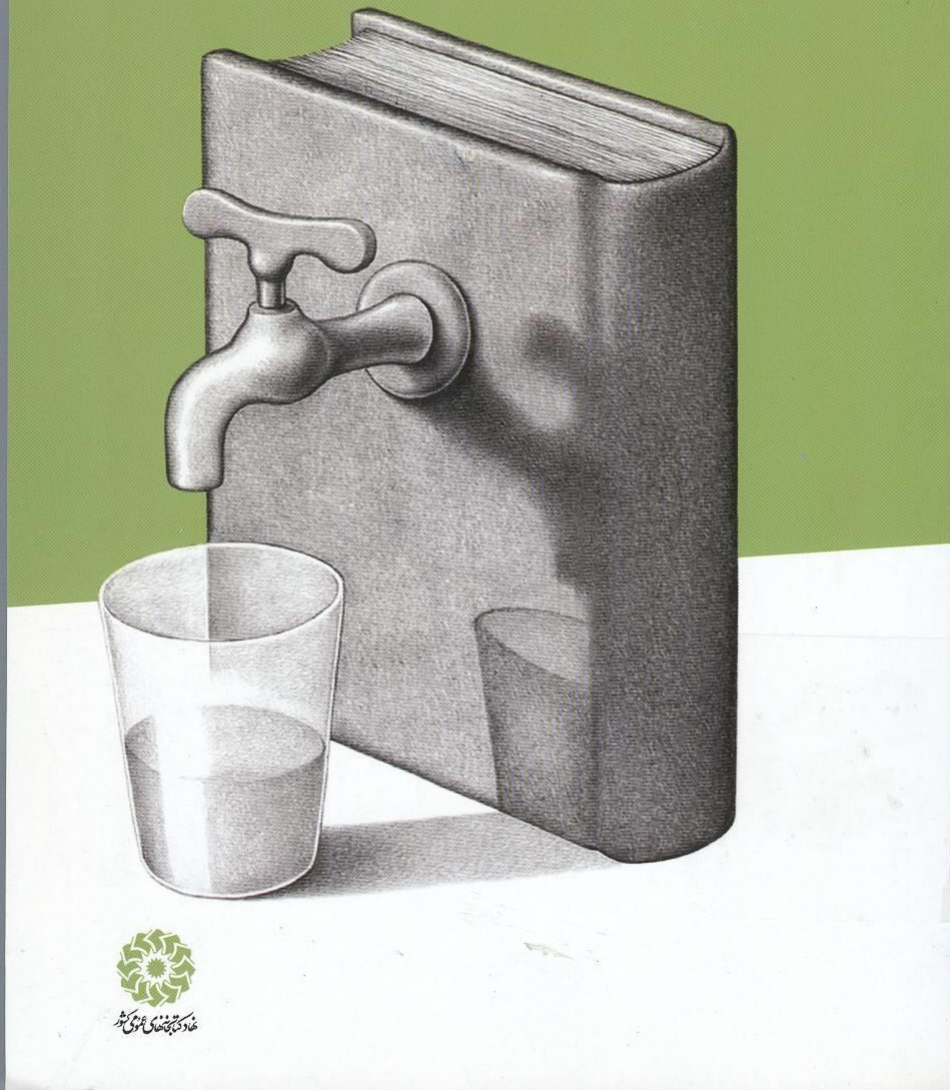


# خلاقیت و نوآوری در کتابخانه‌های عمومی



۹۹۵۶۹  
ش. ۲



نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

مجموعه مقالات نشست تخصصی

خلاقیت و نوآوری در

# کتابخانه‌های عمومی

نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

اداره کل پژوهش و آموزش

دانشگاه تهران

دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی

دبیر علمی:

جلال غفاری

به اهتمام:

یوسف عابدی

ویراستار:

رامین علی‌پور

شنبه، ۱۷ اسفندماه ۱۳۸۷



سرشناسه: نشست تخصصی خلاقیت و نوآوری در کتابخانه‌های عمومی (۱۳۸۸: تهران)

عنوان و نام پدیدآور: خلاقیت و نوآوری در کتابخانه‌های عمومی: مجموعه مقالات نشست تخصصی اداره کل پژوهش و آموزش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور / دبیر علمی: جلال غفاری؛ به اهتمام: یوسف عابدی؛ ویراستار: رامین علی‌پور.

مشخصات نشر: تهران: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، ۱۳۸۹.

مشخصات ظاهری: ۳۲۵ ص:، جدول، نمودار.

