



**Journal of National Studies on
Librarianship and Information
Organization
(NASTINFO)**



Research Article

Categories, Components, and Items of Platform Thinking for Development and Effectiveness of Public Library Services

M. Khorasanchi¹
R. Fattahi²
F. Babalhavaeji³
N. Hariri⁴
F. Nooshinfard⁵

¹. PHD Student of Information and Knowledge Studies, Faculty of Literature, Humanities and Social Sciences, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

mkhorasanchi@gmail.com

². Professor, Department of Information and Knowledge Studies, Ferdowsi University of Mashhad, Iran (Corresponding author), fattahirahmat@gmail.com

³. Associate Professor, Department of communication and knowledge sciences, Faculty of Literature, Humanities and Social Sciences, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran, f.babalhavaeji@gmail.com

⁴. Professor, Department of communication and knowledge sciences, Faculty of Literature, Humanities and Social Sciences, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran, nadjlhariri@gmail.com

⁵. Associate Professor, Department of communication and knowledge sciences, Faculty of Literature, Humanities and Social Sciences, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran, f.nooshinfard@gmail.com

Abstract

Purpose: Social institutions, including public libraries, in connection with their duties and response to the growing changes in society, always aim to provide a platform for sharing experiences and social knowledge. This research seeks to identify important categories and components and items in platform thinking for the effectiveness of public library services from the perspective of experts so that it can be used as a model for implementing platform thinking effectively in public libraries.

Method: Delphi and panel formation method were employed. Panel participants were 15 LIS experts and public library professionals. A questionnaire based on the review of the literature was designed and validated. Feedbacks from two rounds of the Delphi inquiry resulted in developing categories, components,

and items required for platform thinking for the development of Hosseinieh Ershad Public Library services were identified.

Findings: The results showed that from the experts' point of view, what categories, components and items are important in shaping public library services based on the platform thinking model. A good increase in averages, so that only one component is below ninety percent and the other is above ninety percent, is an important point. Such a high percentage of agreement indicates the good attitude of experts towards each component and their suitability for inclusion in the research and the final questionnaire. The scores of the second round showed that the experts agreed with the changes. The results showed that the components of the model were closer to their views and the division of this round caused the experts to look at these components more positively and in their views were closer to each other than the first round.

Conclusion: According to the obtained results, all categories, components and items required for role-playing as a platform, with an average score of 875%, which is very close, were approved by experts. After analyzing the data in two Delphi rounds, the main topics were categorized and in its sub-category, the components were divided and the examples of the initial questionnaire were separated and a number of items were compiled under each component and the possibility of using categories and components in drawing thinking model. A platform was created. Finally, 6 categories, 17 components and 89 items of platform thinking model for the development and effectiveness of public library services were identified, which can be evidence of greater validity for drawing the model and its greater equality with the views of experts, and can be used as a basis for designing platform thinking model.

Keywords: Platform Thinking, Public Services, Platform Library, Public Library, Components, Categories

Follow this and additional works at: <http://nastinfo.nlai.ir/>



This work is licensed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License: <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

Recommended Citation

Khorasanchi, M., Fattahi, R., Babolhavaeji, F., Hariri, N., Nooshinfard, F. (2021). Analysis of categories, components and items of platform thinking for the development and effectiveness of public library services (Case study: Hosseinieh Ershad Public Library). *Journal of National Studies on Librarianship and Information Organization (NASTINFO)*, 32 (1),76-96

link to this article: [10.30484/NASTINFO.2021.2810.2026](https://doi.org/10.30484/NASTINFO.2021.2810.2026)

This Review Article is brought to you for free and open access by Journal of National Studies on Librarianship and Information Organization (NASTINFO).

Received: 21, Mar. 2021; accepted: 15, Apr. 2021



فصلنامه علمی - پژوهشی
مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات



مقاله پژوهشی

مقوله‌ها، مؤلفه‌ها، و گویه‌های تفکر پلتفرمی برای توسعه و اثربخشی خدمات کتابخانه عمومی

مهرناز خراسانچی^۱

رحمت‌الله فتاحی^۲

فهیمه باب‌الحوائجی^۳

نجلا حریری^۴

فاطمه نوشین‌فرد^۵

۱. دانشجوی دکتری رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده ادبیات، علوم انسانی و اجتماعی، واحد علوم و

تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران mkhorasanchi@gmail.com

۲. استاد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه فردوسی مشهد، ایران، (نویسنده مسئول)

fattahirahmat@gmail.com

۳. دانشیار گروه علوم ارتباطات و دانش‌شناسی، دانشکده ادبیات، علوم انسانی و اجتماعی، واحد علوم و تحقیقات،

دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران f.babalhavaeji@gmail.com

۴. استاد گروه علوم ارتباطات و دانش‌شناسی، دانشکده ادبیات، علوم انسانی و اجتماعی، واحد علوم و تحقیقات،

دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران nadjlahariri@gmail.com

۵. دانشیار گروه علوم ارتباطات و دانش‌شناسی، دانشکده ادبیات، علوم انسانی و اجتماعی، واحد علوم و تحقیقات،

دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران f.nooshinfard@gmail.com

هدف: با توجه به نبودن مفهوم تفکر پلتفرمی به‌ویژه در حوزه کتابخانه‌ها و به منظور برجسته‌سازی تفاوت کتابخانه پلتفرمی و خدمات آن‌ها این پژوهش در پی شناسایی مقوله‌ها و مؤلفه‌ها و گویه‌های مهم در تفکر پلتفرمی برای اثربخشی خدمات کتابخانه‌های عمومی از نگاه متخصصان است تا بتوان از آن به‌عنوان الگویی برای پیاده‌سازی تفکر پلتفرمی به‌شکلی تأثیرگذار در کتابخانه‌های عمومی استفاده کرد.

روش: تکنیک دلفی، با مشارکت ۱۵ متخصص علم اطلاعات و کتابخانه‌های عمومی انجام شده است. پرسش‌نامه‌ای بر اساس مفاهیم و مؤلفه‌های مرتبط با تفکر پلتفرمی برای کتابخانه‌های عمومی مبتنی بر ادبیات موضوع برپایه متون تخصصی در زمینه تفکر پلتفرمی و با توجه به دیدگاه‌های صاحب‌نظران و تجارب مدیریتی نویسنده نخست در کتابخانه عمومی حسینیه ارشاد تدوین کردیم و روایی آن تأیید شد. به‌منظور اطمینان از پایایی پرسش‌نامه و همسانی درونی پرسش‌های آن، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. مقدار کلی آلفای کرونباخ برای پرسش‌نامه ۰/۸۷۷ به‌دست آمد که رقم مناسبی است. نتایج دور اول دلفی سبب شد تا پرسش‌نامه‌ای که برای ترسیم مدل تفکر پلتفرمی در کتابخانه‌های عمومی برای متخصصان ارسال شده بود، از دو ستون مؤلفه و گویه به سه ستون مقوله، مؤلفه و گویه تغییر کند. در دور دوم دلفی، از بین همان افراد قبلی، تعداد متخصصان مشارکت‌کننده، ۱۴ نفر بود. پس از دریافت و واکاوی بازخوردهای دو دور پرسش‌نامه دلفی، مقوله‌ها و مؤلفه‌ها و گویه‌های تفکر پلتفرمی برای توسعه خدمات کتابخانه عمومی حسینیه ارشاد شناسایی شدند.

یافته‌ها: میانگین تایید مقوله‌ها، مؤلفه‌ها، و گویه‌های تفکر پلتفرمی توسط متخصصان ۸۷/۵٪ بود. دور دوم دلفی نشان داد که مشارکت‌کنندگان تمام مقوله‌ها، مؤلفه‌ها و گویه‌ها را برای تفکر پلتفرمی در کتابخانه عمومی حسینیه ارشاد تأیید کردند. درنهایت ۶ مقوله، ۱۷ مؤلفه و ۸۹ گویه برای ارائه‌ی تفکر پلتفرمی برای توسعه و اثربخشی خدمات کتابخانه عمومی حسینیه ارشاد یافته شد. **نتیجه‌گیری:** با توجه به نتایج به‌دست آمده بعد از تحلیل داده‌ها در دو دور دلفی، موضوعات اصلی در قالب مقوله و در زیرمجموعه آن، مؤلفه‌ها قرار گرفتند و مصداق‌های پرسش‌نامه اولیه، تفکیک شده و در ذیل هر مؤلفه، تعدادی گویه تدوین شد و بهره‌گیری از مقوله‌ها و مؤلفه‌ها برای ترسیم مدل تفکر پلتفرمی بر مبنای آن‌ها امکان‌پذیر شده است.

کلیدواژه‌ها: تفکر پلتفرمی، خدمات عمومی، کتابخانه پلتفرمی، کتابخانه عمومی، مؤلفه‌ها، مقوله‌ها

استناد به این مقاله:

خراسانچی، مهرناز؛ فتاحی، رحمت‌الله؛ باب‌الحوائجی، فهیمه؛ حریری، نجلا؛ نوشین فرد، فاطمه (۱۴۰۰). مقوله‌ها، مؤلفه‌ها، و گویه‌های تفکر پلتفرمی برای توسعه و اثربخشی خدمات کتابخانه عمومی. فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۳۲(۱)، ۹۶-۷۶

10.30484/NASTINFO.2021.2810.2026

دریافت: ۱۴۰۰/۰۱/۰۱؛ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۱/۲۶

مقدمه

فضای سایبری که به آن انقلاب صنعتی چهارم لقب داده‌اند، در پاسخ به تحولات اجتماعی فزاینده و نیازهای نوین جامعه برای دریافت انواع خدمات کتابخانه‌های عمومی، تغییرات بنیادینی در دنیا در حال رخ دادن است. در این شرایط، کتابخانه‌هایی موفق هستند که بتوانند خود را با این تحولات محیطی منطبق نموده و از فرصت‌های آن بهره‌مند شوند. در این فضا کاربر و تجربه وی، بسیار اهمیت دارد و کتابخانه‌ها باید به سرعت خود را با نوآوری‌ها همسو کنند و ساخت تجربه‌ای خوشایند و جذاب برای کاربران‌شان را هدف اصلی فرایندهایشان قرار دهند.

