

بررسی موانع مؤثر بر جذب و استفاده‌ی کاربران از خدمات کتابخانه‌های عمومی: مطالعه موردی شهر دزفول

ثمانه السادات قاضی دزفولی^۱ | سارا سعیدی زاده^۲

۱. کارمند، نهاد کتابخانه‌های عمومی، شهرستان دزفول (نویسنده مسئول) ghazisamanesadat@yahoo.com

۲. کارمند، نهاد کتابخانه‌های عمومی، شهرستان دزفول ssaesity1988@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۹/۲۰ تاریخ پذیرش: ۹۹/۱۱/۹

چکیده

هدف: هدف پژوهش حاضر بررسی موانع مؤثر بر جذب و استفاده‌ی کاربران از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر دزفول است. **روش پژوهش:** پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه‌ی اجرا پیمایشی توصیفی است و با استفاده از پرسش‌نامه محقق ساخته انجام گرفته است. با توجه به تعداد کل اعضای این کتابخانه‌ها ۳۸۲ نفر به صورت تصادفی انتخاب و پرسشنامه‌ها توزیع شدند، پس از توزیع پرسشنامه‌ها ۳۰۹ نفر به سئوالات پاسخ دادند. داده‌ها پس از جمع‌آوری با استفاده از نرم افزار آماری SPSS تجزیه و تحلیل شدند و از آمار توصیفی و جداول فراوانی و ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده گردید.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که به ترتیب اولویت، موانع شخصی در استفاده و جذب افراد تمایل به استفاده از اینترنت در رتبه اول، مشغله زیاد تحصیلی، کاری، شخصی در رتبه دوم و ترجیح دادن سرگرمی‌های دیگر در رتبه سوم و موانع مؤثر کتابخانه‌ای، کمبود شرایط رفاهی مناسب در رتبه اول، کمی تبلیغات تلویزیونی در رتبه دوم، عدم تبلیغات محلی و منطقه‌ای مناسب در جایگاه سوم قرار دارند.

نتیجه‌گیری: نتایج این پژوهش نشان داد که افزایش استفاده کاربران از خدمات اینترنتی و گوشی‌های همراه به عنوان اولین و مهمترین مانع جذب شخصی و کمبود شرایط رفاهی در کتابخانه‌های عمومی دزفول اولین مانع کتابخانه‌ای مؤثر در عدم جذب و استفاده از خدمات این کتابخانه هاست و همچنین نتایج نشان داد که افزایش میزان تحصیلات افراد سطح خواسته آنها را از شرایط فیزیکی کتابخانه‌ها و استفاده از خدمات کتابخانه‌ها بیشتر می‌کند و مردان نسبت به زنان موانع شخصی بیشتری در استفاده از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر دزفول دارند.

واژه‌های کلیدی: کتابخانه‌های عمومی، دزفول، موانع شخصی، موانع کتابخانه‌ای، جذب کاربر

مقدمه

هر کتابخانه مجموعه‌ای از آثار نویسندگان مختلف از سراسر دنیا و فرهنگ‌های مختلف، ملیت‌ها و افکار مختلف و تجارب واقعی و غیر واقعی آنها را فراهم می‌آورد که در کنار هم در معرض استفاده و دید همگان قرار گرفته‌اند. کتابخانه آئینه تاریخی فرهنگ همه‌ی ملت‌هاست و کتابدار فردی است که این آئینه را در طول تاریخ برای همه قابل دسترس کرده است (فتاحی، ۱۳۹۶). کتابخانه‌های عمومی نیز با فلسفه خدمت به افراد مختلف و اقشار گوناگون در راستای مشارکت اجتماعی، عدالت اجتماعی و توسعه همه جانبه جامعه برای بهبود کیفیت زندگی مردم گام بر می‌دارند و این رابطه متقابل کتابخانه و جامعه و وابستگی آنها به یکدیگر در گذر تاریخ کتابداری همواره محسوس و مشهود بوده است (عماد خراسانی، ۱۳۹۱).

کتابخانه‌های عمومی در تعریف، یک نهاد عمومی غیردولتی‌اند که بر اساس سند چشم انداز ایران ۱۴۰۴ باید با حفظ جایگاه اول کشور در منطقه، موفق در رساندن کشور در زمره‌ی پانزده کشور برتر جهان از جهت سرانه فضا، عضو، منابع و امانت کتابخانه‌ای باشند (نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، ۱۳۹۱).

این در حالی است که کتابخانه‌های عمومی ایران وضعیت نامناسبی در مقایسه با کشورهای دیگر در مؤلفه عضوگیری- عضویت دو درصدی مردم در کتابخانه‌های عمومی- دارند (طبرسا و همکاران، ۱۳۸۹ نقل در غیوری، حسن زاده، ۱۳۹۵) و اقدامات صورت گرفته از سوی نهاد کتابخانه‌های عمومی تأثیر موقتی بر جذب عضو داشته‌اند.

شواهد حاکی از آن است که در مسیر استفاده از کتابخانه‌های عمومی موانعی وجود دارد که مانع اقبال مردم به استفاده از کتابخانه عمومی می‌شوند. باید توجه داشت که این عدم موفقیت نهاد در جذب مخاطب جدید یا عدم موفقیت در نگهداری مخاطب فعلی، سرمایه زیادی را از سازمان گرفته و آسیب‌هایی را به فرهنگ جامعه وارد می‌نماید (غیوری، حسن زاده، ۱۳۹۵).

در این راستا هدف پژوهش حاضر نیز شناسایی موانع کتابخانه‌ای و موانع شخصی مؤثر بر عدم جذب و استفاده ی کاربران از خدمات کتابخانه‌های عمومی و به صورت موردی در

شهر دزفول و ارائه راه‌کارهایی در جهت رفع آنها می‌باشد، تا با رفع موانع، جذب بیشتر کاربران به کتابخانه‌ها صورت گیرد و کیفیت زندگی مردم با استفاده از کتابخانه‌های عمومی افزایش یابد. بنابراین اگر کتابخانه‌ها خواستار جذب مخاطب روزافزون برای انجام رسالت خود و تبدیل کاربران بالقوه به بالفعل هستند باید موانع جذب را شناسایی و با یک برنامه ریزی مدون و مستمر در جهت رفع چنین موانعی به کتابخانه‌ها، گام بردارند (باغستانی تجلی، مرجانی، و زبردست، ۱۳۹۵).

شهرستان دزفول دارای ۱۶ باب کتابخانه فعال نهادی است که ۹ کتابخانه در سطح شهر دزفول و ۷ کتابخانه در شهرهای وابسته به شهرستان دزفول وجود دارد. پژوهش حاضر مربوط به بررسی موانع مؤثر بر عدم استفاده کاربران از خدمات کتابخانه‌های عمومی ۹ کتابخانه موجود در شهر دزفول است. با وجود اقدامات خوب و تلاش‌های زیادی که برای جذب و تشویق کاربران به این کتابخانه‌ها صورت گرفته است؛ تنها شاهد جذب حدود ۲ درصد از کل جمعیت مردم شهرستان دزفول به کتابخانه‌ها هستیم که این امر ضرورت انجام چنین پژوهشی را دوچندان می‌کند و ما کتابداران این کتابخانه‌ها را وادار می‌کند تا به دنبال بررسی علل و موانع مؤثر بر عدم جذب و استفاده ی کاربران از خدمات کتابخانه‌های عمومی این شهرستان باشیم، تا در راستای اهداف نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در سند چشم انداز ایران ۱۴۰۴ برای حفظ جایگاه اول کشور در منطقه و رساندن کشور در زمره‌ی پانزده کشور برتر جهان از جهت سرانه فضا، عضو، منابع و امانت کتابخانه‌ای گام برداریم.

