فصلنامه تحقیقات جدید در علوم انسانی
Human Sciences Research Journal
دوره چهارم، شماره ۲۹، پاییز ۱۳۹۹، صص ۱۸۲-۱۶۵ New Period 4, No 29, 2020, P 165-182
شماره شاپا (۷۰۱۸-۲۴۷۶) ISSN (2476-7018)

ارزیابی میزان بهره‌گیری کاربران از ارائه خدمات کتابخانه‌ای بوسیله نرم‌افزار تحت سیستم عامل اندروید در سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران

لیلا اخگری
کارشناس ارشد علوم کتابداری و اطلاع رسانی – رییس اداره کارگزینی

چکیده

هدف اصلی این پژوهش تعیین میزان بهره‌گیری کاربران از ارائه خدمات کتابخانه‌ای بوسیله نرم‌افزار تحت سیستم عامل اندروید و شناخت فرصت‌ها و تهدیدهای موجود، میزان استقبال کاربران، تعیین هدف کاربران، بررسی میزان رضایت کاربران و بررسی نظرات استفاده‌کنندگان از نرم‌افزار سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران است.

روش پژوهش:روش پژوهش پیمایشی و از نوع توصیفی است. . در این پژوهش اطلاعات با استفاده از ابزار پرسشنامه محقق ساخته که منطبق بر اهداف ویژه پژوهش تهیه شده بود و توسط مراجعین به کتابخانه تکمیل و جمع آوری گردید. اطلاعات ماخوذه با استفاده از نرم‌افزار **SPSS** مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل اعضای سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران هستند که تعداد ۲۸۰ نفر از آن‌ها با استفاده از روش نمونه‌گیری آمیخته(تصادفی و هدفمند یا قضاوتی) انتخاب شدند. یافته‌ها حاکی از آن است که استقبال افراد بین سن ۲۲ تا۳۳ سال بیشترین میزان استقبال از این نرم‌افزار را داشته‌اند، همچنین کسانی که در رشته‌های علوم انسانی تحصیل کرده‌اند بیشترین استقبال را داشته‌اند و زنان نسبت به مردان نیز از این نرم‌افزار بیشتر استفاده کرده‌اند.

نتایج: باتوجه به آنچه در بررسی‌های داده‌ها و همچنین تجزیه و تحلیل این داده‌ها مطرح شده می‌توان بیان داشت که، با توجه به رشد همه جانبه و قارچی شکل نرم‌افزارهای سیستم عامل اندروید در دنیای امروز هنوز سازمان‌های دولتی و خصوصی ما به صورت عام و سازمان اسناد و کتابخانه ملی به طور خاص نتوانسته‌اند که با استفاده از نرم‌افزارهای تحت سیستم عامل اندروید خدمات خود را به مراجعین ارائه بدهند و مراجعه‌کنندگان هم با به کارگیری این خدمات در سازمان اسناد و کتابخانه‌ی ملی آشنایی کامل را

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-08]

ندارند، ولی با توجه به یافته‌های پژوهشی می‌توان بیان داشت که در آینده‌ای نزدیک استقبال بهتری از این نرم‌افزار خواهد شد به شرطی که برنامه‌ریزان و مسئولین این سازمان در جهت شناخت این نرم‌افزار و آشنایی مراجعه‌کنندگان با نرم‌افزار اقدامات لازم و مفیدی را انجام بدهند. ولی آنچه می‌توان به عنوان یک نتیجه‌ی کلی ارائه داد این است که بهره‌گیری مراجعین به این سازمان از نرم‌افزار در حد متوسط رو به پایین است.

واژه‌های کلیدی: سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران، خدمات کتابخانه‌ای، تکنولوژی و خدمات کتابخانه ای، تلفن همراه، سیستم عامل اندروید.

بیان مسئله:

آنچه امروزه مسئله اصلی علم اطلاع‌رسانی را تشکیل می‌دهد، شیوه‌های دسترسی به اطلاعات است. اگر پیشتر نگرانی متخصصان علم اطلاع‌رسانی جمع‌آوری منظم منابع و فراهم‌آوردن کتاب‌شناسی‌ها بود، اکنون بیشتر تلاش‌ها معطوف به فراهم آوردن اطلاعات بیشتر درباره منابع و رسانیدن آنها به استفاده‌کننده نهایی است. ریبل عقیده دارد که ما دیگر نیازی به سرویس‌دهی سنتی در کتابخانه‌ها نداریم و باید برای تأسیس سیستم‌های جدید اطلاع‌رسانی تلاش کنیم و این احساس را که ما در کتابخانه همیشه از این روش قدیمی و ساده استفاده کردیم، از بین ببریم (ریبل، ۲۰۰۲)

با توجه به اینکه به تازگی رویکردی مثبت نسبت به ارائه خدمات کتابخانه ای مبتنی بر تلفن همراه در کشور در حال شکل گیری است و برخی از کتابخانه های کشور اقدام به راه اندازی کلاینت های(کلاینت عبارتند از کامپیوتر یا مشتری که درخواستی از یک سرور دارد. مشتری، درخواست دهنده، بازدید کننده) مبتنی بر تلفن همراه جهت دسترسی کاربران خود به فهرست منابع موجود در این کتابخانه ها نموده اند و یکی از این کتابخانه ها، سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران است. کتابخانه ملی ایران در سال ۱۳۹۰ نرم افزار تلفن همراه کتابشناسی ملی ایران را رونمایی کرد. نرم افزار تلفن همراه کتابشناسی ملی این امکان را به کاربر می دهد تا از طریق تلفن همراه به تمام فهرست کتاب ها و اسناد موجود در کتابخانه ملی دسترسی پیدا کند. تاکنون نرم افزار رسا اطلاعات مربوط را در اختیار پژوهشگران و علاقه مندان قرار می داد و اینک این خدمات را به صورتی ارائه می شود تا فرصت مطالعاتی را برای مردم و دوستداران کتاب فراهم کند. نسخه نرم افزار موبایل کتابشناسی سازمان اسناد و کتابخانه ملی براساس سیستم عامل اندروید طراحی شده و قابل استفاده برای تمامی افراد است. این نرم افزار امکان جستجو در بانک کتابشناسی سازمان اسناد و کتابخانه ملی را فراهم می کند. میزان بهره گیری کاربران یکی از معیارهای ارزیابی عملکرد یک سازمان است. رضایت و بهره گیری کاربران در هر سازمانی محور اساسی پویایی آن محسوب میشود. بررسی میزان بهره گیری کاربران از خدمات ارائه شده توسط تلفن همراه و سیستم عامل اندروید امکان تشخیص نقاط قوت و ضعف این سیستم و اتخاذ راهکارهای مفید را ممکن می‌سازد.

