



Shahveisi, Nahid; Shahveisi, Shabnam (2023). Examining the Impact of Kermanshah Public Libraries in Attracting Library Users: The Clients Perspective Study. *Journal of Knowledge-Research Studies*, 2(2) : 39-53.

Doi: 10.22034/jkrs.2023.57373.1033

URL: https://jkrs.tabrizu.ac.ir/article_16681.html

The paper is an open access and licensed under the Creative Commons CC BY NC license.



Examining the Impact of Kermanshah Public Libraries in Attracting Library Users: The Clients Perspective Study

Nahid Shahveisi¹, Shabnam Shahveisi²

Received: July,3,2023

Accepted: July, 23, 2023

Abstract

Purpose: The main objective of this study was to investigate the role of Kermanshah public libraries in attracting users from the perspective of their clients.

Methodology: This research utilized a quantitative survey method. The statistical population consisted of all members of public libraries in Kermanshah, totaling 12,197 individuals. The sample size was determined to be 372 members, selected through simple random sampling using Cochran's formula.

Findings: The findings indicated that the highest percentage of efforts made by libraries to attract users was through reserving and lending resources (41.3%). Conversely, the use of advertisements had the lowest percentage (2.02%). In terms of users' tendencies towards different book subjects, specialized books (27.7%), general information (22.6%), and fiction/poetry (20%) were the most preferred categories.

Conclusion: The study identified several factors that have contributed to a decrease in the number of library visitors, including a lack of suitable reading resources, inadequate facilities, an unappealing environment, and traditional library management practices.

Value: This research provides valuable insights into the strengths and weaknesses of public libraries in Kermanshah when it comes to attracting users. This knowledge can aid library officials and trustees in identifying the information needs of their users.

Keywords: *Public library, Kermanshah, Attracting Users, Users of Public Libraries.*

1. MSc.Student in Information Management, Faculty of Social and Educational Sciences, Razi University, Kermanshah, Iran. (Corresponding Author) nahidshahveisi@gmail.com

2. Bachelor's student in Counseling, Payam Noor University, Sahne branch, Kermanshah, Iran.

Extended Abstract

Introduction: Public libraries are social institutions that aim to provide information services and support study, learning, and leisure activities. It is important for public libraries to be able to demonstrate the benefits of their services in order to attract and retain users. User satisfaction with library services encourages their continuous use of information resources and leads to more effective utilization.

Purpose: Public libraries, as custodians and promoters of reading culture within a given country, hold a unique position in enhancing the scientific acumen of society. It is imperative for libraries to actively engage with the community, fostering scientific and intellectual growth while attracting users to their facilities. By effectively meeting the information requirements of users, libraries can significantly influence and encourage visitors. Consequently, the primary objective of this research is to investigate the role of public libraries in Kermanshah City, as perceived by users, in attracting individuals to utilize library services.

Methodology: The research sample comprised the 12,197 public libraries within Kermanshah. The sample size was estimated using Cochran's formula, resulting in a sample of 372 public library members in Kermanshah. Questionnaires were distributed using a simple random method, with 372 questionnaires disseminated amongst library users. The data collection tool employed a researcher-made questionnaire consisting of 17 questions, comprising closed, semi-open, and open-ended queries. Respondents were also asked to provide demographic details such as gender, age, education, and occupation. Closed questions were evaluated using a 5-point Likert scale (ranging from "very low" to "very high"), whereas semi-open questions incorporated four-choice options in addition to opportunities for respondents to provide their own preferences. The final question was open-ended and allowed respondents to freely express their opinions. The questionnaire was validated by four experts from the fields of information science and philology, while the questionnaire's reliability was assessed using Cronbach's alpha coefficient, which yielded a value of 75%.

Findings: The results demonstrate that the most significant factor in encouraging library use among users is the reservation and lending of resources, with a percentage score of 41.3%. Conversely, the utilization of advertisements received the lowest score at 2.02%. In terms of user preferences for book subjects, specialized books ranked highest (27.7%), followed by general information (22.6%) and fiction/poetry (20%). According to users, the primary reason for visiting the library is to spend leisure time (26.5%) compared to other factors. Additionally, the most critical obstacle preventing library use is the remoteness of library locations, accounting for 32.6% of responses. The findings also demonstrate a decline in the current state of public libraries in Kermanshah.



Journal of
Knowledge-Research Studies
(JKRS)

Vol 2

Issue 2

Serial Number 4

2023

Table 1. Average evaluation components of encouraging users to public libraries

Component	Average
Providing resources and services	3
Appropriate treatment of librarians	3/23
Availability of libraries	2/85
Trust and reservation of resources	3/41
Access to electronic resources	2/45
The arrival of resources	2/74
Providing new services	2/46
Advertisements to provide services	2/02
Services of librarians	3/11
Total satisfaction	2/80

The table above, displaying descriptive indices related to the research variables, indicates a low score for subjects with an average of 2.02 and a high score for issues with an average of 3.41. Furthermore, the calculated standard indicates that public library users in Kermanshah perceive the success rate of encouraging library utilization to be 2.80, signifying a low level of effectiveness.

Conclusion: Considering the vital role and responsibility of public libraries within society, it is crucial to prioritize user satisfaction and attraction to the libraries. Despite efforts made by public library institutions to encourage user engagement, they have not been successful in significantly increasing library visits. Factors contributing to this issue include a lack of suitable and engaging resources, inadequate facilities, and an unappealing environment for visitors. Libraries often lag behind modern advancements and continue to operate in a traditional manner, potentially deterring potential users. The adaptation of libraries to meet the evolving needs of users is essential to encourage patrons to utilize library services.

Value: This research contributes to the city of Kermanshah by identifying the information needs and motivations of library users, as well as determining the supplementary services required by users. This aligns with the core mission of public library institutions, while also highlighting the strengths and weaknesses of public libraries in attracting users. The findings can inform public library officials and trustees in identifying the information needs of users and improving their services accordingly.

References

- Ardevol, F. M., Ferran, F. N., Arroyo, N. J., & Fenoll, C. (2018). The public library as seen by the non-users. *El profesional de la información*, 27 (3), 658- 670. DOI: <https://doi.org/10.3145/epi.2018.may.19>
- Aslam, R., & Seher, N. E. (2018). User Satisfaction Survey of Public Library: A Study of Liaquat Memorial Library, Karachi, Pakistan. *International Journal of Library Science*, 7 (1), 8 - 14, Doi: 10.5923/j.library.20180701.02.



Journal of
Knowledge-Research Studies
(JKRS)

