

بررسی خدمات بخش آرشیو مطبوعات سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی از دیدگاه استفاده‌کنندگان

طاهره مهاجرزاده^۱

زهرا بختیاری^۲

جعفر درباغ‌عنبران^۳

چکیده

تحقیق حاضر به منظور آگاهی از نظرات استفاده‌کنندگان و میزان رضایت آنها از نحوه ارائه خدمات فعلی بخش آرشیو مطبوعات و شناسایی راهکارهای مناسب انجام گرفته است. روش تحقیق، پیمایشی توصیفی و ابزار مورد استفاده شامل دو پرسشنامه بود که میان جمعیت نمونه از مراجعان بخش توزیع گردید. برای تجزیه و تحلیل یافته‌ها از آمار توصیفی و نرم‌افزار SPSS استفاده شد.

پاسخ‌دهندگان از خدمات بخش آرشیو مطبوعات در سطح بالایی رضایت دارند.

مهمترین دلایل نارضایتی نبود امکان جستجوی موضوعی مقالات از طریق لوح‌های فشرده نمایه یا اینترنت (۱۶٪) بوده است. در تالار مطبوعات روز آقبان، مهم‌ترین دلیل نارضایتی کمبود میز و صندلی (۴۹/۲٪) اعلام شده است و در تالار مطبوعات روز بانوان، امانت ندادن مطبوعات (۳۷/۳٪) ذکر شده است. لازم به ذکر است که بیش از ۷۰٪ پاسخ‌دهندگان تالارهای آرشیو مطبوعات، اظهار داشتند که به اطلاعات مورد نیاز خود دسترسی می‌یابند. در پایان، چند پیشنهاد جهت افزایش رضایت مراجعان بیان شده است.

مقدمه

جامعه‌ای توسعه یافته است که در کنار شاخصهای اقتصادی و جمعیتی «میزان دانایی اجتماعی» نیز اهمیت داشته باشد (حسینی پاکوهی، ۱۳۷۴، ۳۰). در چنان جامعه‌ای، مطبوعات به ویژه مجلات علمی و تخصصی، بخاطر انعکاس مطالب بکر و تازه، تحلیل‌های تخصصی و دقیق از موضوع‌های پیچیده علمی و فنی، چاپ و توزیع سریعتر، دسترسی آسان‌تر، معرفی آخرین پژوهشها، انتقادها و بررسی‌های فنی، اهمیت و جذابیت بیشتری از نظر خوانندگان دارد و از نظر کارهای پژوهشی نیز نسبت به کتابهای علمی، کاربرد بیشتری دارد (سلطانی، ۱۳۷۷، ۶۵).

می‌دانیم که منبع اصلی اطلاعات علمی، مطبوعات و به ویژه مجلات علمی و تخصصی است، لذا هر نظام اطلاع‌رسانی برای ارائه دقیق‌ترین، سریعترین و بیشترین خدمات اطلاع‌رسانی به تهیه‌نامه‌ها و چکیده‌نامه‌ها روی می‌آورد. بخش آرشیو مطبوعات سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی، علاوه بر فراهم آوردن امکان دسترسی فیزیکی به تعداد بسیار زیادی نشریه ادواری، با استفاده از نمایه‌نامه‌ها، چکیده‌نامه‌ها و فهرست مقالات مکتوب به زبان فارسی، خدمات اطلاع‌رسانی را به گروه‌های مختلف مراجعان (دانشجو، طلبه، محقق) ارائه می‌دهد. در این راستا، کتابداران این بخش از طریق انجام مصاحبه به تشخیص نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان می‌پردازند و شیوه استفاده از نمایه‌ها و چکیده‌نامه‌ها را به آنها آموزش می‌دهند. این بخش سعی دارد در آینده با استفاده از منابع

۱- کارشناس علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، رئیس بخش آرشیو مطبوعات کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی

۲- کارشناس علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، کتابدار بخش آرشیو مطبوعات کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی

۳- کارشناس ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، کتابدار بخش آرشیو مطبوعات کتابخانه مرکزی

الکترونیکی از جمله لوح‌های فشرده مجله نمایه و دیگر نشریه‌ها و سایت‌های مجلات تمام متن در اینترنت و تهیه پرینت آنها، اطلاعات بیشتر و سریعتری را به مراجعان ارائه نماید.

مسأله تحقیق

به منظور آگاهی از نظرات استفاده‌کنندگان درباره نحوه ارائه خدمات بخش در سال ۱۳۷۹، دفاتر پیشنهادها و انتقادات را در تالارهای بخش (تالارهای آرشیو مطبوعات بانوان و آقایان، و تالارهای مطبوعات روز بانوان و آقایان) قرار گرفت. هشت ماه بعد پیشنهادها و انتقادات نوشته شده در دفاتر فوق، دسته‌بندی و به مدیریت کتابخانه ارائه شد. به دستور مدیریت کتابخانه، تغییر و تحولات زیر در بخش انجام گرفت:

- ۱- افزایش تعداد کارکنان بخش
 - ۲- ارائه خدمات در تالارهای بخش در دو نوبت کاری
 - ۳- ارائه آخرین شماره مجلات علمی در تالار آرشیو مطبوعات آقایان
 - ۴- حذف معرفی‌نامه برای دریافت آرشیو نشریه‌های ادواری بعد از انقلاب اسلامی
- علی‌رغم این فعالیتها، باز هم شاهد انتقادات و پیشنهادهایی از سوی استفاده‌کنندگان برای بهبود خدمات تالارها بودیم. این امر، بخش آرشیو مطبوعات را بر آن داشت تا خدمات فعلی بخش را از نظر استفاده‌کنندگان به طور جدی‌تر مورد بررسی قرار دهد.

