

## وضعیت خدمات‌دهی در بخش نسخ خطی کتابخانه‌ها

فاطمه رستمی | مهدی محمدی | عبدالحسین طالعی | عیسی زارعی

### چکیده

**هدف:** وضعیت خدمات‌دهی بخش نسخ خطی کتابخانه‌های ملی، مجلس، آستان قدس رضوی، و کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران.

**روش‌شناسی:** در این پیمایش برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه پژوهشگرساخته استفاده شد.

**یافته‌ها:** در همه کتابخانه‌ها بیشترین درصد مراجعان کسانی هستند که هر از گاهی برای تصحیح نسخه خطی و یا تهیه مقاله به کتابخانه مراجعه می‌کنند. میزان رضایت از ساعات کاری کتابخانه‌های مختلف تقریباً با هم مشابه بود، به گونه‌ای که در کتابخانه‌های ملی، مجلس، آستان قدس رضوی، و دانشگاه تهران به ترتیب حدود ۸۰٪، ۸۳٪، ۸۹٪ و ۷۶٪ کاربران از ساعات کاری کتابخانه رضایت داشتند. اما ۸۰٪ مراجعان کتابخانه ملی، ۴۸٪ مراجعان کتابخانه مجلس، ۶۳٪ مراجعان کتابخانه آستان قدس رضوی، و ۵۳٪ از مراجعان کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران از فعالیت‌هایی که مدیران برای رفع موانع دسترسی کاربران به نسخ خطی انجام می‌دهند رضایت ندارند.

**نتیجه‌گیری:** نحوه خدمات‌دهی نسخ خطی و رفع موانع دسترسی کاربران به منابع ارزشمند خطی در همه کتابخانه‌ها به‌ویژه کتابخانه ملی نیازمند بازنگری اساسی است.

### کلیدواژه‌ها

خدمات‌دهی، نسخه خطی، رضایتمندی کاربران

## وضعیت خدمات دهی در بخش نسخ خطی کتابخانه‌ها

فاطمه رستمی<sup>۱</sup>

مهدی محمدی<sup>۲</sup>

عبدالحسین طالعی<sup>۳</sup>

عیسی زارعی<sup>۴</sup>

تاریخ دریافت: ۹۴/۰۷/۲۸

تاریخ پذیرش: ۹۴/۱۲/۰۱

### مقدمه

نسخه‌های خطی منابعی ارزشمند و بیانگر هویت و اقتدار ملی هستند. این آثار، بهترین و ارزنده‌ترین نماینده میراث باستانی و تمدن قومی و بارزترین نشانه طرز فکر مردم هر مملکت و دیار محسوب می‌شوند. نخستین گام برای شناخت و شناساندن تمدن یک ملت، دستیابی به آثار فرهنگی و تاریخی آنان است. کتابخانه‌ها و مراکز مربوط در دسترسی به این آثار نقش بزرگی دارند. یکی از وظایف این مراکز، گردآوری، حفظ، نگهداری، انتشار فهرست و در مرحله بعد، نقد و تصحیح این آثار، و در مرحله آخر نیز برای آگاهی از بازخورد عملکرد، انجام ارزیابی‌های مختلف، به‌ویژه ارزیابی رضایتمندی کاربران است (فدایی، ۱۳۸۶، ص ۵). به همین دلیل، مسئولیت اصلی کتابخانه، در کنار حفاظت از مواد کتابخانه، ایجاد خط‌مشی و روش کار برای استفاده کاربران از نسخ خطی است.

ارزش افزوده این آثار به میزان دسترسی و استفاده از آنها توسط دانشمندان، پژوهشگران، و اندیشمندان وابسته است (مطلبی، ۱۳۸۹) تا جایی که محدث (۱۳۹۱) اذعان می‌دارد بزرگ‌ترین آرزوی پژوهشگران بیرون آمدن نسخه‌ها از گوشه و کنار کتابخانه‌هاست. دسترسی اهل پژوهش به اسناد و نسخه‌های خطی قدیمی همواره یکی از مشکلات پژوهشگران این حوزه‌هاست؛ به‌خصوص در مواردی که متون کهن در مراکز غیرفرهنگی حفظ و نگهداری شوند (طرفداری، ۱۳۹۲).

بدیهی است به‌علت هویت متفاوت نسخه‌های خطی با سایر منابع کتابخانه‌ای، شرایط

۱. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی

fatemeroostami68@gmail.com

۲. عضو هیأت علمی گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه

قم (نویسنده مسئول)

mahdi.mohammadi203@

gmail.com

۳. عضو هیأت علمی گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه

قم

taleie20@gmail.com

۴. دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی،

واحد همدان، ایران

eazarei@gmail.com

استفاده از آنها نیز متفاوت است. کتابخانه‌ها همواره ناچارند محدودیت‌هایی بیش از سایر منابع در بخش نسخه‌های خطی اعمال کنند که گاه به یکی از دغدغه‌های کاربران نسخه‌های خطی تبدیل می‌شود و حتی نارضایتی آنان را به دنبال دارد. مرز ظریفی بین حفاظت از منابع و ایجاد سهولت دسترسی وجود دارد که نیازمند تدبیر کتابداران و نگرش همه‌جانبه دست‌اندرکاران این کتابخانه‌هاست.

با توجه به اهمیت بخش نسخ خطی در کتابخانه‌ها و وضعیت خدمات‌دهی از این منابع ارزشمند، پژوهش حاضر بر آن شد تا وضعیت خدمات‌دهی نسخ خطی در کتابخانه‌های ملی، مجلس، آستان قدس رضوی، و کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران را بررسی کند تا شاید بتواند در این راستا به برنامه‌ریزی درست و سیاست‌گذاری‌های مناسب و خط‌مشی‌های معین در این کتابخانه‌ها مدد رساند.