کتابخانه‌ها در این تغییر تکاملی، ابتدا به مکان‌هایی برای تجمعات فردی و اجتماعی تبدیل شدند؛ بعد به سمت ایجاد فضایی برای تعاملات گروهی و شرایطی جدید برای تجربه حس خوب برای مخاطب پیش رفته‌اند. در این راه و با توجه به گستره غیرقابل اجتناب فضای سایبری که تمام زندگی بشر را تحت‌الشعاع قرار داده و ما تحت عنوان انقلاب صنعتی چهارم از آن یاد می‌کنیم (خراسانچی، باب‌الحوایجی، فتاحی، حریری و نوشین‌فرد، ۱۳۹۸) کتابخانه‌ها، افزون‌بر حفظ شکل قبلی خود، می‌بایستی به‌طور دائم با امکانات جدید آشنا شوند و از ابزارهای موجود برای خدمت‌رسانی اثربخش‌تر به ذی‌نفعان خود بهره ببرند.

با توجه به چشم‌انداز نامعلوم و نامحدود اطلاعات و نبودن مفهوم تفکر پلتفرمی به‌ویژه در حوزه کتابخانه‌ها و به منظور برجسته سازی تفاوت کتابخانه پلتفرمی و خدمات آن‌ها، در ایران، پژوهشی با تاکید بر ضرورت تغییر ساختار و رویکرد کتابخانه‌ها به سمت نسل جدیدتر آنها، یعنی کتابخانه‌های پلتفرمی انجام شده است (خراسانچی و همکاران، ۱۳۹۸) و پژوهش‌هایی هم در خارج از ایران انجام شده، که برخی از آن‌ها با نگاه فناورانه و به خدمات کتابخانه‌های دیجیتال پرداخته‌اند (Frumkin, 2006; Evans, 2008; Pors, 2010; Grant, 2012; Longlong And Xiaoju, 2013; Edidiong, Oji & Emem, 2014; Noh,

2019; Waqar, 2015; Pradhan, 2015). اما در برخی دیگر از پژوهش‌ها، با تاکید بر تغییر خدمات کتابخانه‌های فیزیکی، کتابخانه را از یک محدوده بسته جغرافیایی خارج نموده و به اصطلاح امروز کتابخانه را به مثابه پلتفرم دیده‌اند و ژانر (نوع) خدمات پلتفرم کتابخانه‌ای را کمکی به کتابخانه‌ها می‌دانند تا بتوانند منابع و مواد مورد نیازشان را مدیریت نموده و جنبه‌های زیادی از اموراتشان را خودکار نمایند (Weinberger, 2012; Breeding, 2015; Andrews, and et al., 2016; Breeding, 2016). اما پژوهشی نیافتیم که به تدوین مقوله‌ها و مؤلفه‌های شکل‌گیری کتابخانه پلتفرمی پرداخته باشد. ما در این پژوهش کوشیده‌ایم این مقوله‌ها، مؤلفه‌ها و گویه‌ها را شناسایی کنیم.

روش پژوهش

ابتدا مفاهیم و مؤلفه‌های مرتبط با تفکر پلتفرمی برای کتابخانه‌های عمومی را از ادبیات موضوع استخراج و با دیدگاه‌های صاحب‌نظران و تجارب مدیریتی نویسنده نخست این مقاله در کتابخانه عمومی حسینیه ارشاد مقایسه و از حاصل آن پرسش‌نامه‌ای طراحی کردیم. با دو دور گردش پرسش‌نامه در میان متخصصان و به‌کارگیری ضریب هماهنگی کندال^۱ برای وزن‌دهی به مقوله‌ها، مؤلفه‌ها و گویه‌ها، میزان مطلوبیت آنها را شناسایی کردیم.

منظور از خبرگان یا متخصصان در این پژوهش، افرادی هستند که دارای مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر در رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی هستند و در کتابخانه‌های عمومی یا شاغل‌اند یا پژوهشگر این حوزه هستند. معیار انتخاب افراد در این پژوهش داشتن سابقه کار در کتابخانه عمومی، یا تالیفات اعم از کتاب، مقاله، جزوه آموزشی (ترجیحا در زمینه کتابخانه‌های عمومی) و داشتن رشته تحصیلی مرتبط با علم اطلاعات یا فناوری اطلاعات است. بدین ترتیب فهرستی از واجدین شرایط تهیه شد. جامعه آماری در این پژوهش، در دور نخست دلفی، مشارکت ۱۵ نفر از متخصصان بود. در دور دوم دلفی، از بین همان افراد

¹ Kendall's Coefficient of Concordance (W)

قبل، تعداد متخصصان مشارکت کننده، ۱۴ نفر بوده است.

روایی پرسش‌نامه براساس ارسال آن و دریافت نظرات متخصصان، تأیید شده است. به منظور اطمینان از پایایی پرسش‌نامه و همسانی درونی پرسش‌های آن، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. مقدار کلی آلفای کرونباخ برای پرسش‌نامه ۰/۸۷۷ به دست آمد که رقم مناسبی است و تضمین می‌کند که با تکرار گردآوری داده‌ها از طریق این ابزار، به احتمال زیاد به داده‌های همسانی دست خواهیم یافت (جدول ۱).

جدول ۱. پایایی پرسش‌نامه

بخش‌های گوناگون پرسش‌نامه	تعداد گویه‌ها	ضریب آلفای کرونباخ
بخش الف	۱۵	۰/۸۳۳
بخش ب	۱۸	۰/۸۸۶
بخش ج	۲۳	۰/۹۱۵
بخش د	۷	۰/۸۸۵
بخش هـ	۱۳	۰/۸۵۹
بخش و	۱۳	۰/۸۸۵
پرسش‌نامه	۸۹	۰/۸۷۷

یافته‌ها

برای پاسخ به این سوال که مقوله‌ها، مؤلفه‌ها و گویه‌های تفکر پلتفرمی مورد پذیرش متخصصان برای توسعه و اثربخشی خدمات کتابخانه‌های عمومی کدامند؟ در دو دور دلفی، نتایج زیر حاصل شد:

نتایج دور اول دلفی، نظرسنجی از متخصصان درباره مؤلفه و گویه‌های تفکر پلتفرمی

در دور نخست دلفی، فهرستی از عوامل تاثیرگذار بر شکل‌گیری مدل پلتفرمی در قالب مؤلفه‌ها و مصداق‌ها که از مطالعات و ارزیابی کیفی استخراج شده بود، در اختیار کلیه اعضای پنل قرار گرفت تا میزان اهمیت هر کدام را مشخص نمایند. همچنین، از آنان خواسته شد تا افزون

بر مؤلفه‌های موجود، مؤلفه‌های موردنظر خود را در این فهرست افزوده و پیشنهاد نمایند. بررسی پاسخ به پرسش‌های باز در پرسش‌نامه‌های دور نخست نشان داد که مؤلفه‌ها یا عوامل پیش‌نهادی از سوی پاسخ‌دهندگان با عوامل موجود و شناسایی شده یا ادبیات پژوهش از نظر مفهومی مشابه بوده؛ لذا، با عوامل موجود ادغام و ترکیب گردیده و عامل خاصی برای دور دوم افزوده نشد. همچنین، از آنان خواسته شد تا افزون بر مؤلفه‌های موجود، مؤلفه‌های موردنظر خود را در این فهرست افزوده و پیشنهاد نمایند. با توجه به نتایج به دست آمده، میانگین مؤلفه‌های مورد پذیرش متخصصان بررسی شد و برخی از مؤلفه‌ها پذیرفته شده در پرسش‌نامه دور دوم دلفی به عنوان گویه آورده شدند.

نتایج حاصل از انجام دور نخست دلفی بینش مطلوب‌تری را درباره تعیین مؤلفه‌ها و نیز تعیین گویه‌ها برای ترسیم مدل تفکر پلتفرمی در اختیار قرار داد. با توجه به کیفی بودن کار، تلاش شد از شتاب‌زدگی و عجله در گردآوری داده‌ها خودداری شود و با هدف دستیابی به داده‌هایی معتبر و قابل پذیرش، زمان و تمرکز بیشتری به این بخش از کار اختصاص یابد. در دور نخست تکنیک دلفی، پرسش‌نامه اصلی مدل تفکر پلتفرمی در اختیار اعضای پنل قرار داده شد و از آن‌ها خواسته شد تا نظر خود را در مورد لزوم و اهمیت هر یک از معیارها و معیارهای فرعی این الگو برای ارزیابی کتابخانه عمومی حسینه ارشاد در یک پیوستار ۱ تا ۵ نمره‌ای بیان نمایند^۱. در دور نخست دلفی، با بررسی مجموع نمرات کندانال مؤلفه‌ها، میزان کل نمره به دست آمده ۰/۸۷۵ بوده است که به میزان بسیار قوی نزدیک است. یکی از هدف‌های دلفی در این پژوهش، افزایش ضریب میزان موافقت است که در نتیجه انجام به‌سازی و هم‌ترازی نگرش متخصصان بوجود

^۱ برای مطالعه بیشتر به این منبع مراجعه کنید: خراسانچی، مهرناز (۱۳۹۹). ارائه مدلی مبتنی بر تفکر پلتفرمی برای توسعه و اثربخش کردن خدمات کتابخانه‌ای (اقدام پژوهی در خدمات عمومی کتابخانه عمومی حسینه ارشاد). پایان‌نامه دکتری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران.

می‌آید. (جدول ۳، پیوست ۱)

نتایج دور دوم دلفی، نظرسنجی از متخصصان درباره مقوله، مؤلفه و گویه‌های تفکر پلتفرمی

با به‌کار بستن دیدگاه متخصصان، پرسش‌نامه جدید یکبار دیگر بین متخصصان پژوهش بازتوزیع شد. داده‌ها در سه ستون و با تقسیم‌بندی «مقوله، مؤلفه و گویه» قرار گرفتند، با این تغییرات امکان استخراج مدل فراهم شد. با توجه به درصد بالای موافقت متخصصان با «مقوله، مؤلفه و گویه» تفکر پلتفرمی، انجام دورهای بیشتر دلفی کار افزونی خواهد بود. (جدول ۴، پیوست ۲).

