

مطالعه رابطه بین کیفیت خدمات و رضایت کاربران کودک و نوجوان کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی^۱

سعید غفاری^۲، الهام قربان‌نژاد^{۳*}

مطالعات دانش‌شناسی

سال چهارم، شماره ۱۵، تابستان ۹۷، ص ۸۳ تا ۱۰۲

تاریخ دریافت: ۹۷/۰۲/۲۳

تاریخ پذیرش: ۹۷/۰۴/۱۵

چکیده

هدف پژوهش بررسی وضعیت ارتباطات در کتابخانه‌های عمومی جهت جذب کودکان و نوجوانان در استان آذربایجان غربی است. روش پژوهش، پیمایشی - توصیفی و از نوع همبستگی و از نظر هدف نیز جزء تحقیقات کاربردی است. جامعه آماری شامل ۱۳۰۰۰ نفر اعضای فعال کودک و نوجوان کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی است. داده‌های مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته گردآوری شد. در نمونه‌گیری بر اساس درجه‌بندی کتابخانه‌ها، ۹ کتابخانه‌ی عمومی در سطح استان انتخاب شد و سپس به روش تصادفی طبقه‌ای، تعداد ۲۵۰ پرسشنامه بین اعضای فعال کودک و نوجوان کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه در استان آذربایجان غربی توزیع و در نهایت ۲۳۴ پرسشنامه جمع‌آوری گردید. پرسشنامه شامل دو بخش ۱- پرسشنامه ۷ عاملی کیفیت خدمات کتابخانه‌ای (نیروی انسانی، تکنولوژی، فضا و تجهیزات، مجموعه، برنامه‌ریزی، ارتباطات و برنامه‌ها، خدمات) ۲- پرسشنامه رضایت کاربران کودک و نوجوان از خدمات کتابخانه است. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS-16، تحلیل شد و از آزمون آماری ضریب همبستگی پیرسون، آزمون t و تحلیل واریانس استفاده گردید. نتایج حاصل بیانگر این بود که بین کیفیت وضعیت خدمات (وضعیت ارتباطات) در کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه استان آذربایجان غربی با میزان رضایت اعضای کودک و نوجوان این کتابخانه‌ها همبستگی معنی‌داری وجود دارد. همچنین نتایج پژوهش نشان داد از دیدگاه پاسخ‌گویان در سطح نسبتاً متوسطی، ارتباطات در این کتابخانه‌ها جهت جذب آن‌ها وجود دارد. نتایج پژوهش حاضر بر اهمیت توجه بیشتر به ارتباطات در کتابخانه‌های عمومی تأکید می‌نماید. ارتباطات یکی از عوامل تأثیرگذار بر میزان رضایت و جذب کودکان و نوجوانان به کتابخانه‌های عمومی تعیین شده است.

واژگان کلیدی: آذربایجان غربی، کتابخانه‌های عمومی، کیفیت خدمات، رضایت، کودکان و نوجوانان

۱. مقاله حاضر برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد با عنوان «بررسی وضعیت خدمات کتابخانه‌های عمومی برای کودکان و نوجوانان در استان آذربایجان غربی» است.

۲. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه پیام نور قم

۳. * کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه پیام نور قم، elham2011pa@gmail.com

مقدمه

از مهم‌ترین عواملی که در سرنوشت هر سازمان، موسسه، گروه و افراد، ارزش و اهمیت اساسی دارد و آن را در رسیدن به اهداف یاری می‌کند، چگونگی ارتباط آن‌ها با افراد و سازمان‌هایی است که با آن‌ها سروکار دارند؛ همچنین با افکار عمومی جامعه‌ای است که در آن فعالیت می‌کنند. هر قدر این ارتباط پیوسته و مفید باشد به همان اندازه آن فرد، گروه، سازمان و غیره در رسیدن به اهداف خود موفق خواهند بود.

کتابخانه‌های عمومی نیز، موسسه‌هایی هستند که در راستای ارائه‌ی گسترده‌ترین خدمات کتابداری برای وسیع‌ترین گروه‌های انسانی و برآورده کردن انتظارات آن‌ها، نیازمند ارتباط مؤثر و مناسب با دیگر سازمان‌ها و مراکز یا افراد هستند تا از دانش، تجربه، دستاورد و تولیدات آنان برای مقاصد و برنامه‌های خود استفاده کنند.

از جمله گروه‌های انسانی که کتابخانه‌های عمومی به آن‌ها ارائه‌ی خدمات می‌کنند، کودکان و نوجوانان می‌باشند. کتابخانه‌های عمومی سابقه‌ی درازی در خدمت به کودکان دارند (کمبل^۱، ۱۳۷۱). کتابخانه‌های عمومی همچنین، نقش مؤثری در جذب کودکان و نوجوانان و ارتقای علم، فرهنگ، نیازهای اطلاعاتی و پر کردن اوقات فراغت آن‌ها دارند. کودکان قشر حساسی از جامعه هستند که باید مورد توجه خاص قرار گیرند. بر اساس آموزه‌های دینی، اساس و زیربنای شخصیت انسان در سال‌های اول زندگی پایه‌گذاری می‌شود و آموخته‌های دوران کودکی و نوجوانی تأثیر عمیقی بر آینده‌ی زندگی فرد دارد. بنابراین، یک کتابخانه‌ی عمومی، می‌تواند به ایجاد ارتباط و توسعه‌ی برنامه‌های مشارکتی بین کتابخانه با سایر کتابخانه‌ها، مدارس و مراکز بهداشت و کودکان‌ها و سازمان‌هایی که با کودکان و نوجوانان سروکار دارند اقدام کند. بررسی اطلاعات و نیازهای فرهنگی جامعه و تلاش برای مطابقت منابع کتابخانه با آن‌ها، نشان می‌دهد که مؤسسات محلی با هم رقیب نیستند، بلکه به سود کودکان و نوجوانان با یکدیگر همکاری می‌کنند. کتابخانه‌ی عمومی با ایجاد ارتباط نزدیک و تنگاتنگ با آموزش و پرورش منطقه و نیز مدارس مربوطه، می‌تواند

