

بهبود خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان از دیدگاه کاربران بر اساس عوامل جمعیت شناختی

ابراهیم ملایی^۱ | احمد شعبانی^۲ | رقیه رضایی آدریانی^۳

۱- کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه اصفهان (نویسنده مسئول) e.mollae313@gmail.com

۲- استاد گروه علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه اصفهان shabania@edu.ui.ac.ir

۳- کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه اصفهان: roghayehrz@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۱/۱۶ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۴/۲۲

چکیده

هدف: هدف از این پژوهش بهبود خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان از دیدگاه کاربران بر اساس عوامل جمعیت شناختی است.

روش پژوهش: روش پژوهش از نوع پیمایشی - توصیفی است. جامعه آماری کلیه اعضای کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور هستند که تعداد ۴۵۹ نفر با استفاده از نمونه گیری خوشه‌ای به عنوان نمونه آماری برگزیده شدند. برای نیل به اهداف تحقیق از پرسش‌نامه محقق ساخته بر اساس رهنمودهای ایفلا/یونسکو استفاده گردید که پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۹۶ محاسبه گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی، از آزمون‌های t، تحلیل واریانس یک راهه و آزمون آل. اس. دی استفاده شده است.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان داد از میان عوامل جمعیت شناختی بر حسب جنسیت اختلاف مشاهده شده بین میانگین نمرات مؤلفه‌های بهبود خدمات جنبی معنادار نبود. بر حسب وضعیت تأهل فقط اختلاف مشاهده شده بین میانگین نمرات مؤلفه خدمات برون کتابخانه‌ای (۰/۰۰۱) معنادار بود. بر حسب سن (۰/۰۰۱)، سطح تحصیلات (۰/۰۰۱) و وضعیت شغلی (۰/۰۰۱) در هر سه مؤلفه بهبود خدمات جنبی تفاوت معناداری وجود دارد و بر حسب سابقه استفاده از خدمات کتابخانه در دو مؤلفه خدمات برون کتابخانه‌ای (۰/۰۰۶) و برگزاری برنامه‌های قصه گویی (۰/۰۳۹) تفاوت معناداری وجود دارد.

نتیجه‌گیری: در رابطه با عامل جمعیت شناختی میزان تحصیلات، کاربران در تمامی مقاطع تحصیلی نظرات مثبتی در رابطه با سه مؤلفه خدمات جنبی ابراز داشتند. در خصوص دو مؤلفه خدمات برون کتابخانه‌ای و برگزاری برنامه‌های قصه گویی بین نظرات پاسخ‌گویان بر اساس سابقه استفاده از خدمات کتابخانه تفاوت وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: کتابخانه‌های عمومی، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، خدمات جنبی، کاربران، استان اصفهان، عوامل جمعیت شناختی.

مقدمه

کتابخانه به منزله یک ارگان‌یسم زنده و در واکنش به نیازهای جامعه همواره باید در وضعیتی فعال اداره شود. از آنجا که جامعه و نیازهای متنوع آن همواره در حال تحول و حرکت به سوی آینده است، مسئولیت کتابخانه‌ها نیز تعامل با جامعه و پاسخ به این تحولات است. این امر تنها در توسعه خدمات معنا پیدا می‌کند. به عبارت دیگر، عدم تحول در خدمات و عدم برنامه‌ریزی برای توسعه خدمات، یعنی ایستایی و رکود، مفاهیمی که با فلسفه وجودی کتابخانه‌ها در تضاد است (فتاحی، ۱۳۸۳). از سوی دیگر، ابراز وجود و پویایی هر سازمان از جمله کتابخانه مستلزم ارائه خدمات مناسب، مداوم و روزآمد و تلاش برای تداوم و ارتقاء خدمات است. به طور معمول، هویت هر کتابخانه نزد کاربران واقعی با ارائه خدمات آن و نه با ابعاد خدمات آن و مجموعه یا نیروی انسانی شناخته می‌شود. تمام کارکردهای کتابخانه‌ها (یعنی گزینش و فراهم‌آوری، سازمان‌دهی، و در دسترس‌گذاردن منابع) برای ارائه خدمات به جامعه کتابخانه است. کتابخانه عمومی مکانی است که در آن شناخت جامعه بر اساس تنوع اطلاعات مورد نیاز افراد می‌تواند مورد بررسی و مطالعه قرار گیرد. کتابخانه عمومی محل تلاقی افکار و نظرات عامه با صاحب‌نظران جامعه است، بنابراین می‌تواند در توسعه فرهنگی جامعه نقش اساسی را ایفا نماید. با توجه به نقش کتابخانه‌های عمومی در توسعه فرهنگ در یک جامعه، بیانیه ایفلا/یونسکو (۱۹۹۴) این اهداف را برای کتابخانه‌های عمومی تعریف کرده است: حمایت از آموزش فردی و خودآموزی و نیز آموزش رسمی در تمامی سطوح، ایجاد محلی برای اطلاعات که آن را در اختیار همگان قرار دهد، فراهم‌آوری فرصت‌هایی برای توسعه خلاقیت‌ها، اجرا و تقویت عادت مطالعه در کودکان از سنین خردسالی، تأکید بر پیشرفت‌های فرهنگی و هنری جامعه و شکل دادن حمایت از هویت فرهنگی، و تقویت بینش اجتماعی به عنوان محل عمومی و مکان ملاقات افراد جامعه (بیرانوند، ۱۳۹۰). گسترش فرهنگ مطالعه و کتاب‌خوانی یکی از شاخص‌های رشد و بالندگی هر کشوری محسوب می‌شود.

کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی تأثیر قابل توجهی در گسترش فرهنگ مطالعه دارند. در این میان کتابداران و کتابخانه‌های عمومی به دلیل ارتباط بیشتر با افراد جامعه، نقش ویژه و مهمی در این حیطه ایفا می‌کنند، زیرا ترغیب به کتاب‌خوانی و گسترش فرهنگ مطالعه از وظایف کتابخانه‌های عمومی است. بهره‌جویی از خدمات جنبی در این راستا به این مهم کمک می‌نماید. بر این اساس کتابخانه‌ها در قبال جامعه مسئولیت سنگینی دارند. آن‌ها به عنوان واحدهایی برای خدمت به جامعه به وجود آمده‌اند. خدمت اجتماعی از وظایف اولیه کتابخانه‌هاست. این امر به ویژه درباره کتابخانه‌های عمومی بیشتر صادق است. کتابخانه‌های عمومی باید با افق دید وسیع بتوانند برای آحاد مردم جامعه طراحی و برنامه‌ریزی کنند. به همین دلیل سازمان‌های بین‌المللی از جمله ایفلا و یونسکو در راستای نیل به اهداف فوق در بیانیه سال ۱۹۹۴ برای کتابخانه‌ها در زمینه‌های مختلف از جمله خدمات جنبی رهنمودهایی را در اختیار مدیران، مسئولین و کتابداران قرار می‌دهند.

