

Identifying the needs and services expected by the elderly from the Iran public libraries: Content analysis

Esmaeil Vaziri (Corresponding Author)
Assistant Prof., Department of KIS, University of Zabol, Zabol, Iran
evaziri@uoz.ac.ir

Mansoureh Feizabadi
PhD in KIS, Sabzevar University of Medical Sciences, Sabzevar, Iran
feizabadi_mns@alumni.ut.ac.ir

Ahmad Delbari
Associate Prof., Aging Research Center, University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran
Ahmad_1128@yahoo.com

Ayoub Sakhaei
PhD in Study of Social Problems of Iran, University of Kashan, Kashan, Iran
Sakhaei84@yahoo.com

Abstract

Purpose: The world population is growing older. According to the previous anticipations, it seems that Iran's elderly population continues to increase dramatically in the future. While 8% of the total Iranian population was the aged people in 2015, it is expected to increase by nearly 33% of Iran's population by 2050. Therefore, the existence of the centers to fulfill the needs of the elderly is a matter of great importance. Among all these centers, public libraries play a vital role in providing services to the elderly. Identifying the various needs of the elderly can lead to success in both designing and planning services offered by public libraries to them. This study thus aims at identifying the services expected by the elderly from public libraries in Iran.

Method: The present study, by using the qualitative and quantitative content analysis in order to identify themes and count the frequency of the analysis units, identified the needs, services of Iranian public libraries for the elderly through conducting semi-structured interviews. The sample of study included 14 librarians working in public libraries and 11 elderly people and caregivers that were selected purposefully. Data were analyzed using the MAXQDA12.3 based on the analysis units (sentence).

Findings: The analysis of the interviews revealed six categories. According to the frequency of interviewees' opinions, the following categories were

extracted: library resources, services, and plans, accessibility, needs determination, contribution to policy-making and planning, staffing, and marketing and advertising. The higher frequency of each category was found in: implementing plans on-site at library, the issues concerning library's building and space, identifying various needs, training the librarians, traditional ways of marketing and advertising, and involving the volunteer elderly people in the library programs. 42 percent of all identified codes referred to the categories of the required sources, services and plans for the elderly. Identifying elderly's required services, considering their complex needs and providing them through public libraries can help the elderly to maintain their independence and to have an active role in contributing to the society. Moreover, interaction and cooperation between public libraries and other organizations supporting the elderly, training librarians in the skills of communication with the elderly, appropriate policy making in acquisition, budgeting, and providing the necessary equipment and facilities can improve the programs and services old people need.

Originality/value: library resources, services, and plans and accessibility of the library were the two significant priorities expected by the elderly from the public libraries. For this reason, considering that the old age population is likely to grow in the future, it is necessary to provide appropriate policies and budgeting plans to offer more desirable services. Better use of library services by the elderly requires considering the peculiarities of old age. Providing these facilities leads to attracting a few more people to the libraries.

Keywords: Aged, Elderly people, Public libraries, Library services, Iran, Needs

Citation: Vaziri, E., Feizabadi, M., Delbari, A., & Sakhaei, A. (2021). Identifying the needs and services expected by the elderly from the Iran public libraries: Content analysis. *Research on Information Science & Public Libraries*. 26(4), 665-695.

Research on Information Science and Public Libraries, 2021, Vol.26, No.4, pp. 665-695

Received: 29th October 2020; Accepted: 22th December 2020

© Iran Public Libraries Foundation



شناسایی نیازها و خدمات موردنظر سالمندان از کتابخانه‌های عمومی ایران به روش تحلیل محتوا^۱

اسماعیل وزیری (نویسنده مسئول)

استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه زابل، زابل، ایران
evaziri@uoz.ac.ir

مصطفی فیض آبادی

دکتری، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، سبزوار، ایران
feizabadi_mns@alumni.ut.ac.ir

احمد دلبری

دانشیار، مرکز تحقیقات سالمندی و گروه آموزشی سالمندی، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تهران، ایران
Ahmad_1128@yahoo.com

ایوب سخایی

دکتری، بررسی مسائل اجتماعی ایران، داشکده ادبیات، دانشگاه کاشان، کاشان، ایران
Sakhaei84@yahoo.com

چکیده

هدف: جمعیت دنیا به سمت سال‌خوردگی پیش می‌رود. بر اساس پیش‌بینی‌های انجام شده، به نظر می‌رسد که رشد جمعیت سالمندان ایران از ۸ درصد از کل جمعیت کشور در سال ۲۰۱۵ به حدود ۳۳ درصد در سال ۲۰۵۰ برسد. از همین رو، وجود مراکزی که بتوانند پاسخ‌گوی نیازهای سالمندان باشد ضروری به نظر می‌رسد. یکی از مراکزی که نقش مهمی در ارائه خدمات به سالمندان دارند کتابخانه‌های عمومی هستند. شناسایی نیازهای متنوع سالمندان می‌تواند موجب موقیت طراحی و برنامه‌ریزی خدمات کتابخانه‌های عمومی به آن‌ها شود. این پژوهش با هدف شناسایی نیازها و خدمات موردنظر سالمندان از کتابخانه‌های عمومی ایران انجام شده است.

روش: پژوهش حاضر با به کار گیری روش تحلیل محتوا کیفی جهت‌دار و تحلیل محتوا کمی به منظور شناسایی مقوله‌ها و شمارش فراوانی واحدهای تحلیل، به شناسایی نیازها، خدمات و برنامه‌های موردنظر سالمندان در کتابخانه‌های عمومی با استفاده از مصاحبه نیمه‌ساخت یافته پرداخته است. جامعه آماری پژوهش را ۲۵ نفر از کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی، سالمندان و مراقبان آن‌ها تشکیل دادند که بروش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار MAXQDA12.3 بر اساس واحدهای معنایی (جمله) تحلیل شدند.

یافته‌ها: تحلیل یافته‌های حاصل از مصاحبه به شناسایی شش مقوله شامل منابع، خدمات و برنامه‌ها، دسترسی‌پذیری، تعیین نیاز، مشارکت، سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی، نیروی انسانی و بازاریابی و تبلیغات

۱. مقاله حاضر برگرفته از طرحی پژوهشی با عنوان «شناخت و سنجش نیازهای سالمندان به منظور طراحی خدمات و برنامه‌های متناسب برای کتابخانه‌های عمومی» است که توسط نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور حمایت مالی شده است.

منجر شد. یافته‌ها نشان داد که در مقولات مزبور موارد زیر بیشتر از سایر موارد مورد توجه سالمندان قرار گرفته است: در مقوله نیروی انسانی، موضوع آموزش؛ در مقوله تعیین نیاز، شناسایی انواع نیازها؛ در مقوله تبلیغات و اطلاع‌رسانی، استفاده از روش‌های سنتی تبلیغات؛ در مقوله دسترس‌پذیری، ساختمان و فضای کتابخانه؛ در مقوله سیاست‌گذاری، استفاده از سالمندان داطلب در برنامه‌های کتابخانه؛ و در مقوله خدمات، منابع و برنامه‌ها، برنامه‌های ارائه شده در محل کتابخانه. یافته‌ها همچنین حاکی از آن است که شناسایی خدمات موردنیاز سالمندان و توجه به نیازهای متعدد و پیچیده آن‌ها و تأمین این نیازها از طریق کتابخانه‌های عمومی می‌تواند به استقلال سالمندان کمک کرده و باعث مشارکت فعال سالمندان در جامعه شوند. علاوه بر این، تعامل و همکاری کتابخانه‌های عمومی با سایر سازمان‌های ذی‌نفع حوزه سالمندی، آموزش مهارت‌های ارتباط با سالمندان به کتابداران، تدوین خط‌مشی مناسب، بودجه، و تدارک تجهیزات و تسهیلات موردنیاز آن‌ها به بهبود خدمات و برنامه‌های موردنیاز سالمندان کمک می‌کند.

اصلت/ارزش: طراحی خدمات، منابع و برنامه‌های موردنیاز سالمندان و دسترسی مناسب به کتابخانه از جمله اولویت‌های مهم سالمندان برای استفاده از کتابخانه‌های عمومی است. از این‌رو، با توجه به احتمال رشد جمعیت سالمندان در آینده، ضروری است سیاست، برنامه و بودجه مناسبی برای این خدمات در نظر گرفته شود. استفاده بهتر از خدمات کتابخانه توسط سالمندان مستلزم در نظر گرفتن ویژگی‌های خاص دوره سالمندی است و تدارک این تسهیلات باعث جذب بیشتر سالمندان به کتابخانه‌ها می‌شود.

کلیدواژه‌ها: سالمندی، سالمندان، کتابخانه‌های عمومی، خدمات کتابخانه‌ای، ایران، نیازها

استناد: وزیری، اسماعیل؛ فیض‌آبادی، منصوری، دلبری، احمد؛ و سخایی، ایوب (۱۳۹۹). شناسایی نیازها و خدمات موردانظر سالمندان از کتابخانه‌های عمومی ایران به روش تحلیل محتوا. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۶۹۵-۶۹۵، (۴)۲۶.

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی. دوره ۲۶، شماره ۴، صص ۶۹۵-۶۹۵

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۸/۰۸؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۰/۰۲

© نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

تحقیقات اطلاعاتی گنجانه‌های عمومی

شناسایی نیازها و خدمات موردنظر سالمدان از کتابخانه‌های عمومی ایران به روش تحلیل محتوا

مقدمه

آمارها نشان می‌دهد که جمعیت دنیا به سرعت در حال سال‌خورده شدن است و رشد جمعیت سالمندی طی سال‌های اخیر چشمگیر بوده است. سازمان ملل در گزارش خود بیان کرده است که رشد جمعیت سالمدان ۶۰ سال و بالاتر از ۹۶۲ میلیون نفر در سال ۲۰۱۷ به دو میلیارد نفر در سال ۲۰۵۰ خواهد رسید (سازمان ملل، ۲۰۱۷). در ایران نیز در سال ۲۰۱۵ تنها ۸ درصد جمعیت ایران را سالمدان ۶۰ سال و بالاتر تشکیل داده‌اند، که این رقم به دلیل سرعت رشد جمعیت سالمندی در سال ۲۰۲۵ به حدود ۱۱ درصد و در سال ۲۰۵۰ به حدود ۳۳ درصد جمعیت کل کشور خواهد رسید (سندي جامع سالمندی ایران، ۱۳۹۰).

مطالعات جمعیتی اثبات می‌کنند که طی سال‌های آینده، روند سالمندی جمعیت ایران با سرعت و شدت بیشتری تداوم خواهد داشت. از همین رو، توجه به این قشر به منظور ارائه اطلاعات مناسب به آن‌ها ضروری به نظر می‌رسد؛ زیرا نیاز به اطلاعات از مهم‌ترین نیازهای سالمدان و از جمله شاخص‌های استقلال آن‌ها است. به عبارت دیگر، سالمدان نیز همانند سایر گروه‌ها، برای بقا و فعال ماندن در اجتماع، انتخاب‌های آگاهانه، حفظ سلامت، تصمیم‌گیری صحیح، آگاهی از جریانات اجتماعی و اتفاقات پیامون خود به اطلاعات نیاز دارند. بنابراین، چنانچه سالمدان بخواهند زندگی فعال و مؤثری داشته باشند، لازم است به اطلاعات مناسب و مقتضی نیازهای خود دسترسی داشته باشند (ادور، ایجیخومهن و امکا-اوکو^۱؛ ۲۰۱۶؛ ویلیامسون، بانیستر و سالیوان^۲؛ ۲۰۱۰؛ وزو و ژو^۳؛ ۲۰۱۴).