Vol 2

Issue 2

Serial Number 4

2023

- Bahraminia, S., Ziaei, S., & Moradi, M. (2023). Identifying the role of public libraries in the economic development of society from the viewpoint of experts. *Research on Information Science and Public Libraries*, 29(1), 12-32. [\[In Persian\]](#).
- Booth, J. (1993). THE LIBRARY' S IMAGE: DOES YOUR LIBRARY HAVE YOU APPEAL?. *Library management*, 14(2), 11-14. <https://doi.org/10.1108/01435129310026111>
- Bowlby, R. (2011). Living the future: Organizational performance assessment. *Journal of Library Administration*, 51(7-8), 618-644. Doi:10.1080/01930826.2011.601267
- Connaway, L. S., Dickey, T. J., & Radford, M. L. (2011). "If it is too inconvenient I'm not going after it:" Convenience as a critical factor in information-seeking behaviors. *Library & Information science research*, 33(3), 179-190. Doi:10.3145/epi.2018.may.19.
- Eltemasi, M., Fahimnia, F., & Abooyeardakan, M. (2021). Paradigm Model of User-Centric Public Library Services: A Case Study of Public Libraries of the Country's Public Libraries. *Journal of Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 8 (28), 49- 70. <https://doi.org/10.22054/jks.2021.55561.1369>. [\[In Persian\]](#).
- Fahimifar, S., & Farzin Yazdi, M (2013). Evaluation of users' satisfaction with the collection, building, equipment, librarians and services of Yazd public libraries. *Information and public libraries*, 20 (1), 113-126. [\[In Persian\]](#).
- Hashemzadeh, M. J., Dehghani Raini, H., & Nokarizi, M. (2016). The role of public libraries in Kerman city in developing the reading culture of users. *Research on Information Science and Public Libraries*, 22 (2), 217-234. 20.1001.1.26455730.1395.22.2.2.5 [\[In Persian\]](#).
- Iwhiwhu, B. E., & Okorodudu, O. P. (2012). Public Library Information Resources, Facilities, and Services: User Satisfaction with the Edo State Central Library, Benin-City, Nigeria. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 1- 16. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/747/>
- Jafari, M. (2017). *The relationship between the factors of enlivening the environment of public libraries and the attraction of users: examining the views of visitors of public libraries in Kermanshah*. Master's thesis, Faculty of Social Sciences and Education, Razi University, Kermanshah, Iran. [\[In Persian\]](#).
- Karaji, M., Jafari, M., & Rashidi-Tabar, Sh. (2015). Investigating factors affecting user attraction using mixed elements of marketing model in public libraries of Sanandaj city. *Librarianship and information*, 18 (1), 91-114. [\[In Persian\]](#).
- Kasimani, C., & Rajendran, N. (2018). User Satisfaction of Public Library Resources and Services in Chennai City: A Study. *UGc appROved Journal*, 7 (12), 1- 9. DOI:10.34218/IJARET.11.12.2020.093.
- Lange, M. J. (1988). Public Library Users, Nonusers, and Type of Library Use. *Public Library Quarterly*, 8 (1-2), 49-68, Doi: 10.1300/J118v08n0106
- Linhartova, V., and Jan Stejskal, J. (2017). Public libraries services and their economic evaluation. *Indonesia Journal of Corporate Social Responsibility and Environmental Management*.
- Matlabi, D., & Khan Ali Lo, R. (2019). An Assessment of the Quality of Services in Public Libraries Based on the Users' Perspective: A Case Study of the Public Libraries in The West Azerbaijan Province. *Research on Information Science and Public Libraries*, 25 (4), 596-579. 20.1001.1.26455730.1398.25.4.3.1 [\[In Persian\]](#).
- Mohammadi, M., Ghazi Mirsaeid, J., Kolbdinejad, K., Pahlevanzadeh, B., & Rastgarimehr, B. (2017). The survey of status of study among Sarpol E-Zahab's public libraries and analysis of motivational and preventive reason's to study. *Journal of Knowledge Studies*, 10(36), 63-73. [\[In Persian\]](#).
- Moradi, M., Haji zeinoabedini, M., Mousavi chalak, A., & Aghaei, A. (2019). Public Libraries Resources Consistency with User's Needs: A Comparative Study of the Public Libraries of the Art and Cultural Organization of Tehran Municipality and the Tehran Public Libraries Institution. *Quarterly Resources and Information Services Management*, 6(3), 33-44. doi: 10.30473/mrs.2021.50624.1411. [\[In Persian\]](#).



Journal of
Knowledge-Research Studies
(JKRS)

Vol 2

Issue 2

Serial Number 4

2023

- Noh, Y., & Chang, R. (2020). A study on the factors of public library use by residents. *Journal of Librarianship and Information Science*, 52(4), 1110-1125. Doi: 10.1177/0961000620903772.
- Ray, S. (2007). Reading Matters: What the Research Reveals about Reading, Libraries and Community. *Library Review*, 56(1), 87-88. Doi: 10.1108/00242530710722113.
- Ross, C. S., McKechnie, E. F., & Rothbauer P. M. (2007). Reading Matters: What the Research Reveals about Reading, Libraries, and community. *Westport, Connecticut: Libraries Unlimited*, 41 (2), 111- 111, Doi: 10.1111/j.1467-9345.2007.00465_1.x.
- Safi, Q (2000). The effect of public libraries on the development of reading culture. *Librarianship*, 32(34), 5-14. [In Persian].
- Seifi, L., & Kazemi, R. (2018). The use of marketing concepts in public library services: a systematic review. *Library and Information Sciences*, 21(3), 91-124. doi: 10.30481/LIS.2018.68910 [In Persian].
- Shenton, A. (2011). Do We Need a More Balanced Attitude to the Internet? CILIP Update with gazette: 32-33.
- Vondracek, R. (2007). Comfort and convenience? Why students choose alternatives to the library. *portal: Libraries and the Academy*, 7(3), 277-293. 10.1353/pla.2007.0039
- Vrana, R., & Barbaric, A. (2007). Improving visibility of public libraries in the local community: A study of five public libraries in Zagreb, Croatia. *New Library World*, 108(9/10), 435-444. Doi: 10.1108/03074800710823962.



Journal of
Knowledge-Research Studies
(JKRS)

Vol 2

Issue 2

Serial Number 4

2023



شاه‌ویسی، ناهید؛ شاه‌ویسی، شبنم (۱۴۰۲). نقش کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه در جذب کاربران به کتابخانه از

DOI: 10.22034/jkrs.2023.57373.1033

نظر مراجعان. نشریه مطالعات دانش پژوهی، ۲(۲): ۳۹-۵۳.

URL: https://jkrs.tabrizu.ac.ir/article_16681.html



این مقاله به صورت دسترسی باز و با لایسنس CC BY NC کرییتیو کامنز قابل استفاده است.

نقش کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه در جذب کاربران به کتابخانه از نظر مراجعان

ناهید شاه‌ویسی^{۱*}، شبنم شاه‌ویسی^۲

تاریخ پذیرش: ۱ مرداد ۱۴۰۲

تاریخ دریافت: ۱۲ تیر ۱۴۰۲

چکیده

هدف: هدف اصلی این پژوهش، بررسی نقش کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه در جذب کاربران به کتابخانه از نظر کاربران است.

روش‌شناسی: این پژوهش با استفاده از روش پژوهش کمی و از نوع پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش کلیه اعضای کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه است که تعداد آن‌ها ۱۲۱۹۷ نفر است. حجم نمونه از طریق روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و با استفاده از فرمول کوکران که برابر با ۳۷۲ نفر از اعضای کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه برآورد شده است.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان می‌دهد، در جهت تشویق کاربران به کتابخانه، کتابخانه‌ها در رزرو و امانت منابع بالاترین درصد (۳۰/۴۱) و در استفاده از تبلیغات پایین‌ترین درصد (۲/۰۲) را به خود اختصاص داده‌اند. در خصوص گرایش کاربران به موضوع کتاب، کاربران به ترتیب به کتاب‌های تخصصی (۲۷/۷ درصد)، اطلاعات عمومی (۲۲/۶ درصد) و داستانی و شعر (۲۰ درصد) گرایش بیشتری نسبت به سایر موضوعات داشتند. مهم‌ترین هدف مراجعه کاربران به کتابخانه از نظر آن‌ها گذراندن اوقات فراغت با (۲۶/۵) درصد نسبت به سایر عوامل را بیان کرده‌اند. همچنین دور بودن محل کتابخانه با (۳۲/۶) درصد را مهم‌ترین مانع و مشکل را برای استفاده از کتابخانه عنوان کرده‌اند. یافته‌ها نشان می‌دهد که وضعیت کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه متوسط روبه پایین است.

نتایج: نتایج بیانگر آن است که کتابخانه‌های عمومی نتوانسته‌اند در جذب کاربران به کتابخانه موفق عمل کنند، از دلایل این امر می‌توان به کمبود منابع مناسب و خواندنی، عدم امکانات لازم، نبود محیط شاداب و جذاب و اداره کتابخانه‌ها به شکل سنتی اشاره کرد که بر کاهش جذب مراجعین تأثیر به‌سزایی داشته است.

اصالت و ارزش: در شهر کرمانشاه با توجه به نیازهای اطلاعاتی کاربران و انگیزه آن‌ها برای مراجعه به کتابخانه‌های عمومی و همچنین شناسایی خدمات جنبی مورد نیاز کاربران که جزء رسالت‌های اصلی نهاد است و شناسایی نقاط ضعف و قوت کتابخانه‌های عمومی در جهت جذب کاربران به کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه، این پژوهش می‌تواند مسئولان و متولیان نهاد کتابخانه‌های عمومی را در شناسایی نیازهای اطلاعاتی کاربران یاری کند.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه عمومی، شهر کرمانشاه، جذب کاربران، کاربران کتابخانه‌های عمومی

۱ کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده علوم اجتماعی و تربیتی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران (نویسنده مسئول)

nahidshahveisi@gmail.com

۲ دانشجوی کارشناسی رشته مشاوره دانشگاه پیام نور واحد صحنه کرمانشاه، ایران.

