

## شناسایی راه‌های بهبود خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان از دیدگاه کاربران بر مبنای رهنمودهای ایفلا / یونسکو

ابراهیم ملایی

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه اصفهان

احمد شعبانی

استاد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه اصفهان

رقيه رضایی دریانی\*

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه اصفهان

تاریخ پذیرش: ۹۲/۲/۱۱

تاریخ دریافت: ۹۱/۸/۲۵

### چکیده

**هدف:** پژوهش حاضر با هدف شناسایی راه‌های بهبود خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان از دیدگاه کاربران بر اساس رهنمودهای ایفلا/یونسکو انجام شد.

**روش:** در این پژوهش از روش تحقیق پیمایشی تحلیلی بهره‌جویی شده، و برای نیل به اهداف تحقیق از پرسشنامه محقق‌ساخته بررسی خدمات جنبی از دیدگاه کاربران بر اساس رهنمودهای ایفلا/یونسکو در سه مولفه خدمات برون کتابخانه‌ای، تشکیل گروه‌های قصه‌گویی، و تشکیل گروه‌های مطالعاتی استفاده گردید. جامعه آماری کلیه اعضای کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور هستند که با توجه به حجم جامعه آماری تعداد ۴۵۹ نفر با استفاده از نمونه‌گیری خوشه‌ای به عنوان نمونه آماری برگزیده شدند.

**یافته‌ها:** یافته‌های تحقیق نشان داد که خدمات برون کتابخانه‌ای، برگزاری برنامه‌های قصه‌گویی، و تشکیل گروه‌های مطالعاتی در بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان تأثیرگذار است.

**نتیجه‌گیری:** یافته‌های این پژوهش مسئولین و کتابداران کتابخانه‌های مورد بررسی را از وضعیت خدمات جنبی آنها و اینکه تا چه حد پاسخگوی نیازهای کاربران و میزان رضایت آنها از این خدمات است آگاه می‌کند و می‌تواند الگویی برای سایر کتابخانه‌های عمومی بوده تا از نتایج پژوهش حاضر برای بالابردن سطح کیفیت و کمیت خدمات جنبی خود و رضایتمندی کاربران کتابخانه بهره‌مند شوند.

**کلیدواژه‌ها:** رهنمودهای ایفلا و یونسکو، خدمات جنبی، کاربران، کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

## مقدمه

از آنجا که هدف نهایی کتابخانه‌ها در بستر جامعه اطلاعاتی فراهم‌آوری وسایل دسترسی به هر نوع اطلاعات برای هر کس در هر زمان و مکان است، ارزیابی عملکرد آنها به عنوان یکی از وجوه مهم مدیریت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی مطرح می‌شود. چنین کاری برای مدیران کتابخانه‌ها و استفاده‌کنندگان از خدمات حائز اهمیت است؛ به عبارت دیگر کتابخانه‌ها باید به روشی استدلالی نشان دهند که خدمات ارائه‌شده به شکلی موثر نیازهای استفاده‌کنندگان را رفع کرده و از سوی دیگر میزان منابع مالی تخصیص داده‌شده به آن کتابخانه، با میزان نیاز مراجعان و رضایتمندی آنها متناسب است. کتابخانه‌های عمومی با توجه به کثرت مراجعین و نوع ارائه خدمات بیشتر مورد توجه قرار می‌گیرند. فلسفه وجودی کتابخانه‌های عمومی ارائه خدمات برای همهی افراد جامعه است، ارائه خدماتی که زمینه فرهنگی، آموزشی، علمی، تفریحی و سرگرمی را شامل می‌شود. این رسالت با دسترس‌پذیر ساختن دانش برای همهی گروه‌های جامعه به کمک برنامه‌ها، امکانات و نیروهای انسانی کارآمد میسر می‌شود. بدیهی است کتابخانه‌های عمومی باید وظیفه خود را که همانا رفع نیازهای اطلاعاتی عمومی یک جامعه است به وضوح بیان نموده، و همچنین به آن عمل نمایند. کتابخانه عمومی موظف به ارائه خدمات جنبی به تمام اقشار جامعه است. از جمله این خدمات می‌توان به برآوردن تسهیلات لازم به منظور استفاده محققین، تامین احتیاجات جامعه در زمینه کتب و نشریات، جمع‌آوری، طبقه‌بندی و نگهداری منابع و ایجاد امکانات نمایش فیلم، برگزاری جلسات سخنرانی و غیره اشاره نمود.

با توجه به اینکه امروزه اصل رضایت استفاده‌کنندگان، مقبولیت جهانی دارد؛ از این رو، خدمات ارائه‌شده توسط کتابخانه‌های عمومی نیز در نهایت بایستی برحسب دیدگاه و نظرهای کاربران ارزیابی شود. بررسی خدمات به ویژه خدمات جنبی از دید کاربران می‌تواند معیار مناسبی برای ارزیابی میزان موفقیت کتابخانه‌ها باشد. کتابخانه‌ها همانند یک موجود زنده نیازمند مراقبت، توجه و فراهم‌آوری شرایط رشد هستند. پس کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به عنوان عضو پویای جامعه باید مرتباً مورد مشاهده و ارزیابی قرار بگیرند، تا نقاط قوت و ضعف آنها شناخته شوند، و در راستای ارائه خدمات مطلوب قرار گیرند.

نقش کتابخانه‌های عمومی در آموزش همگانی و توسعه آموزش مادام‌العمر از موضوعات حائز اهمیت محسوب می‌شود. اهمیت کتابخانه‌های عمومی در همگانی‌بودن آنها و ارائه خدمات به تمامی اقشار جامعه است. انجمن کتابداران آمریکا<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) چندین هدف را برای این نوع کتابخانه‌ها برشمرده که از آن جمله می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد: کمک به توسعه و اعتلای دانش، پرکردن اوقات فراغت افراد جامعه به منظور بهسازی رفتارهای فردی و اجتماعی، کمک به شناخت و درک هنر، کمک به شکوفایی و اعتلای استعدادها و خلاقیت‌های روحی و ذهنی افراد جامعه، ارتقای توانایی‌های افراد جامعه برای انجام امور روزمره، و کمک به فرآیند خودآموزی، سوادآموزی و کسب سواد اطلاعاتی.

برای تحقق این اهداف وظایفی نیز برای کتابخانه‌های عمومی از جمله خدمات جنبی پیش‌بینی شده است. جالب است که اهمیت کتابخانه‌های عمومی در برخی از کشورها مانند کشورهای اروپای شمالی به حدی است که بر اساس قانون این کشورها ارائه خدمات کتابخانه‌ها به عموم استفاده‌کنندگان الزامی بوده و این امر در واقع بیانگر اهمیت کتابخانه‌های عمومی به ویژه از نظر ارائه خدمات جنبی در این جوامع است. بر این مبنا اهمیت و ضرورت خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی به موضوع این پژوهش جامعه عمل پوشانیده، نکات حائز اهمیتی را برای جامعه پژوهشی و اجرایی آشکار خواهد ساخت.

در دانشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی از خدمات جنبی<sup>۲</sup> به خدمات ترویجی<sup>۳</sup> یاد شده، و بیان داشته خدمات ترویجی فعالیت‌های جنبی است که کتابخانه به عهده می‌گیرد تا بتواند گروه‌هایی را که احتمالاً از کتابخانه و خدمات آن آگاهی ندارد با کتابخانه آشنا کند، از جمله تشکیل جلسات سخنرانی، گروه‌های قرائت و مطالعه، مباحثه و مناظره، و نیز بردن کتاب به زندان‌ها، باشگاه‌ها، یا بیمارستان‌ها و انجمن ادبی. این مرجع خدمات ترویجی را معادل خدمات جنبی قلمداد می‌کند (سلطانی و راستین، ۱۳۸۸).

