

## مطالعه عوامل موثر بر استفاده از کتابخانه‌های عمومی (مطالعه موردی کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه)

امین زارع

استادیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران

یاسر گودینی

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران

عارف ریاحی\*

دکترای علم اطلاعات و دانش‌شناسی، باشگاه پژوهشگران جوان، واحد علوم و تحقیقات تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۵/۸

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۲/۲۰

### چکیده

**هدف:** کتابخانه‌های عمومی باید دارای انواع منابع و امکانات برای هر قشر و سن و با هر میزان تحصیلات باشند تا تمامی اقشار جامعه بتوانند منابع مورد نیاز خود را در آنجا پیدا کنند. هدف پژوهش حاضر مطالعه عوامل موثر بر استفاده از کتابخانه‌های عمومی در شهر کرمانشاه است.

**روش:** روش پژوهش حاضر پیمایشی بوده جامعه آماری مطالعه حاضر را کلیه کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه تشکیل می‌دهند. داده‌های پژوهش با استفاده از پرسشنامه گردآوری شده است. روایی پرسشنامه با استفاده از نظرات صاحب نظران و پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ سنجیده شد که آلفای ۰/۹۴ حاکی از پایایی مناسب پرسشنامه بود.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد که میزان استفاده کاربران از کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه در وضعیت مطلوبی قرار ندارد. بعلاوه این پژوهش نشان داده است که میان متغیرهای "سن"، "جنسیت"، "تحصیلات"، "اوقات فراغت"، "استفاده از اینترنت" و "فاصله محل سکونت با کتابخانه‌ها" با میزان استفاده از کتابخانه‌های عمومی رابطه معناداری وجود دارد.

**نتیجه‌گیری:** لزوم توجه به مکانیابی مناسب کتابخانه‌های عمومی در شهر کرمانشاه و نیز سیاستگذاری جهت اصلاح ساختاری و محتوایی کتابخانه‌های عمومی جذب افراد مختلف به ویژه بانوان و جوانان از مهمترین نتایج پژوهش حاضر بود.

**کلیدواژه‌ها:** کتابخانه‌های عمومی، کرمانشاه، استفاده از کتابخانه

## مقدمه

اطلاعات، منبع حیاتی برای پیشرفت و نیروی اصلی حرکت جامعه و کشورهاست و کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به عنوان گنجینه دانش بشری و اطلاعات از اهمیت خاصی برخوردارند. کتابخانه‌های موفق است که بتواند نیازهای مراجعان را بشناسد و در جهت رفع آن گام بردارد. مراکز اطلاع‌رسانی بدون در نظر گرفتن نقش استفاده‌کننده، نمی‌توانند به رسالت خود به طور کامل بپردازند. کتابخانه‌ها از مهمترین مراکزی محسوب می‌شوند که در آن شناخت جامعه بر اساس تنوع اطلاعات مورد نیاز افراد می‌تواند مورد بررسی و مطالعه قرار گیرد. کتابخانه محل تلاقی افکار و نظرات عامه با صاحب‌نظران جامعه است و بنابراین می‌تواند در توسعه فرهنگی و اجتماعی جامعه نقش اساسی را ایفا نمایند.

از سویی دیگر کتابخانه‌های عمومی که با تمامی اقشار مردم در ارتباط هستند، از اهمیت و جایگاه ویژه‌ای برخوردارند. کتابخانه‌های عمومی را دانشگاه مردم خوانده‌اند؛ دانشگاهی که مراجعه به آن هیچ محدودیت و تبصره‌ای ندارد. ارتقاء سرانه آگاهی مردم، توسعه مطالعه و بهبود وضعیت فرهنگی جامعه از اهداف مهمی هستند که کتابخانه‌های عمومی پیگیری می‌کنند و اگر این پیش فرض را بپذیریم که شهروندان آگاه به مراتب از شهروندان ناآگاه بهترند، می‌توانیم به اهمیت کار کتابخانه‌های عمومی پی ببریم. سابقه دسترسی همگانی و عمومی به کتابخانه‌ها به قبل از قرن نوزدهم میلادی می‌رسد. در مشرق زمین و تمدن اسلامی با شکل‌گیری کتابخانه‌هایی که وقف عام بودند به نوعی دسترسی عمومی به کتابخانه‌ها ممکن شد. ولی کتابخانه عمومی به مفهوم واقعی آن از قرن نوزدهم و اوایل قرن بیستم شکل گرفت و به رشد همه جانبه خود ادامه داد و اساساً به دوره کتاب چاپی و ظهور دموکراسی و گسترش تعلیمات عمومی در سطح جهان تعلق دارد. کتابخانه عمومی، کتابخانه‌ای است که از منابع مالی دولتی شکل می‌گیرد و خدمات رایگان به تمام اقشار جامعه ارائه می‌کند و یکی از مهم‌ترین نمادها و نهادهای جوامع دموکراتیک امروزی محسوب می‌شود. در کتابخانه عمومی تمامی افراد بدون هیچ‌گونه محدودیتی حق استفاده از منابع را دارند. کتابخانه‌های عمومی یکی از ابزارهای اصلی توسعه فرهنگی در جوامع به حساب آورده می‌شوند و می‌توانند در توسعه نیروی انسانی نقش اساسی ایفاء کنند (مزینانی، ۱۳۷۹). کتابخانه‌های عمومی باید دارای انواع منابع برای هر قشر و سن و با هر میزان تحصیلات باشند تا تمامی اقشار جامعه بتوانند منابع مورد نیاز خود را در آنجا پیدا کنند. این نوع کتابخانه‌ها باید دارای انواع منابع و رسانه‌ها مثل کتاب، جزوه، نشریات ادواری و مواد دیداری و شنیداری و رسانه‌های الکترونیکی باشند و به تمامی اقلیت‌های نژادی، زبانی و قومی نیز منابع مورد لزوم و خاص را ارائه نمایند (مزینانی، ۱۳۷۹).

