

بررسی وضعیت خدمات‌دهی در بخش نسخ خطی کتابخانه‌ها

- ^۱ فاطمه رستمی
^۲ دکتر مهدی محمدی
^۳ عبدالحسن طالعی
^۴ عیسی زارعی

چکیده

هدف: این پژوهش به منظور بررسی وضعیت خدمات‌دهی بخش نسخ خطی کتابخانه‌های ملی، مجلس، آستان قدس رضوی و کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران صورت گرفته است. **روش:** پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌های کاربردی است که با استفاده از روش پیمایشی توصیفی انجام شده است. برای گردآوری داده‌ها، از پرسشنامه محقق‌ساخته استفاده شده است. **یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد که در همه کتابخانه‌ها بیش‌ترین درصد مربوطه به کسانی است که گاه به گاه به کتابخانه مراجعه می‌کنند و هدف آن‌ها تصحیح نسخه خطی و تهیه مقاله تشکیل است. همچنین میزان رضایت از ساعات کاری کتابخانه‌های مختلف تقریباً باهم 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 داشته‌اند. اما ۸۰ درصد مراجعان کتابخانه ملی، ۴۸ درصد مراجعان کتابخانه مجلس، ۶۳ درصد مراجعان کتابخانه آستان قدس، ۵۳ درصد از مراجعان کتابخانه مرکزی از فعالیت‌های مدیران در رفع موانع کاربران بر دسترسی به نسخ خطی رضایت نداشتند.

نتیجه‌گیری: به نظر می‌رسد در نحوه خدمات‌دهی نسخ خطی و رفع موانع کاربران در دسترسی به این منابع ارزشمند می‌بایست بازنگری اساسی صورت گیرد. **واژگان کلیدی:** خدمات‌دهی، نسخه‌های خطی، کتابخانه‌ها.

۱. دانش آموخته کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه قم fatemerostami68@gmail.com

۲. عضو هیأت علمی گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه قم 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 eazarei@gmail.com

مقدمه

مسئولیت اصلی کتابخانه‌های دارای نسخ خطی، در کنار حفاظت از مواد کتابخانه، ایجاد خط مشی و روش کار، برای استفاده کاربران است؛ چرا که ارزش افزوده آثار، به میزان دسترسی و استفاده از آنها توسط دانشمندان، محققان و اندیشمندان است (مطلبی، ۱۳۸۹). با این حال، بنا به اعتقاد محدث (۱۳۹۱)، بزرگ‌ترین آرزوی پژوهشگران، بیرون آمدن نسخه‌ها از گوشه و کنار کتابخانه‌هاست؛ چرا که بنا به اذعان کارشناسان، دسترسی اهل تحقیق به نسخ و اسناد خطی قدیمی همواره یکی از مشکلات پژوهشگران این حوزه‌هاست به خصوص در مواردی که متون کهن در مراکز غیرفرهنگی، حفظ و نگهداری می‌شوند (طرفداری، ۱۳۹۲).

همان‌طور که می‌دانیم، نسخه‌های خطی منابعی ارزشمند و بیانگر هویت و اقتدار ملی هستند. این آثار، بهترین و ارزنده‌ترین نماینده میراث باستانی و تمدن قومی و نیز بارزترین نشانه طرز فکر مردم هر مملکت و دیار محسوب می‌شوند. بدین‌سان، نخستین گام برای شناخت و شناساندن یک ملت متمدن، دستیابی به آثار فرهنگی و تاریخی اوست. کتابخانه‌ها و مؤسسات مربوط به آن، در دسترسی به این آثار می‌توانند سهم زیادی داشته باشند. به همین لحاظ، 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، به ویژه ارزیابی رضایت‌مندی کاربران است (فدایی، ۱۳۸۶: ۵). از سوی دیگر، با توجه به اهمیت این ذخایر غنی فکری و علمی، لازم است مدیران این مراکز پیش از پیش در حفظ و شناساندن این آثار ارزشمند همت گمارند، چرا که آگاهی از این سرمایه‌ها، مقدمات پیشرفت و توسعه جامعه را فراهم می‌سازد و در نهایت موجبات رضایتمندی کاربران را فراهم می‌کند. اما به علت هویت متفاوت نسخه‌های خطی با سایر چاپ‌ها، شرایط استفاده از آن نیز متفاوت است. بدین لحاظ، کتابخانه‌ها همواره به ناچار محدودیت‌هایی بیش از سایر منابع، در بخش نسخه‌های خطی اعمال می‌نمایند 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 مابین حفاظت از منابع و ایجاد سهولت دسترسی وجود دارد که نیازمند تدبیر کتابداران و نگرش همه‌جانبه دست‌اندرکاران کتابخانه‌هاست. چنین است که بررسی وضعیت خدمات‌دهی در بخش نسخ خطی کتابخانه‌ها، میزان توجه کتابخانه‌های مورد بررسی به این بخش حساس و اثرگذار را آشکار می‌سازد که شاید مورد غفلت کتابخانه‌ها قرار گرفته و در اولویت کاری قرار نگیرد. از این رو، پژوهش حاضر بر آن است که وضعیت خدمات‌دهی نسخ خطی در کتابخانه‌های ملی، مجلس، آستان قدس رضوی و کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران را مورد بررسی قرار دهد. چرا آگاهی از وضعیت خدمات اطلاعاتی کتابخانه‌های

دارای بخش خطی کمک می‌کند که برنامه‌ریزی‌های صحیح بر اساس سیاست‌گذاری‌های مناسب و خط‌مشی‌های معینی انجام گیرد.

