



## Needs and Expectations of the Elderly from Iranian Public Libraries: A National Survey

**Esmail Vaziri** 

Assistant professor, Department of Information Science and Knowledge studies, University of Zabol, Zabol, Iran. Email: [evaziri@uoz.ac.ir](mailto:evaziri@uoz.ac.ir)

**Mansoureh Feizabadi** 

\*Corresponding Author, Ph.D of Information Science and Knowledge studies, Sabzevar University of Medical Sciences, Sabzevar, Iran. Email: [feizabadi\\_mns@ut.ac.ir](mailto:feizabadi_mns@ut.ac.ir)

### Abstract

**Objective:** Considering the increased growth of the elderly population in the country and their problems in the society, using appropriate programs to empower and improve their health and quality of life would be necessary. A prerequisite for such a measure is to identify the needs and expectations of the elderly. The present study aimed at the prioritization of the needs, expectations and wants of the elderly from public libraries.

**Methodology:** This is an applied study conducted using the cross-sectional methodology which sought to assess the needs and expectations of the elderly from public libraries using an author-made questionnaire. The study population includes 303 older adults from all over the country who were selected by available sampling.

**Findings:** The analysis of results showed that the needs and expectations of the elderly from the public libraries can be classified into three general categories: "required information resources", "expected services and programs", and "required equipments and facilities". The result of Friedman's test in order to prioritize the factors showed that there was a significant relation among the means of the mentioned categories. Findings showed that in the "resources" category, the elderly considered the resources related to healthcare, medicine, nutrition and diet and those related to historical stories and novels to be of higher importance, while legal and financial resources were considered to be of lower importance. In terms of services, "respect for the elderly in librarians", "life skills and psychology courses" and "free internet access in the library" were the first three major requirements, while "book-reading sessions, "book reading and critique sessions" were less important. In terms of required equipment and facilities, the presence of elevators, light and "proper lighting" as well as "suitable chairs and furniture in the library" were the four important categories. Meanwhile, introducing the elderly-related services and programs through the library website and audio-visual equipment (video projectors and

video screens) were the least important categories. In addition, the results indicated that there was a significant difference between services, programs and information needs of the elderly based on age and gender, while no significant difference was found between the two variables of gender and age of the elderly as well as the category of facilities and equipment.

**Conclusion:** Identifying and determining the needs of the elderly is a cornerstone for the appropriate services and programs for this age group. Considering the diversity needs of the older adults in different categories included technology, financial, health and medical, and ..., it is recommended that the needs of the elderly are taken into account in planning and designing the appropriate services, collaborative programs and facilities by Iran Public Libraries Foundation and related libraries with cooperation among the stakeholders of the elderly in order to promote quality services permanently. Public libraries should synchronize the services and the real needs and expectations of the older adults and should try to deliver quality services, providing related information resources, programs and acquiring appropriate equipments and facilities for them.

**Keywords:** Aged people, Elderly people, Iran, Needs and expectations, Public libraries.

**Article type:** Research

## ARTICLE INFO

---

*Article history:*

Received: 30/10/2021

Received in revised form: 20/01/2022

Accepted: 12/02/2022

Available online: 18/04/2022

Publisher: Central Library of Astan Quds Razavi  
Library and Information Sciences, 2022, Vol. 25, No.1, pp. 193-220.

© The author(s)



## نیازها و انتظارات سالمندان از کتابخانه‌های عمومی ایران: یک پیمایش ملی

اسماعیل وزیری

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه زایل، زایل، ایران. رایانامه: [evaziri@uoz.ac.ir](mailto:evaziri@uoz.ac.ir)

منصوره فیض‌آبادی

\*نویسنده مسئول، دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، سبزوار، ایران. رایانامه: [feizabadi\\_mns@ut.ac.ir](mailto:feizabadi_mns@ut.ac.ir)

### چکیده

**هدف:** با توجه به رشد جمعیت سالمندی در سال‌های آینده و مشکلات پیش روی آن‌ها در جامعه، لازم است نیازها و انتظارات سالمندان شناسایی شود. پژوهش حاضر با هدف اولویت‌بندی نیازها، انتظارات و خواسته‌های سالمندان از کتابخانه‌های عمومی انجام شد.

**روش پژوهش:** پژوهش حاضر به صورت پیمایشی انجام شده است و به بررسی نیازها و انتظارات سالمندان از کتابخانه‌های عمومی با استفاده از پرسشنامه محقق‌ساخته، پرداخته است. نمونه آماری شامل ۳۰۳ سالمند از سراسر کشور بود که به صورت نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند.

**یافته‌ها:** یافته‌های پیمایش نشان داد که می‌توان نیازها و انتظارات سالمندان از کتابخانه‌های عمومی ایران را در سه مقوله کلی «منابع اطلاعاتی مورد نیاز»، «خدمات و برنامه‌های مورد انتظار»، و «تجهیزات و تسهیلات مورد نیاز» دسته‌بندی کرد. یافته‌های حاصل از تحلیل آزمون فریدمن به منظور رتبه‌بندی عوامل نشان داد که بین میانگین مقوله‌های فوق از نظر سالمندان تفاوت معنی‌داری وجود دارد. بر همین اساس در مقوله «منابع اطلاعاتی مورد نیاز» از نظر سالمندان «منابع مربوط به سلامت، پزشکی و بهداشت»، «منابع مربوط به تغذیه و رژیم غذایی» و «منابع مربوط به داستان‌های تاریخی و رمان»، در مقوله خدمات، «رعایت شأن و احترام به سالمندان توسط کتابداران»، در مقوله تجهیزات و تسهیلات مورد نیاز، «وجود آسانسور»، «نور»، «روشنایی مناسب» و «وجود صندلی‌های مناسب و میلمان برای استفاده در کتابخانه» از نظر اهمیت، در رتبه‌های اول قرار داشتند. علاوه بر این، نتایج نشان داد که بین خدمات و برنامه‌ها و نیازهای اطلاعاتی سالمندان بر اساس سن و جنسیت سالمندان تفاوت معنی‌داری وجود داشت اما تفاوت معنی‌داری بین دو متغیر جنسیت و سن سالمندان و مقوله تسهیلات و تجهیزات یافت نشد.

**نتیجه‌گیری:** با توجه به تنوع و گستردگی نیازهای سالمندان و طیف وسیع خدمات قابل ارائه به سالمندان توسط کتابخانه‌های عمومی، لازم است تا نهاد کتابخانه‌های عمومی با مشارکت سایر سازمان‌ها برنامه‌های مشترکی را به منظور ارتقای کیفیت خدمات به طور مداوم و پایدار مد نظر قرار دهند.

**کلیدواژه‌ها:** ایران، سالمندان، کتابخانه‌های عمومی، نیازها و انتظارات.

**نوع مقاله:** پژوهشی

### اطلاعات مقاله

#### تاریخچه مقاله:

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۸/۸

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۰/۱۰/۳۰

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۱/۲۳

تاریخ انتشار: ۱۴۰۱/۰۱/۲۹

ناشر: کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی

کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۴۰۱، دوره ۲۵، شماره ۱، شماره پیاپی ۹۷، صص. ۱۹۳-۲۲۰.

© نویسندگان



## مقدمه

جمعیت دنیا به سرعت در حال پیر شدن است و بخش بزرگی از این تغییر در کشورهای در حال توسعه در حال شکل‌گیری است. در سال‌های اخیر عواملی از قبیل رشد خدمات بهداشتی و پیشگیری، کاهش مرگ و میر و باروری، افزایش امید به زندگی، افزایش رفاه اجتماعی، پیشرفت‌های انجام گرفته در زمینه درمان بیماری‌ها و افزایش متوسط عمر منجر به تغییر ساختار سنی جمعیت و پدیده سالمندی شده‌اند (پوررضا و خبیری نعمتی، ۱۳۸۵).

بر اساس گزارش ارائه شده توسط سازمان ملل متحد، سهم جمعیت سالمند جهان (۶۵ سال به بالا) از ۵/۰۸ درصد در سال ۱۹۵۰ به ۸/۲۸ درصد در سال ۲۰۱۵ رسیده است. در میان مناطق مختلف دنیا، در سال ۲۰۱۵، رتبه اروپا از جمعیت بالای ۶۵ سال اول بوده و پس از آن آمریکای شمالی، اقیانوسیه، آمریکای لاتین و آسیا و در رتبه‌های بعدی آفریقا قرار دارد (سازمان ملل متحد، ۱۳۹۶).

جمعیت سالمندی کشور نیز طبق آمارها حکایت از رشد سریع آن دارد. نسبت جمعیت سالمند ایران طی سال‌های ۱۳۳۵ تا ۱۳۸۵ از آهنگ یکنواختی برخوردار نبوده است و تعداد جمعیت سالمند ایران از ۱۱۷۲۶۷۹ نفر در سال ۱۳۳۵ به ۵۱۲۱۸۸۳۸ نفر در سال ۱۳۸۵ رسیده است. به عبارت دیگر، جمعیت سالمند کشور در یک دوره ۵۰ ساله ۴/۴ برابر شده است و این در حالی است که جمعیت کل کشور در همین دوره ۳/۷ برابر رشد داشته است. این نشان می‌دهد که سرعت افزایش سالمندان در ۶۰ سال گذشته حدود دو برابر میزان جمعیت کشور افزایش یافته است. بر اساس گزارش مرکز آمار ایران در سال ۱۳۷۵، جمعیت بالای ۶۰ سال ایران ۶/۶ درصد و در سال ۱۳۸۵ برابر ۷/۲۶ درصد و در سال ۱۳۹۰ به ۸/۱۹ درصد رسیده است و پیش‌بینی می‌شود که در سال ۱۴۲۰ این تعداد جمعیت به بیش از ۱۲ میلیون نفر برسد (سند ملی سالمندان کشور، ۱۳۹۹).

رشد فزاینده و سریع جمعیت از یک سو و اثرات این پدیده بر شرایط اقتصادی، اجتماعی، سبب شده تا سالمندی به عنوان مسئله‌ای اجتماعی در اکثر جوامع مورد توجه قرار گیرد (قیصریان، ۱۳۸۸). چرا که فرض بر این است که افراد سالخورده از نظر اقتصادی افرادی غیرسازنده و مصرف‌کننده هستند و از نظر اجتماعی، سلامت و بهداشت در معرض خطر ابتلا به انواع بیماری‌ها، معلولیت‌ها و ناتوانی‌های ناشی از آن، ناراحتی‌ها، افسردگی، محدودیت‌های ناشی از مسائل فرهنگی و اقتصادی جامعه، فقر، تنهایی و انزوا و ارتباط محدود با اطرافیان هستند. این مسائل منجر به افزایش وابستگی در سالمندان شده و زندگی آن‌ها را تهدید می‌کند. احساس تنهایی، انزوا و ناامیدی از مهمترین و شایعترین شکایت سالمندان است و ۱۲ تا ۴۰ درصد جمعیت

بالای ۶۵ سال را تحت تأثیر قرار می‌دهد که این مشکلات، باعث و منشأ انواع بیماری‌ها و ناراحتی‌های دیگر نیز می‌شود (شیخ الاسلامی، ماسوله، خدادادی و یزدانی، ۱۳۹۰).

