

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه الزهراء

دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی

گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی

**عنوان:**

امکان‌سنجی خصوصی‌سازی کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش نهاد  
کتابخانه‌های عمومی کشور از دیدگاه مدیران، کارکنان و کاربران کتابخانه‌ها

**استاد راهنما:**

دکتر منصور تاجداران

**استاد مشاور:**

دکتر سعید رضایی شریف‌آبادی

**پژوهش‌گر:**

فاطمه دانشور (ساقی)

مهر ماه ۱۳۹۰

تقدیر و تشکر:

با تشکر از تمام کسانی که مرا دوست دارند و یاری می‌کنند، بی‌آن که چیزی از من بخواهند.

تقدیم به:

تمام کسانی که دیگران را قضاوت نمی‌کنند؛ برای رعایت انسان.

## چکیده:

هدف این پژوهش بررسی امکان‌سنجی خصوصی‌سازی کتابخانه‌های عمومی تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور می‌باشد. روش‌شناسی پژوهش کمی و روش پژوهش در چارچوب نظری و ادبیات آن، روش مطالعه‌ی کتابخانه‌ای می‌باشد. از ۴۳ کتابخانه‌ی عمومی تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی شهر تهران با استفاده از جدول اعداد تصادفی، ۳۷ کتابخانه انتخاب و از ۱۰۷ نفر از مدیران و کارکنان این کتابخانه‌ها، در مورد کاربران نیز با مراجعه به جدول اعداد تصادفی، تعداد ۳۳۷ نفر مورد پرسش قرار گرفته‌اند. در مجموع مدیران و کارکنان با پدیده خصوصی‌سازی کتابخانه‌های عمومی موافقت دارند و در صورت رفع نگرانی‌هایی همچون امنیت شغلی و ارتقای تسهیلات برای کارکنان از یک طرف و ایجاد جذابیت برای بخش خصوصی با اعمال معافیت مالیاتی، اعطای تسهیلات، تعدیل نیرو قبل از خصوصی‌سازی، آماده‌سازی بستر ورود تکنولوژی‌های جدید به کتابخانه‌ها و ... این عمل (خصوصی‌سازی کتابخانه‌ها) امکان‌پذیر است. از دیدگاه کاربران کتابخانه‌ها نیز تأثیر خصوصی‌سازی بر کیفیت خدمات کتابخانه‌های، تمایل به پرداخت هزینه یا عدم پرداخت هزینه در ازای خدمات کتابخانه‌ای نظرسنجی به عمل آمد که در مجموع کاربران با پدیده خصوصی‌سازی کتابخانه‌های عمومی موافقت دارند و مسئله‌ی خصوصی‌سازی قابل انجام است.

**کلمات کلیدی:** خصوصی‌سازی، کیفیت خدمات، کتابخانه‌های عمومی، امکان‌سنجی.

## Abstract:

The aim of this study is to survey the feasibility of public libraries which is supported by Iran public libraries institution. The methodology of the research is quantitative and also the search method in the theoretical framework and literature is library study. To gather information, books, journals, theses and internet have been used as resources. Using of table of random numbers from 43 public libraries which are supported by Tehran public libraries institution, 37 of libraries have been chosen and from 107 of managers and staff of these libraries have been asked some questions thorough a questionnaire. . Using of table of random numbers 337 users, have been in total, managers and staff agree with the privatization of public libraries, if concerns such as job security and promotion of facilities for staff remove and create attractiveness for private part in order to remove the taxes, granting facilities, staff adjustment before privatization, preparation infrastructure for new technologies to the libraries, privatization is possible.

From the view point of users some items such as privatization on library services' quality, willingness to pay or not pay for library services have been surveyed. In total, users agree with privatization of public libraries and the privatization can be done.

Key words: privatization, quality of services, public libraries, feasibility

<b>فصل اول: کلیات پژوهش</b> .....	<b>۱</b>
۱-۱. مقدمه.....	۲
۱-۱-۱. خصوصی سازی.....	۳
۲-۱. مسئله پژوهش.....	۵
۳-۱. پرسش های پژوهش.....	۵
۱-۳-۱. پرسش های مدیران و کارکنان.....	۵
۲-۳-۱. پرسش های کاربران.....	۶
۴-۱. اهداف پژوهش و ضرورت آن.....	۶
۵-۱. فایده پژوهش.....	۶
<b>فصل دوم: مروری بر ادبیات و چارچوب نظری پژوهش</b> .....	<b>۷</b>
۱-۲. مقدمه.....	۸
۲-۲. تاریخچه نهاد کتابخانه های عمومی کشور.....	۸
۳-۲. بیانیه کتابخانه های عمومی ایفلا/یونسکو.....	۸
الف) دروازه های به سوی دانش ها.....	۹
ب) کتابخانه عمومی.....	۹
ج) وظیفه و مأموریت کتابخانه عمومی.....	۹
د) تأمین بودجه، قانون گذاری و شبکه ها.....	۱۰
د) عملیات و مدیریت.....	۱۰
ه) اجرای بیانیه.....	۱۱
۴-۲. تعریف کتابخانه.....	۱۱
۵-۲. کتابخانه و اجتماع.....	۱۲
۷-۲. مدیریت کتابخانه.....	۱۲
۸-۲. انواع خدمات کتابخانه.....	۱۳
الف) خدمات فنی.....	۱۳
ب) خدمات عمومی.....	۱۳
اهمیت و کاربرد خدمات عمومی.....	۱۴
۹-۲. شیوه های بهره گیری از کتابخانه.....	۱۴