در همین راستا، هدف پژوهش حاضر، بررسی وضعیت خدمات‌دهی بخش نسخ خطی کتابخانه‌های مورد بررسی و میزان رضایت‌مندی کاربران از برنامه‌ها و فعالیت‌های مدیریتی بکار گرفته‌شده در بخش نسخ - خطی این کتابخانه‌ها است. برای رسیدن به این اهداف، قصد داریم به سؤالات زیر پاسخ‌های لازم را فراهم سازیم:

- میزان مراجعه کاربران به بخش نسخ خطی در کتابخانه‌های مورد بررسی چقدر بوده است؟
 - علت مراجعه کاربران به بخش نسخ خطی کتابخانه‌های مورد بررسی چیست؟
 - میزان اتصال و استفاده کاربران از منزل و یا محل کار خود به وب‌سایت کتابخانه چقدر بوده است؟
 - میزان آشنایی کاربران بخش نسخ خطی در کتابخانه‌های مورد بررسی در خصوص شیوه‌های جستجوی در پایگاه‌های اطلاعاتی کتابخانه چقدر بوده است؟
 - نحوه استفاده کاربران از بخش نسخ خطی کتابخانه‌های مورد بررسی چگونه بوده است؟
 - نحوه اخذ اطلاعات مورد نیاز کاربران در بخش نسخ خطی کتابخانه‌های مورد بررسی چگونه بوده است؟
 - میزان رضایت کاربران بخش نسخ خطی در کتابخانه‌های مورد بررسی از ساعات کار کتابخانه، کارگاه‌های برگزارشده از سوی کتابخانه و فعالیت‌های مدیریتی کتابخانه‌ها تا چه حد بوده است؟
- در زمینه مدیریت و نگهداری نسخ خطی در کتابخانه‌ها، در سال‌های اخیر، پژوهش‌های قابل‌توجهی به انجام رسیده و منتشر شده است. که از نمونه‌های بارز آنها در داخل کشور می‌توان به روحی دل و ریاحی نیا، ۱۳۹۲؛ نبوی، ۱۳۹۳؛ یزدان‌نیا، رضایی شریف آبادی و باقری، ۱۳۹۰، و در خارج از کشور به بوجداد مکادم و نوون‌هیوسن^۱ (۲۰۱۰)، مادن و سیفی^۲ (۲۰۱۱) اشاره کرد.

روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نوع پیمایشی توصیفی است. جامعه آن را کاربران بخش نسخ خطی ۴ کتابخانه دارای بخش خطی در داخل کشور شامل: کتابخانه ملی، کتابخانه مجلس، کتابخانه آستان قدس رضوی و کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران تشکیل می‌دهند. بدین منظور، پرسشنامه‌ای محقق ساخته تهیه گردید و برای سنجش روایی در بین چندین نفر از متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی توزیع شد و پایایی آن به روش آلفای کرونباخ (۰/۸۴) به دست آمد. در هر یک از کتابخانه‌ها، ۳۰ پرسشنامه در دو بازه زمانی متفاوت (هر

1. Boujdad M'kadem & Nieuwenhuysen

2. Madden & Seifi

بار ۱۵ روز) بین مراجعان این بخش توزیع و نظرات آنان گردآوری می‌شد. در مجموع، ۱۲۰ پرسشنامه توزیع گردید که از آن‌ها ۱۰۷ پرسشنامه (۶/۸۶ درصد) به محققان برگشت داده شد.

یافته‌ها

قبل از بحث در باره یافته‌های پژوهش، ابتدا به بررسی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان همچون جنسیت، سطح تحصیلی پاسخ‌دهندگان، می‌پردازیم که جداول ۱ و ۲ داده‌های آماری آن را ارائه می‌کند.

جدول ۱: توزیع فراوانی جنسیت پاسخ‌دهندگان به تفکیک کتابخانه‌ها

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

همان‌طور داده‌های جدول ۱ نشان می‌دهد، ۶۷/۷ درصد از مراجعان را در کتابخانه ملی زنان تشکیل می‌دهند. این میزان در کتابخانه مجلس، ۲۵ درصد، در کتابخانه آستان قدس رضوی ۳۵/۷ درصد و در کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران، ۳۳/۳ درصد بوده است. آمار ارائه شده، مشارکت بالای زنان را در انجام فعالیت‌های تحقیقاتی این حوزه در تهران نشان می‌دهد. دومین موردی که در مورد پاسخ‌دهندگان مطالعه شد، سطح تحصیلات آنان بود که جدول ۲ داده‌های آماری آن را نشان می‌دهد.

جدول ۲: تحصیلات پاسخ‌گویان به تفکیک کتابخانه

کتابخانه تحصیلات	کتابخانه ملی		کتابخانه مجلس		آستان قدس رضوی		دانشگاه تهران		کل	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
کاردانی	۲	۱۱/۱	۱	۳/۶	۰	۰	۱	۳	۵	۴/۷
کارشناسی	۶	۳۳/۳	۳	۱۰/۷	۷	۲۵/۹	۱	۳	۱۷	۱۵/۹
کارشناسی ارشد	۶	۳۳/۳	۱۴	۵۰	۱۴	۵۱/۹	۱۹	۵۷/۶	۵۳	۴۹/۵
دکتری	۴	۲۲/۲	۹	۳۲/۱	۳	۱۱/۱	۱۲	۳۶/۴	۲۸	۲۶/۲
سطح یک حوزه	۰	۰	۰	۰	۱	۳/۷	۰	۰	۱	۰/۱
سطح دو حوزه	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
سطح سه حوزه	۰	۰	۱	۳/۶	۱	۳/۷	۰	۰	۲	۰/۲
سطح چهار حوزه	۰	۰	۰	۰	۱	۳/۷	۰	۰	۱	۳/۷
کل	۱۸	۱۰۰	۲۸	۱۰۰	۲۷	۱۰۰	۳۳	۱۰۰	۱۰۷	۱۰۰

همان طور که داده‌های جدول ۲ نشان می‌دهد، بیش‌ترین درصد پاسخ‌گویان را افرادی که دارای تحصیلات کارشناسی ارشد هستند تشکیل می‌دهند. این گروه در مجموع ۴۹/۵ درصد کل پاسخ‌گویان را شامل می‌شوند. در مرتبه بعد افرادی که دارای تحصیلات دکتری هستند قرار دارند. این گروه ۲۶ درصد کل پاسخ‌گویان را تشکیل می‌دهند. افراد با تحصیلات کارشناسی، کاردانی و سطح چهار حوزه به ترتیب با حدود ۱۶، ۵ و ۴ درصد در مرتبه‌های بعدی قرار دارد.

