

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

شریعتی"

دکتر زهرا اباذری^۱اکرم دلشاد^۲

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 نیازهای 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

^۱ - دکترای کتابداری و اطلاع رسانی - دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال Abazari391@yahoo.com

^۲ - 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 مینا 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، پیام‌دهی 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 «اسی‌ال‌سی»⁵) نوید دهنده پیشرفت و توسعه روزافزون بخش مرجع خواهد بود. به طور کلی، سه دلیل عمده باعث ظهور خدمات مرجع در عصر حاضر شده است:

1. تغییر شیوه یادگیری در محیط غیرهمزمان؛
2. ظهور نظام‌های خدماتی و فناوری‌های وب‌پایه؛
3. ورود قدرت‌های تجاری به بازارهای آموزشی (کمپل⁶ 2000).

¹ Digital / Virtual Reference.

² Kern

³ Hahn

⁴ Janes

⁵ Online Computer Library Center(OCLC)

⁶ Campbel

با فراهم آمدن و توسعه روزافزون فناوری‌ها، کتابخانه‌ها باید از سامانه‌هایی استفاده کنند که اطلاعات مورد نیاز متخصصان را در سریع‌ترین زمان ممکن و با کیفیتی قابل اعتماد به آن‌ها ارائه دهند. میز مرجع دیجیتالی از جمله نظام‌هایی است که کتابخانه‌ها و کتابداران را در نیل به هدف فوق در بخش مرجع یاری می‌نماید. با توجه به ضرورت استفاده از چنین نظامی در کتابخانه‌ها، مقاله حاضر سعی در معرفی این نظام و ارائه رهنمودهایی برای ایجاد میز مرجع دیجیتالی دارد.

بخش مرجع و خدمات آن، همواره از اساسی‌ترین و کلیدی‌ترین بخش‌های کتابخانه‌ها بوده‌اند و در کتابخانه‌ها دارای اهمیت بسزایی است و مراجعه‌کننده انتظار دارد به نیازهای اطلاعاتی او در کمترین زمان ممکن پاسخ داده شود. از آن جایی که هدف اصلی کتابخانه‌ها در سازمان‌ها حمایت از اهداف و برنامه‌های سازمان است. این نوع کتابخانه‌ها در سازمان‌ها یا مؤسسات برای کمک به دانشجویان و اعضا هیأت علمی به وجود می‌آیند تا آنان را در کسب اطلاعات فنی و تخصصی مورد نیاز یاری دهند. کتابدار مرجع زمانی می‌تواند این مهم را به انجام برساند که بتواند خود را با فناوری‌های روز وفق دهد و با مهارت در به کارگیری ابزار فناوری نوین، به کاربران کمک کند (کومار¹، 2008).

از سوی دیگر، رشد و توسعه فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی باعث تحول بخش مرجع و ظهور خدمت جدیدی به نام میز مرجع دیجیتالی شده که جایگاه خاصی در کتابخانه‌ها پیدا کرده است. با پیشرفت فناوری و افزایش آگاهی‌ها، کتابداران مرجع به توانایی‌های نوینی چون آشنایی با رایانه و شبکه‌های اطلاعات علمی مجهز شده‌اند ارتباطات رایانه‌ای علاوه بر اینکه خدمات کتابخانه‌ای را جهان‌شمول می‌کند، سطح انتظارات مراجعان را افزایش می‌دهد. این انتظارات برآورده نمی‌شود، مگر اینکه بتوان از امکانات محدود درون کتابخانه‌ای فراتر رفت و از سیستم‌های پیشرفته رایانه‌ای در خدمات مرجع دیجیتالی بهره گرفت. با تغییراتی که در دنیای مرجع ایجاد شده کتابدار مرجع دانشگاهی باید خود را با راه‌های مختلف جست‌وجوی اطلاعات وفق دهد. از این رو، وجود خدمات مرجع دیجیتال اجتناب‌ناپذیر است و کتابخانه‌ها از هر نوع که باشند به این سمت و سو حرکت می‌کنند. کتابخانه‌های 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 دانشگاه‌های دولتی از این امر مستثنی نیست. در حال حاضر امکان دسترسی به منابع کتابخانه‌های دانشکده شریعتی از طریق وب سایت 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 راه‌اندازی 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

¹ kumar

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 دکتر 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 دکتر 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 دیجیتالی در کتابخانه‌های دانشکده شریعتی.

