

■ استفاده کنندگان از کتابخانه ملی ایران و شیوه‌های بهره‌گیری آنان از منابع و خدمات کتابخانه ملی: همخوان یا ناهمخوان با اساسنامه

هاجر محمدزاده | اشراف‌السادات بزرگی

## چکیده

هدف: شناسایی ویژگی‌های استفاده کنندگان از کتابخانه ملی، بهره‌گیری آنان از منابع و خدمات کتابخانه، و مطابقت و بهره‌گیری آنان با اساسنامه این سازمان.

روش/ رویکرد پژوهش: جامعه پژوهش حاضر، استفاده کنندگان از منابع و خدمات قسمت‌های مختلف بخش اطلاع‌رسانی (تالارها، مخازن و کتابخانه‌ها) معاونت کتابخانه ملی هستند. تعداد کل جامعه در این مدت ۵۰۰۰۰ نفر عضو حقیقی و حقوقی بودند. حجم جامعه نمونه براساس جدول کرجسی- مورگان ۲۵۴ نفر به صورت تصادفی انتخاب شدند. همچنین پرسشنامه در طول تحقیق حاضر به صورت تصادفی در ساعات مختلف روز در بین بخش‌ها، تالارها و کتابخانه‌ها با همکاری مسئولین کتابدار شاغل در این قسمت‌ها توزیع و گردآوری شد. داده‌های این پژوهش در دو بخش آمارهای توصیفی و آمارهای تحلیلی گردآوری و آزمون‌های لازم توسط متخصص آمار انجام شد.

یافته‌ها: بیشترین انگیزه و هدف از مراجعه به کتابخانه انجام تکالیف درسی و دانشگاهی است. بیش از ۵۰ درصد از مراجعان به کتابخانه از تالارهای مطالعه استفاده می‌کنند. میزان استفاده مراجعان از تالار علوم انسانی در حد ۵۰ درصد و میزان استفاده از منابع و خدمات بخش‌های دیگر کتابخانه کمتر از ۵۰ درصد است. فراهم نبودن امکان استفاده از پایگاه‌های معتبر علمی دنیا توسط کتابخانه ملی، بیش از ۵۰ درصد در دسترسی مراجعان به منابع محدودیت ایجاد کرده است. نتیجه‌گیری: براساس نتایج حاصل از این پژوهش، بین استفاده مراجعان از منابع و خدمات این کتابخانه تفاوت معنادار وجود دارد. به عبارت دیگر مراجعان کتابخانه ملی، از منابع کتابخانه بیشتر از خدمات آن استفاده می‌کنند.

## کلیدواژه‌ها

استفاده کنندگان، منابع، خدمات، کتابخانه ملی، اساسنامه

# استفاده‌کنندگان از کتابخانه ملی ایران و شیوه‌های بهره‌گیری آنان از منابع و خدمات کتابخانه ملی: همخوان یا ناهمخوان با اساسنامه

هاجر محمدزاده<sup>۱</sup> | اشرف السادات بزرگی<sup>۲</sup>

دریافت: ۱۳۹۱/۲/۲۵ پذیرش: ۱۳۹۱/۵/۲۸

## مقدمه

کتابخانه‌های ملی معمولاً به دولت متبوع خود وابستگی دارند در نتیجه اهداف و وظایفشان نیز در جهت و همسو با اهداف و سیاست‌های کشور متبوعشان است. کتابخانه ملی ایران نیز از این قضیه مستثنی نیست. نمودار تشکیلاتی و اساسنامه سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران براساس مصوبه شورای عالی اداری تهیه و تدوین شد و در دی‌ماه ۱۳۸۱ به امضای معاونان و مدیران مربوطه رسید. در این اساسنامه سازمان اسناد و کتابخانه ملی مؤسسه‌ای آموزشی، علمی، تحقیقاتی و خدماتی تعریف شده است (مرادی، ۱۳۸۵)، و اهداف اصلی آن در قالب گردآوری، سازماندهی، حفاظت و اشاعه منابع و خدمات چاپی و غیرچاپی (مواد دیداری و شنیداری و منابع الکترونیکی و...) ذکر شده است. امروزه با افزایش چشمگیر اطلاعات و تکنولوژی‌های مدرن و کمبود جابجایی برای گردآوری همه منابع، سیاست‌های کتابخانه‌ها رو به تغییر است. کتابخانه‌های ملی نیز در این راستا سعی در همگامی خود با این تغییر و تحولات دارند، و این جدا از شناخت استفاده‌کنندگان آنها نیست زیرا هر محصولی مشتری خود را دارد. اهداف کتابخانه‌های ملی اکنون از نقش سنتی آنها که تنها گردآوری و حفاظت از منابع فرهنگی کشورشان بود بسیار گسترده‌تر شده است. در عصر کنونی، روزآمد بودن اطلاعات ضرورت بیشتری دارد و این ممکن نیست مگر اینکه سیاست‌ها و اهداف کتابخانه‌ها در برنامه‌ریزی‌ها همسو با سهولت، سرعت و دقت دستیابی استفاده‌کنندگان به

۱. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی  
سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی  
ایران (نویسنده مسئول)  
hajar\_ml@yahoo.com  
۲. استادیار کتابداری و اطلاع‌رسانی  
دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال  
bozorgi535@yahoo.com

تکنولوژی‌های روز باشد. کتابخانه ملی ایران نیز که سال‌ها نقش یک کتابخانه عمومی بزرگ را ایفا می‌کند، اینک پس از سال‌ها پراکندگی ساختمان‌ها و عدم توجه به استفاده‌کنندگان واقعی از کتابخانه ملی، سعی دارد با امکانات حاضر نقش خود را در توسعه علم و تحقیق با میراث‌داری تمدن و فرهنگ چند هزار ساله پررنگتر کند و این نقش را در اهداف و اساسنامه سازمانی مشخص کرده است.

یکی از مهم‌ترین پیشرفت‌هایی که در چند دهه اخیر در امر تحقیقات حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی روی داده است، تأکید بر استفاده‌کنندگان یا کاربران است. اهمیت دادن به نظرات و خواسته‌های استفاده‌کنندگان اصل مهم هر نظام اطلاع‌رسانی موفق است. «مطالعه استفاده‌کننده می‌تواند اطلاعاتی درباره جامعه استفاده‌کننده از کتابخانه، آگاهی استفاده‌کننده از خدمات، میزان و دلایل رضایت استفاده‌کننده، نیازهای برآورده نشده، انواع اطلاعات به‌کاررفته و دلایل استفاده افراد از برخی منابع خاص، فراهم آورد و حتی به پیش‌بینی استفاده از کتابخانه یا اطلاعات کمک کند. مطالعه استفاده‌کنندگان همچنین می‌تواند تأثیر واقعی استفاده از کتابخانه یا اطلاعات را اندازه‌گیری کند» (نیکنام، ۱۳۷۹، ص ۱۲۱).

یکی از وظایف کتابخانه ملی ارتباط با مراجع‌کنندگان در بخش خدمات و اطلاع‌رسانی منابع است که البته پس از انجام وظایف دیگر در این حوزه نمود پیدا کرده و به‌خصوص در زمینه پیشرفت و توسعه علمی و اجتماعی جامعه نقش اصلی ایفا می‌کند. نقش اصلی که می‌تواند در توسعه و تحقیق اثرگذار باشد، و این وظیفه در ماده ۳ اساسنامه با عبارت «اتخاذ تدابیر و اخذ تصمیمات لازم برای صحت، سهولت و سرعت بخشیدن به تحقیق و مطالعه در همه زمینه‌ها، به‌منظور اعتلای فرهنگ ملی و انجام تحقیقات مربوط» (مرادی، ۱۳۸۵) تعریف شده است.

