



بررسی مقایسه کتابخانه‌های نهادی و کتابخانه‌های مشارکتی کشور

زهرا نسائی

کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی

کتابدار مجتمع فرهنگی و کتابخانه امام رضا (ع)، قوچان، ایران. رایانامه: zahranesae@yahoo.com

چکیده

این پژوهش با بررسی کارکرد دو نوع مهم کتابخانه‌های عمومی یعنی کتابخانه‌های نهادی و کتابخانه‌های مشارکتی، به مقایسه این دو نهاد پرداخته است. ابزار جمع‌آوری اطلاعات برای تهیه پیشینه و ادبیات نظری، مستندات کتابخانه‌ای و اینترنتی بوده است. یافته‌های پژوهش نشان داد کتابخانه‌ها در برخی زمینه‌ها از جمله خدمات تشویق و ترغیب، عملکرد مناسبی ندارند و بیشتر فعالیت‌های جانبی آن‌ها در برنامه‌هایی چون برگزاری مسابقات فرهنگی و کتابخوانی، برگزاری نمایشگاه کتاب در مناسبت‌های مختلف و ... خلاصه می‌شود و خدمات مربوط به نایب‌ان و ناشنوایان و معلولین در کتابخانه‌های عمومی مشارکتی ارائه نمی‌گردد. این بررسی‌ها نشان می‌دهد که اگرچه میانگین خدمات و فعالیت‌ها در کتابخانه‌های عمومی نهادی نسبت به کتابخانه‌های مشارکتی وضعیت بهتری دارند، اما خدمات ارائه شده از تنوع و تناسب کافی برخوردار نیست و برای دسترس‌پذیری همان خدمات موجود نیز تلاش چندانی نشده است. بر اساس نتیجه‌های به دست آمده راهکارها و پیشنهادهایی برای توسعه و بهبود وضعیت کتابخانه‌های نهادی و کتابخانه‌های مشارکتی ارائه شده است.

کلیدواژه‌ها: کارایی کتابخانه‌ها، کتابخانه‌های نهادی و مشارکتی، کتابخانه‌های عمومی، تحلیل پوششی داده‌ها

سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی

نشریه الکترونیکی شمس، دوره ۱۱، شماره ۴۴-۴۵، پاییز و زمستان ۱۳۹۸، صص. ۳۲-۴۱.

مقدمه

نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، بر اساس قانون تأسیس و نحوه اداره کتابخانه‌های عمومی مصوب ۱۳۸۲، متولی قانونی اداره کتابخانه‌های عمومی در ایران است. پیش از تصویب این قانون، کتابخانه‌های عمومی کشور تحت عنوان «هیئت امنای کتابخانه‌های عمومی کشور» زیر نظر وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی اداره می‌شد اما بعد از تصویب این قانون نهاد کتابخانه‌های عمومی به صورت نهاد عمومی غیردولتی و مستقل آغاز به فعالیت کرد.

بر اساس این قانون، غیر از هفت کتابخانه که در تبصره ۲ ماده ۱۱ استثناء شده‌اند، هر کتابخانه‌ای که می‌خواهد به عنوان «کتابخانه عمومی» در ایران فعالیت کند، باید زیر نظر نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و مطابق با این قانون اداره شود. هفت استثناء این قانون عبارتند از:

کتابخانه ملی، کتابخانه آستان قدس رضوی، کتابخانه آستان حضرت معصومه (س)، کتابخانه آستان حضرت عبدالعظیم (ع)، کتابخانه آستان احمد بن موسی (ع) (شاه چراغ شیراز)، کتابخانه آیت الله العظمی مرعشی نجفی و کتابخانه مجلس شورای اسلامی (نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، ۱۳۹۸).

