بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی شهر سنندج: ارائه خدمات و ابزارهای بازیابی اطلاعات

مهران استرحامیان (نویسندهٔ مسئول)
کارشناس‌ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی
mehranhamian@yahoo.com
غلامرضا فدایی
استاد گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه تهران
Ghfadaie@ut.ac.ir
تاریخ دریافت: ۱۳۸۸/۵/۱۲ ، تاریخ پذیرش: ۱۳۸۸/۹/۲۵

چکیده

هدف: هدف از انجام پژوهش حاضر، بررسی وضعیت ارائهٔ خدمات و ابزارهای بازیابی اطلاعات در کتابخانه‌های عمومی شهر سنندج است تا با آشکار شدن نقاط ضعف و قوت، در تدوین سیاست‌گذاری‌ها و برنامه‌ریزی‌های آتی کتابخانه‌های عمومی مدنظر قرار گیرد.

روش: روش پژوهش انجام شده، پیمایشی با نگرش توصیفی است. داده‌های مورد نیاز از طریق پرسشنامه برای مراجعان کتابخانه‌ها (۴۰۰ نفر)، مصاحبه با مسئولان کتابخانه‌ها، مشاهدهٔ حضوری و آمارهای موجود در کتابخانه‌ها گردآوری شده‌است.

یافته‌ها: یافته‌های حاصل از تحقیق بیانگر عدم آشنایی کافی جامعهٔ استفاده‌کننده از وظایف کتابخانه‌های عمومی و همچنین عدم توانایی آن‌ها در استفاده از ابزارهای بازیابی اطلاعات به‌ویژه نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای است و نیاز به وجود برنامه‌ریزی و ارائهٔ خدمات بهتر در سطح محلی و سیاست‌گذاری مؤثرتر با توجه به نیازهای بومی به‌وسیلهٔ نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور ضروری به نظر می‌رسد.

اصالت/ارزش: امروزه در تحلیل معیارهای رفاه اجتماعی، میزان توسعه کتابخانه‌های عمومی در ردیف مسکن، آموزش، اشتغال، بهداشت و درمان قرار می‌گیرد و آن را یکی از شاخص‌های توسعه‌یافتگی کشورها به حساب می‌آورند. از سوی دیگر، بازیابی اطلاعات کارکرد اصلی کتابخانه‌ها است و یکی از نمادهای عملکرد مطلوب آن به شمار می‌رود. بنابراین بررسی کمی و کیفی ابزارهای بازیابی اطلاعات و سنجش خدمات کتابخانه‌ای در پیشبرد اهداف و رسالت کتابخانه‌های عمومی دارای اهمیت است.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه عمومی، بازیابی اطلاعات، جست‌وجوی اطلاعات، سنندج.

[Downloaded from publij.ir on 2024-03-29]
[DOR: 20.1001.1.26455730.1389.16.1.5.4]

مقدمه

کتابخانه عمومی که دروازهٔ محلی به سوی دانش‌هاست، موقعیتی اساسی برای آموزش و یادگیری مستمر، تصمیم‌گیری شایسته و متکی به خود و توسعه و پیشرفت فرهنگی را در افراد و گروه‌های جامعه فراهم می‌آورد (بیانیه کتابخانه‌های عمومی ایفلا/یونسکو، ۱۹۹۴).

هر کتابخانه عمومی را می‌توان به‌مثابه مدرسه‌ای دانست که برای آموزش، آگاهی دادن، تعالی بخشیدن به روح و فکر، سرگرمی و گردآوری اطلاعات مورد نیاز همه افراد جامعه به وجود آمده است. به گفته کارلایل دانشمند انگلیسی کتابخانهٔ عمومی «دانشگاهی است برای همه» که اگر در آن محیطی جذاب برای همگان فراهم آوریم، همه با اشتیاق به آنجا می‌آیند. یکایک افراد جامعه با هر سن، جنس، تحصیلات و سلیقه‌ای مراجعان و استفاده‌کنندگان بالقوه آن محسوب می‌شوند و حق استفاده از آن را دارند و عدم کارایی و استفاده نکردن صحیح از امکانات آن به زیان مراجعان و در نهایت جامعه خواهد بود. مراجعه‌کنندگان با هدف دسترسی به اطلاعات یا دانش یا نوعی آگاهی به کتابخانه مراجعه می‌کنند و تمام امکانات و نیروهای موجود در کتابخانه برای یک هدف واحد تلاش می‌کنند و آن هدف، پاسخ‌گویی به نیاز واقعی مراجعان در کم‌ترین زمان ممکن است. این نوع کتابخانه‌ها برای عموم افراد جامعه به وجود آمده‌اند و وظیفه دارند که در تمام رشته‌های مختلف علوم و فنون، فرهنگ و هنر و کلیه معارف بشری، انواع کتاب‌ها، و مجله‌های سودمند را گردآوری کرده و در اختیار مردم قرار دهند زیرا همه کس حق استفاده از کتابخانه عمومی را دارد. به همین جهت این نوع از کتابخانه‌ها باید موادی در خور استفادهٔ همگان تدارک ببینند.

بازیابی اطلاعات یکی از کارکردهای اصلی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی است. عصر حاضر را عصر انفجار اطلاعات یا انقلاب اطلاعات نامیده‌اند. تولید علم با سرعت بسیار زیادی در سراسر دنیا پیش می‌رود و نظام‌های پیوسته و غیرپیوسته الکترونیکی دامنه گسترش تولیدات علمی را افزایش و سرعت دسترسی به آن را در زمانی اندک میسر کرده‌اند. پیشرفت علم و دانش بشری جز از طریق دسترسی به اطلاعات قبلی و فعلی و استفاده بهینه از آن میسر نخواهد بود و لازمه دسترسی به اطلاعات مورد نیاز با وجود حجم زیاد و ریزش کاذب اطلاعات در دنیای امروز، دانستن شیوه‌های صحیح بازیابی اطلاعات است تا این بازیابی با حداکثر جامعیت و مانعیت همراه بوده و فرد به اطلاعات مورد نیازش دست یابد.

