



Examining the Feasibility of Implementing IFLA Guidelines in the Iranian Public Libraries

Maryam Hassanzadeh

PhD Student of KIS, Kharazmi University, Tehran, Iran
mrhz88@gmail.com

Mitra Samiei (Corresponding Author)

Assistant Prof., Department of KIS, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran
samiei.mitra66@gmail.com

Mohammad Zerehsaz

Assistant Prof., Department of KIS, Kharazmi University, Tehran, Iran
zerehsaz@khu.ac.ir

Abstract

Purpose: IFLA's approach is to move towards developing qualitative guidelines and examining the feasibility of implementing these guidelines in the countries using them. The present research has been conducted with a view to formulating the related qualitative guidelines and surveying the feasibility of their implementation in the context of Iran's public libraries.

Method: The current research is an applied study in terms of purpose, which applies an exploratory sequential mixed method. In the qualitative part, IFLA guidelines were investigated using the focus group method and a checklist was made in order to categorize the guidelines and to determine the evaluating groups. In this part, the research sample consisted of 5 experts in the development of Iran's standards that were selected using the purposeful sampling method. In the quantitative part, the tool for data collection was a questionnaire. In this part, the statistical population were composed of 4 groups evaluating IFLA standards in Iran's public libraries, who consisted of 80 managers and organizational specialists, 111 librarians, 21 experts, and 342 users amounting to 559 people in total. Each sample group was determined using the sampling method and Krejcie & Morgan table. Data were collected by distributing questionnaires among 4 evaluating groups. 81 questionnaires were returned by managers and organizational specialists, 110 ones by librarians, 21 ones by experts and 342 ones by users. Data analysis was carried out using the descriptive and inferential statistics. Excel and SPSS software packages were employed to calculate the frequency rates, averages and to perform the Kruskal-Wallis test.

Findings: In the qualitative part of this research, different IFLA guidelines in 12 areas of public libraries` programs and services for various classes of user community were drawn on and confirmed in the checklist of focus group. Totally, out of 12 guidelines (51 guideline statements) appraised by 4 evaluating groups, 8 guidelines can be implemented in Iran's public libraries and the remaining 4 groups can be implemented under certain conditions. The findings of the quantitative part and a comparison drawn among the 4 groups on common statements using the non-parametric Kruskal-Wallis test showed that there is no significant difference between the views of evaluating groups, namely librarians, experts, managers and organizational specialists; However, a significant difference was found between the above-mentioned groups and users. To increase the feasibility of implementation IFLA guidelines in Iran's public libraries, some remedies are put forward, including: revising and correcting some instructions, learning about the population of users, assessing the user needs, setting up a task-force consisting of managers, librarians, experts and users to develop and regulate library activities.

Originality/value: The review of relevant literature in Iran and abroad showed that no research has already been conducted in order to codify IFLA qualitative guidelines in the field of public libraries' services and programs or to look into the feasibility of IFLA guidelines' implementation from the point of view of policy-makers and the relevant specialists. The findings of this research can help us with decision-making and policymaking in delivering implementing services and programs as well as in developing standards for public libraries.

Keywords: IFLA standards, Public libraries, Feasibility of implementation, Services and programs, Iran

Citation: Hassanzadeh, M., Samiei, M., & Zerehsaz, M. (2021). Examining the Feasibility of Implementing IFLA Guidelines in the Iranian Public Libraries. *Research on Information Science & Public Libraries*. 26(4), 597-628.

Research on Information Science and Public Libraries, 2021, Vol.26, No.4, pp. 597-628

Received: 30th May 2020; Accepted: 22th September 2020

© Iran Public Libraries Foundation



بررسی قابلیت پیاده‌سازی رهنمودهای کیفی ایفلا در کتابخانه‌های عمومی ایران^۱

مریم حسن‌زاده

دانشجوی دکتری، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران
mrhz88@gmail.com

میترا صمیعی (نویسنده مسئول)

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران
samiei.mitra66@gmail.com

محمد زره‌ساز

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران
zerehsaz@khu.ac.ir

چکیده

هدف: رویکرد ایفلا در حرکت به سمت تدوین رهنمودهای کیفی بیشتر، بررسی قابلیت پیاده‌سازی این رهنمودها در کشورهایی است که از آن‌ها استفاده می‌کنند. پژوهش حاضر با هدف استخراج رهنمودهای کیفی مرتبط و بررسی قابلیت پیاده‌سازی آن‌ها در بافت کتابخانه‌های عمومی ایران انجام شده است.

روش: پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش انجام از نوع آمیخته (ترکیبی اکتشافی متوالی) است. در بخش کیفی، با روش گروه کانونی به بررسی رهنمودهای ایفلا و تهیه سیاهه واریسی برای دسته‌بندی رهنمودها و تعیین گروه‌های ارزیابی‌کننده انجام شد. جامعه پژوهش در این بخش شامل ۵ نفر از متخصصان تدوین استاندارد در کشور بودند که به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. در بخش کمی، ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسش‌نامه بود. جامعه پژوهش در این بخش ۴ گروه ارزیابی‌کننده استانداردهای ایفلا در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور بودند که شامل ۸۰ نفر از مدیران و کارشناسان سازمانی، ۱۱۱ نفر کتابدار، ۲۱ نفر متخصص، و ۳۴۲ نفر کاربر و در مجموع ۵۵۹ نفر بودند. هر گروه با روش نمونه‌گیری و استفاده از جدول کرجسی و مورگان تعیین شدند. با توزیع پرسش‌نامه‌ها در میان ۴ گروه ارزیابی‌کننده، جمع‌آوری داده‌ها انجام شد. تعداد پرسش‌نامه‌های بازگشتی از مدیران و کارشناسان سازمانی ۸۱ پرسش‌نامه، کتابداران ۱۱۰ پرسش‌نامه، متخصصان ۲۱ پرسش‌نامه، و کاربران ۳۴۲ پرسش‌نامه است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی، درصد فراوانی و میانگین‌ها و آزمون کروسکال والیس با استفاده از نرم‌افزارهای اکسل و اسپاس انجام شده است.

یافته‌ها: در بخش کیفی این پژوهش، از رهنمودهای مختلف ایفلا در ۱۲ حوزه خدمات و برنامه‌های کتابخانه‌های عمومی برای گروه‌های مختلف جمعیت خدمت‌گیر، استخراج و در سیاهه واریسی در گروه کانونی تأیید شد. از مجموع ۱۲ رهنمود (۵۱ گزاره رهنمودی) بررسی شده، به‌طور کلی در ۸ رهنمود از نظر گروه‌های ارزیابی‌کننده،

۱. مقاله حاضر برگرفته از رساله‌ای با عنوان «تحلیل عوامل بافتی مؤثر بر قابلیت پیاده‌سازی استانداردهای ایفلا در کتابخانه‌های عمومی ایران» است که با حمایت نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور انجام شده است.

بیشترین درصد فراوانی به «قابلیت پیاده‌سازی دارد» تعلق گرفته و در ۴ رهنمود، بیشترین درصد فراوانی به «قابلیت پیاده‌سازی مشروط دارد» تعلق گرفته است. یافته‌ها در بخش کمی و مقایسه میان ۴ گروه در گزاره‌های مشترک با استفاده از آزمون ناپارامتریک کروسکال والیس نشان داد که اختلاف معناداری میان دیدگاه‌های گروه‌های ارزیاب در سه گروه کتابداران و متخصصان و مدیران و کارشناسان سازمانی وجود ندارد و این گروه‌ها نظرات یکدیگر را تأیید می‌کنند؛ اما بین دیدگاه این گروه‌ها و کاربران اختلاف معنادار وجود دارد. برای افزایش قابلیت پیاده‌سازی رهنمودهای ایفلا در کتابخانه‌های عمومی ایران راهکارهایی ارائه شده است. بازبینی یا تجدیدنظر در برخی دستورالعمل‌ها، شناخت جمعیت خدمت‌گیر، نیازسنجی کاربران، ایجاد کارگروهی متشکل از مدیران، کتابداران، متخصصان و کاربران در تنظیم و طراحی فعالیت‌های کتابخانه از جمله این راهکارها است.

اصالت/ارزش: بررسی منابع و پژوهش‌های مختلف داخلی و خارجی نشان داد که تاکنون پژوهشی به مدون‌سازی رهنمودهای کیفی ایفلا در زمینه خدمات و برنامه‌های کتابخانه‌های عمومی و بررسی قابلیت پیاده‌سازی آن‌ها از دیدگاه گروه‌های سیاست‌گذار و متخصص و ذی‌نفع نپرداخته است. یافته‌های این پژوهش می‌تواند در تصمیم‌گیری‌ها و سیاست‌گذاری‌ها در ارائه و اجرای خدمات و برنامه‌ها و تدوین استانداردها برای کتابخانه‌های عمومی مفید باشد.

کلیدواژه‌ها: استانداردهای ایفلا، کتابخانه‌های عمومی، قابلیت پیاده‌سازی، خدمات و برنامه‌ها، ایران

استناد: حسن‌زاده، مریم؛ صمیعی، میترا؛ و زره‌ساز، محمد (۱۳۹۹). بررسی قابلیت پیاده‌سازی رهنمودهای کیفی

ایفلا در کتابخانه‌های عمومی ایران. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*. ۲۶(۴)، ۵۹۷-۶۲۸.

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی. دوره ۲۶، شماره ۴، صص ۵۹۷-۶۲۸

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۳/۱۰؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۷/۰۱

© نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

مقدمه

کتابخانه‌های عمومی در انواع مختلف در کشور مشغول فعالیت و خدمات‌رسانی هستند. در زمینه تهیه استانداردهای کتابخانه‌های عمومی، فعالیت‌هایی در داخل کشور انجام شده است اما این استانداردها معمولاً در حدی که مدون و الزام‌آور باشند و قابلیت استفاده و استناد داشته باشند نیستند. سازوکار رسمی تهیه و تدوین استانداردهای کتابخانه عمومی در ایران از سال ۱۳۹۲ با تشکیل اداره استاندارد نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور راه‌اندازی شد. طبق اطلاعات موجود، سه استاندارد با عناوین «استاندارد تجهیزات و خدمات فناوری اطلاعات در کتابخانه‌های عمومی»، «استاندارد خدمات کتابخانه‌های عمومی برای نابینایان و کم‌بینایان» و «خدمات و برنامه‌های کتابخانه عمومی برای کودکان و نوجوانان» از جمله استانداردهایی است که در اداره استاندارد نهاد کتابخانه‌های عمومی تدوین شده و برای استفاده در کتابخانه‌های عمومی ابلاغ شده است. همچنین، استانداردهایی که با همکاری سازمان ملی استاندارد تدوین شده است عبارت‌اند از: «تراکنش‌های امانت بین کتابخانه‌ای» و «شرایط کیفی و آمارهای پایه برای ساختمان کتابخانه‌ها- فضا، عملکرد و طراحی». اخیراً، تدوین استاندارد کتابخانه‌های عمومی ایران توسط نهاد کتابخانه‌های عمومی با همکاری انجمن علمی کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران انجام شده است. با این حال، در مقایسه با کشورهای دیگر و با توجه به محورهای گوناگون استاندارد کتابخانه‌های عمومی، می‌توان پی برد که برای اداره کتابخانه‌های عمومی در کشور نیازمند استانداردهای بیشتری هستیم.

به‌علاوه، در هنگام تصمیم‌گیری برای به‌کارگیری استانداردهای جهانی در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، کارشناسان متوجه شدند که مشکلاتی در انطباق با این استانداردها وجود دارد و نبود تجربه کافی در این زمینه به مقصد رساندن استانداردها را دشوارتر می‌کند (نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، ۱۳۹۵).

