

## وضعیت و امکانات موجود کتابخانه‌های عمومی استان همدان در ارائه خدمات جنبی به استفاده‌کنندگان از دیدگاه کتابداران

مریم قنبری خشنو\*

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه الزهرا (س)

منصور تاجداران

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه الزهرا (س)

حسن کیانی خوزستانی

دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه الزهرا (س)

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۹/۹

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۱/۶

### چکیده

**هدف:** پژوهش حاضر با هدف بررسی وضعیت و امکانات موجود کتابخانه‌های عمومی استان همدان در ارائه خدمات جنبی به استفاده‌کنندگان از دیدگاه کتابداران انجام شد.

**روش‌شناسی:** روش پژوهش، توصیفی-پیمایشی و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق‌ساخته بود. جامعه پژوهش شامل تمامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان همدان (۱۳۲ نفر) بود که در ۷۹ باب کتابخانه عمومی (شهری و روستایی) این استان فعالیت می‌کردند. از مجموع ۱۳۲ پرسشنامه توزیع شده، ۱۰۸ مورد بازگشت داده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی استفاده گردید.

**یافته‌ها:** یافته‌های پژوهش نشان داد در ۹۵/۴٪ از کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه، انواع مختلفی از خدمات جنبی ارائه می‌شود. مسابقه نقاشی، خدمات اینترنتی، قصه‌گویی و مسابقه کتاب‌خوانی از مهم‌ترین خدمات جنبی این کتابخانه‌ها بودند. جلسات مثنوی و شاهنامه‌خوانی، نمایش فیلم و اجرای نمایشنامه به ندرت در کتابخانه‌ها برگزار می‌شدند.

**نتیجه‌گیری:** نتایج پژوهش نشان داد علیرغم وجود خط‌مشی ارائه خدمات جنبی، کتابخانه‌های مذکور در ارائه مؤثر این خدمات برای تشویق و جذب کاربران به کتابخانه‌ها چندان موفق نبودند. ۵۶/۶٪ جامعه پژوهش معتقد بودند که میزان تلاش صورت گرفته از سوی سازمان و مدیریت کتابخانه‌ها در راستای اجرای مطلوب این خدمات، در حد متوسط بوده است و ۵۱ درصد از کتابداران اظهار داشتند که میزان این تلاش از جانب مدیر کتابخانه در حد کم بود. مهم‌ترین موانع در ارائه خدمات جنبی کمبود بودجه، نداشتن کادر مجرب برای مدیریت این برنامه‌ها، استقبال نکردن کاربران، همکاری نداشتن مدیران کتابخانه‌ها، فقدان اطلاع و نگرش کافی مسئولان سازمان مادر، عدم همکاری و علاقه‌مندی کتابداران و نداشتن فرصت کافی برای اجرای این خدمات بود. در مجموع وضعیت و امکانات موجود در این کتابخانه‌ها برای ارائه خدمات جنبی در سطح پایین

ارزیابی شد.

**کلیدواژه‌ها:** خدمات جنبی، کتابخانه‌های عمومی، کتابداران، همدان.

## مقدمه

کتابخانه‌های عمومی پایگاه دائمی برای یادگیری و پرورش فکری و هنری همه افراد جامعه هستند. این نوع کتابخانه‌ها، مرجعی معتبر برای تجلی آموزش پیگیر و بی‌پایان همگانی، پیشبرد دانش و فرهنگ عمومی، شکوفایی استعدادها و توانایی‌های جامعه استفاده‌کننده محسوب می‌شوند. کتابخانه عمومی این فرصت را برای همه افراد جامعه فراهم می‌کند که به‌شکلی فعال در امور فرهنگی و اجتماعی جامعه خود دخالت داشته باشند و با کنار یکدیگر قرار دادن افکار، عقاید، و محصول اندیشه‌های خلاق وسیله‌ای جهت ایجاد علاقه به مطالعه و تحقیق برای افراد جامعه پدید می‌آورد.

در رهنمودهای ایفلا برای کتابخانه‌های عمومی اشاره شده است مردم به اطلاعاتی نیاز دارند که پشتوانه علایق آنان در زمان فراغت‌شان باشد و برآوردن چنین نیازی از طریق ارائه خدمات متعدد و در اشکال مختلف از جمله خدمات جنبی یکی از نقش‌های کلیدی کتابخانه‌های عمومی محسوب می‌شود (بیرانوند، ۱۳۸۹). اگرچه انواع مختلف کتابخانه‌ها خدمات جنبی ارائه می‌دهند، اما این نوع خدمات از ویژگی‌های خاص کتابخانه‌های عمومی است. مک کالوین<sup>۱</sup> خدمات جنبی را تلاشی می‌داند برای افزایش تعداد خوانندگان و به حداکثر رساندن میزان استفاده از منابع و مواد کتابخانه‌ای، از طریق تنوع‌بخشی به خدمات و ارائه خدمات مفید (Kapde, 2013)

توسعه فرهنگی هر جامعه در گرو گسترش فرهنگ کتاب‌خوانی است؛ زیرا هر چه سطح بینش و آگاهی عمومی بیشتر باشد آن جامعه در پیشبرد اهداف ملی و فراملی خود موفق‌تر خواهد بود (Lubanz, 1971). متأسفانه، علاوه بر اینکه به دلایل گوناگون فرهنگ کتاب‌خوانی در جامعه ما وجود ندارد، از سوی مسئولان تصمیم‌گیرنده نیز توجه بایسته به ارتقای کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی احساس نمی‌شود (صافی، ۱۳۷۹). باید توجه داشت که کیفیت خدمات ارائه شده توسط سازمان‌ها به‌عنوان یک اهرم مهم و راهبردی، نقشی ویژه در موفقیت سازمان‌های خدماتی دارد (Kong & Jogaratnam, 2007). این موضوع وقتی اهمیت بیشتری می‌یابد که نقش فوق‌العاده و رو به گسترش کتابخانه‌های عمومی در ارائه خدمات را در نظر بگیریم. پیداست که چنین نهادی از نقش‌های چندگانه‌ای در حوزه فعالیت خود برخوردار است.