۱. مقدمه

کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان یکی از نهادهای اجتماعی معمولاً به‌منظور ارائه خدمات اطلاعاتی و برای پیشبرد اهداف مطالعه، یادگیری و سرگرمی ایجاد شده‌اند. زمانی کتابخانه‌های عمومی می‌تواند ادعا کنند خدماتی که در جامعه ارائه می‌کنند، سودمند است که موجب تشویق و جذب کاربران به کتابخانه شود، چراکه رضایت کاربران از خدمات ارائه‌شده در کتابخانه‌های عمومی موجب حضور و تداوم آن‌ها و بهره‌گیری مؤثرتر از منابع اطلاعاتی خواهد شد. کتابخانه‌های عمومی برای برنامه‌ریزی بهتر و نیز جذب تعداد بیشتری از کاربران خود نیازمند توجه به نیازمندی‌ها و انتظارات گروه‌های ذی‌نفع خود هستند (فهیمی فر و فرزین یزدی، ۱۳۹۳). کتابخانه‌های عمومی اگر جایگاه واقعی خود را بیابند و امکانات لازم را در دسترس مراجعه‌کننده قرار دهند، نه تنها باعث برآورده شدن نیازهای اطلاعاتی آن‌ها می‌شود، بلکه موجب گرایش هر چه بیشتر آن‌ها به سمت کتابخانه خواهد شد (صافی، ۱۳۷۹).

هراندازه نهاد کتابخانه‌های عمومی در جذب مخاطب به هر دلیل ناموفق عمل کند، فرصتی برای رقبا فراهم می‌آورد و به همان نسبت از تعداد کاربران کتابخانه کاسته می‌شود. «کتابخانه‌های عمومی در بازار پررقابت اطلاعات، در معرض از دست دادن موقعیت و جایگاه اجتماعی خود در جامعه هستند، امروزه این تفکر که کاربران باید به‌صورت خودکار جذب کتابخانه‌های عمومی شوند، کاملاً منسوخ شده است، لذا کتابداران ملزم به بازنگری در شیوه‌های سنتی ارائه خدمات و محصولات کتابخانه‌های عمومی به کاربران هستند» (سیفی و کاظمی، ۱۳۹۷).

تسلط فزاینده رسانه‌های دیجیتال و فناوری اطلاعات در خواندن و یادگیری، چه برای لذت و چه برای مطالعه، مرکزیت کتابخانه‌های عمومی را به‌عنوان ارائه‌دهندگان دانش و خدمات اطلاعاتی از بین برده است (رای^۱، ۲۰۰۷). در دنیای پرشتاب امروز، دسترسی آسان به اطلاعات از طریق کانال‌های دیجیتال می‌تواند مانع رفتن فیزیکی افراد به کتابخانه شود و به این باور منجر شود که کتابخانه‌ها در دنیای سنتی به سر می‌برند و نمی‌توانند انتظارات کاربران خود را برآورده سازند (کاناوی و همکاران^۲، ۲۰۱۱؛ شنتون^۳، ۲۰۱۱)، این امر می‌تواند، روزبه‌روز از تعداد کاربران کتابخانه بکاهد. کتابخانه‌های عمومی به‌منظور حفظ بقاء خود و محدود کردن گسترش بی‌علاقگی کاربران به کتابخانه، باید تدابیری را برای حفظ نقش و حضور مداوم خود در جهت جذب کاربران اتخاذ نمایند (بولبی^۴، ۲۰۱۲)، ایویو و اوکوروودو^۵ (۲۰۱۲) یکی از این تدابیر را استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در کتابخانه می‌دانند. همچنین با توجه به این واقعیت که کتابخانه‌های عمومی نقش مهمی در انتشار اطلاعات دارند، برای پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی هر یک از افراد جامعه، باید حضوری فعال و پر جنب‌وجوشی داشته باشند (ایویو و اوکوروودو، ۲۰۱۲). بوث^۶ (۱۹۹۳) بیان می‌کند، «کتابخانه‌ها مربوط به مردم هستند نه کتاب‌ها»، پس



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۴۰

دوره ۲، شماره ۲

پیاپی ۴

۱۴۰۲

1. Ray
2. Connaway et al
3. Shenton
4. Bowlby
5. Iwhiwhu & Okorodudu
6. Booth

کتابداران می‌بایست در جهت اهدافی که کتابخانه برای آن به وجود آمده، حرکت کنند، چراکه اگر یک کتابخانه مجموعه کاملی داشته باشد، اما کاربری حاضر نباشد به آن مراجعه کند، عملاً به هدف خود نخواهد رسید.

چنانچه کتابخانه‌های عمومی با نیازهای کاربران خود آشنا باشند و بر اساس نیاز مراجعین خود به برنامه‌ریزی صحیح بپردازند، نه تنها باعث صرفه‌جویی در هزینه‌ها برای تهیه امکانات و منابع می‌شود، بلکه باعث جذب کاربران به‌سوی کتابخانه‌ها و در نتیجه باعث رضایت و افزایش سرانه مطالعه افراد جامعه می‌شود، همان‌طور که مرادی و همکاران (۱۳۹۸) بیان می‌کنند، کتاب‌های مناسب و جذاب یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌ها و بسترهای اصلی برای تشویق کاربران به کتابخانه‌های عمومی است. لانگه به نقل از مسی، علل مراجعه کاربران به کتابخانه را کسب تجربه و یادگیری مطالب جدید، تفریح، سرگرمی و گذراندن اوقات فراغت بیان می‌کند (لانگه، ۱۹۸۸). یکی دیگر از مواردی که در جذب کاربران مؤثر است، محیط جذاب کتابخانه است. اگر کتابخانه‌ها از محیط و فضایی مناسبی برخوردار باشند، علاوه بر جذب کاربران، امنیت را در مراجعین برمی‌انگیزاند و با رغبت و تمایل بیشتری در دفعات متعدد از کتابخانه استفاده می‌کنند و نیز کارایی و عملکرد کتابخانه افزایش می‌یابد و به مکانی برای ترغیب و تشویق کاربران به یادگیری و آموختن تبدیل خواهد گشت (جعفری، ۱۳۹۷). عدم آگاهی از دنیای کتابخانه، فقدان دانش در مورد خدمات کتابخانه و انتظارات غیرواقعی کاربران، از علل عدم استفاده کاربران از کتابخانه است (اردوول و همکاران^۱، ۲۰۱۸). از نظر ورانا و بربریک^۲ یکی از محبوب‌ترین روش‌ها برای جذب کاربران دعوت از افراد مشهور (نویسندگان، موسیقیدان‌ها، بازیگران و ویراستاران) به کتابخانه است (وراوا و بربریک، ۲۰۰۷). همچنین طبق رهنمودهای ایفلا (۲۰۰۱)، آموزش و اطلاعات به همراه سرگرمی نقش مهمی در توسعه و جذب کاربران دارد.

با توجه به این که هدف از به وجود آمدن کتابخانه‌های عمومی رفع نیاز اطلاعاتی کاربران و جذب کاربران به کتابخانه است و افزایش کاربران کتابخانه به معنای مناسب بودن خدمات ارائه‌شده توسط کتابداران و همچنین به‌عنوان حفظ بقاء کتابخانه‌های عمومی تلقی می‌شود، این پژوهش درصدد است که با شناسایی نیازهای مراجعین به کتابخانه برحسب اولویت و موانعی که کاربران برای مراجعه به کتابخانه با آن مواجه‌اند و در نهایت ارائه راهکارهای مناسب در جهت جذب کاربران، کتابخانه‌های عمومی و مسئولان ذی‌صلاح را در جهت برنامه‌ریزی صحیح برای برآورده کردن نیازهای مراجعین خود و جذب کاربران به کتابخانه یاری رساند و به سؤالات زیر پاسخ دهد.

۱. کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه تا چه اندازه توانسته‌اند، باعث تشویق کاربران به کتابخانه شوند؟
۲. کدام موضوع در جهت رفع نیازهای اطلاعاتی کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه نقش اساسی داشته است؟



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۴۱

نقش کتابخانه‌های

عمومی شهر کرمانشاه

در جذب کاربران...

1. Ardèvol et al
2. Vrana & Barbaric

۳. از نظر کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه برای تشویق کاربران باید در ارائه کدام خدمات بهتر عمل کند؟

۴. کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه بیشتر چه نوع محمل اطلاعاتی را می‌پسندند؟

۵. هدف کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه از مراجعه به کتابخانه چیست؟

۶. از دیدگاه کاربران کدام عوامل از مشکلات و موانع آن‌ها برای استفاده از کتابخانه‌های عمومی است؟

۷. از دیدگاه کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه، کدام یک از خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی می‌تواند آن‌ها را به کتابخانه سوق دهد؟

۲. پیشینه پژوهش

در زمینه موضوع پژوهش پیشینه‌های پژوهش داخلی و خارجی زیادی مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است که هر کدام از آن‌ها به بررسی جنبه‌ای از کتابخانه‌های عمومی پرداخته‌اند.

