

ارائه پیشنهادی برای ایجاد طرح میز مرجع دیجیتال در کتابخانه های دانشکده فنی دختران تهران "دکتر شریعتی"

دکتر زهرا اباذری¹

اکرم دلشاد²

تاریخ پذیرش: 1390/5/12

تاریخ دریافت: 1389/12/5

چکیده

هدف: هدف از این پژوهش طراحی میز مرجع دیجیتال در کتابخانه های دانشکده فنی و حرفه ای دختران تهران "دکتر شریعتی" (وابسته به وزارت علوم و تحقیقات) می باشد. بدین منظور، به نظر سنجی از کاربران در بعد امکانات، توانمندی ها و نگرش نیروی انسانی و ویژگی های مورد نظر آنان در خصوص ارائه خدمات میز مرجع دیجیتال، پرداخته شده است.

روش پژوهش: روش پژوهش حاضر، پیمایشی - توصیفی است؛ این پژوهش دارای 3 بخش می باشد. بخش اول به نظر سنجی از کاربران، بخش دوم به تجزیه و تحلیل یافته ها و بخش سوم میز مرجع دیجیتالی مناسب، با توجه به امکانات و ارائه پیشنهاد های مربوطه طراحی می گردد. جامعه پژوهش را دانشجویان، کتابداران و اعضای هیأت علمی این دانشکده تشکیل می دهند. برای گردآوری داده ها از سه پرسشنامه محقق ساخته، و از نرم افزار SPSS برای تجزیه و تحلیل داده ها استفاده شده است.

یافته ها: یافته های پژوهش نشان می دهد نگرش و مهارت نیروی انسانی موجود در حد زیاد نسبت به ایجاد میز مرجع دیجیتالی 69/2 درصد می باشد؛ به طور کلی، امکانات و بودجه کتابخانه با 30/8 درصد در سطح متوسطی است و کاربران با 4/23 درصد در حد بسیار زیاد با فناوری های جدید آشنایی دارند و بهترین خدمات الکترونیکی برای ایجاد میز مرجع دیجیتال از نظر کاربران با 69/2 درصد، فرم های وبی می باشد. درج اطلاعات شخصی کاربر، پیوند به منابع الکترونیکی، درج زبان فارسی و انگلیسی، ایجاد پرسش های رایج و برای تشریح نیاز های اطلاعاتی کاربر، قالب اطلاعاتی و زبان منابع اطلاعاتی برای طراحی میز مرجع دیجیتال ضرورت دارد.

نتیجه گیری: نتایج این پژوهش طراحی فرآیند میز مرجع دیجیتال کتابخانه های دانشکده فنی و حرفه ای دختران تهران "دکتر شریعتی" بر اساس درج صفحه اطلاعات شخصی کاربر، صفحه دریافت اطلاعات منابع، زبان منابع مورد درخواست فارسی و انگلیسی، قالب اطلاعاتی مورد نیاز، هدف از جستجوی اطلاعات، منابعی که قبلاً مورد جستجو قرار گرفته، صفحه پیوند به منابع الکترونیکی، صفحه پرسش های رایج می باشد.

کلید واژه ها: میز مرجع دیجیتال، خدمات میز مرجع دیجیتال، طراحی میز مرجع دیجیتال، دانشکده دکتر شریعتی، کتابخانه های دانشکده دکتر شریعتی

¹ - دکترای کتابداری و اطلاع رسانی- دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران

شمال Abazari391@yahoo.com

² - کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال

parandehabi57@yahoo.com

مقدمه و بیان مسئله

توسعه روزافزون و سریع فناوری‌های اطلاع‌رسانی، فرایند اطلاع‌رسانی را با انقلابی 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 متناسب با نیازها و خواسته‌های استفاده‌کنندگان، پا به عرصه وجود گذاشته است.

فناوری‌های نوین، روش‌های انتقال و اشتراک اطلاعات را تغییر داده و کتابخانه‌ها با توجه به رسالت اصلی خود (که همان اطلاع‌رسانی صحیح و سریع می‌باشد) با به کارگیری انواع قابلیت‌های این فناوری‌ها، امکان تهیه و ارائه انواع مختلف متن، تصویر، صوت و غیره را برای کاربران فراهم می‌آورند.

ورود این فناوری‌ها به کتابخانه، تأثیر زیادی بر شیوه خدمات‌دهی کتابخانه‌ها داشته و باعث تحول عمیقی در آن‌ها شده است. یکی از حوزه‌های متحول شده کتابخانه‌ها با توجه به پیشرفت و کاربرد فناوری اطلاعاتی و ارتباطی در کتابخانه‌ها، خدمات مرجع سنتی است. پیشرفت‌های اخیر در وب جهان‌گستر، اینترنت، موتورهای جستجو، توانایی بسیار بالا در ذخیره و پردازش با فناوری رایانه‌ای، افزایش تعداد انتشارات الکترونیکی، ایجاد پایگاه‌های تخصصی اطلاعات، و... زمینه‌ساز ایجاد و توسعه یک محیط مرجع وب مبنا با عناوینی همچون «میز مرجع دیجیتال مجازی»¹ شده است (کرن²، 2004).

خدمات مرجع دیجیتالی که از دهه 1970 وارد حوزه کتابداری شده (کرن 2004)، خدمات مرجع را به عنوان یک نظام وب پایه از طریق اینترنت و معمولاً به وسیله پست الکترونیکی، فرم‌های وبی، پیغام‌دهی همزمان (گفتگوی اینترنتی و ارتباط ویدیویی) و هوش مصنوعی ارائه می‌دهد. در این نظام، جستجوی پیوسته جزئی از استاندارد خدمات مرجع محسوب می‌شود که لازمه آن، فراگیری مهارت‌های تکنیکی بیشتر نسبت به قبل، توسط کتابداران است (هان³ 1996).

«جینز»⁴ معتقد است که کتابداران، ارائه خدمات مرجع دیجیتالی را چند سالی است که شروع کرده‌اند و باید این خدمات جدید را از حالت آزمایشی به خدماتی با ثبات و دائمی تبدیل نمایند. در دو دهه اخیر، شرکت‌ها و مؤسسات خصوصی در حال تهیه انواع نرم‌افزارها و پایگاه‌های اطلاعاتی بوده‌اند و همچنین تلاش‌های مشترکی بین کتابخانه‌ها و مؤسسات اطلاع‌رسانی (همچون کتابخانه کنگره و «آسی‌ال‌سی»⁵) نوید دهنده پیشرفت و توسعه روزافزون بخش مرجع خواهد بود.

¹ Digital / Virtual Reference.

² Kern

³ Hahn

⁴ Janes

⁵ Online Computer Library Center(OCLC)

به طور کلی، سه دلیل عمده باعث ظهور خدمات مرجع در عصر حاضر شده است:

1. تغییر شیوه یادگیری در محیط غیرهمزمان؛
2. ظهور نظام های خدماتی و فناوری های وبپایه؛
3. ورود قدرتهای تجاری به بازارهای آموزشی (کمپل¹ 2000).

با فراهم آمدن و توسعه روزافزون فناوری ها، کتابخانه ها باید از سامانه هایی استفاده کنند که اطلاعات مورد نیاز متخصصان را در سریع ترین زمان ممکن و با کیفیتی قابل اعتماد به آن ها ارائه دهند. میز مرجع دیجیتالی از جمله نظام هایی است که کتابخانه ها و کتابداران را در نیل به هدف فوق در بخش مرجع یاری می نماید. با توجه به ضرورت استفاده از چنین نظامی در کتابخانه ها، مقاله حاضر سعی در معرفی این نظام و ارائه رهنمودهایی برای ایجاد میز مرجع دیجیتالی دارد.

بخش مرجع و خدمات آن، همواره از اساسی ترین و کلیدی ترین بخش های کتابخانه ها بوده اند و در کتابخانه ها دارای اهمیت بسزایی است و مراجعه کننده انتظار دارد به نیازهای اطلاعاتی او در کمترین زمان ممکن پاسخ داده شود. از آن جایی که هدف اصلی کتابخانه ها در سازمان ها حمایت از اهداف و برنامه های سازمان است. این نوع کتابخانه ها در سازمان ها یا مؤسسات برای کمک به دانشجویان و اعضا هیأت علمی به وجود می آیند تا آنان را در کسب اطلاعات فنی و تخصصی مورد نیاز یاری دهند. کتابدار مرجع زمانی می تواند این مهم را به انجام برساند که بتواند خود را با فناوری های روز وفق دهد و با مهارت در به کارگیری ابزار فناوری نوین، به کاربران کمک کند (کومار²، 2008).

