



سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

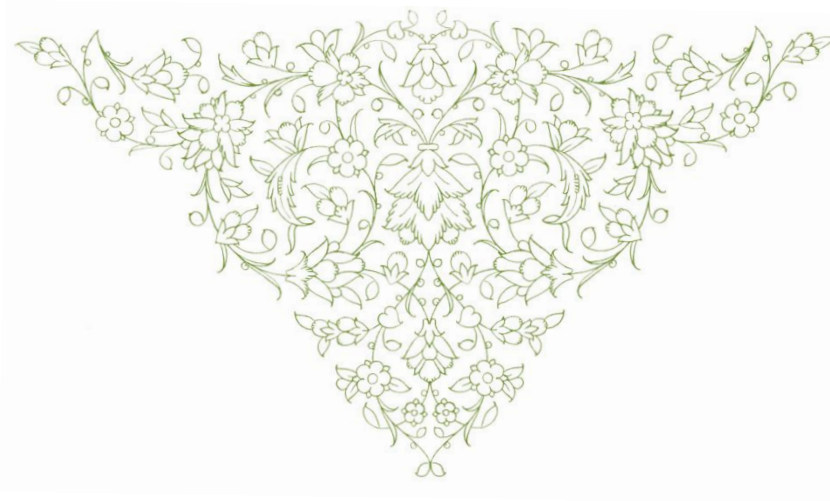
معاونت برنامه ریزی، پژوهش و فناوری اطلاعات

اداره کل پژوهش و نوآوری

گزارش بررسی وضعیت اعضای خارج شده

از کتابخانه های عمومی استان گلستان

اردیبهشت ۱۳۹۶



فهرست

۳	چکیده مدیریتی
۴	مقدمه
۷	معرفی استان
۹	گردآوری داده‌ها
۱۲	متغیرهای جمعیت شناختی
۱۸	سؤال ۱. علل تمدید نکردن عضویت شما چیست؟
۲۵	سؤال ۲. با چه تغییر یا ارائه چه خدمتی در کتابخانه، مجدداً عضو آن می‌شوید؟
۲۷	پیشنهادهای اولیه
۳۲	پیوست ۱. گزارش نتایج طرح پایلوت اعضای خارج شده از عضویت
۳۳	پیوست ۲. پرسشنامه (اولیه) مصاحبه تلفنی



چکیده مدیریتی

هدف: هدف اصلی گزارش حاضر عبارت است از: (۱) شناسایی علل تمدید نکردن عضویت کاربران که از سال ۱۳۹۱ تا ۱۳۹۵ از عضویت کتابخانه‌های عمومی استان گلستان خارج شده‌اند و (۲) کشف انتظارات این اعضا، برای عضویت مجدد در کتابخانه‌های عمومی.

روش: پیمایش حاضر با استفاده از مصاحبه تلفنی با افرادی که طی پنج سال گذشته عضویت خود را در کتابخانه‌های عمومی تمدید نکرده‌اند (۵۰۰۶ نفر در کشور) و تکمیل پرسشنامه الکترونیکی انجام شد. نمونه استان گلستان شامل ۱۰۰ نفر است.

یافته‌ها: این پژوهش نشان می‌دهد میزان خروج اعضا در این استان نیاز به توجه جدی دارد. مصاحبه شوندگان، دلیل اصلی تمدید نکردن عضویت خود را «شخصی» عنوان کرده‌اند. حدود ۲۳٫۸ درصد به علت مرتفع شدن نیاز مقطعی به کتابخانه (از قبیل مطالعه برای کنکور و مصاحبه استخدامی)، ۳۳ درصد به علت عدم رغبت، ۳٫۶ درصد به علت ناتوانی (مانند ضعف بینایی و بیماری)، ۲۵٫۶ درصد به علت مشکل در محیط کتابخانه و ۱۳٫۷ درصد به علت مشکل در سیستم کتابخانه اقدام به تمدید عضویت خود نکرده‌اند.

حدود ۵۹٫۴ درصد از اعضای خارج شده انتظاری از کتابخانه ندارند (یعنی احتمالاً با تغییر در کتابخانه مجدداً عضو نخواهند شد). سایر مصاحبه‌شوندگان برای عضویت مجدد انتظاراتی را مطرح نمودند که عمده آنها به ترتیب عبارت‌اند از: بهبود منابع (۱۸٫۹٪)، فضا و تجهیزات (۱۲٫۳٪)، دستورالعمل خدمات (۳٫۸٪) و کتابدار (۵٫۷٪).

ارزش: توجه جدی به آن دسته از کاربران کتابخانه‌های عمومی که عضویت خود را تمدید نکرده‌اند برای نخستین بار در ایران صورت می‌گیرد. نتایج این طرح می‌تواند در شناخت وضعیت برای نگهداری اعضای کتابخانه‌های عمومی مفید باشد.



مقدمه

در مطالعات کاربران، سه گروه هدف اصلی کتابخانه‌های عمومی شامل (۱) کاربران فعال، (۲) اعضای منفعل و تمدید عضویت نکرده و (۳) غیرکاربران هستند.



نمودار ۱. سه جامعه اصلی کتابخانه‌های عمومی

بر اساس عدالت اجتماعی^۱، ارائه خدمات مبتنی بر نیاز کاربران در کتابخانه‌ها باید بر اساس یک رویکرد جامع صورت پذیرد که همه طرف‌های اصلی ذینفع در فرایند را در برگیرد. معمولاً بیشتر تلاش‌ها در کتابخانه‌ها صرف جذب کاربران فعال که درصد کمی از جامعه هستند، می‌شود؛ و برای جلب کاربران منفعل یا تمدید عضویت نکرده و غیرکاربران که اکثریت جامعه کتابخانه‌های عمومی را تشکیل می‌دهند، تلاش اندکی می‌شود. این گزارش به بخشی از گروه دوم می‌پردازد.

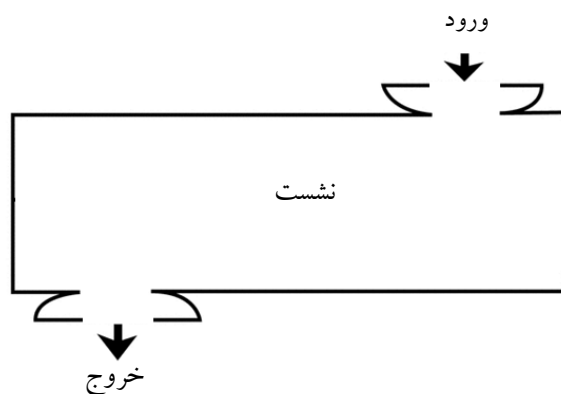
* * *

^۱ پیتمن، جان؛ وینسنت، جان (۱۳۹۲). کتابخانه‌های عمومی و عدالت اجتماعی. ترجمه علی حسین قاسمی. تهران: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، مؤسسه انتشارات کتاب نشر.



گردش افراد جامعه در ارتباط با کتابخانه‌های عمومی، چرخه‌ای ساده است. افراد با عضویت وارد کتابخانه می‌شوند و در صورت انقضای عضویت و تمدید نکردن آن، از کتابخانه خارج می‌شوند. بنابراین دو مکانیسم اصلی برای افزایش اعضا وجود دارد: یکی افزایش ورودی و دیگری کاهش خروجی.

در حال حاضر، نرخ ورودی و خروجی اعضا به کتابخانه‌های عمومی تقریباً برابر است. میانگین کشوری عضو خارج شده به عضو جدید در پایان اسفند سال ۱۳۹۴ معادل ۱,۰۳ بوده است؛ یعنی در مجموع تفاوت جذب اعضا تقریباً برابر با پایان انقضای عضویت اعضا است.



نمودار ۲. ورود و خروج کاربران کتابخانه‌های عمومی

این پژوهش با بررسی علل خروج از عضویت، شناختی از اعضای منقضی شده به دست می‌دهد و کمک می‌کند راهکارهای نگهداری و ارائه خدمات مداوم به ایشان به درستی انتخاب و اجرا شوند.

