

## بررسی رضایتمندی کاربران از خدمات بخش نسخ خطی کتابخانه‌های ملی، مجلس، آستان قدس رضوی و کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران

فاطمه رستمی<sup>۱</sup>، دکتر مهدی محمدی<sup>۲</sup>،  
عبدالحسین طالعی<sup>۳</sup>، عیسی زارعی<sup>۴</sup>

### چکیده

**هدف:** پژوهش حاضر به منظور بررسی میزان رضایتمندی کاربران از خدمات اطلاعاتی (حضوری و غیرحضوری) بخش نسخ خطی کتابخانه‌های ملی، مجلس، آستان قدس رضوی و کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران صورت گرفته است.

**روش:** پژوهش از نوع کاربردی است و با استفاده از روش پیمایشی توصیفی انجام شده است. برای گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه محقق ساخته با معیارهای کلی رضایت از فناوری‌های اطلاعاتی، رضایت از نظام‌های بازیابی اطلاعات استفاده شده است.

**یافته‌ها:** یافته‌های پژوهش نشان داد از نظر «تسهیلات دسترسی به مجموعه کتابخانه راه دور» کتابخانه مجلس شورای اسلامی با میانگین ۶۲/۹ در رتبه اول؛ از نظر «میزان رضایت از وبسایت کتابخانه» کتابخانه آستان قدس رضوی با میانگین ۳/۰؛ از نظر «میزان رضایتمندی از نظر امکانات جستجو و دریافت اطلاعات» کتابخانه آستان قدس رضوی با میانگین ۳/۱؛ از نظر «میزان رضایتمندی از فناوری سخت‌افزاری» کتابخانه مجلس با

۱. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه قم [fatemerostami68@gmail.com](mailto:fatemerostami68@gmail.com)
۲. عضو هیئت علمی گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه قم [mahdi.mohammadi203@gmail.com](mailto:mahdi.mohammadi203@gmail.com)
۳. عضو هیئت علمی گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه قم [taleie20@gmail.com](mailto:taleie20@gmail.com)
۴. دکترای علم اطلاعات و دانش‌شناسی، [eazarei@gmail.com](mailto:eazarei@gmail.com)

میانگین ۳/۳؛ از نظر «میزان رضایتمندی کاربران از منابع مرجع موجود در بخش نسخ خطی» کتابخانه آستان قدس رضوی با میانگین ۳/۲ و از نظر «رضایت از خدمات ارائه شده از سوی کتابداران» کتابخانه آستان قدس رضوی با میانگین ۲/۸ در رتبه اول قرار دارد. همچنین یافته‌ها نشان داد که از نظر «میزان رضایت از بازیابی سنتی و الکترونیکی» بین کتابخانه‌های مورد بررسی اختلاف معناداری وجود ندارد و کاربران به صورت نسبی از این موارد رضایت دارند. در رضایت از شبکه‌های ارتباطی، بین کتابخانه‌های مورد بررسی اختلاف معناداری وجود دارد. کتابخانه مجلس شورای اسلامی با میانگین ۶۹/۹ و انحراف معیار ۳۲/۶، بیشترین میزان رضایتمندی و کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران با میانگین ۲۱/۹ و انحراف معیار ۲۹/۱، کمترین میزان رضایتمندی را به خود اختصاص داده‌اند.

**کلیدواژه‌ها:** رضایتمندی کاربران، نسخه‌های خطی، خدمات اطلاعاتی، کتابخانه‌ها.

#### مقدمه

میراث فرهنگی بی‌بدیل هر قوم و ملتی، مکتوبات و فراورده‌های علمی و ذخایر بی‌همتای دانش آن ملت است. این میراث گرانبها که از آن به عنوان «نسخه‌های خطی» یاد می‌شود، گنجینه‌هایی ارزشمند و شناسنامه هویت و اقتدار ملی آن تمدن به شمار می‌روند. این آثار بهترین و ارزنده‌ترین نماینده میراث باستانی و باارزترین نشانه طرز فکر مردم هر مملکت و دیار شمرده می‌شوند. بدین سان، نخستین گام برای شناخت و شناساندن سابقه تمدنی یک ملت، دستیابی به آثار فرهنگی اوست. در دسترسی به این آثار، کتابخانه‌ها و مؤسسه‌های مربوط به آن می‌توانند سهم زیادی داشته باشند. از وظایف این مراکز می‌توان به گردآوری، حفظ، نگهداری، انتشار فهرست و در مرحله بعد، نقد و تصحیح این آثار اشاره کرد که باید برای آگاهی از بازخورد عملکرد، تحقیقات مستمر ارزیابی میزان رضایتمندی کاربران صورت گیرد (فدایی عراقی، ۱۳۸۶: ۵).

یکی از وجوه مهم این ارزیابی‌ها، ارزیابی میزان رضایتمندی کاربران از نحوه اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ها از وجود این ذخایر ارزشمند است. چرا که هر نظام اطلاعاتی با هدف نهایی برآورده ساختن نیازهای کاربران سامان می‌یابد و تمامی فعالیت‌های آن اعم از خدمات، دستاوردها و مجموعه عملکردها در جهت رسیدن به این هدف غایی صورت می‌گیرد. از این رو، میزان موفقیت نظام در رسیدن به این هدف و تأمین رضایت

کاربران از خدمات ارائه شده، می‌تواند معیار مناسبی برای ارزیابی آن باشد (محمد اسماعیل، ۱۳۷۰: ۸). بدین لحاظ، خدمات ارائه شده توسط کتابخانه‌های دارای بخش خطی نیز در نهایت باید برحسب میزان رضایت کاربران ارزیابی شود، زیرا بررسی میزان رضایت کاربران از خدمات اطلاعاتی این‌گونه کتابخانه‌ها، علاوه بر تسهیل دستیابی مراجع‌کنندگان به منابع مرتبط با خواسته‌اش، سبب کارایی بهتر کتابخانه نیز می‌شود (رحیمی و دیگران، ۱۳۸۹: ۵۲). بنابراین، با توجه به اهمیت و جایگاه نمونه‌های مورد بررسی (کتابخانه‌های ملی، مجلس، آستان قدس رضوی و کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران) که در این تحقیق مورد توجه قرار گرفته است، خدمات اطلاعاتی (حضور و غیرحضور) ارائه شده در بخش نسخ خطی این کتابخانه‌ها و بررسی شده است.

#### بیان مسئله

ارزیابی دوره‌ای خدمات کتابخانه‌ها برای برنامه‌ریزی‌های دوباره، حصول اطمینان از متناسب بودن خدمات ارائه شده با نیازهای واقعی شهروندان و اینکه این خدمات به شیوه‌ای پایدار ارائه می‌شود، ضروری است. در واقع، ارزیابی ما را به درک فرایندی هدایت می‌کند که منجر به قضاوت ارزشی درباره هدف ارزشیابی می‌شود. در این مورد، هدف خدمات کتابخانه است. همان‌طور که «فلیو»<sup>۱</sup> معتقد است، معمولاً هدف ارزیابی، فراهم‌سازی خدمات مناسب برای استفاده‌کنندگان بر مبنای مأموریتی است که به این نهاد سپرده شده است (نقل شده در حسن‌زاده و نجفقلی‌نژاد، ۱۳۸۷: ۱۸). لذا بنا به گفته «لنکستر»<sup>۲</sup> هر سازمانی برای بقا باید به‌طور مستمر خود را مشاهده و ارزیابی کند و پیوسته در ارتقای خود بکوشد. (تفرشی، ۱۳۸۸: ۴۲). ارزیابی میزان رضایت کاربران یکی از وجوه ارزیابی است؛ بدین جهت که هر کتابخانه‌ای باید با هدف ارائه خدمات مناسب به کاربران، میزان رضایتمندی آنها را ارزیابی و از نتایج این‌گونه بررسی‌ها در