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-08]

لذا ما در این پژوهش به دنبال آن هستیم بدانیم میزان بهره گیری کاربران از ارائه خدمات کتابخانه ای بوسیله سیستم عامل اندروید در سازمان اسناد و سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران به چه صورتی است؟ چه فرصت ها و تهدیدهای در استفاده از سیستم عامل اندروید در سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران وجود دارد؟ هدف کاربران از استفاده از این فن آوری اطلاعاتی در سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران چیست؟ نظر کاربران پیرامون دریافت خدمات کتابخانه ای بوسیله تلفن با استفاده از سیستم عامل های دیگر در سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران چیست؟

اهمیت پژوهش:

با توجه به این که سیستم عامل اندروید از شرکت گوگل، دارای توانایی‌ها و امکانات بسیار خوبی به عنوان یک سیستم عامل برای موبایل و تبلت‌ها است. و در برخی از کتابخانه های کشور نیز به خاطر ویژگی‌های مثبت و فراوان موجود در این سیستم عامل، به عنوان اولین گزینه پیاده سازی خدمات کتابخانه ای مبتنی بر تلفن همراه مدنظر قرار گرفته است لذا بررسی بهره گیری کاربران این نرم افزار برای کتابداران و کتابخانها از اهمیت بالای برخوردار است. برنامه ریزان و مدیران هر کتابخانه باید با توجه به کاربران و اهداف موجود اقدام به برنامه ریزی و اجرای طرحهای خدمات رسانی نمایند و به تبع آن برای پیاده سازی خدمات کتابخانه ای مبتنی بر موبایل نیز توجه به این دو مقوله (اهداف و کاربران) بسیار حیاتی و ضروری است. همچنین در زمینه ارائه خدمات کتابخانه ای مبتنی برتلفن همراه نیز توجه به اهداف و کاربران (جامعه هدف) بسیار ضروری است. به طور کلی هدف هر کتابخانه و مرکز اطلاع رسانی رفع نیازهای اطلاعاتی جامعه استفاده کننده است. در صورتی که این مراکز شناخت کاملی از مراجعان، روش‌ها، امکانات و تجهیزات مورد نیاز آنها داشته باشند، می توانند با تصمیم‌گیری‌های درست و به موقع از صرف بودجه‌های غیرضروری بکاهند و تغییرات لازم را در نوع خدمات و نحوه ارائه انها ایجاد کنند. اهمیت دادن به نظرات جامعه استفاده کننده عامل مهم در موفقیت کتابخانه‌ها است.

مراجعان یکی از ارکان کتابخانه‌ها هستند و یکی از مهم ترین عوامل در بهبود مدیریت سازمانی و برنامه ریزی برای کتابخانه‌ها، شناخت دقیق گروه های مختلف آنان و بررسی میزان بهره گیری استفاده کنندگان که به عنوان محور اصلی و وجودی کتابخانه ها تلقی می شوند، از اهمیتی اساسی تر برخوردار است. تمامی تلاش ها و سرمایه گذاری ها در احداث کتابخانه ها به منظور ارائه خدمات بهتر و تاثیرگذاری بر مراجع است. بنابراین بررسی میزان بهره گیری آنها از خدمات موجود از طریق پژوهش و جمع آوری نقطه نظرات آنها بهترین روش برای سنجش میزان موفقیت کتابخانه در ارائه خدمات است. بررسی میزان بهره گیری استفاده کنندگان از منابع و ارائه خدمات کتابخانه، ابزار ارزشمندی برای تداوم یا تحول در چگونگی ارائه خدمات است، پژوهش در این زمینه به کتابداران کمک می کند تا درک بهتری از نیازها و مشکلات استفاده کنندگان داشته باشند. و با این آگاهی، خدماتی مناسب و مفید را به مراجعان ارائه نمایند. در هر

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-08]

سازمان، استفاده کنندگان محصولات و خدمات در تداوم و پویایی آن نقش تعیین کننده ای دارند و نادیده انگاشتن آنها در سیاست گذاری ها و برنامه ریزی ها به معنای نادیده انگاشتن محور اصلی فعالیت‌ها است.

امروزه ثابت شده است تولید و عرضه کالا و خدمات بدون جلب رضایت استفاده کنندگان بیهوده بوده و در حقیقت کلید موفقیت سازمانی، توجه اساسی به مصرف کننده است. اطلاعات و فن آوری استفاده از آن هم به عنوان کالا، مشمول همین اصل است. رضایت و بهره گیری کاربران در هر سازمانی محور اساسی پویایی آن محسوب می‌شود. هدف اولیه تمام خدمات اطلاعاتی جلب رضایت کاربران و مخاطبان است بر این اساس احراز درک روشنی از دیدگاه کاربران در مورد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی، برای آگاهی از میزان رضایت کاربران و به تبع آن رفع نقاط ضعف (جنبه‌های مختلف خدمات اطلاعاتی و نرم افزارها) امری ضروری است. بهره گیری استفاده کنندگان از خدمات می‌تواند معیار مناسبی برای ارزیابی موفقیت کتابخانه ها تلقی شود. کتابخانه و مراکز نظام اطلاع رسانی، همانند یک موجود زنده نیازمند مراقبت، توجه و فراهم آوری شرایط رشد و نمو است. پس این گونه موسسات به منزله عضو پویای جامعه به نحوی مستمر مورد مشاهده و ارزیابی قرار گرفته تا نقاط قوت وضعف آن‌ها ارزیابی شده، و در راستای ارائه خدمات مطلوب تلاش شود. باتوجه به نکات مذکور، شیوه های ارائه خدمات، و میزان بهره گیری کاربران از دلایل عمده ارزیابی از خدمات کتابخانه‌ای بوسیله تلفن همراه تحت سیستم عامل اندروید در سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران است که در پژوهش حاضر مورد بررسی قرار می‌گیرد. خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی، ارتباط تنگاتنگی با جامعه استفاده کننده دارد. بر این مبنا اهمیت این گونه مراکز به خدمات و میزان بهره گیری مراجعان مرتبط می‌باشد. توجه به خدمات و تکامل این نگرش درکتابخانه ها، نقش ضروری و محوری مراجعان را افزایش داده است. از میان روش‌های ارزیابی خدمات کتابخانه ها، بررسی میزان بهره گیری و رضایت مراجعان است که امکان تغییر وتحول رادر فرآیند این نوع فعالیت کتابخانه ها فراهم می آورد. بر این اساس اهمیت وضرورت این پژوهش مبتنی بر سودمندی و کارآیی این خدمات درچارچوب نگرش اعضاء کتابخانه قابل تبیین است. پژوهش حاضر در تلاش است با بررسی و شناخت دقیق میزان بهره گیری کاربران از خدمات ارائه شده توسط تلفن همراه در سازمان اسناد و کتابخانه ملی بتواند نقاط ضعف و قوت خدمات ارائه شده به کاربران را آشکار نموده و به راه‌های مفیدی برای بهبود کیفیت و کمیت خدمات کتابخانه مذکور در بهرگیری بیشتراز خدمات از دیدگاه کاربران دست یابد.

خدمات کتابخانه‌ای

پرداختن به اهمیت مبحث خدمات کتابخانه‌ای موضوع جدیدی نیست. کتابخانه‌ها همواره از دیرباز دستیابی به اهداف خود در راستای برآوردن نیازهای اطلاعاتی مراجعه می‌دانستند. در این راستا تا نیمه دوم قرن بیستم کتابخانه‌ها به شیوه سنتی عمل می‌کردند. بدین صورت که ارائه خدمات مستلزم حضور منابع

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-08]

اطلاعاتی و مراجعه کننده در زمان و مکان واحدی بود. با توسعه فناوری در اواخر قرن بیستم تغییرات وسیعی در زمینه ارائه خدمات کتابخانه‌ای به وقوع پیوست و ظهور کتابخانه‌های دیجیتالی با گستره و تنوع خاص خود نویدبخش ارائه قابلیت‌های ویژه‌ای در این رابطه بود (نوروزی، بیات، ۱۳۸۹: ۶۴).

به طور کلی، خدمات انواع متفاوتی دارند و ارائه تعریف یکسان و جامع از آن دشوار است. اما همه آنها دارای اشتراکاتی چون ناملموس بودن و مصرف آنی هستند. برخی از تعاریف خدمات عبارتند از:

فرایندها، کردارها و عملکردها. یا خدمات، کار و عملی است که به وسیله‌ی یک طرف به طرف مقابل عرضه می‌شود. گرچه ممکن است این روند با یک محصول فیزیکی در ارتباط تنگاتنگ باشد. اما این عمل لزوماً نامحسوس است و معمولاً به مالکیت هیچ یک از عوامل تولید منجر نمی‌شود.