هدف و فایده تحقیق

هدف اصلی این تحقیق، شناسایی راهکارهای مناسب، برای بهبود و توسعه خدمات بخش آرشیو مطبوعات است. فواید تحقیق حاضر عبارتند از:

- ۱- تشخیص نارسائیهای موجود در نظام ارائه خدمات در بخش آرشیو مطبوعات
- ۲- ایجاد زمینه بهبود، اصلاح نارسائیها، ارتقاء کیفیت و کمیت خدمات
- ۳- شناسایی فعالیتهای کارا و ثمر بخش به منظور تأکید بیشتر بر آنها و ایجاد زمینه رشد و ارتقاء کیفی امور
- ۴- ایجاد زمینه تشویق و دلگرمی کارکنان مبتکر و خلاق برای ارائه خدمات مؤثرتر و کارا تر

پرسش‌های تحقیق

هشت سؤال زیر در چارچوب مسأله مطرح شد:

- ۱- مراجعان بخش آرشیو مطبوعات را بیشتر چه گروههایی تشکیل می‌دهند؟
- ۲- سهم نسبی هر یک از گروههای مراجعه‌کننده به بخش آرشیو مطبوعات چقدر است؟
- ۳- میزان رضایت مراجعان از خدمات بخش چقدر است؟
- ۴- کدامیک از خدمات بخش آرشیو مطبوعات بیشترین میزان رضایت را در مراجعان ایجاد کرده است؟
- ۵- دلایل عدم رضایت مراجعان از خدمات بخش چیست؟
- ۶- بیشتر چه نوع نشریات ادواری پاسخگوی نیازهای مراجعان است؟
- ۷- مراجعان تا چه میزان به اطلاعات مورد نیاز خود دسترسی می‌یابند؟
- ۸- چه عواملی موجب افزایش رضایت مراجعان از خدمات بخش آرشیو مطبوعات است؟

روش تحقیق

در این تحقیق، از روش پیمایشی توصیفی استفاده شد. ابزار مورد استفاده دو پرسشنامه است. این پرسشنامه‌ها طی دو مرحله توزیع شد. با انجام یک بررسی مقدماتی و سپس با ملاحظه پرسشنامه‌ها توسط صاحب‌نظران، این دو پرسشنامه اصلاح گردید. پرسشنامه اول با ۴۰ پرسش بسته به همراه ۴ پرسش باز برای بررسی نظرات مراجعان در تالارهای آرشیو مطبوعات بانوان و آقایان و پرسشنامه دوم با ۱۶ پرسش بسته به همراه ۳ پرسش باز در تالارهای مطبوعات روز بانوان و آقایان توزیع شد.

حجم نمونه

برای تعیین جامعه آماری به علت دو نوبتی شدن بخش آرشیو مطبوعات از اول اردیبهشت ۱۳۸۰، آمار مراجعین در محدوده زمانی سه ماه از اردیبهشت الی تیر ۱۳۸۰ تعیین گردید و بر حسب دو نوع تالار موجود، حجم نمونه به شرح ذیل بدست آمد.

الف) تالارهای آرشیو مطبوعات بانوان و آقایان

با ملاحظه برگه‌های درخواست نشریات از مخزن آرشیو، اسامی تکراری هر ماه از میان برگه‌ها حذف شد. سپس عدد حاصله بر ۱۳ هفته تقسیم شد تا میانگین مراجعان برای یک هفته بدست آید. حجم نمونه با استفاده از جدول تعیین اندازه مورد نیاز برای نمونه انتخابی (دیانی، ۱۳۷۸، ۶۷) به شرح جدول زیر برگزیده شد.

جدول (الف) حجم نمونه مراجعان تالارهای آرشیو مطبوعات

اندازه نمونه S	میانگین مراجعان در یک هفته N3	مراجعان غیر تکراری در سه ماه N2	کل مراجعان در سه ماه N1	
۳۲	۳۳	۴۳۲	۹۱۶	تالار آرشیو مطبوعات بانوان
۵۶	۶۳	۸۲۳	۱۶۰۲	تالار آرشیو مطبوعات آقایان

ب) تالارهای مطبوعات روز بانوان و آقایان

چون آمار واقعی مراجعان تالارهای فوق در دست نبود، با سرشماری مراجعین در یک روز، میانگین مراجعان دو تالار در هر ماه محاسبه شد. مجموع میانگین سه ماه مراجعان بر عدد ۴ تقسیم شد، زیرا فرض بر این بود که در این تالارها نیز مانند تالارهای آرشیو مطبوعات، نزدیک به ۱/۴ مراجعان غیر تکراری باشند. به عبارت دیگر، فردی که ممکن است در طول یک ماه چندین بار به تالار مطبوعات روز آمده باشد فقط یک بار در آن ماه جزء آمار محسوب گردد. حاصل تقسیم میانگین مراجعان سه ماه بر عدد ۴ را بر عدد ۱۳ هفته تقسیم نموده تا میانگین مراجعان در یک هفته بدست آید. حجم نمونه با استفاده از جدول تعیین اندازه مورد نیاز برای نمونه انتخابی برگزیده شده از جامعه، برای هر یک از این دو تالار به شرح ذیل است:

جدول (ب) حجم نمونه مراجعان تالارهای مطبوعات روز

اندازه نمونه S	میانگین مراجعان در یک هفته N3	میانگین مراجعان غیر تکراری در سه ماه N2	میانگین کل مراجعان در سه ماه N1	
۱۰۳	۱۳۹	۱۸۱۱	۷۲۴۶	تالار مطبوعات روز بانوان
۲۱۷	۵۰۷	۶۶۰۰	۲۶۴۰۰	تالار مطبوعات روز آقایان

در نهایت ۸۸ پرسشنامه (شامل ۳۲ عدد برای تالار آرشیو مطبوعات بانوان و ۵۶ پرسشنامه برای تالار آرشیو مطبوعات آقایان) و ۳۲۰ عدد پرسشنامه (شامل ۱۰۳ عدد برای تالار مطبوعات روز بانوان و ۲۱۷ عدد برای تالار مطبوعات روز آقایان) در نظر گرفته شد.