یکی از اهداف کتابخانه‌های عمومی، رشد و پرورش فکر و استعداد گروه‌های مختلف اجتماعی و کمک به پربار نمودن اوقات فراغت آن‌ها به‌صورت سازنده است. در راستای دست‌یابی به این هدف، کتابخانه‌های عمومی علاوه بر انجام خدمات معمول خود، قدم را فراتر نهاده و در کنار آن، خدمات جنبی متعددی نیز ترتیب می‌دهند. خدمات جنبی تلاش پیش‌بینی شده‌ای است با هدف بهره‌گیری مفید و صحیح از امکانات و مجموعه کتابخانه برای تأمین نیازهای اطلاعاتی جامعه، بهبود اوقات فراغت افراد و همچنین ایجاد و حفظ تفاهم و هماهنگی دوسویه میان کتابخانه و استفاده‌کنندگان آن، که ممکن است به شکل‌های مختلف صورت پذیرد (عماد خراسانی، ۱۳۸۲).

بررسی‌های صورت‌گرفته در منابع چاپی و الکترونیکی حاکی از این واقعیت است که در زمینه بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی پژوهش‌های بسیاری انجام شده است، ولی در باب خدمات جنبی در این کتابخانه‌ها تاکنون تحقیق زیادی صورت نگرفته است و ما شناخت کافی از ابعاد مختلف ارائه این خدمات نداریم. لذا، در پژوهش حاضر پژوهشگر بر آن است تا کنکاشی در این موضوع داشته باشد که با توجه به اهمیت خدمات جنبی در جلب توجه کاربران به کتابخانه‌های عمومی و تشویق آن‌ها به مطالعه و

<sup>1</sup> McColvin

کتاب‌خوانی، اصولاً کتابخانه‌های عمومی استان همدان از نظر شرایط و امکانات (فضا، بودجه، وسایل و تجهیزات و نیروی انسانی متخصص) جهت ارائه این خدمات در چه وضعیتی قرار دارند؟ قدر مسلم آنکه، بررسی وضعیت کتابخانه‌های مورد مطالعه و شناسایی خدمات جنبی ارائه شده در کتابخانه‌های عمومی این استان، می‌تواند تا حدود زیادی محقق را در شفاف‌سازی مسئله‌یاد شده یاری رساند.

### پرسش‌های اساسی پژوهش

۱. انواع خدمات جنبی ارائه شده در کتابخانه‌های عمومی استان همدان کدامند؟
۲. از دیدگاه کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان همدان، مدیران و مسئولان این کتابخانه‌ها تا چه میزان در راستای تدوین خط‌مشی مدون و برگزاری دوره‌های آموزشی جهت ارائه مطلوب خدمات جنبی تلاش می‌کنند؟
۳. امکانات موجود (فضا، بودجه، وسایل و تجهیزات و نیروی انسانی متخصص) برای ارائه خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی استان همدان چگونه است؟
۴. دیدگاه کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان همدان در رابطه با ضرورت ارائه خدمات جنبی و میزان تأثیر علاقه کتابداران بر اجرای موفق این خدمات در این کتابخانه‌ها چگونه است؟
۵. از دیدگاه کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان همدان، میزان استقبال مراجعان از خدمات جنبی ارائه شده چگونه است؟
۶. از دیدگاه کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان همدان، چه مشکلات و موانعی جهت ارائه خدمات جنبی در این کتابخانه‌ها وجود دارد؟

### پیشینه پژوهش

در ایران تاکنون دو مورد پژوهش به طور مستقیم در زمینه خدمات جنبی صورت گرفته است (ملایی، ۱۳۹۱) و (کاکای، ۱۳۹۲). سایر پژوهش‌هایی که انجام گرفته به طور کلی به بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی، ارزیابی منابع و خدمات کتابخانه‌ها و میزان رضایت‌مندی اعضای کتابخانه از آن منابع و خدمات پرداخته‌اند که بر اساس رابطه عام با بُعدی از ابعاد این پژوهش ارتباط پیدا می‌کنند:

زالزاده (۱۳۷۳) در پژوهش خود به بررسی وضعیت استفاده دانش‌آموزان مقطع متوسطه شهر شیراز از کتابخانه‌های عمومی پرداخت و به این نتایج دست یافت که کتابخانه‌های عمومی صرفاً به منظور مطالعه کتاب‌های درسی و متون مشخصی مورد استفاده قرار می‌گرفتند. بیش از سه‌چهارم دانش‌آموزان دبیرستانی به کتابخانه‌های عمومی مراجعه نمی‌کردند. موضوعات ورزشی، داستانی، علمی، فنی و هنری به ترتیب از مهم‌ترین موضوعات مورد علاقه دانش‌آموزان بوده است. ۹۱/۷٪ دانش‌آموزان در فعالیت‌های فوق برنامه کتابخانه مانند نمایش فیلم، کلاس‌های آموزشی، نمایشگاه، مسابقه‌های علمی، فرهنگی و تفریحی و گروه سرود و موسیقی شرکت نمی‌کردند. نتایج پژوهش استرحامیان (۱۳۸۸) در بررسی وضعیت ارائه خدمات در کتابخانه‌های عمومی سنج‌نشان داد که در کتابخانه‌های عمومی این شهر، مجموعه منابع موجود متناسب با نیازهای واقعی مراجعه‌کنندگان و فرهنگ بومی منطقه نبود. بیشترین جامعه استفاده‌کننده از کتابخانه‌ها را دانش‌آموزان مقطع متوسطه تشکیل می‌داد و هدف از مراجعه به کتابخانه‌های عمومی در وهله اول استفاده از سالن مطالعه بود. نورپور (۱۳۹۰) وضعیت کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی شهر تهران را از نظر مدیران آن‌ها بررسی کرد و نتایج به‌دست آمده از پژوهش وی نشان داد اغلب کتابخانه‌ها از حیث شرایط بهره‌گیری و استفاده از کتابخانه‌ها و مجموعه منابع در وضعیت مطلوبی بودند، اما به‌لحاظ بودجه، نیروی انسانی، ساختمان و فضای فیزیکی، امکانات و تجهیزات با مشکل مواجه بودند.

ملایی (۱۳۹۱) در تحقیقی پیمایشی به شناسایی راه‌های بهبود خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان از دیدگاه کاربران بر مبنای رهنمودهای ایفلا و یونسکو پرداخت. او سه برنامه جنبی شامل خدمات برون کتابخانه‌ای، تشکیل گروه‌های مطالعاتی و قصه‌گویی را مورد بررسی قرار داد. یافته‌های تحقیق وی نشان داد خدمات برون کتابخانه‌ای، برنامه‌های قصه‌گویی و تشکیل گروه‌های مطالعاتی در بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان تأثیرگذار بوده است. یافته‌های پژوهش کاکی (۱۳۹۲) در ارزیابی خدمات جنبی کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی و جایگاه آن در تشویق کودکان و نوجوانان در مراجعه به کتابخانه نشان داد انواع خدمات جنبی که در این کتابخانه‌ها ارائه می‌شد شامل آموزش قرآن، داستان‌نویسی، مسابقات کتاب‌خوانی و نقاشی، جشن‌ها و مراسم مذهبی و مطالعه در تابستان، کانون ادبی و نمایشگاه کتاب، قصه‌گویی و تازه‌های کتاب بود. نمایش فیلم، موسیقی و تشکیل گروه‌های کتابخانه در هیچ‌کدام از کتابخانه‌ها اجرا نمی‌شد و مهم‌ترین موانع در ارائه خدمات جنبی کمبود نیروی انسانی، بودجه، امکانات و فضای کافی بود.

