

بررسی رابطه بین کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز و سرمایه اجتماعی دانشجویان این دانشگاه

*فاطمه باجی^۱، زاهد بیگدلی^۲، نسیم معمار^۳

۱. استادیار گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور، اهواز، ایران.

۲. استاد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران.

۳. کارشناس ارشد گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور، اهواز، ایران.

تاریخ دریافت: (۱۳۹۶/۱۱/۰۱) تاریخ پذیرش: (۱۳۹۶/۱۲/۰۸)

Surveying the Relationship between Service Quality of Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences Libraries and Social Capital of this University's Students

Fatima Baji¹, Zahed Bigdeli², Nasim Memar³

1. Assistant Professor of Department of Medical Library and Information Science, Jundishapur
University of Medical Sciences, Ahvaz, Iran.

2. Professor of Department of knowledge and Information science, Shahid Chamran University of
Ahvaz, Ahvaz, Iran.

3. M. A of Department of Medical Library and Information Science, Jundishapur University of Medical
Sciences, Ahvaz, Iran.

Received: (2018/01/21) Accepted: (2018/02/27)

Abstract

Purpose: This study investigated the relationship between service qualities of academic libraries of Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences and social capital of the university's students in the academic year 2014.

Methodology: This research is a correlation research. The data were collected using two questionnaires: Lib-Qual and Bollen's social capital questionnaire. These questionnaires distributed among a sample of 360 students. Data analyzed using the regression and correlation with SPSS software.

Findings: Results showed that there is a significant relationship between three aspects of library services with the three dimensions of social capital. In a narrower investigation results showed that the "control of library service quality information" dimension is related to the "structural" dimension of social capital. The impact of "library services" dimension is related to the "cognitive" dimension of social capital and the "library as the place" dimension have a strong relationship with the "structural" dimension of social capital as well. The "library as a place" dimension had the highest relationship with all dimensions of the social capital. Also, multiple regression analysis showed that quality of library services could predict the social capital of the university students

Conclusion: Generally, one can conclude that the quality of academic library services can affect the three dimensions of the student's social capital. Academic libraries can improve the student's social capital by providing high quality services.

Keywords

Library Services Quality, Academic library, Social Capital, Ahvaz Jundishapur University of Medical Sciences.

چکیده

هدف: پژوهش حاضر به بررسی رابطه بین کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه و سرمایه اجتماعی دانشجویان پرداخته است.

روش‌شناسی: این پژوهش به روش پیمایشی انجام شد. ابزار آن پرسشنامه‌های لیب کوال و سرمایه اجتماعی بولن بود. جامعه آماری پژوهش کلیه دانشجویان مشغول به تحصیل در دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز بود که از این تعداد نمونه‌ای به تعداد ۳۶۰ نفر انتخاب شد. پس از توزیع پرسشنامه‌ها، از تحلیل رگرسیون و همبستگی برای تحلیل داده‌ها استفاده شد.

یافته‌ها: براساس یافته‌های پژوهش بین ابعاد سه‌گانه کیفیت خدمات کتابخانه با ابعاد سه‌گانه سرمایه اجتماعی رابطه معنی‌دار وجود دارد. همچنین بُعد کنترل اطلاعات کیفیت خدمات کتابخانه‌ای با بُعد ساختاری سرمایه اجتماعی، بُعد تأثیر خدمات کتابخانه با بُعد شناختی سرمایه اجتماعی و نیز بُعد کتابخانه به‌عنوان محل با بُعد ساختاری سرمایه اجتماعی دارای بیشترین رابطه بودند. در این مطالعه بُعد کتابخانه به‌عنوان محل، نسبت به دیگر ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه دارای قوی‌ترین رابطه با میزان سرمایه اجتماعی دانشجویان بود. علاوه بر این، نتایج تحلیل رگرسیون مربوط به پیش‌بینی کیفیت خدمات کتابخانه با ابعاد سرمایه اجتماعی دانشجویان رابطه چندگانه این دو متغیر را نشان داد.

بحث و نتیجه‌گیری: به‌طور کلی می‌توان چنین نتیجه گرفت که کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی می‌تواند با ابعاد سه‌گانه سرمایه اجتماعی در دانشجویان رابطه داشته باشد. کتابخانه‌های دانشگاهی با میزان خدمات با کیفیتی که ارائه می‌دهند می‌توانند در بهبود و افزایش سرمایه اجتماعی دانشجویان نقش بسزایی داشته باشند.

واژه‌های کلیدی

کیفیت خدمات کتابخانه؛ کتابخانه دانشگاهی؛ سرمایه اجتماعی؛ دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز.

مقدمه

موفقیت برنامه‌های پژوهشی گسترده دانشگاه و برگزاری دوره‌های عالی تحقیقاتی و تخصصی، منوط به تدارک منابع غنی و ارائه خدمات شایسته توسط کتابخانه‌های دانشگاهی است. امروزه، اعتبار و عظمت دانشگاه‌ها نه در شمار زیاد دانشجویان، که در اهتمام آن‌ها به امر پژوهش و پیشرفت دانش است. توفیق یک دانشگاه در گرو تجهیز خود به ابزارهای تحقیق، از جمله آزمایشگاه‌های مجهز و کتابخانه‌های غنی است. کتابخانه‌ها باید به‌عنوان ارگان‌سیسم‌هایی در نظر گرفته شوند که هدفشان، همانند همه ارگان‌سیسم‌ها، تطبیق‌پذیری با محیط دائماً در حال تغییر است. یکی از اهداف تأسیس کتابخانه دانشگاهی نیل به هدف‌های دانشگاه یعنی حفظ، اشاعه و ارتقای دانش است. از این‌رو، هدف‌های آن هماهنگ با هدف‌های دانشگاه شکل می‌گیرد و معنا پیدا می‌کند. این نهاد ارتباط مستقیمی با نیازهای آموزشی و پژوهشی استادان و دانشجویان دارد و هدف اصلی آن حمایت از برنامه‌های آموزشی و پژوهشی دانشگاه است، به عبارتی خدمت به استادان و دانشجویان در امر انتقال دانش و کمک به اعتلای برنامه‌های پژوهشی و مطالعات پیشرفته از رسالت‌های کتابخانه دانشگاهی است.

