



Investigating the Effective Factors of Communication with the Donors of Razavi Khorasan Public Libraries

Mahmoud Salari 

Assistant Professor, faculty of Knowledge and Information Science, Imam Reza International University, Mashhad, Iran. E-mail: saliri@imamreza.ac.ir

Zahra Khandan 

*Corresponding author, M.A. Graduated of Imam Reza International University, Mashhad, Iran. E-mail: zahra.khandan@imamreza.ac.ir

Abstract

Objective: The purpose of this research is to identify the effective factors of communication with donors and its obstacles from the point of view of public library managers of Razavi Khorasan Province.

Methodology: The statistical population of the research included 28 people from the managers of public libraries in Razavi Khorasan Province. It was carried out using the survey method and descriptive and analytical approach. The researcher's questions, based on library studies, were used to collect data. In this research, factors such as culture building factors, identification and attraction factors, retention, and loyalty factors have been investigated. The formal and content validity of the questionnaire was confirmed by experts of the Khorasan Razavi Public Libraries, and some related professors. The reliability of the questionnaire was obtained by Cronbach's alpha method, 0.91, and the reliability coefficient of the components of organizational communication, including: culture-building factor, identification and attraction factor, and retention and loyalty factor, respectively, were equal to 0.92, 0.95, 0.78, which is an acceptable reliability. The research data were analyzed at the descriptive level, which used frequency distribution tables and central indicators (mean) and standard deviation at the descriptive level.

Findings: The findings of the research showed that retention and loyalty factors based on the performance index with 39.73 percent and the importance index with 40.41 percent obtained the highest percentage. In addition, the factors of identification and attraction based on the performance index with 38.43 percent and the importance index of 39.02 percent have taken the second place. Cultivation factors based on performance index with 21.82 percent and importance index with 20.55 percent received the third rank.

Conclusion: As the findings showed, the highest factor in the performance and importance index is the factor of retention loyalty. Purposeful communication in the organization causes internal organizational strategies such as creating a suitable structure for organizational communication with donors and external strategies such as communication with organizations related to

endowment and philanthropy causes the library to attract donors, and increased gifts, donations, and cash and non-cash assistances.

Keywords: Library donors, Public library managers, Public libraries, Razavi Khorasan province

Article type: Research

How to cite:

Salari, M., & Khandan, Z. (2023). Investigating the Effective Factors of Communication with the Donors of Razavi Khorasan Public Libraries. *Library and Information Sciences*, 26(2), 86-101.



ARTICLE INFO

Article history:

Received: 28/12/2022

Received in revised form: 21/04/2022

Accepted: 24/05/2023

Available online: 21/10/2023


Publisher: Central Library of Astan Quds Razavi

Library and Information Sciences, 2023, Vol. 26, No. 2, pp. 86-101.

© The author(s)



بررسی عوامل مؤثر ارتباط با خیرین کتابخانه‌های عمومی خراسان رضوی

محمود سالاری 

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه بین‌المللی امام رضا (ع)، مشهد، ایران. رایانامه: saliri@imamreza.ac.ir

زهرا خندان 

*نویسنده مسئول، دانش آموخته کارشناسی ارشد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه بین‌المللی امام رضا (ع)، مشهد، ایران. رایانامه: zahra.khandan@imamreza.ac.ir

چکیده

هدف: هدف پژوهش حاضر شناسایی عوامل مؤثر ارتباط با خیرین و موانع آن از دیدگاه مدیران کتابخانه‌های عمومی استان خراسان رضوی است. **روش‌شناسی:** جامعه آماری پژوهش، شامل ۲۸ نفر از مدیران کتابخانه‌های عمومی استان خراسان رضوی است که با استفاده از روش پیمایش و رویکرد توصیفی و تحلیلی انجام گرفته است. برای گردآوری داده از پرسش محقق ساخته بر مبنای مطالعات کتابخانه‌ای استفاده شد. در این پژوهش، عواملی همچون: عوامل فرهنگ سازی، عوامل شناسایی و جذب و عوامل حفظ و وفاداری مورد بررسی قرار گرفته است. اعتبار صوری و محتوایی پرسشنامه توسط کارشناسان مشارکت‌های مردمی اداره کل کتابخانه‌های عمومی خراسان رضوی و استادان آشنا به موضوع تأیید شد و پایایی پرسشنامه با روش آلفای کرونباخ، ۰٫۹۱ به دست آمد. ضریب پایایی مؤلفه‌های ارتباط سازمانی شامل: عامل فرهنگ سازی، عامل شناسایی و جذب و عامل حفظ و وفاداری به ترتیب معادل ۰٫۹۲، ۰٫۹۵، ۰٫۷۸ به دست آمد که پایایی قابل قبولی را نشان می‌دهد. داده‌های تحقیق در سطح توصیفی تحلیل شد و جدول‌های توزیع فراوانی و شاخص‌های مرکزی (میانگین) و انحراف معیار به کار گرفته شد.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد که عوامل حفظ و وفاداری بر اساس شاخص عملکرد با ۳۹٫۷۳ درصد و بر اساس شاخص اهمیت با ۴۰٫۴۱ درصد رتبه اول را کسب کرده‌اند و عوامل شناسایی و جذب بر اساس شاخص عملکرد با ۳۸٫۴۳ درصد و بر اساس شاخص اهمیت با ۳۹٫۰۲ درصد رتبه دوم را به خود اختصاص داده است. عوامل فرهنگ سازی بر اساس شاخص عملکرد با ۲۱٫۸۲ درصد و بر اساس شاخص اهمیت با ۲۰٫۵۵ درصد رتبه سوم را دریافت کرده است.

نتیجه‌گیری: همان‌طور که یافته‌ها نشان داد بالاترین عامل در شاخص عملکرد و اهمیت، عامل حفظ وفاداری است که انتظار نیز همین است. ارتباطات هدفمند در سازمان سبب راهبردهای درون سازمانی، نظیر ایجاد ساختار مناسب برای ارتباطات سازمانی با خیرین می‌شود و راهبردهای برون سازمانی، نظیر ارتباط با سازمان‌های مرتبط با مقوله وقف و نیکوکاری، جذب خیرین کتابخانه و افزایش هدایا و کمک‌های نقدی و غیرنقدی آن‌ها را در پی دارد.