به همین دلیل پژوهشگران به این باور رسیده‌اند که در این شرایط، رفتارهای ارتقادهنده سلامت، با توجه به حفظ، کارکرد و استقلال افراد و افزایش کیفیت زندگی آن‌ها، از اهمیت فراوانی برخوردار است (سرگزی، صالحی و ناجی، ۱۳۹۱؛ صفدری، صادقی و محمدی آذر، ۱۳۹۵) لازمه این رفتارها در جهت بالابردن کیفیت زندگی سالمندان، شناخت نیازها و خواسته‌های سالمندان شامل خدمات مراقبتی، بهداشتی، اجتماعی، حقوقی، بازنشستگی، اوقات فراغت، سرگرمی و خدمات حمایتی در کنار مسائل مالی است (هروی کریمویی، رژه، جلالی و پیش‌نمازی، ۱۳۸۲).

امروزه برخی از کشورها، سرمایه‌گذاری‌های ویژه‌ای در رابطه با ارتقاء سطح مطالعاتی سالمندان و خدمات‌دهی به آن‌ها از طریق کتابخانه‌ها، مراکز سالمندی و منزل تعریف نموده‌اند تا بتوانند در بالا بردن سطح آگاهی آن‌ها و فعال ماندن این گروه در جامعه نقش بسزایی داشته باشند (اسلون<sup>۱</sup> و وینسنت<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹). یکی از مراکزی که می‌تواند به همه افراد جامعه خدمات ارائه دهد، کتابخانه‌های عمومی هستند. نتایج پژوهش‌ها نیز نشان می‌دهد که ارائه خدمات توسط کتابخانه‌های عمومی به سالمندان تأثیرات مثبتی در زندگی آن‌ها داشته است (بنت کاپوسنیاک<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳؛ وینسنت، ۲۰۱۴). کتابخانه‌های عمومی در صورتی می‌توانند به سالمندان خدمات موثرتری ارائه دهند که نیازها، مهارت‌ها و علایق آن‌ها را مورد توجه قرار دهند. مسئله اصلی تعیین انواع نیازها و علایق خاص سالمندان است که موفقیت هر برنامه و خدمتی توسط کتابخانه عمومی به آن وابسته است. سالمندان با توجه به طیف گسترده سنی، تجربیات، دانش، مهارت‌ها و اطلاعاتی که دارند دارای طیف گسترده‌ای از نیازها، انتظارات و خواسته‌ها هستند و سازمانی می‌تواند به درستی به آن‌ها خدمات ارائه دهد که به شکل معقولی نیازها و انتظارات آن‌ها را بررسی کرده باشد. در بیانیه کتابخانه‌های عمومی ایفلا نیز به این موضوع اشاره شده است که خدمات کتابخانه باید مناسب و منطبق با نیازهای متنوع جوامع آن منطقه جغرافیایی باشد (بیانیه کتابخانه‌های عمومی ایفلا/یونسکو، ۱۹۹۴). پژوهش‌های مختلف نیز به اهمیت آشنایی با نیازها و رفتار اطلاع‌یابی سالمندان به عنوان مبنایی در تأمین اطلاعات مورد نیاز آن‌ها، توسعه مجموعه و خدمات عمومی کتابخانه‌ها اشاره کرده‌اند (استریت<sup>۴</sup>، ۱۹۹۴).

1. Sloan  
2. Vincent  
3. Bennett-Kapusniak  
4. Street

سالمندان در استفاده از خدمات کتابخانه به تسهیلات و امکانات متنوعی نیاز دارند. چرا که آن‌ها با مشکلات بینایی، حرکتی و شنوایی روبه‌رو هستند. برای ارائه خدمات باکیفیت برای سالمندان، کتابخانه‌ها باید در تأمین برنامه‌ها، منابع و تجهیزات، فضا و کارکنان آموزش دیده برای استفاده سالمندان تمهیدات لازم را پیش‌بینی کنند. بررسی‌ها نشان می‌دهد، هرچند با وجود رشد جمعیت سالمندان طی سال‌های اخیر و ضرورت برنامه‌ریزی و ارائه خدمات به آن‌ها، کتابخانه‌های عمومی برنامه‌های اندکی برای سالمندان در نظر گرفته‌اند (دالمر<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷)؛ اما با این وجود، کتابخانه‌ها با مشکلاتی از جمله کمبود دسترس‌پذیری، ساختمان، فضا، منابع، کارکنان حرفه‌ای، بودجه و سرمایه‌گذاری برای ارائه خدمات روبه‌رو هستند (باندی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵). بنابراین لازم است که با استفاده از تمهیدات مختلفی از جمله استفاده از کتابخانه‌های سیار، مناسب‌سازی فضا و تجهیزات، تبلیغات در شبکه‌های محلی و اجتماعی و استفاده از داوطلبان سالمندان عضو کتابخانه، امکانات و تسهیلات مناسبتری را برای آن‌ها تدارک دید.

بررسی‌ها نشان می‌دهد با وجود آن که در خارج از کشور، مسائل، نیازها، چالش‌ها و اولویت‌های سالمندان در رابطه با کتابخانه‌های عمومی مورد توجه قرار گرفته است، در داخل کشور، پژوهش‌های محدودی به شناسایی نیازها و انتظارات سالمندان از کتابخانه‌های عمومی پرداخته‌اند. با توجه به رشد جمعیت سالمندان در کشور طی سال‌های آینده، شناسایی نیازها، انتظارات و خدمات مورد نیاز آن‌ها از کتابخانه‌های عمومی امری ضروری است اما آنچه که مسئله را مهمتر می‌کند، اولویت‌بندی نیازها، انتظارات و خدمات درخواستی سالمندان است که امکان ارائه و طراحی خدمات و برنامه‌های متناسب توسط کتابخانه‌های عمومی را برای آن‌ها فراهم می‌کند. از همین رو، این پژوهش به دنبال اولویت‌بندی منابع، خدمات، برنامه‌ها و تسهیلات مورد نیاز سالمندان ایران از کتابخانه‌های عمومی است تا از این طریق امکان ارائه خدمات مناسب‌تر برای آن‌ها فراهم شود.

### پیشینه پژوهش

در پژوهش‌های انجام شده داخل کشور به طیف مختلفی از نیازهای سالمندان توجه شده است که از جمله این نیازها می‌توان به نیازهای سلامت، بهداشت، حقوقی، روانی، اقتصادی، اجتماعی، خودمراقبتی، جسمی، حمایتی، اوقات فراغت، فضا و ... نام برد. به زعم پژوهشگران حاضر، پژوهش‌های معدودی به بررسی نیازهای سالمندان از دیدگاه خدماتی کتابخانه‌های عمومی پرداخته شده است.

1. Dalmer

2. Bundy

پژوهش دیگری با هدف تعیین نیازهای بهداشتی و درمانی ۲۵۷ نفر از سالمندان ساکن در مناطق تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که با وجود مشکلات جسمی، روانی و اجتماعی در افراد سالمند، تنها ۲۵ درصد از آن‌ها با سازمان‌های ارائه‌کننده خدمات بهداشتی، درمانی و اقتصادی به سالمندان آشنایی داشتند و همه آنها از یک یا چند بیماری همزمان در رنج بودند. از دیگر نتایج این بود که افراد سالمند با وجود داشتن بیماری‌های گوناگون جسمی، مشکل اساسی خود را مسائل مالی ذکر کردند به طوری که ۳۷/۷ درصد مسائل مالی و ۱۸/۳ درصد بیماری‌های جسمی را مشکل اساسی خود بیان کردند (صادقی پور رودسری و دیگران، ۱۳۷۷).

بررسی نیازهای سلامت سالمندان مستمری بگير سازمان تأمین اجتماعی و بازنشستگی کشوری پژوهش دیگری است که با هدف بررسی نیازهای سلامتی ۱۵۰ سالمند سازمان تأمین اجتماعی و بازنشستگی کشوری طراحی شد. یافته‌های این پژوهش نشان داد که مهمترین مشکلات سالمندان به ترتیب مربوط به مشکلات قلبی عروقی، عضلانی اسکلتی - شنوایی - بینایی بود. همچنین پایین بودن وضعیت اقتصادی سالمندان نشان داد که این قشر جامعه نیازمند حمایت‌های بیشتر سازمان‌های مربوطه می‌باشد. در این پژوهش، مهمترین نیاز سالمندان، درآمد، مسکن، بهداشت و سلامتی، وسایل نقلیه، مصاحبت برای رفع تنهایی و رفع اختلافات خانوادگی و تفریح بیان شد (محقق کیما، سجادی، زارع، و بیگلریان، ۱۳۸۷).

«بررسی وضعیت سلامت و نیازهای بهداشتی سالمندان استان ایلام در سال ۱۳۹۱» عنوان پژوهشی است که توسط دل‌پیشه و دیگران با جامعه آماری ۱۰۱۲ سالمند مستقر در شهرستان‌های هشت‌گانه استان ایلام انجام شد. نتایج پژوهش نشان داد که عمده مشکلات شایع جسمی سالمندان استان ایلام عمدتاً بیماری‌های غیرواگیر و به ویژه قلبی و عروقی و دیابت است. این پژوهش بر لزوم اجرای مداخلات ارتقای سلامت برای سالمندان به منظور داشتن یک زندگی سالمندی سالم را ضروری می‌داند. در این پژوهش نیازهای درآمد، بهداشت و سلامتی، مسکن، حمل و نقل، حل تضادهای خانوادگی، رفع تنهایی و پذیرش اجتماعی و عدم طرد شدن مورد توجه قرار گرفته است. نیازهای مربوط به بهداشت و سلامتی و سپس نگرانی‌های مربوط به درآمد، رفع تنهایی و در انتها نیز مسکن بیشترین دغدغه سالمندان استان ایلام بوده است (دل‌پیشه و دیگران، ۱۳۹۴).

پژوهش دیگر با عنوان بررسی نیازهای فرهنگی و اجتماعی و اقتصادی و رفاهی و ساختار شهری اعضای کانون سالمندان شهر تهران با هدف شناسایی نیازهای فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی، رفاهی و ساختار شهری اعضای کانون سالمندان شهر تهران و شناخت وضعیت فعلی آن‌ها در ۸ حیطة با رویکرد به پروژه سازمان جهانی بهداشت در مورد شاخص‌های شهر دوستدار سالمند در میان ۴۰۰ سالمند ساکن شهر تهران و عضو

کانون سالمندان به روش نمونه‌گیری تصادفی انجام شد. نتایج نشان داد که در حیطه بناها و فضاهای باز بیشترین نمره به «تمیزی محوطه‌های عمومی» و کمترین نمره به «ارائه خدمات ویژه در فروشگاه‌ها و بانک‌ها»، در حیطه حمل و نقل بیشترین نمره به «مناسب بودن محل نصب چراغ‌های راهنمایی در تقاطع‌ها» و کمترین نمره به «حمل و نقل ویژه سالمندان»، در حیطه مسکن بیشترین نمره به «مناسب بودن طراحی داخلی خانه‌ها» و کمترین نمره به «مسکن ارزان قیمت و به تعداد کافی»، در حیطه مشارکت اجتماعی بیشترین نمره به «زمان مناسب برگزاری مناسبت‌های ویژه سالمندان» و کمترین نمره به «امداد به سالمندان در معرض انزوای اجتماعی»، در حیطه تکریم سالمندان و اجتماع پذیری اجتماعی بیشترین نمره به «نگاه مثبت به سالمندان در رسانه‌های جمعی» و کمترین نمره به «مشورت با سالمندان در مراکز تجاری برای ارائه خدمات بهتر»، در حیطه مشارکت شهروندی و اشتغال بیشترین نمره به «آموزش کارکنان سالمند برای مشاغل بعد از بازنشستگی» و کمترین نمره به «حمایت از فرصت‌های خوداشتغالی برای سالمندان»، در حیطه اطلاعات و ارتباطات بیشترین نمره به «امکان برقراری ارتباط کلامی» و کمترین نمره به «دسترسی عمومی و رایگان سالمندان به رایانه و اینترنت» و در حیطه حمایت اجتماعی و خدمات سلامت بیشترین نمره به «حمایت و ترغیب خدمات داوطلبانه» و کمترین نمره به «شامل بودن هر دو نوع خدمات خانه‌داری و مراقبت‌های بهداشتی در خدمات مراقبتی خانگی» اختصاص یافت (شریعت، مرادی و قهرمانی، ۱۳۹۴).

