



## Identifying Platform-Based Services in Iran's Public Libraries

**Hajar Mohammadi**

MSc in Knowledge and Information Science, University of Tehran, Tehran, Iran  
Hajar.mohammadi73@ut.ac.ir

**Sepideh Fahimifar** (Corresponding Author)

Assistant Prof., Department of Knowledge and Information Science,  
University of Tehran, Tehran, Iran  
sfahimifar@ut.ac.ir

**Ayoub Mohammadian**

Assistant Prof., Department of IT Management, University of Tehran, Tehran, Iran  
mohammadian@ut.ac.ir

### Abstract

**Purpose:** The purpose of this study is to identify platform-based services and their priorities in order to apply them in Iran's public libraries.

**Method:** This research is an applied study in terms of purpose, including a mixed approach in terms of the research framework. First, the platform-based services were identified through using the meta-synthesis method. Then, after searching through the literature and selecting the appropriate sources by meta-synthesis, 9 articles were eventually investigated as the final selected resources. Then, after the key codes were extracted from the sources and the concepts were categorized, platform-based services were identified. In the second stage of the research, a researcher-made questionnaire was used in order to determine the importance of the services extracted by 38 experts and professionals of public libraries. In order to identify the most important services based on the professionals' views, data was analyzed by SPSS using the Binomial test.

**Findings:** Through the meta-synthesis applied, 28 services were extracted under 3 categories: education-oriented services (11 services), accessibility and information services (9 services), cultural and leisure services (8 services). According to the experts, the most important services to be applied in the Iranian public libraries include: three education-oriented services (teaching children how to interact, lifelong learning education, and health literacy education), five services related to accessibility and information (establishing a digital library, information consultation for entrepreneurs, access to local information, access to health information, and interlibrary

loan) and seven cultural and leisure services (allocating space to groups and associations, creating space for public gatherings, providing equipment and facilities for studying or doing homework, setting up an attendance program for entrepreneurs and producers, creating space for public participation, creating space for scientific conferences, and interaction between suppliers and demanders).

**Originality/value:** From a platform perspective, Iran's public libraries, should be not only a conduit for access to information and information resources, but also an interface between users and local organizations. In the area of education, public libraries should be a platform for providing education by various organizations to people; In the area of accessibility, they should provide access to government, local and commercial information; In the field of cultural services and leisure, which was more important for the experts under study, in addition to being a place of communication for people, they should also use the physical space of the library as a venue for providing services. Iran's public libraries should provide a platform for local users, organizations, companies or any other type of body to use the physical space of public libraries for official ceremonies, festivals, traditional markets and exhibitions.

**Keywords:** Public library, services, Platform strategy, Iran

**Citation:** Mohammadi, H., Fahimifar, S., & Mohammadian, A. (2021). Identifying Platform-Based Services in Iran's Public Libraries. *Research on Information Science & Public Libraries*. 27(1), 17-44.

Research on Information Science and Public Libraries, 2021, Vol.27, No.1, pp. 17-44

[DOR: 20.1001.1.26455730.1400.27.1.2.8](https://doi.org/10.26455730.1400.27.1.2.8)

Received: 14<sup>th</sup> July 2020; Accepted: 7<sup>th</sup> October 2020

Article Type: Research-based

© Iran Public Libraries Foundation



## شناسایی خدمات مبتنی بر راهبرد پلتفرمی در کتابخانه‌های عمومی ایران: بر اساس فراترکیب متون و دیدگاه متخصصان

هاجر محمدی

کارشناسی ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تهران، تهران، ایران  
Hajar.mohammadi73@ut.ac.ir

سپیده فهیمی فر (نویسنده مسئول)

استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تهران، تهران، ایران  
Sfahimifar@ut.ac.ir

ایوب محمدیان

استادیار، گروه مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه تهران، تهران، ایران  
mohamadian@ut.ac.ir

### چکیده

**هدف:** هدف پژوهش حاضر شناسایی انواع خدمات مبتنی بر راهبرد پلتفرمی بر اساس فراترکیب متون موجود و سنجش اهمیت آن‌ها از نظر متخصصان به منظور کاربست در کتابخانه‌های عمومی ایران است.

**روش:** این پژوهش به لحاظ هدف کاربردی و به لحاظ چهارچوب پژوهش از نوع آمیخته است. ابتدا با استفاده از روش فراترکیب، خدمات مبتنی بر دیدگاه پلتفرم شناسایی شدند. در فراترکیب پس از مراحل جست‌وجو و انتخاب منابع مناسب، در نهایت ۹ مقاله به عنوان منابع نهایی مورد بررسی قرار گرفتند. پس از استخراج کدها و دسته‌بندی مفاهیم، خدمات مبتنی بر دیدگاه پلتفرم در کتابخانه‌های عمومی شناسایی شد. در بخش دوم، برای تعیین اهمیت خدمات استخراج‌شده از نظر خبرگان و متخصصان کتابخانه‌های عمومی، از پرسش‌نامه محقق ساخته استفاده شد. اهمیت خدمات شناسایی شده بر اساس پاسخ‌های ۳۸ نفر از خبرگان در نرم‌افزار اسپاس‌اس و با استفاده از آزمون توزیع دوجمله‌ای بررسی شد.

**یافته‌ها:** در فراترکیب، ۲۸ خدمت مبتنی بر دیدگاه پلتفرمی در کتابخانه‌های عمومی در سه دسته استخراج شدند: خدمات آموزش محور (۱۱ خدمت)، خدمات دسترس‌پذیری و اطلاع‌رسانی (۹ خدمت)، و خدمات دسته فرهنگی و اوقات فراغت (۸ خدمت). از نظر متخصصان خدمات فرهنگی و اوقات فراغت اهمیت بیشتری برای ارائه در کتابخانه‌های عمومی ایران داشتند.

**اصالت/ارزش:** در دیدگاه پلتفرمی، کتابخانه‌های عمومی ایران علاوه بر اینکه مجرای برای دسترسی به اطلاعات و منابع اطلاعاتی هستند بایستی رابط بین کاربران و سازمان‌های محلی باشند. در کتابخانه‌های عمومی ایران باید بستری

فراهم آید که کاربران محلی، سازمان‌ها، شرکت‌ها و یا هر نوع سازمان دیگری بتواند از فضای فیزیکی کتابخانه‌های عمومی برای برگزاری مراسم رسمی، جشنواره‌ها، بازارهای سنتی و نمایشگاه‌ها استفاده کنند.

**کلیدواژه‌ها:** خدمات، کتابخانه عمومی، راهبرد پلتفرمی، ایران

**استناد:** محمدی، هاجر؛ فهیمی فر، سپیده؛ و محمدیان، ایوب (۱۴۰۰). شناسایی خدمات مبتنی بر راهبرد پلتفرمی در کتابخانه‌های عمومی ایران: بر اساس فراترکیب متون و دیدگاه متخصصان. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*. ۲۷(۱)، ۱۷-۴۴.

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی. دوره ۲۷، شماره ۱، صص ۱۷-۴۴

[DOR: 20.1001.1.26455730.1400.27.1.2.8](https://doi.org/10.1001.1.26455730.1400.27.1.2.8)

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۴/۲۴؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۷/۱۶

نوع مقاله: علمی پژوهشی

© نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

## مقدمه

امروزه به دلیل پیچیدگی و تقسیمات متنوع جامعه که بر اثر رشد چندفرهنگ گرای و دیجیتالی شدن به وجود آمده است، نیاز به مکان‌های ملاقات با ظرفیت ترویج چندفرهنگی افزایش یافته است. رواج دیجیتالی شدن، نحوه دسترسی به اطلاعات و ارتباطات افراد جامعه با یکدیگر را دگرگون ساخته است؛ علاوه بر این، چگونگی تولید و مصرف اطلاعات و شیوه استفاده از کتابخانه‌ها را به عنوان یک مکان عمومی نیز تحت تأثیر قرار داده است (بورن، هنکل و ماینکا<sup>۱</sup>، ۲۰۱۸). از آنجا که کتابخانه‌های عمومی برای خدمت به تمامی افراد جامعه ایجاد شده‌اند، باید همراه با توسعه فرهنگی و علمی جامعه استفاده کننده رشد کرده و همگام با تغییر فناوری و به تبع آن تغییر در سطح نیازهای کاربران، خدمات مورد نیاز آن‌ها را ارائه کنند. طبیعی است هر قدر کتابخانه در این مسیر موفق عمل کند مفیدتر خواهد بود و رضایت و خرسندی افراد را از مراجعه به کتابخانه جلب می‌کند و این خود گامی مؤثر برای رسیدن به هدف برپایی و استقرار کتابخانه‌های عمومی در جامعه است (اسفندیاری مقدم و صابری، ۱۳۹۳). در مواجهه با این تغییرات، پرسش‌های مختلفی ایجاد می‌شود: چگونه کتابخانه‌ها نیازهای جدید را برآورده می‌کنند؟ آیا خدمات کتابخانه‌ای مناسب برای پاسخ‌گویی به نیازهای جدید وجود دارد؟

به طور سنتی، کتابخانه‌ها محل حفظ و نگهداری دانش هستند تا دسترسی کاربران به دانش را امکان‌پذیر سازند، اما از این نظر، خدمات کتابخانه‌ای و اطلاعاتی محدود به انتقال دانش ذخیره شده در پایگاه‌های داده و سایر اسناد است و بازنگری و نوآوری در انتقال دانش و ارائه خدمات متناسب با نیازهای جدید کاربران مغفول مانده است. عواملی که نیاز به بازنگری در ارائه خدمات کتابخانه‌ها را ضروری می‌سازد شامل نیازهای در حال افزایش کاربران، فشار داخلی برای بهبود، کسب رضایت کاربران و جذب آن‌ها برای استفاده از کتابخانه، ایجاد ارزش افزوده در ارائه خدمت، اولویت‌های سازمانی برای پیشرفت، ظهور فناوری اطلاعات و ارتباطات و چالش از بین رفتن کتابخانه‌ها و ظهور اطلاعات نادرست و غیرقابل اعتماد است (آتاتا، اوجی و تام<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴). امروزه کتابخانه‌ها از شیوه‌های نوین در حرفه کتابداری و اطلاع‌رسانی برای رسیدن به هدف خود بهره می‌گیرند تا با استفاده از فناوری‌های جدید،

