



بررسی سابقه‌ی تکریم مراجعان در کتابخانه‌ی مرکزی

آستان قدس رضوی

جواد قاسمی زاده^۱

سید مهدی سید قطبی^۲

چکیده

این مقاله به مفهوم و الگوهای رفتاری موفق و مؤثر در تکریم ارباب‌رجوع پرداخته است و با استفاده از اسناد و مدارک موجود، به بررسی این مسئله از جنبه‌های مختلف از جمله منابع، خدمات و نیروی انسانی در کتابخانه‌ی مرکزی آستان قدس پرداخته و در پایان، پیشنهادهایی برای بهبود وضعیت حاضر ارائه کرده است.

کلیدواژه‌های موضوعی: تکریم مراجعان، الگوهای رفتاری، کتابخانه‌ی مرکزی آستان قدس رضوی

مقدمه

اصل تکریم، یکی از اصول انکارناپذیری که سیطره‌ی آن در همه‌ی ابعاد زندگی بشری جاری است و می‌توان آن را ضامن دوام و بقاء روابط فردی و اجتماعی دانست (معادی، ۱۳۸۳). امروزه سازمان‌های مختلف فعال در سطح یک کشور یا جهان، بخش زیادی از نیرو و بودجه خود را صرف چگونگی تکریم در ارائه‌ی خدمات به مشتریان می‌نمایند. بخش بزرگی از موفقیت یا شکست مأموریت و اهداف سازمان‌ها به چگونگی برنامه‌ریزی در موضوع «تکریم» است.

سازمان‌ها با توجه به تجاری و غیرتجاری بودن، رویکردهای متفاوتی به تکریم ارباب‌رجوع دارند. سازمان‌های تجاری با توجه به هدفشان مبنی بر کسب درآمد، تلاش می‌نمایند با خدماتی که ارائه می‌کنند نه تنها رقبا را حذف بلکه سود بیشتری هم به دست آورند؛ اما سازمان‌های غیرتجاری با توجه به ماهیت ارائه‌ی خدمات رایگان، موقعیت چالش‌برانگیزی دارند. از یک طرف باید تکریم ارباب‌رجوع را به‌جا آورند و از طرف دیگر با بودجه مشخصی مواجه هستند. کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی از جمله مهم‌ترین سازمان‌هایی هستند که به‌طور غیرانتفاعی به ارائه‌ی خدمات مهم برای جامعه

^۱ - رئیس بخش تالار قفسه‌ی باز آقایان کتابخانه مرکزی، کارشناس کتابداری.

^۲ - کارشناسی ارشد کتابداری و کارشناس اطلاع‌رسانی مطبوعات



مشغول اند.

نظریه‌ی تکریم مراجعان در کتابخانه‌ها یک امر اجتناب‌ناپذیر بوده و بسیاری از اداره‌ها و سازمان‌ها برای راضی نگه‌داشتن ارباب‌رجوع خود این مسئله را بسیار مهم تلقی نموده و به آن به دیده‌ی دیگری نگاه می‌کنند. این در حالی است که رضایت ارباب‌رجوع، هدف اصلی فرهنگ کتابداری است و مدیریت و کارکنان، انرژی و فعالیت‌های خود را در جهت نیل به هدف مذکور هدایت می‌کنند (واینگانده، ۱۳۸۴).

بحث رضایت ارباب‌رجوع امروزه جزء مباحث اساسی هر سازمان خدماتی بوده و در کتابخانه‌ها به مراجعان به‌عنوان اصلی‌ترین رکن کتابخانه توجه می‌شود. بسیاری از مراجعه‌کنندگان از اعضای دائمی کتابخانه‌ها بوده و کارکنان آن‌ها را به‌خوبی می‌شناسند. در چنین محیطی می‌توان شاهد شکوفایی خدمات عالی به اعضا بود.

از ابتدای پیروزی انقلاب اسلامی ایجاد تحول در نظام اداری کشور، نیل به‌نظام مطلوب و کارآمد در جهت تسریع در حل‌وفصل امور، تسهیل در اجرای برنامه‌های توسعه و ارائه‌ی خدمات موردنیاز به مردم باکیفیت مطلوب همواره مورد تأکید بوده و کتابخانه‌ی مرکزی آستان قدس رضوی نیز که یکی از بزرگ‌ترین کتابخانه‌ها در سطح ایران و خاورمیانه هست، از ابتدای پیروزی انقلاب همواره سعی نموده تا در همه‌ی زمینه‌ها از شیوه‌های مناسب بهره‌جسته و در راستای شناسایی نیازهای اطلاعاتی مراجعان و رفع این نیازها کوشش نماید برای این منظور از تمامی شیوه‌ها جهت بالا بردن کیفیت ارائه‌ی خدمات که مأموریت اصلی این کتابخانه است استفاده نموده و همواره در اندیشه‌ی خدمت مطلوب‌تر، آسان‌تر و راحت‌تر برای مراجعان بوده است.

بر همین اساس، در این مقاله ابتدا مفهوم ارباب‌رجوع و الگوهای رفتاری در تکریم ارباب‌رجوع موردبحث و بررسی قرار می‌گیرد، سپس این مسئله در کتابخانه‌ی مرکزی آستان قدس رضوی در قبل و بعد از انقلاب اسلامی تحلیل می‌شود.

مفهوم ارباب‌رجوع

موضوع مشتری‌مداری و تکریم ارباب‌رجوع برای کتابداران و اطلاع‌رسانان دارای اهمیت بسیاری است، این نکته با تأملی بر اصول پنج‌گانه‌ی رانگاناتان (ابرامی، ۱۳۸۲) حاصل می‌شود به‌گونه‌ای که همه‌ی این اصول را می‌توان در شعار اصلی ارائه‌ی بهترین خدمات در کمترین زمان به بیشترین افراد» خلاصه کرد. این شعار می‌تواند در اصل، تعریف



کتابدارانه‌ی تکریم ارباب رجوع به شمار آید.

مشتری مداری و تکریم مردم از چنان اهمیتی برخوردار است که هزاره‌ی جدید را، هزاره‌ی سازمان‌ها لقب داده‌اند و امروزه توسعه‌ی کشورها به توسعه سازمان‌ها بستگی دارد؛ بنابراین می‌توان گفت که کیفیت زندگی مردم با کیفیت سازمان‌ها گره خورده است و نوع سازمان‌ها نیز به نوع مدیریشان بستگی دارد.

مشتری کسی است که از خدمات و تولیدات سازمان‌ها منتفع می‌شود؛ بنابراین تعریف، همه خانواده‌ها مشتری کتابخانه هستند نه فقط کسی که به کتابخانه مراجعه می‌کند. به مشتری در کشورهای مختلف جهان اسامی مختلفی می‌دهند به طوری که در آمریکا و انگلیس به وی سلطان و همه‌کاره می‌گویند، در ژاپن پادشاهش می‌خوانند و در هند و ایران ارباب رجوع نام دارد، زیرا در زمان ورود این مفهوم به ایران، کشور به صورت ارباب‌رعیتی اداره می‌شد و مردمان ایرانی برای اربابان خود احترامی فراوان قائل می‌شدند، بنابراین از مشتری به عنوان اربابی یاد شده که اکرامش ضروری است.

