

به نام خدا

انتشارات ایفلا، ۱۴۷

رهنمودهای ایفلا:

خدمت کتابخانه عمومی

ویراسته ۱. ویرایش و بازبینی کامل

سر جان

فاطمه پازوکی، مریم حسن‌زاده، سکینه قاسم‌پور

ویراسته،

دکتر حیدر مختاری





سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

عنوان و نام پدیدآور	: راهنمادهای ایفلا: خدمت کتابخانه عمومی ویراست ۲، ویرایش و بازبینی کامل / [ویرایش کریستی کوتس]: مترجمان فاطمه پازوکی، مریم حسن‌زاده، سکیته قاسم‌پور؛ ویراستار حیدر مختاری.
مشخصات نشر	: تهران: چاپار: اساطیر پارسی، ۱۳۹۹
مشخصات ظاهری	: ۱۹۰ ص: ۱۴/۵ × ۲۱/۵ س.م.
شابک	: 978-600-276-752-1
وضعیت فهرست‌نویسی	: فیپا
یادداشت	: عنوان اصلی: IFLA public library service guidelines, 2nd ed., c2010.
موضوع	: کتابخانه‌های عمومی -- استانداردها
موضوع	: کتابخانه‌های عمومی -- مدیریت
موضوع	: کتابخانه‌های عمومی -- هدف‌ها و نقش‌ها
شناسه افزوده	: کوتس، کریستی، ۱۹۴۹ - م. ویراستار Koontz, Christie
شناسه افزوده	: گابین، باربارا، ویراستار Gubbin, Barbara
شناسه افزوده	: پازوکی، فاطمه، ۱۳۶۴ - مترجم
شناسه افزوده	: حسن‌زاده، مریم، ۱۳۵۸ - مترجم
شناسه افزوده	: قاسم‌پور، سکیته، ۱۳۶۲ - مترجم
شناسه افزوده	: مختاری، حیدر، ۱۳۵۴ - ویراستار
شناسه افزوده	: ایفلا
رده‌بندی کنگره	: ۷۸۷/۱
رده‌بندی دیوبی	: ۳۰۴
شماره کتابشناسی ملی	: ۶۱۷۷۹۵۰



تهران: ۸۸۸۹۹۶۸۰ - ۴ - ۱۱۱۶۰۰
تهران - خیابان ولی‌عصر (عج) - بالاتر از زرتشت
کوچه نوربخش - پلاک ۴۰ - نشانی پست
رهنمودهای ایفلا: خدمت کتابخانه عمومی
ویراست ۲، ویرایش و بازبینی کامل
مترجمان: فاطمه پازوکی، مریم حسن‌زاده، سکیته قاسم‌پور
ویراستار: دکتر حیدر مختاری
صفحه‌آرا: رحیم کبیرصابر
طراح جلد: سرور محمدی بزنج
ناظر فنی چاپ: محمد محمدی
چاپ اول ۱۳۹۹
شمارگان ۱۰۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۲۷۶-۷۵۲-۱ ISBN: 978-600-276-752-1

حق هرگونه چاپ و انتشار محفوظ است.

قیمت: ۳۵,۰۰۰ تومان

فهرست مطالب

۱۱		بیشگفتا ترجمان
۱۳		بیشگفتا
۱۵		مقدمه
۱۷		فصل ۱: مأموریت و اهداف کتابخانه عمومی
۱۷		۱-۱. مقدمه
۱۷		۱-۲. تعریف کتابخانه عمومی
۱۸		۱-۳. اهداف کتابخانه عمومی
۱۸		۱-۳-۱. آموزش
۲۱		۱-۳-۲. اطلاع رسانی
۲۳		۱-۳-۳. رشد فردی
۲۵		۱-۳-۴. کودکان و نوجوانان
۲۶		۱-۳-۵. کتابخانه های عمومی و توسعه فرهنگی
۲۷		۱-۳-۶. نقش اجتماعی کتابخانه عمومی
۲۸		۱-۴. عاملی برای تغییر
۲۸		۱-۵. آزادی اطلاعات
۲۹		۱-۶. دسترسی همگانی
۲۹		۱-۷. نیازهای محلی
۳۱		۱-۸. فرهنگ بومی
۳۲		۱-۹. ریشه های فرهنگی کتابخانه عمومی
۳۲		۱-۱۰. کتابخانه های بدون دیوار
۳۴		۱-۱۱. ساختمان های کتابخانه
۳۶		۱-۱۲. منابع کتابخانه عمومی
۳۶		۱-۱۳. ارزش کتابخانه های عمومی
۳۷		منابع