پرسش‌های پژوهش

1. اطلاعات علمی و تخصصی مورد نیاز دانشجویان و اعضای هیأت علمی از چه طریقی بدست می‌آید؟
2. میزان آشنایی دانشجویان و اعضای هیأت علمی دانشکده فنی و حرفه‌ای دختران تهران با فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات جهت ایجاد میز مرجع دیجیتال چقدر است؟
3. میزان تمایل دانشجویان و اعضای هیأت علمی و کتابداران دانشکده فنی و حرفه‌ای برای استفاده از فناوری‌های 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 دیجیتالی چقدر است؟
5. وضعیت کتابخانه‌های دانشکده فنی و حرفه‌ای دانشکده شریعتی از نظر تجهیزات لازم جهت ایجاد میز مرجع دیجیتال چقدر است؟
6. از نظر کارکنان کتابخانه کدام یک از خدمات الکترونیکی، برای کتابخانه‌های دانشکده شریعتی جهت ایجاد میز مرجع دیجیتال مناسب است؟
7. طراحی میز مرجع دیجیتال مناسب در دانشکده فنی دکتر شریعتی چگونه باید باشد؟

پیشینه پژوهش

منصوری (1385) در پژوهش خود با عنوان «ارائه الگویی برای میز مرجع دیجیتالی مرکز اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران بر اساس تحلیل محتوایی میز های مرجع دیجیتالی کتابخانه های ملی جهان» با استفاده از روش تحلیل محتوا 33 میز مرجع دیجیتالی 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.

سیزی 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 وب سایت کتابخانه های دانشگاه های برتر دنیا، سیاهه ارزیابی از عناصر خدمات مرجع الکترونیکی برای وب سایت کتابخانه دانشگاهی تهیه نمود؛ سپس بر اساس این سیاهه ارزیابی، وضعیت کنونی وب سایت 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٪ وب سایت ها این خدمات را ارائه کرده اند.

مظفری (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

می‌کنند و با توجه به دسترسی کاربران به فناوری اطلاعاتی و ارتباطی و آشنایی نسبتاً مطلوب کاربران با این فناوری‌ها، 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 گویندا چودهوری¹ و سایمون مارگاریتی² (2004) با عنوان «خدمات مرجع دیجیتال: یک برداشت از فعالیت‌های جاری در کتابخانه‌های اسکاتلند» از فعالیت‌های معمول کتابخانه‌های اصلی اسکاتلند در زمینه خدمات مرجع دیجیتال بحث می‌شود. این خدمات را سه کتابخانه دانشگاهی، یک کتابخانه عمومی و یک کتابخانه ملی واقع در ادینبورگ ارائه می‌کنند. آن‌ها دریافتند که خدمات مرجع دیجیتال، مؤثرترین شیوه ارائه خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی، عمومی و ملی در اسکاتلند است، اما هنوز تمام ظرفیت این نوع خدمات به کار گرفته نشده است. پست الکترونیکی، اصلی‌ترین فناوری در خدمات مرجع دیجیتال است. قابل ذکر است، عمده درخواست‌هایی 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.