از سوی دیگر، رشد و توسعه فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی باعث تحول بخش مرجع و ظهور خدمت جدیدی به نام میز مرجع دیجیتالی شده که جایگاه خاصی در کتابخانه ها پیدا کرده است. با پیشرفت فناوری و افزایش آگاهی ها، کتابداران مرجع به توانایی های نوینی چون آشنایی با رایانه و شبکه های اطلاعات علمی مجهز شده اند ارتباطات رایانه ای علاوه بر اینکه خدمات کتابخانه ای را جهان شمول می کند، سطح انتظارات مراجعان را افزایش می دهد. این انتظارات برآورده نمی شود، مگر اینکه بتوان از امکانات محدود درون کتابخانه ای فراتر رفت و از سیستم های پیشرفته رایانه ای در خدمات مرجع دیجیتالی بهره گرفت. با تغییراتی که در دنیای مرجع ایجاد شده کتابدار مرجع دانشگاهی باید خود را با راه های مختلف جست و جوی اطلاعات وفق دهد. از این رو، وجود خدمات مرجع دیجیتال اجتناب ناپذیر است و کتابخانه ها از هر نوع که باشند به این سمت و سو حرکت می کنند. کتابخانه های دانشگاهی از عوامل اصلی استفاده از این خدمات مرجع دیجیتالی هستند (همان ص 5-6).

دانشکده شریعتی نیز با ظرفیت حدود 6500 دانشجو به عنوان یکی از دانشگاه های دولتی از این امر مستثنی نیست. در حال حاضر امکان دسترسی به منابع کتابخانه های دانشکده شریعتی از طریق وب سایت

¹ Campbel

² kumar

دانشکده با آدرس <http://www.shariaty.ac.ir> می‌باشد. کتابخانه‌های این دانشکده حدود 5000 نفر عضو دارد. و روزانه 250 مراجعه‌کننده دارد (کتابخانه دانشکده فنی و حرفه‌ای دختران تهران) و از سوی دیگر، دارای منابع قابل توجه و منحصر به فردی می‌باشد که دسترسی به آن‌ها برای جستجوگران و مخاطبان به راحتی امکان‌پذیر نیست. بنابراین باید به صورتی عمل کند که توانایی پاسخگویی نیازهای مراجعان را بدون محدودیت زمانی و مکانی داشته باشد؛ خدمات مرجع سنتی به علت به کارگیری روش‌های معمول زمان‌بر، محدود و دارای نقایص است؛ کتابخانه‌های این دانشکده با استفاده از خدمات مرجع دیجیتال می‌تواند با کیفیت و سرعت بیشتری به ارائه خدمات بپردازد و دانشجویان و اعضای هیأت علمی هم می‌توانند بدون محدودیت مکانی و زمانی به اطلاعات مورد نیاز دسترسی داشته باشند.

چنانچه این خدمات در کتابخانه راه اندازی گردد. بسیاری از مراجعه‌های غیر ضروری از بین رفته و سهولت دسترسی به اطلاعات افزایش خواهد یافت و کاربر در اسرع وقت بدون حضور در کتابخانه پاسخ خود را دریافت می‌نماید و باعث ترغیب کاربران به پژوهش و مطالعه خواهد شد. با توجه به لزوم وابستگی بیشتر و مراجعان به منابع پیوسته در مقایسه با منابع چاپی ضرورت تبدیل مراجع سنتی به دیجیتالی در این دانشکده بیشتر احساس می‌شود. بنابراین لازم است تحقیقاتی صورت گیرد تا مسائل و مشکلات مهمی که به نوعی منجر به استفاده کمتر از مرجع سنتی در کتابخانه‌های این مرکز می‌شود شناسایی و گام‌های مؤثری در جهت ایجاد این فناوری در دانشکده فنی دکنتر شریعتی برداشته شود. خدمات مرجع دیجیتالی به عنوان شیوه‌ای نوین راهبردی در ایجاد هماهنگی بین امکانات و منابع دانشکده با مخاطبین کتابخانه‌های دانشکده شریعتی نقش مهمی ایفا می‌کند و می‌تواند راه حلی مفید برای این دانشکده باشد. بنابراین پژوهشگر در دانشکده شریعتی مشغول به کار است و از نزدیک با مشکلاتی که از طریق ارائه مرجع سنتی ارائه می‌شود، آشناست در صدد انجام این پژوهش و طراحی میز مرجع دیجیتال شده است.

لذا با توجه به ظرفیت بالای این مرکز و بالا رفتن سطح توقعات دانشجویان از سویی و وارد شدن کتابخانه‌ها در دنیای رقابت از سوی دیگر، کتابخانه‌های دانشکده شریعتی قادر به پاسخگویی سؤال‌های مرجع تنها از طریق مرجع سنتی نخواهد بود.

اهداف پژوهش

هدف کلی

طراحی میز مرجع دیجیتال در کتابخانه‌های دانشکده فنی دختران تهران دکنتر شریعتی
اهداف فرعی

- تعیین اطلاعات علمی و تخصصی مورد نیاز کاربران در محیط مجازی؛
- تعیین فناوری و تکنولوژی روز برای خدمات مرجع در کتابخانه‌های دانشکده شریعتی؛
- تعیین امکانات لازم جهت پاسخگویی سریع در هر زمان و بدون محدودیت مکانی به مراجعان در کتابخانه‌های دانشکده شریعتی؛

- تعیین امکانات مالی و نیروی انسانی جهت ایجاد خدمات میز مرجع دیجیتال در کتابخانه های دانشکده شریعتی.

پرسش های پژوهش

1. اطلاعات علمی و تخصصی مورد نیاز دانشجویان و اعضای هیأت علمی از چه طریقی بدست می آید؟
2. میزان آشنایی دانشجویان و اعضای هیأت علمی دانشکده فنی و حرفه ای دختران تهران با فناوری های اطلاعات و ارتباطات جهت ایجاد میز مرجع دیجیتال چقدر است؟
3. میزان تمایل دانشجویان و اعضای هیأت علمی و کتابداران دانشکده فنی و حرفه ای برای استفاده از فناوری های اطلاعات و ارتباطات جهت ایجاد میز مرجع دیجیتال چقدر است؟
4. وضعیت نیروی انسانی کتابخانه از نظر نگرش و مهارت لازم جهت ایجاد میز مرجع دیجیتال چقدر است؟
5. وضعیت کتابخانه های دانشکده فنی و حرفه ای دانشکده شریعتی از نظر تجهیزات لازم جهت ایجاد میز مرجع دیجیتال چقدر است؟
6. از نظر کارکنان کتابخانه کدام یک از خدمات الکترونیکی، برای کتابخانه های دانشکده شریعتی جهت ایجاد میز مرجع دیجیتال مناسب است؟
7. طراحی میز مرجع دیجیتال مناسب در دانشکده فنی دکتر شریعتی چگونه باید باشد؟

پیشینه ی پژوهش

منصوری (1385) در پژوهش خود با عنوان « ارائه الگویی برای میز مرجع دیجیتال مرکز اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران بر اساس تحلیل محتوایی میز های مرجع دیجیتال کتابخانه های ملی جهان» با استفاده از روش تحلیل محتوا 33 میز مرجع دیجیتال کتابخانه های ملی جهان مورد بررسی قرار داد که پس از حذف موارد مشابه و مترادف ها، جمعاً 35 ویژگی استخراج و از طریق یک سیاهه واری دربار اهمیت وجود آن ها در میز مرجع دیجیتال کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران از صاحب نظران نظر خواهی شد. از این 35 ویژگی تعداد 22 ویژگی محتوایی از نظر متخصصان و صاحب نظران ایرانی ضروری به نظر آمد. یافته های پژوهش نشان داد که میز مرجع موجود در کتابخانه ملی بر اساس نیازمندی کاربران طراحی نشده است، و الگوی پیشنهادی بر اساس 22 ویژگی مورد نظر طراحی گردید.

فیض آبادی (1386) در پایان نامه خود با عنوان « امکان سنجی ایجاد خدمات مرجع اشتراکی پویا در کتابخانه های دانشگاه تهران» با استفاده از روش پیمایشی - توصیفی به امکان سنجی ایجاد خدمات مرجع چت به صورت مدل همکاری در کتابخانه های دانشگاه های تهران در چهار بعد فنی، مالی، عملیاتی و انسانی پرداخته است. در این پژوهش با استفاده از پرسشنامه به جمع آوری اطلاعات از سرپرستان و کتابداران مرجع این دانشگاه پرداخته شده است. نتایج نشان داد که با توجه به عدم اختصاص بودجه برای راه اندازی این خدمت از بعد مالی امکان پذیر نمی باشد. در بعد نیروی انسانی نیز کتابخانه ها از لحاظ

تعداد کتابداران مشکلی مواجه نیستند و از نظر عملیاتی با توجه به نظر اکثر سرپرستان برای استفاده از نیروهای موجود به وسیله تغییر در شرح وظایف آن ها راه اندازی این خدمت ممکن است.