پرسشنامه‌های مربوط به تالارهای آرشیو مطبوعات از مورخه ۸۰/۶/۸ الی ۸۰/۶/۱۵ توزیع شد. کلیه پرسشنامه‌های توزیع شده در این تالارها دریافت شد. لازم به ذکر است یک عدد پرسشنامه مربوط به تالار آرشیو مطبوعات بانوان زیادتر از اندازه نمونه تکثیر و توزیع شده است، لذا در نتایج یافته‌های تحقیق بجای ۳۲ پرسشنامه، ۳۳ عدد پرسشنامه داریم.

پرسشنامه‌های مربوط به تالارهای مطبوعات روز از مورخه ۸۰/۵/۲۷ الی ۸۰/۶/۴ توزیع گردید. از ۱۰۳ عدد پرسشنامه توزیع شده در تالار مطبوعات روز بانوان ۱۰۲ عدد برگشت داده شده است، و از ۲۱۷ عدد پرسشنامه مربوط به تالار مطبوعات روز آقایان ۱۹۱ عدد برگشت داده شد.

لازم به ذکر است که در تجزیه و تحلیل داده‌ها، نتایج به طور کلی، بر حسب ۸۸ عدد پرسشنامه تالارهای مطبوعات آرشیوی و ۲۹۳ عدد پرسشنامه مطبوعات روز تهیه و ارائه شده‌اند به جز در دو جدول (۷ و ۸) که در جای خود ذکر خواهند شد.

تجزیه و تحلیل داده‌ها بر اساس پرسشهای تحقیق

- ۱- مراجعان بخش آرشیو مطبوعات را بیشتر چه گروههایی تشکیل می‌دهند؟
 - ۲- سهم نسبی هر یک از گروههای مراجعه کننده به بخش آرشیو مطبوعات چقدر است؟
- جداول (۱ و ۲) در پاسخ به این دو پرسش تهیه شده‌اند. براساس آمارهای جدول (۱)، بیشترین درصد پاسخ‌دهندگان تالارهای آرشیو مطبوعات را دانشجویان (۶۷٪) در سطوح کارشناسی (۳۳٪) و کارشناسی ارشد (۱۹٪) و در رشته علوم انسانی (۵۶٪) و در سنین ۲۰ تا ۲۵ سال (۶۱٪) تشکیل می‌دهند.
- طبق آمارهای جدول (۲)، بیشترین درصد پاسخ‌دهندگان تالارهای مطبوعات روز را پس از دانش‌آموزان (۲۹٪)، دانشجویان (۲۳٪) و در سطوح دیپلم (۴۴٪) و کارشناسی (۲۷٪) و در سنین ۲۰ تا ۲۵ سال (۴۴٪) و در رتبه بعدی سنین زیر ۲۰ سال (۳۸٪) تشکیل می‌دهند. نکته قابل توجه تعداد پاسخ‌دهندگان بیکار (۳۴٪) می‌باشد.

جدول (۱) فراوانی و فراوانی نسبی گروههای مراجعه کننده به تالارهای آرشیو مطبوعات

درصد	تعداد	سن	درصد	تعداد	رشته تحصیلی	درصد	تعداد	میزان تحصیلات	درصد	تعداد	شغل
۲	۲	کمتر از ۲۰ سال	۲	۲	پزشکی	۱	۱	زیر دیپلم	۶۷	۶۰	دانشجو
۶۱	۵۴	۲۰-۲۵ سال	۰	۰	پیراپزشکی	۷	۶	دیپلم	۷	۶	طلبه
۲۷	۲۴	۲۵-۳۰ سال	۱	۱	دامپزشکی	۶	۵	کاردانی	۱۱	۱۰	محقق
۷	۶	۳۰-۴۰ سال	۱۵	۱۳	فنی و مهندسی	۳۳	۲۹	کارشناسی	۰	۰	محصل
۳	۳	بیش از ۴۰ سال	۷	۶	علوم پایه	۱۹	۱۷	کارشناسی ارشد	۱	۱	استاد دانشگاه
			۲	۲	کشاورزی	۱	۱	دکترا	۱	۱	مدرس حوزه
			۵۶	۵۰	علوم انسانی	۳۴	۳۰	بی پاسخ	۹	۸	کارمند
			۵	۴	علوم اسلامی				۰	۰	خانه دار
			۷	۶	هنر				۱	۱	آزاد
			۶	۵	بی پاسخ				۲	۲	جویای کار
۱۰۰			۱۰۰			۱۰۰			۱۰۰		جمع