1. Flyv.

2. Lancaster.

جهت برنامه‌ریزی‌های کوتاه‌مدت، میان‌مدت و بلندمدت آینده استفاده کند. «اپل‌گیت»<sup>۱</sup> (۱۹۹۳: ۵۳۰) رضایت استفاده‌کنندگان را یک واکنش عاطفی فردی نسبت به خدمات یا محصولات کتابخانه تعریف کرده است. از سوی دیگر، «بیتنر و هابرت»<sup>۲</sup> بیان می‌کنند که رضایتمندی شامل رضایت از رویارویی یا مواجه شدن با یک خدمت است. رضایت یا عدم رضایت کلی کاربر بر اساس همه برخوردها و تجربیات وی در رابطه با یک سازمان خاص مشخص می‌شود (طاهریان، ۱۳۸۶: ۱۸۱). بنابراین، بررسی میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان از منابع و خدمات کتابخانه، ابزار ارزشمندی برای تداوم یا تحول در چگونگی ارائه خدمات است. پژوهش در این زمینه به کتابداران کمک می‌کند تا درک بهتری از نیازها و مشکلات استفاده‌کنندگان داشته باشند و با این آگاهی، خدماتی مناسب و مفید را به مراجعان ارائه کنند (شعبانی و لاری، ۱۳۸۷: ۴۲). ارزیابی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌ها از سال ۱۹۴۰ آغاز شد. در این سال برای نخستین بار کتابداران به استفاده‌کنندگان و نیازهای آنها توجه کردند. از آن زمان به بعد، بررسی رضایت استفاده‌کنندگان و نظرهای آنها یکی از رایج‌ترین تحقیق‌ها برای ارائه برنامه‌ای بهتر به کاربران بوده است و بسیاری از برنامه‌ریزان بر اهمیت داده‌های حاصل از این‌گونه بررسی‌ها تأکید دارند (مرادی مقدم، ۱۳۸۴: ۱۴۶). چنان‌که «رانگاناتان» کاربران را هسته اصلی کلیه فعالیت‌های کتابخانه می‌دانست و همواره بر این اصل تأکید داشت که همه تلاش‌ها باید در مسیر فراهم‌آوری نیاز استفاده‌کنندگان صورت پذیرد (موکهرجی، ۱۳۶۸: ۴۰). در واقع، یکی از هدف‌های محوری کتابخانه‌ها، تلاش برای جلب رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات مختلف است و بخش مهمی از فعالیت‌ها اعم از خدمات دستاوردها و مجموعه عملکردها، در جهت رسیدن به این هدف متمرکز شده‌اند.

از سوی دیگر، به علت هویت متفاوت نسخه‌های خطی با سایر منابع اطلاعاتی،

---

1. Applegate.

2. Bitner & Hubbert.

شرایط استفاده از آن نیز متفاوت است. بدین لحاظ، کتابخانه‌ها همواره به‌ناچار محدودیت‌هایی بیش از سایر منابع، در بخش نسخه‌های خطی اعمال می‌کنند که گاه به یکی از دغدغه‌های استفاده‌کنندگان از نسخه‌های خطی تبدیل می‌شود. چنین محدودیت‌هایی که اغلب به خاطر حفاظت و صیانت از این گنجینه‌های بی‌بدیل صورت می‌گیرد، گاه نارضایتی کاربران را به دنبال دارد. لذا مرز ظریفی میان حفاظت از منابع و ایجاد سهولت دسترسی وجود دارد که نیازمند تدبیر کتابداران و نگرش همه‌جانبه دست‌اندرکاران کتابخانه‌هاست. بررسی رضایتمندی کاربران از خدمات ارائه شده در این بخش، میزان توجه کتابخانه‌های مورد بررسی به بخشی حساس و اثرگذار را آشکار می‌سازد که شاید از دید دست‌اندرکاران کتابخانه‌ها مغفول بماند یا در اولویت کاری قرار نگیرد. از این‌رو، پژوهش حاضر بر آن است که میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان نسخه‌های خطی از خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های ملی، مجلس، آستان قدس رضوی و کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران را بررسی کند. لذا آگاهی از وضعیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه‌های دارای بخش خطی کمک می‌کند که برنامه‌ریزی‌های صحیح بر اساس سیاست‌گذاری‌های مناسب و خط‌مشی‌های معین انجام گیرد. با توجه به این‌که در این پژوهش نظر کاربران نسخه‌های خطی پیرامون دسترس‌پذیری این نسخه‌ها بررسی می‌شود، ارائه تصویری از وضعیت کنونی کتابخانه‌های دارای بخش نسخ خطی، می‌تواند نقاط قوت و ضعف این کتابخانه‌ها را مشخص کند، در جهت رفع نقاط ضعف آنها راهکارهایی را پیشنهاد و مسئولان کتابخانه‌ها را برای برنامه‌ریزی‌های آتی یاری کند. از این‌رو، در این پژوهش از میان کتابخانه‌های مختلفی که دارای بخش نسخ خطی بوده و خدمات مربوط را به مراجعان خود ارائه می‌کنند، کتابخانه‌هایی انتخاب شده است که بدون شک در سطح ملی جایگاه مهم و قابل توجهی دارند. البته، در خصوص علت انتخاب این کتابخانه‌ها، در بخش روش‌شناسی توضیح مفصلی داده شده است. لذا با توجه به موارد گفته شده، کتابخانه‌های ملی، مجلس، آستان قدس رضوی و کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران

انتخاب شدند و میزان رضایتمندی کاربران از خدمات اطلاعاتی (حضور و غیرحضور) ارائه شده در بخش نسخ خطی این کتابخانه‌ها واکاوی شد.

#### هدف‌های پژوهش

هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی میزان رضایتمندی کاربران نسخه‌های خطی از خدمات اطلاعاتی ارائه شده از سوی کتابخانه‌های مورد بررسی است که دارای بخش نسخ خطی هستند. علاوه بر این، موارد زیر را می‌توان به عنوان هدف‌های فرعی این پژوهش قلمداد کرد:

- تعیین میزان رضایتمندی کاربران از فناوری‌های اطلاعاتی و خدمات سخت‌افزاری به‌کارگرفته شده در بخش نسخ خطی در کتابخانه‌های مورد بررسی.
- تعیین میزان رضایتمندی کاربران نسخه‌های خطی از نظام‌های بازیابی اطلاعات و شبکه‌های ارتباطی به‌کارگرفته شده در بخش نسخ خطی در این کتابخانه‌ها.
- مطالعه رفتارهای اطلاع‌یابی کاربران در بخش نسخ خطی کتابخانه‌های مورد بررسی.

#### پرسش‌های پژوهش

- پژوهش حاضر قصد دارد به پرسش‌های زیر پاسخ دهد:
۱. میزان رضایتمندی کاربران از تسهیلات دسترسی از راه دور به منابع نسخه‌های خطی در کتابخانه‌های مورد بررسی چگونه است؟
  ۲. رضایتمندی کاربران از وب‌سایت کتابخانه‌های مورد بررسی تا چه میزان است؟
  ۳. رضایتمندی کاربران از امکانات جستجو تا چه میزان است؟
  ۴. رضایتمندی کاربران از فناوری سخت‌افزاری به‌کارگرفته شده در بخش نسخ خطی کتابخانه‌های مورد بررسی تا چه میزان است؟
  ۵. رضایتمندی کاربران از منابع اطلاعاتی موجود بخش نسخ خطی در کتابخانه‌های مورد بررسی تا چه میزان است؟

۶. رضایتمندی کاربران از خدمات ارائه شده از سوی کتابداران بخش نسخ خطی در این کتابخانه‌ها تا چه میزان است؟
۷. رفتارهای اطلاع‌یابی کاربران نسخ خطی در کتابخانه‌های مورد بررسی چگونه است؟

### پیشینه پژوهش

در سال‌های اخیر، پژوهش‌های قابل توجهی درخصوص بررسی میزان رضایتمندی کاربران از خدمات کتابخانه‌ها صورت گرفته است. از آن جمله می‌توان به پژوهش‌های «محمدی مطلق» (۱۳۸۷)؛ «بهبودی جیوان» (۱۳۸۷)؛ «منصوری» (۱۳۸۸)؛ «رستمی گومه» (۱۳۸۸)؛ «احمدیان» (۱۳۹۰)؛ «باب الحوائجی و امیدوار» (۱۳۹۱)؛ «بالوگ و پلاسکاک»<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) و «باکتی و سامیدی»<sup>۲</sup> (۲۰۱۳) اشاره کرد. اما جستجوها نشان داد درباره میزان رضایتمندی کاربران از بخش نسخ خطی کتابخانه‌ها، تاکنون پژوهش خاصی صورت نگرفته است، اما درباره نسخه‌های خطی پژوهش‌های متعددی انجام شده است که در ادامه به برخی از آنها اشاره می‌شود:

«امیری و دیگران» (۱۳۹۰) در پژوهشی وضعیت مجموعه‌های نسخه‌های خطی و چاپ سنگی مراکز فرهنگی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور را بررسی کردند. یافته‌های پژوهش آنان نشان داد ۷٪ کتابخانه‌ها از دوره‌های آموزش ضمن خدمت بهره گرفته‌اند. ۱۹٪ کتابخانه‌ها دما و نور، ۱۱٪ کتابخانه‌ها رطوبت و ۱۱٪ کتابخانه‌ها سیستم‌های کنترلی دما و رطوبت را بازرسی می‌کنند. ۶۸/۷۴٪ نسخه‌های خطی و ۵۲/۳۱٪ موارد چاپ سنگی فهرست‌نویسی شده‌اند. ۷٪ کتابخانه‌ها در حال دیجیتال‌سازی محتوا می‌باشند. ۸۰٪ به صورت دستی و در محل کتابخانه اطلاع‌رسانی می‌کنند و ۸۸٪ کتابخانه‌ها برای افراد و با شرایط خاص دسترس پذیر بوده و شیوه بازیابی

1. Balog & Plasck.

2. Bakti & Sumedi.

در ۷۶٪ کتابخانه‌ها فهرست دستی است.

