

قاضی زاده، حمید؛ غفاری، سعید (۱۳۹۷). نقش قابلیت‌های مرجع مجازی بر بهبود فعالیت‌های پژوهشی کاربران. پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۸(۲)، ۲۹۹-۳۱۶.



نقش قابلیت‌های مرجع مجازی بر بهبود فعالیت‌های پژوهشی کاربران

حمید قاضی زاده^۱، سعید غفاری^۲

DOI: 10.22067/riis.v0i0.69339

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۹/۲۰ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۱۲/۲۷

چکیده

مقدمه: از آنجاکه خدمات مرجع مجازی، خدماتی است که از قابلیت‌های مطلوبی برخوردار بوده و می‌تواند در فرایند خدمات‌رسانی در محیط وب، نقش آفرین نیز باشد، بررسی نقش این گونه قابلیت‌ها در روند تحقیقات کاربران، بیش از پیش محسوس خواهد بود. از این رو، هدف از این پژوهش، بررسی نقش خدمات و قابلیت‌های مربوط به مؤلفه‌های مرجع مجازی بر بهبود عملکرد فعالیت‌های تحقیقاتی دانشجویان دانشگاه شهید بهشتی است.

روش‌شناسی: تحقیق حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و به روش پیمایشی انجام شده است. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه و جامعه آماری آن، کلیه دانشجویان دانشگاه شهید بهشتی بوده که ۳۷۷ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای و براساس جدول مورگان گزینش انتخاب شدند.

یافته‌ها: تحلیل‌ها نشان داد که از میان انواع مؤلفه‌های مرتبط با قابلیت‌های مرجع مجازی، سرعت ارائه پاسخ با میانگین امتیاز ۴/۲۹، وضعیت مطلوبی داشته و در اولویت قرار گرفت و سایر مؤلفه‌ها مانند پاسخ‌گویی کتابدار، جامعیت پاسخ و اعتبار منابع با میانگین ۳/۹۴، ۳/۸۶ و ۳/۷۵ به ترتیب در مراتب بعدی قرار گرفته و وضعیتی نسبتاً مطلوب داشتند.

نتیجه‌گیری: ارزش مقاله حاضر در نشان دادن قابلیت‌های مرجع مجازی در کتابخانه‌ها است. تمرکز بر مؤلفه‌های مرتبط با مرجع مجازی، خواهد توانست تا امور پژوهشی کاربران در کتابخانه‌ها را تسهیل نماید. در این راستا، بهره‌گیری از قابلیت‌های مرجع مجازی کتابخانه‌های دانشگاه توسط دانشجویان، در حد مطلوب بوده و همچنین اعتماد دانشجویان به میز مرجع مجازی کتابخانه دانشگاه در حد بالایی بوده و این بدان معنا است که مسئولان کتابخانه باید در این راه توجه و دقت نظر بیشتری داشته باشند.

کلیدواژه‌ها: مرجع مجازی، خدمات مرجع، دانشگاه شهید بهشتی، پژوهش دانشگاهی

۱. عضو هیات علمی گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور (نویسنده مسئول)، iranlib1393@gmail.com

۲. عضو هیات علمی گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، ghaffari130@yahoo.com

مقدمه

طی چند دهه قبل، کتابداران و متخصصان اطلاع‌رسانی تنها قشری از جامعه بودند که دانش و مهارت لازم برای جست‌وجو در این منابع را داشته و به این فرایند که توسط آن‌ها صورت می‌گرفت، اطلاع‌یابی سنتی اطلاق می‌شد؛ ولی با ظهور اینترنت و گسترش شبکه جهانی وب، تعداد بسیار زیادی از استفاده‌کنندگان از خانه یا محل کار خود به تنهایی به جست‌وجو و بازیابی اطلاعات پرداخته و به‌نظر می‌رسد که نیازی به داشتن دانش درباره مهارت‌های جست‌وجو و بازیابی اطلاعات را در خود احساس نمی‌کنند. در همین راستا، رشد بی‌حد و حصر اطلاعات از یک سو و توسعه نظام‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی در قالب‌های گوناگون اینترنتی و مجازی از سوی دیگر، موجب شده است تا بهره‌مندان اطلاعات، دیگر حضور فیزیکی خود را منحصر به استفاده از کتابخانه‌های سنتی نکرده و از مسیرهای دیگری که به شکل مجازی و اینترنتی به وجود آمده، به اطلاعات دسترسی داشته باشند؛ اما این که تا چه حد آن‌ها در دنیای مجازی می‌توانند به اطلاعات صحیح و دقیق خود دسترسی داشته باشند، مطالعات زیادی صورت نگرفته است.

در این میان، بررسی انواع فعالیت‌های تحقیقی کاربران و نحوه استفاده آن‌ها از محیط‌های مجازی و قابلیت‌های آن، کم‌تر مورد مطالعه و تحقیق قرار گرفته است.

هرچند به نظر می‌رسد که امروزه گستره بی‌حد و حصر اینترنت و دنیای مجازی سبب شده تا کتابخانه‌ها از رویکرد محتوا محور به رویکرد کاربر محور تغییر یابد، ولی بررسی نقش قابلیت‌های دنیای مجازی به‌طور عام و بخش مرجع مجازی کتابخانه‌ها به‌طور خاص، کمتر مورد توجه و بررسی محققان بوده است.

بنابراین، از آنجا که خدمات مرجع مجازی، خدماتی است که از قابلیت‌های مطلوبی برخوردار بوده و می‌تواند در فرایند خدمات‌رسانی در محیط وب، نقش آفرین نیز باشد، بررسی نقش این گونه قابلیت‌ها در روند تحقیقات کاربران، بیش از پیش محسوس خواهد بود. یکی از اساسی‌ترین و مهم‌ترین بخش‌های یک کتابخانه اعم از سنتی یا مجازی، بخش مرجع است. هدف از تشکیل این بخش در نظام کتابخانه‌ای پاسخ‌گویی به سؤالات و پرسش‌های مراجع‌کنندگان در سریع‌ترین زمان ممکن است. با ظهور کتابخانه‌های مجازی در بستر وب، که به‌عنوان یک پدیده نوظهور از آن‌ها نام برده می‌شود، خدمات کتابخانه‌ای نیز دچار تغییر و تحول شده و در این میان، توسعه روزافزون و سریع فناوری‌های اطلاعاتی نیز موجب شده تا فرآیند خدمات‌رسانی کتابخانه‌ها، با انقلابی شگرف مواجه شود. همچنین تحولات فناوری باعث شده تا کتابداران روش‌های ارائه خدمات‌رسانی را مبتنی بر قابلیت‌های متنوع فناوری‌های نوین برگزینند (Lochore, 2015). در همین راستا، اثرگذاری فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی بر کتابخانه‌ها ادامه داشته و باعث ظهور خدمت جدیدی به نام مرجع مجازی شده که جایگاه خاصی را در کتابخانه‌ها به خودش معطوف نموده است. خدمات مرجع مجازی، خدمات پرسش و پاسخ

مبتنی بر اینترنت هستند که کاربران را به متخصصان حوزه‌های موضوعی مختلف پیوند می‌دهند (Margarita, 2015). همچنین (Docket, 2014) نیز بیان می‌دارد که مبنای مرجع مجازی را می‌توان در خدمات مرجع دیجیتال سرآغ گرفت که برای اولین بار در سال ۱۹۷۲ از طریق پست الکترونیکی صورت پذیرفت. به طوری که به عقیده (Enrema, 2013) اولین خدمات مرجعی که در محیط الکترونیکی ارائه شد، استفاده از پست الکترونیکی بود.

