

## تحلیل محتوای پرسش‌های

### مرجع مجازی در کتابخانه ملی ایران

سعیده اکبری داریان | فرناز محمدی | صدیقه شاکری

## چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف بررسی و تحلیل محتوای پرسش‌های مرجع مجازی کتابخانه ملی ایران انجام شده است. روش/ رویکرد پژوهش: جامعه پژوهش کلیه سؤالات ارسال شده به مرجع مجازی کتابخانه ملی طی مدت یک ماه است که شامل ۲۵۸ پرسش در قالب ۱۷۸ وب‌فرم است.

یافته‌ها: ۵۴/۵۵ درصد از کاربران مرجع مجازی کتابخانه ملی را مردان تشکیل می‌دهند. بیشترین میزان ارسال پرسش از سوی کاربران مربوط به مقطع تحصیلی کارشناسی (۴۶/۰۲ درصد) است و تحصیلات ۵۵/۶۸ درصد از کاربران در گروه علوم انسانی و ۱/۷۰ درصد در گروه‌های علوم پایه و پزشکی است که به ترتیب بیشترین و کمترین میزان را به خود اختصاص داده‌اند. از بین انواع سؤالات مطرح شده، بیشترین و کمترین نوع سؤالات به ترتیب مربوط به سؤالات پژوهشی با ۳۲/۲۸ درصد و راهنما با ۲۰/۰۸ درصد است. براساس نتایج به دست آمده از این پژوهش بیشترین و کمترین سؤالات مطرح شده توسط کاربران به ترتیب در حوزه‌های موضوعی کلیات و فلسفه و روان‌شناسی است. بیشترین سؤالات پژوهشی توسط کاربران گروه علوم انسانی (۳۶/۷۳ درصد)، بیشترین سؤالات تجسس ویژه توسط کاربران گروه علوم فنی و مهندسی (۳۶/۳۶ درصد) و بیشترین سؤالات راهنما توسط کاربران گروه علوم پزشکی (۳۲/۲۳ درصد) مطرح شده است.

نتیجه‌گیری: از آنجایی که اکثر کاربران از خدمات مرجع مجازی کتابخانه ملی برای طرح سؤالات پژوهشی استفاده می‌کنند، حضور کتابدار متخصص مسلط به مهارت‌های سواد اطلاعاتی برای پاسخ‌گویی مطلوب ضروری است.

## کلیدواژه‌ها

پرسش مرجع، مرجع مجازی، مرجع دیجیتال، تحلیل محتوا، کتابخانه ملی، وب‌فرم

# تحلیل محتوای پرسش‌های مرجع مجازی در کتابخانه ملی ایران

سعیده اکبری داریان<sup>۱</sup> | فرناز محمدی<sup>۲</sup> | صدیقه شاکری<sup>۳</sup>

دریافت: ۱۳۹۰/۷/۱۴ پذیرش: ۱۳۹۰/۹/۱۳

## مقدمه

انجمن خدمات مرجع و کاربران<sup>۴</sup>، خدمات مرجع مجازی را به این شکل تعریف کرده است: «مرجع مجازی خدمات مرجعی است که بنیانش الکترونیکی است و اغلب در یک زمان حقیقی، کاربر از طریق رایانه یا دیگر فناوری‌های اینترنتی بدون نیاز به حضور فیزیکی، با کتابداران بخش مرجع ارتباط برقرار می‌کند. کانال‌های ارتباطی که اغلب در خدمات مرجع مجازی استفاده می‌شود شامل گفتگوی پیوسته<sup>۵</sup>، پست الکترونیکی<sup>۶</sup>، ویدئو کنفرانس<sup>۷</sup>، پیام فوری<sup>۸</sup> و دیگر ابزارهای ارتباطی اینترنتی است».

به دلیل تمایل کاربران نسبت به دسترسی به اطلاعات بدون محدودیت‌های زمانی و مکانی، ارائه خدمات مرجع مجازی از اهمیت ویژه‌ای نزد کاربران و کتابخانه‌ها برخوردار شده است. کومار<sup>۹</sup> (۱۳۸۷) در مقاله خود در اشاره به اهمیت ارائه خدمات مرجع مجازی بیان می‌کند که ارائه این خدمات گامی است در راستای: (۱) آموزش کاربران برای آشنایی با منابع و شیوه‌های جست‌وجو و کسب سواد اطلاعاتی؛ (۲) به‌کارگیری منابع و فناوری‌ها به‌منظور تسهیل در پاسخ‌گویی به نیاز اطلاعاتی کاربران؛ (۳) جذب و جلب توجه جامعه کاربری؛ (۴) تغییر در رفتار اطلاع‌یابی کاربران؛ (۵) بازاریابی تجهیزات و خدمات بر مبنای کیفیت و خواسته کاربر؛ و (۶) بازشناسایی هویت و تقویت نقش کتابداران. خدمات مرجع مجازی برای نخستین بار در کشور توسط سازمان اسناد و کتابخانه ملی

۱. دانشجوی دکتری کتابداری و اطلاع‌رسانی  
دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات  
(نویسنده مسئول)

sakbaridaryan@gmail.com

۲. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی

سازمان اسناد و کتابخانه ملی

جمهوری اسلامی ایران

f-mohammadi@nlai.ir

۳. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی سازمان

اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

s-shakeri@nlai.ir

4. Reference and Users Services

Association (RUSA)

5. Chat

6. E-mail

7. Video conferencing

8. Instant Messaging

9. Kumar

از مرداد ماه ۱۳۸۴ راه اندازی شد. این خدمات بر پایه پست الکترونیکی از طریق وب فرم بر روی وبسایت کتابخانه ملی ([www.nlai.ir](http://www.nlai.ir)) و با عنوان «از ما بپرسید» ارائه می شود. از آنجایی کتابخانه ملی به عنوان کتابخانه مادر، وظیفه سیاست گذاری و الگوسازی خدمات کتابخانه‌ای را برای سایر کتابخانه‌های کشور به عهده دارد، ضروری است که در زمینه خدمات مرجع مجازی همگام با پیشرفت‌های فناوری حرکت کرده و خدماتی با کیفیت و مطابق با استانداردهای بین‌المللی ارائه کند.