با اینکه همواره دو اصطلاح مشتری و ارباب رجوع مترادف یکدیگر به کار برده می‌شود این دو متفاوت‌اند به طوری که مشتری حق انتخاب دارد اما این حق برای ارباب رجوع شناخته نشده است و این ارتباط در مورد کتابخانه در ایران صادق است؛ یعنی، ارباب رجوع مجبور به مراجعه به یک کتابخانه است و با توجه به تعداد کم کتابخانه‌ها در ایران و غیرانتفاعی بودن خدمات آن‌ها هیچ‌گونه رقابتی وجود ندارد.

خدمات غیرانتفاعی کتابخانه‌ها، عمده‌ترین مانع اجرای مشتری مداری در سازمان‌ها است. در بخش انتفاعی با مراجعه مشتری بیشتر، درآمد زیادتری عاید سازمان‌ها می‌شود ولی در یک نهاد غیرانتفاعی مشتری مایه‌ی دردسر و زحمت است و دریافتی کارکنان نیز هیچ پیوندی با مشتری ندارد، بنابراین هرچه در کتابخانه تعداد کتاب‌خوان و مراجعه‌کننده کمتر شد، کتابدار راحت و آسوده‌تر خواهد بود (جلیل خانی، ۱۳۸۶).

مصادیق و الگوهای رفتاری در تکریم ارباب رجوع

از جمله مصادیق تکریم ارباب رجوع می‌توان به مواردی از جمله: احترام به ارباب رجوع، برخورد مناسب با او، صرفه‌جویی در وقت ارباب رجوع که این امر در کتابخانه‌ها حائز اهمیت بیشتری است اشاره نمود. در بحث تکریم ارباب رجوع باید خدمت به مراجعان را نعمت تلقی نموده و رعایت حسن خلق، انصاف و وفای به عهد در ارائه‌ی عملکرد مطلوب به افراد



جامعه و عدم منت به خاطر انجام امور و کارها به‌عنوان یک اصل و رفتار سازمانی پذیرفته شود. سازمان‌ها در راستای طرح تکریم ارباب‌رجوع به الگوهای رفتاری موفق و مؤثری نیاز دارند که از شاخصه‌های اخلاقی انسانی و سازمانی پشتیبانی شود و الزامات آن مشخص باشد. در ادامه، آیتم‌های موردتوجه در هر یک از موارد فوق‌الذکر ارائه می‌شود.

الگوهای رفتاری موفق و مؤثر در تکریم ارباب‌رجوع

- ۱- داشتن تصویری مثبت از سازمان در ذهن مراجعان (ایجاد یک محتوای مشهود مثبت به‌عنوان معنی درک شده).
- ۲- توجه به اصول اخلاقی در ارتباط با مراجعان (وجدان کاری).
- ۳- توسعه‌ی ارتباطات مردمی.
- ۴- مهرورزی و عطف با مراجعان.

شاخصه‌های اخلاقی، انسانی و سازمانی

- ۱- شخصیت و کرامت انسانی (تصحیح نگاه و بینش متقابل کارکنان نسبت به مسئولان و وظایفشان).
- ۲- طرز تلقی نسبت به مسئولیت (مسئولیت و کار را تعهد درونی دانستن).
- ۳- حقوق مداری در ارتباطات انسانی (پابندی به حقوق و ارتباطات انسانی).
- ۴- وظیفه‌شناسی (نگاه مسئولانه و متعهدانه در قبال وظایف و شناخت حدودمرز).
- ۵- امنیت شغلی (احساس امنیت برای کارکنان در جهت افزایش انگیزش برای ارائه‌ی خدمات مطلوب).
- ۶- نظارت و پیگیری رفتار کارکنان (نظارت مستمر و دقیق بر عملکرد و ارزشیابی نیروی انسانی).

الزامات

- ۱- تأمین نیاز مخاطبان و تکریم و پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع، شرط بقای هر سازمان است. تکریم ارباب‌رجوع زمانی شکل می‌گیرد که نیازهای فعلی و آتی ارباب‌رجوع شناسایی و الزامات آن‌ها برآورده شود و برای پافراتر گذاشتن از آن‌ها نیز تلاش شود.



۲- لازمه‌ی افزایش رضایت ارباب رجوع و مخاطبان در تمامی سازمان‌ها، استقرار یک سیستم اندازه‌گیری و پاسخ‌گویی است. برای رضایت ارباب رجوع نباید هیچ مشکلی حل نشده باقی بماند و هیچ سؤالی بدون پاسخ باشد.

۳- لازمه‌ی افزایش رضایت ارباب رجوع، ایجاد فرهنگ سازمانی موردنظر به‌عنوان یک معنای درک شده در ذهن تمامی کارکنان سازمان است تا بر اساس کارایی مطلوب به اثربخشی سازمان نزدیک شویم.

۴- لازمه‌ی افزایش رضایت ارباب رجوع توجه به نیروی انسانی به‌عنوان اولین گام در هر سازمانی است؛ زیرا ما زمانی به دیگران توجه می‌کنیم و یک فرد و سازمان مشتری مدار خواهیم داشت که به امیال و نیازهای خودمان به‌عنوان یک فرد در سازمان توجه شده باشد. به عبارت دیگر، کارکنانی که به‌خوبی به آن‌ها توجه نمی‌شود به ارائه‌ی خدمات خوب به دیگران نیز پای بند نیستند.

۵- لازمه‌ی افزایش رضایت ارباب رجوع، توجه به آموزش نیروی انسانی و تقویت عملکرد و افزایش بهره‌وری نیروی انسانی است چراکه تجربه، چگونگی انجام کار و دانش، چرایی انجام کار است و شخص هرروز با خلاقیت و نوآوری به فکر اصلاح و بهبود فعالیت و فرایند کار در جهت افزایش مطلوبیت است (قربانیان، ۱۳۸۴).

روش پژوهش و ابزار گردآوری اطلاعات

این پژوهش از نوع کاربردی است و به شیوه‌ی توصیفی تحلیلی انجام شده است. اطلاعات بر اساس تحلیل محتوای اسناد و مدارک موجود چون نظام‌نامه‌ها، اساس‌نامه‌ها و آیین‌نامه‌های بخش‌های مختلف کتابخانه مرکزی گردآوری شده است.

سابقه‌ی تکریم ارباب رجوع در کتابخانه‌ی مرکزی آستان قدس رضوی

در دوره‌ی قبل از انقلاب مصداق‌های مرتبط با تکریم ارباب رجوع در نظام‌نامه‌ی این کتابخانه منعکس شده است اما در بعد از انقلاب، این مصداق‌ها در اساس‌نامه‌ی سازمان و چشم‌انداز بیست‌ساله مطرح شده است. افزون بر این، همان‌طور که ذکر شد مسئله‌ی تکریم ارباب رجوع در ارتباط مستقیم با خدمات در کتابخانه‌ها است. بر همین اساس، مصداق‌های تکریم



ارباب رجوع در خدمات بخشی و خدمات فرا بخشی^۳ در کتابخانه‌ی مرکزی در بعد از انقلاب نیز مورد بحث قرار می‌گیرد.

