



# Designing health information services model in Tehran's public libraries

Maryam Andalib Kondori  

MSc in Knowledge and Information Science, University of Tehran, Tehran, Iran.  
E-mail: Maryam.andalib.k@ut.ac.ir

Maryam Nakhoda  

Associate Prof., Department of KIS, Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran.  
E-mail: mnakhoda@ut.ac.ir

Mohammadreza Esmacili Givi  

Associate Prof., Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran. E-mail: s.givi@ut.ac.ir

## Abstract

**Purpose:** Considering that health information has a fundamental role in increasing the level of health of people in today's societies, it provides a suitable platform for the growth and development of health systems in different countries. This study aimed to investigate the health information needs and how to access health information among those referred to public libraries in Tehran.

**Method:** The research is an applied study in terms of purpose that were conducted with a qualitative approach. In the qualitative phase, by using the method of content analysis of semi-structured interviews of three groups of health information specialists, librarians working in public libraries and researchers in the field of health information, the components of the service model based on health information in public libraries were obtained.

**Findings:** The proposed model for providing services based on health information in public libraries has five categories, which are: "Identifying user needs", "Planning", "Evaluation", "Barriers", "Promoting factors". The results of the qualitative part showed that the librarians' expectations from the country's public libraries in the field of services based on providing health information are the following: the cooperation of the public libraries with organizations in the health fields, needs assessment and planning approach in the field of health information, use of extensive information methods, evaluation, organization of health information resources, infrastructural barriers, barriers related to librarians, and barriers related to library resources. The proposed model of health information-based services in the public libraries has five categories, namely: "Identifying the user's needs", "Planning", "Evaluation", "Barriers", and "Leading factors".

**Originality/value:** This article draws the attention of public library service managers to the issue of identifying health information-based services based on the proposed model and providing them with various facilities for using public libraries leading to the precise and optimal use of health information-based services in the society, which may cause the advancement of libraries in delivering reliable health information services to clients.

**Keywords:** Health information services, Public libraries, Health literacy, Tehran

**Conflicts of Interest:** None

**Funding:** None

**Citation:** Andalib Kondori, M., Nakhoda, M. & Esmacili Givi, M.R. (2022). Designing health information services model in Tehran's public libraries. *Research on Information Science and Public Libraries*, 28(4), 466-480.

Received 2 August 2022; Received in revised form 9 October 2022

Accepted 21 November 2022; Published online 31 December 2022



**Article Type:** Research Article

© The author(s)

**Publisher:** Iran Public Libraries Foundation



## طراحی الگوی ارائه خدمات مبتنی بر اطلاعات سلامت در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران

**مریم عندلیب کندری**

کارشناسی ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تهران، تهران، ایران. رایانامه: Maryam.andalib.k@ut.ac.ir

**مریم ناخدا**

دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران رایانامه: Mnakhoda@ut.ac.ir

**محمدرضا اسمعیلی گیوی**

دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران رایانامه: s.givi@ut.ac.ir

### چکیده

**هدف:** هدف پژوهش حاضر طراحی الگوی ارائه خدمات مبتنی بر اطلاعات سلامت در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران است.  
**روش:** پژوهش حاضر بر اساس هدف کاربردی و بارویکرد کیفی انجام شده است. در رویکرد کیفی، با استفاده از روش تحلیل محتوای مصاحبه‌های نیمه‌ساختار یافته، سه گروه متخصصان اطلاعات سلامت، کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی و پژوهشگران حوزه اطلاعات سلامت، مؤلفه‌های الگوی خدمات مبتنی بر اطلاعات سلامت در کتابخانه‌های عمومی به دست آمد.  
**یافته‌ها:** الگوی پیشنهادی ارائه خدمات مبتنی بر اطلاعات سلامت در کتابخانه‌های عمومی دارای پنج مقوله است که عبارت از: «شناسایی نیاز کاربر»، «برنامه‌ریزی»، «ارزیابی»، «موانع»، و «عوامل پیش‌برنده». نتایج نشان داد انتظارات کتابداران از نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در زمینه خدمات مبتنی بر ارائه اطلاعات سلامت عبارت‌اند از: همکاری نهاد کتابخانه‌های عمومی با سازمان‌های حوزه‌های بهداشت، رویکرد نیازسنجی و برنامه‌ریزی در زمینه اطلاعات سلامت، استفاده از روش‌های اطلاع‌رسانی گسترده، ارزیابی، سازمان‌دهی منابع اطلاعات سلامت، موانع زیرساختی، موانع مربوط به کتابداران و موانع مربوط به منابع کتابخانه‌ای.  
**اصالت/ارزش:** این مطالعه به خدمات اطلاعات سلامت در کتابخانه‌های عمومی ایران به‌عنوان یکی از نهادهای مشارکت‌کننده در ارتقای سواد سلامت شهروندان می‌پردازد و علاوه بر شناسایی گرایش، نیاز و علاقه کاربران کتابخانه‌های عمومی، مجراها، برنامه‌ها و نوع منابعی را نیز که مورد علاقه آن‌ها است شناسایی می‌کند. نتایج این پژوهش برای کتابخانه‌های عمومی برای سیاست‌گذاری در زمینه ارائه خدمات اطلاعات سلامت مفید است.

**کلیدواژه‌ها:** خدمات اطلاعات سلامت، کتابخانه‌های عمومی، سواد سلامت، شهر تهران

**تعارض منافع:** گزارش نشده است.

**منبع حمایت‌کننده:** حامی مالی نداشته است.

**استناد:** عندلیب کندری، مریم؛ ناخدا، مریم؛ و اسمعیلی گیوی، محمدرضا (۱۴۰۱). طراحی الگوی ارائه خدمات مبتنی بر اطلاعات سلامت در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۸(۴)، ۴۸۰-۴۶۶. تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۵/۱۱؛ تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۰۷/۱۷؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۸/۳۰؛ تاریخ انتشار: ۱۴۰۱/۱۰/۱۰

نوع مقاله: علمی پژوهشی

ناشر: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

© نویسندگان





## مقدمه

اطلاعات سلامت اطلاعاتی در موضوعات پزشکی و سلامت است که افراد برای استفاده خود یا دیگر اعضای خانواده‌شان به آن نیاز دارند. علاوه بر این، اطلاعاتی در مورد علائم، تشخیص و درمان بیماری‌ها است و در برگیرنده آگاهی‌هایی برای ارتقای سلامت، پیشگیری از بیماری‌ها و دسترسی به سیستم‌های مراقبت بهداشتی نیز است (بولتن انجمن کتابداری پزشکی، ۱۹۹۶، نقل در زارع کاوگانی، قیصری و اصغری جعفرآبادی، ۱۳۹۳). «دسترسی همگانی به اطلاعات سلامت» به‌عنوان یک دغدغه در امر سلامت عمومی نمود یافته است و لنین، ویلموت، گلوپ، هال، سیلباجوریس و مانگ<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) دسترسی همگانی به اطلاعات سلامت را برای جوامع محروم امری ضروری می‌دانند. بررسی‌ها نشان می‌دهد که جست‌وجوی اطلاعات به‌منظور تغذیه مناسب، وضعیت سلامت و راهنمای خودمراقبتی رو به فزونی است و مردم خواهان اطلاعات سلامت هستند (چوبوت<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲). به‌طور معمول، اطلاعات سلامت از منابع مختلفی همچون متخصصان سلامت، رسانه‌های چاپی و الکترونیکی، اینترنت، دوستان و خانواده در دسترس است (خسروی، احمدزاده و احمدزاده، ۱۳۹۳).

حوزه اطلاعات سلامت با سلامت شهروندان جامعه مرتبط است و شهروندان به کسب اطلاعات از قبیل پیشگیری از بیماری، رژیم غذایی مناسب، شیوه تربیت کودک و غیره در رابطه با سلامت خود و دیگران نیازمند هستند. از سوی دیگر، با توجه به محدودیت زمانی که پزشکان به معاینه می‌پردازند و اینکه اغلب بیماران درک کاملی از درمان خود ندارند همواره احساس سردرگمی و ناتوانی در جزئیات اطلاعات سلامت وجود دارد. استفاده کنندگان اطلاعات سلامت برای نیازهای اطلاعاتی خود به دنبال اطلاعات سلامت در اینترنت هستند (روبنشتاین<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵). اما اغلب کاربران اطلاعات سلامت در یافتن اطلاعات معتبر مهارت ندارند و ارزیابی دقیقی از کیفیت اطلاعات به دست آمده ندارند. حتی گاهی ممکن است تصورات غلط از اطلاعات کسب شده پیدا کنند (فلاهرتی و کاپلان<sup>۴</sup>، ۲۰۱۶). کتابخانه نهاد موردا اعتماد جامعه است که در ارتقای سواد سلامت و دسترسی کاربران به اطلاعات سلامت و ارائه کمک به آنان نقش مهمی دارد (کسلمان، اسمیت و هاندال<sup>۵</sup>، ۲۰۱۴). کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان نهادی دولتی که محل یادگیری مادام‌العمر افراد و جلوه ملی دموکراسی در جامعه هستند اهمیتی خاص دارند. نهادی که امکان دسترسی رایگان و یکسان به اطلاعات را برای کلیه افراد برقرار می‌کند (عبداللهی، ۱۳۸۲، به نقل از خسروی و محمودی و بصیریان جهرمی و اجیوندی، ۱۳۹۶). روزانه کاربران زیادی برای کسب اطلاعات به کتابخانه مراجعه می‌کنند و اگر کتابخانه بتواند نیاز کاربران را برطرف کند در بلندمدت باعث می‌شود که وضعیت سلامت افراد جامعه بهبود بیابد. آموزش نحوه جست‌وجوی اطلاعات سلامت مناسب توسط کتابخانه به افراد می‌تواند باعث دسترسی افراد به اطلاعات سلامت با کیفیت و پیشگیری از عوامل بیماری در جامعه شود و در نتیجه کیفیت زندگی مردم بهبود یابد. در این پژوهش با توجه به نقش محوری کتابخانه‌های عمومی و اهمیتی که کتابخانه‌ها می‌توانند در اشاعه اطلاعات سلامت به افراد جامعه به‌منظور افزایش سطح عدالت اجتماعی و کاهش هزینه‌های بهداشتی و درمانی داشته باشند، نقش کتابخانه‌های عمومی در اشاعه اطلاعات سلامت به افراد جامعه مورد بررسی قرار گرفته است.

