



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

**Esmail 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: 29<sup>th</sup> October 2020; Accepted: 22<sup>th</sup> December 2020

© Iran Public Libraries Foundation



## شناسایی نیازها و خدمات موردانتظار سالمندان از کتابخانه‌های عمومی ایران به روش تحلیل محتوا<sup>۱</sup>

اسماعیل وزیری (نویسنده مسئول)

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

منصوره فیض‌آبادی

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، دانشکده ادبیات، دانشگاه کاشان، کاشان، ایران  
Sakhaei84@yahoo.com

### چکیده

**هدف:** جمعیت دنیا به سمت سال‌خوردگی پیش می‌رود. بر اساس پیش‌بینی‌های انجام‌شده، 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 موفقیت طراحی و برنامه‌ریزی خدمات کتابخانه‌های عمومی به آن‌ها شود. این پژوهش با هدف شناسایی نیازها و خدمات موردانتظار سالمندان از کتابخانه‌های عمومی ایران انجام شده است.

**روش:** پژوهش حاضر با به‌کارگیری روش تحلیل محتوای کیفی جهت‌دار و تحلیل محتوای کمی به‌منظور شناسایی مقوله‌ها و شمارش فراوانی واحدهای تحلیل، به شناسایی نیازها، خدمات و برنامه‌های موردانتظار 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 به‌روش 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، دسترس‌پذیری، 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 به‌منظور 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 داوطلب در برنامه‌های کتابخانه؛ و در مقوله خدمات، منابع و برنامه‌ها، برنامه‌های ارائه‌شده در محل کتابخانه. یافته‌ها همچنین حاکی از آن است که شناسایی خدمات موردنیاز سالمندان و توجه به نیازهای متنوع 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.

**اصالت/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:** وزیر، اسماعیل؛ فیض‌آبادی، منصور، دلبری، احمد؛ و سخایی، ایوب (۱۳۹۹). شناسایی نیازها و خدمات موردانتظار سالمندان از کتابخانه‌های عمومی ایران به روش تحلیل محتوا. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*. ۲۶(۴)، ۶۶۵-۶۹۵.

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی. دوره ۲۶، شماره ۴، صص ۶۶۵-۶۹۵  
تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۸/۰۸؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۰/۰۲  
© نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

## مقدمه

آمارها نشان می‌دهد که جمعیت دنیا به سرعت در حال سال خورده شدن است و رشد جمعیت سالمندی طی سال‌های اخیر چشمگیر بوده است. سازمان ملل در گزارش خود بیان کرده است که رشد جمعیت سالمندان 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 سالمندان 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 (سند 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 سالمندان و از جمله شاخص‌های استقلال آن‌ها است. به عبارت دیگر، سالمندان نیز همانند سایر گروه‌ها، برای بقا و فعال ماندن در اجتماع، انتخاب‌های آگاهانه، حفظ سلامت، تصمیم‌گیری صحیح، آگاهی از جریانات اجتماعی و اتفاقات پیرامون خود به اطلاعات نیاز دارند. بنابراین، چنانچه سالمندان بخواهند زندگی فعال و مؤثری داشته باشند، لازم است به اطلاعات مناسب و مقتضی نیازهای خود دسترسی داشته باشند (ادور، ایچیخوامهن و امکا-اوکو، ۲۰۱۶؛ ویلیامسون، بانستر و سالیوان<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰؛ و زو و ژو<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴).

مطالعه نقش مهمی در برقراری ارتباط بیشتر سالمندان با جامعه دارد. سالمندانی که مطالعه بیشتری دارند تمایل بیشتری نیز به شرکت در برنامه‌های اجتماعی دارند. مطالعات پیشین نشان می‌دهد مطالعه به برآورده شدن نیازهای سالمندان کمک می‌کند و سالمندانی که زندگی فردی و اجتماعی فعالی دارند از لحاظ روانی و جسمانی زندگی بهتری نسبت به سایر سالمندان دارند. همچنین، سالمندان 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 (لوییت و آن<sup>۴</sup>، ۲۰۱۱؛ اسلون<sup>۵</sup> و وینسنت<sup>۶</sup>، ۲۰۰۹؛ حسینی و حسین‌زاده، ۲۰۱۲).

1. Edewor, Ijiekhuamhen, & 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 سالمندان و خدمات‌دهی به آن‌ها معرفی کرده‌اند تا بتوانند به بالا بردن سطح آگاهی آن‌ها و فعال ماندن این گروه در جامعه کمک کنند (اسلون و وینسنت، ۲۰۰۹). از جمله مراکزی که می‌تواند نقش مهمی در فعال ماندن سالمندان در جامعه ایفا کنند کتابخانه‌های عمومی هستند. نتایج پژوهش‌ها همچنین نشان می‌دهد که ارائه خدمات توسط کتابخانه‌های عمومی به سالمندان تأثیرات مثبتی در زندگی آن‌ها داشته است (بنت کاپوسنیاک<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳؛ وینسنت، ۲۰۱۴). کتابخانه‌های عمومی برای رفع نیازهای کاربران خود با آن‌ها در تعامل هستند و با خدمات‌دهی مناسب، کاربران را در استفاده مناسب از منابع یاری می‌رسانند. هدف اصلی این کتابخانه‌ها، فراهم‌آوری 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 به‌منظور ارائه خدمات مناسب شناسایی کنند تا در راستای بهینه‌سازی خدمات کتابخانه‌ها، کاربران و نیازهای متنوع آن‌ها در دستورالعمل‌های مربوطه منعکس شده و خدمات متناسب نیز در دسترس همه کاربران قرار گیرد (جوزف<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶ و مایو<sup>۳</sup>، ۲۰۰۹).

