



## Meta-Analysis of public library users' studies from the perspective of research background: A Systematic Review

Mohammad Hasanzadeh<sup>\*1</sup>, Zeinab Ghayouri<sup>2</sup>

1. Knowledge and Information Science Dept., Tarbiat Modarres University, Tehran, Iran.
2. Associate Professor, Department of Knowledge and Information Science, Yazd University, Yazd, Iran

### Article Info.

Received: 2019/12/08

Accepted: 2020/02/19

### Abstract

**Background and Objectives:** The term "user studies" refers to the investigations on topics related to the users who deal with a type of user information. The range of studies for general users of the library is extensive and varied, and is associated with the methods and tools used to search for the information required by the user, the use of information obtained, user consent or disagreement with the information obtained, the flow of information, and so on. Therefore, the present study aims to summarize and report systematically and structurally the results of various studies conducted in the field of user studies for efficient and effective planning and policy making.

**Methodology:** This research is in the field of library research. Its purpose is to measure the research in the field of user studies. Information needed in the first step is to use the keyword search for user studies, user study, public library user studies, and the importance of user studies among Google Scholar, Scopus, JSTOR, and Science Direct databases and Keywords for user studies, public library users, users of public libraries, audience engagement among SIDs, Magiran's public databases, and the topic of research from the site of the Quarterly Journal of Research on Information Science and Public Libraries In order to identify and cover most of the published articles and documents, a certain timeframe for search was not selected. The criteria for entering the study include all studies conducted, including books, articles presented at conferences, as well as articles published in both Farsi and English.

**Findings:** The findings of the review of the studies are presented in four sections, a. Distribution of the areas studied in user studies, b. Components and Sub-Components of User Studies, c. The relationship between variables and d. evolution of user studies.

A. Research areas for user studies: Research areas of user studies in 14 areas of barriers to library use, factors of library use and reasons for inclining the library, library service and studies, user satisfaction, introducing effective methods of research into user studies, library resources, studying information needs, bibliography and introduction. The study of published studies, the identification of the local library community, the history of user studies, the study of non-users of the library, the

analysis of the use of the library, the habits of studying individuals, the priority of users in the use of information channels were identified.

B. Components in user studies: The components of foreign history in the form of 16 components, library services, library resources, library location, accessibility. Convenience and attractiveness of the library environment, librarians and staff, personal reasons, equipment, space, hours of library use, membership. The needs of the audience, need assessment, digitization and technology infrastructure, the use of other types of cadres instead of public libraries, the establishment of user education courses, resource management training, organizational rules and regulations.

C. Related variables affecting the use of public libraries: Significant relationships reported in the studies were as follows:

- The relationship between income and the use of public libraries
- The relationship between education and the use of public libraries
- The relationship between Gender and the use of public libraries
- The relationship between age and the use of public library
- The relationship between leisure time and library use
- The relationship between the use of the Internet and the use of public libraries
- The Impact of Educational Institutions (University and School) "and" The Impact of the Family and the Use of the Public Library "on the use of the library

D. The evolution of user studies: The evolution of user studies in the two periods before and after 1980 has been grouped among foreign backgrounds. The findings showed that the subjects, the statistical population was studied, the approaches and methods of research used in the period before and after the 1980s were different. In fact, the 1980s have been a turning point in the changes that have occurred in the field of user studies.

**Discussion:** Findings about the relationship between variables in the internal and external studies show great differences, including in the internal studies, there is a negative relationship between increasing age, education, increasing leisure time and using public libraries. By increasing these components, Decreases the use of public library that the public library did not provide adequate resources and services for the elderly, and the people with a high level of education. Also, with increasing leisure time, fewer people go to the public library, which indicates the lack of attractiveness of the library for spending leisure time in the public library. While in foreign studies, with increasing age, the use of public libraries increases. Also, people with higher education are more likely to use the library (indicates the availability of appropriate resources and services for this group of people). Also, in foreign studies, people in their leisure time use more than a public library, and consider the library as a place to spend a quiet day, and also after having a busy day, it is preferable to go to the public library for relaxation elsewhere.

**Keywords:** Bradford's law, H Index, Impact Factor, SJR index, Infertility Journals

---

**\*Corresponding author:**

Email: [hasanzadeh@modares.ac.ir](mailto:hasanzadeh@modares.ac.ir)

---

**How to Cite:**

Hasanzadeh, M., Ghayouri, Z. (2021). Meta-Analysis of public library users' studies from the perspective of research background: A Systematic Review. *Journal of Studies in Library and Information Science*, 13(2): 1-26.

---



## فرا تحلیل مطالعات کاربران کتابخانه‌های عمومی از منظر پیشینه پژوهی: مروری نظامند

محمد حسن زاده<sup>۱\*</sup>، زینب غیوری<sup>۲</sup>

۱. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه تربیت مدرس
۲. دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه الزهراء، کارشناس مسئول نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

### اطلاعات مقاله

تاریخ پذیرش: ۹۹/۱۱/۳۰

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۹/۱۷

### چکیده

**هدف:** پژوهش حاضر با هدف فرا تحلیل مطالعات کاربران کتابخانه‌های عمومی ایران و دستیابی به فهمی دقیق از یافته‌های پژوهش‌های پیشین در این زمینه انجام گرفته است.

**روش‌شناسی:** در این مطالعه از روش جستجوی پایگاه‌های اطلاعاتی با استفاده از کلیدواژه‌های "public", "user study", "user studies", "library user studies", "The importance of user studies", "در بین پایگاه‌های اطلاعاتی خارجی، Google Scholar, Scopus, JSTOR, Science Direct و کلیدواژه‌های مطالعات کاربران، مطالعات کاربران کتابخانه‌های عمومی، کاربران کتابخانه‌های عمومی، جذب مخاطب در بین پایگاه‌های داخلی SID, Magiran, Noormags کار جستجو انجام پذیرفت.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد، توزیع فراوانی حوزه‌های مطالعه شده در مطالعات کاربران، «عوامل و موانع استفاده از کتابخانه عمومی و خدمات کتابخانه»، «بیشترین فراوانی را به خود اختصاص داده‌اند». خدمات، مکان و منابع کتابخانه، دسترس پذیری و راحتی محیط کتابخانه، و کارکنان با بیشترین فراوانی به عنوان زیرمؤلفه‌های مطرح شده در این مطالعات بوده‌اند. رابطه بین درآمد، تحصیلات، جنسیت، سن، میزان اوقات فراغت و همچنین استفاده از اینترنت بر استفاده از کتابخانه عمومی مورد تایید قرار گرفته است.

**نتیجه‌گیری:** ارتباط بین متغیرها در مطالعات داخلی و خارجی اختلافات زیادی را نشان می‌دهد؛ از جمله در مطالعات داخلی بین افزایش سن و افزایش تحصیلات و افزایش اوقات فراغت با استفاده از کتابخانه عمومی رابطه منفی وجود دارد. در حالی که در مطالعات خارجی با افزایش سن، استفاده از کتابخانه عمومی بیشتر می‌شود. همچنین افراد با تحصیلات بالا بیشتر از کتابخانه استفاده می‌کنند (نشان از فراهم آوری مناسب منابع و خدمات برای این گروه از افراد دارد).

**کلیدواژه‌ها:** مطالعات کاربران، کتابخانه عمومی، پیشینه پژوهی، مرور نظامند

\* نویسنده مسئول

ایمیل: [hasanzadeh@modares.ac.ir](mailto:hasanzadeh@modares.ac.ir)

استناد به این مقاله:

حسن‌زاده، محمد، غیوری، زینب (۱۴۰۰). فرا تحلیل مطالعات کاربران کتابخانه‌های عمومی از منظر پیشینه پژوهی: مروری نظامند. *مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*, ۱۳(۲): ۲۶-۱

## مقدمه و بیان مسئله

کلمه مطالعات کاربران به معنی تحقیق و کنکاش پیرامون کاربرانی است که با نوعی از اطلاعات مورد نیاز سروکار دارند و برای رفع آن به کتابخانه مراجعه می‌کنند. محدوده مطالعات کاربران کتابخانه عمومی گسترده و متنوع بوده و با روشها و ابزارهای مورد استفاده در جستجوی اطلاعات مورد نیاز کاربر، استفاده از اطلاعات به دست آمده، رضایت یا عدم رضایت کاربر از اطلاعات بدست آمده، جریان اطلاعات و غیره در ارتباط است. هدف از مطالعات کاربران کتابخانه عمومی افزایش تعامل پویا بین منبع اطلاعاتی و کاربر است و به عنوان ابزاری برای بررسی نظام مند ویژگی‌ها و رفتار کاربران در استفاده از سیستم‌ها و خدمات کتابخانه عمومی بوده و در ارتباط مستقیم با موثر بودن خدمات اطلاعاتی فراهم شده و برآورده کردن نیاز اطلاعاتی کاربر است. در واقع مطالعات کاربران، مطالعه کاربر، مطالعه رفتار کاربران و مطالعات جریان اطلاعات را شامل می‌شود (Menzel, 1966).

اصطلاح مطالعات کاربران طیف وسیعی از مطالعات در علم اطلاعات را در بر می‌گیرد و در یک زمینه میان رشته‌ای در ارتباط با علم کامپیوتر، مطالعات ارتباطات و دیگر زمینه‌ها است. مطالعات کاربران از سال ۱۹۱۶ توسط آیریس و مک‌کینی<sup>۱</sup> با عنوان «کتابخانه عمومی و مدارس عمومی»<sup>۲</sup> شروع شد و با یک طیف گسترده از مطالعات در دهه ۱۹۲۰ و ۱۹۳۰ ادامه یافت و بعد از آن در سال ۱۹۴۰ مک‌دیاریمد<sup>۳</sup> در مقاله‌ای با عنوان «بررسی کتابخانه: مشکلات و روش‌ها»<sup>۴</sup> در خصوص انواع مختلف بررسی‌ها و این که چگونه مردم از کتابخانه استفاده می‌کنند و به بحث رضایت در کاربر در پس برآورده شدن نیاز اطلاعاتی وی، پرداخت (Wilson, 2010).

در سال ۱۹۴۸ مطالعات کاربران در طی برگزاری کنفرانس جامعه سلطنتی علم اطلاعات<sup>۵</sup> پیگیری شد و به عنوان یک اصطلاح از دهه ۱۹۶۸ در علم اطلاعات استفاده شد. اولین بار استفاده از «مطالعات کاربران» در مقاله‌ای با عنوان «مطالعات استفاده از اطلاعات»<sup>۶</sup> در سال ۱۹۶۵ استفاده شد و در سالهای بعد واژه‌های مرتبط با واژه مطالعات کاربران مانند رفتار اطلاع‌یابی و نیازهای اطلاعات وارد واژگان حرفه‌ای رشته وارد شد. چیزی که در طی سالهای ذکر شده بیشتر نمود داشته است انتشار منظم نقدنامه‌ها<sup>۷</sup> و کتابشناسی‌ها در برخی مجلات بوده است (Wilson, 2010). تلاش‌های آغاز شده از سوی کنفرانس انجمن سلطنتی، ۱۰ سال بعد (۱۹۵۸) توسط کنفرانس بین‌المللی اطلاعات علمی<sup>۸</sup> پیگیری شد، مقالات این کنفرانس بیشتر بر روی نیازهای اطلاعاتی دانشمندان تمرکز کرده بود و همچنان مطالعات بیشتر سیستم‌محور بودند و رفتار اطلاع‌یابی پژوهشگران، عادات جمع‌آوری اطلاعات دانشمندان حوزه پزشکی آمریکا، تعیین نیازهای اطلاعاتی دانشمندان انرژی اتمی، محور مقالات بود (Powell, 1988).

از مشهورترین و در عین حال مهمترین مطالعات کاربران که هنوز اهمیت خود را حفظ کرده کتابی بود با عنوان «استفاده عموم از کتابخانه و دیگر منابع اطلاعاتی» که توسط کمپل و مترنر<sup>۹</sup> انجام و در سال ۱۹۵۰ منتشر شد و این تحقیق که در سطح ملی انجام شده توسط موسسه تحقیقات اجتماعی در دانشگاه میشیگان به صورت یک کتاب منتشر شده است، فصل‌های

1. Ayres and Mckinnie
2. The public library and the public schools
3. McDiarmid
4. The library survey: problems and methods
5. Royal Society Scientific Information Conference
6. Information use studies
7. reviews
8. International conference on scientific information
9. Campbel & Metzner

کتاب در پاسخ به سوالاتی چون؛ در کتابخانه‌ها چه منابعی موجود است، چه کسانی و چرا از کتابخانه استفاده می‌کنند، چه خدماتی در آینده از سوی کتابخانه ممکن است ارائه شود؟ بوده است، همچنین به معرفی مؤلفه‌هایی که میزان استفاده از کتابخانه را تعیین می‌کند نیز پرداخته شده و مؤلفه‌هایی همچون گروه‌های سنی کاربران، سطح آموزشی و تحصیلی، درآمد، شغل، فاصله کاربر از کتابخانه به عنوان مؤلفه‌های اثرگذار در استفاده از کتابخانه آورده شده است (Powell, 1988).

