

چگونه می‌توان رفتار استفاده‌کننده کتابخانه را ارتقاء بخشید

مصیب سامانیان^۱

چکیده: مطالعه و کتابخوانی فعالیتی تربیتی و اجتماعی است که نیاز به آموزش دارد و این فعالیت تربیتی و اجتماعی باید به صورت نگرشی مثبت درآید. برای ایجاد نگرش مثبت باید به نیازهای انسانی توجه داشت. علاوه بر موارد فوق مفهوم خدمت برای کارکنان کتابخانه قابل درک باشد تا براساس برنامه منظم در خدمت استفاده‌کنندگان کتابخانه باشند.

مقدمه

مطالعه و کتابخوانی فعالیتی تربیتی و اجتماعی است که نیاز به آموزش دارد. این فعالیت تربیتی و اجتماعی باید به صورت نگرش مثبت درآید. نگرش چیست؟ روان‌شناسان نگرش را تمایل به ابراز واکنش تعریف کرده‌اند، هرچند که واکنش واقعاً صورت نگیرد.

چگونه می‌توان در افراد نگرش‌های اجتماعی را به وجود آورد و توسعه بخشید؟ برای رسیدن به هر فعالیت تربیتی و اجتماعی از جمله کتابخوانی و مطالعه باید نگرش‌های اجتماعی را ایجاد کرد. این امر به چهار طریق امکان‌پذیر است:

روش اول که معمولی‌ترین روش در تشکیل و رشد نگرش است، عبارت است از جذب یا همانندسازی با آنچه که در محیط باشد. این نوع نگرش‌ها، نگرش‌های برگرفته از محیطی است که به فراوانی و بدون اراده جذب و به کار برده می‌شوند.

۱. عضو هیئت علمی و دانشجوی دکتری کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی

روش دوم کسب نگرش‌ها از اثرات عاطفی انواع خاصی از تجارب ناشی می‌شود. به‌طور کلی اگر فردی تجارب رضایت‌بخشی در موردی معین داشته باشد در او نگرش مثبت و مطلوبی نسبت به آن موضوع یا جنبه‌های تجارب ایجاد خواهد شد.

سومین روش شکل‌گیری نگرش‌ها از تجارب تلخ و تکانه‌های روانی سرچشمه می‌گیرد. در واقع ناشی از تجاربی است که اثر هیجانی عمیق داشته‌اند.

چهارمین روش تشکیل و رشد نگرش‌ها فرایندهای عقلی است.

برای ایجاد نگرش مثبت در هر زمینه، عملی‌ترین و مناسب‌ترین روش‌ها، روش تشکیل و توسعه نگرش‌ها به‌وسیله فرایند جذب، اثرات عاطفی تجارب خاص، و فرایند عقلی است. برای رسیدن به فعالیت‌های تربیتی و اجتماعی علاوه بر موارد ذکر شده باید به نیازهای انسانی نیز توجه داشت.

اصطلاح نیاز به مفهوم و معانی متفاوتی از سوی نویسندگان و روانشناسان به کار برده شده است و به نظر آنان، انسان سازواره‌ای بویاست، یعنی نظامی از نیروی در حال تعادل میان نیروهای داخلی حاصل از سوخت و ساز غذا و شرایط خارجی است، و برای حفظ تعادل نظام است که تأمین نیازهای معینی ضرورت پیدا می‌کند. به این صورت که تنش‌های معینی به دلایل زیادی در نظام ایجاد می‌شوند که خود سبب برهم زدن تعادل می‌گردند. تعامل زمانی برقرار می‌شود که این تنش‌ها تسکین یافته یا از بین رفته باشند. پس هر نظام به‌طور مداوم در حال تأمین نیازهای خویش است، یعنی واکنش‌هایی در جهت از بین بردن نیروهای برهم زننده تعادل از خود نشان می‌دهد. مازلو نیازهای انسانی را به پنج گروه تقسیم کرده است که عبارتند از:

۱. نیازهای فیزیولوژیک و جسمی مانند نیاز به غذا، آب و ...

