

بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از بانک اطلاعاتی کتابشناسی ملی جمهوری اسلامی ایران در سال‌های ۱۳۷۷-۱۳۷۸

زهرا حداد^۱

تاریخ دریافت: ۷۹/۹/۲۷

چکیده: هدف این پژوهش بررسی میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان لوح‌های فشرده کتابشناسی ملی ایران از نظر شیوه درخواست، دریافت اطلاعات، سرعت دستیابی به اطلاعات، ارزیابی صحت فهرستنویسی، و نیز بررسی رضایت مشترکان از بانک‌های سرعنوان‌های موضوعی و مستند مشاهیر است. در این تحقیق از روش پیمایش توصیفی استفاده شده است. نتایج به دست آمده نشان داده که بیش از ۸۹/۴ درصد مشترکان از شیوه درخواست و دریافت، سرعت دستیابی به اطلاعات، میزان رکوردهای دریافتی، صحت فهرستنویسی، و قیمت آن رضایت داشته‌اند. نتایج این نوع بررسی‌ها و تحقیقات می‌تواند زمینه‌ای برای پایه‌گذاری استانداردهایی در ارزیابی مجموعه‌هایی از این نوع باشد.

کلیدواژه‌ها: لوح فشرده، کتابشناسی ملی ایران، سرعنوان‌های موضوعی، فهرست مستند اسامی، استفاده‌کنندگان، رضایت‌مندی

مقدمه

در شرح وظایف کتابخانه‌های ملی به گونه‌ای بر انتشار کتابشناسی ملی اشاره شده است. اولین اثری که به شکل کتابشناسی براساس کتاب‌های چاپی ایران تهیه شده اثر خاناباا مشار

۱. کارشناس کتابداری و اطلاع‌رسانی کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

است، اگر چه از نوع کتابشناسی های ملی امروزی نیست ولی تنها سند از منابع چاپی از آغاز صنعت چاپ تا آخر سال ۱۳۴۵ است. در سال ۱۳۴۲ بنگاه ترجمه و نشر کتاب جلد دوم فهرست مشار را که مشتمل بر اضافات و اصلاحات و همچنین فهرست الفبایی مؤلفان بود منتشر ساخت.

مجموعه کتاب های ایران، برای معرفی و گردآوری کتاب هایی که در ایران منتشر می شود از سال ۱۳۳۳ تهیه شد، و ۱۳ دفتر از این کتابشناسی ها به چاپ رسید. نخستین دفتر به نام کتابشناسی ایران منتشر شد و در سال ۱۳۴۰ بخشی از دفاتر کتاب های ایران در کتابخانه ملی تهیه و تدارک شد و در همانجا نیز به چاپ رسید. همزمان با این اقدامات، ایرج افشار کتابشناسی دهساله کتاب های ایران (۱۳۴۳-۱۳۳۳) را که درهم کردی از کتاب های ایران و سایر کتابشناسی ها بود منتشر کرد (افشار، ۱۳۴۷)، و برای تکمیل آن کتابشناسی موضوعی شش ساله ۱۳۴۳-۱۳۴۸ به همت حسین بنی آدم تهیه شد (بنی آدم، ۱۳۵۲).

کتابخانه ملی ایران از سال ۱۳۴۲ کار انتشار کتابشناسی ملی را شروع کرد که به ترتیب عبارتند از: الف. از سال ۱۳۴۲ تا ۱۳۴۹. سال های ۱۳۴۷ و ۱۳۴۸ منتشر نشده است. این نشریه با عنوان کتابشناسی ملی ایران - انتشارات ایران منتشر شد.

ب. در سال ۱۳۴۹ تا ۱۳۵۶، ابتدا به صورت ماهانه (۱۳۴۹)، و از سال ۱۳۵۰ تا ۱۳۵۶ به صورت فصلنامه منتشر شد (زهري، ۱۳۴۹).