واحد مرجع مجازی کتابخانه ملی در گذر سال‌ها با افزایش پرسش‌های ارسال شده روبرو بوده است که این امر نشانگر استقبال کاربران و سودمندی این نوع خدمات برای رفع نیازهای اطلاعاتی آنان بوده است. این پژوهش بر آن است تا با تحلیل محتوای پرسش‌ها از منظر مؤلفه‌های جمعیت‌شناختی کاربران، نوع و موضوع پرسش‌های مطرح شده، بتواند نیازهای اطلاعاتی کاربران مرجع مجازی را شناسایی و در نتیجه به برنامه‌ریزی برای توسعه کمی و کیفی این خدمات در کتابخانه ملی کمک کند.

هدف اصلی این پژوهش بررسی و تحلیل محتوای سؤالات مرجع مجازی کتابخانه ملی ایران است. در این راستا، پژوهش حاضر بر آن است تا به پرسش‌های زیر پاسخ دهد:

۱. مؤلفه‌های جمعیت‌شناختی کاربران مرجع مجازی از نظر جنسیت، مقطع تحصیلی، گروه تحصیلی و عضویت در کتابخانه ملی چیست؟
۲. انواع پرسش‌های مرجع مجازی کتابخانه ملی بر اساس تقسیم‌بندی ارائه شده توسط ویلیام کتس چیست؟
۳. ارتباط بین پرسش‌های مطرح شده با مؤلفه‌های جمعیت‌شناختی کاربران مرجع مجازی کتابخانه ملی چیست؟
۴. رویکرد موضوعی پرسش‌های مطرح شده با توجه به نوع آنها و نیز بر اساس تقسیم‌بندی موضوعی رده‌بندی دیویی چگونه است؟
۵. بیشترین پرسش‌های پژوهشی توسط کاربران کدام یک از گروه‌های تحصیلی مطرح شده است؟

در رابطه با مرجع مجازی کتابخانه ملی تاکنون سه پژوهش صورت گرفته است. منصوری (۱۳۸۵) در پایان‌نامه خود تلاش کرده با بررسی ۳۳ میز مرجع دیجیتال کتابخانه‌های ملی جهان که به زبان انگلیسی هستند، وب فرمی را برای مرجع مجازی کتابخانه ملی ارائه کند. وی در این تحقیق ۳۵ ویژگی برای میز مرجع مجازی استخراج و از متخصصان کتابداری در مورد ضرورت وجود آنها در وب فرم مرجع مجازی کتابخانه ملی سؤال کرده است. در نهایت با اعمال حداقل میانگین ۳، بیست و دو ویژگی برای طراحی میز مرجع انتخاب و الگوی پیشنهادی خود را ارائه داده است.

سهیلی و خلیلی (۱۳۸۷) در مقاله خود با هدف ارائه الگویی مناسب برای میز آرشید دیجیتال، معاونت اسناد، با استفاده از سیاهه و ارسی به تحلیل محتوای ۳۳ میز آرشید دیجیتال پرداختند و ویژگی‌های وب‌فرم‌ها را استخراج و سپس برای متخصصان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی ارسال کردند. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد که اختلاف قابل توجهی میان نتایج حاصل از تحلیل محتوایی و نظرات متخصصان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی وجود دارد.

محمدی (۱۳۹۰) در پایان‌نامه خود به تحلیل محتوای وب‌فرم‌های مرجع مجازی پرداخته و همچنین به روش پیمایشی میزان رضایت کاربران را از طریق پرسشنامه الکترونیکی مورد بررسی قرار داده است. جامعه پژوهش حاضر ۱۸۲۵ وب‌فرم دریافت شده طی یک سال است. بیشتر جامعه استفاده‌کننده از این خدمات را زنان (۵۲/۰۵ درصد) تشکیل می‌دهند. در ضمن اکثر کاربران دارای تحصیلات دانشگاهی بوده و پرسش‌های پژوهشی (۴۲/۱۴ درصد) بیشترین نوع پرسش‌های مطرح شده است. ۴۷/۹۵ درصد کاربران در ساعات غیراداری از این خدمات استفاده می‌کنند و از نظر مؤلفه‌های فنی اکثر آنها از خدمات پست الکترونیکی yahoo (۷۴/۴۵ درصد) و مرورگر Internet explorer (۶۵/۲۲ درصد) استفاده می‌کنند. میزان رضایت کاربران از محیط رابط کاربر و نیز پاسخ ارائه شده در حد زیاد بوده است. تأخیر در دریافت پاسخ (۳۳/۳۳ درصد) مهم‌ترین عامل در عدم رضایت‌مندی و ۶۹/۹۶ درصد کاربران بیش از یک بار از این خدمات استفاده کرده‌اند. مهم‌ترین عامل مؤثر بر رضایت‌مندی، جامعیت پاسخ با میانگین امتیاز ۳/۵۸ است. دریافت خدمات از طریق پست الکترونیکی (۵۰/۲۰ درصد) و گفت‌وگوی پیوسته (۳۸/۳۴ درصد)، روش‌های مورد انتظار کاربران برای دریافت خدمات مرجع مجازی است. براساس نتایج، الگوی خدمات مرجع مجازی مشارکتی بر پایه پست الکترونیکی و گفت‌وگوی پیوسته در سطح ملی پیشنهاد شده است.