جدول (۲) فراوانی و فراوانی نسبی گروه‌های مراجعه کننده به تالارهای مطبوعات روز

شغل	تعداد	نسبت	میزان تحصیلات	تعداد	سن	تعداد	تعداد
محصل	۸۵	۲۹	زیر دیپلم	۴۳	زیر ۲۰ سال	۱۵	۳۸
دانشجو	۶۸	۲۳	دیپلم	۱۲۸	۲۰-۲۵ سال	۴۴	۴۴
طلبه	۸	۳	کاردانی	۳۱	۲۵-۳۰ سال	۱۱	۱۴
کارمند	۰	۰	کارشناسی	۷۹	۳۰-۴۰ سال	۲۷	۳
هیأت علمی	۲۶*	۹	کارشناسی ارشد	۶	بیش از ۴۰ سال	۲	۳
خانه‌دار	۱	۱	دکتر	۲	بی پاسخ	۷	۷
آزاد	۴	۱	بی پاسخ	۴		۱	
بیکار	۹۹	۳۴					
جمع	۱۰۰	۱۰۰				۱۰۰	۱۰۰

*تعداد ۲۶ نفر به این پرسش پاسخ مثبت داده‌اند

۱- میزان رضایت مراجعان از خدمات بخش چقدر است؟

با توجه به سنجش میزان رضایت کلی مراجعان تالارهای آرشیو مطبوعات (با رضایت زیاد ۴۹/۴٪ و میانگین ۲/۵) و کلیه موارد مندرج در جداول (۳ و ۴)، میزان رضایت مراجعان از خدمات بخش آرشیو مطبوعات در سطح بالایی قرار دارد.

۲- کدامیک از خدمات آرشیو مطبوعات بیشترین میزان رضایت را در مراجعان ایجاد کرده است؟

پاسخ این سوال به تفکیک دو نوع تالار بخش به شرح ذیل است:

الف) تالارهای آرشیو مطبوعات

ارائه خدمات در تالارهای آرشیو مطبوعات رابطه تنگاتنگی با کتابدار تالار، مأمور مراقب تالار، کتابدار مخزن و مجموعه مخزن دارد. همانگونه که از جدول (۳) مشخص می‌شود استفاده کنندگان تالارهای آرشیو مطبوعات از کتابداران تالارها (با رضایت زیاد ۳۷٪ و میانگین ۲/۶۸)، نحوه برخورد آنها (با رضایت زیاد ۶۳٪ و میانگین ۲/۶۵۱) و راهنمایی مناسب مراجعان (با رضایت زیاد ۴۷٪ و میانگین ۲/۴۸۰)، از کتابداران مخزن (با رضایت زیاد ۳۶٪ و میانگین ۲/۵۶) و نحوه برخورد آنها (با رضایت زیاد ۵۴٪ و میانگین ۲/۶۵۲) و دقت در ارائه صحیح منابع درخواستی (با رضایت زیاد ۵۷٪ و میانگین ۲/۶۸۱) و از مأموران مراقب تالارها (با رضایت زیاد ۵۵٪ و میانگین ۲/۵۲) و غنی بودن مجموعه آرشیو مطبوعات (با رضایت متوسط ۴۹/۴٪) رضایت بالایی داشته‌اند. پاسخ‌دهندگان از خدمات فتوکپی و اسکن (با رضایت ۳۲٪ و میانگین ۲/۶۷۷) نیز رضایت زیاد داشته‌اند.

ب) تالارهای مطبوعات روز

همانگونه که از نحوه پاسخ مراجعه کنندگان تالارهای مطبوعات روز مندرج در جدول (۴) مشخص است این مراجعان رضایت خوبی از نحوه برخورد کتابداران تالار بخصوص در شیفت صبح (با رضایت زیاد ۴۳٪ و میانگین ۲/۴۰۲) داشته‌اند. همین طور، مراجعان از ساعات کار تالارهای مطبوعات روز (با رضایت زیاد ۵۱٪ و میانگین ۲/۴۳) و همکاری جهت تهیه زیراکس نشریات ادواری (با رضایت زیاد ۳۲٪ و میانگین ۲/۳۵۹) رضایت بیشتری داشته‌اند.

۳- دلایل عدم رضایت مراجعان از خدمات بخش چیست؟

الف) تالارهای آرشیو مطبوعات

علی رغم رضایت کلی مراجعان تالارهای آرشیو مطبوعات (با رضایت زیاد ۴۹/۴٪ و متوسط ۴۹/۴٪) و اینکه حتی یک نفر ناراضی از خدمات وجود نداشته است، ۷۴/۲٪ پاسخ‌دهندگان به سوال مربوط به دلایل عدم رضایت از خدمات بخش جواب داده‌اند. این میزان پاسخگویی به این سوال را می‌توان چنین توجیه نمود که پاسخ‌دهندگان فوق از خدمات فعلی بخش ناراضی نیستند، اما مایل به توسعه و بهبود نظام ارائه خدمات هستند.

طبق داده‌های مندرج در جدول (۵) مهمترین دلایل عدم رضایت مراجعان تالارهای آرشیو مطبوعات عبارتند از: عدم امکان جستجوی موضوعی مقالات از طریق لوح‌های فشرده نمایه یا اینترنت، درخواست معرفی نامه و کمبود نشریات خارجی.

