

## مطالعه مخاطره‌های پیش روی خدمات کتابخانه‌های

### تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

مهدی رحمانی

دانشجوی دکترا، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

Rahmani.mehdi@ut.ac.ir

فاطمه فهیم‌نیا (نویسنده مسئول)

دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران

fahimnia@ut.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۷/۰۸؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۱۱/۲۳

#### چکیده

**هدف:** هدف از پژوهش حاضر مطالعه، شناسایی و ارزیابی مخاطره‌های خدمات کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و ارائه راهکار بر اساس تئوری مدرن پرتفوی است.

**روش:** پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های کیفی است که با روش فراترکیب انجام شده است. در پژوهش حاضر، برای دستیابی به هدف پژوهش و شناسایی مخاطره‌های پیش روی کتابخانه‌ها به جستجوی نظام‌مند در پایگاه‌های اطلاعاتی ساینس دایرکت، امرالد، نورمگز، مگ‌ایران، سیولیکا، پایگاه علوم انسانی و پایگاه مجلات دانشگاه تهران پرداخته شد. در این پژوهش، روش هفت‌مرحله‌ای سندلوسکی و باروسو (۲۰۰۷) و در مرحله بعد، برای تعیین ضریب اهمیت و اولویت هریک از مفاهیم کشف شده از روش کمی آن‌تروپی شانون استفاده شد. همچنین، در پژوهش حاضر به منظور تعیین روایی فراترکیب از ابزار ارزیابی حیاتی گلین استفاده شد. نحوه به کارگیری این ابزار در پژوهش حاضر در بخش کنترل کیفیت ارائه می‌شود. در این پژوهش، کلیه مقاله‌های مرتبط مطالعه و هر کدام از مخاطره‌های پیش روی خدمات کتابخانه‌های عمومی شناسایی و کدگذاری شدند. برای تعیین پایایی از روش توافق بین دو کدگذار استفاده شد و برای محاسبه ضریب توافق دو کدگذار از ضریب کاپا استفاده شد.

**یافته‌ها:** منابع استخراجی در نهایت مورد ارزیابی قرار گرفتند و تعداد ۵۲ مخاطره در نه دسته ارزش وجودی کتابخانه، مجموعه سازی، فناوری اطلاعات، مسائل مربوط به منابع انسانی، قوانین و مقررات، مدیریت، مسائل مالی، ارزیابی و دسترسی به اطلاعات تقسیم‌بندی شده‌اند. نتایج نشان داد که مؤلفه تحولات اجتماعی-اقتصادی و در نتیجه، نیازهای همیشه در حال تغییر مشتریان و تأمین نیازهای اطلاعاتی مشتریان منجر به ناتوانی کتابخانه در تأمین حداکثری نیازهای اطلاعاتی مشتریان خواهد شد. همچنین، این مؤلفه بیش از سایر مؤلفه‌ها مورد توجه قرار گرفته بود.

**اصالت/ارزش:** کتابخانه‌ها در مسیر ارائه خدمات خود همواره با مخاطره‌هایی مواجه هستند که شناسایی و مدیریت این مخاطره‌ها به حل بسیاری از مشکلات و معضلات پیش روی کتابخانه‌های عمومی کمک خواهد کرد. بنابراین، پژوهش حاضر در برنامه‌ریزی و تعیین خط‌مشی کتابخانه‌های عمومی کشور در آینده می‌تواند تاثیر شگرفی داشته باشد.

**کلیدواژه‌ها:** کتابخانه عمومی، مخاطره خدمات، مخاطره کتابخانه.

Research on Information Science and Public Libraries; The Quarterly Journal of Iran Public Libraries Foundation; Vol. 25, No.3; Successive No. 98; Fall 2019; Pp. 375-403; Indexed in ISC, SID & MagIran.

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی؛ فصلنامه علمی-پژوهشی؛ دوره ۲۵، شماره ۳، پیاپی ۹۸، پائیز ۱۳۹۸ ص ۳۷۵-۴۰۳ نمایه‌شده در ISC, SID و MagIran

## A Study of the Services Risks of the Libraries Affiliated with Iran Public Libraries Foundation

**Mehdi Rahmani**

PhD Student of KIS, University of Tehran, Tehran, Iran  
Rahmani.mehdi@ut.ac.ir

**Fatemeh FahimNia** (Corresponding Author)

Associate Prof., Department of KIS, University of Tehran, Tehran, Iran  
fahimnia@ut.ac.ir

Received: 30<sup>th</sup> September 2018; Accepted: 12<sup>th</sup> February 2019

### Abstract

**Purpose:** To study, identify and evaluate the services risks of the public libraries affiliated with Iran Public Libraries Foundation and to provide a solution based on the modern portfolio theory.

**Method:** This is an applied research in terms of purpose and a qualitative study in terms of the data collection method, which has been carried out by applying the cross-mix method. In order to achieve the purpose of research and identifying the dangers facing libraries, a systematic search was conducted through the databases of Science Direct, Emerald, Normex, Mag Iran, Civilica, Humanities Database and the University of Tehran Journal. In this study, Sandlowski and Barroso's (2007) seven-step method was used. Then, the Shannon entropy quantitative method was used to determine the significance and priority of each of the concepts discovered. Furthermore, a Critical appraisal tool was used to determine the cross-validity. A description of how to use his tool is given in the quality control section. In the present study, all the relevant articles were studied and each of the risks the public library services face was identified and coded. To determine the reliability, the two-coder agreement method was utilized and the kappa coefficient was used to calculate the coefficient of agreement between the two coders.

**Findings:** The extracted resources were finally evaluated and 52 risks were divided into nine categories: Library Existential Value, Collection, Information Technology, Human Resources Issues, Laws, Regulations, Management, Financial Issues, Evaluation and Access to Information. The results showed that the component "socio-economic changes" and, consequently, the ever-changing needs of customers and provision of their information needs will result in the library's inability to meet the maximum customer information needs. Furthermore, this component received more attention than other components.

**Originality/value:** Libraries always face risks while delivering their services, and identifying and managing these risks will help solve many of the difficulties and problems facing public libraries. Therefore, the present study can have a significant impact on planning and defining the public libraries' policy in the future.

**Keywords:** Public Library, Service Risk, Library Risk.

## مقدمه

کتابخانه‌های عمومی یکی از مهم‌ترین سازمان‌ها برای دستیابی به توسعه فرهنگی و اعتلای آگاهی جامعه در حوزه‌های مختلف فرهنگی، اجتماعی، علمی، سیاسی و اقتصادی هستند. کتابخانه‌های عمومی با استفاده از بودجه عمومی و برای استفاده تمامی افراد جامعه بدون توجه به سطح سواد، زبان، ملیت و سطح فرهنگی ایجاد می‌شوند و مردم در ازای خدماتی که دریافت می‌کنند، صرفاً حق عضویت می‌پردازند که مبلغ بسیار ناچیزی است. هدف غایی کتابخانه‌های عمومی جلب رضایت مشتریان است. همچنین، این کتابخانه‌ها وظیفه دارند همه نوع وسایل و امکاناتی که برای نگهداری و انتقال دانش بشری به کار می‌رود را تهیه کرده و در دسترس جامعه مشتریان خود قرار دهند و از این طریق در خدمت عموم جامعه و طبقات گوناگون مردم باشند (محمداسماعیل و صالحی فتح‌آبادی، ۱۳۹۰).

کتابخانه‌های عمومی برای خدمت به تمامی افراد جامعه ایجاد می‌شوند، و از این رو باید همراه با توسعه فرهنگی و علمی جامعه استفاده‌کننده از آن‌ها رشد کنند و همگام با تغییر تکنولوژی و به تبع آن تغییر در سطح نیازهای مشتریان منابع اطلاعاتی مورد نیاز آن‌ها را ارائه کنند. طبیعی است هرچه قدر کتابخانه در این مسیر موفق عمل کند مفیدتر خواهد بود و رضایت و خرسندی افراد را از مراجعه به کتابخانه جلب می‌کند و این خود گامی مؤثر برای رسیدن به هدف برپایی و استقرار کتابخانه‌های عمومی در جامعه است (اسفندیاری مقدم و صابری، ۱۳۹۳).

کتابخانه‌های عمومی از جمله سازمان‌هایی هستند که به‌طور رایگان یا با مبلغی بسیار ناچیز در خدمت جامعه هستند و توده مردم اعم از کودکان، کارمندان، بیماران، زندانیان، کارگران، معلولان، نوسودان، باسوادان، متخصصین، پژوهشگران و غیره در حوزه خدماتی این کتابخانه قرار دارند. هدف کتابخانه‌های عمومی خدمت به توده مردم یا گروه خاصی از افراد است و همچون یک مرکز فرهنگی در جامعه است که با خدمات گسترده خود می‌تواند در حفاظت از دموکراسی آگاهی سیاسی، اجتماعی، علمی و تشویق فعالیت‌های خلاق زمان فراغت مؤثر باشد (موسوی‌زاده، ۱۳۷۶). همان‌طور که ذکر شد، کتابخانه‌های عمومی مدت‌هاست یکی از مهم‌ترین پایگاه‌های دریافت اطلاعات در جامعه هستند و افراد جامعه برای دستیابی به نیازهای اطلاعاتی خود به کتابخانه‌ها مراجعه می‌کنند (میری، سلامی و مرجانی، ۱۳۹۵). اما با پیشرفت فناوری‌های نوین اطلاعاتی حجم منابع منتشرشده در وب و پایگاه‌های اطلاعاتی روزبه‌روز در

حال افزایش است و شبکه وب به یکی از مهم‌ترین منابع برای دسترسی به اطلاعات تبدیل شده است (فتاحی و رحیمی، ۱۳۸۶). بنابراین، کتابخانه‌ها با چالش اصلی از دست دادن مشتریان اصلی خود روبه‌رو شده‌اند. از طرفی دیگر، با گسترش دانش و تخصصی شدن علوم، خواسته‌ها و نیازهای اطلاعاتی مراجعان کتابخانه‌ها از تنوع روزافزونی برخوردار شده است. بنابراین، کتابخانه‌ها برای مواجهه با این تغییرات باید در خدمات خود بازنگری داشته باشند و سعی کنند تعامل بیشتری با مشتریان در دستیابی به خدمات داشته باشند. چالش‌های جدید کتابخانه‌ها با عنوان مخاطره‌های پیش‌روی کتابخانه‌ها در ارائه خدمات شناخته می‌شوند. منظور از خدمات کتابخانه‌های عمومی، مجموعه خدماتی هستند که به منظور رفع و کشف نیازهای بالقوه و بالفعل مشتریان کتابخانه‌ها و در پی خدمات فنی کتابخانه ارائه می‌شوند. دائرةالمعارف کتابداری و اطلاع‌رسانی خدمات عمومی در کتابخانه‌ها را به سه دسته کلی خدمات مرجع، خدمات اطلاع‌رسانی و خدمات امانت تقسیم کرده است (لطفی، ۱۳۸۶).