1. Born, Henkel & Mainka

2. Atata, Oji & Tom

روش‌ها و فنون مناسب و همچنین با استفاده از دانش حرفه‌ای و فرصت‌هایی که در رشد جامعه دارند موجب ایجاد تعامل و ارتباط شوند (می<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷). نقش‌های اجتماعی کتابخانه‌ها بر مشارکت مستقیم مردم در جامعه استوار است و فضای فیزیکی آن‌ها به‌عنوان نقطه اتصال جوامع محسوب می‌شود که باید خدماتشان فراتر از پر کردن اوقات فراغت کاربران باشد تا به کارکردهای اصلی کتابخانه‌ها یعنی اطلاع‌رسانی و آموزش در کنار اوقات فراغت (نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، ۱۳۹۹) پاسخ‌گو باشند (اندرز و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۶). برای دستیابی به این هدف، کتابخانه‌ها باید راهبردهای دیگری را در فضای کاری خود به کار ببرند. یکی از این راهبردها، دیدگاه پلتفرمی است؛ در راهبرد کتابخانه به‌عنوان پلتفرم، کتابخانه صرفاً مکانی فیزیکی برای ارائه خدمات نیست و این تحول تنها به فضاهای فیزیکی کتابخانه اعمال نمی‌شود، بلکه همچنین فراهم‌کننده فضای مجازی برای گسترش حضور رسانه‌های اجتماعی و فناوری به‌عنوان بستری برای ارائه خدمات سازمان‌های مختلف از طریق کتابخانه به جامعه خدمت است. در واقع، نیازمندی‌های محلی جامعه خدمت کتابخانه از بستر فیزیکی و مجازی کتابخانه فراهم می‌شود. در این صورت، کتابخانه تنها ارائه‌دهنده خدمت نیست، بلکه سکویی برای ارتباط ارائه‌دهندگان خدمت و گیرندگان خدمت است (اندرز و همکاران، ۲۰۱۶). بنابراین، کتابخانه دیگر صرفاً فضایی برای امانت دادن و ارائه خدمت به مخاطبان و حلقه واصل بین تولیدکننده و مصرف‌کننده نیست (واینبرگر<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲). راهبرد پلتفرمی کتابخانه‌های عمومی به این معناست که کتابخانه‌ها می‌توانند با همکاری سایر سازمان‌ها و مردم با استفاده از منابع اطلاعاتی‌ای که دارند ارزش‌ها و خدماتی ارائه کنند (خراسانچی و همکاران، ۱۴۰۰) و به اشتراک بگذارند و مدل و منطق کاری خود را بر اساس منطق بازارهای چندسویه بنا کنند؛ یعنی به‌صورت مشارکتی با سایر سازمان‌ها و افراد مختلف به ارائه خدمت بپردازند و مستقیماً در تولید ارزش برای کاربران خود نقش داشته باشند (گرانث<sup>۴</sup>، ۲۰۱۲).

ظهور ابزارهای الکترونیکی مبتنی بر رایانه ابعاد و امکانات تازه‌ای را در اختیار سازمان‌ها قرار داده است تا بازنگری‌های متفاوت و بعضاً کارآمدتری نسبت به گذشته داشته باشند. کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان مرکز اجتماع در مواجهه با چالش‌های داخلی و خارجی، نیازمند

1. May      2. Andrews & et al.      3. Weinberger      4. Grant

تطابق با فناوری‌ها و پیشرفت‌های جدید در خدمات آموزشی، دسترس‌پذیری، فرهنگی و فضایی خود هستند تا تجدیدنظرها و نوآوری‌های لازم را امکان‌پذیر سازند. اهمیت خدمات کتابداری در کتابخانه‌های کشورهای مختلف نتایج اثربخشی را نمایان ساخته است، اما ارائه خدمات کتابخانه‌ای در ایران غالباً محدود بوده است، به‌طوری که این خدمات نیازهای همه جوامع در نظر گرفته و اثرگذاری اجتماعی لازم را که کتابخانه‌های عمومی امروزی در کشورهای دیگر بر جوامع داشته‌اند نگذاشته‌اند؛ در واقع، کتابخانه‌های عمومی عملکرد ضعیفی در جذب اقشار مختلف به کتابخانه داشته‌اند و نتوانسته‌اند انتظارات کاربران در عصر فناوری را در حد مطلوبی برآورده کنند (اکبری، ۱۳۹۶). به‌علاوه، تغییرات به‌وجودآمده موجب تغییر در رفتار اطلاع‌یابی کاربران شده است و کاربران صرفاً برای دسترسی به اطلاعات موردنیاز خود به کتابخانه نمی‌آیند. رفتار اطلاع‌یابی و اطلاعاتی کاربران کتابخانه به‌جای دسترسی از طریق مخازن کتابخانه‌ها به تلفن همراهشان انتقال یافته است. در نتیجه، کاربران استفاده از تلفن همراه را به حضور فیزیکی برای استفاده از خدمات ثابت کتابخانه ترجیح می‌دهند. کتابخانه‌های عمومی امروزی باید طوری طراحی شوند که از مکانی برای ذخیره‌سازی و حفاظت به مکانی برای ایجاد یک فضای تعاملی فعال یادگیری و جذاب تغییر کنند (لندری<sup>۱</sup>، ۲۰۱۶). طبق آمار نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در سالنامه آماری فرهنگ و هنر وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، اعضای فعال کتابخانه‌های عمومی کشور در سال ۱۳۹۷، ۲۵۸۳۸۸۹ نفر است (حاجیان سه پله و همکاران، ۱۳۹۸)، ازاین رو با توجه به جمعیت کل کشور، کتابخانه‌های عمومی نتوانسته‌اند با خدماتی که ارائه می‌دهند همه مخاطبان بالقوه را جذب کنند. همچنین، درمورد اهمیت آینده کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و بازنگری در خدمات می‌توان به کنفرانس سالانه انجمن کتابداران آمریکا<sup>۲</sup> در سال ۲۰۱۵ اشاره کرد. در این کنفرانس، «کتابخانه‌های در حال تغییر و چالش‌های پیش روی کتابخانه‌ها» به‌عنوان موضوع سخنرانی انتخاب شده بود. همچنین، در کنفرانس بین‌المللی ایفلا<sup>۳</sup> موضوع «کتابخانه‌های پویا و تغییر در خدمات کتابخانه‌ها» به‌عنوان موضوع اصلی انتخاب شد. گزارش کتابخانه ایالتی آمریکا<sup>۴</sup> در سال ۲۰۱۶ نیز بر کتابخانه‌های در حال تغییر و چالش‌های آن تمرکز دارد (چن، چن، چو و ژائو<sup>۵</sup>، ۲۰۱۸).

1. Landry

2. American Library Association

3. The International Federation of Library Associations and Institutions

4. United States Library

5. Chen, Chen, Chiu & Zhao

با توجه به شرایط فعلی، کتابخانه‌های عمومی با مجموعه‌ای از منابع کتابخانه‌ای و خدمات ثابت دیگر نمی‌توانند در آینده به‌طور سنتی به ارائه خدمات بپردازند؛ همچنین، نمی‌توانند با ایجاد دسترسی آزاد به منابع برای همه الزام وجود خود را در جهان توجیه کنند. کتابخانه‌ها باید تغییر رویه بدهند و در خدماتی که ارائه می‌دهند نوآوری ایجاد کنند (می، ۲۰۰۷). به نظر می‌رسد اگر بازنگری‌هایی که کتابخانه‌های عمومی در کارکردهای آموزشی، دسترس‌پذیری و اطلاع‌رسانی، و فرهنگی خود (نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، ۱۳۹۹) اعمال می‌کنند مبتنی بر پژوهش باشد، احتمال اینکه کتابخانه‌ها بتواند به بقای خود ادامه دهند افزایش می‌یابد. انجام این پژوهش می‌تواند زمینه لازم را برای بازنگری خدمات کتابخانه‌های عمومی در اکنون و آینده ایجاد کند. بنابراین، این پژوهش در صدد است خدمات مبتنی بر دیدگاه پلتفرم را شناسایی و بر اساس نظر خبرگان کتابخانه‌های عمومی، خدماتی را که مطلوبیت بالایی دارند مشخص و اولویت‌بندی کند. ارائه خدمات جدید می‌تواند باعث ارائه راه‌حل‌های درست برای بازنگری سیاست‌گذاری‌های طراحی خدمات کتابخانه‌های عمومی شود. همچنین، می‌تواند برای تدوین استاندارد خدمات مبتنی بر راهبرد پلتفرمی در کتابخانه‌های عمومی ایران مورد توجه قرار گیرد. با جست‌وجوهای انجام‌شده در پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی، تاکنون در حوزه‌هایی مثل نان صنعتی (جلیلی، ۱۳۹۱)، صنعت بانک و بانکداری (قدیری‌نژادیان و کریمی، ۱۳۹۵)، فناوری اطلاعات و صنعت نرم‌افزار (یارمحمدی، رضوانی و البرزی، ۱۳۹۶)، کسب‌وکار پلتفرم (کیال و البدوی، ۱۳۹۸) و همچنین تأمین مالی (زرندی، افشارپور و عساکره، ۱۳۹۴) بیشتر به موضوع ارائه خدمات با استفاده از راهبرد پلتفرم توجه شده است، اما در حوزه کتابخانه‌های عمومی فقط یک اثر پژوهشی مرتبط با خدمات مبتنی بر راهبرد پلتفرم در کتابخانه‌های عمومی در ایران یا مسائل مرتبط انجام شده است که عبارت است از پژوهش خراسانی و همکاران (۱۴۰۰) با عنوان «مقوله‌ها، مؤلفه‌ها، و گویه‌های راهبرد پلتفرمی برای توسعه و اثربخشی خدمات کتابخانه عمومی».

در این پژوهش، خراسانچی و همکاران با هدف ایجاد الگویی برای پیاده‌سازی دیدگاه پلتفرمی در کتابخانه عمومی حسینیۀ ارشاد، به بررسی مقوله‌ها، مؤلفه‌ها و گویه‌ها از نظر متخصصان پرداخته‌اند. پژوهشگران در بخش روش تحقیق از روش دلفی و ابزار پرسش‌نامه

استفاده کرده، و در نهایت، ۶ مقوله، ۱۷ مؤلفه و ۸۹ گویه برای ارائه دیدگاه پلتفرمی برای توسعه و اثربخشی خدمات کتابخانه عمومی حسینیۀ ارشاد ارائه کردند. پژوهشگران بعد از تحلیل داده‌ها در دو دور دلفی به این نتیجه رسیدند که ترسیم مدل تفکر پلتفرمی با بهره‌گیری از مقوله‌ها، مؤلفه‌ها و گویه‌های مهم از نظر متخصصان امکان‌پذیر است.