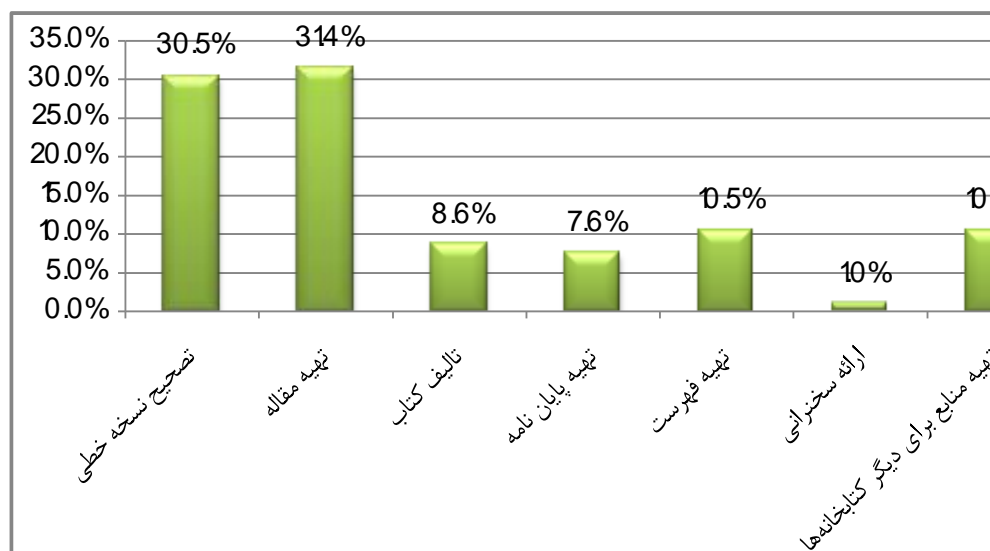
اولین سؤال پژوهش به بررسی میزان مراجعه کاربران به بخش نسخ خطی کتابخانه‌ها اختصاص یافته بود که جدول ۳ داده‌های آماری آن را نشان می‌دهد.

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

کتابخانه	کتابخانه ملی		کتابخانه مجلس		آستان قدس		دانشگاه تهران		کل	
	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
گاه به گاه	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

همان طور که داده‌های جدول ۳ نشان می‌دهد، در همه کتابخانه‌ها بیش‌ترین درصد مربوطه به کسانی است که گاه به گاه به کتابخانه مراجعه می‌کنند. نسبت این افراد در کتابخانه‌های ملی، مجلس، آستان قدس و دانشگاه تهران به ترتیب، ۷۲، ۳۹، ۴۳ و ۷۰ درصد است. نسبت کسانی که به صورت ماهانه به کتابخانه مراجعه می‌کنند در کتابخانه‌های مذکور به ترتیب حدود ۶، ۲۱، ۲۹ و ۱۸ درصد است. درصد کسانی که به صورت هفتگی به کتابخانه مراجعه می‌کنند تقریباً در همه کتابخانه‌ها یکسان است به گونه‌ای که این نسبت در کتابخانه‌های ملی، مجلس، آستان قدس و دانشگاه تهران به ترتیب حدود ۱۱، ۲۱، ۱۱ و ۱۲ درصد است. در مجموع بیش از نیمی از پاسخ‌گویان (۵۵ درصد)، فاصله زمانی مراجعه خود را به کتابخانه، با عبارت «گاه به گاه» توصیف کرده‌اند. ۱۹/۶ درصد کل پاسخ‌گویان چند مرتبه در ماه و ۱۴ درصد چند مرتبه در هفته به کتابخانه مراجعه کرده‌اند. حدود ۱۱ درصد نیز اعلام کرده‌اند که به صورت روزانه به کتابخانه مراجعه می‌کنند.

سؤال دوم پژوهش به بررسی علت مراجعه کاربران به بخش نسخ خطی کتابخانه‌ها اختصاص یافته بود. به منظور آشنایی بهتر و بیشتر با نیاز مراجعان و تدارک خدمات متناسب با این نیازها، برای مطالعه این بخش ۷ گزینه تصحیح نسخ خطی، تهیه مقاله، تألیف کتاب، تهیه پایان‌نامه، تهیه فهرست، ارائه سخنرانی، تهیه منابع برای دیگر کتابخانه‌ها در نظر گرفته شده بود که نمودار ۱ داده‌های آماری آن را نشان می‌دهد.



نمودار ۱: هدف از مراجعه به کتابخانه

همان طور که داده‌های نمودار ۱ نشان می‌دهد، ۳۱.۴ درصد از مراجعان هدف خود را از مراجعه به بخش نسخ خطی تهیه مقاله عنوان کردند. ۳۰.۵ درصد نیز تصحیح نسخ خطی علت مراجعه خود به این بخش اعلام کردند. تهیه فهرست، تهیه منابع برای دیگر کتابخانه‌ها و ارائه سخنرانی با ۱۰.۵ درصد و ۱۰ درصد در رتبه‌های بعدی قرار گرفتند. تالیف کتاب با ۸.۶ درصد و تهیه پایان‌نامه با ۷.۶ درصد در رتبه‌های آخر قرار گرفتند.