رانگانان‌اتان خدمات جنبی را کارهای مشخصی می‌دانند که علاوه بر اهداف مستقیم آموزشی و تفریحی، موجب اشتها کتابخانه شده که البته این اشتها نتیجه مهمی از آن فعالیت‌ها محسوب می‌شود (آبانگاه، ۱۳۹۰). خدمات جنبی (فعالیت‌های فوق برنامه) حد و مرز ویژه‌ای نداشته و هدف اصلی کتابخانه را تحت الشعاع قرار نمی‌دهد و شامل کلیه اموری می‌شود که بتوان مردم را به کتابخانه جذب و آنها را به استفاده از کتاب و کتابخانه علاقه‌مند نمود. هدف و مقصود از خدمات جنبی، سوق دادن کتابخانه به سوی یک مرکز اجتماعی، فرهنگی و علمی است که مطالعه در جامعه را تشویق و ترغیب می‌کند. پس می‌توان گفت هدف اساسی خدمات جنبی تحول افراد بیگانه با کتاب به افرادی کتاب‌خوان است. این نوع خدمات تمایل و توجه مردم را به مطالعه جلب نموده و کتاب‌خوانی را در جامعه رواج می‌دهد. تشکیل گروه‌های کتاب‌خوانی، تشکیل انجمن‌های علمی و ادبی، برگزاری سخنرانی‌ها و گفت‌و شنوهای عمومی به وسیله افراد برجسته، برگزاری تئاتر، کنسرت موسیقی، نمایش فیلم، برپایی جشن‌ها و جشنواره‌ها،

کتابخانه‌ها برداریم. بنابراین با توجه به نقش کتابخانه‌های عمومی و جنبه‌های حائز اهمیت خدمات جنبی، در این پژوهش سعی شده بهبود خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان از دیدگاه کاربران بر مبنای رهنمودهای ایفلا و یونسکو در زمینه مؤلفه‌های خدمات جنبی مشتمل بر خدمات برون کتابخانه‌ای، برگزاری برنامه‌های قصه‌گویی و تشکیل گروه‌های مطالعاتی بر اساس عوامل جمعیت شناختی مورد توجه قرار گیرد.

به طور کلی تحقیقاتی در رابطه با میزان رضایت‌مندی اعضاء 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 قاضی زاده (۱۳۹۰) و مرادپور و مهوش (۱۳۹۰) و در خارج به تحقیقات انجام شده توسط کتابخانه موناش^۱ (۲۰۰۷)؛ نقل در معدنی پور، (۱۳۸۸)، فتنت^۲ (۲۰۰۷)، فدورویز^۳ (۲۰۰۷)، لاندونی و هانلون^۴ (۲۰۰۷)، و اندرو^۵ (۲۰۰۸) اشاره کرد.

در پژوهشی هاشمی (۱۳۸۲) به بررسی میزان رضایت اعضاء از خدمات کتابخانه‌های مساجد کشور زیر پوشش دبیرخانه ستاد عالی هماهنگی و نظارت بر کانون‌های فرهنگی و هنری مساجد کشور پرداخت. در این پژوهش نظرات اعضاء کتابخانه‌های مساجد در رابطه با مقوله خدمات و میزان رضایت اعضاء از خدمات ارائه شده، مورد بررسی قرار گرفته است. بر این مبنای نظر اعضاء درباره کارکنان، برنامه‌های جنبی، فضا و تجهیزات، موقعیت محلی و دیگر اطلاعات مورد نیاز این پژوهش گردآوری شده است. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش حاکی از این است که در زمینه: ارزیابی کارکنان: ۲۷ درصد اعضاء گزینه عالی، ۶۰ درصد اعضاء گزینه زیاد، ۱۱ درصد اعضاء گزینه متوسط، و ۲ درصد از اعضاء گزینه ضعیف را انتخاب کرده‌اند. از ۲۰۴ نفر پرسش شونده،

برگزاری نمایشگاه‌های کتاب، تشکیل کلاس‌های فرهنگی و هنری، برگزاری مسابقات کتاب و کتاب‌خوانی، برگزاری نمایشگاه‌های مربوط به رویدادهای مختلف محلی، ملی و بین‌المللی و برگزاری جلسات قصه‌گویی برای کودکان، از جمله خدمات جنبی است که موجب ترویج و توسعه کتاب‌خوانی می‌گردند.

یکی از اهداف مهم کتابخانه‌های عمومی بهبود سطح دسترسی به منابع اطلاعاتی برای همه افراد جامعه است، از این رو مدیریت کتابخانه باید نشان دهد که خدمات ارائه شده به شیوه‌ای مؤثر نیازهای اطلاعاتی مراجعان را برطرف می‌کند. با توجه به اینکه سطح کیفی ارائه خدمات کتابخانه‌ای توسط کاربران سنجیده می‌شود و رضایت کاربران در سطح جهانی مورد قبول سازمان‌ها و نهادهایی است که با هدف ایجاد کتابخانه و بسط و گسترش فرهنگ کتاب‌خوانی تشکیل شده‌اند، لذا خدماتی مؤثر و مفید است که کاربران کتابخانه نسبت به آن نظر مثبتی داشته باشند. بررسی خدمات به ویژه خدمات جنبی از دید استفاده‌کنندگان می‌تواند معیار مناسبی برای ارزیابی میزان موفقیت کتابخانه‌ها باشد.

بر این مبنای توجه به خدمات به ویژه خدمات جنبی و تکامل این نگرش در کتابخانه‌ها، نقش ضروری و محوری مراجعان را افزایش داده است. به همین منظور از وظایف عمده پژوهشگران توجه به جامعه استفاده‌کننده، علایق و نیازهای آنان جهت توسعه و گسترش خدمات محسوب می‌شود. از میان روش‌های ارزیابی خدمات جنبی، بررسی این نوع خدمات از دید کاربران امکان تغییر و تحول در فرآیند این نوع خدمات را در کتابخانه‌ها فراهم می‌آورد. استان اصفهان یکی از استان‌های مهم کشور و کتابخانه‌های عمومی آن از مهم‌ترین کتابخانه‌های کشور محسوب می‌شود. لذا برای ارزیابی خدمات جنبی ارائه شده در این مراکز، بر آن شدیم تا طی پژوهشی، نقاط قوت و ضعف کتابخانه‌ها را در این زمینه از دید کاربران تشخیص داده، با ارائه راه حل‌های مناسب گامی در جهت ارتقاء سطح کمی و کیفی خدمات جنبی ارائه شده در این

1. Monash Library
2. Fontenet
3. Fedorowicz
4. Landoni & Hanlon
5. Andrew

۱۸۰ نفر از خدمات امانت کتاب در کتابخانه‌های مساجد رضایت دارند. از خدمات روزنامه ۲۹ نفر، خدمات مجلات ۲۴ نفر، امانت نوار کاست ۱۶ نفر، امانت دیسک نوری ۵ نفر، جست‌وجوی رایانه‌ای ۴ نفر، و از امانت نوار ویدئو ۳ نفر رضایت دارند. برنامه‌های جنبی کتابخانه و تأثیر آن بر سطح آگاهی اعضا: ۲۱ درصد از افراد این تأثیر را خیلی زیاد دانسته‌اند. ۵۵ درصد از اعضاء تجهیزات کتابخانه‌های مساجد را کافی دانسته‌اند و ۴۲٪ تجهیزات را نامناسب و ناکافی عنوان کرده‌اند. ۹۹ درصد از اعضاء از موقعیت محلی و دسترس‌پذیر بودن آن راضی بوده و فقط ۱ درصد ناراضی بودند.

