



An Analysis of People's Mental Image of Iran's Public Library (Based on the Grounded Theory)

Mohammad Hassanzadeh (Corresponding Author)

Prof, faculty of management and economics, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran
hasanzadeh@modares.ac.ir

Hamidreza Mahmoudi

MSc Student of KIS, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran
hamidreza8520@gmail.com

Emran ghorbani

MSc in KIS, Iran Public Libraries Foundation
emranghorbani.2014@gmail.com

Maryam Moghadami Vayghan

PhD Student of KIS, University of Tehran, Tehran, Iran
maryammoghadami68@gmail.com

Ebrahim Zarei

MSc in KIS, Iran Public Libraries Foundation
ebrahimzareiz200@yahoo.com

Fatemeh halalian

MSc in KIS, Iran Public Libraries Foundation
f.halalian@boushehrpl.ir

Nourolah Ebadollahi

MSc in KIS, Iran Public Libraries Foundation
sfamilrouhany@gmail.com

Zhila Riahi

MSc Student of KIS, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran
g.riahi94@gmail.com

Abstract

Purpose: Correspondence between the assumptions of the policies and the perceptions of the clients of service provider organizations can improve the effectiveness of policies and measures. The purpose of this study is to analyze the image of public libraries.

Method: The present study is a qualitative study. To collect data, the structured interview method was used. A total of 72 people were interviewed. The grounded theory of Strauss and Corbin was the theoretical basis of this study, and the data from the interviews were coded in three stages. The Max Kioda software was used to encrypt the data. The interviewees were selected in such a way as to balance gender, age and education as much as possible.

Sampling continued until the concepts were saturated. Four criteria of validity or acceptability, stability, verification capability, and transferability or appropriateness were evaluated to evaluate validity and accuracy of data.

Findings: The results of the interviews were 163 open codes, 56 subcategories, 23 categories and 9 core categories. Among the categories, the categories of the unbalanced source of knowledge, the pleasant environment, and the unbearable place were chosen as the core categories. According to Glaser's recommendation, the two categories of the pleasant environment and the unbearable place were referred to the unbalanced source of knowledge and this latter category was introduced as the main core category. Evidence from this study shows that people's view of past libraries has been negative, and many people are reluctant to go to today's libraries because of their view of past libraries. On the other hand, the interviewees offered conditions and suggestions for visiting the libraries, and (according to them) if these conditions are taken into account, their number of visits to the library will increase.

Originality/value: Evidence from this study suggests that the images that people had of the library often indicated that they considered library to be an unbalanced source of knowledge. This imbalance stems from the fact that on the one hand, people consider library as a platform for acquiring knowledge, and on the other hand, they believe that library environment is a contradictory environment. Summarizing these contradictions in the form of a code shows the creative vision of the researchers in this study. Furthermore, the subject of this study and the adoption of a qualitative approach in it show its value and authenticity. Attempts to understand the difference between past and present views and to focus on the analysis of people's mental images have distinguished this research from other studies.

Keywords: User study, Public libraries, Mental image, Iran

Citation: Hassanzadeh, M., Mahmoudi, H., Ghorbani, E., Moghadami Vayghan, M., Zarei, E., Halalian, F., Ebadollahi, N., & Riahi, ZH. (2020). An Analysis of People's Mental Image of Iran's Public Library (Based on the Grounded Theory). 26(2), 307-339

Research on Information Science & Public Libraries. 26(2), 307-339.

Research on Information Science and Public Libraries, 2020, Vol.26, No.2, pp. 307-339.

Received: 29th August 2019; Accepted: 1st December 2019

© Iran Public Libraries Foundation

واکاوی تصویر ذهنی مردم از کتابخانه عمومی ایران (با اتکا بر نظریه زمینه‌ای)

محمد حسن زاده (نویسنده مسئول)

استاد، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران
hasanzadeh@modares.ac.ir

حمیدرضا محمودی

کارشناس ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران
hamidreza8520@gmail.com

عمران قربانی

کارشناس ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور
emranghorbani.2014@gmail.com

مریم مقدمی وایقان

دانشجوی دکتری، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور
maryammoghadami68@gmail.com

ابراهیم زارعی

کارشناس ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور
ebrahimzareei200@yahoo.com

فاطمه هلالیان

کارشناس ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور
Fatemeh.helaliyan@modares.ac.ir

نوراله عباداللهی

کارشناس ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور
ebadlib@gmail.com

ژیلا ریاحی

کارشناس ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور
g.riahi94@gmail.com

چکیده

هدف: تطابق بین پیش‌فرض‌های موجود هنگام سیاست‌گذاری‌ها و برداشت‌های مخاطبان نهادهای ارائه‌دهنده خدمت می‌تواند اثربخشی سیاست‌ها و اقدامات را ارتقا بخشد. هدف از انجام این پژوهش، واکاوی تصویر کتابخانه‌های عمومی است.

روش: تحقیق حاضر تحقیقی کیفی است. برای گردآوری داده‌ها از روش مصاحبه ساختاریافته استفاده شد. در مجموع، با ۷۲ نفر مصاحبه صورت گرفت. نظریه زمینه‌ای اشتراوس و کوربین اساس کار این پژوهش بود و داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها طی ۳ مرحله کدگذاری شد. برای کدگذاری داده‌ها، نرم‌افزار مکس کیودا به کار گرفته شد. انتخاب مصاحبه‌شونده‌ها به گونه‌ای انجام شد که توازن جنسیتی، سنی و تحصیلی تا حد امکان رعایت شود. نمونه‌گیری تا زمان اشباع مفاهیم ادامه یافت. چهار معیار اعتبار، مقبولیت، اطمینان-ثبات، قابلیت تأیید، و قابلیت انتقال یا تناسب برای ارزیابی روایی و دقت و استحکام داده‌ها مورد توجه قرار گرفت.

یافته‌ها: حاصل کنکاش در مصاحبه‌ها، ۱۶۳ کد باز، ۵۶ زیرطبقه، ۲۳ طبقه و ۹ طبقه محوری بود. از میان طبقات محوری، طبقات منبع نامتوازن دانش، محیط دل‌چسب، و مکان غیرقابل تحمل به عنوان طبقات مرکزی انتخاب شدند. بنا به توصیه گلنزر، از دو طبقه محیط دل‌چسب و مکان غیرقابل تحمل به طبقه مرکزی منبع نامتوازن دانش ارجاع داده شد و این طبقه به عنوان طبقه مرکزی اصلی معرفی شد. شواهد این پژوهش نشان داد که نگاه مردم نسبت به کتابخانه‌های گذشته منفی بوده است و بسیاری از مردم با توجه به همین نگاهی که نسبت به کتابخانه‌ها دارند، از مراجعه به کتابخانه‌های امروزی خودداری می‌کنند. از طرفی دیگر، افراد مصاحبه‌شونده برای مراجعه به کتابخانه‌ها شرط‌ها و پیشنهادهایی ارائه دادند که اگر به آن‌ها توجه شود، قطعاً میزان مراجعه آن‌ها به کتابخانه افزایش خواهد یافت.

اصالت/ارزش: موضوع مورد مطالعه و اتخاذ رویکرد کیفی برای تحقیق حاضر نشان‌دهنده ارزش و اصالت آن هست. تلاش برای فهم تفاوت بین نگاه‌ها در گذشته و حال و تمرکز بر واکاوی تصویر ذهنی افراد، این پژوهش را از سایر پژوهش‌ها متمایز کرده است.

کلیدواژه‌ها: مطالعه کاربران، کتابخانه‌های عمومی، تصویر ذهنی، ایران

استناد: حسن‌زاده، محمد؛ محمودی، حمیدرضا؛ قربانی، عمران؛ مقدمی‌ایقان، مریم؛ زارعی، ابراهیم؛ هلالیان، فاطمه؛ عباداللهی، نوراله؛ و ریاحی، ژیل (۱۳۹۹). واکاوی تصویر ذهنی مردم از کتابخانه عمومی ایران (با اتکا بر نظریه زمینه‌ای). *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*. ۲۶(۲)، ۳۳۹-۳۰۷.

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی. دوره ۲۶، شماره ۲، صص ۳۳۹-۳۰۷

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۶/۰۷؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۹/۱۰

© نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

مقدمه

بررسی علمی و موشکافانه کاربران نهایی سازمان‌ها و مراکز خدماتی در راستای شناخت نقاط ضعف و قوت آن سازمان‌ها و مراکز امری ضروری است. کتابخانه عمومی به عنوان یکی از مراکز خدمت‌رسان به منظور ارتقای رضایتمندی مراجعان و افزایش میزان مراجعه و در نهایت برای تبدیل به مرکز اجتماع، باید به بررسی و تحلیل نظرات کاربران نهایی خود پردازند. استوارت هانابس^۱ (۱۹۸۷) مطالعه کاربران را به عنوان ابزاری برای فهم رابطه بین فراهم آورنده اطلاعات و مشتریان مورد توجه قرار می‌دهد و آن را بستری برای بخش‌بندی بازار دانش^۲ تلقی می‌کند. سیدهار^۳ (۲۰۰۲) مسائلی مانند اشاعه، کاربست و انتقال اطلاعات و همچنین رفتار و ارتباطات کاربران را نیز از جمله حوزه‌های موردعلاقه در مطالعات کاربران به شمار می‌آورد. می‌توان گفت که هدف از مطالعات کاربران کتابخانه‌های عمومی، افزایش تعامل پویا بین منبع اطلاعاتی و کاربر است و به عنوان ابزاری برای بررسی نظام‌مند ویژگی‌ها و رفتار کاربران در استفاده از سیستم‌ها و خدمات کتابخانه عمومی عمل می‌کند. بنابراین، بررسی رفتار و خواسته‌های کاربران کتابخانه‌های عمومی ارتباط مستقیمی با مؤثر بودن خدمات اطلاعاتی فراهم شده و برآورده کردن نیاز اطلاعاتی این کاربران دارد. ادواردز، روسو و اونگر^۴ (۲۰۱۱) اجتماع محوری کتابخانه‌های عمومی را مورد توجه قرار داده و ۲۳ دلیل برای این امر ارائه کرده‌اند. آن‌ها دلایل خود را در قالب پنج مقوله کلی دسته‌بندی کرده‌اند که عبارت‌اند از:

الف. کتابخانه به عنوان شکل‌دهنده اجتماع؛

ب. کتابخانه به عنوان مرکز اجتماع برای جمعیت‌های گوناگون؛

ج. کتابخانه به عنوان مرکز هنرها؛

د. کتابخانه‌ها به عنوان دانشگاه؛

هـ. کتابخانه به عنوان قهرمان^۵ برای جوانان.

با وجود عوامل فوق که مؤید مطالعه دقیق کاربران هستند، دستیابی به وضعیت مطلوب در کتابخانه‌های عمومی نیز نیازمند فهم دقیق تصویر ذهنی مردم در خصوص کتابخانه‌های عمومی است. این مقاله یافته‌های پژوهش کیفی در این زمینه را ارائه کرده است.