در این سال‌ها دو مطالعه مروری مهم منتشر شد. یکی اثر منزل و همکارانش<sup>۱</sup> (۱۹۶۰) که مرور کاملی از مطالعات رفتار، عادت‌ها، تجارب، تجربیات و نیازهای دانشمندان انجام گرفت و همه متون منتشره از سال ۱۹۴۸ به بعد بررسی شده است (کتابشناسی) و دیگری کار پیسلی<sup>۲</sup> بود که مقاله خود را با عنوان «جریان علم اطلاعات: بررسی ادبیات تحقیق» در سال ۱۹۶۵ و با هدف گردآوری متون مرتبط با رفتار اطلاع‌یابی دانشمندان منتشر کرد. نتیجه این دو مطالعه (منزل و پیسلی) منجر به دو مقاله مروری دیگر توسط همین دو فرد (Paisley, 1968 & Menzel, 1966) در سالهای ۱۹۶۶ و ۱۹۶۸ با عنوان «نیازهای اطلاعاتی و استفاده اطلاعاتی» شد که در مقالات آریست به چاپ رسید و تاکنون مورد ارجاع واقع شده است. پیشرفت دیگر در مسیر انجام تحقیقات در حوزه مطالعات کاربران، ایجاد مرکزی برای تحقیق در حوزه مطالعات کاربران<sup>۳</sup> (CRUS) در مدرسه کارشناسی‌ارشد مطالعات کتابداری و اطلاع‌رسانی در دانشگاه شیفلد در سال ۱۹۶۷ بود. مدرسه شیفلد که هم اکنون تحت عنوان دپارتمان مطالعات اطلاعاتی تغییر یافته است، مطالعات کاربران را از طریق پایان‌نامه‌های دانشجویی و پروژه‌های تحقیقاتی ادامه می‌دهد. در سال ۱۹۷۶ دپارتمان تحقیق و توسعه کتابخانه بریتانیا، مرکزی را به عنوان سیاست‌گذاری ملی تاسیس کرد که در حوزه نیازهای اطلاعاتی به فعالیت خود ادامه می‌داد. بعد از گذشت سالها CRUS در حوزه مطالعات کاربران در انگلیس و در حوزه موضوعات علوم انسانی، استفاده از کتابها و کتابخانه‌ها در مدارس، تجارت اطلاعات، منابع اطلاعاتی و غیره فعالیت می‌کند (Wilson, 2010).

در طی سالهای ۱۹۸۰ به بعد در حوزه مطالعات کاربران دو پیشرفت مهم و تاثیرگذار در این حوزه اتفاق افتاد: یکی تبدیل موضوع به یکی از زمینه‌های اصلی تحقیق دکتری در علم اطلاعات بود و فعالیت در این حوزه تبدیل به یکی از اعتبارات دانشگاهی برای اعضای هیئت علمی و استادان دانشگاه شد. اتفاق مهم بعدی توسعه چارچوبهای نظری و مفهومی در ارتباط با موضوع بود که با مدل‌های رفتارهای اطلاع‌یابی (مدل ویلسون<sup>۴</sup>، کولثاو و اینگورسن<sup>۵</sup>) شروع شد و توسط افرادی چون ساولینن<sup>۶</sup>، تامینن<sup>۷</sup> و ویلسون ادامه یافت و در تمام این مطالعات همانطور که اشاره شد حرکت از توجه به سیستم‌ها به سمت کاربرمحوری و نیازهای اطلاعاتی کاربر و رفتار اطلاع‌یابی او تغییر یافته است (Wilson, 2010).

1 . Menzel, Lieberman, Dulchin

2 . Paisley

3 . center for research on user studies

4 . wilson

5 Kuhlthau and Ingversen

6. Savolainen, R. (2008). Everyday information practices: A social phenomenological perspective. Lanham, MD: Scarecrow Press.

7. Tuominen, K., Talja, S., & Savolainen, R. (2005). The social constructionist viewpoint on information practices. In K.Fisher, S.Erdelez and L.McKechnie, (Eds.). Theories of information behavior: A researcher's guide. Medford, NJ: Information Today

قبل از پرداختن به مرور مطالعات باید اشاره کنیم که در حوزه مطالعات کاربران آثار لنکستر<sup>۱</sup>، ویلسون، تنوپیر<sup>۲</sup> و آثار مراکز تحقیقاتی مانند پیو<sup>۳</sup>، انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی آمریکا<sup>۴</sup> (ARL) و شورای کتابخانه‌ها و منابع اطلاعاتی<sup>۵</sup> (CLIR) جزء آثار مرجع و هسته محسوب می‌شوند. در واقع آثار لنکستر (ارزیابی خدمات کتابخانه)، ویلسون و تنوپیر، بخشی از متون کلاسیکی هستند که پوشش کاملی از مطالعات کاربران و با محوریت ارزیابی کتابخانه ارائه داده‌اند. از سوی دیگر بیشتر مطالعات کاربران از طریق دسترسی به کتابشناسی‌های این حوزه امکان‌پذیر می‌شود. افرادی چون آلبرایت<sup>۶</sup>، انگین<sup>۷</sup>، بیتس<sup>۸</sup>، دیویس و ییلی<sup>۹</sup>، فورد<sup>۱۰</sup>، موسسه فید<sup>۱۱</sup>، لوبنز<sup>۱۲</sup>، اسلتر<sup>۱۳</sup> و وود<sup>۱۴</sup>، کتابشناسی‌هایی در موضوع مطالعات کاربران و مطالعات استفاده از کتابخانه منتشر کرده‌اند.

در ایران نیز مطالعات کاربران کتابخانه‌های عمومی مورد توجه قرار گرفته است. مطالعات انجام گرفته در ایران نشان می‌دهد که بیشترین تمرکز موضوعات بر موانع و عوامل استفاده از کتابخانه عمومی، مکان کتابخانه و خدمات کتابخانه بوده است. با وجود انجام مطالعات مختلف در ایران هنوز دید روشن و تطبیقی بین مطالعات داخل و خارج و بررسی علل تفاوت در تمرکز بر موضوعات خاص در مطالعات داخلی و خارجی وجود ندارد؛ بنابراین پژوهش حاضر دو هدف عمده را دنبال می‌کند: ۱- جمع‌بندی نتایج مطالعات موجود در پیشینه مطالعات کاربران کتابخانه‌های عمومی در داخل و خارج از کشور و ۲- مقایسه بین مطالعات داخل و خارج و بررسی علل تفاوت در تمرکز بر موضوعات در مطالعات داخلی و خارجی در حوزه مطالعات کاربران کتابخانه‌های عمومی. از این‌رو جمع‌بندی و گزارش منظم و ساختارمند می‌تواند نقش قابل توجهی در این زمینه داشته باشد. به طور کلی مطالعه حاضر و با جمع‌بندی و گزارش منظم و ساختارمند نتایج مطالعات مختلف انجام گرفته در حوزه مطالعات کاربران کتابخانه‌های عمومی برای برنامه‌ریزی‌ها و سیاست‌گذاری‌های موثر و کارآمد طراحی و انجام گرفته است.

## روش پژوهش

این پژوهش از فراتحلیل بهره برده است. فراتحلیل را هنر ترکیب تحقیقات و تحلیل تحلیل‌ها می‌نامند و آن را ترکیب نتایج از مطالعات مستقل به منظور منسجم کردن یافته‌های آنها تعریف می‌کنند. فراتحلیل را تحلیل‌های آماری کمی از مجموعه‌ای نتایج حاصل از مطالعات انفرادی نیز تعریف می‌کند. امروزه، فراتحلیل را بخش آماری مروری نظام‌مند تعریف می‌کنند که از روش‌های دقیق و منظم برای شناسایی، انتخاب و ارزیابی تحقیقات مرتبط و جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها از

1. Lancaster
2. Carol Tenopir
3. Pew Research Center
4. Association of research libraries
5. Council on Library and Information Resources
6. Albright
7. Atkin
8. Bates
9. Davis and Bailey
10. Ford
11. The International Federation for Documentation
12. Lubans
13. Slater
14. Wood

تحقیقاتی که شامل این مرور می‌شوند، استفاده می‌کند (Mirmohamad tabar, Khorasani, 2017). هدف از پژوهش حاضر فراتحلیل پژوهش‌های انجام شده در حوزه مطالعات کاربران است. اطلاعات مورد نیاز در مرحله اول با استفاده از جستجوی کلیدواژه‌های "public library user studies", "user study", "user studies", "The importance of user studies", در بین پایگاه‌های اطلاعاتی خارجی Google Scholar, Scopus, JSTOR, Science Direct و کلیدواژه‌های مطالعات کاربران، مطالعات کاربران کتابخانه‌های عمومی، کاربران کتابخانه‌های عمومی، جذب مخاطب در بین پایگاه‌های داخلی عمومی SID Magiran، و با توجه به موضوع تحقیق از سایت فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی کار جستجو انجام پذیرفت. دلیل انتخاب پایگاه‌های ذکر شده، افزایش جامعیت پایگاه‌ها در پوشش دادن منابع بوده است. همچنین پیوند مستقیم به متن کامل مقالات در انتخاب پایگاه‌ها مدنظر بوده است. به منظور شناسایی هر چه بیشتر مقالات و اسناد منتشر شده، بازه زمانی خاصی برای جستجو انتخاب نشد. معیارهای ورود به مطالعه شامل تمامی مطالعات انجام شده در قالب مقالات همایش‌ها و مجلات به دو زبان فارسی و انگلیسی بود.

تمامی مقالات، بعد از استخراج از پایگاه‌های مورد نظر، با استفاده از کلیدواژه‌های ذکر شده، توسط دو ارزیاب مورد ارزیابی قرار گرفت. همچنین سیاهه ارزیابی محقق ساخته‌ای شامل مولفه‌های عنوان، چکیده، روش پژوهش، نتیجه‌گیری و پیشنهادها پژوهش برای بررسی مرتبط بودن پیشنهادها با موضوع تحقیق طراحی شد. همچنین دو نفر ارزیاب مستقل که آشنا به کتابخانه‌های عمومی و مطالعات این حوزه بودند، انتخاب شدند، تا سوگیری احتمالی ناشی از واری منتهی شود. از بین مقالات خارجی پیدا شده، بعد از حذف مواردی که ارتباط ضعیف با اهداف مطالعه داشتند، در نهایت ۱۸ مقاله انگلیسی و از بین ۶۹ منبع فارسی شناسایی شده، در نهایت ۳۸ مقاله فارسی وارد مطالعه شده و به‌طور کامل و دقیق مطالعه گردید. بعد از مطالعه، اطلاعات استخراج شده خلاصه و به صورت دستی تحلیل شد. جدول شماره ۱ و ۲، نمایی از مقالات مورد بررسی (شامل نویسنده و سال نشر، عنوان و یافته) را نشان می‌دهد. اطلاعات مندرج در جدول‌های مذکور، از طریق مطالعه تمام بخش‌های متون توسط پژوهشگران حاصل شده است.

جدول ۱. مطالعات خارجی انجام شده در حوزه مطالعات کاربران کتابخانه‌های عمومی

Table 1. International Studies carried out on public libraries

نویسنده و سال نشر / Author and Publication year	عنوان / Title	یافته / Findings
۱. آلبرایت (۱۹۷۰)	کتابشناسی تحلیل جامعه محلی ۱ کتابخانه، بررسی متون از سال ۱۹۷۰ تا ۱۹۷۵	در این کتابشناسی تعدادی از بررسی‌های کاربران و غیرکاربران و تعدادی از مطالعات تجربی و مثالهایی از مطالعات نظری نیز آورده شده است و به معرفی منابع در در حوزه تحلیل جامعه محلی پرداخته است.
۲. تکین (۱۹۷۱)	بررسی استفاده از کتابخانه‌های عمومی و دانشگاه، بررسی متون از سال ۱۹۵۰ تا ۱۹۷۰	از عواملی که به عنوان مانع در استفاده از کتابخانه است، نام برده است از جمله موانع توزیع جغرافیایی کاربران، موقعیت فیزیکی و دسترسی به کتابخانه، توانایی آموزشی و سطح سواد خوانندگان.
۳. وود (۱۹۷۱)	کتابشناسی مطالعات کاربران: بررسی متون از سال ۱۹۶۶ تا ۱۹۷۰	اولویت‌بندی ترجیحات استفاده از مسیرهای اطلاعاتی که نشان‌دهنده انتخاب مسیرهای ساده و دسترسی آسان از سوی کاربران کتابخانه بوده است، کاربران در انتخاب منبع اطلاعاتی، منبعی را که دسترسی آسان به آن وجود دارد را انتخاب می‌کنند. همچنین بهره‌گیری از ارتباطات غیررسمی و شفاهی بیشترین روش ارتباط در بین متخصصان و دانشمندان بوده است همچنین در نتایج تحقیق مشخص شده است که کاربران در خصوص استفاده از منابع اطلاعاتی آموزش ندیده‌اند.