[Downloaded from publij.ir on 2024-03-29]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1389.16.1.5.4]

هدف از پژوهش حاضر، بررسی وضعیت فعلی کتابخانه‌های عمومی شهر سنندج از نظر ساختمان، نیروی انسانی، منابع، مراجعان، ابزارهای بازیابی اطلاعات و ارائه خدمات کتابخانه‌ای است. فایدهٔ پژوهش حاضر این است که به دست‌اندرکاران و مسؤولان کتابخانه‌ها برای داشتن خط‌مشی مشخص و رفع مشکلات موجود کمک می‌کند و در سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی‌های آینده برای ارائه خدمات بهتر مورد استفاده قرار می‌گیرد.

تعریف مسأله

شهر سنندج نخستین بار کار خود در حوزهٔ کتابخانه‌های عمومی را از سال ۱۳۵۰ با تأسیس کتابخانه عمومی شماره یک شروع کرد و هم‌اکنون با داشتن شش کتابخانه عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، خدمات خود را به اقشار مختلف جامعه ارائه می‌دهد. مراجعه‌کننده در پی یافتن اطلاعات مورد نیاز خود به کتابخانه مراجعه می‌کند و یکی از مهم‌ترین نیازهای وی، بازیابی اطلاعات مورد نظرش خواهد بود که مؤلفه‌های متعددی در امر بازیابی دخیل هستند. این پژوهش تلاش کرده است تا عوامل و موانعی را که در امر بازیابی و دسترسی مراجعان به اطلاعات مورد نیازشان در کتابخانه‌های عمومی شهر سنندج دخیل هستند، بررسی کند. گاهی اوقات مراجعه‌کننده‌ای در زمانی اندک به اطلاعات مورد نیازش دست می‌یابد، اما دیگری با وجود صرف وقت بسیار، نمی‌تواند به اطلاعات مورد نیازش برسد. این پژوهش پس از بررسی وضعیت فعلی کتابخانه‌ها از نظر ساختمان، مراجعان، منابع موجود، خدمات کتابخانه‌ای و نیروی انسانی، به بررسی و شناخت مؤلفه‌هایی پرداخته است که در امر بازیابی اطلاعات، از قبل از ورود مراجعه‌کننده به کتابخانه تا زمان خروج وی تاثیرگذار هستند. این مؤلفه‌ها و عوامل بازیابی از دو منظر مورد بررسی قرار می‌گیرد:

۱. مؤلفه‌های مرتبط با کتابخانه شامل: مکان، منابع، ابزارهای بازیابی، کارکنان، فعالیت‌های آموزشی و مقررات کتابخانه.
۲. مؤلفه‌های مرتبط با مراجعه‌کننده: آگاهی از نحوهٔ استفاده از ابزارهای بازیابی اطلاعات، آگاهی از مقررات و وظایف کتابخانه.

پرسش‌های اساسی

پژوهش حاضر درصدد است تا به پرسش‌های اساسی زیر پاسخ دهد:

[Downloaded from publij.ir on 2024-03-29]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1389.16.1.5.4]

۱. وضعیت فعلی کتابخانه‌های شهر سنندج از نظر شناخت جامعه از آن‌ها، ساختمان، نیروی انسانی، منابع چاپی و غیرچاپی و فعالیت‌های آموزشی چگونه است؟
۲. مراجعه‌کنندگان و تعداد آن‌ها، آگاهی آنان از وظایف و مقررات کتابخانه، مهارت و تمایل آنان در استفاده از ابزارهای بازیابی اطلاعات در کتابخانه چگونه است؟
۳. ابزارهای بازیابی اطلاعات (برگه‌دان، رایانه، فهرست‌ها و مانند آن) از نظر کمی و کیفی در کتابخانه چگونه است؟
۴. آیا کارکنان کتابخانه، مقررات و راهنماهای استفاده از کتابخانه در بازیابی اطلاعات مورد نیاز مراجعان تأثیر دارند؟

روش پژوهش، جامعه مورد مطالعه، و ابزارهای گردآوری اطلاعات

روش پژوهش مورد استفاده در این پژوهش، روش پیمایشی با نگرش توصیفی است. چون بررسی وضعیت و ارائه خدمات و بازیابی اطلاعات در کتابخانه‌های عمومی، از طریق نظرخواهی و مصاحبه یا مشاهدهٔ وضعیت موجود کتابخانه‌ها ممکن است. با گردآوری کلیه اطلاعات از وضعیت موجود کتابخانه‌ها و اظهار نظر مراجعان و مسؤولان کتابخانه‌ها و مشاهده پژوهشگر برای رفع ابهام در برخی موارد، عوامل بازیابی بررسی شده است. همچنین در این پژوهش منظور از عوامل بازیابی، هر آن چیزی است که در امر بازیابی و دسترسی به اطلاعات توسط مراجعان، تأثیر مثبت دارد. منظور از موانع بازیابی، هر آن چیزی است که مراجعان را از دسترسی به اطلاعات مورد نیازشان باز می‌دارد، منظور از اطلاعات، هر نوع منبع، دانش، آگاهی یا خبری است که مراجعه‌کننده در جستجوی یافتن آن است، و منظور از کتابخانه عمومی، کتابخانه‌ای که تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور قرار دارد.