شرایطی فراهم آورد تا عضویت دانش آموزان در آن کتابخانه میسر شود و کتابخانه نیز در پاسخگویی به سؤالات تحقیقی دانش آموزان و معرفی منابع گوناگون آن‌ها را یاری دهد. مدارس همکاران مهمی هستند و از فرایند آموزش حمایت می‌کنند درحالی‌که کتابخانه‌های عمومی با خودآموزی و مطالعه‌ی آزاد در ارتباط هستند و هر دو دارای مهم‌ترین نقش در گرایش کودکان و نوجوانان به مطالعه هستند. همچنین، ارتباط با رسانه‌ها جهت شناساندن فعالیت‌های کتابخانه‌ای مربوط به کودکان و نوجوانان در جذب آن‌ها فوق‌العاده مؤثر است. از طرفی ارتباط با خود کودکان و نوجوانان و خانواده‌ها و استفاده از همکاری و مشارکت آن‌ها در ترویج و تبلیغ منابع، خدمات و برنامه‌های کتابخانه بسیار مهم است. بنابراین، توجه به اهمیت کتابخانه‌های عمومی در جذب کودکان و نوجوانان و تأثیرگذاری آن روی جنبه‌های مختلف جسمی، روانی و اجتماعی آنان، کتابخانه‌های عمومی را وامی‌دارد تا در زمینه‌ی ایجاد ارتباطات مؤثر با سایر سازمان‌ها و مراکز فرهنگی تلاش گسترده‌ای داشته باشند. در نتیجه، میزان ارتباطات در کتابخانه‌های عمومی جهت جذب کودکان و نوجوانان اهمیت بیشتری می‌یابد.

امروزه اطلاعات نقش اساسی در توسعه و پیشرفت کشورها ایفا می‌کند و کتابخانه‌های عمومی می‌توانند به‌عنوان بخشی از زیرساخت اطلاع‌رسانی، وظیفه‌ی اساسی ارتقاء سطح دانش عمومی و تثبیت عادت به مطالعه در جامعه را بر عهده بگیرند. (فهیمی‌فر، موسوی‌زاده و سالکی، ۱۳۸۷)

برای پیشبرد این هدف، کتابخانه‌های عمومی باید شرایطی را فراهم کنند که کودکان از خردسالی تا بزرگسالی، همواره با محیطی سرشار از کتاب و فضایی شوق‌انگیز برای مطالعه روبرو باشند. کتابخانه‌های عمومی حلقه مهمی از زنجیره‌ای هستند که کتاب و کودک را به هم پیوند می‌دهند. (پولادی، کمال، ۱۳۸۶)

بنابراین، مسئولان این کتابخانه‌ها وظیفه دارند برای هر چه پربارتر کردن اوقات فراغت کودکان و نوجوانان برنامه‌ریزی کنند و کتابخانه را به کانون فرهنگی برای بروز خلاقیت‌های ادبی، هنری، علمی و فنی کودکان و نوجوانان مبدل کنند. (فزلیاغ، ثریا، ۱۳۹۱)

در استان آذربایجان غربی نیز با جداسازی بخش کودکان و نوجوانان در تمام کتابخانه‌های عمومی تلاش شده است تا گستره‌ی خدمات‌رسانی به کودکان و نوجوانان ارتقاء داده شود و زمینه‌های جذب کودکان به کتابخانه‌های عمومی فراهم شود. اما تاکنون مطالعه‌ای برای ارزیابی وضعیت خدمات این کتابخانه‌ها برای کودکان در استان آذربایجان غربی صورت نگرفته است.

پژوهش حاضر نیز با بررسی رابطه‌ی بین کیفیت خدمات (وضعیت ارتباطات) در کتابخانه‌های عمومی جهت جذب کودکان و نوجوانان در استان آذربایجان غربی و میزان رضایت آن‌ها از خدمات ارائه شده در این کتابخانه‌ها انجام شده است تا با آشکار شدن نقاط ضعف و قوت، در تدوین سیاست‌گذاری‌ها و برنامه‌ریزی‌های آتی کتابخانه‌های عمومی مدنظر قرار گیرد. اهداف پژوهش در ادامه بیان شده است.

هدف کلی: تعیین رابطه‌ی بین وضعیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی برای کودکان و نوجوانان و سنجش میزان رضایت آن‌ها از خدمات ارائه شده در این کتابخانه‌ها

هدف پژوهش: تعیین رابطه‌ی بین وضعیت ارتباطات^۱ و سنجش میزان رضایت کاربران کودک و نوجوان از این وضعیت در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی در سال ۱۳۹۵.

پرسش‌های پژوهش در ادامه بیان شده است:

پرسش اصلی: میزان رضایت کاربران کودک و نوجوان از وضعیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی برای کودکان و نوجوانان تا چه حد است؟

پرسش فرعی: میزان رضایت کاربران کودک و نوجوان از وضعیت ارتباطات در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی تا چه حد است؟

فرضیه‌ی اصلی: بین کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی برای کودکان و نوجوانان و میزان رضایت آن‌ها از خدمات ارائه شده در این کتابخانه‌ها رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

فرضیه‌ی فرعی: بین ارتباطات مؤثر و میزان رضایت کاربران کودک و نوجوان رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

روش

این تحقیق برحسب هدف کاربردی و بر اساس شیوه‌ی گردآوری داده‌ها، پیمایشی - توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه‌ی آماری شامل کلیه‌ی اعضای فعال کودک و نوجوان کتابخانه‌های عمومی زیر پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در استان آذربایجان غربی است. بر طبق آمار اعلام‌شده از سوی اداره‌ی کل نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در سال ۱۳۹۵ در استان آذربایجان غربی ۶۷ کتابخانه‌ی عمومی نهادی مستقل وجود دارد. اعضای کودک و نوجوان آن‌ها در حدود ۱۳۰۰۰ نفر می‌باشند که جامعه‌ی موردپژوهش هستند. با توجه به حجم جامعه‌ی آماری و اینکه امکان بررسی همه‌ی جامعه وجود نداشت، لذا نمونه‌ای که از این میان جهت توزیع پرسشنامه انتخاب شد، ۹ کتابخانه از ۶۷ کتابخانه و ۲۵۰ نفر از میان ۱۳۰۰۰ نفر بود. اعضای فعال کودک و نوجوان کتابخانه‌های مورد مطالعه در رده‌ی سنی ۸ تا ۱۴ سال می‌باشند. نمونه‌ای که برای کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش نهاد در استان آذربایجان غربی انتخاب شد، معرف تمامی کتابخانه‌های عمومی استان است.

