

## واکاوی عوامل و موانع جذب مخاطب

(پژوهشی در کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی)

سیدعباس مرجانی<sup>۱</sup>، مریم زبردست<sup>۲</sup>، عطیه باغستانی تجلی (نویسنده مسئول)<sup>۳</sup>

### چکیده

**هدف:** هدف این پژوهش شناسایی عوامل و موانع جذب مخاطب در کتابخانه آستان قدس رضوی در راستای دست یافتن به رویکردی راهبردی در خصوص برطرف کردن موانع و تقویت عوامل جذب مخاطب از سوی مدیران سازمانی است.

**روش:** این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه اجرا پیمایشی است و با استفاده از پرسش نامه محقق ساخته انجام گرفته است. دو پرسش نامه برای این پژوهش تهیه شد که یک پرسش نامه بر اساس عوامل جذب مخاطب با ۲۳ سؤال طراحی شد و در اختیار مراجعان کتابخانه آستان قدس رضوی قرار گرفت. پرسش نامه دوم نیز بر اساس موانع جذب مخاطب با ۲۳ سؤال طراحی گردید و در اختیار کارشناسان و متخصصان کتابخانه قرار داده شد. جامعه آماری در این پژوهش شامل ۳۸۵ نفر از مراجعان بود که بر اساس فرمول کوکران با توجه به تعداد مراجعان کتابخانه انتخاب شدند. تعداد ۲۰ نفر از کارکنان کارشناس و متخصص کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی نیز به روش سرشماری انتخاب شدند. داده ها پس از گردآوری با استفاده از نرم افزار آماری spss تجزیه و تحلیل شد.

۱. دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه آزاد همدان، مسئول بخش محققان کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی، [marjani54@gmail.com](mailto:marjani54@gmail.com)
۲. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی، کارشناس بخش محققان کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی، [zebardast.maryam@gmail.com](mailto:zebardast.maryam@gmail.com)
۳. دانشجوی کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه فردوسی مشهد، کارشناس بخش خدمات فنی (فراهم آوری، سفارش و فهرست نویسی) کتابخانه عمومی قلم مشهد، [atiebaghestany20@gmail.com](mailto:atiebaghestany20@gmail.com)

**یافته‌ها:** بر پایه بررسی‌های انجام شده، از میان ۲۳ عامل مؤثر در جذب مخاطب، «وابستگی به حرم مطهر امام‌رضا» (۱۴/۵۲٪) و «امنیت روحی و روانی مراجعان» (۱۴/۴۶٪) بیش‌ترین عامل و «ارائه خدمات مشاوره مطالعاتی و پژوهشی» (۷/۹۶٪) به‌عنوان کم‌ترین عامل جذب مخاطب به کتابخانه شناسایی شد. همچنین عامل «شلوغی و ازدحام تالارها» (۱۶/۶۷٪) بیش‌ترین و عامل «دریافت هزینه ثبت‌نام کتابخانه» (۵/۸۹٪) به‌عنوان پایین‌ترین موانع تأثیرگذار در مراجعه مخاطبان به کتابخانه شناسایی شدند. با انجام این پژوهش، عوامل و موانع جذب کتابخانه آستان‌قدس رضوی مشخص و رتبه‌بندی شد که نتایج آن می‌تواند برای سایر کتابخانه‌های عمومی سودمند باشد.

**اصالت و ارزش:** این پژوهش اولین تلاشی است که به‌صورت اساسی به موضوع عوامل و موانع جذب از دیدگاه مخاطبان و متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی پرداخته است و با استفاده از دسته‌بندی هدفمند که شامل ایمنی و امنیت، اعتبار کتابخانه، ساختمان کتابخانه، تسهیلات و خدمات کتابخانه است مؤلفه‌های جذب مخاطب استخراج شده است و تفکیک مخاطبان به عضو و غیرعضو (مهمان) جنبه نوینی در بررسی مسئله جذب مخاطبان به کتابخانه است.

**کلیدواژه‌ها:** عوامل جذب مخاطب، موانع جذب مخاطب، کتابخانه مرکزی آستان‌قدس رضوی، مراجعان، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی.

## مقدمه

فلسفه وجودی کتابخانه‌ها خدمت به جامعه و کمک به رشد و تعالی افراد با استفاده از منابع اطلاعاتی است. همچنین برآوردن نیازهای اطلاعاتی کاربران در کمترین زمان و به بهترین شیوه، رکن اساسی فعالیت‌های کتابخانه‌ها را تشکیل می‌دهد. بهره‌گیری از کتابخانه‌ها زمانی میسر می‌شود که موقعیتی فراهم شود تا مراجعان در نهایت آرامش ذهن‌شان را متمرکز فعالیت‌های مطالعاتی و تحقیقاتی خود کنند. چنانچه کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نتوانند این موقعیت را برای کاربران خود فراهم آورند، آنها را دچار سردرگمی و اضطراب می‌کنند.

احساس راحتی و امنیت در کتابخانه‌ها که وابسته به طراحی استاندارد فضاهای کتابخانه است، تأثیر مثبتی در روند مراجعه کاربران به کتابخانه‌ها دارد. بنابراین، توجه به سالم‌سازی محیط کتابخانه‌ها، به رشد و تعالی جامعه کمک می‌کند و کتابخانه‌ها را که جزء جدایی‌ناپذیر جوامع متمدن هستند، محل تعامل‌ها و مراودات کاربران می‌سازد.

استفاده مؤثر و بهینه از منابع اطلاعاتی، دغدغه همیشگی مدیران کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی بوده است و هدف آنان فراهم‌آوری امکانات و تسهیلات لازم برای حضور و استفاده بهینه کاربران از کتابخانه است. به‌طور منطقی، عواملی براین حضور و استفاده تأثیر می‌گذارد.

علاوه بر راحتی و زیبایی، ایجاد فضای جدید باید برای کتابخانه و کاربرانش، شرایط استفاده از پیشرفت‌های سریع فناوری اطلاعات و ارتباطات را فراهم کند. در واقع، ساختمان کتابخانه را طوری باید طراحی کرد که بتواند بیشتر از فناوری‌های امروزی با پیشرفت‌های آینده هماهنگ باشد (کمیته سیستم‌های اشتراک اطلاعات<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶).

برای تحقق اهداف باید تمام عوامل و مؤلفه‌های مرتبط با جذابیت و زیبایی را در طراحی ساختمان کتابخانه‌ها در نظر گرفت. معماران ماهر و برنامه‌ریزان به یک توازن بین همه این ویژگی‌ها برای ایجاد ساختمان‌های الهام‌بخش - که با ویژگی‌های هیجان‌انگیز معماری همراه است - خواهند رسید، تا بدین‌گونه ساختمان طراحی شده بتواند ذهن مراجعان و روح مؤسسه مادر را تسخیر کند. بسیاری از کتابخانه‌ها، ساختمان‌های برجسته و شاخصی هستند و به شدت «حس مکان بودن» را منتقل کرده و با تسهیلات فراهم شده، از «تغییر بزرگ» یعنی یادگیری، آموزش و پژوهش حمایت می‌کنند. مراجعان به‌طور فزاینده برای مطالعه، آموختن، تفکر، تعامل و تبادل آراء در کتابخانه حاضر می‌شوند. آنها درباره مجموعه‌ها و بازیابی اطلاعات همفکری و از رایانه‌های تهیه شده استفاده می‌کنند. آنها به دنبال حمایت و کمک به افراد متخصص، آموزش دیده و حرفه‌ای هستند و از طیف گسترده‌ای از خدمات ارائه شده استفاده کامل می‌برند. نکته مهم این است که کتابخانه شرایط را برای دسترسی به اطلاعات با ارزش و فناوری اطلاعات به جای اطلاعات «بی‌ارزش» فراهم می‌کند. کتابخانه‌ها، اغلب کانون ارائه خدمات شبکه‌ای، خدمات از راه دور، مجموعه‌های رو به رشد سنتی خانگی، مجموعه‌های

1. Joint Information Systems Committee (JISC)

خاص از تحقیقات مهم و منابع فرهنگی هستند (مک‌دونالد<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶).