هاشم‌زاده و همکاران (۱۳۹۴) نقش کتابخانه‌های عمومی شهرستان کرمان در توسعه میزان مطالعه کاربران را مورد توجه قرار داده است. نتایج نشان می‌دهد کتابخانه‌های عمومی شهرستان کرمان از شکل سنتی که وظیفه اصلی آن ارائه خدمات امانت بود تا حد زیادی فاصله گرفتند و توانستند تا حدودی به یکی از نهادهای تأثیرگذار بر فرهنگ مطالعه جامعه باشند. همچنین نتایج نشان داد که نقش این کتابخانه‌ها در توسعه فرهنگ مطالعه کاربران با اهداف آرمانی فاصله داشته و کمتر از حد مطلوب بود.

محمدی و همکاران (۱۳۹۶) به بررسی وضعیت مطالعه در میان مراجعین به کتابخانه‌های عمومی و تحلیل دلایل انگیزشی و بازدارنده به مطالعه پرداخته‌اند. نتایج نشان می‌دهد که میزان مطالعه در میان جامعه مورد بررسی وضعیت تقریباً متوسطی دارند که با توجه به طیف جوان استفاده‌کننده از خدمات کتابخانه‌ها، توجه به نیازهای متناسب با جمعیت، می‌تواند سبب افزایش عوامل انگیزاننده به مطالعه شود.

مطلبی و همکاران (۱۳۹۸) به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی پرداختند. هدف پژوهش بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کاربران است. نتایج حاکی از آن است که از دیدگاه کاربران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی، کیفیت خدمات کتابخانه‌ها کمتر از حد انتظار است.

التماسی و همکاران (۱۴۰۰) مدل پارادایمی خدمات و برنامه‌های کاربر محور کتابخانه‌های عمومی را مورد بررسی قرار دادند. این پژوهش با روش کیفی و باهدف بررسی خدمات و برنامه‌های مورد انتظار کاربران از کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه خود آن‌ها و بررسی نقاط زمینه‌ساز و عوامل مؤثر بر خواسته‌های کاربران انجام شده است. نتایج نشان می‌دهد در تحلیل مصاحبه‌ها، شش پارادایم کد محوری، شرایط علی، زمینه‌ها، مداخله‌گرها، راهبردها و پیامدها از مصاحبه‌های کاربران برداشت شده است.

بهرامی‌نیا و همکاران (۱۴۰۱) به شناسایی نقش کتابخانه‌های عمومی در توسعه اقتصاد جامعه پرداختند. نتایج یافته‌ها نشان‌دهنده آن است که ۶ مقوله اصلی و ۳۶ مقوله فرعی با توجه به ماهیت و پتانسیل موجود



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۴۲

دوره ۲، شماره ۲

پیاپی ۴

۱۴۰۲

در کتابخانه‌های عمومی کشور به‌عنوان راهبردهایی که منجر به توسعه اقتصادی در جامعه خواهند شد، مفهوم‌سازی شده‌اند. این راهبردها به‌عنوان مؤلفه‌های توسعه اقتصادی شامل ایجاد شغل، کیفیت زندگی، توسعه نیروی انسانی، قدرت خرید، توسعه پایدار و توسعه گردشگری بودند.

لینهارتوا و یان استیسکال^۱ (۲۰۱۷) به «خدمات کتابخانه‌های عمومی و ارزیابی اقتصادی آنها» پرداختند. هدف این پژوهش ارزیابی اقتصادی کتابخانه‌های عمومی برای ساکنان محلی در جمهوری چک است. نتایج حاکی از آن است که به ازای ۱۰۰ دلار هزینه برای کتابخانه‌های عمومی از طریق مالیات‌های مردمی، ۶۰۰ دلار سود نصیب ساکنان مردم جمهوری چک می‌شود. همچنین مشخص شد که اندازه کتابخانه بر ارزش نهایی خدمات کتابخانه‌های عمومی تأثیر نمی‌گذارد، بنابراین کارایی بودجه عمومی مصرف‌شده در کتابخانه‌های بزرگ و کوچک قابل مقایسه است.

اسلم و سحر^۲ (۲۰۱۸) به بررسی میزان رضایت کاربران از کتابخانه‌های پاکستان پرداخته است. نتایج نشان داد، به‌طور کلی، میزان رضایت کاربران از کتابخانه در حد بالایی بود، اما عوامل نارضایتی نیز وجود داشت، مانند اینترنت بی کیفیت، عدم همکاری کتابداران و راهنمایی نکردن کاربران از جمله دلایل نارضایتی کاربران بیان شده است.

کاسیمانی و راجندران^۳ (۲۰۱۸) به بررسی رضایت کاربران از خدمات و منابع کتابخانه‌های عمومی شهر چنای هند پرداختند. نتایج نشان داد که کاربران از خدمات کتابخانه راضی بودند. کاربران برخی از عوامل این رضایت را، دسترسی آسان به منابع الکترونیکی کتابخانه، سرعت بالای اینترنت، امکانات مناسب و برخورد خوب کارکنان عنوان کردند.

نو و چانگ^۴ (۲۰۲۰) عوامل استفاده از کتابخانه‌های عمومی کره را موردسنجش قرار داده‌اند. در این پژوهش عوامل مکان و فضا، کارکنان، مواد و خدمات کتابخانه‌ها را برای جذب کاربران مدنظر قرار داده است. نتایج نشان داد که دسترسی به کتابخانه و فضای مناسب و راحت برای کاربران از عوامل مهم برای جذب کاربران به کتابخانه در این پژوهش است. کاربران اعتقاد دارند که کتابخانه‌ها باید بیشتر به سمت برنامه‌های فرهنگی و تبلیغاتی پیش بروند.

پیشینه‌های پژوهش بیانگر آن هستند که اکثر پژوهش‌های که در مورد کتابخانه‌های عمومی صورت گرفته، به بررسی عوامل جذب کاربران، تأثیر کتابخانه‌ها بر فرهنگ مطالعه و بررسی رضایت‌مندی کاربران پرداخته‌اند، و کم‌تر موضوع نیازسنجی از کاربران و آگاهی از این مسئله که که کاربران با توجه به خدماتی که کتابخانه‌های عمومی به آن‌ها ارائه می‌کند، تا چه اندازه جذب کتابخانه شده‌اند را موردبررسی قرار داده‌اند.



1. Linhartova and Jan Stejskal
2. Aslam & Seher
3. Kasimani & Rajendran
4. Noh & Chang

۳. روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش با استفاده از روش پژوهش کمی و از نوع پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش کلیه اعضا کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه است که تعداد آن ۱۲۱۹۷ نفر است. مقدار حجم نمونه از طریق فرمول کوکران که برابر با ۳۷۲ نفر از اعضای کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه برآورد شد و سپس با استفاده از روش تصادفی ساده به توزیع پرسشنامه‌ها پرداخته شد. تعداد ۳۷۲ پرسشنامه در بین کاربران توزیع گردید. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق‌ساخته است که شامل ۱۷ سؤال (بسته، نیمه‌باز و باز) است، ضمن آن که در ابتدای پرسشنامه نیز از پاسخ‌دهندگان خواسته شد که جنسیت، سن، تحصیلات و شغل خود را نیز مشخص کنند. برای طیف‌بندی سؤالات بسته (۱ تا ۹) از طیف ۵ لیکرت (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد) استفاده شد. همچنین برای سؤالات نیمه‌باز (۱۰ تا ۱۶) از سؤالات چهارگزینه‌ای و در برخی از سؤالات نیز از پاسخ‌دهندگان خواسته شد که بر اساس اولویت خود گزینه‌ها را مشخص نمایند و سؤال بسته (۱۷) نیز که پاسخ‌دهندگان بر اساس نظر خود به سؤال‌ها پاسخ دادند. روایی پرسشنامه توسط ۴ نفر از صاحب‌نظران رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی مورد تأیید قرار گرفت و پایایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ که برابر با ۰.۷۵٪ است، موردسنجش قرار گرفت. همچنین برای ارزیابی دقیق‌تر اعتبار پرسشنامه از آزمون تحلیل عاملی بارتلت استفاده شد که برابر با (۰.۶۷۳) KMO و با سطح معناداری (۰.۰۰۰) است، این نتایج حاکی از آن است که حجم نمونه برای تحلیل عاملی کافی بوده است و رابطه معناداری بین سؤالات پرسشنامه وجود دارد. همچنین برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (فراوانی، درصد فراوانی و میانگین) استفاده شد.



