

بررسی نگرش کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی در زمینه ارائه خدمات عمومی الکترونیکی در کتابخانه‌های دانشگاهی

دکتر محمد حسن زاده^۱

سمانه کریمی^۲

چکیده

هدف: فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطاتی، افق‌هایی نوین به سوی رفع محدودیت‌های سیستم‌های تعاملی سنتی ایجاد کرده است. ارائه خدمات عمومی کتابخانه‌ها (مرجع، اطلاع‌رسانی و امانت) با استفاده از تسهیلات الکترونیکی از کاربردهای بهینه این فناوریها محسوب می‌شود. روش‌شناسی: پژوهش کاربردی حاضر به روش تحلیلی توصیفی با هدف بررسی دیدگاه کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی در زمینه ارائه این نوع خدمات در کتابخانه‌ها، انجام گرفت. نتیجه‌گیری: جامعه پژوهشی با نمونه‌گیری تصادفی از دانشجویان دانشگاه‌های مختلف شهر تهران انتخاب شد و پرسشنامه محقق ساخته مورد استفاده قرار گرفت. نتایج نشان داد که میزان شناخت دانشجویان از انواع خدمات عمومی الکترونیکی زیر متوسط و نگرش کلی دانشجویان مختلف تهران برای ارائه چنین خدماتی مثبت و سطح تحصیلی در نوع نگرش آنها بی‌تاثیر بود. روابط مثبت معناداری بین این نگرش دانشجویان و میزان شناخت و میزان استفاده آنها از خدمات مزبور وجود دارد.

کلید واژه‌ها: نگرش، کتابخانه‌های دانشگاهی، خدمات عمومی الکترونیکی، مرجع الکترونیکی، اطلاع‌رسانی الکترونیکی، امانت الکترونیکی

مقدمه

خدمات عمومی کتابخانه، بازتابی از فعالیتهای مختلف کتابداری و اشاعه اطلاعات در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی است؛ در واقع نمایش و ظهور خدمات عمومی در کتابخانه‌ها دال بر ظهور اهداف علم و حرفه کتابداری است. این امور، مجموعه خدماتی هستند که به منظور رفع و کشف نیازهای بالقوه و بالفعل کاربران کتابخانه‌ها و در پی خدمات فنی کتابخانه ارائه می‌شود. «لطفی» در دایره المعارف کتابداری و اطلاع‌رسانی خدمات عمومی در کتابخانه‌ها را به سه دسته کلی تقسیم نموده است؛ که تقسیم‌بندی مناسبی به شمار می‌آید. این خدمات به خدمات مرجع، اطلاع‌رسانی و امانت تقسیم شده‌اند (لطفی ۱۳۸۶).

فناوری‌های نوین و استفاده از منابع الکترونیکی و غیر مکتوب در نوع ارائه خدمات مختلف کتابخانه‌ای به ویژه خدمات عمومی تاثیر بسزایی داشته است. این تاثیرات در کلیه انواع خدمات عمومی به وضوح نمایان است. به عنوان نمونه، خدمات

۱. عضو هیأت علمی دانشگاه تربیت مدرس، مدیر گروه ترویج علم مرکز تحقیقات سیاست علمی کشور hasanzadeh@modares.ac.ir

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه تربیت مدرس s.karimi@modares.ac.ir

مرجع سنتی با استفاده از فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطاتی به خدمات مرجع الکترونیکی تغییر یافته است. همچنین به نظر می‌رسد مفهوم بولتن اطلاعات به عنوان یکی از خدمات مهم اطلاع‌رسانی جای خود را به اشاعه‌گزینشی اطلاعات دهد. در زمینه امور امانت داخل مجموعه و خارج از مجموعه کتابخانه‌ها نیز پر واضح است که بکارگیری ابزارهای الکترونیکی سرعت و سهولت بسیاری را به همراه داشته است و در واقع با استفاده بهینه تر از شرایطی که فناوری اطلاعاتی و ارتباطاتی فراهم می‌کند، می‌توان به نتایجی به مراتب بهتر و قابل قبول تر نسبت به قبل نایل شد. قابل ذکر است که مفهوم اصلی انواع خدمات عمومی چه به صورت الکترونیکی و چه غیر الکترونیکی یک هدف واحد را دنبال می‌کند؛ و این هدف رفع نیازهای اطلاعاتی جامعه کاربری کتابخانه‌هاست. در عصر حاضر خدمات عمومی کتابخانه‌ها می‌تواند به صورت دقیقتر و سریع تری در رفع نیازهای اطلاعاتی جامعه کتابخانه‌ها موثر باشد. هر چند که ارائه مطالب به صورت ساده در وب سایت یک خدمت مجازی است، اما کافی نیست و بایستی امکاناتی را که می‌توان به بهترین نحو از آن استفاده کرد در آن گنجانده؛ برای مثال، بهره‌گیری از نظام‌های پالایش اطلاعات و فراهم آوردن اطلاعات دقیق و متناسب با نیازهای کاربران به صورت گزینشی می‌تواند یک روش مفید باشد.

جامعه کاربری کتابخانه‌های دانشگاهی که به طور غالب از دانشجویان تشکیل می‌شود در برنامه ریزی‌هایی که برای راه-اندازی خدمات مختلف در این کتابخانه‌ها بایستی مدنظر باشند.

۱-۱- خدمات مرجع الکترونیکی

برای خدمات مرجع در محیط الکترونیکی نامهای مختلفی استفاده شده است از جمله: «خدمات مرجع الکترونیکی»، «خدمات مرجع دیجیتالی»، «خدمات مرجع از راه دور»، «خدمات مرجع پیوسته» و «خدمات مرجع مجازی»؛ که در همه آنها هدف اساسی این نوع خدمات یعنی ترکیب نقش واسطه‌ای انسان و رایانه هویدا است. این نوع خدمات عبارتند از: «نوعی خدمات دسترسی به اطلاعات که در آن افراد سوالاتشان را از طریق ابزارهای الکترونیکی (نظیر پست الکترونیکی، فرم وبی، چت، ویدئوکنفرانس) می‌پرسند و متخصصان اطلاع‌رسانی به نوبت، سوالات را پاسخ می‌دهند و پاسخ‌ها نیز از طریق ابزارهای الکترونیکی قابل انتقال هستند». این خدمات، باعث صرفه‌جویی در هزینه و وقت می‌شوند و مزایایی دارند؛ مثل فقدان محدودیت زمانی و مکانی در دسترسی به اطلاعات، ناشناس ماندن و همچنین امکان ایجاد رابطه دو جانبه با ویژگی مشاهده طرف مقابل از طریق ویدئوکنفرانس، به شیوه‌ای کارآمدتر (سبزی پور و فدایی ۱۳۸۷).

۱-۲- خدمات اطلاع‌رسانی الکترونیکی

دسته دوم از خدمات عمومی کتابخانه‌ها در دسته خدمات اطلاع‌رسانی قرار می‌گیرد. کار اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های مختلف به شکلهای گوناگون ولی با هدف واحد یعنی "ارائه بیشترین اطلاعات در کمترین وقت" انجام می‌شود، از جمله آگاهی‌رسانی جاری، شامل اشاعه‌گزینشی اطلاعات؛ خدمات تحویل مدرک، جست‌وجوی گذشته‌نگر (در برگیرنده جست‌وجوی متون)؛ تهیه کتابشناسی، تهیه نمایه‌نامه‌ها و چکیده‌نامه‌ها؛ ایجاد پایگاه‌ها و بانک‌های اطلاعاتی؛ جست‌وجوی رایانه‌ای پیوسته و ناپیوسته؛ خدمات جنبی و سایر خدمات مشابه (لطفی ۱۳۸۶).