طی دهه‌های اخیر میز مرجع مجازی از یک موضوع نظری به سوی فعالیت واقعی و موجود گسترده شده و کتابخانه‌های زیادی در دنیا به میز مرجع مجازی، مجهز شده‌اند (McCrea, 2015). بنابراین ضروری است تا کتابخانه‌ها، نسبت به قابلیت‌ها، کارکردها و توانایی‌هایی که از مرجع مجازی انتظار می‌رود، استقبال بیشتری داشته و به کارگیری این گونه خدمات را به عنوان یکی از راهکارهای اطلاع‌رسانی سریع و مطلوب در فرایند خدماتشان لحاظ نمایند. همچنین از طریق این قابلیت‌ها، کتابداران خواهند توانست تا انواع نیازهای اطلاعاتی کاربران را مورد شناسایی قرار داده و به تبع آن، در روند خدمات‌رسانی آن‌ها، تسهیل و تسریع نمایند. لذا با در نظر داشتن این نکته که امروزه دسترسی به مرجع مجازی برای بیشتر کاربران میسر شده و آن‌ها می‌توانند در انجام فعالیت‌های تحقیق خود از قابلیت‌های مرجع مجازی نهایت استفاده را ببرند. بنابراین بهره‌گیری از این قابلیت‌ها توسط کاربران به مرحله‌ای رسیده که هر کاربر می‌تواند، ادعا نماید که همیشه یک کتابخانه مجازی منحصر به فرد برای خودش به همراه دارد (Coughlan, 2014).

بنابراین از آنجا که خدمات مرجع مجازی، خدماتی است که از قابلیت‌های مطلوبی برخوردار بوده و می‌تواند در فرایند خدمات‌رسانی در محیط وب، نقش آفرین نیز باشد، بررسی نقش این گونه قابلیت‌ها در روند تحقیقات کاربران، بیش از پیش محسوس خواهد بود.

با پیدایش روزافزون فناوری‌های نوین و پیشرفت سریع و فراگیر آن‌ها در زندگی، جوامع امروزی را با تغییرات زیادی مواجه کرده است. این تغییرات همه‌جانبه، سازمان‌ها را نیز تحت تأثیر خود قرار داده و این اثرگذاری گاه به حدی است که سبب تغییرات بنیادین در برخی سازمان‌ها شده است (نبوی، ۱۳۸۴). در همین راستا، انواع خدمات کتابخانه‌ها نیز به تبع ورود فناوری‌های جدید، به شدت دست‌خوش تغییر شده و ضروری است تا در روند خدمات‌رسانی آن‌ها نیز بازنگری جامعی به عمل آید. در همین رابطه، تحولات فناوری نه تنها خدمات کتابخانه‌ها را متحول نموده، بلکه کاربران را نیز تحت تأثیر قرار داده است (Kruger, 2015). در این میان، نقش‌ها، مهارت‌ها و نیازهای اطلاعاتی جدیدی آشکار شده است. در این راستا، مطالعه نحوه فعالیت‌های تحقیقی کاربران جهت دسترسی به اطلاعات و تعامل آن‌ها با محیط‌های اطلاعاتی، بسیار حایز اهمیت بوده و نقش کتابخانه و کتابدار را بیش از پیش آشکار می‌نماید. به عبارت دیگر، هر چند در عصر دیجیتال و دنیای مجازی،

کاربران محدودیت‌های چندانی در دسترسی به کتابخانه‌ها ندارند؛ ولی به دلیل کاهش حضور فیزیکی‌شان در کتابخانه‌ها، ضروری است تا راهکارها و قابلیت‌های مناسبی جهت خدمات‌رسانی بهتر مشخص شود تا هم بهره‌مندی آن‌ها از خدمات کتابخانه‌ها بیشتر شده و هم نقش انواع ویژگی‌های خدمات مرجع مجازی در بهبود فعالیت‌های پژوهشی کاربران نمایان‌تر شود. از طرفی، مشخص نیست که بهره‌مندی از قابلیت‌ها و خدمات کتابخانه‌ها، تا چه میزان بر روند فعالیت‌های تحقیق کاربران اثرگذار است و اینکه مشخص نیست که کدام یک از انواع قابلیت‌های مرجع مجازی، از نظر کاربران در اولویت قرار داشته و از مطلوبیت بیشتری برخوردار است؟ در همین راستا، مشخص نیست که آیا ارائه خدمات مرجع به شکل مجازی می‌تواند در بهبود فرایند تحقیقاتی کاربران نقش آفرین باشد؟ و اینکه معلوم نیست استفاده از کدام نوع قابلیت‌های بخش مرجع مجازی برای آن‌ها مطلوبیت دارد و سایر مباحث مشابه این موضوعات، از جمله مسایل و چالش‌هایی است که امروزه کتابخانه‌ها را در دنیای مجازی با آن مواجه ساخته است. در نهایت اینکه با توجه به مسایل مطرح‌شده، تحقیق پیش‌رو تأثیر ارائه قابلیت‌های مرجع مجازی بر بهبود فعالیت‌های تحقیقی کاربران را مورد بررسی قرار داده است.

با در نظر داشتن مباحث مطروحه فوق، پژوهش حاضر مسئله قابلیت‌های مرجع مجازی در فعالیت‌های تحقیقی کاربران را به صورت مطالعه موردی در فعالیت‌های پژوهشی دانشجویان عضو کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه شهید بهشتی را مورد بررسی قرار داده است. اینکه آیا سرعت ارائه خدمات مرجع مجازی در فعالیت‌های تحقیقی مراجعان تأثیر دارد؟ آیا مؤلفه‌هایی مانند جامعیت پاسخ ارائه‌شده، اعتبار منابع مورد استفاده و پاسخ‌گوبودن کتابدار برای یافتن پاسخ در قابلیت‌های مرجع مجازی در روند فعالیت‌های تحقیقی کاربران تأثیر دارد؟ از جمله مسائلی است که در این پژوهشی مورد بررسی قرار گرفته است.

همچنین هدف از این پژوهش، بررسی نقش ارائه خدمات و قابلیت‌های مربوط به مؤلفه‌های مرجع مجازی بر بهبود عملکرد فعالیت‌های تحقیقاتی دانشجویان دانشگاه شهید بهشتی است. لازم به ذکر است که در این تحقیق، از میان انواع قابلیت‌ها و مؤلفه‌های متعدد مرتبط با میز مرجع مجازی که در متون مختلف از آنها یاد شده است (علیجانی، ۱۳۹۲؛ لنکس، دیوید، وایت، و هاگو، ۱۳۸۸)، محققان تنها بر تعدادی از مؤلفه‌های مرتبط با مرجع مجازی تمرکز کرده و تأثیر آن‌ها بر روند ارائه خدمات در روند فعالیت‌های تحقیقاتی کاربران را مورد مطالعه و بررسی قرار داده‌اند. برخی از این مؤلفه‌ها عبارت‌اند از: سرعت پاسخ، جامعیت پاسخ، اعتبار منابع و پاسخ‌گوبودن کتابدار.