این ابهامات از آنجا قوت می‌گیرد که استانداردها و رهنمودهای تدوین شده به‌طور دقیق تبیین و شفاف‌سازی نشده و دستورالعمل اجرایی برای پیاده‌سازی آنها تهیه نشده است. همچنین، تجربه استانداردسازی در ایفلا نشان می‌دهد که تدوین و پذیرش نهایی استانداردها حاصل اجماع هستند (ایفلا، ۲۰۱۴). آنچه در فرایند و روح پذیرش استاندارد جریان دارد

1. International Federation of Library Associations and Institutions

مسئله درست و نادرست بودن استاندارد نیست، بلکه پذیرش یا عدم پذیرش بر اساس شرایط و قوانین و دیدگاه‌های متفاوت است که مورد بحث قرار می‌گیرد. بنابراین، مجموعه دیدگاه‌های افراد، قوانین و شرایط مختلف اجتماعی-فرهنگی، سیاسی و اقتصادی و غیره می‌تواند در قابلیت پیاده‌سازی استانداردها تأثیرگذار باشد.

بنا بر آنچه گفته شد، مسئله‌ای که در حین تدوین استانداردهای ملی با استفاده از استانداردهای ایفلا یا در حین عملی‌سازی و بهره‌گیری از این استانداردها در کتابخانه‌های عمومی با آن مواجه می‌شویم این است که این استانداردها به‌طور شفاف و دقیق نحوه کاربرد و شرایط و امکانات مختلف موردنیاز برای پیاده‌سازی آن‌ها را بیان نکرده‌اند. این مسئله در رهنمودهای ایفلا که ادعای جهانی بودن دارد بسیار ضروری تر می‌نماید. مشخص نیست که آیا با وجود تفاوت در نیازها و منابع در دسترس و دیدگاه ذی‌نفعان در کشورهای مختلف از جمله ایران، می‌توان از چنین استانداردهایی به‌طور مشترک استفاده کرد؟

ایفلا استانداردها را به دو دسته مدارک هنجاری^۱ و مدارک فنی/اطلاع‌بخش^۲ تقسیم می‌کند. هر کدام از این‌ها زیربخش‌های خود را دارند. مدارک هنجاری شامل الگوهای مفهومی، قواعد توصیف منبع و کدهای قالب دیجیتال هستند و مدارک فنی/اطلاع‌بخش شامل دو گروه رهنمودها و بهترین رویه‌ها هستند. رهنمودها^۳ طرح‌ها یا توضیحات مفصلی هستند که برای کمک یا مرزبندی برای سلسله‌عملیاتی خاص طراحی شده‌اند. رهنمودها، در حقیقت، «ملزومات» را مشخص می‌کنند، توصیه‌ها را ارائه می‌دهند و «آموزش‌های پایه» را با استفاده از مثال‌هایی از یک فعالیت یا رفتار ارائه می‌دهند (ایفلا، ۲۰۱۴). در پژوهش حاضر، رهنمودها از دسته مدارک فنی/اطلاع‌بخش و از انواع استانداردها هستند و شامل رهنمودهای مرتبط با کتابخانه‌های عمومی هستند که توسط کمیته‌های تخصصی ایفلا تدوین شده‌اند و ملزومات و توصیه‌ها و آموزش‌های پایه‌ای را در این زمینه ارائه می‌کنند.

انواع استانداردهای ایفلا در کمیته‌های تخصصی مورد بررسی قرار می‌گیرند و گزاره‌های نهایی استانداردها حاصل اجماع کمیته‌های تخصصی در خصوص قواعد، رهنمودها، الگوها، اصول برای خدمات و فعالیت‌های کتابخانه‌ای است. دست‌اندرکاران تهیه استانداردهای ایفلا معتقدند هرگاه نیازهای کتابخانه‌ها و منابع تفاوت زیادی پیدا کنند، نمی‌توان یک استاندارد

1. normative documents

2. technical/informative Documents

3. guidelines

واحد را در تمام کتابخانه‌های عمومی جهان به کار برد. اگرچه معمولاً گروه تدوین‌کننده استانداردهای جهانی از تنوع شرایط بافتی از جمله شرایط اجتماعی، اقتصادی و حاکمیتی‌ای که کتابخانه‌های عمومی در کشورهای مختلف تحت آن‌ها خدمات ارائه می‌کنند اطلاع دارند، اما تا قابلیت پیاده‌سازی این استانداردها در شرایط بافتاری هر کشور در بوتۀ آزمایش قرار نگیرد چالش‌ها و مسائل مربوط به آن به‌طور شفاف شناسایی نخواهد شد. پژوهش حاضر قصد انجام این کار در بافت کتابخانه‌های عمومی ایران را دارد.

استانداردهای ایفلا به‌عنوان شاخص و معیاری برای سنجش خدمات و فعالیت‌های کتابخانه‌ها همواره مورد توجه پژوهشگران داخلی و خارجی بوده است تا حاصل پژوهش‌ها هم‌سو با رشد کمی کتابخانه‌ها، ابزار و راهکاری برای در نظر گرفتن معیارهایی به‌منظور بهبود وضعیت کیفی کتابخانه‌ها ایجاد کند. پژوهش‌هایی که در حیطۀ استانداردهای ایفلا انجام شده است به‌طور معمول برای مقایسه کتابخانه‌های مختلف ایران با یکدیگر صورت گرفته است. این بررسی‌ها و پژوهش‌ها اغلب محدود به استانداردهای کمی (تعداد کارکنان، تعداد عضو، تعداد امانت، زیربنای کتابخانه، تجهیزات و مبلمان و ...) شده‌اند. این در حالی است که استانداردهای ایفلا محدود به استانداردهای کمی نیست و رهنمودهای کیفی (از جمله نحوه ارائه و انواع خدمات و برنامه‌ها و ... برای گروه‌های مختلف جامعه خدمت‌گیر کتابخانه‌ها و غیره) را نیز در بر می‌گیرد. چندین پژوهش در زمینه استانداردسازی کتابخانه‌ها در داخل و خارج از کشور صورت گرفته است که به شماری از آن‌ها اشاره می‌شود. قهنویه (۱۳۸۴) به بررسی تطبیقی کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان بر اساس استانداردهای ایفلا پرداخته و برای بهبود وضعیت موجود کتابخانه‌ها پیشنهاد اقداماتی نظیر تدوین اساس‌نامه و آیین‌نامه اجرایی و توسعه فضا در سطح شهر اصفهان مطرح کرده است. رحیمی (۱۳۸۶) به بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی پرداخته است. نصیری‌مقدم (۱۳۹۰) در پژوهش خود سطح توان کتابخانه‌های عمومی مشهد را در پاسخ‌گویی به نیازهای فیزیکی و اطلاعاتی افراد توان‌یاب با استفاده از استانداردهای جهانی از جمله «استاندارد ایفلا در خدمات کتابخانه عمومی به افراد توان‌یاب (۲۰۰۵)» سنجیده است. میرکی، فامیل روحانی و چشمه‌سهرابی (۱۳۹۱) به بررسی تطبیقی وضعیت کتابخانه‌های عمومی شهرستان‌های استان کردستان در مقایسه با استانداردهای ایفلا به‌روشنی پیمایشی-توصیفی پرداختند. خاکساریان

(۱۳۹۶) با هدف ارزیابی بخش کودک و نوجوان کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان و مقایسه آن با رهنمودهای ایفلا پژوهشی انجام داده است. بررسی کیفی معیارها در پژوهش او نیز نشان از انطباق دو معیار نیروی انسانی و فضا و تجهیزات و عدم انطباق مجموعه و خدمات با دستورالعمل‌های ایفلا دارد. ابدالی (۱۳۹۷) پژوهشی پیمایشی-توصیفی با هدف تعیین وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان چهارمحال و بختیاری در انطباق با استانداردهای ایفلا انجام داده است و در مجموع وضعیت کتابخانه‌های عمومی این استان را در مقایسه با استانداردهای ایفلا در سطح پایین‌تری ارزیابی کرده است. زرداری (۱۳۹۸) در پژوهشی به بررسی موانع و راهبردهای ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی به گروه‌های قومی و اقلیت‌ها در جوامع چندفرهنگی بر اساس تجارب جهانی از جمله ایفلا پرداخته و به مواردی به‌عنوان مهم‌ترین راهبردهای موفقیت در ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی در جامعه چندفرهنگی اشاره کرده است. عبدالمطیع و الانصاری^۱ (۲۰۰۳) در پژوهشی به بررسی توسعه کتابخانه‌های عمومی از جنبه‌های مختلف ساختار سازمانی، مجموعه‌ها، امکانات و تجهیزات، خدمات اطلاعاتی، دسترسی، کارکنان، و مشکلات کتابخانه‌های عمومی کشور کویت پرداخته است. ژانگ، لین و ژانگ^۲ (۲۰۱۶) پژوهشی به منظور بررسی قابلیت پیاده‌سازی رهنمودهای ایفلا در کتابخانه‌های مدارس چین با روش پیمایشی و پرسش‌نامه نیمه‌ساختارمند در ۸ مدرسه در کشور چین انجام دادند. یافته‌ها نشان داد که رهنمودهای مختلف دارای سطوح مختلف قابلیت پیاده‌سازی هستند. در همه این پژوهش‌ها، یافته‌ها حکایت از نازل بودن سطوح قابلیت پیاده‌سازی در قیاس با استانداردهای ایفلا دارد. آرندرپ مورتنسن^۳ (۲۰۱۸) در پژوهشی به تأثیر رهنمودهای ایفلا در ارائه خدمات به افراد خوانش‌پریش در دانمارک و سوئد پرداخته است کتابخانه‌های دوستدار افراد خوانش‌پریش را معرفی کرده و در یافته‌ها اشاره کرده است که کتابخانه‌ها در تلاش برای ارائه خدمات به افراد خوانش‌پریش نمی‌توانند تنها عمل کنند و لازم است همکاری‌های ضروری با سازمان‌ها و شرکای حرفه‌ای محلی برقرار کنند. مرور کلی پیشینه‌ها در درجه نخست نشان‌دهنده اهمیت وجود و رعایت استاندارد در کتابخانه‌ها به‌ویژه کتابخانه‌های عمومی است. همچنین، یافته‌های پژوهش‌های رحیمی (۱۳۸۶)، قهنویه (۱۳۸۴)، خاکساریان (۱۳۹۶)، ابدالی (۱۳۹۷)، و عبدل موتی و الانصاری (۲۰۰۳) حاکی از آن است که وضعیت کتابخانه‌های

1. Abdel-Motey & Al-Ansari 2. Zhang, Lin & Zhang 3. Arendrup Mortensen, H.

عمومی در مقایسه با استانداردهای ایفلا بسیار ضعیف است و کتابخانه‌های عمومی ایران فاصله زیادی تا استانداردهای ایفلا دارند. در درجه دوم، با نگاهی به پژوهش‌های انجام‌شده توسط زرداری (۱۳۹۸) و ژانگ، لین و ژانگ (۲۰۱۶) درمی‌یابیم که اهمیت و ضرورت وجود و رعایت رهنمودهای کیفی ایفلا در کتابخانه‌ها نیز مورد توجه و بررسی پژوهشگران قرار گرفته است، اما هنوز در زمینه قابلیت پیاده‌سازی رهنمودهای کیفی ایفلا در کتابخانه‌های عمومی در ایران پژوهشی انجام نشده است. همچنین، پژوهش‌های تاکنون انجام‌شده در این زمینه با استفاده از آمارهای کتابخانه‌ای صورت گرفته است و دیدگاه گروه‌های ذی‌نفع در مورد استانداردهای ایفلا مورد توجه قرار نگرفته است. برای استفاده از استانداردهای بین‌المللی، ملاحظات بومی و ساختاری حاکم نیازمند بررسی دیدگاه‌های افراد دخیل و مرتبط با این کتابخانه‌ها هستند تا بخشی از فرایند قابلیت پیاده‌سازی استاندارد را مشخص سازند. طبق یافته‌های زرداری (۱۳۹۸)، اغلب پژوهش‌های مرتبط با ارائه خدمات به گروه‌های مختلف از جمله اقوام و اقلیت‌ها در کتابخانه‌های عمومی به‌طور پراکنده انجام شده و اکثر آن‌ها در دنیای غرب و با استفاده از ابزارهای متعدد و گردآوری داده از کاربران مورد پیمایش قرار گرفته‌اند. توجه به گروه‌های مختلف اجتماع در پژوهش‌های نصیری‌مقدم (۱۳۹۰)، زرداری (۱۳۹۸)، خاکساریان (۱۳۹۶)، و آرن‌دراپ مورتسنس (۲۰۱۸) دیده می‌شود. از جمله این گروه‌ها، افراد توان‌یاب جسمی-حرکتی، کودکان و نوجوانان، گروه‌های قومی و اقلیت‌ها و افراد خوانش‌پریش هستند. اما تعداد این گروه‌ها بسیار کمتر از استانداردهای تدوین‌شده توسط ایفلا برای گروه‌های مختلف است.