1. Stuart Hannabuss
3. Sidhar

2. Knowledge Market
4. Edwards, Rauseo & Unger

5. Library as Hero

افراد چه تصویری از کتابخانه در ذهن دارند؟ این همان نقطه شروع تحقیق پیش رو است و تحقیق حاضر حول محور سؤال مزبور و با هدف پاسخ‌گویی به آن شکل گرفته است. اهمیت کتابخانه در زمینه‌های فرهنگی، آموزشی و علمی موضوع قابل‌انکاری نیست. به‌عنوان نمونه، سازمان یونسکو (۱۹۹۴) درمورد کتابخانه عمومی اذعان می‌دارد: «کتابخانه عمومی دروازه‌ای است به سوی دانش که شرایط اساسی را برای یادگیری مداوم، تصمیم‌گیری مستقل و توسعه فرهنگی افراد و گروه‌های اجتماعی فراهم می‌آورد». به‌باور میرحسینی و باب‌الحوائجی (۱۳۷۵)، کتابخانه عمومی مکانی امن و همگانی است که بدون تبعیض‌های جنسیتی، قومی، مذهبی و غیره در راستای تقویت الگوهای فرهنگی جامعه ایفای نقش می‌کند. علاوه بر نقش فرهنگی کتابخانه، غنی‌سازی اوقات فراغت کودکان یکی دیگر از وظایف این نهاد اجتماعی است (مکتبی فرد، ۱۳۸۵). نقش نهادهای تولیدکننده و اشاعه‌دهنده دانش در پیشرفت و توسعه نظام اقتصادی جوامع دانش‌محور امری مشهود و ملموس است (مرادی و صفوی، ۱۳۹۱). با وجود تمام محاسنی که کتابخانه‌های عمومی دارد، وضعیت و میزان مراجعه به کتابخانه‌های عمومی مطلوب نیست. اگر افراد جامعه دیدگاه خوب یا حداقل تصویر ذهنی مناسبی نسبت به کتابخانه‌ها نداشته باشند، این دیدگاه و تصویر می‌تواند در مراجعه یا عدم مراجعه افراد به کتابخانه‌ها تأثیرگذار باشد. از سوی دیگر و به اعتقاد حسن‌زاده (۱۳۹۶)، کاربرد به‌عنوان فلسفه وجودی و ستون فقرات کتابخانه عمومی محسوب می‌شود. بهتر است که سیاست‌گذاری و برنامه‌های کتابخانه مطابق با علایق و نظرات کاربران و مهم‌تر از همه تصاویر و برداشته‌های افراد از کتابخانه طراحی و اجرا شود. در پژوهش حاضر سعی شده است تصویری که افراد از کتابخانه در ذهن دارند به درستی شناسایی و توصیف شود. دستیابی به تصویر درست کتابخانه شناسایی و تحلیل نقاط قوت و ضعف کتابخانه را تسهیل خواهد کرد. تحقیقات انجام‌شده در حوزه کتابخانه‌های عمومی تقریباً گسترده و متنوع هستند، اما پژوهش‌هایی که به صورت مستقیم به بررسی تصویر ذهنی افراد از کتابخانه‌های عمومی مرتبط باشند بسیار نادر هستند. در ادامه، برخی از پژوهش‌های انجام‌شده انتخاب و مرور شده است.

کولن (۲۰۰۱) در تحقیقی رضایتمندی کاربران از خدمات کتابخانه‌ای را مورد بررسی قرار داد. کولن سعی داشت رابطه بین رضایتمندی کاربران و خدمات کتابخانه‌ای را درک کند.

یافته‌های تحقیق او نشان داد که فاصله قابل توجهی بین رضایت کاربران و خدمات کتابخانه‌ای وجود دارد و این فاصله می‌تواند نشان‌دهنده عدم تطابق بین خواست‌ها و انتظارات کاربران و خدمات ارائه‌شده از سوی کتابداران باشد.

دورانس و همکارانش (۲۰۰۶) در پی یافتن عوامل مؤثر در بازگشت کاربر به کتابخانه بود. یافته‌های او نشان داد کتابدارانی که مهارت‌های ارتباطی خوبی دارند و از سؤالات باز در مصاحبه مرجع استفاده می‌کنند، احتمال بازگشت کاربر به کتابخانه را تقویت خواهند کرد. همچنین، کتابداران آرام که با آرامش خود کاربران را راهنمایی می‌کنند نیز از دیگر عوامل مؤثر در جذب کاربر به کتابخانه است.

آیگیوی جوی و عیدو (۲۰۱۴) رضایت کاربران از خدمات کتابخانه‌های عمومی چهار ایالت جنوب غربی نیجریه را مورد بررسی قرار دادند. نتایج نشان داد که فقدان تسهیلات کافی، منابع اطلاعاتی ناکافی یا منسوخ شده، و خدمات اینترنتی عوامل بسیار مهمی است که رضایت کاربر و تصویر آن‌ها از خدمات کتابخانه‌های عمومی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. همچنین، کاربران اذعان داشتند که دولت باید بودجه کتابخانه‌های عمومی را افزایش دهد.

معرف‌زاده و ایرجی (۱۳۸۸) در تحقیقی با عنوان بررسی عوامل ترغیب‌کننده و بازدارنده مطالعه در میان مراجعان کتابخانه‌های عمومی شهرستان ماهشهر که به‌صورت پیمایشی و توصیفی انجام شد به این نتیجه دست یافتند که از میان عوامل مؤثر در مطالعه در میان مراجعان کتابخانه‌های عمومی، بین وضعیت کتابخانه‌های عمومی و تحصیلات افراد و نیز بین تحصیلات والدین و درآمد خانواده رابطه معناداری وجود دارد و در مقابل، نداشتن انگیزه، کمبود وقت، مناسب نبودن کتابخانه‌ها، و مسائل اقتصادی عوامل بازدارنده مطالعه در میان مراجعان کتابخانه‌های عمومی شهرستان ماهشهر است.

مرادپور و مهوش (۱۳۸۹) به این نتیجه رسیدند که میزان رضایت مدیران، کتابداران و کاربران از وضعیت کلی معماری کتابخانه‌های عمومی استان بجنورد پایین است. همچنین، از دیدگاه کاربران، وجود فضاهایی برای فعالیت‌های جنبی همچون پژوهش و نقد کتاب دارای بیشترین اهمیت بوده است و کتابخانه‌های عمومی فضاهای بسیار کمی را برای خدمات رفاهی کاربران در نظر گرفته‌اند. همچنین، پرسش‌شوندگان فضاها و فعالیت‌های جنبی و رفاهی را بسیار مهم تلقی می‌کنند.

مرادپور و مهوش (۱۳۹۰) به بررسی میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی استان خراسان شمالی از فضا و معماری کتابخانه‌ها پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد میزان خوانایی ورودی ساختمان، سرمایش و گرمایش ساختمان و میزان رضایتمندی کلی از فضاهای کتابخانه بیشترین رضایت و امکان استفاده معلولان از ساختمان، نحوه محوطه‌سازی و استفاده از فضاهای باز و میزان جذابیت نمای ساختمان کمترین رضایت افراد را جلب کرده است. همچنین، یافته‌ها نشان داد که در مجموع میزان رضایتمندی سه گروه پرسش‌شونده (مدیران، کتابداران و مراجعان) از وضع کلی معماری کتابخانه‌های عمومی پایین است و معماری داخل فضاهای اصلی کتابخانه در مجموع دارای شرایط مطلوبی نیست.

نتایج پژوهش انجام‌شده توسط مؤتمنی، همتی و مرادی (۱۳۹۱) نشان می‌دهد که کمبود کتب موردنیاز جوانان مهم‌ترین عامل برای عدم مراجعه آن‌ها به کتابخانه‌ها است. به‌روز بودن و عدم توجه به نیازهای جوانان در انتخاب منابع اطلاعاتی از عوامل دیگر عدم مراجعه آن‌ها به کتابخانه است. همچنین، نبود انگیزه و زمان کافی برای مطالعه از سوی جوانان و مناسب نبودن ساختمان و فضا‌سازی کتابخانه‌ها از عوامل دیگر عدم مراجعه بود.

پژوهش فهیمی‌فر و فرزین‌یزدی (۱۳۹۳) نشان‌دهنده آن است که مراجعان کتابخانه‌های عمومی استان یزد از «دانش کتابداران»، «نحوه برخورد کتابداران با مراجعان» و «ساعات کاری کتابخانه‌ها» رضایت بسیار مطلوبی دارند. همچنین، از کیفیت و تنوع منابع اطلاعاتی رضایت متوسطی را دارند، اما معماری، فضا‌سازی و نمای کلی کتابخانه‌ها در سطح مطلوبی قرار ندارد و کاربران از این منظر رضایت ندارند.

زارع، گودینی و ریاحی (۱۳۹۴) در پژوهشی عوامل موثر در استفاده از کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه را بررسی کردند. یافته‌ها نشان داد که اوقات فراغت، تحصیلات، سن، جنسیت، استفاده از اینترنت و فاصله محل سکونت با کتابخانه‌ها با میزان استفاده از کتابخانه‌های عمومی رابطه معناداری دارند.

گرایی و سیامکی (۱۳۹۵) به تحلیل رفتارهای اعتراض‌آمیز مراجعان کتابخانه‌های عمومی استان لرستان پرداخته و به این نتیجه رسیدند که متغیرهای اسناد بیرونی، اهمیت خدمات، نگرش افراد نسبت به اعتراض، هنجارهای شخصی و مزایای اجتماعی بیشترین هم‌بستگی را بر متغیر

خروج کاربران از دایره اعضا و استفاده کنندگان کتابخانه‌های عمومی را دارد. در پایان، آن‌ها پیشنهاد می‌کنند برای جذب و حفظ بیشتر اعضای کتابخانه، رسیدگی به اعتراضات مراجعان با جدیت بیشتری پیگیری شود.

هاشم زاده و فرامرزی (۱۳۹۵) پژوهشی را به منظور تبیین نیازهای اطلاعاتی کاربران کتابخانه‌های عمومی استان خراسان جنوبی انجام دادند. یافته‌های آن‌ها بیانگر این است که روزآمد نبودن منابع، کمبود منابع اطلاعاتی، عدم دسترسی به اینترنت، نبود راهنمای استفاده از منابع و محدود بودن ساعات کار کتابخانه به عنوان مهم‌ترین عوامل در رفع نیازهای اطلاعاتی کاربران است. همچنین، یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان داد که کاربران در مقاطع تحصیلی مختلف، نیازهای موضوعی متفاوتی داشتند و از محمل‌های متنوعی استفاده می‌کردند.

در پژوهش زندیان، قربانی و حسن زاده (۱۳۹۵)، عوامل پیش‌برنده و بازدارنده در استفاده از کتابخانه‌های عمومی شهرستان همدان بررسی شدند. نتایج تحقیق نشان داد «شرایط اقتصادی خوب مردم»، «تأثیر نهادهای تربیتی (دانشگاه و مدرسه)»، «تأثیر خانواده»، «آگاهی کتابداران»، «موقعیت مناسب کتابخانه‌ها» و «جنسیت کاربران»، «میزان مراجعه کاربران به کتابخانه‌های عمومی» را دستخوش تغییر می‌کند. همچنین، یافته‌ها نشان داد «دوری و نزدیکی کاربران به کتابخانه‌های عمومی» و «سن و تحصیلات آن‌ها» با «میزان مراجعه کاربران به کتابخانه‌های عمومی» رابطه‌ای ندارد.