جدول (۳) میزان رضایت مراجعان از برخورد و عملکرد کتابداران تالارهای آرشیو مطبوعات

گویه‌های سؤال	زیاد	متوسط	کم	بی پاسخ	میانگین
رضایت از ماموران مراقب تالارها	۴۹ %۵۵	۳۴ %۳۸	۴ %۵	۲ %۲	۲/۵۲
رضایت از کتابداران تالارها	۳۳ %۳۷	۸ %۹	۳ %۳	۴۵ %۵۱	۲/۶۸
برخورد مناسب کتابداران تالارها	۵۶ %۶۳	۲۵ %۲۸	۲ %۲	۶ %۷	۲/۶۵۱
آموزش شیوه استفاده از نمایه‌ها	۳۰ %۳۴	۲۱ %۲۴	۱۸ %۲۰	۲۰ %۲۳	۲/۱۷۴
راهنمایی مناسب مراجعان تالارها	۴۲ %۴۷	۲۷ %۳۰	۶ %۷	۱۴ %۱۶	۲/۴۸۰
استفاده از رایانه در تالارها	۲۲ %۲۵	۲۶ %۲۹	۱۸ %۲۰	۲۳ %۲۶	۲/۰۹۰
شناخت منابع موجود	۲۰ %۲۳	۳۵ %۳۹	۹ %۱۰	۲۵ %۲۸	۲/۱۷۲
توجه مراجعان در صورت نبودن منبع	۱۹ %۲۱	۳۴ %۳۸	۱۵ %۱۷	۲۱ %۲۴	۲/۰۵۹
ارجاع و راهنمایی به سایر بخش‌ها و کتابخانه‌ها	۱۳ %۱۵	۳۱ %۳۵	۱۹ %۲۱	۲۶ %۲۹	۱/۹۰۵
رضایت از کتابداران مخزن	۳۱ %۳۶	۱۲ %۱۴	۱ %۱	۴۴ %۴۹	۲/۵۶
برخورد مناسب کتابداران مخزن	۴۸ %۵۴	۱۸ %۲۰	۳ %۳	۲۰ %۲۳	۲/۶۵۲
حضور در محل کار کتابداران مخزن	۴۶ %۵۲	۱۷ %۱۹	۳ %۳	۲۳ %۲۶	۲/۶۵۲
دقت در ارائه صحیح منابع درخواستی	۵۱ %۵۷	۱۴ %۱۶	۴ %۵	۲۰ %۲۳	۲/۶۸۱
همکاری جهت فتوکپی	۴۳ %۴۸	۱۴ %۱۶	۳ %۳	۲۹ %۳۳	۲/۶۶۷
غنی بودن مجموعه آرشیو مطبوعات	۴۰ %۴۴/۹	۴۴ %۴۹/۴	۴ %۴/۵	۱ %۱	۲/۳۰
رضایت از خدمات اطلاع‌رسانی بخش	۳۱ %۳۵	۳۲ %۳۶	۲ %۲	۲۴ %۲۷	۲/۴۴۶
رضایت از خدمات فتوکپی و اسکن	۲۸ %۳۲	۱۶ %۱۸	۶ %۷	۳۹ %۴۴	۲/۶۷۷
میزان رضایت کلی از خدمات بخش	۴۴ %۴۹/۴	۴۴ %۴۹/۴	۰	۱ %۱	۲/۵

جدول (۴) میزان رضایت مراجعان از برخورد و عملکرد کتابداران تالارهای مطبوعات روز

میانگین	بی پاسخ	کم	متوسط	زیاد	گویه‌های سؤال
۲/۴۰۲	۳۹ %۱۳	۲۵ %۶	۱۰۲ %۳۵	۱۲۷ %۴۳	نحوه برخورد کتابداران تالار (شیفت صبح)
۲/۳۸۹	۷۷ %۲۶/۵	۱۶ %۵/۵	۱۰۰ %۳۴	۱۰۰ %۳۴	نحوه برخورد کتابداران تالار (شیفت بعدازظهر روزهای زوج)
۲/۳۷۷	۸۶ %۲۹	۱۷ %۶	۹۵ %۳۲	۹۵ %۳۲	نحوه برخورد کتابداران تالار (شیفت بعدازظهر روزهای فرد)
۱/۸۴	۵۲ %۱۸	۹۲ %۳۱	۹۵ %۳۲	۵۴ %۱۸	وسعت فضای مطالعه نشریات ادواری
۲/۱۸	۲۸ %۱۰	۵۹ %۲۰	۱۱۷ %۴۰	۸۸ %۳۰	نحوه چیدن میز و صندلی‌ها
۱/۹۰	۱۱۳ %۳۹	۷۴ %۲۵	۴۹ %۱۷	۵۷ %۲۰	استفاده از میل‌ها به صورت فعلی در تالار مطبوعات روز آقایان
۲/۱۰۴	۲۴ %۸	۵۵ %۱۹	۱۳۱ %۴۵	۸۳ %۲۸	نحوه چیدن قفسه‌ها
۱/۹۸۵	۲۵ %۹	۶۹ %۲۴	۱۳۴ %۴۶	۶۵ %۲۲	نحوه چیدن مطبوعات
۲/۴۳	۲۱ %۷	۳۴ %۱۲	۸۸ %۳۰	۱۵۰ %۵۱	ساعات کار تالار (۷/۳۰ الی ۱۹/۳۰)
۲/۱۶۱	۲۶ %۹	۴۳ %۱۵	۱۳۸ %۴۷	۸۶ %۲۹	تعداد نشریات موجود در تالار
۲/۱۷۱	۴۸ %۱۶	۶۰ %۲۱	۱۱۳ %۳۹	۷۲ %۲۵	روزآمد بودن نشریات
۱/۹۷۰	۳۰ %۱۰	۷۶ %۲۶	۱۱۹ %۴۱	۶۸ %۲۳	سکوت تالار
۲/۳۵۹	۸۴ %۲۹	۱۹ %۷	۹۶ %۳۳	۹۴ %۳۲	همکاری تالار در ارائه نشریات جهت زیراکس
۲/۱۵۵	۶۷ %۲۳	۳۸ %۱۳	۱۱۵ %۳۹	۷۳ %۲۵	ارائه اطلاعیه‌ها و آگهی‌های مختلف