آنچه با تحلیل بیشتر داده‌های به‌دست آمده در دور دوم دلفی نمایان شد، پایداری نسبی مؤلفه‌ها و دیدگاه متخصصان درباره آن‌ها بود، به‌گونه‌ای که در این دور، ضریب کندال تمام مؤلفه‌های موجود در پرسش‌نامه دارای امتیاز قوی و بسیار قوی شدند. بررسی ضریب کندال هماهنگی برای این دور از دلفی برابر با ۰/۸۶۳ است که

نشان دهنده تفاوت بسیار کم با دور قبلی است که برابر با ۰/۸۷۵ بود. چنین تفاوت ناچیز در حدود ۰/۰۱۲ حاکی از تغییر ناچیز در ضریب کندال در دو دور متوالی انجام روش دلفی است. افزایش خوب میانگین‌ها، به‌گونه‌ای که تنها یکی از مؤلفه‌ها زیر نود درصد بوده و سایر آن‌ها بالای نود درصد هستند، نکته‌ای مهمی به‌شمار می‌رود.

همانگونه که در جدول ۲ آمده بر مبنای دیدگاه متخصصان در دور نخست، تعداد مؤلفه‌های نهایی از ۴۱ مؤلفه به ۱۷ مؤلفه کاهش یافت. با توجه به افزوده شدن دسته‌بندی برای اقدام‌هایی که توسط کتابداران کتابخانه عمومی حسینییه ارشاد انجام شده است، مقوله‌ها از ۵ به ۶ افزایش یافت. که با این ترکیب ۶ مقوله، ۱۷ مؤلفه و ۸۹ گویه تدوین شد.



جدول ۲. دسته‌بندی نتایج نهایی دور دوم دلفی

مقوله‌ها	مؤلفه‌ها	تعداد گویه‌ها	
فعالیت‌های کلی کتابخانه حسینیه ارشاد با مدل تفکر پلتفرمی	دیدگاه حمایتی و بازمدیریت و بهره‌مندی از نظرات کاربران در زمینه برنامه‌ریزی و توسعه خدمات	۴	
	توسعه و روزآمدسازی خدمات در فضای فیزیکی - سایبری	۴	
	بهره‌مندی از روش‌ها، رویکردها و ابزارهای مناسب روز در فضای فیزیکی و سایبری	۳	
	فراهم ساختن امکانات و شرایط پذیرش ایده‌های نو و خلاق همه ذی‌نفعان	۴	
خدمات عمومی، فرهنگی و اجتماعی کتابخانه	تهیه یا تولید منابع چاپی و دیجیتال و خاص با کیفیت با توجه به نیاز و مسائل روز جامعه	۶	
	کتابخانه به‌مثابه پلتفرم تولید ارزش	۶	
	بهره‌گیری از پلتفرم‌های تولید محتوا (تولید اطلاعات) با مشارکت همه ذی‌نفعان	۱	
	فعالیت‌های مناسب خدمات فرهنگی-اجتماعی	۵	
	فعالیت‌های کتابخانه برای تبادل ارزش	زمینه‌سازی برای هم‌افزایی و فعالیت‌های مشارکتی برای افراد حقیقی و حقوقی	۳
		ایجاد فضای مناسب برای تولید یا بهره‌گیری از ابزارهای مناسب و شبکه‌های ارتباطی برای اطلاع‌رسانی، حضور و تعامل همه ذی‌نفعان در فضای فیزیکی یا سایبری	۴
ایجاد فضا و شرایط مناسب و قابل دسترسی برای بهره‌برداری از خدمات کتابخانه برای انواع مخاطبان در داخل کتابخانه		۵	
هم‌فکری و تولید محتوا برای ایجاد و ارتقاء ذائقه‌های گوناگون فرهنگی جامعه		۶	
داشتن برنامه‌هایی اجرایی برای معرفی انواع خدمات کتابخانه به جامعه		۳	
انتشار اطلاعات و آمار عملکرد در بین ذی‌نفعان درون سازمان		۲	
انجام ارزیابی‌هایی برای سنجش رضایت همه ذی‌نفعان از امور تخصصی کتابخانه برای اطمینان از اثربخشی آنها در خدمات عمومی		۷	
ارائه مدل پلتفرمی در خدمات عمومی کتابخانه عمومی حسینیه ارشاد			
تحقق تفکر پلتفرمی در کتابخانه توسط کتابداران	حضور کتابداران اهل مطالعه، آگاه و اندیشمند	۹	
	معرفی اخلاق حرفه‌ای کتابدار به جامعه	۴	
مجموع: ۶	۱۷	۸۹	

نتیجه‌گیری

کتابخانه‌ها از نهادهای مهم هر جامعه هستند که با عملکرد درست می‌توانند مروج دانایی و علم در جامعه باشند. کتابخانه‌ها فضایی برای تعاملات خوب اجتماعی هستند و می‌توانند فرصت رویارویی کاربران با اندیشمندان را فراهم

تاکید بر جایگاه اجتماعی کتابخانه‌های عمومی و تغییرات آنها با توجه به اکوسیستم اجتماعی، بسیار مهم است.

معیارهای مورد اشاره، در مرحله اجرا بودند. گویه‌های مدل تفکر پلتفرمی، الگوی قابل انجام برای تمام کتابخانه‌های عمومی نیست و گویه‌های موجود در این پژوهش نیز، با توجه به شرایط و امکانات و زیرساخت‌های موجود در کتابخانه عمومی حسینیہ ارشاد، انتخاب شده‌اند، به همین دلیل بایسته یادآوری است که گویه‌ها باید متناسب با نیاز ذی‌نفعان و امکانات اجرایی در هر کتابخانه انتخاب شوند. چراکه انتخاب گویه، به شرایط اجتماعی، نیاز کاربران، دانش کتابداران و امکانات اجرایی کتابخانه وابسته است.

ما درصدد هستیم تا پس از واکاوی داده‌ها بر مبنای [جدول ۲](#) و با ترکیب ۶ مقوله، ۱۷ مؤلفه برای طراحی مدل تفکر پلتفرمی اقدام شود.

پیشنهادها

۱. مقوله‌ها، مؤلفه‌ها و گویه‌های مناسب در این پژوهش با توجه به زیرساخت‌ها، امکانات و نیازهای همه ذی‌نفعان کتابخانه عمومی حسینیہ ارشاد تدوین شد. برای بهره‌گیری سایر کتابخانه‌ها، پیشنهاد می‌شود گویه‌های مرتبط با این مؤلفه‌ها بر طبق سطح و امکانات هر کتابخانه تعریف و اجرا شود.
۲. کتابخانه‌های عمومی برای اثربخشی خدمات آنها از مقوله‌ها و مؤلفه‌های کتابخانه پلتفرمی پیشنهادی بهره ببرند و از نوآوری‌ها برای ایجاد حس خوشایند و تجربه جذاب در ذی‌نفعان استفاده کنند. کتابخانه‌ها باید به این اطمینان برسند که همه منابع و خدماتشان در برآورده کردن نیازهای جامعه مخاطب مورد رضایت بوده و بر نگرش‌ها و رفتارهای آنان تاثیرگذار بوده است.
۳. با توجه به سرعت تغییر فناوری‌ها، مقوله‌ها، مؤلفه‌ها و گویه‌های تفکر پلتفرمی برای توسعه و اثربخشی خدمات کتابخانه‌های عمومی هرساله بازبینی و ارزیابی شود.

آوردند. این کارها در طول دوره‌های مختلف و تحولات گوناگون اجتماعی قابل مشاهده است. البته کتابخانه‌ها نیز برای ادامه حضور موثرشان در جامعه، از تغییرات اجتماعی متأثر گشته‌اند. در این روند، افزایش دستاوردهای متأثر از اطلاعات مشهود است به صورتی که برای انقلاب صنعتی چهارم از عنوان انقلاب اطلاعات هم استفاده می‌شود. اما نقش کتابخانه‌ها به‌عنوان مرکز اجتماعی اطلاعات در هر دوره از انقلاب‌های صنعتی غیرقابل انکار است.

به دلیل گسترش فضای سایبری در زندگی روزمره انسان‌ها و تاثیر زیادی که بر سبک زندگی افراد گذاشته است، کتابخانه‌ها نیز همراه با این تحولات همیشه در حال تغییر عملکرد و افزایش دانش خود بوده‌اند و کتابداران نیز تلاش بی‌وقفه‌ای برای حفظ جایگاه کتابخانه‌ها در اکوسیستم‌های اجتماعی داشته‌اند. در این مسیر پیاده‌سازی مقوله‌ها و مؤلفه‌های تفکر پلتفرمی می‌تواند سبب پویایی و اثربخشی خدمات کتابخانه‌ها شود. چرا که با این روش و با داشتن تفکر پلتفرمی، در کتابخانه بستری ایجاد می‌شود که تولیدکنندگان منابع و خدمات اطلاعاتی به مصرف‌کنندگان وصل می‌شوند. یعنی هر دو طرف تولیدکننده و مصرف‌کننده، ذی‌نفعان اصلی پلتفرم می‌شوند. در کتابخانه با تفکر پلتفرمی، کتابداران روی گنجی (منابع اطلاعاتی) قرار دارند که می‌توانند از این گنج، منابع را استخراج و پالایش کنند و محصولات متعددی را با کمک افراد متخصص، سازمان‌ها و نهادهای مختلف، تولید و توزیع کنند.