در میان آثار خارجی، می‌توان پژوهش‌هایی را یافت که با موضوع پژوهش هم‌خوانی داشته و به اهمیت خدمات جنبی اشاره شده است: یافته‌های پژوهش (Bergin, 1984) در بررسی خدمات کتابخانه‌ی عمومی برای کودکان پیش از دبستان در ایالت تگزاس نشان داد خدمات و فعالیت‌های موجود برای کودکان پیش از دبستان در این کتابخانه‌ها نسبت به دیگر خدمات کتابخانه از اولویت کمتری برخوردار بود و کتابخانه‌های عمومی تگزاس با مشکل کمبود بودجه و کادر مجرب برای ارائه خدمات جنبی مواجه بودند. (Celano and Susan, 2001) نقش کتابخانه‌های عمومی در رشد سوادآموزی کودک را در کتابخانه‌های عمومی پنسیلوانیا مورد مطالعه قرار دادند. نتایج حاکی از آن بود که برنامه موفق تحت عنوان "خواندن در تابستان"، هر ساله سبب جذب تعداد زیادی از کودکان و والدین به کتابخانه می‌شد و آنها را به گذراندن مدت زمان بیشتری در کتابخانه ترغیب می‌کرد. نتایج پژوهش (Bhatt, 2010) در بررسی تأثیر استفاده از کتابخانه بر روی خواندن، تلویزیون و نتایج علمی، نشان داد که استفاده از برنامه‌های کتابخانه، مدت زمانی را که افراد صرف خواندن می‌کنند ۲۷ دقیقه در روز و مدت زمانی را که والدین با فرزندانشان صرف خواندن می‌کنند ۱۴ دقیقه در روز افزایش می‌داد. (Roman and Fiore, 2010) در پژوهش خود با عنوان "آیا برنامه‌های مطالعه در تابستان کتابخانه‌های عمومی از وقفه در موفقیت جلوگیری می‌کنند؟" دریافتند دانش‌آموزانی که در برنامه‌های مطالعه در تابستان شرکت کرده بودند نمرات بالاتری نسبت به دانش‌آموزانی که در این برنامه‌ها شرکت نکرده‌اند کسب نمودند. والدین دانش‌آموزانی که در این برنامه‌ها شرکت نمودند نیز در سطح بالایی از کتابخانه استفاده می‌کردند.

## روش پژوهش

پژوهش حاضر از بُعد هدف، در ردیف پژوهش‌های کاربردی است که در حیطه اجرا به روش توصیفی-پیمایشی انجام شد. برای گردآوری داده‌ها، از پرسشنامه محقق‌ساخته استفاده گردید. جامعه مورد مطالعه، تمامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان همدان بود که بر اساس آمار دریافتی از اداره کل کتابخانه‌های عمومی استان همدان (دی ماه ۹۳)، تعداد کتابداران شامل ۱۳۲ نفر بود که در ۷۹ باب کتابخانه عمومی (شهری و روستایی) این استان فعالیت می‌کردند. با توجه به تعداد کل جامعه مورد مطالعه، نمونه‌گیری انجام نشد و تمامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان همدان مورد مطالعه قرار گرفتند که از مجموع ۱۳۲ پرسشنامه توزیع شده، ۱۰۸ مورد تکمیل و بازگشت داده شد (معادل ۸۱/۸٪ جامعه پژوهش). تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق آمار توصیفی و با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS انجام و نتایج آن در قالب جدول ارائه شد.

## اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

از مجموع ۱۰۸ نفر کتابداری که پرسشنامه آنها قابل بررسی بود، ۷۰ نفر زن (۶۵/۷٪) و ۳۸ نفر مرد (۳۴/۳٪) بودند که از این

تعداد، ۷۰ نفر (۶۴/۸٪) در رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی و ۳۸ نفر (۳۵/۲٪) در رشته‌هایی غیر از علم اطلاعات و دانش‌شناسی تحصیل کرده بودند. اغلب پاسخ‌دهندگان دارای مدرک کارشناسی با فراوانی ۷۰ (۶۴/۸٪)، ۲۶ نفر (۲۴/۱٪) کارشناسی ارشد و ۱۲ نفر (۱۱/۱٪) کاردانی بودند.

### یافته‌ها

در پژوهش حاضر، ۷ پرسش مطرح گردیده است که به ترتیب مورد بررسی قرار می‌گیرند:  
پرسش اول: انواع خدمات جنبی ارائه شده در کتابخانه‌های عمومی استان همدان کدامند؟  
انواع خدمات جنبی ارائه شده در کتابخانه‌های عمومی استان همدان در قالب جدول زیر شناسایی و دسته‌بندی شد.