مخاطره را می‌توان به‌عنوان انواع وقایع (رویدادها) یا شرایطی که ممکن است سازمان را از رسیدن به اهدافش باز دارد تعریف کرد (روی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸). سازمان استانداردهای بین‌المللی مخاطره را به‌عنوان ترکیبی از احتمال هر رویداد و اثرات آن تعریف می‌کند. بنابراین، تعیین تمام مخاطره‌های احتمالی در یک فرایند و احتمال وقوع آن‌ها بخش اصلی ارزیابی مخاطره یک کتابخانه است. براین اساس، مدیریت مخاطره کتابخانه‌ها را می‌توان به‌عنوان فرایندی پیوسته و سازمان‌یافته در کل کتابخانه برای تعیین، ارزیابی، تصمیم‌گیری در زمینه پاسخ و گزارشگری درباره فرصت‌ها و تهدیداتی تعریف کرد که دستیابی به اهداف را تحت تأثیر قرار می‌دهد. بنابراین، از نظر تکنیکی مخاطره‌ها هم می‌توانند فرصت باشند و هم تهدید.

فرایند مدیریت مخاطره دربرگیرنده شناخت مخاطره، ارزیابی مخاطره و کنترل مخاطره است. بنابراین، اولین مرحله در فرایند مدیریت مخاطره، شناسایی مخاطره‌ها و خطرات پیش‌روی سازمان‌هاست تا بتوان بعد از شناسایی برای مدیریت آن برنامه‌ریزی کرد. یکی از ضروری‌ترین مراحل طراحی هر برنامه‌ریزی در مدیریت، شناسایی و ارزیابی مخاطره در سازمان است. بنابراین، در پژوهش حاضر در پی شناسایی مخاطره‌های پیش‌روی کتابخانه‌های عمومی ایران هستیم.

---

1. Roy

در مورد اهمیت آینده کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و مخاطره خدمات می‌توان به کنفرانس سالانه انجمن کتابداران آمریکا در سال ۲۰۱۵ اشاره کرد. در این کنفرانس، ساری فلدمن<sup>۱</sup> رئیس انجمن کتابداران آمریکا موضوع سخنرانی خود را کتابخانه‌های در حال تغییر و چالش‌های پیش روی کتابخانه‌ها انتخاب کرد و در مورد آن به بحث نشست. همچنین، در کنفرانس بین‌المللی ایفلا موضوع کتابخانه‌های پویا و تغییر در خدمات کتابخانه‌ها به‌عنوان موضوع اصلی بود. گزارش کتابخانه‌ایالتی آمریکا در سال ۲۰۱۶ نیز بر روی واژه کلیدی کتابخانه‌های در حال تغییر و چالش‌های آن تمرکز دارد (چن، چن، چو و ژائو<sup>۲</sup>، ۲۰۱۸).

با پیشرفت فناوری‌های نوین، آینده کتابخانه‌ها با بحران مواجه خواهد شد و کتابخانه‌ها همچون سایر سازمان‌ها و مؤسسات با خطر حذف یا بی‌رونقی مواجه هستند. شناسایی و مدیریت مخاطره‌های پیش روی کتابخانه‌های عمومی می‌تواند به برنامه‌ریزی صحیح و تعیین خط‌مشی کتابخانه در آینده کمک کند. طبق بررسی‌های انجام گرفته تاکنون در ایران پژوهشی در مورد ارزیابی مخاطره خدمات کتابخانه‌های عمومی انجام نگرفته است ولی در تعدادی از منابع به چالش‌های پیش روی کتابخانه‌ها در آینده اشاره شده است که از آن جمله می‌توان به پژوهش‌های حری (۱۳۸۷)، سالاری (۱۳۸۴)، زوارقی (۱۳۸۵)، دیلمقانی، نقشینه و معینی (۱۳۸۹)، حسینی و میرحسینی (۱۳۹۳)، و اسلیدی و مهدیقلی (۱۳۹۵) اشاره کرد. اما طبق بررسی‌های انجام گرفته پژوهش‌های متعددی در مورد آینده کتابخانه‌ها و مخاطره خدمات آن‌ها انجام گرفته است. برخی از پژوهش‌ها به ایجاد رقبای جدید برای کتابخانه‌ها اشاره کرده‌اند (ماتویس، اسمیت و نویلس<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷؛ والیر و مک‌شان<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸؛ عمر<sup>۵</sup>، ۲۰۱۳؛ جاگر، برتوت، گرهام و سارین<sup>۶</sup>، ۲۰۱۴؛ و موریس<sup>۷</sup>، ۲۰۱۴). برخی دیگر اظهار داشته‌اند که کتابخانه‌ها و کتابداران خود را برای دوره تغییر آماده می‌کنند و باید تلاش کنند همگام با پیشرفت تکنولوژی خدمات کتابخانه را گسترش دهند (برندستون<sup>۸</sup>، ۲۰۱۲؛ عمر، والیر و مک‌شان، ۲۰۰۸؛ موریس، ۲۰۱۴؛ و ماتویس، ۲۰۱۱؛ هیلدرث و سولیوان<sup>۹</sup>، ۲۰۱۵؛ کاسلدن، پیکارد و مک‌لود<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۵؛ کاسیرلی<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۴؛ فینی و کوچر<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۱). برخی از پژوهشگران معتقدند که بازسازی و

1. Sari Feldman  
3. Matthews, Smith & Knowles  
5. Umar  
7. Morris  
9. Hildreth & Sullivan  
11. Casserly

2. Chen, Chen, Chiu & Zhao  
4. Waller & McShane  
6. Jaeger, Bertot & Gorham  
8. Berndtson  
10. Casselden, Pickard & McLeod  
12. Feeney & Cowcher

بهبود خدمات کارکنان ضروری است و به تغییر خدمات در محیط جدید اشاره دارند (گیسون و ماندیرناچ<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳). همچنین، تعدادی از پژوهشگران به اهمیت منابع انسانی کتابخانه، مدیریت کتابخانه و ضرورت کسب آموزش‌های لازم توسط کارمندان اشاره می‌کنند (میخالکو، مالپس و آرکولیو<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰؛ میریک<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴؛ هوراوا<sup>۴</sup>، ۲۰۱۴). تعدادی دیگر از پژوهشگران همچون کاسیلدن، پیکارد و مک لیود<sup>۵</sup> (۲۰۱۵) کیفیت ارائه خدمات و ظرفیت جوامع برای ارائه خدمات را از مهم‌ترین چالش‌های پیش‌روی کتابخانه‌های عمومی قلمداد کردند. بنابراین، هدف از پژوهش حاضر ارزیابی مخاطره خدمات کتابخانه‌های عمومی ایران است.

### روش‌شناسی

پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش از نوع پژوهش‌های کیفی است که با روش فراترکیب انجام شده است. فراترکیب نوعی پژوهش کیفی است که ترکیبی تفسیری از یافته‌های کیفی ارائه می‌کند. در پژوهش حاضر، برای دستیابی به هدف پژوهش و شناسایی مخاطره‌های پیش‌روی کتابخانه‌ها به جستجوی نظام‌مند در پایگاه‌های اطلاعاتی ساینس دایرکت، امرالد، نورمگز، مگ‌ایران، سیوبلیکا، پایگاه علوم انسانی و پایگاه مجلات دانشگاه تهران پرداخته شد.

پژوهش حاضر از روش فراترکیب استفاده می‌کند. فراترکیب یک روش پژوهش کیفی است. فراترکیب برای یکپارچه‌سازی چندین مطالعه و دستیابی به یافته‌های جامع و تفسیری صورت می‌گیرد. هدف فراترکیب توسعه تئوری، خلاصه‌سازی و تعمیم در سطح بالا برای ایجاد دسترسی بیشتر به یافته‌های کیفی به منظور کاربرد عملی آن‌هاست (سندلواسکی و باروسو<sup>۶</sup>، ۲۰۰۷). فراترکیب شامل مرور یکپارچه و نظام‌مند ادبیات کیفی موردنظر و تجزیه و تحلیل داده‌های ثانویه و اصلی از پژوهش‌های منتخب نیست، بلکه تحلیل یافته‌های این مطالعات است. به عبارت دیگر، ترکیبی از تفسیرهای داده‌های منتخب است (زیمز<sup>۷</sup>، ۲۰۰۶).

با توجه به هدف پژوهش حاضر برای تعیین مخاطره خدمات پیش‌روی کتابخانه‌های عمومی با استفاده از مطالعات کیفی گذشته، از روش فراترکیب بهره گرفته می‌شود. در این پژوهش، روش هفت مرحله‌ای سندلوسکی و باروسو (۲۰۰۷) استفاده می‌شود، زیرا این منبع در

1. Gibson & Mandernach  
3. Mierke  
5. Casselden, Pickard & Mcleod

2. Michalko, Malpas & Arcolio  
4. Horava  
6. Sandelowski & Barroso

7. Zimmer

پژوهش‌های انجام گرفته در حوزه فراترکیب بیشترین استفاده را داشته است. مراحل فراترکیب شامل موارد زیر است:

- تنظیم سؤال پژوهش
- جستجوی نظام‌مند ادبیات موضوع
- جستجو و انتخاب متون مناسب
- استخراج اطلاعات مقاله
- تجزیه و تحلیل و ترکیب یافته‌های کیفی
- کنترل کیفیت و ارائه یافته‌ها

در مرحله بعد، برای تعیین ضریب اهمیت و اولویت هریک از مفاهیم کشف شده از روش کمی آنروپی شانون استفاده شد. روش کمی آنروپی شانون یکی از روش‌های تصمیم‌گیری چندمعیاره است که به اولویت‌بندی مؤلفه‌ها و مفاهیم بر اساس فراوانی و میانگین وزنی آن‌ها اقدام می‌کند. همچنین، در پژوهش حاضر به منظور تعیین روایی فراترکیب از ابزار ارزیابی حیاتی استفاده شد. روش ارزیابی حیاتی گلین فهرست کامل و جامعی از سؤال‌ها را ارائه می‌دهد که برای تعیین اعتبار، کاربردی بودن و تناسب مطالعه می‌تواند به کار برده شود (گلین، ۲۰۰۶). نحوه به کارگیری این ابزار در پژوهش حاضر در بخش کنترل کیفیت ارائه می‌شود. در این پژوهش، کلیه مقاله‌ها مطالعه شدند و هر کدام از مخاطره‌های پیش روی خدمات کتابخانه‌های عمومی شناسایی و کدگذاری شدند. برای تعیین پایایی از روش ضریب توافق بین دو کدگذار استفاده شد، بدین صورت که علاوه بر پژوهشگر که اقدام به کدگذاری اولیه کرده است پژوهشگر دیگری نیز همان متنی را که خود پژوهشگر کدگذاری کرده است را بدون اطلاع از کدهای او و جداگانه کدگذاری کرده است. در صورتی که کدهای این دو پژوهشگر به هم نزدیک باشد، نشان‌دهنده توافق بالا بین این دو کدگذار و این امر بیانگر پایایی بالا است. برای محاسبه ضریب توافق، دو کدگذار از ضریب کاپا استفاده شد. در این پژوهش، تعداد ۵ مقاله از مقاله‌هایی که محقق کدگذاری کرده است در اختیار یکی از خبرگان برای ارزیابی قرار گرفت و سپس ضریب کاپا محاسبه شد.