در پژوهش حاضر با توجه به ماهیت موضوع پژوهش و جامعه‌ی آماری از میان ۶۷ کتابخانه‌ی عمومی در سطح استان آذربایجان غربی، ۹ کتابخانه بر اساس درجه‌بندی کتابخانه‌ها (درجه‌ی کتابخانه‌ها بدین صورت، مرکز استان، ۳ تا ۹ و روستایی می‌باشند) انتخاب شده است. هر درجه به‌عنوان یک طبقه در نظر گرفته شده است و از هر طبقه یک کتابخانه به‌صورت هدفمند انتخاب شد. سپس کل حجم نمونه به نسبت جمعیت در میان طبقات (کتابخانه‌های مورد مطالعه) تقسیم شد و به شکل تصادفی طبقه‌ای از هر کتابخانه پاسخگو انتخاب شد تا در نهایت پرسشنامه‌ها در بین ۲۵۰ نفر اعضای انتخاب‌شده توزیع گردند.

جدول ۱. نمونه‌ی آماری اعضای فعال کودک و نوجوان کتابخانه‌های عمومی نهادی مورد مطالعه استان

آذربایجان غربی

درجه‌ی کتابخانه	نام کتابخانه	تعداد نمونه
مرکزی استان	مرکزی ارومیه	۵۰
۳	شهید باهنر ارومیه	۴۰
۴	پانزده خرداد خوی	۳۵
۵	مرکزی چابهار	۳۵
۶	امیرکبیر شوط	۳۰
۷	آیت‌الله... شیخ عزیزا... خسروی تکاب	۲۰
۸	رسول... (ص) سردشت	۱۵
۹	علامه جعفری چالدران	۱۵
روستایی	امام رضای چابهار	۱۰
جمع	۹ کتابخانه	۲۵۰

جهت گردآوری اطلاعات از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است. جهت تدوین مبانی نظری و پیشینه تحقیق از روش کتابخانه‌ای و جهت گردآوری داده‌ها از جامعه‌ی آماری با استفاده از پرسشنامه از روش میدانی استفاده شده است. در مرحله‌ی نخست، با مطالعه‌ی کتابخانه‌ای به متغیرهای مناسب توجه شد و سیاهه‌ای از معیارهای مطرح در متون و معیارهای دسته‌بندی کلی و جوزف که چند مقوله را برای ارتقاء ارتباطات کتابخانه‌های عمومی معرفی کرده است استخراج شد. سپس با استفاده از دو بخش، میزان وضعیت ارتباطات کتابخانه‌های مورد مطالعه جهت جذب کودکان و نوجوانان و میزان وضعیت رضایت اعضای کودک و نوجوان از این وضعیت در این کتابخانه‌ها محقق شده است. سؤالات با عنایت به اهداف تحقیق و ماهیت موضوعی پژوهش حاضر به شکل پنج گزینه‌ای و بسته و در سطوح اندازه‌گیری رتبه‌ای طراحی شده است. از بین ۲۵۰ پرسشنامه‌ی توزیع شده، ۲۳۴ پرسشنامه عودت داده شد. پاسخ‌دهندگان بیشتر نوجوانان بودند.

بخش وضعیت ارتباطات کتابخانه جهت جذب کودکان و نوجوانان از پرسشنامه توسط محقق با توجه به زمینه‌های نظری سنجش وضعیت ارتباطات کتابخانه‌ای، ساخته شده است که به منظور سنجش میزان ادراک شده توسط اعضای کودک و نوجوان کتابخانه‌ها است که

شامل ۴ سؤال بود. سطح اندازه‌گیری پرسشنامه، فاصله‌ای و بر اساس مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت است. سؤالات این بخش در جهت مثبت تنظیم شده است. بخش میزان رضایت اعضای کودک و نوجوان شامل ۱۴ سؤال بود که در آن برای سنجش سه بعد (بعد جذب، حفظ و گسترش اعضای کودک و نوجوان، بعد زیرساختاری، بعد عضوگرایی) استفاده شد. سطح اندازه‌گیری پرسشنامه ترتیبی و بر اساس مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت است. سؤالات این پرسشنامه در جهت مثبت تنظیم شده است. این پرسشنامه نیز توسط کودکان و نوجوانان عضو کتابخانه‌ها تکمیل گردید و از آن‌ها خواسته شد تا گویه‌ها را تا حدی که در مورد رضایت آن‌ها از بخش کودکان و نوجوانان صدق می‌کند در طول مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت به ترتیب از ۱ تا ۵ برای گویه‌های مثبت است مشخص کنند. سؤالات ناظر بر سنجش هر مؤلفه که در این پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفته است؛ بدین شرح است: جذب، حفظ و گسترش اعضای کودک و نوجوان (شامل سؤالات ۱ - ۵) زیرساختاری (شامل سؤالات ۶ - ۷) و عضوگرایی (شامل سؤالات ۸ - ۱۴).

یافته‌ها

جدول ۲. توزیع فراوانی پاسخ‌گویان برحسب جنسیت

وضعیت جنسی	آماره	
	فراوانی	درصد
زن	۱۸۹	۸۰.۸
مرد	۴۵	۱۹.۲
جمع کل	۲۳۴	۱۰۰

یافته‌های جدول بیانگر این است که ۸۰/۸ درصد از کل پاسخ‌دهندگان، دختر و ۱۹/۲ درصد از پاسخ‌دهندگان، مرد بودند. که این به این معنا است که اکثر پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه‌ها از جنسیت زن بوده‌اند.

