رهنمودهایی برای جذب و نگهداری کاربران کتابخانه‌ها

رهنمودهایی برای جذب و نگهداری کاربران کتابخانه‌ها

(بر پایه بازخورد اعضای گروه بحث الکترونیکی LIS)

(نگاشت نخست)

تدوین: ساناز رهنما
(کتابدار نهاد کتابخانه‌های عمومی استان خراسان رضوی- مشهد)

به پیشنهاد، راهنمایی و ویراستاری دکتر رحمت‌ا فتاحی
(معلم علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه فردوسی مشهد)

lib2mag.ir

درآمد

همگان می‌دانیم که بخش بزرگی از افراد جامعه به کتابخانه نمی‌آیند. بخش دیگری هم که عضو کتابخانه هستند، به دلایل گوناگون، از جمله نبود برنامه‌ها و رویکردهای مناسب برای جذب و حفظ آن‌ها، با کتابخانه‌ها قطع رابطه می‌کنند.

بنا بر اهمیت ارائه خدمات سودمند و تأثیرگذار به جامعه از سوی کتابخانه‌ها و ضرورت جذب مخاطبان بیشتر و نگهداری آن‌ها به عنوان اعضای همیشگی و پویا، پرسش زیر از سوی دکتر رحمت‌ا فتاحی در پائیز ۱۳۹۸ در گروه بحث الکترونیکی کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه فردوسی مشهد (LIS) مطرح شد:

«در شرایط متحول کنونی و با توسعه شبکه‌های مجازی و دسترسی مردم به انواع اطلاعات در وب، شما چه پیشنهادی در زمینه جذب و حفظ کاربران دارید تا سایر کتابداران هم از آن بهره‌مند شوند؟»

پاسخ‌های ارائه شده توسط اعضای گروه بحث بسیار ارزشمند و درعین حال، گوناگون بود. تلاش شد تا این پاسخ‌ها برای بهره‌برداری بیشتر، دسته‌بندی و به شکل مجموعه‌ای از رهنمودهای نظری و کاربردی ارائه شود. در این راستا و با هدف تدوین متن نهایی، یکی از کتابداران کتابخانه مرکزی امام خمینی مشهد همکاری کردند به طوری که دسته‌بندی زیر برآیند کار ایشان است. ممکن است در برخی موارد همپوشانی‌هایی وجود داشته باشد اما تلاش شده تا هر یک از رهنمودها در مرتبط‌ترین دسته قرار گیرد.

امید که با بهره‌گیری از این رهنمودها که حاصل دانش و تجربه کتابداران عزیز این مرز و بوم در تمامی انواع کتابخانه‌هاست گامی هر چند کوچک در جذب و نگهداری مراجعه‌کنندگان به کتابخانه برداشته باشیم. مدیران و کتابداران می‌توانند این رهنمودها را پرینت گرفته و همواره در دسترس و در برابر دیدگان خود داشته باشند تا بر پایه آن‌ها بتوانند کاربران بیشتری را جذب کتابخانه‌ها کنند. خوشبختانه، منابع ارزشمند بسیاری در وب و در زمینه راه‌ها و رویکردهای جذب جامعه به کتابخانه وجود دارد که می‌توان از آن‌ها همواره بهره برد. شما می‌توانید این رهنمودها را بر پایه مطالعات و تجربه‌های خود تکمیل کنید و در دسترس همگان قرار دهید.

کتابخانه به منزله نهادی اجتماعی

- تبدیل کتابخانه به یک مرکز و بستر فعالیت‌ها و رخدادهای اجتماعی/فرهنگی/حرفه‌ای از طریق حضور پویا در رخدادهای مطرح در نهادها، سازمان‌ها، آموزشگاه‌ها، مدارس و دبیرستان‌ها
- برقراری تعاملات ساختاری با نهادها و مراکز اجتماعی محلی به منظور شکل دادن به یک شبکه همکاری
- همکاری با سایر کتابخانه‌ها به منظور اشتراک، توسعه و تقویت امکانات و خدمات

