

نگرش مردم اهواز نسبت به کتابخانه‌های عمومی و منزلت کتابداران کتابخانه‌های عمومی

زاهد بیگدلی (نویسنده مسئول)

استاد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شهید چمران، اهواز، ایران
bigdelizahed20@gmail.com

شبنم شاهینی

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، کتابدار مؤسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی خوزستان، اهواز، ایران
shabnam.shahiny@yahoo.com

سمیه میرزایی

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی از دانشگاه شهید چمران، اهواز، ایران
somaemirzaie@yahoo.com

افتخار مؤمنی

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی و کتابدار نهاد کتابخانه‌های عمومی در استان ایلام، اهواز، ایران
Efmomeni@yahoo.com
تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۴/۲۳؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۲/۲۰

چکیده

هدف: هدف پژوهش حاضر بررسی دیدگاه مردم اهواز درباره منزلت کتابخانه‌های عمومی و کتابداران این کتابخانه‌ها است.

روش: روش این پژوهش پیمایشی است. جامعه پژوهش حاضر جمعیت شهر اهواز است که شامل حدود ۱٫۵ میلیون نفر می‌شود و تعداد نمونه طبق جدول کرجسی و مورگان ۴۱۰ نفر تعیین گردید که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه محقق‌ساخته استفاده شد که روایی آن به صورت محتوایی و پایایی آن از طریق آلفای کرانباخ ۰٫۸۵ تعیین گردید. پرسشنامه‌ها به صورت حضوری توسط پژوهشگران توزیع و گردآوری شد. برای تحلیل داده‌ها از آزمون تی تک نمونه‌ای، آزمون رتبه‌ای فریدمن، مجذور خی و کولموگروف-اسمیرنف استفاده شد.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد که در کل، نگرش مردم اهواز نسبت به کتابخانه‌های عمومی مثبت و «تا اندازه‌ای مطلوب» است. از نگاه پاسخ‌دهندگان، وضعیت خدمات کتابخانه‌های عمومی اهواز «تا اندازه‌ای مطلوب»، وضعیت کتابداران «تا اندازه‌ای مطلوب»، وضعیت ارزش اجتماعی کتابخانه «تا اندازه‌ای مطلوب»، و وضعیت مجموعه «تا اندازه‌ای نامطلوب» است. از نظر مردم اهواز با ارزش‌ترین ویژگی کتابخانه‌های عمومی اهواز، «کتابخانه به عنوان یک مکان اجتماعی-فرهنگی» است که از بالاترین میانگین رتبه برخوردار شد.

اصالت/ارزش: ارزش این مقاله ابتدا در نشان دادن نظرات عامه مردم در مورد کتابخانه‌های عمومی است و دوم در نشان دادن اهمیت بُعد مکانی کتابخانه برای عامه مردم است.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه‌های عمومی، منزلت کتابداران، اهواز.

Research on Information Science and Public Libraries; The Quarterly Journal of Iran Public Libraries Foundation; Vol. 23, No.3; Successive No. 90; Fall 2017; Pp. 401-415; Indexed in ISC, SID & MagIran.

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی؛ فصلنامه علمی-پژوهشی؛ دوره ۲۳، شماره ۳، پیاپی ۹۰، پاییز ۱۳۹۶
ص ۴۰۱-۴۱۵ نمایه‌شده در ISC، SID و MagIran

مقدمه

کتابخانه عمومی که آن را «دانشگاهی برای همه» نامیده‌اند نمود عینی فرهنگ و دانش به شمار می‌آید (غفاری، ۱۳۸۰). کتابخانه عمومی تنها مکانی است که دموکراسی کامل بر آن حاکم است و افراد آزادانه و آگاهانه دست به انتخاب می‌زنند (عباداللهی، ۱۳۸۰). مکتبی فرد (۱۳۸۵) بر این باور است که کتابخانه‌های عمومی یکی از مهمترین نهادهای فرهنگی در هر کشور هستند و موظف به پاسخ‌گویی به نیازهای فرهنگی و اطلاعاتی همه اقشار جامعه بدون در نظر گرفتن خصوصیات و توانایی‌های فردی می‌باشند.

بیانیه یونسکو نیز بر این است که کتابخانه‌های عمومی دارای نیروی سازنده برای تعلیم و تربیت، فرهنگ و اطلاعات هستند (ایفلا، ۱۳۸۶). عاصمی، زمانی و میرزایی (۱۳۹۱) معتقدند که لازم است تا میزان تأثیر عوامل گوناگون در کتابخانه‌های مختلف و جامعه استفاده‌کننده آن مورد سنجش قرار گیرد. فتاحی (۱۳۹۱) وجود هزاران مقاله، کتاب، و گزارش پژوهشی درباره تأثیر مشارکت کتابخانه‌ها در توسعه اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و اقتصادی را نشانگر اهمیت و جایگاه کتابخانه‌های عمومی می‌داند.

نتایج پژوهش آگوستو و هیوز - هسل^۱ (۲۰۰۵) نشان داد که نوجوانان شهری کلاً دیدگاه نامطلوبی نسبت به کتابخانه‌ها و کتابداران دارند. اسنایدر^۲ (۲۰۰۷) پیوند کتابخانه‌های عمومی با اصطلاحاتی مانند «کتابداری مدنی»^۳، «شهروند آگاه»^۴ و «شکاف دیجیتالی»^۵ را رسالت تاریخی آنها می‌داند و معتقد است که کتابخانه‌های عمومی به منزله نهادهای اجتماعی نقش بسیار مهمی در توسعه جامعه دارند.