با وجود اینکه ارائه خدمات کتابخانه‌ای به سالمندان سابقه تاریخی زیادی ندارد، پژوهش‌های اندک انجام‌شده نشان می‌دهد که استفاده سالمندان از خدمات کتابخانه‌ای نقش مهمی در بهبود کیفیت زندگی سالمندان دارد. بررسی‌ها نشان می‌دهد که سالمندان 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<sup>۴</sup>، ۲۰۰۹؛ سابو<sup>۵</sup>، ۲۰۱۷). یافته‌های سابو (۲۰۱۷) نشان داد که افراد مسن‌تر در فعالیتهای یادگیری مادام‌العمر شرکت می‌کنند. موضوعات موردعلاقه آنان شامل سرگرمی، فعالیت‌های اوقات فراغت، علوم انسانی، مسائل اجتماعی، بین‌المللی، مذهب، فلسفه، هنر، فناوری و مدیریت تغذیه، سلامت، و استرس بوده است. گنز و ویزمن<sup>۶</sup> (۲۰۱۰) نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که سالمندان عموماً اطلاعات را برای تغییرات در زندگی خود می‌خواهند. آن‌ها اطلاعات کافی در مورد قوانین و

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

2. Joseph  
5. Sabo

3. Mayo  
6. Getz & Weissman

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

در پژوهشی که لیوت و سوی آن<sup>۱</sup> 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 در مورد 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<sup>۲</sup> و مادلین<sup>۳</sup> (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 اقشار جامعه است، اما تأکید نیازهای آنان بیشتر بر نیازها و علایق اطلاعات پزشکی است.

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

در داخل کشور، پژوهش‌های انجام‌شده بیشتر توسط متخصصان حوزه پزشکی و سالمندی و با تأکید بر مسائل و نیازهای بهداشتی و سلامت روان سالمندان انجام شده است که از جمله آنها می‌توان به پژوهش‌های صادقی‌پور رودرسی، معارف، و هلاکوئی نائینی (۱۳۷۷)، محقق‌کی کمال، سجادی، زارع و بیگلریان (۱۳۸۷)، شریعت، مرادی و قهرمانی (۱۳۹۴)، دل‌پیشه و دیگران (۱۳۹۴)، و صفدری و همکاران (۱۳۹۵) اشاره کرد؛ با این همه، مرتبط‌ترین پژوهش انجام‌شده 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 ارائه‌شده 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 (ناخدا، دلبری و قاسمی، ۱۳۹۸).

بررسی پیشینه پژوهش ضرورت توجه به ابعاد مختلف نیازها و انتظارات سالمندان از کتابخانه‌های عمومی را آشکار می‌کند، و این امر می‌تواند اجرای موفق برنامه‌های ارائه‌شده 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 می‌تواند نقشه راهی به‌منظور برنامه‌ریزی و طراحی خدمات به سالمندان در کتابخانه‌های عمومی مدنظر قرار بگیرد.

### روش‌شناسی

به‌منظور 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، معیاری ساختن و گسترش چهارچوب یا مدل مفهومی پژوهش قبلی یا نظریه است. از روش تحلیل محتوای کمی نیز به‌منظور شمارش واحدهای تحلیل (جمله) استفاده شد. نمونه 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 به‌صورت 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