۱۴.....	۲-۹-۱. امانت.....	۱۴.....
۱۴.....	۲-۹-۱. شیوه‌های امانت.....	۱۴.....
۱۴.....	الف) فرایند کار.....	۱۴.....
۱۵.....	روش یک‌برگه‌ای.....	۱۵.....
۱۵.....	روش دو برگه‌ای.....	۱۵.....
۱۵.....	ب) نوع کتابخانه و مجموعه.....	۱۵.....
۱۵.....	ج) جامعیت و فراگیری.....	۱۵.....
۱۵.....	کاربرد رایانه در بخش امانت.....	۱۵.....
۱۶.....	۲-۹-۲. کار مرجع و پاسخ‌گویی.....	۱۶.....
۱۶.....	۲-۹-۳. اطلاع‌رسانی.....	۱۶.....
۱۶.....	۲-۹-۴. خدمات عمومی و فن‌آوری اطلاعات.....	۱۶.....
۱۶.....	۲-۱۰. هدف و اهمیت کتابخانه.....	۱۶.....
۱۶.....	الف) ساختمان و تجهیزات.....	۱۶.....
۱۷.....	ب) نیروی انسانی.....	۱۷.....
۱۷.....	ج) خدمات مرجع (کار مرجع).....	۱۷.....
۱۷.....	۲-۱۱. سطوح خدمات مرجع.....	۱۷.....
۱۸.....	۲-۱۱-۳. تقسیم‌بندی دیگری از سطوح خدمات مرجع.....	۱۸.....
۱۸.....	الف) خدمات مرجع پایه.....	۱۸.....
۱۸.....	ب) خدمات پایه.....	۱۸.....
۱۸.....	ج) خدمات رایج.....	۱۸.....
۱۹.....	د) خدمات گاه‌به‌گاه.....	۱۹.....
۱۹.....	۲-۱۱-۴. دسته‌بندی خدمات مرجع به پیروی از انجمن کتابداری آمریکا.....	۱۹.....
۱۹.....	الف) خدمات مرجع مستقیم.....	۱۹.....
۱۹.....	ب) خدمات مرجع غیرمستقیم.....	۱۹.....
۱۹.....	۲-۱۱-۵. سطوح خدمات مرجع در منابع الکترونیکی.....	۱۹.....
۲۰.....	۲-۱۲. خدمات عمومی کتابخانه و کودکان و نوجوانان.....	۲۰.....
۲۰.....	الف) ایجاد عادت به مطالعه.....	۲۰.....
۲۰.....	ب) تشویق به مشارکت در کارهای گروهی.....	۲۰.....
۲۰.....	۲-۱۳. نقش کتابخانه‌های عمومی در آموزش همگانی و توسعه آموزش مادام‌العمر.....	۲۰.....
۲۱.....	۲-۱۴. وظایف کتابخانه.....	۲۱.....
۲۱.....	۲-۱۵. مقایسه خدمات کتابخانه‌های عمومی با به کتابخانه‌های عمومی در آمریکا.....	۲۱.....



۲-۱۵-۱. دلایل مراجعه کاربران به کتابخانه‌های عمومی در امریکا.....	۲۱
الف) خدمات کاربایی.....	۲۲
ب) خدمات Wi-Fi.....	۲۲
ج) خدمت به مشاغل.....	۲۲
د) کارت عضویت.....	۲۲
ه) آموزش فن آوری.....	۲۲
و) امانت فیلم.....	۲۲
ز) اتاق ملاقات.....	۲۲
ح) سینما، ورزشگاه، کتابخانه.....	۲۳
ط) گردش مواد.....	۲۳
۲-۱۷. کتابخانه‌های عمومی و رده‌های سنی استفاده‌کنندگان.....	۲۳
۲-۱۸. دسته‌بندی اقشار جامعه استفاده‌کننده از کتابخانه‌های عمومی برحسب سن.....	۲۴
الف) کودکان.....	۲۴
ب) نوجوانان و جوانان.....	۲۵
ج) بزرگسالان.....	۲۵
۲-۱۹. دسته‌بندی اقشار جامعه استفاده‌کننده از کتابخانه‌های عمومی برحسب جنسیت.....	۲۵
۲-۲۰. دسته‌بندی اقشار جامعه استفاده‌کننده از کتابخانه‌های عمومی برحسب میزان سواد.....	۲۵
۲-۲۱. ارتباطات و اطلاعات در کتابخانه‌های عمومی.....	۲۶
۲-۲۲. نقش کتابخانه‌های عمومی در پژوهش.....	۲۶
۲-۲۲-۲. نقش کتابداران در جهت‌آشنایی محققان با تحقیقات گذشته.....	۲۷
۲-۲۲-۳. کتابخانه به‌عنوان ابزاری جهت جلوگیری از تحقیقات تکراری.....	۲۷
۲-۲۲-۴. وظایف کتابخانه‌ها جهت بسترسازی برای تحقیقات.....	۲۸
۲-۲۲-۵. اهم وظایف کتابخانه‌ها جهت بسارسازی مناسب برای پژوهش.....	۲۸
الف) فراهم‌آوری گزینشی.....	۲۸
ب) سازماندهی و نظارت.....	۲۹
ج: ارائه خدمات عمومی.....	۳۰
د): فراهم کردن امکان دسترسی به اطلاعات.....	۳۰
۲-۲۳. کیفیت خدمات در کتابخانه.....	۳۰
۲-۲۴. سنجش کیفیت خدمات کتابخانه.....	۳۱
۲-۲۴-۱. معرفی مدل لایب‌کوال.....	۳۲
۲-۲۴-۲. ابعاد خدمات کتابخانه‌ای.....	۳۲

