

ارزیابی خدمات مرجع الکترونیکی وبسایت

کتابخانه‌های دانشگاهی منطقه مرکزی کشور

رقیه عسگری | احمد شعبانی

چکیده

هدف: در این مقاله خدمات مرجع الکترونیکی در وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاهی منطقه مرکزی کشور بررسی و مقایسه شده است.

روش / رویکرد پژوهش: روش پژوهش توصیفی است. برای گردآوری داده‌ها از چک لیست استاندارد در بررسی خدمات مرجع الکترونیکی استفاده شد. جامعه آماری شامل وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی منطقه مرکزی کشور بود.

یافته‌ها: وبسایت‌ها در زمینه خدمات ناوبری و پیوند به منابع الکترونیک بهترین عملکرد را داشته‌اند؛ در خدمات ناوبری ۷۹/۱۶ درصد و در پیوند به منابع الکترونیک ۶۳/۳۳ درصد این خدمات را ارائه کرده‌اند. هیچ‌یک از وبسایت‌ها خدمت تراکنش همزمان ارائه نکرده‌اند. وبسایت کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، و صنعتی اصفهان رتبه‌های اول تا سوم را کسب کرده‌اند. نتیجه‌گیری: میزان ارائه خدمات مرجع دیجیتال در وبسایت کتابخانه‌های موردنظر بهتر از متوسط بود، اما فاصله عملکرد آنها با عملکرد وبسایت‌های کتابخانه‌ها در کشورهای پیشرفته فاحش است.

کلیدواژه‌ها

خدمات الکترونیکی، خدمات مرجع الکترونیکی، کتابخانه‌های دانشگاهی، وبسایت‌های کتابخانه‌ای

ارزیابی خدمات مرجع الکترونیکی وبسایت کتابخانه‌های دانشگاهی منطقه مرکزی کشور

رقیه عسگری^۱ | احمد شعبانی^۲

دریافت: ۱۳۸۹/۹/۲۰ پذیرش: ۱۳۹۰/۲/۴

مقدمه

امروزه شتاب تغییرات از توان بسیاری از انسان‌ها و نهادها و سازمان‌ها، برای تطابق با این دگرگونی‌ها پیشی گرفته است. در عصر اطلاعات و دوران گسترش شتابان چندرسانه‌ای‌ها، اینترنت و اینترنت، تلاش بر آن است که با استفاده از این ابزارها سطح بهره‌وری در همه زمینه‌ها افزایش یابد (عبدالمجید، ۱۳۸۸).

در این راستا کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نیز از این قاعده مستثنی نیستند. بهره‌گیری از فناوری‌های جدید در بخش‌های مختلف کتابخانه‌ها و دگرگونی خدمات سنتی آنها به سوی خدمات الکترونیکی گویای این واقعیت است. بنابراین برای ارائه خدمات بهتر، در طراحی و ایجاد وبسایت‌های کتابخانه‌ای و در بطن آن طراحی خدمات مرجع الکترونیکی باید به‌عنوان یک ضرورت اجتناب‌ناپذیر مورد توجه قرار گیرد.

ریشه‌های خدمات مرجع دیجیتال به دهه ۱۹۸۰ بازمی‌گردد. با ظهور عصر دیجیتال، کتابخانه‌ها برای نخستین بار شروع به ارائه فهرست‌های دسترس‌پذیر برای جست‌وجو در وب و ارائه خدمات سؤالات رایج برای پاسخ‌گویی به سؤالات استاندارد کردند تا قادر به ارائه طیف وسیعی از خدمات کتابخانه در اینترنت برابر با خدمات مرجع سنتی باشند (روش^۳، ۲۰۰۶، ص ۱).

خدمات مرجع الکترونیکی نوعی از خدمات مرجع است که با استفاده از رایانه و فناوری

۱. کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی
دانشگاه اصفهان (نویسنده مسئول)
Asgari118@gmail.com
۲. دانشیار علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی
دانشگاه اصفهان
3. Roesch

اینترنت انجام شده و نیروی متخصص انسانی درگیر ارائه چنین خدماتی است. این خدمات دسترسی به اطلاعات کاربر را به نحو عمده به صورت فیزیکی در کتابخانه و بدون حضور کتابدار فراهم می‌آورد (زبردست، ۱۳۸۸).

خدمات مرجع الکترونیکی از طریق وبسایت کتابخانه‌ها در قالب هشت نوع خدمات اصلی ارائه می‌شود که عبارتند از:

۱. **تراکنش همزمان:** نوعی رابطه زنده و بی‌واسطه - متفاوت از رابطه رودررو - ایجاد می‌کند، از جمله این نوع ارتباط‌ها می‌توان به چت، ویدئو کنفرانس^۴ و پیام‌رسان فوری اشاره کرد (قانع، ۱۳۸۳، ص ۱۱۰).

۲. **تراکنش غیرهمزمان:** به افراد امکان داده می‌شود تا در هر زمانی که مایل باشند، با کتابخانه ارتباط برقرار کنند. آنچه تراکنش غیرهمزمان را از تراکنش همزمان متمایز کرده، وجود تأخیر زمانی در پرسش و پاسخ بین کاربر و کتابدار است (قانع، ۱۳۸۳، ص ۱۰۸).

۳. **پیوند به منابع الکترونیکی:** شامل دسترسی به انواع منابع الکترونیکی مانند e-books، e-journals، e-databases، e-thesis و ... است.

۴. **خدمات ارجاعی:** برخی منابع مرجع را برای رفع نیازهای اطلاعاتی ارائه می‌دهد. این خدمات شامل دسترسی به سایت ناشران، دسترسی به وبسایت سازمان‌های دیگر، امانت بین کتابخانه‌ای و خدمات راهنماست.