با توجه به وظایف و کارکردهای اصلی کتابخانه‌های دانشگاهی که شامل فراهم آوردن منابع و اطلاعات علمی روزآمد دنیا در بسترهای متنوع و به شکل‌های گوناگون و دسترس‌پذیر کردن منابع جهت ارائه به محققان و پژوهشگران است و نظر به اینکه کار در کتابخانه به صورت گروهی صورت می‌گیرد، می‌توان گفت کتابخانه‌های دانشگاهی همانند کتابخانه‌های عمومی این قابلیت را دارند تا تقویت‌کننده ارزش‌ها، روابط متقابل، هنجارها، مشارکت، کارگروهی و اعتماد که همگی از مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی^۱ هستند، در سطح جامعه خود باشند و در نتیجه به‌عنوان یکی از مراکز اصلی ایجاد و تقویت سرمایه اجتماعی در سطح دانشگاه به شمار روند (باب‌الحوادثی و زمانی‌راد، ۱۳۹۳: ۴۲).

پوتنام^۲ سرمایه اجتماعی را مجموعه‌ای از مفاهیمی مانند اعتماد، هنجارها و شبکه‌ها می‌داند که ارتباط و شراکت بهینه بین اعضای یک اجتماع پدید می‌آورد (عطارد، ۱۳۸۹: ۲۵). از نظر فوکویاما^۳ سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای از هنجارها و ارزش‌های غیررسمی است که اعضای گروه در آن سهیم می-

باشند (فوکویاما، ۱۹۹۹). از نظر ناهاپیت و گوشال^۴ (۱۹۹۸) سرمایه اجتماعی ارتباط با دوستان، همکلاسان و تماس‌های عمومی نزدیک‌تری است که از طریق آن افراد فرصت‌هایی را برای استفاده از سرمایه عالی و انسانی خود به دست می‌آورند. کتابخانه‌ها می‌توانند سه استراتژی اصلی را برای ایجاد سرمایه اجتماعی انتخاب کنند: از طریق کار با انجمن‌های داوطلبانه، افزایش ظرفیت‌هایشان به‌عنوان محل ملاقات غیررسمی برای افراد جامعه خود، در نقش خود به‌عنوان فراهم‌کنندگان خدمات برای افراد جامعه (وارهایم، ۲۰۰۷: ۴۱۹). در نظام آموزش عالی و دانشگاه‌ها سرمایه اجتماعی به‌عنوان محصول جانبی ارتباطات و تعاملات، به دانشجویان کمک می‌کند تا دریابند که دسترسی و مراجعه آنها به یک‌نهاد، نظیر کتابخانه (از جهت نقشی که کتابخانه در ایجاد تعاملات و ارتباطات میان کاربران خود ایفا کند)، عملکردشان را در متن جامعه بزرگ‌تر از جامعه دانشگاهی افزایش می‌دهد (کاکس و همکاران^۵، ۲۰۰۰: ۶).

وارهایم^۶ (۲۰۱۱) برنامه‌هایی را در کتابخانه تنظیم کرد و به ایجاد سرمایه اجتماعی در میان مهاجران پرداخت. وی با برگزاری فعالیت‌هایی که شامل کلاس‌های زبان انگلیسی به‌عنوان زبان دوم، کامپیوتر و علوم مدنی بود، جمعیت مهاجر را جذب این برنامه‌ها کرد. با توجه به اینکه مدیران کتابخانه‌های مورد مطالعه، این کلاس‌ها را با دقت برای جمعیت هدف طراحی کرده بودند، در ایجاد سرمایه اجتماعی و اعتماد موفق بودند. کتابخانه‌ها توانستند عرصه‌های مختلف را برای تولید اعتماد اجتماعی و نگرش مهاجرینی که در این برنامه‌ها شرکت کردند، در جهت افزایش دانش و ایجاد اعتماد و سرمایه اجتماعی تأمین نمایند. توسعه و پیشرفت سازمان‌ها از جمله کتابخانه‌ها تنها در فراهم‌آوری ثروت مادی، نیروی انسانی یا آخرین فناوری‌های روز دنیا نیست. سرمایه‌های فیزیکی و انسانی بدون توجه به سرمایه اجتماعی کارایی لازم را نخواهد داشت و چه‌بسا که موجب اتلاف انواع سرمایه‌های دیگر می‌شود. روابط متقابل، اعتماد داشتن به یکدیگر و بالا بردن ظرفیت افراد و تنوع کاری که در جهت حفظ ارزش‌ها و هنجارهای سازمانی باشد، بهره‌مندی مناسب‌تری از منابع علمی موجود در کتابخانه‌ها را به همراه خواهد داشت (باب‌الحوادثی و زمانی‌راد، ۱۳۹۳: ۴۳).

مطالعه چگونگی ایجاد سرمایه اجتماعی از طریق نهادهایی

4. Nahapiet&Ghoshal

5. Cox

6. Varheim

1. Social Capital

2. Putnam

3. Fkuyama

چهار کتابخانه از کتابخانه‌های عمومی شهر تهران که از درجه بهتری برخوردار بودند، انتخاب شده و سپس به روش نمونه-گیری نظری، ۴۱ عضو کتابخانه، ۱۶ کتابدار و ۵۳ شهروند از جامعه استفاده‌کننده از کتابخانه‌ها انتخاب شدند. یافته‌های پژوهش نشان داد کتابخانه‌های عمومی مورد بررسی نتوانسته-اند نقشی اساسی در ایجاد و توسعه اجتماعی شهروندان تهرانی داشته باشند. نتایج پژوهش نشان داد عواملی که باعث کمبود سرمایه اجتماعی در میان کاربران کتابخانه‌های عمومی می-شوند، عبارت‌اند از کمیت و کیفیت پایین خدمات کتابخانه‌ای، تعاملات اجتماعی اندک در کتابخانه‌های عمومی، عدم دسترسی یکسان افراد جامعه به اطلاعات و عدم اعتماد مردم به سازمان‌های اداره‌کننده کتابخانه‌های عمومی.