علیزاده و قاضی زاده (۱۳۹۰) به بررسی میزان رضایت مراجعان کتابخانه‌های عمومی مرکزی استان مازندران از ارائه خدمات به مراجعه کنندگان پرداختند. این تحقیق به بررسی میزان رضایت مراجعان کتابخانه‌های عمومی مرکزی استان مازندران در ارائه خدمات به مراجعه کنندگان می‌پردازد. نتایج تحقیق حاکی از این است که اکثر پاسخ‌گویان از کمیت، کیفیت و روزآمدی منابع اطلاعاتی در حد متوسط رضایت دارند. رضایت از سیستم بسته کتابخانه، ساعات کار کتابخانه، شرایط عضویت و شرایط امانت در حد زیاد است. پاسخ‌گویان از وضعیت نور و روشنایی به مقدار زیاد و از وضعیت دما و تهویه مطبوع به مقدار خیلی زیاد رضایت دارند. رضایت از فضای مطالعه، تعداد میز و صندلی، آرامش و سکوت و همچنین بهداشت در حد متوسط است. پاسخ‌گویان از سواد اطلاعاتی، رفتار، اشتیاق همکاری با مراجعان و همچنین تخصص کتابداران به میزان زیاد راضی هستند. مرادپور و مهوش (۱۳۹۰) به بررسی میزان رضایت‌مندی استفاده کنندگان کتابخانه‌های عمومی خراسان شمالی از فضا و معماری کتابخانه‌ها پرداختند. در مورد میزان اهمیت فضاها و فعالیت‌های جنبی کتابخانه‌ها از نظر پرسش شونده‌گان 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. کتابخانه موناخ (۲۰۰۷)؛ نقل در معدنی

پور، (۱۳۸۸) برای بررسی میزان رضایت کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه پژوهشی را انجام داد که چهارمین بررسی در مورد رضایت کاربران این کتابخانه است. بررسی‌های قبلی در سال‌های ۲۰۰۰، ۲۰۰۳ و ۲۰۰۵ انجام گرفت. نتایج حاصل از این پژوهش با پژوهش‌های مربوط به ۳۸ کتابخانه دانشگاهی دیگر در استرالیا و نیوزلند مقایسه و مشخص شد که این کتابخانه به استثنای حوزه‌های ارتباطات، تسهیلات و تجهیزات، در مقایسه با سایر کتابخانه‌ها در سطح متوسط به بالا قرار دارد. یافته‌های این پژوهش نشان داد میزان رضایت کاربران در مقایسه با سال ۲۰۰۵ افزایش یافته است. بیشترین رضایت کاربران در زمینه نیروی انسانی (۵۸/۳ درصد) و کمترین میزان رضایت در زمینه تسهیلات و تجهیزات کتابخانه (۶۷/۵ درصد) بوده است. نتیجه این‌که عواملی مانند فضا، نور، آرامش، تسهیلات و تجهیزات کتابخانه، منابع مفید، نیروی انسانی و رفتار مناسب کتابداران از عوامل ایجاد رضایت در مراجعه کنندگان کتابخانه‌ها محسوب می‌شوند. به نظر می‌رسد با گذشت زمان و ایجاد وسایل رفاهی مختلف و بالا رفتن میزان تحصیلات کتابداران در سال‌های جاری، میزان رضایت از کتابخانه‌ها به طور قابل ملاحظه‌ای افزایش یافته است.

فنتنت (۲۰۰۷) در پژوهشی به بررسی خدمات جنبی در کتابخانه میدلتون دانشگاه ایالت لویزیانا پرداخت. وی در این مقاله به بررسی خدمات ارائه شده توسط بخش خدمات جنبی کتابخانه در شهر بتن روز ۶ اشاره کرده و سپس تأیید می‌کند که این شهر دارای سابقه طولانی در ارائه خدمات جنبی در بخش مرجع است. در پایان به بررسی برنامه‌های خدمات جنبی در داخل دانشگاه و خدمات برون کتابخانه‌ای در خارج از دانشگاه می‌پردازد. فدورویز (۲۰۰۷) به بررسی مدل‌های آمریکایی از خدمات کتابخانه عمومی برای کاربران معلول در کشور لهستان پرداخت. در این مقاله خدمت به افراد معلول به عنوان بخش بسیار مهمی از فعالیت‌های کتابخانه‌های عمومی قلمداد شده است. برای ایالات متحده، کانادا و کشورهای اسکاندیناوی ایجاد یک کتابخانه گسترده جهت ارائه خدمات به کاربران

6. Baton Rouge

۴. این جلسات سبب ایجاد ایده‌های جدید برای موسیقی در خانه و غیره می‌شود.

بررسی پیشینه پژوهش نشان می‌دهد که اغلب پژوهش‌هایی که به بررسی رضایت مندی استفاده‌کنندگان کتابخانه‌ها پرداخته صرفاً در رابطه با ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها بوده است. اما در زمینه 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 پرداخته‌اند. 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 مؤثری ایفا کند و حتی به عنوان مدرکی در ارزیابی کارکرد کتابخانه‌ها قلمداد شود. بر اساس پژوهش‌های انجام یافته آشکار می‌شود که خدمات از موضوعات حائز اهمیت برای پژوهشگران در کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی محسوب شده، لیکن خدمات جنبی و گرایش به انجام خدمات برون کتابخانه‌ای و جذب کاربران، اعضاء 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 جست، بر غنای خدماتی کتابخانه‌ها افزود و تبیین دیدگاه‌های نظری را در این حوزه ارتقاء بخشید.

انجام 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. موانع، کمبودها و نارسایی‌هایی که در این رابطه وجود دارد نیز مشخص می‌شود؛ و می‌تواند الگویی باشد برای سایر کتابخانه‌های عمومی تا از نتایج پژوهش حاضر برای بالا بردن سطح کیفیت و کمیت خدمات جنبی خود و رضایتمندی کاربران کتابخانه از این خدمات سود جویند. علاوه بر این یافته‌های این پژوهش، روشنگر نکاتی خواهد بود

اهمیت زیادی دارد. در این مقاله سه مدل از خدمات کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های عمومی آمریکا مورد بررسی قرار گرفته است. مدل‌ها عبارتند از: خدمات برون کتابخانه‌ای، ارائه خدمات در مراکز خاص و خدمات یکپارچه. در مرحله بعد مدل‌ها با فعالیت‌های انجام شده در این زمینه در کتابخانه‌های لهستان مقایسه می‌شوند. لاندونی و هانلون (۲۰۰۷) در پژوهشی با عنوان "گروه‌های مطالعاتی کتاب‌های الکترونیکی: جذب کاربران به وسیله کتاب‌های الکترونیکی در کتابخانه‌های عمومی" به بررسی نقش کتاب‌های الکترونیکی در جذب کاربران کتابخانه‌های عمومی پرداختند. هدف از این پژوهش بیانی تجربی است در جهت معرفی نقش کتاب‌های الکترونیکی در کتابخانه‌های عمومی که با تشکیل دو گروه مطالعاتی به اجرا در آمد. کاربران مورد مطالعه شامل دو گروه مطالعاتی طی یک دوره زمانی سه ماهه بودند.