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۶۶۱۹-۰۳-۶

وضعیت فهرست‌نویسی: فیا

عنوان دیگر: مجموعه مقالات نشست تخصصی اداره کل پژوهش و آموزش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

موضوع: کتابخانه‌های عمومی - ایران

موضوع: کتابخانه‌های عمومی - ایران - نوآوری

موضوع: کتابخانه‌های عمومی - مدیریت

موضوع: خلاقیت

شناسه افزوده: غفاری، جلال، ۱۳۵۹-، دبیر

شناسه افزوده: عابدی، یوسف، ۱۳۴۲-، گردآورنده

شناسه افزوده: علی‌پور، رامین، ۱۳۶۴-، ویراستار

شناسه افزوده: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

رده‌بندی کنگره: ۱۳۸۸، ۹۵۵، الف، ۲۴۵۱ Z

رده‌بندی دیویی: ۲۷۴۵۵

شماره کتبشناسی ملی: ۱۹۹۰۲۹۷

کتابخانه مرکزی دانشگاه شاهد



101BF000000099069

ن. ۳، ۱۳۸۸، ۹۵۵، الف، ۸۴۵، Z.



سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

خلاقیت و نوآوری در کتابخانه‌های عمومی

دبیر علمی: جلال غفاری

به اهتمام: یوسف عابدی

صفحه‌آرایی: علم‌روز

چاپ اول ۱۳۸۹

تیراژ ۳۰۰۰ جلد

قیمت: ۵۵۰۰

تلفن مرکز پخش: ۸۸۹۲۵۷۹۰

۷۸۳۷، خیابان شهید بهشتی، تهران

### محورهای نشست

- ساختار ساز
- الگوهای مدل
- نقش کتابخانه
- چرخه حیات
- نوآوری و نوآوری
- نظام ملی نوآوری
- آموزش کار

### کمیته علمی

- دکتر غلامعلی
- حری، دکتر
- جمالی مهمو
- اسمعیلی، اح

### کمیته اجرایی

- سعید نظار

### روابط عمومی

- علی بهراه

### محورهای نشست

- ساختار سازمانی متناسب با رشد و توسعه خلاقیت و نوآوری در کتابخانه‌های عمومی
- الگوهای مدیریت خلاق، نوآور، و کارآفرین در کتابخانه‌های عمومی
- نقش کتابخانه‌های عمومی در الگودهی و ترویج فرهنگ خلاقیت و نوآوری
- چرخه حیات دانش و خلاقیت و نوآوری در عرصه کتابخانه‌های عمومی و اعضای آن
- نوآوری و خلاقیت در فراهم آوری، سازمان‌دهی، و اشاعه منابع اطلاعاتی در راستای جذب مخاطب
- نظام ملی نوآوری و جایگاه کتابخانه‌های عمومی در آن
- آموزش کاربران کتابخانه‌های عمومی در راستای افزایش خلاقیت و قدرت حل مسئله: کاربرد روش تریز

### کمیته علمی

دکتر غلامعلی افروز، دکتر محمدسعید تسلیمی، خانم دکتر محبوبه میاشری، دکتر عباس حری، دکتر غلامرضا فدائی، دکتر محمدصادق ضیایی، دکتر مجتبی امیری، دکتر حمیدرضا جمالی مهمویی، محمدرضا اخضریان کاشانی، خانم ناهید امین‌نژاد، محمد خندان، محمدرضا اسمعیلی، احمد پارسازاده، مهدی شقاقی، مجید سبزی‌پور.

### کمیته اجرایی

سعید نظاره (فناوری اطلاعات)، سید مطلب جعفری (پشتیبانی و هماهنگی).

### روابط عمومی

علی بهرامی، مصطفی آهنگر.

## فهرست مطالب

### مقدمه ۹

### سخنرانی‌ها ۱۱

- ۱۳ • سخن دبیر علمی نشست (جلال غفاری)
- ۱۹ • سخن دبیرکل نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور (مهندس منصور واعظی)
- ۲۷ • سخن ریاست دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران (دکتر غلامعلی افروز)