مطالعه نقش مهمی در برقراری ارتباط بیشتر سالمدان با جامعه دارد. سالمدانی که مطالعه بیشتری دارند تمایل بیشتری نیز به شرکت در برنامه‌های اجتماعی دارند. مطالعات پیشین نشان می‌دهد مطالعه به برآورده شدن نیازهای سالمدان کمک می‌کند و سالمدانی که زندگی فردی و اجتماعی فعالی دارند از لحاظ روانی و جسمانی زندگی بهتری نسبت به سایر سالمدان دارند. همچنین، سالمدان می‌توانند با استفاده از مطالعه اطلاعات موردنیاز خود را کسب کرده و از آن به عنوان ابزاری برای مواجهه با تنهایی، کسب آرامش و مقابله با استرس استفاده کنند (لویست و آن^۴؛ ۲۰۱۱؛ اسلون^۵ و وینست^۶؛ ۲۰۰۹؛ حسینی و حسین‌زاده، ۲۰۱۲).

1. Edewor, Ijekhuamen, & Emeka-ukwu
4. Luyt & Ann

2. Williamson, Bannister, & Sullivan
5. Sloan

3. Zou & Zhou
6. Vincent

بر همین اساس، امروزه برخی از کشورها، برنامه‌ریزی و سرمایه‌گذاری‌های متعددی در زمینه ارتقای سطح مطالعاتی سالمدان و خدمات دهی به آن‌ها معرفی کرده‌اند تا بتوانند به بالا بردن سطح آگاهی آن‌ها و فعال ماندن این گروه در جامعه کمک کنند (اسلون و وینست، ۲۰۰۹). از جمله مراکزی که می‌تواند نقش مهمی در فعال ماندن سالمدان در جامعه ایفا کنند کتابخانه‌های عمومی هستند. نتایج پژوهش‌ها همچنین نشان می‌دهد که ارائه خدمات توسط کتابخانه‌های عمومی به سالمدان تأثیرات مثبتی در زندگی آن‌ها داشته است (بینت کاپوسنیاک^۱، ۲۰۱۳؛ وینست، ۲۰۱۴). کتابخانه‌های عمومی برای رفع نیازهای کاربران خود با آن‌ها در تعامل هستند و با خدمات دهی مناسب، کاربران را در استفاده مناسب از منابع یاری می‌رسانند. هدف اصلی این کتابخانه‌ها، فراهم آوری دسترسی به منابع و خدمات در اشکال مختلف رسانه‌ای برای برطرف کردن نیازها، توسعه فردی و اطلاعاتی کاربران شامل سرگرمی و اوقات فراغت است. از همین رو، کتابخانه‌ها باید نیازها و انتظارات کاربران خود را به منظور ارائه خدمات مناسب شناسایی کنند تا در راستای بهینه‌سازی خدمات کتابخانه‌ها، کاربران و نیازهای متنوع آن‌ها در دستورالعمل‌های مربوطه منعکس شده و خدمات مناسب نیز در دسترس همه کاربران قرار گیرد (جوزف^۲، ۲۰۰۶ و مایو^۳، ۲۰۰۹).

با وجود اینکه ارائه خدمات کتابخانه‌ای به سالمدان سابقه تاریخی زیادی ندارد، پژوهش‌های اندک انجام شده نشان می‌دهد که استفاده سالمدان از خدمات کتابخانه‌ای نقش مهمی در بهبود کیفیت زندگی سالمدان دارد. بررسی‌ها نشان می‌دهد که سالمدان در مواجهه با خدمات کتابخانه‌ها احساس خوبی دارند و برخی از آن‌ها کتابخانه را فرصت مناسبی برای گسترش خدمات موردنیاز خود می‌دانند (پایپر، پالمر و ژی^۴، ۲۰۰۹؛ سابو^۵، ۲۰۱۷). یافته‌های سابو (۲۰۱۷) نشان داد که افراد مسن تر در فعالیت‌های یادگیری مادام‌العمر شرکت می‌کنند. موضوعات مورد علاقه آنان شامل سرگرمی، فعالیت‌های اوقات فراغت، علوم انسانی، مسائل اجتماعی، بین‌المللی، مذهب، فلسفه، هنر، فناوری و مدیریت تغذیه، سلامت، و استرس بوده است. گتر و ویزمن^۶ (۲۰۱۰) نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که سالمدان عموماً اطلاعات را برای تغییرات در زندگی خود می‌خواهند. آن‌ها اطلاعات کافی درمورد قوانین و

1. Bennett-Kapusniak
4. Piper, Palmer & Xie

2. Joseph
5. Sabo

3. Mayo
6. Getz & Weissman

تحقیقات اطلاعاتی کتابخانه‌ای عمومی

شناسایی نیازها و خدمات موردنظر سالمندان از کتابخانه‌های عمومی ایران به روش تحلیل محتوا

خدمات موجود برای خودشان ندارند. به علاوه، ارتباط معناداری بین سن، سطح آموزشی و خوداژهاری در خصوص وضعیت سلامت و موضوعات مورد علاقه آنها وجود دارد.

در پژوهشی که لیوت و سوی آن^۱ در سال ۲۰۱۱ با هدف مطالعه سالمندان در کتابخانه‌های عمومی آمریکا انجام دادند، مشخص شد که زنان و مردان سالمند کتابخانه‌های عمومی آمریکا از مطالعه کتاب‌هایی درباره تاریخ، هنر، سفر، و امور مالی لذت می‌برند. زنان از مطالعه کتاب‌هایی درمورد آشپزی، طنز و رویدادهای جاری، و مردان از مطالعه کتاب‌های مربوط به علم و فناوری و همچنین از خواندن داستان‌های تاریخی، کلاسیک، افسانه‌ها و داستان‌های جنایی لذت می‌برند. کوسکاس^۲ و مادلین^۳ (۲۰۱۷) به شناسایی نیازهای اطلاعاتی و سرگرمی سالمندان آفریقای جنوبی پرداختند. نتایج پژوهش آنها نشان داد که سالمندان نیازهای بیشتری نسبت به سایر افراد جامعه دارند. نیازهای سالمندان همانند سایر اقتراحات جامعه است، اما تأکید نیازهای آنان بیشتر بر نیازها و علایق اطلاعات پژوهشی است.

هیوز^۴ (۲۰۱۷) نیز پیمایشی ملی با عنوان «خدمات کتابخانه‌های روسایی برای سالمندان» انجام داد. مسائل موردنویجه در این پژوهش شامل منابع مالی، مجموعه‌ها، برنامه‌ریزی راهبردی، کارگزینی، استفاده از فناوری، مشارکت‌ها، خدمات خارج از کتابخانه و طراحی ساختمان و دسترس پذیری بود. به علاوه، نتایج این پیمایش نشان داد که بیشترین برنامه‌های عمومی ارائه شده توسط کتابخانه‌های روسایی شامل بحث گروهی کتاب، آموزش رایانه/فناوری، برنامه‌های سرگرمی و خدمات در خانه بود.

در داخل کشور، پژوهش‌های انجام شده بیشتر توسط متخصصان حوزه پژوهشی و سالمندی و با تأکید بر مسائل و نیازهای بهداشتی و سلامت روان سالمندان انجام شده است که از جمله آنها می‌توان به پژوهش‌های صادقی پور رودسری، معارف، و هلاکوئی نائینی (۱۳۷۷)، محققی کمال، سجادی، زارع و بیگلریان (۱۳۸۷)، شریعت، مرادی و قهرمانی (۱۳۹۴)، دلپیشه و دیگران (۱۳۹۴)، و صفردری و همکاران (۱۳۹۵) اشاره کرد؛ با این‌همه، مرتبط‌ترین پژوهش انجام شده در این حوزه با هدف طراحی الگوی ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر تهران به سالمندان انجام شده است. نتایج این پژوهش نشان داد که انتظارات سالمندان از خدمات ارائه شده در کتابخانه‌ها را می‌توان مشارکت سالمندان در برنامه‌ریزی کتابخانه‌ها، تهیه منابع، وسایل و تجهیزات مخصوص سالمندان برای تسهیل خوانش، ایجاد دسترسی‌های لازم به

1. Swee Ann 2. Kuscus 3. Madeleine 4. Hughes

بخش‌های مختلف ساختمان، برگزاری برنامه‌های متنوع آموزشی و ارائه خدمات رفاهی و تفریحی برشمرد (ناخداد، دلبری و قاسمی، ۱۳۹۸).

بررسی پیشینهٔ پژوهش ضرورت توجه به ابعاد مختلف نیازها و انتظارات سالمندان از کتابخانه‌های عمومی را آشکار می‌کند، و این امر می‌تواند اجرای موفق برنامه‌های ارائه شده به سالمندان توسط کتابخانه‌های عمومی را تضمین کند. با توجه به رسالت کتابخانه‌های عمومی، نقش و آمادگی آن‌ها در ارائه خدمات و رفع نیازهای سالمندان، افزایش جمعیت سالمندان و نیازهای گوناگون آنان در سال‌های آینده، توجه به ابعاد مختلف نیازهای سالمندان با در نظر گرفتن نیازمندی‌های بافتی موجود در ایران ضروری به نظر می‌رسد. از همین رو، پژوهش حاضر با هدف شناسایی نیازها، خدمات و انتظارات سالمندان از کتابخانه‌های عمومی انجام شده است. نتایج حاصل از این پژوهش می‌توانند نقشهٔ راهی به منظور برنامه‌ریزی و طراحی خدمات به سالمندان در کتابخانه‌های عمومی مد نظر قرار بگیرد.

روش‌شناسی

به منظور شناسایی مقوله‌های اصلی و فرعی نیازها و انتظارات سالمندان از کتابخانه‌های عمومی، از روش تحلیل محتوای کیفی جهت‌دار استفاده شد. تحلیل محتوای کیفی جهت‌دار در مواردی به کار می‌رود که پژوهش‌های گذشته در خصوص یک موضوع معین یا کامل نیستند یا نیازمند توصیف بیشتری هستند. هدف از این نوع تحلیل، معتبر ساختن و گسترش چهارچوب یا مدل مفهومی پژوهش قبلی یا نظریه است. از روش تحلیل محتوای کمی نیز به منظور شمارش واحدهای تحلیل (جمله) استفاده شد. نمونهٔ آماری این پژوهش شامل ۲۵ نفر از سالمندان، مراقبان آن‌ها و کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی بود که با استفاده از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته از طریق تلفنی و حضوری و به صورت هدفمند انتخاب شدند. برای شناسایی مصاحبه‌شوندگان، ابتدا با مشاوره دفتر آموزش و پژوهش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، کتابداران فعالی که تجربه ارائه خدمات به سالمندان را داشته و اطلاعات خوبی نیز در خصوص خدمات و مسائل و مشکلات آن‌ها داشتند شناسایی و پس از هماهنگی با آن‌ها مصاحبه شد. در هنگام مصاحبه با کتابداران، سالمندان فعالی که عضو کتابخانه بودند نیز شناسایی و پس از تماس و کسب اجازه از این سالمندان با آنان نیز مصاحبه شد. با توجه به اینکه هدف شناسایی جامع نیازها و انتظارات سالمندان از کتابخانه‌های عمومی بود، کسب اطلاع از خود سالمندان

تحقیقات اطلاعاتی کتابخانه‌ای عمومی

شناسایی نیازها و خدمات موردنظر سالمندان از کتابخانه‌های عمومی ایران به روش تحلیل محتوا