دیانی، پریخ و محمودی (۱۳۹۱) به بررسی مقایسه‌ای وضعیت سرمایه اجتماعی در کتابخانه‌های دانشگاهی، دانشگاه فردوسی و دانشگاه علوم پزشکی مشهد پرداختند. این تحقیق به روش پیمایشی صورت گرفته و از پرسشنامه برای گردآوری داده‌ها استفاده شد. جامعه آماری آن را کلیه کتابداران دانشگاه فردوسی و علوم پزشکی مشهد تشکیل می‌داد. سرمایه اجتماعی در این پژوهش، شامل سه بعد شناختی، رابطه‌ای و ساختاری در نظر گرفته شد که هر بعد نیز دارای مؤلفه‌های مجزایی است. یافته‌های پژوهش نشان داد، مؤلفه «هنجارهای مشترک» شامل فرهنگ کارگروهي، مسئولیت‌پذیری و جدیت در کار، روحیه انتقادپذیری و روحیه گذشت و فداکاری و همچنین مؤلفه «تعهدات و انتظارات مربوط به تعهد کتابداران به هدف‌ها و منافع کتابخانه‌ها» دارای کمترین میانگین می-باشند. مؤلفه هویت‌سازمانی نیز بیشترین میانگین را داشت. همچنین، یافته‌ها براساس میانگین «سرمایه اجتماعی و ابعاد آن» در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی مشهد، از دانشگاه فردوسی بیشتر بود.

منطق و فهیم‌نیا (۱۳۹۲) نقش کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی را در افزایش اعتماد دانشجویان به کتابخانه‌ها مورد بررسی قرار دادند. این پژوهش به روش پیمایشی و با استفاده از پرسشنامه ساختاریافته بین دانشجویان دانشگاه تهران انجام گرفته و تعداد نمونه ۴۳۷ نفر بود. یافته‌های پژوهش نشان داد متغیرهای مستقل تحقیق شامل کیفیت خدمات، رضایت‌مندی، ارزشیابی اثربخشی خدمات و انتظارات از خدمات، با متغیر وابسته اعتماد نهادی که مؤلفه‌ای از سرمایه اجتماعی است، رابطه معنی‌دار دارند. درنهایت با توجه به ارتباط مستقیم بین کیفیت خدمات و اعتماد دانشجویان به کتابخانه که در این پژوهش مشاهده شد؛ محققان نتیجه گرفتند کیفیت

که مانند کتابخانه‌های عمومی، خدمات عمومی ارائه می‌کنند، به‌طور نظری نه فقط در زمینه مطالعات کتابداری می‌گنجد، بلکه در زمینه بین‌رشته‌ای مطالعات سرمایه اجتماعی نیز قرار می‌گیرد. سیاست‌هایی که درصدد افزایش اعتمادند، با چالش-های بزرگی روبه‌رو هستند. کتابخانه عمومی به‌عنوان یک نهاد عمومی که به عموم مردم خدمات ارائه می‌کند، در عملکردهای روزانه‌اش با این چالش‌ها روبه‌روست. به خصوص، جاذبه کتابخانه برای همه قشرهای جمعیتی می‌تواند آن را برای ایجاد اعتماد بین گروه‌های متنوع مناسب سازد (وارهایم، ۲۰۰۶: ۱۴). با توجه به این مورد می‌توان گفت کتابخانه‌های دانشگاهی که یک نهاد اجتماعی-علمی محسوب می‌شوند، با قشر تحصیل-کرده جامعه در ارتباط‌اند و خدمات خود را در جهت پیشرفت و توسعه علمی، فرهنگی و اجتماعی دانشجویان طراحی و ارائه می‌کنند، همانند کتابخانه‌های عمومی می‌توانند با ارائه خدمات با کیفیت و متناسب با نیاز کاربر و جامعه، برقراری ارتباط و تعامل سازنده با دانشجویان و ایجاد اعتماد که بستر ایجاد سرمایه اجتماعی به حساب می‌آید، در ایجاد و توسعه سرمایه اجتماعی دانشجویان مؤثر باشد که بخشی از جامعه بوده و در ارتقای سطح علمی، فرهنگی و اجتماعی جامعه دخیل هستند، با توجه به مطالب یاد شده و با نگاهی به نتایج پژوهش-های منطق و فهیم‌نیا (۱۳۹۲)، جعفری، ناخدا و فدایی (۱۳۹۴) می‌توان گفت کتابخانه‌های دانشگاهی می‌توانند با ارائه خدمات مناسب و با کیفیت، سهم عمده‌ای در ارتقا و بهبود وضعیت سرمایه اجتماعی دانشجویان داشته باشند. در اینجا دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز به‌عنوان یکی از دانشگاه‌های تیپ یک کشور، طیف وسیعی از رشته‌ها و مقاطع مختلف پزشکی را در جنوب غرب کشور پوشش می‌دهد و انتظار می-رود با توجه به ماهیت تعاملی و عملی رشته‌های موجود در آن، کتابخانه‌های این دانشگاه فضای مناسبی را برای تعامل دانشجویان با محیط فراهم آورده و به تبع آن در پرورش سرمایه اجتماعی آنان نقش مهمی داشته باشند. با توجه به اینکه تاکنون پژوهش‌های اندکی در این زمینه صورت گرفته است، پژوهش حاضر با هدف کلی بررسی کیفیت خدمات کتابخانه-های دانشگاهی و ارتباط آن با سرمایه اجتماعی دانشجویان با تأکید بر دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز انجام گرفت.

پیشینه‌های پژوهش

ابراهیمی (۱۳۹۰) به بررسی نقش کتابخانه‌های عمومی شهر تهران در افزایش سرمایه اجتماعی شهروندان پرداخت. در این پژوهش از رویکرد کیفی و روش نظریه زمینه‌ای استفاده شد.