فصل ۲: چارچوب قانونی و مالی.....	۴۱
۱-۲. مقدمه.....	۴۱
۲-۲. کتابخانه عمومی و دولت.....	۴۱
۱-۲-۲. ساختارهای جایگزین.....	۴۲
۲-۲-۲. سیاست‌های ملی اطلاعاتی.....	۴۳
۳-۲-۲. خدمات دولت الکترونیک.....	۴۳
۳-۲. قانون‌گذاری برای کتابخانه‌های عمومی.....	۴۴
۱-۳-۲. قوانین مرتبط.....	۴۶
۲-۳-۲. حق مؤلف.....	۴۷
۳-۳-۲. حق امانت‌دهی عمومی.....	۴۷
۱-۴-۲. تأمین بودجه.....	۴۸
۱-۴-۲. اولویت‌ها.....	۴۹
۴-۲. مشارکت و همکاری.....	۴۹
۴-۲. منابع مالی.....	۵۰
۴-۲. دریافت هزینه.....	۵۰
۵-۴-۲. تأمین هزینه‌های فوری.....	۵۱
۶-۴-۲. منابع مالی بیرونی.....	۵۱
۵-۲. نظارت بر کتابخانه‌های عمومی.....	۵۲
۶-۲. اداره کتابخانه عمومی.....	۵۳
۷-۲. تبلیغ و ترویج.....	۵۳
منابع.....	۵۴
فصل ۳: برآورده کردن نیازهای مشتریان.....	۵۷
۱-۳. مقدمه.....	۵۸
۲-۳. شناسایی مشتریان بالقوه.....	۵۸
۳-۳. تجزیه و تحلیل نیازهای درون اجتماع.....	۵۹
۴-۳. خدمات به مشتریان.....	۶۰
۱-۴-۳. عرضه خدمات.....	۶۰
۲-۴-۳. خدمات به کودکان.....	۶۱
۳-۴-۳. خدمات برای جوانان.....	۶۴
۴-۴-۳. خدمات به بزرگسالان.....	۶۵
۵-۴-۳. یادگیری مادام‌العمر.....	۶۶

۶۷	۳-۴-۶. علایق اوقات فراغت.....
۶۷	۳-۴-۷. خدمات اطلاعاتی.....
۶۹	۳-۴-۸. خدمات به گروه‌های اجتماع.....
۶۹	۳-۴-۹. خدمات به گروه‌های مشتریان خاص.....
۷۲	۳-۴-۱۰. کتابخانه در اجتماع.....
۷۳	۳-۴-۱۱. ترویج خواندن و سوادآموزی.....
۷۵	۳-۴-۱۲. سواد اطلاعاتی.....
۷۷	۳. مشتری‌مداری.....
۷۹	۳-۱-۷. مشارکت مشتریان.....
۸۰	۳-۶. آموزش مشتریان.....
۸۱	۳-۷. همکاری و انتفاع متابع.....
۸۱	۳-۷-۱. ارتباط با رسانه.....
۸۲	۳-۷-۲. ارتباط با مدارس.....
۸۲	۳-۷-۳. اشتراک منابع.....
۸۳	۳-۷-۴. پیشنهادها و پیشنهادها.....
۸۳	۳-۷-۵. امانت از دیگر کتابخانه‌ها.....
۸۳	۳-۸. شبکه‌های الکترونیک.....
۸۴	۳-۸-۱. دسترسی مشتریان.....
۸۵	۳-۸-۲. دسترسی از راه دور.....
۸۵	۳-۸-۳. دسترسی کارکنان.....
۸۶	۳-۸-۴. ناوبر اطلاعات.....
۸۶	۳-۹. دسترسی به خدمات.....
۸۶	۳-۹-۱. مکان پیشنهادها خدمات‌دهی.....
۸۷	۳-۹-۲. ساعات کار.....
۸۷	۳-۱۰. ساختمان‌های کتابخانه.....
۸۸	۳-۱۰-۱. کارکرد کتابخانه.....
۸۸	۳-۱۰-۲. اندازه کتابخانه.....
۸۹	۳-۱۰-۳. فضاهای تخصیص داده‌شده.....
۹۰	۳-۱۰-۴. ویژگی‌های طراحی.....
۹۱	۳-۱۰-۵. نقشه‌آرایی دسترسی‌پذیر.....
۹۱	۳-۱۰-۶. علائم و نشانه‌ها.....