با در نظر داشتن مبحث مقاله پیش‌رو، با یک جست‌وجوی ساده در اینترنت، مشخص می‌شود که در زمینه بخش مرجع کتابخانه‌ها، تحقیقات زیادی به عمل آمده است که ذکر تک‌تک آن‌ها خارج از این پژوهش است. از این رو، علاقه‌مندان می‌توانند با جست‌وجوی کلیدواژه‌هایی نظیر مرجع کتابخانه‌ها، میز مرجع، مرجع مجازی و... در اینترنت، به تحقیقات بسیاری چه به زبان فارسی و چه انگلیسی دست یابند. با وجود این، از نظر توجه و تأکید بر قابلیت‌های میز مرجع مجازی و میزان مطلوبیت و اثرگذاری آن‌ها بر روند فعالیت تحقیقاتی کاربران، تحقیق خاصی به ندرت انجام شده است. بنابراین برخی از تحقیقات انجام شده که تا حدودی با تحقیق پیش‌رو مشابهت دارند را ذکر کرده و محققان تلاش نمودند تا از نتایج آن‌ها به یک جمع‌بندی کارآمدتری از نقش مؤلفه‌های مرجع مجازی در تحقیق پیش‌رو برسند. برخی از تحقیقات انجام شده، در ادامه قابل ملاحظه هستند.

با توجه به تغییرنیازهای کاربران در رابطه متقابل با فناوری اطلاعات، مقاله‌ای با عنوان «اهمیت میز مرجع دیجیتال در کتابخانه‌ها و رهنمودهایی برای طراحی نرم‌افزار میز مرجع دیجیتال با تأکید بر خدمات مرجع» تهیه شد. محققان به این نتیجه رسیدند که میز مرجع دیجیتال را می‌توان به عنوان راهکاری جهت دسترسی بهتر کاربران به خدمات کتابخانه معرفی نمود (منصوری و پشوتنی‌زاده، ۱۳۸۵).

همچنین محمدی و بزرگی (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان خدمات مرجع مجازی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ارزیابی کیفی، روند رضایت کاربران از میزان پاسخ ارائه شده و نوع خدمات ارائه شده در بخش مرجع مجازی کتابخانه سازمان اسناد و کتابخانه ملی را مورد بررسی قرار دادند. نتایج تحقیق آن‌ها نشان داد که مهم‌ترین عامل موثر بر رضایت‌مندی، جامعیت پاسخ با میانگین امتیاز ۳/۵۸ بوده و درصد دریافت خدمات از طریق پست الکترونیکی و گفت‌وگوی پیوسته به ترتیب با میانگین ۵۰/۲۰ و ۳۸/۳۴ روش‌های مورد انتظار کاربران برای دریافت خدمات مرجع مجازی مشخص شد. همچنین عامل موثر بر رضایت‌مندی کاربران، حجم اطلاعات ارائه شده و سرعت پاسخ‌گویی بود.

در همین راستا، طی تحقیقی با عنوان «خدمات مرجع در عصر دیجیتال: تجزیه و تحلیل منابع به کاررفته برای پاسخ‌گویی به سؤال‌های مرجع»، مسئله میزان استفاده از انواع منابع الکترونیکی و چاپی جهت پاسخ‌گویی به کاربران در بخش مرجع دیجیتال را مورد بررسی قرار گرفت. نتایج تحقیق آن‌ها نشان داد که کتابداران مرجع تلاش می‌کنند تا در بخش مرجع برای پاسخ‌گویی از طریق منابع مرجع الکترونیکی پاسخ‌گویی نیاز کاربران بوده و کمتر به منابع چاپی مراجعه می‌کردند. یعنی بیش از ۹۳ درصد پاسخ‌ها از طریق منابع الکترونیکی بود. این یافته‌ها نشان می‌داد که نگرش کاربران به نحوه استفاده از منابع کتابخانه‌ها تغییر یافته و آن‌ها تمایل دارند تا بیشتر از منابع اینترنتی؛ ولی معتبر بهره بگیرند (Bradford, Barbara & Lenholt, 2005).

در ادامه، بررسی‌های مربوط به نقش خدمات مرجع مجازی در فعالیت‌های پژوهشی کاربران، نتایج تحقیق نیلسن و راس (Nilsen & Ross, 2008) مشخص ساخت که انجام مصاحبه مرجع از جمله ضرورت‌ها و ویژگی‌های بخش مرجع مجازی از دید کاربران بوده که موجب رضایت بیشتر آن‌ها نسبت به روند پاسخ‌گویی کتابخانه است و آن‌ها تمایل داشتند تا این قابلیت مستمر بوده و کارکرد بیشتری داشته باشد.

در همین راستا، طی تحقیقی با عنوان «خدمات بخش مرجع مجازی کتابخانه دانشگاه: بهترین روش و بهبود مستمر» میزان استفاده از انواع خدمات مرجع مجازی توسط کاربران دانشگاهی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج تحقیق نشان داد که بیشتر کاربران علاقه داشتند تا از پست الکترونیکی به عنوان یک ابزار مقرون به صرفه جهت تبادل اطلاعات و همچنین تسریع در ارسال نامه‌ها، بهره ببرند و از طریق این ابزار با بخش مرجع کتابخانه ارتباط داشته باشند (Shaw & Spink, 2013). طی روند بررسی‌های مربوط به نقش قابلیت‌های مرجع مجازی، استیونس (Stevens, 2013) در تحقیقی با موضوع خدمات میز مرجع مجازی و فعالیت‌های جاری کتابخانه «به این نتیجه رسیدند که ارائه خدمات مرجع مجازی توسط کتابخانه می‌تواند تأثیر به‌سزایی در بهبود فعالیت‌های علمی دانشجویان داشته باشد. آن‌ها همچنین پیشنهاد کردند که کتابخانه‌ها همواره باید به آخرین تحولات فناوری مجهز بوده تا بتوانند به موقع پاسخ‌گویی نیاز دانشجویان باشند.

از دیگر پژوهش‌های خارج کشور در این زمینه، پژوهش مارگارت (Margaret, 2015) است. وی رفتار اطلاع‌یابی ۲۸۸ نفر از دانشجویان آموزش از راه دور در دانشگاه کارولینا را مورد بررسی قرار داد. هدف از این بررسی شناخت نیازهای این دانشجویان به منابع کتابخانه و کمک به ترسیم خط‌مشی مناسب خدمات کتابخانه‌ای در دانشگاه مذکور بود. یافته‌ها پژوهش حاکی از آن بود که ۳۵ درصد از دانشجویان، علاقه‌مند به بهره‌گیری از بخش مرجع مجازی کتابخانه بدون نیاز به راهنمایی کتابدار بوده؛ ولی ۶۵ درصد از کاربران نیازمند راهنمایی و پاسخ‌گویی کتابداران در بخش مرجع مجازی بودند.

در نهایت اینکه پژوهش فان، فاوت و گان (Fan, Fought & Gahn, 2017)، با عنوان «افزودن یک ویژگی و بررسی اثر جعبه گفت‌وگو یا پنجره باز با عنوان پاپ آپ^۱ پیشرفته در خدمات مرجع مجازی»، است که طی آن قابلیت‌های بخش مرجع مجازی مورد بررسی قرار گرفت. آن‌ها مشخص نمودند که هرچند کاربران آنلاین از طریق ویژگی‌هایی مانند پست الکترونیکی، تلفن، پیام کوتاه و گفت‌وگوی زنده از خدمات مرجع مجازی بهره‌مند می‌شوند، ولی فن آوری‌های نوین، ویژگی‌های جدیدتری را با عنوان «پنجره باز» در بخش مرجع مجازی ارائه داده‌اند که خدمات مرجع مجازی را دسترس‌پذیرتر، کارآمدتر و پاسخ‌های دریافتی را جامع‌تر

^۱ Pop-Up

می‌سازد. نتایج تحقیق آن‌ها نشان داد که وجود افزونه جدید، میزان بهره‌برداری و استفاده از خدمات مرجع مجازی را به مراتب بالاتر برده و کاربران رضایت خودشان را نسبت به این ویژگی جدید، به دفعات متعدد اعلام می‌داشتند. مرور نتایج تحقیقات انجام گرفته مشخص نمود، کتابخانه‌ها به منظور ارائه خدمات بهتر و تسریع در روند خدمات‌رسانی از ابزارهای متعددی نظیر پست الکترونیکی، تلفن، پیام کوتاه، گفت‌وگوی زنده و پنجره باز بهره می‌برند تا رضایت کاربران را بیشتر فراهم نمایند. همچنین در برخی از تحقیقات از میز مرجع مجازی به عنوان راهکاری جهت دسترسی بهتر کاربران به خدمات کتابخانه و پاسخ‌گویی بهتر به کاربران مشخص شد.