آکارت³ (2006) در پژوهش خود با عنوان «سوئیس اینفودسک پروژه میز مرجع مجازی کتابخانه ملی سوئیس» قابلیت‌های میز مرجع دیجیتال کتابخانه ملی سوئیس را مورد بررسی قرار داد. یافته‌های پژوهش بیانگر آن است که تفاوت‌های بسیار خاص و مشخصی میان SwissInfo Desk و دیگر میزهای مرجع مجازی وجود دارد که جنبه‌های زبانی (چهار زبان ارائه شده برای ارتباط با میز مرجع) و پیوندهای میان راهنمای وب سایت‌های منتخب اداری و رسمی سوئیس و خود میزهای مرجع از جمله آن‌هاست. 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 آدرس‌ها و تقویم. هر کدام از این موضوع‌ها به موضوع‌های فرعی تری تقسیم شده است. برای تشخیص نیازهای اطلاعاتی کاربر، معیارهایی در نظر است. به همین منظور، ویژگی‌هایی در فرم وبی پیوسته گنجانده شده است. این ویژگی‌ها به دو گروه تقسیم شده‌اند: 1. ویژگی‌های مربوط به درخواست اطلاعات، 2- اطلاعات شخصی کاربر

وندولا⁴ (2006) در پژوهش خود با عنوان «خدمات مرجع دیجیتال در کتابخانه‌های 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 می‌باشد. با این حال، کتابخانه‌های دانشگاه مالزی در حال برنامه‌ریزی برای بکارگیری خدمات مرجع همزمان نیز می‌باشد.

پیریتا⁵ (2009) در پژوهش خود با عنوان «انواع سؤال‌ها در خدمات مرجع دیجیتال کتابخانه‌های عمومی در فنلاند: مقایسه بین سال‌های 1999 تا 2006» به بررسی و طبقه‌بندی انواع سؤال‌های مربوط به خدمات مرجع دیجیتال و همچنین تغییرات بوجود آمده در سال 1999 تا 2006 می‌پردازد.

¹- Gobinda Chowdhury.

²- Simone Margariti.

³- Accart

⁴- Wan Dollah

⁵- Pirita

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.

و سرانجام مگان¹ (2010) در پژوهش خود با عنوان «استراتژی های آموزشی برای منابع مرجع دیجیتال: روش هایی برای یادگیری دانشجویان» بیان می دارد: در شرایط امروزی مسئولیت سطوح آموزشی بالاتر در دانشکده ها و کتابخانه های دانشگاهی است. وی یادگیری دانشجویان را بر اساس وظیفه آن ها مورد توجه قرار می دهد. خدمات منابع مرجع دیجیتالی روشی است که بتواند یادگیری دانشجویان را مورد حمایت قرار دهد. وی به سؤال "آیا کتابخانه ها از خدمات منابع مرجع دیجیتال برای آموزش به دانشجویان استفاده می کنند؟" به مطالعه و تجزیه و تحلیل 8 استراتژی آموزشی در کتابخانه ها که می تواند فعالیت های منابع دیجیتال را به کار گیرد می پردازد.

نتایج نشان می دهد که کتابخانه ها بسیار کم از استراتژی های آموزشی استفاده می کنند، اما می توانند با به کارگیری چندین فعالیت، اطلاعاتی را در اختیار دانشجویان قرار دهند. او امیدوار است که کتابخانه های دانشگاهی با استفاده از این استراتژی ها یادگیری دانشجویان افزایش یابد.

مطالعه در پژوهش های ایران و پژوهش های خارج از ایران نشان داد بیشتر نوشته های مرتبط به موضوع خدمات مرجع دیجیتالی و به تبع آن میز مرجع دیجیتالی به عنوان یک خدمت وب مبنا در حد نظری باقی مانده و پژوهش های انجام گرفته در ارتباط با بررسی میزان خدمات آن ها و عملکرد این نوع خدمت بوده؛ بطوری که، عمده مطالعات بر تکنولوژی ها و مدل های مورد استفاده در ارائه خدمات مرجع دیجیتال متمرکز است.

الف- پژوهش هایی که به جنبه های نظری و توصیفی میز مرجع دیجیتال پرداخته اند شامل: مگان (2010) با مطالعه تجزیه و تحلیل 8 استراتژی آموزشی کتابخانه های تحت تأثیر فعالیت های میز مرجع دیجیتال، به این نتیجه رسید که کتابخانه ها بسیار کم از استراتژی های آموزشی برای یادگیری دانشجویان استفاده می کنند.