سبزی پور (1387) در پژوهش خود با عنوان «ارزیابی خدمات مرجع الکترونیکی در وب سایت کتابخانه های دانشگاهی دولتی شهر تهران» با بررسی عناصر و ویژگی های خدمات مرجع الکترونیکی در وبسایت کتابخانه های دانشگاه های برتر دنیا، سیاهه ارزیابی از عناصر خدمات مرجع الکترونیکی برای وبسایت کتابخانه دانشگاهی تهیه نمود؛ سپس بر اساس این سیاهه ارزیابی، وضعیت کنونی وبسایت کتابخانه های دانشگاه های دولتی شهر تهران، از نظر عناصر، ویژگی ها و خدمات مرجع الکترونیکی بررسی گردید. بر اساس نتایج به دست آمده از مرحله اول پژوهش، عناصر و ویژگی های خدمات مرجع، به هشت گروه عمده تقسیم می شود. این هشت گروه عبارت است: تراکنش همزمان، تراکنش غیر همزمان، پیوند به منابع الکترونیکی، خدمات ارجاعی، خدمات ناوبری، خدمات مرجع مشارکتی، سرویس پرسش های رایج، فرم بازخورد.

نتایج مرحله دوم، نشان می دهد وب سایت ها در زمینه خدمات ناوبری و خدمات مشارکتی، بهترین عملکرد را داشته اند؛ بدین ترتیب که در خدمات ناوبری، 90% و در خدمات مشارکتی، 85% آن ها این خدمات را ارائه کرده اند. از سوی دیگر، در زمینه ارائه خدمات از طریق تراکنش همزمان، ضعیفترین عملکرد را داشته اند؛ به گونه ای که متأسفانه تنها 10% وبسایت ها این خدمات را ارائه کرده اند.

مظفري (1388) در پایان نامه خود با عنوان «امکان سنجی ایجاد خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد دانشگاه تهران با دیدگاه کاربر محور» با روش پیمایشی - توصیفی به امکان سنجی ارائه خدمات مرجع الکترونیکی با توجه به نیازها و توانمندی های دانشگاه تهران از بعد امکانات، نیروی انسانی، تجهیزات و بودجه پرداخته است. نتایج نشان داد که دانشجویان با تلفن، پیامک، پست الکترونیکی و اینترنت بهترین میزان آشنایی را داشتند. و همه کاربران به اینترنت دسترسی و از منابع الکترونیکی استفاده می کنند و با توجه به دسترسی کاربران به فناوری اطلاعاتی و ارتباطی و آشنایی نسبتاً مطلوب کاربران با این فناوری ها، کاربران تمایل زیادی به دریافت خدمات مرجع الکترونیکی دارند. از نظر بعد انسانی از فقر نیروی انسانی (کتابداران مناسب) به جز مشاوره و پژوهشی برخوردار هستند. از نظر فضا، فضا و امکانات لازم برای مرجع الکترونیکی دارند و امکان اختصاص بودجه کافی برای خدمت مرجع دیجیتال وجود دارد.

در پژوهش گوبیندا چودهوری¹ و سایمون مارگاریتی² (2004) با عنوان «خدمات مرجع دیجیتال: یک برداشت از فعالیت های جاری در کتابخانه های اسکاتلند» از فعالیت های معمول کتابخانه های اصلی اسکاتلند در زمینه خدمات مرجع دیجیتال بحث می شود.

این خدمات را سه کتابخانه دانشگاهی، یک کتابخانه عمومی و یک کتابخانه ملی واقع در ادینبورگ ارائه می کنند. آن ها دریافتند که خدمات مرجع دیجیتال، مؤثرترین شیوه ارائه خدمات در کتابخانه های دانشگاهی، عمومی و ملی در اسکاتلند است، اما هنوز تمام ظرفیت این

1- Gobinda Chowdhury.

2- Simone Margariti.

نوع خدمات به کار گرفته نشده است. پست الکترونیکی، اصلی‌ترین فناوری در خدمات مرجع دیجیتالی است. قابل ذکر است، عمده درخواست هایی که از این کتابخانه‌ها انجام می‌گیرد، حاکی از سطح پایین درخواست در حوزه موضوعی خاص است و آموزش کاربران برای استخراج اطلاعات از بهترین منابع دیجیتال، هنوز برای آن‌ها معضلی به شمار می‌آید.

آکارت¹ (2006) در پژوهش خود با عنوان «سوئیس اینفودسک پروژه میز مرجع مجازی کتابخانه ملی سوئیس» قابلیت های میز مرجع دیجیتالی کتابخانه ملی سوئیس را مورد بررسی قرار داد. یافته های پژوهش بیانگر آن است که تفاوت های بسیار خاص و مشخصی میان SwissInfo Desk و دیگر میزهای مرجع مجازی وجود دارد که جنبه های زبانی (چهار زبان ارائه شده برای ارتباط با میز مرجع) و پیوندهای میان راهنمای وب سایت های منتخب اداری و رسمی سوئیس و خود میزهای مرجع از جمله آن هاست.

در این میز مرجع به منظور جستجوی ساده، 12 حوزه موضوعی مشخص شده است که عبارتند از: جغرافیا، تاریخ، اقتصاد، سیاست، حقوق، فرهنگ و زبان، آموزش و پژوهش، رسانه، ورزش، پورتال، عکس و فهرست آدرس ها و تقویم. هر کدام از این موضوع ها به موضوع های فرعی تری تقسیم شده است. برای تشخیص نیازهای اطلاعاتی کاربر، معیارهایی در نظر است. به همین منظور، ویژگی هایی در فرم وبی پیوسته گنجانده شده است. این ویژگی ها به دو گروه تقسیم شده اند: 1. ویژگی های مربوط به درخواست اطلاعات، 2- اطلاعات شخصی کاربر

وندولا² (2006) در پژوهش خود با عنوان «خدمات مرجع دیجیتال در کتابخانه های منتخب دانشگاهی مالزی: یک مطالعه موردی» به بررسی وضعیت موجود خدمات مرجع دیجیتال در کتابخانه‌های دانشگاه‌های مالزی پرداخته است نتایج نشان داد که بهترین خدمات مورد استفاده خدمات مرجع غیر همزمان می باشد. با این حال، کتابخانه های دانشگاه مالزی در حال برنامه‌ریزی برای بکارگیری خدمات مرجع همزمان نیز می باشد.

پیریتا³ (2009) در پژوهش خود با عنوان «انواع سؤال ها در خدمات مرجع دیجیتال کتابخانه های عمومی در فنلاند: مقایسه بین سال های 1999 تا 2006» به بررسی و طبقه بندی انواع سؤال های مربوط به خدمات مرجع دیجیتال و همچنین تغییرات بوجود آمده در سال 1999 تا 2006 می پردازد.

این اطلاعات شامل نمونه های گویا از سؤال های منابع فنلاندی ها بود که سالیان زیادی خدمات منابع دیجیتال را مورد مطالعه قرار داده بود. سؤال ها بر اساس علم طبقه بندی، طبقه بندی شدند. نتایج نشان داد: بخش سؤال های منابع مرجع از 33% به 45% افزایش یافت و بخش سؤال های تحقیقات بر اساس موضوع را 57% به 47% کاهش یافت. در بین کشاورزان، سؤال ها درک حقیقت به طور ویژه ای افزایش یافت. و به طور کلی، از طریق خدمات مرجع دیجیتالی استفاده از روش های سنتی کتابخانه های عمومی کمتر شده است.

1- Accart

2- Wan Dollah

3- Pirita

وسرانجام مگان¹ (2010) در پژوهش خود با عنوان «استراتژی‌های آموزشی برای منابع مرجع دیجیتال: روش‌هایی برای یادگیری دانشجویان» بیان می‌دارد: در شرایط امروزی مسئولیت سطوح آموزشی بالاتر در دانشکده‌ها و کتابخانه‌های دانشگاهی است. وی یادگیری دانشجویان را بر اساس وظیفه آن‌ها مورد توجه قرار می‌دهد. خدمات منابع مرجع دیجیتال روشی است که بتواند یادگیری دانشجویان را مورد حمایت قرار دهد. وی به سؤال "آیا کتابخانه‌ها از خدمات منابع مرجع دیجیتال برای آموزش به دانشجویان استفاده می‌کنند؟" به مطالعه و تجزیه و تحلیل 8 استراتژی آموزشی در کتابخانه‌ها که می‌تواند فعالیت‌های منابع دیجیتال را به کار گیرد می‌پردازد.

