

شناسایی و اولویت‌بندی موانع جوانان در استفاده از خدمات کتابخانه‌های عمومی: مطالعه موردی شهرستان سمنان

علیرضا مؤتمنی

استادیار گروه مدیریت صنعتی دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه شهید بهشتی

A_motameni@sbu.ac.ir

امین همتی (نویسنده مسئول)

کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه سمنان

ah.managment@gmail.com

هادی مرادی

کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه سمنان

h_moradi@semnan.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۱۱/۱۰؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۴/۰۴

چکیده

هدف: هدف مقاله حاضر شناسایی و اولویت‌بندی موانع و مشکلات پیش روی جوانان شهرستان سمنان در گرایش به استفاده از خدمات کتابخانه‌های عمومی است.

روش: پژوهش از حیث هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات پیمایشی توصیفی است. جامعه آماری تحقیق حاضر جوانان شهرستان سمنان بودند. روش نمونه‌گیری مورد استفاده در این پژوهش نمونه‌گیری تصادفی ساده است. به منظور جمع‌آوری داده‌ها، حدود ۴۵۰ پرسشنامه میان جوانان توزیع گردید که از این تعداد ۳۸ پرسشنامه عودت داده شد و در تجزیه و تحلیل مورد استفاده قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل آماری، علاوه بر شاخص‌های آمار توصیفی و جداول و نمودارهای فراوانی، جهت اولویت‌بندی موانع از تکنیک AHP استفاده گردید.

یافته‌ها: با توجه به رتبه‌بندی صورت گرفته «کمبود کتاب‌های مورد نیاز جوانان» مهمترین مانع حضور آنها در کتابخانه‌ها دانسته شد. همچنین «به روز نبودن منابع کتابخانه»، «نبود انگیزه و زمان کافی برای مطالعه» و «مناسب نبودن شرایط فیزیکی کتابخانه‌ها» در رتبه‌های بعدی قرار گرفتند.

اصالت/ارزش: نتایج حاصل از این پژوهش می‌تواند سازمان ذی‌ربط را در رفع موانع و ایجاد شرایط مساعد به‌منظور جذب بیشتر جوانان به کتابخانه‌ها و استفاده از امکانات آنها یاری نماید.

مقدمه

امروزه کتابخانه‌های عمومی با عرضه خدمات فرهنگی، آموزشی و علمی به همه گروه‌های جامعه در سطوح شهری و روستایی، یکی از معیارهای رفاه اجتماعی ملت‌ها به شمار می‌آیند؛ به طوری که در تحلیل معیارهای رفاه اجتماعی، میزان توسعه کتابخانه‌های عمومی در ردیف مسکن، آموزش، اشتغال، بهداشت و درمان قرار می‌گیرد و آن را یکی از شاخص‌های توسعه‌یافتگی کشورها به حساب می‌آورند (اصغر نژاد، ۱۳۸۰). کتابخانه‌های عمومی، کتابخانه‌هایی هستند که به افراد یک جامعه یا منطقه به صورت رایگان و یا با دریافت مبلغی ناچیز خدمات ارائه می‌کنند. آنها ممکن است به عموم مردم و یا طبقه خاصی از استفاده‌کنندگان مانند جوانان، بیماران بیمارستان، کارکنان و ... خدمت‌رسانی کنند، بنابراین هدف کتابخانه‌های عمومی خدمت به عموم مردم یا جامعه خاصی از آنها است (احمدی فصیح، ۱۳۸۵). وظیفه اساسی کتابخانه‌های عمومی فراهم نمودن هرگونه مطلب برای رفع نیازهای اطلاعاتی افراد و گروه‌های مختلف اجتماعی است (پارسازاده و شقاقی، ۱۳۸۸). در گذشته کتابخانه‌های عمومی تنها مورد استفاده عده معدودی از افراد بود، اما امروزه در عصر انقلاب تکنولوژی، گروه‌های مختلف شامل کم‌درآمدها، سالمندان، جوانان، کودکان، بیماران و ... نیز از خدمات کتابخانه‌ها استفاده می‌کنند. از این رو چند دهه پیش محققان در این زمینه چنین نوشت: «کتابخانه‌های عمومی باید به صورت مرکز زندگی اندیشمندان و معنوی منطقه نفوذ خود درآید» (کمپل، ۱۳۷۱). نقش کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان یکی از مراکز مهم اطلاع‌رسانی در تهیه و تأمین اطلاعات مورد نیاز جامعه، ارتقاء آموزش و فرهنگ امری مسلم و ضروری است. بنابراین در صورتی این امر تحقق پیدا می‌کند که کتابخانه‌های عمومی از لحاظ کمی و کیفی توان پاسخگویی به مراجعان خود را داشته باشند. کتابخانه‌های عمومی از طریق آموزش، اطلاع‌رسانی، پر کردن اوقات فراغت، ایجاد سرگرمی برای افراد جامعه، تأمین و در نتیجه به پیشرفت و رشد فرهنگی جامعه کمک می‌کنند. از این رو می‌توان گفت که کتابخانه‌های عمومی نهادی است ضروری و به‌عنوان جزء جدایی‌ناپذیر جامعه امروزی به حساب می‌آیند و نقش مهمی در آن ایفا می‌کنند (پارکر، ۱۳۸۲). توسعه فرهنگی هر جامعه در گرو گسترش فرهنگ کتابخوانی بوده و کتاب و کتابخوانی یکی از عوامل مهم پیشرفت و اعتلاء فرهنگ هر جامعه است؛ زیرا هر چه سطح بینش و آگاهی عمومی بیشتر باشد آن جامعه در پیشبرد اهداف

ملّی و فراملّی خود موفق‌تر خواهد بود (لوبانز^۱، ۱۹۷۱). در جهانی که با بهره‌گیری از فن‌آوری‌های نوین اطلاعاتی سعی در کسب هر چه بیشتر اطلاعات داشته و ارتقاء سطح دانش به وسیله کشورهای مختلف روندی رو به رشد دارد، توجه به ارتقاء سطح آگاهی و دانش عمومی کلید و رمز پیشرفت محسوب می‌شود (معرف‌زاده و ایرجی، ۱۳۸۹). یکی از مشکلاتی که در اکثر کشورهای جهان سوّم و در حال توسعه وجود دارد پدیده فقر مطالعاتی است که تهدید بزرگی برای این کشورها به شمار می‌آید (استیگر، ۱۳۷۰). برای کشوری چون ایران که در اعصار گذشته صاحب یکی از بزرگ‌ترین تمدن‌های جهانی بوده است، جای تأسف است که دانشجویان و دانش‌آموزان ما اشتیاق چندانی به خواندن کتاب‌های غیردرسی ندارند و اگر هم مطالعه‌ای داشته باشند کمتر از حد انتظار است (لطف‌آبادی، ۱۳۸۵). ایرانیان با وجود سابقه درخشان و دیرینه فرهنگی و همچنین تأکید دین مبین اسلام بر مطالعه، کمتر از حد انتظار به این امر می‌پردازند. هم‌اکنون بخش عظیمی از اعضای کتابخانه‌ها را جوانان که آینده‌سازان مملکت هستند، تشکیل داده‌اند که بار اطلاعاتی آینده کشور روی دوش این قشر است و سعادت و سلامت آینده جامعه، توسط آنان تضمین خواهد شد. لذا ضرورت شناسایی و تعیین اولویت موانع موجود در گرایش جوانان به کتابخانه‌های عمومی بیش از پیش احساس می‌شود که تحقیق حاضر به این مهم می‌پردازد.