## حسن‌زاده و غیوری: فراتحلیل مطالعات کاربران کتابخانه‌های عمومی از منظر...

یافته‌ها نشان داده است که از مطالعات کاربران منجر به اهمیت درک فرایند انتقال اطلاعات، بهبود انتقال و سازماندهی اطلاعات، اصلاح و بهبود خدمات امانت، بدست آوردن اطلاعات درباره قابلیت خوانایی منابع چاپی، نشان دادن اهمیت درک فرایند انتقال اطلاعات، بدست آوردن اطلاعاتی درباره عادات کاربر، تصمیم‌گیری درباره بودجه کتابخانه، تصمیم‌گیری درباره تعداد کارکنان کتابخانه خواهد شد.

کتابشناسی مطالعات کاربران (۱۹۷۷) ۴.فورد

یافته‌ها عواملی که به استفاده از کتابخانه از سوی کاربر منجر می‌شود را برمی‌شمارد: هزینه، تلاش انجام شده برای استفاده از منابع، آسانی استفاده از سیستم، شکل محصول فراهم شده؛ زمان پاسخگویی<sup>۱</sup>، دسترس‌پذیری منبع اطلاعاتی، صحت، جدید بودن، کامل بودن داده‌ها، ارتباط بین هزینه انجام شده برای منابع و خدمات و کیفیت خدمات ارائه شده، فاصله فیزیکی کتابخانه از محل سکونت کاربر؛ ساعت‌های باز بودن کتابخانه؛ اندازه و کیفیت مجموعه کتابخانه (مجموعه بزرگ، به روز، مرتبط با نیازهای کاربر و دسترس‌پذیر)؛ تعداد منابع مرجع موجود در کتابخانه؛ وجود کتابداران علاقمند به حرفه؛ میز مشاور خوانندگان؛ وجود ابزارهای نمایه‌سازی و فهرست‌های مناسب برای دسترسی به منابع و میزان تلاشی که کتابدار می‌کند تا نیاز کاربر برآورده شود. نتایج نشان داده است که مطالعات کاربران منجر به کشف و یافتن اطلاعاتی درباره ویژگی‌های کاربر و هدف کاربر در استفاده از کتابخانه، خدمات استفاده شده و سطوح رضایت از خدمات استفاده شده، دلایل عدم رضایت کاربر از کتابخانه، منابع استفاده شده و دسترس‌پذیری آنها، الگوهای مورد استفاده کاربران در جستجوی اطلاعات و خدمات اضافه که مورد نیاز کاربر است، می‌شود.

اندازه‌گیری و ارزیابی خدمات کتابخانه (۱۹۷۷) ۵.لنکستر

ارائه مدلی برای کتابداران کتابخانه عمومی که علاقمند به مطالعه بر روی الگوهای مورد استفاده کاربران در جستجوی اطلاعات هستند؛ همچنین نتایج نشان داده است که تمرکز بر کاربر و امانت‌گیرنده به عنوان واحد تحلیل به جای تمرکز بر میزان امانت کتاب در تحلیل‌ها نتایج مفیدتری در اختیار قرار می‌دهد. همچنین آمده است که روش جمع‌آوری داده‌ها برای مطالعه کاربران کتابخانه بهتر است از طریق داده‌های جمع‌آوری شده از عملکرد عادی و روزانه کتابخانه باشد نه استفاده از پرسشنامه و مصاحبه برای جمع‌آوری داده؛ از سوی دیگر نتایج نشان داده بین میزان بازدید از کتابخانه و میزان استفاده از منابع تفاوت وجود دارد (مکن است فردی به کرات به کتابخانه مراجعه نماید ولی امانت کمی از منابع داشته باشد و برعکس ممکن است فردی بازدید کمتری از کتابخانه داشته باشد اما در همان بازدید کم، منابع زیادی را به امانت ببرد)

فرایند طراحی و برنامه‌ریزی برای کتابخانه‌های عمومی (۱۹۸۰) ۶.پالمور

اختصاص زمان کمتر از سوی افراد مسن به استفاده از کتابخانه عمومی، معرفی ترجیحات خواندن سالخورده‌گان (مجله و روزنامه تا کتاب)، ترجیح موضوعات مرتبط با گذشته و تاریخ، مذهب، زندگی نامه افراد جزء خواندنی‌های سالمندان. فاکتورهایی که محدودکننده یا مانع استفاده از کتابخانه عمومی توسط سالمندان می‌شود شامل حمل و نقل (فاصله از کتابخانه)، کمبود علاقه به خواندن، سبک زندگی غیرفعال، عدم دسترسی به منابع و خدمات کتابخانه، عدم رضایت از زندگی شناسایی شده است.

رویکردهای جدید به اندازه‌گیری استفاده از کتابخانه عمومی از دیدگاه حامیان فردی (۱۹۸۳) ۷.کلارک

معرفی مؤلفه‌های مطالعات کاربران از جمله شناخت درباره خواسته‌های کاربران، شناخت درباره میزان اطلاعات کاربر و دانسته‌های او، ویژگی‌های شناختی افراد و عاداتهای جمع‌آوری اطلاعات افراد، تحلیل نیازهای اطلاعاتی، بسامد استفاده از کتابخانه، نیازهای بیان شده کاربران، زمان‌های بیک استفاده از کتابخانه، تخصص‌های کاربران و کارکنان، الزامات مجموعه، کیفیت خدمات، درخواستهای به نتیجه نرسیده، زمان صرف شده برای تحویل سند، هزینه‌های خدمات فراهم شده

چگونه سالخورده‌گان از کتابها و کتابخانه عمومی استفاده می‌کنند: مطالعه مروری (۱۹۸۴) ۸.کامین

استوارت ۱۹. اهمیت مطالعات کاربران هانابس (۱۹۸۷) ۱۹

1. Response time
2. Palmour
3. Clark
4. Kamin
- 5 Stuart Hannabuss



مطالعات کتابداری و علم اطلاعات. سال سیزدهم، شماره ۲، تابستان ۱۴۰۰

۱۰. سریدهار<sup>۱</sup> (۱۹۹۴) عدم استفاده و غیر کاربران کتابخانه‌ها  
ضمن تعریف انواع غیر کاربران (غیر کاربر مطلق<sup>۲</sup>، کاربر حاشیه<sup>۳</sup>)، علل و موانع استفاده از کتابخانه را بر شمرده و به مؤلفه انگیزش و ترجیحات در استفاده از کتابخانه اشاره می‌کند.
۱۱. ویلسون (۲۰۰۰) روندهای تازه در مطالعات کاربران: اقدام پژوهی و روش‌های کیفی<sup>۴</sup>  
نتایج نشان‌دهنده تمایز بین مطالعات انجام گرفته در سال‌های ۱۹۶۰ و ۱۹۷۰ و بعد از دهه ۱۹۸۰ بوده است؛ گرایش سیستمی، روش تحقیق کمی و استفاده از ابزار پرسشنامه در مطالعات قبل از دهه ۱۹۸۰ نمود داشته و بعد از دهه ۱۹۸۰ تمرکز مطالعات صورت گرفته بر گرایش بر فرد و کاربر، استفاده از اقدام پژوهی و تحقیق کیفی، و استفاده از ابزارهای مشاهده، بحث آزاد، تحلیل سند در بررسی مطالعات کاربران بوده است.
۱۲. تنوپیر (۲۰۰۳) کاربرد و کاربران منابع الکترونیکی کتابخانه: بررسی منابع و تحلیل مطالعات تحقیقی اخیر  
معرفی مزایای استفاده از منابع الکترونیکی در کتابخانه‌ها - نداشتن محدودیت دسترسی چون دسترسی از خانه، محل کار، خوابگاه برای کاربر، راحتی احصاء آمار استفاده از منابع الکترونیک، کاهش فضای مورد نیاز در کتابخانه‌ها، راحتی تحلیل مطالعات کاربران در استفاده از منابع الکترونیکی
۱۳. ویلدماس<sup>۵</sup> (۲۰۰۳) چرا مطالعات کاربران؟ نقش شواهد تجربی در بهبود عملکرد کتابداری و اطلاع‌رسانی  
معرفی دو نوع شیوه بررسی کاربران کتابخانه (روش گسترده<sup>۶</sup>، روش انحصاری<sup>۷</sup>)، معرفی ابزارهای مناسب گردآوری اطلاعات در مطالعات کاربران معرفی شده است.
۱۴. سین و کیم<sup>۸</sup> (۲۰۰۸) استفاده و عدم استفاده از کتابخانه‌های عمومی در عصر اطلاعات  
۳۴ متغیر به عنوان عامل مهم در استفاده یا عدم استفاده از کتابخانه عمومی شناسایی شد.
۱۵. خوزه ماریه و کینگ<sup>۹</sup> (۲۰۰۸) استفاده از کتابخانه‌ها، موزه‌ها و اینترنت پیامدهای استفاده از اطلاعات روی کاربر، مکانیزم‌های دسترس‌پذیر کردن اطلاعات معرفی شده است.
۱۶. ویلسون (۲۰۰۸) کاربران اطلاعاتی: گذشته، حال، آینده  
ایجاد تمایز بین تحقیقات انجام شده در سالهای قبل از ۱۹۸۰ و بعد از آن از بعد روش، ابزار، چشم انداز نظری ضعیف در تحقیقات قبل از ۱۹۸۰ و تمرکز تحقیقات بر دانشمندان و محققان معرفی شده است.
۱۷. مؤسسه خواندن جهانی<sup>۱۰</sup> (۲۰۱۲) علل و دلایل عدم استفاده از کتابخانه‌های عمومی در آلمان  
تقسیم‌بندی دلایل عدم استفاده از کتابخانه عمومی به دلایل شخصی (ترجیح خریدن منابع به جای امانت گرفتن، نداشتن زمان کافی برای استفاده از کتابخانه، ترجیح امانت منابع از دوستان به جای امانت از کتابخانه، علاقه نداشتن به امر خواندن و مطالعه و کتاب)، دلایل سازمانی (دسترسی سریع به منابع از طریق اینترنت نسبت به کتابخانه، نداشتن حس خوشایند نسبت به کتابخانه، بسته بودن کتابخانه زمانی که فرد وقت آزاد دارد، جذاب نبودن کتابخانه)، ارائه پیشنهادات برای افزایش میزان مراجعه (افزایش ساعات کاری، جذاب شدن محیط کتابخانه، وجود رسانه‌های به روز در کتابخانه، وجود کافه تریا در کتابخانه، تحویل کتابها در خانه، وجود کتابهای الکترونیک، موسیقی و کتابهای صوتی و فیلم‌ها برای دانلود، همکاری کتابخانه با مهدکودک‌ها، باشگاههای ورزشی و مدارس) مشخص کردن ویژگیهای کاربران و غیر کاربران، نقش کتابخانه‌های عمومی در حمایت از جامعه محلی، تصور کاربران از کارکنان کتابخانه معرفی شده است.
۱۸. اولیفنت<sup>۱۱</sup> (۲۰۱۴) کتابخانه‌های عمومی به عنوان دارایی‌های با ارزش جامعه

1. Sridhar

2. Absolute nonusers نمی‌کنند استفاده آن مجموعه و افرادی که از خدمات کتابخانه

3. marginal users دارند کتابخانه از گاه‌بی و گاه و کم استفاده که کاربرانی از تعدادی

4. Recent trends in user studies: action research and qualitative methods

5. Wildemuth

6. extensive method بررسی کلی جامعه محلی کتابخانه که اطلاعات کلی درباره جمعیت می‌دهد

7. intensive method مطالعه الگوهای رفتاری یا شناسایی علایق گروه خاصی از افراد

8. Sin, Sei-Ching Joanna & Kim, Kyung-Sun

9. José-Marie & King

10. Reading worldwide

11 Oliphant

حسن‌زاده و غیوری: فراتحلیل مطالعات کاربران کتابخانه‌های عمومی از منظر...