امروزه از یک سو به دلیل فراوانی مشکلات، اوضاع اقتصادی نامناسب در سراسر جهان، افزایش قیمت وسایل، تجهیزات، منابع و سایر امکانات مورد نیاز کتابخانه‌های عمومی، این کتابخانه‌ها با مشکلات زیادی مواجه هستند و از سوی دیگر کاربران نیز با توجه به مشغله‌های فراوان روزمره و همچنین نبود وقت کافی جهت مراجعه به کتابخانه، کتابخانه‌های عمومی را با چالش‌های فراوانی روبرو کرده است. کشور ایران و به تبع آن شهر کرمانشاه نیز از این قاعده مستثنی نبوده و بر اساس سخنرانی مقام معظم رهبری در مهرماه سال ۱۳۹۰ در جمع مردم کرمانشاه مبنی بر وجود مشکلات فرهنگی در کشور و به خصوص استان کرمانشاه، این احتمال وجود دارد که میزان مراجعه به کتابخانه‌های عمومی در این شهر پایین باشد. لذا این منطقه بیش از پیش به بررسی عواملی که باعث استفاده یا عدم استفاده از کتابخانه‌های عمومی می‌شود نیازمند است. با توجه به موارد مذکور تحقیق حاضر بر آن است تا عوامل تأثیرگذار بر استفاده و یا عدم استفاده کاربران کرمانشاهی از کتابخانه‌های عمومی را مورد بررسی قرار داده تا در این زمینه به مسئولان امر، کتابداران و کتابخانه‌های عمومی این امکان را بدهد تا در پرتو یک برنامه‌ریزی مدون، هماهنگ و همه جانبه، هرچه بهتر در صدد برطرف کردن معایب و کاستی‌ها و حرکت به سوی افق‌های روشن فرهنگ و دانش برآیند. با توجه به مطالب ارائه‌شده، هدف کلی این پژوهش تعیین میزان استفاده و عوامل مرتبط با استفاده کاربران کرمانشاهی از کتابخانه‌های عمومی می‌باشد. در نتیجه این پژوهش در صدد پاسخگویی به سوالات اساسی زیر است:

۱. میزان استفاده کاربران کرمانشاهی از کتابخانه‌های عمومی چقدر است؟
۲. آیا بین سن و استفاده از کتابخانه‌های عمومی در بین کاربران کرمانشاهی رابطه معناداری وجود دارد؟
۳. آیا بین میزان تحصیلات و استفاده از کتابخانه‌های عمومی در بین کاربران کرمانشاهی رابطه معناداری وجود دارد؟
۴. آیا بین بین اوقات فراغت و استفاده کاربران کرمانشاهی از کتابخانه‌های عمومی رابطه معناداری وجود دارد؟
۵. آیا بین کاربری اینترنت و استفاده از کتابخانه‌های عمومی در بین کاربران کرمانشاهی رابطه معناداری وجود دارد؟
۶. آیا بین فاصله محل سکونت کاربران کرمانشاهی تا کتابخانه عمومی و استفاده آنان از کتابخانه‌های عمومی رابطه معناداری وجود دارد؟
۷. آیا بین مردان و زنان در زمینه استفاده از کتابخانه‌های عمومی تفاوت معناداری وجود دارد؟

### پیشینه پژوهش

در مورد بررسی عوامل استفاده از کتابخانه‌های عمومی در ایران مطالعات مختلفی صورت گرفته است که به صورت خاص به بررسی یک طیف خاص از کاربران جامعه مانند: دانش آموزان، دانشجویان، بزرگسالان و نظایر آنها پرداخته شده است. بهابادی (۱۳۷۵) طی پیمایشی، نقش دبیران و پیشرفت تحصیلی در ایجاد گرایش به مطالعه را در دانش آموزان پایه سوم متوسطه دبیرستان‌های شهر تهران مورد مطالعه قرار داد. نتایج به دست آمده نشان داد که دانش آموزان رشته تجربی بیشتر از دانش آموزان سایر رشته‌ها، عدم گرایش به مطالعه از خود نشان داده و دو رشته دیگر یعنی ریاضی و ادبیات تمایل یکسانی در عدم گرایش به مطالعه داشتند. دبیران در ایجاد گرایش به مطالعه در دانش آموزان رشته‌های ریاضی فیزیک و ادبیات نقش چندانی نداشته‌اند، اما در مورد دانش آموزان رشته تجربی نقش تعیین کننده‌ای را ایفا کرده‌اند.

زرسازی (۱۳۸۳) در مطالعه خود «علل و عوامل عدم گرایش جوانان به مطالعه کتاب در شهر تهران» که به شیوه پیمایشی صورت گرفت، نشان داد که گروه سنی ۱۰ تا ۲۰ سال که قشر فعال و پویای کشور را تشکیل می‌دهند، بیش از دیگران در اوقات فراغت خود به تماشای تلویزیون می‌پردازند. به عبارت دیگر، می‌توان گفت فرهنگ شفاهی جایگزین فرهنگ دیداری و نوشتاری شده و این خود به کاهش رغبت جامعه به استفاده از کتابخانه‌ها کمک کرده است.

