

نقش کتابخانه‌های عمومی در افزایش سرمایه اجتماعی: مطالعه موردی شهر تهران

غلامرضا فدائی

استاد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه تهران
ghfadaie@ut.ac.ir

سید احمد فیروزآبادی

استادیار گروه علوم اجتماعی دانشگاه تهران
afirouzabadi@ut.ac.ir

رحمان ابراهیمی (نویسنده مسئول)

کارشناس امور کتابخانه‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور
ebrahimirahman@gmail.com
تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۸/۱۵؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۰/۹/۲۳

چکیده

هدف: هدف از این پژوهش بررسی نقش کتابخانه‌های عمومی در افزایش سرمایه اجتماعی و مؤلفه‌های لازم برای ایجاد و توسعه سرمایه اجتماعی در آنهاست.

روش: در این پژوهش از رویکرد کیفی و روش نظریه زمینه‌ای استفاده شده است. در پژوهش حاضر چهار کتابخانه از کتابخانه‌های عمومی شهر تهران که درجه بهتری دارند انتخاب شده و سپس به روش نمونه‌گیری نظری، ۴۱ عضو کتابخانه، ۱۶ کتابدار و ۵۳ شهروند از جامعه استفاده‌کننده از کتابخانه‌ها انتخاب شدند. داده‌های مورد نیاز این پژوهش از طریق مشاهده و مصاحبه نیمه طراحی شده با اعضای نمونه‌ها گردآوری شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده و رسیدن به نظریه از روش رمزگذاری نظری استفاده شده است.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد که در حال حاضر کتابخانه‌های عمومی نتوانسته‌اند نقشی اساسی در ایجاد و توسعه سرمایه اجتماعی شهروندان داشته باشند. نتایج پژوهش نشان داد عواملی که باعث کمبود سرمایه اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی بوده‌اند شامل کمیت و کیفیت پایین خدمات کتابخانه‌ای، تعاملات اجتماعی اندک در کتابخانه‌های عمومی، عدم دسترسی یکسان افراد جامعه به اطلاعات و عدم اعتماد مردم به سازمان‌های اداره‌کننده کتابخانه‌های عمومی است.

اصالت/ارزش: این پژوهش اولین پژوهشی است که به بررسی نقش کتابخانه‌های عمومی در افزایش سرمایه اجتماعی پرداخته است و با توجه به استفاده از راهبرد نظریه زمینه‌ای، این پژوهش به تولید نظریه و بیان مؤلفه‌های لازم برای ایجاد سرمایه اجتماعی توسط کتابخانه‌های عمومی انجامیده است.

کلیدواژه‌ها: سرمایه اجتماعی، کتابخانه عمومی، اعتماد اجتماعی، تعامل اجتماعی، نظریه زمینه‌ای.

مقدمه

کتابخانه عمومی نهادی اجتماعی است که از دل جامعه برمی‌خیزد و خدماتش را در اختیار جامعه قرار می‌دهد (مک کیب^۱، ۱۳۸۸). کتابخانه عمومی به‌طور سنتی امکان دسترسی کاربران به اطلاعات و متخصصان اطلاعاتی را فراهم می‌نماید و برای افراد اطلاعات معتبر و گزینش شده‌ای فراهم می‌آورد. همچنین از نظر فیزیکی مکانی را فراهم می‌کند که دسترسی آسان به مکان‌های دیگر، فضا برای مطالعه و درخواست اطلاعات در آن در نظر گرفته شده است. این کتابخانه‌ها خدمات خود را به طیف وسیعی از مردم از جمله افراد بازنشسته، بیکاران، دانش‌آموزان و افراد کم‌درآمد ارائه می‌کنند (کوکس، اسوینبرن، پایپ، و لاینگ^۲، ۲۰۰۰).

ایجاد سرمایه اجتماعی در کتابخانه‌ها با روش‌هایی در ارتباط و تعامل است که در آن نیازهای مختلف در نظر گرفته می‌شود و شامل توانایی کتابخانه در تأمین فضای مشترک برای گروه‌های مختلف سنی، قومی، جسمی و آموزشی است (کوکس و دیگران، ۲۰۰۰). مفهوم و نظریه سرمایه اجتماعی از دهه ۱۹۹۰ با اقبال قابل توجه اندیشمندان و پژوهشگران رشته‌های مختلف علوم اجتماعی مواجه شده است (دینی ترکمانی، ۱۳۸۶). استقبال کم‌نظیر از این مفهوم در حوزه‌های گوناگون علوم اجتماعی سبب شده تا در دو دهه گذشته بخش مهمی از ادبیاتی که در این چند حوزه تولید شده است به بررسی کم و کیف سرمایه اجتماعی در جوامع صنعتی امروز اختصاص یابد. پدیده سرمایه اجتماعی تنها زمانی هستی می‌یابد و شکل می‌گیرد که در ابتدا، انسان‌هایی در یک محیط معین (واقعی یا مجازی) در برابر یکدیگر قرار گرفته باشند و در ثانی، میان آن‌ها رابطه‌ای شکل گرفته باشد و جریان یابد. در درون این رابطه است که سرمایه اجتماعی زاده یا تولید می‌شود (اجتهادی، ۱۳۸۶).

ایجاد سرمایه اجتماعی از دو دیدگاه نهادی و اجتماعی مورد مطالعه قرار می‌گیرد. در دیدگاه نهادی، نهادهای عمومی مانند کتابخانه‌های عمومی از طریق فراهم کردن خدمات یکسان به قشرهای مختلف جامعه باعث ایجاد حس برابری در شهروندان می‌شوند. این امر، باعث ایجاد حس اعتماد در مردم می‌شود که نمودی از سرمایه اجتماعی است. در دیدگاه اجتماعی، بر ایجاد سرمایه اجتماعی از طریق تعامل‌های غیررسمی و رودررو بین مردم تأکید

1. McCabe, Ronald B.

2. Cox, E.; Swinbourne, K.; Pip, C.; & Laing, S.

می‌گردد که کتابخانه‌های عمومی می‌توانند به‌عنوان محلی برای این تعامل‌های غیررسمی محسوب شود (وارهایم^۱، ۲۰۰۸).