«نبوی» (۱۳۹۰) در پژوهشی «استانداردهای مختلف پایش دیجیتالی نسخ خطی به‌کاررفته در پایگاه‌های اطلاعاتی نسخ خطی اسلامی» را بررسی کرد. نتایج حاصل از پژوهش وی نشان داد در بخش‌های مربوط به توصیف و ارائه اطلاعات نسخه‌ها عدم یکدستی محسوس از بخش مربوط به تصویربرداری است. رقومی‌سازی نسخه‌های خطی در مقایسه با سایر منابع کتابخانه‌ای هنوز در ابتدای راه قرار دارد و نیازمند تحقیق و پژوهش فراوان است.

«روحی‌دل و ریاحی‌نیا» (۱۳۹۲) پژوهشی را با عنوان «وضعیت بخش‌های نسخ خطی در کتابخانه‌های ایران براساس مؤلفه‌های مدیریت دانش» انجام دادند. یافته‌های پژوهش آنان نشان داد میانگین به‌دست‌آمده از مؤلفه‌های «گردآوری نسخه‌های خطی» ۳۶/۱۱ از ۳۷/۹۲، «سازماندهی نسخه‌های خطی» ۲۸/۹۰ از ۳۳، «اشاعه اطلاعات نسخه‌های خطی» ۳۶/۱۱ از ۵۷، «نیروی انسانی» ۴۶/۷۴ از ۶۰، «حفاظت و نگهداری نسخ خطی» ۳۷/۲۲ از ۴۲، از میانگین مقایسه‌شده در سطح کم و پایین‌تری قرار دارند.

«محمدی و آقابابایی» (۱۳۹۴) در یک پژوهش پیمایشی به‌منظور بررسی فرایند دیجیتال‌سازی نسخ خطی در پنج کتابخانه دارای نسخ خطی شهر قم از دیدگاه مدیران و کارشناسان و شناسایی نارسایی‌های موجود پس از توزیع پرسش‌نامه در بین مدیران و کارشناسان کتابخانه‌ها، دریافتند که از بین پنج کتابخانه مورد بررسی، کتابخانه آستانه مقدسه حضرت معصومه (س) و کتابخانه مسجد اعظم، ۱۰۰٪ مجموعه خود را دیجیتال‌سازی کرده‌اند، و کتابخانه آیت‌الله مرعشی با بیش‌ترین تعداد نسخه خطی، تنها ۱۱.۵٪ از مجموعه خود را دیجیتال‌سازی کرده که در مقایسه با سایر کتابخانه‌ها کمترین میزان دیجیتال‌سازی را داشته است. در این میان، کتابخانه مسجد اعظم نسبت به دیگر کتابخانه‌ها در این مسیر موفق‌تر عمل کرده و نسخه‌های خطی خود را از طریق وب ارائه کرده است. در این پژوهش مشخص شد کتابخانه‌ها در انجام این فرایند با مشکلات و چالش‌هایی نظیر کمبود نیروی انسانی متخصص، تجهیزات مورد نیاز، نبود روشی



استاندارد در سطح ملی، نبود سازمان یا مراکزی جهت یکپارچه‌سازی این فرایند در سطح کشور رویه‌رو هستند که در این راستا «طراحی و تدوین یک روش استاندارد و ملی جهت دیجیتال‌سازی نسخ خطی» ترجیحاً با محوریت کتابخانه ملی و همکاری کتابخانه‌های بزرگ، پیشنهاد شده است.

«خالیدی»<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) در پژوهشی با عنوان «تسهیل در دسترسی به نسخ خطی اسلامی: یک درخواست و یک پیشنهاد» که در کنفرانس نسخ خطی مؤسسات اسلامی ارائه گردید، به بیان محدودیت‌های دسترسی در کشورهای اسلامی و فقیردارای نسخ خطی اسلامی در مقایسه با کشورهای غربی پرداخته و به دلایل آن اشاره کرده و پیشنهادهایی را برای تسهیل دسترسی به نسخ خطی برای محققان ارائه کرده است.

«بوجداد مکادم و نوون هیوسن»<sup>۲</sup> (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان «دستیابی رقومی به مواد میراث فرهنگی نسخ خطی مراکش» به بررسی نسخه‌های خطی موجود در مراکش و بحث دیجیتال‌سازی و رقومی‌سازی مجموعه‌ها پرداختند. یکی از مسائل مهم در این بررسی، تأکید بر رقومی‌سازی مجموعه‌های خطی به منظور دسترسی به مجموعه‌ها و جلوگیری از آسیب و تخریب آنهاست. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد مراجعان، به بخش‌های خطی و همچنین دسترسی به اصل نسخه‌های خطی گرایش دارند.

«مادن و سیفی»<sup>۳</sup> (۲۰۱۱) در پژوهشی بین‌رشته‌ای با عنوان «حفظ جانشین دیجیتال نسخه‌های خطی و میراث فرهنگی ایرانی» به منظور بررسی زمینه تاریخی برای دیجیتال‌سازی نسخه‌های خطی و جایگزین‌های دیجیتالی نسخه‌های خطی فارسی در کتابخانه ملی و آرشیو ایران و نهادهای مشابه دیگر انجام دادند. یافته‌های پژوهش نشان داد دیجیتال‌سازی نسخه‌های خطی سبب یک پیوست تاریخی شده و ارتباطی مدرن بین هنر ایرانی باستانی با امروز ایجاد می‌کند.

1. Khalidi.

2. Boujdad M'kadem & Nieuwenhuysen.

3. Madden & Seifi.

چنان‌که پیشینه‌های ذکر شده نشان می‌دهند، از هفت پژوهش صورت گرفته پنج پژوهش در زمینه دیجیتال سازی، پایش دیجیتالی، فرایند دیجیتال سازی و رقومی سازی و حفظ جانشین دیجیتال صورت گرفته است. دو پژوهش نیز در زمینه مجموعه سازی و مدیریت دانش نسخ خطی صورت گرفته است و هیچ پژوهشی درباره میزان استفاده، موانع دسترسی و مشکلات دسترسی کاربران به نسخه‌های جمع‌آوری شده صورت نگرفته است. بنابراین، بررسی میزان رضایتمندی کاربران از خدمات ارائه شده در این بخش، میزان توجه کتابخانه‌های مورد بررسی به این بخش حساس و اثرگذار را آشکار می‌سازد و کمک می‌کند که برنامه‌ریزی‌های صحیح بر اساس سیاست‌گذاری‌های مناسب و خط مشی‌های معینی انجام گیرد. بدین لحاظ، پژوهش حاضر تلاش دارد جای خالی چنین بررسی و تحلیلی را پر کند.

#### روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع پیمایشی توصیفی است و جامعه آماری آن را کاربران بخش نسخ خطی چهار کتابخانه دارای بخش خطی در داخل کشور شامل: کتابخانه ملی، کتابخانه مجلس، کتابخانه آستان قدس رضوی و کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران تشکیل می‌دهند. بدیهی است، در سراسر کشور کتابخانه‌های زیادی فعالیت می‌کنند که دارای بخش نسخ خطی بوده و خدمات مربوط به آن را ارائه می‌دهند؛ اما در این تحقیق، کتابخانه‌هایی انتخاب شده‌اند که در حوزه نسخ خطی نه تنها تأثیرگذار هستند، بلکه یک مرجع رسمی در این حوزه به شمار می‌روند. در این کتابخانه‌ها علاوه بر تهیه نسخ نادر و کمیاب، امکانات و تجهیزات خاصی نیز برای نگهداری، قرنطینه و ترمیم و دیجیتال سازی نسخه‌های خطی فراهم شده است. علاوه بر این، نسخه‌های موجود در این کتابخانه‌ها فهرست‌نگاری شده و فهرست نسخه‌ها، هم در قالب کتاب‌شناسی‌های معتبر منتشر شده و هم از طریق وب‌سایت کتابخانه قابل دسترسی است. در کنار این موارد، نیروها و کارشناسانی در این گونه کتابخانه‌ها به کار گرفته می‌شدند که خود از افراد

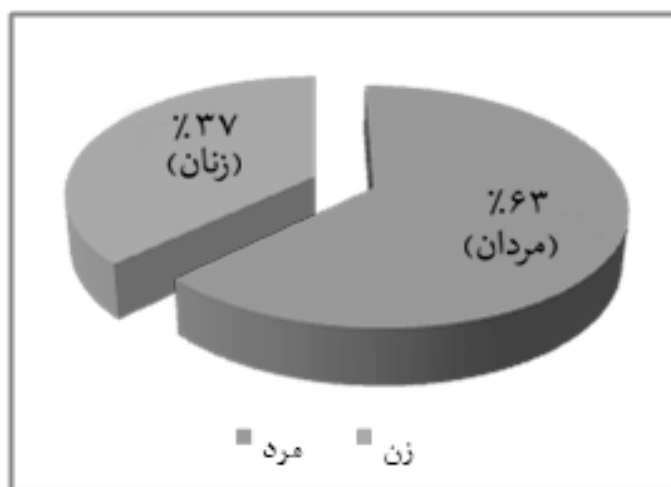
خبیره و ممتاز در این حوزه به شمار می‌روند و دانش تخصصی آنها خودبه‌خود پاسخگوی بسیاری از سؤال‌های مراجعان بوده است. لذا این کتابخانه‌ها به‌ویژه در بخش نسخ خطی گنجینه‌های بی‌نظیری در سطح ملی و بین‌المللی شمرده می‌شوند که روزانه پذیرای تعداد زیادی از علاقه‌مندان و پژوهشگران این حوزه می‌باشند. بدین ترتیب، برای بررسی میزان رضایت کاربران، پرسش‌نامه‌ای محقق ساخته در قالب ۸۰ سؤال بسته در چهار بخش (ارزیابی نحوه مدیریت بخش نسخ خطی، ارزیابی کتابداران به‌کارگرفته شده در آن بخش، ارزیابی منابع چاپی موجود و ارزیابی امکانات و تجهیزات فیزیکی و امکانات و خدمات الکترونیکی تدارک دیده شده برای آن بخش در وب‌سایت کتابخانه) تهیه شد. پرسش‌نامه تهیه شده برای تعیین روایی و پایایی آن در بین ۱۰ نفر از متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی و محققان حوزه نسخ خطی قرار گرفت. پس از اخذ نظرهای اصلاحی آنان و اعمال موارد گفته شده، پرسش‌نامه نهایی تدوین گردید. علاوه بر روایی صوری، از آلفای کرونباخ که از مهم‌ترین و رایج‌ترین روش‌هاست، استفاده شد. در این پژوهش پایایی پرسش‌نامه تهیه شده ۰/۹۸ برآورد گردید که با توجه به حداقل ۰/۷ نشانگر آن است که پرسش‌نامه تهیه شده از پایایی بالایی برخوردار است. بدین ترتیب، پرسش‌نامه تهیه شده در بین ۴۰ نفر از کاربران هر یک از کتابخانه‌ها توزیع و در مجموع، ۱۶۰ پرسش‌نامه به منظور تحلیل داده‌ها تکمیل گردید. از آنجا که مراجعان این بخش‌ها افراد خاصی هستند و آنان نیز پس از تهیه نسخه بیشتر در منزل خود به امر تصحیح مشغول هستند، با همکاری کتابداران این بخش سعی شد پرسش‌نامه در اختیار این افراد قرار گیرد و نظرهای آنان جمع‌آوری شود. علاوه بر آن، محققان در مدت جمع‌آوری داده‌ها در این کتابخانه‌ها حضور داشته و حضوری پرسش‌نامه را در اختیار کاربران تازه‌وارد قرار داده و نظرهای آنان را نیز جویا می‌شدند. به‌طور کلی می‌توان گفت، با توجه به اندک بودن مراجعان این بخش در کتابخانه‌ها و برخورداری آنان از شرایط خاص ذکر شده باعث شد جمع‌آوری داده‌ها بیشترین زمان از انجام تحقیق را به خود اختصاص دهد.

داده‌های گردآوری شده با استفاده از نرم‌افزار اسپ‌اس‌اس<sup>۱</sup> تجزیه و تحلیل شد و از شاخص‌های آمار توصیفی و آزمون‌های آمار استنباطی در تحلیل موارد استفاده به عمل آمد.

### یافته‌های پژوهش

ابتدا به مطالعه جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان پرداخته شده است که دارای مؤلفه‌های گوناگونی است که به ترتیب در زیر آورده شده است:

۶۷٪ پاسخ‌گویان را در کتابخانه ملی، ۲۵٪ در کتابخانه مجلس، ۳۶٪ در کتابخانه آستان قدس رضوی و ۳۳/۳٪ پاسخ‌گویان در کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران رازنان تشکیل می‌دهند. به منظور ارائه تصویر کلی از نسبت جنسیت کل پاسخ‌گویان، درصد پاسخ‌گویان زن و مرد در کل کتابخانه‌های مورد بررسی، در نمودار ارائه شده است:

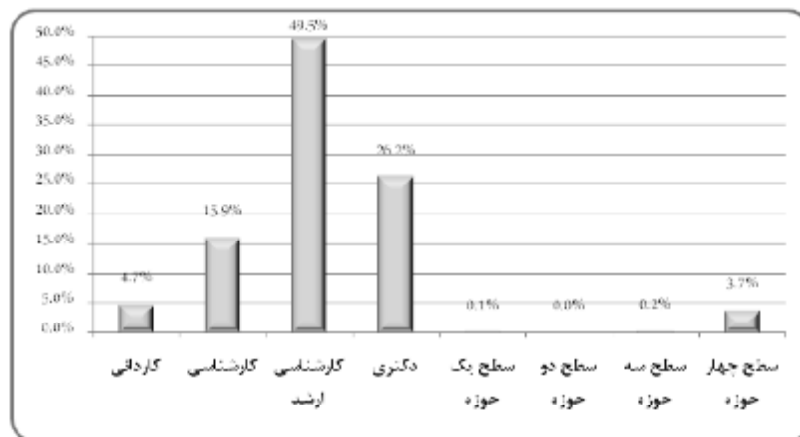


نمودار ۱. توزیع جنسیت پاسخ‌گویان

1. SPSS.

چنان‌که نمودار ۱ نشان می‌دهد، ۶۷٪ پاسخگویان در کل کتابخانه‌های ملی، مجلس، آستان قدس رضوی و دانشگاه تهران را مردان و بقیه را زنان تشکیل می‌دهند. تحصیلات پاسخ‌دهندگان:

نمودار ۲ تصویری کلی از وضعیت تحصیلی مراجعان بخش نسخ خطی کتابخانه‌ها را ارائه می‌دهد:



نمودار ۲. توزیع وضعیت تحصیلات پاسخ‌گویان

چنان‌که نمودار ۲ نشان می‌دهد، بیشترین درصد پاسخ‌گویان را تحصیل‌کردگان مقطع کارشناسی ارشد تشکیل می‌دهند. این گروه در مجموع ۴۹/۵٪ کل پاسخ‌گویان را شامل می‌شوند. در مرتبه بعد تحصیل‌کردگان مقطع دکتری قرار دارند. این گروه ۲۶٪ کل پاسخ‌گویان را تشکیل می‌دهند. تحصیل‌کردگان مقاطع کارشناسی، گاردانی و سطح چهار حوزه به ترتیب با حدود ۱۶، ۵ و ۴٪ در مرتبه‌های بعدی قرار دارند.