حصاری (۱۳۸۵) در پژوهش پیمایشی با عنوان «بررسی نیازهای اطلاعاتی زنان خانه‌دار در کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد» بیان می‌کند که در گروه نیازهای فردی، به نظر زنان خانه‌دار، کسب آگاهی و اطلاعات در زمینه بهداشتی حائز اولویت اساسی است و در گروه نیازهای آموزشی و تحصیلی، زنان خانه‌دار نیاز به منابع علمی مانند کتب روانپزشکی، پزشکی و ... به عنوان اولویت برتر نام برده‌اند. به طور کلی اولویت اول زنان خانه‌دار ۲۱۶ نفر (۷۲ درصد) در زمینه کسب اطلاعات در زمینه‌های فردی، اولویت دوم ۷۸ نفر (۲۶ درصد) پاسخگویان در ارتباط با نیازهای دینی، ۴۸ نفر (۱۶ درصد) پاسخگویان در ارتباط با نیازهای آموزشی و ۲۰ نفر (۶/۷ درصد) پاسخگویان در ارتباط با نیازهای سیاسی و اجتماعی ذکر کرده‌اند. میزان استفاده زنان خانه‌دار مشهدی از کتابخانه‌های عمومی به این صورت بیان شده است: ۱۲۲ نفر (۴۰/۷ درصد) خیلی استفاده می‌کنند، ۱۳۲ نفر (۴۴ درصد) تاحدی استفاده می‌کنند، ۲۴ نفر (۸ درصد) کم استفاده می‌کنند و ۱۸ نفر (۶ درصد) اظهار داشتند که اصلاً استفاده نمی‌کنند.

کنعانی (۱۳۸۷) در پژوهشی که به صورت پیمایشی با عنوان «مطالعه رفتار اطلاع‌یابی مراجعان به کتابخانه‌های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران در مناطق بیست‌گانه شهر تهران» به انجام رسانده به این نتایج دست یافته است که: ۵۷/۸۴ درصد از مراجعه‌کنندگان را زنان تشکیل می‌دهند، ۵۷/۰۷ درصد این مراجعه‌کنندگان در مقطع دبیرستان در حال تحصیل بوده‌اند. همچنین ۵۱/۷۲ درصد این جامعه بین ۱۷ تا ۲۰ سال قرار دارند، بر اساس نتایج پژوهش متوسط مراجعه به این کتابخانه‌ها ۳/۳۶ درصد مرتبه در ماه می‌باشد که ۷۴/۵۲ درصد مراجعه‌کنندگان بیش از سه مرتبه در ماه به کتابخانه‌ها مراجعه می‌کنند. ۵۴/۶۱٪ مراجعه‌کنندگان

با هدف افزایش معلومات خود به کتابخانه مراجعه می‌کنند و ۵۶/۹۵ درصد از نحوه استفاده از رایانه در امر بازیابی اطلاعات آشنایی دارند. همچنین متوسط مطالعه مراجعه‌کنندگان کمتر از یک ساعت در روز می‌باشد.

امیدخدا و سپهر (۱۳۸۸) نتایج پژوهش خود را با عنوان "بررسی موضوعات مورد علاقه اعضای جوان کتابخانه‌های عمومی شهر تهران جهت مطالعه در اوقات فراغت" به این صورت بیان کرده‌اند: بیشتر اعضا (۳۹ درصد) باهدف گذراندن اوقات فراغت به کتابخانه‌ها مراجعه می‌کنند. همچنین بررسی ریزتر یافته‌های پژوهشی نشانگر آن است که در کل سطح شهر تهران خصوصاً در حوزه‌ی جنوب و مرکز، کتابخانه‌ها، نقش اساسی در پرکردن اوقات فراغت کاربران جوان دارند. زمان با توزیع فراوانی ۴۴/۲ درصد، موضوعی است که بیش از سایر گزینه‌ها مورد توجه و علاقه‌ی کاربران می‌باشد. بعد از آن موضوعات ورزشی با ۲۰/۱ درصد، موضوعات هنری با ۱۵/۱ درصد و طنز با ۱۳/۶ درصد در رده‌های بعدی قرار دارند.

معرف‌زاده (۱۳۸۹) در پژوهش پیمایشی که با عنوان «بررسی عوامل ترغیب‌کننده و بازدارنده مطالعه در میان مراجعان کتابخانه‌های عمومی شهرستان ماهشهر» انجام داده است بیان می‌کند که از میان عوامل مؤثر بر مطالعه در میان مراجعان کتابخانه‌های عمومی، بین وضعیت کتابخانه‌های عمومی و تحصیلات افراد و نیز بین تحصیلات والدین و درآمد خانواده رابطه معنی‌داری وجود دارد و این رابطه مثبت است، ولی رابطه بین قیمت کتاب‌ها و استفاده از سایر رسانه‌ها با مطالعه، منفی می‌باشد. همچنین یافته‌ها نشان داد که بین عوامل تاهل و جنسیت با مطالعه رابطه معنی‌داری وجود ندارد. به علاوه، مطالعه حاضر نشان داد که نقش خانواده در ترغیب فرزندان به مطالعه، وجود کتابخانه در مدارس، گنجاندن ساعاتی به عنوان ساعت مطالعه در برنامه درسی و به خصوص اخلاق خوب کتابداران کتابخانه‌ها اهمیت بسیاری در ترغیب به مطالعه دارد. در مقابل نداشتن انگیزه، کمبود وقت، مناسب نبودن کتابخانه‌ها، گرانی کتاب و جهت‌گیری‌های جامعه به سمت مسائل اقتصادی باعث رکود مطالعه در جامعه به عنوان عوامل بازدارنده مطالعه استنباط شده است.

مومنی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «شناسایی و اولویت‌بندی موانع جوانان در استفاده از خدمات کتابخانه‌های عمومی: مطالعه موردی شهرستان سمنان» به این نتایج دست یافتند که با توجه به رتبه‌بندی صورت گرفته «کمبود کتابهای مورد نیاز جوانان» مهم‌ترین مانع حضور آنها در کتابخانه‌ها دانسته شد. همچنین «به‌روزی نبودن منابع کتابخانه»، «نبود انگیزه و زمان کافی برای مطالعه» و «مناسب نبودن شرایط فیزیکی کتابخانه‌ها» در رتبه‌های بعدی قرار گرفته است.