طبیعت و معماری کتابخانه در میزان رضایت کاربران مؤثر است و نقش عواملی همچون خوانایی ورودی کتابخانه، استفاده مفید از نور طبیعی در فضای کتابخانه، فراهم کردن امکانات لازم برای استفاده معلولان از کتابخانه، حذف صداهای مزاحم در فضای کتابخانه، در نظر گرفتن فضاهای خدماتی و رفاهی در ساختمان کتابخانه و همچنین در نظر گرفتن عامل طبیعت، تأثیر مثبتی در مراجعه به کتابخانه و رضایت کاربران دارد (لاهوئی، قنبری و مرادی، ۱۳۹۴).

ساعات محدود کاری کتابخانه، غیرجذاب بودن مکان کتابخانه، نداشتن کافه‌تریا، نبود برنامه‌های فرهنگی و مراسم جذاب در کتابخانه، از دلایل مراجعه نکردن افراد به کتابخانه است (جهان گسترده خواندن<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲).

از طرفی، ممکن است یک کتابخانه دارای ویژگی‌های معماری منحصر به فرد، خدمات متنوع و تسهیلات قابل ملاحظه و دارای جذابیت‌های گوناگون باشد، ولی موانع و متغیرهای مداخله‌گری وجود داشته باشد که گاهی موقت و گاه به صورت مستمر آزاردهنده و کاهنده میزان مراجعه به کتابخانه می‌شوند. اگر این موارد جدی گرفته نشوند، کتابخانه را از پویایی و تحرک لازم خارج می‌کنند. از عواملی که باعث اضطراب مراجعان می‌شود، می‌توان به سرو صدا، گرما، ازدحام، طراحی نامناسب فضاهای داخلی، نبود راهنماهای مورد نیاز برای استفاده مراجعان، نبود امکانات رفاهی مورد نیاز افراد و... اشاره کرد (تاج‌الدینی، سادات موسوی، ۱۳۸۹) که جزء موانع حضور مراجعان در کتابخانه‌ها به شمار می‌روند.

نبود برخی از تسهیلات و قوانین و مقررات سخت و دست‌وپاگیر نیز می‌تواند انگیزه مراجعان را برای آمدن به کتابخانه‌ها پایین بیاورد. از طرفی، کتابخانه‌ها با توجه به رسالت خود و خدمت‌رسانی به افراد، باید امکانات استفاده از کتابخانه را برای آنان

1. McDonald

2. Reading worldwide

فراهم آورند و تمهیداتی چون آماده‌سازی محیط (معماری و فضاهاى داخلی مناسب)، گردآوری مجموعه مناسب و مورد نیاز (با توجه به نوع کتابخانه)، تسهیل استفاده از بخش‌های مختلف کتابخانه، در نظر گرفتن امکانات رفاهی و رفع عوامل استرس‌زا را فراهم سازند.

پس اگر کتابخانه‌ها خواستار جذب مخاطب روزافزون برای انجام رسالت خود و تشویق مراجعان بالقوه به کتابخانه‌ها هستند، باید عوامل و موانع جذب را شناسایی کنند و با یک برنامه مدون و مستمر، عوامل جذب و رفع موانع جذب مخاطبان به کتابخانه را تقویت کنند. کتابخانه‌های موفق و تأثیرگذار نیز برای حفظ جایگاه و موقعیت خود و عقب‌نماندن از گردونه رقابت، باید اهتمام بیشتری به این مقوله نشان دهند.

کتابخانه آستان قدس رضوی یکی از کتابخانه‌هایی است که توانسته است با پیشینه ۱۱۰۰ ساله، نقش مهمی در احیای روحیه کتابخوانی و فراهم‌آوری منابع مورد نیاز ایفا کند. این کتابخانه از کهن‌ترین کتابخانه‌های ایران است که به واسطه مجموعه‌های غنی آن، به‌ویژه گنجینه‌های خطی، آوازه جهانی دارد (شاگری، ۱۳۶۷؛ قزوینی، ۱۳۳۲) و در سال‌های اخیر به لحاظ کمی و کیفی توسعه یافته و توانسته است قشر عظیمی از مراجعان و محققان را جذب کند. کتابخانه آستان قدس رضوی فعالیت‌ها و خدمات متنوعی را برای رضایت استفاده‌کنندگان خود تدارک دیده و هم‌اکنون دارای بیش از ۴۰ کتابخانه عمومی و تخصصی در شهر مشهد و سایر شهرستان‌های کشور است. با توجه به جامعه ناهمگن و متنوع این کتابخانه و هدف و فعالیت‌های یادشده، لازم است عوامل جذب و موانع استفاده و جذب مخاطبان در کتابخانه شناسایی شود؛ اما پژوهشی که به موانع استفاده و عوامل مؤثر بر جذب و استفاده کاربران توجه کرده باشد، به دست نیامد. کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی نه تنها یک کتابخانه عمومی است، بلکه یک کتابخانه تخصصی نیز هست. با وجود این، سالانه هزاران نفر از داخل و خارج کشور به صورت عضو رسمی کتابخانه و میهمان، برای استفاده از آن مراجعه می‌کنند. از طرفی در سند چشم‌انداز ۱۴۰۴ تأکید شده است که این کتابخانه باید غنی‌ترین و فعال‌ترین

کتابخانه در کشور و جهان اسلام باشد و تحقق این آرمان بدون توجه به عوامل فوق امکان پذیر نیست. بنابراین، مسئله این پژوهش این است که از دیدگاه مراجعان، چگونه می‌توان آنها را به کتابخانه جذب کرد؟ و از دیدگاه کارشناسان و متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی شاغل در کتابخانه، چه موانعی در جذب کاربران این کتابخانه تأثیرگذار است؟ عوامل و موانع این حضور کدامند؟

### پرسش‌های پژوهش

- از دیدگاه مراجعان، کدام عامل از بین مؤلفه‌های کلی (اعتبار، ساختمان، منابع، خدمات، ایمنی و امنیت و تسهیلات) و عوامل مشخص شده (۲۳ عامل جدول شماره ۳) بیشتر موجب جذب آنها به کتابخانه آستان قدس رضوی می‌شود؟
- از دیدگاه کتابداران؛ کارشناسان و متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی کتابخانه آستان قدس رضوی کدام مانع بیشتر از آمدن مراجعان به کتابخانه جلوگیری می‌کند؟
- از بین عوامل جذب مطرح شده، کدام عامل از دیدگاه مراجعان عضو و میهمان مهم‌ترین عامل در جذب آنهاست؟
- از بین عوامل جذب مطرح شده، کدام عامل از دیدگاه مراجعان زن و مرد مهم‌ترین عامل جذب آنهاست؟

### فرضیه‌های پژوهش

- بین عوامل جذب در نظر گرفته شده از دیدگاه مراجعه‌کنندگان عضو و میهمان تفاوت معناداری وجود دارد.
- به هر میزان سطح تحصیلات مراجعه‌کنندگان افزایش یابد، میزان رضایت آنها برای جذب شدن به کتابخانه افزایش می‌یابد.

### روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و روش اجرا به شیوه پیمایشی و با استفاده از پرسش نامه محقق ساخته انجام شده است. دو پرسش نامه برای این پژوهش تهیه شد که پرسش نامه اول براساس عوامل جذب از دیدگاه مخاطبان با ۲۳ سؤال طراحی و در اختیار مراجعان کتابخانه آستان قدس رضوی قرار گرفت. حجم نمونه در این پرسش نامه، شامل ۳۸۵ نفر از مراجعان کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی است که بر اساس فرمول کوکران با توجه به جامعه آماری ۳۵۰۰ نفر (در روز) مراجعان کتابخانه انتخاب شدند. پرسش نامه دوم براساس موانع جذب مخاطب از دیدگاه متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی با ۲۳ سؤال طراحی شد و در اختیار ۲۰ نفر از کارکنان کتابخانه مرکزی که در این زمینه کارشناس و متخصص بودند، طبق روش سرشماری قرار داده شد. پس از گردآوری اطلاعات، نتایج با استفاده از نرم افزار آماری spss از طریق روش های آمار توصیفی، آزمون های آماری کای دو، t و همبستگی پیرسون و آزمون فریدمن تجزیه و تحلیل گردید. در این پژوهش، پس از بررسی روایی توسط کتابداران، کارشناسان و متخصصان کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی، پایایی پرسش نامه موانع جذب به روش آلفای کرونباخ ۰/۹۱ و پرسش نامه عوامل جذب ۰/۸۹ محاسبه گردیده و مورد تأیید است.