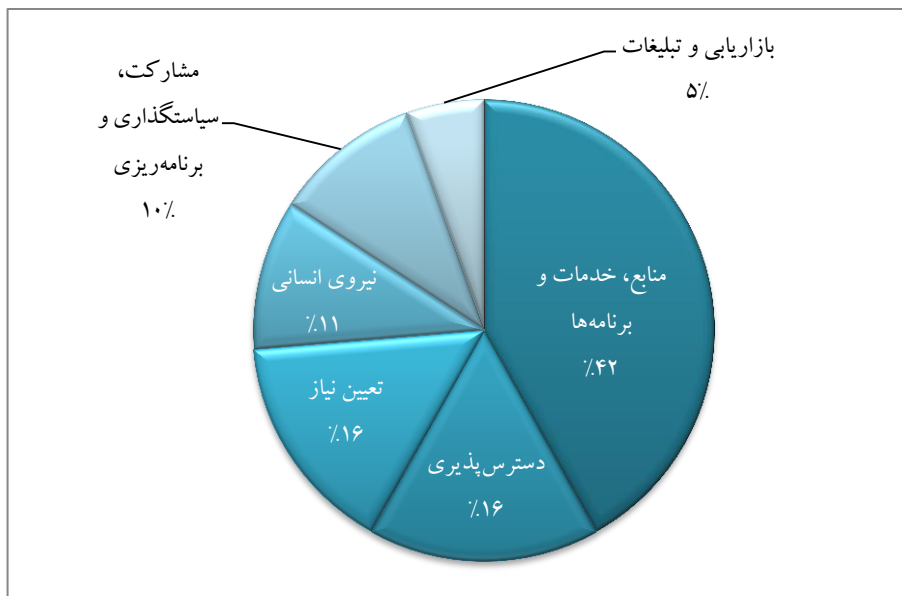
به تنهایی، یا کتابداران یا مراقبان آن‌ها به تنهایی کفایت نمی‌کرد و به نظر می‌رسید که ترکیبی از سالمندان، کتابداران کتابخانه‌های عمومی و مراقبان آن‌ها می‌تواند اطلاعات جامع‌تری در اختیار پژوهشگر قرار دهد. به علاوه، به نظر می‌رسید که صرف مصاحبه با سالمندان منجر به شناسایی تمامی نیازها و انتظارات آن‌ها نمی‌شود و از طرف دیگر سالمندان نیز درک جامعی از اهداف و برنامه‌های کتابخانه‌های عمومی ندارند. از همین رو، معقول به نظر می‌رسید که اخذ نظرات از ذی‌نفعان مختلف به منظور شناسایی ابعاد مختلف نیازها ضروری باشد. با توجه به اینکه برخی از سالمندان مذکور از خدمات کانون فرزندانگان 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 سؤالات و تعیین زمان مشخص، مصاحبه انجام و ضبط شد. مدت زمان انجام مصاحبه، بسته به شرایط و موقعیت مصاحبه‌شونده و تمایل آن‌ها به تداوم مصاحبه و ارائه تجربیات، بین ۲۵ تا ۴۵ دقیقه متغیر بود.

پرسش‌های طراحی شده برای مصاحبه، بر اساس استفاده از تجارب قبلی در انجام طرح پژوهشی و استفاده از یافته‌های به دست آمده از مرحله تحلیل متون و استانداردها در مرحله قبل از انجام مصاحبه بود. به منظور کسب اطلاعات دقیق‌تر قبل از ارسال سؤالات، نظرات سالمندان و کتابداران نیز در خصوص سؤالات 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 به اصطلاح، 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. به منظور تأیید مقوله‌های شناسایی شده، ابتدا مقوله‌ها به یکی از متخصصان این حوزه ارسال و پس از دریافت نظرات، اصلاحات مورد نظر اعمال شد. علاوه بر 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 سالمندان از کتابخانه‌های عمومی در شش مقوله اصلی دسته‌بندی شدند.

### یافته‌ها

به منظور کسب اطلاعات جامع از نیازهای متنوع سالمندان، با کتابداران کتابخانه‌های عمومی، خود سالمندان و مراقبان آن‌ها مصاحبه شد. از مجموع ۲۵ مصاحبه‌شونده، ۴ نفر از مراقبان و مسئولان مرتبط با گروه‌ها و خانه‌های سالمندی، ۷ نفر از سالمندان 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 دسترس‌پذیری 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 به‌دست آمده از مصاحبه نیمه‌ساخت یافته

## 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 جانبی 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: «بهره کلاس براشون 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 دربیاره 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 به‌ویژه 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: «الان روزهای شنبه دکتر تغذیه میاد برای ما راجع به تغذیه سالمندی صحبت می‌کنه. فوق‌العاده جمعیت زیاد می‌شه. خیلی سؤال دارن و مطمئناً اگر کتاب مربوطه هم فراهم بشود، خیلی استفاده می‌کنیم».

همچنین، در زمینه اهمیت سفرهای تفریحی و گردشگری توسط کتابخانه‌ها، سالمند دیگری این‌گونه اظهارنظر کردند که: «برای ما برنامه باغ می‌گذاشتن و ما را می‌بردند باغ‌های تفریحی و

گردشگری. برنامه‌های داخل و خارج شهر می‌گذاشتند 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 به خاطر طی مسیر طولانی براشون سخته، که ما یک پیک 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 تحویل بگیرن». سالمند دیگری 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 کردند».