کلیدواژه‌ها: خیرین، کتابخانه‌های عمومی، مدیران، خراسان رضوی

نوع مقاله: پژوهشی

استناد:

سالاری، محمود؛ خندان، زهرا (۱۴۰۲). بررسی عوامل مؤثر ارتباط با خیرین کتابخانه‌های عمومی خراسان رضوی. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۲۶(۲)، ۸۶-۱۰۱.

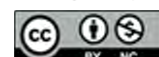
تاریخچه مقاله:

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۰/۷ تاریخ ویرایش: ۱۴۰۱/۲/۱ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۲/۳ تاریخ انتشار: ۱۴۰۲/۷/۲۹

ناشر: کتابخانه مرکزی استان خراسان رضوی

کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۴۰۲، دوره ۲۶، شماره ۲، شماره پیاپی ۱۰۲، صص. ۸۵-۱۰۱.

© نویسندگان



مقدمه

ارتباطات وسیله‌ای است که از طریق آن وظایف اصلی مدیریت شکل می‌گیرد. مدیران از طریق ارتباطات، برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت و کنترل می‌کنند (فرهنگی و دیگران، ۱۳۸۳، ص. ۲). بی‌تردید هر شکلی از ارتباط در زندگی سازمانی، منجر به بقای سازمان نخواهد شد؛ ارتباطات مؤثر و صحیح در سازمان است که همواره یکی از عناصر دستیابی به اهداف سازمانی به شمار می‌آید (الوانی، ۱۳۸۲، ص. ۱۶۷).

از مهمترین عواملی که در سرنوشت هر سازمان ارزش و اهمیت اساسی دارد و آن را در رسیدن به اهداف یاری می‌کند، چگونگی ارتباط آن‌ها با افراد و سازمان‌هایی است که با آن‌ها سر و کار دارند و همچنین افکار عمومی جامعه‌ای است که در آن فعالیت می‌کنند. هر چقدر این ارتباط، پیوسته و مفید باشد به همان آن اندازه سازمان در رسیدن به اهداف خود موفق خواهد بود (میر سعید قاضی، ۱۳۹۲). نقش ارتباطات هدفمند در سازمان‌ها می‌تواند یک محور وحدت‌بخش بین مدیران، کارکنان و از همه مهمتر افراد مؤثر در آن سازمان باشد و باعث به وجود آمدن تعاملات اجتماعی در سطوح بالاتر شود. ارتباطات کارشناسانه باعث آشنایی مسئولان سازمان‌ها با نظرها، عقاید و خواسته‌های افراد و گروه‌های مختلف درباره مسائل سازمان و ارائه پیشنهادات سازنده و کاربردی برای بهبودبخشی فعالیت‌های سازمان می‌شود و همچنین این اقدامات ارتباطی به صورت برنامه‌ریزی‌شده و مداوم می‌تواند در انتقال پیام مخاطبان به مدیران سازمان‌ها تأثیرات مثبتی داشته باشد (یحیایی ایله ای، ۱۳۹۴).

کتابخانه‌های عمومی نقش مهمی در ارتقای سطح فرهنگ جامعه دارند و می‌توانند با برگزاری برنامه‌ها و فعالیت‌هایی در حوزه ارتباط با خیرین گام‌های محوری بردارند. کتابخانه‌های عمومی می‌توانند با برقراری تعامل مستمر با این افراد و دعوت از آن‌ها برای حضور در کتابخانه و شرکت در جلسات و ارائه طرح‌های نوین و خلاقانه، نه تنها موجب شناسایی هرچه بیشتر آن‌ها شود بلکه بر کیفیت برنامه‌های خود بیفزایند. ترویج فرهنگ وقف و ارتباط با واقفان و خیرین در رابطه با کتابخانه‌ها می‌تواند موجب توسعه خدمات کیفی کتابخانه‌های عمومی شود؛ چرا که یکی از راهکارهای کمک به کتابخانه‌های عمومی وقف و نذر کتاب است (موسوی، ۱۳۹۶).

حوزه کتابخانه و کتابخانه سازی نیازمند ورود خیرین و کمک دولت به آن‌ها و هدایت جوانان به عرصه‌های علم و دانش‌اندوزی در جامعه است؛ به همین دلیل، کتاب نزد معتمدین و خیرین کتابخانه ساز از اهمیت و جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. از این رو، گسترش کمی و کیفی فرهنگ ارتباط با خیرین در کتابخانه‌ها و فرهنگ‌سازی برای مشارکت گسترده مردم در تأمین نیازهای کتابخانه‌ها در ابعاد مختلف را طلب می‌نماید. وجود نیکوکاران و خیرینی که تمام و بخشی از اموال خود را در راه گسترش علم، اهدا یا وقف نموده‌اند در ایران سابقه‌ای طولانی دارد و در طول تاریخ این نیکوکاران و خیرین فداکار و فرهنگ دوست از مؤثرترین عوامل

تعالی و پیشرفت امر آموزش و فرهنگ جامعه ایران بوده‌اند که با اهداء زمین و وقف املاک در ایجاد کتابخانه‌های عمومی با انگیزه‌های مختلف به ویژه خیرخواهی و رضای خداوند و ارتقاء سطح فرهنگ، در این وادی قدم‌های مؤثر برداشته‌اند (اکرامی فر، ۱۳۸۲). در کنار وجود فرهنگ و سنت وقف و اهدا لازم است به طور خاص برای اهداف توسعه کتابخانه‌ها فرهنگ سازی شود تا امری نهادینه و پایدار باقی بماند و صرفاً متکی به فعالیت‌های خاص برخی از افراد و یا سازمان‌ها و زمان و مکان خاصی نباشد. برای پایداری این مهم لازم است هم موانع فرهنگی شناسایی شود و هم روش‌های حفظ خیران تقویت شود. یکی از راهکارهای مؤثر برای بهره‌مندی بیشتر از خیرین، شناسایی موانع ارتباطی و توسعه ارتباطات با آنهاست. خیرین قابل توجهی به صورت بالقوه وجود دارد که در صورت شناسایی و تعامل با آنها، حاضرند برای ارتقای فرهنگ به ویژه در حوزه کتابخانه‌های عمومی مساعدت کنند. بنابراین، جای دارد ضمن شناسایی این‌گونه از افراد، لازم است بستر لازم برای جذب و فرهنگ سازی هدفمند انجام شود. همچنین با برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری مناسب در زمینه ارتباطات، انگیزه خیرانی که جذب شده‌اند را حفظ و ارتقا داد تا این جریان، مستمر و رو به تزاید شود. بنابراین، آنچه به عنوان مسئله مطرح می‌شود، این است که عوامل مؤثر ارتباط با خیرین و موانع آن در کتابخانه‌های عمومی استان خراسان رضوی چیست؟