بررسی‌ها نشان می‌دهد پژوهش‌های اندکی در حوزه مرجع مجازی سازمان اسناد و کتابخانه ملی انجام شده است. از جمله دلایل این امر می‌توان به جوان بودن چنین خدماتی در کتابخانه ملی اشاره کرد.

دیاموند و پیز<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) در پژوهشی با عنوان «مرجع دیجیتال: مطالعه موردی نوع سؤالات در یک کتابخانه دانشگاهی» به بررسی و تجزیه و تحلیل سؤالات مرجع دریافت شده توسط مرجع دیجیتال یک کتابخانه دانشگاهی طی دو سال پرداختند. آنها در این پژوهش ۴۵۰ سال مرجع دریافت شده طی اوت ۱۹۹۷ تا ماه می ۱۹۹۹ را مورد بررسی قرار دادند. نتایج نشان داد که سؤالات مطرح شده، از سؤالات ساده راهنما تا سؤالات پیچیده پژوهشی که در میز مرجع سنتی نیز پرسیده می‌شوند را شامل می‌شود. آنها مطرح کردند که تنها ارائه خدمات مرجع دیجیتال برای پاسخ‌گویی به سؤالات ارجاع آماده کاربران را راضی نمی‌کند، بلکه آنها انتظار دارند همانند میز مرجع سنتی پاسخ انواع سؤالات خود را نیز از طریق پست الکترونیکی دریافت کنند؛ به دلیل

10. Diamond & Pease

اینکه پاسخ به سؤالات کلی یا پیچیده و پژوهشی از راه دور مشکل است. پژوهشگران روشی را به کتابداران برای پاسخ به این گونه سؤالات در محیط دیجیتال پیشنهاد دادند. آنها برقراری ارتباط مؤثر و همچنین آشنایی با انواع منابع اطلاعاتی را از جمله مهارت‌های مورد نیاز کتابداران برای پاسخ به انواع سؤالات مرجع دیجیتال برشمردند. در این پژوهش انواع سؤالات مطرح شده به سؤالات ارجاع آماده، جست‌وجوی فهرست کتابخانه، خط‌مشی کتابخانه، نحوه جست‌وجو در پایگاه‌های اطلاعاتی و سؤالات کلی تقسیم‌بندی شده‌اند.

هیل و چری<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۳) در مقاله‌ای با عنوان «ارزیابی مرجع دیجیتال: ارزیابی گذشته جهت برنامه‌ریزی برای آینده» به بررسی سؤالات مرجع دیجیتالی رسیده به میز مرجع دیجیتال دانشگاه لویزیانا جنوب شرقی پرداخته و با تحلیل محتوای سؤالات و نیز ارسال پرسشنامه برای استفاده‌کنندگان از این خدمات، به ارزیابی خدمات ارائه شده پرداخته‌اند. در این تحقیق همچنین نظر کاربران در رابطه با راه‌اندازی نوع جدید خدمات مرجع مجازی بر پایه چت مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که ۶۲ درصد کاربران از پاسخ‌های ارائه شده خیلی راضی هستند. همچنین کتابدارانی که در رابطه با خدمات مرجع دیجیتال کمتر آموزش دیده‌اند، تنها می‌توانند به ۳۵ درصد سؤالات پاسخ دهند و پاسخی گویی به ۶۵ درصد سؤالات نیاز به کتابداران متخصص آموزش دیده دارد. ۵۹ درصد کاربران اعلام کرده‌اند که به استفاده از چت برای دریافت خدمات مرجع تمایل دارند.

دی گروت<sup>۱۲</sup> (۲۰۰۵) در مقاله‌ای با عنوان «سؤالات پرسیده شده در میز مرجع مجازی و حضوری علوم بهداشتی: چگونه آنها با هم مقایسه می‌شوند و به ما چه می‌گویند؟» به بررسی پرسش‌های رسیده به میز مرجع مجازی و مرجع سنتی کتابخانه دانشگاهی علوم پزشکی دانشگاه ایلینویز شیکاگو طی یک ماه پرداخته‌اند. در این پژوهش ۳۸ سؤال ارسال شده از طریق پست الکترونیکی، ۴۸ سؤال مطرح شده از طریق چت، ۱۵۶ سؤال تلفنی، و ۶۹۷ سؤال مرجع حضوری مورد بررسی قرار گرفت. ۷۵ درصد از سؤالات به صورت حضوری مطرح شده‌اند که ۳۰ درصد از آنها را سؤالات راهنما و تقریباً ۵۵ درصد را پرسش‌های مرجع تشکیل می‌دهند.