باتوجه به اهداف و وظایفی که در اساسنامه این سازمان مبنی بر گردآوری، سازماندهی، حفاظت و درنهایت اشاعه اطلاعات منابع گردآوری شده و همچنین حضور محققان، دانشجویان، نخبگان و گروه‌های دیگر که طبق شرایط به عضویت این کتابخانه درآمده و از منابع و خدمات آن استفاده می‌کنند ذکر شده، شایسته است با شناسایی عوامل تأثیرگذار بر استفاده از کتابخانه ملی، گامی در راه تقویت نقاط مثبت و کاهش نقاط منفی برداشته شود. به این ترتیب، مسئله تحقیق حاضر شناسایی عواملی است که در استفاده مراجعان از منابع و خدمات سازمان اسناد و کتابخانه ملی تأثیر مثبت یا منفی دارند. از جهت دیگر بررسی میزان استفاده از منابع کتابخانه و خدمات ارائه شده می‌تواند معیار مناسبی برای مدیران این سازمان باشد و درنهایت به تغییر روش‌های موجود و به‌کارگیری روش‌های جدیدتر اطلاع‌رسانی و بهره‌گیری هرچه بهتر استفاده‌کنندگان منجر شود. در این تحقیق خدمات و منابع اطلاع‌رسانی که سازمان برای

کاربران خود در بخش اطلاع‌رسانی معاونت کتابخانه ملی فراهم کرده بررسی شده است. بنابراین بررسی استفاده‌کنندگان و تجزیه و تحلیل دیدگاه‌های آنها نسبت به استفاده از منابع و خدمات اطلاع‌رسانی و شناخت مشکلات و نیازها و نظرات استفاده‌کنندگان از خدمات و منابع، و نیز نحوه ارائه آنها با توجه به اهداف ذکر شده در اساسنامه مبنی بر صحت و سهولت و سرعت بخشیدن به تحقیق و مطالعه، حائز اهمیت است.

کتابخانه ملی ابتدا باید امکانات و خدمات و توانایی‌های خود را به استفاده‌کنندگان آن کتابخانه معرفی کند و از طرف دیگر به‌نحو شایسته در خدمت پژوهش و پژوهشگران باشد. ارائه خدمات اطلاع‌رسانی به پژوهشگران باید به‌نحوی باشد که پژوهشگران، کتابخانه را محل مناسبی برای خود ببینند. برای نیل به این هدف کتابخانه باید با درک عمیق از نیازهای مراجعان خود، آنها را به استفاده از کتابخانه تشویق کند.

پژوهش حاضر با هدف بررسی جامعه استفاده‌کننده و میزان بهره‌گیری آنان از منابع و خدمات کتابخانه ملی و مطابقت با اساسنامه این سازمان، تلاش دارد تا با پاسخ به سؤالات زیر، چشم‌اندازی از انتظارات کاربران از خدمات و منابع ارائه شده در کتابخانه ملی را ترسیم کند:

۱. مراجعان کتابخانه ملی چه کسانی هستند؟
۲. علل مراجعه به کتابخانه ملی چیست؟
۳. مراجعان کتابخانه ملی چه میزان از منابع و خدمات در بخش‌های مختلف اداره اطلاع‌رسانی کتابخانه ملی استفاده می‌کنند؟
۴. عوامل مؤثر بر میزان استفاده از منابع و خدمات در بخش‌های مختلف اداره اطلاع‌رسانی کتابخانه ملی چیست؟
۵. موانع دستیابی به منابع و خدمات کتابخانه ملی کدامند؟
۶. خدمات ارائه شده در کتابخانه ملی چه میزان با اهداف پیش‌بینی شده در اساسنامه این سازمان مطابقت دارد؟

فرضیه‌ای که در این تحقیق مورد آزمون قرار می‌گیرد عبارت است از اینکه بین استفاده از منابع و استفاده از خدمات کتابخانه ملی تفاوت معناداری وجود دارد.

لینکلن<sup>۳</sup> (۲۰۰۲) در پژوهشی نگرش کاربران نسبت به کیفیت خدمات کتابخانه‌های عضو انجمن کتابخانه‌های پژوهشی در آمریکای شمالی را بررسی کرد. خدمات کتابخانه‌ها از حیث مکان، دسترسی به اطلاعات، و اعتماد به نفس کاربران بررسی و عوامل اقتصادی و فرهنگی به‌عنوان مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر کیفیت خدمات شناسایی شدند. مدیریت مجموعه‌های چاپی در کنار مجموعه‌های الکترونیکی با چالش‌هایی مواجه بود. برخی کاربران در کاربرد منابع کتابخانه از خود کفایی برخوردار بودند در حالی که برخی مشکلات فراوانی داشتند. کاربران

3. Lincoln

جدید نیز در جست‌وجو و کاربرد منابع کتابخانه‌ها با دشواری‌هایی روبرو بودند. ایناستو<sup>۴</sup> (۲۰۰۹) در استونی به بررسی تأثیر نظارت بر کیفیت خدمات کتابخانه‌ای توسط کاربران بر توسعه خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی پرداخته است. خدمات کتابخانه‌ای در چهار حوزه محیط، اطلاعات، دسترسی و کارمندان هر یک با دارا بودن پنج تأه معیار بررسی شدند. وی در تحقیق خود بیشترین تأکید پاسخ‌دهندگان را در ارتباط با کارایی کارمندان و دسترسی به اطلاعات و محیط دانست و انتقاداتی در رابطه با مجموعه‌های خاص، استفاده از رایانه‌ها، دستگاه‌های کپی و نیز موجود بودن آخرین شماره‌های مجلات علمی وجود داشت.

نیالی، نجیرا و سالانجی<sup>۵</sup> (۲۰۰۴) در پژوهشی تحت عنوان «طرح توسعه سه ساله (۲۰۰۵-۲۰۰۷) خدمات کتابخانه ملی مالای» طرحی تدوین کردند که همان امانت کتاب و ارائه خدمات اطلاعاتی به مردم مالای، در نواحی شهری و روستائی است و تأکید شده بود آنها بتوانند به منابع اطلاعاتی و خواندنی پایه و تخصصی دسترسی یابند. همچنین در این طرح وضعیت خدمات کتابخانه ملی مالای، کارکنان، مدیریت، فعالیت‌ها، تعداد منابع و... مورد بررسی قرار گرفت. نتایج بررسی نشان داد که کاربران به دلیل عدم مهارت‌های جست‌وجو قادر به یافتن اطلاعات در کتابخانه نیستند، بنابراین لازم است که نحوه استفاده از ابزارهای جست‌وجوی اطلاعات، استفاده از اینترنت، اپک و... به کاربران آموزش داده شود. گنونی<sup>۶</sup> (۲۰۰۸) در پژوهشی میزان استفاده از مجموعه‌های چاپی را در کتابخانه‌های دانشگاهی استرالیا مورد بررسی قرار داد. بیشتر کتابخانه‌ها در پی ایجاد خدمات واسپاری در بین خود بودند تا اینکه مجموعه‌های خود را گسترش دهند. برخی کتابخانه‌ها علاقه‌مند به داشتن مجموعه‌هایی مشترک با یکدیگر بودند.

مسترت<sup>۷</sup> (۲۰۰۷) در پژوهش خود خدمات کتابخانه‌های پارلمانی در آفریقای جنوبی را مورد بررسی قرار داده است. نتایج حاکی از وضعیت مطلوب کارمندان کتابخانه‌ها در ارتباط با مدیریت مجموعه و همکاری با پژوهشگران بود. برخی محدودیت‌های عضویت به‌ویژه برای عموم مردم از جمله موانع استفاده مطلوب از خدمات و منابع کتابخانه‌ها ذکر شده بود.

