

طراحی الگوی ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی به سالمندان در شهر تهران

مریم ناخدا (نویسنده مسئول)

استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران
mnakhoda@ut.ac.ir

احمد دلبری

دانشیار، مرکز تحقیقات سالمندی و گروه آموزشی سالمندی، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تهران، ایران
Ahmad_1128@yahoo.com

فرخ‌الدین قاسمی

دانشجوی کارشناسی ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

کتابدار نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

farrokh.ghasemi@ut.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۶/۱۲؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۳۰/۲۷

چکیده

هدف: با توجه به روند پیر شدن جمعیت، سالمندان در حال تبدیل شدن به یکی از گروه‌های اصلی مخاطب کتابخانه‌های عمومی در ایران هستند. هدف پژوهش حاضر شناسایی مؤلفه‌های ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی به سالمندان و اعتباریابی آن در میان کتابداران شهر تهران است.

روش: این پژوهش بر اساس هدف کاربردی و از نظر رویکرد ترکیبی اکتشافی است. در بخش کیفی، با تعداد ۱۹ نفر از متخصصان و ذی‌نفعان خدمات سالمندان مصاحبه عمیق نیمه‌ساختاریافته شد. داده‌ها با استفاده از روش تحلیل محتوای کیفی و توسط نرم‌افزار مکس کیودی‌ای تجزیه و تحلیل شد و مؤلفه‌های الگوی خدمات سالمندان به دست آمد. در بخش کمی، ابتدا ابزار (پرسش‌نامه) ساخته شد و در نمونه‌ای از ۱۱۳ نفر از کتابداران شهر تهران که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شده بودند توزیع شد. روایی صوری پرسش‌نامه توسط چهار نفر از اعضای هیئت علمی تأیید و همچنین روایی عاملی با استفاده از تحلیل عاملی بررسی شد. پایایی پرسش‌نامه نیز از طریق آلفای کرونباخ ۰/۹۴۱ محاسبه شد.

یافته‌ها: الگوی پیشنهادی ارائه خدمات به سالمندان در کتابخانه‌های عمومی دارای هفت مؤلفه است که از نظر اولویت عبارت‌اند از: «ساختمان و فضا»، «تجهیزات و وسایل خدمات جانبی»، «مواد و منابع مختص سالمندان»، «خدمات اینترنتی»، «سیاست‌ها و برنامه‌های کتابخانه»، «نیروی انسانی» و «برنامه‌ریزی و بودجه».

اصالت/ارزش: این مقاله توجه مدیران حوزه خدمات‌دهی کتابخانه‌های عمومی را به این مسئله معطوف می‌کند که بر اساس الگوی ارائه‌شده نیازهای گروه سنی سالمندان را شناسایی و خدمات و امکانات مختلف را برای استفاده از کتابخانه‌های عمومی در اختیار آن‌ها قرار دهد. این امر موجب استفاده درست و بهینه سالمندان از اوقات فراغت خود در جامعه و پیشرفت کتابخانه‌ها در ارائه خدمات به مراجعه‌کنندگان خواهد شد.

کلیدواژه‌ها: سالمندان، خدمات، کتابخانه‌های عمومی، شهر تهران.

Research on Information Science and Public Libraries; The Quarterly Journal of Iran Public Libraries Foundation; Vol. 25, No.3; Successive No. 98; Fall 2019; Pp. 511-540; Indexed in ISC, SID & MagIran.

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی؛ فصلنامه علمی- پژوهشی؛ دوره ۲۵، شماره ۳، پیاپی ۹۸، پائیز ۱۳۹۸
ص ۵۱۱-۵۴۰ نمایه‌شده در ISC, SID و MagIran

Designing a Model of Public Library Services to the Elderly in Tehran City

Maryam Nakhoda (Corresponding Author)
Assistant Prof., Department of KIS,
Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran
mnakhoda@ut.ac.ir

Ahmad Delbari
Associate Prof., Aging Research Center, University of Social Welfare
and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran
Ahmad_1128@yahoo.com

Farrokhedin Ghasemi
MSc Student of KIS, University of Tehran, Tehran, Iran
farrokh.ghasemi@ut.ac.ir
Received: 3th September 2018; Accepted: 17th June 2019

Abstract

Purpose: To design a model of public library services to the elderly and to validate it among the librarians in Tehran City.

Method: This is an applied research in terms of purpose using a mixed exploratory design. In the qualitative section of the current research, 19 experts and stakeholders in the field of elderly services were interviewed using a semi-structured in-depth interview technique. The data were analyzed using the qualitative content analysis method by the MAXQDA software and thus the components of the elderly service model were obtained. In the quantitative section, the research instrument (questionnaire) was developed and a sample of 114 librarians of Tehran was selected using the simple random sampling method. The face validity of the questionnaire was confirmed by four faculty members and the factor validity was assessed by the factor analysis. The reliability of the questionnaire was calculated by the Cronbach's alpha measure and was 0.941.

Findings: The proposed model for providing services to the elderly in public libraries has seven components which are as follows, respectively in terms of importance: "building and space", "equipment and tools of ancillary services", "materials and resources for the elderly", "internet services", "human resources", "and "planning and budget".

Originality/value: This paper directs the attention of public library managers to this fact that based on the proposed model, they should identify the elderly's needs and thus provide different services and facilities for them to use public libraries. This will enable the proper and optimal use of their leisure time by elderly people and the advancement of libraries in offering services to visitors.

Keywords: Elderly, Services, Public libraries, Tehran City.

مقدمه

سالمندی احتمالاً مهم‌ترین پدیده مردم‌شناختی در اواخر قرن بیستم و ابتدای قرن بیست و یکم است، و پیشبینی شده است جمعیت سالمندان در سال ۲۰۲۵ به دو برابر سال ۲۰۰۰ یعنی به رقم یک میلیارد و دویست میلیون خواهد رسید (اوکامپو^۱، ۲۰۱۰). سالمندی بنا به تعریف سازمان بهداشت جهانی در اغلب کشورها عبور از مرز ۶۰ سالگی است ولی هنوز توافقی در این مورد وجود نداشته و سازمان ملل نیز هیچ استاندارد کمی برای تعیین نکرده و سن ۶۰ سال به بالا را برای سالمندان به کار می‌برد (سازمان بهداشت جهانی^۲، ۲۰۱۴). به باور بسیاری، سن تقویمی نمی‌تواند معیاری منحصر به فرد برای تعیین سالمندی باشد و سالمندان را نمی‌توان تنها بر اساس سن در گروهی همگون تعریف کرد. جنسیت، وضعیت اقتصادی اجتماعی، قومیت، ناتوانی یا توانایی جسمانی و ویژگی‌های روانی افراد می‌تواند در ورود به مرحله سالمندی مؤثر باشند (هادسون و مور^۳، ۲۰۰۶).

جمعیت شصت‌ساله به بالای کشور در سال ۱۳۴۵ حدود ۱/۶ میلیون نفر بوده که در سال ۱۳۹۰ به حدود ۶/۱ میلیون نفر یعنی تقریباً ۴ برابر افزایش یافته است. نکته مهم در این مورد این است که در دوره ۱۳۶۵-۱۳۹۰ در مقابل رشد ۱/۷ درصدی کل جمعیت، رشد جمعیت سالمندان به ۴/۳ درصد در سال رسیده است (کوششی، ۱۳۹۴).

افراد سالمند به دلیل کهولت سن، بیماری، یا محدودیت‌هایی مانند زندگی در خانه سالمندان و عدم ارتباط کافی با دنیای خارج، نیاز به ارائه خدمات خاصی دارند. مجموعه کتابخانه‌های عمومی باید شرایطی را ایجاد کند تا فرد سالمند بتواند در محل زندگی خود امکان دسترسی به منابع مورد نیازش را داشته باشد. نیازهای اطلاعاتی این دسته از افراد باید مورد ارزیابی قرار گرفته و از طریق ارسال منابع به محل زندگی آن‌ها خدمات‌رسانی لازم صورت گیرد (بیرانوند و نیک‌کار، ۱۳۹۱).

کتابخانه‌های عمومی نقش مهمی در حمایت از توانایی‌های افراد سالمند داشته و در سطح یادگیری سالمندان تأثیر می‌گذارند. کتابخانه‌های عمومی می‌توانند این امکان را به وجود بیاورند که سالمندان نقش فعالی در جامعه داشته باشند و بستری را فراهم کنند تا سالمندان با یکدیگر

1. Ocampo

2. World Health Organization

3. Hudson & Moore

تعامل برقرار کرده و به یکدیگر نزدیک‌تر شوند و از این طریق باعث کاهش انزوای فردی و اجتماعی آن‌ها شوند. مسائل مختلفی همچون ترک کار، سوگ، سلامتی، پیری فعال، فراموشی یا دشواری یادگیری، ایمنی، ایاب‌وذهاب و تهیه مسکن، امور مالی و همچنین مزایای خدمات و اوقات فراغت می‌تواند در کتابخانه‌های عمومی مطرح و به سالمندان در راستای رسیدن به حل این مسائل یاری رساند (وینست، ۲۰۱۴).

از نظر ایفلا (مؤسسه بین‌المللی انجمن‌ها و مؤسسات کتابداری)، کتابخانه عمومی یک پدیده گسترده جهانی است و در جوامع و فرهنگ‌های مختلف و در مراحل متفاوت توسعه یافت می‌شود. این کتابخانه‌ها دسترسی به دانش و اطلاعات و آثار نگاشته‌شده را از طریق گروه وسیعی از منابع و خدمات فراهم می‌کنند و برای همه افراد بدون توجه به نژاد، ملیت، سن، جنس، مذهب، زبان، وضعیت جسمی و معیشتی و غیره در دسترس هستند و اهدافی چون حمایت از آموزش رسمی و غیررسمی، اطلاع‌رسانی و پرورش رشد فردی را بر عهده دارند. کتابخانه‌های عمومی از طریق خدمات ویژه خود، مطالعه در جوامع را تشویق و ترغیب کرده و در واقع افراد بیگانه با کتاب را به افرادی کتاب‌خوان تبدیل می‌کنند (ایفلا/ یونسکو، ۲۰۰۱).