جدول ۳. توزیع فراوانی پاسخ‌گویان برحسب تحصیلات

مقطع تحصیلی	آماره	
	فراوانی	درصد
چهارم ابتدایی	۹	۳.۵
پنجم ابتدایی	۶۹	۲۸.۷
ششم ابتدایی	۳۵	۱۵.۲
هفتم ابتدایی	۹۷	۴۲.۲
هشتم ابتدایی	۲۴	۱۰.۴
جمع	۲۳۴	۱۰۰

آماره‌های استخراج شده در رابطه با وضعیت تحصیلی پاسخ‌گویان، بیانگر این مطلب است که ۳/۵ درصد از پاسخ‌گویان دارای مقطع تحصیلی چهارم ابتدایی و ۲۸/۷ درصد دارای مقطع تحصیلی پنجم ابتدایی، ۱۵/۲ درصد دارای مقطع تحصیلی ششم ابتدایی، ۴۲/۲ درصد دارای مقطع تحصیلی هفتم و ۱۰/۴ درصد دارای مقطع تحصیلی هشتم بوده‌اند.

آماره‌های توصیفی میزان ارتباطات از دیدگاه پاسخ‌گویان برای سنجش میزان ارتباط از دیدگاه اعضا، از ۴ گویه در سطح اندازه‌گیری رتبه‌ای به صورت طیف پنج‌گزینه‌ای استفاده شده بود که در آن نمره ۲۰ بیانگر بالا بودن میزان ارتباطات است.

با توجه به یافته‌های تحقیق در جدول ۴، میانگین به دست آمده از مجموع گویه‌ها ۱۰/۷ است، با توجه به میانگین نمره‌های ۴ تا ۲۰ که نمره ۱۲ است، پس نتیجه برآورد میانگین پاسخ‌گویان تقریباً با متوسط نمره‌ها برابر است که بیانگر این است که ارتباطات از دیدگاه پاسخ‌گویان در سطح نسبتاً متوسطی وجود دارد.

جدول ۴. آماره‌های توصیفی میزان ارتباطات از دیدگاه کودکان و نوجوانان عضو

میانگین	میانه	مد	انحراف معیار	واریانس	دامنه تغییرات	حداقل آماره	حداکثر آماره	تعداد
۱۰/۷	۱۰	۱۰	۲/۹۶	۸/۷۸	۱۴	۵	۱۹	۲۳۴

در تحلیل توصیفی هر یک از گویه‌های مرتبط با میزان ارتباطات از دیدگاه پاسخگویان نتایج زیر حاصل شد:

- حدود ۴۶/۶ درصد از پاسخگویان در پاسخ به گویه شماره یک گزینه‌های زیاد و خیلی زیاد را انتخاب کرده بودند که این امر بیانگر این مطلب است که این تعداد از پاسخگویان اعتقاد داشته‌اند که در کتابخانه آن‌ها تا اندازه زیادی پوستر، بروشور برای تبلیغات استفاده می‌شود.

- ۴۹/۶ درصد از پاسخگویان در پاسخ به گزینه دوم، گزینه‌های زیاد و خیلی زیاد را انتخاب کرده بودند که این امر نشان می‌دهد که این دسته از پاسخگویان اعتقاد داشته‌اند که کتابخانه در سطح بالایی با مدرسه جهت انجام تکالیف درسی و اجرای برنامه‌ها ارتباط دارد. - ۵۹/۸ درصد از پاسخگویان در پاسخ به گویه سوم با علامت زدن روی گزینه‌های کم و خیلی کم اظهار داشتند که تا اندازه کمی از همکاری کودکان و نوجوانان در ترویج و تبلیغ برنامه‌های ترویج کتاب‌خوانی استفاده می‌شود.

- ۴۰/۶ درصد از پاسخگویان در پاسخ به گویه چهارم با علامت زدن روی گزینه متوسط اظهار داشتند که تا حدی از مطبوعات و رسانه‌های ارتباط جمعی جهت شناساندن بخش کودک و نوجوان کتابخانه استفاده می‌شود و ۳۹/۷ درصد از پاسخگویان نیز اعتقاد داشته‌اند که در سطح پایینی از مطبوعات و رسانه‌های ارتباط جمعی جهت شناساندن بخش کودک و نوجوان کتابخانه استفاده می‌شود.

جدول ۵. توزیع فراوانی گویه‌های میزان ارتباط

گویه‌ها	آماره	خیلی کم	کم	تا حدی	زیاد	خیلی زیاد	جمع
طراحی پوستر، بروشور و ... برای معرفی و تبلیغ منابع، خدمات و برنامه‌های مرتبط با کودکان و نوجوانان	فراوانی	۱۵	۳۴	۷۶	۹۱	۱۸	۳۲۴
ارتباط با مدرسه شما جهت انجام تکالیف درسی و اجرای برنامه‌های مرتبط با ترویج مطالعه	فراوانی	۴۸	۶۸	۸۴	۱۹	۱۵	۳۲۴
	درصد	۶/۴	۱۴/۵	۳۲/۵	۳۸/۹	۷/۷	۱۰۰
	درصد	۲۰/۵	۲۹/۱	۳۵/۹	۸/۱	۶/۴	۱۰۰

گویه‌ها	آماره	خیلی کم	کم	تا حدی	زیاد	خیلی زیاد	جمع
استفاده از همکاری کودکان و نوجوانان	فراوانی	۶۹	۷۱	۶۱	۳۲	۱	۲۳۴
جهت ترویج و تبلیغ فعالیت‌های بخش کودکان و نوجوانان	درصد	۲۹/۵	۳۰/۳	۲۶/۱	۱۳/۷	۴	۱۰۰
استفاده از مطبوعات و رسانه‌های ارتباط جمعی (رادیو، تلویزیون و نشریه‌های محلی) جهت شناساندن بخش کودک و نوجوان کتابخانه به جامعه	فراوانی	۳۷	۵۶	۹۵	۳۰	۱۶	۳۲۴
	درصد	۱۵/۸	۲۳/۹	۴۰/۶	۱۲/۸	۶/۸	۱۰۰

آماره‌های توصیفی میزان رضایت اعضای کودک و نوجوان از خدمات کتابخانه‌ها برای کودکان و نوجوانان

در مجموع برای ارزیابی و سنجش متغیر میزان رضایت از سه بعد (جذب، حفظ، گسترش اعضای کودک و نوجوان و زیر ساختاری و عضوگرایی) استفاده شده بود، این متغیر در مجموع متشکل از ۱۴ گویه در سطح سنجش ترتیبی و در قالب طیف لیکرت و به شکل ۵ گزینه‌ای طراحی شده بود که بعد از جمع زدن گویه‌های رتبه‌ای متغیری فاصله‌ای با دامنه ۵۶ نمره به دست آمد، نمره ۷۰ بیانگر بسیار بالا بودن میزان رضایت و نمره ۱۴ بیانگر بسیار پایین بودن میزان رضایت در کتابخانه‌های مورد مطالعه استان است، با توجه به جدول ۴-۱۸، می‌توان چنین عنوان کرد که سطح رضایت در جامعه مورد مطالعه، بالاتر از متوسط نمره‌ها است (میانگین = ۴۲/۵)