ب- پژوهش هایی که از طریق تحلیل محتوایی به ارائه الگوی میز مرجع دیجیتال پرداخته اند شامل: منصور (1385) با استفاده روش تحلیل محتوا 33 میز مرجع دیجیتال کتابخانه های ملی جهان بیان داشت که میز 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- پژوهش‌های انجام شده در خصوص امکان‌سنجی و ارزیابی خدمات مرجع دیجیتال شامل: فیض آبادی (1386) به امکان‌سنجی ایجاد خدمات مرجع پویا در کتابخانه‌های دانشگاه تهران و سبزی پور (1387) به ارزیابی خدمات مرجع الکترونیکی در وب سایت کتابخانه‌های دانشگاهی دولتی شهر تهران و مظفری (1388) به امکان‌سنجی ارائه خدمات مرجع الکترونیکی با توجه به نیازها و توانمندی‌های کتابخانه‌های دانشگاهی دانشگاه تهران پرداخته‌اند.

د- پژوهش‌هایی که خدمات میز مرجع دیجیتال را به صورت موردی تجزیه و تحلیل نموده‌اند شامل: گویندا چودهوری و سایمون مارگاریتی (2004) با بررسی خدمات مرجع دیجیتال کتابخانه‌های اسکاتلند، آکارت (2006) خدمات میز مرجع مجازی کتابخانه ملی سوئیس، وندولا (2006) خدمات مرجع دیجیتال کتابخانه‌های دانشگاهی مالزی و پریتا (2009) خدمات مرجع دیجیتال کتابخانه‌های عمومی فنلاند را به صورت موردی تجزیه و تحلیل نموده‌اند.

روش پژوهش

روش به کار گرفته در این پژوهش پیمایشی-توصیفی می‌باشد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی نظیر تهیه جدول، فراوانی، رسم نمودارهای ستونی و محاسبه شاخص‌های توصیفی مانند میانگین استفاده شده است. بدین ترتیب، پس از گردآوری اطلاعات از طریق پرسشنامه‌ها، ابتدا اطلاعات بدست آمده از تک تک پرسش‌ها استخراج و داده‌ها 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 شاخص‌های آماری نظیر فراوانی و درصد و مجموع امتیازها به تجزیه و تحلیل داده‌ها پرداخته شده است.

جامعه آماری در این پژوهش 257 نفر می‌باشد که 13 نفر کتابداران دانشکده، 14 نفر اعضای هیأت علمی و 230 نفر دانشجویان را تشکیل می‌دهد. (از آنجایی که تعداد دانشجویان عضو در کتابخانه‌ها 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 جمع‌آوری گردیده است.

یافته‌های پژوهش

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

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

سطح معنی داری	نسبت مقایسه شده	نسبت مشاهده شده	تعداد	مقوله‌ها	جامعه آماری
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 معنی داری آزمون دو جمله‌ای برای دانشجویان معنی دار است نشان می‌دهد. دانشجویان از منابع الکترونیکی به طور معنی داری بیشتر استفاده می‌کنند، اما سطح معنی داری آزمون برای اعضای هیأت علمی معنی دار 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 حرفه ای دختران تهران با فناوری های اطلاعات و ارتباطات جهت ایجاد میز مرجع دیجیتال چقدر است؟

Archive of SID

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

جدول 2: میزان آشنایی دانشجویان، اعضای هیأت علمی دانشکده فنی و حرفه‌ای دختران تهران با فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات جهت

ایجاد میز مرجع دیجیتال

در جدول 2 ملاحظه می‌شود، 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 می‌دهد دانشجویان و اعضای هیأت علمی در حد خیلی زیادی با این فناوری‌ها آشنایی دارند، اما مقدار t برای چت و نامبر برای هر دو گروه معنی دار نیست که نشان می‌دهد 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 فرم‌های مبتنی بر وب آشنایی دارند. اعضای هیأت علمی در حد متوسطی با همایش‌های تصویری آشنایی دارند. با توجه به اینکه مقدار t برای فرم‌های مبتنی بر وب اعضای هیأت علمی معنی دار و منفی است نشان می‌دهد اعضای هیأت علمی به طور معنی داری از فرم‌های 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	7/67	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؟