کتابخانه‌های عمومی در میان سایر کتابخانه‌ها جایگاه ویژه‌ای در جامعه دارند که توسط حکومت‌های مرکزی یا محلی یا توسط سازمان‌های وابسته به آن‌ها تأسیس و حمایت مالی می‌شوند تا مواد خواندنی را در دسترس کلیه علاقه‌مندان قرار دهند. کتابخانه عمومی می‌تواند نقش مهمی در اطلاع‌رسانی به مردم از اوقات فراغت و فرصت‌های اجتماعی ایفا کند. علاوه بر این، کتابخانه مبین ارزش اجتماعی و فرهنگی و یک محلی برای نمایشگاه‌ها، رخدادهای فعالیت‌های فرهنگی شده است (کندال^۱، ۱۹۹۶). به دلایل مختلف، کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان یک مرکز ایدئال برای ارائه خدمات و دسترسی اینترنت و آموزش به افراد سالمند و از جمله به افرادی که از لحاظ اجتماعی و اقتصادی دارای محرومیت هستند، در نظر گرفته می‌شود. اول اینکه مأموریت کتابخانه‌های عمومی، ارائه خدمات رایگان و کم‌هزینه برای پاسخ‌گویی به نیاز اطلاعاتی عمومی است. دوم اینکه کتابخانه‌های عمومی اصولاً در اماکن عمومی ساخته شده و معمولاً در هر جامعه وجود دارند و دسترسی به وسایل حمل‌ونقل عمومی امکان‌پذیر است. سوم

1. Vincent 2. Kendall

اینکه اکثر قریب به اتفاق کتابخانه‌های عمومی از زیرساخت‌های رایانه‌ای و اتصال به اینترنت برخوردارند (برتوت^۱ و همکاران، ۲۰۰۶).

وینسنت و اسلون (۲۰۰۹) مطرح می‌کنند که ارائه خدمات توسط کتابخانه‌ها می‌تواند در بهبود و پیشرفت سالمندان و همچنین در به فعالیت و داشتن و مشارکت‌های اجتماعی آن‌ها تأثیر بسزایی دارد. افراد سالمند اهل مطالعه که با کتابخانه‌های عمومی تعامل دارند در برنامه‌های اجتماعی بیشتری شرکت می‌کنند و مطالعه برای آن‌ها وسیله‌ای برای آرامش و کتابخانه مکانی برای صحبت با دیگران و یک ارتباط مدام با زندگی است (لویت^۲، ۲۰۱۱).

نتایج پژوهش هیوز^۳ (۲۰۱۶) نشان داد که با تمام محدودیت‌های کتابخانه‌های روستایی از جمله بودجه، منابع، و کارکنان، آن‌ها به نحوی خلاقانه تلاش‌هایی را برای ارائه خدمات به سال‌خوردگان ارائه می‌دهند که تعدادی از سازمان‌های اجتماعی که به افراد سال‌خورده در ارتباط هستند از جمله مؤسسات آموزش عالی، سازمان‌های دولتی مانند ادارات بهداشت روستا، ادارات روستا، اتاق‌های بازرگانی، گروه‌های خدماتی، سازمان‌های مذهبی و تاریخی این خدمات را ارائه نمی‌دهند. یافته‌های آگارد^۴ (۲۰۱۵) که میزان مشارکت سالمندان را در خدمات کتابخانه با ابزار لایب کوال مورد بررسی قرار داد، نشان داد ۹۱ درصد از سالمندان از خدمات کتابخانه استفاده کرده و ۸۳ درصد در برنامه‌های آموزشی شرکت داشته‌اند، که این رقم در قیاس با تحقیق مشابه که بین ۱۵۰۰ نفر از افراد دارای سنین پایین‌تر انجام شده بود معدل بالاتری داشت. لویت^۵ (۲۰۱۴) نشان داد که شرکت کنندگان خواندن را ابزاری برای رفع نیازها و نه ابزاری برای رسیدن به موفقیت می‌دانند و همچنین مزایای دیگری چون حفظ سلامت روان در میان زنان سالمند و کاهش نابرابری اجتماعی در افراد را برای خواندن ذکر می‌کنند. وینسنت^۶ (۲۰۱۴) نقش کتابخانه‌های عمومی را در حمایت از توانایی‌های افراد مسن مهم ارزیابی کرد که حمایت کتابخانه‌های عمومی از سالمندان موجب شده است که آن‌ها در یادگیری موفق و نقش فعالی در جامعه داشته باشند. کاپوسنیاک^۷ (۲۰۱۳) به وضعیت ارائه خدمات کتابخانه‌های ایالات متحده آمریکا به سالمندان پرداخت و یافته‌های او نشان داد تعداد بسیار کمی از کتابخانه‌ها برنامه‌های ویژه و خدماتی را برای افراد مسن تر ارائه می‌دهند. کاواناگ و روبینز^۸ (۲۰۱۲) به ایجاد خدمات

1. Bertot

5. Luyt

2. Luyt

6. Vincent

3. Hughes

7. Kapusniak

4. Aagard

8. Cavanagh & Robbins

کتابخانه‌های عمومی کانادا به سالمندان و اشاعه اطلاعات به این افراد که مشخصاً بر اساس نیازهای افراد باشد پرداخته‌اند. لویت و آن^۱ (۲۰۱۱) با هدف مطالعه سالمندان در کتابخانه‌های عمومی آمریکا دریافتند نظر سالمندان در باره برنامه‌های خواندن در کتابخانه تا حد زیادی مطلوب است. آنها به صورت ابزاری به خواندن نگاه می‌کنند و تمایل به آموختن مهارت‌ها در جهت اشتغال و کسب درآمد است. زنان و مردان سالمند کتابخانه‌های عمومی آمریکا از مطالعه کتاب‌هایی درباره تاریخ، هنر، سفر، امور مالی لذت می‌برند. در همین سال، نتایج پژوهش لویت و همکاران (۲۰۱۱) درباره توسعه سامانه‌های کتابخانه‌ای برای افراد سالمند نشان داد با وجود اینکه در کتابخانه‌های عمومی مکانی مناسب برای خواندن و مطالعه کردن و حفظ سلامت روان برای سالمندان زن در نظر گرفته شده اما برای مردان چنین امکانی فراهم نشده و یک نوع نابرابری جنسیتی مشاهده شده است. تورگاتو^۲ و همکاران (۲۰۱۱) نشان دادند که نقش گروه‌های سواد خواندن در کتابخانه برای سالمندان باعث افزایش دستاوردهای ادراک‌های شناختی مانند حافظه و بهبود و بالا بردن اقدامات حرکتی می‌شود. پیپر^۳ و همکاران (۲۰۰۹) دریافتند سالمندان احساس خوشی نسبت به مواجهه با کتابخانه‌ها داشته‌اند و استفاده از تجربیات کتابداران را مثبت ارزیابی کردند. نینکوف و وکسان^۴ (۲۰۱۱) دریافتند که سالمندان در کتابخانه‌های عمومی بلگراد خواستار دوره‌های آموزشی رایگان سواد رایانه‌ای بودند و همچنین یکی دیگر از نیازهای خود را دوره‌های آموزشی در حال برگزاری دانسته‌اند که همچنان ادامه دارد. ژی و باگ^۵ (۲۰۰۹) نشان دادند که سالمندان شرکت‌کننده در برنامه‌های آموزش رایانه درک بسیار مثبتی از برنامه‌های آموزشی داشتند و پس از یادگیری دو وب‌سایت و آموزش بسیاری از شرکت‌کنندگان نیازهای سلامتی خود را از این وب‌سایت‌ها استخراج کردند و اضطرابشان در کار با رایانه بسیار کم و علاقه‌شان به رایانه افزایش و اثربخشی قابل توجهی یافته است.

در ایران پژوهش‌های کمی درخصوص کاربران سالمند کتابخانه‌های عمومی انجام شده است. پژوهش خراسانی، تاج‌آبادی و دخت‌عصمتی (۱۳۹۲) به بررسی نقش کتابخانه‌های عمومی در کتاب‌خوانی سالمندان پرداخته است. نیکوکار (۱۳۹۴) در پژوهش خود با هدف امکان‌سنجی ایجاد کتابخانه برای خانه‌های سالمندان دولتی مستقر در شهر تهران نشان داد که امکان تأمین ساختمان و تجهیزات منابع اطلاعاتی و ابزارهای موردنیاز وجود دارد. کیانی و رحیمی (۱۳۸۸) در

1. Luyt & Ann 2. Torquato 3. Piper 4. Ninkov & Vuksan 5. Xie & Bugg

تحقیق خود نشان دادند که خدمات کتابخانه‌های عمومی کرج به افراد ویژه از جمله سالمندان در سطحی پایین‌تر از حد متوسط است. کتابخانه‌های عمومی کرج جهت ارائه خدمات به افراد ویژه امکانات پایینی دارند.

با توجه به گفته‌های پیشین، سالمندان از گروه‌های خاص کتابخانه‌های عمومی هستند که نیازمند توجه و برنامه‌ریزی ویژه مسئولان کتابخانه‌های عمومی برای ارائه خدمات هستند. طراحی الگوی ارائه خدمات به سالمندان در کتابخانه‌های عمومی از مقدمات برنامه‌ریزی به‌منظور توجه به سالمندان است. از این رو، هدف پژوهش حاضر طراحی الگویی برای ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی به سالمندان و سنجش اعتبار آن است. این پژوهش در پی پاسخ به پرسش‌های زیر است:

۱. الگوی مفهومی ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی به سالمندان چگونه است؟

۲. اولویت‌بندی مؤلفه‌های الگوی ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی به سالمندان از نظر

کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران چگونه است؟

روش‌شناسی

این پژوهش بر اساس هدف کاربردی و از نظر رویکرد ترکیبی از نوع اکتشافی است. در روش ترکیبی اکتشافی، پژوهشگر بر مبنای یافته‌های حاصل از داده‌های کیفی سعی بر آن دارد داده‌های کمی را گردآوری کرده و تعمیم‌پذیری یافته‌ها را میسر سازد (بازرگان، ۱۳۹۱؛ ۱۶۶). بر مبنای این رویکرد در پژوهش حاضر، ابتدا با روش تحلیل محتوای کیفی، الگوی خدمات کتابخانه‌های عمومی به سالمندان تدوین و سپس پرسش‌نامه‌ای بر اساس یافته‌های مصاحبه‌ها تنظیم شد. با استفاده از این پرسش‌نامه، مؤلفه‌های ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی به سالمندان از نظر کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران مورد پیمایش قرار گرفت. پژوهش حاضر در دو بخش کیفی و کمی انجام شده است.