قبل از انقلاب (اولین نظام‌نامه کتابخانه‌ی آستان قدس رضوی)

کتابخانه‌ی آستان قدس رضوی تا سال ۱۳۱۳ خورشیدی، نظام‌نامه مدونی در رابطه با تکالیف کارکنان خود نداشت. در حالی که از سال ۱۳۱۰، تعداد مراجعه‌کنندگان به کتابخانه افزایش یافته بود و لزوم تدوین یک نظام‌نامه که در آن وظایف کارکنان مشخص شده باشد، احساس می‌شد. از این رو در تاریخ ۱۳۱۳/۳/۷ خورشیدی، آقای اوکتایی، رئیس وقت کتابخانه، نظام‌نامه‌ای را در چند ماده تنظیم نمود و برای تصویب نهایی نزد محمدولی، نیابت تولیت وقت فرستاد. در تاریخ ۱۳۱۳/۳/۸ خورشیدی، اسدی طی نامه‌ای به رئیس کتابخانه، موافقت خود را با این طرح اعلام داشت. متن این نظام‌نامه به رؤیت و امضای تمام اعضا رسانده شد و هر موقع که خلاف مواد آن از هر یک از اعضا مشاهده شد بر طبق آن دستور اخذ جریمه و غیره داده شده است.

نظام‌نامه‌ی مذکور در ۲۷ ماده تنظیم شده بود که مواد آن به سه قسمت تقسیم می‌شد.

قسمت اول: ماده ۱ تا ۱۴، مربوط به طرز برخورد با مراجعه‌کنندگان و نحوه‌ی خدمات‌دهی به آنان است.

قسمت دوم: ماده ۱۵ تا ۲۴، در رابطه با شرح وظایف کتابداران و موزعان است.

قسمت سوم: ماده ۲۵ تا ۲۷، در ارتباط با مسائل حفاظتی و رعایت نکات ایمنی در کتابخانه است.

در بررسی نظام‌نامه، ماده ۱۴ را می‌توان به‌طور مستقیم با تکریم ارباب رجوع یافت که همگی برای تسهیل امور برای رسیدن مراجعه‌کننده به منبع مورد نظرش است. در همه‌ی مواد نظام‌نامه منظور از موزع، مراقب کتابخانه، وارد یا واردین؛ مراجعه‌کننده یا مراجعه‌کنندگان و اعضای کتابخانه، کسانی که به‌طور مستمر به کتابخانه می‌آیند، است.

در مقدمه‌ی نظام‌نامه در رابطه با هدف تشکیل کتابخانه و نحوه‌ی برخورد با مراجعه‌کنندگان چنین آمده است: «چون غرض اصلی از تأسیس هر کتابخانه‌ای آن است که فضلا و محصلان؛ که طبقه‌ی محترم جامعه هستند از کتاب‌های آن استفاده نموده و در واقع کتابخانه برای واردین و مطالعه‌کنندگان تأسیس و افتتاح می‌شود، پس باید با واردین طوری مؤدبانه رفتار و سلوک نمود که از روی میل و رغبت به کتابخانه مراجعه کنند و وسایل آسایش آن‌ها را تهیه و طوری

^۱ - تسهیلات و امکانات و خدماتی که برای عموم مراجعان و اعضای کتابخانه است و تنها به بخش خاص یا مراجعه‌کننده‌های خاصی محدود نیست را خدمات فرا بخشی و خدماتی که تنها در یک بخش خاص و برای عده‌ای محدود ارائه می‌شود و عمومیت ندارد را خدمات بخشی می‌نامیم.



نشود که باعث شکایت و عدم رضایت آن‌ها از کارکنان کتابخانه فراهم شود».

آنچه بر اهمیت نظام‌نامه مذکور می‌افزاید این است که در زمان خود، از نخستین قوانین تدوین‌شده در کشور در ارتباط با امور داخلی کتابخانه‌ها است. بعضی از موادی که در پیوند با تکریم ارباب رجوع قرار دارد عبارت‌اند از:

ماده ۱. کتابداران و موزع، مسئول و مأمور پذیرایی واردین می‌باشند و شخص واردشده از هر طبقه که باشد باید با وی در نهایت ادب و متانت و گشاده‌رویی رفتار نموده و فوق‌العاده از خشونت و ترش‌رویی بپرهیزند، حتی نباید بحث و خشونت بکنند که موجب آزرده‌گی خاطر واردین شود.

ماده ۲. شخص واردشده هر کتابی را که می‌خواهد از روی فهرست قبض نوشته و دریافت می‌نماید در صورتی که سابقه‌ی نوشتن قبض و فهرست ندارد باید با وی در نهایت ملامت و مهربانی کمک و مساعدت نمود.

ماده ۳. شخص وارد چنانچه کتابی بدون مراجعه به فهرست بخواهد، موزع باید کتاب مذکور را از فهرست پیدا نموده و قبض را خودش تنظیم و برای امضا به وارد بدهد. در صورتی که کتاب مزبور موجود نباشد، بایستی در نهایت ادب اظهار نماید که این کتاب حاضر نیست، یا نداریم.

ماده ۴. در صورتی که شخص وارد در نوشتن قبض اشتباه یا سهوی نموده باشد، باید موزه پس از اطلاع، قبض را اصلاح نماید و به هیچ‌وجه، حق تعرض و خشونت به نویسنده قبض را ندارد.

ماده ۶. کتابدار همین‌که قبض را گرفت باید سریع کتاب را حاضر و تسلیم موزع بنماید و فوق‌العاده باید دقت نماید که هیچ‌وقت کتاب عوضی نیاورد و نیز باید سرعت عمل خود را انجام دهد.

ماده ۷. موزع همین‌که کتاب را گرفت باید فوراً و بدون معطلی کتاب را به شخص وارد بدهد.

ماده ۹. کتابدار قبضی که از موزع می‌گیرد، در محل مخصوص در دسترس خود نگاه می‌دارد و موقعی که کتاب را موزع به کتابدار می‌دهد باید خیلی به سرعت و تندی قبض مزبور را رد نموده و باعث معطلی مردم نشود.

ماده ۱۰. کتابدار مسئول است که هیچ‌وقت کتابی که مکرر نیست برای بردن به خارج کتابخانه به اشخاص ندهد.

ماده ۱۱. کتابدار بدون قبض اصلاً کتاب از کتابخانه نباید خارج نماید اگرچه برای مطالعه خودش باشد.

ماده ۱۲. کتابداران هیچ‌وقت نباید در یک‌وقت از کتابخانه خارج شوند و بایستی یک نفر در کتابخانه حاضر باشد.

ماده ۱۴. در صورتی که موزع به شخصی مظنون شود خودش اجازه ندارد که حرفی زده یا تفتیش بدنی نماید، بلکه باید



- به کتابدار و در صورت نبودن کتابدار به رئیس کتابخانه قبل از خارج شدن شخص مضمون از کتابخانه گزارش دهد.
- ماده ۲۰. چنان چه اتفاقی افتاد که شخصی به کتابدار یا موزع با تندی و خشونت جواب بدهند، تکلیف آن‌ها جواب‌گویی و محاجه نیست، بلکه باید سکوت نموده و فقط به رئیس کتابخانه گزارش نمایند.
- ماده ۲۱. اعضای کتابخانه همیشه باید خیلی آهسته با یکدیگر صحبت کنند که برای واردین نیز سرمشق باشد.
- ماده ۲۲. کتابدار و موزع نباید حرکات و رفتاری بنماید که آن حرکات اشاره باشد برای رفتن مطالعه کنندگان، (مانند پرده‌های اتاق بیابینند یا درب‌های اتاق را ببندند از این قبیل اعمال)
- ماده ۲۳. در اتاق مطالعه‌ی فهرست نیز صحبت ممنوع است و چنان چه کسی برخلاف رفتار نماید کتابدار باید به آن شخص فوری تذکر بدهد.
- ماده ۲۴. کتابدار و موزع نیز موقع دادن قبض و گرفتن کتاب و غیره نباید صحبت نمایند و در مواقع لزوم باید خیلی آهسته و به نجوی گفتگو نمایند.
- ماده ۲۷. اعمالی که باید همه از آن دوری نمایند و ممنوع است: خوابیدن در ساعات کار، چرت زدن در پشت میزها، خیاطی نمودن، غیبت‌های طولانی نمودن (توضیح آن که برای انجام کاری نباید بیش از چند دقیقه طول بکشد، چیزی خوردن از هر قبیل که باشد ممنوع است. مگر چای و امثال آن).