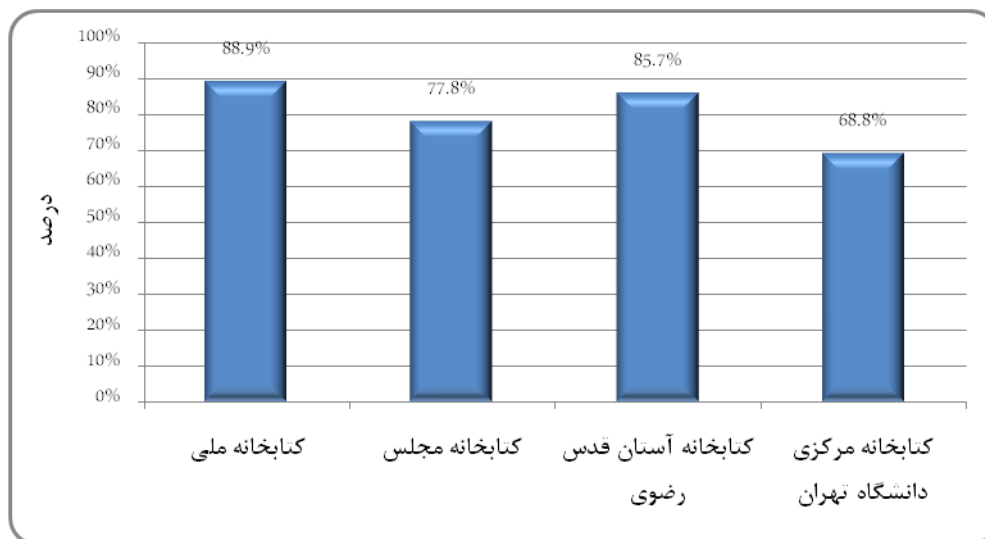
سؤال سوم پژوهش به بررسی میزان اتصال و استفاده از پایگاه اطلاعاتی کتابخانه در منزل یا محل کار خود اختصاص یافته بود. از پاسخ‌دهندگان پرسیده شد که آیا در منزل یا محل کار خود امکانات اتصال به پایگاه اطلاعاتی کتابخانه وجود دارد؟ جدول ۴ پاسخ‌های ارائه‌شده به شرح زیر است.

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	۸۸/۹	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

همان طور که داده‌های جدول ۴ نشان می‌دهد، حدود ۸۱ درصد مراجعین اعلام کرده‌اند که در منزل یا محل کار خود امکان استفاده از اینترنت به منظور ارتباط به پایگاه اطلاعاتی کتابخانه را دارند. ۲۶ درصد نیز عنوان کرده‌اند که امکان مذکور را در محل کار یا منزل خود در اختیار ندارند. درصد کسانی که می‌توانند با اتصال به اینترنت از پایگاه اطلاعاتی کتابخانه استفاده کنند در کتابخانه‌های ملی، مجلس، آستان قدس رضوی و کتابخانه دانشگاه تهران به ترتیب حدود ۸۹، ۷۹، ۷۵ و ۶۷ درصد بوده است.

سؤال چهارم پژوهش به بررسی میزان آشنایی و مهارت کاربران در روش‌های جستجو در پایگاه - اطلاعاتی کتابخانه اختصاص یافته بود. از مراجعین پرسیده شد که آیا از روش‌های جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی کتابخانه‌ها اطلاع کافی دارند؟ پاسخ‌های مثبت داده شده به این سؤال در نمودار ۲ قابل مشاهده است.



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

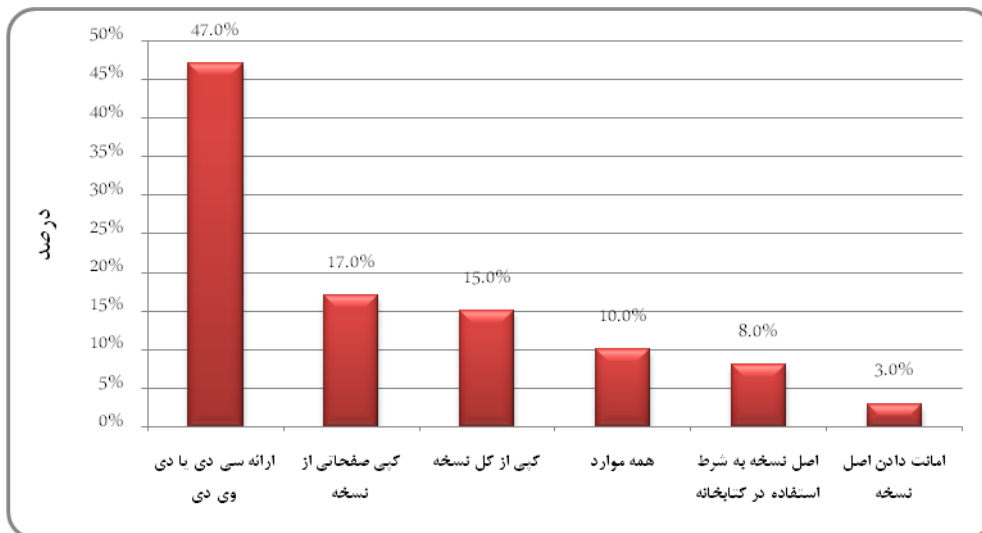
همان طور که داده‌های نمودار ۲ نشان می‌دهد، نسبت افرادی که با روش‌های جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی کتابخانه‌ها به اندازه کافی آشنا هستند در کتابخانه‌های مختلف، تقریباً در یک حد است. به صورتی که نسبت افراد دارای دانش و مهارت جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی کتابخانه‌ها در کتابخانه‌های ملی، مجلس، آستان قدس رضوی و دانشگاه تهران به ترتیب حدود ۸۹، ۷۸، ۸۶ و ۶۹ درصد است. در مجموع باید گفت که ۷۹ درصد عنوان کردند که از دانش و مهارت لازم برای جستجوی اطلاعات برخوردار هستند و فقط ۲۱ درصد عنوان کردند که نیازمند آموزش در زمینه‌ی شیوه‌های جستجو هستند. سؤال پنجم پژوهش به نحوه استفاده کاربران از بخش نسخ خطی کتابخانه‌ها اختصاص یافته بود. در سؤالی از مراجعین کتابخانه‌ها خواسته شد تا نحوه دسترسی به نسخ خطی مورد نیاز خود را مشخص کنند. جدول ۵ پاسخ‌های ارائه شده را نشان می‌دهد.