جدول ۱. فراوانی توصیفی خدمات جنبی ارائه شده در کتابخانه‌ها

ردیف	خدمات جنبی	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	اصلاً	مجموع	میانگین
۱	فراوانی	۷	۵۸	۳۳	۱۰	-	۱۰۸	۳/۵۷
	درصد	۶/۵	۵۳/۷	۳۰/۶	۹/۳	-	۱۰۰	
۲	فراوانی	۱۴	۴۵	۳۳	۱۶	-	۱۰۸	۳/۵۲
	درصد	۱۳	۴۱/۶	۳۰/۶	۱۴/۸	-	۱۰۰	
۳	فراوانی	۹	۴۴	۴۷	۸	-	۱۰۸	۳/۵۰
	درصد	۸/۳	۴۰/۷	۴۳/۵	۷/۴	-	۱۰۰	
۴	فراوانی	-	۳۷	۴۳	۲۵	۳	۱۰۸	۳/۰۵
	درصد	-	۳۴/۳	۳۹/۸	۲۳/۱	۲/۸	۱۰۰	
۵	فراوانی	-	۴۸	۲۰	۱۸	۲۲	۱۰۸	۲/۸۷
	درصد	-	۴۴/۴	۱۸/۵	۱۶/۷	۲۰/۴	۱۰۰	
۶	فراوانی	۳	۱۲	۲۲	۴۳	۲۸	۱۰۸	۲/۲۵
	درصد	۲/۸	۱۱/۱	۲۰/۴	۳۹/۸	۲۵/۹	۱۰۰	
۷	فراوانی	۳	۱۷	۲۴	۱۸	۴۶	۱۰۸	۲/۱۹
	درصد	۲/۸	۱۵/۷	۲۲/۲	۱۶/۷	۴۲/۶	۱۰۰	
۸	فراوانی	-	۶	۳۰	۴۶	۲۶	۱۰۸	۲/۱۴
	درصد	-	۵/۶	۲۷/۸	۴۲/۶	۲۴/۱	۱۰۰	
۹	فراوانی	-	۷	۳۳	۲۶	۴۲	۱۰۸	۲/۰۴
	درصد	-	۶/۵	۳۰/۶	۲۴/۱	۳۸/۸	۱۰۰	
۱۰	فراوانی	-	۳	۱۲	۴۰	۵۳	۱۰۸	۱/۶۷
	درصد	-	۲/۸	۱۱/۱	۳۷	۴۹/۱	۱۰۰	
۱۱	فراوانی	-	۵	۴	۱۵	۸۴	۱۰۸	۱/۳۵
	درصد	-	۴/۶	۳/۷	۱۳/۹	۷۷/۸	۱۰۰	
۱۲	فراوانی	۳	۱۷	۲۴	۱۸	۴۶	۱۰۸	۲/۱۹
	درصد	۲/۸	۱۵/۷	۲۲/۲	۱۶/۷	۴۲/۶	۱۰۰	
۱۳	فراوانی	-	-	۵	۲۲	۸۱	۱۰۸	۱/۲۹
	درصد	-	-	۴/۶	۲۰/۴	۷۵/۰	۱۰۰	
۱۳	فراوانی	-	-	۶	۱۴	۸۸	۱۰۸	۱/۲۴

ردیف	خدمات جنبی	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	اصلاً	میانگین	
							مجموع	میانگین
	سخنرانی	درصد	-	۵/۶	۱۳	۸۱/۵	۱۰۰	
۱۴	برگزاری جلسات مثنوی و شاهنامه‌خوانی	فراوانی	-	۷	۱۰	۹۱	۱۰۸	۱/۲۲
		درصد	-	۶/۵	۹/۳	۸۴/۲	۱۰۰	
۱۵	نمایش فیلم	فراوانی	-	-	۸	۱۰۰	۱۰۸	۱/۰۷
		درصد	-	-	۷/۴	۹۲/۶	۱۰۰	
۱۶	اجرای نمایشنامه	فراوانی	-	-	۷	۱۰۱	۱۰۸	۱/۰۶
		درصد	-	-	۶/۵	۹۳/۵	۱۰۰	

طبق نتایج جدول ۱، انواع خدمات جنبی که در کتابخانه‌های مورد پژوهش ارائه می‌شود عبارتند از: مسابقه نقاشی با میانگین ۳/۵۷، خدمات اینترنتی با میانگین ۳/۵۲، مسابقه کتاب‌خوانی با میانگین ۳/۵۰، برپایی نمایشگاه کتاب با میانگین ۳/۰۵، تشکیل کلاس آموزش زبان انگلیسی با میانگین ۲/۸۷، برنامه قصه‌گویی با میانگین ۲/۲۵، تشکیل کلاس آموزش خوش‌نویسی با میانگین ۲/۱۹، نقد و بررسی کتاب با میانگین ۲/۱۴، تشکیل کلاس آموزش قرآن و احکام با میانگین ۲/۰۴، برگزاری جشن‌ها و مراسم مذهبی با میانگین ۱/۶۷، برگزاری کلاس‌های آموزش مهارت کامپیوتر با میانگین ۱/۳۵، برگزاری کلاس‌های آموزش کاردستی با میانگین ۱/۲۹، دعوت از افراد برجسته و مشهور برای سخنرانی با میانگین ۱/۲۴، برگزاری جلسات مثنوی و شاهنامه‌خوانی با میانگین ۱/۲۲، اجرای نمایشنامه با میانگین ۱/۰۷ و نمایش فیلم با میانگین ۱/۰۶.

پرسش دوم: از دیدگاه کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان همدان، مدیران و مسئولان این کتابخانه‌ها تا چه میزان در راستای تدوین خط‌مشی مدون و برگزاری دوره‌های آموزشی جهت ارائه مطلوب خدمات جنبی تلاش می‌کنند؟

جدول ۲. فراوانی توصیفی وجود یا فقدان خط‌مشی جهت ارائه خدمات جنبی و برگزاری دوره‌های آموزشی جهت ارائه مطلوب این خدمات

ردیف	گویه	بلی		خیر	
		فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
۱	وجود خط‌مشی مدون و روشن برای اجرای خدمات جنبی از سوی سازمان و مدیریت کتابخانه	۷۸	۷۲/۲	۳۰	۲۷/۸
۲	ارزیابی مستمر خدمات جنبی از سوی سازمان و مدیریت کتابخانه	۹۱	۸۴/۳	۱۷	۱۵/۷
۳	برگزاری دوره‌های آموزشی یا برنامه توجیهی از سوی سازمان و مدیریت کتابخانه	۸۵	۷۸/۷	۲۳	۲۱/۳

همان‌طور که ارقام جدول ۲ نشان می‌دهد بنابر دیدگاه ۷۲/۲٪ کتابداران، سازمان و مدیریت کتابخانه‌ها خط‌مشی مدون و روشنی برای ارائه خدمات جنبی در نظر گرفته است. ۸۴/۳٪ کتابداران نیز معتقد بودند که از خدمات جنبی ارائه شده در کتابخانه‌ها ارزیابی مستمر به عمل می‌آید. همچنین ۷۸/۷٪ کتابداران اظهار نمودند دوره‌های آموزشی یا برنامه توجیهی مرتبط با خدمات جنبی از سوی سازمان و مدیریت کتابخانه برای آن‌ها برگزار شده است.

نتایج پاسخ‌های به دست آمده از گویه‌های مرتبط با میزان اهمیت سازمان و مدیریت کتابخانه نسبت به ارائه خدمات جنبی، در جدول ۳ خلاصه شده است.