پژوهش جنر^۶ (۲۰۱۰) نشان داد که کتابخانه‌ها می‌توانند با ارائه خدمات، محرومیت‌های اجتماعی افراد کم درآمد را کاهش دهند و کولپند و باریو^۷ (۲۰۱۱) معتقدند که کتابخانه‌های عمومی باید با ارائه مواد و فراهم‌آوری فرصت‌ها افراد را جذب نمایند.

با توجه به مطالب بیان شده، مسئله اصلی پژوهش حاضر این است که مردم اهواز درباره منزلت و جایگاه کتابخانه‌های عمومی و کتابداران آنها چه نگرشی دارند؟ در زیر، به نمونه‌هایی از تحقیقات انجام شده در ایران اشاره می‌شود. در موضوع خدمات، غفاری (۱۳۸۰)، عباداللهی

1. Agosto & Hughes-Hassell'

4. informative citizen

7. Copeland & Barreau

2. Snyder

5. digital divide

3. civil librarianship

6. Gehner

(۱۳۸۲)، یعقوب‌پور نرگسی (۱۳۸۳)، محمدیگی و حسن‌زاده (۱۳۸۸)، تفرشی و مولوی (۱۳۹۰)، مؤتمنی، همتی و مرادی (۱۳۹۱) و احمد معظم، حسن‌زاده و شاپوری (۱۳۹۱) انجام شده است. در زمینه مجموعه‌سازی و تهیه منابع اطلاعاتی، بیگدلی و فرهادیان (۱۳۸۱)، امیدخدا و سپهر (۱۳۸۸)، و در زمینه مراجعه‌کنندگان و میزان رضایت آنان، می‌توان به تحقیقات ستاری و جواهری (۱۳۸۵)، شعبانی و لاری (۱۳۸۷) و خادمیان و خواجه نامقی (۱۳۹۰) اشاره نمود. درباره نقش، اهداف و رسالت کتابخانه‌های عمومی، پژوهش‌هایی توسط مکتبی‌فرد (۱۳۸۵)، پارس‌زاده و شقاقی (۱۳۸۸)، زوارقی (۱۳۸۸)، استرحامیان و فدایی (۱۳۸۹) و فدایی، فیروزآبادی و ابراهیمی (۱۳۹۰) صورت گرفته است. پژوهش‌هایی نیز توسط حیدرآزمینی، علیپورحافظی و عبداللهی (۱۳۸۹) به وضعیت ساختمان و تجهیزات کتابخانه؛ غفاری‌قدیر و شقاقی (۱۳۸۹) به تعمیم نظریه‌های رسانه‌ای به کتابخانه‌های عمومی؛ عاصمی، زمانی و میرزایی (۱۳۹۱) به عوامل مؤثر بر نیازهای اطلاعاتی کاربران؛ مرادی و صفوی (۱۳۹۱) به نوآوری و کارآفرینی توسط کتابخانه‌های عمومی و سرانجام، نوشین‌فرد و محمدآزمینی (۱۳۹۱) به ارزیابی محیطی کتابخانه‌های عمومی پرداخته‌اند.

پژوهش‌های حکیمی و همکاران (۱۳۹۵)، حیدری و همکاران (۱۳۹۶)، و موحدیان و قاسمی (۱۳۹۶) ارتباط بیشتری با پژوهش حاضر دارد. در پژوهش حکیمی و همکاران (۱۳۹۵)، نشان داده شده که کتابداران منطقه جنوب شرق ایران از نظر شهروندان آنان جایگاه متوسط و رو به پایینی دارند؛ هر چند منزلت کتابداران دانشگاهی اندکی بیش از کتابداران کتابخانه‌های عمومی بوده است. پژوهش حیدری و همکاران (۱۳۹۶) نشان داد که دو عامل تخصص‌گرایی در رشته و نیاز اجتماعی به رشته، جایگاه متخصصان رشته کتابداری را بیش از بقیه عوامل ارتقاء می‌دهد. سرانجام، کار موحدیان و شعبانی (۱۳۹۶) نیز به پنج عامل دخیل در ارتقاء منزلت اجتماعی کتابداران رسیده که مؤلفان، توجه به نیاز و خواسته جامعه از کتابخانه را مهمتر دانسته‌اند.

با وجود چند پژوهش اخیر که مسئله‌شان نزدیک به مسئله این پژوهش است، می‌توان دریافت که تاکنون پژوهشی درباره منزلت کتابخانه‌های عمومی از نگاه عامه مردم در شهر اهواز انجام نشده است. در همین راستا، پژوهش حاضر درصدد برآمد تا به درک دیدگاه مردم اهواز درباره جایگاه کتابخانه‌های عمومی و کتابداران این شهر بپردازد.