با تحلیل بررسی‌های انجام شده، تلاش شد مقوله‌ها، مؤلفه‌ها و گویه‌ها متناسب با ابعاد مدل و معیارهای تفکر پلتفرمی که شامل: ۱- دسترسی به همه جا و همه چیز، ۲- دانش رو به گسترش و ۳- مشارکت سازنده (خراسانچی، ۱۳۹۹) هستند، انتخاب شوند. با توجه به ارائه خدمات عمومی گسترده برای تمام گروه‌های سنی در کتابخانه عمومی حسینیہ ارشاد، مؤلفه‌ها و گویه‌های مطرح شده در این پژوهش یا در این کتابخانه اجرا شده‌اند و یا با توجه به

References

مآخذ

- Andrews, C. and et al. (2016). From “Library as Place” to “Library as Platform”: Redesigning the 21st Century Academic Library. *The Future of Library Space*. 36. Retrieved April 21, 2021, from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/S0732-06712016000036006/full/html>
- Alidoosti, S. (2005). The model of the key factors affecting the application of Information Technology (IT) in Iranian governmental organizations (Case study: Fars province). Unpublished Management - Systems Orientation doctoral dissertation. University of Tehran, Faculty of Management and Administrative Sciences, Tehran. [In Persian]
[علیدوستی، سیروس (۱۳۸۴). طراحی و تبیین مدل عوامل کلیدی مؤثر بر کاربرد فناوری اطلاعات در اداره‌های کل سازمان‌های دولتی استان‌های صنعتی ایران (مطالعه موردی: استان فارس). پایان‌نامه دکتری مدیریت - گرایش سیستم‌ها. دانشکده مدیریت و علوم اداری دانشگاه تهران. ۷۲-۸۶.]
- Breeding, M. (2015). *Library Services Platforms : A Mature Genre Products*. Library Technology Reports. (51)6, pp. 5-19.
- Breeding, M. (2016). Smarter libraries through technology: five years of library services platforms. *Smart Libraries*, 8(36), pp. 5-19. Retrieved April 21, 2021, from <https://librarytechnology.org/document/22248>.
- Edidiong, A. A., Oji, H., E., Tom, E., & Emem, S, (2014). Libraries as Platforms for Innovation and Creativity in Information Delivery Services in a Depressed Economy: An Overview of Nigeria. *Journal of Multidisciplinary Research*. 5(2), pp. 125-131.
- Evans, T. (2008). *Meta-Library : A Public Platform for Information Exchange*. The degree of Master of Architecture. Dalhousie University Halifax, Nova Scotia, Unpublished.
- Frumkin, J. (2006). The potential of the digital library as a platform. OCLC Systems & Services: *International digital library perspectives*, 22(2), pp. 97 – 99. Retrieved April 21, 2021, from <http://dx.doi.org/10.1108/10650750610663969>.
- Grant, Carl. (2012). The future of library systems : Library services platform. *ISQ (Information Standard Quarterly)*, 24 (4), pp. 4-15. Retrieved April 21, 2021, from <http://dx.doi.org/10.3789/isqv24n4.2012.02>.
- Khorasanchi, M., Babolhavaeji, F., Fattahi, R., Hariri, N., Nooshinfard, F. (2020). The impact of industrial revolutions on the evolution of public libraries: Platform library realization in the Fourth Industrial Revolution. *Library and Information Sciences*, (Forthcoming), doi: 10.30481/lis.2020.218023.1676 [In Persian]
[خراسانچی، مهرناز، باب‌الحوایجی، فهیمه، فتاحی، رحمت‌الله، حریری، نجلا، نوشین‌فرد، فاطمه (۱۳۹۸). تاثیر انقلاب‌های صنعتی بر سیر تحول کتابخانه‌های عمومی: تحقق کتابخانه پلتفرمی در انقلاب صنعتی چهارم. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی (زودآیند). http://lis.aqr-libjournal.ir/article_104150.html]
- Khorasanchi, M. (2020). Developing a Model-based on Platform Thinking for giving more effective library services (Action Research for Public Services in Hosseinieh Ershad Public Library). Unpublished doctoral dissertation, Islamic Azad University, Science and Research Branch, Tehran. [In Persian]
[خراسانچی، مهرناز (۱۳۹۹). ارائه مدلی مبتنی بر تفکر پلتفرمی برای توسعه و اثربخش کردن خدمات کتابخانه‌ای (اقدام پژوهی در خدمات عمومی کتابخانه عمومی حسینیه ارشاد). پایان‌نامه دکتری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران.]
- Longlong, w. & Xiaoju, Y. (2013). A Research on the Services of University Mobile Library Based on the Wechat Public Platform. *Research on Library Science*, 18. Retrieved April 21, 2021, from http://en.cnki.com.cn/Article_en/CJFDTOTAL-TSSS201318013.htm
- Noh, Y. (2015) *Imagining Library 4.0: Creating a Model for Future Libraries*. The Journal of Academic Librarianship, 12. Retrieved April 21, 2021, from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0099133315001780>
- Pors, N.O. (2010). Burning platforms and melting icebergs: An exploratory analysis of present strategic challenges and cross pressures in the public libraries. *Performance Measurement and Metrics*, 11(1). pp. 9 – 24. <https://doi.org/10.1108/14678041011026838>

- Pradhan, P. (2019). Library Services Platform (LSP): An Overview. INFLIBNET Newsletter.26(1). Retrieved April 21, 2021, from https://www.inflibnet.ac.in/publication/newsletter/jan_mar_2019/jan_march_2019.pdf
- Waqar, Ahmed , (2015). Third Generation of the Web: Libraries, Librarians and Web 3.0. Library. *Hi Tech News*, 32(4). Retrieved April 21, 2021, from <http://dx.doi.org/10.1108/LHTN-11-2014-0100>
- Weinberger, D. (2012). Library as platform. *Library Journal*. Retrieved April 21, 2021, from <https://www.libraryjournal.com/?detailStory=by-david-weinberger>



پیوست ۱

جدول ۳. نتایج دور نخست دلفی					
ردیف	مؤلفه‌ها	مصادق‌ها	میانگین	W	تغییرات کمی
الف) مؤلفه‌های کلی و عناصر در کتابخانه مدل پلتفرم * کدامند؟					
۱	بهره‌مندی از کتابداران اهل مطالعه، آگاه و اندیشمند	برگزاری مرتب دوره‌های مهارت‌آموزی؛ جلسه‌های مطالعه گروهی همکاران؛ جلسه‌های همفکری برای تبادل ایده‌ها؛ پیگیری اتفاقات مرتبط با کتابخانه در دنیا به‌عنوان یکی از وظایف کاری؛ آگاهی از ابزارهای تخصصی و نرم‌افزاری؛ آشنایی با کتاب‌های روز و تازه؛ آگاهی نسبی از محتوای کتاب‌ها؛ آشنایی با ناشران؛ آگاهی از نقدها و بررسی‌های کتاب در مجلات و در وب؛ شناخت نویسندگان و مترجمان در حوزه‌های گوناگون؛ توانمندی در پاسخگویی درست هنگام مشورت با خوانندگان؛ انجام مصاحبه مرجع با پژوهشگران و	۴/۵۷	بسیار قوی	انتقال به مؤلفه
۲	دیدگاه حمایتی و بازمدیریتی و بهره‌مندی از نظرهای کاربران	فرم نظرسنجی اعضا در بخش و ورودی کتابخانه، صندوق ارتباط مستقیم با مدیر؛ برگزاری جلسه‌های هم‌اندیشی برای بهبود خدمات کتابخانه، باز بودن همیشگی در اتاق مدیر برای حضور افراد؛ تعیین یک روز در هفته برای ابراز دیدگاه‌های همکاران با مدیر	۴/۶۰	بسیار قوی	✓
۳	هم‌سویی دیدگاه مدیران و کارکنان در تفکر مشارکتی (بهره‌گیری از سبک مدیریت مشارکتی)	برگزاری جلسه‌های متعدد موضوعی و تصمیم‌سازی مشارکتی؛ برگزاری جلسه‌های دو هفته یکبار مسئولین؛ جلسه‌های جمعی تمام همکاران در پایان هر فصل و ...	۴/۴۲	قوی	انتقال به گویه‌ها
۴	روزآمدسازی خدمات در محیط‌های فیزیکی - سایبری	راه‌اندازی ۱۰ بخش جدید در مدت ۱۴ سال؛ راه‌اندازی کتابخانه دیجیتال از سال ۹۰؛ راه‌اندازی خدمات راه دور و الکترونیکی و تلفنی؛ راه‌اندازی سیستم مکانیزه فرآیندهای سازمانی؛ ورود به عرصه تحول دیجیتال در سال ۹۷؛ راه‌اندازی خدمات ویژه نهادهای مردمی (سمن‌ها)؛ خدمات برون‌کتابخانه‌ای، کتاب‌رسانی؛ خدمات مرجع الکترونیکی و ...	۴/۵۸	بسیار قوی	✓
۵	بهره‌مندی از روش‌ها، رویکردها و ابزارهای مناسب روز در فضای فیزیکی و سایبری	استفاده از شبکه‌های اجتماعی گوناگون برای ارتباط حداکثری با ذی‌نفعان حتی در حوزه امانت و رزرو منابع؛ برگزاری نمایشگاه‌های معرفی منابع ارزشمند که به‌دلیل تاریخ نشرشان در قفسه‌ها مهجور مانده‌اند؛ ارائه خدمات از طریق ایمیل، تلفن و کتابدار آنلاین؛ خدمات برای نابینایان از طریق پست و ایمیل، خدمات کتابخانه سیار برای کودکان با نیازهای ویژه)	۴/۶۲	بسیار قوی	✓
۶	فراهم ساختن امکانات و شرایط پذیرش ایده‌های نو و خلاق همه ذی‌نفعان	دریافت مرتب دیدگاه‌ها و ایده‌های کاربران و داشتن کمیته ارزیابی پیشنهادها؛ برگزاری جلسه‌های طوفان فکری برای ایجاد فضای مؤثر در راستای ابراز دیدگاه‌ها و ایده‌های نو پرسنل؛ راه‌اندازی پایگاه‌های موضوعی شامل انواع منابع دیجیتال مانند پایگاه زلزله، کودکان کار، ویراستاری و ویرایش و...؛ راه‌اندازی کارگروه مشورتی نوجوانان کتابخانه	۴/۵۲	بسیار قوی	✓
ب) ایجاد و خلق ارزش در جهت تولید محتوا، خدمات کتابخانه‌ای و فرهنگی - اجتماعی) در کتابخانه چگونه است؟					
۱	غنی‌سازی جامعه-مؤلفه منابع چاپی و دیجیتال	ورود مستمر منابع جدید؛ انجام طرح مبادله کتاب؛ دریافت مرتب منابع؛ اهدای منابع مازاد نیاز؛ توجه و تهیه منابع پیشنهادی اعضا؛ تهیه نسخه دیجیتال منابع مورد درخواست؛ تهیه نسخه دیجیتال در حوزه ادبیات کودکان مربوط به کتاب‌های قبل از انقلاب اسلامی	۴/۸۵	بسیار قوی	تغییر ویرایشی
۲	کتابخانه به‌مثابه پلتفرم تولید ارزش	ایجاد نهاد مدنی جامعه مؤلفه؛ فضای مشارکتی برای کار با نهادهای دولتی و غیردولتی مختلف؛ دسترس‌پذیری تمامی منابع و امکانات کتابخانه در فضای فیزیکی و سایبری؛ معرفی اخلاق حرفه‌ای کتابدار به جامعه	۴/۶۵	بسیار قوی	✓
۳	بهره‌گیری از پلتفرم‌های تولید محتوا (تولید اطلاعات) با مشارکت همه ذی‌نفعان	پلتفرم‌های تولید محتواهای صوتی یا تصویری برای تولید منابع گویا و یا متادیتای منابع مانند پلتفرم ثنا، تصویری و صوتی	۴/۵۷	بسیار قوی	✓
۴	تولید یا بهره‌گیری ابزارهای مناسب خدمات عمومی کتابخانه‌ای	فهرست رایانه‌ای کتابخانه؛ پایگاه‌های اطلاعاتی؛ وب سایت کتابخانه؛ شبکه‌های اجتماعی و فضای مجازی؛ خدمات مرجع حضوری و الکترونیکی؛ مناسب‌سازی کتاب‌ها برای کودکان ناشنوا، نابینا و کم‌توان ذهنی؛	۳/۱۵	ضعیف	حذف
۵	تولید ابزارهای مناسب خدمات فرهنگی - اجتماعی	تولید کتاب از نشست‌های کتابخانه؛ تولید بازی‌های رایانه‌ای؛ تولید کتابچه‌های دیدگاه‌ها کاربران درباره واژه‌های فرهنگی و اجتماعی؛ برگزاری نشست‌هایی متناسب با مسائل اجتماعی روز؛ تولید منابع صوتی و تصویری از	۴/۲	قوی	تغییر ویرایشی