آنچه خدمات اطلاع‌رسانی الکترونیکی را از نوع سنتی آن متمایز می‌کند بکارگیری فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطاتی در ارائه این نوع خدمات است. آنچنان که سرعت و دقت و کارایی مجموعه‌ها را می‌تواند ارتقا بخشد. در صورت استفاده موثر از وب سایت کتابخانه‌ها، به وسیله بکارگیری امکاناتی چون RSS SDI، (اشاعه‌گزینشی اطلاعات) و خدماتی از این دست، کتابخانه‌ها به مراتب در ارائه خدمات خود موفق تر خواهند بود. برای مثال نمونه‌هایی از انواع آراس اس و کارکردهای این خدمات در کتابخانه عبارتند از: خدمات آگاهی‌رسانی جاری، بازاریابی و روابط عمومی، آموزش، لیست منابع جدید و... (محمد اسماعیل و نیکخواه ۱۳۸۷)

۱-۳- خدمات امانت الکترونیکی

فعالیت‌های امانت در کتابخانه‌های دانشگاهی در دو نوع می‌باشند خدمات امانت داخل کتابخانه‌ای (منابع موجود در هر کتابخانه) و امانت بین کتابخانه‌ای (امانت منابع از سایر کتابخانه‌ها). طبیعتاً به دلیل محدودیت‌های انجام امور به شیوه دستی طراحی نرم افزارهای کتابخانه‌ای امری بسیار مقرون به صرفه بوده است. البته بدیهی است که در اکثریت کتابخانه‌های دانشگاهی خدمات امانت‌دهی و امور جانبی آن که جستجو، و در برخی تمدید و رزرو منابع است با کمک نرم‌افزارهای کتابخانه‌ای انجام می‌گیرد. در زمینه امانت بین کتابخانه‌ای نیز با توجه به سرعت‌بخشی و تسهیل جستجو منابع کتابخانه‌ای، رایانه‌ها و ابزارهای الکترونیکی می‌تواند در بهبود خدمات کمک شایانی بنماید.

لازم به ذکر است آنچه در کتابخانه‌های کاملاً دیجیتالی به عنوان امانت الکترونیکی مطرح است با توضیحات فوق متفاوت است در امانت الکترونیکی که در برخی کتابخانه‌ها وجود دارد منبع به صورت الکترونیکی و در قالب صفر و یک در اختیار کاربر قرار می‌گیرد و پس از اتمام زمان مشخص، دسترسی کاربر به آن منبع منقضی می‌شود و او قادر به مرور آن منبع نخواهد شد مگر با تمدید مدت امانت.

مسئله پژوهش

خدمات عمومی کتابخانه‌ها می‌بایست فراخور نیازهای اطلاعاتی کاربران ارائه شوند. با توجه به محدودیت‌هایی که خدمات عمومی به صورت سنتی و غیرالکترونیکی دارند و با تسهیلاتی که فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطاتی به همراه دارند به نظر می‌رسد که نیاز به امکان‌سنجی ارائه خدمات عمومی در کتابخانه‌ها به صورت الکترونیکی محسوس است و کتابخانه‌های دانشگاهی به عنوان نهادهای آموزش و پژوهشی می‌بایست این رسالت خود را به بهترین نحو ممکن انجام دهند.

با بررسی و تاملی در خدمات عمومی کتابخانه‌های دانشگاهی در ایران به این نکته پی برده می‌شود که این مراکز همواره به دنبال گسترش خدمات عمومی خود بوده‌اند اما با مشکلاتی مواجه شده‌اند که عمده آنها به نبود ارتباط و زیرساخت‌های فیزیکی مربوط می‌شود. به نظر می‌رسد با وجود مشکلاتی که در عملیاتی کردن پروژه‌های گوناگون و مسکوت ماندن آنها وجود دارد، زمینه‌ای برای پژوهش و سنجش شرایط بهینه با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، در خدمات‌دهی کتابخانه‌های دانشگاهی فراهم شده است.

هرگونه ارتقا در ارائه خدمات هرچند از نظر کتابداران همیشه مطلوب است ولی در نزد دست‌اندرکاران نیازمند وجود ادله لازم مبنی بر استقبال و خواست کاربران است و از سوی دیگر نوع نگرش می‌تواند برای برنامه‌ریزی‌های آتی مؤثر باشد. بررسی اینکه کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی ایران نسبت به ارائه انواع گوناگون خدمات عمومی الکترونیکی در کتابخانه‌های مزبور چه دیدگاهی دارند، همچنین فاکتورهایی نظیر نوع دانشگاه (تحت پوشش وزارت علوم، بهداشت و دانشگاه آزاد) و میزان تحصیلات کاربران تا چه حد در نگرش کاربران نسبت به ارائه خدمات عمومی الکترونیکی مؤثر هستند و همچنین بررسی لزوم یا عدم لزوم آموزش خدمات عمومی الکترونیکی به کاربران، انجام پژوهشی نظیر پژوهش حاضر را می‌طلبید.

سوالات پژوهش

۱. خدمات مختلف عمومی الکترونیکی با ارائه در کتابخانه‌ها تا چه حدی مورد استقبال کاربران قرار خواهند گرفت؟
۲. آموزش خدمات مختلف عمومی الکترونیکی در کتابخانه‌ها در صورت ارائه به چه میزان توسط کاربران مورد استفاده قرار خواهد گرفت؟
۳. نگرش کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی تحت پوشش وزارت علوم و کاربران دانشگاهی تحت پوشش وزارت بهداشت و دانشجویان دانشگاه‌های آزاد در خصوص لزوم ارائه خدمات عمومی الکترونیکی از سوی کتابخانه‌های این دانشگاه‌ها چگونه است؟
۴. نگرش کاربران دانشگاه‌های کشور به خدمات عمومی الکترونیکی براساس نوع این خدمات (مرجع الکترونیکی یا اطلاع‌رسانی الکترونیکی و یا امانت الکترونیکی) چگونه است؟

پژوهش

در بررسی‌های انجام گرفته مشخص شد که هیچ پژوهش جامعی در زمینه خدمات عمومی الکترونیکی صورت نگرفته است و مواردی که در سطح کشور و خارج از کشور انجام گرفته است در سطوح پراکنده‌ای انجام شده است.