نسخه‌های الکترونیک از عناوین مورد علاقه هر گروه در اختیار آنها قرار گرفت. سپس از خوانندگان خواسته شد پرسش‌نامه رضایت را تکمیل نمایند و با بقیه اعضا راجع به تجربه خود صحبت کنند. خوانندگان نظر منفی در رابطه با استفاده از ابزار جدید نداشتند. اندرو (۲۰۰۸) به بررسی برداشت والدین از نقش موسیقی در برنامه‌های قصه‌گویی کتابخانه‌های عمومی پرداخت. این پژوهش به بررسی برداشت‌های مراقبتی والدین از موسیقی در قصه‌گویی کتابخانه‌های برای کودکان زیر ۵ سال پرداخته است. داده‌ها به وسیله مراقبت‌ها و نظارت‌های والدین، مصاحبه با قصه‌گو و توصیفات پژوهشگر جمع‌آوری شده است. در نتیجه داده‌های جمع‌آوری شده ۴ نتیجه حاصل شد:

۱. موسیقی در قصه‌گویی موجب ارتقا روابط اجتماعی کودکان شده است؛
۲. موسیقی در قصه‌گویی تمرکز کودکان را بر داستان افزایش می‌دهد؛
۳. موسیقی در قصه‌گویی حس داستان‌سرایی کودکان را افزایش می‌دهد؛

۳. بین نظرات کاربران در زمینه بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان بر اساس سطح تحصیلات تفاوت وجود دارد؛
۴. بین نظرات کاربران در زمینه بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان بر اساس سابقه استفاده از خدمات کتابخانه تفاوت وجود دارد؛
۵. بین نظرات کاربران در زمینه بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان بر اساس سن تفاوت وجود دارد؛
۶. بین نظرات کاربران در زمینه بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان بر وضعیت شغلی تفاوت وجود دارد.

روش پژوهش

با توجه به اهداف، ماهیت موضوع، جامعه آماری و شرایط زمانی و مکانی، تحقیق حاضر توصیفی از نوع پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر کاربران کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان هستند که با توجه به حجم جامعه آماری (۲۱۰۰۰۰ نفر) تعداد ۴۵۹ نفر با استفاده از نمونه‌گیری خوشه‌ای به عنوان نمونه آماری برگزیده شدند. این تعداد از ۵ منطقه مختلف جغرافیایی (شهرستان‌های: خمینی شهر، کاشان، لنجان، نایین، و اصفهان) در سطح استان برگزیده شدند تا امکان تعمیم نتایج پژوهش به کل استان اصفهان را داشته باشیم.

در این پژوهش به دلیل مشخص نبودن واریانس جامعه آماری، پیش برآورد واریانس نمونه از طریق یک مطالعه مقدماتی، ضرورت داشت. لذا 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 پیش برآورد واریانس، با در نظر گرفتن دقت احتمالی مطلوب و ضریب اطمینان ۰/۹۵، حجم نمونه با استفاده از فرمول نمونه‌گیری عمومی کوکرانبرآورد شد. ابزار مورد استفاده در این پژوهش برای

که در صورت توجه مدیران و مسئولین مربوطه، مسیر بهبود خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان و به تبع آن زمینه‌ساز رشد و بالندگی مطالعه مفید با توجه به سند چشم‌انداز نهاد کتابخانه‌های عمومی در افق ۱۴۰۴ خواهد بود. با توجه به مطالب ذکر شده هدف اصلی پژوهش بهبود خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان از دیدگاه کاربران بر اساس عوامل جمعیت شناختی است.

اهداف فرعی آن عبارتند از:

- تعیین تفاوت بین نظرات کاربران در زمینه بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان بر اساس جنسیت؛
- تعیین تفاوت بین نظرات کاربران در زمینه بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان بر اساس وضعیت تأهل؛
- تعیین تفاوت بین نظرات کاربران در زمینه بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان بر اساس سطح تحصیلات؛
- تعیین تفاوت بین نظرات کاربران در زمینه بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان بر اساس سابقه استفاده از خدمات کتابخانه؛
- تعیین تفاوت بین نظرات کاربران در زمینه بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان بر اساس سن؛
- تعیین تفاوت بین نظرات کاربران در زمینه بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان بر وضعیت شغلی.

فرضیه‌های پژوهش شامله:

۱. بین نظرات کاربران در زمینه بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان بر اساس جنسیت تفاوت وجود دارد؛
۲. بین نظرات کاربران در زمینه بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان بر اساس وضعیت تأهل تفاوت وجود دارد؛

نفر از متخصصین در این زمینه تأیید شد؛ و پایایی پرسشنامه مذکور با استفاده از آلفای کرونباخ برابر با ۰/۹۶ محاسبه گردید. هم‌چنین جدول زیر ضریب پایایی هر یک از مؤلفه‌های بهبود خدمات جنبی را نشان می‌دهد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS-19 در سطح آمار توصیفی از فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار، و واریانس، و در سطح آمار استنباطی از آزمونهای t، تحلیل واریانس یک‌ه راهه، و آزمون آل. اس. دی استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

فرضیه اول: بین نظرات کاربران در زمینه بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان بر اساس عامل جمعیت شناختی جنسیت تفاوت وجود دارد. به منظور پاسخ‌گویی به میزان تفاوت نظرات کاربران کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان در خصوص میزان بهبود خدمات جنبی بر مبنای متغیرهای جمعیت شناختی جنسیت و وضعیت تأهل از آزمون t و بر مبنای متغیرهای جمعیت شناختی سطح تحصیلات، سابقه استفاده از خدمات کتابخانه، سن و وضعیت شغلی از تحلیل آنوا استفاده می‌شود. بنابراین به ترتیب، عوامل جمعیت شناختی مورد مطالعه قرار می‌گیرند.

گردآوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته، با توجه به مؤلفه‌های پژوهش بر اساس مواد مکتوب کتابداری و اطلاع رسانی است که شامل ۴۲ سؤال می‌باشد. در ارتباط با مؤلفه خدمات برون کتابخانه‌ای ۱۶ سؤال، قصه گویی ۱۳ سؤال، و تشکیل گروه‌های مطالعاتی ۱۳ سؤال در پرسشنامه در نظر گرفته شده است. مقیاس اندازه گیری، مقیاس لیکرت (۵ گزینه‌ای) است که به ترتیب خیلی زیاد (نمره ۵)، زیاد (نمره ۴)، تاحدودی (نمره ۳)، کم (نمره ۲) و خیلی کم (نمره ۱) می‌باشند.