با توجه به انجام نشدن پژوهشی میدانی و بنیادی در حوزه ارتباط با خیرین در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، این پژوهش در صدد است تا به شناسایی عوامل مؤثر ارتباط با خیرین در کتابخانه‌های عمومی استان خراسان رضوی از نقطه نظر چگونگی فرهنگ سازی، شناسایی و جذب و حفظ وفاداری خیرین کتابخانه‌ها بپردازد. برای رسیدن به این هدف، پژوهش درصدد ارائه پاسخ به پرسش‌های زیر است:

۱. عوامل مؤثر شناسایی در جذب خیرین در زمینه ارتباطات درون و برون سازمان از لحاظ فرهنگ سازی

در کتابخانه‌های عمومی خراسان رضوی کدامند؟

۲. عوامل مؤثر شناسایی در جذب خیرین، در زمینه ارتباطات درون و برون سازمان از لحاظ شناسایی و

جذب در کتابخانه‌های عمومی خراسان رضوی کدامند؟

۳. عوامل مؤثر شناسایی در جذب خیرین، در زمینه ارتباطات درون و برون سازمان از لحاظ حفظ و وفاداری

در کتابخانه‌های عمومی خراسان رضوی کدامند؟

مطالعات گوناگونی در حوزه مشارکت‌های مردمی در کتابخانه‌ها، صورت گرفته که در ادامه به برخی از

آنها اشاره می‌شود.

استیل و الدر^۱ (۲۰۰۰)، در پژوهشی که در کتابخانه جیمز سوان^۲ در موضوع جمع‌آوری کمک‌ها و مشارکت‌های مردمی انجام دادند، پیش‌نیازهایی را برای نیل به موفقیت در به مشارکت گرفتن مردم پیشنهاد کردند. موارد زیر از آن جمله است: استفاده از تحقیقات در زمینه مشارکت مردم، تشکر و قدردانی از مشارکت‌کنندگان، ارتباط قوی با مطبوعات، به تصویر کشیدن کتابخانه به عنوان بخشی از جامعه، ایجاد ارتباط با سازمان‌هایی که به نحوی کتابخانه را حمایت می‌کنند.

محمود، حامد و حیدر^۳ (۲۰۰۵)، با رویکردی متفاوت، در پژوهشی به بررسی جمع‌آوری کمک‌های مالی برای کتابخانه در پاکستان با هدف بررسی فعالیت‌های مشارکتی کمک‌های مالی در کتابخانه‌های بخش دولتی و عمومی پرداختند. جامعه آماری شامل مدیران ۱۰۰ دانشگاه بزرگ، دانشکده‌ها و کتابخانه‌های عمومی بود که به صورت تصادفی انتخاب شده بودند. ابزار گردآوری داده پرسشنامه بود. یافته‌های پژوهش نشان داد مهمترین موانع مشارکت مردم در کتابخانه‌های پاکستان عبارتند از: کمبود کارکنان برای شرکت در فعالیت‌های جذب مشارکت مردم (۳۹٪) و اعتقاد کارکنان به مؤثر نبودن فعالیت‌های مشارکتی در کتابخانه‌ها (۳۴٪). موانع دیگر شامل عدم امکان‌پذیری مشارکت در برخی کتابخانه‌ها و نبود تلاش‌های هماهنگ برای جذب مشارکت مردم بود.

لورنزن^۴ (۲۰۱۰)، در پژوهشی متفاوت، انگیزه‌های کمک‌های مردمی در ایجاد کتابخانه‌های دانشگاهی را بررسی کرد. پژوهش حاضر با هدف ارائه بهترین برنامه‌ها جهت توسعه کتابخانه‌ها انجام شده است. جامعه آماری پژوهش مدیران بخش توسعه کتابخانه‌های دانشگاهی و خیرین کتابخانه بود. برای این کار با استفاده از فهرست کتابخانه‌های دانشگاهی امریکا، تعداد ۱۲۳ کتابخانه از بزرگترین کتابخانه‌ها انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه بود. یافته‌های حاصل از پژوهش مهمترین انگیزه مشارکت خیرین را گسترش دانش و فناوری در جامعه، رضایت درونی قوی از اهدا کردن، علاقمندی به اهدا کردن، اهمیت دانشگاه و کتابخانه‌ها در توسعه جامعه و خدمت به مردم نشان داد.

مورالیدهار و راثو^۵ (۲۰۱۳)، در پژوهشی با عنوان (توسعه کتابخانه‌های عمومی هند از طریق مشارکت عمومی و خصوصی: مسائل و چالش‌ها) یکی از راهکارهای مؤثر جهت بهبود وضعیت کتابخانه‌های عمومی کشور

1. Seele & Elder

2. James Swans

3. Mahmood, Hameed & Haider

۴ Lorenzen

۵ Miralidhar & Rao

هند را مشارکت بخش خصوصی و عمومی در کتابخانه‌های عمومی دانستند. به همین دلیل، نیاز به ایجاد کمیسیون ملی کتابخانه‌های عمومی برای ارائه راهکارهایی جهت جذب بیشتر مشارکت، به وجود آمد. کیم و چن (۲۰۱۶)، نشان دادند که رسانه‌های اجتماعی و استفاده از مشارکت عمومی، تحت تأثیر در کتابخانه‌هاست. مودی (۲۰۱۶) معتقد بود که ارتباط پیوسته با اهداکنندگان و توجه به ارزش‌ها و علایق آن‌ها یکی از عوامل مؤثر در جذب خیرین به کتابخانه‌هاست. پیمان خواه، خراسانی و روفی (۲۰۱۷) اشاره کردند که تأسیس ارتباط بیشتر بین کتابخانه‌های عمومی و خیرین و تناسب سازمانی عامل اصلی کمک‌کننده در این زمینه مقدار است. منصور و سلیمانیان-استارت (۲۰۱۹) نشان دادند که تبلیغات و اطلاع‌رسانی و تقاضای گسترده در این زمینه باعث افزایش مشارکت مردم شد.