نتایج نشان می‌دهد که کتابخانه‌ها بسیار کم از استراتژی‌های آموزشی استفاده می‌کنند، اما می‌توانند با به کارگیری چندین فعالیت، اطلاعاتی را در اختیار دانشجویان قرار دهند. او امیدوار است که کتابخانه‌های دانشگاهی با استفاده از این استراتژی‌ها یادگیری دانشجویان افزایش یابد.

مطالعه در پژوهش‌های ایران و پژوهش‌های خارج از ایران نشان داد بیشتر نوشته‌های مرتبط به موضوع خدمات مرجع دیجیتال و به تبع آن نیز مرجع دیجیتال به عنوان یک خدمت وب مبنا در حد نظری باقی مانده و پژوهش‌های انجام گرفته در ارتباط با بررسی میزان خدمات آن‌ها و عملکرد این نوع خدمت بوده؛ بطوری‌که، عمده مطالعات بر تکنولوژی‌ها و مدل‌های مورد استفاده در ارائه خدمات مرجع دیجیتال متمرکز است.

الف- پژوهش‌هایی که به جنبه‌های نظری و توصیفی نیز مرجع دیجیتال پرداخته‌اند شامل:

مگان (2010) با مطالعه تجزیه و تحلیل 8 استراتژی آموزشی کتابخانه‌های تحت تأثیر فعالیت‌های نیز مرجع دیجیتال، به این نتیجه رسید که کتابخانه‌ها بسیار کم از استراتژی‌های آموزشی برای یادگیری دانشجویان استفاده می‌کنند.

ب- پژوهش‌هایی که از طریق تحلیل محتوایی به ارائه الگوی نیز مرجع دیجیتال پرداخته‌اند شامل:

منصوری (1385) با استفاده روش تحلیل محتوا 33 نیز مرجع دیجیتال کتابخانه‌های ملی جهان بیان داشت که نیز مرجع دیجیتال موجود در کتابخانه ملی بر اساس نیازمندی کاربران طراحی نشده است و الگوی پیشنهادی را بر اساس 22 ویژگی طراحی گردید.

¹- Megan

ج- پژوهش های انجام شده در خصوص امکان سنجی و ارزیابی خدمات مرجع دیجیتال شامل:

فیض آبادی (1386) به امکان سنجی ایجاد خدمات مرجع پویا در کتابخانه های دانشگاه تهران و سبزی پور (1387) به ارزیابی خدمات مرجع الکترونیکی در وب سایت کتابخانه های دانشگاهی دولتی شهر تهران و مظفری (1388) به امکان سنجی ارائه خدمات مرجع الکترونیکی با توجه به نیازها و توانمندی های کتابخانه های دانشگاهی تهران پرداخته اند.

د- پژوهش هایی که خدمات میز مرجع دیجیتال را به صورت موردی تجزیه و تحلیل نموده اند شامل:

گوبیندا چودھوری و سایمون مارگاریتی (2004) با بررسی خدمات مرجع دیجیتال کتابخانه های اسکاتلند، آکارت (2006) خدمات میز مرجع مجازی کتابخانه ملی سوئیس، وندولا (2006) خدمات مرجع دیجیتال کتابخانه های دانشگاهی مالزی و پریتا (2009) خدمات مرجع دیجیتال کتابخانه های عمومی فنلاند را به صورت موردی تجزیه و تحلیل نموده اند.

روش پژوهش

روش به کار گرفته در این پژوهش پیمایشی- توصیفی می باشد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از روش های آمار توصیفی نظیر تهیه جدول، فراوانی، رسم نمودارهای ستونی و محاسبه شاخص های توصیفی مانند میانگین استفاده شده است. بدین ترتیب، پس از گردآوری اطلاعات از طریق پرسشنامه ها، ابتدا اطلاعات بدست آمده از تک تک پرسش ها استخراج و داده ها به صورت کد تبدیل شدند. برای این کار از نرم افزار آمار علوم اجتماعی (اس.پی.اس.اس) استفاده گردیده است. نمودارها با استفاده از برنامه اکسل رسم شده است. در سطح آمار توصیفی با استفاده از شاخص های آماری نظیر فراوانی و درصد و مجموع امتیازها به تجزیه و تحلیل داده ها پرداخته شده است.

جامعه آماری در این پژوهش 257 نفر می باشد که 13 نفر کتابداران دانشکده، 14 نفر اعضای هیأت علمی و 230 نفر دانشجو را تشکیل می دهد. (از آنجایی که تعداد دانشجویان عضو در کتابخانه ها حدود 5000 نفر بودند با استفاده از محاسبه آماری و فرمول کوکران تعداد دانشجویان مورد پژوهش 230 نفر مشخص گردید) بنابراین 230 پرسشنامه به طور تصادفی بین دانشجویان در 3 کتابخانه، 13 پرسشنامه بین کلیه کتابداران و 14 پرسشنامه بین کلیه اعضای هیأت علمی دانشکده توزیع و جمع آوری گردیده است.

یافته های پژوهش

پاسخ به پرسش اول: مبنی بر اینکه اطلاعات علمی و تخصصی مورد نیاز دانشجویان و اعضای هیأت علمی از چه طریقی بدست می آید؟

جدول 1: نحوه به دست آوردن اطلاعات علمی و تخصصی مورد نیاز دانشجویان و اعضای هیأت علمی

| | | | | | |
|-------------|----------|-------|------|------|----------|
| جامعه آماری | مقوله ها | تعداد | نسبت | نسبت | سطح معنی |
|-------------|----------|-------|------|------|----------|

| داری | مقایسه شده | مشاهده شده | د | | |
|--------------------|------------|------------|-----|------------------|-----------------|
| 0/000 ^a | 0/50 | 0/26 | 59 | منابع چاپی | دانشجویان |
| | | 0/74 | 168 | منابع الکترونیکی | |
| | | 1/00 | 227 | جمع | |
| 0/057 | 0/50 | 0/79 | 11 | منابع الکترونیکی | اعضای هیأت علمی |
| | | 0/21 | 3 | منابع چاپی | |
| | | 1/00 | 14 | جمع | |

با توجه به اینکه سطح معنی‌داری آزمون دو جمله‌ای برای دانشجویان معنی‌دار است نشان می‌دهد. دانشجویان از منابع الکترونیکی به طور معنی‌داری بیشتر استفاده می‌کنند، اما سطح معنی‌داری آزمون برای اعضای هیأت علمی معنی‌دار نیست. که نشان می‌دهد اعضای هیأت علمی از منابع چاپی و الکترونیکی به یک میزان استفاده می‌کنند.

پاسخ پرسش دوم: مبنی بر اینکه میزان آشنایی دانشجویان، اعضای هیأت علمی دانشکده فنی و حرفه‌ای دختران تهران با فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات جهت ایجاد میز مرجع دیجیتال چقدر است؟

| سطح معنی داری | درجه آزادی | مقدار t | انحراف استاندارد | میانگین مقایسه شده | میانگین | تعداد | فناوری های اطلاعات و ارتباطات | جامعه آماری |
|---------------|------------|------------|------------------|--------------------|---------|-------|-------------------------------|-------------|
| 0/000 | 229 | 11/484 | 0/942 | 3 | 3/71 | 230 | اینترنت | دانشجویان |
| 0/000 | 229 | 3/645 | 1/103 | 3 | 3/27 | 230 | پست الکترونیکی | |
| 0/412 | 229 | 0/882 - | 1/283 | 3 | 2/93 | 230 | چت | |
| 0/021 | 229 | 2/315 - | 1/282 | 3 | 2/80 | 230 | همایش تصویری | |
| 0/000 | 229 | 13/836 | 1/144 | 3 | 4/04 | 230 | پیامک | |
| 0/741 | 229 | 0/331 - | 1/197 | 3 | 2/97 | 230 | نمابر | |
| 0/000 | 229 | 17/279 | 1/049 | 3 | 4/20 | 230 | تلفن | |
| 0/737 | 229 | 0/336 - | 1/375 | 3 | 2/97 | 230 | فرم پرسش مبتنی بر وب | |
| 0/000 | 13 | 8/446 | 0/475 | 3 | 4/07 | 14 | اینترنت | |
| 0/000 | 13 | 6/511 | 0/616 | 3 | 4/07 | 14 | پست الکترونیکی | |
| 0/266 | 13 | 1/161 - | 1/151 | 3 | 2/64 | 14 | چت | |
| 0/071 | 13 | 1/963 - | 1/089 | 3 | 2/43 | 14 | همایش تصویری | |
| 0/27 | 13 | 2/500 | 1/069 | 3 | 3/71 | 14 | پیامک | |
| 1/000 | 13 | 0/000 | 1/109 | 3 | 3/00 | 14 | نمابر | |
| 0/001 | 13 | 4/505 | 0/949 | 3 | 4/14 | 14 | تلفن | |
| 0/003 | 13 | 3/710 - | 0/864 | 3 | 2/14 | 14 | فرم پرسش مبتنی بر وب | |