طرح «سنجش وفاداری اعضای کتابخانه‌های عمومی کشور» با هدف بررسی گروه هدف شماره ۲، به مطالعه علل اعضای تمدید نکرده عضویت در کتابخانه‌های عمومی نهاد انجام شد. در این پژوهش طی ۵۰۰۶ مصاحبه تلفنی با افرادی که در طی پنج سال گذشته عضویت خود را در کتابخانه‌های عمومی تمدید نکرده‌اند دو سؤال اصلی زیر پرسیده شده است:

۱. چرا بعد از اتمام مدت عضویت خود در کتابخانه، آن را تمدید نکردید؟
۲. با چه تغییر یا ارائه چه خدمتی در کتابخانه، مجدداً عضو آن می‌شوید؟



* * *

گزارش حاضر برش استانی این پژوهش است که به استان گلستان پرداخته است. نظرات ۱۰۰ نفر از اعضای کتابخانه عمومی استان گلستان که نسبت به تمدید عضویت خود اقدام نکرده‌اند، در این گزارش تجزیه و تحلیل خواهند شد.



معرفی استان

استان گلستان دارای جمعیت ۱۸۶۸۸۱۹ نفر (۹۳۸۳۲۷ نفر مرد و ۹۳۰۴۹۲ نفر زن) و ۵۵۰۲۴۹ خانوار است. نرخ رشد جمعیت در این استان مثبت ۱,۰۱ و نرخ باسوادی بالای ۶ ساله‌ها ۸۶,۱ است. کتابخانه‌های عمومی نهاد در ۱۴ شهرستان این استان به شرح زیر فعالیت دارند.

بر اساس گزارش کتابخانه‌های عمومی در پایان اسفند ماه ۱۳۹۴، استان گلستان دارای ۷۳ کتابخانه عمومی (۵۵ کتابخانه نهادی، ۱۸ کتابخانه مشارکتی و ۰ کتابخانه مستقل) است. این کتابخانه‌ها با ظرفیت ۳۷۳۶ سندلی مطالعه، ۷۴۹۲۴۴ نسخه کتاب به ۴۱۴۲۴ عضو در استان گلستان ارائه خدمت می‌کنند.

در کتابخانه‌های عمومی استان گلستان، ۱۳۴ کتابدار (۱۱۰ نهادی و ۲۴ مشارکتی) مشغول به خدمت هستند. حدود ۵۴,۵ درصد از کتابداران نهاد در رشته تخصصی کتابداری و اطلاع‌رسانی (علم اطلاعات و دانش‌شناسی) تحصیل کرده‌اند. مقطع تحصیلی ۱۴,۱ درصد از آن‌ها کارشناسی ارشد و ۵۹,۷ درصد از آنها کارشناسی است.

کتابخانه‌های عمومی این استان در طی سال ۱۳۹۴ در مجموع به ۱۲۵۸۰۸۳ مراجعه‌کننده (۱۲۳۹۷۴۹ مراجعه به کتابخانه‌های نهادی و ۱۸۳۳۴ مراجعه به کتابخانه‌های مشارکتی) پاسخ داده است.

جدول زیر میزان امانت یک‌ساله این کتابخانه‌ها را به تفکیک نهادی / مشارکتی و امانت داخل / خارج کتابخانه نشان می‌دهد. در سال ۱۳۹۴ کتابخانه‌های عمومی استان گلستان در مجموع ۵۲۴۵۳۹ کتاب امانت داده‌اند که از این تعداد ۴۹۵۸۹۸ امانت در کتابخانه‌های نهادی و ۲۸۶۴۱ امانت در کتابخانه‌های مشارکتی محقق شده است.

این استان در سال ۹۴ نسبت به سال ۹۳ تغییراتی به شرح جدول زیر را تجربه کرده است:

جدول ۱. تغییرات سالانه شاخص‌های کتابخانه‌های عمومی استان گلستان

ردیف	شاخص	پایان اسفند ۹۳	پایان اسفند ۹۴	تغییر
۱	تعداد کتابخانه	۷۱	۷۳	رشد ۲,۸ درصد
۲	تعداد صندلی مطالعه	۳۵۹۰	۳۷۳۶	رشد ۳,۹ درصد
۳	تعداد نسخه کتاب	۶۶۹۱۶۷	۷۴۹۲۴۴	رشد ۱۱,۹ درصد
۴	تعداد عضو	۴۲۸۵۸	۴۱۴۲۴	کاهش ۳,۳ درصد
۵	تعداد مراجعه	۱۵۱۲۸۳۶	۱۲۵۸۰۸۳	کاهش ۱۶,۸ درصد
۶	تعداد امانت خارج کتابخانه‌ها	۵۶۵۸۴۸	۴۴۵۵۳۳	کاهش ۲۱,۲ درصد
۷	تعداد امانت داخل کتابخانه‌ها	۳۱۶۰۱۹	۷۹۰۰۶	کاهش ۷۴,۹ درصد
۸	تعداد امانت کل کتابخانه‌ها	۸۸۱۸۶۷	۵۲۴۵۳۹	کاهش ۴۰,۵ درصد
۹	تعداد کتابدار	۱۱۸	۱۳۴	رشد ۱۳,۱ درصد



گردآوری داده‌ها

طرح «سنجش وفاداری اعضای کتابخانه‌های عمومی کشور» در سال ۱۳۹۴ با تهیه پرسشنامه و فهرست کاربرانی که عضویت خود را تمدید نکرده‌اند در معاونت برنامه‌ریزی، پژوهش و فناوری اطلاعات به صورت آزمایشی انجام شد. در این پیمایش که اطلاعات کاربران به صورت مصاحبه تلفنی گردآوری می‌شد در ۵۱۰ تماس، تعداد ۱۷۳ مصاحبه موفق ثبت شد و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

مصاحبه‌های تلفنی بخش اصلی طرح سنجش وفاداری اعضای کتابخانه‌های عمومی کشور در قالب یک طرح برون‌سپاری به مرکز افکارسنجی دانشجویان ایران (ایسپا) محول شد که با ۲۹,۱۴۹ تماس اطلاعات ۵,۰۰۶ مصاحبه موفق ثبت شد و اطلاعات گردآوری شده در دفتر پژوهش و نوآوری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

فرایند انجام این پژوهش شامل مراحل زیر بود:

الف) طرح آزمایشی

۱. تدوین پرسشنامه و راهنمای اجرا برای انجام طرح پایلوت؛
۲. تهیه فهرست و مشخصات جمعیت‌شناختی و تماس افرادی که عضویت خود را تمدید نکرده‌اند برای طرح پایلوت؛
۳. برقراری تماس‌های تلفنی و انجام مصاحبه در معاونت برنامه‌ریزی، پژوهش و فناوری اطلاعات در مرحله پایلوت؛
۴. تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده در مرحله پایلوت (خلاصه نتایج: پیوست ۱)؛

ب) طرح اصلی

۵. مذاکره با مرکز افکارسنجی دانشجویان ایران (ایسپا) برای انجام مرحله اصلی طرح؛
۶. ویرایش پرسشنامه با مشارکت همکاران معاونت توسعه کتابخانه‌ها و کتابخوانی (فرم پرسشنامه: پیوست ۲)؛

۷. تهیه فهرست و مشخصات جمعیت‌شناختی و تماس افرادی که عضویت خود را از سال ۱۳۹۱ تا ۱۳۹۵ تمدید نکرده بودند؛
۸. انجام مصاحبه تلفنی توسط مرکز افکارسنجی دانشجویان ایران (ایسپا)؛
۹. تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده از مصاحبه‌ها؛
۱۰. تنظیم گزارش‌های نهایی در دو سطح ملی و استانی.