۳۲.....	۲-۲۴-۱. تأثیر خدمات.....
۳۳.....	۲-۲۴-۲. کنترل اطلاعات.....
۳۳.....	۲-۲۴-۳. کتابخانه به‌عنوان یک محل.....
۳۳.....	۲-۲۴-۳. ارزیابی کیفیت خدمات در کتابخانه.....
۳۴.....	۲-۲۴-۴. دلایل ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها.....
۳۵.....	۲-۲۵. کتابخانه‌ها و دریافت هزینه در ازای خدمات.....
۳۶.....	۲-۲۵-۱. اهداف کتابخانه از گرفتن هزینه‌ی استفاده.....
۳۸.....	۲-۲۶. کتابخانه و برنامه‌ریزی منابع انسانی.....
۳۹.....	۲-۲۷. خصوصی‌سازی.....
۴۰.....	۲-۲۸. زمینه‌های شکل‌گیری نظریات خصوصی‌سازی.....
۴۲.....	۲-۲۹. دلایل خصوصی‌سازی.....
۴۳.....	۲-۲۹-۱. محدوده تصدی‌گری دولت در خصوصی‌سازی.....
۴۴.....	۲-۳۰. سیاست‌های کلی اصل ۴۴ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران.....
۴۴.....	۲-۳۱. وضعیت کارکنان پس از خصوصی‌سازی.....
۴۵.....	۲-۳۲. روش‌های خصوصی‌سازی.....
۵۰.....	۲-۳۳. موانع و مشکلات خصوصی‌سازی.....
۵۰.....	۲-۳۴. مشکلات و موانع اجرای خط‌مشی‌های خصوصی‌سازی.....
۵۱.....	۲-۳۵. دسته‌بندی موانع و مشکلات خصوصی‌سازی.....
۵۲.....	۲-۳۶. موانع دولتی بر سر راه خصوصی‌سازی.....
۵۲.....	۲-۳۶-۱. جمع‌بندی مجمع تشخیص مصلحت نظام از وضعیت خصوصی‌سازی.....
۵۴.....	۲-۳۷. دستاوردهای خصوصی‌سازی در جهان.....
۵۵.....	۲-۳۷-۱. درآمدهای خصوصی‌سازی جهان در دهه گذشته.....
۵۷.....	۲-۳۸. انگیزه حرکت خصوصی‌سازی.....
۵۷.....	۲-۳۹. پیش‌نیازهای کلان خصوصی‌سازی.....
۵۸.....	۲-۴۰. آثار و نتایج خصوصی‌سازی.....
۵۹.....	۲-۴۱. عوامل مؤثر بر خصوصی‌سازی.....
۵۹.....	۲-۴۲. خصوصی‌سازی و کارآفرینی.....
۵۹.....	۲-۴۲-۱. کارآفرینی.....

۶۰	۲-۴۲-۲. خصوصی سازی و تأثیر آن بر کارآفرینی
۶۱	۲-۴۲. خصوصی سازی و تأثیر آن بر اشتغال و نیروی کار
۶۱	۲-۴۲-۱. تأثیر خصوصی سازی بر نیروی کار
۶۱	۲-۴۲-۲. ویژگی های بازار کار بنگاه های دولتی
۶۱	الف) کارکنان بسیار زیاد
۶۳	ب) حقوق و مزایای سخاوتمندانه
۶۳	ج) قراردادهای کاری محدودکننده
۶۳	۲-۴۲-۳. تأثیر خصوصی سازی بر اشتغال
۶۴	الف) کاهش نیروی کار
۶۶	ب) تغییر در شرایط (قرارداد) خدمت
۶۷	ج) ایجاد مشاغل جدید
۶۹	۲-۴۲-۴. چالش های اصلاح ساختار نیروی کار
<b>۷۰</b>	<b>فصل سوم: روش شناسی پژوهش</b>
۷۱	۳-۱- مقدمه
۷۱	۳-۲- مقیاس لیکرت (مجموع نمرات)
۷۱	۳-۳- روش شناسی پژوهش
۷۲	۳-۳-۱- شیوهی طراحی پرسش نامه
۷۳	الف) پرسش نامه ی مدیران و کارکنان کتابخانه ها
۷۷	ب) پرسش نامه ی کاربران کتابخانه ها
۸۰	۳-۳-۲- ابزار گردآوری داده ها و روایی و پایایی آن
۸۰	۳-۳-۳- جامعه پژوهش
۸۱	۳-۳-۴- نمونه آماری پژوهش
۸۱	۳-۳-۵- روش تجزیه و تحلیل داده ها
<b>۸۲</b>	<b>فصل چهارم: تجزیه و تحلیل (یافته های تحقیق)</b>
۸۳	۴-۱. مقدمه
۸۵	۴-۲. تحلیل و توصیف اطلاعات استخراج شده از پرسش نامه ها
<b>۱۵۸</b>	<b>فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری، پیشنهادها</b>
۱۵۹	۵-۱. مقدمه

