



# Exploring Barriers and Conditions for Attracting Non-users to Iranian Public Libraries

## Mohammad Hassanzadeh

\*Corresponding author, Professor, Knowledge and Information Science, faculty of Management & Economics, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran. E-mail: hasanzadeh@modares.ac.ir

## Hamid Reza Mahmoodi

MSc Student, Knowledge and Information Science, faculty of Management & Economics, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran. E-mail: hamidreza8520@gmail.com

## Emran Ghorbani

M.A., Knowledge and Information Science, faculty of Management & Economics, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran. E-mail: emranghorbani.2014@gmail.com

## Ebrahim Zarei

M.A., Knowledge and Information Science, faculty of Psychology and Educational Sciences, Allameh Tabatabai University, Tehran, Iran. E-mail: ebrahimzarei200@yahoo.com

## Fatemeh Helaliyan Motlagh

M.Sc., knowledge and Information Science, faculty of Management & Economics, Modares University, Tehran, Iran. E-mail: fatemeh\_he2010@yahoo.com

## Fatemeh Hoshidary farahany

M.A., Knowledge and Information Science, faculty of Management & Economics, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran. E-mail: Zhina\_hoshidar@yahoo.com

## Maryam Moghaddami Vayghan

Ph.D. student, Knowledge and Information Science, faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran. E-mail: maryammoghaddami68@gmail.com

## Abstract

**Objective:** Non-users are those who do not go to the library for any reason. Identifying the reasons for not being present and the client's conditions for going to the library has always been a concern for public libraries. This paper seeks to provide insight into the reasons why non-users do not use the library as well as to identify the non-users' conditions to go to the library.

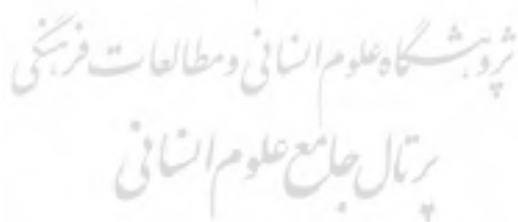
**Methodology:** Results are built on a qualitative user study. Indeed, findings are gained based on Grounded Theory in 3 stages. Data are collected by semi-structured interviews in which 105 non-users from 11 provinces of Iran participated in. Analyzing was started with open encoding. In the next step the open codes are classified and the open codes that had a meaningful relationship are located in the certain categories. Categorizing is continued until recognizing the

axis categories. Eventually, the central class was chosen and relationship of categories was described.

**Findings:** Analyzing interviews generated 64 open codes, 26 sub-categories, 12 categories, and 5 core categories. Among the core categories, the inefficient organization class was chosen as the central class. The findings indicate that the content, facilities, environments and services of library are ineffective. Non-users consider the library as an ineffective organization. They do not go to the library due to ineffectiveness. In addition, poor entity and anti-information environment are other reasons that the non-users pointed to. Nevertheless, they will come to the library if the scope of resources and services would expand and improve. They also expect that the standard structure of the environment and equipment to be observed and tangible in the soul of the library.

**Conclusion:** The subject of the study and the use of the qualitative method express the originality and value of this research. Identifying the reasons for not being present of non-users in the library as well as their conditions to go to the library is helpful in policy making and formulating realistic policies. Cases such as lending time, censorship, lending of friends, frustration, indifference, lack of need, financial problems, inability to study in a public place, reduce study efficiency, low literacy, maladministration, inefficiency of the librarian, cultural weakness of individuals, lack of reading culture are part of the concepts that filled the knowledge gaps related to the reasons of not to visit the library by Iranian non-users. Beyond absorbing non-users to the library, share of public libraries from populations won't persuade policy makers to support more finances and supplement of them and this will mean a deficit for public library system.

**Keywords:** User studies, Non-users, Public libraries, Iran.



## بازدارنده‌ها و شرایط جذب ناکاربران به کتابخانه‌های عمومی ایران

### محمد حسن زاده

\* نویسنده مسئول، استاد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران. رایانامه: hasanzadeh@modares.ac.ir

### حمیدرضا محمودی

دانشجوی کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران. رایانامه: hamidreza8520@gmail.com

### عمران قربانی

کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران. رایانامه: emranghorbani.2014@gmail.com

### ابراهیم زارهی

کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران. رایانامه: ebrahimzarehi200@yahoo.com

### فاطمه هلالیان

کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران. رایانامه: fatemeh\_he2010@yahoo.com

### فاطمه هوشیدری

کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران. رایانامه: zhina\_hoshidar@yahoo.com

### مریم مقدمی

دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران. رایانامه: maryammoghadami68@gmail.com

## چکیده

**زمینه و هدف:** ناکاربران کسانی هستند که به هر دلیلی به کتابخانه مراجعه نمی‌کنند. شناخت دلایل عدم مراجعه و شروط مشتری برای مراجعه، همواره یکی از دغدغه‌های سازمان‌های خدماتی بوده است. هدف از انجام این پژوهش، شناسایی دلایل عدم مراجعه و شروط ناکاربران برای مراجعه به کتابخانه‌های عمومی ایران است.

**روش:** این پژوهش، کیفی است. جهت گردآوری داده‌ها از روش مصاحبه ساختاریافته استفاده شد. نظریه زمینه‌ای مبنای این پژوهش بود و اطلاعات خام حاصل از مصاحبه‌ها طی ۳ مرحله کدگذاری شد. جهت کدگذاری داده‌ها نرم‌افزار مکس کیودا به کار گرفته شد. ۱۰۵ ناکاربر از ۱۱ استان جامعه آماری این پژوهش را تشکیل دادند.

**یافته‌ها:** حاصل تحلیل مصاحبه‌ها، ۶۴ کد باز، ۲۶ زیرطبقه، ۱۲ طبقه و ۵ طبقه محوری بود. از میان طبقات محوری، طبقه سازمان ناکارآمد به عنوان طبقه مرکزی انتخاب شد. یافته‌ها نشان داد ناکاربران، محتوا، امکانات و محیط و خدمات کتابخانه ناکارآمد است. همین موارد کافی است تا ناکاربران کتابخانه را سازمانی ناکارآمد تلقی کرده و ناکارآمدی را دلیلی برای عدم مراجعه به کتابخانه عنوان کنند. علاوه بر این، موجودیت ضعیف و محیط اطلاع‌گیز از دیگر دلایلی است که ناکاربران به آن اشاره کردند. ناکاربران برای مراجعه به کتابخانه شروطی دارند؛ آن‌ها زمانی به کتابخانه خواهند آمد که گستره منابع و خدمات کتابخانه بهبود و توسعه یابد و همچنین ساختار استاندارد محیطی - امکاناتی بر کتابخانه حاکم شود.

**اصالت/ارزش:** موضوع مورد مطالعه و استفاده از روش کیفی، بیانگر اصالت و ارزش این پژوهش است. شناسایی دلایل عدم مراجعه و شروط ناکاربران برای مراجعه به کتابخانه، کمک شایانی به سیاست‌گذاری و تدوین خط‌مشی‌های واقع‌بینانه می‌کند.

**کلیدواژه‌ها:** مطالعات کاربر، ناکاربران، کتابخانه عمومی، ایران.

کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی

کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۳۹۹، دوره ۲۳، شماره ۲، شماره پیاپی ۹۰، صص ۱۳۷-۱۶۵.

تاریخ ارسال: ۹۸/۱۰/۲۹ - تاریخ پذیرش: ۹۸/۱۱/۳۰

## مقدمه

جذب حداکثری مشتری همواره یکی از دغدغه‌های بزرگ سازمان‌های خدماتی بوده است. کتابخانه عمومی به عنوان سازمانی خدمت‌رسان نیز از این قاعده مستثنی نیست. جامعه‌ای که کتابخانه عمومی به آن خدمت می‌کند جامعه عمومی است. در این میان، ناکاربران از جایگاه مهمی برخوردار هستند. توجه به انتظارات کاربران از یک سو، زمینه‌های ارتقاء خدمات را فراهم می‌کند؛ از سوی دیگر، جلب رضایت آن‌ها موجبات جذب آن‌ها به کتابخانه‌های عمومی خواهد شد. کاربر فردی است که با سازمانی در تعامل است و از خدمات آن به منظور رفع نیازهایش استفاده می‌کند. شاید فردی جزء کاربران کتابخانه باشد؛ اگر باشد که تکلیف کتابخانه در قبال وی معلوم است؛ اما اگر به هر دلیلی فرد کاربر کتابخانه نباشد، چه؟! دونا فلچر<sup>۱</sup> (۲۰۱۹) تعریفی اجمالی و نیم‌رخ از ناکاربران کتابخانه عمومی ارائه می‌کند. به اعتقاد فلچر آن دسته از افراد که به هر دلیلی به کتابخانه مراجعه نمی‌کنند یا حتی گاهی به کتابخانه مراجعه می‌کنند اما از خدمات آن استفاده نمی‌کنند ناکاربر به حساب می‌آیند؛ به طور مثال، والدینی هستند که فرزندشان کاربر کتابخانه است؛ آن‌ها شاید هر روز فرزندشان را تا کتابخانه همراهی کنند اما خودشان از خدمات کتابخانه استفاده نکنند. دانستن دلیل عدم مراجعه ناکاربران به کتابخانه و همچنین شروط آن‌ها برای مراجعه، راه را برای جذب حداکثری مخاطب هموار خواهد کرد.

جذب حداکثری مخاطبان (کاربر و ناکاربر به طور توأمان)، می‌تواند مهر تأییدی بر مقبولیت اجتماعی کتابخانه باشد. هر ناکاربر به نوعی کاربر بالقوه محسوب می‌شود، بنابراین شناسایی دلایل عدم مراجعه و شروط ناکاربران برای مراجعه به کتابخانه می‌تواند زمینه‌ساز جذب حداکثری مخاطب و متعاقباً، مقبولیت اجتماعی کتابخانه شود.

## بیان مسئله و مرور پیشینه‌ها

دنیای کنونی دنیای رقابت است؛ رقابت بر سر جذب مشتریان بالقوه و حفظ کردن مشتریان بالفعل. موفقیت سازمان‌ها و نهادهای خدماتی در گرو شناخت مشتری و نیازهای آن‌هاست. سازمانی می‌تواند در عرصه رقابت، از سایر رقبا پیشی بگیرد که مشتریان و خواسته‌های آن‌ها را به دقت بشناسد (رولی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶). ناکاربران بخشی از مشتریان بالقوه کتابخانه هستند. ناکاربر کسی است که به دلایل مختلف به کتابخانه مراجعه نمی‌کند (فلچر، ۲۰۱۹).

