

ارائه الگویی برای میز مرجع دیجیتال مرکز اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران بر اساس تحلیل محتوایی میزهای مرجع دیجیتال کتابخانه‌های ملی جهان^۱

دکتر فریده عصاره^۲

دکتر زاهد بیگدلی^۳

علی منصوری^۴

چکیده

در این پژوهش با استفاده از روش تحلیل محتوا، ۳۳ میز مرجع دیجیتال کتابخانه‌های ملی جهان مورد بررسی قرار گرفته است که پس از حذف موارد مشابه و مترادفها، جمعاً ۳۵ ویژگی استخراج و از طریق یک سیاهه واری دربار اهمیت وجود آنها در میز مرجع دیجیتال کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، از صاحب‌نظران نظرخواهی شد. در نهایت، با اعمال حداقل میانگین ۳، ۲۲ ویژگی برای طراحی میز مرجع انتخاب و در الگوی پیشنهادی اعمال گردید. پژوهش حاضر به روش تحلیل محتوا انجام و برای اخذ نظرات صاحب‌نظران از روش پیمایشی استفاده شده است. کلیدواژه‌ها: مرجع دیجیتال، میز مرجع دیجیتال، کتابخانه‌های ملی

۱. برگرفته از پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه شهید چمران اهواز، ۱۳۸۵.

۲. استاد گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه شهید چمران اهواز.

۳. دانشیار گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه شهید چمران اهواز.

۴. کارشناس ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه شهید چمران اهواز و کتابدار دانشگاه شیراز.

مقدمه

فناوریهای نوین ارتباطات و پیشرفتهای سریع در فنون ذخیره‌سازی و پردازش اطلاعات، نقش کتابخانه‌ها از جمله کتابخانه ملی را در اشاعه اطلاعات برای استفاده کنندگان متحول ساخته است. در این شرایط، تقاضاها و انتظارات متعدد و متنوعی از طرف کاربران مطرح شده است که پیامد آن بروز چالشهای جدید در ارائه خدمات اطلاع‌رسانی نوین متناسب با نیازها و خواسته‌های استفاده کنندگان است.

یکی از حوزه‌های متحول شده کتابخانه‌ها، افزودن خدمات مرجع دیجیتال به خدمات مرجع سنتی است. راه‌اندازی این نوع خدمات ضرورت‌های خاصی را طلب می‌کند، یکی از این ضرورتها طراحی میز مرجع دیجیتال است.

هدفهای پژوهش

در این پژوهش کوشش شده است تا الگویی مناسب از میز مرجع دیجیتال برای مرکز اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران طراحی شود. این الگو بر اساس تحلیل ویژگیهای محتوایی میزهای مرجع دیجیتال کتابخانه‌های ملی جهان که دارای وبسایتهایی به زبان انگلیسی هستند، شکل گرفته است. در این راستا، از دیدگاه‌های صاحب‌نظران ایرانی نیز استفاده و بیشتر بر خدمات مرجع دیجیتال از طریق پست الکترونیکی تأکید شده است.

سؤالهای پژوهش

۱. ویژگیهای محتوایی موجود در میزهای مرجع دیجیتال کتابخانه‌های ملی مورد بررسی در جهان کدامند؟
۲. از نظر متخصصان و صاحب‌نظران ایرانی، کدام یک از عناصر و ویژگیهای موجود در میزهای مرجع دیجیتال کتابخانه‌های ملی جهان برای طراحی الگوی پیشنهادی مهم و ضروری است؟

ارائه الگویی برای میز مرجع دیجیتالی ... / ۱۲۷

۳. ویژگیهای مورد نظر صاحب‌نظران ایرانی علاوه بر ویژگیهای مندرج در سیاهه واریسی برای ارائه الگوی مناسب میز مرجع دیجیتالی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، کدام است؟

۴. الگوی مناسب برای طراحی میز مرجع دیجیتالی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران چیست؟

پیشینه پژوهش

مطالعه در منابع انگلیسی نشان داد بیشتر نوشته‌های مرتبط به موضوع خدمات مرجع دیجیتالی و به تبع آن میز مرجع دیجیتالی به عنوان یک خدمت وب‌مبنا در حله نظری باقی مانده و پژوهشهایی انجام گرفته در ارتباط با بررسی میزان خدمات آنها و عملکرد این نوع خدمت بوده (Sharma and Vishwanathan, 2001, Payne and Bradbury, 2002, Moyo, 2002, Henley, 2004, Accart, 2006) و پژوهش خاصی در ارتباط با تحلیل محتوایی میز مرجع انجام نگرفته است. در ادامه به برخی از این مطالعات اشاره می‌شود.

«واسیک»^۱ (۱۹۹۹) در بخشی از گزارش تحقیق خود بیان می‌دارد که کتابخانه ملی اسکاتلند، این امکان را به کاربران می‌دهد که پرسش خود را با تکمیل فرم پرسش به صورت پیوسته و الکترونیکی به کتابخانه ارسال دارند. پرسشهای موجود در این فرم اطلاعات مفیدی را برای پاسخگویی در اختیار کتابدار قرار می‌دهد. در این فرم، تعدادی اطلاعات اضافی نیز از کاربر درخواست می‌شود.

«لوچری»^۲ (۲۰۰۴) در پژوهشی با عنوان «چقدر خدمات مرجع دیجیتال رایگان مطلوب است: مقایسه‌ای میان خدمات کتابخانه مبنا و خدمات تخصصی» ضمن مقایسه این دو خدمت، درمی‌یابد که محدودیتهای پست الکترونیکی به توسعه خدمات چندگانه منجر

1. Wasik.
2. Lochore.

می‌شود. بعضی کتابخانه‌ها پذیرفته‌اند که خدمات از طریق پست الکترونیکی را به خدمات از طریق فرم و بی‌تغییر دهند. این تغییر برای درخواست ارائه اطلاعات بیشتر از جمله نشانی پست الکترونیکی و آگاهی از دلیل درخواست اطلاعات است.

«کلوگلی»^۱ (۲۰۰۴) در پژوهشی سهولت استفاده از میز مرجع دیجیتال و میزان تأثیر آن برای کاربران دانشگاهی را بررسی کرد. وی از چند نوع میز مرجع دیجیتال نام می‌برد. از جمله این میزهای مرجع «آل اکسپرت»^۲ است که به عنوان قدیمترین و بزرگترین خدمات پرسش و پاسخ رایگان، از طریق اینترنت در سال ۱۹۹۸ در آمریکا تأسیس شد. این سرویس متخصصان داخلی را به خدمت نگرفته، بلکه به جای آن، داوطلبانی از نقاط مختلف جهان پاسخ‌دهی به پرسشها را بر عهده دارند. هر کدام از داوطلبان پاسخ‌دهی در شاخه تخصصی خود مشخص شده‌اند و در پیشینه آنها اطلاعاتی درباره دانش و نوع پرسشهایی که آنها می‌توانند پاسخ گویند، ارائه شده است. کاربران برای ارتباط با این متخصصان، شاخه موضوعی یا زیر گروه شاخه موضوعی را انتخاب می‌کنند. پس از انتخاب متخصصان موضوعی، کاربران فرم وبی که شامل فیلدهایی از قبیل نام، نشانی پست الکترونیکی، عنوان پرسش، توصیف پرسش و یک نشانی پست الکترونیکی برای پیوند به سایتهایی برای دیدن پاسخ می‌باشد، را تکمیل و ارسال می‌دارند.