<sup>۱</sup>. American Library Association

<sup>۲</sup>. Services peripheral

<sup>۳</sup>. Extension services

دایره المعارف کتابداری و اطلاع‌رسانی تصویر وسیع‌تری را از خدمات جنبی ارائه داده، خدمات جنبی را شامل برگزاری برنامه‌های قصه‌گویی، دوره‌های مطالعه، پرسش و پاسخ، نمایشگاه، جشن‌های سنتی و محلی، کنسرت، نمایش خیمه‌شب‌بازی، تئاتر و فیلم، و نیز برپایی همایش‌ها و نشست‌ها به منظور علاقه‌مند کردن جامعه به مطالعه و کتابخانه می‌داند (لطفی، ۱۳۸۱).

در سال ۱۹۹۴ سومین نسخه بیانیه یونسکو<sup>۱</sup> درباره کتابخانه‌های عمومی منتشر شد، پیش‌نویس این بیانیه به وسیله بخش کتابخانه‌های عمومی ایفلا<sup>۲</sup> تهیه شده است. این بیانیه به صورت سندی تعیین‌کننده در توسعه کتابخانه‌های عمومی درآمده، و توصیه‌هایی در مورد خط مشی‌ها و استانداردها برای کتابخانه‌های عمومی دارد. جیل<sup>۳</sup> درباره سند تجدیدنظرشده یونسکو در ذیل نظر ایفلا به تهیه مجموعه‌ای از رهنمودهای متناسب با کتابخانه‌های عمومی سراسر جهان و رهنمودها و استانداردهای کمی اشاره دارد، لیکن رمز استمرار توسعه کتابخانه‌های عمومی را تداوم فعالیت آنها در تامین خدمات و منابع برای پاسخگویی به نیاز جامعه می‌داند که در عصر اطلاعات صورت وقوع می‌یابد. این عناصر مبنی بر آموزش، اطلاعات، و رشد فردی قلمداد شده است (جیل، ۱۳۸۰).

برچین مبنایی در مقدمه‌ای که ویراستار گروه کاری به نمایندگی از طرف بخش کتابخانه‌های عمومی به منظور رهنمودهای ایفلا و یونسکو برای کتابخانه‌های عمومی نوشت، بیان کرد: "برای کامیابی در امر دسترسی اطلاعات برای همه کتابخانه‌های عمومی باید به انجام خدماتی که اطلاعات را به روش‌های مختلف در دسترس مردم قرار می‌دهند، ادامه دهند" (جیل، ۱۳۸۰). بنابراین، با توجه به نقش کتابخانه‌های عمومی و جنبه‌های حائز اهمیت خدمات جنبی، در این پژوهش سعی شده راه‌های بهبود خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان از دیدگاه کاربران بر مبنای رهنمودهای ایفلا و یونسکو در زمینه مولفه‌های خدمات جنبی مشتمل بر خدمات برون کتابخانه‌ای، برگزاری برنامه‌های قصه‌گویی، و تشکیل گروه‌های مطالعاتی مورد توجه قرار گیرد.

### پرسش‌های پژوهش

۱. تا چه میزان خدمات برون کتابخانه‌ای موجب بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان می‌شود؟
۲. تا چه میزان برگزاری برنامه‌های قصه‌گویی موجب بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان می‌شود؟
۳. تا چه میزان تشکیل گروه‌های مطالعاتی موجب بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان می‌شود؟
۴. میزان تاثیر مولفه‌های بهبود خدمات جنبی از دیدگاه کاربران در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان چقدر می‌باشد؟

### پیشینه پژوهش

بررسی پیشینه پژوهش نشان می‌دهد که اغلب پژوهش‌هایی که به بررسی رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان کتابخانه‌ها پرداخته صرفاً در رابطه با ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها بوده است. اما در زمینه بررسی راه‌های بهبود خدمات جنبی به ویژه در کتابخانه‌های عمومی پژوهشی انجام یا منتشر نشده است. بنابراین پیشینه پژوهش فاقد نمونه‌هایی است که مستقیماً به موضوع مورد بحث پرداخته اند. این امر یکی از محدودیت‌های پژوهش حاضر و از مهمترین دلایل انجام آن است. بنابراین از آنجا که تحقیقی مشابه پژوهش حاضر یافت نشد انجام پژوهش‌هایی در این رابطه می‌تواند در برنامه‌ریزی‌های آتی نقش موثری ایفا کند و حتی به عنوان مدرکی در ارزیابی کارکرد کتابخانه‌ها قلمداد شود. به طور کلی تحقیقاتی در رابطه با میزان رضایت‌مندی اعضای از خدمات صورت گرفته که در ذیل به آن‌ها اشاره می‌شود. از جمله این پژوهش‌ها در داخل می‌توان به تحقیقات انجام شده توسط هاشمی (۱۳۸۲)، علیزاده و قاضی‌زاده (۱۳۹۰) و مرادپور و مهوش (۱۳۹۰) و در خارج به تحقیقات انجام شده توسط Monash (2007)؛ به نقل از معدنی‌پور، (۱۳۸۸)، Fontenot (2007)، Fedorowicz (2007)، Landoni & Hanlon (2007)، Andrew (2008)، و Duesing (2009) اشاره کرد.

<sup>1</sup>. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO)

<sup>2</sup>. International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)

<sup>3</sup>. Gill

## روش‌شناسی پژوهش

با توجه به اهداف، ماهیت موضوع، جامعه آماری و شرایط زمانی و مکانی، تحقیق حاضر پیمایشی تحلیلی است. جامعه آماری پژوهش حاضر، کاربران کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان هستند که با توجه به حجم جامعه آماری تعداد ۴۵۹ نفر با استفاده از نمونه‌گیری خوشه‌ای به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. این تعداد از ۵ منطقه مختلف جغرافیایی (شهرستان‌های: خمینی‌شهر، کاشان، لنجان، ناین، و اصفهان) در سطح استان برگزیده شدند تا امکان تعمیم نتایج پژوهش به کل استان اصفهان وجود داشته باشد. در این پژوهش به دلیل مشخص نبودن واریانس جامعه آماری، پیش‌برآورد واریانس نمونه از طریق یک مطالعه مقدماتی، ضرورت داشت. از این رو، یک نمونه ۳۰ نفری از کاربران کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان به صورت تصادفی انتخاب و پرسشنامه بین آنان توزیع گردید. پس از استخراج داده‌های مربوط به پاسخ‌های گروه مزبور و پیش‌برآورد واریانس، با در نظر گرفتن دقت احتمالی مطلوب و ضریب اطمینان ۰/۹۵، حجم نمونه با استفاده از فرمول نمونه‌گیری عمومی کوکران برآورد شد.

ابزار مورد استفاده در این پژوهش برای گردآوری اطلاعات پرسشنامه محقق‌ساخته، با توجه به مولفه‌های پژوهش بر اساس مواد مکتوب کتابداری و اطلاع‌رسانی است که شامل ۴۲ سوال می‌باشد. در ارتباط با مولفه خدمات برون کتابخانه‌ای ۱۶ سوال، قصه‌گویی ۱۳ سوال، و تشکیل گروه‌های مطالعاتی ۱۳ سوال در پرسشنامه در نظر گرفته شده است. مقیاس اندازه‌گیری، مقیاس لیکرت می‌باشد. این پرسشنامه در مجموع سه بعد (خدمات برون کتابخانه‌ای، تشکیل گروه‌های قصه‌گویی و تشکیل گروه‌های مطالعاتی) دارد هر بعد دارای تعدادی سوال پرسشنامه‌ای است که میانگین هر بعد، حاصل جمع میانگین‌های سوال‌های مربوط به آن بعد است. در ضمن میانگین کل، حاصل جمع میانگین کل هر سه بعد می‌باشد.