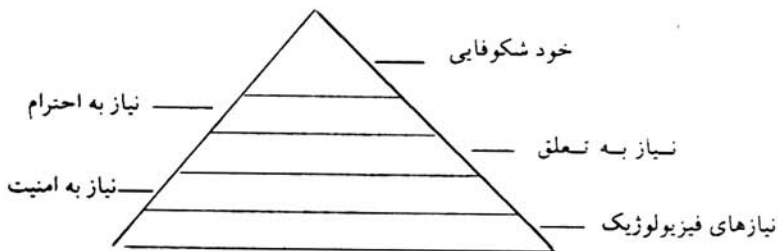
۲. نیازهای ایمنی مانند حفظ خود در مقابل خطر

۳. نیازهای اجتماعی مانند نیاز تعلق به گروه

۴. نیازهای شخصی مانند نیاز به محترم شمردن خود، نیاز به شهرت و اعتبار

۵. نیاز به شناخت و توانایی‌های فطری و تحقق ذات

ابراهام مازلو برای این پنج گروه نیاز سلسله‌مراتبی قایل است به‌طوری که نیازهای فیزیولوژیک در مقام اول، و نیاز به شناخت توانایی‌های فطری و تحقق ذات در مقام پنجم قرار دارند. به این ترتیب ارضای نیازهای فیزیولوژیک سبب انگیزش و تجلی نیازهای ایمنی و ارضای نیازهای ایمنی باعث انگیزش و بروز نیازهای اجتماعی ... می‌شود.



هرم سلسله مراتبی نیازهای ابراهام مازلو

پرسکات نیازها به سه گروه تقسیم کرده است که عبارتند از:

۱. نیازهای بدنی (جسمی) مانند نیاز به غذا، آب و...
۲. نیازهای اجتماعی مانند نیاز به محبت و تعلق به گروه
۳. نیاز به وحدت یعنی نیاز به بستگی فرد به عواملی فراسوی وجود خود به عبارت دیگر نیاز به داشتن فلسفه زندگی

هر نوع فعالیت تربیتی و اجتماعی زمانی می‌تواند تحقق پیدا بکند که به نیازهای انسانی توجه بشود. در غیر این صورت هر نوع برنامه‌ریزی بدون توجه به نیازها مفید، مؤثر، و موفق نخواهد بود. از جمله ایجاد نگرش مثبت برای مطالعه و کتابخوانی زمانی شکل می‌گیرد که انسان از نظر سلسله مراتب نیازها مشکلی نداشته باشد. در آن صورت به نیازهای بالاتر همچون نیاز به تعلق به گروه و احترام خواهد اندیشید. برای رسیدن به این بخش از نیازها شاید شاخص یا ویژگی باسواد بودن و اهل مطالعه بودن را مطرح کرد و پس از آن باید مفهوم خدمت را نیز تعریف کرد.

هاروی برنسکوهب می‌گوید: کتابخانه دانشکده‌ای تحت شرایط خاص و حاضر عمده واسطه خدماتی است. این واقعیت از شکل کلی دانشکده‌ها ناشی می‌شود که در آن هیئتی از متخصصان موضوعی به کار گمارده می‌شوند تا در وهله نخست مسئولیت امر آموزش را برعهده بگیرند. بنابراین وظیفه کتابخانه کمک به این هیئت در انجام کار است.

جوزف نیتکی می‌گوید "گرچه کتابخانه در درجه نخست نهادی است که برای خدمت به خواننده طرح‌ریزی شده، اما منزلت فعلی آن در جامعه آن‌گونه است که راهگشای فعال اندیشه‌ها به شمار می‌آید تا مکان فراهم‌آوری انفعالی کتاب‌ها".