بعد از انقلاب (تکریم ارباب رجوع در اساس‌نامه‌ی سازمان و چشم‌انداز بیست‌ساله‌ی آستان قدس رضوی)
در اساس‌نامه‌ی سازمان، نوع سازمان فرهنگی، اطلاع‌رسانی و خدماتی معرفی می‌شود که بعضی از اهداف تأسیس آن عبارت‌اند از:

- فراهم آوری منابع مناسب جهت اشاعه‌ی علوم و معارف حقّه‌ی جعفری و هنرهای اسلامی.
 - فراهم آوری منابع و متون موردنیاز و استفاده‌ی عموم محققان و مراجعان برابر مقررات مصوب.
 - انتشار و اطلاع‌رسانی مواد کتابخانه‌ای و موزه‌ای به شیوه‌های مختلف.
 - گسترش فرهنگ کتاب‌خوانی.
 - ارتقای درک هنری و اطلاعات تاریخی مراجعان و بازدیدکنندگان (اساس‌نامه سازمان، ۱۳۸۷، ماده ۲).
- در سایر فصل‌های اساس‌نامه‌ی سازمان مواردی به‌طور صریح به تکریم ارباب رجوع می‌پردازد که عبارت‌اند از:



- فراهم آوری کلیه کتاب‌های فارسی و غیرفارسی، کلیه مواد در باب کلیه علوم، به‌ویژه علوم انسانی در زبان فارسی.
- پژوهش و برنامه‌ریزی علمی درباره‌ی علم اطلاع‌رسانی و فراهم آوری مواد و منابع موردنیاز.
- بهره‌گیری از پیشرفت‌های جهانی در زمینه‌ی علوم و فنون کتابداری، اعزام کتابداران و موزه‌داران به مراکز علمی و فرهنگی.
- بالا بردن کاردانی و کفایت شغلی کادر فنی کتابخانه از طریق تداوم و توسعه‌ی کلاس‌های آموزش ضمن خدمت.
- بالا بردن میزان بهره‌وری و بازده کار مراجعان به کتابخانه، از طریق تشکیل کلاس‌های شیوه‌های مطالعه و پژوهش، بهداشت مطالعه.
- تدوین آیین‌نامه‌های ساده و عملی جهت ایجاد شوق مطالعه، پژوهش در مراجعان کتابخانه.
- گسترش خدمات امانت کتاب از طریق گسترش پایگاه‌های امانت و کتابخانه‌های سیار، با بهره‌گیری از سفارش تلفنی و ارتباط رایانه‌ای و سفارش پستی و امانت کتابخانه‌ای.
- تأسیس کتابخانه الکترونیک آستان قدس رضوی، گسترش آن و اتصال به شبکه جهانی اطلاع‌رسانی.
- تهیه‌ی تصویر متون خطی موردنیاز از نسخه‌های خطی موجود در داخل و خارج کشور در زمینه‌ی مسائل مربوط به علوم و معارف اسلامی و سایر دانش‌های موردنیاز.
- گردآوری، سازمان‌دهی، نمایه‌سازی و چکیده‌نویسی اسناد و فراهم کردن امکان دست‌یابی آسان محققان به آن‌ها برابر مقررات ویژه.
- معرفی و انتشار مطلوب اسناد، مخطوطات، نفایس موجود در کتابخانه‌ها و موزه‌های آستان قدس رضوی.
- معرفی و انتشار منابع ارزشمند کتابخانه به مراجعان و پژوهشگران از طریق ایجاد پایگاه‌های اطلاعاتی مناسب، کتابشناسی‌ها، نمایه‌ها و چکیده‌نامه‌ها.
- تنظیم و تغییر ساعت کار سازمان به اقتضای فصل و شرایط خاص.
- امانت دادن مواد کتابخانه‌ای برابر آیین‌نامه‌های مربوط (اساس‌نامه سازمان، ۱۳۸۷، ماده ۶).



آستان قدس رضوی به‌عنوان نهاد مادر سازمان کتابخانه‌ها همواره به نحوه‌ی خدمات به مراجع سازمان مرتبط خود توجه دارد به‌طوری‌که با راه برده‌های اساسی چشم‌انداز بیست‌ساله‌ی خود توانسته است مسیری روشن و هموار در راستای حداکثر خدمات ارائه نماید. در راه برده‌های اساسی محور امور فرهنگی، اجتماعی، تبلیغات و اطلاع‌رسانی موارد زیر تا حدودی به تکریم ارباب رجوع می‌پردازد:

- طراحی و جهت‌دهی به مطالعات و پژوهش‌های فرهنگی متناسب با شرایط و نیازهای روز.
- پیشگامی در ارائه‌ی الگوهای مؤثر در مراکز آموزشی و پژوهشی.
- تنوع‌بخشی و توسعه‌ی قلمرو و فعالیت‌های مراکز علمی، فرهنگی و تبلیغی.
- ترویج فرهنگ مطالعه.
- جذب و استفاده از ظرفیت فکری متخصصان و اندیشمندان مرتبط با حوزه‌های کتابخانه‌ای.
- گسترش حوزه‌ی مخاطبان و اثربخشی فعالیت‌ها در ترویج فرهنگ و هنر دینی.
- ارتقای جایگاه کتابخانه‌ای و موزه‌ای با توجه به شاخص‌های جهانی.
- مشارکت و بهره‌گیری از رسانه‌های ملی و فراملی در پاسخ‌گویی به نیازهای مخاطبان.
- جذب اعضای علمی و پژوهش‌گران برجسته.
- تعمیق باورهای اعتقادی مخاطبان با بهره‌گیری از رسانه‌ها و فناوری نوین (سند چشم‌انداز بیست‌ساله، ۱۳۸۴).

خدمات فرا بخشی و تکریم ارباب رجوع

- مهم‌ترین خدمات فرا بخشی عبارت‌اند از:
- الزام کارکنان به پوشیدن لباس‌های متحدالشکل با نصب اتیکت بر روی لباس و میز کارمندی برای تمایز کارمندان.
 - نصب تابلوهای شناسنامه‌ای بخش‌ها و ارائه‌ی اطلاعات عمومی و تاریخی در مورد هر بخش.
 - نصب تابلوهای اعلانات در سراسر محیط کتابخانه برای اطلاع‌رسانی به مراجعان.
 - نصب تابلوهای اطلاع‌رسانی از خدمات گسترده بخش‌های مختلف سازمان برای راهنمایی عموم مراجعان.
 - نصب تابلو بریده‌ی جراید برای ارائه‌ی گزیده آخرین اخبار از مطبوعات.