جدول ۵: نحوه دسترسی به نسخ خطی به تفکیک کتابخانه

کتابخانه		کتابخانه ملی		کتابخانه مجلس		آستان قدس		دانشگاه تهران		کل	
نحوه دسترسی		درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی
با ارائه کارت عضویت		۵۲/۹	۹	۳۸/۵	۱۰	۵۷/۱	۱۶	۶۳/۶	۲۱	۵۳/۳	۵۶
با ارائه معرفی نامه از سازمان معتبر		۲۹/۴	۵	۳۴/۶	۹	۱۷/۹	۵	۲۷/۳	۹	۲۷/۶	۲۸
به عنوان کاربر مهمان و با نظارت مسئولان کتابخانه		۵/۹	۱	۱۵/۴	۴	۱۰/۷	۳	۶/۱	۲	۹/۵	۱۰
به عنوان کاربر مهمان و با اجازه مدیر کتابخانه		۱۱/۸	۲	۱۱/۵	۳	۱۴/۳	۴	۳	۱	۹/۵	۱۰
کل		۱۰۰	۱۷	۱۰۰	۲۶	۱۰۰	۲۸	۱۰۰	۳۳	۱۰۰	۱۰۷

همان طور که داده‌های جدول ۵ نشان می‌دهد، در مجموع حدود ۵۳ درصد پاسخ‌گویان عضو کتابخانه بوده‌اند و با ارائه کارت عضویت به بخش نسخ خطی وارد شده‌اند. ۲۷/۶ درصد نیز عنوان کرده‌اند که از سازمان‌های معتبر، معرفی نامه ارائه کرده و وارد بخش نسخ خطی شده‌اند. ۹/۵ درصد پاسخ‌گویان به صورت مهمان و با نظارت مسئولان کتابخانه و ۹/۵ درصد با اجازه مدیر کتابخانه مجوز استفاده از امکانات بخش نسخ خطی را کسب کرده‌اند. نحوه دسترسی به نسخ خطی در کتابخانه‌های مختلف، متفاوت است. در کتابخانه‌های ملی، مجلس، آستان قدس و دانشگاه تهران به ترتیب حدود ۵۳، ۳۹، ۵۷ و ۶۴ درصد مراجعین با ارائه کارت عضویت وارد بخش نسخ خطی شده‌اند. در کتابخانه‌های مذکور به ترتیب حدود ۲۹، ۳۵، ۱۸ و ۲۷ درصد نیز از سازمان‌های معتبر معرفی نامه آورده و وارد بخش نسخ خطی شده‌اند.

سؤال ششم پژوهش به بررسی چگونگی اخذ اطلاعات از بخش نسخ خطی اختصاص یافته بود. از پاسخ‌گویان پرسیده شد که نسخه مورد نظرشان به چه صورتی در اختیار آن‌ها قرار گرفته است. که نمودار ۳ پاسخ‌های ارائه شده را نشان می‌دهد:



نمودار ۳: نوع نسخه تحویلی در کتابخانه‌ها

همان طور که نمودار ۳ نشان می‌دهد، در مجموع حدود ۴۰ درصد کاربران اعلام کرده‌اند که لوح فشرده نسخه خطی در اختیارشان قرار گرفته است. ۱۷ درصد نیز اعلام کرده‌اند که کپی برخی از صفحات نسخه مورد نظر را در اختیار گرفته‌اند. ۱۵ درصد نیز عنوان کرده‌اند که کپی از تمام صفحات نسخه در اختیارشان قرار گرفته است. ۸ درصد نیز اصل نسخه را برای استفاده در کتابخانه امانت گرفتند.

سؤال هفتم پژوهش به بررسی میزان رضایت کاربران از ساعات کاری کتابخانه، دوره‌های آموزشی ارائه‌شده از سوی کتابخانه و برنامه‌ریزی‌های مدیریت اختصاص یافته بود. نتایج اظهارات پاسخ‌گویان در خصوص ساعات کاری کتابخانه در جدول ۶ نمایش داده شده است:

جدول ۶: رضایت از ساعات کاری کتابخانه‌ها

کتابخانه		کتابخانه ملی		کتابخانه مجلس		کتابخانه آستان		کتابخانه مرکزی		کل	
رضایت	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی
بلی	۱۲	۸۰	۲۰	۸۳/۳	۲۴	۸۸/۹	۲۵	۷۵/۸	۸۱	۸۱/۸	۸۱
خیر	۳	۲۰	۴	۱۶/۷	۳	۱۱/۱	۸	۲۴/۲	۱۸	۱۸/۲	۱۸
کل	۱۵	۱۰۰	۲۴	۱۰۰	۲۷	۱۰۰	۳۳	۱۰۰	۱۰۷	۱۰۰	۱۰۷
سطح معنی‌داری = ۰/۷۲						آماره آزمون کروسکال والیس = ۰/۶۵					

همان طور که داده‌های جدول ۶ نشان می‌دهد، میزان رضایت از ساعات کاری کتابخانه‌های مختلف تقریباً باهم 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 داشته‌اند. سطح معنی‌داری

آزمون کروسکال والیس نیز نشان می‌دهد که میزان رضایت از ساعات کاری در کتابخانه‌های مختلف باهم تفاوت معنی‌داری ندارد.

در بخش دوم سؤال ۷ پژوهشی، میزان رضایت‌مندی کاربران از دوره‌های آموزشی ارائه‌شده از سوی کتابخانه‌ها مورد ارزیابی قرار گرفت. در برخی از کتابخانه‌ها دوره‌های آموزشی متفاوتی از جمله 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 نسخه خوانی و... ویژه کاربران برگزار شده بود. از کاربرانی که در این دوره‌های آموزشی شرکت کرده بودند خواسته شد در مورد این دوره‌های آموزشی اظهارنظر کنند. به منظور به دست آوردن یک دید کلی از میزان رضایت‌مندی کاربران از دوره‌های آموزشی کتابخانه‌ها، میانگین پاسخ کاربران محاسبه شده است. نمره این شاخص عدد بین صفر تا ۴ تعیین گردید. بزرگ بودن این عدد حاکی از میزان رضایت کلی بیشتر از دوره‌های آموزشی کتابخانه‌ها است. نتایج حاصل در جدول ۷ قابل مشاهده است.

جدول ۷: میانگین رضایت مراجعین 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
۰/۳۴۳ = سطح معنی‌داری ۱/۱۳ = آماره F آزمون تحلیل واریانس		

همان‌گونه که داده‌های جدول ۷ نشان می‌دهد، 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، در کتابخانه مجلس ۲/۳ با انحراف معیار ۱/۱، و در دانشگاه تهران ۲/۲ با انحراف معیار ۰/۸ است. سطح معنی‌داری آماره F آزمون تحلیل واریانس یک طرفه نشان می‌دهد دوره‌های آموزشی مذکور در بین کتابخانه‌های مختلف تفاوت معنی‌داری باهم ندارد.