جدول ۶. آماره‌های توصیفی مربوط به میزان رضایت

تعداد	حداکثر آماره	حداقل آماره	دامنه تغییرات	انحراف واریانس	مد	میانه	میانگین
۲۳۴	۶۴	۲۲	۴۲	۷۹/۴	۳۱	۴۴	۴۲/۵

در تحلیل توصیفی هر یک از گویه‌های مرتبط با میزان رضایت نتایج زیر حاصل شد:

- ۴۴/۹ درصد از پاسخگویان در پاسخ به گویه شماره یک با انتخاب گزینه‌های خیلی زیاد و زیاد اظهار داشته‌اند که از شرایط و نحوه‌ی عضوگیری کتابخانه‌های مورد مطالعه رضایت زیادی دارند.
- ۳۷/۶ درصد از پاسخگویان در پاسخ به گویه دوم، با انتخاب گزینه‌های خیلی کم و کم اظهار داشته‌اند که تا حدودی اطلاع‌رسانی جهت جذب اعضا مطلوب است.
- ۷۳/۱ درصد از پاسخگویان در پاسخ به گویه سوم، با انتخاب گزینه‌های خیلی زیاد و زیاد اظهار داشته‌اند که هنگام تعامل با کتابداران احساس آرامش زیادی دارند.
- ۵۴/۷ درصد از پاسخگویان در پاسخ به گویه چهارم، با انتخاب گزینه‌های خیلی زیاد و زیاد اظهار داشته‌اند که کتابداران تمایل و اشتیاق زیادی به ارائه‌ی خدمت دارند.
- ۴۷/۹ درصد از پاسخگویان در پاسخ به گویه پنجم، با انتخاب گزینه متوسط در سطح متوسطی اظهار داشته‌اند که نیازها و علایق آن‌ها مورد توجه است.
- ۴۶/۲ درصد از پاسخگویان در پاسخ به گویه ششم، اظهار داشته‌اند که میزان کمی فعالیت‌های مربوط به ارتباط کتابداران با اعضا وجود دارد.
- ۶۱/۱ درصد از پاسخگویان در پاسخ به گویه هفتم، با انتخاب گزینه‌های خیلی کم و کم اظهار داشته‌اند که در سطح پایینی سیستمی جهت ارتباط با کودکان و نوجوانان وجود دارد.
- ۵۲/۵ درصد از پاسخگویان در پاسخ به گویه هشتم، با انتخاب گزینه‌های خیلی زیاد و زیاد اظهار داشته‌اند که کتابداران با آن‌ها با گشاده‌رویی و مؤدبانه رفتار می‌کنند.
- ۳۸/۱ درصد از پاسخگویان در پاسخ به گویه نهم، با انتخاب گزینه‌های خیلی زیاد و زیاد اظهار داشته‌اند که از خدمات مرجع رضایت زیادی دارند.
- ۴۰/۲ درصد از پاسخگویان در پاسخ به گویه دهم، با انتخاب گزینه‌های خیلی کم و کم اظهار داشته‌اند که از مشارکت کودکان و نوجوانان در ارائه‌ی برنامه‌ها و خدمات در سطح کمی استفاده می‌شود.
- ۳۷/۲ درصد از پاسخگویان در پاسخ به گویه یازدهم، با انتخاب گزینه‌های خیلی کم و کم اظهار داشته‌اند که برنامه‌ها و خدمات برای کودکان و نوجوانان با ناتوانی‌های جسمی به میزان کمی وجود دارد.

- ۳۸/۴ درصد از پاسخگویان در پاسخ به گویه دوازدهم، با انتخاب گزینه‌های خیلی زیاد و زیاد اظهار داشته‌اند که با اعضای کودک و نوجوان طوری برخورد می‌شود که احساس می‌کنند تنها عضو این کتابخانه هستند.

- ۴۱/۸ درصد از پاسخگویان در پاسخ به گویه سیزدهم، با انتخاب گزینه‌های خیلی کم و کم اظهار داشته‌اند که منابع مخصوص کودکان و نوجوانان در سطح کمی از طریق لیست یا وبلاگ به آن‌ها معرفی می‌گردد.

- ۴۴/۵ درصد از پاسخگویان در پاسخ به گویه چهاردهم، با انتخاب گزینه‌های خیلی کم و کم اظهار داشته‌اند که مشکل مهمی کاربران کودک و نوجوان برای کتابخانه بااهمیت نیست.

جدول ۷. توزیع فراوانی گویه‌های میزان رضایت

گویه‌ها	آماره	خیلی کم	کم	تا حدی زیاد	زیاد	خیلی جمع
میزان رضایت شما از شرایط و نحوه‌ی عضوگیری در بخش کودکان و نوجوانان در چه حدی است؟	فراوانی درصد	۵	۴۳	۸۱	۶۴	۴۱
اطلاع‌رسانی جهت جذب اعضا (تبلیغات از طریق وبلاگ یا وب‌سایت، تابلوها یا بنرهای تبلیغاتی و بروشورهای راهنما و...) تا چه اندازه برای شما مطلوب است؟	فراوانی درصد	۱۷/۱	۲۰/۵	۳۸/۹	۱۴/۱	۹/۴
هنگام تعامل با کتابداران تا چه اندازه احساس آرامش می‌کنید؟	فراوانی درصد	۳	۹	۵۱	۱۱۰	۱۶
کتابداران تا چه اندازه تمایل و اشتیاق به ارائه خدمت دارند؟	فراوانی درصد	۲	۳۹	۶۵	۱۱۲	۱۶
نیازها و علایق شما در ارائه منابع و خدمات (تهیه کتاب‌های تازه منتشر شده و...) از سوی مسئولین تا چه اندازه مورد توجه است؟	فراوانی درصد	۶	۸	۱۱۲	۹۱	۱۷
تا چه میزان فعالیت‌هایی مربوط به ارتباط کتابداران با اعضای کودک و نوجوان در کتابخانه وجود دارد؟	فراوانی درصد	۳۱	۶۷	۱۰۸	۲۸	-
تا چه میزان سیستمی جهت ارتباط با اعضای کودک و نوجوان در کتابخانه وجود دارد؟	فراوانی درصد	۵۰	۹۳	۶۸	۱۴	۹
رفتار کتابداران با شما تا چه اندازه با گشاده‌رویی و مؤدبانه است؟	فراوانی درصد	۹	۳۹	۶۳	۷۱	۵۲