آکارت^۳ (۲۰۰۶) در پژوهش خود با عنوان «سوئیس اینفو دسک»: 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.

1. Cloughly.
2. All Experts.
3. Accart.
4. SwissInfo Desk.

ارائه الگویی برای میز مرجع دیجیتالی ... / ۱۲۹

در این میز مرجع به منظور جستجوی ساده، ۱۲ 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 موضوعات به موضوعات فرعی تر تقسیم شده است. متخصصان اطلاع‌رسانی بر اساس معیارهای ساختاری و کیفی، اقدام به پاسخگویی می‌کنند.

معیارهای ساختاری مورد نظر در پاسخگویی عبارتند از:

- شناسایی نویسنده: جزئیات تماس، حوزه تخصصی و شهرت و اعتبار وی
- موضوع وبسایتها: رسمی، غیر حرفه‌ای، تجاری (سایتهای رسمی در اولویت هستند)
- تشخیص اهداف مخاطب به‌طور واضح
- ناوبری ساده و سریع با استفاده از منوهای وبسایت که همیشه در دسترس می‌باشد.

معیارهای کیفی که در پاسخگویی دارای اهمیت می‌باشد، عبارتند از:

- میزان اطلاعات در دسترس
- دسترس پذیری منابع و مدارک (خلاصه/چکیده و تمام متن)
- کیفیت اطلاعات
- ارائه اطلاعات معتبر و بدون سوگیری
- بررسی اطلاعات و ارزشیابی توسط متخصصان و گروهی از خبره‌ها
- ارتباط با دیگر منابع مرتبط
- نقش رابط: امکان برقراری ارتباط کاربر با نویسنده از طریق گروه بحث و یا پست الکترونیکی.

برای استفاده از خدمات میز مرجع مجازی، کاربر می‌تواند نیاز اطلاعاتی خود را از طریق پست الکترونیکی یا فرم وبی با بخش خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه، اعلام نماید.

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:

۱. ویژگی‌های مربوط به درخواست اطلاعات:

- پرسش شما
 - اهداف پژوهش
 - کلید واژه
 - منطقه جغرافیایی
 - دوره زمانی انتشار (سال انتشار)
 - زبان
 - نوع اطلاعات مورد درخواست (کتابشناختی، سرگذشت نامه، نشانی و عکس)
 - نوع خدمت مورد درخواست (جستجوی رایگان، ویژه، هزینه‌ای)
 - میزان هزینه‌ای که برای کاربر امکان پرداخت وجود دارد
 - آخرین مهلت ارسال اطلاعات
 - نحوه ارسال اطلاعات: تلفن، نمابر، پست الکترونیکی، پست و ...
 - نظرها و پیشنهادها
۲. اطلاعات شخصی کاربر.

پیشینه‌های داخل کشور

در ادامه به چند پژوهش انجام شده در ایران که بیشتر به جنبه‌های نظری و توصیفی می‌رجع دیجیتالی پرداخته‌اند، اشاره می‌شود.

«اصغری پوده» در سال ۱۳۸۰ در پژوهشی با عنوان «عناصر و ویژگی‌های مهم در طراحی وب‌سایت کتابخانه‌های دانشگاهی» و با هدف شناسایی رویکردها، عناصر و ویژگی‌های مطرح در وب‌سایتها، عناصر و ویژگی‌های وب‌سایت‌های ۲۰ کتابخانه دانشگاهی را در ۴ کشور انگلیسی زبان (آمریکا، کانادا، استرالیا و انگلستان) و ۵ وب‌سایت کتابخانه

ارائه الگویی برای میز مرجع دیجیتالی ... / ۱۳۱

دانشگاهی در ایران، با استفاده از یک سیاهه واری، با یکدیگر مقایسه کرد. نتایج به دست آمده از یافته‌های پژوهش به ۵ پرسش اصلی در رابطه با شناسایی مهمترین عناصر و ویژگیهای مطرح در طراحی وبسایت کتابخانه‌های دانشگاهی، میزان همخوانی وبسایتهای کتابخانه‌های دانشگاهی انتخاب شده با معیارهای پژوهش، شناسایی مشکلات اساسی سایتهای کتابخانه‌های مورد بررسی، وجود بیشترین عناصر مشترک در وبسایت کتابخانه‌های دانشگاهی از نظر دسترسی مطلوب به انواع اطلاعات و در نهایت ارائه الگوی نظری مناسبی برای طراحی وبسایتهای کتابخانه‌های دانشگاهی، پاسخ داد. نتایج به دست آمده نشان داد میزان همخوانی وبسایتهای مورد بررسی خارجی با معیارهای مورد نظر پژوهش در مجموع در حدود ۷۸٪، و میزان همخوانی وبسایتهای ایرانی در حدود ۴۵٪ بوده است. همچنین، از حداکثر ۵ امتیاز برای ۲۷ ویژگی مورد نظر، میانگین گروه مورد بررسی خارجی ۳/۸ و میانگین گروه ایرانی ۲/۲۷ بوده است. در مجموع، نتایج این پژوهش نشان داد وبسایتهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران طراحی ضعیفی دارند و در طراحی وبسایت کتابخانه‌های دانشگاهی کمترین امتیاز را دارا هستند (آمریکا ۴/۱۳، استرالیا ۴/۰۱، انگلستان ۳/۳۶، کانادا ۳/۰۴، ایران ۲/۲۷).

«جوکار» (۱۳۸۱) در پژوهش خود با عنوان «میزهای مرجع مجازی: پدیده عصر اطلاعات» به توصیف میز مرجع دیجیتالی پرداخته است. وی در این مقاله ملزومات میز مرجع دیجیتالی و خط مشی‌های آن را بیان می‌دارد. از جمله ملزومات میز مرجع دیجیتالی عبارتند از: سخت‌افزار و نرم‌افزار، فضای لازم، پالایشگر، پاسخ‌دهندگان، سرپرستان و هماهنگ‌کننده‌ها. «جوکار» معتقد است باید همزمان با راه‌اندازی میز مرجع مجازی درباره هفت عامل تأثیرگذار بر این گونه خدمات، خط مشی وضع شود. این عوامل عبارتند از: مدیریت، خدمات، مراجعان اصلی، کارکنان، زیرساختها، هزینه‌ها و ارزیابی. در نهایت، به عیبها و مزیتهای میز مرجع دیجیتالی پرداخته شده است.