در جمع بندی باید گفت که بررسی پژوهش‌های انجام شده نشان داد که هر چند کاربران از بخش مرجع مجازی کتابخانه‌ها و قابلیت‌های متنوع آن‌ها استفاده کرده‌اند، ولی به ندرت بر سایر ویژگی‌ها مرجع مجازی کتابخانه‌ها نظیر اعتبار منابع، جامعیت یا زمان پاسخ‌گویی، تأکید شده و نقش آن‌ها در روند فعالیت‌های تحقیقاتی مورد بررسی قرار گرفته است. بنابراین در این مقاله تلاش شده است تا نقش مؤلفه‌های مزبور در روند فعالیت‌های پژوهشی کاربران مورد تحقیق و بررسی قرار گیرد. با توجه به آنچه گفته شد، پرسش‌های زیر مطرح می‌شود:

۱. از نظر کاربران، سرعت پاسخ‌گویی در خدمات مرجع مجازی، تا چه اندازه بر فعالیت تحقیقی آنان، تأثیر داشته و مطلوبیت دارد؟

۲. از نظر کاربران، جامعیت پاسخ ارائه شده خدمات مرجع مجازی، تا چه میزان مؤثر بوده و مطلوبیت دارد؟

۳. از نظر کاربران، وضعیت اعتبار منابع مورد استفاده برای پاسخ‌گویی در مرجع مجازی، تا چه اندازه بر فعالیت تحقیقی آنان، اثر داشته و از مطلوبیت برخوردار است؟

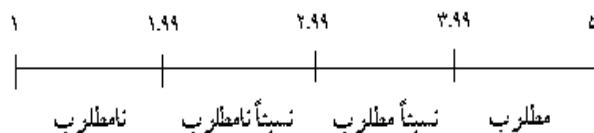
۴. روند پاسخ‌گویی کتابداران برای یافتن پاسخ در مرجع مجازی، تا چه اندازه بر فعالیت تحقیقی آنان، تأثیر داشته و مطلوبیت دارد؟

روش‌شناسی

روش این پژوهش بر اساس هدف، کاربردی بوده و به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه دانشجویان دانشگاه شهید بهشتی تشکیل می‌دهند که در سال تحصیلی ۱۳۹۵ تا ۱۳۹۶ در این دانشگاه مشغول به تحصیل بوده و طبق آمار سایت آن دانشگاه، تعداد کل دانشجویان در سه مقطع کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکترا، ۱۸۲۴۰ نفر بوده است. با توجه به جنبه عمومی و همگانی بودن موضوع و به منظور بررسی نحوه دسترسی افراد به خدمات مجازی، همه مقاطع تحصیلی در نظر گرفته شدند. با توجه به تعداد زیاد اعضا و عدم دسترسی محققان به تمامی آن‌ها، افراد از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده و از جدول کرجسی و مورگان، جهت تعیین اندازه نمونه استفاده شده است. برای سنجش سؤالات پژوهش از پرسش‌نامه

محقق ساخته استفاده شد. همچنین برای سنجش روایی محتوای پرسش نامه از نظر متخصصان مرجع کتابخانه های دانشگاه شهید بهشتی و استادان و صاحب نظران حوزه علم اطلاعات و دانش شناسی استفاده شد. جهت برآورد پایایی پرسش نامه نیز از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید. در این پژوهش ضریب پایایی پرسش نامه برای مؤلفه های مانند سرعت ارائه پاسخ، جامعیت پاسخ ارائه شده، اعتبار منابع و پاسخ گو بودن کتابداران به ترتیب ۰/۸۷، ۰/۹۲، ۰/۸۵، ۰/۷۸ و ۰/۸۴ و برای کل پرسش نامه ۰/۸۹ تعیین شد. با توجه به اینکه مقدار آلفای کرونباخ بین ۰ تا ۱ متغیر بوده و هر چه این ضریب به یک نزدیک تر باشد مناسب تر است. بنابراین می توان گفت که پرسش نامه فوق از اعتبار کافی برخوردار است. همچنین به منظور بررسی وضعیت مطلوبیت شاخص ها، مقوله ها و مؤلفه از طیف مطلوبیت چهاربخشی نانلی استفاده شده است.

به عبارت دیگر، مطابق طیف چهاربخشی نانلی، ضروری است تا تعیین شود که امتیاز به دست آمده در کدام یک از قسمت های یک پیوستار چهار قسمتی که فاصله دو نقطه بالا و پایین پیوستار به چهار قسمت مساوی تقسیم گردیده قرار می گیرد. به طور مثال، چنانچه امتیاز یک بعد ۲/۵۶ به دست آید، وضعیت آن نسبتاً مطلوب گزارش می شود.



یافته ها

به منظور ارائه دیدگاهی مناسب در مورد ویژگی های افراد مورد مطالعه، در این قسمت توزیع فراوانی افراد جامعه بر حسب برخی متغیرهای اساسی ارائه گردیده است. همچنین به منظور مقایسه بهتر چگونگی توزیع افراد مورد مطالعه، علاوه بر بیان تعداد افراد بر حسب متغیرهای جمعیت شناختی، این ارقام به صورت درصدی نیز بیان شده است. در جدول ۱ درصد و فراوانی آزمودنی ها بر اساس جنسیت پاسخ گویان ارائه گردیده است.

جدول ۱. توزیع درصد و فراوانی جنسیت پاسخ دهندگان

متغیر جنسیت	درصد	درصد
زن	۲۵۹	۶۸/۷
مرد	۱۱۸	۳۱/۳
جمع کل	۳۷۷	۱۰۰

مطابق جدول ۱ مشاهده می شود که از ۳۷۷ نفر از افراد پاسخ گو، ۲۵۹ نفر، معادل ۶۸/۷ درصد (زن و

۱۱۸ نفر، معادل ۳۱/۳ درصد) آن ها مرد هستند. بنابراین دانشجویان زن اکثریت افراد را تشکیل می دهند.

در جدول ۲ درصد و فراوانی آزمودنی ها بر اساس سطح تحصیلات پاسخ گویان ارائه گردیده است.

جدول ۲. توزیع فراوانی افراد بر حسب سطح تحصیلات

تحصیلات	فراوانی	درصد
کارشناسی	۱۸۰	۴۷/۷
کارشناسی ارشد	۱۶۵	۴۳/۸
دکتری	۳۲	۸/۵
کل	۳۷۷	۰/۱۰۰

جدول ۲ توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه را بر حسب تحصیلات نشان می‌دهد. داده‌های این جدول نشان می‌دهد که ۸/۵ درصد از دانشجویان مورد مطالعه (۳۲ نفر)، در مقطع دکترا هستند که کمترین درصد و فراوانی را به خود اختصاص داده‌اند. همچنین بیشترین فراوانی مربوط به افراد دارای کارشناسی با ۱۸۰ فراوانی (حدود ۴۷/۷ درصد) است و در رتبه سوم نیز ۴۳/۸ درصد افراد مورد بررسی (۱۶۵ نفر) دارای مدرک کارشناسی ارشد بودند. در جدول ۳ درصد و فراوانی آزمودنی‌ها بر اساس سن پاسخ‌گویان ارائه گردیده است.