ج. بعد از سال ۱۳۵۶ و شروع انقلاب اسلامی انتشار کتابشناسی ملی ایران به تعویق افتاد و در سال ۱۳۵۹ یک فصلنامه از (تابستان ۱۳۵۷) و یک مجلد شش ماهه (شش ماهه دوم ۱۳۵۷) منتشر شد. شماره مربوط به بهار ۱۳۵۷ در دسترس نیست (سلطانيفر، ۱۳۵۷).

د. کتابشناسی ملی سال های ۱۳۵۸ - ۱۳۵۹ نیز ادغام و نخستین جلد آن (آ - ز) در سال ۱۳۶۲ و جلد دوم (س - ی) در سال ۱۳۶۳ منتشر شد.

از سال ۱۳۶۱ تحولی در کتابشناسی ملی ایران به وقوع پیوست چنانچه در مقدمه آن آمده است «ارائه کتابشناسی به صورت کامل و فهرست نویسی شده بر طبق آخرین ضوابط و استانداردهای پذیرفته شده جهانی و به ویژه خط مشی پیشنهادی یونسکو است.»

کتابشناسی ملی ایران از سال ۱۳۶۹ - ۱۳۶۲ به بعد هر شش ماه یکبار منتشر شده است. از سال ۱۳۷۰ - ۱۳۷۲ به صورت فصلی منتشر شده و سال ۱۳۷۳ - ۱۳۷۴ شش ماه یکبار منتشر شده است.

از سال ۱۳۷۵ به بعد کتابشناسی ملی ایران به شکل لوح فشرده ارائه شد و با توجه به تحولات دهه اخیر و پیدایش پایگاه های اطلاعات رایانه ای همچنین متداول شدن لوح های

فشرده نوری (جست و جوی بی واسطه) با استقبال بیشتر جویندگان اطلاعات مواجه شده و دستخوش دگرگونی قابل ملاحظه‌ای گردید، که سیر تحول آن به قرار ذیل است:

الف. ویرایش اول بهار ۱۳۷۵ به صورت دیسکت رایانه‌ای در ۱۶ عدد دیسکت جمعاً ۵۳۵۳۰ رکورد؛ (کتاب ۵۲۱۱۴ رکورد اطلاعات کتابشناختی کتاب؛ پایان‌نامه لاتین ۱۰۱۲ رکورد؛ جزوه ۴۰۴ رکورد).

ب. ویرایش دوم بهار ۱۳۷۶ به صورت لوح فشرده و دیسکت رایانه‌ای در ۲۱ عدد دیسکت جمعاً ۷۰۰۷۷ رکورد؛ (کتاب ۶۸۲۵۹ رکورد اطلاعات کتابشناختی کتاب؛ پایان‌نامه لاتین ۱۰۰۳ رکورد؛ جزوه ۸۱۵ رکورد).

ج. ویرایش سوم بهار ۱۳۷۷ به صورت لوح فشرده جمعاً ۸۶۳۲۷ رکورد؛ (کتاب ۸۴۱۰۲ رکورد اطلاعات کتابشناختی کتاب؛ پایان‌نامه لاتین ۱۰۱۲ رکورد؛ جزوه ۱۲۱۳ رکورد).

ضمناً لازم به ذکر است که در ویرایش سوم سال ۱۳۷۷ مستند مشاهیر و سرعنوان‌های موضوعی فارسی نیز در آن گنجانده شده و همراه با قفل سخت‌افزاری بوده است.

د. ویرایش چهارم بهار ۱۳۷۸ به صورت لوح فشرده جمعاً ۱۱۳۰۶۸ رکورد؛ (کتاب ۱۰۹۹۷۹ رکورد اطلاعات کتابشناختی کتاب؛ پایان‌نامه لاتین ۱۴۱۴ رکورد؛ جزوه ۱۶۷۵ رکورد).

ضمناً در این ویرایش لوح فشرده در دو محیط "داس" و "ویندوز" قابل نصب و اجراست. (تحقیق حاضر درباره این ویرایش انجام شده است).