«سبزی پور» در سال ۱۳۸۶ در پایان نامه خود به بررسی ارزیابی خدمات مرجع الکترونیکی در وب سایت کتابخانه دانشگاه‌های دولتی شهر تهران و امکان سنجی بهبود وضعیت موجود پرداخت. وی ابتدا به بررسی عناصر و ویژگی‌های خدمات مرجع پرداخت که با استفاده از وب سایت کتابخانه‌های برتر دنیا به نتیجه رسید. سپس به شناخت و ارزیابی وضعیت کنونی وب سایت کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر تهران بر اساس سیاهه تهیه شده از مرحله قبل پرداخت. و به این نتیجه رسید که وب سایت‌ها در زمینه خدمات ناوبری و خدمات مشارکتی بهترین عملکرد را داشته‌اند. اما در زمینه ارائه خدمات از طریق تراکنش همزمان، ضعیف‌ترین عملکرد را به خود اختصاص داده‌اند. در پایان باروش پیمایشی با نظرسنجی از مدیران به بررسی شرایط مالی، تجهیزات و تخصص فنی کارکنان و مسائل مرتبط پرداخت او در این مرحله مشخص کرد که این مراکز در استفاده از وسایل الکترونیکی، کامپیوتر و ارتباطات راه دور جهت فعالیت‌های کتابخانه‌ای نسبتاً خوب عمل کرده‌اند. همچنین کارکنان بخش مرجع مراکز مورد مطالعه در مقایسه با کارکنان بخش خدمات فنی و بخش نشریات آشنایی کمتری با وب دارند (سبزی پور ۱۳۸۶). «اکرمی ابرقوئی» نیز در سال ۱۳۸۷ توسط نیازسنجی و امکان‌سنجی ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد در قالب پایان نامه خود به نتایجی قابل بیان رسید از جمله که این سه روش برای ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد نسبت به سایر روش‌های موجود در اولویت می‌باشند: ۱- استفاده از پست الکترونیکی در انواع خدمات مرجع؛ ۲- استفاده از پیام فوری برای پاسخگویی به سؤالات مرجع؛ و ۳- استفاده از گفتگوی متنی و همزمان، بدون به کار بردن ارتباطات صوتی و تصویری. با توجه به امکانات و ویژگی‌های نرم افزار کتابخانه، تجهیزات فنی موجود و حمایت مالی دانشگاه، در صورت تأمین نیروی انسانی و برگزاری دوره‌های آموزشی موردنیاز و نیز تهیه نرم افزار پیام فوری امکان ارائه خدمات مرجع الکترونیکی به روش‌های مذکور وجود خواهد داشت (اکرمی ابرقوئی، ۱۳۸۷). «پومرانتز^۱» و «لو^۲» در پژوهشی در سال ۲۰۰۶ در زمینه خدمات مرجع الکترونیکی انجام دادند. هدف از پژوهش مزبور ارزیابی خدمات مرجع الکترونیکی از دیدگاه کاربران بود در این پژوهش به بررسی و ارزیابی خدمات ارائه شده توسط یک سرویس دهنده مرجع الکترونیکی به نام «ان سی ناوز سرویس»^۳ پرداخته شد در این پژوهش بیشتر خدمات «مرجع چتی»^۴ مدنظر بود (پومرانتز و لو، ۲۰۰۶). همچنین در سال ۲۰۰۶ پژوهش دیگری توسط «دی^۵» و «آلن^۶» در زمینه خدمات مرجع الکترونیکی انجام گرفت. این دو پژوهشگر به کاربردی بودن خدمات مرجع الکترونیکی ارائه شده توسط وب سایت‌های کتابخانه‌های علوم بهداشت پرداختند. قابلیت راهبری وب سایت از جمله فاکتورهای مورد توجه این پژوهشگران در بررسی مزبور بود (دی و آلن، ۲۰۰۶).

«فدائی» و «فهمیم نیا» در سال در پژوهش خود با عنوان «طرح ایجاد نظام اشاعه‌گزینشی اطلاعات برای اعضای هیأت علمی دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران» که در سال ۱۳۸۵-۱۳۸۶ اجرا شد، به این نتیجه رسیدند که این طرح از نظر جامعه پژوهشی بر رفتار اطلاع‌یابی آنان اثر دارد. از سوی دیگر این طرح بر کیفیت تدریس استادان اثر داشته و سنجش کارآمدی مجموعه منابع اطلاعاتی در دسترس دانشگاه را تسهیل می‌نماید (فدائی و فهمیم نیا ۱۳۸۶). «مهراد» و «نعمت‌اللهی» در سال ۱۳۸۲ پژوهشی را با هدف سنجش امکانات موجود در کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی، اعم از منابع اطلاعاتی، برنامه‌های نرم‌افزاری مناسب جهت ارائه خدمات، «اشاعه‌اطلاعات‌گزینشی» از طریق پست الکترونیکی به اعضای هیئت علمی دانشگاه شیراز، انجام دادند جامعه پژوهش عبارت بودند از کلیه منابع چاپی و غیرچاپی کتابخانه منطقه‌ای علوم و تکنولوژی و اعضای هیئت علمی دانشگاه شیراز که در مرتبه‌های علمی استادی، دانشیاری و استادیاری مشغول به کار هستند. یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که کل منابع فارسی و لاتین موجود در کتابخانه منطقه‌ای علوم و هیئت تکنولوژی شیراز از

1. Pomerantz
 2. Luo
 3. NCKnows service
 4. Chat reference service
 5. Dee
 6. Allen

طریق صفحه خانگی قابل جستجو و بازیابی می‌باشند (مهرداد و نعمت‌اللهی ۱۳۸۲). «هارینارایانا^۱ و راجو^۲» در سال ۱۹۸۳ در مقاله خود به بررسی ویژگیهای وب ۲ و کتابخانه دو در وب سایت کتابخانه‌های دانشگاهی پرداختند. جامعه آماری آنها وب سایت کتابخانه‌های دانشگاهی سراسر جهان بود که از بین آنها ۵۷ نمونه انتخاب شد. انتخاب آنها از بین این وب سایت‌های کتابخانه‌ای بر مبنای این بود که به زبان انگلیسی ارائه شده باشد و حداقل یک ویژگی وب دو را داشته باشد. از هر یک از این وب سایتها ویژگیهای وب دو که در آنها مشاهده شد (نظیر «خدمات بلاگی»^۳، «آر. اس. اس.»^۴، «پیام‌رسانی فوری»^۵، «ویکی‌ها»^۶ و مانند آن) استخراج و وارد لیست شد. نتایج نشان داد که ۳۷ کتابخانه دانشگاهی از آر. اس. اس. فیدها^۷ برای انتشار اخبار کتابخانه، رویدادها و اطلاعیه‌ها استفاده می‌کنند و ۱۵ کتابخانه دانشگاهی فضای بلاگی برای کاربران فراهم می‌کنند. از آنجا که ویکی به عنوان پیش پا افتاده ترین فناوری وب دو است فقط یک کتابخانه دانشگاهی از آن استفاده می‌کند. پیام‌رسانی فوری یکی دیگر از ابزارهای بکار رفته در ۳۷ کتابخانه دانشگاهی است که خدمات مرجع را از طریق آن فراهم می‌کردند. «پادکست»^۸ در سه کتابخانه و «ویدکست»^۹ در شش کتابخانه استفاده شدند و در حال تبدیل به تسهیلات عامه پسند و رایج برای ارائه در وب سایت کتابخانه‌های دانشگاهی هستند (هارینارایانا و راجو، ۱۹۸۳). «شین»^{۱۰} و «کیم»^{۱۱} در سال ۲۰۰۲ در پژوهش خود با عنوان «بازسازی سازمان کتابخانه‌ها در قرن بیست و یکم: آینده خدمات کاربر محور در کتابخانه‌های دانشگاهی کره» به بررسی دلایل گرایش سازمان کتابخانه‌ها به بازسازی می‌پردازد و راه‌حل‌های ممکن را برای مشکلات پیش روی این کتابخانه‌ها را معرفی می‌کند. این مطالعه موردی به آن نتیجه رسیده است که کتابداران بایستی در حرفه خود کاربران بیشتر مدنظر قرار دهند. پس از چنین بازسازی در سازمان کتابخانه‌ها، کتابداران به خدماتی از جمله اشاعه‌گزینشی اطلاعات، آموزش پایگاه‌های اطلاعاتی تمایل بیشتری می‌یابند (شین و کیم، ۲۰۰۲).