### یافته‌ها

پاسخ پرسش اول: از دیدگاه مراجعان، کدام عامل از بین مؤلفه‌های کلی (اعتبار، ساختمان، منابع، خدمات، ایمنی و امنیت و تسهیلات) و عوامل مشخص شده که زیرمجموعه و ریزشده هر کدام از مؤلفه‌های کلی هستند، بیشتر موجب جذب آنها به کتابخانه آستان قدس رضوی می‌شود؟

جدول ۱. میانگین مؤلفه‌های عوامل جذب کلی

عوامل جذب	میانگین رتبه‌ها
ایمنی و امنیت	۳/۹۸
اعتبار کتابخانه	۳/۶۷
ساختمان کتابخانه	۳/۶۲
منابع کتابخانه	۳/۴۷
تسهیلات	۳/۳۳
خدمات کتابخانه	۲/۹۴

جدول ۲. نتایج آزمون فریدمن

تعداد	۳۸۵
مقدار آماره	۴۹/۸۹۴
درجه آزادی	۵
سطح معناداری	/۰۰۰

جدول ۳. میانگین رتبه‌های عوامل جذب مخاطب

رتبه‌ها	میانگین رتبه‌ها	ردیف
۱۴/۵۲	وابستگی به حرم مطهر امام رضا <small>علیه السلام</small>	۱
۱۴/۴۶	امنیت روحی و روانی به دلیل وابستگی به امام رضا <small>علیه السلام</small>	۲
۱۳/۹۶	بزرگی و فضای کتابخانه	۳
۱۳/۷۵	وجود تسهیلات (کپی، سلف، کافی نت و ...)	۴
۱۳/۷۱	مدت ساعت کار کتابخانه (نوبت شب و روزهای تعطیل)	۵
۱۳/۵۵	امنیت روحی و روانی خانواده‌ها	۶
۱۳/۲۶	وجود امکانات و تجهیزات (نور، تهویه، سوخت و ...)	۷
۱۳/۲۵	گستره خدمات قابل ارائه به اعضای کتابخانه	۸
۱۲/۸۳	نزدیک بودن کتابخانه به وسایل حمل و نقل عمومی	۹
۱۲/۴۶	به روز بودن منابع	۱۰
۱۱/۹۲	وجود منابع غنی در کتابخانه	۱۱
۱۱/۸	زیبایی و جذابیت ساختمان کتابخانه	۱۲



ردیف	میانگین رتبه‌ها	میانگین رتبه‌ها
۱۳	تنوع منابع موجود در کتابخانه	۱۱/۵
۱۴	عدم پیچیدگی و مشخص بودن فضاهای کتابخانه	۱۱/۳۷
۱۵	ارائه خدمات متنوع	۱۱/۳۶
۱۶	امکان عضویت برای تمامی سنین	۱۱/۱۸
۱۷	امنیت ساختمان	۱۰/۹۶
۱۸	وجود قوانین کتابخانه (امنیت، عضویت، دیرکرد و...)	۱۰/۷۴
۱۹	سهولت عضویت	۱۰/۷
۲۰	ارائه خدمات نوین توسط کتابخانه با استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی (کتابخانه دیجیتال و...)	۱۰/۴۱
۲۱	قدمت تاریخی و معماری اسلامی ساختمان کتابخانه	۱۰/۲۱
۲۲	امکان ملاقات با دوستان	۱۰/۱۴
۲۳	ارائه خدمات مشاوره مطالعاتی و پژوهشی	۷/۹۶

#### جدول ۴. نتایج آزمون فریدمن

تعداد	۳۸۵
مقدار آماره	۴۴۵/۲۴۰
درجه آزادی	۲۲
سطح معناداری	/۰۰۰

برای بررسی پرسش‌های این پژوهش، ابتدا آزمون «کی دو» انجام شد تا مشخص شود آیا عوامل مطرح شده با هم تفاوت دارند یا خیر. همچنین این آزمون برای ارزیابی هم‌قواری متغیرهای اسمی به‌کار برده شد و با توجه به اینکه سطح معناداری آزمون «کی دو» از ۰/۰۵ کمتر است، فرض برابری میان‌های عوامل جذب پذیرفته نمی‌شود و پس از آن برای رتبه‌بندی داده‌ها از آزمون فریدمن استفاده شده است. در نتیجه، با توجه به جدول بالا می‌توان رتبه‌بندی عوامل جذب را نشان داد «ایمنی و امنیت» مهم‌ترین عامل و «خدمات کتابخانه» کم‌اهمیت‌ترین عامل از دیدگاه مراجعان است. همچنین با توجه به سطح معناداری آزمون «کی دو» که مقدار صفر بوده و از ۰/۰۵ کمتر است، فرض برابری

میان‌های عوامل جذب پذیرفته نمی‌شود. در نتیجه، با توجه به جدول بالا می‌توان رتبه‌بندی عوامل را نشان داد. مهم‌ترین عامل جذب از دیدگاه مراجعان «وابستگی کتابخانه به حرم مطهر امام رضا علیه السلام و «امنیت روحی و روانی حاصل از حضور در کتابخانه» و کم‌اهمیت‌ترین عامل «ارائه خدمات مشاوره مطالعاتی و پژوهشی» است. پاسخ پرسش دوم: از دیدگاه متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی کتابخانه آستان قدس رضوی، کدام مانع بیشتر از آمدن مراجعان به کتابخانه جلوگیری می‌کند؟

جدول ۵: میانگین رتبه‌های موانع جذب مخاطب

ردیف	موانع جذب مخاطب در کتابخانه مرکزی	میانگین رتبه‌ها
۱	شلوغی و ازدحام تالارها	۱۶/۶۷
۲	محدودیت ورود رایانه همراه (لپ‌تاپ)	۱۴/۲۲
۳	نبود تسهیلات برای استفاده معلولان و افراد سالخورده	۱۳/۸۱
۴	نبود فضای استراحت مراجعان	۱۳/۷۵
۵	شلوغی و ترافیک	۱۳/۵
۶	پایین بودن سرعت اینترنت	۱۳/۳۳
۷	آلودگی صوتی	۱۳/۱۱
۸	محدودیت ورود غذا	۱۲/۹۴
۹	سرویس‌های بهداشتی	۱۲/۸۱
۱۰	آلودگی هوا	۱۲/۵
۱۱	سیستم‌های تهویه	۱۲/۲۲
۱۲	نداشتن پارکینگ مراجعان	۱۲
۱۳	عدم دسترسی آسان منابع	۱۱/۸۳
۱۴	عدم برگزاری دوره‌های آموزشی	۱۰/۳۶
۱۵	زمان نبودن عضویت	۱۰/۱۱
۱۶	گرم کردن غذا	۹/۸۹
۱۷	عدم اشتراک پایگاه	۹/۶۹
۱۸	نداشتن وایرلس در بخش‌ها	۹/۶۱
۱۹	عدم تنوع مواد غذایی	۹/۲۵
۲۰	محدودیت منابع	۸/۴۴

ردیف	موانع جذب مخاطب در کتابخانه مرکزی	میانگین رتبه‌ها
۲۱	دریافت جریمه دیرکرد	۷/۰۶
۲۲	دریافت هزینه ثبت نام	۵/۸۹

جدول ۶. نتایج آزمون فریدمن

تعداد	۳۸۵
مقدار آماره	۶۸/۹۰۹
درجه آزادی	۲۱
سطح معناداری	/۰۰۰

با توجه به سطح معناداری آزمون کی دو که مقدار صفر بوده و از ۰/۰۵ کمتر است، فرض برابری میانه‌های موانع جذب پذیرفته نمی‌شود. در نتیجه، با توجه به جدول بالا می‌توان رتبه بندی موانع جذب را نشان داد که «شلوغی و ازدحام تالارها» با میانگین ۱۶/۶۷ مهم ترین مانع و «دریافت هزینه ثبت نام» با میانگین ۵/۸۹ کم اهمیت ترین مانع جذب می‌باشند.