۱۶۰	.....	۲-۵. تحلیل پرسش‌های پژوهش	۱۶۰
۱۶۰	.....	۲-۵-۱. بررسی پرسش اول مدیران و کارکنان	۱۶۰
۱۶۱	.....	۲-۵-۲. بررسی پرسش دوم مدیران و کارکنان	۱۶۱
۱۶۲	.....	۲-۵-۳. بررسی پرسش سوم مدیران و کارکنان	۱۶۲
۱۶۳	.....	۲-۵-۴. بررسی پرسش چهارم مدیران و کارکنان	۱۶۳
۱۶۳	.....	۲-۵-۵. بررسی پرسش پنجم مدیران و کارکنان	۱۶۳
۱۶۳	.....	۲-۵-۶. بررسی پرسش ششم مدیران و کارکنان	۱۶۳
۱۶۴	.....	۲-۵-۷. بررسی پرسش هفتم مدیران و کارکنان	۱۶۴
۱۶۴	.....	۲-۵-۸. بررسی پرسش اول کاربران کتابخانه‌های عمومی	۱۶۴
۱۶۵	.....	۲-۵-۹. بررسی پرسش دوم کاربران کتابخانه‌های عمومی	۱۶۵
۱۶۵	.....	تمایل به پرداخت هزینه در ازای دریافت خدمات	۱۶۵
۱۶۵	.....	عدم تمایل به پرداخت هزینه در ازای دریافت خدمات	۱۶۵
۱۶۵	.....	۳-۵. بحث و نتیجه‌گیری	۱۶۵
۱۶۵	.....	دیدگاه مدیران و کارکنان	۱۶۵
۱۶۶	.....	دیدگاه کاربران کتابخانه‌های عمومی	۱۶۶
۱۶۶	.....	۴-۵. محدودیت‌های پژوهش	۱۶۶
۱۶۷	.....	۵-۵. پیشنهادات پژوهش	۱۶۷
۱۶۸	.....	منابع و مأخذ:	۱۶۸
۱۶۸	.....	منابع فارسی:	۱۶۸
۱۷۱	.....	منابع لاتین:	۱۷۱
۱۷۴	.....	آدرس سایت‌ها:	۱۷۴
۱۷۵	.....	<b>پیوست‌ها</b>	۱۷۵
۱۷۶	.....	پیوست (۱): پرسشنامه مدیران، معاونان و کارکنان	۱۷۶
۱۸۱	.....	پیوست (۲): پرسشنامه کاربران	۱۸۱

جدول ۴-۱: توزیع فراوانی مدیران و کارکنان برحسب سمت	۸۵
جدول ۴-۲: توزیع فراوانی مدیران و کارکنان برحسب سابقه‌ی خدمت	۸۵
جدول ۴-۳: توزیع فراوانی مدیران و کارکنان برحسب جنسیت	۸۶
جدول ۴-۴: توزیع فراوانی مدیران و کارکنان برحسب میزان تحصیلات	۸۷
جدول ۴-۵: توزیع فراوانی مدیران و کارکنان برحسب سن	۸۷
جدول ۴-۶: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان درباره جذابیت خرید کتابخانه‌های عمومی توسط بخش خصوصی	۸۸
جدول ۴-۷: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان درباره میزان جذابیت سرمایه‌گذاری بخش خصوصی جهت احداث یا مالکیت شخصی و بهره‌برداری آن‌ها توسط سرمایه‌گذار خصوصی	۸۹
جدول ۴-۸: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان درباره میزان جذابیت خصوصی‌سازی مدیریت و بهره‌برداری، بدون سرمایه‌گذاری بخش خصوصی، مالکیت با بخش دولتی	۹۰
جدول ۴-۹: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان درباره‌ی میزان جذابیت استفاده از بخش خصوصی برای برون‌سپاری خدمات، از طرف بخش خصوصی	۹۰
جدول ۴-۱۰: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان درباره‌ی میزان جذابیت تفکیک فعالیت‌های کتابخانه‌های عمومی با مالکیت بخش خصوصی، به‌منظور ایجاد جذابیت برای بخش خصوصی	۹۱
جدول ۴-۱۱: توزیع فراوانی میزان موافقت مدیران و کارکنان در راستای تأثیر خصوصی‌سازی بر توسعه زیرساخت‌ها	۹۲
جدول ۴-۱۲: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان در مورد لازمه نظارت بیش‌تر دولت بر تعرفه‌ها پس از خصوصی‌سازی	۹۳
جدول ۴-۱۳: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان تأثیر خصوصی‌سازی بر ورود دانش بهتر به کتابخانه‌های عمومی	۹۳
جدول ۴-۱۴: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان تأثیر خصوصی‌سازی بر افزایش راندمان در سرمایه‌گذاری	۹۴
جدول ۴-۱۵: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان تأثیر خصوصی‌سازی بر کاهش احساس امنیت اجتماعی	۹۵
جدول ۴-۱۶: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان تأثیر خصوصی‌سازی بر افزایش وابستگی دولت به نهادهای خصوصی	۹۵
جدول ۴-۱۷: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان تأثیر خصوصی‌سازی بر افزایش کارآیی به دلیل ایجاد رقابت در بهره‌برداری و نگهداری تأسیسات	۹۷
جدول ۴-۱۸: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان در مورد عدم تأثیر خصوصی‌سازی بر نگهداری از تأسیسات زیرساخت	۹۷
جدول ۴-۱۹: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان در مورد تأثیر خصوصی‌سازی بر کاهش هزینه‌های دولت	۹۸
جدول ۴-۲۰: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان در مورد تأثیر خصوصی‌سازی بر حمایت از اقتصاد ملی	۹۹
جدول ۴-۲۱: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان در مورد تأثیر خصوصی‌سازی بر بهبود کیفیت کتابخانه‌های عمومی	۹۹
جدول ۴-۲۲: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان در مورد تأثیر خصوصی‌سازی بر افزایش اهمیت مشتری	۱۰۰
جدول ۴-۲۳: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان در مورد تأثیر خصوصی‌سازی بر کاهش حفاظت از منابع	۱۰۱
جدول ۴-۲۴: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان در مورد تأثیر خصوصی‌سازی بر افزایش کل هزینه‌ها برای رسیدن به سود بیشتر	۱۰۱
جدول ۴-۲۵: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان در مورد تأثیر خصوصی‌سازی بر کاهش کل هزینه‌ها به‌علت افزایش کارآیی	۱۰۲

