



Studying the Viewpoints of Librarians and Users about the Challenges and Strategies for User Participation in Library Activities and Services: A Case Study of Public Libraries in Bandar Abbas

Samaneh Ghoraishi Maromi

MSc in Knowledge and Information Science, Faculty of Education and Psychology, Shiraz
University, Shiraz, Iran
sn.ghoraishi@gmail.com

Javad Abbaspour (Corresponding Author)

Assistant Prof., Department of Knowledge and Information Science, Faculty of Education and
Psychology, Shiraz University, Shiraz, Iran
javad.abbaspour@gmail.com

Mohammad Hasan Karimi

Assistant Prof., Department of Basics of Education, Faculty of Education and Psychology,
Shiraz University, Shiraz, Iran
MHKarimi@rose.shirazu.ac.ir

Abstract

Purpose: The purpose of this research is to identify the viewpoints of Bandar Abbas public libraries librarians and users about the challenges and strategies of users' participation in public library activities and services.

Method: The methodology used in this research is qualitative. The potential partners of this study include 20 librarians in five Bandar Abbas public libraries and users of these libraries. For data collection, semi-structured interviews were used. After interviewing with 11 librarians and 11 users, the interview ended since theoretical saturation was reached. In order to ensure the accuracy and validity of the questions prepared for the interview, assistance was sought from three faculty members of knowledge and information science. To ensure the reliability of interview data, the directive interview technique was used and the members of research committee evaluated and examined the interview data.

Findings: By analyzing the interviews, the basic themes for the concept of user participation in library, the challenges facing users and their solutions for participation were presented. Eight basic themes were elicited for the concept of user participation in library which was categorized into two components:

affectionate and organizing, and negative organizing. Affectionate component included a functional interaction in both theoretical and practical fields. Theoretical interaction involves include the three basic themes of consultation and brainstorm, sharing ideas and solidarity. Interaction in the field of practice includes the three themes of voluntary cooperation in executive affairs, two-way relationship, constructive and beneficial and profitability through synergy of forces. For clarifying the challenges of user participation on libraries, 26 themes were elicited and categorized into 4 organizing themes: financial challenges, structural challenges, challenges of interpersonal and organizational relationships, and the challenges resulting from lack of awareness. Furthermore, user participation strategies were elicited in the form of 21 basic themes and 3 themes which include: financial solutions, structural solutions, and interpersonal and organizational solutions. Most of the librarians and users participating in this research believe that user participation has a great impact on advancement of library, and consider it useful for library, librarians and users. However, there are limitations and obstacles in the way of users' participation in libraries. One can conclude that the ultimate solution to the challenges associated with user participation in libraries is to institutionalize community-based librarianship.

Originality/value: Among the most important contributions of this research are to understand the phenomenon of user participation in the activities and services of public libraries as well as to understand the challenges and strategies of user participation in these activities.

Keywords: Libraries services, Public library, User participation

Conflicts of Interest: None

Funding: None.

Citation: Ghoraiishi Maromi, S., Abbaspour, J., & Karimi, M. H. (2022). Studying the Viewpoints of Librarians and Users about the Challenges and Strategies for User Participation in Library Activities and Services: A Case Study of Public Libraries in Bandar Abbas. *Research on Information Science & Public Libraries*. 27(4), 679-706.

Research on Information Science and Public Libraries, 2022, Vol.27, No.4, pp. 679-706

[DOR: 20.1001.1.26455730.1400.27.4.4.6](https://doi.org/10.1001.1.26455730.1400.27.4.4.6)

Received: 27th December 2021; Accepted: 21th February 2022

Article Type: Research-based

© Iran Public Libraries Foundation



مطالعه دیدگاه کتابداران و کاربران در مورد چالش‌ها و راهکارهای مشارکت کاربران در فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه‌ها: مورد مطالعه کتابخانه‌های عمومی شهر بندرعباس

سمانه قریشی ماری

کارشناس ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شیراز، شیراز، ایران
sn.ghoraishi@gmail.com

جواد عباس‌پور (نویسنده مسئول)

استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شیراز، شیراز، ایران
javad.abbaspour@gmail.com

محمدحسن کریمی

استادیار، گروه مبانی آموزش و پرورش، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شیراز، شیراز، ایران
MHKarimi@rose.shirazu.ac.ir

چکیده

هدف: هدف پژوهش حاضر شناخت دیدگاه کتابداران و کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر بندرعباس در مورد چالش‌ها و راهکارهای مشارکت کاربران در فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه عمومی است.

روش: روش این پژوهش کیفی است. مشارکت‌کنندگان این پژوهش شامل ۲۰ کتابدار شاغل در ۵ کتابخانه عمومی شهر بندرعباس و کاربران این کتابخانه‌ها بودند. برای جمع‌آوری داده‌ها، از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته استفاده شد. پس از مصاحبه با ۱۱ کتابدار و ۱۱ کاربر و با حاصل شدن اشباع نظری، مصاحبه‌ها خاتمه یافت. برای دقت و اعتبار سؤالات تهیه‌شده برای مصاحبه، از سه استاد علم اطلاعات و دانش‌شناسی کمک گرفته شد. برای پایایی داده‌ها، از روش هدایت دقیق جریان مصاحبه و استفاده از اعضای کمیته پژوهش برای ارزیابی و بررسی داده‌های مصاحبه استفاده شد.

یافته‌ها: با تجزیه و تحلیل مصاحبه‌ها، مضامین پایه برای مفهوم مشارکت کاربران در کتابخانه، چالش‌های پیش‌روی کاربران و راهکارهای آنان برای مشارکت ارائه شد. اکثر کتابداران و کاربران مشارکت‌کننده در پژوهش به تأثیر مشارکت کاربران در کتابخانه باور دارند و آن را به سود کتابخانه، کتابدار و کاربر می‌دانند؛ در عین حال، محدودیت‌ها و موانعی در این مسیر وجود دارد که می‌توان گفت راهکار نهایی رفع چالش‌های مرتبط با مشارکت کاربران در کتابخانه، نهادینه شدن کتابداری جامعه‌مدار است.

اصالت/ارزش: شناخت پدیده مشارکت کاربران در فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه‌های عمومی و فهم چالش‌ها و راهکارهای مشارکت کاربران در این فعالیت‌ها از جمله دستاوردهای مهم این پژوهش است.

کلیدواژه‌ها: خدمات کتابخانه‌ای، کتابخانه‌های عمومی، مشارکت کاربران

تعارض منافع: گزارش نشده است.

منبع حمایت‌کننده: حامی مالی نداشته است.

استناد: قریشی ماری، سمانه؛ عباس‌پور، جواد؛ و کریمی، محمدحسن (۱۴۰۰). مطالعه دیدگاه کتابداران و کاربران درمورد چالش‌ها و راهکارهای مشارکت کاربران در فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه‌ها: مورد مطالعه کتابخانه‌های عمومی شهر بندرعباس. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*. ۲۷(۴)، ۶۷۹-۷۰۶.

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی. دوره ۲۷، شماره ۴، صص ۶۷۹-۷۰۶

[DOR: 20.1001.1.26455730.1400.27.4.4.6](https://doi.org/10.1001.1.26455730.1400.27.4.4.6)

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۰/۰۷؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۲/۰۲

نوع مقاله: علمی پژوهشی

© نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

مقدمه

با توجه به تحولات پرشتاب دنیای کنونی که فناوری‌های تولید و روش‌های ارائه خدمات را پیوسته دستخوش دگرگونی کرده است، توسل به خرد جمعی در اتخاذ و اجرای تصمیمات راهبردی از جنبه‌های مهمی است که باید در چهارچوب نظام مشارکت برای حفظ بقا و توسعه سازمان‌ها معمول شود (طوسی، ۱۳۷۸). مشارکت ریشه در تاریخ دیرینه ملت‌ها دارد. جوانب گوناگون مسائل اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی کشورها در طول تاریخ بر مشارکت‌های مردمی استوار بوده است، اما این مفهوم امروزه اهمیتی دوچندان پیدا کرده است. برخی از صاحب‌نظران محور اساسی توسعه را مشارکت کلیه نیروها در امور جامعه می‌دانند (وگورث^۱، ۲۰۰۰). مشارکت را نوعی کنش^۲ هدفمند در فرایند تعاملی بین کنشگر و محیط اجتماعی او در جهت نیل به اهداف معین و از پیش تعیین شده دانسته‌اند؛ فرایندی که در آن افراد جامعه به صورت آگاهانه، داوطلبانه و جمعی و با در نظر داشتن اهداف معین و مشخص که منجر به سهم شدن آن‌ها در منابع اجتماعی می‌شود شرکت می‌کنند. نمود عینی چنین مشارکتی، نهادهایی مشارکتی همچون انجمن‌ها، گروه‌ها، سازمان‌های غیردولتی و مانند آن هستند (غفاری و دهقان، ۱۳۸۰). واندرسمن و فلورین^۳ (۲۰۰۰) هم مشارکت را فرایندی می‌دانند که افراد در تصمیم‌گیری در نهادها، برنامه‌ها و تأثیرات این تصمیم‌گیری شریک باشند. آن‌ها معتقدند وجه مشترک ابعاد مختلف مشارکت اعم از مشارکت سیاسی، اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی، داوطلبانه و ارادی بودن آن است.