لاو<sup>۸</sup> و همکاران (۲۰۰۸) در پژوهشی تحت عنوان «ارزیابی عملکرد: مطالعه موردی کتابخانه مرجع لی کونگ چیان، کتابخانه ملی سنگاپور» به معرفی و بررسی شاخص‌های عملکرد در حوزه‌های مورد استفاده در کتابخانه مرجع لی کونگ چیان پرداختند. بررسی عملکرد کارکنان و خدمات این کتابخانه از اهداف این پژوهش بوده که مورد ارزیابی قرار گرفته است.

میسینگهام<sup>۹</sup> (۲۰۰۰) در یکی از شماره‌های مجله کتابداری استرالیا، به خدمات استفاده‌کنندگان در کتابخانه ملی استرالیا پرداخت. این مجله با اشاره به رشد آگاهی استفاده‌کنندگان (که از جمله

4. Einasto
5. Nyali, Ngwira & Salanje
6. Genoni
7. Mostert
8. Law
9. Missingham

فعالیت‌هایی است که توسعه خدمات را هدایت می‌کند، به ارزیابی خدمات کتابخانه ملی استرالیا در سال‌های ۱۹۹۸ و ۲۰۰۰ پرداخته است. نتایج بررسی نشان داد که رضایت خوانندگان از خدمات کتابخانه در سال ۱۹۹۸ از ۹۴ درصد به ۹۶ درصد در سال ۲۰۰۰ رسیده است. این کتابخانه خدمات اختصاصی و الکترونیکی برای کارکنان و مراجعان ارائه می‌کند.

نجفی (۱۳۷۳) در پژوهش خود (در پایان‌نامه کارشناسی ارشد) به این نتیجه رسید که علیرغم تلاش‌های زیاد، با وجود محدودیت‌هایی مانند محدودیت فضا برای مطالعه‌کنندگان، محدودیت منابع و روزآمد نبودن آنها، عدم استفاده از تکنولوژی پیشرفته و بُعد مسافت، کتابخانه از نظر ارائه خدمات در حد مطلوبی قرار نگرفته است.

اسدی (۱۳۸۳) در پژوهش خود (در پایان‌نامه کارشناسی ارشد) به این نتیجه رسید که دانشجویان با فعالیت‌ها و بخش‌های مختلف کتابخانه دانشکده خود آشنایی ندارند و بیشترین دلیل آنها برای مراجعه به کتابخانه، مطالعه درسی است. فقدان منابع کافی در کتابخانه‌ها بیشترین سهم را در مراجعه نکردن دانشجویان به کتابخانه‌ها دارد.

شمس‌اللهی (۱۳۸۳) در پژوهش خود (در پایان‌نامه کارشناسی ارشد) به این نتیجه رسید که کمبود نیروی انسانی و شاغل بودن نیروی غیر کتابدار (۴۹/۸ درصد) در بخش‌های مؤثر بر خدمات اطلاع‌رسانی و مرجع که تنها ۳۰ درصد آنها دوره‌های آموزشی تخصصی کتابداری را گذرانده‌اند، مشکلاتی از قبیل کمبود فضا در ۹۳/۳ درصد از بخش‌های مرتبط با اطلاع‌رسانی و مرجع، ضعف امکانات اطفاء حریق در ۸۶/۷ درصد و عدم کفایت تجهیزات در ۸۶/۷ درصد از بخش‌های مذکور، محدود بودن ارائه خدمات در ساعات کار در ۸۰ درصد از بخش‌های مؤثر بر این خدمات، و کمبود تجهیزات از عواملی هستند که رفع آنها می‌تواند به توسعه خدمات اطلاع‌رسانی و مرجع در کتابخانه ملی ایران کمک کند.

بیگدلی و همکاران (۱۳۸۸) در بررسی‌ای که انجام دادند معتقدند که آگاهی دانشجویان از خدماتی که توسط کتابخانه ارائه می‌شوند با ۸۳ درصد مهم‌ترین عامل مؤثر بر استفاده از کتابخانه مورد نظر است. پس از آن علاقه دانشجویان به مطالعه و استفاده از کتابخانه با ۷۶ درصد، دانش و مهارت کتابداران در تشخیص نیاز مراجعان و ساکت بودن محیط سالن مطالعه به‌طور مساوی با ۷۰ درصد از جمله مهم‌ترین عوامل مؤثر بر استفاده از کتابخانه مورد پژوهش محسوب می‌شوند. در ادامه با استفاده از روش تحلیل عوامل، عامل‌های مؤثر در هفت گروه دسته‌بندی شدند.

منصوری (۱۳۸۸) در ارزیابی‌ای که انجام داد به این نتیجه رسید که ۶۳/۶٪ از کاربران بین گروه سنی ۲۰ تا ۲۴ سال هستند و ۶۰/۶٪ درصد از کاربران شکل ارائه منابع چاپی را ترجیح می‌دهند؛ ۴۴/۷٪ درصد از کاربران از منابع کتابخانه ملی به میزان کم رضایت دارند؛ ۵۵/۳٪

درصد به میزان کم و خیلی کم از بخش جست و جوی رایانه‌ای راضی هستند؛ ۷۹/۸ درصد از تجهیزات تالارها (میز و صندلی) به میزان کم و خیلی کم رضایت دارند؛ ۸۲/۶ درصد از نور و روشنایی و ۷۸/۵ درصد از دما و تهویه به میزان زیاد و خیلی زیاد ابراز رضایت کردند.

## روش تحقیق

روش مورد استفاده در این پژوهش، پیمایشی - توصیفی با گردآوری اطلاعات به صورت میدانی می‌باشد که به بررسی استفاده کنندگان کتابخانه ملی و میزان بهره‌گیری آنان از منابع و خدمات کتابخانه و مطابقت با اساسنامه این سازمان پرداخته است. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است. در این تحقیق برای بررسی نظرات استفاده کنندگان کتابخانه ملی در استفاده از منابع و خدمات، از پرسشنامه‌ای با ۹ سؤال اصلی که هر یک دارای سؤالات فرعی متعددی هستند استفاده شده و در پاره‌ای از موارد نیز از مصاحبه شفاهی بهره گرفته شده است. در سؤال اول که مربوط به مشخصات جمعیت شناختی است از مقیاس‌های ترتیبی مختلف، اما در مابقی سؤالات از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت (۱ نشان‌دهنده کمترین و ۵ نشان‌دهنده بیشترین سطح) استفاده شده است. برای سنجش روایی پرسشنامه از چند نفر از متخصصان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی در سطوح دکتری و کارشناسی ارشد که دارای تجربه و تخصص بودند استفاده شد. آزمون پایایی پرسشنامه برای همه سؤالات پرسشنامه انجام شد. مقدار ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده برای ۴۰ پرسشنامه ۰/۸۹۳ به دست آمده که نسبتاً بالا و از حد قابل قبول برای مقاصد کاربردی (که ۰/۷ می‌باشد) بیشتر است. لذا می‌توان ادعا کرد که پرسشنامه مورد نظر دارای پایایی قابل قبولی است. سنجش پایایی نیز با استفاده از روش آلفای کرونباخ و با کمک نرم‌افزار SPSS انجام شد.