نتایج پژوهش بیگدلی، شاهینی، میرزائی و مؤمنی (۱۳۹۵) بیانگر آن بود که نگرش کلی مردم اهواز نسبت به کتابخانه‌های عمومی تا اندازه‌ای قابل قبول و مطلوب بوده است، و البته آن را کافی نمی‌دانند. آن‌ها پیشنهاد می‌کنند که با به کارگیری فناوری روز و تقویت منابع اطلاعاتی این سطح مطلوبیت را باید بالا ببرد.

فخارطبسی (۱۳۹۶) عوامل مؤثر در اشتیاق بازگشت به کتابخانه را از دید کودکان و نوجوانان کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد مورد بررسی قرار داد. یافته‌های تحقیق فخارطبسی نشان می‌دهد که رفتار کتابدار، استفاده از سالن مطالعه، انگیزه‌های درونی، تأثیرگذاری محیط و امکانات رفاهی و منابع اطلاعاتی اشتیاق بازگشت به کتابخانه را تحت تأثیر قرار می‌دهد. به اعتقاد فخارطبسی، رفتار کتابدار بیش از سایر عوامل بر اشتیاق بازگشت به کتابخانه تأثیر می‌گذارد.

با مرور پیشینه‌های ذکر شده می‌توان استنتاج کرد که تأثیر نهادهای تربیتی همچون خانواده و مدرسه نقش بسزایی در مراجعه و استفاده هرچه بیشتر از کتابخانه‌های عمومی دارند. از طرف دیگر، می‌بایست کتابخانه‌های عمومی به لحاظ منابع اطلاعاتی قوی بوده و انواع محمل‌های اطلاعاتی را با توجه به نیازهای کاربران فراهم کنند. همچنین، معماری و فضاسازی کتابخانه‌ها نیز بسیار با اهمیت است. کتابخانه می‌بایست به لحاظ فیزیکی برای همه دسترس‌پذیر و قابل استفاده بوده و به لحاظ فضاسازی، محیطی جذاب داشته و نمای بیرونی کتابخانه‌ها نیز به قدری خوب طراحی شده باشد که مخاطبان بیشتری را به خود جذب کنند. همچنین، وجود کتابداران متخصص و مشتاق ارائه خدمات با الگوهای رفتاری مناسب در حفظ و جذب اعضای بسیار مؤثر خواهد بود. از طرفی دیگر، با توجه به ویژگی‌های روانی انسان‌ها، اهمیت دادن به مراجعان عاملی بسیار مهم در رونق کتابخانه‌های عمومی محسوب می‌شود. خدمات رفاهی متنوع و مناسب نیز از جمله مواردی است که مراجعان بیشتری را برای مراجعه و استفاده از خدمات کتابخانه ترغیب خواهد کرد. بیشتر مراجعان دوست دارند که کتابخانه‌های عمومی را مرکز اجتماعات ببینند و با دریافت خدمات جنبی بیشتر و متنوع‌تر (همچون همایش‌ها، بزرگداشت شاعران، نمایش و ...) اوقات بیشتری را در کتابخانه صرف کنند.

همچنین، از مرور پیشینه‌ها می‌توان استنتاج کرد که کتابخانه‌های عمومی برای حفظ و البته جذب کاربر با مشکلاتی روبه‌رو هستند. به اعتقاد پژوهشگران، موقعیت مکانی کتابخانه یکی از عوامل مؤثر در میزان مراجعه افراد به کتابخانه است. کتابخانه برای جلب رضایت کاربران نیاز به کتابدارانی آگاه دارد. توجه به نیازهای کاربرانی که از ناتوانی جسمی رنج می‌برند در جذب و حفظ کاربران بی تأثیر نیست. افراد حداقل‌هایی نظیر سیستم گرمایش-سرمایش و فضای مطبوع را برای مراجعه به کتابخانه لازم می‌دانند. درک اینکه کاربران کتابخانه چه تصویری از کتابخانه‌های عمومی دارند کمک شایانی در راستای شناخت نقاط قوت و ضعف کتابخانه خواهد بود. طی پژوهش حاضر، دیدگاه افراد نسبت به کتابخانه با تکیه بر رویکردی کیفی و با کمک نظریه زمینه‌ای^۱ (یا نظریه داده‌بنیاد) مدل‌سازی خواهد شد.

1. Grounded theory

پرسش‌ها

سؤالاتی که این پژوهش به دنبال پاسخ‌گویی آن‌هاست به شرح زیر بوده است:

۱. افراد از کتابخانه چه تصویر کلی در ذهن دارند؟
۲. افراد از کتابخانه‌های گذشته چه تصویری در ذهن دارند؟
۳. افراد از کتابخانه‌های اکنون چه تصویری در ذهن دارند؟
۴. افراد از کتابداران حال حاضر چه تصویری در ذهن دارند؟
۵. افراد از کتابداران گذشته چه تصویری در ذهن دارند؟
۶. کتابخانه چه تأثیری بر زندگی افراد می‌گذارد؟
۷. دلایل عدم رجوع افراد به کتابخانه چیست؟
۸. افراد برای مراجعه به کتابخانه چه شروطی دارند؟
۹. عکس‌العمل مردم هنگام تهدید تعطیلی کتابخانه چیست؟

روش پژوهش

ماهیت پژوهش حاضر ایجاب کرد که از روش تحقیق کیفی نظریه زمینه‌ای استفاده شود. در این روش، نمونه‌گیری وابسته به اشباع مفاهیم است. منظور از اشباع مفاهیم، رسیدن به مقطعی است که دیگر هیچ اطلاعات جدیدی دریافت نمی‌شود. در واقع، نمونه‌گیری تا لحظه‌ای ادامه می‌یابد که مفاهیم تکراری دریافت شود (کورین و اشتراوس، ۲۰۱۴). بدین منظور، روش نمونه‌گیری نظری استفاده شد. در نمونه‌گیری نظری، گردآوری داده‌ها، تحلیل و طبقه‌بندی به صورت همزمان انجام می‌شود. نمونه‌گیری تا زمان دریافت اطلاعات تکراری ادامه می‌یابد. این نمونه‌گیری برای تولید نظریه‌های توصیفی مورد استفاده قرار می‌گیرد. در این روش، هم‌زمان که نظریه تکامل می‌یابد نمونه‌گیری انجام می‌شود (جلالی، ۱۳۹۱). به منظور صرفه‌جویی در زمان، انرژی و هزینه با افراد در دسترس انجام می‌شد.

به‌طور کلی، در این تحقیق تا رسیدن به اشباع مفاهیم ۷۲ مصاحبه صورت گرفت. در طول مصاحبه، انتخاب هدفمند مشارکت‌کنندگان به گونه‌ای که تنوع سنی، جنسیتی، شغلی و غیره رعایت شود انجام شد. برای دسته‌بندی و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار مکس کیودا^۱ و همچنین

1. Maxqda

به منظور گردآوری اطلاعات، مصاحبه ساختاریافته حاوی ۱۴ سؤال مورد استفاده قرار گرفت. قابلیت اعتماد ابزار پژوهش مورد بررسی قرار گرفت. استرابت و کارپنتر^۱ (۲۰۰۳) به نقل از لینکلن و کوبا چهار معیار اعتبار یا مقبولیت، اطمینان-ثبات، قابلیت تأیید، و قابلیت انتقال یا تناسب را برای ارزیابی روایی و دقت و استحکام مطالعات کیفی پیشنهاد کردند. در این پژوهش، برای سنجش روایی و دقت و استحکام داده‌ها از چهار روش فوق استفاده شده است. اعتبار به اطمینان از صحت و درستی داده‌ها اشاره دارد، بدین معنا که یافته‌ها با منظور و مقصود مشارکت کنندگان هم‌خوانی داشته باشد. تحلیل مقایسه‌ای راه مناسبی برای اعتباربخشی به داده‌ها است. مقایسه مداوم بخش‌های مختلف یک مصاحبه با سایر مصاحبه‌ها بخش‌های نادرست را نمایان می‌کند. به علاوه، در طی پژوهش، جست‌وجو برای مباحث مغایر و تحلیل موارد معکوس بر اعتبار داده‌ها می‌افزاید (ویمپنی و گس^۲، ۲۰۰۰). در این پژوهش، محقق تحلیل مقایسه‌ای مداوم را مدنظر قرار داده و علاوه بر آن در پی یافتن و تحلیل موارد معکوس و منفی نیز بوده است. روش دیگر برای اعتباربخشی به داده‌ها درگیری طولانی مدت با موضوع است. محققان قریب به هشت ماه با موضوع تحقیق درگیر بوده و در این مدت یافته‌ها را چندین بار مرور و اصلاح کرده‌اند.

روش دیگر برای اعتباربخشی به داده‌ها، بازبینی ناظرین یا همکار یا هم‌ترازسنجی است (عباس‌زاده، ۲۰۱۲). به منظور تأییدپذیری داده‌ها، متن ۱۴ مصاحبه اول به همراه کدگذاری باز در اختیار همکاران مسلط بر نظریه زمینه‌ای قرار گرفت تا فرایند تجزیه و تحلیل را بررسی و درمورد نقایص و کاستی‌های آن اظهار نظر کنند. همچنین، صحت و درستی داده‌ها و چگونگی فرایند انجام کار گردآوری داده‌ها و مبنای روش‌شناسی پژوهش نیز به تأیید همکاران مسلط بر نظریه زمینه‌ای رسید. قابلیت اطمینان-ثبات معادل پایایی در مطالعات کمی است و به معنای ثبات داده‌ها در طول زمان و شرایط مشابه است. قابلیت اعتماد از طریق حسابرسی صورت می‌گیرد (چایویتی و پیران^۳، ۲۰۰۳). در این پژوهش، پژوهشگر تمام مراحل را از ابتدا تا انتها به صورت دقیق گزارش کرده است تا امر حسابرسی برای ناظران میسر شود. انتقال‌پذیری یا تناسب داده‌ها به معنای تعمیم یافته‌های پژوهش به سایر محیط‌ها و گروه‌های مشابه است. از آنجا که هر تجربه‌ای که در پژوهش کیفی بررسی می‌شود تجربه‌ای منحصر به فرد است؛ لذا قابلیت تعمیم

1. Streubert Speziale & Carpenter,

2. Wimpenny & Gass

3. Chiovitti & Piran

معنایی ندارد. برای بررسی انتقال‌پذیری داده‌ها، می‌توان یافته‌ها را در اختیار افرادی قرار داد که در پژوهش مشارکت نداشته‌اند. اگر افرادی که در پژوهش مشارکت نداشته‌اند یافته‌ها را مطابق با تجربیات خود بدانند، انتقال‌پذیری پژوهش تأیید می‌شود (عباس‌زاده، ۲۰۱۲). در این پژوهش، یافته‌ها در اختیار چند عضو هیئت علمی قرار گرفت و بدین ترتیب انتقال‌پذیری داده‌ها به تأیید رسید.

در هریک از استان‌ها، فردی مسئول انجام مصاحبه بود و فرایند مصاحبه به صورت گروهی انجام شد. در پژوهش حاضر، ۷۲ نفر از افراد مختلف جامعه (کاربران، ناکاربران) از استان‌های آذربایجان شرقی، اهواز، ایلام، بوشهر، تهران، چهارمحال و بختیاری، خراسان رضوی، کرج، کردستان و کرمانشاه در مصاحبه شرکت کردند. مصاحبه‌شوندگان برحسب میانگین سنی از ۱۲ تا ۳۴ سال، برحسب مدرک تحصیلی از نوسواد و کم سواد تا دکتری، و برحسب شغل از دانش آموز تا کارمند را شامل می‌شدند. انتخاب افراد در پارک‌ها، اماکن عمومی، کتابخانه‌ها، دانشگاه‌ها و نظایر آن انجام شده است. لازم به ذکر است قبل، حین و بعد از فرایند مصاحبه، مسائل اخلاقی رعایت شد. افراد کاملاً به صورت اختیاری و آزادانه در مصاحبه شرکت کردند. هر فرد در هر لحظه‌ای از مصاحبه می‌توانست مصاحبه را ترک کند. درمورد افراد زیر ۱۸ سال، ملاحظات اخلاقی با دقت بیشتری رعایت شد.