جامعه مورد مطالعه در این پژوهش عبارت است از مدیران و کارکنان کتابخانه‌های عمومی شهر سنندج. برای کسب اطلاعات در مورد نیروی انسانی، منابع، مراجعان، خدمات و ابزارهای بازیابی اطلاعات، میان مدیران و کارکنان شش کتابخانه شامل کتابخانه شماره یک سنندج، کتابخانه شماره دو سنندج، کتابخانه شماره سه سنندج، کتابخانه مرکزی سنندج، کتابخانه بهاران، کتابخانه مستوره اردلان و مراجعان کتابخانه‌های پیش‌گفته پرسشنامه توزیع شد. در مورد کتابخانه‌های عمومی سنندج و کارکنان آن‌ها، به دلیل حجم محدود جامعه (شش

[Downloaded from publij.ir on 2024-03-29]
[DOR: 20.1001.1.26455730.1389.16.1.5.4]

کتابخانه)، نمونه‌گیری انجام نشده است و کل جامعه مورد مطالعه قرار گرفته است. نمونه‌گیری از مراجعان هرکدام از کتابخانه‌ها به صورت تصادفی خوشه‌ای انجام شده است.

داده‌های مورد نیاز برای این پژوهش از سه طریق توزیع پرسشنامه میان ۴۰۰ نفر از مراجعان کتابخانه‌ها، مصاحبه با مسؤولان کتابخانه‌ها برای دریافت اطلاعات جامع در مورد کارکنان، منابع و مراجعان، و مشاهده وضعیت ابزارهای بازیابی اطلاعات در کتابخانه‌ها گردآوری شده است. ابزارهای گردآوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامهٔ مربوط به برای مراجعان کتابخانه‌ها، پرسشنامهٔ آمار و اطلاعات ماهانه کتابخانه‌های عمومی سنندج که شامل اطلاعات جامع در مورد هر یک از کتابخانه‌هاست، و مصاحبه با مسؤولان کتابخانه‌ها و یادداشت‌برداری بود.

پس از گردآوری پرسشنامه‌های تکمیل شده توسط مراجعان کتابخانه‌ها و پرسشنامه‌های تکمیل شده، آمار و اطلاعات ماهانه کتابخانه‌های عمومی شهر سنندج به تفکیک هر واحد کتابخانه‌ای و یادداشت‌های مربوط به مصاحبه با مدیران و مشاهده، اطلاعات مربوط به هر بخش از پژوهش گردآوری شده است و با استفاده از نرم‌افزار Excel تجزیه و تحلیل شده است.

پیشینه پژوهش

زال‌زاده (۱۳۷۳) برای بررسی وضعیت استفادهٔ دانش‌آموزان پسر دورهٔ متوسطه شهر شیراز از کتابخانه‌های عمومی، ۸۰۰ دانش‌آموز شاغل به تحصیل در دبیرستان‌ها، ۱۵۰ مراجعه‌کننده دانش‌آموز به کتابخانه‌های عمومی، ۱۰۰ دبیر مرد دبیرستان‌های پسرانه و ۱۹ نفر از کتابداران کتابخانه‌های عمومی را مورد بررسی قرار داد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که: ۱. کتابخانه‌های عمومی بیش‌تر به منظور مطالعه کتب درسی و متون شخصی مورد استفاده قرار می‌گیرند. ۲. دانش‌آموزان جنوب شهر بیش‌تر از سایر نواحی دیگر شهر از کتابخانه‌ها استفاده می‌کنند. ۳. موضوع‌های ورزشی، داستانی، علمی، فنی و هنری به ترتیب از مهم‌ترین موضوع‌های مورد علاقه دانش‌آموزان بوده است. ۴. تنها در حدود ۱/۴ دانش‌آموزان با برگه‌دان و نحوه استفاده از کتابخانه آشنا بودند. ۵. بیش از ۸۰ درصد دانش‌آموزان ادعا کرده‌اند که معلمان آن‌ها را به کتابخانه ارجاع نمی‌دهند. ۶. فقط ۵ درصد از کتابداران در رشته کتابداری تحصیل کرده‌اند. ۷. تقریباً ۷۰ درصد از کتابداران دارای تحصیلات دانشگاهی نبوده‌اند. ۸. تنها نیمی از مسؤولان کتابخانه‌ها مدارج علمی بالاتر از دیپلم داشته‌اند. ۹. کتابخانه‌های عمومی از

[Downloaded from publij.ir on 2024-03-29]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1389.16.1.5.4]

نظر ساختمان، تعداد، مساحت، مجموعه، میز و صندلی، پرسنل و امکانات در وضعیت نـامطلوب هستند و با استانداردهای بین‌المللی فاصله بسیار زیادی دارند.

تشیع (۱۳۷۴)وضعیت استفاده مراجعان از منابع کتابخانه‌های عمومی شهرهای غرب اسـتان مازندران را مورد بررسی قرار داده است. یافته‌های پـژوهش نشـان داد کـه مجموعـه موجـود در کتابخانه‌ها در موضوع‌های مختلف با تعداد کتب به امانت رفته در همان موضـوع‌هـا هـم‌خـوانی ندارد. همچنین در موضوع‌هایی مانند دین و علوم اجتماعی و تاریخ و جغرافیـا درصـد مجموعـه موجود در اکثر کتابخانه‌ها بیش از درصد کتب به امانت رفتـه بـود. از طرفـی، در موضـوع‌هـایی مانند کلیات و زبان و علوم خالص و هنر درصد کتب به امانت رفته در اکثر کتابخانه‌هـا بـیش از درصد مجموعه موجود در کتابخانه‌ها بود. همچنین در موضوع‌هایی مانند فلسفه و علوم عملی و ادبیات در بیش‌تر کتابخانه‌ها درصد مجموعه موجود با درصد کتب به امانت رفته هماهنگ بود. بررسی‌ها نشان می‌دهد که در هر ماه تقریباً ۶/۲۴ درصد از مجموعـه کتابخانـه‌هـا مـورد اسـتفاده قرار می‌گیرد. در کلیه کتابخانه‌ها از نظر آمار مجموعه و اعضاء و تعداد کتاب‌های به امانت رفته در شش ماهه دوم بیش از شش ماهه اول بود.