در زمینه خدمات امانت چه در سطوح داخل کتابخانه و چه بین کتابخانه‌ای در کشور پژوهش‌هایی انجام شده است اما در زمینه خدمات امانت الکترونیکی پژوهشی موجود نیست. در این قسمت به مرور پژوهش‌های کلی انجام شده در زمینه خدمات امانت در کشور پرداخته می‌شود. نظیر پژوهش «حیدری» در سال ۱۳۸۳ که با موضوع بررسی وضعیت خدمات تحویل مدرک و امانت بین کتابخانه‌ای در کشور انجام داد. نتایج نشان داد ۵۷/۵ درصد از مراکز داخلی از خدمات تحویل مدرک خارج از کشور استفاده می‌نمایند و ۹۷/۵ درصد این مراکز هم در زمینه خدمات تحویل مدرک داخل کشور فعالیت می‌نمایند. بیش از نیمی از مراکز داخلی استفاده کننده از خدمات تحویل مدرک خارج از کشور، از کتابخانه بریتانیا استفاده می‌نمایند (حیدری ۱۳۸۳). «خسروی» و «عبدالمجید» در سال ۱۳۸۶ در پژوهش خود در زمینه وضعیت خدمات امانت بین کتابخانه‌ای به تفاوت بین خدمات امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک اشاره کردند. روش‌های تامین مدرک و عوامل موفقیت این نظام‌ها و نیز پروتکل‌های موجود در این رابطه مورد بررسی قرار گرفت، نیز به وضعیت این خدمات در جهان و هم چنین در ایران و معرفی طرح‌های اجرا شده (غدیر و امین) پرداختند و بیان کردند که وجود یک راهبرد تغییر در مورد خدمات امانت بین کتابخانه‌ای و تحویل مدرک در سازمانها لازم است، زیرا ایجاد یک زیرساخت فنی جامع، با صرفه و کاملاً یکپارچه به تنهایی نمی‌تواند تمام ضعف‌های موجود در یک نظام خدماتی را از بین ببرد. به نظر این پژوهشگران تغییر در نگرش سازمان‌های مادر نسبت به این خدمات، ضروری است تا موجب پیشرفت و بهبود این خدمات گردد (خسروی و عبدالمجید ۱۳۸۶). در زمینه انجام خدمات امانت در کتابخانه‌ها به صورت الکترونیکی به دلیل خودکار شدن فرایندهای دستی در غالب کتابخانه‌ها سالها پیش پژوهشهایی انجام شده است. «بوردن»^{۱۲} و «لرد»^{۱۳} در سال ۱۹۹۳ در پژوهش خود به بررسی یک سیستم امانت خودکار جدید برای

1. Harinarayana
2. Raju
3. Blogs
4. RSS
5. Instant Messaging
6. Wikis
7. RSS feed
8. Podcast
9. Videcast
10. shin
11. kim
12. Burden
13. Lord

کتابخانه دانشگاه سوری^۱ پرداختند (بورتن و لرد، ۱۹۹۳). «لین^۲» و «چرزاستاوسکی^۳» در سال ۲۰۰۵ در پژوهش خود به بررسی تاثیر مجلات الکترونیکی بر روی امانت بین کتابخانه‌ای با بررسی بر روی ۲۶ کتابخانه بزرگ از «پلینوس» پرداختند. نتایج بررسی حاکی از آن است که کاربرد مجلات الکترونیکی در این کتابخانه‌ها تعداد درخواستهای امانت بین کتابخانه‌ای کاهش داده است (لین و چرزاستاوسکی، ۲۰۰۵).

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نوع کاربردی است و به روش پیمایش توصیفی - تحلیلی انجام گرفته است. به منظور جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. روایی پرسشنامه با استفاده از نظرات متخصصان ذیربط سنجیده شد و همچنین پایایی آن با استفاده از ۳۰ نفر از اعضای نمونه مورد پژوهش و بکارگیری آزمون آلفای کرونباخ توسط نرم افزار SPSS مورد سنجش و اندازه‌گیری قرار گرفت، میزان آلفای کرونباخ ۰/۹ بدست آمد؛ که مقدار قابل قبولی در علم آمار برای سنجش پایایی پرسشنامه است. تعداد ۲۵ سوال در پرسشنامه مطرح شد و در پاسخها از مقیاس لیکرت استفاده شد. در جمع‌آوری داده‌ها از روش نمونه‌گیری طبقه بندی شده استفاده گردید. به این ترتیب که به منظور ارزیابی نگرش دانشجویان دانشگاهها در زمینه موردنظر، دانشگاههای مختلف شهر تهران از سه نوع وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، وابسته به وزارت بهداشت، درمان آموزش پزشکی انتخاب گردیده است. دانشجویان، به عنوان کاربران کتابخانه‌های دانشگاههای مورد بررسی به طور تصادفی انتخاب شدند دانشجویان شرکت کننده در این پژوهش ۹۰ نفر بودند. از دانشگاههای تحت پوشش وزارت علوم، دانشگاههای تهران، تربیت مدرس و شهید بهشتی انتخاب شدند. از دانشگاههای تحت پوشش وزارت بهداشت، دانشگاههای علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی و ایران انتخاب شد و از دانشگاههای آزاد، واحدهای علوم تحقیقات، تهران شمال و تهران جنوب مورد انتخاب قرار گرفتند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار spss استفاده شد.

۶. ارائه یافته‌ها و تجزیه و تحلیل آنها

آمار شرکت کنندگان در این پیمایش به شرح زیر است:



در جدول زیر، نتایج بررسی اینکه میزان استفاده دانشجویان از خدمات مختلف عمومی تا زمان بررسی حاضر در چه حد بوده است بیان شده است. از آنجا که بررسی با استفاده از آزمون کلموگروف اسمیرنوف، پی برده شد که داده‌های بدست آمده در این زمینه نرمال نیستند از آزمون کروسکال والیس استفاده می‌شود.