جدول ۱. ضریب پایایی مؤلفه‌های بهبود خدمات جنبی

| مؤلفه‌های بهبود خدمات جنبی | ضریب پایایی |
|----------------------------|-------------|
| خدمات برون کتابخانه‌ای | ۰/۹۳ |
| برنامه‌های قصه گویی | ۰/۹۵ |
| گروه‌های مطالعاتی | ۰/۹۲ |

این پرسشنامه در مجموع ۳ بعد (خدمات برون کتابخانه‌ای، تشکیل گروه‌های قصه گویی و تشکیل گروه‌های مطالعاتی) دارد. هر بعد دارای تعدادی سؤال پرسشنامه‌ای است که میانگین هر بعد، حاصل جمع میانگین‌های سؤال‌های مربوط به آن بعد است. در ضمن میانگین کل، حاصل جمع میانگین کل هر سه بعد می‌باشد. روایی محتوایی این پرسشنامه توسط چند

جدول ۲. آماره آزمودنی‌ها برحسب جنسیت با توجه به مؤلفه‌های پژوهش

| مؤلفه‌ها | شاخص آماری | | جنسیت | میانگین | انحراف معیار | F | Sig |
|-----------------------------|------------|------|-------|---------|--------------|------|------|
| | مرد | زن | | | | | |
| خدمات برون کتابخانه‌ای | ۳/۴۹ | ۳/۵۶ | مرد | ۰/۹۴ | ۰/۸۳ | ۴/۸۱ | ۰/۴۵ |
| | ۳/۶۰ | ۳/۷۳ | زن | ۰/۹۳ | | | |
| برگزاری برنامه‌های قصه گویی | ۳/۵۰ | ۳/۵۷ | مرد | ۰/۹۹ | ۰/۸۴ | ۱/۹۸ | ۰/۱۳ |
| | ۳/۵۷ | | زن | ۰/۹۳ | | | |

دیگر مردان و زنان نظرات مشابه و یکسانی نسبت به سؤالات پژوهش ابراز داشتند.
فرضیه دوم: بین نظرات کاربران در زمینه بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان بر اساس عامل جمعیت شناختی وضعیت تأهل تفاوت وجود دارد.

برحسب اطلاعات جدول ۲، اختلاف مشاهده شده بین میانگین نمرات مؤلفه‌های بهبود خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان بر حسب متغیر جمعیت شناختی جنسیت معنادار نمی‌باشد، زیرا Sig مشاهده شده از مقدار بحرانی جدول در سطح خطای ۰/۰۵ بزرگ‌تر است. به عبارت

جدول ۳. آماره آزمودنی‌ها برحسب وضعیت تأهل با توجه به مؤلفه‌های پژوهش

| Sig | F | انحراف معیار | میانگین | شاخص آماری | |
|-------|------|--------------|---------|------------|-----------------------------|
| | | | | وضعیت تأهل | مؤلفه‌ها |
| ۰/۰۰۱ | ۰/۱۳ | ۰/۸۸ | ۳/۴۴ | مجرد | خدمات برون کتابخانه‌ای |
| | | ۳/۷۲ | ۳/۷۲ | متأهل | |
| ۰/۰۵۲ | ۱/۲۲ | ۳/۶۲ | ۳/۶۳ | مجرد | برگزاری برنامه‌های قصه گویی |
| | | ۳/۷۹ | ۳/۸۰ | متأهل | |
| ۰/۰۸۸ | ۱/۴۲ | ۳/۴۹ | ۳/۴۹ | مجرد | تشکیل گروه‌های مطالعاتی |
| | | ۳/۶۵ | ۳/۶۵ | متأهل | |

بین نظرات پاسخ‌گویان در این مؤلفه‌ها تفاوت معناداری وجود دارد.

فرضیه چهارم: بین نظرات کاربران در زمینه بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان بر اساس عامل جمعیت شناختی سابقه استفاده از خدمات کتابخانه تفاوت وجود دارد.

برحسب یافته‌های جدول ۵، F مشاهده شده در سطح $\text{sig} \leq 0/05$ در خصوص دو مؤلفه خدمات برون کتابخانه‌ای و برگزاری برنامه‌های قصه گویی در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان معنادار بوده است. بنابراین بین نظرات پاسخ‌گویان در این مؤلفه‌ها تفاوت معناداری وجود دارد.

فرضیه پنجم: بین نظرات کاربران در زمینه بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان بر اساس عامل جمعیت شناختی سن تفاوت وجود دارد.

برحسب اطلاعات جدول ۳، فقط اختلاف مشاهده شده بین میانگین نمرات مؤلفه خدمات برون کتابخانه‌ای بر حسب متغیر جمعیت شناختی وضعیت تأهل معنادار است. زیرا Sig مشاهده شده از مقدار بحرانی جدول در سطح خطای ۰/۰۵ کوچک‌تر می‌باشد. به عبارت دیگر کاربران متأهل میزان تأثیر مؤلفه خدمات برون کتابخانه‌ای را در بهبود خدمات جنبی بیش از کارکنان مجرد می‌دانستند و در دیگر مؤلفه‌ها کاربران مجرد و متأهل نظرات مشابه و یکسانی نسبت به سؤالات پژوهش ابراز داشتند.

فرضیه سوم: بین نظرات کاربران در زمینه بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان بر اساس عامل جمعیت شناختی سطح تحصیلات تفاوت وجود دارد.

برحسب یافته‌های جدول ۴، F مشاهده شده در سطح $\text{Sig} \leq 0/05$ در خصوص هر سه مؤلفه بهبود خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان معنادار بوده است. بنابراین

جدول ۴. آماره آزمودنی‌ها برحسب سطح تحصیلات با توجه به مؤلفه‌های پژوهش

| Sig | F | انحراف معیار | میانگین | سطح تحصیلات | شاخص آماری |
|-------|-------|--------------|---------|---------------|-----------------------------|
| | | | | | مؤلفه |
| ۰/۰۰۱ | ۱۴/۱۸ | ۰/۹۲ | ۲/۵۷ | ابتدایی | خدمات برون کتابخانه‌ای |
| | | ۰/۷۲ | ۳/۱۰ | سیکل | |
| | | ۰/۸۲ | ۳/۳۸ | دیپلم | |
| | | ۰/۹۲ | ۳/۵۱ | کاردانی | |
| | | ۰/۷۵ | ۳/۷۳ | کارشناسی | |
| | | ۰/۸۶ | ۴/۰۰ | کارشناسی ارشد | |
| | | ۰/۹۳ | ۴/۵۹ | دکترا | |
| ۰/۰۰۱ | ۱۰/۱۱ | ۰/۹۹ | ۳/۰۳ | ابتدایی | برگزاری برنامه‌های قصه‌گویی |
| | | ۰/۸۸ | ۳/۲۳ | سیکل | |
| | | ۰/۸۷ | ۳/۴۹ | دیپلم | |
| | | ۰/۹۲ | ۳/۶۵ | کاردانی | |
| | | ۰/۷۷ | ۳/۸۶ | کارشناسی | |
| | | ۰/۶۷ | ۴/۲۱ | کارشناسی ارشد | |
| | | ۰/۵۸ | ۴/۶۲ | دکترا | |
| ۰/۰۰۱ | ۶/۸۴ | ۱/۱۶ | ۲/۸۷ | ابتدایی | تشکیل گروه‌های مطالعاتی |
| | | ۰/۸۰ | ۳/۳۴ | سیکل | |
| | | ۱/۰۸ | ۳/۳۵ | دیپلم | |
| | | ۰/۹۳ | ۳/۴۹ | کاردانی | |
| | | ۰/۷۹ | ۳/۷۱ | کارشناسی | |
| | | ۰/۹۰ | ۳/۹۱ | کارشناسی ارشد | |
| | | ۰/۷۳ | ۴/۶۱ | دکترا | |