1. Glynn

## یافته‌ها

هدف از پژوهش حاضر، ارزیابی مخاطره‌های پیش‌روی کتابخانه‌های عمومی در بخش خدمات کتابخانه بود. بنابراین، از روش فراترکیب استفاده شد. فراترکیب با سؤال پژوهش آغاز می‌شود.

### ۱. تنظیم سؤال پژوهش

**چه چیزی:** اولین گام در فراترکیب تعیین «چه چیزی» مطالعه است. در این پژوهش، سؤال «مخاطره‌های پیش‌روی کتابخانه‌های عمومی در بخش خدمات کدام‌اند؟» مورد مطالعه قرار خواهد گرفت و سؤال چه چیزی را شامل می‌شود.

**چه کسی:** منظور از این مسئله، معرفی جامعه مورد مطالعه است. در پژوهش حاضر، جامعه مورد مطالعه را پایگاه‌های اطلاعاتی «ساینس دایرکت، امرالد، نورمگز، مگ ایران، سیویلیکا، پایگاه علوم انسانی و پایگاه مجلات دانشگاه تهران» تشکیل می‌دهد.

**چه زمانی:** «چه زمانی» چارچوب زمانی مقاله‌های مورد بررسی را تعیین می‌کند. در این پژوهش، بازه زمانی سال‌های ۱۹۹۰ تا ۲۰۱۸ مدنظر است.

**چگونه:** منظور از «چگونه»، بررسی روش‌های گردآوری داده‌های پژوهش است. در این پژوهش، داده‌های ثانویه که آن را اسناد و مدارک گذشته نیز می‌نامند مورد استفاده قرار می‌گیرد. این اسناد شامل کلیه مقاله‌های پژوهشی و مروری و نیز کتاب‌های مرتبط با سؤال پژوهش است. در فراترکیب، متن این مقاله‌ها جزء داده‌ها محسوب می‌شود.

### ۲. جستجوی نظام‌مند ادبیات

در پژوهش حاضر، ۲ پایگاه اطلاعاتی به زبان انگلیسی شامل ساینس دایرکت و امرالد و ۵ پایگاه اطلاعاتی به زبان فارسی، شامل پایگاه‌های نورمگز، مگ ایران، سیویلیکا، پایگاه علوم انسانی و پایگاه مجلات دانشگاه تهران انتخاب شدند. دلیل انتخاب این پایگاه‌ها جامعیت و به‌روز بودن آن‌ها بود؛ همچنین، پایگاه مجلات دانشگاه تهران به دلیل وجود مقالاتی مرتبط با مخاطره و خدمات کتابخانه‌های عمومی بود که در پایگاه‌های دیگر نمایه نشده بودند انتخاب شد. در این پایگاه‌ها، مقاله‌های مرتبط با حوزه پژوهش از سال‌های ۱۹۹۰ تا ۲۰۱۸ مورد جستجو قرار گرفتند. برای جستجوی مقاله‌ها در این پایگاه‌ها از کلیدواژه‌های ارائه‌شده در جدول ۱ استفاده شد.



جدول ۱. کلیدواژه‌های جستجو شده در پایگاه‌های اطلاعاتی

کلیدواژه‌های جستجو شده در پایگاه فارسی	کلیدواژه‌های جستجو شده در پایگاه لاتین
مخاطره در کتابخانه‌ها	Risk in Library
مخاطره + کتابخانه	Risk AND Library
مخاطره در کتابخانه‌های عمومی	Risk in public library
مخاطره در کتابخانه*	*Risk AND Librar
مخاطره خدمات کتابخانه	Library service risk
چالش‌های خدمات کتابخانه	"Library Services Challenges"
آینده پژوهی خدمات کتابخانه	"Future Studies of Library Services"
آینده خدمات در کتابخانه‌های عمومی	The Future of Public Library " "Services

در مرحله اول، کلیدواژه‌های ذکر شده در جدول ۱ در پایگاه‌های اطلاعاتی ذکر شده جستجو شدند و تمامی مقاله‌ها بر اساس ارتباط عنوان، کلیدواژه و چکیده مقاله‌ها با کلیدواژه‌های جستجو گردآوری شدند و در یک فایل اکسل وارد شدند. در ابتدا، تعداد ۶۳۰ منبع شناسایی و منابع مشابه و دارای هم‌پوشانی حذف شدند. در نهایت، تعداد ۱۷۸ منبع به‌عنوان منابع مستقل انتخاب و در یک فایل جداگانه ذخیره شدند. در زبان فارسی نیز تعداد ۱۶ مقاله مستقل مرتبط با کلیدواژه‌های جستجو و بازیابی شد.

### ۳. جستجو و انتخاب متون مناسب

در این مرحله، منابع بازیابی شده در مرحله قبل به صورت گام به گام بر اساس معیارهای پذیرش و عدم پذیرش مقاله‌ها بررسی شد. این معیارها در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. معیارهای پذیرش و عدم پذیرش مقاله‌ها

معیار	معیار پذیرش	معیار عدم پذیرش
زبان منابع بازیابی شده	فارسی و انگلیسی	زبان غیر از فارسی و انگلیسی
زمان انجام پژوهش	از ۱۹۹۰ تا ۲۰۱۸	قبل از ۱۹۹۰
موضوع	مخاطره خدمات	مخاطره غیر از خدمات
نوع مطالعه	مقاله منتشر شده	مقاله‌های کنفرانسی و مطالب موجود در اینترنت

در این مرحله، عنوان و چکیده ۱۷۸ مقاله بازبایی شده مورد بررسی قرار گرفتند و در صورتی که معیارهای فوق را نداشتند از روند بررسی‌های بعدی کنار گذاشته شدند. در نهایت، تعداد ۲۸ مقاله کلیه معیارهای پژوهش را دارا بودند. در این پژوهش، فرایند بازبینی به شرح زیر بود:

الف. عنوان، چکیده و محتوای مقاله‌ها مورد بررسی قرار گرفت و مقاله‌هایی که مرتبط با سؤال‌های پژوهش نبودند کنار گذاشته شدند. در این مرحله، بیشتر مقاله‌ها به دلیل ارزیابی مخاطره ایمنی کتابخانه‌ها از روند خارج شدند و در آن‌ها خدمات کتابخانه‌ها مورد ارزیابی قرار نگرفته بودند. بعد از بررسی‌های انجام گرفته، تعداد ۱۴۹ مقاله به دلیل اینکه مخاطره خدمات را ارزیابی نکرده بودند از روند پژوهش خارج شدند و تعداد ۲۹ مقاله باقی ماند.

ب. در مرحله بعد، مقاله‌هایی که به جز زبان‌های فارسی و لاتین منتشر شده بودند از روند خارج شدند. در نهایت، تعداد ۲۷ مقاله برای بررسی باقی ماند که تعداد ۶ منبع از آن‌ها فارسی و ۲۱ منبع لاتین بود.

#### ۴. کنترل کیفیت منابع بازبایی شده

مقاله‌های بازبایی شده به لحاظ کیفیت محتوا مورد ارزیابی قرار گرفتند. برای دستیابی به این موضوع، از روش ارزیابی حیاتی استفاده و سیاهه واری مشتمل بر ۵ سؤال طراحی شد که در بررسی دقت، اعتبار و اهمیت مقاله‌ها به پژوهشگر یاری می‌رسانند. سؤال‌ها شامل بررسی اهداف پژوهش، روش پژوهش، شیوه گردآوری اطلاعات، دقت در تجزیه و تحلیل داده‌ها و بیان واضح یافته‌ها و نتیجه‌گیری بود.

در زمان مطالعه مقاله‌ها و منابع اطلاعاتی بازبایی شده، برای هر مقاله به لحاظ دارا بودن ویژگی‌های لازم یک نمره در بازه ۲ تا ۱۰ اختصاص یافت. بر اساس مقیاس ۱۵۰ امتیازی، مقاله‌ها بر اساس درجه کیفی آن‌ها دسته‌بندی شدند که به ترتیب، خیلی خوب (۵۰-۴۱)، خوب (۴۰-۳۱)، متوسط (۳۰-۲۱)، ضعیف (۲۰-۱۱)، خیلی ضعیف (۱۰-۰) بودند. در نهایت، مقاله‌هایی که حداقل ۲۰ امتیاز را کسب کردند در پژوهش ماندند. یکی از مقاله‌ها به دلیل شباهت بیشتر داده‌های آن با مقاله دیگر حذف شد و در نهایت ۲۷ مقاله در فرایند ارزیابی پذیرفته شدند که از آن تعداد ۱۸ منبع مورد بررسی امتیاز خیلی خوب و ۴ منبع امتیاز خوب و ۵ منبع امتیاز متوسط را کسب کردند. بعد از اتمام فرایند ارزیابی کیفی مقاله‌ها و منابع بازبایی شده، مقاله‌ها مطالعه شدند. در این پژوهش، مؤلفه‌های مخاطره خدمات کتابخانه‌های عمومی شناسایی شدند و به

## تحقیقات اطلاعاتی رسانه‌ها کتابخانه‌های عمومی

مطالعه مخاطره‌های پیش روی خدمات کتابخانه‌های تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

هر کدام یک کد تعلق گرفت. در نهایت، تعداد ۵۲ کد شناسایی و به‌عنوان مخاطره خدمات کتابخانه‌های عمومی معرفی شدند. در جدول ۳، خطرات پیش روی خدمات کتابخانه‌ها ارائه شده است.