از آنجا که رهنمودهای کیفی ایفلا که توسط کمیته‌های تخصصی آن تدوین شده‌اند بخش زیادی از استانداردهای تدوین‌شده توسط این سازمان را تشکیل می‌دهند، بررسی و مطالعه آن‌ها حائز اهمیت است. از طرفی، رهنمودهای ایفلا برای ارائه خدمات کتابخانه‌ها به گروه‌های مختلف جامعه تمامی انواع کتابخانه‌ها را در بر گرفته و تنها مختص کتابخانه‌های عمومی نیست. بنابراین، بهره‌گیری کتابخانه‌های عمومی از این رهنمودها نیازمند آن است که گزاره‌های مرتبط با کتابخانه‌های عمومی از میان متون رهنمودی استخراج شود. از این رهگذر، چالش‌های این مسیر مطالعه شده و توسعه و بهبود این رهنمودها میسر می‌شود. تاکنون در ایران پژوهشی در خصوص قابلیت پیاده‌سازی استانداردهای ایفلا در زمینه کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه گروه‌های ذی‌نفع و تأثیرگذار در سطوح مختلف تدوین تا پیاده‌سازی استانداردها

(متخصصان استاندارد نویسی، کتابداران، مدیران و کاربران) انجام نشده است. بنابراین، هدف کلی از انجام این پژوهش بررسی قابلیت پیاده‌سازی استانداردهای ایفلا در کتابخانه‌های عمومی ایران است و پرسش‌های پژوهش به‌قرار زیر است:

۱. در رهنمودهای ایفلا، گزاره‌های مرتبط با خدمات و برنامه‌های کتابخانه‌های عمومی و گروه ارزیابی‌کننده آن‌ها از دیدگاه گروه کانونی پژوهش کدام‌اند؟
۲. قابلیت پیاده‌سازی استانداردهای ایفلا در کتابخانه‌های عمومی ایران از دیدگاه گروه‌های ارزیاب چگونه است؟
۳. آیا تفاوتی میان دیدگاه گروه‌های ارزیاب در بررسی قابلیت پیاده‌سازی استانداردهای ایفلا در بافت کتابخانه‌های عمومی وجود دارد؟

با توجه به اینکه استانداردهای ایفلا با استفاده از شواهد و آمار و اطلاعات کشورهای مختلف و با مشارکت متخصصان در کمیته‌های تخصصی تدوین می‌شوند، بررسی جوانب مختلف قابلیت پیاده‌سازی این استانداردها به‌شکل ملی ضرورت دارد. اهمیت این امر از آن‌رو است که علاوه بر ارائه راهکار و پیشنهاد برای توسعه این استانداردها، ابزار و سنجش‌های برای ارزیابی و توسعه خدمات و برنامه‌های کتابخانه‌ها به دست آید. بنابراین، یافته‌های این پژوهش می‌تواند به ایفلا نیز منعکس شود تا در بهبود و توسعه هرچه بیشتر استانداردها مؤثر واقع شود. چنین یافته‌هایی که بر اساس بررسی استانداردهای ایفلا در یکی از کشورهای در حال توسعه انجام شده است اطلاعات دقیق‌تری را به این سازمان برای توسعه و بهبود استانداردهای خود می‌دهد. به‌علاوه، این یافته‌ها در داخل کشور نیز برای بهینه‌سازی استانداردهای ملی در دست تدوین سودمند است.

روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی، و به‌لحاظ روش از نوع ترکیبی اکتشافی متوالی است. در روش ترکیبی اکتشافی، پژوهشگر بر مبنای یافته‌های حاصل از داده‌های کیفی سعی بر آن دارد داده‌های کمی را گردآوری کرده و تعمیم‌پذیری یافته‌ها را میسر سازد (بازرگان، ۱۳۹۱؛ ۱۶۶). بر این اساس، ابتدا در مرحله کیفی، داده‌ها به‌روش گروه کانونی گردآوری شدند. در مرحله کمی، داده‌های حاصل از پرسش‌نامه‌ها گردآوری و به‌وسیله شاخص‌های آمار توصیفی و استنباطی از جمله میانگین و آزمون ناپارامتریک کروسکال والیس (برای مقایسه گروه‌ها) و مقایسه زوجی گروه‌ها گزارش و تحلیل شدند.

جامعه پژوهش در مرحله کیفی شامل گروه کانونی است که مشارکت کنندگان آن ۵ نفر از دبیران تدوین‌کننده استانداردهای کتابخانه‌های عمومی در ایران هستند. این افراد به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شده‌اند. مشارکت این گروه در دو بخش بود. بخش اول انتخاب گزاره‌های مرتبط از رهنمودهای ایفلا، و بررسی، تصحیح و تأیید نهایی آن‌ها است. بخش دوم شامل مشخص ساختن گروه‌های ارزیابی‌کننده گزاره‌های رهنمودی توسط گروه کانونی است. در مرحله کمی، جامعه پژوهش شامل گروه‌های ارزیاب در ۴ گروه است که عبارت‌اند از: (۱) گروه مدیران و کارشناسان سازمانی: شامل ۱۰۱ نفر مدیران کل و کارشناسان ستادی و استانی، که حجم نمونه برای این جامعه آماری بر اساس جدول کرجسی و مورگان (۸۰ نفر تعیین شد؛ ۲) گروه کتابداران: شامل ۱۵۵ نفر از کتابدارانی که در کارگروه‌های تدوین استاندارد مشارکت داشته‌اند. حجم نمونه برای این گروه با جدول کرجسی و مورگان (۱۱۱ نفر تعیین شد؛ ۳) گروه متخصصان: در زمان پژوهش ۲۲ نفر بودند و ۲۱ نفر از میان متخصصان رشته که در تدوین استانداردهای کتابخانه‌های عمومی ایران همکاری داشته‌اند با استفاده از جدول کرجسی و مورگان نمونه‌گیری شد؛ ۴) گروه کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران با عضویت ۵ سال و بالاتر: در زمان پژوهش ۳۱۵۸ نفر بودند که با استفاده از جدول کرجسی و مورگان ۳۵۱ کاربر در نمونه‌گیری خوشه‌ای و درون خوشه از نمونه‌گیری تصادفی ساده با توزیع پرسش‌نامه در پژوهش مشارکت داده شدند. تعداد پرسش‌نامه‌های بازگشتی به ترتیب برای مدیران و کارشناسان سازمانی ۸۱، کتابداران ۱۱۰، متخصصان ۲۱ و کاربران ۳۴۲ پرسش‌نامه بوده است. در مرحله کیفی، از ابزار سیاهه واریسی و یادداشت‌برداری استفاده شد. از جمله موارد استفاده و اهداف گروه کانونی، پالایش ابزار پژوهش است (ساگو^۱، ۲۰۱۲). در این پژوهش، از تعامل میان اعضای گروه کانونی در گردآوری اطلاعات جدید و تهیه و پالایش ابزار پژوهش استفاده شده است. گویه‌های سیاهه واریسی در جلسات گروه کانونی و مطابق «دست‌نامه رویه‌های استانداردهای ایفلا^۲» بررسی شدند. در جلسات گروه کانونی، فرایند بررسی، دامنه و نحوه اصلاح گزاره‌ها مشخص شد. تنها گزاره‌هایی که در مورد خدمات و برنامه‌ها و در حیطه کتابخانه‌های عمومی بودند شناسایی و انتخاب شدند. تأکید شرکت‌کنندگان گروه کانونی بر انتخاب گزاره‌هایی بود که پیاده‌سازی آن‌ها تحت تأثیر بافت کتابخانه‌های عمومی ایران، از جمله واقعیت‌ها، شرایط، قوانین و نحوه اداره کتابخانه‌های عمومی باشد.

1. Dominic Sagoe

2. IFLA Standards Procedures Manual

با توجه به آگاهی اعضای گروه کانونی با قواعد استانداردنویسی و استانداردهای کتابخانه‌های عمومی، در جلسات گروه کانونی، ویژگی‌هایی برای انتخاب و پالایش گزاره‌ها مشخص شد، به این ترتیب که گزاره‌ها باید: (۱) کوتاه و شفاف و قابل فهم باشند؛ (۲) هر گزاره به ارائه برنامه و خدمتی در کتابخانه عمومی اشاره داشته باشد؛ (۳) عبارت‌های «توصیه می‌شود»، «الزامی است» و «باید» در جای صحیح و بر اساس ترجمه صحیح انتخاب شوند؛ (۴) به دلیل اینکه چند استاندارد یا قسمت‌های مختلف چند استاندارد به صورت مجموعه در دست بررسی قرار می‌گیرد، لازم است سازمان کار علاوه بر هر استاندارد برای کل استانداردها نیز مشخص شود؛ (۵) یکدست‌سازی و اجتناب از گزاره‌های تکراری در کل کار مورد توجه قرار گیرد؛ (۶) در بیان (لحن) استاندارد، میزان و شدت رهنمودها مورد بررسی قرار گیرند. این حالت‌ها با فعل‌های وجهی نشان داده می‌شوند. این فعل‌ها شامل باید‌ها و نباید‌ها، توصیه‌ها، اجازه‌ها و منع‌ها و محدودیت‌ها است. در انتخاب هر کدام از این افعال حالت موردنظر در گروه کانونی انتخاب شوند؛ (۷) روان‌سازی و خارج شدن از حالت ترجمه‌ای در مورد برخی گزاره‌ها صورت گیرد؛ (۸) گزاره‌هایی که مشابه یا در مفهوم تکراری هستند یکدست شوند؛ (۹) گزاره‌هایی که برای بررسی در کتابخانه‌های عمومی مناسب نیستند حذف شوند؛ (۱۰) به دلیل ترجمه‌ای بودن متن گزاره‌های ناواضح و غیرمرتبط با خدمات و برنامه‌های کتابخانه‌های عمومی اصلاح شده یا از فهرست خارج شوند؛ (۱۱) گزاره‌هایی که نیاز به ویرایش دارند اصلاح شوند؛ و (۱۲) گزاره‌هایی که نیاز به تفکیک به دو یا گزاره‌های بیشتری دارند جداسازی شوند.

سیاهه واری «خدمات و برنامه‌های کتابخانه عمومی» حاصل جلسات گروه کانونی و شامل ۵۱ گزاره رهنمودی از ۱۲ سند رهنمودی ایفلا است. این اسناد رهنمودی به‌طور خلاصه عبارت‌اند از: رهنمودهای ایفلا برای خدمات به گروه‌های (زندانیان^۱، کودکان^۲، نوسوآدان^۳، کاربران نابینا^۴، افراد خوانش‌پریش^۵، مبتلایان به زوال عقل^۶، سالمندان و بیماران در آسایشگاه^۷،

1. Guidelines for Library Services to Prisoners
2. Guidelines for Children's Library Services
3. Using Research to Promote Literacy and Reading in Libraries: IFLA Section on Reading
4. Guidelines for Library Service to Braille Users.
5. Guidelines for Library Services to Persons with Dyslexia – Revised and extended
6. Guidelines for Library Services to Persons with Dementia
7. Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disabled in long-term care facilities

افراد توان‌یاب^۱، پناه‌جویان^۲، افراد بی‌خانمان^۳، کودکان و نوجوانان بدسرپرست^۴، رهنمودهای ایفلا/یونسکو^۵

سیاهه واریسی تهیه شده، برای اعلام نظر در مورد گروه ارزیابی کننده هر گزاره، مجدداً برای گروه کانونی ارسال شد. با تأیید گروه‌های ارزیاب و گزاره‌های نهایی شده توسط گروه کانونی، روایی صوری سیاهه واریسی مورد تأیید قرار گرفت. از این حیث، به دلیل قرار گرفتن نظر متخصصان به‌عنوان مبنای صحت و سقم ابزار مورد نظر، اعتبار صوری که به آن اعتبار از نظر کارشناسان نیز می‌گویند، حاصل شد.