«جناب‌زاده» (۱۳۸۲) پژوهشی را با عنوان «خدمات مرجع دیجیتال در کتابخانه‌های دانشگاهی» به منظور آشنایی با چگونگی روند ارائه خدمات در بخش مرجع دیجیتال

کتابخانه‌ها و ویژگیهای خدمات ارائه شده توسط آنها انجام و ۱۵۰ وب‌سایت مستقر در کتابخانه‌های دانشگاهی خارجی را مورد بررسی قرار داده است. یافته‌های پژوهش نشان داد از بین ۱۵۰ کتابخانه دانشگاهی مورد بررسی، ۱۴۶ کتابخانه (۹۷/۳٪) از وب‌سایت استفاده می‌کردند و تقریباً ۴۵٪ از کتابخانه‌های مورد بررسی، خدمات مرجع دیجیتال را ارائه داده و با بخشها و مؤسسات بزرگ‌تر و جامع‌تر در ارتباط بودند. همچنین، یافته‌های پژوهش بیان می‌دارد تنها ۷ کتابخانه از شکل مفصل فرم وبی برای ارائه خدمات بهره می‌گیرند و ۹۷٪ آنها از پست الکترونیکی و فرم ساده وب استفاده می‌کنند. از میان ۱۵۰ کتابخانه مورد بررسی، ۴ کتابخانه از طریق فرمهای مشروح، اطلاعاتی را از استفاده کنندگان درخواست می‌کردند که استفاده از مجموعه اطلاعاتی آن کتابخانه را برای آنان بسیار مشکل می‌ساخت؛ به طور مثال، شماره تلفن، مقطع تحصیلی، منابع مورد نیاز، رشته، بخش، کلید واژه، زمینه موضوعی، شماره نامبر، محل، تاریخ اطلاعات مورد نیاز، چگونگی پاسخگویی، پوشش جغرافیایی، تاریخ، ماهیت اطلاعات مورد نیاز، چگونگی دسترسی به اطلاعات (به طور فیزیکی در کتابخانه و ...) و میزان اطلاعات مورد نیاز.

«نقی مهر طبایی» و «علیپور حافظی» (۱۳۸۴) در مقاله‌ای با عنوان «استانداردها در خدمات مرجع مجازی» دو نوع ویژگی در ارائه خدمات مرجع از طریق فرم وبی را بررسی نموده‌اند. گروه اول ویژگیهایی هستند که از آنها به عنوان ویژگیهای اصلی و اجباری نام برده شده و عبارتند از: نشانی پست الکترونیکی و متن پرسش که باید در امر فرایند پرسش و پاسخ از طریق فرم وبی به صورت اجباری از طرف کاربر پاسخ داده شود. گروه دوم از ویژگیهای یاد شده در این مقاله، ویژگیهای اختیاری است که کاربر برای درک بهتر پرسش توسط کتابدار مرجع و پاسخگویی کامل از طرف وی، می‌تواند به آنها پاسخ گوید. این ویژگیها عبارتند از: نام و نام خانوادگی، شماره تلفن، سطح تحصیلات، پاسخ مطلوب و علت تحقیق و ... به طور کلی زمینه‌هایی برای دریافت هر گونه اطلاعاتی که تصور می‌شود به منظور فراهم آوردن خدمات مؤثرتر بدانها نیاز است، ایجاد می‌گردد.

ارائه الگویی برای میز مرجع دیجیتالی ... / ۱۳۳

پژوهشگران در این پژوهش رهنمودهایی برای اشاعه و ترویج بهتر خدمات مرجع دیجیتالی ارائه می دهند:

- شناسایی کاربران کلیدی
 - برقراری رابطهای راهبردی برای وبسایت کتابخانه یا برای وبسایتهای توسعه یافته سازمانی
 - تشویق به ایجاد ارتباط بهتر میان کارکنان و کاربران دائمی
 - ایجاد رسانه‌ای محلی.
- همچنین، پیشنهادهایی درباره عملکرد مرجع دیجیتال در ارتباط با دستورالعملهای محتوایی، ارائه می دهند:

- رعایت احترام و نزاکت حرفه‌ای هنگام پاسخگویی به پرسشها
 - تأیید دریافت پرسش کاربر
 - تأمین کاربران از حیث پاسخگویی مرجع تا حد امکان
- «مرادمند» (۱۳۸۴) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان «ارائه الگویی مناسب برای ارتقای کیفی وبسایت کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران از طریق تحلیل محتوایی و ساختاری ویژگیهای وبسایتهای کتابخانه ملی جهان با استمداد از نظرات صاحب‌نظران ایرانی»، پژوهشی را با هدف ارائه الگوی وبسایتی مناسب با نیازهای کاربران و اهداف و سیاستهای کتابخانه ملی انجام داده است.

در بخشی از این پژوهش، از کاربران درباره میزان اهمیت وجود امکان «پرسش از کتابدار» در وبسایت کتابخانه ملی پرسش و نتایج نشان داده شده که ۵۴٪ پاسخگویان میزان اهمیت وجود امکان پرسش از کتابدار مرجع در وبسایت کتابخانه ملی را «خیلی زیاد» ارزیابی کرده‌اند. ۳۵٪ اهمیت آن را «زیاد» و ۹٪ «متوسط» اعلام کرده‌اند. هیچ کدام از پاسخگویان گزینه‌های «خیلی کم» و «کم» را علامت نزده‌اند. ۲٪ از پاسخگویان هم به این پرسش جواب نداده‌اند. میانگین حاصل از کل پاسخها به این پرسش ۴/۴۵ بوده و

بیانگر آن است که از دیدگاه صاحب‌نظران ایرانی میزان اهمیت ویژگی پرسش از کتابدار مرجع نزدیک به «خیلی زیاد» می‌باشد.

روش پژوهش

در پژوهش حاضر از روش تحلیل محتوا استفاده شده است. در این پژوهش، ویژگی‌های مهم به کار گرفته شده در میزهای مرجع دیجیتالی کتابخانه‌های ملی جهان از دیدگاه صاحب‌نظران و متخصصان ایرانی شناسایی و برای طراحی الگوی میز مرجع دیجیتالی کتابخانه ملی به کار گرفته می‌شوند.

این پژوهش در چهار مرحله صورت گرفته است:

مرحله اول با استفاده از روش تحلیل محتوا، نسبت به استخراج ویژگی‌های محتوایی موجود در میزهای مرجع دیجیتالی مورد مطالعه، اقدام و سیاهه‌ارسی بر اساس این ویژگی‌ها طراحی شد.

مرحله دوم، نظرسنجی از متخصصان و صاحب‌نظران علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی با استفاده از سیاهه‌ارسی درباره میزان اهمیت وجود ویژگی‌های موجود در سیاهه‌ارسی در الگوی پیشنهادی میز مرجع دیجیتالی برای کتابخانه ملی بود. این سیاهه‌ارسی، به صورت الکترونیکی و از طریق گروه بحث الکترونیکی کتابداری و اطلاع‌رسانی و همچنین، نشانی پست الکترونیکی شخصی برای افراد آگاه در حیطه کتابداری و اطلاع‌رسانی ارسال گردید. همچنین، برخی از سیاهه‌ارسی‌ها هم به صورت حضوری در اختیار متخصصان قرار داده شد تا نسبت به تکمیل آنها اقدام نمایند.

مرحله سوم، تحلیل داده‌های سیاهه‌ارسی و به دست آمدن ویژگی‌های مهم و ضروری از دیدگاه متخصصان و صاحب‌نظران ایرانی بود. در این مرحله، ویژگی‌های مهم و ضروری از دیدگاه صاحب‌نظران استخراج شد. همچنین، دیدگاه صاحب‌نظران در مورد اختیاری یا اجباری بودن پاسخگویی کاربران به ویژگی‌های مندرج در الگوی پیشنهادی میز مرجع دیجیتالی کسب شد.