ددری می‌گوید: "اگر کتابداران ماهیت کار خود را درک و آن‌طور که باید بدان عمل کنند و در حرفه خود برای جامعه مفید فایده باشند، از عاملان پیشرفت معرفت جهانی محسوب خواهند

شد. اما چه عناصری در شکل‌گیری نگرش‌ها و مفهوم خدمت و نیازها می‌تواند دخالت داشته باشد؟ عوامل متعددی می‌توانند دخالت داشته باشند که عمدتاً می‌توان به عوامل ذیل اشاره کرد: - عوامل اجتماعی و فرهنگی؛ انواع عوامل اجتماعی و فرهنگی به نحوی بر فعالیت‌های تربیتی و اجتماعی که در رشد و توسعه نگرش‌ها و ارائه خدمات و تأمین نیازها، دخالت می‌نماید. این عوامل اجتماعی و فرهنگی با جمعیت، زبان، دین و مذهب، الگوهای نهادی، نظام ارزشی، زیبایی‌شناسی، آداب و رسوم، مراسم گوناگون، موسیقی و هنر، سبک زندگی، نقش زنان و مردان در جامعه، اهمیت دادن به بچه‌ها و دیگر نکات مانند مجموعه الگوهای پنداری، رفتاری، و گفتاری مردم یک جامعه مرتبط است، بعضی از مهم‌ترین نیروها و عوامل اجتماعی و فرهنگی عبارتند از:

- فرهنگ: فرهنگ مهم‌ترین عنصر تعیین‌کننده خواسته‌ها در رفتار هر فرد است.

- سطح سواد: میزان سواد یکی از مهم‌ترین عوامل در توسعه نگرش‌ها و شکل‌گیری فعالیت‌های تربیتی و اجتماعی است.

- ارزش‌های هسته‌ای: این ارزش‌ها عبارتند از باورهای ما به آنچه که خوب و مطلوب است. ارزش‌های هسته‌ای یک فرهنگ ارزش‌های مشترکی هستند که نافذ و پایدارند و ارزش‌های هسته‌ای عبارتند از رفاه و آسایش مادی، پیشرفت، رشد و توسعه، فردگرایی، آزادی بیان و انتخاب و حرکت برای پیشرفت. لازم به توضیح است که ارزش‌های هسته‌ای در طول زمان تغییر می‌کنند و تکامل می‌یابند.

- دین و مذهب: دین و مذهب نیز مانند زبان از زمینه‌های قابل‌شناسایی تفاوت‌های فرهنگی است که باید مورد ارزیابی قرار بگیرد و اثر آن بر ایجاد نگرش‌ها و شکل‌گیری فعالیت‌های تربیتی و اجتماعی مورد بررسی قرار بگیرد.

- عوامل سیاسی و اقتصادی و قانونی

سیاست‌ها و تصمیم‌گیری‌های دولت در امور سیاسی، قانونی، اقتصادی و مالی نقش تعیین‌کننده در توسعه فعالیت‌های تربیتی و اجتماعی دارد.

کتابخانه‌ها به عنوان مکانی که برای توسعه فعالیت‌های تربیتی و اجتماعی در اجتماعات گوناگون به وجود می‌آیند صدرصد متأثر از عوامل فوق هستند و به نوعی در تمامی عوامل به یادشده، در نحوه ارائه خدمات کتابخانه‌ها نقش به‌سزایی دارد. عوامل یاد شده فراورده، یک کتابخانه را مشخص می‌کند، اما واقعاً فراورده یک کتابخانه چیست؟

اگر ما به فروشگاه‌های وارد می‌شویم می‌دانیم که محصولات همان چیزهایی است که در قفسه‌ها ارائه شده است، اما کار کتابخانه به این سادگی نیست. اگر شما به بانکی می‌روید که از آن

وام بگیرید پول محصول آن بانک به شمار نمی آید. پول کالایی است که در هر بانک دیگر وجود دارد. بنابراین تفاوت در خدمتی است که بانکدار ارائه می دهد تا شما بتوانید فرآیند وام گرفتن را به انجام برسانید. در کتابخانه نیز به همین منوال است. کتابدار انبار کتاب و کتابخانه را متمایز می سازد، خدمات فراهم شده توسط کتابدار است که منجر به رضایت مندی مراجعه کننده و تأیید او از کتابخانه می شود.