خدمات اطلاعات سلامت در کتابخانه‌های عمومی برای توسعه اطلاعات سلامت و از طریق ارتقای سواد بهداشتی با ایجاد مجموعه خواندنی‌های آسان برای خدمات آنلاین و حمایت از ایجاد منابع و مجموعه‌های پزشکی ارائه می‌شوند. این خدمات شامل مجموعه خواندنی‌های آسان است که با محوریت موضوعی اطلاعات سلامت به‌منظور ارتقای سواد بهداشتی در کتابخانه‌های عمومی ارائه می‌شود و خدمات متنوع برخطی را در بر می‌گیرد که با همکاری دیگر سازمان‌های مرتبط با سلامت فراهم می‌آید (سانقی او، ۲۰۱۳).

1. Linnan, Wildemuth, Gollop, Hull, Silbajoris & Monnig

2. Chobot

3. Rubenstein

4. Flaherty & Kaplan

5. Keselman, Smith & Hundal

6. Oh



همواره استفاده از اطلاعات سلامت در کتابخانه‌های عمومی در عمل آسان نبوده است و مهم‌ترین موانع آن عبارت‌اند از: محدودیت‌های مالی، کمبود وقت در ملاقات با کادر پزشکی، برآورده نشدن نیاز اطلاعات سلامت کاربران، عدم آگاهی نسبت به امکانات، عدم ارتباط بین اطلاعات موجود و در نظر گرفتن نیازهای افراد در خصوص دامنه‌های، موضوع، زبان، قالب اطلاعات، نداشتن وقت و انگیزه برای استفاده از اطلاعات از سوی افراد جامعه، نداشتن مهارت‌های درک و تفسیر اطلاعات، عدم کیفیت اطلاعات سلامت از لحاظ اعتبار، ارتباط و کاربردی بودن، عدم تمایل نسبت به کسب اطلاعات دارای کیفیت پایین، فقدان سیاست ملی و سیاست‌هایی که بتواند اولویت و اهداف ملی را مشخص کند و به تخصیص منابع برای انجام اقدامات ضروری و موردنظر کمک کند (امین‌پور، ۱۳۸۴).

«دارا بودن منابعی با زبانی ساده و قابل فهم» و «دسترسی آسان به اطلاعات سلامت در زمان نیاز» از مهم‌ترین دلایل قابل ذکر هستند. از این رو، مسئولان کتابخانه‌های عمومی می‌توانند با شناخت از این مسئله برنامه‌ریزی لازم را به عمل آورند تا هم توجه سایر افراد جامعه را به کتابخانه‌ها جلب کنند و هم با شناخت از رفتار اطلاع‌یابی افراد به خصوص در موضوع بااهمیتی چون سلامت، می‌توانند خدمات خود از جمله فراهم‌آوری منابع و خدمات مرجع را به سمت بهبود رفتارهای اطلاع‌یابی سلامت افراد سوق دهند. از این طریق می‌توان به نقش بالقوه‌ای که اکثر افراد برای کتابخانه‌های عمومی قائل هستند جامعه عمل پوشاند (زارع گاوگانی، قیصری و اصغری، ۱۳۹۳).

در کتابخانه‌های عمومی ایران، برای اطلاعات سلامت و خدمات مبتنی بر اطلاعات سلامت جایگاهی را معین نساخته‌اند و برنامه و فعالیت خاصی در حوزه اطلاعات سلامت دیده نمی‌شود (گزارش چشم‌انداز کتابخانه‌های عمومی در افق ۱۴۰۴، ۱۳۸۸). به همین دلیل، این پژوهش در نظر دارد به طراحی الگوی ارائه خدمات مبتنی بر اطلاعات سلامت در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران بپردازد. نتایج این پژوهش می‌تواند برای کتابخانه‌های عمومی و سایر سازمان‌هایی که با نظام سلامت همکاری دارند مفید باشد.

در ایران، اغلب پژوهش‌های انجام‌شده درباره اطلاعات سلامت و سواد سلامت کتابداران کتابخانه‌های عمومی بوده است. مسلمی و فرج‌پور (۱۳۹۵) در پژوهشی به بررسی وضعیت اطلاع‌جویی و اطلاع‌رسانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی درباره اطلاعات سلامت از طریق پرسش‌نامه پرداختند. نتایج مطالعه آنان نشان داد رایج‌ترین راه کسب اطلاعات سلامت کتابداران جست‌وجو در اینترنت است. اصلی‌ترین نقش کتابدار در تأمین اطلاعات سلامت، راهنمایی کاربران به منابع مختلف اطلاعات سلامت در کتابخانه و بیشترین کمک کتابداران مربوط به جست‌وجوی اطلاعات سلامت توسط اعضا (ارائه پاسخ از روش‌های مختلف به سؤال‌های مراجعه‌کنندگان) است. این مطالعه از این نظر مفید است که بر اساس آن کتابداران می‌توانند در ارائه خدمات اطلاعات سلامت به مراجعان و در کل جامعه نقشی بسزا داشته باشند.

خسروی و محمودی و بصیریان جهرمی و اجیوندی (۱۳۹۶) با بررسی خدمات اطلاعات سلامت در کتابخانه‌های عمومی استان بوشهر نشان دادند که تعداد منابع اطلاعاتی در ارتباط با موضوع سلامت از نظر کمی ضعیف است و خدمات اطلاعات سلامت در این کتابخانه‌ها ارائه نمی‌شود. همچنین، بررسی میزان آمادگی لازم در کتابداران برای ارائه منابع سلامت پایین ارزیابی شد، و در میان آنان، بیشترین میزان آمادگی متعلق به فارغ‌التحصیلان کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی بوده است.

جولاهی، باب‌الحوائجی و حریری (۱۳۹۵) پژوهشی با هدف ارائه الگویی مناسب برای اطلاع‌رسانی پزشکی و سلامت در کتابخانه‌های عمومی برای شهروندان انجام دادند. بر اساس یافته‌های آنان، ویژگی‌های تولیدکننده و توزیع‌کننده اطلاعات سلامت به‌عنوان زمینه‌های الگوی به‌دست‌آمده مشخص شدند که عبارت بودند از: وجود توانایی‌های بالا در وزارت بهداشت مانند نیروهای متخصص در وزارت بهداشت، دسترسی به منابع اطلاعات سلامت و توانایی کتابداران آموزش‌دیده و وجود مخاطب عمومی در کتابخانه‌های عمومی. همچنین، یافته‌های این پژوهش نشان داد ابتدا تفاهم‌نامه بین دو سازمان و تدوین برنامه و فضای تعامل از مقوله‌های راهبردی بودند و پیامدهای آن شامل ارتقای بهداشت و سواد سلامت، دسترسی مردم به منابع معتبر و روزآمد بود.

صیامیان، حسن‌زاده، نوشین‌فرد و حریری (۱۳۹۱) پژوهشی با هدف بررسی نیازهای اطلاعاتی بهداشتی



نابینایان در ایران انجام دادند که در آن به اطلاعات به‌عنوان عاملی اساسی در کمک، حمایت و افزایش مراقبت اجتماعی بهداشتی افراد، به‌ویژه در جامعه اطلاعاتی در قرن ۲۱، اشاره کردند. با توجه به اینکه اطلاعات همیشه در دسترس و مطابق با نیازهای گروه خاص به‌ویژه نابینایان نیست، کتابخانه‌های عمومی و مراکز اطلاع‌رسانی همواره در راستای تأمین نیازهای اطلاعاتی، گسترش فرهنگ، ارتقای علم و دانش مطرح هستند.