برای تعیین روایی محتوایی^۶ پرسش‌نامه‌ها، از روش والتز و باسل^۷، و از نظرات ۵ نفر از متخصصان و صاحب‌نظران رشته استفاده شد. متخصصان «مربوط بودن»، «واضح بودن» و «ساده بودن» هر گویه را بر اساس طیف لیکرت چهارقسمتی مشخص کردند. نتایج نشان داد همه گویه‌ها شاخص بالای ۰/۷۹ داشته و قابل قبول هستند و هیچ گویه‌ای حذف نشد. اصطلاحاتی که نیاز به توضیح و تبیین در پرسش‌نامه داشتند (از جمله تعریفی از خوانش پریشی، توضیح در مورد گروه‌های دگرپاش و ...)، انجام شد. با استفاده از نظرات اساتید درباره ترتیب قرارگیری گویه‌ها در پرسش‌نامه، اصلاحات انجام شد. در نهایت، مقیاس سه‌تایی در پاسخ به پرسش‌ها مناسب دیده شد. برای سنجش پایایی پرسش‌نامه‌ها، آزمون آلفای کرونباخ روی آن‌ها انجام شد. نتایج همه آزمون‌ها عدد بالای ۰/۵ و به ترتیب برابر با ۰/۸۵۱، ۰/۸۸۴، ۰/۸۷۴، و ۰/۷۸۹ است، و این امر نشان می‌دهد که پرسش‌نامه‌ها پایایی لازم را دارا هستند. هر گویه پرسش‌نامه توسط گروه‌های ارزیاب با استفاده از درجاتی از قابلیت پیاده‌سازی در قالب طیف لیکرت مبتنی بر سه سطح «قابلیت پیاده‌سازی دارد»، «قابلیت پیاده‌سازی مشروط دارد»، «قابلیت پیاده‌سازی ندارد» مورد بررسی قرار گرفت.

یافته‌ها

در این بخش، بر اساس پرسش‌های پژوهش، نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های به‌دست آمده با روش‌های مختلف (روش گروه کانونی و پیمایش ۴ گروه ارزیابی کننده) و با ابزارهای سیاهه واریسی و پرسش‌نامه‌ها ارائه می‌شود.

1. Guidelines for Libraries Serving Disabled
2. Library Services for Refugees
3. IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness
4. Services for Children and Youth without Parents or Guardians
5. IFLA Public Library Service Guidelines
6. content validity index
7. Waltz & Bausell

پرسش اول: در رهنمودهای ایفلا، گزاره‌های مرتبط با خدمات و برنامه‌های کتابخانه‌های عمومی و گروه ارزیابی‌کننده آن‌ها از دیدگاه گروه کانونی پژوهش کدام‌اند؟

با استفاده از روش گروه کانونی و فنون آن، پس از شناسایی و انتخاب گزاره‌های رهنمودی، در نهایت سیاهه و ارسی با ۵۱ گزاره رهنمودی در ۱۲ حوزه خدمات و برنامه‌های کتابخانه‌های عمومی برای گروه‌های مختلف جمعیت خدمت‌گیر طراحی شد. در این سیاهه و ارسی، گروه کانونی تعیین کرد که هر گزاره توسط کدام گروه ارزیاب می‌تواند بررسی شود. شرط قرارگیری گزاره انتخابی در پرسش‌نامه هر گروه، اتخاذ حداقل ۳ رأی است، به این ترتیب که گویه‌های ۴ پرسش‌نامه برای ۴ گروه ارزیاب به صورت جداگانه استخراج و پرسش‌نامه‌ها برای ۴ گروه ارزیاب طراحی شد. برای جلوگیری از طولانی شدن مبحث، شرح گزاره‌ها در اینجا به تفکیک ارائه نشده است. در پاسخ به پرسش اول، گزاره‌ها به تفکیک قابل مشاهده است. خلاصه نتایج جلسات گروه کانونی در بررسی گزاره‌های رهنمودهای ایفلا و اعلام نظر در مورد گروه ارزیابان در جدول زیر ارائه شده است:

جدول ۱. نتایج بررسی گزاره‌ها در گروه کانونی و تعیین تعداد گویه‌های گروه‌های ارزیاب

گروه موضوعی	تعداد گزاره‌ها	درصد از کل	مدیران و کارشناسان	کتابداران	متخصصان	کاربران
توصیه‌های کلی	۲	۳/۹	۲	۲	۲	۲
نابینایان و کم‌بینایان	۲	۳/۹	۲	۲	۲	۱
افراد خوانش‌پریش	۴	۷/۸۴	۴	۴	۴	-
زندانیان	۴	۷/۸۴	۴	۴	۴	-
افراد بی‌خانمان	۸	۱۵/۷	۸	۸	۸	-
پناهجویان	۶	۱۱/۸۶	۵	۵	۶	-
کودکان و نوجوانان بدسرپرست	۲	۳/۹	۲	۲	۲	-
جوامع چندفرهنگی	۲	۳/۹	۲	۲	۲	-
افراد سالمند یا در حال مراقبت در آسایشگاه	۵	۹/۸	۵	۵	۵	-
سوادآموزان	۳	۵/۸۸	۳	۳	۳	-
افراد مبتلا به زوال عقل (آلزایمر)	۴	۷/۸۴	۳	۳	۴	-
کودکان و نوجوانان و جوانان	۹	۱۷/۶۴	۸	۸	۹	۷
جمع	۵۱	۱۰۰	۴۸	۴۸	۵۱	۱۰

همان‌طور که در جدول ۱ قابل مشاهده است، بر اساس ۵۱ گزاره شناسایی شده، پرسش‌نامه مدیران و کارشناسان سازمانی دارای ۴۸ گویه، پرسش‌نامه کتابداران حاوی ۴۸ گویه، پرسش‌نامه متخصصان حاوی ۵۱ گویه و پرسش‌نامه کاربران حاوی ۱۰ گویه است. گزاره‌ها به شکلی در قالب گویه‌های پرسش‌نامه تهیه شدند که هر گروه بتواند با توجه به آگاهی و تجربه خود از بافت کتابخانه‌های عمومی ایران در مورد قابلیت پیاده‌سازی آن گزاره اعلام نظر کند.

پرسش دوم: قابلیت پیاده‌سازی استانداردهای ایفلا در کتابخانه‌های عمومی ایران از دیدگاه گروه‌های ارزیاب چگونه است؟

برای پاسخ به این پرسش از روش پیمایشی و توزیع پرسش‌نامه‌ها استفاده شد. پرسش‌نامه‌ها بر اساس گزاره‌های نهایی شده از طریق سیاهه واری در مرحله گروه کانونی تهیه و تنظیم شد. هر گزاره رهنمودی برای تبدیل شدن به گویه در پرسش‌نامه مورد بررسی و تدقیق قرار گرفت تا واژه و اصطلاحات به کاررفته در پرسش‌نامه‌ها قابل درک‌تر شوند. مواردی که چند گویه را در بر می‌گرفتند جداسازی شده و اصطلاحاتی که نیاز به توضیح و تبیین داشتند پانویس یا توضیح داده شدند. پس از سنجش روایی و پایایی، پرسش‌نامه‌ها در بین جامعه پژوهش توزیع شد. هر فرد با توجه به آگاهی و تجربه خود از وضعیت، قوانین و نحوه اداره کتابخانه‌های عمومی ایران، در مورد قابلیت پیاده‌سازی هر گزاره اعلام نظر کرد. برای آمار توصیفی و میانگین‌ها از نرم‌افزارهای اسپ‌اس‌اس^۱ و اکسل^۲ استفاده شد. برای ارائه دید کلی، خلاصه یافته‌ها ابتدا بر اساس گروه‌بندی موضوعی در جدول ۲ ارائه شده و در ادامه به تفکیک در جداول ۳ تا ۶ و توضیحات در مورد وضعیت قابلیت پیاده‌سازی هر گزاره پرداخته شده است. همان‌طور که در جدول ۲ قابل مشاهده است، میانگین درصد پاسخ‌های ۴ گروه در هر طیف، دیدگاه گروه‌های ارزیاب را از نظر قابلیت پیاده‌سازی مشخص ساخته است. بر این اساس، قابلیت پیاده‌سازی در گروه موضوعی خدمات و برنامه‌های کتابخانه عمومی برای نابینایان و کم‌بینایان، افراد خوانش‌پریش، کودکان و نوجوانان بدون پدر و مادر یا بدسرپرست، جوامع چندفرهنگی، افراد سالمند یا در حال مراقبت در آسایشگاه‌ها، سوادآموزان و کودکان و نوجوانان و رهنمودهای ایفلا/یونسکو بالای ۵۰ درصد (۵۴/۷ تا ۷۳ درصد) یعنی در زمره «قابلیت پیاده‌سازی دارد» ارزیابی شده‌اند.

1. SPSS

2. EXCEL

جدول ۲. وضعیت و درصد قابلیت پیاده‌سازی رهنمودهای ایفلا از دیدگاه چهار گروه ارزیاب

گروه موضوعی	تعداد گزاره منتخب	قابلیت پیاده‌سازی (درصد فراوانی)		
		دارد	مشروط	ندارد
رهنمودهای کلی	۲	۷۰/۲	۱۹	۱۰/۸
نابینایان و کم بینایان	۲	۶۶/۳	۲۴/۴	۷/۶
افراد خوانش پریش	۴	۷۳	۲۰/۹	۶/۱
زندانیان	۴	۴۸/۸	۴۴/۶	۶/۶
افراد بی خانمان	۸	۴۷/۷	۳۴/۳	۱۸/۱
پناهجویان	۶	۴۲/۴	۳۱/۸	۲۵/۹
کودکان و نوجوانان بدون پدر و مادر یا بدسرپرست	۲	۶۸/۳	۲۵/۸	۶
جوامع چندفرهنگی	۲	۵۹/۹	۳۲/۱	۱۱/۱
افراد سالمند یا در حال مراقبت در آسایشگاه	۵	۵۴/۷	۳۶/۸	۸/۵
سوادآموزان	۳	۶۳/۸	۳۳/۶	۲/۵
افراد مبتلا به زوال عقل (آلزایمر)	۴	۴۳/۲	۴۴	۱۲/۹
کودکان و نوجوانان	۹	۵۹/۷	۳۰/۷	۹/۷

همچنین، در خصوص رهنمودهای خدمات و برنامه‌های کتابخانه‌های عمومی برای زندانیان، افراد بی خانمان و پناهجویان و افراد مبتلا به زوال عقل، درصد گزینه «قابلیت پیاده‌سازی دارد» پایین ۵۰ درصد ارزیابی شده‌اند اما مجموع درصد فراوانی «قابلیت پیاده‌سازی مشروط دارد» و «قابلیت پیاده‌سازی ندارد» در آن‌ها بالای ۵۰ درصد است. بنابراین، از مجموع ۱۲ رهنمود بررسی شده، در ۸ رهنمود، درصد فراوانی «قابلیت پیاده‌سازی دارد» حاصل از ارزیابی گروه‌ها بیشتر از ۵۰ درصد و در ۴ رهنمود کمتر از ۵۰ درصد است. البته، مشاهده جزئیات گزاره‌ها اطلاعات بیشتری ارائه می‌دهد.