در سال‌های اخیر، پژوهش‌های قابل‌توجهی در مورد وضعیت نسخه‌های خطی کتابخانه‌ها انجام و منتشر شده است. به‌طور مثال، یزدان‌نیا، رضایی شریف‌آبادی، و باقری (۱۳۹۰) در پژوهشی به‌منظور شناسایی مؤلفه‌های موجود در خط‌مشی دسترسی بخش نسخه‌های خطی کتابخانه‌های کشور و تحلیل دیدگاه تهیه‌کنندگان این گونه خط‌مشی‌ها دریافتند که در خط‌مشی بدون کتابخانه‌های کشور، ۹ مؤلفه وجود دارد که هر یک دارای مقوله‌ها و زیرمقوله‌های متعدد است. کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران با ۴ مؤلفه، کمترین و کتابخانه ملی ایران با ۹ مؤلفه، بیشترین معیارها را برای دسترسی به نسخه‌های خطی خود تعیین کرده‌اند.

روحی‌دل و ریاحی‌نیا (۱۳۹۲) وضعیت بخش‌های نسخ خطی در کتابخانه‌های ایران را براساس مؤلفه‌های مدیریت دانش بررسی کردند و به این نتیجه رسیدند که میانگین به‌دست‌آمده از مؤلفه‌های گردآوری نسخ خطی ۳۶/۱۱ از ۳۷/۹۲، سازماندهی نسخ خطی ۲۸/۹۰ از ۳۳، اشاعه اطلاعات نسخ خطی ۳۶/۱۱ از ۵۷، نیروی انسانی ۴۶/۷۴ از ۶۰، و حفاظت و نگهداری نسخ خطی ۳۷/۲۲ از ۴۲، از میانگین مقایسه‌شده، در سطح کم و پایین‌تری قرار دارند.

نبوی (۱۳۹۳) با بررسی استانداردهای مختلف پایش دیجیتالی نسخ خطی به‌کاررفته در پایگاه‌های اطلاعاتی نسخ خطی اسلامی دریافت که در بخش‌های مربوط به توصیف و ارائه اطلاعات نسخه‌ها، نبود یکدستی محسوس از بخش مربوط به تصویربرداری است. رقوم‌سازی نسخه‌های خطی در مقایسه با سایر منابع کتابخانه‌ای هنوز در ابتدای راه بوده و به پژوهش فراوان نیاز دارند.

1. Boujdad M'kadem &  
Nieuwenhuysen

بوجداد مکادم و نوون هیوسن<sup>۱</sup> (۲۰۱۰)، در پژوهشی به بررسی نسخه‌های خطی موجود

در مراکش و بحث رقومی سازی مجموعه‌ها پرداختند. یکی از مسائل مهم در این بررسی، تأکید بر رقومی سازی مجموعه‌های خطی به منظور دسترسی به مجموعه‌ها و جلوگیری از آسیب و تخریب آنهاست. یافته‌های پژوهش نشان داد که مراجعان، به بخش‌های خطی و نیز دسترسی به اصل نسخه‌های خطی گرایش دارند.

مادن و سیفی<sup>۱</sup> (۲۰۱۱) در پژوهشی بین‌رشته‌ای زمینه تاریخی برای دیجیتالی شدن نسخ خطی و جایگزین‌های دیجیتالی نسخه‌های خطی فارسی در کتابخانه ملی و آرشیو ایران و نهادهای مشابه دیگر را بررسی کردند. یافته‌های پژوهش نشان داد دیجیتالی کردن نسخ خطی منجر به یک پیوست تاریخی شده است و ارتباطی مدرن بین هنر ایرانی باستانی با امروز ایجاد می‌کند.

چنان‌که ملاحظه می‌شود پژوهش‌های انجام‌شده، اغلب دو جنبه از مجموعه‌های دارای نسخ خطی اعم از حفاظت و نگهداری از نسخه‌ها و دیجیتالی سازی و ایجاد دسترس پذیری از طریق وب را مورد بحث و بررسی قرار داده‌اند. اما، در مورد خدمات اطلاعاتی کتابخانه‌های دارای نسخ خطی، پژوهش جداگانه‌ای صورت نگرفته است. آگاهی از وضعیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه‌های دارای بخش خطی کمک می‌کند که برنامه‌ریزی‌های صحیح براساس سیاست‌گذاری‌های مناسب و خط‌مشی‌های معینی انجام شود. بدین لحاظ پژوهش حاضر تلاش می‌کند جای خالی چنین بررسی و تحلیلی را پر کند.

## روش‌شناسی

پیمایش حاضر با استفاده از پرسشنامه پژوهشگر ساخته انجام شد. جامعه آماری را کاربران بخش نسخ خطی چهار کتابخانه ملی، کتابخانه مجلس، کتابخانه آستان قدس رضوی، و کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران که بخش خطی داشتند تشکیل داد. دلیل این انتخاب، وجود مجموعه خاص و منحصربه‌فرد و دسترسی به فهرست نسخ خطی از طریق وب‌سایت این کتابخانه‌ها بوده است. همچنین، برخی کتابخانه‌های مشمول این خصوصیات با پژوهشگران همکاری نکردند، بنابراین در جامعه آماری لحاظ نشدند. برای سنجش روایی پرسشنامه میان چند نفر از متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی توزیع شد و برای پایایی آن از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که ۰/۸۴ به دست آمد. همچنین، ۳۰ پرسشنامه در دو بازه زمانی متفاوت (هر بار ۱۵ روز) بین مراجعان این بخش توزیع و نظرات آنان گردآوری شد. در مجموع، ۱۲۰ پرسشنامه توزیع و ۱۰۷ پرسشنامه (۸۹/۶ درصد) عودت داده شد و تحلیل‌ها روی آن انجام گرفت.

