



معاونت برنامه ریزی،
پژوهش و فناوری
اطلاعات
دفتر پژوهش و آموزش

فراخوان پیشنهاده برای طرح‌های پژوهشی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

عنوان

طراحی و استقرار سامانه پایش نظرات کاربران کتابخانه عمومی
در باره منابع، خدمات، برنامه‌ها و ...

مهلت ارسال پیشنهاده

۱۵ آذرماه ۱۳۹۷

فهرست

۲.....	معرفی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور
۳.....	عنوان مسئله: سنجش نظرات کاربران یا مشتریان
۳.....	شرح مسئله
۳.....	ویژگی‌ها و قابلیت‌های مورد انتظار سامانه
۴.....	قلمرو اجرا
۴.....	نتایج و خروجی‌های مورد انتظار
۴.....	کمیته‌های الزامی برای طرح پژوهشی پیشنهادی
۴.....	ویژگی‌های تخصصی (علاوه بر تجربه)
۴.....	معیارهای ارزیابی پیشنهاد
۵.....	تاریخ‌ها و جدول زمانی
۵.....	سقف اعتبار
۶.....	شیوه ارسال پیشنهاد
۶.....	راه‌های ارتباطی

باسمه تعالی

در پرتو خرد و ملتزم به اسناد بالادستی و برنامه‌های توسعه ملی، با استناد به «ماده ۵۶ قانون الحاق برخی مواد به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت» و دستورالعمل اجرایی آن (با نظارت دبیرخانه شورای عالی عتف و از طریق سامانه سمات)، «نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور» برای پاسخ به نیازهای تحقیق و توسعه‌ای کتابخانه‌های عمومی (مطابق با اولویت‌های اعلام‌شده) از دانشگاه‌ها، پژوهشکده‌ها، پارک‌های علم و فناوری، مراکز توسعه نرم‌افزاری و شرکت‌های دانش‌بنیان درخواست می‌کند با رویکرد کاربردی به مسئله ذیل نظر کنند و با ارسال پیشنهاد یاریگر بهبود فرایند، ارتقای و توسعه خدمت در کتابخانه‌های عمومی میهن باشند.

معرفی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

نهاد (متشکل از ارکان هیأت‌امنا، دبیرکل، انجمن‌های استان و شهرستان، و دبیرخانه هیأت‌امنا) کتابخانه‌های عمومی کشور بر اساس «قانون تأسیس و نحوه اداره کتابخانه‌های عمومی» (مصوب ۱۳۸۲) متولی ساخت، تجهیز، بازسازی، توسعه کتابخانه‌های عمومی و مدیریت و نظارت بر اداره آنهاست که به عنوان نهادی فرهنگی (عمومی غیردولتی)، با هدف برآوردن نیاز اطلاعاتی، علمی، آموزشی، فراغت و تفریح فرهنگی عموم جامعه ساکن در ایران (فارغ از ملیت و قومیت، نژاد، مذهب، جنسیت، زبان، سن یا طبقه اجتماعی) به ارائه خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی به ایشان می‌پردازد. بر اساس این قانون، غیر از کتابخانه‌هایی که در تبصره ۲ ماده ۱۱ استثنا شده‌اند، هر کتابخانه‌ای که به عنوان «کتابخانه عمومی» در ایران عزیز فعالیت می‌کند، باید زیر نظر نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و مطابق با این قانون اداره شود.

اینک نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور برخوردار از شبکه ۳۴۴۵ کتابخانه عمومی (شامل ۲۴۹۹ کتابخانه نهادی، ۹۲۳ کتابخانه مشارکتی^۱، ۲۳ کتابخانه مستقل^۲) با ۳۷۰۵۱۰۰۵۹۶ نسخه کتاب در زیربنای ۱۰۳۴۰۰۵۶۱ متر مربع و بیش از ۷۰۰۰ همکار (بالغ بر ۵۲۰۰ کتابدار) در ستاد مرکزی^۳، ۳۱ ستاد استانی و کتابخانه‌های عمومی شهری، روستایی و سیار است که به بیش از دو میلیون عضو خدمت می‌کند و مبتنی بر اهداف، سیاست‌ها و برنامه راهبردی خود باید این خدمات را در کیفیت و کمیت، تا ده‌ها برابر امروز گسترش دهد.