گرایش جوانان به کتابخانه‌ها

سن نوجوانی، سن جست‌وجوهای جدید برای یافتن راه زندگی و توجه به مطالب متنوع علمی، دینی، فرهنگی و هنری است. استفاده از آثار گوناگون به خصوص آثار مکتوب، می‌تواند وسیله خوبی برای این جست‌وجو باشد (لطف‌آبادی، ۱۳۸۵). بخش جوانان و نوجوانان کتابخانه‌های عمومی باید مطالبی در تمامی موضوعات به منظور ایجاد شخصیت، آموزش، روش زندگی، وسایل سرگرمی، ورزش، روابط با دیگران، داستان‌های قومی، موسیقی، تزکیه نفس، هنرهای دستی و غیره فراهم نمایند (اشرفی‌ریزی، ۱۳۸۳). البته کتاب‌هایی که در اختیار نوجوانان قرار می‌گیرد باید از نظر کیفیت، محتوا، تدوین، زبان و نگارش، تصاویر و چاپ، متناسب با سطح فکر و عواطف و آرزوها و خواسته‌های آنها باشد و آنان را به سطح بالاتری از

1. Lubanz

رشد برساند (لطف آبادی، ۱۳۸۵). نوجوان ۱۹-۱۵ ساله نیازمند منابعی هستند که سطح مهارت‌ها و شایستگی آنان را تقویت نماید و باعث تقویت درسی و افزایش آگاهی‌های عمومی و اجتماعی آنان شود. همچنین، جمعیت جوان در گروه‌های سنی ۲۴-۲۰ و ۲۹-۲۵ ساله نیازمند منابعی هستند که آنها را برای وارد شدن به بازار کار و شروع زندگی آماده نماید (کاکس^۱، ۲۰۰۰). بررسی‌ها نشان می‌دهد که جمعیت کشور ما مرحله اول انتقال سنی، یعنی مرحله کودکان و نوجوانان را پشت سر گذاشته است و هم اکنون مرحله دوم انتقال سنی یعنی مرحله جوانان را تجربه می‌کند. دومین مرحله انتقال سنی (مرحله جوانی) از اواخر دهه ۷۰ شروع شده و تا اوایل دهه ۹۰ ادامه خواهد داشت (میرزایی و مشفق، ۱۳۸۷). رشد بالای جمعیت و زاد و ولد در دهه شصت و اوایل دهه هفتاد باعث افزایش جمعیت در گروه سنی ۲۹-۲۰ ساله در دهه نود گردیده است. ویژگی عمده این گروه سنی، فعال بودن و آماده بودن برای وارد شدن به بازار کار است. بر اساس آمار، در سال ۹۰، تعداد ۱۴.۲۷۰.۰۰۰ دانش‌آموز و ۳.۷۰۰.۰۰۰ دانشجو در مدارس و دانشگاه‌ها اشتغال به تحصیل داشته‌اند، که این تعداد در مجموع، یک چهارم جمعیت کل کشور هستند. با بالا رفتن تحصیلات، قابلیت استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌ها افزایش یافته و نوع نیازها تغییر می‌کند. همچنین گسترش دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی، سطح تحصیلات و عمق سواد را در جامعه ارتقاء می‌دهد (لهسایی زاده، ۱۳۷۹). در رابطه با تأثیر ساختار سنی جوان کشورهای در حال توسعه اعتقاد بر این است که وجود جمعیت جوان و کمبود امکانات آموزشی باعث می‌گردد تا نوآوری در این جوامع کمتر صورت گیرد. نوآوری در جوامعی رخ می‌دهد که جمعیت در سنین میانه با امکانات علمی بالا بتوانند به مسائل علمی فکر کرده و سپس به راه‌حلی‌هایی برسند (پولادی، ۱۳۸۶).

بخش جوانان کتابخانه باید شامل فعالیت‌هایی مانند برنامه‌های تفریحی، آموزشی، فرهنگی، گفت‌وگو، بحث، نمایش فیلم و بازدید از نقاط مختلف دیدنی برای اعضاء باشد. در نهایت این که کتابخانه‌های عمومی اگر بتوانند به علاقه مطالعاتی و نیازهای اطلاعاتی جوانان توجه کرده و آنها را برآورده سازند در خواهند یافت که کسب پشتیبانی مردم و علاقه‌مند کردن آنها به کتابخانه کار چندان دشواری نیست (غفاری، ۱۳۸۰). از جهت دیگر در جهانی که

1. Cox

وسایل دیداری و شنیداری به رقابت با کتاب برخاسته‌اند، مجموعه کتابخانه‌های عمومی نیز باید در برگیرنده نیازهای دیداری و شنیداری افراد باشند (تووته^۱، ۱۹۹۷). از این جهت در پاره‌ای از کتابخانه‌های عمومی کشورهای پیشرفته، در کنار امانت کتاب به امانت دادن دیسک فشرده (صوتی و تصویری) می‌پردازند و از هر نظر به فضاهایی مجهزند که فرد بتواند در کنار خواندن به دیدن و شنیدن نیز پردازد (فزلی‌ایغ، ۱۳۸۳).

در واقع هدف کتابخانه‌ها از ارائه این نوع خدمات، صرف‌نظر از میزان سواد و آگاهی، موقعیت‌های اجتماعی و اقتصادی و سن و جنس مراجعان و بهره‌گیران، ایجاد هماهنگی با نسل جوان است که به رویارویی صحیح با پدیده‌های مختلف اجتماعی و نوآوری‌های عصر فن‌آوری که بدان تعلق دارد نیازمند هستند (حریری، ۱۳۷۸). گسترش شبکه این کتابخانه‌ها سبب می‌شود که فرزندان طبقات محروم و متوسط جامعه که از امکانات مالی مطلوبی برخوردار نیستند با استفاده از خدمات این مراکز از بخت بیشتری برای کنار آمدن با رسانه‌های جدید برخوردار شوند. از سوی دیگر با توجه به این که در کتابخانه‌های عمومی خواندن آزاد از طریق دنبال کردن علائق شخصی و بدون برنامه‌ریزی از اولویت برخوردار است، مسئولان این کتابخانه‌ها وظیفه دارند برای هرچه پربارتر کردن اوقات فراغت نوجوانان و جوانان برنامه‌ریزی کنند و کتابخانه را به یک کانون فرهنگی برای بروز خلاقیت‌های ادبی، هنری، علمی و فنی نوجوانان و جوانان مبدل نمایند (اسکرتاس^۲، ۲۰۰۵).