کاربران کمک کنند. برخی از روش‌هایی که به این ارتباطات و تعاملات در ایجاد سرمایه اجتماعی کمک می‌کنند، عبارت‌اند از: ایجاد اعتماد میان کاربران کتابخانه و کارکنان آن، ارتباط مردم با جامعه و کتابخانه، فراهم‌آوری حمایت‌های اجتماعی برای کاربران، کاهش انزوای اجتماعی، کمک به کاربران جهت به-دست آوردن مهارت‌های عملکردی در جهان پیوسته^۴ روبه رشد و ارائه یک محل مناسب برای تجمع ساکنان محله. بدین ترتیب انواع تعاملات اجتماعی، در کتابخانه‌هایی که نقشی پررنگ‌تر در ایجاد سرمایه اجتماعی داشته باشند، رخ می‌دهد.

وارهایم (۲۰۱۱) در پژوهشی به بررسی راهبردهای برنامه-ریزی شده کتابخانه به‌منظور ابزاری در جهت ایجاد سرمایه اجتماعی در میان مهاجران پرداخت. این پژوهش به روش کیفی از طریق مصاحبه غیرساختاریافته با مسئولان کتابخانه-های عمومی آمریکا انجام شد. بدین صورت که وی با برگزاری فعالیت‌هایی که شامل کلاس‌های زبان انگلیسی به‌عنوان زبان دوم، کامپیوتر و علوم مدنی بود، جمعیت مهاجر را جذب این برنامه‌ها کرد. با توجه به اینکه مدیران کتابخانه‌های مورد مطالعه این کلاس‌ها را با دقت برای جمعیت هدف طراحی کرده بودند، در ایجاد سرمایه اجتماعی و اعتماد بودند. کتابخانه‌ها توانستند عرصه‌های مختلف را برای تولید اعتماد اجتماعی و نگرش مهاجرینی که در این برنامه‌ها شرکت کردند، در جهت افزایش دانش و ایجاد اعتماد و سرمایه اجتماعی تأمین نمایند. بنابر یافته‌ها و نتایج پژوهش کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه، راهبردهایی را برای ایجاد اعتماد و سرمایه اجتماعی داشته و با تمرکز عموم بر برنامه‌های مرتبط با آن، این احتمال وجود داشت که کتابخانه‌های عمومی، در خلق اعتماد اجتماعی یاری‌رسان باشند. کتابخانه‌های عمومی از طریق برنامه‌ریزی برای مهاجران و با استفاده از ابزارهای سیاسی و خط‌مشی‌های مختلف، احتمالاً می‌توانند، در بین مراجعان جدید اعتماد عمومی‌یافته‌ای به وجود آورند.

جانسون (۲۰۱۲) در مطالعه‌ای مقدماتی به بررسی رابطه بین کتابخانه‌های عمومی و شاخص سرمایه اجتماعی در میان کاربران سه کتابخانه غرب آمریکا پرداخت. ابزار پژوهش پرسشنامه بود. جامعه آماری این پژوهش، کاربران کتابخانه‌های عمومی بودند که به صورت تصادفی از بین شهروندان انتخاب شدند که از سطح بالاتری از اعتماد و برخوردار بودند. نتایج این پژوهش نشان داد که استفاده از کتابخانه با مشارکت جمعی رابطه مستقیم دارد ولی با مؤلفه اعتماد رابطه معنی‌داری ندارد.

خدمات در افزایش اعتماد کاربران به کتابخانه مؤثر است.

جعفری (۱۳۹۲) به بررسی تطبیقی میزان سرمایه اجتماعی در کتابخانه‌های دانشگاهی؛ مقایسه کتابخانه‌های دانشگاه تهران با دانشگاه صنعتی شریف پرداخت. روش پژوهش از نوع پیمایشی و بررسی تطبیقی بود. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کتابداران کتابخانه‌های هر دو دانشگاه بود. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته براساس مدل ناهایت و گوشال (۱۹۹۸) بود. یافته‌های پژوهش نشان داد که میانگین نمره سرمایه اجتماعی در کتابخانه‌های دانشگاه تهران با ۳/۲۸ درصد نسبت به کتابخانه‌های دانشگاه صنعتی شریف با ۳/۲۰ درصد بیشتر است. اما تفاوت میزان سرمایه اجتماعی بین کتابداران کتابخانه‌های دو دانشگاه درد معنی‌داری نبوده است. یافته‌های این پژوهش نشان داد میزان سرمایه اجتماعی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه تهران و دانشگاه صنعتی شریف در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد.

وارهایم، استینمو و آید^۱ (۲۰۰۸) پژوهشی در رابطه با اهمیت کتابخانه‌های عمومی در ایجاد سرمایه اجتماعی انجام دادند. این مطالعه به روش آمیخته انجام شد. از اطلاعات کمی در تحلیل اطلاعات سطح کلان در مورد توانایی‌های کتابخانه-های عمومی در توضیح الگوهای اعتماد اجتماعی در کشورهای عضو سازمان همکاری اقتصادی و توسعه او. ای. سی. دی.^۲ استفاده شد که ۳۰ کشور بودند. یافته‌های این پژوهش نشان داد کتابخانه‌های عمومی بیشتر از سایر نهادهای عمومی می-توانند به‌عنوان مهم‌ترین عامل در ایجاد اعتماد عمومی در مناطق مورد بررسی نقش داشته باشند. علاوه‌بر آن، یافته‌ها حاکی از آن بود که هنگامی که توجه کتابخانه‌ها به گروه محروم از میان غیرکاربران معطوف می‌شود، باز هم این اعتماد عمومی ایجاد شده در کتابخانه عمومی است که اعتماد را بین گروه‌های مختلف ایجاد می‌کند.