### مقالات اساتید ۳۱

- ۳۳ • نقش ادبیات در خلاقیت و نوآوری در کتابخانه‌های عمومی؛ دکتر محبوبه مباشری
- ۴۳ • مدل هماهنگ استراتژی‌های مدیریت دانش در کتابخانه‌های عمومی؛ دکتر سید محمد اعرابی، دکتر سعید موسوی
- ۶۵ • خلاقیت، آرامش و کتابخانه؛ دکتر غلامرضا فدایی
- ۸۵ • نقش نوآوری در افزایش اثربخشی خدمات در کتابخانه‌های عمومی؛ دکتر عبدالرضا نوروزی چاکلی
- ۱۰۹ • کتابخانه‌های عمومی و مدیریت دانش اجتماعی؛ دکتر محمد حسن‌زاده
- ۱۲۷ • الگوی مدیریت خلاقیت در کتابخانه‌های عمومی؛ دکتر افضل‌السادات حسینی، نسترن پورصالحی
- ۱۶۱ • مدیریت خلاق در کتابخانه‌های عمومی؛ دکتر حسن قاسم‌زاده

### مقالات دانشجویی ۱۷۹

- ۱۸۱ • شکوفایی کتابخانه‌های عمومی در پرتو خلاقیت؛ فروغ رحیمی، سارا استواری
- کتابداری مبتنی بر شواهد: رویکردی خلاقانه جهت تصمیم‌سازی‌های بهینه در کتابخانه‌های عمومی؛ رسول زوارقی
- ۲۰۷
- ۲۳۵ • الگوهای مدیریت خلاق و نوآور در کتابخانه‌های عمومی؛ سمانه شادمان‌فر، مریم امیدخدا
- ۲۵۱ • مدیریت دانش و نوآوری در عرصه کتابخانه‌های عمومی؛ مینا ذاکرشهرک
- ۲۶۹ • کتابخانه‌های عمومی زمینه‌ای بقرای توسعه خلاقیت در جامعه؛ حجت اشرفی

### پوسترها ۲۹۵

- ۲۹۷ • کتابخانه عمومی ال‌کزار: کتابخانه‌ای در خدمت شهروندان؛ زهرا بیگدلی
- ۳۱۵ • گنجینه بهار: خلاقیت و نوآوری در یک کتابخانه روستایی؛ بنفشه نفیسی



## نقش نوآوری در افزایش اثربخشی خدمات در کتابخانه‌های عمومی

دکتر عبدالرضا نوروزی چاکلی

عضو هیئت علمی گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه شاهد

[noroozi.reza@gmail.com](mailto:noroozi.reza@gmail.com)

### چکیده

لزوم بهبودبخشیدن عملکرد، یکی از اصلی‌ترین دلایلی است که سازمان‌ها را وادار می‌کند تا به سوی نوآوری حرکت کنند. در این راستا، نوآوری در خدمات یکی از مهم‌ترین انواع نوآوری است که در خدمات کتابخانه‌های عمومی از مصداق‌های فراوانی برخوردار است. نوآوری در ارائه خدمات کتابخانه‌ای، فرآیندی مستمر است که از مجموعه‌ای از تغییرات تدریجی در محصولات و فرآیندها تشکیل می‌شود و به‌طور معمول هنگامی بروز پیدا می‌کند که تغییری اساسی در محصولات و بازاریابی روی می‌دهد. بر این اساس، هدف از تدوین این مقاله بیان نقش خدمات نوآورانه در کتابخانه‌های عمومی و تبیین جایگاه آن در افزایش اثربخشی خدمات در این گونه کتابخانه‌هاست. معرفی خدماتی که اساساً با کالا سروکار دارد، خدماتی که با اطلاعات سروکار دارد، خدمات دانش‌بنیان، و خدماتی که با مردم سروکار دارد به‌عنوان انواع رایج خدمات و معرفی ارتباط این نوع خدمات با خدماتی که به وسیله کتابخانه‌های عمومی عرضه می‌شود از جمله مباحثی است که در این مقاله مورد توجه قرار گرفته است.