خدمات، نوعی فعالیت اقتصادی است که با پیامد ایجاد تغییر موردنظر را در دریافت‌کننده‌ی خدمت و یا به نیابت از او، در مکان‌ها و زمان‌های خاص برای مشتریان ارزش ایجاد می‌کند و منافعی را معیا می‌سازد (اصنافی، ۱۳۸۸: ۲۰) و همچنین خدمت عبارت است از هر عمل یا کاری که یک طرف به طرف دیگر عرضه می‌کند و لزوماً نامحسوس است و به مالکیت چیزی منجر نمی‌شود. تولید خدمت هم ممکن است به کالای فیزیکی بستگی داشته یا نداشته باشد (کاتلر، آرمسترانگ، ۱۳۷۹: ۵۰۶). تعریف دیگری از خدمت فعالیتی جانبی است که با هدف بهبود و ارتقای محصول انجام می‌گیرد (هاوکینز، بست، کانی، ۱۳۸۵: ۲۵). تعریف خدمت به دلیل تنوع آن همواره کار سختی بوده است. آنچه موضوع را پیچیده‌تر می‌کند، این است که اغلب به دلیل غیرمحسوس بودن بسیاری از داده‌ها و ستاده‌ها، درک کردن روشی که خدمت در ان ایجاد و به مشتریان عرضه می‌شود، دشوار است. اکثر مردم برای تعریف تولید با کشاورزی مشکل چندانی ندارند ولی برای تعریف خدمت دچار مشکل هستند (لاولاک، ۱۳۸۶: ۳۴).

هر نهاد یا سازمان و حتی اکثر شرکت‌های خصوصی ملزم به ارائه یک سری خدمات به مراجعه‌کنندگان و یا مشتریان خود هستند. حال این خدمات جهت برآورده کردن نیازهای ضروری آنها باشد (مانند بهزیستی‌ها، بیمارستان‌ها، کمیته امداد و. . .) یا برآورده کردن امنیت (ارگان‌های انتظامی و نظامی) و یا فقط یک سوال و جواب ساده باشد (مانند بخش داخلی ۱۱۸ مخابرات). هرچند ارائه خدمات در همه‌ی این سازمان‌ها پیچیدگی‌های خاص خود را دارد. کتابخانه‌ها نیز دارای همین پیچیدگی‌ها در ارائه خدمات خود به مشتریان‌شان هستند. ارائه خدمات اطلاع‌رسانی و فرهنگ‌سازی از اهداف کتابخانه‌های عمومی است. کتابخانه عمومی با تمام اقشار جامعه در ارتباط است و به آنها خدمات ارائه می‌دهد. این افراد از هر سن، نژاد، طبقه اجتماعی، تحصیلات، فلسفه و موقعیت اقتصادی را شامل می‌شود و برای هیچ‌کدام از آنها فرق و تفاوتی قائل نیست و به همه آنها آموزش می‌دهد. به این ترتیب می‌توان به آن عنوان «دانشگاهی برای همه» را داد (عباداللهی، ۱۳۸۲: ۱۵). در واقع می‌توان گفت: کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، سازمان‌هایی خدماتی هستند که به اشاعه‌ی اطلاعات می‌پردازند. به بیان دیگر خدمتی که این سازمان‌ها انجام می‌دهند، ارائه انواع اطلاعات برای انواع کاربران با نیازهای مختلف است (اضافی، ۱۳۸۸: ۲۱).

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-08]

خدمات کتابداران

از جمله خدمات دیگری که در زمینه کتاب و کتابخانه‌ها وجود دارد و باید مورد بررسی قرار گیرد، خدمات کتابدارها است. این خدمات به دو دسته خدمات فنی و خدمات عمومی کتابداری تقسیم می‌شوند.

خدمات فنی کتابداری:

خدمات فنی کتابداری شامل مجموعه‌فرایندهایی است که در مقوله‌های کلی فراهم آوری و سازماندهی قرار می‌گیرند. به عبارت دیگر مجموع فرایندها و کارهایی را که برای تهیه و خرید مواد کتابخانه‌ای، فهرست نویسی، رده بندی و آماده سازی منابع برای گذاشتن در قفسه‌ها و دیگر فضاهای فیزیکی انجام می‌شود، خدمات فنی کتابداری می‌گویند. در واقع در بخش خدمات فنی کتابداری عملیات و فرایندهای پشت پرده‌ی کتابخانه انجام می‌گیرد و مراجعه کنندگان با آن سروکار ندارند (مزینانی، ۱۳۹۲: ۲۰۹).

خدمات عمومی کتابداری:

در واقع خدمات عمومی کتابداری سطح تماس کتابخانه با جامعه را به وجود می‌آورد. بخش خدمات عمومی کتابداری در چارچوب کارکرد کلی اشاعه دانش و اطلاعات قرار می‌گیرد. بخش‌های مختلف خدمات عمومی به طور مستقیم‌با استفاده‌کنندگان در تماس است و حاصل کار کتابخانه در این قسمت نمود پیدا می‌کند. این بخش واسط بین منابع کتابخانه‌و مراجعه‌کنندگان است. در این بخش نقش فردی به نام کتابدار مرجع بسیار چشمگیر و اساسی است. او با دانش و اطلاعات و تجربه‌ای که دارد می‌تواند پرسش مراجعه‌کننده را در قالب واژه‌هایی که قابل بازیابی در نظام سازماندهی کتابخانه است، ترجمه و تفسیر کرده و برای آنها پاسخ مناسبی ارائه کند یا دست کم مراجعه‌کننده را راهنمایی کند که در کجا و چگونه می‌تواند پاسخ مورد نظر را بیابد. بخش خدمات عمومی کتابداری شامل خدمات مرجع، اطلاع‌رسانی و امانت است (همان، ۲۴۶).

خدمات اطلاع‌رسانی نه تنها باید نیازهای کاربرد را برآورده سازد، بلکه باید آنها را پیش بینی نماید. به علاوه، این خدمات باید کاربر را به آگاهی و شناخت منابع اطلاعاتی موجود تشویق نموده، از این طریق نیازهای اطلاعاتی وی را تأمین کند. کتابخانه باید اطلاعات، مرجع و خدمات راهنمایی را متناسب با اهداف موسسه و یا جامعه‌ای که به آن خدمات ارائه می‌دهد، ایجاد کند. همچنین برای سوال‌ها و نیازهای کاربران، هرچند مشکل و پیچیده، پاسخ‌های کامل و صحیح ارائه نماید و راهنماهایی داشته باشد برای کمک به کاربران در شناخت مسایل مورد نیاز و علاقه‌شان. کار این راهنماها می‌تواند شامل ارائه ساعات کار، خدمات، نقشه طبقات، و سایر اطلاعات مربوط به ساختمان (ها)، باشد. همچنین آنها می‌توانند در استفاده از منابع ویژه یا پژوهشی در زمینه‌ای خاص کمک کنند. و اگر قادر به ارائه اطلاعات مورد نیاز کاربر نباشد، باید کاربر یا درخواست او را به موسسات دیگر، یک فرد خبره و یا کتابخانه‌دیگری که بتواند

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-08]

اطلاعات خواسته شده را تهیه کند، ارجاع دهد. قبل از ارجاع کاربر به موسسه، فرد خبره و یا کتابخانه دیگر باید کارکنان خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌اطمینان پیدا کنند که آن موسسه، فرد خبره یا کتابخانه دیگر، قادر به ارائه اطلاعات بوده و به کاربر، خدمات لازم را ارائه خواهد داد. هنگامی که یک درخواست به موسسه دیگری ارجاع می‌شود، کتابخانه ارجاع دهنده باید از تمام پروتکل‌های جاری محلی، استانی، منطقه‌ای یا ملی- از جمله آنهایی که بر مجموعه فرم‌های ارسالی و رسانه‌های ارتباطی حاکم است- پیروی کند. (دخت افیونی، ۱۳۸۶: ۱۵۷ و ۱۵۸).