عابدی (۱۳۷۴) در بررسی کتابخانه‌های شهر قم از نظر تجهیزات، فضا، مجموعـه، سـاعات کار، نیروی انسانی و بودجـه نشـان مـی‌دهـد کـه فضـای کتابخانـه‌هـا نامناسـب و ناکـافی اسـت. کتابخانه‌ها کمبود تجهیزات دارند. بودجه کتابخانه کافی نیست و در امـر انتخـاب و تهیـه مـواد، خط‌مشی مدونی ندارند. در این پژوهش پیشنهاد شده است که بخش مرجع در کتابخانه‌ها ایجاد شود. برای پرسنل غیرمتخصص، کلاس‌های آموزشـی کتابـداری تشـکیل شـود و سـاعات کـار کتابخانه افزایش یابد.

آقاجانزاده (۱۳۷۵) وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان مازندران را مورد بررسی قرار داد. جامعه مورد پژوهش ۳۴ کتابخانه عمومی در سطح استان بود. یافتـه‌هـای پـژوهش نشـان داد کـه تعداد کتابخانه‌های عمومی موجود با جمعیت شهرستان‌ها هم‌خوانی ندارد. تعداد کارکنان شاغل برای انجام امور مربوط به کتابخانه کافی نیست و افراد شاغل از تحصیلات کتابداری برخـوردار نیستند. ساعات کار کتابخانه کم است. امکانـات رفـاهی و خـدماتی کتابخانـه‌هـا بسـیار محـدود است. کتابخانه‌ها از فضای مناسب برخوردار نیستند. مجموعه کتابخانه‌ها پاسخ‌گوی نیاز مراجعان

[Downloaded from publij.ir on 2024-03-29]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1389.16.1.5.4]

به کتابخانه نیست. بودجهٔ کافی در اختیار کتابخانه‌ها قرار ندارد. بر اساس نتایج حاصل پیشنهاد شده است که: ۱. مسؤولان استان به وضع کتابخانه‌های عمومی توجه بیش‌تری داشته باشند، ۲. ساعات کار کتابخانه افزایش یابد، ۳. بودجه مشخصی برای کتابخانه‌ها تخصیص داده‌شود، و ۴. از فارغ‌التحصیلان رشتهٔ کتابداری برای اشتغال در کتابخانه‌های عمومی استفاده شود.

بیرانوند (۱۳۸۴) تأثیر اجرای برنامه آموزش استفاده از کتابخانه بر توانایی استفاده از کتابخانه توسط دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهید چمران اهواز را مورد بررسی قرار داده است. یافته‌های او نشان داد که در بخش مربوط به سازمان‌دهی منابع بین روش آموزشی بروشور و آموزش کلاسی تفاوتی وجود ندارد، در بخش مربوط به منابع مرجع استفاده از روش آموزش کلاسی نسبتاً مؤثرتر از روش بروشور است، در بخش مربوط به استفاده از منابع الکترونیکی، اطلاعات استفاده از روش آموزش کلاسی مؤثرتر از روش بروشور است، و در بخش مربوط به مقررات و وظایف کارکنان کتابخانه، تفاوت چندانی در بین دو روش آموزشی وجود ندارد و استفاده از هرکدام از آن‌ها می‌تواند در انتقال اطلاعات مربوطه مؤثر باشد.

سامیت[1] (۱۹۷۵) در پژوهشی با عنوان «کتابخانه عمومی به عنوان مرکز اشاعه اطلاعات: آزمونی در خدمات بازیابی اطلاعات برای عموم» نشان داد که در دهه ۱۹۶۰ به‌وسیلهٔ دسترسی عمومی به رایانه و فهرست‌های رایانه‌ای در کتابخانه‌های عمومی، تحولی عظیم در امر بازیابی اطلاعات مورد نیاز مراجعان به کتابخانه‌ها به وجود آمد. بخش اول این پژوهش به بررسی تاریخی دسترسی به فهرست‌های رایانه‌ای و نقش آن در خدمات کتابخانه‌ای می‌پردازد و بخش دوم آن به تأثیر استفاده از رایانه در عملکرد بینایی یک گروه از کتابداران در جامعه نمونه می‌پردازد.

باقریان (۱۹۹۳) در پژوهشی در دانشگاه کارلتون[2] نشان داد که چهار عامل فصاحت و سهولت زبان، آشنایی با یک زمینهٔ موضوعی خاص، آشنایی با رده‌بندی کتابخانه کنگره آمریکا و آشنایی با رایانه، چگونه در موفقیت جستجو و بازیابی اطلاعات در کتابخانه‌ها تأثیر دارند. ۴۰ دانشجوی فارغ‌التحصیل، ۱۹ نفر بومی انگلیسی زبان و ۲۱ نفر غیربومی انگلیسی زبان از سازمان‌های جغرافیایی و تجاری به عنوان جامعهٔ نمونه انتخاب شدند. این پژوهش همچنین نشان داد که مشکلات موجود در بازیابی اطلاعات در کتابخانه، به عدم مهارت کاربران درباره این‌که

1.Summit 2.Carleton University

[Downloaded from publij.ir on 2024-03-29]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1389.16.1.5.4]

چگونه اطلاعات در فهرست کتابخانه دانشگاه کارلتون طبقه‌بندی شده است و این‌که چگونه استفادهٔ مؤثری از فهرست داشته باشند، مربوط می‌شود. در پایان پژوهش، پیشنهادهایی مبنی بر اصلاح نحوهٔ آموزش استفاده از نظام رده‌بندی کتابخانه کنگره آمریکا و شیوه‌های مختلف بازیابی اطلاعات به مراجعان در کتابخانه، ارائه شده است.