در زمینه مسائل جذب افراد به کتابخانه‌ها پژوهش‌هایی بسیاری صورت گرفته که برخی به صورت کلی به بررسی عوامل و موانع جذب افراد، برخی به صورت خاص یک جنبه و برخی به صورت میزان رضایت افراد انجام شده است. از جمله این پژوهش‌ها می‌توان به موارد ذیل اشاره نمود:

موتمنی، همتی، و مرادی (۱۳۹۱) در مقاله‌ای مشترک به شناسایی و اولویت بندی موانع جوانان در استفاده از خدمات کتابخانه‌های عمومی: مطالعه موردی شهرستان سمنان پرداختند و نتیجه گرفتند که با توجه به رتبه بندی صورت گرفته «کمبود

رفتار کتابداران با میانگین ۴/۳۰، محل قرار گرفتن کتابخانه در شهر، با ۴/۱۵ دسترسی مستقیم به کتب موجود در قفسه ها با ۴/۱۱، دانش یا مهارت کتابداران با ۴، نظم منطقی قفسه ها و وجود کتاب مورد نظر در کتابخانه ها و امانت بین کتابخانه ای با ۳/۹۲ مهم ترین عوامل تأثیر گذار بر استفاده ای اعضا از کتابخانه های عمومی اندیمشک هستند.

باغستانی تجلی، مرجانی، و زبردست (۱۳۹۵) در تحقیقی مشترک با عنوان "واکاوی عوامل و موانع جذب مخاطب (پژوهشی در کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی)" به این نتیجه رسیدند که از میان ۲۳ عامل موثر در جذب مخاطب، «وابستگی به حرم مطهر امام رضا» (ع) (۱۴/۵۲) و «امنیت روحی و روانی مراجعان» (۱۴/۴۶) بیشترین عامل و «ارائه خدمات مشاوره مطالعاتی و پژوهشی» (۷/۹۶) به عنوان کمترین عامل جذب مخاطب به کتابخانه شناسایی شد. همچنین عامل «شلوغی و ازدحام تالارها» (۱۶/۶۷) بیشترین و عامل «دریافت هزینه ثبت نام کتابخانه» (۵/۸۹) به عنوان پایینترین موانع تأثیرگذار در مراجعه مخاطبان به کتابخانه شناسایی شدند.

اردانه (۱۳۹۵) در پایان نامه کارشناسی ارشد خود موانع درون سازمانی و برون سازمانی استفاده از خدمات کتابخانه های عمومی استان ایلام را از دیدگاه کاربران بررسی کرد و نتیجه گرفت که میزان رضایت کاربران از عوامل درون سازمانی و برون سازمانی به ترتیب در مورد کیفیت منابع با میانگین (۳/۳۵) و تخصص و اخلاق با (۴/۰۴) به ترتیب کمترین و بیشترین میانگین را به خود اختصاص داده اند. در بررسی نگرش کاربران از نظر جنسیت تنها در امکانات و تجهیزات (عوامل درون سازمانی) و استفاده از خدمات کتابخانه های عمومی استان ایلام رابطه معناداری وجود دارد، از نظر مقطع تحصیلی در فضای کتابخانه، امکانات و تجهیزات و تخصص و اخلاق کتابداران تفاوت معنادار و مثبتی وجود دارد، از نظر سن در امکانات و تجهیزات، تخصص و اخلاق کتابداران تفاوت معناداری وجود دارد. از نظر شغل در فضای کتابخانه، انواع خدمات ارائه شده، امکانات و تجهیزات و تخصص و اخلاق کتابداران رابطه معناداری یافت شد.

کتاب های مورد نیاز جوانان «مهمترین مانع حضور آنها در کتابخانه هاست. همچنین «به روز نبودن منابع کتابخانه»، «نبود انگیزه و زمان کافی برای مطالعه» و «مناسب نبودن شرایط فیزیکی کتابخانه ها» در رتبه های بعدی قرار گرفتند.

فهیمی فر و فرزین یزدی (۱۳۹۳). در مقاله ای به ارزیابی رضایت کاربران از مجموعه، ساختمان، تجهیزات، کتابداران و خدمات کتابخانه های عمومی یزد پرداختند که از میان چهار شاخص کاربران بیشترین میزان رضایت را از خود کتابداران اعلام کردند. و از منابع و ساختمان کتابخانه در حد متوسط رضایت داشتند.

زندیان، قربانی، حسن زاده (۱۳۹۳) در مقاله ای مشترک عوامل پیش برنده و بازدارنده در استفاده از کتابخانه های عمومی (مطالعه موردی شهرستان همدان) را بررسی کردند، نتایج تحقیق آنها نشان داد که بین متغیرهای مستقل «شرایط اقتصادی خوب مردم»، «تأثیر نهادهای تربیتی»، «تأثیر خانواده»، «آگاهی کتابداران»، «موقعیت مناسب کتابخانه ها» و «جنسیت کاربران» با متغیر وابسته «میزان مراجعه کاربران به کتابخانه های عمومی» رابطه معناداری وجود دارد و این مؤلفه ها به عنوان عوامل پیش برنده، برای مراجعه هرچه بیشتر کاربران به کتابخانه های عمومی محسوب می شوند. از طرفی، بین متغیرهای مستقل «دوری و نزدیکی کاربران به کتابخانه های عمومی»، «سطح خدمات ارائه شده توسط کتابخانه های عمومی»، «سن و تحصیلات آنها» با «میزان مراجعه کاربران به کتابخانه های عمومی»، رابطه معناداری وجود ندارد.

گرچی، جعفری، رشیدی تبار (۱۳۹۴) عوامل موثر بر جذب کاربران با استفاده از عناصر آمیخته بازاریابی مدل p4 در کتابخانه های عمومی شهر سنندج را مورد بررسی قرار دادند و به این نتیجه رسیدند که مؤلفه های تبلیغ، مکان و محصولات در جذب کاربران به کتابخانه های عمومی شهر سنندج نقش دارد ولی مؤلفه قیمت در جذب کاربران نقش ندارد.

خادمی زاده و خادمی زاده (۱۳۹۴) به شناسایی عوامل موثر بر استفاده از کتابخانه های عمومی شهرستان اندیمشک از دیدگاه کاربران پرداختند و به این نتیجه رسیدند که همکاری و نحوه

ساعات کار کتابخانه، شلوغ بودن کتابخانه، رفتار ناشایست برخی کتابداران و عدم آگاهی دانشجویان از منابع از موانع استفاده از کتابخانه می باشد.

