چگونه افراد غیرکاربر را مجذوب کتابخانه کنیم ؟

مصاحبه با دانا فلچر | پژوهشگر در زمینه غیرکاربران کتابخانه
مسئول ادارهٔ نظرسنجی‌ها در مورد کتابخانه در وب‌سایت مشاوران

به چه کسانی غیرکاربر می‌گویند و چگونه می‌توان آن‌ها را جذب کتابخانه کرد؟

این هفته، ما درحال بررسی موضوع «غیرکاربران» هستیم. بدین منظور، به مصاحبه با دانا فلچر، مشاورکتابخانه پرداختیم، که بیش از ده سال است در حال مطالعه بر روی افراد غیرکاربر می‌باشد. وی اطلاعاتی در مورد افراد غیرکاربر و نحوهٔ آگاه نمودن آن‌ها از وجود کتابخانه و بسیاری از خدمات آن را، به ما می‌دهد.

چگونه افراد غیر کاربر را مجذوب کتابخانه کنیم؟

کتابداران کتابخانه عمومی دونا (Donna) به بررسی تمامی نظرسنجی‌هایی که برای افراد ساکن در آن منطقه فرستاده شده بود پرداختند.

1. ممکن است کمی دربارهٔ خودتان و فعالیت‌هایتان در کتابخانه جهانی به ما بگویید؟
من حدود ده سال است که در کتابخانه جهانی مشغول به فعالیت هستم. قبل از آن در زمینهٔ تبلیغات و بازاریابی فعالیت می‌کردم و در حال حاضر هم مشغول مطالعه بر روی افرادی هستم که از کتابخانه‌ها استفاده

تمامی حقوق برای مجله کتابدار 2.0 محفوظ است. نقل مطالب مجله تنها با ذکر منبع و نام نویسنده مجاز است.

نمی‌کنند. آنچه که معمولاً برای کتابخانه‌ها بویژه کتابخانه‌های عمومی انجام می‌دهم نظرسنجی‌ها و برنامه‌های استراتژیک است. در حال حاضر نیز وبسایت[نظرسنجی مشاوران کتابخانه] را اداره می‌کنم، فضایی که در آنجا ما با کتابخانه‌ها برای جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل نظرات جامعه، ذینفعان و کارکنان آن‌ها همکاری می‌کنیم.

2. افراد غیرکاربر کتابخانه چه کسانی هستند؟ چه مشخصاتی دارند؟

به طور واضح انواع مختلفی وجود دارد و همه چیز به کتابخانه بستگی دارد. به عنوان مثال، کتابخانه‌ای در نزدیکی محل زندگی‌ام وجود دارد زمانی آن‌ها قصد داشتند تا با افراد غیرکاربر صحبت کنند. ما موفق شدیم این کار را انجام دهیم. آن‌ها غیرکاربرانی مسن بودند که بچه‌هایشان مدرسه را تمام کرده بودند، بنابراین آن‌ها فقط کتاب‌های مورد علاقهٔ خودشان را خریداری می‌کردند و همهٔ مسئله همین بود.

اما، کتابخانهٔ دیگری بود که من با آن کار می‌کردم، در آنجا افراد غیرکاربر زیادی وجود داشتند و آن‌ها واقعاً نمی‌دانستند که در کتابخانه می‌توان به چه چیزی دست یافت. چرا؟ چون ممکن است که در نزدیکی آن‌ها کتابخانه ای وجود نداشته باشد، آن‌ها علاقمند به کتاب نباشند، و یا از خدمات جدیدی که در یک کتابخانه می‌توان پیدا کرد مانند (کلاس‌ها، کتاب‌ها یا برنامه‌ها) مطلع نباشند. تمامی این‌ها به کتابخانه بستگی دارد که چگونه این موارد را به جامعه بشناساند.

همچنین در ایالات متحده، خدمات زیادی وجود دارد که دیجیتالی نیستند. حتی مردم چیزی در مورد رایانه‌هایی که ما در کتابخانه داریم نمی‌دانند. علاوه بر این، گاهی اوقات و اغلب در کتابخانه‌های کوچکتر ساعت‌ها خوب نمی‌گذرند. و گاهی افراد فکر می کنند که نیازی به کتابخانه ندارند، زیرا نمی‌دانند کتابخانه‌ها چه خدماتی ارائه می‌دهند.