خدمات کتابداری و اطلاع رسانی کتابخانه به مراجعان و اعضا برای دستیابی هرچه سریع‌تر و صحیح‌تر به منابع و مآخذ از طریق، امانت (مطابق آیین‌نامه‌و استفاده از منابع در محل کتابخانه)، مشاوره و مرجع (برای مراجعان حضوری و غیرحضوری به طریق تلفن، نامه، فکس). تکثیر و تهیه از طریق زیراکس و میکروفیلم و میکروفیش (اخگر، ۱۳۷۴: ۱۰۶) تکنولوژی (فناوری) صورت می گیرد.

تکنولوژی و خدمات کتابخانه ای

با توجه به رشد و توسعه‌ی تکنولوژی و نفوذ این تکنولوژی‌ها در همه‌ی حوزه‌های زندگی و رقابت برای به روز کردن امکانات و دانش متخصصین در نهادها و سازمان‌های مختلف، دور از انتظار و غیرمنطقی نیست که کتابخانه‌ها نیز در این رقابت حضور یابند. کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی مانند دیگر نهادهای اجتماعی، تحت تأثیر محیط‌های مجازی قرار دارند و تلاش می‌کنند با عرضه خدمات خود از طریق اینترنت و وب زمینه ارتباط هرچه بیشتر با کاربران را فراهم سازند (نوکاریزی، پاکزاد سرداری، ۱۳۹۰: ۱۵۹).

توسعه روزافزون و سریع فناوری‌های اطلاع‌رسانی، فرایند اطلاع‌رسانی را با انقلاب شگرف مواجه ساخته است. اطلاعات مناسب برای جوینده مناسب در زمان مناسب، شعاری اساسی است که کتابداران و اطلاع‌رسانان با بهره‌گیری از این فناوری‌ها به آن عینیت بیشتری بخشیده‌اند. پیشرفت‌های سریعی که در ذخیره‌سازی و پردازش اطلاعات و فناوری‌های ارتباطی صورت گرفته، نقش کتابخانه‌ها را در اشاعه اطلاعات متحول ساخته است و کتابخانه‌ها با چالش‌ها، تقاضاها و انتظاراتی جدید از طرف کاربران روبرو شده‌اند. در نتیجه این پیشرفت‌ها، انواع خدمات اطلاع‌رسانی(خدمات اشاعه گزینشی اطلاعات، خدمات آگاهی رسانی جاری) متناسب با نیازها و خواسته‌های استفاده کنندگان، پا به عرصه وجود گذاشته است (رفوآ، ۱۳۸۷: ۷۵).

جامعه‌شناسان تکنولوژی را دانش، مهارت و ابزارهایی معرفی می‌کنند که برای تبدیل منابع طبیعی به کالاهای مصرفی و مورد نیاز انسان به کار برده می‌شود (عضدانلو، ۱۳۸۸: ۲۰۴). آنتونی گیدنز جامعه‌شناس معروف و معاصر انگلیسی تکنولوژی را کاربرد دانش در تولید محصول از منابع جهان مادی و همچنین شامل ایجاد ابزارهای مادی (مانند ماشین آلات) است که در کنش متقابل انسان با طبیعت به کار گرفته

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-08]

می‌شود (گیدنز، ۱۳۸۴: ۸۱۲). از طرفی دیگر تکنولوژی را به کارگیری سیستماتیک دانش‌های علمی و یا هر نوع شناخت سازمان یافته دیگر در انجام خدمات و فعالیت‌های علمی تعریف می‌کنند. تکنولوژی کاربرد قوانین طبیعی در جهت حل مسائل علمی است که علم امکان کشف آن را فراهم می‌کند (محسنی، ۱۳۸۸: ۵۴). تکنولوژی در مفهوم عام با اطلاعات، فنون و ابزارهایی سروکار دارد که انسان از طریق آنها منابع مادی محیط را در جهت ارضای نیازها و تمایلات جامعه مورد استفاده قرار می‌دهد.

آثار فناوری بر کتابخانه‌ها

ـ تغییر ماهیت فیزیکی رسانه‌ها و محمل‌های موجود در کتابخانه، بدین معنا که انواع و اقسام کتاب‌های الکترونیکی و منابع دیداری و شنیداری وارد کتابخانه شده است.

ـ ورود رسانه‌های جدید سبب شده تا ابزارهای جدید استفاده از این رسانه‌ها نیز وارد کتابخانه شود، مانند انواع رایانه‌ها اعم از مینی‌کامپیوترها، کامپیوترهای مین فرم و انواع و اقسام رایانه‌های شخصی

ـ نیاز به مهارت‌های جدید در کتابخانه اعم از کار با رایانه، نرم‌افزارها، برنامه‌نویسی، کار با بانک‌های اطلاعاتی

ـ تأثیر بر فیزیک و ساختار کتابخانه اعم از ساختمان و تشکیلات، بدین معنا که مثلاً بخش رایانه، سایت رایانه، اطلاع‌رسانی و غیره به کتابخانه افزوده شد.

ـ تأثیر بر سازماندهی منابع و رسانه‌های جدید، بدین معنا که لازم شد تا روش‌های جدیدی برای مدیریت و سازماندهی رسانه‌های الکترونیکی و دیداری و شنیداری تهیه و تدوین گردد.

ـ افزایش سرعت و دقت در بازیابی اطلاعات.

ـ نیاز به آموزش‌های جدید برای شاغلان در کتابخانه به ویژه کتابدارانی که فارغ‌التحصیل آموزش‌های مبتنی بر منابع چاپی‌اند.

ـ نیاز به آموزش کاربران، بدین معنا که با ورود رسانه‌ها و تجهیزات جدید به کتابخانه لازم شد تا آموزش‌هایی برای کاربران نیز ارائه گردد.

ـ افزایش توقع کاربران، بدین معنا که با ورود فناوری‌های جدید رسانه‌ای و رایانه‌ای به کتابخانه، کاربران توقعات و کارایی بیشتری از کتابخانه دارند.

تغییر و تحولات پس از فناوری در کتابخانه و کتابداران

ـ تغییر در ماهیت آموزش کتابداری. بدین معنا که دروس جدیدی از دیگر علوم باید در این رشته تدریس شود.

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-08]

ـ تبدیل کتابدرای به حوزه‌ای میان رشته‌ای. این امر به ویژه در مورد علم اطلاع‌رسانی صادق است. در واقع این علم نیازمند نظریه‌ها و فرایندهای جدیدی است. علم اطلاع‌رسانی در حال حاضر ترکیبی از علوم رایانه، ارتباطات، جامعه‌شناسی، آمار و ریاضی، روان‌شناسی و دیگر رشته‌های مرتبط است.

ـ نیاز به ابزارهای جدید برای آموزش مهارت‌های رایانه‌ای، ارتباطی و غیره.

ـ نیاز به مدرسان جدید برای آموزش کتابداری و اطلاع‌رسانی که با زمینه‌های کتابداری بتوانند مهارت‌های جدیدی را آموزش دهند.

ـ تغییر در منابع کتابداری.

ـ افزایش موقعیت اجتماعی کتابداری که بعضاً به آن مهندسی دانش، مدیریت اطلاعات، سازماندهی دانش و غیره اطلاق می‌شود.

ـ تغییر و تحول در روند و وظایف اصلی حوزه‌ی کتابداری. بدین معنا که با به کارگیری رایانه و فهرست‌نویسی رایانه‌ای تغییرات اساسی در تهیه فهرست برگه‌ها و دیگر موارد به وجود می‌آید. در حال حاضر با استفاده از انواع نرم‌افزارها می‌توان تمامی فهرست برگه‌ها اعم از برگه‌های عنوان، موضوعی، مولف، رف برگه و برگه‌های شناسه‌ی افزوده، جیب، کارت لیبل (برچسب)، و برگ امانت را به صورت ماشینی و با سرعت بالا تهیه کرد. این امر در بخش امانت، مجموعه‌سازی و اطلاع‌رسانی نیز صادق است. بدین ترتیب کتابداران وقت زیادی برای دیگر خدمات کتابخانه‌ای خواهند داشت.

