

تأثیر خدمات جنبی بخش کودکان کتابخانه‌های عمومی بر وفاداری کاربران

مطالعه موردی: بخش کودک کتابخانه مرکزی استان خوزستان

محمدحسن عظیمی^۱، شهناز خادمی زاده^۲، مریم خدری^۳

۱. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران. (نویسنده مسئول)

۲. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران.

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران.

فصلنامه راهبردهای نو در روان‌شناسی و علوم تربیتی، دوره سوم، شماره دوازدهم، زمستان ۱۴۰۰، صفحات ۱۱۷-۱۱۰

چکیده

پژوهش حاضر با هدف سنجش خدمات جنبی تخصصی بخش کودک کتابخانه مرکزی استان خوزستان و ارزیابی تأثیر آن بر میزان وفاداری کاربران انجام شده است. این پژوهش با روش کمی و از طریق پرسشنامه محقق ساخته انجام شده است. جامعه پژوهش شامل کلیه کودکان عضو بخش کودک کتابخانه مرکزی استان خوزستان است که از بین ایشان ۵۰ نفر به عنوان نمونه جهت شرکت در پژوهش انتخاب شدند. خدمات جنبی بخش کودک کتابخانه مرکزی خوزستان عبارت‌اند از: قصه‌خوانی، قصه‌گویی، شاهنامه-خوانی، معرفی و نقد کتاب، جمع‌خوانی، کاردستی، بازی گروهی، نشست کتاب‌خوان کتابخانه‌ای و مدرسه‌ای، حافظ‌خوانی، شعرخوانی، برپایی جشن‌های مناسبتی، کلاس‌های مشاوره و روان‌شناسی برای مادران کودکان عضو کتابخانه، تشکیل انجمن‌های علمی و ادبی، برپایی نمایشگاه‌های کتاب، عروسک‌سازی و عروسک‌گردانی، مسابقات کتاب‌خوانی و نقاشی، پاستیل‌سازی، نمایشگاه کتاب، برگزاری تئاترهای مناسبتی، پارچه‌نویسی و دعوت از نویسندگان کودک. همچنین نتایج پژوهش نشان می‌دهد که میزان رضایت از امکانات و خدمات بخش کودک بالا می‌باشد، کودکان نیز شرکت در برنامه‌های بخش کودک را به دوستانشان پیشنهاد می‌دهند و آن‌ها را به عضویت در این بخش تشویق می‌کنند و بین میزان رضایت کودکان از خدمات بخش کودک و میزان وفاداری ایشان به این بخش رابطه معنادار مثبت وجود دارد. در سال‌های اخیر، کتابخانه‌های عمومی توجه خاصی را به بخش کودک و خدمات جنبی آن اختصاص داده‌اند. در نتیجه، نیاز به پژوهش جهت شناسایی تأثیر این خدمات جنبی بر ویژگی‌های روحی و روانی اعضای کودک و نوجوان، به منظور ارائه راهکارهایی در زمینه افزایش سطح مطالعه و بهبود خدمات کتابخانه‌ها، بسیار ضروری به نظر می‌رسد.

واژه‌های کلیدی: خدمات جنبی، بخش کودک، وفاداری، کتابخانه مرکزی.

مقدمه

کتابخانه‌های عمومی با تدارک طیف وسیعی از منابع و کارکردها، فرصتی برای تجربه‌آموزی کودکان در لذت مطالعه و هیجان دانش آموزی و خواندن آثار تخیلی فراهم می‌کنند. کودکان را باید از همان سنین اولیه به استفاده از کتابخانه ترغیب کرد؛ چه این کار استفاده آنان را از کتابخانه در آینده بیشتر می‌کند (ایفلا، ۲۰۰۱). بخش کودکان در کتابخانه‌های عمومی با فراهم‌آوری منابع کتابخانه ای و ارائه خدمات جنبی رسالت خطیری در زمینه نهادینه‌سازی عادت به مطالعه، شکوفایی خلاقیت و ایجاد سرگرمی‌های سالم و سازنده بر عهده دارد. ارائه خدمات جنبی در این بخش بااهمیتی گاهاً بیشتر از ارائه منابع مفید رخ می‌نماید که این امر عامل مهمی در پیشبرد اهداف این بخش است.