نتایج پژوهش

تمامی آمار و اطلاعات این فصل، با توجه به آمار ماهانه موجود در کتابخانه‌های عمومی استان کردستان که ماهانه به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور ارسال شده است، تهیه شده و بخشی از این آمار از مصاحبه با مسؤولان کتابخانه‌ها به دست آمده است. با توجه به پرسشنامه‌های تکمیل شده توسط اعضای کتابخانه‌ها و آمارهای ماهانه کتابخانه‌های عمومی شهر سنندج و مصاحبه با مسؤولان کتابخانه‌ها، یافته‌های پژوهش را در مورد کتابخانه‌های عمومی شهر سنندج، به صورت زیر می‌توان خلاصه کرد:

درپاسخ به پرسش اساسی اول، بر اساس سرشماری عمومی نفوس و مسکن سال ۱۳۸۵ شهر سنندج دارای ۳۱۱۴۴۶ نفر جمعیت شهری است (بدون احتساب جمعیت روستایی و حومه) که از این تعداد ۲۴۲۷۲۸ نفر باسواد هستند، یعنی ۷۷/۹ درصد از کل جمعیت ساکن شهر سنندج باسواد هستند. شهر سنندج دارای شش کتابخانه عمومی تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در سطح شهر است که عبارتند از: کتابخانه عمومی مرکزی، کتابخانه عمومی شماره یک سنندج، کتابخانه عمومی شماره دو سنندج، کتابخانه عمومی شماره سه سنندج، کتابخانه عمومی بهاران سنندج و کتابخانه عمومی مستوره اردلان. حق عضویت سالانه کتابخانه‌ها به طور میانگین ۳۰۰۰۰ ریال است و رضایت مراجعان از پرداخت حق عضویت، همچنین جریمه نقدی بابت دیرکرد منابع، بیش‌تر از حد متوسط است، به ویژه در کتابخانه‌هایی که مبلغ حق عضویت کم‌تر است، رضایت برای پرداخت آن بیش‌تر بوده است. مساحت کل کتابخانه‌های عمومی این شهر ۹۰۴۱ متر مربع بوده و تعداد کل صندلی‌های موجود در این کتابخانه‌ها ۵۶۹ عدد است. کل کتابخانه‌های عمومی این شهر ۶۳۶۴ نفر عضو دارند که ۲۸۴۸ نفر از آن‌ها مرد و ۳۵۱۶ نفر آن‌ها زن هستند. از این تعداد مراجعه‌کننده ۲۲ نفر دارای مدرک دکتری، ۶۰ نفر کارشناسی‌ارشد، ۸۹۴ نفر کارشناسی، ۵۶۹ نفر کاردانی، ۲۴۲۱ نفر دیپلم، و ۲۳۹۸ نفر زیر دیپلم هستند. در کل

[Downloaded from publij.ir on 2024-03-29]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1389.16.1.5.4]

۱۰۰۹۴۱ نسخه کتاب در کتابخانه‌های این شهر وجود دارد که در جدول زیر به تفکیک موضوعی آمده است.

جدول ۱. تعداد کل نسخه کتاب موجود در کتابخانه‌های‌عمومی‌سنندج بر حسب رده‌بندی‌دهدهی‌دیویی

رده / نام کتابخانه	کلیات	فلسفه	دین	علوم اجتماعی	زبان	علوم خالص	علوم عملی	هنر	ادبیات	جغرافیا و تاریخ	جمع کل
کتابخانه مرکزی سنندج	۲۰۴۶	۲۸۲۸	۵۰۴۷	۴۹۲۱	۱۶۰۵	۲۸۵۶	۶۲۱۸	۳۰۷۹	۱۰۷۵۸	۵۷۶۸	۴۵۱۲۶
کتابخانه شماره یک سنندج	۱۳۸۱	۱۱۶۰	۲۹۱۶	۲۸۵۷	۱۰۰۳	۱۰۷۵	۲۸۳۳	۱۷۲۵	۵۶۷۰	۳۰۸۰	۲۳۷۰۰
کتابخانه شماره دو سنندج	۳۴۹	۵۳۰	۱۳۰۱	۱۰۴۸	۲۰۹	۴۶۸	۸۹۷	۵۴۳	۲۷۶۰	۱۰۳۴	۹۱۳۹
کتابخانه شماره سه سنندج	۲۳۳	۳۵۰	۱۰۴۹	۸۲۳	۲۲۷	۲۸۱	۶۵۷	۴۵۵	۳۰۷۳	۱۰۷۳	۸۲۲۱
کتابخانه بهاران سنندج	۲۷۹	۳۳۹	۱۳۲۴	۱۰۵۴	۳۵۷	۳۰۷	۸۴۱	۳۴۰	۱۳۹۲	۵۹۳	۶۸۲۶
کتابخانه مستوره اردلان	۲۷۸	۴۷۳	۸۳۸	۷۲۱	۱۸۶	۱۳۸	۴۱۵	۱۱۹۸	۲۵۴۷	۱۱۳۵	۷۹۲۹
جمع کل	۴۵۶۶	۵۶۸۰	۱۲۴۷۵	۱۱۴۲۴	۳۵۸۷	۵۱۲۵	۱۱۸۶۱	۷۳۴۰	۲۶۲۰۰	۱۲۶۸۳	۱۰۰۹۴۱

همچنین، در کل ۵۹۹ عنوان مجله و ۲۹ عنوان روزنامه در کتابخانه‌های عمومی این شهر وجود دارد و نیز ۱۹ نفر کتابدار شاغل در کتابخانه‌های عمومی این شهر مشغول به کارند که وضعیت آن‌ها به تفکیک تحصیلات و دارا بودن مدرک کتابداری در جدول ۲ آمده است.