کتابخانه عمومی هم نهادی عمومی و اجتماعی است که از این قاعده مستثنا نیست و در چند دهه اخیر، تحولات اجتماعی و فرهنگی، به ویژه گسترش فناوری، نگاه جدیدی را نسبت به نقش و جایگاه این نهاد و در نتیجه عملکرد آن ایجاد کرده است (کاسل^۴، ۱۹۹۹). ظهور اصطلاح‌هایی همچون کتابداری مدنی، کتابداری جامعه‌مدار و خدمات کتابداری مبتنی بر نیاز از مصداق‌های این تغییر و تحول است و نشان از توجه این نهاد به لزوم مشارکت اجتماعی دارد. اصطلاح کتابخانه مشارکتی^۵ توسط لانکس و سیلورستاین^۶ (۲۰۰۶) معرفی شد. آن‌ها معتقد بودند که کتابخانه مشارکتی به کاربران اجازه می‌دهد تا در عملکردهای اصلی کتابخانه مانند

1. Wedgeworth

4. Kassel

2. Action

5. participatory library

3. Wandersman & Florin

6. Lanke & Silverstein

فهرست‌نویسی شرکت کنند. با این حال، اصطلاح مشارکت در کتابخانه‌ها به‌طور گسترده استفاده نمی‌شود. در عوض، کتابخانه^۱ به اصطلاح رایج برای توصیف کتابخانه‌هایی تبدیل شده است که کاربران را به شرکت در انواع مختلف فعالیت‌ها دعوت می‌کنند. البته، کتابخانه^۲ به‌عنوانی بخشی از وب^۲، جنبه‌های فناوری‌های مشارکت کاربران را فراهم می‌آورد. با این حال، همان‌طور که لانکس و سیلورستاین (۲۰۰۶) و سیمون^۲ (۲۰۱۰) معتقدند، مشارکت کاربر تنها به این بُعد خلاصه نمی‌شود و تا حد زیادی به سایر فعالیت‌های کاربران در فضای فیزیکی نهادهای فرهنگی مشارکتی مانند کتابخانه نیز مربوط است.

همچنین، کرنیچ^۳ (۲۰۱۲) معتقد است کتابخانه‌ها اگر بخواهند در عصر دیجیتال همچنان باقی بمانند و ارزش خود را حفظ کنند، لازم است برنامه‌ها و خدمات راهبردی خود را به‌گونه‌ای هماهنگ سازند تا بازتاب دیدگاه‌های مدنی جوامع خود باشند. برای رسیدن به این هدف، باید از راهکارهایی مناسب همچون مشارکت دادن مردم در برنامه‌ریزی، مدیریت و ارائه خدمات به کاربران کتابخانه عمومی استفاده کرد؛ چراکه کتابخانه عمومی همان‌گونه که رسالت آن ایجاب می‌کند، نهادی عمومی و مردمی است. به نظر می‌رسد در شرایط فعلی، خدمات‌دهی در کتابخانه‌ها در بیشتر موارد به‌صورت یکسویه و از سوی کتابخانه به کاربران است و مشارکت مردم در کتابخانه‌ها اغلب محدود به حوزه وقف و اهدای زمین، کمک‌های مالی و کتاب است. با توجه به اهمیت مشارکت مردم در مدیریت مطلوب و به‌منظور بهره‌وری و شناخت بیشتر و مدیریت نظام‌مند مشارکت کاربران در کتابخانه، لازم است کنکاش بیشتری در این خصوص صورت پذیرد.

اهمیت موضوع مشارکت کاربران در فعالیت‌های کتابخانه‌ها مورد توجه پژوهشگران مختلف قرار گرفته است. دسته‌ای از پژوهش‌ها با هدف شناخت کتابخانه به‌عنوان جزئی از اجتماع و بخش فعال جامعه محلی به بررسی وضعیت کتابخانه‌ها پرداخته‌اند (کاکس، ۲۰۰۰؛ پاتنام، فیلدستن و کوهن^۴، ۲۰۰۳؛ راجر و رابینسون^۵، ۲۰۰۴؛ و آبو، آدونسون و ورهیم^۶، ۲۰۱۲). این پژوهش‌ها کتابخانه را محلی برای فعالیت‌های مشترک و گروهی می‌دانند و معتقدند در صورتی که خدمات کتابخانه متناسب با نیازهای اجتماع باشد، مشارکت افراد باعث ارتقای

1. Library2

2. Simon

3. Kranich

4. Putnam, Feldstein, & Cohen

5. Roger & Robinson

6. Aabo, Audunson, & Vårheim

اعتماد اجتماعی، توسعه فرهنگی، کاهش سطح جرم و جنایت و رفتارهای ضداجتماعی و ارتقای آموزش و بهبود سلامت عمومی می‌شود.

دسته دیگر پژوهش‌ها به تبیین مفهوم تعامل جامعه و عوامل ضروری برای تعامل جامعه با کتابخانه پرداخته‌اند. این پژوهش‌ها کتابخانه‌هایی را بررسی کرده‌اند که به‌نوعی از مشارکت کاربران در ارائه خدمات خود استفاده کرده و عوامل مؤثر در موفقیت طرح نظیر تمایل به یادگیری را بیان کرده‌اند؛ از جمله این پژوهش‌ها می‌توان به گولدینگ^۱ (۲۰۰۹)، اسکات^۲ (۲۰۱۱)، سونگ، هیورث و راگسدل^۳ (۲۰۱۳)، سونگ و هیورث^۴ (۲۰۱۳)، بلکیرن^۵ (۲۰۱۴)، و تامارو^۶ (۲۰۱۶) اشاره کرد.

دسته سوم پژوهش‌هایی هستند که به بررسی تأثیر مشارکت سازمان‌های مرتبط و استفاده از نرم‌افزارها و رسانه‌های اجتماعی در جلب مشارکت جامعه در کتابخانه پرداختند که از جمله مهم‌ترین آن‌ها می‌توان به کرنیچ (۲۰۱۳)، کوکیولو^۷ (۲۰۱۳)، ریچاردز و سن^۸ (۲۰۱۳)، ژو، چن و دی^۹ (۲۰۱۵)، و هونگارد راسموسن^{۱۰} (۲۰۱۶) اشاره کرد و پژوهش‌های محدودی نیز درباره چگونگی مشارکت افراد برای مرتبط کردن کتابخانه‌های روستایی با جوامع آن‌ها صورت گرفته است. پژوهش رید و هاوارد^{۱۱} (۲۰۱۶) از جمله آنهاست. همچنین، امیدخدا، ابادری، میرحسینی و حریری (۱۳۹۹) در پژوهش خود با استفاده از پرسش‌نامه، چهارچوب مناسبی برای برنامه‌ریزی مشارکتی فعالیت‌های فرهنگی کتابخانه‌های عمومی در راستای توسعه پایدار ارائه دادند.

دسته آخر پژوهش‌هایی هستند که دیدگاه کتابداران را نسبت به مشارکت کاربران در فعالیت‌های کتابخانه بررسی و آزموده‌اند که از جمله آن‌ها می‌توان به پژوهش هاویلا^{۱۲} (۲۰۲۰) اشاره کرد که طی آن به بررسی تنوع نگرش بین‌المللی کتابداران مختلف در کشورهای نروژ، سوئد، دانمارک، مجارستان و آلمان نسبت به مشارکت کاربران و نقش آن‌ها در کتابخانه‌های عمومی می‌پردازد.

- | | | |
|--------------------------|-------------------|-------------------------------|
| 1. Goulding | 2. Scott | 3. Sung , Hepworth & Ragsdell |
| 4. Sung & Hepworth | 5. Blackburn | 6. Tammaro |
| 7. Cocciolo | 8. Richards & Sen | 9. Zou, Chen & Dey |
| 10. Hvenegaard Rasmussen | 11. Reid & Howard | 12. Huvila |

مرور مطالعات فوق نشان می‌دهد که اگرچه در مطالعات مختلف به مشارکت کاربران و پتانسیل استفاده از آن‌ها در فعالیت‌های مختلف کتابخانه‌ها و به‌خصوص موزه‌ها توجه شده است، در زمینه چالش‌ها و راهکارهای مشارکت کاربران در کتابخانه، علیرغم جست‌وجوی مکرر، پژوهشی مشاهده نشد. با توجه به اینکه مشارکت کاربران در کتابخانه راه‌حلی برای افزایش کارایی و بهبود عملکرد کتابخانه‌هاست و مشارکت کاربران منجر به شناخت بهتر نیازهای جامعه و ارائه خدمات بهتر به کاربران می‌شود، این پژوهش در پی آن است تا ضمن شناخت مفهوم مشارکت در فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه‌های عمومی از نظر کتابداران و کاربران، به درکی عمیق‌تر از چالش‌ها و موانع و ارائه راهکارهایی برای مشارکت کاربران در کتابخانه‌های عمومی شهر بندرعباس دست یابد. با توجه به مسئله ذکر شده، این پژوهش در پی پاسخ‌گویی به سؤالات زیر است:

۱. از نظر کتابداران و کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر بندرعباس، منظور از مشارکت کاربران در فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه‌ها چیست؟
۲. از نظر کتابداران و کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر بندرعباس، چه چالش‌هایی برای مشارکت کاربران در فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه‌ها وجود دارد؟
۳. از نظر کتابداران و کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر بندرعباس، چه راهکارهایی برای مشارکت کاربران در فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه‌ها وجود دارد؟

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع کیفی است و به روش تحلیل مضمون انجام شده است. مشارکت‌کنندگان در این پژوهش، تمامی کتابداران و کاربران بالقوه ۵ کتابخانه عمومی شهر بندرعباس بودند. برای گردآوری داده‌ها، از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته^۱ استفاده شد که بر اساس آن، پژوهشگر فهرستی از پرسش‌های موردنظر را به‌عنوان برگه راهنمای مصاحبه در اختیار مصاحبه‌شوندگان قرار داد. برگه راهنمای مصاحبه مشخص‌کننده موضوعاتی بود که مصاحبه آن‌ها را پوشش می‌داد. پس از انجام ۲۲ مصاحبه نیمه‌ساختاریافته (۱۱ کتابدار و ۱۱ کاربر) با کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر بندرعباس و کاربران آن‌ها، اشباع نظری داده‌ها حاصل شد.