در ایران نیز پژوهش‌های بسیار کمی به مقوله مشارکت‌های مردمی در کتابخانه‌های عمومی پرداخته‌اند. در این زمینه کوهی رستمی، محمدزاده، و عصاره (۱۴۰۰) به بررسی موانع جذب و توسعه مشارکت‌های مردمی در کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه خیرین کتابخانه ساز کشور با رویکرد پژوهش آمیخته و با استفاده از روش پژوهش اکتشافی پرداختند. جامعه تحقیق از میان خیرین فعال کتابخانه ساز به شکل نمونه‌گیری گلوله برفی به تعداد ۱۵ نفر انتخاب شدند و مورد مصاحبه قرار گرفتند. یافته‌ها نشان دادند که بیشترین موانع مؤثر در جذب مشارکت‌های مردمی به ترتیب مربوط به موانع ساختاری، موانع زمینه‌ای و موانع رفتاری هستند. در همین راستا عباس نژاد (۱۳۸۰)، در یک پژوهش طرح جذب مشارکت و همکاری افتخاری اعضاء در جهت یاری رساندن به کتابخانه را با هدف به خدمت گرفتن نیروی کار به شکل همکار افتخاری و مشارکتی از میان اعضای کتابخانه در انجام امور و خدمات جاری کتابخانه‌ها اجرا کرد که می‌توان این یافته را جزء موانع زمینه‌ای و ساختاری قلمداد کرد. منصور و سلیمان (۱۳۹۸)، در پژوهش تطبیقی خود به بررسی عوامل مؤثر بر جذب و توسعه مشارکت‌های مردمی و چرایی عدم مشارکت مردم در حوزه کتابخانه‌ها از دیدگاه خیرین پرداختند. یافته‌ها نشان داد که مشارکت در حوزه کتابخانه‌ها و کتابخانه سازی نسبت به سایر حوزه‌ها از جمله، بهداشت و درمان و آموزش و پرورش از اقبال کمتری برخوردار است. عدم احساس نیاز جامعه به کتابخانه، پایین بودن سرانه مطالعه، فقدان اطلاع‌رسانی و تبلیغات در خصوص اقدامات و سودمندی کتابخانه‌ها، عدم آشنایی خیرین با رسالت‌های کتابخانه‌ها و عدم درخواست مسئولین امر از خیرین جهت فعالیت در این حوزه، از دلایل اصلی مشارکت پایین در این حوزه محسوب می‌شود. نتایج پژوهش نشان داد تبیین کارآمدی و سودمندی هر حوزه از جمله خدمات کتابخانه‌ها به عنوان اصل اساسی و پایه و تبلیغات و اطلاع‌رسانی و ... منجر به افزایش مشارکت‌های مردمی خواهد شد.

سایر پژوهش‌های صورت گرفته در حوزه مشارکت‌های مردمی در ایران، مربوط به مشارکت‌های خیرین در حوزه آموزش و پرورش است. از جمله: اکرامی فر (۱۳۸۳) و متین (۱۳۹۰)، راه‌های گسترش مشارکت مردم در آموزش و پرورش را از دیدگاه خیرین مدرسه ساز با هدف شناسایی چگونگی جلب و گسترش مشارکت بیشتر مردم

در آموزش و پرورش، کاستی‌ها، موانع، راه‌های رفع کاستی‌ها و تقویت انگیزه مشارکت مردم در مدرسه سازی را بررسی کردند.

روش پژوهش

این پژوهش با هدف شناسایی عوامل مؤثر ارتباط با خیرین و موانع آن در کتابخانه‌های عمومی خراسان رضوی از دیدگاه مدیران کتابخانه‌ها با روش پیمایشی اجرا گردید. جامعه آماری شامل کلیه مدیران کتابخانه‌های عمومی خراسان رضوی (۱۴۰ نفر) بودند که ۲۸ نفر از آن‌ها به صورت نمونه در دسترس انتخاب شدند. ابزار تحقیق پرسشنامه محقق‌ساخته با ۱۶ گویه است که بر اساس طیف لیکرت پنج درجه‌ای تنظیم شد. در پرسشنامه محقق‌ساخته شاخص عملکرد (در طیف پنج درجه‌ای شامل: قوت اساسی، قوت عادی، خنثی، ضعف ضعیف و ضعف اساسی) و شاخص اهمیت (در طیف پنج درجه‌ای شامل: خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم)، گویه‌ها بررسی گردید. اعتبار صوری و محتوایی پرسشنامه توسط کارشناسان مشارکت‌های مردمی اداره کل کتابخانه‌های عمومی خراسان رضوی و استادان آشنا به موضوع تأیید شد. پایایی پرسشنامه با روش آلفای کرونباخ، ۰٫۹۱ به دست آمد و ضریب پایایی مؤلفه‌های ارتباط سازمانی شامل: عامل فرهنگ‌سازی، عامل شناسایی و جذب و عامل حفظ و وفاداری به ترتیب معادل ۰٫۹۲، ۰٫۷۸ و ۰٫۹۵ به دست آمد که پایایی قابل قبول را نشان می‌دهد. داده‌های تحقیق در سطح توصیفی تحلیل شد که در سطح توصیفی از جدول‌های توزیع فراوانی و شاخص‌های مرکزی (میانگین) و انحراف معیار استفاده شد.

پس از مطالعه هر یک از عوامل بیان شده در پرسشنامه، میزان قوت و ضعف عملکرد کتابخانه در ارتباط با خیرین و همچنین اهمیت آن، برای هر گزینه به شرح زیر امتیازی در نظر گرفته شده است. هرچه امتیاز به دست آمده بالاتر باشد، نشان می‌دهد که کتابخانه در ارتباط با خیران خود، دارای نقاط بیشتری است.