جدول ۳. توزیع فراوانی افراد بر حسب سن

سن	فراوانی	درصد
۲۰ تا ۲۵ سال	۲۲۳	۵۹/۲
۲۶ تا ۳۰ سال	۵۱	۱۳/۵
۳۱ تا ۳۵ سال	۵۷	۱۵/۱
۳۶ سال و بالاتر	۴۶	۱۲/۲
کل	۳۷۷	۰/۱۰۰

جدول ۳ فوق توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه را بر حسب سن نشان می‌دهد. داده‌های این جدول نشان می‌دهد که ۵۹/۲ درصد از دانشجویان مورد مطالعه (۲۲۳ نفر)، دارای ۲۰ تا ۲۵ سال بوده‌اند و ۱۲/۲ درصد افراد مورد بررسی (۴۶ نفر) نیز دارای سن ۳۶ سال و بالاتر بودند که به ترتیب بیشترین و کمترین فراوانی را داشتند. برای بررسی نرمال بودن نمرات از آزمون‌های کولموگراف اسمیرنف و شاپیروویلیک استفاده شد.

جدول ۴. بررسی نرمال بودن توزیع نمرات با استفاده از آزمون کالموگراف اسمیرنف

کولموگراف اسمیرنف					متغیر
سرعت ارائه پاسخ	جامعیت	اعتبار منابع	پاسخ گو بودن	کل	
۱/۷۹۱	۱/۰۸۲	۱/۵۲۷	۲/۵۸۵	۲/۰۳۹	مقدار Z آزمون
۰/۱۲۴	۰/۹۴	۰/۱۱۱	۰/۰۷۷	۰/۰۸۲	سطح معناداری

نتایج آزمون کولموگراف اسمیرنف در جدول ۴ گزارش شده است. بر اساس نتایج به دست آمده از آزمون کولموگراف اسمیرنف چون مقادیر به دست آمده برای این آزمون در سطح ۰/۰۵ معنادار نیست. بنابراین شرط توزیع نرمال بودن داده ها برقرار است و می توان از آزمون پارامتریک برای بررسی فرضیه های پژوهش استفاده نمود.

الف. از نظر کاربران، سرعت پاسخ گویی در خدمات مرجع مجازی، تا چه اندازه بر فعالیت تحقیقی آنان، تأثیر داشته و مطلوبیت دارد؟

جدول ۵. میانگین امتیاز میزان تأثیر سرعت ارائه پاسخ در ارائه خدمات مرجع مجازی

در فعالیت های تحقیقی

ردیف	شاخص	میانگین	خطای استاندارد بر آورد میانگین	وضعیت بر اساس طیف نانلی
۱	استفاده مؤثر از موتورهای کاوش در اینترنت در کم ترین زمان	۴/۳۵۲۸	۰/۶۹۵۸۸	مطلوب
۲	کار با نرم افزارهای کاربردی مانند نرم افزارهای تخصصی رشته و... در زمان مناسب	۴/۲۶۷۹	۰/۸۹۹۰۹	مطلوب
۳	سرعت نصب و ارتقای برنامه های مفید و مناسب در خدمات مرجع مجازی	۴/۲۲۸۱	۰/۸۷۲۷۳	مطلوب
۴	آماده نمودن اسناد و نوشته ها با استفاده از رایانه در کمترین زمان ممکن	۴/۲۱۷۵	۱/۲۶۴۶	مطلوب
۵	استفاده از نرم افزارهای آموزشی در سریع ترین زمان ممکن	۴/۱۵۳۸	۱/۰۷۵۶۹	مطلوب
۶	استفاده مؤثر و کارآمد از رایانه در زمان مناسب و کم واژه پرداز word، رسم جداول و نمودارها، ذخیره نمودن و پرینت فایل، ارائه مطالب	۴/۴۲۱۸	۰/۸۰۸۷۶	مطلوب
۷	استفاده مؤثر و کارآمد از اینترنت در زمان مناسب مانند ارسال و دریافت پست الکترونیکی، مشارکت در گفت وگوهای اینترنتی، انجام تحقیق با استفاده از وب و انتشار برخط نتایج تحقیق	۴/۴۵۶۲	۰/۹۱۸۹۶	مطلوب
	کل	۴/۲۹۹۷	۰/۶۰۷۳۲	مطلوب

جدول ۵ میانگین امتیاز میزان تأثیر سرعت ارائه پاسخ در ارائه خدمات مرجع مجازی در فعالیت های تحقیقی مراجعان را نشان می دهد. نتایج حاکی از آن است که میانگین امتیاز این بعد در ۴/۲۹ است. از آنجا که میانگین به دست آمده در جامعه بین ۳/۹۹ و ۵ قرار دارد، این مؤلفه و سایر گویه های مربوط به آن، بر اساس طیف نانلی در وضعیت مطلوب به سر می برد.

ب. جامعیت پاسخ ارائه شده خدمات مرجع مجازی تا چه میزان از نظر کاربران مؤثر بوده و مطلوبیت

دارد؟

جدول ۶. میانگین امتیاز میزان تأثیر جامعیت پاسخ ارائه شده ارائه خدمات مرجع مجازی در فعالیت‌های تحقیقی

ردیف	شاخص	میانگین	خطای استاندارد بر آورد میانگین	وضعیت بر اساس طیف نانلی
۱	برقراری ارتباط (از طریق چت، پست الکترونیکی و...)	۳/۹۹۲۰	۰/۸۶۷۵۲	مطلوب
۲	جمع آوری اطلاعات برای انجام تکالیف درسی	۴/۰۵۰۴	۰/۷۹۵۶۷	مطلوب
۳	دانلود کردن نرم افزارهای رایگان	۳/۹۳۳۷	۱/۲۷۳۰۲	نسبتاً مطلوب
۴	تماشای فیلم‌های آموزشی در زمینه منابع اطلاعاتی مورد نیاز	۳/۶۸۴۴	۱/۱۷۰۸۳	نسبتاً مطلوب
۵	برنامه‌های شنیداری صوتی جهت دسترسی به منابع مورد نیاز	۳/۳۲۱۰	۱/۳۸۹۷۱	نسبتاً مطلوب
۶	تجربه قبلی کتابداران و تسلط در استفاده از خدمات مرجع مجازی	۳/۸۳۲۹	۱/۰۲۴۲۷	نسبتاً مطلوب
۷	مهارت کتابداران و تسلط در استفاده از فناوری اطلاعات	۴/۲۲۸۱	۰/۹۳۷۳۸	مطلوب
	کل	۳/۸۶۳۲	۰/۷۲۸۷۰	نسبتاً مطلوب

جدول ۶ میانگین امتیاز جامعیت پاسخ ارائه شده ارائه خدمات مرجع مجازی در فعالیت‌های تحقیقی مراجعان را نشان می‌دهد. نتایج حاکی از آن است که میانگین امتیاز این بعد در ۳/۸۶ است. از آنجا که میانگین به دست آمده در جامعه بین ۲/۹۹ و ۳/۹۹ قرار دارد، این بُعد بر اساس طیف نانلی در وضعیت نسبتاً مطلوب به سر می‌برد. همچنین بر اساس این طیف همه گویه‌های مرتبط با این مقوله (به جز گویه‌های ۱، ۲ و ۷ که در وضعیت مطلوب قرار دارد) در وضعیت نسبتاً مطلوب قرار دارد.