1. semi-structured interview

تحقیقات اطلاعاتی و کتابخانه‌های عمومی

مطالعه دیدگاه کتابداران و کاربران در مورد چالش‌ها و راهکارهای مشارکت کاربران در فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه‌ها: ...

جدول ۲. اطلاعات جمعیت شناختی کتابداران مشارکت‌کننده در پژوهش

| مشارکت‌کننده | جنسیت | سن | تحصیلات | سابقه کار |
|---------------------|-------|----|-----------------------------|-----------|
| کتابدار شماره یک | زن | ۳۳ | کارشناسی ارشد - علم اطلاعات | ۵ |
| کتابدار شماره دو | زن | ۳۷ | کارشناسی ارشد - فلسفه | ۱۲ |
| کتابدار شماره سه | زن | ۴۷ | کارشناسی ارشد - ادبیات | ۲۴ |
| کتابدار شماره چهار | مرد | ۳۵ | کارشناسی - ادبیات | ۱۰ |
| کتابدار شماره پنج | زن | ۳۴ | کارشناسی ارشد - علم اطلاعات | ۶ |
| کتابدار شماره شش | زن | ۳۰ | کارشناسی - علم اطلاعات | ۵ |
| کتابدار شماره هفت | مرد | ۳۱ | کارشناسی - الهیات | ۷ |
| کتابدار شماره هشت | زن | ۲۹ | کارشناسی - تاریخ | ۵ |
| کتابدار شماره نه | زن | ۲۶ | کارشناسی - الهیات | ۲ |
| کتابدار شماره ده | زن | ۳۲ | کارشناسی - ادبیات | ۶ |
| کتابدار شماره یازده | مرد | ۴۵ | کارشناسی - تاریخ | ۲۲ |

جدول ۳. اطلاعات جمعیت شناختی کاربران مشارکت‌کننده در پژوهش

| مشارکت‌کننده | جنسیت | سن | تحصیلات |
|-------------------|-------|----|------------------|
| کاربر شماره یک | زن | ۳۰ | کارشناسی ارشد |
| کاربر شماره دو | زن | ۲۰ | دانشجوی کارشناسی |
| کاربر شماره سه | زن | ۴۴ | کارشناسی |
| کاربر شماره چهار | مرد | ۳۰ | کارشناسی ارشد |
| کاربر شماره پنج | زن | ۳۴ | دیپلم |
| کاربر شماره شش | مرد | ۳۱ | کاردانی |
| کاربر شماره هفت | مرد | ۳۳ | کارشناسی |
| کاربر شماره هشت | مرد | ۳۷ | دکتری |
| کاربر شماره نه | زن | ۳۵ | دکتری |
| کاربر شماره ده | زن | ۳۸ | دکتری |
| کاربر شماره یازده | مرد | ۳۷ | کارشناسی |

به منظور کدگذاری داده‌ها، از روش اترید-استرلینگ^۱ (۲۰۰۱) که مبتنی بر تشکیل شبکه مضامین است استفاده شد. شبکه مضامین شامل سه دسته از کدهای مضامین پایه، مضامین سازمان‌دهنده و مضامین فراگیر است. مضامین پایه که شامل کدها و نکات کلیدی متن است، با مطالعه کامل متن مصاحبه‌ها و استخراج خردترین کدها انجام شد. مضامین سازمان‌دهنده شامل مضامین حاصل از ترکیب و تلخیص مضامین پایه بود که توسط تیم پژوهش نام‌گذاری شد. در نهایت، مضامین فراگیر شامل مضامین عالی دربرگیرنده حاکم بر متن‌ها به مثابه یک کل بود. فرایند کار بدین صورت بود که ابتدا با هر یک از کتابداران و کاربران شرکت‌کننده در پژوهش به صورت انفرادی مصاحبه نیمه‌ساختاریافته انجام گرفت و متن مصاحبه ضبط شد؛ سپس، هر مصاحبه از حالت شفاهی به نوشتاری تبدیل شد، و در نهایت، متن هر مصاحبه مورد بررسی دقیق قرار گرفت. تلاش شد متن مصاحبه‌ها دقیق و بدون حذف کوچک‌ترین جزئیات مورد بررسی قرار گیرد تا از متن آن‌ها مضامین پایه استخراج شود. پس از پیاده کردن اولین مصاحبه، کدگذاری استخراج این مضامین آغاز شد. در این مرحله، هر مصاحبه، پس از یک تا دو بار مرور، سطر به سطر مطالعه شد، و به روش حداکثری، به هر جزء که حاوی نکته‌های مرتبط با سؤال پژوهش بود برجسی از کلمه یا کلمات نسبت داده می‌شد که گویای آن نکته باشد و این کار تا آخرین سطر مصاحبه ادامه یافت. لازم به ذکر است که برای تعیین معیار استخراج مضامین، از نظر براون و کلارک (۲۰۰۶) استفاده شد. این دو پژوهشگر معتقدند که «مضمون» به‌طور ضمنی و تا حدی، مبین «تکرار» است. بنابراین، مقوله‌هایی را که صرفاً یک بار در متن داده‌ها ظاهر شود نمی‌توان «مضمون» به حساب آورد، مگر آنکه نقشی برجسته و مهم در تحلیل نهایی داده‌ها داشته باشد. بر این اساس، حداقل سه بار تکرار در متن مصاحبه‌های مختلف، به‌عنوان معیار استخراج مضمون در نظر گرفته شد و در سایر موارد که بسامد تکرار مضمون کمتر از سه مورد بود، هم‌اندیشی تیم پژوهش و نظر جمعی ملاک انتخاب نهایی بود. پس از استخراج مضامین پایه، مضامین مشابه تبدیل به یک مضمون کلی به‌نام مضامین سازمان‌دهنده شدند. لازم به ذکر است از روش مسیر ممیزی برای اعتبارسنجی نتایج پژوهش استفاده شد. در روش مسیر ممیزی، پژوهشگر مسیری را که در پژوهش طی می‌کند گام‌به‌گام ثبت می‌کند و در اختیار اعضای کمیته قرار می‌دهد و پس از تأیید اعضای کمیته در هر مرحله، به سراغ مرحله بعدی می‌رود.

1. Attride-Stirling

یافته‌ها

پرسش اول: از نظر کتابداران و کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر بندرعباس، منظور از مشارکت کاربران در فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه‌ها چیست؟

با تحلیل نظرات کتابداران و کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر بندرعباس مضامین پایه، سازمان‌دهنده و فراگیر مطابق جدول ۳ استخراج شد.

نتایج حاکی از آن بود که مفهوم مشارکت شامل دو جنبه ایجابی و سلبی است که جنبه ایجابی خود شامل تعامل داشتن در حوزه نظری و عملی است. برای تعامل در حوزه نظری ۳ مضمون پایه از مصاحبه‌ها استخراج گردید: همفکری و هم‌اندیشی، به اشتراک‌گذاری ایده‌ها و همبستگی.

جدول ۳. جدول مضامین فراگیر، سازمان‌دهنده و پایه‌مربوط به مفهوم مشارکت کاربران در کتابخانه

| مضمون فراگیر | مضامین سازمان‌دهنده | مضامین پایه | بسامد تکرار مضامین |
|--------------|---------------------|---------------------------------------|--------------------|
| مفهوم مشارکت | در حوزه تعامل داشتن | در حوزه نظری | ۱۰ |
| | | هم‌فکری و هم‌اندیشی | ۴ |
| جنبه سلبی | در حوزه عملی | به اشتراک‌گذاری ایده‌ها | ۴ |
| | | هم‌بستگی | ۹ |
| جنبه ایجابی | در حوزه عملی | همکاری داوطلبانه در انجام امور اجرایی | ۶ |
| | | رابطه دوسویه، سازنده و سودمند | ۵ |
| جنبه سلبی | خودرأی نبودن | انتفاع از طریق هم‌افزایی نیروها | ۴ |
| | | انتقاد پذیری | ۴ |

تعامل در حوزه عملی نیز شامل سه مضمون پایه است: همکاری داوطلبانه در انجام امور اجرایی، رابطه دوسویه، سازنده و سودمند و انتفاع از طریق هم‌افزایی نیروها.