پرسش‌های پژوهش

پژوهش حاضر قصد دارد به پرسش‌های زیر پاسخ دهد:

۱. نگرش کلی مردم اهواز نسبت به کتابخانه‌های عمومی اهواز چیست؟
۲. نگرش مردم اهواز نسبت به وضعیت مجموعه‌سازی کتابخانه‌های عمومی اهواز چیست؟
۳. نگرش مردم اهواز نسبت به وضعیت خدمات کتابخانه‌های عمومی اهواز چیست؟
۴. نگرش مردم اهواز نسبت به کارکنان کتابخانه‌های عمومی اهواز چیست؟
۵. از دیدگاه مردم شهر اهواز کدام ویژگی کتابخانه‌های عمومی بالاترین ارزش را دارد؟

روش پژوهش

روش پژوهش حاضر پیمایشی است و توصیف و تحلیل‌های استنباط آماری برای درک بهتر نتایج استفاده شده است. جامعه پژوهش، جمعیت یک و نیم میلیون نفری شهر اهواز است که پژوهشگران ۱۱ منطقه این شهر را به صورت تصادفی از مناطق مرفه، کم‌درآمد، و متوسط انتخاب و به نسبت جمعیت و تعداد محله‌های این ۱۱ منطقه به صورت حضوری پرسشنامه‌ها را از اوایل مردادماه سال ۱۳۹۳ تا اواخر شهریور ماه سال ۱۳۹۳ توزیع کردند. در نهایت از ۴۱۰ پرسشنامه توزیع شده، ۴۰۲ پرسشنامه گردآوری و داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS۱۹ تحلیل شدند. برای سنجش روایی پرسشنامه از شیوه روایی صوری و محتوایی و نظرات استادان گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شهید چمران و به‌منظور سنجش پایایی ابزار، از روش آلفای کرونباخ^۱ استفاده شد. پایایی این ابزار به میزان ۰/۸۵ تعیین گردید. با توجه به طیف لیکرت پرسشنامه، میانگین رتبه صفر تا ۲ نامطلوب، ۲/۱ تا ۳ تا اندازه‌ای نامطلوب، ۳ قابل قبول (متوسط)، ۳/۱ تا ۴ تا اندازه‌ای مطلوب و ۴ تا ۵ مطلوب تلقی شد. به‌منظور دستیابی به پاسخ پرسش‌های پژوهش در سطح آمار توصیفی از فراوانی، درصد فراوانی، میانگین و انحراف معیار و در سطح آمار استنباطی برای بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف و برای بررسی پرسش‌های پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون، آزمون تی تک نمونه‌ای، آنالیز واریانس یک راهه، آزمون فریدمن و آزمون تعقیبی شفه استفاده شده است.

1. Cronbach's Alpha

یافته‌ها

۳۴/۵ درصد از پاسخ‌دهندگان زن و ۶۵/۵ درصد مرد بودند. ۱۷/۶ درصد پاسخ‌دهندگان در مناطق مرفه، ۱۷/۶ در مناطق کم‌درآمد و ۶۵/۱ درصد در مناطق متوسط زندگی می‌کردند. ۴۴/۳ درصد از پاسخ‌دهندگان دیپلم و زیردیپلم، ۱۷/۸ درصد کاردانی، ۳۱/۳ درصد کارشناسی، ۵/۳ درصد کارشناسی‌ارشد و ۱/۵ درصد دارای مدرک دکتری بودند. سن تعداد ۴۸ نفر (۱۲ درصد) از پاسخ‌دهندگان کمتر از ۲۰ سال، ۱۹۶ نفر (۴۹ درصد) بین ۲۱ تا ۳۰ سال، ۸۳ نفر (۲۰/۸ درصد) ۳۱ تا ۴۰ سال، ۳۲ نفر (۸ درصد) ۴۱ تا ۵۰ سال، و ۴۱ نفر (۱۰/۳ درصد) بالاتر از ۵۰ سال بود. به منظور بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف استفاده شد:

جدول ۱. نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنوف برای متغیرهای تحقیق

متغیرها	آماره‌ها	Z کلموگروف اسمیرنوف	سطح معناداری
نگرش عمومی		۱,۱۲	۰,۱۶
مجموعه		۱,۱۶	۰,۱۳۵
ارزش اجتماعی - فرهنگی		۰,۶۷۷	۰,۷۴۹
خدمات		۰,۹۰۱	۰,۳۹۲
کارکنان		۰,۹۳۴	۰,۳۴۷

پرسش اول: نگرش عمومی نسبت به کتابخانه‌های عمومی

جدول ۳. نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای بررسی وضعیت نگرش عمومی

متغیر	میانگین	انحراف معیار	t	df	P value
نگرش عمومی	۳/۴۲	۰/۵۱	۱۶/۵۶	۳۹۹	۰/۰۰۰

با توجه به داده‌های جدول ۳ مشاهده می‌کنیم که میانگین و انحراف معیار متغیر نگرش عمومی به ترتیب برابر ۳/۴۲ و ۰/۵۱ شده است. از سوی دیگر سطح معناداری آزمون برابر ۰/۰۰۰ شده است. در نتیجه با توجه به جداول ۲ و ۳ و اینکه میانگین وضعیت نگرش عمومی در بین شهروندان اهوازی بیشتر از ۳ شده و سطح معناداری آزمون نیز کمتر از ۰/۰۵ شده است با

اعتماد بالای ۹۵ درصد می‌توان نتیجه گرفت که وضعیت نگرش عمومی در دیدگاه پاسخ دهندگان در سطح «تا اندازه‌ای مطلوب» قرار دارد. در ادامه برای سایر سؤال‌ها جهت اختصار مطلب، فقط نتیجه جدول ذکر می‌گردد:

پرسش دوم: نگرش پاسخ‌دهندگان درباره وضعیت مجموعه

جدول ۴. نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای بررسی وضعیت مجموعه

متغیر	میانگین	انحراف معیار	t	df	P value
مجموعه	۲٫۷۵	۰٫۶۱	-۷٫۸۹	۳۹۹	۰٫۸

با توجه به داده‌های جدول ۴ مشاهده می‌کنیم که میانگین و انحراف معیار متغیر مجموعه به ترتیب برابر ۲٫۷۵ و ۰٫۶۱ شده است. از سوی دیگر سطح معناداری آزمون برابر ۰٫۸ شده است که بیشتر از ۰٫۰۵ است. می‌توان نتیجه گرفت که مجموعه کتابخانه در سطح «تا اندازه‌ای نامطلوب» قرار دارد.