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۴۴

دوره ۲، شماره ۲

پیاپی ۴

۱۴۰۲

۴. یافته‌ها

نتایج سؤالات جمعیت‌شناختی بیانگر آن است که ۷۶/۶ درصد از پاسخگویان زن و ۲۷/۴ درصد از کاربران مرد بودند. از نظر شغل، کارمندان با (۲۰/۳ درصد)، دانشجویان با (۲۰ درصد)، زنان خانه‌دار (۲۳/۲ درصد)، افراد بازنشسته (۱/۳ درصد)، دانش‌آموزان (۱۱/۶ درصد)، افراد بیکار (۷/۱ درصد) و شغل آزاد (۱۴/۵ درصد) بودند. از لحاظ سن، ۲۰-۳۰ سال (۱۴/۸ درصد)، ۳۰-۴۰ سال (۴۲/۹ درصد)، ۴۰-۵۰ سال (۳۱/۹ درصد)، ۴۰ و بالاتر (۱۰/۳ درصد) بودند. از لحاظ تحصیلات نیز، زیر دیپلم (۱۵/۲ درصد)، دیپلم (۲۶/۱ درصد)، کاردانی (۷/۴ درصد)، کارشناسی (۳۲/۶ درصد)، کارشناسی ارشد (۵/۱۵ درصد) و دکترا (۳/۲ درصد) بودند. نتایج نشانگر آن است که اکثر پاسخگویان زن و خانه‌دار هستند و از نظر سن و میزان تحصیلات نیز بیشتر پاسخگویان بین رده سنی ۲۰-۳۰ و با مدرک کارشناسی قرار دارند.

الف. پاسخ به سؤال اول پژوهش: کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه تا چه اندازه توانسته‌اند، باعث تشویق کاربران به کتابخانه شوند؟

برای پاسخ به این سؤال گزارشی از مؤلفه‌های ارزیابی تشویق کاربران به کتابخانه‌های عمومی

بررسی می‌شود.

جدول ۱. میانگین مؤلفه‌های ارزیابی تشویق کاربران به کتابخانه‌های عمومی

مؤلفه	ارائه منابع و خدمات	برخورد مناسب کتابداران	در دسترس بودن کتابخانه‌ها	امانت و رزرو منابع	دسترسی به منابع الکترونیکی	روزآمدی منابع	ارائه خدمات جدید	تبلیغات برای ارائه خدمات	خدمات‌رسانی کتابداران	رضایت کل
میانگین	۳/۰۰	۳/۲۳	۲/۸۵	۳/۴۱	۲/۴۵	۲/۷۴	۲/۴۶	۲/۰۲	۳/۱۱	۲/۸۰

جدول فوق که بر اساس شاخص‌های توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش محاسبه شده، بیانگر این است که میانگین ۲/۰۲ نشان‌دهنده نمره کم آزمودنی‌ها و میانگین ۳/۴۱ نشان‌دهنده نمره زیاد آزمودنی‌ها است. همچنین جدول نشان می‌دهد، با توجه به میانگین محاسبه شده می‌توان گفت نظر کاربران کتابخانه‌های عمومی کرمانشاه در خصوص میزان موفقیت کتابخانه‌های عمومی در تشویق کاربران برای استفاده از منابع و خدمات آن‌ها، برابر ۲/۸۰ به دست آمده است، این امر حاکی از آن است که وضعیت موفقیت کتابخانه‌های عمومی کرمانشاه در تشویق کاربران در حد متوسط رو به پایین است.

ب. پاسخ به سؤال دوم پژوهش: کاربران کتابخانه‌های عمومی کرمانشاه به کدام موضوعات تمایل و گرایش بیشتری دارند؟

این تمایلات و گرایش‌ها در قالب جدول ۲ ارائه شده‌اند:

جدول ۲. درصد فراوانی گرایش کاربران به موضوعات کتاب بر اساس اولویت اول تا پنجم

موضوع کتاب	درصد فراوانی اولویت اول تا پنجم				
	اول	دوم	سوم	چهارم	پنجم
تخصصی	۲۷/۷	۴/۲	۲/۹	۲/۹	۴/۵
اطلاعات عمومی	۲۲/۶	۱۸/۷	۹/۷	۶/۸	۶/۵
تاریخی	۱۰/۰	۱۶/۵	۸/۴	۶/۱	۴/۸
داستان، شعر و رمان	۲۰/۰	۱۱/۹	۱۷/۴	۹/۰	۵/۵
هنری	۲/۹	۷/۷	۹/۷	۸/۴	۶/۸
آشنایی	۳/۵	۶/۸	۶/۸	۳/۹	۵/۸
مذهبی	۶/۸	۷/۴	۸/۴	۷/۴	۳/۹
کمک‌درسی	۶/۸	۵/۸	۳/۵	۷/۴	۳/۹

با توجه به نتایج به دست آمده از گرایش کاربران نسبت به منابع کتابخانه‌های عمومی، بیشتر کاربران به ترتیب در اولویت اول به کتاب‌های (تخصصی با ۲۷/۷ درصد، اطلاعات عمومی با ۲۲/۶ درصد و داستانی، شعر و رمان با ۲۰ درصد)، گرایش بیشتری نسبت به سایر موضوعات دارند. در اولویت دوم نیز کتاب‌های (اطلاعات عمومی با ۱۸/۷ درصد و تاریخی با ۱۶/۵ درصد و داستان، شعر و رمان با ۱۱/۹ درصد)، همچنین کتاب‌های (داستانی و شعر با ۱۷/۴ درصد، اطلاعات عمومی با ۹/۷ درصد و هنری با ۲/۹ درصد) در اولویت سوم خود انتخاب نمودند. در اولویت چهارم و پنجم نیز به ترتیب به کتاب‌های داستان و شعر با ۹/۰ درصد و کتاب‌های هنری با ۶/۸ درصد تمایل نشان داده‌اند. به طور کلی با توجه به نظر



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۴۵

نقش کتابخانه‌های

عمومی شهر کرمانشاه

در جذب کاربران...

کاربران کتاب‌های تخصصی، اطلاعات عمومی، شعر، داستانی و رمان و کتاب‌های هنری بیشتر مورد توجه آن‌ها است.

ج. پاسخ به سؤال سوم پژوهش: از دیدگاه کاربران، کتابخانه‌های عمومی کرمانشاه برای تشویق کاربران باید در ارائه کدام خدمات بهتر عمل کند؟

جدول ۳. فراوانی و درصد فراوانی مؤلفه‌های تشویق کاربران از دیدگاه کاربران

مؤلفه	فراوانی	درصد فراوانی
تأمین منابع	۱۳۱	۳۹/۰
خدمات رایانه‌ای	۷۶	۱۹/۴
در نظر گرفتن فضا و مکان	۴۹	۱۵/۸
خوش‌برخورد بودن کتابداران	۵۶	۱۱/۶
برپایی نمایشگاه	۶۰	۱۴/۲
مجموع	۳۷۲	۱۰۰

با توجه به یافته‌های به دست آمده در جدول فوق، به نظر کاربران کتابخانه‌های عمومی، تأمین منابع با ۳۹/۰ درصد برای تشویق و جذب بیشتر کاربران به کتابخانه‌های عمومی مهم‌ترین عامل جذب است و بعد از آن تأمین منابع، خدمات رایانه‌ای با میزان ۱۹/۴ درصد، در نظر گرفتن فضا و مکان با میزان ۱۵/۸ درصد و برپایی نمایشگاه با میزان ۱۴/۲ درصد به ترتیب عواملی هستند که در تشویق کاربران به کتابخانه باید مورد توجه قرار گیرند.

د. پاسخ به سؤال چهارم پژوهش: کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه بیشتر چه نوع محمل اطلاعاتی را می‌پسندند؟

جدول ۴. فراوانی و درصد فراوانی مربوط به مؤلفه‌های انتخاب منابع

مؤلفه	فراوانی	درصد فراوانی
مجله	۲۳	۷/۴
روزنامه	۳۱	۳/۵
کتاب	۲۰۸	۶۰/۶
منابع الکترونیکی (کتاب‌های الکترونیکی، مقالات علمی، سی‌دی، لوح فشرده)	۱۰۵	۲۶/۸
پوستر و سایر موارد (بروشور، کاتالوگ)	۵	۱/۶
مجموع	۳۷۲	۱۰۰

با توجه به نتایج به دست آمده از جدول فوق کاربران کتابخانه‌های عمومی کرمانشاه بیشتر کتاب را با میزان ۶۰/۶ درصد و منابع الکترونیکی با میزان ۲۶/۸ درصد را می‌پسندند و نسبت به مجله با میزان ۷/۴ درصد، روزنامه با میزان ۳/۵ درصد، و پوستر و سایر موارد با میزان ۱/۶ درصد علاقه کمتری دارند.