بیشتر کتابداران به جنبه‌های نظری مشارکت همچون هم‌فکری و هم‌اندیشی اشاره داشتند؛ در واقع، از دیدگاه آن‌ها، مشارکت کاربران در کتابخانه بیشتر به مفهوم مشاوره فکری کاربران با کتابدار و هم‌فکری و هم‌اندیشی در مورد فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه اشاره دارد؛ البته، برخی از

کتابداران به جنبه‌های عملی مشارکت کاربران در کتابخانه اشاره داشتند که شامل همکاری در اجرای فعالیت‌ها و خدماتی است که در کتابخانه ارائه می‌شود؛ برای مثال، یکی از مصاحبه‌شوندگان اظهار داشت: «مشارکت کاربران به معنای ارتباط و همکاری کتابدار با کاربر و کاربران با یکدیگر برای انجام کار یا فعالیتی مشخص در راستای اهداف کتابخانه است، که این مشارکت می‌تواند برای انجام کارهای یدی باشد یا هم‌فکری در خصوص انجام هرچه بهتر امور». پذیرا بودن انتقادات و خودرأی نبودن از مضامین پایه جنبه‌های سلبی مشارکت است که یکی از کتابداران به آن اشاره داشت و کاربران به جنبه‌های سلبی مشارکت اشاره‌ای نداشتند. از دیدگاه آن‌ها، مشارکت به مفهوم تعامل داشتن در اندیشه و عمل است و اکثر آن‌ها تعامل در عمل، یعنی همکاری در اجرای هرچه بهتر خدمات و فعالیت‌های کتابخانه را مدنظر داشتند.

پرسش دوم: از نظر کتابداران و کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر بندرعباس، چه چالش‌هایی برای مشارکت کاربران در فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه وجود دارد؟

با دقت نظر در یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل مصاحبه‌ها و صحبت‌های مشارکت‌کنندگان، می‌توان گفت که چالش‌های مشارکت کاربران در کتابخانه از نظر کتابداران به دیدگاهی بستگی دارد که آن‌ها نسبت به کاربران و نقش آن‌ها در کتابخانه دارند و دیدگاه کاربران در مورد این چالش‌ها به نحوه ارتباط آن‌ها با کتابخانه، استفاده آن‌ها از کتابخانه و انتظاراتی که از کتابخانه دارند وابسته است. برای پاسخ به این پرسش، چهار مضمون سازمان‌دهنده به عنوان چالش‌های مشارکت کاربران در کتابخانه‌های عمومی شهر بندرعباس استخراج شد که شامل چالش‌های مالی، چالش‌های ساختاری، چالش‌های روابط میان‌فردی و سازمانی و چالش‌های ناشی از عدم آگاهی بود (جدول ۴).

جدول ۴. جدول مضامین فراگیر، سازمان‌دهنده و پایه مربوط به چالش‌های مشارکت کاربران در کتابخانه

| مضمون فراگیر | مضامین سازمان‌دهنده | مضامین پایه | بسامد تکرار مضامین |
|-------------------------------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|
| چالش‌های مشارکت کاربران در کتابخانه | چالش‌های مالی | بودجه ناکافی | ۸ |
| | چالش‌های ساختاری | محدود بودن خدمات ارائه شده | ۱۰ |
| | | پویا نبودن مجموعه کتابخانه | ۱۰ |
| | | محدود بودن اختیارات کتابداران | ۸ |

| مضمون فراگیر | مضامین سازمان‌دهنده | مضامین پایه | بسامد تکرار مضامین |
|------------------------------------|------------------------------------|--|--------------------|
| چالش‌های روابط میان فردی و سازمانی | چالش‌های روابط میان فردی و سازمانی | تفکر محافظه کارانه مدیران | ۴ |
| | | نبود خط‌مشی مشارکت | ۱۰ |
| | | بوروکراسی اداری | ۷ |
| | | عدم تشویق و امتیازدهی به کاربران و کتابداران مشارکت‌کننده | ۴ |
| | | محدود بودن ساعت کاری کتابخانه | ۱۰ |
| | | محدود بودن صدور مجوز برگزاری برخی از کلاس‌های مورد تقاضا | ۴ |
| | | تطابق نداشتن نظام اداری با مشارکت | ۶ |
| | | عدم توجه به بومی‌گزینی کتابداران | ۴ |
| | | عدم نیازسنجی خدمات کتابخانه نامناسب بودن ساختمان کتابخانه و جاگذاری نامناسب بخش‌های مختلف کتابخانه | ۱۷ |
| | | برخورد نامناسب کتابدار با کاربر | ۴ |
| | | بی‌اعتمادی کتابدار به کاربر | ۶ |
| | | ناآشنایی برخی کتابداران با فرهنگ و آداب و رسوم مردم | ۳ |
| | | عدم تعلق خاطر به کتابخانه | ۴ |
| | | عدم تعامل با سازمان‌ها | ۵ |
| | | فردگرایی و بی‌علاقه بودن به مقوله مشارکت | ۳ |
| | | احساس کاهش اقتدار سازمانی | ۳ |
| | | دیدگاه منفی برخی مدیران کتابخانه نسبت به مشارکت | ۴ |
| چالش‌های ناشی از عدم آگاهی | چالش‌های ناشی از عدم آگاهی | عدم آگاهی کاربران از خدمات و فعالیت‌های کتابخانه | ۵ |
| | | عدم اطلاع‌رسانی مناسب خدمات به کاربران | ۱۲ |
| | | عدم آگاهی کتابداران از فناوری‌ها و محمول‌های اطلاعاتی به‌روز | ۱۰ |
| | | آگاه نبودن کاربران از نوع و نحوه مشارکت | ۹ |

چالش‌های مالی که شامل بودجه ناکافی در کتابخانه‌ها برای اجرای فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه است، مورد توجه کتابداران و کاربران بوده است. البته، ناکافی بودن بودجه کتابخانه‌ها چالشی است که بیشتر مدنظر کتابداران بوده است و یکی از کاربران نیز به آن اشاره داشته است؛ زیرا کتابداران بیشتر در جریان مسائل و مشکلات مالی‌ای هستند که نهاد کتابخانه‌ها با آن‌ها مواجه است. به عقیده آن‌ها، تأثیر کمبود بودجه در بیشتر برنامه‌ها و فعالیت‌های کتابخانه مشهود است؛ چراکه اکثر فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه به منابع مالی نیاز دارند. برای مثال، یکی از کتابداران اعتقاد داشت: «موانع سازمانی بیشتر محدودیت بودجه است؛ چون برگزاری نشست‌ها و برنامه‌های فرهنگی هزینه دارد».

چالش‌های ساختاری که دربرگیرنده ۱۳ مضمون پایه است، مواردی را شامل می‌شود که بیشتر به ساختار و نحوه مدیریت کتابخانه‌های عمومی برمی‌گردد (جدول ۴).

یکی از چالش‌های ساختاری، محدود بودن و عدم جذابیت خدمات ارائه‌شده توسط کتابخانه است. این چالش مدنظر کاربران بوده است و کتابداران به آن توجهی نداشتند و می‌توان گفت تا حدودی از تأثیر تنوع و جذابیت خدمات و فعالیت‌های کتابخانه بر میزان مشارکت و همکاری کاربران با کتابخانه غافل مانده‌اند؛ این در حالی است که فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه باید آن‌قدر جذاب و متنوع باشد که بتواند هر قشری را به کتابخانه جذب کند و از مشارکت آن‌ها در کتابخانه بهره‌بردارد. با وجود این، در حال حاضر اکثر فعالیت‌های کتابخانه محدود به زمان، مکان و مناسبت خاص هستند و قشر خاصی را تحت پوشش قرار می‌دهند و جنبه سرگرمی‌های کوتاه‌مدت دارند؛ برای مثال، یکی از کاربران معتقد بود: «کتابخانه‌ها کم‌کم تبدیل به انبار کتاب و سالن مطالعه برای دانش‌آموزان پشت کنکور می‌شوند». پویا نبودن مجموعه کتابخانه چالش ساختاری دیگری است که کاربران به آن اشاره داشتند. این عدم پویایی ناشی از به‌روز نبودن کتاب‌هایی است که بدون نیازسنجی به کتابخانه تزریق می‌شوند. به عقیده آنان، این امر را می‌توان ناشی از محدود بودن اختیارات کتابداران در کتابخانه و تفکر محافظه‌کارانه مدیران دانست. مجموعه نامناسب، گرد آوردن و تأمین دسترسی به منابع اطلاعاتی‌ای که مردم محل به خواندن آن‌ها علاقه ندارند و هر نوع اعمال سیاست از بالا به پایین برای دست‌کاری آمارانه سلیقه مردم به خواندن، دور شدن از اهداف و رسالت کتابخانه عمومی است. این عدم نیازسنجی در سایر خدمات کتابخانه نیز مشهود است؛ در همین راستا،

یکی از کتابداران اظهار داشت: «به نظر من، انتخاب کتاب باید به عهده کتابدار و با مشارکت کاربران باشد؛ طرح کتاب من با همین هدف به وجود آمد، اما متأسفانه به دلیل کمبود بودجه، این طرح کنسل شد».