در بخش کیفی، با روش تحلیل محتوای کیفی با ۱۹ نفر از صاحب‌نظران و ذی‌نفعان مصاحبه شد که عبارت بودند از: ۵ نفر از مسئولان کتابخانه‌های عمومی شهر تهران، ۱۰ نفر از سالمندان عضو کتابخانه‌های عمومی و ۴ نفر از محققان حوزه سالمندی. انتخاب مسئولان کتابخانه‌های عمومی بر اساس تجربه ارائه خدمات و برگزاری برنامه‌های ویژه سالمندان صورت گرفت. انتخاب سالمندان بر اساس تحصیلات، سابقه عضویت و حضور در کتابخانه‌های عمومی و انتخاب

متخصصان حوزه سالمندی بر اساس تجربه کاری و دانشگاهی آن‌ها انجام شد. داده‌ها با استفاده از مصاحبه عمیق و نیمه‌ساختاریافته گردآوری شد. سؤالات اولیه مصاحبه با استفاده از مرور متون این حوزه به‌ویژه استانداردهای خدمات کتابخانه‌ای به سالمندان در سه کشور آمریکا، استرالیا و نیوزیلند (سه کشور پیشرو در تدوین استانداردهای ویژه خدمات سالمندان در کتابخانه‌های عمومی) برای سه گروه سالمندان، مسئولان کتابخانه و محققان حوزه سالمندی تدوین شد و در جریان مصاحبه‌ها، سؤالات نهایی تدوین شد و ساختار آنها کامل شد. همچنین، آموزش‌های مربوط به شیوه مصاحبه قبل از اقدام به مصاحبه‌ها توسط محقق سوم مورد مطالعه قرار گرفت. در مرحله جمع‌آوری داده‌ها و تحلیل آن به‌منظور تضمین پایایی از دو محقق دیگر نیز استفاده شد. در روش تحلیل محتوای کیفی، ابتدا متن ضبط‌شده مصاحبه‌ها به‌دقت پیاده‌سازی شد و چندین مرتبه مورد بازخوانی قرار گرفت و سپس با کدگذاری متن، مقوله‌ها مشخص شدند. برای اعتبارسنجی بخش کیفی از معیارهای اعتبارپذیری^۱ و قابلیت اطمینان^۲ استفاده شد. اعتبارسنجی در پژوهش حاضر توسط یکی از پژوهشگرانی صورت گرفت که به‌منظور گردآوری اطلاعات اولیه و انجام مصاحبه، حضوری نسبتاً طولانی و مستمر در محیط پژوهش و سابقه بیش از هشت سال کار در کتابخانه‌های عمومی داشت. برای جمع‌آوری داده‌ها، مصاحبه‌ها در زمان‌ها و مکان‌های مختلف انجام شد. بیان شفاف هدف پژوهش، در جلب اعتماد مصاحبه‌شوندگان و همکاری آن‌ها تأثیر بسزایی داشت. برای ارزیابی قابلیت اطمینان مؤلفه‌های استخراج‌شده در مرحله مقوله‌یابی، علاوه بر محقق، رمزگذار دیگری (البته به صورت محدود و با انتخاب ۷ مورد متن از مصاحبه‌ها) نیز مؤلفه‌های مزبور را مقوله‌بندی کرد. آلفای کریپندورف^۳ در محدوده هفت متن از مصاحبه، عدد ۰/۷۶۴۷ را در مورد مقوله‌های مطلوبیت نشان داد که حاکی از پایایی قابل قبول در تحلیل محتوا است (حداقل ضریب پایایی موردانتظار در آلفای کریپندورف ۰/۷۰ است). داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها با روش تحلیل محتوای کیفی و توسط نرم‌افزار مکس کیودی‌ای تجزیه و تحلیل و الگوی ارائه خدمات به سالمندان طراحی شد. در بخش کمی که با روش پیمایش انجام شد، برای سنجش اعتبار الگوی ساخته‌شده، پرسش‌نامه‌ای از مقوله‌های به‌دست‌آمده از مصاحبه‌ها طراحی و پس از بررسی روایی و پایایی سؤالات، این پرسش‌نامه در میان کتابداران شاغل کتابخانه‌های عمومی شهر تهران توزیع شد.

1. Credibility 2. Dependability 3. Krippendorff

در بخش کمی، روایی صوری پرسش‌نامه از طریق نظرخواهی از چهار نفر از اعضای هیئت علمی علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه تهران صورت پذیرفت و روایی عاملی با استفاده از تحلیل عاملی انجام شد. سنجش پایایی پرسش‌نامه پس از جمع‌آوری ۳۰ نمونه با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه شد که برابر با ۰/۹۴۱ بود. جامعه پژوهش در بخش کمی متشکل از ۱۶۸ نفر، یعنی شامل کلیه کتابداران و مسئولان کتابخانه‌های عمومی شهر تهران بوده‌اند و حجم نمونه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان ۱۱۳ نفر تعیین شد. به منظور دستیابی به پاسخ پرسش‌های پژوهش در سطح آمار توصیفی از فراوانی، درصد فراوانی، میانگین، انحراف معیار و در سطح آمار استنباطی از آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی مؤلفه‌های خدمات سالمندان استفاده شد.

یافته‌ها

در این بخش، یافته‌های حاصل از تحلیل محتوای کیفی مصاحبه‌ها و سپس آمارهای توصیفی بخش پیمایش ارائه می‌شود. برای طراحی الگوی ارائه خدمات به سالمندان کتابخانه‌های عمومی، نخست مصاحبه‌های سه گروه متخصصان، مسئولان و ذی‌نفعان خدمات سالمندان کتابخانه‌های عمومی پیاده‌سازی شد و در نرم‌افزار مکس کیودی‌ای واژه‌ها و عبارت‌های کلیدی هر پاراگراف جداسازی شد. سپس کد مصاحبه‌های مربوط به هر یک از واژه‌ها یا عبارت‌ها مقابل آن‌ها نوشته شد. کد هر مصاحبه از دو بخش حرفی (E: سالمندان، L: مسئولان کتابخانه، و R: محققان حوزه سالمندی) و عدد (شماره مصاحبه) تشکیل شده است. برای کدگذاری، تمام جملات و پاراگراف‌ها یا بخش‌هایی از مصاحبه که باعث ایجاد یک مقوله مشترک شده، کنار هم جمع و سپس مفاهیم به دست آمده مقوله‌بندی شدند. هنگام نام‌گذاری مقوله‌ها، نام‌هایی انتخاب شد که از نظر منطقی بیشترین ارتباط را با داده‌ها داشتند. این نام‌ها از ذخیره مفاهیم پژوهشگران در حرفه و رشته خود یا از متون تخصصی رشته خاص و یا از کلمات و عبارات مورد استعمال مصاحبه‌شوندگان اخذ شده‌اند. مقوله‌های به دست آمده ممکن است مقوله اصلی یا مقوله فرعی باشند. جدول ۱ مقوله‌های اصلی و فرعی را برای سه گروه مصاحبه‌شوندگان نشان می‌دهد (پیوست‌های ۱ تا ۳ اطلاعات کامل تحلیل محتوای کیفی مصاحبه‌ها را به همراه مفاهیم، نمونه‌ای از جملات استخراج شده و کدهای مصاحبه را نشان می‌دهند).

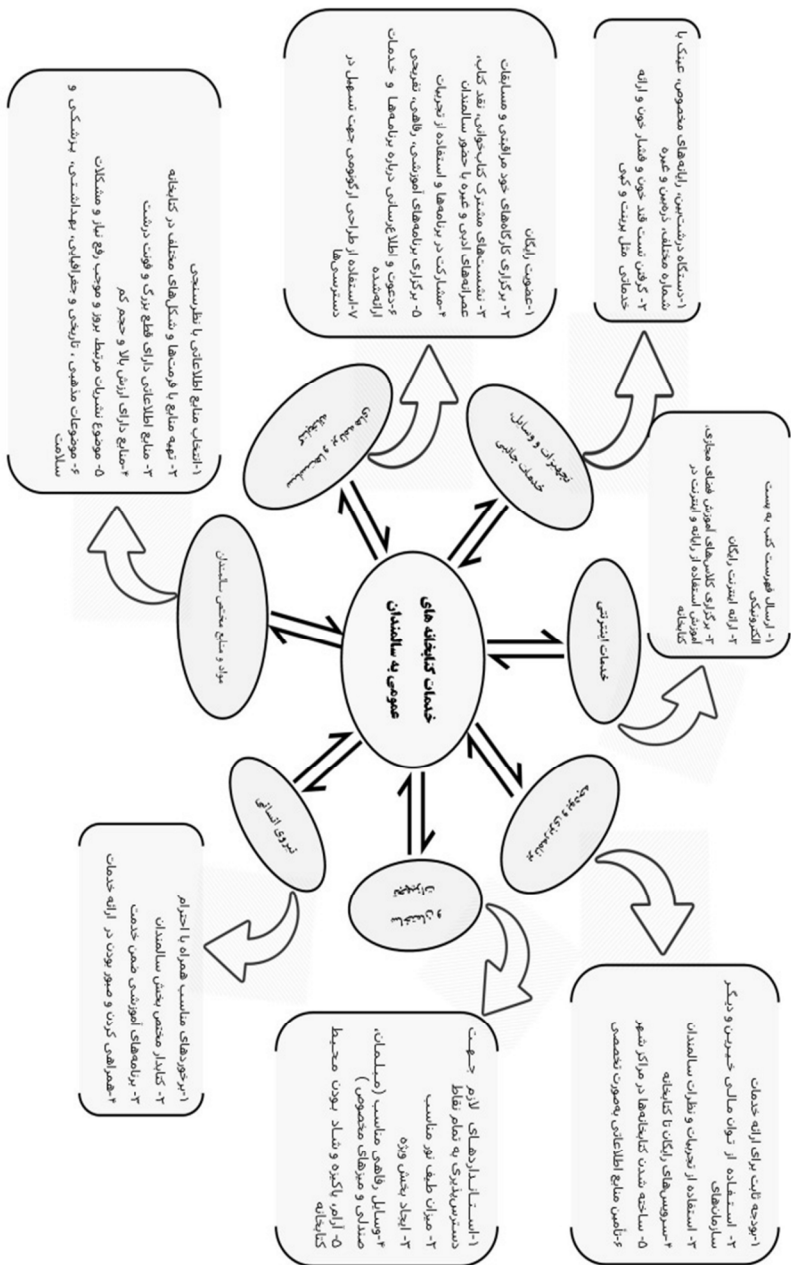
جدول ۱. مقوله‌های اصلی و فرعی استخراج شده از سه گروه مصاحبه‌شوندگان