ـ با ورود فناوری‌های جدید اطلاعاتی در حوزه‌ی کتابداری و اطلاع‌رسانی فرایندهایی مانند نشر الکترونیکی، نشر رومیزی، مجلات الکترونیکی و موارد مشابه نیز مطرح می‌شود. با استفاده از اینها دسترسی به انواع کتاب‌شناسی‌ها، مجلات و دیگر منابع با سرعت و دقت بیشتری صورت می‌گیرد. بدین معنا که در حال حاضر به تدریج دیگر لزومی ندارد تا کتابشناسی ملی و دیگر ابزارهای کتابداری مثل مستند مشاهیر و سرعنوان‌های موضوعی به صورت چاپی در اختیار کتابخانه قرار گیرد و می‌توان آنها را به صورت رسانه‌های الکترونیکی، به ویژه سی دی رام، در اختیار داشت. از طریق نشر الکترونیکی و شبکه‌های داخلی و خارجی نیز می‌توان به این منابع دست یافت. (مزینانی، ۱۳۹۲: ۲۷۸-۲۷۶).

اثربخشی برنامه‌های نرم‌افزاری قابل نصب بر روی گوشی تلفن همراه و رضایت کاربران

در دوران فناوری‌های ارتباطی با تلفن همراه که از جمله فناوری‌های پیشرفته ارتباطی محسوب می‌شود، این ابزار حجم وسیعی از تحولات را موجب شده است. این تحولات در حوزه‌های گوناگون موجب تسهیل ارتباطات و انتقال اطلاعات و فراهم آوردن هرچه بیشتر خدمات ارزش افزوده می‌شود. این فناوری‌ها دسترسی به اطلاعات و ارتباطات را برای کاربران از منزل یا اداره و هر کجا که باشند در صورتی که دستیار مشخصی دیجیتال یا تلفن همراه داشته باشند بسیار راحت و به هنگام فراهم است (علوی فرد، ۱۳۹۱: ۱). با استفاده از سیستم عاملی مثل اندروید که برای دستگاه‌های موبایل و گوشی‌های هوشمند که توسط

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-08]

بیش از ۳۰ کمپانی معروف پشتیبانی می‌شود می توان دسترسی به اطلاعات و ارتباطات را برای کاربران فراهم کرد. سیستم عامل آندروید اوپن سورس است و توسعه‌دهندگان می‌توانند با استفاده از **Android SDK** برنامه‌های مختلفی برای این سیستم عامل بنویسند. در واقع بستری را فراهم می‌کند تا برنامه‌نویسان بتوانند هرچه سریع‌تر و بهتر برنامه‌هایی بسازند که از تمام ویژگی‌های یک گوشی هوشمند استفاده کند. آندروید به معنای واقعی باز **(open)** است. یعنی برنامه‌نویس می‌تواند از تمام قدرت یک تلفن همراه استفاده کند. آندروید امکان استفاده از توابع داخلی گوشی موبایل همچون شماره‌گیری، فرستادن **sms** با استفاده از دوربین گوشی را به برنامه‌نویسان می‌دهد تا بتوانند اپلیکیشن‌های قدرتمند و کاربردی برای کاربران بسازند(گری هارت، ۱۳۷۳: ۱۲ و ۱۳).

خدماتی که با استفاده از این فناوری جهت پیشبرد خدمات‌رسانی در کتابخانه‌ها متصور است. شامل خدمات پیام کوتاه متنی مطلوب مراجعان مانند ساعت کار کتابخانه، هشدارهای تأخیر کتاب و زمان بازگشت منابع به کتابخانه است (علوی‌فرد، ۱۳۹۲). عبدالکریم، داروس در کار پژوهشی خود مجموعه‌ای از خدمات ارائه شده توسط تلفن همراه در کتابخانه‌ها را به شرح زیر نام بردند:

ـ ارسال هشدار به دیرکرد کتاب‌ها

ـ ارسال هشدار به جریمه‌های واریز نشده

ـ دریافت یادآوری برای برگشت فقره‌هایی که به زودی در کتابخانه لازم خواهد بود.

ـ تمدید فقره‌های کتابخانه‌ای.

ـ خدمات پاسخ به پرسش‌های مرجع.

ـ دریافت اعلان‌های متنی درباره منابع تازه در وب‌سایت کتابخانه

ـ ارسال اعلان کتابخانه درباره اخبار کتابخانه

ـ تماس با کتابدار برای دریافت کمک (عبدالکریم، داروس، ۱۳۸۹: ۶۶).

با توجه به رشد بیش از حد جمعیت مخصوصاً در کلانشهرها، افزایش بیش از پیش جهت تحصیل کرده و نیازمند به منابع پژوهشی و علمی و همچنین در دسترس بودن تلفن همراه برای آحاد جامعه، گسترش تلفن همراه در کتابخانه‌ها هدف‌هایی را دنبال می‌کند که عبارتند از ارتباط حضوری کاربران به دلایل مختلف از جمله فاصله‌های مکانی با کتابخانه، نبود فضای کافی برای مراجعه‌کنندگان در اختیار نداشتن نیروی کافی و لازم در کتابخانه‌ها برای پاسخگویی به کاربران، صرفه‌جویی در هزینه‌ها هم برای کتابخانه‌ها و هم کاربران، بالا بردن دامنه فعالیت‌های خود[کتابداران]، انعطاف‌پذیری در ارائه خدمات به کاربران، مسئولیت دسترسی به منابع تمام متن کتابخانه و چندین مورد دیگر از هدف‌هایی است که کتابداران به دنبال آن هستند که ضریب نفوذ تلفن همراه در کتابخانه‌ها را به حداکثر برسانند. همین امر باعث شده که اهمیت فناوری تلفن همراه در ارائه خدمات کتابخانه‌ها مورد توجه محققان این حوزه قرار گیرد. محمدرضا کیانی در مقاله‌ی

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-08]

خود تحت عنوان خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی با استفاده از فناوری تلفن همراه، عمده‌ترین کاربردهای تلفن همراه در کتابخانه‌ها را به شرح زیر بیان کرده است:

ـ طراحی و معرفی نسخه تلفن همراه وب سایت کتابخانه و «فهرست پیوسته همگانی»**(OPAC)**

ـ دسترسی به بخش‌هایی از منابع و مجموعه‌های کتابخانه نظیر کتاب‌های صوتی.

ـ ارائه آموزش کتابخانه‌ای با استفاده از امکانات چندرسانه‌ای تلفن همراه.

ـ استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی از طریق امکانات رایانه‌ای جدید در این تلفن‌ها.

ـ ارائه تورهای شنیداری با کمک این تلفن‌ها برای معرفی خدمات و بخش‌های گوناگون کتابخانه.

ـ گسترش سرعت و دامنه خبررسانی درباره خدمات کتابخانه از طریق سرویس پیامک.

ـ توسعه ارائه خدمات مرجع از طریق ارسال و دریافت پیامک.

ـ کمک به بهبود فرایند گردش منابع و کتاب‌ها در کتابخانه (منصوریان، ۱۳۸۹: ۱۰ و ۱۱).