سیو مارون^۵ (۲۰۱۱) در پژوهشی در کشور هند به بررسی موانع استفاده از کتابخانه از نگاه محققان علم کتابداری می پردازد. یافته‌های پژوهش وی نشان می‌دهد که هزینه‌های بالا، کمبود مهارت کتابداران، ناکافی بودن زیرساخت‌ها از جمله موانع استفاده از کتابخانه‌ها هستند از سوی دیگر نظام آموزش و پرورش باید به گونه ای طراحی شود تا دانش آموزان را به سمت استفاده از کتاب و کتابخانه سوق دهد.

بایی^۶ و چا^۷ (۲۰۱۵) در پژوهشی به بررسی عوامل تأثیرگذار روی کیفیت خدمات در کتابخانه‌های عمومی کشور کره پرداختند. آنها روی ۳۰۰۰ کاربر از ۶۰ کتابخانه عمومی در کره بررسی کردند و نتایج پژوهش آنها نشان داد که کاربران از کارمندان و عوامل مربوط به سهولت دسترسی رضایت دارند ولی برنامه‌ها و خدمات پیوسته در سطح کیفیت پایین است. این در حالی است که تأثیر مجموعه، سهولت دستیابی، و عوامل تسهیلگر بیشتر و برنامه‌ها و خدمات پیوسته تأثیر کمی داشتند. همچنین بر وفاداری کاربران در استفاده از کتابخانه، بیشترین عامل، سهولت رفت و آمد و سهولت دسترسی و دستیابی به خدمات کتابخانه است.

هانگ^۸ و تهمن^۹ (۲۰۱۸) در پژوهشی به بررسی عوامل تأثیرگذار روی مراجعه مردم به کتابخانه پرداختند. نتایج پژوهش آنها نشان داد که استفاده مردم به میزان هزینه‌های صورت گرفته برای کتابخانه بستگی دارد این هزینه‌ها شامل وجود رایانه‌های مجهز به اینترنت، بخش دیداری و شنیداری مجهز، و برنامه‌های کودک خوب در کتابخانه است.

در یک جمع‌بندی کلی از مقاله‌های موجود در زمینه تحقیق حاضر می‌توان گفت هریک از پژوهش‌های پیشین عوامل و

غیوری و حسن زاده (۱۳۹۵) در پژوهشی به بررسی راهکاری مؤثر بر جذب مخاطب در کتابخانه‌های عمومی ایران بر اساس روش دلفی پرداختند که نتایج نشان داد دیجیتال سازی، مکان کتابخانه، کارآفرینی سازمانی، تجهیزات کتابخانه و طراحی فضای داخلی کتابخانه از مهمترین شاخص‌ها در جذب مخاطب به کتابخانه است.

کریم زاده و ابوالقاسم مسلمان (۱۳۹۷) در پژوهشی به ارزیابی اثربخشی تبلیغات طرح‌های کتابخوانی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور بر جذب مخاطب در استان زنجان پرداختند. یافته‌ها نشان داد که تبلیغات طرح نشست کتابخوان در جذب مخاطبان مؤثر در استان زنجان مفید واقع شده ولی به دلیل پایین بودن میانگین قابل تعمیم به کل کشور نیست.

رستمی ماژین و همکاران (۱۳۹۷) به بررسی نقش تبلیغات در جذب مخاطب به کتابخانه‌های عمومی بر اساس مدل آیدا در شهر تهران پرداختند و دریافتند که تبلیغات نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر تهران نتوانسته است مراحل مدل آیدا را با موفقیت طی کند این تبلیغات در مرحله علاقه باقی مانده و به مرحله اقدام و اثر بخشی نرسیده‌اند.

گرین^۱ (۱۹۹۴) در پژوهشی به بحث در مورد تصویرهای ذهنی که مردم و حتی خود کتابداران، سیاست‌گذاران در استفاده موثر از خدمات کتابخانه و حرفه کتابداری می پردازد و عامل استفاده یا عدم استفاده از کتابخانه را تصویر ذهنی منفی خود کتابداران و کاربران بالقوه آنها از کتابخانه و به طور کلی از جهان کتابداری می‌داند.

کتابخانه آریزونا^۲ (۱۹۹۹) در تحقیق جامعی در زمینه مشکلات دانشجویان در استفاده از خدمات گوناگون کتابخانه به این نتیجه رسید که مشکل آنها به دو دسته بزرگ "تامین منابع اطلاعاتی لازم در اشکال مختلف و تسهیل دسترسی" تقسیم می شود.

در سال ۲۰۰۰ کتابخانه هاگرتی^۳ در دانشگاه درکسل^۴ در تحقیقی به این نتیجه رسید که کند بودن روند امانت، کوتاه بودن

4. Library(Drexel)

5. K. S. Sivakumaren

6. Bae

7. Cha

8. Huang

9. Tahamtan

1. Green.

2. Arizona University Library

3. Hagerty

انجام گرفته است. پرسش نامه تهیه شده از نظر پایایی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بررسی شد و ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۱ شد که ضریب بالایی محسوب می شود در نتیجه پرسشنامه از پایایی و اعتبار لازم برخوردار است. از نظر روایی نیز پرسشنامه در اختیار کارشناسان و متخصصان کتابخانه و اساتید رشته کتابداری قرار داده شد و مورد بررسی قرار گرفت و تایید شد. پرسشنامه این پژوهش با ۲۰ سوال طراحی گردیده که ۷ سؤال این پرسشنامه مربوط به موانع شخصی کاربران در عدم استفاده از کتابخانه های عمومی و ۱۳ سؤال دیگر مربوط به موانع کتابخانه ای موثر در استفاده از خدمات کتابخانه های عمومی شهر دزفول است. جامعه آماری در این پژوهش کلیه اعضای کتابخانه های عمومی شهر دزفول، ۷۵۴۰ نفر است که بر اساس فرمول جدول مورگان با توجه به تعداد کل اعضای این کتابخانه ها ۳۸۲ نفر به صورت تصادفی انتخاب شدند. پس از توزیع پرسشنامه ها ۳۰۹ نفر به سؤالات پاسخ دادند و پرسشنامه ها را تحویل دادند. داده ها پس از گردآوری با استفاده از نرم افزار آماری SPSS تجزیه و تحلیل شدند و از آمار توصیفی و جداول فراوانی، جهت موانع استفاده کاربران از خدمات کتابخانه های عمومی استفاده شد و و برای پیدا کردن رابطه ها از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده گردید.

یافته ها

جامعه آماری پژوهش از نظر جنسیت شامل ۱۷۲ زن (۵۵/۶) درصد و ۱۳۷ مرد با درصد (۴۴/۴) می باشد (جدول ۱). و از نظر میزان تحصیلات هم مقطع تحصیلی دیپلم با درصد فراوانی ۳۴ درصد بیشترین سطح تحصیلات جامعه آماری پژوهش بوده است (جدول ۲).