جدول ۳. خطرات پیش روی خدمات کتابخانه‌های عمومی

دسته‌بندی	کد	منبع
ارزش وجودی کتابخانه		Michalko, Malpas & Arcolio (2010), Wooden (2006) لنکستر (۱۳۶۶)، حری (۱۳۷۸)
		در دسترس بودن منابع کتابخانه به‌صورت آنلاین ممکن است تا اندازه‌ای ضرورت وجود کتابخانه را تضعیف کند.
		عدم موفقیت در بازیابی دقیق اطلاعات موردنیاز مشتریان از میان انبوه منابع می‌تواند بیانگر ناتوانی کتابخانه در این امر و منجر به از دست رفتن مخاطب شود.
		با توجه به پیشرفت تکنولوژی، عدم تهیه منابع با فرمت‌های مختلف (به‌ویژه فرمت‌های الکترونیکی و دیجیتالی) منجر به کاهش رضایت مشتریان و از بین رفتن جایگاه اجتماعی کتابخانه می‌شود.
مجموعه‌سازی		Umar (2013), Waller & McShane (2008), Morris (2014), Matthews, Smith & Knowles (2007), Casserly (2004) زوارقی (۱۳۸۵)
		افزایش رقبای کتابخانه (موتورهای جستجو و پایگاه‌های اطلاعاتی، کافی‌نت‌ها) در ارائه اطلاعات موردنیاز مشتریان. با توجه به اینکه رقبا (موتورهای جستجو) می‌توانند مطالب را به‌صورت کاربرپسندتر در اختیار مشتریان قرار دهند این مسئله منجر به خطر برای کتابخانه‌ها شده است.
		عدم ارتباط میان نظام آموزشی (مدرسه‌ها، دبیرستان‌ها، دانشگاه‌ها) با کتابخانه‌های عمومی موجب عدم درک ضرورت وجودی و استفاده از آن‌ها شده است.
		انبوهی از منابع اطلاعاتی به شکل‌های گوناگون و عدم دقت کتابخانه در انتخاب منابع موثق و مرتبط می‌تواند نشان‌دهنده ناتوانی کتابداران و در نتیجه از دست رفتن مشتریان شود.
		زوارقی (۱۳۸۵) Wooden (2006)
		سرعت تغییر اطلاعات زیاد است و نیمه عمر منابع اطلاعاتی کم شده است. عدم توجه کتابداران به این موضوع می‌تواند بر عملکرد کتابخانه‌ها تأثیر گذارد.
		زوارقی (۱۳۸۵) Hildreth & Sullivan (2015)

←

دسته‌بندی	کد	منبع
		زوارقی (۱۳۸۵)، اسدی و مهدیقلی (۱۳۹۵) Morris (2014), Casselden, Pickard & McLeod (2014)
		تنوع موضوعی بین رشته‌ها منجر به ناتوانی کتابخانه در تهیه منابع موردنیاز مشتریان و از دست دادن جایگاه اجتماعی کتابخانه خواهد شد.
		زوارقی (۱۳۸۵) Morris (2014)
		تنوع زبانی منابع و عدم توجه کتابداران یا عدم وجود امکانات برای تهیه آن‌ها نشان‌دهنده ناتوانی کتابخانه در تهیه منابع موردنیاز مشتریان به زبان‌های مختلف و از دست دادن جایگاه اجتماعی کتابخانه است.
		دیلمقانی، نقشینه و معینی (۱۳۸۹)
		با توجه به کمبود امکانات، انتخاب منابعی که حداکثر کارایی را برای رفع نیازهای اطلاعاتی مشتریان داشته باشند سخت است.
		Umar (2013), Hildreth & Sullivan (2015), Casselden, Pickard & McLeod (2014), Casserly (2004), Diputació de Barcelona Library Service (2003), Feeney & Cowcher (2011), Matthews, Smith & Knowles (2007), Berndtson (2012) زوارقی (۱۳۸۵)، اسدی و مهدیقلی (۱۳۹۵)
		تحوالات اجتماعی-اقتصادی و در نتیجه، نیازهای همیشه در حال تغییر مشتریان و تأمین نیازهای اطلاعاتی مشتریان منجر به ناتوانی کتابخانه در تأمین حداکثری نیازهای اطلاعاتی مشتریان خواهد شد.
		Casserly (2004), Diputació de Barcelona Library Service (2003) زوارقی (۱۳۸۵)
		تغییر انتظارات تشکیلاتی سازمان‌ها و مؤسسات از کتابخانه و نیازهای آن‌ها چالش مهم دیگری است که کتابخانه‌ها با آن مواجه هستند.
		Michalko, Malpas & Arcolio (2010), Horava (2014)
		استراتژی توسعه مجموعه نمی‌تواند با فرایند رشد علم و تکثیر محتوای علمی همراه شوند.
		Michalko, Malpas & Arcolio (2010), Horava (2014)
		فضای ذخیره‌سازی فیزیکی کتابخانه به درستی مدیریت و بهینه‌سازی نشده است و بعد از افزایش منابع کتابخانه‌ها محدودیت‌هایی به وجود می‌آورد.
		Michalko, Malpas & Arcolio (2010), Horava (2014)
		عدم سرمایه‌گذاری در بهتر شدن فضای فیزیکی منجر به کاهش رضایت مشتری از کتابخانه به‌عنوان فضای فیزیکی شده است.

دسته‌بندی	کد	منبع
فناوری اطلاعات		Waller & McShane (2008), Feeney & Cowcher (2011)
		فناوری‌های جدید در کتابخانه‌ها منجر به ایجاد تغییر و تحول در خدمات اطلاعاتی شده است. بهره‌گیری نادرست از آن‌ها می‌تواند خطر از دست دادن مشتریان را افزایش دهد.
		اسدی و مهدیقلی (۱۳۹۵) Waller & McShane (2008), Morris (2014)
		تغییر در شیوه جستجوی اطلاعات و ارائه اطلاعات منجر به ایجاد چالش جدید برای کتابخانه‌ها شده است.
		اسدی و مهدیقلی (۱۳۹۵) Matthews, Smith & Knowles (2007), Diputació de Barcelona Library Service (2003), Feeney & Cowcher (2011)
	کتابخانه نمی‌تواند خود را به اندازه کافی با تغییرات فناوری همگام و تنظیم کند تا بتواند نیازهای مشتری را پاسخ دهد.	
	Waller & McShane (2008), Morris (2014)	
	نفوذ شبکه‌های اجتماعی مانند تلگرام، واتس‌آپ، توئیتر و ... موجب صرف وقت زیاد جامعه و دور شدن آن‌ها از کتابخانه‌های عمومی شده است.	
	Michalko, Malpas & Arcolio (2010), Horava (2014), Long & Schonfeld (2014)	
	افزایش ناکارآمدی سیستم‌های کتابخانه و هزینه‌های ناشی از پشتیبانی فناوری اطلاعات چالش‌هایی در ارائه خدمات برای کتابخانه‌ها به وجود می‌آورد.	
منابع انسانی		Hildreth & Sullivan (2015)
		مهارت‌های کم کارکنان در ارائه خدمات و در برقراری ارتباطات یکی دیگر از چالش‌های پیش روی کتابخانه در ارائه خدمات است.
		Diputació de Barcelona Library Service (2003) Michalko, Malpas & Arcolio (2010), Horava (2014), Long & Schonfeld (2014)
		متخصص نبودن وظایف کارکنان در ارائه خدمت به دلیل عدم درک تغییر نیازهای مشتری توسط کتابدار، رضایت مشتری از خدمات کتابخانه کمتر می‌شود.
		Joint (2007), Anyira (2011), Morris (2014)
	نارضایتی کارکنان از شرایط شغلی و تأثیر آن بر عملکرد آن‌ها در ارائه خدمات به مشتریان می‌شود.	
	Joint (2007)	
	ادراکات ضعیف مردم از کتابداران منجر به تأثیرگذاری بر ارائه خدمت توسط کتابداران خواهد شد.	
	Michalko, Malpas & Arcolio (2010), Horava (2014), Long & Schonfeld (2014)	
	استخدام نیروی جدید با توجه به کاهش تعداد متقاضیان استخدام واجد شرایط یکی دیگر از چالش‌های پیش روی کتابخانه‌هاست.	

منبع	کد	دسته‌بندی
Michalko, Malpas & Arcolio (2010), Horava (2014), Long & Schonfeld (2014)	منابع انسانی (کتابداران و کارکنان) به‌طور مناسب در کتابخانه استخدام نمی‌شوند و آموزش‌های لازم را در دانشگاه نمی‌بینند یا امکان آموزش مجدد ندارند.	منابع انسانی
Michalko, Malpas & Arcolio (2010), Horava (2014), Long & Schonfeld (2014)	منابع انسانی فعلی مهارت‌های لازم برای نیازهای آینده (تغییر تکنولوژی و غیره) را ندارند.	
Michalko, Malpas & Arcolio (2010), Horava (2014), Long & Schonfeld (2014)	کارمند کتابخانه در مقابل تغییرات سازمانی کتابخانه جبهه‌گیری می‌کند.	
Casserly (2004)	عدم پابندی به حقوق مالکیت معنوی و تغییر قوانین حق مؤلف و انتشار منجر به ایجاد مسائل حقوقی برای کتابخانه‌ها خواهد شد.	قوانین و مقررات
Velasquez, Evans & Kaeding (2016), Waller & McShane (2008)	ایجاد قوانین جدید حاکم بر کتابخانه عمومی که بر نحوه ارائه خدمات در کتابخانه تأثیر می‌گذارد.	
زوارقی (۱۳۸۵) & Zhao Chen, Chen, Chiu (2018)	مسائل مربوط به حریم خصوصی مشتریان در بحث ارائه خدمات نیز چالش دیگر پیش روی کتابخانه‌هاست.	
Michalko, Malpas & Arcolio (2010), Horava (2014)	طبیعت محافظه کارانه کتابخانه مانع سازگاری موقتی با شرایط تغییر یافته می‌شود.	
& Zhao Chen, Chen, Chiu (2018)	کتابخانه با خطرات قانونی و سیاسی مربوط به منابع خود مواجه هستند.	
& Zhao Chen, Chen, Chiu (2018)	سیاست‌های جدید کتابخانه مانع از حرکت کتابخانه همگام با تغییر می‌شود.	
دیلیمقانی، نقشبند و معینی (۱۳۸۹) Michalko, Malpas & Arcolio (2010), Horava (2014), Mierke (2014)	مدیریت مجموعه‌های کتب الکترونیکی با توجه به مسائلی همچون ویروسی شدن، امکان هک شدن مجموعه‌ها، حذف شدن یک‌باره منابع و ... با خطراتی مواجه است.	فرآیندها
Casserly (2004)	عدم توجه به استراتژی‌های قابل تغییر سازمان کتابخانه و استراتژی مدیریت مخاطره در کتابخانه نیز از چالش‌های پیش روی کتابخانه‌هاست.	
Michalko, Malpas & Arcolio (2010), Horava (2014)	فعالیت‌های کتابخانه به‌صورت موثری مدیریت نمی‌شوند و سابقه فعالیت‌های کتابخانه و محل هزینه بودجه کتابخانه قابل‌ردگیری نیست.	