کتابخانه‌های عمومی به همه طبقات و گروه‌های اجتماعی با نیازها و خصوصیات متفاوت، خدمات ارائه می‌دهند (ابراهیمی، ۱۳۹۲، ص. ۵۳). در ایران کتابخانه‌های عمومی نهادی، تحت سرپرستی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و کتابخانه‌های غیرنهادی یا با مشارکت نهاد کشور یا به صورت خصوصی اداره می‌شوند. مجموعه‌سازی این کتابخانه‌های نهادی و مشارکتی به صورت متمرکز از طرف نهاد کشور انجام می‌شود. البته کتاب‌های اهدایی از طرف اداره کل فرهنگ ارشاد و اسلامی، سازمان‌ها و افراد مختلف و همچنین خرید کتاب توسط نهاد استان نیز بخشی از منابع کتابخانه را تأمین می‌کند ولی حجم عمده منابع کتابخانه از طرف نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور (سه‌میه ماهانه، سه‌میه ویژه و طرح کتاب من) تهیه می‌شود (صفری، ۱۳۹۴، ص. ۳). انتخاب منابع به طور متمرکز مشکلاتی به همراه دارد زیرا به طور کلی می‌توان گفت که کتابخانه‌ها بر اساس رفع نیازهای کاربران خود با آنان در تعامل بوده‌اند و با ارائه خدمات‌دهی مناسب، کاربران را در بهره‌مندی سودمندتر از منابع یاری می‌دهند. کتابخانه‌ها باید ملزومات و انتظارات کاربران را در زمینه ارائه خدمات مناسب مد نظر قرار دهند (مایو و بیسهام^۱، ۲۰۰۷).

بر اساس تازه‌ترین آمار ارائه شده توسط نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، در حال حاضر (تا پایان مرداد ۱۳۹۸) سه هزار و ۵۰۸ کتابخانه عمومی شامل ۲۵۵۶ کتابخانه نهادی، ۹۲۸ کتابخانه مشارکتی و ۲۴ کتابخانه مستقل در استان‌های مختلف کشور فعال است.

در این مقاله سعی شده تا حد ممکن روایت دقیق و کاملی از مقایسه کتابخانه‌های نهادی و مشارکتی ارائه گردد. در پایان، راه‌کارها و پیشنهادهای لازم در جهت بهبود و توسعه فعالیت‌های این کتابخانه‌ها بیان شده است.

¹ Miao, Bass ham

پیشینه پژوهش

شاه‌طهماسبی (۱۳۹۴) در پژوهش خود به بررسی کارایی کتابخانه‌های نهادی و مشارکتی استان‌ها و تعیین شاخص‌ها برای رسیدن به شرایط مطلوب پرداخته است. نتایج نشان می‌دهد که استان‌های کارا در میان کتابخانه‌های مشارکتی ۸ مورد و در میان کتابخانه‌های نهادی ۱۱ مورد است. در میان کتابخانه‌های مشارکتی، استان سیستان و بلوچستان بهترین کیفیت را دارا است و استان‌های یزد و هرمزگان دارای کمترین کیفیت کارایی هستند. در میان استان‌های کارا در کتابخانه‌های نهادی نیز قزوین، خراسان شمالی و خراسان جنوبی دارای بهترین کیفیت در ارقام کارایی و از طرفی خراسان رضوی و کردستان دارای کمترین کیفیت کارایی هستند.

شمس‌الهی (۱۳۹۲) در پژوهش خود با معیار قرار دادن دو ساختار اصلی کتابخانه‌ای موجود کشور، یعنی کتابخانه‌های نهادی و مشارکتی به بررسی بهبود و توسعه نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور از طریق سطح مشارکت‌های مردمی پرداخته است. یافته‌های پژوهش نشان داد استان سیستان و بلوچستان و همدان در صدر کارایی کتابخانه‌های مشارکتی و یزد، آذربایجان غربی و فارس در انتهای کتابخانه‌های نهادی قرار دارد. خراسان جنوبی، سیستان، ایلام و سمنان در مجموع مشارکتی و نهادی رتبه‌های مناسبی را به خود اختصاص داده و در مجموع کارایی خوبی داشته‌اند.

تفرشی (۱۳۹۲) در پژوهش خود به بررسی مقایسه به کارگیری شیوه‌ی بازاریابی 4P در کتابخانه‌های عمومی نهادی و مشارکتی استان قم پرداخته است. یافته‌های پژوهش نشان داد پایین‌ترین میانگین در کتابخانه‌های نهادی مربوط به خدمات ویژه نوسوادان ۰/۰۹ و کتابخانه‌های مشارکتی مربوط به تهیه فهرست کتابخانه، تحویل مدرک، استفاده از دورنگار و برپایی کارگاه‌های تحقیقاتی و علمی با میانگین ۰/۰۳ است. خدماتی نظیر اشاعه‌گزینی اطلاعات، استفاده از دورنگار و خدمات ترجمه به کلی در کتابخانه‌های عمومی نهادی ارائه نمی‌گردد.