کتابخانه‌ها می‌توانند سه استراتژی اصلی را برای ایجاد سرمایه اجتماعی انتخاب کنند. اول این‌که، سرمایه اجتماعی را از طریق کارکردن با انجمن‌های داوطلبانه برای یافتن راه‌های تسهیل مشارکت در این سازمان‌ها و بنابراین افزایش مشارکت در فعالیت‌های جامعه محلی ایجاد کنند. دوم، کتابخانه‌ها می‌توانند با افزایش ظرفیت‌هایشان به‌عنوان محل ملاقات غیررسمی برای مردم، سرمایه اجتماعی را توسعه دهند. و در نهایت، کتابخانه‌ها می‌توانند در نقش خود به‌عنوان فراهم‌کننده خدمات برای مردم سرمایه اجتماعی ایجاد کنند. از این سه روش، روش دوم و سوم بسیار محتمل به‌نظر می‌رسد؛ چون ایجاد سرمایه اجتماعی از طریق انجمن‌های داوطلبانه در بهترین شرایط مورد تردید است. هرچند کتابخانه‌های عمومی می‌توانند از طریق ارائه خدمات برای کودکان و خانواده‌هایشان به ظرفیت شکل‌گیری سرمایه اجتماعی خانواده، کمک کنند (وارهایم، ۲۰۰۷).

سرمایه اجتماعی به‌عنوان محصول جانبی تعامل‌هایی عمل می‌کند که به جامعه یا گروه کمک می‌نماید تا احساس کنند که دسترسی آن‌ها به یک نهاد، نظیر کتابخانه، عملکرد و وظیفه آن‌ها را در متن جامعه بزرگ‌تر افزایش می‌دهد (کوکس و دیگران، ۲۰۰۰). در یک کتابخانه عمومی، دسترسی به فضای فیزیکی و سایر زیرساخت‌های کتابخانه عمومی نوعی تعامل در بین شهروندان ایجاد می‌کند و آن‌ها از طریق این تعامل، احساس سودمندی می‌کنند و بنابراین در آن‌ها اطمینان اجتماعی به‌وجود می‌آید (زوارقی، ۱۳۸۸).

مطالعه چگونگی ایجاد سرمایه اجتماعی توسط نهادهایی که مانند کتابخانه عمومی، خدمات عمومی ارائه می‌کنند، به‌طور نظری نه‌تنها در زمینه مطالعات کتابداری می‌گنجد؛ بلکه در زمینه بین‌رشته‌ای مطالعات سرمایه اجتماعی نیز جای می‌گیرد. سیاست‌هایی که درصدد افزایش اعتمادند با چالش‌های بزرگی روبه‌رو هستند. کتابخانه عمومی به‌عنوان یک نهاد عمومی، که به عموم مردم خدمات ارائه می‌کند، در عملکردهای روزانه‌اش با این چالش‌ها روبه‌روست. به‌خصوص، جذبه کتابخانه برای همه قشرهای جمعیتی می‌تواند آن را برای ایجاد اعتماد بین گروه‌های متنوع مناسب سازد (وارهایم، ۲۰۰۶).

1. Varheim, A.

با توجه به وضعیت کتابخانه‌های عمومی در استرالیا، امریکا و کشورهای اسکانندیناوی که در آن‌ها پژوهش‌هایی در زمینه کتابخانه‌های عمومی و سرمایه اجتماعی صورت گرفته است، این پرسش مطرح می‌شود که آیا کتابخانه‌های عمومی در کشور ایران می‌توانند چنین نقش‌هایی را ایفا کنند یا خیر؟ ویژگی‌ها و مؤلفه‌هایی که یک کتابخانه باید داشته باشد تا بتواند در سرمایه اجتماعی جامعه مؤثر باشد کدامند؟ وضعیت کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه از لحاظ ایجاد سرمایه اجتماعی چگونه است؟ و سرمایه اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی چگونه ایجاد می‌شود؟

روش پژوهش

در این پژوهش از رویکرد کیفی و روش نظریه‌زمینه‌ای^۱ استفاده شده است. در پژوهش حاضر پژوهشگر به سراغ چهار کتابخانه از کتابخانه‌های شهر تهران رفته است که با توجه به نظر سازمان اداره کننده دارای درجه بهتری نسبت به سایر کتابخانه‌ها هستند. سپس به روش نمونه‌گیری نظری، ۴۱ عضو کتابخانه، ۱۶ کتابدار و ۵۳ شهروند از جامعه بالقوه کتابخانه‌ها انتخاب شدند. در این نوع نمونه‌گیری، کتابدارانی که بیش‌تر با اعضا در ارتباط هستند و در بخش خدمات عمومی فعالیت می‌کنند، اعضای دائمی کتابخانه‌ها و شهروندانی با سواد خواندن و نوشتن، با توجه به روند شکل‌گیری نظریه و رسیدن به اشباع نظری مورد مطالعه قرار گرفتند. از نظر گلریز و اشتراوس^۲ (۱۹۶۷) نمونه‌گیری نظری عبارتست از «فرایند گردآوری داده‌ها برای نظریه‌پردازی که از این طریق تحلیل‌گر به‌طور هم‌زمان داده‌هایش را گردآوری، رمزگذاری و تحلیل می‌کند و تصمیم می‌گیرد که چه داده‌هایی را در مرحله‌ی بعدی گردآوری کند و آنها را از کجا پیدا کند تا بدین وسیله نظریه‌اش را در حین شکل‌گیری تدوین نماید. نظریه در حال تدوین، فرایند گردآوری داده‌ها را کنترل می‌کند» (فلیک، ۱۳۸۷).

روش گردآوری داده‌ها، مشاهده و مصاحبه نیمه طراحی شده با اعضای نمونه است. دوره مشاهدات مستمر در کتابخانه‌های عمومی، ۱۰ روز در کتابخانه اول، ۷ روز در کتابخانه دوم، ۶ روز در کتابخانه سوم و ۴ روز در کتابخانه چهارم (چهار تا پنج ساعت در هر روز) بوده است.

1. Grounded Theory

2. Glaser and Strauss

علاوه بر این سیاهه و ارسای خدمات کتابخانه‌ای نیز از طریق مشاهده و نیز با کمک مسئول کتابخانه تکمیل گردید. کلیه مشاهدات در محیط کتابخانه‌ها و مصاحبه‌های انجام شده به وسیله ضبط صوت، ثبت و سپس پیاده‌سازی شد و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. کسب اجازه ضبط مصاحبه‌ها، رضایت آگاهانه، حفظ محرمانگی اطلاعات، و تعهدات اخلاقی در همه مصاحبه‌ها مد نظر بوده است. مدت مصاحبه‌ها از یک ربع تا یک ساعت متغیر بود و تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت. محیط پژوهش نیز محیطی واقعی و طبیعی بوده است.