بوروکراسی و فرایند زمان‌بر اداری برای برگزاری فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه و نیز اخذ مجوز از نهاد کتابخانه‌ها برای برگزاری فعالیت‌ها و خدمات مورد تقاضای کاربران، از چالش‌های ساختاری مطرح شده در مصاحبه‌ها است و می‌توان آن را ناشی از نبود خط‌مشی و برنامه مدون برای مشارکت کاربران در کتابخانه دانست؛ از طرفی، از نظر کتابداران، امتیازی برای کسانی که در این فعالیت‌ها مشارکت می‌کنند در نظر گرفته نشده است. از آنجا که مشارکت امری داوطلبانه است، وجود تشویق و امتیاز در این زمینه می‌تواند باعث ایجاد انگیزه برای مشارکت بیشتر شود. در همین راستا، یکی از کتابداران معتقد بود: «اگر مادری بخواهد به صورت داوطلبانه اقدام به قصه‌گویی کند، باید با مسئول کتابخانه و نهاد کتابخانه‌های عمومی استان هماهنگ کند و این امر موجب دل‌سردی وی برای انجام این کار می‌شود». کتابخانه‌ها و اکثر نهادهای عمومی و مردمی در استفاده بهینه از توان بالقوه کاربران و اعضای خود ناتوانند و در برنامه‌ریزی‌ها سهمی برای نظرات کاربران لحاظ نشده است و تا حدودی نظام تک‌مدیریتی بر روح سازمان‌ها حاکم است و روح نظام اداری با مشارکت مطابقت ندارد. این عدم تطابق چالشی ساختاری است که در مصاحبه‌ها مطرح شده است. نامناسب بودن ساختمان کتابخانه برای دسترسی افراد ناتوان و کم‌توان و همچنین جاگذاری نامناسب بخش‌های مختلف کتابخانه در کنار هم، چالش ساختاری دیگری است. منظور از فضای مناسب، تأمین کردن محیطی امن، آبرومند و دل‌پذیر است. اگر قرار باشد کتابخانه عمومی محلی برای شکوفایی و رشد فکری مردم محل باشد، لازم است فضایی نزدیک به خانه داشته باشد که مراجعه‌کننده بتواند با احساس امنیت، آرامش و خشنودی در آن بماند، نه آنکه از آن گریزان باشد. به عقیده کتابداران و کاربران، ساختمان کتابخانه‌های عمومی و تقسیم‌بندی فضاهای آن، حمایت‌کننده و مشوق مشارکت نیستند؛ برای مثال، یکی از کتابداران گفت: «ساختمان‌های کتابخانه‌های عمومی غیرکارشناسانه و نامناسب طراحی شده‌اند و این طراحی کتابخانه را بیشتر شبیه به اتاق سکوت کرده است تا کتابخانه».

بسیاری از کتابخانه‌های عمومی ما در محل‌های دور از دسترس، با ورودی‌های نامناسب برای کم‌توانان و ناتوانان و سالن‌های مطالعه بی‌روح و بی‌رنگ و انباشته از میزها و صندلی‌های چوبی است و بخش‌های مختلف کتابخانه به‌درستی در کنار همدیگر جاگذاری نشده است؛ در همین خصوص، یکی از کتابداران گفت: «فضای کتابخانه به‌گونه‌ای است که گفت‌وگو با اعضا مهیا نیست، زیرا سالن مطالعه و مخزن و میز امانت در یک سالن قرار دارند و به‌خاطر ماهیت سالن مطالعه، فضای گفت‌وگوی صمیمانه بین کتابداران و کاربران وجود ندارد».

عدم توجه به بومی‌گزینی کتابداران یکی دیگر از چالش‌های ساختاری مطرح‌شده از دیدگاه کاربران است؛ چراکه بومی بودن کتابداران و هم‌زبان و هم‌فرهنگ بودن با مردم محل‌هایی که کتابخانه در آن قرار دارد، در برقراری ارتباط مردم با کتابخانه تأثیری بسزا دارد. نیروی کار کتابخانه باید منعکس‌کننده مردمی باشد که از کتابخانه خدمات دریافت می‌کنند و بومی نبودن اکثر کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی شهر بندرعباس باعث می‌شود که کتابخانه مشارکت بخشی از کاربران را از دست بدهد. محدود بودن ساعت کاری کتابخانه نیز دغدغه بیش‌تر کاربران و برخی از کتابداران و مانعی بر سر راه مشارکت کاربران در کتابخانه بود؛ برای مثال، یکی از کتابداران عنوان کرد: «یکی از چالش‌هایی که ما کتابداران با آن درگیریم، کمبود کتابداران بومی در کتابخانه‌هاست. به‌دلیل عدم وجود این رشته در هیچ‌یک از دانشگاه‌های سطح استان، کتابداران معمولاً از استان‌های هم‌جوار جذب می‌شوند و پس از یک سال انتقالی می‌گیرند و می‌روند».

دسته دیگر از چالش‌های پیش‌روی مشارکت کاربران از دیدگاه کاربران و کتابداران، چالش‌های روابط میان‌فردی و سازمانی است؛ از آنجا که مشارکت رابطه‌ای دوسویه و دوطرفه است، ارتباط در آن نقش اساسی دارد و پختگی یا ناپختگی رفتار کتابدار و حرفه‌ای یا غیرحرفه‌ای عمل کردن او مهر نهایی بر داوری مراجعه‌کننده بر شخص کتابدار، کتابخانه، سازمان مادر و حرفه کتابداری می‌زند و نامناسب بودن این ارتباط چالش‌های روابط میان‌فردی و سازمانی را در بر دارد که بر اساس نتایج حاصل از تحلیل مصاحبه‌ها شامل ۸ مضمون پایه است (جدول ۴). یکی از کاربران معتقد بود: «اکثر نهادهای عمومی و مردمی در استفاده بهینه از توان بالقوه کاربران ناتوانند و شاید در برنامه‌ریزی‌های رسمی نظر کاربران لحاظ نشده

است؛ از طرف دیگر، کاربران نیز تعلق خاطری به کتابخانه ندارند؛ چون آن‌گونه که باید و به معنای واقعی دیده نشده‌اند».

چالش‌های ناشی از عدم آگاهی که آخرین دسته‌بندی از چالش‌های مشارکت است، دربرگیرنده ۴ مضمون پایه است: عدم آگاهی کاربران از فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه، عدم اطلاع‌رسانی مناسب خدمات به کاربران، آگاه نبودن کتابداران از فناوری‌ها و محمول‌های اطلاعاتی به‌روز، آگاه نبودن از نوع و نحوه مشارکت در کتابخانه که هر یک به نوبه خود بر مشارکت کاربران تأثیرگذار هستند. در همین راستا، یکی از کتابداران اظهار داشت: «بسیاری از کاربران اطلاع ندارند که می‌توانند در کتابخانه مشارکت داشته باشند».

پوشش سوم: از نظر کتابداران و کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر بندرعباس چه راهکارهایی برای مشارکت کاربران در فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه وجود دارد؟

تجزیه و تحلیل یافته‌های حاصل از مصاحبه‌های کتابداران و کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر بندرعباس نشان داد که اکثر کتابداران و کاربرانی که با آن‌ها مصاحبه شد به این امر واقفند که مشارکت در کتابخانه به سود کتابخانه، کتابدار و کاربر خواهد بود؛ در نتیجه، برای رفع چالش‌های این مشارکت، دل‌سوزانه راهکارهایی را ارائه کردند که نهادینه شدن آن‌ها مستلزم پشتوانه اجرایی و سازمانی، اعتماد به کتابدار و کاربر و برنامه‌ریزی مدون در سطح کلان است. به‌طور کلی، بر اساس نتایج حاصل از مصاحبه‌ها، ۳ مضمون سازمان‌دهنده راهکارهای مالی، راهکارهای ساختاری و راهکارهای روابط میان‌فردی و سازمانی برای مشارکت کاربران در کتابخانه‌های عمومی شهر بندرعباس استخراج شد که در مجموع دربرگیرنده ۲۱ مضمون پایه است (جدول ۵).

جدول ۵. جدول مضامین فراگیر، سازمان‌دهنده و پایه مربوط به راهکارهای مشارکت کاربران در کتابخانه

| مضمون فراگیر | مضامین سازمان‌دهنده | مضامین پایه | بسامد تکرار مضامین |
|--------------------------------------|---------------------|---|--------------------|
| راهکارهای مشارکت کاربران در کتابخانه | راهکارهای مالی | جذب خیر برای تأمین هزینه‌ها | ۱۰ |
| | | تدوین خط‌مشی مشارکت | ۶ |
| | راهکارهای ساختاری | در نظر گرفتن امتیاز برای مشارکت‌کنندگان | ۴ |
| | | مناسب‌سازی ساختمان و فضای فیزیکی کتابخانه | ۱۰ |

| مضمون فراگیر | مضامین سازمان‌دهنده | مضامین پایه | بسامد تکرار مضامین |
|--|--|--|--------------------|
| راهکارهای روابط میان فردی و سازمانی | استفاده از تجربیات کتابداران و سازمان‌های موفق در زمینه مشارکت | به روز کردن تجهیزات | ۴ |
| | | اطلاع‌رسانی فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه | ۷ |
| | | آموزش به کتابداران در خصوص مشارکت | ۶ |
| | | نیازسنجی خدمات کتابخانه | ۸ |
| | | تنوع خدمات کتابخانه | ۸ |
| | | بازبینی شرح وظایف کتابخانه | ۱۰ |
| | | افزایش ساعت کاری کتابخانه | ۴ |
| | | از میان برداشتن محدودیت‌های مکانی و زمانی خدمات کتابخانه | ۴ |
| | | امکان شرکت غیرحضور در فعالیت‌های کتابخانه | ۳ |
| | | اعتماد به کتابدار و کاربر | ۴ |
| | | فرهنگ‌سازی مشارکت | ۱۲ |
| | | گسترش خدمات به طیف وسیعی از افراد | ۵ |
| تعامل با سازمان‌ها | ۸ | | |
| وجود مشاوران موضوعی در کتابخانه | ۴ | | |
| راه‌اندازی سامانه‌های انتقادات و پیشنهادات | ۴ | | |
| کمک گرفتن از چهره‌های تأثیرگذار برای جذب کاربر به کتابخانه | ۲ | | |

مصاحبه‌شوندگان برای رفع چالش کمبود بودجه در کتابخانه‌ها که بسیاری از فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه را تحت تأثیر قرار می‌دهد، جذب خیر و تعامل با سازمان‌های مختلف برای تأمین هزینه‌ها را پیشنهاد دادند (جدول ۵).