طبق بررسی‌های انجام گرفته در پایگاه‌های اطلاعاتی خارجی، پژوهش‌هایی در این حوزه انجام گرفته است. محمدعلی<sup>۱</sup> (۲۰۱۸) در پژوهش خود به بررسی مأموریت‌های یک کتابخانه با نظام پلتفرم پرداخته است. این پژوهش بر بازنگری در خدمات و ارائه خدمات مبتنی بر دیدگاه پلتفرم تأکید دارد و وجه تمایز این پژوهش تأکید بر فضای ابری در ایجاد نوآوری در سیستم مدیریتی کتابخانه‌ها است (محمدعلی، ۲۰۱۸). اریکسون<sup>۲</sup> (۲۰۱۷)، آدگیلرو و همزات<sup>۳</sup> (۲۰۱۷) در پژوهش‌های خود به بررسی میزان دانش و مهارت کارکنان برای ارائه خدمات مبتنی بر دیدگاه پلتفرم در کتابخانه عمومی نیویورک و کتابخانه عمومی سیاتل پرداخته‌اند، و همچنین نحوه به کارگیری فضای فیزیکی برای بازنگری در خدمات و نقش‌های کتابخانه را بررسی کردند. یافته‌های آن‌ها نشان می‌دهند که برای ارائه خدمات مبتنی بر پلتفرم در کتابخانه‌های عمومی نه تنها باید بر طراحی (بازطراحی فضاهای فیزیکی کتابخانه‌ها) بلکه باید بر مؤلفه‌هایی که موجب ایجاد محیط پلتفرم در کتابخانه‌های عمومی می‌شود نیز تمرکز کرد. آن‌ها همچنین خدمات متنوعی را به عنوان خدمات مبتنی بر پلتفرم در کتابخانه مورد بررسی‌شان شناسایی و معرفی کرده‌اند. با این حال، به این موضوع که کارکنان باید برای ارائه هر خدمت دقیقاً چه مهارت تخصصی‌ای داشته باشند به طور مشخص اشاره نکرده‌اند (اریکسون، ۲۰۱۷؛ آدگیلرو و همزات، ۲۰۱۷). چن و شی<sup>۴</sup> (۲۰۱۷)، در پژوهشی تحت عنوان «طراحی و پیاده‌سازی یک پلتفرم ارائه خدمات دانش گسترده بر اساس چهارچوب بازیابی» به بررسی لزوم توجه به منابع الکترونیکی و ایجاد دسترسی به منابع در کتابخانه دانشگاهی پرداختند. بر اساس نتایج آن‌ها، کتابخانه دانشگاهی ملزم است تا یک پلتفرم دانش یکپارچه بسازد که دانش، مهارت‌ها، ابزارها و خدمات یک زمینه تخصصی را با هم ادغام کند. این پژوهش راه‌حلی فنی برای ایجاد پلتفرم خدمات دانش ارائه می‌کند، و پژوهشگران با روش تجربی به صورت آزمایشگاهی یک نرم‌افزار دانش ایجاد کردند. به گفته آن‌ها، در طراحی این نرم‌افزار سعی شد کتاب‌ها، مجلات،

1. Mohammed Ali

2. Erickson

3. Adegilero & Hamzat

4. Chen & Shi

پایان‌نامه‌ها، گواهی‌نامه‌های ثبت اختراعات، استانداردها، مشخصات محصولات صنعتی، دانش موجود در حوزه علوم قضایی، جزوه‌های درسی و دانشگاهی و اطلاعات دانشمندان و منابع و اطلاعات محلی به صورت یکپارچه گردآوری و در دسترس قرار گیرد. همچنین، یک سیستم یا پلتفرم خدمات دانش بر اساس اطلاعات موردنیاز طراحی شد که دسترسی به اطلاعات علمی برای پژوهشگران حرفه‌ای و یک سیستم اطلاعاتی یکپارچه را امکان‌پذیر می‌سازد. پژوهشگران به این نتیجه دست یافتند که روندی پیچیده و تکامل‌یافته برای ایجاد پلتفرم خدمات دانش وجود دارد که در طول زمان به صورت یکپارچه در می‌آید. با توسعه داده‌های بزرگ و فرایند ارتباطات علمی در حال تغییر، استفاده مداوم از فناوری‌های جدید برای ارائه خدمات دانش ضروری است. آتاتا، اوجی و تام (۲۰۱۴) اظهار داشتند که کتابخانه به عنوان پلتفرمی برای کمک به توسعه و بهبود مستمر در زندگی کاربران، مردم و همه افرادی که به اطلاعات نیاز دارند ضروری است. آن‌ها این نقش کتابخانه‌ها را مستلزم تولید اطلاعات جدید، دسترسی مداوم، تعامل کاربران و شبکه‌سازی میان کاربران دانستند؛ با این حال، زیرساخت‌های موردنیاز برای بهره‌برداری از این سیستم برای تأثیرگذاری در کتابخانه‌ها را بررسی نکردند. گرانت (۲۰۱۲) و واینبرگر (۲۰۱۲) با بررسی بازنگری‌هایی که در طول تاریخچه کتابخانه‌ها صورت گرفته‌اند، به تفاوت اصلی بین خدمات سنتی و خدمات کتابخانه‌ای مبتنی بر پلتفرم اشاره کرده‌اند. به گفته آن‌ها، خدمات سنتی عمدتاً حول مدیریت مجموعه‌های چاپی طراحی شده‌اند، در حالی که کتابخانه‌ها در بازنگری‌های جدید به نحوی فزاینده به سوی جا دادن مجموعه‌های دیجیتال و ایجاد کتابخانه دیجیتال حرکت کرده‌اند. آن‌ها هدف نهایی کتابخانه‌ها را کاربران کتابخانه و کتابخانه‌ها را مستلزم حرکت به سوی نیازهای کاربران دانستند. پن و لن<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) در پژوهشی خود فقط به بررسی خدمات مجازی که در کتابخانه نقش پلتفرم دارند پرداختند و ارائه خدمات اطلاعاتی موضوعی از طریق بستر مجازی به منظور کسب رضایت کاربران کتابخانه‌ها را ضروری دانستند.

بررسی پژوهش‌های انجام‌شده لزوم توجه به تغییر رویکرد کتابخانه‌های امروزی و آینده را برای برخورد با چالش‌های به وجود آمده تأیید می‌کند. پژوهش حاضر از این نظر با اکثر پژوهش‌های انجام شده هم‌سو است، اما از لحاظ اینکه به شناسایی خدمات بر اساس نوع

1. Pan & Lan

کتابخانه‌های عمومی ایران می‌پردازد و بر اساس نظر خبرگان و متخصصان کتابخانه‌های عمومی انجام شده است با سایر پژوهش‌ها متفاوت است. همچنین، لازم به ذکر است که در ایران پژوهشی در حوزه کتابخانه‌ها به عنوان پلتفرم انجام نشده است؛ بنابراین، پژوهش حاضر می‌تواند زمینه‌های لازم برای بازنگری در خدمات کتابخانه‌های عمومی را فراهم کند.

این پژوهش به دو پرسش زیر پاسخ می‌دهد:

- ۱) خدمات مبتنی بر دیدگاه پلتفرم برای ارائه در کتابخانه‌های عمومی کدام‌اند؟
- ۲) میزان اهمیت خدمات مبتنی بر دیدگاه پلتفرم از دیدگاه خبرگان کتابخانه‌های عمومی چقدر است؟

### روش پژوهش

این پژوهش به لحاظ چهارچوب از نوع آمیخته و به لحاظ هدف از نوع کاربردی است. ابتدا با استفاده از روش فراترکیب خدمات مبتنی بر دیدگاه پلتفرم شناسایی شدند. برای گردآوری داده‌ها، از منابع اطلاعاتی موجود در پایگاه‌های اطلاعاتی الزویر<sup>۱</sup>، امرالد<sup>۲</sup>، پروکوئست<sup>۳</sup>، سیج<sup>۴</sup>، وایلی<sup>۵</sup>، اسکوپوس<sup>۶</sup> و شبکه‌های اجتماعی علمی مانند ریسرچ گیت<sup>۷</sup> و آکادمیا<sup>۸</sup> استفاده شد. با توجه به هدف پژوهش حاضر برای شناسایی خدمات مبتنی بر دیدگاه پلتفرم در کتابخانه‌های عمومی با استفاده از مطالعات کیفی انجام شده، از روش فراترکیب استفاده شد. برای انجام فراترکیب از روش هفت مرحله‌ای سندلوسکی و باروسو<sup>۹</sup> (۲۰۰۷) استفاده شد.

**گام اول، تنظیم سؤال پژوهش:** برای تنظیم سؤال پژوهش، اولین گام تمرکز بر «چه چیزی»<sup>۱۰</sup> مطالعه است. در پژوهش حاضر، خدمات مبتنی بر دیدگاه پلتفرم بررسی می‌شود. این پارامتر از طریق جواب دادن به پرسش‌های زیر تنظیم می‌شود (رحمانی و فهیم نیا، ۱۳۹۸):

- چه کسی<sup>۱۱</sup>: جامعه مورد مطالعه شامل پایگاه‌های اطلاعاتی، مجله‌ها، همایش‌ها و موتورهای جست‌وجوی مختلف بود.
- چه وقت<sup>۱۲</sup>: چهارچوب زمانی محدود به مقالات سال‌های ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۹ است.

- |                                                             |                                                             |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1. Elsevier                                                 | 2. Emerald Insight: Discover Journals, Books & Case Studies |
| 3. ProQuest   Databases, EBooks and Technology for Research |                                                             |
| 4. SAGE Journals                                            | 5. Wiley Online Library                                     |
| 6. Scopus                                                   |                                                             |
| 7. ResearchGate                                             | 8. Academia.edu                                             |
| 9. Sandelowski & Barroso                                    |                                                             |
| 10. What                                                    | 11. Who                                                     |
|                                                             | 12. When                                                    |

● چگونگی<sup>۱</sup>: در این پژوهش، روش به کاررفته «تحلیل کتابخانه‌ای-اسنادی» و تحلیل داده‌های ثانویه است که شامل بررسی موضوعی آثار، شناسایی و یادداشت موضوع‌های استخراج‌شده، تعیین مفاهیم و طبقه‌بندی آن‌ها می‌شود (زیمِر<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶).

**گام دوم، جست‌وجوی منابع:** در پژوهش حاضر، ۵ پایگاه اطلاعاتی به زبان فارسی شامل «پایگاه مجلات تخصصی نور»، «بانک اطلاعات نشریات کشور»، «مقالات علمی کنفرانس و ژورنال (سیولیکا)»، «جویشگر علمی فارسی (علم نت)»، «پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)» و «پایگاه اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی (سید)» و ۷ پایگاه اطلاعاتی به زبان انگلیسی شامل «اسکوپوس»، «الزویر»، «امرالند»، «پرو کوئست»، «وایلی»، «سیج» و شبکه‌های اجتماعی علمی «ریسرچ گیت» و «آکادمیا» استفاده شدند. در این پایگاه‌ها، مجموعه‌ای از جست‌وجوهای برخط<sup>۳</sup> انجام شد تا مطالعات منتخب مشخص شود. با استفاده از واژه‌های کلیدی متنوع، ابعاد مختلف پلتفرمی در کتابخانه‌ها مورد توجه قرار گرفت و در فیلدهای عنوان، چکیده و کلیدواژه‌های مدارک پایگاه‌های اطلاعاتی جست‌وجو شد، و در نهایت ۴۱ سند مرتبط یافت شد.