←

## تحقیقات اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی

مطالعه مخاطره‌های بیش روی خدمات کتابخانه‌های تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

دسته‌بندی	کد	منبع
معماری		تغییرات در رهبری و مدیریت کتابخانه‌های عمومی منجر به تغییر در برنامه راهبردی و نوع عملکرد کتابخانه‌ها می‌شود و این عملکرد کتابخانه‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد.
		برنامه‌ریزی راهبردی در کتابخانه با اهداف سازمان مسئول کتابخانه مطابقت ندارد.
		عدم توجه به معیارهای انتخاب کاندیداهای مدیریت کتابخانه و ارزیابی اشخاص واجد شرایط برای پست مدیریت نیز یکی دیگر از چالش‌های پیش روی کتابخانه‌ها است.
مسائل مالی		بودجه کتابخانه به دلیل عدم انجام تعهدات در شهرداری و دولت کاهش می‌یابد.
		کاهش حمایت سازمانی برای گردآوری منابع کتابخانه؛ کمبود تمرکز بر منابع کسب درآمد و فرصت‌های تأمین مالی.
		پتانسیل افزایش هزینه کتابخانه‌های عمومی وجود دارد، زیرا دسترسی به محتوایی که قبلاً متعلق به کتابخانه‌ها بوده و منتشر شده (خروجی تحقیق، مجموعه‌های دیجیتالی) است به‌طور فزاینده‌ای توسط عوامل تجاری و ارائه‌دهندگان خدمات آنلاین کنترل می‌شود.
		تغییرات در بودجه کتابخانه منجر به تغییر در ساختار کتابخانه و افزایش بار اداری کتابخانه می‌شود.
		هزینه‌های ساخت و نگهداری مجموعه به دلیل افزایش هزینه‌ها، بودجه‌های محدود کتابخانه‌ها افزایش می‌یابد.
		کتابخانه نمی‌تواند سرمایه‌گذاری‌هایی را که در کشور انجام می‌شود جذب کند و خدمات خود را گسترش دهد.

←

منبع	کد	دسته‌بندی
Michalko, Malpas & Arcolio (2010), Horava (2014)	صحت و پایداری خدمات ارائه‌شده در کتابخانه‌ها ارزیابی نشده و از مشتریان در مورد کیفیت خدمات کتابخانه نظرسنجی نشده است.	ارزیابی
Casserly (2004)	از بین رفتن محتوای کتابخانه یا قطع اشتراک آن‌ها مثل نشریات الکترونیکی که اشتراکشان به اتمام رسیده است، پایگاه‌های جمع‌آوری شده، حذف برخی منابع به دلیل تحریم و ... نیز می‌تواند چالش مهمی برای کتابخانه‌ها در ارائه خدمت باشد.	
Diputació de Barcelona Library Service (2003)	در ساعات ارائه خدمات کتابخانه محدودیت وجود دارد.	دسترسی به اطلاعات
Diputació de Barcelona Library Service (2003), Long & Schonfeld (2014)	نظام فرهنگی و عدم تبلیغ و تشویق نهادهای فرهنگی برای هدایت جامعه به کتابخانه‌های عمومی نیز چالش دیگری است که کتابخانه‌ها با آن مواجه هستند.	
زوارقی (۱۳۸۵) WOODEN (2006)	پراکندگی جغرافیایی میان کتابخانه‌ها و تفاوت در مجموعه کتابخانه‌ها منجر به ناتوانی کتابخانه در ایجاد دسترسی به منابع می‌شود.	

همان‌طور که از جدول ۳ مشخص است، تعداد ۵۲ مخاطره در ۹ دسته ارزش وجودی کتابخانه، مجموعه‌سازی، فناوری اطلاعات، مسائل مربوط به منابع انسانی، قوانین و مقررات، مدیریت، مسائل مالی، ارزیابی و دسترسی به اطلاعات تقسیم‌بندی شده‌اند. معیارهای استخراجی در اختیار تعداد ۵ نفر از اساتید، مدیران و متخصصان رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی و کتابخانه‌های عمومی قرار گرفت؛ سپس معیارهای نهایی تعیین شد و در نهایت در اختیار یک نفر از متخصصان حوزه قرار گرفت و نظرات اصلاحی در مورد دسته‌بندی اعمال شد. در پژوهش حاضر، برای سنجش کیفیت از روش ضریب کاپا استفاده شد. نتایج تحلیل در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴. نتایج آزمون اندازه‌گیری ضریب کاپا

ضریب کاپا	خطای استاندارد هماهنگ	T	سطح معناداری
۰/۶۹۳	۰/۰۶۹	۱۲/۸۱۳	۰/۰۰۰۱



همان طور که از جدول ۴ مشخص است، میزان معناداری میان توافق متخصصان میان پژوهشگر و متخصص برابر با  $P=0/0001$  است. بنابراین، میان نظرات متخصص و پژوهشگر رابطه معناداری وجود دارد و با توجه به اینکه میزان ضریب کاپا نیز برابر  $0/693$  است و این مقدار از  $0/5$  بیشتر است، دسته‌بندی صورت گرفته از اعتبار کافی برخوردار است.

بعد از شناسایی مخاطره‌های پیش روی کتابخانه‌های عمومی با کمک روش تجزیه و تحلیل کمی آنتروپی شانون میزان پشتیبانی پژوهش‌های گذشته از هر کدام از کدهای استخراجی مشخص شد. این روش شاخصی برای اندازه‌گیری عدم اطمینان با استفاده از یک توزیع احتمال ارائه کرده و فراوانی محتوای یک پیام را از نقطه نظر چند پاسخ‌گو در چند مقوله شمارش می‌کند.

جدول ۴. رتبه‌بندی کدها و مفاهیم با استفاده از فراوانی تکرار کد در منابع مختلف

رتبه	فراوانی	کد	دسته‌بندی
۳	۴	در دسترس بودن منابع کتابخانه به صورت آنلاین ممکن است تا اندازه‌ای ضرورت وجود کتابخانه را تضعیف کند.	ارزش وجودی کتابخانه
۵	۲	عدم موفقیت در بازیابی دقیق اطلاعات مورد نیاز مشتریان از میان انبوه منابع می‌تواند بیانگر ناتوانی کتابخانه در این امر باشد و منجر به از دست رفتن مخاطب شود.	
۴	۳	با توجه به پیشرفت فناوری، عدم تهیه منابع در قالب‌های مختلف (به‌ویژه قالب‌های الکترونیکی و دیجیتالی) منجر به کاهش رضایت مشتریان و از بین رفتن جایگاه اجتماعی کتابخانه می‌شود.	
۲	۶	افزایش رقبای کتابخانه (موتورهای جستجو و پایگاه‌های اطلاعاتی، کافی‌نت‌ها) در ارائه اطلاعات مورد نیاز مشتریان. با توجه به اینکه رقبا (موتورهای جستجو) می‌توانند مطالب را به صورت کاربرپسندتر در اختیار مشتریان قرار دهند این مسئله منجر به خطر برای کتابخانه‌ها شده است.	
۳	۴	عدم ارتباط نظام آموزشی (مدرسه‌ها، دبیرستان‌ها، دانشگاه‌ها) با کتابخانه‌های عمومی موجب عدم درک ضرورت وجودی و استفاده از آن‌ها شده است.	
۵	۲	انبوهی منابع اطلاعاتی به شکل‌های گوناگون و عدم دقت کتابخانه در انتخاب منابع موثق و مرتبط می‌تواند نشان‌دهنده ناتوانی کتابداران و در نتیجه از دست رفتن مشتریان شود.	
←			مجموعه‌سازی

دسته‌بندی	کد	فراوانی	رتبه
مجموعه‌سازی	۵	۲	سرعت روزآمدی اطلاعات زیاد است و نیمه عمر منابع اطلاعاتی کم شده است. عدم توجه کتابداران به این موضوع می‌تواند بر عملکرد کتابخانه‌ها تأثیر گذارد.
	۳	۴	تنوع موضوعی بین رشته‌ها منجر به ناتوانی کتابخانه در تهیه منابع مورد نیاز مشتریان و از دست دادن جایگاه اجتماعی کتابخانه خواهد شد.
	۵	۲	تنوع زبانی منابع و عدم توجه کتابداران یا عدم وجود امکانات برای تهیه آن‌ها می‌تواند نشان‌دهنده ناتوانی کتابخانه در تهیه منابع مورد نیاز مشتریان به زبان‌های مختلف و از دست دادن جایگاه اجتماعی کتابخانه شود.
	۶	۱	با توجه به کمبود امکانات، انتخاب منابعی که حداکثر کارایی را برای رفع نیازهای اطلاعاتی مشتریان داشته باشند سخت است.
	۱	۱۳	تحولات اجتماعی-اقتصادی و در نتیجه، نیازهای همیشه در حال تغییر مشتریان و تأمین نیازهای اطلاعاتی مشتریان منجر به ناتوانی کتابخانه در تأمین حداکثری نیازهای اطلاعاتی مشتریان خواهد شد.
	۳	۴	تغییر انتظارت تشکیلاتی سازمان‌ها و مؤسسات از کتابخانه و نیازهای آن‌ها چالش مهم دیگری است که کتابخانه‌ها با آن مواجه هستند
	۵	۲	استراتژی توسعه مجموعه نمی‌تواند با فرایند رشد علم و تکثیر محتوای علمی همراه شود.
	۵	۲	فضای ذخیره‌سازی فیزیکی کتابخانه به درستی مدیریت و بهینه‌سازی نشده است، و بعد از افزایش منابع کتابخانه‌ها محدودیت‌هایی به وجود می‌آورد.
	۵	۲	عدم سرمایه‌گذاری در بهتر شدن فضای فیزیکی منجر به کاهش رضایت مشتری از کتابخانه به‌عنوان فضای فیزیکی شده است.
	فناوری اطلاعات	۵	۲
۴		۳	تغییر در ماهیت جستجوی اطلاعات و ارائه اطلاعات منجر به ایجاد چالش جدید برای کتابخانه‌ها شده است.
۳		۴	کتابخانه نمی‌تواند خود را به اندازه کافی با تغییرات فناوری همگام و تنظیم کند تا بتواند نیازهای مشتری را پاسخ دهد.
۵		۲	نفوذ شبکه‌های اجتماعی مانند تلگرام، واتزآپ، توئیتر و ... موجب صرف وقت زیاد جامعه و دور شدن آن‌ها از کتابخانه‌های عمومی شده است.
۴		۳	افزایش ناکارآمدی سیستم‌های کتابخانه و هزینه‌های ناشی از پشتیبانی فناوری اطلاعات چالش‌هایی در ارائه خدمات برای کتابخانه‌ها به وجود می‌آورد.