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

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
		آموزش روان‌شناختی، سلامت مشاوره و مسائل روانی	۱۷
		عضویت رایگان و سهولت استفاده	۱۵
		برنامه بین‌نسلی	۱۴
		نشست کتاب‌خوان	۱۲
		آموزش نویسندگی و ویراستاری و نشر	۷
		ورزش و بازی فکری	۱۰
		شاهنامه‌خوانی	۹
		جلسات حضوری و دورهمی	۸
		دوره‌های آموزشی اینترنت و رایانه	۸
		خدمات امانت و تمدید	۷
		قصه‌گویی و خاطره‌گویی	۷
		چای و نوشیدنی	۷
		شعرخوانی و مشاعره	۶
		کلاس موسیقی	۶
		تشکیل انجمن‌های ادبی	۶
		حافظ‌خوانی	۵
		آموزش مهارت‌های زندگی	۵
		کتاب‌درمانی	۴
		کلاس تغذیه	۴
		آموزش استفاده از گوشی تلفن همراه	۴
		کلاس‌های هنری، آشپزی و خیاطی	۳
جلسات مذهبی	۳		
گلستان‌خوانی، بوستان‌خوانی، مولوی‌خوانی	۵		
نمایش فیلم	۳		

مقوله اصلی	مقوله های فرعی	کدها	فراوانی
	خدمات جانبی	سفرهای تفریحی	۱۰
		باغبانی و گل کاری و ...	۳
		ارائه خدمات در منزل از طریق درخواست	۱۹
	خدمات در منزل	تلفنی/ایمیل	
		کتابخانه سیار	۲
		تأمین انواع مناسب چاپی و الکترونیکی	۳۶
		مورد نیاز سالمندان	
	منابع	کتاب آسان خوان و ساده برای سالمند	۸
		تأمین منابع مورد نیاز مراقبان و همراهان	۲

مقوله منابع، خدمات و برنامه‌ها دارای بیشترین فراوانی بوده و مهم‌ترین مؤلفه‌های آن شامل خدمات آموزش روان‌شناختی، 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 نویسندگی 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 به‌نظم آموزش کتابداران است که خیلی مهمه و می‌تونه اقدام مثبت و مؤثری

باشه؛ یعنی میخوام بگم که حتی کتابدارای ما هم آمادگی مواجهه با این قشر رو شاید نداشته باشند، یا به عبارتی موانعی هست که شاید بگم مهم‌ترینش کم‌توجهی ماهاست، یعنی ما کتابداران یا مثلاً مسئولین کتابخانه‌ها. تا حالا، اگر بخواهیم به‌طور خاص بهشون خدمات بدیم برایشون 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 به‌قولی 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 میاد، خب باید آموزش نحوه برخورد، همون طوری که آموزش مهارت‌های ارتباط با اعضا نیاز هست با معلولین نیاز هست، آموزش مهارت‌های ارتباط با سالمند هم (برای کتابدار) نیاز هست».

بخش دیگر مقوله آموزش به کمبود آموزش و مهارت‌های لازم کتابداران کتابخانه‌های عمومی در قبال سالمندان اشاره دارد. برای مثال، یکی از کتابداران می‌گوید: «چون آموزش مناسب ندیدیم متأسفانه توی دانشگاهمون کتابداری می‌خونیم ولی مردم‌داری و یا کتابخانه‌داری بهمون درس نمی‌دن، 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 هیچ‌عنوان، هیچ کتابداری در حوزه سالمندان آموزش ندیده است، چه نیازهایی دارند، چرا باید بهشون توجه شود ...».

یکی از مشکلات، عدم اطلاع سالمندان از وجود کتابخانه و خدماتی است که توسط کتابخانه‌های عمومی ارائه می‌شود. برای مثال، یکی از آن‌ها بیان می‌کند: «شاید سالمندان نمی‌دانند که چنین جایی (کتابخانه) وجود دارد؛ بعد انتظار داریم که بهشون خدمات بدیم و مثلاً بگیم تعداد بیشتری بیایند». 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

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

مقوله آموزش به استفاده از تجارب سالمندان، آموزش خانواده و همراهان آن‌ها و 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 می‌بایست 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 به دقت 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 جنسیت پاسخ‌گویان قابل توجه بود؛ بدین صورت که سالمندان

مرد بیشتر به کتب و منابع تاریخی، نشریات و روزنامه‌ها علاقه نشان دادند، در حالی که سالمندان زن بیشتر به کتاب‌های عاشقانه و رمان علاقه وافری 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 سالمند شاعلی در یک مؤسسه سالمندی می‌گوید: «سالمندان علاقه‌مند به خواندن کتاب‌های تاریخی و رمان هستند. به خصوص رمان‌هایی که سرانجام و آخرش جنبه مثبت پیدا می‌کند. ... همشون دوست دارن دنبال گذشته پنهان خودشون باشن. کتاب‌های تاریخی هم که دوست دارن، دوست دارن گذشته رو یک بار دیگه در ذهنشون مرور کنند».