جدول (۵) دلایل عدم رضایت مراجعان از خدمات تالارهای آرشیو مطبوعات

تعداد درصد	گویه‌های سؤال
۱۴ %۱۶	عدم امکان جستجوی موضوعی مقالات از طریق CD نمایه یا اینترنت
۱ %۱	درخواست کارت دانشجویی یا کارت شناسایی معتبر
۱۱ %۱۲	درخواست معرفی نامه
۱ %۱	عدم همکاری کتابدار تالار
۱ %۱	عدم همکاری کتابدار مخزن
۲ %۲	برخورد نامناسب کتابدار یا مامور مراقب
۴ %۵	سرعت کند تحویل منابع مورد درخواست
۸ %۹	عدم وجود مجلات و روزنامه‌های مورد نظر
۶ %۷	عدم ارائه مجلات و روزنامه‌ها قبل از صحافی

نامساعد بودن فضای مطالعه	۱	۱%
کمبود نشریات خارجی	۱۱	۱۲%
ادغام تالار مطبوعات روز و مطبوعات آرشیوی بانوان	۵	۶%
سایر موارد	۱	۱%
بی پاسخ	۲۳	۲۶%

یکی از خدمات مهم بخش آرشیو مطبوعات تهیه فتوکپی و اسکن نشریات ادواری برای مراجعان است دلایل عدم رضایت مراجعان از این خدمات نیز بیان می شود. از بین پاسخ دهندگان ۳۴/۸٪ به دلایل عدم رضایت از فتوکپی پاسخ داده اند و ۳۳/۷٪ به دلایل عدم رضایت از اسکن جواب داده اند. جدول (۶) بیانگر این است که مهمترین علت نارضایتی استفاده کنندگان از خدمات فتوکپی مجلات، طولانی شدن زمان تهیه فتوکپی است. در خصوص اسکن صفحات روزنامه، مهمترین دلیل نارضایتی، قیمت اسکن است.

جدول (۶) دلایل عدم رضایت مراجعان از خدمات فتو کپی و اسکن در تالارهای آرشیو مطبوعات

گروه	گویه‌های سؤال	تعداد	درصد
تعمیرات	محدویت تعداد صفحات مورد فتو کپی	۵	۶%
	خراب بودن دستگاه فتو کپی	۳	۳%
	عدم کیفیت برگه‌های فتو کپی شده	۵	۶%
	طولانی شدن زمان تهیه فتو کپی	۷	۸%
	عدم وجود یک نفر متصدی تهیه فتو کپی	۵	۶%
	عدم تهیه فتو کپی رنگی	۵	۶%
اسکن	بی پاسخ	۵۸	۶۵/۲%
	در انتظار ماندن مراجعان جهت رسیدن نیروی خدماتی به منظور همراهی تا محل اسکن	۶	۷%
	عدم تهیه اسکن در بعدازظهرها	۴	۵%
	قیمت اسکن	۱۲	۱۴%
	عدم کیفیت برگه‌های اسکن شده	۴	۵%
	عدم تهیه اسکن رنگی	۴	۵%
بی پاسخ	۵۹	۶۶/۳%	

(ب) تالارهای مطبوعات روز

در ذیل دلایل عدم رضایت مراجعان از تالارهای مطبوعات روز به تفکیک تالارهای آقایان و بانوان بیان می‌شود.

مهمترین دلایل نارضایتی مراجعان از «تالارهای مطبوعات روز آقایان» مندرج در جدول (۷) عبارت است از:

- کمبود میز و صندلی با ۴۹/۲%

- تردد مراجعان با ۲۴/۶%

مهمترین دلایل نارضایتی مراجعان از «تالارهای مطبوعات روز بانوان» طبق داده‌های جدول (۸) عبارت است از:

- امانت ندادن مطبوعات با ۳۷/۳%

- کمبود میز و صندلی با ۹/۸%

جدول (۷) دلایل عدم رضایت استفاده‌کنندگان از تالار مطبوعات روز آقایان

گویه‌های سؤال	تعداد	درصد
تردد مراجعان	۴۷	۲۴/۶
کمبود میز و صندلی	۹۴	۴۹/۲
امانت ندادن مطبوعات	۹	۴/۷
قرار داشتن تالار در سالن کتابخانه	۸	۴/۲
عدم امکان مطالعه کتب درسی در تالار	۵	۲/۶
دور بودن تالار مطبوعات روز از مخزن آرشیو مطبوعات	۳	۱/۶
سایر موارد	۱۴	۷/۳
بی پاسخ	۱۱	۵/۸
جمع	۱۹۱	۱۰۰

جدول (۸) دلایل عدم رضایت استفاده‌کنندگان از تالار مطبوعات روز بانوان

گویه‌های سؤال	تعداد	درصد
---------------	-------	------

۲/۹	۳	همجواری این تالار با بخش پژوهش
۲	۲	ادغام این تالار با تالار آرشیو مطبوعات
۹/۸	۱۰	کمبود میز و صندلی
۳۷/۳	۳۸	امانت ندادن مطبوعات
۶/۹	۷	ارائه کارت شناسایی به هنگام ورود
۴/۹	۵	عدم امکان مطالعه کتب درسی در تالار
۳/۹	۴	بازرسی وسائل شخصی هنگام خروج
۱	۱	نحوه برخورد مامور مراقب (شیفت صبح)
۱	۱	نحوه برخورد مامور مراقب (شیفت بعدازظهر)
۲/۹	۳	سایر موارد
۲۷/۵	۲۸	بی پاسخ
۱۰۰	۱۰۲	جمع

۴- بیشتر چه نوع نشریات ادواری پاسخگوی نیازهای مراجعان است؟

براساس داده‌های جدول (۹) مجلات فارسی با ۶۱٪ و روزنامه‌های فارسی با ۲۷٪ بیشترین میزان پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی مراجعان در تالارهای آرشیو مطبوعات را دارا هستند.