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

- تلاش برای فراهم آوردن زمینه‌های اشتراک و توسعه ارزش‌ها، تجربه‌ها و دانش در سطح جامعه
- فراهم ساختن شرایط گرد هم آمدن اعضای خانواده و فامیل و یا حتی حرفه‌ها (اصناف، انجمن‌ها و مانند آن‌ها) با هدف توسعه همفکری‌ها، ارزش‌ها و فعالیت‌ها
- راه‌اندازی و بهره‌گیری از شبکه‌های اجتماعی (تلگرام، واتس آپ و مانند آن‌ها) برای توسعه تعاملات میان کتابخانه، نهادهای مرتبط و جامعه با هدف نقش‌آفرینی و راهبری جامعه
- تدوین و پیاده‌سازی برنامه ویژه برای شناسایی و جذب مخاطبان بالقوه و آن‌هایی که به کتابخانه نمی‌آیند
- تبدیل نهاد کتابخانه به یک برند اجتماعی پویا، پاسخگو و تأثیرگذار

در قلمرو خدمات

- تعریف و ارائه خدمات جدید، متنوع و موردنیاز کاربران که ارتباط تنگاتنگ با مسائل فردی، اجتماعی و حرفه‌ای آن‌ها داشته باشد و بر زندگی مردم تأثیرگذار باشد
- ارائه خدمات تمدید کتاب به صورت تلفنی و یا از طریق وب‌سایت کتابخانه
- فراهم ساختن امکان جستجو در منابع کتابخانه از راه دور از طریق وب‌سایت کتابخانه
- ارائه اطلاعات موردنیاز کاربران در فضای مجازی و از طریق گروه و یا کانال‌های اطلاع‌رسانی موجود در شبکه‌های اجتماعی
- دعوت از اعضای کتابخانه برای تجدید دیدار و بازدید از کتابخانه و منابع جدید آن بر پایه یک برنامه منظم
- تعامل سازنده با جامعه کاربران و پاسخگو بودن به مراجعه‌کنندگان حضوری و راه دور
- ارسال پیام‌هایی به فراخور و مناسبت‌های مختلف به کاربران به منظور آگاهی‌رسانی درباره خدمات عمومی و تخصصی کتابخانه
- فراهم ساختن امکانات زیرساختی و نرم‌افزاری برای ارائه خدمات شخصی‌سازی‌شده (بر پایه نیازهای شخص)

در قلمرو فضا و تجهیزات کتابخانه‌ای

- طراحی و آماده‌سازی فضایی زیبا، آرامش‌بخش، دوستانه و جذاب در کتابخانه باهدف اجرای برنامه‌های فرهنگی گوناگون با محوریت اعضا به این معنی که کتابخانه را همانند خانه خود بدانند و در آن احساس راحتی کنند
- بهره‌برداری مؤثر و مطلوب از فضاهای کتابخانه‌ای برای برگزاری برنامه‌های فرهنگی متنوع برای قشرهای گوناگون مردم
- در اختیار قرار دادن فضای پذیرایی با امکانات گرم کردن غذا، چای، آب جوش برای اعضا و مراجعه‌کنندگان
- فراهم‌ساختن و در دسترس گذاشتن انواع فناوری‌های نوین برای انواع گروه‌های کاربران و در دسترس قرار دادن امکان اتصال به اینترنت (وای فای رایگان)
- داشتن میز و صندلی مناسب، فضایی جذاب و دل‌نشین برای مطالعه، وجود محیطی آرام و نور کافی در کتابخانه
- فراهم ساختن فضایی ویژه برای استراحت اعضایی که به مدت طولانی (مثلاً صبح تا شب) در کتابخانه مطالعه می‌کنند
- وجود فضایی به عنوان نمازخانه
- طراحی پوستر، بروشور و کارت ویزیت برای معرفی امکانات و خدمات کتابخانه