Archive of SID

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 خی 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 دکتر 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 χ^2 دو برای دانشجویان و اعضای هیأت علمی معنی‌دار است نشان می‌دهد که زبان ترجیحی مورد نیاز در طراحی میز مرجع دیجیتال به طور معنی‌داری باید فارسی باشد. آزمون برای گروه کتابداران معنی‌دار 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 معنی‌دار است نشان می‌دهد. 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

0/002	3/929	12	17/08	12	کتابداران
-------	-------	----	-------	----	-----------

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 ایجاد پیوند منابع الکترونیکی در طراحی میز مرجع دیجیتال ضروری است.

جدول 10: ضرورت درج پرسش های رایج در طراحی میز مرجع دیجیتال

متغیر	گروه	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین مقایسه شده	مقدار t	سطح معنی داری
درج پرسش های 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 معنی دار است نشان می دهد از نظر هر سه گروه در طراحی میز دیجیتال درج پرسش های 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 قبلا مورد جستجو قرار گرفته است	13	4/00	0/95	3	3/63	0/004
نام کتابخانه هایی که کاربر در آن ها 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 همان طور 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. معنی دار است که نشان می‌دهد این موارد به طور 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.

Archive of SID

بحث و نتیجه گیری

در پاسخ به سؤال اول پژوهش، یافته ها نشان می دهد 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 می کنند. 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 مناسب تر دانسته اند. بنابراین میزان استفاده دانشجویان از منابع الکترونیکی شبیه یافته های بدست آمده در پایان نامه مظفری (1387) می باشد.

در پاسخ به سؤال دوم پژوهش، یافته ها نشان می دهد 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 داشته اند. یافته های بدست آمده در خصوص فناوری های ذکر شده مشابه با یافته های مظفری (1387) می باشد.

در پاسخ به سؤال سوم پژوهش، یافته ها 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 میز مرجع دیجیتال و اکثر آن ها با 92/3 درصد، ارائه خدمات میز مرجع دیجیتال را ضروری دانسته اند و از نبود ارائه خدمات میز مرجع دیجیتال در برنامه های آینده کتابخانه اظهار داشتند.

در پاسخ به سؤال چهارم پژوهش، یافته ها نشان می دهد 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 آن ها مهارت و دانش کتابداران را برای آموزش اصول و فناوری های جدید در حد خیلی زیادی لازم دانسته اند 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 دانسته اند. بنابراین با توجه به تمایل زیاد کاربران برای استفاده از فناوری های اطلاعات و ارتباطات برای ایجاد میز مرجع دیجیتال، یافته های بدست آمده شبیه پژوهش مظفری (1387) می باشد. از لحاظ مهارت لازم کتابداران برای ایجاد میز مرجع دیجیتال شبیه پژوهش فیض آبادی (1386) می باشد.