فرایند تجزیه و تحلیل با گردآوری اولین داده‌ها یعنی پس از انجام اولین مصاحبه، شروع و تا دریافت آخرین مصاحبه ادامه یافت. طی این فرایند، داده‌های خام به اجزایی کوچک‌تر تقسیم می‌شوند. مفاهیم معناداری که به لحاظ موضوعی نزدیکی معنایی دارند با یکدیگر ادغام و موارد تکراری حذف می‌شوند. به این فرایند که طی آن تمام داده‌ها با یکدیگر مقایسه می‌شوند و پس از حذف موارد تکراری موارد باقی مانده طبقه‌بندی می‌شوند تجزیه و تحلیل مقایسه‌ای مداوم می‌گویند (پولایت، تاتانو و بک، ۲۰۱۰). ارزیابی مداوم داده‌ها که از آغاز تا پایان پژوهش صورت می‌گیرد ارزش و صحت داده‌ها را تضمین می‌کند (چایوویی و پیران، ۲۰۰۳).

کدگذاری باز: مرحله کدگذاری باز در پژوهش حاضر با پیاده‌سازی فایل صوتی و تبدیل آن‌ها به فایل متنی، شروع و بعد از چند مرتبه مرور و بازخوانی مصاحبه‌ها، اشراف بیشتری بر مفاهیم و اطلاعات حاصل شد. هم‌زمان با تحلیل هر مصاحبه، مفاهیم و کدها با یکدیگر مقایسه و مفاهیمی که نزدیکی معنایی داشتند در طبقات اولیه انتزاعی‌تر که «طبقه» یا «مقوله» نام داشت

مقوله‌بندی شده و برای هر مقوله نامی در نظر گرفته می‌شد. از مجموع ۷۲ مصاحبه‌مربوط به تصویر کتابخانه، ۲۳۴۸ کد اولیه حاصل شد که پس از تطبیق، حذف موارد تکراری، و ادغام مواردی که قرابت معنایی داشتند، تعداد کدهای باز ابتدا به ۲۸۰ و سپس به ۱۶۳ عدد تقلیل یافت.

کدگذاری محوری: کدگذاری محوری فرایند ارتباط‌دهی مقولات به‌دست آمده در مرحله کدگذاری باز است. مقولات اولیه‌ای که در مرحله کدگذاری باز به دست آمدند پس از بررسی و مقایسه مداوم در دسته بزرگ‌تری قرار می‌گیرند. در پژوهش پیش‌رو نیز کدگذاری محوری مطابق دستورات ازپیش‌تعیین‌شده اشتراوس و کورین صورت گرفت و کدها و زیرطبقات پس از مقایسه در طبقاتی انتزاعی‌تر قرار گرفتند. اگر نقطه اشتراکی میان زیرطبقات دیده نمی‌شد و هر طبقه مستقلاً بار مفهومی داشت، خود آن طبقه به‌عنوان طبقه وارد مرحله بعدی می‌شد. سپس هر دو یا چند طبقه که با یکدیگر ارتباط موضوعی داشتند در یک طبقه محوری قرار می‌گرفتند.

کدگذاری انتخابی: آخرین فیلتر پالایش مقولات، کدگذاری انتخابی است. در این مرحله، پژوهشگر با نظم دادن به مقولات آن‌ها را برای شکل‌دهی و ساخت یک نظریه آماده می‌کند. کدگذاری انتخابی به‌منظور ایجاد ارتباط منطقی و دقیق میان مقوله مرکزی و سایر مقولات و همچنین در ایجاد ارتباط هر مقوله با سایر مقولات است.

محصول نهایی نظریه زمینه‌ای، مدلی نظری-مفهومی است که الگوهای رفتاری-فکری افراد مورد مطالعه را به تصویر کشیده و تبیین می‌کند (مایان، ۲۰۰۱).

از آنجا که تحقیق حاضر با هدف شکل‌گیری نظریه توصیفی تصویر کتابخانه انجام شده است، لذا می‌بایست طبقه‌ای به‌عنوان طبقه مرکزی انتخاب شود که بیشترین نزدیکی به هدف اصلی پژوهش را داشته باشد. پرواضح است که افراد بنا به تصویری که از کتابخانه در ذهن پروراندند دلایل عدم مراجعه‌شان را بیان می‌کنند. آن‌ها مطابق تصویر یا تصاویری که از گذشته تاکنون از کتابخانه در ذهن داشته‌اند ضعف‌های موجود را برشمرده و متعاقب آن ضعف‌ها، شروط مراجعه به کتابخانه را تنظیم می‌کنند. همچنین، افراد مطابق تصویر یا تصاویر کتابخانه، تأثیرگذاری یا عدم تأثیرگذاری این نهاد را مورد بحث قرار داده و درمورد کارمندان (کتابداران) آن اظهار نظر می‌کنند. با این تفصیل، معقولانه به نظر می‌رسد که طبقات تصویر

کتابخانه، تصویر کتابخانه-اکنون و تصویر کتابخانه-گذشته را به عنوان طبقات مرکزی انتخاب کنیم. با این حال، مطابق توصیه گلیر و اشتراوس، زمانی که تعداد طبقات مرکزی بیش از یک طبقه باشد می‌توان از یک طبقه به طبقه‌ای دیگر ارجاع داد (۲۰۱۷). از این رو، طبقه تصویر کتابخانه به عنوان طبقه مرکزی انتخاب شد.

نمونه‌ای از تحلیل مصاحبه‌ها: نظریه زمینه‌ای روشی سه مرحله‌ای برای تولید نظریه‌های توصیفی است. در این پژوهش نیز سعی بر این بود که ضمن حفظ قالب اصلی نظریه زمینه‌ای، در تحلیل داده‌ها، انعطاف و پویایی رعایت شود. به عبارت دیگر، برای تحلیل داده‌ها از سه فیلتر کدگذاری باز، محوری و انتخابی عبور کردند. اما با توجه به بالا بودن حجم کدهای باز، دستیابی به کدهای محوری مشکل بود. به همین علت، کدهای باز در زیرطبقاتی قرار گرفتند. سپس، زیرطبقات نیز در کنار یکدیگر طبقاتی را تشکیل دادند. هر دو یا چند طبقه در کنار یکدیگر یک طبقه محوری را تشکیل می‌دادند. پژوهشگر برای تحلیل مصاحبه‌ها متن هر مصاحبه را به دقت بررسی کرد. در مرحله کدگذاری باز، هر واژه‌ای که کوچک‌ترین ارتباطی با موضوع تحقیق داشت به عنوان کد باز کدگذاری می‌شد. طی کدگذاری باز، تعداد زیادی کد به دست می‌آمد. بسیاری از کدها با یکدیگر مترادف بودند؛ از این رو، بسامد بعضی از کدها بسیار بالا بود. طی این مرحله، کدها با یکدیگر مقایسه شدند. از میان کدهای مترادف، کدی که از نظر محتوایی و نگارشی قوام بیشتری داشت به عنوان کد باز وارد مراحل بعدی می‌شد. در مرحله بعد، کدهای بازی که از نظر موضوعی قرابت داشتند در یک زیرطبقه قرار گرفتند و برای هر زیرطبقه نامی انتخاب شد. هر دو یا چند زیرطبقه نیز در کنار یکدیگر یک طبقه را تشکیل می‌دادند. در حقیقت، تشکیل زیرطبقات و طبقات نوعی ابتکار بود که روند شناخت کدهای محوری را تسهیل می‌کرد. در نهایت، از میان کدهای محوری، کدی که توانایی ارتباطدهی تمام کدهای محوری را داشت به عنوان کد انتخابی شناخته شد. در ادامه، نمونه‌ای از تحلیل مصاحبه‌ها ارائه شده است:

یکی از کاربران کرجی در پاسخ به سؤال «وقتی کلمه کتابخانه را می‌شنوید، چه واژه یا تصویری به ذهن شما می‌رسد؟» گفت: «منبع دانش».

در مرحله اول، منبع دانش به عنوان کد باز کدگذاری شد. فردی دیگر در پاسخ به سؤال مذکور گفت: «انبار کتاب». با مقایسه کدهای باز، کدی که از نظر نگارشی ارجحیت داشت

به عنوان کد باز در روند تحلیل باقی می ماند. از نظر پژوهشگر کد «منبع دانش» در مقایسه با کد «انبار کتاب» از صلابت محتوایی بیشتری برخوردار بود. یکی دیگر از مصاحبه‌شوندگان در پاسخ به سؤال مزبور گفت: «مکان سازمان‌دهی شده». مقایسه مداوم کدهای باز، اشتراکات معنایی کدها را نمایان می کرد. کدهای منبع دانش و مکان سازمان‌دهی شده و چند کد دیگر، به دلیل قرابت موضوعی در یک زیرطبقه قرار گرفتند. این زیرطبقه «مکان سازمان‌یافته دانش» نام گذاری شد. در مرحله بعد، زیرطبقات با یکدیگر مقایسه می شدند و اگر اشتراک معنایی میان زیرطبقات مشاهده می شد هر دو یا چند زیرطبقه در یک طبقه قرار می گرفتند. زیرطبقه «مکان سازمان یافته دانش» با زیرطبقه «مکان دانش گستر» در یک طبقه جای گرفتند. این طبقه، «بستر دانش اندوزی» نام گذاری شد. طبقات نیز به طور مداوم با یکدیگر مقایسه می شدند. طبقه «بستر دانش اندوزی» با «محیط متناقض» روی یک محور قرار گرفتند. در حقیقت، طبقه محوری «منبع نامتوازن دانش» پوشش دهنده طبقات «بستر دانش اندوزی» و «محیط متناقض» بود.

لازم به ذکر است در برخی موارد، هیچ نقطه اشتراکی میان طبقات دیده نمی شد. اگر طبقه‌ای با هیچ کدام از طبقات دیگر اشتراک موضوعی نمی داشت و از طرف دیگر بار معنایی آن طبقه محسوس می بود، آن طبقه به صورت مستقل وارد مرحله بعد می شد.

یافته‌های پژوهش

به طور کلی و پس از انجام ۷۲ مصاحبه، ۱۶۳ کد اولیه به دست آمد. ادغام و دسته‌بندی کدهای اولیه، تولید ۵۶ زیرطبقه را در پی داشت. با گروه‌بندی انتزاعی زیرطبقات، ۲۳ طبقه حاصل شد و در نهایت از دل طبقات، ۹ طبقه محوری به دست آمد.