1. Donna fletcher

2. Rowley

ناکاربران کتابخانه عمومی به عنوان بخشی از جامعه، بنا به دلایلی از مراجعه به کتابخانه خودداری می‌کنند. برخی از ناکاربران نیز برای مراجعه به کتابخانه عمومی شروطی دارند. شناسایی نکردن علل عدم مراجعه ناکاربران و همچنین شروط ایشان برای مراجعه به کتابخانه عمومی به منزله از دست دادن بخشی از مخاطبان است. این موضوع می‌تواند زنجیره‌ای زیان‌بار را به دنبال داشته باشد. زمانی که ناکاربر به کتابخانه مراجعه نکند افزایش مشکلات فرهنگی، آموزشی و اجتماعی محتمل خواهد بود؛ چرا که ناکاربران بخشی از جامعه هستند. همان‌طور که در حال حاضر فرهنگ پایین مطالعه، مصداق بارز مشکلات فرهنگی است که قسمتی از آن به عدم مراجعه ناکاربران به کتابخانه عمومی گره خورده است.

محبوب (۱۳۹۱) سرانه مطالعه را ۱۵ دقیقه در روز تخمین زد که این یافته مؤید فرهنگ پایین مطالعه در ایران است. علاوه بر این، بدیهی است سازمانی که مشتری و مخاطب نداشته باشد در نظر مردم سازمانی ناکارآمد تلقی خواهد شد. به عبارت دیگر، عدم مراجعه افراد اعم از کاربر و ناکاربر به کتابخانه، عدم مقبولیت اجتماعی کتابخانه را به ذهن متبادر می‌سازد. بنابراین شناسایی دلایل عدم مراجعه ناکاربر به کتابخانه و همچنین آگاهی از این که ناکاربران چه شروطی برای مراجعه کردن به کتابخانه دارند، گذرگاهی برای نیل به موفقیت و مقبولیت اجتماعی کتابخانه است.

در این پژوهش به دنبال شناسایی دلایل عدم مراجعه و همچنین شروط ناکاربر برای مراجعه به کتابخانه هستیم. در پژوهش‌های پیشین تمرکز بر ناکاربران به عنوان بخشی از جامعه، مغفول مانده است. اکثر پژوهش‌های قبلی بر کاربر تمرکز داشته‌اند و پژوهش‌های ناچیزی در زمینه ناکاربران کتابخانه عمومی انجام شده است، بنابراین در این باب همچنان خلأ دانشی احساس می‌شود.

در این پژوهش سعی شده است که با توجه و تمرکز صرف بر ناکاربران کتابخانه‌های عمومی دلایل عدم مراجعه و شروط ایشان برای مراجعه به کتابخانه کشف شود. در ادامه مؤلفه‌های مورد مطالعه این پژوهش در قالب جدول ارائه و متعاقب آن به تعدادی از پژوهش‌های پیشین اشاره شده است. لازم به ذکر است با توجه به این که پرسش‌های اصلی این پژوهش به یکدیگر گره خورده‌اند مؤلفه‌های مربوط به پرسش اول و دوم قابل تفکیک نبود؛ بنابراین تمام مؤلفه‌های زیر به اقتضای زمان و تناسب موقعیت، در قالب پرسش‌هایی جداگانه از مصاحبه‌شونده پرسیده می‌شد.

## جدول ۱. مؤلفه‌های مورد مطالعه این پژوهش

مؤلفه‌ها	گویه‌ها
محتوا	تازگی تنوع کیفیت تعدد و کثرت
خدمات	کیفیت تنوع هزینه
امکانات و تجهیزات	مدرن بودن کیفیت
منابع انسانی	جنبه‌های شخصیتی-رفتاری جنبه‌های مدیریتی سواد و دانش فنی
ساختمان	مدرن بودن موقعیت مکانی دسترس پذیری
محیط داخلی	مطبوع بودن آرام بودن جذابیت
مشکلات شخصی	کمبود زمان ناآگاهی از خدمات و منابع کتابخانه مشغله کاری
منابع اطلاعاتی دیگر	اینترنت کتابفروشی‌ها رسانه‌های ارتباطی

مجید، علی انور و آیزنشتز<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) در پژوهشی پیمایشی عوامل مؤثر بر شکل‌گیری ادراکات کاربران در مورد اثربخشی کتابخانه را بررسی کردند. پرسش‌نامه‌ای میان ۵ کتابخانه بزرگ کشاورزی توزیع شد. نتایج نشان داد کفایت و تناسب مجموعه‌ها، خدمات و تسهیلات به شدت با درک کاربر از اثربخشی کتابخانه رابطه دارد. محل مناسب کتابخانه، دخالت کاربران در انتخاب مواد، مشارکت در برنامه‌های آموزشی، زمینه سوابق کتابداران و متخصصین کتابخانه و کمک‌رسانی به موقع کتابدار هنگام استفاده از منابع و تسهیلات از جمله عواملی است که به طور مثبت بر درک کاربر از اثربخشی کتابخانه تأثیر می‌گذارند.

برادی رابرتسون و کرونین<sup>۲</sup>، (۲۰۰۱)؛ کرونین، برادی و هانت<sup>۳</sup> (۲۰۰۴) طی پژوهش‌هایی، اشتیاق کاربران به بازگشت به کتابخانه را بررسی کردند. نتایج حاکی از آن بود که بین اشتیاق به بازگشت به کتابخانه و

1. Eisenschitz

2. Brady, Robertson &amp; Robertson

3. Hult

رضایت و وفاداری رابطه تنگاتنگی وجود دارد. زمانی که کتابخانه مراجعانی داشته باشد که از خدمات رضایت داشته باشند همین رضایت موجب وفاداری آن مراجعان خواهد شد. رضایت و وفاداری مراجعان از کتابخانه، فرایند توسعه پایدار را تسریع بخشیده و تسهیل می‌کند.

فرناندز آردول و دیگران<sup>۱</sup> (۲۰۱۸) طی پژوهشی پیمایشی به منظور طراحی دوباره خدمات کتابخانه، ادراکات و تصورات ناکاربران ایالت کاتالونیا از کتابخانه و کتابدار را واکاوی کردند. آن‌ها دریافتند که تصویر کتابخانه و کتابداران نزد ناکاربران کاتالونیا تصویری مطلوب است. با این حال یک سوم ناکاربران اذعان داشتند که انگیزه‌ای برای بازدید از کتابخانه ندارند. ۸۱ درصد از ناکاربران، در حقیقت، کاربران سابق کتابخانه بودند که در سال اخیر به کتابخانه مراجعه نکرده بودند. شواهد نشان داد افراد پس از اتمام دوران تحصیلشان دیگر به کتابخانه مراجعه نمی‌کنند. ۱۹ درصد دیگر افرادی بودند که از نظر سنی در طیف افراد مسن یا از نظر تحصیلی در طیف افراد کم سواد قرار داشتند، به عبارت دیگر افرادی که هیچ‌گاه به کتابخانه مراجعه نکرده بودند یا سن‌شان بالا بود یا سطح سوادشان پایین بود.

برتی، آتیسو و آساره‌کی‌یره<sup>۲</sup> (۲۰۱۸) پژوهشی به دنبال شناسایی دلایل عدم استفاده از خدمات و منابع کتابخانه بودند. جامعه آماری متشکل از اعضای هیئت علمی دانشگاه علم و فناوری کوامه نکورمه بود. از بین ۱۰۱۸ نفر از اعضای هیئت علمی تنها ۵۶ ناکاربر شناسایی شدند. پرسش‌نامه‌ای میان ناکاربران توزیع شد و نتایج نشان داد افراد عمدتاً نیازی به منابع کتابخانه نداشتند چرا که نیازهایشان را از طرق مختلف نظیر اینترنت و کتاب‌های الکترونیکی برطرف می‌کردند. دلایل عدم استفاده از خدمات نیز به نداشتن زمان کافی و مشکلات شخصی، ناخوشایند بودن کتابخانه، نیاز نداشتن به کتابخانه و مشکلات پیدا کردن کتاب در کتابخانه برمی‌گشت. پیشنهاد برتی و همکارانش این بود که مسئولان، فضای کتابخانه را مطابق با خواسته‌های کاربر طراحی کنند و خدمات و منابع دلخواه افراد را به مجموعه‌شان اضافه کنند.

حدادیان و دیگران (۱۳۹۱) با هدف طراحی الگوی وفاداری کاربران مراجعان کتابخانه آستان قدس رضوی پژوهشی پیمایشی انجام دادند. پرسش‌نامه میان ۳۸۴ نفر از مراجعان توزیع شد. داده‌ها با استفاده از الگویابی معادلات ساختاری تحلیل شد. یافته‌ها نشان داد کیفیت درک‌شده بر رضایت مراجعه‌کننده اثر می‌گذارد. علاوه بر این ارتباطات بر وفاداری مراجعان اثر می‌گذارد. رضایت بر وفاداری کاربر و کیفیت درک‌شده بر قصد مراجعه مجدد اثر می‌گذارد. افزون بر این، وفاداری باعث می‌شود افراد کتابخانه آستان قدس رضوی را به دیگر کتابخانه‌ها ترجیح دهند.

1. Fernández-Ardèvol

2. Borteye, Atiso & Asare-kyire

لاهوتی، قنبریان و مرادی (۱۳۹۴) در پژوهشی توصیفی- پیمایشی نقش طبیعت و معماری در رضایتمندی مراجعان کتابخانه‌های شهر ایلام را مورد بررسی قرار دادند. یافته‌ها نشان داد بین میزان رضایتمندی مراجعان و مؤلفه‌های معماری و طبیعت رابطه معنی‌داری وجود دارد.

فخارطیسی (۱۳۹۶) در پژوهشی پیمایشی، عوامل مؤثر بر اشتیاق بازگشت به کتابخانه را از دید کودکان و نوجوانان کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد مورد مذاقه قرار داد. نتایج حاکی از آن بود که اشتیاق بازگشت به کتابخانه متأثر از رفتار کتابدار، استفاده از سالن مطالعه، انگیزه‌های درونی، تأثیرگذاری محیط و امکانات رفاهی و منابع اطلاعاتی است. رفتار کتابدار بیش از سایر عوامل بر اشتیاق افراد برای بازگشت به کتابخانه اثر می‌گذارد.

مظلوم، سلطانی و سلطانی‌نژاد (۱۳۹۶) به بررسی تأثیر خدمات ارائه‌شده بر ارزش ادراک‌شده، رضایت و وفاداری کاربران کتابخانه‌های رشت پرداختند. یافته‌ها نشانگر این بود که ارزش ادراک‌شده کاربران از خدمات ارائه‌شده موجب احساس رضایت و وفاداری کاربران شده و احتمال بازگشت کاربر را افزایش می‌دهد. نتایج آزمون همبستگی نشان داد ارتباط مستقیم و معنی‌داری میان ارزش ادراک‌شده و وفاداری کاربران وجود ندارد. همچنین رابطه مثبتی میان خدمات ارائه‌شده نظیر منابع الکترونیکی، نشریات چاپی و محیط کتابخانه و ارزش ادراک‌شده وجود دارد. ضمن این که رابطه‌ای میان خدمات ارائه‌شده فوق و رضایت وجود ندارد.