گروه‌ها	آماره	خیلی کم	کم	تا حدی	زیاد	خیلی زیاد	جمع
میزان رضایت شما از خدمات مرجع (زمان و نحوه پاسخ‌گویی به فراوانی پرسش‌های شما و ...) تا چه حدی است؟	۵	۶۰	۸۰	۶۱	۲۸	۲۳۴	۱۰۰
تا چه میزان از مشارکت کودکان و نوجوانان در ارائه خدمات و برنامه‌ها به آن‌ها استفاده می‌شود؟	۴۴	۵۰	۷۶	۲۹	۳۵	۲۳۴	۱۰۰
تا چه میزان امکان استفاده از برنامه‌ها و خدمات بخش کودکان و نوجوانان برای افراد دچار ناتوانی‌های جسمی (معلولین، نابینایان و ...) وجود دارد؟	۳۶	۵۱	۸۸	۴۸	۱۱	۲۳۴	۱۰۰
تا چه میزان سعی می‌شود با اعضای کودک و نوجوان طوری برخورد شود که احساس کنند تنها عضو بخش کودکان و نوجوانان هستند؟	۳۱	۵۲	۶۱	۵۹	۳۱	۲۳۴	۱۰۰
تا چه میزان منابع مخصوص کودکان و نوجوانان در کتابخانه (از طریق نمایش لیست و وبلاگ و ...) به شما معرفی می‌شود؟	۴۹	۴۹	۷۷	۴۱	۱۸	۲۳۴	۱۰۰
تا چه میزان مشکل اعضای کودک و نوجوان برای کتابداران اهمیت دارد؟	۳۹	۶۵	۹۲	۲۷	۱۱	۲۳۴	۱۰۰

روابط بین متغیرها و نتایج تحلیل استنباطی چند متغیره. برای آزمون این فرضیه پس از ویرایش‌های لازم بر روی گویه‌های متغیر مربوطه از آزمون معناداری I پیرسون استفاده شده است. نتایج به دست آمده از این آزمون بیانگر این است که در سطح معنی‌داری ($\text{Sig}=0.001$)، متغیرهای میزان ارتباط و میزان رضایت به میزان ($I=0.306$) با هم رابطه دارند و می‌توان این‌گونه تحلیل کرد که شدت همبستگی رابطه‌ی بین دو متغیر 0.306 است که نسبتاً متوسط است و نوع همبستگی بین دو متغیر مذکور، از نوع مستقیم (مثبت) بوده و سطح معنی‌داری محاسبه شده نیز ($\text{Sig}=0.001$) کمتر از آلفای تحقیق ($\alpha=0.05$) است که بیانگر معنادار بودن رابطه بین دو متغیر مذکور است، بنابراین فرضیه به صورت موقتی در این مطالعه تأیید می‌شود، در نتیجه مطابق با این نتایج می‌توان گفت که میزان ارتباط، میزان رضایت اعضای کودک و نوجوان در کتابخانه‌های مورد مطالعه را تحت تأثیر قرار می‌دهد و هر چه

این وابستگی بیشتر باشد، میزان رضایت اعضای کودک و نوجوان در کتابخانه‌های مورد مطالعه به طرف مثبت سیر می‌کند.

جدول ۸. آزمون همبستگی میزان ارتباط و میزان رضایت

میزان رضایت	متغیر مستقل	متغیر وابسته
۰.۳۰۶	شدت	
۰.۰۰۱	معنی‌داری	ارتباط
۲۳۴	تعداد	

بحث و نتیجه‌گیری

میانگین به دست آمده از مجموع گویه‌ها در متغیر میزان ارتباط از دیدگاه اعضا ۱۰.۷ (از حداقل ۴ و حداکثر ۲۰) است که بیانگر این است که ارتباط از دیدگاه اعضا، در سطح تقریباً متوسطی وجود دارد.

برای ارزیابی و سنجش متغیر میزان رضایت از سه بعد (جذب، حفظ، گسترش اعضا، زیرساختاری و عضوگرایی) استفاده شد، بر اساس نتایج به دست آمده میانگین میزان رضایت در کتابخانه‌های مورد مطالعه ۴۲.۵ (از حداقل ۱۴ و حداکثر ۷۰) است که می‌توان چنین عنوان کرد که میزان رضایت در کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه، برابر با متوسط نمره‌ها است. (میانگین = ۴۲.۵)

میزان ارتباط و میزان رضایت در سطح معنی‌داری ($Sig=0.001$)، به میزان ($r=0.306$) با هم رابطه دارند. در نتیجه مطابق با این نتایج می‌توان گفت که میزان ارتباط، میزان رضایت را تحت تأثیر قرار می‌دهد و هر چه ارتباط بیشتر باشد، میزان رضایت به طرف مثبت سیر می‌کند. بنابراین، این فرضیه تأیید می‌شود.

پیشنهادها

یافته‌های این مطالعه نشان می‌دهد که بین میزان ارتباط و میزان رضایت رابطه‌ی معناداری وجود دارد. با توجه به این که ارتباط، یکی از عوامل تأثیرگذار کیفیت خدمات کتابخانه‌ای

مطالعه رابطه بین کیفیت خدمات و رضایت کاربران کودک ...