روایی محتوایی این پرسشنامه توسط چند نفر از متخصصین در این زمینه تأیید شد؛ پایایی پرسشنامه مذکور با استفاده از آلفای کرونباخ برابر با ۰/۹۶ محاسبه گردید. همچنین جدول ۱ ضریب پایایی هر یک از مولفه‌های بهبود خدمات جنبی را نشان می‌دهد.

جدول ۱. ضریب پایایی مؤلفه‌های بهبود خدمات جنبی

ضریب پایایی	مؤلفه‌های بهبود خدمات جنبی
۰/۹۳	خدمات برون کتابخانه‌ای
۰/۹۵	برنامه‌های قصه‌گویی
۰/۹۲	گروه‌های مطالعاتی

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS-19 در سطح آمار توصیفی از فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار، واریانس و در سطح آمار استنباطی از آزمون‌های  $t$ ،  $t^2$  هتلینگ و آزمون کولموگروف-اسمیرنف استفاده شده است.

## یافته‌ها

در سطح آمار استنباطی نظر به اینکه استفاده از آزمون پارامتریک مستلزم اطمینان از نرمال بودن توزیع داده‌ها بوده ابتدا آزمون کولموگروف-اسمیرنف اجرا شد. جدول ۲ نتایج حاصل از این آزمون را نشان می‌دهد.

جدول ۲. نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنف

Sig	Kolmogorov - Smirnov Z	آماره
۰/۰۲۱	۱/۵۱	بهبود خدمات جنبی

از آنجا که  $+۱/۹۶ < \text{Kolmogorov - Smirnov Z} < -۱/۹۶$  است، با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان نتیجه گرفت که بین فراوانی‌های مشاهده شده و مورد انتظار تفاوتی وجود ندارد. به عبارت دیگر، توزیع جامعه نرمال است. بنابراین برای تجزیه و تحلیل داده‌ها با توجه به متغیرهای مورد بررسی از آزمون‌های  $t$ ، و  $t^2$  هتلینگ استفاده شد.

**پرسش اساسی اول:** تا چه میزان خدمات برون کتابخانه‌ای موجب بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان

می‌شود؟

به منظور دست‌یابی به پاسخ سوال اول پژوهش ۱۶ گویه (سوالات ۱-۱۶) در پرسشنامه منظور شده که در ادامه ابتدا نتایج توصیفی و سپس نتایج استنباطی بیان می‌گردد.

جدول ۳. فراوانی و درصد پاسخگویان نسبت به گویه‌های مؤلفه اول

ردیف	گویه	آماره						میانگین	مجموع	خیلی زیاد	زیاد	تا حدودی	کم	خیلی کم	
		فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد								
۱	خدمات به بیماران در بیمارستان‌ها و مراکز درمانی	فراوانی	۶۶	۶۳	۱۲۴	۱۲۰	۸۶	۴۵۹	۳/۲۱	۱۰۰	۱۸/۸	۲۶/۱	۲۷/۰	۱۳/۷	۱۴/۴
		درصد	۱۴/۴	۱۳/۷	۲۷/۰	۲۶/۱	۱۳/۷	۱۴/۴							
۲	خدمات به زندانیان در زندان‌ها	فراوانی	۵۵	۶۰	۱۲۲	۱۲۳	۹۹	۴۵۹	۳/۳۲	۱۰۰	۲۱/۶	۲۶/۸	۲۶/۵	۱۳/۱	۱۲/۰
		درصد	۱۲/۰	۱۳/۱	۲۶/۵	۲۶/۸	۲۱/۶	۱۲/۰							
۳	خدمات به گروه‌های نوسود	فراوانی	۳۰	۴۵	۱۲۰	۱۵۵	۱۰۹	۴۵۹	۳/۵۸	۱۰۰	۲۳/۷	۳۳/۸	۲۶/۲	۹/۸	۶/۵
		درصد	۶/۵	۹/۸	۲۶/۲	۳۳/۸	۲۳/۷	۶/۵							
۴	خدمات به معلولین جسمی در آسایشگاه‌های فیزیکی	فراوانی	۴۲	۶۲	۱۳۹	۱۲۴	۹۲	۴۵۹	۳/۳۵	۱۰۰	۲۰/۰	۲۷/۰	۳۰/۳	۱۳/۵	۹/۲
		درصد	۹/۲	۱۳/۵	۳۰/۳	۲۷/۰	۲۰/۰	۹/۲							
۵	خدمات به سالمندان در مراکز حفاظت سالمندان و خانه‌های مسکونی	فراوانی	۴۱	۷۶	۱۳۸	۱۰۷	۹۷	۴۵۹	۳/۳۱	۱۰۰	۲۱/۱	۲۳/۳	۳۰/۱	۱۶/۶	۸/۹
		درصد	۸/۹	۱۶/۶	۳۰/۱	۲۳/۳	۲۱/۱	۸/۹							
۶	خدمات به تمامی گروه‌های سنی کودک و نوجوان در مدارس و آموزشگاه‌ها	فراوانی	۲۳	۳۱	۹۷	۱۳۴	۱۷۴	۴۵۹	۳/۸۸	۱۰۰	۳۷/۹	۲۹/۲	۲۱/۱	۶/۸	۵/۰
		درصد	۵/۰	۶/۸	۲۱/۱	۲۹/۲	۳۷/۹	۵/۰							
۷	خدمات کتابخانه سیار	فراوانی	۲۸	۴۸	۹۲	۱۳۳	۱۵۸	۴۵۹	۳/۷۵	۱۰۰	۳۴/۴	۲۹/۰	۲۰/۰	۱۰/۵	۶/۱
		درصد	۶/۱	۱۰/۵	۲۰/۰	۲۹/۰	۳۴/۴	۶/۱							
۸	عرضه کتاب در اماکن عمومی، نمایشگاه‌ها، و فروشگاه‌های کتاب	فراوانی	۲۶	۳۷	۱۰۷	۱۳۷	۱۵۲	۴۵۹	۳/۷۶	۱۰۰	۳۳/۱	۲۹/۸	۲۳/۳	۸/۱	۵/۷
		درصد	۵/۷	۸/۱	۲۳/۳	۲۹/۸	۳۳/۱	۵/۷							
۹	برنامه‌ریزی برای بازدیدهای گروهی از کتابخانه	فراوانی	۳۳	۵۰	۱۲۹	۱۳۱	۱۱۶	۴۵۹	۳/۵۳	۱۰۰	۲۵/۳	۲۸/۵	۲۸/۱	۱۰/۹	۷/۲
		درصد	۷/۲	۱۰/۹	۲۸/۱	۲۸/۵	۲۵/۳	۷/۲							
۱۰	برنامه‌ریزی تحقیقات میدانی در چارچوب موضوعات محلی	فراوانی	۳۱	۵۹	۱۴۸	۱۳۰	۹۱	۴۵۹	۳/۴۱	۱۰۰	۱۹/۸	۲۸/۳	۳۲/۲	۱۲/۹	۶/۸
		درصد	۶/۸	۱۲/۹	۳۲/۲	۲۸/۳	۱۹/۸	۶/۸							
۱۱	فراهم‌آوری دسترسی از راه دور به شبکه‌ها و نظام‌های کتابخانه‌ای	فراوانی	۱۸	۶۹	۱۲۶	۱۳۳	۱۱۳	۴۵۹	۳/۶۲	۱۰۰	۲۴/۶	۲۹/۰	۲۷/۵	۱۵/۰	۳/۹
		درصد	۳/۹	۱۵/۰	۲۷/۵	۲۹/۰	۲۴/۶	۳/۹							
۱۲	آگاهی‌رسانی جاری در زمینه‌های مورد علاقه مراجعین	فراوانی	۲۲	۴۸	۱۲۰	۱۳۷	۱۳۲	۴۵۹	۳/۶۷	۱۰۰	۲۸/۸	۲۹/۸	۲۶/۱	۱۰/۵	۴/۸
		درصد	۴/۸	۱۰/۵	۲۶/۱	۲۹/۸	۲۸/۸	۴/۸							
۱۳	مشاوره و راهنمایی از طریق سامانه‌های پیوسته کتابخانه	فراوانی	۲۸	۵۳	۱۱۵	۱۳۷	۱۲۶	۴۵۹	۳/۶۱	۱۰۰	۲۷/۵	۲۹/۸	۲۵/۱	۱۱/۵	۶/۱
		درصد	۶/۱	۱۱/۵	۲۵/۱	۲۹/۸	۲۷/۵	۶/۱							
۱۴	خدمات تحویل مدرک از راه دور	فراوانی	۳۵	۶۳	۱۲۸	۱۰۷	۱۲۶	۴۵۹	۳/۴۹	۱۰۰	۲۷/۵	۲۳/۳	۲۷/۹	۱۳/۷	۷/۶
		درصد	۷/۶	۱۳/۷	۲۷/۹	۲۳/۳	۲۷/۵	۷/۶							
۱۵	آموزش مجازی کاربران در زمینه‌های مهارت‌های اطلاع‌یابی با استفاده از کلاس‌های پیوسته	فراوانی	۳۱	۵۶	۱۲۳	۱۳۹	۱۱۰	۴۵۹	۳/۵۲	۱۰۰	۲۴/۰	۳۰/۲	۲۶/۸	۱۲/۲	۶/۸
		درصد	۶/۸	۱۲/۲	۲۶/۸	۳۰/۲	۲۴/۰	۶/۸							
۱۶	خدمات مرجع (تلفنی، پستی و اینترنتی) از راه دور	فراوانی	۳۳	۴۷	۱۲۸	۱۳۸	۱۱۳	۴۵۹	۳/۵۴	۱۰۰	۲۴/۶	۳۰/۱	۲۷/۹	۱۰/۲	۷/۲
		درصد	۷/۲	۱۰/۲	۲۷/۹	۳۰/۱	۲۴/۶	۷/۲							