- جست‌وجوی منابع از طریق فهرست رایانه‌ای کتابخانه.
- امانت منابع مجاز (لوح فشرده و کتاب) به مدت دو هفته و تمدید دو هفته دیگر.
- تمدید کتاب امانتی (حضوری، تلفنی و اینترنتی) و لوح فشرده‌ی امانتی (حضوری و تلفنی).
- برگزاری کلاس‌های آموزشی کوتاه‌مدت مراجعان برای آشنایی با قسمت‌های مختلف کتابخانه و خدمات آن.
- خدمات سلف‌سرویس.
- راه‌اندازی وب‌سایت سازمان در اینترنت برای ارائه‌ی اطلاعات سازمان و اینترنت برای ارائه‌ی تجارب و دانش سازمانی.
- میز اطلاعات برای راهنمایی مراجعان.
- نصب صندوق مکاتبه‌ی مستقیم با رئیس سازمان برای مراجعان در جهت بیان انتقادات و پیشنهادها به بالاترین مقام سازمان
- برگزاری نمایشگاه‌های تازه‌های کتاب برای معرفی جدیدترین منابع خریداری‌شده.
- ارائه‌ی منابع چاپی برای کپی، زیراکس و اسکن.
- تهیه و چاپ بروشورهای مختلف آشنایی با کتابخانه و قوانین و مقررات آن.

خدمات بخشی و تکریم ارباب‌رجوع

بسیاری از بخش‌هایی که اکنون در نمودار سازمانی کتابخانه‌ی مرکزی وجود دارند بعد از پیروزی انقلاب اسلامی در راستای تکریم ارباب‌رجوع با توجه به نیازهای مراجعان به وجود آمده‌اند.

در کتابخانه‌ی مرکزی آستان قدس رضوی کلیه بخش‌هایی که به ارائه‌ی خدمات به مراجعان می‌پردازند در قالب اداره‌ی کتابخانه‌ی عمومی مدیریت می‌شوند. اداره‌ی کتابخانه‌ی عمومی قبل از انقلاب تنها شامل یک مخزن کتاب‌های چاپی و یک تالار مطالعه مخزن بسته ویژه‌ی آقایان بود؛ اما بعد از انقلاب از دو بخش به ۱۸ تالار اختصاصی تبدیل شد. در اینجا به تفکیک هر بخش و با توجه به آیین‌نامه‌های مصوب، خدماتی که منتهی به تکریم ارباب‌رجوع می‌شود به‌اختصار ارائه‌ی می‌شود:



مخزن چاپی

مخزن چاپی، آرشیو کتاب‌ها محسوب می‌شود. در صورتی که کتابی در تالارهای قفسه باز و کتابخانه‌های تخصصی موجود نباشد مراجعان با در دست داشتن معرفی‌نامه و کارت شناسایی معتبر و یا عضویت به مخزن بسته مراجعه می‌نمایند. خدمات خاص مخزن چاپی.

- نفیس چاپی (کتاب‌هایی که از لحاظ فنی (نوع چاپ) دارای ویژگی‌های خاص، قدیمی و نایاب باشند، نفیس چاپی به شمار می‌آیند): جامعه استفاده‌کننده از این کتاب‌ها کسانی هستند که در رشته مرتبط با موضوع کتاب، تدریس، تحقیق و یا تحصیل می‌کنند.

- کتاب‌های عطف زرد (کتاب‌هایی است که از نظر محتوی دارای مطالب غیراخلاقی و منافی با قوانین و هنجارهای مذهبی - فرهنگی - سیاسی جامعه و یا از نظر لفظ و تصاویر موجب بدآموزی و ایجاد انحراف فکری و عقیدتی است و بعضاً موجب اشاعه فحشاء، فساد و انحراف فکر می‌گردد): استفاده از این کتاب‌ها برای استناد به آن آثار و یا نقد و بررسی آن از سوی پژوهشگران که نیاز علمی دارند بلامانع است.

- کتاب‌های نفیس سربی (کتاب‌های انتشار یافته قبل از سال ۱۳۲۰ ش.) استفاده از این منابع به منظور نقد و بررسی برای پژوهشگران با شرایط خاص و رعایت نکاتی امکان‌پذیر است.

- کتاب‌های کودکان (کتاب‌های متناسب با رده سنی کودکان و نوجوانان): استفاده از این منابع به منظور بررسی برای پژوهشگران در حوزه کودکان و نوجوانان با شرایط خاص و رعایت نکاتی امکان‌پذیر است. (آیین‌نامه خدمات

مجموعه‌های وابسته به مخزن چاپی، ۱۳۹۳)

- کتاب‌های درسی قبل از انقلاب اسلامی

تالار محققان

ابتدا بانام اتاق محققان و در سال ۱۳۷۴ با احداث ساختمان جدید کتابخانه دو اتاق به محققان اختصاص یافت تا این‌که در سال ۱۳۸۱ در طبقه‌ی همکف کتابخانه‌ی مرکزی، تالار محققان با مساحتی حدود هزار مترمربع در دو قسمت آقایان و بانوان افتتاح گردید. اداره کتابخانه‌ی عمومی، پرونده‌ی ش ۱/۹، ۱۳۸۴؛ پرونده‌ی ش ۲۱/۴، ۸۶ - ۱۳۸۵.



خدمات خاص تالار محققان

- اساتید، پژوهشگران، مؤلفان و مترجمان و دانشجویان مقاطع تحصیلی کارشناسی ارشد که در حال تدوین پایان‌نامه‌ی خود می‌باشند و دانشجویان دوره‌ی دکتری مجاز به استفاده از این تالار می‌باشند.
- استفاده از کتاب‌های مخزن چاپی شامل کتاب‌ها، مراجع فارسی، عربی و پایان‌نامه‌ها و همچنین استفاده از کتاب‌های چاپی نفیس، کتاب‌های عطف زرد، چاپ سربی، کودکان، کتاب‌های درسی قبل از انقلاب اسلامی با هماهنگی لازم.
- خدمات مشاوره‌ی پژوهشی در زمینه‌ی موضوع یابی، تدوین طرح، پرسش‌نامه، روش تحقیق و...
- اعضای ثابت تالار مجاز هستند روی میز انفرادی خود حداکثر ۳۰ کتاب داشته باشد و در هر نوبت کاری (صبح یا بعدازظهر) ۵ عنوان کتاب از مخزن چاپی دریافت کند.
- ساعات‌های کار تالار ۷ تا ۲۲ به صورت تمام‌وقت در هر روز کاری.
- تسهیلات ویژه‌ی محققان شامل تلفن رایگان سه دقیقه‌ای، استفاده از اینترنت به صورت نیمه‌بها و شرکت رایگان در کارگاه‌های آموزشی سازمان (آیین‌نامه‌ی خدمات تالار محققان، ۱۳۸۶، فصل ۱ و ۲).
- واگذاری فایل لپ‌تاپ در تالار به منظور برطرف کردن مشکل نگهداری و حمل‌ونقل لپ‌تاپ محققان. (آیین‌نامه‌ی خدمات تالار محققان، ۱۳۹۳، فصل ۹).