## جدول ۲. جمع بندی پژوهش‌های پیشین از نظر موضوع، روش، ابزار و جامعه

موضوع	روش پژوهش	ابزار گردآوری	جامعه (بافت پژوهش)
بررسی ادراکات کاربر از تأثیر کتابخانه	پیمایشی-توصیفی	پرسش‌نامه	متخصصان و کارشناسان ۵ مؤسسه بزرگ کشاورزی در مالزی
بررسی دلایل عدم استفاده از خدمات و منابع کتابخانه	پیمایشی-توصیفی	پرسش‌نامه	اعضای هیئت علمی دانشگاه کوامه نکروما
بررسی تصویر کتابدار و کتابخانه در نزد ناکاربران	پیمایشی-توصیفی	پرسش‌نامه	ناکاربران بالای ۱۵ سال کاتالونیا
طراحی الگوی وفاداری کاربر	پیمایشی-توصیفی	پرسش‌نامه	مراجعان کتابخانه آستان قدس رضوی
بررسی نقش طبیعت و معماری در رضایتمندی مراجعان	پیمایشی-توصیفی	پرسش‌نامه	مراجعان کتابخانه‌های شهر ایلام
بررسی عوامل مؤثر بر اشتیاق بازگشت به کتابخانه	پیمایشی-توصیفی	پرسش‌نامه	کودکان و نوجوانان عضو کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد
بررسی تأثیر خدمات ارائه شده بر ارزش ادراک‌شده، رضایت و وفاداری کاربران	پیمایشی-توصیفی	پرسش‌نامه	کاربران کتابخانه‌های رشت



## استنتاج از پیشینه

واکاوی پژوهش‌های پیشین حاکی از آن است که دلایل عدم مراجعه و شرایط مراجعه به کتابخانه از نظرها دور مانده است. اکثر محققان روش پیمایشی- توصیفی را مورد استفاده قرار داده‌اند و ابزار گردآوری آن‌ها پرسش‌نامه بوده است؛ به عبارت دیگر رویکرد پژوهشگران قبلی رویکردی کمی بوده است. همچنین بررسی بافت پژوهش نشان می‌دهد که ناکاربران کتابخانه‌های عمومی کمتر مورد توجه قرار گرفته‌اند. وضعیت ذکر شده ایجاب می‌کند که پژوهشی با رویکرد، ابزار، بافت و موضوع متفاوت صورت بگیرد. بنابراین در پژوهش حاضر، با رویکردی کیفی و به کمک مصاحبه، دلایل عدم مراجعه و شرایط جذب ناکاربران کتابخانه‌های عمومی مورد بررسی قرار گرفته است.

از مرور پیشینه‌ها چنین برمی‌آید که عواملی مختلفی بر ادراکات مراجعان در مورد اثربخشی کتابخانه اثر می‌گذارد. محیط کتابخانه، مکان مناسب کتابخانه، دسترس‌پذیری کتابخانه، کمک‌رسانی کتابدار برای استفاده از منابع و تسهیلات، میزان تخصص کتابدار، کیفیت منابع و امکانات رفاهی از جمله مواردی است که ادراکات مراجعان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. افراد به دلایلی مختلفی مانند بی‌نیازی از منابع کتابخانه، نداشتن زمان کافی، برطرف کردن نیازهای اطلاعاتی از طریق اینترنت و منابع دیجیتال و ناخوشایندی کتابخانه به آن مراجعه نمی‌کنند. توجه به موارد مذکور می‌تواند موجبات رضایت، وفاداری و مراجعه مجدد افراد به کتابخانه را فراهم آورد. در این پژوهش برآنیم تا با رویکردی کیفی، دلایل عدم مراجعه و همچنین شروط ناکاربر برای مراجعه به کتابخانه را شناسایی کنیم.

## اهداف و پرسش‌ها

هدف اصلی این پژوهش شناسایی دلایل عدم مراجعه و شروط مراجعه ناکاربران ایرانی بوده است. با توجه به هدف مزبور، پرسش‌هایی که این پژوهش به دنبال پاسخگویی آن‌هاست عبارتند از:

۱. ناکاربران به چه دلایلی به کتابخانه مراجعه نمی‌کنند؟
۲. ناکاربران در چه صورتی به کتابخانه مراجعه خواهند کرد؟

## روش‌شناسی

پژوهش حاضر، پژوهشی کیفی است که با اتکاء بر نظریه زمینه‌ای انجام شده است. به باور اشتراوس و کوربین<sup>۱</sup> (۱۳۸۵)، با کمک نظریه زمینه‌ای می‌توان با پروراندن داده‌های خام به نظریه‌ای جدید دست یافت. منصوریان (۲۰۰۶) نظریه زمینه‌ای را روشی استقرایی می‌داند که به وسیله آن می‌توان از داده‌های واقعی نظریه‌ای استخراج کرد. این روش با ماهیت پژوهش‌های علم اطلاعات و دانش‌شناسی سازگار است.

نظریه زمینه‌ای روشی سه مرحله‌ای است. پژوهشگر برای تولید نظریه باید داده‌های گردآوری شده را از ۳ فیلتر کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی عبور دهد (گلیزر<sup>۲</sup> و اشتراوس، ۱۹۶۷). در پژوهش‌هایی که با رویکرد کیفی و با کمک روش نظریه زمینه‌ای انجام می‌شود، نمونه‌گیری وابسته به اشباع مفاهیم است (گلیزر، ۱۹۹۸؛ ساوندرس<sup>۳</sup> و دیگران، ۲۰۱۸). از لحظه شروع گردآوری اطلاعات تا انتهای پژوهش، با کمک تکنیک مقایسه مداوم، داده‌ها با یکدیگر مقایسه می‌شوند تا اشکالی در مقوله‌بندی پیش نیاید (اشتراوس و کوربین، ۱۹۹۰).

به منظور گردآوری اطلاعات از روش مصاحبه نیمه‌ساختار یافته<sup>۴</sup> استفاده شد. برای نمونه‌گیری روش نمونه‌گیری نظری مورد استفاده قرار گرفت. در این روش، همزمان با گردآوری اطلاعات اولیه، تحلیل اطلاعات، دسته‌بندی و تم‌بندی انجام می‌شود. نمونه‌گیری و جمع‌آوری اطلاعات تا زمان اشباع مفاهیم و دریافت اطلاعات تکراری ادامه می‌یابد. این روش معمولاً برای ساختن نظریه‌های تفسیری مورد استفاده قرار می‌گیرد. پژوهشگر در این روش همزمان که تئوری کامل می‌شود نمونه‌ها را انتخاب می‌کند (جلالی، ۱۳۹۱). به منظور صرفه‌جویی در زمان و هزینه با افراد در دسترس مصاحبه صورت می‌گرفت. مصاحبه‌ها به صورتی بود که توازن جنسیتی و سنی رعایت شود. جهت کدگذاری داده‌ها از نرم‌افزار مکس کیودا استفاده شد. ناکاربران استان‌های آذربایجان شرقی، اهواز، ایلام، بوشهر، تهران، چهارمحال و بختیاری، خراسان رضوی، خراسان جنوبی، کرج، کردستان و کرمانشاه در مصاحبه شرکت کردند. مصاحبه شونده‌گان بر حسب مدرک تحصیلی، نوسواد و کم سواد، در حال تحصیل، دیپلم، فوق دیپلم، لیسانس، و فوق لیسانس و بر حسب شغل، دانش آموز، دانشجو، کارمند، شغل آزاد، خانه‌دار و کارمند را شامل می‌شدند. مصاحبه‌ها در اماکن عمومی نظیر مساجد، فروشگاه‌ها و غیره انجام شد.

1. Straus & Corbin

2. Glaser

3. Saunders

4. Semi-structural interview

### نمونه ای از تحلیل مصاحبه‌ها

تحلیل مصاحبه‌ها بدین صورت بود که پس از گردآوری اطلاعات، پژوهشگر متن هر مصاحبه را به دقت بررسی کرد. در مرحله اول، هر واژه‌ای که ربط موضوعی داشت به عنوان کد باز کدگذاری می‌شد. در این مرحله هیچ محدودیتی وجود نداشت و هر واژه‌ای که کوچکترین ربطی به موضوع پژوهش داشت به عنوان کد باز کدگذاری شد. این عمل برای تمام مصاحبه‌ها انجام می‌شد و بنابراین فرکانس بعضی از واژه‌ها و کدها چشمگیر بود. در ادامه کدهای باز با یکدیگر مقایسه شدند و فرکانس‌ها کنترل شد و افزونگی‌ها به حداقل رسید. به عبارت دیگر، تمام مترادفات حذف می‌شدند و یک کد که نسبت به سایر کدهای مترادف و مشابه ارجحیت نگارشی داشت به عنوان کد باز وارد مرحله دوم می‌شد. در مرحله دوم مقایسه مداوم میان کدها صورت گرفت و تمام کدهایی که ربط موضوعی داشتند دسته‌بندی می‌شدند. به عبارت معادل، هر دو یا  $n$  کد باز که با یکدیگر همپوشانی موضوعی داشتند روی یک محور قرار می‌گرفتند. گاهی نیز یک کد باز در هیچ دسته‌ای قرار نمی‌گرفت. در این حالت اگر بار معنایی آن کد و همچنین ربط موضوعی آن قابل توجه بود آن کد به تنهایی وارد مرحله دوم می‌شد. در غیر این صورت، کد مربوطه از جریان پژوهش حذف می‌شد. در ادامه برای هر محور نامی انتخاب می‌شد. این نام گاهی می‌توانست ملموس و حقیقی و گاهی انتزاعی باشد. لازم به ذکر است به منظور تسهیل دستیابی به کدهای محوری، کدهای باز در زیر طبقاتی قرار گرفتند. بدین صورت که کدهایی با یکدیگر قرابت موضوعی داشتند در یک زیرطبقه قرار می‌گرفتند. سپس این تقسیم‌بندی در مورد زیرطبقات نیز اعمال می‌شد و هر دو یا چند زیر طبقه در یک طبقه قرار می‌گرفت. در نهایت طبقات به دست آمده روی محورهایی قرار می‌گرفتند. قرار دادن کدهای باز در زیر طبقات و متعاقب آن قرار دادن زیر طبقات در طبقات به منظور تسهیل دستیابی به کدهای محوری صورت گرفت. در مرحله پایانی از میان کدهای محوری، کدی که تمام روند پژوهش و تمام اتفاقات حول آن می‌توانست توصیف شود به عنوان کد انتخابی شناخته می‌شد. در ذیل نمونه‌ای تحلیل ارائه شده است:

یکی از ناکاربران تبریزی در پاسخ به این که چرا به کتابخانه مراجعه نمی‌کنید مدعی شد که چون «فضای کتابخانه را دوست ندارم و کتاب‌هایش جالب نیست». در مرحله اول «فضای کتابخانه» و «جالب نبودن کتاب‌ها» به عنوان کد باز شناسایی شد. سایر مصاحبه‌ها نیز تحلیل شد و هر کد باز با کدهایی که مترادف آن بودند مقایسه می‌شد. در نهایت کدی که از نظر نگارشی ارجحیت داشت به عنوان کد باز انتخاب می‌شد. به طور مثال، ترجیح پژوهشگر بر این بود که از میان کلمات «جالب نبودن کتاب‌ها» و «منابع نامناسب»، مورد دوم را به عنوان کد باز وارد جریان پژوهش کند؛ چرا که منابع نامناسب اصطلاحی است که جالب نبودن کتاب‌ها را نیز پوشش می‌دهد. در مرحله بعد کد «منابع نامناسب» با کدی دیگر که نزدیکی