پرسش شماره ۱: افراد از کتابخانه‌های عمومی چه تصویر کلی در ذهن دارند؟

تم اصلی ۱: منبع نامتوازن دانش

تصاویری که افراد از کتابخانه در ذهن پرورانده بودند اغلب نشان دهنده و مؤید این بود که آن‌ها کتابخانه را منبع نامتوازن دانش می دانستند. این عدم توازن از آنجا نشئت می گیرد که از یک سو مردم کتابخانه را بستر دانش اندوزی می دانند و از سوی دیگر معتقدند محیط کتابخانه محیطی متناقض است. به زعم افراد، کتابخانه گنجینه سازمان یافته دانش و فضایی دانشی است که با اقداماتی نظیر مشاوره اطلاعاتی، و دانش گستر خود را به منصه ظهور می رساند. یکی از

کاربران در پاسخ به سؤال «وقتی کلمه کتابخانه را می‌شنوید، چه واژه یا تصویری به ذهن شما می‌رسد؟»، گفت: «مکانی که منابع دلخواه کاربران رو پوشش میده». پوشش منابع دلخواه کاربر به نحوی دانش گستره کتابخانه را به ذهن متبادر می‌سازد. نکته دیگر آنکه، برخی معتقدند کتابخانه محیطی ملال‌آور است، حال آنکه برخی دیگر اعتقادشان خلاف این بود، به طوری که کتابخانه را مکانی نشاط‌آور می‌دانستند. یکی از شرکت‌کنندگان در پاسخ به سؤال فوق گفت: «کتابخانه از نظر من یه فضای تاریک و کسل‌کننده هست و تصویری جز این ندارم». فضای تاریک و محیط کسل‌کننده نشان‌دهنده ملال‌آور بودن کتابخانه هستند.

جدول ۱. تصویر کلی افراد از کتابخانه عمومی

طبقات محوری	طبقات	زیرطبقات	کدهای اولیه
منبع نامتوازن دانش	محیطی متناقض	ملال‌آور	فضای تاریک / محیط کسل‌کننده / مکان شلوغ
		نشاط‌آور	مکان به‌روز / فرح‌بخش / امنیت / آرامش
	بستر دانش‌اندوزی	فضای دانشی	مکان آموزش و یادگیری / مکان یادگیری مادام‌العمر / مکانی برای بیشتر دانستن / خدمات پژوهشی / بستر تغییر و پویایی / ارائه‌دهنده خدمات رایگان عمومی
		گنجینه	منبع دانش / دربرگیرنده منابع مختلف / پوشش‌دهنده منابع دلخواه کاربر / مکان سازمان‌دهی شده
		دانش گستره	رابط فرد و دانش / مکان تبادل اطلاعات
		مشاوره اطلاعاتی	راهنمایی در یافتن اطلاعات

پرسش شماره ۲: افراد از کتابخانه‌های گذشته چه تصویری در ذهن دارند؟

تم اصلی ۲: مکان غیرقابل تحمل

تصویری که از کتابخانه‌های گذشته (کتابخانه‌های سنتی که مربوط به گذشته‌های دور است و همچنین کتابخانه‌هایی که به قبل از مدرنیته مربوط می‌شوند) در ذهن مردم نقش بسته بود تصویری ناخوشایند است، چرا که آن‌ها کتابخانه را مکانی غیرقابل تحمل می‌دانستند. از نظر آن‌ها، کتابخانه انبار به هم‌ریخته کتاب و مکانی ملال‌آور و ساکت است. یکی از افراد در پاسخ

به سؤال «تصویری که قبلاً از کتابخانه داشته‌اید چه بود؟ از نظر شما وضعیت کتابخانه‌ها در گذشته چگونه بوده است؟»، گفت: «من فکر می‌کنم کتابخانه‌های گذشته مکان‌های خشک و بی‌روحي بودند». خشک و بی‌روح بودن کتابخانه نمودی از ملال آور بودن آن است. اغلب افراد کتابخانه را مخزن کتاب معرفی کردند، مخزنی که به سازمان‌دهی منابع آن توجهی نشده است. محیط آرام کتابخانه از یک سو و منابع قدیمی و خشک و بی‌روح بودن کتابخانه از سوی دیگر منجر به آن شده است که مردم کتابخانه را محیطی ملال آور و ساکت بنامند.

جدول ۲. تصویر گذشته کتابخانه عمومی

طبقات محوری	طبقات	زیرطبقات	کدهای اولیه
مکان غیر قابل تحمل	مکان	ملال آور و ساکت	مکان خشک و بی‌روح / مکانی با معماری کهنه / محیط آرام
	غیر قابل تحمل	انبار به هم ریخته کتاب	مخزن کتاب / عدم سازمان‌دهی منابع

پرسش شماره ۳: افراد از کتابخانه‌های حال حاضر چه تصویری در ذهن دارند؟

تم اصلی ۳: محیط دل‌چسب

برخلاف تصویر نامناسبی که افراد از کتابخانه‌های گذشته در ذهن داشتند، تصویر حال حاضر کتابخانه جذاب به نظر می‌رسد. این جذابیت از آنجا استدلال می‌شود که افراد کتابخانه را محیطی دل‌چسب معرفی کردند. محیطی که امن و آرامش‌بخش و همچنین گنجینه سازمان‌یافته قابل اعتماد است. فضای سالم، محیط آرام و به‌روز بودن کتابخانه مؤید امن و آرامش‌بخش بودن آن است، ضمن آنکه ارائه منابع موثق و سازمان‌دهی منابع باعث شده است از کتابخانه تصویر گنجینه سازمان‌یافته قابل اعتماد در ذهن مردم نقش ببندد.

جدول ۳. تصویر حال حاضر کتابخانه‌های عمومی

طبقات محوری	طبقات	زیرطبقات	کدهای اولیه
محیط دل‌چسب	محیط	امن و آرامش‌بخش	فضای سالم / مکان به‌روز / محیط آرام
	دل‌چسب	گنجینه سازمان‌یافته قابل اعتماد	ارائه منابع موثق / سازمان‌دهی منابع

پرسش شماره ۴: افراد از کتابداران حال حاضر چه تصویری در ذهن دارند؟

تم اصلی ۴: شایسته کم کار

به‌باور افراد، کتابداران حال حاضر شایستگی کم کار هستند. در نظر مردم، کتابداران حال حاضر افرادی شایسته هستند که با وجود شایستگی درگیر کارهای روتین و تکراری شده‌اند. آگاهی و اخلاق‌مداری کتابداران حال حاضر نشان‌دهنده شایستگی آن‌ها است. کتابداران حال حاضر افرادی به‌روز، متخصص و باسواد هستند که این‌ها مؤید آگاهی ایشان است. یکی از افراد در پاسخ به سؤال «چه تصویری از کتابداران اکنون در ذهن دارید؟»، گفت: «من اعتقاد دارم کتابدارا آدمای باسوادی هستن». همچنین، کتابداران در نظر مردم افرادی صبور، خوش‌برخورد، محترم و حامی کاربران‌اند که این‌ها نیز نشان‌دهنده اخلاق‌مداری آن‌ها است. همان‌طور که گفته شد، علی‌رغم تمام این شایستگی‌ها، انعطاف و تنوعی در اموری که در حیطه تخصص کتابداران است دیده نمی‌شود و همین باعث شده است که افراد کتابدار را صرفاً به‌عنوان تحویل‌دهنده کتاب بشناسند.

جدول ۴. تصویر حال حاضر کتابدار

طبقات محوری	طبقات	زیرطبقات	کدهای اولیه
شایسته کم کار	شایسته	اخلاق‌مدار	محترم / خوش‌برخورد / صبور / حامی مراجعان
		آگاه	فردی با سواد بالا / متخصص / به‌روز
	کار معمولی	تحویل‌دهنده کتاب	تحویل‌دهنده کتاب

پرسش شماره ۵: افراد از کتابداران چه تصویری در گذشته (کتابداران سنتی که در قرون

گذشته می‌زیسته‌اند) داشته‌اند؟

تم اصلی ۵: محبوب کم‌اثر

مردم، کتابداران گذشته را محبوب کم‌اثر می‌دانستند. اعتقاد برخی بر این بود که کتابدار انسانی دوست‌داشتنی اما ناکارآمد است. خوش‌خلقی و باادانش بودن کتابدار باعث شده بود که افراد او را شخصی دوست‌داشتنی بنامند. از آن‌سو، تند، تنبل و راکد بودن او دلیلی بر ناکارآمدی‌اش بود. یکی از افراد در پاسخ به سؤال «به‌نظر شما کتابداران گذشته (کتابدارانی که در قرون پیشین زندگی می‌کرده‌اند) چگونه افرادی بودند؟ چه تصویری از کتابداران گذشته در ذهن دارید؟»،

مدعی شد: «تصویری که من از کتابدارای گذشته تو ذهنم به آدم بداخلاق و منفعله که سواد آن‌چنانی نداشته».

جدول ۵. تصویر گذشته کتابدار

طبقات محوری	طبقات	زیر طبقات	کدهای اولیه
محبوب کم‌اثر	ناکارآمد	تند	خشک و سخت گیر / بداخلاق
		تنبل	بی حوصله / منفعل
		راکد	نگهبان کتاب / تحویل‌دهنده کتاب
	دوست‌داشتنی	خوش خلق	فردی با سواد پایین
		بادانش	مهربان / صبور / زحمت کش
			تحصیل کرده

پرسش شماره ۶: کتابخانه چه تأثیری بر زندگی افراد می‌گذارد؟

تم اصلی ۶: اثربخشی اجتماعی

کتابخانه عمومی بر زندگی افراد و البته بر جامعه اثر می‌گذارد. در بُعد اجتماعی خدمات و اثرگذاری کتابخانه تا حدی گسترده و پیچیده است. کتابخانه با ارائه خدمات جانبی، حیاتی، پشتیبانی آموزش و اطلاع‌رسانی تأثیر عمیقی بر جامعه می‌گذارد. کتابخانه با ارائه مشاوره اطلاعاتی و آموزش‌دهی به‌نحوی از آموزش پشتیبانی می‌کند. یکی دیگر از مصادیق پشتیبانی آموزش، مدیریت زمان است. کتابخانه با ارائه الگوی مناسب به برنامه‌ریزی افراد کمک می‌کند. همچنین، برخی اعتقاد دارند که حضور در کتابخانه زمان‌بندی را تسهیل می‌کند و افرادی که در کتابخانه حضور می‌یابند شانس بیشتری برای زمان‌بندی برنامه‌هایشان دارند. در همین راستا، یکی از افراد در پاسخ به سؤال «کتابخانه در چه زمینه‌هایی می‌تواند سودمند باشد؟» گفت: «کتابخانه کمک می‌کند دانش‌آموزان و دانشجویان کارشون رو زمان‌بندی کنن و موفق‌تر باشن تو زمینه تحصیل». برخی معتقد بودند که کتابخانه با انجام برخی امور، در نقش کارگشای اجتماعی ظاهر می‌شود. عده‌ای نیز باور داشتند که کتابخانه با توسعه اقتصادی، توسعه کشاورزی و سلامت و بهداشت می‌تواند معیشت مردم را دستخوش تغییر کند. برخی بر این باور بودند که کتابخانه، در زمینه ارائه خدمات اطلاع‌رسانی نقش پررنگی دارد؛ کتابخانه امور فراهم‌آوری منابع، سازمان‌دهی

و اشاعه اطلاعات را رهبری می‌کند و از این حیث جایگاه ویژه‌ای نزد افراد دارد. تأمین سالن مطالعه و فرهنگ سازی از دیگر تأثیراتی است که افراد به آن اشاره کردند. اقدامات ترویجی کتابخانه نظیر برگزاری جلسات نقد کتاب، برگزاری نمایشگاه کتاب و غیره نیز از جمله مواردی بود که در خلال مصاحبه‌ها به چشم خورد. کتابخانه با استفاده از تدابیر تشویقی مانند معرفی کتاب‌خوان برتر و برگزاری مسابقات سعی در جذب افراد به کتاب و کتاب‌خوانی دارد.