			برنامه‌ها و جلسه‌های فرهنگی کتابخانه؛ راه‌اندازی سامانه قطب قرآنی؛ تولید بروشور با همفکری و همکاری کاربران؛ تولید مجموعه اسلاید با بهره‌گیری از پاورپوینت؛ تولید عکس و پوسته‌های فرهنگی		
ادامه جدول ۳. نتایج دور نخست دلفی					
ردیف	مؤلفه‌ها	مصادق‌ها	میانگین	W	تغییرات کمی
ج) تبادل ارزش (تبادل محتوا، خدمات کتابخانه‌ای و اطلاعاتی و همکاری‌های فرهنگی-اجتماعی) در کتابخانه حسینه ارشاد چگونه است؟					
۱	زمینه‌سازی برای هم‌افزایی و فعالیت‌های مشارکتی برای افراد حقیقی و حقوقی	مشارکت با پایگاه‌های سلامت و بهداشت و ارائه خدمات بهداشتی برای همکاران؛ دریافت پیشنهادهای افراد حقیقی و حقوقی برای برگزاری برنامه‌های موضوعی مانند نشست‌های علم اطلاعات؛ استقبال از داوطلبین گویندگی برای نایب‌نایان؛ تشکیل انجمن دوستداران کتابخانه	۴/۷۰	بسیار قوی	✓
۲	ایجاد فضای مناسب و قابل دسترس برای بهره‌برداری از خدمات کتابخانه برای انواع مخاطبان در خارج از کتابخانه	چینش و استفاده از ابزارهای مناسب در مدارس، بهره‌گیری از کتابخانه سیار برای: کودکان ناشنوا و کم شنوا، کودکان نابینا و کم بینا و کودکان کم توان ذهنی، بیماران روانی و سالمندان؛ کتابخانه دیجیتال	۴/۸۵	بسیار قوی	انتقال به گویه‌ها
۳	ایجاد فضا و شرایط مناسب و قابل دسترسی برای بهره‌برداری از خدمات کتابخانه برای انواع مخاطبان در داخل از کتابخانه	اجرای طرح عضویت رایگان؛ بهره‌گیری از پرسنل نابینا و ناشنوا در بخش‌های مربوط؛ فضاهایی برای گروه‌های خاص مطالعه؛ استفاده از علائم و نشانه‌ها برای اعضاء از جمله پیکتوگرام و نوارهای رنگی هدایت کننده؛ ایجاد فضایی برای کودکان نوپا؛ استفاده از نوار راهنمای برجسته برای کاربران نابینا	۴/۷۱	بسیار قوی	✓
۴	همفکری و تولید محتوا برای ایجاد و ارتقاء ذائقه‌های گوناگون فرهنگی جامعه	همفکری و همکاری با نویسندگان، مترجمان، هنرمندان، ناشران و ... در تولید محتوا؛ گذشتن از مرزهای نیاز و ساختن ذائقه جدید با توجه به تولید کتاب گویا در موضوعات خاص؛ فیلم گویا؛ کتاب سینما؛ کارگاه پرورش خلاقیت؛ برگزاری برنامه‌هایی فرهنگی-هنری مانند نشست‌های شعرخوانی؛ بازی‌های مرجع و مناسب سازی شده برای نایب‌نایان؛ تولید ابزارهایی برای نمایش‌های عروسکی مناسب برای کودکان	۴/۳۵	قوی	✓
۵	ایجاد شبکه‌های ارتباطی برای همه ذی‌نفعان در فضای فیزیکی و مجازی	داشتن کتابخانه دیجیتال؛ پاسخگویی کتابدار آنلاین؛ داشتن صفحات فعال در اینستاگرام، آپارات و ...؛ نصب برد "نظر شما چیست" در ورودی‌های کتابخانه برای دریافت دیدگاه‌ها کاربران درباره موضوعات اجتماعی و فرهنگی و تبادل دیدگاه‌ها با یکدیگر	۴/۷۱	بسیار قوی	انتقال به گویه‌ها
۶	بهره بردن از ابزارهای گوناگون اطلاع‌رسانی برای قشرهای گوناگون کاربران	پاسخگویی تلفنی؛ ارسال و دریافت پیامک؛ ایمیل؛ تلگرام؛ سروش؛ اینستاگرام؛ آپارات؛ فهرست رایانه‌ای، وب سایت و ...	۵	بسیار قوی	انتقال به گویه‌ها
۷	داشتن برنامه‌های اجرایی برای معرفی انواع خدمات کتابخانه به عموم جامعه	تهیه نماهنگ‌های گوناگون از اهم فعالیت‌های کتابخانه، حضور در نمایشگاه‌ها و همایش‌های برون سازمانی، تهیه پوستر برای تمام برنامه‌ها و بروشور چاپی و الکترونیکی برای معرفی خدمات کتابخانه و ...	۴/۴۲	قوی	✓
۸	اشاعه اطلاعات متناسب با نیازهای ذی‌نفعان برون سازمان (راهنماها، ...) میان آنها	تولید و انتشار بروشور کتابخانه بر روی لوح فشرده، تولید پک معرفی خدمات کتابخانه، داشتن دو نماد "امید و آرزو" برای کودکان و نوجوانان	۳/۰۱	ضعیف	حذف
۹	انتشار اطلاعات و آمار عملکرد در بین ذی‌نفعان درون سازمان	تهیه و تنظیم آمار و گزارشات عملکرد بخش‌های کتابخانه و تدوین فرایندهای کاری و ترسیم نمودار آنها توسط بخش آمار و تضمین کیفیت کتابخانه و نصب آنها بر روی دیوارهای یا انتشار آنها در خبرنامه یا کانال‌های مجازی کتابخانه	۴/۵۸	بسیار قوی	✓
۱۰	بهره‌گیری از پلتفرم‌های توزیع	استفاده از پلتفرم‌هایی مانند نوار، شنوتو، لحظه نگار و ...	۴/۰۲	قوی	انتقال به