۵. **خدمات ناوبری:** به کاربر اجازه می‌دهد در یک وبسایت از بخشی به بخش دیگر حرکت کند. از مزایای اصلی خدمات ناوبری، آگاهی کاربر از دامنه وبسایت است (سبزی‌پور، فدایی، ۱۳۸۶). از جمله خدمات ناوبری می‌توان به امکان جست‌وجو و دسترسی به فهرست پیوسته کتابخانه اشاره کرد (یوسفی‌فرد، ۱۳۸۵).

۶. **خدمات مرجع مشارکتی:** در این حالت، دو یا چند کتابخانه به صورت تیمی اقدام به ارائه خدمات مرجع می‌کنند که از عمده موارد این خدمات در وبسایت کتابخانه‌های دانشگاهی می‌توان به فراهم‌آوری منابع کنسرسیومی برای ارائه بهتر و بیشتر منابع به کاربران و دسترسی به فهرست مشترک کتابخانه‌ها اشاره کرد (سبزی‌پور، فدایی، ۱۳۸۶).

۷. **خدمات پرسش‌های رایج (FAQ's):** این خدمات، در قالب پرسش و پاسخ‌های فشرده برای پاسخ به متداول‌ترین پرسش‌های کاربران برای آشنایی آنان با موضوعات مختلف به کار می‌رود. هدف اصلی از ارائه این خدمات، جلوگیری از تکرار پرسش‌های قبلی افراد بوده که به آنها پاسخ داده می‌شود.

۸. **فرم بازخورد:** کاربران برای سؤال‌های جنبی از کتابداران و ارائه پیشنهادها، نظرها و توصیه‌هایی در زمینه خدمات کتابخانه، از این بخش استفاده می‌کنند تا کتابخانه بتواند خدمات

4. Chat

5. Video Conference

خود را به روشی مؤثر ارائه کند. «تماس با ما» نوع دیگری از این خدمات است (سبزی‌پور، فدایی، ۱۳۸۶).

از ویژگی‌های مهم در ارائه خدمات به کاربران اصل کاربرپسندی است. آنچه که جامعه استفاده‌کننده در مراجعه به یک کتابخانه با آن مواجه می‌شود، خدمات عمومی کتابخانه است. بنابراین ارائه اصولی، صحیح و کامل این خدمات نمود این اصل است که موجب جذب کاربران به کتابخانه می‌شود. در این راستا خدمات مرجع بیشترین تأثیر را در رفع نیازهای کاربران کتابخانه ایفا می‌کند.

امروزه با استفاده از خدمات وب مبنا (از جمله خدمات مرجع الکترونیکی و فناوری‌های ارتباطی)، حوزه جغرافیایی خدمات‌دهی کتابخانه‌ها گسترده شده و امکان استفاده از منابع و خدمات برای متخصصان زیادی به وجود آمده است. کاربران هرگاه که نیاز به اطلاعات داشته باشند، می‌توانند به جای اینکه تا زمان مراجعه به کتابخانه در انتظار بمانند، از طریق خدمات مرجع الکترونیکی از کتابخانه درخواست اطلاعات کنند (الیس و فرنکور^۱، ۱۳۸۳). از طریق خدمات مرجع الکترونیکی، سطوح دسترسی به منابع افزایش یافته و کاربران امکان استفاده از منابع در قالب‌های الکترونیکی را خواهند داشت. به دلیل اهمیت و سرعت دسترسی به اطلاعات مورد نیاز برای کاربران، این نوع خدمات بسیار مورد توجه پژوهشگران و جامعه دانشگاهی قرار گرفته است.

پژوهش‌های انجام شده در این زمینه بیشتر رویکردی ارزیابانه نسبت به خدمات مرجع دیجیتال داشته‌اند. اصغری‌پوده (۱۳۸۰) در پژوهشی، وبسایت ۲۰ کتابخانه دانشگاهی را در ۴ کشور انگلیسی‌زبان (آمریکا، کانادا، استرالیا، و انگلستان) با ۵ وبسایت کتابخانه دانشگاهی در ایران با استفاده از سیاهه و ارسی متشکل از ۲۷ ویژگی مقایسه کرد. یافته‌ها نشان داد که میزان همخوانی وبسایت‌های داخلی حدود ۴۵ درصد بوده است. این پژوهش بیانگر این موضوع است که وبسایت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی ایران از طراحی ضعیفی برخوردارند و کمترین میانگین امتیاز را در طراحی وبسایت، کتابخانه‌های دانشگاهی دارا هستند. لرتن (۱۳۸۱، ص ۱۵۰-۱۵۳) در مقاله خود به ارزیابی خدمات مرجع پست الکترونیکی در کتابخانه دانشگاه جرج واشنگتن پرداخته است و سپس نتایج بازنگری خدمات یاد شده را مشخص کرده و به تأثیر این تغییرات می‌پردازد. نتایج پژوهش بیانگر این موضوع بود که افزایش استفاده از خدمات مربوطه بیشتر ناشی از بهبود درجه وضوح و روشنی وبسایت کتابخانه بوده است. جناب‌زاده (۱۳۸۲، ص ۲۱۵) با بررسی خدمات مرجع دیجیتالی در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران نشان داد که تقریباً ۴۵ درصد از کتابخانه‌های مورد بررسی، خدمات مرجع دیجیتال را ارائه داده‌اند. سبزی‌پور و فدایی (۱۳۸۶) در طی پژوهشی به ارزیابی خدمات