در کل سؤالات ارجاع آماده (۳۳/۵ درصد) بیشترین نوع سؤالات مرجع بودند که توسط کاربران مطرح شد. بیشترین سؤالات مطرح شده مربوط به موجودی مجلات (۱۹ درصد)، موجودی کتاب‌ها (۱۲ درصد)، ساعت کار کتابخانه، مکان آن و... (۹ درصد)، خدمات کتابخانه (۷ درصد)، نحوه جست‌وجوی پایگاه‌های اطلاعاتی برای یافتن مقاله (۷ درصد) و اطلاعات فنی و دسترسی (۸ درصد) بود. همچنین در این پژوهش، نحوه پاسخ به پرسش‌ها نیز توسط کتابداران ثبت شد. تجزیه و تحلیل نشان داد ۲۸ درصد از سؤالات با دانش عمومی

11. Hill & Cherie

12. De Groot

کتابدار در رابطه با کتابخانه (چگونگی استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی، خط‌مشی کتابخانه، موجودی منابع کتابخانه) پاسخ داده شد. همچنین ۲۲ درصد از سؤالات با استفاده از فهرست پیوسته کتابخانه، ۲۲ درصد از پرسش‌ها از طریق جست‌وجو در پایگاه‌های اطلاعاتی پیوسته و منابع الکترونیکی؛ ۱۳ درصد از کاربران نیز به دیگر بخش‌های کتابخانه برای دریافت پاسخ سؤال خود ارجاع داده شدند و ۷ درصد از سؤالات از طریق مشاوره با فرد متخصص دیگر، تنها ۵ درصد از پرسش‌ها با استفاده از منابع چاپی پاسخ داده شدند.

کوان<sup>۱۳</sup> (۲۰۰۷) در مقاله خود با عنوان «استفاده مراجعان کتابخانه عمومی از خدمات مرجع پست مشارکتی: تأثیر نوع پرسش بر پرسش و پاسخ‌ها» به این نکته پرداخته است که آیا سؤالات پیچیده پژوهشی به خوبی سؤالات ارجاعی در این سیستم خدمات مرجع مشارکتی پاسخ داده می‌شود یا خیر؟ این پژوهش که بر پایه نظرسنجی از کاربران و همزمان با بررسی ۴۱۵ تراکنش مرجع چتی انجام شده، مشخص کرد که تفاوت کمی میان سؤالات پژوهشی و ارجاع آماده وجود دارد. از سوی دیگر مقایسه میان سؤالات مطرح شده از سوی کاربران محلی و کاربران خارجی نشان داد که در پاسخ‌گویی به سؤالات کاربران محلی با کاربران خارجی تفاوت معناداری وجود دارد.

رورک و لوپین<sup>۱۴</sup> (۲۰۱۰) در پژوهش خود با عنوان «یادگیری از طریق چت کردن: چگونه سؤالات مرجع مجازی پاسخ ما را ارائه می‌کنند» به مقایسه پرسش‌های مطرح شده از طریق میز مرجع مجازی و مرجع مجازی پیام فوری پرداخته و رضایت کاربران را از این دو شیوه ارائه خدمات مرجع مجازی مورد بررسی قرار داده‌اند. آنها ۱۴۰۰ تراکنش مرجع مجازی (۷۴۴ جلسه در میز مرجع مجازی و ۶۸۳ پرسش مطرح شده از طریق پیام فوری) را مورد تجزیه و تحلیل قرار داده و پرسش‌های مطرح شده را طبقه‌بندی کردند. از طرف دیگر رضایت‌مندی ۲۲۳ کاربر از طریق پرسشنامه مورد ارزیابی قرار گرفت. نتایج نشان داد که ۴۷ درصد کاربران از میز مرجع مجازی، برای مطرح کردن پرسش‌های پژوهشی و ۳۱ درصد آنان از پیام فوری برای سؤالات غیررسمی و راهنما استفاده می‌کنند. همچنین نتایج پژوهش نشان‌دهنده رضایت کاربران از هر دو شکل خدمات مرجع مجازی است.

بررسی پیشینه خدمات مرجع مجازی در خارج از کشور نشان می‌دهد در این حوزه ادبیات غنی وجود دارد؛ چرا که ارائه این خدمات از دهه ۹۰ در دنیا رایج شده است. همانگونه که جدول ۱ نشان می‌دهد، روند پژوهش‌ها با تحلیل محتوای پرسش‌های مرجع مجازی آغاز و اکنون به سمت و سوی تأثیر ارائه خدمات مرجع مجازی بر یادگیری کاربر پیش رفته است. بدیهی است تلاش در جهت افزایش سواد اطلاعاتی کاربران یکی از وظایف کتابداران مرجع است که باید در تعاملات با کاربران لحاظ شود.

13. Kwon

14. Rourke & Lupien

سال	۲۰۰۳-۲۰۰۱	۲۰۰۵-۲۰۰۳	۲۰۰۶-۲۰۰۵	۲۰۱۰-۲۰۰۷
محور پژوهش	تحلیل محتوای مرجع مجازی	بررسی خدمات مرجع مجازی از طریق پست الکترونیکی و چت	مقایسه خدمات مرجع سنتی و مرجع مجازی	خدمات مرجع مجازی از طریق چت و یادگیری از طریق چت

## جدول ۱

شمای پیشینه پژوهش  
مرجع مجازی در خارج از ایران

## روش پژوهش

سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران خدمات مرجع مجازی خود را در دو بخش مجزا، یعنی خدمات مرجع مجازی اسناد، و آرشیو و خدمات مرجع مجازی کتابخانه‌ای ارائه می‌کند<sup>۱۵</sup>. روش کار در بخش خدمات مرجع مجازی کتابخانه به این ترتیب است که پس از دریافت پرسش‌ها از طریق وب‌فرم، ۶ کتابدار مرجع ارشد پاسخ سؤالات را تهیه کرده و پس از ارزیابی پاسخ‌های ارائه شده در دو مرحله توسط یک نفر کارشناس و سپس سرپرست مرجع مجازی، پاسخ‌ها برای کاربران ارسال می‌شود. روش این پژوهش تحلیل محتوای است. برای این منظور کلیه سؤالات ارسال شده به مرجع مجازی کتابخانه ملی طی مدت یک ماه از ۱۱ آذر ۱۳۸۹ الی ۱۱ دی ۱۳۸۹ گردآوری شد. در این بازه زمانی تعداد ۲۵۸ پرسش در قالب ۱۷۸ وب‌فرم دریافت و اطلاعات آنها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

در این پژوهش هر پرسش و پاسخ به‌عنوان یک رکورد در نظر گرفته شده و اطلاعات وب‌فرم آن کدگذاری و سپس از طریق نرم‌افزار Excel تجزیه و تحلیل داده‌ها انجام شده است.