**گام سوم، انتخاب مدارک مناسب:** در این گام، معیارهای پذیرش و عدم پذیرش اسناد بازایی شده اعمال شد (جدول ۱). ابتدا عنوان مقالات مرور شد و مقالاتی که با سؤال و هدف پژوهش تناسبی نداشتند، حذف شدند. در مرحله بعد، چکیده مقالاتی که از مرحله قبل باقی مانده بودند مورد بررسی قرار گرفت و در این مرحله نیز مقالات نامربوط حذف شد. سپس، مقالات بر اساس محتوا و به عبارتی کل متن مقاله مورد مطالعه قرار گرفت و مقالاتی نیز در این مرحله رد شدند؛ در نهایت، تعداد نه سند برای فراترکیب انتخاب شد.

جدول ۱. معیارهای جست‌وجو و انتخاب مقالات

| معیار                 | معیار پذیرش              | معیار عدم پذیرش                             |
|-----------------------|--------------------------|---------------------------------------------|
| زبان منابع بازایی شده | فارسی-انگلیسی            | زبان غیر از فارسی و انگلیسی                 |
| زمان انجام پژوهش      | از ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۹          | قبل از ۲۰۰۰                                 |
| موضوع                 | کتابخانه به عنوان پلتفرم | خدمات غیر پلتفرمی در کتابخانه‌ها            |
| نوع مطالعه            | مقاله منتشر شده در مجلات | مقاله‌های کنفرانسی و مطالب موجود در اینترنت |

1. How 2. Zimmer 3. online

**گام چهارم، استخراج نتایج:** در این گام، برای دستیابی به محتوا و یافته‌های آن‌ها، مقالات چندین بار مطالعه شدند و خدمات مبتنی بر پلتفرم در کتابخانه‌ها استخراج و به‌عنوان کد در نظر گرفته شدند؛ برای نمونه، اطلاعات دو مقاله در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲. استخراج اطلاعات از مقالات

| موضوعات مرتبط با پلتفرم در کتابخانه‌ها (کدها)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | روش پژوهش   | مرجع (سال)              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------|
| ۱) ایجاد فضا برای ملاقات، مطالعه، استراحت؛ ۲) ایجاد فضا برای حفظ و نگهداری مجموعه‌ها در کتابخانه؛ ۳) ایجاد فضا برای برنامه‌های جانبی؛ ۴) آموزش زبان‌های مختلف؛ ۵) ایجاد فضا برای ایجاد کسب‌وکار؛ ۶) ایجاد فضا برای دسترسی به فناوری‌های جدید؛ ۷) ایجاد فضا برای تعامل کاربران و فعالیت‌های گروهی؛ ۸) ایجاد فضا برای برگزاری کارگاه‌های آموزشی توسط افراد متخصص                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | کیفی، موردی | اریکسون (۲۰۱۷)          |
| ۱) افزایش مهارت بازاریابی؛ افزایش مهارت روابط عمومی؛ ۲) ایجاد فضا برای حفظ و نگهداری مجموعه‌ها؛ ۳) آموزش کار تیمی؛ ۴) ایجاد فضا برای اجرای برنامه‌های جانبی؛ ۵) ایجاد فضا برای فناوری‌ها؛ ۶) ایجاد فضا برای تعامل کاربران؛ ۷) ایجاد فضا برای برگزاری کارگاه‌های آموزشی؛ ۸) برقراری ارتباط میان نویسندگان و خوانندگان مثل جشن امضا کتاب توسط نویسندگان؛ ۹) ایجاد فضا برای برگزاری نمایشگاه محصولات، تولیدکنندگان محلی مثل کشاورزان و هنرمندان سنتی؛ ۱۰) ارائه فناوری‌های همکاران چندرسانه‌ای مثل چاپگر سه بعدی و سایر ابزارهای موردنیاز برای امانت دادن به عموم مردم؛ ۱۱) برگزاری کارگاه‌های کاربایی و مشاوره‌ای به رهبری کارآفرینان برای افرادی که در جستجوی کار هستند؛ ۱۲) ایجاد فضا برای برگزاری سخنرانی‌ها و مراسم عمومی؛ ۱۳) امانت بین کتابخانه‌ای؛ ۱۴) اشتراک دانش در میان جوامع محلی؛ ۱۵) ایجاد موقعیت‌های مکانی و زمانی برای بازاریابی فروشندگان به منظور ایجاد ارتباط مؤثر میان تولیدکنندگان و استفاده‌کنندگان؛ ۱۶) ایجاد فضا برای نمایش فیلم و کنسرت؛ و ۱۷) دسترسی به منابع اطلاعاتی فارغ از مکان و زمان به صورت غیرحضوری و حضوری | کیفی، موردی | اندروز و همکاران (۲۰۱۶) |

**گام پنجم، تجزیه و تحلیل یافته‌ها:** در طول تجزیه و تحلیل، مفاهیم یا تم‌هایی جستجو شد که در میان مطالعات موجود در فراترکیب پدیدار شده‌اند. ساندلوسکی و باروسو (۲۰۰۷) به این مورد به‌عنوان «بررسی موضوعی» اشاره می‌کنند. در این مرحله، موضوعات مشابه در زیرطبقه‌هایی<sup>۲</sup> قرار گرفتند که آن‌ها را به بهترین نحو توصیف می‌کنند. همچنین، با در نظر

1. theme      2. subcategory

گرفتن مفهوم هریک از کدهای استخراج‌شده در گام چهارم، خدمات دسته‌های مشابه طبقه‌بندی شدند؛ به این ترتیب، مفاهیم (تم‌ها)ی پژوهش شکل گرفتند و طبقات مشخص شدند. **گام ششم، حفظ کنترل کیفیت:** در روش فراترکیب، رویه‌های زیر برای حفظ کیفیت در نظر گرفته شد:

- دو راهبرد جست‌وجوی الکترونیکی و دستی به کار برده شد تا مقالات مربوطه یافت شود.
- در سرتاسر پژوهش، با فراهم کردن توضیحات و توصیف روشن و واضح برای گزینه‌های موجود در پژوهش، گام‌های اتخاذشده برداشته شد.
- منابع غیرپژوهشی بازبینی شده حذف شد.
- منابع مورد استفاده در پژوهش با رویکرد کیفی انجام شده‌اند و منابع پژوهشی که رویکرد کمی داشتند حذف شدند.

**گام هفتم، ارائه یافته‌ها:** در این گام، یافته‌های فراترکیب در سه طبقه ارائه شدند.

پس از استخراج خدمات مبتنی بر پلتفرم در کتابخانه‌های عمومی، با طراحی یک پرسش‌نامه محقق‌ساخته، میزان اهمیت هر کدام از خدمات شناسایی شده برای کتابخانه‌های عمومی ایران از نظر خبرگان و متخصصان سنجیده شد. نویسندگان پس از تدوین پرسش‌نامه برای روان‌سنجی و تأیید از نظرات شش نفر از متخصصان و خبرگان حوزه کتابخانه‌های عمومی (شامل چهار عضو هیئت علمی دانشگاه که در این زمینه پژوهش و تخصص کافی و تدریس دروس دانشگاهی داشته‌اند و نیز دو نفر از افراد متخصص که در حوزه کتابخانه‌های عمومی سابقه و تجربه اجرایی دارند) استفاده کردند. بعد از اعمال نظرات خبرگان و متخصصان، برای تعیین پایایی، پرسش‌نامه برای ۱۲ نفر از آزمودنی‌ها ارسال شد. سپس، داده‌ها وارد نرم‌افزار اسپس‌اس اس شد و آلفای کرونباخ محاسبه شد؛ پرسش‌نامه با آلفای کرونباخ ۰/۸۹ تأیید نهایی شد. در پایان، پرسش‌نامه بر مبنای سه بُعد (خدمات آموزش محور شامل ۱۱ شاخص، خدمات دسترسی‌پذیری و اطلاع‌رسانی شامل ۸ شاخص و خدمات فرهنگی و اوقات فراغت شامل ۸ شاخص) و در کل ۲۸ سؤال در بخش اصلی تدوین شد. پرسش‌نامه به صورت برخط در «سایت پرسش‌نامه آنلاین»<sup>۱</sup> نیز طراحی شد و توزیع آن در میان خبرگان کتابخانه‌های عمومی از طریق

1. <http://porseshnameonline.com>

پست الکترونیکی<sup>۱</sup>، پیامک و واتس‌آپ<sup>۲</sup> انجام شد و پس از تکمیل در همان زمان یا پس از یک فاصله زمانی (حداکثر ۲ هفته) گردآوری شد. در این بخش، جامعه پژوهش ۵۰ نفر از خبرگان و متخصصان کتابخانه‌های عمومی به شرح جدول ۳ بود.

جدول ۳. خبرگان و متخصصان کتابخانه‌های عمومی (جامعه پژوهش)

| نقش        | دلیل گزینش                                                                                                                                                                               | فراوانی |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| جامعه علمی | اعضای هیئت تحریریه نشریه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی که دانش آموخته رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی باشند.                                                                    | ۸       |
| جامعه علمی | اعضای هیئت مدیره انجمن علمی ارتقای کتابخانه‌های عمومی                                                                                                                                    | ۸       |
| جامعه علمی | آن دسته از اساتید دانشگاهی که دروس تخصصی گرایش «مطالعات کتابخانه عمومی» را تدریس می‌کنند.                                                                                                | ۴       |
| جامعه علمی | اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها که همکاری و ارتباطات علمی بیشتری با کتابخانه‌های عمومی دارند (غیر از افراد مشمول دسته‌های قبلی).                                                              | ۸       |
| حرفه‌مندان | دانش آموختگان یا دانشجویان مقطع دکتری و بالاتر در رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی مشغول در ستاد نهاد کتابخانه‌های عمومی                                                                    | ۱۲      |
| حرفه‌مندان | اعضای هیئت امنای فعلی و قبلی نهاد کتابخانه‌های عمومی که در رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی تحصیل کرده‌اند.                                                                                 | ۴       |
| حرفه‌مندان | دبیران کل فعلی و قبلی، معاونان فعلی و قبلی توسعه کتابخانه‌ها، مدیران کل و معاونان مدیران کل فعلی و قبلی ستاد نهاد کتابخانه‌های عمومی که دانش آموخته رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی باشند. | ۱۲      |
| حرفه‌مندان | مدیران کل استانی نهاد کتابخانه‌های عمومی که دانش آموخته رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی باشند.                                                                                             | ۳       |
| حرفه‌مندان | مدیران کتابخانه‌های عمومی بزرگ که دانش آموخته رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی باشند (انصار، حسینیہ ارشاد، عبدالعظیم حسنی).                                                                 | ۳       |

از مجموع ۶۲ جایگاه شناسایی شده برای خبرگان در دسته‌های بالا، به دلیل هم‌پوشانی نقش‌ها، در مجموع ۵۰ نفر شناسایی شدند. برای مثال، برخی از افراد هم از اعضای هیئت مدیره انجمن علمی ارتقای کتابخانه‌های عمومی و هم از مدیران کل استانی دانش آموخته رشته علم اطلاعات

1. email      2. Watsapp

و دانش‌شناسی و هم از اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها بودند. پرسش‌نامه برای این افراد ارسال شد و در نهایت ۳۲ نفر به آن پاسخ دادند. برای تجزیه و تحلیل داده‌های این بخش، از نرم‌افزار اسپ‌اس‌اس (نسخه ۲۵) استفاده شد. برای سنجش اهمیت خدمات شناسایی شده، از آزمون دوجمله‌ای با سطح معناداری ۰/۰۵ استفاده شد.