جدول ۱. امتیازبندی شاخص عملکرد و شاخص اهمیت

شاخص عملکرد	امتیازبندی	شاخص اهمیت	امتیازبندی
قوت اساسی	۵	خیلی زیاد	۵
قوت عادی	۴	زیاد	۴
خنثی	۳	متوسط	۳
ضعف ضعیف	۲	کم	۲
ضعف اساسی	۱	خیلی کم	۱

یافته‌ها

وضعیت اطلاعات جمعیت‌شناختی جامعه تحقیق

یافته‌های توصیفی پژوهش نشان می‌دهد که حداقل سن مدیران کتابخانه‌های استان خراسان رضوی ۳۱ و حداکثر سن آن‌ها ۴۰ است. همچنین ۴۰ درصد از کل نمونه را زنان و ۶۰ درصد را مردان تشکیل می‌دهند. در جدول ۲ وضعیت تحصیلی مدیران ارائه شده است.

جدول ۲. اطلاعات جمعیت شناختی مدیران کتابخانه‌ها

تحصیلات	درصد	فراوانی
دکتری	۷٪	۲
کارشناسی ارشد	۴۸٪	۱۳
کارشناسی	۳۶٪	۱۰
دیپلم	۹٪	۳

پاسخ پرسش اول پژوهش: عوامل مؤثر شناسایی در جذب خیرین، در زمینه ارتباطات درون و برون سازمان

از لحاظ فرهنگ‌سازی در کتابخانه‌های عمومی خراسان رضوی کدام اند؟

یافته‌های مندرج در جدول ۳ نشان می‌دهد که در شاخص عملکرد، عامل «بالا بردن سطح اعتقادات مردم در مشارکت مردمی» با ۳۸,۴۶ درصد بالاترین عامل است. این یافته حاکی از آن است که مدیران کتابخانه‌های عمومی به افزایش سطح اعتقادی مردم در جامعه در مشارکت‌ها توجه دارند. در مقابل کمترین عامل در شاخص عملکرد و اهمیت، عامل «اعتقاد مدیران فرهنگی کشور به تقویت سنت وقف و اهدا در کتابخانه‌های عمومی» با ۲۸,۲۰ درصد است. این یافته بدین معناست که مدیران کتابخانه‌ها بر این باورند که عامل «اعتقاد مدیران فرهنگی به تقویت این سنت در جذب ارتباط با خیرین» کم بوده است. همچنین در شاخص اهمیت معلوم شد که بالاترین عامل، «باور مدیران و کارکنان کتابخانه‌های عمومی به تأثیرگذاری سنت وقف و اهدا در توسعه کتابخانه‌های عمومی» با ۳۵,۳۷ درصد بوده است.

جدول ۳. عوامل مؤثر در فرهنگ‌سازی برای جذب خیرین در ارتباطات درون و برون سازمانی

ارتباطات		عوامل فرهنگ سازی				شاخص عملکرد				شاخص اهمیت		
ارتباطات	میانگین	درصد	فراوانی	انحراف معیار	میانگین	درصد	فراوانی	انحراف معیار	میانگین	درصد	فراوانی	انحراف معیار
بازار مدیران و کارکنان کتابخانه‌های عمومی به تأثیرگذاری سنت وقف و اهدا در توسعه کتابخانه‌های عمومی	۴,۵۹	۳۸,۴٪	۱۱	۰,۸۹	۴,۶۳	۳۴,۶٪	۱۰	۰,۶۳	۹	۳۴,۶٪	۱۰	۰,۶۳

۰,۹۵	۸	%۲۹,۹ ۳	۴	۱,۲۷	۸	%۲۸,۲ ۰	۳	اعتقاد مدیران فرهنگی کشور به تقویت سنت وقف و اهداء در کتابخانه‌های عمومی	برون سازمانی
------	---	------------	---	------	---	------------	---	--	--------------

پاسخ به پرسش دوم، عوامل مؤثر شناسایی در جذب خیرین، در زمینه ارتباطات درون و برون سازمان از لحاظ شناسایی و جذب در کتابخانه‌های عمومی خراسان رضوی کدام اند؟ یافته‌های مندرج در جدول ۴ نشان می‌دهد که در شاخص عملکرد، عامل «شناسایی خیرین حوزه کتاب و کتابخانه» با ۱۹,۹۰ درصد، بالاترین عامل است. این یافته حاکی از آن است که مدیران کتابخانه‌های عمومی به شناسایی و جذب خیرین حوزه کتاب و کتابخانه در جامعه در مشارکت‌ها توجه دارند. از دیدگاه مدیران، عامل فوق مهمترین عاملی است که می‌تواند در رفع موانع ارتباط با خیرین مؤثر باشد. در مقابل کمترین عامل، در شاخص عملکرد، «آگاهی بخشی به مردم در ارتباط با چگونگی مشارکت آن‌ها در توسعه کتابخانه‌های عمومی» با ۱۴,۵۶ درصد است. این یافته حاکی از آن است که مدیران در عملکرد کتابخانه در ارتباط با خیرین توجه کافی ندارند و در شاخص اهمیت، بالاترین عامل، «آشنایی کتابداران با اصول و روش‌های مدیریت و مهارت‌های مؤثر ارتباطی» با ۱۸,۶۳ درصد است. این یافته بدین معناست که از دیدگاه مدیران، آشنایی کتابداران با اصول و روش‌های مدیریت و مهارت‌های مؤثر ارتباطی (از جمله: ارتباط کلامی و غیر کلامی) در جذب ارتباط با خیرین بسیار مهم و مؤثر است و کمترین عامل «جذب و شناسایی خیرین کتابخانه ساز در ایران و خارج از ایران» با ۱۵,۰۵ درصد تلقی شده است.