لازم به ذکر است مصاحبه تلفنی بخش اصلی توسط مرکز افکارسنجی دانشجویان ایران با استفاده از تبلت و به صورت الکترونیکی انجام شد و داده‌ها به صورت آنلاین در پایگاه مرکزی ثبت شد و امکان مشاهده هم‌زمان اطلاعات و بررسی آنها فراهم بود. تمهیدات لازم برای نظارت و سنجش عملکرد پرسشگران به کار گرفته شد.



تصویر ۱. ابزارهای ثبت داده پرسشگران



تصویر ۲. میز کار پرسشگر



تصویر ۳. اتاق کار پرسشگران



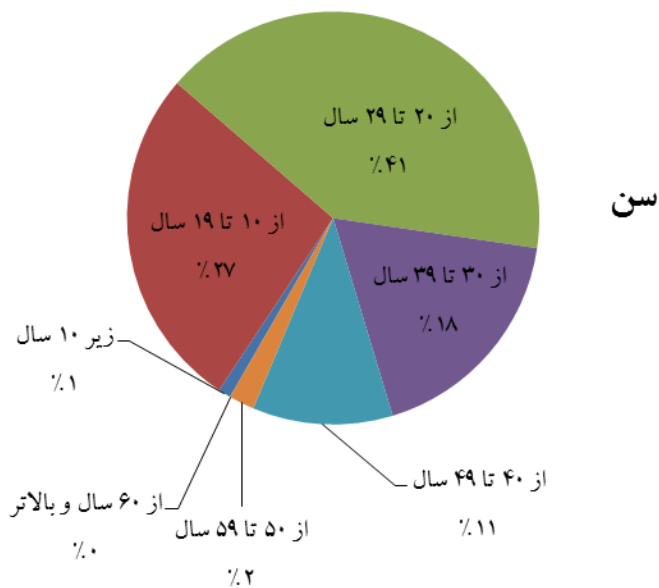
متغیرهای جمعیت‌شناختی

جنسیت: با توجه به شیوه نمونه‌گیری، توزیع پاسخ‌دهندگان استان از نظر جنسیت یکسان است، یعنی به نسبت تقریباً مساوی از زنان و مردان نمونه‌گیری به عمل آمده است.

سن: توزیع سنی پاسخ‌دهندگان استان در قالب ۷ گروه سنی ده ساله تقسیم شد. توزیع فراوانی سن پاسخ‌دهندگان استان در جدول زیر آمده است.

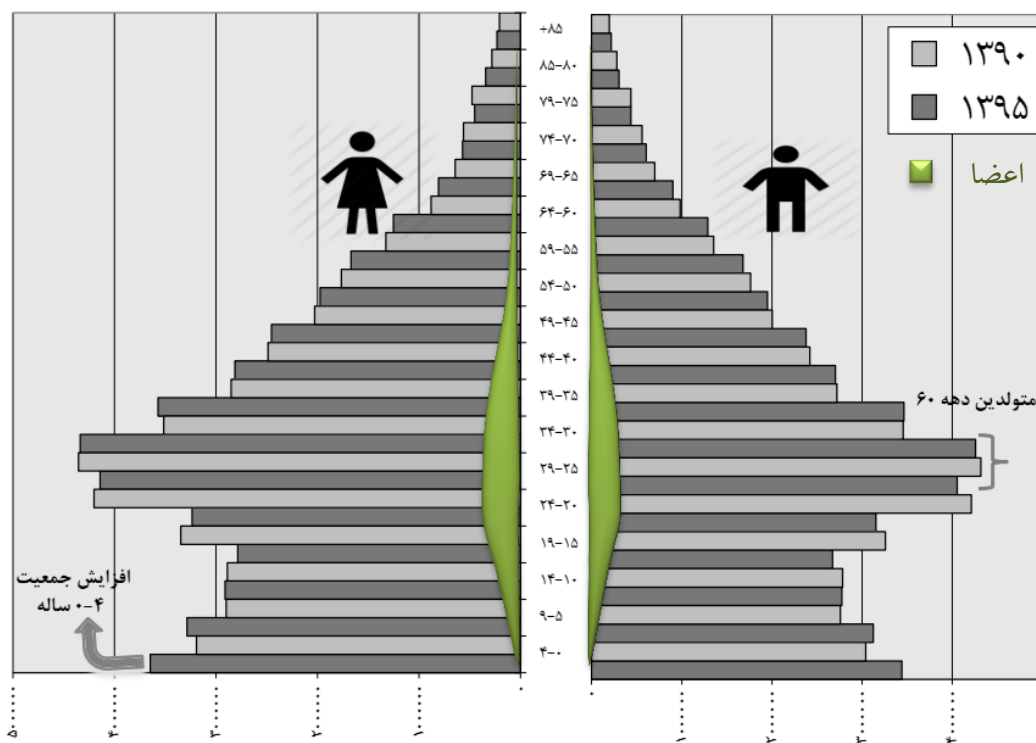
جدول ۲. سن پاسخگویان

ردیف	سن	فراوانی	درصد فراوانی نسبی	میانگین کشوری
۱	زیر ۱۰ سال	۱	۱	۲,۰
۲	۱۰ تا ۱۹ سال	۲۷	۲۷	۱۹,۴
۳	۲۰ تا ۲۹ سال	۴۱	۴۱	۴۶,۷
۴	۳۰ تا ۳۹ سال	۱۸	۱۸	۲۰,۶
۵	۴۰ تا ۴۹ سال	۱۱	۱۱	۷,۶
۶	۵۰ تا ۵۹ سال	۲	۲	۲,۸
۷	۶۰ سال و بالاتر	۰	۰	۰,۹
	کل	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰








نمودار ۳. توزیع گروه‌های سنی

با توجه به ترکیب جمعیت شناختی ایران، جمعیت ایران و اعضای کتابخانه‌های عمومی از نظر تعداد جنسیت و سن در شکل زیر نشان داده شده است.



نمودار ۴. توزیع جمعیت کشور ایران و کتابخانه‌های عمومی نهاد

حدود ۸۶ درصد افراد خارج شده از عضویت کتابخانه‌های عمومی، بین ۱۰ تا ۴۰ سال سن داشته‌اند. یعنی عمده افرادی که عضویت خود را تمدید نمی‌کنند در سه گروه سنی مذکور قرار دارند.

زیر ۱۰ سال	۱۰ تا ۱۹ سال	۲۰ تا ۲۹ سال	۳۰ تا ۳۹ سال	۴۰ تا ۴۹ سال	۵۰ تا ۵۹ سال	۶۰ سال و بالاتر
						
٪ ۱	٪ ۸۶			٪ ۱۱	٪ ۲	٪ ۰

نمودار ۵. مهم‌ترین گروه سنی اعضای خارج شده از عضویت کتابخانه‌های عمومی

با توجه به سبک زندگی و ویژگی‌های بزرگترین گروه استفاده از خدمات کتابخانه، انتظار می‌رود ارائه خدماتی مانند کاریابی و تأمین منابع در حوزه‌هایی مانند ازدواج با استقبال چشمگیر مواجه شود.

با توجه به روند پیری جمعیت، بزرگترین گروه استفاده کننده از خدمات کتابخانه در حال سالمند شدن هستند. توجه به این نکته در برنامه‌های بلندمدت و ایجاد زمینه‌های لازم برای ارائه خدمات به آنها (تأمین منابع حوزه سلامت و ...) باید از هم‌اکنون آغاز شود.

وضعیت فعالیت شغلی: توزیع فراوانی وضعیت فعالیت شغلی در استان گلستان و کل کشور در جدول زیر آمده است.