1. Madden & Seifi

## یافته‌ها

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان همچون جنسیت و سطح تحصیلی پاسخ‌دهندگان در جدول‌های ۱ و ۲ آورده شده است.

جدول ۱. توزیع فراوانی جنسیت پاسخ‌دهندگان به تفکیک کتابخانه‌ها

	کتابخانه ملی		کتابخانه مجلس		آستان قدس رضوی		دانشگاه تهران		کل	
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی
زن	۶۶/۷	۱۲	۲۵	۷	۳۵/۷	۱۰	۲۲/۳	۱۱	۴۰	۳۷
مرد	۳۳/۳	۶	۷۵	۲۱	۶۴/۳	۱۸	۶۶/۷	۲۲	۶۷	۶۳
کل	۱۰۰	۱۸	۱۰۰	۲۸	۱۰۰	۲۸	۱۰۰	۳۳	۱۰۰	۱۰۷

همان‌طور که جدول ۱ نشان می‌دهد، ۶۷/۷ درصد از مراجعان کتابخانه ملی را زنان تشکیل می‌دهند. این میزان در کتابخانه مجلس ۲۵ درصد، کتابخانه آستان قدس رضوی ۳۵/۷ درصد، و کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران ۳۳/۳ درصد بود. آمار ارائه‌شده، مشارکت بالایی زنان را در فعالیت‌های پژوهشی این حوزه در تهران نشان می‌دهد.

جدول ۲. تحصیلات پاسخ‌دهندگان به تفکیک کتابخانه

کتابخانه	کتابخانه ملی		کتابخانه مجلس		آستان قدس رضوی		دانشگاه تهران		کل	
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی
کاردانی	۱۱/۱	۲	۳/۶	۱	۰	۰	۳	۱	۵	۴/۷
کارشناسی	۳۳/۳	۶	۱۰/۷	۳	۲۵/۹	۷	۳	۱	۱۷	۱۵/۹
کارشناسی ارشد	۳۳/۳	۶	۵۰	۱۴	۵۱/۹	۱۴	۵۷/۶	۱۹	۵۳	۴۹/۵
دکتری	۲۲/۲	۴	۳۲/۱	۹	۱۱/۱	۳	۲۶/۴	۱۲	۲۸	۲۶/۲
سطح یک حوزه	۰	۰	۰	۰	۳/۷	۱	۰	۰	۱	۰/۱
سطح دو حوزه	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
سطح سه حوزه	۰	۰	۳/۶	۱	۳/۷	۱	۰	۰	۲	۰/۲
سطح چهار حوزه	۰	۰	۰	۰	۳/۷	۱	۰	۰	۱	۳/۷
کل	۱۰۰	۱۸	۱۰۰	۲۸	۱۰۰	۲۷	۱۰۰	۳۳	۱۰۰	۱۰۷

طبق جدول ۲ در مجموع، ۴۹/۵ درصد کل پاسخ‌دهندگان دارای تحصیلات کارشناسی

ارشد بودند. ۲۶ درصد دکتری، و افراد با تحصیلات کارشناسی، کاردانی و سطح چهار حوزه به ترتیب با حدود ۱۶، ۵، و ۴ درصد در مرتبه‌های بعدی قرار داشتند.

• میزان مراجعه کاربران به بخش خطی

جدول ۳. فاصله زمانی مراجعه به بخش نسخ خطی به تفکیک کتابخانه

کتابخانه		کتابخانه ملی		کتابخانه مجلس		آستان قدس رضوی		دانشگاه تهران		کل	
فاصله زمانی		درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی
هر روز		۱۱/۱	۲	۱۰/۷	۳	۲۵	۷	۰	۰	۱۱/۲	۱۲
چند مرتبه در هفته		۱۱/۱	۲	۲۱/۴	۶	۱۰/۷	۳	۱۲/۱	۴	۱۴	۱۵
چند مرتبه در ماه		۵/۶	۱	۲۸/۶	۸	۲۱/۴	۶	۱۸/۲	۶	۱۹/۶	۲۱
گاه‌به‌گاه		۷۲/۲	۱۳	۳۹/۳	۱۱	۴۲/۹	۱۲	۶۹/۷	۲۳	۵۵/۱	۵۹
کل		۱۰۰	۱۸	۱۰۰	۲۸	۱۰۰	۲۸	۱۰۰	۳۳	۱۰۰	۱۰۷

مطابق جدول ۳ در همه کتابخانه‌ها بیشترین درصد مربوط به کسانی است که گاه‌به‌گاه به کتابخانه مراجعه می‌کنند (۵۰ درصد). نسبت این افراد در کتابخانه‌های ملی، مجلس، آستان قدس، و دانشگاه تهران به ترتیب، ۷۲، ۳۹، ۴۳، و ۷۰ درصد بود. نسبت کسانی که به صورت ماهانه به کتابخانه مراجعه می‌کنند در کتابخانه‌های مذکور به ترتیب حدود ۶، ۲۱، ۲۹، و ۱۸ درصد بود. درصد کسانی که به صورت هفتگی به کتابخانه مراجعه می‌کردند تقریباً در همه کتابخانه‌ها یکسان بود. این نسبت در کتابخانه‌های ملی، مجلس، آستان قدس، و دانشگاه تهران به ترتیب حدود ۱۱، ۲۱، ۱۱، و ۱۲ درصد بود. در مجموع، ۱۹/۶ درصد کل پاسخ‌دهندگان چند مرتبه در ماه، ۱۴ درصد چند مرتبه در هفته، و حدود ۱۱ درصد کاربران مراجعه به صورت روزانه را به کتابخانه اعلام کرده‌اند.