راهکارهای ساختاری در قالب ۱۲ مضمون پایه برای از میان برداشتن چالش‌های ساختاری ارائه شده‌اند که در جدول ۵ خلاصه شده‌اند. اکثر کتابداران تدوین خط‌مشی مشارکت را

به‌عنوان راهکاری مهم برای از میان برداشتن چالش‌های مشارکت کاربران در کتابخانه عنوان کردند. به عقیده آن‌ها، وجود دستورالعمل مکتوب و البته انعطاف‌پذیر و متناسب با شرایط و محیطی که کتابخانه در آن واقع شده است، به‌عنوان پشتوانه اجرایی مهمی برای مشارکت کاربران در کتابخانه خواهد بود؛ زیرا وجود دستورالعمل برای مشارکت از طرفی کتابداران را فعالیت در این زمینه ملزم می‌کند و از طرف دیگر، با توجه به دیدگاه منفی برخی مدیران در مورد مشارکت کاربران در کتابخانه، وجود خط‌مشی این اطمینان خاطر را به کتابدار می‌دهد که در صورت مشارکت کاربران و کمک گرفتن از آن‌ها در برخی از کارها و ارائه خدمات، کتابدار به از زیر کار در رفتن و وظایف خود را به عهده دیگران گذاشتن محکوم نخواهد شد. نکته مهم دیگر این است که در صورت وجود دستورالعمل برای مشارکت، فرایندهای اداری زمان‌بر برای اخذ مجوز از نهاد کتابخانه‌ها به‌منظور برگزاری فعالیت‌ها و خدمات مورد تقاضای کاربران کوتاه‌تر خواهد شد و دیگر برای انجام هر فعالیتی نیاز به اخذ مجوز از نهاد نخواهد بود؛ به عقیده یکی از کتابداران: «باید دستورالعمل کلی درباره مشارکت وجود داشته باشد تا روند اداری کوتاه شود و کتابخانه‌ها بتوانند بر اساس آن عمل کنند».

در نظر گرفتن امتیاز برای مشارکت‌کنندگان در کتابخانه، راهکاری ساختاری است که کتابداران و یکی از کاربران به آن اشاره کردند. از آنجا که مشارکت امری داوطلبانه است، در نظر گرفتن امتیازهایی برای کتابداران و کاربران مشارکت‌کننده آن‌ها را نسبت به این امر مشتاق می‌کند و موجب افزایش انگیزه آنان برای مشارکت بهتر و بیش‌تر در کتابخانه خواهد شد. نکته مهم در این مورد شناخت این مسئله است که برای هر کاربر و کتابدار، بسته به شخصیت وی و علاقه و سلیقه او، چه امتیازی در نظر گرفته شود که بیشترین تأثیر را داشته باشد. مناسب‌سازی ساختمان و فضای فیزیکی کتابخانه راهکار ساختاری دیگری است که کتابداران و کاربران در مصاحبه‌ها به آن توجه داشتند؛ فضایی جذاب، آرامش‌بخش و دسترس‌پذیر، ساده و صمیمی که فرد در آن احساس آرامش و راحتی کرده و بدون ایجاد مزاحمت برای دیگران، بتواند در این خصوص گفت‌وگو و در فعالیت‌ها و خدمات مورد علاقه مشارکت کند؛ نظر یکی از کتابداران در این خصوص این بود که: «یکی از راه‌های مرتفع کردن مشکل سالمندان و افراد معلول برای دسترسی به کتابخانه، شیب‌دار کردن آن است».

اطلاع‌رسانی فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه نیز راهکار دیگری در برابر چالش مشارکت کاربران است که هم‌اکنون به‌نحو مطلوب در کتابخانه‌ها صورت نمی‌گیرد. در مجموع، می‌توان گفت در کتابخانه‌ها خدمات و فعالیت‌هایی وجود دارند که کاربران از آن‌ها آگاهی ندارند. اگر بهترین فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه تبلیغ و تشویق نشوند و به آگاهی جامعه رسانده نشوند، ارزش چندانی ندارند. از یک سو، اطلاع‌رسانی این فعالیت‌ها و خدمات باعث افزایش مشارکت کاربران در کتابخانه خواهد شد؛ زیرا کاربر با آگاهی از آن‌ها می‌تواند بسته به علاقه و نیاز خود از این خدمات بهره‌مند شود. از سویی دیگر، مشارکت کاربران می‌تواند در رشد و تکامل خدمات و فعالیت‌های کتابخانه بسیار کارآمد باشد؛ برای مثال، یکی از کتابداران عنوان کرد: «می‌توان از طریق بروشور، اطلاعیه و پوستر درباره خدمات کتابخانه اطلاع‌رسانی کرد».

آموزش به کتابداران در خصوص مشارکت نیز راهکاری است که در مصاحبه با کاربران و کتابداران به آن اشاره شد. مشارکت نیز مانند هر مقوله دیگری نیاز به آموزش دارد. آموزش پیش‌نیاز مشارکت و توسعه است و این آموزش باید دوسویه باشد و کتابداران و کاربران باید در این زمینه آموزش ببینند. بدیهی است که کتابدار آگاه به موضوع مشارکت می‌تواند به کاربران در این خصوص آموزش دهد و کتابخانه را از مشارکت کاربران بهره‌مند سازد. لازمه این کار برگزاری کارگاه‌های آموزشی است؛ زیرا بعضی از کتابداران مشارکت کاربران در کتابخانه را دخالت دیگران در کار خود می‌دانند و نهادینه شدن مشارکت نیازمند اصلاح این طرز تفکر است.

از راهکارهای ساختاری دیگر مطرح شده از سوی کاربران و کتابداران، نیازسنجی خدمات کتابخانه و تنوع در خدمات کتابخانه است. جامعه کتابخانه عمومی جامعه‌ای ناهمگن است که از هر قشری مراجعه کننده دارد؛ بنابراین، باید بتواند پاسخ‌گوی نیازهای اطلاعاتی تمام اقشار باشد و خدمات و فعالیت‌هایی متناسب با هر قشر داشته باشد که بتواند از مشارکت همه گروه‌ها در کتابخانه بهره‌مند شود و این امر با نیازسنجی درمورد خدمات کتابخانه امکان‌پذیر است. علاوه بر جویا شدن نظرات کاربران درمورد خدمات موردعلاقه آن‌ها، کتابدار هم باید بر اساس جامعه‌ای که کتابخانه در آن قرار دارد و با کاوش در علاقه و سلیقه مردم، خدمات مناسب را پیشنهاد و اجرا کند. اظهارات کتابداران و کاربران نشان داد که «به‌عقیده آن‌ها، ساعت کاری

کتابخانه باید متناسب با شرایط کتابخانه تا حدی انعطاف داشته باشد و باید در ساعت کاری کتابخانه بازنگری صورت گیرد و یا حتی کتابخانه‌های ۲۴ ساعته دایر شود» که این امر باعث می‌شود کتابخانه از مشارکت آن قشر از کاربران که به دلیل محدودیت‌های زمانی امکان مشارکت در کتابخانه را ندارند نیز بهره‌مند شود. امکان شرکت در فعالیت‌های کتابخانه به صورت غیرحضورى نیز یکی از راهکارهای رفع محدودیت زمانی و مکانی خدمات است که توسط کتابداران و کاربران مطرح شد.

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که از دیدگاه کتابداران و کاربران، راهکار روابط میان فردی و سازمانی شامل ۸ مضمون پایه است (جدول ۵)؛ اعتماد به کتابداران و کاربران موضوعی است که کتابداران و کاربران به آن توجه داشتند و این اعتماد جنبه‌های مختلفی را از دیدگاه آن‌ها شامل می‌شود. یکی از این جنبه‌ها اعتماد به کتابدار و تفویض اختیار به او برای میان برداشتن فرایند اداری زمان‌بر برای اخذ مجوز از نهاد کتابخانه‌ها برای برگزاری و اجرای فعالیت‌ها و خدمات مورد تقاضای کاربران است؛ زیرا کتابدار به محیط کتابخانه آشنایی دارد و تا حدودی از نیازهای کاربران آگاه است. جنبه دیگر اعتماد به کتابدار، تفویض اختیار به او برای مجموعه‌سازی متناسب با نیاز کاربر و علاقه‌های بالفعل و بالقوه کاربران است. به گفته کاربران، در حال حاضر، اختیارات آن‌ها در این مورد بسیار محدود است. اعتماد به کاربر و به رسمیت شناختن حق او جنبه دیگری از اعتماد است که در مصاحبه‌ها به آن اشاره شد. در سایه این اعتماد، کاربر باید به این باور برسد که حضور و مشارکت او در کتابخانه بسیار مهم و تأثیرگذار است.