پرسش سوم: نگرش پاسخ‌دهندگان نسبت به وضعیت خدمات

جدول ۵. نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای بررسی وضعیت خدمات

متغیر	میانگین	انحراف معیار	t	df	P value
خدمات	۳٫۳۰	۰٫۴۴	۱۳٫۷۱	۳۹۹	۰٫۰۰۰

با توجه به داده‌های جدول ۵ مشاهده می‌کنیم که میانگین و انحراف معیار متغیر خدمات به ترتیب برابر ۳٫۳۰ و ۰٫۴۴ شده است. از سوی دیگر سطح معناداری آزمون برابر ۰٫۰۰۰ شده است که در نتیجه، با توجه به کوچک‌تر بودن سطح معناداری از ۰٫۰۵، می‌توان گفت که خدمات کتابخانه در دیدگاه پاسخ‌دهندگان «تا اندازه‌ای مطلوب» می‌باشد.

پرسش چهارم: نگرش پاسخ‌دهندگان نسبت به کارکنان

جدول ۶. نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای بررسی وضعیت کارکنان

متغیر	میانگین	انحراف معیار	t	df	P value
کارکنان	۳٫۱۷	۰٫۶۱۸	۵٫۵۱	۳۹۹	۰٫۰۰۰

با توجه به داده‌های جدول ۶ مشاهده می‌کنیم که میانگین و انحراف معیار متغیر کارکنان به ترتیب برابر ۳/۱۷ و ۰/۶۱۸ شده و از سوی دیگر سطح معناداری آزمون برابر ۰/۰۰۰ گردیده است. به این ترتیب، می‌توان نتیجه گرفت که پاسخ‌دهندگان عملکرد کارکنان را «تا اندازه‌ای مطلوب» ارزیابی کرده‌اند.

پرسش پنجم: نگرش پاسخ‌دهندگان نسبت به ارزش اجتماعی - فرهنگی کتابخانه‌های عمومی

جدول ۷. نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای بررسی وضعیت ارزش اجتماعی - فرهنگی

متغیر	میانگین	انحراف معیار	t	df	P value
ارزش اجتماعی - فرهنگی	۳/۷۰	۰/۷۶	۱۸/۴۴	۳۹۹	۰/۰۰۰

با توجه به داده‌های جدول ۷ مشاهده می‌کنیم که میانگین و انحراف معیار متغیر ارزش اجتماعی - فرهنگی به ترتیب برابر ۳/۷۰ و ۰/۷۶ و سطح معناداری آزمون برابر ۰/۰۰۰ شده است. می‌توان نتیجه گرفت که کتابخانه به عنوان یک مکان دارای ارزش اجتماعی - فرهنگی «تا اندازه‌ای مطلوب» در دیدگاه پاسخ‌گویان شناخته شده است.

پرسش ششم: نگرش پاسخ‌دهندگان درباره‌ی بارزترین ویژگی کتابخانه‌های عمومی

به منظور دستیابی به پاسخ پرسش ششم از آزمون رتبه‌ای فریدمن برای مقایسه میانگین رتبه‌های متغیرها استفاده شد. نتایج در جدول ۸ نشان داده شده است:

جدول ۸. میانگین رتبه مؤلفه‌های پژوهش در آزمون فریدمن

ردیف	متغیر	میانگین رتبه
۱	نگرش عمومی	۵/۶۸
۲	مجموعه	۲/۹۷
۳	ارزش اجتماعی - فرهنگی	۶/۳۰
۴	خدمات	۵/۱۴
۵	کارکنان	۴/۶۴

در ادامه، برای تعیین معناداری تفاوت میانگین‌ها از آزمون خی دو استفاده شد:

جدول ۹. نتایج آزمون فریدمن بر روی متغیرهای پژوهش

تعداد	درجه آزادی	χ^2	P value
۴۰۰	۷	۹۲۱٫۴۱	۰٫۰۰۰

در جدول ۹ میانگین رتبه هر یک از متغیرها محاسبه شده است که با توجه به نتایج، ارزش اجتماعی - فرهنگی بالاترین میانگین رتبه (۶٫۳۰) و مجموعه (۲٫۹۷) پایین‌ترین میانگین رتبه را دارا است. همچنین در جدول ۹ مقدار سطح معناداری مربوط به آزمون برابر ۰٫۰۰۰ شده است که نشان می‌دهد بین رتبه‌ها اختلاف معناداری وجود دارد.