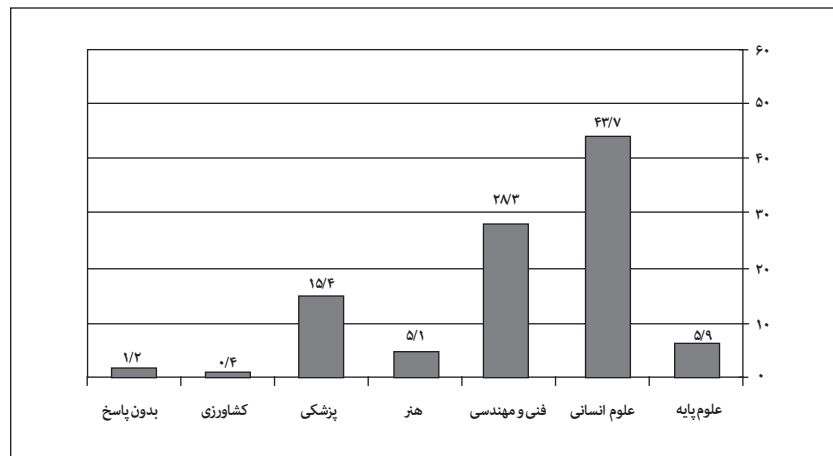
جامعه پژوهش حاضر، استفاده کنندگان از منابع و خدمات قسمت‌های مختلف بخش اطلاع‌رسانی (تالارها، مخازن و کتابخانه‌ها) معاونت کتابخانه ملی هستند. تعداد کل جامعه در این مدت ۵۰۰۰۰ نفر عضو حقیقی و حقوقی بودند. با توجه به اینکه روش پژوهش حاضر پیمایشی است بنابراین می‌بایست جامعه نمونه انتخاب می‌شد. در این پژوهش جامعه آماری مشخص و مقیاس داده‌ها از نوع کیفی هستند. حجم جامعه نمونه بر اساس جدول کرجسی - مورگان ۲۵۴ نفر به صورت تصادفی انتخاب شدند. همچنین پرسشنامه در طول تحقیق حاضر به صورت تصادفی در ساعات مختلف روز در بین بخش‌ها و تالارها و کتابخانه‌ها با همکاری مسئولین کتابدار شاغل در این قسمت‌ها توزیع و گردآوری شد. داده‌های این پژوهش در دو بخش آمارهای توصیفی و آمارهای تحلیلی گردآوری شدند. برای تجزیه و تحلیل آمارهای توصیفی از نرم‌افزار Microsoft Excel ۲۰۰۷ استفاده و نمودارها تهیه و طراحی شد. در مورد آمارهای تحلیلی،

داده‌ها در نرم‌افزار SPSS وارد و سپس آزمون‌های لازم توسط متخصص آمار انجام شد.

## یافته‌ها

### سؤال اول: مراجعان کتابخانه ملی چه کسانی هستند؟

یافته‌های پژوهش نشان داد از بین ۲۵۴ نفر مراجعان کتابخانه ملی، ۴۶/۰۷ درصد از پاسخ‌دهندگان زن، ۵۳/۵۴ درصد مرد و ۰/۳۹ درصد پرسشنامه‌ها هم بدون پاسخ بوده‌اند. با توجه به نمودار ۱ بیشترین میزان استفاده (۴۳/۷ درصد) متعلق به تحصیل‌کردگان گروه علوم انسانی، ۲۸/۳۴ درصد گروه فنی و مهندسی، ۱۵/۳۶ درصد گروه پزشکی، ۵/۹۱ درصد افراد از گروه علوم پایه، ۵/۱۲ درصد گروه هنر، ۰/۳۹ گروه کشاورزی و ۱/۱۸ درصد پرسشنامه‌ها هم بدون پاسخ بوده‌اند. ۰/۴ درصد از پاسخ‌دهندگان دارای مدرک دیپلم، ۲۱/۷ درصد دارای تحصیلات کارشناسی، ۶۱ درصد دارای تحصیلات کارشناسی ارشد، ۱۲/۶ درصد دارای تحصیلات دکتری حرفه‌ای و ۴/۳ درصد دارای تحصیلات دکتری تخصصی بوده‌اند و هیچ فردی مدرک کاردانی نداشته است.



### نمودار ۱

توزیع فراوانی آزمودنی‌ها  
برحسب گروه آموزشی

### سؤال دوم: علل مراجعه به کتابخانه ملی چیست؟

با توجه به جدول ۱، به نظر افراد نمونه، استفاده از تالارهای مطالعه با میانگین ۴/۰۴ بیشترین انگیزه استفاده از منابع و خدمات است؛ در حالی که انجام تکالیف درسی و دانشگاهی با میانگین ۳/۶۶ در مرتبه بعدی قرار دارد، و میانگین ۳/۲۱ مرتبط با روزآمد کردن اطلاعات تخصصی و حرفه‌ای، میانگین ۳/۱۲ برای انجام پژوهش‌های بنیادی و تخصصی، و نهایتاً میانگین ۲/۵۹ مربوط به علائق شخصی در ارتقای معلومات به ترتیب در اولویت‌های بعدی قرار می‌گیرند.



میانگین	خیلی زیاد		زیاد		تاصحی		کم		خیلی کم		بدون پاسخ		بخش
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۷/۶۶	۲۸	۷۱	۲۷/۲	۶۹	۱۳	۳۳	۲/۹	۱۰	۱۱/۸	۳۰	۱۶/۱	۴۱	انجام تکالیف درسی و فصلنامه‌ها
۷/۲۱	۸۷	۳۳	۲۰/۱	۵۱	۳۳/۶	۸۸	۱۱	۲۸	۶/۷	۱۲	۲۰/۹	۵۳	روانگردن اطلاعات تخصصی
۸/۱۹	۵۵	۱۴	۱۷/۷	۴۵	۳۱/۱	۷۹	۱۵	۲۸	۱۱/۴	۲۹	۱۹/۳	۴۹	علاقه شخصی در ارتقای معلومات
۷/۰۴	۴۰/۶	۱۰۳	۲۵/۶	۶۵	۶/۳	۱۶	۷/۹	۲۰	۵/۱	۱۳	۱۴/۴	۳۷	استفاده از تالارهای مطالعه
۷/۱۲	۱۴/۶	۳۷	۲۱/۷	۵۵	۱۴/۶	۳۷	۱۵/۷	۴۰	۱۲/۶	۳۳	۲۰/۹	۵۳	انجام پژوهش‌های بنیادی و تخصصی
۷/۳۰	۰/۴	۱	۰/۴	۱	۲/۹	۱۰	۲/۱	۸	۲/۸	۷	۸۹/۴	۲۲۷	سایر موارد
۷/۳۰	میانگین کل												



## جدول ۱

توزیع فراوانی مراجعان  
براساس انگیزه استفاده  
از منابع و خدمات

سؤال سوم: مراجعان کتابخانه ملی چه میزان از منابع و خدمات در بخش‌های مختلف اداره اطلاع‌رسانی کتابخانه ملی استفاده می‌کنند؟

یافته‌های جدول ۲ حاکی از آن است که بیشترین میانگین ۳/۲۹ مربوط به استفاده مراجعان از کتابخانه عمومی، و کمترین میانگین ۱/۰۱ مربوط به استفاده از کتابخانه نابینایان و معلولان بوده، درحالی‌که برای استفاده از بخش ایران‌شناسی و اسلام‌شناسی میانگین ۱/۱۴ است.