جدول شماره ۲. مطالعات داخلی انجام شده در حوزه مطالعات کاربران کتابخانه‌های عمومی

Table 2. Nation-wide Investigations on public libraries

نویسنده و سال نشر / Author and Publication year	عنوان / Title	نتیجه گیری مطالعه / Conclusions
۱. ابراهیمی میلانی و مجابی (۱۳۷۳)	ما و کتابخانه‌های سرد و ساکت.	وضعیت کتابخانه‌های عمومی به لحاظ تعداد، منابع و امانت مطلوب نیست.
۲. بیگدلی و فرهادیان (۱۳۸۱)	نظر مراجعان کتابخانه‌های عمومی خوزستان درباره تناسب مجموعه‌ها با نیازهای اطلاعاتی آنان	مجموعه‌سازی در کتابخانه‌های استان براساس نیازهای مراجعین صورت نمی‌گیرد. مراجعین از روند فعلی مجموعه‌سازی رضایت ندارند. جایگاه کتابداران تا حد نگرهبانان تنزل یافته است. کتابخانه‌ها تنها برای مطالعه دانش‌آموزان خدمت‌رسانی می‌کند.
۳. کولانیان (۱۳۸۲)	آسیب‌ها و فرصت‌ها در حوزه کتابخانه‌های عمومی ایران.	آسیب‌های شناسایی شده عبارتند از: پایین بودن مدارک کتابداران و کمبود کتابدار کم بودن تعداد کتاب‌های موجود در کتابخانه‌های عمومی پایین بودن تعداد اسناد سمعی و بصری پایین بودن میزان افزایش سالانه کتاب در کتابخانه‌ها
۴. حصاری (۱۳۸۵)	بررسی نیازهای اطلاعاتی زنان خانه‌دار در کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد.	عمده‌ترین استفاده زنان خانه‌دار از کتابخانه‌های عمومی امانت گرفتن کتاب بوده است. عمده‌ترین منبع تامین نیازهای اطلاعاتی آنها غیر از کتابخانه‌های عمومی، رادیو و تلویزیون بوده است. خرید کتاب در درجه آخر اهمیت قرار داشته است. مهم دلیل زنان خانه‌دار برای عدم استفاده از کتابخانه‌های عمومی، کمبود وقت و کم اهمیت‌ترین آنها پر خورد نامناسب کتابداران بوده است. کتابخانه‌های عمومی می‌توانند با ایجاد رابطه با آموزش و پرورش منطقه و نیز مدارس عضویت دانش‌آموزان و مراجعه آنها به کتابخانه را تسهیل کند.
۵. خراسانچی (۱۳۸۶)	کتابخانه‌های عمومی برای کودکان و نوجوانان.	مؤلفه‌های ۴ پی (مکان، قیمت، محصول و فعالیت‌های تشویقی) تأثیر مستقیمی بر تعداد استفاده‌کننده‌های کتابخانه دارد. همچنین رابطه معناداری میان مکان کتابخانه از نظر دسترسی، تعداد منابع، انواع خدمات ارائه شده، تعداد کتابداران و نیز استفاده از شیوه‌های ترفیعی مثل تبلیغات و برنامه‌های ترویجی و میزان استفاده از کتابخانه وجود داشت.
۶. شاپوری (۱۳۸۷)	بازاریابی در کتابخانه‌ها	توجه کتابداران به مؤلفه‌های مکان‌یابی مناسب و تاکید آن‌ها بر نقش محوری کاربران، می‌تواند در احداث کتابخانه‌های عمومی آینده بر مبنای نیاز کاربر موثر افتد.
۷. مختارپور (۱۳۸۷)	مکان‌یابی کتابخانه‌های عمومی کشور: ضرورت و مؤلفه‌ها (با تاکید بر سامانه اطلاعات جغرافیایی).	کیفیت کتابخانه‌ها به ویژه در بخش کیفیت منابع، با مطلوب فاصله داشته است. نتایج حاصل از تحلیل عاملی، پنج عامل را که در ارزیابی کیفیت خدمات توسط کاربران بیشترین تأثیر را داشته‌اند شناسایی کرده است که تمایل و علاقه کارمندان به ارائه خدمت و وجود منابع و دسترس‌پذیر بودن آنها، از عواملی است که پاسخگویی کاربران را در ارزیابی این نوع کتابخانه‌ها تحت تأثیر قرار داده است.
۸. محمدبیگی و حسن‌زاده (۱۳۸۸)	ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین با استفاده از ابزار لیب کوال	بیش از ۳۰ درصد کتاب‌های مجموعه به دلیل عدم انطباق با نیاز کاربران مورد استفاده قرار نمی‌گیرند.
۹. شهیم‌زادی و فهیم‌نیا (۱۳۸۸).	بررسی وضعیت فراهم‌آوری و مجموعه‌سازی کتابخانه‌های عمومی کشور	نتایج نشان داده است انتخاب منابع با توجه به نیاز اعضا، واگذاری انتخاب بخشی از منابع به کتابداران، انجام نیازسنجی دوره‌ای توسط نهاد کتابخانه‌های عمومی به منظور انتخاب مجموعه‌ای متناسب با نیاز اعضا، نیازسنجی اطلاعاتی در استانهای مختلف با توجه به شرایط قومیتی و زبانی، ایجاد و برقراری پایگاههای اطلاعاتی به صورت شبکه‌ای برای اعضا، فعال شدن بیش از پیش بخش دیداری شنیداری به بهبود استفاده از کتابخانه عمومی کمک می‌کند.
۱۰. امیدخدا و سپهر (۱۳۸۸)	بررسی موضوعات مورد علاقه اعضای جوان کتابخانه‌های عمومی شهر تهران جهت مطالعه در اوقات فراغت	

نتیجه گیری مطالعه / Conclusions	عنوان / Title	نویسنده و سال نشر / Author and Publication year
<p>اکثر پاسخ دهندگان با مشکل کمبود منابع و به ویژه منابع گویا در کتابخانه‌ها مواجه بوده‌اند. کمبود امکانات و عدم آموزش جهت استفاده از منابع و تجهیزات و عدم ارسال منابع برای آنان از مشکلات دیگر جامعه مورد پژوهش در ارتباط با کتابخانه‌ها بوده است، همچنین کمبود فن‌آوری‌های اطلاعاتی ویژه نایب‌نایان در کتابخانه‌ها و نبود یک شبکه همکاری بین کتابخانه‌ای کارآمد موجب محدودیت کاربران در دسترسی به منابع مورد نیاز شده است. نتایج نشان داده است بین وضعیت کتابخانه‌های عمومی و تحصیلات افراد و تحصیلات والدین و درآمد خانواده رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. بین قیمت کتابها و استفاده از سایر رسانه‌ها رابطه معنی‌داری وجود دارد. نقش خانواده در ترغیب فرزندان به مطالعه، وجود کتابخانه در مدارس، گنجاندن ساعاتی به عنوان مطالعه در برنامه درسی، اخلاق کتابداران اهمیت بسیاری در ترغیب به مطالعه دارد.</p>	<p>نیازهای اطلاعاتی کاربران نایب‌نایان و کم‌بینای شهر کرمان و میزان بهره‌گیری آن‌ها از خدمات کتابخانه‌ای</p>	<p>۱۱.نوشین فرد و رضوی(۱۳۸۹)</p>
<p>مدیران مورد مطالعه از تعلق شغلی مناسبی برخوردارند، لیکن نگرش مشتری‌مدارانه در آنها ضعیف است. از سویی میزان بودجه آنها ناکافی بوده و از آموزش‌های ضمن خدمت مناسبی نیز برخوردار نیستند. در هر سه بعد لایب کوال(تأثیرگذاری خدمات، کنترل اطلاعات، مکان)از دیدگاه کاربران و کتابداران در وضع موجود و مطلوب تفاوت معناداری وجود داشته و هیچ کدام از ابعاد در وضعیت موجود نتوانسته است به حد مورد انتظار آنان دست یابد.</p>	<p>بررسی عوامل ترغیب کننده و بازدارنده مطالعه در میان مراجعان کتابخانه‌های عمومی شهرستان ماهشهر</p>	<p>۱۲.معرف زاده و ایرجی، (۱۳۸۹)</p>
<p>بازاربايي اجتماعي نقش تعيين کننده‌اي در ارتقاي خدمات کتابخانه‌های عمومی کشور دارد.</p>	<p>بررسی عوامل موثر بر عملکرد مدیران کتابخانه‌های عمومی سطح شهر تهران</p>	<p>۱۳.روشندل اربطانی و جنوی (۱۳۸۹)</p>
<p>کتابخانه‌ها در ایجاد و توسعه سرمایه اجتماعی نقش اساسی ایفا نکرده‌اند. عواملی بازدارنده عبارتند از: کیفیت و کمیت پایین خدمات کتابخانه‌ای، تعاملات اجتماعی اندک در کتابخانه‌های عمومی، عدم دسترسی یکسان افراد جامعه به اطلاعات و عدم اعتماد مردم به سازمان‌های اداره کننده کتابخانه‌های عمومی.</p>	<p>مقایسه دیدگاه کاربران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی درباره کیفیت خدمات کتابخانه</p>	<p>۱۴.تفرشی و مولوی (۱۳۹۰)</p>
<p>شناسایی عواملی که برای مراجعه کنندگان کتابخانه‌های عمومی اهواز در اولویت است: شامل سرعت عمل در خدمات رسانی، نظافت محیط بیرونی و درونی کتابخانه، روابط عمومی خوب و برخورد مناسب کتابداران با مراجعه کنندگان، خدمات تکثیر، کپی، ترجمه و پرینت با پرداخت هزینه میزان خوانایی ورودی ساختمان، سرمایش و گرمایش ساختمان و میزان رضایتمندی کلی از فضای‌های کتابخانه بیشترین رضایت و امکان استفاده معلولین از ساختمان، نحوه محوطه‌سازی و استفاده از فضاهای باز و میزان جذابیت نمای ساختمان کمترین رضایت افراد را جلب کرده است. همچنین مجموع میزان رضایتمندی سه گروه پرسش شونده (مدیران، کتابداران و مراجعان) از وضع کلی معماری کتابخانه‌های عمومی پایین است و معماری داخل فضاهای اصلی کتابخانه در مجموع دارای شرایط مطلوبی نیست.</p>	<p>بکارگیری بازاربايي اجتماعي در کتابخانه‌های عمومی.</p>	<p>۱۵.کشوری (۱۳۹۰)</p>
<p>از دیدگاه هر دو گروه کاربران و کتابداران، بعد تأثیرگذاری خدمات نسبت به دیگر ابعاد از اهمیت بیشتری برخوردار بوده است.</p>	<p>نقش کتابخانه‌های عمومی در افزایش سرمایه اجتماعی: مطالعه موردی شهر تهران</p>	<p>۱۶.فدایی، فیروزآبادی و ابراهیمی (۱۳۹۱)</p>
<p>شناسایی عواملی که برای مراجعه کنندگان کتابخانه‌های عمومی اهواز در اولویت است: شامل سرعت عمل در خدمات رسانی، نظافت محیط بیرونی و درونی کتابخانه، روابط عمومی خوب و برخورد مناسب کتابداران با مراجعه کنندگان، خدمات تکثیر، کپی، ترجمه و پرینت با پرداخت هزینه میزان خوانایی ورودی ساختمان، سرمایش و گرمایش ساختمان و میزان رضایتمندی کلی از فضای‌های کتابخانه بیشترین رضایت و امکان استفاده معلولین از ساختمان، نحوه محوطه‌سازی و استفاده از فضاهای باز و میزان جذابیت نمای ساختمان کمترین رضایت افراد را جلب کرده است. همچنین مجموع میزان رضایتمندی سه گروه پرسش شونده (مدیران، کتابداران و مراجعان) از وضع کلی معماری کتابخانه‌های عمومی پایین است و معماری داخل فضاهای اصلی کتابخانه در مجموع دارای شرایط مطلوبی نیست.</p>	<p>بازاربايي در کتابخانه‌های عمومی اهواز از دیدگاه کاربران بر اساس مدل مدیریتی ۴ بی</p>	<p>۱۷.جزایری عرب(۱۳۹۰)</p>
<p>کمبود و به روز نبودن منابع کتابخانه، دور بودن محل کتابخانه، از مهمترین مانع حضور کاربران در کتابخانه‌ها است. پیشنهادهایی نیز برای افزایش میزان مراجعه کاربران ارائه شده است.</p>	<p>میزان رضایتمندی استفاده کنندگان کتابخانه‌های عمومی استان خراسان شمالی از فضا و معماری کتابخانه‌ها</p>	<p>۱۸.مرادپور و مهوش (۱۳۹۰)</p>
<p>مقایسه دیدگاه کاربران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی درباره کیفیت خدمات کتابخانه</p>	<p>مقایسه دیدگاه کاربران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی درباره کیفیت خدمات کتابخانه</p>	<p>۱۹.مولوی(۱۳۹۱)</p>
<p>شناسایی و اولویت‌بندی موانع جوانان در استفاده از خدمات کتابخانه‌های عمومی: مطالعه موردی شهرستان سمنان.</p>	<p>شناسایی و اولویت‌بندی موانع جوانان در استفاده از خدمات کتابخانه‌های عمومی: مطالعه موردی شهرستان سمنان.</p>	<p>۲۰.مومنی؛ همتی و مرادی (۱۳۹۱)</p>