جدول ۳. وضعیت فعالیت شغلی پاسخ‌دهندگان (۱۰۰ پاسخ‌دهنده)

ردیف	وضعیت فعالیت شغلی	فراوانی	درصد فراوانی نسبی	میانگین کشوری
۱	دانشجو	۲۰	۲۰	۲۴,۲
۲	دانش‌آموز	۲۶	۲۶	۱۶,۹
۳	خانه‌دار	۷	۷	۱۵,۳



ردیف	وضعیت فعالیت شغلی	فراوانی	درصد فراوانی نسبی	میانگین کشوری
۴	شاغل بخش دولتی	۲۰	۲۰	۱۳,۶
۵	شغل آزاد	۱۳	۱۳	۱۰,۸
۶	شاغل بخش خصوصی	۱۰	۱۰	۹,۲
۷	بیکار	۲	۲	۵,۰
۸	بازنشسته	۰	۰	۲,۳
۹	سرباز	۲	۲	۱,۷
۱۰	خردسال	۰	۰	.۵
۱۱	بدون پاسخ	۰	۰	.۵
	کل	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

چهار دسته فعالیت‌های شغلی مطابق جدول زیر تنظیم شد.

جدول ۴. دسته و وضعیت فعالیت

ردیف	دسته فعالیت شغلی	وضعیت فعالیت
۱	محصل	دانشجو، دانش آموز
۲	خانه‌دار	خانه‌دار
۳	شاغل	شاغل بخش دولتی، شغل آزاد، شاغل بخش خصوصی
۴	غیرفعال	بیکار، بازنشسته، سرباز، خردسال، بدون پاسخ

برحسب دسته‌بندی کلی وضعیت فعالیت، علت تمديد نکردن چهار دسته شامل افراد محصل، شاغل، خانه‌دار و غیرفعال در نمودار زیر آمده است.



محصل	شاغل	خانه‌دار	غیر فعال
۳۶	۴۴	۹	۱۱

نمودار ۶. دسته‌بندی کلی پاسخ‌دهندگان از نظر فعالیت شغلی

عضویت در کتابخانه

سؤال: چه تعداد از پاسخ‌گویان در حال حاضر عضو کتابخانه هستند؟

جدول ۵. عضویت پاسخگویان در کتابخانه

ردیف	عضویت در کتابخانه	فراوانی	درصد	میانگین کشوری
۱	خیر	۸۸	۸۸	۸۸,۷۹
۲	بله	۱۲	۱۲	۱۱,۲۱
	کل	۱۰۰	۱۰۰	-

میزان عضویت اعضای سابق کتابخانه‌های عمومی در کتابخانه‌های رقیب شامل کتابخانه‌های شهرداری، آموزشگاهی و مساجد خیلی ناچیز است.

جدول ۶. میزان عضویت اعضای تمدید نکرده در کتابخانه‌ها (۱۰۰ پاسخ‌دهنده)

ردیف	عضویت در کتابخانه	فراوانی	درصد	میانگین کشوری
۱	عدم عضویت	۸۸	۸۸	۸۸,۷۹
۲	کتابخانه دانشگاهی	۹	۹	۷,۰۷
۳	کتابخانه شهرداری	۰	۰	۱,۷۴
۴	کتابخانه‌های عمومی	۰	۰	۰,۵۶



ردیف	عضویت در کتابخانه	فراوانی	درصد	میانگین کشوری
۵	کتابخانه‌های آموزشی	۱	۱	۰,۴۲
۶	کتابخانه مساجد	۰	۰	۰,۴۰
۷	سایر	۲	۲	۰,۰۴

از میان گزینه‌های مطرح شده بیشترین تعداد عضویت (۹ درصد) به کتابخانه‌های دانشگاهی اختصاص دارد که با سایر گزینه‌ها تفاوت ماهیتی دارد و جنبه تخصصی در آن مورد تأکید است. این آمار نشان می‌دهد بخشی از اعضا پس از قبول شدن در دانشگاه عضویت کتابخانه عمومی خود را تمدید نکرده‌اند و از کتابخانه سازمان جدید استفاده می‌کنند.

یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد، خروج اعضا از کتابخانه عمومی به معنای کنار گذاشتن خدمات کتابخانه‌های عمومی از سبب فرهنگی توسط کاربران است. افراد تمدید نکرده عضویت بیش از آن که از خدمات نهاد رضایت نداشته باشند، کلیت کتابخانه پاسخ‌گوی نیاز آنها نیست.

از میان اعضای تمدید نکردن عضویت استان گلستان، ۰ درصد جذب کتابخانه‌های شهرداری شده‌اند که این آمار نشان می‌دهد اعضای خارج از کتابخانه‌های عمومی نهاد وارد کتابخانه‌های شهرداری نشده‌اند؛ بنابراین کتابخانه‌های شهرداری رقیب کتابخانه‌های عمومی نهاد محسوب نمی‌شوند.

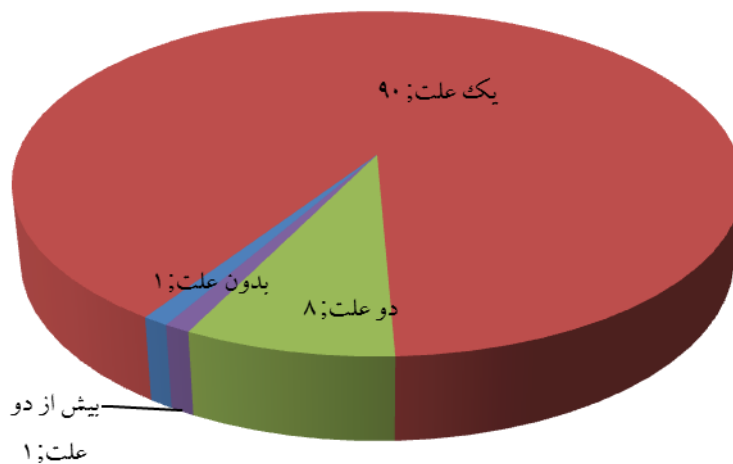


سؤال ۱. علل تمدید نکردن عضویت شما چیست؟

پس از کسب اطمینان از احراز هویت مصاحبه‌شونده و کسب اطمینان از اینکه عضو از کتابخانه خارج شده، علت تمدید نکردن عضویت او سؤال شده است. فهرستی از دلایل شخصی (۸ دلیل)، دلایل کتابخانه‌ای (۱۷ دلیل)، دلایل مربوط به کتابداران (۶ دلیل) و دلایل محیطی (۶ دلیل) در اختیار مصاحبه‌کننده قرار داشته است، بدون اینکه در جریان مصاحبه این دلایل خوانده شوند. فهرست کامل این دلایل در پیوست ۲ قابل مشاهده است.

با مطرح کردن علل تمدید نکردن عضو، چنانچه دلیل اظهار شده در این فهرست وجود داشته، ثبت می‌شد و در غیر این صورت دلیل جدید به فهرست اضافه می‌شد. کاربران محدودیتی برای تعداد دلایل نداشتند، برخی از کاربران دلایلی اعلام نکردند و برخی نیز تا ۷ دلیل اعلام کرده‌اند.

در استان گلستان ۱ درصد از پاسخ‌دهندگان علتی برای تمدید نکردن عضویت خود ذکر نکرده‌اند، ۹۰ درصد از پاسخ‌دهندگان یک علت، ۸ درصد دو علت و ۱ درصد بیش از دو علت برای تمدید نکردن عضویت خود در کتابخانه‌های عمومی ذکر کرده‌اند. در مجموع ۱۰۰ نفر، ۱۰۹ علت برای تمدید نکردن عضویت خود عنوان نموده‌اند.