اعضای کتابخانه‌های عمومی شهر سنندج ۰/۰۰۵۹ درصد از کل اعضای کتابخانه‌های عمومی کشور را تشکیل می‌دهند (نسبت ۶۳۶۴ به ۱۰۷۵۹۲۵). نسبت تعداد اعضای کتابخانه‌های عمومی شهر سنندج به کل کشور از نظر تحصیلات عبارت است از: ۰/۰۰۶۳ درصد مقطع

[Downloaded from publij.ir on 2024-03-29]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1389.16.1.5.4]

دکتری، ۰/۰۰۳۹ درصد مقطع کارشناسی‌ارشد، ۰/۰۰۴۹ درصد مقطع کارشناسی، ۰/۰۰۶۲ درصد مقطع کاردانی، ۰/۰۰۴۴ درصد مقطع متوسطه و ۰/۰۰۹۸ درصد مقطع زیر دیپلم هستند.

جدول ۲. تعداد کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی سنندج بر حسب تحصیلات

ردیف	نام کتابخانه	تعداد کتابداران بر حسب تحصیلات						جمع کل
		دیپلم	کاردان		کارشناس		کارشناس ارشد		
			کتابداری	سایر رشته‌ها	کتابداری	سایر رشته‌ها	کتابداری	سایر رشته‌ها	
۱	کتابخانه مرکزی سنندج	۲	۰	۰	۳	۱	۰	۰	۶
۲	کتابخانه شماره‌یک سنندج	۱	۰	۰	۳	۱	۰	۰	۵
۳	کتابخانه شماره دو سنندج	۱	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۲
۴	کتابخانه شماره سه سنندج	۰	۰	۰	۱	۱	۰	۰	۲
۵	کتابخانه بهاران سنندج	۰	۰	۰	۲	۰	۱	۰	۳
۶	کتابخانه مستوره اردلان	۰	۰	۰	۰	۱	۰	۰	۱
	جمع کل	۴	۰	۰	۱۰	۴	۱	۰	۱۹

تعداد نسخه کتاب موجود در کتابخانه‌های عمومی شهر سنندج، ۰/۰۰۶۲ درصد از مجموعه کل کتب موجود در کتابخانه‌های عمومی کشور را تشکیل می‌دهند (نسبت ۱۰۰۹۴۱ به ۱۶۰۹۱۵۴۴).

بنا به گفته مسؤولان کتابخانه‌ها، بیش‌ترین مشکل کتابخانه‌ها، نداشتن بودجه و کمبود نیروی انسانی متخصص است. عده‌ای از کتابداران فاقد مهارت و آموزش‌های لازم در زمینهٔ کتابداری هستند. ۷۹ درصد از مراجعان موقعیت مکانی و ساختمان کتابخانه‌ها را در جای مناسب عنوان کرده‌اند و ۲۱ درصد از موقعیت مکانی کتابخانه‌ها راضی نیستند. ۷۶ درصد از مراجعان کتابخانهٔ مستوره اردلان موقعیت مکانی کتابخانه را مناسب نمی‌دانند. از نظر مجموعه‌سازی، به علت انتخاب متمرکز منابع، مسؤولان کتابخانه‌ها در انتخاب مجموعه نقشی ندارند. همچنین از نظر مراجعان، میزان وجود کتاب‌ها، مجله‌ها و روزنامه‌های مورد نیاز، کم‌تر از حد متوسط بوده است. به علاوه، در هیچ‌کدام از کتابخانه‌های شهر سنندج، کلاس یا کارگاه

[Downloaded from publij.ir on 2024-03-29]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1389.16.1.5.4]

آموزشی تشکیل نمی‌شود. در کتابخانه شمارهٔ یک سنندج بخش گویا برای استفاده نابینایان و کم‌بینایان وجود دارد و دیگر کتابخانه‌ها فاقد هر نوع خدمات برای معلولان هستند. مواد دیداری و شنیداری فقط در بخش ویژهٔ نابینایان کتابخانه شمارهٔ یک سنندج، وجود دارد و دیگر کتابخانه‌ها فاقد هر نوع ماده سمعی و بصری هستند. ۴۹/۷ درصد از مراجعان، به صورت روزانه به کتابخانه‌ها مراجعه می‌کنند. ۶۱ درصد از مراجعان، به منظور استفاده از سالن مطالعه به کتابخانه‌ها مراجعه می‌کنند. ۲۷ درصد برای مطالعه کتب درسی و فقط ۸ درصد مراجعان، به قصد پژوهش به کتابخانه‌ها مراجعه می‌کنند. بیش‌ترین منبع درخواستی اعضاء برای مطالعه، کتاب بوده است (با توجه به تمایل ۸۹ درصد از مراجعان)، ۴ درصد برای مطالعه مجله‌ها، ۳/۲ درصد برای مطالعه روزنامه و ۳/۸ درصد برای مطالعه سایر مواد کتابخانه‌ای به کتابخانه‌ها مراجعه می‌کنند. ۶۸/۸ درصد مراجعان در کتابخانه‌ها نیازشان رفع نمی‌شود و ۳۱/۲ درصد از آن‌ها اذعان داشته‌اند در کتابخانه نیازشان رفع می‌شود که ۹۳ درصد از گروه دوم، نیازشان استفاده از سالن مطالعه بوده است. رضایت مراجعان از ساعات کاری کتابخانه‌ها، کم‌تر از حد متوسط است. میزان رضایت مراجعان از دو نوبت بودن کتابخانه‌ها (آقایان و خانم‌ها) در حد متوسط است. اختصاص کتابخانه صرفاً به خانم‌ها، مورد رضایت جامعه استفاده‌کننده بوده است. فقط در کتابخانه شماره دو رضایت از فضای سالن مطالعه کم بوده و در دیگر کتابخانه‌ها رضایت از حد متوسط بیش‌تر است.