Conclusions / نتیجه‌گیری مطالعه	Title / عنوان	نویسنده و سال نشر / Author and Publication year
<p>یافته‌های تحقیق نشان داد که خدمات برون کتابخانه‌ای، بر گزاری برنامه‌های قصه‌گویی و تشکیل گروه‌های مطالعاتی در بهبود خدمات جنبی کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان تأثیر گذار است.</p>	<p>شناسایی راه‌های بهبود خدمات جنبی در کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان از دیدگاه کاربران بر مبنای رهنمودهای ایفلا/یونسکو</p>	<p>۲۱. ملایی؛ شعبانی و رضایی دریانی (۱۳۹۲)</p>
<p>مشاوره اطلاعاتی روی خود کارآمدی کاربران، اشتیاق به مطالعه آنها، مراجعه مجدد آنها به کتابخانه و احساس لذت از محیط کتابخانه تأثیر مثبت و معنادار داشته است.</p>	<p>تأثیر مشاوره اطلاعاتی بر کاهش اضطراب کتابخانه‌ای کاربران کتابخانه‌های عمومی</p>	<p>۲۲. باقری، شعبانی و عبدالمولی (۱۳۹۲)</p>
<p>میزان رضایت از دانش و رفتار کتابداران و معیار ارزیابی کتابداران، ساعات کاری کتابخانه، خدمات کتابخانه، منابع، ساختما و تجهیزات، کتابداران، یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که سطح خدمات دریافتی کاربران از کتابخانه‌ها در تمام موارد از سطح حداقل مورد انتظار آنها فراتر است؛ اما حداکثر سطح مطلوبیت مورد نظر کاربران را فراهم نکرده‌اند. همچنین بر اساس یافته‌های این پژوهش و امتیازات تعلق یافته از سوی کاربران، بخش منابع کتابخانه‌ها نسبت به سایر بخش‌ها ضعیف‌تر است. قوی‌ترین بخش کتابخانه‌ها مربوط به حوزه وجود کارکنانی با برخورد مؤدبانه می‌باشد. لزوم توجه به احداث کتابخانه با توجه به فاصله مناسب محل سکونت کاربران تا کتابخانه، لزوم سیاست‌گذاری مناسب در مجموعه سازی برای رفع نیاز اطلاعاتی افراد سالخورده، توجه به رفع نیاز اطلاعاتی افراد با تحصیلات بالا در کتابخانه عمومی، وجود رابطه منفی بین اوقات فراغت و استفاده از کتابخانه عمومی از یافته‌های این تحقیق بوده است.</p>	<p>ارزیابی رضایت کاربران از مجموعه، ساختمان، تجهیزات، کتابداران و خدمات کتابخانه‌های عمومی یزد.</p> <p>بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی از طریق مدل تحلیل شکاف مبتنی بر دیدگاه کاربران: مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی مستقر در شهر تبریز</p> <p>مطالعه عوامل مؤثر بر استفاده از کتابخانه‌های عمومی (مطالعه موردی کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه)</p>	<p>۲۳. فهیمی فر و فرزین یزدی (۱۳۹۳)</p> <p>۲۴. نوروزی و درم نثاری (۱۳۹۳)</p> <p>۲۵. ریاحی؛ زارع و گودینی (۱۳۹۴)</p>
<p>مؤلفه‌های تبلیغ، مکان و محصولات در جذب کاربران به کتابخانه‌های عمومی شهر سهندج نقش دارد.</p>	<p>بررسی عوامل مؤثر بر جذب کاربران با استفاده از عناصر آمیخته بازاریابی مدل ۴ پی در کتابخانه‌های عمومی شهر سهندج.</p>	<p>۲۶. کرچی؛ جعفری و رشیدی تبار (۱۳۹۴)</p>
<p>نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که میزان وفاداری کاربران در نهاد کتابخانه‌های عمومی زیر سطح متوسط و در کتابخانه‌های سازمان فرهنگی هنری شهرداری قم به کارگیری CRM در سطح متوسط قرار دارد.</p>	<p>بررسی عوامل مؤثر بر وفاداری کاربران کتابخانه‌های عمومی شهر قم: بر اساس مدیریت ارتباط با مشتری (CRM).</p>	<p>۲۷. غفاری (۱۳۹۵)</p>
<p>بین متغیرهای مستقل «شرایط اقتصادی خوب مردم»، «تأثیر نهادهای تربیتی (دانشگاه و مدرسه)»، «تأثیر خانواده»، «آگاهی کتابداران»، «موقعیت مناسب کتابخانه‌ها»، و «جنسیت کاربران» با متغیر وابسته «میزان مراجعه کاربران به کتابخانه‌های عمومی» رابطه معناداری وجود دارد. بین متغیرهای مستقل «دوری و نزدیکی کاربران به کتابخانه‌های عمومی» و «سن و تحصیلات آنها» با «میزان مراجعه کاربران به کتابخانه‌های عمومی» رابطه معناداری یافت نشد. فرصت کافی برای مطالعه و سطح درآمد خانواده‌ها مهم ترین عامل ترغیب افراد به مطالعه بوده‌اند.</p>	<p>عوامل پیش‌برنده و بازدارنده در استفاده از کتابخانه‌های عمومی شهرستان همدان</p> <p>عوامل ترغیب کننده مطالعه در میان مراجعان کتابخانه‌های عمومی شهر ساری.</p> <p>کاربران کتابخانه‌های عمومی استان خراسان جنوبی: تبیین نیازهای اطلاعاتی با تکیه بر الگوی مطالعه کاربران هیبل.</p>	<p>۲۸. زندیان، قربانی، حسن‌زاده (۱۳۹۵)</p> <p>۲۹. حاجیان زیدی (۱۳۹۵)</p>
<p>روزآمد نبودن منابع و کمبود منابع اطلاعاتی و عدم دسترسی به اینترنت، نبود راهنمای استفاده از منابع، محدود بودن ساعات کار کتابخانه از مهمترین موانع رفع نیاز اطلاعاتی کاربر از طریق کتابخانه می‌باشد.</p>	<p>۳۰. هاشم‌زاده و فرامرزی (۱۳۹۵)</p>	<p>۳۰. هاشم‌زاده و فرامرزی (۱۳۹۵)</p>

نتیجه گیری مطالعه / Conclusions	عنوان / Title	نویسنده و سال نشر / Author and Publication year
توجه به جذابیت های ظاهری و رعایت استانداردهای لازم در خصوص معماری داخلی	ارزیابی رضایت کاربران از معماری و رنگ آمیزی فضاهای داخلی کتابخانه های عمومی شهرستان یزد	۳۱. محمدی و مطهری نیا (۱۳۹۵)
از بین مؤلفه های نهاد کتابخانه های عمومی کشور در جذب مخاطب، دیجیتال سازی، مکان کتابخانه، کارآفرینی سازمانی، تجهیزات کتابخانه و طراحی فضای داخلی کتابخانه و از بین مؤلفه های نقش کتابدار در جذب مخاطب نیازسنجی و مهارت کتابدار میانگین بالاتری نسبت به بقیه مؤلفه ها در جذب مخاطب کسب کرده اند.	راهکارهای مؤثر بر جذب مخاطب به کتابخانه های عمومی ایران: مطالعه ای دلفی	۳۲. غیوری و حسن زاده (۱۳۹۵)
عناصر آمیخته بازاریابی در جذب کاربران به کتابخانه های عمومی شهر تبریز تأثیر دارد.	عوامل مؤثر بر جذب کاربران کتابخانه های عمومی شهر تبریز با استفاده مدل بازاریابی ۴ پی	۳۳. هفتادی پام (۱۳۹۵)
از آنجا که افزایش مخاطبان پیوند مستقیمی با کاربرد اصول بازاریابی در کتابخانه های عمومی داشته است از این رو، در صورت استفاده صحیح و بهینه از این اصول و روش ها می توان وضعیت نامطلوب کتابخانه های عمومی کشور را سامان بخشید.	ویژگی های مناسب الگوی بازاریابی کتابخانه های عمومی ایران با توجه به الگوهای بازاریابی	۳۴. امیراینانلو (۱۳۹۶)
راهکارهای ارائه شده برای جذب کاربر در دو قالب اصلی سهم کتابدار و سهم سازمانی نهاد کتابخانه های عمومی کشور در جذب مخاطب تقسیم شده است.	روش های جذب مخاطب به کتابخانه های عمومی ایران (براساس تحلیل محتوای پایان نامه های حمایت شده در نهاد کتابخانه های عمومی کشور)	۳۵. غیوری (۱۳۹۶)
«رعایت اصول اخلاقی و انسانی در مواجهه با مراجعه کننده» نقش اساسی در فرایند وفادارسازی دارد و عامل اساسی در جذب مشتری است. همچنین عواملی مانند کیفیت خدمات، طراحی های داخلی مناسب، تأمین منابع اطلاعاتی متنوع و به روز، بهره گیری از فضاهای مجازی باید مدنظر قرار گیرد.	پارادایم نظریه ای وفادارسازی کاربران کتابخانه های عمومی	۳۶. امیر تیموری و تاج الدینی (۱۳۹۶)
نتایج تحقیق نشان داده که تاثیر منابع (الکترونیکی و چاپی، منابع انسانی (کتابداران) و اثر محیط کتابخانه بر رضایت کاربر و تاثیر رضایت کاربر بر ارزش ادراک شده و تأثیر ارزش ادراک شده بر وفاداری کاربر معنادار است.	بررسی تأثیر خدمات ارائه شده بر ارزش ادراک شده، رضایت و وفاداری کاربران کتابخانه های عمومی کشور. مطالعه موردی: شهر رشت.	۳۷. مظلوم (۱۳۹۶)
اطلاعات مربوط به دستیابی به زندگی سالم و بیماری های عفونی و غیر واگیر به عنوان مهم ترین نیازهای اطلاعاتی مراجعان شناسایی شده است. پزشکان و تلویزیون مهم ترین مجرای دریافت اطلاعات سلامت بوده است.	بررسی نیازهای اطلاعاتی بهداشتی و اطلاع یابی سلامت در میان کاربران کتابخانه های عمومی استان مازندران در سال ۱۳۹۵: یک گزارش کوتاه	۳۸. ریاحی (۱۳۹۶)

## یافته های پژوهش

یافته های حاصل از مرور مطالعات در چهار بخش، ارائه شده است، الف. توزیع فراوانی حوزه های مطالعه شده در مطالعات کاربران، ب. مؤلفه های مطرح در مطالعات کاربران، ج. متغیرهای مرتبط و مؤثر بر استفاده از کتابخانه های عمومی و د. سیر تحول مطالعات کاربران.

### الف. حوزه های مطالعه شده در مطالعات کاربران،

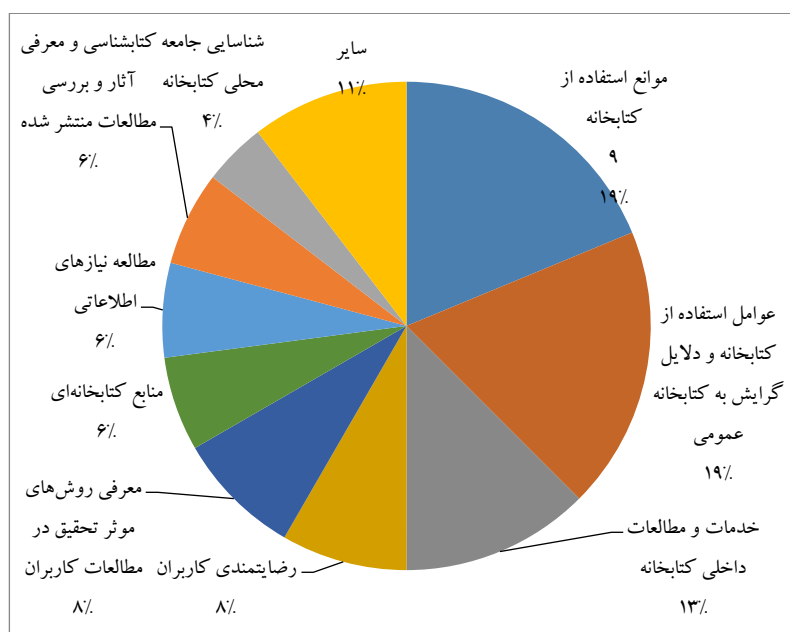
حوزه های تحقیقاتی مطالعات کاربران در ۱۴ حوزه در جدول شماره ۳ و نمودار ۱ ارائه شده است. فراوانی حوزه های مطالعه شده در پیشینه های داخلی و خارجی است که بعد از شمارش مولفه ها به صورت دستی استخراج شده است.

حسن‌زاده و غیوری: فراتحلیل مطالعات کاربران کتابخانه‌های عمومی از منظر...