گویه‌ها				محتوا (تولید اطلاعات)	
انتقال به گویه‌ها	قوی	۴/۱۳	طرح کتاب درمانی برای بیماران بستری در بیمارستان روزبه؛ طرح "زنگ کتابخانه" برای مقطع دبستان؛ همکاری با مدارس کودکان عادی و کودکان با نیازهای ویژه (نابینا، ناشنوا و کم توان ذهنی)؛ معرفی کتاب‌های پرفردار، تازه‌های حوزه نشر و پیشنهاد کتابدار و نیز منابع مرجع در کانال تلگرامی کتابخانه به صورت روزانه و برای تمام گروه‌های سنی	ارائه خدمات کتابخانه‌ای با هدف ترویج علم و تشویق به مطالعه	۱۱
انتقال به گویه‌ها	قوی	۴/۰۸	طرح کتابخانه سیار برای سالمندان در اسایشگاه کهریزک؛ اجرای برنامه‌های مناسبتی مانند شب یلدا، عید نوروز و ... در کتابخانه سیار؛ معرفی اماکن دیدنی و تاریخی و معرفی ضرب‌المثل‌های ایرانی در کانال کتابخانه؛ برگزاری نمایشگاه‌های موضوعی متناسب با سالروزهای تقویم رسمی کشور	توزیع خدمات فرهنگی- اجتماعی با هدف ترویج علم و تشویق به مطالعه	۱۲
ادامه جدول ۳. نتایج دور نخست دلفی					
تغییرات کمی	W	میانگین	مصادقاتها	مؤلفه‌ها	ردیف
(د) میزان موفقیت خدمات ارائه شده در کتابخانه حسینیه ارشاد چگونه است؟					
✓	قوی	۴/۴۵	نظرسنجی‌های موضوعی دوره‌ای از فعالیت‌هایی مانند مجموعه‌سازی، خدمات مرجع و ... به صورت فرم‌های چاپی که در بین اعضا توزیع و جمع‌آوری می‌شود و یا به صورت آنلاین و از طریق سایت کتابخانه یا ایمیل گروهی برای اعضا یا حاضران در برنامه‌ها؛ داشتن صندوق ارتباط مستقیم با مدیر برای دریافت نظراتی که افراد مایلند بدون واسطه با مدیر در میان بگذارند	انجام ارزیابی‌هایی برای سنجش رضایت همه ذی‌نفعان از امور تخصصی کتابخانه برای اطمینان از اثربخشی آنها در خدمات عمومی	۱
انتقال به گویه‌ها	قوی	۴/۰۳	تهیه، توزیع، جمع‌آوری و تحلیل پرسش‌نامه لیبکوال، مصاحبه و دریافت دیدگاه‌ها و خاطرات اعضای قدیمی از کتابخانه و نقش آن در زندگی فردی هریک...	سنجش میزان رضایت همه ذی‌نفعان از فعالیت‌های کتابخانه برای هم‌افزایی و فعالیت‌های مشارکتی برای افراد حقیقی و حقوقی	۲
انتقال به گویه‌ها	قوی	۴/۱۲	تهیه، توزیع، جمع‌آوری و تحلیل پرسش‌نامه و نظرسنجی‌های گوناگون و موردی برای هر برنامه و نیز سالانه برای تمام خدمات بخش‌های کتابخانه؛ داشتن صندوق ارتباط مستقیم با مدیر برای دریافت نظراتی که افراد مایلند بدون واسطه با مدیر در میان بگذارند	سنجش میزان رضایت همه ذی‌نفعان ایجاد فضای مناسب و قابل دسترس برای بهره‌برداری از خدمات کتابخانه برای انواع مخاطبان	۳
انتقال به گویه‌ها	قوی	۴/۰۸	تهیه، توزیع، جمع‌آوری و تحلیل پرسش‌نامه و نظرسنجی‌های گوناگون و موردی برای هر برنامه و نیز سالانه برای تمام خدمات بخش‌های کتابخانه	سنجش میزان رضایت همه ذی‌نفعان از محتواهای تولید شده برای ایجاد و ارتقاء ذائقه‌های گوناگون فرهنگی جامعه	۴
انتقال به گویه‌ها	قوی	۴	تهیه، توزیع، جمع‌آوری و تحلیل پرسش‌نامه و نظرسنجی‌های گوناگون و موردی برای هر برنامه و نیز سالانه برای تمام خدمات بخش‌های کتابخانه؛ داشتن صندوق ارتباط مستقیم با مدیر برای دریافت نظراتی که افراد مایلند بدون واسطه با مدیر در میان بگذارند	سنجش میزان رضایت همه ذی‌نفعان از شبکه‌های ارتباطی ایجاد شده در فضای فیزیکی و	۵

				مجازی	
هـ) مدل پلتفرمی در خدمات عمومی کتابخانه عمومی حسینیه ارشاد چگونه ارائه می‌شود؟					
انتقال به گویه‌ها	قوی	۴/۰۵	راه‌اندازی کارگروه‌های مطالعاتی اعضا، کارگروه‌های مطالعاتی کارکنان، آموزش کارورزان، برگزاری دوره‌های ترجمه و ویراستاری برای پرسنل و اعضا، جلسه‌های هم‌اندیشی اندیشمندان حوزه کودک، عصر شعر پروین اعتصامی و...	۱ ایجاد فضای فیزیکی - سایبری برای مطالعه و همکاری علمی جامعه	
انتقال به گویه‌ها	قوی	۴/۱۴	طراحی دکوراسیون برای استفاده حداکثری از فضا و دل‌انگیزسازی با استفاده از نوشته‌های زیبا و گیاهان مناسب، مهندسی مجدد فضا و افزایش تالار کتابخانه به مجموعه، راه‌اندازی طرح توسعه و ساختمان جدید کتابخانه، ایجاد فضای بازی، بازطراحی بازی برای نابینایان، بازطراحی بازی ویژه دانشجویان کتابداری، بازطراحی داستان‌ها و اجرای نمایش‌های مناسبی برای کودکان کم‌توان ذهنی	۲ باز طراحی و فضاسازی مداوم برای یادگیری و جلب رضایت مخاطب	
انتقال به گویه‌ها	قوی	۴/۳۵	همنگاری (با شرکت ایفاک از آلمان)؛ کارگاه‌های موضوعی برای پرسنل از جمله آشنایی با استاندارد، تدوین ۶ فرآیند مکانیزه با مشارکت همکاران، کلاس‌های تفسیر قرآن و تزکیه و اخلاق، فلسفه دین، کارگاه‌های تحول دیجیتال، دوره‌های آموزشی فرآیندهای مکانیزه، کلاس آموزش فهرست‌نویسی و رده‌بندی برای همکاران، کلاس گزارش‌نویسی ویژه همکاران، کارگاه آشنایی با خط بریل، کارگاه‌های تحول دیجیتال، کلاس‌های آموزشی و...	۳ برگزاری کارگاه و برنامه‌های آموزش جمعی برای پرسنل و مخاطبین کتابخانه	
انتقال به گویه‌ها	قوی	۴/۲۱	برگزاری کارگاه‌هایی مانند "حواس‌پروری (با همکاری کارشناس خبره کانون پرورش فکری کودکان)، طرح کتابستان (شامل چندین برنامه برای تمام گروه‌های سنی کودک و نوجوان)، نشست‌های نقد فیلم، نشست‌های دیدار با پدیدآوران برگزاری زنگ کتابخانه در مدرسه ادب	۴ کتابخانه به‌عنوان واسطه دانش در به‌اشتراک‌گذاری تجربه‌ها و ایده‌ها	
انتقال به گویه‌ها	قوی	۴/۱۷	همکاری با انجمن‌های علمی مانند ترویج علم ایران، کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران، انجمن صنفی ویراستاران از جمله همکاری در برگزاری برنامه‌های انجمن کتابداری برای کنگره؛ جلسه‌های کمیته جوایز انجمن ترویج علم، مجمع عمومی و انتخابات انجمن ویراستاران؛ برگزاری نشست‌های علمی و علم اطلاعات؛ تهیه و تدوین محتواهای مناسب و ساده از منابع علمی مورد توجه جامعه؛ نشست‌های ادبی مانند لذت خواندن ادبیات	۵ مرکزی برای ترویج همگانی علم (عمومی‌سازی علوم انسانی و علوم پایه و...)	
ادامه جدول ۳. نتایج دور نخست دلفی					
تغییرات کمی	W	میانگین	مصادق‌ها	مؤلفه‌ها	ردیف
انتقال به گویه‌ها	قوی	۴/۳۱	راه‌اندازی کتابخانه دیجیتال از سال ۹۰؛ ورود به عرصه تحول دیجیتال در سال ۹۷ (و راه‌اندازی وب‌سایت به دو یا سه زبان قابل دسترس در وب جهان‌گستر) حضور فعال در شبکه‌های اجتماعی	۶ امکان دسترسی جهانی به اطلاعات موجود در کتابخانه	
انتقال به گویه‌ها	قوی	۴/۱۴	همکاری با مؤسساتی مانند مؤسسه مادران امروز، هنرکده بادبادک، مؤسسه تولید کتاب‌های حسی و لمسی، برگزاری نمایشگاه‌های ترویج علم، نشست‌های سالانه انجمن دیابت در کتابخانه؛ نمایشگاه کاریجما تاور، نمایشگاه موزه علم و فناوری (ویژه نابینایان)؛ نمایشگاه کتاب‌های حسی - لمسی بادبادک؛ موزه احوال کودکی، نمایشگاه نقاشی کودکان مجتمع ادب	۷ کتابخانه به‌عنوان فضایی برای نمایش کارها و برنامه‌های سازمان‌ها و نهادهای دیگر	
انتقال به گویه‌ها	قوی	۴/۰۳	برگزاری جلسه‌های نقد فیلم مستند، پخش انیمیشن‌های موضوعی در کلاس‌های کتابخانه؛ استفاده از علائم و نشانه‌ها و تابلوهای راهنمای استفاده از قفسه‌ها	۸ کمک به ارتقاء سواد بصری جامعه	
انتقال به گویه‌ها	قوی	۴/۳۲	برگزاری کلاس‌های بازخوانی متون کهن، کلاس‌های گوناگون تفسیر قرآن، فلسفه، اخلاق؛ برگزاری کارگاه‌های مهارت‌های اطلاع‌یابی و سواد اطلاعاتی برای انواع کاربران؛ معرفی منابع، اماکن دیدنی، ضرب‌المثل و... در شبکه‌های اجتماعی؛ اخبار و بریده جراید در برد اخبار، نشست‌های علمی	۹ کمک به ارتقاء سواد اطلاعاتی جامعه	
انتقال به گویه‌ها	قوی	۴/۴۲	همکاری با مؤسساتی مانند مؤسسه مادران امروز، هنرکده بادبادک، مؤسسه تولید کتاب‌های حسی و لمسی، شورای کتاب کودک (طرح دیجیتال سازی منابع نفیس چاپ‌شده در قبل از سال ۱۳۵۷ موجود در شورا)، مروجان کتاب‌خوانی و ...	۱۰ ارتباط با سازمان‌های مردم‌نهاد برای تعامل و مشارکت‌های مردمی از جمله انجام پروژه‌ها و کارهای مشترک	
انتقال به گویه‌ها	قوی	۴/۳۲	برگزاری نمایشگاه‌های موضوعی متناسب با سالروزهای تقویم رسمی کشور و جهان، نمایشگاه‌های موضوعی مرجع، قرآنی، تازه‌های کتابخانه	۱۱ آگاهی‌رسانی به نویسندگان،	