جدول ۴. عوامل مؤثر در شناسایی و جذب برای جذب خیرین در ارتباطات درون و برون سازمانی

ارتباطات		عوامل شناسایی و جذب		شاخص عملکرد			شاخص اهمیت		
		میانگین	درصد	فرآوانی	انحراف معیار	میانگین	درصد	فرآوانی	انحراف معیار
درون سازمانی	آشنایی کتابداران با اصول و روش‌های مدیریت و مهارت‌های مؤثر ارتباطی	۳,۲۷	%۱۷,۴۷	۵	۱,۲۸	۴,۲۷	%۱۸,۶۳	۶	۰,۶۳
	شناسایی خیرین حوزه کتاب و کتابخانه	۳,۷۲	%۱۹,۹۰	۶	۱,۵۱	۴	%۱۵,۷	۴	۰,۸۵
	ایجاد ساختاری مناسب در کتابخانه‌های عمومی برای ارتباطات مستمر و منظم با خیرین	۲,۸۱	%۱۵,۰۴	۴	۱,۳۰	۴,۵۴	%۱۷,۹	۵	۰,۶۵
	جذب و شناسایی خیرین کتابخانه ساز در ایران و خارج از ایران	۳,۳۶	%۱۷,۹۶	۵	۱,۳۵	۳,۸۱	%۱۵,۰	۴	۱,۱۸

۰,۸۴	۴	%۱۵,۴ ۱	۳,۹۰	۱,۴۱	۴	%۱۴,۵۶	۲,۷۲	آگاهی بخشی به مردم در ارتباط با چگونگی مشارکت آنها در توسعه کتابخانه‌های عمومی
۰,۹۵	۵	%۱۷,۲ ۰	۴,۳۶	۱,۳۶	۴	%۱۵,۰۴	۲,۸۱	برگزاری گردهمایی‌های مستمر با حضور خیرین در کتابخانه‌های عمومی

پاسخ به پرسش سوم: عوامل مؤثر شناسایی در جذب خیرین، در زمینه ارتباطات درون و برون سازمان از

لحاظ حفظ و وفاداری در کتابخانه‌های عمومی خراسان رضوی کدام اند؟

در شاخص عملکرد و اهمیت به ترتیب، بالاترین عامل «ایجاد ارتباط با انجمن‌های خیرین به ویژه انجمن

خیرین کتابخانه ساز» با ۲۰,۱۸ و ۱۷,۶۴ درصد است. این یافته بدین معناست که مدیران کتابخانه، ارتباط با

انجمن‌های خیر را در جذب خیرین کتابخانه ساز مؤثر می‌دانند و کمترین عامل «اختصاص نشان وقف به واقفین

و خیرین کتابخانه ساز» با ۱۳,۶۱ درصد است. کمترین عامل در شاخص اهمیت، «برگزاری همایش و دوره‌های

آموزشی و آشنا نمودن خیرین با کتابخانه و فعالیت‌های آن» با ۱۵,۵۷ درصد است.

جدول ۵. عوامل مؤثر در حفظ و وفاداری برای جذب خیرین در ارتباطات درون و برون سازمانی

ارتباطات	عوامل حفظ و وفاداری		شاخص عملکرد				شاخص اهمیت	
	میانگین	درصد	فرآوانی	انحراف معیار	میانگین	درصد	فرآوانی	انحراف معیار
درون سازمانی	۳,۴۵	%۱۶,۴ ۳	۴	۱,۷۱	۴,۴۵	%۱۶,۹ ۵	۶	۰,۶۵
	۳,۳۶	%۱۷,۳ ۷	۵	۱,۳۹	۴,۳۶	%۱۶,۶ ۰	۴	۱,۱۷
	۳	%۱۵,۴ ۹	۴	۱,۰۴	۴,۵۹	%۱۵,۵ ۷	۴	۱,۱۸
برون سازمانی	۳,۲۷	%۱۶,۹ ۰	۵	۱,۲۶	۴,۳۶	%۱۶,۶ ۰	۴	۱,۱۷
	۲,۶۳	%۱۳,۶ ۱	۴	۱,۳۴	۴,۳۶	%۱۶,۶ ۰	۴	۱,۱۷

۰.۶۳	۶	%۱۷.۶	۴.۶۳	۰.۷۹	۶	%۲۰.۱	۳.۹۰	ایجاد ارتباط با انجمن‌های خیرین به ویژه انجمن خیرین کتابخانه ساز
		۴				۸		

در مجموع از برآیند جداول ۳، ۴ و ۵ بر می‌آید که از ۳ عامل عمده در حوزه ارتباطات (فرهنگ‌سازی، شناسایی و جذب، حفظ و وفاداری) با خیران به ترتیب عامل حفظ و وفاداری با ۳۹،۷۳ و ۴۰،۴۱ درصد بیشترین درصد است. عامل شناسایی و جذب با ۳۸،۴۳ و ۳۹،۰۲ درصد رتبه دوم و عامل فرهنگ‌سازی با ۲۱،۸۲ و ۲۰،۵۵ درصد رتبه سوم را دریافت کرده است.

نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف شناسایی عوامل مؤثر ارتباط با خیرین و موانع آن در کتابخانه‌های عمومی استان خراسان رضوی انجام شد. چنان که یافته‌های پژوهش نشان داد عوامل مختلفی در جذب ارتباط با خیرین در کتابخانه‌های عمومی استان خراسان رضوی مؤثرند. برخی از این عوامل نیاز به تقویت دارند و برخی باید مرتفع شوند تا پیش‌نیازهای مشارکت فعال فراهم شود.

یافته‌های پژوهش در جدول ۳ نشان داد، یکی از عوامل مؤثر در جذب ارتباط با خیرین، «بالا بردن سطح اعتقادات مردم در مشارکت مردمی» در شاخص عملکرد با ۳۸،۴۶ درصد است که با نتایج اکرامی فر (۱۳۸۲) همسوست. اکرامی فر بیان می‌دارد که از دیدگاه خیرین بالقوه و بالفعل، عامل مؤثر در جذب کمک‌ها به آموزش و پرورش، «رعایت حرمت و حقوق خیرین از سوی مردم و دولت» است. مدیران مدارس که توسط مردم ساخته شده‌اند، مهمترین عامل را «شرکت در اداره مدرسه‌ای که خود ساخته یا تجهیز کرده‌اند» و از نگاه کارشناسان «بالا بردن سطح اعتقادات مردم» مهمترین عامل در جذب کمک‌های مردمی به آموزش و پرورش است.