۵. پاسخ به سؤال پنجم پژوهش: هدف کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه از مراجعه به کتابخانه چیست؟

به منظور بررسی دقیق مهم‌ترین هدف کاربران از مراجعه به کتابخانه، از اولویت‌بندی ۱ تا ۵ استفاده شده است که نتایج آن به شرح زیر ارائه می‌شود:

جدول ۵. درصد فراوانی اولویت اول تا پنجم دلایل مراجعه کاربران به کتابخانه

درصد فراوانی					مؤلفه
اول	دوم	سوم	چهارم	پنجم	
۲۶/۵	۸/۷	۷/۴	۵/۵	۲/۹	گذراندن اوقات فراغت
۲۱/۹	۱۱/۳	۳/۹	۲/۹	۲/۳	نبود شرایط مناسب مطالعه در منزل
۱۷/۴	۱۳/۵	۷/۷	۴/۸	۳/۵	آگاهی از کتب و مجلات جدید
۳/۵	۷/۴	۶/۵	۳/۵	۲/۹	استفاده از اینترنت کتابخانه
۱۴/۲	۱۵/۲	۱۱/۹	۵/۸	۳/۵	استفاده از کتاب‌های مرجع
۱۱/۰	۸/۷	۱۰/۰	۷/۱	۳/۹	استفاده از کتاب‌های غیردرسی و کمک‌درسی
۰	۰/۱۶	۰	۱/۳	۰/۳	استفاده از مواد سمعی بصری
۰/۶	۳/۹	۴/۵	۸/۱	۷/۱	دسترسی آسان به کتابخانه
۱/۹	۷/۴	۷/۴	۹/۰	۵/۵	بالا بودن هزینه تهیه کتاب
۲/۶	۳/۹	۵/۸	۲/۳	۵/۲	استفاده از سالن مطالعه کتابخانه



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۴۷

نقش کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه در جذب کاربران...

بر اساس جدول فوق، نتایج به دست آمده از دلایل مراجعه کاربران به کتابخانه‌های عمومی کرمانشاه نشان می‌دهد، که بیشتر کاربران به ترتیب در اولویت اول به دلیل گذراندن اوقات فراغت با ۲۶/۵ درصد، نبودن شرایط مناسب مطالعه در منزل با ۲۱/۹ درصد و کسب آگاهی از کتب و مجلات جدید با ۱۷/۴ درصد به کتابخانه‌های عمومی مراجعه می‌کنند. در اولویت دوم نیز استفاده از کتاب‌های مرجع با ۱۵/۲ درصد، و همچنین بالا بودن هزینه تهیه کتاب با ۹/۰ درصد، در اولویت سوم خود انتخاب کرده‌اند. کاربران در اولویت پنجم نیز دسترسی آسان به کتابخانه با ۷/۱ درصد را از دلایل مراجعه به کتابخانه بیان کرده‌اند. به‌طور کلی با توجه به نظر کاربران، گذراندن اوقات فراغت و نبود شرایط مناسب مطالعه در منزل از مهم‌ترین دلایل آن‌ها برای مراجعه به کتابخانه‌های عمومی است.

و. پاسخ به سؤال ششم پژوهش: از نظر کاربران کتابخانه‌های عمومی کرمانشاه چه مشکلات و موانعی برای استفاده از کتابخانه‌های عمومی وجود دارد؟

جدول ۶. فراوانی و درصد فراوانی موانع استفاده از کتابخانه‌های عمومی

مؤلفه	فراوانی	درصد فراوانی
نامطلوب بودن نحوه اداره کتابخانه	۲۸	۵/۸
کمبود وقت برای مراجعه به کتابخانه	۸۶	۲۱/۳
دور بودن محل کتابخانه	۱۱۳	۳۲/۶
ناآشنایی با خدمات کتابخانه	۲۷	۵/۵
خدمات نامناسب کتابخانه	۱۶	۵/۲
دسترسی آسان به مقاله، کتاب و مانند آن در اینترنت	۲۹	۶/۱
ترس از جریمه شدن برای کتابخانه	۱۴	۴/۵
مشکلات جسمی	۷	۲/۳
ناکافی بودن کتاب و سایر منابع	۳۶	۱۱/۶
قفسه‌بندی نامناسب کتابخانه	۲۰	۶/۵
محدود بودن زمان امانت منابع	۲۹	۹/۴
قدیمی بودن مجموعه کتابخانه‌های عمومی	۳۶	۱۱/۶
نبود تجهیزات کافی مانند رایانه، دستگاه کپی و چاپگر در کتابخانه	۲۶	۶/۸
مهارت و تخصص اندک کتابداران و کارکنان کتابخانه در پاسخگویی به کاربران	۱۲	۳/۹



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۴۸

دوره ۲، شماره ۲

پیاپی ۴

۱۴۰۲

با توجه به نتایج به دست آمده از جدول فوق، دور بودن محل کتابخانه با ۳۲/۶ درصد، کمبود وقت برای مراجعه به کتابخانه با ۲۱/۳ درصد و ناکافی بودن کتاب و سایر منابع و همچنین قدیمی بودن مجموعه کتابخانه‌های عمومی با ۱۱/۶ درصد از مهم‌ترین مشکلات و موانع برای استفاده از کتابخانه‌های عمومی از دید کاربران است.

ز. پاسخ به سؤال هفتم پژوهش: از دیدگاه کاربران کتابخانه‌های عمومی کرمانشاه کدام یک از خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی می‌تواند آن‌ها را به کتابخانه سوق دهد؟ پاسخ این سؤال در قالب جدول زیر ارائه می‌شود:

جدول ۷. فراوانی و درصد فراوانی جذب کاربران به کتابخانه‌های عمومی به واسطه خدمات جنبی کتابخانه از دیدگاه کاربران

مؤلفه	فراوانی	درصد فراوانی
جلسات سخنرانی و گفتگوها و جشن‌های مذهبی	۴۱	۱۳/۲
مسابقه نقاشی	۳۴	۷/۷
مسابقه کتابخوانی	۴۷	۱۵/۲
نمایشگاه کتاب	۱۰۴	۳۲/۹
برنامه داستان‌نویسی و شاهنامه‌خوانی	۱۷	۲/۳
تازه‌های کتاب	۲۸	۹/۰

۵/۵	۱۷	نقد و بررسی کتاب
۲/۶	۱۸	برگزاری کارگاه‌های بازیابی مقالات
۵/۲	۲۶	نشست کتاب‌خوان و معرفی کتاب
۴/۵	۲۴	آموزش قرآن
۷/۴	۳۳	برنامه‌های فرهنگی هنری
۶/۱	۱۹	آموزش زبان انگلیسی

با توجه به نتایج به دست آمده از جدول مزبور می‌توان گفت که از دیدگاه کاربران کتابخانه‌های عمومی کرمانشاه، نمایشگاه کتاب با ۳۲/۹ درصد، مسابقه کتاب‌خوانی با ۱۵/۲ درصد و جلسات سخنرانی و گفتگوها و جشن‌های مذهبی و همچنین تازه‌های کتاب به ترتیب با ۱۳/۲ و ۹/۰ درصد از مهم‌ترین خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی هستند که می‌توانند آن‌ها را به کتابخانه سوق دهند.

۵. بحث و نتیجه‌گیری

کتابخانه‌های عمومی به عنوان نهادی فرهنگی و اجتماعی نقش مهمی در جذب افراد جامعه به کتابخانه و همچنین تشویق کاربران به کتاب‌خوانی و مطالعه دارند و زمانی هدف کتابخانه‌های عمومی محقق خواهد شد که در ارائه خدماتی که نسبت به کاربران خود ارائه می‌دهند، رضایت و نظر کاربران را نیز در نظر بگیرند؛ چراکه بدون در نظر گرفتن رضایت کاربران کتابخانه‌ها نمی‌توانند به هدفی که برای آن به وجود آمده‌اند، دست یابند و ناچارند برای حفظ بقاء خود در جامعه به خصوص در عصر اطلاعات و ارتباطات در جذب کاربران کوشا باشند.