جدول ۴-۲۶: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان در عدم تأثیر خصوصی سازی در کل هزینه‌ها.....	۱۰۳
جدول ۴-۲۷: توزیع فراوانی مدیران و کارکنان در مورد عدم خودمختاری کامل و استقلال عمل کتابخانه‌ها پس از خصوصی سازی.....	۱۰۴
جدول ۴-۲۸: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان درباره مانع بروکراسی ایرانی برای سرمایه‌گذاری بخش خصوصی سازی.....	۱۰۴
جدول ۴-۲۹: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان وجود ریسک زیاد سرمایه‌گذاری بخش خصوصی در کتابخانه‌های عمومی.....	۱۰۵
جدول ۴-۳۰: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان در مورد عدم جذابیت کتابخانه‌های عمومی برای بخش خصوصی به علت سود اندک.....	۱۰۵
جدول ۴-۳۱: توزیع فراوانی میزان اعتماد مدیران و کارکنان در مورد فروش کتابخانه‌های عمومی به بخش خصوصی.....	۱۰۶
جدول ۴-۳۲: توزیع فراوانی میزان اعتماد مدیران و کارکنان در مورد سرمایه‌گذاری بخش خصوصی برای احداث با مالکیت شخصی و بهره‌برداری از کتابخانه‌های عمومی.....	۱۰۷
جدول ۴-۳۳: توزیع فراوانی میزان اعتماد مدیران و کارکنان در مورد خصوصی سازی مدیریت و بهره‌برداری، بدون سرمایه‌گذاری بخش خصوصی، با حفظ مالکیت دولتی.....	۱۰۷
جدول ۴-۳۴: توزیع فراوانی میزان اعتماد مدیران و کارکنان در مورد استفاده از شرکت‌های خصوصی برای برون‌سپاری خدمات منفک شده (مثلاً خدمات به کاربران کتابخانه).....	۱۰۸
جدول ۴-۳۵: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان درباره فروش دارایی‌های عمومی (زیرساخت‌ها) کتابخانه‌های عمومی به بخش خصوصی.....	۱۰۸
جدول ۴-۳۶: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان بالا بودن مزایای مشارکت بخش خصوصی در قبال زیان‌های آن.....	۱۰۹
جدول ۴-۳۷: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان درباره وجود سرمایه و پتانسیل توسعه (دانش فنی) در بخش خصوصی.....	۱۰۹
جدول ۴-۳۸: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان درباره لزوم و ضرورت افزایش خودمختاری برای کتابخانه‌های عمومی.....	۱۱۰
جدول ۴-۳۹: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان در مورد ضرورت استقلال مالی کتابخانه‌های عمومی برای اداره بهتر آن‌ها.....	۱۱۰
جدول ۴-۴۰: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان درباره داشتن قابلیت و تجربه کافی کتابخانه‌ها در راستای توسعه پایدار در بخش کتاب و مباحث مرتبط با آن.....	۱۱۱
جدول ۴-۴۱: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان درباره اتخاذ تصمیم در زمینه خصوصی سازی توسط کتابخانه‌ها به صورت مستقل (در سطح هر استان مجزا تصمیم‌گیری شود).....	۱۱۲
جدول ۴-۴۲: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان درباره عدم تخصص و تجربه کتابخانه‌ها در مورد اتخاذ تصمیم در مورد خصوصی سازی.....	۱۱۲
جدول ۴-۴۳: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان درباره علاقه‌مندی بیش تر بخش خصوصی نسبت به بخش دولتی در راستای نگهداری زیرساخت‌های کتابخانه‌های عمومی.....	۱۱۳
جدول ۴-۴۴: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان درباره مسئولیت اصلی دولت (شهرداری) در مقولاتی هم‌چون نظارت قوی و هدایت موثر کتابخانه‌های عمومی.....	۱۱۳