پاسخ پرسش سوم: از بین عوامل جذب مطرح شده، کدام عامل از دیدگاه مراجعان عضو و میهمان مهم ترین عامل در جذب آنهاست؟  
در کتابخانه آستان قدس رضوی دو نوع مراجعه کننده وجود دارد: ۱- اعضای رسمی کتابخانه که کارت عضویت دارند ۲- غیر اعضا، اعم از زائر و مجاور که برای اولین بار و یا به صورت غیرمستمر به کتابخانه می‌آیند و عضو دائمی نیستند. نظراین دو گروه درباره عوامل جذب شان به کتابخانه بررسی و نتایج ذیل حاصل شد:

جدول ۷. میانگین رتبه‌های عوامل جذب از دیدگاه اعضا و غیراعضا (میهمان)

ردیف	از دیدگاه اعضا	میانگین رتبه‌ها	از دیدگاه غیر اعضا (میهمانان)	میانگین رتبه‌ها
۱	وابستگی به آستان ملکوتی حضرت رضا <small>علیه السلام</small>	۱۴/۵۲	امنیت روحی و روانی به دلیل وابستگی به آستان قدس رضوی	۱۵/۲۳

ردیف	از دیدگاه اعضا	میانگین رتبه‌ها	از دیدگاه غیراعضا (میهمانان)	میانگین رتبه‌ها
۲	امنیت روحی و روانی به دلیل وابستگی به آستان قدس رضوی	۱۴/۴۶	بزرگی و وجود فضای کافی در کتابخانه	۱۴/۴۶
۳	بزرگی و وجود فضای کافی در کتابخانه	۱۳/۹۶	وابستگی به آستان ملکوتی حضرت رضا <small>علیه السلام</small>	۱۴/۱
۴	وجود تسهیلات لازم در کتابخانه (کپی، غذاخوری و ...)	۱۳/۵۷	وجود تسهیلات لازم در کتابخانه (کپی، غذاخوری و ...)	۱۴
۵	طول مدت ساعات کار کتابخانه (روزهای تعطیل و نوبت شب)	۱۳/۷۱	امنیت روحی و روانی خانواده‌ها	۱۳/۹۶
۶	امنیت روحی و روانی خانواده‌ها	۱۳/۵۵	وجود امکانات و تجهیزات مناسب در کتابخانه (نور، هوا، تهویه و ...)	۱۳/۸۹
۷	وجود امکانات و تجهیزات مناسب در کتابخانه (نور، هوا و ...)	۱۳/۲۶	طول مدت ساعات کار کتابخانه (روزهای تعطیل و نوبت شب)	۱۳/۶۷
۸	گستره خدمات قابل ارائه به اعضای کتابخانه	۱۳/۲۵	گستره خدمات قابل ارائه به اعضای کتابخانه	۱۲/۷۴
۹	نزدیک بودن کتابخانه به وسایل حمل و نقل عمومی	۱۲/۸۳	وجود منابع غنی کتابخانه‌ای	۱۲/۲۷
۱۰	به روز بودن منابع	۱۲/۴۶	به روز بودن منابع	۱۲/۱۷
۱۱	وجود منابع غنی در کتابخانه	۱۱/۹۲	تنوع منابع موجود در کتابخانه	۱۲/۰۱
۱۲	زیبایی و جذابیت ساختمان کتابخانه	۱۱/۸	نزدیک بودن کتابخانه به وسایل حمل و نقل عمومی	۱۱/۹۹
۱۳	تنوع منابع موجود در کتابخانه	۱۱/۵	امکان عضویت برای تمام سنین	۱۱/۶
۱۴	عدم پیچیدگی و مشخص بودن فضاهای کتابخانه	۱۱/۳۷	زیبایی و جذابیت ساختمان کتابخانه	۱۱/۴۷
۱۵	ارائه خدمات متنوع و مطلوب در کتابخانه	۱۱/۳۶	سهولت عضویت	۱۱/۱۳
۱۶	امکان عضویت برای تمام سنین	۱۱/۱۸	امنیت ساختمان	۱۱
۱۷	وجود قوانین و مقررات مناسب کتابخانه از قبیل (امانت، عضویت، دیرکرد و ...)	۱۰/۷۴	ارائه خدمات متنوع و مطلوب در کتابخانه	۱۰/۶۶

ردیف	از دیدگاه اعضا	میانگین رتبه‌ها	از دیدگاه غیراعضا (میهمانان)	میانگین رتبه‌ها
۱۸	امنیت ساختمان	۱۰/۹۶	عدم پیچیدگی و مشخص بودن فضاهای کتابخانه	۱۰/۵۳
۱۹	سهولت عضویت	۱۰/۷	قدمت تاریخی و معماری اسلامی ساختمان کتابخانه	۱۰/۳۹
۲۰	ارائه خدمات نوین با استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی (کتابخانه دیجیتال و ...)	۱۰/۴۱	امکان ملاقات با دوستان	۱۰/۲۶
۲۱	قدمت تاریخی و معماری اسلامی ساختمان کتابخانه	۱۰/۲۱	ارائه خدمات نوین با استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی (کتابخانه دیجیتال و ...)	۹/۷۳
۲۲	امکان ملاقات با دوستان	۱۰/۱۴	وجود قوانین و مقررات کتابخانه از قبیل (امانت، عضویت، دیرکرد)	۹/۴۱
۲۳	ارائه خدمات مشاوره پژوهشی و مطالعاتی	۷/۹۶	ارائه خدمات مشاوره پژوهشی و مطالعاتی	۹/۳۴

نتایج عوامل جذب از دیدگاه مراجعان عضو نشان داد بیشترین عامل جذب «وابستگی کتابخانه به آستان ملکوتی حضرت رضا (علیه السلام)» با ۱۴/۵۲٪ و «امنیت روحی و روانی به دلیل وابستگی به آستان قدس رضوی» با ۱۴/۳۸٪ و کمترین آن «ارائه خدمات مشاوره پژوهشی و مطالعاتی» با ۷/۹۶٪ است. این عامل از دیدگاه پاسخ‌دهندگانی که عضو کتابخانه نبوده‌اند، مورد آزمون قرار گرفت که بیشترین عامل جذب متعلق به «امنیت روحی و روانی به دلیل وابستگی به آستان قدس رضوی» با ۱۵/۲۳٪ و کمترین آن «ارائه خدمات مشاوره پژوهشی و مطالعاتی» با ۹/۳۴٪ است.

**پاسخ پرسش چهارم:** از بین عوامل جذب مطرح شده، کدام عامل از دیدگاه مراجعان زن و مرد مهم‌ترین عامل جذب آنهاست؟ عوامل جذب از دیدگاه مراجعان زن و مرد متفاوت است. در جدول ۸ تفاوت نظرهای آنها بیان شده است:

جدول ۸. میانگین رتبه‌های عوامل جذب از دیدگاه مراجعان زن و مرد

ردیف	از دیدگاه زنان	میانگین رتبه‌ها	از دیدگاه مردان	میانگین رتبه‌ها
۱	امنیت روحی و روانی به دلیل وابستگی به آستان قدس رضوی	۱۵/۵۹	بزرگی و وجود فضای کافی در کتابخانه	۱۵/۱۵
۲	امنیت روحی و روانی خانواده‌ها	۱۵/۰۵	طول مدت ساعات کار کتابخانه (روزهای تعطیل و نوبت شب)	۱۴/۵۲
۳	وابستگی به آستان ملکوتی حضرت رضا <small>علیه السلام</small>	۱۴/۴۹	وجود تسهیلات لازم در کتابخانه (کپی، غذاخوری و ...)	۱۴/۵۱
۴	نزدیک بودن کتابخانه به وسایل حمل و نقل عمومی	۱۳/۵۶	وابستگی به آستان ملکوتی حضرت رضا <small>علیه السلام</small>	۱۴/۱۶
۵	وجود تسهیلات لازم در کتابخانه (کپی، غذاخوری و ...)	۱۳/۴۱	وجود امکانات و تجهیزات مناسب در کتابخانه (نور، هوا، تهویه و ...)	۱۴/۱
۶	طول مدت ساعات کار کتابخانه (روزهای تعطیل و نوبت شب)	۱۳/۲۵	گستره خدمات قابل ارائه به اعضای کتابخانه	۱۳/۶
۷	گستره خدمات قابل ارائه به اعضای کتابخانه	۱۳/۰۷	امنیت روحی و روانی به دلیل وابستگی به آستان قدس رضوی	۱۳/۴۳
۸	بزرگی و وجود فضای کافی در کتابخانه	۱۲/۷۸	زیبایی و جذابیت ساختمان کتابخانه	۱۲/۹۳
۹	وجود امکانات و تجهیزات مناسب در کتابخانه (نور، هوا، تهویه و ...)	۱۲/۷۴	وجود منابع غنی کتابخانه	۱۲/۸۷
۱۰	به روز بودن منابع کتابخانه	۱۲/۲۴	به روز بودن منابع	۱۲/۷۸
۱۱	امنیت ساختمان	۱۱/۹۳	امنیت روحی و روانی خانواده‌ها	۱۲/۲۴
۱۲	تنوع منابع موجود در کتابخانه	۱۱/۶۲	نزدیک بودن کتابخانه به وسایل حمل و نقل عمومی	۱۲/۲۱
۱۳	امکان عضویت برای تمام سنین	۱۱/۵۳	عدم پیچیدگی و مشخص بودن فضاهای کتابخانه	۱۱/۹۳
۱۴	ارائه خدمات متنوع و مطلوب در کتابخانه	۱۱/۵۲	تنوع منابع موجود در کتابخانه	۱۱/۳۸