جدول 2: میزان آشنایی دانشجویان، اعضای هیأت علمی دانشکده فنی و حرفه ای دختران تهران با فناوری های اطلاعات و ارتباطات جهت

ایجاد میز مرجع دیجیتال

در جدول 2 ملاحظه می شود، مقدار t برای اینترنت، پست الکترونیکی، پیامک و تلفن هم برای دانشجویان و هم برای اعضای هیأت علمی معنی دار است و چون مقدار t مثبت است نشان می دهد دانشجویان و اعضای هیأت علمی در حد خیلی زیادی با این فناوری ها آشنایی دارند، اما مقدار t برای چت و نمابر برای هر دو گروه معنی دار نیست که نشان می دهد هر دو گروه در حد متوسطی با آنها آشنایی دارند. از سویی دیگر، دانشجویان به طور معنی داری با همایش تصویری آشنایی دارند، اما در حد متوسطی با فرم های مبتنی بر وب آشنایی دارند. اعضای هیأت علمی در حد متوسطی با همایش های تصویری آشنایی دارند. با توجه به اینکه مقدار t برای

فرم های مبتنی بر وب اعضای هیأت علمی معنی دار و منفی است نشان می دهد اعضای هیأت علمی به طور معنی داری از فرم های مبتنی بر وب در حد کم، اطلاع دارند.

پاسخ پرسش سوم: مبنی بر اینکه میزان تمایل دانشجویان و اعضای هیأت علمی و کتابداران دانشکده فنی و حرفه ای برای استفاده از فناوری های اطلاعات و ارتباطات جهت ایجاد میز مرجع دیجیتال چقدر است؟

جدول 3: میزان تمایل دانشجویان و اعضای هیأت علمی و کتابداران دانشکده فنی و حرفه ای برای استفاده از فناوری های اطلاعات و ارتباطات جهت ایجاد میز مرجع دیجیتال

| متغیر | گروه | تعداد | میانگین | میانگین مقایسه شده | انحراف استاندارد | مقدار t | درجه آزادی | سطح معنی داری |
|-------------|-----------------|-------|---------|--------------------|------------------|---------|------------|---------------|
| میزان تمایل | دانشجویان | 224 | 3/54 | 3 | 1/12 | 7/14 | 223 | 0/000 |
| | اعضای هیأت علمی | 14 | 4/21 | 3 | 0/69 | 6/49 | 13 | 0/000 |
| | کتابداران | 13 | 4/38 | 6 | 0/65 | 7/67 | 12 | 0/000 |

با توجه به اینکه مقدار t در هر سه گروه (دانشجویان، اعضای هیأت علمی و کتابداران) از لحاظ آماری معنی دار است. می توان گفت هر سه گروه به طور معنی داری در حد زیاد تمایل به استفاده از فناوری های اطلاعات و ارتباطات دارند.

پاسخ پرسش چهارم: مبنی بر اینکه وضعیت نیروی انسانی کتابخانه از نظر نگرش و مهارت لازم جهت ایجاد میز مرجع دیجیتالی چقدر است؟

جدول 4: وضعیت نیروی انسانی کتابخانه از نظر نگرش و مهارت لازم جهت ایجاد میز مرجع دیجیتالی

| متغیر | تعداد | میانگین | میانگین مقایسه شده | انحراف استاندارد | مقدار t | درجه آزادی | سطح معنی داری |
|--------------------------|-------|---------|--------------------|------------------|---------|------------|---------------|
| میزان نگرش نیروی انسانی | 13 | 23/4 | 3 | 0/599 | 7/4 | 12 | 0/00 |
| میزان مهارت نیروی انسانی | 13 | 4/38 | 3 | 0/65 | 67/7 | 12 | 0/00 |

با توجه به اینکه مقدار t در میزان نگرش و میزان مهارت نیروی انسانی از لحاظ آماری معنی دار است. می توان گفت نگرش و مهارت نیروی انسانی موجود در حد زیاد مثبت می باشد.

پاسخ پرسش پنجم: مبنی بر اینکه وضعیت کتابخانه های دانشکده فنی و حرفه ای دانشکده شریعتی از نظر تجهیزات لازم جهت ایجاد میز مرجع دیجیتال چقدر است؟

جدول 5 : وضعیت کتابخانه های دانشکده فنی و حرفه ای دانشکده شریعتی از نظر تجهیزات لازم جهت ایجاد میز مرجع دیجیتال

| متغیر | گروه | تعداد | میانگین | میانگین مقایسه شده | انحراف استاندارد | مقدار t | درجه آزادی | سطح معنی داری |
|---------------|-----------------|-------|---------|--------------------|------------------|---------|------------|---------------|
| میزان امکانات | دانشجویان | 224 | 33/3 | 3 | 1/07 | 4/55 | 223 | 0/00 |
| | اعضای هیأت علمی | 13 | 3/15 | 3 | 0/8 | 0/69 | 12 | 0/502 |
| | کتابداران | 11 | 3 | 3 | 1/26 | 0 | 10 | 1 |

با توجه به اینکه مقدار t برای دانشجویان معنی دار است نشان می دهد از نظر دانشجویان تجهیزات لازم برای میز مرجع دیجیتال به طور معنی داری در حد زیاد است، اما مقدار t برای اعضای هیأت علمی و کتابداران معنی دار نیست که نشان می دهد این امکانات از نظر اعضای هیأت علمی و کتابداران در حد متوسط یا کم است.

پاسخ پرسش ششم: مبنی بر اینکه از نظر کارکنان کتابخانه کدام یک از خدمات الکترونیکی، برای کتابخانه های دانشکده شریعتی جهت ایجاد میز مرجع دیجیتال مناسب است؟

جدول 6: خدمات الکترونیکی مناسب جهت ایجاد میز مرجع دیجیتال برای کتابخانه های دانشکده شریعتی از نظر کتابداران

| خدمات الکترونیکی مناسب | فراوانی | درصد |
|--------------------------|---------|------------|
| فرم های وبی | 9 | 69/2 |
| پست الکترونیکی | 2 | 15/4 |
| سرویس پیام کوتاه | 2 | 15/4 |
| جمع | 13 | 100/0 |
| $\alpha = \frac{0}{0.5}$ | Df=2 | $X^2=7/53$ |

با توجه به اینکه مقدار χ^2 دو (7/53) با درجه آزادی 2 در سطح آلفا 0/05 معنی دار است. بنابراین می توان گفت از نظر کتابداران بهترین خدمات الکترونیکی مناسب برای ایجاد میز مرجع دیجیتال فرم های وبی می باشد.

پاسخ پرسش هفتم: مبنی بر اینکه طراحی میز مرجع دیجیتال مناسب در دانشکده فنی دکترا شریعتی چگونه باید باشد؟

جدول 7: زبان ترجیحی مورد استفاده برای ارتباط با کتابخانه در طراحی میز مرجع دیجیتال

| زبان ترجیحی مورد استفاده | دانشجویان | اعضای هیأت علمی | کتابداران |
|--------------------------|-------------|-----------------|------------|
| فارسی | 145 | 9 | 9 |
| انگلیسی | 45 | 3 | 4 |
| عربی | 4 | 0 | 0 |
| | $X^2=162/7$ | $X^2=10/5$ | $X^2=1/62$ |

با توجه به اینکه آزمون خدو برای دانشجویان و اعضای هیأت علمی معنی دار است نشان می دهد که زبان ترجیحی مورد نیاز در طراحی میز مرجع دیجیتال به طور معنی داری باید فارسی باشد. آزمون برای گروه کتابداران معنی دار نیست. بنابراین از نظر آنان زبان فارسی و انگلیسی به یک میزان ضرورت دارد.

جدول 8: ضرورت درج اطلاعات شخصی کاربر در طراحی میز مرجع دیجیتال

| متغیر | گروه | تعداد | میانگین | میانگین مقایسه شده | مقدار t | سطح معنی داری |
|------------------------|-----------------|-------|---------|--------------------|---------|---------------|
| درج اطلاعات شخصی کاربر | دانشجویان | 230 | 31/72 | 27 | 9/990 | 0 |
| | اعضای هیأت علمی | 12 | 30/66 | 27 | 2/989 | 0/012 |
| | کتابداران | 13 | 35/23 | 27 | 5/164 | 0/000 |

با توجه به اینکه آزمون t برای هر سه گروه معنی دار است نشان می دهد. از نظر هر سه گروه در طراحی میز دیجیتال درج اطلاعات شخصی کاربر ضروری است.