جدول ۶. تأثیرات کتابخانه- اثربخشی اجتماعی

طبقات محوری	طبقات	زیرطبقات	کدهای اولیه
	پشتیبانی آموزش	مشاوره اطلاعاتی	مشاوره / معرفی منابع جدید
		آموزش‌دهی	آموزش صرفه‌جویی / برگزاری همایش‌های / آموزش دهنده / ارائه الگوی مصرف
	خدمات حیاتی	مدیریت زمان	ارائه الگوی مناسب / کمک به زمان‌بندی حل مشکلات مردم / تقویت اتحاد ملی / مردم‌سالاری
		کارگشایی اجتماعی	توسعه اقتصادی / توسعه کشاورزی / سلامت و بهداشت
اثربخشی اجتماعی	خدمات	فراهم‌آوری منابع	فراهم‌آوری منابع درسی / فراهم‌آوری منابع غیردرسی / فراهم‌آوری منابع جدید / پوشش جامع منابع
		سازمان‌دهی منابع	سازمان‌دهی اطلاعات
	اطلاع‌رسانی	اشاعه اطلاعات	ارائه اطلاعات رایگان / آگاهی‌رسانی / افزایش اطلاعات عمومی
		تأمین مکان مطالعه	تأمین مکان ساکت / ایجاد فضای مناسب مطالعه ارتقای فرهنگ جامعه / ترویج فرهنگ کتاب‌خوانی
	خدمات جانبی	فرهنگ‌سازی	فرهنگ‌سازی
		اقدامات ترویجی	برگزاری نشست کتاب‌خوانی / نمایشگاه کتاب / جلسات معرفی کتاب / برگزاری جلسات نقد کتاب
		تدابیر تشویقی	معرفی کتاب‌خوان برتر / برگزاری مسابقات

تم اصلی ۷: اثربخشی فردی

کتابخانه علاوه بر تأثیرات اجتماعی، تأثیرات بر زندگی فرد می‌گذارد. به عبارت دیگر، کتابخانه علاوه بر اثربخشی اجتماعی در بُعد فردی نیز اثربخش است. از نظر افراد، کتابخانه موجبات تعالی روانی، ارتقای دانش و تقویت زبان فرد را فراهم می‌آورد. یکی از افراد در پاسخ به سؤال «کتابخانه در چه زمینه‌هایی می‌تواند سودمند باشد؟»، گفت: «کتابخانه به دانش‌اندوزی ما کمک می‌کند و گاهی حتی باعث می‌شود فرد فن بیان خودش بتواند تقویت کند».

جدول ۷. تأثیرات کتابخانه - اثربخشی فردی

طبقات محوری	طبقات	زیرطبقات	کدهای اولیه
اثربخشی فردی	تأثیرات فردی	تعالی روانی	افزایش تمرکز / تقویت انگیزه
		ارتقای دانش	کمک به دانش‌اندوزی / افزایش اطلاعات عمومی
		تقویت زبان	تقویت فن بیان / افزایش دامنه لغات

پرسش شماره ۷: دلایل عدم رجوع افراد به کتابخانه چیست؟

تم اصلی ۸: منزوی

افراد کتابخانه را موجودیتی منزوی می‌دانند و همین انزوا را دلیلی برای عدم مراجعه به کتابخانه می‌دانند. در حقیقت، مردم به دو دلیل عمده که خود پوشش‌دهنده چندین دلیل جزئی هستند به کتابخانه مراجعه نمی‌کنند. اول آنکه آن‌ها کتابخانه را موجودیتی دورافتاده ناشناخته معرفی می‌کنند و معتقدند همین دورافتادگی، میزان مراجعه را تحت تأثیر قرار می‌دهد. در وهله بعد، اذعان می‌کنند که کتابخانه به دلیل ضعف‌های فرهنگی و وجود رسانه‌های رقیب، برگ برنده‌ای در اختیار ندارد. در واقع، گروهی از افراد باورشان بر این بود که برخی از مراجعان فرهنگ استفاده از کتابخانه را نمی‌دانند. زمانی که فردی فرهنگ استفاده از کتابخانه را نداند می‌تواند با کارهایی مانند عدم رعایت سکوت، تمرکز سایرین را بر هم بزند. همین ضعف فرهنگی باعث می‌شود عده‌ای از مراجعه به کتابخانه منصرف شوند.

جدول ۸. دلایل عدم مراجعه افراد به کتابخانه

طبقات محوری	طبقات	زیر طبقات	کدهای اولیه
منزوی	نداشتن برگ برنده	رسانه‌های رقیب	وجود رسانه‌های جدید / رفع نیاز از طریق اینترنت
		ضعف فرهنگی	عدم رعایت سکوت / ضعف فرهنگی
	دورافتاده ناشناخته	مسئله دسترس پذیری	مسافت
		ضعف تبلیغاتی	عدم تبلیغ صحیح

پرسش شماره ۸: افراد برای مراجعه به کتابخانه چه شروطی دارند؟

تم اصلی ۹: بهبود همه‌جانبه

افراد به کتابخانه مراجعه نمی‌کنند مگر در صورت بهبود همه‌جانبه. اگر کتابخانه راه‌اندازی تبلیغات، ارتقای خدمات، ارتقای زیرساخت و تسهیلات را در نظر داشته باشد، آنگاه می‌توان امیدوار به بهبود میزان مراجعات بود. کتابخانه در صورت تسهیل دسترس‌پذیری و ارائه تسهیلات ارتباطی به گونه‌ای ارتقای تسهیلات را اجرایی می‌کند. ارتقای زیرساخت نیازمند توجه به گسترش ساعات کار از یک طرف، و گسترش فضا از طرف دیگر است. برای اجرایی کردن ارتقای خدمات باید به ارائه برنامه‌های شادی آور، آموزش و تنوع خدمات توجه کرد. راه‌اندازی تبلیغات میسر نمی‌شود مگر با در نظر داشتن تبلیغات کاغذی، رسانه‌ای و واسطه‌ای. توجه به هر کدام از موارد مذکور گامی در جهت بهبود میزان مراجعه افراد به کتابخانه است، چراکه موارد فوق شروطی است که افراد برای مراجعه به کتابخانه مطرح کرده‌اند.

جدول ۹. شروط افراد برای مراجعه به کتابخانه

طبقات محوری	طبقات	زیر طبقات	کدهای اولیه
بهبود همه‌جانبه	ارتقای زیرساخت	گسترش فضا	ایجاد محل استراحت / راه‌اندازی بوفه / گسترش سالن مطالعه / راه‌اندازی کافی‌شاپ
			ارائه خدمات ۲۴ ساعته / افزایش بازه زمانی کاری
		گسترش ساعات کار	

طبقات محوری	طبقات	زیرطبقات	کدهای اولیه
	ارتقای خدمات	برنامه‌های شادی آور	اجرای موسیقی / اجرای تئاتر / پر کردن اوقات فراغت
		آموزش	آموزش جست‌وجو / آموزش‌های هنری
		تنوع خدمات	خدمات رایگان / توزیع چکیده منابع / خدمات برای افراد خاص
بهبود همه‌جانبه	ارتقای تسهیلات	دسترس‌پذیری	راه‌اندازی کلبه کتاب در پارک / دسترس‌پذیری آسان به منابع
	راه‌اندازی تبلیغات	تسهیلات ارتباطی	ارائه اینترنت / ارائه نرم‌افزارهای مفید / کافی‌نت / فکس / کتابخانه سیار
		تبلیغات رسانه‌ای	ایجاد کانال معرفی کتاب / تبلیغات اینترنتی / توزیع بروشور تبلیغاتی / تبلیغات کاغذی
	تبلیغات	تبلیغات واسطه‌ای	دعوت از نویسندگان معروف برای سخنرانی / جلسه آشنایی دانش‌آموزان با کتابخانه به واسطه معلمان

پرسش شماره ۹: عکس‌العمل مردم هنگام تهدید تعطیلی کتابخانه چیست؟

تم اصلی ۱۰: همدلی و همیاری

با وجود تمام مشکلاتی که در کتابخانه‌ها وجود دارد، مردم راضی به تعطیلی کتابخانه نیستند. به عبارتی، آن‌ها حتی هنگامی که به کتابخانه مراجعه نمی‌کنند و ناکاربر به حساب می‌آیند نسبت به کتابخانه بی تفاوت نیستند. در صورت تهدید تعطیل شدن کتابخانه، افراد حاضرند با همیاری‌های مادی و معنوی کتابخانه را از خطر تعطیلی برهانند. با وجود شرایط بد اقتصادی، برخی تأکید کردند که حاضرند با کمک نقدی و غیرنقدی کتابخانه را یاری کنند. یکی از افراد در پاسخ به سؤال «چنانچه کتابخانه‌های عمومی به هر دلیلی مانند کمبود بودجه در معرض تعطیلی قرار گیرند، شما حاضرید برای ادامه فعالیت این کتابخانه‌ها چه کار بکنید؟»، اذعان کرد: «من وضع مالی خوبی ندارم ولی اگر بدونم کتابخانه می‌خواهد تعطیل بشه حتماً در حد توانم کمک می‌کنم». همچنین، برخی دیگر اذعان داشتند که حاضرند به‌طور داوطلبانه با کتابخانه

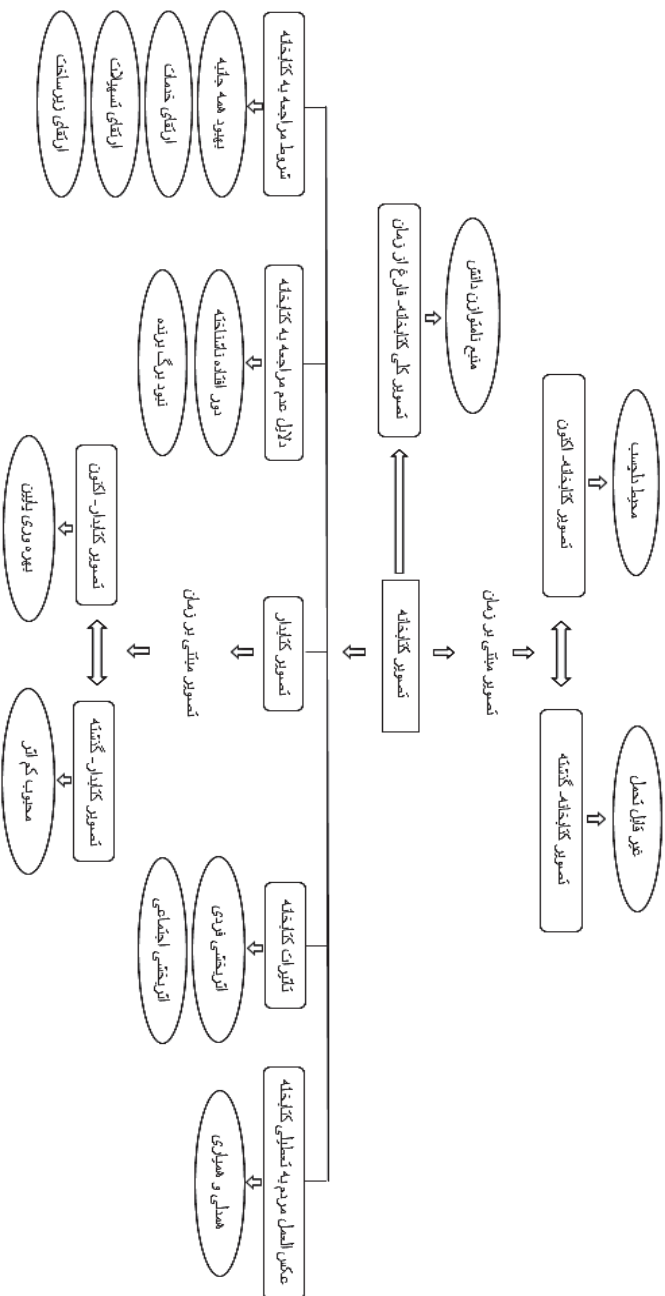
همکاری و حتی برای مدتی به صورت رایگان در کتابخانه کار کنند. اعتراض و کارگشایی نیز مورد دیگری است که نشان‌دهنده همیاری معنوی افراد است.