تحقیقات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های عمومی

بررسی قابلیت پیاده‌سازی رهنمودهای کیفی ایفلا در کتابخانه‌های عمومی ایران

جدول ۳. گزاره‌های دارای بیشترین درصد فراوانی از دیدگاه ۴ گروه در گزینه «قابلیت پیاده‌سازی مشروط دارد»

گروه موضوعی	گزاره رهنمودی	درصد وضعیت		بیشترین درصد قابلیت پیاده‌سازی
		مشروط	قابلیت پیاده‌سازی	
زندانیان	خدمات مشاوره خوانندگان به کاربران زندانی برای پیشنهاد منابع مناسب به آنان طبق سطوح مناسب خواندنشان ارائه شود.	۴۸/۱	۴۶/۲	مشروط
	برنامه‌های معرفی مشاغل برای کاربران زندانی ارائه شود.	۶۶/۵	۲۵/۹	مشروط
	از افراد بی‌خانمان به عنوان داوطلب در کمک به امور کتابخانه کمک گرفته شود.	۴۴/۳	۲۵/۵	مشروط
افراد بی‌خانمان	کتابخانه درمورد مراکز دسترسی به محلی برای دوش گرفتن، دریافت لباس‌های تمیز، خدمات حقوقی و بهداشتی برای افراد بی‌خانمان اطلاع‌رسانی کند.	۵۳/۳	۱۹/۸	مشروط
پناه‌جویان	کتابخانه برای پناه‌جویان تورهای بازدید کتابخانه برگزار کند و برای آن‌ها یک کارت کتابخانه رایگان با اعتبار سه ماهه صادر کند.	۴۷/۲	۳۷/۷	مشروط
سالمندان و افراد در آسایشگاه‌ها	هر خدمت و برنامه کتابخانه‌ای به بیماران و سالمندان در مراکز مراقبت در حالت ایدنال باید به صورت دو بار در هفته ارائه شود.	۴۵/۸	۴۵/۳	مشروط
سوادآموزان	کتابخانه برنامه‌هایی در زمینه آموزش رسانه و آموزش استفاده از رایانه سازمان‌دهی کند.	۵۶/۶	۴۱	مشروط
افراد مبتلا به زوال عقل (آلزایمر)	ارائه «خدمات برون کتابخانه‌ای» به افراد مبتلا به زوال عقل به طور منظم توسط یک کتابدار برای مثال یک‌بار در ماه انجام شود.	۴۲/۵	۴۰/۱	مشروط
	برای افراد مبتلا به زوال عقل در کتابخانه، خدمات موسیقی محور مانند آواز خواندن، رقصیدن و گوش دادن به موسیقی که جایگزین‌های خوبی به جای ارتباطات کلامی هستند ارائه شود.	۸۱	۰	مشروط

همان‌طور که در جدول ۳ ارائه شده است، در ۹ گزاره بیشترین درصد فراوانی در گزینه «قابلیت پیاده‌سازی مشروط دارد» مشاهده شده است. بیشترین درصد فراوانی‌ها در «قابلیت پیاده‌سازی مشروط دارد» مربوط به گزاره «توصیه می‌شود برنامه‌های معرفی مشاغل برای کاربران زندانی ارائه شود» با ۶۶/۵ درصد است. گزاره بعدی «توصیه می‌شود کتابخانه برنامه‌هایی در زمینه آموزش رسانه و آموزش استفاده از رایانه سازمان‌دهی کند» با ۵۶/۶ درصد، و گزاره «توصیه می‌شود کتابخانه درمورد مراکز دسترسی به محلی برای دوش گرفتن، دریافت لباس‌های تمیز، خدمات حقوقی و بهداشتی برای افراد بی‌خانمان اطلاع‌رسانی کند»، با ۵۳/۳ درصد، از گزاره‌هایی هستند که بیشترین درصد فراوانی را در «قابلیت پیاده‌سازی مشروط دارد» دارند.

جدول ۴. گزاره‌های دارای بیشترین درصد فراوانی از دیدگاه ۴ گروه در گزینه «قابلیت پیاده‌سازی ندارند»

بیشترین درصد	درصد وضعیت	گزاره رهنمودی	رهنمودهای ایفلا برای		
قابلیت پیاده‌سازی	قابلیت پیاده‌سازی				
ندارد	۸۵/۷	۱۴/۳	۰	برای پناه‌جویان فهرستی از ضمایر خنثی از نظر جنسیتی برای کارکنان به منظور خطاب قرار دادن این افراد و آموزش زبان مناسب دگرباش‌ها تهیه کنید.	پناه‌جویان
ندارد	۴۲/۵	۲۴/۸	۳۲/۷	برنامه‌های کودکان شامل برنامه‌های مربوط به دگرباش‌ها نیز باشد.	کودکان و نوجوانان

طبق یافته‌های مندرج در جدول ۴، دو گزاره که درصد فراوانی پاسخ‌ها در «قابلیت پیاده‌سازی ندارد» در آن‌ها بالاتر است عبارت‌اند از: «برای پناه‌جویان فهرستی از ضمایر خنثی از نظر جنسیتی برای کارکنان به منظور خطاب قرار دادن این افراد و آموزش زبان مناسب دگرباش‌ها تهیه کنید» با ۸۵/۷ درصد و «برنامه‌های کودکان شامل برنامه‌های مربوط به دگرباش‌ها نیز باشد» با ۴۲/۵ درصد.

در ادامه، گزاره‌هایی که بیشترین درصد فراوانی‌ها را از دیدگاه گروه‌های ارزیاب در گزینه «قابلیت پیاده‌سازی دارد» کسب کرده‌اند در چند گروه (بر اساس کمترین و بیشترین درصد فراوانی‌ها) قابل بررسی هستند.

تحقیقات اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های عمومی

بررسی قابلیت پیاده‌سازی رهنمودهای کیفی ایفلا در کتابخانه‌های عمومی ایران

جدول ۵. گزاره‌های دارای کمترین درصد فراوانی از دیدگاه ۴ گروه در گزینه «قابلیت پیاده‌سازی دارد»

مربوط به رهنمود	گزاره رهنمودی	درصد
افراد بی‌خانمان	کارت کتابخانه رایگان برای افراد بی‌خانمان می‌تواند بدون نیاز به اثبات آدرس محل سکونت آن‌ها صادر شود.	۴۵/۸
جوامع چندفرهنگی	فعالیت‌های کتابخانه به زبان‌های مرجع کاربران ارائه شود؛ این خدمات باید شامل افراد مختلف در جوامع چندفرهنگی باشد.	۴۷/۲
کودکان و نوجوانان	برای مطالعه و انجام تکالیف کودکانی که شرایط خانه نامناسبی دارند و به کتابخانه ثابت دسترسی ندارند کتابخانه سیار فراهم شود.	۴۷/۶
پناه‌جویان	کتابخانه برای پناه‌جویان تورهای بازدید کتابخانه برگزار کند و برای آن‌ها یک کارت کتابخانه رایگان با اعتبار سه ماهه صادر کند.	۴۸/۱
کودکان و نوجوانان	کتابخانه‌ها فرصتی برای کودکان برای تجربه لذت خواندن و هیجان کشف دانش و آثار ذهنی فراهم کنند.	۴۹/۲
	فعالیت‌ها و برنامه‌های کودکان شامل مشارکت در فعالیت‌های کتابخانه باشد.	۴۹/۲

در ۳۹ گزاره، بیشترین درصدهای فراوانی دیدگاه گروه‌های ارزیاب به گزینه «قابلیت پیاده‌سازی دارد» تعلق گرفته است. از این تعداد، همان‌طور که جدول ۵ نشان می‌دهد، در ۶ گزاره، گزینه «قابلیت پیاده‌سازی دارد» کمتر از ۵۰ درصد ارزیابی شده است، و گزاره «صدور کارت کتابخانه رایگان برای افراد بی‌خانمان می‌تواند بدون نیاز به اثبات آدرس محل سکونت آن‌ها باشد» کمترین درصد فراوانی (۴۵/۸ درصد) را در این گروه به خود اختصاص داده است. در ۳۳ گزاره بعدی، در ۸ گزاره، ۵۰ تا ۶۰ درصد از دیدگاه گروه‌های ارزیاب به گزینه «قابلیت پیاده‌سازی دارد» تعلق گرفته است، و در ۱۳ گزاره، ۶۰ تا ۷۰ درصد و در ۱۱ گزاره بین ۷۰ تا ۸۰ درصد فراوانی را به خود اختصاص داده‌اند.

در جدول ۶، گزاره‌های دارای درصد فراوانی (۷۰ تا ۸۰ درصد) در گزینه «قابلیت پیاده‌سازی دارد» ارائه شده است. این گروه ۱۱ گزاره در ۷ رهنمود را در بر می‌گیرد، و در نهایت، بالاترین درصد فراوانی (۸۳ درصد) از دیدگاه گروه‌های ارزیاب مربوط به گزاره «کتابداران از شرایط قانونی و حق مؤلف در کشور آگاهی داشته باشند» است.

جدول ۶. گزاره‌های دارای بیشترین درصد فراوانی از دیدگاه ۴ گروه ارزیاب در گزینه «قابلیت پیاده‌سازی دارد»

مربوط به گروه موضوعی	گزاره رهنمودی	درصد
افراد مبتلا به زوال عقل	کتابداران از کتاب‌های مربوط به جشن‌هایی مانند عید نوروز و شب یلدا، سنت‌های قدیمی و آدین‌بندی برای پیش‌گامی در گفت‌وگو با فرد مبتلا به زوال عقل استفاده کنند.	۷۰/۳
رهنمودهای کلی	خدمات و برنامه‌ها به قومیت‌ها و اجتماعات بومی (مانند انتخاب متون بومی و منابع دارای حساسیت فرهنگی) باید پس از مشورت با افراد همان گروه‌ها طراحی شوند.	۷۰/۶
نابینایان	توصیه می‌شود در کتابخانه‌ها برای افراد نابینا برنامه‌های سوادآموزی و قصه‌گویی برگزار شود.	۷۰/۸
سوادآموزان	خدمات و برنامه‌های جذاب، مانند افسانه‌ها و داستان‌های کوتاه، تاریخ محلی و شرح حال افراد معروف به زبان ساده ارائه شود.	۷۰/۸
کودکان و نوجوانان	کتابخانه رویدادهایی برای ترویج علاقه به خواندن و ادبیات سازمان‌دهی کند. فعالیت‌ها و برنامه‌های کودکان فعالیت‌های سواد اطلاعاتی و سواد خانواده باشد.	۷۲/۲ ۷۲/۸
افراد بی‌خانمان	کتابخانه منابع و خدماتی را که منعکس‌کننده علایق و فرهنگ رایج در میان جوانان است برای آن‌ها فراهم کند: از جمله دسترسی به منابع اطلاعاتی الکترونیک، دی‌وی‌دی‌ها، مجلات جوانان، پوسترها، بازی‌های رایانه‌ای و رمان‌های تصویری	۷۲/۹
کودکان و نوجوانان	کتابداران در ارائه خدمات و برنامه‌ها به فرد بی‌خانمان نگرش مثبت و خوش‌رویی و برابر با افراد عادی داشته باشند.	۷۶/۴
افراد خوانش‌پریش	کودکان و نوجوانان را در برگزاری برنامه‌های کتابخانه، مانند باشگاه‌های کتاب‌خوانی، آموزش و جمع‌آوری اطلاعات مشارکت دهد.	۷۷/۷
سوادآموزان	از تصویرنگاشت‌ها و علائم بدون ابهام در فضای کتابخانه برای استفاده افراد خوانش‌پریش استفاده شود.	۷۷/۹
افراد خوانش‌پریش	کتابخانه با سایر سازمان‌های اجتماع که با بی‌سوادی مبارزه می‌کنند همکاری داشته باشد.	۷۸/۳

پرسش سوم: آیا تفاوتی میان دیدگاه گروه‌های ارزیاب در بررسی قابلیت پیاده‌سازی استانداردهای ایفلا در بافت کتابخانه‌های عمومی وجود دارد؟

در بررسی تفاوت میان گروه‌های ارزیاب، به دلیل رتبه‌ای بودن و همچنین نرمال نبودن توزیع داده‌ها از آزمون ناپارامتریک کروسکال والیس استفاده شد. با استفاده از آزمون کروسکال والیس و مشاهده میزان سطح معناداری برای مشخص شدن اختلاف میان نتایج، چنانچه سطح معناداری به دست آمده کمتر از ۰/۰۵ باشد می‌توان نتیجه گرفت که فرض صفر مبنی بر برابری قابلیت پیاده‌سازی استانداردهای ایفلا در کتابخانه‌های عمومی از نظر گروه‌های مختلف ارزیاب رد می‌شود. به عبارت دیگر، با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت که دیدگاه گروه‌های مختلف ارزیاب نسبت به قابلیت پیاده‌سازی استانداردهای ایفلا در کتابخانه‌های عمومی ایران متفاوت است. برای مشاهده اینکه در کدام گروه قابلیت پیاده‌سازی بیشتر و در کدام یک از گروه‌ها کمتر است از بررسی میانگین رتبه‌ها^۱ و مقایسه زوجی استفاده شده است. مقایسه ۴ گروه در گویه‌های مشترک صورت گرفت و برای مشخص شدن تفاوت معنادار به دلیل ناپارامتریک بودن داده‌ها از آزمون کروسکال والیس استفاده شد.