پژوهش‌هایی در این زمینه در ایران، یا از طریق مرور مطالعات گذشته و یا با استفاده از پرسشنامه و به صورت پیمایشی، ضمن برشمردن مشکلات موجود در راه استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌ها، دلایل و یا علل بروز مشکلات را بیان کرده‌اند. پژوهش‌ها نشان داده که مهم‌ترین عوامل موثر بر استفاده از کتابخانه‌های ایران عبارتند از: سهولت جست‌وجوی اطلاعات، ساعات کار کتابخانه، شناخت منابع، در دسترس بودن منابع، آشنائی با زبان‌های خارجی، انگیزه برای جست‌وجوی اطلاعات، کافی و روزآمد بودن منابع، سازماندهی منابع، وجود منابع ردیف دوم و آموزش شیوه‌های بهره‌گیری از منابع (بیگدلی و صباغی‌نژاد، ۱۳۸۵؛ معرف‌زاده و ایرجی، ۱۳۸۹). انتظار می‌رود که وضعیت کتابخانه‌های عمومی سمنان اختلاف

1. Tovote

2. Skretas

چشمگیری با سایرین نداشته باشد. تحقیقاتی نیز در این حوزه توسط محققان خارجی صورت گرفته است. برای مثال، لوبانز^۱ (۱۹۷۱) در تحقیق خود ویژگی‌های افراد غیرعضو کتابخانه‌ها را «عدم نیاز به استفاده»، «عدم آگاهی از آثار موجود» و «عدم انتظار برای ارائه خدمات سودمند» می‌داند که کتابخانه‌ها برای جذب افراد باید به آن توجه کنند. یا مارتین^۲ (۱۹۷۶) شناخت ماهیت و نیازهای مراجعه‌کنندگان را عامل ارائه خدمات بهتر می‌داند. همچنین، پژوهش دانشگاه تنسی^۳ (۱۹۷۷) نشان می‌دهد که علت کاهش مراجعه‌کنندگان به کتابخانه ائتلاف وقت آنها جهت ایستادن در صف و کیفیت پایین منابع اطلاعاتی است. از میان پژوهشگران جدیدتر، مرسر^۴ (۱۹۹۵) معتقد است ۵۰ درصد از کسانی که از کتابخانه‌ها استفاده نمی‌کنند هرگز به کتابخانه مراجعه نکرده‌اند. در سال ۱۹۹۹ کتابخانه آریزونا^۵ تحقیق جامعی در زمینه مشکلات دانشجویان در استفاده از خدمات گوناگون کتابخانه به عمل آورد. دانشجویان موارد بسیار زیادی را متذکر شدند که به‌طور کلی می‌توان آنها را به دو دسته بزرگ «تأمین منابع اطلاعاتی لازم در آشکال مختلف» و «تسهیل دسترسی» به آنها تقسیم نمود. در سال ۲۰۰۰ کتابخانه هاگرتی در دانشگاه درکسل^۶ در تحقیقی به این نتیجه دست یافت که کند بودن امانت، کوتاه بودن ساعات کار کتابخانه، شلوغ بودن کتابخانه، رفتار ناشایست برخی کتابداران، و عدم آگاهی دانشجویان از منابع، از عوامل بازدارنده استفاده از کتابخانه هستند. کتابخانه بریستول^۷ (۲۰۰۰) در رابطه با دلایل عدم استفاده از این کتابخانه انجام داد به این نتایج دست یافت که نداشتن فرصت کافی، خریداری کردن به‌جای مراجعه به کتابخانه، باز نبودن کتابخانه در ساعات مورد نیاز، و عدم توانایی مراجعان در یافتن منابع مورد نیاز، مهم‌ترین عوامل هستند. نیکلاس^۸ (۲۰۰۱) در خصوص رضایتمندی استفاده‌کنندگان، چهار ارتباط ذهنی را مطرح ساخته که یکی از آنها دال بر این است که «میل به استفاده مجدد، تابعی است از رضایت استفاده‌کننده». همچنین در سال ۲۰۰۲، اهمیت مسأله عدم استفاده از کتابخانه‌ها باعث شد تا کتابخانه‌های عمومی بخش داگلاس^۹ دو گروه بزرگسالان و جوانان را جهت بررسی علل عدم

1. Lubanz

3. Tennessee University

5. Arizona University Library

7. Bristol Library

9. Douglas County Libraries

2. Martin

4. Mercer

6. Hagerty Library (Drexel)

8. Nicholas

استفاده از این کتابخانه‌ها مورد مطالعه قرار دهند. در این تحقیقات افراد به عواملی چون نداشتن وقت کافی جهت مراجعه به کتابخانه و تمایل بیشتر به خرید کتاب تا استفاده از کتابخانه اشاره کردند که این موارد ضعف منابع یا سخت بودن شرایط امانت را می‌رساند.

پرسش‌های اساسی

با توجه به مباحث و تحقیقات انجام شده پرسش‌های اصلی تحقیق حاضر بدین صورت مطرح می‌گردند:

۱. علل اصلی عدم گرایش جوانان به استفاده از کتابخانه‌های عمومی در شهرستان سمنان چیست؟

۲. این عوامل از لحاظ اهمیت و ترتیب از دیدگاه جوانان چه اولویتی دارند؟

قبل از مصاحبه با متخصصان، با بررسی منابع و کسب آگاهی از عوامل مؤثر بر جذب افراد به کتابخانه‌ها در تحقیقات مختلف، اقدام به تمرکز و محدود کردن این عوامل گردید. در ادامه این عوامل که در حدود ۳۰ عامل بود در اختیار خبرگان امر (۵ نفر از کارکنان کتابخانه‌ها با بیشترین سابقه کاری) قرار گرفت و نظر کارشناسان آنها در مورد این عوامل دریافت گردید که بر مبنای نظرات این افراد، ۲۲ عامل - در جدول ۱ ارائه شده - عوامل مهم و مبتلابه شناسایی شد (این موانع را به ترتیب با A۱ تا A۲۲ نشان داده شده‌اند).