کتابخانه‌های عمومی

کتابخانه‌های عمومی موظف به ارائه خدمات به جامعه‌ای است که برایش تعریف شده است. این جامعه را می‌توان به دو زیرمجموعه تقسیم کرد: یکی جامعه بالفعل و دیگری جامعه بالقوه. جامعه بالفعل ناظر بر کسانی است که در عمل به کتابخانه مراجعه می‌کنند و کتابخانه نیز «به تناسب» خدماتی را به آن‌ها ارائه می‌کند. جامعه بالقوه در واقع کسانی هستند که در سیاست‌گذاری کشور آمده است: «کلیه افراد هر شهر می‌توانند از کتابخانه‌های عمومی آن شهر استفاده کنند» (نسائی، ۱۳۹۷، ص. ۲). کتابخانه‌های عمومی برای استفاده عموم افراد جامعه به وجود می‌آیند و همگان استفاده‌کنندگان بالقوه آن محسوب می‌شوند، به همین دلیل در این نوع کتابخانه باید منابع مناسب مورد استفاده همه تهیه شود. کتابخانه‌های عمومی با عرضه خدمات فرهنگی، آموزشی و علمی، به همه گروه‌های جامعه، یکی از معیارهای رفاه اجتماعی و یکی از شاخص‌های توسعه‌یافتگی یک جامعه محسوب می‌شوند (امید خدا، ۱۳۸۷، ص. ۱۷).

کتابخانه‌های نهادی و مشارکتی

از انواع کتابخانه‌هایی که زیرمجموعه نهاد کتابخانه‌های عمومی هستند، سه مورد مد نظر است که تعاریف این ۳ نوع کتابخانه در ادامه ارائه می‌گردد:

۱. کتابخانه‌های عمومی نهاد (نوع ۱): شامل کلیه کتابخانه‌های عمومی هستند که به موجب قانون، توسط نهاد اداره می‌شوند. کلیه هزینه‌های آن اعم از پرسنلی و غیره توسط نهاد تأمین و پرداخت می‌شود، مالکیت کلیه اموال منقول و غیرمنقول این کتابخانه‌ها متعلق به نهاد بوده و یا حق انتفاع اموال غیرمنقول در اختیار نهاد است (مصوبه ۸۷/۱۲/۱۱ هیئت امنای کتابخانه‌های عمومی کشور).

نهاد کتابخانه‌های عمومی از جمله سازمان‌هایی است که نظارت بر کلیه کتابخانه‌های عمومی کشور را بر عهده دارد. کتابخانه‌های نهادی، کتابخانه‌هایی هستند که مدیریت و نظارت آن‌ها به طور کامل بر عهده نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور است (تفرشی، ۱۳۹۲، ص. ۴).

۲. کتابخانه‌های عمومی نهاد (نوع ۲): کتابخانه‌هایی هستند که همانند کتابخانه‌های عمومی (نوع ۱) بوده اما نهاد می‌تواند حسب صلاحدید و تشخیص، اداره کتابخانه و مدیریت آن را در قالب قراردادی به صورت کوتاه‌مدت یا بلندمدت به اشخاص حقیقی یا حقوقی ذیصلاح واگذار نماید. مالکیت اموال منقول و غیرمنقول و نظارت بر کلیه امور اینگونه کتابخانه‌ها برای نهاد محفوظ می‌باشد.

۳. کتابخانه عمومی مشارکتی: کتابخانه‌ای است که با تأمین مکان، تجهیزات و نیروی انسانی واجد شرایط توسط افراد، سازمان‌ها و مؤسسات دولتی و غیردولتی با مشارکت نهاد در امور نظیر: تأمین منابع کتابخانه‌ای، نرم‌افزار، تجهیزات، خدمات آموزشی کتابداری و کمک‌های نقدی موردی در قالب قرارداد مشارکت مدنی طبق ضوابط موضوع این شیوه‌نامه، تأسیس و اداره می‌شوند (مصوبه ۸۷/۱۲/۱۱ هیئت امنای کتابخانه‌های عمومی کشور).