همچنین به منظور تضمین صحت و قابلیت اعتماد این پژوهش، از ملاک‌های اعتبارپذیری^۱ و قابلیت اطمینان^۲ استفاده گردید که معیارهای جایگزین روایی و پایایی هستند (لینکلن و گوبا^۳، ۱۹۸۵). اعتبارپذیری عبارتست از درجه اعتماد به واقعی بودن یافته‌ها برای شرکت‌کنندگان پژوهش و برای زمینه‌ای که پژوهش در آن انجام گرفته است. بدین منظور راهکارهای تماس طولانی با محیط پژوهش، مشاهده مستمر، بررسی از زوایای مختلف، تبادل نظر با هم‌تایان، تحلیل موارد منفی، کفایت مراجع و کنترل از سوی اعضا به کار گرفته شد (حریری، ۱۳۸۵؛ هومن، ۱۳۸۹). قابلیت اطمینان، بدین معنی است که پژوهشگر به جای این که بخواهد افراد در شرایط مشابه به همان نتایج برسند، در پی آن است که خواننده متقاعد شود که با توجه به فرایند طی شده در پژوهش، یافته‌ها از قابلیت اطمینان برخوردارند. روش‌شناسان برای افزایش قابلیت اطمینان پژوهش، توصیه می‌کنند که پژوهشگر به شرایط متغیر طرح پژوهش، تغییرات پدیده‌های تحت مطالعه و به‌طور کلی به زمینه در حال تغییر پژوهش توجه کند و این تغییرات را به‌طور دقیق توصیف نماید (لینکلن و گوبا، ۱۹۸۵؛ هومن، ۱۳۸۹). در این پژوهش نیز این موارد مد نظر قرار گرفت.

برای تجزیه و تحلیل داده‌های به‌دست آمده و رسیدن به نظریه از روش رمزگذاری نظری استفاده شد. مراحل رمزگذاری نظری شامل رمزگذاری آزاد، رمزگذاری محوری و رمزگذاری گزینشی می‌باشد که اولین بار توسط گلنزر و استراوس^۴ (۱۹۶۷) مطرح شد (حریری، ۱۳۸۵).

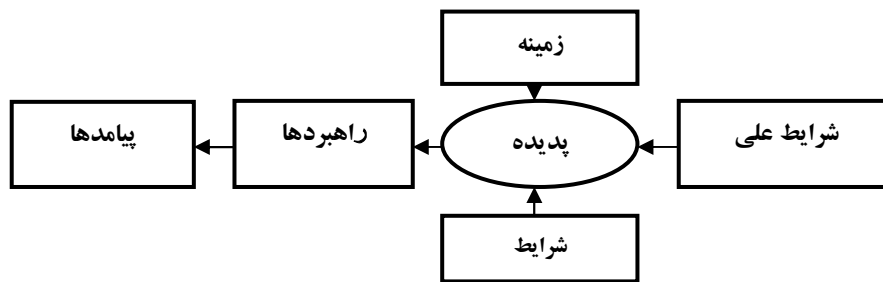
1. Credibility

2. Dependability

3. Lincoln & Guba

4. Glaser & Strauss

طبق نظر استراوس و کرین^۱ (۱۹۹۰) در جریان رمزگذاری آزاد، داده‌ها به بخش‌های مجزا تقسیم، از نزدیک بررسی، و از نظر شباهت‌ها و تفاوت‌هایشان با یکدیگر مقایسه می‌شوند و مفاهیم از آنها استخراج شده و مقوله‌ها مشخص می‌شوند (حریری، ۱۳۸۵). در مرحله رمزگذاری محوری، داده‌های خرد شده در جریان رمزگذاری آزاد دوباره کنار هم گذاشته می‌شوند. مقوله‌هایی که بیش‌ترین ارتباط را با مسأله پژوهش دارند از میان رمزها و یادداشت‌های رمزهای مربوطه انتخاب می‌شوند و سپس بخش‌های متعددی از متن، به‌عنوان شاهدهی برای این رمزها جست‌وجو می‌شوند تا مقوله‌های محوری براساس پرسش‌هایی مانند چرا، چگونه، با کدام نتایج، در چه زمان و کجا تشکیل شوند (استراوس و کرین، ۱۳۹۰). سپس روابط میان مقوله‌های محوری مختلف با استفاده از مدل ذیل مشخص می‌گردد:



شکل ۱. مدل پارادایمی استراوس و کرین (فلیک، ۱۳۸۷)

بعد از رمزگذاری محوری، مرحله نهایی رمزگذاری یعنی رمزگذاری گزینشی آغاز می‌شود. از نظر فلیک (۲۰۰۲) رمزگذاری گزینشی، عبارت است از انتخاب مقوله هسته و ارتباط دادن آن به سایر مقوله‌ها. در این مرحله همه مقوله‌های فرعی به‌طور نظام‌مند به مقوله هسته ارتباط داده می‌شوند و تقریباً فرایند نظریه‌سازی زمینه‌ای به اتمام می‌رسد (حریری، ۱۳۸۵).

یافته‌ها

پس از این که داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها و مشاهده در فضای کتابخانه‌ها رمزگذاری شد. در مجموع تعداد ۶۶۷ مفهوم استخراج گردید که پس از مقایسه مفاهیم و استخراج