مرجع الکترونیکی در وبسایت کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر تهران پرداخته‌اند. نتایج حاصل نشان داد وبسایت‌ها در زمینه خدمات ناوبری و خدمات مشارکتی بهترین عملکرد را داشته‌اند؛ بدین ترتیب که در خدمات ناوبری ۹۰ درصد و در خدمات مشارکتی ۸۵ درصد آنها این خدمات را ارائه کرده‌اند. از سوی دیگر در زمینه ارائه خدمات از طریق تراکنش همزمان ضعیف‌ترین عملکرد را داشته، به گونه‌ای که تنها ۱۰ درصد وبسایت‌ها این خدمات را ارائه کرده‌اند. وایت^۷ (۲۰۰۱) در پژوهشی به ارزیابی بیست میز مرجع دیجیتال پرداخته است. یافته‌ها در این پژوهش نشان داد که ۱۵ فقره از میزهای مرجع (۷۵ درصد) دارای آرشیو قابل دستیابی عمومی بودند، در حالی که بعضی از آنها آرشیوی جامع از پرسش‌های متداول داشتند. بسیاری از خدمات مرجع دیجیتال امکان پاسخ‌گویی به هر پرسشی را نداشته و این محدودیت، جامعیت آرشیو را تحت تأثیر قرار می‌دهد. همچنین نتایج پژوهش نشان داد که ۵۳/۳ درصد آرشیوها معمولاً پاسخ پرسش‌ها را دربردارند. استافل و توکر^۸ (۲۰۰۴، ص ۱۲۰-۱۴۰) ارزیابی کاربران خدمات مرجع، گفت‌وگوی زنده اینترنتی و پست الکترونیک کتابخانه‌های دانشگاه ایالت ایلینویز را مورد توجه قرار دادند. این ارزیابی همچنین به گستره خدمات ارائه شده در کنار خدمات مرجع سنتی اشاره کرده و نتایج آن به سطح بالایی از رضایت خدمات مرجع الکترونیک اشاره داشت. میزان رضایت از خدمات گفت‌وگوی زنده اینترنتی ۸۵/۷ درصد و پست الکترونیک ۹۸/۲ درصد بود. چودری و مارگاریتی^۹ (۲۰۰۴، ص ۵۰-۶۰) به بررسی اقدامات جاری کتابخانه‌های اسکاتلند برای فراهم‌آوری خدمات مرجع دیجیتال پرداختند. یافته‌ها نشان داد که خدمات مرجع دیجیتال شکل مؤثری از خدمات تحویل مدرک در کتابخانه‌های عمومی، دانشگاهی و ملی اسکاتلند است. پژوهشگران مزبور خدمات مرجع پست الکترونیک را عمده‌ترین خدمت مرجع دیجیتال کتابخانه‌های عمومی اسکاتلند تشخیص دادند. دولا و کدیر^{۱۰} (۲۰۰۶) طی پژوهشی وضعیت خدمات مرجع در ۴ کتابخانه دانشگاهی در مالزی را بررسی کردند. این پژوهش با هدف بررسی چگونگی استفاده از خدمات مرجع سنتی و دیجیتال انجام شده و میزان آگاهی و رضایت کاربران از خدمات مرجع مورد سنجش قرار گرفته است. یافته‌ها نشان داد که خدمات مرجع دیجیتال بهترین شکل ارائه خدمات است. پست الکترونیک، فرم‌های وب، و از کتابدار پرس، از مهم‌ترین مجرای مورد استفاده برای ارائه خدمات بوده است. لويس و دی گروت^{۱۱} (۲۰۰۸) پژوهشی را با هدف بازتاب چگونگی افزایش نقاط دسترسی به خدمات مرجع الکترونیک خارج از صفحات وب کتابخانه انجام دادند؛ بدین منظور که نقاط دسترسی چگونه و تا چه اندازه توسط کاربران مورد استفاده قرار گرفته است. در این پژوهش ۱۲۰۰ تراکنش کاربران با خدمات مرجع الکترونیک شامل چت، پست الکترونیک و پیام فوری مورد بررسی قرار

7. White

8. Staffel & Toker

9. Chowdhury & Margariti

10. Dollah & Kadir

11. Lewis & De Groot

گرفت. داده‌های گردآوری شده شامل وضعیت کاربرد، فرمت ارائه سؤالات، حوزه موضوعی پرسش‌ها، نوع پرسش‌ها، و نقاط دسترسی است که کاربر پرسش خود را ارائه کرده بود. یافته‌ها نشان داد که کاربران از نقاط دسترسی منابع خارجی بیش از ۲۵ درصد استفاده کرده‌اند. آنها بیشتر برای نیازهای تحقیقاتی خود از خدمات مرجع الکترونیکی استفاده کرده بودند. با توجه به رسالت آموزشی و پژوهشی کتابخانه‌های دانشگاهی و نیز اهمیتی که امروزه وبسایت‌های این کتابخانه‌ها در برقراری ارتباط و ارائه خدمات به کاربران پیدا کردند (فرج‌پهلوی، صابری، ۱۳۸۴، ص ۲) و همچنین با تجهیز شدن این کتابخانه‌ها به فناوری‌های نوین اطلاعاتی و بهره‌گیری از آنها (از جمله اتصال به شبکه‌های کابل نوری، ارتباطات ماهواره‌ای و نظایر آن) می‌توانند با پردازش و عرضه اطلاعات به گونه‌ای مفید و مناسب، نیازهای کاربران خود را برآورده کنند (عصاره، پاپی، ۱۳۸۷، ص ۳۶). بنابراین ارزیابی وبسایت این گونه کتابخانه‌ها می‌تواند باعث ارتقای خدمات آنها باشد. در این راستا پژوهش حاضر به ارزیابی و مقایسه وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های مرکزی از لحاظ به‌کارگیری خدمات مرجع الکترونیک می‌پردازد.