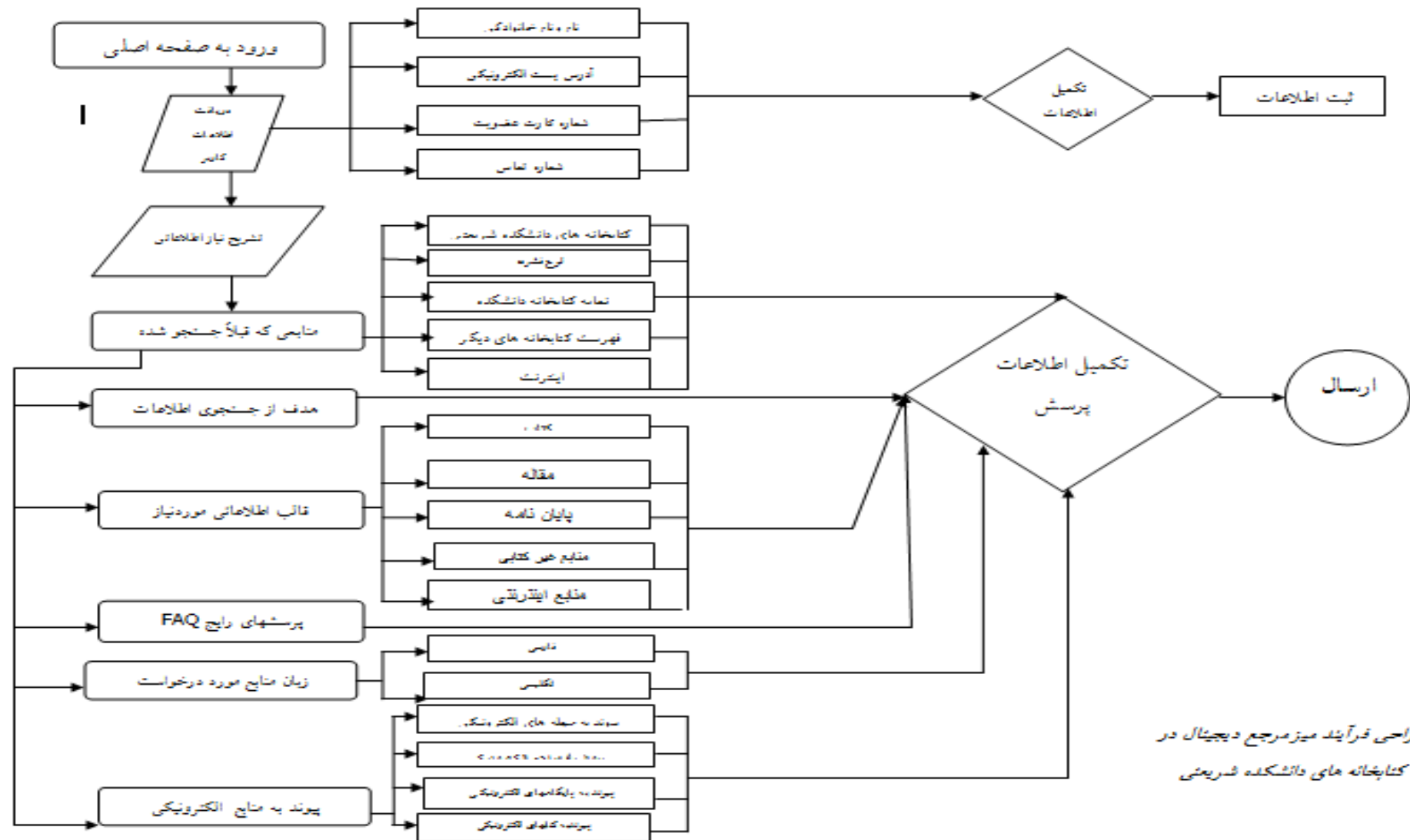
در پاسخ به سؤال پنجم پژوهش، یافته ها نشان می دهد بهترین پوشش مکانی مناسب برای ارائه خدمات میز مرجع دیجیتال با 63 درصد از نظر دانشجویان و 80/7 درصد از نظر اعضای هیأت علمی در داخل و خارج دانشکده بوده و 25/7 درصد از دانشجویان و 35/7 درصد از اعضای هیأت علمی از کیفیت سرویس های ارائه کننده خدمات دسترسی به 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 میز 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، یافته‌ها نشان می‌دهد از نظر 69/2 درصد از کتابداران فرم‌های وبی برای ارائه خدمات میز مرجع دیجیتال مناسب می‌باشد. بنابراین با توجه به پژوهش گویندا چودهوری و سایمون مارگاریتی (2004) که پست الکترونیکی اصلی‌ترین خدمات میز مرجع دیجیتال است و در این پژوهش فرم‌های وبی بهترین خدمات مرجع دیجیتال می‌باشد؛ یافته‌های بدست آمده متفاوت با پژوهش گویندا چودهوری و سایمون مارگاریتی (2004) می‌باشد.

در پاسخ به سؤال هفتم پژوهش یافته‌ها نشان می‌دهد 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 پرسش‌های 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 می‌باشد. بنابراین با توجه به یافته‌های فوق فرآیند میز مرجع دیجیتال رسم و بر اساس آن میز مرجع دیجیتال مناسب برای کتابخانه‌های دانشکده شریعتی طراحی گردید.