البته خدمت به تنهایی برای جبران مجموعه فاقد کتاب و مجله نیست، همچنان که مجموعه غنی تلافی پاسخ گویی نادرست کارمند کتابخانه را نخواهد کرد. کتاب ها اجناس نیستند، بلکه هر یک دارای خصوصیت متفاوت و یگانه ای هستند. این مسئله در مورد انسان هم صادق است که بخشی از خدمات می بایست معطوف به تجزیه و تحلیل و نشان دهنده مداوم نیازها و استفاده مراجعه کنندگان از کتابخانه باشند تا مشخص شود که چه منابعی مورد تقاضا و نیاز مراجعه کنندگان است و آیا دسترسی به منابع وجود دارد یا خیر؟ آنچه که ارائه خدمات را اینچنین دشوار می سازد، ماهیت سطح بالای مشخص بودن خدمات است. خدمات همانند کتاب در تولید انبوه فراهم نمی شوند، خدمات را نمی توان برای نیاز ذخیره سازی کرد. از این رو بسیاری از اوقات تقاضای خدمات بر عرضه به موقع آنها فزونی دارد. خط مشی ها و دستورالعمل ها اغلب سد راه حسن اجرای خدمات هستند.

رمز پیروزی سازمان ها در این است که نیازهای مشتریان واقعی و بالقوه را تشخیص داده و آنها را مؤثرتر از رقیبان برآورده کنند.

برای حفظ مشتریان و مراجعان و موفقیت در این کار باید اقدامات ذیل را انجام داد:

- انتظارات مشتریان را درک کنید

اولین و آخرین معیار رضایت استفاده کننده این است که آیا انتظارات او برآورده می شود یا خیر. بنابراین ابتدا باید مشخص شود که آن انتظارات چه هستند، سپس باید اهدافی را تعیین کرد و نیروی سازمان را بر زمینه هایی که برای استفاده کنندگان مهمترین است متمرکز کرد.

- اهداف خدمت را تعریف کنید.

پس از تحصیل انتظارات مشتریان و انتخاب دسته های مشتریان برای ارائه خدمات، می توان اهداف خدمات را تعریف کرد. این اهداف باید دارای ویژگی های ذیل باشد:

الف. نیت کتابخانه را به طور دقیق بیان کند

ب. اهداف کتابخانه با زبانی قابل فهم برای استفاده کنندگان نوشته شود و برای آنها ارزشمند باشد

ج. این اهداف قابل دستیابی باشد

د. در تمام سطوح کتابخانه، تعهد به ارائه خدمات تحقق یابد.

نباید فقط مدیر متعهد به ارائه خدمات به استفاده‌کنندگان باشد یا کارمندان متعهد به این امر گردند، بلکه باید همه افراد سازمان در این کار مشارکت داشته باشند. تعهد به ارائه خدمات به استفاده‌کنندگان باید واقعی باشد نه در حد یک شعار یا وسیله‌ای برای تبلیغات.

- انتظارات مطلوب در استفاده‌کنندگان ایجاد کنید

میزان رضایت استفاده‌کننده را می‌توان به‌طور نسبی بدین صورت بیان کرد: اگر ادراکات او از خدمات دریافت شده از انتظاراتش کمتر باشد، نتیجه نارضایتی است. اگر خدمات مطابق با انتظاراتش باشد احساس آرامش می‌کند، اما خیلی رضایت ندارد. ولی اگر خدمات بیش از انتظارات او باشد راضی خواهد بود.

- ساختار بنیادی برای ارائه خدمات ایجاد کنید

هر سازمان پیش از ارائه خدمات رضایت‌بخش به استفاده‌کنندگان باید ساختار لازم و مناسبی ایجاد کند. کتابخانه نیز از این قانون مستثنی نیست. ساختار بنیادی به‌طور ساده شامل کارمندانی است که می‌دانند هر موقعیت را چگونه اداره کنند.