بخش سوم سؤال هفتم پژوهشی به بررسی میزان رضایت‌مندی کاربران از فعالیت‌های مدیریتی کتابخانه‌ها پرداخته است. میزان رضایت مراجعین از برنامه‌های مدیریتی با استفاده از ۴ سؤال: برنامه‌ریزی برای خدمات جدید و تغییر خدمات، برنامه‌ریزی دسترس‌پذیری، تدارک سامانه‌ای همچون اتاق فکر یا شورای مشورتی برای ابراز عقاید و افکار و تجارب مراجعین و رفع موانع موجود بر سر راه استفاده از

نسخ خطی توسط مدیر، مورد مطالعه قرار گرفت. جدول ۸ پاسخ‌های مراجعان را در این خصوص نشان می‌دهد.

جدول ۸: میزان 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	٪۱/۶۳	٪۳۶.۹	٪۷/۶۶	٪۳۳.۳	٪۳۶.۰	٪۶۴.۰	۰/۰۳۵ = سطح معنی‌داری	۲۰/۴۲ = آماره آزمون فیشر	
برنامه‌ریزی دسترس‌پذیری	٪۲۶.۶	٪۷۳.۴	٪۶۸.۳	٪۳۱.۷	٪۶۹.۳	٪۳۰.۷	٪۳۰.۷	٪۳/۶۹	۰/۰۰۷ = سطح معنی‌داری	۲۴/۲۶ = آماره آزمون فیشر	
تدارک سامانه‌ای همچون اتاق فکر یا شورای مشورتی برای ابراز عقاید و افکار و تجارب مراجعین	٪۲۱/۵	٪۷۸/۵	٪۵۰	٪۵۰	٪۵۴/۲	٪۴۵/۸	٪۱۴/۸	٪۸۵/۲	۰/۱۱۶ = سطح معنی‌داری	۱۷/۳۷ = آماره آزمون فیشر	
رفع موانع موجود بر سر راه استفاده از نسخ خطی توسط مدیر	٪۲۰	٪۸۰	٪۵۲/۶	٪۴۷/۴	٪۶۶/۷	٪۳۳/۳	٪۱/۳۷	٪۶۲/۹	۰/۰۹۳ = سطح معنی‌داری	۱۷/۹۴ = آماره آزمون فیشر	

همان‌طور که داده‌های جدول ۸ نشان می‌دهد، برنامه‌ریزی به منظور ارائه خدمات جدید و تغییر خدمات در کتابخانه‌های مورد بررسی توانسته است رضایت ۲۲/۶ درصد مراجعین را به میزان بسیار زیادی تأمین نماید. به همین ترتیب ۲۹/۸ درصد مراجعین نیز از برنامه‌ریزی به منظور ارائه خدمات جدید و تغییر خدمات به میزان زیادی راضی بوده‌اند. در کتابخانه‌های ملی، مجلس، آستان قدس رضوی و دانشگاه تهران به ترتیب تقریباً ۳۹، ۶۳، ۶۷ و ۳۶ مراجعین از خدمات مذکور به صورت نسبی یا مطلق اظهار رضایت کرده‌اند. سطح معنی‌داری آزمون دقیق فیشر نشان می‌دهد 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 مراجعین را به میزان بسیار زیاد و رضایت ۲۶/۷ درصد مراجعین را به میزان زیادی تأمین کند. جدول فوق نشان می‌دهد میزان رضایت از برنامه‌ریزی دسترس‌پذیری در کتابخانه‌های ملی، مجلس، آستان قدس رضوی و دانشگاه تهران به ترتیب حدود ۲۷، ۶۸، ۶۹ و ۳۱ درصد است. نتایج آزمون فیشر نشان می‌دهد که رضایت از مقوله مورد نظر در کتابخانه‌های مختلف باهم تفاوت معنی‌داری دارد.

به طوری کلی ۳۵ درصد مراجعین از تدارک سامانه‌ای همچون اتاق فکر یا شورای مشورتی برای ابراز عقاید و افکار و تجارب مراجعین اظهار رضایت زیاد و بسیار زیاد کرده‌اند. میزان رضایت از مقوله مذکور در کتابخانه‌های مختلف به ترتیب تقریباً ۲۱، ۵۰، ۵۴ و ۱۵ درصد است. نتیجه آزمون دقیق فیشر نشان

می‌دهد بین کتابخانه‌های مختلف تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. همچنین فعالیت‌های مدیر به منظور رفع موانع موجود بر سر راه استفاده از نسخ خطی در کتابخانه‌های مورد بررسی توانسته است رضایت ۶/۶۴ درصد مراجعین را به میزان زیاد و بسیار زیادی تأمین نماید. در کتابخانه‌های ملی، مجلس، آستان قدس رضوی و دانشگاه تهران به ترتیب تقریباً ۲۰، ۵۲، ۳۷ و ۴۷ مراجعین از فعالیت‌های مذکور به صورت نسبی یا مطلق اظهار رضایت کرده‌اند. سطح معنی‌داری آزمون دقیق فیش‌نشان می‌دهد این خدمات در کتابخانه‌های مختلف میزان رضایت متفاوتی را ایجاد نکرده است.

به منظور به دست آوردن یک دید کلی از میزان رضایت‌مندی کاربران از فعالیت‌های مدیریتی، میانگین پاسخ کاربران محاسبه شده است. نمره این شاخص عددی بین صفر تا ۴ در نظر گرفته شد بزرگ بودن این عدد نشان‌دهنده میزان رضایت کلی بیشتر از فعالیت‌های مدیریتی مذکور در کتابخانه‌ها است. نتایج در جدول ۹ قابل مشاهده است.