جدول 9: ضرورت ایجاد پیوند منابع الکترونیکی در طراحی میز مرجع دیجیتال

| متغیر | گروه | تعداد | میانگین | میانگین مقایسه شده | مقدار t | سطح معنی داری |
|------------------------------|-----------------|-------|---------|--------------------|---------|---------------|
| ایجاد پیوند منابع الکترونیکی | دانشجویان | 219 | 16/77 | 12 | 21/785 | 0/000 |
| | اعضای هیأت علمی | 14 | 18/85 | 12 | 14/323 | 0/000 |
| | کتابداران | 12 | 17/08 | 12 | 3/929 | 0/002 |

با توجه به اینکه آزمون t برای هر سه گروه معنی‌دار است نشان می‌دهد از نظر هر سه گروه در طراحی میز دیجیتال ایجاد پیوند منابع الکترونیکی در طراحی میز مرجع دیجیتال ضروری است. جدول 10: ضرورت درج پرسش‌های رایج در طراحی میز مرجع دیجیتال

| متغیر | گروه | تعداد | میانگین | انحراف استاندارد | میانگین مقایسه شده | مقدار t | سطح معنی داری |
|-------------------|-----------------|-------|---------|------------------|--------------------|---------|---------------|
| درج پرسش‌های رایج | دانشجویان | 218 | 1/95 | 1/06 | 3 | 14/6 | 0 |
| | اعضای هیأت علمی | 12 | 1/42 | 0/51 | 3 | 10/7 | 0 |
| | کتابداران | 14 | 1/36 | 0/63 | 3 | 9/7 | 0 |

با توجه به اینکه آزمون t برای هر سه گروه معنی‌دار است نشان می‌دهد از نظر هر سه گروه در طراحی میز دیجیتال درج پرسش‌های رایج ضرورت زیادی دارد.

| تشریح نیازهای اطلاعاتی | تعداد | میانگین | انحراف استاندارد | میانگین مقایسه شده | مقدار t | سطح معنی داری |
|---|-------|---------|------------------|--------------------|---------|---------------|
| قالب اطلاعاتی مورد نیاز | 13 | 4/38 | 0/77 | 3 | 6/5 | 0 |
| زبان منابع اطلاعاتی مورد نیاز | 13 | 4/15 | 1/07 | 3 | 3/89 | 0/002 |
| هدف از جستجوی اطلاعات | 13 | 4/54 | 0/78 | 3 | 7/14 | 0 |
| منابعی که قبلاً مورد جستجو قرار گرفته است | 13 | 4/00 | 0/95 | 3 | 3/63 | 0/004 |
| نام کتابخانه‌هایی که کاربر در آن‌ها عضو است | 13 | 3/38 | 1/45 | 3 | 0/95 | 3/38 |
| تاریخ درخواست | 13 | 3/38 | 1/12 | 3 | 1/23 | 3/38 |
| آخرین فرصت کتابدار نسبت به پاسخگویی پرسش | 13 | 3/77 | 1/24 | 3 | 2/24 | 3/79 |

جدول 11: موارد لازم جهت تشریح نیازهای اطلاعاتی کاربران در طراحی میز مرجع دیجیتال از نظر کتابداران همان‌طور که در جدول فوق مشاهده می‌شود آزمون برای قالب اطلاعاتی، زبان منابع اطلاعاتی، هدف از جستجوی اطلاعات و منابعی که قبلاً مورد جستجو قرار گرفته‌اند. معنی‌دار است که نشان می‌دهد این موارد به‌طور معنی‌داری باید در طراحی میز مرجع دیجیتال مورد توجه قرار گیرد، اما آزمون برای سایر گزینه‌ها معنی‌دار نیست که نشان می‌دهد میزان ضرورت آن در حد متوسطی است.

بحث و نتیجه‌گیری

در پاسخ به سؤال اول پژوهش، یافته‌ها نشان می‌دهد 73 درصد دانشجویان و 78/6 درصد اعضای هیأت علمی از طریق منابع الکترونیکی، 25/7 درصد از دانشجویان و 21/4 درصد از اعضای هیأت علمی منابع چاپی را جهت بدست آوردن اطلاعات تخصصی مورد نیاز خود استفاده می‌کنند. همچنین 14/3 درصد اعضای هیأت علمی و 44/3 درصد دانشجویان به صورت حضور در کتابخانه، 55/7 درصد از دانشجویان و 85/7 درصد از اعضای هیأت علمی روش غیر حضوری را جهت بدست آوردن اطلاعات علمی و تخصصی خود مناسبتر دانسته‌اند. بنابراین میزان استفاده دانشجویان از منابع الکترونیکی شبیه یافته‌های بدست آمده در پایان‌نامه مظفری (1387) می‌باشد.

در پاسخ به سؤال دوم پژوهش، یافته‌ها نشان می‌دهد اکثر دانشجویان با 47/4 درصد بیشترین آشنایی را با پیامک و اعضای هیأت علمی با 4/23 درصد بیشترین آشنایی را با اینترنت و پست الکترونیکی دارند و تنها 10 درصد از دانشجویان و 14/3 درصد از اعضای هیأت علمی با خدمات میز مرجع دیجیتال آشنایی دارند. از نظر کتابداران تنها 23/1 درصد از کاربران با این خدمات میز مرجع دیجیتال آشنایی دارند و 61/5 درصد از آنان اظهار داشتند که ضرورت آموزش به جامعه کاربران در حد خیلی زیاد ضرورت دارد. علاوه بر آن خدمات میز مرجع دیجیتال برای هر دو گروه کاربران فعلی و آینده مفید خواهد بود. بنابراین با توجه به اینکه در پژوهش مظفری (1387) دانشجویان با تلفن، پیامک، پست الکترونیکی و اینترنت بهترین میزان آشنایی را داشته‌اند. یافته‌های بدست آمده در خصوص فناوری‌های ذکر شده مشابه با یافته‌های مظفری (1387) می‌باشد.

در پاسخ به سؤال سوم پژوهش، یافته‌ها نشان داد دانشجویان تمایل به استفاده از تلفن با 40/9 درصد و اعضای هیأت علمی تمایل به استفاده از پست الکترونیکی با 57/1 درصد را دارند و از نظر 53/8 درصد کتابداران تمایل زیادی به یادگیری مهارت لازم برای خدمات مرجع دیجیتال و اکثر آن‌ها با 92/3 درصد، ارائه خدمات میزمرجع دیجیتال را ضروری دانسته‌اند و از نبود ارائه خدمات میز مرجع دیجیتال در برنامه‌های آینده کتابخانه اظهار داشتند.