ردیف	از دیدگاه زنان	میانگین رتبه‌ها	از دیدگاه مردان	میانگین رتبه‌ها
۱۵	عدم پیچیدگی و مشخص بودن فضاهای کتابخانه	۱۱	سهولت عضویت	۱۱/۲۵
۱۶	وجود منابع غنی کتابخانه	۱۰/۹۶	ارائه خدمات متنوع و مطلوب در کتابخانه	۱۱/۰۱
۱۷	ارائه خدمات نوین با استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی (کتابخانه دیجیتال و ...)	۱۰/۹۵	امکان عضویت برای تمام سنین	۱۰/۶۲
۱۸	وجود قوانین و مقررات کتابخانه از قبیل (امانت، عضویت، دیرکرد)	۱۰/۹۱	وجود قوانین و مقررات کتابخانه از قبیل (امانت، عضویت، دیرکرد)	۱۰/۵۱
۱۹	امکان ملاقات با دوستان	۱۰/۵۵	امنیت ساختمان	۱۰/۰۳
۲۰	زیبایی و جذابیت ساختمان کتابخانه	۱۰/۳۳	قدمت تاریخی و معماری اسلامی ساختمان کتابخانه	۹/۹۸
۲۱	سهولت عضویت	۱۰/۱۸	امکان ملاقات با دوستان	۹/۹۸
۲۲	قدمت تاریخی و معماری اسلامی ساختمان کتابخانه	۹/۹۸	ارائه خدمات نوین با استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی (کتابخانه دیجیتال و ...)	۹/۴۳
۲۳	ارائه خدمات مشاوره پژوهشی و مطالعاتی	۸/۱۶	ارائه خدمات مشاوره پژوهشی و مطالعاتی	۷/۴

نتایج نشان داد بیشترین عوامل جذب از دیدگاه مراجعان زن، امنیت روحی و روانی به دلیل وابستگی به آستان قدس رضوی با ۱۵/۵۹٪ و کمترین آن عامل «ارائه خدمات مشاوره پژوهشی و مطالعاتی» با ۸/۱۶٪ است. این عامل از دیدگاه مراجعان مرد، عامل بزرگی و وجود فضای کافی در کتابخانه با ۱۵/۱۵٪ است که در بالاترین رتبه جدول قرار دارد و عامل «ارائه خدمات مشاوره پژوهشی و مطالعاتی» با ۷/۴٪، کمترین رتبه را به خود اختصاص داده است.

**پاسخ فرضیه اول:** هر قدر سطح تحصیلات مراجعه‌کنندگان افزایش یابد، میزان رضایت آنها برای جذب شدن به کتابخانه افزایش می‌یابد.

جدول ۹. آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای سنجش سطح تحصیلات و میزان رضایت مراجعه‌کنندگان

میزان رضایت		
میزان تحصیلات	همبستگی پیرسون	۰/۱۲۳ <sup>**</sup>
	سطح معناداری	۰/۰۴۷
	تعداد	۳۸۵

با توجه به نرمال بودن متغیرها مناسب است از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شود. نتایج آزمون (۰/۰۴۷) نشان می‌دهد چون عدد به دست آمده کمتر از ۰/۰۵ است، بنابراین فرض صفر رد و مشخص می‌شود بین تحصیلات و میزان رضایت مراجعه‌کنندگان رابطه مثبت و مستقیمی وجود دارد.

#### پیشینه پژوهش، بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به اهمیت محیط به عنوان عاملی تأثیرگذار بر رفتار انسان و مؤثر در ایجاد اضطراب، «تاج‌الدینی و سادات موسوی» (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان «اضطراب کتابخانه‌ای؛ تبیین رابطه محیط کتابخانه و استرس مراجعه‌کنندگان» به بررسی اضطراب کتابخانه‌ای به عنوان عامل محدودکننده استفاده مراجعان از کتابخانه پرداختند. این پژوهشگران عوامل استرس‌زای محیطی کتابخانه‌ها را بررسی کردند و عامل سرو صدا، دما و رطوبت هوا، ازدحام، عدم شناخت محیط و شخصیت افراد را به عنوان عوامل زیرمجموعه عامل احساس راحتی در محیط کتابخانه بررسی کردند که یکی از پنج عامل مهم و مؤثر در اضطراب کتابخانه‌ای (عوامل کارکنان، عوامل عاطفی، احساس راحتی در کتابخانه، دانش کتابخانه‌ای و موانع مکانیکی) به شمار می‌رود. بنابراین، در این پژوهش توجه به عامل‌های اساسی طراحی فضاهای استاندارد و سالم کتابخانه‌ای را برای جلوگیری از مشکلات پیش‌آمده در اثر اضطراب کتابخانه‌ای، به مدیران توصیه می‌کند. حضور در مکانی امن زمینه حضور افراد را در آن مکان فراهم می‌آورد. «تاج‌الدینی و سادات موسوی» (۱۳۸۹) عامل مدیریت امنیت در طراحی فضاهای کتابخانه‌ای را در



مطالعه‌ای با عنوان «مدیریت امنیت در معماری فضاهای کتابخانه‌ای» بررسی کردند. آنها در این مقاله به بیان مبحث امنیت در کتابخانه‌ها پرداختند و آن را شامل فعالیت‌هایی معرفی کردند که یک مؤسسه یا سازمان برای حفاظت مراجعان، کارکنان و مجموعه‌های خود از آسیب‌ها انجام می‌دهد. بنابراین، برای تعامل عامل امنیت با طراحی فضاهای کتابخانه، این عوامل در هنگام طراحی فضاهای داخلی و خارجی کتابخانه باید به عنوان علاج واقعه پیش از وقوع مدنظر مدیران و کارشناسان قرارگیرد.

استفاده از رنگ‌های پویا و اثربخش سبب جذب و توجه مخاطبان کتابخانه می‌شود و حضور بیشتر آنها را در مکان‌هایی که از رنگ‌های جذاب استفاده می‌کنند، تضمین می‌کند. پژوهش «چشمه‌سرابی و همکاران» (۱۳۹۰) با عنوان «تأثیر رنگ در معماری داخلی فضای کتابخانه‌های دانشگاهی» کاربرد رنگ‌ها را به سبب ویژگی‌های شیمیایی و روان‌شناسی هریک و به عنوان منبع مهمی از انرژی، در معماری داخلی و تأثیر آن بر بهبود عملکرد فیزیکی و روانی و راحت‌سازی بهره‌گیری از محیط بررسی کردند. در این پژوهش مشخص شد رنگ‌های خنثی (همچون سفید و گرم) که بیشترین تکرار را در معماری داخلی کتابخانه‌های مورد مطالعه داشته‌اند، برای محیط‌هایی که نیاز به تمرکز بیشتری دارند، بهترین انتخاب است.