گروه‌ها	مقوله‌های اصلی	مقوله‌های فرعی
سالمندان (۶ مقوله اصلی و ۲۲ مقوله فرعی)	حمایت سازمانی	انتظار از دولت / انتظار از نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور / انتظار از کتابخانه‌ها
	منابع و مواد مورد نیاز	قالب منابع مورد درخواست / ویژگی‌های منابع / محتوای منابع مورد نیاز
	جذب سالمندان	تبلیغ و اطلاع‌رسانی / نشست با حضور سالمندان / خدمات کتابخانه / به‌کارگیری تجربه سالمندان / خدمات اینترنتی
	برنامه‌های کتابخانه	برنامه‌های کتاب‌خوانی / برنامه‌های آموزشی / برنامه‌های اردویی - تفریحی / برگزاری نشست‌ها و همایش‌ها و اجلاس‌ها
	خدمات به سالمندان	تجهیزات / خدمات رفاهی و تفریحی / خدمات سلامت / محیط و ساختمان کتابخانه / خدمات جانبی
مسئولان کتابخانه‌های عمومی (۸ مقوله اصلی و ۱۸ مقوله فرعی)	برنامه‌ریزی و بودجه	بودجه / برنامه‌ریزی
	ساختمان	استانداردهای ساختمان سالمندان
	قالب و شکل منابع اطلاعاتی	نوع منابع اطلاعاتی / قالب منابع اطلاعاتی / محتوای منابع اطلاعاتی
	برنامه‌های کتابخانه	برنامه کتاب‌خوانی و ارتباط بین نسلی / برنامه‌های تفریحی / برنامه‌های آموزشی
	تجهیزات و وسایل رفاهی	تجهیزات کتابخانه / تجهیزات و خدمات رفاهی / وسایل تسهیل خوانش
	نیروی انسانی	ویژگی‌های کتابداران
	خدمات کتابخانه	خدمات در جهت جذب / خدمات اینترنتی / خدمات جانبی
محققان حوزه سالمندی (۶ مقوله اصلی و ۱۶ مقوله فرعی)	تأثیر مطالعه و خدمات سالمندان	تأثیر مطالعه بر سالمندان / تأثیر خدمات کتابخانه‌های عمومی بر سالمندان
	برنامه‌ریزی و بودجه	سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی / بودجه کتابخانه‌ها
	خدمات ویژه سالمندان	شناخت سالمندان با مشکلات خاص / خدمات به سالمندان خاص
	منابع و مواد مختص سالمندان	منابع و مواد / ویژگی‌های منابع
	خدمات انجام شده به منظور جذب به کتابخانه	کتاب‌خوانی و برنامه‌های آموزشی / خدمات اینترنتی / تجهیزات و وسایل رفاهی / خدمات جنبی
الزامات و استانداردها	ورودی‌ها و دسترسی / نور ساختمان / مناسب‌سازی ساختمان	
میزان مراجعه به کتابخانه	عوامل محیطی و اجتماعی / عوامل اقتصادی / عدم مناسب‌سازی	

بر اساس مقوله‌های استخراج از مصاحبه‌ها، مدل مفهومی الگوی ارائه خدمات به سالمندان به شکل زیر تدوین شد (نمودار ۱).

تحقیقات اطلاعاتی و کتابخانه‌های عمومی

طراحی الگوی ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی به سالمندان در شهر تهران



نمودار ۱. مدل مفهومی الگوی ارائه خدمات به سالمندان

در ادامه، پس از اطمینان از نرمال بودن داده‌ها، تحلیل عاملی تأییدی مؤلفه‌های ارائه خدمات به سالمندان در کتابخانه‌های عمومی از نظر کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران بررسی شد. نتایج تحلیل عاملی تأییدی، هفت عامل برنامه‌ریزی و بودجه، ساختمان و فضا، کتابداران، مواد و منابع مختص سالمندان، سیاست‌ها و برنامه‌های کتابخانه، تجهیزات و وسایل خدمات جانبی و خدمات اینترنتی را تأیید کرد (جدول ۲).

جدول ۲. آماره KMO و نتایج آزمون کرویت بارتل

آماره آزمون KMO		
۰/۸۱۹	تخمین خی دو	آزمون کرویت بارتل
۳۰۷۱/۰۸۳	درجه آزادی (df)	سطح معناداری (Sig.)
۱۰۳۵		
۰/۰۰۰		

در تحلیل عاملی، مقدار آماره آزمون KMO بیشتر ۰/۷ است و همبستگی داده‌ها برای تحلیل عاملی مناسب است. همچنین، نتایج آزمون کرویت بارتل نیز معنادار است؛ یعنی تفکیک عامل‌ها درست انجام شده است.

جدول ۳. درصد واریانس و مقادیر ویژه عامل‌ها

عامل	مقادیر ویژه اولیه			واریانس تبیین شده عامل			مجموع مقادیر عامل‌های استخراج شده بعد از چرخش		
	کل	درصد	درصد تجمعی	کل	درصد	درصد تجمعی	کل	درصد	درصد تجمعی
۱	۱۳/۵۹۷	۲۹/۵۶۰	۲۹/۵۶۰	۱۳/۵۹۷	۲۹/۵۶۰	۲۹/۵۶۰	۴/۳۱۲	۹/۳۷۳	۹/۳۷۳
۲	۲/۷۴۹	۵/۹۷۵	۳۵/۵۳۵	۲/۷۴۹	۵/۹۷۵	۳۵/۵۳۵	۴/۱۲۵	۸/۹۶۸	۱۸/۳۴۱
۳	۲/۳۶۰	۵/۱۳۰	۴۰/۶۶۵	۲/۳۶۰	۵/۱۳۰	۴۰/۶۶۵	۴/۰۶۱	۸/۸۲۹	۲۷/۱۷۱
۴	۲/۲۵۱	۴/۸۹۳	۴۵/۵۵۸	۲/۲۵۱	۴/۸۹۳	۴۵/۵۵۸	۴/۰۶۰	۸/۸۲۶	۳۵/۹۹۷
۵	۱/۹۲۴	۴/۱۸۲	۴۹/۷۳۹	۱/۹۲۴	۴/۱۸۲	۴۹/۷۳۹	۳/۷۶۸	۸/۱۹۲	۴۴/۱۸۸
۶	۱/۴۱۱	۳/۵۶۳	۵۳/۳۰۲	۱/۴۱۱	۳/۵۶۳	۵۳/۳۰۲	۲/۸۶۶	۶/۲۳۰	۵۰/۴۱۹
۷	۱/۱۰۶	۳/۳۱۰	۵۶/۶۱۳	۱/۱۰۶	۳/۳۱۰	۵۶/۶۱۳	۲/۸۴۹	۶/۱۹۴	۵۶/۶۱۳
۸	۰/۸۶۱	۲/۹۸۰	۵۹/۷۱۶						

تحقیقات اطلاعاتی و کتابخانه‌های عمومی

طراحی الگوی ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی به سالمندان در شهر تهران

اطلاعات جدول بالا نشان می‌دهد که برای متغیر ارائه الگوی خدمات به سالمندان، هفت عامل قابلیت تبیین واریانس‌ها را دارند. عامل‌های اول تا هفتم به ترتیب ۹/۴، ۱۸/۳، ۲۷/۱، ۳۶/۰، ۴۴/۲، ۵۰/۴ و ۵۶/۶، و در مجموع ۵۶/۶۱۳ درصد از واریانس را دربردارند.

جدول ۴ داده‌های توصیفی مؤلفه‌های ارائه خدمات به سالمندان از نظر کتابداران را نشان می‌دهد.

جدول ۴. داده‌های توصیفی مؤلفه‌های ارائه خدمات به سالمندان از نظر کتابداران

مؤلفه‌ها	میانگین	انحراف استاندارد
ساختمان و فضا	۴/۴۷	۰/۵۵
تجهیزات، وسایل و خدمات جانبی	۴/۴۱	۰/۷۰
مواد و منابع مختص سالمندان	۴/۴۰	۰/۴۹
سیاست‌ها و برنامه‌های کتابخانه	۴/۳۹	۰/۴۹
خدمات اینترنتی	۴/۳۰	۰/۷۴
نیروی انسانی	۴/۲۹	۰/۶۵
برنامه‌ریزی و بودجه	۴/۰۷	۰/۶۲
ارائه خدمات به سالمندان	۴/۳۵	۰/۴۵

جدول ۴ نشان می‌دهد از نظر کتابداران در ارائه خدمات به سالمندان، مؤلفه‌های ساختمان و فضا، تجهیزات، وسایل و خدمات جانبی، مواد و منابع مختص سالمندان، سیاست‌ها و برنامه‌های کتابخانه، خدمات اینترنتی، نیروی انسانی، و برنامه‌ریزی و بودجه به ترتیب بیشترین تا کمترین میانگین را دارا هستند.

برای بررسی اولویت مؤلفه‌های الگوی ارائه خدمات به سالمندان در کتابخانه‌های عمومی از آزمون رتبه‌ای فریدمن استفاده شد (جدول ۵).

جدول ۵. نتایج آزمون فریدمن و میانگین رتبه‌ای برای مؤلفه‌های ارائه خدمات به سالمندان

اولویت	عامل‌ها	میانگین رتبه‌ها	نمونه آماری
۱	ساختمان و فضا	۴/۶۹	۱۱۳
۲	تجهیزات و وسایل خدمات جانبی	۴/۴۲	درجه آزادی
۳	مواد و منابع مختص سالمندان	۴/۱۴	۶
۴	خدمات اینترنتی	۴/۱۳	آماره خی دو
۵	سیاست‌ها و برنامه‌های کتابخانه	۴/۰۷	۶۳/۵۶۸
۶	نیروی انسانی	۳/۸۶	سطح معناداری
۷	برنامه‌ریزی و بودجه	۲/۷۰	۰.۰۰۰

با توجه به معنادار بودن آزمون فوق، بین رتبه‌ها اختلاف معناداری وجود دارد و مؤلفه‌های «ساختمان و فضا» و «تجهیزات و وسایل خدمات جانبی» بالاترین میانگین رتبه و مؤلفه‌های «برنامه‌ریزی و بودجه» و «نیروی انسانی» پایین‌ترین میانگین رتبه را دارا هستند.

بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش تلاش شده است با استفاده از مصاحبه با متخصصان، مسئولان و ذی‌نفعان خدمات سالمندان به ارائه الگوی خدمات به سالمندان دست یافته شود. مصاحبه با گروه سالمندان گواه این مطلب بود که آن‌ها انتظاراتی دارند که با یافته‌های پژوهش‌های داوید و همکاران (۲۰۰۹)، نینکوف، ووکسان، (۲۰۱۰)، تورگاتو و همکاران (۲۰۱۱)، اکسی، کاونانگ، روبینز، (۲۰۱۲)، سی‌گارد (۲۰۱۵) همسو بوده است. اهم انتظارات سالمندان عبارت بود از: ساخت کتابخانه‌ها در مراکز شهر، در نظر گرفتن سرویس‌های عمومی ایاب‌وذهاب تا محل کتابخانه، رایگان بودن برنامه‌ها و خدمات کتابخانه. در خصوص سیاست‌ها، آن‌ها خواستار برنامه‌ریزی جامع و بودجه اختصاصی برای سالمندان، و خواهان نگاهی متفاوت به تأمین منابع اطلاعاتی سالمندان نسبت به گذشته و برنامه‌ریزی برای سالمندان همانند سایر اقشار بودند. همچنین، آن‌ها توقع داشتند از تجربیات و نظراتشان در برنامه‌ریزی برای سالمندان استفاده شود. برنامه‌های آموزشی و برنامه‌های اردویی و تفریحی بیشترین درخواست را میان سالمندان به خود اختصاص دادند.