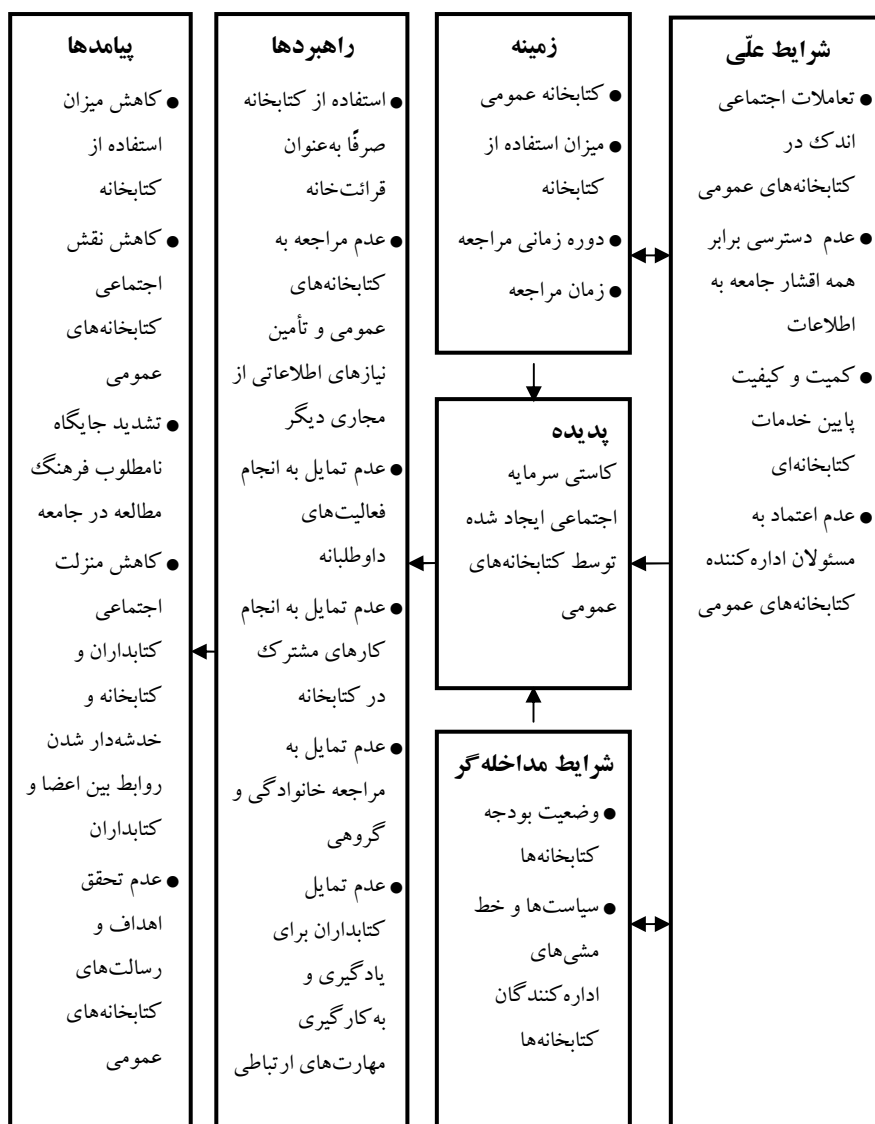
1. Strauss & Corbin

مشابهت‌ها و رفت و برگشت‌های متناوب بین مفاهیم به‌دست آمده، ۱۰۴ مقوله شناسایی شد. پس از انجام رمزگذاری آزاد و انجام مقایسه‌ها و تجزیه و تحلیل مفاهیم به‌دست آمده، مقوله‌های اصلی شناسایی شده و مقوله‌های دیگر به‌عنوان مقوله فرعی قلمداد شدند که جزء شرایط علی، عوامل مداخله‌گر، راهبردها و پیامدهای به‌کارگیری راهبردها به‌شمار می‌رفتند. مقوله‌های اصلی در این پژوهش عبارت‌اند از:

۱. پایین بودن کمیت و کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی؛
۲. عدم اعتماد مردم به سازمان‌های اداره‌کننده کتابخانه‌های عمومی؛
۳. عدم دسترسی برابر افراد جامعه به اطلاعات؛
۴. تعاملات اجتماعی کم‌تر در کتابخانه‌های عمومی.

در این مرحله، برای هر مقوله اصلی شش سؤال - شرایط علی، پدیده، زمینه، شرایط مداخله‌گر، راهبردهای عمل/تعامل و پیامدها کدامند؟ - مطرح شد و جواب این سؤال‌ها از درون مقوله‌های فرعی استخراج شد. در ادامه ارتباط بین مقوله‌های اصلی و زیر مقوله‌ها در ۴ مدل پارادایمی نشان داده شد. این کار برای کشف مقوله هسته امری ضروری است و زمینه کشف آن را فراهم می‌کند.

با توجه به اینکه عواملی همچون تعاملات اجتماعی اندک، احساس نابرابری و عدم توجه نهادها به مردم نشانگر سرمایه اجتماعی پایین در جامعه است (کوکس و دیگران، ۲۰۰۰) و با در نظر گرفتن مقوله‌های عمده، پدیده «کاستی سرمایه اجتماعی ایجاد شده در کتابخانه‌های عمومی» به‌عنوان مقوله هسته انتخاب گردید که در واقع یافته اصلی این پژوهش می‌باشد. این مقوله علاوه بر این که به شکل‌های مختلف در داده‌ها تکرار شده است، بین مقوله‌های مختلف نیز ارتباط برقرار می‌کند و تمامی آن‌ها را پوشش می‌دهد. مقوله‌های مرتبط با این پدیده در شکل ۲ نشان داده شده است.



شکل ۲. مدل پارادایمی پدیده کاستی سرمایه اجتماعی ایجاد شده توسط کتابخانه‌های عمومی

شرایط علی: یکی از عواملی که در ایجاد سرمایه اجتماعی مؤثر است، میزان تعاملات اجتماعی و شبکه‌های اجتماعی ایجاد شده در محیط کتابخانه‌هاست. در مشاهداتی که در فضای داخلی و محوطه کتابخانه‌ها انجام شد و همچنین بررسی فعالیت‌های داوطلبانه‌ای که در کتابخانه‌های عمومی انجام می‌شود، مشخص گردید که مشارکت اعضا در این امور قابل ملاحظه نیست. این امر نیز به‌عنوان مقوله‌ای اصلی مورد بررسی قرار گرفت و مقوله‌های فرعی مرتبط با آن شناسایی شدند. یکی از عوامل کم بودن تعاملات اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی، نبود امکان بحث و گفت‌وگو در فضای داخل و محوطه کتابخانه‌هاست که این امر مانع ایجاد شبکه‌های اجتماعی و فعالیت‌های داوطلبانه می‌شود.

با بررسی انجام شده و مقایسه کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه با سیاهه واری خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های عمومی مدرن معلوم شد که فاصله زیادی بین این کتابخانه‌ها و کتابخانه‌های عصر حاضر وجود دارد. این تفاوت‌ها در دو بعد کیفیت خدمات و تنوع خدمات است.

با مشاهدات انجام شده و تکمیل آن با داده‌های به‌دست آمده از طریق سیاهه‌های واری مشخص گردید که برخی از قشرهای جامعه از خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های عمومی بی‌بهره هستند، که این قشرها شامل معلولان جسمی و ذهنی، کودکان زیر ۷ سال، سالمندان خانه‌نشین و قشرهای آسیب‌پذیر جامعه مانند معتادان، خانواده‌های محروم و فقیر است. این امر نشان از عدم دسترسی برابر افراد جامعه به اطلاعات است یکی از پیامدهای مهم آن ایجاد حس عدم اعتماد در بین شهروندان نسبت به اداره‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی است.