←

## تحقیقات اطلاعاتی رسانه‌ها کتابخانه‌های عمومی

مطالعه مخاطره‌های پیش روی خدمات کتابخانه‌های تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

دسته‌بندی	کد	فراوانی	رتبه
مسائل مربوط به منابع انسانی	مهارت‌های کم کارکنان در ارائه خدمات و در برقراری ارتباطات یکی دیگر از چالش‌های پیش روی کتابخانه در ارائه خدمات است.	۶	۱
	متخصص نبودن وظایف کارکنان در ارائه خدمات	۶	۱
	به دلیل عدم درک تغییر نیازهای مشتری توسط کتابدار، رضایت مشتری از خدمات کتابخانه کمتر می‌شود.	۴	۳
	نارضایتی کارکنان از شرایط شغلی و تأثیر آن بر عملکرد آن‌ها در ارائه خدمات به مشتریان	۴	۳
	ادراکات ضعیف مردم از کتابداران منجر به تأثیرگذاری بر ارائه خدمات توسط کتابداران خواهد شد.	۶	۱
	استخدام نیروی جدید با توجه به کاهش تعداد متقاضیان استخدام واجد شرایط، یکی دیگر از چالش‌های پیش روی کتابخانه‌هاست.	۴	۳
	منابع انسانی (کتابداران و کارکنان) به طور مناسب در کتابخانه استخدام نمی‌شوند و آموزش‌های لازم را در دانشگاه نمی‌بینند یا امکان آموزش مجدد ندارند.	۴	۳
	منابع انسانی فعلی مهارت‌های لازم برای نیازهای آینده (تغییر تکنولوژی و غیره) را ندارند.	۴	۳
	کارمند کتابخانه در مقابل تغییرات سازمانی کتابخانه چپه‌گیری می‌کند.	۴	۳
	عدم پابندی به حقوق مالکیت معنوی و تغییر قوانین حق مؤلف و انتشار منجر به ایجاد مسائل حقوقی برای کتابخانه‌ها خواهد شد.	۶	۱
قوانین و مقررات	ایجاد قوانین جدید حاکم بر کتابخانه عمومی که بر نحوه ارائه خدمات در کتابخانه تأثیر می‌گذارد.	۵	۲
	مسائل مربوط به حریم خصوصی مشتریان در بحث ارائه خدمات نیز چالش دیگر پیش روی کتابخانه‌هاست.	۵	۲
	طبیعت محافظه کارانه کتابخانه مانع سازگاری موقتی با شرایط تغییر یافته می‌شود.	۵	۲
	کتابخانه‌ها با خطرات قانونی و سیاسی مربوط به منابع خود مواجه هستند.	۶	۱
	سیاست‌های جدید کتابخانه مانع از حرکت کتابخانه همگام با تغییر می‌شود.	۶	۱
مدیریت	مدیریت مجموعه‌های کتب الکترونیک با توجه به مسائلی همچون ویروسی شدن، امکان هک شدن مجموعه‌ها، حذف شدن یک‌باره منابع و ... با خطراتی مواجه است.	۳	۴
	عدم توجه به استراتژی‌های قابل تغییر سازمان کتابخانه و استراتژی مدیریت مخاطره در کتابخانه نیز از چالش‌های پیش روی کتابخانه‌هاست.	۶	۱

←

دسته‌بندی	کد	فراوانی رتبه
مدیریت	۲	۵
	۲	۵
	۲	۵
	۳	۴
مسائل مالی	۳	۴
	۳	۴
	۳	۴
	۳	۴
	۳	۴
	۳	۴
ارزیابی	۲	۵
	۱	۶

←

دسته‌بندی	کد	فراوانی	رتبه
دسترسی به اطلاعات	محدودیت در ساعات ارائه خدمات کتابخانه	۱	۶
	نظام فرهنگی و عدم تبلیغ و تشویق نهادهای فرهنگی برای هدایت جامعه به کتابخانه‌های عمومی نیز چالش دیگری است که کتابخانه‌ها با آن مواجه هستند.	۲	۵
	پراکندگی جغرافیایی میان کتابخانه‌ها و تفاوت در مجموعه کتابخانه‌ها کتابخانه‌ها منجر به ناتوانی کتابخانه در ایجاد دسترسی به منابع کتابخانه می‌شود.	۲	۵

نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد که در پژوهش‌های مورد مطالعه، در میان کدها بیشترین تأکید بر کد «تحولات اجتماعی-اقتصادی و در نتیجه، نیازهای همیشه در حال تغییر مشتریان و تأمین نیازهای اطلاعاتی مشتریان منجر به ناتوانی کتابخانه در تأمین حداکثری نیازهای اطلاعاتی مشتریان خواهد شد» است و در ۱۳ منبع از منابع مورد بررسی به آن اشاره شده است. همچنین، کد «افزایش رقبای کتابخانه (موتورهای جستجو و پایگاه‌های اطلاعاتی، کافی‌نت‌ها) در ارائه اطلاعات مورد نیاز مشتریان. با توجه به اینکه رقبا (موتورهای جستجو) می‌توانند مطالب را به صورت کاربرپسندتر در اختیار مشتریان قرار دهند این مسئله منجر به خطر برای کتابخانه‌ها شده است» در رتبه بعدی قرار دارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به تغییرات فناوری، تغییر کتابخانه‌ها در آینده دور از دسترس نیست و شناخت ضرورت تغییر و تحول در کتابخانه و عملکرد کتابخانه در ارائه خدمات از اهمیت بالایی برخوردار است. ایجاد تغییر در هر سازمانی منجر به ایجاد چالش‌ها و مخاطره‌های متعددی می‌شود و کتابخانه‌ها نیز از این قاعده مستثنی نیستند. شناخت مخاطره و آگاهی از ساختار آن کمک شایانی به کتابخانه در مدیریت مخاطره می‌کند. ناگفته پیداست که کتابداران و مدیران کتابخانه‌ها تا زمانی که جوانب کامل مخاطره را ندانند نمی‌توانند مخاطره را به صورت صحیح مدیریت کنند و وجود این مخاطره‌ها و چالش‌ها پیامدهای متعددی برای کتابخانه‌ها به وجود می‌آورد که همگی ناشی از درک نادرست ما از مخاطره و خطرات پیش رو است. در پژوهش حاضر، مخاطره‌های پیش روی کتابخانه‌ها در ارائه خدمات شناسایی شدند تا مدیران کتابخانه بتوانند درک درستی از خطرات پیش رو داشته باشند و در نتیجه تصمیم منطقی و درستی برای مواجهه با

آینده بگیرند. همچنین، نتایج پژوهش حاضر می‌تواند به‌عنوان یک منبع اصلی برای برنامه‌ریزی راهبردی در کتابخانه مورد استفاده قرار گیرد و مدیران در برنامه راهبردی کتابخانه‌ها به آن‌ها توجه کنند.

مدیریت مخاطره بخشی جدایی‌ناپذیر از فرایند برنامه‌ریزی در کتابخانه است و باید به آن توجه شود. این امر در فرایند تصمیم‌گیری برای تخصیص منابع مالی به بخش‌های مختلف کتابخانه نیز تأثیر مستقیم دارد. مخاطره در تمام جنبه‌های خدماتی کتابخانه و فرایند عملی آن‌ها تأثیرگذار است و فرصت‌ها و تهدیدهایی پیش‌روی کتابخانه‌ها قرار داده است. بنابراین، باید به درستی مدیریت شود. با توجه به اهمیت مدیریت مخاطره در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، هدف پژوهش حاضر شناسایی مخاطره خدمات کتابخانه‌های عمومی ایران بود. لذا با استفاده از روش فراترکیب تعداد ۵۲ مخاطره پیش‌روی کتابخانه‌های عمومی در ۹ دسته ارزش وجودی کتابخانه، مجموعه‌سازی، فناوری اطلاعات، مسائل مربوط به منابع انسانی، قوانین و مقررات، مدیریت، مسائل مالی، ارزیابی و دسترسی به اطلاعات شناسایی شدند. نتایج نشان داد که مؤلفه «تحولات اجتماعی-اقتصادی و در نتیجه، نیازهای همیشه در حال تغییر مشتریان و تأمین نیازهای اطلاعاتی مشتریان منجر به ناتوانی کتابخانه در تأمین حداکثری نیازهای اطلاعاتی مشتریان خواهد شد» بیش از سایر مؤلفه‌ها مورد توجه قرار گرفته بود. همان‌طور که بیان شد، پیشرفت تکنولوژی و تغییر در نیازها و سلیقه مشتریان از چالش‌های مهم پیش‌روی کتابخانه‌هاست. مشتریان در پی دریافت اطلاعات مختلف هستند و موتورهای جستجو روزبه‌روز در تلاش‌اند تا اطلاعات را با جذابیت بیشتر و بر اساس نیاز مشتری ارائه کنند؛ بنابراین، رقیب بسیار جدی برای کتابخانه‌ها محسوب می‌شوند. با توجه به بررسی‌های انجام‌گرفته در مورد خدمات کتابخانه‌های عمومی، دانشگاهی و تحقیقاتی، به نظر می‌رسد که استفاده از ادبیات پرتفوی برای ارائه راهکار برای کاهش مخاطره می‌تواند قابل‌اعتنا باشد و مطالعات انجام‌گرفته در این دو حوزه را در امتداد هم قرار دهد، چون یکی از مهم‌ترین نظریاتی که در موتورهای جستجو برای بازیابی اطلاعات استفاده می‌شود تئوری مدرن پرتفوی است. این نظریه در حوزه اقتصاد و بازار سرمایه مطرح شد و بیان می‌کند که سرمایه‌گذاران برای دستیابی به سود قابل‌انتظار باید اقدام به متنوع‌سازی سهام خود کنند (سیروکیک و لوکاس، ۲۰۱۵). بنابراین، نظریه پرتفوی تحلیل چگونگی گزینش سهام و دارایی‌ها برای مجموعه سهام و دارایی‌های یک سرمایه‌گذار را ارائه