موانعی در جهت جذب عضو به کتابخانه ارائه داده اند که بسته به جامعه مورد پژوهش گاه با هم همپوشانی و گاه متفاوت بوده اند. پژوهش حاضر نیز با توجه به شرایط موجود در شهر دزفول که از لحاظ جامعه آماری دارای اصالت است به بررسی جزءنگرانه به موانع جذب مخاطب و استفاده از کتابخانه های عمومی در شهر دزفول می پردازد، تا بتواند از این طریق راه کارهایی به مدیران سازمانی در جهت رونق بخشیدن بازار کتابخانه های عمومی ارائه دهد و مدیران سازمان را جهت رسیدن به سند چشم انداز ایران ۱۴۰۴ در حفظ جایگاه اول کشور در منطقه، و رساندن کشور در زمره ی پانزده کشور برتر جهان از جهت سرانه فضا، عضو، منابع و امانت کتابخانه ای یاری بخشد. بر این اساس پژوهش حاضر در پی دست یافتن به پرسش های زیر است:

۱. از دیدگاه کاربران کتابخانه های عمومی شهر دزفول، کدام مانع شخصی بیشتر از آمدن آنها به کتابخانه های عمومی جلوگیری می کند؟
۲. از دیدگاه کاربران کتابخانه های عمومی شهر دزفول، کدام مانع کتابخانه ای، باعث عدم ترغیب آنها به استفاده از کتابخانه های عمومی می شود؟
۳. آیا رابطه معناداری بین جنسیت و موانع مؤثر بر استفاده کاربران کتابخانه های عمومی شهر دزفول از خدمات این کتابخانه ها وجود دارد؟
۴. آیا رابطه معناداری بین تحصیلات و موانع مؤثر بر استفاده کاربران کتابخانه های عمومی شهر دزفول از خدمات این کتابخانه ها وجود دارد؟

روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه ی اجرا پیمایشی توصیفی است و با استفاده از پرسش نامه محقق ساخته

جدول ۱: تعداد شرکت کنندگان در این پژوهش از نظر جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد
زن	۱۷۲	۵۵/۶
مرد	۱۳۷	۴۴/۴
مجموع	۳۰۹	۱۰۰

جدول ۲: تعداد شرکت کنندگان در این پژوهش از نظر سطح تحصیلات

سطح تحصیلات	فراوانی	درصد
ابتدایی	۲۲	۷/۱
متوسطه	۷۳	۲۳/۶
دیپلم	۱۰۵	۳۴
کاردانی	۵	۱/۶
کارشناسی	۸۹	۲۸/۸
ارشد	۱۵	۴/۹
مجموع	۳۰۹	۱۰۰

(مانند تماشای تلویزیون، سینما، تلفن همراه و گروه های مجازی، بازی های کامپیوتری و غیره) به جای مطالعه و کتابخوانی رتبه سوم، عدم اطلاع و آگاهی کامل از خدمات کتابخانه های عمومی رتبه چهارم، عدم تشویق والدین، دوستان، و معلمان شما به کتاب و کتابخوانی رتبه پنجم، عدم احساس نیاز اطلاعاتی به کتاب، مجله و کتابخانه رتبه ششم، نداشتن انگیزه و علاقه به مطالعه و کتاب در رتبه هفتم قرار می گیرند.

پرسش اول: از دیدگاه کاربران کتابخانه های عمومی شهر دزفول، کدام مانع شخصی بیشتر از آمدن به کتابخانه های عمومی جلوگیری می کند؟

بر اساس جدول ۳ به ترتیب اولویت موانع شخصی موثر در عدم تمایل به استفاده از خدمات کتابخانه های عمومی تمایل به استفاده از اینترنت و دریافت اطلاعات از طریق الکترونیکی رتبه اول، مشغله زیاد تحصیلی، کاری شخصی و عدم فرصت کافی برای مطالعه کتاب رتبه دوم، ترجیح دادن سرگرمی های دیگر

جدول ۳: موانع شخصی موثر در استفاده از خدمات کتابخانه های عمومی

رتبه	میانگین	مانع
۱	۳/۳۰	تمایل به استفاده از اینترنت و دریافت اطلاعات از طریق الکترونیکی
۲	۳/۱۶	مشغله زیاد تحصیلی، کاری و شخصی و عدم فرصت کافی برای مطالعه کتاب
۳	۲/۸۲	ترجیح دادن سرگرمی های دیگر (مانند تماشای تلویزیون، سینما، تلفن همراه و گروه های مجازی، بازی های کامپیوتری و غیره) بجای مطالعه و کتابخوانی
۴	۲/۶۶	عدم اطلاع و آگاهی کامل از خدمات کتابخانه های عمومی
۵	۲/۳۸	عدم تشویق والدین، دوستان و معلمان شما به کتاب و کتابخوانی
۶	۲/۰۹	عدم احساس نیاز اطلاعاتی به کتاب، مجله و کتابخانه
۷	۲/۰۱	نداشتن انگیزه و علاقه به مطالعه و کتاب

نزدیک نبودن کتابخانه عمومی به محل زندگی در رتبه پنجم، متناسب نبودن کتاب‌های کتابخانه‌های عمومی با نیاز اطلاعاتی در رتبه ششم، کم بودن منابع کتابخانه‌های عمومی در رتبه هفتم، عدم وجود پارکینگ برای پارک وسیله نقلیه در محیط بیرونی کتابخانه‌های عمومی در رتبه هشتم، عدم شادابی و زیبا بودن محیط کتابخانه‌های عمومی برای جذب کاربر در رتبه نهم، وجود شرایط نامناسب داخلی ساختمان کتابخانه‌های عمومی جهت استفاده از آنها (چون عدم وجود پله، مشترک نبودن بخش کودک با سالن مطالعه و غیره) در رتبه دهم، عدم سکوت و آرامش محیطی مناسب برای مطالعه در کتابخانه‌های عمومی در رتبه یازدهم، کمبود امکانات سرمایشی و گرمایشی مناسب در کتابخانه‌های عمومی در رتبه دوازدهم و اخلاق نامناسب کتابدار کتابخانه‌های عمومی در رتبه سیزدهم جای داشتند.

پرسش دوم: از دیدگاه کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر دزفول، کدام مانع کتابخانه‌ای، باعث عدم ترغیب آنها به استفاده از کتابخانه‌های عمومی می‌شود؟ طبق جدول شماره ۴ به ترتیب اولویت موانع کتابخانه‌ای موثر در عدم ترغیب آنها به استفاده از خدمات کتابخانه‌های عمومی، کمبود شرایط رفاهی مناسب در کتابخانه‌های عمومی (مانند محل استراحت، بوفه، و غیره) با میانگین ۳/۳۸ و کمی تبلیغات تلویزیونی و ملی برای مطالعه و کتابخوانی و شناخت کتابخانه‌های عمومی با همین میانگین در رتبه‌های اول و دوم جای دارند. کمی تبلیغات محلی و منطقه‌ای مناسب برای شناخت کتابخانه‌های عمومی در رتبه سوم، کمبود برنامه‌های فرهنگی و اجتماعی مورد نیاز در کتابخانه‌های عمومی (مانند کلاس‌های آموزشی، برنامه‌های مناسبی، گروه‌های مطالعاتی و غیره) در رتبه چهارم،