گويه‌ها				مترجمان، و ناشران در زمينه نيازهاي اجتماعي براي نشر منابع و آثار جديد
انتقال به گويه‌ها	قوي	۴/۳۲	برگزاري کلاس‌ها و دوره‌هاي مهارت‌هاي ارتباطي کتابداران و بحث و تبادل نظر در قالب جلسه‌هاي هم‌اندوشي با همکاران؛ آموزش ضمن خدمت مثل جلسه‌هاي تحول ديجيتال، کلاس گزارش‌نويسي، کلاس درست‌تر بنويسيم، کلاس فهرست‌نويسي و رده‌بندي	12 تلاش براي ارتقاي مهارت‌هاي کارکنان براي تعامل با جامعه و ارائه خدمات بهتر
انتقال به گويه‌ها	قوي	۴/۱۷	پايش و ويرايش مداوم فرآيندهاي کتابخانه، سنجش و ويرايش دوره‌اي آيين‌نامه‌هاي اجرائي بخش‌ها، تدوين هدف‌هاي سالانه و بررسي تحقق آنها به‌صورت دوره‌اي و بازنگري در هدف‌هاي کلان متناسب با نتايج پايش‌ها؛ بازنگري در ساختار و تشکيلات کتابخانه مناسب با نيازها و خدمات نوين؛ بازبيني و اجرائي قوانين کتابخانه از جمله تعداد روزهاي امانت منابع، تعداد منابع قابل امانت، اقدام براي کسب استاندارد ايزو، مکانيزاسيون فرآيندهاي داخلي	13 روزآمدسازي مداوم قوانين و سازماندهي مجدد ساختارهاي سازماني براي آماده سازي زمينه‌هاي ارائه خدمات پلتفرمي
انتقال به گويه‌ها	قوي	۴/۰۵	راه‌اندازي کارگروه‌هاي مطالعاتي اعضا، کارگروه‌هاي مطالعاتي کارکنان، آموزش کارورزان، برگزاري دوره‌هاي ترجمه و ويراستاري براي پرسنل و اعضا، جلسه‌هاي هم‌اندوشي انديشمندان حوزه کودک، عصر شعر پروين اعتصامي و...	14 ايجاد فضاي فزيكي - سايبري براي مطالعه و همکاري علمي جامعه



پیوست ۲

جدول ۴. نتایج دور دوم دلفی

مقوله‌ها	مؤلفه‌ها	میانگین	گروه‌ها	میانگین W
فعالیت‌های کلی کتابخانه با مدل تفکر پلتفرمی	دیدگاه حمایتی و بازمدیریت و بهره‌مندی از نظرهای کاربران در زمینه برنامه‌ریزی و توسعه خدمات	۴/۶۳	استقبال از ایده‌های نو و خلاقانه و کمک به اجرایی شدن آن‌ها	۴/۷۳ بسیار قوی
			برگزاری جلسه‌های هم‌اندیشی برای بهبود خدمات کتابخانه و ایجاد فرصت برای ابراز دیدگاه همکاران با مدیر	۴/۶۲ بسیار قوی
			فراهم ساختن شرایط برای هم‌سوئی دیدگاه مدیران و کارکنان در تفکر مشارکتی (بهره‌گیری از سبک مدیریت مشارکتی)	۴/۶۷ بسیار قوی
			ارائه فرم نظرسنجی اعضا و داشتن صندوق پیشنهادها در بخش ورودی کتابخانه و نشانی ایمیل برای ارتباط مستقیم با مدیر	۴/۵۱ بسیار قوی
توسعه و روزآمدسازی خدمات در فضای فیزیکی - سایبری		۴/۶۱	راه‌اندازی کتابخانه دیجیتال برای گسترش دسترسی سریع‌تر کاربران به منابع و خدمات کتابخانه	۴/۵۶ بسیار قوی
			راه‌اندازی بخش‌های جدید (مانند کودکان با نیازهای ویژه، کتابخانه دیجیتال، از من بپرس، بازی و...) متناسب با تغییرات و نیازهای اجتماعی	۴/۶۵ بسیار قوی
			راه‌اندازی خدمات عمومی و برون سازمانی از راه دور و الکترونیکی	۴/۷۲ بسیار قوی
			راه‌اندازی سیستم مکانیزه فرآیندهای سازمانی (فرآیند پذیرش عضویت، تولید کتاب گویا، مکاتبات اداری و...) با هدف ورود به عرصه تحول دیجیتال	۴/۴۱ قوی
بهره‌مندی از روش‌ها، رویکردها و ابزارهای مناسب روز در فضای فیزیکی و سایبری		۴/۶۶	استفاده از ابزارهای گوناگون برای ارتباط حداکثری با ذی‌نفعان در حوزه خدمات امانت و رزرو منابع	۴/۶۲ بسیار قوی
			برگزاری نمایشگاه‌های گوناگون موضوعی برای معرفی منابع ارزشمند قدیم و جدید در موضوع‌های مختلف	۴/۵۸ بسیار قوی
			ارائه خدمات برای افراد با نیازهای ویژه (مانند کودکان با نیازهای ویژه، کتابخانه دیجیتال، از من بپرس، بازی و...) متناسب با نیازهای گوناگون آنها	۴/۷۸ بسیار قوی
فراهم ساختن امکانات و شرایط پذیرش ایده‌های نو و خلاق همه ذی‌نفعان		۴/۵۶	فراهم کردن امکانات برای دریافت مرتب دیدگاه‌ها و ایده‌های مراجعان در فضاهای فیزیکی و سایبری و داشتن کمیته ارزیابی این پیشنهادها	۴/۷۳ بسیار قوی
			برگزاری جلسه‌های طوفان فکری و اشتراک تجربه‌ها و دیدگاه‌ها برای ایجاد فضای مؤثر در راستای ابراز دیدگاه‌ها و ایده‌های نو همکاران شاغل	۴/۵۲ بسیار قوی
			راه‌اندازی پایگاه‌های موضوعی شامل انواع منابع دیجیتال و فراهم ساختن شرایط برای بارگذاری مستندات مرتبط با هر پایگاه توسط اعضا در سایت کتابخانه...؟	۴/۵۵ بسیار قوی
			راه‌اندازی کارگروه‌های مطالعاتی و مشورتی (گروه مشورتی نوجوانان، گروه مطالعاتی ستاره ویژه سالمندان) برای اعضای کتابخانه	۴/۴۳ قوی
تهیه یا تولید منابع چاپی و دیجیتال و خاص با کیفیت با توجه به نیاز و مسائل روز جامعه		۴/۵۳	ورود مستمر منابع جدید با کیفیت در موضوعات گوناگون و تاکید بر اعتبار ناشر و پدیدآوران (خرید، اهدا، مبادله)	۴/۵۳ بسیار قوی
			تهیه نسخه دیجیتال از منابع ارزشمند و مورد درخواست اعضا	۴/۳۳ قوی
			تهیه منابع درخواستی و پیشنهادی اعضا باتوجه به نیازها و مسائل اجتماعی روز	۴/۸۳ بسیار قوی
			اهدای منابع مازاد نیاز به کتابخانه‌های کوچک و روستایی	۴/۳۳ قوی

بسیار قوی	۴/۵۵	تهیه آثار برتر و برنده جوایز ملی و بین‌المللی و پرمخاطب	۴/۷۰	کتابخانه به‌مثابه پلتفرم تولید ارزش
بسیار قوی	۴/۶۵	تولید منابع گویای باکیفیت		
بسیار قوی	۴/۸۱	گذشتن از مرزهای نیاز مخاطب و ساختن ذائقه جدید با توجه به تولید منابع موضوعی گوناگون و اطلاع‌رسانی آن		
بسیار قوی	۴/۵۴	ایجاد فضای مشارکتی برای همکاری کتابخانه با سازمان‌ها و نهادهای دولتی و غیردولتی		
بسیار قوی	۴/۸۳	ایجاد فضا و امکانات لازم برای ذی‌نفعان به‌منظور ارائه منابع خود و دسترس‌پذیری به تمامی منابع و امکانات در فضای فیزیکی و سایبری		
بسیار قوی	۴/۸۶	مناسب‌سازی کتاب‌ها برای کودکان ناشنوا، نابینا و کم‌توان ذهنی		
بسیار قوی	۴/۵۴	تهیه بسته‌های مطالعاتی مناسب برای بیماران روانی و سالمندان برای ارائه خدمات کتابخانه‌ای		
بسیار قوی	۴/۷۶	اجرای زنگ کتابخانه در مدارس و ایجاد فضای مشارکتی بین کتابخانه و مباحث کلاسی		

ادامه جدول ۴. نتایج دور دوم دلفی

مقوله‌ها	میانگین	گویه‌ها	میانگین	W
بهره‌گیری از پلتفرم‌های تولید محتوا (تولید اطلاعات) با مشارکت همه ذی‌نفعان	۴/۷۳	پلتفرم‌های تولید محتواهای صوتی یا تصویری برای تولید منابع گویا و یا متادیتای منابع مانند ثنا، تصویری و صوتی مانند نوار، لحظه نگار و ..	۴/۷۳	بسیار قوی
فعالیت‌های مناسب خدمات فرهنگی - اجتماعی	۴/۴۴	برگزاری نشست‌هایی متناسب با مسائل اجتماعی روز و تولید کتاب از برخی نشست‌ها	۴/۵۳	بسیار قوی
		تولید منابع صوتی و تصویری از برنامه‌ها و جلسه‌های فرهنگی کتابخانه	۴/۴۵	قوی
		تولید بازی‌های رایانه‌ای گروهی با موضوعات فرهنگی و فکری برای گروه‌های سنی مختلف	۴/۳۹	قوی
		تولید عکس و پوستر با پیام‌های فرهنگی مرتبط با برنامه‌ها	۴/۳۷	قوی
زمینه‌سازی برای هم‌افزایی و فعالیت‌های مشارکتی برای افراد حقیقی و حقوقی	۴/۷۴	تولید کتابچه‌های دیدگاه‌ها کاربران درباره واژه‌های فرهنگی و اجتماعی	۴/۴۹	قوی
		دریافت پیشنهادها از افراد حقیقی و حقوقی برای برگزاری برنامه‌های موضوعی مانند نشست‌های علم اطلاعات	۴/۹۲	بسیار قوی
		تقدیر و استقبال از داوطلبان گویندگی برای نابینایان	۴/۴۱	قوی
ایجاد فضای مناسب برای تولید یا بهره‌گیری از ابزارهای مناسب و شبکه‌های ارتباطی برای اطلاع‌رسانی، حضور و تعامل همه ذی‌نفعان در فضای فیزیکی یا سایبری	۴/۸۶	تشکیل انجمن دوستداران کتابخانه	۴/۸۹	بسیار قوی
		راه‌اندازی تلفن، پیامک و ایمیل برای ارتباط دوسویه با مخاطبان	۴/۸۷	بسیار قوی
		راه‌اندازی کتابخانه دیجیتال	۴/۸۹	بسیار قوی
		استفاده از فهرست رایانه‌ای کتابخانه؛ دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی در کتابخانه برای مراجعان	۴/۷۳	بسیار قوی
ایجاد فضا و شرایط مناسب و قابل دسترسی	۴/۹۹	داشتن صفحه و کانال فعال در شبکه‌های اجتماعی و تعامل با اعضای کتابخانه	۴/۹۴	بسیار قوی
		استفاده از علائم و نشانه‌ها برای اعضاء از جمله پیکتوگرام و نوارهای رنگی	۵	بسیار قوی