ریاحی‌نیا، عظیمی و حاصلی (۱۴۰۱) به شناسایی انواع خدمات، فرصت‌ها، ظرفیت‌ها و چالش‌های کتابخانه‌های عمومی در ارائه اطلاعات سلامت در متون پرداختند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد انواع خدمات شامل شش مقوله کلی اطلاع‌رسانی سلامت، عوامل اجتماعی تعیین‌کننده سلامت، آموزش سواد سلامت، ارائه مستقیم خدمات بهداشتی، ترویج تحرک جسمی، و خدمات جایگزین و مکمل مراقبت هستند. ظرفیت‌ها در چهار مقوله کلی نیروی انسانی، منابع، کارکردهای کتابخانه، و ارزش‌های بنیادی کتابخانه‌ها دسته‌بندی شدند. فرصت‌ها شامل چهار مقوله کلی استفاده از ظرفیت سایر سازمان‌ها، تقویت نیروی انسانی، تأمین مکان ارائه خدمات بهداشتی، و افزایش تاب‌آوری جامعه در بحران‌ها بود. در نهایت، چالش‌ها شامل ماهیت موضوع، سیاست و خط‌مشی، بودجه، منابع، تجهیزات و فناوری، فضا، خدمات، همکاری بین‌سازمانی، نیروی انسانی متخصص، ارتباط با مراجعان، و مشکلات مراجعان بود.

موسوی چلک و ریاحی (۱۳۹۷) قائل به آن شدند که رسانه‌های صوتی و تصویری به‌همراه پزشکان از مهم‌ترین منابع کسب اطلاعات سلامت کتابداران هستند و «سواد سلامت کتابداران» با «استفاده از رسانه‌های دیداری و شنیداری» «ارتباط با پزشکان»، «استفاده از اینترنت»، «استفاده از شبکه‌های اجتماعی» و نیز «شرکت در کلاس‌های آموزشی مرتبط با بهداشت و سلامت» هم‌بستگی مثبت دارد.

مورگان<sup>۱</sup> و داپویس آر او وایتمن<sup>۲</sup> (۲۰۱۸) به طراحی و ارزیابی برنامه آموزشی کارکنان کتابخانه عمومی به‌عنوان همکاران سلامت جامعه پرداختند تا به کارکنان کتابخانه در شناسایی، تعامل و ارجاع افراد آسیب‌پذیر به منابع مناسب کمک کنند. یافته‌های این پژوهش تأثیر مثبت و ارزش دریافت‌شده را نشان دادند. یافته‌ها حاکی از آن بود که کارکنان احساس می‌کنند منابع آموزشی باید به‌آسانی در دسترس قرار گیرند و ظرفیت کارکنان کتابخانه‌ها برای برآورده کردن نیازهای سلامت باید افزایش یابد. با وجود اینکه در این مطالعه اذعان شد که کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان مؤسسات سلامت عمومی تلقی نمی‌شوند، اما آن‌ها نقشی مهم در بهبود سلامت جامعه دارند.

سالم<sup>۳</sup> (۲۰۱۷) به بررسی نقش کتابخانه‌های عمومی سلطنتی عمان در ارتقای سواد سلامت در میان اعضای جامعه پرداخت و نشان داد آگاهی کتابخانه‌ها و نقش آن‌ها در سواد سلامت ضعیف است و آن‌ها برای ارائه خدمات سلامت از تعداد اندکی از منابع استفاده می‌کنند و همچنین قادر به ارائه لینک‌های وب پزشکی یا کارگاه‌های آموزشی در زمینه سلامت از وبگاه کتابخانه نیستند.

دیودنی، مارشال و تیمامیو<sup>۴</sup> (۲۰۱۶) به مقایسه خدمات حقوقی و سلامت در کتابخانه‌های عمومی پرداختند و یافته‌های آنان نشان داد ۱۰ تا ۱۲ درصد از سؤالات مراجعه‌کنندگان به کتابخانه‌ها در کشور کانادا در حوزه موضوعی حقوق و سلامت است. آن‌ها مشکل کتابداران در زمینه سلامت را به دست آوردن اطلاعات دقیق و رایج از میان انبوهی از مطالب این حوزه دانستند.

نتلوتنگ و گرند<sup>۵</sup> (۲۰۱۶) نقش کتابخانه‌های عمومی را در انتشار اطلاعات بهداشتی در بوتسوانا بررسی کردند. نتایج این پژوهش نشان داد کتابخانه‌های عمومی تلاش می‌کنند تا با جمع‌آوری و استفاده از منابع اطلاعات سلامت الکترونیکی، اطلاعات دقیق و مفید برای اعضای جامعه فراهم کنند. به‌علاوه، کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه برنامه‌های بازاریابی دارند که کتابخانه‌ها از آن‌ها برای افزایش آگاهی از اطلاعات سلامت به مشتریان خود استفاده

1. Morgan  
2. Dupuis R  
3. Whiteman  
4. Salem  
5. Dewdney, Marshall & Tiamiyu  
6. Ntlotlang & Grand



می‌کنند؛ این برنامه‌ها شامل تدوین بروشور، خبرنامه‌ها و نمایشگاه‌های کتابخانه‌ای می‌شوند. همچنین، عدم تناسب منابع اطلاعاتی و تعداد محدود منابع اطلاعاتی سلامت موانع دسترسی کاربران به منابع اطلاعاتی هستند. پژوهشگران نتیجه گرفتند که کتابخانه‌های عمومی باید روابط کاری خود با سازمان‌های بهداشتی و سازمان‌های ارتباطی در حوزه اطلاعات سلامت را به‌منظور فراهم‌آوری برنامه‌های آموزشی مشترک تقویت کنند. همچنین، این پژوهش نشان داد که عدم اختصاص بودجه به کتابخانه‌ها برای خرید منابع مرجع روزآمد در زمینه سلامت و نیز نبود فایل‌های صوتی و تصویری بر موفقیت کتابخانه‌ها در بهبود سلامت تأثیر منفی گذاشته است.

فلاهرتی و کاپلان<sup>۱</sup> (۲۰۱۶) به ارزیابی مواد چاپی در کتابخانه‌های عمومی در حوزه اطلاعات سلامت پرداختند. نتایج مطالعه مزبور نشان داد کتابخانه‌های عمومی ممکن است منابع اطلاعات سلامت را به‌صورت آنلاین فراهم کنند و لذا ضروری است که کتابداران به ارتقای سواد سلامت کمک کرده و دسترسی به موقع به اطلاعات بهداشتی را تضمین کنند.

هارونا<sup>۲</sup> (۲۰۱۶) به تدوین یک برنامه درسی و راهبردی آموزشی برای ارزیابی اطلاعات سلامت و شناسایی نیازهای اطلاعات سلامت کاربران کتابخانه‌های عمومی تانزانیا پرداخت. یافته‌های او نشان داد چالش‌های کتابخانه‌های عمومی شامل نبود کتابخانه‌های علوم بهداشتی، کمبود منابع انسانی و کمبود دانش کتابداران و استفاده اندک از فناوری‌های اطلاعات توسط کاربران کتابخانه است. طبق یافته‌های این پژوهش، اکثر پاسخ‌دهندگان ترجیح می‌دادند که به کتابخانه‌های فیزیکی و الکترونیکی و نیز کتابدارانی با مهارت‌های تخصصی علوم پزشکی دسترسی داشته باشند.

در پژوهشی دیگر، روبنشتاین<sup>۳</sup> (۲۰۱۵) به بررسی ادراکات و شیوه‌های مدیران، کتابداران و دستیاران کتابخانه در ۱۸ کتابخانه عمومی در شهر اوکلاهما<sup>۴</sup> پرداخت. یافته‌های این پژوهش نشان داد کارکنان کتابخانه منابع اطلاعات سلامت را به اندازه سایر منابع کتابخانه مهم در نظر می‌گیرند و مسئولیت راهنمایی کاربران برای ارائه اطلاعات سلامت قابل اعتماد برعهده آن‌ها است، اما با این حال موفقیت در مصاحبه مرجع به درک کاربران از نیازهایشان بستگی دارد.

جونگ‌یی<sup>۵</sup> (۲۰۱۵) پس از بررسی رفتارهای اطلاعات سلامت کاربران در کتابخانه‌های عمومی آمریکا به این نتیجه رسید که به دلیل بحران اقتصادی، مشکلات اجتماعی و مشکلات مالی، کاربران به‌صورت روزافزون برای استفاده از اطلاعات سلامت به کتابخانه‌ها مراجعه می‌کنند، و مردمی که بیمه سلامت ندارند یا با ارائه خدمات سلامت گران‌قیمت مواجه هستند اغلب ترجیح می‌دهند از منابعی مانند کتابخانه یا اینترنت استفاده کنند. طبق یافته‌های این پژوهش، مشکلات کلیدی استفاده از خدمات اطلاعات سلامت در کتابخانه‌های عمومی عبارت‌اند از: مجموعه محدود منابع چاپی، اصطلاحات علمی دشوار در زمینه سلامت، عدم جست‌وجوهای ماهرانه در اینترنت و فهرست‌های برخط، موانع ارتباطی موجود بین کاربران و کتابداران، و عدم آگاهی از منابع اطلاعات سلامت.