3. کتابخانه‌ها چگونه می‌توانند افراد غیرکاربر خود را تشخیص دهند؟ باید از کجا شروع کنند؟

آنچه که آن‌ها باید انجام دهند این است که این افراد را پیدا کنند و با آن‌ها صحبت کنند. آن‌ها باید بفهمند که این افراد چه کاری انجام می‌دهند و تمایل دارند که در کتابخانه به چه چیزی دست پیدا کنند. با توجه به نظرسنجی، پی بردن به اینکه آن‌ها به چه علاقه دارند و تمایل دارند که در کتابخانه به چه چیزی دست پیدا کنند، بسیار آسان است. افراد غیرکاربرد بیشتر در مکان‌هایی مانند فروشگاه های مواد غذایی، رختشویگاه‌ها و مانند آن‌ها حضور دارند و اغلب از آن‌ها استفاده می‌کنند. معمولاً می‌توانید در آنجاها به اطلاعاتی دست پیدا کنید.

همچنین شما باید سری به کتابخانه‌تان بزنید! مصاحبه با افرادی که در کتابخانه حضور دارند، یکی از غنی‌ترین منابع اطلاعاتی برای درک و استفاده از کتابخانه است. در طول تحصیل، من روزی یک‌بار برای مصاحبه با مشتریان به کتابخانه‌ای در حومهٔ شهر می‌رفتم. آن‌طور که مشخص شد، تعدادی از مشتریان، والدینی بودند که فرزندان خود را به کتابخانه می‌آوردند اما خودشان از هیچ یک از خدمات آن‌جا استفاده نمی‌کردند.

4. و در ادامه بفرمایید کتابخانه‌ها برای جذب این افراد و افزایش تعداد مراجعه کنندگان چه کاری می‌توانند انجام دهند؟

این کتابخانه‌ها افرادی که از کتابخانه استفاده نمی‌کنند را جمع می‌کنند و آن‌ها را به کتابخانه می‌آوردند و تمامی خدمات کتابخانه را به این افراد نشان می‌دهند. کتابخانه‌ها سعی می‌کنند تا خدمات خود را ترویج کنند، اما حالا می‌فهمند که من مدت ها در زمینهٔ تبلیغات و بازاریابی فعالیت داشته‌ام و ترویج تمامی این فعالیت‌ها کار ساده ای نیست. برخی از کتابخانه ها این کار را به خوبی انجام می‌دهند، اما برخی دیگر می‌توانند این کار را بسیار بهتر انجام بدهند.

کتابخانه‌ها برای ترویج فعالیت‌هایشان به نشانه نیاز دارند، آنها باید کارکنانی فعال و مشتاق داشته باشند که با جملاتی نظیر «بفرمایید اینجا، اجازه بدهید این را به شما نشان بدهم»، مشتریان را ترغیب کنند که وارد کتابخانه شوند و تمامی خدمات را به آن‌ها ارائه نمایند. این کار واقعاً مؤثر است. برخی از کتابخانه‌ها یک میز مخصوص برای این موارد دارند و برخی دیگر کتابدارانی دارند که این کار را انجام می‌دهند و می‌توانند به مردم درباره کتابخانه بیشتر بگویند.

5. نتیجه مطالعه شما در مورد افراد غیرکاربر چگونه بر روی استراتژی کتابخانه‌ها تأثیر گذاشته است؟

زمانی ما یک نظرسنجی ایمیلی در حومه شیکاگو انجام دادیم. آنجا متوجه شدیم که دلیل اصلی اینکه افراد غیر کاربر به کتابخانه نمی‌روند، این است که آن‌ها اطلاعات، فیلم و کتاب‌هایشان را در جایی دیگر پیدا می‌کنند. ما به طور خاص، به بررسی غیرکاربران با بچه‌های زیر ۱۸ سال پرداختیم و معلوم شد که کاستی‌های موجود در کتابخانه‌ها از قبیل فضا، مجموعه و پارکینگ دلیل اصلی استفاده نکردن آن‌ها از کتابخانه است.