باقری و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی به بررسی «تاثیر مشاوره اطلاعاتی بر بهبود رفتار اطلاع‌یابی مراجعان به کتابخانه‌های عمومی کشور: مطالعه موردی کتابخانه عمومی شهید توکلی فولادشهر» پرداختند. نتایج پژوهش آنها نشان داد که برگزاری جلسات مشاوره اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی، در بهبود دسترسی مراجع‌کنندگان به منابع کتابخانه‌ای، در بهبود رفتار اطلاع‌یابی مراجع‌کنندگان و بر نگرش مثبت آنان در مورد اهمیت برگزاری این جلسات تاثیر به‌سزایی داشته است.

عاصمی (۱۳۹۱) در پژوهش پیمایشی با عنوان «عوامل مؤثر بر نیازهای اطلاعاتی کاربران دبیرستانی کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد» به این نتایج دست یافته است که عوامل فردی و آموزشی بیشترین تاثیر را بر نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌ها دارند. عوامل اجتماعی - اقتصادی در رتبه‌های بعدی این تاثیر قرار می‌گیرند و کمترین تاثیر مربوط به عوامل مذهبی است.

### پیشینه پژوهش در خارج از ایران

اولین بررسی‌ها در این حوزه در ایالات متحده آمریکا و در دهه ۱۹۳۰ انجام گرفت (Lubans, 1975). از دهه ۱۹۴۰ به بعد این‌گونه بررسی‌ها در همان کشور به سرعت افزایش یافت (Von, 1995). ویلسون (Wilson, 2000) تاریخ اولین بررسی استفاده‌کنندگان در انگلستان را سال ۱۹۴۸ می‌داند. از سال ۱۹۴۸ به بعد کشورهای زیادی بررسی استفاده‌کنندگان را آغاز کردند. از دهه ۱۹۶۰ با افزایش بسیار این نوع بررسی‌ها در جهان مواجه می‌شویم. افزون بر مرور این بررسی‌ها توسط افراد مختلف از دهه

۱۹۷۰، هر سال فصلی از کتاب بررسی سالانه علوم و فن آوری اطلاعات به مرور این گونه تحقیقات اختصاص می‌یابد. هر ماه نیز در مجله LISA شاهد خبر انتشار این گونه بررسی‌ها هستیم.

نتایج مطالعات اسمیت (Smith, 1995) نشان داد که نگرش خواندن، بر رفتار خواندن، انتخاب مواد خواندنی و همچنین بر توسعه استفاده از کتابخانه توسط فرد تأثیر می‌گذارد. بزرگسالانی که دیدی مثبت نسبت به خواندن دارند، وقت بیشتری را صرف مطالعه روزانه و خواندن مطالب متنوع می‌کنند. بهبود نگرش خواندن موجب توسعه خواندن، عادت خواندن، بهبود درک مطلب و مهارت‌های تجزیه و تحلیل واژگان در خوانندگان می‌شود. آنان معتقدند اگر آموزش خواندن صرفاً بر مهارت‌ها تأکید کند و هیچ تلاشی را در جهت ایجاد علاقه و نگرش مثبت نسبت به خواندن صورت ندهد، نتیجه آن به وجود آمدن نسلی بدون خواننده و یا باسوادان بی‌سواد خواهد بود.

کراشن (Krashen, 1998) بر پایه نتایج بررسی خود در زمینه رشد مطالعه در کودکان و نوجوانان و توسعه آن در میان اقشار مختلف جامعه اظهار می‌دارد که برای رشد موفقیت دانش‌آموزان باید آنان در معرض موادی خواندنی قرار گیرند که از آنها لذت ببرند. وی همچنین بیان می‌کند که نرخ وجود کتاب به ازای هر دانش‌آموز نیز یکی از موارد مهم در جلب رضایت فرد است. به علاوه، وجود کتابداران متخصص را نیز نباید نادیده گرفت.

کولن (Cullen, 2001) پژوهشی را در زمینه بررسی رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان انجام داد. در این پژوهش، رابطه میان کیفیت خدمات و رضایت استفاده‌کنندگان مورد ارزیابی قرار گرفت، نتایج نشان داد فاصله چشمگیری میان توقعات استفاده‌کننده و خدمات کتابخانه‌ای وجود دارد.

کتابخانه دانشگاه لینگنان<sup>۱</sup> چین در سال ۲۰۰۲ میلادی، میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه خود را بررسی کرد. یافته‌های پژوهش مبتنی بر این موارد بود: ۵۹ درصد از پاسخگویان از کیفیت خدمات مرجع کتابخانه رضایت داشتند. بیش‌ترین میزان رضایت‌مندی به امانت بین کتابخانه‌ای معادل ۳۰ درصد اختصاص داشت، نتایج این پژوهش نشان داد که میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه مزبور نسبت به پنج سال گذشته افزایش داشته است.

چانگ (Chang, 2005) در پژوهشی تحت عنوان "رضایت بخشی استفاده‌کنندگان از خدمات سؤال و جواب اینترنتی در کتابخانه‌های عمومی" دریافت که با ارزیابی رضایت از این خدمات در یک بررسی سه ماهه (۱۲ فوریه تا ۱۱ می) در سال ۲۰۰۲ میلادی، بیشتر پاسخگویان از جواب‌هایی که دریافت نموده‌اند، بسیار راضی بوده و فقط تعداد کمی از پاسخ‌دهندگان از این خدمات احساس نارضایتی داشتند که نتیجه آن پیشنهادهایی برای ارتقاء سطح خدمات مرجع دیجیتال کتابخانه‌های عمومی دیجیتالی بود.