### یافته‌های پژوهش

**پرسش اول.** خدمات مبتنی بر دیدگاه پلتفرم برای ارائه در کتابخانه‌های عمومی کدام‌اند؟ یافته‌های حاصل از روش فراترکیب و بررسی منابع موجود در حوزه خدمات مبتنی بر دیدگاه پلتفرم در کتابخانه‌های عمومی منجر به شناسایی ۲۸ خدمت شد که در سه دسته اصلی خدمات آموزش محور، دسترس‌پذیری و اطلاع‌رسانی و فرهنگی و اوقات فراغت قرار گرفتند. جدول ۴ تعداد ۱۱ خدمت پلتفرمی استخراج شده برای کتابخانه‌های عمومی در حوزه آموزش را به همراه ارائه‌دهندگان خدمت و خدمت‌گیران نشان می‌دهد.

جدول ۴. خدمات پلتفرمی آموزش محور در کتابخانه‌های عمومی

| ردیف | خدمات پلتفرمی آموزش محور در کتابخانه‌های عمومی                                                                                                                                         | منبع                             |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| ۱    | آموزش مهارت‌های بازاریابی (ارائه‌دهنده خدمت: حرفه‌مندان و صاحبان مشاغل؛ خدمت‌گیر: کسب‌وکارهای جدید و نوپا)                                                                             | اندرز و همکاران، ۲۰۱۶            |
| ۲    | آموزش نحوه تعامل کودکان با یکدیگر، افزایش اعتمادبه نفس در کودکان، نحوه یادگیری و ... قبل از رفتن به مدرسه: (ارائه‌دهنده خدمت: مراکز آموزشی و مدرسه‌ها؛ خدمت‌گیر: خانواده‌ها و کودکان)  | اندرز و همکاران، ۲۰۱۶            |
| ۳    | آموزش نحوه ایجاد کسب‌وکارهای کوچک برای حضور در بازار: (ارائه‌دهنده خدمت: حرفه‌مندان و صاحبان مشاغل؛ خدمت‌گیر: عموم مردم)                                                               | اندرز و همکاران، ۲۰۱۶            |
| ۴    | آموزش مهارت‌های روابط عمومی: (ارائه‌دهنده خدمت: متخصصان بازاریابی؛ خدمت‌گیر: حرفه‌مندان و صاحبان مشاغل)                                                                                | اندرز و همکاران، ۲۰۱۶            |
| ۵    | آموزش کار تیمی: (ارائه‌دهنده خدمت: مراکز آموزشی و متخصصان؛ خدمت‌گیر: عموم مردم)                                                                                                        | اندرز و همکاران، ۲۰۱۶            |
| ۶    | آموزش یادگیری مادام‌العمر برای بزرگسالان، سالمندان و بازنشستگان از طریق برقراری ارتباط و تعامل: (ارائه‌دهنده خدمت: مراکز آموزشی و متخصصان؛ خدمت‌گیر: بزرگسالان، سالمندان و بازنشستگان) | محمدعلی، ۲۰۱۸؛<br>واینبرگر، ۲۰۱۲ |

| ردیف | خدمات پلتفرمی آموزش محور در کتابخانه‌های عمومی                                                                                                                                                   | منبع                                                 |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| ۷    | آموزش سواد اولیه (قدرت خواندن و نوشتن) به کودکان و خردسالان؛<br>(ارائه‌دهنده خدمت: مراکز آموزشی و مدرسه‌ها؛ خدمت‌گیر: خانواده‌ها و کودکان)                                                       | اندرز، ۲۰۱۶؛<br>واینبرگر، ۲۰۱۲                       |
| ۸    | آموزش خدمات مربوط به کارایی (تهیه رزومه، یافتن صاحبان مشاغل مرتبط با تخصص، نحوه مصاحبه و ...): (ارائه‌دهنده خدمت: حرفه‌مندان و صاحبان مشاغل؛ خدمت‌گیر: دانشجویان، کسب و کارهای نوپا و کارآبانان) | اندرز و همکاران، ۲۰۱۶                                |
| ۹    | آموزش سواد سلامت (توانایی به دست آوردن، تحلیل و فهم اطلاعات و خدمات اولیه بهداشتی): (ارائه‌دهنده خدمت: مراکز خدمات درمانی و متخصصان؛ خدمت‌گیر: عموم مردم)                                        | پن و لن، ۲۰۰۹                                        |
| ۱۰   | آموزش زبان‌های مختلف (ارائه‌دهنده خدمت: مراکز آموزشی و متخصصان؛ خدمت‌گیر: عموم مردم)                                                                                                             | اریکسون، ۲۰۱۷                                        |
| ۱۱   | آموزش تخصص‌ها و حرفه‌های شغلی مختلف (کارگاه‌های آموزشی به رهبری کارآفرینان و متخصصان): (ارائه‌دهنده خدمت: حرفه‌مندان و صاحبان مشاغل؛ خدمت‌گیر: عموم مردم)                                        | آتانا، اوجی و تام،<br>۲۰۱۴؛ اندرز و همکاران،<br>۲۰۱۶ |

جدول ۵ تعداد نه خدمت پلتفرمی استخراج شده در حوزه دسترسی پذیری و اطلاع‌رسانی برای کتابخانه‌های عمومی را به همراه ارائه‌دهندگان خدمت و خدمت‌گیران نشان می‌دهد.

جدول ۵. خدمات پلتفرمی دسترسی پذیری و اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های عمومی

| ردیف | خدمات پلتفرمی دسترسی پذیری و اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های عمومی                                                                                                                                                                                  | منبع                                                         |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| ۱    | مشاوره اطلاعاتی به کارآفرینان: (ارائه‌دهنده خدمت: کارآفرینان و تولیدکنندگان موفق؛ خدمت‌گیر: حرفه‌مندان و صاحبان مشاغل)                                                                                                                          | پن و لن، ۲۰۰۹                                                |
| ۲    | دسترسی به اطلاعات محلی (تاریخ شفاهی محلی، شجره‌نامه‌های محلی، اطلاعات درمورد کسب و کارهای محلی، اطلاعات هنرمندان غیرحرفه‌ای محلی، جغرافیای محلی و لهجه‌ها و زبان‌های محلی): (ارائه‌دهنده خدمت: مراکز اسناد و تاریخ‌شناسان؛ خدمت‌گیر: عموم مردم) | واینبرگر، ۲۰۱۲؛ چن و شی،<br>۲۰۱۷؛ آتانا، اوجی و تام،<br>۲۰۱۴ |

| ردیف | خدمات پلتفرمی دسترسی پذیری و اطلاع‌رسانی<br>در کتابخانه‌های عمومی                                                                                                                                                                                                                                                              | منبع                                                                                                      |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ۳    | دسترسی به اطلاعات دولتی (به اشتراک گذاشتن اطلاعات دولتی از طریق مراکز دولتی در فضای ابری پلتفرم کتابخانه یا به صورت فیزیکی):<br>(ارائه‌دهنده خدمت: سازمان‌ها و مراکز دولتی؛ خدمت‌گیر: عموم مردم)                                                                                                                               | واینبرگر، ۲۰۱۲؛ چن و شی،<br>۲۰۱۷؛ آتاتا، اوجی و تام،<br>۲۰۱۴                                              |
| ۴    | دسترسی به اطلاعات سلامت: (ارائه‌دهنده خدمت: مشاوران اطلاعات سلامت و مراکز خدمات درمانی؛ خدمت‌گیر: عموم مردم)                                                                                                                                                                                                                   | پن و لن، ۲۰۰۹                                                                                             |
| ۵    | دسترسی به اطلاعات تجاری: (ارائه‌دهنده خدمت: حرفه‌مندان و صاحبان مشاغل؛ خدمت‌گیر: عموم مردم)                                                                                                                                                                                                                                    | آدگیلر و همزات، ۲۰۱۷                                                                                      |
| ۶    | ایجاد کتابخانه دیجیتال (دسترسی به منابع به صورت غیرحضوری):<br>(ارائه‌دهنده خدمت: کتابخانه‌ها، ناشران، نویسندگان و سایر مراکز تولیدکننده؛ خدمت‌گیر: عموم مردم)                                                                                                                                                                  | محمدعلی، ۲۰۱۸؛ آدگیلر و<br>همزات، ۲۰۱۷؛ اندرز و<br>همکاران، ۲۰۱۶؛ آتاتا، اوجی<br>و تام، ۲۰۱۴؛ گرانت، ۲۰۱۲ |
| ۷    | امانت بین کتابخانه‌ای (فیزیکی-الکترونیکی) از طریق پلتفرم کتابخانه:<br>(ارائه‌دهنده خدمت: کتابخانه‌ها، ناشران، نویسندگان و سایر مراکز تولیدکننده؛ خدمت‌گیر: عموم مردم)                                                                                                                                                          | محمدعلی، ۲۰۱۸؛ آدگیلر و<br>همزات، ۲۰۱۷؛ اندرز و<br>همکاران، ۲۰۱۶؛ آتاتا، اوجی<br>و تام، ۲۰۱۴              |
| ۸    | ارجاع کاربران به کتاب‌فروشان محلی، وبسایت‌های تأمین‌کننده کتاب و ناشران به صورت حضوری و غیرحضوری در وبسایت کتابخانه،<br>برای دسترسی به منابع موردنیازشان (به منظور به اشتراک گذاشتن دانش میان تولیدکنندگان و استفاده‌کنندگان): (ارائه‌دهنده خدمت: کتابخانه‌ها، ناشران، نویسندگان و سایر مراکز تولیدکننده؛ خدمت‌گیر: عموم مردم) | اندرز و همکاران، ۲۰۱۷                                                                                     |
| ۹    | ارائه و امانت سخت افزار و نرم افزار برای کاربر (در محل و امانت خارج از محل): (ارائه‌دهنده خدمت: کتابخانه‌ها، تولیدکنندگان و مردم؛ خدمت‌گیر: عموم مردم)                                                                                                                                                                         | اریکسون، ۲۰۱۷؛ چن و شی،<br>۲۰۱۷؛ اندرز و همکاران،<br>۲۰۱۶                                                 |

جدول ۶ تعداد هشت خدمت پلتفرمی استخراج شده در حوزه فرهنگی و اوقات فراغت برای کتابخانه‌های عمومی را به همراه ارائه‌دهندگان خدمت و خدمت‌گیران نشان می‌دهد.