ارائه الگویی برای میز مرجع دیجیتالی ... / ۱۳۵

در آخرین مرحله پژوهش، بر اساس ویژگیهای مهم و ضروری، الگوی پیشنهادی برای کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران ارائه گردید. در این الگوی پیشنهادی، به عنوان محصول نهایی پژوهش، نحوه پاسخگویی اجباری یا اختیاری کاربران نیز مشخص شده است.

جامعه پژوهش

معیار انتخاب جامعه پژوهش، وجود گزینه میز مرجع دیجیتالی با هر عنوانی در وبسایت کتابخانه‌های ملی و همچنین ارائه آن به زبان انگلیسی بوده است. به همین خاطر، کلیه وبسایتهای کتابخانه‌های ملی جهان که دارای میز مرجع دیجیتالی بوده و به زبان انگلیسی ارائه شده بودند، در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته‌اند. همچنین کلیه وبسایتهای غیرانگلیسی زبان که نسخه انگلیسی نیز داشتند، انتخاب و از بین این وبسایتهای آنهایی که دارای میز مرجع دیجیتالی بودند، گزینش شدند. کلیه میزهای مرجع دیجیتالی که تا تاریخ ۱۳۸۵/۳/۱ فعال بوده‌اند، انتخاب شدند و در مجموع ۳۳ میز مرجع دیجیتالی در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است.

نتایج به دست آمده از این پژوهش، شامل ویژگیهایی است که از نظر صاحب‌نظران ایرانی، در طراحی میز دیجیتالی اهمیت دارند. تعداد صاحب‌نظران ایرانی که میزان اهمیت وجود ویژگیهای محتوایی را در الگوی پیشنهادی مشخص کرده‌اند، ۱۳۷ نفر می‌باشد که مدرک تحصیلی آنها کارشناسی ارشد و دکترای علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی است و به صورت تصادفی انتخاب شده‌اند.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

یافته‌ها نشان داد در مجموع ۳۳ میز مرجع دیجیتالی مورد مطالعه، ۶۴ ویژگی محتوایی وجود دارد. پس از حذف مترادفها و متشابهات، جمعاً ۳۵ ویژگی که در جدول شماره ۱ فهرست شده‌اند، شناسایی گردید. این ویژگیها در قالب یک سیاهه واریسی

طراحی و برای اظهار نظر ۲۰۰ نفر از صاحب نظران ایرانی که دارای مدرک کارشناسی ارشد و دکتری در رشته علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی بودند، ارسال شد. جمعاً ۱۳۷ سیاهه واریسی تکمیل و برگشت داده شد. میزان اهمیت ویژگیهای مندرج در سیاهه واریسی بر اساس مقیاس لیکرت از (۱= ضرورتی ندارد، ۲= کم اهمیت، ۳= مهم، ۴= ضروری) مشخص شد. برای تعیین میزان اجباری یا اختیاری بودن پاسخگویی کاربر به هر کدام از موارد موجود در فرم، از همین روش استفاده شد.

۳۵ ویژگی استخراج شده به دو خوشه موضوعی تقسیم شدند که عبارتند از:

۱. خوشه اطلاعات شخصی کاربر

۲. خوشه پرسش

وضعیت پیشنهادی مطلوب از طرف صاحب‌نظران و متخصصان ایرانی برای طراحی میز مرجع دیجیتالی کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

بعد از گردآوری نظرها درباره میزان اهمیت ۳۵ ویژگی موجود در سیاهه واریسی، پربسامدترین ویژگیها که میانگین اهمیت آنها حداقل ۳ از ۴ بود، انتخاب شد. بر این اساس، ۲۱ ویژگی با اهمیت تشخیص داده شد. شایان ذکر است، ویژگی تکرار نشانی پست الکترونیکی با میانگین اهمیت ۲/۹۷، به دلیل اینکه بسیار نزدیک به عدد ۳ می باشد از دیدگاه صاحب‌نظران ایرانی به عنوان ویژگی مهم و ضروری انتخاب شده است. همچنین، در جدول ۲ نحوه پاسخگویی کاربران به ویژگیهای مهم و ضروری از دیدگاه صاحب‌نظران ایرانی، از نظر اختیاری یا اجباری بودن نمایش داده شده است.

ارائه الگویی برای میز مرجع دیجیتال ... / ۱۳۷

جدول ۱. ویژگیهای محتوایی مهم و برگزیده

درصد فراوانی	فراوانی	رتبه	ویژگیهای محتوایی
۱۰۰	۳۳	۱	نشانی پست الکترونیکی
۱۰۰	۳۳	۲	پرسش
۹۴	۳۱	۳	نام و نام خانوادگی
۵۵	۱۸	۴	نشانی پستی
۵۵	۱۸	۵	تلفن
۴۸	۱۶	۶	استان / شهر
۳۶	۱۲	۷	هدف از جستجوی اطلاعات
۳۳	۱۱	۸	منابعی که قبلاً در ارتباط با موضوع، مورد جستجو قرار گرفته است
۳۰	۱۰	۹	حوزه کلی پرسش
۲۱	۷	۱۰	تشریح جزئیات پرسش
۱۸	۶	۱۱	تکرار نشانی پست الکترونیکی
۱۸	۶	۱۲	کشور
۱۸	۶	۱۳	نمبر
۱۵	۵	۱۴	ارائه شناسه کاربری و کلمه عبور از طرف کتابخانه برای دسترسی کاربر به اطلاعاتی که حجم زیادی دارند
۱۲	۴	۱۵	شغل
۱۲	۴	۱۶	زبان منابع اطلاعاتی مورد نیاز
۱۲	۴	۱۷	کاربر در چه کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی جستجو و نتایج بدست آورده است
۱۲	۴	۱۸	آخرین فرصت کتابدار نسبت به پاسخگویی پرسش
۱۲	۴	۱۹	نوع منابعی که نیاز اطلاعاتی کاربر را تامین می کند
۱۲	۴	۲۰	شیوه تحویل اطلاعات به کاربر
۹	۳	۲۱	جنسیت
۹	۳	۲۲	سن
۹	۳	۲۳	شماره اشتراک
۹	۳	۲۴	قالب اطلاعاتی مورد نیاز
۹	۳	۲۵	نام کتابخانه‌هایی که کاربر در آنها عضو است
۹	۳	۲۶	مشخص بودن مدت زمان پاسخگویی از طرف کتابخانه
۶	۲	۲۷	میزان تحصیلات
۶	۲	۲۸	ذخیره مشخصات برای جستجوهای بعدی