### جمع‌بندی پیشنهادها

بر اساس مطالعات گذشته، که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است، مشخص شد که از یک سو عواملی مانند: جنسیت، شغل، سطح تحصیلات، سن و نظایر آن تأثیر فراوانی بر مراجعه به کتابخانه و استفاده از آن دارد. از سوی دیگر پیشرفت ابزار و وسایل ارتباط جمعی مانند: اینترنت، تلفن همراه، رایانه، تلکس و امثال آنها باعث شده تا حد زیادی بر مراجعه استفاده‌کنندگان تأثیرگذار باشد، در برخی از بررسی‌ها عدم استفاده و یا استفاده بسیار کم برخی از سنین مورد مطالعه رابطه معناداری دارد که شامل

<sup>۱</sup>. Lingnan Library

سنین ۱۵ تا ۳۵ سال دانش آموزان و دانشجویان (قشر فعال و پویای کشور) را شامل می‌شود، که به طور معمول باید میزان مراجعه و استفاده از کتابخانه بیشتری را نسبت به سایر افراد جامعه داشته باشند.

### روش پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ هدف کاربردی و به روش پیمایشی-توصیفی صورت گرفته است. علت استفاده از این روش آن است که به بررسی داده‌های معاصر می‌پردازد. در این روش با توزیع پرسشنامه، نظرات کاربران جمع‌آوری شده و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش پرسشنامه‌ای محقق ساخته مشتمل بر پرسش‌های جمعیت‌شناختی و ۳۹ پرسش با استفاده از طیف پنج مرحله‌ای لیکرت بوده است. روایی پرسشنامه، توسط تعدادی از اساتید رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی مورد بررسی قرار گرفته و به تایید رسیده است. برای محاسبه پایایی ابزار گردآوری داده‌ها نیز از ضریب آلفای کرونباخ با سطح امنیت ۹۵ درصد و خطای ۵ درصد استفاده شد که آلفای ۰/۹۴ بیانگر ضریب پایایی مطلوب برای پرسشنامه بوده است. جامعه پژوهش را تمامی اعضای فعال کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه در سال ۱۳۹۴ تشکیل داده‌اند. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران محاسبه و ۳۸۴ نفر تعیین شد. از مجموع تعداد ۳۸۴ پرسشنامه که به صورت تصادفی توزیع شدند، ۳۵۱ پرسشنامه تکمیل و عودت داده شده که از این تعداد ۲۱ پرسشنامه مخدوش یا ناقص تکمیل شده بودند و از آمار حذف گردیده و تعداد ۳۳۰ پرسشنامه باقی ماند که مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آماره‌های توصیفی و استنباطی انجام شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS نسخه ۲۰ و صفحه گسترده Excel استفاده شد.

### یافته‌ها

جدول ۱. مشخصات جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

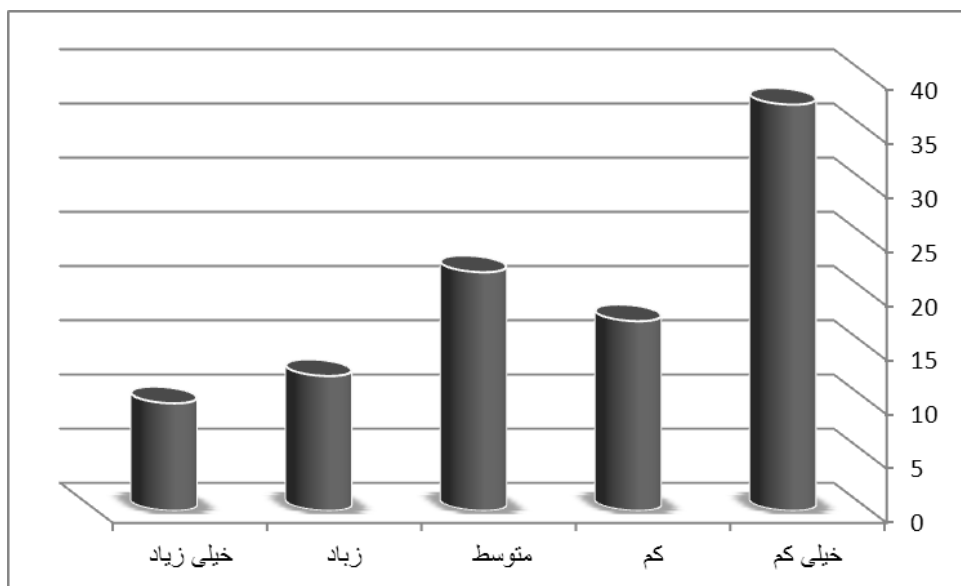
جنسیت	فراوانی	درصد
مذکر (مرد)	۱۶۹	۵۱/۵
مونث (زن)	۱۶۱	۴۸/۵
کل	۳۳۰	۱۰۰
سن	فراوانی	درصد
۱۰-۲۰	۲۱۰	۶۳/۷
۲۱-۳۰	۹۵	۲۸/۸
۳۱-۴۰	۱۶	۴/۸
۴۱-۵۰	۹	۲/۷
کل	۳۳۰	۱۰۰
سطح تحصیلات	فراوانی	درصد
زیردیپلم	۱۸	۵/۵
دیپلم	۱۱۸	۳۵/۸
فوق دیپلم	۴۲	۱۲/۷
کارشناسی	۱۱۶	۳۵/۲
کارشناسی ارشد و بالاتر	۳۶	۱۰/۸
کل	۳۳۰	۱۰۰

جدول ۱ نشان‌دهنده اطلاعات جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان است. همان‌گونه که در جدول مشخص است، مردان بیش‌تر از زنان بودند و گروه سنی ۱۰ الی ۲۰ ساله‌ها بیشترین تعداد پاسخ‌دهنده را به خود اختصاص داد. همچنین پاسخ‌دهندگان دارای مدرک دیپلم بیش از سایرین بودند.