جدول ۴-۴۵: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان درباره عدم دریافت یارانه از دولت توسط بخش خصوصی پس از خصوصی سازی.....	۱۱۴
جدول ۴-۴۶: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان درباره پرداخت یارانه در حالت کنونی یا پس از خصوصی سازی به دلیل آن که تأمین کتاب و مباحث مرتبط با آن، به علت همگانی بودن این خدمات.....	۱۱۵
جدول ۴-۴۷: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان در مورد بهبود تمایل کاربران به کتابخانه و ارائه خدمات بهتر پس از خصوصی سازی.....	۱۱۵
جدول ۴-۴۸: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان در مورد کسلی و یکنواختی فضای اداری.....	۱۱۶
جدول ۴-۴۹: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان درباره تفویض اختیار در سازمان بر مبنای شایستگی.....	۱۱۶
جدول ۴-۵۰: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان تطبیق حقوق دریافتی مطابق با استحقاق آنها.....	۱۱۷
جدول ۴-۵۱: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان در مورد بیان روشن اهداف سازمانی از طرف مدیریت کتابخانه ها.....	۱۱۸
جدول ۴-۵۲: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان در مورد سهم بودن در تصمیم گیری در مورد شغل شان.....	۱۱۹
جدول ۴-۵۳: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان درباره تهدید امنیت شغلی توسط خصوصی سازی.....	۱۱۹
جدول ۴-۵۴: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان درباره افزایش میزان حقوق با توجه به افزایش کارایی در بخش خصوصی.....	۱۲۰
جدول ۴-۵۵: توزیع فراوانی نظر مدیران و کارکنان درباره تأثیر خصوصی سازی بر افزایش خلاقیت و نوآوری در کار کارمندان.....	۱۲۱
جدول ۴-۵۶: توزیع فراوانی کاربران بر حسب جنسیت.....	۱۲۱
جدول ۴-۵۷: توزیع فراوانی کاربران بر حسب شغل.....	۱۲۱
جدول ۴-۵۸: توزیع فراوانی کاربران بر حسب میزان تحصیلات.....	۱۲۲
جدول ۴-۵۹: توزیع فراوانی کاربران بر حسب سن.....	۱۲۳
جدول ۴-۶۰: توزیع فراوانی کاربران بر حسب میزان استفاده از کتابخانه.....	۱۲۴
جدول ۴-۶۱: توزیع فراوانی کاربران بر حسب هدف از مراجعه به کتابخانه.....	۱۲۴
جدول ۴-۶۲: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره تأثیر خصوصی سازی بر وجود یا به کارگیری کارمندی که حس اعتماد و اطمینان را در آنها پدید می آورند.....	۱۲۵
جدول ۴-۶۳: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره تأثیر خصوصی سازی بر افزایش توجه به تک تک کاربران از سوی کارکنان کتابخانه.....	۱۲۶
جدول ۴-۶۴: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره تأثیر خصوصی سازی بر برخورد مؤدبانه کارمندان با آنها.....	۱۲۶
جدول ۴-۶۵: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره تأثیر خصوصی سازی در ایجاد آمادگی لازم برای کتابداران برای پاسخ به سؤالات آنها.....	۱۲۷
جدول ۴-۶۶: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره تأثیر خصوصی سازی در وجود یا به کارگیری کارمندان برخوردار از دانش کافی برای پاسخگویی به پرسش های آنها.....	۱۲۸
جدول ۴-۶۷: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره تأثیر خصوصی سازی در وجود یا به کارگیری کارمندی که با آنها مهربان و علاقه مندانه برخورد می کنند.....	۱۲۸
جدول ۴-۶۸: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره تأثیر خصوصی سازی در وجود یا به کارگیری کارمندی که نیازهای آنها را درک می کنند.....	۱۲۹
جدول ۴-۶۹: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره تأثیر خصوصی سازی در امکان دسترسی آسان به اطلاعات.....	۱۳۰