طبق اظهارنظر کارشناسان نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در حال حاضر از بین نهاده‌های مورد استفاده کتابخانه‌ها، فقط تأمین کتاب‌ها در نهادی‌ها و مشارکتی‌ها توسط این سازمان انجام می‌گیرد و تأمین دیگر نهاده‌ها در کتابخانه‌های مشارکتی به عهده مشارکت‌کنندگان است. علاوه بر تقسیم‌بندی موجود، در بند ۱۱ برنامه میان‌مدت، برای بهبود و توسعه نهاد کتابخانه‌های عمومی از ارتقاء سطح مشارکت‌های مردمی سخن گفته شده که در ابعاد طراحی و ایجاد انجمن خیرین کتابخانه‌ساز در سطح ملی، استانی و شهرستانی و حمایت از آنان، اصلاح شیوه‌نامه تأسیس و اداره کتابخانه‌های مشارکتی، حمایت از افراد و تشکل‌هایی که مبادرت به ایجاد و اداره کتابخانه‌های عمومی می‌نمایند، طراحی و حمایت از تشکل‌های مردمی برای توسعه فرهنگ کتابخوانی خصوصاً کتابخوانی قابل انجام و توسعه است (نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، ۱۳۹۰).

کتابخانه‌های عمومی مشارکتی کتابخانه‌ای است که با تأمین مکان، تجهیزات و نیروی انسانی واجد شرایط، توسط افراد، سازمان‌ها و مؤسسات دولتی و غیردولتی با مشارکت نهاد در امور نظیر: تأمین منابع کتابخانه‌ای، نرم‌افزار،

تجهیزات، خدمات آموزشی کتابداری و حسب مورد، کمک‌های نقدی در قالب قرارداد مشارکت مدنی طبق ضوابط موضوع این شیوه‌نامه تأسیس و اداره می‌شود.

مدیریت در کتابخانه‌های مشارکتی از جمله مدیریت فضا، مکان، نیروی انسانی و امکانات و تجهیزات بر عهده سازمان و مؤسسه مربوطه می‌باشد و نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور طبق قراردادی با سازمان و نهاد مربوطه، این کتابخانه‌ها را از نظر تأمین منابع طبق درجه‌بندی کتابخانه‌ها و آموزش نیروی انسانی، برگزاری مسابقات کتاب‌خوانی و نظایر این‌ها، زیر پوشش دارد و کتابخانه‌ها موظف‌اند ماهانه اطلاعات آماری را در اختیار نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور قرار دهند (تفرشی، ۱۳۹۲، ص. ۴).

خدمات کتابخانه عمومی باید به گونه‌ای باشد که بیشتر افراد جامعه بتوانند از آن استفاده کنند و این هیچ منافاتی با درآمدزایی کتابخانه ندارد. کتابخانه‌ها می‌توانند با نیازسنجی اقشار مختلف جامعه، و فراهم کردن حجم قابل قبولی از منابع سودمند که افراد قادر به تهیه آن‌ها از راهی به جز مراجعه به کتابخانه نیستند از طریق مکانیسم‌های خاص فراهم‌آوری و اشاعه اطلاعات، خدمات خود را به اکثریت افراد همراه با دریافت بهای مناسب ارائه نمایند؛ اما، متأسفانه بیشتر کتابخانه‌ها فکر می‌کنند با ارائه خدمات رایگان می‌توانند مخاطبان بیشتری را جذب کنند و به همین دلیل تلاشی برای ارائه خدمات جنبی و یا خدماتی که هم برای خود و هم برای کاربر هزینه‌بر است انجام نمی‌دهند. در صورتی که برخی افراد و یا پژوهشگرانی هستند که برای دسترسی به اطلاعات که برای تهیه آن راهی به جز، مراجعه به کتابخانه ندارند حاضر هستند چند برابر آن هزینه پرداخت کنند تا به اطلاعات مورد نظرشان دست یابند.

توجه بیشتر کتابخانه‌ها به عنصر بها یک راهکار عمده در این زمینه می‌باشد که باعث درآمدزایی در کتابخانه‌هاست. همچنین باعث گسترده‌تر شدن خدمات و فعالیت‌های کتابخانه‌ها و فائق آمدن بر مشکل کمبود بودجه در کتابخانه‌ها می‌شود (تفرشی، ۱۳۹۲، ص. ۱۶-۱۷).