نگاه سنتی به کتابخانه‌ها، این سازمان را یک نهاد اجتماعی ارزشمند می‌داند که نه تنها نیاز به توجیه وجودی و اقتصادی ندارد، بلکه کتابخانه را نهادی می‌داند که خدمات آن کافی و مطلوب بوده و مراجعان باید همواره به آن علاقه‌مند باشند (شاپوری، ۱۳۸۳؛ به نقل از رضانی، ۱۳۹۶)؛ اما تحولات چند دهه اخیر، به‌ویژه گسترش فناوری، کمبود بودجه و امکانات و رقابت شدید بین سازمان‌ها، نوعی نگاه جدید را نسبت به نقش و جایگاه این نهاد و در نتیجه عملکرد آن ایجاد نموده و این نهاد اجتماعی را برای حفظ و بقای خود نیازمند استفاده از شیوه‌های نوین و راهکارهای مؤثرتر نموده است؛ لذا کتابخانه‌ها نیز همچون سایر سازمان‌های خدماتی باید آنچه را که افراد جامعه خواهان آن‌ها هستند، فراهم سازند (هاوکرافت، ۱۹۹۹؛ بگلو و زمردپوش، ۱۳۸۸؛ به نقل از تیموری، ۱۳۹۵). با توجه به حضور رقبای متعدد و قدرتمندی همچون کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان، خانه‌های بازی، مراکز پرورش خلاقیت و کانون‌های پرورشی مدارس و همچنین با در نظر گرفتن رغبت بیشتر افراد به توجه به نام مؤسسات و به‌طور اخص برندهای ویژه بیم آن می‌رود که کتابخانه‌های عمومی با وجود محدودیت‌های مالی و بعضاً بازدارنده سازمان مادر در زمینه‌ی جذب اعضاء و مهم‌تر از آن نگاه‌داشتن و برگرداندن اعضاء قدیمی به محیط کتابخانه دچار مشکلاتی گردند. براساس بخشنامه‌ها و تصمیمات گاهاً مقطعی، برگزاری بعضی از برنامه‌های مناسبی و تشکیل تعدادی از کارگاه‌های آموزشی و سرگرم‌کننده در بخش های کودک امکان‌پذیر نیست و یا به‌طور موقت ممنوع اعلام می‌گردد که این امر دلسردی و یا قطع امید کامل والدین از حضور فرزندان‌شان در بخش‌های کودک کتابخانه‌ها را به دنبال دارد. اطلاع‌رسانی ضعیف در خصوص برنامه‌ها به دلیل محدودیت در کانال های ارتباطی و همچنین کمبود بودجه کافی جهت معرفی برنامه‌ها در بیلبوردهای شهری نیز از مشکلات عمده این بخش‌ها در حوزه جذب و نگهداری (وفادار نمودن به بخش و خدمات) اعضاء است؛ بنابراین با افزایش سازمان‌های خدماتی و سرگرم‌کننده در گروه سنی کودکان بزرگ‌ترین چالشی که این بخش‌ها با آن مواجهند حفظ و ایجاد مزیت رقابتی و کسب وفاداری اعضاء قدیمی و بالفعل خویش است.

مفهوم وفاداری مشتری مانند سایر مفاهیم حوزه بازاریابی، از سازمان‌های تجاری سرچشمه گرفته و به‌مرور وارد سازمان‌های غیرتجاری از جمله کتابخانه‌ها شده است. مطابق اصول بازاریابی و مشتری‌مداری، انتظار می‌رود در محیط‌های کتابخانه‌ای هنگامی

که عملکرد کارکنان و خدمات ارائه شده بیش از انتظار استفاده کننده باشد، سبب خشنودی او شده و وفاداریش را به دنبال داشته باشد (مارتینز و گرانهد، ۲۰۰۳؛ به نقل از تاج‌الدینی و تیموری، ۱۳۹۶). فرهنگ یک سازمان باید به گونه‌ای باشد که یک سازمان بیش از هر چیزی به نیازهای مشتریان توجه کند و عملکرد خود را براساس رضایتمندی مشتریان و در نهایت کسب وفاداری آنها بنا نهد (سبزی، حسینی و بندرخانی، ۱۳۹۶؛ به نقل از تاج‌الدینی و تیموری، ۱۳۹۶).