جدول ۱۰. عکس‌العمل مردم هنگام تهدید تعطیلی کتابخانه

طبقات محوری	طبقات	زیرطبقات	کدهای اولیه
همدلی و همیاری	همیاری مادی	کمک نقدی و غیرنقدی	کمک‌های مالی / اهدای کتاب
	همیاری معنوی	اعتراض و کارگشایی	درخواست از مسئولین / کمک از خیرین / اعتراض
		همکاری داوطلبانه	تشویق دوستان به کتاب‌خوانی / کار رایگان

در حقیقت، مردم سه تصویر از کتابخانه در ذهن دارند: تصویری مربوط به زمان حال، تصویری مربوط به زمان گذشته و تصویری کلی که فارغ از زمان است. از نظر مردم، کتابخانه‌های گذشته (کتابخانه قرون پیشین، کتابخانه‌هایی که به قبل از مدرنیته بازمی‌گردد) مکان‌های غیرقابل تحملی بودند. دید منفی افراد به کتابخانه‌های گذشته بر میزان تمایلشان به مراجعه به کتابخانه تأثیرگذار بوده است. شواهد حاکی از آن است که این نگاه به مرور زمان تغییر کرده و در حال حاضر افراد کتابخانه را منشأ اثر می‌دانند. آن‌ها معتقدند در حال حاضر کتابخانه‌ها محیطی دل‌چسب دارند که نتایج حاصله با تحقیق پژوهش بیگدلی، شاهینی، میرزائی و مؤمنی (۱۳۹۵) هم‌سو است. دلایل عدم مراجعه افراد به کتابخانه با تصویری که از کتابخانه در ذهن دارند گره خورده است. در واقع، مردم کتابخانه را مکان دورافتاده ناشناخته‌ای می‌دانند که برگ برنده‌ای برای جذب مخاطب در اختیار ندارد. مردم برای مراجعه به کتابخانه شرط‌ها و پیشنهادهایی ارائه کرده‌اند که اگر به آن‌ها توجه شود تصویر بهتری از کتابخانه در ذهن مردم شکل خواهد گرفت. به منظور بهبود تصویر کتابخانه، باید بهبود همه‌جانبه‌ای در کتابخانه منظور شود و در جوار آن، زیرساخت، خدمات و تسهیلات کتابخانه ارتقا یابد. علی‌رغم تصویر مشمئزکننده کتابخانه‌های گذشته، و برخلاف تمام ضعف‌هایی که کتابخانه‌های امروزی دارند، مردم بر این باورند که کتابخانه در زمینه‌های فردی و اجتماعی تأثیرگذار است.

مدل مفہوم تصویر کتابخانہ عمومی



شکل ۱. مدل مفهومی تصویر کتابخانه عمومی

با وجود تمام مشکلات و نواقصی که در کتابخانه وجود دارد، اگر قرار بر تعطیلی کتابخانه باشد مردم با همدلی و همیاری مانع از این کار می‌شوند. کتابدار جزئی از کتابخانه است و تصویر کتابخانه می‌تواند تصویر کتابدار را تحت تأثیر قرار دهد. به عبارتی، تصاویر کتابخانه و کتابدار به نحوی لازم و ملزوم یکدیگرند و نقص هر کدام از این دو می‌تواند دیگری را دستخوش تغییر کند. افراد کتابداران گذشته را محبوب کم‌اثر می‌دانند، ولی به مرور زمان این تصویر تغییر کرده و در حال حاضر از نظر مردم کتابدار فردی است که آن‌طور که باید از توانمندی‌هایش استفاده نمی‌شود. در واقع، بهره‌وری کتابداران امروزی پایین است و مهارت، دانش، و توانمندی کتابداران مغفول مانده است.

از نظر افراد، کتابداران کتابخانه باید فردی متخصص و حامی کاربر باشد؛ او باید کاربر را با آرامش و برخورد گرم راهنمایی کند. این یافته با نتایج تحقیق ابراهیمی و علی‌پور نجمی (۱۳۹۲) و دورانس و همکاران (۲۰۰۶) و فخارطبسی (۱۳۹۶) هم‌خوانی دارد. همچنین، یافته‌های تحقیق حاضر مؤید لزوم توجه به ارائه خدمات رفاهی نظیر سیستم گرمایشی-سرمایشی، تهویه مناسب، بوفه، نمازخانه، دستگاه‌های آب سردکن و آب جوش است. این یافته‌ها نیز با نتایج تحقیق مرادپور و مهوش (۱۳۸۹) و ابراهیمی و علی‌پور نجمی هم‌سو است. واکنش افراد به تعطیلی کتابخانه‌ها و آمادگی برای حمایت به شیوه‌های مختلف مؤید جایگاه والای کتابخانه در جامعه است. به عبارتی، با وجود ضعف‌هایی که کتابخانه و کتابداران دارند مردم تعطیلی کتابخانه را بر نمی‌تابند. به اعتقاد مردم، کتابخانه نهادی خدمت‌رسان است؛ نهادی که در بسیاری از زمینه‌ها سودمند است و ضعف کتابخانه می‌تواند بر ساختارهای فرهنگی، اقتصادی، آموزشی و غیره تأثیرگذار باشد. توجه به طراحی فضای کتابخانه، ایجاد فضای مناسب و نشاط‌آور، زیباسازی محیط داخلی و بیرونی کتابخانه، توجه به موقعیت مکانی کتابخانه، دسترسی پذیر بودن، نزدیک بودن به مراکز متراکم جمعیتی از دیگر مواردی است که با یافته‌های تحقیق مؤتمنی، همتی و مرادی (۱۳۹۱) و مرادپور و مهوش (۱۳۸۹) و معرف‌زاده و ایرجی (۱۳۸۸) و ابراهیمی و علی‌پور نجمی موافق است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که اثرگذاری ارائه خدمات سرگرم‌کننده و شادی‌آور در بهبود تصویر کتابخانه امری انکارناپذیر است که این مورد با نتایج تحقیق امیدخدا و سپهر (۱۳۸۸) و همچنین نتایج پژوهش زارع، گودینی، و ریاحی (۱۳۹۴)

هم‌سو است. نتایج تحقیق ناصرآبادی و همکاران (۲۰۱۳) نشان می‌دهد که هیچ کدام از کتابخانه‌های عمومی شهر سقز از نظر مکانی در جای درستی قرار نگرفته‌اند. یافته‌های این پژوهش مؤید نتایج ناصرآبادی است، چراکه به اعتقاد کاربران و ناکاربران، کتابخانه‌ها در مکان‌های مناسبی قرار ندارند و در مواردی دسترسی پذیری به آن‌ها مشکل است. در صورتی که کتابخانه منابع اطلاعاتی به روز و غنی داشته باشد، میزان مراجعه کاربران و ناکاربران افزایش خواهد یافت. این یافته موافق با نتایج تحقیق مؤتمنی، همتی و مرادی (۱۳۹۱) و آئیگیوهی جوی و عیدو (۲۰۱۴) است. ارائه خدمات اینترنتی و ارائه تسهیلات کافی نیز از دیگر یافته‌های این پژوهش است که با نتایج هاشم‌زاده و فرامرزی (۱۳۹۵) و جوی و عیدو هم‌خوانی دارد. افراد برای گذراندن اوقات فراغت، افزایش اطلاعات عمومی، انجام تکالیف درسی، به‌روز کردن اطلاعات، سرگرمی، آگاهی از امور روزمره و انجام پژوهش به کتابخانه مراجعه می‌کنند و کتابخانه را محل ارائه خدمات فوق می‌دانند. این یافته با نتایج تحقیق امیدخدا و سپهر (۱۳۸۸) هم‌سو است. معماری فضای داخلی و خارجی کتابخانه از نظر مراجعان جذابیت ندارد؛ این یافته با نتایج پژوهش فهیمی‌فر و فرزین‌یزدی (۱۳۹۳) و مؤتمنی، همتی و مرادی (۱۳۹۱) و مرادپور و مهوش (۱۳۹۰) موافق است. مشاوره اطلاعاتی از جمله اقدامات ارزشمندی است که در کتابخانه‌های عمومی ارائه می‌شود و دانش مراجعان را افزایش می‌دهد. این یافته مؤید نتایج پژوهش باقری و همکاران (۱۳۹۱) است. افزایش ساعات کار کتابخانه از جمله مواردی است که میزان مراجعه افراد را افزایش می‌دهد. این یافته در راستای نتایج پژوهش‌های هاشم‌زاده و فرامرزی (۱۳۹۵) و ابراهیمی و علی‌پور نجمی است. دوری یا نزدیکی مسافت از جمله مواردی است که مراجعه افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهد. این یافته موافق با نتایج زارع، گودینی و ریاحی (۱۳۹۴) و مخالف یافته‌های زندیان، قربانی، حسن‌زاده (۱۳۹۵) است.

به‌منظور بهبود تصویر کتابخانه در اذهان عمومی، پیشنهادهای اجرایی زیر بیان می‌شود:

➤ دقت در مکان‌یابی کتابخانه‌ها؛

➤ افزایش ساعات کار و توسعه فضای کتابخانه و راه‌اندازی خدمات رفاهی بوفه و

کافی‌شاپ؛

➤ ارائه خدمات متنوع و برنامه‌های شادی‌آور و ایجاد محل استراحت؛

- تبلیغات گسترده و دقیق در رسانه‌های جمعی و فضاهای محیطی؛
- به‌کارگیری نیروی کار متخصص و متعهد؛
- ارائه خدمات اطلاعاتی مبتنی بر اینترنت و ایجاد دسترسی به اینترنت در کتابخانه‌ها؛
- ارائه تسهیلات ارتباطی برای رفع مشکل دوری مسافت؛
- به‌کارگیری نیروی متخصص، به‌روز، خوش‌برخورد و اخلاق‌مدار؛
- توسعه راه‌اندازی کلبه کتاب در مکان عمومی پرفت و آمد؛
- ارائه نرم‌افزارهای مفید و پرکاربرد به کاربران و تدوین برنامه‌های آموزشی در این زمینه؛
- اجرای برنامه‌های مفرح، تئاتر و موسیقی.