سؤالاتی که در پژوهش حاضر مورد نظر است عبارتند از:

۱. میزان توانایی وبسایت کتابخانه‌های دانشگاهی منطقه مرکزی کشور در ارائه خدمات مرجع الکترونیکی چقدر است؟
۲. رتبه‌بندی وبسایت کتابخانه‌های دانشگاهی منطقه مرکزی کشور از لحاظ میزان ارائه خدمات مرجع الکترونیکی چگونه است؟
۳. کدام یک از خدمات مرجع الکترونیکی بیشترین و کمترین میزان کاربرد در وبسایت‌ها را به خود اختصاص داده است؟

روش پژوهش

روش این پژوهش توصیفی است که در مرحله اول، دانشگاه‌های دولتی منطقه مرکزی کشور زیر نظر وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی مشخص شد. منطقه مرکزی کشور براساس جغرافیای طبیعی کشور، استان‌های اصفهان، چهارمحال و بختیاری، مرکزی و یزد را دربرمی‌گیرد. جامعه آماری، ۱۲ کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های دولتی است که عبارتند از: دانشگاه اراک، دانشگاه اصفهان، دانشگاه شهرکرد، دانشگاه صنعتی اصفهان، دانشگاه علم و صنعت ایران، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد، دانشگاه علوم پزشکی صدوقی یزد، دانشگاه علوم پزشکی کاشان، دانشگاه کاشان، دانشگاه هنر اصفهان و دانشگاه یزد (دانشگاه علوم پزشکی اراک به دلیل

مشکلات سرور در کتابخانه، از جامعه آماری حذف شد) و سپس آدرس وبسایت‌های این کتابخانه‌ها استخراج شد. در مرحله بعد، خدمات مرجع الکترونیکی ارائه شده در وبسایت این کتابخانه‌ها بررسی و ارزیابی شد. بدین منظور از یک چک لیست استاندارد شده در بررسی خدمات مرجع الکترونیک استفاده شد. چک لیست محقق ساخته از هشت بخش کلی تشکیل یافته است که مؤلفه و گویه‌های این چک لیست در جدول‌های ۱ الی ۴ به‌نحو مشروح درج شده است. نمره‌دهی به هر بخش براساس رعایت یا عدم رعایت مؤلفه‌های آن در وبسایت‌های مزبور در سال ۱۳۹۰ صورت گرفته است. داده‌های به‌دست آمده توسط برنامه اکسل در پاسخ به سؤال‌های پژوهش مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت و وضعیت کنونی وبسایت کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی منطقه مرکزی کشور ارزیابی و رتبه‌بندی شد.

یافته‌ها

یافته‌های وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی منطقه مرکزی از لحاظ میزان به‌کارگیری خدمات مرجع الکترونیکی در جدول‌های ۱ الی ۵ درج شده است.

خدمات	اراک	اصفهان	شهرکرد	صنعتی اصفهان	علم و صنعت ایران	علوم پزشکی اصفهان	علوم پزشکی شهرکرد	علوم پزشکی صدوقی یزد	علوم پزشکی کاشان	کاشان	همدان اصفهان	یزد	درصد
تراکنش غیرهمزمان	پست الکترونیکی	-	+	-	-	+	+	+	-	+	-	-	۴۱/۶۶
	از کتابدار پپرس	+	+	-	+	+	+	+	-	-	+	+	۶۶/۶۶
	پاسخ‌های مثبت	۱	۲	۰	۲	۲	۰	۲	۰	۱	۱	۱	۱۳
پیوند به منابع الکترونیک	مجلات الکترونیکی	+	+	-	+	+	+	+	-	+	+	+	۸۳/۳۳
	کتاب‌های الکترونیکی	+	+	-	+	+	+	+	-	-	+	+	۶۶/۶۶
	پایگاه‌های اطلاعاتی	+	+	-	+	+	+	+	+	+	-	+	۸۳/۳۳
	پایان نامه‌های الکترونیکی	-	+	-	+	+	+	+	-	-	+	+	۵۸/۳۳
	منابع چند رسانه‌ای	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	+	۲۵
پاسخ‌های مثبت	۳	۴	۰	۴	۴	۵	۳	۴	۱	۲	۳	۵	۲۸

جدول ۱

ارزیابی و مقایسه وبسایت‌های کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی منطقه مرکزی کشور برحسب تراکنش غیرهمزمان و پیوند به منابع الکترونیک

برای سنجش میزان به‌کارگیری خدمات تراکنش همزمان در وبسایت کتابخانه‌ها عوامل برقراری ارتباط از طریق چت، ویدئو کنفرانس، و پیام‌رسان فوری موردنظر قرار گرفت. در بررسی این عوامل مشخص شد که تمامی وبسایت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی منطقه مرکزی فاقد ارائه این خدمات هستند.

در بررسی خدمات مرجع الکترونیکی برحسب تراکنش غیرهمزمان، عوامل ارتباط از طریق پست الکترونیکی و خدمات از کتابدار پیرس مورد ارزیابی قرار گرفت. یافته‌های جدول ۱ نشان داد که خدمات مزبور در وبسایت کتابخانه‌های دانشگاه‌های اصفهان، علم و صنعت ایران، علوم پزشکی اصفهان، و علوم پزشکی صدوقی یزد ارائه شده است. بررسی وبسایت کتابخانه‌ها نشان داد که ارائه خدمات تراکنش غیرهمزمان در وبسایت‌های منطقه مرکزی کشور ۵۴/۱۶ درصد است.