جدول ۲. فاصله تا کتابخانه، اوقات فراغت و دسترسی به اینترنت

درصد	فراوانی	فاصله تا کتابخانه
۱۹/۴	۶۴	کمتر از ۵۰۰ متر
۳۱/۵	۱۰۴	۲۵۰۰ تا ۵۰۰ متر
۱۹/۲	۶۳	۲۵۰۰ تا ۴۵۰۰ متر
۲۹/۹	۹۹	۴۵۰۰ متر و بیشتر
۱۰۰	۳۳۰	کل
درصد	فراوانی	اوقات فراغت در یک هفته
۱۲/۶	۴۱	کمتر از ۲ ساعت
۹/۷	۳۲	۲ تا ۴ ساعت
۱۴/۵	۴۸	۴ تا ۶ ساعت
۱۱/۸	۳۹	۶ تا ۸ ساعت
۵۱/۴	۱۷۰	۸ ساعت و بیشتر
۱۰۰	۳۳۰	کل
درصد	فراوانی	دسترس‌ی به اینترنت در یک هفته
۴۶/۴	۱۵۳	کمتر از ۲ ساعت
۱۲/۴	۴۱	۲ تا ۴ ساعت
۱۱/۵	۳۸	۴ تا ۶ ساعت
۶/۴	۲۱	۶ تا ۸ ساعت
۲۳/۳	۷۷	۸ ساعت و بیشتر
۱۰۰	۳۳۰	کل

در پاسخ به پرسشی در مورد فاصله محل سکونت کاربران تا نزدیکترین کتابخانه عمومی، اوقات فراغت و دسترسی آنان به اینترنت مشخص شد که فاصله محل سکونت بیشتر کاربران با نزدیکترین کتابخانه عمومی ۵۰۰ تا ۲۵۰۰ متر و اوقات فراغت بیش از نیمی از پاسخ‌دهندگان ۸ ساعت یا بیشتر از آن بود. مدت زمان کمتر از ۲ ساعت دسترسی به اینترنت در هفته با ۴۶/۴ درصد بیش از سایر گزینه‌ها بود.

**سوال اول پژوهش:** میزان استفاده کاربران از کتابخانه‌های عمومی کرمانشاه چگونه است؟

نمودار ۱. میزان استفاده از کتابخانه‌های عمومی

نتایج نشان داد در مجموع پاسخ‌های ارائه شده از سوی پاسخ‌دهندگان در ارتباط با استفاده از کتابخانه عمومی، ۳۷/۴۸ درصد گزینه خیلی کم، ۱۷/۵ درصد گزینه کم، ۲۲/۰۲ درصد گزینه متوسط، ۱۲/۴۴ درصد گزینه زیاد و ۹/۹۲ درصد گزینه خیلی زیاد را انتخاب نموده‌اند.

**سوال دوم پژوهش:** آیا بین سن و استفاده از کتابخانه‌های عمومی در بین کاربران کرمانشاهی رابطه معناداری وجود دارد؟

جدول ۳. رابطه بین سن و استفاده از کتابخانه‌های عمومی

متغیر	شاخص آماری	ضریب همبستگی	سطح معناداری	تعداد کل نمونه
رابطه بین سن و استفاده از کتابخانه		-۰/۳۲۴	۰/۰۰۰	۳۳۰

نتیجه آزمون همبستگی نشان داد بین سن و استفاده از کتابخانه‌های عمومی رابطه معناداری وجود دارد. با توجه به مقدار  $r$  که (-۰/۳۲۴) و همچنین مقدار  $p$  (۰/۰۰۰) مشخص شد که هرچه میزان سن بالاتر می‌رود استفاده از کتابخانه کمتر می‌شود.

**سوال سوم پژوهش:** آیا بین میزان تحصیلات و استفاده از کتابخانه‌های عمومی در بین کاربران کرمانشاهی رابطه معناداری وجود دارد؟ رابطه میان میزان تحصیلات و استفاده از کتابخانه

جدول ۴. رابطه میان میزان تحصیلات و استفاده از کتابخانه‌های عمومی

متغیر	شاخص آماری	ضریب همبستگی	سطح معناداری	تعداد کل نمونه
رابطه میان میزان تحصیلات و استفاده از کتابخانه		-۰/۴۹۸	۰/۰۰۰	۳۳۰



نتیجه آزمون همبستگی نشان داد بین میزان تحصیلات و استفاده از کتابخانه‌های عمومی رابطه معناداری وجود دارد. با توجه به مقدار  $T$  که  $(-0/498)$  و همچنین مقدار  $p$   $(0/000)$  مشخص شد که هرچه میزان تحصیلات بالاتر می‌رود استفاده از کتابخانه‌ها کمتر می‌شود.

**سوال چهارم پژوهش:** آیا بین اوقات فراغت و استفاده از کتابخانه‌های عمومی در بین کاربران کرمانشاهی رابطه معناداری وجود دارد؟

جدول ۵. رابطه بین اوقات فراغت و استفاده از کتابخانه‌های عمومی

متغیر	شاخص آماری	ضریب همبستگی	سطح معناداری	تعداد کل نمونه
رابطه بین اوقات فراغت و استفاده از کتابخانه		$-0/357$	$0/000$	۳۳۰

نتیجه آزمون همبستگی نشان داد که بین اوقات فراغت و استفاده از کتابخانه‌های عمومی رابطه معناداری وجود دارد. با توجه به مقدار  $T$  که  $(-0/357)$  و همچنین مقدار  $p$   $(0/000)$  مشخص شد که هرچه میزان اوقات فراغت بالاتر می‌رود استفاده از کتابخانه کمتر می‌شود.