ج. از نظر کاربران، وضعیت اعتبار منابع مورد استفاده برای پاسخ‌گویی در مرجع مجازی، تا چه اندازه بر فعالیت تحقیقی آنان، اثر داشته و از مطلوبیت برخوردار است؟

جدول ۷. میانگین امتیاز میزان تأثیر اعتبار منابع مورد استفاده برای پاسخ گویی در خدمات مرجع مجازی در فعالیتهای تحقیقی

ردیف	شاخص	میانگین	خطای استاندارد برآورد میانگین	وضعیت بر اساس طیف نانلی
۱	عدم اضطراب رایانه‌ای مراجعان به خدمات مرجع مجازی با استفاده از راهنمایی‌های کتابداران	۳/۴۵۳۶	۱/۰۶۸۷۰	نسبتاً مطلوب
۲	برداشت ذهنی از مفید بودن خدمات مرجع مجازی	۳/۶۴۱۹	۰/۹۰۰۱۴	نسبتاً مطلوب
۳	برداشت ذهنی از آسانی استفاده از خدمات مرجع مجازی	۳/۸۷۸۰	۰/۹۸۷۱۳	نسبتاً مطلوب
۴	نوگرایی فردی در استفاده از خدمات مرجع مجازی	۳/۷۶۱۳	۱/۰۷۵۰۰	نسبتاً مطلوب
۵	نگرش به فناوری موجود در زمینه ارائه خدمات مرجع مجازی	۳/۷۵۸۶	۰/۹۷۴۴۵	نسبتاً مطلوب
۶	هنجار ذهنی میزان استفاده از خدمات مرجع مجازی	۳/۸۴۳۵	۰/۹۳۶۵۰	نسبتاً مطلوب
۷	رؤیت پذیری نتایج حاصل خدمات مرجع مجازی	۳/۹۷۳۵	۱/۰۱۰۲۳	نسبتاً مطلوب
	کل	۳/۷۵۸۶	۰/۶۹۸۷۲	نسبتاً مطلوب

جدول ۷ میانگین امتیاز اعتبار منابع مورد استفاده برای پاسخ گویی در خدمات مرجع مجازی در فعالیتهای تحقیقی مراجعان را نشان می‌دهد. نتایج حاکی از آن است که میانگین امتیاز این بعد در ۱۳/۷۵ است. از آنجاکه میانگین به دست آمده در جامعه بین ۲/۹۹ و ۳/۹۹ قرار دارد، بنابراین همه گویه‌های این مقوله بر اساس طیف نانلی در وضعیت نسبتاً مطلوب به سر می‌برند.

د. روند پاسخ گویی کتابداران برای یافتن پاسخ در مرجع مجازی، تاچه اندازه بر فعالیت تحقیقی آنان، تأثیر داشته و مطلوبیت دارد؟

جدول ۸. میانگین امتیاز میزان تأثیر پاسخ‌گو بودن کتابداران برای یافتن پاسخ در خدمات مرجع مجازی در فعالیت‌های تحقیقی

ردیف	شاخص	میانگین	خطای استاندارد بر آورد میانگین	وضعیت بر اساس طیف نانلی
۱	خود باوری کاربران با تکیه بر اطلاعات کتابداران در خدمات مرجع مجازی	۴/۰۸۲۲	۰/۸۸۷۹۴	مطلوب
۲	دسترسی آسان کاربران به خدمات مرجع مجازی به کمک کتابداران	۴/۱۸۳	۰/۸۷۲۷۱	مطلوب
۳	طراحی و گرافیک وب فرم مرجع مجازی (از ما بپرسید)	۳/۴۶۹۵	۱/۸۱۶۴	نسبتاً مطلوب
۴	نحوه ارسال پرسش (تکمیل وب فرم از ما بپرسید)	۳/۵۳۵۸	۰/۹۳۹۳۴	نسبتاً مطلوب
۵	عدم مواجهه بودن با مشکلات فنی هنگام استفاده از خدمات مرجع مجازی	۳/۸۹۱۲	۱/۱۶۷۵۴	نسبتاً مطلوب
۶	سهولت تعامل با کتابداران مرجع مجازی	۴/۲۵۹۹	۰/۷۶۹۳۰	مطلوب
۷	احساس امنیت از محرمانه بودن اطلاعات در خواست شده	۴/۱۹۸۹	۱/۱۸۹۵۸	مطلوب
	کل	۳/۹۴۵۸	۰/۶۵۴۶۰	نسبتاً مطلوب

جدول ۸ میانگین امتیاز پاسخ‌گو بودن و تلاش کتابداران برای یافتن پاسخ در خدمات مرجع مجازی در فعالیت‌های تحقیقی مراجعان را نشان می‌دهد. نتایج حاکی از آن است که میانگین امتیاز این بعد در ۳/۹۴ است. از آنجا که میانگین به دست آمده در جامعه بین ۲/۹۹ و ۳/۹۹ قرار دارد، این بعد بر اساس طیف نانلی در وضعیت نسبتاً مطلوب به سر می‌برد. همچنین بر اساس این طیف، گویه‌های ۳ تا ۵ این مؤلفه در وضعیت نسبتاً مطلوب قرار دارند.

بحث و نتیجه‌گیری

طی بررسی سؤال اول پژوهش اینکه از نظر کاربران، سرعت پاسخ‌گویی در خدمات مرجع مجازی، تا چه اندازه بر فعالیت تحقیقی آنان، تأثیر داشته و مطلوبیت دارد؟ نتایج آزمون t تک‌گروهی نشان داد که میانگین نمونه مورد بررسی (۳/۹۶) بر اساس طیف نانلی (نمرات واقع در طیف ۳/۹۹ تا ۵ در وضعیت مطلوب ارزیابی شد) و چون این میانگین در مقایسه با میانگین نظری (۳)، بیشتر بود و مقدار t هم معنادار بود، بنابراین می‌توان چنین استنباط کرد که سرعت پاسخ‌گویی در خدمات مرجع مجازی تأثیر به‌سزای و مطلوبی در فعالیت تحقیقی کاربران داشته است.

یافته‌های تحقیق حاضر با نتایج پژوهش استیونس (۲۰۱۳) همسو است. همچنین شاو و اسپاینک (Shaw & Spink, 2013) بیان داشتند که سرعت پاسخ‌گویی به درخواست‌های کاربران موجب ترغیب آن‌ها به استفاده بیشتر از خدمات کتابخانه‌های مجازی شده و آن‌ها از روند تسریع در پاسخ‌گویی به سؤالات رضایت کامل داشتند.

در همین راستا، پینار (Penner, 2012) این گونه بیان می‌دارد که کتابداران بایستی پاسخ‌های دقیق و سریع ارائه دهند و وقایع را کنترل و منابع را ارزیابی کرده تا بتوانند از منظر کاربران، در فرایند خدمات‌رسانی، پاسخ‌گوی قهاری به نظر برسند.

در بررسی سؤال دوم تحقیق اینکه جامعیت پاسخ ارائه‌شده در خدمات مرجع مجازی، تا چه میزان از نظر کاربران مؤثر بوده و مطلوبیت داشت، نتایج آزمون t تک‌گروهی نشان داد که میانگین نمونه مورد بررسی (۳/۸۶) بر اساس طیف نانلی (نمرات واقع در طیف ۲/۹۹ تا ۳/۹۹ در وضعیت مطلوب ارزیابی می‌شود) در وضعیت نسبتاً مطلوب قرار داشت و چون این میانگین در مقایسه با میانگین نظری (۳) بیشتر بود و مقدار t هم معنادار بود. بنابراین می‌توان چنین استنباط کرد که جامعیت پاسخ ارائه‌شده در خدمات مرجع مجازی، از نظر کاربران نسبتاً مطلوب و مؤثر بوده است.