#### پاسخ به پرسش‌های پژوهش

پرسش اول پژوهش به مطالعه «میزان رضایت کاربران از تسهیلات دسترسی از راه دور

در کتابخانه‌های دارای نسخ خطی «اختصاص یافته بود. در این پرسش رضایت کاربران از تسهیلاتی چون امکان دسترسی از منزل، امکان دسترسی ۲۴ ساعته، تجهیز کتابخانه به شبکه‌های محلی و جهانی، اطلاع‌رسانی از تازه‌های کتابخانه، مورد مطالعه قرار گرفت. جدول ۱، میانگین رضایت مراجعان را از امکانات بخش نسخ خطی کتابخانه‌ها نشان می‌دهد:

جدول ۱. میانگین رضایت مراجعان از امکانات کتابخانه‌ها

نام کتابخانه	میانگین	انحراف استاندارد
کتابخانه مجلس	۶۲.۹	۳۲.۶
کتابخانه ملی	۴۹.۵	۳۴.۴
کتابخانه آستان قدس رضوی	۴۸.۶	۳۱.۰
کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران	۲۱.۸	۲۹.۱
کل	۴۴.۴	۳۴.۹

۰/۰۰۰ = سطح معناداری ۲/۶۹ = آماره F آزمون تحلیل واریانس

چنان‌که داده‌های جدول ۱ نشان می‌دهد، میانگین شاخص وجود امکانات اینترنتی در کتابخانه مجلس ۶۲/۹ با انحراف معیار ۳۲/۶؛ در کتابخانه ملی ۴۹/۵ با انحراف معیار ۳۴/۴؛ در کتابخانه آستان قدس رضوی ۴۸/۶ با انحراف معیار ۳۱ و در دانشگاه تهران ۲۱/۸ با انحراف معیار ۲۹/۱ است. سطح معناداری آماره F آزمون تحلیل واریانس یک طرفه نشان می‌دهد، امکانات مذکور در بین کتابخانه‌های مختلف تفاوت معناداری با هم دارند. کتابخانه مجلس از بیشترین و کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران از کمترین میزان امکانات برخوردار هستند. تفاوت موجود بین کتابخانه ملی و آستان قدس رضوی چندان مشهود نیست و می‌توان گفت هر دو با اندکی اختلاف در یک سطح هستند. پرسش دوم پژوهش به بررسی «میزان رضایتمندی کاربران از وب سایت کتابخانه‌ها»

اختصاص یافته بود. برای مطالعه کیفیت خدمات وبسایت کتابخانه‌ها شانزده مقوله از جمله مواردی چون: ارائه اطلاعات درباره پایگاه در بالای صفحه، سیستم راهنمای مرحله به مرحله، امکان جستجویه زبان طبیعی، امکان جستجوی ساده، امکان جستجوی پیشرفته، امکان جستجوی فارسی، لاتین، عربی، امکان جستجوی نسخه از طریق پدیدآور، امکان جستجوی نسخه از طریق عنوان، امکان جستجوی نسخه از طریق موضوع، امکان رتبه بندی نتایج جستجو، امکان محدود کردن جستجویه محدوده زمانی خاص، امکان جستجو از طریق اصطلاح نامه، امکان جستجو از طریق نمایه، امکان استفاده از عملگرهای بولی، امکان چاپ اطلاعات بدون اعمال تغییر در تنظیمات سیستم، امکان نمایش نتایج به بیش از یک زبان، وجود پیوند به منابع مرتبط با یک موضوع در خارج از پایگاه، در نظر گرفته شده بود. از مراجعان خواسته شد تا میزان رضایت خود را از هر کدام از این موارد اعلام کنند. به منظور به دست آوردن یک دید کلی از میزان رضایتمندی کاربران از امکانات وبسایت کتابخانه‌ها، میانگین پاسخ کاربران محاسبه شد. نمره‌های این شاخص بین صفر تا چهار تعیین شد. بزرگ بودن عدد، نشان دهنده میزان رضایت کلی بیشتر از امکانات وبسایت‌های کتابخانه‌هاست. نتایج حاصل به شرح زیر در جدول ۲ نمایش داده شده است:

جدول ۲. میانگین رضایت مراجعان از وبسایت کتابخانه‌ها

نام کتابخانه	میانگین	انحراف معیار
کتابخانه آستان قدس رضوی	۳.۰	۰.۷
کتابخانه مجلس	۲.۹	۰.۶
کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران	۲.۸	۰.۷
کتابخانه ملی	۲.۷	۰.۷
کل	۲.۹	۰.۷
۰/۴۰۵ = سطح معناداری ۰/۹۸۲ = آماره F آزمون تحلیل واریانس		

چنان‌که داده‌های جدول ۲ نشان می‌دهد، میانگین شاخص رضایت از وب سایت کتابخانه و امکانات آن در کتابخانه آستان قدس رضوی ۳/۰ با انحراف معیار ۰/۷؛ در کتابخانه مجلس ۲/۹ با انحراف معیار ۰/۶؛ در دانشگاه تهران ۲/۸ با انحراف معیار ۰/۷ و در کتابخانه ملی ۲/۷ با انحراف معیار ۰/۷ است. سطح معناداری آماره F آزمون تحلیل واریانس یک طرفه نشان می‌دهد امکانات مذکور در بین کتابخانه‌های مختلف تفاوت معناداری باهم ندارند.

پرسش سوم پژوهش به بررسی «میزان رضایتمندی کاربران از امکانات مختلف جستجو و دریافت اطلاعات درخواستی» تعلق یافته بود. بدین منظور ۱۳ سؤال از قبیل مواردی چون: جستجوی اطلاعات از پایگاه‌های اطلاعاتی تهیه شده در کتابخانه، جستجوی اطلاعات از طریق اینترنت، جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی داخل کشور از طریق وصل شدن به وب سایت کتابخانه، روزآمدی منابع الکترونیکی، سرعت و پهنای باند اینترنت، پوشش استفاده از پایگاه‌های مرتبط با نیاز کاربر، سهولت استفاده از پایگاه‌های مرتبط با نیاز مراجعان، دریافت مستمر فهرست تازه‌ها در نظر گرفته شده بود. به منظور به دست آوردن یک دید کلی از میزان رضایتمندی کاربران از این موارد، میانگین پاسخ کاربران به ۱۳ سؤال مربوط محاسبه شد. نمره‌های این شاخص بین عدد صفر تا چهار تعیین شد که بزرگتر بودن عدد، نشان‌دهنده میزان رضایتمندی بیشتر است. جدول ۳ نتایج آن را نمایش می‌دهد.

جدول ۳. میانگین رضایت مراجعان از امکانات مختلف جستجو و دریافت اطلاعات درخواستی

نام کتابخانه	میانگین	انحراف استاندارد
کتابخانه آستان قدس رضوی	۳.۱	۰.۶
کتابخانه مجلس	۲.۹	۰.۶
کتابخانه ملی	۲.۸	۰.۵
کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران	۲.۷	۰.۶
کل	۲.۹	۰.۶
۰/۰۹ = سطح معناداری $F_{2/23}$ = آماره F آزمون تحلیل واریانس		



چنان‌که داده‌های جدول ۳ نشان می‌دهد، میانگین شاخص «رضایت از امکانات مختلف جستجو و دریافت اطلاعات درخواستی» در کتابخانه آستان قدس رضوی ۳/۱ با انحراف معیار ۰/۶؛ در کتابخانه مجلس ۲/۹ با انحراف معیار ۰/۶؛ کتابخانه ملی ۲/۸ با انحراف معیار ۰/۵ و در دانشگاه تهران ۲/۷ با انحراف معیار ۰/۶ است. سطح معناداری آماره F آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه نشان می‌دهد امکانات مذکور در بین کتابخانه‌های مختلف تفاوت معناداری با هم ندارد.