جدول ۴. موانع کتابخانه‌ای مؤثر در استفاده از کتابخانه‌های عمومی

رتبه	میانگین	مانع
۱	۳/۳۸	کمبود شرایط رفاهی مناسب در کتابخانه‌های عمومی (مانند محل استراحت، بوفه، و غیره)
۲	۳/۳۸	کمی تبلیغات تلویزیونی و ملی برای مطالعه و کتابخوانی و شناخت کتابخانه‌های عمومی
۳	۳/۲۴	عدم تبلیغات محلی و منطقه‌ای مناسب برای شناخت کتابخانه‌های عمومی
۴	۳/۰۵	کمبود برنامه‌های فرهنگی و اجتماعی مورد نیاز در کتابخانه‌های عمومی (مانند کلاس‌های آموزشی، برنامه‌های مناسبی، گروه‌های مطالعاتی و غیره)
۵	۲/۹۶	نزدیک نبودن کتابخانه عمومی به محل زندگی شما
۶	۲/۹۴	متناسب نبودن کتاب‌های کتابخانه‌های عمومی با نیاز اطلاعاتی شما
۷	۲/۸۶	کم بودن منابع کتابخانه‌های عمومی
۸	۲/۸۲	عدم وجود پارکینگ برای پارک وسیله نقلیه در محیط بیرونی کتابخانه‌های عمومی
۹	۲/۶۶	عدم شادابی لازم و زیبا بودن محیط کتابخانه‌های عمومی برای جذب کاربر
۱۰	۲/۶۴	وجود شرایط نامناسب داخلی ساختمان کتابخانه‌های عمومی جهت استفاده از آنها (چون وجود پله، مشترک بودن بخش کودک با سالن مطالعه و غیره)
۱۱	۲/۶۳	عدم سکوت و آرامش محیطی مناسب برای مطالعه در کتابخانه‌های عمومی
۱۲	۲/۵۴	کمبود امکانات سرمایشی و گرمایشی مناسب در کتابخانه‌های عمومی
۱۳	۱/۷۱	اخلاق نامناسب کتابدار در کتابخانه

رابطه معناداری وجود دارد به طوری که موانع شخصی مؤثر بر استفاده در مردان بیشتر است (جدول ۶) اما بین جنسیت و موانع کتابخانه‌ای مؤثر بر استفاده کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرداری از خدمات این کتابخانه‌ها رابطه معناداری وجود ندارد.

پرسش سوم: آیا رابطه معناداری بین جنسیت و موانع مؤثر بر استفاده ی کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر دزفول از خدمات این کتابخانه‌ها وجود دارد؟
مطابق جدول ۵ بین جنسیت و موانع شخصی مؤثر بر استفاده کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر دزفول از خدمات این کتابخانه‌ها در سطح معناداری ۰/۰۱ و ضریب همبستگی ۰/۱۴۵

جدول ۵. رابطه بین جنسیت و موانع شخصی و موانع کتابخانه‌ای مؤثر در استفاده از خدمات کتابخانه‌های عمومی

موانع کتابخانه‌ای		موانع شخصی		جنسیت
سطح معناداری	ضریب همبستگی اسپیرمن	سطح معناداری	ضریب همبستگی اسپیرمن	
۰/۲۲۵	۰/۰۶۸	۰/۰۱	۰/۱۴۵	

جدول ۶. میانگین تفاوت موانع شخصی و موانع کتابخانه‌ای میان مردان و زنان

جنسیت	موانع شخصی	موانع کتابخانه‌ای
مرد	۲/۷۵	۲/۸۷
زن	۲/۵۳	۲/۸۰

طوری که با افزایش میزان تحصیلات سطح خواسته افراد از شرایط فیزیکی کتابخانه‌ها و استفاده از خدمات آنها بیشتر می‌شود (جدول ۸). اما بین تحصیلات و موانع شخصی مؤثر بر استفاده ی کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر دزفول از خدمات این کتابخانه‌ها رابطه معناداری وجود ندارد.

پرسش چهارم: آیا رابطه معناداری بین تحصیلات و موانع مؤثر بر استفاده کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر دزفول از خدمات این کتابخانه‌ها وجود دارد؟
مطابق جدول ۷ بین تحصیلات و موانع کتابخانه‌ای مؤثر بر استفاده کاربران از خدمات این کتابخانه‌ها با سطح معناداری ۰/۰۱۳ و ضریب همبستگی ۰/۱۴۲ رابطه معناداری وجود دارد به

جدول ۷. رابطه بین تحصیلات و موانع شخصی کتابخانه‌ای مؤثر در استفاده از خدمات کتابخانه‌های عمومی

رابطه بین تحصیلات و موانع کتابخانه‌ای		رابطه بین تحصیلات و موانع شخصی	
سطح معناداری	ضریب همبستگی اسپیرمن	سطح معناداری	ضریب همبستگی اسپیرمن
۰/۰۱۳	۰/۱۴۲	۰/۹۹	- ۰/۰۰۴

جدول ۸. میانگین موانع شخصی و موانع کتابخانه‌ای بر اساس سطح تحصیلات

سطح تحصیلات	میانگین موانع شخصی	میانگین موانع کتابخانه‌ای
ابتدایی	۲/۶۵	۲/۷۰
متوسطه	۲/۶۴	۲/۷۱
دیپلم	۲/۶۵	۲/۸۸
کاردانی	۲/۸۶	۲/۷۲
کارشناسی	۲/۵۹	۲/۹۱
ارشد	۲/۷۳	۳/۰۵

بحث و نتیجه گیری

نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر نشان داد که با پیشرفت‌های جامعه جهانی و گسترش خدمات ارتباطی، "افزایش استفاده‌ی کاربران از خدمات اینترنتی و گوشی‌های همراه" به عنوان اولین و مهمترین مانع جذب و استفاده از خدمات کتابخانه‌های عمومی محسوب می‌شود. این در حالی است که پژوهش باثو و چا (۲۰۱۵) نشان داد دستیابی و سهولت استفاده از اینترنت نتوانسته به عنوان یک عامل تأثیرگذار روی مراجعه مردم به کتابخانه‌های کشور کره محسوب شود. گرچه در سال‌های اخیر خدمات و فعالیت‌های ارزشمندی از سوی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور صورت گرفته است که از جمله آن می‌توان به یکپارچه سازی نرم افزار مدیریت کتابخانه‌های عمومی (سامان)، سراسری نمودن عضویت کاربران در سطح کشور، تهیه نرم افزار تلفن همراه سامان، و اطلس کتابخانه‌های عمومی و جایابی راحت مکان کتابخانه‌های عمومی اشاره نمود، ولی همچنان خدمات کتابخانه‌ها نیازمند روزآمدسازی بیشتر مطابق با نیاز کاربران است. از سوی دیگر مشغله‌های زیاد تحصیلی و تکالیف مدرسه و عدم همسان سازی و سوق دانش‌آموزان و دانشجویان به کتابخانه‌ها و نیز مشغله‌های شخصی و کاری زیاد افراد منجر به عدم فرصت کافی برای مطالعه کتاب و استفاده از خدمات کتابخانه‌ها شده است. نتایج این قسمت از پژوهش با پژوهش موتمنی، همتی و مرادی در سال ۱۳۹۱، مطابقت دارد. در این خصوص وجود یک رابطه مستحکم، مستمر، و پایدار میان وزارت آموزش و پرورش و وزارت علوم به عنوان دو متصدی بزرگ امر تعلیم و تربیت ضرورت می‌یابد. لازم به ذکر است با وجود تغییرات بسیاری که در محتوای کتاب‌های درسی در سال‌های اخیر صورت گرفته و محتواها را به سمت کاربردی بودن بیشتر سوق داده اما همچنان آنچه مشاهده می‌شود این است که محتواهای تعیین شده دانش آموز را به سمت استفاده بیشتر و کشف جزئیات بیشتر فراتر درسی حرکت نمی‌دهد. از این رو برنامه‌ریزی‌های بهتر و کارآمدتری را از سوی نهاد کتابخانه‌های عمومی با وزارت آموزش و پرورش برای همکاری بیشتر با کتابخانه‌ها طلب می‌کند.