کتابخانه‌ی تخصصی جغرافیا

این بخش برای تکمیل و تقویت انواع منابع و مواد کتابخانه‌ای مرتبط با جغرافیا و علوم وابسته، راهنمایی و پاسخ‌گویی مراجعان که دارای تحقیق در سطوح مختلف باشند، در مهرماه ۱۳۸۴ تأسیس گردید.

خدمات خاص کتابخانه تخصصی جغرافیا

- امکان دسترسی و استفاده از سایت‌های جغرافیایی.
- استفاده از میزهای مخصوص نقشه‌کشی و نقشه‌خوانی و همچنین لوازم و ادوات نقشه‌کشی.
- اطلاع‌رسانی در زمینه‌ی انواع منابع جغرافیایی (سازمان. اداره کتابخانه‌ی عمومی، پرونده‌ی ش ۱/۹ ج، ۱۳۸۴).

کتابخانه‌ی تخصصی علوم قرآن و حدیث



کتابخانه تخصصی علوم قرآن و حدیث به منظور برآورده ساختن و رفع نیازهای علمی - تحقیقاتی قرآن پژوهان و علاقه‌مندان معارف قرآنی و حدیث در فروردین سال ۱۳۸۹ افتتاح گردید.

خدمات خاص کتابخانه تخصصی علوم قرآن و حدیث

- مشاوره کارشناس پژوهشی کتابخانه جهت مراجعان
- امکان دسترسی و استفاده از بیش از ۱۷۰ عنوان پایان‌نامه، نشریات تخصصی چاپی و الکترونیکی.
- اینترنت رایگان جهت تحقیق در موضوعات علوم قرآنی و حدیث.
- امکان استفاده رایگان از منابع نرم‌افزاری: شامل سری کامل نرم‌افزارهای نور: جامع التفاسیر، جامع الحدیث، گنجینه روایات، بحارالانوار، نورالانوار، جامع فقه، نهج‌البلاغه، نورالفقاهه و کتابخانه‌های دیجیتالی: شامل بیش از ۱۰ کتابخانه تخصصی مانند: الشامله، اهل بیت، کتابخانه‌های کیش پارسا و همچنین بیش از ۸۰ نرم‌افزار متفرقه دیگر نصب‌شده در سامانه‌های کتابخانه.
- امکان بهره‌گیری از پایگاه‌های تخصصی نمایه، مگ ایران، نورمگز و سایر سایت‌های مرتبط در اینترنت (آیین‌نامه‌ی خدمات کتابخانه تخصصی علوم قرآن و حدیث، ۱۳۹۴).

کتابخانه‌ی تخصصی ادبیات

کتابخانه تخصصی ادبیات به منظور برآورده ساختن و رفع نیازهای علمی - تحقیقاتی پژوهشگران و دانشجویان در زمینه‌های ادبی در اردیبهشت ۱۳۹۰ ایجاد گردید.

خدمات خاص کتابخانه تخصصی ادبیات

- امکان استفاده از پایان‌نامه‌های حوزه ادبیات و نشریات تخصصی چاپی و الکترونیکی
- بهره‌گیری از منابع الکترونیکی شامل نرم‌افزارها و منابع دیداری و شنیداری و کتاب‌های الکترونیکی (آیین‌نامه‌ی خدمات کتابخانه تخصصی ادبیات، ۱۳۹۴).

کتابخانه‌ی تخصصی اقتصاد

این بخش باهدف تأمین نیازهای مطالعاتی و پژوهشی دانش‌پژوهان در حوزه اقتصاد اسلامی در سال ۱۳۹۱ تأسیس



گردید.

خدمات خاص کتابخانه تخصصی اقتصاد

- امکان استفاده از نرم‌افزارها و پایگاه‌های اطلاعاتی پیوسته و غیر پیوسته در حوزه اقتصاد به‌ویژه اقتصاد اسلامی.
- امکان بهره‌مندی از پایان‌نامه‌ها، منابع سمعی و بصری و آخرین شماره نشریات پژوهشی در حوزه اقتصاد اسلامی (آیین‌نامه‌ی خدمات کتابخانه تخصصی اقتصاد، ۱۳۹۴).

کتابخانه جامع الکترونیکی

- کتابخانه جامع الکترونیکی به‌منظور گردآوری، ذخیره‌سازی، سازمان‌دهی اطلاعات در قالب الکترونیکی و امکان دسترسی به حجم گسترده‌ای از منابع الکترونیکی اعم از کتاب، مجله، پایان‌نامه، نقشه و منابع دیداری و شنیداری برای اندیشمندان، اساتید، دانش‌پژوهان و دانشجویان در سال تأسیس شد.

خدمات خاص کتابخانه جامع الکترونیکی

- امکان استفاده از نرم‌افزارهای موجود.
- امکان بهره‌گیری از نرم‌افزارها و پایگاه‌های اطلاعاتی فارسی پیوسته (آنلاین) و غیر پیوسته (آفلاین) در موضوع‌های مختلف
- امکان استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی و مجلات الکترونیکی لاتین
- امکان بهره‌مندی از به‌اطلاعات کتاب‌های الکترونیکی و پایان‌نامه‌های موجود در سازمان از طریق نرم‌افزار (آیین‌نامه‌ی خدمات کتابخانه جامع الکترونیکی، ۱۳۹۴).

تالار کتاب‌های خارجی

- در سال ۱۳۵۹ بخش السنه‌ی خارجی افتتاح شد، در سال ۱۳۷۳ با انتقال به ساختمان جدید در مخزن چاپی ادغام شد. در سال ۱۳۸۰ با اضافه شدن تالار محققان، به تالار محققان مرجع و لاتین منتقل شد و سرانجام در تیرماه ۱۳۸۴ به‌طور مستقل در فضایی به مساحت ۳۰۰ مترمربع به تالار کتاب‌های خارجی منتقل شد.



خدمات خاص تالار کتابهای خارجی

- کلیه اعضای دارای کارت عضویت محققان مقطع دکتری و کارشناسی ارشد و نخبگان حوزه و دانشگاه و همچنین رشته‌های زبان خارجی و کتابداری به صورت مستقیم و قفسه‌ی باز مجاز به استفاده از این تالار هستند و بقیه‌ی اعضا در مقطع کارشناسی و کاردانی با ارائه‌ی کارت عضویت به صورت قفسه‌ی بسته ارائه‌ی خدمت می‌شوند (سازمان اداره کتابخانه‌ی عمومی، پرونده‌ی ش ۲۱/۴، ۸۶-۱۳۸۵).

۵-۲-۴-۸. تالارهای قفسه‌ی باز آقایان و بانوان

تالار قفسه‌ی باز آقایان در سال ۱۳۵۸ با گنجایش ۱۵۰ نفر افتتاح شد. اکنون به مساحت هزار متر و گنجایش ۳۰۰ نفر است. تالار قفسه‌ی باز بانوان در فروردین ۱۳۷۴ از یک فضای محدود به دو سالن بزرگ و مجهز و مکانی مناسب تبدیل شد.