داده‌های جدول ۳ نشان می‌دهد که بیشترین میانگین مربوط به گویه ۶ (خدمات به تمامی گروه‌های سنی کودک و نوجوان در مدارس و آموزشگاه‌ها) با میانگین ۳/۸۸ و کمترین میانگین مربوط به گویه ۱ (خدمات به بیماران در بیمارستان‌ها و مراکز درمانی) با میانگین ۳/۲۱ است.

جدول ۴. نتایج آزمون t تک متغیره، مقایسه میانگین با میانگین فرضی (X=۳)

مؤلفه اول	میانگین	انحراف معیار	t	Sig
خدمات برون کتابخانه‌ای	۳/۵۴	۰/۸۷	۱۳/۱۳	۰/۰۰۱

نتایج آزمون t تک متغیره در جدول ۴ نشان می‌دهد، t مشاهده شده از مقدار بحرانی جدول در سطح خطای ۰/۰۵ بیشتر می باشد. بنابراین، از نظر پاسخگویان خدمات برون کتابخانه‌ای در بهبود خدمات جنسی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان تاثیرگذار است.

**پرسش اساسی دوم:** تا چه میزان برگزاری برنامه‌های قصه‌گویی موجب بهبود خدمات جنسی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان می‌شود؟

به منظور دستیابی به پاسخ سوال دوم پژوهش ۱۳ گویه (سوالات ۱۷ - ۲۹) در پرسشنامه منظور شده است.

جدول ۵. فراوانی و درصد پاسخگویان نسبت به گویه‌های مؤلفه دوم

ردیف	گویه	آماره						میانگین
		فراوانی	درصد	ح <sub>۱</sub>	ح <sub>۲</sub>	زیا	خ <sub>۱</sub> زیاد	
۱۷	خدمات ویژه گروه سنی کودک و نوجوان در کتابخانه	فراوانی	۲۸	۴۳	۱۰۱	۱۵۹	۱۲۸	۴۵۹
		درصد	۶/۱	۹/۴	۲۲/۰	۳۴/۶	۲۷/۹	۱۰۰
۱۸	تشکیل کلاس‌های قصه‌گویی در کتابخانه	فراوانی	۳۵	۴۴	۱۰۹	۱۵۸	۱۱۳	۴۵۹
		درصد	۷/۶	۹/۶	۲۳/۷	۳۴/۵	۲۴/۶	۱۰۰
۱۹	فراهم آوری منابع چاپی و دیداری-شنیداری مناسب جهت کلاس‌های قصه‌گویی	فراوانی	۲۷	۵۹	۱۰۷	۱۵۲	۱۱۴	۴۵۹
		درصد	۵/۹	۱۲/۹	۲۳/۳	۳۳/۱	۲۴/۸	۱۰۰
۲۰	بازی‌های فکری و تفریحات ورزشی حین قصه	فراوانی	۲۲	۵۷	۱۰۴	۱۴۵	۱۳۱	۴۵۹
		درصد	۴/۸	۱۲/۴	۲۲/۷	۳۱/۶	۲۸/۵	۱۰۰
۲۱	برپایی جلسات نقد و تفسیر کتاب‌های داستانی	فراوانی	۲۶	۵۶	۱۲۷	۱۳۹	۱۱۱	۴۵۹
		درصد	۵/۷	۱۲/۲	۲۷/۷	۳۰/۲	۲۴/۲	۱۰۰
۲۲	گزینش داستان مناسب با گروه‌های سنی مختلف (قبل از دبستان، سال‌های اول و آخر دبستان، دوره راهنمایی)	فراوانی	۲۳	۳۹	۱۱۷	۱۴۴	۱۳۶	۴۵۹
		درصد	۵/۰	۸/۵	۲۵/۵	۳۱/۴	۲۹/۶	۱۰۰
۲۳	تخصیص زمان مناسب جهت برنامه قصه‌گویی	فراوانی	۱۹	۵۲	۱۱۰	۱۶۱	۱۱۷	۴۵۹
		درصد	۴/۱	۱۱/۳	۲۴/۰	۳۵/۱	۲۵/۵	۱۰۰
۲۴	تخصیص مکان و فضای مناسب جهت برگزاری کلاس‌های قصه‌گویی	فراوانی	۱۵	۵۰	۱۰۸	۱۳۸	۱۴۹	۴۵۹
		درصد	۳/۳	۱۰/۹	۲۳/۵	۳۰/۱	۳۲/۲	۱۰۰
۲۵	ارتباط با سایر مراکز مرتبط از جمله کانون‌های پرورش فکری کودکان و نوجوانان، مدارس، آموزش و پرورش جهت برنامه‌ریزی و ارائه بهتر جلسات قصه‌گویی	فراوانی	۱۸	۴۱	۱۰۶	۱۵۳	۱۴۱	۴۵۹
		درصد	۳/۹	۸/۹	۲۳/۲	۳۳/۳	۳۰/۷	۱۰۰
۲۶	برگزاری منظم و مستمر برنامه‌های قصه‌گویی	فراوانی	۲۰	۴۶	۱۰۷	۱۵۹	۱۲۷	۴۵۹
		درصد	۴/۴	۱۰/۰	۲۳/۳	۳۴/۶	۲۷/۷	۱۰۰
۲۷	استفاده از فناوری‌های جدید در برنامه‌های قصه‌گویی	فراوانی	۲۲	۴۰	۱۱۶	۱۴۲	۱۳۹	۴۵۹
		درصد	۴/۸	۸/۷	۲۵/۳	۳۰/۹	۳۰/۳	۱۰۰
۲۸	همکاری والدین و مربیان با کتابداران در برگزاری کلاس‌های قصه‌گویی	فراوانی	۲۴	۴۰	۱۱۵	۱۳۰	۱۵۰	۴۵۹
		درصد	۵/۲	۸/۷	۲۵/۱	۲۸/۳	۳۲/۷	۱۰۰
۲۹	شناساندن فرهنگ عامه، مهارت‌های اجتماعی و ... در قالب داستان به کودکان و نوجوان	فراوانی	۲۱	۴۰	۱۱۶	۱۴۶	۱۳۶	۴۵۹
		درصد	۴/۶	۸/۷	۲۵/۳	۳۱/۸	۲۹/۶	۱۰۰