جدول ۶. خدمات پلتفرمی فرهنگی و اوقات فراغت در کتابخانه‌های عمومی

| ردیف | خدمات پلتفرمی فرهنگی و اوقات فراغت در کتابخانه‌های عمومی                                                                                                                                                                                   | منبع                                                 |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| ۱    | ارائه تجهیزات و امکانات برای مطالعه یا انجام تکالیف مدرسه (مثل سالن مطالعه، راهنما برای آموزش، آزمایشگاه و تجهیزات مورد نیاز و ...) (ارائه‌دهنده خدمت: کتابخانه، مشاوران تحصیلی، آموزشگاه‌ها و معلمان؛ خدمت‌گیر: مدارس، دانشگاه‌ها و مردم) | اریکسون، ۲۰۱۷؛ اندرز و همکاران، ۲۰۱۶                 |
| ۲    | ایجاد فضا برای مشارکت مردمی در فعالیت‌هایی همچون حل مسئله، تولید و توسعه مفاهیمی همچون مشارکت در ایده‌سازی، نوآوری، تولید و فرایندهای ارائه خدمات (ارائه‌دهنده خدمت: کتابخانه و سازمان‌های دولتی و خصوصی؛ خدمت‌گیر: عموم مردم)             | محمدعلی، ۲۰۱۸؛ اندرز و همکاران، ۲۰۱۶؛ واینبرگر، ۲۰۱۲ |
| ۳    | ایجاد فضا برای گردهمایی‌های عمومی (سخنرانی و سمینار) (ارائه‌دهنده خدمت: کتابخانه و سازمان‌های آموزشی؛ خدمت‌گیر: عموم مردم)                                                                                                                 | اندرز و همکاران، ۲۰۱۶                                |
| ۴    | ایجاد فضا برای ارائه کنفرانس‌های علمی، پخش فیلم، تئاتر و اجرای کسرت (ارائه‌دهنده خدمت: کتابخانه و سازمان‌های فرهنگی؛ خدمت‌گیر: عموم مردم)                                                                                                  | اندرز و همکاران، ۲۰۱۶                                |
| ۵    | برپایی برنامه حضور کارآفرینان، تولیدکنندگان (کسب و کارهای کوچک) و ... برای ارائه و بازاریابی خدمات و محصولات (ارائه‌دهنده خدمت: کتابخانه و سازمان‌های کارآفرین و تولیدکننده؛ خدمت‌گیر: کسب و کارهای خانگی و کوچک یا مشاغل محلی)            | اندرز و همکاران، ۲۰۱۶                                |
| ۶    | تعامل بین عرضه‌کنندگان و تقاضاکنندگان (مثل جشن امضا کتاب توسط نویسندگان، کتاب و رونمایی از محصولات و آثار جدید) (ارائه‌دهنده خدمت: ناشران، نویسندگان، هنرمندان و کتابخانه؛ خدمت‌گیر: عموم مردم)                                            | اندرز و همکاران، ۲۰۱۶                                |
| ۷    | ارائه یا تخصیص مکان برای راه‌اندازی گروه‌ها و انجمن‌ها (ارائه‌دهنده خدمت: کتابخانه؛ خدمت‌گیر: انجمن‌ها، کسب و کارهای محلی و کوچک و گروه‌های دوستانه و فرهنگی و هنری)                                                                       | اندرز و همکاران، ۲۰۱۶                                |
| ۸    | ارائه فضای برگزاری نمایشگاه‌های محلی مثل محصولات کشاورزی و سنتی و نمایشگاه‌های جهانی مثل نمایشگاه غذا (ارائه‌دهنده خدمت: کتابخانه؛ خدمت‌گیر: مشاغل سنتی و محلی و عموم مردم)                                                                | اندرز و همکاران، ۲۰۱۶                                |

### اطلاعات خبرگان پاسخ‌دهنده به پرسش‌نامه

تعداد ۳۲ نفر از متخصصان و خبرگان به پرسش‌نامه پژوهش پاسخ دادند. از این تعداد، ۹ نفر (۲۸/۱ درصد) زن و ۲۳ نفر (۷۱/۹ درصد) مرد بودند. تحصیلات ۲۷ نفر (۸۴/۴ درصد) دکتری و تحصیلات ۵ نفر (۱۵/۶ درصد) کارشناسی ارشد بود. ۱۴ نفر (۴۳/۸ درصد) سابقه کمتر از ۱۰ سال، ۹ نفر (۲۸/۱ درصد) سابقه ۱۱ تا ۲۰ سال، ۶ نفر (۱۸/۸ درصد) سابقه ۲۱ تا ۳۰ سال، و ۳ نفر (۹/۴ درصد) سابقه بالای ۳۰ سال فعالیت در حوزه کتابخانه‌های عمومی داشتند. میانگین سابقه خبرگان نمونه پژوهش ۱۵/۶۶ بود که نشان‌دهنده میزان فعالیت بالای نمونه پژوهش در حوزه کتابخانه‌های عمومی است.

### اهمیت خدمات پلتفرمی شناسایی شده در کتابخانه‌های عمومی ایران

با توجه به نرمال نبودن داده‌ها و تعداد کم آن‌ها، از آزمون توزیع دوجمله‌ای برای شناسایی خدمات مهم استفاده شد. نتایج آزمون در جدول ۷ نشان داده شده است. از نظر خبرگان، سه خدمت مرتبط با خدمات آموزش محور (آموزش نحوه تعامل کودکان، آموزش یادگیری مادام‌العمر و آموزش سواد سلامت)، پنج خدمت مرتبط با دسترس‌پذیری و اطلاع‌رسانی (ایجاد کتابخانه دیجیتال، مشاوره اطلاعاتی به کارآفرینان، دسترسی به اطلاعات محلی، دسترسی به اطلاعات سلامت، و امانت بین کتابخانه‌ای) و هفت خدمت فرهنگی و اوقات فراغت (تخصیص مکان برای راه‌اندازی گروه‌ها و انجمن‌ها، ایجاد فضا برای گردهمایی‌های عمومی، ارائه تجهیزات و امکانات برای مطالعه یا انجام تکالیف مدرسه، برپایی برنامه حضور کارآفرینان و تولیدکنندگان، ایجاد فضا برای مشارکت مردمی، ایجاد فضا برای ارائه کنفرانس‌های علمی، و تعامل بین عرضه‌کنندگان و تقاضاکنندگان) برای ارائه در کتابخانه‌های عمومی ایران مهم تلقی شده‌اند.

جدول ۷. نتایج آزمون توزیع دوجمله‌ای برای اهمیت خدمات مبتنی بر پلتفرم

| دسته خدمات                | خدمات                                                         | گروه اول<br>( $\leq 3$ ) | گروه دوم<br>( $> 3$ ) | معناداری |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|----------|
| آموزش محور                | آموزش مهارت‌های بازاریابی                                     | ۰/۳۴                     | ۰/۶۶                  | ۰/۱۱۰    |
|                           | آموزش نحوه تعامل کودکان ...                                   | ۰/۲۸                     | ۰/۷۲                  | ۰/۰۲۰    |
|                           | آموزش نحوه ایجاد کسب و کارهای کوچک ...                        | ۰/۳۸                     | ۰/۶۲                  | ۰/۲۱۵    |
|                           | آموزش مهارت‌های روابط عمومی                                   | ۰/۳۴                     | ۰/۶۶                  | ۰/۱۱۰    |
|                           | آموزش کار تیمی                                                | ۰/۳۴                     | ۰/۶۶                  | ۰/۱۱۰    |
|                           | آموزش یادگیری مادام‌العمر ...                                 | ۰/۱۹                     | ۰/۸۱                  | ۰/۰۰۱    |
|                           | آموزش سواد اولیه                                              | ۰/۴۱                     | ۰/۵۹                  | ۱        |
|                           | آموزش خدمات مربوط به کاریابی ...                              | ۰/۳۸                     | ۰/۶۲                  | ۰/۲۱۵    |
|                           | آموزش سواد سلامت ...                                          | ۰/۲۵                     | ۰/۷۵                  | ۰/۰۰۷    |
|                           | آموزش زبان‌های مختلف                                          | ۰/۶۸                     | ۰/۳۲                  | ۰/۰۷۱    |
|                           | آموزش تخصص‌ها و حرفه‌های شغلی مختلف                           | ۰/۳۹                     | ۰/۶۱                  | ۰/۲۸۱    |
|                           | ارجاع کاربران به کتاب‌فروشان محلی ...                         | ۰/۳۸                     | ۰/۶۲                  | ۰/۲۱۵    |
| دسترس‌پذیری و اطلاع‌رسانی | ارائه وامانت سخت افزار و نرم‌افزار برای کاربر ...             | ۰/۳۸                     | ۰/۶۲                  | ۰/۲۱۵    |
|                           | ایجاد کتابخانه دیجیتال                                        | ۰/۲۸                     | ۰/۷۲                  | ۰/۰۲۰    |
|                           | مشاوره اطلاعاتی به کارآفرینان                                 | ۰/۲۸                     | ۰/۷۲                  | ۰/۰۲۰    |
|                           | دسترسی به اطلاعات محلی ...                                    | ۰/۱۲                     | ۰/۸۸                  | ۰        |
|                           | دسترسی به اطلاعات دولتی                                       | ۰/۴۷                     | ۰/۵۳                  | ۰/۸۶۰    |
|                           | دسترسی به اطلاعات سلامت                                       | ۰/۲۸                     | ۰/۷۲                  | ۰/۰۲۰    |
|                           | دسترسی به اطلاعات تجاری                                       | ۰/۵۰                     | ۰/۵۰                  | ۱        |
|                           | امانت بین کتابخانه‌ای ...                                     | ۰/۱۹                     | ۰/۸۱                  | ۰/۰۰۱    |
|                           | ارائه یا تخصیص مکان برای راه‌اندازی گروه‌ها و انجمن‌ها        | ۰/۲۳                     | ۰/۷۷                  | ۰/۰۰۳    |
|                           | ایجاد فضا برای گردهمایی‌های عمومی ...                         | ۰/۰۹                     | ۰/۹۱                  | ۰        |
|                           | ارائه تجهیزات و امکانات برای مطالعه یا انجام تکالیف مدرسه ... | ۰/۲۲                     | ۰/۷۸                  | ۰/۰۰۲    |
|                           | برپایی برنامه حضور کارآفرینان و تولیدکنندگان ...              | ۰/۲۸                     | ۰/۷۲                  | ۰/۰۲۰    |
| فرهنگی و اوقات فراغت      | ایجاد فضا برای مشارکت مردمی ...                               | ۰/۱۶                     | ۰/۸۴                  | ۰        |
|                           | ایجاد فضا برای ارائه کنفرانس‌های علمی ...                     | ۰/۲۲                     | ۰/۷۸                  | ۰/۰۰۲    |
|                           | تعامل بین عرضه‌کنندگان و تقاضاکنندگان ...                     | ۰/۱۹                     | ۰/۸۱                  | ۰/۰۰۱    |
|                           | ارائه فضای برگزاری نمایشگاه‌های محلی ...                      | ۰/۴۱                     | ۰/۵۹                  | ۰/۳۷۷    |