مروری بر متون موجود در مورد موضوع پژوهش نشان می‌دهد که خدمات کتابخانه‌های عمومی و تأثیر آنها بر عواملی مانند رضایت و وفاداری کاربران به خصوص در سال‌های اخیر مورد توجه بوده‌اند؛ اما پژوهشی که به طور خاص تأثیر خدمات جنبی بخش کودکان بر وفاداری کاربران بخش کودک را بررسی کرده باشد مشاهده نشد با توجه این امر نشان‌دهنده خلأ پژوهش در این زمینه است. در ادامه به برخی از پژوهش‌هایی که نزدیکی بیشتری با پژوهش حاضر دارند اشاره می‌شود.

کاکای، جمالی‌مهمونی و مکتبی‌فرد (۱۳۹۲)، خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی در شهر تهران و نقش آن در جذب کودکان به کتابخانه‌ها را در پژوهش خود بررسی کردند. نتایج پژوهش حاکی از آن بود که آموزش قرآن، داستان‌نویسی، مسابقات کتاب‌خوانی و نقاشی، جشن و مراسم مذهبی، مطالعه در تابستان، کانون ادبی، نمایشگاه کتاب، قصه‌گویی و تازه‌های کتاب برنامه‌های جنبی مورد اجرا در کتابخانه‌های عمومی هستند. نمایش فیلم، موسیقی و گروه‌های کتاب‌خوانی در هیچ‌کدام از کتابخانه‌ها وجود ندارد. بیشترین اطلاع‌رسانی خدمات از طریق مدرسه و هدف بیشتر شرکت‌کنندگان آشنایی با کتاب است. رضایت از برنامه آموزش قرآن زیاد و مسابقات کتاب‌خوانی و نقاشی در حد متوسط است. مهم‌ترین موانع در ارائه خدمات جنبی، کمبود نیروی انسانی، بودجه و امکانات هستند. بیشتر کتابداران وجود خدمات جنبی را در تشویق کودکان و نوجوانان در مراجعه به کتابخانه‌ها مؤثر می‌دانند. در مجموع، ارائه خدمات جنبی و تنوع آنها در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌ها در شهر تهران در سطح پایینی قرار دارد.

خدمات جنبی کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز و نقش آن در توسعه فرهنگ مطالعه مخاطبان کودک و نوجوان آن توسط کیان‌راد، فهیم‌نیا و نقشینه (۱۳۹۵)، ارزیابی شد. یافته‌ها نشان داد آموزش قرآن، داستان‌نویسی، مسابقات کتاب‌خوانی و نقاشی، جشن و مراسم مذهبی، مطالعه در تابستان، کانون ادبی، نمایشگاه کتاب، قصه‌گویی و تازه‌های کتاب برنامه‌های جنبی اجرا شده در کتابخانه‌های عمومی هستند. نمایش فیلم، موسیقی و گروه‌های کتاب‌خوانی در هیچ‌کدام از کتابخانه‌ها ارائه نمی‌شد. بیشترین اطلاع‌رسانی خدمات از طریق مدرسه بوده و هدف بیشتر شرکت‌کنندگان سرگرمی بود. رضایت از برنامه آموزش قرآن بسیار و مسابقات کتاب‌خوانی و نقاشی در حد متوسط است.

ادیب‌منش، خاصه و ادیب‌منش (۱۳۹۷)، در پژوهش خود خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه و نقش آنها در جذب و نگهداشت کودکان و نوجوانان را شناسایی کردند. یافته‌های پژوهش آنان نشان داد که آموزش قرآن، قصه‌گویی، مسابقات کتاب‌خوانی و نقاشی، جشن و مراسم مذهبی، مطالعه در تابستان، کانون ادبی، نمایشگاه کتاب و تازه‌های کتاب، برنامه‌های جنبی مورد اجرا در کتابخانه‌های عمومی هستند. نمایش فیلم، موسیقی و گروه‌های کتاب‌خوانی در هیچ‌کدام از کتابخانه‌ها وجود نداشت.