موضوعی داشت در یک دسته قرار گرفت. یکی از ناکاربران کرمانشاهی مدعی شده بود که «اعمال سانسور» یکی از دلایل عدم مراجعه وی به کتابخانه بوده است. از نظر پژوهشگر این مورد نیز می‌توانست کدباز در نظر گرفته شود. با دقت در کدهای «منابع نامناسب» و «اعمال سانسور» می‌توان متوجه ربط و قرابت موضوعی آن‌ها شد. بنابراین کدهای مذکور در زیرطبقه «انتخاب نامناسب» قرار گرفتند. در مرحله بعد زیرطبقات با یکدیگر مقایسه شدند. زیرطبقه «غیر روزآمدی» زیرطبقه‌ای بود که دقیقاً به محتوا و منابع کتابخانه‌ای اشاره داشت. بنابراین ارتباط زیرطبقات «انتخاب نامناسب» و «غیر روزآمدی» پژوهشگر را مجاب کرد که طبقه‌ای تحت عنوان «محتوای ناکارآمد» تشکیل دهد. به عبارت دیگر دو زیر طبقه مذکور وارد یک طبقه شدند. در مرحله بعد طبقات با یکدیگر مقایسه شدند. طبقات «محیط و خدمات ناکارآمد»، «محتوای ناکارآمد» و «امکانات ناکارآمد» در صورتی که تجمیع شوند می‌توانند «سازمان ناکارآمد» را به ذهن متبادر سازند. بنابراین طبقات مذکور در طبقه محوری «سازمان ناکارآمد» قرار گرفتند.

## یافته‌ها

از مجموع ۱۰۵ مصاحبه‌ای که با ناکاربران صورت گرفت تعداد ۱۶۷۹ کد اولیه به دست آمد که پس از مرور، تطبیق و حذف موارد تکراری تعداد کدها ابتدا به ۲۷۰ و سپس به ۱۲۳ کد کاهش یافت. به عنوان نمونه، جدول ذیل نشانگر مفاهیم کشف شده از ۳ مصاحبه مربوط به استان آذربایجان شرقی است. پرسش: من به کتابخانه عمومی مراجعه نمی‌کنم چون ...

جدول ۳. بخشی از کدهای باز حاصل از ۳ مصاحبه استان تبریز

کدهای باز	پاسخ‌های مصاحبه شونده
مشغله کاری کمبود امکانات	وقت ندارم - کتابخانه‌ها هم امکانات زیادی نداره و حتماً باید عضو بشیم و دنگ و فنگ زیادی داره
منابع نامناسب عدم جذابیت فضای کتابخانه	فضا شو دوس ندارم - کتاب‌هاش هم جالب نیست
مشغله کاری مشکلات مالی	وقت ندارم - مشکلات اقتصادی دارم

حاصل مقوله‌بندی کدهای اولیه ۲۶ زیرطبقه بود که در ۱۲ طبقه جای گرفتند. از مقوله‌بندی ۱۲ طبقه، ۵ طبقه محوری به دست آمد.

جدول ۴. تعداد کل کدها و طبقات به دست آمده

کدهای باز	زیر طبقات	طبقات	طبقات محوری
۶۴	۲۶	۱۲	۵

### کدگذاری باز

اولین مرحله نظریه زمینه‌ای، مرحله کدگذاری باز است. در این پژوهش، ابتدا فایل‌های صوتی به فایل متنی تبدیل شد. سپس به منظور اشراف یافتن بر اطلاعات گردآوری شده، فایل‌های متنی چندمرتب‌خوانده شد. در هر بار خواندن، هر واژه یا عبارتی که بار معنایی داشت به عنوان یک کد در نظر گرفته می‌شد. با توجه به این که در مرحله کدگذاری باز هیچ محدودیتی وجود ندارد احتمالاً تعداد زیادی کد به دست می‌آید. در این پژوهش پس از انجام ۱۰۵ مصاحبه، ۱۶۷۹ کد باز یا کد اولیه به دست آمد. با هر بار مرور متون، تشابهات میان کدها مقایسه می‌شد. با تلفیق کدهایی که قرابت معنایی داشتند تعداد کدهای باز یا کدهای اولیه ابتدا به ۱۲۳ و سپس به ۶۴ عدد تقلیل یافت. این ۶۴ کد طی فرایند مقوله‌بندی در ۲۶ زیر طبقه قرار گرفتند. روند مقوله‌بندی برای این ۲۶ زیر طبقه نیز پیگیری و اجرا شد. در پایان مرحله کدگذاری باز ۱۲ طبقه به دست آمد. انتخاب کد محوری از میان ۱۲ کد به مراتب ساده‌تر از انتخاب از میان ۶۴ کد است.

### کدگذاری محوری

کدهای باز حاصل از مرحله کدگذاری باز، انبوهی از اطلاعات هستند که به کلافی سر در گم می‌ماند. این کدها طی مرحله کدگذاری محوری مقوله‌بندی می‌شوند. یعنی کدهایی که اشتراکات معنایی دارند در طبقاتی قرار می‌گیرند و برای طبقه نام مشخصی در نظر گرفته می‌شود. از میان مقولات یک مقوله به عنوان محور انتخاب می‌شود. به عبارت دیگر هر کد محوری چند کد باز را پوشش می‌دهد. (اشتراوس و کوربین، ۱۹۹۰؛ کوربین و اشتراوس، ۲۰۰۸).

در این مرحله نیز مقایسه مداوم اعمال شد و طبقات مشابه با یکدیگر تلفیق و طبقات جدیدی تشکیل می‌شد. در صورتی که طبقه‌ای با سایر طبقات، اشتراک معنایی نداشت و از طرفی بار مفهومی طبقه به اندازه کافی سنگین بود، آن طبقه به عنوان طبقه محوری وارد مرحله بعد می‌شد. در پایان مرحله طبقات محوری سازمان‌ناکارآمد، موجودیت ضعیف، محیط اطلاع‌گریز، بهبود و توسعه گستره منابع و خدمات و ساختار استاندارد محیطی - امکاناتی به دست آمد.

### کدگذاری انتخابی

برای تکوین نظریه‌ای توصیفی مبتنی بر نظریه زمینه‌ای، باید از میان طبقات محوری طبقه‌ای را انتخاب کرد. طبقه‌ای که مرکزیت داشته باشد و به نحوی رابط سایر مقولات باشد (پولیت و بک<sup>۱</sup>، ۲۰۱۶). از میان طبقات محوری، طبقه سازمان ناکارآمد قدرت بیشتری برای تبیین روابط میان مقولات را دارا می‌باشد. سازمان ناکارآمد سازمانی است که از نظر ناکاربران موجودیتی ضعیف به حساب می‌آید. از آنجا که کتابخانه محیطی اطلاعاتی است بنابراین باید محیطی اطلاع‌پذیر داشته باشد نه محیطی اطلاع‌گریز. همین ناکارآمدی، ضعف نهادی و اطلاع‌گریز دلیلی برای عدم مراجعه ناکاربر به کتابخانه است. زمانی کتابخانه می‌تواند از تلقی ناکاربران مبنی بر ناکارآمدی مبرا شود که منابع و خدمات آن به اندازه کافی بهبود و توسعه یابد. علاوه بر این ناکاربران زمانی کتابخانه را سازمان ناکارآمد تلقی نخواهند کرد که ساختار محیطی و امکانات کتابخانه از استانداردی واحد تبعیت کند.

### پاسخ به پرسش‌ها

پرسش ۱. ناکاربران به چه دلایلی به کتابخانه مراجعه نمی‌کنند؟

تم اصلی ۱: سازمان ناکارآمد

از نظر ناکاربران، محیط و خدمات، امکانات و محتوایی که کتابخانه در اختیار مراجعان قرار می‌دهد از مطلوبیت کافی برخوردار نیست و ناکارآمدی این موارد ناکارآمدی سازمان را در پی دارد. ناکاربران اذعان کردند فضای کتابخانه به چند دلیل کسل‌کننده است و عواملی باعث برهم زدن تمرکز افراد می‌شود. باید به این بازدارنده‌ها، خدمات ناکافی را نیز اضافه کرد. فضای کتابخانه برای ناکاربران جذابیت ندارد و سکوت آن برای برخی افراد کسل‌کننده است. یکی از ناکاربران یزدی اذعان کرد کتابخانه از نظر ظاهری و خدماتی جذابیت ندارد و ساختمان آن نیز جالب به نظر نمی‌رسد. تعدادی از ناکاربران، شلوغی کتابخانه را عامل برهم زدن تمرکز می‌دانند. آن‌ها همچنین به استرس‌زا بودن محیط کتابخانه تأکید کردند و معتقدند شلوغی و استرس‌زا بودن کتابخانه، تمرکز را از افراد سلب می‌کند. یکی از ناکاربران مشهدی به صراحت دلیل عدم مراجعه خود به کتابخانه را شلوغی بیش از حد می‌دانست و گفت در صورتی که کتابخانه این نقیصه را بر طرف کند به کتابخانه مراجعه خواهد کرد. پرداخت هزینه بابت خدمات کتابخانه، برای ناکاربران ناخوشایند و بازدارنده مراجعه است. همچنین طول مدت امانت از نظر برخی مصاحبه‌شوندگان بسیار کوتاه است و افراد

دوست دارند طول مدت امانت گسترش یابد. زمانی که طول مدت امانت کوتاه باشد فرد به دلایل مختلف نظیر مشغله کاری، تاریخ عودت را فراموش می‌کند و همین موضوع باعث جریمه می‌شود. جریمه‌ای که بسیاری از افراد پرداخت آن را ناعادلانه می‌دانند. باید به هزینه‌بر بودن خدمات و مدت امانت، ناکارآمدی خدمات را نیز افزود. خدمات ناکافی برآیند این سه دلیل است. دلیل دیگر عدم مراجعه ناکاربران به کتابخانه محتوای ناکارآمد است که زیرطبقات انتخاب نامناسب و غیرروزآمدی را در بر می‌گیرد. انتخاب منابع از سوی کتابخانه مطابق میل افراد نیست و آن‌ها از سانسوری که در انتخاب منابع اعمال می‌شود ناراضی بوده و منابع را نامناسب می‌دانند. یکی از ناکاربران کردستان گزاره «من به کتابخانه مراجعه نمی‌کنم چون...» را اینگونه تکمیل کرد:

«چون آگاهی من کم است و مسافت زیاد است و سانسور بالاست.» محتوای ناکارآمد که از کهنگی مطالب و عدم به‌روزرسانی منابع نشأت می‌گیرد دلیل دیگر عدم مراجعه ناکاربران به کتابخانه است. ناکاربری از مشاهد، گزاره مزبور را به این صورت کامل کرد:

«کتاب‌هایی که دارند را من نمی‌پسندم و قدیمی هستند.»