در قلمرو توانمندی‌ها و شایستگی‌های کتابداران

- بهره‌گیری از کتابداران آموزش دیده، متخصص، دغدغه مند، خوش‌برخورد، صبور و دانش‌دوست، متعهد و با اخلاق
- تجدیدنظر در نگرش، آگاهی، رفتار و عملکرد کتابداران با هدف تعامل بهتر با کاربران و جذب آن‌ها
- درک و دریافت این نکته که در شرایط جدید و متحول، وظایف کتابداران متعدد و متنوع شده است
- اعتمادسازی در محیط کتابخانه به این مفهوم که کاربر احساس کند بدون کمک گرفتن از کتابداران آگاه و فرهیخته، احتمال بیراهه رفتن و تلف کردن وقت زیاد است
- ایجاد احساس سودمند بودن و اثربخش بودن کتابخانه در کاربران توسط کتابدار با ارائه خدمات باکیفیت و متنوع
- تبلیغ و اشاعه انواع خدمات کتابخانه و اطلاعات موردنیاز کاربران توسط کتابداران و به وسیله جدیدترین رسانه‌های اجتماعی پرطرفدار مخاطبان
- دریافت مداوم بازخورد از مراجعه‌کنندگان و تلاش برای رفع مشکلات و موانع موجود
- ایفای نقش به عنوان یک مشاور اطلاعاتی به این مفهوم که با مهارت افزایی و ارتقا دانش کتابداران از طریق

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

خودآموزی، شرکت در دوره‌های تخصصی و کارگاهی، ویدئوهای آموزشی در سطح وب و ... بر اساس نوع کتابخانه‌ای که در آن مشغول فعالیت هستند به ارائه خدمات موردنیاز کاربران بپردازند

- پیش‌قدم شدن کتابداران برای ارائه خدمات موردنیاز جامعه به ویژه برای کاربران سردرگم در کتابخانه
- بهره‌گیری بهتر و بیشتر کتابداران از ظرفیت شبکه‌های اجتماعی از جمله اینستاگرام، واتس آپ و تلگرام

در قلمرو منابع اطلاعاتی

- شناسایی نیازهای اطلاعاتی متنوع قشرهای مختلف کاربران و تأمین منابع اطلاعاتی مورد درخواست آن‌ها
- توسعه و ترویج فرهنگ اهداء کتاب برای کمک به تأمین انواع منابع کتابخانه توسط کاربران
- تهیه منابع روزآمد و اطلاع‌رسانی منظم در زمینه دریافت تازه‌ترین منابع

در قلمرو سازمان مادر

- حمایت مادی و معنوی مسئولان و دست‌اندرکاران تصمیمات مهم کلان در حوزه کتابخانه‌ها به ویژه کتابخانه‌های عمومی در جهت ارائه خدمات مبتنی بر نیاز و خواست کاربر با مشورت از نظرات و تجربیات کتابداران
- اصلاح نگرش موجود به فناوری‌های مورد استفاده کتابداران در کتابخانه‌ها به این مفهوم که در حال حاضر دو نگرش سنتی گریان افراطی و فناوری گرایان افراطی وجود دارد که موجبات از دست دادن کاربران و عدم جذب کاربران جدید به کتابخانه می‌شود.
- ایجاد دیدگاه کارآفرینانه در حرفه مندان کتابخانه از مدیران تا نیروهای خدماتی به این معنی که بتوانیم جامعه خدماتی کتابخانه را به مهارت‌های کارآفرینانه تجهیز کنیم. این امر منجر به خلق ارزش‌های مؤثر در جامعه می‌شود و هم اثرات بلندمدتی برای جامعه خواهد داشت همچنین کاربران کتابخانه نیز دیدگاه واقعی‌تری نسبت به کتابخانه پیدا خواهند کرد.
- فراهم ساختن شرایط تبادل تجربه و اشتراک دانش در میان مدیریت و کارکنان کتابخانه و سازمان متبوع

همچنین در کتابدار ۲.۰ بخوانید:

[هشت راهکار آزمایش‌شده که سبب جذب کاربران بیشتری به کتابخانه می‌شود]

[چگونه کاربران بیشتری به کتابخانه جذب کنیم؟]

[چگونه افراد غیرکاربر را مجذوب کتابخانه کنیم؟]

مشخصات استناددهی به این مقاله

نویسنده(ها):	ساناز رهنما
عنوان مقاله:	رهنمودهایی برای جذب و نگهداری کاربران کتابخانه‌ها
عنوان مجله:	کتابدار ۲.۰ –(عنوان لاتین: i-Kitابd 2.0)
دوره مجله(Vol):	۵
شماره مجله(Issue):	۶
سال(Year):	۱۳۹۸
شناسه دیجیتال(DOI):	
لینک کوتاه:	http://lib2mag.ir/10766

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