میثاقین	زاد		زنگ		تاسی		کم		کم		بندون پاسخ		سؤال
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۱/۴۸	۱/۲	۳	۲	۵	۶/۷	۱۷	۷/۹	۲۰	۶۸/۴	۱۳۳	۳۳/۹	۵۶	تالار کانون کتاب (کتابشناسی)
۱/۵۱	۹/۸	۲۵	۱۵/۴	۶۹	۱۱	۷۸	۶/۷	۳۳/۷	۸۳	۲۴/۴	۶۲	تالار و مخزن علوم و فنون	
۲/۹۸	۶/۹	۴۳	۱۹/۷	۵۰	۱۶/۵	۸۶	۲/۳	۴۶	۶۶	۱۷/۷	۴۵	تالار و مخزن علوم انسانی	
۲/۳۱	۵/۵	۱۹	۱/۴	۲۹	۱۰/۳	۴۶	۲/۹	۳۳/۶	۸۸	۳۳/۳	۸۳	تالار و مخزن علوم اجتماعی و هنر	
۱/۷۴	۳/۵	۹	۲/۹	۱۰	۷/۹	۲۰	۷/۱	۴۳/۷	۱۱۱	۳۳/۹	۵۶	تالار و مخزن خوارزمی (کتاب‌های خطی و نادر)	
۲/۳۶	۸/۷	۲۳	۱۵/۴	۶۳	۷/۱	۷۱	۹/۹	۲۶/۲	۹۲	۲۲/۸	۵۷	پایه‌ها (روزنامه‌ها و مجلات و...)	
۱/۱۷	۰	۰	۱/۲	۳	۱/۲	۲	۵/۱	۵۷/۷	۱۴۶	۳۵	۸۹	تالار و مخزن غیر کتابی: پایان نامه‌ها، نقشه، حکم، کارت پستال....	
۱/۲۶	۰/۴	۱	۷/۰	۲	۸/۱	۷	۶/۷	۵۴/۷	۱۳۹	۳۴/۳	۸۷	غیر چاپی: مواد سمعی و بصری (میکروفیلم، میکروفیلم اسلاید، نوار)	
۱/۱۴	۰	۰	۰	۰	۱/۶	۴	۵/۹	۵۸/۳	۱۴۸	۳۴/۳	۸۷	ایران شناسی و اسلام شناسی	
۱/۱۸	۱/۶	۴	۰	۰	۷/۰	۲	۲/۹	۶۰/۲	۱۵۳	۳۳/۵	۸۵	کتابخانه کودکان و نوجوانان	
۱/۰۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰/۸	۶۱/۴	۱۵۶	۳۷/۸	۹۶	کتابخانه نایب‌النایب و معاونان	
۲/۹۹	۲۲/۴	۵۷	۷/۲	۵۳	۸/۷	۳۳	۷/۶	۱۱/۸	۳۰	۱۳/۴	۴۴	کتابخانه عمومی	

میثاقین کل

## جدول ۲

توزیع فراوانی مراجعان بر اساس میزان استفاده از منابع و خدمات بخش‌های مختلف

### سؤال چهارم: عوامل مؤثر بر میزان استفاده از منابع و خدمات در بخش‌های مختلف اداره اطلاع‌رسانی کتابخانه ملی چیست؟

در پاسخ به این سؤال، بر اساس یافته‌های جدول ۳ مشخص شد بیشترین عامل تأثیرگذار در استفاده از امکانات و خدمات کتابخانه ملی با میانگین ۳/۵۳ مخازن تخصصی و تالارهای تخصصی بوده، و کمترین عامل آن با میانگین ۱/۰۹ کتابخانه نابینایان و معلولان است؛ و این نشان‌دهنده آن است که مراجعان یا برخی از خدمات و امکانات از قبیل سرای پژوهش، کتابخانه نابینایان و معلولان، کتابخانه کودکان،... آشنا نیستند و یا منابع این بخش‌ها به صورت مناسب گردآوری نشده است.



### جدول ۳

میزان تأثیر امکانات و خدمات در  
استفاده مراجعان از کتابخانه

میانگین	خیابان زبانه		زبان		تخصصی		کم		کتابخانه		بدون پاسخ		بیش
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۲/۶۹	۱۵/۷	۴۰	۱۲/۴	۲۴	۲۱/۳	۵۴	۹/۴	۲۴	۱۸/۱	۴۶	۲۳	۵۴	مرجع و تالارهای مرجع
۱/۸۷	۲/۵	۹	۷/۱	۱۸	۵/۹	۱۵	۱۲/۸	۲۵	۲۹/۸	۱۰۱	۲۹/۹	۷۶	مرجع مجازی (غیرحضوری)
۲/۲۸	۱۶/۶	۳۷	۲۸	۷۱	۱۹/۳	۶۹	۱۱	۲۸	۱۱/۴	۲۹	۱۵/۷	۴۰	کتابخانه عمومی و امانت کتاب
۲/۵۳	۲۱/۳	۵۴	۲۶/۸	۶۸	۱۴/۶	۳۷	۶/۳	۱۱	۱۱/۸	۳۰	۲۱/۳	۵۴	میزان تخصصی و تالارهای تخصصی
۱/۲۲	۰/۴	۱	۰/۸	۲	۷/۱	۷	۵/۵	۱۴	۵/۴	۱۵۱	۳۱/۱	۷۹	کتابخانه کودکان و نوجوانان
۱/۰۹	۰	۰	۱/۶	۴	۰	۰	۱/۶	۴	۶۴/۳	۱۶۳	۳۲/۷	۸۳	کتابخانه دیجیتال و مکتوبات
۱/۷۷	۵/۱	۱۳	۲۰/۱	۵۱	۱۹/۷	۵۰	۶/۳	۱۱	۲۳/۶	۶۰	۲۷/۲	۶۹	جست و جو در برنامه رسا و هایه ۲۰۰۰
۲/۶۶	۲۰/۹	۵۳	۲۶/۸	۶۳	۱۴/۶	۳۷	۸/۷	۲۲	۱۰/۶	۲۷	۲۰/۵	۵۲	استفاده از رایانه و اینترنت (وابسته، دالند) و ذخیره بروی قفس و سی دی...)
۱/۶۴	۱/۲	۳	۹/۸	۲۵	۹/۱	۲۳	۱۵/۴	۲۹	۲۶/۶	۹۳	۲۸	۷۱	کنترل‌رسان و مشاوران موضوعی
۲/۶۸	۷/۱	۷	۱۹/۷	۵۰	۲۵/۳	۶۴	۱۲/۶	۳۲	۱۸/۹	۶۸	۲۰/۹	۵۳	خدمات وکتری (پی اسکن، عکس...)
۲/۲۲	۱۴/۶	۳۷	۲۶	۶۶	۲۰/۱	۵۱	۹/۸	۲۵	۱۲/۴	۳۴	۱۶/۱	۴۱	خدمات رفاهی (رستوران، بوفه، نمازخانه، بانک، پارکینگ...)
۱/۴۹	۱/۶	۴	۲/۸	۷	۲/۱	۸	۱۲/۴	۳۴	۶۸/۴	۱۲۳	۳۰/۷	۷۸	سالن‌های همایش و سخنرانی
۱/۲۹	۰/۴	۱	۰/۴	۱	۵/۱	۱۳	۵/۹	۱۵	۵۳/۹	۱۳۷	۲۴/۳	۸۷	سرای پژوهش
۱/۷۷	۱/۲	۳	۶/۳	۱۱	۱۳/۴	۴۴	۸/۳	۲۱	۴۱/۳	۱۰۵	۳۱/۵	۸۰	امانات بین کتابخانه‌ای
۱/۶۵	۲	۵	۵/۵	۱۴	۵/۱	۱۳	۱۱	۲۸	۶۶/۹	۱۱۹	۲۹/۵	۷۵	امکانات کنفرانسی و نشستات و باشگاه کتاب
۲/۶۴	۱/۸	۱۳	۱۶/۱	۴۱	۲۱/۷	۵۵	۹/۱	۲۳	۱۸/۱	۶۶	۲۲/۸	۵۸	شرایط عضویت در اداره عضویت