جدول ۳. توزیع فراوانی حوزه‌های مطالعه شده در مطالعات کاربران

Table 3. Frequency table of research areas of user studies

Studied area / حوزه مطالعه شده	Frequency فراوانی
Barriers to using the library	9
factors of Library use and reasons for use of public library	9
services and Library internal studies	6
User satisfaction	4
Introduction to effective research methods in users' studies	4
Library resources	3
Study of information needs	3
Bibliography of Published studies	3
Identify the local library community	2
History of user studies	1
Study of non-users	1
Analysis the use of library	1
The habits of people's study	1
User's priority in use of information channels	1



نمودار شماره ۱. توزیع فراوانی حوزه‌های مطالعه شده در تحقیق حاضر

Chart 1. Frequency of areas studied in current research

نتایج جدول شماره ۳ (فراوانی) و نمودار شماره ۱ (درصد فراوانی) نشان‌دهنده این موضوع است که عوامل و موانع استفاده از کتابخانه، خدمات کتابخانه، رضایتمندی کاربران از کتابخانه و معرفی روش‌های موثر تحقیق در مطالعات کاربران از فراوانی بیشتری در متون برخوردار بوده است و بیشتر مطالعات به این حوزه‌ها پرداخته‌اند. همچنین منابع کتابخانه‌ای، مطالعه نیازهای اطلاعاتی، کتابشناسی و معرفی آثار و بررسی مطالعات منتشر شده، شناسایی جامعه محلی کتابخانه با فراوانی ۳ و ۲ در رتبه بعدی موضوعات مطالعه شده در پیشینه‌ها بوده‌اند. تاریخچه مطالعات کاربران، مطالعه غیر کاربران کتابخانه، تحلیل استفاده از

کتابخانه، عادات مطالعه افراد و اولویت کاربران در استفاده از کانالهای اطلاعاتی (در نمودار با سایر نشان داده شده است) با فراوانی ۱ و کمتر از بقیه موضوعات در متون تکرار شده است. همه حوزه‌های مطرح شده زیر چتر مطالعات کاربران قرار می‌گیرند.

### ب. مؤلفه‌های مطرح شده در مطالعات کاربران

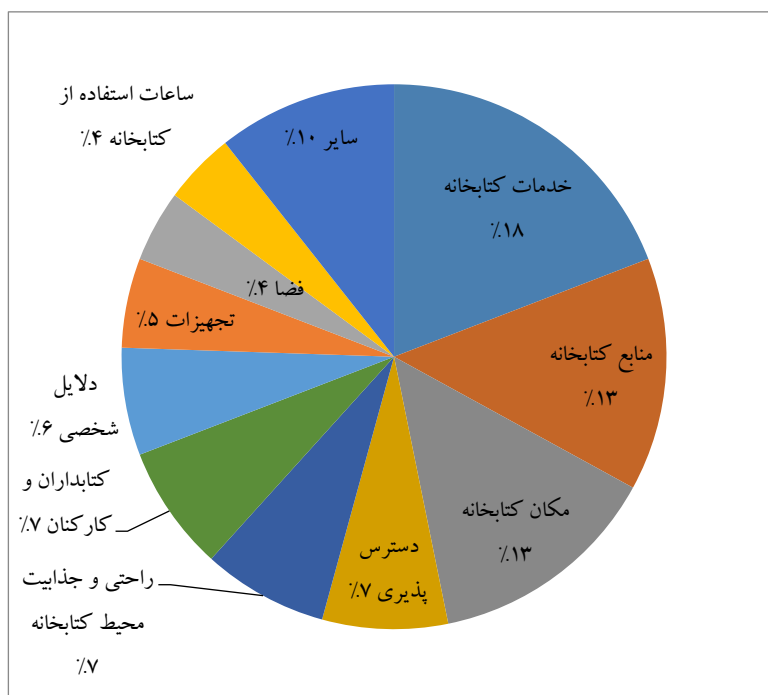
مؤلفه‌های مطرح در پیشینه‌های داخلی و خارجی در قالب جدول شماره ۴ و نمودار شماره ۲ (درصد فراوانی‌ها) آمده است. مؤلفه‌ها بعد از مطالعه تمام متن پیشینه‌ها استخراج و به صورت دستی شمارش شده و فراوانی آنها محاسبه شده است. در اینجا باید اشاره کرد که حوزه‌های مطالعاتی که در بخش قبل (بخش الف) آمده است، محوریت مطالعاتی پیشینه‌ها را نشان می‌دهد که با مؤلفه‌های مطرح شده در مطالعات کاربران (بخش ب) متفاوت است. چرا که مؤلفه‌ها، به گویه‌های آمده در مطالعات اشاره دارد و ممکن است در یک پیشینه و با یک محوریت مطالعاتی، چندین مؤلفه ذکر شود.

جدول ۴. مؤلفه‌های مطرح شده در مطالعات کاربران

Table 4. Items covered in user studies

مؤلفه‌های مطرح شده در مطالعات Items covered in literature	فراوانی Frequency
Library services	20
Library resources	15
place	15
accessibility	8
Convenience and attraction of the library environment	8
librarians	8
Personal reasons	7
equipment	6
space	5
Library hours	5
Membership fee	3
User Interaction Training, Resource use Training	3
Need assessment	2
Digitalization and technology infrastructure.	2
Use of other libraries instead of the public library	2
organizational rules and regulations	1





نمودار ۲. مؤلفه‌های مطرح شده در مطالعات

- خدمات کتابخانه‌ای با بیشترین فراوانی در متون مطالعه شده تکرار شده است (۲۰ بار). موارد و یا زیرمؤلفه‌هایی که در بخش خدمات اشاره شده شامل نوآوری در شکل ارائه خدمات فعلی و پیشگام بودن در ارائه خدمات جدید، خدمات ویژه به کودکان، برگزاری جشن‌ها و همایش‌های مخصوص کودکان، بالا بردن کیفیت خدمات ارائه شده، ارائه خدمات مشاوره‌ای به مخاطب در جهت معرفی آثار برتر در هر حوزه، ارتباط با مدارس و مراکز فرهنگی از سوی کتابدار و معرفی مجموعه خدمات و امکانات کتابخانه، تحویل کتابها درخانه، موسیقی و کتابهای صوتی و فیلم‌ها برای دانلود، همکاری کتابخانه با مهدکودک‌ها، باشگاههای ورزشی و مدارس، برگزاری دوره‌های مشاوره اطلاعاتی در کتابخانه، تنوع و نوآوری و جذابیت در فعالیتهای کتابخوانی، ارائه میز مشاور خوانندگان، وجود ابزارهای نمایه‌سازی و فهرست‌های مناسب، ترویج خدمات. مواردی است که در بحث خدمات اشاره شده و در صورت رعایت نشدن تبدیل به مانعی برای استفاده و در صورت اجرا شدن عاملی برای استفاده از کتابخانه عمومی خواهد بود.
- مکان کتابخانه با فراوانی ۱۵ در رتبه بعدی قرار دارد. مواردی که در مطالعات در خصوص مکان کتابخانه بیشتر تکرار شده است شامل؛ توجه به توزیع جغرافیایی کاربران، موقعیت فیزیکی کتابخانه، مکان‌یابی مناسب کتابخانه‌ها، فاصله فیزیکی کتابخانه از محل سکونت کاربر بوده است.
- منابع کتابخانه‌ای مورد هم‌وزن با مکان کتابخانه، توجه به منابع کتابخانه‌ای در متون است. در مطالعات انجام شده همخوان نبودن منابع با نیاز کاربر، کمبود کتب مورد نیاز، به روز نبودن منابع کتابخانه، مشکل کمبود منابع تخصصی در کتابخانه‌های استان‌ها، روزآمد نبودن منابع و نبود منابع مناسب در مطالعات آمده است. همچنین وجود رسانه‌های به روز در کتابخانه، اندازه و کیفیت مجموعه کتابخانه (مجموعه بزرگ، به روز، مرتبط با نیازهای کاربر و دسترسی‌پذیر)؛ تعداد منابع مرجع موجود در کتابخانه، وجود کتابهای الکترونیک، دسترسی به منابع مورد نیاز نیز به عنوان اقدامات مؤثر در مطالعات نام‌برده شده است.

- کتابداران و کارکنان (با فراوانی ۸): مواردی که در مورد کتابداران و کارکنان طرح شده هم وجه مثبت و هم وجه منفی دارد که در برخی متون تصور از کتابداران مثبت (تلقی از کارکنان به عنوان افرادی دوست‌داشتنی و آگاه، مهارت و دانش کتابدار، علاقمند به حرفه، میزان تلاش کتابدار، مهارت کتابدار) بوده و در برخی موارد تصور منفی از کتابداران (کتابداران آموزش ندیده، عدم آگاهی کتابداران، خوشایند نبودن کتابداران) دیده می‌شود.
- جذابیت محیط کتابخانه (با فراوانی ۸): آگاهی از میزان سختی در استفاده از خدمات و احساس راحتی نداشتن فرد در کنار کاربران دیگر در کتابخانه، نداشتن حس خوشایند نسبت به کتابخانه، جذاب نبودن کتابخانه، داشتن تجربه بد از کتابخانه، جالب و جذاب نبودن محیط کتابخانه، در مطالعات دیده می‌شود.
- دسترسی پذیری (با فراوانی ۸): آگاهی از دسترسی پذیر بودن خدمات کتابخانه، آگاهی از چگونگی دسترسی فیزیکی به خدمات، در دسترس قراردادن منابع علمی و آموزشی با کمترین هزینه ممکن، ایجاد دسترسی کتابشناختی مناسب در کتابخانه‌ها از علل مراجعه کاربران به کتابخانه بوده است. دسترسی سریع به منابع از طریق اینترنت نسبت به کتابخانه، عدم دسترسی به اینترنت در کتابخانه از موانع مراجعه به کتابخانه‌های عمومی ذکر شده است.
- دلایل شخصی برای استفاده نکردن از کتابخانه (با فراوانی ۷): ترجیح خریدن منابع به جای امانت گرفتن، نداشتن زمان کافی برای استفاده از کتابخانه، ترجیح امانت منابع از دوستان به جای امانت از کتابخانه، علاقه نداشتن به امر خواندن و مطالعه و کتاب، کمبود علاقه به خواندن، سبک زندگی غیرفعال، عدم رضایت از زندگی، عدم مهارت کاربر و عدم پذیرش منبع از دلایل شخصی برای استفاده نکردن از کتابخانه بوده است.
- تجهیزات (با فراوانی ۶): افزایش تسهیلات رفاهی کتابخانه برای کاربران از جمله ایجاد بوفه و محل استراحت، فراهم‌آوری امکان تکثیر و پرینت برای اعضا، وجود کافه تریا در کتابخانه از موارد ذکر شده در مطالعات بوده است.
- فضا (با فراوانی ۵): طراحی مناسب فضای داخلی کتابخانه، رضایتمندی از معماری کتابخانه از موارد ذکر شده در خصوص فضای مناسب کتابخانه‌ها بوده است.
- ساعات استفاده از کتابخانه (با فراوانی ۵): ارائه خدمات در روزهای تعطیل، افزایش ساعات کار کتابخانه، از جمله موارد مطرح در مطالعات در خصوص زمان استفاده از کتابخانه بوده است. همچنین بسته بودن کتابخانه زمانی که فرد وقت آزاد دارد از علل عدم مراجعه به کتابخانه برشمرده شده است.
- آموزش کارکنان و کتابداران (با فراوانی ۳): برقراری دوره‌های آموزش ارتباط با کاربران، آموزش راهنمای استفاده از منابع برای کاربران توسط کتابداران، همچنین ترجیح استفاده از کتابخانه‌های غیرعمومی به جای کتابخانه‌های عمومی (با فراوانی ۲)، نیازسنجی از مخاطب (با فراوانی ۲)، دیجیتال‌سازی و ایجاد زیرساخت‌های فناوری (با فراوانی ۲) و قوانین و مقررات سازمانی (با فراوانی ۱) که مقررات طولیل سازمانی را نشان داده است، در مطالعات آمده است.