**سوال پنجم پژوهش:** آیا بین کاربری اینترنت و استفاده از کتابخانه‌های عمومی در بین کاربران کرمانشاهی رابطه معناداری وجود دارد؟

جدول ۶. رابطه بین کاربری اینترنت و استفاده از کتابخانه‌های عمومی

متغیر	شاخص آماری	ضریب همبستگی	سطح معناداری	تعداد کل نمونه
رابطه بین کاربری اینترنت و استفاده از کتابخانه		$-0/622$	$0/000$	۳۳۰

نتیجه آزمون همبستگی نشان داد که بین کاربری اینترنت و استفاده از کتابخانه‌های عمومی رابطه معناداری وجود دارد. با توجه به مقدار  $T$  که  $(0/622)$  و همچنین مقدار  $p$   $(0/000)$  مشخص شد که هرچه میزان استفاده از اینترنت بالاتر می‌رود استفاده از کتابخانه کمتر می‌شود.

**سوال ششم پژوهش:** آیا بین فاصله محل سکونت کاربران کرمانشاهی با کتابخانه عمومی و استفاده آنان از کتابخانه‌های عمومی رابطه معناداری وجود دارد؟

جدول ۷. رابطه بین فاصله محل سکونت تا کتابخانه و استفاده از کتابخانه

متغیر	شاخص آماری	ضریب همبستگی	سطح معناداری	تعداد کل نمونه
رابطه بین فاصله محل سکونت تا کتابخانه و استفاده از کتابخانه		$-0/412$	$0/000$	۳۳۰

اطلاعات مندرج در جدول ۷ نشان می‌دهد که بین فاصله محل سکونت تا کتابخانه و میزان استفاده از کتابخانه توسط کاربران کرمانشاهی رابطه معناداری وجود دارد و با افزایش فاصله بین محل سکونت و کتابخانه، میزان استفاده از کتابخانه‌های عمومی کاهش می‌یابد.

**سوال هفتم پژوهش:** آیا بین مردان و زنان در زمینه استفاده از کتابخانه‌های عمومی تفاوت معناداری وجود دارد؟

جدول ۸. تفاوت بین زنان و مردان در استفاده از کتابخانه

جنسیت	میانگین	انحراف استاندارد	df	t	سطح معنی‌داری
زن	۱/۷	۰/۳۹	۳۲۸	-۶/۹	۰/۰۰۰
مرد	۱/۹	۰/۴۷			

همان‌گونه که از جدول ۸ مشخص است سطح معنی‌داری آزمون به‌دست آمده ۰/۰۰۰ است تفاوت معناداری بین زنان و مردان وجود مشاهده گردید.

### نتیجه‌گیری

نتایج حاصله از تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش حاکی از آن بود که میزان استفاده کاربران کرمانشاهی از کتابخانه‌های عمومی پائین است و مردان بیش از زنان به کتابخانه‌های عمومی مراجعه می‌کنند. این نتایج با برخی از یافته‌های معرف‌زاده (۹۸۳۱) همسو و بیشتر بودن تعداد مراجعه‌کنندگان مرد نسبت به زنان با یافته‌های کنعانی (۶۸۳۱) غیرهمسو بوده است. لزوم برنامه‌ریزی برای جذب بانوان به کتابخانه‌های عمومی از جمله مواردی است که بر اساس نتایج پژوهش ضروری به نظر رسید. به علاوه افراد دارای مدرک دیپلم بیش از سایرین از کتابخانه‌های عمومی استفاده می‌کنند که این امر احتمالاً می‌تواند ناشی از استفاده آنان از سالن مطالعه برای آمادگی آزمون ورودی به دانشگاه‌ها باشد. نتایج این پژوهش همچنین نشان داده است که هر چه سن کاربران بالاتر می‌رود میزان اشتیاق آنان برای مراجعه به کتابخانه عمومی کمتر می‌شود که این یافته نشان‌دهنده لزوم سیاست‌گذاری مناسب در مجموعه‌سازی برای رفع نیازهای اطلاعاتی افراد مسن‌تر است. همچنین با افزایش سطح تحصیلات میل به استفاده از کتابخانه‌های عمومی در بین کاربران کرمانشاهی کاهش می‌یابد. این امر احتمالاً می‌تواند ناشی از عدم رفع نیازهای اطلاعاتی افراد دارای تحصیلات بالاتر توسط کتابخانه‌های عمومی یا دسترسی استفاده این افراد از دیگر کتابخانه‌ها نظیر کتابخانه‌های دانشگاهی و تخصصی باشد. همچنین افزایش اوقات فراغت رابطه معناداری با کاهش استفاده از کتابخانه‌های عمومی داشته است. این یافته می‌تواند زنگ هشدار برای مسئولین و دست‌اندرکاران کتابخانه‌های عمومی باشد؛ زیرا این امر نشان می‌دهد که افراد کمتر مایلند تا اوقات فراغت خود را صرف استفاده از کتابخانه‌ها نمایند. با توجه به وجود رقبای جدی نظیر اینترنت و شبکه‌های اجتماعی، جذاب‌تر شدن محتوا، ساختار، وضعیت فیزیکی و موقعیت جغرافیایی کتابخانه‌های عمومی از مهم‌ترین مسائلی است که می‌تواند باعث کاهش این روند و گرایش هر چه بیشتر مردم به استفاده از کتابخانه‌ها برای گذراندن اوقات فراغت شود. همان‌گونه که اشاره شد و نیز بر اساس یافته‌های این پژوهش، اینترنت همواره به عنوان یک رقیب جدی برای کتابخانه‌ها مطرح بوده است. نتایج این پژوهش همسو با چانگک (۵۰۰۲) بوده است که نشان داده که بالارفتن میزان استفاده از اینترنت می‌تواند باعث کاهش استفاده از کتابخانه‌ها شود. یافته‌های این پژوهش همچنین نشان داد که هر چه فاصله محل سکونت کاربران با کتابخانه‌های عمومی بیشتر باشد، میزان استفاده آنان از کتابخانه کاهش خواهد یافت. این یافته می‌تواند ابزار مناسبی در دست تصمیم‌سازان کتابخانه‌های عمومی باشد تا در صدد مکان‌یابی مناسب‌تر احداث کتابخانه‌های عمومی جدید باشند. از دیگر نتایج این پژوهش وجود تفاوت معنادار بین زنان و مردان در زمینه استفاده از کتابخانه‌های عمومی بوده است که با یافته‌های برخی پژوهش‌ها نظیر عاصمی (۱۹۳۱) و معرف‌زاده (۹۸۳۱) همخوانی