۹۲	۷-۱۰-۳. محدوده تحت پوشش کتابخانه
۹۳	۸-۱۰-۳. تجهیزات الکترونیک و دیداری-شنیداری
۹۳	۹-۱۰-۳. ایمنی
۹۴	۱۰-۱۰-۳. پارکینگ
۹۴	منابع
۹۹	فصل ۴: مجموعه گستری
۹۹	۱-۴. مقدمه
۱۰۰	۱-۴. خط مشی مدیریت مجموعه
۱۰۰	۱-۲-۴. محتوای خط مشی
۱۰۲	۳-۴. سه منبع
۱۰۳	۱-۳-۴. مجموعه ها
۱۰۴	۲-۴. قوانین
۱۰۵	۲-۴. دستورالعمل انتخاب
۱۰۵	۴-۴. مجموعه گستری
۱۰۶	۱-۴-۴. معیارهایی برای مجموعه ها
۱۰۷	۵-۴. اصول نگهداری از مجموعه
۱۰۷	۱-۵-۴. مجموعه سازی و انبارش
۱۰۸	۲-۵-۴. مخازن ذخیره
۱۰۹	۳-۵-۴. امانت بین کتابخانه ای
۱۰۹	۶-۴. استانداردهایی برای مجموعه ها
۱۱۰	۷-۴. استانداردهایی برای تجهیزات اطلاعاتی الکترونیک
۱۱۱	۸-۴. برنامه مجموعه گستری برای کتابخانه های جدید
۱۱۱	۱-۸-۴. مرحله تأسیس
۱۱۲	۲-۸-۴. مرحله تثبیت
۱۱۲	۳-۸-۴. مرحله پایداری
۱۱۲	۴-۸-۴. تولید محتوا
۱۱۲	۹-۴. نرخ های مجموعه سازی و لغو انتخاب
۱۱۴	۱-۹-۴. کتابخانه های کوچک و کتابخانه های سیار
۱۱۴	۲-۹-۴. مجموعه های خاص
۱۱۵	۱۰-۴. مدیریت مجموعه های دیجیتال
۱۱۶	منابع

فصل ۵: منابع انسانی.....	۱۱۹
۱-۵. مقدمه.....	۱۱۹
۲-۵. مهارت‌های کارکنان کتابخانه.....	۱۲۰
۳-۵. رشته‌های کارکنان.....	۱۲۱
۱-۳-۵. کتابداران واجد شرایط / باصلاحیت.....	۱۲۱
۲-۳-۵. کارکنان نیمه حرفه‌ای.....	۱۲۳
۳-۳-۵. دستیاران کتابخانه.....	۱۲۴
۴-۳-۵. کارکنان متخصص.....	۱۲۴
۵-۳-۵. کارکنان پشتیبانی.....	۱۲۴
۶-۳-۵. ترکیب کارکنان.....	۱۲۴
۴-۵. استانداردهای اخلاقی.....	۱۲۵
۵-۵. وظایف کارکنان کتابخانه.....	۱۲۵
۶-۵. سطوح کارمندی.....	۱۲۶
۷-۵. آموزش کتابداران.....	۱۲۶
۸-۵. آموزش.....	۱۲۶
۱-۸-۵. مربیگری.....	۱۲۷
۲-۸-۵. تماس‌ها.....	۱۲۷
۹-۵. رشد شغلی.....	۱۲۸
۱۰-۵. شرایط کاری.....	۱۲۸
۱-۱۰-۵. سلامتی و ایمنی.....	۱۲۸
۲-۱۰-۵. مشتریان مسئله‌ساز.....	۱۲۹
۱۱-۵. داوطلبان.....	۱۳۰
منابع.....	۱۳۰
فصل ۶: مدیریت کتابخانه‌های عمومی.....	۱۳۳
۱-۶. مقدمه.....	۱۳۳
۲-۶. مهارت‌های مدیریتی.....	۱۳۳
۱-۲-۶. رهبری و انگیزش.....	۱۳۴
۲-۲-۶. ارتباط با نهادهای ناظر و تأمین بودجه.....	۱۳۴
۳-۲-۶. برنامه‌ریزی و ایجاد خط‌مشی.....	۱۳۵
۴-۲-۶. برنامه‌ریزی عملیاتی.....	۱۳۶
۵-۲-۶. کتابخانه‌های سبز (دوستدار محیط‌زیست).....	۱۳۷