بحث درباره یافته‌های جمعیت‌شناختی

بیشتر افراد دارای مدرک تحصیلی دیپلم و زیردیپلم و سن بیشتر پاسخ‌دهندگان بین ۲۱ تا ۳۰ سال بود. ۵۲ درصد از پاسخ‌دهندگان درآمدی بین یک تا سه میلیون تومان داشتند و از نظر عضویت ۱۸٫۳ درصد از آنان عضو یکی از کتابخانه‌های عمومی شهر اهواز بودند و ۸۱٫۸ درصد عضو هیچ‌کدام از کتابخانه‌های شهر اهواز عضو نبودند که نشان می‌دهد تلاش کتابخانه‌های عمومی برای عمومی‌تر شدن باید بیشتر گردد.

بحث درباره یافته‌های پرسش اول

یافته‌های پژوهش نشان داد که میانگین نگرش عمومی مردم شهر اهواز نسبت به کتابخانه‌های عمومی ۳٫۴۲ است که در سطح «تا اندازه‌ای مطلوب» قرار دارد. این بخش از یافته‌ها با بخشی از یافته‌های آگستو و هیوز-هسل^۱ (۲۰۰۵)، مکتبی‌فرد (۱۳۸۵)، و فدائی، فیروزآبادی و ابراهیمی (۱۳۹۰) مطابقت ندارد.

احتمالاً یکی از دلایل تفاوت موجود این است که در چند سال اخیر مسئولان کتابخانه‌های عمومی اهواز سعی کرده‌اند با ارائه خدمات مناسب و اثربخش به مراجعان خود و تهیه و تأمین منابع اطلاعاتی مورد نیاز مراجعان چنین نگرشی را نسبت به کتابخانه‌های عمومی در ذهن مردم شکل دهند. به نظر می‌رسد که مدیران کتابخانه‌های عمومی شهر اهواز به اهمیت کتابخانه‌ها به‌عنوان یکی از شاخص‌های مهم توسعه فرهنگی کشور توجه دارند.

1. Agosto & Hughes-Hassell

بحث درباره یافته‌های پرسش دوم

میانگین به دست آمده ۲٫۷۵ است که نشان می‌دهد وضعیت مجموعه در سطح «تا اندازه‌ای نامطلوب» قرار دارد. این یافته با یافته‌های بیگدلی و فرهادیان (۱۳۸۱) و همچنین با بخشی از یافته‌های محمدیگی و حسن‌زاده (۱۳۸۸) مطابقت دارد. به نظر می‌رسد علی‌رغم نگرش عمومی تاحدی خوب مردم اهواز نسبت به کتابخانه‌های عمومی، مواد قدیمی و بی‌تناسب با نیازهای اطلاعاتی واقعی مردم همچنان در کتابخانه‌های عمومی وجود دارد. احتمال دارد آثار منفی عدم استقلال کتابخانه‌های عمومی در مجموعه‌سازی و مجموعه‌هایی که در طی چندین دهه در کتابخانه‌ها بدون توجه به نیاز اطلاعاتی واقعی جامعه تهیه شده‌اند تا سال‌های زیادی همچنان بر دیدگاه مردم اثرگذار باشد. نقش کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان یکی از مراکز مهم اطلاع‌رسانی در تهیه و تأمین منابع اطلاعاتی مورد نیاز جامعه امری مسلم و ضروری است و داشتن کتابخانه‌های عمومی منطبق و حتی نزدیک به استانداردهای جهانی از عوامل ترغیب و جذب مراجعان و همچنین ترویج فرهنگ مطالعه و کتابخوانی است. بنابراین، مدیران و مسئولان کتابخانه‌های عمومی شهر اهواز باید سعی کنند که در مجموعه‌سازی علائق و سلائق گروه‌های مختلف مردم را در نظر داشته باشند تا بهتر بتوانند به فلسفه وجودی خود که همانا خدمت به مراجعان و رفع نیازهای اطلاعاتی آنان است، دست یابند.

بحث درباره یافته‌های پرسش سوم

میانگین به دست آمده ۳٫۳۰ است که نشان می‌دهد وضعیت خدمات از دیدگاه پاسخ دهندگان در سطح «تا اندازه‌ای مطلوب» قرار دارد. یافته‌های حاصل از این بخش پژوهش با یافته‌های محمدیگی و حسن‌زاده (۱۳۸۸) و تفرشی و مولوی (۱۳۹۰) مطابقت دارد. اصولاً کتابخانه‌های عمومی برای خدمت‌رسانی به مردم به وجود آمده‌اند. بنابراین میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه ابزار ارزشمندی برای تداوم یا تحول در چگونگی ارائه خدمات محسوب می‌شود. علی‌رغم رشد کمی کتابخانه‌های عمومی در شهر اهواز، به نظر می‌رسد این مراکز به لحاظ کیفی دارای نقایص و کمبودهایی هستند بنابراین لازم است تدابیری اندیشیده شود تا با ارتقاء کیفیت خدمات این کتابخانه‌ها بهترین استفاده از

مجموع سرمایه‌گذاری‌های انجام شده اعم از نیروی انسانی و منابع مادی به عمل‌آید و خدمات به سطح مطلوب برسد. از این رو لازم است مدیران و مسئولان کتابخانه‌های عمومی شهر اهواز کتابخانه‌های تحت پوشش خود را به منزله عضو پویای جامعه به‌نحوی مستمر مورد ارزیابی قرار دهند تا نقاط ضعف و قوت کتابخانه‌های خود را شناسایی و در راستای ارائه خدمات مطلوب تلاش بیشتری نمایند.