ه. ویرایش پنجم بهار ۱۳۷۹ به صورت لوح فشرده با قفل نرم‌افزاری (لیزری) جمعاً ۲۲۵۹۳۰ رکورد؛ (کتاب ۱۳۰۲۰۰ رکورد اطلاعات کتابشناختی کتاب، سرعنوان‌های موضوعی فارسی ۱۹۶۰۰ رکورد؛ مستند مشاهیر ۷۵۲۰۰ رکورد؛ سرعنوان‌های موضوعی کودکان ۹۳۰ رکورد).

روش، هدف و جامعه آماری تحقیق

هدف این پژوهش ارزیابی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از این لوح فشرده و دستیابی به نقاط قوت و ضعف نرم‌افزار تولید شده به جهت رفع نواقص و کمبودها است. روش تحقیق به کار رفته پیمایش توصیفی است.

کلیه سازمان‌هایی که در سال ۱۳۷۸ و ۱۳۷۹ از لوح فشرده کتابشناسی ملی استفاده کرده‌اند، براساس پرسشنامه میزان رضایت آنها ارزیابی شده است. از مجموع ۱۵۰ پرسشنامه ارسالی ۸۴ پرسشنامه واصل شده است.

تعریف عملیاتی اصطلاحات

مؤسسات و سازمان‌های تخصصی. تمامی سازمان‌های تخصصی که کار اصلی آنها در رابطه با کتابداری نیست، و کتابخانه بخشی از ساختار آنها را تشکیل می‌دهد. مراکز آموزش عالی (دانشگاه، دانشکده). تمام مراکز آموزش عالی که کار کتابخانه مکمل کار آموزشی آنها به حساب می‌آید. آموزش و پرورش. تمامی واحدهای وابسته به آموزش و پرورش (مدارس، مراکز تربیت معلم و ...) که کار کتابخانه مکمل کار آموزشی آنها به حساب می‌آید. محدودیت‌های تحقیق. عدم پاسخگویی درست و کامل به سؤالات پرسشنامه از سوی برخی از مشترکان لوح‌های فشرده.

تجزیه و تحلیل یافته‌ها

ویژگی جمعیتی استفاده‌کنندگان

همانگونه که جدول ۱ نشان می‌دهد بیشترین استفاده‌کنندگان بانک اطلاعاتی کتابشناسی ملی (۵۴ درصد) را مراکز آموزش عالی تشکیل می‌دهد، و (۷ درصد) کمترین میزان استفاده از بانک کتابشناسی ملی را آموزش و پرورش (۳۹ درصد). بقیه استفاده‌کنندگان را مؤسسات و سازمان‌های تخصصی تشکیل می‌دهند. در مجموع روشن می‌شود که در میان ۳ جامعه مورد پژوهش، مراکز آموزش عالی بیشتر از ۵۰ درصد استفاده‌کننده از بانک اطلاعات را تشکیل می‌دهند.

جدول ۱. توزیع فراوانی ویژگی‌های جمعیتی جامعه استفاده‌کنندگان

درصد	فراوانی	جامعه آماری
۳۹	۳۲	مؤسسات و سازمان‌های تخصصی
۵۴	۴۵	مراکز آموزش عالی
۷	۶	آموزش و پرورش
۱۰۰	۸۴	جمع کل

به چه علت مؤسسات تخصصی که اغلب نسبت به آموزش و پرورش از امکانات بیشتری برخوردارند از این بانک استقبال نکرده‌اند؟ برای این سؤال دو پاسخ می‌تواند وجود داشته باشد: اولاً؛ مدیران این مؤسسات کمتر در زمینه کار بر روی مدارک و اطلاعات مکتوب تأکید دارند، بعضی از این مؤسسات، مرکز اطلاعات و کتابخانه‌ها را نهادی تحمیلی و غیرضروری می‌پندارند و سرمایه‌گذاری در این زمینه را نیز هدر رفتن سرمایه می‌دانند و سعی دارند با تکیه بر

حافظه علمی اشخاص و با ترتیبی نه‌چندان منظم و سازماندهی شده این اطلاعات را بازیابی کنند، اما به مرور زمان به ضرورت ایجاد این مراکز پی می‌برند.