کدگذاری داده‌ها به این صورت انجام شد که هر یک از پژوهشگران به‌طور جداگانه فرم‌ها را بررسی و کدگذاری کردند؛ سپس در جلسه مشترکی مجدداً وب‌فرم‌ها بررسی و در خصوص مواردی که در کدگذاری اختلاف نظر وجود داشت، بحث و گفت‌وگو انجام شد تا توافق حاصل شود.

برای کدگذاری نوع سؤالات در این پژوهش از تقسیم‌بندی ویلیام کتس استفاده شده است. وی سؤالات مرجع را به چهار دسته سؤالات راهنما، ارجاع آماده، تجسس ویژه، و پژوهشی تقسیم کرده است. همچنین برای تقسیم‌بندی حوزه موضوعی سؤالات، از تقسیم‌بندی رده‌بندی دهدهی دیویی استفاده شد و سؤالات در ده رده موضوعی مشخص شدند.

از جمله موارد مورد بررسی در این پژوهش، رشته تحصیلی کاربران بود. باتوجه به تنوع رشته‌های تحصیلی کاربران، کلیه رشته‌های تحصیلی به پنج گروه علوم انسانی، علوم پزشکی، علوم پایه، علوم فنی و مهندسی، و هنر تقسیم شدند. پس از اتمام کدگذاری، داده‌ها در برنامه Excel وارد و نتایج استخراج شدند.

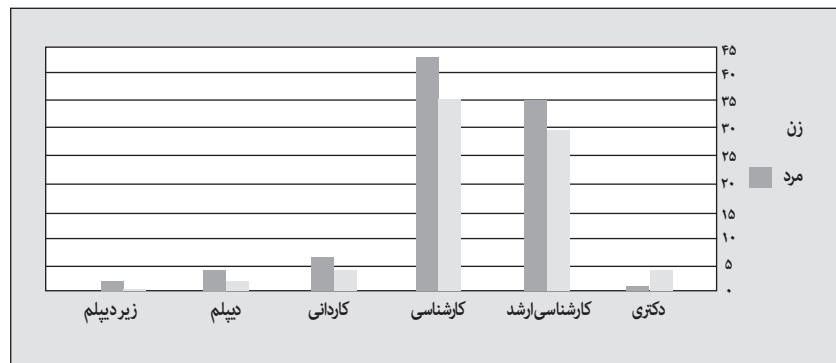
۱۵. تصویر وب‌فرم مرجع مجازی کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران در انتهای مقاله پیوست است.

## یافته‌های پژوهش

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های این پژوهش سعی بر پاسخ‌گویی به پنج سؤال اساسی به شرح زیر داشته است:

**سؤال اول: مؤلفه‌های جمعیت‌شناختی کاربران مرجع مجازی از نظر جنسیت، مقطع تحصیلی، گروه تحصیلی و عضویت در کتابخانه ملی چیست؟**

یافته‌ها نشان داد که ۵۴/۵۵ درصد از کاربران را مردان و ۴۵/۴۵ درصد را زنان تشکیل می‌دهند. بیشترین و کمترین میزان ارسال پرسش از سوی کاربران به ترتیب مربوط به مقطع تحصیلی کارشناسی (۶۷۰۲ درصد) و تحصیلات زیر دیپلم (۱/۱۴ درصد) است؛ همچنین ۴۱/۴۸ درصد از کاربران دارای تحصیلات عالی هستند.



### نمودار ۱

فراوانی کاربران مرجع  
مجازی بر حسب جنسیت  
و مقطع تحصیلی

سطح تحصیلات	زن	فراوانی درصد	مرد	فراوانی درصد
دکتری	۵	۶/۲۵	۱	۱/۰۴
کارشناسی ارشد	۳۱	۳۸/۷۵	۳۶	۳۷/۵۰
کارشناسی	۳۷	۴۶/۲۵	۴۴	۴۵/۸۳
کاردانی	۵	۶/۲۵	۸	۸/۳۳
دیپلم	۲	۲/۵	۵	۵/۲۱
زیر دیپلم	۰	۰	۲	۲/۰۸
جمع کل	۸۰	۱۰۰	۹۶	۱۰۰