همچنین یافته‌های پژوهش در جدول ۴ نشان داد. کمترین عامل در شاخص عملکرد، «آگاهی بخشی به مردم در ارتباط با چگونگی مشارکت آن‌ها در توسعه کتابخانه‌های عمومی» با ۱۴،۵۶ درصد است. این یافته با نتایج پژوهش‌های اکرامی فر (۱۳۸۳) و متین (۱۳۹۰) مطابقت دارد. پژوهش آنان نشان داد مهمترین موانع مشارکت مردم در آموزش و پرورش عبارتند از: «تبلیغات و اطلاع‌رسانی» و «فرهنگ‌سازی ناکافی برای جلب مشارکت‌های مردمی» و ... علاوه بر این، نتایج پژوهش کولدراپ^۱ (۲۰۰۹) عمده‌ترین موانع مشارکت را «وضعیت اقتصاد محلی» و «ناآگاهی از مشارکت و کمک به کتابخانه‌ها» می‌داند که با نتایج این پژوهش در برخی موارد مطابقت دارد. با دقت در بررسی عوامل مورد توجه در مقاله، چنین به نظر می‌رسد که به جز این عوامل، عوامل دیگری هم مربوط به نظام کتابخانه و مسئولان کتابخانه است. به عبارت دقیق‌تر، عوامل داخلی

یا خارجی کتابخانه است. شاید بتوان علت را در کم‌کاری کتابخانه یا نبود نهاد حمایت‌کننده و یا عدم تقویت نهاد یا مرکزی برای فعالیت‌های مشارکتی در کتابخانه دانست (شهریاری و دیگران، ۲۰۱۷). در همین راستا، با راهبردهای برون سازمانی نظیر ارتباط با سازمان‌های مرتبط با مقوله وقف و نیکوکاری به منظور یادگیری از تجربیات و قابلیت‌های این سازمان می‌تواند جذب خیرین کتابخانه را افزایش و هدایا و کمک‌های نقدی و غیرنقدی آن‌ها را راهبری کند. همچنین می‌توان با واکاوی این عوامل به نقش مؤثر آگاهی و اطلاع‌رسانی به خیرین کتابخانه پی برد. با حصول چنین نتیجه‌ای، می‌توان برداشت کرد که نبود بسترهای تبلیغی جهت ارتباط با خیرین از امتیازها و نتایج مطلوب حاصل از وقف و اهمیت کتابخانه‌های عمومی به عنوان یکی از شاخص‌های ارزیابی فرهنگی و تمدن هر کشور، از مهمترین موانع در مشارکت مردم در کتابخانه‌هاست که باید مورد توجه قرار گیرد. این راهکار توسط مدیران نیز به عنوان یکی از اصلی‌ترین راهکارهای جذب ارتباط با خیرین مطرح گردید. همان‌گونه که در تحقیق کوهی رستمی، محمدزاده و عصاره (۱۴۰۰) نیز معلوم شد که بیشترین موانع مؤثر در جذب مشارکت‌های مردمی به ترتیب مربوط به موانع ساختاری، موانع زمینه‌ای و موانع رفتاری هستند. یافته‌های پژوهش در جدول ۵ نشان داد که در شاخص عملکرد و اهمیت، «ایجاد ارتباط با انجمن‌های خیرین به ویژه انجمن خیرین کتابخانه ساز» به حفظ و وفاداری خیرین در ارتباطات درون و برون سازمان کمک می‌کند، این یافته با نتایج شهریاری و دیگران (۲۰۱۷) همسوست. می‌توان با تشکیل و فعال‌سازی انجمن واقفین کتابخانه و تجهیز آن‌ها به وسایل ارتباط جمعی جهت تبلیغ و آگاه‌سازی مردم، گام‌های مؤثری در رفع این موانع برداشت. در همین راستا شاید به توان با اقدام‌های مکمل دیگری مانند: برگزاری دوره‌های آموزشی در چگونگی جذب ارتباط با خیرین برای قشر کتابدار به روش‌های سازمان یافته و ... با موفقیت بیشتری به رفع موانع مشارکت مبادرت ورزید.

مدیران کتابخانه‌ها با استفاده از نتایج این تحقیق با راهبردهای مؤثرتری می‌توانند با افراد خیر بالقوه و بالفعل ارتباط برقرار کنند. راهبردهای درون سازمانی نظیر ایجاد ساختار مناسب برای ارتباطات سازمانی با خیرین شامل: آشنایی کتابداران با اصول و روش‌های مدیریت و مهارت‌های مؤثر ارتباطی، ایجاد ساختاری مناسب در کتابخانه‌های عمومی برای ارتباطات مستمر و منظم با خیرین در کتابخانه‌های عمومی، آگاهی بخشی به مردم در ارتباط با چگونگی مشارکت آن‌ها در توسعه کتابخانه و ... راهبردهای برون سازمانی نظیر ارتباط با سازمان‌های مرتبط با مقوله وقف و نیکوکاری به منظور بهره‌گیری از تجارب و قابلیت‌های آن‌ها، فراهم ساختن بسترهای مشارکت به شکل قانونی و قاعده‌مند هم موانع مشارکت را کاست و هم می‌تواند زمینه برای جذب خیرین کتابخانه‌ساز را افزایش داد و هدایا و کمک‌های نقدی و غیرنقدی آن‌ها را به شکل نظام‌مند راهبری کرد.

پیشنادهایی برای پژوهش‌های آینده

- بررسی تنوع روش‌های مشارکت و امور خیریه (مانند: مشارکت‌های مردمی (مالی) به کتابخانه‌ها، مشارکت‌های مردمی (غیرمالی) به کتابخانه‌ها، مشارکت‌های انجمن‌های خیرین، مشارکت‌های اداری و حقوقی و ...)
- بررسی عوامل و مؤلفه‌های تأثیرگذار بر ترغیب مشارکت‌های خیرین در توسعه کتابخانه‌ها
- بررسی عوامل و مؤلفه‌های تأثیرگذار بر کاهش تمایل و یا موانع مشارکت‌های خیرین در توسعه کتابخانه‌ها
- بررسی ساختارها و روش‌های ارتباط‌گیری با خیرین به منظور جذب و حفظ در در راستای توسعه کتابخانه‌ها
- بررسی راهکارهای مشارکت‌های معنوی و حمایتی در کتابخانه‌های عمومی (مانند: روش‌های تبلیغی، هنری، آموزش و ...)
- بررسی تطبیقی و مقایسه‌ای مشارکت‌های خیرین در کتابخانه‌های ایران و جهان
- بررسی تطبیقی و مقایسه‌ای مشارکت‌های خیرین در کتابخانه‌های استان‌ها و مناطق ایران
- بررسی نقاط ضعف و قوت انجمن‌های خیرین، یاوران وقف کتاب و ارائه راهکارها
- بررسی عوامل تشویقی و موانع بر فرهنگ‌سازی مشارکت‌های مردمی در حوزه کتابخانه‌ها

سپاسگزاری

نگارندگان بر خود لازم می‌دانند از داوران محترم به خاطر مطالعه متن مقاله حاضر و ارائه نظرهای ارزشمند سپاسگزاری نمایند.