«مرادپور و مهوش» (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی استان خراسان شمالی از فضا و معماری کتابخانه‌ها» تأثیر معماری کتابخانه‌ها را بر میزان رضایت مراجعان بررسی کردند. پژوهشگران عوامل اساسی شامل میزان جذابیت فضای ساختمان، خوانایی ورودی ساختمان، گرمایش و سرمایش ساختمان، کافی بودن مساحت فضای فیزیکی، محوطه‌سازی ساختمان (فضای باز)، میزان استفاده از نور طبیعی، امکان استفاده معلولان و احساس تمرکز در هنگام مطالعه را بررسی کردند. بالاترین عامل مؤثر شناخته شده در این پژوهش میزان خوانایی ورودی ساختمان، گرمایش و سرمایش و احساس تمرکز در فضای کتابخانه مشخص گردید. همچنین در این پژوهش میزان رضایت از فضاهای عمومی و رفاهی

کتابخانه‌های مورد مطالعه نیز بررسی شد که نتایج آن حاکی از اهمیت وجود فضاهای خاص و رفاهی در کتابخانه‌هاست.

«زندیان و همکاران» (۱۳۹۰) در پژوهش دیگری با عنوان «میزان انطباق ساختمان و تجهیزات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی عمومی و دانشگاهی شهر زنجان با استانداردهای بین‌المللی برای معلولان جسمی - حرکتی، از دیدگاه کارشناس معماری، مسئولان کتابخانه‌ها و معلولان» ساختمان و تجهیزات چهارده کتابخانه عمومی و دانشگاهی شهر زنجان و میزان تناسب آن با نیاز معلولان را بررسی کردند. در این پژوهش فضاهای کتابخانه مانند فضاهای عمومی، فضاهای اختصاصی، درونی و سطح شیب‌دار و پارکینگ کتابخانه‌ها بررسی شد. نتایج پژوهش نشان داد، اگرچه ساختمان و تجهیزات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی شهر زنجان از نظر دسترس‌پذیری برای معلولان در وضعیت متوسط به بالاست، با وضعیت مطلوب انطباق صددرصدی ندارد و در نتیجه تمامی فضاها و بخش‌های کتابخانه باید براساس استانداردهای موجود، بررسی و بهینه‌سازی شود.

طراحی ساختمانی مطلوب و دلپذیر، کارایی خدمات کتابخانه را دوچندان خواهد کرد، که این خود نیز زمینه جذب مخاطبان را به کتابخانه فراهم می‌کند. نحوه فضاسازی درونی ساختمان یکی از عواملی است که در جذب مراجعان به کتابخانه نقش بسزایی دارد. هنر معماری اسلامی با قابلیت‌های فراوان، انتخابی مناسب در این زمینه است. «سلیمان زاده و همکاران» (۱۳۹۱) پژوهشی را با عنوان «نقش و کارکردهای روان‌شناختی رنگ‌ها در تزئینات معماری اسلامی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی» در خصوص رنگ‌ها و تزئینات معماری اسلامی انجام داده‌اند. در این پژوهش به رنگ‌های تأثیرگذار بر کاربران کتابخانه‌ها در تزئینات درونی معماری اسلامی و همچنین شناخت و کاربرد صحیح آنها در فضای داخلی ساختمان کتابخانه‌ها به منظور ایجاد محیطی آرام‌بخش، زیبا و کارآمد اشاره و در پایان به ضرورت و تأثیر رنگ‌ها در معماری اسلامی بر کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در عصر حاضر پرداخته شده است.

«حدادیان و همکاران» (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «پیش شرط‌ها و پیامدهای وفاداری مراجعان کتابخانه‌ها: طراحی الگوی وفاداری مراجعان کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی» به این نتیجه رسیدند که کیفیت خدمات بر رضایت اثر می‌گذارد. افزون بر این، ارتباط مراجعان با کتابداران و اجزای کتابخانه، بر وفاداری مراجعه‌کننده اثر می‌گذارد. رضایت مراجعه‌کننده بر وفاداری وی و رضایت و کیفیت درک شده از خدمات بر قصد مراجعه مجدد اثر می‌گذارد. همچنین وفاداری مراجعه‌کنندگان سبب می‌شود آنها کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی را به سایر کتابخانه‌ها ترجیح دهند.

شرایط مکانی و فیزیکی ثابت از جمله مکان کتابخانه نقش مهمی در آرامش و تمرکز فکری افراد به دنبال دارد. «مرجانی و همکاران» (۱۳۹۳) در مقاله خود با عنوان «ارزیابی میزان انطباق ساختمان و تجهیزات کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی با شاخص‌های ده‌گانه فاکنر براون<sup>۱</sup> از دیدگاه مدیران کتابخانه‌ها» به این نتایج رسیدند که هر چه ساختمان کتابخانه‌ها محیط و مکان ثابت‌تری داشته باشد، از قابلیت راحتی و آسایش بیشتری برخوردار هستند. هرگاه کتابخانه‌ها فضا و محیط اختصاصی و دارای مکان ثابتی باشند، امکان برنامه‌ریزی و قدرت مانور بیشتری وجود دارد و اینکه هر چه ساختمان کتابخانه‌ها از فشردگی بیشتری برخوردار باشد، از بُعد اقتصاد و صرفه‌جویی از وضعیت بهتری برخوردار خواهد بود.

«لاهوئی، قنبری و مرادی» (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان «بررسی نقش طبیعت و معماری در رضایت مندی مراجعان کتابخانه نمونه موردی: شهر ایلام» طبیعت و معماری کتابخانه را در میزان رضایت کاربران کتابخانه مؤثر دانسته‌اند. آنها در مقاله خود نقش عواملی همچون خوانایی ورودی کتابخانه، استفاده مفید از نور طبیعی در فضای کتابخانه، فراهم کردن امکانات لازم برای استفاده معلولین از کتابخانه، حذف صداهای مزاحم در فضای کتابخانه، در نظر گرفتن فضاهای خدماتی و رفاهی در ساختمان کتابخانه و همچنین در نظر گرفتن عامل طبیعت را در میزان رضایت مراجعان کتابخانه

1. Faulkner Brown

سنجیده‌اند و تأثیر مثبت همه این عوامل را در مراجعه به کتابخانه و رضایت کاربران به عنوان نتایج پژوهش مطرح نموده‌اند.

«بیشاپ»<sup>۱</sup> و «بایور»<sup>۲</sup> (۲۰۰۲) فهرستی از خدماتی را که کتابخانه‌های عمومی می‌توانند برای جذب مخاطبان خود ارائه نمایند، تهیه کرده‌اند که در آن می‌توان به مواردی همچون سهولت دسترسی به اطلاعات، آموزش سواد اطلاعاتی، ایجاد فرصت‌هایی جهت مشارکت در آموزش و مراقبت از بزرگسالان و شبکه‌های کمک‌رسانی، اشاره نمود. آنها در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی موجود در محیط کتابخانه‌های عمومی، مهم‌ترین عامل استفاده بزرگسالان است.

«شن»<sup>۳</sup> (۲۰۰۶) در پژوهش خود با عنوان «طراحی و پیاده‌سازی خدمات جایگزین در کتابخانه» به بررسی عواملی می‌پردازد که در زمان کنونی که عصر دیجیتال است، باعث می‌شوند کتابخانه‌ها برای جذب مخاطبان بیشتر، به ارائه خدمات جایگزین خدمات سنتی بپردازند. با ایجاد کتابخانه‌های دیجیتال و خدمات الکترونیکی کاربران ترجیح می‌دهند در منزل و در محیطی آرام همراه با امکانات آرام‌بخش آن، از خدمات کتابخانه‌ها استفاده نمایند. با ادامه این روند، انتظار می‌رود کتابخانه‌ها در آینده خالی از کاربر باشند. ایجاد محیطی آرام و لذت‌بخش برای گذران اوقات فراغت با طراحی داخلی زیبا برای فضای کتابخانه با نواحی آرام‌بخش باران و پرندگان، همراه با فراهم آوردن امکانات رفاهی مانند قهوه‌سرا، سالن استراحت و تماشای فیلم و ... می‌تواند محیط کتابخانه را مشابه محیط خانه کند و باعث افزایش کاربران کتابخانه‌ها شود.