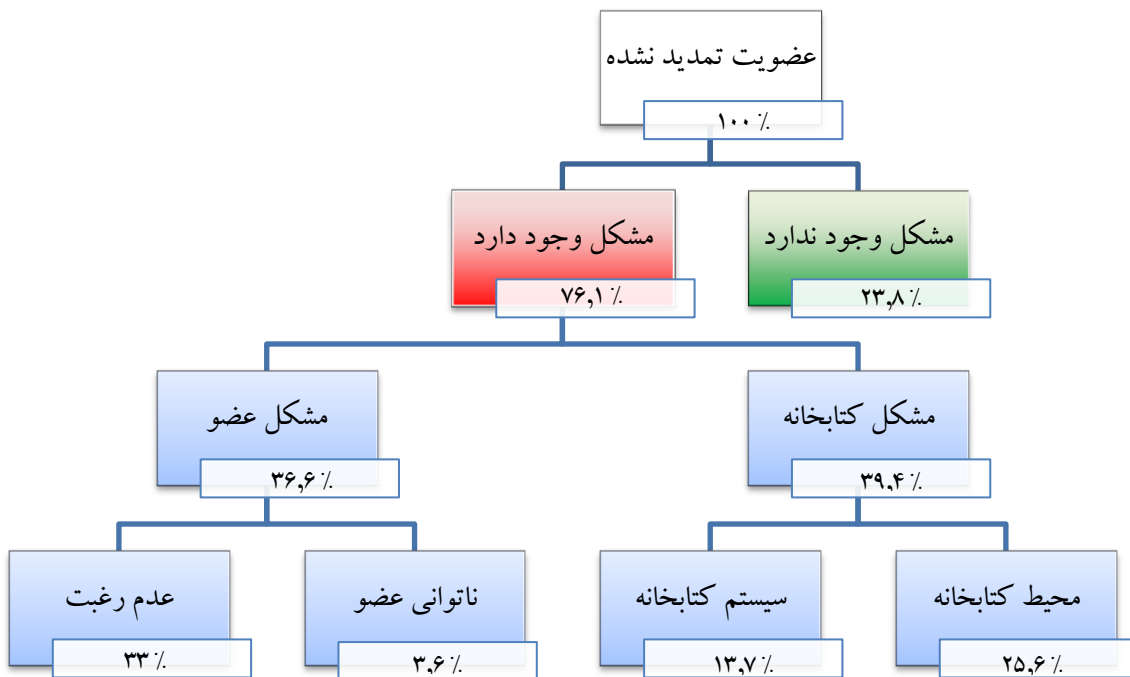


نمودار ۷. تعداد علت‌های عنوان شده از سوی پاسخ‌دهندگان



دسته‌بندی کلی علل تمدید نکردن عضویت نشان می‌دهد، در مرحله اول این علل به دو دسته تقسیم می‌شوند، عللی که مشکلی از جانب کتابخانه نشان نمی‌دهند و عضو به علت برآورده شدن نیاز، عضویت خود را تمدید نمی‌کند و عللی که بر وجود مشکل تأکید دارند. افرادی که عنوان کرده‌اند مشکلی از جانب کتابخانه وجود ندارد اعضای فصلی و گذری کتابخانه‌ها هستند که برای مقاصد مشابه مطالعه برای کنکور یا مصاحبه استخدامی عضو کتابخانه می‌شوند و بعد از برآورده شدن مقصود، اقدام به تمدید عضویت نمی‌نمایند. این دسته افراد شکایتی از وضع موجود کتابخانه‌ها ندارند و فقط نیاز استفاده از کتابخانه برای آنها مرتفع شده است.

علل مربوط به مشکلات عدم تمدید نیز به دو دسته مشکلات مربوط به کتابخانه (محیط و سیستم) و مشکلات شخصی اعضا (عدم رغبت و ناتوانی) تقسیم می‌شود. مرتفع ساختن مشکلات مربوط به محیط کتابخانه به آسانی و در کوتاه مدت امکان‌پذیر نیست، اما مشکلات مربوط به سیستم کتابخانه‌ها قابل رفع است که انتظار می‌رود با رفع مشکلات سیستم کتابخانه از عدم رغبت اعضای سابق برای تمدید عضویت نیز کاسته شود. دسته‌بندی علل اعضای تمدید نکرده عضویت را به همراه درصد علل هر دسته برای استان گلستان به این شکل قابل نمایش است.



نمودار ۸. دسته‌بندی علل تمدید نکردن عضویت



نمودار بالا نشان می‌دهد از هر ۱۰۰ نفر، چند نفر به علت‌های مشخص شده از عضویت کتابخانه‌های عمومی استان گلستان خارج می‌شوند.

برآورد تعداد اعضای در معرض خروج

برای ملموس شدن آمار نمودار شماره ۸ تعداد واقعی افرادی که در معرض خارج شدن از عضویت کتابخانه‌های عمومی استان گلستان هستند، برآورد شده است.

با توجه به اینکه کتابخانه‌های عمومی استان گلستان حدود ۴۱۴۲۴ نفر عضو دارند و به صورت تجربی سالانه عضویت حدود ۲۰ درصد از آنها بدون تمدید منقضی می‌شود می‌توان نتیجه گرفت در سال جدید:

- حدود ۸۲۸۵ نفر اقدام به تمدید عضویت نخواهند نمود؛
- حدود ۱۹۷۶ نفر از این افراد به دلیل رفع نیاز مقطعی به کتابخانه (مانند استفاده از سالن مطالعه برای کنکور و مصاحبه استخدامی) اقدام به تمدید عضویت نخواهند نمود؛
- حدود ۳۰۴ نفر به دلیل ناتوانی (بیماری و ناتوانی جسمی - حرکتی، ضعف بینایی و...) اقدام به تمدید عضویت نخواهند نمود؛
- حدود ۲۷۳۶ نفر عضویت خود را تمدید نمی‌کنند و علت آن را عدم رغبت خود اعلام می‌کنند؛
- حدود ۲۱۲۸ نفر به علت وجود مشکل در محیط کتابخانه اقدام به تمدید عضویت نخواهند نمود؛
- حدود ۱۱۴۰ نفر به علت ضعف در سیستم کتابخانه اقدام به تمدید عضویت نخواهند نمود.

دسته‌بندی علل تمدید نکردن

در بخش قبل دسته‌بندی کلی و برآورد تعداد افرادی که در معرض خروج از کتابخانه‌های عمومی استان گلستان هستند ارائه شد. در ادامه، جدول زیر علل هر دسته را با جزئیات بیشتر نشان می‌دهد.

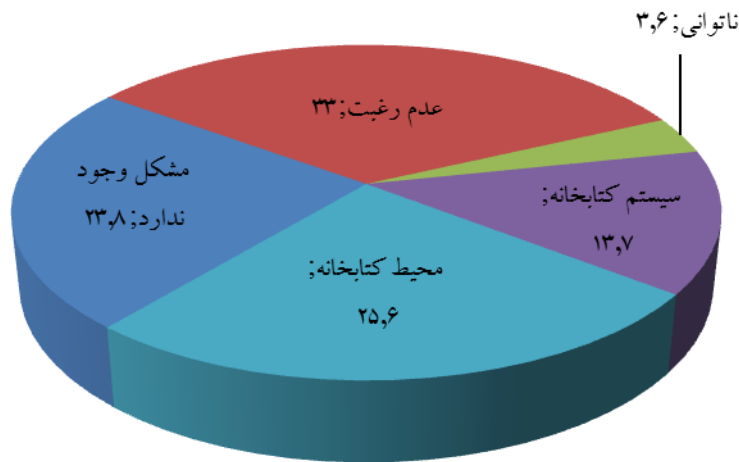


جدول ۷. دسته‌بندی علل تمدید نکردن

ردیف	دسته	علت
۱	مشکل وجود ندارد	نیاز مقطعی به کتابخانه (مانند کنکوری و مصاحبه کاری ...).
۲	محیط کتابخانه	(۱) مشکل مسافت، (۲) نارضایتی از محیط اطراف کتابخانه (مانند سروصدای و ناامنی)، (۳) سایر.
۳	سیستم کتابخانه	(۱) منابع، (۲) نارضایتی از شرایط فیزیکی و تجهیزات، (۳) فضای کتابخانه، (۴) تهیه کتاب از طرق دیگر، (۵) مسائل کتابخانه، (۶) سایر.
۴	ناتوانی عضو	بیماری و ناتوانی.
۵	عدم رغبت عضو	(۱) نداشتن وقت (استفاده از نرم‌افزارهای موبایلی، برنامه‌های تلویزیون، ماهواره، ازدواج، بچه‌دار شدن و ...)، (۲) فراموشی، (۳) عدم وجود تمایل، (۴) گم شدن کارت عضویت.