ترجیح دادن سرگرمی‌های دیگر به جای مطالعه و کتابخوانی به خصوص تلفن همراه و گروه‌های مجازی نیز از جمله موانع دیگر عدم استفاده از کتاب و کتابخانه‌ها شده است. همانطور که پژوهش حسن زاده، حریری و گیلوری (۱۳۹۷) نشان داد که استفاده از شبکه‌های اجتماعی مهمترین عامل بازدارنده مطالعه در دانش آموزان محسوب می‌شود. در مورد سایر موانع عدم اطلاع و آگاهی کامل از خدمات کتابخانه‌ها، عدم تشویق، عدم احساس نیاز اطلاعاتی به کتاب، مجله و کتابخانه، نداشتن انگیزه و علاقه به مطالعه و کتاب هم می‌توان به پایین بودن سطح تبلیغات و آگاهی رسانی به مردم در مورد خدمات و فعالیت‌های کتابخانه‌های عمومی اشاره کرد. بر اساس پژوهش رستمی ماژین و همکاران (۱۳۹۷) تبلیغات کتابخانه‌ها تنها محدود به فضای کتابخانه‌هاست. همچنین طبق پژوهش کریم زاده و ابوالقاسم مسلمانی (۱۳۹۷) تعداد قلیلی از مراجعان با طرح‌های کتابخوانی نهاد کتابخانه‌های عمومی اطلاع دارند و تنها بخش کوچکی از اعضای کتابخانه‌های عمومی استان زنجان از طرح‌هایی چون طرح نشست ملی کتابخوان، طرح پوشش کتابخوان مجازی، طرح کتابخوان تخصصی، و طرح کتابخوان ماه اطلاع داشتند. بنابراین نباید از این نکته غافل شد که آگاه نبودن جامعه از اهداف کتابخانه به صورت کلی و حتی در مرحله‌ای بالاتر، آگاه نبودن کاربران از نظم و ترتیب کارها و روند خدمات و فعالیت‌های کتابخانه به ناکارآمدی این پایگاه مهم اطلاع رسانی منجر می‌شود. در مورد موانع کتابخانه‌ای موثر در استفاده از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر دزفول کمبود شرایط رفاهی مناسب در کتابخانه با میانگین ۳/۸۳ در رتبه اول جای گرفته است که با پژوهش هانگ و تهمن در سال ۲۰۱۸ که با میزان هزینه‌ای که برای کتابخانه صورت گرفته و امکانات بیشتری فراهم آمده و نیز با پژوهش فهیمی‌فر و فرزین یزدی (۱۳۹۳) در مورد که عدم رضایت کاربران از ساختمان کتابخانه‌ها مطابقت دارد. کمبود تبلیغات ملی، منطقه‌ای و محلی در مورد شناخت جامعه از کتابخانه‌های عمومی نیز در جایگاه‌های بعدی قرار گرفته‌اند همان‌طور که در پژوهش رستمی ماژین و همکاران (۱۳۹۷) که چهار شاخصه تبلیغات شامل توجه، علاقه، تمایل و

این قسمت پژوهش با پژوهش مومتمنی، همتی و مرادی (۱۳۹۱) که کمبود منابع و به روز نبودن آنها مهمترین مانع حضور کاربران به کتابخانه بوده و نیز با پژوهش فهیمی فر و فرزین یزدی (۱۳۹۳) در مورد عدم رضایت کافی از منابع کتابخانه مطابقت دارد. عدم وجود پارکینگ و عدم شادابی و زیبا بودن محیط کتابخانه نیز به ترتیب از جمله موانع دیگر کاربران برای استفاده از کتابخانه بودند که با پژوهش سیومارون (۲۰۱۱) که کمبود زیرساختها مانع حضور مردم به کتابخانه می شود و همچنین پژوهش بایی و چا (۲۰۱۵) که سهولت دسترسی موجب وفاداری کاربران می شود، مطابقت دارد. وجود شرایط نامناسب داخلی ساختمان کتابخانه های عمومی جهت استفاده از آنها (چون وجود پله، مشترک بودن بخش کودک با سالن مطالعه وغیره)، کمبود وسایل سرمایشی و گرمایشی مناسب، عدم وجود سکوت و آرامش محیطی مناسب برای مطالعه نیز به ترتیب از جمله موانع دیگر حضور کاربران به کتابخانه ها بوده است که بسیاری از آنها به علت نبود سازوکار مناسب برای انتخاب محل کتابخانه و یا در نظر نگرفتن استانداردهای مورد نیاز ساختمان کتابخانه قبل از بهره برداری از آن است. این مقوله با پژوهش فهیمی فر و فرزین یزدی (۱۳۹۳) در مورد عدم رضایت نسبت به ساختمان کتابخانه مطابقت دارد.

اخلاق نامناسب کتابدار به عنوان کمترین مانع تأثیرگذار در جهت حضور کاربران به کتابخانه های عمومی شهر دزفول بوده است که با نتایج پژوهش بایی و چا (۲۰۱۸) و فهیمی فر و فرزین یزدی (۱۳۹۳) مطابقت داشته ولی با کتابخانه هاگرتی (۲۰۰۲) که رفتار بد کتابداران ارزیابی شده مطابقت ندارد. ولی با پژوهش فهیمی فر و فرزین یزدی (۱۳۹۳) که کاربران از کتابداران رضایت کافی را داشتند، تطابق دارد. در اینجا باید گفت که برای یک کاربر که وارد محیط کتابخانه می شود رفتار کتابدار به عنوان نخستین نمود تماشای محیط کتابخانه است که می تواند عامل جذب یا طرد کاربر از کتابخانه شود. خوشبختانه طبق یافته های پژوهش، شهر دزفول در این زمینه با کمترین مشکل مواجه بوده است.