به‌طورکلی پژوهش‌های فوق به خدمات و تسهیلات ارائه‌شده از سوی کتابخانه‌ها و میزان رضایت مراجعان از این خدمات اشاره کرده‌اند. در برخی از پژوهش‌ها، کتابخانه‌ها از دید معماری، تزئینات داخلی و خارجی، محیط‌ها و فضاهای مطالعاتی، رنگ و ... مورد توجه قرار گرفته است. برخی پژوهش‌ها عامل خدمات کتابخانه به‌ویژه خدمات

1. Bishop  
2. Bauer  
3. Shen

الکترونیکی به کاربران، خدمات خاص به مراجعان به ویژه معلولان و بزرگسالان را مدنظر قرار داده‌اند. ولی آنچه در پژوهش‌های فوق مورد مطالعه قرار نگرفته، این است که کدام یک از عوامل فوق سبب افزایش و جذب مخاطب در کتابخانه‌ها می‌شود و کدام عامل جذابیت کمتری دارد. برآیند پژوهش‌های مذکور، دلیلی آشکار بر اهمیت انجام این پژوهش است.

چنانکه ذکر شد، مقاله‌های کمی مرتبط با این موضوع منتشر شده و پژوهشی که به‌طور اخص و جزءنگرانه به «عوامل و موانع جذب مخاطب» و مسائل مربوط به آن بپردازد، انجام نشده است. از این‌رو، هدف از پژوهش حاضر، شناسایی عوامل و موانع جذب مخاطب در کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی در راستای دست‌یافتن به رویکردی راهبردی در خصوص برطرف کردن موانع و تقویت عوامل جذب مخاطب از سوی مدیران سازمانی است تا مشخص شود عوامل و موانع جذب مخاطبان که به رونق بخشیدن بازار کتابخانه کمک می‌کند، چه مؤلفه‌هایی است.

در حال حاضر کسب آگاهی و داشتن اطلاعات نقش بسیار حیاتی در زندگی افراد جامعه دارد و یکی از اجزای بنیادی رشد و شکوفایی جامعه انسانی است. همه انسان‌ها در هر سطحی که باشند، نیازمند اطلاعات هستند. از آنجاکه یکی از شاهراه‌های حساس و مهم دسترسی به اطلاعات کتابخانه است، باید کتابخانه شرایط لازم را برای حضور بیشتر افراد فراهم کند، بنابراین ضرورت انجام پژوهشی هدفمند برای بررسی عوامل و موانع این حضور، لازم و ضروری است.

نتایج نشان داد عامل «ایمنی و امنیت» از دیدگاه پاسخ‌دهندگان، نقش کلیدی و بسزایی در جذب مخاطبان به کتابخانه آستان قدس رضوی داشته است. با توجه به نبود امنیت اجتماعی و روانی در کلان‌شهرها و شهرهای پرجمعیت، وجود فضاهای امن و قابل اعتماد، فرصت مناسب و مغتنمی را برای افرادی که اوقاتی از زندگی روزمره خود را در کتابخانه سپری می‌کنند، فراهم می‌سازد. همچنین اهمیت چنین فضاهایی برای خانواده‌هایی که به تربیت و سلامت فردی و اجتماعی و پرورش شخصیت فرزندان‌شان

بها می‌دهند، آشکارتر می‌شود. همچنان که «تاج‌الدینی و سادات موسوی» (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان «مدیریت امنیت در معماری فضاهای کتابخانه‌ای» به بیان مبحث امنیت در کتابخانه‌ها پرداختند. بر همین اساس برای تعامل مخاطبان با کتابخانه عامل امنیت بسیار مهم است و کتابخانه آستان قدس رضوی این خدمت اساسی را فراهم نموده است. شاید بتوان یکی از دلایل پایین بودن رتبه مؤلفه خدمات ارائه شده از سوی این کتابخانه را رعایت نکردن استانداردهای لازم دانست. رعایت نکردن نسبت بین مراجعه‌کننده به منابع، مراجعه‌کننده به کتابدار، مراجعه‌کننده به فضا، به تسهیلات و... می‌تواند مشکلاتی را برای کاربران و بهره‌گیران از این خدمات فراهم کند که این امر در نهایت به نارضایتی آنها منجر می‌شود. این پژوهش با پژوهش «حدادیان و همکاران» (۱۳۹۱) با عنوان «پیش شرط‌ها و پیامدهای وفاداری مراجعان کتابخانه‌ها: طراحی الگوی وفاداری مراجعان کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی» همخوانی دارد. آنها بیان داشتند که رضایت مراجعه‌کننده بر وفاداری وی و اثرگذاری رضایت و کیفیت درک شده از خدمات، بر قصد مراجعه مجدد تأثیر دارد و وفاداری مراجعه‌کنندگان باعث می‌شود آنها کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی را به سایر کتابخانه‌ها ترجیح دهند.

هرچند کتابخانه آستان قدس رضوی دارای مزیت‌های بازاری از جمله قدمت ۱۱۰۰ ساله، منابع غنی و روزآمد، زیبایی و جذابیت با معماری منحصر به فرد اسلامی-ایرانی، تنوع مجموعه‌ها و ارائه خدمات متنوع است، عامل «وابستگی به حرم مطهر امام رضا (ع)» و امنیت روحی و روانی مراجعان» از بین عوامل ۲۳ گانه در رتبه اول قرار دارد. ریشه این گرایش را می‌توان در علایق، باورها و گرایش مردم به مذهب و روحیه دین‌باوری آنها جستجو کرد. تاریخ نشان می‌دهد مردم در نابسامانی‌ها و آشفتگی‌های روزگار به اماکن مذهبی و دینی پناه می‌بردند و اصطلاحاً بست می‌نشستند. این باور همچنان در بین مردم زنده است. چنانکه گفته شد و نتایج نشان داد، پاسخ‌دهندگان بیشتر به دنبال مکانی امن و آرام هستند تا به دنبال خدمات متنوع و منابع غنی. بنابراین، توجه به گرایش‌ها و علایق مذهبی و همچنین اعتمادی که خانواده‌ها به این نوع اماکن دارند،

ایجاد فضاهای مناسب در این اماکن می‌تواند عامل جذب مراجعان و خانواده‌ها برای هدایت فرزندان و اعضای خانواده به کتابخانه و کتابخوانی شود.

در جدول ۳ عامل «ارائه خدمات مشاوره مطالعاتی و پژوهشی» در پایین‌ترین رده قرار دارد. شاید علت اصلی این انتخاب، نوپا بودن این خدمت و اطلاع‌رسانی ناکافی از سوی کتابخانه برای این خدمت جدید باشد. بنابراین، لازم است متصدیان کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی از جمله کتابخانه آستان قدس رضوی برنامه‌ریزی‌هایی هدفمند در جهت رشد خدمات مشاوره مطالعاتی و پژوهشی کنند و به موازات آن اطلاع‌رسانی‌های جامع و کاملی برای نمایش این خدمات انجام و در دستور کار خود قرار دهند.

عامل «شلوغی و ازدحام تالارها» در بالاترین رده موانع جذب قرار دارد. طبق آمار روابط عمومی آستان قدس رضوی، سالانه ۳۰۰ میلیون زائر و مجاور به حرم مطهر امام رضا علیه السلام تشرّف دارند (خبرگزاری جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۹۴). با توجه به تشرّف میلیونی زائر و مجاور و مراجعه درصدهای از این افراد به کتابخانه، بی‌تردید فضا برای این میزان جمعیت، محدود و ناکافی خواهد بود. از طرفی، عامل «ایمنی و امنیت» سبب جذب مخاطبان به خاطر اطمینانی که از فضای مطالعاتی دارند و مراجعه انبوه کاربران می‌شود. به عبارتی، به خاطر امنیت و احساس آرامشی که مراجعان این کتابخانه دارند و از سویی محدودیت فضا و عدم پیش‌بینی فضای مطالعاتی برای این حجم از جمعیت، تضاد و تقابلی را ایجاد کرده است که باید با برنامه‌ریزی و حسن تدبیر کنترل و مدیریت شود. کمبود کتابخانه و فضای مطالعاتی در سطح شهر مشهد نیز باعث شده است تا کتابخانه با قرائت‌خانه اشتباه گرفته شود و دانش‌آموزان و دانشجویان برای انجام تکالیف درسی و شرکت در آزمون‌های درسی و کنکور، به کتابخانه مراجعه و فضا را برای مراجعان واقعی محدود کنند. امید است مدیران کتابخانه برای این موضوع نیز چاره‌جویی کنند.