واژه‌های کلیدی: کتابخانه‌های عمومی، نوآوری، اثربخشی، خدمات

مقدمه

یکی از اصلی‌ترین دلایلی که سازمان‌ها را به سوی اجرای فعالیت‌های نوآورانه سوق می‌دهد لزوم بهبودبخشیدن عملکرد آن‌هاست. بهبود شیوه‌های ارائه خدمات، توانایی بیشتر در تولید و همچنین توسعه طیف وسیعی از محصولات و شیوه‌های سازمانی جدید از جمله مواردی است که چنانچه به صورت نوآورانه دنبال شود، این امکان را فراهم می‌آورد تا توانایی سازمان‌ها برای کسب و خلق دانش جدید، که منجر به سایر نوآوری‌ها می‌شود، افزایش یابد. پیدایش این تحولات می‌تواند زمینه‌های لازم را برای تغییر در روش‌های سازمانی بازگشاید. و از این رهگذر، از یک سو با همسوتر نمودن فعالیت‌ها با اهداف و مأموریت‌های سازمانی و از سویی دیگر با افزایش تقاضاها و کاهش در هزینه‌ها به بهبودبخشیدن اثربخشی، کیفیت عملکرد و همچنین کارایی سازمان‌ها بینجامد (سازمان همکاری اقتصادی و توسعه، اداره آمار اروپا، ۱۳۸۶، ص ۲۸). از این رو، مدت‌هاست که انجام فعالیت‌های نوآورانه در راستای تولید، ارائه خدمات و به‌کارگیری و اشاعه دانش مهم‌ترین ملزومات و شالوده اصلی رشد اقتصادی، توسعه و رفاه ملت‌ها به شمار می‌رود. با وجود این، مواردی همچون تنوع و ساختار ارتباطی، منابع اطلاعاتی، دانش، فناوری، روش‌ها، و منابع انسانی و مالی همواره به‌عنوان بخشی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر فعالیت‌های نوآورانه در سازمان‌ها محسوب می‌شود (سازمان همکاری اقتصادی اروپا<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). به همین دلیل، ژوزف شومپتر<sup>۲</sup> (۱۹۳۴)، یکی از مؤثرترین نظریه‌پردازان نوآوری، در این خصوص استدلال می‌کند که نوآوری‌های «اساسی»<sup>۳</sup> تغییرات عمده بنیان‌کن ایجاد می‌نماید، در حالی که نوآوری‌های تدریجی به‌طور مداوم فرآیند تغییر را به پیش می‌راند و در هر دو شرایط در اختیارداشتن ملزومات یادشده یک پیش‌نیاز برای کسب نوآوری محسوب می‌شود. با پذیرش اهمیت اجرای فعالیت‌های نوآورانه برای توسعه عملکرد سازمانی، این واقعیت مهم که بهبودبخشیدن خدمات<sup>۴</sup> در کتابخانه‌های عمومی نیز مستلزم کسب نوآوری‌های اساسی یا نوآوری‌های تدریجی است مورد تأکید قرار داده

۱. OECD; Eurostat

۲. Schumpeter, J.

۳. Radical

۴. در این مقاله، منظور از خدمات در کتابخانه‌های عمومی خدمات عمومی در این نوع کتابخانه‌هاست.

نقا

خواهد شد. بنابراین، تبیین مفهوم همچون تنوع و ساختار ارتباطی، انسانی و مالی بر ارائه خدمات شناسایی جایگاه آن در افزایش اذ موارد حائز اهمیت است که بردا داشتن نکته‌های یادشده، این معا ضرورت‌هایی که برای پرداختن دارد جایگاه آن را در اثربخشی برشمردن برخی از ملزومات کتابخانه‌های عمومی، راهکارها

نگاهی به مفهوم نوآوری در خدمه

اگرچه تا کنون برای نوآ همچنین سازمان‌های بین‌المللی بهترشدن کالاها یا خدمات، فرآ به‌عنوان حداقل شروط لازم برا مورد تأکید قرار داشته است. ب باید یا خودش محصولات، فر از سازمان‌های دیگر کسب کن نوآوری‌ها ضرورت به عمل د جدید یا بهبودیافته به مخاطب توسعه، اداره آمار اروپا، ۲۸۶ مطابق همین ملاحظات مشتمل بر به‌عمل آوردن کا فرآیندی جدید یا بسیار به (پارازایی)، و به‌عمل آورد اقتصاد اروپا، ۲۰۰۵.





Iran Public Libraries Foundation

Iran Public Libraries Foundation 1<sup>th</sup>,  
Tehran, 2007 Proceedings

# Creativity & Innovation in Public Libraries

Proceedings of 1<sup>th</sup> National Session,  
Education and Research Department

Iran Public Libraries Foundation

University of Tehran, Faculty of Psychology and Education

Al-Zahrâ University

University of Tehran, Library and Information Science Collegiate Council

Heading:

**Jalal Ghaffari**

With Efforts of:

**Yousef Åbedi**

Edited by:

**Ramin Alipoor**

Spring 2010

## Pivots of

- Proport  
Creativ
- Creativ
- Role of  
Making
- Knowle  
Librari
- Innovat  
Knowle
- Public I  
Solving

## Scientific

Dr. Gho  
Mobash  
Sadegh  
Moham  
Khand  
Shaghag

## Executive

Saeid N  
Support)

## Public Re

Ali Bah