یافته‌های حاصل در جدول ۱، در مورد ارزیابی وبسایت کتابخانه‌های موردنظر در پیوند به منابع الکترونیکی نشان داد که وبسایت کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی اصفهان و یزد از لحاظ کاربرد این خدمات در وبسایت‌های خود دارای رتبه نخست بوده و کتابخانه دانشگاه شهرکرد فاقد ارائه تمامی این خدمات است. در بررسی این عامل، پیوند به مجلات الکترونیکی با ۸۳/۳۳ درصد و پیوند به پایگاه‌های الکترونیکی با ۸۳/۳۳ درصد بیشترین میزان ارائه را به خود تخصیص داده‌اند. در مجموع میزان کاربرد این عامل در وبسایت‌های مورد بررسی ۶۳/۳۳ درصد است.

خدمات	اراک	اصفهان	شهرکرد	صنعتی اصفهان	علم و صنعت ایران	علوم پزشکی اصفهان	علوم پزشکی شهرکرد	صدوقی یزد	علوم پزشکی کلان	کاشان	هر اصفهان	یزد	درصد
خدمات ارجاعی	اتصال به سایت ناشران	-	+	-	+	-	+	-	-	-	-	-	۲۵
	اتصال به سایت دیگر سازمان‌ها	-	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	۷۵
	امانت بین کتابخانه‌ای	-	-	-	+	-	+	-	-	-	-	-	۱۶/۶۶
	استفاده از راهنماها	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	۸۳/۳۳
خدمات ناوبری	پاسخ‌های مثبت	۱	۳	۲	۴	۱	۴	۰	۲	۱	۲	۲	۲۴
	امکان جستجو در وبسایت کتابخانه	+	+	+	+	+	+	-	+	-	-	-	۶۶/۶۶
	امکان دسترسی به فهرست الکترونیکی کتابخانه	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	۹۱/۶۶
	پاسخ‌های مثبت	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۱	۲	۰	۱	۲	۱۹

جدول ۲

ارزیابی و مقایسه وبسایت‌های کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی منطقه مرکزی کشور برحسب خدمات ارجاعی و ناوبری

براساس جدول ۲، یافته‌های میزان استفاده از خدمات ارجاعی نشان داد که وبسایت کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی و صنعتی اصفهان، واجد تمامی خدمات ارجاعی موردنظر بوده و کتابخانه‌های دانشگاه‌های اراک و علوم پزشکی شهرکرد از تمامی خدمات ارجاعی در وبسایت خود محروم بوده‌اند. استفاده از راهنماها برای کمک به کاربران با ۸۳/۳۳ درصد، بیشترین میزان ارائه خدمات ارجاعی را به خود اختصاص داده است. در مجموع ارائه این خدمت در وبسایت‌های تحت بررسی ۵۰ درصد است.

یافته‌های پژوهش در ارزیابی خدمات ناوبری نشان داد که ارائه این خدمت در وبسایت کتابخانه‌های دانشگاه‌های اراک، اصفهان، صنعتی اصفهان، علم و صنعت ایران، علوم پزشکی اصفهان، علوم پزشکی صدوقی یزد، به‌طور کامل انجام گرفته است. همچنین یافته‌ها نشان داد که امکان دسترسی به فهرست الکترونیکی کتابخانه با ۹۱/۶۶ درصد، بیشترین میزان ارائه را در این خدمات به خود اختصاص داده است. در مجموع در کتابخانه‌های تحت بررسی میزان ارائه این خدمت به کاربران کتابخانه‌ها ۷۹/۱۶ درصد گزارش شده است.

درصد	یزد	همدان اصفهان	کاشان	علوم پزشکی کاشان	علوم پزشکی صدوقی یزد	علوم پزشکی شهرکرد	علوم پزشکی اصفهان	علم و صنعت ایران	صنعتی اصفهان	شهرکرد	اصفهان	اراک	خدمات
۳۳/۳۳	+	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	+	فهرست‌های مشترک
۸۳/۳۳	+	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	منبع مشترک (کنرسیومی)
۱۴	۲	۰	۰	۱	۱	۱	۲	۱	۱	۱	۲	۲	پاسخ‌های مثبت
۵۸/۳۳	+	+	-	-	+	-	+	+	+	-	+	-	وجود سرویس پرسش‌های رایج در وبسایت کتابخانه
۷	۱	۱	۰	۰	۱	۰	۱	۱	۱	۰	۱	۰	پاسخ‌های مثبت
۱۶/۶۶	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	+	وجود فرم‌های نظرسنجی
۲	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۱	پاسخ‌های مثبت

جدول ۳

ارزیابی و مقایسه وبسایت‌های کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی منطقه مرکزی کشور برحسب خدمات مرجع‌مشارکتی، خدمات پرسش‌های رایج (FAQ's)، و فرم بازخورد

یافته‌های حاصل از ارزیابی وبسایت کتابخانه‌ها برحسب خدمات مرجع مشارکتی در جدول ۳، نشان داد که وبسایت کتابخانه‌های دانشگاه‌های اراک، اصفهان، علوم پزشکی اصفهان و یزد امکان استفاده از فهرست مشترک و منابع کنسرسیومی را برای کاربران خود فراهم آورده‌اند. ۸۳/۳۳ درصد از وبسایت‌های تحت بررسی دارای خدمات استفاده از منابع مشترک (کنسرسیومی) هستند. درکل میزان ارائه این خدمات در وبسایت کتابخانه‌های دانشگاهی منطقه مرکزی کشور ۵۸/۳۳ درصد است.