اقدام را در خصوص تبلیغات نهاد کتابخانه های عمومی سنجیدند، دریافتند نقش تبلیغات در شهر تهران کمتر از حد متوسط است. لذا تبلیغات نهاد نتوانسته است مراحل موفقیت را کسب کند. بر اساس یافته های همین پژوهش نشست های کتابخوان، تبلیغات محیطی، تبلیغات اینترنتی، تبلیغات در تلویزیون (به دلیل استفاده محدود نهاد کتابخانه های عمومی از این رسانه) با میانگین کم تر از حد متوسط نتوانسته اند مراحل موفقیت را در مدل آیدای طی کنند و همین امر منجر به شکاف بین کتابخانه ها و جامعه و ناآگاهی عموم مردم از خدمات و فعالیت های کتابخانه ها شده است که نیازمند برنامه ریزی در جهت اجرای هر چه بیشتر برنامه های فرهنگی و مناسب (به عنوان مانع بعدی) در خور جامعه خویش برای شناخت و استفاده بیشتر مردم از کتابخانه ها و تبدیل کتابخانه به یک پایگاه اجتماعی و به عبارت بهتر یک پاتوق اجتماعی هستند. در این قسمت پژوهش، با پژوهش هانگ و تهمتن در سال ۲۰۱۸ در مورد اجرای برنامه های کودک مناسب تطابق دارد.

نزدیک نبودن کتابخانه عمومی به محل زندگی به عنوان مانع بعدی کاربران بود. این قسمت پژوهش با پژوهش زندیان، قربانی، حسن زاده (۱۳۹۳) که در آن پژوهش بین فاصله کتابخانه با میزان مراجعه رابطه ای یافته نشده است، تطابق وجود ندارد. این امر دلالت بر مکان یابی مناسب کتابخانه ها و نیز امکان ارائه خدمات غیرحضور دارد تا کتابخانه ها در بعد فناوری ارتقا پیدا کرده و خدمات آنها محدود به ساعت فعالیت کتابخانه قرار نگیرد.

در مورد منابع کتابخانه های عمومی و متناسب بودن آنها با نیاز اطلاعاتی کاربران که در رتبه های ششم و هفتم کاربران قرار گرفته است باید گفت که نظام ارسال منابع به کتابخانه های عمومی به صورت متمرکز است و اکثرا بدون در نظر گرفتن نیازهای اطلاعاتی، محلی و بومی منطقه کتابخانه ها صورت می گیرد. گرچه طرح هایی چون طرح کتاب من و پس از آن طرح انتخاب کتابدار در جهت جبران خلاء موجود طرح ریزی شد ولی به دلیل ارسال دیر هنگام و کمبود بودجه متوقف و نتوانستند تأمین کننده منابع مورد نیاز اعضای کتابخانه ها باشند.

می‌تابد. امید است که در سال‌های آتی با هدف استفاده بیشتر مردم از کتابخانه‌های عمومی و برطرف سازی موانع و مشکلات ذکر شده و ایجاد شرایط مناسب دسترسی به کتابخانه‌ها بتوانیم کیفیت زندگی مردم را در راستای افق چشم انداز ۱۴۰۴ بهتر کرده و شاهد رشد هرچه فزاینده‌تر سطح کیفی و کمی کتابخانه‌های عمومی سراسر کشور عزیزمان ایران بالاخص شهرستان دزفول باشیم.

در این راستا پیشنهاد می‌شود پژوهش‌هایی در خصوص موارد ذیل صورت گیرد:

- ✓ بررسی موانع جذب و استفاده از خدمات کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان؛
- ✓ شیوه‌های تأمین بودجه مورد نیاز کتابخانه‌ها و نحوه اجرای آن؛
- ✓ مکان یابی مناسب ساختمان کتابخانه‌های استان خوزستان با استانداردهای کتابخانه‌ای؛
- ✓ نحوه تأمین منابع مورد نیاز کتابخانه‌ها و راه‌های پیشنهادی در این راستا؛
- ✓ مقایسه وضعیت کتابخانه‌های استان خوزستان با استانداردهای دیانی و ایفلا.

منابع

- اردانه، ف. (۱۳۹۵). بررسی موانع درون‌سازمانی و برون‌سازمانی استفاده از خدمات کتابخانه‌های عمومی استان ایلام از دیدگاه کاربران. پایان‌نامه منتشر نشده کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه الزهراء (س)، تهران.
- اسکروچی، ر؛ حاجی زین العابدینی، م؛ نوذر، س. (۱۳۹۱). بررسی مولفه‌های محاسبه سنجش سرانه مطالعه و ارائه چهارچوبی برای سنجش سرانه مطالعه در ایران. فصلنامه تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۶۸(۱۸): ۸۸-۶۷
- باغستانی تجلی، ع؛ مرجانی، ع؛ زبردست، م؛ (۱۳۹۵). واکاوی عوامل و موانع جذب مخاطب (پژوهشی در کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی). فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی، ۷۳(۱۹): ۱۹.
- حسن زاده، س؛ حریری، ن؛ گیلوری، ع. (۱۳۹۷). تأثیر استفاده از شبکه‌های اجتماعی بر وضعیت مطالعه نوجوانان: مطالعه موردی دانش‌آموزان مقطع متوسطه مدارس دخترانه سما در شهر تهران.

همانطور که ذکر شد بین جنسیت و موانع شخصی در استفاده از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر دزفول رابطه معناداری وجود دارد به طوری که موانع شخصی در استفاده از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهردزفول در مردان بیشتر است که این روند با پژوهش زندیان، قربانی، حسن زاده (۱۳۹۳) در مورد رابطه میان جنسیت و شرایط مردم مطابقت دارد.

همچنین میان تحصیلات و موانع کتابخانه‌ای در استفاده از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر دزفول رابطه معناداری وجود دارد به طوری که با افزایش میزان تحصیلات موانع کتابخانه‌ای در استفاده از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر دزفول بیشتر می‌شود اما در پژوهش زندیان، قربانی، حسن زاده (۱۳۹۳) چنین رابطه‌ای یافت نشد.

به طور کلی باید گفت که با تصویب قانون «تأسیس و نحوه اداره کتابخانه‌های عمومی کشور» در سال ۱۳۸۲ امور اداره کتابخانه‌های عمومی به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور واگذار گردید. و شاهد تحولات بسیارخوب و شگرفی نسبت به گذشته باشند همچنین توانسته اند برای ایجاد عدالت اجتماعی در استفاده از کتاب‌ها و مطالعه به صورت رایگان و بهبود کیفیت زندگی مردم گام‌های خوب و تاثیر گذاری بردارند و جایگاه و موقعیت اجتماعی کتابداران نیز دستخوش تغییرات مثبت بسیار بوده است. اما هنوز حیظه اختیارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی و نهاد کتابخانه‌های عمومی حداقل به لحاظ مکانیزم‌های تأمین بودجه و تأثیرگذاری بر مدیریت نهاد شفافیت لازم را ندارد (آجرلو و غفاری قدیر، ۱۳۹۰). کمبود بودجه تخصیص داده شده جهت انجام عملیات عمرانی مناسب در جهت تأمین شرایط رفاهی مناسب اعضای کتابخانه، نبود تبلیغات و اطلاع‌رسانی‌های مفید متناسب با نیازهای روز جامعه، کمبود منابع و روزآمد نبودن آنها با توجه به نیاز اعضای کتابخانه، عدم تخصیص ساختمان‌های استاندارد برای محیط کتابخانه‌ها سبب عقب ماندن کتابخانه‌ها از لحاظ سطح کیفی نسبت به آنچه که انتظار می‌رود شده است. این امر ضرورت توجه مدیران مسئول را به حل مشکلات ریشه ای این نهاد و ایفای رسالت اصلی کتابخانه‌ها که همان افزایش سرانه مطالعه و کتابخوان کردن اقشار مختلف جامعه است را بر

زنجان. فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۴ (۳): ۴۶۱-۴۷۸

گرچی، م؛ جعفری، م؛ رشیدی تبار، ش. (۱۳۹۴). بررسی عوامل موثر بر جذب کاربران با استفاده از عناصر آمیخته بازاریابی مدل p4 در کتابخانه های عمومی شهر سنندج. فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی، ۶۹ (۱).