داده‌های جدول ۵ نشان می‌دهد که بیشترین میانگین مربوط به گویه ۲۵ (ارتباط با سایر مراکز مرتبط از جمله کانون‌های پرورش فکری کودکان و نوجوانان، مدارس، آموزش و پرورش جهت برنامه‌ریزی و ارائه بهتر جلسات قصه‌گویی) با میانگین ۳/۷۸

و کمترین میانگین مربوط به گویه ۲۱ (برپایی جلسات نقد و تفسیر کتاب‌های داستانی) با میانگین ۳/۵۵ می‌باشد.

جدول ۶. نتایج آزمون t تک متغیره، مقایسه میانگین با میانگین فرضی (X=۳)

مؤلفه دوم	میانگین	انحراف معیار	t	Sig
برگزاری برنامه‌های قصه‌گویی	۳/۶۹	۰/۸۸	۱۶/۷۳	۰/۰۰۱

نتایج آزمون t تک متغیره در جدول ۶ نشان می‌دهد، t مشاهده شده از مقدار بحرانی جدول در سطح خطای ۰/۰۵ بیشتر می‌باشد. بنابراین، از نظر پاسخگویان برگزاری برنامه‌های قصه‌گویی در بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان تاثیرگذار است.

**پرسش اساسی سوم:** تا چه میزان تشکیل گروه‌های مطالعاتی موجب بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان می‌شود؟

به منظور دستیابی به پاسخ سوال سوم پژوهش ۱۳ گویه (سوالات ۳۰-۴۲) در پرسشنامه منظور شده است.

جدول ۷. فراوانی، درصد و میانگین پاسخگویان نسبت به گویه‌های مؤلفه سوم

ردیف	گویه	آماره						
		فراوانی	درصد	میانگین	انحراف معیار	t	Sig	
۳۰	تشکیل گروه‌های مطالعاتی در کتابخانه	فراوانی	۳۳	۴۲	۱۳۱	۱۴۶	۱۰۷	۴۵۹
		درصد	۷/۲	۹/۲	۲۸/۵	۳۱/۸	۲۳/۳	۱۰۰
۳۱	تدوین خط مشی جهت سیر مناسب مطالعه در گروه‌های مطالعاتی	فراوانی	۳۰	۶۳	۱۳۹	۱۳۰	۹۷	۴۵۹
		درصد	۶/۵	۱۳/۷	۳۰/۳	۲۸/۳	۲۱/۱	۱۰۰
۳۲	بررسی مسایل موضوعی در گروه‌های مطالعاتی (مانند تحقیق درباره ه جانوران، استانها، آثار باستانی، مساجد، فیلم‌های سینمایی و تلویزیونی و ...)	فراوانی	۳۴	۶۰	۱۳۱	۱۳۹	۹۵	۴۵۹
		درصد	۷/۴	۱۳/۱	۲۸/۵	۳۰/۳	۲۰/۷	۱۰۰
۳۳	نشست‌های هفتگی در گروه‌های مطالعاتی	فراوانی	۸۳	۵۷	۱۴۰	۱۳۰	۹۴	۴۵۹
		درصد	۱۸/۳	۱۲/۴	۳۰/۵	۲۸/۳	۲۰/۵	۱۰۰
۳۴	تدوین فهرست‌های پژوهش برای اعضای گروه‌های مطالعاتی	فراوانی	۳۶	۸۰	۱۳۴	۱۱۹	۹۰	۴۵۹
		درصد	۷/۸	۱۷/۴	۲۹/۳	۲۵/۹	۱۹/۶	۱۰۰
۳۵	تدوین مقاله و گزارش توسط اعضای گروه‌های مطالعاتی	فراوانی	۳۰	۷۶	۱۳۳	۱۲۴	۹۶	۴۵۹
		درصد	۶/۵	۱۶/۶	۲۹/۰	۲۷/۰	۲۰/۹	۱۰۰
۳۶	برگزاری کارگاه‌های آموزشی مرتبط با موضوع مربوط به گروه‌های مطالعاتی	فراوانی	۳۰	۶۶	۱۲۱	۱۳۷	۱۰۵	۴۵۹
		درصد	۶/۵	۱۴/۴	۲۶/۴	۲۹/۸	۲۲/۹	۱۰۰
۳۷	فراهم‌آوری امکانات فیزیکی و رفاهی مناسب (تسهیلات مناسب) برای مطالعه و تحقیق	فراوانی	۳۲	۵۱	۹۳	۱۵۳	۱۳۰	۴۵۹
		درصد	۷/۰	۱۱/۱	۲۰/۳	۳۳/۳	۲۸/۳	۱۰۰
۳۸	مشاوره و راهنمایی کتابدار (پاسخ به سوالات و درخواست‌های اطلاعاتی با استفاده از مواد اطلاعاتی مناسب)	فراوانی	۲۸	۴۷	۱۰۲	۱۴۰	۱۴۲	۴۵۹
		درصد	۶/۲	۱۰/۲	۲۲/۲	۳۰/۵	۳۰/۹	۱۰۰
۳۹	تعیین جدول زمان‌بندی شده از شروع تا پایان کار گروه‌های مطالعاتی	فراوانی	۲۹	۵۴	۱۱۵	۱۳۴	۱۲۷	۴۵۹
		درصد	۶/۳	۱۱/۸	۲۵/۱	۲۹/۱	۲۷/۷	۱۰۰
۴۰	استفاده از اعضای توانمند و مجرب در گروه‌های مطالعاتی	فراوانی	۲۹	۵۸	۹۸	۱۳۷	۱۳۷	۴۵۹
		درصد	۶/۳	۱۲/۷	۲۱/۴	۲۹/۸	۲۹/۸	۱۰۰
۴۱	تبلیغات و اطلاع‌رسانی به اعضاء کتابخانه جهت جذب به گروه‌های مطالعاتی	فراوانی	۳۳	۴۲	۹۹	۱۴۱	۱۴۴	۴۵۹
		درصد	۷/۲	۹/۲	۲۱/۶	۳۰/۷	۳۱/۳	۱۰۰
۴۲	توزیع فهرست کتاب‌های تازه جهت اطلاع گروه‌های مطالعاتی	فراوانی	۳۲	۵۴	۹۰	۱۲۲	۱۶۱	۴۵۹
		درصد	۷/۰	۱۱/۸	۱۹/۶	۲۶/۶	۳۵/۰	۱۰۰

داده‌های جدول ۷ نشان می‌دهد که بیشترین میانگین مربوط به گویه ۴۲ (توزیع فهرست کتاب‌های تازه جهت اطلاع گروه‌های مطالعاتی با میانگین ۳/۷۱ و کمترین میانگین مربوط به گویه ۳۴ (تدوین فهرست‌های پژوهش برای اعضای گروه‌های مطالعاتی) با میانگین ۳/۳۲ است.