با توجه به داده‌های جدول (۱۰) مراجعان تالارهای مطبوعات روز به ترتیب برای استفاده از روزنامه‌های هر روز با ۴۲٪، مجلات عمومی با ۲۷٪ و آگاهی از اطلاعیه‌های تابلوی اعلانات با ۲۲٪ به این تالارها مراجعه می‌کنند.

طبق داده‌های جدول (۱۱) مهمترین انگیزه مراجعه آنها به ترتیب الویت عبارت است از:

۱- اطلاع یافتن از آخرین اخبار روز (۴۶٪)

۲- اطلاع از آگهی‌های استخدامی (۳۰٪)

۳- مطالعه مطالب ورزشی (۲۷٪)

۴- مطالعه مطالب اجتماعی و فرهنگی (۲۶٪)

جدول (۹) میزان پاسخگویی منابع به نیازهای اطلاعاتی مراجعان

درصد	تعداد	گویه‌های سؤال
۶۱	۵۴	مجلات فارسی
۶	۵	مجلات عربی
۶	۵	مجلات انگلیسی، فرانسه و آلمانی
۲۷	۲۴	روزنامه‌های فارسی
۰	۰	روزنامه‌های عربی
۰	۰	روزنامه‌های انگلیسی، فرانسه و آلمانی
۱	۱	بی پاسخ

جدول (۱۰) میزان استفاده مراجعان از خدمات تالارهای مطبوعات روز

میانگین	بی پاسخ	کم	متوسط	زیاد	گویه‌های سؤال
۲/۳۰۹	۲۱ %۷	۴۰ %۱۴	۱۰۸ %۳۷	۱۲۴ %۴۲	روزنامه‌های هر روز
۱/۵۷۱	۶۰ %۲۱	۱۲۰ %۴۱	۹۳ %۳۲	۲۰ %۷	روزنامه‌های ماه جاری
۱/۲۶۱	۷۱ %۲۴	۱۷۰ %۵۸	۴۶ %۱۶	۶ %۲	روزنامه‌های ماه قبل
۱/۹۳	۶۴ %۲۲	۶۶ %۲۳	۱۱۱ %۳۸	۵۲ %۱۸	هفته‌نامه‌ها
۲/۱۳۱	۵۷ %۲۰	۴۸ %۱۶	۱۰۹ %۳۷	۷۹ %۲۷	مجلات عمومی
۱/۷۷	۸۴ %۲۹	۱۰۳ %۳۵	۵۱ %۱۷	۵۵ %۱۹	پیک سنجش
۱/۸۳	۶۱ %۲۱	۱۰۳ %۳۵	۶۶ %۲۳	۶۳ %۲۲	اطلاعیه‌ها و آگهی‌های تابلوی اعلانات
۱/۴۵	۸۰ %۲۷	۱۴۳ %۴۹	۴۵ %۱۵	۲۵ %۹	تهیه فتوکپی از نمونه اطلاعیه‌ها و آگهی‌ها

جدول (۱۱) انگیزه مراجعان به تالارهای مطبوعات روز

درصد	تعداد	گویه‌های سؤال
۴۶	۱۳۵	اطلاع یافتن از آخرین اخبار روز
۲۲	۶۳	مطالعه مطالب سیاسی
۱۳	۳۹	مطالعه مطالب اقتصادی
۲۶	۷۵	مطالعه مطالب اجتماعی و فرهنگی
۲۷	۸۰	مطالعه مطالب ورزشی
۳۰	۸۷	اطلاع از آگهی‌های استخدامی
۲۰	۵۷	پر کردن اوقات فراغت
۵	۱۴	عدم امکان استفاده از سایر تالارها
۲۰	۵۸	همه موارد
۳	۹	سایر موارد

۵- مراجعان تا چه حد اطلاعات مورد نیاز خود را کسب می‌نمایند؟

با ملاحظه جدول (۱۲) و جمع درصد پاسخ‌های مربوط به گزینه‌هایی که با بلی شروع می‌شوند، مشخص می‌شود که ۷۰/۸٪ پاسخ‌دهندگان تالارهای آرشیو مطبوعات، اطلاعات مورد نیاز خود را کسب می‌نمایند. ولی با توجه به داده‌های جدول (۱۳) پاسخ‌دهندگان تالارهای مطبوعات روز به اطلاعات مورد نیاز خود «تا حد متوسط» دست می‌یابند.