اهمیت حفظ حرمت و تکریم سالمندان در مصاحبه‌ها بسیار مشهود بود، به طوری که یکی از کتابداران بیان می‌کند که: «اولین چیزی که فکر می‌کنم یک سالمند نیاز دارد و بین همه انسان‌ها مشترک است، احترام به موی سفید سالمندان است که براشون هم مهم است... رعایت احترام می‌تواند در جذب این سالمندان در واقع مؤثر باشد». یا یکی از کتابداران می‌گوید: «بزرگترین کمک به نظرم مشارکت دادن سالمندان 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 نیازسنجی

مقوله اصلی	مقوله‌های فرعی	کدها	فراوانی
نیازسنجی	انواع نیازها	نیاز و تعاملات اجتماعی دور هم بودن و دیده شدن	۳۶
		احترام و رعایت شأن سالمندان	۲۱
		پزشکی، بهداشت، توان بخشی	۱۴
		کتب تاریخی	۸
		تغذیه‌ای	۶
		رمان و داستان	۶
		مهارت‌های زندگی و روان شناسی	۵
سازمان‌های حامی	سازمان بازنشستگی	۲	
	شناسایی سالمندان و مشخصات آن‌ها	۸	

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 باشند، 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، تغذیه 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).

همان‌طور که اشاره شد، ارتباط حضوری بیشتر با سالمندان در جذب مؤثر آن‌ها بسیار تأثیرگذار است و این تعامل رودررو 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 به یک بهشون زنگ بزنینم بگیریم که چه برنامه فرهنگی 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 برایشون 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 برایشون معرفی کنیم».

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

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

در این رابطه، فعالیت‌کننده 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. خب، نه کسی می‌دونه ما چه کار می‌کنیم 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
تبلیغات و اطلاع‌رسانی	روش‌های سنتی	ارتباط حضوری بیشتر با سالمندان و همراهان آنها	۱۴
		رسانه‌های جمعی و محلی	۸
	تبلیغات	بروشور، بنر و پلاکارد	۵
		ارتباط بیشتر با سایر سازمانها	۲
		تبلیغات مناسب	۸

علی‌رغم موارد ذکرشده، مشکلات و چالش‌هایی در جذب سالمندان نیز وجود دارد. برای مثال، تبلیغات ناکافی و عدم دسترسی به رسانه‌های اجتماعی توسط سالمندان از جمله مهم‌ترین آن‌هاست. از طرف دیگر، سیاست‌های مدون نهاد کتابخانه‌ها و عدم تأکید آن بر جذب سالمندان هم بی‌تأثیر نیست، به طوری که خود کتابداران هم موضوع سالمندی را به صورت جدی پیگیری نمی‌کنند. برای مثال، کتابداری بیان می‌کند: «ما این کارا رو انجام ندادیم؛ ما اصلاً واردش نشدیم؛ وارد جمع سالمندان نشدیم؛ شاید اصلاً سالمندان 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 در مورد 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 مورد نیاز 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: «متأسفانه 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 شیب 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 نمی‌تونیم 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

دیگری می‌گوید: «سالمندان خب شرایط ترددی خاصی ممکنه داشته باشن، یا پله‌های بلندی دارن، پله‌های استاندارد نداری، برای دسترسی به طبقات، آسانسور ندارن؛ خب، اینا چیزاییه که ... خیلی مورد توجه نبودن»؛ یا «قریب به اتفاق کتابخونه‌های ما اینها رو بعضاً حتی یک رمپ ساده رو هم ندارن». 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 بشینن و ساعت‌ها تحمل کنن؛ اینا خیلی مهمه». کتابداری دیگر بیان می‌کند که: «امکانات صندلی‌ها الان البته این طوری داره میشه رفته‌رفته صندلی‌ها حالت یه ذره مبله داره، نرمه، یک تشک‌هایی روی صندلی‌ها قرار می‌گیره که این باعث می‌شه یکم نرم‌تر 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 تمهیداتی 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: «خواستۀ ما این است که سرویس برای رفت و آمد ما بگذارند، چون هر روز برای رفت و آمد آژانس می‌دهم غیر از شهریه. اگر یک سرویس برای ما بگذارند خیلی عالی است».

جدول ۵. فراوانی کدهای شناسایی شده در مقوله دسترس‌پذیری

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

### مشارکت، سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی

مشارکت سالمندان در طراحی، سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی خدمات کتابخانه نقش مهمی در ارائه خدمات به سالمندان در کتابخانه‌های عمومی ایفا می‌کند. این مقوله نقش مهمی در طراحی خدمات مناسب سالمندان در کتابخانه‌های عمومی دارد (جدول ۶). از همین رو، استفاده از سالمندان در برنامه‌های کتابخانه، در نظر گرفتن بودجه لازم به منظور اجرای برنامه‌های ویژه سالمندی، 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 سالمندان، یکی از کتابداران می‌گوید: «می‌توانیم با سالمندانی که در ارتباط بودیم از آن‌ها در برنامه‌ها دعوت کنیم؛ خیلی استقبال می‌کنند»، یا «جلسات یا برنامه‌هایی برای سالمندان بذاریم که خودشون یک‌جورهایی بیشتر مدیریت کنن و ما فقط نظارت و کنترل کنیم».