- کارکنان را پرورش دهید

متخصصان در جلب رضایت استفاده‌کننده در یک نکته اتفاق نظر دارند: کارمندان مناسب که از طرف نظام مدیریت، مناسب حمایت می‌شوند کلید راضی کردن استفاده‌کنندگان هستند و برای این کار باید موارد ذیل را انجام داد:

- گزینش و آموزش

در حرفه‌هایی که مستلزم تماس زیاد با مراجعان است از هر کارمندی برای خدمت به استفاده‌کنندگان نمی‌توان استفاده کرد.

کارمند ناکارآمد ممکن است ساختار بنیادی پرهزینه‌ای را مختل سازد. به این علت شرکت‌های موفق سعی دارند افراد شایسته‌ای را استخدام کنند و می‌دانند که طبیعت انسان را نمی‌توان به سادگی آموزش داد. بنابراین، کتابخانه‌ها نیز همچون شرکت‌های موفق، بپذیرند که استخدام افراد به طرز فکر درست، تنها راه موفقیت است. پس از استخدام این افراد باید به آنها مهارت‌های فنی و نوع رفتار مورد نظر را آموزش داد.

این آموزش به شیوه‌های گوناگون امکان‌پذیر است:

- آموزش باید تمام دوره زندگی کاری فرد را در برگیرد. آموزش فقط هنگام ورود به کتابخانه صورت نمی‌گیرد، بلکه همچنان ادامه یافته و او را قادر می‌سازد تا در برابر تغییرات فن‌آوری، به استفاده‌کنندگان پاسخگو باشد.

- کارمندانی که آموزش ندیده‌اند نباید با مراجعان سروکار داشته باشند.

- رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه را اندازه‌گیری کنید.

- از طریق بررسی رفتار استفاده‌کنندگان کتابخانه میزان رضایت استفاده‌کنندگان را می‌توان

اندازه‌گیری کرد.

علاوه بر نکاتی که در بالا یادآوری شد، رانگانان نیز با پنج اصلی که مطرح کرده است در سه اصل به نحوه عملکرد کتابخانه در برابر استفاده‌کننده و نحوه حفظ استفاده‌کننده کتابخانه به عنوان عضوی ثابت و فعال اشاره کرده است. قانون اول "کتاب برای استفاده است" برای آن که از کتابخانه حداکثر استفاده بشود، ضروری است کارکنان آن افرادی شایسته و با کیفیت باشند. کارکنان کتابخانه باید به فلسفه خدمت به استفاده‌کنندگان ایمان داشته و آن را دنبال کنند. آنان همیشه باید در دسترس بوده، مؤدب، کمک‌رسان و مایل به ارج نهادن به آرا و نظریه‌های دیگران باشند. نقش کارکنان کتابخانه در مقابل استفاده‌کنندگان بسیار مهم است. هر یک از کارکنان باید نقش دوست، فیلسوف و راهنما را برای همه کسانی که برای استفاده از کتابخانه می‌آیند ایفا کنند.

- قانون اول و ساختمان کتابخانه: ساختمان کتابخانه باید مناسب طراحی شده باشد. نمای خارجی آن باید خواننده را به سمت خود فراخواند، و نمای داخلی آن جذاب باشد. ساختمان کتابخانه باید برای خدمت دادن به استفاده‌کنندگان به راحتی قابل دسترس باشد.

- قانون اول و محل کتابخانه: محل قرار گرفتن کتابخانه از اهمیت زیادی برخوردار است به طوری که باید به راحتی برای افرادی که به آنان خدمات ارائه می‌شود قابل دسترس باشد. محل استقرار کتابخانه، گستردگی و اندازه آن، استفاده از خدمات کتابخانه را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

- قانون اول و ساعات کار کتابخانه: بهتر است کتابخانه برای ساعات طولانی باز باشد. این امر به استفاده بیشتر از آن منجر خواهد شد.