جدول ۲. میانگین اهمیت ویژگیهای محتوایی از دیدگاه صاحب‌نظران ایرانی

ویژگی محتوایی	میانگین	پاسخگویی اختیاری	پاسخگویی اجباری	عدم انتخاب گزینه
زبان منابع اطلاعاتی مورد نیاز	۳/۷۴	۸/۷%	۷۲/۵%	۱۸/۸%
پرسش	۳/۷۲	۱۰/۹	۸۰/۴%	۸/۷%
نوع منابعی که نیاز اطلاعاتی کاربر را تأمین می‌کند	۳/۶۱	۱۹/۶%	۷۹/۷%	-
قالب اطلاعاتی مورد نیاز	۳/۶۱	۱۳/۳%	۶۸/۱%	۱۹/۶%
نشانی پست الکترونیکی	۳/۵۹	۱۵/۰۲%	۸۴/۱%	-
شیوه تحویل اطلاعات به کاربر	۳/۵۶	۸/۷%	۹۰/۶%	-
حوزه کلی پرسش	۳/۵۶	۱۵/۹۰%	۷۶/۱%	۸%
جستجو در پاسخهایی که قبلاً به پرسشهای مشابه داده شده است	۳/۴۲	۲۵/۴۰%	۶۵/۲%	۹/۴%
تشریح جزئیات پرسش	۳/۴۲	۲۴/۶%	۶۵/۲%	۹/۴%
تاریخ انتشار اطلاعات مورد تقاضا	۳/۴۱	۲۲/۵%	۷۶/۸%	-
ارائه شناسه کاربری و کلمه عبور از طرف کتابخانه	۳/۳۵	-	-	-
میزان تحصیلات	۳/۳۴	۴۰/۶%	۵۳/۶%	۵/۸%
ذخیره مشخصات کاربر	۳/۳۲	-	-	-
زبان ترجیحی ارتباط با کتابخانه	۳/۳۰	۲۲/۵%	۷۱%	-
منابعی که قبلاً در ارتباط با موضوع، مورد جستجو قرار گرفته است	۳/۲۶	۳/۰۴%	۷۴/۸%	۲۱/۷%
جنسیت	۳/۲۳	۵۴/۳%	۴۲/۸%	۲/۹%
مشخص بودن مدت زمان پاسخگویی از طرف کتابخانه	۳/۲۰	-	-	-
کاربر در چه کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی جستجو کرده و نتایجی را به دست آورده است؟	۳/۲۰	۴۷/۱%	۵۲/۲%	-
تاریخ درخواست	۳/۰۷	۷۶%	۲۴%	-
آخرین فرصت کتابدار نسبت به پاسخگویی پرسش	۳/۰۴	۵۰%	۵۰%	-
هدف از جستجوی اطلاعات	۳	۳۸/۴%	۴۰/۶%	۲۱%
تکرار نشانی پست الکترونیکی	۲/۹۷	۴۴/۲%	۵۵/۱%	-

در خوشه اطلاعات شخصی کاربر ۱۶ ویژگی وجود داشت که از میان آنها از دیدگاه صاحب‌نظران ۵ ویژگی برای طراحی ضروری تشخیص داده شد. از نگاه متخصصان ویژگی «نشانی پست الکترونیکی» با میانگین ۳/۵۹ بالاترین میانگین و ویژگی «نشانی پستی کاربر» با میانگین ۲/۹۷ کمترین میزان اهمیت را در میان ویژگیهای برگزیده برای میز مرجع داشته است (جدول ۳).

جدول ۳. ویژگیهای مهم و ضروری از دیدگاه صاحب نظران در گروه اطلاعات شخصی کاربر

ویژگیهای محتوایی	میانگین اهمیت	انحراف معیار	۱ ضرورتی ندارد		۲ کم اهمیت		۳ مهم		۴ ضروری	
			درصد فراوانی	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی
نشانی پست الکترونیکی	۳/۵۹	۰/۵۹۰	۱	۱	۴	۳	۴۵	۳۳	۸۶	۶۳
میزان تحصیلات	۳/۳۴	۰/۸۴۳	۹	۷	۶	۴	۵۲	۳۸	۷۰	۵۱
ذخیره مشخصات کاربر	۳/۳۲	۰/۶۹۸	۳	۲	۹	۷	۶۵	۴۷	۵۹	۴۳
جنسیت	۳/۲۳	۰/۸۱۶	۶	۴	۱۵	۱۱	۵۷	۴۲	۵۹	۴۳
تکرار نشانی پست الکترونیکی	۲/۹۷	۰/۹۹۲	۱۳	۹	۳۰	۲۲	۴۲	۳۱	۵۲	۳۸
شغل	۲/۸۵	۰/۹۰۸	۱۳	۹	۲۸	۲۰	۶۲	۴۵	۳۴	۲۵
تلفن	۲/۶۱	۰/۹۸۰	۲۴	۱۸	۳۱	۲۳	۵۷	۴۲	۲۵	۱۸
کشور	۲/۵۸	۰/۹۰۵	۱۸	۱۳	۴۲	۳۱	۵۶	۴۱	۲۱	۱۵
استان / شهر	۲/۴۳	۰/۹۳۵	۲۴	۱۸	۴۷	۳۴	۴۶	۳۴	۱۸	۱۳
وابستگی به سازمان حرفه ای	۲/۴۱	۰/۹۳۱	۳۲	۲۳	۵۳	۳۹	۴۱	۳۰	۱۹	۱۴
نمابر	۲/۴۱	۰/۹۵۱	۲۷	۲۰	۴۵	۳۳	۴۷	۳۴	۱۸	۱۳
سن	۲/۳۸	۰/۹۳۳	۲۵	۱۸	۵۳	۳۹	۴۱	۳۰	۱۸	۱۳
نشانی پستی	۲/۳۶	۱/۰۹۶	۴۰	۲۹	۳۴	۲۵	۳۷	۲۷	۲۶	۱۹
محل کار	۲/۲۶	۱/۰۵۰	۴۱	۳۰	۴۱	۳۰	۳۴	۲۵	۲۱	۱۵
شماره اشتراک	۲/۱۸	۱/۰۴۵	۴۵	۳۳	۴۱	۳۰	۳۲	۲۳	۱۹	۱۴
نام و نام خانوادگی	۱/۸۹	۱/۰۱۲	۶۳	۴۶	۳۸	۲۸	۲۰	۱۵	۱۴	۱۰

در جدول ۴، ویژگیهای محتوایی مربوط به گروه تشخیص نیاز اطلاعاتی کاربر به نمایش گذاشته شده است. چنانکه مشاهده می شود، ویژگی «زبان منابع اطلاعاتی مورد نیاز» با میانگین ۳/۷۴ بالاترین رتبه را بین ویژگیها کسب نموده است. ویژگی نام کتابخانه‌هایی که کاربر در آنها عضو است، با میانگین ۲/۲۹ پایین ترین رتبه را از دیدگاه صاحب نظران کسب نموده است. نکته قابل ذکر اینکه به جز دو ویژگی «چگونگی آشنایی با این خدمت» و «نام کتابخانه‌هایی که کاربر در آن عضو است»، بقیه ویژگیها از دیدگاه صاحب نظران با اهمیت تشخیص داده شده است.