جدول ۷. نتایج آزمون کروسکال والیس و میانگین رتبه‌ها در چهار گروه ارزیاب

رتبه‌ها	میانگین رتبه‌ای	فروانی	میانگین رتبه‌ای	درجه آزادی	سطح معناداری
گروه‌ها	میانگین رتبه‌ای	فروانی	میانگین رتبه‌ای	درجه آزادی	سطح معناداری
کتابداران	۱۵۹/۷۴	۱۰۶	۱۵۹/۷۴	۳	۰/۰۰۰
مدیران و کارشناسان سازمانی	۱۷۸/۲۶	۷۶	۱۷۸/۲۶	۳	۰/۰۰۰
متخصصان	۱۳۷/۷۶	۲۱	۱۳۷/۷۶	۳	۰/۰۰۰
کاربران	۳۱۸/۲۷	۳۱۱	۳۱۸/۲۷	۳	۰/۰۰۰
کل	۵۱۴				

نتایج مقایسه بین ۴ گروه در گزاره‌های مشترک با استفاده از آزمون ناپارامتریک کروسکال والیس، با پایین بودن سطح معناداری^۲ اختلاف معنادار میان گروه‌ها را مشخص ساخت. پایین بودن سطح معناداری نشان می‌دهد که اختلاف معناداری میان گروه‌های مقایسه‌شده وجود دارد.

1. Mean rank 2. p value < 0/05

مشاهده میانگین رتبه‌ها نشان می‌دهد که بالاترین امتیاز داده‌شده به قابلیت پیاده‌سازی استانداردها به گروه کاربران تعلق دارد، و رتبه بعدی به مدیران و کارشناسان سازمانی و رتبه سوم به کتابداران و در نهایت پایین‌ترین امتیاز داده‌شده به قابلیت پیاده‌سازی استانداردها به متخصصان تعلق گرفته است. برای دیدن جزئیات بیشتر، از مقایسه زوجی استفاده شد. مقایسه زوجی میان چهار گروه نتیجه زیر را در بر داشت:

جدول ۸. نتایج مقایسه زوجی گروه‌های ارزیاب

مقایسه زوجی گروه‌ها	سطح معناداری	خطای استاندارد اختلاف میانگین‌ها	خطای استاندارد	آزمون آماری
کاربران - کتابداران	۰۰۰.	-۹/۵۵۳	۱۶/۵۹۴	-۱۵۸/۵۲۸
کاربران - مدیران و کارشناسان سازمانی	۰۰۰.	-۷/۴۱۶	۱۸/۸۷۹	-۱۴۰/۰۰۵
کتابداران - مدیران و کارشناسان سازمانی	۰/۴۰۴	-۰/۸۳۵	۲۲/۱۷۶	-۱۸/۵۲۳
کاربران - متخصصان	۰۰۰	-۵/۴۲۶	۳۳/۲۶۵	-۱۸۰/۵۰۷
کتابداران - متخصصان	۰/۵۳۳	۰/۶۲۴	۳۵/۲۴۱	۲۱/۹۷۹
متخصصان - مدیران و کارشناسان سازمانی	۰/۲۶۵	۱/۱۱۳	۳۶/۳۷۳	۴۰/۵۰۱

همان‌طور که جدول ۸ نتایج مقایسه زوجی گروه‌ها را نشان می‌دهد، به‌طور کلی بین نظرات کاربران و کتابداران، کاربران و مدیران و کارشناسان سازمانی، و کاربران و متخصصان، با توجه به اینکه سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است فرض برابری امتیازات داده‌شده گروه‌ها به قابلیت پیاده‌سازی استانداردهای ایفلا تأیید نمی‌شود و اختلاف معنادار در نظرات این گروه‌ها مشاهده شده است. اما بین نظرات کتابداران و مدیران و کارشناسان سازمانی، کتابداران و متخصصان، و همچنین بین نظرات متخصصان و مدیران و کارشناسان سازمانی به دلیل بالا بودن سطح معناداری از ۰/۰۵ مشخص می‌شود که بین دیدگاه‌های این گروه‌ها به‌طور کلی اختلاف معنادار مشاهده نشده است. این امر نشان می‌دهد که کتابداران و متخصصان و مدیران و کارشناسان سازمانی در حالت کلی نظرات یکدیگر را تأیید می‌کنند. البته، مشاهده میانگین‌های رتبه‌ای نشان می‌دهد که

متخصصان نسبت به مدیران و کارشناسان سازمانی و کتابداران دیدگاه منفی‌تر و کاربران دیدگاه مثبت‌تری نسبت به سایر گروه‌ها به قابلیت پیاده‌سازی استانداردها دارند، که جای تأمل دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

نبود منبعی مدون و جامع از جانب ایفلا در مورد خدمات و برنامه‌هایی که کتابخانه‌های عمومی می‌توانند به گروه‌های مختلف اجتماع ارائه دهند باعث نداشتن الگویی مشخص در ارائه فعالیت کتابخانه عمومی برای گروه‌های مختلف اجتماع می‌شود. علاوه بر این مورد، شرایط و تفاوت‌های بافت درونی هر کشور اقتضانات و عواملی را ایجاد می‌کند که به کارگیری استانداردهای ایفلا را با چالش همراه می‌کند.

همان‌طور که نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد، هیچ‌یک از گزاره‌های رهنمودی از دیدگاه گروه‌های ارزیاب امتیاز کامل (۱۰۰ درصد) برای قابلیت پیاده‌سازی را کسب نکرده است و این مسئله نشان می‌دهد که همه گزاره‌ها از دیدگاه گروه‌های ارزیاب به‌طور نسبی قابلیت پیاده‌سازی دارند. پژوهش‌های رحیمی (۱۳۸۶)، قهنویه (۱۳۸۴)، خاکساریان (۱۳۹۶) و ابدالی (۱۳۹۷) هم نشان دادند که وضعیت ایران در مقایسه با استانداردهای ایفلا در سطح قابل قبولی نیستند. دلایل این عدم انطباق می‌تواند نداشتن آگاهی و شناخت از استانداردهای ارائه خدمات در کتابخانه‌های عمومی باشد. همچنین، کتابخانه‌ها از وجود گروه‌های مختلف اطراف خود اطلاع چندانی ندارند تا بر اساس آن خدمات و برنامه‌های خود را طرح‌ریزی کنند. این مهم نیاز به تأمین بودجه، ایجاد ارتباط و هماهنگی با سازمان‌های مختلف (از جمله کمیته امداد، سازمان بهزیستی، مراکز آسایشگاهی، زندان‌ها، مراکز تربیتی و ...)، آگاه‌سازی و آموزش مدیران و کتابداران، و مهم‌تر از همه شناسایی و نیازسنجی جامعه خدمت‌گیر کتابخانه‌ها دارد.

از دلایل عدم هم‌خوانی کامل در قابلیت پیاده‌سازی رهنمودها برای مثال در این توصیه ایفلا که «فعالیت‌های کتابخانه به زبان‌های مرجح کاربران ارائه شود و افراد مختلف در جوامع چند فرهنگی را دربرگیرد» عدم داشتن کتابدارانی آگاه و آشنا به چگونگی ارائه خدمات به گروه‌های مختلف جمعیتی از جمله گروه‌های چندفرهنگی و گروه‌های قومیتی مختلف است. این مورد در پژوهش زرداری و دیگران (۱۳۹۸) نیز اشاره شده است. در ایران به دلیل بافت

چندفرهنگی و وجود قومیت‌های مختلف و تنوع زبانی، دینی و نژادی، لازم است که نهاد کتابخانه‌های عمومی در هر استان و منطقه کارکنانی بومی و آشنا به فرهنگ و آداب و اعتقادات آن منطقه را به کار گیرد تا خدمات و برنامه‌های ارائه‌شده بر اساس نیاز و خواسته کاربران بومی و با اشراف بیشتر کتابداران صورت گیرد و زمینه را برای تعامل بیشتر افراد با تفاوت‌های فرهنگی و اعتقادی فراهم کند.

بررسی دیدگاه‌های مختلف در این پژوهش نشان داد که پیاده‌سازی استانداردهای ایفلا در ایران نیز مشروط به ایجاد شرایط، آموزش‌ها و امکاناتی است که بدون آن‌ها قابلیت لازم برای پیاده‌سازی استانداردها مهیا نمی‌شود. رهنمودهایی که قابلیت پیاده‌سازی آن‌ها از دیدگاه گروه‌های سیاست‌گذار و اجرایی و متخصص و کاربر، به دلایل مختلف مثبت ارزیابی شده است می‌توانند برای به کارگیری در استانداردهای ملی و کتابخانه‌های عمومی مورد توجه قرار گیرند و صرف نظر از تفاوت‌های مختلف فرهنگی، سیاسی، اقتصادی و غیره راه را برای خلق خدمات و برنامه‌ها برای گروه‌های محدود خدمت کتابخانه‌ها ایجاد کنند. همان طور که به دلیل وجود شرایط لازم از جمله داشتن کتابداران دارای مهارت‌های ارتباطی با کودکان و ارتباط کتابخانه با سازمان‌های مرتبط مانند کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان برگزاری برنامه‌های قصه‌گویی برای کودکان در نهاد کتابخانه‌های عمومی در حال انجام است.