جدول ۱. موانع ۲۲ گانه جذب افراد به کتابخانه‌ها

موانع ۲۲ گانه	
A۱	عدم آگاهی جوانان از خدمات ارائه شده توسط کتابخانه‌ها
A۲	کوتاه بودن مدت امانت کتاب
A۳	عدم دسترسی مستقیم مراجعان به کتب موجود در قفسه‌ها
A۴	عدم امانت برخی کتاب‌های خاص
A۵	کم بودن کتب مرجع
A۶	کم بود کتب مورد نیاز جوانان
A۷	عدم هم‌خوانی میان شماره‌های بازیابی موجود در کامپیوتر با شماره کتب در قفسه‌ها

←



عدم وجود سخت‌افزارهای مورد نیاز و اینترنت	A۸
عدم وجود نظم منطقی میان قفسه‌ها	A۹
به روز نبودن منابع کتابخانه‌ها	A۱۰
تبلیغات کم جهت جذب جوانان به مطالعه و کتابخانه‌ها	A۱۱
ساعت کاری نامناسب	A۱۲
دانش ناکافی کتابداران در تشخیص نیاز مراجعه‌کنندگان	A۱۳
برخورد نامناسب و عدم همکاری کتابداران	A۱۴
سر و صدای زیاد سالن مطالعه	A۱۵
دور بودن محل کتابخانه	A۱۶
مناسب نبودن شرایط فیزیکی کتابخانه‌ها (سیستم تهویه، نور، تعداد صندلی و ...)	A۱۷
نبود انگیزه و زمان کافی برای مطالعه	A۱۸
عدم آشنایی افراد با برگه‌دان کاغذی	A۱۹
تعداد کم کتب برای هر امانت	A۲۰
شرایط دشوار عضویت	A۲۱
کم بودن تعداد کتابخانه‌ها در سطح شهر	A۲۲

روش پژوهش

از آنجا که هدف پژوهش حاضر بررسی موانع و مشکلات پیش روی جوانان در گرایش به استفاده از خدمات کتابخانه‌های عمومی است، در نتیجه پژوهش از حیث هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات پیمایشی توصیفی است. جامعه آماری تحقیق حاضر نیز کلیه جوانان ۱۷ تا ۴۰ ساله شهرستان سمنان است. تحقیق در نیمه اول سال ۱۳۹۰ صورت گرفت. در ضمن باید اشاره نمود که روش نمونه‌گیری مورد استفاده در این پژوهش نمونه‌گیری تصادفی ساده است. از آنجا که جامعه آماری پژوهش نامحدود در نظر گرفته شده است، جهت محاسبه حجم نمونه از فرمول زیر استفاده شد:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \times p \times q}{e^2} = \frac{(1.96)^2 \times 1/2 \times 1/2}{(0.05)^2} = 384.16 \approx 384$$

جهت دریافت نظر افراد در رابطه با اولویت‌بندی موانع، پرسشنامه‌های ای. ایچ. پی^۱ که مبتنی بر مقایسه‌های زوجی است، طراحی شد. این پرسشنامه که به منظور دریافت نظر جوانان در رابطه با اولویت‌بند موانع با توجه به معیارهای مشخص شده طراحی گردید، میان ۴۵۰ نفر از جوانان توزیع شد که از این تعداد ۳۸۹ پرسشنامه (با نرخ بازگشت ۸۶٪) عودت داده شد و در تجزیه و تحلیل مورد استفاده قرار گرفت. جهت تعیین اعتبار پرسشنامه، از متخصصان و استادان دانشگاهی استفاده شد که نظرات آنان تأییدکننده اعتبار پرسشنامه بود. با توجه به این که این پرسشنامه جهت انجام مقایسات زوجی طراحی شده است، روش‌های سنجش پایایی پرسشنامه از جمله آلفای کرونباخ، روش تنصیف و غیره در این مورد صدق نمی‌کند.

یافته‌ها

در قسمت اول پرسشنامه سؤالاتی در ارتباط با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی از افراد پرسیده شد. جدول ۲ بیانگر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه آماری است.

جدول ۲. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه آماری

زن		مرد		جنسیت
۱۷۷ (۴۵/۵٪)		۲۱۲ (۵۴/۵٪)		
۳۱ - ۴۰		۲۱ - ۳۰		سن
۱۰۴ (۲۶/۷٪)		۱۵۲ (۳۹/۳٪)		
فوق لیسانس و بالاتر		دیپلم و فوق دیپلم		تحصیلات
۵۵ (۱۴/۲٪)		۱۰۳ (۲۶/۵٪)		
بدون پاسخ		بین نیم تا یک ساعت		تعداد ساعات مطالعه هفتگی
۴۵ (۱۱/۷٪)		۱۲۳ (۳۱/۶٪)		
بدون پاسخ		کمتر از ۱۰		تعداد کتاب‌های امانت گرفته شده در ماه
۲۸ (۷/۳٪)		۶۳ (۱۶/۲٪)		

1. Analytic Hierarchy Process (AHP)

در این تحقیق جهت اولویت‌بندی موانع از تکنیک که یکی از تکنیک‌های پژوهش عملیاتی است استفاده شده است. مزیت ای. اچ. پی این است که می‌تواند بسیاری از معیارها را ترکیب کند و همچنین سادگی کاربرد آن در یک سیستم اندازه‌گیری و حسابداری حجیم مزیت دیگر آن است (گوونیر^۱، ۱۹۹۸).

روش‌های آماری متداول در این تحقیق استفاده نشده، زیرا هدف، یافتن قوانین کلی قابل تعمیم به سایر موارد نبوده و آزمون فرض نیز صورت نگرفته، هرچند که جهت توصیف داده‌ها از آمار توصیفی استفاده شده است. همچنین به منظور جمع‌آوری اطلاعات از مصاحبه، پرسشنامه، مطالعات کتابخانه‌ای و اسناد و مدارک موجود استفاده شده است.

مراحل اجرای تکنیک ای. اچ. پی

۱. انجام مقایسات زوجی

در این مرحله با توجه به عوامل مؤثر بر اساس هر یک از معیارها، ماتریس‌های زوجی تشکیل می‌گردد. در هر یک از ماتریس‌ها با استفاده از یک مقیاس خاص که از ترجیح یکسان تا بی نهایت مرجح طراحی شده است، مقایسه‌ها صورت می‌پذیرند.

۲. نرمال‌سازی و تعیین اولویت‌ها

برای به دست آوردن اولویت‌ها از مفهوم نرمال‌سازی و میانگین موزون استفاده می‌شود؛ یعنی گزینه‌های مختلف را بر اساس نتایج به دست آمده از نظر هر معیار با یکدیگر مقایسه و سپس آنها را توسط میانگین وزنی نرمال می‌کنیم. سپس اطلاعات به دست آمده از این طریق را در ماتریسی که سطر و ستون‌های آن را گزینه‌ها و معیارهای تصمیم‌گیری تشکیل می‌دهند مرتب کرده، با استفاده از مفهوم میانگین وزنی، وزن‌های به دست آمده برای هر کدام از معیارها را در ماتریس‌های ستونی نرمال شده قبلی ضرب کرده، نتایج حاصل را به صورت سطری با هم جمع و در نهایت این جمع را با بقیه گروه‌ها مقایسه و اولویت هر گزینه را مشخص می‌کنیم.