امکانات ناکارآمد که پوشش‌دهنده زیرطبقات «امکانات نامناسب» و «کمبود و فقدان امکانات» است ناکارآمدی سازمان و متعاقب آن عدم رجوع ناکاربر به کتابخانه را در پی دارد. ناکاربران از کیفیت صندلی و تهویه کتابخانه ناراضی‌اند. البته مشت نمونه خروار است و این دو مورد تنها نمونه‌ای از امکانات نامناسبی است که منجر به نارضایتی و عدم مراجعه ناکاربر به کتابخانه می‌شود. فقدان و کمبود امکانات تکه دیگر پازل امکانات ناکارآمد است. همان‌طور که از اسم این طبقه بر می‌آید، فقدان امکانات رفاهی از یک سو و کمبود امکانات از سوی دیگر عدم مراجعه ناکاربر به کتابخانه را به دنبال دارد. یکی از ناکاربران ساکن تهران دلیل عدم مراجعه‌اش به کتابخانه را این‌طور بیان کرد: «از لحاظ لباس، خوراک و ... توی خونه راحت‌ترم.»

## تم اصلی ۲: موجودیت ضعیف

به اعتقاد ناکاربران کتابخانه به دو دلیل موجودیتی ضعیف به نظر می‌رسد و همین ضعف یا ضعف‌ها عدم مراجعه افراد به کتابخانه را تشدید می‌کند. یکی از این دو دلیل وجود رقبای در دسترس‌تر است. منابع بدیل یک روی سکه رقبای در دسترس‌تر و روی دیگر آن رسانه‌های ارتباطی است. برخی از ناکاربران راه‌های کسب آگاهی خود را منابعی جز کتابخانه عنوان کردند. به طور مثال، ناکاربری از مشهد در پاسخ به پرسش: «معمولاً کتاب‌ها و خواندنی‌های خود را از چه طریقی تهیه می‌کنید؟»

گفت: «خرید و امانت از دوستان.»

امانت از دوستان و همچنین خرید از کتابفروشی همان منابعی است که به زعم پژوهشگر منابع بدیل نام دارد. طرح برنامه عملیاتی در این قسمت از پژوهش جایز نیست اما ذکر چند نکته در این مقطع لازم می‌نماید. پرواضح است که کتابفروشی برای کتابخانه‌ها تهدید به حساب می‌آید. از سویی برخی از افراد کتابخانه را با کتابفروشی اشتباه می‌گیرند و واژه کتابخانه برایشان تصویر کتابفروشی را تداعی می‌کند. متولیان کتابخانه با برنامه‌ای دقیق می‌توانند تهدید کتابفروشی را تبدیل به فرصت نموده و ضمن درآمدزایی، تعداد بیشتری از افراد را به سمت کتابخانه بکشانند. به طور مثال، اگر در کتابخانه غرفه‌هایی کوچک در اختیار کتابفروشان قرار گیرد هم می‌توان ماهیانه اجاره‌ای بابت این غرفه‌ها دریافت کرد و هم میزان مراجعه افراد به کتابخانه را بهبود بخشید. این تذکرات برای رسانه‌های ارتباطی نیز صدق می‌کند.

همان‌طور که گفته شد بخشی از رقبا در دسترس‌تر به منابع بدیل و بخش دیگر آن به رسانه‌های ارتباطی مربوط می‌شود. جمع‌گیری از ناکاربران، وجود راه‌های آسان کسب اطلاع نظیر تلویزیون، اینترنت و رسانه‌های نوین (مثل شبکه‌های مجازی) را دلیل عدم مراجعه‌شان به کتابخانه عنوان کردند. یکی از ناکاربران مشهودی در پاسخ به سوال: «از چه راه‌هایی نیاز به اطلاعات و آگاهی در زمینه‌های گوناگون را تأمین می‌کنید؟»

گفت: «فضای مجازی و اینترنت، اخبار، مستندهای تلویزیونی.»

دلیل دیگری که افراد کتابخانه را موجودیتی ضعیف تلقی می‌کنند دورافتاده بودن کتابخانه است. ناکاربران مسافت طولانی را در توجیه عدم رجوعشان به کتابخانه اذعان داشته و تأکید کردند در صورتی که مسافت طولانی نباشد به کتابخانه مراجعه می‌کنند. در تأیید گفته‌های فوق به نظر یکی از ناکاربران اشاره می‌شود که در پاسخ به پرسش: «دلیل عدم مراجعه و استفاده شما به کتابخانه عمومی چیست؟»

گفت: «مسافت زیاد و فکر می‌کنم اکثراً کتاب‌های مشخص شده‌ای می‌فرستند و احساس می‌کنم هیچ کتابی با زبان و تاریخ و جغرافیای استان من وجود ندارد و اگر چنین نباشد حتماً مراجعه می‌کنم.»

### تم اصلی ۳: محیط اطلاع‌گریز

محیط اطلاع‌گریز پوشش‌دهنده دشواری‌های معیشتی و ضعف ساختاری کتابخانه است. دشواری‌های معیشتی شامل روزمرگی، مشکلات کاری-مالی و ناشایستگی‌های شخصی است. ناکاربران به دلایلی نظیر بی‌حوصلگی، بی‌علاقگی، عدم رفع نیاز اطلاعاتی و همچنین عدم احساس نیاز دچار روزمرگی شده و به همین دلیل به کتابخانه مراجعه نمی‌کنند.



یکی از ناکاربران کرجی جمله «من به کتابخانه عمومی مراجعه نمی‌کنم چون...» را کاملاً مختصر و به این صورت کامل کرد: «من به کتابخانه عمومی مراجعه نمی‌کنم چون نیاز ندارم.»

درگیری کاری - مالی مسئله دیگری است که وضعیت رجوع ناکاربر به کتابخانه را به چالش می‌کشد. اکثریت قریب به اتفاق ناکاربران، مشغله کاری و مسائل مالی را دلیل عدم رجوعشان به کتابخانه بیان کردند.

ناکاربری از استان یزد پاسخ به سوال: «دلیل عدم مراجعه شما به کتابخانه عمومی چیست؟»

گفت: «به غیر از علاقه نداشتن، فرصت کافی ندارم و کارم زیاد است.»

برخی از ناکاربران به دلایلی که نشان‌دهنده ضعف‌های شخصی آنهاست از مراجعه به کتابخانه خودداری می‌کنند. عده‌ای از ناکاربران، سواد پایین، عدم توانایی مطالعه در مکان عمومی و کاهش بازدهی مطالعه را دلیل عدم رجوعشان عنوان کردند. ناکاربری از استان چهارمحال و بختیاری جمله «من به کتابخانه مراجعه نمی‌کنم چون...»، را به صورت «... چون سواد ندارم، مشغله زیاد دارم» کامل کرد. یکی دیگر از ناکاربران از استان تهران در پاسخ به پرسش: «دلایل عدم مراجعه شما به کتابخانه عمومی چیست؟» گفت: «بازدهی مطالعه‌ام پایین می‌آید.»

از طبقه محوری محیط اطلاع‌گریز، طبقه دشواری‌های معیشتی تبیین شد. طبقه دیگر همان‌طور که در سطرهای فوق به آن اشاره شد طبقه ضعف ساختاری کتابخانه است. ناشایستگی منابع انسانی کتابخانه از یک طرف و از طرف دیگر چالش‌های فرهنگی موجبات عدم رجوع ناکاربر به کتابخانه را فراهم می‌کند.

سوءمدیریت، ناکارآمدی، عدم تخصص و برخورد نامناسب کتابدار نشان از ناشایستگی منابع انسانی کتابخانه دارد. سوءمدیریت به عنوان یکی از مفاهیم مربوط به بازدارنده‌های مربوط به ناشایستگی منابع انسانی، ناشی از ضعف کتابدارانی است که دروس مربوط به اداره کتابخانه را نخوانده‌اند. اگر عامل انسانی کتابخانه یعنی کتابدار، فردی ناکارآمد باشد چه در زمینه مدیریت کتابخانه و چه در سایر زمینه‌های مربوط به کتابداری، با کتابداری متخصص، متعهد و دقیق که تمام اصول کتابداری را به صورت پایه‌ای فراگرفته است قابل قیاس نخواهد بود. افراد لحظه‌ای که ناکارآمدی کتابدار را بازدارنده رجوع می‌دانند همزمان و به صورت تلویحی پیش شرط استخدام کتابدار کارآمد را بیان می‌کنند. اشارات تلویحی در مورد عدم تخصص و برخورد نامناسب کتابدار نیز صادق است. مرتفع کردن این نقایص و بازدارنده به معنی اعمال پیش‌شرط‌های استخدام کتابدار متخصص و برخورد مناسب کتابدار است. یعنی افرادی برخورد نامناسب کتابدار را دلیل عدم رجوعشان می‌دانند توقع برخورد مناسب دارند و در صورت توجه به این توقعات می‌توان وضعیت مراجعه ناکاربر به کتابخانه را بهبود بخشید. چالش‌های فرهنگی از جمله ضعف فرهنگی افراد و نبود فرهنگ کتابخوانی دلایل دیگری بود که ناکاربران این دلایل را به عنوان بازدارنده‌های رجوع معرفی کردند.

## جدول ۵. دلایل عدم مراجعه ناکاربران به کتابخانه عمومی

طبقات محوری	طبقات	زیرطبقات	کدهای اولیه
محیط و خدمات ناکارآمد		فضای کسل کننده	سکوت عدم جذابیت فضای کتابخانه
		برهم زننده تمرکز	شلوغی محیط استرس زا
		خدمات ناکافی	هزینه خدمات ناکارآمدی خدمات مدت امانت
سازمان ناکارآمد	محتوای ناکارآمد	انتخاب نامناسب	اعمال سانسور منابع نامناسب
		غیر روزآمدی	کهنگی مطالب عدم به روز رسانی
امکانات ناکارآمد	امکانات نامناسب	امکانات نامناسب	تهویه نامناسب صندلی بی کیفیت
		کمبود و فقدان امکانات	فقدان امکانات رفاهی (عدم راحتی در طرز پوشش لباس و خوراک و...) کمبود امکانات
		منابع بدیل	امانت از دوستان کتابفروشی
موجودیت ضعیف	وجود رقبای در دسترس تر	رسانه های ارتباطی	تلویزیون اخبار رسانه های نوین اینترنت
		مشکلات مسافتی	دوری مسافت
محیط اطلاع گریز	دشواری های معیشتی	روزمرگی	بی حوصلگی بی علاقه عدم احساس نیاز عدم رفع نیاز
		درگیری کاری-مالی	مشغله کاری مشکلات مالی
	ضعف ساختاری کتابخانه	ناشایستگی های شخصی	عدم توانایی مطالعه در مکان عمومی کاهش بازدهی مطالعه سواد پایین
		ناشایستگی منابع انسانی	سوءمدیریت ناکارآمدی کتابدار عدم تخصص کتابدار برخورد نامناسب کتابدار
		چالش های فرهنگی	ضعف فرهنگی افراد نبود فرهنگ کتابخوانی

پرسش ۲. ناکاربران در چه صورتی به کتابخانه مراجعه خواهند کرد؟

#### تم اصلی ۴: ساختار استاندارد محیطی-امکاناتی

اهتمام متولیان کتابخانه به ایجاد و بهبود ساختار استاندارد محیطی-امکاناتی و همچنین بهبود و توسعه گستره خدمات و منابع متضمن رجوع ناکاربر به کتابخانه است. ناکاربران، خوشایندی محیط، بهینه‌سازی امکانات و زیرساخت‌ها و ایجاد بخش فعال کودک به عنوان شروط اصلی مراجعه به کتابخانه بر شمرده‌اند. برای دستیابی به محیط خوشایند، باید آرامش‌بخش و با نشاط بودن کتابخانه را در نظر داشت.