جدول ۸. نتایج آزمون t تک متغیره، مقایسه میانگین با میانگین فرضی (X=۳)

مؤلفه سوم	میانگین	انحراف معیار	t	Sig
تشکیل گروه‌های مطالعاتی	۳/۵۵	۰/۹۵	۱۲/۲۶	۰/۰۰۱

نتایج آزمون t تک متغیره در جدول ۸ نشان می‌دهد،  $t$  مشاهده شده از مقدار بحرانی جدول در سطح خطای ۰/۰۵ بیشتر می‌باشد. بنابراین، از نظر پاسخگویان تشکیل گروه‌های مطالعاتی در بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان تاثیر گذار است.

حال به منظور تعیین معنادار بودن تفاوت بین میانگین نمرات مؤلفه‌های بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان از آزمون  $t_2$  هتلینگ استفاده شد. بر اساس یافته‌های جدول ۹،  $F$  مشاهده شده در سطح  $Sig \leq 0/05$  معنادار بوده، یعنی تفاوت میانگین نمرات مؤلفه‌های بهبود خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان بطور یکسان وجود ندارد. همچنین، یافته‌های زیر نشان می‌دهد که بیشترین امکان بهبود خدمات جنبی مربوط به برگزاری برنامه‌های قصه‌گویی با میانگین ۴/۶۹ و کمترین، مربوط به میزان خدمات برون کتابخانه‌ای با میانگین ۳/۵۴ بوده است.

جدول ۹. مقایسه میانگین نمرات مؤلفه‌های بهبود خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان

میانگین نمرات مؤلفه‌های بهبود خدمات جنبی	میانگین	انحراف معیار
خدمات برون کتابخانه‌ای	۳/۵۴	۰/۸۷
برگزاری برنامه‌های قصه‌گویی	۴/۶۹	۰/۸۸
تشکیل گروه‌های مطالعاتی	۳/۵۵	۰/۹۵

$$Sig = 0/001 \quad F = 10/22 \quad t^2 = 20/48 \text{ هتلینگ}$$

پرسش اساسی چهارم: میزان تاثیر مؤلفه‌های بهبود خدمات جنبی از دیدگاه کاربران در کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان چقدر می‌باشد؟

به منظور دستیابی به پاسخ سوال کلی پژوهش ۴۲ سوال در پرسشنامه منظور شده که ابتدا میانگین و انحراف معیار محاسبه شد. سپس با استفاده از t تک متغیره تحلیل آماری انجام گرفت.

جدول ۱۰. نتایج آزمون t تک متغیره، مقایسه میانگین با میانگین فرضی (X=۳)

مؤلفه	آماره	میانگین	انحراف معیار	t	Sig
مؤلفه‌های بهبود خدمات جنبی	۳/۵۹	۰/۷۷	۱۶/۲۶	۰/۰۰۱	

برحسب یافته‌های جدول ۱۰،  $t$  مشاهده شده از مقدار بحرانی جدول در سطح خطای ۰/۰۵ بیشتر می‌باشد و از آنجا که میانگین مشاهده شده نیز از میانگین فرضی (X=۳) بیشتر است، بنابراین، از نظر پاسخگویان میزان تاثیر مؤلفه‌های بهبود خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان بیشتر از سطح متوسط می‌باشد و مؤلفه‌های بهبود خدمات جنبی در بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان تاثیر گذار است.



## نتیجه‌گیری

با توجه به اینکه در پژوهش حاضر نظر کاربران در ارتباط با خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی مثبت ارزیابی می‌شود نتایج پژوهش با پژوهش هاشمی (۱۳۸۲) هم‌خوانی دارد. در آن پژوهش میزان رضایت اعضا از خدمات کتابخانه‌های مساجد کشور زیر پوشش دبیرخانه ستاد عالی هماهنگی و نظارت بر کانون‌های فرهنگی و هنری مساجد کشور بررسی شد. ۲۱ درصد از افراد تأثیر برنامه‌های جنبی کتابخانه را بر سطح آگاهی اعضا خیلی زیاد دانسته‌اند. ۲۷ درصد اعضای گزینه زیاد، ۱۴ درصد اعضای گزینه متوسط و ۱ درصد از اعضای گزینه کم را انتخاب نموده‌اند.

در پژوهش مرادپور و مهوش (۱۳۹۰) که به بررسی «میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی خراسان شمالی از فضا و معماری کتابخانه‌ها» پرداختند از نظر پاسخگویان وجود فضاهای جنبی و رفاهی نسبتاً مهم توصیف شده است. در مورد میزان اهمیت فضاها و فعالیت‌های جنبی کتابخانه‌ها از نظر پرسش‌شوندگان فعالیت‌های پژوهشی و نقد کتاب به ترتیب با میانگین وزنی ۴/۱۷ و ۳/۹۲ دارای بیشترین اهمیت و نقد فیلم و برگزاری کارگاه‌ها و همایش‌ها به ترتیب با میانگین وزنی ۳/۳۷ و ۳/۱۷ کم اهمیت‌تر هستند. با توجه به اینکه کاربران بیشترین رضایت را از جلسات نقد کتاب داشتند، یافته‌ها با نتایج حاصل از این پژوهش در ارتباط با رضایت کاربران از تشکیل گروه‌های مطالعاتی هم‌خوانی دارد.

همچنین نتایج پژوهش حاضر در زمینه تأثیر تشکیل گروه‌های مطالعاتی در بهبود خدمات جنبی با پژوهش Landoni & Hanlon (2007) هم‌خوانی دارد. وی در پژوهشی با عنوان «گروه‌های مطالعاتی کتابهای الکترونیکی: جذب کاربران بوسیله کتابهای الکترونیکی در کتابخانه‌های عمومی» به بررسی نقش کتابهای الکترونیکی در جذب کاربران کتابخانه‌های عمومی پرداختند. اعضا در رابطه با تشکیل گروه‌های مطالعاتی ابراز رضایت داشتند.

نتایج پژوهش حاضر نیز نشان داد بیشترین میانگین (۳/۷۱) در حیطه تشکیل گروه‌های مطالعاتی توزیع فهرست کتابهای تازه جهت اطلاع گروه‌های مطالعاتی است. افراد علاقه‌مند به موضوعی مشترک می‌توانند از طریق دوره‌های مطالعه‌ای که کتابخانه ترتیب می‌دهد گرد یکدیگر جمع شوند. از آنجا که لازم است برای هر دوره مطالعاتی تسهیلاتی از نظر مطالب خواندنی فراهم شود، نتایج پژوهش نشان داد که از نظر کاربران توزیع فهرست کتابهای تازه می‌تواند در بهبود مولفه تشکیل گروه‌های مطالعاتی بیشترین تأثیر را داشته باشد. همچنین نتایج نشان داد بی‌علاقگی اکثر کاربران به تدوین فهرست‌های پژوهش موجب شد تا از نظر آنها این گویه کمترین تأثیر (میانگین ۳/۳۲) را دارا باشد.