بر اساس بررسی صفدری و دیگران، طبقه‌بندی مختلفی در خصوص دسته‌بندی خدمات ارائه شده به سالمندان وجود دارد. با توجه به مفهوم، سطح و نوع خدمات ارائه شده، آن‌ها این خدمات را در سه گروه کلی زیرساخت‌ها، خدمات اجتماعی و خدمات مراقبتی و پیشگیری دسته‌بندی کرده‌اند. آن‌ها در بحث خود بیان می‌کنند که به تحقیقات گسترده ملی برای نیازسنجی از سالمندان و خانواده آن‌ها و برنامه‌ریزی بر مبنای نتایج این تحقیقات برای ارائه خدمات حمایتی، بهداشتی و پزشکی به سالمندان با رویکرد حفظ استقلال و بهبود شرایط زندگی، اطلاع‌رسانی و آموزش عمومی برای حفظ سلامت دوران سالمندان در برنامه‌های مربوط به آن‌ها لازم است. از جمله محدودیت‌ها و موانع خدمات‌دهی به سالمندان می‌توان به بی‌توجهی به ایجاد و رعایت استانداردهای فیزیکی، فضاها، اماکن، منازل مسکونی و مراکز نگهداری از سالمندان نام برد. خدمات و مراقبت‌های سالمندی نقش قابل توجهی در پیشگیری از میزان بستری‌های مجدد سالمندان در بیمارستان دارد و به حفظ استقلال و افزایش کیفیت زندگی سالمندان کمک می‌کند. تعیین اولویت‌های آموزشی بر اساس نیازهای سالمندان و توجه به سواد، فرهنگ، اعتقادات، انگیزه، عوامل اقتصادی، اجتماعی و محیطی ضروری است (صفدری و دیگران، ۱۳۹۵).



باسخا، محققی کمال و پاشزاده (۱۳۹۷) در پژوهشی به بررسی وضعیت پذیرش تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات در میان سالمندان شهر تهران پرداختند. آن‌ها با استفاده از پیمایش نظرات ۳۳۰ نفر از سالمندان شهر تهران را بررسی کردند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که تماشای تلویزیون، مکالمه با تلفن و خواندن خبر بیشترین و ارسال و دریافت ایمیل نیز کمترین فعالیت‌های مرتبط با فناوری اطلاعات و ارتباطات در میان آن‌ها بوده است. مهمترین محدودیت در پذیرش فناوری در میان سالمندان، نبود احساس نیاز، نبود علاقه و نآشنایی با ابزارهای این فناوری بوده است. آن‌ها نتیجه می‌گیرند که قصد استفاده از ابزارهای فناوری اطلاعات در میان آن‌ها درخور توجه است اما نبود سهولت در استفاده از برخی از این ابزارها، از مهمترین محدودیت‌ها در مسیر پذیرش فناوری اطلاعات و ارتباطات است. همچنین پذیرش فناوری در میان سالمندان تحت تأثیر وضعیت اقتصادی یا وضعیت سلامتی سالمندان نیست و همه گروه‌های سالمندی را می‌توان گروه‌های هدف برای ارتقای توانمندی در استفاده از این فناوری‌ها در نظر گرفت.

ناخدا، دلبری و قاسمی (۱۳۹۷) پژوهش خود را با هدف طراحی الگوی ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر تهران به سالمندان انجام دادند. نتایج نشان داد انتظارات سالمندان از خدمات ارائه شده در کتابخانه‌ها را می‌توان مشارکت سالمندان در برنامه‌ریزی کتابخانه‌ها، تهیه منابع، وسایل و تجهیزات مخصوص سالمندان در جهت تسهیل خوانش، ایجاد دسترسی‌های لازم به بخش‌های مختلف ساختمان، برگزاری برنامه‌های متنوع آموزشی و ارائه خدمات رفاهی و تفریحی نام برد. همچنین مدیران کتابخانه‌های عمومی و محققان حوزه سالمندی ارائه خدماتی از قبیل برنامه‌ریزی و بودجه مناسب برای سالمندان، رعایت استانداردهای لازم ساختمانی، تهیه منابع و تجهیزات مخصوص سالمندان، نیروی انسانی خیره، تبلیغات خدمات در جهت جذب سالمندان، خدمات اینترنتی و خدمات جانبی را بیان نمودند. الگوی ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی شهر تهران به سالمندان که در نتیجه این پژوهش به دست آمد، دارای بخش‌های اصلی برنامه‌ریزی و بودجه، ساختمان و تجهیزات، نیروی انسانی، مواد و منابع مختص سالمندان، سیاست‌ها و خدمات کتابخانه، تجهیزات و وسایل، خدمات جانبی و خدمات اینترنتی و بخش‌های فرعی بودجه ثابت برای ارائه خدمات به سالمندان است.

گلینی مقدم، حسین‌نیا تنها و صمیعی (۱۳۹۸) در پژوهشی به تحلیل خدمات سالمندان در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور پرداختند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که کلیه خدمات ویژه سالمندان از جمله آموزش کارکنان، اطلاع‌رسانی و منابع کتابخانه، برنامه‌ریزی کتابخانه‌ها، تجهیزات، توسعه و مشارکت، امکانات، خدمات در منزل و بودجه از وضعیت مطلوبی برخوردار نیستند.

وزیری و دیگران (۱۳۹۹) با به کارگیری روش تحلیل محتوای کیفی جهت‌دار و تحلیل محتوای کمی به منظور شناسایی مقوله‌ها و شمارش فراوانی واحدهای تحلیل، به شناسایی نیازها، خدمات و برنامه‌های موردانتظار سالمندان در کتابخانه‌های عمومی با استفاده از مصاحبه نیمه‌ساخت‌یافته پرداخته است. جامعه آماری پژوهش را ۲۵ نفر از کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی، سالمندان و مراقبان آن‌ها تشکیل دادند که به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. تحلیل یافته‌های حاصل از مصاحبه به شناسایی شش مقوله شامل منابع، خدمات و برنامه‌ها، دسترس پذیری، تعیین نیاز، مشارکت، سیاستگذاری و برنامه‌ریزی، نیروی انسانی و بازاریابی و تبلیغات منجر شد. یافته‌ها نشان داد که در مقولات مزبور موارد زیر بیشتر از سایر موارد مورد توجه سالمندان قرار گرفته است: در مقوله نیروی انسانی، موضوع آموزش؛ در مقوله تعیین نیاز، شناسایی انواع نیازها؛ در مقوله تبلیغات و اطلاع‌رسانی، استفاده از روش‌های سنتی تبلیغات؛ در مقوله دسترس‌پذیری، ساختمان و فضای کتابخانه؛ در مقوله سیاستگذاری، استفاده از سالمندان داوطلب در برنامه‌های کتابخانه؛ و در مقوله خدمات، منابع و برنامه‌ها، برنامه‌های آرایه شده در محل کتابخانه.

پایپر<sup>۱</sup> و دیگران (۲۰۰۹) در پژوهشی با هدف ارزیابی خدمات به سالمندان در سه کتابخانه مرلند انجام دادند نتایج حاصله نشان داد که سالمندان در مواجهه با خدمات کتابخانه‌ها احساس خوشی دارند و کتابخانه باعث گذراندن وقت و استفاده از تجربیات کتابدار یاری رساندن به آن‌ها است و همچنین با وجود اطلاع از کمبود خدمات داخل کتابخانه در مجموع خدمات سه کتابخانه را مثبت ارزیابی کردند.

در پژوهشی دیگر در سال ۲۰۱۰ که توسط انجمن سالمندان محله های جنوبی ایستلی<sup>۲</sup> انجام گرفت، به بررسی نیازهای اطلاعاتی افراد سالمند در انگلیس پرداخته شد. نتایج نشان داد که افراد سالمند اطلاعاتی که می‌خواهند را در زمان مناسب دریافت نمی‌کنند. آن‌ها اطلاعات را برای بقا و برخورد با چالش‌ها و تغییرات روزافزون در جامعه پیچیده می‌خواهند. در عصر فناوری، ۶۰ درصد پاسخگویان به اینترنت دسترسی ندارند. آن‌ها به منابع اطلاعاتی محلی، در دسترس و مطلع در محل زندگی‌شان نیاز دارند که در صورت روبه‌رو شدن با مشکل و احساس نیاز بتوانند به اطلاعات معتبر سریع دسترسی پیدا کنند (اسپاف، ۲۰۱۰).

گتز و ویزمن<sup>۳</sup> (۲۰۱۰) پژوهش خود با عنوان نیاز اطلاعاتی سالمندان رژیم صهیونیستی با تأکید بر قوانین و خدمات را بر اساس چارچوب نیکولاس در سنجش نیازهای اطلاعاتی انجام دادند. این پژوهش با هدف ایجاد فایلی از سالمندان رژیم صهیونیستی و نیازهای اطلاعاتی آن‌ها با تأکید بر قوانین و خدمات انجام

1. Piper

2. Eastleigh Southern Parishes Older People's Forum (ESPOPF)

3. Getz and Weissman

شده است. نتایج نشان داد که سالمندان عموماً اطلاعات را برای تغییرات در زندگی خود می‌خواهند. آن‌ها اطلاعات کافی در زمینه قوانین و خدمات موجود برای سالمندان ندارند.

در پژوهش دیگری در سال ۲۰۱۴ توسط چاربونو<sup>۱</sup> با هدف بررسی دستورالعمل‌های دوستدار سالمندی در وبگاه کتابخانه‌های عمومی انجام شده است. نتایج آن‌ها نشان داد که عملکرد وبگاه کتابخانه‌های عمومی مورد بررسی سؤال‌برانگیز است. وبگاه کتابخانه‌های عمومی که منابع و خدمات را ارائه می‌کنند بهتر است چالش‌های دسترسی بالقوه به سالمندان را ارائه دهند. آن‌ها همچنین راهکارهایی را نیز به منظور بهبود وبگاه کتابخانه‌ها و محتوای برخط آن‌ها ارائه دادند.

زو و ژو<sup>۲</sup> (۲۰۱۴) در پژوهش خود به بررسی نیازهای اطلاعاتی سالمندان در حومه یانگ ژیو در مرکز چین که با استفاده از پرسشنامه از ۶۰۰ سالمند انجام شد، پرداختند. نتایج نشان داد که فرمت اطلاعات مرجح برای بیشتر سالمندان محصولات اطلاعاتی دیداری/ شنیداری است. بیشتر سالمندان بیان کردند که بیشتر به محصولات اطلاعاتی شنیداری غیرآموزشی در خصوص سلامت و پزشکی نیاز دارند.