۳. نرخ سازگاری

نرخ سازگاری، سازوکاری است که بیان می‌دارد تا چه اندازه می‌توان به اولویت‌های حاصل شده از جدول ترکیبی اعتماد کرد. تجربه نشان داده که اگر نرخ سازگاری کمتر از ۱۰ درصد باشد، می‌توان سازگاری مقایسات را پذیرفت. در غیر این صورت مقایسات باید مجدداً انجام گیرد.

تکنیک ای.اچ.پی سازوکاری جهت کنترل قضاوت‌ها را در خصوص ثبات، سازگاری و هماهنگی اعمال می‌کند. در این تکنیک، ثبات کلی قضاوت‌ها به کمک نسبت اندازه‌گیری می‌شود که باید کمتر از ۱۰ درصد باشد. در صورت عدم رعایت محدوده نرخ سازگاری، ماتریس قضاوت تصمیم‌گیری دارای اعتبار نبوده، باید مجدداً به تصحیح قضاوت‌ها توسط تصمیم‌گیر مبادرت کرد. در نتیجه تلفیق سؤالات پرسشنامه‌ها با کمک میانگین هندسی ماتریس‌های نهایی حاصل شد (به دلیل طولانی شدن روند محاسبه، از آوردن ماتریس مقایسات زوجی صرف نظر گردید) ^۱ و با کمک فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی وزن معیارهای مختلف محاسبه و نتایج زیر حاصل گردید (جدول ۳).

جدول ۳. رتبه‌بندی عوامل

رتبه‌بندی عوامل	میانگین حسابی	عناصر
۲۲	۰/۰۲۹۷۰۳	A۱
۱۴	۰/۰۴۰۹۸۲	A۲
۱۵	۰/۰۳۸۳۱۸	A۳
۷	۰/۰۴۷۶۸	A۴
۵	۰/۰۵۲۳۹۸	A۵
۱	۰/۰۸۵۲۱۶	A۶
۱۹	۰/۰۳۳۹۱۵	A۷
۱۰	۰/۰۴۳۶۲۵	A۸
۱۳	۰/۰۴۱۵۲۳	A۹

←

۱. برای مطالعه بیشتر به مومنی (۱۳۸۶) مراجعه شود.



۲	۰/۰۷۲۴۶۷	A۱۰
۸	۰/۰۴۷۵۷۲	A۱۱
۲۱	۰/۰۳۱۵۳۴	A۱۲
۱۸	۰/۰۳۵۸۵۸	A۱۳
۱۷	۰/۰۳۶۰۴۲	A۱۴
۹	۰/۰۴۷۱۹۵	A۱۵
۱۲	۰/۰۴۱۷۲۵	A۱۶
۴	۰/۰۵۲۵۲۲	A۱۷
۳	۰/۰۵۹۵۰۱	A۱۸
۱۶	۰/۰۳۸۱۰۶	A۱۹
۱۱	۰/۰۴۲۴۰۴	A۲۰
۲۰	۰/۰۳۲۳۳۳	A۲۱
۶	۰/۰۴۹۳۵۴	A۲۲

با توجه به رتبه‌بندی صورت گرفته «کم بود کتب مورد نیاز جوانان» (A۶) مهم‌ترین مانع حضور آنها در کتابخانه‌ها است، همچنین «به روز نبودن منابع کتابخانه»، «نبود انگیزه و زمان کافی برای مطالعه»، «مناسب نبودن شرایط فیزیکی کتابخانه‌ها»، «کم بودن کتب مرجع» و «کم بودن تعداد کتابخانه‌ها در سطح شهر» در رتبه‌های بعدی قرار دارند. پس از این مراحل باید نرخ سازگاری را محاسبه کنیم تا مشخص شود که آیا میان مقایسات زوجی حاصله سازگاری وجود دارد یا خیر. اگر نرخ سازگاری کمتر از ۰/۱ باشد نشان دهنده این است که در مقایسات زوجی سازگاری قابل قبولی وجود دارد. مراحل و روش به‌دست آوردن نرخ سازگاری به این شرح است: اولین گام در محاسبه نرخ سازگاری به‌دست آوردن بردار مجموع وزنی (WSV) است، بدین صورت که ماتریس مقایسات زوجی که آن را با D نشان می‌دهیم در میانگین حسابی که آن را با W نشان می‌دهیم ضرب می‌نماییم، یعنی:

$$wsv = D \times W$$

1. Weighted Sum Vector

$$W S V = \begin{bmatrix} 0 / 6554 \\ 0 / 90396 \\ 0 / 84547 \\ 1 / 05155 \\ 1 / 1559 \\ 1 / 8853 \\ 0 / 74816 \\ 0 / 965 \\ 0 / 91577 \\ 1 / 59868 \\ 1 / 04937 \\ 0 / 69566 \\ 0 / 7909 \\ 0 / 79511 \\ 1 / 04099 \\ 0 / 92043 \\ 1 / 1587 \\ 1 / 31283 \\ 0 / 84076 \\ 0 / 93542 \\ 0 / 7132 \\ 1 / 08872 \end{bmatrix}$$

در گام دوم جواب حاصل از WSV را بر بردار وزن نسبی تقسیم می‌کنیم تا بردار سازگاری یا CV^1 به دست آید.

در این صورت خواهیم داشت:

$$CV = \frac{WSV}{W}$$

$$C V = \begin{bmatrix} ۲۲ / ۰.۶۵۳ \\ ۲۲ / ۰.۵۷۲ \\ ۲۲ / ۰.۶۴۶ \\ ۲۲ / ۰.۵۴۱ \\ ۲۲ / ۰.۵۹۸ \\ ۲۲ / ۱.۲۳۷ \\ ۲۲ / ۰.۵۹۴ \\ ۲۲ / ۱.۰۶۷ \\ ۲۲ / ۰.۵۴۸ \\ ۲۲ / ۰.۶۰۸ \\ ۲۲ / ۰.۵۸۳ \\ ۲۲ / ۰.۶۰۶ \\ ۲۲ / ۰.۵۶۳ \\ ۲۲ / ۰.۶۰۸ \\ ۲۲ / ۰.۵۷ \\ ۲۲ / ۰.۵۹۳ \\ ۲۲ / ۰.۶۱۴ \\ ۲۲ / ۰.۶۴ \\ ۲۲ / ۰.۶۳۷ \\ ۲۲ / ۰.۵۹۹ \\ ۲۲ / ۰.۵۷۷ \\ ۲۲ / ۰.۵۹۴ \end{bmatrix}$$