نتایج پژوهش حاضر در رابطه با تأثیر خدمات برون‌کتابخانه‌ای در بهبود خدمات جنبی معلولان با تحقیق Fedorowicz (2007)، هم‌خوانی دارد. وی به بررسی مدل‌های آمریکایی از خدمات کتابخانه عمومی برای کاربران معلول در کشور لهستان پرداخت. یکی از مدل‌های مورد بررسی مدل خدمات برون‌کتابخانه‌ای بود. نتایج این پژوهش نشان داد خدمات برون‌کتابخانه‌ای در بهبود خدمات جنبی تأثیر گذار است.

پژوهش حاضر نشان داد بیشترین میانگین (۳/۸۸) در حیطه خدمات برون‌کتابخانه‌ای مربوط به ارائه خدمات جنبی به گروه سنی کودک و نوجوان در مدارس و آموزشگاه‌ها می‌باشد. مطابق با بیانیه ایفلا/یونسکو دو هدف از اهداف کتابخانه‌های عمومی حمایت از آموزش فردی و خودآموزی و آموزش رسمی در تمامی سطوح؛ و اجرا و تقویت عادت به مطالعه در کودکان از سنین خردسالی است. در این راستا برخی از خدمات جنبی ارائه‌شده در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان جهت گروه‌های سنی کودک و نوجوان در مدارس و آموزشگاه‌ها معرفی منابع موجود در کتابخانه‌ها با هدف ارتقای مطالعه مفید در بین دانش‌آموزان و اشاعه و ترویج این فرهنگ مطالعاتی، معرفی خدمات کتابخانه در طول سال به دانش‌آموزان شامل امکان استفاده از کتاب‌ها، مجلات، منابع مرجع و معرفی کانون‌های ادبی کتابخانه‌ها، همچنین معرفی طرح کتاب من، راهنمای جستجو در پایگاه نمایه‌نشریات، برگزاری مسابقات روزنامه دیواری، خلاصه کتاب، مسابقات کتابخوانی به همراه معرفی شبکه کتابخوانان حرفه‌ای (مسابقات آنلاین) است.

بر اساس یافته‌های پژوهش از نظر مراجعین برخی از راه‌های بهبود خدمات جنبی ارائه شده توسط کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان برای مدارس و آموزشگاه‌ها به قرار زیر است:

- تشکیل کلاسهای مختلف آموزشی از قبیل کامپیوتر، زبان و غیره؛
- فراهم آوری منابع دیداری و شنیداری شامل انواع سی دی های کمک درسی و فیلمهای آموزشی؛
- برگزاری تفریحات ورزشی و بازی‌های فکری در کتابخانه ویژه دانش آموزان زیر نظر یک مربی؛
- پاسخگویی به سوالات تحقیقی دانش آموزان با فراهم آوری منابع مرجع متناسب با گروه سنی آنها در حوزه انجام تحقیقات مدرسه؛

- برپایی کلاسهای آموزش چگونگی استفاده از کتابخانه؛

- برپایی نمایشگاه کتاب در مدارس.

همچنین نتایج نشان داد مراجعین به دلیل عدم آشنایی با ارائه خدمات جنبی توسط کتابخانه‌های عمومی به بیماران در بیمارستانها و مراکز درمانی، این گویه را کمتر (میانگین ۳/۲۱) در بهبود خدمات جنبی در حیطه خدمات برون کتابخانه‌ای موثر می دانستند. طبق بررسی‌های صورت گرفته توسط پژوهشگران، کتابهایی با مضمون مسائل اجتماعی، ادبیات، هنر و سرگذشت نامه‌ها و ارائه خدمات پستی امانی جهت ارائه خدمات جنبی به این گروه‌ها می‌تواند موثر باشد.

نتایج پژوهش حاضر در زمینه تاثیر برگزاری برنامه‌های قصه‌گویی با پژوهش Andrew (2008) هم‌خوانی دارد. وی به بررسی برداشت والدین از نقش موسیقی در برنامه‌های قصه‌گویی کتابخانه‌های عمومی پرداخت. این پژوهش به بررسی برداشت‌های مراقبتی والدین از موسیقی در قصه‌گویی کتابخانه‌ها برای کودکان زیر ۵ سال پرداخته است. در نتیجه داده‌های جمع‌آوری شده به استنتاج زیر منتهی شد. موسیقی در قصه‌گویی موجب ارتقای روابط اجتماعی کودکان شده است، موسیقی در قصه‌گویی تمرکز کودکان را بر داستان افزایش می‌دهد، موسیقی در قصه‌گویی حس داستان سرایی کودکان را افزایش می‌دهد، این جلسات سبب ایجاد ایده‌های جدید برای موسیقی در خانه و غیره می‌شود.

پژوهش حاضر نشان داد بیشترین میانگین (۳/۷۸) در حیطه برگزاری برنامه‌های قصه‌گویی، ارتباط با سایر مراکز مرتبط است. از آنجا که قصه‌گویی یکی از انواع خدمات جنبی جالب و مفید در کتابخانه محسوب می‌شود؛ نتایج نشان داد نقش قصه‌گویی خوب که با بهره‌گیری از توان و هنر خود، قصه‌ها را بازگفته و موجب انتقال ادبیات شفاهی شود، می‌تواند به رشد فکری و ذوق هنری اعضای کتابخانه کمک کرده و با بهره‌گیری از شکل شفاهی داستانها، کودکان و نوجوانان را از نظر زیبایی‌شناسی و مسایل تربیتی آگاه نماید. بنابراین، ارتباط و تعامل کتابخانه‌های عمومی با مراکز از قبیل کانونهای پرورش فکری کودکان و نوجوان، مدارس و آموزش و پرورش می‌تواند از طریق همکاری با کتابداران در زمینه‌های ارسال قصه‌گو، انتخاب قصه مناسب، آماده‌سازی قصه برای گفتن، روش قصه‌گویی، فضا و زمان قصه‌گویی باشد.

طبق یافته‌های پژوهش از نظر مراجعین برپایی جلسات نقد و تفسیر کتابهای داستانی کمترین میانگین (۳/۵۵) را به خود اختصاص داده است. جهت برپایی این جلسات، کتابخانه در روزهای از پیش تعیین شده از یکی از نویسندگان، مترجمان، تصویرگران و ... که در ارتباط با ادبیات کودک و نوجوان هستند و نیز اعضای کودک و نوجوان خود دعوت می‌کند تا در هر یک از این جلسات پس از معرفی، نقد و بررسی برخی از آثار با حضور پدیدآورندگان آن، به سوالات مطروحه پاسخ داده شود. مراجعین به کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان این گویه را کمتر در بهبود خدمات جنبی موثر می دانستند.

همچنین، این تحقیق نتایج نشان داد که بیشترین امکان بهبود خدمات جنبی مربوط به برگزاری برنامه‌های قصه‌گویی با میانگین ۴/۶۹ و کمترین، مربوط به میزان خدمات برون کتابخانه‌ای با میانگین ۳/۵۴ بوده است. بنابراین نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش Duesing (2009) هم‌خوانی دارد.