ادوور<sup>۳</sup> و دیگران در سال ۲۰۱۶ در پژوهشی به تشخیص نیازهای اطلاعاتی ۳۵۰ نفر از سالمندان پرداختند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که به عنوان نیازهای اطلاعاتی سالمندان شامل شرایط بهداشتی، مالی و بازنشستگی، سیاست‌های دولت، کارهای روزمره و حمل و نقل بوده و مهمترین منبع اطلاعاتی اعضای خانواده، رادیو تلویزیون بود و استفاده از اطلاعات برای حل مسائل بهداشتی و سلامت در رده اول قرار داشت. از جمله چالش‌های سالمندان این پژوهش در زمینه رفع نیازهای اطلاعاتی، منابع مالی ناکافی، کمبود دسترسی به اطلاعات و کمبود منابع خواندنی مناسب بوده است (ادوور و دیگران، ۲۰۱۶).

استیف<sup>۴</sup> (۲۰۱۶) در پژوهش خود، به ارزیابی برنامه کتابخانه‌های عمومی آکلند<sup>۵</sup> پرداخت. نتایج وی نشان داد که برخی برنامه‌ها مانند گروه‌های بحث درباره کتاب، کلاس‌های صنایع دستی، کلاس‌های آموزش زبان انگلیسی، گفتگو با نویسندگان کتابها و سخنرانان مهمان در بین چندین کتابخانه رایج بودند. در برخی از کتابخانه‌ها برنامه‌های ویژه از قبیل کلاس‌های آموزش کامپیوتر برای بزرگسالان، کلاس باغبانی و ... تشکیل می‌شدند.

1. Charbonneau  
2. Zou & Zhou  
3. Edwor  
4. Stiff  
5. Auckland

دالمر<sup>۱</sup> (۲۰۱۷) در پژوهشی به ارزیابی خدمات و برنامه‌های کتابخانه‌های عمومی شهری کانادا با استفاده از تحلیل اسناد و برنامه‌ها موجود بر روی وبگاه کتابخانه پرداخت. نتایج وی نشان داد که بخش سالمندان در وبگاه ۵ کتابخانه جهت ارائه اطلاعات مربوط به خدمات و برنامه‌های ارائه شده به این گروه وجود ندارد. کتابخانه‌های مورد بررسی منابع چاپ درشت را برای سالمندان فراهم می‌کردند برگزاری کلاس‌های آموزش اینترنت و کامپیوتر در بیشتر کتابخانه برگزار می‌شد و خدمات کتابخانه خدمات در منزل نیز به سالمندان ارائه می‌گردید.

هیوز<sup>۲</sup> (۲۰۱۷) در پژوهشی به بررسی خدمات کتابخانه‌های روستایی برای سالمندان پرداخت. از جمله حوزه‌هایی که در این پژوهش مورد توجه قرار گرفت عبارت بودند از: منابع مالی، مجموعه‌ها، برنامه‌ریزی راهبردی، کارگزینی، استفاده از فناوری، مشارکت‌ها، خدمات خارج از کتابخانه و طراحی ساختمان و دسترس‌پذیری. نتایج پژوهش نشان داد که بیشترین برنامه‌های عمومی ارائه شده توسط کتابخانه‌های روستایی شامل بحث گروهی کتاب، آموزش رایانه/فناوری، برنامه‌های سرگرمی، خدمات در خانه و برنامه‌هایی مانند خواندن با صدای بلند و برنامه‌هایی برای مراقبین از سالمندان کمتر مورد توجه قرار گرفته بود. تنها ۱۳ درصد کتابخانه‌های روستایی گزارش کردند که آن‌ها برنامه‌هایی را برای سالمندان در نظر گرفته‌اند در حالی که ۳۵ درصد آن‌ها برنامه مشخصی برای سالمندان نداشتند. ۱۲ درصد این کتابخانه‌ها برنامه‌های بین نسلی ارائه می‌دادند. ۱۱ درصد کتابخانه‌های روستایی داده‌های مورد نیاز سالمندان خود را به منظور برنامه‌ریزی، طراحی و انتخاب منابع جمع‌آوری می‌کردند. ۹۶ درصد کتابخانه‌ها بیان کردند که آن‌ها منابع چاپ درشت را ارائه می‌دهند. ۹۷ درصد هم گزارش کردند که کتاب‌های صوتی و تصویری و ۸۷ درصد منابع الکترونیکی قابل دانلود را ارائه می‌دادند.

کوسکاس<sup>۳</sup> و دیگران (۲۰۱۷) به شناسایی نیازهای اطلاعاتی و سرگرمی سالمندان پرداخت. نتایج پژوهش نشان داد که سالمندان نیازهای بیشتری نسبت به سایر افراد دارند. نیازهای سالمندان همانند سایر اقشار جامعه است اما تأکید نیازهای آن‌ها بیشتر بر اطلاعات پزشکی است. مهمترین نیاز تفریحی سالمندان (۲۸ درصد) مطالعه کتاب‌های رمان بود. کتاب‌های مذهبی با ۲۴ درصد، در جایگاه دوم قرار داشتند. ۸۶ درصد سالمندان، ترجیح می‌دادند که منابع به صورت چاپ درشت باشد. ۶۷ درصد پاسخگویان کتاب‌های صوتی را جانشین مناسبی برای کتاب‌های چاپی می‌دانستند. از نظر نیازهای اطلاعاتی، مهمترین نیاز با ۱۹ درصد مربوط به سلامت بوده و کمترین نیاز مربوط به زندگینامه‌ها بوده است.

لنسترا<sup>۱</sup> و دیگران (۲۰۱۹) در پژوهشی ملی به خدمات کتابخانه‌ای ارائه شده به افراد سالمند پرداختند. نتایج آن‌ها نشان داد که کتابخانه‌ها از جوامع سالمندی به شکل‌های مختلفی حمایت می‌کردند. برخی از کتابخانه‌ها برنامه‌های مشخصی را با تمرکز بر نیازهای خاص سالمندان فراهم کرده در حالی که برخی دیگر از آن‌ها برنامه یا خدمات مشخصی را به سالمندان ارائه نمی‌کردند. برخی دیگر خدمات اصلی کتابخانه را با هدف دسترسی سالمندان به این خدمات مورد حمایت قرار می‌دادند. برخی دیگر با سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌ها و توسعه نیروی انسانی برای رویارویی با جامعه سالمندی آماده می‌شدند.

بررسی ادبیات موضوع خدمات کتابخانه‌ای به سالمندان در کشور نشان می‌دهد که طی چند سال گذشته مطالعات مرتبطی در این حوزه انجام گرفته است که تأکید آن‌ها بیشتر بر انواع انتظارات و خواسته‌های سالمندان از کتابخانه‌های عمومی است. این مطالعات به صورت مقطعی و توسط سالمندان یک منطقه جغرافیایی انجام گرفته است. علاوه بر این، سایر مطالعات نیز نیازهای سالمندان را از ابعاد دیگر پزشکی و سلامت و ... مورد بررسی قرار داده است. نگاهی به ادبیات پژوهش در خارج از کشور نیز نشان می‌دهد که نیازهای سالمندان در مناطق مختلف و از ابعاد گسترده‌تری مورد توجه بوده است. در پژوهش حاضر، اولویت‌بندی نیازها و انتظارات سالمندان از کتابخانه‌های عمومی ایران را با استفاده از پیمایش بر اساس استانداردها و دستورالعمل‌های مرتبط مورد بررسی قرار داده است.

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از جمله پژوهش‌های کمی و کاربردی است که به روش پیمایش و به صورت مقطعی انجام شده است و درصدد است نیازها و انتظارات سالمندان از کتابخانه‌های عمومی را بررسی کند. ابزار به کار رفته در پژوهش پرسشنامه‌ای محقق ساخته بود که بر اساس متون و استانداردهای مرتبط با این حوزه طراحی شد که در قالب مقوله‌های «شناسایی منابع»، «خدمات و برنامه‌ها»، «تسهیلات و تجهیزات» نیازها و انتظارات سالمندان را مورد بررسی قرار داد. پرسش‌های پرسشنامه در دو قالب طیف لیکرت به صورت «خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد» و پرسش‌های «بلی و خیر» به صورت آنلاین طراحی گردید.

جامعه این پژوهش را کلیه سالمندان کشور تشکیل دادند. جهت نمونه‌گیری از جامعه آماری سالمندان در این پژوهش، از نمونه‌گیری در دسترس استفاده شد. به این صورت که از طریق ارتباط با کتابداران و مدیران کتابخانه‌های عمومی کشور، سالمندان باسوادی که عضو کتابخانه عمومی بودند و از تلفن همراه و شبکه‌های اجتماعی نیز استفاده می‌کردند و همچنین سایر سالمندانی که امکان دسترسی به آن‌ها میسر بود

شناسایی شدند. پرسشنامه مذکور به شکل الکترونیکی از طریق شبکه‌های اجتماعی به سالمندانی از استان‌های مختلف که دسترسی به آن‌ها فراهم بود ارسال شد. جهت تعیین نمونه آماری از فرمول نمونه‌گیری کاکران که برای جوامع با حجم مشخص است استفاده شد. در این فرمول، تعداد نمونه آماری در سطح خطای ۵ درصد ۳۸۵ نفر انتخاب شد. پس از بررسی مشخص شد که به پرسش‌های تعدادی از پرسشنامه‌ها به طور کامل پاسخ داده نشده بود. بر همین اساس، پس از بررسی تعدادی پرسشنامه به دلیل ناقص بودن حذف و ۳۰۳ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل یافته‌ها از نرم‌افزار SPSS 23 استفاده گردید.

جهت بررسی روایی محتوایی از نظرات ۵ نفر از متخصصان این حوزه شامل کتابداران و سالمندان که برای انجام این کار اعلام آمادگی و همکاری کرده بودند استفاده شد و پس از ارسال پرسشنامه، نظرات مطرح شده جهت اصلاح پرسشنامه استفاده گردید. جهت بررسی پایایی ابزار مورد نظر ابتدا پرسشنامه برای تعدادی از نمونه آماری ارسال و پس از دریافت ۳۰ پرسشنامه بازگشتی و اصلاحات مورد نیاز، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. با توجه به این که ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه ۰/۹۲۶ به دست آمده است بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که پرسشنامه از پایایی بالایی برخوردار بوده است. لازم به ذکر است به دلیل قابل قبول بودن ضریب پایایی پرسشنامه و عدم تغییر انجام شده در آن، این ۳۰ پرسشنامه نیز در مرحله نهایی پژوهش استفاده شدند.

### یافته‌های پژوهش

تحلیل یافته‌های پاسخگویان سالمند به پیمایش حاضر نشان می‌دهد که سالمندانی از ۲۱ استان کشور در این پیمایش مشارکت داشته‌اند که در این بین، استان‌های فارس، خراسان رضوی و تهران بیشترین مشارکت‌کننده را داشته‌اند (جدول ۱).