رضایت از برنامه نقاشی، مسابقات کتابخوانی، قصه‌گویی زیاد، آموزش قرآن و نمایشگاه کتاب بیشتر از سایر خدمات بود. مهم‌ترین موانع در ارائه خدمات جنبی کمبود بودجه و امکانات، کمبود فضای مناسب و کمبود نیروی انسانی هستند.

اندرو^۱ (۲۰۰۸) در پژوهش خود به بررسی برداشت والدین از نقش موسیقی در برنامه‌های قصه‌گویی کتابخانه‌های عمومی پرداخت. نتایج پژوهش نشان داد که موسیقی در قصه‌گویی موجب ارتقا روابط اجتماعی کودکان شده است؛ موسیقی در قصه‌گویی تمرکز کودکان را نسبت به داستان افزایش می‌دهد؛ موسیقی در قصه‌گویی حس داستان‌سرایی کودکان را افزایش می‌دهد و این جلسات سبب ایجاد ایده‌های جدید برای موسیقی در خانه می‌شود. چن^۲ و دیگران (۲۰۱۶)، در پژوهشی با عنوان «ارتباط بین استفاده از کتابخانه عمومی و خواندن با صدای بلند در میان خانواده‌های دارای کودک و نوجوان» به این نتیجه رسیدند که کتابخانه‌های عمومی با تأمین امکانات مختلف می‌توانند سطح مطالعه در جامعه را افزایش دهند و خواندن با صدای بلند توسط اعضاء در نشست‌های کتابخانه‌ای و در خانه تمایل عضو را به استفاده مجدد از کتابخانه افزایش می‌دهد.

بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که جهت کسب وفاداری کاربران بخش‌های کودک تمرکز بر فعالیت‌های تخصصی در حوزه کتاب و کتابخوانی جهت ایجاد مهارت‌های مبتنی بر این حوزه و همچنین ارائه گواهینامه‌های معتبری که نشان از کسب مهارت تخصصی (ولو با برقراری همکاری و عقد تفاهم‌نامه با سایر مؤسسات) داشته باشد، می‌تواند به‌عنوان به‌راکار در نظر گرفته شود. در این راستا پژوهش حاضر در پی آن است تا توانایی ارائه خدمات جنبی تخصصی بخش کودک کتابخانه مرکزی استان خوزستان را سنجیده و تأثیر آن بر میزان وفاداری کاربران را مورد ارزیابی قرار دهد.

روش پژوهش

این پژوهش با روش کمی و از طریق پرسشنامه محقق ساخته انجام شده است. پرسش‌نامه مورد استفاده در پژوهش شامل دو بخش رضایت از خدمات کتابخانه و میزان وفاداری به خدمات کتابخانه است که بین اعضای جامعه پژوهش توزیع و گردآوری شده است. بخش کودک و نوجوان کتابخانه مرکزی استان خوزستان از سال ۱۳۹۱ جهت ارائه خدمات به کودکان و نوجوانان فعالیت خود را آغاز نمود. در آغاز فعالیت هم‌گروه سنی کودکان (الف، ب، ج) و هم نوجوانان به‌عنوان جامعه این بخش‌ها در نظر گرفته شده بودند اما پس از مدتی و به دلیل حساسیت‌های اجتماعی و عرفی و همچنین تأکید نوجوانان بر ارائه خدمات مستقل از کودکان تصمیم به جداسازی این دو بخش از یکدیگر گردید. بخش کودک کتابخانه مرکزی در حال حاضر با حدود ۸۰۰ عضو فعال در حال ارائه خدمات می‌باشد. جامعه پژوهش شامل کلیه کودکان عضو بخش کودک کتابخانه مرکزی استان خوزستان است که از بین ایشان ۵۰ نفر به‌عنوان نمونه جهت شرکت در پژوهش انتخاب شدند. لازم به ذکر است که پرسش‌نامه با کمک مادران کودکان و همکاری کتابدار بخش کودک تکمیل شده است.