- جدول ۴-۷۰: توزیع فراوانی کاربران نظر کاربران درباره تأثیر خصوصی سازی در فراهم سازی مجموعه های نشریات چاپی یا الکترونیکی ای که برای آن ها لازم هستند. .... ۱۳۰
- جدول ۴-۷۱: توزیع فراوانی کاربران نظر کاربران درباره تأثیر خصوصی سازی در فراهم سازی منابع اطلاعات الکترونیکی ای که مورد نیاز آن ها هستند. .... ۱۳۱
- جدول ۴-۷۲: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره تأثیر خصوصی سازی در ایجاد و بروزرسانی وبسایتی در کتابخانه که در یافتن مکان اطلاعات مورد نیاز به آن ها کمک می کند. .... ۱۳۲
- جدول ۴-۷۳: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره تأثیر خصوصی سازی در فراهم سازی منابع چاپی ای که برای آن ها لازم هستند. .... ۱۳۳
- جدول ۴-۷۴: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره تأثیر خصوصی سازی در فراهم سازی مواد سمعی و بصری از قبیل CD و DVD و .... ۱۳۳
- جدول ۴-۷۵: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره تأثیر خصوصی سازی در فراهم سازی تجهیزات مدرنی که به آن ها امکان می دهند به آسانی به اطلاعات مورد نیاز خود دسترسی پیدا کنند. .... ۱۳۴
- جدول ۴-۷۶: توزیع فراوانی کاربران نظر کاربران درباره تأثیر خصوصی سازی در دسترسی به منابع online برای رفع نیازهای اطلاعاتی آن ها. .... ۱۳۵
- جدول ۴-۷۷: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره تأثیر خصوصی سازی در وجود ابزارهای دسترسی ساده (برگه دان، فهرست کامپیوتری کتابخانه، پایگاه های اطلاعاتی، اینترنت و ...) که به آن ها امکان می دهد اطلاعات را شخصاً پیدا کنند. .... ۱۳۶
- جدول ۴-۷۸: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره تأثیر خصوصی سازی در وجود فضای آرام برای فعالیت های انفرادی. .... ۱۳۶
- جدول ۴-۷۹: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره تأثیر خصوصی سازی در وجود فضای مناسب در کتابخانه که ترغیب کننده مطالعه و یادگیری باشد. .... ۱۳۷
- جدول ۴-۸۰: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره تأثیر خصوصی سازی در وجود فضایی اجتماعی برای یادگیری گروهی و مطالعه گروهی. .... ۱۳۸
- جدول ۴-۸۱: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره تأثیر خصوصی سازی در ایجاد مکانی راحت، دل پذیر و جذاب. .... ۱۳۸
- جدول ۴-۸۲: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره تأثیر خصوصی سازی در یاری رساندن به آن ها با در اختیار قرار دادن به موقع منابع. .... ۱۳۹
- جدول ۴-۸۳: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره تأثیر خصوصی سازی در ایجاد همگامی بین اطلاعات کاربران و پیشرفت های ایجاد شده در زمینه های مورد علاقه آن ها. .... ۱۴۰
- جدول ۴-۸۴: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره تأثیر خصوصی سازی در فراهم کردن مهارت های اطلاعاتی که آن ها در کار و تحصیل شان نیاز دارند. .... ۱۴۰
- جدول ۴-۸۵: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره تأثیر خصوصی سازی در ایجاد قدرت تمایز بین اطلاعات درست با نادرست برای آن ها. .... ۱۴۱
- جدول ۴-۸۶: توزیع فراوانی نظر کاربران برحسب سوال «خصوصی سازی باعث به وجود آمدن رقابت در بین کتابخانه های عمومی برای ارائه ی مطلوب خدمات خواهد شد». .... ۱۴۲
- جدول ۴-۸۷: توزیع فراوانی نظر کاربران برحسب سوال «خصوصی سازی باعث افزایش کارآیی کتابخانه های عمومی برای ارائه ی مطلوب خدمات خواهد شد». .... ۱۴۲
- جدول ۴-۸۸: توزیع فراوانی نظر کاربران برحسب سوال «خصوصی سازی باعث کاهش تعداد کارکنان و در نتیجه افزایش بی کاری در جامعه خواهد بود». .... ۱۴۳



جدول ۴- ۸۹: توزیع فراوانی نظر کاربران برحسب سوال «خصوصی سازی باعث ایجاد شغل های جدید خواهد شد.».....	۱۴۴
جدول ۴- ۹۰: توزیع فراوانی نظر کاربران برحسب سوال «خصوصی سازی باعث تنوع خدماتی هم چون مصاحبه، آگاهی رسانی، خدمات تحویل مدرک و خدمات الکترونیکی راه دور خواهد شد.».....	۱۴۴
جدول ۴- ۹۱: توزیع فراوانی نظر کاربران برحسب سوال «خصوصی سازی باعث بهبود کیفیت خدمات خواهد شد.».....	۱۴۵
جدول ۴- ۹۲: توزیع فراوانی نظر کاربران برحسب سوال «پس از خصوصی سازی شیوه ارتباط و نوع برخورد کتابداران با کاربران کتابخانه بر سطح و کیفیت خدمات تأثیر خواهد گذاشت.».....	۱۴۶
جدول ۴- ۹۳: توزیع فراوانی نظر کاربران برحسب سوال «پس از خصوصی سازی انواع منابع اطلاعاتی از جمله منابع دیداری- شنیداری، منابع الکترونیکی و چندرسانه ای افزایش می یابد.».....	۱۴۶
جدول ۴- ۹۴: توزیع فراوانی نظر کاربران برحسب سوال «پس از خصوصی سازی با توسعه ای ارائه خدمات مبتنی بر وب، مراجعه حضوری کاربران به کتابخانه ها کاهش می یابد.».....	۱۴۷
جدول ۴- ۹۵: توزیع فراوانی نظر کاربران برحسب سوال «پس از خصوصی سازی خدمت رسانی به مشاغل و کارکنان برای حمایت از مشاغل کوچک افزایش می یابد.».....	۱۴۷
جدول ۴- ۹۶: توزیع فراوانی نظر کاربران برحسب سوال «خصوصی سازی باعث رونق نشر الکترونیکی و ایجاد کتابخانه های دیجیتال خواهد شد.».....	۱۴۸
جدول ۴- ۹۷: توزیع فراوانی نظر کاربران برحسب سوال «خصوصی سازی از لحاظ منابع و تجهیزات وضعیت را بهبود خواهد بخشید.».....	۱۴۹
جدول ۴- ۹۸: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره پرداخت هزینه برای استفاده از کتابخانه و منابع آن به منظور مطالعه ای درسی.....	۱۴۹
جدول ۴- ۹۹: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره پرداخت هزینه برای استفاده از کتابخانه و منابع آن به منظور انجام پروژه های تحقیقاتی.....	۱۵۰
جدول ۴- ۱۰۰: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره پرداخت هزینه برای استفاده از کتابخانه و منابع آن به منظور مطالعه ای رمان و داستان.....	۱۵۱
جدول ۴- ۱۰۱: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره پرداخت هزینه برای استفاده از کتابخانه به منظور مطالعه ای مجلات و نشریات داخلی.....	۱۵۱
جدول ۴- ۱۰۲: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره پرداخت هزینه برای استفاده از کتابخانه به منظور مطالعه ای مجلات و نشریات خارجی.....	۱۵۲
جدول ۴- ۱۰۳: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره پرداخت هزینه برای استفاده از کتابخانه به منظور جستجو و کاوش های اینترنتی.....	۱۵۲
جدول ۴- ۱۰۴: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره پرداخت هزینه برای استفاده از خدمات بخش مرجع کتابخانه.....	۱۵۳
جدول ۴- ۱۰۵: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره پرداخت هزینه برای دریافت خدماتی هم چون گزیده اطلاعات جاری شامل مجلات، کتب و پایگاه های اطلاعاتی.....	۱۵۳
جدول ۴- ۱۰۶: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره پرداخت هزینه برای مطالعه ای کتاب های مرجع موجود در کتابخانه.....	۱۵۴
جدول ۴- ۱۰۷: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره پرداخت هزینه برای امانت گرفتن CD و DVD های مورد نیاز.....	۱۵۵
جدول ۴- ۱۰۸: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره پرداخت هزینه برای یاری گرفتن از پرسنل کتابخانه به منظور انتخاب و گردآوری منابع اطلاعاتی مورد نیاز خویش.....	۱۵۵