جدول ۴. ویژگیهای مهم و ضروری از دیدگاه صاحب‌نظران در گروه تشخیص نیاز اطلاعاتی کاربر

ویژگیهای محتوایی	میانگین اهمیت	انحراف معیار	۱		۲		۳		۴	
			ضرورتی ندارد		کم اهمیت		مهم		ضروری	
			درصد فراوانی	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی
زبان منابع اطلاعاتی مورد نیاز	۳/۷۴	۰/۴۸۶	۰	۰	۳	۲	۲۹	۲۱	۱۰۵	۷۷
پرسش	۳/۷۲	۰/۴۹۶	۰	۰	۳	۲	۳۲	۲۳	۱۰۲	۷۴
نوع منابعی که نیاز اطلاعاتی کاربر را تأمین می‌کند	۳/۶۱	۰/۵۲۰	۰	۰	۲	۱	۵۰	۳۶	۸۵	۶۲
قالب اطلاعاتی مورد نیاز	۳/۶۱	۰/۵۴۷	۰	۰	۴	۳	۴۶	۳۴	۸۷	۶۴
شیوه تحویل اطلاعات به کاربر	۳/۵۶	۰/۵۵۴	۱	۱	۱	۱	۵۵	۴۰	۸۰	۵۸
حوزه کلی پرسش	۳/۵۶	۰/۵۵۴	۰	۰	۴	۳	۵۲	۳۸	۸۱	۵۹
جستجو در پاسخهایی که قبلاً به پرسشهای مشابه داده شده است	۳/۴۲	۰/۷۳۴	۲	۱	۱۴	۱۰	۴۶	۳۴	۷۵	۵۵
تشریح جزئیات پرسش	۳/۴۲	۰/۷۳۴	۲	۱	۱۴	۱۰	۴۶	۳۴	۷۵	۵۵
تاریخ انتشار اطلاعات مورد تقاضا	۳/۴۱	۰/۵۸۹	۰	۰	۷	۵	۶۷	۴۹	۶۳	۴۶
ارائه شناسه کاربری و کلمه عبور از طرف کتابخانه	۳/۳۵	۰/۶۴۸	۳	۲	۴	۳	۷۲	۵۳	۵۸	۴۲
زبان ترجیحی ارتباط با کتابخانه	۳/۳۰	۰/۷۷۰	۶	۴	۸	۶	۶۲	۴۵	۶۱	۴۵
منابعی که قبلاً در ارتباط با موضوع، مورد جستجو قرار گرفته است	۳/۲۶	۰/۷۸۸	۴	۳	۱۷	۱۲	۵۵	۴۰	۶۱	۴۵
مشخص بودن مدت زمان پاسخگویی از طرف کتابخانه	۳/۲۰	۰/۷۹۶	۶	۴	۱۴	۱۰	۶۳	۴۶	۵۴	۳۹
کاربر در چه کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی جستجو نموده و نتایجی را به دست آورده است	۳/۲۰	۰/۷۶۵	۳	۲	۲۰	۱۵	۶۱	۴۵	۵۳	۳۹
تاریخ درخواست	۳/۰۷	۰/۷۵۴	۴	۳	۲۲	۱۶	۷۱	۵۲	۴۰	۲۹
آخرین فرصت کتابدار نسبت به پاسخگویی پرسش	۳/۰۴	۰/۸۶۹	۹	۷	۲۲	۱۶	۶۱	۴۵	۴۵	۳۳
هدف از جستجوی اطلاعات	۳	۰/۹۲۴	۱۲	۹	۲۲	۱۶	۵۷	۴۲	۴۶	۳۴
چگونگی آشنایی با این خدمت	۳/۶۲	۰/۸۲۴	۱۳	۹	۴۳	۳۱	۶۴	۴۷	۱۷	۱۲
نام کتابخانه‌هایی که کاربر در آنها عضو است	۲/۲۹	۰/۹۷۹	۳۵	۲۶	۴۳	۳۱	۴۳	۳۱	۱۶	۱۲

مقایسه وضعیت مطلوب و وضعیت موجود میزهای مرجع دیجیتالی کتابخانه‌های ملی

برای مقایسه وضعیت مطلوب با وضعیت موجود میزهای مرجع مورد مطالعه، ویژگیهای مندرج در سیاهه واریسی، یکبار بر اساس میانگین اهمیت از دیدگاه متخصصان ایرانی و یکبار نیز بر اساس بسامد این ویژگیها در میزهای مرجع مورد مطالعه، رتبه‌بندی گردید، تا مقایسه این دو وضعیت به وضوح مشخص باشد. در جدول شماره ۵، مشاهده می‌شود که از دیدگاه متخصصان اختلاف بین وضعیت موجود با وضعیت مطلوب قابل توجه است و احتمال می‌رود در طراحی میزهای مرجع دیجیتالی به نیازهای کاربران کمتر اهمیت داده شده و بیشتر نظرات شخصی طراحان اعمال شده است.

در وضعیت موجود میزهای مرجع دیجیتالی، در مجموع ۹ ویژگی محتوایی بسامد بالای ۱۰ و بقیه بسامد بسیار اندکی دارند. برای مثال، ۱۵ ویژگی دارای بسامد بین ۱ تا ۳ هستند.

اختلاف بین رتبه‌های ویژگیها در وضعیت موجود با وضعیت مطلوب، قابل توجه است. در وضعیت موجود، ویژگی زبان منابع اطلاعاتی مورد نیاز با بسامد ۴ در رتبه ۱۷ قرار دارد، در حالی که اهمیت وجود این ویژگی در الگوی پیشنهادی از دیدگاه صاحب‌نظران با میانگین ۳/۷۴ در رتبه اول است. ویژگی نام و نام خانوادگی با بسامد ۳۱ در رتبه ۳ قرار دارد، ولی در وضعیت مطلوب این ویژگی با میانگین اهمیت ۱/۸۹ در رتبه آخر قرار گرفته است. شاید بخشی از این تفاوت، به دلیل تفاوت فرهنگی باشد.

تنها در دو ویژگی پرسش و کاربر در چه کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی جستجو و نتایجی به دست آورده است، رتبه یکسانی را هم در وضعیت موجود میزهای مرجع دیجیتالی و هم از دیدگاه صاحب‌نظران ایرانی دارا بودند. البته در بعضی از ویژگیها هر چند رتبه صد در صد یکسانی وجود نداشت، ولی در بعضی موارد نزدیک به هم بودند که از جمله آنها می‌توان از ویژگیهای «مدت زمان پاسخگویی مورد نیاز، تشریح جزئیات پرسش و محل کار» نام برد (جدول شماره ۵).