منابع

- اکرامی فر، محمدرضا (۱۳۸۲). *موانع و راهکارهای افزایش جذب خیرین در ارائه خدمات به آموزش و پرورش استان خراسان*. اداره کل آموزش و پرورش استان خراسان رضوی معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و نیروی انسانی گروه تحقیق و پژوهش.
- اکرامی فر، محمد رضا (۱۳۸۳). *مشارکت واقفین در ارائه خدمات به آموزش و پرورش؛ موانع و راهکارها*. *رشد آموزش علوم اجتماعی*، ۲۵، ۵۳-۵۸.
- خادمی، مهدی؛ فرهنگی، علی اکبر (۱۳۸۶). *نظریه‌های ارتباطات سازمانی*. تهران: مؤسسه خدمات فرهنگی رسا.
- شهریاری، امیر عطا؛ سالاری، محمود؛ بهزادی، حسن (۱۳۹۶). *بررسی عوامل مؤثر بر وقف کتاب به سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مراکز استان قدس رضوی*. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۸(۴) ۷۵-۹۸.

- عباس نژاد، محمود (۱۳۸۰). طرح جذب مشارکت و همکاری افتخاری اعضای مسئول کتابخانه عمومی شهید دکتر باهنر. پیام کتابخانه، ۱، ۸۳-۸۴.
- کوهی رستمی، منصور؛ محمدزاده، فاطمه؛ عصاره، فریده (۱۴۰۰). شناسایی و رتبه‌بندی موانع جذب و توسعه مشارکت‌های مردمی در کتابخانه‌های عمومی ایران. پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۲(۱۱)، ۳۹۱-۳۱۱.
- متین، نعمت‌الله (۱۳۹۰). راه‌های گسترش مشارکت مردم در آموزش و پرورش از دیدگاه خیرین مدرسه‌ساز. فصلنامه تعلیم و تربیت، ۱۰۷، ۱۴۱-۱۵۹.
- منصوری، علی؛ سلیمیان ریزی، ملیحه (۱۳۹۸). بررسی عوامل مؤثر بر جذب و توسعه مشارکت‌های خیرین کتابخانه‌ساز. مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، ۱۱(۲)، ۱۹-۳۳.
- موسوی، علی (۱۳۹۶). برنامه‌های فرهنگی کتابخانه‌ها انگیزه مردم را برای مطالعه افزایش می‌دهد. کد ۵۲۹۳/iranpl.ir/news/
- میر سعید قاضی، علی (۱۳۹۲). تئوری و عمل در روابط عمومی و ارتباطات. تهران: مبتکران.
- الوانی، سید مهدی (۱۳۸۲). مدیریت عمومی. تهران: نی.
- یحیایی ایله‌ای، احمد (۱۳۹۴). نقش ارتباطات قدرتمند و مؤثر در روابط عمومی‌ها.

Reference

- Abbas Nejad, M. (2010). The plan to attract the participation and honorary cooperation of the members in charge of the public library of Shahid Dr. Bahnar. *Payam al-Khalaba*, 1, 83-84.
- Alwani, S. M. (2012). *Public Management*. Tehran: Ney. (in Persian)
- Akrami Far, M. R. (2013). The participation of guardians in providing services to education; Barriers and Solutions. *Development of Social Science Education*, 25, 53-58.
- Khademi, M., & Farhani, A. A. (2007). *Organizational communication theories*. Tehran: Rasa Cultural Services Institute.
- Kim, Y., & Chen, H. T. (2016). Social media and online political participation: The mediating role of exposure to cross-cutting and like-minded perspectives. *Telematics and Informatics*, 33(2), 320-330. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2015.08.008>
- Kohi Rostami, M., Mohammadzadeh, F., & Mohammadzadeh, F. (2021). Identification and ranking of barriers to attract and develop public participation in public libraries in Iran. *Library and Information Research Journal*, 11(2), 291-311.
- Lorenzen, M. (2010). *Fund Raising for Academic Libraries: What Works, What Doesn't?* Chicago: American library association.
- Mahmood, K., Hameed, A., & Haider, S. J. (2005). Library fundraising in Pakistan. *Library management*, 26(8/9), 429-438.
- Mansouri, R. (2011). Public-spirited what to build? *Donors School construction site*. <http://khayerinemadresesaz.ir/articles>.
- Mansoori, A., & Salimian Rezai, M. (2019). Examines the factors of attraction and development of donor's participation in Library building. *Journal of Studies in Library and Information Science (JSLIS)*. 11(2), 19-32. <https://doi.org/10.22055/slis.2017.12657> (in Persian)
- Mateen, N. (2011). Ways to expand people's participation in education from the point of view of school benefactors. *Education Quarterly*, 107. 141-159.

- Mir Saeed Qazi, A. (2012). *Theory and practice in public relations and communication*. Tehran: Mobkaran. (in Persian)
- Mousavi, A. (2016). *Libraries' cultural programs increase people's motivation to study*. Code 5293 <http://iranpl.ir/news/>
- Muralidhar, D., & Rao, M. K. (2013). Development of Public Libraries through Public-private Partnership in India: Issues and Challenges. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 33(1), 21-24.
- Yahyai Ileh, A. (2014). *The role of powerful and effective communication in public relations*. (in Persian)
- Paymankhah, M., Khorasani, M., & Rofi, Q. (November 2017). The role and effect of communication with donors in attracting public donations for the construction and promotion of public libraries in Semnan province. Presented in *Librarians' Communication Skills Conference*, Isfahan. (in Persian)
- Shahriari, A. A., Salari, M., & Behzadi, H. (2016). Investigating the influencing factors on donating books to the organization of libraries, museums and centers of Astan Quds Razavi. *Library and Information Quarterly*, 18(4), 75-98.