¹ Andrew

² Chen

یافته‌ها

۱. چه خدمات جنبی تخصصی در بخش کودک کتابخانه مرکزی استان خوزستان ارائه می‌شود؟

خدمات جنبی بخش کودک کتابخانه مرکزی خوزستان عبارت‌اند از: قصه‌خوانی، قصه‌گویی مادران، شاهنامه‌خوانی، معرفی و نقد کتاب، جمع‌خوانی، کاردستی، بازی گروهی، نشست کتاب‌خوان کتابخانه‌ای و مدرسه‌ای، حافظ‌خوانی، شعرخوانی، برپایی جشن‌های مناسبتی، کلاس‌های مشاوره و روان‌شناسی برای مادران کودکان عضو کتابخانه، تشکیل انجمن‌های علمی و ادبی، برپایی نمایشگاه‌های کتاب، عروسک‌سازی و عروسک‌گردانی، مسابقات کتاب‌خوانی و نقاشی، پاستیل‌سازی، نمایشگاه کتاب، برگزاری تئاترهای مناسبتی، پارچه‌نویسی و دعوت از نویسندگان کودک.

۲. کودکان به چه میزان از خدمات جنبی تخصصی بخش کودک کتابخانه مرکزی استان خوزستان رضایت دارند؟

جدول ۱. میزان رضایت کودکان از خدمات جنبی تخصصی بخش کودک کتابخانه مرکزی استان خوزستان

ردیف	پرسش	میزان رضایت			
		خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم
۱	میزان رضایت از امکانات	۱۲	۱۷	۱۳	۷
۲	رضایت از برخورد کتابداران	۶	۱۲	۱۴	۱۷
۳	رضایت از ساعت کار بخش کودک	۷	۱۴	۱۶	۹
۴	رضایت از فضای فیزیکی	۶	۱۶	۱۸	۶
۵	میزان رضایت از خدمات	۹	۱۴	۱۴	۱۱

برای سنجش میزان رضایت کودکان از بخش کودک کتابخانه مرکزی، ۵ پرسش مبنی بر میزان رضایت از امکانات، رضایت از برخورد کتابداران، رضایت از ساعت کار بخش کودک، رضایت از فضای فیزیکی و میزان رضایت از خدمات مطرح گردید که پاسخ‌ها در جدول شماره ۱ ارائه شده است.

۳. کودکان به چه میزان به بخش کودک کتابخانه مرکزی استان خوزستان وفادار هستند؟

جدول ۲. میزان وفاداری کودکان نسبت به بخش کودک کتابخانه مرکزی استان خوزستان

ردیف	پرسش	میزان وفاداری				
		خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم
۱	به طور کلی از خدمات بخش کودک کتابخانه رضایت دارم.	۷	۱۵	۱۸	۸	۲
۲	در برنامه های آتی بخش کودک شرکت خواهم کرد.	۷	۱۷	۱۶	۹	۱
۳	استفاده از خدمات بخش کودک این کتابخانه را به دوستانم پیشنهاد می دهم.	۱۰	۱۷	۱۲	۸	۳
۴	دوستانم را برای شرکت در برنامه های بخش کودک کتابخانه مرکزی تشویق خواهم کرد.	۶	۱۵	۱۸	۶	۵
۵	در مورد خدمات بخش کودک کتابخانه مرکزی به دیگران نکات مثبتی خواهم گفت.	۱۷	۱۵	۱۵	۳	۰

برای سنجش میزان وفاداری کودکان به بخش کودک کتابخانه مرکزی، ۵ پرسش مبنی بر رضایت خدمات بخش کودک به طور کلی، تصمیم برای شرکت در برنامه های آتی کتابخانه، پیشنهاد استفاده از خدمات بخش کودک به دوستان، تشویق دوستان برای شرکت در برنامه های بخش کودک کتابخانه و گفتن نکات مثبت در مورد خدمات بخش کودک کتابخانه مرکزی مطرح گردید که پاسخها در جدول شماره ۲ ارائه شده است.