جدول ۵. مقایسه وضعیت موجود و وضعیت مطلوب میزهای مرجع دیجیتالی از نظر صاحب‌نظران

وضعیت موجود		وضعیت مطلوب		ویژگیهای محتوایی
درصد فراوانی	رتبه فراوانی	رتبه	میانگین اهمیت	
۱۱	۴	۱۷	۳/۷۴	۱ زبان منابع اطلاعاتی مورد نیاز
۹۲	۳۳	۲	۳/۷۲	۲ پرسش
۸	۳	۲۵	۳/۶۱	۳ قالب اطلاعاتی مورد نیاز
۱۱	۴	۲۰	۳/۶۱	۴ نوع منابعی که نیاز اطلاعاتی کاربر را تأمین می‌کند
۹۲	۳۳	۱	۳/۵۹	۵ نشانی پست الکترونیکی
۲۸	۱۰	۱۰	۳/۵۶	۶ حوزه کلی پرسش
۱۱	۴	۲۱	۳/۵۶	۷ شیوه تحویل اطلاعات به کاربر
۱۹	۷	۱۱	۳/۴۲	۸ تشریح جزئیات پرسش
۳	۱	۳۳	۳/۴۲	۹ جستجو در پاسخهایی که قبلاً به پرسشهای مشابه داده شده است
۳	۱	۳۴	۳/۴۱	۱ تاریخ انتشار اطلاعات مورد تقاضا
۱۴	۵	۱۵	۳/۳۵	۱۱ ارائه شناسه کاربری و کلمه عبور از طرف کتابخانه
۶	۲	۲۸	۳/۳۴	۱۲ میزان تخصیلات
۶	۲	۲۹	۳/۳۲	۱۳ ذخیره مشخصات کاربر
۶	۲	۳۰	۳/۳۰	۱۴ زبان ترجیحی ارتباط با کتابخانه
۳۱	۱۱	۹	۳/۲۶	۱۵ منابعی که قبلاً در ارتباط با موضوع، مورد جستجو قرار گرفته است
۸	۳	۲۲	۳/۲۳	۱۶ جنسیت
۱۱	۴	۱۸	۳/۲۰	۱۷ کاربر در چه کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی جستجو نموده و نتایجی را به دست آورده است
۸	۳	۲۷	۳/۲۰	۱۸ مشخص بودن مدت زمان پاسخگویی از طرف کتابخانه
۳	۱	۳۵	۳/۰۷	۱۹ تاریخ درخواست
۱۱	۴	۱۹	۳/۰۴	۲۰ آخرین فرصت کتابدار نسبت به پاسخگویی پرسش
۳۳	۱۲	۷	۳	۲۱ هدف از جستجوی اطلاعات
۱۷	۶	۱۲	۲/۹۷	۲۲ تکرار نشانی پست الکترونیکی
۱۱	۴	۱۶	۲/۸۵	۲۳ شغل
۳	۱	۳۶	۲/۶۲	۲۴ چگونگی آشنایی با این خدمت
۵۰	۱۸	۵	۲/۶۱	۲۵ تلفن
۱۷	۶	۱۳	۲/۵۸	۲۶ کشور
۴۴	۱۶	۶	۲/۴۳	۲۷ استان / شهر
۱۷	۶	۱۴	۲/۴۱	۲۸ نمابر

وضعیت موجود		وضعیت مطلوب		ویژگیهای محتوایی
درصد فراوانی	رتبه فراوانی	رتبه	میانگین اهمیت	
۳	۱	۳۱	۲/۴۱	وابستگی به سازمان حرفه ای
۸	۳	۲۳	۲/۳۸	سن
۵۰	۱۸	۴	۲/۳۶	نشانی پستی
۸	۳	۲۶	۲/۲۹	نام کتابخانه‌هایی که کاربر در آنها عضو است
۳	۱	۳۲	۲/۲۶	محل کار
۸	۳	۲۴	۲/۱۸	شماره اشتراک
۸۶	۳۱	۳	۱/۸۹	نام و نام خانوادگی

وضعیت پیشنهادی مطلوب از طرف صاحب‌نظران و متخصصان ایرانی برای طراحی میز مرجع دیجیتالی کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

برای مشخص شدن الگوی پیشنهادی مناسب از دیدگاه صاحب‌نظران ایرانی، ویژگیهای مندرج در سیاهه و آرسی بر اساس میانگین اهمیت آنها از دیدگاه صاحب‌نظران ایرانی رتبه‌بندی شد تا بدین ترتیب ویژگیهای محتوایی مهم و ضروری تعیین گردد. طبق مندرجات جدول شماره ۶، تعداد ۲۱ ویژگی از ۳۵ ویژگی مندرج در سیاهه و آرسی - یعنی ۶۰٪ ویژگیها - از دیدگاه صاحب‌نظران ایرانی میانگین اهمیت آنها بین ۳ به معنی مهم و ۴ به معنی ضروری است که در طراحی الگوی پیشنهادی مورد استفاده قرار گرفت. با توجه به اینکه ویژگی تکرار نشانی پست الکترونیکی میانگین بسیار نزدیک به ۳ داشت، به عنوان ویژگیهای مهم و ضروری در طراحی میز مرجع دیجیتالی کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران نیز مدنظر قرار گرفت. ویژگیهایی که از نظر صاحب‌نظران ایرانی دارای اهمیت کم و یا حتی غیر ضروری برای الگوی پیشنهادی بودند، عبارتند از: شغل، چگونگی آشنایی با این خدمت، تلفن، کشور، استان / شهر، وابستگی به سازمان حرفه‌ای، نمابر، سن، نشانی پستی، نام کتابخانه‌هایی که کاربر در آنها عضو است.

برای تعیین نحوه پاسخگویی (اختیاری با اجباری) از طرف کاربران به این ویژگیها در هنگام ارسال اطلاعات، با توجه به بسامد پاسخها نحوه پاسخگویی بدانها مشخص شد. این موارد در جدول شماره ۶ نمایش داده شده است.

جدول ۶. میانگین اهمیت ویژگیهای محتوایی از دیدگاه صاحب‌نظران ایرانی

ویژگی محتوایی	میانگین	پاسخگویی اختیاری	پاسخگویی اجباری	عدم انتخاب گزینه
زبان منابع اطلاعاتی مورد نیاز	۳/۷۴	۸۷٪	۷۲/۵	۱۸/۸
پرسش	۳/۷۲	۱۰/۹	۸۰/۴	۸/۷
نوع منابعی که نیاز اطلاعاتی کاربر را تأمین می‌کند	۳/۶۱	۱۹/۶	۷۹/۷	-
قالب اطلاعاتی مورد نیاز	۳/۶۱	۱۳/۳	۶۸/۱	۱۹/۶
نشانی پست الکترونیکی	۳/۵۹	۱۵/۲	۸۴/۱	-
شیوه تحویل اطلاعات به کاربر	۳/۵۶	۸/۷	۹۰/۶	-
حوزه کلی پرسش	۳/۵۶	۱۵/۹۰	۷۶/۱	۸
جستجو در پاسخهایی که قبلاً به پرسشهای مشابه داده شده است	۳/۴۲	۲۵/۴۰	۶۵/۲	۹/۴
تشریح جزئیات پرسش	۳/۴۲	۲۴/۶	۶۵/۲	۹/۴
تاریخ انتشار اطلاعات مورد تقاضا	۳/۴۱	۲۲/۵	۷۶/۸	-
ارائه شناسه کاربری و کلمه عبور از طرف کتابخانه	۳/۳۵	-	-	-
میزان تحصیلات	۳/۳۴	۴۰/۶	۵۳/۶	۵/۸
ذخیره مشخصات کاربر	۳/۳۲	-	-	-
زبان ترجیحی ارتباط با کتابخانه	۳/۳۰	۲۲/۵	۷۱	-
منابعی که قبلاً در ارتباط با موضوع، مورد جستجو قرار گرفته است	۳/۲۶	۳/۴	۷۴/۸	۲۱/۷
جنسیت	۳/۲۳	۵۴/۳	۴۲/۸	۲/۹
مشخص بودن مدت زمان پاسخگویی از طرف کتابخانه	۳/۲۰	-	-	-
کاربر در چه کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی جستجو نموده و نتایجی را به دست آورده است	۳/۲۰	۴۷/۱	۵۲/۲	-
تاریخ درخواست	۳/۷	۷۶	۲۴	-
آخرین فرصت کتابدار نسبت به پاسخگویی پرسش	۳/۴	۵۰	۵۰	-
هدف از جستجوی اطلاعات	۳	۳۸/۴	۴۰/۶	۲۱
تکرار نشانی پست الکترونیکی	۲/۹۷	۴۴/۲	۵۵/۱	-

ویژگیهای مورد نظر صاحب‌نظران ایرانی علاوه بر ویژگیهای مندرج در سیاهه واریسی

در یک پرسش باز، از صاحب‌نظران ایرانی خواسته شده بود مؤلفه‌های دیگری را به غیر از مؤلفه‌های موجود در سیاهه واریسی که در ارائه خدمات میز مرجع دیجیتال کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران می‌تواند با اهمیت باشد، ذکر نمایند.