نتایج سؤال دوم تحقیق با نتایج پژوهش‌های محمدی و بزرگی (۱۳۹۰) و همچنین فان، فاوت و گان (Fan, Fought & Gahn, 2017) و نیلسن و راس (Nilsen & Ross, 2008) همسو است.

در ارتباط با نتایج مربوط به سؤال دوم تحقیق، لوچره (۲۰۱۴) بیان داشت که اولین خدمات مرجعی که در محیط الکترونیکی ارائه شد، استفاده از پست الکترونیکی بوده که به دلیل برخورداری از امکانات متنی، جامعیت پاسخ خوبی برای کاربران داشت. همچنین یاری‌فیروزآبادی (۱۳۸۶) در مقاله خود به این امر اشاره دارد که به لحاظ جامعیت پاسخ ارائه‌شده در خدمات مرجع مجازی، همان ایجاد پیوندی در سایت اصلی کتابخانه یا مؤسسه‌ای بود که خدمات مرجع را ارائه می‌دهد و کاربر می‌توانست آن صفحه را باز کرده و نیازهای اطلاعاتی خود را در آن وارد نماید.

علیپورحافظی و نوروزی (۱۳۸۲) نیز در ارتباط با مبحث جامعیت پاسخ، به روند پیدایش خدمات مرجع مجازی پرداخته و از ابزارهای مختلف برای ارائه این گونه خدمات نام می‌برند. از جمله نظام اپک که خدمات پست الکترونیک که کاربر قادر بود تا به‌طور مستقیم، نظرات و سؤالات خویش را مطرح نماید.

در بررسی سؤال سوم تحقیق که طی آن مسئله و وضعیت اعتبار منابع مورداستفاده برای پاسخ‌گویی در مرجع مجازی و اینکه تاجه‌اندازه بر فعالیت تحقیقی آنان اثر داشته و از مطلوبیت برخوردار است. نتایج آزمون t تک‌گروهی نشان داد که میانگین نمونه مورد بررسی (۳/۷۵) بر اساس طیف نانلی (نمرات واقع در طیف ۲/۹۹ تا ۳/۹۹ در وضعیت مطلوب ارزیابی می‌شود) در وضعیت نسبتاً مطلوب قرار داشت و چون این میانگین در مقایسه با میانگین نظری (۳) بیشتر بود و مقدار t هم معنادار بود، بنابراین می‌توان چنین استنباط کرد که اعتبار منابع مورد

استفاده برای پاسخ‌گویی در خدمات مرجع مجازی برای تحقیقات و پژوهش‌های کاربران مؤثر بوده و از مطلوبیت نیز برخوردار است.

در راستای همسویی با نتایج این تحقیق، فولرتن^۱ (۱۳۸۱) بیان می‌کند که در مصاحبه مرجع الکترونیکی، امنیت و قابل‌اعتماد بودن، اصل اساسی حساب می‌شود. گرینبرگ و بار (Greenberg & Bar, 2015) به این مطلب اشاره دارد. در خدمات‌دهی از طریق منابع اینترنتی، ممکن است منابعی باشد که در اینترنت قابل‌بازیابی نباشد و فقط در شکل چاپی یا چندرسانه‌ای قابل‌بازیابی باشد.

طی بررسی سؤال چهارم پژوهش با عنوان «روند پاسخ‌گویی کتابداران برای یافتن پاسخ در مرجع مجازی، تاچه‌اندازه بر فعالیت تحقیقی آنان، تأثیر داشته و مطلوبیت دارد؟»، از آزمون t تک‌گروهی استفاده شد و نتایج این آزمون نشان داد که میانگین نمونه مورد بررسی (۳/۹۴) بر اساس طیف نانلی (نمرات واقع در طیف ۲/۹۹ تا ۳/۹۹ در وضعیت مطلوب ارزیابی می‌شود) در وضعیت نسبتاً مطلوب قرار داشت و چون این میانگین در مقایسه با میانگین نظری (۳) بیشتر بود و مقدار t هم معنادار بود، بنابراین می‌توان چنین نتیجه گفت که روند پاسخ‌گویی و تلاش کتابداران برای یافتن پاسخ در خدمات مرجع مجازی در فعالیت‌های تحقیقی مراجعان تأثیر نسبتاً مطلوبی دارد.

در همین راستا، منصوری و پشوتنی‌زاده (۱۳۸۵) در تحقیق خود بیان کردند که خیلی از کاربران در فرایند مصاحبه با کتابداران، تمایل داشتند تا سؤالات بسته را نسبت به سؤالات باز بپرسند. همچنین هوستن (Houston, 2016) نیز گزارش کرد که از زمانیکه اجرای مرجع گفت‌وگوی اینترنتی از طریق نوشتن مطرح شد نیاز به کسب مهارت‌های ارتباطی نوشتاری برای کتابداران وجود داشته و نقش کتابداران را در روند پاسخ‌گویی به سؤالات کاربران، بیش‌ازپیش برجسته ساخته است. نتایج تحقیق پیش رو همچنین با نتایج تحقیق راموس و ماسترو (Ramos and Maestro, 2018) همسو است. به عبارت دیگر آن‌ها اشاره کردند که کتابداران طی یافتن پاسخ سؤالات کاربران در میز مرجع مجازی، همواره تلاش می‌کنند تا علاوه بر همان پاسخ مورد نظر کاربر، پاسخ‌های مشابه دیگری نیز ارائه داده تا کاربران از رضایت بیشتر در آن زمینه برخوردار باشند.

یافته‌های تحقیق پیش‌رو، مشخص نمود که بهره‌گیری از قابلیت‌های مرجع مجازی کتابخانه‌های دانشگاه توسط دانشجویان، در حد مطلوب بوده و همچنین اعتماد دانشجویان به میز مرجع مجازی کتابخانه دانشگاه در حد بالایی بوده و این بدان معنا است که مسئولان کتابخانه باید در این راه توجه و دقت نظر بیشتری داشته باشند.

^۱ Fullerton

از آنجایی که امروزه عمده خدمات مرجع مجازی، از طریق وبسایت کتابخانه‌های دانشگاهی در دسترس است. بنابراین با توجه به چالش‌ها و مزایای این گونه خدمات، نیاز به خدمات انسانی بیشتر از هر زمان دیگری است. پس کتابدار مرجع می‌تواند به‌عنوان یک صافی مهم در امر کیفیت اطلاعات عمل کند. با در نظر داشتن تغییرات سریع در حوزه فناوری و ابزارهای اینترنتی؛ بنابراین بازنگری و تأمل در خدمات مرجع مجازی کنونی، امری ضروری به نظر می‌رسد.

همچنین از آنجا که امروزه کاربران با فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات، آشنایی بیشتری داشته و در زندگی روزمره خود از بسیاری از این فناوری‌ها، به‌ویژه در قالب گوشی‌های هوشمند تلفن همراه نیز استفاده می‌کنند. براین اساس، انتظار دارند تا در بهره‌گیری از کتابخانه‌ها بتوانند از این فن‌آوری‌ها در راستای دسترسی به اطلاعات استفاده نمایند. از طرفی، برای کتابخانه‌ها بسترهای لازم سخت‌افزاری، نرم‌افزاری و بودجه‌ای جهت مهیامودن خدمات مجازی و ارائه آن از طریق ابزارهای نوین فناوری، مهیا نیست. پس این دو موضوع سبب می‌شوند تا بهره‌گیری از فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات در کتابخانه‌ها از حد انتظار مطلوب، فاصله زیادی داشته باشد. بنابراین بررسی و شناسایی میزان و نحوه بهره‌گیری از بخش‌های مختلف کتابخانه از طریق فن‌آوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در تمام انواع کتابخانه‌ها، خود می‌تواند سرآغاز پژوهش‌های نوینی در این حوزه باشد.