یکی از کتابداران بیان می‌کند که: «از ظرفیت سالمندان می‌تونیم استفاده کنیم به عنوان کمک رسان به کتابخانه در کارهای خدماتی،... از راهنمایی و مشاوره آنها بتونیم استفاده کنیم...» یا «دیگری می‌گوید "... حتی کتابخانه هر منطقه یا محله ای می‌تواند از سالمندان آن منطقه که توانایی و تمایزشو دارند می‌تواند به عنوان نیروی کمکی تو آن محل استفاده کنند" یا

کتابداری می‌گوید "کتابخانه می‌تونه سالمندان رو به عنوان نماینده‌های خودش به مدارس بفرسته ... مثلاً کتابی را واسه اینها بخواند یا مثلاً کتابی را براشون معرفی بکند. اینطوری کارایش به نظر من خیلی کاربردی و مهم تر هست".

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

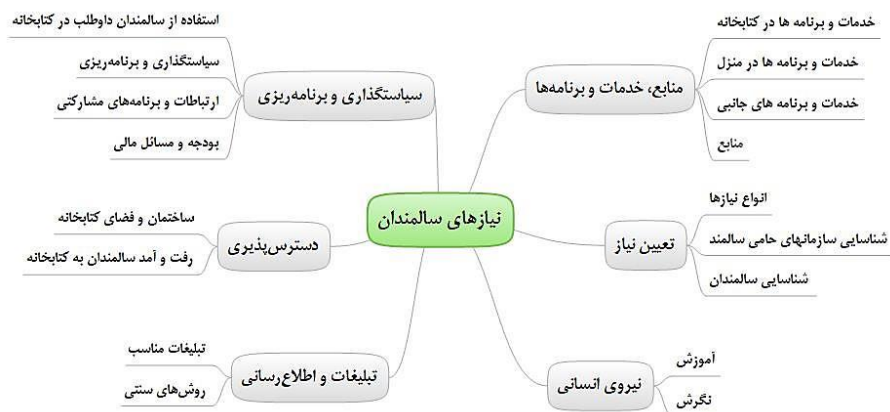
در بحث بودجه و مسائل مالی نیز ضرورت اختصاص بودجه برای خدمات و منابع مورد نیاز سالمندان در کتابخانه‌های عمومی اشاره شده است. با این وجود، کمبود اعتبار و منابع مالی یکی از مشکلاتی است که مصاحبه‌شوندگان بر آن تأکید دارند. برای مثال، یکی از پاسخگویان می‌گوید "مسئول کتابخونه خیلی دستش باز نیست توی خدمات‌دهی،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

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

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

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

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



نمودار ۲. انواع خدمات و انتظارات سالمندان از کتابخانه‌های عمومی

## بحث و نتیجه‌گیری

بررسی نتایج حاصل از داده‌های مصاحبه‌ها نشان داد که نیازها، خدمات و انتظارات سالمندان از دیدگاه سالمندان 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.

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

جمله آن‌ها می‌توان به آموزش مسائل روان‌شناختی، 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 نویسندگی، ویراستاری، نشر، ورزش و بازی‌های فکری اشاره کرد. بررسی پژوهش‌ها و همچنین استانداردهای این حوزه نیز از اهمیت برنامه‌ها و خدمات کتابخانه‌ای به سالمندان حکایت دارد و برگزاری این دوره‌ها توسط پژوهش‌های دیگر نیز مورد تأکید قرار گرفته است (انجمن کتابداری آمریکا، ۲۰۰۸؛ کتابخانه عمومی بادینهام<sup>۱</sup>، ۲۰۱۶؛ دالمر<sup>۲</sup>، ۲۰۱۷، لویت و آن، ۲۰۱۱).

تحلیل مصاحبه‌ها نشان داد که کتابخانه‌های عمومی طرح و برنامه و خدمت مشخصی را برای سالمندان در نظر نگرفته‌اند. اگرچه برنامه‌هایی به صورت گسسته در برخی از کتابخانه‌ها اجرا می‌شود، برنامه‌ریزی مناسب و مدوئی برای آن‌ها انجام نشده است. در برخی از پژوهش‌های انجام‌شده نیز به مدوئی نبودن و محدود بودن برنامه‌ها و خدمات کتابخانه‌ای برای سالمندان نیز اشاره شده است (پایپر، پالمر و ژی، ۲۰۰۹؛ هیوز، ۲۰۱۷؛ لنسترا، آگوز و دووال<sup>۳</sup>، ۲۰۲۰).

کتابخانه‌های عمومی در صورتی می‌توانند به سالمندان خدمات مؤثرتری ارائه دهند که نیازها، مهارت‌ها و علایق سالمندان را مورد توجه قرار دهند و با توجه به اینکه علایق و نیازهای اطلاعاتی سالمندان متنوع است، این امر ایجاب می‌کند که نیازسنجی مناسبی در خصوص تعیین منابع موردنیاز انجام بگیرد. پژوهش‌ها نیز نشان می‌دهد که ارائه خدمات به سالمندان و اشاعه اطلاعات به این افراد باید بر اساس نیازهای آن‌ها باشد (کاواناگ و رابینز<sup>۴</sup>، ۲۰۱۲).