پرسش چهارم پژوهش به بررسی «میزان رضایتمندی کاربران از فناوری‌های سخت‌افزاری» اختصاص یافته است. در کتابخانه‌ها تجهیزاتی نظیر میکروفیلم (ریز فیلم)، دیسک لِرزان (فلاپی)، دیسک فشرده (سی‌دی)، چاپ، عکس دیجیتال و اسکن ارائه می‌شود. میزان رضایت کاربرانی که از این تجهیزات استفاده کرده‌اند، جداگانه مورد سؤال قرار گرفته است. به منظور به دست آوردن یک دید کلی از میزان رضایتمندی کاربران از امکانات سخت‌افزاری در کتابخانه‌ها، میانگین پاسخ کاربران به شش پرسش مربوط محاسبه شد. نمره‌های این شاخص می‌تواند عدد بین صفر تا ۴ باشد. بزرگ‌بودن این عدد نشان‌دهنده میزان رضایت کلی بیشتر از تجهیزات سخت‌افزاری کتابخانه‌هاست. نتایج حاصل در جدول ۴ نمایش داده شده است:

جدول ۴. میانگین رضایت مراجعان از فناوری‌های سخت‌افزاری کتابخانه

نام کتابخانه	میانگین	انحراف استاندارد
کتابخانه مجلس	۳.۳	۰.۶
کتابخانه آستان قدس رضوی	۳.۳	۰.۹
کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران	۳.۰	۰.۸
کتابخانه ملی	۲.۸	۰.۷
کل	۳.۱	۰.۸
۰/۱۳۷ = سطح معناداری ۱/۸۹ = آماره F آزمون تحلیل واریانس		

چنان‌که داده‌های جدول ۴ نشان می‌دهد، میانگین شاخص رضایت از فناوری‌های سخت‌افزاری در کتابخانه مجلس ۳/۳ با انحراف معیار ۰/۶؛ در کتابخانه آستان قدس رضوی ۳/۳ با انحراف معیار ۰/۹؛ دانشگاه تهران ۳/۰ با انحراف معیار ۰/۸ و کتابخانه ملی ۲/۸ با انحراف معیار ۰/۷ است. سطح معناداری آماره F آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه نشان می‌دهد امکانات مذکور در بین کتابخانه‌های مختلف تفاوت معناداری باهم ندارد.

از آنجاکه در بخش نسخ خطی نیز مانند سایر بخش‌ها، منابع مرجع برای استفاده مراجعان تدارک دیده می‌شود، «ارزیابی کم‌وکیف و میزان رضایتمندی کاربران از این منابع» پرسش بعدی پژوهش را به خود اختصاص داده بود. برای بررسی میزان رضایتمندی کاربران از کتاب‌های مرجع موجود در بخش نسخ خطی، ۱۰ پرسش در نظر گرفته شد. این موارد عبارت بودند از: وجود دایرة‌المعارف‌ها، واژه‌نامه‌ها، تراجم، تذکره‌ها، کتاب‌های اعلام، کتاب‌شناسی‌ها، چکیده‌ها، فهرست‌ها، فهرستگان‌ها و منابع علمی در بخش مربوط برای پاسخگویی به نیاز مراجعان که با میانگین گرفتن از نظرهای پاسخ‌گویان، شاخصی برای سنجش این خدمات در هر کتابخانه به دست آمد. برای شاخص حاصل عددی بین صفر تا چهار در نظر گرفته شد. بزرگ‌تر بودن این عدد نشانگر میزان رضایت بیشتر است که جدول ۵ داده‌های آماری آن را نشان می‌دهد.

جدول ۵. میانگین رضایت مراجعان از منابع اطلاعاتی مرجع بخش نسخ خطی کتابخانه

نام کتابخانه	میانگین	انحراف استاندارد
کتابخانه آستان قدس رضوی	۳.۲	۰.۶
کتابخانه مجلس	۳.۱	۰.۶
کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران	۳.۱	۰.۸
کتابخانه ملی	۲.۸	۰.۸
کل	۳.۱	۰.۷
سطح معناداری = ۰/۳۷۹ = سطح معناداری ۱/۰۴ = آماره F آزمون تحلیل واریانس		

چنان‌که داده‌های جدول ۵ نشان می‌دهد، میانگین شاخص «رضایتمندی از منابع اطلاعاتی مرجع موجود در بخش نسخ خطی» در کتابخانه آستان قدس رضوی ۳/۲ با انحراف معیار ۰/۶؛ در کتابخانه مجلس ۲/۸ با انحراف معیار ۰/۸، در دانشگاه تهران ۳/۱ با انحراف معیار ۰/۷ و در کتابخانه ملی ۳/۱ با انحراف معیار ۰/۶ است. سطح معناداری آماره F آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه نشان می‌دهد رضایتمندی از خدمات مذکور در بین کتابخانه‌های مختلف تفاوت معناداری با هم ندارد و کتابخانه آستان قدس رضوی بیشترین میزان و کتابخانه ملی کمترین میزان رضایت را جلب کرده است.

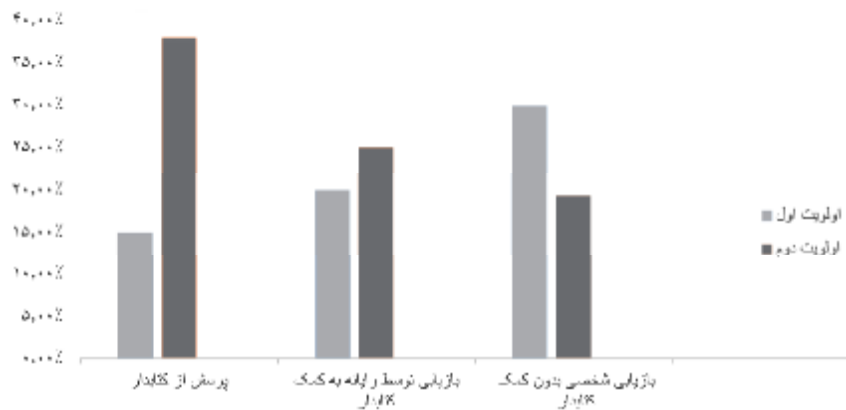
پرسش ششم پژوهش به بررسی «میزان رضایت کاربران از خدمات اطلاعاتی ارائه شده توسط کتابداران» اختصاص یافته بود. برای این منظور دوازده پرسش در نظر گرفته شد. پرسش‌های این بخش شامل میزان رضایت مراجعان از: فعالیت‌های کتابداران برای ترویج اطلاعات، رغبت کتابداران برای در اختیار گذاشتن مطالب، ارائه آموزش شیوه‌های استفاده از منابع (نسخ خطی) کتابخانه و تهیه دستورالعمل از سوی کتابداران، پاسخ‌گویی تلفنی به پرسش‌ها، کمک کتابداران در یافتن نسخه‌های موجود در کتابخانه، راهنمایی درباره سایر مراکز اطلاع‌رسانی، معرفی سایت‌های اینترنتی مربوط به موضوعات مدنظر مراجعان، توانایی کتابداران برای شناخت نیازهای اطلاعاتی مراجعان، تخصص کتابداران برای برطرف کردن نیازهای اطلاعاتی مراجعان، توانایی کتابداران برای جستجوی اطلاعات مورد نیاز مراجعان در محیط دیجیتالی، آشنایی با منابع الکترونیکی، بانک‌های اطلاعاتی، وب‌سایت‌های معتبر و ارزیابی اطلاعات و منابع اطلاعاتی جدید بوده است. میانگین نظرهای مراجعان درباره خدماتی که از کتابداران دریافت کرده‌اند، شاخص سنجش میزان رضایتمندی آنها از این بخش را تشکیل داد. برای شاخص به دست آمده عددی بین صفر تا چهار در نظر گرفته شد. بزرگ‌بودن این عدد نشانگر وجود رضایت بیشتر در زمینه خدماتی است که از سوی کتابداران ارائه می‌شود. جدول ۶، داده‌های آماری آن را نشان می‌دهد.

جدول ۶. میانگین رضایت مراجعان از خدمات اطلاعاتی ارائه شده توسط کتابداران

نام کتابخانه	میانگین	انحراف استاندارد
کتابخانه آستان قدس رضوی	۲.۸	۱.۰
کتابخانه مجلس	۲.۵	۱.۱
کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران	۲.۳	۱.۱
کتابخانه ملی	۱.۸	۱.۰
کل	۲.۴	۱.۱
۰/۰۱۵ = سطح معناداری ۳/۷ = آماره F آزمون تحلیل واریانس		

چنان‌که داده‌های جدول ۶ نشان می‌دهد، میانگین شاخص «رضایت از خدمات کتابداران» در کتابخانه آستان قدس رضوی ۲/۸ با انحراف معیار ۱/۰؛ در کتابخانه مجلس ۲/۵ با انحراف معیار ۱/۱؛ در دانشگاه تهران ۲/۳ با انحراف معیار ۱/۱ و در کتابخانه ملی ۱/۸ با انحراف معیار ۱/۰ است. سطح معناداری آماره F آزمون تحلیل واریانس یک طرفه نشان می‌دهد میزان رضایتمندی از خدمات کتابداران کتابخانه‌های مختلف تفاوت معناداری با هم دارد. خدمات ارائه شده از سوی کتابداران آستان قدس رضوی بیشترین و خدمات ارائه شده از سوی کتابداران کتابخانه ملی کمترین میزان رضایتمندی را به همراه داشته است.