جدول ۳. فراوانی توصیفی میزان اهمیت سازمان و مدیران کتابخانه نسبت به ارائه خدمات جنبی و تلاش جهت رفع موانع و کاستی‌ها

مجموع	اصلاً	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	گویه
۱۰۸	۹	۲۱	۶۱	۱۷	-	فراوانی
۱۰۰	۸/۳	۱۹/۴	۵۶/۶	۱۵/۷	-	درصد
۱۰۸	۱۳	۵۵	۲۱	۱۹	-	فراوانی
۱۰۰	۱۲	۵۱	۱۹/۴	۱۷/۶	-	درصد

در رابطه با گویه میزان اهمیت سازمان و مدیریت کتابخانه‌ها نسبت به ارائه خدمات جنبی، بیشترین فراوانی پاسخ با ۵۶/۶٪ مربوط گزینه "متوسط" است و بعد از آن گزینه‌های ۱۹/۴٪ "کم"، ۱۵/۷٪ "زیاد" و ۸/۳٪ "اصلاً" قرار دارند. نتایج جدول ۳، میزان تلاش مدیران (سرپرست یا رئیس شهرستان) کتابخانه‌ها جهت رفع کاستی‌ها و موانع و ارائه مطلوب خدمات جنبی را بدین شرح مشخص می‌سازد که بیشترین فراوانی پاسخ با ۵۱٪ مربوط به گزینه "کم" است و بعد از آن گزینه‌های ۱۹/۴٪ "متوسط"، ۱۷/۶٪ "زیاد" و ۱۲٪ "اصلاً" قرار دارند.

پرسش سوم: شرایط و امکانات موجود (فضا، تجهیزات، بودجه و نیروی انسانی) برای ارائه خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی استان همدان چگونه است؟ نتیجه پاسخ‌های به‌دست آمده در رابطه با گویه‌های مرتبط با این پرسش، در جدول ۴ آمده است.

جدول ۴. فراوانی توصیفی میزان برخورداری از فضای مستقل جهت اجرای خدمات جنبی

میانگین	مجموع	اصلاً	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	گویه
۳/۹۳	۱۰۸	۵	۶	۱۸	۴۲	۳۷	فراوانی
	۱۰۰	۴/۶	۵/۶	۱۶/۷	۳۸/۸	۳۴/۳	درصد
۳/۹۱	۱۰۸	۵	۲	۱۹	۵۳	۲۹	فراوانی
	۱۰۰	۴/۶	۱/۹	۱۷/۶	۴۹/۱	۲۶/۸	درصد
۳/۷۰	۱۰۸	۲	۱۴	۲۱	۴۸	۲۳	فراوانی
	۱۰۰	۱/۹	۱۳	۱۹/۴	۴۴/۴	۲۱/۳	درصد
۳/۲۲	۱۰۸	۶	۱۱	۵۶	۲۳	۱۲	فراوانی
	۱۰۰	۵/۶	۱۰/۲	۵۱/۸	۲۱/۳	۱۱/۱	درصد
۲/۷۲	۱۰۸	۱۷	۲۶	۴۳	۱۴	۸	فراوانی
	۱۰۰	۱۵/۷	۲۴/۱	۳۹/۸	۱۳	۷/۴	درصد
۲/۶۴	۱۰۸	۲۲	۲۸	۳۳	۱۶	۹	فراوانی
	۱۰۰	۲۰/۴	۲۵/۹	۳۰/۶	۱۴/۸	۸/۳	درصد
۲/۳۱	۱۰۸	۳۶	۳۴	۱۷	۱۰	۱۱	فراوانی
	۱۰۰	۳۳/۳	۳۱/۵	۱۵/۷	۹/۳	۱۰/۲	درصد
۲/۱۰	۱۰۸	۶۴	-	۲۱	۱۵	۸	فراوانی
	۱۰۰	۵۹/۳	-	۱۹/۴	۱۳/۹	۷/۴	درصد
۱/۶۸	۱۰۸	۷۸	۱۱	۲	۹	۸	فراوانی
	۱۰۰	۷۲/۲	۱۰/۲	۱/۹	۸/۳	۷/۴	درصد

میزان برخورداری کتابخانه از فضای مستقل برای ارائه خدمات جنبی

بر اساس دیدگاه کتابداران و اطلاعات مندرج در جدول ۴، این نتیجه حاصل می‌شود که کتابخانه‌های مورد مطالعه برای تشکیل کانون ادبی با میانگین ۳/۹۳، برپایی نمایشگاه کتاب با میانگین ۳/۹۱، برگزاری جلسات قصه‌گویی با میانگین ۳/۷۰، ارائه خدمات اینترنتی با میانگین ۳/۲۲ از بیشترین فضای مستقل برخوردار هستند. میزان برخورداری کتابخانه‌ها از فضای لازم برای برگزاری کلاس‌های آموزشی با میانگین ۲/۷۲، برگزاری جشن‌ها و مراسم مذهبی با میانگین ۲/۶۴، اجرای نمایشنامه با میانگین ۲/۳۱، برگزاری جلسات (سخنرانی، همایش، شعرخوانی و غیره) با میانگین ۲/۱۰ و نمایش فیلم با میانگین ۱/۶۸ در مراتب بعدی قرار دارند.

اطلاعات توصیفی مربوط به میزان برخورداری از بودجه، وسایل و تجهیزات و نیروی انسانی متخصص جهت اجرای خدمات جنبی در جدول ۵ آمده است.

جدول ۵. توزیع فراوانی میزان برخورداری از بودجه، وسایل و تجهیزات و نیروی انسانی متخصص جهت اجرای خدمات جنبی

گویه		بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	اصلاً	مجموع
بودجه اختصاص یافته	فراوانی	-	-	۱۰	۹۸	-	۱۰۸
	درصد	-	-	۹/۳	۹۰/۷	-	۱۰۰
وسایل و تجهیزات لازم	فراوانی	-	۱۹	۲۱	۵۵	۱۳	۱۰۸
	درصد	-	۱۷/۶	۱۹/۴	۵۱	۱۲	۱۰۰
نیروی انسانی متخصص	فراوانی	-	۶	۱۸	۵۷	۲۷	۱۰۸
	درصد	-	۵/۶	۱۶/۷	۵۲/۷	۲۵	۱۰۰

همان‌طور که مشاهده می‌شود سازمان کتابخانه‌های مورد بررسی، عملاً بودجه معینی برای ارائه خدمات جنبی در نظر نگرفته است و کتابخانه‌ها به‌طور مشخص از حمایت مالی در این زمینه برخوردار نیستند و در صورت وجود چنین امکانی و در موارد معدود، بودجه تخصیص یافته بسیار ناچیز است. در رابطه با گویه میزان برخورداری از وسایل و تجهیزات لازم، بیشترین فراوانی با پاسخ ۴۴/۴٪ مربوط به گزینه "متوسط" است و پس از آن گزینه‌های ۳۲/۴٪ در حد "زیاد"، ۱۳/۰٪ "کم"، ۶/۵٪ "بسیار زیاد" و ۳/۷٪ "اصلاً" قرار دارند. در رابطه با گویه میزان برخورداری از نیروی انسانی متخصص، بیشترین فراوانی پاسخ با ۵۲/۷٪ مربوط به "کم" است و بعد از آن ۲۵/۰٪ "اصلاً"، ۱۶/۷٪ "متوسط" و ۵/۶٪ "زیاد" قرار دارند.