جدول ۱. وضعیت سالمندان شرکت‌کننده در پیمایش بر اساس استان محل سکونت

ردیف	نام استان	تعداد	درصد	ردیف	نام استان	تعداد	درصد
۱	آذربایجان شرقی	۹	۲/۹	۱۲	سمنان	۳	۰/۹۹
۲	آذربایجان غربی	۲	۰/۶	۱۳	سیستان و بلوچستان	۱۴	۴/۶۲
۳	اصفهان	۱۲	۳/۹۶	۱۴	فارس	۵۵	۱۸/۱۵
۴	البرز	۶	۱/۹۸	۱۵	زنجان	۲	۰/۶
۵	ایلام	۲	۰/۶	۱۶	چهارمحال و بختیاری	۹	۲/۹۷
۶	اردبیل	۲	۰/۶	۱۷	گیلان	۴	۱/۳۲

۰/۹۹	۳	مازندران	۱۸	۰/۶	۲	خراسان جنوبی	۷
۰/۳	۱	مرکزی	۱۹	۱۳/۸۶	۴۲	خراسان رضوی	۸
۰/۳	۱	بوشهر	۲۰	۰/۹۹	۳	کرمان	۹
۷/۲۶	۲۲	تهران	۲۱	۰/۳	۱	خوزستان	۱۰
۳۴/۹۸	۱۰۶	بدون جواب	۲۲	۰/۶	۲	گلستان	۱۱

از مجموع ۳۰۳ نفر از سالمندان مشارکت‌کننده در این پیمایش، تعداد ۱۸۶ نفر (۶۲ درصد) را زنان و ۸۹ نفر (۲۹ درصد) را مردان تشکیل داده بودند و تعدادی نیز جنسیت خود را مشخص نکرده بودند. در جدول ۲، اطلاعات جامعه آماری از نظر وضعیت اشتغال، عضویت پاسخگویان در کتابخانه‌های عمومی و مدرک تحصیلی آنها ارائه شده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که بیشتر سالمندان شرکت‌کننده در این پیمایش دارای مدرک تحصیلی کارشناسی و پایینتر بوده و درصد زیادی از آنها عضو کتابخانه نیستند.

جدول ۲. وضعیت سالمندان شرکت‌کننده در پیمایش بر اساس اطلاعات جمعیت‌شناختی

جمع	سن					
	درصد	بیشتر از ۷۱ سال	درصد	کمتر از ۷۰ سال		
۵۸	۴/۶۲	۱۴	۱۴/۵۲	۴۴	دیپلم زیر	تحصیلات
۷۲	۲/۶۴	۸	۲۱/۱۲	۶۴	دیپلم	
۴۱	۶/۲۷	۱۹	۷/۲۶	۲۲	دیپلم فوق	
۶۹	۳/۶۳	۱۱	۱۹/۱۴	۵۸	کارشناسی	
۲۷	۰/۳۳	۱	۸/۵۸	۲۶	ارشد کارشناسی	
۷	۰/۳۳	۱	۱/۹۸	۶	دکترا	
۸۸	۵/۶۱	۱۷	۲۳/۴۳	۷۱	مرد	جنسیت
۱۸۶	۱۲/۲۱	۳۷	۴۹/۱۷	۱۴۹	زن	
۳۰	۰/۶۶	۲	۹/۲۴	۲۸	شاغل	وضعیت اشتغال
۱۶۳	۹/۵۷	۲۹	۴۴/۲۲	۱۳۴	بازنشسته	
۸۳	۷/۵۹	۲۳	۱۹/۴۷	۵۹	سایر	
۶۲	۱/۹۸	۶	۱۸/۴۸	۵۶	بله	عضویت در کتابخانه
۲۱۳	۱۵/۸۴	۴۸	۵۴/۴۵	۱۶۵	خیر	

### مهمترین منابع، خدمات و برنامه‌ها و تجهیزات مورد نیاز سالمندان کدامند؟

به منظور اولویت‌بندی و شناسایی مهمترین منابعی که بیشترین اهمیت را از نظر سالمندان داشته‌اند، از آزمون فریدمن استفاده شد. به عبارتی با استفاده از این آزمون به دنبال این پاسخ هستیم که آیا از نظر

سالمندان در خصوص ضرورت منابع مورد نیاز تفاوت وجود دارد یا از دیدگاه آنان، همه پرسش‌ها از اهمیت و ارزش یکسانی برخوردار است.

همان‌گونه که نتایج نشان می‌دهد بین میزان اهمیت و نقش پرسش‌ها در خصوص منابع مورد نیاز از نظر سالمندان تفاوت وجود دارد. به عبارتی منابع مربوط به سلامتی، پزشکی و بهداشت، منابع مربوط به تغذیه و رژیم غذایی و منابع مربوط به داستان‌های تاریخی و رمان از اهمیت بیشتری برخوردار بوده‌اند، در حالی که منابع حقوقی و مالی مورد نیاز آن‌ها در رده‌های آخر قرار دارد. اطلاعات بیشتر حاصل از انجام آزمون آماری فریدمن و رتبه‌بندی منابع مورد نیاز در جدول ۳ نشان داده شده است. از آنجایی که مقدار p-value برابر با ۰/۰۰۱ است می‌توان نتیجه گرفت که بین میانگین منابع مورد نیاز سالمندان تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۳. نتیجه آزمون آماری فریدمن در خصوص رتبه‌بندی منابع مورد نیاز سالمندان

نتایج حاصل از آزمون آماری		شاخص	میانگین رتبه	رتبه
آماره آزمون	سطح معناداری			
۴۰۰/۳۶۴	۰/۰۰۱	۶	۱	منابع مربوط به سلامتی، پزشکی و بهداشت
		۵/۷	۲	منابع مربوط به تغذیه و رژیم غذایی
		۴/۸	۳	منابع مربوط به داستانهای تاریخی و رمان
		۳/۹	۶	منابع تفریحی و سرگرمی
		۴/۶	۴	منابع مربوط به سالمندشناسی (ویژگی، شرایط، اقدامات) و ...
		۴/۱	۵	منابع مذهبی و دینی
		۳/۵	۷	منابع مربوط به فناوری‌های اطلاعاتی، اینترنت، کامپیوتر و ...
		۳/۲	۸	منابع حقوقی، مالی و سایر ...

### مهمترین خدمات و برنامه‌های مورد نیاز سالمندان کدامند؟

نتایج حاصل از آزمون آماری فریدمن نشان می‌دهد که میزان اهمیت و نقش پرسش‌های مطرح شده از نظر سالمندان با یکدیگر متفاوت است. به طوری که «رعایت شأن و احترام به سالمندان توسط کتابداران»، «برگزاری کلاس‌های آموزشی مهارت‌های زندگی و روان‌شناسی» و «امکان استفاده از اینترنت رایگان در کتابخانه» در رتبه‌های اول تا سوم قرار دارند، در حالی که «برگزاری نشست‌های کتابخوان، جلسات کتابخوانی و نقد و بررسی کتاب» و «برگزاری کلاس‌های آموزشی مربوط به مسائل مالی، بیمه، درآمد و مالیات» از نظر میزان ضرورت و اهمیت در رده آخر قرار دارد. اطلاعات بیشتر حاصل از انجام آزمون آماری فریدمن و



رتبه‌بندی منابع مورد نیاز در جدول ۴ نشان داده شده است. از آنجایی که مقدار p-value برابر با ۰/۰۰۱ است می‌توان نتیجه گرفت که بین خدمات و برنامه‌های مورد نیاز سالمندان تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۴. آزمون آماری فریدمن در خصوص رتبه‌بندی خدمات و برنامه‌های مورد نیاز سالمندان

رتبه	میانگین رتبه	شاخص	نتایج حاصل از آزمون آماری	
			سطح معنی‌داری	آماره آزمون
۱	۱۵/۹	۱	۰/۰۰۱	۴۱۴/۹۶۷
۲	۱۵/۳	۲		
۳	۱۵/۲	۳		
۴	۱۵	۴		
۵	۱۴/۹	۵		
۶	۱۴/۷	۶		
۷	۱۴/۶	۷		
۸	۱۴/۱	۸		
۹	۱۳/۸	۹		
۱۰	۱۳/۸	۱۰		
۱۱	۱۳/۶	۱۱		
۱۲	۱۳/۶	۱۲		
۱۳	۱۳/۶	۱۳		
۱۴	۱۳/۳	۱۴		
۱۵	۱۳/۳	۱۵		

### مهم‌ترین تسهیلات و امکانات مورد نیاز سالمندان از کتابخانه‌های عمومی کدامند؟

به منظور اولویت‌بندی و شناسایی مهمترین تجهیزات و امکاناتی که بیشترین اهمیت را از نظر سالمندان داشته‌اند، از آزمون فریدمن استفاده شد. همان‌گونه که نتایج نشان می‌دهد اهمیت و رتبه پرسش‌های مطرح شده از نظر سالمندان با یکدیگر متفاوت است. به این صورت که وجود آسانسور و نور و روشنایی مناسب در همه بخش‌های کتابخانه و وجود صندلی‌های مناسب و مبلمان برای استفاده در کتابخانه در رتبه‌های اول تا سوم قرار دارند؛ در حالی که معرفی خدمات و برنامه‌های سالمندان از طریق وبگاه کتابخانه و تجهیزات دیداری شنیداری (ویدئو پروژکتور و دستگاه‌های نمایش فیلم) در رده‌های آخر قرار دارند. اطلاعات بیشتر حاصل از

انجام آزمون آماری فریدمن و رتبه‌بندی منابع مورد نیاز در جدول ۵ نشان داده شده است. از آنجایی که مقدار p-value برابر با ۰/۰۰۱ است می‌توان نتیجه گرفت که بین میانگین تجهیزات و امکانات مورد نیاز سالمندان تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۵. آزمون آماری فریدمن در خصوص رتبه‌بندی خدمات و برنامه‌های مورد نیاز سالمندان

نتایج حاصل از آزمون آماری		شاخص	میانگین رتبه	رتبه
آماره آزمون	سطح معنی‌داری			
۲۱۰/۲۱۳	۰/۰۰۱	۱	۱۵/۷	وجود آسانسور
		۲	۱۵/۷	نور و روشنایی مناسب در همه بخش‌های کتابخانه
		۳	۱۵/۴	وجود صندلی‌های مناسب و میلمان برای استفاده در کتابخانه
		۴	۱۵/۲	سرویس بهداشتی مناسب و در دسترس
		۵	۱۵/۱	وجود قفسه‌های دسترس‌پذیر با ارتفاع مناسب در کتابخانه
		۶	۱۴/۸	ایجاد فضای مناسب و مختص سالمندان در کتابخانه
		۷	۱۴/۶	استفاده از کفپوش غیرلغزنده در کتابخانه
		۸	۱۴/۶	دسترسی رایگان به اینترنت
		۹	۱۴/۴	دسترسی به وسیله حمل‌ونقل عمومی جهت حضور و استفاده از کتابخانه و منابع آن
		۱۰	۱۴/۴	ورودی مناسب کتابخانه (عدم استفاده از پله یا وجود رمپ یا سطح شیب‌دار)
		۱۱	۱۳/۸	قرار گرفتن کتابخانه در مسیرهای اصلی و سهولت دسترسی به آن
		۱۲	۱۳/۷	وجود درب ورودی خودکار
		۱۳	۱۳/۶	معرفی خدمات و برنامه‌های سالمندان از طریق شبکه‌های اجتماعی (واتساپ و...)
		۱۴	۱۳/۳	وجود پارکینگ در محوطه کتابخانه
		۱۵	۱۳/۱	استفاده از علائم و تابلوهای بزرگ جهت راهنمایی بخش‌های مختلف

آیا بین خدمات، منابع و انتظارات سالمندان از کتابخانه‌های عمومی بر اساس جنسیت و رده‌سنی

تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟

در جدول ۶ رابطه معنی‌داری بین سالمندان با گروه‌های سنی تا ۷۰ سال و بالاتر از آن از نظر منابع مورد

نیاز، خدمات و برنامه‌های مورد نیاز و همچنین تسهیلات و امکانات مورد بررسی قرار گرفته است.