گام بعدی محاسبه بزرگ‌ترین مقدار ویژه ماتریس مقایسات زوجی است که آن را با λ_{\max} نشان می‌دهند. برای محاسبه بزرگ‌ترین مقدار ویژه ماتریس مقایسات زوجی باید میانگین عناصر بردار سازگاری محاسبه گردد:

$$\lambda_{\max} = (۲۲/۰.۶۵۳ + ۲۲/۰.۵۷۲ + ۲۲/۰.۶۴۶ + ۲۲/۰.۵۴۱ + ۲۲/۰.۵۹۸ + ۲۲/۱.۲۳۷ + ۲۲/۰.۵۹۴ + ۲۲/۱.۰۶۷ + ۲۲/۰.۵۴۸ + ۲۲/۰.۶۰۸ + ۲۲/۰.۵۸۳ + ۲۲/۰.۶۰۶ + ۲۲/۰.۵۶۳ + ۲۲/۰.۶۰۸ + ۲۲/۰.۵۷ + ۲۲/۰.۵۹۳ + ۲۲/۰.۶۱۴ + ۲۲/۰.۶۴ + ۲۲/۰.۶۳۷ + ۲۲/۰.۵۹۹ + ۲۲/۰.۵۷۷ + ۲۲/۰.۵۹۴) / ۲۲$$

که مقدار حاصله برابر با $22/0647651$ است. در گام بعد شاخص ناسازگاری II^1 به صورت زیر محاسبه می‌شود:

$$CI = \frac{\lambda_{\max} - n}{n - 1}$$

که در اینجا λ_{\max} برابر میانگین اعداد ماتریس CV و n تعداد شاخص‌ها یعنی ۲۲ است:

$$II = \frac{22/0647651 - 22}{21} = 0/00308405$$

و در نهایت آخرین مرحله، محاسبه نرخ ناسازگاری یا IR است که با توجه به فرمول زیر محاسبه می‌گردد:

$$IR = \frac{II}{IRI} = \frac{0/00308405}{2/15} = 0/0014344$$

RI عدد استخراج شده از جدول AHP است که با توجه به تعداد شاخص‌ها یعنی ۲۲، این عدد برابر $2/15$ است. با تقسیم مقدار II بر RI مقدار سازگاری به دست می‌آید که برابر با $0/0014344$ است و با توجه به این امر که مقدار حاصله کوچک‌تر از $0/1$ به دست آمد نشان‌دهنده وجود سازگاری است. همان‌طور که بیان شد رتبه‌بندی این ۲۲ عامل با توجه به ستون ۳ جدول ۳ صورت می‌پذیرد. مراحل بیان شده مراحل انجام کار در فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی است.

نتیجه‌گیری

کتابخانه‌ها از دیرباز به عنوان سازمان‌هایی که خدمات خود را به صورت رایگان در اختیار اعضای جامعه قرار داده‌اند، معروف هستند. اما شرایط در حال تغییر است. افزایش نرخ تورم و تبع آن کاهش بودجه و قدرت خرید کتابخانه‌ها از یک سو و افزایش انتظارات مراجعان برای دستیابی بهتر و سریع‌تر به اطلاعات روزآمد و نقش فن‌آوری‌های نوین در تقویت این انتظارات و کمک به راه‌اندازی خدمات جدید از سوی دیگر، کتابخانه‌ها را با چالش جدیدی مواجه

1 Inconsistency index

ساخته است. هم چنین مشکلات اجتماعی و بی‌ارادگی (زندگی اجباری) در سال‌های اخیر موجب تغییراتی در علاقه‌مندی به مطالعه و میزان خواندن شده است. تحول فرهنگی ما از کتاب‌خوانی آغاز می‌شود و کتابخانه‌ها و به‌ویژه کتابخانه‌های عمومی جایگاه اصلی این تحول‌اند. بنا بر فرمایشات مقام معظم رهبری «کتابخوانی باید مثل خوردن و خوابیدن و سایر کارهای روزانه در زندگی مردم وارد شود» (مطالبات رهبر معظم انقلاب اسلامی در باب کتاب و کتابخوانی، ۱۳۹۰)، اما یکی از مشکلات امروز جامعه ما این است که عموم مردم «خواندن کتاب» را یک عمل نسبتاً لوکس به حساب می‌آورند و به موضوع کتابخوانی به‌عنوان یک ضرورت نگاه نمی‌کنند. در حالی که صاحب‌نظران، توسعه و پیشرفت یک جامعه، شکوفایی اقتصاد مدرن، پویایی فرهنگ عمومی و دخالت مردم در امور سیاسی و اجتماعی را در گرو توسعه دانش و رشد فرهنگ مطالعه می‌دانند. گفتنی است کشورهای توسعه‌یافته با جمعیتی حدود ۲۰ درصد جمعیت دنیا، ۷۰ درصد کتاب‌های جهان را تولید می‌کنند اما این نرخ در بین کشورهای در حال توسعه که ۸۰ درصد جمعیت دنیا را در خود جای داده‌اند تنها ۳۰ درصد است. در اروپا سالانه به ازای هر یک میلیون نفر حدود ۹۰۰ عنوان کتاب منتشر می‌شود ولی در آسیا این رقم در همان مقیاس حدود ۸۰ عنوان کتاب را در بر می‌گیرد (امیدی، ۱۳۸۸). هدف از این پژوهش شناسایی و اولویت‌بندی موانع جذب جوانان در گرایش به استفاده از کتابخانه‌های عمومی با استفاده از فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی بود. ابتدا با بررسی منابع موجود و مصاحبه با خبرگان ۲۲ مانع اصلی شناسایی و سپس اولویت‌بندی گردید که با توجه به نتایج به‌دست آمده «کمبود کتب مورد نیاز جوانان» مهم‌ترین مانع حضور آنها در کتابخانه‌ها است، که این نتیجه با تحقیق بیگدلی و صباغی‌نژاد (۱۳۸۵) همخوانی دارد، البته مرادمنند در تحقیق خود در سال ۱۳۸۹ عدم دسترسی جوانان به کتاب‌های مورد نظر خودشان را جزء مهم‌ترین عوامل بازدارنده از مراجعه جوانان به کتابخانه‌ها معرفی نموده است. متأسفانه اغلب کتب موجود در کتابخانه‌های ما بدون توجه به نیازهای نسل جوان که بیشترین اعضای کتابخانه هستند خریداری می‌شود. شاید نظرخواهی از جوانان در خصوص علایق آنها و خرید کتب به‌منظور رفع این علایق بتواند این مشکل را کمرنگ نماید. همچنین «به روز نبودن منابع کتابخانه» عامل مهم دیگر در عدم جذب جوانان است که با نتیجه تحقیقات مارتین (۱۹۷۶)، جمشیدی‌پور

(۱۳۸۰)، قاضی‌زاده (۱۳۸۳)، و بیگدلی و صباغی‌نژاد (۱۳۸۵) مطابقت دارد، به‌طوریکه بایراکتر اوغلو و ازگن^۱ (۲۰۰۸) در تحقیق خود این عامل را جزء مهمترین عوامل تعیین کیفیت خدمات کتابخانه‌ها مورد اشاره قرار داده‌اند. در این زمینه نیز مشاهده می‌شود اکثر کتب موجود در کتابخانه‌های عمومی سمنان در حدود ۱ دهه پیش منتشر شده‌اند و کمتر اثری از کتب تازه انتشار یافته مشاهده می‌شود و محدود کتب جدید موجود نیز بدون توجه به نیاز جوانان خریداری گردیده است. همچنین «نبود انگیزه و زمان کافی برای مطالعه»، «مناسب نبودن شرایط فیزیکی کتابخانه‌ها» در اولویت‌های بعدی قرار دارند. اما شاید نکته قابل توجه این تحقیق می‌تواند این باشد که دور بودن محل کتابخانه که در اکثر تحقیقات مشابه داخلی و خارجی یکی از موانع اصلی بازدارنده مطالعه بود، از دیدگاه نمونه آماری این تحقیق از اهمیت کمی برخوردار است. با نگاهی به مکان و محل کتابخانه‌های عمومی سمنان مشخص می‌شود که این کتابخانه‌ها در مراکز اصلی شهر تأسیس گردیده‌اند و این امر نشان از مدیریت خوب مسئولان و آینده‌نگری در خصوص مکان‌یابی کتابخانه و رفع این مانع اساسی دارد.