پرسش چهارم: دیدگاه کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان همدان در رابطه با ضرورت ارائه خدمات جنبی و میزان تأثیر علاقه کتابداران بر اجرای موفق این خدمات چگونه است؟

جدول ۶. فراوانی میزان ضرورت اجرای خدمات جنبی از دیدگاه کتابداران

گویه		بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	اصلاً	مجموع
ضرورت اجرای خدمات جنبی از دیدگاه کتابداران	فراوانی	۶	۴۹	۳۴	۱۲	۷	۱۰۸
	درصد	۵/۶	۴۵/۳	۳۱/۵	۱۱/۱	۶/۵	۱۰۰
تأثیر علاقه کتابداران بر اجرای موفق خدمات جنبی	فراوانی	۶	۵۷	۲۲	۹	۱۴	۱۰۸
	درصد	۵/۶	۵۲/۷	۲۰/۴	۸/۳	۱۳	۱۰۰



مطابق جدول ۶، در زمینه میزان ضرورت اجرای خدمات جنبی از دیدگاه کتابداران، بیشترین فراوانی پاسخ با ۴۵/۳٪ مربوط به گزینه "زیاد" و پس از آن ۳۱/۵٪ "متوسط"، ۱۱/۱٪ "کم"، ۶/۵٪ "اصلاً" و ۵/۶٪ "بسیار زیاد" است. همچنین در خصوص میزان تأثیر علاقه کتابداران به انجام خدمات جنبی بر اجرای موفق این خدمات مشخص گردید که ۵۲/۷٪ کتابداران میزان تأثیر مذکور را "زیاد" اعلام نمودند، ۲۰/۴٪ "متوسط"، ۱۳/۰٪ "اصلاً"، ۸/۳٪ "کم" و ۵/۶٪ "بسیار زیاد" را انتخاب کردند.

پرسش پنجم: از دیدگاه کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان همدان میزان استقبال کاربران از خدمات جنبی ارائه‌شده چگونه است؟

جدول ۷. فراوانی توصیفی میزان استقبال کاربران از خدمات جنبی

گویه	خدمات جنبی ارائه شده		بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	اصلاً	مجموع	میانگین
برگزاری جلسات مثنوی و شاهنامه خوانی	فراوانی	۶	۱۱	-	-	-	-	۱۷	۴/۳۵
	درصد	۳۵/۳	۶۴/۷	-	-	-	-	۱۰۰	
برگزاری کلاس‌های آموزش مهارت‌های زبان انگلیسی	فراوانی	۱۱	۴۴	۸	-	-	-	۶۳	۴/۰۴
	درصد	۱۷/۵	۶۹/۸	۱۲/۷	-	-	-	۱۰۰	
برگزاری کلاس‌های آموزش خوش‌نویسی	فراوانی	۸	۲۹	۹	-	-	-	۴۶	۳/۹۷
	درصد	۱۷/۴	۶۳	۱۹/۶	-	-	-	۱۰۰	
برگزاری کلاس‌های آموزشی کاردستی	فراوانی	۲	۱۹	۶	-	-	-	۲۷	۳/۸۵
	درصد	۷/۴	۷۰/۴	۲۲/۲	-	-	-	۱۰۰	
برگزاری جشن‌ها و مراسم مذهبی	فراوانی	۶	۲۵	۲۲	-	-	-	۵۳	۳/۶۹
	درصد	۱۱/۳	۴۷/۲	۴۱/۵	-	-	-	۱۰۰	
برگزاری جلسات سخنرانی	فراوانی	-	۱۳	۷	-	-	-	۲۰	۳/۶۵
	درصد	-	۶۵	۳۵	-	-	-	۱۰۰	
برگزاری مسابقه نقاشی	فراوانی	۶	۶۱	۳۰	۱۱	-	-	۱۰۸	۳/۵۷
	درصد	۵/۶	۵۶/۴	۲۷/۸	۱۰/۲	-	-	۱۰۰	
برگزاری جلسات قصه‌گویی	فراوانی	۶	۴۲	۱۹	۱۳	-	-	۸۰	۳/۵۱
	درصد	۷/۵	۵۲/۵	۲۳/۷	۱۶/۳	-	-	۱۰۰	
نمایش فیلم و پخش کارتون	فراوانی	-	۳	۵	-	-	-	۸	۳/۳۷
	درصد	-	۳۷/۵	۶۲/۵	-	-	-	۱۰۰	
برگزاری کلاس‌های آموزش مهارت‌های کامپیوتر	فراوانی	-	۷	۱۱	۶	-	-	۲۴	۳/۰۴
	درصد	-	۲۹/۲	۴۵/۸	۲۵	-	-	۱۰۰	
برگزاری کلاس‌های آموزشی قرآن و احکام	فراوانی	۴	۸	۳۴	۲۰	-	-	۶۶	۲/۹۳
	درصد	۶/۱	۱۲/۱	۵۱/۵	۳۰/۳	-	-	۱۰۰	
برگزاری جلسات نقد و بررسی کتاب	فراوانی	۹	۱۳	۲۳	۳۷	-	-	۸۲	۲/۹۲
	درصد	۱۱	۱۵/۹	۲۸/۰	۴۵/۱	-	-	۱۰۰	
ارائه خدمات اینترنتی	فراوانی	۱۱	۲۰	۳۶	۳۰	۱۱	-	۱۰۸	۲/۹۰
	درصد	۱۰/۲	۱۸/۵	۳۳/۳	۲۷/۸	۱۰/۲	-	۱۰۰	
اجرای نمایشنامه	فراوانی	-	-	۵	۲	-	-	۷	۲/۷۱
	درصد	-	-	۷۱/۴	۲۸/۶	-	-	۱۰۰	