جدول ۵. آماره آزمودنی‌ها برحسب سابقه استفاده از خدمات کتابخانه با توجه به مؤلفه‌های پژوهش

| Sig | F | انحراف معیار | میانگین | سابقه استفاده از خدمات کتابخانه | شاخص آماری |
|-------|------|--------------|---------|---------------------------------|-----------------------------|
| | | | | | مؤلفه |
| ۰/۰۰۶ | ۳/۶۸ | ۰/۸۵ | ۳/۴۲ | ۱-۶ سال | خدمات برون کتابخانه‌ای |
| | | ۰/۹۲ | ۳/۶۱ | ۷-۱۲ سال | |
| | | ۰/۸۰ | ۳/۷۸ | ۱۳-۱۸ سال | |
| | | ۰/۷۹ | ۳/۹۴ | ۱۹-۲۴ سال | |
| | | ۱/۰۴ | ۳/۷۰ | ۲۵ سال به بالا | |
| ۰/۰۳۹ | ۲/۵۵ | ۰/۸۶ | ۳/۶۰ | ۱-۶ سال | برگزاری برنامه‌های قصه‌گویی |

| | | | | | |
|------|------|------|------|----------------|-------------------------|
| | | ۰/۹۲ | ۳/۷۹ | سال ۱۲-۷ | |
| | | ۰/۸۸ | ۳/۷۷ | سال ۱۸-۱۳ | |
| | | ۰/۷۷ | ۴/۱۶ | سال ۲۴-۱۹ | |
| | | ۰/۹۱ | ۳/۸۲ | ۲۵ سال به بالا | |
| | | ۰/۹۷ | ۳/۴۶ | سال ۶-۱ | |
| | | ۰/۹۷ | ۳/۶۰ | سال ۱۲-۷ | |
| ۰/۱۳ | ۱/۷۹ | ۰/۸۷ | ۳/۷۴ | سال ۱۸-۱۳ | تشکیل گروه‌های مطالعاتی |
| | | ۰/۷۰ | ۳/۸۶ | سال ۲۴-۱۹ | |
| | | ۱/۱۴ | ۳/۶۵ | ۲۵ سال به بالا | |

جدول ۶. آماره آزمودنی‌ها برحسب سن با توجه به مؤلفه‌های پژوهش

| مؤلفه | شاخص آماری | | | | |
|-----------------------------|------------|-------|--------------|---------|------------------|
| | Sig | F | انحراف معیار | میانگین | سن |
| خدمات برون کتابخانه‌ای | ۰/۰۰۱ | ۱۲/۰۸ | ۱/۰۳ | ۲/۸۹ | زیر ۱۸ سال |
| | | | ۰/۷۷ | ۳/۴۴ | سال ۲۵-۱۸ |
| | | | ۰/۷۵ | ۳/۸۸ | سال ۳۳-۲۶ |
| | | | ۰/۸۹ | ۳/۷۸ | سال ۴۱-۳۴ |
| | | | ۱/۰۲ | ۳/۴۰ | سال ۴۸-۴۲ |
| | | | ۰/۹۲ | ۳/۷۱ | ۴۹ سال به بالاتر |
| برگزاری برنامه‌های قصه گویی | ۰/۰۰۱ | ۹/۲۵ | ۱/۰۷ | ۳/۱۵ | زیر ۱۸ سال |
| | | | ۰/۸۳ | ۳/۶۰ | سال ۲۵-۱۸ |
| | | | ۰/۶۶ | ۴/۰۳ | سال ۳۳-۲۶ |
| | | | ۰/۸۸ | ۳/۸۷ | سال ۴۱-۳۴ |
| | | | ۱/۲۲ | ۳/۴۱ | سال ۴۸-۴۲ |
| | | | ۰/۷۸ | ۳/۷۲ | ۴۹ سال به بالاتر |
| تشکیل گروه‌های مطالعاتی | ۰/۰۰۱ | ۷/۱۰ | ۱/۰۸ | ۲/۹۵ | زیر ۱۸ سال |
| | | | ۰/۹۴ | ۳/۵۰ | سال ۲۵-۱۸ |
| | | | ۰/۷۴ | ۳/۸۱ | سال ۳۳-۲۶ |
| | | | ۰/۹۸ | ۳/۶۳ | سال ۴۱-۳۴ |
| | | | ۱/۳۳ | ۳/۴۱ | سال ۴۸-۴۲ |
| | | | ۰/۸۱ | ۳/۹۰ | ۴۹ سال به بالاتر |

بین نظرات پاسخ‌گویان در این مؤلفه‌ها تفاوت معناداری وجود دارد.

فرضیه ششم: بین نظرات کاربران در زمینه بهبود خدمات

برحسب یافته‌های جدول ۶، F مشاهده شده در سطح $\text{sig} \leq 0/05$ در خصوص هر سه مؤلفه بهبود خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان معنادار بوده است. بنابراین

جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان بر اساس عامل جمعیت شناختی وضعیت شغلی تفاوت وجود دارد.

جدول ۷. آماره آزمودنی‌ها برحسب وضعیت شغلی با توجه به مؤلفه‌های پژوهش

| Sig | F | انحراف معیار | میانگین | وضعیت شغلی | شاخص آماری |
|-------|------|--------------|---------|------------|-----------------------------|
| | | | | | مؤلفه |
| ۰/۰۰۱ | ۸/۶۶ | ۰/۹۴ | ۳/۱۲ | دانش آموز | خدمات برون کتابخانه‌ای |
| | | ۰/۸۹ | ۳/۴۵ | دانشجو | |
| | | ۰/۷۳ | ۳/۸۵ | کارمند | |
| | | ۰/۷۶ | ۳/۷۸ | شغل آزاد | |
| | | ۰/۸۰ | ۳/۵۱ | بیکار | |
| | | ۰/۷۷ | ۴/۰۳ | بازنشسته | |
| ۰/۰۰۱ | ۵/۶۲ | ۰/۹۶ | ۳/۳۹ | دانش آموز | برگزاری برنامه‌های قصه گویی |
| | | ۰/۹۰ | ۳/۶۱ | دانشجو | |
| | | ۰/۷۳ | ۴/۰۰ | کارمند | |
| | | ۰/۸۲ | ۳/۷۹ | شغل آزاد | |
| | | ۰/۸۲ | ۳/۵۹ | بیکار | |
| | | ۰/۷۳ | ۴/۱۱ | بازنشسته | |
| ۰/۰۰۱ | ۶/۰۸ | ۱/۱۹ | ۳/۱۷ | دانش آموز | تشکیل گروه‌های مطالعاتی |
| | | ۰/۹۵ | ۳/۵۱ | دانشجو | |
| | | ۰/۸۰ | ۳/۶۹ | کارمند | |
| | | ۰/۶۹ | ۳/۹۰ | شغل آزاد | |
| | | ۰/۸۸ | ۳/۴۹ | بیکار | |
| | | ۰/۵۸ | ۴/۳۴ | بازنشسته | |

برحسب یافته‌های جدول ۷، F مشاهده شده در سطح $\text{sig} \leq 0/05$ در خصوص هر سه مؤلفه بهبود خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان معنادار بوده است. بنابراین بین نظرات پاسخ‌گویان در این مؤلفه‌ها تفاوت معناداری وجود دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

مطابق با نتایج پژوهش بین نظرات کاربران در زمینه بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان بر اساس عامل جمعیت شناختی جنسیت تفاوت وجود ندارد.