مطابق یافته‌های پژوهش حاضر برای اینکه اجرای فعالیتهای جنبی موفقیت‌آمیز باشد، وجود مکانی مناسب در کتابخانه برای این منظور ضروری است. کتابخانه باید از سالن سخنرانی، اتاقهایی جهت گردهمایی‌های مختلف، تجهیزات دیداری - شنیداری از قبیل پروژکتور، میکروفون و مجموعه‌ای مناسب برای پشتیبانی از فعالیتهای برخوردار باشد. همچنین، لازم است کتابدار روابط حسنه‌ای در جامعه برقرار کند تا بتواند هنگام ضرورت از راهنمایی، همکاری و مشارکت افراد جامعه و بویژه مسئولین بهره‌مند شود. کتابدار باید سازمان‌دهنده‌ای خوب، با قدرت درک نیازهای گروه‌های مختلف جامعه بوده، در مورد مجموعه کتابخانه آگاهی لازم را داشته باشد. در برنامه‌ریزی هر فعالیتی، باید زمینه‌ی افرادی را که فعالیت برای آنها صورت می‌گیرد، مدنظر قرار دهد. سطح فکری، مهارت زبان، علائق، نیازها و غیره باید مورد توجه باشد. ضروری است در کلیه فعالیتهای، با توجه به جزئیات، موارد با علاقه برنامه‌ریزی، سازماندهی و تکمیل شدند. بنابراین، چنانچه خدمات جنبی به نحو احسن انجام شود، به خودی خود وسیله موثری برای ترویج عادت به مطالعه در افراد جامعه خواهد بود.

با اینکه حرفه کتابداری در ایران بیش از چهار دهه عمر دارد، هنوز به خدمات عمومی به ویژه خدمات جنبی توجه کافی نمی‌شود، و حتی تاکید آموزش کتابداری بیشتر بر مسائل فنی است. درحالی‌که در جوامع پیشرفته با کمک فناوری‌های نوین و ایجاد شبکه‌های اطلاعاتی، فهرست نویسی، انتخاب و سفارش و اصولا مسائل فنی کتابخانه‌ها تا حدود بسیار زیادی حل شده و کتابداران فرصت کافی برای ارائه خدمات جنبی به مراجعان را دارند. در نتیجه افراد بیشتری به کتابخانه‌ها مراجعه کرده و به مطالعه و کتابخوانی تشویق و ترغیب می‌شوند (میرحسینی، ۱۳۷۳). بنابراین، بر اساس پژوهش‌های انجام‌یافته آشکار می‌شود که خدمات از موضوعات حائز اهمیت برای پژوهشگران در کتابخانه‌های عمومی محسوب شده، لیکن خدمات جنبی و گرایش به انجام خدمات برون کتابخانه‌ای، برگزاری برنامه‌های قصه‌گویی، تشکیل گروه‌های مطالعاتی و جذب کاربران، اعضا و جامعه به کتابخانه از مباحث نوینی است که در پژوهش‌های جاری کمتر به آن توجه شده و موضوع بدیعی است که با توجه به زمینه‌های جاری خدماتی آن می‌توان به مسائل و مشکلات موجود اشاره کرد، بر غنای خدماتی کتابخانه‌ها افزود و تبیین دیدگاه‌های نظری را در این حوزه ارتقا بخشید. با توجه به نتایج حاصل از این پژوهش می‌توان دریافت که خدمات جنبی موجب جذب بیشتر افراد جامعه به کتابخانه‌ها می‌شود و از مباحث مهم در رابطه با کتابخانه و کتابداری است.

## پیشنهادها

با توجه به یافته‌های پژوهش، پیشنهادهایی به شرح زیر ارائه می‌شود:

۱. با توجه به نظر مثبت کاربران کتابخانه‌های عمومی در مورد خدمات جنبی در کتابخانه‌ها، آموزش کتابداران و ارتقای سطح سواد اطلاعاتی آنها توسط سازمان مادر با هدف ایجاد خدمات برون کتابخانه‌ای، تشکیل کارگاه‌های قصه‌گویی و تشکیل گروه‌های مطالعاتی در کتابخانه پیشنهاد می‌شود؛
۲. تهیه سرفصل‌ها و موضوعات مشخص توسط نهاد کتابخانه‌های عمومی جهت ایجاد خدمات برون کتابخانه‌ای، کارگاه‌های قصه‌گویی و تشکیل گروه‌های مطالعاتی؛
۳. شناسایی نیازهای اطلاعاتی مراجعان و ایجاد خدمات جنبی برای گروه‌هایی با نیازهای مشابه؛
۴. ایجاد خدمات برون کتابخانه‌ای، کارگاه‌های قصه‌گویی و تشکیل گروه‌های مطالعاتی با هدف جذب همه افراد به کتابخانه و تشویق به مطالعه که در نهایت منجر به افزایش سرانه مطالعاتی خواهد شد؛
۵. نیازسنجی مسئولان و کتابداران با توجه به علائق مراجعان به کتابخانه، فرهنگ و هویت منطقه‌ای و تدارک خدمات جنبی مناسب جهت جذب آن‌ها به کتابخانه.

## منابع

- جیل، فیلیپ (۱۳۸۶). خدمات کتابخانه‌های عمومی: رهنمودهای ایفالا/یونسکو برای توسعه. ترجمه علی شکویی. تهران: چاپار.
- سلطانی، پوری و راستین، فروردین (۱۳۸۸). دانشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی. تهران: فرهنگ معاصر.
- علیزاده جدیدی، مرضیه و قاضی‌زاده، یوسف (۱۳۹۰). "بررسی میزان رضایت مراجعان کتابخانه‌های عمومی مرکزی استان مازندران از ارائه خدمات به مراجعه‌کنندگان". فصلنامه ارتباط علمی، ۱۹ (۱).
- لطفی، الهه (۱۳۸۱). دایره‌المعارف کتابداری و اطلاع‌رسانی. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.
- مرادپور، رضا و مهوش، محمد (۱۳۹۰). "میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی استان خراسان شمالی از فضا و معماری کتابخانه‌ها". تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۷ (۳)، ۴۰۱-۳۸۱.
- میرحسینی، زهره (۱۳۷۳). "نقش کتابخانه‌های عمومی در توسعه فرهنگ کتابخوانی". پیام کتابخانه، ۴ (۲ و ۱): ۲۷-۲۲.

هاشمی، ابوالفضل (۱۳۸۲). "بررسی میزان رضایت اعضاء از خدمات کتابخانه‌های مساجد کشور زیرپوشش دبیرخانه ستاد عالی هماهنگی و نظارت بر کانون‌های فرهنگی و هنری مساجد کشور". پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال.

American library accociation (2012). "Mission, priority areas and goals of public libraries". Retrieved September 10, 2012, from <http://www.ala.org/aboutala/governancepolicymanual>

Andrew, p (2008). "Parental perceptions of music in storytelling sessions in\_a public library". *Early childhood Journal*. 35 (5), 473-478.

Duesing (2009). "Academic health sciences library outreach and a state cancer coalition: Collaborative efforts in the cancer battle". *Journal of Consumer Health on the Internet*. 13 (3), 237-244 .

Fedorowicz, M (2007). "An evaluation of the American models of public library service for disabled users for Poland". *Turkish librarianship*. 21 (1), 29-44 .

Fontenot, M (2007). "A "Typical" Year in Outreach Services at Louisiana State University Middleton Library". *Louisiana Libraries*. 69 (3), 3-5 .

Gill, Philip (2012). "The public library service: the IFAL/UNESCO guidelines for development". Retrieved October 5, 2012, from <http://www.ifal.org/publications>

Landoni, M. Hanlon, G.(2007). "E-book reading groups: interesting with ebooks\_in public library". *Electronic Library*. 25 (5), 599-612