میانگین کل

### سؤال پنجم: موانع دستیابی به منابع و خدمات کتابخانه ملی کدامند؟

یافته‌های جدول ۴ نشان می‌دهد مهم‌ترین مانع با میانگین ۳/۶۴ مربوط به عدم اتصال به پایگاه‌های معتبر علمی دنیا، و کمترین آن با میانگین ۱/۴۱ عدم آشنایی به رایانه است که سبب محدودیت در دسترسی به منابع و خدمات کتابخانه ملی و استفاده از آنها می‌شود. همچنین میانگین ۳/۲۰ عدم وجود منابع روزآمد، میانگین ۳/۱۱ محدودیت امانت بین کتابخانه‌ای، و میانگین ۳/۰۱ برای محدودیت در امانت منابع نیز بیشترین عوامل ایجاد محدودیت در استفاده از کتابخانه ملی هستند. ضمن اینکه عدم وجود منابع قدیمی با میانگین ۲/۰۸ و فقدان تکنولوژی مناسب با میانگین ۲/۳۸ کمترین عوامل تأثیرگذار در استفاده از کتابخانه ملی بوده‌اند.

میانگین	دسترسی رایانه		رایانه		تخصصی		کم		چشمی کم		بدون پاسخ		بیشتر
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۳/۰۸	۱/۶	۱۴	۷/۲۲	۷۸	۱۶/۵	۴۲	۸/۷	۲۱	۱۵/۴	۳۹	۲۰/۶	۵۳	عدم وجود منابع روزآمد
۷/۰۱	۱/۵	۱۲	۶/۲۱	۷۵	۱۵/۴	۳۸	۱۵/۷	۴۰	۲۲/۷	۸۳	۲۷/۲	۶۹	عدم وجود منابع قدیمی
۱۶/۱	۱۷/۱	۴۴	۱۲	۳۲	۱۵	۷۸	۱۱	۷۱	۲۱/۷	۵۵	۲۲	۵۶	تعداد کم منابع مرجع تخصصی
۱۰/۱	۱۵/۷	۶۵	۱۶/۱	۱۶	۱۵	۷۸	۱۲/۶	۳۲	۱۷/۳	۴۴	۲۲/۲	۵۹	امانت محدود منابع
۷/۲۱	۹/۱	۳۳	۷/۶	۶۵	۷/۹	۲۰	۱۵	۷۸	۲۱	۷۱	۲۰/۳	۷۷	نیروی تکنولوژی مناسب
۷/۵۵	۹/۶	۵۲	۱۱/۴	۶۹	۱۷/۳	۴۴	۱۲/۶	۳۲	۲۶/۷	۶۸	۲۲	۵۶	عدم سهولت دسترسی
۷/۵۱	۹/۶	۴۴	۱۱/۱	۲۰	۹/۶	۳۷	۱۶/۶	۸۷	۲۲/۶	۶۰	۲۶	۶۶	عدم سازگاری مناسب
۱۱/۱	۱۵/۴	۶۲	۱۷/۳	۴۴	۹/۶	۳۷	۹/۳	۱۶	۱۷/۳	۴۴	۳۲/۹	۸۶	محدود بودن امانت بین کتابخانه‌ای
۱۶/۱	۱۲/۶	۳۳	۸/۷	۶۱	۱۴/۲	۴۶	۱۲/۸	۳۵	۲۰/۹	۵۳	۲۰/۳	۷۷	نیروی فرد سگکان
۱۶/۱	۱/۶	۴	۲/۶	۶	۱/۱	۷	۱/۶	۳	۳/۵۴	۱۳۱	۲۹/۵	۷۵	عدم آشنایی به رایانه
۴۶/۱	۲/۰	۷۷	۱/۷	۶۶	۲/۷	۱۱	۱/۱	۱۷	۱۷/۸	۴۰	۲۶/۴	۶۲	عدم اتصال به پایگاه‌های معتبر علمی دنیا
۸۸/۱	۱۵/۸	۴۰	۴/۶	۴۱	۱۱/۴	۶۸	۸/۷	۲۲	۲۴	۶۱	۳۰/۷	۷۸	عدم وجود مشاور موضوعی
۴۵/۱	۲	۳۱	۴/۶	۴۱	۲/۷	۱۱	۱۲/۶	۳۲	۷/۶	۷۰	۲۹/۱	۷۴	نبود خدمات ترجمه
۱۷/۱	۱۱	۷۸	۶/۴	۳۴	۶/۱	۳۲	۱۲/۶	۴۱	۱۶/۷	۵۰	۲۹/۴	۶۷	نبود راهنماها و پرسشگر برای استفاده از کتابخانه
۸۵/۱													

### جدول ۴

توزیع فراوانی عوامل محدودکننده در دسترسی به منابع و خدمات

## سؤال ششم: خدمات ارائه شده در کتابخانه ملی چه میزان با اهداف پیش‌بینی شده در اساسنامه این سازمان مطابقت دارد؟

باتوجه به اهداف کتابخانه ملی مندرج در اساسنامه آن سازمان مبنی بر: «اتخاذ تدابیر و اخذ تصمیمات لازم برای صحت، سهولت و سرعت بخشیدن به تحقیق و مطالعه در همه زمینه‌ها، به‌منظور اعتلای فرهنگ ملی و انجام تحقیقات مربوط»، نتایج به‌عمل آمده در این پژوهش، نشان می‌دهد که خدماتی که در عصر کنونی در بیشتر کتابخانه‌های ملی دنیا ارائه می‌شود، مانند: تهیه مدرک، آگاهی‌رسانی جاری، تهیه فهرستگان ملی، اشاعه‌گزینی اطلاعات، خدمات پیوسته، خدمات پایگاه‌های اطلاعاتی و غیره، در کتابخانه ملی یا به درستی ارائه نمی‌شود یا مراجعان با این خدمات آشنا نیستند.

همچنین نتایج به‌دست آمده طبق جدول ۲، نسبت به استفاده مراجعان از بخش‌ها و تالارهای کتابخانه ملی، بیشترین میزان استفاده از خدمات و منابع با میانگین ۳/۲۹ کتابخانه عمومی، و درمقابل کمترین درصد استفاده مراجعان با میانگین ۱/۰۱ از کتابخانه نابینایان و معلولان است. همچنین مابقی بخش‌ها و تالارها به‌ترتیب با میانگین ۱/۱۴ تالار کتاب‌های خطی و نادر، و میانگین ۱/۱۷ تالار غیرچاپی (مواد سمعی و بصری)، ۱/۱۸ کتابخانه کودکان و نوجوانان و غیره کمترین میانگین میزان استفاده را دارند. باتوجه به اهداف ذکر شده در اساسنامه مربوط به خدمات ویژه و امکانات و خدماتی که اخیراً کتابخانه ملی فراهم کرده، ظاهراً این کتابخانه نقش درستی در جهت معرفی و آشنایی مراجعان ایفا نکرده و همچنین روش‌های مناسب برای اطلاع‌رسانی خدمات و منابع بخش ویژه (کتابخانه نابینایان و معلولان) به‌کار نگرفته و نیز گردآوری مناسب منابع انجام نشده است. همچنین میانگین ۳/۲۹ درصد استفاده از کتابخانه عمومی نشان می‌دهد که مراجعان کتابخانه ملی باتوجه به شرایط ذکر شده در آیین‌نامه این کتابخانه، بیشتر علاقه‌مند هستند از منابع و جزوات همراه خود و یا منابع کتابخانه عمومی استفاده کنند. براساس نتایج حاصل از آزمون‌های آماری بر روی داده‌های حاصل از پرسشنامه، میزان استفاده مراجعان از تالار علوم انسانی در حد ۵۰ درصد و میزان استفاده از منابع و خدمات دیگر بخش‌های کتابخانه، کمتر از ۵۰ درصد بوده است. این نتایج گویای آن است که منابع مورد انتظار از کتابخانه ملی در حد متوسط یا کمتر گردآوری شده است.