پرسش پایانی پژوهش به بررسی «رفتارهای اطلاعاتی کاربرانی» در کتابخانه‌های مورد بررسی اختصاص یافته بود. برای مطالعه شیوه‌های بازیابی اطلاعات مورد نیاز کاربران در کتابخانه‌ها، سه پرسش در نظر گرفته شده بود که نمودار ۳ داده‌های آماری آن را نشان می‌دهد:



نمودار ۳. رفتارهای اطلاع‌یابی کاربران در کتابخانه‌های مورد بررسی

چنان‌که نمودار ۳ نشان می‌دهد، رفتارهای بازیابی اطلاعات کاربران در کتابخانه‌های مختلف بسیار شبیه به هم است، به‌گونه‌ای که در کتابخانه ملی حدود ۳۹٪ مراجعان «بازیابی شخصی» را اولویت اول خود و در کتابخانه مجلس حدود ۳۲٪ مراجعان «بازیابی شخصی» را اولویت اول خود گزارش کرده‌اند. در مجموع حدود ۳۰٪ اولویت اول خود را «بازیابی شخصی و بدون کمک کتابدار» اعلام کرده‌اند. حدود ۲۱٪ عنوان کرده‌اند در اولویت اول «توسط رایانه و به کمک کتابدار» نسخه‌های مورد نظر خود را بازیابی می‌کنند و ۱۵٪ نیز عنوان کرده‌اند که در اولویت اول به سراغ کتابدار رفته و از او کمک می‌خواهند. در مورد اولویت‌های دوم باید گفت، در مجموع ۳۸٪ کاربران برای بازیابی نسخه‌های مورد نظر خود به‌عنوان دومین اولویت به سراغ کتابداران می‌روند. ۲۵٪ نیز اولویت دوم خود را پرسش از کتابدار اعلام کرده‌اند. حدود ۱۹٪ عنوان کرده‌اند در اولویت دوم توسط رایانه و بدون کمک کتابدار نسخه‌های مورد نظر خود را بازیابی می‌کنند.

### بحث و نتیجه‌گیری

چنان‌که یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد امکانات دسترسی از راه دور در بین کتابخانه‌های مختلف تفاوت معناداری با هم دارد. کتابخانه مجلس بیشترین و

کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران کمترین میزان امکانات را دارند. از سوی دیگر، تفاوت بین کتابخانه ملی و آستان قدس رضوی چندان مشهود نیست و می‌توان گفت هر دو با اندکی اختلاف در یک سطح هستند. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که کتابخانه‌ها توانسته‌اند در زمینه‌هایی مانند «جستجوی اطلاعات از پایگاه‌های اطلاعاتی تهیه شده در کتابخانه»، «جستجوی اطلاعات از طریق اینترنت» و «جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی داخل کشور» رضایت مراجعان را تا حدّ بالایی جلب کنند. با این حال، به جز کتابخانه آستان قدس رضوی، دیگر کتابخانه‌های مورد بررسی در مؤلفه‌های «سرعت و پهنای باند اینترنت» و «روزآمدی منابع الکترونیکی» نتوانسته‌اند عملکرد مطلوبی ارائه دهند و با توجه به اهمیت این موارد در دنیای دیجیتال، کتابخانه‌ها باید با حساسیت و توجه بیشتری به این موارد رسیدگی کنند.

درخصوص بررسی میزان رضایت از خدمات وب سایت کتابخانه‌ها برای اشاعه اطلاعات نسخ خطی (جدول ۲) از مجموع یافته‌ها استنباط می‌شود که عملکرد همه کتابخانه‌ها در ارائه خدمات وب سایت برای اشاعه اطلاعات نسخ خطی مطلوب بوده است. در این بخش از یافته‌ها بین پژوهش حاضر و پژوهش «غلامحسین زاده» (۱۳۸۵) هم خوانی وجود دارد، زیرا ایشان به این نتیجه رسید که کتابخانه‌های مورد بررسی با دیجیتالی کردن نسخه‌های خطی خود و فراهم نمودن امکانات برای بازیابی الکترونیکی، رضایت کاربران خود را جلب کرده‌اند. همچنین بین پژوهش حاضر و پژوهش «چنگ»<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) نیز هم خوانی وجود دارد، زیرا وی به این نتیجه رسید که کاربران از بازیابی اطلاعات به صورت الکترونیکی در کتابخانه‌های مورد بررسی رضایت دارند.

نتایج حاصل درخصوص استفاده از امکانات اینترنتی برای برقراری ارتباط با کتابخانه‌ها (جدول ۱) نشان دهنده این مطلب است که درخصوص مؤلفه «امکان استفاده از نسخه‌های خطی از محل کار یا منزل» کتابخانه‌های ملی و مجلس توانسته‌اند عملکرد مناسبی ارائه دهند و برای اشاعه اطلاعات نسخه‌های خطی آنها را در فضای

---

1. Chang.

مجازی قرار دهند، اما کتابخانه‌های آستان قدس رضوی و مرکزی دانشگاه تهران نتوانسته‌اند به‌طور مناسب این امکانات را فراهم کنند. در بخش بررسی «میزان اطلاع‌رسانی تازه‌های نسخ خطی در کتابخانه‌ها» نیز تنها کتابخانه‌های مجلس و آستان قدس رضوی توانسته‌اند بیشتر از ۵۰٪ در باب تازه‌های نسخ خطی خود اطلاع‌رسانی کنند و در این زمینه کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران با ۱۳/۸٪ عملکرد بسیار ضعیفی داشته است.

بررسی میزان رضایت از مؤلفه‌های مرتبط با منابع اطلاعاتی مرجع بخش نسخ خطی کتابخانه‌های مورد بررسی، حاکی از آن است که همه کتابخانه‌ها توانسته‌اند در زمینه جلب رضایت از مؤلفه‌های مختلف درصد بالایی را به خود اختصاص دهند (جدول ۵). نتایج این بخش از یافته‌ها با وجود هم‌خوانی با پژوهش «دالتون»<sup>۱</sup> (۱۹۹۲)، با پژوهش «رئیمی و ابراهیمی» (۱۳۸۳) همسان نیست. این عدم هم‌خوانی به این دلیل است که «رئیمی» رضایت کاربران از خدمات اطلاعاتی را در کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران بررسی کرده است، اما پژوهش حاضر بررسی میزان رضایت کاربران از خدمات اطلاعاتی را در چهار کتابخانه خاص که دارای نسخه‌های خطی هستند، مبنای نظر قرار داده است.

درخصوص میزان رضایت کاربران از خدمات اطلاعاتی ارائه شده توسط کتابداران کتابخانه‌های مورد بررسی، یافته‌ها نشان می‌دهد کتابداران کتابخانه ملی در هیچ‌یک از مؤلفه‌های مورد بررسی قادر به جلب رضایت مراجعان نبوده‌اند (جدول ۶). در کتابخانه مجلس در اغلب موارد رضایت حداقل ۵۰ درصدی مراجعان را جلب کرده است که این نشان از عملکرد مطلوب کتابداران کتابخانه مجلس در ارائه خدمات اطلاعاتی نسخه‌های خطی دارد. در کتابخانه آستان قدس رضوی برخلاف عملکرد ضعیف کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران، کتابداران رضایت مراجعان را از تمام مؤلفه‌های مورد بررسی جلب کرده‌اند که این نشان از عملکرد بسیار خوب کتابداران این

۱. Dalton.

کتابخانه دارد. به نظر می‌رسد تدارک دوره‌های آموزشی در حوزه‌های مختلف برای کتابدارانی که نتوانسته‌اند رضایت کاربران را در حد قابل قبول جلب کنند، می‌تواند بخشی از عدم رضایتمندی مراجعان را مرتفع سازد.

### پیشنهاد‌های پژوهش

با توجه به یافته‌های پژوهش، پیشنهادهایی به شرح زیر ارائه می‌شود:

۱. از آنجا که پی بردن به هدف کاربران برای مراجعه به بخش نسخه‌های خطی در راستای برنامه‌ریزی‌های کوتاه‌مدت و بلندمدت تأثیر به‌سزایی دارد و با توجه به یافته‌های پژوهش مبنی بر اینکه از طرفی بیش‌ترین دلیل مراجعه کاربران به کتابخانه، تصحیح نسخه خطی و تهیه مقاله است و از طرف دیگر کتابخانه‌های مورد بررسی نتوانسته‌اند رضایت کاربران خود را از ارائه اطلاعات این نسخه‌ها به صورت الکترونیکی به طور کامل جلب کنند، پیشنهاد می‌شود تلاش‌های بیشتری در راستای ارائه خدمات اطلاعاتی به صورت الکترونیکی انجام شود.