- مشخص نمودن هزینه این خدمت برای کاربر
- مشخص نمودن حجم اطلاعات الکترونیکی مورد درخواست
- وجود گزینه رشته تحصیلی برای افراد بالای دیپلم
- امکان ارزیابی بازخورد کاربران به پاسخ
- تعیین گروه سنی به جای سن
- امکان تهیه اطلاعات با حجم بالا بر روی لوح فشرده (سی دی)
- مشخص بودن اینکه پاسخ توسط چه کسی، با چه مدرک و تخصصی پاسخ داده می شود
- دسترسی به پیشینه جستجوهای که کاربر انجام می دهد
- میزان آشنایی با زبان منابع اطلاعاتی مورد درخواست
- ارائه خدمات اشاعه اطلاعات گزیده از طریق این خدمت
- مشخص نمودن قالب اطلاعات الکترونیکی مورد درخواست (Word, PDF, HTML و...)
- تعیین خدمات ویژه مرجع که کتابخانه می تواند انجام دهد (ترجمه، تبدیل شکل فایل و...)
- در نظر گرفتن آموزش سواد اطلاعاتی و رایانه ای از طریق این خدمت
- تأکید بر استفاده از هوش مصنوعی در میز مرجع دیجیتال.

الگوی پیشنهادی

تحلیل داده های حاصل از سیاهه و آرسی ۳۵ ویژگی، بیانگر آن است از تعداد ویژگی هایی که در سیاهه و آرسی به کار گرفته شده، تعداد ۲۲ ویژگی محتوایی از نظر متخصصان و صاحب نظران ایرانی برای طراحی میز مرجع دیجیتال کتابخانه ملی مهم و ضروری است. در نتیجه، الگوی پیشنهادی بر اساس این ویژگیها طراحی شده است. تصویر شماره ۱، الگوی نسخه میز مرجع دیجیتال برای کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران را نشان می دهد.

تصویر ۱. الگوی پیشنهادی نسخه فارسی میز مرجع دیجیتالی کتابخانه ملی



پیشنهادها

به منظور بهبود وضعیت موجود میز مرجع دیجیتالی کتابخانه ملی، پیشنهادهایی ارائه می‌شود. هر چند برخی از آنها از دستاوردهای مستقیم پژوهش حاضر نیست، ولی به نظر می‌رسد توجه بدانها می‌تواند به توسعه خدمات مرجع دیجیتالی کمک نماید.

ارائه الگویی برای میز مرجع دیجیتال ... / ۱۴۷

- با توجه به اینکه یافته‌های پژوهش نشان داد میز مرجع موجود در کتابخانه ملی بر اساس نیازمندی کاربران طراحی نشده است، پیشنهاد می‌گردد کتابخانه ملی از یافته‌های این پژوهش و الگوی پیشنهادی ارائه شده، در جهت ارائه خدمات مرجع دیجیتال استفاده کند.

- جامعه کاربری کتابخانه ملی را گروه‌های مختلف جامعه ایران تشکیل می‌دهد و این الگو نیز بر اساس همین ویژگی طراحی شده است. پیشنهاد می‌گردد برای کتابخانه‌های دانشگاهی، خصوصی، مدارس و ... نیز بر اساس نیازمندی و خصوصیات ویژه هر کدام از کتابخانه‌ها، پژوهشی صورت گیرد و میز مرجع دیجیتال خاص هر کدام طراحی گردد.

- در صورت استفاده کتابخانه ملی از این الگو، پیشنهاد می‌شود در دوره زمانی خاص کارایی این خدمت و ویژگی‌های به کار گرفته در طراحی آن از دیدگاه کاربران ارزیابی و در جهت ارتقای آن کوشش شود.

- انجام تحقیقات گسترده‌تر و عمیق‌تر به منظور روزآمد نگاه داشتن دانش نظری و عملی طراحی میز مرجع دیجیتال برای انواع کتابخانه‌ها پیشنهاد می‌شود.

- تدوین استاندارد برای خدماتی که قرار است از طریق میز مرجع دیجیتال ارائه شود.

- ایجاد نوعی اعتماد به این خدمت از طریق روزآمد نگه داشتن نظام و استخدام افراد با علاقه و انگیزه در این نظام.

منابع

- اصغری‌پوده، احمدرضا (۱۳۸۰). «عناصر و ویژگی‌های مهم در طراحی وب‌سایت کتابخانه‌های دانشگاهی». کتابداری و اطلاع‌رسانی، فصلنامه کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد آستان قدس رضوی. جلد ۴، شماره ۴ ص ۳۵-۵۱.
- جناب‌زاده، رؤیا (۱۳۸۲). «خدمات مرجع دیجیتال در کتابخانه‌های دانشگاهی». دفتر کتابداری، سال سی و هفتم، دفتر چهارم، ص ۲۰۱-۲۱۵.
- جوکار، طاهره (۱۳۸۱). میزهای مرجع مجازی: پدیده عصر ارتباطات. کتابداری و اطلاع‌رسانی، فصلنامه کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد آستان قدس رضوی. جلد ۵، شماره ۳، ص ۴۵-۵۶.

– مرادمند، علی (۱۳۸۴). «ارائه الگویی مناسب برای ارتقای کیفی وبسایت کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران از طریق تحلیل محتوایی و ساختاری ویژگی‌های وب-سایتهای کتابخانه‌های ملی جهان با استفاده از نظرات صاحب‌نظران ایرانی». پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز.

- نقی مهر طبایی، اشرف و حامد علیپور حافظی (۱۳۸۴). «استانداردها در خدمات مرجع مجازی». دفتر کتابداری، سال سی و نهم، دفتر چهل و چهارم، ص ۲۰۹-۲۲۷.

- Accart, Jean-philippe (2006). "SwissInfo Desk: the virtual reference desk project of the Swiss National Library". *New Library World*, Vol, 107, no 1224/1225, pp. 228-237. Available at www.emeraldinsight.com

- Claoghley, Karen (2004). "Digital reference services: how do the library-based services compare with the expert services?" *Library Review*, Vol. 53, no 1, pp. 17-23. Available at www.emeraldinsight.com

- Lochore, Stephen (2004). "How good are the free digital reference services? A comparison of library-based and expert services". *Library Review*, Vol. 53, no.1, pp. 24-29.

- Moyo, Lesley M. (2002). "Reference anytime anywhere: towards virtual reference services of Penn State". *The Electronic Library*, Vol. 20, no 1, pp. 22-28. Available at: www.emeraldinsight.com

- Payne, Georgina F. and Bradbury, David (2002). "An automated approach to online digital reference: the open university library OPAL project". *Program: Electronic Library and Information Systems*, Vol. 36, no 1, pp. 5-12. Available at: www.emeraldinsight.com

- Sharma, R.K. and Vishwanathan K.R. (2001). "Digital libraries: development and challenges". *Library Review*, Vol. 50, no 1, pp. 10-15. Available at: www.emeraldinsight.com

- Wasik, J. M (1999). "Building and maintaining digital reference services". *ERIC Digest*. Available at: www.ed.gov/database/ERIC_digest/