اهمیت بررسی کارایی در کتابخانه‌ها

کتابخانه اندامواره‌ای زنده و پویا است. این اصل از مهمترین اصول علم اطلاعات و دانش‌شناسی است. از دیدگاه این علم، زمانی یک کتابخانه به صورت زنده و پویا عمل خواهد کرد که انعطاف‌پذیر باشد و با شرایط و تحولات جدید سازگار گردد. در واقع هدف نهایی فعالیت‌های این اندامواره، ارتقاء کارایی و اثرگذاری بر توسعه و پویایی جامعه‌ای دانش‌محور است. یکی از دلایل عدم توفیق کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی (از جمله کاهش بودجه سالانه)، عدم استفاده از معیارهای کمی و کیفی در سنجش و ارزیابی فعالیت‌های این مراکز است. تا زمانی که کتابخانه‌ها توان اندازه‌گیری فعالیت‌هایشان را نداشته باشند و در عرضه حاصل فعالیت‌هایشان با استفاده از آمار و روش‌های ارزشیابی، ناتوان باشند و نتوانند با گزارش‌های آماری و توجیه عملکرد خود، عناصر لازم (از جمله منابع مالی مطمئن) را برای کتابخانه تأمین کنند، قادر به طراحی راهبردها و خط‌مشی‌های مناسب برای آینده نخواهند بود (شاه طهماسبی، ۱۳۹۴، ص. ۳۷۲).

پژوهش‌هایی که درباره کتابخانه‌های نهادی و کتابخانه‌های مشارکتی در کشور انجام شده است، بیشتر درباره محاسبه کارایی و رتبه‌بندی کتابخانه‌های عمومی استان‌های ایران با استفاده از تکنیک کمی تحلیل پوششی داده‌ها می‌باشد.

در پژوهش‌های آماری که درباره کتابخانه‌های عمومی نهادی و مشارکتی انجام گرفته است، برای تحلیل پوششی داده‌ها ورودی‌ها و خروجی‌هایی مطرح شده است. ورودی‌های بیان شده عبارتند از: مترائز زیر بنا، تعداد کتاب، تعداد کتابخانه‌ها، تعداد نیروی انسانی، تعداد سندلی، تعداد رایانه و تعداد مواد سمعی و بصری. همچنین خروجی‌های مطرح شده؛ تعداد امانت، تعداد مراجعان و تعداد اعضاء آورده شده است.

پژوهش دیگری که درباره کتابخانه‌های عمومی نهادی و مشارکتی انجام شده، به بررسی بازاریابی در این کتابخانه‌ها پرداخته است. عناصر مورد بحث بازاریابی محصول، قیمت، مکان یا بستر توزیع و ترویج (فعالیت‌های تشویقی و ترغیبی) می‌باشد.

در ادامه این ۴ عنصر بیان شده است:

«محصول» کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، برنامه‌ها و خدماتی است که بهترین پاسخ‌گویی را به نیازهای بازار هدف میسر می‌سازد (علیزاده^۱، ۲۰۰۶). ژانت پاورز^۲ (۱۹۹۸) می‌گوید: محصول «خدمات فراهم شده توسط کتابدار است که منجر به رضایت‌مندی مراجعه‌کننده و تأیید او از کتابخانه می‌شود».

«قیمت» به فعالیت‌های مربوط به قیمت‌گذاری و راهبردهای تعیین قیمت محصول اطلاق می‌شود. مقدار پولی که مشتری باید در ازای محصول بپردازد. بها کلیه هزینه‌هایی است که یک کتابخانه برای ارائه خدمات و کالاهای خود از کاربرانش دریافت می‌نماید. این عنصر بر ارائه خدمات یا محصولات با پرداخت هزینه از سوی مراجعه‌کننده تأکید دارد و نشان‌دهنده تلاش کتابخانه‌ها جهت درآمدزایی است.

«ترویج» (فعالیت‌های تشویقی و ترغیبی): شامل کلیه اموری است که توسط کتابخانه به منظور برقراری ارتباط با کاربران صورت می‌پذیرد. توجه به این قبیل فعالیت‌ها موجب افزایش بهره‌مندی از کتابخانه توسط کاربران، بالارفتن ارزش سازمان، همچنین افزایش آگاهی کاربران از خدمات و در نهایت شناخت عمیق‌تر آنان نسبت به فعالیت‌های کتابخانه می‌شود (تفرشی، ۱۳۹۲، ص. ۴).

محیطی که کتابخانه در آن قرار دارد برای چگونگی عمل کتابخانه و چگونگی عمل مدیر اهمیت دارد. خدمات اطلاع‌رسانی، شکل می‌گیرند تا به جمعیت خاصی خدمت کنند و برای بهره‌وری هر چه بیشتر از کتابخانه و توفیق بیشتر در کار، بیش از هر چیزی مستلزم شناخت نیازها و ویژگی‌های مخاطبان و فراهم آوردن امکانات و خدماتی مناسب برای برآوردن نیازهایشان و یافتن مناسب‌ترین بازار هدف می‌باشد که برابر با یک مفهوم اساسی به نام بازاریابی است.