در پاسخ به دومین پرسش اساسی باید گفت که مراجعان در حد متوسط با وظایف کتابخانه‌های عمومی آشنا هستند. بیش‌تر مراجعان از طریق خود کتابخانه‌های عمومی با وظایف آن‌ها آشنا شده‌اند (۳۹/۴ درصد). همچنین ۲۲/۸ درصد از طریق رسانه‌های ارتباط جمعی، ۱۹/۳ درصد از طریق دوستان، معلمان، والدین و ...، و ۱۸/۵ درصد از طریق مطالعه کتب، نشریات و ... با وظایف کتابخانه‌های عمومی آشنا شده‌اند. آشنایی مراجعان با برگه‌دان و نحوه استفاده از آن، و نیز تمایل آنان به استفاده از برگه‌دان کم‌تر از حد متوسط است. آشنایی مراجعان با نحوهٔ استفاده از نرم‌افزار کتابخانه، کم بوده ولی تمایل آنان به استفاده از نرم‌افزار کتابخانه بیش‌تر از حد متوسط بوده است. تمایل مراجعان به استفاده از رایانه و نرم‌افزار کتابخانه بیش‌تر از تمایل آنان به استفاده از برگه‌دان است.

[Downloaded from publij.ir on 2024-03-29]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1389.16.1.5.4]

درپاسخ به پرسش اساسی سوم در باب چگونگی ابزارهای بازیابی اطلاعات از نظر کمی وکیفی باید گفت که در هیچ‌کدام از کتابخانه‌ها، راهنمای استفاده از برگه‌دان یا نرم‌افزار کتابخانه وجود ندارد. در هر شش کتابخانه فقط برگه‌دان عنوان وجود دارد و برگه‌دان موضوع و پدیدآور وجود ندارد. در کل شش کتابخانه، فقط دو دستگاه رایانه ویژه اعضاء برای جستجوی منابع، وجود دارد. با توجه به تعداد اعضای کتابخانه‌ها به ازای هر ۳۱۸۲ نفر عضو، یک دستگاه رایانه جهت استفاده آنان وجود دارد. در هیچ‌کدام از کتابخانه‌های عمومی شهر سنندج اینترنت جهت استفاده مراجعان و حتی کتابداران وجود ندارد، در حالی که مراجعان وجود اینترنت را در کتابخانه‌ها در حد خیلی زیاد ضروری می‌دانند.

درپاسخ به پرسش اساسی چهارم، میزان کمک کتابداران به مراجعان در استفاده از برگه‌دان یا نرم‌افزار کتابخانه، در حد متوسط بوده است. میزان کمک کتابدار بخش مرجع به مراجعان در بازیابی اطلاعات مورد نیازشان کم‌تر از حد متوسط برآورد شد. میزان آگاهی مراجعان از مقررات کتابخانه، بیش‌تر از حد متوسط بوده است. میزان رضایت جامعهٔ نمونه از برخورد کارکنان کتابخانه‌ها، زیاد بوده است. کتابخانه‌ها برای تهیه منابع مورد نیاز مراجعان، در حد کمی کوشش می‌کنند و امانت بین کتابخانه‌ای در بین کتابخانه‌ها وجود ندارد.

نتیجه‌گیری

کتابخانه‌های عمومی نقش برجسته‌ای در پیشرفت فرهنگی جوامع ایفا می‌کنند. با توجه به حجم بسیار زیاد اطلاعات در عصر حاضر، دسترسی به اطلاعات مورد نیاز مراجعه‌کنندگان در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و مراجعه‌کننده در پی بازیابی اطلاعات مورد درخواست خود، به کتابخانه مراجعه می‌کند. لازمهٔ بازیابی اطلاعات در هر واحد کتابخانه‌ای وجود ابزارهای بازیابی کارآمد و کامل جهت جستجوی منابع و اطلاعات درخواست‌کنندگان است. وجود منابع غنی در کتابخانه بدون وجود ابزارهای بازیابی اطلاعات، موجب می‌شود که کتابخانه به انباری بدون استفاده از منابع درآید و در انجام رسالت ذاتی خود ناموفق باشد. مهم‌ترین ابزارهای بازیابی اطلاعات و جستجوی منابع کتابخانه‌ای، برگه‌دان در شکل سنتی و نرم‌افزار کتابخانه‌ای در شکل امروزی است. وجود راهنمای استفاده از این ابزارها و آموزش اعضای کتابخانه‌ها در استفاده از آن‌ها در هر کتابخانه ضروری است.

[Downloaded from publij.ir on 2024-03-29]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1389.16.1.5.4]

در کتابخانه‌های عمومی شهر سنندج، مجموعه منابع متناسب با نیاز واقعی مراجعه‌کنندگان و فرهنگ بومی منطقه نیست. عدم امکان انتخاب قسمتی از منابع به وسیله کتابداران و مسؤولان کتابخانه‌های عمومی برای رفع نیازهای بومی (شغلی، فرهنگی، تحصیلی و ...)، از مشکلات مجموعه‌سازی متناسب با نیاز مخاطبان است. بیش‌ترین جامعهٔ استفاده‌کننده از کتابخانه‌ها، دانش‌آموزان مقطع متوسطه و دارندگان مدرک دیپلم هستند و هدف از مراجعه به کتابخانه‌های عمومی، در وهله اول استفاده از سالن مطالعه است که برخی از کتابخانه‌ها را به قرائت‌خانه تبدیل کرده است. کتابخانه‌های عمومی بیش‌ترین نقش را در مقایسه با دیگر عوامل در معرفی خود به جامعه ایفا می‌کنند و میزان آگاهی مراجعان از وظایف و رسالت کتابخانه‌های عمومی در حد متوسط است و لازم است در زمینهٔ وظایف و کارکردهای کتابخانه‌ها، به نحو صحیح در جامعه اطلاع‌رسانی شود.