ارزیابی و مقایسه وبسایت‌های کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی منطقه مرکزی کشور برحسب خدمات پرسش‌های رایج (FAQs) نشان داد که ارائه این خدمات در وبسایت کتابخانه‌های دانشگاه‌های اصفهان، صنعتی اصفهان، علم و صنعت ایران، علوم پزشکی اصفهان، علوم پزشکی صدوقی یزد، هنر اصفهان و یزد در نظر گرفته شده است و درواقع ۵۸/۳۳ درصد از وبسایت‌های تحت بررسی دارای ارائه این خدمات هستند.

یافته‌های حاصل از بررسی وبسایت‌های کتابخانه‌های موردنظر از لحاظ ارائه فرم بازخورد - نظرسنجی - نشان داد که وبسایت کتابخانه‌های دانشگاه‌های اراک و علوم پزشکی اصفهان به ارائه فرم نظرسنجی در وبسایت خود پرداخته‌اند؛ بنابراین در مجموع ۱۶/۶۶ درصد از وبسایت‌های تحت بررسی واجد فرم بازخورد هستند.

نوع خدمات مرجع	اراک	اصفهان	شهرکرد	صنعتی اصفهان	علم و صنعت ایران	علوم پزشکی اصفهان	علوم پزشکی شهرکرد	علوم پزشکی صدوقی یزد	علوم پزشکی کاشان	کاشان	هنر اصفهان	یزد	جمع
پیوند به منابع الکترونیک	۳	۴	۰	۴	۴	۵	۳	۴	۱	۲	۳	۵	۲۸
خدمات ارجاعی	۱	۳	۲	۴	۱	۴	۰	۲	۱	۲	۲	۲	۲۴
خدمات ناوبری	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۱	۲	۰	۱	۱	۲	۱۹
خدمات مرجع مشارکتی	۲	۲	۱	۱	۱	۲	۱	۱	۱	۰	۰	۲	۱۴
تراکتش غیر همزمان	۱	۲	۰	۱	۲	۲	۰	۲	۰	۱	۱	۱	۱۳
خدمات پرسش‌های رایج	۰	۱	۰	۱	۱	۱	۰	۱	۰	۰	۱	۱	۷
فرم بازخورد	۱	۰	۰	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۲
تراکتش همزمان	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
تعداد کل	۱۰	۱۴	۵	۱۳	۱۱	۱۷	۵	۱۲	۳	۶	۸	۱۳	۱۱۷
درصد	۵۰	۷۰	۲۵	۶۵	۵۵	۸۵	۲۵	۶۰	۱۵	۳۰	۴۰	۶۵	۴۸/۷۵

جدول ۴

رتبه‌بندی موضوعی ارائه خدمات
مرجع الکترونیکی مورد بررسی در
وبسایت کتابخانه‌های دانشگاه‌های
دولتی منطقه مرکزی کشور

رتبه‌بندی موضوعی وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی منطقه مرکزی کشور از لحاظ ارائه خدمات مرجع الکترونیکی نشان داد که دانشگاه‌های علوم پزشکی اصفهان با ۱۷ امتیاز، اصفهان با ۱۴ امتیاز و صنعتی اصفهان و یزد با ۱۳ امتیاز در ارائه خدمات مرجع الکترونیکی مبادرت کردند و جایگاه قابل توجهی در جدول ۴ دارند. وبسایت کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی اصفهان ۸۵ درصد از امکانات خدمات مرجع الکترونیک را ارائه داده، درحالی‌که برخی از وبسایت کتابخانه‌های دانشگاهی منطقه مرکزی کشور از امکانات ابتدایی محروم هستند. در مجموع میزان استفاده از این خدمات در جامعه تحت بررسی ۴۸۷۵ درصد است.

رتبه‌بندی وبسایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های منطقه مرکزی کشور نیز در جدول ۵ ارائه شده است.

رتبه	نام کتابخانه	امتیاز	درصد ارائه مرجع الکترونیکی در هر دانشگاه
۱	دانشگاه علوم پزشکی اصفهان	۱۷	۸۵
۲	دانشگاه اصفهان	۱۴	۷۰
۳	دانشگاه صنعتی اصفهان	۱۳	۶۵
	دانشگاه یزد	۱۳	۶۵
۴	دانشگاه علوم پزشکی صدوقی یزد	۱۲	۶۰
۵	دانشگاه علم و صنعت ایران	۱۱	۵۵
۶	دانشگاه اراک	۱۰	۵۰
۷	دانشگاه هنر اصفهان	۸	۴۰
۸	دانشگاه کاشان	۶	۳۰
۹	دانشگاه شهرکرد	۵	۲۵
	دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد	۵	۲۵
۱۰	دانشگاه علوم پزشکی کاشان	۳	۱۵
	کل	۱۱۷	۴۸۷۵

جدول ۵

رتبه‌بندی وبسایت‌های کتابخانه‌ها براساس خدمات مرجع الکترونیکی

نتیجه‌گیری

در خدمات مرجع از طریق تراکنش همزمان، امکان برقراری ارتباط از طریق چت و برقراری ارتباط به وسیله پیام‌رسان فوری، در وبسایت هیچ‌یک از کتابخانه‌های مذکور فراهم نشده است. در مورد به‌کارگیری ویدئوکنفرانس در وبسایت کتابخانه نیز تاکنون هیچ‌یک از وبسایت‌های مزبور تصمیمی اتخاذ نکرده‌اند. پژوهش سبزی‌پور و فدایی (۱۳۸۶) نیز نشان می‌دهد ارائه خدمات مرجع از طریق تراکنش همزمان در وبسایت کتابخانه‌های ایران با اغماض همراه بوده است.