جدول ۶. آزمون یو من ویتنی برای مقایسه برنامه‌های مورد انتظار دو گروه سنی

سطح معنی‌داری (Sig)	مقدار من ویتنی	مجموع رتبه‌ها	میانگین رتبه‌ها	تعداد	گروه	
۰/۰۰۱	۳۴۱۲	۳۴۱۶۳	۱۵۱/۸۴	۲۲۵	زیر ۷۰ سال	برنامه‌های مورد انتظار
		۴۸۹۷	۹۰/۶۹	۵۴	۷۱ سال به بالا	
۰/۰۸۶	۵۱۶۲/۵	۳۰۵۸۷/۵	۱۳۵/۹۴	۲۲۵	زیر ۷۰ سال	امکانات و تسهیلات مورد انتظار
		۸۴۷۲/۵	۱۵۶/۹۰	۵۴	۷۱ سال به بالا	
۰/۰۰۱	۴۱۴۲	۳۳۴۳۳	۱۴۸/۵۹	۲۲۵	زیر ۷۰ سال	نیازهای اطلاعاتی
		۵۶۲۷	۱۰۴/۲۰	۵۴	۷۱ سال به بالا	
۰/۰۰۳	۷۴۱۴/۵	۱۵۸۳۵/۵	۱۷۰/۲۷	۹۳	مرد	برنامه‌های مورد انتظار
		۲۸۱۲۰/۵۰	۱۳۸/۵۲	۲۰۳	زن	
۰/۰۸۵	۸۲۶۴	۱۴۹۸۶	۱۶۱/۱۴	۹۳	مرد	امکانات و تسهیلات مورد انتظار
		۲۸۹۷۰	۱۴۲/۷۱	۲۰۳	زن	
۰/۰۰۵	۷۵۳۸/۵	۱۵۷۱۱/۵	۱۶۸/۹۴	۹۳	مرد	نیازهای اطلاعاتی
		۲۸۳۴۴/۵	۱۳۹/۱۴	۲۰۳	زن	

همان‌طور که در جدول ۶ مشاهده می‌شود رابطه معنی‌داری بین برنامه‌های مورد انتظار سالمندان از کتابخانه‌های عمومی بر اساس رده سنی وجود دارد. مقدار  $p$  عدد ۰/۰۰۱ به دست آمده است که کمتر از آلفا ۰/۰۰۵ است. در نتیجه می‌توان نتیجه‌گیری کرد که برنامه‌های مورد انتظار در دو گروه سنی با هم تفاوت دارد. علاوه بر این، تفاوت معنی‌داری بین امکانات و تسهیلات مورد نیاز سالمندان بر اساس گروه سنی وجود ندارد. مقدار  $p$  به دست آمده ۰/۰۸۶ بوده که عددی بزرگتر از آلفا ۰/۰۰۵ است. در نتیجه می‌توان بیان کرد که از نظر سالمندان با گروه‌های سنی مختلف از نظر امکانات و تسهیلات مورد نیاز تفاوت وجود ندارد. علاوه بر این، سالمندان با گروه‌های مختلف از نظر نیازهای اطلاعاتی نیز مورد آزمون قرار گرفتند. با توجه به مقدار  $p$  به دست آمده ۰/۰۰۱ که کمتر از ۰/۰۰۵ می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که بین نیازهای اطلاعاتی سالمندان با گروه‌های سنی مختلف تفاوت وجود دارد. با توجه به مقدار  $p$  عدد ۰/۰۰۳ و ۰/۰۰۵ به دست آمده در خصوص برنامه‌ها و نیازهای اطلاعاتی سالمندان بر اساس جنسیت که کمتر و مساوی ۰/۰۰۵ است، آزمون معنی‌دار شده و می‌توان بیان کرد که تفاوت معنی‌داری بین نیازهای اطلاعاتی و برنامه‌های مورد نیاز سالمندان زن و مرد وجود دارد، اما از نظر تسهیلات مورد نیاز با توجه به مقدار  $p$  به دست آمده تفاوت معنی‌داری بین زنان و مردان سالمند وجود ندارد.

## بحث و نتیجه‌گیری

سالمندان با توجه به طیف گسترده سنی، تجربیات، دانش، مهارت‌ها و اطلاعاتی که دارند دارای طیف گسترده‌ای از نیازها، انتظارات و خواسته‌ها هستند. این گروه از جامعه، رفتارها، علایق و نیازهای متفاوتی با سایر کاربران کتابخانه‌ها دارند که شناسایی این علایق و نیازها را ضروری ساخته و کتابخانه‌های عمومی می‌توانند در صورت برآوردن آن‌ها نقش مؤثری در زندگی سالمندان داشته باشند. پژوهش حاضر با هدف شناسایی و اولویت‌بندی نیازها و انتظارات سالمندان از کتابخانه‌های عمومی انجام گرفت.

اولین گروه نیازهای شناسایی شده، نیازهای مرتبط با منابع و مجموعه کتابخانه است. نتایج این پژوهش نشان داد که بین میانگین منابع مورد نیاز سالمندان تفاوت معنی‌داری وجود دارد به طوری که منابع مربوط به سلامتی، پزشکی و بهداشت بیشترین میزان اهمیت را داشته است. سالمندان بیشتر به منابع حوزه بهداشتی، پزشکی و سلامت نیاز دارند و پس از آن منابع تغذیه و رژیم درمانی، داستان‌های تاریخی و رمان در جایگاه بعدی قرار داشتند. در مطالعه انجام گرفته توسط کوسکاس و دیگران ۲۰۱۷ نیز نتایج نشان داد بیشترین تأکید و نیاز سالمندان، علاقه به اطلاعات پزشکی بوده است. نتایج سایر مطالعات نیز نشان می‌دهد که منابع مورد نیاز سالمندان تقریباً در جوامع مختلف به هم شبیه است. سالمندان از مطالعه کتاب‌هایی درباره تاریخ، هنر، سفر، مسائل مالی، آشپزی، طنز، داستان‌های تاریخی، کلاسیک، افسانه‌ها و داستان‌های جنایی لذت می‌برند با این تفاوت که سالمندان مرد بیشتر بر کتب و داستان‌های تاریخی، رمان و مسائل اجتماعی تأکید دارند در حالی که زنان سالمند بیشتر به موضوعات و رمان‌های عاشقانه و سفر علاقه دارند. (لوت و آن<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱).

همچنین نتایج پژوهش حاضر نشان داد که سالمندان بیشتر از آن که به منابع کتابخانه و سایر خدمات نیاز داشته باشند، به احترام، تعاملات اجتماعی، دور هم بودن و دیده شدن نیاز دارند. تکریم و احترام به سالمند بخشی از فرهنگ ایرانی-اسلامی کشور است که در بند ۷ سیاست‌های کلان جمعیت و سیاست‌های کلی خانواده ابلاغی مقام معظم رهبری نیز به این موضوع اشاره شده است. با این حال، بررسی متون و استانداردهای جهانی به صورت مشخص به این موضوع اشاره‌ای نداشته‌اند. با این حال کتابداران و همراهان سالمندان ایران بر احترام به سالمندان تأکید می‌کنند (وزیری، فیض‌آبادی، دلبری و سخایی، ۱۳۹۹).

از دیگر نیازها و انتظارات سالمندان از کتابخانه‌های عمومی برنامه‌ها و خدماتی است که از طریق کتابخانه‌های عمومی قابل ارائه است. تدارک برنامه‌ها و خدماتی مانند خدمات اجتماعی، هنری، اطلاعات آموزشی، ورزشی و فعالیت‌های فرهنگی توسط کتابخانه‌های عمومی باعث می‌شود که سالمندان نقش فعالی

در جامعه داشته باشند. علاوه بر این، کتابخانه‌ها می‌توانند فرصت‌های متعددی را برای توسعه مهارت‌های آن‌ها ایجاد کنند و به سالمندان فرصت اجتماعی شدن و ارتباط با کتابخانه‌ها داده شود (ویلیامسون<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰؛ بنت کاپوسنیاک، ۲۰۱۳). از جمله این برنامه‌ها و خدمات می‌توان به برگزاری کلاس‌های آموزشی مهارت‌های زندگی و روان‌شناسی، برگزاری کلاس‌های آموزشی تغذیه و رژیم غذایی و برگزاری کلاس‌های آموزشی صنایع دستی و کاردستی اشاره کرد (استاندارد انجمن کتابداری آمریکا، ۲۰۰۸؛ انجمن کتابداری استرالیا، ۲۰۱۲؛ انجمن کتابداری کانادا، ۲۰۰۲؛ هورتون، ۲۰۱۹). نتایج پژوهش حاضر نشان داد که از نظر سالمندان، «برگزاری کلاس‌های آموزشی مهارت‌های زندگی و روان‌شناسی»، «امکان استفاده از اینترنت رایگان در کتابخانه»، «تأمین منابع و برنامه‌های مورد نیاز سالمندان، مراقبان و همراهان آن‌ها»، «برگزاری کلاس‌های آموزشی صنایع دستی، کاردستی، تغذیه و رژیم غذایی در رتبه‌های اول قرار دارند. در حالی که «برگزاری نشست‌های کتابخوان، جلسات کتابخوانی و نقد و بررسی کتاب»، «برگزاری کلاس‌های آموزشی مربوط به مسائل مالی، بیمه، درآمد و مالیات» و «برگزاری کلاس‌های آموزش استفاده از رایانه، اینترنت و موبایل از نظر میزان ضرورت و اهمیت در رده‌های آخر قرار دارند در حالی که بررسی‌ها نشان می‌دهد بخشی از فعالیت کتابخانه‌های عمومی به مسائل مربوط به سواد اطلاعاتی، یادگیری مادام‌العمر و برنامه‌ریزی به منظور استفاده از شبکه‌های اجتماعی و کلاس‌های آموزشی اینترنت و رایانه اختصاص دارد (کیم و لی، ۲۰۱۴؛ سابو<sup>۲</sup>، ۲۰۱۶، بنت-کاپوسنیاک، ۲۰۱۳).

این در حالی است که نتایج سایر مطالعات نیز حاکی از آن است که بیشترین برنامه‌های ارائه شده توسط کتابخانه‌های عمومی شامل بحث گروهی کتاب، آموزش رایانه/فناوری، برنامه‌های سرگرمی، خدمات در خانه و کمترین برنامه‌ها گروه‌های نگارش سالمندی و خواندن با صدای بلند و همچنین برنامه‌هایی برای مراقبین از سالمندان، گروه‌های بحث درباره کتاب، کلاس‌های صنایع دستی، کلاس‌های آموزش انگلیسی، گفتگو با نویسندگان کتاب‌ها و سخنرانان مهمان در بین چندین کتابخانه می‌شود (هیوز<sup>۳</sup>، ۲۰۱۷؛ استیف<sup>۴</sup>، ۲۰۱۶؛ انجمن کتابداری آمریکا، ۲۰۰۸؛ باندی، ۲۰۰۵؛ دالمر، ۲۰۱۷؛ پری، ۲۰۱۴).