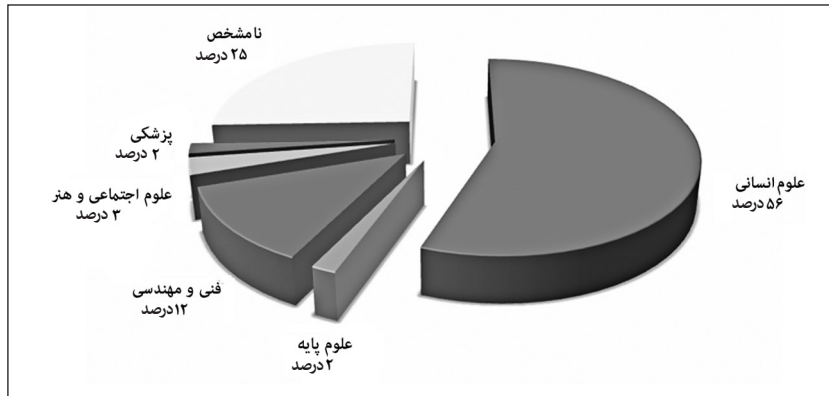
### جدول ۲

نسبت سطح تحصیلات  
کاربران زن به مرد براساس  
مقطع به طور جداگانه

داده‌های جدول ۲ نشان می‌دهد که خانم‌ها در مقاطع تحصیلات تکمیلی (دکتری و کارشناسی ارشد) به ترتیب ۶۷۲۵ درصد و ۳۸۷۵ درصد به نسبت آقایان ۱/۰۴ درصد و ۳۷/۵۰ درصد، تعداد بالاتری را به خود اختصاص داده‌اند. از سوی دیگر در مقطع کاردانی (۸/۳۳ درصد)، دیپلم (۵/۲۱ درصد) و زیر دیپلم (۲/۰۸ درصد) جمعیت کاربران مرد به نسبت کاربران زن بالاتر است.



همانطور که نمودار ۲ نشان می‌دهد تحصیلات ۵۶ درصد از کاربران در گروه علوم انسانی، و ۲ درصد در گروه‌های علوم پایه و پزشکی به ترتیب بیشترین و کمترین میزان را به خود اختصاص داده‌اند.



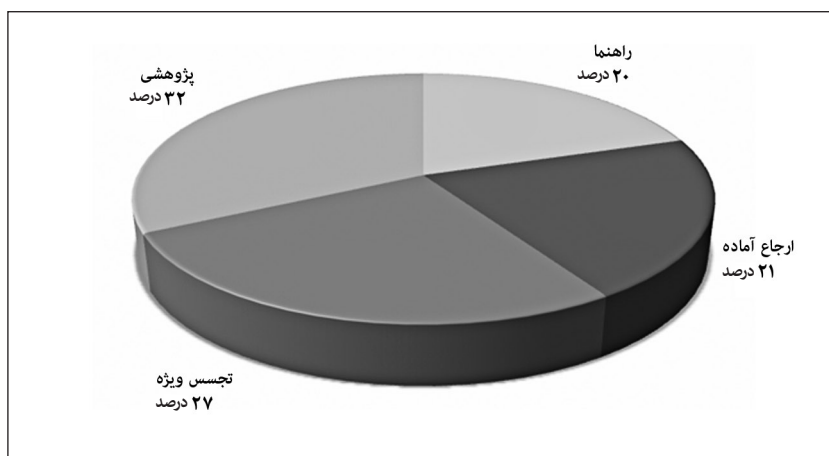
## نمودار ۲

فراوانی گروه تحصیلی کاربران

در بررسی وضعیت عضویت کاربران، نتایج نشان می‌دهد که ۸۹/۷۷ درصد کاربران مرجع مجازی عضو کتابخانه ملی نیستند و یا حداقل در زمانی که پرسش خود را با این واحد مطرح می‌کردند عضو کتابخانه ملی نبودند.

**سؤال دوم: انواع سؤالات مرجع مجازی کتابخانه ملی بر اساس تقسیم‌بندی ارائه شده توسط ویلیام کتس چیست؟**

همانگونه که نمودار ۳ نشان می‌دهد از بین انواع سؤالات مطرح شده، بیشترین و کمترین نوع سؤالات به ترتیب مربوط به سؤالات پژوهشی با ۳۲ درصد و راهنما با ۲۰ درصد است.



## نمودار ۳

فراوانی انواع سؤالات مرجع مجازی

### سؤال سوم: ارتباط بین سؤالات مطرح شده با مؤلفه‌های جمعیت‌شناختی کاربران مرجع مجازی کتابخانه ملی چیست؟

نوع پرسش	دکتری	کارشناسی ارشد	کارشناسی	فوق دیپلم	دیپلم	زیر دیپلم
راهنما	۰	۱۵/۷۹	۲۲/۲۲	۲۰	۵۳/۲۳	۰
ارجاع آماده	۱۴/۲۹	۲۶/۳۲	۱۶/۶۷	۱۲	۲۶/۶۷	۰
تجسس ویژه	۱۴/۲۹	۲۴/۲۱	۳۲/۴۱	۱۶	۲۰	۵۰
پژوهش	۷۱/۴۳	۳۳/۶۸	۲۸/۷۰	۵۲	۰	۵۰
جمع	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

#### جدول ۳

درصد فراوانی نوع پرسش‌های مطرح شده توسط کاربران با سطح تحصیلات کاربران

داده‌های جدول ۳ نشان می‌دهد بیشترین نوع پرسش‌های مطرح شده از سوی کاربران در تمام مقاطع تحصیلی به‌جز کارشناسی و دیپلم، پرسش‌های پژوهشی است. این نتایج نشان می‌دهد که کتابخانه ملی با ارائه خدمات مرجع مجازی برای افرادی که شرایط عضویت در کتابخانه و استفاده از خدمات حضوری کتابخانه را ندارند، پیشبرد پژوهش را برای علاقه‌مندان میسر کرده است.