کتابخانه‌های عمومی در بخش رزرو و امانت کیفیت مطلوبی داشته‌اند و از طرفی در استفاده از ابزارهای تبلیغاتی و اطلاع‌رسانی خدماتی که ارائه می‌کنند ضعیف هستند، این یافته با نتیجه پژوهش نو و چانگ (۲۰۰۲) که کاربران اعتقاد دارند که کتابخانه‌ها باید بیشتر به سمت برنامه‌های فرهنگی و تبلیغاتی پیش بروند، هم‌راستا است. از دلایلی که می‌تواند علل عدم استفاده از تبلیغات در کتابخانه‌های عمومی عنوان کرد، آن است که با توجه به این که استفاده از تبلیغات می‌تواند به شناساندن کتابخانه و خدماتی که به کاربران ارائه می‌کنند، بینجامد، اما به دلیل ناآشنایی کتابداران با ابزارهای تبلیغاتی و همچنین عدم اجازه استفاده از تبلیغات به آن‌ها از سوی مسئولان و تنها اداره به شیوه‌ی سنتی بر این مشکلات افزوده است. یکی دیگر از دلایل این امر می‌تواند تمایل کتابداران در استفاده از تبلیغات در کتابخانه‌های عمومی بیان کرد؛ درحالی که تبلیغات به عنوان یکی از مؤلفه‌های مهم می‌تواند نقش اساسی را در جذب کاربران به کتابخانه داشته باشد. همچنین یافته‌ها بیانگر آن است که وضعیت موفقیت کتابخانه‌های عمومی در تشویق کاربران به حد متوسط رو به پایین می‌باشد. یافته‌های این بخش از پژوهش با نتایج پژوهش هاشمزاده و همکاران (۱۳۹۴) که بیان می‌کنند نقش کتابخانه‌های عمومی در توسعه فرهنگ مطالعه کاربران با اهداف آرمانی فاصله داشته و کمتر از حد مطلوب بوده، هم‌راستا است، و با یافته‌های پژوهش



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۴۹

نقش کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه در جذب کاربران...



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۵۰

دوره ۲، شماره ۲

پیاپی ۴

۱۴۰۲

اسلم و سحر (۲۰۱۸) که معتقدند، کاربران از کتابخانه‌های عمومی رضایت دارند، و خدمات کتابخانه‌ها در حد مطلوب‌اند، مغایرت دارد.

در این پژوهش، مهم‌ترین عاملی که می‌تواند کاربران را به سمت کتابخانه جذب کند، تأمین منابع موردنیاز کاربران است. با توجه به هزینه بالای منابع، معمولاً کاربران از کتابخانه‌ها انتظار دارند منابع به‌روز و موردنیاز کاربران را مدنظر قرار دهند و در انتخاب منابع از افراد متخصص استفاده کنند و کتابخانه‌ها نیز در این امر می‌بایست از کاربران نظرسنجی کند تا بهترین منابع را تهیه کند و از ارائه‌ی نظرات شخصی گروه و افراد خاصی در انتخاب و تأمین مواد کتابخانه‌ای جلوگیری شود. همچنین کتابداران در تأمین مواد کتابخانه‌ای تنوع جنسیتی، سن، تحصیلات و ... را مدنظر قرار دهند و منابع متنوع و خواندنی و متناسب با مسائل روز جامعه را در مجموعه گردآوری کنند.

با توجه به نتایج به‌دست آمده، معمولاً کاربران تمایل بیشتری به استفاده از کتاب و منابع الکترونیکی در مقایسه با دیگر محمل‌های اطلاعاتی دارند. یکی از دلایل این امر آن است که کتاب‌ها را مراجعین می‌توانند امانت بگیرند و زمان بیشتری در اختیار دارند تا آن را مطالعه کنند. همچنین کتاب‌ها معمولاً اطلاعات کامل و جامع‌تری نسبت به دیگر محمل‌های اطلاعاتی دارند و همین علل موجب گرایش بیشتر کاربران به استفاده از کتاب شده است. منابع الکترونیکی نیز یکی دیگر از محمل‌هاست که کاربران بعد از کتاب تمایل به استفاده از آن را دارند، بنابراین انتظار می‌رود که کتابخانه‌های عمومی منابع الکترونیکی موردنیاز کاربران را تأمین نماید. علل این امر حاکی از آن است که معمولاً دسترسی به منابع الکترونیکی آسان‌تر و آن‌ها حجم اندکی را نسبت به دیگر مواد چاپی اشغال می‌کنند و می‌توانند بر روی انواع وسایل ارتباطی ذخیره و مورد استفاده قرار گیرند، بنابراین استفاده از آن‌ها در بین کاربران بسیار بالاست. کتابخانه‌های عمومی می‌بایست دسترسی به پایگاه‌های معتبر و همچنین منابع الکترونیکی به‌روز را برای مراجعین خود فراهم کنند. برخی از پژوهشگران به دلیل عدم دسترسی به کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی معمولاً به کتابخانه‌های عمومی مراجعه می‌کنند، بنابراین کتابخانه‌های عمومی باید دسترسی آن‌ها را به پایگاه‌ها و سایت‌های معتبر را نیز فراهم کنند.

در ارتباط با یافته‌های پژوهش، مهم‌ترین عاملی که موجب گرایش کاربران به کتابخانه‌های عمومی شده است، گذراندن اوقات فراغت و نبود شرایط مطالعه در منزل است. با توجه به این عوامل کتابخانه‌های عمومی برای جذب کاربران به سمت کتابخانه می‌بایست، فضا و مکان بیشتری را برای جذب کاربران اختصاص دهد و در کنار این امر، کتابخانه‌ها می‌توانند یک محیط اطلاعاتی، فضایی صمیمی و دوستانه را برای مراجعین خود در نظر بگیرند.

از نظر کاربران مهم‌ترین موانع و مشکلات استفاده از کتابخانه را دور بودن محل کتابخانه، کمبود وقت، ناکافی بودن منابع و قدیمی بودن مجموعه بیان کرده‌اند. به دلیل تعداد اندک کتابخانه‌های عمومی و عدم دسترسی راحت مراجعین به آن موجب شده است که آن‌ها یا به کتابخانه مراجعه نکنند یا کم مراجعه کنند و همین علت موجب ناآشنایی آن‌ها با خدمات ارائه‌شده توسط کتابخانه‌ها می‌شود.

وندراسک^۱ دور بودن مسافت کتابخانه را یکی از مؤلفه‌های مهم در عدم مراجعه کاربران به کتابخانه می‌داند (وندراسک، ۲۰۰۷). کتابخانه‌ها می‌بایست منابع به‌روز و کافی در اختیار کاربران قرار دهند تا بتوانند موجب ترغیب مراجعین به کتابخانه شوند.

با توجه به نقش خطیر و مسئولیتی که کتابخانه‌های عمومی نسبت به دیگر انواع کتابخانه‌ها در جامعه بر عهده دارند، در ارائه خدمات اطلاعاتی به کاربران به‌عنوان کسانی که از کتابخانه خدمات دریافت می‌کنند، باید بیشترین توجه در جهت رضایت و جذب آن‌ها به کتابخانه را داشته باشند؛ ولیکن با توجه به تلاش‌هایی که نهاد کتابخانه‌های عمومی برای جذب کاربران انجام داده، هنوز نتوانسته است در جذب کاربران به کتابخانه‌های عمومی نقش اساسی داشته باشد؛ از عوامل این امر می‌توان به کمبود منابع مناسب و خواندنی، نبود امکانات لازم، و محیط شاداب و جذاب برای مخاطبان اشاره کرد. کتابخانه‌های عمومی برای ایفای نقش خود به صورتی رضایت‌بخش باید دارای منابع کافی و روزآمد باشند تا بتوانند خدمات خود را حفظ کنند و نیازهای جامعه محلی خود را برطرف سازند (مرادی و همکاران، ۱۳۹۸). کتابخانه‌ها هنوز با تغییرات دنیای مدرن فاصله دارند و کماکان به شکل سنتی اداره می‌شوند که این امر می‌تواند از عوامل کاهش مراجعه‌کننده به آن‌ها باشد. همچنین کتابخانه‌ها باید خود را با تغییرات هماهنگ سازند تا بتوانند پاسخگوی نیازهای اطلاعاتی کاربران خود باشند و در نتیجه باعث تشویق مخاطبان به کتابخانه شود.



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۵۱

بر مبنای نتایج این پژوهش پیشنهاد می‌شود، در جهت جذب کاربران به کتابخانه، کتابخانه‌ها به ارائه خدمات و منابع به‌روز، تنوع منابع و در نظر گرفتن سلاقی، افزایش کتاب‌های درسی و کمک‌درسی به‌ویژه منابع کمک آموزشی برای دانش‌آموزانی که هزینه تأمین منابع را ندارند، ایجاد زیباسازی کتابخانه و فضای سبز در اطراف کتابخانه، ارائه خدماتی مانند پانسیون‌های مطالعاتی برای مطالعه، برخورد مناسب کتابداران و عدم سانسور منابع، اینترنت رایگان، افزایش ساعت باز بودن کتابخانه جهت افزایش ساعت مطالعه و در نظر گرفتن نوبت شب، ارائه خدماتی مانند مشاوره تحصیلی، خانواده برای کاربران را سرلوحه کار خود قرار دهند.