• علت مراجعه کاربران به بخش خطی



نمودار ۱. هدف از مراجعه به کتابخانه

همان‌طور که نمودار ۱ نشان می‌دهد، ۳۱/۴ درصد از مراجعان هدف خود را از مراجعه به بخش نسخ خطی، تهیه مقاله و ۳۰/۵ درصد تصحیح نسخ خطی اعلام کردند. تهیه فهرست و تهیه منابع برای دیگر کتابخانه‌ها به‌طور مشترک ۱۰/۵ درصد در رتبه‌های بعدی قرار گرفتند. تألیف کتاب با ۸/۶ درصد و تهیه پایان‌نامه با ۷/۶ درصد در رتبه‌های آخر قبل از ارائه سخنرانی با ۱ درصد قرار گرفتند.

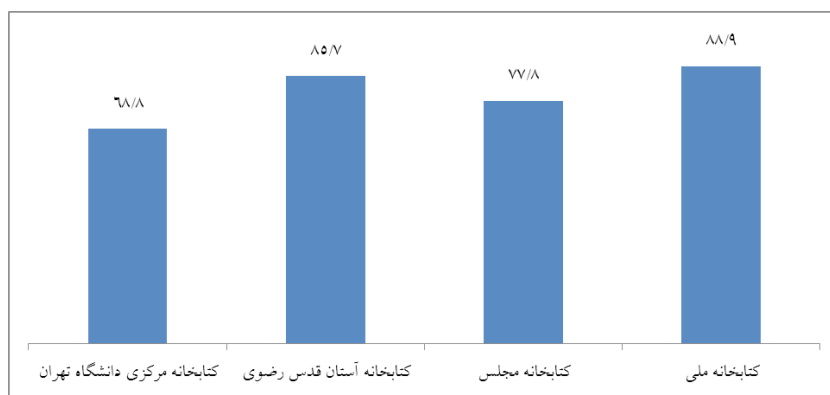
• امکان استفاده از شبکه و پایگاه اطلاعاتی کتابخانه از راه دور

جدول ۴. امکان اتصال و استفاده از پایگاه اطلاعاتی کتابخانه در منزل یا محل کار

	کتابخانه ملی		کتابخانه مجلس		کتابخانه آستان قدس		دانشگاه تهران		کل	
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی
بلی	۸۷/۹	۱۶	۷۸/۶	۲۲	۷۵	۲۱	۶۶/۷	۲۲	۷۵/۷	۸۱
خیر	۱۱/۱	۲	۲۱/۴	۶	۲۵	۷	۳۳/۳	۱۱	۲۴/۳	۲۶
کل	۱۰۰	۱۸	۱۰۰	۲۸	۱۰۰	۲۸	۱۰۰	۳۳	۱۰۰	۱۰۷

مطابق جدول ۴، حدود ۸۱ درصد مراجعان اعلام کرده‌اند که در منزل یا محل کار خود از امکان استفاده از شبکه به‌منظور ارتباط با پایگاه اطلاعاتی کتابخانه برخوردارند. ۲۶ درصد از چنین امکانی در محل کار یا منزل برخوردار نیستند. درصد کسانی که می‌توانستند با اتصال به اینترنت از پایگاه اطلاعاتی کتابخانه استفاده کنند در کتابخانه‌های ملی، مجلس، آستان قدس رضوی، و دانشگاه تهران به‌ترتیب حدود ۸۹، ۷۹، ۷۵، و ۶۷ درصد بود.

#### • میزان آشنایی و مهارت کاربران در روش‌های جستجو در پایگاه



نمودار ۲. داشتن اطلاع کافی و مهارت مورد نیاز از روش‌های جستجو در پایگاه اطلاعاتی

همان‌طور که نمودار ۲ نشان می‌دهد، نسبت افرادی که با روش‌های جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی کتابخانه‌ها به اندازه کافی آشنا بودند در کتابخانه‌های مختلف تقریباً در یک حد است. نسبت افراد دارای دانش و مهارت جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی کتابخانه‌ها در کتابخانه‌های ملی، مجلس، آستان قدس رضوی، و دانشگاه تهران به‌ترتیب حدود ۸۹، ۷۸، ۸۶ و ۶۹ درصد بود. در مجموع، ۷۹ درصد اذعان داشته‌اند که از دانش و مهارت لازم برای جستجوی اطلاعات برخوردار هستند و فقط ۲۱ درصد نیاز به آموزش در زمینه شیوه‌های جستجو را اعلام کرده‌اند.



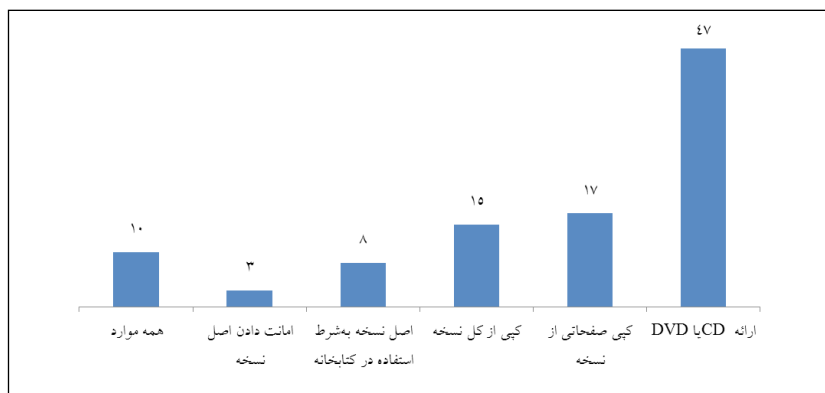
• نحوه استفاده کاربران از بخش نسخ خطی کتابخانه‌ها