برای کودکان و نوجوانان بر میزان رضایت آن‌ها تعیین شده است در این رابطه موارد کاربردی زیر پیشنهاد می‌شود:

- مشارکت و ارتباط با مدارس جهت برگزاری مسابقات کتاب‌خوانی و انجام بهتر تکالیف درسی دانش آموزان (ارتباط آموزشی)
- ارتباط با مؤسسات مرتبط با کودکان مانند بهزیستی، مهدکودک‌ها و غیره جهت انجام برنامه‌های فرهنگی مشترک (ارتباط فرهنگی)
- ارتباط با سازمان‌هایی که به نوعی با امور اجتماعی، شغلی، قانونی، اوقات فراغت و سایر امور نوجوانان درگیرند (ارتباط حرفه‌ای)
- تبلیغ منابع، خدمات، برنامه‌ها و ... مرتبط با کودکان و نوجوانان در کتابخانه در قالب پوستر، بروشور و ... ارسال به مراکز مرتبط با آنان
- ارتباط با مراکز مرتبط با کودکان معلول و غیره جهت شناخت منابع و خدمات مورد نیاز آنان و معرفی موارد موجود در کتابخانه
- استفاده از همکاری‌ها و پیشنهادهای خود کودکان و نوجوانان در تبلیغات و ترویج فعالیت‌های کتابخانه
- استفاده از ظرفیت‌های مطبوعات و رسانه‌ها جهت شناساندن بخش کودک و نوجوان و خدمات کتابخانه‌ای مرتبط
- برای کارکنان، کلاس‌های مهارت‌های ارتباطی گذاشته شود. این مهارت‌ها به کارکنان کتابخانه کمک می‌کند تا بتوانند به نحو مؤثری با کاربران کتابخانه ارتباط برقرار کنند و بهتر به ارائه خدمات به آن‌ها پردازند.

پیشنهاد‌های پژوهشی

- پژوهش حاضر بر پایه معیارهای برگرفته شده از متون، وضعیت ارتباطات در کتابخانه‌های عمومی جهت جذب کودکان و نوجوانان را مورد ارزیابی قرار داده است؛ انجام پژوهش‌هایی که به طور مجزا در کتابخانه‌های کشور به هر کدام از معیارهای دیگر توجه کنند، مطلوب به نظر می‌رسد.

- انجام پژوهش‌هایی که با در نظر گرفتن علاقه‌مندی‌ها و پیشنهادهای کودکان و نوجوانان که استفاده‌کنندگان واقعی این کتابخانه‌ها هستند، به شناسایی راهکارهای عملی برای ارتقای وضعیت بخش کودک و نوجوان کتابخانه‌های عمومی بپردازد.
- انجام پژوهشی با موضوع برنامه‌ها و خدمات جانبی بخش کودک و نوجوان کتابخانه‌های عمومی و تأثیر آن در جذب کودکان و نوجوانان به کتابخانه‌های عمومی.
- انجام پژوهشی با موضوع شناسایی راهکارها و چالش‌های ارائه‌ی خدمات اینترنتی به کودکان و نوجوانان در کتابخانه‌های عمومی.
- بررسی مجموعه منابعی که برای بخش کودک و نوجوان کتابخانه‌های عمومی توسط نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور ارسال می‌شود و تطابق آن با استانداردهای موجود در این زمینه.
- بررسی عوامل تأثیرگذار در جذب کودکان و نوجوانان به کتابخانه‌های عمومی با بهره‌گیری از تجارب کتابخانه‌های کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان.
- بررسی میزان سودمندی اجرای خدمات و برنامه‌های جانبی بخش کودک و نوجوان در ارتقای وضعیت تحصیلی دانش‌آموزان.

منابع

- اجلاس سالانه ایفلا (۲۰۱۱). مقالات کتابخانه‌های عمومی ایفلا ۲۰۱۱ سن خوان، ۱۸-۱۳ آگوست، ۲۰۱۱: گزیده مقالات هفتاد و هفتمین همایش بین‌المللی ایفلا. ویراسته‌ی حسین مختاری معمار. تهران: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، موسسه انتشارات کتاب نشر.
- اشرفی ریزی، حسن (۱۳۸۳). درآمدهای بر مطالعه و نقش خدمات ویژه‌ی کتابخانه‌های عمومی در توسعه فرهنگ مطالعه. تهران: چاپار.
- امانی، غفور (۱۳۸۳). مجموعه مقالات کتابداری. اردبیل: غفور امانی.
- انصاری، نوش‌آفرین (۱۳۵۴). مجموعه‌ی مقالات درباره‌ی کتاب و کتابداری. تهران: انتشارات توس.

- ایفلا (۱۳۸۶). خدمات کتابخانه‌های عمومی: رهنمودهای ایفلا و یونسکو برای توسعه. گروه کاری ایفلا به سرپرستی فیلیپ جیل. ترجمه علی شکویی. تهران: چاپار.
- باب الحوائجی، فهیمه (۱۳۷۸). نقش و اهمیت کتابخانه‌های آموزشگاهی و رهنمودهایی برای کتابخانه‌های کودکان. تهران: پژوهشکده تعلیم و تربیت کتابخانه و مرکز اسناد وزارت آموزش و پرورش.
- پولادی، کمال (۱۳۸۶). رویکردها و شیوه‌های ترویج خواندن. ویراستار مسعود میرعلایی. تهران: موسسه فرهنگی هنری پژوهشی تاریخ ادبیات کودکان.
- جزایری، عنایت‌الله (۱۳۸۱). بررسی وضعیت کتابخانه‌های کودکان و نوجوانان در استان خوزستان، کتاب ماه، ۵۶، ۳۶-۳۷.
- جنبه‌هایی از برنامه‌ریزی توسعه کتابخانه (۱۳۸۲). ویراستار جی استفن پارکر. مترجم علی شکویی. تهران: چاپار.
- جیل، فیلیپ (۱۳۸۳). خدمات کتابخانه‌های عمومی: رهنمودهای ایفلا/ یونسکو برای توسعه. ترجمه علی شکوئی. ویراسته حسین مختاری معمار. تهران: چاپار.
- حافظ نیا، محمدرضا (۱۳۸۷). مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی. تهران: سمت.
- حجازی، بنفشه (۱۳۸۳). ادبیات کودکان و نوجوانان: ویژگی‌ها و جنبه‌ها. تهران: روشنگران و مطالعات زنان.
- حری، عباس (۱۳۸۵ الف). راه‌های ارتقای میزان مطالعه: اطلاع‌رسانی، نظام‌ها و فرایندها. تهران: کتابدار.
- حری، عباس (۱۳۸۵ ب). شیوه‌های اسناد در نگارش‌های علمی «رهنمودهای بین‌المللی». تهران: دانشگاه تهران.
- خراسانچی، مهرناز (۱۳۸۶). نقش کتابخانه‌های عمومی برای کودکان و نوجوانان. کتاب ماه کودک و نوجوان، فروردین ۸۶، ۲۱-۲۴.
- دلاور، علی (۱۳۸۲). روش‌های تحقیق در روانشناسی و علوم تربیتی. تهران: دانشگاه پیام نور.