در پژوهش مک‌دانیل و باباک-الیس<sup>۶</sup> (۲۰۱۳) که به ارائه اطلاعات سلامت در کتابخانه‌های عمومی پرداخته شده عنوان شده است که کتابخانه‌های عمومی برای پیشگیری و درمان بیماری و کمک به کاربران، استفاده از خدمات اینترنت و منابع چاپی و الکترونیکی رایگان را در دستور کار خود قرار داده‌اند. همچنین، محدودیت‌های ارائه خدمات اطلاعات سلامت در کتابخانه‌های عمومی شامل دشواری در تفسیر سؤالات کاربران، فقدان دانش موضوعی کتابداران، دشواری در طراحی راهبردهای جست‌وجو، دشواری در برخورد با جنبه‌های عاطفی سؤالات، دسترسی محدود به منابع مفید پزشکی و بهداشتی است. این پژوهش همچنین نشان داد کتابداران متخصصان پزشکی نیستند و مجاز به ارائه مشاوره نیستند، بلکه نقش آن‌ها کمک به کاربران در پیدا کردن اطلاعاتی موردنیازشان است

1. Flaherty & Kaplan

2. Haruna

3. Rubenstein

4. Oklahoma

5. Yi

6. McDaniel & Babcock-Ellis



و راه‌حل این کار برگزاری جلسات آموزشی توسط سازمان‌های ملی و منطقه‌ای مانند شبکه ملی کتابخانه پزشکی<sup>۱</sup> (ان‌ال‌ام) است. پژوهشگران چالش‌های ناشی از کتابداران کتابخانه عمومی را تفسیر نادرست از نیاز اطلاعات سلامت کاربران، علاقه به منابع چاپی و عدم استفاده از منابع آنلاین و عدم مهارت‌های ارتباطی دانستند. پژوهش سانقی‌اوه (۲۰۱۳) نشان داد سازمان‌هایی مانند شبکه ملی کتابخانه پزشکی منابع متعدد مربوط به سلامت و برنامه‌های آموزش برای کتابداران را تدوین و طراحی کرده‌اند. برای توسعه خدمات اطلاعات سلامت، مجموعه‌ای از خواندنی‌های آسان و ارتقای سواد سلامت و استفاده از کتابخانه پزشکی برای ارائه خدمات نقش حیاتی ایفا می‌کنند.

به‌زعم دیترله و بکر<sup>۲</sup> (۲۰۱۱)، با توجه به اینکه جمعیت مسن در حال افزایش است و کتابخانه‌های عمومی جزئی جدایی‌ناپذیر در جامعه هستند، از آن‌ها انتظار می‌رود که اطلاعاتی برای سلامت افراد مسن داشته و در اختیار عموم قرار دهند. طبق گفته آنان، از آنجا که ممکن است کارکنان کتابخانه اطلاعات جامعی در مورد اطلاعات سلامت نداشته باشند، پروژه‌ای به نام ایستا<sup>۳</sup> در سال ۲۰۰۹ در آمریکا با همکاری بیمارستان‌ها و مراکز دانشگاهی این امکان را برای کارکنان کتابخانه‌های عمومی فراهم کرد که چنین اطلاعاتی را کسب کنند و به‌صورت آنلاین در اختیار جامعه بگذارند. مهم‌ترین سؤالات در این زمینه که به آن‌ها پاسخ داده شد عبارت است از: اطلاعات راجع به بیماری‌ها و شرایط خاص (۸۷ درصد)، اطلاعات دارویی و پزشکی (۶۱ درصد)، پیدا کردن کمک در خارج از کتابخانه (۵۸ درصد)، سؤالات راجع به بیمه سلامت (۴۶ درصد). این اطلاعات مجموعه‌ای از اطلاعات سلامت را به‌صورت آنلاین ایجاد کرده که تا سال ۲۰۱۹ در حال تکمیل بود.

## روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف از نوع پژوهش‌های کاربردی است که با رویکرد کیفی انجام شده است. بخش کیفی با استفاده از روش تحلیل محتوا انجام شده است. جامعه پژوهش در بخش کیفی شامل ۱۵ نفر از متخصصان کتابخانه‌های عمومی بودند که در حوزه اطلاعات سلامت صاحب‌نظر باشند. این متخصصان عبارت بودند از: پنج کتابدار کتابخانه عمومی با مدرک کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی و حداقل ۱۰ سال سابقه کار در کتابخانه‌های عمومی، پنج عضو هیئت علمی در دانشگاه‌های علوم پزشکی با حداقل ۱۰ سال سابقه تدریس، و پنج کارشناس با حداقل مدرک کارشناسی ارشد و حداقل ۹ سال سابقه کار در ستادهای نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور. ابزار گردآوری داده‌ها در این بخش مصاحبه‌ای نیمه‌ساختاریافته بود و سؤالات مصاحبه بعد از انجام مصاحبه با یک کتابدار، یک عضو هیئت علمی و یک کارشناس نهایی شد. هم‌زمان با اجرای مصاحبه‌ها، نگارش و پیاده‌سازی آن‌ها نیز آغاز شد تا مشخص شود تا چه زمانی می‌توان به مصاحبه‌ها ادامه داد و پژوهش چه زمانی به اشباع نظری نزدیک است. بنابراین، مصاحبه‌ها تا جایی ادامه داده شد که تناقضی میان مصاحبه‌ها وجود نداشته باشد و اطلاعات جدیدی به اطلاعات گردآوری شده اضافه نشود. فرایند مصاحبه پس از مصاحبه با ۱۵ نفر به پایان رسید. پس از گردآوری و تنظیم داده‌ها به‌صورت نوشتاری، به تحلیل آن‌ها پرداخته شد. در این پژوهش، کدگذاری داده‌ها به‌صورت دستی و با استفاده از نرم‌افزار اکسل (نسخه ۲۰۱۶) برای مرتب‌سازی و سازمان‌دهی مقولات استفاده شد. در شیوه کدگذاری در این پژوهش، همه جملات و پاراگراف‌ها یا بخش‌هایی از مصاحبه که باعث ایجاد یک مقوله مشترک می‌شد کنار هم گردآوری و سپس مفاهیم به‌دست آمده مقوله‌بندی شدند. هنگام نام‌گذاری مقوله‌ها، نام‌هایی که از نظر منطقی بیشترین ارتباط را با داده‌ها داشتند انتخاب شدند. این نام‌ها از ذخیره مفاهیم پژوهشگران در حرفه و رشته خود یا از متون تخصصی رشته خاص یا از کلمات و عبارات مورد استعمال مصاحبه‌شوندگان اخذ شده‌اند. به‌منظور سازمان‌دهی مصاحبه‌ها، هر مصاحبه در یک فایل ورد جداگانه و با نامی منحصر به فرد متشکل از حرف P (به‌عنوان

1. NLM

2. Dieterle & Becker

3. Library Services and Technology Act



مشارکت کننده<sup>۱</sup>) و یک عدد که نشانگر شخص مصاحبه‌شونده است ذخیره شد مانند: P1، P2، ...، P9.

برای اعتبارسنجی تحلیل محتوا، از معیارهای اعتبارپذیری و قابلیت اطمینان استفاده شد. اعتبارسنجی در پژوهش حاضر توسط یکی از پژوهشگرانی صورت گرفت که به‌منظور گردآوری اطلاعات اولیه و انجام مصاحبه حضوری نسبتاً طولانی و مستمر در محیط پژوهش و سابقه بیش از هشت سال کار در کتابخانه عمومی داشت. برای جمع‌آوری داده‌ها، مصاحبه‌ها در زمان‌ها و مکان‌های مختلف انجام شد. بیان شفاف هدف پژوهش در جلب اعتماد مصاحبه‌شوندگان و همکاری آن‌ها تأثیری بسزا داشت. برای ارزیابی قابلیت اطمینان مؤلفه‌های استخراج‌شده در مرحله مقوله‌بندی، علاوه بر محقق، رمزگذار دیگری (البته به‌صورت محدود و با انتخاب ۷ مورد متن از مصاحبه‌ها) نیز مؤلفه‌های مزبور را مقوله‌بندی کرد.

## یافته‌های پژوهش

پژوهش حاضر با هدف طراحی الگوی ارائه خدمات مبتنی بر اطلاعات سلامت در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران انجام شده است. آنچه در گردآوری ابعاد خدمات مبتنی بر اطلاعات سلامت مشاهده می‌شود آن است که شناسایی نیاز کاربر نسبت به ابعاد برنامه‌ریزی، ارزیابی، عوامل پیش‌برنده و موانع، بیشتر مورد توجه کتابداران بوده است.