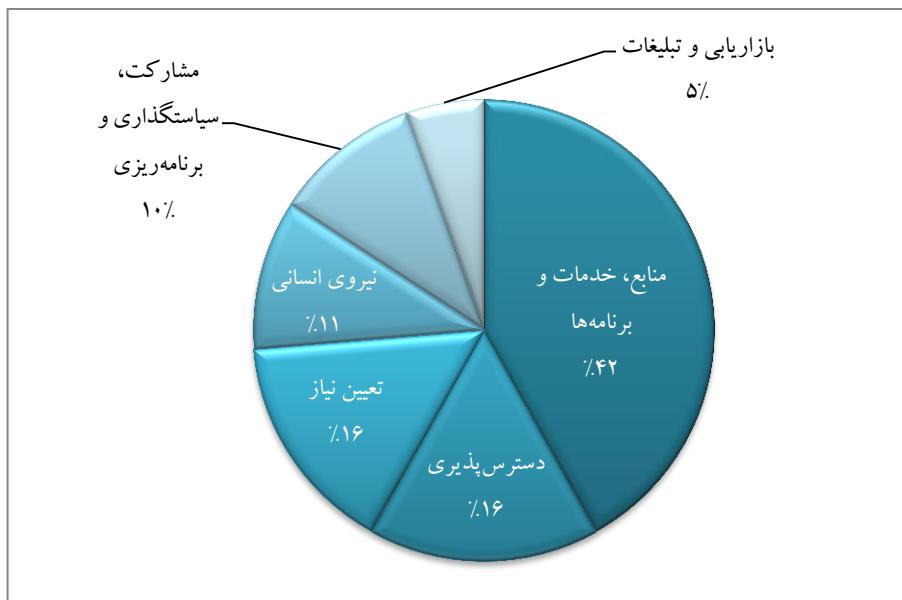
به تنها بی، یا کتابداران یا مراقبان آن‌ها به تنها بی کفایت نمی‌کرد و به نظر می‌رسید که ترکیبی از سالمندان، کتابداران کتابخانه‌های عمومی و مراقبان آن‌ها می‌تواند اطلاعات جامع‌تری در اختیار پژوهشگر قرار دهد. علاوه‌بر نظر می‌رسید که صرف مصاحبه با سالمندان منجر به شناسایی تمامی نیازها و انتظارات آن‌ها نمی‌شود و از طرف دیگر سالمندان نیز در ک جامعی از اهداف و برنامه‌های کتابخانه‌های عمومی ندارند. از همین رو، معقول به نظر می‌رسید که اخذ نظرات از ذی‌نفعان مختلف به‌منظور شناسایی ابعاد مختلف نیازها ضروری باشد. با توجه به اینکه برخی از سالمندان مذکور از خدمات کانون فرزانگان استفاده می‌کردند، از این طریق با مسئولان کانون‌ها و خانه‌های سالمندی ارتباط برقرار شده و مصاحبه انجام شد. لازم به ذکر است که قبل از انجام مصاحبه، ابتدا موافقت مصاحبه‌شوندگان اخذ و پس از ارسال سوالات و تعیین زمان مشخص، مصاحبه انجام و ضبط شد. مدت زمان انجام مصاحبه، بسته به شرایط و موقعیت مصاحبه‌شونده و تعامل آن‌ها به تداوم مصاحبه و ارائه تجربیات، بین ۲۵ تا ۴۵ دقیقه متغیر بود.

پرسش‌های طراحی شده برای مصاحبه، بر اساس استفاده از تجارت‌قبلی در انجام طرح پژوهشی و استفاده از یافته‌های به‌دست آمده از مرحله تحلیل متون و استانداردها در مرحله قبل از انجام مصاحبه بود. به‌منظور کسب اطلاعات دقیق‌تر قبل از ارسال سوالات، نظرات سالمندان و کتابداران نیز در خصوص سوالات مصاحبه اخذ و نظرات آنان اعمال و تأیید شد. پس از پیاده‌سازی مصاحبه‌ها، داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار MAXQDA12.3 تحلیل و کدگذاری شد. واحد تحلیل در این پژوهش جملات و مفاهیم مرتبطی بودند که پس از بررسی دقیق، تحلیل و شمارش شدند. مقوله‌های مورد توجه در این مصاحبه بر اساس چهارچوبی صورت گرفت که از تحلیل متون، استانداردها و دستورالعمل‌های خدمات کتابخانه‌های عمومی به سالمندان در اجرای طرح پژوهشی به دست آمده بود. پس از انجام ۲۵ مصاحبه مشخص شد که مفاهیم غالباً تکراری بودند و به‌اصطلاح، تحلیل و پیاده‌سازی مصاحبه‌ها به مرحله اشباع نظری رسید. بنابراین، ادامه مصاحبه‌ها متوقف شد. پس از تکمیل مقوله‌بندی، کدها و متن مصاحبه‌ها مجدداً مورد بازنگری قرار گرفتند. به‌منظور تأیید مقوله‌های شناسایی شده، ابتدا مقوله‌ها به یکی از متخصصان این حوزه ارسال و پس از دریافت نظرات، اصلاحات موردنظر اعمال شد. علاوه‌بر این، ارتباط طولانی پژوهشگر با مصاحبه‌شوندگان، ارتباط حضوری در محیط کتابخانه و بررسی موضوع از زوایای مختلف، تبادل نظر با همکاران پژوهش و انجام دو مرحله تحلیل متون قبل از انجام مصاحبه در همین زمینه به کسب اطلاعات متقن منجر شده و مقوله‌بندی مذکور

تأیید شد. در مجموع، انتظارات، خدمات و نیازهای سالمدان از کتابخانه‌های عمومی در شش مقوله اصلی دسته‌بندی شدند.

یافته‌ها

به منظور کسب اطلاعات جامع از نیازهای متنوع سالمدان، با کتابداران کتابخانه‌های عمومی، خود سالمدان و مراقبان آن‌ها مصاحبه شد. از مجموع ۲۵ مصاحبه‌شونده، ۴ نفر از مراقبان و مسئولان مرتبط با گروه‌ها و خانه‌های سالمدانی، ۷ نفر از سالمدان استان‌های مختلف کشور (۴ مرد و ۳ زن) و ۱۴ کتابدار (۱۱ زن و ۳ مرد) در این پژوهش شرکت داده شدند. پس از کدگذاری و مقوله‌بندی، کلیه عوامل شناسایی شده در شش مقوله به شرح نمودار ۱ دسته‌بندی شدند. چنانچه ملاحظه می‌شود از تعداد ۷۳۱ کد شناسایی شده، ۳۰۵ کد مربوط به مقوله منابع، خدمات و برنامه‌ها بود که حدود ۴۲ درصد از کل کدهای شناسایی شده را به خود اختصاص داده است. پس از آن، مقوله دسترسی‌پذیری و نیاز‌سنجی در رتبه‌های بعدی قرار داشتند و مقوله تبلیغات و اطلاع‌رسانی به نسبت سایر مقوله‌ها کمتر مورد توجه قرار گرفته است. اطلاعات بیشتر در نمودار ۱ ارائه شده است.



نمودار ۱. فراوانی مقوله‌های به دست آمده از مصاحبه نیمه‌ساخت یافته

تحقیقات اطلاعاتی کتابخانه‌ای ملی

شناسایی نیازها و خدمات موردنظر سالمندان از کتابخانه‌های عمومی ایران به روش تحلیل محتوا

منابع، خدمات و برنامه‌ها

یافته‌های حاصل از مصاحبه‌ها نشان داد که یکی از مهم‌ترین محورهای نیازهای سالمندان ایران، منابع، خدمات و برنامه‌هایی است که کتابخانه‌های عمومی می‌توانند برای آن‌ها ارائه دهند. از مؤلفه‌های این مقوله می‌توان به انواع برنامه‌ها و خدمات جانی و تهیه منابع موردنیاز سالمندان در کتابخانه و منزل اشاره کرد (جدول ۱).

در خصوص این خدمات، برای مثال، یکی از کتابداران درباره ضرورت طراحی کلاس‌های آموزشی بیان می‌کند که: «بهتره کلاس برآشون طراحی بکنیم دعوت بکنیم بیان تو کلاس‌ها شرکت بکنند، اگر یکی هنر بلده به آن‌ها هنر آموزش بده» یا اینکه در خصوص مهارت‌های موردنیاز سالمندان کتابدار دیگری اذعان داشت که «انواع مهارت‌ها مثل مهارت‌های رایانه‌ای و نرم‌افزارهای کاربردی به سالمندان آموزش داده بشه، اینها چیزهایی است که می‌تونه افراد را از حالت کرختی و رکود دریاره و به زندگی‌شون تنوع بده...».

یکی از قابلیت‌های خاص دوران سالمندی که خود سالمندان و کتابداران بر آن واقف هستند استفاده از مشارکت آن‌ها در مدیریت و برنامه‌ریزی خدمات کتابخانه به ویژه در زمینه اجرای برنامه‌های بین‌نسلی است. یکی از کتابداران در طراحی این برنامه‌ها و استفاده از سالمندان به تجربه خود اشاره می‌کند: «در برنامه قصه‌گویی ۶۹ نفر رو انتخاب کردیم از بین تمام گروه. توی مهدکودک‌ها جذب شدن و در اونجا برای بچه‌ها قصه می‌گن. هم بچه‌های مهدکودک آن‌ها رو پذیرفتن هم خودشون مشتاق این کار هستند». اجرای این برنامه‌ها در استانداردها و دستورالعمل‌های خدمات کتابخانه‌ای به سالمندان مورد توجه قرار گرفته است.

از نیازهای دیگر سالمندان ضرورت توجه به مسئله تغذیه و رژیم غذایی آنان است که در برخی از خانه‌های سالمندی به این مهم نگاه ویژه‌ای صورت می‌گیرد. برای مثال، یکی از سالمندان بیان می‌کند: «الآن روزهای شنبه دکتر تغذیه میاد برای ما راجع به تغذیه سالمندی صحبت می‌کنه. فوق العاده جمعیت زیاد می‌شه. خیلی سؤال دارن و مطمئناً اگر کتاب مربوطه هم فراهم بشود، خیلی استفاده می‌کنیم».

همچنین، در زمینه اهمیت سفرهای تفریحی و گردشی توسط کتابخانه‌ها، سالمند دیگری این گونه اظهارنظر کردند که: «برای ما برنامه باع می‌گذاشتند و ما را می‌بردند باعهای تفریحی و

گردشگری. برنامه‌های داخل و خارج شهر می‌گذشتند و از طرف شهرداری ماشین می‌گرفتند و می‌بردن؛ خیلی در روحیه ما مؤثر بود. الان که محل زندگیم عوض شده و این کلاس‌ها نیست متوجه تأثیر نبود اون برنامه‌ها در روحیه‌ام می‌شم».

در برخی از مصاحبه‌ها، به خدمات خارج از کتابخانه شامل خدمات کتابخانه‌ای سیار و درخواست استفاده از خدمات با استفاده از تلفن و پیک و سایر موارد اشاره شده است. برای مثال، می‌توان به نظر یکی از کتابداران اشاره کرد: «... یعنی از کتابخونه انتظار داشتن که اگر بشه چون برای بعضی‌اشون که به هر حال به خاطر کهولت سن یا مشکل جسمی، توی هوای آلوده یا به‌خاطر طی مسیر طولانی برashون سخته، که ما یک پیکی داشته باشیم که اگر اون‌ها تماس گرفتن، ما کتاب‌ها رو با پیک به دستشون برسونیم و در زمان مقرر دوباره پیک رو بفرستیم که کتاب‌ها رو ازشون تحويل بگیرن». سالمداندیگری به اهمیت خدمات کتابخانه در منزل اشاره می‌کند و مطرح می‌کند که: «من چند روز پیش کتابی می‌خواستم. همکاران کتابخانه خیلی راحت و آسان بدون اینکه از من چیزی بخواهند با همان کارت ملی با هزینه‌ای بسیار اندک که من شوکه شدم کتاب را برای یک ماه برای من ارسال کردن».