ثانیاً: عدم آشنایی این مؤسسات با روش‌های علمی ذخیره و بازیابی اطلاعات و دانش کتابداری و عدم استفاده از افراد متخصص این فن در این مراکز باعث می‌شود که با استفاده از متخصصان دیگر رشته‌ها دست به ابداع روش‌هایی بزنند و هر بار با بروز مشکلات نو، با صرف هزینه درصدد تجربه شیوه‌ای جدید برآیند.

ضمناً باید این نکته را مد نظر داشت که اغلب گزارش‌ها و تحقیقات این سازمان‌ها برای کتابخانه ملی ارسال نمی‌شود و شاید دلیل دیگر عدم استفاده این سازمان‌ها از لوح فشرده کتابشناسی همین باشد.

همچنین میزان استفاده مراکز آموزش عالی (۵۴ درصد) بیانگر استفاده بیشتر این سازمان‌ها از کتابشناسی ملی است. شاید دلیل اصلی این استقبال نیاز اساسی مراکز آموزش عالی به فهرست‌نویسی معتبر و ایجاد یکدستی در استفاده از منابع در تمامی سطوح است.

آموزش و پرورش با (۷ درصد) کمترین خرید و استفاده را در این زمینه داشته است که این عدم استفاده حتی در سطوح بالاتر یعنی مراکز تربیت معلم نیز به خوبی نمایان است.

متأسفانه در کشور ما نقش و اهمیت کتابخانه‌ها در مقاطع مختلف نظام آموزش عمومی مورد توجه قرار نگرفته است. با آن که دولت بر برنامه‌ریزی اصولی برای اطلاع‌رسانی در آموزش و پرورش همواره تأکید داشته ما شاهد کاستی‌های بسیاری هستیم. اصولاً در راستای فراگیری سواد اطلاعاتی که گام اولش مطالعه بیشتر است (خسروی، ۱۳۷۵، ص ۱۹-۲۶). حرکت اساسی در کتابخانه‌های مدارس انجام نگرفته، و ما در مدارس با مشکل عدم احساس نیاز به "مطالعه" روبرو هستیم و به‌ویژه "مطالعه جانبی" که بهترین شاخص رشد صحیح و هماهنگ نظام آموزش عمومی با نظام دانشگاهی به حساب می‌آید مغفول مانده است.

البته در این زمینه نباید مشکلات نظام آموزش عمومی کشور را از جمله جمعیت جوان جامعه، کمبود بودجه، عدم آگاهی برخی از معلمان و مربیان تربیتی از اهمیت مطالعه جانبی و غیردرسی، از نظر دور داشت.

تأثیر استفاده از کتابشناسی ملی بر میزان فهرست‌نویسی

با مراجعه به جدول ۲ مشخص می‌شود که ۲۹/۷ درصد تأثیر استفاده از کتابشناسی ملی را بر فهرست‌نویسی خیلی زیاد، و ۴۱/۶ درصد زیاد، و ۲۷/۳ درصد تا حدودی مؤثر دانسته و تنها ۱/۱ درصد آن را کم تأثیر دانسته‌اند. در مجموع روشن می‌شود که ۹۹ درصد از جامعه مورد

پژوهش رضایت خود را از تأثیر استفاده از کتابشناسی ملی در کاهش میزان فهرست‌نویسی اعلام داشته و تنها ۱ درصد تأثیر کم کتابشناسی ملی را اعلام داشته‌اند.