^۱ ترکیب هیأت امنای کتابخانه‌های عمومی، بر اساس ماده ۲ قانون: وزیر فرهنگ و ارشاد اسلامی (رئیس هیئت امناء)، رئیس شورای عالی استان‌ها، معاون ذی‌ربط از سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، یک عضو از کمیسیون فرهنگی به پیشنهاد آن کمیسیون و تصویب مجلس شورای اسلامی به عنوان ناظر، رئیس کتابخانه ملی ایران، و پنج نفر از صاحب‌نظران و شخصیت‌های علمی فرهنگی کشور که حداقل دو نفر آنان را بانوان تشکیل دهند. این اعضا به پیشنهاد وزیر فرهنگ و ارشاد اسلامی و با حکم رئیس‌جمهور برای مدت چهارسال انتخاب می‌شوند و یک نفر از آنان به انتخاب وزیر فرهنگ و ارشاد اسلامی به عنوان دبیرکل هیئت امناء مسئولیت اداره امور دبیرخانه را به عهده خواهد داشت.

^۲ هشت استثناء این قانون، که از ضوابط و مقررات خاص خود تبعیت می‌کنند، عبارتند از: کتابخانه ملی، کتابخانه‌های آستان قدس رضوی، کتابخانه آستان حضرت معصومه (س)، کتابخانه آستان حضرت عبدالعظیم (ع)، کتابخانه آستان احمدین موسی (ع)، کتابخانه آیت‌الله‌العظمی مرعشی نجفی، کتابخانه مجلس شورای اسلامی و کتابخانه‌های وقفی (تابع وقف‌نامه).

^۳ با مالکیت یا مدیریت افراد، سازمان‌ها و مؤسسات دولتی و غیردولتی که طبق ضوابط شیوه‌نامه «تأسیس کتابخانه‌های عمومی ... تحت نظارت نهاد» تأسیس و اداره می‌شوند.

^۴ با مالکیت یا مدیریت مؤسسان یا مدیران مسئول (حقیقی و حقوقی) که با مشارکت نهاد در تأمین منابع کتابخانه‌ای، نرم‌افزار، تجهیزات، خدمات آموزشی کتابداری و ... تأسیس و اداره می‌شوند.

^۵ ستاد یا دبیرخانه مرکزی متشکل است از: ۱. دبیرکل، مشاوران، هسته گزینش، دفتر ارزیابی عملکرد و بازرسی، چهار اداره کل تحت نظر دبیرکل (امور مجلس و استان‌ها، امور عمرانی، خراست، روابط عمومی و امور بین‌الملل)؛ ۲. معاونت توسعه کتابخانه‌ها و ترویج کتاب‌خوانی (سه اداره کل: توسعه کتابخانه‌ها و مشارکت‌ها، تأمین منابع، ترویج کتاب‌خوانی و امور فرهنگی)؛ ۳. برنامه‌ریزی (سه دفتر: برنامه‌ریزی، پژوهش، فناوری اطلاعات)؛ ۴. معاونت اداری و مالی (دو اداره کل: منابع انسانی و پشتیبانی، امور مالی و ذی‌حسابی؛ و دو دفتر: بودجه و بهبود مدیریت، امور حقوقی).