۱۳۹.....	۳-۶. ساخت و نگهداری شبکه‌های کتابخانه‌ای.....
۱۳۹.....	۴-۶. مدیریت مالی.....
۱۴۰.....	۵-۶. مدیریت منابع کتابخانه.....
۱۴۰.....	۶-۶. مدیریت کارمندان.....
۱۴۱.....	۷-۶. برنامه‌ریزی و توسعه نظام‌های کتابخانه‌ای.....
۱۴۲.....	۸-۶. مدیریت تغییر.....
۱۴۲.....	۹-۶. برنامه‌ریزی برای آینده.....
۱۴۲.....	۹-۶. تفویض اختیار.....
۱۴۳.....	۱۰-۶. ابزارهای مدیریت.....
۱۴۳.....	۱۰-۶. پوشش محیطی.....
۱۴۴.....	۱۰-۶. بزه و تحلیل نیازهای اجتماع.....
۱۴۵.....	۱۰-۶. نظارت و ارزیابی.....
۱۴۶.....	۱۰-۶. شاخص‌های عملکرد.....
۱۴۸.....	۱۰-۶. به‌حسب عملکرد.....
۱۴۹.....	منابع.....
۱۵۱.....	فصل ۷: بازاریابی کتابخانه‌ای.....
۱۵۱.....	۱-۷. مقدمه.....
۱۵۱.....	۲-۷. ابزارهای بازاریابی.....
۱۵۱.....	۲-۷. تحقیقات بازاریابی.....
۱۵۲.....	۲-۷. بخش‌بندی بازاریابی.....
۱۵۳.....	۳-۷. آمیختگی بازاریابی.....
۱۵۵.....	۴-۷. برنامه ترویج.....
۱۵۶.....	۵-۷. ارزیابی بازاریابی.....
۱۵۶.....	۳-۷. خط‌مشی بازاریابی و ارتباطات.....
۱۵۷.....	۴-۷. روابط عمومی.....
۱۵۷.....	۱-۴-۷. کار با رسانه‌ها.....
۱۵۸.....	۲-۴-۷. پشتیبانی اجتماع.....
۱۵۸.....	۳-۴-۷. کسب پشتیبانی اجتماع.....
۱۵۸.....	۴-۴-۷. طرفداری.....
۱۵۹.....	۵-۴-۷. کار با ادارات ناظر.....
۱۵۹.....	۶-۴-۷. مشارکت در زندگی اجتماع.....
۱۶۰.....	منابع.....

۱۶۳	پیوست‌ها
۱۶۳	پیوست ۱. بیانیه کتابخانه‌های عمومی ایفلا / یونسکو
۱۶۷	پیوست ۲. قانون کتابخانه‌های فنلاند (۱۹۰۴/۱۹۹۸)
۱۷۳	پیوست ۳. منشور مشتریان
۱۷۵	پیوست ۴. اسناداردهای ساختمان کتابخانه - اونتاریوی کانادا و بارسلونای اسپانیا
۱۸۱	پیوست ۵. روزآمدسازی بیانیه ایفلا
۱۸۳	پیوست ۶. استانداردها و رهنمودهای کونینزلند برای کتابخانه‌های عمومی
۱۸۷	فهرست کلمه‌های ایفلا
۱۸۷	بیانیه‌های ایفلا
۱۸۷	استانداردها و رهنمودهای ایفلا
۱۸۹	گزارش‌های ایفلا