Archive of SID



طراحی میز مرجع دیجیتال کتابخانه‌های دانشکده شریعتی

صفحه اصلی میز مرجع دیجیتال کتابخانه‌های فنی دکتر شریعتی باید در اولین ارتباط کاربر تشویق‌کننده باشد، برای نیل به این هدف می‌توان از عبارات و جمله‌های امیدوارکننده که نشان‌دهنده خوش‌برخوردی کارکنان بخش مرجع است استفاده نمود؛ به همین منظور، پس از انتخاب صفحه فارسی، عبارت "به میز مرجع دیجیتالی کتابخانه‌های دکتر شریعتی خوش آمدید" استفاده شده است.

صفحه اطلاعات شخصی کاربر: از جمله ویژگی‌هایی که در اطلاعات کاربر پرسیده می‌شود، اطلاعات شخصی کاربر است که شامل نام و نام خانوادگی، آدرس پست الکترونیکی، شماره تماس و شماره کارت عضویت است؛ می‌باشد 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 پاسخ‌پریش کاربر را ارائه نماید از کاربر سؤالاتی پرسیده می‌شود که تشخیص صحیح اطلاعات را تسهیل می‌کند.

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

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 اطلاع‌رسانی با توجه به نیاز کاربر انجام‌نگیرد و همچنین در وقت کتابدار برای پاسخگویی بیشتر به سؤال‌ها محدودیت بوجود آید. بنابراین کاربر می‌تواند از قالب اطلاعاتی خود (کتاب، مقاله، پایان‌نامه، 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 می‌شود.

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

صفحه پیوند به منابع الکترونیکی: برای سهولت بیشتر کاربر پیوند به منابع الکترونیکی که شامل مجله‌ها، کتاب‌ها و پایگاه‌های الکترونیکی در صفحه وب در نظر گرفته شده است.

صفحه پرسش‌های رایج: در صورتی که سؤالی برای کاربر ایجاد شود مراجعه‌کننده می‌تواند بدون اتلاف وقت در پرسش‌های رایج که در صفحه وب قرار دارد مرتبط و از سؤال‌های تکراری اجتناب کند. پس از اینکه پرسش توسط بانک اطلاعاتی نرم‌افزار دریافت شد با یک عبارت محترمانه به کاربر اطلاع داده می‌شود و از وی به دلیل استفاده از این سامانه تشکر می‌گردد.

طراحی صفحه وب میز مرجع دیجیتال کتابخانه‌های دانشکده فنی و حرفه‌ای دختران تهران "دکتر شریعتی" طبق فرآیند ذکر شده به صورت زیر می‌باشد:

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

<input type="text"/>	نام خانوادگی:	<input type="text"/>	نام
<input type="text"/>	شماره تماس:	<input type="text"/>	شماره عضویت

پیشنهادها

- به منظور ایجاد میز مرجع دیجیتالی 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 دیجیتالی و درخواست امکان اختصاص بودجه کافی برای خدمات میز مرجع دیجیتالی؛
 - 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 دیجیتالی.
 - استفاده از الگوی پیشنهادی برای راه اندازی میز مرجع دیجیتالی 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 دیجیتالی در کتابخانه ها به طور مفید در خدمت جامعه کتابداری و اهداف آن باشد، قبل از طراحی میز مرجع دیجیتالی، نیاز اطلاعاتی کاربر و اطلاعات مورد نیاز کتابداران مشخص شود تا میز مرجع دیجیتالی 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 اسناد دانشگاه تهران با دیدگاه کاربر محور. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
- منصوری، علی؛ پشوتنی زاده، میترا (1385). اهمیت میز مرجع دیجیتالی در کتابخانه ها و رهنمود هایی برای طراحی نرم افزار میز مرجع دیجیتالی با تأکید بر خدمات مرجع. فصلنامه علوم و فناوری اطلاعات، 21(4). ص 1-18.
- یوست، آلشیا زنین (2007). مرجع دیجیتالی: 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 academicLibraries*.