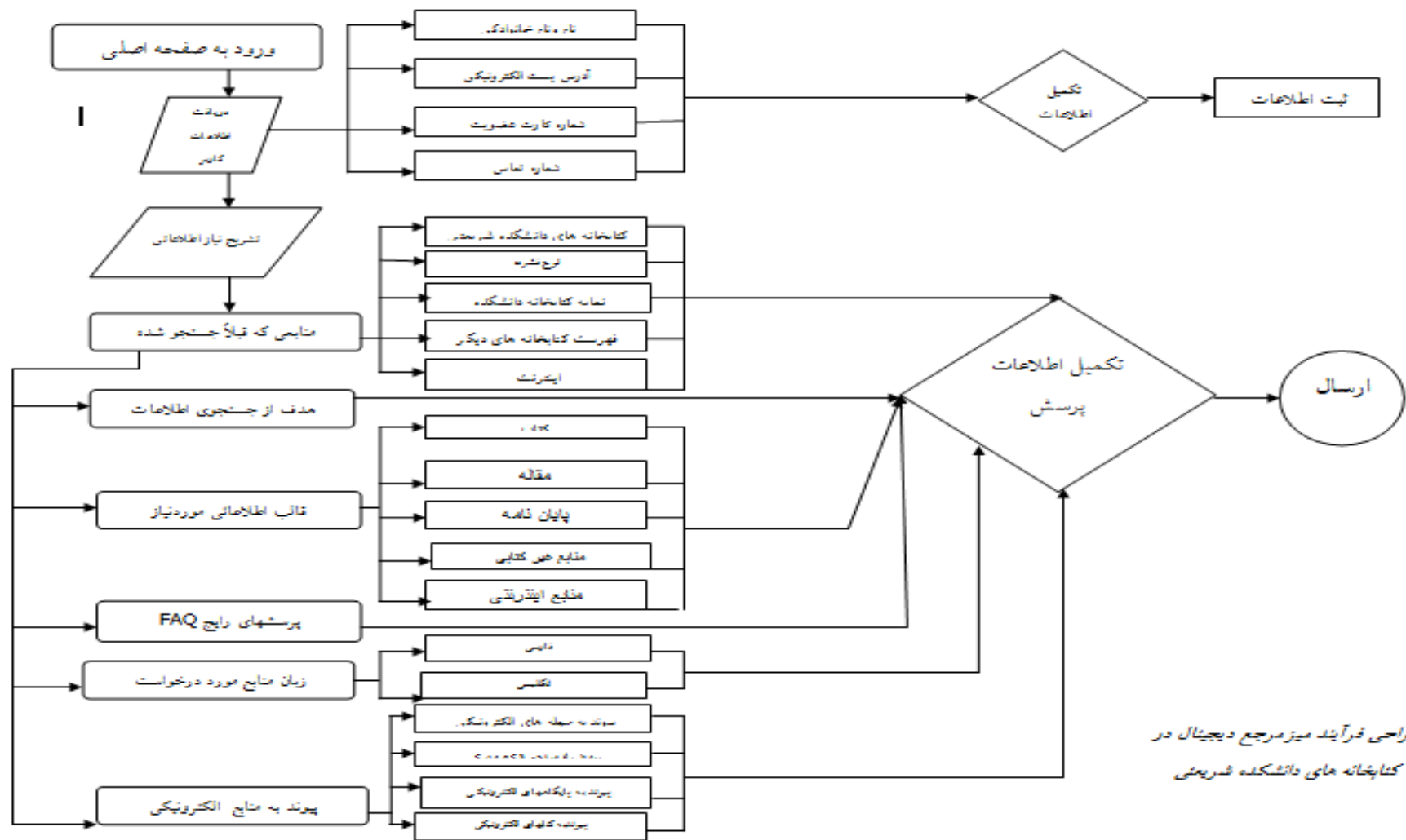
در پاسخ به سؤال چهارم پژوهش، یافته‌ها نشان می‌دهد کلیه کتابداران اظهار داشتند ارائه خدمات میز مرجع دیجیتال با 69/2 درصد در حد زیاد ضرورت دارد و 61/5 درصد از آنان تأثیر کتابداران را برای رسیدن به اهداف میز مرجع دیجیتال مؤثر و 66/2 درصد از آن‌ها مهارت و دانش کتابداران را برای آموزش اصول و فناوری‌های جدید در حد خیلی زیادی لازم دانسته‌اند و میزان مهارت آنان در کار با محیط ویندوز و شیوه جستجو و راهبردهای آن با 66/2 درصد در حد خیلی زیادی بوده است و 67/9 درصد از آنان آموزش کتابداران را جهت تجهیز نیروی انسانی برای راه اندازی خدمات میز مرجع دیجیتال لازم دانسته‌اند. بنابراین با توجه به تمایل زیاد کاربران برای استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات برای ایجاد میز مرجع دیجیتال، یافته‌های بدست آمده شبیه پژوهش مظفری (1387) می‌باشد. از لحاظ مهارت لازم

کتابداران برای ایجاد میز مرجع دیجیتال شبیه پژوهش فیض آبادی (1386) می باشد.

در پاسخ به سؤال پنجم پژوهش، یافته ها نشان می دهد بهترین پوشش مکانی مناسب برای ارائه خدمات میز مرجع دیجیتال با 63 درصد از نظر دانشجویان و 80/7 درصد از نظر اعضای هیأت علمی در داخل و خارج دانشکده بوده و 25/7 درصد از دانشجویان و 35/7 درصد از اعضای هیأت علمی از کیفیت سرویس های ارائه کننده خدمات دسترسی به اینترنت در حد زیاد رضایت داشته اند. 30/8 درصد از کتابداران بودجه موجود را در حد متوسط دانسته و بیشترین تجهیزات موجود برای ارائه خدمات مرجع دیجیتال را صفحه وب و اشتراک استفاده از وب می باشد. بنابراین نظر اعضای هیأت علمی و کتابداران در خصوص میزان امکانات لازم برای ایجاد میز مرجع دیجیتال شبیه پژوهش فیض آبادی (1386) و نظر دانشجویان در خصوص میزان امکانات لازم برای ایجاد میز مرجع دیجیتال شبیه پژوهش مظفری (1387) می باشد.

در پاسخ به سؤال ششم پژوهش، یافته ها نشان می دهد از نظر 69/2 درصد از کتابداران فرم های وبی برای ارائه خدمات میز مرجع دیجیتال مناسب می باشد. بنابراین با توجه به پژوهش گوبیندا چودهوری و سایمون مارگاریتی (2004) که پست الکترونیکی اصلی ترین خدمات میز مرجع دیجیتال است و در این پژوهش فرم های وبی بهترین خدمات مرجع دیجیتال می باشد؛ یافته های بدست آمده متفاوت با پژوهش گوبیندا چودهوری و سایمون مارگاریتی (2004) می باشد.

در پاسخ به سؤال هفتم پژوهش یافته ها نشان می دهد برای طراحی میز مرجع دیجیتال زبان ترجیحی مورد استفاده از نظر اعضای هیأت علمی و دانشجویان زبان فارسی و از نظر کتابداران زبان فارسی و انگلیسی است و درج اطلاعات شخصی کاربر، ایجاد پیوند منابع الکترونیکی و ایجاد پرسش های رایج در میز مرجع دیجیتال در حد زیاد ضرورت دارد. از نظر کتابداران نیز برای تشریح نیازهای اطلاعاتی کاربر قالب اطلاعاتی، زبان منابع اطلاعاتی، هدف از جستجوی اطلاعات و منابعی که قبلاً مورد جستجو دارای اهمیت می باشد. بنابراین با توجه به یافته های فوق فرآیند میز مرجع دیجیتال رسم و بر اساس آن میز مرجع دیجیتال مناسب برای کتابخانه های دانشکده شریعتی طراحی گردید.



طراحی فرآیند میزمرجع دیجیتال در
کتابخانه های دانشگاه شریعی

طراحی میز مرجع دیجیتال کتابخانه های دانشکده شریعتی

صفحه اصلی میز مرجع دیجیتال کتابخانه های فنی دکتر شریعتی باید در اولین ارتباط کاربر تشویق کننده باشد، برای نیل به این هدف می توان از عبارات و جمله های امیدوار کننده که نشان دهنده خوش برخوردی کارکنان بخش مرجع است استفاده نمود؛ به همین منظور، پس از انتخاب صفحه فارسی، عبارت " به میز مرجع دیجیتالی کتابخانه های دکتر شریعتی خوش آمدید" استفاده شده است.

صفحه اطلاعات شخصی کاربر: از جمله ویژگی هایی که در اطلاعات کاربر پرسیده می شود، اطلاعات شخصی کاربر است که شامل نام و نام خانوادگی، آدرس پست الکترونیکی، شماره تماس و شماره کارت عضویت است؛ می باشد پس از تکمیل اطلاعات و اطمینان از آن، امکان ثبت اطلاعات شخصی کاربر برای استفاده مجدد کاربر بدون نیاز به تکمیل دوباره اطلاعات شخصی نیز وجود دارد.

صفحه دریافت اطلاعات منابع: برای اینکه کتابدار مرجع بتواند به طرز مطلوب و دقیق پاسخ پرسش کاربر را ارائه نماید از کاربر سؤالاتی پرسیده می شود که تشخیص صحیح اطلاعات را تسهیل می کند.

زبان منابع مورد درخواست: در این قسمت از کاربر در مورد زبان منابع مورد درخواستی پرسیده می شود. کاربر از 2 زبان در نظر گرفته (فارسی و انگلیسی) زبان منابع مورد درخواست خود را انتخاب می کند.

قالب اطلاعاتی مورد نیاز: کاربر ممکن است نیاز به اطلاعات مختصر و یا مفصل درباره یک موضوع داشته باشد؛ در صورتی که این موارد از کاربر سؤال نشود ممکن است اطلاع رسانی با توجه به نیاز کاربر انجام نگیرد و همچنین در وقت کتابدار برای پاسخگویی بیشتر به سؤال ها محدودیت بوجود آید. بنابراین کاربر می تواند از قالب اطلاعاتی خود (کتاب، مقاله، پایان نامه، منابع غیر کتابی و منابع اینترنتی) گزینه مورد علاقه خود را انتخاب کند.

هدف از جستجوی اطلاعات: علاوه بر مشخص نمودن قالب اطلاعاتی منابع برای درک بهتر موضوع هدف از جستجوی اطلاعات از کاربر پرسیده می شود.