جانسون^۳ (۲۰۱۰) نقش کتابخانه‌های عمومی در ایجاد سرمایه اجتماعی را مورد بررسی قرار داد. وی بدین منظور به تجزیه و تحلیل محتوای تعاملات بین کاربران و کارکنان کتابخانه پرداخت. این پژوهش به روش کیفی صورت گرفت و در آن از ۱۵ عضو سه کتابخانه محلی منطقه غرب آمریکا، مصاحبه به عمل آمد. نتایج مصاحبه‌ها نشان داد که کتابخانه‌های عمومی می‌توانند از طریق تعاملاتی که بین کارکنان کتابخانه و کاربران رخ می‌دهد، به ایجاد سرمایه اجتماعی در

1. Varheim, Steinmo & Ide

2. OECD

3. Johnson

رقمی قابل قبول است. شایان ذکر است سرمایه اجتماعی در تحقیق حاضر، مطابق با تعریف ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) در سه بعد، ساختاری، ارتباطی و شناختی مورد بررسی قرار گرفت که با پرسشنامه مذکور مطابقت دارد. بعد ساختاری: شامل پیوندهای ساختاری، فعالیت‌ها و نحوه سازمان‌دهی کار گروهی در جامعه است. بعد ارتباطی به تعاملات و ارتباط اعضا در درون یک گروه و بیرون آن اشاره دارد. در این بعد شاخص‌هایی نظیر اعتماد و ارتباط متقابل مطرح است. بعد شناختی نیز در رابطه با مشارکت، اعتماد، نگرش‌ها و تعهدات موجود در مجموعه بوده و محور آن، شناخت است که با استفاده از زبان مشترک، بینش مشترکی از اهداف و ارزش‌ها را برای اعضای شبکه فراهم می‌کند.

ابزار دوم، پرسشنامه استاندارد لیب‌کوال است که به ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ای از دیدگاه کاربران می‌پردازد. ابزار مذکور در پژوهش‌های ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ای در داخل و خارج کشور استفاده شده است، بنابراین، به‌عنوان ابزاری استاندارد با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۶ محمدیگی (۱۳۸۷) از پایایی لازم برخوردار است. این ابزار ۲۷ سؤال دارد و بخش‌های اصلی آن عبارت‌اند از: سه سطح تأثیر خدمات، کنترل اطلاعات یا حداکثر خدمات؛ و خدمات دریافتی (کتابخانه به‌عنوان محل)؛ که در طیفی ۹ تایی (خیلی کم = ۱، کم = ۲، تاحدودی کم = ۳، نسبتاً کم = ۴، متوسط = ۵، نسبتاً زیاد = ۶، تاحدودی زیاد = ۷، زیاد = ۸، خیلی زیاد = ۹) به ارزیابی نظر کاربران در مورد خدمات ارائه شده در کتابخانه می‌پردازند.

یافته‌های پژوهش

اغلب افراد شرکت‌کننده در پژوهش حاضر را زنان با فراوانی ۶۶/۲ درصد تشکیل دادند و بیشتر افراد (۶۵/۳ درصد) نیز در گروه سنی ۱۸-۲۲ سال قرار داشتند. مقطع تحصیلی بیشتر دانشجویان شرکت‌کننده نیز، کارشناسی بود. در رابطه با اوقات استفاده از منابع کتابخانه توسط دانشجویان، یافته‌ها نشان داد که ۴۱/۱ درصد آنان به صورت ترمی و ۶/۴ درصد نیز به صورت روزانه به کتابخانه محل تحصیل خود مراجعه می‌کنند. مطالعه درسی با ۵۱/۶ درصد بالاترین و مطالعه رمان، نشریات یا روزنامه با ۰/۳ درصد کمترین درصد فراوانی را در هدف مراجعه دانشجویان به کتابخانه‌های دانشگاه دارا بودند.

یافته‌های مربوط به تحلیل رگرسیون رابطه ابعاد سه‌گانه کیفیت خدمات کتابخانه‌ای (کنترل اطلاعات، تأثیر خدمات و کتابخانه به‌عنوان محل) در کتابخانه‌های مورد بررسی با ابعاد سه‌گانه سرمایه اجتماعی در دانشجویان در جدول ۱ آمده است.

در نهایت از یافته‌ها می‌توان چنین برداشت کرد که یک رابطه قوی بین استفاده از کتابخانه‌های عمومی و سرمایه اجتماعی وجود دارد و کاربران کتابخانه سطح بالایی از سرمایه اجتماعی را نشان دادند.

با بررسی پژوهش‌هایی که در داخل و خارج از کشور صورت گرفته است می‌توان گفت، ارتقای سازمان و خدمات کتابخانه‌ها نشانگر اهمیت آنها در توسعه اعتماد اجتماعی و همکاری و تعامل بیشتر کاربران است که همگی این موارد از مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی هستند. همچنین بررسی متون نشان داد که در ایران تاکنون پژوهش‌های اندکی مستقیماً به جایگاه کتابخانه‌های دانشگاهی در ایجاد سرمایه اجتماعی و رابطه بین کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاهی و سرمایه اجتماعی دانشجویان پرداخته‌اند و این پژوهش می‌تواند مبنایی برای پژوهش‌های بیشتر در آینده باشد.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش به روش همبستگی انجام شد. جامعه این پژوهش شامل، کلیه دانشجویان عضو کتابخانه و مشغول به تحصیل در سال تحصیلی ۱۳۹۳-۹۴ دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز بودند. از میان ۵۶۵۳ دانشجوی این دانشگاه، تعداد ۳۶۰ نفر از جامعه پژوهش به روش تصادفی طبقه‌ای نسبی براساس دانشکده و مقاطع تحصیلی انتخاب شدند. پرسشنامه‌های پژوهش در میان نمونه پژوهش توزیع شده و ۳۳۰ پرسشنامه، با نرخ بازگشت ۹۱/۶۶ درصد، بازگردانده شد که از این تعداد پرسشنامه، ۳۱۴ پرسشنامه قابل بررسی بود و با استفاده از رگرسیون تحلیل شدند. ابزار گردآوری اطلاعات پژوهش حاضر، دو پرسشنامه «بررسی وضعیت سرمایه اجتماعی» و «ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ای (لیب‌کوال)» بود. پرسشنامه اول پرسشنامه سرمایه اجتماعی ۳۶ سؤالی استاندارد بولن^۲ بود که در پژوهش مرادیان سرخکالایی و همکاران (۱۳۹۱) ترجمه شده، روایی آن از طریق استادان و متخصصان مورد تأیید قرار گرفته و پایایی آن نیز با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۲ محاسبه شد. سؤالات این پرسشنامه براساس سه بعد ساختاری، ارتباطی و شناختی در طیفی ۹ تایی (خیلی کم = ۱، کم = ۲، تاحدودی کم = ۳، نسبتاً کم = ۴، متوسط = ۵، نسبتاً زیاد = ۶، تاحدودی زیاد = ۷، زیاد = ۸، خیلی زیاد = ۹) تنظیم شده‌اند. در پژوهش حاضر، پایایی این پرسشنامه مجدداً در میان نمونه‌ای غیر از نمونه اصلی پژوهش محاسبه شد و آلفای کرونباخ ۰/۸۹ به دست آمد که