عنوان مسئله: سنجش نظرات کاربران یا مشتریان

هر واحد خدماتی ناگزیر است به‌منظور شناخت بیشتر و بهتر نیازهای کاربران و مشتریان خود، تعامل با ایشان و پایداری سازمان و تداوم حیات فعال آن، به‌طور مستمر دیدگاه و نیاز مخاطبان را بسنجد و از آن اطلاع یابد. سامانه‌های پایش نظرات کاربران، با همین هدف پدید آمده‌اند و کاربردهای متفاوت و متنوعی دارند؛ از جمله:

- کنترل و کسب آگاهی از سطح رضایتمندی. با استفاده از این سامانه‌ها می‌توان کاربرگ‌های ویژه رضایت‌سنجی ساخت و با انتشار بر وب، ارسال از طریق پیامک و نصب باجه (کیوسک) و در اختیار نهادن تبلت در محل تجربه کاربر از دیدگاه او آگاه شد و با استفاده از گزارش‌های لحظه‌ای سامانه، از آخرین نظرات و سطح رضایت کاربران و حتی کارکنان خود مطلع گردید.
- رصد ترجیحات و اولویت‌های در حال تغییر کار. فناوری‌های نوین، تغییرات فرهنگی و اجتماعی و ... پیوسته در طول زمان متغیر می‌گردد و می‌تواند الگوهای گوناگون مربوط به گرایش و رفتار کاربران را تغییر دهد. از مؤثرترین شیوه‌های رصد این تغییرات و دستیابی به عناصر لازم برای تحلیل آن (علل، نشانه‌ها، روند، روابط وابستگی، سمت‌وسو و ...) بهره‌مندی از سامانه‌های پایش نظرات کاربران و حتی سایر افراد است.
- دسترسی به اطلاعات درست و به‌هنگام. گردآوری داده‌ها به‌ویژه برای فعالیت‌های خدماتی، در تخصیص درون‌داد نقش اساسی ایفا می‌کند. سیاست‌گذاری، تصمیم‌گیری و تخصیص نیرو و منابع، نیازمند دسترسی به اطلاعات صحیح، دقیق و روزآمد است؛ و این سامانه، بخش مهمی از آمار و اطلاعات مورد نیاز را در زمان درست در اختیار می‌گذارد.

شرح مسئله

اعضای کنونی کتابخانه‌های عمومی تحت مدیریت نهاد بیش از دو میلیون شهروند ایرانی است. در همین حال، کاربران بالقوه، دهها برابر تخمین زده می‌شود. سنجش و پایش نظرات این افراد برای اتخاذ سیاست‌ها و راهبردهای مناسب و بهبود خدمات و برنامه‌های ضروری است؛ و فقدان ابزار کارا برای گردآوری و تحلیل این‌گونه داده‌ها و اطلاعات، چالشی بنیادی فراروی امروز و آینده کتابخانه عمومی تلقی می‌شود.

ویژگی‌ها و قابلیت‌های مورد انتظار سامانه

- قابلیت اجرای انواع نظرسنجی‌ها؛
- پشتیبانی از راه‌های ارتباطی مختلف مانند: پیامک، ایمیل، وب، USSD و ...؛
- قابلیت رصد شبکه‌های اجتماعی؛
- پشتیبانی از زیرساخت (پلتفرم)‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری مختلف؛
- قابلیت‌های متنوع گزارش‌گیری؛
- توانایی‌های نمایش و مصورسازی داده‌ها؛
- امکان تعریف سطوح دسترسی؛
- داشبوردهای مدیریتی.

قلمرو اجرا

- کتابخانه‌های عمومی نهادی (حدود ۲۵۰۰ کتابخانه تحت مدیریت)

نتایج و خروجی‌های مورد انتظار

- گزارش طراحی مفهومی و تحلیلی سامانه، با توجه به ویژگی‌های نهاد؛
- سامانه (با ویژگی‌های بیان شده).