بنابراین فرضیه اول تأیید نمی‌شود. نتایج نشان داد مردان و زنان نظرات مشابه و یکسانی نسبت به سؤالات پژوهش ابراز داشتند. این امر بیانگر این است که دو گروه هر سه بعد از مؤلفه‌های خدمات جنبی (خدمات برون کتابخانه‌ای، تشکیل گروه‌های مطالعاتی و برگزاری برنامه‌های قصه گویی) را در بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان تأثیرگذار می‌دانستند. هاشمی (۱۳۸۲) نیز در پژوهشی به بررسی میزان رضایت اعضاء از خدمات کتابخانه‌های مساجد کشور زیر پوشش دبیرخانه ستاد عالی هماهنگی و نظارت بر کانون‌های فرهنگی و هنری مساجد کشور پرداخت. در این پژوهش

نظرات اعضاء کتابخانه‌های مساجد در رابطه با مقوله خدمات و میزان رضایت اعضاء از خدمات ارائه شده، مورد بررسی قرار گرفته است. برنامه‌های جنبی کتابخانه و تأثیر آن بر سطح آگاهی اعضا: ۲۱ درصد از افراد این تأثیر را خیلی زیاد دانسته‌اند. ۲۷ درصد اعضاء گزینه زیاد، ۱۴ درصد اعضاء گزینه متوسط، و ۱ درصد از اعضاء گزینه کم را انتخاب نموده‌اند. با توجه به اینکه در این پژوهش نیز نظر کاربران (مرد و زن) در ارتباط با خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی مثبت ارزیابی می‌شود نتایج این دو پژوهش هم‌خوانی دارد.

در رابطه با فرضیه دوم نتایج نشان داد کاربران متأهل میزان تأثیر مؤلفه خدمات برون کتابخانه‌ای را در بهبود خدمات جنبی بیش از کارکنان مجرد می‌دانند ولی در دو مؤلفه دیگر نظرات مشابه و یکسانی نسبت به سؤالات پژوهش ابراز داشتند، زیرا کاربران متأهل زمان کمتری جهت مراجعه و حضور در کتابخانه دارند. کتابخانه موناش (۲۰۰۷؛ نقل در معدنی پور، ۱۳۸۸) به بررسی میزان رضایت کاربران از کیفیت خدمات کتابخانه پرداخت. هم‌چنین فتننت (۲۰۰۷) پژوهشی در رابطه با بررسی خدمات ارائه شده توسط بخش خدمات جنبی در کتابخانه میدلتون به ویژه در زمینه خدمات برون کتابخانه‌ای انجام داد. با توجه به اینکه در این پژوهش نیز نظر کاربران متأهل در ارتباط با خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی مثبت ارزیابی می‌شود با نتایج پژوهش‌های مزبور هم‌خوانی دارد.

علاوه بر این نتایج پژوهش حاضر در رابطه با تأثیر خدمات برون کتابخانه‌ای در بهبود خدمات جنبی معلولان با تحقیق فدورویز (۲۰۰۷) 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 برون کتابخانه‌ای بود. نتایج این پژوهش نشان داد خدمات برون کتابخانه‌ای در بهبود خدمات جنبی تأثیرگذار است.

نتایج نشان داد بین نظرات کاربران در زمینه بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان بر اساس عامل

جمعیت شناختی میزان تحصیلات تفاوت وجود ندارد. مطابق با بیانیه ایفلا/یونسکو (جیل ۷، ۱۳۸۶) 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 می‌باشد. در این راستا برخی از خدمات جنبی ارائه شده 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 جست‌وجو در پایگاه نمایه نشریات؛ برگزاری مسابقات روزنامه دیواری؛ خلاصه کتاب؛ مسابقات کتاب‌خوانی به‌همراه معرفی شبکه کتابخوانان حرفه‌ای (مسابقات آنلاین) است.

بر اساس یافته‌های پژوهش از نظر کاربران برخی از راه‌های بهبود خدمات جنبی ارائه شده توسط کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان برای مدارس و آموزشگاه‌ها موارد ذیل می‌باشد:

- تکمیل کلاس‌های مختلف آموزشی از قبیل کامپیوتر، زبان و غیره؛

- فراهم آوری منابع دیداری و شنیداری شامل انواع سی‌دی‌های کمک درسی و فیلم‌های آموزشی؛

- برگزاری تفریحات ورزشی و بازی‌های فکری در کتابخانه ویژه دانش‌آموزان زیر نظر یک مربی؛

- پاسخ‌گویی به سؤالات تحقیقی دانش‌آموزان 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.

نتایج نشان داد در خصوص دو مؤلفه خدمات برون کتابخانه‌ای و برگزاری برنامه‌های قصه‌گویی در کتابخانه‌های

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 سؤالات مطروحه پاسخ داده شود. مراجعین به کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان براساس سابقه استفاده از خدمات کتابخانه این گویه را کمتر در بهبود خدمات جنبی مؤثر می‌دانستند.

در رابطه با متغیرهای جمعیت شناختی سن و وضعیت شغلی نیز بدلیل وجود علایق متفاوت در رابطه شغل و سن کابران بین نظرات در هر سه مؤلفه تفاوت وجود دارد. بنابراین فرضیه پنجم و ششم تأیید می‌شود. نتایج پژوهش نشان داد بیشترین تفاوت نظر میان کاربران از نظر سن و وضعیت شغلی در حیطه تشکیل گروه‌های مطالعاتی و گویه توزیع فهرست کتاب‌های تازه جهت اطلاع گروه‌های مطالعاتی می‌باشد. افراد علاقه‌مند به موضوعی مشترک می‌توانند از طریق دوره‌ی مطالعاتی 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 مؤلفه تشکیل گروه‌های مطالعاتی بیشترین تأثیر را داشته باشد. همچنین نتایج نشان داد بی‌علاقگی اکثر کاربران به تدوین فهرست‌های پژوهش موجب گردید که از نظر آنها این گویه کمترین تأثیر را دارا باشد.

مرادپور و مهوش (۱۳۹۰) به بررسی میزان رضایت‌مندی استفاده کنندگان 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 پرسش شوندگان 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

عمومی استان اصفهان بین نظرات پاسخ‌گویان بر اساس سابقه استفاده از خدمات کتابخانه تفاوت وجود دارد. نتایج پژوهش حاضر در زمینه تأثیر برگزاری برنامه‌های قصه‌گویی با پژوهش اندرو (۲۰۰۸) 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 ذیل منتهی شد. موسیقی در قصه‌گویی موجب ارتقا روابط اجتماعی کودکان شده است، موسیقی در قصه‌گویی تمرکز کودکان را بر داستان افزایش می‌دهد، موسیقی در قصه‌گویی حس داستان‌سرایی کودکان را افزایش می‌دهد، این جلسات سبب ایجاد ایده‌های جدید برای موسیقی در خانه و غیره می‌شود.