۲. خدمات دهی توسط شبکه‌های ارتباطی گامی اساسی در راستای اشاعه اطلاعات نسخه‌های خطی است، اما براساس یافته‌های پژوهش، بین رضایت از شبکه‌های ارتباطی کتابخانه‌های مورد بررسی اختلاف معناداری وجود دارد و کاربران برخی از این کتابخانه‌ها در این خصوص ناراضی هستند. بنابراین، پیشنهاد می‌شود برای حل کردن این مشکل، کتابخانه‌ها امکان استفاده بهتر و بیشتری از پایگاه‌های کتابخانه را برای کاربران فراهم سازند.

با توجه به یافته‌های به دست آمده از پژوهش، برخی از کتابخانه‌ها نتوانسته‌اند رضایت کاربران خود را از خدمات اطلاعاتی ارائه شده توسط کتابداران جلب کنند، لذا پیشنهاد می‌شود کتابخانه‌ها با برگزاری کلاس‌های آموزشی و بالابردن مهارت‌های کتابداران، آنها را در جلب رضایت بیشتر کاربران یاری کنند.

با توجه به اهمیت و جایگاه بخش نسخ خطی در کتابخانه‌ها و سنجش میزان



رضایتمندی کاربران از خدمات این بخش، پیشنهاد می‌شود این پژوهش در کتابخانه‌های دیگر نیز انجام پذیرد تا افق روشن‌تر و بهتری را پیش روی تصمیم‌گیرندگان و مسئولان برای مدیریت و هدایت بهینه کتابخانه‌ها قرار دهد.

### منابع

- احمدیان، راحله (۱۳۹۰). بررسی وضعیت و سنجش میزان رضایت کاربران کتابخانه‌های وابسته به حوزه علمیه شهر قم، پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه قم.
- امیری، اکرم و دیگران (۱۳۹۰). «بررسی وضعیت مجموعه‌های نسخه‌های خطی و چاپ سنگی مراکز فرهنگی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و ارائه راهکارهای مطلوب»، *دانش‌شناسی*، ۴ (۱۵)، ۹-۱.
- باب‌الحوادثی، فهیمه و سپیده امیدوار (۱۳۹۰). «ارزیابی کیفیت خدمات سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران و سنجش رضایتمندی استفاده‌کنندگان با استفاده از شبکه عصبی»، *مطالعات ملی کتابداری و سازمان‌دهی اطلاعات*، ۲۳ (۳)، ۳۸-۵۳.
- بهبودی جیوان، زهرا (۱۳۸۷). میزان رضایت‌مندی دانشجویان دانشگاه علامه طباطبایی از منابع و خدمات کتابخانه‌های دانشگاه، پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه علامه طباطبایی.
- تفرشی، شکوه (۱۳۸۸). «سنجش و ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی: نظریه‌ها، روش‌ها و ابزارها». کتاب *ماه کلیات*، ۱۲ (۷)، ۲۴-۴۵.
- حسن‌زاده، محمد و اعظم نجفقلی‌نژاد (۱۳۸۷). «سنجش و ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی: نظریه‌ها، روش‌ها و ابزارها»، تهران: نشر کتابدار.
- رحیمی، صالح و دیگران (۱۳۸۹). «بررسی عوامل مؤثر بر میزان رضایت کاربران از کتابخانه دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران»، *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۳ (۴)، ۵۱-۶۶.
- رستمی‌گومه، علیرضا (۱۳۸۱). «بررسی میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات پیوسته واحدهای اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه تهران»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس.
- روحی‌دل، الهه و نصرت ریاحی‌نیا (۱۳۹۲). «وضعیت بخش‌های نسخ خطی در ایران بر اساس مؤلفه‌های مدیریت دانش»، *مطالعات ملی کتابداری و سازمان‌دهی اطلاعات*، ۲۴ (۲)، ۱۸۴-۱۹۸.
- رئیس‌ی، پوران و عزت‌الله ابراهیم (۱۳۸۳). «میزان رضایت استفاده‌کنندگان از کتابخانه مرکزی دانشگاه علوم پزشکی ایران در رابطه با منابع موجود و خدمات ارائه شده سال ۱۳۸۳»، *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۰ (۱)، ۸۲-۹۳.
- شعبانی، احمد و عاطفه لاری (۱۳۸۷). «بررسی میزان رضایت دانش‌آموزان مقطع متوسطه ناشنوا از خدمات

- کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان»، پیام کتابخانه، ۱۴ (۴): ۴۱-۵۴.
- طاهریان، آمنه (۱۳۸۶). «عوامل مؤثر بر ارتقای میزان رضایتمندی کاربران کتابخانه‌ها با تاکید بر کتابخانه‌های تخصصی»، مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۱۸ (۲): ۱۷۹-۱۹۶.
- فدایی، غلامرضا (۱۳۸۶). آشنایی با نسخ خطی و آثار کمیاب (فارسی و عربی)، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت): تهران.
- غلامحسین زاده، زهره (۱۳۸۶). «ارزیابی میزان بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در ذخیره و بازیابی نسخ خطی در کتابخانه‌های ایران»، فصلنامه کتاب، ۱۷ (۴): ۱۱-۲۸.
- محمد اسماعیل، صدیقه (۱۳۷۹). «بررسی میزان رضایت کاربران از خدمات اطلاع‌رسانی اینترنت مرکز تحقیقات فیزیک نظری و ریاضیات»، فصلنامه کتاب، ۱۱ (۱): ۷-۲۱.
- محمدی مطلق، اکبر (۱۳۸۷). «بررسی میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی قم»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال.
- محمدی، مهدی و وحیده آقابابایی (۱۳۹۴). «بررسی فرایند دیجیتال‌سازی نسخ خطی در کتابخانه‌های شهر قم از دیدگاه مدیران و کارشناسان»، مطالعات دانش‌شناسی، ۱ (۲): ۹۹-۱۱۹.
- مرادی مقدم، حسین (۱۳۸۴). «میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه شهید چمران و علوم پزشکی اهواز»، فصلنامه کتاب، ۱۶ (۱): ۱۵۸-۱۴۵.
- منصوری، سهیلا (۱۳۸۸). «ارزیابی میزان رضایت کاربران از خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال.
- موکهرجی، اک (۱۳۶۸). تاریخ و فلسفه کتابداری، ترجمه اسدالله آزاد. انتشارات آستان قدس رضوی: مشهد.
- نبوی، مجید (۱۳۹۰). «بررسی استانداردهای مختلف پایش دیجیتال‌سازی نسخ خطی به کار رفته در پایگاه‌های اطلاعاتی نسخ خطی اسلامی»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران.
- Applegate, Rachel (1993). "Models of satisfaction understanding false positives", *R. Q.* 32 (4), 525-539.
- Bakti, Mahatma yuda; Sumedi, Sik (2013). "An analysis of library customer loyalty: the role of service quality and customer satisfaction, a case study in Indonesian". *Library management.* 34 (6): 397-414.
- Balog, Kornelja petr; Plascak, Bernardica (2012). "Customer satisfaction at the faculty of philosophy library in Osijek, Croatia". *Performance measurement and metrics.* 13 (2): 74-91.
- Boujdad M'kadem, A., & Nieuwenhuysen, P. (2010). "Digital access to cultural heritage material: case of the Moroccan manuscripts. *Collection Building.* 29 (4): 137-141.
- Dalton, M. Q. (1992). "Quantitive approach to user satisfaction in reference

- avaluation”, *South African journal of library and information science*, 60(1).88-102
- Chang , H. R. (2005). “Find more like this user satisfaction survey of Ask A-Question service at the Internet public library”, *Library internet reference services Quarterly*. 10 (2). 44-59
  - Khalidi, O. (2008). *Facilitating access to Islamic manuscripts: A plea and a proposal, the Islamic manuscripts association*. University of cambridge. Uk..
  - Madden, Karl; Seifi, Leili. (2011). “Digital surrogate preservations of manuscripts and Iranian heritage: enhancing research”. *New library world*,:112-119.
  - Mc Carthy, C. A. (1995). “Student perceived effectiveness usng the university library”, *College and research libraries*, 56 (3).101-128