پیشنهادها

بر مبنای موانع شناسایی شده، پیشنهادهای ذیل جهت برطرف شدن آنها ارائه می‌شود:

محیط

۱. جالب و جذاب کردن محیط کتابخانه برای خوانندگان جوان؛
۲. تشکیل گروه‌های فرهنگی با مشارکت جوانان، نظیر کانون‌های ادبی به همراه معرفی منابع ادبی کتابخانه و نقد آنها؛
۳. اعمال سیاست‌هایی جهت حفظ سکوت سالن مطالعه؛
۴. مجهز نمودن سالن‌های کتابخانه به اینترنت و نظارت بر آن بدین جهت که در راستای مطالعه و تحقیق استفاده شود؛
۵. ایجاد وب‌سایت برای کتابخانه عمومی که فرد بتواند سیاهه کتاب‌های موجود را از خانه مشاهده نموده و یا بتواند مدت امانت کتاب را تمدید نماید.

منابع

۱. نظرخواهی از جوانان در خصوص کتب مورد نیاز و تأمین آنها در صورت نیاز؛
۲. مکاتبه با انتشارات معروف و مختص جوانان به منظور ارسال سیاهه کتب جدید به صورت سالیانه؛
۳. خرید مجلات مورد علاقه جوانان و قرار دادن آنها در دید عموم به منظور استفاده؛
۴. تلاش هرچه بیشتر جهت تأمین منابع روزآمد و تهیه اطلاعات جدید؛
۵. تنوع و نوآوری و جذابیت در فعالیت‌های کتابخوانی با جهت‌گیری به نیازهای جوانان و نوجوانان.
۶. بازنگری سیاست‌های مجموعه‌سازی و تدوین سیاست‌های جدید مجموعه‌سازی جهت تأمین هرچه بیشتر منابع مرتبط با نیاز جوانان.

زیر ساخت‌های اجتماعی و فرهنگی

۱. فعالیت مستمر و هدفمند برنامه‌سازان تلویزیون برای معرفی کتاب‌های مناسب در ساعات پر بیننده تلویزیون؛
۲. برگزاری کلاس‌های آموزشی جهت تقویت مهارت‌های کتابداران در تشخیص نیاز مراجعه‌کنندگان؛
۳. بالا بردن سطح استفاده از منابع کتابخانه‌ها از طریق تشکیل نمایشگاه‌ها و بحث و گفت‌وگو درباره کتاب‌ها؛
۴. ایجاد علاقه مطالعاتی جدید و عمیق کردن علائق مطالعاتی سابق آنها؛
۵. تشویق به مطالعه، رشد و بسط فکری، خلاقیت و بیان عقیده در میان جوانان از طریق شرکت در فعالیت‌ها و برنامه‌های گوناگون؛
۶. ایجاد آگاهی در مورد کتابخانه در جامعه و بالا بردن سطح استفاده از کتابخانه به‌عنوان یک موسسه آموزشی و فرهنگی؛
۷. آموزش والدین در خصوص چگونگی ایجاد عادت به مطالعه در فرزندان از دوران کودکی.

منابع

- احمدی فصیح، صدیقه (۱۳۸۵). ایجاد و گسترش کتابخانه‌های آموزشگاهی و نقش کتابخانه مدرسه در ایجاد عادت مطالعه در دانش‌آموزان. تهران: چاپار.
- استیگر، رالف سی (۱۳۷۰). راه‌های تشویق به مطالعه. ترجمه پروانه سپرده. تهران: دبیرخانه هیات امناء کتابخانه‌های عمومی کشور.
- اصغر نژاد، حسین (۱۳۸۰). بررسی وضعیت کتاب و کتابخوانی در ایران. پیام کتابخانه، ۱۱ (۱)، ۶-۱۳.
- امیدی، حمید (۱۳۸۸). وضعیت کتابخوانی. روزنامه کیهان، منتشر شده در مورخه ۱۳۸۸/۲/۲۰ به شماره ۱۹۳۵۷، بازیابی شده در تاریخ ۳ بهمن ۱۳۹۱ از: <http://www.magiran.com/npview.asp?ID=1855444>
- نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور (۲۰۰۹). مجموعه مقالات کتابخانه‌های عمومی ایفلا. ویراستار: مهرداد نیکنام. تهران: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور.
- بیگدلی، زاهد و صباغی نژاد، زیور (۱۳۸۵). شناسایی و دسته‌بندی عوامل فردی و سازمانی مؤثر بر استفاده از کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی آن دانشگاه. فصلنامه مطالعات تربیتی و روان‌شناسی، ۱۷ (۱)، ۱۴۹-۱۷۲.
- پارسازاده، احمد و شقاقی، مهدی (۱۳۸۸). کتابخانه‌های عمومی و ساخت واقعیت اجتماعی. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۵ (۴)، ۲۹-۶۰.
- پارکر، استفن (۱۳۸۲). جنبه‌هایی از برنامه‌ریزی توسعه کتابخانه. ترجمه علی شکویی، تهران: چاپار.
- پولادی، کمال (۱۳۸۷). رویکردها و شیوه‌های ترویج خواندن. تهران: مؤسسه فرهنگی هنری تاریخ ادبیات کودکان.
- جمشیدی‌پور، الهام (۱۳۸۰). بررسی مشکلات دانشجویان دوره‌های تحصیلات تکمیلی دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی اهواز در دسترسی و تهیه مقالات علمی خارجی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران، اهواز.
- حریری، نجلا (۱۳۷۸). بازاریابی و روابط عمومی در کتابخانه‌ها. پیام کتابخانه، ۹ (۲)، ۵۸-۷۵.
- سعادت‌آبادی نسب، محمدجعفر و مختاری، حیدر (۱۳۷۷). ایجاد انگیزه مطالعه در کودکان و نوجوانان. پژوهش‌نامه ادبیات کودک و نوجوان، ۱۵، ۸۱-۹۳.
- شعبانی، زهرا (۱۳۸۰). روش‌های مطالعه و یادگیری. تهران: مؤسسه آفتاب اندیشه.
- صافی، قاسم (۱۳۷۹). راه‌های گرایش و افزایش میزان مطالعه در کتابخانه‌های عمومی. مجله کتابداری، ۳۴ (۳۵)، ۲۳-۲۹.
- غفاری، سعید (۱۳۸۰). اهمیت و تأثیر کتابخانه‌های عمومی. پیام کتابخانه، ۱۱ (۳)، ۷۷-۸۰.
- قاضی‌زاده، حمید (۱۳۸۳). مقایسه روش‌های دسترسی به منابع اطلاعاتی مدیریت توسط اعضای هیات علمی و دانشجویان کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی در دانشگاه‌های دولتی در تهران و شهرستان‌ها

و مقایسه این دو گروه در استفاده از روش‌ها به منظور شناسایی مشکلات و ارائه راهکارهای بهینه. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران، اهواز.