### سؤال چهارم: رویکرد موضوعی پرسش‌های مطرح شده با توجه به نوع آنها چگونه است؟

موضوع	ارجاع آماده	تجسس	پژوهش	جمع	درصد فراوانی
کلیات (۰۰۰)	۳۱	۲۰	۳۱	۸۲	۴۰/۳۹
فلسفه (۱۰۰)	۰	۱	۱	۲	۰/۹۹
دین (۲۰۰)	۲	۹	۱۳	۲۴	۱۱/۸۲
علوم اجتماعی (۳۰۰)	۷	۱۴	۶	۲۷	۱۳/۳۰
زبان (۴۰۰)	۱	۱	۱	۳	۱/۴۸
علوم (۵۰۰)	۱	۵	۳	۹	۴/۴۳
فنون (۶۰۰)	۲	۵	۸	۱۵	۷/۳۹
هنر (۷۰۰)	۱	۱	۳	۵	۲/۴۶
ادبیات (۸۰۰)	۶	۶	۶	۱۸	۸/۸۷
تاریخ و جغرافیا (۹۰۰)	۲	۶	۱۰	۱۸	۸/۸۷
جمع کل	۵۳	۶۸	۸۲	۲۰۳	۱۰۰

#### جدول ۴

رویکرد موضوعی پرسش‌های مرجع مجازی با توجه به نوع پرسش‌ها

بر اساس داده‌های جدول ۴، بیشترین و کمترین سؤالات مطرح شده توسط کاربران به ترتیب در حوزه‌های موضوعی کلیات و فلسفه و روان‌شناسی است.

## سؤال پنجم: بیشترین پرسش‌های پژوهشی توسط کاربران کدام یک از گروه‌های تحصیلی مطرح شده است؟

گروه تحصیلی / نوع سؤالات	علوم انسانی	درصد فراوانی	علوم پایه	درصد فراوانی	فنی و مهندسی	درصد فراوانی	علوم پزشکی	درصد فراوانی	هنر	درصد فراوانی
راهنما	۱۳	۱۳/۲۷	۰	۰	۶	۲۷/۲۷	۱	۳۳/۳۳	۱	۲۰
ارجاع آماده	۱۷	۱۷/۳۵	۰	۰	۴	۱۸/۱۸	۱	۳۳/۳۳	۲	۴۰
تجسس	۳۲	۳۲/۶۵	۳	۱۰۰	۸	۳۶/۳۶	۰	۰/۰۰	۱	۲۰
پژوهش	۳۶	۳۶/۷۳	۰	۰	۴	۱۸/۱۸	۱	۳۳/۳۳	۱	۲۰
جمع کل	۹۸	۱۰۰	۳	۱۰۰	۲۲	۱۰۰	۳	۱۰۰	۵	۱۰۰

### جدول ۵

ارتباط گروه تحصیلی کاربران و نوع پرسش‌های مطرح شده

داده‌های جدول ۵ مشخص می‌کنند که بیشترین سؤالات پژوهشی توسط کاربران گروه علوم انسانی (۳۶/۷۳ درصد)، سؤالات تجسس ویژه توسط کاربران گروه علوم فنی و مهندسی (۳۶/۳۶ درصد)، سؤالات ارجاع آماده توسط کاربران گروه هنر (۲۰ درصد) و سؤالات راهنما توسط کاربران گروه علوم پزشکی (۳۳/۳۳ درصد) مطرح شده است.

## نتیجه‌گیری

- یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش نشان داد کمترین گروه استفاده‌کننده از این خدمات گروه‌های علوم پایه و پزشکی است. برای رفع نیازهای اطلاعاتی کاربران مذکور، پیشنهاد می‌شود از همکاری متخصصین موضوعی و یا تربیت کتابداران موضوعی در این زمینه بهره گرفته شود تا بتوان هر چه بیشتر این گروه از کاربران را به استفاده از این خدمات ترغیب کرد. همچنین یافته‌ها نشان داد که کاربران با مقطع تحصیلی کارشناسی بیشترین فراوانی را از لحاظ استفاده از خدمات مرجع مجازی دارا هستند. پیشنهاد می‌شود کتابخانه‌های دانشگاهی نیز نسبت به راه‌اندازی خدمات مرجع مجازی و یا در صورت دارا بودن چنین خدماتی، در رابطه با اطلاع‌رسانی ارائه این گونه خدمات اقدام کنند.
- براساس تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از شناخت گروه‌های تحصیلی کاربران مرجع مجازی و همچنین موضوع پرسش‌های مطرح شده، می‌توان افق‌های آینده را برای اشتراک پایگاه‌های اطلاعاتی و مجلات الکترونیکی در کتابخانه ملی ترسیم کرد.
- از آنجایی که بیشترین سؤالات مطرح شده از نوع پژوهشی است و با توجه به اینکه

یافتن پاسخ سؤالات پژوهشی و تجسس ویژه نیازمند داشتن سواد اطلاعاتی به‌ویژه کسب مهارت‌های اطلاع‌یابی است، لذا پیشنهاد می‌شود برگزاری کارگاه‌های آموزش ارتقاء سطح سواد اطلاعاتی ویژه اعضا (که در کتابخانه ملی نیز اخیراً آغاز شده است) توسعه بیشتری یابد؛ و ضروری است کتابخانه ملی با برگزاری کارگاه‌های آشنایی با خدمات کتابخانه به‌ویژه خدمات مرجع مجازی، اطلاع‌رسانی از طریق پست الکترونیکی به تمام اعضا، تهیه بروشورهای الکترونیکی و ارسال دوره‌ای برای تمام اعضا، کاربران کتابخانه به‌ویژه پژوهشگران را به استفاده از چنین خدماتی ترغیب کند. به این ترتیب می‌توان گامی اساسی در راستای سرعت در تولید علم و صرفه‌جویی در وقت پژوهشگران برداشت.