وجود اختلاف معنادر بین کاربران و سه گروه دیگر و مثبت‌تر بودن دیدگاه کاربران (با توجه به داشتن میانگین رتبه‌ای بالاتر) به پیاده‌سازی استانداردهای ایفلا نیز می‌تواند حاکی از سطح نیاز و خواسته کاربران از خدمات و برنامه‌های قابل ارائه در کتابخانه‌های عمومی باشد. توجه به نیاز کاربران رکن اصلی در ارائه خدمات و برنامه‌های کتابخانه‌های عمومی است. هر گروه از کاربران نیازهای خاص خود را دارند که باید ابتدا نیازسنجی در گروه‌ها صورت گیرد و سپس خدمات و برنامه بر آن اساس ارائه شوند. ارائه کارت رایگان برای گروه‌های خاص مانند پناه‌جویان و افراد بی‌خانمان بدون آنکه آدرس ثابت از آن‌ها دریافت شود از نیازهای این گروه‌ها برای استفاده از کتابخانه است. اما این خدمت با دستورالعمل‌های عضویت در کتابخانه‌های عمومی در تضاد است. در مواردی از این دست برای رفع نیازهای کاربران و امکان استفاده بیشتر افراد، بازبینی و تجدیدنظر در دستورالعمل‌های عضویت و صدور کارت مفید است. گروه‌هایی از جمله افراد بی‌خانمان و پناه‌جویان به دلیل پنهان داشتن هویت خود

باعث عدم دسترسی کتابخانه به اطلاعات راجع به وجود یا عدم وجود آن‌ها در جمعیت خدمت‌گیر و در نتیجه امکان خدمت‌گیری کمتر می‌شوند؛ زیرا به دلیل محدودیت‌های موجود ممکن است مدیران و کتابداران از وجود این قشر بی‌اطلاع باشند. بر این اساس، از نیازهای اطلاعاتی آن‌ها نیز آگاهی ندارند. بهتر است کتابخانه‌های عمومی ترتیبی اتخاذ کنند تا اطلاعات دقیقی از ترکیبات جمعیتی در میان جمعیت خدمت‌گیر خود داشته باشند، و به این ترتیب زمینه‌های تعامل و گفت‌وگوی بیشتر با این گروه‌ها را ایجاد کرده و خدمات و برنامه‌های خود را بر اساس نیازهای آن‌ها برنامه‌ریزی کنند.

مشاهده و مقایسه میانگین رتبه‌های گروه‌های ارزیابی‌کننده نشان داد که ارزیابی متخصصان از قابلیت پیاده‌سازی رهنمودهای ایفلا پایین‌تر از گروه مدیران و کارشناسان سازمانی و کتابداران بوده است و هر گروه برای این رهنمودها سطوح مختلفی از قابلیت پیاده‌سازی قائل هستند. این یافته با پژوهش ژانگ، لین و ژانگ (۲۰۱۶) هم‌سو است. همچنین، این یافته نشان می‌دهد که متخصصان برای مهیا شدن قابلیت پیاده‌سازی این گزاره‌ها، شرایط و آمادگی‌های بیشتری را ضروری می‌دانند. در همه این پژوهش‌ها، یافته‌ها حاکی از نازل بودن این موارد در قیاس با استانداردهای ایفلا است. از طرفی، اختلاف زیاد امتیاز کاربران با گروه‌های دیگر ارزیاب می‌تواند به دلیل عدم شناخت کافی کاربران از قوانین، دستورالعمل‌ها و محدودیت‌ها و مسائل موجود در کتابخانه‌های عمومی کشور در پیاده‌سازی چنین استانداردهایی باشد. همچنین، این اختلاف می‌تواند به این دلیل باشد که با وجود آگاهی کاربران از شرایط و قوانین موجود، این گروه بیشتر تمایل دارند که قوانین و دستورالعمل‌ها به نفع و در جهت نیاز آن‌ها تغییر یابد. از این رو، در تدوین استانداردهای ملی، داشتن کارگروهی متشکل از گروه‌های ذی‌نفع مختلف فرصتی برای بررسی دقیق‌تر مسائل پیرامون پیاده‌سازی و استفاده از رهنمودهای ایفلا ایجاد می‌کند، و ارائه نظرات مختلف و متفاوت گروه‌های ذی‌نفع مختلف رسیدن به نگاه و دیدگاهی تعدیل‌شده را میسر می‌سازد. سطح انتظارات بسیاری از کاربران کتابخانه‌های عمومی استفاده از سالن مطالعه و امانت کتاب است. تبلیغ و آگاه‌سازی کاربران در مورد خدمات و برنامه‌های متنوعی که کتابخانه محلی در حال ارائه آن است می‌تواند هم به ارتقای جایگاه کتابخانه عمومی به عنوان نهادی اجتماعی در خدمت نیازهای کاربران کمک کند و هم تمایل کاربران را به استفاده فراتر از خدمات سنتی کتابخانه افزایش دهد.

اجرای برنامه‌های موسیقی محور مانند آواز خواندن و گوش دادن به موسیقی برای افراد مبتلا به زوال عقل که جایگزین خوبی برای ارتباطات کلامی هستند، از دیدگاه گروه‌های ارزیاب قابلیت پیاده‌سازی مشروط دارند. به نظر می‌رسد این دیدگاه با در نظر گرفتن شرایط فرهنگی جامعه و قوانین و دستورالعمل‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور به وجود آمده است. با این حال، باید توجه داشت که ارائه خدمات و برنامه‌ها به گروه‌های مختلف جامعه از جمله کودکان و سالمندان و به خصوص افراد مبتلا به زوال عقل باید متناسب با شرایط و احوال این گروه‌ها باشد. برخی دیدگاه‌ها تنها امکان امانت کتاب و استفاده از سالن مطالعه را در حیطه خدمات کتابخانه به کاربران می‌دانند و ارائه خدمات به گروه‌های با نیازهای ویژه را خارج از محدوده وظایف موردانتظار کتابداران می‌دانند، اما با تغییر کتابخانه‌های عمومی به نهادهایی اجتماعی با کارکردهای آموزشی، تفریحی و اطلاع‌رسانی، فعالیت‌های کتابخانه‌های عمومی دچار تغییرات فراوانی شده است. همگام شدن با این تغییرات نیازمند گسترش فعالیت‌ها، آموزش کارکنان و جلب مشارکت افراد متخصص از جمله روان‌شناسان، مشاوران و کارشناسان است. در این رهگذر، تجدیدنظر در برخی دستورالعمل‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی از جمله اجرای برنامه‌های موسیقی محور برای گروه‌های مختلف خدمت‌گیر می‌تواند راهگشا باشد. این نتیجه هم‌سو با پژوهش قهنویه (۱۳۸۴) در مورد انجام اقداماتی نظیر تدوین اساس‌نامه و آیین‌نامه اجرایی و بهره‌جویی از منابع انسانی متخصص است.

بیشترین درصد قابلیت پیاده‌سازی از دیدگاه گروه‌های مختلف ارزیاب مربوط به «لزوم آگاهی کتابداران از شرایط قانونی و حق مؤلف در کشور» است. دلیل این اهمیت می‌تواند دانش‌افزایی کتابداران از مسائل مربوط به حوزه فعالیتشان باشد. آگاهی از شرایط قانونی و حق مؤلف باعث می‌شود کتابداران خدمات کتابخانه را به‌نحو بهتر و صحیح‌تری ارائه کنند. برای مثال، برای تهیه منابع برای افراد خوانش‌پریش باید نسخه‌ای ساده و قابل درک از منبع اصلی تهیه شود. این کار نیازمند آگاهی از قوانین حق مؤلف از جانب تهیه‌کنندگان اثر و کتابداران است. همچنین، در مورد حق مؤلف، آثار دیجیتالی استفاده از دستورالعمل‌های قانونی را می‌طلبند. بنابراین، برگزاری کلاس‌های آموزشی ضمن خدمت در مورد حق مؤلف و زمینه‌های مختلف موردنیاز کتابداران مسئله دیگری است که متولیان نهادهای کتابخانه‌های عمومی باید مدنظر داشته باشند.

به کارگیری استانداردهای جهانی همچون ایفلا از این نظر می‌تواند مفید باشد که کتابخانه‌ها را برای مقایسه با معیارها در سطح جهانی آماده‌تر می‌سازد و چنانچه نقطه‌ضعف یا کمبودی در انجام خدمات و برنامه‌های کتابخانه وجود دارد می‌تواند به این وسیله رفع شده و به تعادل برسد. از طرفی، استانداردهای جهانی در تدوین استانداردهای ملی نیز به کار می‌رود و آگاهی از قابلیت پیاده‌سازی این استانداردها در سطح ملی بسیار ضروری است. با این حال، همه کشورهای جهان در تدوین استانداردهای ایفلا همکاری ندارند و شرایط و پژوهش‌های لازم برای آگاهی از بافت حاکم بر تمامی کشورها برای ایفلا به‌روشنی مشخص نیست. این مهم مستلزم انجام پژوهش‌های دقیق در هر کشور و انعکاس نتایج به کمیته‌های استاندارد ایفلا است. در این پژوهش، قابلیت پیاده‌سازی بعضی رهنمودها کاملاً رد شده است. از جمله این رهنمودها، ارائه خدمات و برنامه‌ها به افراد دگرباش و ارائه برنامه‌هایی برای آموزش کودکان در مورد افراد دگرباش است. همان‌طور که مشخص است، این دو گزاره به‌دلیل مغایرت با شرع و عرف و قوانین جمهوری اسلامی ایران قابلیت پیاده‌سازی ندارند. این مسئله می‌تواند برای دست‌اندرکاران تدوین استاندارد در سازمان‌های جهانی، توجه به تفاوت‌ها در مسائل فرهنگی و عقیدتی در کشورهای مختلف را گوشزد کند. با توجه به بافت فرهنگی، دینی و اجتماعی ایران، برخی برنامه‌ها و خدمات قابلیت تعریف ندارند و در تضاد با آنچه عرف خوانده می‌شود هستند. در این موارد خاص، ایفلا باید برای ارائه هر برنامه سطوح مختلف فرهنگی-اجتماعی را تعیین کند و اجرایی کردن آن‌ها در هر کشور و جامعه را معطوف به هماهنگی و انطباق با شرایط مختص آن جوامع بداند. در ادامه، پیشنهادهایی بر اساس یافته‌های پژوهش برای سه گروه مدیران و سیاست‌گذاران، تدوین‌کنندگان استاندارد و استاندارد‌نویسان، و سازمان ایفلا و کمیته تدوین استانداردها ارائه می‌شود.

پیشنهاد می‌شود مدیران و سیاست‌گذاران در قدم اول برای رفع موانع و ایجاد بسترهای موردنیاز، بررسی‌های لازم در خصوص شناخت جمعیت خدمت‌گیر را انجام دهند. قدم بعدی نیازسنجی با استفاده از ابزارهای سنجش در درون جمعیت‌های خدمت‌گیر است تا بر اساس اطلاعات، شرایط و امکانات موجود و متناسب با نیاز افراد، برنامه‌ریزی برای ارائه خدمات و برنامه‌های متناسب انجام شود. فراهم‌سازی منابع، به‌کارگیری نیروی انسانی متخصص، علاقه‌مند، آگاه و دارای مهارت‌های لازم در مواجهه با گروه‌های مختلف اجتماع،

فرهنگ‌سازی، ایجاد همکاری با سازمان‌های دیگر، تنظیم و تأمین بودجه موردنیاز، تأمین منابع مناسب با نیاز هر گروه، کمک به ایجاد بسترهای فرهنگی لازم در بافت جامعه، آموزش در زمینه آگاهی مدیران و کتابداران از عدالت اجتماعی و برخورد مناسب و یکسان با گروه‌های مختلف، ایجاد کارگروهی متشکل از مدیران، کتابداران، متخصصان و کاربران در تنظیم و طراحی برنامه‌ها و خدمات برای گروه‌های مختلف اجتماع و دخیل کردن این گروه‌ها در فعالیت‌های کتابخانه از اقدامات لازم بعدی است. همچنین، پیشنهاد می‌شود آموزش‌های ضمن خدمت لازم برای مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی کشور ترتیب داده شود تا رویکرد و نگرش مثبت و عدالت‌محوری در ارائه فعالیت‌ها به همه افراد ایجاد شود. این رویکرد در مدیریت کتابخانه‌های عمومی باید وجود داشته باشد که تک‌تک افراد جامعه با هر ویژگی و توان ذهنی و جسمی در امکان استفاده از کتابخانه یکسان باشند. تجدید نظر در قوانین و دستورالعمل‌هایی که در ارائه خدمات محدودیت ایجاد می‌کنند ضروری است. از جمله راهکارهای دیگر در راستای عدالت‌محوری، تمرکززدایی در فعالیت‌های کتابخانه است. برای مثال، انتخاب منابع برای قومیت‌ها بر اساس مشورت با نمایندگان بومی مربوط به آن قومیت‌ها و انتخاب کتابدار از میان افراد بومی منطقه و ارائه خدمات در زمینه‌های فرهنگ شفاهی و مکتوب در مورد اقوام و نژادهای مختلف است. در این راستا، باید در ساختار سازمانی نهاد کتابخانه‌های عمومی، ادارات مربوط به هر کدام از گروه‌های موجود در اجتماع با نیازهای ویژه ایجاد شود تا فرایندهای تدوین استاندارد، تنظیم دستورالعمل و قوانین و مقررات اجرایی به شکل یکپارچه و با نظم بیشتری صورت گیرد.