مومنی، ع؛ همتی، الف؛ مرادی، ه. (۱۳۹۱). شناسایی و اولویت بندی موانع جوانان در استفاده از خدمات کتابخانه های عمومی: مطالعه موردی شهرستان سمنان. فصلنامه تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه های عمومی، ۱۸ (۴).

نهاد کتابخانه های عمومی کشور (۱۳۹۱). مجموعه دستور العمل های اداره ی کتابخانه های عمومی. تهران: کتاب نشر.

Arizona University Library (1999). Retrieved 15 December, 2012, from: [Httpwww://.library.arizona.edu/library /apitrc /pit](http://www.library.arizona.edu/library/apitrc/pit).

Bae, K.-J., & Cha, S.-J. (2015). *Analysis of the factors affecting the quality of service in public libraries in Korea*. Journal of Librarianship and Information Science, 47(3): 173-186. <https://doi.org/10.1177/0961000614532483>

Customer satisfaction (2000). *A Reasearch Reported for hagerty Library: Annual Meeting*. Drexel:Drexel University

Green, T. (1994). *Images and Perceptions as Barriers to the Use of Library Staff and Services*. New Library World, 95(7): 19-24 <https://doi.org/10.1108/03074809410070520> Download as .RIS

Huang, L.-M. and Tahamtan, I. (2018). *Why do People Come? The Factors Influencing Public Library Visits*. In L. Freund (Ed.), Proceedings of the Association for Information Science and echnology (pp. 832- 833.) Hoboken, NJ:Wiley. <https://doi.org/10.1002/pa2.2018.14505501136>

S. Sivakumaren Swaminathan B. Jeyaprakash - G. Karthikeyan (2011). *Barriers to Library and Information Science Research: a study Amonge Research Scholars*. Bjis, Marilia (SP),5(2): 57-68. Jul. /Dec. 2011. Available in: ISSN: 1981-1640 K.

فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۴ (۱): ۳۵-۴۹

خادمی زاده، ش؛ خادمی زاده، م. (۱۳۹۴). شناسایی عوامل موثر بر استفاده از کتابخانه های عمومی از دیدگاه کاربران این کتابخانه ها : مطالعه موردی شهرستان اندیمشک. مقالات همایش ملی کتابخانه های عمومی، عوامل و موانع جذب و توسعه مخاطب .

رستمی، م؛ اصنافی، الف؛ حاجی زین العابدینی، م. (۱۳۹۷). ارزیابی نقش تبلیغات در جذب مخاطب به کتابخانه های وابسته به نهاد کتابخانه های عمومی کشور بر اساس مدل آمیدا در شهر تهران. فصلنامه تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه های عمومی، ۲۴ (۴): ۵۸۹-۵۶۹

زندیان، ف؛ بیات بداقی، ن؛ فرخی، ف. (۱۳۸۸). بررسی ساختمان و تجهیزات کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی عمومی و دانشگاهی شهر زنجان از نظر میزان انطباق با استانداردهای بین‌المللی برای معلولان جسمی - حرکتی از دیدگاه مسئولان کتابخانه‌ها. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۲ (۴): ۲۴۹-۲۷۱.

زندیان، ف؛ قربانی، ع؛ حسن زاده، م. (۱۳۹۵). عوامل پیش‌برنده و بازدارنده در استفاده از کتابخانه‌های عمومی. فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۲ (۳).

عماد خراسانی، ن. (۱۳۹۱). خدمات عمومی کتابخانه و شیوه های آن. تهران: کتابدار.

غیوری، ز؛ حسن زاده، م. (۱۳۹۵). راهکارهای مؤثر بر جذب مخاطب به کتابخانه های عمومی ایران: مطالعه ای دلفی. فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی، ۶ (۲): ۲۲۶-۲۰۶.

فتاحی، ر. (۱۳۹۶). ارزش‌ها و جدابیت های کتابداری و اطلاع رسانی. تهران: کتابدار.

فهمی‌فر، س؛ فرزین یزدی، م. (۱۳۹۳). ارزیابی رضایت کاربران از مجموعه، ساختمان، تجهیزات، کتابداران و خدمات کتابخانه‌های عمومی یزد. فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۰ (۱): ۱۱۳-۱۲۶

کریم زاده، م؛ ابوالقاسم مسلمان، ط. (۱۳۹۷). اثربخشی تبلیغ طرح‌های کتاب‌خوانی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور بر جذب مخاطب از نظر اعضای کتابخانه: مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی استان

Investigating barriers affecting the attraction and use of Dezful Public Library Services

Samanesadat Ghazi¹ | Sara Saeedi²

- 1- Employee of the institution public libraries organization - Dezful city
(Corresponding Author) ghazisamanesadat@yahoo.com
- 2- Employee of the institution public libraries organization - Dezful city

Abstract

Objective: The aim of the present study is to investigate the barriers affecting users' use of the Dezful Library Services in 2019.

Method: This study is an applied one by purpose and descriptive survey method which was conducted using a researcher-made questionnaire. Based on the Morgan table formula, given the total number of members of these libraries, 382 individuals were randomly selected. After distributing questionnaires 302 people answered the questions and delivered the questionnaires. The data were analyzed by SPSS software using descriptive statistics, frequency tables, and Spearman correlation coefficient.

Results: The findings of the present study showed that priority, personal barriers to using and attracting people, the tendency to use the Internet in the first place, being busy considering education, work, personal in the second place, and preferring other hobbies in the third place. Effective barriers of library, respectively are lack of good welfare facilities in the first place, little local TV advertising in the second place, lack of proper local and regional advertisements in the third place.

Conclusion: The results of this study showed that increasing users' use of Internet services and mobile phones as the first and most important barrier to personal attraction are considered; and lack of welfare conditions in Dezful public libraries is also the first effective barrier of not attracting and using the services of these libraries. Increasing the level of education of individuals increases their level of demand for the physical condition of libraries and the use of their services, and men have more personal barriers than women to using the services of public libraries in the city of Dezful.

Keywords: Public Libraries, Dezful, Personal Barriers, attracting user