### ج. متغیرهای مرتبط و مؤثر بر استفاده از کتابخانه‌های عمومی

روابط معنی دار گزارش شده در مطالعات به شرح زیر بوده است:

- رابطه بین درآمد و استفاده از کتابخانه عمومی
- رابطه بین تحصیلات و استفاده از کتابخانه عمومی
- رابطه جنسیت و میزان استفاده از کتابخانه عمومی
- رابطه بین سن و استفاده از کتابخانه عمومی
- رابطه بین اوقات فراغت و استفاده از کتابخانه
- رابطه بین استفاده از اینترنت و استفاده از کتابخانه عمومی

- تاثیر نهادهای تربیتی (دانشگاه و مدرسه) بر استفاده از کتابخانه و «تاثیر خانواده» بر استفاده از کتابخانه عمومی

#### د. سیر تحول مطالعات کاربران

در این پژوهش با توجه به نقطه تمایز مطالعات انجام شده، سیر تحول مطالعات کاربران در دو دوره زمانی قبل و بعد از ۱۹۸۰ میلادی دسته بندی شده است. انتخاب دوره زمانی ۱۹۸۰ به دلیل تمایز تحقیقات این دوره با دوره‌های قبل از آن بوده است. در واقع از دهه ۱۹۸۰ تغییرات زیادی در متون منتشر شده در این دوره و بعد از آن با دوره‌های قبلی مشاهده می‌شود. تفاوت‌های روش شناختی در مطالعات و تغییر جهت مطالعات از تمرکز صرف بر متخصصان به سمت مردم عادی از دلایل عمده تمایز بین تحقیقات دوره بین ۱۹۸۰ و قبل از آن بوده است. بررسی‌های انجام شده نشان داد که موضوعات، جامعه مورد بررسی، رویکردها و روش و ابزار پژوهش اتخاذ شده در دوره قبل و بعد از ۱۹۸۰ میلادی با یکدیگر متفاوت بوده است. در خصوص پیشینه‌های داخلی سیر مطالعاتی قابل استخراج نبود و به عبارتی در مطالعات داخلی تفاوت تمایزبخشی در بین موضوعات و روش‌های بکار رفته و جامعه مورد بررسی مشاهده نشد.

جدول ۵. سیر تحول مطالعات کاربران

Table 5. The evolution of user studies

دوره زمانی	
قبل از ۱۹۸۰ میلادی	از ۱۹۸۰ میلادی به بعد
موضوعات مطرح در دوره های زمانی مختلف	پاسخ به سؤالاتی مانند «چه کسی از کتابخانه استفاده کرده، چه چیزی استفاده کرده، چه زمانی و کجا استفاده کرده است»
جامعه مورد بررسی مطالعات	جامعه مورد بررسی مطالعات
رویکردهای مطرح	رویکرد روی رویکرد سیستمی و فن‌گرایانه در مطالعات کاربران
روش و ابزار تحقیق	روش تحقیق کمی و روش پیمایش و ابزار مورد استفاده پرسشنامه، مصاحبه ساختار یافته عملکرد عادی و روزانه کتابخانه
	توسعه چارچوبهای نظری و مفهومی در ارتباط با موضوع و با استفاده از مدل‌های رفتار اطلاع‌یابی سعی در تبیین استفاده کاربران از کتابخانه عمومی داشته اند.
	توجه به روش‌های کیفی و ابزار مورد استفاده: مصاحبه آزاد، مشاهدات فردی، داده‌های جمع‌آوری شده از عملکرد عادی و روزانه کتابخانه

یافته‌های پژوهش‌های مورد بررسی

یافته‌های پژوهش برآمده از مطالعه پیشینه‌های داخلی و خارجی در دو بخش ارائه شده است که بخش اول به مشکلات موجود در کتابخانه‌های عمومی که در مطالعات اشاره شده است می‌پردازد و بخش دوم به راهکارها و عواملی که در صورت رعایت شدن، منجر به رفع مشکلات کتابخانه‌های عمومی خواهد شد. تحلیلی از تمرکز مطالعات داخلی و خارجی نیز در انتها ذکر می‌شود.

الف. مشکلات و آسیب‌های کتابخانه‌های عمومی

۱. کم بودن تعداد کتابخانه‌ها؛
۲. کم بودن تعداد مراجعان به کتابخانه‌های عمومی؛
۳. ضعف نگرش مشتری مداری در بین مدیران کتابخانه‌ها؛
۴. کارآیی پایین حدود نیمی از کتابخانه‌های عمومی؛
۵. فاصله زیاد کتابخانه‌ها با سند چشم انداز؛
۶. فاصله کتابخانه با محل زندگی مخاطبان؛
۷. مکان‌یابی نامناسب کتابخانه‌ها؛
۸. کیفیت پایین آراستگی محیطی و فضای کتابخانه و نظم و ترتیب؛
۹. کمبود تجهیزات و لوازم مورد نیاز؛
۱۰. کمبود تعداد کتاب‌های موجود در کتابخانه‌های عمومی؛
۱۱. پایین بودن میزان افزایش سالانه کتاب در کتابخانه‌ها؛
۱۲. پایین بودن تعداد اسناد سمعی و بصری؛
۱۳. سازماندهی نامناسب منابع؛
۱۴. نبود وب سایت برای دسترسی از منزل یا محل کار به منابع کتابخانه عمومی؛
۱۵. مشارکت ناچیز کتابخانه‌ها در ایجاد و توسعه سرمایه اجتماعی؛
۱۶. نقش کم کتابخانه‌ها در توسعه فرهنگ مطالعه کاربران؛
۱۷. عدم مراجعه همه اقشار جامعه به کتابخانه (مثلا مراجعه خیلی زیاد دانش آموزان)؛
۱۸. پایین بودن مدارک کتابداران و کمبود کتابدار؛
۱۹. آشنا نبودن نیروی انسانی موجود با علوم و فناوری روز؛
۲۰. عدم روزآمدی دانش کتابداران و نبود آموزش مستمر حرفه‌ای؛
۲۱. تنزل جایگاه کتابداران تا حد نگهبانان کتاب؛
۲۲. فرصت‌های ارتباطی ضعیف بین کتابداران و مدیران؛
۲۳. تعاملات اجتماعی اندک در کتابخانه‌های عمومی؛
۲۴. عدم اختیار در تصمیم‌گیری، انتخاب، سفارش و تهیه منابع مطالعاتی و منابع مورد نیاز مراجعه‌کنندگان؛
۲۵. وجود مشکلات دستمزد کتابداران؛
۲۶. کیفیت و کمیت پایین خدمات کتابخانه‌ای؛
۲۷. عدم توجه به نیازهای مخاطبان در مجموعه‌سازی؛
۲۸. عدم رضایت از کمیت و کیفیت منابع کتابخانه‌ها؛
۲۹. عدم دسترسی مستقیم مراجعه‌کننده به کتاب‌ها به دلیل سیستم قفسه بسته؛
۳۰. عدم رضایت از مکان کافی برای مطالعه و یادگیری.

ب. عوامل رفع مشکلات:

۱. تقویت نگرش مشتری مداری در بین مدیران و کتابداران؛

۲. همکاری با نهادها و سازمان‌های مختلف؛
۳. ارتقای قابلیت اطمینان، قابلیت اعتماد و پاسخگویی در کتابخانه‌ها؛
۴. استفاده از مؤلفه‌های تبلیغ، مکان، محصولات در جذب کاربران به کتابخانه‌های عمومی؛
۵. ایجاد ارتباط و استفاده از منابع بدیل کتابخانه‌ها (رادیو، تلویزیون، اینترنت و غیره)
۶. توجه به ذائقه مخاطبان و شناسایی نیاز اطلاعاتی مخاطبان؛
۷. روزآمدسازی منابع؛
۸. ارتقای تمایل و علاقه کتابداران به ارائه خدمت؛
۹. ارتقای روابط عمومی کتابداران؛
۱۰. ارتقای مرکزیت مکانی کتابخانه؛
۱۱. مطلوبیت محیط کتابخانه یا وجود فضای مناسب در آن جهت مطالعه؛
۱۲. ایجاد امکان دسترسی آسان به اطلاعات؛
۱۳. ایجاد دسترسی به اطلاعات الکترونیکی با استفاده از تجهیزات مدرن؛
۱۴. ایجاد دسترسی به منابع غیر چاپی و نشریات؛
۱۵. راه‌اندازی فعالیت‌های بازاریابی اجتماعی در کتابخانه‌ها؛
۱۶. روزآمدسازی اطلاعات حرفه‌ای کتابداران و کسب و ارتقای سواد اطلاعاتی؛
۱۷. آموزش ضمن خدمت کتابداران؛
۱۸. ارتقای توانمندی کتابداران؛
۱۹. افزایش سواد اطلاعاتی کاربران و کتابداران؛
۲۰. اختصاص مکانی جهت فعالیت‌های گروهی؛
۲۱. تجهیز سالن‌های مطالعه؛
۲۲. افزایش تجهیزات رفاهی؛
۲۳. ارتقای تهویه کتابخانه‌ها؛
۲۴. تسهیل مکان امانت‌گیری منابع و کاهش هزینه‌های مربوطه؛
۲۵. دیجیتالی کردن منابع حائز اهمیت؛
۲۶. ایجاد دسترسی به اینترنت، اشتراک پایگاه‌های اطلاعاتی از جمله کتاب و نشریات و سایر منابع مورد نیاز جامعه  
مراجعه‌کننده به کتابخانه؛
۲۷. نوآوری در ارائه خدمات؛
۲۸. طراحی مناسب فضای کتابخانه‌ها؛
۲۹. امکان شخصی‌سازی خدمات؛
۳۰. استفاده از رسانه‌های اجتماعی؛
۳۱. استفاده هر چه بیشتر از فناوری‌های نوین اطلاعاتی؛
۳۲. افزایش بودجه.

یافته‌ها در خصوص ارتباط بین متغیرها در مطالعات داخلی و خارجی اختلافات زیادی را نشان می‌دهد؛ از جمله در مطالعات داخلی بین افزایش سن و افزایش تحصیلات و افزایش اوقات فراغت با استفاده از کتابخانه عمومی رابطه منفی وجود دارد و با

افزایش این مؤلفه‌ها استفاده از کتابخانه کمتر می‌شود. این رابطه می‌تواند نشان‌دهنده این موضوع باشد که کتابخانه عمومی منابع و خدمات مناسبی برای افراد مسن و سالخورده و افراد با تحصیلات بالا فراهم نکرده است. با افزایش اوقات فراغت، افراد کمتر به کتابخانه عمومی مراجعه می‌کنند و این می‌تواند، نشان از عدم جذابیت کتابخانه برای سپری کردن اوقات فراغت در کتابخانه عمومی باشد. در حالی که در مطالعات خارجی با افزایش سن، استفاده از کتابخانه عمومی بیشتر می‌شود. همچنین افراد با تحصیلات بالا بیشتر از کتابخانه استفاده می‌کنند (نشان از فراهم آوری مناسب منابع و خدمات برای این گروه از افراد دارد). در مطالعات خارجی، افراد در اوقات فراغت‌شان بیشتر از کتابخانه عمومی استفاده می‌کنند و کتابخانه را به عنوان مکانی برای سپری کردن یک روز آرام می‌دانند و بعد از داشتن یک روز پرمشغله، رفتن به کتابخانه عمومی را برای تمدد اعصاب به جاهای دیگر ترجیح می‌دهند.

- در مطالعات داخلی مردان بیشتر از زنان از کتابخانه استفاده می‌کنند. البته این امر می‌تواند ریشه در عوامل متعددی باشد که نیاز است در تحقیقات بعدی مورد مطالعه قرار گیرند. یافته‌های مطالعات خارجی نشان داده است که زنان به همراه کودکان بیشتر از مردان به کتابخانه می‌روند و همچنین مشخص شد آنها برای دیگر اعضای خانواده نیز کتاب به امانت می‌گیرند.
  - باتوجه به یافته‌های مطالعات داخلی هرچه استفاده از اینترنت بیشتر می‌شود، استفاده از کتابخانه عمومی کمتر می‌شود. این مورد در مطالعات خارجی کمتر دیده شده است. البته به نظر می‌رسد، عدم ارائه خدمات اینترنت در کتابخانه‌های عمومی کشور در شکل‌گیری چنین دیدگاهی تأثیرگذار بوده است. شاید علت در این است که کتابخانه‌ها در خارج از کشور از امکانات اینترنت استفاده می‌کنند و کتابخانه‌ها اینترنت را به عنوان رقیب خود نمی‌دانند. مقایسه موضوعات نشان می‌دهد که تحقیقات کتابخانه‌های عمومی ایران هنوز در بر محور مباحث اولیه شکل گرفته است و این می‌تواند نشان‌دهنده سطح بلوغ کتابخانه‌ها و سطح مشکلات مبتلابه آنها باشد. البته با گذشت سالیان متمادی از تاسیس کتابخانه‌های عمومی در ایران این امر می‌تواند شگفت‌آور باشد. اغلب، مشکلاتی از قبیل منابع، خدمات و فضا بیشتر از همه ذهن پژوهشگران را به خود مشغول نگه داشته و مسئله پژوهش خود را در این حوزه‌ها تعریف می‌کنند. روشهای مورد استفاده در پژوهش‌های داخلی، بیشتر پرسشنامه‌محور بوده است که نتایج منتج از آن قابلیت اعتماد اندکی دارد، بهره‌برداری از چارچوب‌های نظری مستحکم، در مطالعات به ندرت دیده می‌شود و علاوه بر آن بیشترین تمرکز بر توصیف بوده و علت‌یابی و تحلیل در مطالعات اندک بوده است. این وضعیت بیشتر با ویژگی‌های تحقیقات قبل از ۱۹۸۰ (جدول ۵) سازگاری دارد. قدردانی
- این مقاله از پروژه تحقیقاتی با عنوان «مطالعات کاربران کتابخانه‌های عمومی ایران» استخراج شده است. این پروژه با حمایت نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور به انجام رسیده است.