## بحث و نتیجه‌گیری

کتابخانه عمومی به مثابه یک سازمان اجتماعی که مردم‌نهاد است برای رسیدن به سه کارکرد اصلی خود که شامل آموزش، دسترسی‌پذیری و اطلاع‌رسانی، و امور فرهنگی و اوقات فراغت است باید بر اساس نیازهای جامعه محلی خود، خدمات و برنامه‌هایی تدوین کند تا این سه کارکرد اصلی‌اش را به مرحله عمل برساند. در واقع، باید نقش‌های اجتماعی کتابخانه‌ها بر مشارکت مستقیم مردم در جامعه استوار باشد و فضای فیزیکی به‌عنوان نقطه اتصال جوامع استفاده شود. امروزه تغییرات فناوری و سطح نیازهای کاربران موجب حرکت از دیدگاه کتابخانه برای دسترسی به منابع اطلاعاتی مثل کتاب به سمت دیدگاه کتابخانه برای مردم و مکانی که محل تعامل آن‌هاست تغییر کرده است. در این دیدگاه، مرزهای کتابخانه‌ها کم‌رنگ می‌شود تا محیط یا مکانی شبکه‌ای بر کتابخانه‌ها حاکم شود؛ در چنین محیطی، کتابخانه‌ها می‌توانند برای نظام کاری خود راهبرد پلتفرمی را انتخاب کنند تا با سایر سازمان‌ها و افراد روابط چندسویه داشته باشند. در این صورت، کتابخانه به مکانی مرکزی برای سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمت به‌منظور ارتباط با یکدیگر و مخاطبان‌شان تبدیل می‌شود؛ در واقع، کتابخانه به‌عنوان بستری برای ارائه خدمت سازمان‌ها برای مردم و سایر سازمان‌ها عمل می‌کند. در محیط پلتفرم، خدمات صرفاً به‌صورت حضوری ارائه نمی‌شوند، بلکه با بهره‌گیری از فناوری‌های جدید مانند شبکه‌های اجتماعی، فناوری‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری مثل چاپ سه‌بعدی، فضای ابری و سیستم‌های مدیریتی مبتنی بر رایانش ابری خدمات متنوع‌تری هم به‌صورت حضوری و هم به‌صورت غیرحضوری ارائه می‌شود.

در این پژوهش، تعداد ۲۸ خدمت مبتنی بر راهبرد پلتفرمی کتابخانه‌های عمومی با استفاده از روش فراترکیب شناسایی شدند که در سه دسته اصلی خدمات آموزش محور، دسترسی‌پذیری و اطلاع‌رسانی، و فرهنگی و اوقات فراغت تقسیم‌بندی شده‌اند. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که از نظر خبرگان، سه خدمت مرتبط با خدمات آموزش محور (آموزش نحوه تعامل کودکان، آموزش یادگیری مادام‌العمر و آموزش سواد سلامت)، پنج خدمت مرتبط با دسترسی‌پذیری و اطلاع‌رسانی (ایجاد کتابخانه دیجیتال، مشاوره اطلاعاتی به کارآفرینان، دسترسی به اطلاعات محلی، دسترسی به اطلاعات سلامت، و امانت بین کتابخانه‌ای) و هفت خدمت فرهنگی و اوقات

فراغت (تخصیص مکان برای راه‌اندازی گروه‌ها و انجمن‌ها، ایجاد فضا برای گردهمایی‌های عمومی، ارائه تجهیزات و امکانات برای مطالعه یا انجام تکالیف مدرسه، برپایی برنامه حضور کارآفرینان و تولیدکنندگان، ایجاد فضا برای مشارکت مردمی، ایجاد فضا برای ارائه کنفرانس‌های علمی، و تعامل بین عرضه‌کنندگان و تقاضاکنندگان) از مطلوبیت بالایی برای ارائه به‌عنوان خدمات مبتنی بر دیدگاه پلتفرم در کتابخانه‌های عمومی ایران برخوردار هستند. نتایج حاکی از آن است برای اینکه کتابخانه به‌عنوان بستری برای ارتباط ارائه‌دهندگان خدمت و گیرندگان خدمت باشد باید بستری برای دسترسی به اطلاعات و منابع اطلاعاتی باشند چه به‌صورت حضوری و چه به‌صورت غیرحضوری. کتابخانه‌های عمومی بر اساس گنجینه منابعی که دارند می‌توانند با استفاده از ابزارهای سخت‌افزاری و نرم‌افزاری موجود نیازهای کاربران محلی خود را برآورده سازند. در بحث خدمات آموزش محور مبتنی بر پلتفرم، کتابخانه‌های عمومی می‌توانند با دانشگاه‌ها، آموزشگاه‌ها، آموزش و پرورش و سازمان‌های مردم‌نهاد و سازمان‌های دست‌اندرکار ترویج سلامت جامعه ارتباط برقرار کنند و مجرای برای ارائه آموزش به جامعه خدمت این سازمان‌ها باشند. در واقع، کتابخانه‌ها می‌توانند از فضای فیزیکی و مجازی خود و همچنین امکاناتی که در اختیار دارند به‌منظور ارتقای سطح آموزش سلامت، یادگیری مادام‌العمر و تعامل کودکان بهره‌گیرند. همچنین، در حوزه خدمات آموزش محور، کتابخانه‌های عمومی می‌توانند بستری آموزشی برای سازمان‌هایی مانند شرکت‌های کارآفرینی و سازمان‌های تجاری باشند تا مهارت‌های بازاریابی و روابط عمومی و نحوه ایجاد کسب و کارهای کوچک محلی را به کاربران محلی آموزش دهند و موجب پررنگ شدن توانایی کار تیمی در کاربران شوند؛ از طریق این بستر، شرکت‌های کارآفرین و سازمان‌های تجاری می‌توانند نیروی کار موردنیاز خود را شناسایی کنند و موجب ارتباط کاربران علاقه‌مند و متخصص با سازمان‌ها باشند. در بُعد خدمات دسترسی‌پذیری و اطلاع‌رسانی، کتابخانه‌های عمومی می‌توانند با ایجاد کتابخانه دیجیتال از منابع اطلاعاتی که در اختیار دارند بستری چندسویه ایجاد کنند تا کاربران فارغ از زمان و مکان به منابع اطلاعاتی موردنیازشان دسترسی یابند. همچنین، زمانی که کتابخانه دیجیتال ایجاد شود همه کتابخانه‌ها می‌توانند به منابع اطلاعاتی موجود در سایر سازمان‌ها، کتابخانه‌ها، دانشگاه‌ها و حتی اطلاعات دولتی و محلی

موجود دسترسی داشته باشند. در این صورت، امکان امانت بین کتابخانه‌ای حتی فراسازمانی ایجاد خواهد شد. همان طور که نتایج نشان داد، خبرگان ایجاد کتابخانه دیجیتال را در عصر حاضر پراهمیت دانسته‌اند و در صورت ایجاد کتابخانه دیجیتال، کتابخانه عمومی را به عنوان پلتفرمی برای دسترسی به اطلاعات محلی، دولتی و تجاری قلمداد کرده‌اند. در حوزه خدمات دسترس‌پذیری، کتابخانه‌های عمومی می‌توانند علاوه بر دسترسی به اطلاعات ثبت شده، اطلاعات محلی کاربران خود مانند شجره‌نامه‌های خانوادگی را آرشیو کنند و موجب دسترسی آیندگان به این اطلاعات شوند. همچنین، کتابخانه‌ها باید به عنوان بستری برای دسترسی مردم به اطلاعات دولتی عمل کنند و با سازمان‌های دولتی که نقش مهمی در زندگی مردم دارند ارتباط داشته باشند تا اطلاع‌رسانی، دسترس‌پذیری و مستندسازی‌های لازم را انجام دهند.

نتایج تحلیل یافته‌های بُعد خدمات فرهنگی و اوقات فراغت نشان داد هفت خدمت از هشت خدمت شناسایی شده از نظر خبرگان از اهمیت بالایی برای ارائه در کتابخانه‌های عمومی ایران برخوردارند. در این حوزه، کتابخانه‌های عمومی می‌توانند از فضای فیزیکی خود به عنوان بستری برای ارائه خدمات استفاده کنند. در این صورت، کاربران محلی، سازمان‌ها، شرکت‌ها یا سایر سازمان‌ها می‌توانند از فضای فیزیکی برای برگزاری مراسم‌های رسمی، جشنواره‌ها، بازارهای سنتی و نمایشگاه‌های محلی برای ارائه محصولات کشاورزی، آثار هنری و دستی یا حتی برای برگزاری جلسات محلی خود استفاده کنند. همچنین، می‌توان نتیجه گرفت که کتابخانه‌های عمومی به دلیل برخورداری از فضای فیزیکی و امکانات مناسب برای تعامل کاربران محلی می‌توانند از این فضا و امکانات برای تعامل کاربران با یکدیگر استفاده کنند.

برای ایجاد بازنگری در کتابخانه‌ها، ابتدا باید مدیران و سیاست‌گذاران کتابخانه‌ها را با استفاده از پژوهش‌ها و تجارب کتابخانه‌های خارجی با دیدگاه پلتفرم در کتابخانه‌های عمومی و خدمات مبتنی بر دیدگاه پلتفرمی بیشتر آشنا کرد. با توجه به اینکه برای ارائه خدمات باید سیاست‌گذاری کتابخانه‌های عمومی تغییر کند، بعد از اینکه سیاست‌گذاران و مدیران با این دیدگاه آشنا شدند باید در سازمان خود راهبرد پلتفرم را برگزینند و خط‌مشی کتابخانه را تغییر دهند تا کارکنان و مدیران کتابخانه بتوانند تغییرات لازم را در وضعیت جدید اعمال کنند. در مرحله بعد، برای اینکه خدمات جدید در کتابخانه‌های عمومی ارائه شوند باید عوامل موثر در ارائه خدمات جدید مورد توجه قرار گیرد؛ یعنی مواردی همچون افزایش نقش‌های کارکنان،

افزایش تعداد کارکنان، آموزش ضمن خدمت کارکنان برای فراگیری مسائل جدید و افزایش مهارت بازاریابی و روابط عمومی کارکنان کتابخانه در دستور کار مدیران قرار گیرد. در نهایت، برای اینکه خدمات شناسایی شده در زمانی معقول و متناسب با نیازهای حال کاربران ارائه شود باید برنامه‌ریزی‌های لازم توسط مدیران و کارکنان انجام شود. کتابخانه‌های عمومی می‌توانند این خدمات را متناسب با نیازهای کاربران خود انتخاب و ارائه دهند. بنابراین، کتابخانه‌های عمومی باید در خدماتی که در عصر حاضر ارائه می‌دهند تغییر ایجاد کنند. این تغییرات می‌تواند در کنار مزایایی که برای کتابخانه دارد چالش‌هایی را نیز پدید آورد. از این رو، کتابخانه‌ها به منظور جلوگیری از بروز مشکلات زیاد می‌توانند بر اساس نظرات کاربران، کارکنان و مدیران خود خدمات را برای ارائه در کتابخانه اولویت‌بندی کنند و خدماتی که از اولویت بالایی از نظر کاربران و کارکنان برای ارائه در کتابخانه برخوردارند برای ارائه در کتابخانه در دستور کار خود قرار دهند.