پیشگفتار مترجمان

کتابخانه عمومی با فراهم آوردن حوزه‌های وسیعی از اطلاعات، کارکردها و نقش‌های مهمی در اجتماع دارد. کتابخانه‌های عمومی نهادهایی هستند که قادرند در سراسر عمر انسان، آموزش، اطلاع‌رسانی و بازفرهی را برعهده بگیرند و از این راه، شیوه‌ای روشنگرانه، حیات اجتماعی و فرهنگی جامعه را دگرگون سازند. بی‌شک نیست که از کتابخانه‌های عمومی به عنوان یکی از عوامل توسعه دموکراسی یاد می‌کنند. برای موفقیت کتابخانه در رسالت خویش، ضرورت دارد که نقش و جایگاه آن به عنوان یک نهاد تحول‌ساز بیش‌ازپیش تبیین شود. کتاب حاضر در راستای نیل به این هدف تهیه شده است. این کتاب در ۷ فصل به توصیف و شرح ماهیت کتابخانه‌های عمومی می‌پردازد. برای این منظور ابتدا هدف و مأموریت آنها را بیان می‌کند و در ادامه به چارچوب‌های قانونی و مالی، برآورده کردن نیازهای مشتریان، توسعه مجموعه، منابع انسانی، مدیریت و بازاریابی کتابخانه‌های عمومی می‌پردازد. تمام این مطالب در راستای توضیح و بسط بیانیه کتابخانه‌های عمومی ایفلا است که در سال ۱۹۹۴ تدوین شده و اخیراً در دست بررسی است. این اثر ویرایش اخیر کتابی مشابه با همین عنوان است که برای نخستین بار در سال ۱۹۶۰ و ویرایش‌های آتی آن در سال‌های ۱۹۸۱، ۱۹۹۲ و ۲۰۰۱ منتشر شد. نظر به اهمیت و جایگاه فرادستی این منبع ارزشمندی کتابخانه عمومی، این ویرایش‌ها توسط افراد مختلف به فارسی ترجمه شده است. کتاب حاضر که آخرین ویرایش این مجموعه است در سال ۲۰۱۰ منتشر شده و با فاصله‌ای نه‌چندان زیاد در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور دریافت و مطالعه شد. پس از چندی با افزایش تولید متون استاندارد، ترجمه

آن به صورت گروهی و داوطلبانه توسط همکاران دفتر برنامه ریزی نهاد کتابخانه های عمومی آغاز شد.

تلاش برای ترجمه منقح واژگان و به کارگیری برابرهای متقن پیشرفت کار را کند می کرد چراکه بسیاری از واژگان هنوز وارد متون رشته شده و دارای معادل فارسی نبودند. دیگر آنکه، تعدادی از واژگان در ترجمه های قبلی برابرهای نادرستی گرفته بودند و طی سالیان، در جامعه علمی جاافتاده اند. اصلاح این موارد و تعیین معادل جدید به صورتی که علاوه بر کید بر درستی، جایگزین موارد پیشین شود مستلزم برگزاری جلسات متعدد گروهی، بحث و گفتگو با متخصصان موضوعی بود که خوشبختانه با حمایت معانت محترم برنامه ریزی، پژوهش و فناوری اطلاعات نهاد کتابخانه های عمومی شروع می شد. در پایان، نسخه کامل ترجمه شده توسط جناب آقای دکتر حیدر مخداری ویراسته شد تا انسجام، یکدستی و پیراستگی متن بیشتر شود. با این حال، متن همان متن را خالی از نقد و کاستی نمی دانند. مهم ترین مسئله ای که در این زمینه می توان ذکر کرد آن است که متن کتاب، همانند غالب منابع غیرفارسی من جمله ایفلا، رویکرد بین المللی نوشته شده و لاجرم ملاحظات ایران در آن لحاظ نشده است. این امر، توجه ویژه پژوهشگران و متولیان امر را می طلبد که با در نظر گرفتن مقتضیات بومی، به افزودن متمم ها، دستورالعمل ها و شیوه نامه های اجرایی مناسب با اسناد بالادستی ملی و رفع عدم تجانس احتمالی در برخی بخش ها هم توجه نمایند.

مترجمان و ناشر اثر پیشاپیش سپاسگزار زحمات خداندگان نکته سنج و پژوهشگران ژرف اندیش هستند که موجب بهبود هرچه بیشتر و پراستارهای آتی اثر خواهند بود.