شناسایی نیاز کاربر در زمینه اطلاعات سلامت اگر به‌نحو صحیح مدیریت شود خدمات بهنگام و مفید برای کاربران در کتابخانه‌های عمومی ارائه خواهد شد. در زمینه شناسایی نیاز کاربر، می‌توان به اقداماتی نظیر برگزاری نشست‌ها و دوره‌های آموزشی مفید، توجه به موضوعات پر مخاطب کاربران در زمینه اطلاعات سلامت، معرفی و ارائه کتب حاوی اطلاعات ضمنی سلامت به زبان ساده برای گروه سنی کودکان و نوجوانان، و ارائه منابع چاپی (کتاب، بروشور و کاتالوگ) به زبان ساده درباره اطلاعات سلامت اشاره کرد.

ارائه خدمات مبتنی بر اطلاعات سلامت با موانعی روبه‌روست که به سه دسته موانع مربوط به کتابداران، موانع مربوط به منابع کتابخانه‌ها و موانع مربوط به زیرساخت‌ها تقسیم می‌شود. موانع مربوط به کتابداران را می‌توان شامل این موارد دانست: بازدید کتابداران از آسایشگاه‌ها به‌علت آگاهی نداشتن آن‌ها در برخورد صحیح با بیماران مراجعه‌کننده، آگاهی نداشتن کتابداران از منابع موثق و معتبر اطلاعات سلامت، توجه نکردن کتابداران به محرمانه بودن اطلاعات سلامت کاربران، برگزاری کارگاه‌های مفید به‌منظور به‌روز کردن اطلاعات سلامت کتابداران و بالا بردن دانش در این زمینه. موانع مربوط به منابع کتابخانه‌ها از جمله شامل قیمت بالای منابع چاپی با محوریت موضوعی اطلاعات سلامت و کمبود منابع مرجع در زمینه اطلاعات سلامت می‌شود. موانع مربوط به زیرساخت‌ها را می‌توان دربرگیرنده این موارد دانست: نبود زیرساخت مربوط به تکنولوژی، نبود کلاس‌های آموزشی برای ارائه خدمات اطلاعات سلامت، نبود کامپیوتر به‌اندازه کافی برای جست‌وجو در زمینه وبگاه‌ها و وبلاگ‌های معتبر، نبود قفسه مجزا در زمینه اطلاعات سلامت در کتابخانه‌های عمومی.

از نکات مهم حاصل از مصاحبه‌ها در زمینه برنامه‌ریزی ارائه خدمات مبتنی بر اطلاعات سلامت این است که بایستی در مرحله اول از طریق کتابخانه‌های عمومی فرهنگ‌سازی شود و مراجعان از ارائه این خدمات آگاه شوند و اعتماد آنان جلب شود تا نیاز اطلاعات سلامت خود را از طریق راهنمایی کتابداران به سمت وبگاه‌ها و وبلاگ‌های معتبر دریافت کنند. در اینجا نکته مهم آن است که کتابداران فقط مراجعان را به منابع موثق و قابل اعتماد مثل هندبوک‌ها راهنمایی کنند و از مشاوره پزشکی خودداری کنند. نتایج حاصل از پرسش‌نامه نشان می‌دهد الزامات مربوط به برنامه‌ریزی در خصوص خدمات مبتنی بر اطلاعات سلامت، با میانگین ۳/۹۳، در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران قابل پیاده‌سازی هستند.

از نکات مهم به‌دست آمده از مصاحبه‌ها در خصوص مسئله ارزیابی خدمات اطلاعات سلامت در کتابخانه‌های عمومی این است که از روش‌هایی نظیر سنجش میزان مشارکت کاربران در کلاس‌های ویژه اطلاعات سلامت یا از





طریق آگاهی کتابداران کتابخانه از نیاز کاربران، یا مراجعه مکرر به کتابخانه می‌توان نیاز کاربران در حوزه اطلاعات سلامت برآورده کرد. نتایج حاصل از پرسش‌نامه نشان می‌دهد که الزامات مربوط به ارزیابی در خصوص خدمات مبتنی بر اطلاعات سلامت، با میانگین ۳/۹۶، در وضعیت مطلوب قرار دارند و در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران قابل پیاده‌سازی هستند.

با توجه به نتایج مصاحبه‌ها، عوامل زیر را می‌توان به‌عنوان عوامل پیش‌برنده خدمات اطلاعات سلامت در کتابخانه‌های عمومی برشمرد: حمایت ناشران مطرح در حوزه اطلاعات سلامت از کتابخانه‌ها، ارائه خدمات اطلاعات سلامت مبتنی بر شبکه‌های اجتماعی، استخدام کتابداران پزشکی در کتابخانه‌های عمومی، ارائه منابع در حوزه اطلاعات سلامت به صورت دیداری (مثل فیلم به همراه تصویر)، اختصاص فضای فیزیکی خاص به ارائه خدمات اطلاعات سلامت در کتابخانه‌های عمومی. بر اساس مقوله‌های استخراج از مصاحبه‌ها، جدول مدل مفهومی الگوی خدمات مبتنی بر اطلاعات سلامت به شکل زیر تدوین شد (جدول ۱).

جدول ۱. مقوله‌های اصلی و فرعی استخراج شده از سه گروه مصاحبه‌شوندگان

بُعد	مقوله اصلی	مقوله فرعی
شناسایی نیاز کاربر	نیازسنجی از کاربران	لزوم تقویت منابع اطلاعاتی، شناخت موضوعات پرمخاطب کاربران، شناخت کتاب‌ها و مقالات با توجه به نیاز کاربر، شناخت منابع چاپی به زبان ساده
	ارتباط با متخصصان	شناخت منابع موردنظر متخصصان، گزینش منابع علمی و مفید، پایش فرم نیازسنجی
برنامه‌ریزی	تمهید رویدادهای علمی برای کاربران	برپایی نشست‌های ویژه به تفکیک نیاز مردم منطقه، برپایی نمایشگاه به تفکیک نیاز کاربران در هر منطقه
	طراحی خدمات	برگزاری گردهمایی در موضوع اطلاعات سلامت، امکان‌سنجی ارائه اطلاعات سلامت به صورت پایلوت و دریافت بازخورد مسئولان و کاربران
ارزیابی	ارتباط و همکاری با کتابخانه‌های پزشکی و کتابداران پزشکی	برگزاری جلسات مشترک نقد و بررسی کتب موضوعی اطلاعات سلامت، برگزاری نشست‌های مشترک در خصوص اطلاعات سلامت در کتابخانه‌های عمومی با همکاری کتابداران پزشکی، استفاده از کتابداران در شاخه پزشکی و تخصیص منابع در رده پزشکی، به کارگیری مقطعی پزشک برلی رفع نیاز اطلاعات سلامت و کتابداران پزشکی
	مشاهده کاربران	میزان مشارکت کاربران در رویدادهای اطلاعات سلامت، مراجعه مکرر کاربران به کتابخانه، ارزیابی خدمات اطلاعات سلامت با فراوانی تقاضاهای کاربران
عوامل پیش‌برنده	اقدامات عملکردی	تهیه چک‌لیست‌های معتبر ارزیابی خدمات اطلاعات سلامت، ارزیابی با بازخورد از طریق کلاس‌های ویژه خدمات اطلاعات سلامت
	مجموعه‌سازی	مجموعه‌سازی از کتب ناشران مطرح در حوزه سلامت، وجود کتب ناشران با استقبال از طریق مراجعان در خصوص اطلاعات سلامت، لزوم گردآوری منابع پرتیراژ در حوزه خدمات اطلاعات سلامت، گردآوری منابع بر اساس نیازسنجی اولیه انجام‌شده، شناسایی کتب حاوی اطلاعات ضمنی سلامت به‌منظور تأمین نیاز گروه سنی کودکان و نوجوانان
موانع	تولید محتوا در برنامه‌های ویژه	خدمات اطلاعات سلامت مبتنی بر شبکه‌های اجتماعی، گردآوری منابع خدمات اطلاعات سلامت به صورت دیداری، برگزاری کارگاه‌های آموزشی خدمات اطلاعات سلامت به صورت نمایش پروژکتور از طریق کتابخانه‌های عمومی
	مجموعه منابع	قیمت بالای منابع چاپی با محوریت موضوعی سلامت، کمبود کتاب‌های مرجع در موضوع اطلاعات سلامت، در دسترس نبودن منابع حوزه اطلاعات سلامت برای همه کاربران، نایاب بودن منابع چاپی حوزه اطلاعات سلامت
کتابداران	زیرساخت‌ها	کمبود برنامه‌های آموزشی اطلاعات سلامت برای کاربران، نبود رایانه کافی برای کاربران، نبود پایگاه‌های منابع اطلاعات سلامت
	کتابداران	عدم آشنایی کتابداران با منابع اطلاعات سلامت، برگزار نشدن کارگاه‌های مفید برای کتابداران، ارتباط نداشتن کتابداران با نهادهای نیازمند اطلاعات سلامت مانند آسایشگاه‌های سالمندان، عدم توانایی در نحوه برخورد با بیماران، روزآمد نبودن اطلاعات سلامت کتابداران، پایین بودن سطح سواد سلامت کتابداران، مناقشه‌برانگیز بودن موضوع اطلاعات سلامت از نظر کتابداران

## بحث و نتیجه گیری

در این پژوهش تلاش شده است با استفاده از مصاحبه با متخصصان، مسئولان، کتابداران و ذی نفعان خدمات مبتنی بر اطلاعات سلامت، به ارائه الگوی خدمات مبتنی بر اطلاعات سلامت دست یافت. آنچه در گردآوری ابعاد خدمات مبتنی بر اطلاعات سلامت مشاهده می شود آن است که شناسایی نیاز کاربر نسبت به ابعاد برنامه ریزی، ارزیابی، عوامل پیش برنده و موانع، بیشتر مورد توجه کتابداران بوده است. شناسایی نیاز کاربر در زمینه اطلاعات سلامت اگر به نحو صحیح مدیریت شود، خدمات بهنگام و مفیدی برای کاربران در کتابخانه های عمومی به ارمغان خواهد آورد. در زمینه شناسایی نیاز کاربر، می توان به برگزاری نشست ها و دوره های آموزشی، ارائه منابع حاوی اطلاعات ضمنی سلامت برای گروه سنی کودکان و نوجوانان به صورت کتاب و بروشور و کاتالوگ اشاره کرد که به زبان ساده درباره اطلاعات سلامت طراحی شده است.