در نهایت، پراکندگی نامناسب کتابخانه‌های عمومی در سطح شهر باعث شده است تا برخی از گروه‌های شهروندان نیز نتوانند به کتابخانه‌های عمومی دسترسی پیدا کنند. شهروندان نیز این امر را نشانه عدم توجه دولت و مسئولین به مردم آن منطقه تعبیر نموده‌اند که باعث پایین آمدن سطح اعتماد و احساس تبعیض در شهروندان شده است. مجموع علل ذکر شده باعث گردیده است که سرمایه اجتماعی توسط کتابخانه‌های عمومی آن‌طور که انتظار می‌رود، ایجاد نشود. نقل قول‌های مربوط به شرایط علی در جدول ذیل ذکر می‌گردد:

جدول ۱. نقل قول‌های مربوط به شرایط علی

ردیف	مقوله	نقل قول
۱	تعاملات اجتماعی اندک در کتابخانه‌های عمومی	این جا جایی نیست که ما بخواهیم با هم سن و سالی‌های خودمان صحبت کنیم (عضو مسن). در این کتابخانه اجتماع بیش از دو نفر ممنوع هست، حتی یواش هم صحبت کنیم گیر می‌دهند (عضو دانشجو). من با غریبه‌ها ارتباط ندارم، چون نمی‌شناسم. نمی‌دانم آدم خوبیند یا نه (عضو خانم). من از صبح تا شب اینجا هستم. بعد از ظهر انرژی نمی‌ماند که بخواهم با اعضا ارتباط خوبی داشته باشم (کتابدار).
۲	عدم دسترسی برابر همه اقشار به اطلاعات	خدماتی که این کتابخانه می‌دهد و ساعات کارش خیلی کم است. این جا باید ۲۴ ساعته باشد تا همه بتوانند بیایند (عضو). از دوستان کسانی هستند که چون ۵ تومان عضویت را ندارند نمی‌آیند کتابخانه (عضو). من مستقیم می‌خواهم بروم سر کتاب. ولی این جا نمی‌گذارند. به این خاطر علاقه‌ای به استفاده از منابع نشان نمی‌دهم، چون نمی‌توانم کتاب مورد نظرم را از طریق کامپیوتر پیدا کنم (عضو سالمند). این منطقه کتابخانه درست و حسابی نیست و تعدادشان هم کم است (عضو).
۳	کمیت و کیفیت پایین خدمات کتابخانه‌ای	از چند کتابی که می‌خواهم یکی به‌زور هست (عضو). کتاب تازه کم می‌آید این جا (عضو). چون اقشار مختلفی به این جا می‌آیند ما پولمان نمی‌رسد برای همه منابع تهیه کنیم و اولویت بندی می‌کنیم (کتابدار). ما این جا کتاب را تلفنی تمدید نمی‌کنیم و اینترنتی هم امکانش نیست (کتابدار).
۴	عدم اعتماد به سازمان‌های اداره کننده کتابخانه‌های عمومی	ما تا حالا چندین بار به مسئولان نامه نوشته‌ایم که این جا را گسترش بدهند؛ ولی اقدامی نشده است (عضو). شهرداری کم‌تر به کتابخانه اهمیت می‌دهد، تجهیز این کتابخانه پول زیادی نمی‌خواهد (عضو). آن‌هایی که مسئولیت کتابخانه‌ها را قبول کرده‌اند باید به آن برسند، باید منابع خوب تهیه کنند. خدمات رفاهی را زیاد کنند. نباید کتابخانه‌های ما با آن تاریخ غنی که دارند بدین وضع بیفتند (عضو).

پدیده ناشی از شرایط علی: پاتنام روابط اجتماعی افراد با یکدیگر و تعامل‌های آن‌ها را از بنیادی‌ترین اجزای سرمایه اجتماعی می‌داند و شبکه‌ها را به‌عنوان خاستگاه دو مؤلفه دیگر سرمایه اجتماعی یعنی هنجارهای اعتماد و همیاری مطرح می‌کند (توسلی و موسوی، ۱۳۸۴). بر اساس یافته‌ها، شبکه‌های بین‌اعضای کتابخانه‌ها در کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه بسیار اندک است که با توجه به نقش شبکه‌ها و تأثیر آنها در ایجاد اعتماد و هنجارهای همیاری، این امر نشان از کاستی سرمایه اجتماعی ایجاد شده توسط کتابخانه‌های عمومی دارد.

میزان سرمایه اجتماعی ایجاد شده با میزان استفاده از کتابخانه، دوره زمانی مراجعه و زمان مراجعه ارتباط مستقیم دارد. بدین صورت که با افزایش تعداد دفعات مراجعه افراد، افزایش مدت زمان حضور در محیط و تنوع خدماتی که از آن‌ها استفاده می‌کنند احتمال ایجاد سرمایه اجتماعی در محیط کتابخانه نیز افزایش می‌یابد. از طرف دیگر هر چقدر میزان مراجعه به کتابخانه افزایش یابد، تعاملات فرد در محیط کتابخانه بیش‌تر شده و در شبکه‌های زیادی عضو خواهد شد که این امر موجب ایجاد سرمایه اجتماعی بیش‌تر خواهد بود.

شرایط مداخله‌گر: درخصوص شرایط مداخله‌گر که بر اتخاذ راهبردها از سوی افراد تأثیر گذارند، می‌توان به وضعیت بودجه کتابخانه‌ها و سیاست‌ها و خط‌مشی اداره‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی اشاره کرد. هر یک از شرایط مداخله‌گر در به‌کارگیری برخی از راهبردها تأثیر گذار است. وضعیت مالی و بودجه کتابخانه عامل بسیار مؤثری در تأمین منابع و تأمین نیازهای جاری و امکانات رفاهی برای اعضای کتابخانه‌هاست، که نتیجه آن بهبود خدمات و تنوع آن‌هاست. در مقابل، کتابخانه‌هایی که با کمبود بودجه مواجه هستند در ارائه خدمات و ایجاد سرمایه اجتماعی کم‌تر موفق خواهند بود.

عامل مداخله‌گر دیگر، سیاست‌ها و خط‌مشی سازمان‌های اداره‌کننده کتابخانه‌های عمومی هستند که بر ایجاد سرمایه اجتماعی بسیار تأثیر گذارند. اختصاص نیروی انسانی نامتناسب با نیاز کتابخانه، جلوگیری از تشکیل جلسات هنری، جلوگیری از اجتماع زیاد در کتابخانه، ارسال کتاب نامتناسب با نیاز خوانندگان از جمله سیاست‌ها و خط‌مشی‌های تأثیر گذار در ایجاد سرمایه اجتماعی توسط کتابخانه‌هاست.