با این حال، دیدگاه مسئولان کتابخانه‌ها از مصاحبه‌های صورت گرفته نشان می‌دهد که برنامه‌ریزی سازمان‌یافته برای سالمندان در کتابخانه‌های عمومی وجود ندارد. کتابخانه‌ها باید اقداماتی به منظور تأمین رفاه سالمندان از قبیل تهیه منابع مطالعاتی مخصوص سالمندان، عضویت رایگان آن‌ها، شاداب‌سازی محیط کتابخانه، توجه به علائق سالمندان و تجهیز و گسترش خدمات کتابخانه‌ها انجام دهند. همچنین، برنامه‌ریزی برای ارتباط بین نسلی و انتقال تجربیات سالمندان از طریق اجرای برنامه‌های مرتبط و مشترک مانند قصه‌گویی، گفتگوهای آزاد بین دو نسل و هم‌نشینی با سالمندان و استفاده از تجربیات آن‌ها از راهکارهای ارتباطی بین دو نسل است. ارسال منابع به درب منازل، خدمات میز امانت به سالمندان و ارائه منابع ویژه و تأمین تجهیزات مناسب سالمندان از دیگر اقدامات مورد نیاز است. مسئولان کتابخانه‌های عمومی شهر تهران استفاده سالمندان از اینترنت و فضای مجازی به منظور کسب اطلاعات به‌روز و حل مشکلات سالمندی را لازم دانسته‌اند. نتایج این بخش همسو با یافته‌های تحقیقات اکسی و بوگ (۲۰۰۹) بود که معتقد بودند کلاس‌های آموزشی بر سالمندان تأثیرگذار بوده و رفع نیازهای اطلاعاتی سلامت از طریق وب و از بین رفتن استرس در یادگیری رایانه را برای سالمندان مفید ارزیابی کردند. تحقیقات چانگ^۱ (۲۰۰۴) نیز نشان داده است افراد سالخورده که اینترنت را تجربه می‌کنند، بیشتر به دنبال اطلاعات سلامت آنلاین هستند. پیپر (۲۰۰۹) بیان کرد که سالمندان احساس خوشی نسبت به مواجهه با کتابخانه‌ها داشته‌اند و استفاده از تجربیات کتابداران را مثبت ارزیابی کردند. بر اساس مصاحبه‌های انجام شده با محققان حوزه سالمندی درباره ارائه خدمات به سالمندان، آنان مهم‌ترین سیاست کتابخانه‌ها را دسترس‌پذیری ساده و راحت به خدمات کتابخانه‌ای برای سالمند دانسته‌اند. آن‌ها معتقدند که در این راستا کتابداران می‌توانند با آموزش و راهنمایی و پیشنهاد کتاب‌های پرمخاطب به سالمندان کمک کنند.

محققان حوزه سالمندی در خصوص سیاست کتابخانه‌ها بر این موضوع اجماع نظر داشتند که برنامه‌ریزی‌های انجام شده می‌بایست با توجه به نیازها و درخواست‌های سالمندان صورت پذیرد، و رعایت اصول و قواعد ارتباطی و نحوه برخورد و احترام گذاشتن به سالمندان توسط کارکنان کتابخانه‌ها با در نظر گرفتن شرایطی که سالمندان با آن مواجهند الزامی است. از این رو،

1. Chang

خدمات جانبی همچون ارسال کتاب توسط پست و یا ثبت سفارش منابع مورد نیاز در کتابخانه‌ها بایستی تعریف شده باشد. همچنین، برنامه‌های متنوع و شاد در کتابخانه و استفاده از فناوری‌های روز دنیا به منظور تسهیل خدمات و سهولت در دریافت اطلاعات در امر مطالعه و در کتابخانه‌ها برای سالمندان مورد نیاز خواهد بود. نتایج به دست آمده در تحقیق هیوز (۲۰۱۶) نشان داد که در ارائه خدمات به سالمندان با ویژگی‌های خاص می‌بایست شناخت کلی از مشکلات سالمندان در همه سطوح وجود داشته باشد و تجهیزات مناسبی برای خدمات به سالمندان فراهم شود تا بتوانند نیازهای آن‌ها را برآورده کنند. یافته‌های تحقیق کیانی خوزستانی (۱۳۹۵) و دیانی (۱۳۹۰) درباره خدمات کتابخانه‌ها برای افراد ویژه (که سالمندان نیز می‌توانند جزء این گروه باشند) و معلولین حاکی از آن بود که ساختمان کتابخانه و خدمات و تجهیزات آن مناسب حال این افراد نیست. از نظر محققان، منابعی که موضوعاتشان مورد نیاز اطلاعاتی سالمندان در جهت روند سلامتی و شناخت کتب ادبیات حوزه سلامت، کلیات، منابع سیاسی، مذهبی و منابع راجع به شناخت مشکلات روند سال خوردگی است می‌تواند به سالمندان کمک کند (لویت و آن، ۲۰۱۱).

در پژوهش حاضر، بر اساس مصاحبه با سه گروه کتابداران، سالمندان و محققان حوزه سالمندی، الگوی پیشنهادی ارائه خدمات سالمندان در کتابخانه‌های عمومی تدوین شد. این الگو در هفت بخش اصلی (مؤلفه) برنامه‌ریزی و بودجه، ساختمان و فضا، نیروی انسانی، مواد و منابع مختص سالمندان، سیاست‌ها و برنامه‌های کتابخانه، تجهیزات و وسایل، و خدمات جانبی و خدمات اینترنتی تدوین شد.

پس از تدوین الگو، پرسش‌نامه خدمات کتابخانه‌های عمومی به سالمندان در هفت مؤلفه برنامه‌ریزی و بودجه، ساختمان و فضا، کتابداران، مواد و منابع مختص سالمندان، سیاست‌ها و برنامه‌های کتابخانه، تجهیزات و وسایل، و خدمات جانبی و خدمات اینترنتی تهیه شد. روایی صورتی پرسش‌نامه توسط متخصصان بررسی و پس از اعمال نظر آن‌ها مورد تأیید قرار گرفت و همچنین با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی روایی عاملی هفت مؤلفه مذکور تأیید شد. این پرسشنامه سپس در میان ۱۱۳ نفر از کتابداران شهر تهران توزیع، گردآوری و تحلیل شد. سپس، وضعیت رتبه‌بندی مؤلفه‌های خدمات کتابخانه‌های عمومی به سالمندان از نظر کتابداران مورد بررسی قرار گرفت. مؤلفه ساختمان و فضا رتبه نخست را کسب کرد. بعد از مؤلفه فوق، مهم‌ترین

مؤلفه‌های خدمات کتابخانه‌های عمومی به ترتیب مؤلفه‌های تجهیزات و وسایل خدمات جانبی، مواد و منابع مختص سالمندان، خدمات اینترنتی، سیاست‌ها و برنامه‌های کتابخانه، نیروی انسانی و برنامه‌ریزی و بودجه بودند.

در ادامه، پیشنهادهایی بر اساس مصاحبه‌ها و نتایج پژوهش برای هفت مؤلفه ارائه خدمات سالمندان در کتابخانه‌های عمومی بیان می‌شود.

در بخش برنامه‌ریزی و بودجه، پیشنهاد می‌شود در ابتدای امر بودجه مناسب و ثابتی برای ارائه خدمات به سالمندان در هر کتابخانه در نظر گرفته شود و در این امر از توان مالی خیرین و دیگر سازمان‌های و نهادهای مربوطه بهره‌گرفت و برنامه‌ریزی لازم را انجام داد، و در سیاست‌ها و برنامه‌ریزی در این رابطه می‌توان از تجربیات و نظرات سالمندان بهره‌برد. همچنین، قبل از ساخت هر کتابخانه بایستی برنامه‌ریزی شود که کتابخانه حتی‌المقدور در مراکز شهر ساخته شود و منابع اطلاعاتی موردنیاز به صورت تخصصی و کارشناسی برای گروه سالمندان تهیه و اضافه شود، و برای رفاه حال سالمندان و خدمات بهتر سرویس‌های رایگان تا کتابخانه در نظر گرفته شود.

در بخش ساختمان و فضا در ارتباط با سالمندان، استانداردهای لازم برای دسترسی پذیری به تمام نقاط ساختمان کتابخانه برای سالمندان بایستی رعایت شود و از جمله وجود رمپ مناسب، آسانسور برای ساختمان‌های بیش از یک طبقه، و کف‌پوش‌های مناسب به منظور جلوگیری از لیز خوردن الزامات است. باید در کتابخانه بخش ویژه‌ای برای سالمندان در نظر گرفته شود که دارای قفسه‌ها و تجهیزات مناسب حال سالمندان باشد و همچنین وسایل رفاهی مناسبی که با وضعیت سالمندان سازگار باشد (مبلمان، صندلی و میزهای مخصوص و غیره) مهیا شود و از نظر میزان طیف نور ساختمان باید مناسب وضعیت جسمانی سالمندان بوده و محیط این بخش آرام، پاکیزه و شاداب تعریف شود.

در بخش نیروی انسانی، باید یک کتابدار مخصوص برای پشتیبانی این بخش اختصاص داده شود و به منظور بالا بردن توانایی کتابداران در ارائه خدمات بهتر برنامه‌های ضمن خدمت برایشان برگزار شود، رفتار کتابداران با سالمندان مناسب و همراه با تکریم و احترام به شأن و منزلت آن‌ها باشد و همراهی در خدمات‌دهی به سالمندان و صبوری کتابداران از خصوصیات مثبت و بارز آن‌ها در این بخش باشد.

در میان پیشنهاد‌های لازم در بخش مواد و منابع مختص سالمندان می‌توان به تهیه منابع اطلاعاتی سالمندان از طریق نظرسنجی از خود آن‌ها و تهیه انواع کتاب‌ها با اشکال و قالب‌های مختلف در کتابخانه (فیزیکی، صوتی، تصویری) اشاره کرد. به علاوه، منابع سالمندی باید در قطع بزرگ و دارای فونت درشت بوده و از نظر محتوا بایستی دارای ارزش بالا و محتوای اندک بوده تا سالمندان سریع‌تر به مطالب خود دست یابند. با توجه به اینکه متداول‌ترین شکل از منابع مورد استفاده سالمندان نشریات هستند، بهتر است در تهیه این نوع منابع موضوعات آن‌ها مرتبط، به‌روز و موجب رفع نیاز و مشکلات سالمندان شود. همچنین پیشنهاد می‌شود منابعی با موضوعات بهداشتی، پزشکی، سلامت و در موضوعات مذهبی و تاریخ و جغرافیا برای سالمندان تهیه شود.