قزل‌ایاغ، ثریا (۱۳۸۳). ادبیات کودکان و نوجوانان و ترویج خواندن (مواد و خدمات کتابخانه‌ای برای کودکان و نوجوانان). تهران: سمت.

کاکایی، سیامک (۱۳۸۰). اصول و روش کلی مطالعه. تهران: نظامی.

کمپل، اچ. سی. (۱۳۷۱). توسعه نظام‌ها و خدمات کتابخانه‌های عمومی. ترجمه علی شکویی. تهران: کتابدار. ۲۷-۳۰ و ۱۱۷-۱۱۹.

لطف‌آبادی، حسین (۱۳۸۵). روانشناسی رشد. تهران: سمت.

لهسایی‌زاده، عبدالعلی (۱۳۷۹). ساختار سنی جمعیت. شیراز: انتشارات نوید شیراز.

محدثی، جواد (۱۳۷۹). کتاب، مطالعه، کتابخانه. فرهنگ جهاد، ۵ (۴)، ۱۴-۱۷.

مرادمند، علی (۱۳۸۹). بررسی تطبیقی عوامل مشوق و بازدارنده مطالعه غیردرسی از دیدگاه دانشجویان دختر و پسر دوره کارشناسی در دانشگاه تربیت معلم آذربایجان. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۶ (۲)، ۹۵-۱۱۴.

معرف‌زاده، عبدالحمید و ایرجی، شهرزاد (۱۳۸۹). بررسی عوامل ترغیب‌کننده و بازدارنده مطالعه در میان مراجعان کتابخانه‌های عمومی شهرستان ماهشهر. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۶ (۱)، ۱۴۳-۱۷۰.

مطالبات رهبر معظم انقلاب اسلامی در باب کتاب و کتابخوانی (۱۳۹۰). بازیابی شده در تاریخ ۳ بهمن ۱۳۹۱ از: <http://ghadr110.ir/news/415>

موکهرجی، اجیت کمار (۱۳۸۲). تاریخ فلسفه کتابداری. ترجمه اسدالله آزاد. تهران: کتابدار.

مؤمنی منصور (۱۳۸۶). مباحث نوین تحقیق در عملیات. تهران: دانشگاه تهران.

میرحسینی، زهره و باب‌الحوائجی، فهیمه (۱۳۷۵). تصویری اجمالی از کتابخانه‌های عمومی در ایران. پیام کتابخانه، ۱ (۶)، ۳۴-۴۷.

میرزایی، محمد و مشفق، محمود (۱۳۸۹). انتقال سنی در ایران (تحولات سنی جمعیت و سیاست گذاری‌های اجتماعی - جمعیتی). فصلنامه جمعیت، ۷۲، ۱-۲۱. بازیابی شده در تاریخ ۸ بهمن ۱۳۹۱ از:

<http://www.sabteahval.ir/Upload/Modules/Contents/asset114/53.pdf>

نیکنام، مهرداد (۱۳۷۹). نگاهی به خدمات کتابخانه‌های عمومی. پیام کتابخانه، ۱۰ (۳)، ۶-۱۱.

References

- Arizona University Library (1999). Retrieved 15 December, 2012, from: [Http www://library.arizona.edu/library/aplrc/pit](http://www://library.arizona.edu/library/aplrc/pit)
- Bayraktaroglu, G. & Özgen, Ö. (2008). Integrating the Kano Model, AHP and Planning Matrix: QFD Application in Library Services. *Library Management*, 29 (4), 327 – 351.

- Cox, E; Swinbourne, K.; Pip, C. & Laing, S. (2000). A Safe Place to Go: Libraries and Social Capital. University of Technology, the State Library of New South Wales, Sydney. Retrieved 15 December, 2012, from: www.sl.nsw.gov.au/pls/publications/pdf/safe_place.pdf.
- Customer satisfaction (2000). A Research Reported for Hagerty Library: Annual Meeting. Drexel: Drexel University.
- Goldhor, H. (1968). Research Methods in Librarianship: Measurement and Evaluation. Illinois: Illinois Union Bookstore.
- Greenhalgh, L.; Worpole, K. & Landry, C. (1995). Libraries in a World of Cultural Change. London: UCL Press.
- Guvénir, H. E. E. (1998). Multicriteria Inventory Classification Using a Genetic Algorithm. *Journal of Operational Research*, 105 (3), 29-37.
- Lubanz, J. (1971). Nonuse of an Academic Library. *College and Research Libraries*, 32(5), 362-367.
- Martin, L. A. (1976). User Studies and Library Planning. *Library Trends*, 24 (2), 473-482.
- Mercer, C (1995) Navigating the economy of knowledge; a national survey of users and non-users of State and public libraries. prepared for the Libraries Working Group of the Cultural Ministers' Council by the Institute for Cultural Policy Studies. Queensland :Griffith University.
- Nicholas, D. (2001). Assessing Information Needs: Tools, Techniques and Concepts for Internet Age. Retrieved 15 December, 2012, from: www.aslib.com/pub/2001/12/01/intro.html.
- Nicholson, S. (2004). A Conceptual Framework for the Holistic Measurement and Cumulative Evaluation of Library Services. *Journal of Documentation*, 60 (2), 164-82.
- Skretas, G. (2005). Factors Affecting the Full Use of Library and Information Management Systems by Library Personnel. *Journal of Information Management Systems*, 39 (2), 139-146.
- Tovote, C. (1997). *The Importance of Being Visible- Marketing: Library Services in a Changing Society*. Retrieved January 10, 2010, from: <http://www.mb.sik.si/tovoto3.htm>.

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

مؤتمنی، علیرضا؛ همتی، امین و مرادی، هادی (۱۳۹۱). شناسایی و اولویت‌بندی موانع جوانان در استفاده از خدمات کتابخانه‌های عمومی: مطالعه موردی شهرستان سمنان. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*،

۱۸ (۴)، ۳۶۳-۳۷۴.