جدول ۵. نحوه دسترسی به نسخ خطی به تفکیک کتابخانه

کل		دانشگاه تهران		کتابخانه آستان قدس		کتابخانه مجلس		کتابخانه ملی		کتابخانه نحوه دسترسی
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۵۳/۳	۵۶	۶۳/۶	۲۱	۵۷/۱	۱۶	۳۷/۵	۱۰	۵۲/۹	۹	با ارائه کارت عضویت
۲۷/۶	۲۸	۲۷/۳	۹	۱۷/۹	۵	۳۴/۶	۹	۲۹/۴	۵	با ارائه معرفی‌نامه از سازمان معتبر
۹/۵	۱۰	۶/۱	۲	۱۰/۷	۳	۱۵/۴	۴	۵/۹	۱	به‌عنوان کاربر مهمان و با نظارت مسئولان کتابخانه
۹/۵	۱۰	۳	۱	۱۴/۳	۴	۱۱/۵	۳	۱۱/۸	۲	به‌عنوان کاربر مهمان و با اجازه مدیر کتابخانه
۱۰۰	۱۰۷	۱۰۰	۳۳	۱۰۰	۲۸	۱۰۰	۲۶	۱۰۰	۱۷	کل

مطابق جدول ۵ در مجموع، حدود ۵۳ درصد پاسخ‌دهندگان عضو کتابخانه بودند و با ارائه کارت عضویت به بخش نسخ خطی وارد می‌شدند. ۲۷/۶ درصد نیز با ارائه معرفی‌نامه از سازمان‌های معتبر وارد بخش نسخ خطی می‌شدند. ۹/۵ درصد نیز به‌صورت مهمان و با نظارت مسئولان کتابخانه، و ۹/۵ درصد نیز با نظر مدیر کتابخانه مجوز استفاده از امکانات بخش نسخ خطی را کسب کرده‌اند. نحوه دسترسی به نسخ خطی در کتابخانه‌های مختلف متفاوت بود. در کتابخانه‌های ملی، مجلس، آستان قدس، و دانشگاه تهران به‌ترتیب حدود ۵۳، ۳۹، ۵۷، و ۶۴ درصد مراجعان با ارائه کارت عضویت وارد بخش نسخ خطی می‌شدند. در کتابخانه‌های مذکور به‌ترتیب حدود ۲۹، ۳۵، ۱۸، و ۲۷ درصد نیز با ارائه معرفی‌نامه از سازمان‌های معتبر وارد بخش نسخ خطی می‌شوند.

• چگونگی اخذ اطلاعات از بخش نسخ



نمودار ۳. نوع نسخه تحویلی در کتابخانه‌ها

مطابق نمودار ۳، حدود ۴۰ درصد کاربران اعلام کرده‌اند که لوح فشرده نسخه خطی در اختیارشان قرار گرفته است. ۱۷ درصد کپی برخی صفحات را دریافت کرده و ۱۵ درصد کپی تمام متن، و ۸ درصد اصل نسخه را برای استفاده در کتابخانه امانت گرفته بودند.

• میزان رضایت کاربران از ساعات کاری کتابخانه، دوره‌های آموزشی، و برنامه‌های مدیریتی

جدول ۶. رضایت از ساعات کاری کتابخانه‌ها

رضایت	کتابخانه ملی		کتابخانه مجلس		کتابخانه آستان قدس		دانشگاه تهران		کل	
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی
بلی	۸۰	۱۲	۸۲/۳	۲۰	۸۷/۹	۲۴	۷۵/۸	۲۵	۸۱/۸	۸۱
خیر	۲۰	۳	۱۶/۷	۴	۱۱/۱	۳	۲۴/۲	۸	۱۷/۲	۱۸
کل	۱۰۰	۱۵	۱۰۰	۲۴	۱۰۰	۲۷	۱۰۰	۳۳	۱۰۰	۱۰۷

۰/۷۲ = سطح معناداری      ۰/۶۵ = آماره آزمون کروسکال والیس

مطابق جدول ۶، میزان رضایت از ساعات کاری کتابخانه‌های مختلف تقریباً مشابه است، به گونه‌ای که در کتابخانه‌های ملی، مجلس، آستان قدس، و دانشگاه تهران به ترتیب حدود ۸۰، ۸۳، ۸۹، و ۷۶ درصد کاربران از ساعات کاری کتابخانه رضایت داشتند. سطح معناداری آزمون کروسکال والیس نیز نشان می‌داد که میزان رضایت از ساعات کاری در کتابخانه‌های مختلف تفاوت معناداری با هم ندارد.

در برخی کتابخانه‌ها دوره‌های آموزشی متفاوتی مثل آموزش آشنایی با اصول و مهارت‌های جستجو در اینترنت، آموزش جستجو در پایگاه‌های تخصصی، آموزش آشنایی با نرم‌افزارهای مرتبط با نسخ خطی، و آموزش شیوه‌های نسخه‌خوانی ویژه کاربران برگزار شده بود. از کاربرانی که در این دوره‌های آموزشی شرکت کرده بودند خواسته شد درباره این دوره‌ها اظهار نظر کنند. به‌منظور به‌دست آوردن دید کلی از میزان رضایتمندی کاربران از دوره‌های آموزشی کتابخانه‌ها میانگین پاسخ کاربران محاسبه شد. نمره این شاخص عدد بین صفر تا چهار تعیین شد. بزرگ بودن این عدد میزان رضایت کلی بیشتر از دوره‌های آموزشی کتابخانه‌ها را نشان می‌دهد (جدول ۷).