بحث درباره یافته‌های پرسش چهارم

میانگین به دست آمده ۳/۱۷ است که نشان می‌دهد عملکرد کارکنان از دیدگاه پاسخ‌دهندگان در سطح «تا اندازه‌ای مطلوب» قرار دارد که با یافته‌های غیاثوند (۱۳۸۳) و نوشین‌فرد و رضوی (۱۳۸۹) مطابقت دارد. اعتبار و شهرت یک کتابخانه، نتیجه خدمات و فعالیت بخش‌های مختلف آن است که تبلور این فعالیت‌ها در نقش و عملکرد کتابداران متجلی می‌گردد. شاید بتوان گفت از دلایلی که باعث شده است که علی‌رغم مجموعه نه‌چندان مناسب، وضعیت کارکنان از دیدگاه پاسخ‌دهندگان در سطح تا اندازه‌ای مطلوب باشد و حداقل از میانگین بیشتر شود، رفتار، اخلاق و برخورد مناسب و دوستانه کتابداران با مراجعان است. انجام درست وظایفی که کتابداران در قبال مراجعان خود دارند، دسترسی سریع مراجعان به منابع اطلاعاتی خود، احساس مسئولیت و نظم در کلیه فعالیت‌های حرفه‌ای، احترام به حقوق مراجعان و غیره به این ارزیابی منجر شده است. از سوی دیگر، از مدیران و مسئولان کتابخانه‌های عمومی شهر اهواز انتظار می‌رود که با فراهم آوردن شرایط مناسب کاری از جمله ایجاد امنیت شغلی، پرداخت حقوق و مزایای مناسب، و ایجاد محیطی با کم‌ترین اضطراب، شرایط روحی مناسب‌تری را برای کتابداران خود ایجاد کنند که این امر در بلندمدت باعث افزایش سطح رضایت‌مندی مراجعان و نیز افزایش رضایت شغلی کتابداران و بهره‌وری کتابخانه خواهد شد.

بحث درباره یافته‌های پرسش پنجم

میانگین به دست آمده برای نگرش مردم اهواز نسبت به ارزش اجتماعی - فرهنگی کتابخانه‌های عمومی برابر ۳/۷۰ و در سطح «تا اندازه‌ای مطلوب» است که نشان می‌دهد کتابخانه به‌عنوان یک مکان دارای ارزش اجتماعی - فرهنگی از دیدگاه پاسخ‌گویان شناخته شده است. در تبیین و

تفسیر یافته‌های حاصل از این بخش پژوهش باید بیان کرد که کتابخانه‌های عمومی علاوه بر بُعد فردی، بُعد اجتماعی هم دارند و کتابخانه‌ها به عنوان نهادی پویا، و یکی از ابزارهای اصلی توسعه فرهنگی در جوامع امروزی شناخته شده‌اند. کتابخانه‌ها سازمان‌هایی خدماتی هستند که رسالت اصلی آن‌ها پیوند جامعه با دانش و اطلاعات از طریق ارائه خدمات کارآمد است. شاید بتوان گفت یکی از عواملی که باعث شده کتابخانه‌های عمومی شهر اهواز به عنوان یک مکان با ارزش اجتماعی - فرهنگی مناسب مطرح باشند، نقشی است که برای این کتابخانه‌ها در تحقق اهداف و رسالت‌های فرهنگی و برای توسعه کشور تعریف شده است. مدیران و مسئولان کتابخانه‌های عمومی شهر اهواز می‌توانند با برنامه‌ریزی‌های مناسب و فراهم کردن زمینه‌های لازم برای جذب مخاطبان بیشتر و همچنین با ایجاد امکانات و تجهیزات مناسب همچنان ارزش اجتماعی فرهنگی خود را در بین کاربران حفظ کنند و برای بهتر شدن شرایط، گام‌های اساسی بردارند.

بحث درباره یافته‌های پرسش ششم

نتایج نشان داد که کتابخانه به عنوان مکان فرهنگی - اجتماعی بالاترین میانگین رتبه (۶/۳۰) را دارد. کتابخانه‌های عمومی به منزله نهادی اجتماعی که در متن اجتماع کار می‌کنند مقام والایی دارند. این کتابخانه‌ها یک مرجع فرهنگی برای جامعه تلقی می‌شوند که با قرار دادن افکار، عقاید، و حاصل اندیشه‌های خلاق در کنار یکدیگر، وسیله‌ای برای ایجاد علاقه به مطالعه و تحقیق و رشد افراد جامعه می‌شوند.

کتابخانه‌های عمومی هم از حیث منابع اطلاعاتی هدفمندی که در اختیار دارند و هم از حیث فضایی که در اختیار مردم قرار می‌دهند، بهترین امکان را برای ایجاد حس مشارکت و آموزش آن و رعایت حریم و حقوق دیگران فراهم می‌آورند و از طریق بسترسازی برای مطالعه، تضارب آراء، شرکت در مراسم و فعالیت‌های جمعی مختلفی که خود با استفاده از فضای کتابخانه‌های عمومی ساماندهی می‌کنند، زمینه ایجاد همدلی و اعتماد میان خود و افراد جامعه را فراهم می‌آورند. کتابخانه‌های عمومی تعامل، حس برابری، و اعتماد ایجاد می‌کنند و از این رو نقش به‌سزایی در ایجاد سرمایه اجتماعی دارند.

نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش نشان داد که نگرش کلی مردم شهر اهواز نسبت به کتابخانه‌های عمومی در سطح «تا اندازه‌ای مطلوب» قرار دارد. می‌توان ریشه این مطلوب بودن نسبی را در عوامل گوناگون جستجو کرد، به‌طور مثال رفع نیاز اطلاعاتی، کارکنان متخصص، مکان آرام، و غیره. اما باید در نظر داشت که این سطح نگرش تا اندازه‌ای مطلوب را باید با به کارگیری فناوری‌های روز و منابع جدید تقویت نمود.

انتظار می‌رود کتابخانه‌های عمومی اهواز با توسعه هر چه بیشتر فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی جهت آموزش و آشنایی کاربران با آنها جایگاه خویش را بیش از پیش تقویت و مردم را به استفاده از کتابخانه ترغیب نمایند.

از دلایل شکل‌گیری این نگرش مثبت در بین مردم شهر اهواز می‌توان به نقش کتابخانه‌های عمومی در زمینه ارتقاء دانش و اطلاعات، نگرش اجتماعی، شکل‌گیری هنجارهای اجتماعی، علاقه و عادت به مطالعه، غنای فرهنگی، ارتقاء آموزش و فعالیت‌های اجتماعی میان افراد جامعه، تخصص کتابداران و رفع نیازهای تحقیقاتی و انجام پروژه‌های درسی دانشجویان و دانش‌آموزان، رفع نیاز اطلاعاتی افرادی که قدرت خرید کتاب و دیگر منابع مورد نیاز خود را ندارند و غیره اشاره کرد.

پیشنهادها

با توجه به نتایج به‌دست آمده در کتابخانه‌های عمومی شهر اهواز، راهکارهای زیر برای بالا بردن سطح رضایت کاربران و ایجاد نگرش مثبت تر پیشنهاد می‌شود:

- تقویت منابع اطلاعاتی کتابخانه‌ها و تغییر شیوه تأمین منابع؛
- تأمین نیروی انسانی متخصص برای خدمت به گروه‌های اجتماعی (کودکان و نوجوانان، سالخوردگان، معلولان، و اقوام مختلف)؛
- برگزاری کلاس‌های آموزشی جهت تقویت مهارت‌های کتابداران در تشخیص نیازهای اطلاعاتی مراجعه‌کنندگان؛
- نیازسنجی دوره‌ای توسط نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور برای برنامه‌ریزی جهت مجموعه‌سازی مطابق با نیاز واقعی اعضا و به شکل پویا و دقیق؛

- تجهیز کتابخانه به دستگاه‌های مدرن مانند دسترسی به اینترنت پرسرعت، کپی، اسکنر و پرینتر و غیره جهت برآورده شدن نیازهای واقعی مراجعان.

سپاسگزاری

نویسندگان مقاله بر خود واجب می‌دانند از نهاد کتابخانه‌های عمومی خوزستان و حوزه معاونت پژوهشی دانشگاه شهید چمران اهواز برای حمایت از این طرح پژوهشی سپاسگزاری نمایند.

منابع

- احمد معظم، سمانه؛ حسن زاده، محمد و شاپوری، سودابه (۱۳۹۱). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان رامسر و تنکابن با استفاده از ابزار لایب کوال. *دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)*، ۵ (۱۷)، ۲۱-۱.
- استرحامیان، مهران و فدایی، غلامرضا (۱۳۸۹). بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی شهر سنندج: ارائه خدمات و ابزارهای بازیابی اطلاعات. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۶ (۱)، ۹۹-۸۵.
- امیدخدا، مریم و سپهر، فرشته (۱۳۸۸). بررسی موضوعات مورد علاقه اعضای جوان کتابخانه‌های عمومی شهر تهران جهت مطالعه در اوقات فراغت. *پیام کتابخانه*، ۱۵ (۳)، ۸۶-۶۱.
- ایفلا (۱۳۸۶). *خدمات کتابخانه‌های عمومی: رهنمودهای ایفلا - یونسکو برای توسعه*. ترجمه علی شکویی، ویراسته حسین مختاری معمار. تهران: چاپار.
- بیگدلی، زاهد و فرهادیان، بهروز (۱۳۸۱). نظر مراجعان کتابخانه‌های عمومی خوزستان درباره تناسب مجموعه‌ها با نیازهای اطلاعاتی آنان. *مجله علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز*. ۱۸ (۲)، ۲۱۸-۲۰۴.
- پارسا زاده، احمد و شقاقی، مهدی (۱۳۸۸). کتابخانه‌های عمومی و ساخت واقعیت اجتماعی. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۵ (۴)، ۶۰-۲۹.
- تفرشی، شکوه و مولوی، مینو (۱۳۹۰). مقایسه دیدگاه کاربران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی درباره کیفیت خدمات کتابخانه. *دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)*، ۵ (۱۶)، ۳۰-۱۹.
- حیدر تأمینی، میترا؛ علی پورحافظی، حامد و عبدالهی، زهرا (۱۳۸۹). وضعیت ساختمان و تجهیزات کتابخانه مرکزی تبریز در مقایسه با استانداردهای کتابخانه‌های عمومی و بررسی میزان رضایت مراجعان از فضای سبز. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۷ (۳)، ۵۴۴-۵۱۷.