اما با وجود تمام موارد ذکر شده، به نظر می‌رسد که کتابخانه‌ها برنامه مشخص و مددوّتی برای سالمدان در نظر نگرفته‌اند و برای تأمین منابع آن‌ها نیز با چالش‌های متعددی روبرو هستند. برای مثال، کتابداری بیان می‌کند که: «چه توی نشست‌هاشون، چه توی برنامه‌های فرهنگی شون تا حالا به هیچ عنوان برنامه‌ای که ویژه بازنیستگان یا سالمدان باشد نداشتند». این مسئله زمانی اهمیت پیدا می‌کند که نبود منابع کافی منجر به عدم موفقیت کتابخانه‌ها در جذب سالمدان بیشتر به کتابخانه می‌شود. برای مثال، کتابداری بیان می‌کند: «از همه مهم‌تر، منابع، یعنی ما وقتی این‌همه با تلاش می‌اریم اینا رو سالمدان می‌کشیم توی کتابخونه و اون منابعی که می‌خوان در اختیارشون نمی‌توانیم قرار بدم، خب طبیعیه که او نا رو نمی‌توانیم نگه داریم توی کتابخونه، جذب کردن یک بخش و نگه داشتن بخش مهم‌ترش».

تحقیقات اطلاعاتی کتابخانه‌ای عمومی

شناسایی نیازها و خدمات موردنظر سالمدان از کتابخانه‌های عمومی ایران به روش تحلیل محتوا

جدول ۱. فراوانی کدهای شناسایی شده در مقوله‌های مربوط به منابع، خدمات و برنامه‌ها

مقوله اصلی	مقوله‌های فرعی	کدها	فراوانی
منابع، خدمات و برنامه‌ها	خدمات در کتابخانه	طراحی برنامه و خدمت مشخص	۲۲
منابع، خدمات و برنامه‌ها	آموزش روان‌شناختی، سلامت مشاوره و مسائل روانی	آموزش روان‌شناختی، سلامت مشاوره و مسائل روانی	۱۷
منابع، خدمات و برنامه‌ها	عضویت رایگان و سهولت استفاده	عضویت رایگان و سهولت استفاده	۱۵
منابع، خدمات و برنامه‌ها	برنامه بین‌نسلی	برنامه بین‌نسلی	۱۴
منابع، خدمات و برنامه‌ها	نشست کتاب‌خوان	نشست کتاب‌خوان	۱۲
منابع، خدمات و برنامه‌ها	آموزش نویسنده‌گی و ویراستاری و نشر	آموزش نویسنده‌گی و ویراستاری و نشر	۷
منابع، خدمات و برنامه‌ها	ورزش و بازی فکری	ورزش و بازی فکری	۱۰
منابع، خدمات و برنامه‌ها	شاهدنامه‌خوانی	شاهدنامه‌خوانی	۹
منابع، خدمات و برنامه‌ها	جلسات حضوری و دوره‌های آموزشی اینترنت و رایانه	جلسات حضوری و دوره‌های آموزشی اینترنت و رایانه	۸
منابع، خدمات و برنامه‌ها	خدمات امانت و تمدید	خدمات امانت و تمدید	۷
منابع، خدمات و برنامه‌ها	قصه‌گویی و خاطره‌گویی	قصه‌گویی و خاطره‌گویی	۷
منابع، خدمات و برنامه‌ها	چای و نوشیدنی	چای و نوشیدنی	۷
منابع، خدمات و برنامه‌ها	شعرخوانی و مشاعره	شعرخوانی و مشاعره	۶
منابع، خدمات و برنامه‌ها	کلاس موسیقی	کلاس موسیقی	۶
منابع، خدمات و برنامه‌ها	تشکیل انجمن‌های ادبی	تشکیل انجمن‌های ادبی	۶
منابع، خدمات و برنامه‌ها	حافظ خوانی	حافظ خوانی	۵
منابع، خدمات و برنامه‌ها	آموزش مهارت‌های زندگی	آموزش مهارت‌های زندگی	۵
منابع، خدمات و برنامه‌ها	کتاب درمانی	کتاب درمانی	۴
منابع، خدمات و برنامه‌ها	کلاس تغذیه	کلاس تغذیه	۴
منابع، خدمات و برنامه‌ها	آموزش استفاده از گوشی تلفن همراه	آموزش استفاده از گوشی تلفن همراه	۴
منابع، خدمات و برنامه‌ها	کلاس‌های هنری، آشپزی و خیاطی	کلاس‌های هنری، آشپزی و خیاطی	۳
منابع، خدمات و برنامه‌ها	جلسات مذهبی	جلسات مذهبی	۳
منابع، خدمات و برنامه‌ها	گلستان‌خوانی، بوستان‌خوانی، مولوی‌خوانی	گلستان‌خوانی، بوستان‌خوانی، مولوی‌خوانی	۵
منابع، خدمات و برنامه‌ها	نمایش فیلم	نمایش فیلم	۳

مفهوم اصلی	مفهومهای فرعی	کدها	فراوانی
خدمات جانبی	سفرهای تفریحی	۱۰	
خدمات در منزل	باغبانی و گل‌کاری و ...	۳	
ارائه خدمات در منزل از طریق درخواست		۱۹	
تلفنی/ایمیل			
خدمات در منزل	کتابخانه سیار	۲	
منابع	تأمین انواع مناسب چاپی والکترونیکی	۳۶	
موردنیاز سالمندان	موردنیاز سالمندان		
منابع	کتب آسان خوان و ساده برای سالمند	۸	
منابع	تأمین منابع موردنیاز مراقبان و همراهان	۲	

مفهوم منابع، خدمات و برنامه‌ها دارای بیشترین فراوانی بوده و مهم‌ترین مؤلفه‌های آن شامل خدمات آموزش روان‌شناسی، سلامتی و مشاوره، اجرای برنامه‌های بین‌نسلی، عضویت رایگان و سهولت استفاده از منابع، نشست کتابخوانی، برگزاری سفرهای تفریحی، برگزاری بازی‌های فکری و جسمی مناسب، امکانات صرف چای و نوشیدنی، شاهنامه‌خوانی، قصه‌گویی و خاطره‌گویی، جلسات حضوری و دورهمی، آموزش نویسنده‌گی و نشر و همچنین ارائه خدمات از طریق تلفن و پیک و وجود کتابخانه سیار بود.

نیروی انسانی

تحلیل مصاحبه با کتابداران و سالمندان در خصوص نیازها و انتظارات سالمندان از کتابخانه‌های عمومی نشان داد که نیروی انسانی نقش مؤثری در ارائه خدمات به سالمندان دارد. همان‌گونه که در جدول ۲ ملاحظه می‌شود، مقوله نیروی انسانی به دو مقوله فرعی شامل آموزش و نگرش دسته‌بندی شد.

تحلیل مصاحبه‌ها در خصوص آموزش نیروی انسانی نشان داد که این مقوله باید مورد توجه جدی قرار بگیرد. برای مثال، یکی از مصاحبه‌شوندگان بیان می‌کند که: «نکته مهم در بحث سالمندان به نظرم آموزش کتابداران است که خیلی مهمه و می‌تونه اقدام مثبت و مؤثری

تحقیقات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های عمومی

شناسایی نیازها و خدمات موردنظر سالمدان از کتابخانه‌های عمومی ایران به روش تحلیل محتوا

باشه؛ یعنی میخوام بگم که حتی کتابداری ما هم آمادگی مواجهه با این قشر رو شاید نداشته باشند، یا به عبارتی موانعی هست که شاید بگم مهم ترینش کم توجهی ماهاست، یعنی ما کتابداران یا مثلاً مسئولین کتابخانه‌ها. تا حالا، اگر بخواهیم به طور خاص بهشون خدمات بدیم براشون برنامه‌ای بریزیم بهشون توجهی نکردیم.

در خصوص ضرورت آموزش به کتابداران نیز بیان شد که: «بزرگ‌ترین و مهم‌ترین کار این است که رو کتابدارا سرمایه‌گذاری کنیم و بهشون روان‌شناسی و علوم تربیتی آموزش بدهیم تا شاید به قولی هم تو رشته موفق شدیم ... و تونستیم افراد بیشتری را جذب کنیم»؛ یا «بحث آموزش کتابدار هست که وقتی که یک فردی که مسن است می‌داد، خب باید آموزش نحوه برخورد، همون طوری که آموزش مهارت‌های ارتباط با اعضا نیاز هست با معلولین نیاز هست، آموزش مهارت‌های ارتباط با سالمدان هم (برای کتابدار) نیاز هست».

بخش دیگر مقوله آموزش به کمبود آموزش و مهارت‌های لازم کتابداران کتابخانه‌های عمومی در قبال سالمدان اشاره دارد. برای مثال، یکی از کتابداران می‌گوید: «چون آموزش مناسب ندیدیم متأسفانه توی دانشگاه‌های کتابداری می‌خونیم ولی مردم‌داری و یا کتابخانه‌داری بهمون درس نمی‌دانم، نحوه رفتار با مردم از هر قشری را یاد نمی‌گیریم. خودمون اصلی‌ترین ضعفمون و کمبودمون همین است و نمی‌دونیم تو موقعیت‌هایی که قرار می‌گیریم چه کار باید بکنیم». یا کتابدار دیگری می‌گوید: «... اولین موضوع، عدم آگاهی و آموزش کتابداران در این حوزه است. به هیچ عنوان، هیچ کتابداری در حوزه سالمدان آموزش ندیده است، چه نیازهایی دارند، چرا باید بهشون توجه شود ...».

یکی از مشکلات، عدم اطلاع سالمدان از وجود کتابخانه و خدماتی است که توسط کتابخانه‌های عمومی ارائه می‌شود. برای مثال، یکی از آن‌ها بیان می‌کند: «شاید سالمدان نمی‌دانند که چنین جایی (کتابخانه) وجود دارد؛ بعد انتظار داریم که بهشون خدمات بدیم و مثلاً بگیم تعداد بیشتری بیانند». از همه مهم‌تر، این موضوع زمانی قابل تأمل می‌شود که کارکنان نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور نیز با این مشکل مواجه باشند. برای مثال، «مجموعه نهاد، نیروی انسانی نهاد، کتابداران، یا حتی اون‌هایی که از بیرون کتابخانه‌های عمومی رو می‌بینن، یک انتظارات خیلی محدودی از کتابخانه‌های عمومی دارن».

جدول ۲. فراوانی کدهای شناسایی شده در مقوله نیروی انسانی

فرافوایی	کدها	مفهومهای اصلی فرعی
۱۲	دانش و آگاهی کتابداران در خصوص سالمندی و نیازهای آنها	
۸	توجه بیشتر به کتابخانه و اهداف آن توسط مدیران و کتابداران	نگرش
۶	لزوم توجه بیشتر و شناخت کافی از کتابخانه و اهداف آن توسط سالمندان و سازمانها	نیروی انسانی
۱۷	لزوم آموزش مهارت‌های ارتباطی برای کارکنان کتابخانه	
۱۶	وجود کتابدار متخصص و آموزش دیده در زمینه امور سالمندان در کتابخانه	آموزش
۱۳	استفاده از تجرب سالمندان	
۳	آموزش خانواده‌ها و همراهان سالمندان	

مفهوم آموزش به استفاده از تجرب سالمندان، آموزش خانواده و همراهان آنها وجود کتابدار متخصص به منظور آموزش و ارائه خدمات به سالمندان دسته‌بندی شد و مقوله نگرش نیز بیشتر بر دانش و آگاهی کتابداران از دوران سالمندی و شرایط خاص آن، توجه به کتابخانه و اهداف آن توسط مدیران و کتابداران و شناخت کافی از کتابخانه و اهداف آن توسط سالمندان و سازمانهای حامی سالمند تأکید می‌کند. با توجه به شرایط سالمندان و روحیات و ویژگی‌های خاص آنها، به نظر می‌رسد که آموزش مهارت‌های ارتباطی برای کتابداران در مواجهه با سالمندان و ارائه خدمات به آنها می‌باشد مورد توجه قرار گیرد.