میزان استقبال کاربران از خدمات جنبی

گوینه	خدمات جنبی ارائه شده						
	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	اصلاً	مجموع	میانگین
۲/۱۴	-	۹	۲۸	۴۱	۳۰	۱۰۸	۲/۱۴
	-	۸/۳	۲۵/۹	۳۸	۲۷/۸	۱۰۰	۲/۱۴
۱/۶۵	-	۴	۹	۳۹	۵۳	۱۰۵	۱/۶۵
	-	۳/۸	۸/۶	۳۷/۱	۵۰/۵	۱۰۰	۱/۶۵

اطلاعات مندرج در جدول ۷ نشان می‌دهد برنامه‌های جلسات مثنوی و شاهنامه‌خوانی با میانگین ۴/۳۵، کلاس‌های آموزش زبان انگلیسی با میانگین ۴/۰۴، کلاس‌های آموزش خوش‌نویسی با میانگین ۳/۹۷، کلاس‌های آموزشی کاردستی با میانگین ۳/۸۵، برگزاری جشن‌ها و مراسم مذهبی با میانگین ۳/۶۹، برگزاری جلسات سخنرانی با میانگین ۳/۶۵، مسابقه نقاشی با میانگین ۳/۵۷ و برگزاری جلسات قصه‌گویی با میانگین ۳/۵۱ با بیشترین استقبال از سوی کاربران مواجه بوده‌اند و کاربران نسبت به دیگر خدمات جنبی علاقه چندانی از خود نشان نداده‌اند.

پرسش ششم: از دیدگاه کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان همدان، چه مشکلات و موانعی جهت ارائه خدمات جنبی در این کتابخانه‌ها وجود دارد؟

#### جدول ۸. فراوانی توصیفی موانع و مشکلات موجود در کتابخانه‌ها جهت ارائه خدمات جنبی

ردیف	گوینه	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	اصلاً	مجموع	میانگین
۱	کمبود بودجه	۷۹	۲۶	۳	-	-	۱۰۸	۴/۷۰
		۷۳/۱	۲۴/۱	۲/۸	-	-	۱۰۰	۴/۷۰
۲	کمبود نیروی انسانی متخصص برای اجرای این برنامه‌ها	۳۵	۴۷	۱۸	۶	۲	۱۰۸	۳/۹۹
		۳۲/۳	۴۳/۵	۱۶/۷	۵/۶	۱/۹	۱۰۰	۳/۹۹
۳	عدم استقبال کاربران	۳۱	۴۴	۲۶	۷	-	۱۰۸	۳/۹۱
		۲۸/۷	۴۰/۷	۲۴/۱	۶/۵	-	۱۰۰	۳/۹۱
۴	عدم همکاری از جانب مدیران کتابخانه‌ها	۱۸	۳۴	۳۵	۱۸	۳	۱۰۸	۳/۴۴
		۱۶/۷	۳۱/۵	۳۲/۳	۱۶/۷	۲/۸	۱۰۰	۳/۴۴
۵	عدم اطلاع و نگرش کافی سازمان مادر	۱۱	۳۰	۴۴	۱۵	۸	۱۰۸	۳/۱۹
		۱۰/۲	۲۷/۸	۴۰/۷	۱۳/۹	۷/۴	۱۰۰	۳/۱۹
۶	عدم همکاری و علاقه‌مندی کتابداران	۳	۱۴	۳۱	۳۹	۲۱	۱۰۸	۲/۴۳
		۲/۸	۱۳	۲۸/۷	۳۶/۱	۱۹/۴	۱۰۰	۲/۴۳
۷	نداشتن فرصت کافی برای اجرای این خدمات	۱۰	۱۲	۱۷	۴۲	۲۷	۱۰۸	۲/۴۰
		۹/۳	۱۱/۱	۱۵/۷	۳۸/۹	۲۵	۱۰۰	۲/۴۰

جدول ۸ گویای مشکلات عدیده‌ای است که کتابداران جهت ارائه خدمات جنبی در کتابخانه‌های مورد مطالعه با آن‌ها مواجه‌اند که در رأس آن‌ها "کمبود بودجه" با میانگین ۴/۷۰ قرار دارد. بر اساس دیدگاه کتابداران دیگر مشکلات موجود به ترتیب عبارتند از: کمبود نیروی انسانی متخصص برای اجرای این برنامه‌ها با میانگین ۳/۹۹، عدم استقبال کاربران با میانگین ۳/۹۱، عدم همکاری از جانب مدیران کتابخانه‌ها با میانگین ۳/۴۴، عدم اطلاع و نگرش کافی مسئولان سازمان با میانگین ۳/۱۹، عدم همکاری و علاقه‌مندی کتابداران با میانگین ۲/۴۳ و نداشتن فرصت کافی برای اجرای این خدمات با میانگین ۲/۴۰.

## بحث و نتیجه‌گیری

در پژوهش حاضر مشخص شد که تقریباً در همه کتابخانه‌های مورد مطالعه، انواع مختلفی از خدمات جنبی ارائه می‌شود، اما میزان ارائه این خدمات اغلب در حد متوسط و یا کم است. در میان انواع خدمات جنبی برنامه مسابقه نقاشی، خدمات اینترنتی و برگزاری مسابقه کتاب‌خوانی به میزان بالاتری ارائه می‌شوند. جلسات مثنوی و شاهنامه‌خوانی، نمایش فیلم و اجرای نمایشنامه از جمله خدمات جنبی هستند که به ندرت در کتابخانه‌ها برگزار می‌شود و در پایین‌ترین سطح ارائه قرار دارند. یافته‌های پژوهش حاضر در زمینه انواع خدمات جنبی ارائه شده در کتابخانه‌های مورد مطالعه با یافته‌های پژوهش کاکي (۱۳۹۲) همسو است. کاکي در پژوهش خود به این نتیجه دست یافت که انواع مختلفی از خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران ارائه می‌شود، اما نمایش فیلم، موسیقی و تشکیل گروه‌های کتابخانه در هیچ‌کدام از کتابخانه‌ها وجود ندارد. کتابخانه‌ها عموماً از بودجه، نیروی انسانی متخصص، تجهیزات و فضای مناسب برای ارائه خدمات جنبی برخوردار نبودند که پژوهش نورپور (۱۳۹۰) و کاکي (۱۳۹۲) این یافته را تأیید می‌کند. دیگر یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که کاربران نسبت به خدمات جنبی ارائه‌شده جز در مواردی معدود، نسبت به اغلب خدمات علاقه و اقبال چندانی نشان نداده‌اند که یافته‌های این بخش از پژوهش با نتایج بررسی زال-زاده (۱۳۷۳) همخوانی دارد. نتایج پژوهش وی نشان داد که ۹۱/۷٪ دانش‌آموزان در فعالیت‌های فوق برنامه کتابخانه مانند نمایش فیلم، کلاس‌های آموزشی، نمایشگاه، مسابقه‌های علمی، فرهنگی و تفریحی و گروه سرود و موسیقی شرکت نمی‌کردند. نهایتاً آنکه، کتابداران جهت ارائه خدمات جنبی در کتابخانه‌ها با موانع و مشکلات متعددی مواجه بودند که در رأس آن کمبود بودجه و نداشتن نیروی انسانی متخصص بود که بر گین (Bergin, 1984) نیز به نتایج مشابهی دست یافت. یافته‌های پژوهش وی نشان داد کتابخانه‌های عمومی تگزاس با مشکل کمبود بودجه و کادر مجرب برای ارائه خدمات جنبی مواجه بودند.