نتایج به‌دست آمده طبق جدول ۴، نشان می‌دهد که عدم اتصال به پایگاه‌های معتبر علمی دنیا با میانگین ۳/۶۴ مهم‌ترین عامل عدم دسترسی به منابع و خدمات است و عدم وجود منابع روزآمد، محدود بودن امانت بین کتابخانه‌ای، از دیگر عوامل عدم دسترسی به منابع و خدمات در کتابخانه ملی هستند. باتوجه به اینکه در اهداف کتابخانه بر اتخاذ تدابیر و اخذ تصمیمات لازم برای صحت، سهولت و سرعت بخشیدن به تحقیق و مطالعه در همه زمینه‌ها،

به منظور اعتلای فرهنگ ملی و انجام تحقیقات مربوط در عصر کنونی تصریح شده و از آنجا که دستیابی سریع به اطلاعات همراه با روزآمدی آن معنا می‌یابد، مشخص است که کتابخانه ملی همسو با اهداف، در ایجاد زمینه‌های مناسب تحقیق، عمل نکرده است.

## جدول ۵

رتبه‌بندی شاخص‌های  
استفاده از منابع و خدمات

رتبه	میانگین رتبه‌ای	شاخص
۱	۱/۶۸	استفاده از منابع
۲	۱/۳۲	استفاده از خدمات

همانطور که در جدول ۵ ملاحظه می‌شود، مراجعان کتابخانه ملی بیشتر از منابع استفاده می‌کنند تا خدمات. در واقع استفاده از منابع تأثیر بیشتری نسبت به استفاده از خدمات بر مراجعان داشته است و فرضیه تأیید می‌شود.

## نتیجه‌گیری

بر اساس نتایج به دست آمده انجام تکالیف درسی و دانشگاهی و استفاده از تالارهای مطالعه بیش از ۵۰ درصد، انجام پژوهش‌های بنیادی و تخصصی در حد ۵۰ درصد، و روزآمد کردن اطلاعات تخصصی و حرفه‌ای و علائق شخصی در ارتقای معلومات کمتر از ۵۰ درصد در مراجعه افراد به کتابخانه مؤثر بوده است. نتایج نشان می‌دهد بیشترین انگیزه مراجعان، استفاده از تالارهای مطالعه و همچنین انجام تکالیف درسی و دانشگاهی است. در مقایسه با پژوهش‌های پیشین، اسدی (۱۳۸۳) بیشترین دلیل دانشجویان برای مراجعه به کتابخانه را مطالعه درسی ذکر کرده است. بیگدلی و همکاران (۱۳۸۸) در بررسی پژوهش خود به این نتایج دست یافتند که آگاهی دانشجویان از خدماتی که توسط کتابخانه ارائه می‌شوند با ۸۳ درصد، مهم‌ترین عامل مؤثر بر استفاده از کتابخانه مورد نظر است. مجله کتابداری استرالیا، در یکی از شماره‌های خود به رشد آگاهی استفاده‌کنندگان کتابخانه ملی استرالیا اشاره می‌کند، که از جمله فعالیت‌هایی است که توسعه خدمات را هدایت می‌کند.

میزان استفاده مراجعان از تالار علوم انسانی در حد ۵۰ درصد، و میزان استفاده از مابقی تالارها و بخش‌ها (تالار و مخزن علوم و فنون، علوم اجتماعی و هنر، کانون کتاب (کتابشناسی)، تالار و مخزن خوارزمی (کتاب‌های خطی و نادر)، پایاندها (روزنامه‌ها و مجلات و...))، تالار و مخزن غیر کتابی: پایان‌نامه، نقشه، عکس، کارت پستال،...) و غیره کمتر از ۵۰ درصد است و این نشان می‌دهد گردآوری مجموعه کتابخانه از سیاست‌گذاری مناسبی برخوردار نیست و یا ناشران از قانون واسپاری به درستی تبعیت نمی‌کنند و همچنین شرایط تخصیص بودجه و برنامه‌ریزی به گونه‌ای نیست که منابع مناسب فراهم شود و یا سازماندهی منابع، به موقع در کتابخانه انجام شود.

مخازن و تالارهای تخصصی، و استفاده از رایانه و اینترنت، وایرلس، دانلود و ذخیره بر روی فلش و سی دی و غیره، همکاری کتابداران، بیش از ۵۰ درصد در استفاده مراجعان از کتابخانه مؤثر است؛ بقیه عوامل کمتر از ۵۰ درصد در استفاده مراجعان از کتابخانه مؤثرند. در تحقیقی که نیالی و همکاران (۲۰۰۴) انجام دادند نتایج حاکی از آن است که قوانین و مقررات کتابخانه نیازمند بررسی است و لازم است آگاهی‌های لازم در این زمینه به کاربران داده شود. لاو و همکاران (۲۰۰۸) در پژوهشی خدمات بخش مرجع از قبیل خدمات مرجع جست‌وجو، تولید راهنماهایی برای منابع و تولید کتابشناسی‌های موضوعی، ارتقاء خدمات کتابخانه، شبکه‌سازی، همکاری با دیگر کتابخانه‌ها و در نهایت کاربر را مورد بررسی قرار دادند.

مسترت (۲۰۰۷) حاکی از وضعیت مطلوب کارمندان کتابخانه‌ها در ارتباط با مدیریت مجموعه و همکاری با پژوهشگران بود.

نتایج به دست آمده از پژوهش نشان می‌دهد که عدم وجود منابع روزآمد و عدم امکان دریافت منابع خارج از کتابخانه، حدود ۵۰ درصد در دسترسی مراجعان به منابع محدودیت ایجاد کرده‌اند. همچنین عدم اتصال به پایگاه‌های معتبر علمی دنیا بیش از ۵۰ درصد، و بقیه عوامل کمتر از ۵۰ درصد ایجاد محدودیت کرده‌اند. در نتیجه استفاده مراجعان کتابخانه از خدمات و امکانات امانت بین کتابخانه‌ای در حد کم و همچنین استفاده آنها از پایگاه‌های علمی معتبر دنیا در حد بسیار کم است. نجفی (۱۳۷۳) در پژوهش بررسی عملکرد کتابخانه ملی نتیجه گرفت که تغییرات عمده‌ای در فعالیت‌های نظام‌یافته آن به وجود آمده است، ولی مطابق اهداف سازمانی و نگرش‌های آرمانی فعالیت بیشتری را می‌طلبد. منصوری (۱۳۸۸) در پژوهشی بیان داشت ۵۴/۸ درصد از کاربران کتابخانه ملی وجود عوامل بازدارنده مطالعه را در حد زیاد دانسته‌اند. در مقایسه با تحقیقات پیشین، ایناستو (۲۰۰۴) در تحقیق خود بیشترین تأکید پاسخ‌دهندگان را در ارتباط با کارایی کارمندان و دسترسی به اطلاعات و محیط دانست. انتقاداتی در رابطه با مجموعه‌های خاص، استفاده از رایانه‌ها و دستگاه‌های کپی و نیز موجود بودن آخرین شماره‌های مجلات علمی وجود داشت. بررسی نتایج تحقیق گنونی (۲۰۰۷) متفاوت است، زیرا نتایج این تحقیق نشان می‌دهد بیشتر کتابخانه‌ها در پی ایجاد خدمات واسپاری در بین خود بودند تا اینکه مجموعه‌های خود را گسترش دهند. برخی کتابخانه‌ها علاقه‌مند به داشتن مجموعه‌هایی مشترک با یکدیگر بودند.