جدول ۲. توزیع فراوانی تأثیر استفاده از لوح فشرده کتابشناسی ملی در کاهش میزان فهرست‌نویسی

جامعه آماری	خیلی زیاد	زیاد	تاحدودی	کم	جمع کل
سازمان‌ها و مؤسسات تخصصی	۸	۱۲	۱۳	-	۳۳
مراکز آموزش عالی	۱۴	۲۱	۹	۱	۴۵
آموزش و پرورش	۳	۲	۱	-	۶
جمع کل	۲۵	۳۵	۲۳	۱	۸۴
درصد	۲۹/۷	۴۱/۶	۲۷/۳	۱/۱	۱۰۰

این مراکز دلایل ذیل را برای تأثیر کم استفاده از کتابشناسی بر میزان فهرست‌نویسی برشمرده‌اند:

۱. تخصصی بودن مجموعه کتابخانه آنها
۲. زبان خاص مجموعه (عربی، انگلیسی، ...)
۳. انجام فهرست‌نویسی در سازمان مرکزی به صورت متمرکز
۴. استفاده از رده‌بندی خاص برای مجموعه (NLM)
۵. قدیمی بودن مجموعه و موجود نبودن اطلاعات کتاب‌ها در کتابشناسی ملی
۶. عدم رعایت عناصر کتابشناختی
۷. عدم رعایت علائم استاندارد تعریف شده
۸. جامعیت نداشتن کلیه کتاب‌های چاپ شده در سال ۱۳۷۷-۱۳۷۸
۹. فراهم نبودن گزارش‌ها و تحقیقات مجموعه‌های تخصصی

جدول ۳. میزان رضایت از اطلاعات کتابشناختی

درصد	جمع کل	بی‌جواب		کم		تاحدودی		زیاد		خیلی زیاد	
		درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد
۱۰۰	۸۴	۵/۹	۵	۴/۷	۴	۲۵	۲۱	۵۳/۵	۴۵	۱۰/۷	۹

چنانچه از آمار جدول ۳ برمی‌آید، ۹۰ درصد جامعه مورد پژوهش رضایت خود را با جواب‌گویی مثبت (خیلی زیاد، زیاد، تا حدودی) اعلام داشته و ۴/۷ درصد دیگر عدم رضایت خود را با جواب منفی (کم) بیان داشته‌اند.

همچنین آمار به دست آمده از جدول ۳ نشان می‌دهد ۸۹/۲ درصد، عناصر کتابشناختی به درستی به کار رفته است، و کمتر از ۱۰/۸ درصد چنین اعتقادی را ندارند. چنانچه می‌دانیم

کتابخانه ملی به عنوان سازمان مادر متولی کاربرد تعداد و انواع عناصر اطلاعات کتابشناختی در جایگاه‌های اصلی و حقیقی خود به حساب می‌آید، به‌ویژه کاربرد صحیح و دقیق عناصر اطلاعات کتابشناختی در لوح‌های کتابشناسی ملی ملاک مهمی در ارزیابی کارایی و دقت آن سازمان به حساب می‌آید. توجه و دقت هرچه بیشتر به این امر موجب یکدستی و عدم نیاز به فهرست‌نویسی مکرر در سازمان‌های مختلف می‌شود.

مشکلات فنی و تخصصی در استفاده از نرم‌افزار

بیش از ۵۱ درصد از جامعه مورد بررسی مشکل خاصی در استفاده از نرم‌افزار نداشته، و حدود ۴۳ درصد از استفاده‌کنندگان مشکلات ذیل را برشمرده‌اند:

۲۴ درصد اشتباهات فهرست‌نویسی، ۲۰ درصد اشتباهات ورود اطلاعات، ۱۶ درصد ضعف برنامه از نظر جست‌وجو و بازیابی اطلاعات، ۱۲ درصد سایر اشکالات، ۸ درصد اشکال در چاپ برگه‌ها، ۷ درصد مشکل نرم‌افزاری، ۴ درصد سرعت کم برنامه، ۳ درصد پیچیدگی نصب نرم‌افزار، و ۲ درصد مشکل سخت‌افزاری و پیچیدگی منوی برنامه را ذکر کرده‌اند.