جدول ۷. میانگین رضایت مراجعان از برگزاری دوره‌های آموزشی کتابخانه

نام کتابخانه	میانگین	انحراف استاندارد
کتابخانه آستان قدس رضوی	۲/۷	۱/۱
کتابخانه ملی	۲/۴	۰/۸
کتابخانه مجلس	۲/۳	۱/۱
کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران	۲/۲	۰/۸
کل	۲/۴	۱
۰/۳۴۳ = سطح معناداری    ۱/۱۳ = آماره F آزمون تحلیل واریانس		

همان‌گونه که مشاهده می‌شود، میانگین شاخص رضایت از دوره‌های آموزشی در کتابخانه آستان قدس رضوی ۲/۷ با انحراف معیار ۱/۱، کتابخانه ملی ۲/۴ با انحراف معیار ۰/۸، کتابخانه مجلس ۲/۳ با انحراف معیار ۱/۱، و در دانشگاه تهران ۲/۲ با انحراف معیار ۰/۸ بود. سطح معناداری آماره F آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه نشان می‌دهد دوره‌های آموزشی مذکور در بین کتابخانه‌های مختلف تفاوت معناداری با هم ندارد.

میزان رضایت مراجعان از برنامه‌های مدیریتی با استفاده از چهار سؤال بررسی شد: برنامه‌ریزی برای خدمات جدید و تغییر خدمات، برنامه‌ریزی دسترس‌پذیری، تدارک سامانه‌ای همچون اتاق فکر یا شورای مشورتی برای ابراز عقاید و افکار و تجارب مراجعان، و رفع موانع موجود بر سر راه استفاده از نسخ خطی توسط مدیر (جدول ۸).

جدول ۸. میزان درصد رضایت از مؤلفه‌های مرتبط با فعالیت‌های مدیریتی

سؤالات	کتابخانه		کتابخانه ملی		مجلس		آستان قدس رضوی		دانشگاه تهران		آزمون بررسی تفاوت بین کتابخانه‌ها
	رضایت	نارضایتی	رضایت	نارضایتی	رضایت	نارضایتی	رضایت	نارضایتی	رضایت	نارضایتی	
برنامه‌ریزی برای خدمات جدید و تغییر خدمات	۳۸/۴	۶۱/۶	۶۳/۱	۳۶/۹	۶۶/۷	۳۳/۳	۳۶	۶۴	سطح معناداری = ۰/۰۳۵ آماره آزمون فیشر = ۲۰/۴۲		
برنامه‌ریزی دسترس‌پذیری	۲۶/۶	۷۳/۴	۶۸/۳	۳۱/۷	۶۹/۳	۳۰/۷	۳۰/۷	۲/۶۹	سطح معناداری = ۰/۰۰۷ آماره آزمون فیشر = ۲۴/۲۶		
تدارک سامانه‌ای همچون اتاق فکر یا شورای مشورتی برای ابراز عقاید و افکار و تجارب مراجعان	۲۱/۵	۷۸/۵	۵۰	۵۰	۵۴/۲	۴۵/۸	۱۴/۸	۸۵/۲	سطح معناداری = ۰/۱۱۶ آماره آزمون فیشر = ۱۷/۳۷		
رفع موانع موجود بر سر راه استفاده از نسخ خطی توسط مدیر	۲۰	۸۰	۵۲/۶	۴۷/۴	۶۶/۷	۳۳/۳	۳۷/۱	۶۲/۹	سطح معناداری = ۰/۰۹۳ آماره آزمون فیشر = ۱۷/۹۴		

همان‌طور که جدول ۸ نشان می‌دهد، برنامه‌ریزی به‌منظور ارائه خدمات جدید و تغییر خدمات در کتابخانه‌های مورد بررسی توانسته بود رضایت ۲۲/۶ درصد مراجعان را به میزان بسیار زیادی تأمین کند. به‌همین ترتیب، ۲۹/۸ درصد مراجعان از برنامه‌ریزی به‌منظور ارائه خدمات جدید و تغییر خدمات به میزان زیادی راضی بودند. در کتابخانه‌های ملی، مجلس، آستان قدس رضوی، و دانشگاه تهران به‌ترتیب تقریباً ۳۹، ۶۳، ۶۷، و ۳۶ مراجعان از خدمات مذکور به‌صورت نسبی یا مطلق اظهار رضایت داشته‌اند. سطح معناداری آزمون دقیق فیش‌نشان می‌دهد که این خدمات در کتابخانه‌های مختلف میزان رضایت متفاوتی را تأمین کرده است. همچنین، برنامه‌ریزی دسترس‌پذیری در کتابخانه‌های مورد بررسی توانسته است رضایت ۲۳/۳ درصد مراجعان را به میزان بسیار زیاد و رضایت ۲۶/۷ درصد مراجعان را به میزان زیادی تأمین کند. میزان رضایت از برنامه‌ریزی دسترس‌پذیری در کتابخانه‌های ملی، مجلس، آستان قدس رضوی و دانشگاه تهران به‌ترتیب حدود ۲۷، ۶۸، ۶۹، و ۳۱ درصد بود. نتایج آزمون فیش‌نشان می‌دهد که رضایت از مقوله مورد نظر در کتابخانه‌های مختلف تفاوت معناداری با هم دارد.

به‌طور کلی، ۳۵ درصد مراجعان از تدارک سامانه‌ای همچون اتاق فکر یا شورای مشورتی برای ابراز عقاید و افکار و تجارب مراجعان اظهار رضایت کردند. میزان رضایت از مقوله مذکور در کتابخانه‌های مختلف به‌ترتیب تقریباً ۲۱، ۵۰، ۵۴ و ۱۵ درصد بود. نتیجه آزمون دقیق فیش‌نشان می‌دهد که بین کتابخانه‌های مختلف تفاوت معناداری وجود ندارد. همچنین، فعالیت‌های مدیر به‌منظور رفع موانع موجود بر سر راه استفاده از نسخ خطی در کتابخانه‌های مورد بررسی توانسته بود رضایت ۴۶/۶ درصد مراجعان را به میزان زیاد و بسیار زیادی تأمین کند. در کتابخانه‌های ملی، مجلس، آستان قدس رضوی، و دانشگاه تهران به‌ترتیب تقریباً ۲۰، ۵۳، ۶۷، و ۳۷ مراجعان از فعالیت‌های مذکور به‌صورت نسبی یا مطلق اظهار رضایت کردند. سطح معناداری آزمون دقیق فیش‌نشان می‌دهد که این خدمات در کتابخانه‌های مختلف میزان رضایت متفاوتی را ایجاد نکرده است.