در بخش سیاست‌ها و برنامه‌های کتابخانه، پیشنهاد می‌شود عضویت تمام سالمندان به صورت رایگان صورت پذیرد و آن‌ها به کتابخانه دعوت شده و در مورد برنامه‌ها و خدمات ارائه شده از آن‌ها نظرخواهی و به آن‌ها اطلاع‌رسانی شود. به علاوه، برای اوقات فراغت سالمندان، برنامه‌های آموزشی، رفاهی، تفریحی در زمان‌های مختلف برگزار شود، و این نوع برنامه‌ها بهتر است با مشارکت خود سالمندان و با استفاده از تجربیات آن‌ها به اجرا درآید. همچنین، برنامه‌های نشست‌های مشترک کتاب‌خوانی، نقد کتاب، عصرانه‌های ادبی و یا کارگاه‌های خودمراقبتی و مسابقات ویژه سالمندان با حضور خود سالمندان بسیار مفید خواهد بود. پیشنهاد می‌شود برای بازدهی بهتر برنامه‌ها و خدمات ارائه شده و تسهیل دسترسی‌ها از طراحی ارگونومی استفاده شود.

در بخش تجهیزات و وسایل، پیشنهاد می‌شود که تجهیزات مورد نیاز در راستای تسهیل خوانش سالمندان تهیه شود. این تجهیزات عبارت‌اند از: دستگاه درشت‌بین، رایانه‌های مخصوص، عینک با شماره‌های مختلف، ذره‌بین و دیگر وسایل مورد نیاز. همچنین، پیشنهاد می‌شود در ارائه خدمات جانبی خدمات سلامت از قبیل تست قند خون و گرفتن فشار خون و خدمات رفاهی مانند پرینت و کپی ارائه شود.

در بخش آخر، یعنی مؤلفه خدمات اینترنتی، پیشنهاد می‌شود کلاس‌های آموزش استفاده از اینترنت، آموزش فضای مجازی، آموزش استفاده از رایانه در کتابخانه در فضای مجازی برای سالمندان برگزار شده و در این خصوص به آن‌ها اطلاع‌رسانی شود. ارائه برنامه‌های گوشی‌های همراه مناسب و کارآمد برای سالمندان می‌تواند در تمديد ارائه خدمات تلفنی به آنان مؤثر باشد.

منابع

- بازرگان، عباس؛ سرمد، زهره؛ و حجازی، الهه (۱۳۸۶). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. تهران: آگه.
- بیرانوند، علی و نیک‌کار، ملیحه (۱۳۹۱). کتابخانه‌های عمومی و توسعه فرهنگی. تهران: چاپار.
- خراسانی، محبوبه؛ تاج‌آبادی، رضا؛ و دخت‌عصمتی، محدثه (۱۳۹۲). جایگاه کتابخانه‌های عمومی در کتابخوانی سالمندان. مجموعه مقالات اولین همایش ملی کتابخانه و مردم، تهران: چاپار.
- دیانی، محمدحسین (۱۳۹۱). نادیده گرفتن معلولان در کتابخانه‌های عمومی مشهد. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۵(۲)، ۷-۵.
- فهودی، فائزه (۱۳۹۳). کیفیت زندگی کتابداران کتابخانه‌های عمومی ایران و مالزی طی سال‌های ۱۳۸۵-۱۳۹۰: مطالعه تطبیقی. نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی، ۳(۱)، ۹۰-۷۹.
- قلی‌زاده، صغری؛ خانکه، حمیدرضا؛ و محمدی، فرناز (۱۳۹۴). بررسی تأثیر کتاب‌درمانی بر میزان توانایی‌های خود‌مدیریتی سالمندان. مجله سالمند، ۶(۴)، ۵۱-۵۷.
- کوششی، مجید (۱۳۹۴). دلالت‌های سیاستی مسایل کنونی و پیش‌روی سالخوردگی جمعیت. مجموعه مقالات سیاستی: بررسی مسائل نوظهور جمعیتی ایران. تهران: دانشگاه تهران.
- کیانی، حسن؛ و رحیمی، محبوبه (۱۳۸۸). سنجش و بررسی خدمات کتابخانه‌های عمومی شهرستان کرج به گروه‌های خاص جامعه با تأکید بر معلولان و نابینایان (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه الزهراء، تهران، ایران.
- کیانی‌خوزستانی، حسن؛ و مقصودی، چیمین (۱۳۹۵). بررسی وضعیت ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی استان کردستان به معلولان: از دیدگاه مسئولان کتابخانه‌های مورد مطالعه (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه الزهراء، تهران، ایران.
- نیکوکار، مرضیه (۱۳۹۴). امکان‌سنجی ایجاد کتابخانه‌ها برای خانه سالمندان دولتی در شهر تهران (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران، ایران.
- یعقوب‌پورنرگسی، طاهره (۱۳۸۷). خدمات و منابع برای معلولان در کتابخانه‌های عمومی تهران. مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۱۷(۱)، ۶۹-۸۰.

References

- Aagard, M. C., Antunez, M. Y., & Sand, J. N. (2015). Learning from degree-seeking older adult students in a university library. *Reference Services Review*, 43(2), 215-230.
- Bazargan, A., Sarmad, Z. & Hejazi, E. (2007). *Research Methods in Behavioral Sciences*. Tehran: Agah. (in Persian)
- Beiranvand, A. & Nikkar, M. (2012). *Public Libraries and Cultural Development*. Tehran: Chapar. (in Persian)
- Bennett-Kapusniak, R. (2013). Older adults and the public library: The impact of the boomer generation. *Public Library Quarterly*, 32(3), 204-222.

- Bertot, J. C., McClure, C. R., Jaeger, P. T., & Ryan, J. (2006). Public libraries and the Internet 2006: Study results and findings. *Information Institute, Tallahassee, FL*.
- Cavanagh, M. F., & Robbins, W. (2012). Baby boomers, their elders and the public library. *Library Review, 61*(8/9), 622-640.
- Chang, S. J., & Im, E. O. (2014). A path analysis of Internet health information seeking behaviors among older adults. *Geriatric Nursing, 35*(2), 137-141.
- Dayani, M. H. (2012). Ignoring the handicapped in public libraries in Mashhad. *Library and Information Science, 15*(2), 5-7. (in Persian)
- Farhoodi, F. (2014). Quality of life public librarians Malaysia and Iran during the years 1385-1390: a comparative study. *Journal of Information Systems and Services, 3*(1), 79-90. (in Persian)
- Gholizadeh, S., Khankeh, H. R. & Mohammadi, F. (2012) The Effect of Book Therapy on Elderly Self-Management Capabilities. *Iranian Journal of Ageing, 6*(4), 51-57. (in Persian)
- Gill, P. (2001). *The public library service: IFLA/UNESCO guidelines for development* (Vol. 97). NBD Bibliion Publishers.
- Hudson, A. J., & Moore, L. J. (2006). A new way of caring for older people in the community. *Nursing standard, 20*(46).
- Hughes, C. (2017). Rural libraries services for older adults: A nationwide survey. *Public Library Quarterly, 36*(1), 43-60.
- Kendall, M. (1996). Public library services for older adults. *Library review, 45*(1), 16-29.
- Khorasani, M., Tajabadi, R. & Dokhtesmati, M. (2013). The Position of Public Libraries in Elderly Reading. Proceedings of the First National Conference Library and People. Tehran: Chapar. (in Persian)
- Kiani Khozestani, H. & Maghsoudi, Ch. (2016). *Investigating the Status of Disabled Public Library Services in Kurdistan Province: From the Perspectives of the Librarians Study* (Master's thesis). Alzahra University, Tehran, Iran. (in Persian)
- Kiani, H. & Rahimi, M. (2009). *Evaluation and evaluation of services of public libraries of Karaj city to specific community groups with emphasis on the disabled and blind* (Master's thesis). Alzahra University, Tehran, Iran. (in Persian)
- Kosheshi, M. (2016). Policy implications of current issues and the aging of the population. *Policy Papers on Emerging Population Issues in I. R. of Iran*. Tehran: Tehran University. (in Persian)
- Lincoln, Y. S. (1985). Naturalistic inquiry. *The Blackwell Encyclopedia of Sociology*.
- Luyt, B., & Ann, H. S. (2011). Reading, the library, and the elderly: A Singapore case study. *Journal of Librarianship and Information Science, 43*(4), 204-212.
- Luyt, B., Chow, Y. H., Ng, K. P., & Lim, J. (2011). Public library reading clubs and Singapore's elderly. *Libri, 61*(3), 205-210.

- Nikookar, M. (2015). *Feasibility of creating libraries for public nursing homes in Tehran* (Master's thesis). Islamic Azad University, North Tehran Branch, Tehran, Iran. (in Persian)
- Ninkov, J., & Vuksan, V. (2011). 65+: Engaging underserved patrons—a success story!. *IFLA journal*, 37(4), 276-279.
- Ocampo, J. M. (2010). Self-rated health: Importance of use in elderly adults. *Colombia Médica*, 41(3), 275-289.
- Piper, D., Palmer, S., & Xie, B. (2009). Services to older adults: preliminary findings from three Maryland public libraries. *Journal of education for library and information science*, 50(2), 107-118.
- Sloan, M., & Vincent, J. (2009). *Library Services for Older People-Good Practice Guide*. Nadderwater, Exeter: The Network.
- Torquato, R., Massi, G., & Santana, A. P. (2011). Aging and literacy: reading and writing from the perspective of people over 60. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 24(1), 89-98
- Vincent, J. (2014). An overlooked resource? Public libraries' work with older people—an introduction. *Working with Older People*, 18(4), 214-222.
- Xie, B. (2012). Improving older adults'e-health literacy through computer training using NIH online resources. *Library & information science research*, 34(1), 63-71.
- Xie, B., & Bugg, J. M. (2009). Public library computer training for older adults to access high-quality Internet health information. *Library & information science research*, 31(3), 155-162.
- Yaghoubpur Nargessi, T. (2008). Library sources and services for handicapped users of public libraries of Tehran. *National Studies on Librarianship and Informaion Organization*, 57(1), 69-80. (in Persian).