می‌کند (جینسن و اسمیت، ۱۳۷۶). اما در کتابخانه‌های عمومی، تئوری پرتفوی بیشتر به‌دنبال متنوع‌سازی خدمات کتابخانه است تا بتواند به نیازهای همیشه در حال تغییر مشتریان کتابخانه پاسخ دهد و همچنین در مقابل موتورهای جستجو و تحولات آن‌ها بتواند خدمات لازم را بر اساس سلیق مختلف و نیازهای متنوع ارائه کند. بنابراین، کاربردهای تئوری پرتفوی در کتابخانه‌های عمومی به شرح زیر است:

۱. کتابخانه نیاز نیست تمامی منابع اطلاعاتی خود را به‌صورت آنلاین در دسترس قرار دهد. بهتر است تعدادی از منابع به‌صورت آنلاین و تعدادی دیگر به‌صورت فیزیکی در دسترس باشد.
۲. کتابخانه برای بازیابی اطلاعات موردنیاز مشتریان چندین راه را انتخاب کند و با استفاده از روش‌های امانت بین کتابخانه‌ای، اشتراک مشترک پایگاه‌های اطلاعاتی و امکان ارسال منابع بازیابی شده از طریق ایمیل برای مشتریان به نیازهای اطلاعاتی آن‌ها پاسخ گوید.
۳. کتابخانه همواره باید علاوه بر منابع چاپی و الکترونیکی، سایر انواع اطلاعاتی دیگر را به‌صورت صوتی و ... تهیه کند تا در زمان نیاز مشتری به‌آسانی در اختیار او قرار گیرد.
۴. کتابخانه باید در ارائه اطلاعات، سلیق و نیازهای مشتریان را در نظر گیرد و بسته‌های پیشنهادی مختلفی برای کاربرپسند بودن ارائه کند. همچنین، توجه به طراحی کتابخانه و استاندارد کارکنان می‌تواند بسیار سودمند باشد.
۵. کتابخانه باید با مدارس و دانشگاه‌های مختلف ارتباط برقرار کند و بر اساس ضرورت برای دانشگاه‌ها و مدارس امکانات متعددی از جمله عضویت رایگان دانشجویان در کتابخانه، امکان برگزاری نشست و کارگاه آموزشی در کتابخانه و موارد این‌چنینی را در نظر بگیرد.
۶. شیوه انتخاب منابع نهاد کتابخانه‌های عمومی به‌صورت متمرکز است و کتابخانه تأثیر مستقیمی در انتخاب منابع ندارد. بنابراین، نحوه انتخاب منابع باید بازنگری شود و راه‌های انتخاب کتاب توسط جامعه مخاطب گسترش یابد، یعنی کاربران بتوانند برای انتخاب کتاب‌های موردنیازشان از طریق شبکه‌های اجتماعی، صندوق نظرات و پیشنهادات و وبسایت کتابخانه اقدام کنند.

۷. کتابخانه‌ها باید دقت زیادی در انتخاب منابع داشته باشند و برای ارائه عملکرد بهتر باید با مؤسسات آموزشی و سایر کتابخانه‌ها توافق‌نامه‌هایی امضا کنند. با توجه به سرعت روزآمدی منابع، پیشنهاد می‌شود که نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور کتابخانه‌ها را بر اساس منطقه کاری تقسیم بندی کرده و بر اساس نیاز، هر سه ماه یک بار منابع به روز را انتخاب کند؛ یعنی به جای خرید منابع در یک تاریخ خاص در هر سال، منابع به صورت متناوب برای کتابخانه‌ها خریداری شود، مثلاً کتابخانه اول در سه‌ماهه اول سال، کتابخانه دوم در سه‌ماهه دوم، کتابخانه سوم در سه‌ماهه سوم و کتابخانه چهارم در سه‌ماهه چهارم منابعشان را تهیه کنند و امکان اشتراک منابع به صورت امانت بین کتابخانه‌ای وجود داشته باشد.
۸. با توجه به تنوع موضوعی رشته‌های دانشگاهی و تنوع زبانی منابع، کتابخانه‌های عمومی می‌توانند با دانشگاه‌های مختلف توافق‌نامه اشتراک منابع امضا کنند و در صورت نیاز، منابع مورد نیاز مشتریان را از این طریق بتوانند فراهم سازند.
۹. کتابخانه‌ها باید نظرات و انتظارات شرکت‌ها و سازمان‌های هدف خود را شناسایی کنند و سعی در این داشته باشند که نیازهای اطلاعاتی آن‌ها را به روش‌های مختلف فراهم سازند.
۱۰. با توجه به رشد تکنولوژی و ایجاد امکانات جدید در کتابخانه‌ها، کتابخانه باید بتواند از طرق مختلف با مشتریان ارتباط برقرار کند و از ظرفیت‌های شبکه‌های اجتماعی و فناوری برای ارتباط مؤثر با مشتریان بهره برد.
۱۱. نرم افزار کتابخانه‌های عمومی باید روش‌های متنوع جستجوی اطلاعات را در نظر گیرد و بر اساس سطح سواد، سن و جنسیت افراد، امکان تغییر رابط کاربری را داشته باشد تا جذابیت جستجوی اطلاعات برای مشتریان بیشتر شود.
۱۲. در مورد کارکنان، کتابخانه باید به روش‌های مختلف آموزشی توجه کند و فقط از روش‌های قدیمی استفاده نکند. با توجه به تفاوت در میان سطح علاقه و درک کارکنان، بهتر است که کتابخانه برای هر دسته از کارکنان خود بر اساس نظریه‌های روان‌شناسی و اطلاعاتی، دوره‌های مختلف برگزار کند تا کارکنان بتوانند اطلاعات خود را به روز نگه دارند.
۱۳. برای کارکنان کتابخانه باید موارد تشویقی متنوعی از جمله اردوهای زیارتی یا تفریحی، تشویق‌های مالی و معنوی و اعطای امکانات رفاهی بر اساس جنسیت، سن و وضعیت



- اقتصادی در نظر گرفته شود تا تمامی سلیقه‌ها مورد توجه قرار گیرد و همچنین نحوه برخورد با کارمندان باید بر اساس علایقشان متفاوت باشد.
۱۴. برای آشنایی بیشتر مردم با کتابخانه‌های عمومی و کارمندان کتابخانه از روش‌های مختلفی از جمله تبلیغات محلی، بروشور، کتاب، فیلم، بنر و پوستر، و تصویر استفاده شود تا مشتریانی که سطح سواد، زبان و فرهنگ‌های مختلف دارند درک درستی از کتابخانه و کارمندان آن داشته باشند.
۱۵. در استخدام نیروی انسانی سعی شود معیارهای جدیدی در نظر گرفته شود تا کارمندان صرفاً بر اساس مدرک تحصیلی استخدام نشوند، و در استخدام افراد بسته‌های پیشنهادی گنجانده شود تا بر اساس سطح انتظارات کتابخانه و عملکرد کارکنان به آن‌ها دستمزد پرداخت شود.
۱۶. با توجه به مسائل آموزشی کارکنان تلاش شود تا از روش‌های مختلف آموزشی برای آموزش حین خدمت استفاده شود تا کارمندان با مهارت‌های نوین آشنا شوند.
۱۷. با توجه به جبهه‌گیری‌های کارمندان کتابخانه، بسته‌های متنوعی برای ایجاد تغییر ارائه شود و چندین راه برای ایجاد تغییر در کتابخانه مورد استفاده قرار گیرد.
۱۸. در بحث حریم خصوصی مشتریان، کتابخانه تلاش کند تا در تمامی بخش‌های مدنظر در بیانیه‌های متعدد حریم خصوصی و بر اساس خواسته مشتریان، قوانین حریم خصوصی را رعایت کند.
۱۹. برای حفظ امنیت اطلاعات کتابخانه و همچنین جلوگیری از ایجاد مشکلات یک‌باره برای منابع الکترونیکی، سعی شود منابع در چند سیستم مختلف نگهداری شوند تا در صورت بروز مشکل، کتابخانه در ارائه خدمت دچار چالش نشود.
۲۰. کتابخانه برای گردآوری منابع اطلاعاتی مختلف تلاش کند تا از راه‌های مختلفی از جمله اهدا، مبادله، خرید و امانت استفاده کند.
۲۱. کتابخانه برای ارزیابی رضایت مشتریان و مجموعه خود از روش‌های مختلفی استفاده کند و در صورت بروز مشکل در ارائه خدمات سعی در تغییر روند موجود کند.
۲۲. کتابخانه می‌تواند بر اساس وضعیت مشتریان از لحاظ زمان استفاده از کتابخانه، شیفت‌های مختلف کاری را در نظر گیرد تا به نیازهای مشتریان پاسخ مثبت دهد.

۲۳. کتابخانه برای تبلیغ فعالیت‌های خود و همچنین تشویق مشتریان به عضویت در کتابخانه از روش‌های مختلف تبلیغاتی و بازاریابی استفاده کند و بر اساس وضعیت موجود کتابخانه، بسته‌های خدماتی متنوعی به مشتریان ارائه دهد.

### سپاسگزاری

پژوهشگران بر خود لازم می‌دانند که از همکاری دکتر رحمت‌الله فتاحی، دکتر محسن حاجی زین‌العابدینی، دکتر مهدی شقاقی و دکتر مهشید التماسی برای همکاری در انجام پژوهش قدردانی کنند.