جدول ۴. توزیع فراوانی مشکل نرم‌افزار از نظر فنی و تخصصی

جامعه آماری	بلی	خیر	بی جواب	جمع کل
مؤسسات و سازمانهای تخصصی	۱۲	۱۹	۲	۳۳
آموزش عالی	۱۹	۲۳	۳	۴۵
آموزش و پرورش	۵	۱	۰	۶
جمع کل	۳۶	۴۳	۵	۸۴
درصد	۴۲/۸	۵۱/۱	۵/۹	۱۰۰

با توجه به آمار به دست آمده بیشترین مشکل عنوان شده در استفاده از بانک اطلاعاتی اشتباهات فهرست‌نویسی با (۲۸ درصد)، و اشتباهات ورود اطلاعات با (۲۴ درصد) بوده است. این مشکلات را با یک کنترل‌نهایی به‌وسیله افراد متخصص و ایجاد یک برنامه رایانه‌ای خودکار جهت یکدست کردن اطلاعات، از جمله مستند نام افراد، سازمان‌ها، موضوعات، ... می‌توان از بین برد. حدود (۳۶ درصد) در مجموع از ضعف برنامه از نظر جست‌وجو و بازیابی اطلاعات، چاپ، تکثیر فهرست برگه‌ها، پیچیدگی منوی برنامه، پیچیدگی نصب نرم‌افزار، مشکل سخت‌افزاری، و سرعت کم برنامه؛ مشکل داشته‌اند. که می‌توان با ارائه برنامه کاربردی دقیق رایانه‌ای در جهت اشاعه و گسترش امر اطلاع‌رسانی در واحد بازیابی اطلاعات که مهم‌ترین هدف اطلاع‌رسانی است، گام برداشت.

جدول ۵. میزان صحت فهرست نویسی

درصد	جمع کل	ضعیف		متوسط		خوب	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱۰۰	۸۴	۰	۰	۲۹	۳۵	۶۵	۵۵

همانگونه که از جدول ۵ برمی آید، ۶۵ درصد استفاده کنندگان میزان صحت فهرست نویسی را خوب دانسته و از آن رضایت داشته‌اند و ۳۵ درصد آنان نسبت به صحت فهرست نویسی نظر متوسط داشته‌اند. هیچ یک از استفاده کنندگان نظری مبنی بر ضعیف بودن فهرست نویسی ابراز نداشته‌اند.

از کسانی که به سؤال جدول ۶ پاسخ داده‌اند بیش از ۵۷ درصد (خیلی زیاد و زیاد) از استفاده آن اعلام رضایت کرده‌اند. ۳۴ درصد (تا حدودی) از آن رضایت داشته‌اند و ۸/۴ درصد میزان رضایت‌مندی‌شان (کم) بوده است.

جدول ۶. میزان رضایت مراجعه کنندگان کتابخانه از نرم افزار کتابشناسی ملی ایران

جمع کل	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد	جامعه آماری
۱۶	۲	۲	۱۱	۱	مؤسسات و سازمان‌های تخصصی
۲۶	۲	۱۰	۱۳	۱	آموزش عالی
۵	۰	۴	۱	۰	آموزش و پرورش
۴۷	۴	۱۶	۲۵	۲	جمع کل
۹۹/۹	۸/۴	۳۴/۱	۵۳/۳	۴/۱	درصد

همانگونه که از جدول ۷ برمی آید، در استفاده از بانک سرعنوان‌های موضوعی به ترتیب ۴/۷۶ درصد خیلی زیاد، ۳۸ درصد زیاد، ۲۲/۶ درصد کم استفاده خود را اعلام کرده و ۱۴/۲ درصد بی جواب بوده است. در مجموع روشن می شود که بیش از ۶۶ درصد رضایت خود را اعلام داشته، و میزان رضایت ۲۰/۲ درصد از استفاده کنندگان کم اعلام شده است، و ۱۴/۲ درصد به این سؤال پاسخ نداده‌اند.