۴. بین میزان رضایت کودکان از خدمات جنبی بخش کودک کتابخانه مرکزی و میزان وفاداری ایشان به خدمات این

کتابخانه چه رابطه ای وجود دارد؟

جدول شماره ۳، رابطه بین رضایت و وفاداری کودکان از خدمات جنبی تخصصی بخش کودک کتابخانه مرکزی استان خوزستان

متغیرها	ضریب همبستگی	سطح معناداری
رضایت	۰/۸۲۴	۰/۰۰۰
وفاداری		

برای سنجش رابطه میزان رضایت و وفاداری کودکان به خدمات جنبی بخش کودک کتابخانه مرکزی از آزمون ضریب همبستگی استفاده شد که با توجه به سطح معناداری ۰/۰۰۰ که از ۰/۰۱ کمتر است، آزمون مورد نظر معنادار می باشد و می توان گفت بین میزان رضایت کودکان از خدمات بخش کودک و میزان وفاداری ایشان به این بخش رابطه معنادار مثبت وجود دارد.

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف سنجش خدمات جنبی تخصصی بخش کودک کتابخانه مرکزی استان خوزستان و ارزیابی تأثیر آن بر میزان وفاداری اعضا انجام شد. به طور خلاصه، نتایج اصلی پژوهش را می توان به صورت زیر ذکر کرد.

در خصوص سؤال اول پژوهش، نتایج این پژوهش و پیشینه های مطرح شده نشان می دهد که خدمات جنبی ارائه شده در بخش های کودک کتابخانه های عمومی اشتراک زیادی باهم دارند. از نظر محقق تعداد نیروی کتابدار موجود در بخش کودک، خلاقیت و توانایی

ارتباطی کتابدار و بودجه و امکاناتی که در اختیار او قرار می‌گیرد از عوامل مؤثر بر خدمات جنبی هستند که در این بخش ارائه می‌شوند.

در پاسخ به سؤال دوم پژوهش یعنی، کودکان به چه میزان از خدمات جنبی تخصصی بخش کودک کتابخانه مرکزی استان خوزستان رضایت دارند؟ نتایج پژوهش نشان داد که اعضای پژوهش به ترتیب از موارد زیر رضایت بیشتری داشتند، امکانات، خدمات، ساعات کار بخش کودک، برخورد کتابداران بخش کودک و فضای فیزیکی کتابخانه. کتابخانه مرکزی استان خوزستان به‌خصوص در سال‌های اخیر، سرمایه‌گذاری زیادی را بر روی امکانات و خدماتی که در بخش کودک خود ارائه می‌کند انجام داده است اما فضای فیزیکی بخش کودک نسبت به نیاز آن کوچک و نامناسب می‌باشد، با این‌که کتابداران با رنگ‌آمیزی و استفاده از تصاویر شاد و زیبا سعی در زیباسازی آن کرده‌اند. از سوی دیگر، با وجود ۸۰۰ عضو فعال تنها دنیروی کتابدار در این بخش فعالیت می‌کنند که با توجه به حجم کاری بالای این بخش نیروی بیشتر مورد نیاز است. این موضوع رتبه میزان رضایت از برخورد کتابدار در بخش کودک را تا حدودی تشریح می‌کند چراکه هر چه حجم کاری کتابدار کمتر باشد حوصله و زمان بیشتری را می‌تواند صرف کودک نماید.

کودکان به چه میزان به بخش کودک کتابخانه مرکزی استان خوزستان وفادار هستند؟ سؤال سوم پژوهش بود که نتایج پژوهش در مورد آن حاکی از آن است که کودکان نسبت به بخش کودک کتابخانه مرکزی نگرش مثبت و خوبی داشته و در مورد آن نکات مثبتی به دوستان خود خواهند گفت و عضویت در آن را به دیگران پیشنهاد می‌دهند. از بخش کودک کتابخانه رضایت داشته و خواستار شرکت در برنامه‌های آتی بخش کودک هستند و همچنین دوستانشان را برای شرکت در این برنامه‌ها تشویق می‌کنند.