- دومیری بل، ماریل (۱۳۷۵). نقش تعامل کتابخانه و کودک در رشد آن دو. ترجمه منصوره شجاعی. در گزیده مقالات ایفلا ۹۵ (ترکیه: ۲۰ - ۲۶ اوت ۱۹۹۵)، تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.
- سلطانی، پوری؛ راستین، فروردین (۱۳۸۱). *دانشنامه‌ی کتابداری و اطلاع‌رسانی*. تهران: فرهنگ معاصر.
- عباسی هرمزی، سوسن (۱۳۸۳). کانون‌های ایجاد انگیزه‌ی کتاب‌خوانی در کودکان. فصلنامه پیام کتابخانه، بهار و تابستان ۱۳۸۳، شماره ۵۲-۵۳، ۶۷.
- عبداللهی، نوراله (۱۳۸۲). خدمات و اهمیت کتابخانه‌های عمومی. *فصلنامه پیام کتابخانه*، ۱۳(۳ و ۴)، ۱۵-۲۱.
- عماد خراسانی، نسرين دخت (۱۳۷۹). *خدمات عمومی کتابخانه و روش‌های آن*. تهران: نشر کتابدار.
- غفاری، سعید (۱۳۸۱). کتابخانه و کودکان و نوجوانان. کتاب ماه (کودک و نوجوان)، ۶۲، ۲۸-۲۶.
- قزل ایاغ، ثریا (۱۳۸۴). *ادبیات کودکان و نوجوانان و ترویج خواندن: مواد و خدمات کتابخانه‌ای برای کودکان و نوجوانان*. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
- کتابخانه‌های کودکان در کشورهای اسکاندیناوی و ایفلا ۱۹۹۷. ترجمه‌ی فاطمه میرخان. *فصلنامه پیام کتابخانه*. ۲۹. بهار ۱۳۷۷.
- کمبل، اچ. سی (۱۳۷۱). *توسعه نظام‌ها و خدمات کتابخانه‌های عمومی*. ترجمه‌ی علی شکویی. تهران: دبیرخانه هیأت امنای کتابخانه‌های عمومی.
- گوپین، باربارا ای. بی.؛ لمیس، الکس (۱۳۸۹). برنامه کتابخانه کودکان و نوجوانان کتابخانه عمومی جکسون ویل (ص ۷۴-۸۶). در *گزیده مقالات کتابخانه‌های عمومی ایفلا ۲۰۰۹*. ترجمه‌ی مجید نبوی و بهروز رسولی. تهران: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور.
- حسنی، حمید (۱۳۷۵). سیر تحول کتابخانه‌های کودکان با تأکید بر کتابخانه‌های آموزشگاهی. *پیام کتابخانه*، ۶(۳۴)، ۴۵.

- مختاری معمار، حسین (۱۳۷۶). *درآمدی بر کتابداری*. تهران: قو.
- مزینانی، علی (۱۳۷۹). *کتابخانه و کتابداری*. تهران: سمت.
- نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، معاونت توسعه کتابخانه‌ها و کتاب‌خوانی، اداره کل امور کتابخانه‌ها (۱۳۹۰). *مجموعه‌ی دستورالعمل‌های اداره‌ی کتابخانه‌های عمومی*. تهران: موسسه انتشارات کتاب نشر.
- همایش سراسری انجمن علمی، دانشجویی کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه الزهرا (نهمین): ۱۳۸۷. *کتابخانه‌های عمومی کشور؛ تنگناها، توانمندی‌ها و راهکارها: گزیده مقالات نهمین همایش سراسری کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه الزهرا (س)*. تهران: چاپار؛ نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور.
- یارزان، گنزالو (۲۰۰۹). ایجاد محیط‌هایی برای کودکان و نوجوانان در کتابخانه عمومی (ص ۱۲۵-۱۴۰). *در گزیده مقالات کتابخانه‌های عمومی ایفلا ۲۰۰۹*. ترجمه بهروز رسولی. تهران: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور.
- یغمایی، جواد؛ خندان، محمد (۱۳۸۳). *کودک و مطالعه*. تهران: نشر کتابدار.
- 10 ways to make a public work/update your library. (2009). IFLA public library section.
- Association for Library Service to Children. (1997). *Competencies for libraries*, (Revised edition). on-line.
- A.W. alter, Virginia. (2003). Public library service to children and teens: A research Agenda. *Library trends*, 51(40), 571-589.
- Becker, Katherine (2011). 24 Hours in Thy Children's Section: An observational study at The Public library. *Early Child hood Education Journal*. Volum4. Issue2. PP 107-114.
- Bundu, Alan (2007). Looking ever forward: Australian's public libraries services children and young people. *Aplis* 20(4).
- Celano, D., &Neuman, S.B. (2001). *The role of public libraries in children's literacy development: An evaluation report*. Harrisburg, PA: Pennsylvania Library Association.
- Hannan, Adrienne (2001). *Communication 101: we have made contact with Teens*. *Aplis*. 24(1), p: 32-38.
- IFLANET. *Libraries for children and young adults section*. 2006 ° 2007 (on ° line). Available: <http://www.ifla.org/ZII/s10/annual/sp10.htm>

- International Federation of Library Associations (2001). Guidelines For children's Libraries services: IFLA/UNESCO guidelines for development. Retrieved May 25, 2011 from <http://www.ifla.org/>
- International Federation of Library Associations (2007). The public library services: IFLA/UNESCO Guidelines for Development. Retrived May 25, 2011 from <http://www.ifla.org/>
- Shafer, D. R (1996). Development Psychology, Colcpublishing Company. USA:
<http://www.ketabdar.org/magazine/detailarticle.asp?number=203>
- Smith, Meg (2008). The ABC of Advocacy: The role of children managers in public libraries. *Children and library*, 50-52.