داشت. لازم به ذکر این پژوهش کنونی بر روی کاربران کتابخانه‌های عمومی در سطح شهر کرمانشاه انجام شد اما با رعایت احتیاط علمی، یافته‌های آن احتمالاً قابل تعمیم به دیگر مناطق کشور نیز هست.

### پیشنهادات

۱. مجموعه‌سازی مناسب کتابخانه‌های عمومی به منظور رفع نیازهای اطلاعاتی اقشار و سنین مختلف
۲. انجام مطالعات مکان‌یابی کتابخانه‌های عمومی به منظور گزینش مناسب‌ترین مکانها برای احداث کتابخانه
۳. برنامه‌ریزی مناسب جهت سوق دادن افراد جامعه به صرف زمان فراغت در کتابخانه‌های عمومی
۴. تدوین سیاستهای منطقی و برگزاری دوره‌های آموزشی برای ایجاد توازن بین استفاده از اینترنت و کتاب چاپی
۵. در نظر گرفتن نیازهای گروه‌های خاص مراجعه‌کننده به کتابخانه‌های عمومی

### منابع

- امید خدا، مریم؛ سپهر، فرشته (۱۳۸۸). بررسی موضوعات مورد علاقه اعضای جوان کتابخانه‌های عمومی شهر تهران جهت مطالعه در اوقات فراغت. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه عمومی، ۱۵(۳)، ۲۱-۲۹.
- باقری، مرضیه؛ زمانی، بی بی عشرت؛ عبدالهی، مجید (۱۳۹۱). تاثیر مشاوره اطلاعاتی بر بهبود در رفتار اطلاع‌یابی مراجعان به کتابخانه‌های عمومی کشور. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۸(۴)، ۴۵-۵۷.
- بهبادی، محمدرضا (۱۳۷۵). نقش دبیران و پیشرفت تحصیلی در ایجاد گرایش به مطالعه دانش‌آموزان سوم متوسطه دبیرستان‌های شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشکده مدیریت. دانشگاه تربیت مدرس.
- حصاری، ژیل (۱۳۸۵). بررسی نیازهای اطلاعاتی زنان خانه‌دار در کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی. دانشگاه فردوسی.
- زرسازی، مصطفی (۱۳۸۳). بررسی علل و عوامل عدم گرایش جوانان به مطالعه کتاب. کیهان. شماره ۱۷۹۹۲، ۶، ۲۳/۰۸/۱۳۸۳.
- عاصمی، عاطفه (۱۳۹۱). عوامل موثر بر نیازهای اطلاعاتی کاربران دبیرستانی کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۸(۳)، ۳۷-۴۴.
- کنعانی، محمد هاشم (۱۳۸۷). مطالعه رفتار اطلاع‌یابی مراجعان به کتابخانه‌های سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران در مناطق بیست گانه شهر تهران. ماهنامه اطلاع‌یابی و اطلاع‌رسانی، ۶، ۲۹-۴۲.
- مزینانی، علی (۱۳۷۹). کتابخانه و کتابداری. تهران: سمت.
- معرف زاده، عبدالحمید (۱۳۸۹). بررسی عوامل ترغیب‌کننده و بازدارنده مطالعه در میان مراجعان کتابخانه‌های عمومی شهرستان ماهشهر. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۶(۱)، ۷۹-۹۱.
- موتمنی، علیرضا؛ همتی، امین؛ مرادی، هادی (۱۳۹۱). شناسایی و اولویت‌بندی موانع جوانان در استفاده از کتابخانه‌های عمومی: مطالعه موردی شهرستان سمنان. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۸(۴)، ۱۲-۲۴.

Chang, H. (2005). Find more like this user satisfaction survey of Ask A-Question Services at the Internet Public Library. Library internet Reference services Quarterly, 10(2), 61-73.

Cullen, R. (2001). Perspectives on user satisfaction survey. Library Trend, 49(4), 662-686.

Krashen.E (1998). UNESCO: UNESCO statistical yearbook. Unesco publishing, Borna Press.

- Lingnan Library (2002). User satisfaction of lingnan university library. Retrieved 10, August 2007, from <http://www.library.ln.edu.hk/use-survey/2002>.
- Lubans, John, Jr. (1975). A Look at Library Use Instruction Programs The Problems of Library Users and Non-Users. Eric: Report to the Council on Library Resources, University of Colorado, Boulder.
- Reding, V. (2005). The role of libraries in the information society. (Online: europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=SPEECH/05/566).
- Smith, M.C. (1995). A longitudinal Investigation of reading attitude development from childhood to adulthood. *Journal of Educational Research*, 83(4), 215- 219.
- Von seggern, M. (1995). Scientist. Information seeking and reference services. *The Reference Librarian*, 49(3), 95-104.
- Wilson, T.D. (2000). Human Information Behavior. *Information science*, 3(2), 49-55.