کتابخانه ملی و نرم افزار تلفن همراه کتابشناسی ملی

با توجه به این که کتابخانه ملی نرم افزار تلفن همراه کتابشناسی ملی را در ۲۴ مهر سال ۱۳۹۰ رونمایی کرد. نرم افزار تلفن همراه کتابشناسی ملی این امکان را به کاربر می‌دهد تا از طریق تلفن همراه به تمام فهرست کتاب‌ها و اسناد موجود در کتابخانه ملی دسترسی پیدا کند. تاکنون نرم افزار رسا اطلاعات مربوط را در اختیار پژوهشگران و علاقه مندان قرار می‌داد و اینک این خدمات را به صورتی ارائه می شود تا فرصت مطالعاتی را برای مردم و دوستداران کتاب فراهم کند. نسخه نرم افزار موبایل کتابشناسی سازمان اسناد و سازمان اسناد و کتابخانه ملی براساس سیستم عامل آندروید طراحی شده و قابل استفاده برای تمامی افراد است. این نرم افزار امکان جستجو در بانک کتابشناسی سازمان اسناد و کتابخانه ملی را فراهم می‌کند و نخستین بار است که در ایران نرم افزارهای سیستم تلفن همراه، در حوزه کتابخانه‌ها عرضه می‌شوند. مهم ترین ویژگی این نرم افزار در دسترس بودن همیشگی آن است و کاربران می‌توانند از خدمات سازمان اسناد و کتابخانه ملی در هر لحظه و هر نقطه مکانی استفاده کنند. طراحی نرم افزار به گونه ای است که برای سیستم های عامل موبایل (اندروید) نوشته شده است و کاربر می تواند پس از دریافت نرم افزارمربوط و دانلود آن بر روی موبایل خود به راحتی از آن استفاده کند .در نسخه نخست نرم افزار تنها قابلیت جستجوی منابع اطلاعاتی موجود در سازمان اسناد و کتابخانه ملی وجود داشت، ولی در مراحل بعدی خدماتی مانند رزرو، امانت، تمدید نیز به کاربران عضو ارائه می‌شود. لازم بذکر است نخستین نسخه موبایل، در سازمان اسناد و کتابخانه ملی کنگره بر روی سیستم عامل آیفون ارائه شد. پس از آن کتابخانه بریتانیا[1]بود و سومین نرم افزار، مربوط به سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران است که برای نخستین بار در دنیا، بر روی سیستم عامل اندروید ارائه شده است. با اجرای این نرم افزار، کتابخانه ملی جمهوری اسلامی

1. **British Library**

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-08]

ایران به عنوان سومین کتابخانه در جهان خدمات خود را ازطریق تلفن همراه ارائه می دهد. امید است با تلاش های آتی امکان جستجو در متون و منابع را نیز برای کاربران ایجاد شده و راههای ارتباط و تعامل کاربران باسازمان اسناد و کتابخانه ملی گسترش یابد. این نرم افزار در محیط گوشی همراه و رایانه قابل استفاده است که به نوعی تنها منحصر به جمهوری اسلامی ایران است و ایران توانسته سومین کتابخانه ای باشد که خدمات خود را از طریق گوشی همراه و رایانه به مخاطبان ارائه کند. این نرم افزار یک فایل **APK** می باشد که به راحتی قابل نصب بر روی تلفن همراه و یا تبلت میباشد و فقط لازم است کاربران به اینترنت متصل شوند و بدون پرداخت هزینه از خدمات آن استفاده کنند.

روش شناسی پژوهش

روش انجام این پژوهش پیمایشی با رویکرد توصیفی است. در انجام این پژوهش در ابتدا با انجام مطالعات اسنادی ابزار سنجش تدوین شد و پس از آن با استفاده از روش پیمایشی و با تکنیک پرسشنامه حضوری داده‌های لازم جمع‌آوری شد. پرسشنامه ای که در این پژوهش به کار برده شده است پرسشنامه محقق ساز است که سوالات با توجه به موضوع و پیشینه های پژوهش طرح شد. جامعه آماری در این پژوهش ۲۸۰ نفر از مراجعین سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران هستند که از روش نمونه‌گیری آمیخته (تصادفی و هدفمند یا قضاوتی) انتخاب شدند و از این نرم افزاد استفاده می‌کنند با این نرم افزار روی تلفن همراه آنها نصب شده را شامل می‌شود. پس از طرح و تکمیل پرسشنامه‌ها و بازبینی آنها، پرسشنامه‌های که ناقص بودند یا جوابهای متناقض داشتند از این کار خارج می شوند آن گاه داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم‌افزار **SPSS** با اتکا به آمارهای توصیفی و استنباطی متناسب با سطح سنجش متغیر و نوع رابطه‌های مفروض شده تحلیل شد. آمارهای توصیفی برای همه ی سوالات پژوهش به صورت، فراوانی، میانگین، میانه، انحراف معیار، واریانس و مد تشزیح شد و مورد بررسی قرار گرفت. سپس به بررسی آمارهای استنباطی و تبیین فرضیه ها با توجه به نوع متغییرهای بکار رفته شده است آزمونهای آماری مربوط انجام شد.

تجزیه و تحلیل اطلاعات پرسش نامه پژوهش

پرسشنامه‌های این پژوهش بین افرادی پخش شد که از این نرم افزار استفاده کرده باشند و یا اینکه این نرم افزار بر روی تلفن همراه آنان نصب شده باشد نتایج به دست آمده از داده های حاکی از آن است که زنها به نسبت آماری حدود ۱. ۵ درصد بیشتر از مردان با این نرم افزار آشنایی دارند، همچنین افراد سنین ۲۲ تا ۲۶ به مقدار ۱۲۱ نفر از ۲۸۰ نفر نمونه اماری ما را تشکیل می‌دهند که نشان دهنده ی این است که افراد جوان تمایل بیشتری برای استفاده از این نوع نرم افزارها دارند و می‌توان گفت که افراد بالای ۳۴ سال به نسبت خیلی کمتری از این نرم افزار استفاده می کنند. افراد فوق لیسانس با بیشترین درصد از استفاده کننده‌های این نرم افزار هستند با درصد فراوانی ۵۸. ۹ و بعد از آن افراد با درجه لیسانس با ۲۰. ۷ درصد در

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-08]

جایگاه بعدی استفاده کننده های این نرم افزار هستند، دانشجویان و یا فارغ التحصیلان رشته های علوم انسانی به میزان ۳۹. ۶ دارای بیشترین نما در بین رشته های تحصیلی مراجعه کننده به کتابخانه ملی هستند که از این نرم افزار استفاده کرده و یا با آن آشنایی دارند و بعد از آن افرادی که در رشته های علوم فنی و مهندسی تحصیل کرده اند با امار ۳۶. ۸ درصد در جایگاه بعدی این آمارگیری هستند که با این نرم افزار آشنا هستند و از آن استفاده کرده اند.

از لحاظ بهره گیری از خدمات اینترنتی بین جامعه ی آماری ۲۸۰ نفری پژوهش، ۵۱. ۸ درصد از افراد با بهره گیری اینترنت در زندگی خود به مقدار زیاد و همچنین ۳۴. ۳ درصد دیگر با استفاده از اینترنت به مقدار خیلی زیاد شرایط را فراهم می کند که مسئولین سازمان اسناد و کتابخانه ملی بتواند در فضای مجازی و استفاده از چنین فرصتهای خدمات بیشتری را به صورت غیر حضوری به مشتریان و مراجعه کننده های خود ارائه دهند که هم هزینه‌ی کمتری برای طرفین در برخواهد داشت و هم اینکه سرعت عمل بالاتری را نیز برای کاربران و مراجعه کنندگان به این سازمان در پی خواهد داشت. همچنین نتایج حاکی از ان است که ۳۹. ۶ درصد افراد جامعه ی آماری از قابلیتهای نرم افزار آندروید در تلفن همراه خود استفاده می کنند و همچنین ۱۶. ۱ درصد به مقدار خیلی زیاد از این قابلیت بهره می‌گیرند که همین فرصت را برای کارگزاران سازمان اسناد و کتابخانه ملی فراهم می‌کند که بتوانند خدمات خود را به صورت غیر حضوری و به صورت نرم افزارهای متنوع در خدمت مراجعینی قرار بدهند که به صورت گسترده تمایل به بهره‌گیری و استفاده از چنین برنامه‌ها و نرم افزارهایی هستند که این خود فرصت مناسبی برای این سازمان است. اما آنچه به عنوان تهدید می تواند وجود داشته باشد این است که کاربران و مراجعین با خدمات غیرحضوری به هیچ وجه آشنایی کاملی ندارند، در مجموع ۸۲ درصد از مراجعین با خدمات غیر حضوری به مقدار کم و خیلی کم آشنایی دارند و این عدم اشنایی با خدمات غیر حضوری می‌تواند به عنوان تهدید برای بهره بردن از این نرم افزارها شود.