پیوست ۱. داده‌های تفصیلی مصاحبه با سالمندان عضو کتابخانه‌های عمومی

کد	نمونه جملات استخراج شده	مفهوم	مقوله فرعی	مقوله اصلی
E1, E2, E3, E5, E6, E10	کتابخانه‌ها باید در مرکز شهر و یا مکان خوب و مؤثری قرار داشته باشند/ دولت سرویس‌های رایگانی برای حمل و نقل سالمندانی که توانایی زیادی برای آمدن به کتابخانه ندارند قرار دهد	واقع شدن کتابخانه در مرکز شهر/ تسهیلات و سرویس‌های رایگان	انتظارات از دولت	حمایت‌های سازمانی
E1, E3, E4, E5, E6, E9, E10	نحوه انتخاب کتاب و نحوه اداره کتابخانه، نحوه ورود و خروج سالمندان، و استفاده از تجربیات سالمندان می‌تواند کمک شایانی به کتابخانه و سالمند باشد. دخالت دادن سالمندان در برنامه‌ریزی‌های مربوط به سالمندان در کتابخانه‌ها/ بودجه مناسب در اختیار کتابخانه قرار دهند	مشارکت سالمندان در برنامه‌ریزی کتابخانه/ بودجه مختص سالمندان	انتظارات از نهاد	
E1, E2, E3, E4, E5, E6, E7, E8, E9, E10	احترام به شأن سالمندان، مراعات شأن سالمند در کتاب دادن و کتاب گرفتن و غیره/ چون هزینه‌های اردو زیاد است می‌تواند ماهی یک‌بار با مشارکت سالمندان نیز برگزار شود	احترام و برخورد مناسب با سالمندان/ مشارکت سالمندان	انتظارات از کتابخانه‌ها	
E1, E2, E3, E4, E5, E7, E10	استقبال از کتاب‌های فیزیکی در کتابخانه بیشتر خواهد بود و می‌تواند در همه موضوعات باشد/ برخی نیز کتاب‌ها را با فرمت‌های صوتی استفاده می‌کنند	منابع فیزیکی/ کتاب‌های صوتی/ کتب تصویری	شکل منابع مورد درخواست	منابع و مواد مورد نیاز
E1, E2, E3, E4, E5, E7, E10	کتاب‌های دارای نوشتار مناسب و کتاب‌هایی که جذابیت خاص برای سالمندان دارند تهیه شود/ کتاب‌هایی خریداری شود که موجب افزایش شادی سالمندان شود	منابعی که باعث افزایش شادی می‌شود دارای فونت درشت به‌روز بودن منابع	خصوصیات منابع	
E3, E6, E7, E8, E9, E10	سالمندان را باید به مسائل تاریخی و جغرافیایی آشنا کنیم/ کتاب‌های مذهبی خریداری شود	تاریخ و جغرافیا/ کتاب‌های مذهبی	منابع مورد نیاز از نظر محتوا	

←

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی

طراحی الگوی ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی به سالمندان در شهر تهران

کد	نمونه جملات استخراج شده	مفهوم	مقوله فرعی	مقوله اصلی
E2, E5, E6, E7	تبلغ عضویت رایگان برای بازنشسته‌ها نیز خودش تأثیر دارد تبلیغات و گسترش فعالیت‌های در سطح شهر به صورت گسترده باشد	تبلغ و اطلاع‌رسانی برنامه‌ها/تبلغ عضویت رایگان/ دعوت از سالمندان	تبلغ و اطلاع‌رسانی	جذب سالمندان
E4, E5, E6, E7, E9, E10	در کتابخانه چنانچه به میزان کافی جلسات مستمر برای سالمندان باشد می‌توان با تبلیغات مناسب ماهی یک یا دو بار سالمندان را در کتابخانه‌ها گرد هم آورد	جلسات مستمر حلقه‌های مطالعاتی افراد سالمند	نشست با حضور سالمندان	
E3, E4, E5, E7, E8, E10	استفاده از دستگاه‌های تسهیل کننده باعث خواهد شد استقبال بیشتر شود و خود یک تبلیغ خواهد بود توسط سالمندان	استفاده از وسایل برای تسهیل خوانش/ توجه به گرایش مطالعاتی	خدمات کتابخانه	
E1, E3, E4, E5, E6, E8	چنانچه برنامه خاصی داشته باشند گروه تشکیل دهند و تجربیات خودشان را به جوانان و جوانان نیز برنامه‌ها و هنرها و مطالبی را که بلد هستند به سالمندان انتقال دهند	تعامل دوطرفه جوانان و سالمندان ثبت اطلاعات و تجربیات سالمندان	به کارگیری تجربه سالمندان	
E3, E4, E5, L2, E4	اگر کتابخانه‌ها با وجود کانال‌های فضای مجازی بتوانند ارتباط خود را با سالمندانی که توان استفاده از این فضا را داشته باشد/ اختصاص دادن یک رایانه در کتابخانه برای سالمندان با اینترنت رایگان به همراه آموزش لازم	استفاده از صفحه وب آموزش اینترنت	خدمات اینترنتی	
E2, E4, E5, E8, E9, E10	حافظ‌خوانی که باعث شده حس وطن پرستی در افراد رشد پیدا کند/ شاهنامه‌خوانی و مولانا شناسی	اشتراک و معرفی کتاب/ شاهنامه‌خوانی/ کتاب‌خوانی/ حافظ‌خوانی	برنامه‌های کتاب‌خوانی	
E1, E2, E4, E5, E6, E7, E9, E10	در حوزه سلامت، آموزش به سالمندان می‌تواند ماهی یک‌بار یا شش ماه یک‌بار به سالمندان صورت پذیرد چگونگی مواجه شدن با مشکلات دوران سالمندی	برنامه‌های آموزشی سلامت چگونگی مواجه شدن با مشکلات دوران/ آموزش سبک زندگی	برنامه‌های آموزشی	

کد	نمونه جملات استخراج شده	مفهوم	مقوله فرعی	مقوله اصلی
E1, E2, E3, E5, E6, E10	برای درگیر کردن سالمندان به کتابخانه می‌تواند اردوهای درون‌شهری و زیارتی / برنامه‌های تفریحی داشته باشند و روزهای خاصی نمایشگاه و جای دیگری با وسیله نقلیه مناسب خوب است	برنامه‌های اردویی / برنامه‌های تفریحی	برنامه‌های اردویی، تفریحی	برنامه‌های متنوع کتابخانه
E1, E3, E5, E7, E8, E10	برگزاری نشست‌هایی با موضوعات مرتبط با سالمندان / برنامه‌های مانند نقد و بررسی کتاب با حضور جوانان نشست‌های کتاب‌خوان از کتب مناسب با آن‌ها	نشست کتاب‌خوان / معرفی کتاب مناسب به سالمندان / همایش‌ها و اجلاس‌ها	برگزاری نشست‌ها، همایش‌ها و اجلاس‌ها	
E1, E2, E3, E4, E5, E6, E7, E10	قرار دادن صندلی یا چهارپایه در مخزن کتابخانه / ویلچر برای افرادی که قادر به تحرک زیاد نیستند میزهای داخل کتابخانه باید استاندارد و مرتب باشد	صندلی چرخ‌دار قرار دادن صندلی یا چهارپایه میزهای استاندارد	تجهیزات مورد نیاز	خدمات به سالمندان
E2, E4, E5, E7, E9, E10	پزشکان با این کار سالمندان را راهنمایی و به جاهای خوب معرفی کنند / فشار سالمند را بگیرند / گردش در داخل شهر، گشتن اماکن مناسب	اردوهای داخل شهری / معرفی به مراکز درمانی خوب / دستگاه فشارخون، تست قند	خدمات رفاهی و تفریحی / سلامت	
E1, E3, E4, E5, E6, E9, E10	فراهم کردن محیط مناسب در کتابخانه به‌منظور تأمین امنیت سالمند نیز از برنامه‌های کتابخانه‌ها باشد مکان مناسب برای درهمی قرار گرفتن سالمندان / هرچقدر محیط شادتر، تمیزتر، مرتب‌تر و رفاه آن بیشتر باشد جذب به آن نیز بیشتر خواهد بود	دسترسی‌ها و ملزومات ساختمان فضای مناسب / مکان ویژه برای دیدار گروه‌های سالمندی	محیط و ساختمان کتابخانه	
E1, E2, E7, E9, E10	کپی کردن برگه‌های مورد نیاز از کتاب / گذاشتن صندلی یا چهارپایه برای استراحت و یا مطالعه یک کتاب در قفسه کتاب‌ها	خدمات پرینت قرار دادن صندلی در مخزن اصلی	خدمات جانبی	

←

تحقیقات اطلاعاتی و کتابخانه‌های عمومی

طراحی الگوی ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی به سالمندان در شهر تهران

کد	نمونه جملات استخراج شده	مفهوم	مقوله فرعی	مقوله اصلی
E2, E3, E7, E10	کتاب‌های که خودم را تطبیق دهم و مشکلات سالمندی را برای ما تداعی و آن را انجام و خود را مانند آن قرار دهم	بالا رفتن سطح معلومات چگونگی مواجهه با مشکلات زندگی	تأثیر مطالعه	مطالعه و سالمندان

پیوست ۲. داده‌های تفصیلی مصاحبه با مسئولان کتابخانه‌های عمومی

کد	نمونه جملات استخراج شده	مفهوم	مقوله فرعی	مقوله اصلی
L1, L2, L3, L4, L5	می‌توان از پتانسیل خیرین و مؤسساتی که در این زمینه فعالیت دارند استفاده کرد/ برای سالمندان باید یک ردیف بودجه اختصاص داده شود.	استفاده از خیرین و مؤسسات / ردیف بودجه خاص	بودجه	برنامه‌ریزی و بودجه
L1, L2, L3, L4, L5	ما باید برنامه‌ریزی درستی درباره سالمندان انجام داده و قدم به قدم این برنامه‌ها را عملیاتی کنیم. انجام برنامه‌های مختلف که هر کدام از سالمندان تجربه خاص خود را به دیگران انتقال دهند مؤثر خواهد بود و می‌شود از آن‌ها استفاده کرد	ایجاد برنامه‌ریزی مناسب برنامه‌ها در جهت ارتباط و انتقال اطلاعات	برنامه‌ریزی	
L1, L2, L4, L5	نور کتابخانه باید مناسب‌سازی شود بخش جداگانه در اختیار سالمندان قرار گیرد	بخش‌های ساختمانی / محیط مناسب	استانداردهای لازم	ساختمان
L1, L2, L3, L4, L5	کتاب‌های با فونت درشت و مصور و رنگی برای سالمندان / مواد و منابع خواندنی با ارزش بالا و محتوای کم	منابع با فونت درشت منابع مورد نیاز سالمندان منابع صوتی و تصویری	نوع و فرمت منابع اطلاعاتی	فرمت و شکل منابع