مشارکت، سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی از جمله استانداردهای خدماتی کتابخانه‌های عمومی است که برای سالمندان نیز در نظر گرفته شده است (مور و یانگ، ۱۹۸۵؛ انجمن کتابداری آمریکا، ۲۰۰۸؛ اسلون، ۲۰۰۹؛ سابو، ۲۰۱۷). نتایج پژوهش حاضر نیز نشان داد که به دلیل علاقه و تمایل سالمندان داوطلب به برنامه‌ریزی و فعالیت‌های کتابخانه می‌توان به طرز مؤثری از آن‌ها استفاده کرد. اجرای برنامه‌های بین‌نسلی که در راهنماها 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 سالمندان باید مورد توجه قرار گیرد، بودجه و مسائل مالی است. اگرچه اسناد مختلفی به ضرورت تأمین بودجه کافی برای ارائه خدمات کتابخانه‌ای به سالمندان اشاره کرده‌اند، کتابخانه‌ها معمولاً با مشکل کمبود بودجه مواجه هستند و پژوهش‌های متعددی نیز این موضوع را تأیید می‌کنند. این مسئله زمانی بیشتر اهمیت می‌یابد که قرار باشد برنامه‌ها و خدمات مشخصی برای سالمندان تدارک دیده شود (مور و یانگ، ۱۹۸۵؛ پایپر، پالمر و ژی، ۲۰۰۹؛ کیم و لی، ۲۰۱۴).

بخش دیگری از نیازها و انتظارات سالمندان در استفاده بهینه از خدمات کتابخانه به موضوع بازاریابی و تبلیغات خدمات کتابخانه اشاره دارد. بیشتر سالمندان و کتابداران مصاحبه‌شونده به روش‌های سنتی تبلیغات و چالش‌های آن اشاره داشته‌اند و توجه اندکی به روش‌های نوین تبلیغات در میان سالمندان ایرانی شده است، به طوری که تهیه بروشورها و اشاعه آن‌ها، استفاده از قابلیت کتابداران و سالمندان، حضور در پارک‌ها و شناسایی فضاهای خاص سالمندان 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 سالمندان پرداخته‌اند (آلن و ویلکینسون، ۱۹۹۰؛ انجمن کتابداری آمریکا، ۲۰۰۸؛ ادوور و دیگران، ۲۰۱۶). با این حال، به نظر می‌رسد که سالمندان از خدمات کتابخانه آگاهی نداشته و این موضوع منجر به عدم استفاده آن‌ها از برنامه‌ها و خدمات می‌شود. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که سالمندان از خدمات مشخصی که برای برطرف کردن نیازهایشان توسط کتابخانه‌ها ارائه می‌شود آگاهی ندارند (پایپر و دیگران، ۲۰۰۹). علاوه بر این، مشکلات دیگری نیز از جمله اطلاع‌رسانی نامناسب و عدم دسترسی سالمندان به رسانه‌های اجتماعی، عدم تأکید سیاست‌های مدون نهاد کتابخانه‌های عمومی بر جذب سالمندان و به تبع آن، ناآگاهی کتابداران از مسائل و موضوعات سالمندی و بی‌توجهی به جذب آن‌ها در کنار آگاهی نامناسب سالمندان، 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 مورد نیاز سالمندان می‌توان به فراهم کردن فضای مناسب سالمندی، دسترسی فیزیکی راحت به کتابخانه، مناسب بودن ورودی کتابخانه، صندلی راحت و مبلمان در

کتابخانه و سرویس‌های بهداشتی، داشتن نور مناسب و روشنایی کافی، و آسانسور و رمپ اشاره کرد. با توجه به بالا بودن هزینه ایاب‌وذهاب و درآمد پایین سالمندان، 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 سالمندان نیز دیده شده و به‌طور مداوم بر آن‌ها تأکید شده است (انجمن کتابداری آمریکا، ۲۰۰۸؛ کتابخانه عمومی بادینهام، ۲۰۱۶؛ کوئین و مکلم، ۲۰۱۲؛ باندی، ۲۰۰۵؛ هیکن، ۲۰۰۴؛ جوزف، ۲۰۰۶؛ کندال، ۱۹۹۶؛ لئو آی پی، ۲۰۰۹؛ پری، ۲۰۱۴؛ پایپر و دیگران، ۲۰۰۹).