در خدمات مرجع از طریق تراکنش غیرهمزمان، خدمات از کتابدار پپرس با ۶۷۶۴ در صد در مقایسه با پست الکترونیکی (۴۱/۶۶ درصد) بیشترین کاربرد را در وبسایت کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی منطقه مرکزی به خود اختصاص داده است. از آنجا که برخی کتابخانه‌ها با طراحی خدمات از کتابدار پپرس در وبسایت خود به‌نوعی آن را جانشین خدمات پست الکترونیکی دانسته‌اند، بنابراین ارائه این خدمت نسبت به پست الکترونیکی از وضعیت بهتری برخوردار شده است. البته این کتابخانه‌ها به احتمال قوی برای انجام دیگر فعالیت‌ها (مثل سفارش و خرید منابع و...) دارای پست الکترونیکی هستند؛ ولی از آنجا که اغلب کاربران این کتابخانه‌ها استادان و دانشجویان هستند، نیازی به ارائه پست الکترونیکی خود ندیده و خدمات از کتابدار پپرس را کفایت‌برانگیز تلقی کرده‌اند. سبزی‌پور و فدایی (۱۳۸۶) در ارائه این خدمات بیان کرده‌اند که پست الکترونیکی بیشترین کاربرد را داشته است، که نتایج حاصل از این تحقیق در راستای پژوهش مزبور نیست.

در خدمات مرجع از طریق پیوند به منابع الکترونیکی، تمامی وبسایت‌ها به استثنای وبسایت کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهرکرد و علوم پزشکی کاشان، دارای پیوند به مجلات الکترونیکی بوده و در پیوند به پایگاه‌های اطلاعاتی نیز (سوی کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهرکرد و هنر اصفهان) از این امکانات استفاده می‌کنند. اما در مورد پیوند به منابع چندرسانه‌ای، وبسایت کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی اصفهان، صنعتی اصفهان، و یزد بهره‌مند از این امکان بوده‌اند. پژوهش سبزی‌پور و فدایی (۱۳۸۶) نشان داد که کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در سال‌های اخیر توجه خاصی نسبت به ارائه خدمات پایگاه‌ها، بانک‌های اطلاعاتی و مجلات الکترونیکی از طریق وبسایت خود داشته‌اند و این توجه حاکی از اهمیتی است که این‌گونه منابع در ارائه سریع و بهینه اطلاعات دارند.

در زمینه خدمات مرجع مشارکتی، در بخش استفاده وبسایت کتابخانه‌ها از منابع کنسرسیومی، مشارکت دانشگاه‌ها صرفاً در تهیه و ارائه خدمت در قالب مجله‌های الکترونیکی و پایگاه‌های اطلاعاتی است که به‌صورت متمرکز و توسط شورای تأمین منابع علمی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری انجام می‌شود. با این وجود در ارائه خدمات کنسرسیومی، وبسایت کتابخانه‌های دانشگاه‌های اراک، اصفهان، علوم پزشکی اصفهان و یزد به ارائه این امکانات مبادرت کرده‌اند.

در زمینه خدمات پرسش‌های رایج، ۵۸/۳۳ درصد وبسایت کتابخانه‌های دانشگاهی به ارائه این خدمت پرداخته‌اند.

در ارائه فرم بازخورد و نظر سنجی از کاربران کتابخانه، وبسایت کتابخانه‌های دانشگاه‌های اراک و علوم پزشکی اصفهان اقدام به ارائه این امکانات کرده‌اند.

در کل در میان وب‌سایت‌های مورد ارزیابی، وب‌سایت کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی اصفهان عملکرد مطلوبی در ارائه خدمات مرجع الکترونیکی داشته است. در بررسی میزان حضور عناصر اصلی خدمات مرجع الکترونیکی در وب‌سایت کتابخانه‌های دانشگاه‌های منطقه مرکزی کشور، آشکار شد که در زمینه خدمات ناوبری و پیوند به منابع الکترونیکی بهترین عملکرد را داشته است؛ بدین ترتیب که در خدمات ناوبری ۷۹/۱۶ درصد و در پیوند به منابع الکترونیکی ۶۳/۳۳ درصد این خدمات را ارائه کرده‌اند. از سوی دیگر، در زمینه ارائه خدمات از طریق تراکنش همزمان ضعیف‌ترین عملکرد را داشته است، به گونه‌ای که هیچ‌یک از کتابخانه‌های مورد بررسی در وب‌سایت‌های خود این خدمات را ارائه نکرده‌اند.

باتوجه به نتایج حاصل از ارزیابی وب‌سایت کتابخانه‌های دانشگاهی منطقه مرکزی کشور، مشخص شد که خدمات مرجع الکترونیکی در کشور، به‌طور فزاینده‌ای در حال رشد و توسعه است. در این زمینه، وب‌سایت‌ها در ارائه خدمات مرجع از طریق تراکنش همزمان به دلیل سرعت در پاسخ‌گویی (که از مؤثرترین و بهترین عناصر ارائه خدمات مرجع الکترونیکی است) فعالیت چندانی انجام نداده‌اند. در کتابخانه‌های دانشگاهی کشور هنوز تکنیک‌های ارزیابی، اندازه‌گیری‌ها و استانداردهای خدمات مرجع الکترونیکی در وب‌سایت این کتابخانه‌ها به اندازه کافی مورد توجه قرار نگرفته است.