1. Surrey Library
2. Lynn
3. Chrzastowski

جدول ۱- بررسی میزان استفاده دانشجویان از خدمات مختلف عمومی تا زمان بررسی حاضر

تفاوت معنادار بین دانشگاهها	نمره خی	خدمات مختلف
تفاوت وجود ندارد	۳/۷۲۹	مرجع الکترونیکی
تفاوت وجود ندارد	۲/۷۶۱	اشاعه گزینشی اطلاعات
تفاوت وجود ندارد	۱/۹۶۷	RSS
تفاوت وجود ندارد	۱/۱۶۶	تحویل مدرک الکترونیکی
تفاوت وجود ندارد	۱/۲۲۰	امانت بین کتابخانه‌های الکترونیکی
تفاوت وجود دارد*	۱۳/۶۶۸	امانت کتابخانه‌های الکترونیکی

* در آزمون انجام شده در تمامی موارد فوق برای بررسی معنادار بودن تفاوت بین دانشگاهها سطح معنی داری مدنظر قرار می‌گیرد. از آنجا که در تمامی موارد مذکور به استثنای امانت کتابخانه‌ای این مقدار بیشتر از پنج صدم درصد است بنابراین در آن موارد، تفاوت معنادار است و در زمینه میزان استفاده اعضای نمونه (تا زمان بررسی حاضر) از امانت کتابخانه‌های الکترونیکی در بین دانشگاههای مختلف تفاوت معنادار وجود دارد زیرا سطح معنی داری کمتر از پنج صدم درصد است. دانشجویان دانشگاههای وزارت علوم از دانشگاههای وزارت بهداشت و آزاد به میزان بیشتری از این نوع خدمات استفاده کردند و دانشجویان دانشگاههای آزاد به میزان کمتری این نوع خدمات را مورد استفاده قرار داده‌اند.

در جدول زیر، نتایج بررسی اینکه اگر خدمات مختلف عمومی الکترونیکی در کتابخانه‌های مورد بررسی ارائه شود یا ارتقا یابد به چه میزان توسط دانشجویان مورد استفاده قرار می‌گیرد ارائه شده است (پاسخ به پرسش اول). نتایج نشان داد که توزیع داده‌ها نرمال نیست بنابراین برای بررسی تفاوت بین دانشگاهها از آزمون کروسکال والیس استفاده شد.

جدول ۲- میزان استفاده از خدمات عمومی الکترونیکی در صورت ارائه یا ارتقا

تفاوت بین دانشگاهها	نمره خی	خدمات مختلف
تفاوت وجود ندارد	۰/۷۲۷	مرجع الکترونیکی
تفاوت وجود ندارد	۱/۲۸۲	اشاعه گزینشی اطلاعات
تفاوت وجود ندارد	۴/۱۹۲	RSS
تفاوت وجود ندارد	۳/۷۴۱	تحویل مدرک الکترونیکی
تفاوت وجود ندارد	۱/۷۸۳	امانت بین کتابخانه‌های الکترونیکی
تفاوت وجود دارد*	۶/۱۸۲	امانت کتابخانه‌های الکترونیکی

* در تمامی موارد فوق برای بررسی معنادار بودن تفاوت بین دانشگاهها سطح معنی داری مدنظر گرفت. از آنجا که در تمامی موارد مذکور به استثنای امانت کتابخانه‌ای این مقدار بیشتر از پنج صدم درصد بود در آن موارد، تفاوت معنادار بوده است و در بررسی میزان استفاده اعضای نمونه در صورت ارائه یا ارتقای خدمات امانت کتابخانه‌های الکترونیکی در بین دانشگاههای مختلف تفاوت معنادار وجود دارد زیرا سطح معنی داری کمتر از پنج صدم درصد است. دانشجویان دانشگاههای آزاد از دانشگاههای وزارت علوم و بهداشت به میزان بیشتری از این نوع خدمات استفاده خواهند کرد و دانشجویان دانشگاههای وزارت بهداشت به میزان کمتری این نوع خدمات را مورد استفاده قرار خواهند داد.

در جدول زیر، نتایج بررسی اینکه اگر آموزش خدمات مختلف عمومی الکترونیکی در کتابخانه‌های مورد بررسی ارائه شود به چه میزان توسط دانشجویان مورد استفاده قرار می‌گیرد ارائه شده است (پاسخ به پرسش دوم). توزیع داده‌ها نرمال نیست از این رو برای بررسی تفاوت بین دانشگاهها از آزمون کروسکال والیس استفاده شد.

جدول ۳- بررسی میزان استفاده از برنامه‌های آموزش خدمات عمومی الکترونیکی

تفاوت بین دانشگاهها	نمره خي	خدمات مختلف
تفاوت وجود ندارد	۰/۸۵۶	مرجع الکترونیکی
تفاوت وجود ندارد	۰/۷۴۳	اشاعه گزینشی اطلاعات
تفاوت وجود ندارد	۲/۳۱۲	RSS
تفاوت وجود ندارد	۲/۸۲۴	تحويل مدرک الکترونیکی
تفاوت وجود ندارد	۳/۴۳۳	امانت بين کتابخانه‌ای الکترونیکی
تفاوت وجود ندارد	۲/۸۱۵	امانت کتابخانه‌ای الکترونیکی

در نتایج فوق با توجه به مقدار سطح معنی داری بدست آمده برای هر آیت‌م که بیشتر از پنج صدم درصد است تفاوت معناداری بین دانشگاهها وجود ندارد.

پرسش سوم پژوهش بیانگر این ابهام است که آیا بین نگرش سه نوع دانشگاه نسبت به ارائه خدمات عمومی الکترونیکی از سوی کتابخانه تفاوت معنادار وجود دارد. به این منظور در این خدمات سه‌گانه اگر در بیش از دو دسته تفاوت نگرش وجود داشته باشد، در این صورت این نتیجه حاصل می‌شود که دانشجویان سه نوع دانشگاه دارای نگرش متفاوتی نسبت به ارائه خدمات عمومی الکترونیکی هستند. لازم بود که میزان آشنایی دانشجویان هر دسته از دانشگاهها نیز بررسی شود که در اینجا به این مقوله نیز پرداخته شد.

دسته اول خدمات که مورد بررسی قرار می‌گیرد، مربوط به خدمات مرجع الکترونیکی است. در تحلیل سوال کلی میزان آشنایی با خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه‌ها نمودار زیر را میتوان مورد توجه قرار داد؛ توجه شود که شرکت کنندگان در تحقیق برای بیشترین میزان موافقت پنج و کمترین میزان یک را انتخاب نموده‌اند. میانگین میزان آشنایی دانشجویان ۲/۴۱ محاسبه شده است. به عبارتی، میزان این آشنایی کمتر از متوسط است. در این قسمت میزان آشنایی آنها به تفکیک دانشگاه‌های وزارت علوم، وزارت بهداشت و دانشگاه آزاد مورد بررسی قرار گرفت:

جدول ۴- میزان آشنایی دانشجویان دانشگاههای مختلف با خدمات مرجع الکترونیکی

میانگین میزان آشنایی	دانشگاهها
۲/۶۳	دانشگاههای وزارت علوم
۲/۴۳	دانشگاههای وزارت بهداشت
۲/۱۶	دانشگاههای آزاد

مشاهده شد که با توجه به نوع دانشگاه نیز دانشجویان آشنایی کمتر از متوسط با خدمات مرجع الکترونیکی دارند. همچنین میزان آشنایی دانشجویان دانشگاههای وزارت علوم نسبت به سایر دانشگاهها بالاتر ارزیابی شده است. در این بررسی متوسط امتیازات مربوط به خدمات مرجع الکترونیکی در نظر گرفته و نگرش دانشجویان سه دانشگاه مقایسه شد. نتایج آزمون کلموگروف اسمیرنف نشان داد که داده‌ها از توزیع نرمال برخوردارند. نمره فیشر ۰/۶۱۲ و با سطح معنی داری ۰/۵۴۵ بدست آمد که بیانگر این است دانشجویان سه نوع دانشگاه دارای نگرش یکسانی نسبت به خدمات مرجع الکترونیکی هستند. در بررسی اینکه آیا این نگرش مثبت بوده یا منفی مشاهده شد که میانگین امتیازات بیشتر از متوسط است (۳/۳۵)، پس این نگرش مثبت است. همچنین شایان توجه است که از بین شش روش قابل استفاده در این نوع خدمات، استفاده از ایمیل برای پاسخ به سوالات مرجع، از سایر خدمات بیشتر مورد تمایل دانشجویان بوده و پاسخدهی به پرسشهای مرجع از طریق چت، کمتر مورد تمایل بوده است.