همچنین مشخص شد که این افراد غیرکاربر مخالف کتابخانه نیستند. در واقع، ۵۴ % از افراد به دلیل مجموعه اطلاعات بهتر و تسهیلات بیشتر به سایر کتابخانه‌های آن منطقه می‌رفتند.

کتابخانه‌ها باید این یافته‌ها را بپذیرند و تغییراتی را ایجاد نمایند. و هدف اصلی این پژوهش همین است، پی بردن به کارهایی که مؤثر نیستند و تغییر دادن آن‌ها.

تمامی حقوق برای مجله کتابدار 2.0 محفوظ است. نقل مطالب مجله تنها با ذکر منبع و نام نویسنده مجاز است.

در حین مصاحبه با کاربران در کتابخانه، متوجه شدم که والدین از هیچ خدماتی استفاده نمی‌کنند، زیرا هیچ پیشنهادی برای آن‌ها وجود ندارد، منابع بسیار کمی به زبان خارجی وجود داشت و همچنین آن‌ها نمی‌توانستند فرزندان خود را در بخش کودکان رها کنند و به بخش بزرگسالان بروند. به این ترتیب، کتابخانه پی برد که مجبور است تا منابعی به زبان خارجی ارائه دهد و بخش‌هایی از مجموعه کتاب‌های مربوط به بزرگسالان را در بخش کودکان قرار دهند.

6. آیا توصیه ای برای کتابخانه‌هایی که به دنبال روش‌های جدید برای جذب غیر کاربران هستند دارید؟

همانطور که قبلاً گفتم، شما باید به جایی بروید که افراد غیرکاربر حضور دارند، به آن‌ها درباره کتابخانه بگویید و تا آنجا که ممکن است سعی کنید آن‌ها را به سمت کتابخانه ترغیب کنید. متقاعد کردن آن‌ها برای رفتن به کتابخانه کار سختی نیست. البته، این امر به علاقه شخص بستگی دارد، اما می‌دانم که این کار می‌تواند مؤثر واقع شود، بخصوص اگر شما در کتابخانه یک سری برنامه ایجاد کرده باشید و افراد را بواسطه آن‌ها جذب کنید. هرچند من می‌دانم که این فعالیت‌ها در ایالات متحده چگونه است و نه در دانمارک، اما گاهی اوقات برای کتابخانه‌ها دشوار است که زمانی را به این برنامه‌ها اختصاص دهند. با وجود اینکه یافتن ساکنان نزدیک کتابخانه‌ها که هرگز از خدماتی که در کتابخانه‌های عمومی ارائه می‌شود و یا رایگان بودن آن‌ها آگاهی ندارند، امری وقت‌گیر است، اما بسیار ارزشمند است.

اگر از مطالعه این مطلب لذت بردید، اجازه دهید دیگران هم از آن مطلع شود. همچنین، به آن‌ها کمک کنید تا ایده های نوآورانه ای در مورد نحوه استفاده از شبکه‌های اجتماعی برای جذب کاربران به کتابخانه‌ها ارائه دهند.

منبع:
این نوشته ترجمه مطلبی با این عنوان است:How to attract the non-users to the library?

مترجم: نازنین مؤمن زاده

مشخصات استناددهی به این مقاله

نویسنده(ها):	نازنین مؤمن زاده
عنوان مقاله:	چگونه افراد غیرکاربر را مجذوب کتابخانه کنیم ؟
عنوان مجله:	کتابدار ۲.۰ –(عنوان لاتین: i-Kit□bd□r 2.0)
دوره مجله(Vol):	۳
شماره مجله(Issue):	۳
سال(Year):	۱۳۹۶
شناسه دیجیتال(DOI):	
لینک کوتاه:	http://lib2mag.ir/8848

تمامی حقوق برای مجله کتابدار 2.0 محفوظ است. نقل مطالب مجله تنها با ذکر منبع و نام نویسنده مجاز است.