ارزیابی خدمات مرجع دیجیتال به تعیین اهمیت خدمات مورد ارائه کمک کرده و باعث افزایش کیفیت خدمات مورد نظر می‌شود. انجام ارزیابی مؤثر از خدمات مرجع، به برنامه‌ریزی دقیق و ایجاد طرح ارزیابی نیاز دارد. این گونه ارزیابی‌ها برای برنامه‌ریزی و توسعه خدمات مرجع الکترونیکی، تصمیم‌گیری‌های مالی و از همه مهم‌تر تأمین هر چه بهتر و بیشتر نیازهای اطلاعاتی کاربران، ضروری است. بر این مبنا پیشنهاد می‌شود تا خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه‌های دانشگاهی دیگر مناطق از سوی پژوهشگران رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی صورت پذیرد تا توانمندی‌های این حوزه مورد ارزیابی جدی واقع شود.

منبع

- اصغری‌پوده، احمدرضا (۱۳۸۰). «عناصر و ویژگی‌های مهم در طراحی وب‌سایت کتابخانه دانشگاهی». *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۴(۴): ۳۵-۵۱.
- الیس، لیزا؛ فرنکور، استفن (۱۳۸۳). «استفاده از کارایی اطلاعاتی در خدمات مرجع دیجیتال». ترجمه مرتضی کویکی. در: *گزیده مقالات ایفلا*. زیر نظر فریبرز خسروی، به همت و ویراستاری سیمین نیازی. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.

جناب زاده، رؤیا (۱۳۸۲). «خدمات مرجع دیجیتالی در کتابخانه‌های دانشگاهی». *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، ۳۷ (۱): ۲۰۱-۲۱۵.

زبردست، مریم (۱۳۸۸). «خدمات مرجع دیجیتالی با نگاهی به سامانه پرسش از کتابدار سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی». *شمسه*، ۲ (۶): ۱۷. بازیابی ۱۷ بهمن ۱۳۸۸، از:

http://www.aqlibrary.org/index.php?module=TWArticles&file=index&func=view_publications&did=1110&pid=11

سبزی‌پور، مجید؛ فدایی، غلام‌رضا (۱۳۸۶). «ارزیابی خدمات مرجع الکترونیکی در وبسایت کتابخانه‌های دانشگاهی دولتی شهر تهران». *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۱ (۳): ۱۷. بازیابی ۱۷ بهمن ۱۳۸۸، از:

http://www.aqlibrary.org/index.php?module=TWArticles&file=index&func=view_publications&did=583&pid=10

عبدالمجید، امیرحسین (۱۳۸۸). «اینترنت چیست و چه کاربردهایی در کتابخانه دارد». *مجموع فرهنگی و آموزشی علامه طباطبایی*، بازیابی ۱۷ بهمن ۱۳۸۸، از:

عصاره، فریده؛ پایی، زینب (۱۳۸۷). «ارزیابی کیفیت تارنما (وبسایت) های کتابخانه‌های دانشگاهی دولتی ایران به منظور ارائه پیشنهادهایی در جهت ارتقای کیفیت آنها». *علوم و فناوری اطلاعات*، ۳۳ (۴): ۳۵-۶۸.

فرج‌پهلوی، عبدالحسین؛ صابری، مریم (۱۳۸۴). «ویژگی‌های ساختاری و محتوایی صفحات خانگی کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در مقایسه با صفحات خانگی کتابخانه‌های دانشگاهی آمریکا، کانادا و استرالیا». *علوم و فناوری اطلاعات*، ۲۱ (۲): ۱-۲۳.

قانع، محمدرضا (۱۳۸۳). «خدمات مرجع دیجیتالی در کتابخانه‌های دانشگاهی». *کتابداری*، ۳۸ (۴۲): ۹۹-۱۲۴. لرتن، ورافو (۱۳۸۱). «خدمات مرجع پست الکترونیکی: مروری کامل درباره تجارت کتابخانه گل‌مان». ترجمه میترا صمیعی. *فصلنامه کتاب*، ۱۳ (۴): ۱۵۰-۱۵۳.

یوسفی‌فرد، مهرداد (۱۳۸۵). «بررسی و ارائه ویژگی‌های مناسب برای سیستم‌های مدیریت محتوای وبسایت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی ایران براساس عناصر مطرح در وبسایت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی دنیا». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران.

Chowdhury, Gobinda G.; Margariti, Simone (2004). "Digital reference services: A snapshot of the current practices in Scottish Libraries". *Library Review*, 53(1) : 50-60.

Dollah, Wan; Kadir, Wan A. (2006). "Digital reference services in selected public academic libraries in Malaysia: A case study." Retrieved September 25, 2010, from: <http://hdl.handle.net/10150/106202>.

Lewis, Krystal M.; DeGroot, Sandra L. (2008). "Digital reference access points: An ana-

- layes of usage". *Reference Services Review*, 36(2): 194-204.
- Roesch, H. (2006). "Digital reference services: State of the art in the focus on quality". Paper presented at the world library and information congress: *72nd IFLA General Conference and Council* (20-24 August 2006, Seoul, Korea)
- Stoffel, Bruce; Tucker, Toni (2004). "E-mail and chat reference: Assessing patron satisfaction". *Reference Services Review*, 32(2): 120-140.
- White, M. D. (2001). "Diffusion of an innovation: Digital reference services in carnegie foundation masters (comprehensive) academic institution libraries". *The journal of Academic Librarianship*, 27(3): 173-187.

استناد به این مقاله: عسگری، رقیه؛ شعبانی، احمد (۱۳۹۱). «ارزیابی خدمات مرجع الکترونیکی وبسایت کتابخانه‌های دانشگاهی منطقه مرکزی کشور». *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۳(۳).