فرهنگ‌سازی مشارکت راهکاری است که مورد توجه اکثر کاربران و برخی از کتابداران بود و این نشان می‌دهد که فرهنگ‌سازی چه میزان در نهادینه شدن و فراگیر شدن، امری مهم و مؤثر است. فرهنگ‌سازی مشارکت از دیدگاه کتابداران و کاربران مفاهیم مختلفی دارد؛ از دیدگاه یکی از کتابداران، فرهنگ‌سازی مشارکت راهی برای از میان برداشتن محدودیت‌هایی است که از سوی برخی از خانواده‌های کاربرانی که علاقه‌مند به مشارکت در کتابخانه هستند عنوان شد. به نظر ایشان، دعوت از خانواده‌های کاربران به کتابخانه و تبیین مزایای مشارکت و آشنایی با فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه فرهنگ‌سازی مشارکت در میان مردم است. از دیدگاه

برخی کاربران، فرهنگ‌سازی مشارکت مفهوم گسترده‌تری داشت و به عقیده آن‌ها، مشارکت مانند بسیاری از امور عام‌المنفعه نیاز به فرهنگ‌سازی وسیع در سطح جامعه دارد. کاربران عنوان کردند: «این فرهنگ‌سازی را می‌توان از خود کتابخانه و با طراحی فرم‌های نظرسنجی و صندوق انتقادات و پیشنهادات در کتابخانه آغاز کرد». با این کار، کاربر متوجه می‌شود که نظرات او برای کتابخانه مهم است و او را به بیان نظرها و انتقادهای خود تشویق می‌کند. پس از آن، از طریق رسانه‌ها، برگزاری همایش‌ها، سمینارها و غیره این فرهنگ‌سازی را به سطح جامعه گسترش داد. تعامل کتابخانه با سازمان‌ها، نهادهای مختلف و نیز سایر کتابخانه‌ها راهکار دیگر روابط میان فردی و سازمانی است که کتابداران در مصاحبه‌ها به آن اشاره داشتند. این تعامل هم به منظور تأمین هزینه‌های جاری و زیرساختی کتابخانه است و هم به منظور گسترش فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه. در سایه این تعامل، استفاده از تجربیات کتابداران و سازمان‌های موفق در مورد مشارکت نیز میسر خواهد شد. برای مثال، یکی از کتابداران اظهار داشت: «با همکاری و کمک گرفتن از شهرداری‌ها و شرکت‌های تبلیغاتی می‌توان برای تبلیغ و اطلاع‌رسانی درباره جلسات کتاب‌خوانی کتابخانه استفاده کرد. همچنین، با همکاری صداوسیما و شبکه‌های استانی، می‌توان کتابخانه و خدمات آن را به عموم معرفی کرد».

با توجه به اینکه برای کسب رضایت کاربر، مجموعه‌سازی در کتابخانه باید با نیاز جامعه استفاده‌کننده از کتابخانه متناسب باشد، کتابداران علاوه بر تفویض اختیار به آن‌ها در مجموعه‌سازی بر اساس درخواست و تقاضای مراجعه‌کننده، وجود مشاوران موضوعی در کتابخانه و تشکیل کمیته انتخاب کتاب و منابع - که می‌تواند از میان کاربران انتخاب شوند - را نیز راهکار افزایش مشارکت کاربران و رضایت آن‌ها از کتابخانه بیان کردند. در همین خصوص، یکی از کاربران اظهار داشت: «در سفارش و خرید کتاب‌ها، باید سلیقه و درخواست کاربران لحاظ شود».

تدبر در مصاحبه‌ها نشان داد که کتابداران راه‌اندازی سامانه انتقادات و پیشنهادات برای ثبت نظر، انتقاد و ایده‌های کاربران و عملی کردن ایده‌های کاربردی و قابل اجرا را راهکار ارتباطی مناسب برای افزایش مشارکت کاربران و ایجاد انگیزه در آن‌ها برای حضور و فعالیت در کتابخانه می‌دانستند.

آخرین راهکار روابط میان‌فردی و سازمانی از دیدگاه برخی کاربران، «برگزاری جلسات هم‌اندیشی در کتابخانه با کتابداران و کاربران با حضور چهره‌های محبوب و تأثیرگذار برای تشویق مردم به کار گروهی و ایجاد همدلی در کاربران برای پیشبرد اهداف کتابخانه»، به‌عنوان راهکار رفع چالش نبود همدلی در مردم برای کار گروهی و عدم درک ضرورت وجود کتابخانه در جامعه بیان شد.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف اصلی پژوهش حاضر فهم چالش‌ها و راهکارهای مشارکت کاربران در فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر بندرعباس از دیدگاه کتابداران و کاربران بود. در این خصوص، پژوهشگر از روش کیفی برای شناسایی چالش‌ها و راهکارهای مشارکت کاربران کمک گرفت. برای فهم بهتر این چالش‌ها و راهکارها، ابتدا مفهوم مشارکت کاربران در کتابخانه بررسی شد و برای این مفهوم، ۲ مضمون سازمان‌دهنده جنبه‌ایجابی و سلبی مشارکت استخراج شد، که جنبه‌ایجابی شامل تعامل داشتن در دو حوزه نظری و عملی بود. تعامل در حوزه نظری دربرگیرنده ۳ مضمون پایه شامل هم‌فکری و هم‌اندیشی، به‌اشتراک‌گذاری ایده‌ها و هم‌بستگی و تعامل در حوزه عملی نیز شامل ۳ مضمون همکاری داوطلبانه در امور اجرایی، رابطه دوسویه، سازنده و سودمند و انتفاع از طریق هم‌افزایی نیروها بود. این یافته‌ها با یافته‌های پژوهش گولدینگ (۲۰۰۹) هم‌سو است. جنبه‌سلبی مشارکت خودرأی نبودن و پذیرا بودن انتقادها را شامل می‌شد. نتایج حاصل از این پژوهش با پژوهش گولدینگ (۲۰۰۹) — که تعامل و مشارکت کاربران در کتابخانه‌های عمومی را به‌عنوان مناسب‌سازی فضای کتابخانه برای فعالیت‌های اجتماعی، مشارکت و همکاری داوطلبانه در ارائه خدمات کتابخانه و فعالیت‌هایی برای حمایت از داوطلبان در سطوح مختلف تصمیم‌گیری شده است — هم‌خوانی دارد. با تحلیل نتایج حاصل از مصاحبه‌ها، ۴ مضمون سازمان‌دهنده برای چالش‌های مشارکت کاربران در کتابخانه استخراج شد که شامل چالش‌های مالی، چالش‌های ساختاری، چالش‌های روابط میان‌فردی و سازمانی و چالش‌های ناشی از عدم آگاهی بود. این مضامین سازمان‌دهنده در مجموع ۲۵ مضمون پایه را شامل می‌شدند (جدول ۳).

با تحلیل مصاحبه‌ها و قرار دادن مضامین مشابه در یک مقوله، ۳ مضمون سازمان‌دهنده راهکارهای مالی، راهکارهای ساختاری و راهکارهای میان‌فردی و سازمانی برای راهکارهای مشارکت کاربران در کتابخانه‌های عمومی استخراج شد. این ۳ مضمون سازمان‌دهنده دربرگیرنده ۲۱ مضمون پایه بود (جدول ۴). یکی از پیشنهادها مصاحبه‌شوندگان برای رفع مشکلات مالی، تعامل با سازمان‌ها برای تأمین هزینه‌ها بود که با یافته‌های پژوهش کرنیچ (۲۰۱۲) که نشان می‌دهد مشارکت کتابخانه با سازمان‌های مرتبط باعث افزایش پشتیبانی و گسترش منابع مالی می‌شود مطابقت دارد. همچنین، آموزش به کتابداران در خصوص مشارکت از جمله راهکاری ساختاری بود که در این پژوهش بدان اشاره شد و با پژوهش سونگ و هپورت (۲۰۱۳) که تأثیر مقام مسئول را بر تعامل جامعه با کتابخانه و مشارکت کاربران بسیار اساسی می‌داند مطابقت دارد. از دیگر راهکارهای ساختاری که در این پژوهش به آن‌ها اشاره شد، اطلاع‌رسانی فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه به منظور افزایش مشارکت کاربران بود، که این مهم می‌تواند از طریق شبکه‌های اجتماعی انجام شود؛ یافته‌های این پژوهش هم‌سو با پژوهش ژو، چن و دی (۲۰۱۵) است که معتقدند تویتر می‌تواند اطلاعات مربوط به کتابخانه را به کاربران انتقال دهد و موجب گسترش مشارکت آنان در فعالیت‌های کتابخانه شود. به علاوه، تعامل با سازمان‌ها از جمله راهکارهای میان‌فردی و سازمانی بود که با نتایج پژوهش گولدینگ (۲۰۰۹) هم‌خوانی دارد که معتقد است یکی از وظایف کتابخانه‌های عمومی تعامل با سازمان‌های با اهداف داوطلبانه است. همچنین، ویلینگهام^۱ (۲۰۰۸) کتابخانه‌ها را نهادی مدنی می‌داند که می‌تواند میان افراد و ادارات تعامل برقرار کند و به حل مشکلات اجتماعی کمک کند.

علاوه بر مفهوم، چالش‌ها و راهکارهای مشارکت کاربران در کتابخانه، تحلیل مصاحبه‌ها بیانگر این بود که مشارکت کاربران در کتابخانه شامل دو بُعد خدمات فنی و خدمات عمومی و نیازمند فراهم بودن پیش‌نیازهای فیزیکی و ساختاری و پیش‌نیازهای نگرشی و توانشی است؛ در نهایت، مشارکت کاربران در کتابخانه دارای مزایایی برای کتابخانه، کتابداران و کاربران است که در قالب ۱۱ مضمون پایه شامل موارد زیر تقسیم‌بندی شد: پویایی کتابخانه، مجموعه‌سازی متناسب با نیاز کاربران به دلیل شناسایی نیازهای اطلاعاتی کاربران، افزایش انگیزه در کتابداران

1. Willingham

و کاربران، احساس تعلق خاطر به کتابخانه، پرورش خلاقیت، مسوولیت‌پذیری، رشد اجتماعی، افزایش بهره‌وری از کتابخانه و هم‌افزایی اندیشه‌ها و هم‌فکری میان کتابداران و کاربران، افزایش تعداد کاربران و آگاه شدن کاربران از اهمیت کار کتابخانه. بلکبرن (۲۰۱۴) نیز هم‌سو با نتایج پژوهش حاضر معتقد است مشارکت کاربران در کتابخانه موجب اعتلای فرهنگی، پیشرفت حرفه‌ای و حتی درآمدزایی می‌شود.