¹ Alizadeh

² Powers

در عصر حاضر، بر خلاف گذشته، کتابخانه‌ها یگانه مرجع اخذ و ارائه اطلاعات نیستند. با گسترش فناوری‌ها و تعدد محمل‌های اطلاعاتی نقش کتابخانه‌هایی که به طور سنتی مسئولیت رهبری در حوزه اطلاعات و ارتباطات را به عهده داشته‌اند، کمرنگ شده است. به همین دلیل امروزه کتابخانه‌ها به شدت تحت فشار هستند، تا موجودیت خود را با ارائه خدمات با کیفیت به کاربران توجیه کنند. همچنین مخاطبان بالقوه کتابخانه‌ها، اغلب فاقد اطلاعات کافی در مورد مجموعه خدمات و امکاناتی هستند که کتابخانه می‌تواند برایشان فراهم سازد و بازاریابی می‌تواند موجب افزایش استفاده از مجموعه خدمات و برنامه‌ها یا امکانات کتابخانه‌ها شود.

فعالیت‌ها و خدمات انجام گرفته در کتابخانه‌های عمومی نهادی و مشارکتی

درباره فعالیت‌های تشویقی و ترغیبی انجام شده در کتابخانه‌های عمومی نهادی و مشارکتی می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

استفاده از رسانه‌های مختلف، استفاده از یک وبسایت مناسب، برگزاری مسابقات فرهنگی و کتابخوانی، برنامه‌های زیارتی و سیاحتی، شرکت در نمایشگاه‌های داخلی، ایجاد بخش روابط عمومی در کتابخانه، دیدار با نویسندگان و پدیدآورندگان، جلسات نمایش و نقد فیلم، برگزاری جلسات نقد و بررسی کتاب، برگزاری کارگاه‌های خاص کودکان، برگزاری کارگاه‌های آموزش استفاده از کتابخانه و ارائه دوره‌های سواد اطلاعاتی، برگزاری نمایشگاه کتاب در مناسبت‌های مختلف، تازه‌های کتاب، استفاده از یک وبلاگ مناسب به منظور اطلاع‌رسانی و ارتباط با کاربران، برگزاری دوره‌های آموزشی کوتاه‌مدت و بلندمدت، نظرخواهی از کاربران، انتشار خبرنامه و ...

در ادامه خدماتی که در کتابخانه‌های عمومی نهادی و مشارکتی انجام می‌شود و در قبال آن‌ها هزینه دریافت می‌شود، آورده شده است:

خدمات امانت منابع چاپی، خدمات امانت منابع غیرچاپی، خدمات مشاوره مرجع، امکان استفاده از رایانه و اینترنت پر سرعت برای کاربران، خدمات اطلاع‌رسانی، خدمات امانت بین کتابخانه‌ای، خدمات به ناشنویان و معلولان، خدمات ترجمه، خدمات به کودکان و نوجوانان، خدمات مشاوره کاربران، خدمات ویژه نوسودان، اشتراک مجله‌های مورد نیاز، سازماندهی منابع، تهیه فهرست کتابخانه، امکان تهیه کپی و چاپ برای کاربران، ارائه خدمات تحویل مدرک، استفاده از دورنگار برای پاسخگویی به کاربران، تهیه منابع مرجع مورد نیاز کاربران، تهیه منابع مورد نیاز و درخواستی کاربران، اشاعه اطلاعات گزینشی، برگزاری کارگاه‌های آموزشی برای کاربران جهت آشنایی استفاده از کتابخانه و انجام پژوهش، برپایی کارگاه‌های تحقیقاتی و علمی، ارائه خدمات عمومی کتابخانه به نهادهای اجتماعی مانند مساجد و ...

نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادها

در زمینه کتابخانه‌های نهادی و مشارکتی، پژوهش‌های زیادی انجام نگرفته است. با توجه به نتایج تحقیقات قبلی، تحلیل حساسیت و تغییرپذیری بالای کتابخانه‌های مشارکتی در ارقام کارایی و همچنین پایین بودن کلی ارقام کارایی در پژوهش‌های انجام شده؛ می‌توان نتیجه گرفت که مشارکت‌های حقیقی و حقوقی در سطح کتابخانه‌ها هنوز در ابتدای راه است و نیاز به مدیریت بهتر و سازمان‌دهی دقیق‌تری در سطح کشور دارد. در کل، این تحلیل‌ها و تغییرات، نشانگر عدم ساماندهی مشخص در بین کتابخانه‌های مشارکتی نسبت به نهادی‌ها است که مهمترین علت آن را می‌توان در عمر کوتاه این کتابخانه‌ها جستجو کرد، در حالی که واحدهای نهادی به شکل منسجم‌تری دست پیدا کرده‌اند و هر سال نیز در حال بهتر شدن هستند.