اهم انتظارات کتابداران عبارت بود از: تخصیص زیرساخت لازم، تفکیک بخش خدمات مبتنی بر اطلاعات سلامت، استخدام کتابدار در شاخه پزشکی و مرجع که توانایی پاسخ گویی به سؤالات مراجعه کنندگان را داشته باشند، و تخصیص کارگاه هایی مجزا در این زمینه در کتابخانه ها، و ارائه خدمات بهنگام و مفید در زمینه اطلاعات سلامت. اینکه چگونه کتابداران نیاز کاربران در این زمینه را شناسایی کنند بیشتر مورد توجه کتابداران بوده است. با این حال، دیدگاه مسئولان کتابخانه ها در خصوص مصاحبه های صورت گرفته نشان می دهد که برنامه ریزی سازمان یافته ای در زمینه خدمات سلامت در کتابخانه های عمومی وجود ندارد. از این رو، کتابخانه ها باید اقداماتی در خصوص تأمین خدمات مبتنی بر اطلاعات سلامت در کتابخانه های عمومی از قبیل تهیه منابع اطلاعات سلامت، تجهیز و گسترش خدمات، شناسایی نیاز کاربران و برنامه ریزی در این زمینه انجام دهند.

کتابخانه نقشی بسزا در اشاعه اطلاعات سلامت دارد. در پژوهش اخوتی و شریف پور و حمزه زاده و شهسواری و سلطان شاهی (۱۳۹۵)، پاسخ دهندگان معتقد بودند که کتابخانه نقشی بسزا در کسب اطلاعات سلامت ندارد، که شاید به دلیل منابع قدیمی کتابخانه و سایر موانع دسترسی به اطلاعات سلامت است. از طرفی، با توجه به اینکه در پژوهش اخوتی و همکارانش، استفاده از اینترنت به عنوان منبع کسب اطلاعات سلامت بیشترین فراوانی را دارد، توجه به منابع کتابخانه کم رنگ تر از دیگر منابع است. در پژوهش محمد باسیونی سالم (۲۰۱۷) نیز نقش کتابخانه های عمومی در آگاهی سواد سلامت پایین است که به دلیل کمبود منابع اطلاعات سلامت است.

یافته های پژوهش حاضر با پژوهش هایی همچون پژوهش های زیر هم خوانی دارد: دیودنی و مارشال (۲۰۱۶) که به عدم تناسب منابع یا منابع محدود اطلاعات سلامت اشاره کرده اند؛ فلاهرتی و کاپلان (۲۰۱۶) که بر عدم آگاهی کتابداران از منابع با کیفیتی که در زمینه اطلاعات سلامت منتشر می شود تاکید کردند؛ پژوهش هارونا (۲۰۱۶) که به زیربنای ناکافی، تکنولوژی قدیمی، امکانات محدود مبلمان و کمبود دانش و استفاده اندک از فناوری اطلاعات در زمینه اطلاعات سلامت پرداخته اند؛ و پژوهش لی لئو (۲۰۱۳) که اظهار کرد کتابداران با پایین بودن دانش موضوعی و مهارت ارتباطی در زمینه سلامت مواجه بودند تا آنجا که قادر نبودند اطلاعات سلامت را تفسیر درست کنند.

پژوهش مورگان و همکاران (۲۰۱۸) که به تعیین گروه آسیب پذیر در زمینه اطلاعات سلامت به شناسایی و تعامل و ارجاع آن ها به منابع مناسب پرداختند و حتی افراد بی خانمان را شناسایی کردند تا با اعتماد و آمادگی کامل منابع خود را در کتابخانه پیدا کنند هم خوانی دارد با یافته های پژوهش حاضر در بُعد شناسایی نیاز کاربران زمینه اطلاعات سلامت هم خوان است. همچنین، یافته های این پژوهش در خصوص ارزیابی نیاز کاربران در زمینه خدمات مبتنی بر اطلاعات سلامت با نتایج پژوهش هارونا (۲۰۱۶) که به ارزیابی استراتژیک یک برنامه آموزشی و عملیاتی در جهت ارزیابی نیاز کاربران پرداختند هم سوست. به علاوه، بُعد عوامل پیش برنده در این پژوهش با یافته های پژوهش بنکس و همکاران (۲۰۰۵) که مهارت های تحلیلی و ارزیابی، مهارت در برنامه ریزی، مهارت ایجاد ارتباط، و مدیریت اطلاعات سازمان سلامت عمومی را منبعی کلیدی و استراتژیک تلقی کرده و نیز با پژوهش نلتوتنگ و گوند (۲۰۱۶) که در زمینه خدمات اطلاعات سلامت برنامه هایی نظیر توسعه بروشور، خبرنامه و نمایشگاه های کتابخانه ای دارند هم خوان است.





نتایج این پژوهش با پژوهش فلاهرتی (۲۰۱۶) و بی و یو (۲۰۱۵) که به همکاری کتابخانه‌های عمومی با سازمان‌های بهداشتی و کتابخانه‌های پزشکی در ارائه خدمات اطلاعات سلامت پرداختند هم‌خوانی دارد و همچنین با این اظهار نظر لنین و همکاران (۲۰۰۴) در خصوص مؤلفه برنامه‌ریزی مطابقت دارد که باید در مجموعه‌سازی کتابخانه‌های عمومی، کتاب‌های مرجع و مجلات مربوط به سلامت خریداری شده و با پایگاه‌های اطلاع‌رسانی آنلاین در زمینه سلامت همکاری شود.

با توجه به یافته‌های به‌دست‌آمده در زمینه شناسایی نیاز کاربر، کتابخانه‌ها می‌توانند با تقویت منابع اطلاعاتی در این زمینه و تهیه و گردآوری کتب و مقالات با توجه به نیاز کاربران در حوزه اطلاعات سلامت و حتی گردآوری منابع چاپی (مانند کتاب‌های نوشته‌شده به زبان ساده، بروشور، کاتالوگ)، برپایی نشست و نمایشگاه‌ها به تفکیک نیاز هر منطقه و برطرف کردن نیاز هر یک از کاربران در گروه‌های سنی مختلف با توجه به نیازهای اطلاعاتی خاصشان در زمینه خدمات مبتنی بر اطلاعات سلامت نقش‌آفرین باشند.

به‌علاوه، در زمینه برنامه‌ریزی، کتابخانه‌های عمومی بایستی با توجه به نیاز سلامت مراجعه‌کنندگان آن‌گونه اعتمادسازی کنند که کاربران انتظار نداشته باشند که کتابداران جایگاه پزشک را بازی کنند و شخصاً اطلاعات سلامت را در اختیارشان قرار دهند، بلکه مراجعه‌کنندگان را به سایت‌های معتبر و منابع مفید هدایت کنند و تصمیم‌گیری اصلی باید به‌عهده پزشک متخصص باشد. در زمینه امکان‌سنجی که از مقوله‌های فرعی برنامه‌ریزی بود، با توجه به یافته‌ها به نظر می‌رسد ارائه اطلاعات سلامت به‌صورت پایلوت و از طریق بازخوردگیری مسئولان صورت بگیرد تا در کل مسئولان نهاد کتابخانه‌های عمومی بدانند آیا این امر در کتابخانه‌های عمومی قابل اجرا خواهد بود، و برگزاری نشست کتاب‌خوانی و نقد و بررسی کتاب و منابع اطلاعاتی در این زمینه مهم است و به این منظور بایستی با کتابداران رابطه متقابل صورت بگیرد و برای آن‌ها دوره‌های آموزشی ضمن خدمت برگزار شود تا اطلاعات کتابداران در زمینه خدمات اطلاعات سلامت و نحوه ارائه آن به کاربران به‌روز شود؛ در این راستا، به‌کارگیری مقطعی پزشک در کارگاه‌های مربوط به اطلاعات سلامت که ممکن است در زمینه بیماری‌های خاصی صورت بگیرد نیز کارگشا است.