در بررسی میزان آشنایی و نگرش دانشجویان نسبت به خدمات اطلاع‌رسانی الکترونیکی نتایج زیر حاصل شد. میزان آشنایی با خدمات اشاعه گزینشی اطلاعات ۱/۶۳ محاسبه شد که بسیار کمتر از حد متوسط است. در بررسی بین دانشگاهها

آزمون کلموگروف اسمیرنف نشان داد که توزیع داده‌ها نرمال نبود، آماره آزمون کروسکال والیس $0/55$ با سطح معنی داری $0/75$ نشان داد که تفاوت معناداری در بین دانشگاهها در این زمینه نبود. همچنین میزان آشنایی با خدمات RSS، $1/75$ محاسبه شد، که کمتر از حد متوسط است. در بررسی بین دانشگاهها نمره فیشر $8/18$ با سطح معنی داری $0/01$ نشان داد که تفاوت معناداری در میزان آشنایی بین دانشجویان دانشگاههای مختلف مشاهده شد در این بین، میزان آشنایی دانشجویان دانشگاه‌های وزارت علوم از دو گروه دیگر بیشتر بود. آشنایی با خدمات تحویل مدرک الکترونیکی $1/922$ محاسبه شده است (بسیار کمتر از حد متوسط). در بررسی بین دانشگاهها آماره آزمون $0/078$ با سطح معنی داری $0/96$ بدست آمد بنابراین تفاوت معناداری بین میزان آشنایی دانشجویان دانشگاههای مختلف مشاهده نشد. به طور کلی میزان آشنایی دانشجویان با خدمات اطلاع‌رسانی کمتر از متوسط است ($63/$) که بیانگر آشنایی بسیار کم نمونه آماری با خدمات اطلاع‌رسانی الکترونیکی است. درمقایسه نگرش دانشجویان سه نوع دانشگاه نسبت به خدمات اطلاع‌رسانی الکترونیکی آماره آزمون کروسکال والیس $2/77$ با سطح معنی داری $0/25$ محاسبه شد که بیانگر یکسان بودن نگرش دانشجویان سه نوع دانشگاه نسبت به خدمات اطلاع‌رسانی بوده است. با توجه به اینکه متوسط امتیازات خدمات اطلاع‌رسانی در دانشجویان سه دانشگاه محاسبه شد ($2/908$: کمتر از متوسط)، لذا نگرش اعضای نمونه نسبت به خدمات اطلاع‌رسانی منفی برآورد شد.

در بررسی دسته سوم خدمات (امانت الکترونیکی)، میزان آشنایی با خدمات امانت بین کتابخانه‌های الکترونیکی $2/25$ محاسبه شد، که کمتر از حد متوسط است. در بررسی بین دانشگاهها داده‌ها از توزیع نرمال برخوردار بودند، نمره فیشر $6/04$ با سطح معنی داری $0/03$ مشخص کرد که تفاوت معناداری از لحاظ آماری بین میزان آشنایی با خدمات امانت بین کتابخانه‌های الکترونیکی وجود دارد. آزمون توکی نشان داد که دانشجویان دانشگاههای وزارت علوم و سپس دانشجویان دانشگاه وزارت بهداشت از دانشجویان دانشگاههای آزاد آشنایی بیشتری با خدمات امانت بین کتابخانه‌های الکترونیکی داشتند. میزان آشنایی با خدمات امانت درون کتابخانه-ای الکترونیکی $2/74$ محاسبه شد (کمتر از متوسط). در بررسی بین دانشگاهها آماره آزمون آنوا $5/45$ با سطح معنی داری $0/06$ نشان داد که تفاوت معناداری بین میزان آشنایی با خدمات امانت بین کتابخانه‌های الکترونیکی وجود دارد. آزمون توکی نشان داد که دانشجویان دانشگاههای وزارت علوم و سپس دانشجویان دانشگاه بهداشت از دانشجویان دانشگاههای آزاد آشنایی بیشتری نسبت به خدمات امانت کتابخانه‌های الکترونیکی داشتند. بنابراین بطور کلی میزان آشنایی دانشجویان با خدمات امانت الکترونیکی (بین کتابخانه-ای و درون کتابخانه‌ای) کمتر از متوسط بوده است ($2/74$). در مقایسه نگرش در سه نوع دانشگاه نسبت به این خدمات، آماره آزمون آنوا $1/522$ با سطح معنی داری $0/224$ نشان داد که نگرش دانشجویان سه نوع دانشگاه نسبت به خدمات امانت الکترونیکی یکسان است. برای بررسی اینکه این نگرش به چه صورت است، میزان محاسبه شده $3/21$ مورد نظر قرار گرفت و بیانگر مثبت بودن نگرش دانشجویان سه نوع دانشگاه نسبت به خدمات امانت الکترونیکی بود.

مشخص شد که نگرش دانشجویان دانشگاههای وزارت علوم، بهداشت و دانشگاه آزاد نسبت لزوم ارائه خدمات عمومی الکترونیکی از سوی کتابخانه‌ها یکسان است. با توجه به این موارد، این سوال پیش آمده که آیا رابطه ای بین میزان آشنایی دانشجویان و نگرش آنها نسبت به خدمات عمومی الکترونیکی وجود دارد ابتدا بررسی شد که رابطه بین میزان آشنایی دانشجویان و میزان استفاده آنها از انواع خدمات عمومی الکترونیکی به چه صورت است. نتایج به این صورت بدست آمد:

جدول ۵- رابطه بین میزان آشنایی دانشجویان و میزان استفاده آنها از انواع خدمات عمومی الکترونیکی

نوع همبستگی	میزان همبستگی	نوع خدمات
مثبت	$0/606$	مرجع الکترونیکی
مثبت	$0/457$	اشاعه‌گزینشی اطلاعات
مثبت	$0/566$	RSS
مثبت	$0/716$	تحویل مدرک الکترونیکی
مثبت	$0/459$	امانت بین کتابخانه‌ای الکترونیکی
مثبت	$0/700$	امانت کتابخانه‌ای الکترونیکی

لازم به ذکر است که این همبستگی‌ها معنادار هستند زیرا در هر یک از موارد بالا سطح معنی داری صفر است. جدول زیر به بررسی رابطه بین میزان آشنایی و نگرش دانشجویان نسبت به خدمات عمومی الکترونیکی پرداخته است:

جدول ۶- رابطه بین میزان آشنایی دانشجویان و نگرش آنها نسبت به خدمات عمومی الکترونیکی

نوع همبستگی	میزان همبستگی	نوع خدمات
مثبت	۰/۲۸۳	مرجع الکترونیکی
مثبت	۰/۳۰۷	اطلاع‌رسانی الکترونیکی
مثبت	۰/۴۲۰	امانت الکترونیکی

نتایج بررسی رابطه بین میزان تحصیلات و نوع نگرش دانشجویان نسبت به ارائه خدمات عمومی الکترونیکی:

جدول ۷- رابطه بین میزان تحصیلات دانشجویان و نگرش آنها نسبت به خدمات عمومی الکترونیکی

نوع همبستگی	میزان همبستگی	نوع خدمات
مثبت	۰/۰۱۵	مرجع الکترونیکی
منفی	۰/۰۵۴	اطلاع‌رسانی الکترونیکی
منفی	۰/۱۰۰	امانت الکترونیکی

در تمام موارد (جدول ۷ و ۸)، سطح معنی‌داری بیش از پنج صدم درصد بوده است، بنابراین هر سه همبستگی، معنادار نیستند. در به این سوال که آیا در نگرش دانشجویان دانشگاه‌های کشور از نظر نوع خدمات عمومی الکترونیکی تفاوت معناداری وجود دارد، امتیازات هر یک از دسته‌های خدمات عمومی برای تمامی دانشجویان با هم مقایسه شد. نتایج کلموگروف اسمیرنوف بیانگر آن بود که پراکندگی داده‌ها نرمال نیست. بنابراین آزمون کروسکال والیس استفاده شد. آماره آزمون ۱۵/۹۷۵ و سطح معنی‌داری صفر است پس تفاوت بین نگرش دانشجویان نسبت به انواع خدمات عمومی الکترونیکی معنادار است. تفاوت‌ها به شرح زیر است:

جدول ۸- نگرش دانشجویان نسبت به انواع خدمات عمومی الکترونیکی

نوع خدمات	امتیاز نگرش
مرجع الکترونیکی	۱۵۰/۲۳
اطلاع‌رسانی الکترونیکی	۱۰۵/۱۵
امانت الکترونیکی	۱۳۵/۰۹

مشاهده شد که نگرش نسبت به خدمات مرجع الکترونیکی از دو نوع دیگر بالاتر است و نگرش نسبت به خدمات اطلاع‌رسانی الکترونیکی کمترین میزان را به خود اختصاص داده است.

نتیجه‌گیری

بررسی‌ها نشان داده‌اند که جای خالی ارائه خدمات عمومی الکترونیکی در کشور وجود دارد به طور مثال، تنها تعدادی محدود در زمینه ارائه خدمات مرجع الکترونیکی و به صورت غیر کامل و غیر استاندارد ارائه شده‌اند. این امر بیانگر آن است که پژوهش در زمینه امکان‌سنجی انواع این خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی به عنوان مراکز اصلی آموزشی و پژوهشی در کشور لازم و اجرا آن ضروری است. همانطور که فدائی و سبزی‌پور در پژوهش خود بیان کرده‌اند میزان آشنایی کتابداران بخش مرجع با خدمات مرجع الکترونیکی پایین است که بیانگر ضرورت آشنایی این کتابداران با خدمات مزبور است. از سوی دیگر، کاربران نیز به آموزش مزایا و نحوه استفاده از خدمات مرجع الکترونیکی و سایر انواع خدمات عمومی الکترونیکی نیاز دارند. این ضرورت در پژوهش اکرمی ابرقوئی، نیز بیان شده است. در پژوهش مزبور، استفاده از پست الکترونیکی در ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در مرتبه اول قرار گرفت. همانطور که در یافته‌های پژوهش حاضر بیان شد در بررسی حاضر نیز

نتیجه کسب شده حاکی از چنین مطلبی است و نگرش دانشجویان نسبت به خدمات مختلف مرجع الکترونیکی به سوی استفاده از ایمیل است. اما با توجه به پژوهش پومرانتز و لو در ارزیابی خدمات مرجع الکترونیکی، خدمات مرجع حتی بیشتر مدنظر بوده است که می‌توان آن را نشانه اهمیت این نوع خدمات مرجع در جامعه تحت بررسی تلقی نمود. فدائی و فهیم نیا در پژوهش خود در زمینه خدمات اشاعه‌گزینی اطلاعات که از خدمات مهم اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌ها محسوب می‌شود، نتیجه گرفتند که نگرش جامعه پژوهشی نسبت به ارائه این نوع خدمات مثبت بوده است. کتابخانه‌های دانشگاهی که جامعه پژوهشی‌هاینارایانا و راجو بودند به استفاده از آر اس اس فیدها در ارائه خدمات اطلاع‌رسانی گرایش زیادی نشان دادند. اهمیت کاربران نیز به عنوان استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه‌ای از جمله نمودهای پژوهش حاضر است. فاکتوری که اهمیت آن در نتایج حاصل شده از پژوهش شین و کیم نیز بیان شده است. تأثیر استفاده از ابزارهای الکترونیکی در امر امانت کتابخانه‌ای به نحوی در پژوهش ویلی و چرزاستاوسکی بیان شده است.

نتایج بررسی حاضر نشان داد آشنایی دانشجویان با کلیه خدمات عمومی الکترونیکی کمتر از متوسط است. در زمینه خدمات اطلاع‌رسانی الکترونیکی این میزان، بسیار پایین است. این امر تأکیدی است بر لزوم ارائه آموزش این نوع خدمات در کتابخانه‌های ذیربط.

در زمینه خدمات مرجع الکترونیکی گرایش دانشجویان به استفاده مؤثر کتابداران از ایمیل به منظور پاسخگویی به منابع مرجع، بیانگر آن است که می‌بایست این امر، بیشتر مورد توجه مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی باشد تا بدین ترتیب ارائه خدمات مرجع با استفاده از تسهیلات فناورانه به بهترین و مؤثرترین وجه صورت بگیرد. شایان ذکر است که با توجه به این بررسی، از بین انواع خدمات عمومی الکترونیکی، تمایل دانشجویان به استفاده از خدمات مرجع الکترونیکی نسبت به خدمات اطلاع‌رسانی الکترونیکی و امانت الکترونیکی در حد بیشتری است.

همچنین نتایج دال بر این است که نگرش دانشجویان نسبت به انواع مختلف خدمات عمومی الکترونیکی متفاوت است. در زمینه خدمات مرجع الکترونیکی و امانت الکترونیکی این نگرش مثبت و در زمینه ارائه خدمات اطلاع‌رسانی نگرش دانشجویان مورد بررسی تا حدودی منفی ارزیابی شده است. مثبت بودن نگرش دانشجویان در زمینه خدمات مرجع الکترونیکی و امانت الکترونیکی عوامل مشوق برای ارائه خدمات عمومی الکترونیکی در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران تلقی می‌شود. در زمینه خدمات اطلاع‌رسانی الکترونیکی نیز با توجه به نتایج همبستگی گزارش شده، میزان بسیار ناچیز منفی بودن نگرش‌های دانشجویان بدلیل پایین بودن میزان آشنایی آنها با این نوع خدمات می‌باشد. به طور کلی می‌توان عامل آموزش و آشنایی دانشجویان - به عنوان کاربران اصلی کتابخانه‌های دانشگاهی - در زمینه خدمات عمومی الکترونیکی را فاکتوری مثبت تلقی و از آن در بهبود برنامه‌های کتابخانه‌های دانشگاهی در جهت رسیدن به اهداف کتابداری و اطلاع‌رسانی استفاده نمود.