نقل قول‌های مربوط به شرایط مداخله‌گر به شرح ذیل است:

جدول ۲. نقل قول‌های مربوط به شرایط مداخله‌گر

نقل قول	مقوله	ردیف
ما این‌جا پول برای برگزاری کلاس‌های آموزشی نداریم و از طرف ستاد هم حمایت نمی‌شویم (کتابدار کتابخانه شماره چهار). بودجه کافی برای خرید منابع نداریم (کتابدار کتابخانه شماره سه). با هدفمندی یارانه‌ها ما در تأمین هزینه سالن آمفی‌تئاتر و هزینه‌های جاری مشکل داریم (مسئول کتابخانه شماره یک).	وضعیت بودجه کتابخانه‌ها	۱
نهاد کتابخانه‌ها با برگزاری برخی کلاس‌های هنری مخالفت، با بوفه هم در این کتابخانه مخالفت کردند (کتابدار کتابخانه شماره یک). در این کتابخانه اجتماع بیش از دو نفر ممنوع هست، حتی یواش هم صحبت کنیم گیر می‌دهند. نهاد به ما بیش‌تر از این نیرو نمی‌دهد. مراجعه‌مان زیاد هست ولی درجه کتابخانه کم هست. تعداد کتابداران در کتابخانه‌های عمومی نهاد بر طبق زیربنا و تعداد عضو کتابخانه تعیین می‌شود. کتاب‌هایی که به این کتابخانه ارسال می‌شود مناسب ما نیست. قبلاً بهتر از این بود.	سیاست‌ها و خط‌مشی‌های اداره‌کنندگان کتابخانه‌ها	۲

راهبردهای مربوط به پدیده: بعد تعاملی/ فرآیندی بیانگر آن دسته از تعامل‌ها، کنش‌ها و راهبردهایی است که کنش‌گران در قبال شرایط موجود از خود بروز داده‌اند. به عبارت دیگر؛ این بعد، جریان کنش‌ها، تعامل‌ها و عواطفی را دربر می‌گیرد که در پاسخ به رویدادها، موقعیت‌ها و مسائل روی می‌دهد (محمدپور، ۱۳۸۹).

با وقوع پدیده کاستی سرمایه اجتماعی ایجاد می‌شود در کتابخانه‌های عمومی که خود از عوامل گوناگونی نشأت گرفته است، یکی از راهبردها استفاده از کتابخانه صرفاً به منظور قرائت‌خانه است. بدین صورت که استفاده حداقلی از کتابخانه‌ها را در پیش گرفته و تنها از قرائت‌خانه استفاده می‌نمایند. یکی دیگر از راهبردهایی که اعضا و شهروندان در مقابل این پدیده اتخاذ می‌کنند، عدم مراجعه به کتابخانه‌های عمومی است. این کار در دو مورد مشاهده شد. گروهی

که بعد از مراجعه به کتابخانه از آمدن دوباره به آنجا منصرف می‌شوند و گروه دیگر شهروندانی که با آگاهی از وضعیت کتابخانه‌های عمومی ترجیح می‌دهند به آنجا مراجعه نمایند.

راهبردهای دیگری که کنش‌گران در مواجهه با پدیده کاستی سرمایه اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی اتخاذ می‌نمایند عبارتند از عدم تمایل به انجام فعالیت‌های داوطلبانه، عدم تمایل به انجام کارهای مشترک، عدم تمایل به مراجعه خانوادگی و گروهی و عدم تمایل کتابداران برای یادگیری و به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی. در صورتی که امکان تعامل و اعتماد اجتماعی در کتابخانه‌ها اندک باشد، ارتباطات بین اعضا اندک خواهد بود و علاقه به انجام کار مشترک و تمایل به انجام فعالیت داوطلبانه نیز کم‌تر خواهد بود. نقل قول‌های مربوط به این راهبردها به شرح ذیل است:

- من اصلاً سال گذشته کتابخانه نرفتم. چند تا کتاب لازم داشتم یک‌بار رفتم هیچ‌کدامش نبود. الان یا می‌روم کتابخانه دانشگاه یا می‌خرم اگر پولش را داشته باشم (شهروند منطقه ۲۲).
- من اگر خانه‌مان محیطش بهتر از این‌جا باشد اصلاً کتابخانه نمی‌آیم برای درس. کتاب‌هایش خوب نیست که بیاییم از منابعش استفاده کنیم (عضو کتابخانه شماره چهار).
- کتابخانه شده قرائت‌خانه. منبعی در آن نیست که بیایند استفاده کنند شهروندان (کتابدار کتابخانه شماره چهار).
- این کتابخانه فضایش خیلی صمیمیست. ما پارسال این‌جا زیارت عاشورا برگزار می‌کردیم (عضو کتابخانه شماره یک).
- این‌جا فضایش خیلی خوبست. ما با دوستانمان می‌آییم درس می‌خوانیم بعد هم می‌رویم باشگاه (عضو کتابخانه شماره یک).

پیامدهای به‌کارگیری راهبردها: بُعد پیامدی، عواقب راهبردها (که بیشتر انفعالی هستند) را شامل می‌شود؛ عواقبی که تحت تأثیر شرایط علی خاص پدیده اتفاق می‌افتند (محمدپور، ۱۳۸۹). پیامدهای راهبردهای مذکور شامل کاهش میزان استفاده از کتابخانه،

کاهش نقش اجتماعی کتابخانه‌های عمومی، تشدید جایگاه نامطلوب فرهنگ مطالعه در جامعه، کاهش منزلت اجتماعی کتابداران و کتابخانه، خدشه‌دار شدن روابط بین اعضا و کتابداران، و عدم تحقق اهداف و رسالت‌های کتابخانه‌های عمومی است.

استفاده از کتابخانه صرفاً به‌عنوان قرائت‌خانه، عدم مراجعه به کتابخانه‌های عمومی و تأمین نیازهای اطلاعاتی از مجاری دیگر نتیجه‌ای جز کاهش میزان استفاده از کتابخانه نخواهد داشت. درخصوص کاهش نقش اجتماعی کتابخانه‌های عمومی، در کتابخانه شماره ۲ میزان تعامل اندک است. کانونی در کتابخانه وجود ندارد و فعالیت داوطلبانه‌ای انجام نمی‌شود. ولی در کتابخانه شماره ۴ فعالیت‌های داوطلبانه همچون کتابخوانی توسط والدین برای کودکان، قصه‌خوانی و شرکت در شب شعر انجام می‌شود. کتابخانه شماره ۳ به‌عنوان محل اجتماع محلی در منطقه مطرح، و تعاملات اجتماعی اطراف آن بسیار پررنگ‌تر از سایر مراکز بود و تشکل‌های خودجوش و فعالیت‌های داوطلبانه بسیاری در آن انجام می‌شد. برای نمونه می‌توان به مشاوره تحصیلی رایگان و کمک به انتخاب رشته توسط اعضا به یکدیگر اشاره نمود.