جدول ۸. علل تمدید نکردن عضویت (۱۰۰ پاسخ‌دهنده و ۱۰۹ علت)

ردیف	دسته	علت		
		فراوانی نسبی	درصد فراوانی نسبی	میانگین کشوری
۱	مشکل وجود ندارد	۲۶	۲۳,۸	۱۹,۰
۲	عدم رغبت	۳۶	۳۳	۳۸,۳
۳	ناتوانی	۴	۳,۶	۰,۵
۴	سیستم کتابخانه	۱۵	۱۳,۷	۱۹,۰
۵	محیط کتابخانه	۲۸	۲۵,۶	۲۳,۲
	کل	۱۰۹	۱۰۰,۰	۱۰۰,۰



نمودار ۹. افراد و علل تمدید نکردن عضویت

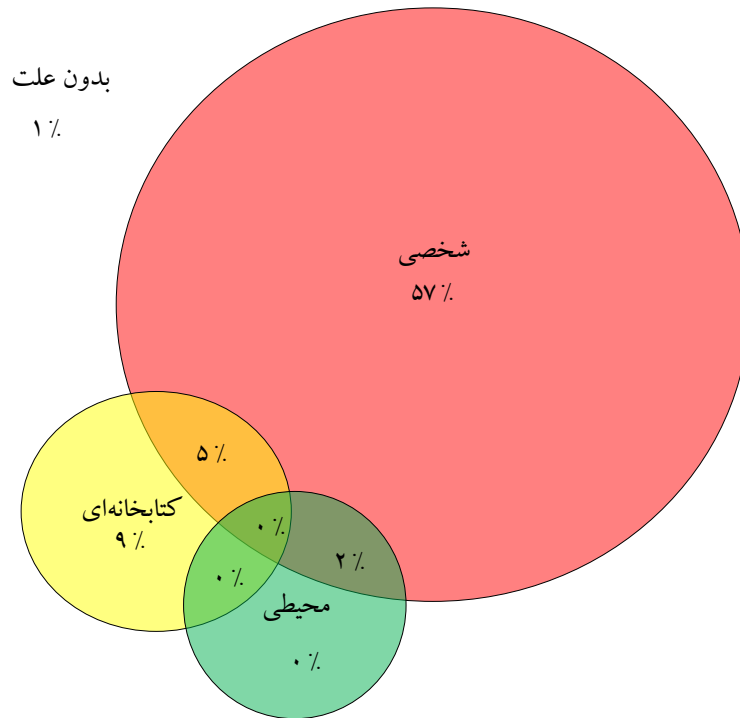
گزارش بر اساس دسته‌بندی پرسشنامه

دسته‌بندی پرسشنامه بر اساس چهار ویژگی شخصی، کتابخانه‌ای، کتابداران و محیط کتابخانه (پیوست ۲) علل تمدید نکردن عضویت را مشخص کرده است. با توجه به اینکه علل مربوط به کتابداران اندک بود و نیز با زیرمجموعه‌ای از علل کتابخانه‌ای بود، لذا در دسته کتابخانه‌ای ادغام شد.

جدول ۹. علل تمدید نکردن عضویت بر اساس پرسشنامه (۱۰۰ پاسخ‌دهنده و ۱۰۹ علت)

علت			علل	ردیف
میانگین کشور	درصد فراوانی نسبی	فراوانی نسبی		
۵۷٫۸	۶۰٫۵	۶۶	شخصی	۱
۱۹٫۰	۱۳٫۷	۱۵	کتابخانه‌ای	۲
۲۳٫۲	۲۵٫۶	۲۸	محیطی	۳
۱۰۰٫۰	۱۰۰٫۰	۱۰۹	کل	

با توجه به اینکه پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه لزوماً یک علت برای عضویت تمدید نشده ذکر نکرده بودند؛ برخی بدون علت و برخی نیز بیش از یک علت ذکر کردند؛ علل را برحسب نمودار ون و برجسته ساختن وجه اشتراک و افتراق آنها نشان می‌دهیم.



نمودار ۱۰. علل تمدید نکردن

جدول ۱۰ جزئیات مربوط به علل تمدید نکردن عضویت در کتابخانه‌های عمومی استان گلستان را نشان می‌دهد. علل شخصی در ۴ گروه، علل کتابخانه‌ای در ۶ گروه و علل محیطی در ۳ گروه ارائه شده‌اند.

جدول ۱۰. علل تمدید نکردن عضویت (۱۰۰ پاسخ‌دهنده و ۱۰۹ علت)

دسته	علت	علت		
		فراوانی نسبی	درصد فراوانی نسبی	میانگین کشوری
شخصی	نداشتن وقت (استفاده از نرم‌افزارهای موبایلی، برنامه‌های تلویزیون، ماهواره، ازدواج، بچه‌دار شدن و ...)	۳۳	۳۰,۲	۳۵,۰
	برآورده شدن نیاز مقطعی به کتابخانه (نیاز مقطعی به کتابخانه مانند کنکور، مصاحبه کاری و ... عدم نیاز به امکانات کتابخانه (سالن مطالعه، کافی‌نت))	۲۶	۲۳,۸	۱۹,۰
	عدم وجود تمایل	۳	۲,۷	۳,۲
	ناتوانی (بیماری، ضعف شدن چشم و ...)	۴	۳,۶	۰,۵
سیستم	منابع (کمبود و قدیمی بودن منابع کتابخانه در زمینه‌های مورد علاقه)	۶	۵,۵	۹,۲



علت			علت	دسته
۴,۴	۷,۳	۸	مسائل کتابخانه (هزینه بالای عضویت، نارضایتی از رفتار کتابداران، تداخل ساعت کار عضو با کتابخانه)	کتابخانه
۳,۷	۰,۹	۱	نارضایتی از شرایط فیزیکی و تجهیزات (سروصدای زیاد در داخل کتابخانه (نوعی سالن مطالعه)، نامناسب بودن سیستم تهویه و سرمایش و گرمایش، عدم آرامش محیط کتابخانه، نامناسب بودن میز و صندلی، نامناسب بودن نور کتابخانه)	کتابخانه
۰,۹	۰	۰	فضای کتابخانه (کوچک بودن فضای کتابخانه و کمبود فضا برای مطالعه)	کتابخانه
۰,۶	۰	۰	تهیه کتاب از طرق دیگر (مانند امانت از دیگران و خرید شخصی)	کتابخانه
۰,۳	۰	۰	سایر	کتابخانه
۲۱,۰	۲۵,۶	۲۸	مشکل مسافت (نقل مکان از شهر و منطقه، دور بودن کتابخانه از محل زندگی، دسترسی نداشتن به کتابخانه به دلیل تغییر مکان کتابخانه)	محیط کتابخانه
۱,۱	۰	۰	نارضایتی از محیط اطراف کتابخانه (مانند سروصدای محیطی و ناامنی آن)	محیط کتابخانه
۱,۱	۰	۰	سایر	محیط کتابخانه
۱۰۰,۰	۱۰۰,۰	۱۰۹	کل	

**سؤال ۲. با چه تغییر یا ارائه چه خدمتی در کتابخانه، مجدداً عضو آن می‌شوید؟**

سؤال ۲ به انتظارات افراد تمديد نکرده از کتابخانه‌ها برای تمديد مجدد عضویت آنها اختصاص داشت. این سؤال بدون ارائه ریز انتظارات از مصاحبه‌شوندگان تلفنی پرسیده شد و جواب‌های آنها ثبت و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و در نهایت پاسخ‌های به‌دست آمده در چهار دسته کلی منابع، امکانات، خدمات و کتابدار جای گرفتند.