پیشنهادها

- با توجه به انتخاب و تهیه منابع به صورت متمرکز در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، بهتر است نیازهای بومی استان‌ها در مورد منابع مورد نیاز لحاظ شود و سازوکاری جهت گردآوری نیازهای بومی با در نظر گرفتن مسائل بومی و جمعیتی تدوین گردد و یا انتخاب بخشی از منابع که به نیازهای شغلی و بومی مربوط می‌شود به کتابداران واگذار شود.

- تعداد کم نیروی انسانی متخصص و جابه‌جایی مداوم پرسنل کتابخانه‌ها، سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی برای کتابخانه‌ها را در دراز مدت مختل می‌کند. بنابراین، بایستی نیروی انسانی متخصص کتابداری و اطلاع‌رسانی برای خدمت‌رسانی به مراجعان در دستیابی مؤثر به اطلاعات به کتابخانه‌های عمومی استخدام شوند.

- بیش‌ترین هدف در مراجعه به کتابخانه‌های عمومی، استفاده از سالن مطالعه است. کتابخانه‌ها بیش‌تر به عنوان قرائت‌خانه مورد استفاده قرار می‌گیرند. بنابراین، بایستی مجموعه کتابخانه طوری تهیه شود که نیازهای بومی مراجعان را برآورده ساخته و تمایل بیش‌تری به استفاده‌هایی غیر از سالن مطالعه در مراجعان ایجاد کند.

- ابزارهای بازیابی اطلاعات در کتابخانه‌ها به ویژه برگه‌دان‌ها، کامل نبوده و تعداد رایانه‌های ویژهٔ جستجوی منابع برای اعضا، بسیار کم است. کتابخانه‌ها تلاشی جهت آشنایی

[Downloaded from publij.ir on 2024-03-29]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1389.16.1.5.4]

مراجعان در استفاده از این ابزارهای بازیابی اطلاعات انجام نداده‌اند. بنابراین، بایستی نظام برگه‌دان کتابخانه‌ها با استفاده از به کارگیری نیروهای متخصص تنظیم شود و یک سامانه بازیابی اطلاعات منسجم با عنوان «فهرستگان کتابخانه‌های عمومی کردستان» ایجاد شود.

- بیش‌تر مراجعان از نحوهٔ استفاده از ابزارهای بازیابی اطلاعات آگاهی ندارند و تمایل مراجعان به استفاده از نرم‌افزار کتابخانه‌ای برای جستجوی منابع زیاد است که این امر لزوم ایجاد سامانه بازیابی اطلاعات و نیز برگزاری کارگاه‌ها و تورهای آموزشی برای مراجعه‌کنندگان را به خوبی نشان می‌دهد. این امر نیز منوط به وجود نیروی انسانی متخصص به حد کافی در کتابخانه‌های عمومی است، زیرا با توجه به نیروی کم و حجم بالای کار کتابداران در حال حاضر در عمل امکان برگزاری چنین کلاس‌هایی وجود ندارد.

منابع

آقاجان‌زاده، جمشید (۱۳۷۵). *بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان مازندران*. پایان‌نامهٔ کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران.

ایفلا و یونسکو (۱۳۸۱). منشور کتابخانه عمومی. ترجمهٔ ناهید ساعت آرا. *فصلنامه کتاب*، ۱۳(۴)، ۱۷۸-۱۷۶.

بیرانوند، علی (۱۳۸۴). *تأثیر اجرای برنامه آموزش استفاده از کتابخانه بر توانایی استفاده از کتابخانه توسط دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهید چمران اهواز*. پایان‌نامهٔ کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران اهواز.

تشیع، ارسلان (۱۳۷۴). *بررسی وضعیت استفاده مراجعان از منابع کتابخانه‌های عمومی شهرهای غرب استان مازندران*. پایان‌نامهٔ کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، تهران.

زال‌زاده، ابراهیم (۱۳۷۳). *بررسی وضعیت استفاده دانش‌آموزان پسر دوره متوسطه شهر شیراز از کتابخانه‌های عمومی*. پایان‌نامهٔ کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.

عابدی، امین (۱۳۷۴). *بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی شهر قم*. پایان‌نامهٔ کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، تهران.

عماد خراسانی، نسرین‌دخت (۱۳۸۲). *خدمات عمومی کتابخانه‌ها و شیوه‌های آن*. تهران: کتابدار.

References

Bagherian, F. (1993). *Language fluency, expertise and information searching in the library*. Master Thesis. Carleton University, Department of Psychology.

[Downloaded from publij.ir on 2024-03-29]
[DOR: 20.1001.1.26455730.1389.16.1.5.4]

Summit, R.K. (1975). *The public library as an information dissemination center: an experiment in information retrieval services for the general public*. Graduate School of Library Science. University of Illinois at Urbana-Champaign.

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

استرحامیان، مهران؛ فدایی، غلامرضا (۱۳۸۹). بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی شهر سنندج: ارائه خدمات و ابزارهای بازیابی اطلاعات . *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۶ (۱)، ۸۵- ۹۹.

[Downloaded from publij.ir on 2024-03-29]

[DOR: 20.1001.1.26455730.1389.16.1.5.4]