در زمینه خدمات تشویق و ترغیب نیز، کتابخانه‌ها از تنوع کافی برخوردار نیستند و بیشتر در فعالیتهایی چون برگزاری مسابقات فرهنگی و کتابخوانی، برگزاری نمایشگاه کتاب در مناسبت‌های مختلف و ... خلاصه می‌شود.

خدمات مربوط به نابینایان و ناشنوایان و معلولین در کتابخانه‌های عمومی مشارکتی ارائه نمی‌گردد. این بررسی‌ها نشان می‌دهد که اگرچه میانگین خدمات و فعالیت‌ها در کتابخانه‌های عمومی نهادی نسبت به کتابخانه‌های مشارکتی وضعیت بهتری دارند، اما خدمات ارائه شده از تنوع و تناسب کافی برخوردار نیستند و برای دسترس‌پذیری همان خدمات موجود نیز تلاش چندانی نشده است.

ما باید سعی نماییم علاقه به کتاب و کتابخوانی در نسل جدید ایجاد و نهادینه شود؛ و انرژی، سرمایه و هزینه مادی و معنوی ما به سمت توسعه کتابخانه‌ها و فرهنگ کتاب و کتابخوانی معطوف شود. گسترش فرهنگ کتاب و کتابخوانی، واکسیناسیون فرهنگی یک جامعه است و در دراز مدت از بسیاری از آسیب‌های اجتماعی پیشگیری خواهد کرد. به هر اندازه که حضور جوانان و نوجوانان در کتابخانه‌ها بیشتر شود، به همان اندازه آنان از آسیب‌های اجتماعی مصون خواهند ماند.

در ادامه، برای بهبود وضعیت کتابخانه‌های نهادی و مشارکتی پیشنهادها به شرح زیر ارائه می‌گردد:

۱. در مورد کتابخانه‌های نهادی و مشارکتی مبحث بودجه و نیم درصد درآمد شهرداری‌ها به عنوان یکی از معضلات مطرح و از مطالبات اصلی کتابخانه‌هاست. با توجه به رویکرد کاهش اعتبار فرهنگی و لایحه درآمدهای شهرداری، تعاون و همکاری بیشتر ضرورت دارد. امروزه کتاب تبدیل به یک مطالبه عمومی شده است و روزی نیست که تقاضای بازسازی، تأسیس کتابخانه و ... دریافت نشود؛ با توجه به این که این میزان بودجه کافی نیست، به حمایت و مشارکت سایر سازمان‌ها در این زمینه نیاز هست.

۲. کتابخانه‌های نهادی و مشارکتی باید خدمات خود را به صورت حضوری و غیرحضوری گسترش دهند. در زمینه خدمات حضوری، باید کیفیت و کمیت خدمات خود را از طریق فراهم‌آوردن منابع مورد نیاز بیشتر و همچنین ایجاد بخش مرجع جداگانه گسترش دهند. در زمینه خدمات غیرحضوری نیز، از طریق فراهم‌آوردن پایگاه‌های اطلاعاتی در شبکه کتابخانه برای کاربران دسترس‌پذیری را گسترش دهند.

۳. کتابخانه‌ها باید در زمینه فعالیت‌های تشویقی و ترغیبی با انجام برنامه‌هایی از جمله جلسات نقد فیلم و کتاب، برگزاری اردوها، شرکت در نمایشگاه‌ها، برگزاری کارگاه‌های مختلف، جلسات آموزشی برای سنین مختلف و ... مخاطبان بیشتری را به کتابخانه‌ها جذب نمایند.

۴. کتابخانه‌ها می‌توانند از طریق ایجاد وب‌سایت، اطلاعات پایه در مورد کتابخانه را معرفی نمایند و باعث شناسایی خدمات و فعالیت‌های کتابخانه خود به مردم شوند، همچنین می‌توانند از این طریق ارتباط کاربر را با کتابخانه افزایش دهند و به ارائه خدمات غیرحضوری خویش پردازند.