پیامد دیگری که راهبردهای انفعالی اتخاذ شده توسط کاربران در پی دارد، تشدید جایگاه نامطلوب کتاب و کتابخوانی در بین آنهاست. در صورتی که کتابخانه نتواند به یکی از وظایف خود به‌عنوان محل اجتماع محلی و تأمین‌کننده نیازهای اطلاعاتی مراجعان و محلی برای انجام فعالیت‌های مشترک مراجعان عمل نماید، جایگاه کتاب و کتابخوانی نیز در نزد جامعه نامطلوب خواهد شد. با مراجعه کم به کتابخانه‌های عمومی و عدم بهره‌گیری مراجعان از دانش و مهارت‌های کتابداران و کیفیت پایین خدمات کتابخانه‌ای نتیجه‌ای جز کاهش منزلت آنان نخواهد داشت.

- وقتی عضوی می‌آید کتاب می‌خواهد و ما نداریم آدم شرم‌منده می‌شود (کتابدار کتابخانه شماره یک).
- این طرح کتاب من هست که نهاد گذاشته برای درخواست منابع، باعث شده ما برویم زیر سؤال، اعضا سفارش میدهند و این‌ها نمی‌فرستند. عضو می‌رود دیگر نمی‌آید (کتابدار کتابخانه شماره چهار).

- کتابدار باید ارائه‌کننده دانش باشد نه این که فقط بنشیند این جا کتاب بدهد و بگیرد (عضو کتابخانه شماره یک: کارشناسی کتابداری).
- پیامد دیگر، عدم تحقق مطلوب اهداف و رسالت‌های کتابخانه عمومی است. با نگاهی به رسالت‌های کتابخانه‌های عمومی، می‌توان بیان نمود که عدم تحقق رسالت کتابخانه‌های عمومی به معنی بازگشت کم‌سودان به بی‌سودای، کاهش سواد اطلاعاتی، عدم دسترسی گروه‌های خاص به اطلاعات، عدم دسترسی برابر افراد جامعه به اطلاعات و ... است. نقل قول‌های ذیل به‌عنوان نمونه در این زمینه قابل تأمل است:
- تعداد کتابخانه‌ها در این منطقه کم است، ما مجبوریم همه بیاییم از این کتابخانه استفاده کنیم. نتیجه‌اش این می‌شود که این جا شلوغ باشد (عضو کتابخانه شماره سه).
- خدماتی که این کتابخانه می‌دهد خیلی کم است، این جا باید ۲۴ ساعته باز باشد تا همه بتوانند بیایند (عضو کتابخانه شماره یک).
- این جا گاهی آن‌قدر شلوغ است که نمی‌شود درس خواند (عضو کتابخانه شماره یک).

نتیجه‌گیری

به‌طور کلی در مقایسه با پژوهش‌های پیشین و با تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها و مشاهدات انجام شده که در بخش یافته‌ها به آن‌ها پرداخته شده است مشخص گردید که هر چهار کتابخانه عمومی مورد بررسی نتوانسته است آن‌طور که باید و شاید به ایجاد سرمایه اجتماعی در جامعه کمک کند. برخلاف کتابخانه‌های عمومی کشورهای امریکا، استرالیا و کشورهای اسکاندیناوی که به‌عنوان ایجادکننده سرمایه اجتماعی مطرح شده‌اند، کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه علی‌رغم داشتن برخی ظرفیت‌های لازم برای این امر نتوانسته‌اند در ایجاد سرمایه اجتماعی موفق باشند.

کتابخانه‌های عمومی به‌طور گسترده‌ای ظرفیت شکل‌دهی و تکوین سرمایه اجتماعی را با توجه به مصادیقی که سرمایه اجتماعی می‌تواند داشته باشد دارا هستند. کتابخانه‌های عمومی

به‌عنوان مراکز علم‌آموزی یکی از مهم‌ترین نهادهایی است که از آن می‌توان به‌عنوان پایگاهی برای دستیابی به اطلاعات شغلی، تجاری، و کسب‌وکار استفاده کرد. این کتابخانه‌ها می‌توانند به صاحبان حرفه‌ها و مشاغل مختلف در توسعه و بهبود مسائل اقتصادی زندگی روزمره کمک کرده و به افراد جویای حرفه و شغل در جهت دستیابی به مشاغل و حرفه‌های متناسب با توانایی‌های آنان کمک کنند (پارسازاده و شقاقی، ۱۳۸۸). دستیابی به اهداف فوق در صورتی است که کتابخانه‌های عمومی سطح خدمت‌رسانی خود به شهروندان جامعه مدنی را افزایش دهند. وجود چالش‌های مختلف در کتابخانه‌های عمومی کشور، مانند فضای فیزیکی ساختمان کتابخانه، خط‌مشی مجموعه‌سازی، مدیریت چندگانه، کمبود بودجه و وجود متولیان غیرمتخصص از جمله عواملی است که باعث می‌شود کتابخانه‌های عمومی نتوانند نیازهای جامعه بالقوه خود را تأمین نمایند.

در مقایسه یافته‌های این پژوهش و پژوهش‌های قبلی، باید بیان کرد که نتایج به‌دست آمده با هم مشابه است. نتیجه پژوهش کوکس و دیگران (۲۰۰۰) نشان داد که کتابخانه‌های عمومی تعامل، حس برابری، و اعتماد ایجاد می‌کنند و لذا نقش بسزایی در ایجاد سرمایه اجتماعی دارند. این پژوهش نیز پایین بودن تعاملات اجتماعی، عدم دسترسی برابر به اطلاعات و کم بودن اعتماد به سازمان‌های اداره‌کننده کتابخانه‌های عمومی را شرایط علی ایجاد سرمایه اجتماعی ناکافی در کتابخانه‌های عمومی بیان کرده است. پژوهش باندی (۲۰۰۳) توسعه کتابخانه‌های عمومی در استرالیا را توصیف کرده و به لزوم سرمایه‌گذاری در کتابخانه‌های عمومی توسط دولت، دوستداران کتاب و کتابخانه تأکید دارد. در این پژوهش نیز یکی از عوامل ایجاد سرمایه اجتماعی اندک در کتابخانه‌های عمومی، سرمایه‌گذاری ناچیز در کتابخانه‌هاست. همچنین در این پژوهش به کیفیت خدمات و کمیت آن نیز اشاره شده است، که پایین بودن آن باعث ایجاد سرمایه اجتماعی کم در کتابخانه‌های عمومی شده است.