با وجود آن که برگزاری جلسات گروهی و دوره‌های با موضوعات مختلف در استانداردهای خدمات کتابخانه‌ای نیز مورد توجه قرار گرفته است، این نوع از برنامه‌ها با عنوان برگزاری نشست کتابخوان در

---

1. Williamson  
2. Sabo  
3. Hughes  
4. Stiff

کتابخانه‌های عمومی ارائه می‌شود که جزء اولویت‌های سالمندان ایرانی از کتابخانه‌های عمومی نیست. بنابراین لازم است در ارائه و محتوای این برنامه‌ها بازنگری صورت پذیرد.

یکی از عوامل دیگری که می‌تواند منجر به موفقیت یا عدم موفقیت کتابخانه‌ها در ارائه خدمات به کاربران خود شود، میزان امکانات و تسهیلاتی است که کتابخانه‌ها برای کاربران خود در نظر گرفته‌اند. با بالا رفتن سن، سالمندان با مشکلاتی از نظر جسمی و روحی دست به گریبان می‌شوند. از جمله محدودیت‌ها و موانع خدمات‌دهی به سالمندان نیز می‌تواند بی‌توجهی به ایجاد و رعایت استانداردهای فیزیکی، فضاها، اماکن، منازل مسکونی و مراکز نگهداری از سالمندان باشد. از همین رو لازم است کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی تسهیلات متناسبی را برای رفع نیازهای سالمندان و استفاده آن‌ها از خدمات کتابخانه در نظر بگیرند. از جمله این تجهیزات می‌توان به رمپ و درب‌های با پهنای کافی برای افراد ویلچری، فضای کافی بین قفسه‌ها، اندازه و رنگ راهنماها، سازگاری تجهیزات رایانه‌ای با افراد ویلچری، بالابر و تجهیزات صوتی اشاره کرد. علاوه بر این، دسترسی فیزیکی راحت به کتابخانه برای سالمندان و معلولان، در دسترس بودن کارکنان جهت دسترسی به کتب در ردیف‌های بالای قفسه، وجود فضای کافی و فاصله مناسب بین قفسه‌ها، قفسه‌های دسترس‌پذیر با ارتفاع و پهنای مناسب، دسترس‌پذیری منابع پر استفاده، نور مناسب، فراهم کردن فضای دوره‌می با دوستان به منظور اشتراک‌گذاری و انتقال تجربیات و تعاملات اجتماعی، فراهم کردن فضای ساکت جهت مطالعه و خواندن روزنامه، درج برچسب پررنگ و درشت، نصب راهنما در قفسه‌ها و راهنمایی درباره موضوعات و طبقه‌بندی، استفاده از علائم و تابلوهای راهنما، صندلی راحتی و چهارپایه و میز مناسب، امکان پارک خودرو و وجود پارکینگ، وجود بالابر/ آسانسور، استفاده از رنگ‌های مناسب و قابل تشخیص، درب‌های خودکار بازشو، سرویس بهداشتی مناسب و دسترس، کفپوش‌های غیر لغزنده، وجود رمپ با شیب مناسب، مناسب بودن ورودی کتابخانه (عدم استفاده از پله در ورودی و داخل ساختمان کتابخانه) و دسترسی عمومی حمل و نقل مکان‌یابی و مواردی از این قبیل باید مورد توجه قرار گیرد (پری، ۲۰۱۴؛ لیو، ۱۹۹۲؛ کندال، ۱۹۹۶؛ هیکن، ۲۰۰۴؛ دکر<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰؛ باندی، ۲۰۰۵؛ جوزف، ۲۰۰۶؛ پایپر، انجمن کتابداری آمریکا، ۲۰۰۸؛ انجمن کتابداری استرالیا، ۲۰۱۲).

نتایج این پژوهش نشان داد که از جمله تجهیزات و امکاناتی که برای سالمندان ایرانی در استفاده از کتابخانه‌های عمومی دارای اولویت است می‌توان به «وجود آسانسور»، «نور و روشنایی مناسب»، «وجود صندلی‌های مناسب و مبلمان برای استفاده در کتابخانه»، «سرویس بهداشتی مناسب و در دسترس» نام برد.

علاوه بر این، ایجاد فضای مختص سالمندان و استفاده از کفپوش غیرلغزنده در کتابخانه از دیگر تجهیزات مورد نیاز سالمندان است.

هرچند استفاده از تجهیزات فناوری، در اولویت سالمندان ایران نبود اما استفاده از فناوری یکی از موضوعاتی است که باید توسط کتابخانه‌های عمومی برای سالمندان در نظر گرفته شود. خصوصاً این که برخی از تغییرات فیزیکی مرتبط با سن مانع استفاده از برخی تجهیزات و پلتفرم‌ها توسط سالمندان می‌شود (هیوز، ۲۰۱۷)؛ در حالی که سالمندان دوست دارند که کار با رایانه را یاد بگیرند و بتوانند با دوستان، خانواده و دیگران ارتباط برقرار کنند. آن‌ها از رایانه برای ارتباطات اجتماعی با دوستان و اعضای خانواده و کسانی که اطلاعات مناسب در خصوص مسائل مرتبط با سلامت خود استفاده می‌کنند (اسلون و وینسنت، ۲۰۰۹). علاوه بر این، پژوهش‌ها نشان می‌دهد که آموزش ایمیل و مهارت در شبکه‌های اجتماعی منجر به بهبود زندگی سالمندان می‌شود (ویکس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴؛ پایپر و دیگران، ۲۰۰۹؛ دکر، ۲۰۱۰). از همین رو، یکی از مهمترین کارکردهای کتابخانه توسعه جامعه اطلاعاتی، پذیرش اطلاعات، فراهم کردن دسترسی به فناوری‌ها، اینترنت و پایگاه‌های داده‌ای، خدمات برای کاربران تحت پوشش خود از جمله سالمندان است که این کار از طریق ارائه آموزش‌های لازم میسر می‌گردد (ویکس، ۲۰۰۴؛ پایپر، پالمر و ژی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹؛ دکر، ۲۰۱۰).

کتابخانه‌های عمومی به عنوان یکی از نهادهای تأثیرگذار در ارائه خدمات به سالمندان محسوب می‌شوند و در راستای تحقق این مهم لازم است، نیازها، مهارت‌ها، انتظارات و علایق متنوع سالمندان توسط این کتابخانه‌ها مورد توجه قرار گیرد. با وجود اهمیت این موضوع، نگاهی به وضعیت فعلی کتابخانه‌های ایران نشان می‌دهد که عمده مخاطبان کتابخانه‌های عمومی در حال حاضر گروه‌های غیرسالمند هستند. این در حالی است که در آینده تغییرات جمعیتی در گروه سنی سالمندان رخ خواهد داد. و این موضوع، تأمین نیازهای سالمندان در کتابخانه‌ها را به امری قابل توجه و ضروری تبدیل می‌کند. از همین رو، لازم است تا کتابخانه‌ها خود را برای چنین شرایطی آماده کنند و برنامه‌ریزی لازم را نیز انجام دهند. این مسئله فرصتی را برای کتابخانه‌های عمومی طی سال‌های آینده فراهم می‌کند که در خط مقدم تغییرات در جهت کمک به طیف وسیعی از جمعیت کشور باشد. بنابراین، شناسایی نیازها و انتظارات سالمندان در راستای برطرف کردن آن‌ها منجر به توانمندسازی، بهبود کیفیت زندگی و استقلال بیشتر این قشر در جامعه می‌شود.

فراوانی نیازهای سالمندان بر اساس نتایج پژوهش بیانگر لزوم ایجاد زیرساخت‌های لازم به منظور تقویت ارتباط و تعامل میان کتابخانه‌های عمومی و سالمندان است. شناسایی و تعیین نیازها، مقدمات و سنگ بنای

---

1. Wicks

2. Piper, Palmer & Xie

خدمات و برنامه‌های مناسب محسوب می‌شود و پیشنهاد می‌شود این نیازها بر اساس اولویت‌ها و قابلیت‌های بومی و منطقه‌ای و در نظر گرفتن جنسیت، میزان تحصیلات، توانایی‌های جسمی و روحی و علایق سالمندان صورت پذیرد که این خود نیازمند پژوهشی دیگر است.

رشد جمعیت سالمندان هم برای ارائه‌کنندگان خدمات بهداشتی و درمانی و هم برای اعضای خانواده و جامعه‌ای که سالمندان در آن زندگی می‌کنند، یک چالش مهم محسوب می‌گردد؛ چرا که سالمندان با بیشترین خطر کاهش توانایی‌های جسمی، روانی و شناختی روبه‌رو بوده و نیازمند دریافت حمایت‌های رسمی و غیررسمی بیشتری برای حفظ سلامت خود هستند.

با توجه به تنوع و گستردگی نیازهای سالمندان از جمله نیازهای مربوط به حوزه‌های فناوری، مالی، حقوقی، سلامت، بهداشت و مراقبت، استقلال خانه و خانه‌داری، تغذیه، سفر، باغبانی، آشپزی، ترس و تمرکز ضرورت همکاری بین بخشی سازمان‌های ذینفع، به منظور طراحی خدمات مناسب برای سالمندان ضروری است. با توجه به گستردگی طیف خدمات قابل ارائه به سالمندان توسط کتابخانه‌ها لازم است تا نهاد کتابخانه‌های عمومی با مشارکت سایر سازمان‌ها برنامه‌های مشترکی را به منظور ارتقای کیفیت خدمات به طور مداوم و پایدار مد نظر قرار دهند. به همین دلیل هیچ سازمان یا وزارتخانه‌ای به تنهایی نمی‌تواند پاسخگوی مسائل همه جانبه آنان باشد. بنابراین در صورتی، می‌توان به شکل مطلوبی خدمات و برنامه‌های مورد نظر را تدوین کرد که تمامی سازمان‌های ذیربط در اجرای آن نقش داشته باشند.

### تقدیر و سپاسگزاری

مقاله حاضر برگرفته از طرح پژوهشی با عنوان «شناخت و سنجش نیازهای سالمندان به منظور طراحی خدمات و برنامه‌های متناسب برای کتابخانه‌های عمومی» است که توسط نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور حمایت مالی شده است. از همین رو، از سازمان مذکور، مدیران، کارکنان و تمامی سالمندان شرکت‌کننده در این پیمایش تقدیر و تشکر می‌گردد.

### منابع

- پوررضا، ابوالقاسم؛ خبیری نعمتی، رقیه (۱۳۸۵). اقتصاد بهداشت و سالمندی. *سالمند*، ۱(۲)، ۸۰-۸۷.
- حبیبی سولا، عقیل؛ نیکپور، صغری؛ سیدالشهدایی، مهناز؛ حقانی، حمید (۱۳۸۵). رفتارهای ارتقاء دهنده سلامت و عوامل مرتبط در سالمندان. *نشریه پرستاری ایران*، ۱۹(۴۷)، ۳۵-۴۸.
- دل پیشه، علی؛ شکوهی اردبیلی، شبنم؛ بابانژاد، مهران؛ منصوریان، مرتضی؛ قربانی، مصطفی؛ رضاپور، عزیز؛ رحیم زاده بزرگی، هادی (۱۳۹۴). بررسی وضعیت سلامت و نیازهای بهداشتی سالمندان استان ایلام در سال ۱۳۹۱، *طلوع بهداشت: دوماهنامه علمی پژوهشی دانشکده بهداشت یزد*، ۱۴(۵)، ۱-۱۴.