- قانون اول و انتخاب کتاب: کتاب‌ها باید برحسب نیازهای فعلی و آتی استفاده‌کنندگان انتخاب و تهیه شوند.

اصل دوم "هر خواننده کتابش" بر خواننده تأکید دارد. استفاده‌کننده کتابخانه مهم‌ترین عامل است. بدین ترتیب، این قانون معتقد است که کتاب برای همه است. این قانون مفهوم کتاب برای عده‌ای برگزیده را منتفی می‌داند. این بدان معنی است که کتاب‌ها فقط برای استفاده محققان نیست، بلکه همه از جمله فقرا، بیماران، نابینایان، زندانیان، نوسودان، یا سالمندان نیز می‌توانند از آنها بهره‌مند شوند.

- قانون دوم و وضع قوانین برای کتابخانه: قانون دوم دلالت به این نکته دارد که همه اقدامات لازم باید انجام گیرد تا اطمینان حاصل شود که هر کتابخوانی کتابش را به دست می‌آورد.

- قانون دوم و انتخاب کتاب: لازم است انتخاب کتاب آگاهانه انجام شود، به طوری که

مجموعه بتواند نیازهای استفاده‌کنندگان را به گونه‌ای مناسب و کافی تأمین کند. در قانون سوم "هر کتاب خواننده‌اش" تأکید بر کتاب است. این قانون طالب آن است که هر کتابی در کتابخانه خواننده‌اش را بیابد و اشاره بر این دارد که باید حداکثر استفاده از کتاب‌ها صورت گیرد. در واقع این قانون بیانگر آن است که کتاب متعلق به فرد یا افراد نیست، بلکه به کل جامعه تعلق دارد.

در پیش‌نویس استاندارد ISO CD 11620 فهرستی از شاخص‌های توصیف شده به منظور اندازه‌گیری میزان مفید بودن مجموعه و میزان احساس رضایت مراجعان به شرح ذیل پیشنهاد شده است.

- رضایت استفاده‌کننده (به‌طور کلی و از طریق خدمات)

- خدمات عمومی

سرانه استفاده از کتابخانه

هزینه سرانه استفاده‌کننده

رفتار مراجعه به کتابخانه برحسب سرانه

ISO CD 11620

فهرست شاخص‌های توصیف شده در پیش‌نویس استاندارد

- رضایت استفاده‌کننده (به‌طور کلی و از طریق خدمات)

- خدمات عمومی

سرانه استفاده از کتابخانه

هزینه سرانه استفاده‌کننده

دفعات مراجعه به کتابخانه برحسب سرانه

هزینه سرانه مراجعه به کتابخانه

خدمات موجود

تعداد صندلی برحسب سرانه

میزان صندلی‌های اشغالی

تهیه مدارک

میزان موجودی عناوین

میزان تهیه عناوین مورد سفارش
میزان تحویل عناوین درخواستی
سرانه استفاده در کتابخانه
میزان استفاده از مدارک
مقدار عناوین درخواستی در مجموعه
جست و جوی فهرست - نسبت موفقیت جست و جو بر حسب عنوان
جست و جوی فهرست - نسبت موفقیت جست و جو بر حسب موضوع

بازیابی مدارک

سرعت بازیابی مدارک از مخازن بسته
سرعت بازیابی مدارک از مخازن باز

امانت مدارک

میزان عودت مواد به کتابخانه
هزینه سرانه مراجعه به کتابخانه

خدمات موجود

تعداد صندلی بر حسب سرانه
میزان صندلی های اشغالی

تهیه مدارک

میزان موجودی عناوین
میزان تهیه عناوین مورد سفارش
میزان تحویل عناوین درخواستی
سرانه استفاده در کتابخانه
میزان استفاده از مدارک
تعداد عناوین درخواستی در مجموعه
جست و جوی فهرست - نسبت موفقیت جست و جو بر حسب عنوان
جست و جوی فهرست - نسبت موفقیت جست و جو بر حسب موضوع