از آنجا که یکی از اهداف کتابخانه ملی اتخاذ تدابیر و اخذ تصمیمات لازم برای صحت، سهولت و سرعت امر تحقیق و مطالعه در همه زمینه‌ها به منظور اعتلای فرهنگ ملی و انجام تحقیقات مربوط است، باتوجه به سرمایه‌گذاری فراوان در این سازمان، ضروری است باتوجه

به یافته‌های پژوهش پیشنهادت زیر ارائه شود:

کتابخانه ملی ابتدا امکانات و خدمات و توانایی‌های خود را به استفاده‌کنندگان آن کتابخانه معرفی کند و از طرف دیگر به‌نحو شایسته در خدمت پژوهش و پژوهشگران باشد. ارائه خدمات اطلاع‌رسانی به پژوهشگران باید به‌نحوی باشد که پژوهشگران کتابخانه را محل مناسبی برای خود ببینند و برای نیل به این هدف، کتابخانه باید با درک عمیق از نیازهای مراجعان خود، آنها را به استفاده از کتابخانه تشویق کند.

نیاز است با تدوین خط‌مشی مناسب و برنامه‌ریزی دقیق برای گردآوری مناسب منابع، طبق آنچه که در اساسنامه ذکر شده، با برنامه‌ریزی و اتخاذ تصمیمات و تدابیر لازم، ارائه خدماتی مانند امانت بین کتابخانه‌ای، اشاعه اطلاعات گزینشی، ترجمه مواد مورد نیاز مراجعان و تحلیل اطلاعات را برای تسریع دسترسی مراجعان به منابع خارج از کتابخانه و روزآمدی اطلاعات آنان در برنامه قرار داده و وسیع‌تر و گسترده‌تر از شرایط فعلی اجرا کنند.

همچنین ضروری است در صورت صلاحدید مسئولان با اتخاذ تصمیمات و تدابیر لازم تهیه فهرستگان ملی و راهنمایی مراجعان برای یافتن منبع موردنظر در کتابخانه‌های دیگر را در اولویت قرار داده و زمینه‌های دستیابی سریع‌تر به منابع را فراهم کنند. برای دستیابی محققان به پایگاه‌های معتبر علمی دنیا، تهیه فهرست مشترک از منابع کتابخانه‌ها به‌صورت پیوسته و ایجاد شبکه کتابخانه‌های کشور و امکان دسترسی به آثار جهانی از طریق رایانه‌های کتابخانه، زمینه‌های لازم برای فراهم‌آوری و دسترسی به اطلاعات روزآمد و معتبر را فراهم کنند.

همچنین پیشنهاد می‌شود با تهیه فهرستی از منابع مورد درخواست مراجعان؛ که در هیچ‌یک از بخش‌ها و مخازن کتابخانه ملی وجود ندارد، برای گردآوری و سازماندهی این منابع اقدام کنند و با اجرای طرح‌های برون‌سپاری، سازماندهی منابع را برای اشاعه اطلاعات تسریع کنند. می‌توان با فراهم‌آوری مهم‌ترین آثار خارجی و ارائه خدمات آگاهی‌رسانی و ارسال فهرست مندرجات مجله‌های مورد علاقه برای مراجعان، زمینه‌های مناسب تحقیق را از طریق سرعت و صحت دستیابی به منابع و اطلاعات روزآمد فراهم کرد.

## منبع

- اسدی، لیلا (۱۳۸۳). «بررسی میزان آشنایی و بهره‌گیری دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال از کتابخانه». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال.
- بیگدلی، زاهد؛ صباغی‌نژاد، زیور؛ رجبی، غلامرضا (۱۳۹۰). «دیدگاه‌های دانشجویان کارشناسی پیوسته برق دانشگاه آزاد یزد درباره عوامل مؤثر بر استفاده از کتابخانه مرکزی دانشگاه». *فصلنامه کتاب*، ۲۲(۴): ۵۱-۶۴.



شمس‌اللهی، قاسم (۱۳۸۳). «بررسی وضع موجود خدمات اطلاع‌رسانی و مرجع در کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران و ارائه طرح پیشنهاد جهت توسعه کمی و کیفی این خدمات در کتابخانه ملی». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال.

مرادی، نورالله (۱۳۸۵). «کتابخانه ملی ایران». *دایرةالمعارف کتابداری و اطلاع‌رسانی*. ج ۲. تهران: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ص ۱۳۹۲-۱۳۹۹.

منصوری، سهیلا (۱۳۸۸). «ارزیابی میزان رضایت کاربران از خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه ملی». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال.

نجفی، عبدالله (۱۳۷۳). «بررسی وضعیت کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران و ارائه راه‌حل برای دست یافتن به وضع مطلوب». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه تهران.

نیکنام، مهرداد (۱۳۷۹). «مطالعه و آموزش استفاده‌کننده از کتابخانه و اطلاعات». *فصلنامه کتاب*، ۱۱(۲): ۱۱۱-۱۲۵.

- Einasto, Olga (2009). "Using service quality monitory to support library management decisions: A case study from Estonia". *The International Information & Library Review*, 41: 12-20. Retrieved August 11, 2012, from: <http://www.elsevir.com/locate/iilr>.
- Genoni, Paul (2008). "Current and future print storage for Australian academic libraries: Results of a survey". *Library Collections, Acquisitions & Technical Services*, 32: 31-41. Retrieved August 16, 2012, from: <http://www.elsevier.com/locate/lcats>
- Law, Lin Mui; Gao, Vicky Xiaohang; Ng., Hui Ling (2008). "Performance evaluation a case study of Lee Kong Chian reference library, national library of Singapore". *Library Management*, 30: 77-87. Retrieved August 14, 2012, from: <http://www.emeraldinsight.com/0143-5124.htm>
- Lincoln, Yvonna S (2002). "Insight into library services and users from qualitative research". *Library & Information Science Research*, 24: 3-16. Retrieved August 28, 2012, from: <http://www.pergamon.com>
- Missingham, Roxanne (2000). "Customer services in the national library of Australia: leading edge or dragging the Chain?". *The Australian Library Journal*, 50(2). Retrieved August 6, 2012, from: [http://www.alia.org.au/publishing/ali/50/2/full\\_text/customer\\_service.html](http://www.alia.org.au/publishing/ali/50/2/full_text/customer_service.html).
- Mostert, B.J.(2007). "Parliamentary library services in South Africa". *SA Jnl Libs & Info Sci*

73(2). Retrieved January 8, 2012, from: <http://www.lis.usulu.as.za/etd/s/>  
Nyali, G L; Ngwira, M E.; Salanje, G. F. (2004). "National library service of Malawi (MNLS)  
3-year development plan 2005 -2007". Lilongwe, *INASP*. from: [http://www.norskbi-  
otekforening.no/site/internasjonaltutvalg/index.php?c=7&kat=National+Library+Serv  
ice+of+Malawi](http://www.norskbi-<br/>otekforening.no/site/internasjonaltutvalg/index.php?c=7&kat=National+Library+Serv<br/>ice+of+Malawi)

#### استناد به این مقاله:

محمدزاده، هاجر؛ بزرگی، اشرف السادات (۱۳۹۱). «استفاده‌کنندگان از کتابخانه ملی ایران و شیوه‌های بهره‌گیری  
آنان از منابع و خدمات کتابخانه ملی: همخوان یا ناهمخوان با اساسنامه». *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری  
و سازماندهی اطلاعات*، ۲۳(۴).