خدمات خاص تالارهای قفسه باز

- فقط مطالعه‌ی کتابهای موجود در تالار مجاز است و امانت ندارند.
- این تالارها همه‌روزه از ساعت ۷/۱۵ تا ۱۹ و روزهای تعطیل و جمعه از ساعت ۸ تا ۱۹ به ارائه خدمات به مراجعان می‌پردازند. تالار قفسه‌ی باز آقایان علاوه بر ساعات اعلام شده، هر شب تا ساعت ۲۲ در روزهای غیر تعطیل برای طالبان مطالعه باز است.
- دانشجویان شهرستان‌ها و زائران محترم با تهیه‌ی کارت میهمان از واحد عضویت می‌توانند از این بخش‌ها استفاده کنند.
- معرفی مراجعان به مخزن بسته برای گرفتن کتاب‌هایی که در این تالارها وجود ندارد و در مخزن چاپی موجود است.
- معرفی به تالار محققان برای استفاده از کتاب‌های لاتین، پایان‌نامه‌ها و برخی منابع مرجع مراجعان.
- نصب تابلوهای راهنمای موضوعی بر روی قفسه‌ها برای دسترسی سریع مراجعان به منابع مورد نیازشان.
- جستجوی رایانه‌ای: کتابداران و اطلاع‌رسانان با دادن شماره راهنمای کتاب و قفسه‌ی مربوطه، مراجعان را به محل



موردنظر راهنمایی خواهند کرد (سازمان. اداره‌ی کتابخانه‌ی عمومی، پرونده‌ی ش ۱/۵ و ۱/۵ ض، ۸۶-۱۳۸۵).

- در صورت نیاز به چاپ اطلاعات کتابشناختی، مراجعان پس از انجام جستجوی کامپیوتری توسط کتابداران، با مراجعه به بخش فن‌آوری اطلاعات و امور رایانه می‌توانند اطلاعات کتابشناختی منابع موردنظر خود را با پرداخت وجه مصوب دریافت کنند.

- در ارتباط با منابع چاپ سنگی، مراجعان به اداره مخطوطات و در ارتباط با پایان‌نامه‌ها، کتب لاتین و زبان اصلی و منابع مرجع غیر موجود در بخش، به تالار محققان راهنمایی خواهند شد. (آیین‌نامه‌ی بخش قفسه باز آقایان/ بانوان، ۱۳۹۳، ماده ۸ و ۱۰).

گردش کتاب آقایان و بانوان

گردش کتاب آقایان سال ۱۳۵۹ افتتاح شد و تا سال ۱۳۷۸ به صورت قفسه‌ی بسته اداره می‌شد و از این تاریخ تا حالا سیستم قفسه باز اداره می‌شود.

گردش کتاب بانوان تا قبل از سال ۱۳۷۳ به صورت سیستم قفسه‌ی بسته و مشترک با بخش گردش کتاب آقایان بود. از سال ۱۳۷۴ از بخش امانت آقایان جدا و به‌عنوان تالار مطالعه و گردش کتاب بانوان به فعالیت ادامه داد و در سال ۱۳۸۲ به علت افزایش مراجعان و کمبود فضا به بخش گردش کتاب بانوان تشکیل و مستقل شد.

خدمات خاص گردش کتاب آقایان و بانوان.

- دریافت مشخصات کتاب از طریق جست‌وجو رایانه‌ای در مرکز اطلاع‌رسانی و یافتن کتاب با استفاده از تابلوهای راهنما داخل بخش.

- استادان و نخبگان حوزه و دانشگاه و دانشجویان کارشناسی ارشد به ترتیب از پنج تا سه نسخه کتاب.

- دانش‌آموزان دوره‌ی پیش‌دانشگاهی علاوه بر دو نسخه کتاب از تالار جوانان می‌توانند یک نسخه از این بخش بگیرند.

- جست‌وجو منابع جهت افراد مبتدی و کم‌سواد در مرکز اطلاع‌رسانی این بخش‌ها توسط کتابدار اطلاع‌رسان.

- تهیه‌ی پرینت و فایل ذخیره از لیست منابع جست‌وجو شده (سازمان. اداره‌ی کتابخانه‌ی عمومی، پرونده‌ی ش ۱/۸



و ۱/۸ ب، ۸۶-۱۳۸۵).

بخش سمعی و بصری

بخش سمعی و بصری در سال ۱۳۷۴ تأسیس شد خدمات آن همواره به تناسب فناوری‌های جدید در حال تغییر و گسترش بوده است. در شامل سه زیر بخش تالار سمعی و بصری آقایان و بانوان، تالار اینترنت و واحد امانت مواد دیداری و شنیداری است.

خدمات خاص بخش سمعی و بصری

- ضبط برنامه‌های آموزش صداوسیما از طریق آنتن مرکزی و گزینش و تدوین برای در اختیار قرار دادن مراجعان
 - ارائه‌ی انواع لوح فشرده آموزشی و علمی برای استفاده در محل برای مراجعان.
 - جست‌وجو انواع مقاله‌های علمی و پژوهش برای مراجعان از طریق اینترنت و پایگاه اطلاعاتی نمایه.
 - راهنمایی و آموزش مراجعان جهت استفاده از اینترنت در قالب لوح‌های فشرده‌ی آموزشی (سازمان، اداره‌ی کتابخانه‌ی عمومی، پرونده‌ی ش ۱/۱۶، ۸۶-۱۳۸۵).
- خدمات این بخش به تناسب فناوری‌های جدید در حال تغییر و گسترش بوده است. از سال ۱۳۹۳ با توجه به افزایش روزافزون اعضاء و تقاضای آنان در خصوص نرم‌افزارها و محمل‌های مختلف غیر چاپی (CD، VCD، DVD، DivX، DVDROM) با موضوعات متنوع، تلاش مضاعفی برای فراهم آوری منابع مناسب، ایجاد تسهیلات لازم و ارائه گسترده‌تر خدمات صورت می‌گیرد؛ و صرفاً به امانت منابع می‌پردازد.
- جهت اطلاع‌رسانی و دسترسی بهتر، منابع مرتبط با کودکان و نوجوان از سایر منابع بخش مجزا شده است.
 - جهت ارائه خدمات به اعضاء متقاضی منابع به زبان انگلیسی، منابع لاتین از سایر منابع بخش مجزا شده است. (آیین‌نامه‌ی بخش سمعی و بصری آقایان/ بانوان، ۱۳۹۳، ماده ۲-۴ و ۲-۵).

عضویت

در تاریخ ۱۳۸۱/۶/۱۶ به منظور جلوگیری از پراکندگی متقاضیان عضویت در تالارهای مختلف و رضایت‌مندی مراجعان باهدف ارائه‌ی یک کارت عضویت واحد برای همه بخش‌ها کتابخانه تأسیس شد (سازمان، اداره‌ی کتابخانه‌ی



عمومی، پرونده‌ی ش ۱/۵۴، ۱۳۸۱).