از نظر میزان استقبال از این نرم افزار در آینده در مجموع حدود۷۵ درصد از مراجعین به مقدار زیاد و خیلی زیاد بر ان هستند که در آینده استقبال زیادی از این نرم افزار خواهد شد.

از لحاظ هدف کاربران در بهره گیری از این نرم افزار خواسته و ناخواسته منافعی را دنبال می‌کنند، یکی از دلایلی که موجب شده کاربران این نرم افزار استفاده کنند تقلیل هزینه ها است، کاربران در مجموع به مقدار حدود۶۰ درصد بر این باورند که به مقدار زیاد و خیلی زیاد این نرم افزارها می‌توانند در کاهش هزینه ها و همچنین صرفه جویی در وقت موثر باشند که این خود یکی از هدفهای است که کاربران برای استفاده از این نرم افزار دنبال می‌کنند. همچنین هدف دیگری که استفاده کننده گان از این نرم افزار دنبال آن هستند سرعت در دریافت اطلاعات و خدمات است. از مجموع ۲۸۰نفر جامعه پژوهش۱۱۷ نفر که برابر ۴۱. ۸ درصد است به مقدار زیاد، سرعت در دسترسی به اطلاعات را مد نظر داشته اند و همچنین از تعداد همان ۲۸۰نفر ۸۱ نفر که برابر ۲۸. ۹درصد است به مقدار خیلی زیاد، سرعت گرفتن در دستیابی به خدمات

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-08]

را مورد ارزیابی قرار داده اند که در مجموع می توان ابراز داشت که حدود ۷۰ درصد از کاربران سرعت دسترسی به اصطلاعات و سایر خدمات توسط این نرم افزار را مورد توجه و ارزیابی قرار داده اند.

از لحاظ میزان رضایت مراجعان از خدمات کتابخانه ای بر اساس چند فاکتور از قبیل سرعت دسترسی به اطلاعات، به روز بودن نرم افزار، طراحی گرافیکی نرم افزار و همچنین بهره گیری از خدمات این نرم افزار در هر مکان و زمان را می توان ارزیابی کرد. در مجموع ۶۲ درصد از افراد مورد پژوهش به مقدار زیاد و خیلی زیاد نیاز دانسته اند که این نرم افزار باید به روز رسانی شود که این می تواند رضایتی در حد متوسط رو به پایین را در این مورد برای استفاده کنندگان از این نرم افراز را به همراه داشته باشد. همچنین نتایج نشان می‌دهد که هنوز سرعت دسترسی به اطلاعات و خدمات در این نرم افزار به حد رضایت بخش نرسیده است، ۴۸ درصد به مقدار متوسط از سرعت دسترسی به اطلاعات توسط این نرم افزار رضایت دارند همچنین مقدار۳۴ درصد از حجم نمونه به مقدار کم و خیلی کم از سرعت دسترسی به اطلاعات توسط این نرم افزار رضایت از خود نشان داده اند و تنها ۱۸ درصد از این حجم نمونه به مقدار زیاد و خیلی زیاد از سرعت دسترسی به خدمات و اطلاعات توسط این نرم افزار رضایت نشان داده اند. میزان رضایت از طراحی گرافیکی و فضای گرافیکی نرم افزار در حد متوسط رو به پایین است و هنوز نتوانسته است رضایت و نظر مساعد استفاده کنندگان از این نرم افزار را به مقدار زیادی به همراه داشته باشد. و بهره گیری از اطلاعات این نرم افزار در هر زمان و مکانی توانسته است نسبت به سایر فاکتورهای که میزان رضایت از این نرم افزار را می سنجد نمره ی قابل قبول تری را به خود بگیرد. حدود تقریبا ۱۸ درصد از مجموع جامعه آماری پژوهش ۲۸۰ نفر، به مقدار کم و خیلی کم از بهره بردن از خدمات این نرم افزار در هر زمان و مکانی ابراز نارضایتی کردند و حدود ۴۰ درصد در مجموع به مقدار زیاد و خیلی زیاد رضایت خود را از امکان بهره گیری از خدمات این نرم افزار در هر مکان و زمانی ارزیابی کردند.

از لحاظ، نظر کاربران پیرامون دریافت خدمات کتابخانه ای بوسیله تلفن با استفاده از سیستم عامل‌های دیگر دراین پژوهش۲۰۴ نفر یعنی حدود ۷۳ درصد موافق استفاده از سیستم عاملهای دیگر هستند و تنها ۱۰. ۴ درصد با به کارگیری خدمات کتابخانه ای توسط سیستم عاملهای دیگر با آن مخالف هستند.

یافته‌های پژوهش:

به طور کلی یافته‌ها حاکی از آن است که استقبال افراد بین سن ۲۲ تا۳۳ سال بیشترین میزان استقبال از این نرم‌افزار را داشته‌اند و کسانی که در رشته‌های علوم انسانی تحصیل کرده‌اند بیشترین استقبال را داشته‌اند و زنان نسبت به مردان نیز از این نرم‌افزار بیشتر استفاده کرده‌اند، همچنین مراجعه‌کنندگان به سازمان اسناد و کتابخانه‌ی ملی به مقدار خیلی کم و کم با خدمات (حضوری و غیرحضوری) این سازمان آشنا هستند، و ۲۰۸ نفر از تعداد ۲۸۰ نفر جامعه آماری پژوهش بیان داشته‌اند که استقبال از این نرم‌افزار در آینده به مقدار زیاد و خیلی زیاد خواهد بود. باتوجه به آنچه در بررسی‌های داده‌ها و همچنین تجزیه و تحلیل این داده‌ها

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-08]

مطرح شده می‌توان بیان داشت که، با توجه به رشد همه جانبه و قارچی شکل نرم‌افزارهای سیستم عامل اندروید در دنیای امروز هنوز سازمان‌های دولتی و خصوصی ما به صورت عام و سازمان اسناد و کتابخانه ملی به طور خاص نتوانسته‌اند که با استفاده از نرم‌افزارهای تحت سیستم عامل اندروید خدمات خود را به مراجعین ارائه بدهند و مراجعه‌کنندگان هم با به کارگیری این خدمات در سازمان اسناد و کتابخانه‌ی ملی آشنایی کامل را ندارند، اما از طرفی با توجه به یافته‌های پژوهشی می‌توان بیان داشت که در آینده‌ای نزدیک استقبال بهتری از این نرم‌افزار خواهد شد به شرطی که برنامه‌ریزان و مسئولین این سازمان در جهت شناخت این نرم‌افزار و آشنایی مراجعه‌کنندگان با نرم‌افزار اقدامات لازم و مفیدی را انجام بدهند و آنچه می‌توان به عنوان یک نتیجه‌ی کلی ارائه داد این است که بهره‌گیری مراجعین به این سازمان از نرم‌افزار در حد متوسط رو به پایین است.