تعیین نیاز (نیازسنجی)

شرایط سالمندی و مسائل و مشکلات آنها باعث می‌شود که سالمندان نیازهای متفاوت و گسترده‌ای داشته باشند. از همین رو، لازم است نیازهای آنها بدقت شناسایی شود (جدول ۳). شناسایی نیازها می‌تواند به گسترش و بهبود خدمات و فعالیت‌های کتابخانه‌ای منجر شود. همچنین، نتایج در زمینه نیاز به منابع مختلف از نظر جنبشی پاسخ‌گویان قابل توجه بود؛ بدین صورت که سالمندان

تحقیقات اطلاعاتی کتابخانه‌ای ملی

شناسایی نیازها و خدمات موردنظر سالمدان از کتابخانه‌های عمومی ایران به روش تحلیل محتوا

مرد بیشتر به کتب و منابع تاریخی، نشریات و روزنامه‌ها علاقه نشان دادند، در حالی که سالمدان زن بیشتر به کتاب‌های عاشقانه و رمان علاقه‌وافری نشان دادند. در این خصوص، یکی از کتابداران می‌گوید: «... این قشر به روزنامه زیادی علاقه‌مند می‌شوند یا به مجلاتی که مخصوصاً راجع به مسائل سیاسی اجتماعی محیط پیرامون است یا مثلاً به سلامت جسمانی و روحی این قشر...». یا سالمدان شاغل در یک مؤسسه سالمدان می‌گوید: «سالمدان علاقه‌مند به خواندن کتاب‌های تاریخی و رمان هستند. به خصوص رمان‌هایی که سرانجام و آخرش جنبه مثبت پیدا می‌کنند... همچون دوست دارن دنبال گذشتۀ پنهان خودشون باشند. کتاب‌های تاریخی هم که دوست دارند، دوست دارند گذشته رو یک بار دیگه در ذهنشون مرور کنند».

اهمیت حفظ حرمت و تکریم سالمدان در مصاحبه‌ها بسیار مشهود بود، به طوری که یکی از کتابداران بیان می‌کند که: «اولین چیزی که فکر می‌کنم یک سالمدان نیاز دارد و بین همه انسان‌ها مشترک است، احترام به موی سفید سالمدان است که برآشون هم مهم است... رعایت احترام می‌تواند در جذب این سالمدان در واقع مؤثر باشد». یا یکی از کتابداران می‌گوید: «بزرگترین کمک به نظرم مشارکت دادن سالمدان در امور اجتماعی است که از حالت انزوایی بیرون بیایند. این مهم است که در فعالیت‌های اجتماعی باشند؛ [این] خیلی بهشون کمک می‌کند که ایزوله نباشند».

جدول ۳. فراوانی کدهای شناسایی شده در مقوله نیاز‌سنجد

مقوله اصلی	مقوله‌های فرعی	کدها	فرافوایی
نیاز‌سنجد	نیاز و تعاملات اجتماعی دور هم بودن و دیده شدن	۳۶	
نیاز‌سنجد	انواع نیازها	۲۱	احترام و رعایت شان سالمدان
نیاز‌سنجد	نیاز‌سنجد	۱۴	پژوهشکی، بهداشت، توان‌بخشی
نیاز‌سنجد	نیاز‌سنجد	۸	کتب تاریخی
نیاز‌سنجد	نیاز‌سنجد	۶	تغذیه‌ای
نیاز‌سنجد	نیاز‌سنجد	۶	رمان و داستان
نیاز‌سنجد	نیاز‌سنجد	۵	مهارت‌های زندگی و روان‌شناسی
نیاز‌سنجد	نیاز‌سنجد	۲	سازمان‌های حامی
نیاز‌سنجد	نیاز‌سنجد	۸	شناسایی سالمدان و مشخصات آن‌ها

در مصاحبه‌ها سعی شد به صورت مشخص بر نیازهایی تأکید شود که ارائه آن‌ها از طریق کتابخانه‌های عمومی امکان‌پذیر باشد. از همین رو، نتایج مصاحبه با سالمندان و کتابداران نشان داد که سالمندان بیشتر از آنکه به منابع کتابخانه و سایر خدمات نیاز داشته باشد، به تعاملات اجتماعی، دور هم بودن و دیده شدن، احترام و رعایت شأن آن‌ها، نیازهای بهداشتی، پزشکی و توانبخشی نیاز داشتند و منابع تاریخی، رمان، تقدیمه و سلامتی در اولویت بعدی نیاز آن‌ها قرار داشت.

تبلیغات و اطلاع‌رسانی

بازاریابی و تبلیغات یکی از فعالیت‌های مهم کتابخانه‌های عمومی در جذب و مشارکت سالمندان به کتابخانه است. این کار می‌تواند به تقویت جایگاه کتابخانه در میان سالمندان کمک کند. بازاریابی خدمات و فعالیت‌های کتابخانه به روش‌های مختلفی انجام می‌شود که از جمله آن‌ها می‌توان به ارتباط حضوری بیشتر با سالمندان، تهیه بروشور، بنر، همکاری با سایر سازمان‌ها و استفاده از رسانه‌های جمعی و محلی اشاره کرد (نک. جدول ۴).

همان طور که اشاره شد، ارتباط حضوری بیشتر با سالمندان در جذب مؤثر آن‌ها بسیار تأثیرگذار است و این تعامل رودرزو و نزدیک هم باعث تکریم سالمندان شده و هم می‌تواند به صورت غیر مستقیم در جذب آن‌ها به کتابخانه مؤثر باشد. برای مثال، کتابداری در این خصوص می‌گوید: «باید برخورد شایسته با سالمندان صورت بگیرد. بر اساس تجربه خودمان، وقتی برنامه‌ای داریم خیلی انتظار دارند که بهشون خبر بدیم یک بهشون زنگ بزنیم بگیم که چه برنامه‌فرهنگی در کتابخانه داریم».

تبلیغات خدمات کتابخانه‌ها از طریق شناسایی مکان‌هایی که سالمندان اوقات بیشتری را در آنجا می‌گذرانند نیز امکان‌پذیر است. به گفته یکی از کتابداران، این امر از طریق ارتباط حضوری صورت می‌پذیرد که: «از طریق دوستان بازاریاب با حضور در پارک‌های شهری، سالمندان را رصد کنند و با خواسته‌ها و انتظارات آن‌ها آشنا بشوند و برآشون برنامه‌ریزی کنند.... لازمه این کار، این است که ما باید فضاهایی رو شناسایی کنیم که سالمندان در اونجا حضور دارن تا بتونیم برنامه‌ها و مزایای حضور در کتابخونه رو برآشون معرفی کنیم».

استفاده از رسانه‌های جمعی به منظور شناسایی خدمات و فعالیت‌های کتابخانه به این دلیل که عمدۀ سالمندان از این رسانه‌ها بیشتر استفاده می‌کنند یکی دیگر از راه‌های جذب سالمندان

تحقیقات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ای مجموعه

شناسایی نیازها و خدمات موردنظر سالمدان از کتابخانه‌های عمومی ایران به روش تحلیل محتوا

به کتابخانه است. برای مثال، یکی از آن‌ها می‌گوید: «حالا با صداوسیما در ارتباط باشیم، برنامه‌هایی با صداوسیما بگذاریم، چون اکثر سالمدان بیشتر تلویزیون رو پیگیرند، نگاه می‌کنند، ... مخصوصاً شبکه‌های استانی رو فکر می‌کنم خیلی مؤثر هستند، ... چون با زبون اون‌ها صحبت می‌کنند...».

در این رابطه، فعالیت گند بخش روابط عمومی کتابخانه‌ها نیز مانع از اطلاع‌رسانی مناسب و به موقع محسوب می‌شوند. برای مثال، کتابداری می‌گوید: «ولی من روابط عمومی اداره خودمونم بگم، یک خبر را اگر بهشون می‌دادم این خبر اونقدر طول می‌کشید تا این لحظه هنوز جایی چاپ نشده حتی رو پورتال اداره ما هم نمی‌رفت. حب، نه کسی می‌دونه ما چه کار می‌کیم نه کسی اهداف ما رو می‌دونه نه تبلیغی می‌کنیم بیان که ما چنین برنامه‌ای داریم. به نظر من تبلیغات خیلی مهمه».

جدول ۴. فراوانی کدهای شناسایی شده در مقوله تبلیغات و اطلاع‌رسانی

مقوله اصلی	مقوله‌های فرعی	کدها	فراوانی
روش‌های سنتی	روش‌های جمعی و محلی	ارتباط حضوری بیشتر با سالمدان و همراهان آنها	۱۴
تبلیغات و اطلاع‌رسانی	تبلیغات	بروشور، بنر و پلاکارد	۵
تبلیغات	ارتباط بیشتر با سایر سازمانها	ارتباط بیشتر با سایر سازمانها	۲
تبلیغات مناسب	تبلیغات مناسب		۸

علی‌رغم موارد ذکر شده، مشکلات و چالش‌هایی در جذب سالمدان نیز وجود دارد. برای مثال، تبلیغات ناکافی و عدم دسترسی به رسانه‌های اجتماعی توسعه سالمدان از جمله مهم‌ترین آن‌هاست. از طرف دیگر، سیاست‌های مدون نهاد کتابخانه‌ها و عدم تأکید آن بر جذب سالمدان هم بی‌تأثیر نیست، به طوری که خود کتابداران هم موضوع سالمدانی را به صورت جدی پیگیری نمی‌کنند. برای مثال، کتابداری بیان می‌کند: «ما این کارا رو انجام ندادیم؛ ما اصلاً واردش نشدیم؛ وارد جمع سالمدان نشدیم؛ شاید اصلاً سالمدان نمی‌دانند که چنین جایی وجود دارد؛ بعد انتظار داریم که بهشون خدمات بدیم و مثلاً بگیم تعداد بیشتری بیان».

دسترس پذیری

دسترس پذیری خدمات کتابخانه‌ای از دیگر نیازهایی است که به آن اشاره شده است. دسترس پذیری به دو بخش ساختمان و فضای کتابخانه و تردد سالمندان و رفت و آمد آنها تقسیم شده است (جدول ۵). یافته‌ها حاکی از آن است که فراهم کردن فضای مناسب برای سالمندان در محیط کتابخانه در بخش ساختمان و فضای کتابخانه به کرات مورد توجه قرار گرفته است که در ادامه به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود. مثلاً کتابداری در این زمینه می‌گوید: «دوست دارن یک فضایی در اختیارشون قرار بگیره، دیگه اکثر آن‌ها می‌تونن یک جلسه رو اداره کنند. در نتیجه، فقط همین که فضا در اختیارشونه یک تمی {موضوعی} داره مثل جلسه انجمن ادبی... خودشون اداره می‌کنن و خودشون هم لذت می‌برند». یا یکی دیگر از آن‌ها می‌گوید: «یک مسئله دیگه که دوست داشتن این بود که قسمتی رو در نظر بگیرن برای سالمندان که اونجا با هم بتونن درمورد موضوعات مختلف تبادل نظر کنند، یک فضایی که نیازی به سکوت کامل نباشه».

در خصوص اختصاص فضا به سالمندان، یکی از آن‌ها بیان می‌کند که: «کاشکی یک فضایی را برای ما در نظر می‌گرفتید که طبقات پایین تر یک اتاق داشتیم و مشکل بالا رفتن از طبقات و پله‌ها رو نداشتیم». این موضوع نشان می‌دهد که در برخی از کتابخانه‌ها استانداردهای موردنیاز برای استفاده سالمندان و متناسب با شرایط آن‌ها رعایت نشده است. برای مثال، یکی از آن‌ها بیان می‌کند: «از لحاظ فضای کتابخونه خیلی مشکل دارن و برای سالمندان استاندارد ساخته نشده که بتونن استفاده بکنن». سالمندی دیگر می‌گوید: «مشکلی که اکثراً کتابخونه‌های عمومی در سطح کشور دارن اینه که برای افراد سالم و توانا ساخته شدن»، و دیگری می‌گوید: «متاسفانه کتابخونه‌ها در نظر نگرفتن یک فضای بدون پله و مسطح باشه که عبور و مرورشون رو راحت بکنه».