- خادمیان، مهدی و خواجه‌نامقی، اعظم (۱۳۹۰). شناسایی نیازهای اطلاعاتی و میزان رضایت مراجعه‌کنندگان کتابخانه‌های سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مراکز اسناد آستان قدس رضوی. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۲ (۴)، ۸۶-۱۰۹.
- زوارقی، رسول (۱۳۸۸). کتابخانه‌های عمومی و نقش آنها در مهندسی فرهنگی جامعه. *ماهنامه مهندسی فرهنگی*، ۳ (۲۹ و ۳۰)، ۴۱-۵۸.
- ستاری، بهزاد و جواهری، مریم (۱۳۸۵). نیازسنجی منابع اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۱۷ (۱)، ۲۳۸-۲۱۵.
- شعبانی، احمد و لاری، عاطفه (۱۳۸۷). بررسی میزان رضایت دانش‌آموزان مقطع متوسطه ناشنوا از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان. *پیام کتابخانه*، ۱۴ (۴)، ۵۴-۴۱.
- عاصمی، عاطفه؛ زمانی، بی‌بی‌عشرت و میرزایی، امین (۱۳۹۱). عوامل مؤثر بر نیازهای اطلاعاتی کاربران دبیرستانی کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۸ (۳)، ۴۲۷-۴۴۷.
- عباداللهی، نوراء. (۱۳۸۲). خدمات و اهمیت کتابخانه‌های عمومی. *پیام کتابخانه*، ۱۳ (۳ و ۴)، ۲۱-۱۵.
- غفاری، سعید (۱۳۸۰). اهمیت و تأثیر کتابخانه‌های عمومی. *پیام کتابخانه*، ۱۱ (۳)، ۸۰-۷۷.
- غفاری‌قدیر، جلال و شقاقی، مهدی (۱۳۸۹). کتابخانه‌های عمومی و تحلیل کارکردهای اجتماعی آن به‌عنوان نهادی ارتباطی - رسانه‌ای. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۶ (۳)، ۳۸-۵.
- فتاحی، رحمت‌ا.. (۱۳۹۱). اگر قرار باشد کتابخانه‌های عمومی در فرایند توسعه کشور تأثیرگذار باشند. *لینزنا، سخن هفته*، شماره ۱۱۱. ۱۱ دی ۱۳۹۱.
- فدایی، غلامرضا (۱۳۸۸). جایگاه و منزلت کتابخانه‌های عمومی. *پیام کتابخانه*، ۱۵ (۴)، ۱-۴.
- فدایی، غلامرضا؛ فیروزآبادی، سیداحمد و ابراهیمی، رحمان (۱۳۹۰). نقش کتابخانه‌های عمومی در افزایش سرمایه اجتماعی: مطالعه موردی شهر تهران. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۸ (۲)، ۱۹۸-۲۱۵.
- محمدیگی، فاطمه و حسن‌زاده، محمد (۱۳۸۸). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین با استفاده از ابزار لیب‌کوال. *پیام کتابخانه*، ۱۵ (۱)، ۷-۳۹.
- مرادی، خدیجه و صفوی، زینب (۱۳۹۱). نقش و جایگاه کتابخانه‌های عمومی کشورهای در حال توسعه در اقتصاد دانش‌محور. *نشریه الکترونیکی سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مراکز اسناد آستان قدس رضوی*، ۴ (۱۴ و ۱۵)، ۱-۱۱.

- مکتبی فرد، لیلا (۱۳۸۵). نقش کتابخانه‌های عمومی در تحقق اهداف فرهنگی برنامه‌های توسعه‌ای ایران ۱۳۶۸-۱۳۸۳. فصلنامه کتاب، ۱۷ (۲)، ۲۶۹-۲۹۰.
- مؤتمنی، علی‌رضا، همتی، امین و مرادی، هادی (۱۳۹۱). شناسایی و اولویت‌بندی موانع جوانان در استفاده از خدمات کتابخانه‌های عمومی: مطالعه موردی شهرستان سمنان. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۸ (۷۱)، ۳۸۴-۳۶۳.
- نوشین فرد، فاطمه و محمدامینی، مهدیه (۱۳۹۱). ارزیابی محیطی کتابخانه‌های عمومی استان کرمان وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور از دیدگاه کتابداران بر اساس معیارهای نظام آراستگی. S۵. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۸ (۳)، ۳۷۵-۳۹۰.
- یعقوب‌پور نرگسی، طاهره (۱۳۸۳). خدمات و منابع برای معلولان در کتابخانه‌های عمومی تهران. مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۱۵ (۱)، ۸۰-۶۹.

References

- Agosto, D. & Hughes-Hassell, S. (2005). People, Places, and Questions: An Investigation of the Everyday Life Information-Seeking Behaviors of Urban Young Adults. *Library & Information Science Research*, 27 (2), 141-163.
- Copeland, A. & Barreau, D. (2011). Helping People to Manage and Share their Digital Information: A Role for Public Libraries. *Library Trends*, 59 (4), 637-649.
- Gehner, J. (2010). Libraries, Low-Income People, and Social Exclusion. *Public Library Quarterly*, 29 (1), 39-47.
- Snyder, B. J. (2007). *How the public library contributes to community building: A case study*. Unpublished master thesis. Fransje School, Netherland. Retrieved November 20, 2017, from: https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/community_building_for_public_libraries_in_the_21st_century_polderman_et_al.pdf.

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

- بیگدلی، زاهد؛ شاهینی، شبینم؛ میرزایی، سمیه و مؤتمنی، افتخار (۱۳۹۶). نگرش مردم اهواز نسبت به کتابخانه‌های عمومی و منزلت کتابداران کتابخانه‌های عمومی. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۳ (۳)، ۴۱۵-۴۰۱.