آموزش مداوم کارکنان یا فرصت‌های آموزشی برای کارکنان کتابخانه در خصوص سالمندی و مسائل آن ضروری است. آموزش کارکنان و افزایش آگاهی آن‌ها در خصوص دوران سالمندی می‌تواند باعث ایجاد نگرش مثبت نسبت به آن‌ها در جامعه به‌منظور ایجاد تغییرات مطلوب و آمادگی آن‌ها در ارائه خدمات بیشتر به سالمندان شود. در پژوهش کیم و لی در سال ۲۰۱۴، توصیه‌های مختلفی توسط سالمندان ارائه شده که از جمله آن‌ها می‌توان به کارکنان آموزش دیده برای اجرای برنامه‌های یادگیری مادام‌العمر کتابخانه‌های عمومی برای سالمندان، 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 سالمندان استخدام نشده است اما کتابدار مسئول خدمات سالمندان وجود دارد. نتایج پژوهش مور و یوانگ (۱۹۸۵) نیز نشان داد که در برخی از کتابخانه‌های آمریکا، متخصص سالمند وجود ندارد. در پژوهش‌ها و استانداردهای خدمات کتابخانه‌ای مختلف نیز به نقش و اهمیت نیروی انسانی و آموزش آن‌ها در ارائه خدمات به سالمندان توجه شده است (انجمن کتابداری آمریکا، ۲۰۰۸؛ آمان و دیگران، ۲۰۱۰؛ کوئین و مکلم، ۲۰۱۲؛ کتابخانه عمومی بادینهام، ۲۰۱۶؛ باندی، ۲۰۰۵؛ اریکسن باکا، ۲۰۱۰؛ هیکن، ۲۰۰۴؛ جوزف، ۲۰۰۶؛ کندال، ۱۹۹۶؛ لئو آی پی، ۱۹۹۲؛ مایو، ۲۰۰۹؛ پری، ۲۰۱۴؛ پایپر و دیگران، ۲۰۰۹؛ رید، ۱۹۷۳؛ رایینز، 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

سالمندان برقرار نشده است. این در حالی است که کتابخانه‌های عمومی می‌توانند به‌عنوان محیطی برای طرح مباحث و انعکاس موضوعات مربوط به دوران سالمندی نقش داشته باشند. در بررسی انجام شده درباره سالمندان ایران نیز مشخص شد که عدم وجود نیروی انسانی متخصص حوزه سالمندی، نگرش و آموزش‌های موردنیاز کتابداران در ارائه خدمات به سالمندان با مشکلات متعددی روبه‌رو است که برنامه‌ریزی مناسبی را طلب می‌کند. مقوله‌های به‌دست آمده از این پژوهش مانند شبکه‌ای از عوامل مؤثر در ارائه بهتر خدمات کتابخانه‌ای عمل می‌کنند که فقدان یا کمبود یک مقوله می‌تواند بر اثرگذاری سایر مقوله‌ها نیز نقش داشته باشد. بنابراین، لازم است در طرح‌ریزی 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 سالمند. *مجله سلامت و مراقبت*، ۱۳(۲)، ۱-۲۵.
- دبیرخانه شورای ملی سالمندان کشور (۱۳۹۰). *سند جامع سالمندی ایران (سالمندی جمعیت ایران، فرصت و چالشی برای همه)*. بازبایی شده از [https://snce.ir/?page\\_id=703](https://snce.ir/?page_id=703)
- دل‌پیشه، علی؛ شکوهی اردبیلی، شبنم؛ بابانژاد، مهران؛ شفیعیان، زهرا؛ رستگاری مهر، بابک؛ قربانی، مصطفی؛ ... و منصوریان، مرتضی (۱۳۹۴). بررسی وضعیت سلامت و نیازهای بهداشتی سالمندان استان ایلام در سال ۱۳۹۱. *طلوع بهداشت*، ۱۴(۵)، ۱-۱۴.
- صادقی‌پور رودسری، حمیدرضا؛ معارف، هما؛ و هلاکویی نائینی، کوروش (۱۳۷۷). بررسی نیازهای بهداشتی، اقتصادی و اجتماعی سالمندان ساکن در مناطق تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران. *مجله دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران*، ۵۶(۶)، ۹۲-۸۸.
- صفدری، رضا؛ صادقی، فاطمه؛ و محمدی آذر، مریم (۱۳۹۵). برنامه خدمات و مراقبت‌های سالمندی در ایران با نگاهی به عملکرد سازمان‌های متولی. *پیاورد سلامت*، ۱۰(۲)، ۱۵۵-۱۶۶.
- محقق‌کیما، حسین؛ سجادی، حمیرا؛ زارع، حسین؛ و بیگلریان، اکبر (۱۳۸۷). بررسی نیازهای سلامتی سالمندان مستمری‌بگیر سازمان تأمین اجتماعی و بازنشستگی کشوری. *سالمند: مجله سالمندی ایران*، ۳(۱)، ۸-۱۵.
- قلی‌زاده، صغری؛ خانکه، حمیدرضا؛ و محمدی، فرحناز (۱۳۹۰). بررسی تأثیر کتاب‌درمانی بر میزان توانایی‌های خودمدیریتی سالمندان. *سالمند: مجله سالمندی ایران*، ۶(۴)، ۵۱-۵۷.

ناخدا، مریم؛ دلبری، احمد؛ و قاسمی، فرخ‌الدین (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., & Rezapour, 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., Ijiekhuamhen, 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.

- Kucus, 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., & Mohammadiazar, 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)

- 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](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.