با توجه به یافته‌های پژوهش در زمینه ارزیابی، نیاز کاربران بایستی تا حدودی سنجیده شود. در مصاحبه با کتابداران، آنان به این مورد اشاره کردند که از طریق سنجش میزان مشارکت کاربران کتابخانه در کارگاه‌هایی که در زمینه اطلاعات سلامت برگزار شود و در پایان توزیع مجموعه‌ای از چک‌لیست‌ها می‌توان مشخص ساخت که این کارگاه‌ها در راستای نیاز مخاطب بوده است یا خیر.

همچنین، در زمینه عوامل پیش‌برنده که بعدی دیگر از خدمات مبتنی بر اطلاعات سلامت است، می‌توان به مجموعه‌سازی نهاد کتابخانه‌های عمومی در زمینه انتشارات مطرح در حوزه اطلاعات سلامت اشاره کرد و در این راستا، شناسایی نیازهای پرطرف‌دار کاربران و مصورساختن این نیازها و همچنین هدایت کاربران به سمت شبکه‌های اجتماعی معتبر سودمند خواهد بود.

به نظر می‌رسد کتابداران آشنایی کافی با پایگاه‌های اطلاعاتی و وبگاه‌های معتبر سلامت به‌منظور دسترس‌پذیر کردن اطلاعات سلامت برای مراجعه‌کنندگان کتابخانه نداشتند. از طرفی، کتابخانه‌ها برنامه‌ای برای افزایش آگاهی کتابداران در زمینه خدمات مبتنی بر اطلاعات سلامت تدارک ندیده‌اند؛ از جمله این برنامه‌ها (که بر اساس مصاحبه شناسایی شد) بازدید کتابداران از آسایشگاه‌ها به‌منظور آگاه شدن از طرز برخورد با مراجعه‌کننده‌ای است که از بیماری رنج می‌برد، به‌طوری که اگر همین مراجعه‌کننده برای رفع نیاز اطلاعاتی خود به کتابخانه رجوع کند کتابدار بتواند با اطمینان خاطر به او کمک کند. این بررسی در ابعاد وسیع‌تر ممکن است اتفاق بیفتد؛ برای مثال، کتابداران باید از آموزش‌های لازم در برخورد صحیح با مراجعه‌کننده‌ای که از بیماری ایدز رنج می‌برد و احساس خجالت و ترس از برملا شدن بیماری‌اش باعث شود بدون اطلاعات از کتابخانه بیرون رود برخوردار شوند. همچنین، به نظر می‌رسد که کتابداران منابع معتبر و کافی در زمینه اطلاعات سلامت نداشتند. در این زمینه، کتابخانه‌ها کارگاه‌های مفیدی که اطلاعات سلامت کتابداران را به‌روز کند تشکیل نمی‌دهند و حتی قیمت بالای منابع چاپی با محوریت



اطلاعات سلامت و کمبود منابع مرجع مشکلی دیگر در این زمینه است. از طرفی، به نظر می‌رسد بودجه‌ای هماهنگ با سیاست‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی در بخش خدمات مبتنی بر اطلاعات سلامت تخصیص داده نشده است، و زیرساخت‌های فناورانه ضعیف که شامل توان پایین در تشکیل کارگاه‌ها و کلاس‌های آموزشی در زمینه ارائه خدمات مبتنی بر اطلاعات سلامت و کمبود رایانه برای جست‌وجوی مراجعه‌کنندگان در این زمینه در وبگاه‌ها و وبلاگ‌های معتبر، و نبود قفسه مجزا برای خدمات مبتنی بر اطلاعات سلامت در کتابخانه‌های عمومی را می‌توان از دیگر مشکلات موجود در این زمینه برشمرد.

در ادامه، بر اساس مصاحبه‌ها و نتایج پژوهش، پیشنهادهایی کاربردی برای مؤلفه‌های ارائه خدمات مبتنی بر اطلاعات سلامت در کتابخانه‌های عمومی بیان می‌شود:

۱. از آنجا که یافته‌های پژوهش در بخش شناسایی نیاز کاربر نشان داد آموزش‌های کافی در این بخش وجود نداشت، پیشنهاد می‌شود آموزش‌های کافی و مفیدی در زمینه استفاده از منابع موثق و قابل اعتماد درباره خدمات اطلاعات سلامت به کاربران و کتابداران داده شود.

۲. از آنجا که یافته‌های پژوهش در بخش لزوم رویکرد نیازسنجی کاربران در حوزه اطلاعات سلامت دیده نمی‌شود، پیشنهاد می‌شود منابعی چاپی (اعم از کتاب، بروشور، کاتالوگ) به زبان ساده در این حوزه در اختیار کاربران قرار بگیرد.

۳. از آنجا که یافته‌های پژوهش حاکی از انجام نشدن اقدامات معطوف به شناسایی نیاز کاربر در ارتباط با متخصصان حوزه سلامت (مانند خانه بهداشت) بود، پیشنهاد می‌شود برای رفع نیازهای کاربران در این حوزه اقدام شود.

۴. از آنجا که امکان‌سنجی ارائه خدمات اطلاعات سلامت انجام نشده است، پیشنهاد می‌شود اقداماتی به صورت پایلوت و توأم با بازخوردگیری مسئولان در این زمینه صورت گیرد.

۵. از آنجا که نشست‌هایی در خصوص ارائه خدمات اطلاعات سلامت برگزار نشده است، پیشنهاد می‌شود نشست و نقد و بررسی در این زمینه در کتابخانه‌های عمومی صورت گیرد.

۶. از آنجا که ارزیابی‌ای به منظور سنجش میزان مشارکت کاربران در رویدادهای اطلاعات سلامت به چشم نمی‌خورد، پیشنهاد می‌شود رویدادهایی در این زمینه برگزار شده و بازخورد کاربران نیز بررسی شود؛ چراکه با توجه به بازخورد مثبت آن‌ها می‌توان به تشکیل کارگاه‌های پربارتر در طول سال اقدام کرد.

۷. از آنجا که در زمینه عوامل پیش‌برنده و برگزاری کارگاه‌های آموزشی در حوزه اطلاعات سلامت موردی دیده نشده است، پیشنهاد می‌شود کارگاه‌هایی آموزشی در سطح کتابخانه‌های عمومی (که از طریق پروژکتور به نمایش درآید) برپا شود.

۸. از آنجا که موانع ارائه خدمات اطلاعات سلامت به سه بخش منابع و زیرساختی و نیروی انسانی تقسیم شد، پیشنهاد می‌شود، در بخش موانع انسانی به کتابداران آموزش‌های لازم در زمینه اطلاعات سلامت داده شود و در بخش منابع، منابع منتشر شده درباره اطلاعات سلامت با قیمتی پایین‌تر برای کتابخانه‌ها قابل خریداری باشد و کتاب‌های مرجع در این زمینه به تعداد کافی در کتابخانه‌ها موجود باشد.

همچنین، بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر، موضوعات زیر برای پژوهش‌های آینده پیشنهاد می‌شود:

۱. امکان‌سنجی ایجاد بخش خدمات اطلاعات سلامت در کتابخانه‌های عمومی؛
۲. طراحی الگوی ارائه خدمات اطلاعات سلامت در بخش مرجع کتابخانه‌های عمومی؛
۳. طراحی الگوی ارائه خدمات اطلاعات سلامت به صورت هم‌زمان و غیرهم‌زمان؛
۴. امکان‌سنجی ایجاد و ارائه خدمات اطلاعات سلامت در بخش مرجع کتابخانه‌های عمومی؛
۵. امکان‌سنجی ارائه خدمات اطلاعات سلامت به صورت هم‌زمان و غیرهم‌زمان در کتابخانه‌های عمومی.