منابع

- ابراهیمی، رحمان؛ و علی‌پور نجمی، سکینه (۱۳۹۲). بررسی نقش کتابخانه‌های عمومی در ایجاد و ارتقای اعتماد اجتماعی. *پروژه‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۳(۲)، ۷۲-۵۱.
- امیدخدا، مریم؛ و سپهر، فرشته (۱۳۸۸). بررسی موضوعات موردعلاقه اعضای جوان کتابخانه‌های عمومی شهر تهران جهت مطالعه در اوقات فراغت. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۵(۳)، ۶۱-۸۶.
- باقری، مرضیه؛ زمانی، بی بی عشرت؛ و عبدالهی، سیدمجید (۱۳۹۱). تأثیر مشاوره اطلاعاتی بر بهبود رفتار اطلاع‌یابی مراجعان به کتابخانه‌های عمومی کشور: مطالعه موردی کتابخانه عمومی شهید توکلی فولادشهر. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۸(۴)، ۳۸۵-۴۰۰.
- بیگدلی، زاهد؛ شاهینی، شبنم؛ میرزایی، سمیه؛ و مؤمنی، افتخار (۱۳۹۶). نگرش مردم اهواز نسبت به کتابخانه‌های عمومی و منزلت کتابداران کتابخانه‌های عمومی، *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۳(۳)، ۴۰۱-۴۱۵.
- جلالی، رستم (۱۳۹۱). نمونه‌گیری در پژوهش‌های کیفی. *مجله تحقیقات کیفی در علوم سلامت*، ۱(۴)، ۳۱۰-۳۲۰.
- زارع، امین؛ گودینی، یاسر؛ و ریاحی، عارف (۱۳۹۴). مطالعه عوامل مؤثر بر استفاده از کتابخانه‌های عمومی: مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه. *فصلنامه نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی*، ۴(۴)، ۵۱-۶۲.

زندیان، فاطمه؛ قربانی، عمران؛ و حسن‌زاده، محمد (۱۳۹۵). عوامل پیش‌برنده و بازدارنده در استفاده از کتابخانه‌های عمومی (مورد مطالعه: کتابخانه‌های عمومی شهر همدان). *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۲ (۳)، ۴۵۱-۴۶۵.

فخارطبسی، ملیحه (۱۳۹۶). عوامل مؤثر بر میزان اشتیاق به بازگشت کودکان و نوجوانان به کتابخانه از دید مراجعان کودک و نوجوان کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد. *پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۷ (۲)، ۶۱-۷۶.

فهمی‌فر، سپیده؛ و فرزین یزدی، محبوبه (۱۳۹۳). ارزیابی رضایت کاربران از مجموعه، ساختمان، تجهیزات، کتابداران و کتابخانه عمومی یزد. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۰ (۱)، ۱۱۳-۱۲۶.

گرای، احسان؛ و سیامکی، صبا (۱۳۹۵). تحلیل رفتارهای اعتراض‌آمیز مشتریان کتابخانه‌های عمومی استان لرستان: عوامل اثرگذار و زمینه‌ها. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۲ (۴)، ۶۵۳-۶۷۷.

مرادپور، رضا؛ و مهوش، محمد (۱۳۹۰). میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی استان خراسان شمالی از فضا و معماری کتابخانه‌ها. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۷ (۳)، ۴۰۱-۳۸۱.

مرادی، خدیجه؛ و صفوی، زینب (۱۳۹۱). بررسی نقش و جایگاه کتابخانه‌های عمومی کشورهای در حال توسعه در اقتصاد دانش‌محور. *نشریه الکترونیکی سازمان کتابخانه‌ها و موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی*، ۴ (۱۵-۱۴)، ۱۱-۱.

معرف‌زاده، عبدالحمید؛ و ایرجی، شهرزاد (۱۳۸۹). بررسی عوامل ترغیب‌کننده و بازدارنده مطالعه در میان مراجعان کتابخانه‌های عمومی شهرستان ماهشهر. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۶ (۱)، ۱۴۳-۱۷۰.

مکتبی‌فرد، لیلا (۱۳۸۵). نقش کتابخانه‌های عمومی در تحقق اهداف فرهنگی برنامه‌های توسعه‌ای ایران ۱۳۶۸-۱۳۸۳. *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۱۷ (۲)، ۲۹۰-۲۶۹.

مؤتمنی، علیرضا؛ همتی، امین؛ و مرادی، هادی (۱۳۹۱). شناسایی و اولویت‌بندی موانع جوانان در استفاده از خدمات کتابخانه‌های عمومی: مطالعه موردی شهرستان سمنان. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۸ (۴)، ۳۶۳-۳۸۳.

میرحسینی، زهره؛ و باب‌الحوائجی، فهیمه (۱۳۷۵). تصویری اجمالی از کتابخانه‌های عمومی در ایران. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۶ (۱)، ۴۶-۳۴.

هاشم‌زاده، محمدجواد؛ و فرامرزی، معصومه (۱۳۹۵). کاربران کتابخانه‌های عمومی استان خراسان جنوبی: تبیین نیازهای اطلاعاتی با تکیه بر الگوی هیل. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۲ (۳)، ۴۴۹-۴۲۵.

References

- Bagheri, M., Zamani, B. E., Abdollahi S. M. (2013). Effectiveness of Information Counseling Courses on Information Seeking Behavior of Public Library Users: A case study. *Research on Information Science & Public Libraries*, 18(4), 385-400. (in Persian)
- Bigdeli, Z., Shahini, S., Mirzaie, S., & Momeni, E. (2017). Attitudes of people of Ahvaz City towards the Social Status of Public Libraries and Librarians. *Research on Information Science & Public Libraries*, 23(3), 401-415. (in Persian)
- Chiovitti, R. F., & Piran, N. (2003). Rigour and grounded theory research. *Journal of advanced nursing*, 44(4), 427-435.
- Corbin, J., & Strauss, A. (2014). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. Sage publications.
- Cullen, R. (2001). Perspectives on user satisfaction survey. *Library Trend*, 49(4), 662-686.
- Durrance, J. C., Souden, M., Walker, D., & Fisher, K. E. (2006). Community problem solving framed as a distributed information use environment: Bridging research and practice. *Information Research*, 11(4), 3. Retrieved April. 06, 2019 from <http://www.informationr.net/ir/114/paper262>. Html.
- Ebrahimi, R., Alipur Najmi, S. (2013). Qualitative Study of the Role of Public Libraries in Creating and Increasing Social Trust. *Library and Information Science Research (LISRJ)*, 3(2), 51-71. (in Persian)
- Edwards, J. B., Rauseo, M. S., & Unger, K. R. (2011). Community centered: 23 reasons why your library is the most important place in town. *Public Libraries*, 50(5), 42-47.
- Fahimifar, S., & Farzin Yazdi, M. (2014). Evaluation of Public Libraries from the Viewpoint of Library Users (Case Study: Yazd City). *Research on Information Science & Public Libraries*, 20(1), 113-126. (in Persian)
- Fakhartabasi, M. (2017) Study of the factors influencing children and adolescent's willingness to return to the library from the viewpoints of children and adolescent clients of public libraries in Mashhad. *Library and Information Science Research (LISRJ)*, 7(2), 61-76. (in Persian)
- Geraei, E., & Siamaki, S. (2017). Complaining Behaviors of Public Library Customers of Lorestan Province in Iran: Influential Factors and Outcomes. *Research on Information Science & Public Libraries*, 22(4), 653-677. (in Persian)

- Glaser, B. G., & Strauss A. L. (2017). *Discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Routledge.
- Hashemzadeh, M., & Faramarzi, M. (2016). An Inquiry in the Information Needs of Iran's South Khorasan Public Library Users by Means of Hill's Model. *Research on Information Science & Public Libraries*, 22(3), 425-449. (in Persian)
- Hsieh, H. F., & Shannon, S. E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative health research*, 15(9), 1277-1288.
- Ikenwe, I. J., & Adegbilero-Iwari, I. (2014). Utilization and User Satisfaction of Public Library Services in South-West, Nigeria in the 21st Century: A Survey. *International Journal of Library Science*, 3(1), 1-6.
- Jalali, R. (2012). Qualitative research sampling. *Journal of Qualitative Research in Health Sciences*, 1(4), 310-320. (in Persian)
- Maktabifard, L. (2006). The role of public libraries in proving cultural objectives of the development plans of Iran (1368-1383). *National Studies on Librarianship and Information Organization*, 17(2), 269-290. (in Persian)
- Mayan, M. J. (2001). *An Introduction to Qualitative Methods; A training module for students and professionals*. Alberta: International Institute for Qualitative Methods.
- Mirhosseini, Z., & Babalhavaegi, F. (1996). An overview of public libraries in Iran. *Research on Information Science & Public Libraries*, 6(1), 34-46. (in Persian)
- Moarrefzadeh, H., & Iraj, S. (2010). Investigating the factors encouraging or inhibiting the study among clients of public libraries in Mahshahr City. *Research on Information Science & Public Libraries*, 16(1), 143-170. (in Persian)
- Moradpour, R., & Maahvash, M. (2011). Evaluating the satisfaction level of the users of public libraries in North Khorasan Province regarding the libraries' architecture. *Research on Information Science & Public Libraries*, 17(3), 381-401. (in Persian)
- Moradi, K., & Safavi, Z. (2012). Investigating the role and position of public libraries in developing countries in knowledge-based economics. *Electronic Journal of the Organization of Libraries, Museums and Documents Center of Astan Quds Razavi (SHAMSEH)*, 4(14-15), 1-11. (in Persian)
- Motameni, A., Hemmati, A., & Moradi, H. (2012). Identifying and prioritizing the barriers of youth tending to use public library services. *Research on Information Science & Public Libraries*, 18(4), 363-383. (in Persian)
- Nasserabadi, H. D., Shahabi, H., Keihanfar, S., Mashahi, D. R., & Khodakarami, M. (2013). Application of fuzzy set theory and SPOT satellite images in site selection of public libraries (case study: Saqqez City, Iran). *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 6(6), 1122-1128.

- Omidkhoda, M., & Sepehr, F. (2009). A survey on interesting subjects to be read in free time by young members of public libraries in Tehran. *Research on Information Science & Public Libraries*, 15(3), 61-86. (in Persian)
- Polit, D. F., & Beck C. T. (2013). *Essentials of nursing research*. Lippincott Williams & Wilkins.
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2004). *Nursing research: Principles and methods*. Lippincott Williams & Wilkins.
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2010). Generalization in quantitative and qualitative research: Myths and strategies. *International Journal of Nursing Studies*, 47(11), 1451-1458.
- Sridhar, M. S. (1994). Non-users and non-use of libraries. *Library Science with a slant to Documentation and Information Studies*, 31(3), 115-128.
- Hannabuss, S. (1987). The importance of user studies. *Library Review*, 36(2), 122-127.
- IFLA/UNESCO. (1994). *IFLA/UNESCO Public Library Manifesto*. Retrieved November 28, 2018 from <https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994>.
- Zandian, F., Ghorbani, E., & Hasanzadeh, M. (2016). Public libraries use: Intensifying and obstructing factors. *Research on Information Science & Public Libraries*, 22(3), 451-465. (in Persian)
- Zare, A., Godeyni, Y., & Riahi, A. (2015). Study of factors effecting the use of public libraries (Case study of user of Kermanshah public libraries). *Journal of Information Systems and Services*, 4(4), 51-62. (in Persian)