جدول ۷. توزیع فراوانی استفاده از بانک سرعنوان‌های موضوعی

جمع کل	بی جواب	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد	جامعه آماری
۳۳	۶	۸	۹	۱۰	۰	مؤسسات و سازمانهای تخصصی
۴۵	۵	۹	۸	۱۹	۴	آموزش عالی
۶	۱	۰	۲	۳	۰	آموزش و پرورش
۸۴	۱۲	۱۷	۱۹	۳۲	۴	جمع کل
۱۰۰	۱۴/۲	۲۰/۲	۲۲/۶	۳۸	۴/۷۶	درصد

جدول ۸. توزیع فراوانی استفاده از بانک مستند مشاهیر

جامعه آماری	خیلی زیاد	زیاد	تا حدودی	کم	بی جواب	جمع کل
مؤسسات و سازمان‌های تخصصی	۲	۸	۵	۱۰	۸	۳۳
آموزش عالی	۳	۱۲	۱۵	۹	۶	۴۵
آموزش و پرورش	۰	۳	۲	۰	۱	۶
جمع کل	۵	۲۳	۲۲	۱۹	۱۵	۸۴
درصد	۵/۹	۲۷/۳	۲۶	۲۲/۶	۱۷/۸	۱۰۰

میزان استفاده از بانک مستند مشاهیر در لوح فشرده

همانگونه که از جدول ۸ برمی‌آید، استفاده از بانک مستند مشاهیر به ترتیب با ۵/۹ درصد خیلی زیاد، ۲۷/۳ درصد زیاد، و ۲۶ درصد تا حدودی رضایت خود را از این بانک اعلام و میزان رضایت ۲۲/۶ درصد استفاده‌کنندگان کم و ۱۷/۸ درصد به این سؤال جواب نداده‌اند. در مجموع روشن می‌شود که بیش از ۶۹ درصد رضایت خود را از دریافت اطلاعات از این بانک اعلام داشته و میزان رضایت ۲۲/۶ درصد استفاده‌کنندگان کم بوده، و ۱۷/۸ درصد به این سؤال پاسخ نداده‌اند. کسانی که از سرعنوان‌های موضوعی و مستند مشاهیر کم یا تا حدودی استفاده کرده‌اند دلایل ذیل را بر شمرده‌اند:

۱. نا آشنا بودن به بانک سرعنوان‌های موضوعی و مستند مشاهیر
۲. نبودن سرعنوان‌های لاتین
۳. وقت‌گیر بودن برنامه مذکور
۴. موجود نبودن موضوعات مورد نیاز
۵. استفاده از بانک واژگان
۶. عدم استفاده از این ابزار به علت عدم فهرست‌نویسی بنیادی
۷. استفاده از موضوعات کارت‌های کتابشناسی
۸. عدم آشنایی با تفکیک بین سرعنوان‌ها و ارجاعات
۹. مشکل تفکیک بین سرعنوان‌ها و ارجاعات
۱۰. عدم جامعیت و شمول سرعنوان‌ها در خصوص موضوعات پزشکی
۱۱. استفاده از سیستم دستی به علت کمبود امکانات ماشینی
۱۲. روزآمد نبودن موضوعات
۱۳. استفاده از نرم‌افزارهای بهتر در این زمینه
۱۴. عدم وجود ارجاعات به صورت مستقیم

۱۵. عدم نیاز

۱۶. موجود نبودن تعاریف دامنه‌ها

قیمت بانک اطلاعات

آمار به دست آمده نشان داده که ۵۲/۳ درصد از جامعه مورد پژوهش از قیمت بانک اطلاعاتی رضایت داشته و ۴۷/۷ درصد آنان ناراضی بوده‌اند. قرار است در سال آینده نسبت به قیمت این نرم‌افزار تصمیم‌گیری شده و احتمالاً تعدیل گردد.

ارزیابی کلی استفاده‌کنندگان از لوح فشرده کتابشناسی ملی ایران

با توجه به جدول ۹ مشخص می‌شود که کل جامعه مورد بررسی استفاده از این نرم‌افزار را مفید تشخیص داده‌اند. این واقعیت بیانگر آن است که علی‌رغم مشکلات و ایرادهای وارده، وجود آن را در مجموعه خود مفید تشخیص داده و از آن استفاده کرده‌اند.