- اخوتی، مریم؛ شریف‌پور، الهام؛ حمزه‌زاده، مهران؛ شهسواری، معصومه؛ و سلطان‌شاهی، مهدیه (۱۳۹۵). بررسی رفتار جست‌وجوی اطلاعات سلامت شهر کرمان و نقش کتابخانه‌های عمومی در این زمینه. *مجله انفورماتیک سلامت و زیست‌پزشکی*، ۳(۱)، ۴۸-۵۶.
- امین‌پور، فرزانه (۱۳۸۴). آیامی توان آرمان «اطلاعات سلامت برای همگان تا سال ۲۰۱۵» را محقق ساخت. مدیریت اطلاعات سلامت، ۲(۱).
- بازرگان، عباس (۱۳۹۴). مقدمه‌ای بر روش‌های پژوهش کیفی و آمیخته؛ رویکردهای متداول در علوم رفتاری. تهران: دیدار.
- جولاهی، لاله؛ باب‌الحوایجی، فهیمه؛ و حریری، نجلا (۱۳۹۵). افزایش سلامت جامعه با راه‌اندازی بخش خدمات اطلاع‌رسانی پزشکی و سلامت در کتابخانه‌های عمومی: رویکرد کیفی. *مجله طب توانبخشی*، ۵(۲)، ۹-۱۹.
- خسروی، عبدالرسول؛ احمدزاده، خدیجه؛ و احمدزاده، زیبا (۱۳۹۳). توسعه سواد سلامت. بوشهر: دانشگاه علوم پزشکی و خدمات درمانی بوشهر.
- خسروی، عبدالرسول؛ محمودی، نسرین؛ بصیریان‌جهرمی، رضا؛ و اجیوندی، عبدالله (۱۳۹۶). رویکردی نوبه کتابخانه‌های عمومی در ارائه خدمات اطلاعات سلامت: بررسی موردی کتابخانه‌های عمومی استان بوشهر. پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۷(۲)، ۴۰-۲۳.
- ریاحی‌نیا، نصرت؛ عظیمی، علی؛ و حاصلی، داود (۱۴۰۱). خدمات، فرصت‌ها، ظرفیت‌ها و چالش‌های کتابخانه‌های عمومی در ارائه اطلاعات سلامت: مرور نظام‌مند. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۸(۳)، ۲۷۴-۲۹۰.
- زارع‌گوانی، وحیده؛ قیصری، الهام؛ و اصغری‌جعفرآبادی، محمد (۱۳۹۳). رفتار اطلاع‌جویی اعضای کتابخانه عمومی شهر قزوین درباره سلامت. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۰(۱)، ۹۳-۱۱۲.
- سیامیان، حسن؛ حسن‌زاده، محمد؛ نوشین‌فرد، فاطمه؛ و حریری، نجلا (۱۳۹۱). نیازهای اطلاعاتی کاربران با آسیب‌بینایی و نقش کتابخانه‌ها در تأمین آن‌ها: مرور نظام‌مند. *مطالعات ملی کتابداری و سازمان‌دهی اطلاعات*، ۲۵(۲)، ۱۵۰-۱۶۵.
- عبداللهی، نوراله (۱۳۸۲). خدمات و اهمیت کتابخانه‌های عمومی. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۳(۳ و ۴)، ۱۵-۲۱.
- عبداله‌زاده، پروین؛ و زارع‌گوانی، وحیده (۱۳۹۳). مروری بر نقش کتابخانه‌های دیجیتال در ارتقای سواد سلامت. *تصویر سلامت*، ۵(۲)، ۳۶-۳۲.
- کریمی، صدیقه؛ و نصر، احمدرضا (۱۳۹۲). روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌های مصاحبه. *عیار پژوهش در علوم انسانی*، ۴(۱)، ۷۱-۹۴.
- مسلمی، معصومه؛ و فرج‌پور، محمد (۱۳۹۵). بررسی وضعیت اطلاع‌جویی و اطلاع‌رسانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی درباره اطلاعات سلامت مطالعه‌موردی: استان آذربایجان غربی. *فصلنامه علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۳(۱)، ۳۶-۵۸.
- موسوی‌چلک، افشین؛ و ریاحی، عارف (۱۳۹۶). سواد سلامت و منابع کسب آن در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران. *مجله بیماری‌های التهابی*، ۲۱(۶)، ۷۳-۶۴.

## References

- Abdolazadeh, P., & Gavvani, V. Z. (2014). A review on the role of digital libraries in promoting health literacy. *Depiction of Health*, 5(2), 32-36. (in Persian)
- Abdollahi, N. (2004). Services and importance of public libraries. *Informative research and public libraries*, 13(3&4), 15-21. (in Persian)
- Aminpour, F. (2006). Is realizing the ideal of "health information for every one by 2015" possible. *Health information management*, 2(1), (in Persian).
- Bazargan, A. (2016). *An introduction to qualitative and mixed methods; common approaches in behavioral sciences*. Tehran: Didar. (in Persian).
- Dewdney, P., Marshall, J. G., & Tiamiyu, M. (1991). A comparison of legal and health information services in public libraries. *RQ*, 185-196.
- Dieterle, U., & Becker, C. (2011). Health information for the elderly and their caregivers: A training toolkit for public libraries. *Journal of Consumer Health on the Internet*, 15(2), 132-148.
- Flaherty, M. G., & Kaplan, S. J. (2016). Health information: print materials assessment in public libraries. *Reference Services Review*, 44(2), 163-177
- Flaherty, M. G., & Kaplan, S. J. (2016). Health information: print materials assessment in public libraries. *Reference Services Review*, 44(2), 163-177



- Haruna, H., Mtoroki, M., Gerendasy, D. D., & Detlefsen, E. G. (2016). Health libraries and information services in Tanzania: A strategic assessment. *Annals of global health*, 82(5), 912-921.
- Jolahi, L., Babalhavaeji, F., & Hariri, N. (2017). Increasing community health by setting up medical and health information services department in public libraries: Qualitative approach. *Journal of Rehabilitation Medicine*, 5(2), 9-19, (in Persian).
- Karimi, S., & Nasr, A. (2014). Methods of interview data analysis. *Research Journal*, 4(1), 71-94. (in Persian).
- Khosravi, A., Ahmadzadeh, Kh., & Ahmadzadeh, Z. (2015). *Development of health literacy*. Bushehr: Bushehr university of medical science and health services. (in Persian).
- Khosravi, A., Mahmoodi, N., Basirian Jahromi, R., & Hajivandi, A. (2018). A New approach to Public Libraries in Providing Health Information Services: A Case Study of Public Libraries Located in Bushehr. *Library and Information Science Research*, 7(2), 23-40. (in Persian).
- Linnan, L. A., Wildemuth, B. M., Gollop, C., Hull, P., Silbajoris, C., & Monnig, R. (2004). Public librarians as a resource for promoting health: results from the Health for Everyone in Libraries Project (HELP) librarian survey. *Health Promotion Practice*, 5(2), 182-190
- Lukenbill, B., & Immroth, B. (2009). School and Public Youth Librarians as Health Information Gatekeepers: Research from the Lower Rio Grande Valley of Texas. *School Library Media Research*, 12
- Luo, L., & Park, V. T. (2013). Preparing public librarians for consumer health information service: A nationwide study. *Library & Information Science Research*, 35(4), 310-317
- McDaniel, J., Babcock-Ellis, A., & Hernandez, J. (2013, August). Bridging health information services gaps through community outreach programs at the public library. In 77th IFLA General Conference and Assembly (pp. 13-18).
- Morgan, A. U., D'Alonzo, B. A., Dupuis, R., Whiteman, E. D., Kallem, S., McClintock, A., ... & Cannuscio, C. C. (2018). Public library staff as community health partners: training program design and evaluation. *Health Promotion Practice*, 19(3), 361-368.
- Morgan, A. U., Dupuis, R., D'Alonzo, B., Johnson, A., Graves, A., Brooks, K. L., ... & Grande, D. (2016). Beyond books: Public libraries as partners for population health. *Health Affairs*, 35(11), 2030-2036.
- Moslemi, M., & Farajpour, M. (2017). Examining the status of information seeking and informing librarians of public libraries about health information case study Western Azerbaijan province. *Quarterly of Information Management Sciences and Techniques*, 3(1), 36- 58. (in Persian)
- Mousavi Chalak, A., & Riyahi A. (2019). Health literacy and its acquisition sources among public libraries librarians in Mazandaran province. *Journal of inflammatory diseases*. 21(6), 64-73, (in Persian).
- Ntlotlang, T., & Grand, B. (2016). The role of libraries in the dissemination of health information in Botswana: a study of Mochudi and Molepolole public libraries. *Library Review*, 65(4/5), 320-349.
- Oh, S., & Noh, Y. (2013). Online health information in South Korean public libraries: Developing evaluation criteria. *Library & Information Science Research*, 35(1), 78-84.
- Okhovati, M., Sharifpoor, E., Hamzeh Zadeh, M., & Shahsavari, M. (2016). The role of public libraries on Kerman health information seeking behavior. *Journal of Health and Biomedical Informatics*, 3(1), 48-56. (in Persian).
- Riahinia, N., Azimi, A., & Haseli, D. (2022). Public libraries' services, potentials, opportunities and challenges in providing health information: A systematic review. *Research on Information Science and Public Libraries*, 28(3), 274-290. (In persian)
- Rubenstein, E. L. (2016). Health information and health literacy: Public library practices, challenges, and opportunities. *Public Library Quarterly*, 35(1), 49-71.

- Salem, N. M. B. (2017). Public Libraries Role in Promoting Health Awareness in Sultanate of Oman. *International Conference on Chemical, Agricultural, Biological and Health Sciences*, 2(3). 103-105.
- Siyimiyan, H., Hasanzadeh, M., Nooshinfard, F., & Hariri, N. (2013). Users information needs with visual impairment and role of libraries in supplying them. *Systematic Review of Quarterly National Library Studies and Organizing Information*, 25(2), 150-165. (in Persian).
- Yi, Y. J. (2015). Consumer health information behavior in public libraries: A qualitative study. *The Library Quarterly*, 85(1), 45-63.
- Zare Gavgani, V., Gheysari, E., & Asghari Jafar Abadi, M. (2015). Information seeking behavior of members of public libraries about health in Ghazvin. *Quarterly of informative reaserch and public libraries*; 20(1), 93-112, (in Persian).