نکته قابل توجه در مورد نتایج حاصل از این پژوهش این بود که پاسخ به پرسش‌های پژوهش از نحوه شناخت، ارتباط، استفاده و درک کتابداران و کاربران از کتابخانه‌های عمومی نشئت می‌گیرد و کتابداران و کاربران بر اساس تجربه‌ای که در این مورد داشتند به پرسش‌ها پاسخ دادند. با وجود اینکه کتابخانه بدون حضور و مشارکت کاربران، چیزی بیش از یک انبار کتاب نیست، متأسفانه اقدامات چندانی در رابطه با مشارکت کاربران در کتابخانه‌ها انجام نشده است و می‌توان گفت کتابخانه‌های عمومی با وجود به وقوع پیوستن انقلاب فناوری و ابداع اینترنت، کتاب‌های الکترونیکی و بسیاری از فناوری‌های دیگر همچنان بر نقش مراقبت و نظارت بر سوابق و پیشینه‌های نوشتاری جامعه که شاید قدیمی‌ترین، بادوام‌ترین و قابل مشاهده‌ترین نقش کتابخانه باشد پافشاری می‌کنند. با این حال، کارکرد ذخیره‌سازی کتابخانه به لحاظ اجتماعی ضروری و اجتناب‌ناپذیر است؛ چراکه از منظر تاریخی، غیر از کتابخانه، سازوکار دیگری قادر به نگهداری و ابقای دستاوردهای شفاهی و محاوره‌های نسل‌های متوالی نیست. این نکته را باید مدنظر داشت که توجه صرف به کارکرد ذخیره‌سازی و عدم توجه به سایر نقش‌ها و وظایف کتابخانه و نادیده گرفتن نقش کاربر در کتابخانه چالش‌هایی را به وجود می‌آورد، و این پژوهش راهکارهایی را از دیدگاه کتابداران و کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر بندرعباس مطرح کرد. به‌عنوان یک نتیجه‌گیری کلی از این پژوهش، می‌توان گفت اکثر کتابداران و کاربران مشارکت‌کننده در پژوهش به تأثیر مشارکت کاربران در کتابخانه باور دارند و آن را به سود کتابخانه، کتابدار و کاربر می‌دانند، اما در عین حال محدودیت‌ها و موانعی هم در این مسیر وجود دارد که می‌توان گفت راهکار نهایی رفع چالش‌های مرتبط با مشارکت کاربران در کتابخانه، نهادینه شدن کتابداری جامعه‌مدار است. نکته‌ای که در مصاحبه‌ها اشاره‌های مستقیم به آن نشده است اما با دقت نظر و تدبیر در مصاحبه‌ها

می‌توان نتیجه گرفت، این است که کتابداران و کاربران به‌صورت ناآگاهانه خواهان کتابداری جامعه‌مدار هستند. همان‌طور که از نام آن پیداست، منظور از کتابداری جامعه‌مدار، نوعی کتابداری است که در آن اولویت با جامعه کتابخانه و نیازهای آن‌ها و در پیوند با نقش‌های اساسی کتابخانه و کتابدارها در جامعه است.

با توجه به تازگی و نوظهور بودن پژوهش حاضر در زمینه فهم چالش‌ها و راهکارهای مشارکت کاربران در کتابخانه، انجام پژوهش‌هایی بیشتر در این زمینه ضروری به نظر می‌رسد. بنابراین، با توجه به اهمیت موضوع، از جمله موارد پژوهشی متعددی که می‌توان انجام داد به شرح زیر است:

- فهم چالش‌ها و راهکارهای مشارکت کاربران در کتابخانه‌های دانشگاهی و آموزشگاهی؛
- مطالعه چالش‌ها و راهکارهای مشارکت کاربران در کتابخانه‌های سایر شهرها و استان‌های کشور؛
- بررسی چالش‌ها و راهکارهای مشارکت کاربران در کتابخانه با مطالعه ترکیبی و یا در دو بخش کمی و کیفی؛
- شناسایی قوانین و الزام‌های موردنیاز برای مشارکت کاربران در کتابخانه؛
- فهم چالش‌ها و راهکارهای مشارکت کاربران در کتابخانه عمومی از دیدگاه رؤسای نهادهای کتابخانه‌های عمومی استان‌ها؛
- شناسایی شرایط و الزام‌های موردنیاز برای نهادینه‌شدن کتابداری جامعه‌مدار.

منابع

- امیدخدا، مریم؛ ابادری، زهرا؛ میرحسینی، زهره؛ و حریری، نجلا (۱۳۹۹). تعیین مناسب‌ترین نوع برنامه‌ریزی به‌منظور طراحی فعالیت‌های فرهنگی کتابخانه‌های عمومی. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۶(۱): ۱۳۹-۱۵۷.
- طوسی، محمدعلی (۱۳۷۸). *مشارکت در مدیریت و مالکیت*. تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.

غفاری، غلامرضا؛ و دهقان، علیرضا (۱۳۸۰). تبیین مشارکت اجتماعی فرهنگی دانشجویان علوم پزشکی شهر تهران. *مجله جامعه‌شناسی ایران*، ۶(۱)، ۶۷-۹۸.

References

- Aabo, S., Audunson, R. & Vårheim, A. (2010). How do public libraries function as meeting places? *Library & information science*, 32, 16-26.
- Attride-Stirling, J. (2001). Thematic networks: an analytic tool for qualitative research. *Qualitative research*, 1(3), 385-405.
- Blackburn, F. (2014). An example of community engagement: Libraries ACT and the ACT Aboriginal and Torres Strait Islander communities. *Australian Academic & Research Libraries*, 45(2), 121-138.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101.
- Ghafari, GH., & Dehghan, A. (2000). Explaining the socio-cultural participation of medical students in Tehran. *Iranian Sociological of Association*, 6(1), 67-98. (in Persian)
- Goulding, A. (2009). Engaging with community engagement: public libraries and citizen involvement. *New Library World*, 110(1-2), 37-51.
- Huvila, I. (2020). Librarians on User Participation in Five European Countries/Perspectives de bibliothécaires sur la participation des utilisateurs dans cinq pays européens. *Canadian Journal of Information and Library Science*, 43(2), 127-157.
- Hvenegaard Rasmussen, C. (2016). The participatory public library: the Nordic experience. *New Library World*, 117(9/10), 546-556.
- Kassel, A. (1999). How to write a marketing plan, *Marketing Library Services*, 13(5), 4-6.
- Kranich, N. (2012). Libraries and Civic Engagement. *Library and Book Trade Almanac*, 75-96.
- Lankes, R.D. and Silverstein, J. (2006). participatory network: the library as conversation, American library association, Chicago, IL.
- Omidkhoda M., Abazari Z., Mirhosseini Z., & Hariri, N. (2020). Identifying the most appropriate type of planning to design cultural activities of public libraries. *Research on Information Science and Public Libraries*, 26(1), 139-157. (in Persian)
- Putnam, R. D., Feldstein, L. M., & Cohen, D. (2003). *Better together: Restoring the American community*. New York: Simon and Schuster.
- Reid, H., & Howard, V. (2016). Connecting with community: The importance of community engagement in rural public library systems. *Public Library Quarterly*, 35(3), 188-202.

- Richards, A., & Sen, B. (2013). An investigation into the viability of LibraryThing for promotional and user engagement purposes in libraries. *Library Hi Tech*, 31(3), 493-519.
- Rogers, B. M., & Robinson, E. (2004). *The benefits of community engagement: a review of the evidence*. London: Active Citizenship Centre.
- Scott, R. (2011). The role of public libraries in community building. *Public Library Quarterly*, 30(3), 191-227.
- Simon, N (2010). *The participatory Museum*, Museum2.0, Santa Cruz.
- Sung, H., and M. Hepworth., (2013). Modelling community engagement in public libraries. *Malaysian Journal of Library and Information Science*, 18(1), 1-13.
- Sung, H., Hepworth, M. & Ragsdell, G. (2013). Investigating essential elements of community engagement in public libraries: An exploratory study. *Journal of Librarianship Information Science* (3), 206-18.
- Tamaro, A. M. (2016). Participatory Approaches and Innovation in Galleries, Libraries, Archives, and Museums. *International Information & Library Review*, 48(1), 37-44.
- Toussi, M. A. (1997). *Participation (in management and ownership)*. Tehran, State Management Training Centre. (in Persian)
- Wandersman, A., & Florin, P. (2000). Citizen participation and community organizations. In J. Rappaport & E. Seidman (Eds.), *Handbook of community psychology* (pp. 247-272). Kluwer Academic Publishers.
- Wedgeworth, R. (2000). Donor relations as public relations: Toward a philosophy of fundraising. *Library Trends*, 48(3), 530-539.
- Willingham, T. L. (2008). Libraries as civic agents. *Public Library Quarterly*, 27(2), 97-110.
- Zou, H., Chen, H. M., & Dey, S. (2015). Exploring user engagement strategies and their impacts with social media mining: the case of public libraries. *Journal of Management Analytics*, 2(4), 295-313.