• همانگونه که پیشتر نیز اشاره شد بیشترین سؤالات مطرح شده توسط کاربران از نوع سؤالات پژوهشی است؛ لذا برای پاسخ‌گویی به این نوع سؤالات، حضور کتابدار متخصص آموزش دیده در واحد مرجع مجازی ضروری است. پیشنهاد می‌شود کتابداران مرجع همگام با پیشرفت‌های فناوری برای روزآمدی اطلاعات تخصصی و نیز به‌منظور ارتقاء سطح سواد اطلاعاتی خود در کارگاه‌های آموزشی داخل و خارج از سازمان شرکت فعال داشته باشند. همچنین پیشنهاد می‌شود:

۱. بررسی و تحلیل محتوای سؤالات مرجع حضوری کتابخانه ملی و مقایسه آن با نتایج این پژوهش؛
۲. نیازسنجی ارائه خدمات مرجع مجازی در کتابخانه‌های کشور و ارائه الگوهای مناسب برای بازیابی این خدمات؛
۳. مقایسه خدمات مرجع مجازی کتابخانه ملی با سایر کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی ارائه‌دهنده این خدمات در ایران؛ و
۴. مقایسه خدمات مرجع مجازی کتابخانه ملی با سایر کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی ارائه‌دهنده این خدمات در خارج از کشور.

## منبع

سهیلی، فرامرز؛ خلیلی، لیلا (۱۳۸۷). «میز آرشیو دیجیتال: ارائه الگویی برای میز آرشیو دیجیتال: معاونت اسناد ملی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران». *فصلنامه کتاب*، ۱۹(۳): ۲۳۹ - ۲۶۰.

کومار، آنیل (۱۳۸۷). «خدمات مرجع دیجیتال در دنیای دیجیتال». ترجمه نجمه باقریان. *ماهنامه اطلاع‌یابی و اطلاع‌رسانی*، ۱۰. بازیابی ۲۱ مهر ۱۳۸۹، از [www.eerl.ir/article.php](http://www.eerl.ir/article.php)

محمدمدی، فرناز (۱۳۹۰). «ارزیابی کیفی خدمات مرجع مجازی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران و ارائه الگوی مناسب». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال.

منصوری، علی (۱۳۸۵). «ارائه الگویی برای میز مرجع دیجیتال مرکز اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران براساس تحلیل محتوایی میزهای مرجع دیجیتال کتابخانه‌های ملی جهان». *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۰ (۳): ۱۲۵-۱۴۸.

De Groot, Sandra L. (2005). "Question asked at the virtual and physical health science reference desk: How do they compare and what do they tell us?". *Medical Reference Service Quarterly*, 24(2). from: [www.haworthpress.com/MRSQ](http://www.haworthpress.com/MRSQ)

Diamond, W; Pease, B.G. (2001). "Digital reference: A case study of question types in an academic library." *Reference Services Review*, 29(3): 208-210.

Hill, J.B.; Cherie, Madarash (2003). "Digital reference evaluation: Assessing the past to plan for the future". *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship*, 4 (2-3).

Kwon, Nahyun (2007). "Public library patrons' use of collaborative chat reference service: The effectiveness of question answering by question type". *Library and Information Science Research*, 29. Retrieved December 2, 2010, from: [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)

Rourke, Lorna; Lupien, Pascal (2010). "Learning from chatting: How our virtual questions are giving us answers". *Evidence Based Library and Information Practice*, 5(2). Retrieved June 23, 2011, from: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/ca/>

استناد به این مقاله: اکبری داریان، سعیده؛ محمدی، فرناز؛ شاکری، صدیقه (۱۳۹۱). «تحلیل محتوای پرسش‌های مرجع مجازی در کتابخانه ملی ایران». *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۳(۳): ۲۳.

Русский | Français | Italiano | العربية | English

ورود کارشناس

**پرسش از:**

**نام و نام خانوادگی:**  **نام و نام خانوادگی خود را وارد کنید**

**جنسیت:**  خانم  آقای

**پست الکترونیکی:**  **پست الکترونیکی معتبر نمی باشد. پست الکترونیکی را وارد نمایید.**

**تکرار پست الکترونیکی:**

**سطح تحصیلات:**  **انتخاب کنید**

**رشته تحصیلی:**  **رشته تحصیلی خود را وارد نمایید.**

**کشور محل اقامت:**  **انتخاب کنید**

**زبان منابع درخواست:**

فارسی

انگلیسی

عربی

سایر زبانها

**زبان های دیگر:**

**نوع منابع درخواستی:**

کتاب

مقاله

پایان نامه

منابع غیر کتابی


منابع اینترنتی

**منابعی که قبلاً مراجعه کرده و پاسخ خود را نیافته اید:**

وب سایت سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران

کتابشناسی ملی / نمایه ملی

فهرست کتابخانه های دیگر



سازمان اسناد و کتابخانه ملی  
جمهوری اسلامی ایران  
National Library & Archives of IR of Iran

در صورتی که پنج روز کاری از زمان طرح پرسش شما می گذرد؛ و وارد کردن کد پیگیری خود، پاسخ پرسش مورد نظر را مشاهده نمایید.

کد بکتری:

لطفاً کد بکتری را وارد نمایید.

---

**اینترنت**

**آرشیو سؤالات متداول**

توجه: لطفاً پرسش خود را بصورت کامل و با استفاده از حروف فارسی یا انگلیسی مطرح ننمایید. استفاده از هر دو نوع حروف، سبب ناخوانایی اطلاعات می شود.

**پرسش:**

**نویسندگان:**

**آیا موافقت می کنید پرسش شما در بانک پرسش و پاسخ پژوهشی سازمان اسناد و کتابخانه ملی نمایش داده شود؟**

بله  خیر

شکل ۱

وب فرم مرجع مجازی سازمان  
اسناد و کتابخانه ملی  
جمهوری اسلامی ایران