به تدوین کنندگان استانداردها و استانداردنویسان، چه در ایفلا و چه در سایر سازمان‌های مرتبط با کتابخانه‌های عمومی، پیشنهاد می‌شود به شکلی شفاف به تهیه دستورالعمل‌های اجرایی در کنار هر سند رهنمودی اهتمام ورزند، به این صورت که بر اساس سطوح مختلف کتابخانه‌های عمومی، نحوه اجرایی کردن و تجهیزات و سایر شرایط و منابع لازم برای ارائه فعالیت‌ها را مشخص سازند. از آنجا که در روال تدوین استانداردهای داخلی در حوزه کتابخانه‌های عمومی از استانداردهای بین‌المللی به خصوص استانداردهای ایفلا بهره گرفته می‌شود، در هنگام استانداردنویسی باید عوامل بافتی که قابلیت پیاده‌سازی استانداردها را پایین می‌آورد به طور دقیق بررسی شوند و برای رفع موارد پیش رو برنامه‌ریزی شود.

با توجه به یافته‌ها و نتایج این پژوهش، پیاده‌سازی برخی رهنمودها ارتباط کاملی با بافت فرهنگی، اجتماعی و مذهبی کشورها و مناطق دارد. به سازمان ایفلا و کمیته تدوین استانداردها پیشنهاد می‌شود مسائلی بافتی حاکم بر کشورها را شناسایی کنند و در استانداردهایی که به شکل جهانی تدوین می‌شوند به این مسئله توجه خاص داشته باشند، و در صورت امکان، راهکارهایی به منظور اجرای رهنمودهایی که از بافت کشورها تأثیر می‌پذیرند ارائه دهند.

منابع

- ابدالی، مرتضی (۱۳۹۷). بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان چهارمحال و بختیاری در جهت انطباق با استانداردهای ایفلا (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه قم، قم، ایران.
- اداره استاندارد نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور (۱۳۹۴). خدمات و تجهیزات فناوری اطلاعات. تهران: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور.
- اداره استاندارد نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور (۱۳۹۵). خدمات کتابخانه‌های عمومی برای نابینایان و کم‌بینایان. تهران: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور؛ مؤسسه انتشارات کتاب نشر.
- اداره استاندارد نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور (۱۳۹۸). استانداردهای خدمات کتابخانه عمومی برای کودکان و نوجوانان. تهران: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور؛ مؤسسه انتشارات کتاب نشر.
- اداره استاندارد نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور (۱۳۹۹). استانداردهای عمومی ایران. تهران: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور؛ مؤسسه انتشارات کتاب نشر.
- بازرگان، عباس؛ سرمد، زهره؛ حجازی، الهه (۱۳۸۶). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. تهران: آگه.
- خاکساریان، امید (۱۳۹۷). ارزیابی بخش کودک و نوجوان کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان در سال ۹۶ و مقایسه آن با رهنمودهای ایفلا (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه قم، قم، ایران.
- رحیمی، کریم (۱۳۸۶). بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی و مقایسه تطبیقی آن با استانداردهای ایفلا (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران.
- زرداری، سولماز؛ عطاپور، هاشم؛ مجیدی، اکبر؛ و اکبرنژاد، رضا (۱۳۹۸). موانع و راهبردهای ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی به گروه‌های قومی و اقلیت‌ها در جوامع چندفرهنگی بر اساس تجربیات جهانی. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی. ۲۵ (۴)، ۶۷۳-۷۰۰.
- سازمان ملی استاندارد ایران (۱۳۹۶). تراکنش امانت‌های بین‌کتابخانه‌ای (شماره استاندارد ملی ۲۱۸۷۲). تهران: سازمان ملی استاندارد ایران؛ نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور.

سازمان ملی استاندارد ایران (۱۳۹۶). شرایط کیفی و آمارهای پایه برای ساختمان کتابخانه‌ها: فضا، عملکرد و طراحی (شماره استاندارد ملی ۲۲۱۵۰). تهران: سازمان ملی استاندارد ایران؛ نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور.

قهنویه، حسن (۱۳۸۴). بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان و مقایسه تطبیقی آن با استانداردهای ایفلا (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران. میرکی، صفورا؛ فامیل روحانی سیدعلی‌اکبر و چشمه‌سهرابی، مظفر (۱۳۹۱). بررسی تطبیقی وضعیت کتابخانه‌های عمومی شهرستان‌های استان کردستان در مقایسه با استانداردهای ایفلا. دانش‌شناسی، ۱۷(۱)، ۷۱-۸۴.

نصیری‌مقدم، محمد (۱۳۹۰). ارزیابی توان کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد در پاسخ‌گویی به نیازهای فیزیکی و اطلاعاتی معلولان بر اساس استانداردهای جهانی و کشوری (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران.

References

- Abdel-Motey, Y. Y., & Al-Ansari, H. (2003). Public libraries in Kuwait: A study of their resources, facilities and services. *Public library quarterly*, 22(2), 23-37.
- Arendrup Mortensen, H., Engberg Eiriksson, M., & Carlsson Asplund, H. (2017). The Impact of the IFLA Guidelines for Library Services to Persons with Dyslexia: Revised and extended. Retrieved from <http://library.ifla.org/2129/1/074-mortensen-en.pdf>
- Bazargan, A., Sarmad, Z., & Hedjazi, A. (2005). *Research Methods in Behavioral Sciences* (11th ed.). Teharn: Agah Press. (in Persian)
- Bunić, Sanja (2017) *Story Behind the Guidelines: Developing the Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness*. Poster presented at IFLA WLIC 2017, Wrocław, Poland. Retrieved from http://library.ifla.org/1894/1/p-017-bunic-en_poster.jpg
- Ebdali, M. (2018). *Investigating the status of public libraries in Chaharmahal and Bakhtiari Province in terms of their compliance with IFLA standards* (Master's thesis). University of Qom, Qom, Iran. (in Persian)
- Farmer, L., & Stricevic, I. (2011). *Using Research to Promote Literacy and Reading in Libraries: Guidelines for Librarians. IFLA Professional Report No. 125*. International Federation of Library Associations and Institutions. PO Box 95312, 2509 CH, The Hague, Netherlands.
- Ghahnaveh, H. (2005). A Study of the Status of Public Libraries in Isfahan and its Comparative Comparison with IFLA Standards (Master's thesis). Islamic Azad University, Science and Research Branch, Tehran, Iran. (in Persian)
- Gill, P. (2001). *The public library service: IFLA/UNESCO guidelines for development* (Vol. 97). NBD Bibliion Publishers.

- Institute of Standards and Industrial Research of Iran. (2017). *Interlibrary Loan Transaction* (ISIRI 21872). Tehran: Institute of Standards and Industrial Research of Iran (ISIRI); Iran Public Libraries Foundation. (in Persian)
- Institute of Standards and Industrial Research of Iran. (2017). *Qualitative Conditions and Basic Statistics for Library Buildings. Space, Function and Design* (ISIRI 22150). Tehran: Institute of Standards and Industrial Research of Iran (ISIRI); Iran Public Libraries Foundation. (in Persian)
- International Federation of Library Associations and Institutions. (2007). *Guidelines for library-based literacy programs: Some practical suggestions*. Retrieved from <https://lemonsandcrane.co.uk/resources/IFLA%20-%20Guidelines%20for%20library-based%20literacy%20programmes.pdf>
- International Federation of Library Associations, Institutions. (2014). *IFLA Standards Procedures Manual*. Endorsed by the IFLA Professional Committee.
- Khaksarian, O. (2018). *Evaluation of the Children and Adolescents Department of Public Libraries in Isfahan Province in 2017 and its comparison with IFLA guidelines* (Master's thesis). University of Qom, Qom, Iran. (in Persian)
- Koontz, C., & Gubbin, B. (Eds.). (2010). *IFLA Public Library Service Guidelines* (Vol. 147). Walter de Gruyter.
- Lehmann, V., & Locke, J. (2005). *Guidelines for Library Services to Prisoners. IFLA Professional Reports, No. 92*. International Federation of Library Associations and Institutions. PO Box 95312, 2509 CH, The Hague, Netherlands.
- Mirkay, S., Famil Rohani, A., Cheshme Sohrabi, M. (2012) A Comparative Study of Public Libraries of Kurdistan Province with IFLA Standards. *Knowledge Studies*, 5(17), 71-84. (in Persian)
- Mortensen, H. A., & Nielsen, G. S. (2007). *Guidelines for Library Services to Persons with Dementia. IFLA Professional Reports, (104), 0_1*.
- Muller, P., & Chew, I. (2008). *Guidelines for Library Services for Young Adults. IFLA Professional Reports, (107), 0_1*.
- Nasiri Moghadam, M. (2011). *Assessing the ability of public libraries in Mashhad to meet the physical and information needs of the disabled according to international and national standards* (Master's thesis). Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran. (in Persian)
- Nielsen, G. S., & Irvall, B. (2001). *Guidelines for Library Services to Persons with Dyslexia*. IFLA Headquarters.
- Panella, N., & International Federation of Library Associations and Institutions, Section of Libraries Serving Disadvantaged Persons. (2000). *Guidelines for Libraries Serving Hospital Patients and the Elderly and Disabled in Long-term Care Facilities*. Hague: IFLA Headquarters.
- Rahimi, K. (2007). *A study of the status of public libraries in West Azerbaijan Province and its comparative comparison with IFLA standards* (Master's thesis). Islamic Azad University, Science and Research Branch, Tehran, Iran. (in Persian)

- Standards Office of Iran Public Libraries Foundation. (2015). *Information technology services and equipment*. Iran Public Libraries Foundation. (in Persian)
- Standards Office of Iran Public Libraries Foundation (2016). *Public Library Services for Blind and Visually Impaired People*. Tehran: Iran Public Libraries Foundation; Ketab-e Nashr. (in Persian)
- Standards Office of Iran Public Libraries Foundation (2019). *Public Library Services for Children and Young Adults*. Tehran: Iran Public Libraries Foundation; Ketab-e Nashr. (in Persian)
- Standards office of Iran Public Library Standards. (2020). *Standards of Iran public libraries*. Tehran: Iran Public Libraries Foundation; Ketab-e Nashr. (in Persian)
- Sagoe, D. (2012). Precincts and prospects in the use of focus groups in social and behavioral science research. *Qualitative Report*, 17, 29.
- Waltz, C., & Bausell, R. B. (1983). *Nursing research: Design, statistics, and computer analysis*. Philadelphia: F. A. Davis Company.
- Winkelstein, J. A. (2016). *Overview of first draft of guidelines for library service to people experiencing homelessness and a brief overview of services to youth experiencing homelessness without parents or guardians*. Retrieved from <http://library.ifla.org/1494/2/147-winkelstein-en.pdf>
- Zardari, S., Atapour, H., Majidi, A., & Akbarnejad, R. (2019). The barriers to provision of public library services to ethnic and minority groups in multicultural societies based on global experiences. *Research on Information Science & Public Libraries*, 25(4), 673-700. (in Persian)
- Zhang, J., Lin, L., & Zhang, Y. (2016). *A pilot survey on the applicability of the IFLA School Library Guidelines in South China: Eight school libraries cases in Guangdong Province*. Retrieved from <http://library.ifla.org/1442/1/144-zhang-en.pdf>