پیشنهادات پژوهشی و اجرایی

با توجه به نتایج این پژوهش نگرش دانشجویان در زمینه ارائه خدمات عمومی الکترونیکی سنجیده شد. لذا مدیران کتابخانه‌ها در برنامه ریزی‌های خود می‌توانند دیدگاه مزبور را مورد توجه قرار دهند. همچنین با توجه به اینکه خدمات مرجع الکترونیکی از بین سایر خدمات عمومی الکترونیکی در سطح بالاتری از توجه کاربران قرار گرفته است، توجه بیشتری از سوی مسئولین امر می‌طلبد. با توجه به نتایج، لزوم آموزش و آشناسازی کاربران با خدمات عمومی الکترونیکی در رغبت آنها به ارائه این خدمات مؤثر بود که این خود بیانگر نیاز به آموزش با سطح وسیعتری در زمینه این نوع خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی کشور است. کتابخانه‌های دانشگاهی کشور، با در نظر گرفتن نتایج این پژوهش می‌توانند در برنامه ریزی‌های آتی خود در جهت ارائه خدمات عمومی به صورت الکترونیکی با توان بیشتری به پیش روند. بررسی آمادگی کتابخانه‌های دانشگاهی در ارائه خدمات عمومی الکترونیکی علاوه بر لزوم وجود اطلاعات مدون در زمینه نگرش کاربران، آگاهی از نگرش مدیران و کتابداران کتابخانه‌های مزبور را به عنوان دو رکن اساسی در ارائه موفقیت آمیز این نوع خدمات می‌طلبد. لذا چنین پژوهشی نیز، لازمه سنجش میزان آمادگی این کتابخانه‌ها برای ارائه خدمات الکترونیکی است.

فهرست منابع

- اکرمی ابرقوئی، صفیه (۱۳۸۷). نیازسنجی و امکان‌سنجی ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی. دانشگاه الزهراء.
- حیدری، غلام. ۱۳۸۳. بررسی وضعیت خدمات تحویل مدرک و امانت بین کتابخانه‌های ایران. *علوم/اطلاع‌رسانی* ۲۰ (۲ و ۱) ۱۳-۲۷.
- خسروی، مریم و امیرحسین عبدالمجید. ۱۳۸۶. بررسی وضعیت خدمات امانت بین کتابخانه‌های. علوم و فناوری اطلاعات ۲۳ (۲ و ۱) ۱۲۷-۱۵۱. http://jlist.irandoc.ac.ir/browse.php?a_code=A-10-1-43&sid=1&slc_lang=fa. بازبایی ۱۷ مهر ۱۳۸۹.
- سبزی پور، مجید (۱۳۸۶). ارزیابی خدمات مرجع الکترونیکی در وب سایت کتابخانه دانشگاه‌های دولتی شهر تهران و امکان‌سنجی بهبود وضعیت موجود. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی. دانشگاه تهران.
- فدائی، غلامرضا و فاطمه فهیم نیا (۱۳۸۶). طرح ایجاد نظام اشاعه‌گزینشی اطلاعات برای اعضای هیأت علمی دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.
- فدائی، غلامرضا و مجید سبزی پور (۱۳۸۶). ارزیابی خدمات مرجع الکترونیکی در وب سایت کتابخانه دانشگاه‌های دولتی شهر (گزارشی از پیشرفت کار یک طرح پژوهشی). کتابداری و اطلاع‌رسانی ۴۳ (۱۱). بازبایی ۱۷ مهر ۱۳۸۹.
- http://www.aqlibrary.org/index.php?module=TWArticles&file=index&func=view_pubarticles&did=583&pid=10
- لطفی، ماهرخ (۱۳۸۶)، خدمات عمومی. دایره‌المعارف کتابداری و اطلاع‌رسانی. (نسخه آنلاین) بازبایی ۲۳ دی ۱۳۸۸.
- <http://portal.nlai.ir/daka/Wiki%20Pages/%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA%20%D8%B9%D9%85%D9%88%D9%85%D9%8A.aspx>
- مهرداد، جعفر و سارا نعمت‌اللهی (۱۳۸۲). امکان‌سنجی ارائه خدمات اشاعه اطلاعات گزینشی به اعضای هیئت علمی دانشگاه شیراز در کتابخانه منطقه ای علوم و تکنولوژی از طریق پست الکترونیکی: ارائه الگوی مفهومی. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی* ۳۴ (۲).
- N. S. Harinarayana, N. Vasantha Raju (1983). Web 2. 0 features in university library web sites, *Electronic Library*, 28 (1), 69-88.
- <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1839509&show=html>
- Retrieved October 13, 2010.
- Wiley, Lynn & Tina E. Chrzastowski (2005). The impact of electronic journals on interlibrary lending: a longitudinal study of statewide interlibrary loan article sharing in Illinois, *Library Collections, Acquisitions, & Technical Services*, 29, 364-381. Retrieved October 31, 2010.
- http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6VSH-4JWMT7X-2&_user=1399990&_coverDate=12%2F31%2F2005&_rdoc=1&_fmt=high&_orig=search&_origin=search&_sort=d&_docanchor=&view=c&_searchStrId=1491084588&_rerunOrigin=google&_acct=C000052576&_version=1&_urlVersion=0&_userid=1399990&md5=89c63e55c7ddf78991b25d3dd63931&searchtype=a
- Eun-Ja Shin, Young-Seok Kim, (2002) "Restructuring library organizations for the twenty-first century: the future of user-oriented services in Korean academic libraries", *Aslib Proceedings*, 54(4), 260-266. Retrieved October 31, 2010.
- <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=863962&show=abstract>
- M. Burden, John A. Lord, (1993) "The new automated circulation system for the University of Surrey Library", *Program: electronic library and information systems*, 11 (3), 101-112. <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1670923&show=abstract>. retrieved October 9, 2010.
- Pomerantz, Jeffery & Lili Luo, (2006) "Motivations and ses: Evaluating virtual reference service from the users perspective", *Library & Information Science Research* 28, 350- 373. retrieved October 31, 2010. http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6W5R-4KM46ST-1&_user=1399990&_coverDate=11%2F30%2F2006&_alid=1520977577&_rdoc=1&_fmt=high&_orig=search&_origin=search&_zone=rslt_list_item&_cdi=6577&_sort=r&_st=13&_docanchor=&view=c&_ct=4&_acct=C000052576&_version=1&_urlVersion=0&_userid=1399990&md5=63d804c75904fbbac3ade3da86ab925c&searchtype=a
- Dee, Cheryl & Maryellen Allen, (2006) "A Survey of the Usability of Digital Reference Services on Academic Health Science Library Web Sites", *the Journal of Academic Librarianship*. 32(1), 69-78. Retrieved October 27, 2010
- http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=EJ729890&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=EJ729890