فراهم آوردن محیطی آرام و خلوت که ضامن احساس راحتی افراد باشد، آرامش‌بخشی و به دنبال آن مراجعه ناکاربر به کتابخانه را در پی خواهد داشت.

صحت یافته‌های فوق در نمونه ذیل مشهود است؛ جایی که یکی از کاربران کرمانشاه گزاره «من به

کتابخانه مراجعه می‌کنم اگر...» را این چنین کامل می‌کند: «... اگر خلوت باشد.»

قبلاً دیدیم که ناکاربران، فضای کسل‌کننده کتابخانه را عاملی بازدارنده می‌دانستند. بدیهی است همان

افراد نقطه مقابل بازدارنده‌ها را به عنوان شروط مراجعه ذکر کنند. بنابراین عجیب نیست ناکاربرانی که کسل‌کنندگی کتابخانه را بازدارنده و دلیل عدم رجوعشان عنوان کردند ایجاد فضای مفرح را به عنوان یکی از شرایط مراجعه به کتابخانه از نظر بگذرانند. ناکاربران به دنبال محیطی نشاط آور هستند که ضمن استفاده از رنگ‌های شاد، جذابیت‌های بصری داشته باشد و فضای مناسب برای هر فردی با هر سلیقه‌ای فراهم آورد.

ناکاربری از کرمانشاه جمله فوق‌الذکر را این گونه کامل کرد: «... اگر جذابیت خوبی داشته باشد.»

شرط دیگر ناکاربران برای مراجعه، بهینه‌سازی امکانات و زیرساخت‌هاست که با در نظر داشتن چند نکته،

دسترسی به این خواسته دور از دسترس نیست. در راستای بهبود امکانات و زیرساخت‌ها، اولین قدم در نظر داشتن فضای اختصاصی است. ناکاربران توقع ایجاد فضای تک نفره و همچنین تأمین سالن مطالعه مناسب را دارند. نکته‌ای که در اینجا حائز اهمیت است نزدیکی معنایی بعضی از مصاحبه‌ها است. برخی از مصاحبه شونده‌گان احساس نیاز به سالن مطالعه را شرط مراجعه به کتابخانه اعلام کردند. تحلیل اینگونه موارد از آن جهت دشوار به نظر می‌رسد که در مواقعی تأکید افراد به احساس نیاز به اطلاعات و در مواقع دیگر فحوی کلام و منظورشان احساس نیاز به سالن مطالعه بوده است. با توجه به این که ارتکاب اشتباه در تحلیل کیفی مسئله‌ای اجتناب‌ناپذیر است در تقسیم‌بندی مفاهیم به دست آمده از مصاحبه‌ها سعی بر این بوده که خلط معنایی به کمترین حد ممکن برسد.

یکی از ناکاربران تهرانی جمله «من به کتابخانه مراجعه می‌کنم اگر...» را به صورت ذیل کامل کرد: «...

اگر احساس نیاز به سالن مطالعه کنم.»

دومین گام در راستای بهینه‌سازی امکانات و زیرساخت‌ها، در نظر داشتن امکانات رفاهی است. به باور ناکاربران کتابخانه‌ها برای جذب و ترغیب ایشان باید به ارائه امکانات رفاهی اهتمام ورزند؛ به طور مثال، اکثر ناکاربران تأکید کرده بودند در اوقات فراغت مشغول ورزش و تفریح می‌شوند. یکی از تفریحاتی که بسامد بالایی در مصاحبه‌ها داشت ورزش و به طور ویژه شنا بود. تعدادی از ناکاربران امکانات رفاهی ورزشی را پیشنهاد و شرط مراجعه به کتابخانه را وجود یک استخر در کتابخانه تعیین کرده بودند. شرط مراجعه برخی دیگر از ناکاربران، وجود بوفه و کافی‌نت در کتابخانه بود. در همین زمینه به واکنش یکی از ناکاربران یزدی اشاره می‌کنیم که در پاسخ به پرسش: «شما در چه صورتی به کتابخانه مراجعه می‌کنید؟»

گفت: «یک کافی‌نت برای کاربران تدارک دیده بشود این باعث می‌شود اعضا بیشتر به سمت کتابخانه بیان.» سومین و آخرین قدم جهت بهینه‌سازی امکانات و زیرساخت‌ها، استانداردسازی امکانات کتابخانه است. شرط بهبود کیفیت صندلی و نور کافی از مهمترین شرط‌هایی بود که بیشتر ناکاربران به آن اشاره کردند. یکی از ناکاربران مشهدی جمله «من به کتابخانه مراجعه می‌کنم اگر...»، را به این صورت تکمیل کرد: «... امکانات بیشتری داشته باشد، صندلی‌ها خیلی بد هستند من قبلاً استفاده می‌کردم برای کنکور گردنم آرتروز گرفت، نورش کافی نیست چشم‌ها را ضعیف می‌کند.»

برخی از مادران و زنان خانه‌دار، وجود بخش فعال کودک را شرط مراجعه به کتابخانه عنوان کردند. یکی دیگر از ناکاربران مشهدی جمله فوق را به این صورت کامل کرد و گفت: «بخش کودکانش فعال باشه، کتاب‌هاشون به‌روز باشه و تنوع کتاب‌ها زیاد باشه و در سطح شهر بدونم کجاها کتابخانه هست، عضویت در کتابخانه خیلی سخت نباشه و ضمانت نخواهند، دسترس‌پذیر باشند و مسافتشان کمتر باشه.»

#### تم اصلی ۵: بهبود و توسعه گستره خدمات و منابع

طبقه محوری بهبود و توسعه گستره خدمات و منابع که شامل طبقات «ارتقای اساسی» و «منابع دلخواه روزآمد» است پیش‌شرط‌های دیگری را پوشش می‌دهد که در ادامه جزء به جزء تشریح خواهد شد. ارتقاء اساسی برآیند زیرطبقات تعدیل هزینه، توسعه تسهیلات و تبلیغ است.

ارائه خدمات رایگان و عضویت آسان شرط‌هایی است که با عنوان تعدیل هزینه از آن‌ها یاد شده است. ناکاربری از یزد جمله کلیشه‌ای «من به کتابخانه مراجعه خواهم کرد اگر...»، را به این صورت کامل کرد: «بین اولین بار که به مراجعه کننده به کتابخانه مراجعه می‌کنه ببینه منابع و امکاناتی که می‌خواد در کتابخانه هست و به رایگان می‌تواند استفاده کند این باعث میشه به سمت کتابخانه کشیده بشود.»

ناکاربر دیگر از مشهود جمله مزبور را به صورت «من به کتابخانه مراجعه خواهم کرد اگر عضویت در کتابخانه خیلی سخت نباشه و ضمانت نخواهند» کامل کرد.

توسعه تسهیلات، شرط کلی دیگری که شروط گسترش ساعت کاری، خدمات بیشتر، ارائه اینترنت رایگان و تسهیلات ویژه را شامل می‌شود. ناکاربران اذعان کردند مراجعه یا عدم مراجعاتشان در گرو ارائه تسهیلات مذکور است. در همین زمینه یکی از ناکاربران تهرانی گفت: «من به کتابخانه مراجعه می‌کنم اگر دارای امکانات و تسهیلات خاص و ویژه‌ای باشد.»

توجه متولیان کتابخانه به تبلیغات و آگاهی‌رسانی آخرین زیرطبقه از طبقه ارتقای اساسی است. افراد انتظار دارند و البته شرط کرده‌اند که در صورت آگاهی‌رسانی و تبلیغات در مورد خدمات و منابع، به کتابخانه بیایند. جهت تأیید مطالب مزبور نمونه‌ای از پاسخ ناکاربران بررسی می‌شود جایی که ناکاربری از استان کردستان اذعان کرد: «من به کتابخانه مراجعه می‌کنم اگر کتابخانه را معرفی کنید، برنامه‌های متفاوتی داشته باشد، تبلیغ و تشویق صورت بگیرد.»

همان‌طور که گفته شد طبقه اصلی بهبود و توسعه گستره خدمات و منابع شامل طبقات «ارتقای اساسی» و «منابع دلخواه و روزآمد» می‌شود.

طبقه ارتقای اساسی تبیین و تشریح شد؛ اکنون به تبیین منابع دلخواه و روزآمد می‌پردازیم. برای ناکاربران از طرفی جامعیت و روزآمدی منابع و از طرف دیگر ارائه منابع غیرچاپی حائز اهمیت است. اکثر ناکاربران اذعان کردند ما به کتابخانه مراجعه می‌کنیم مشروط بر این که ضمن به‌روز رسانی، منابع دلخواه ما در کتابخانه موجود باشد. اظهارنظر صریح یکی از ناکاربران تبریزی هنگامی که گفت: «من به کتابخانه مراجعه می‌کنم اگر منابع دلخواه من را داشته باشد» بر اهمیت توجه به پوشش منابع دلخواه ناکاربر صحنه می‌گذارد.