به نظر می‌رسد شناسایی خدمات مبتنی بر دیدگاه پلتفرم در کتابخانه‌های عمومی از یک سو موجب گسترش و توسعه خدمات و فعالیت‌های کتابخانه‌های عمومی خواهد شد و از سوی دیگر، بازنگری در خدمات سنتی کتابخانه‌ها منجر به تأثیرگذاری در زندگی اجتماعی کاربران خواهد شد. از این رو، مدیران کتابخانه‌ها بایستی با درک و نگاه دقیق به چالش پیش رو که در نتیجه پیشرفت فناوری‌های جدید به وجود می‌آید با دیدگاه‌های جدید در ارائه خدمات آشنایی پیدا کرده و با به کارگیری راهکارهای مناسب در زمینه توسعه خدمات و نیل به اهداف کتابخانه که خدمت به عموم مردم است تصمیم‌گیری کرده و آن‌ها را اجرا کنند.

## منابع

- اسفندیاری مقدم، علیرضا؛ و صابری، محمدکریم (۱۳۹۳). مقایسه وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان همدان با سند چشم‌انداز نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در افق ایران ۱۴۰۴. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۰ (۴)، ۶۶۰-۶۴۳.
- اکبری، سیروس (۱۳۹۶). *بررسی درک و انتظار کاربران از خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه در عصر فناوری [پایان‌نامه کارشناسی ارشد]*. دانشگاه رازی، کرمانشاه.
- جلیلی، پرستو (۱۳۹۱). *اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر انتخاب پلتفرم فناوری در تولید نان صنعتی [پایان‌نامه کارشناسی ارشد]*. دانشگاه علامه طباطبائی، تهران.

- حاجیان سه‌پله، مرضیه؛ و همکاران (۱۳۹۸). *سالنامه آماری فرهنگ و هنر سال ۱۳۹۷*. مؤسسه فرهنگی هنری بویه مهر اشراق.
- خراسانچی، مهرناز؛ فتاحی، رحمت‌الله؛ باب‌الحوائجی، فهیمه؛ حریری، نجلا؛ و نوشین‌فرد، فاطمه (۱۴۰۰). مقوله‌ها، مؤلفه‌ها، و گویه‌های تفکر پلتفرمی برای توسعه و اثربخشی خدمات کتابخانه عمومی. *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۳۲(۱)، ۷۶-۹۶.
- رحمانی، مهدی؛ و فهیم‌نیا، فاطمه (۱۳۹۸). مطالعه مخاطره‌های پیش روی خدمات کتابخانه‌های تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۵(۳)، ۳۷۵-۴۰۳.
- زرندی، سید؛ عساکره، سجاده؛ و افشارپور، محسن (۱۳۹۴). مطالعه تطبیقی مدل‌های کسب و کار پلتفرم‌های برتر تأمین مالی جمعی در جهان. *فصلنامه مدیریت توسعه فناوری*، ۳(۳)، ۱۲۷-۱۵۰.
- قدیری نژادیان، محسن؛ و کریمی، فائزه (۱۳۹۵، ۱۳-۱۴ دی). چشم‌انداز بانکداری به مثابه پلتفرم *baap* و الزامات استقرار آن در بانک‌ها پیشنهاد برای ایران: بازتعریف نقشه راه بانک‌های داخلی در ایجاد و بسط مفهوم *openness* [ارائه مقاله]. ششمین همایش ملی بانکداری الکترونیک و نظام‌های پرداخت، تهران، ایران.
- [https://www.civilica.com/Paper-CEBPS06-CEBPS06\\_010.html](https://www.civilica.com/Paper-CEBPS06-CEBPS06_010.html)
- کیال، کاظم؛ و البدوی، امیر (۱۳۹۸). پیاده‌سازی رویکرد نوآوری باز در توسعه نوآوری: چالش‌ها، ملاحظات و راهکارها؛ مورد مطالعه صنایع بانکی و پرداخت. *پژوهش‌های مدیریت ایران*، ۲۳(۲)، ۲۰۰-۲۲۵.
- نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور (۱۳۹۹). *استاندارد کتابخانه‌های عمومی ایران*. مؤسسه انتشارات کتاب نشر.
- یارمحمدی، مریم؛ رضوانی، مهران؛ و البرزی، محمود (۱۳۹۶). واکاوی اهداف و توانمندسازهای مشارکت در زیست‌بوم پلتفرم از دیدگاه نوآوران طرف عرضه در صنعت نرم‌افزار: شرکت‌های کوچک مستقر در تهران. *فصلنامه علمی مدیریت نوآوری*، ۶(۲)، ۶۵-۸۶.

## References

- Adegilero- Iwari, I., & Hamzat, S. A. (2017). Library services platform path to cloud computing adoption in Nigerian Academic libraries: A Review. *The journal of library philosophy and practice*, 1-22.
- Akbari, S. (2017). *A Survey of users' perceptions and expectations of Kermanshah public library services in the age of technology* [Unpublished master's thesis]. Razi University. (in Persian)
- Andrews, C., Downs, A., Morris-Knowler, J., Pacion, K., & E. Wright, S. (2016). From Library as Place to Library as Platform: Redesigning the 21ST Century Academic Library. In Samantha Schmehl Hines, Kathryn Moore Crowe (ed) *The Future of Library Space Advances in Library Administration and Organization* (Vol. 36, pp. 147-167). Emerald Group Publishing Limited.

- Atata, E. A., Oji, H. E., & Tom, E. S. (2014). Libraries as Platforms for Innovation and Creativity in Information Delivery Services in a Depressed Economy: An Overview of Nigeria. *Asia Pacific Journal of Multidisciplinary Research*, 2(5), 125-131. <https://www.ifla.org/node/92658>.
- Born, C., Henkel, M., & Mainka, A. (2018). How public libraries are keeping pace with the times: Core services of libraries in informational world cities. *Libri*, 68(3), 181-203.
- Chen, C., Chen, Y., Chiu, K., & Zhao, R. (2018) Challenges and Opportunities: A Survey of Practitioners' Perceptions on Risks in Chinese Library Transformation. *The Journal of Academic Librarianship*, 44(1), 150-161.
- Chen, Q., & Shi, H. (2017). Design and implementation of domain knowledge service platform based on spring framework. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 54(1), 635-636.
- Erickson, I. (2017). Library as Platform: Embracing the Generativity of Public Space. *iConference 2017 Proceedings*, New York, 894-898.
- Ghadiri Nejadian, M., & Karimi, K. (2017, January 2-3). *The vision of banking as a baap platform and the requirements for its establishment in banks Proposal for Iran: Redefining the roadmap of domestic banks in creating and expanding the concept of openness* [Paper presentation]. The 6th National Conference on Electronic Banking and Payment Systems, Tehran, Iran. [https://www.civilica.com/Paper-CEBPS06-CEBPS06\\_010.html](https://www.civilica.com/Paper-CEBPS06-CEBPS06_010.html). (in Persian)
- Grant, C. (2012). The future of library systems: Library services platforms. *Information standards quarterly*, 24(4), 4-15.
- Hajiyan se pelle, M., Azimi, S., Zaraniri, F. Sideroghani, S., & Amoyfomani, M. (2019). *Statistical yearbook Culture and Art 2018*. Pouya Mehr Ishraq Cultural and Artistic Institute. (in Persian)
- Iran Public Libraries Foundation. (2020). *Iranian Public Libraries Standard*. Book Publishing Institute. (in Persian)
- Isfandyari-Moghaddam A., & Saberi M. (2015). Comparing the status of Hamedan province public libraries with the Iran public libraries Foundation's Outlook in 1404. *Research on Information Science & Public Libraries*, 20(4), 643-659. (in Persian)
- Jalili, P. (1391). *Prioritizaion of the factors influencing the choice of technology platform in the production of industrial bread* [Unpublished master's thesis]. Allameh Tabataba'i University. (in Persian)
- Khorasanchi, M., Fattahi, R., Babolhavaeji, F., Hariri, N., & Nooshinfard, F. (2021). Categories, Components, and Items of Platform Thinking for Development and Effectiveness of Public Library Services. *National Studies on Librarianship and Information Organization*, 32(1), 76-96. (in Persian)
- Kayyal, K., & Al-Badavi, A. (2019). Implementing the Open Innovation Approach in Innovation Development: Challenges, Considerations and Strategies; A case study of banking and payment industries. *Management Research in Iran*, 23(2), 200-225. (in Persian)
- Landry, C. (2016). *The Creative City: A Toolkit for Urban Innovators*. Earthscan.

- May, F. (2007). *Libraries as Public Space: Patterns of Use in Nova Scotia Public Libraries* [Master's thesis, Dalhousie University]. ProQuest.
- Mohammed Ali, S. (2018). *Library services platform: A platform for innovation* [Conference session]. LAS-NLB Professional Sharing Session: Innovation, Research Collection Library. [http://ink.library.smu.edu.sg/library\\_research/114](http://ink.library.smu.edu.sg/library_research/114).
- Pan, W., & Lan, X. (2009). Building a virtual community platform for subject information services at Shanghai Jiao Tong University Library. *The Electronic Library*, 27(2), 271-282.
- Rahmani, M., & Fahimnia, F. (2019). A Study of the Services Risks of the Libraries Affiliated with Iran Public Libraries Foundation. *Research on Information Science & Public Libraries*. 25(3), 375-403. (in Persian)
- Sandelowski, M., & Barroso, J. (2007). *Handbook for synthesizing qualitative research*. Springer.
- Weinberger, D. (2012). Library as platform: Creating an infrastructure for the circulation of ideas and passions. *The library of Library Journal*, 137(18), PP. 34.
- Yarmohammadi, M., Rezvani, M., and Alborzi, M. (2017). Exploring the goals and enablers of participating in the platform ecosystem from the supply-side innovators' perspective in software industry: Small companies in Tehran. *Innovation Management Journal*, 6(2), 65- 86. (in Persian)
- Zarandi, S., Asakereh, S., & Afsharpour, M. (2015). A comparative study of the business models of top crowdfunding platforms in the world. *Journal of Technology Development Management*, 3(3), 127-150. (in Persian)
- Zimmer, L. (2006). Qualitative meta-synthesis: a question of dialoguing with texts. *Journal of advanced nursing*, 53(3), 311-318.