به‌منظور به‌دست آوردن دید کلی از میزان رضایتمندی کاربران از عملکرد مدیریتی بخش خطی، میانگین پاسخ کاربران محاسبه و شاخص عددی بین صفر تا چهار در نظر گرفته شد. بزرگ بودن این عدد نشان‌دهنده میزان رضایت کلی بیشتر نتایج در جدول ۹ قابل مشاهده است.

جدول ۹. میانگین رضایت مراجعان از فعالیت‌های مدیریتی

نام کتابخانه	میانگین	انحراف معیار
کتابخانه آستان قدس رضوی	۲/۸	۱/۰
کتابخانه مجلس	۲/۵	۱/۲
کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران	۱/۹	۱/۰
کتابخانه ملی	۱/۶	۱/۰
کل	۲/۳	۱/۱
سطح معناداری = ۰/۰۰۱ آماره F آزمون تحلیل واریانس = ۶/۵		

همان‌گونه که مشاهده می‌شود میانگین شاخص رضایت از فعالیت‌های مدیریتی در کتابخانه آستان قدس رضوی ۲/۸ با انحراف معیار ۱/۰، کتابخانه مجلس ۲/۵ با انحراف معیار ۱/۲، دانشگاه تهران ۱/۹ با انحراف معیار ۱/۰، و در کتابخانه ملی ۱/۶ با انحراف معیار ۱ است. سطح معناداری آماره F آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه نشان می‌دهد امکانات مذکور در بین کتابخانه‌های مختلف تفاوت معناداری با هم دارد.

### نتیجه‌گیری

مراجعه گاه‌به‌گاه و غیردائم کاربران به بخش نسخ خطی حاکی از آن است که انجام پژوهش‌های مربوط به نسخ خطی به‌گونه‌ای نیست که ضرورت داشته باشد پژوهشگران هر روز به کتابخانه مراجعه کنند، بلکه با یک‌بار مراجعه و گرفتن اطلاعات مورد نیاز می‌توانند مدتی را در بیرون از کتابخانه به فعالیت پژوهشی خود ادامه دهند. علت مراجعه ۳۰/۵ درصد تصحیح نسخه خطی و حدود ۳۱ درصد تهیه مقاله بوده است. به‌نظر می‌رسد کتابخانه‌ها با دسترس‌پذیر ساختن اطلاعات نسخ خطی می‌توانند بیشترین صرفه‌جویی را در وقت مراجعان به‌عمل آورند. از این رو، لازم است کتابخانه‌ها تسهیل این مورد را در اولویت‌های کاری خود قرار دهند، به‌ویژه اینکه حدود ۸۱ درصد مراجعان اعلام کرده‌اند که در منزل یا محل کار خود امکان استفاده از اینترنت و ارتباط با پایگاه اطلاعاتی کتابخانه را دارند. توجه به این امر گرچه ممکن است مراجعه حضوری به کتابخانه را کاهش دهد، اما در درازمدت سبب افزایش خدمات‌دهی و میزان استفاده از منابع و امکانات کتابخانه می‌شود. ضروری است این موارد به صورت روشن و مدون در سیاست‌گذاری‌ها و خط‌مشی کتابخانه‌ها

گنجنامه شود، چنان‌که طبق یافته‌های یزدان‌نیا، رضایی شریف‌آبادی، و باقری (۱۳۹۰) در برخی کتابخانه‌ها جای خالی آن احساس می‌شود.

لازمه استفاده بهینه از این خدمات و منابع، تسلط مراجعان به جستجوی اطلاعات از نرم‌افزار کتابخانه و پایگاه‌های اطلاعاتی است. یافته‌ها نشان داد که در مجموع، ۷۹ درصد آنان از دانش و مهارت لازم برای جستجوی اطلاعات برخوردارند و ۲۱ درصد نیازمند آموزش در این زمینه هستند. از این رو، اهتمام به برگزاری دوره‌های آموزشی برای این دسته از مراجعان ضروری به نظر می‌رسد.

همچنین با توجه به اعلام نیاز ۲۱ درصد از کاربران به کسب آموزش‌های مورد نیاز برای استفاده بهینه از نرم‌افزار کتابخانه و پایگاه‌های اطلاعاتی و اینکه بیش از ۷۰ درصد افراد از منزل و یا محل کار خود امکان دسترسی به اینترنت و پایگاه‌های کتابخانه‌ها را دارند، لازم است کتابخانه‌ها ارائه آموزش‌های لازم در این خصوص را در اولویت‌های برنامه‌ریزی خود قرار دهند.

امروزه، تسهیل دسترسی به اطلاعات در بیشتر کتابخانه‌ها به اصل مهمی تبدیل شده است و دست‌اندرکاران کتابخانه‌ها در تلاش هستند تا کاربران در کمترین زمان ممکن و با کمترین موانع و مشکلات به اطلاعات مورد نیاز خود دسترسی یابند. این امر در بخش نسخ خطی کتابخانه‌ها نیز صادق است؛ به گونه‌ای که حدود ۵۳ درصد پاسخ‌دهندگان با ارائه کارت عضویت خود و ۲۷/۶ درصد با ارائه معرفی‌نامه از سازمان‌های معتبر توانسته بودند از منابع و اطلاعات این بخش استفاده کنند. حذف بوروکراسی حاکم و تسهیل دسترسی به اطلاعات ایجاب می‌کند که کتابخانه‌ها در وقت این تعداد از کاربران برای مراجعه به سازمان‌های مادر و اخذ معرفی‌نامه صرفه‌جویی کنند.