مناسب بودن ورودی کتابخانه برای سالمندان، داشتن نور مناسب و نداشتن پله و وجود رمپ با شبی مناسب، فراهم بودن سرویس‌های بهداشتی و همچنین دسترسی فیزیکی و راحت به کتابخانه از دیگر نیازهایی است که باید به آن‌ها توجه شود. برای مثال، یکی از آن‌ها می‌گوید: «حالا محل کتابخونه رو که نمی‌توnim تغییر بدیم ولی حداقل پله‌ها رو کم می‌کنیم یا مسیری رو درست می‌کنم که سالمند بدون اینکه از طریق پله بیاد بالا به راحتی بیاد راه بره و بیاد بالا». یا

تحقیقات اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی

شناسایی نیازها و خدمات موردنظر سالمندان از کتابخانه‌های عمومی ایران به روش تحلیل محتوا

دیگری می‌گوید: «سالمندان خب شرایط تردی خاصی ممکن داشته باشند، یا پله‌های بلندی دارند، پله‌های استانداردی ندارند، برای دسترسی به طبقات، آسانسور ندارند؛ خب، اینا چیزایی است که ... خیلی مورد توجه نبودن»؛ یا «قریب به اتفاق کتابخونه‌های ما اینها رو بعضاً حتی یک رمپ ساده رو هم ندارند». این در حالی است که طبق استانداردهای لازم در خصوص استفاده سالمندان از کتابخانه‌ها، فضای ورودی کتابخانه بهتر است به صورت رمپ باشد.

سهولت استفاده از تجهیزات کتابخانه‌ها از جمله موارد دیگری است که توجه به آن ضرورت دارد. برای مثال، یکی از کتابداران به نامناسب بودن و عدم راحتی تجهیزات کتابخانه اشاره می‌کند و می‌گوید: «این‌ها دیگه نمی‌تونن روی صندلی‌هایی که چوبی هست خیلی راحت بشین و ساعت‌ها تحمل کنن؛ اینا خیلی مهمه». کتابداری دیگر بیان می‌کند که: «امکانات صندلی‌ها الان البته این طوری داره میشه رفته رفته صندلی‌ها حالت یه ذره مبله داره، نرم‌هه، یک تشک‌هایی روی صندلی‌ها قرار می‌گیره که این باعث می‌شه یکم نرم تر بشه، اینا رو سعی کنیم رعایت کنیم». با این حال، مشکلاتی هم وجود دارد؛ برای مثال: «الان متأسفانه صندلی‌هایی که در کتابخونه‌مون استفاده می‌شه، قریب به اتفاق، میز و صندلی چوبی خیلی سفت و خشکی است که خود من نمی‌تونم بیش از نیم ساعت روش بشینم واقعیتش؛ حالا ما چه انتظاری داریم مثلاً یک عضو سالمند بیاد، (چند) ساعت روی اون صندلی بشینه».

یکی دیگر از دغدغه‌های کتابداران در زمینه دسترسی‌پذیری کتابخانه‌ها برای سالمندان رفت و آمد آن‌ها به کتابخانه است. برای مثال، یکی از آن‌ها می‌گوید: «چیزی که آن‌ها به ما منعکس کردند درباره آمدنشون به کتابخانه است» یا یکی دیگر می‌گوید: «می‌شود برای آن تمهداتی در نظر گرفت؛ مثلاً کارهایی که در ارتباط با سازمان‌های دیگه می‌شه باهاشون هماهنگ کرد مثلاً شهرداری یا خطوط واحد برای بردن و آوردن این‌ها» یا دیگری بیان می‌کند که: «خیلی‌هاشون انتظار دارند حالا برا رفت و آمدشون ما یک خدماتی در نظر بگیریم که خیلی راحت بتوانند بروند و بیایند». تدارک و تهیه ایاب و ذهاب رایگان برای سالمندان به کتابخانه نیز توسط سالمندان و کتابخانه‌ها اشاره شد. سالمندی می‌گوید: «حواسته ما این است که سرویس برای رفت و آمد ما بگذارند، چون هر روز برای رفت و آمد آزانس می‌دهم غیر از شهریه. اگر یک سرویس برای ما بگذارند خیلی عالی است».

جدول ۵. فراوانی کدهای شناسایی شده در مقوله دسترس پذیری

مقوله اصلی	مقوله‌های فرعی	کدها	فراوانی
دسترس پذیری	ساختمان و فضای کتابخانه	رفت و آمد سالم‌دان به کتابخانه	۱۴
دسترس پذیری	کتابخانه	فراهم کردن فضای مناسب در کتابخانه	۳۵
دسترس پذیری	ساختمان و فضای کتابخانه	مناسب بودن ورودی کتابخانه	۱۶
دسترس پذیری	ساختمان و فضای کتابخانه	دسترسی فیزیکی و امکانات ساختمانی مناسب	۱۶
دسترس پذیری	ساختمان و فضای کتابخانه	صنعتی راحتی و مبلمان مناسب	۱۰
دسترس پذیری	ساختمان و فضای کتابخانه	وجود رمپ با شیب مناسب	۱۰
دسترس پذیری	ساختمان و فضای کتابخانه	سرویس بهداشتی مناسب و دسترس	۷
دسترس پذیری	ساختمان و فضای کتابخانه	وجود بالابر/آسانسور	۶
دسترس پذیری	ساختمان و فضای کتابخانه	دسترس پذیری منابع پراستفاده	۳

مشارکت، سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی

مشارکت سالم‌دان در طراحی، سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی خدمات کتابخانه نقش مهمی در ارائه خدمات به سالم‌دان در کتابخانه‌های عمومی ایفا می‌کند. این مقوله نقش مهمی در طراحی خدمات مناسب سالم‌دان در کتابخانه‌های عمومی دارد (جدول ۶). از همین رو، استفاده از سالم‌دان در برنامه‌های کتابخانه، در نظر گرفتن بودجه لازم به منظور اجرای برنامه‌های ویژه سالم‌دانی، مشارکت با سایر سازمان‌ها و سیاست‌گذاری در خصوص مسائل گفته شده از جمله مهم‌ترین اقداماتی است که لازم در کتابخانه‌های عمومی مورد توجه قرار گیرد.

در خصوص مشارکت سالم‌دان، یکی از کتابداران می‌گوید: «می‌توانیم با سالم‌دانی که در ارتباط بودیم از آن‌ها در برنامه‌ها دعوت کنیم؛ خیلی استقبال می‌کنند»، یا «جلسات یا برنامه‌هایی برای سالم‌دان بذاریم که خودشون یک‌جورهایی بیشتر مدیریت کنن و ما فقط ناظرات و کنترل کنیم».

یکی از کتابداران بیان می‌کند که: «از ظرفیت سالم‌دان می‌توانیم استفاده کنیم به عنوان کمک‌رسان به کتابخانه در کارهای خدماتی،... از راهنمایی و مشاوره آنها بتونیم استفاده کنیم...» یا "و دیگری می‌گوید "... حتی کتابخانه هر منطقه یا محله‌ای می‌تواند از سالم‌دان آن منطقه که توانایی و تمایل‌شو دارند می‌توانند به عنوان نیروی کمکی تو آن محل استفاده کنند" یا

تحقیقات اطلاعاتی کتابخانه‌ای ملی

شناسایی نیازها و خدمات موردنظر سالمدان از کتابخانه‌های عمومی ایران به روش تحلیل محتوا

کتابداری می‌گوید "کتابخانه میتوانه سالمدان را به عنوان نماینده‌های خودش به مدارس بفرسته ... مثلاً کتابی را واسه اینها بخواند یا مثلاً کتابی را برآشون معرفی بکند. اینطوری کاراییش به نظر من خیلی کاربردی و مهم تر هست".

در بعد سیاستگذاری برای خدمات سالمدان در کتابخانه‌ها، برای مثال یکی از کتابداران بیان می‌کند که "اگر یک سالمندی وارد یک کتابخونه بشه، باید کتابدار از قبل برآش برنامه‌ای داشته باشه، ... و این لازمش اینه یک خطمشی توسط نهاد کتابخونه‌ها ارائه بشه".

در بحث بودجه و مسائل مالی نیز ضرورت اختصاص بودجه برای خدمات و منابع مورد نیاز سالمدان در کتابخانه‌های عمومی اشاره شده است. با این وجود، کمبود اعتبار و منابع مالی یکی از مشکلاتی است که مصاحبه‌شوندگان بر آن تأکید دارند. برای مثال، یکی از پاسخگویان می‌گوید "مسئول کتابخونه خیلی دستش باز نیست توی خدمات دهی، و بودجه‌ای برای خودش نداره که بخواهد کار کنه و ازش خیلی در حد محدودی که چیزهای کوچک بتونه بخره در اختیارش هست".

جدول ۶. فراوانی کدهای شناسایی شده در مقوله سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی

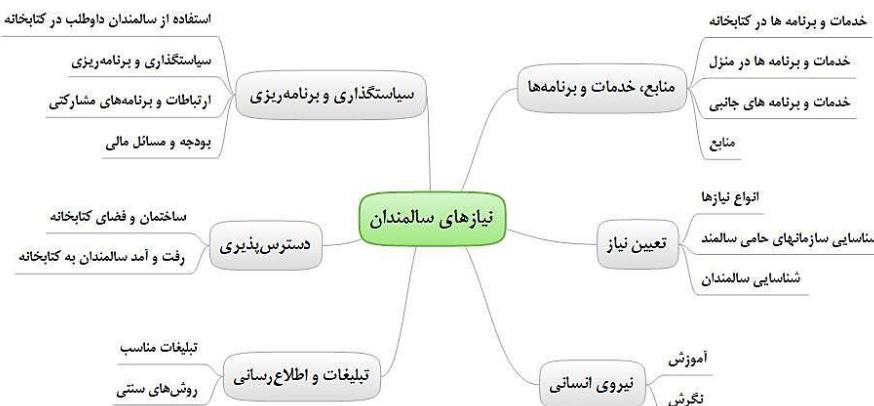
مقوله اصلی	مقوله‌های فرعی	کدها	فراوانی
استفاده از سالمدان داوطلب	فعالیت‌های داوطلبانه سالمدان در خدمات کتابخانه‌ای	۲۶	
سیاست گذاری	سیاست توسعه مجموعه و مجموعه‌سازی برای سالمدان	۷	
مشارکت، سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی	وجود برنامه، طرح و سیاست مشخص در زمینه ارائه خدمات به سالمدان	۵	
ارتباطات و برنامه‌های مشارکتی	ارتباط مداوم با سازمان‌های حامی سالمدان برای برنامه‌های مشارکتی	۱۹	
بودجه و مسائل مالی	وجود بودجه اختصاصی برای خدمات و مجموعه موردنیاز سالمدان	۱۹	

از جمله مهم‌ترین مقوله‌های به دست آمده می‌توان به «فعالیت‌های داوطلبانه سالمدان داوطلب در خدمات کتابخانه‌ای» و «ارتباط مداوم با سازمان‌های حامی سالمدان برای برنامه‌های

تحقیقات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های عمومی

زمستان ۱۳۹۹ دوره ۲۶ شماره ۴

مشارکتی»، به ترتیب با بیشترین فراوانی، و سپس «وجود برنامه، طرح و سیاست مشخص در زمینه ارائه خدمات به سالمدانان»، «سیاست توسعه مجموعه و مجموعه‌سازی برای سالمدان» و وجود بودجه اختصاصی برای خدمات و مجموعه موردنیاز سالمدان» اشاره کرد (جدول ۶).
به طور کلی، مدل مفهومی به دست آمده از تحلیل یافته‌های حاصل از مصاحبه نیمه‌ساخت یافته با کتابداران و سالمدان در خصوص نیازها و انتظارات سالمدان از کتابخانه‌های عمومی در شش مقوله مذکور در نمودار ۲ نشان داده شده است.