جدول ۱. ارتباط بین ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های دانشگاه علوم

پزشکی جندی‌شاپور اهواز با سرمایه اجتماعی دانشجویان آن

ابعاد سرمایه اجتماعی				کیفیت خدمات کتابخانه‌ای	
ارتباطی	شناختی	ساختاری	شاخص آماری		
۰/۱۹۵	۰/۱۹۰	۰/۲۱۱	r	کنترل	
۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	Sig	اطلاعات	
۳۱۴	۳۱۴	۳۱۴	n		
۰/۲۳۷	۰/۲۵۳	۰/۲۱۱	r	تأثیر خدمات	
۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	Sig		
۳۱۴	۳۱۴	۳۱۴	n		
۰/۲۴۳	۰/۲۵۹	۰/۳۰۵	r	کتابخانه	
۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	Sig	به‌عنوان محل	
۳۱۴	۳۱۴	۳۱۴	n		

بعد کتابخانه به‌عنوان محل نسبت به سایر ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه دارای بالاترین میزان ارتباط با ابعاد سرمایه اجتماعی است.

یافته‌های مربوط به رابطه کیفیت خدمات کتابخانه‌های مورد بررسی با سطح سرمایه اجتماعی دانشجویان در جدول ۲ آمده است.

یافته‌های پژوهش در جدول ۲ نشان می‌دهد که به‌طور کلی بین کیفیت خدمات کتابخانه‌های مورد بررسی و سرمایه اجتماعی دانشجویان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

داده‌های جدول ۱ نشان می‌دهد که بین بعد کنترل اطلاعات با سه بعد ساختاری، شناختی و ارتباطی سرمایه اجتماعی رابطه معنی‌دار وجود دارد و بعد کنترل اطلاعات با بعد ساختاری سرمایه اجتماعی بیشترین رابطه ($r=0/211$) را دارد. همچنین بین بعد تأثیر خدمات با سه بعد ساختاری، شناختی و ارتباطی سرمایه اجتماعی رابطه معنی‌داری وجود دارد و تأثیر خدمات کتابخانه بیشترین رابطه ($r=0/253$) را با بعد شناختی سرمایه اجتماعی داراست. علاوه بر این، بین بعد کتابخانه به‌عنوان محل و سه بعد ساختاری، شناختی و ارتباطی سرمایه اجتماعی نیز رابطه معنی‌داری وجود دارد و این بعد، بیشترین رابطه را با بعد ساختاری سرمایه اجتماعی دارد. می‌توان گفت

جدول ۲. رابطه بین کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم

پزشکی جندی‌شاپور اهواز با سطح سرمایه اجتماعی دانشجویان آن

متغیر مستقل	شاخص آماری	سرمایه اجتماعی
کیفیت خدمات کتابخانه	r	۰/۳۰۳
	Sig	۰/۰۰۱
	n	۳۱۴

تنها ۰/۰۹ درصد آن را پیش‌بینی می‌کند. در رابطه با بعد شناختی سرمایه اجتماعی، کیفیت خدمات کتابخانه ۰/۲۹ با این بعد رابطه چندگانه دارد و تنها ۰/۰۸ درصد آن را پیش‌بینی می‌کند. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه مربوط به پیش‌بینی کیفیت خدمات کتابخانه ۰/۲۸ با بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی دانشجویان، رابطه چندگانه دارد و ۰/۷۹ درصد آن را پیش‌بینی می‌کند.

جدول ۳ نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه مربوط به پیش‌بینی کیفیت خدمات کتابخانه از میزان ابعاد ساختاری، ارتباطی و شناختی سرمایه اجتماعی دانشجویان مورد بررسی را روش ورود همزمان (Enter) نشان می‌دهد. مطابق اطلاعات مندرج در جدول ۳، نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه مربوط به پیش‌بینی کیفیت خدمات کتابخانه‌های مورد بررسی، ۰/۳۱ با بعد ساختاری سرمایه اجتماعی دانشجویان رابطه چندگانه دارد و

جدول ۳. یافته‌های مربوط به پیش‌بینی کیفیت خدمات کتابخانه از میزان ابعاد سرمایه اجتماعی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز

متغیر مستقل	شاخص آماری	بعد ساختاری	بعد شناختی	بعد ارتباطی
کیفیت خدمات	r	۰/۳۱	۰/۲۹	۰/۲۸
کتابخانه	rs	۰/۰۹	۰/۰۸	۰/۷۹
	n	۳۱۴	۳۱۴	۳۱۴

بحث و نتیجه‌گیری

در رابطه با پیش‌بینی کیفیت خدمات کتابخانه از میزان بعد ساختاری سرمایه اجتماعی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز یافته‌ها نشان داد ترکیب سه مؤلفه کیفیت خدمات کتابخانه ۰/۳۱ درصد با بعد ساختاری رابطه چندگانه دارد و تنها ۹ درصد آن بعد را پیش‌بینی می‌کند. بر این اساس می‌توان گفت کیفیت خدمات کتابخانه تنها می‌توان میزانی کمی از بعد ساختاری سرمایه اجتماعی را که پیوندهای ساختاری، فعالیت‌ها و نحوه سازمان‌دهی کارگروهی افراد مورد بررسی در جامعه را شامل می‌شود، مورد تأثیر قرار دهد.