در نهایت با توجه به نتایج تحقیق حاضر، پیشنهاد می‌شود تا بخش مرجع مجازی کتابخانه‌ها، در راستای خدمات‌رسانی روزآمد، بهینه و مطلوب، به جدیدترین تجهیزات فن‌آوری مجهز شده و مسئولان بخش مرجع کتابخانه‌ها نیز چالش‌های موجود در این زمینه را شناسایی و راهکارهای مناسبی را ارائه نمایند. با توجه به نتایج حاصل تحقیق پیش‌رو، پیشنهادهایی برای انجام پژوهش‌های بیشتر مطرح می‌شود:

توانمندی‌های مرجع مجازی کتابخانه‌های تخصصی از نظر متخصصان حرفه‌ای آن سازمان مورد بررسی قرار گیرد.

نقش قابلیت‌های مرجع مجازی کتابخانه‌های دانشگاهی دانشگاه‌های ایران با یکدیگر مورد مقایسه قرار گیرد.

منابع

- علیپورحافظی، مهدی و نوروزی، یعقوب. (۱۳۸۲). خدمات مرجع از راه دور در کتابخانه‌های مجازی. فصلنامه کتاب، دوره چهاردهم، شماره اول، ۸۷-۹۶. بازیابی ۲۴ اسفند ۱۳۹۶ از: <http://nastinfo.nlai.ir>
- علیجانی، رحیم. (۱۳۹۲). مرجع مجازی: بهترین رویکردها. تهران: نشر کتابدار.
- فولرتن، ورا. (۱۳۸۱). خدمات مرجع پست الکترونیکی: مرور تأملی درباره تجارب کتابخانه گل‌مان (میترا صمیمی، مترجم). فصلنامه کتاب، ۱۳(۴)، ۱۵۳-۱۵۰.
- لنکس، آر. دیوید، ابلس، الین جی، وایت، ماریلین دوماس و هاگو، سیرا. (۱۳۸۸). میز مرجع مجازی: مرجعی برای آینده (مهدی محمدی، مترجم). تهران: نشر چاپار.
- محمدی، فرزانه؛ بزرگی اشرف السادات (۱۳۹۱). خدمات مرجع مجازی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران: ارزیابی کیفی. فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات. دوره ۲۳، شماره ۱، ۱۳۱-۱۴۷.
- منصوری، علی و میترا پشتونی‌زاده. (۱۳۸۵). اهمیت میز مرجع دیجیتال در کتابخانه‌ها و رهنمودهایی برای طراحی نرم‌افزار میز مرجع مجازی. فصلنامه علوم و فناوری اطلاعات، ۲۱(۴)، ۱-۱۸.
- نبوی، فاطمه. (۱۳۸۴). کتابخانه دیجیتالی مبانی نظری، محتوا، ساختار، سازمان‌دهی، استانداردها و هزینه‌ها (همراه با نگاهی به برخی کتابخانه‌های دیجیتالی خارجی و داخلی). مشهد: سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی، ۱۳۸۴.
- یاری‌فیروزآبادی، حسین. (۱۳۸۶). پست الکترونیکی و نیاز کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به آن. مجله الکترونیکی نما، ۷(۲)، ۴۳-۵۲.
- Bradford, Jane T., Barbara, Costello and Lenholt, Robert (2005). Reference Service in the Digital Age: An Analysis of Sources Used to Answer Reference Questions. The Journal of Academic Librarianship 31(3):263-272. doi: 10.1016/j.acalib.2005.03.001
- Coughlan, K. (2014). Digital reference services: How does the library-based services compare with the expert services? Library Review, 53(1), 17-23. doi:10.1108/00242530410514757.
- Docket, B. (2014). From reference library to information services. Services in Danger. 55(6), 301-308. doi: 10.1108/00242530010354083
- Enrema, G. (2013). Managing the reference desk online. Reference Services Review, 31(3), 257-263. doi: 10.1108/00907320310486854.
- Fan, Suhua Caroline, Fought, Rick L and Gahn, Paul C. (2017). Adding a feature: Can a Pop-Up Chat Box Enhance Virtual Reference Services? Journal Medical Reference Services Quarterly. Volume 36, Issue 3. Pages 220-228. doi: 10.1080/02763869.2017.1332143
- Greenberg, R., & Bar-Ian, J. (2015). Ask a librarian: Comparing virtual reference services in an Israeli academic library. Library and Information Science Research, 37(2), 139-146. doi: 10.1016/j.lisr.2014.09.005
- Houston, A. M. (2016). What's in a name? Toward a new definition of reference. Reference & User Services Quarterly, 55(3), 186-188. Retrieved May 21, 2018, from <https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/viewFile/5927/7512>
- Kruger, H. (2015) Reference Service for Users. Information Technology and Libraries. 35, 123-129. doi: 10.1108/RSR-08-2017-0028

- Lochore, S. (2014). How good are the free digital reference services? A Comparison of library-based and expert services. *Library Review*, 53(1), 24-29. doi: 10.1108/00242530410514766
- Margaret, S. W. (2015). Impact of the internet on delivery of reference services in university libraries. *Program: Electronic Library and Information Systems*, 39(1), 25-38. doi: 10.1108/00330330510578787
- McCrea, R. (2015). Evaluation of two library-based and one expert reference service on the web. *Library Review*, Vol. 53 Issue: 1, pp.11-16. doi: 10.1108/00242530410514748
- Nilsen, Kirsti and Ross, Sheldrick (2008). Evaluating Virtual Reference from the Users' Perspective. *Journal the Reference Librarian*. Volume 46, Issue 95-96. Pages 53-79 | published online: 20 Oct 2008. doi: 10.1300/J120v46n95_05
- Penner, K. (2012). Mobile technologies and roving reference. *Public Services Quarterly*, 7(1- 2), 2733. doi: 10.1080/15228959.2011.572775
- Ramos-Eclevia, M., & Maestro, R. (2018). Teaching Diversity, Becoming Inclusive: Perspectives and Possibilities in ASEAN Library and Information Science Schools. *Journal of the Australian Library and Information Association*. Volume 67, Issue 2. Pages 96-115. doi:10.1080/24750158.2018.1467142.
- Shaw, Kate and Spink, Amanda (2013). University Library Virtual Reference Services: Best Practices and Continuous Improvement. *Journal Australian Academic & Research Libraries*. Volume 40, Issue 3 . Pages 192-205. doi: 10.1080/00048623.2009.10721404
- Stevens, Christy, R. (2013). Reference Reviewed and Re-Envisioned: Revamping Librarian and Desk-Centric Services with Lib StARs and Lib Answers. *The Journal of Academic Librarianship*. Volume 39, Issue 2, Pages 202-214. doi:/10.1016/j.acalib.2012.11.006
- Yang, S., & Dalal, H. (2015). Delivering virtual reference services on the web: An investigation into the current practice by academic libraries. *Journal of Academic Librarianship*, 41(1), 68-86. doi:10.1016/j.acalib.2014.10.003