جدول ۹: میانگین رضایت مراجعین 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
$\alpha = 0.001$ سطح معنی‌داری $F = 6.5$ آماره F آزمون تحلیل واریانس		

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

نتیجه‌گیری و بحث

یافته‌های مرتبط با فاصله زمانی مراجعان به بخش نسخ خطی نشان داد که در همه کتابخانه‌ها بیش‌ترین درصد مربوطه به کسانی است که گاه به گاه به کتابخانه مراجعه می‌کنند. این مسأله می‌تواند نمایانگر این باشد که در پژوهش‌های مربوط به نسخ خطی به گونه‌ای نیست که محقق آن ضرورت داشته باشد هر روز به کتابخانه مراجعه کند، بلکه آن‌ها می‌توانند با یک‌بار مراجعه کردن و گرفتن اطلاعات مورد نیاز خود

مدتی را در بیرون از کتابخانه به فعالیت پژوهشی خود ادامه دهد. مخصوصاً علت مراجعه ۳۰/۵ درصد تصحیح نسخه خطی و حدود ۳۱ درصد تهیه مقاله بوده است. به نظر می‌رسد کتابخانه‌ها باید دسترس‌پذیر ساختن اطلاعات نسخ خطی می‌توانند بیش‌ترین صرفه‌جویی را در وقت مراجعان به عمل آورند. لذا، لازم است کتابخانه‌ها تسهیل این مورد را در اولویت‌های کاری خود قرار دهند. به ویژه اینکه حدود ۸۱ درصد مراجعین اعلام کرده‌اند که در منزل یا محل کار خود امکان استفاده از اینترنت به منظور ارتباط به پایگاه اطلاعاتی کتابخانه را دارند. توجه به این امر گرچه ممکن است مراجعات حضوری به کتابخانه را کاهش دهد، اما خدمات دهی و میزان استفاده از منابع و امکانات کتابخانه را که بنا به گفته رانگانان، «هدف غایی کتابخانه» محسوب می‌گردد، در درازمدت افزایش می‌دهد.

لازمه استفاده بهینه از این خدمات و منابع، مسلط بودن مراجعان به مهارت جستجوی اطلاعات از نرم‌افزار کتابخانه و پایگاه‌های اطلاعاتی است، یافته‌ها نشان داد که در مجموع ۷۹ درصد مراجعان از دانش و مهارت لازم برای جستجوی اطلاعات برخوردار هستند و فقط ۲۱ درصد عنوان کردند که نیازمند آموزش در زمینه شیوه‌های جستجو هستند. لذا اهتمام به برگزاری دوره‌های آموزشی برای این دسته از مراجعان نیز ضروری به نظر می‌رسد. به ویژه اینکه میزان رضایت‌مندی کاربران از دوره‌های آموزشی کتابخانه‌ها، گرچه در کتابخانه‌های مختلف تفاوت معنی‌داری باهم ندارد، اما میانگین شاخص رضایت از دوره‌های آموزشی، بیش از نیمی مراجعان را شامل می‌شود.

امروزه تسهیل دسترسی به اطلاعات در اکثر کتابخانه‌ها به اصل مهمی تبدیل شده و کتابخانه‌ها در تلاش هستند که کاربران در کمترین زمان ممکن و با کمترین موانع و مشکلات به اطلاعات مورد نیاز خود دسترسی داشته باشند. این امر در بخش نسخ خطی کتابخانه‌ها نیز که شرایط خاصی را می‌طلبد حاکم است. به گونه‌ای که حدود ۵۳ درصد پاسخ‌گویان، با ارائه کارت عضویت خود و ۲۷/۶ درصد نیز با ارائه معرفی‌نامه از سازمان‌های معتبر توانستند 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 را صرفه‌جویی کنند.

با توجه به یافته‌های پژوهش و با توجه به اینکه هدف نهایی تعداد بیشتری از کاربران بخش نسخ خطی باز مراجعه به آن قسمت تهیه مقاله و یا تصحیح نسخه خطی است و با عنایت با این که محققان این قسمت با یک‌بار مراجعه کردن می‌توانند بخش اعظمی از اطلاعات مورد نیاز خود را تأمین کنند و نیازی به مراجعه هر روزه به کتابخانه ندارند، لازم است کتابخانه‌ها امکان دسترسی کاربران به اطلاعات نسخ خطی و پایگاه مقاله‌ها را بیش از پیش برای کاربران خود فراهم سازند و از اتلاف وقت آن‌ها در مسیر مراجعه به کتابخانه صرفه‌جویی نمایند. همچنین با توجه به اعلام نیاز ۲۱ درصد از کاربران به کسب آموزش‌های مورد نیاز در جهت استفاده از نرم‌افزار کتابخانه و پایگاه‌های اطلاعاتی و با عنایت بر این که بیش از ۷۰ درصد افراد از

منزل و یا محل کار خود امکان دسترسی به اینترنت و پایگاه‌های کتابخانه‌ها را دارا هستند لازم است کتابخانه‌ها ارائه آموزش‌های لازم در این خصوص را در اولویت‌های برنامه‌ریزی خود قرار دهند. علاوه بر موارد فوق، با توجه به یافته‌های پژوهش و رضایت تنها 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 کرده و عملکردهایی مشابه آن را داشته باشند. همچنین، با توجه به نارضایتی ۵۳.۷ درصدی کاربران کل کتابخانه‌ها از برنامه‌های مدیریتی جهت رفع موانع دسترسی و استفاده کاربران از نسخ خطی و عدم رضایت 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 سیستم مدیریتی بازنگری اساسی در این مورد به عمل آورده و دسترسی راحت مراجعان فراهم سازند.