		هدایت کننده و استفاده از نوار راهنمای برجسته برای مراجعان نابینا		برای بهره‌برداری از خدمات کتابخانه برای انواع مخاطبان در داخل کتابخانه
بسیار قوی	۵	طرح عضویت رایگان در شرایط خاص		
بسیار قوی	۵	بهره‌گیری از پرسنل نابینا و ناشنوا در بخش‌های مربوط		
بسیار قوی	۴/۹۶	ایجاد فضاهایی برای مطالعه‌های گروهی		
بسیار قوی	۵	ایجاد فضایی مناسب برای همه کاربران از کودکان نوپا تا سالمندان		
قوی	۴/۳۷	هم‌فکری و همکاری با نویسندگان، مترجمان، هنرمندان، ناشران و ... در تولید محتوا		
بسیار قوی	۴/۵۳	تامین درخواست یا ساختن ذائقه جدید با تولید کتاب یا فیلم گویا در موضوعات خاص		
قوی	۴/۴۵	برگزاری جلسه‌های کتاب سینما (معرفی فیلم‌هایی که بر مبنای کتاب تولید شده‌اند با دعوت از برخی از عوامل تولید)	۴/۴۳	هم‌فکری و تولید محتوا برای ایجاد و ارتقاء ذائقه‌های گوناگون فرهنگی جامعه
قوی	۴/۳۹	برگزاری کارگاه‌های پرورش خلاقیت و برنامه‌های فرهنگی-هنری مانند نشست‌های شعرخوانی		
قوی	۴/۳۷	تولید بازی‌های مرجع و مناسب‌سازی‌شده برای نابینایان		
قوی	۴/۴۹	برگزاری نمایش‌های عروسکی مناسب برای کودکان		
بسیار قوی	۴/۷۱	تهیه نماهنگ‌های گوناگون از اهم فعالیت‌های انجام‌شده برای معرفی و تبلیغ کتابخانه و خدمات متنوع آن	۴/۵۸	داشتن برنامه‌هایی اجرایی برای معرفی انواع خدمات کتابخانه به جامعه
بسیار قوی	۴/۶۶	حضور در نمایشگاه‌ها و همایش‌های برون سازمانی		
قوی	۴/۳۷	تهیه و انتشار بروشور چاپی و الکترونیکی برای معرفی خدمات کتابخانه و ...		
بسیار قوی	۴/۸۳	تهیه و تنظیم آمار و گزارشات عملکرد بخش‌های کتابخانه		
قوی	۴/۴۸	تدوین فرآیندهای کاری و ترسیم نمودار آن‌ها برای آشنایی هرچه بیشتر مخاطبان از امور کتابخانه و آگاهی بخشی درباره حجم کارهای انجام‌شده در یک کتابخانه و دریافت بازخوردها برای بهبود و رشد آن امور	۴/۶۵	انتشار اطلاعات و آمار عملکرد در بین ذی‌نفعان درون سازمان

ادامه جدول ۴. نتایج دور دوم دلفی

مقوله‌ها	مؤلفه‌ها	میانگین	گویه‌ها	میانگین	W
ارزیابی میزان موفقیت خدمات ارائه شده در کتابخانه	انجام ارزیابی‌هایی برای سنجش رضایت همه ذی‌نفعان از امور تخصصی کتابخانه برای اطمینان از اثربخشی آنها در خدمات عمومی	۴/۵۳	نظرسنجی‌های موضوعی دوره‌ای از فعالیت‌هایی مانند مجموعه‌سازی، خدمات مرجع و ... به صورت فرم‌ها	۴/۶۶	بسیار قوی
			نظرسنجی آنلاین و از طریق سایت کتابخانه یا ایمیل گروهی برای اعضا یا حاضران در برنامه‌ها	۴/۷۳	بسیار قوی
			انجام پژوهش با روش لیبیکوال برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه	۴/۴۳	قوی
			دریافت دیدگاه‌ها و خاطرات اعضای قدیمی از کتابخانه و نقش آن در زندگی فردی هریک ...	۴/۴۵	قوی
			نظرسنجی از ذی‌نفعان درباره فضای فیزیکی مناسب و قابل دسترس برای بهره‌برداری از خدمات کتابخانه برای انواع مخاطبان	۴/۳۹	قوی
			سنجش میزان رضایت ذی‌نفعان از محتواهای تولیدشده برای ایجاد و ارتقاء ذائقه‌های گوناگون فرهنگی جامعه	۴/۳۷	قوی

بسیار قوی	۴/۷۳	سنجش میزان رضایت ذی‌نفعان از شبکه‌های ارتباطی ایجادشده در فضای فیزیکی و مجازی						
بسیار قوی	۴/۷۲	ویرایش و روزآمدسازی قوانین یا ساختارهای سازمانی برای آمادگی زمینه‌های ارائه خدمات پلتفرمی	۴/۷۷	ندارد	ارائه مدل پلتفرمی در خدمات عمومی کتابخانه			
بسیار قوی	۴/۹۵	ایجاد فضای فیزیکی - سایبری برای مطالعه و همکاری علمی جامعه با ایجاد کارگروه‌های مطالعاتی و برگزاری جلسه‌های هم‌اندیشی اندیشمندان حوزه‌های مختلف						
بسیار قوی	۴/۸۹	کتابخانه به‌عنوان واسط دانش در به‌اشتراک گذاری تجربه‌ها و ایده‌ها از طریق برگزاری جلسه‌های و برنامه‌های گوناگون						
بسیار قوی	۴/۹۷	مرکزی برای ترویج همگانی علم (عمومی سازی علوم انسانی و علوم پایه و...) از طریق همکاری با انجمن‌ها و سازمان‌های علمی و دانشگاه‌ها						
بسیار قوی	۴/۸۳	ارتباط با سازمان‌های مردم‌نهاد (سمن‌ها) برای تعامل و مشارکت‌های مردمی از جمله انجام پروژه‌ها و کارهای مشترک						
بسیار قوی	۴/۸۳	کتابخانه به‌عنوان فضایی برای نمایش کارها و برنامه‌های سازمان‌ها و نهادهای دیگر						
بسیار قوی	۴/۷۲	برگزاری جلسه‌های نقد فیلم‌های مستند با مشارکت تولیدکنندگان فیلم‌ها برای کمک به ارتقاء سواد بصری جامعه						
بسیار قوی	۴/۵۷	پخش انیمیشن‌های موضوعی در برنامه‌های کتابخانه						
بسیار قوی	۴/۸۷	برگزاری کارگاه‌های مهارت‌های اطلاع‌یابی و سواد اطلاعاتی برای انواع کاربران به‌منظور کمک به ارتقاء سواد اطلاعاتی جامعه						
بسیار قوی	۴/۷۶	برگزاری کارگاه و برنامه‌های آموزش جمعی با موضوعات اجتماعی و به‌روز برای پرسنل و مخاطبین کتابخانه در فضای تعاملی						
قوی	۴/۳۲	آگاهی‌رسانی به نویسندگان، مترجمان، و ناشران در زمینه نیازهای اجتماعی برای نشر منابع و آثار جدید						
بسیار قوی	۴/۹۷	آموزش کارکنان و تلاش برای ارتقای مهارت‌های آنان برای تعامل بیشتر با جامعه و ارائه خدمات بهتر						
بسیار قوی	۴/۶۵	جلب رضایت و استفاده حداکثری مخاطبین و سازمان‌ها از طریق بازطراحی دکوراسیون، فضاسازی و دل‌انگیزسازی مداوم						
بسیار قوی	۴/۸۳	شرکت در دوره‌های مهارت‌آموزی در زمینه‌های مرتبط با خدمات عمومی، از جمله تعامل اجتماعی				۴/۹۳	حضور کتابداران اهل مطالعه، آگاه و اندیشمند	تحقق تفکر پلتفرمی در کتابخانه توسط کتابداران
بسیار قوی	۴/۹۳	حضور در جلسه‌های مطالعه گروهی و هم‌فکری همکاران برای تبادل ایده‌ها						
بسیار قوی	۴/۵۳	آگاهی از خدمات کتابخانه‌های سایر کشورها و معرفی شده در ایفلا به‌عنوان یکی از وظایف کاری و ارائه ایده‌های قابل اجرا در کتابخانه و افزایش ضریب مشارکت کتابداران						
قوی	۴/۴۵	آگاهی از ابزارهای تخصصی، نرم‌افزاری و سواد اطلاعاتی						
بسیار قوی	۴/۸۹	آشنایی با کتاب‌های روز و تازه و آگاهی نسبی از محتوای کتاب‌ها و سلیقه‌های اقشار گوناگون جامعه						
بسیار قوی	۴/۷۷	آشنایی با ناشران و روش‌های سفارش						
قوی	۴/۳۵	آگاهی از نقدها و بررسی‌های کتاب در مجلات و وب						
بسیار قوی	۴/۶۹							

		شناخت نویسندگان و مترجمان در حوزه‌های گوناگون		
قوی	۴/۳۷	توانایی و تخصص لازم برای حضور در کمیته مجموعه‌سازی منابع		
بسیار قوی	۵	توانمندی در برقراری ارتباط و روابط عمومی بالا	۵	معرفی اخلاق حرفه‌ای کتابدار به جامعه
بسیار قوی	۵	داشتن روی خوش و استقبال از حضور مخاطب		
بسیار قوی	۵	توانمندی در انجام مصاحبه مرجع با پژوهشگران		
بسیار قوی	۵	همراهی با مخاطب در جستجو، بازیابی، و ارزیابی اطلاعات		