←

کد	نمونه جملات استخراج شده	مفهوم	مقوله فرعی	مقوله اصلی
L1, L2, L3, L4, L5	مواد و منابع خواندنی دارای ارزش بالا و محتوای کم کتاب‌های که به روز شدنشان کمک کند، کتاب‌هایی با موضوعات بهداشتی کتاب‌های با موضوع پزشکی و سلامت	موضوع یادگیری مادام‌العمر/ موضوعات تغذیه موضوعات سلامت و پزشکی	منابع و موضوعات مورد نیاز	فرمت و شکل منابع
L1, L2, L4, L5	هر ماه یک‌بار نقد کتاب/ قصه‌گویی/ روایتگری/ برگزاری کارگاه‌های خودمراقبتی	نشست‌های کتاب‌خوانی نقد کتاب/ قصه‌گویی	برنامه کتاب‌خوانی و ارتباط بین نسلی	برنامه‌های کتابخانه
L1, L3, L5	ارائه مسابقات ویژه سالمندان و اجرای آن در محیط کتابخانه به منظور آشنایی بیشتر آن‌ها با این محیط برنامه‌های نوآورانه مانند اجرای تئاتر از سال‌های گذشته	مسابقات ویژه سالمندان اجرا و پخش تئاتر و فیلم	برنامه‌های تفریحی	
L1, L2, L3, L4, L5	هر ماه یک‌بار نقد کتاب و نشست‌های کتاب‌خوانی برگزاری کارگاه‌های خودمراقبتی، انگیزه‌بخشی و تغذیه و سلامت می‌تواند برای این گروه سنی مفید باشد	نقد و تحلیل کتاب خدمات آموزش سلامت و بهداشت/ نشست‌های تخصصی	برنامه‌های آموزشی	
L1, L2, L4, L5	قفسه‌های مناسب برای سالمندان/ وسایل رفاهی می‌توان صندلی‌های مخصوص سالمندان	چرخ حمل کتاب/ چهارپایه و صندلی/ قفسه‌های مناسب	تجهیزات کتابخانه	تجهیزات و وسایل رفاهی
L1, L3, L4	در قسمت‌های انتظار برای مطالعه مقطعی سالمندان صندلی و مبلمان راحتی قرار دهند. وجود تجهیزاتی چون صندلی چرخ‌دار، تغذیه لازم در حد پذیرایی با نوشیدنی ساده	صندلی چرخ‌دار مبلمان و وسایل راحتی میز و صندلی‌های راحت ارائه خدمات رفاهی	تجهیزات و خدمات رفاهی	
L1, L2, L3, L4	عینک‌های مطالعه با شماره‌های مختلف داشتن عینک‌ها و عدسی‌های درشت‌بین	دستگاه ضبط و پخش عدسی	وسایل تسهیل‌کننده خوانش	

←

تحقیقات اطلاعاتی و کتابخانه‌های عمومی

طراحی الگوی ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی به سالمندان در شهر تهران

کد	نمونه جملات استخراج شده	مفهوم	مقوله فرعی	مقوله اصلی
L1, L2, L4, L5	یک کتابدار به بخش سالمندان اختصاص دهند. برنامه‌های آموزشی ضمن خدمت به منظور بالا بردن توانایی کتابداران مفید خواهد بود. دانش بالا برای رفع نیازهای این قشر کسب کند	اختصاص یک کتابدار به بخش سالمندان/ داشتن دانش بالا/ دوره‌های آموزشی/ احترام و توجه خاص	کتابداران و خصوصیات	نیروی انسانی
L1, L2, L3, L4, L5	مجموعه باید متناسب با علایق سالمندان باشد عضویت رایگان کتابخانه‌ها برای افراد مسن	تهیه منابع و مواد مورد نیاز/ عضویت رایگان	خدمات در جهت جذب	خدمات
L4, L5	ایجاد کانال مخصوص سالمندان در فضای مجازی با اطلاعات مهم و کوتاه سلامت	لزوم استفاده از فضای مجازی/	خدمات اینترنتی	کتابخانه
L4, L5	گنجاندن برنامه‌های جانبی مرتبط با آنها و مورد علاقه‌ی آنها در برنامه‌های کتابخانه باعث جذب سالمند خواهد شد	تحويل منزل پست کردن خدمات پرینت	خدمات جانبی	کتابخانه
L1, L2, L3, L5	خدمات به سالمندان باعث افزایش شوق زندگی در آنان و بالا رفتن کیفیت زندگی آنها خواهد شد/ خدمات به سالمندان بسیار تأثیرگذار بوده و باعث جلوگیری از ابتلا به آلزایمر و باعث تمرکز حواس و جلوگیری از اتلاف وقت خود	بالا رفتن کیفیت زندگی جلوگیری از آلزایمر جلوگیری از احساس تنهایی	تأثیر خدمات بر سالمندان	تأثیر مطالعه و خدمات به سالمندان

پیوست ۳. داده‌های تفصیلی مصاحبه با محققان حوزه سالمندی

کد	نمونه جملات استخراج شده	مفهوم	مقوله فرعی	مقوله اصلی
D1, D2, D3, D4	ارائه خدمات مناسب و مورد نیاز، خدمات ارائه‌دهنده یکسان همانند دیگر اقشار/ حمایت بودجه‌ای و مالی توسط ارگان‌های مربوطه به منظور برگزاری و ارائه خدمات به سالمندان	خدمات یکسان/ دعوت از سالمندان/ حمایت مالی از برنامه‌ها	برنامه‌ریزی و بودجه کتابخانه‌ها	سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی و بودجه

مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفهوم	نمونه جملات استخراج شده	کد
خدمات به سالمندان	شناخت سالمندان دارای مشکلات خاص	مشکلات اجتماعی (کنترل ادرار)/ مشکلات جسمانی	برای افرادی که مشکل عضلانی دارند می توان صندلی مناسب با طراحی مخصوص ساخت	D1, D2, D3, D4
	خدمات به سالمندان	مشکلات به سالمندان / مشکل بینایی خدمات به افراد با مشکل اسکلتی خدمات به افراد با مشکل اختلال شنوایی	برای افرادی که مشکلات بینایی دارند می توان از کتاب‌های با فونت درشت یا منابع صوتی استفاده کرد برای افرادی که اختلالات جسمانی دارند و آن دسته از افرادی که توانایی حرکتی ندارند، کتابخانه‌ها می توانند خدمات آنلاین در نظر بگیرند	D1, D3, D4
منابع و مواد مختص سالمندان	منابع و مواد مورد نیاز	روزنامه و مجلات منابع پزشکی و سلامت	منابع مرتبط با حوزه‌های سلامت روزنامه و مجلات مرتبط با سالمندی	D1, D2, D3, D4
	خصوصیات منابع	از لحاظ فرمت و شکل از لحاظ محتوا	فرمت‌های صوتی و تصویری کتاب‌های مناسب با فونت درشت	D1, D2, D3, D4
خدمات به منظور جذب سالمندان به کتابخانه	کتاب‌خوانی و برنامه‌های آموزشی	برگزاری کتاب‌خوانی برگزاری کلاس آموزشی	قصه‌خوانی در فضایی از کتابخانه که بیشتر از ارائه کتاب برای این افراد به نظر من جذابیت دارد آموزش‌های مورد نیاز برای استفاده از دستگاه‌های مختلف در کتابخانه که به نحوی به سالمندان در امر مطالعه کمک می کند.	D1, D2, D3, D4
	خدمات اینترنتی	خدمات در منزل دسترسی ساده و آسان استفاده از فناوری‌های روز	فناوری‌های به روز برای خوانش سالمندان استفاده شود/ همچنین، کتابخانه‌ها می توانند خدمات خود را به صورت ارائه در منزل انجام دهند و سفارش کتاب داشته باشند.	D1, D2, D3, D4

←

تحقیقات اطلاعاتی کتابخانه‌های عمومی

طراحی الگوی ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی به سالمندان در شهر تهران

کد	نمونه جملات استخراج شده	مفهوم	مقوله فرعی	مقوله اصلی
D1, D2, D3, D4	ارگونومی ای طراحی شود که سالمندان بتوانند به راحتی منابع خود را پیدا کنند/ طراحی وسایل و تجهیزات/ دستگاه‌های برای امانت استفاده کنند که پیچیدگی خاصی نداشته و طراحی ساده داشته باشد	تجهیزات مورد نیاز استفاده از مهندسی طراحی ارگونومی	تجهیزات و وسایل رفاهی	خدمات به منظور جذب سالمندان به کتابخانه
D1, D2, D3, D4	خدمات پیک منابع مورد نیاز درخواستی خود را در خانه تحویل بگیرند/ در درجه اول، احساس آرامش و راحتی در این افراد فراهم شود	خدمات فرآیندی احساس امنیت در کتابخانه	خدمات جنبی	
D1, D2, D3, D4	چنانچه منابعی که در طبقات بالا واقع شده است وجود آسانسور و نبود پله گزینه‌ای مناسب برای آن ساختمان است / کف ساختمان پارکت باشد و چنانچه سرامیک باشد به علت ساختار بدنی و توانایی سالمندان نیز خوردن سالمندان در کف پوش‌های سرامیکی بالا می‌رود. لذا استفاده از کف پوش‌های استاندارد برای استفاده از این قشر از سالمندان مفید خواهد بود	نداشتن پله ورودی‌های مناسب وجود آسانسور کف پوش‌های استاندارد	ورودی‌ها و دسترسی	
D1, D2, D3, D4	نور ساختمان باید متناسب با نیاز سالمندان باشد از نظر میزان طیف نور باید عرض کنیم که نور باید به اندازه کافی و به صورت نور طبیعی در قسمت مورد نظر تعریف شده باشد، چراکه نور طبیعی برای سالمندان بهترین طیف نور است	مهندسی نور در ساختمان طیف نور مناسب	نور ساختمان	الزامات و استانداردها
D1, D2, D3, D4	بخش مختص سالمندان باعث خواهد شد که انرژی خاصی به این گروه داده شود/ نگاه ویژه در هنگام ساخت ساختمان برای راحتی و دسترسی پذیری بهتر برای سالمندان	بخش ویژه سالمندان/ مناسب‌سازی و استاندارد ساختمان/ سرویس‌های بهداشتی مناسب	مناسب‌سازی ساختمان و بخش‌های لازم	

←

کد	نمونه جملات استخراج شده	مفهوم	مقوله فرعی	مقوله اصلی
D1, D2, D3, D4	در مرحله بعدی، ورودی کتابخانه‌ها است که باید مناسب حال و شرایط سالمندان باشد که اکثراً پله دارند و ورودی مسطح استاندارد نیست	موانع محیطی نحوه برخوردها عدم احساس امنیت	عوامل محیطی و اجتماعی	عدم رجوع به کتابخانه
D1	فرایند دیگری که در این مسیر قرار دارد فرایند سوارشدن به وسایل حمل و نقل برای سالمندان است که به علت نبود زیرساخت‌های مناسب مشکل است	هزینه رفت و آمد زیرساخت‌های نامناسب	عوامل اقتصادی و عدم مناسب‌سازی	

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

ناخدا، مریم؛ دلبری، احمد و قاسمی، فرخ‌الدین (۱۳۹۸). طراحی الگوی ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی به سالمندان در شهر تهران. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*. ۲۵(۳)، ۵۱۱-۵۴۰.

Nakhoda, M., Delbari, A., & Ghasemi, F. (2019). Designing a Model of Public Library Services to the Elderly in Tehran City. *Research on Information Science & Public Libraries*. 25(3), 511-540.