همچنین نتایج مربوط به پیش‌بینی کیفیت خدمات کتابخانه از میزان بعد شناختی سرمایه اجتماعی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز نشان داد تحلیل رگرسیون چندگانه مربوط به پیش‌بینی کیفیت خدمات کتابخانه ۰/۲۹ با بعد شناختی سرمایه اجتماعی دانشجویان رابطه چندگانه دارد و تنها ۸ درصد آن را پیش‌بینی می‌کند. از یافته‌های این جدول چنین بر می‌آید که کیفیت خدمات کتابخانه به‌طور کلی فقط میزان کمی از بعد شناختی سرمایه اجتماعی را پیش‌بینی کند به‌عبارت‌دیگر، کیفیت خدمات کتابخانه بر بعد شناختی سرمایه اجتماعی که مشارکت افراد یک مجموعه براساس شناختی که از یکدیگر دارند را شامل می‌شود، نمی‌تواند آن‌طور که لازم و کافیست براساس خدماتی که در کتابخانه ارائه می‌شود پیش‌بینی کند.

یافته‌های مربوط به پیش‌بینی کیفیت خدمات کتابخانه از میزان بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز نشان داد تحلیل رگرسیون مربوط به پیش‌بینی کیفیت خدمات کتابخانه ۰/۲۸ با بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی دانشجویان رابطه چندگانه دارد و ۰/۷۹ درصد آن قابل پیش‌بینی است. یافته‌ها نشان می‌دهند که کیفیت خدمات کتابخانه بیشترین میزان پیش‌بینی را از بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی داراست. نتایج این پژوهش بیشترین هم‌خوانی را با پژوهش فهمیم‌نیا و منطق (۱۳۹۲)، واره‌ایم، استینمو و آید (۲۰۰۸)، واره‌ایم (۲۰۱۱) و جانسون (۲۰۱۲) داشت. نتایج پژوهش‌های قبلی گویای ارتباط بین کیفیت خدمات کتابخانه با

اعتماد عمومیت یافته بین مراجعان به کتابخانه هستند. از آنجا که اعتماد و ارتباط متقابل از مؤلفه‌های بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی هستند، می‌توان گفت که هرچه کیفیت خدمات کتابخانه بالاتر رود بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی بالاتر می‌رود و درواقع اعتماد بین جامعه مراجعه‌کننده به کتابخانه بالاتر می‌رود و بدین ترتیب بر تعاملات و ارتباطات آن جامعه تأثیر مستقیم می‌گذارد. همان‌گونه که یافته‌های پژوهش نشان داد، بعد کنترل اطلاعات کیفیت خدمات کتابخانه می‌تواند بر بعد ساختاری سرمایه اجتماعی که شامل پیوندهای ساختاری، فعالیت‌ها و نحوه سازمان‌دهی کارگروهی در کتابخانه است، تأثیرگذار باشد؛ اما تأثیر معنی‌داری بر دو بعد ارتباطی (اعتماد و ارتباط متقابل) و شناختی (مشارکت و شناخت موجود در مجموعه) از سرمایه اجتماعی نداشته است.

با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر می‌توان چنین نتیجه گرفت که کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی می‌تواند با ابعاد سه‌گانه سرمایه اجتماعی در دانشجویان رابطه داشته باشد. کتابخانه‌های دانشگاهی با میزان خدمات با کیفیتی که ارائه می‌دهند می‌توانند در بهبود و افزایش سرمایه اجتماعی دانشجویان نقش بسزایی داشته باشند. کیفیت خدمات کتابخانه سه بعد کنترل اطلاعات، تأثیر خدمات و کتابخانه به‌عنوان محل را در بر می‌گیرد این مؤلفه‌ها در بعد کنترل اطلاعات: محتوای منابع و شکل فیزیکی، راحتی دستیابی، سهولت ردیابی اطلاعات و به‌موقع بودن دسترسی، تجهیزات مورد استفاده برای دسترسی؛ در بعد تأثیر خدمات، همراهی، پاسخگویی، اطمینان (دانش)، قابلیت اعتماد؛ و در بعد کتابخانه به‌عنوان محل، مکانی سودمند، علائم موجود و مکانی امن بودن را در بر می‌گیرند. می‌توان از یافته‌های پژوهش حاضر در رابطه با ارتباط سه بعد کیفیت خدمات کتابخانه با ابعاد سه‌گانه سرمایه اجتماعی چنین گفت که بعد کنترل اطلاعات مربوط به کیفیت خدمات کتابخانه‌ها ارتباط زیادی با بعد ساختاری سرمایه اجتماعی دارد. به این معنی که محتوای منابع کتابخانه و سهولت دسترسی سریع‌تر به منابع می‌تواند بر ساخت اجتماعی دانشجو در زمینه انجام فعالیت‌های درسی به صورت گروهی، تأثیرگذار باشد. این تأثیر در نهایت می‌تواند ساختار جامعه

سطح کیفیت خدمات کتابخانه سبب ایجاد و همچنین افزایش سطح سرمایه اجتماعی دانشجویان شد. با توجه به ارتباط مستقیم بین کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی و سرمایه اجتماعی دانشجویان ارتقای سطح کیفیت خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های دانشگاهی ضروری است. درنهایت می‌توان چنین نتیجه گرفت که کتابخانه‌های دانشگاهی با افزایش کیفیت خدمات مختلف خود در ارتقای سطح همکاری‌های علمی، اعتماد اجتماعی در محیط‌های آموزش عالی و افزایش ارتباطات و تعاملات مفید در دانشگاه‌ها می‌توانند نقش شایان توجهی داشته باشند و به‌نوعی در ارتقای سطح سرمایه اجتماعی قشر خاصی از افراد جامعه مؤثر باشند. به‌طوری که می‌توان بازخورد آن را در جامعه مدنی کشور به‌نحو هرچه بهتر مشاهده کرد و سبب رونق سطح سرمایه اجتماعی در جامعه شد.

تشکر و قدردانی: این مقاله مستخرج از پایان‌نامه

کارشناسی ارشد با شماره ثبت (و کد اخلاق) U-94104 مصوب معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز است. از معاونت محترم پژوهشی دانشگاه و سرکار خانم نسیم معمار دانشجوی کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی تشکر و قدردانی می‌شود.