کمیته‌های الزامی برای طرح پژوهشی پیشنهادی

۱. مقدمه: پیشنهاددهنده باید شناخت و تحلیل خود از مسئله را به شکل علمی به بحث بگذارد و همین‌طور هدف‌ها و پرسش‌ها را به شکل عینی و جزئی مشخص نماید؛
۲. روش‌شناسی: به طور مفصل و مستند مراحل پژوهش، شیوه‌های گردآوری و تحلیل داده، تکنیک‌ها و روش‌های پژوهشی مورد استفاده برای دستیابی به هدف‌ها توضیح داده شود؛
۳. شرح خدمات و محصول: محتوای خروجی هر مرحله (فاز) مشخص گردد. همچنین قالب یا قالب‌های ارائه هر کدام اعلام شود؛
۴. زمان‌بندی و ساختار شکست کار (WBS)؛
۵. بودجه مورد نیاز برای هر مرحله و بودجه نهایی (بودجه‌ریزی بر مبنای شکست کار و به تفکیک سرفصل‌های هزینه‌ای)؛
۶. معرفی گروه پژوهشی به همراه کارنامک (رزومه) افراد گروه، به گونه‌ای که بتواند توانمندی‌ها، تجربه مرتبط با موضوع و مسئله، همچنین اعتبار آنان را در زمینه این فراخوان بازتاب دهد (در قالب پیوست).

ویژگی‌های تخصصی (علاوه بر تجربه)

ردیف	تخصص	مقطع تحصیلی
۱	نرم‌افزار / فناوری اطلاعات	دکتری
۲	علم اطلاعات و دانش‌شناسی	دکتری
*	کتابداران کتابخانه‌های عمومی (مشاور)	دکتری

معیارهای ارزیابی پیشنهاد

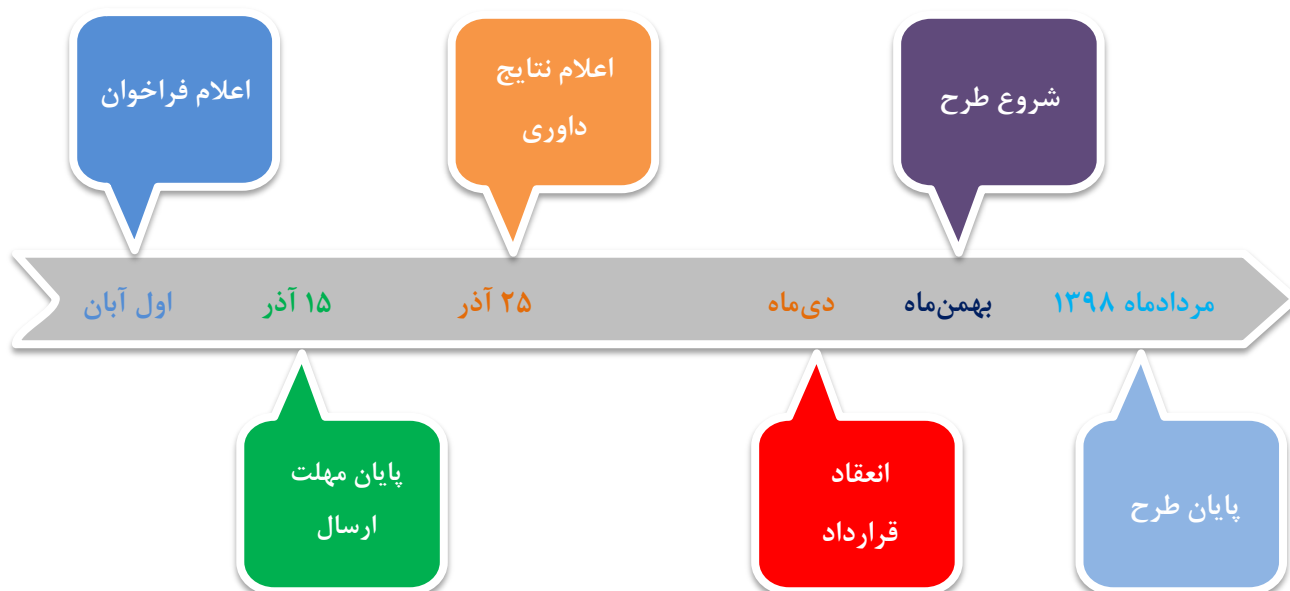
- تطابق با نیاز و مسئله موضوع فراخوان (سازگاری با نیاز مخاطبان و نهاد؛ و متناسب بودن با امکانات)؛
- تجربه کار در زمینه مشابه؛
- تخصص گروه و احراز توانمندی و شایستگی در موضوع؛
- تناسب هزینه‌ها با کارهای پژوهشی و اجرایی، و میزان مشارکت و هم‌افزایی گروه متخصصان و حرفه‌مندان.
 - مبته بر تبصره ۱ ماده ۶ دستورالعمل اجرایی قانون، معاونت‌های پژوهشی دانشکده‌ها، دانشگاه‌ها و مراکز دانش‌بنیان، در صورت مقبولیت پیشنهاد در ارزیابی و کسب اطمینان از پشتیبانی علمی، نظارت اجرایی و ضمانت مرکز دانشگاهی، در شرایط مشابه کیفی و مالی، دارای اولویت خواهند بود. همچنین بر اساس سیاست تخصیص نامتمرکز بودجه ملی و در پیروی از راهبردهای عدالت‌محور،