### منابع

- اسدی، مریم؛ و مهدیقلی، حمید (۱۳۹۵). فضای مشترک اطلاعاتی: آینده کتابخانه‌های دانشگاهی. *فصلنامه تعامل انسان و اطلاعات*، ۳(۲)، ۴۳-۵۵.
- اسفندیاری مقدم، علی رضا؛ و صابری، محمد کریم (۱۳۹۳). مقایسه وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان همدان با سند چشم‌انداز نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در افق ایران ۱۴۰۴. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۶۴۳-۶۵۹.
- جنسن، مایکل سی.؛ و اسمیت، کلیفورد (۱۳۷۵). مروری تاریخی بر نظریه امور مالی شرکت‌ها (عبده تبریزی و فردین صادقی زنجانی، مترجمان). *حسابدار*، ۱۱۳، ۳۱-۳۹.
- حسینی، زهراسادات؛ و میرحسینی، زهره (۱۳۹۳). *آینده فناوری در کتابخانه‌های عمومی (چالش‌ها و فرصت‌ها)*. مقاله ارائه‌شده در چهارمین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم تربیتی و روان‌شناسی، مطالعات اجتماعی و فرهنگی، تهران.
- دیلمقانی، میترا؛ نقشینه، نادر؛ و معینی، علی (۱۳۸۹). نسل آینده کتابخانه‌ها، با تأکید بر هوشمندسازی خدمات. *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، ۵۴، ۹۵-۱۲۰.
- زوارقی، رسول (۱۳۸۵). کتابخانه‌های عمومی آینده. *مطالعات کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۶۷، ۱۴۹-۱۶۰.
- سالاری، محمود (۱۳۸۴). نگاهی به آینده کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی ملاحظاتی پیرامون وظایف و خدمات کتابخانه‌های آینده. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۲۲(۴)، ۱۱۱-۱۲۳.
- فتاحی، رحمت‌الله؛ و رحیمی، ماریه (۱۳۸۶). *جای خالی واژگان عمومی در اصطلاحنامه‌ها: نگاهی به دشواری‌های تحقق ربط و دقت در بازاریابی اطلاعات با استفاده از زبان کنترل شده*. مقاله ارائه‌شده در همایش ملی اصطلاحنامه، قم.
- لطفی، ماهرخ (۱۳۸۶). *خدمات عمومی*. دایرةالمعارف کتابداری و اطلاع‌رسانی (نسخه آنلاین). بازیابی شده از <http://portal.nlai.ir/daka/Wiki%20Pages/%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA%20%D8%B9%D9%85%D9%88%D9%85%D9%8A.aspx>

- لنکستر، ف. ویلفرید (۱۳۶۶). کتابخانه‌ها و کتابداران در عصر الکترونیک (اسدالله آزاد، مترجم). مشهد: آستان قدس رضوی.
- محمداسماعیل، صدیقه؛ و صالحی فتح‌آبادی، زهرا (۱۳۹۰). نگاهی به وضعیت مجموعه‌سازی در کتابخانه‌های عمومی، مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان. کتاب ماه، ۱۵ (۲)، ۹۸-۱۰۵.
- موسوی زاده، زهرا (۱۳۷۶). کارکنان کتابخانه‌های عمومی. فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۵ (۳-۴)، ۳۳-۳۰.
- میری، انیس؛ سلامی، مریم؛ و مرجانی، سید عباس (۱۳۹۵). شخصی سازی ارائه خدمات در کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد. پژوهش‌های نظری و کاربردی در علم اطلاعات و دانش‌شناسی، ۶ (۲)، ۲۴۳-۲۲۷.

#### References

- American Library Association (2015). *American Library Association State of America's libraries report*. Retrieved from <http://www.ala.org/news/press-releases/2014/04/ala-releases-2014-state-america-s-libraries-report>.
- Asadi, M., & Mehdigholi, H. (2016) Information Commons: Future of Academic Libraries. *Journal of Human Information Interaction*, 3(2), 43-55. (in Persian)
- Berndtson, M. (2012). What and why libraries? Looking at what libraries might look like and why we still need them now and into the future. *Library Hi Tech News*, 29(4), 13-15.
- Casselden, B., Pickard, A. J., & Mcleod, J. (2015). The challenges facing public libraries in the Big Society: The role of volunteers, and the issues that surround their use in England. *Journal of Librarianship and Information Science*, 47(3), 187-203.
- Casserly, M. F. (2004). Collection management as risk management. *Library Collections, Acquisitions & Technical Services*, 28(1), 79-92.
- Chen, C., Chen, Y., Chiu, K., & Zhao, R. (2018) Challenges and Opportunities: A Survey of Practitioners' Perceptions on Risks in Chinese Library Transformation. *The Journal of Academic Librarianship*, 44(1), 150-161.
- Dilmaghani, M., Naghshineh, N., & Mo'ini, A. (2010). TFuture libraries with Emphasis on Smart Libraries. *Journal of Academic Librarianship and Information Research*, 54, 95-120. (in Persian)
- Diputació de Barcelona Library Service (2003). *The public library: new challenges and strategies in the information society*. Report Retrieved from [https://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/informebibpub\\_eng.pdf/5c5e9f02-95e5-419d-9a60-4ce4fcb98c39](https://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/informebibpub_eng.pdf/5c5e9f02-95e5-419d-9a60-4ce4fcb98c39)
- Fattahi, R., & Rahimi, M. (2007). *The Emergence of Public Vocabulary in Thesauri: A Look at the Difficulties of Relevance and Accuracy in Information Retrieval Using Controlled Language*. Presented at the National Thesaurus Conference, Qom. (in Persian)
- Feeney, S., & Cowcher, G. (2011) *21<sup>ST</sup> CENTURY PUBLIC LIBRARY SERVICES THE FUNCTION AND ROLE OF LISW*. [Online]. Retrieved from <https://wenku.baidu.com/view/64eda12c0066f5335a81213d.html>

- Gibson, C., & Mandernach, M. (2013) *Reference service at an inflection point: Transformations in academic libraries*. Retrieved from <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/conferences/confsandpreconf/2013/papers/GibsonMandemach>
- Glynn, L. (2006). A critical appraisal tool for library and information research. *Library Hi Tech*, 24(3), 387-399.
- Hildreth, S., & Sullivan, M. (2015). Rising to the Challenge: Re-Envisioning Public Libraries. *Journal of Library Administration*, 55(8), 647-657.
- Horava, T. (2014) Risk-taking in Academic Libraries: The Implications of Prospect Theory. *Library Leadership Management*, 28(2), 1-13.
- Hosseini, Z., & Mir Hosseini, Z. (2014). *The Future of Technology in Public Libraries (Challenges and Opportunities)*. Paper presented at the 4th National Conference on Sustainable Development in Educational and Psychological Sciences, Social and Cultural Studies, Tehran. (in Persian)
- Isfandyari-Moghaddam A., & Saberi M. (2015). Comparing the status of Hamedan province public libraries with the Iran public libraries Foundation's Outlook in 1404. *Research on Information Science & Public Libraries*, 20(4), 643-659. (in Persian)
- Jaeger, P.T., Bertot, J.C., Gorham, U., & Sarin, L.C. (2014). *Public libraries, public policies, and political processes: Serving and transforming communities in times of economic and political constraint*. Rowman & Littlefield Publishers.
- Jensen, M. C., & Smith, C. W. (1997). A Historical Review of Corporate Finance Theory (Hossein Abde Tabrizi & Fardin Sadeghi Zanjani, Trans.). In *Accountant*, 113, 31-39. (in Persian)
- Lancaster, F. Wilfrid (1987) *Libraries and Librarians in the Electronic Age* (Asadullah Azad, Trans.). Mashhad: Astan Quds Razavi. (in Persian)
- Lotfi, M. (2007). *Public Services*. Library and Information Encyclopedia (Online Version). Retrieved from <http://portal.nlai.ir/daka/Wiki%20Pages/%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA%20%D8%B9%D9%85%D9%88%D9%85%D9%8A.aspx> (in Persian)
- Matthews, G., Smith, Y., & Knowles, G. (2007). Disaster Management in Archives, Libraries and Museums: An International Overview. *Alexandria: The Journal of National and International Library and Information Issues*, 19(1), 1-22.
- Michalko, J., Malpas, C., & Arcolio, A. (2010). *Research Libraries, Risk and Systemic Change*. A publication of OCLC Research. Dublin, Ohio.
- Mierke, J. (2014). Leadership development to transform a library. *Library Management*, 35(1/2), 69-77.
- Miri, Anis, Salami, Maryam, and Marjani, Seyed Abbas (2016). Personalization of Public Libraries Service from the Librarian's Viewpoint in Mashhad. *Theoretical and Applied Research in Information Science and Knowledge*, 6(2), 227-243. (in Persian)
- Mohammad Esmail, S., & Salehi Fathabadi, Z. (2011). An Overview of Collection Status in Public Libraries, Case Study: Kerman Public Libraries. Book of the Month, 1(1), 98-105. (in Persian)

- MORRIS, A. (2014). *Public libraries – challenges and opportunities for the future* [Keynote address]. IN: Noorhidawati, A. ... et al (Eds). *Library: Our Story, Our Time, Our Future: Proceedings of the International 5<sup>th</sup> Conference on Libraries, Information and Society, ICoLIS 2014, Kuala Lumpur, Malaysia, 9-20.*
- Mousavizadeh, Z. (1997). Public Library Staff. *Journal of Information Research and Public Libraries*, 5(3-4), 30-33. (in Persian)
- Nicholas, J. (2007). Applying general risk management principles to library administration. *Library Review*, 56(7), 543-551.
- Roy, A. K. (2008). Risk Based Internal Audit-Need for Such Approach in Banking Sector for Implementation of BASEL-II Accord: Bangladesh Perspective. *The Bangladesh Accountant*. July-September.
- Salari, M. (2005). A Look at the Future of Libraries and Information Centers Considerations about the duties and services of future libraries. *Journal of Library and Information Science*, 22(4), 111-123. (in Persian)
- Sandelowski, M. & Barroso, J. (2007). *Handbook for synthesizing qualitative research*. New York: NY: Springer.
- Širůček, M. & Lukáš, K. (2015). Application of Markowitz Portfolio Theory by Building Optimal Portfolio on the US Stock Market. *Published in: Acta Universitatis Agriculturae ET Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 63(4), 1375-1386.
- Umar, L. (2013). Managing Risk in Information Resources and Services Provision in University Libraries in Nigeria. *Information Manager*, 13(1-2), 35-41.
- Uthmann, Sh. (2010). Risky Business: Taking and Managing Risks in Library Services for Teens. *The Australian Library Journal*, 60(3), 270.
- Waller, V. & McShane, I. (2008). Analysing the challenges for large public library in the twenty-first century: A case of the state library of Victoria in Australia. *First Monday (Chicago)*, 13(12), 1-12.
- Wooden, R. A. (2006). The future of public libraries in an Internet age. *National Civic Review*, 95(4), 3-7. Zavareghi, R. (2006). Public libraries of the future. *Library and Information Studies*, 67, 149-160. (in Persian)
- Zimmer, L. (2006). Qualitative meta-synthesis: a question of dialoguing with texts. *Journal of Advanced Nursing*, 53(3), 311-318.

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

رحمانی، مهدی و فهیم‌نیا، فاطمه (۱۳۹۸). مطالعه مخاطره‌های پیش روی خدمات کتابخانه‌های تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*. ۲۵(۳)، ۳۷۵-۴۰۳.

Rahmani, M., & FahimNia, F. (2019). A Study of the Services Risks of the Libraries Affiliated with Iran Public Libraries Foundation. *Research on Information Science & Public Libraries*. 25(3), 375-403.