بازیابی مدارک

سرعت بازیابی مدارک از مخازن بسته
سرعت بازیابی مدارک از مخازن باز

امانت مدارک

. - میزان عودت مواد به کتابخانه

تحویل مدارک از منابع خارجی

سرعت تحویل امانت بین کتابخانه‌ای
پرس و جو و خدمات مرجع: میزان پاسخ صحیح به سؤالات

امکانات

امکانات و تسهیلات در دسترس

میزان استفاده از تسهیلات

- فراهم‌آوری مدارک: سرعت فراهم‌آوری مدارک

- پردازش و آماده‌سازی مدارک: سرعت آماده‌سازی مدارک

- فهرست‌نویسی: سرانه عناوین فهرست‌نویسی شده

نتیجه

برای آن‌که بتوان رفتار استفاده‌کننده کتابخانه را استمرار بخشید باید ابتدا به نیازهای افراد توجه داشت. چون اگر نیازها برطرف نشود فرد به تنها چیزی که نمی‌اندیشد مطالعه و کتابخوانی و مراجعه به کتابخانه است. بنابراین، باید ابتدا نیازهای اولیه افراد که همان نیازهای فیزیولوژیکی هستند تأمین شوند. اگر نیازها تأمین شوند باید به عنوان فعالیت تربیتی و اجتماعی نگرش در افراد شکل بگیرد. اگر نگرش در افراد شکل بگیرد و نوع نگرش آنها نسبت به مطالعه و کتابخوانی مثبت باشد ترغیب خواهند شد تا به کتابخانه مراجعه کنند. بنابراین، انگیزه و تمایل و رغبت باید پس از تأمین نیازهای اولیه و ایجاد نگرش‌ها به وجود آید، و در نهایت در وجود آدمی نهادینه شود تا همان‌گونه که نیازهای فیزیولوژیکی برای افراد لازم و ضروری هستند امر مطالعه و کتابخوانی و مراجعه به کتابخانه نیز در اولین جایگاه نیازها قرار بگیرد و افراد به استفاده از کتابخانه ترغیب شوند و همیشه برای بدست آوردن اطلاعات مورد نظر خود کتابخانه

را بهترین مکان برای کسب اطلاعات، یادگیری و شکل‌گیری فعالیت‌های تربیتی و اجتماعی برای کمک به آموزش رسمی و پرکردن اوقات فراغت بدانند. این امر مستلزم آن است که کتابخانه دارای سازماندهی مؤثر بوده و پیوسته از توالی و وحدت برخوردار باشد.

مآخذ

۱. تایلر، رالف، اصول اساسی برنامه‌ریزی درسی و آموزشی. ترجمه علی تقی‌پور ظهیر. - تهران: آگاه، ۱۳۷۶.
۲. تامپسون، جیمز. تاریخ اصول کتابداری. ترجمه محمود حقیقی. - تهران: مرکز نشر دانشگاهی، ۱۳۶۶.
۳. رضایی‌نژاد، عبدالرضا. مدیریت بازار (بازاریابی). - تهران: انتشارات جعفری، ۱۳۷۷.
۴. وینگاند، وارمن‌ای. مشتریان آموزش مستمر: راهنمای تهیه برنامه مؤثر، ترجمه ناهید بنی‌اقبال. گزیده مقالات ایفلا ۹۶. تهران: کتابخانه ملی، ۱۳۷۷.
۵. مختاری معمار، حسین، درآمدی بر کتابداری. - تهران: نشر قو: ۱۳۷۴.
۶. لیستر، تونی. آیا کتابخانه‌ها باید به بازاریابی بپردازند؟؛ ترجمه ناهید بنی‌اقبال، گزیده مقالات ایفلا ۹۵. تهران: کتابخانه ملی، ۱۳۷۶.
۷. کاربون، پی‌یر. ارزشیابی عملکرد کتابخانه‌ها؛ ترجمه جعفر مهرداد. گزیده مقالات ایفلا ۹۵. تهران: کتابخانه ملی، ۱۳۷۶.