جدول (۱۲) فراوانی و درصد فراوانی نسبی یافتن اطلاعات مورد جستجو

درصد	تعداد	گویه‌های سؤال
۲۹/۲	۲۶	بلی، دقیقا آنچه را می‌خواستم یافتم
۲۲/۵	۲۰	بلی، با محدودیت‌هایی

۱۰/۱	۹	بلی، دقیقا آنچه را در جستجویش بودم پیدا نشد ولی اطلاعات مفید دیگری یافتم
۹	۸	بلی، آنچه را در جستجویش بودم یافتم، ولی واقعا آنچه را می خواستم نبودند
۲۲/۵	۲۰	تا اندازه‌ای
۲/۲	۲	خیر
۴/۵	۴	بی پاسخ
۱۰۰	۸۹	جمع

جدول (۱۳) میزان کسب اطلاعات در تالارهای مطبوعات روز

گویه‌های سؤال	زیاد	متوسط	کم	بی پاسخ
روزنامه‌ها و هفته‌نامه‌ها	۷۱ %۲۴/۲	۱۸۸ %۶۴/۲	۳۲ %۱۰/۹	۲ %۰/۷
مجلات عمومی	۶۳ %۲۱/۵	۱۷۹ %۶۱/۱	۳۹ %۱۳/۳	۱۲ %۴/۱

۶- چه عواملی موجب افزایش رضایت مراجعان از خدمات بخش آرشیو مطبوعات است؟

لازم به ذکر است که پیشنهادات تحقیق حاضر، در اصل پاسخ به سوال آخر است که بر حسب دو نوع تالار بیان می‌شوند.

الف) عوامل موثر در افزایش رضایت مراجعان از خدمات تالارهای آرشیو مطبوعات

- استمرار برخورد مناسب کتابداران تالارها و کتابداران مخزن و مأموران مراقب تالارها با مراجعان
- تهیه کسری نشریات ادواری و تکمیل موجودی مجموعه آرشیو مطبوعات
- برقراری امکان جستجوی موضوعی مقالات از طریق نصب دوره کامل لوح‌های فشرده نمایه یا اینترنت
- تهیه و ارائه نشریات خارجی بیشتر
- تعیین یک نفر به عنوان متصدی فتوکپی در بخش آرشیو مطبوعات جهت تسریع در تهیه فتوکپی
- کاهش قیمت اسکن صفحات روزنامه‌ها
- تسریع در ارسال روزنامه‌ها و مجلات به صحافی و دریافت سریع آنها

ب) عوامل موثر در افزایش رضایت مراجعان از خدمات تالارهای مطبوعات روز

- استمرار برخورد مناسب کتابداران تالارها با مراجعان
- استمرار ساعات کاری تالارها و عدم کاهش آن
- استمرار همکاری کتابداران تالارها جهت تهیه زیراکس نشریات
- رفع کمبود میز و صندلی در تالارها
- تغییر مکان تالار مطبوعات روز آقایان به جایی که در محل تردد مراجعان و کارمندان کتابخانه نباشد
- امکان امانت دادن نشریات ادواری در تالار مطبوعات روز
- تهیه و ارائه سریع هفته‌نامه‌ها و مجلات عمومی و ورزشی
- تعیین یک نفر به عنوان متصدی تهیه، نصب و نگهداری انواع اطلاعیه‌ها، آگهی‌های استخدامی، نتایج مسابقات و آزمون‌ها در تابلوهای اعلانات بخش.

نتیجه گیری

- بر اساس پرسش های تحقیق مشخص می شود دانشجویان (۶۷٪) در مقطع کارشناسی (۳۳٪) بیشتر از تالارهای آرشیو مطبوعات و افراد جویای کار (۳۴٪) و دانش آموزان (۲۹٪) با مدرک دیپلم (۴۴٪) بیشتر از تالارهای مطبوعات روز استفاده می نمایند.
- بیشترین میزان رضایت مراجعان تالارهای آرشیو مطبوعات از نحوه برخورد کتابداران تالارها (۶۳٪)، دقت کتابداران مخزن در ارائه صحیح منابع درخواستی (۵۷٪) و غنی بودن مجموعه آرشیو مطبوعات (۴۹/۴٪) می باشد. بیشترین میزان رضایت مراجعان تالارهای مطبوعات روز مربوط به ساعات کاری تالارهای مطبوعات روز (۵۱٪) است.
- مهمترین دلیل عدم رضایت مراجعان تالارهای آرشیو مطبوعات عدم امکان جستجوی موضوعی مقالات از طریق لوح های فشرده نمایه یا اینترنت (۱۶٪) می باشد. مهمترین دلیل نارضایتی مراجعان تالارهای مطبوعات روز آقایان کمبود میز و صندلی (۴۹/۳٪) و مهمترین دلیل نارضایتی مراجعان تالارهای مطبوعات روز بانوان امانت ندادن مطبوعات (۳۷/۳٪) است.
- بیشتر مراجعان تالارهای آرشیو مطبوعات جهت پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی خود بیشتر از مجلات فارسی (۶۱٪) استفاده می نمایند، در حالی که مراجعان تالارهای مطبوعات روز بیشتر از روزنامه های جاری (۴۲٪) استفاده می نمایند.
- در کل می توان ادعا نمود بیشتر مراجعان تالارهای آرشیو مطبوعات (بیش از ۷۰٪) اطلاعات مورد نیاز خود را کسب می نمایند، ولی مراجعان تالارهای مطبوعات روز به اطلاعات مورد نیاز خود «تا حد متوسط» دست می یابند.

منابع و مآخذ

- حسینی پاکوهی، علیرضا «نگاهی به نخستین نشریه علمی ایران»، *رهیافت*، ش ۸، (بهار ۷۴)، ص ۳۰.
- دیانی، محمدحسین، «حجم نمونه در پژوهش های پیمایشی»، *کتابداری و اطلاع رسانی*، س ۲، ش ۳ (پاییز ۷۸)، صص ۶۸-۶۷.
- سلطانی، شیفته، «آشنایی با مجلات کتابداری ایران»، *فصلنامه کتاب*، س ۹، ش ۱ (بهار ۷۷)، صص ۶۶-۶۵.