در پژوهش حاضر، به لزوم ایجاد کتابخانه عمومی در مناطقی که دارای کتابخانه نمی‌باشند نیز تأکید شده است و این امر یکی از علل عدم اعتماد مردم به سازمان‌های اداره‌کننده کتابخانه‌های عمومی و دولت تلقی شده است. از این نظر نیز پژوهش حاضر نتایج مشابهی با

پژوهش پاتنام، فیلدستن و کوهن^۱ (۲۰۰۳) دارد. نتایج آن‌ها نشان داد که ایجاد کتابخانه عمومی جدید در منطقه فقیرنشین و ضعیف شیکاگو اعتماد ساکنان آن (یا کاهش بی‌اعتمادی آن‌ها) را به تمایل شهر برای انجام کاری برای آن‌ها افزایش داد. پژوهش هیلندبراند^۲ (۲۰۰۵) نتیجه گرفت که هدف اصلی از کتابخانه‌های عمومی توزیع مدارک (اطلاعات) است؛ درحالی‌که جنبه‌های اجتماعی با محصولات فرعی‌شان هم مهم هستند. یافته‌های این پژوهش نیز بر این امر اشاره دارد که مراجعه‌کنندگان اندکی با اهداف اجتماعی به کتابخانه مراجعه می‌نمایند و تقریباً اکثر مراجعان مورد مطالعه با هدف استفاده از خدمات اصلی کتابخانه به کتابخانه‌ها مراجعه می‌نمایند. پژوهش جانسون^۳ (۲۰۱۰) نیز نشان داد که سطح سرمایه اجتماعی کاربران کتابخانه با سطح سرمایه اجتماعی نمونه تصادفی ساکنان شهری به میزان زیادی فرق می‌کند. در این پژوهش نیز مانند پژوهش حاضر، در برخی موارد سرمایه اجتماعی استفاده‌کنندگان از کتابخانه و شهروندان غیرعضو تفاوت قابل توجهی داشته است.

با توجه به یافته‌های پژوهش می‌توان به این نتیجه رسید که میزان سرمایه اجتماعی ایجاد شده توسط کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه در سطح پایینی قرار دارد که این امر نشانگر عدم تحقق نقش نهادی و اجتماعی کتابخانه‌های عمومی در ایجاد سرمایه اجتماعی است. کتابخانه عمومی به‌عنوان یک نهاد اجتماعی خدمت‌رسان در صورتی که بتواند با ارائه خدمات مورد انتظار افراد جامعه، اعتماد آن‌ها را جلب نموده و به‌عنوان مرکز اجتماع محلی مطرح شود در ایجاد و توسعه سرمایه اجتماعی موفق خواهد بود. رسیدن به این مرحله که کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه، مرکز اجتماع محلی و محل ملاقات‌های رسمی و غیررسمی شهروندان شده و زمینه تعامل، تضارب آرا و ایجاد شبکه‌های اجتماعی را فراهم نماید، امری دور از ذهن نمی‌باشد.

با در نظر گرفتن یافته‌های این پژوهش و نیز نکات مطرح شده در پیشینه، به‌نظر می‌رسد چرخه چگونگی ایجاد سرمایه اجتماعی توسط کتابخانه‌های عمومی را می‌توان در شکل ذیل ارائه نمود:

1. Putnam, R. D., Feldstein, L. M., & Cohen, D.

2. Hillenbrand

3. Johnson



شکل ۳. چگونگی ایجاد سرمایه اجتماعی توسط کتابخانه‌های عمومی

منابع

- اجتهادی، مصطفی (۱۳۸۶). سرمایه اجتماعی. پژوهشنامه علوم انسانی، ۱۴ (۱)، ۱-۱۲.
- استراوس، انسلم و کرین، جولیت (۱۳۹۰). مبانی پژوهش کیفی: فنون و مراحل تولید نظریه زمینه‌ای. ترجمه ابراهیم افشار. تهران: نشر نی.

- پارسازاده، احمد و شقاقی، مهدی (۱۳۸۸). کتابخانه عمومی و ساخت واقعیت اجتماعی. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۵ (۴)، ۲۹-۶۰.
- حریری، نجلا (۱۳۸۵). *اصول و روش‌های پژوهش کیفی*، تهران: دانشگاه آزاد اسلامی. واحد علوم و تحقیقات.
- دینی ترکمانی، علی (۱۳۸۶). تبیین افول سرمایه اجتماعی. *رفاه اجتماعی*، ۶ (۳)، ۱۴۷-۱۷۱.
- زوارقی، رسول (۱۳۸۸). کتابخانه‌های عمومی و نقش آن‌ها در مهندسی فرهنگی جامعه. *مهندسی فرهنگی*، ۳ (۲۹ و ۳۰)، ۴۱-۵۸.
- فلیک، اووه (۱۳۸۷). *درآمدی بر تحقیق کیفی*. ترجمه هادی جلیلی. تهران: نشر نی.
- محمدپور، احمد (۱۳۸۹). *ضدروش: منطق و طرح در روش‌شناسی کیفی (جلد ۱)*. تهران: جامعه‌شناسان.
- مک کیب، رونالد بی. (۱۳۸۸). *کتابداری ملنی: بازنگری در رسالت اجتماعی کتابخانه عمومی*. ترجمه حسن اشرفی‌ریزی و حسین مختاری معمار. تهران: چاپار.
- هومن، حیدرعلی (۱۳۸۹). *راهنمای عملی پژوهش کیفی*. تهران: سمت.

References

- Bundy, A. (2003). *Best investment: the modern public library as social capital*. presented at the AGM of Friends of Libraries Australia (FOLA) (Altona Victoria, 27 August).
- Cox, E.; Swinbourne, K.; Pip, C. & Laing, S. (2000). *A safe place to go: Libraries and social capital*. Sydney: University of Technology; State Library of New South Wales. Retrieved Sep 15, 2012, from: http://www.sl.nsw.gov.au/services/public_libraries/docs/safe_place.pdf
- Hillenbrand, C. (2005). A place for all: Social capital at the Mount Barker Community Library, South Australia. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 18 (2), 41-58.
- Johnson, C. A. (2010). Do public libraries contribute to social capital? A preliminary investigation into the relationship. *Library & information science*, 32, 147-155.
- Putnam, R. D.; Feldstein, L. M. & Cohen, D. (2003). *Better together: Restoring the American community*. New York: Simon and Schuster.
- Lincoln, Y. S. and Guba E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Varheim, A. (2006). *Social capital and the multicultural challenge: the role of the public library*. Presented at the 4th annual meeting of document academy at School of Information, University of California, (Berkeley, 13-15 October).
- _____ (2007). Social capital and public libraries: The need for research, *Library & Information Science Research*, 29, 416-428.
- _____ (2008). *Theoretical approaches on public libraries as places creating social capital*. Presented at the 74 IFLA General Conference and council, (Quebec, 10-14 August).

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

فدائی، غلامرضا؛ فیروزآبادی، سید احمد و ابراهیمی، رحمان (۱۳۹۱). نقش کتابخانه‌های عمومی در افزایش سرمایه اجتماعی: مطالعه موردی شهر تهران. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۸ (۲)، ۱۹۷-۲۱۵.