پژوهش حاضر نشان داد اکثر کاربران از میان انواع خدمات جنبی ارائه شده در حیطه مؤلفه برگزاری کلاس‌های قصه‌گویی بر اساس سابقه استفاده از این خدمات ارتباط با سایر مراکز مرتبط را مؤثرتر می‌دانستند. از آنجا که قصه‌گویی یکی از انواع خدمات جنبی جالب و مفید در کتابخانه محسوب می‌شود؛ نقش قصه‌گویی خوب که با بهره‌گیری از توان و هنر خود قصه‌ها را باز گفته و موجب انتقال ادبیات شفاهی شده 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 مسائل تربیتی آگاه نماید. بنابراین ارتباط و تعامل کتابخانه‌های عمومی با مراکز قبیل کانون‌های پرورش فکری کودک 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 گویه را به خود اختصاص داده است. جهت برپایی این جلسات، کتابخانه در روزهای از

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 لاندونی و هانلون (۲۰۰۷) هم‌خوانی دارد. چون در پژوهش وی اعضاء در رابطه با تشکیل گروه‌های مطالعاتی ابراز رضایت داشتند.

مطابق با 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 سمعی و بصری از قبیل پروژکتور، میکروفون و مجموعه‌ای مناسب برای پشتیبانی از فعالیت‌ها برخوردار باشد. هم‌چنین لازم است کتابدار روابط حسنه‌ای در جامعه برقرار کند تا بتواند هنگام ضرورت از راهنمایی، همکاری و مشارکت افراد جامعه و به ویژه مسئولین بهره‌مند شود. کتابدار باید سازمان دهنده‌ای خوب، با قدرت درک نیازهای گروه‌های مختلف جامعه بوده، در مورد مجموعه کتابخانه آگاهی لازم را داشته باشد. در برنامه ریزی هر فعالیتی، باید زمینه‌ی افرادی را که فعالیت برای آنها صورت می‌گیرد، مدنظر قرار دهد. سطح فکری، مهارت زبان، علایق، نیازها و غیره باید مورد توجه قرار گیرد. ضروری است در کلیه فعالیت‌ها، با توجه به جزئیات، موارد با علاقه برنامه ریزی، سازماندهی و تکمیل گردند. بنابراین چنان‌چه خدمات جنبی به نحو احسن انجام شود، به خودی خود وسیله مؤثری برای ترویج عادت به مطالعه در افراد جامعه است.

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 تأکید آموزش کتابداری بیشتر بر مسائل فنی است. درحالی‌که در جوامع پیشرفته با اخذ کمک از تکنولوژی نوین و ایجاد شبکه‌های اطلاعاتی، فهرست نویسی، انتخاب و سفارش و اصولاً 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 کتابخانه مراجعه کرده و به مطالعه و کتاب‌خوانی تشویق و ترغیب می‌شوند (میرحسینی، ۱۳۷۳).

بنابراین براساس پژوهش‌های انجام یافته 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، اعضاء 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 جست، بر غنای خدماتی کتابخانه‌ها افزود، و تبیین دیدگاه‌های نظری را در این حوزه ارتقاء بخشید. با توجه به نتایج حاصل از این پژوهش می‌توان دریافت که خدمات جنبی موجب جذب افراد جامعه به کتابخانه می‌شود و از مباحث مهم در رابطه با کتابخانه و کتابداری است.

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

- با توجه به نظر مثبت کاربران کتابخانه‌های عمومی در مورد خدمات جنبی در کتابخانه، آموزش کتابداران و ارتقاء سطح سواد اطلاعاتی آنها توسط سازمان مادر با هدف ایجاد خدمات برون کتابخانه‌ای، تشکیل کارگاه قصه‌گویی و تشکیل گروه‌های مطالعاتی در کتابخانه پیشنهاد می‌شود؛

- تهیه سر فصل‌ها و موضوعات مشخص توسط نهاد کتابخانه‌های عمومی جهت ایجاد خدمات برون کتابخانه‌ای، کارگاه‌های قصه‌گویی و تشکیل گروه‌های مطالعاتی؛

- 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.

پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آینده

- انجام این پژوهش در استان‌ها و شهرستان‌های دیگر به

معدنی‌پور، ع. (۱۳۸۸). بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه عمومی بقیه الله هیو با توجه به امکانات، منابع اطلاعاتی موجود، شیوه‌های ارائه خدمات و رفتار کارکنان، بازیابی ۱۰ دی، ۱۳۹۰، از:

<http://mohajer235.blogfa.com/post-14.aspx>

میرحسینی، ز. (۱۳۷۳). نقش کتابخانه‌های عمومی در توسعه فرهنگ کتابخوانی. پیام کتابخانه، ۴ (۱ و ۲)، ۲۷-۲۲. هاشمی، ا. (۱۳۸۲). بررسی میزان رضایت اعضاء از خدمات کتابخانه‌های مساجد کشور زیرپوشش دبیرخانه ستاد عالی هماهنگی و نظارت بر کانون‌های فرهنگی و هنری مساجد کشور. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران.

Andrew, P. (2008). Parental perceptions of music in storytelling sessions in a public library. *Early childhood journal*, 35 (5), 473-478.

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, Ph. (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.

منظور تعمیم پذیری نتایج؛

- بررسی تأثیر خدمات جنبی بر دیگر مؤلفه‌های مهم در کتابخانه؛

- نیازسنجی مسئولان و کتابداران با توجه به علایق مراجعان به کتابخانه، فرهنگ و هویت منطقه.

منابع

آبانگاه، ر. (۱۳۹۰). خدمات جنبی و ترویج کتابخوانی در کتابخانه‌های عمومی، بازیابی ۱۰ دی، ۱۳۹۰، از: www.boushehrpl.ir

میرانوند، ع (۱۳۹۰). کتابخانه‌های عمومی و توسعه فرهنگی، بازیابی ۱۰ دی، ۱۳۹۰، از:

www.pnu.ac.ir/portal/file/showfile.aspx?id...

علیزاده جدیدی، م. و قاضی‌زاده، ی. (۱۳۹۰). بررسی میزان رضایت مراجعان کتابخانه‌های عمومی مرکزی استان مازندران از ارائه خدمات به مراجعه کنندگان. فصلنامه ارتباط علمی، ۱۹ (۱).

فتاحی، ر. (۱۳۸۳). پاسخ به تغییر: برنامه‌ریزی و مدیریت توسعه خدمات برون کتابخانه‌ای در مراکز اطلاع‌رسانی تخصصی. ارائه شده به هشتمین همایش کتابداران سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، اصفهان. (زیر چاپ) بازیابی ۱۰ دی، ۱۳۹۰،

www.iranisheh.com/showthrea.php?t=27370.

مرادپور، ر. و مهوش، م. (۱۳۹۰). میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی استان خراسان شمالی از فضا و معماری کتابخانه‌ها. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۷ (۳)، ۳۸۱-۴۰۱.