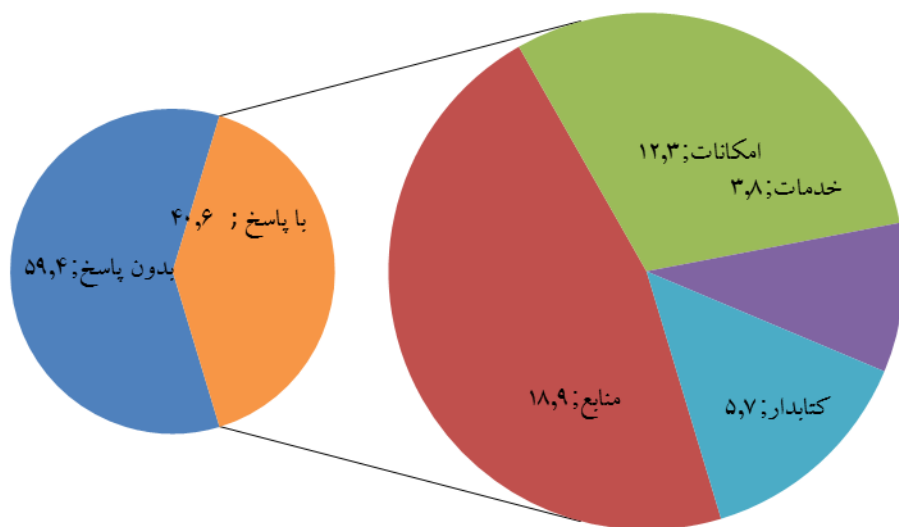
جدول ۱۱. حوزه‌های لازم به تغییر و تحول از نظر پاسخ‌دهندگان (۱۰۰ نفر)

ردیف	گویه‌ها	فراوانی	درصد فراوانی نسبی (فرد)	میانگین کشوری (فرد)
۰	بدون پاسخ	۶۳	۵۹,۴	۴۶,۵
۱	منابع (افزایش، تنوع، به‌روزرسانی، ...)	۲۰	۱۸,۹	۲۵,۱
۲	امکانات (فضا و تجهیزات)	۱۳	۱۲,۳	۱۹,۱
۳	خدمات (ساعت کاری، خدمات اینترنتی، ...)	۴	۳,۸	۷,۳
۴	کتابدار (رفتار مناسب، افزایش آگاهی)	۶	۵,۷	۲,۰
	کل	۴۳	۴۰,۶	۵۳,۵

حدود ۵۹,۴ درصد از افراد ایجاد تغییر در کتابخانه و یا ارائه خدمات آن را دلیلی برای عضویت مجدد خود نمی‌دانند. در واقع به بیان دیگر، مشکل تمديد نکردن عضویت را مربوط به کتابخانه نمی‌دانند.

نکته دیگر اینکه در پاسخ به این سؤال خدمت جدیدی درخواست نشده است. بخشی از این مسئله به متخصص نبودن اعضا برمی‌گردد و بخشی دیگر نشان می‌دهد بیش از آنکه نیاز به ارائه خدمات جدید یا نوآورانه داشته باشند انتظار دارند خدمات معمول را با کیفیت مناسب و کارآمد دریافت کنند.

از میان افرادی که درخواست خود را مطرح کرده‌اند، تعدادی از درخواست‌ها متناقض بودند، مانند درخواست تفکیک/ ادغام سالن مطالعه خواهران و برادران.



نمودار ۱۱. حوزه‌های لازم به تغییر و تحول از نظر پاسخ‌دهندگان



پیشنادهای اولیه

در پایان ۸ راهکار در قالب ۴ دسته پیشنهاد (راهبردی ارتباطی، راهبردی اجرایی، عملیاتی و پژوهشی) برای رفع کاستی‌های شناخته شده مطرح می‌شود:

الف) پیشنهادهای راهبردی ارتباطی

الف. ۱. گفتگو با مردم

در بسیاری از موارد شناخت ناکافی مردم از ظرفیت‌های خدماتی کتابخانه عمومی موجب شکل‌گیری تصور ذهنی نامطلوبی شده است. استفاده از راهکارهای ارتباط عمومی (به‌ویژه در سطح استان) می‌تواند در این زمینه بسیار راهگشا باشد.

الف. ۲. گفتگو با متخصصین

برخلاف تصور دانشگاهی، کتابداران نقش اندکی در ریزش اعضا داشته‌اند. همین‌طور متغیرهای کتابخانه‌ای در مجموع سهم بسیار کمی از علل ریزش را تشکیل داده‌اند. انتقال این مفاهیم و درخواست حل مسئله با توجه به شرایط جاری مستلزم گفتگو با استادان علم اطلاعات و دانش‌شناسی و رشته‌های مرتبط است. این گفتگو می‌تواند در قالب تعامل با متخصصان استان و برنامه‌های پژوهشی (سخنرانی، نشست و...) انجام شود.

**ب) پیشنهادهای راهبردی اجرایی**

ب. ۱. بهبود خدمات فعلی

از میان مجموعه متغیرهایی که در اختیار نهاد است اولویت‌های مورد انتظار و خواست کاربران در جدول ۱۴ آمده است که برآورده ساختن آنها بیشترین تأثیر را در نگهداری اعضا خواهد داشت. این موارد در اولویت توجه قرار می‌گیرند.

جدول ۱۲. درخواست‌ها و انتظارات کاربران

اولویت	درخواست‌های کاربران
منابع	به‌روزرسانی منابع، به‌روز بودن و جدید بودن کتاب‌ها افزایش منابع یا افزایش تعداد کتاب‌ها تنوع منابع کتاب‌ها افزایش منابع تخصصی افزایش کتب کمک‌درسی افزایش کتاب رمان و داستان منابع در زمینه علمی افزایش منابع و کتاب در زمینه کودکان و نوجوانان افزایش کتاب‌های دانشگاهی افزایش کتب در زمینه تاریخی
امکانات	بزرگ‌تر شدن فضای مطالعه آرامش در محیط مطالعه افزایش امکانات شرایط مناسب و بهتر شدن سالن مطالعه میز و صندلی مناسب و افزایش آن
خدمات	خدمات اینترنتی (اینترنت پرسرعت، تهیه بانک دیجیتال و تسهیل جستجو) افزایش ساعت کاری کتابخانه کتابخانه همه‌روزه باشد شیفته نباشد محزن باز دسترسی راحت به کتاب‌ها زمان امانت کتاب زیادتر شود



ب. ۲. ارائه خدمت در رسانه‌های جدید

بزرگترین گروه خارج شده از کتابخانه‌ها مشکل عدم رغبت (نداشتن وقت، فراموشی، عدم وجود تمایل، کم شدن کارت عضویت) را مانع تمدید عضویت اظهار می‌کنند. برای افزایش رغبت آنها می‌توان در چارچوب ضوابط، در فضاهای مجازی ارائه خدمت نمود. برخی از درخواست‌های این گروه از اعضای خارج شده برای تمدید عضویت، راه‌اندازی و تقویت خدمات اینترنتی شامل ارائه اینترنت پرسرعت، دسترسی به پایگاه‌های الکترونیکی و تسهیل جستجوی کتاب است.

به نظر می‌رسد دسترسی رایگان به اینترنت که در کتابخانه‌های عمومی دنیا متداول است مهم‌ترین راهکار اجرایی برای پاسخگویی به نیازهای این گروه ۴۰ درصدی است. همچنین رواج اپلیکیشن گوشی همراه کتابخانه‌ای، و یا فعالیت در شبکه‌های اجتماعی، ... می‌تواند مورد استقبال این گروه قرار خواهد گیرد.