بحث و نتیجه‌گیری

بررسی نتایج حاصل از داده‌های مصاحبه‌ها نشان داد که نیازها، خدمات و انتظارات سالمدان از دیدگاه سالمدان و کتابداران در شش مقوله کلی شامل تعیین نیاز، دسترس‌پذیری، مشارکت، سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی، منابع، خدمات و برنامه‌ها، نیروی انسانی و بازاریابی و تبلیغات دسته‌بندی می‌شوند.

مفهوم منابع، خدمات و برنامه‌ها یکی از مهم‌ترین بخش‌های استاندارد کتابخانه‌های عمومی برای سالمدان است که توسط انجمان‌های مختلف نیز مورد توجه قرار گرفته است. طیف گسترده‌ای از خدمات و برنامه‌ها از طریق کتابخانه‌های عمومی به سالمدان قابل ارائه است که از

تحقیقات اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی

شناسایی نیازها و خدمات موردنظر سالمدان از کتابخانه‌های عمومی ایران به روش تحلیل محتوا

جمله آن‌ها می‌توان به آموزش مسائل روان‌شناسی، سلامت و مشاوره، شاهنامه‌خوانی، اجرای برنامه‌های بین‌نسلی، عضویت رایگان و سهولت استفاده از کتابخانه، نشست کتاب‌خوان، تسهیل خدمات امانت و تمدید کتاب، برگزاری دوره‌های آموزشی اینترنت و رایانه، آموزش نویسنده‌گی، ویراستاری، نشر، ورزش و بازی‌های فکری اشاره کرد. بررسی پژوهش‌ها و همچنین استانداردهای این حوزه نیز از اهمیت برنامه‌ها و خدمات کتابخانه‌ای به سالمدان حکایت دارد و برگزاری این دوره‌ها توسط پژوهش‌های دیگر نیز مورد تأکید قرار گرفته است (انجمن کتابداری آمریکا، ۲۰۰۸؛^۱ کتابخانه عمومی بادینهام، ۲۰۱۶؛^۲ Dalmer، ۲۰۱۷،^۳ لویت و آن، ۲۰۱۱).^۴

تحلیل مصاحبه‌ها نشان داد که کتابخانه‌های عمومی طرح و برنامه و خدمت مشخصی را برای سالمدان در نظر نگرفته‌اند. اگرچه برنامه‌هایی به صورت گسته در برخی از کتابخانه‌ها اجرا می‌شود، برنامه‌ریزی مناسب و مددود برای آن‌ها انجام نشده است. در برخی از پژوهش‌های انجام‌شده نیز به مدون نبودن و محدود بودن برنامه‌ها و خدمات کتابخانه‌ای برای سالمدان نیز اشاره شده است (پایپر، پالمر و ژی، ۲۰۰۹؛^۵ هیوز، ۲۰۱۷؛^۶ لنسنtra، اگزو و دوال، ۲۰۲۰).^۷

کتابخانه‌های عمومی در صورتی می‌توانند به سالمدان خدمات مؤثرتری ارائه دهند که نیازها، مهارت‌ها و علایق سالمدان را مورد توجه قرار دهند و با توجه به اینکه علایق و نیازهای اطلاعاتی سالمدان متنوع است، این امر ایجاب می‌کند که نیازسنجی مناسبی در خصوص تعیین منابع موردنیاز انجام بگیرد. پژوهش‌ها نیز نشان می‌دهد که ارائه خدمات به سالمدان و اشاعه اطلاعات به این افراد باید بر اساس نیازهای آن‌ها باشد (کاواناگ و رایتر، ۲۰۱۲).^۸

مشارکت، سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی از جمله استانداردهای خدماتی کتابخانه‌های عمومی است که برای سالمدان نیز در نظر گرفته شده است (مور و یانگ، ۱۹۸۵؛^۹ انجمن کتابداری آمریکا، ۲۰۰۸؛^{۱۰} اسلون، ۲۰۰۹؛^{۱۱} سابو، ۲۰۱۷).^{۱۲} نتایج پژوهش حاضر نیز نشان داد که به‌دلیل علاقه و تمایل سالمدان داوطلب به برنامه‌ریزی و فعالیت‌های کتابخانه می‌توان به‌طرز مؤثری از آن‌ها استفاده کرد. اجرای برنامه‌های بین‌نسلی که در راهنمایها و استانداردهای خدمات کتابخانه‌ای نیز مورد توجه قرار گرفته از جمله مواردی است که می‌تواند در طراحی برنامه‌های کتابخانه‌ها در نظر گرفته شود.

1. Bowdoinham Public Library
3. Lenstra, Oguz & Duvall

2. Dalmer
4. Cavanagh & Robbins

از دیگر مواردی که در ارائه خدمات به سالمدان باید مورد توجه قرار گیرد، بودجه و مسائل مالی است. اگرچه اسناد مختلفی به ضرورت تأمین بودجه کافی برای ارائه خدمات کتابخانه‌ای به سالمدان اشاره کرده‌اند، کتابخانه‌ها معمولاً با مشکل کمبود بودجه مواجه هستند و پژوهش‌های متعددی نیز این موضوع را تأیید می‌کنند. این مسئله زمانی بیشتر اهمیت می‌باید که قرار باشد برنامه‌ها و خدمات مشخصی برای سالمدان تدارک دیده شود (مور و یانگ، ۱۹۸۵؛ پایپر، پالمر و ژی، ۲۰۰۹؛ کیم و لی، ۲۰۱۴).

بخش دیگری از نیازها و انتظارات سالمدان در استفاده بهینه از خدمات کتابخانه به موضوع بازاریابی و تبلیغات خدمات کتابخانه اشاره دارد. بیشتر سالمدان و کتابداران مصاحبه‌شونده به روش‌های سنتی تبلیغات و چالش‌های آن اشاره داشته‌اند و توجه اندکی به روش‌های نوین تبلیغات در میان سالمدان ایرانی شده است، به‌طوری که تهیه بروشورها و اشاعه آن‌ها، استفاده از قابلیت کتابداران و سالمدان، حضور در پارک‌ها و شناسایی فضاهای خاص سالمدان و تماس تلفنی از جمله این روش‌هاست. برخی پژوهش‌ها نیز به نقش انواع مختلف رسانه‌ها از جمله رادیو و تلویزیون به منظور معرفی خدمات کتابخانه به سالمدان پرداخته‌اند (آلن و ویلکینسون، ۱۹۹۰؛ انجمن کتابداری آمریکا، ۲۰۰۸؛ ادوور و دیگران، ۲۰۱۶). با این حال، به نظر می‌رسد که سالمدان از خدمات کتابخانه آگاهی نداشته و این موضوع منجر به عدم استفاده آن‌ها از برنامه‌ها و خدمات می‌شود. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که سالمدان از خدمات مشخصی که برای برطرف کردن نیازهای شان توسط کتابخانه‌ها ارائه می‌شود آگاهی ندارند (پایپر و دیگران، ۲۰۰۹). علاوه بر این، مشکلات دیگری نیز از جمله اطلاع‌رسانی نامناسب و عدم دسترسی سالمدان به رسانه‌های اجتماعی، عدم تأکید سیاست‌های مدون نهاد کتابخانه‌های عمومی بر جذب سالمدان و به‌تun آن، نآگاهی کتابداران از مسائل و موضوعات سالمندی و بی‌توجهی به جذب آن‌ها در کنار آگاهی نامناسب سالمدان، خانواده‌ها و همراهان آن‌ها از خدمات کتابخانه‌ای وجود دارد که می‌تواند منجر به استفاده نکردن از کتابخانه و عدم تبلیغ مناسب خدمات آن‌ها شود.

از دیگر خدمات موردنیاز سالمدان می‌توان به فراهم کردن فضای مناسب سالمندی، دسترسی فیزیکی راحت به کتابخانه، مناسب بودن ورودی کتابخانه، صندلی راحت و مبلمان در

تحقیقات اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی

شناسایی نیازها و خدمات موردنظر سالمدان از کتابخانه‌های عمومی ایران به روش تحلیل محتوا

کتابخانه و سرویس‌های بهداشتی، داشتن نور مناسب و روشنایی کافی، و آسانسور و رمپ اشاره کرد. با توجه به بالا بودن هزینه ایاب و ذهب و درآمد پایین سالمدان، آنان با مشکلات متعددی دست به گریبان هستند؛ از همین رو، ارائه خدمات کتابخانه در منزل یا ارائه سرویس در سطح محله می‌تواند راهکار مناسبی در این زمینه باشد. این عوامل در استانداردهای خدمات کتابخانه‌ای برای سالمدان نیز دیده شده و به طور مداوم بر آن‌ها تأکید شده است (انجمن کتابداری آمریکا، ۲۰۰۸؛ کتابخانه عمومی بادینهای، ۲۰۱۶؛ کوئین و مکلم^۱، ۲۰۱۲؛ باندی^۲، ۲۰۰۵؛ هیکن^۳، ۲۰۰۴؛ جوزف^۴، ۲۰۰۶؛ کندال^۵، ۱۹۹۶؛ لئو آپی‌پسی^۶، پری، ۲۰۱۴؛ پایپر و دیگران، ۲۰۰۹).

آموزش مداوم کارکنان یا فرصت‌های آموزشی برای کارکنان کتابخانه در خصوص سالمدانی و مسائل آن ضروری است. آموزش کارکنان و افزایش آگاهی آن‌ها در خصوص دوران سالمدانی می‌تواند باعث ایجاد نگرش مثبت نسبت به آن‌ها در جامعه به منظور ایجاد تغییرات مطلوب و آمادگی آن‌ها در ارائه خدمات بیشتر به سالمدان شود. در پژوهش کیم و لی در سال ۲۰۱۴، توصیه‌های مختلفی توسط سالمدان ارائه شده که از جمله آن‌ها می‌توان به کارکنان آموزش دیده برای اجرای برنامه‌های یادگیری مادام‌العمر کتابخانه‌های عمومی برای سالمدان، مهربان و حرفه‌ای بودن کارکنان کتابخانه، بازآموزی منظم کارکنان کتابخانه و آموزش کارکنان کتابخانه اشاره کرد (کیم و لی، ۲۰۱۴). پایپر (۲۰۰۹) در پژوهش خود که در کتابخانه مریلند انجام شد نشان داد که در هیچ‌یک از کتابخانه‌ها متخصص مربوط به امور سالمدان استخدام نشده است اما کتابدار مسئول خدمات سالمدان وجود دارد. نتایج پژوهش مور و یوانگ (۱۹۸۵) نیز نشان داد که در برخی از کتابخانه‌های آمریکا، متخصص سالمدان وجود ندارد. در پژوهش‌ها و استانداردهای خدمات کتابخانه‌ای مختلف نیز به نقش و اهمیت نیروی انسانی و آموزش آن‌ها در ارائه خدمات به سالمدان توجه شده است (انجمن کتابداری آمریکا، ۲۰۰۸؛ آمان و دیگران، ۲۰۱۰؛ کوئین و مکلم، ۲۰۱۲؛ کتابخانه عمومی بادینهای، ۲۰۱۶؛ باندی، ۲۰۰۵؛ اریکسن باکا، ۲۰۱۰؛ هیکن، ۲۰۰۴؛ جوزف، ۲۰۰۶؛ کندال، ۱۹۹۶؛ لئو آپی‌پسی، ۱۹۹۲؛ مایو، ۲۰۰۹؛ پری، ۲۰۱۴؛ پایپر و دیگران، ۲۰۰۹؛ رید، ۱۹۷۳؛ راینس، ۲۰۱۲؛ استیف، ۲۰۱۶). از طرف دیگر، در مطالعات دیگر نیز مشخص شد که ارتباط خوبی بین کتابداران و

1. Quinn & McCallum

2. Bundy

3. Hicken

4. Kendall

5. Leo Ip

6. Reed

سالمدان برقرار نشده است. این در حالی است که کتابخانه‌های عمومی می‌توانند به عنوان محیطی برای طرح مباحث و انعکاس موضوعات مربوط به دوران سالمدانی نقش داشته باشند. در بررسی انجام شده درباره سالمدان ایران نیز مشخص شد که عدم وجود نیروی انسانی متخصص حوزه سالمدانی، نگرش و آموزش‌های موردنیاز کتابداران در ارائه خدمات به سالمدان با مشکلات متعددی روبرو است که برنامه‌ریزی مناسبی را طلب می‌کند.