## نتیجه‌گیری کلی

با توجه به آنچه بیان شد مشخص گردید در مجموع وضعیت و امکانات موجود در این کتابخانه‌ها برای ارائه خدمات جنبی در سطح پایین بود و کتابخانه‌های مذکور در ارائه مؤثر این خدمات برای جذب و تشویق کاربران به کتابخانه چندان موفق نبودند. امر مسلمی است که کتابخانه‌های عمومی، همچون دیگر سازمان‌ها، برای اجرای چنین خدماتی، نیازمند برنامه‌ریزی درست و مناسب، تخصیص بودجه، امکانات وسیع‌تر، کادر مجرب و متخصص و به کارگیری شیوه‌های جدید و خلاق هستند تا شرایطی را فراهم سازند که ضمن توجه به سطح علائق و انتخاب افراد، کتابخانه را به کانونی فرهنگی برای بروز خلاقیت‌های ادبی، هنری، علمی و فنی تبدیل کنند و از این طریق سطح بهره‌وری کتابخانه‌های عمومی را ارتقا دهند.

## پیشنهادها

- بازنگری خط‌مشی موجود در کتابخانه‌های عمومی استان همدان و تدوین خط‌مشی مرتبط با نیاز مراجعان؛
- تخصیص منابع مالی کافی و در صورت امکان بودجه جداگانه جهت انجام خدمات جنبی در کتابخانه؛
- گسترش فضاهای مناسب در کتابخانه‌های عمومی برای ارائه خدمات جنبی (با حفظ سیاست برقراری سکوت و آرامش در سالن مطالعه)؛
- فراهم نمودن تجهیزات لازم جهت ارائه خدمات جنبی، زیباسازی و جذاب نمودن محیط کتابخانه (استفاده از گل و گیاه، به-کارگیری نموده‌های آثار باستانی کشور و نمادهای جاذبه‌های توریستی ایران و جهان)؛
- جذب هر چه بیشتر افراد متخصص و مجرب در کتابخانه‌های عمومی جهت ارائه خدمات جنبی؛

- تنوع و نوآوری در ارائه خدمات جنبی با جهت‌گیری به نیازهای اقشار مختلف جامعه (استفاده‌بیشتر از ظرفیت‌های فضای مجازی برای ارائه خدمات جنبی، توجه به نیازهای بومی و محلی هر منطقه)؛
- انجام نیازسنجی دوره‌ای از اعضاء و مراجعان کتابخانه‌های عمومی برای ارائه مؤثر و مطلوب خدمات جنبی؛
- برگزاری دوره‌های آموزشی و برنامه‌های توجیهی جهت تقویت مهارت کتابداران، در رابطه با خدماتی که کتابدار از عهده آن برمی‌آید.

## منابع

- استرحامیان، مهران. (۱۳۸۸). "بررسی وضعیت ارائه خدمات در کتابخانه‌های عمومی سنندج". تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۶(۱)، ۸۵-۹۹.
- بیرانوند، علی. (۱۳۸۹). "کتابخانه‌های عمومی و توسعه فرهنگی". پیام کتابخانه، ۱۰(۳).
- زال‌زاده، ابراهیم. (۱۳۷۳). "بررسی وضعیت استفاده دانش‌آموزان مقطع متوسطه شهر شیراز از کتابخانه‌های عمومی". پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.
- صافی، قاسم. (۱۳۷۷). "راه‌های گرایش و افزایش مطالعه در کتابخانه‌های عمومی". تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، ۹(۳۵)، ۲۳-۳۰.
- عمادخراسانی، نسرین‌دخت. (۱۳۷۹). "خدمات عمومی کتابخانه‌ها و روش‌های آن". تهران: کتابدار.
- کاکای، مریم. (۱۳۹۲). "ارزیابی خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران و جایگاه آن در تشویق کودکان و نوجوانان در مراجعه به کتابخانه". پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه خوارزمی.
- ملایی، ابراهیم. (۱۳۹۱). "شناسایی راه‌های بهبود خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی اصفهان از دیدگاه کاربران بر مبنای رهنمودهای ایفلا و یونسکو". پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.
- نورپور، رسول. (۱۳۸۹). بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی شهر تهران از نظر مدیران آن‌ها. مجله الکترونیکی نشر کتابدار، ۱۰(۲):

<http://www.ketabdar.org/magazine/detailarticle.asp?number=178>

- Bergin, Joyce Williams (1984). Public library services to perschool children. Master thesis, Texas Woman's University. School of library science.
- Bhatt, Rachana (2010). The impact of public library use on reading, television, and academic libraries. *Jornal of Urban Economics*, 68 (2), 148-166.
- Celano, Donna and Susan B. Neuman (2001). The role of public libraries in children's literacy development: an evaluation report. Harrisburg: Pennsylvania Library Association. Available at: [www.Ifpl.org/Junior/studies/Role of Libraries.pdf](http://www.Ifpl.org/Junior/studies/Role%20of%20Libraries.pdf).
- Greenhalk, L., Worpole, K.; Landry, C. (1995). *Libraries in a World of Cultural Change*. UCL Press, London.
- Kapde, Deepak G. (2013). Extension Services in Public Library. *International Referred Online Research Journal*. (6) 1-4.
- Kong, M. & Jogaratnam, G. (2007). The influence of culture on perceptions of service employee behavior. *Managing Service Quality*, 17 (3), 275-297.
- Lubanz, J. (1971). Nonuse of an Academic Library. *College and Research Libraries*. 32 (5), 362-367.
- McCabe, B. (2001). *Civic librarianship: Renewing social mission of the public library*. Scarecrow, MD.
- Roman, S. and Fiore, C. D. (2010). Do public library summer reading program close the achivment gaps. *Children & Libraries: The Journal of the Association for Library*. 8 (3), 27-31.