در شرایط مشابه میان دانشگاهیان و فناوران استان‌ها و مراکز همسان تهران، پیشنهادهاى استانی برگزیده خواهد شد.

تاریخ‌ها و جدول زمانه

برای انجام این طرح حداکثر ۶ ماه در نظر گرفته شده است؛ طبق برنامه زمانی و تاریخ‌های مهم ذیل:

- اول آبان: انتشار فراخوان؛
- ۱۵ آذر: آخرین مهلت ارسال پیشنهاد؛
- ۲۵ آذر: اعلام نتایج داوری پیشنهادها؛
- دی - بهمن: ثبت در سامانه سمات ملی و انعقاد قرارداد در صورت تأیید و دریافت شناسه رهگیری؛
- دهه سوم بهمن‌ماه: آغاز طرح
- مردادماه ۱۳۹۸: پایان طرح.



سقف اعتبار

با مراعات تناسب هزینه و حجم کار مطالعاتی و اجرایی، همچنین تقید به اقتصاد ملی پژوهش و پرهیز از هزینه‌های گزاف، سنجش و تقویم نهایی هزینه‌های طرح‌ها بر اساس پیشنهاد صورت می‌پذیرد. با این حال، سقف اعتبار مالی این طرح ۱۰۰۰ میلیون ریال در نظر گرفته شده است؛ طبعاً در شرایط مشابه کیفی، اولویت با پیشنهادهای کم‌هزینه‌تر خواهد بود.

شیوه‌ارسال پیشنهاد

پیشنهاد و مستندات و پیوست‌های آن باید در دست‌کم در دو قالب ورد و پی.دی.اف از طریق «سامانه مدیریت طرح‌های پژوهشی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور» به نشانی ذیل فرستاده شود و شناسه موقت رهگیری دریافت کند:

www.rpm.iranpl.ir

*** راهنمای ارسال طرح بر وب‌گاه سامانه قرار داده شده است ***

راه‌های ارتباطی

پیشنهاددهندگان ارجمند برای پاسخ به پرسش‌ها، دریافت اطلاعات تکمیلی یا رفع ابهام احتمالی با رایانامه ذیل مکاتبه فرمایند:

research@iranpl.ir

همچنین کارشناسان گروه پژوهش مهیای پاسخگویی به تماس تلفنی یا مکاتبه‌ای پژوهشگران گرامی اند:

۰۲۱-۸۸۹۲۵۷۹۰

تهران، میدان فاطمی، خیابان جویبار، کوچه شهید نوریخس، شماره ۳۱، طبقه دوم، دفتر پژوهش و آموزش نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، گروه پژوهش.