مفهومهای به دست آمده از این پژوهش مانند شبکه‌ای از عوامل مؤثر در ارائه بهتر خدمات کتابخانه‌ای عمل می‌کنند که فقدان یا کمبود یک مقوله می‌تواند بر اثر گذاری سایر مقوله‌ها نیز نقش داشته باشد. بنابراین، لازم است در طرح ریزی برنامه‌ها و سیاست‌گذاری‌ها موارد ذکر شده مورد توجه قرار گیرد.

منابع

- حسینی، فاطمه‌سادات؛ و حسین‌زاده، رضا (۱۳۹۰). تأثیر فعالیت بدنی بر سلامتی جسمانی و روانی مردان سالمدان. *مجله سلامت و مراقبت*, ۱۳(۲)، ۲۵-۱.
- دیپرخانه شورای ملی سالمدان کشور (۱۳۹۰). سند جامع سالمدانی ایران (سالمدانی جمعیت ایران، فرصت و چالشی برای همه). بازیابی شده از https://snce.ir/?page_id=703
- دل پیشه، علی؛ شکوهی اردبیلی، شبینم؛ بابانژاد، مهران؛ شفیعیان، زهرا؛ رستگاری مهر، بابک؛ قربانی، مصطفی؛ ... و منصوریان، مرتضی (۱۳۹۴). بررسی وضعیت سلامت و نیازهای بهداشتی سالمدان استان ایلام در سال ۱۳۹۱. *طلمع بهداشت*, ۱۴(۵)، ۱۴-۱.
- صادقی‌پور رودسری، حمیدرضا؛ عارف، هما؛ و هلاکوبی نائینی، کوروش (۱۳۷۷). بررسی نیازهای بهداشتی، اقتصادی و اجتماعی سالمدان ساکن در مناطق تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران. *مجله دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران*, ۶(۵۶)، ۹۲-۹۶.

۸۸

- صفدری، رضا؛ صادقی، فاطمه؛ و محمدی آذر، مریم (۱۳۹۵). برنامه خدمات و مراقبت‌های سالمدان در ایران با نگاهی به عملکرد سازمان‌های متولی. *پیاورد سلامت*, ۱۰(۲)، ۱۵۵-۱۶۶.
- محققی کمال، حسین؛ سجادی، حمیراء؛ زارع، حسین؛ و بیگلریان، اکبر (۱۳۸۷). بررسی نیازهای سلامتی سالمدان مستمری بگیر سازمان تأمین اجتماعی و بازنیستگی کشوری. *مجله سالمدانی ایران*, ۱(۱)، ۵-۸.

- قلی‌زاده، صغیری؛ خانکه، حمیدرضا؛ و محمدی، فرخناز (۱۳۹۰). بررسی تأثیر کتاب درمانی بر میزان توانایی‌های خودمدیریتی سالمدان. *مجله سالمدانی ایران*, ۶(۴)، ۵۱-۵۷.

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی

شناسایی نیازها و خدمات موردنظر سالمندان از کتابخانه‌های عمومی ایران به روش تحلیل محتوا

ناخدا، مریم؛ دلبری، احمد؛ و قاسمی، فرج‌الدین (۱۳۹۸). طراحی الگوی ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی به سالمندان در شهر تهران. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*, ۲۵(۳)، ۵۱۱-۵۴۰.

References

- Allen, B., & Wilkinson, M. A. (1990). What Do Our "Senior Citizens" Want from Public Libraries?. *Canadian library journal*, 47(2), 105-110.
- American Library Association. (2008). Guidelines for library and information services to older adults. *Reference & User Services Quarterly*, 48(2), 209-212.
- Quinn, S., & McCallum, I. (2012). *Beyond a Quality Service: Strengthening the Social Fabric: Standards and Guidelines for Australian Public Libraries*: Deakin, ACT: Australian Library and Information Association.
- Bennett-Kapusniak, Renee. (2013). Older adults and the public library: The impact of the boomer generation. *Public Library Quarterly*, 32(3), 204-222.
- Bowdoinham Public Library. (2016). *Bowdoinham Public Library Evaluation of Services for Older Residents*. Bowdoinham: Bowdoinham Public Library.
- Bundy, Alan. (2005). Community critical: Australian public libraries serving seniors. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 18(4), 158.
- Cavanagh, M. F., & Robbins, W. (2012). Baby boomers, their elders and the public library. *Library Review*, 61(8), 622-640. doi: 10.1108/00242531211292114
- Dalmer, Nicole K. (2017). Mind the gap: Towards the integration of critical gerontology in public library praxis. *Journal of Critical Library and Information Studies*, 1(1), 1.
- Delpisheh, A., Kohi Ardebili, S., Babanejad, M., Mansorian, M., Ghorbani, M., & Rezapor. A et al . (2016). Survey of health status and health needs of the elderly in Ilam Province. *The Journal of Toloo-e-Behdasht (TB)*, 14(5), 1-14. Retrieved from <http://tbj.ssu.ac.ir/article-1-1899-fa.html> (in Persian)
- Edewor, N., Ijiekhuamen, O. P., & Emeka-ukwu, U. P. (2016). Elderly people and their information needs. *Library Philosophy and Practice*, 1332, 1-16.
- Eriksson-Backa, Kristina. (2010). Elderly people, health information, and libraries: A small-scale study on seniors in a language minority. *Libri*, 60(2), 181-194.
- Hicken, M. (2004). 'To each according to his needs': public libraries and socially excluded people. *Health Information & Libraries Journal*, 21, 45-53.
- Hosseini F. S., & Hosseinzadeh, R. (2011). Effect of physical activity on physical and mental health in elderly men. *JHC*, 13(2). Retrieved from <http://hcjournal.arums.ac.ir/article-1-88-fa.html> (in Persian)
- Hughes, C. (2017). Rural Libraries Services for Older Adults: A Nationwide Survey. *Public Library Quarterly*, 36(1), 43-60. doi: 10.1080/01616846.2017.1275626
- Joseph, Mylee. (2006). *Active, Engaged, Valued: Older People and NSW Public Libraries*. New South Wales: State Library of New South Wales.
- Kendall, M. (1996). Public library services for older adults. *Library Review*, 45(1), 16-29. doi: 10.1108/00242539610107721
- Kim, E., & Lee, S. (2014). Recommendations on the public library services for older adults. *Journal of the Korean BIBLIA Society for library and Information Science*, 25(2), 59-76.

- Kuscus, M., & Fombad, M. C. (2017). Exploring the informational and recreational needs of the elderly: Library users in Temperance Town, South Africa. *Library Philosophy & Practice*, 1556, 1-40.
- Lenstra, N., Oguz, F., & Duvall, C. S. (2020). Library services to an aging population: A nation-wide study in the United States. *Journal of Librarianship and Information Science*, 52(3), 738-748.
- Ip, L. N. L. (1992). Public library services to older Pennsylvanians: A decade review. *Public Library Quarterly*, 12(1), 41-61. doi: 10.1300/J118v12n01_06
- Luyt, B., & Ann, H. S. (2011). Reading, the library, and the elderly: A Singapore case study. *Journal of Librarianship and Information Science*, 43(4), 204-212. doi: 10.1177/0961000611418813
- Mohagheghi Kamal, S. H., Sajadi, H., Zare, H., & Biglarian, A. (2008). Need Assessment Among the Elders of Social Security Organization & National Retirement Fund. *Salmand: Iranian Journal of Ageing*, 3(1), 8-15. Retrieved from <http://salmandj.uswr.ac.ir/article-1-75-fa.html> (in Persian)
- Moore, B. B., & Young, C. C. (1985). Library/information services and the nation's elderly. *Journal of the American Society for Information Science*, 36(6), 364-368.
- Nakhoda, M., Delbari, A., & Ghasemi, F. (2019). Designing a model of public library services to the elderly in Tehran City. *Research on Information Science & Public Libraries*, 25(3), 511-540. Retrieved from <http://publij.ir/article-1-2036-fa.html> (in Persian)
- Perry, C. A. (2014). Information services to older adults: Initial findings from a survey of suburban libraries. *Library Quarterly*, 84(3), 348-386. doi: 10.1086/676491
- Piper, D., Palmer, S., & Xie, B. (2009). Services to older adults: preliminary findings from three Maryland public libraries. *Journal of education for library and information science*, 107-118.
- Reed, E. W. (1973). Library Programs and Activities: Serving the Aging Directly. *Library Trends*, 21(3), 404-412.
- Robbins, Wendy L. (2012). *A Place for us? Baby Boomers, Their Elders, and the Public Library* (Doctoral dissertation, University of Ottawa). Retrieved from <https://ruor.uottawa.ca/handle/10393/20506>
- Sabo, R. M. (2017). Lifelong learning and library programming for third agers. *Library Review*, 66(1-2), 39-48. doi: 10.1108/LR-08-2016-0065
- Sadeghipoor Rodsari, H., Maaref, H., & Holakooie Naeeni, K. (1998). Evaluation of social, economic and health requirements of elderly residing in the area under the supervision of Tehran University of Medical Sciences. *Tehran University Medical Journal (TUMJ)*, 56(6), 88-92. Retrieved from <http://tumj.tums.ac.ir/article-1-1513-fa.html> (in Persian)
- Safdari, R., Sadeghi, F., & Mohammadazar, M. (2016). Aged Care and Services Programs in Iran: Looking at the Performance of Relevant Organizations. *Payavard*, 10(2), 155-166. Retrieved from <http://payavard.tums.ac.ir/article-1-6046-fa.html> (in Persian)

تحقیقات اطلاعاتی کتابخانه‌های مدد

شناسایی نیازها و خدمات موردنظر سالمندان از کتابخانه‌های عمومی ایران به روش تحلیل محتوا

- Secretariat of the National Council of Elderly. (2011). *National document for the elderly (Iranian aging population, an opportunity and a challenge for everybody)*. Retrieved from https://snce.ir/?page_id=703 (in Persian)
- Sloan, M. (2009). Developing a good practice guide on library services for older people. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 22(2), 48.
- Sloan, M., & Vincent, J. (2009). *Library services for older people-good practice guide*. Nadderwater, Exeter: The Network.
- Stiff, Hannah Louise. (2016). Programmes and Events for Older Adults in Auckland's Public Libraries (Master's thesis, Victoria University of Wellington). Retrieved from <http://hdl.handle.net/10063/5636>
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs (2017). *World population ageing 2017: highlights*. New York: United Nations.
- Vincent, J. (2014). An overlooked resource? Public libraries' work with older people-An introduction. *Working with Older People*, 18(4), 214-222. doi: 10.1108/WWOP-06-2014-0018
- Williamson, K., Bannister, M., & Sullivan, J. (2010). The crossover generation: Baby boomers and the role of the public library. *Journal of Librarianship and Information Science*, 42(3), 179-190.
- Zou, C., & Zhou, P. (2014). Analyzing information needs of elderly people: A survey in Chinese rural community. *Open Journal of Social Sciences*, 2(09), 109-115.