پیشنهادات:

- با توجه به یافته‌های جدول ۲ و میزان مشارکت کمتر تحصیل‌کنندگان علوم حوزوی در سطوح ۳ و ۴، لازم است در بخش سیاست‌گذاری پایان‌نامه‌های تحصیلی طلاب تدابیری اندیشیده شود که بخشی از پایان‌نامه‌های تحصیلی افراد به موضوع تصحیح نسخ خطی گرایش پیدا کند. با این‌گونه تدبیرها نه تنها می‌توان سهم این متخصصان حوزوی را افزایش داد، بلکه سهم پایان‌نامه‌ها نیز در انگیزه‌های مراجعان به این بخش که با ۶۷ درصد در رتبه آخر قرار دارد، افزایش می‌یابد.
- با توجه به یافته‌های جدول ۴ و با در نظر گرفتن این‌که بیش از ۳۰ درصد از مراجعان بخش نسخ خطی دانشگاه تهران، امکان اتصال و استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی کتابخانه را از منزل خود نداشتند، ضروری است مسئولان این کتابخانه تدابیر لازم را اتخاذ کنند تا افراد بتوانند به راحتی از این امکان برخوردار باشند.
- طبق یافته‌های نمودار ۲، بیش از ۳۰ درصد از مراجعان بخش نسخ خطی کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران از مهارت و آشنایی لازم برای جستجوی اطلاعات در پایگاه‌های اطلاعاتی برخوردار نیستند، لازم است مسئولان این کتابخانه دوره‌های آموزشی مناسبی را برای این کار تعریف و اجرا نمایند. علاوه بر برگزاری دوره‌های آموزشی، توجه بر کیفیت این دوره‌ها نیز از ضروریات به شمار می‌رود. به طوری که میانگین رضایت‌مندی مراجعان از کیفیت دوره‌های برگزار شده در کتابخانه‌های مورد بررسی، از ۴ نمره ۲.۴ می‌باشد که نیازمند بازنگری می‌باشد.
- همان‌طور که در بخش بحث و نتیجه‌گیری اشاره شد، بیشترین نارضایتی مراجعان از فعالیت‌های مدیریتی این بخش بود. به‌گونه‌ای که ۶۱.۶ درصد از مراجعان کتابخانه ملی و ۶۴ درصد از مراجعان

کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران نارضایتی خود را از «برنامه‌ریزی برای خدمات جدید و تغییر خدمات» اعلام کردند. لازم است مسئولان این کتابخانه‌های عنایت خاصی به این مهم داشته باشند. میزان نارضایتی در «برنامه‌ریزی دسترس‌پذیری» در کتابخانه ملی، ۷۳.۴ درصد و کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران ۶۹.۳ درصد بوده است. نارضایتی مراجعان در این دو کتابخانه از «تدارک سامانه همچون اتاق فکر یا شورای مشورتی برای ابراز عقاید و افکار مراجعین» به ترتیب ۷۸.۵ درصد و ۸۵.۲ درصد بوده است که رقم بسیار بالایی است و نیازمند برنامه‌ریزی اساسی است.

– با توجه به نارضایتی ۸۰ درصدی مراجعان کتابخانه ملی از «رفع موانع موجود بر سر راه استفاده از نسخ خطی توسط مدیر»، لازم است دست‌اندرکاران این کتابخانه در خطی‌مشی و سیاست‌های خود تجدید نظر کرده و با اخذ تصمیم‌های مناسب میزان رضایت‌مندی را افزایش دهند. این مورد در کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران هم از وضع مناسبی برخوردار نیست و ۶۲.۹ درصد افراد ناراضی هستند و لازم است تدابیر خاصی صورت گیرد. بطور کلی، با توجه به پایین بودن رقم میانگین رضایت از فعالیت‌های مدیریتی در کتابخانه ملی (۱.۶) و کتابخانه مرکزی دانشگاه تهران (۱.۹) لازم است در مسئولان با نظرخواهی از مراجعان و بهره‌گیری از نظرات متخصصان، سیاست‌های نوینی را اتخاذ و اجرا نمایند.

منابع

- حسن‌زاده، محمد؛ نجفقلی‌نژاد، اعظم (۱۳۸۷). *سنجش و ارزیابی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی: نظریه‌ها، روش‌ها و ابزارها*. تهران: نشر کتابدار.
- روحی‌دل، الهه؛ ریاحی‌نیا، نصرت (۱۳۹۲). وضعیت بخش‌های نسخ خطی در ایران بر اساس مولفه‌های 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: www.vista.ir
- فدایی، غلامرضا (۱۳۸۶). *آشنایی با نسخ خطی و آثار کمیاب (فارسی و عربی)*. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
- فهمی‌فر، سپیده؛ فرزین‌یزدی، محبوبه (۱۳۹۳). ارزیابی رضایت کاربران از مجموعه، ساختمان، تجهیزات، کتابداران و خدمات کتابخانه‌های عمومی یزد. *فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۰ (۱)، ۱۱۳-۱۲۶.
- محدث، میرهاشم (۱۳۹۱). بزرگترین آرزوی مصححان بیرون آمدن نسخه‌ها از گوشه کتابخانه‌هاست. مرکز پژوهشی میراث مکتوب، تهران. مصاحبه، ۲۳ اسفند ۱۳۹۱. بازیابی از

مطلبی، داریوش (۱۳۸۹). «فناوری اطلاعات در خدمت نسخه‌های خطی»، کتاب ماه کلیات. ش ۱۵۶: ۲-۳
نبوی، مجید. (۱۳۹۰). بررسی استانداردهای مختلف پایش دیجیتالی نسخ خطی به کاررفته در پایگاه‌های
اطلاعاتی نسخ خطی اسلامی. پایان نامه کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده
روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران

یزدان‌نیا، رضیه؛ رضایی شریف آبادی، سعید؛ 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, Karl; Seifi, Leili. (2011). Digital surrogate preservations of manuscripts and Iranian heritage: enhancing research. *New library world*, 112(9-10), 452-465.

پایگاه پایش نسخه

A survey on the status of library services in the manuscript room of libraries

Abstract

Aim: These research try to study the status of library services in the manuscript room of Parliament library, National library, Astan – e Qods – e Razavi library and the Central library of Theran University .

Methodology: This study is an applied research in which is done with descriptive – survey method. Data gathering is done by a researcher – made questionnair.

Finding: Findings show that the highest percent is related to those who occasionally used of library. Abo ut 30.5% of participants use library with the purpose of correction manuscripts and 31% with the aim of writting article. About 79% of participants have enough skills for searching information and only 21% need for training in these field. 53% of participants access to library manuscripts, through membership in library. All of them almost have the same satisfication from time works of libraries. But, 80% of National library users, 48% of Parliampt Library users, 63% of Astan – e Qods library users, 35% of Central library of Tehran University don't have satisfication of manager activities in help users to access library manscripts

Keywords: Library services; Library manuscripts; Libraries