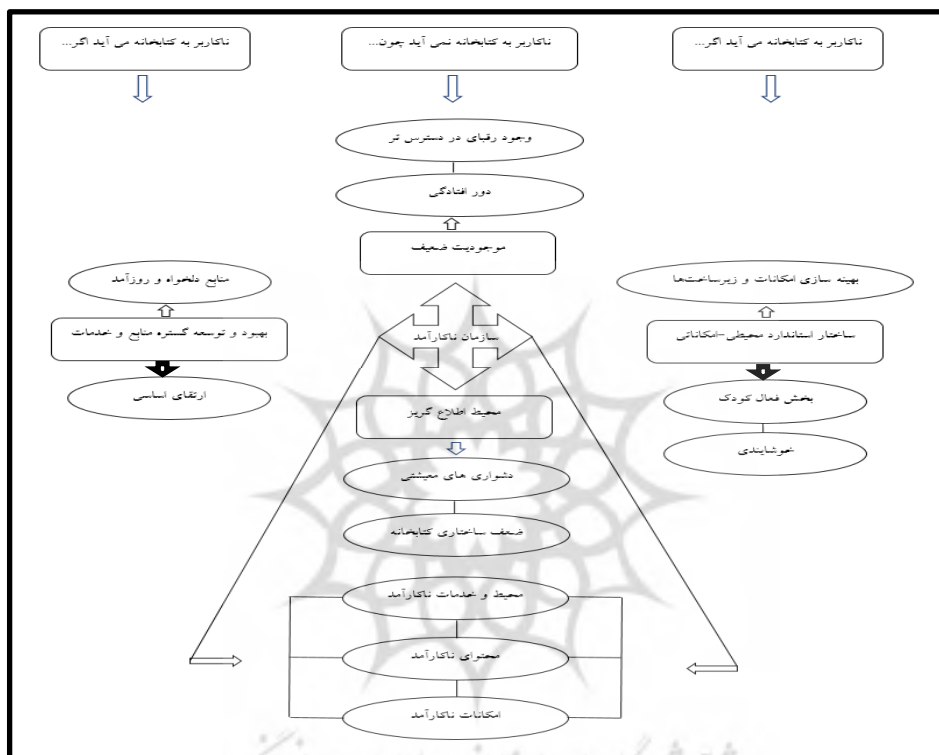
جدول ۶. شروط ناکاربران برای مراجعه به کتابخانه عمومی

طبقات محوری	طبقات	زیرطبقات	کدهای اولیه
ساختار استاندارد محیطی - امکاناتی	خوشایندی	آرامش بخش بودن	خلوت بودن احساس راحتی آرامش محیطی
		با نشاط	جذابیت بصری فضای مناسب فضای مفرح استفاده از رنگ‌های شاد
	بهینه سازی امکانات و زیرساخت‌ها	فضای اختصاصی	تأمین سالن مطالعه فضای تک نفره
		امکانات رفاهی	بوفه کافی نت استخر
استانداردسازی		صندلی باکیفیت نور کافی	
	بخش فعال کودک	بخش فعال کودک	بخش فعال کودک
بهبود و توسعه گستره خدمات و منابع	ارتقای اساسی	تعدیل هزینه	خدمات رایگان عضویت آسان
		توسعه تسهیلات	گسترش ساعت کاری تسهیلات ویژه خدمات بیشتر ارائه اینترنت رایگان
		تبلیغ	تبلیغات آگاهی رسانی
	منابع دلخواه روزآمد	جامعیت و روزآمدی منابع	پوشش منابع دلخواه به روزرسانی
		ارائه منابع غیرچاپی	ارائه کتاب صوتی داده‌های دیجیتال

### مدل مفهومی تصویر کتابخانه عمومی از منظر کاربران

باور ناکاربران ایرانی بر این است که محتوا، امکانات، محیط و خدمات کتابخانه کارآمدی لازم را ندارد. این یافته را می‌توان به دو صورت مستقیم و غیرمستقیم تشریح کرد. به صورت مستقیم می‌توان ادعا کرد که ناکارآمدی محتوا، امکانات، محیط و خدمات کتابخانه بخشی از دلایل عدم مراجعه ناکاربر به کتابخانه است؛ اما به صورت غیرمستقیم می‌توان گفت عدم کفایت محتوا، امکانات و خدمات کتابخانه بر ادراک ناکاربر از

کتابخانه تأثیر می‌گذارد و احتمال عدم مراجعه او را تشدید می‌کند. این یافته با نتایج مجید، علی انور و آیزنشتز (۲۰۰۱) همخوانی دارد. تشریح مقوله ناکارآمدی سازمان نشان می‌دهد که ناکاربران فضای کتابخانه کسل‌کننده و برهم زنده تمرکز و خدمات کتابخانه را خدماتی ناکافی می‌دانند. سکوت و عدم جذابیت محیطی مؤید کسل‌کننده بودن فضای کتابخانه است و دلیل عدم مراجعه ناکاربران به کتابخانه است.



شکل ۱. مدل مفهومی بازدارنده‌ها و شرایط جذب ناکاربر

شلوغی و محیط استرس‌زا از دیگر دلایلی است که ناکاربر را از مراجعه به کتابخانه باز می‌دارد. دلایل عدم مراجعه ناکاربران به کتابخانه، به ناکارآمدی سازمان و موارد فوق ختم نمی‌شود. از نظر آن‌ها کتابخانه موجودیتی ضعیف است. وجود رقابتی در دسترس‌تر و همچنین دورافتادگی کتابخانه باعث می‌شود که ناکاربران آن را موجودیتی ضعیف عنوان کنند. ناکاربران مدعی شدند نیازهای اطلاعاتی خود را از مجاری دیگر نظیر اینترنت و رسانه‌های نوین برطرف می‌کنند و ظاهراً کتابخانه توان رقابت با رسانه‌های ارتباطی را ندارد. اینترنت چالشی اساسی برای کتابخانه محسوب می‌شود و یکی از دلایل اصلی مراجعه نکردن ناکاربر به کتابخانه است. این یافته با نتایج برتنی، آتیسو، و آساره کی یره (۲۰۱۸) موافق است. همچنین مسئله مسافت و دوری ناکاربر از کتابخانه مفهوم دیگری است که عدم مراجعه ناکاربر را در پی خواهد داشت؛ به عبارت دیگر

نقش مکان کتابخانه در عدم مراجعه ناکاربر قابل چشم پوشی نیست. این یافته با نتایج مجید و همکاران (۲۰۰۱) تطابق دارد. علاوه بر مطالب مزبور، ناکاربران معقدند در محیطی زندگی می‌کنند که نه تنها اطلاع‌پذیر نیست بلکه اطلاع‌گریز است. از سویی ضعف ساختاری کتابخانه و از سوی دیگر دشواری‌هایی معیشتی موجبات عدم مراجعه به کتابخانه را فراهم می‌آورد. ضعف ساختاری کتابخانه و دشواری‌های معیشتی که تداعی‌گر محیط اطلاع‌گریز هستند از جمله دلایل عدم رجوع ناکاربر به کتابخانه محسوب می‌شوند. دشواری‌های معیشتی طیف گسترده‌ای از مفاهیم را شامل می‌شود که مهمترین آن مشغله کاری و مشکلات مالی است. در واقع، روزمرگی و مشکلات شخصی، ناکاربر را از کتابخانه دور نگه می‌دارد. این یافته با نتایج برتئی و همکاران (۲۰۱۸) همسو است.

ناشایستگی منابع انسانی و به عبارت دقیق‌تر ناکارآمدی، عدم تخصص و برخورد نامناسب کتابدار از جمله دلایلی است که ضعف ساختاری کتابخانه را به ذهن متبادر می‌سازد. بنابراین می‌توان ادعا کرد که تخصص، سوابق و رفتار کتابدار عامل مهم و تعیین‌کننده‌ای در رجوع یا عدم رجوع ناکاربران به کتابخانه است. این یافته مؤید نتایج مجید و همکاران (۲۰۰۱) و فخارطبسی (۱۳۹۶) است. ناکاربران به کتابخانه مراجعه نمی‌کنند مگر این که کتابخانه‌ها از استانداردهایی تبعیت کنند و ساختار استاندارد محیطی - امکاناتی بر کتابخانه‌ها حاکم شود. این مورد حاصل نمی‌شود مگر با اهتمام متولیان کتابخانه به راه‌اندازی بخش فعال کودک، بهینه‌سازی امکانات و زیرساخت‌ها و تزریق خوشایندی به فضای کتابخانه.

با توجه به این که بخشی از افراد به دلیل استفاده از سالن مطالعه به کتابخانه مراجعه می‌کنند با تخصیص فضای اختصاصی می‌توان مراجعه آن‌ها به کتابخانه را تضمین کرد. این یافته در راستای نتایج فخارطبسی (۱۳۹۶) است. ارائه امکانات رفاهی و استانداردسازی تجهیزات کتابخانه از دیگر شروطی است که توجه به آن، میزان مراجعه ناکاربر به کتابخانه را افزایش می‌دهد. این یافته نیز موافق یافته‌های فخارطبسی (۱۳۹۶) می‌باشد. برخی از افراد باورشان بر این است که ناخوشایند بودن فضا و محیط کتابخانه رغبتشان را برای مراجعه به کتابخانه کاهش می‌دهد. از این رو توجه به خوشایندی محیط کتابخانه متضمن مراجعه تعدادی از ناکاربران خواهد بود. این یافته با نتایج برتئی و همکاران (۲۰۱۸)، لاهوتی، قنبریان و مرادی (۱۳۹۴) و فخارطبسی (۱۳۹۶) همخوانی دارد.

بهبود و توسعه گستره منابع و خدمات شرط دیگر ناکاربران برای مراجعه به کتابخانه است. برای این که شرط مذکور عملی شود کتابخانه از یک سو باید به ارتقای اساسی توجه داشته باشد و از سوی دیگر منابع دلخواه و روزآمد را به مجموعه‌اش اضافه کند. ارتقای اساسی زمانی عملی خواهد شد که تبلیغات، تعدیل هزینه و ارائه تسهیلاتی نظیر اینترنت رایگان از نظر متولیان کتابخانه دور نماند. اگر منابعی روزآمد و جامع



مطابق نظرات ناکاربر خریداری شود احتمال مراجعه ناکاربر به کتابخانه افزایش خواهد یافت. این یافته همسوی با نتایج مجید و همکاران (۲۰۰۱) و برتنی و همکاران (۲۰۱۸) می باشد.

## نوآوری در پژوهش

در این پژوهش سعی شده است موضوعی جدید، با رویکرد، روش، ابزار و بافت پژوهشی متفاوت از پژوهش‌های پیشین مورد واکاوی قرار بگیرد. برای اولین بار در ایران بازدارنده‌ها و شرایط جذب ناکاربران کتابخانه‌های عمومی مورد بررسی قرار گرفت. در پژوهش حاضر موضوعی نو با روش گراند تئوری بررسی شد که این نیز مؤید نو بودن این پژوهش است. با انجام این پژوهش بخش‌هایی به چپستی و چرایی بدنه دانش افزوده شد. البته در مواردی مرز مشترکی میان چپستی و چرایی وجود ندارد. بدین معنا که می‌توان پرسش «دلایل عدم مراجعه ناکاربر به کتابخانه چپست» را به صورت «چرا ناکاربران به کتابخانه مراجعه می‌کنند» نیز مطرح کرد. با این توضیح، به تشریح چپستی‌هایی می‌پردازیم که از دل پژوهش پیش رو استخراج شده است.