خدمات خاص عضویت

- عضویت رایگان برای افراد دارای مدرک دکترا، کارشناسی ارشد، نخبگان در سطح استانی و کشوری، دانشجویان و طلابی که در حال نوشتن پایان‌نامه می‌باشند مشروط به ارائه‌ی پایان‌نامه خود به کتابخانه، افراد بازنشسته، تحت پوشش کمیته‌ی امداد امام خمینی (ره)، بهزیستی و مراکز خیریه.
 - طرح اعتباری کردن کارت‌های عضویت برای برخورداری تمام اعضا از امکانات به‌منظور رفاه حال مراجعان به این صورت که به‌محض دیرکرد جریمه تعلق گیرد تا کتاب‌های پر مراجعه در اختیار همگان قرار گیرد.
 - ثبت‌نام اینترنتی متقاضیان از طریق سایت کتابخانه مرکزی
- به‌طور خلاصه می‌توان گفت که تا قبل از پیروزی انقلاب اسلامی فضاهای در نظر گرفته‌شده بسیار ناچیز بوده به‌طوری‌که اصلاً قابل‌مقایسه با بعد از انقلاب اسلامی نیست. تا قبل از انقلاب اسلامی تنها یک مخزن کتاب‌های چاپی و یک تالار مطالعه‌ی مخزن بسته‌ی ویژه‌ی آقایان بود که انقلاب اسلامی تحولات چشم‌گیری در ساختار کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی ایجاد نمود به حدی که با افتتاح کتابخانه‌ی مرکزی در سال ۱۳۷۴ قریب به ۳۰ هزار مترمربع مساحت کتابخانه گسترش یافت و تالارهای مطالعه به ۱۸ تالار اختصاصی افزایش یافت. علاوه بر این تعداد منابع از ۵۸ هزار جلد کتاب قبل از انقلاب به بیش از دو میلیون و پانصد جلد رسیده که همه‌ی این آمار و ارقام نشان‌دهنده‌ی رشد روزافزون پس از انقلاب اسلامی است که به جهت تکریم مراجعان بوده تا اعضا و مراجعان در رفاه بیشتری به تحقیق و پژوهش روی آورده و رضایت آنان تأمین گردد.

۶. نتیجه‌گیری

با توجه به بررسی وضعیت تکریم ارباب‌رجوع در کتابخانه‌ی مرکزی آستان قدس رضوی در پیش و پس از انقلاب اسلامی می‌توان نتیجه گرفت که کتابخانه‌ی مرکزی آستان قدس از نظر وضعیت تکریم ارباب‌رجوع در موقعیت به نسبت خوبی قرار دارد. تعداد بخش‌های متنوع با خدمات بخشی و فرا بخشی، رشد کیفی و کمی خدمات - به‌ویژه بعد از انقلاب اسلامی - همراه با تخصص‌گرایی، تمرکز و پژوهش محوری در خدمات، از موارد موفقیت این کتابخانه‌ی بزرگ است.



البته باین وجود تا رسیدن به حد مطلوب فاصله دارد که این امر با گسترش ارائه‌ی خدمات در محیط وب و افزایش نیروهای متخصص کتابداری و توسعه‌ی فضای کتابخانه ممکن می‌شود.
فراموش نکنیم که فلسفه‌ی وجودی کتابخانه و تمام فعالیت‌ها، برای ارائه‌ی خدمت به مراجعان است.

منابع و مآخذ

۱. ابرامی هوشنگ (۱۳۸۲). شناختی از دانش شناسی: علوم کتابداری و دانش شناسی. تهران: نشر کتابدار.
۲. جلیل خانی، مهدی (۱۳۸۶). تکریم انسانیت: در موضوع مشتری مداری با نگاهی به کتاب خدمت عالی به مشتری. روزنامه مردم نو.
available[on line] on <http://mardom-e-no.com/index.php?id=۱۵۹۸>. [۱۰, dec. ۲۰۰۷]
۳. خانی زاده، مهدی (۱۳۸۶). اولین نظام‌نامه کتابخانه آستان قدس رضوی. دانش‌سورز، ش ۵۱، ص. ۱۷-۱۸.
۴. خباز کار فومنی، حاجیه (۱۳۸۲). طرح تکریم و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی. مجله الکترونیک نما، ش ۲، دوره ۳.
available [on line] on http://www۴.irandoc.ac.ir/data/E_J/vol۳/university_srv.htm. [۷, dec. ۲۰۰۷]
۵. قربانیان، محمدرضا (۱۳۸۴). بدون ارباب رجوع سازمان‌ها وجود نخواهد داشت. روزنامه حمایت، ش ۵۲۶، ص ۱۱.
۶. کلهر، منوچهر (۱۳۸۳). مقدمات رفتار اداری (تکریم ارباب رجوع). قزوین: حدیث امروز.
۷. محمدیان، محمدحسن و ساقی، محمدرضا (۱۳۸۵). گنجینه نفایس رضوی: آشنایی با سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی. مشهد: سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی.
۸. معادی، سعید (۱۳۸۳). تکریم ارباب رجوع. تهران: کارگزار روابط عمومی.



۹. واینگالد، دارلین (۱۳۸۴). خدمات عالی به مشتری: راهنمایی مختصر برای کتابداران. ترجمه مرضیه برومند. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتاب‌های علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
۱۰. آیین‌نامه خدمات تالار محققان. سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی. ۱۳۸۶، فصل ۱ و ۲.
۱۱. آیین‌نامه خدمات مجموعه‌های وابسته به مخزن چاپی، ۱۳۹۳.
۱۲. آیین‌نامه خدمات تالار محققان، ۱۳۹۳، فصل ۹.
۱۳. آیین‌نامه خدمات کتابخانه تخصصی علوم قرآن و حدیث، ۱۳۹۴.
۱۴. آیین‌نامه خدمات کتابخانه تخصصی ادبیات، ۱۳۹۴.
۱۵. آیین‌نامه خدمات کتابخانه تخصصی اقتصاد، ۱۳۹۴.
۱۶. آیین‌نامه خدمات کتابخانه جامع الکترونیکی، ۱۳۹۴.
۱۷. آیین‌نامه بخش قفسه باز آقایان/ بانوان، ۱۳۹۳، ماده ۸ و ۱۰.
۱۸. آیین‌نامه بخش سمعی و بصری آقایان/ بانوان، ۱۳۹۳، ماده ۲-۴ و ۲-۵.
۱۹. اساس‌نامه. سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی. مصوب ۱۳۸۰/۴/۳، ماده ۲ و ۶.
۲۰. سازمان. اداره کتابخانه‌ی عمومی. پرونده‌ی مکاتبات اداری اداره‌ی کتابخانه‌ی عمومی. پرونده ش ۱/۵۴، ۱۳۸۱.
۲۱. سازمان. اداره‌ی کتابخانه‌ی عمومی. پرونده‌ی مکاتبات اداری اداره‌ی کتابخانه‌ی عمومی. پرونده ش ۱/۹، ۱۳۸۴.
۲۲. سازمان. اداره کتابخانه‌ی عمومی. پرونده‌ی مکاتبات اداری اداره‌ی کتابخانه‌ی عمومی. پرونده ش ۲۱/۴، ۸۶-۱۳۸۵.
۲۳. سازمان. اداره‌ی کتابخانه‌ی عمومی. پرونده‌ی مکاتبات اداری اداره‌ی کتابخانه‌ی عمومی. پرونده ش ۱/۵، ۸۶-۱۳۸۵.
۲۴. سازمان. اداره‌ی کتابخانه‌ی عمومی. پرونده‌ی مکاتبات اداری اداره‌ی کتابخانه‌ی عمومی. پرونده ش ۱/۸، ۸۶-۱۳۸۵.
۲۵. سازمان. اداره‌ی کتابخانه‌ی عمومی. پرونده‌ی مکاتبات اداری اداره‌ی کتابخانه‌ی عمومی. پرونده‌ی ش ۱/۱۶، ۸۶-



۲۶. سند چشم‌انداز بیست‌ساله. سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی. مصوب ۱۳۸۴/۷/۲۷.