این امر با توجه به یافته‌های پژوهش روحی‌دل و ریاحی‌نیا (۱۳۹۲) که نشان داد اشاعه اطلاعات نسخ خطی در سطح پایینی قرار دارد، ضروری‌تر به نظر می‌رسد.

با توجه به اینکه علت مراجعه تعداد قابل توجهی از کاربران بخش خطی تهیه مقاله یا تصحیح نسخه خطی است و پژوهشگران با یک‌بار مراجعه می‌توانند بخش اعظمی از اطلاعات مورد نیاز خود را تأمین کنند، لازم است کتابخانه‌ها امکان دسترسی کاربران به اطلاعات نسخ خطی و پایگاه مقاله‌ها را بیش از پیش برای کاربران فراهم سازند تا از اتلاف وقت آنها در مسیر مراجعه به کتابخانه صرفه‌جویی شود.

علاوه بر موارد فوق، با توجه به یافته‌های پژوهش و رضایت ۵۰ درصد از کاربران کتابخانه آستان قدس رضوی از آموزش‌های ارائه‌شده در کتابخانه و نارضایتی بیش از ۵۰ درصد کاربران کتابخانه‌های دیگر از ارائه این‌گونه آموزش‌ها لازم است مدیران

کتابخانه‌ها برای حل این مشکل، برنامه‌ریزی‌های مدیریتی کتابخانه آستان قدس رضوی را مشاهده کنند و عملکردهایی مشابه آن داشته باشند. همچنین، با توجه به نارضایتی ۵۳/۷ درصدی کاربران کل کتابخانه‌ها از برنامه‌های مدیریتی برای رفع موانع دسترسی و استفاده کاربران از نسخ خطی و نارضایتی بیش از ۸۰ درصد مراجعان کتابخانه ملی، ۶۳ درصد از مراجعان کتابخانه آستان قدس رضوی، ۵۳ درصد از مراجعان کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران، و ۴۸ درصد مراجعان کتابخانه مجلس از دسترسی به نسخ لازم است مدیران و مسئولان این بخش‌ها توجه بیشتری در جهت تسهیل دسترسی کاربران به اطلاعات مورد نیاز داشته باشند. همچنین، با توجه به نارضایتی ۸۰ درصدی مراجعان کتابخانه ملی و پس از آن کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران از استفاده از نسخ خطی (و با توجه به یافته‌های یزدان‌نیا، رضایی شریف‌آبادی، و باقری (۱۳۹۰) در خصوص کم‌توجهی به مؤلفه‌های دسترسی و ارائه خدمات)؛ این کتابخانه‌ها لازم است دست‌اندرکاران در خطی‌مشی و سیاست‌های موجود تجدید نظر کرده و با اخذ تصمیم‌های مناسب میزان رضایتمندی را افزایش دهند.

## مآخذ

- روحی‌دل، الهه؛ ریاحی‌نیا، نصرت (۱۳۹۲). وضعیت بخش‌های نسخ خطی در ایران بر اساس مؤلفه‌های مدیریت دانش. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۴ (۲)، ۱۸۴-۱۹۸.
- طرفداری، علی محمد (۱۳۹۲). برخورد با نسخ خطی، نیازمند وسیع‌نگری. *مجله الکترونیکی ویستا، بازیابی ۷ فروردین ۱۳۹۲*، از [ri.atsiv.www](http://ri.atsiv.www)
- فدایی، غلامرضا (۱۳۸۶). *آشنایی با نسخ خطی و آثار کمیاب (فارسی و عربی)*. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
- محدث، میرهاشم (۱۳۹۱). بزرگترین آرزوی مصححان بیرون آمدن نسخه‌ها از گوشه کتابخانه‌هاست [مصاحبه]. تهران: مرکز پژوهشی میراث مکتوب. بازیابی ۲۳ اسفند ۱۳۹۱، از [143/swen/af/ri.bootkamsarim//:ptth](http://143/swen/af/ri.bootkamsarim//:ptth)
- مطلبی، داریوش (۱۳۸۹). فناوری اطلاعات در خدمت نسخه‌های خطی. *کتاب ماه کلیات*، ۱۵۶ (۱۲)، ۲-۳.
- نبوی، مجید (۱۳۹۰). *بررسی استانداردهای مختلف پایش دیجیتال نسخ خطی به کاررفته در پایگاه‌های اطلاعاتی نسخ خطی اسلامی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
- یزدان‌نیا، رضیه؛ رضایی شریف‌آبادی، سعید؛ و باقری، منصوره (۱۳۹۰). ساختار و محتوای خط‌مشی دسترسی و ارائه خدمات بخش نسخه‌های خطی کتابخانه‌های کشور. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۲ (۳)، ۷۵-۸۶.

Boujdad M'kadem, A., & Nieuwenhuysen, P. (2010). Digital access to cultural heritage

material: Case of the Moroccan manuscripts. *Collection Building*, 29 (4), 137-141.  
Madden, K., & Seifi, L. (2011). Digital surrogate preservations of manuscripts and Iranian heritage: Enhancing research. *New Library World*, 112 (9-10), 452- 465.

### استناد به این مقاله:

رستمی، فاطمه؛ محمدی، مهدی؛ طالعی، عبدالحسین؛ و زارعی، عیسی (۱۳۹۶). وضعیت خدمات‌دهی در بخش نسخ خطی کتابخانه‌ها. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۹ (۱)، ۱۴۷-۱۶۲.