در خصوص سؤال آخر پژوهش، مبنی بر این‌که، بین میزان رضایت کودکان از خدمات جنبی بخش کودک کتابخانه مرکزی و میزان وفاداری ایشان به خدمات این کتابخانه چه رابطه‌ای وجود دارد؟ نتایج پژوهش نشان داد که بین میزان رضایت کودکان از خدمات بخش کودک و میزان وفاداری ایشان به این بخش رابطه معنادار مثبتی وجود دارد. به‌طورکلی، هنگامی که بخش کودک کتابخانه یک بخش فعال و دارای محیط شاد و پویایی باشد، کتابدار کتابخانه دارای حسن اخلاق و توانایی برقراری ارتباط با کودکان باشد و خدمات متنوعی در قالب بازی، برنامه‌های گروهی تفریحی و مسابقات متنوع و از این قبیل در بخش کودک برگزار شود کودکان نیز تمایل بیشتری به حضور مجدد در کتابخانه و شرکت در برنامه‌های گروهی با همسالان خود نشان می‌دهند در نتیجه وفاداری آنان نیز نسبت به کتابخانه افزایش می‌یابد.

منابع

- آبانگاه، رضا (۱۳۹۰). خدمات جنبی و ترویج کتابخوانی در کتابخانه‌های عمومی. قابل دسترس در www.boushehrpl.ir
- ادیب‌منش، مرضیه؛ خاصه؛ علی‌اکبر؛ ادیب‌منش، مرزبان (۱۳۹۷). شناسایی خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه و نقش آن‌ها در جذب و نگهداشت کودکان و نوجوانان. فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۵(۱)، ۱۷۸-۱۵۳.
- امیرتیموری، محبوبه (۱۳۹۵). چگونگی وفادارسازی کاربران کتابخانه‌های عمومی کرمان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، بخش علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید باهنر کرمان.

- امینی، مریم؛ پشوتنی‌زاده، میترا (۱۳۹۵). سنجش سطح وفاداری کاربران کتابخانه دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه تهران نسبت به خدمات کتابخانه و تعیین شاخص‌های مؤثر بر آن. فصلنامه علمی-پژوهشی کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۹(۴)، ۸۴-۵۷.
- ایفلا (۲۰۰۱). رهنمودهایی برای خدمات کودکان. ترجمه حیدر مختاری. تهران: انتشارات نشر کتاب.
- ایفلا (۲۰۰۳). دستورالعمل‌هایی برای خدمات کتابخانه‌های کودک. بخش کودکان و نوجوانان کتابخانه‌های ایفلا.
- تاج‌الدینی، اورانوس؛ امیرتیموری، محبوبه (۱۳۹۶). پارادایم نظریه‌ای وفادارسازی کاربران کتابخانه‌های عمومی. فصلنامه علمی-پژوهشی کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۲۰(۳)، ۱۴۲-۱۲۲.
- رضائی، طاهره (۱۳۹۵). رابطه رضایت‌مندی، کیفیت و ارزشمندی درک شده با وفاداری کاربران کتابخانه‌های عمومی استان خراسان جنوبی بر اساس مدل مارتسن و گرونهلد. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه بیرجند.
- کیان‌راد، زهرا؛ فهیم‌نیا، فاطمه؛ نقشینه، نادر (۱۳۹۶). ارزیابی خدمات جنبی کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز و نقش آن در توسعه فرهنگ مطالعه مخاطبان کودک و نوجوان آن. پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۷(۲)، ۶۰-۴۱.
- ملایی، ابراهیم؛ شعبانی، احمد؛ رضایی‌آدریانی، رقیه (۱۳۹۳). بهبود خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان از دیدگاه کاربران بر اساس عوامل جمعیت‌شناختی. فصلنامه دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، ۸(۳۱)، ۹۵-۸۱.
- نورپور، رسول (۱۳۹۰). بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی شهر تهران از نظر مدیران آن‌ها. مجله الکترونیکی نشر کتابدار، ۱۰(۲)، ۱۵-۲۵.
- Andrew, P. (2008). Parental perceptions of music in storytelling sessions in a public library. *Early childhood journal*, 35 (5), 473-478.
- Chen, P., Rea, C., Shaw, R., & Bottino, C. J. (2016). Associations between Public Library Use and Reading Aloud among Families with Young Children. *The Journal of Pediatrics*, 173, 221-227.