ج) پیشنهادهای عملیاتی

ج. ۱. تسهیلات تمدید

- در صورت اختصاص امکانات بیشتر به افرادی که عضویت مستمر داشته‌اند، انتظار می‌رود عده‌ای از اعضا نسبت به تمدید رغبت بیشتری داشته باشند.
- به نظر می‌رسد از دلایل کمتر اظهار برای تمدید نکردن عضویت، مالی باشد. تخفیف یا حذف هزینه تمدید با توجه به سابقه عضو می‌تواند انگیزه تمدید را تا حد زیادی افزایش دهد.
- برخی از اعضا به دلیل فراموشی، اقدام به تمدید عضویت نمی‌کنند، لذا یادآوری پیش از انقضا عضویت می‌تواند در نگهداری بخشی از کاربران مؤثر باشد.
- امکان تمدید غیر حضوری (تلفنی و الکترونیکی) یکی دیگر از تسهیلاتی است که می‌تواند در جذب کاربران به‌ویژه افرادی که رغبت و تمایلی به کتابخانه ندارند، مؤثر باشد.



ج. ۲. تنوع شیوه‌های عضویت

گزارش نشان می‌دهد حدود ۲۱,۹ درصد از افراد صرفاً برای استفاده از سالن مطالعه یا گرفتن کتاب برای آزمون استخدامی برای مدت محدودی به کتابخانه مراجعه می‌کنند و بعد از رفع نیاز به کتابخانه اقدام به تمدید عضویت نمی‌کنند؛ اما عده دیگری، برای استفاده از خدمات کتابخانه‌ای به صورت مادام‌العمر عضو کتابخانه می‌شوند. در حال حاضر تنها یک نوع عضویت برای این دو گروه وجود دارد. با شناسایی این دو گروه، می‌توان بر اساس اهداف آنها اقدام به ثبت نام نمود و در نظر گرفتن تمهیداتی در تمدید اعضای مادام‌العمر آنها را به صورت همیشگی در کتابخانه‌ها حفظ نمود.

د) پیشنهادهای پژوهشی

د. ۱. باشگاه مخاطبان

از نتایج این پژوهش می‌توان در بخش‌هایی از طرح باشگاه مخاطبان برای شناخت گروه مخاطبان غیرفعال (عضویت تمدید نشده) استفاده نمود. می‌توان بر اساس اطلاعات جمع‌آوری شده در بانک اطلاعاتی، برنامه‌ریزی‌های مدونی برای رفع نیازهای مخاطبان، توجه ویژه به آنها و مدیریت صحیح ارتباط با مخاطبان انجام داد و از نتایج این طرح در سطح بندی مخاطبان غیرفعال به منظور حمایت ویژه بهره برد.

د. ۲. مطالعات کاربران

با توجه به اینکه، سه گروه هدف اصلی کتابخانه‌های عمومی در مطالعات کاربران را (۱) کاربران فعال، (۲) اعضای منفعل و تمدید نکرده عضویت و (۳) غیرکاربران تشکیل می‌دهند، برای جلب کاربران منفعل یا کاربرانی که عضویت خود را تمدید نکرده‌اند و غیرکاربرانی که اکثریت جامعه کتابخانه‌های عمومی را تشکیل می‌دهند، باید تلاش بیشتری صورت گیرد. این پژوهش به بخشی از گروه دوم پرداخت.



با توجه به سهم اعضای کتابخانه‌های عمومی از جامعه توجه به گروه سوم بایستی در پژوهش‌های مطالعات کاربران نهاد از اولویت برخوردار باشد زیرا از یکسو زمینه تحقق عدالت اجتماعی را فراهم می‌کند و از سوی دیگر بیشترین اثر را بر شاخص‌های کتابخانه‌ای دارد.

پیوست ۱. گزارش نتایج طرح پایلوت اعضای خارج شده از عضویت

توزیع وضعیت تماس

درصد	تعداد	وضعیت تماس
۳۳,۹	۱۷۳	جواب داد
۲۸,۸	۱۴۷	جواب نداد
۱۳,۹	۷۱	خاموش
۱۰,۲	۵۲	شماره اشتباه
۷,۳	۳۷	در دسترس نیست
۳,۵	۱۸	عضو کتابخانه نهاد است
۱,۴	۷	مسدود است
۰,۴	۲	تغییر تلفن
۰,۴	۲	عضو نیست
۰,۲	۱	شماره قطع است
۱۰۰,۰	۵۱۰	تعداد کل

توزیع نوع دلیل تمدید نکردن عضویت

درصد پاسخ	فراوانی پاسخ	نوع دلیل
۷۰,۰	۱۴۲	دلایل شخصی
۲۲,۲	۴۵	دلایل کتابخانه‌ای
۶,۹	۱۴	دلایل محیطی
۱,۰	۲	دلایل مربوط به کتابداران



پیوست ۲. پرسشنامه (اولیه) مصاحبه تلفنی

کد پرسشگر: کد پاسخ‌دهنده:

۱- آیا در حال حاضر عضو کتابخانه هستی؟ (شاید در این فاصله عضو شده باشی)

۲- کدام کتابخانه عضو هستی؟ (شهرداری - دانشگاهی - مساجد - ...)

۳- علل عضویت منقضی شده اعضا

الف. دلایل شخصی

- نیاز مقطعی به کتابخانه (کنکور، مصاحبه کاری و ...)
- عدم نیاز به امکانات کتابخانه (سالن مطالعه، کافی‌نت و ...)
- وقت نداشتن (استفاده از نرم‌افزارهای موبایلی، برنامه‌های تلویزیون، ماهواره، ازدواج، بچه‌دار شدن و ...)
- بیماری و ناتوانی (ضعیف شدن چشم و ...)
- استفاده از کتابخانه وقت تلف کردن است
- سانسور شدن مطالب کتاب‌ها

ب. دلایل کتابخانه‌ای

- خواندن تمام کتاب‌های مورد علاقه خود در آن کتابخانه
- کمبود منابع کتابخانه در زمینه‌های مورد علاقه
- زمان‌بر بودن فرایند استفاده از کتابخانه
- پیچیده بودن فرایند استفاده از کتابخانه
- جریمه شدن به دلیل تأخیر بیش‌ازحد در عودت کتاب امانی
- جریمه شدن به علت کم بودن زمان امانت
- قوانین دست و پاگیر موجود در کتابخانه‌ها
- دسترسی سریع‌تر به مطالب با اینترنت
- تداخل ساعت کار عضو با کتابخانه
- سرو صدای زیاد در داخل کتابخانه (شلوغی سالن مطالعه، ...)
- هزینه بالای عضویت
- هزینه بالای استفاده از امکانات جانبی کتابخانه
- نامناسب بودن سیستم تهویه و سرمایش و گرمایش کتابخانه



- نامناسب بودن نور کتابخانه
- نامناسب بودن میز و صندلی
- عضو رایگان بوده
- گم کردن کتاب
- شیفتی بودن سالن مطالعه

ج. دلایل مربوط به کتابداران

- نارضایتی از رفتار کتابداران
- عدم آرامش محیط کتابخانه (صدای بلند کتابدار، ...)
- عدم مهارت کتابدار برای یافتن کتاب
- عدم مهارت کتابدار در پاسخگویی به سؤال عضو
- عدم حوصله کتابدار در پاسخگویی به سؤال عضو
- کوتاهی کتابداران در ورود اطلاعات اعضاء در سامانه

د. دلایل محیطی

- دسترسی نداشتن به کتابخانه به دلیل تغییر مکان کتابخانه
- نقل مکان از آن شهر
- دسترسی به کتابخانه دانشگاهی یا تخصصی
- نامناسب بودن کتابخانه برای معلولین
- سروصدای زیاد در محیط اطراف کتابخانه (نزدیک مدرسه، اتوبان و ...)
- دور بودن کتابخانه از محل زندگی

۴- با چه تغییری در کتابخانه، عضو کتابخانه می‌شوید؟ یا چه انتظاری از خدمات کتابخانه دارید که اگر ایجاد شود عضو کتابخانه می‌شوید؟