جدول ۴-۱۰۹: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره پرداخت هزینه برای ابزارهایی با کاربری آسان که امکان دسترسی به اطلاعات موردنیاز را فراهم می‌کنند.....	۱۵۶
جدول ۴-۱۱۰: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره پرداخت هزینه برای امکانپذیر بودن دسترسی به منابع الکترونیکی از منزل یا محل کار.....	۱۵۶
جدول ۴-۱۱۱: توزیع فراوانی نظر کاربران درباره سؤال «در مجموع با پرداخت هزینه برای خدمات کتابخانه‌ای موافق هستیم.».....	۱۵۷

فصل اول:

کلیات پژوهش

## ۱-۱. مقدمه

کتابخانه به مجموعه‌ای از اطلاعات و منابع و خدمات اطلاعاتی گفته می‌شود که توسط یک نهاد عمومی، خصوصی یا یک شخص نگهداری و اداره می‌شود. از نگاه سنتی، کتابخانه به طور معمول به مجموعه‌ای از کتاب‌ها گفته می‌شود.<sup>۱</sup> واژه کتابخانه ترکیبی اضافی است از دو کلمه‌ی عربی و فارسی کتاب + خانه؛ کتاب واژه‌ای عربی است به معنای نوشته یا چیزی مکتوب و خانه از ریشه پهلوی «خان» به معنای فضا، مکان و اتاق است. یونانی‌ها به آن Bibliotheca و رومی‌ها Libri می‌گفتند که از واژه Liber به معنای کتاب مشتق شده بود. در انگلیسی قرون وسطی به آن Librarie و در فرانسه‌ی قدیم به آن Librairie می‌گفتند. این واژه با تغییراتی که کرد در انگلیسی به Library تبدیل شد و در بیشتر زبان‌های لاتینی و اروپایی از واژه‌هایی مثل bibliothek، bibliotheca و biblioteque برای آن استفاده می‌شود. در ایران باستان از اصطلاح «دژنبشت» یا قلعه‌ی کتاب‌ها برای رساندن مفهوم کتابخانه استفاده می‌شد. در حوزه‌ی فرهنگ اسلامی و عربی از واژه‌هایی مثل بیت‌الحکمه، دارالحکمه، دارالعلم، خزانه‌الحکم، مخزن‌الکتب، دارالکتب و مکتبه استفاده می‌شود که دو واژه‌ی مکتبه و دارالکتب در حال حاضر مصطلح است. برای ارائه تعریفی از کتابخانه باید آن را از نظر فیزیکی و کارکردی مدنظر قرار داد. از نظر فیزیکی می‌توان تعاریف زیر را برای کتابخانه در نظر گرفت:

- کتابخانه مکانی است برای حفظ و نگهداری آثار مکتوب و غیر مکتوب که طی تاریخ تمدن بشر به وجود آمده است.
  - کتابخانه مخزنی است برای حفظ مواد و منابع هنری، علمی، ادبی، اجتماعی و غیره که بر روی رسانه‌های مختلف ثبت و ضبط شده‌اند.
  - کتابخانه مکانی است که انواع منابع و مواد در آن به صورت سازماندهی شده حفظ و نگهداری می‌شود.
  - کتابخانه مکان فیزیکی است که انواع رسانه‌های مکتوب، دیداری و شنیداری و الکترونیکی در آن نگهداری می‌شود.
- اما از نظر کارکردی و اجتماعی تعاریف زیر را می‌توان ارائه کرد:
- کتابخانه نهادی است اجتماعی که سازوکار اصلی ذخیره‌سازی، حفاظت و اشاعه دانش و اطلاعات را فراهم می‌سازد.
  - کتابخانه نهادی است زاده‌ی جامعه که در طول تاریخ تمدن در خدمت حفظ و نشر دانش بوده است.
  - کتابخانه نهادی اجتماعی است که روح تمدن بشری را حفظ و نگهداری کرده است.
  - کتابخانه نهادی است که کارکردهای اصلی حرفه‌ی کتابداری یعنی جمع‌آوری، سازماندهی، اشاعه و مدیریت منابع اطلاعاتی در آن انجام می‌شود.
  - کتابخانه پلی است میان دانش مضبوط بشری بین نسل‌های گذشته، حال و آینده.

---

<sup>۱</sup> <http://jalaltahgig.parsiblog.com>