#### References

- Albright, John B. (1976). A Bibliography of Community Analyses for Libraries. *Library Trends* 24(Jan. 1976):619-43.
- Zare, A., Godeyni, Y., Riahi, A. (2015). Study of Factors Effecting the Use of Public Libraries (Case study of User of Kermanshah Public Libraries). *Journal of information systems and services*.3(4).51-62.
- Inanlo, A., Elahe (2017). Properties of Marketing Patterns of Iranian Public Libraries in Respect to Marketing Patterns. PhD Thesis. Azad University, Hamedan Branch,

- Atkin, Pauline. (1971). A bibliography of use surveys of public and academic libraries, 1950-1970.
- Bagheri, Marzieh ; Shabani, Ahmad & Abedi, Mohammad Reza(2014) Effect of Information Counseling on Library Anxiety and Library Behaviors among Users of Public Libraries. *Research on Information Science and Public libraries*. 19(4).569-581.
- Beigdeli,Zahed; Farhadian Behroz(2002).The opinion of the library users of Khuzestan public libraries about the suitability of the collections with their information needs. *Journal of Humanities and Social Sciences University of Shiraz*. 18(2).204-218.
- Campbell, Angus & Metzner, Charles A. (1978). Public use of the library and other sources of information. Ann Arbor: University of Michigan, Institute for Social Research.
- Clark, Philip M. (1983). New Approaches to the Measurement of Public Library Use by Individual Patrons.
- Doram nesari, Mehdi; Norouz, Yaghob (2015). Studying of Social participation and its effective factors in staff of the libraries of Tabriz. *Research on Information Science and Public libraries*. (20)4.685-707.
- Ebrahimi Milani, Rasoul; Mojabi,Hasan(1994).We and cool and quiet libraries. Evaluation and evaluation of public libraries of the country. *Daneshgah Enghelab Quarterly*.No.103. 129-155.
- Fadai, Gholamreza, Firoozabadi, Ahmad, Ebrahimi, Rahman (2012). Role of Public Libraries in Increasing Social Capital: A Case Study of Tehran City. *Research on Information Science and Public libraries*. 18(2).197-215.
- Fahimifar, Sepideh, Farzin Yazdi, Mahboobeh(2014).Evaluation of Public Libraries from the Viewpoint of Library Users (Case Study: Yazd City). *Research on Information Science and Public libraries*. 20(1).113-126.
- Ford, G. User studies: an introductory guide and select bibliography / [Centre for Research on User Studies, University of Sheffield]; edited by Geoffrey Ford.
- Ghaffari, Saeed (2015). Surveying factors influencing users' loyalty in public libraries in Qom (Based on Customer Relationship Management (CRM). *Knowledge and Information Management*.2(3).53-72.
- Ghayouri, Zeinab (2017).Procedures of Attracting People to Public Libraries Based on the Content Analysis of Thesis Founded by Iran Public Libraries Foundation. *Research on Information Science and Public libraries*. Vol 23(3).381-399.
- Ghayouri, Zeinab; Hasanzadeh, Mohammad (2016). Effective Solutions to Attract the Audience to the Public Libraries of Iran: Delphi Study. *Library and Information Science Research*.6(2).206-226.
- Haftadiyam,Zahra(2016).Factors affecting the attraction of public library users in Tabriz city using the 4P marketing model. Conference on Management and Humanistic Science Research's on Iran. Tehran.
- Hajian-Zeydi, Masoud (2016).Principal Elements Encouraging Sari Citizens in Iran to Book Reading: Viewpoints of Sari Public Library. *Research on Information Science and Public libraries*. Vol 22(2). 261-276.
- Hannabuss, Stuart (1987), "THE IMPORTANCE OF USER STUDIES", *Library Review*, Vol. 36 Issue: 2, pp.122-127.



- Hashemzadeh, Mohammad javad; Famararzi Masoomeh(2016).An Inquiry in the Information Needs of Iran's South Khorasan Public Library Users by Means of Hill's Model. *Research on Information Science and Public libraries*. 22(3).425-449.
- Hesari, Jila(2006). Study of Information Needs of Housewives in Public Libraries of Mashhad. *Payame Baharestan*.66. 11-14.
- Jazayeri Arab, Azadeh(2011). Publication in Ahwaz Public Libraries from User's Perspective Based on 4PM Management Model. Unpublished Master's Dissertation. Azad University. Khuzestan Branch.
- José-Marie, Griffiths& King, Donald W. (2008). Interconnections: The IMLS Study on the use of libraries, Museums and the internet. Institute of museum and library services. Available at: <http://interconnectionsreport.org/reports/PublicLibraryReport030308.pdf>.
- Kamin, Judith (1984). How Older Adults Use Books and the Public Library: A Review of the Literature. ILLINOIS.
- Keshvari, Maryam (2011). Using Social Marketing in Public Libraries. *Library and Information Sciences*.14(3).9-23.
- Khorasanchi, mehrnaz (2007). Public libraries for children and teenagers. *Ketabe-mahe-koliat*.
- Kolaeyan, Fardin (2005). Injuries and Opportunities in the Public Library of Iran. *Ketab-mahe-Koliat*. (97,98). 160-169.
- Korji, Mitra; Jafari, Maryam, Rashiditabar (2015) Investigating the Factors Affecting the Absorption of Users Using the 4P Model Marketing Mixture in Sanandaj Public Libraries. *Library and Information Sciences*.1(69).26-43.
- Lancaster, F.W. (1977). The measurement and evaluation of library services. Washington D.C.: Information Resources Press.
- Mazloom, Jalal; Soltani, Morteza; Soltani-Nejad, Nima (2017). The Correlation among Provided Services, perceived value, Satisfaction and Loyalty of users of Public Libraries: The Case of Rasht City. *Research on Information Science and Public libraries*. 23(1).111-123.
- Menzel, H. (1966). Information needs and uses in science and technology. *Annual Review of Information Science and Technology* 1, 41-69.
- Menzel, H., & Lieberman, L., & Dulchin, J. (1960). Review of studies in the flow of information among scientists (Vols. 1-2). New York: Columbia University, Bureau of Applied Social Research.
- Mirmohammadtabar, Seyed Ahmad; Mohammad, Mazloom Khorasani(2017). Meta-analysis of Research Conducted in the Field of Social Problems in Iran, with Emphasis on Drug Abuse. *Journal of Social Problems of Iran*. 8(1).145-165.
- Moarrefzadeh, Abdolhamid ; Iraj, Shahrzad(2010). Investigating the Factors Encouraging or Inhibiting the Study among Clients of Public Libraries in Mahshahr City. *Research on Information Science and Public libraries* .16(1).143-170.

- Mohamadbeigi, Fateme; Hasanzade, Mohamad (2009). Evaluation of the Quality of Public Libraries Services Depending on the Public Libraries Institution in Qazvin City. *Research on Information Science and Public libraries*.15(1).7-29.
- Mohammadi, Mahdi; Motaharinia, Iman (2016). Satisfaction with Architecture and Coloration of Inner Spaces of Yazd City Public Libraries in Iran: Users Viewpoints. *Research on Information Science and Public libraries*. 22(3).379-398.
- Mokhtarpour, Reza (2008).Site Selection for Public Libraries in Iran. *Iranian Journal of Information Processing and Management*.23(1).203-217.
- Molavi,Minoo(2012). Comparison of the views of users and librarians of public libraries in Tehran Depending on public library Foundation about the quality of library services. *Epistemology*. 5(6).19-30.
- Mollae,Ebrahim; Shabani, Ahmad; Rezaei Aderyani, Roghayeh (2013). Recognition of the ways of improving services peripheral in the province of Isfahans' public libraries from the viewpoints of users based on IFLA and UNESCO guidelines. *Journal of information systems and services*.2(3).43-54.
- Moradpour, Reza; Maahvash Mohammad (2011). Evaluating the Satisfaction Level of the Users of Public Libraries in North Khorasan Province Regarding the Libraries' Architecture. *Research on Information Science and Public libraries*.17(3).381-403.
- Motameni, Alireza; Hemmati, Amin; Moradi, Hadi (2013). Identifying and Prioritizing the Barriers of Youth Tending to Use Public Library Services. *Research on Information Science and Public libraries*. 18(4). 363-383.
- Nooshinfar, Fatemeh; Razavi, Seyedeh Yalda(2011). Investigation of Information Needs of Blind and Low-sighted Users in Kerman City and Their Use of Library Services. *Research on Information Science and Public libraries*. 16(4).129-149.
- Oliphant, Tami (2014). I'm a Library Hugger!" Public Libraries as Valued Community Assets.Public Library Quarterly, 33:348–361.
- Omidkhoda, Maryam& Sepehr, Fereshteh (2009). A Survey on interesting Subjects to be read in free Time by young Members of public Libraries in Tehran.*Research on Information Science and Public libraries*. 15(3). 61-86.
- Paisley, W.J. (1965).The flow of (behavioral) science information: A review of the research literature. Stanford, CA: Stanford University, Institute for Communication Research.
- Paisley, W.J., (1968). Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology* 3, 1–30.
- Palmour, V.E., et al (1980). *A Planning Process for Public Libraries*. Chicago: ALA, p. 208.
- Powell, Ronald R. (1988). *The Relationship of Library User Studies to Performance Measures: A Review of the Literature*. University of Illinois at Urbana-Champaign Library.
- Reading worldwide (2012). Causes and reasons for the nonuse of public libraries in Germany. Available at: <http://www.readingworldwide.com/index.php?id=51545>

- Riahi, Aref (2017). A Study of Health Information Needs and Health Information Seeking Among Users of Mazandaran Public Libraries During 2015-16: A Short Report. *Journal of Rafsanjani University of Medical Sciences*.16(7). 683-690.
- Roshandel Arbatani, Tahere; Janavi, Elmira (2010). Effective Factors on the Performance of Managers of Public Libraries in Tehran. *Basirat Quarterly*.17(45).101-117.
- Shapouri,Sodabe(2008).Marketing in libraries.*Libraries and Information Sciences*. 11(1).157- 184.
- Shahmirzadi, Taebe; Fahimnia, Fateme(2009).A Study on the Status of Acquisition and Collection Development in Public Libraries of Iran. *National Studies on Librarianship and Information Organization*.77. 111-136.
- Sin,Sci-Ching Joanna& Kim,Kyung-Sun(2008).Use and non-use of public libraries in the information age: A logistic regression analysis of household characteristics and library services variables. *Library & Information Science Research*.30(3).207-215.
- Sridhar, M. S. (1994). Non-Use and Non-Users of Libraries. *Library Science with a slant to Documentation and Information Studies*, 31 (3).
- T ajedini, Uoranoos; Amirtaimory, Mahbobeh (2017).*Theoretical paradigm of building loyalty in users of public libraries: a qualitative study*. *Library and Information Science*.20(3).122-142.
- Tafreshi,Shokoh;Sedigh,Marzieh (2013).Comparison of the use of P4 marketing mix in institutional libraries of Qom province.*Epistemology*.6(22).1-19.
- Tafreshi,Shokouh;Molavi, Minoo (2012).Comparison of the views of users and librarians of public libraries in Tehran affiliated with the public library institution about the quality of library services.*Epistemology*.5(16).19-30.
- Tenopir, Carol (2003). Use and Users of Electronic Library Resources: An Overview and Analysis of Recent Research Studies. Council on Library and Information Resources Washington, D.C. Available at: <https://www.clir.org/pubs/reports/pub120/pub120.pdf>.
- Wildemuth, Barbara M. (2003). Why Conduct User Studies? The Role of Empirical Evidence in Improving the Practice of Librarianship. 9th Conference on Professional Information Resources, Prague, May 27-29.
- Wilson, T.D. (1967). INFORMATION NEEDS AND USES: FIFTY YEARS OF PROGRESS. a Journal of Documentation review. London: Aslib. pp. 15- 51.
- Wilson, T.D. (2000). Recent trends in user studies: action research and qualitative methods. *Information Research*, Vol. 5 No. 3.
- Wilson, T.D. (2008). The information user: past, present and future. (2008). *Journal of Information Science*, 34 (4), pp. 457-464.

Wilson, T.D. (2010). Fifty years of information behavior research. *Bulletin of the Association for Information Science and Technology*.36(3).27-34.

---

WOOD, D.N. (1971),"USER STUDIES A REVIEW OF The LITERATURE FROM 1966 to 1970", *Aslib Proceedings*, Vol. 23 Iss 1 pp. 11 – 23.

Zandian, Fatemeh, Ghorbani, Emran, hasanzadeh ,Mohammad (2016). Public Libraries Use: Intensifying and obstructing Factors. *Research on Information Science and Public libraries*. 22(3).451-465.



COPYRIGHTS

© 2021 by the authors. Licensee SCU, Ahvaz, Iran. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)