- سند جامع سالمندان کشور (۱۳۹۹). دبیرخانه شورای ملی سالمندان. قابل دسترسی در: <https://hc.sums.ac.ir/Dorsapax/userfiles/Sub462/Dabirkhane-Files/National-document.pdf>
- شریعت، فریبا؛ مرادی، فاطمه؛ قهرمانی، رضا (۱۳۹۴). بررسی نیازهای فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی، رفاهی و ساختار شهری اعضای کانون سالمندان شهر تهران. *سالمند: مجله سالمندی ایران*، ۱۰(۳)، ۸-۲۵
- شیخ الاسلامی، فرزانه؛ ماسوله شادمان، رضا؛ خدادادی، نعیم؛ یزدانی، محمدعلی (۱۳۹۰). احساس تنهایی و سلامت عمومی سالمندان. *پرستاری و مامایی جامع نگر*، ۲۱(۲)، ۳۴-۲۸.
- صادقی پور رودسری، حمیدرضا؛ معارف، هما؛ هلاکویی نائینی، کوروش (۱۳۷۷). بررسی نیازهای بهداشتی، اقتصادی و اجتماعی سالمندان ساکن در مناطق تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران. *مجله دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران*، ۵۶(۶)، ۸۸-۹۲
- صفدری، رضا؛ صادقی، فاطمه؛ محمدی آذر، مریم (۱۳۹۵). برنامه خدمات و مراقبت‌های سالمندی در ایران با نگاهی به عملکرد سازمان‌های متولی. *پیاورد سلامت*، ۱۰(۲)، ۱۶۶-۱۵۵
- ناخدا، مریم؛ دلبری، احمد؛ قاسمی، فرخ‌الدین (۱۳۹۸). طراحی الگوی ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی به سالمندان در شهر تهران. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۵(۳)، ۵۴۰-۵۱۱.
- گلینی مقدم، گل‌نسا؛ حسین نیا تنها، زهرا؛ صمیعی، میترا (۱۳۹۸). تحلیل خدمات سالمندان در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، *فصلنامه بازیابی دانش و نظام‌های معنایی*، ۶(۱۹)، ۱۳۷-۱۱۵
- محققی کمال، سید حسین؛ سجادی، حمیرا؛ زارع، حسین؛ بیگلریان، اکبر (۱۳۸۷). بررسی نیازهای سلامتی سالمندان مستمری‌بگیر سازمان تأمین اجتماعی و بازنشستگی کشوری. *سالمند: مجله سالمندی ایران*، ۳(۱)، ۱۵-۸
- وزیری، اسماعیل؛ فیض‌آبادی، منصوره؛ دلبری، احمد؛ سخایی، ایوب (۱۳۹۹). شناسایی نیازها و خدمات مورد انتظار سالمندان از کتابخانه‌های عمومی ایران به روش تحلیل محتوا. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۶(۴)، ۶۹۵-۶۶۵
- هروی کریموی، مجید؛ رژه، ناهید؛ جلالی، امیر؛ پیش‌نمازی، زهرا (۱۳۸۲). بررسی وضعیت نیازهای روانی سالمندان شهر تهران، *دانشور پزشکی*، ۱۱(۴۸)، ۶۶-۵۹

## References

- American Library Association. (2008). Guidelines for library and information services to older adults. *Reference & user services quarterly*, 48(2), 209-212.
- Bennett-Kapusniak, R. (2013). Older adults and the public library: The impact of the boomer generation. *Public Library Quarterly*, 32(3), 204-222.
- Bundy, A. (2005). Community critical: Australian public libraries serving seniors. *Australasian public libraries and information services*, 18(4), 158-169.
- Canadian Library Association. (2002). Canadian Guidelines on Library and Information Services for Older Adults, available at: <http://cfla-fcab.ca/en/guidelines-and-position-papers/canadian-guidelines-on-library-and-information-services-for-older-adults/>
- Cavanagh, M. F., & Robbins, W. (2012). Baby boomers, their elders and the public library. *Library Review*, 61(8), 622-640. doi: 10.1108/00242531211292114
- Charbonneau, D. H. (2014). Public Library Websites and Adherence to Senior-Friendly Guidelines, *Public Library Quarterly*, 33(2), 121-130.

- Dalmer, N. K. (2017). Mind the gap: Towards the integration of critical gerontology in public library praxis. *Journal of Critical Library and Information Studies*, 1(1), 1-23.
- Decker, E. N. (2010). Baby Boomers and the United States public library system. *Library Hi Tech*, 28(4), 605-616.
- Delpisheh, A., Kohi Ardebili, S., BaBanejad, M., Mansorian, M., Ghorbani, M., Rezapour, A. (2016). Survey of Health Status and Health Needs of the Elderly in Ilam Province. *TB*. 14(5), 1-14. (in Persian)
- Forum, Eastleigh Southern Parishes Older People's (2010). In the Dark: Investigating the information needs and preferences of older people.
- Habibi, A., Nikpour, M., Seyedoshohadaei, H. & Haghani, H. (2006). Health Promoting Behaviors and its Related Factors in Elderly. *IJN*. 19(47), 35-48. (in Persian)
- Hughes, C. (2017). Rural Libraries Services for Older Adults: A Nationwide Survey. *Public Library Quarterly*, 36(1), 43-60.
- Luyt, B., Chow, Y. H., Ng, K. P., & Lim, J. (2011). Public Library Reading Clubs and Singapore's Elderly. *Libri*, 61(3), 205-210.
- Edewor, N., Ijiekhuamhen, O. P., & Emeka-ukwu, U. P. (2016). Elderly People And Their Information Needs, *Library Philosophy and Practice*, (e-journal). 1332
- Galyani-Moghaddam, G., Hossennia-Tanha, Z., Samiei, M. (2019). Analysis of Elderly Services in Tehran Public Libraries affiliated to the Iran Public Libraries Foundation. *Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 6(19), 115-137. (in Persian)
- Getz, I., & Weissman, G. (2010). An information needs profile of Israeli older adults, regarding the law and services. *Journal of Librarianship and Information Science*, 42(2), 136-146.
- Heravi Karimoui, M., Rezhah, N., Pishnamazi, Z., & Jalali, A. (2004). Determining Of Psychological Needs Among Elders Living In Tehran. *Daneshvar Medicine*, 11(48), 59-66. (in Persian)
- Hicken, M. (2004). To each according to his needs: public libraries and socially excluded people. *Health Information & Libraries Journal*, 21, 45-53.
- Horton, J. (2019). Senior Citizens in the Twenty-First-Century Public Library. *Public Library Quarterly*, 38(2), 179-192.
- Hughes, C. (2017). Rural Libraries Services for Older Adults: A Nationwide Survey. *Public Library Quarterly*, 36(1), 43-60.
- Joseph, M. (2009). Public Library Strategies for the over 50s: Everything Old Is New Again - or Is It? *Australasian Public Libraries and Information Services*, 22(3), 115-119.
- Kendall, M. (1996). Public library services for older adults. *Library Review*, 45(1), 16-29.
- Kim, E., & Lee, S. (2014). Recommendations on the Public Library Services for Older Adults. *Journal of the Korean BIBLIA Society for library and Information Science*, 25(2), 59-76.
- Kuscus, M., & Madeleine, F. (2017). Exploring the informational and recreational needs of the elderly: Library users in Temperance Town, South Africa. *Library Philosophy and Practice*, (e-journal). 1556.

- Lenstra, N., Oguz, F., & Duvall, C. S. (2020). Library services to an aging population: A nationwide study in the United States. *Journal of Librarianship and Information Science*, 52(3), 738-748.
- Leo Ip, L. (1992). Public library services to older pennsylvanians: A decade review. *Public Library Quarterly*, 12(1).
- Mohagheghi Kamal, S. H., Sajadi, H., Zare, H., & Biglarian, A. (2008). Need Assessment Among the Elders of Social Security Organization & National Retirement Fund. *Salmand: Iranian Journal of Ageing*, 3(1), 8-15. (in Persian)
- Nakhoda, M., Delbari, A., & Ghasemi, F. (2019). Designing a Model of Public Library Services to the Elderly in Tehran City. *Research on Information Science & Public Libraries*, 25(3), 511-540. (in Persian)
- Perry, C. A. (2014). Information Services to Older Adults: Initial Findings from a Survey of Suburban Libraries. *Library Quarterly*, 84(3), 348-386. doi: 10.1086/676491
- Piper, D., Palmer, S., & Xie, B. (2009). Services to older adults: preliminary findings from three Maryland public libraries. *Journal of education for library and information science*, 50(2), 107-118.
- Poor Reza, A., Khabiri Nemati, R. (2007). Health Economics and Aging. *Salmand: Iranian Journal of Ageing*, 1(2), 80-87. (in Persian)
- Sabo, R. M. (2017). Lifelong learning and library programming for third agers. *Library Review*, 66(1-2), 39-48. doi: 10.1108/lr-08-2016-0065
- Sadeghipoor Rodsari, H., Maaref, H., & Holakooie Naeeni, K. (1998). Evaluation of social, economic and health requirements of elderly residing in the area under the supervision of Tehran University of Medical Sciences. *Tehran Univ Med J*, 56(6), 88-92. (in Persian)
- Safdari, R., Sadeghi, F., & Mohammadiazar, M. (2016). Aged Care and Services Programs in Iran: Looking at the Performance of Relevant Organizations. *Payavard*, 10(2), 155-166. (in Persian)
- Shariat, F., Moradi, F., & Ghahramani, R. (2015). Study of Social, Cultural, Economic, Well-Being, and Urban Structure Needs of Tehran Seniors Association Members. *Salmand: Iranian Journal of Ageing*, 10(3), 8-25 (in Persian)
- Sheikholeslami, F., Masouleh, S., Khodadadi, N., & Yazdani, M. (2012). Loneliness And General Health Of Elderly. *Journal Of Holistic Nursing And Midwifery*, 21(2 (66)), 28-34. (in Persian)
- Sloan, M., & Vincent, J. (2009). *Library Services for Older People-Good Practice Guide: The Network* Nadderwater, Exeter. Available at: <https://www.seapn.org.uk/uploads/files/Library-services-good-practice-guide-1336795.pdf>
- Stiff, H. L. (2016). *Programmes and Events for Older Adults in Auckland's Public Libraries*. (Master), Victoria University of Wellington, Wellington.
- Street, P. (1994). National provision to the elderly in public libraries: preliminary results of a postal survey conducted in 1993. *Library management*, 15(8), 28-32.

- United Nations, Department of Economic, & Affairs, Social. (2017). World population ageing: highlights: United Nations New York.
- Vaziri, E., & Feizabadi, M. (2021). Identifying and Prioritizing the Disabled Needs to Design and Plan Suitable Services in Public Libraries. *Research on Information Science & Public Libraries*, 27(2), 271-289. (in Persian)
- Vincent, J. (2014). An overlooked resource? Public libraries' work with older people - An introduction. *Working with Older People*, 18(4), 214-222.
- Wicks, D. A. (2004). Older adults and their information seeking. *Behavioral & Social Sciences Librarian*, 22(2), 1-26.
- Williamson, K., Bannister, M., & Sullivan, J. (2010). The crossover generation: Baby boomers and the role of the public library. *Journal of Librarianship and Information Science*, 42(3), 179-190.
- Zou, C., & Zhou, P. (2014). Analyzing information needs of elderly people: a survey in Chinese rural community. *Open Journal of Social Sciences*, 2(9), 109.