مجید، علی انورو آیزنشتز (۲۰۰۱) دریافتند کفایت و تناسب مجموعه‌ها، خدمات و تسهیلات، محل مناسب کتابخانه، دخالت کاربران در انتخاب مواد، مشارکت در برنامه‌های آموزشی، زمینه سوابق کتابداران و متخصصین کتابخانه و کمک‌رسانی به موقع کتابدار هنگام استفاده از منابع و تسهیلات با درک کاربر از اثربخشی کتابخانه رابطه دارد. برخلاف پژوهش مجید و همکاران، در این پژوهش محتوا یا مجموعه کتابخانه جامع‌تر مورد بررسی قرار گرفته است. در پژوهش مجید و همکاران، بخش کوچکی از ویژگی‌های منابع انسانی بررسی شده است ولی در این پژوهش جنبه‌های شخصیتی - رفتاری و مدیریتی به طور دقیق‌تر مورد مذاقه قرار گرفت. برتنی، آتیسو، آساره کی یره (۲۰۱۸) طی پژوهش‌هایی دلایل عدم استفاده از خدمات و منابع کتابخانه را واکاوی کردند. در پژوهش برتنی و همکاران، منابع انسانی و متخصصین کتابخانه مغفول مانده بود. لاهوتی، قنبریان، مرادی (۱۳۹۴) نقش طبیعت و معماری را در رضایتمندی مراجعان کتابخانه بررسی کردند. با توجه به این که ابزار پژوهش لاهوتی و همکاران، پرسش‌نامه‌ای با سوالات بسته بوده است پاسخ‌های دقیق و متنوعی دریافت نشده است. این در حالی است که در این پژوهش نظرات گوناگونی پیرامون نقش محیط، طبیعت و طراحی ساختمان در مراجعه یا عدم مراجعه ناکاربران به کتابخانه مشاهده شد. علاوه بر این، پژوهش لاهوتی و دیگران پژوهشی کمی است که رابطه طبیعت و معماری و رضایتمندی مراجعان را بررسی کرده است؛ اما در این پژوهش به دنبال کشف عوامل بودیم و مفاهیمی مانند جذابیت بصری، فضای مفرح و غیره را شناسایی کردیم.

با مرور مفاهیم به دست آمده از این پژوهش و مقایسه پژوهش با سایر پژوهش‌ها دریافتیم که مفاهیمی مانند فضای اختصاصی، امکانات رفاهی، استانداردسازی، تعدیل هزینه، توسعه تسهیلات و تبلیغ از جمله مواردی است که به شناخت چیرستی شروط مراجعه ناکاربر به کتابخانه کمک می‌کند. موارد مزبور خود شامل مفاهیمی می‌شوند که در جدول ۶ قابل مشاهده است. به طور مثال؛ تعدیل هزینه شامل مفاهیم خدمات رایگان و عضوگیری آسان می‌شود.

در مورد چرایی عدم مراجعه ناکاربر به کتابخانه نیز مفاهیم نوینی کشف و به پیکره دانش مربوط به مطالعات کاربران کتابخانه افزوده شد. فضای کسل‌کننده، برهم زنده تمرکز و خدمات ناکافی از جمله موارد مستخرج از جدول ۵ است که هر کدام مفاهیم نوینی را شامل می‌شوند. به عنوان نمونه، شلوغی و محیط استرس‌زا که در دل زیرطبقه برهم زنده تمرکز قرار گرفته‌اند به تازگی به ساختمان دانشی مطالعات کاربران کتابخانه اضافه شده‌اند. مواردی نظیر مدت امانت، اعمال سانسور، امانت از دوستان، بی‌حوصلگی، بی‌علاقگی، عدم احساس نیاز، مشکلات مالی، عدم توانایی مطالعه در مکان عمومی، کاهش بازدهی مطالعه، سواد پایین، سوءمدیریت، ناکارآمدی کتابدار، ضعف فرهنگی افراد، نبود فرهنگ کتابخوانی از جمله مفاهیمی است که خلأهای دانشی مربوط به چرایی عدم مراجعه ناکاربر را پر کرده‌اند.

### کاربردهای پژوهش

- اطلاع‌یابی نهاد کتابخانه‌های عمومی در مورد بازدارنده‌های مراجعه ناکاربر به کتابخانه عمومی
  - اطلاع‌یابی نهاد کتابخانه‌های عمومی در مورد شرایط جذب ناکاربر به کتابخانه عمومی
  - کمک به سیاستگذاری نهاد کتابخانه‌های عمومی در زمینه جذب ناکاربر
- در توضیح کاربردهای پژوهش می‌توان گفت یافته‌های این پژوهش می‌تواند روند سیاستگذاری نهاد کتابخانه‌های عمومی و سایر نهادهای ذی ربط را به منظور جذب ناکاربر تسهیل نماید.

### پیشنهاد‌های اجرایی

- توجه به نکات و پیشنهاد‌های ذیل می‌تواند احتمال جذب ناکاربر به کتابخانه را قوت بخشد:
- پیشنهاد‌های برگرفته از جدول ۲- طبقه محوری ساختار استاندارد محیطی- امکاناتی:
- توجه به شخصی‌سازی خدمات و تأسیس سالن‌های مطالعه تک‌نفره
  - ارائه خدمات و امکانات رفاهی نظیر بوفه و کافی‌نت
  - توجه به استانداردسازی تجهیزات کتابخانه

پیشنهادهای برگرفته از جدول ۲- طبقه محوری بهبود و توسعه گستره خدمات و منابع:

- تسهیل فرایند عضوگیری و تعدیل و کاهش هزینه خدمات
- ارائه تسهیلات ویژه نظیر اینترنت رایگان
- گسترش بازه زمانی فعالیت کتابخانه
- تبلیغات و آگاهی‌رسانی هوشمندانه در مورد خدمات و برنامه‌های کتابخانه

### قدردانی

این مقاله از پروژه پژوهشی با عنوان «مطالعات کاربران کتابخانه‌های عمومی ایران» استخراج شده است. این پژوهش با حمایت نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور به انجام رسیده است.

### منابع

- جلالی، رستم (۱۳۹۱). نمونه‌گیری در پژوهش‌های کیفی. مجله تحقیقات کیفی در علوم سلامت، ۱(۴)، ۳۱۰-۳۲۰.
- حدادیان، علیرضا؛ کفاشان، مجتبی؛ آسمان‌دره، یاسر؛ رضایی‌زاده، فاطمه؛ احسانی، حسنیه (۱۳۹۱). پیش‌شرطها و پیامدهای وفاداری مراجعان کتابخانه‌ها: طراحی الگوی وفاداری مراجعان کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی. پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۲(۲)، ۱۳۷-۱۵۸.
- فخارطیسی، ملیحه (۱۳۹۶). عوامل مؤثر بر میزان اشتیاق به بازگشت کودکان و نوجوانان به کتابخانه از دید مراجعان کودک و نوجوان کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد. پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۷(۲)، صص ۶۱-۷۶.
- کوربین، جولیت؛ استراوس، آنسلم (۱۳۸۵). اصول روش تحقیق کیفی: نظریه‌مبنایی، رویه‌ها و شیوه‌ها. ترجمه بیوک محمدی. تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- لاهوئی، زهرا؛ قنبریان، عبدالحمید؛ مرادی، ابراهیم (۱۳۹۴). بررسی نقش طبیعت و معماری در رضایتمندی مراجعان کتابخانه (نمونه موردی: شهر ایلام). فرهنگ ایلام، ۱۶ (۴۶ و ۴۷)، ۹۱-۱۱۴.
- محبوب، سیامک (۱۳۹۰). نگاهی به سرانه مطالعه در کشورهای پیشرفته. کتاب ماه کلیات، اطلاعات، ارتباطات و دانش‌شناسی، سال سیزدهم، شماره ۱۷۱، اسفند. صص ۱۱۲-۱۱۴.

### References

- Borteye, E. M., Atiso, K., & Asare-Kyire, A. D. (2018). Identifying Non-Use of Library Services by Faculty in a Ghanaian University. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*.
- Brady, M. K., Robertson, C. J., & Cronin, J. J. (2001). Managing behavioral intentions in diverse cultural environments: an investigation of service quality, service value and satisfaction for American and Ecuadorian fast-food customers. *Journal of International Management*, 7(2), 129-149.

- Corbin, J., & Strauss, A. (2006). *Principles of Qualitative Research Methodology: Basic Theory, Procedures and Practices*. Translated by Mohammadi, B. Tehran: Institute of Humanities and Cultural Studies.
- Corbin, J., & Strauss, A. (2008). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.
- Cronin, J. J., Brady, M. K., & Hult, G. T. M. (2000). Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing*, 76(2), 193-218.
- Ebadollahi, N. (2004). Services and libraries of public libraries. *Informational Research and Public Libraries*, 13(3 & 4), 15-21. (in Persian)
- Fakhrtabasi, M. (2016). Factors Affecting the Excitement to Return Children and Adolescents to the Library from the Viewpoint of Children and Adolescents in Public Libraries of Mashhad. *Library and Information Research Journal*, 7(2), 61-76. (in Persian)
- Fernández-Ardèvol, Mireia; Ferran-Ferrer, Núria; Nieto-Arroyo, Javier; Fenoll, Carme (2018). The public library as seen by the non-users. *El profesional de la información*, 27(3), 659-670.
- Fletcher, D. E. (2016, Nov/Dec). Reaching the Elusive Library Non-Users. *Marketing Library Services*, 30(6). Retrieved May 1, 2019 from: <http://www.infotoday.com/>
- Glaser, B. (1998). *Doing Grounded Theory: Issues and Discussions*. Mill Valley, CA: Sociology Press.
- Glaser, B., & Strauss, A. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. New York: Adline.
- Haddadian, A., Kafashan, M., Rezaiezhadeh, S. Y., & Ehsani, H. (2012). Preconditions and consequences of loyalty of library users: designing the loyalty pattern of the clients of the central library of Astan Quds Razavi. *Research Library and Information Science*, 2(2), 137-158. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1790>. (in Persian)
- Jalali, R. (2012). Sampling in qualitative research. *Journal of Qualitative Research in Health Sciences*, 1(4), 310-20. (in Persian)
- Lahouti, Z., Ghanbarian, A., & Moradi, I. (2014). Investigating the Role of Nature and Architecture on Satisfaction of Library Users (Case Study: Ilam City). *Farhang-e-Ilam*, 16 (46 and 47), 91-114. (in Persian)
- Mahboob, S. (2012). Public libraries and per Capita Reading: Research on information science and Public libraries, *Payam-e- Ketabkhaneh (Library Message)* Spring 2012, 18(1), 117 - 133. (in Persian)
- Mansourian, Y. (2006). Adoption of Grounded Theory in LIS research. *New Library World*, 107(9/10), 386-402. (in Persian)
- Polit, D., & Beck, C. (2006). *Essential of Nursing Research*. 6ed ed. Lippincott Williams Wilkins Co.
- Rowley, J. (2006). From user to customer? *OCLC systems & services*, 16(4), 157-167.
- Saunders, B. (2017). Saturation in qualitative research: exploring its conceptualization and operationalization. *Quality & Quantity*, 52(4).

- Shaheen, M., Mumtaz, A. A., & Eisenschitz, T. S. (2001). User perceptions of library effectiveness in Malaysian agricultural libraries. *Library Review*, 50(4), 176-186.
- Strauss, A., & Corbin, J. M. (1990). *Basics of qualitative research: grounded theory procedures and techniques*. London, UK: Sage Publications.