دانشجویی را از نظر رفتارهای گروهی به‌خصوص در محیط دانشگاهی ارتقا دهد و موجب افزایش ارتباطات اجتماعی گروهی دانشجویان در دانشگاه به‌عنوان محیط علمی گردد. از طرف دیگر بعد تأثیر خدمات مربوط به کیفیت خدمات کتابخانه‌ها با بعد شناختی سرمایه اجتماعی ارتباط زیادی دارد. بنابراین، می‌توان گفت هرچه کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی بالاتر رود مشارکت و اعتماد متقابل دانشجویان نسبت به همدیگر در محیط دانشگاه ارتقا پیدا می‌کند. در نتیجه اعتماد در بین جامعه دانشجویان در محیط دانشگاه، عمومیت بسیاری می‌یابد و مشارکت علمی و اعتماد متقابل دانشجویان به یکدیگر در زمینه‌های علمی نیز افزایش خواهد یافت. علاوه بر این، نتایج پژوهش نشان داد مکان کتابخانه نیز با بعد ساختاری سرمایه اجتماعی بیشترین ارتباط را دارد. به عبارتی مکان مناسب، جذاب و امن کتابخانه سبب تشویق دانشجویان به مطالعه و کتابخوانی و همکاری و ارتقای توانایی دانشجویان در ایجاد پیوندهای شبکه‌ای برای انجام کارهای تیمی و گروهی خود چه در جامعه دانشگاهی و چه پس از فارغ-التحصیلی می‌شود.

براساس یافته‌های به‌دست آمده از پیش‌بینی ابعاد سه‌گانه سرمایه اجتماعی از روی ابعاد کیفیت خدمات کتابخانه می‌توان چنین نتیجه گرفت که کیفیت خدمات کتابخانه می‌تواند در سرمایه اجتماعی دانشجویان تأثیر مستقیم بگذارد و بالا بردن

منابع

- کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی و علوم پزشکی مشهد. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۶(۲)، ۹۱-۱۱۷.
- عطار، سعید (۱۳۸۹). بنیادهای نظری سرمایه اجتماعی (بررسی وضعیت سرمایه اجتماعی در ایران). یزد: دانشگاه یزد.
- منطق، حسن، فهیمه‌نیا، فهیمه (۱۳۹۲). بررسی نقش کیفیت خدمات ارائه شده به‌وسیله کتابخانه‌های دانشگاهی در افزایش اعتماد دانشجویان به آن (مورد مطالعه: کتابخانه‌ی مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران). تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، ۲(۴۷)، ۳۷-۱۱۷.
- محمدیگی، فاطمه (۱۳۸۷). ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر قزوین با استفاده از ابزار لیپ‌کوال [پایان‌نامه کارشناسی ارشد]. تهران: دانشگاه تربیت مدرس.
- مردابیان سرخکلاهی، منور، افتخار اردبیلی؛ حسن، نجات، سحرناز و ساعی پور، نرگس (۱۳۹۱). سرمایه اجتماعی دانشجویان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۱۳۹۰. مجله علوم پزشکی رازی، ۱۹(۱۰۲)، ۳۰-۵.

- ابراهیمی، رحمان (۱۳۹۰). بررسی نقش و جایگاه کتابخانه‌های عمومی در افزایش سرمایه اجتماعی شهروندان: مطالعه موردی شهر تهران [پایان‌نامه کارشناسی ارشد]. تهران: دانشگاه تهران.
- باب‌الحوائجی، فهیمه و زمانی راد، نسترن (۱۳۹۳). بررسی میزان سرمایه اجتماعی و شاخص‌های آن در کتابخانه‌های دانشگاهی تابع وزارت علوم مستقر در شهر تهران. فصلنامه دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)، ۷(۲۴)، ۱-۱۲.
- جعفری، ناهید (۱۳۹۴). بررسی تطبیقی میزان سرمایه اجتماعی در کتابخانه‌های دانشگاهی؛ مقایسه کتابخانه‌های دانشگاه تهران با دانشگاه شریف [پایان‌نامه کارشناسی ارشد]. تهران: دانشگاه تهران.

- جعفری، ناهید؛ ناخدا، مریم و فدایی، غلامرضا (۱۳۹۴). بررسی تطبیقی میزان سرمایه اجتماعی در کتابخانه‌های دانشگاهی؛ مقایسه کتابخانه‌های دانشگاه تهران با دانشگاه شریف. تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، ۲(۴۹)، ۱۶۹-۱۸۹.
- دیانی، محمدحسین، پریخ، مهری، محمودی، حسن (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و میزان اجرای مدیریت دانش در

- Cox, E., Swinburne, K., Pop, C. & Laing, S. (2000). *A safe place to go: Libraries and social capital*. Sydney: University of Technology, Sydney, and the State Library of New South Wales.
- Johnson, C.A. (2010). Do public libraries contribute to social capital? A preliminary investigation into the relationship. *Libr Inf Sci Res*, 32, 147-55.
- Johnson, C.A. (2012). How do public libraries create social capital? An analysis of interactions between library staff and patrons. *Libr Inf Sci Res*, 34, 52-62.
- Fukuyama, F. (1999). Social capital and Civil Society. Paper Presented at: *Conference on Second Generation Reform, International Monetary Fund*, 1999 November 8-9; Washington, DC, USA. from: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/seminar/1999/reforms/fukuyama.htm>.
- Nahapiet, J. & Ghoshal S. (1998). Social Capital, intellectual Tal and the Organization Advantage. *Acad Manage Rev*, 23(20), 242-66.
- Varheim A. (2006). *Social Capital and the multicultural challenge: the role of public library*. In: presented at the 4th annual meeting of document academy at school of information (pp. 13-15).
- Varheim A. (2007). Social capital and public libraries: the need for research. *Libr Inf Sci Res*, 29, 416-28.
- Varheim, A., Steinmo, S. & Ide, E. (2008). Do libraries matter? Public libraries and the creation of social capital. *Journal of Documentation*, 64(6), 877-892. From: <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/00220410810912433>
- Varheim A. (2011). Gracious space: library programming strategies towards immigrants as tools in the creation of social capital. *Libr Inf Sci Res*, 33(1), 12-8.