جدول ۹. توزیع تعداد و درصد ارزیابی از بانک اطلاعات لوح فشرده کتابشناسی ملی ایران

درصد	جمع کل	غیر ضروری		غیر مفید		مفید	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱۰۰	۸۴	۰	۰	۰	۰	۱۰۰	۸۴

میزان رضایتمندی آنان در رابطه با استفاده از بانک‌های مختلف این نرم‌افزار از این قرار است: ۹/۴ درصد، صد در صد رضایت داشته‌اند، ۵۵ درصد بین هشتاد تا نود درصد، ۲۵ درصد هفتاد تا هشتاد درصد، و ۷ درصد چهل تا پنجاه درصد رضایت داشته‌اند. در مجموع می‌توان نتیجه گرفت ۸۹/۴ درصد استفاده‌کنندگان بیش از هفتاد درصد از این نرم‌افزار ابراز رضایت کرده‌اند.

جامعه مورد بررسی پیشنهادهای ذیل را برای بهبود کیفیت کار ارائه داده‌اند

- ایجاد امکان جست‌وجوی اطلاعات از طریق نظام رده‌بندی کتابخانه کنگره
- اضافه کردن رده NLM
- بازبینی اطلاعات قبلی در هر ویرایش
- استفاده از رده‌بندی کنگره در بعضی از کتاب‌ها
- تولید فصلی لوح‌های فشرده
- افزودن فهرست همه کتاب‌های چاپ شده

- امکان ذخیره اطلاعات در برنامه
 - اضافه کردن بانک اطلاعات انتشارات دولتی
 - حذف اطلاعات تکراری
 - رفع محدودیت عناوین به زبان‌های دیگر
 - ارائه اطلاعات کامل‌تر (دفترچه راهنما) جهت استفاده در محیط‌های "داس" و "ویندوز"
 - بالا بردن سرعت برنامه
 - دقت بیشتر در مستندسازی
 - امکان استفاده از جست‌وجوهای قبلی
 - ویرایش کتاب‌ها به زبان‌های دیگر
 - افزودن بانک پایان‌نامه‌ها
 - توسعه بانک گزارش‌ها
 - افزودن بانک اطلاعات کتاب‌های پزشکی
 - تسریع در به روز کردن اطلاعات
 - کنترل برگه‌های فهرست‌نویسی شده جهت یکدستی
 - دقت بیشتر در تهیه موضوعات
 - افزودن بانک نسخ خطی
 - گنج‌نابیدن خطوط فارسی مثل Office 97 / Word
- مسئلاً اقدام کتابخانه ملی در جهت به کارگیری این پیشنهادها می‌تواند بر کارایی این نرم‌افزار افزوده و آن را برای کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی سودمندتر سازد.

مآخذ

۱. افشار، ایرج (۱۳۴۷). کتابشناسی دهساله (۱۳۳۳-۱۳۴۲) کتاب‌های ایران. با همکاری حسین بنی‌آدم. تهران: انجمن کتاب.
۲. بنی‌آدم، حسین (۱۳۵۲). کتابشناسی موضوعی ایران سال‌های ۱۳۴۸-۱۳۴۳. تهران بنگاه ترجمه و نشر کتاب.
۳. خسروی، فریبرز (۱۳۷۵). "سوادآموزی اطلاعاتی در مدارس". فصلنامه کتاب. دوره هفتم. شماره اول (بهار).
۴. زهری، محمد (۱۳۴۹). کتابشناسی ملی ایران. تهران: وزارت فرهنگ و هنر، کتابخانه ملی.
۵. سلطانیفر، صدیقه؛ عیلامی، بهرام (۱۳۵۷). کتابشناسی ملی ایران. تهران: کتابخانه ملی ایران.
۶. لاریجانی، حجت‌الله حسن (۱۳۷۵). "ادوار تحولات کتابشناسی ملی ایران"، فصلنامه کتاب، دوره هفتم، شماره ۳ (پاییز).