منابعی که قبلاً مورد جستجو قرار گرفته: برای جلوگیری از اتلاف وقت کتابدار و عدم تکرار منابعی که کاربر قبلاً آن ها را مورد ارزیابی و استفاده قرار داده است از وی درخواست می شود منابع مورد استفاده را از موارد ذکر شده (کتابخانه های دانشکده فنی و حرفه ای، لوح فشرده، نمایه کتابخانه دکتر شریعتی، فهرست کتابخانه های دیگر و اینترنت) انتخاب نماید.

صفحه پیوند به منابع الکترونیکی: برای سهولت بیشتر کاربر پیوند به منابع الکترونیکی که شامل مجله ها، کتاب ها و پایگاه های الکترونیکی در صفحه وب در نظر گرفته شده است.

صفحه پرسش های رایج: در صورتی که سؤالی برای کاربر ایجاد شود مراجعه کننده می تواند بدون اتلاف وقت در پرسش های رایج که در صفحه وب قرار دارد مرتبط و از سؤال های تکراری اجتناب کند. پس از اینکه پرسش توسط بانک اطلاعاتی نرم افزار دریافت شد با یک عبارت محترمانه به کاربر اطلاع داده می شود و از وی به دلیل استفاده از این سامانه تشکر می گردد.

طراحی صفحه وب میز مرجع دیجیتال کتابخانه های دانشکده فنی و حرفه ای دختران تهران "دکتر شریعتی" طبق فرآیند ذکر شده به صورت زیر می باشد:

صفحه اصلی پیوندها پرسش ها تماس با ما درباره ما

به سایت میز مرجع دیجیتال کتابخانه های دانشکده شریعتی خوش

پیوند منابع الکترونیکی

- پیوند به مجله های الکترونیکی
- پیوند به کتابهای الکترونیکی
- پیوند به پایگاههای الکترونیکی

لینکهای مرتبط

- کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران
- دانشکده الزهراء(س)
- دانشگاه تهران
- دانشگاه شهید بهشتی
- دانشگاه صنعتی امیر کبیر

آمار سایت
تعداد بازدیدکنندگان :
3 نفر

زبان منابع مورد درخواست

قالب اطلاعاتی مورد نیاز

هدف از جستجوی اطلاعات

منابعی که قبلاً جستجو شده



تعداد رکورد در هر صفحه

پرسشهای رایج (FAQ)

برای اسامی غیر ایرانی (لاتین، عربی،...) چگونه عمل می کنید؟
چگونه می توان ناشر کتابی را پیدا کرد؟

تازه ترین خبرها

انتخاب کتاب سال
بهترین ناشر در سال 89

جستجو

ورود اطلاعات کاربران

نام خانوادگی:

نام:

شماره تماس:

شماره عضویت:

پیشنهاده‌ها

- به منظور ایجاد میز مرجع دیجیتال در کتابخانه های دانشکده فنی و حرفه ای دختران دکتر شریعتی پیشنهادهایی ارائه می شود.
- اطلاع رسانی مناسب در خصوص آشنایی با خدمات میز مرجع دیجیتال و مزایای استفاده از آن برای دانشجویان و اعضای هیأت علمی توسط کتابداران دانشکده فنی و حرفه ای دختران تهران از طریق فرهنگ سازی در مورد استفاده برخی از فناوری های نوین اطلاعاتی و ارتباطاتی؛
 - تشویق و ترغیب دانشجویان و اعضای هیأت علمی جهت استفاده از این خدمات در صورت راه اندازی میز مرجع دیجیتال؛
 - برگزاری دوره های آموزشی برای کتابداران کتابخانه های دانشکده فنی و حرفه ای دختران تهران برای افزایش معلومات و سطح کارایی آن ها در زمینه ارائه خدمات میز مرجع دیجیتال (برگزاری این دوره ها به صورت الکترونیکی به دلیل صرفه جویی در زمان و عدم محدودیت مکانی برای کتابداران پیشنهاد می گردد)؛
 - برگزاری جلسات توسط ریاست کتابخانه های دانشکده فنی و حرفه ای دختران تهران با مسئولین ذیربط جهت آگاهی از خدمات میز مرجع دیجیتال و درخواست امکان اختصاص بودجه کافی برای خدمات میز مرجع دیجیتال؛
 - برگزاری دوره های آموزشی برای دانشجویان و اعضای هیأت علمی کتابخانه های دانشکده فنی و حرفه ای دختران تهران در خصوص چگونگی استفاده از آن در صورت راه اندازی میز مرجع دیجیتال.
 - استفاده از الگوی پیشنهادی برای راه اندازی میز مرجع دیجیتال کتابخانه های دانشکده فنی و حرفه ای دختران تهران، با توجه به بررسی های انجام شده در پژوهش حاضر در خصوص میز مرجع مناسب از دیدگاه جامعه کاربران؛
 - در صورت استفاده کتابخانه های دکتر شریعتی از این الگو، پیشنهاد می شود در دوره زمانی خاص کارایی این خدمت و ویژگی های به کار گرفته در طراحی آن از دیدگاه کاربران ارزیابی و در جهت ارتقای آن کوشش شود؛
 - انجام پژوهش مشابه از دیدگاه مسئولین و کارکنان دانشکده فنی و حرفه ای دانشکده فنی و حرفه ای دختران تهران؛
 - انجام پژوهش مشابه به منظور بررسی و سنجش دیدگاه ها و نظرات کاربران کتابخانه های دانشگاهی سایر آموزشکده های فنی و حرفه ای؛
 - با توجه به اینکه الگوی پیشنهادی متناسب با جامعه کاربردی کتابخانه های دانشکده تشکیل شده است؛ پیشنهاد می گردد برای اینکه سامانه میز مرجع دیجیتال در کتابخانه ها به طور مفید در خدمت جامعه کتابداری و اهداف آن باشد، قبل از طراحی میز مرجع دیجیتال، نیاز اطلاعاتی کاربر و اطلاعات مورد نیاز کتابداران مشخص شود تا میز مرجع دیجیتال براساس این ویژگی ها طراحی گردد. به همین منظور، باید مؤلفه های لازم برای پاسخگویی کامل، و تشخیص نیاز صحیح در آن گنجانده شود. بعد از طراحی این نظام خدماتی وب پایه، به علت جدید بودن و ناشناخته بودن

آن برای کاربران کتابخانه ها، باید اطلاع رسانی صحیح و درست درباره آن انجام گیرد.

منابع

سبزی پور، مجید (1387). ارزیابی خدمات مرجع الکترونیکی در وب سایت کتابخانه های دانشگاهی دولتی شهر تهران. *مجله الکترونیکی نما*، 5(2).

فیض آبادی، محمد (1386). امکان سنجی ایجاد خدمات مرجع اشتراکی پویا در کتابخانه های دانشگاه تهران. *مجله الکترونیکی نما*، 3(6).
کومار، آنیل (2008). خدمات مرجع دیجیتال در دنیای دیجیتال. ترجمه نجمه باقریان (1387). *ماهنامه اطلاع یابی و اطلاع رسانی*، 10.

مظفری، طاهره (1388). امکان سنجی ایجاد خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه مرکزی و مرکز استاد دانشگاه تهران با دیدگاه کاربر محور. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.

منصوری، علی؛ پشوتنی زاده، میترا (1385). اهمیت میز مرجع دیجیتال در کتابخانه ها و رهنمود هایی برای طراحی نرم افزار میز مرجع دیجیتال با تأکید بر خدمات مرجع. *فصلنامه علوم و فناوری اطلاعات*، 21 (4).

ص 1-18.

یوست، آلیازنین (2007). مرجع دیجیتال: آنچه گذشته به ما آموخته...
ترجمه مهدی محمدی (1386). *فصلنامه علوم و فناوری*.

Accart, Jean-philippe (2006). SwissInfo Desk: the virtual reference desk project of the Swiss National Library. *New LibraryWorld*, 107(1224/1225), 228-237, Available : www.emeraldinsight.com.

Campbell, J. D(2000). Clinging ti traditional reference services. *Reference & User Services Quarterly*, 39(3), 223-227.

Chowdhur, gobinda ; Margariti, simon (2004). Digital reference services : a snapshot of the current practices in Scottish libraries . *Library Review*, 53 (1), 50-60, Available : www.emeraldinsight.com.

Hahn, T.B (1996). Pioneers of the online age. *Information Processing and Management*, 32, 23-40.

Janes, J.؛ Carter, D. S.؛ Memmott, P. (1999). *Digital reference services in academic libraries*.
egan, Oakleaf (2010). *Reference & User Services uarterly*. Summer2010, 49 .

Piritta, Numminen (2009). *Gournal of the American Science & technology*. Jun2009,60.

Wan Dollah-Wan Ab ؛ Kadir&Singh-Dijet(n.d)(2006). *Digital Reference Services In cademicLibraries*.