همچنین با توجه به یافته‌های پژوهش و پایین بودن درصد استفاده از تبلیغات در کتابخانه‌های عمومی، پیشنهاد می‌شود کتابخانه‌ها استفاده از تبلیغات را مدنظر قرار دهند، چراکه تبلیغات نقش اساسی در جهت شناساندن کتابخانه به افراد جامعه دارد.

- از پیشنهاد‌های دیگر این پژوهش اعمال برخی تمهیدات از سوی کتابخانه‌های عمومی از جمله حذف جریمه، ثبت نام رایگان، ارائه کلاس‌های آموزشی و هنری برای مخاطبانی که علاقه‌مند به شرکت در این کلاس‌ها هستند، در راستای تشویق کاربران به کتابخانه است.
- در نهایت با توجه به اینکه در عصر فناوری‌های نوین اطلاعاتی قرار داریم پیشنهاد می‌شود کتابخانه‌ها برای جذب بیشتر و بهتر افراد به کتابخانه خود را با تحولات جدید هماهنگ کنند،

برای مثال کتابخانه‌های عمومی در این زمینه می‌توانند در محیط کتابخانه دسترسی افراد را به سایت-های معتبر و ارائه راهنما و چگونگی جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی جهت استفاده را برای کاربران فراهم نمایند.

۶. منابع و مآخذ

التماسی، مهشید؛ فهیم‌نیا، فاطمه؛ و ابویی اردکان، محمد (۱۴۰۰). مدل پارادایمی خدمات و برنامه‌های کاربر محور کتابخانه‌های عمومی: مطالعه موردی کتابخانه‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور. *فصلنامه بازیابی دانش و نظام‌های معنا معنایی*، ۸ (۲۸)، ۴۹-۷۰. <https://doi.org/10.22054/jks.2021.55561.1369>

بهرامی‌نیا، سارا؛ ضیایی، ثریا؛ و مرادی، محمود (۱۴۰۱). شناسایی نقش کتابخانه‌های عمومی در توسعه اقتصادی جامعه از دیدگاه متخصصان. *فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۹ (۱)، ۱۲-۳۲.

جعفری، محسن (۱۳۹۷). *رابطه عوامل شاداب‌سازی محیط کتابخانه‌های عمومی با جذب کاربران: بررسی دیدگاه مراجعه‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم اجتماعی و تربیتی دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران.

سیفی، لیلی؛ و کاظمی، راضیه (۱۳۹۷). استفاده از مفاهیم بازاریابی در ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی: مرور نظام‌مند. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۲۱ (۳)، ۹۱-۱۲۴. doi: 10.30481/LIS.2018.68910.124-91

صافی، قاسم (۱۳۷۹). تأثیر کتابخانه‌های عمومی در گسترش فرهنگ مطالعه. *کتابداری*، ۳۲ (۳۴)، ۵-۱۴.

فهیمی‌فر، سپیده؛ و فرزین یزدی، محبوب (۱۳۹۳). ارزیابی رضایت کاربران از مجموعه، ساختمان، تجهیزات، کتابداران و خدمات کتابخانه‌های عمومی یزد. *اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۰ (۱)، ۱۱۳-۱۲۶. 20.1001.1.26455730.1393.20.1.9.6

کرجی، میترا؛ جعفری، مریم؛ و رشیدی‌تبار، شببو (۱۳۹۴). بررسی عوامل مؤثر بر جذب کاربران با استفاده از عناصر آمیخته بازاریابی مدل در کتابخانه‌های عمومی شهر سمنان. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۸ (۱)، ۹۱-۱۱۴.

محمدی، مسعود؛ قاضی میر سعید، سید جواد؛ کلبادی‌نژاد، کمیل؛ پهلوان‌زاده، باقر؛ و رستگاری‌مهر، بابک (۱۳۹۶). بررسی وضعیت مطالعه در میان مراجعان به کتابخانه‌های عمومی شهرستان سرپل‌ذهاب و تحلیل دلایل انگیزشی و بازدارنده به مطالعه. *فصلنامه دانش‌شناسی*، ۱۰ (۳۶)، ۶۳-۷۳.

مرادی، محسن؛ حاجی زین‌العابدینی، محسن؛ موسوی چلک، افشین؛ و آقایی میرک آباد، اعظم (۱۳۹۸). همخوانی منابع کتابخانه‌های عمومی با نیاز کاربران: مطالعه تطبیقی کتابخانه‌های عمومی سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران و نهاد کتابخانه‌های عمومی شهر تهران. *مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی*، ۶ (۲۳)، ۳۲-۴۴. doi: 10.30473/mrs.2021.50624.1411.44-32

مطلبی، داریوش و خانعلی لو، رابعه (۱۳۹۸). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کاربران: مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی. *فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۵ (۴)، ۵۷۹-۵۹۶. 20.1001.1.26455730.1398.25.4.3.1

هاشم‌زاده، محمدجواد؛ دهقانی راینی، حکیمه؛ و نوکریزی، محسن (۱۳۹۵). نقش کتابخانه‌های عمومی شهرستان کرمان در توسعه فرهنگ مطالعه کاربران. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۲ (۲)، ۲۳۴-۲۱۷. 20.1001.1.26455730.1395.22.2.2.5

Ardevol, F. M., Ferran, F. N., Arroyo, N. J., & Fenoll, C. (2018). The public library as seen by the non-users. *El profesional de la información*, 27 (3), 658- 670. DOI: <https://doi.org/10.3145/epi.2018.may.19>

Aslam, R., & Seher, N. E. (2018). User Satisfaction Survey of Public Library: A Study of Liaquat Memorial Library, Karachi, Pakistan. *International Journal of Library Science*, 7 (1), 8- 14, Doi: 10.5923/j.library.20180701.02.

Booth, J. (1993). THE LIBRARY' S IMAGE: DOES YOUR LIBRARY HAVE YOU APPEAL?. *Library management*, 14(2), 11-14. <https://doi.org/10.1108/01435129310026111>

Bowlby, R. (2011). Living the future: Organizational performance assessment. *Journal of Library Administration*, 51(7-8), 618-644. Doi:10.1080/01930826.2011.601267



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۵۲

دوره ۲، شماره ۲

پیاپی ۴

۱۴۰۲

- Connaway, L. S., Dickey, T. J., & Radford, M. L. (2011). "If it is too inconvenient I'm not going after it." Convenience as a critical factor in information-seeking behaviors. *Library & Information science research*, 33(3), 179-190. Doi:10.3145/epi.2018.may.19.
- Iwhiwhu, B. E., & Okorodudu, O. P. (2012). Public Library Information Resources, Facilities, and Services: User Satisfaction with the Edo State Central Library, Benin-City, Nigeria. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 1- 16. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/747/>
- Kasimani, C., & Rajendran, N. (2018). User Satisfaction of Public Library Resources and Services in Chennai City: A Study. *UGc appROved Journal*, 7 (12), 1- 9. DOI:10.34218/IJARET.11.12.2020.093
- Lange, J. M. (1988). Public library users, nonusers, and type of library use. *Public Library Quarterly*, 8(1-2), 49-68. Doi: 10.1300/J118v08n0106
- Linhartova, V., and Jan Stejskal, J. (2017). Public libraries services and their economic evaluation. *Indonesia Journal of Corporate Social Responsibility and Environmental Management*.
- Noh, Y., & Chang, R. (2020). A study on the factors of public library use by residents. *Journal of Librarianship and Information Science*, 52(4), 1110-1125. Doi: 10.1177/0961000620903772.
- Ray, S. (2007). Reading Matters: What the Research Reveals about Reading, Libraries and Community. *Library Review*, 56(1), 87-88. Doi: 10.1108/00242530710722113.
- Ross, C. S., McKechnie, E. F., & Rothbauer P. M. (2007). Reading Matters: What the Research Reveals about Reading, Libraries, and community. *Westport, Connecticut: Libraries Unlimited*, 41 (2), 111- 111, Doi: 10.1111/j.1467-9345.2007.00465_1.x.
- Shenton, A. (2011). Do we need a more balanced attitude to the Internet. *CILIP Update with gazette*, 32-33.
- Vondracek, R. (2007). Comfort and convenience? Why students choose alternatives to the library. *portal: Libraries and the Academy*, 7(3), 277-293. 10.1353/pla.2007.0039
- Vrana, R., & Barbaric, A. (2007). Improving visibility of public libraries in the local community: A study of five public libraries in Zagreb, Croatia. *New Library World*, 108(9/10), 435-444. Doi: 10.1108/03074800710823962.



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۵۳

نقش کتابخانه‌های

عمومی شهر کرمانشاه

در جذب کاربران...