پیوست

درخواست مجوز کتابخانه‌های مشارکتی و مستقل

هیئت امناء کتابخانه‌های عمومی کشور در جلسه مورخ ۱۳۸۷/۱۲/۱۱ با توجه به افزایش منابع و میزان مشارکت خیرین، نهادهای فرهنگی و سازمان‌ها و اشخاص حقیقی و حقوقی، در تأسیس، ساخت، تجهیز و توسعه کتابخانه‌های عمومی و بنا به اختیارات ناشی از ماده ۳ قانون تأسیس و نحوه اداره کتابخانه‌های عمومی کشور مصوب ۱۳۸۲/۱۲/۱۷ مجلس شورای اسلامی، شیوه‌نامه تأسیس کتابخانه‌های عمومی مشارکتی و مستقل و نحوه نظارت بر ارائه خدمات آن‌ها را تصویب نمود. شرایط تأسیس کتابخانه‌های عمومی مشارکتی در سایت نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور آورده شده است.

منابع

- ابراهیمی، رحمان؛ علی‌پور نجمی، سکینه (۱۳۹۲). بررسی کیفی نقش کتابخانه‌های عمومی در ایجاد و ارتقای اعتماد اجتماعی. *پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*. ۳(۲).
- امید خدا، مریم؛ سپهر، فرشته (۱۳۸۷). نیازسنجی اطلاعاتی اعضای جوان کتابخانه‌های عمومی شهر تهران. *فصلنامه دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)*. ۱(۲).
- تفرشی، شکوه؛ صدیق، مرضیه (۱۳۹۲). مقایسه به کارگیری شیوه آمیخته بازاریابی P4 در کتابخانه‌های عمومی نهادی و مشارکتی استان قم. *فصلنامه دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)*. ۶(۲۲).
- شاه طهماسبی، اسماعیل؛ اسمعیلی گیوی، محمدرضا؛ شمس الهی، سارا (۱۳۹۴). مقایسه کارایی در مرزهای واقعی برای کتابخانه‌های نهادی و مشارکتی استان‌ها و تعیین شاخص‌ها برای رسیدن به شرایط مطلوب. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*. ۲۱(۳).
- شفیعی، مرتضی (۱۳۹۶). طراحی مدل تحلیل پوششی داده‌های چند سطحی در ارزیابی کارایی مؤسسات مالی. *مجله تحقیق در عملیات در کاربردهای آن*. ۱۴(۲)، پیاپی ۸۳.
- شمس الهی، سارا؛ اسمعیلی گیوی، محمدرضا؛ شاه‌طهماسبی، اسماعیل (۱۳۹۲). بررسی و مقایسه کارایی نسبی کتابخانه‌های نهادی و مشارکتی کشور. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*. ۱۶(۱).

صفری، حسین؛ فرج پهلوی، عبدالحسین (۱۳۹۴). بررسی تطبیقی گرایش‌های اطلاعاتی قومیت‌های مختلف عضو کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان. *مجله مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، دانشگاه شهید چمران اهواز. شماره

پیاپی ۱۵.

نسائی، زهرا (۱۳۹۷). نیازسنجی اطلاعاتی و میزان رضایتمندی کاربران کتابخانه‌های عمومی قوچان از خدمات کتابخانه‌ای. *شمسه (نشریه الکترونیکی سازمان کتابخانه‌ها موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی)*، ۱۰(۳۸)-

۳۹.

نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور (۱۳۹۰). *برنامه راهبردی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور*. بازیابی شده در تاریخ ۱۷

اردیبهشت ۱۳۹۰ از: WWW.iranpl.ir.

نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور (۱۳۹۸). *پایگاه اطلاع رسانی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور*. شماره ۲۶-۲۰۱۹.

دستورالعمل اجرایی شیوه‌نامه تأسیس کتابخانه‌های عمومی مشارکتی و مستقل و نحوه نظارت بر ارائه خدمات آن‌ها.

ویرایش بهمن ماه ۱۳۹۵

Ghorbannejad yamaligh, H. (2010). Investigation librarians and directors point of view geilan public libraries in relation to used marketing mix to promote more benefit clients of library services. MLIS Thesis, *Library and information science*, AL Zahra University, Tehran. [In Persian].

Gohari, H.; Rahmati tash, M.; Tajdaran, M. (2009). Investigation of Application Level of Marketing principles in Tehran Public Libraries. *Information Research and Libraries*, 15(4), 125-146. [in Persian]

Miao, H., Bass ham, M. W. (2007). Embracing customer service in libraries. *Libr. Management*. 28(1/2).