یافته‌های این پژوهش با یافته‌های «شن» (۲۰۰۶) همسوست. «شن» تأکید دارد، ایجاد محیطی آرام و لذت‌بخش برای گذران اوقات فراغت با طراحی داخلی زیبا برای فضای کتابخانه با نواهای آرام‌بخش باران و پرندگان، همراه با فراهم آوردن امکانات رفاهی

مانند قهوه‌سرا، سالن استراحت و تماشای فیلم و... می‌تواند محیط کتابخانه را به محیط کتابخانه - خانه تبدیل کند و سبب افزایش کاربران از کتابخانه‌ها شود.

محدودیت ورود رایانه همراه (لپ‌تاپ)، نبود تسهیلات معلولان و افراد سالخورده، نبود فضای استراحت مراجعان، شلوغی و ترافیک، پایین بودن سرعت اینترنت، آلودگی صوتی و... موانع و معضلاتی هستند که در رده بعدی جدول ۵ قرار دارند. نتایج مبین این مطلب است که مراجعان به کتابخانه آستان قدس رضوی قبل از دریافت هرگونه خدمت، به دنبال دریافت تسهیلات هستند.

### پیشنهادها

در راستای موضوع پژوهش، پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

۱. سازمان کتابخانه‌ها پژوهشی مستقل برای تطبیق خدمات خود با استانداردهای موجود کتابخانه‌های عمومی انجام دهد تا علاوه بر جذابیت فضا، خدمات نیز استانداردسازی شوند.
۲. اماکن مقدس و مذهبی می‌توانند مکان‌هایی امن و قابل اعتماد برای افراد و خانواده‌ها باشند. بنابراین استفاده از این ظرفیت و ساخت کتابخانه‌ها در این اماکن البته با رعایت سایر مؤلفه‌ها و کنترل عواملی نظیر شلوغی، ترافیک و سروصدا و... پیشنهاد می‌شود.
۳. با توجه به نتایج به دست آمده از پژوهش، «ایمنی و امنیت» بالاترین رتبه را در بین سایر مؤلفه‌ها دارد. بنابراین، مناسب است کتابخانه آستان قدس رضوی برای شناسایی ریشه‌ها و ابعاد گسترده‌تر فردی و اجتماعی این مؤلفه پژوهشی کیفی را انجام دهد.
۴. با توجه به افزایش سطح تحصیلات مراجعان به کتابخانه‌ها، به ویژه مراجعان مقاطع تحصیلات تکمیلی، برای جذب مخاطب بیشتر و کسب رضایت آنان، نیاز به امکانات و تسهیلات بیشتری است. بنابراین، مدیران کتابخانه‌ها باید با



## آینده‌نگری و تأمین بودجه آن را مدیریت کنند.

### منابع

- تاج‌الدینی، اورانوس و علی سادات موسوی (۱۳۸۹). «اضطراب کتابخانه‌ای تبیین رابطه محیط کتابخانه و استرس مراجعه‌کنندگان»، کتاب ماه کلیات، ۷ (۱۵۱)، ۹۴-۹۹.
- \_\_\_\_\_ (۱۳۸۹). «مدیریت امنیت در معماری فضاهای کتابخانه‌ای»، کتاب ماه کلیات، ۵ (۱۴۹)، ۶۴-۶۷.
- حدادیان، علیرضا و دیگران (۱۳۹۱). «پیش شرط‌ها و پیامدهای وفاداری مراجعان کتابخانه‌ها: طراحی الگوی وفاداری مراجعان کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی»، پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۲ (۲)، ۱۳۷-۱۵۸.
- چشمه‌سهرابی، مظفر؛ آرزو رحیم سلمانی و آسیه رحیم سلمانی (۱۳۹۰). تأثیر رنگ در معماری داخلی فضای کتابخانه‌های دانشگاهی، کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱ (۵۳)، ۳۹-۷.
- خبرگزاری جمهوری اسلامی ایران (ایرنا) (۱۳۹۴). تشریف سالانه ۳۰۰ میلیون زائربه حرم مطهر امام رضا (ع)، سیداحمد هاشم‌آبادی. <http://www.irna.ir/fa/News/81567138> / (تاریخ بازبایی: ۱۳۹۵/۰۲/۰۱).
- زندیان، فاطمه؛ ناهید بیات بدافی و فرهنگ فرخی (۱۳۹۰). «میزان انطباق ساختمان و تجهیزات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی عمومی و دانشگاهی شهر زنجان با استانداردهای بین‌المللی برای معلولین جسمی-حرکتی از دیدگاه کارشناس معماری، مسئولان کتابخانه‌ها و معلولین»، مدیریت اطلاعات سلامت، ۸ (۱۸)، ۲۶۵-۲۷۱.
- سلیمان‌زاده، نیره‌السادات؛ اصغر منتظرالقائم و فرشید دانش (۱۳۹۱). «نقش و کارکردهای روان‌شناختی رنگ‌ها در تزئینات معماری اسلامی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی»، کتاب ماه کلیات، ۵ (۱۷۳)، ۵۶-۶۴.
- شاکری، رمضان‌علی (۱۳۶۷). گنج هزارساله: کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی قبل و بعد از انقلاب. مشهد: کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی.
- قزوینی، محمد (۱۳۳۲). بیست مقاله قزوینی، تهران: ابن‌سینا.
- لاهوتی، زهرا؛ عبدالحمید قنبریان و ابراهیم مرادی (۱۳۹۴). «بررسی نقش طبیعت و معماری در رضایتمندی مراجعان کتابخانه. نمونه موردی: شهر ایلام»، فرهنگ ایلام، ۴۶ و ۴۷ (۱۶)، ۹۱-۱۱۴.
- مرادپور، رضا و محمد مهوش (۱۳۹۰). «میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان کتابخانه‌های عمومی استان خراسان شمالی از فضا و معماری کتابخانه‌ها»، تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۳ (۱۷)، ۳۸۱-۴۰۲.
- مرجانی، سیدعباس و دیگران (۱۳۹۳). ارزیابی میزان انطباق ساختمان و تجهیزات کتابخانه‌های وابسته به آستان قدس رضوی با شاخص‌های دهگانه فاکتوربراون از دیدگاه مدیران کتابخانه‌ها، علم اطلاعات و

نسخه‌شناسی، ۳ (۳)، ۱-۱۵.

- مک دونالد، اندریو (۲۰۰۶). ده فرمان بازنگری شده: ویژگی‌های فضای مطلوب در کتابخانه. ترجمه: سیدعباس مرجانی. شمس، ۱۲-۱۳ (۳). بازیابی شده از

- [http://aqr-libjournal.ir/Old/index.php?module=TWArticles&file=index&func=view\\_pubarticles&did=1561&pid=11](http://aqr-libjournal.ir/Old/index.php?module=TWArticles&file=index&func=view_pubarticles&did=1561&pid=11)

- (تاریخ بازیابی: ۲۳/۱۱/۱۳۹۴)

- Bishop, K. & Bauer, P. (2002). Attracting young adults to public libraries: Frances Henne/YALSA/VOYA research grant results. *Journal of Youth Services in Libraries*, 15(2), 36-44.

- Joint Information Systems Committee (JISC) (2006). *Designing Spaces for Effective Learning. A Guide to 21st century learning space design*. London: JISC. <http://www.jisc.ac.uk/uploaded-documents/JISClearningspaces.pdf>

- (تاریخ بازیابی: ۱۰/۱۱/۱۳۹۴)

- Shen, Lan. (2006). *Designing and Implementing Alternative Library Services*. Chinese Librarianship: an International Electronic Journal, 22. URL: <http://www.iclc.us/cliej/cl22shen.htm>. (تاریخ بازیابی: ۰۵/۱۰/۱۳۹۴)

- *Causes and reasons for the non use of public libraries in Germany*. Reading worldwide (2012). Available at:

<http://www.readingworldwide.com/index.php?id=51545> (تاریخ بازیابی: ۲۰/۱۰/۱۳۹۴)