نتیجه‌گیری:

با توجه به دنیای جدید، تکنولوژی و فناوری جدید، اینترنت و نسل جدید تلفن‌های همراه که دارای سیستم عاملهای پیشرفته هستند نیاز به ارائه ی خدمات توسط این سیستم عاملها و این امکانت به صورت جدی احساس می‌شود. زندگی امروز دیگر نه زندگی بر اساس ارتباطات مستقیم بلکه زندگی است که براساس حضور در دنیای مجازی صورت می‌گیرد. افراد به هیچ عنوان نمی‌توانند که کل خدمات خود در دنیای امروز را به صورت حضوری دریافت کنند و سازمانها، موسسات و ارگانهای دولتی و حتی قسمتی از سازمانهای غیر دولتی و اماکن خدماتی و تجاری خصوصی با ایجاد فضاهای مجازی بر آن هستند که بیشتر کارهای خود را بدون حضور مراجعه کننده به انجام برسانند و خدمات درخواستی را به انها ارائه بدهند. از ثبت نام اینترنتی، رزرو بلیط های حمل و نقل و حتی خرید های اینترنتی همگی نمونه‌های از این خدمات هستند. این نیاز در کلان شهرهای که دسترسی حضوری به سادگی فراهم نمی‌شود به وضوح دیده می‌شود. ترافیک سنگین و آلودگی های مختلف و همچنین تلف شدن ساعاتی از وقت مراجعه کننده ها و. . . همه و همه بر اهمیت وجود چنین نرم افزارهای افزوده است. با توجه به اینکه نتایج به دست آمده نشان از استقبال از این نرم افزار را در آینده می‌دهد اما اگر طراحان و برنامه ریزان این نرم افزار به فکر گسترش و همه گیر کردن آن نباشند این نرم افزرار به صورت متروک در خواهد آمد و با شکست روبرو خواهد شد. با توجه به اینکه نسلی جوان و علاقه مند به برنامه های اینترنتی از مراجعه کننده گان به سازمان اسناد و کتابخانه ی ملی به حساب می آیند لذا می توان از این فرصت به خوبی و به نحو احسن استفاده کرد تا با کمترین هزینه بتوان خدمات و اطلاع رسانی زیادی را به آنها داد.

نتیجه‌گیری کلی که می‌توان از این پژوهش داشته باشیم این است که استقبال از چنین برنامه های باتوجه به نتایج به دست آمده از پرسشنامه‌ها و همچنین پیشینه ی پژوهش‌های دیگر نشان می‌دهد که روز به روز استقبال از این برنامه‌ها بیشتر می‌شود و اما آنچه به صورت یک نکته مهم از داده‌ها و پرسشنامه ها می‌شود

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-08]

استخراج میشود حاکی از این است که مراجعه کننده ها به مقدار خیلی کم با انواع خدمات سازمان اسناد و کتابخانه ملی آشنایی دارند و این عدم شناخت از بهره گیری مراجعین به شدت خواهد کاست. روی هم رفته نگاه مراجعه کنندگان نسبت به استفاده از این نوع نرم افزارها نگاهی خوشبینانه است و آینده ی خوبی را برای آن متصور شده اند.

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-08]

فهرست منابع و ماخذ

ـ اخگر، آذر (۱۳۷۴)، آشنایی با کتابخانه‌ملی ایران، نشریه اطلاع‌رسانی و کتابداری، رهیافت، زمستان، ش ۱۱، ص ۱۰۴ تا ۱۰۹.

اصنافی، امیررضا (۱۳۸۸)، نرم‌افزارهای اجتماعی در خدمات کتابخانه‌ای، نشریه رشد آموزش اجتماعی، دوره‌ی ۱۳، ش ۱، پاییز، تهران، ص ۱۸ تا ۲۷.

ـ انجمن مرجع و خدمات به کاربران:رهنمودهایی برای خدمات اطلاع رسانی. (۱۳۸۶) مترجم: مهین دخت افیونی. کتابداری و اطلاع رسانی. تابستان ش. ۳۸. ص ۱۵۶-۱۶۱

ـ رفوآ، شبنم (۱۳۸۷)، خدمات مرجع دیجیتالی، رویکردی نو به پاسخگویی پرسشنامه مرجع ماهنامه اطلاع‌یابی و اطلاع‌رسانی، ش ۷، اردیبهشت، ص ۷۴تا ۸۲.

ـ عباداللهی، نورالله (۱۳۸۲)، خدمات و اهمیت کتابخانه‌های عمومی، فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی‌و کتابخانه‌های عمومی، پاییز و زمستان، ش. ۵۰ و ۵۱، ص ۱۵-۲۱.

ـ عبدالکریم، نورشاه رضا؛ داروس؛ سی. تی. هاوا (۱۳۸۹)، کاربردهای تلفن همراه در خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی یک بررسی زمینه‌یابی براساس بازخورد دانشجویان، ترجمه علی شوره زاری، اطلاع رسانی و کتابداری، کتاب ماه، کلیات، ش ۱۵۱، تیر ۱۳۸۹، ص ۷۷-۶۳.

ـ عضدانلو، حمید (۱۳۸۸)، آشنایی با مفاهیم اساسی جامعه‌شناسی، چاپ سوم، نشر نی، تهران.

ـ علوی فر، بی بی سکینه (۱۳۹۱)، امکان‌سنجی ارائه خدمات کتابخانه‌ای به وسیله تلفن همراه در کتابخانه مرکزی آستان قدس، پایان‌نامه کارشناس ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی.

ـ علوی فر، بی بی سکینه (۱۳۹۲)، کاربرد تلفن همراه در ارائه خدمات کتابخانه‌ای نوین، نشریه الکترونیکی سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مراکز اسناد آستان.

ـ کالتر، فلب، آرمسترانگ، گربی (۱۳۷۹)، اصول بازاریابی، ترجمه‌ی بهمن فروزنده، چاپ اول، آتروپات، تهران.

ـ گری هارت، دیویس (۱۳۷۳)، راهنمای کاربرد برنامه‌نویسی اندروید، ترجمه فاطمه بهشتی، چاپ اول، تهران، انتشارات مهرگان قلم.

ـ گیدنز، آنتونی (۱۳۸۴)، جامعه‌شناسی، ترجمه منوچهر صبوری، چاپ چهاردهم، نشر نی، تهران.

ـ لاولاک، کریستوفر (۱۳۸۶)، اصول و مدیریت بازرگانی خدمات، ترجمه بهمن فروزنده، چاپ دوم، انتشارات آموخته، اصفهان.

ـ محسنی، منوچهر (۱۳۸۸)، مبانی جامعه‌شناسی علم، چاپ سوم، انتشارات طهوری، تهران.

ـ مزینانی، علی (۱۳۹۲)، کتابخانه‌و کتابداری، چاپ دهم، انتشارات سمت، تهران.

ـ منصوریان، یزدان (۱۳۸۹)، کاربردهای تلفن همراه، نشریه مدرسه فردا، شماره ۵، دوره هفتم، بهمن.

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-08]

ـ نوروزی، یعقوب، بیات، بهروز (۱۳۸۹)، بررسی خدمات کتابخانه‌های دیجیتالی ایران و جهان، معرفی خدمات پیشنهادی برای کتابخانه‌های دیجیتالی ایران، نشر علمی ترویجی، تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، سال چهل و چهارم، ش ۵۳، پاییز، ص ۶۳-۸۶.

ـ نوکاریزی، محسن؛ پاکزاد سرداری، حسن (۱۳۹۰)، ارزیابی ابعاد و مولفه‌های خلاقیت در وب سایت کتابخانه ملی ایران از دیدگاه کاربران، پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، پاییز و زمستان ش. ۲(علمی پژوهشی)، ص ۱۵۷ تا ۱۷۸.

ـ هاوکینز، دل، بست، راجر، کانی، کنت (۱۳۸۵)، رفتار مصرف‌کننده، ترجمه احمد روستا، عطیه بطحایی. تهران: نشر سارگل

Rible, Jam(2002), the librarian as campus webmaster: careesmerging? Computer in libraries, 19, 10 retrieved janury28.

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-08]