**نام مقاله: ارزيابي خدمات مرجع الكترونيكي در وب سايت كتابخانه هاي دانشگاهي دولتي شهر تهران (گزارشي از پيشرفت كار يك طرح پژوهشي**

**نام نشريه: فصلنامه كتابداري و اطلاع رساني (اين نشريه در www.isc.gov.ir نمايه مي شود)**

**شماره نشريه: 43 \_ شماره سوم، جلد 11**

**پديدآور: مجيد سبزي پور، دكتر غلامرضا فدايي**

**چكيده**

**در اين مقاله ابتدا با بررسي عناصر و ويژگيهاي خدمات مرجع الكترونيكي در وب‌سايت كتابخانه‌هاي دانشگاه‌هاي برتر دنيا، سياهة ارزيابي از عناصر خدمات مرجع الكترونيكي براي وب‌سايت كتابخانة دانشگاهي تهيه مي‌شود؛ سپس بر اساس اين سياهة ارزيابي، وضعيت كنوني وب‌سايت كتابخانه‌هاي دانشگاه‌هاي دولتي شهر تهران، از نظر عناصر، ويژگيها و خدمات مرجع الكترونيكي بررسي مي‌‌گردد. بر اساس نتايج به دست آمده از مرحلة اول پژوهش، عناصر و ويژگيهاي خدمات مرجع، به هشت گروه عمده تقسيم مي‌شود. نتايج مرحلة دوم، نشان مي‌دهد وب سايتها در زمينة خدمات ناوبري و خدمات مشاركتي، بهترين عملكرد را داشته‌اند؛ بدين ترتيب كه در خدمات ناوبري، 90% و در خدمات مشاركتي، 85% آنها اين خدمات را ارائه كرده‌اند. از سوي ديگر، در زمينة ارائة خدمات از طريق تراكنش همزمان، ضعيف‌ترين عملكرد را داشته‌اند؛ به گونه‌اي كه متأسفانه تنها 10% وب‌سايتها اين خدمات را ارائه كرده‌اند.**

**كليدواژه‌ها: خدمات مرجع الكترونيكي، وب‌سايت كتابخانة دانشگاهي.**

**مقدمه**

خدمات مرجع، از دهة هفتاد سدۀ نوزدهم ميلادي در كتابخانه‌هاي آمريكا رايج شد. تعاريف مختلف وگوناگوني براي اين نوع خدمات ارائه شده است؛ اما تعريفي جامع و مورد توافق همة صاحب‌نظران در اين مورد، وجود نداشته است.

تعريف «مك لر» (2001) از خدمت مرجع، با توجه به پژوهش حاضر، مناسب به نظر مي‌رسد. طبق گفتة وي، «خدمت مرجع، خدمت ويژه‌اي به خوانندگان است تا او را در يافتن موادي كه جوابگوي نيازهاي آني اوست، ياري كند». محتواي اين جملة ساده بر دو نكتة بنيادي در دنياي متغير كنوني تأكيد دارد:

الف) سرعت

ب) نامحدود بودن منابع

با پيشرفت فناوري و افزايش آگاهيها، كتابداران مرجع به تواناييهاي نويني چون آشنايي با رايانه و شبكه‌هاي اطلاعات علمي مجهز شده‌اند. ارتباطات رايانه‌اي، علاوه بر اينكه خدمات كتابخانه اي را جهانشمول مي‌كند، سطح انتظارهاي مراجعان را از نظر سرعت و پسند بيشتر اطلاعات، افزايش مي‌دهد. اين انتظارها برآورده نمي‌شود، مگر اينكه بتوان از امكانات محدود درون كتابخانه‌اي فراتر رفت و از سيستمهاي پيشرفتة رايانه‌اي در خدمات مرجع الكترونيكي بهره گرفت. طراحي و استفاده از صفحات وب، بستر جديدي است كه با به‌كارگيري امكانات نرم‌افزاري نوين در آن، مي‌توان خدمات مرجع الكترونيكي را به نحو بهتري ارائه داد.

اين خدمات، باعث صرفه‌جويي در هزينه و وقت مي‌شوند و مزايايي دارند؛ مثل نبود محدوديت زماني و مكاني در دسترسي به اطلاعات، ناشناس ماندن و همچنين امكان ايجاد رابطة دو جانبه با ويژگي مشاهدة طرف مقابل از طريق ويدئو‌كنفرانس، به شيوه‌اي كارآمدتر.

**پرسشهاي اساسي**

1. عناصر و ويژگيهاي مناسب براي ارائة خدمات مرجع الكترونيكي در وب‌سايت كتابخانه‌هاي دانشگاهي چيست؟

2. ميزان توانايي وب‌سايت كتابخانه‌هاي دانشگاهي دولتي شهر تهران براي ارائة خدمات مرجع الكترونيكي، چقدر است؟

**هدف و فايدة پژوهش**

1. تهية سياهه ارزيابي عناصر خدمات مرجع الكترونيكي با بررسي عناصر و ويژگيهاي اين‌گونه خدمات در وب‌سايت كتابخانه‌هاي دانشگاه‌هاي برتر دنيا

2. مقايسة عناصر، ويژگيها و خدمات مرجع الكترونيكي به منظور شناسايي قوت و ضعف اين‌گونه خدمات

3. ارائة پيشنهاد براي بهبود امكانات و خدمات مرجع الكترونيكي.

**خدمات مرجع الكترونيكي**

خدمات مرجع الكترونيكي را «تهيه و تدارك كمك فوري كتابداران به كاربران، از طريق روشهاي نرم‌افزاري تعاملي تحت وب (مانند چت، پست الكترونيكي، فرمهاي وبي و ... ) كه بر اساس تقاضا صورت مي گيرد» تعريف كرده‌اند. خدمات مرجع الكترونيكي، خدمات مبتني بر پرسش و پاسخ هستند كه كاربران را با كارشناسان و متخصصان موضوعي، مرتبط مي‌كنند. اين خدمات، از اينترنت به منظور ايجاد ارتباط بين مردم و افرادي كه توانايي پاسخ به پرسشها را دارند و نيز براي حمايت از توسعة مهارتها استفاده مي‌كند (Gongadharesha، 2006، ص272).

انجمن كتابداران آمريكا، خدمات مرجع الكترونيكي را خدماتي مي‌داند كه به صورت الكترونيكي انجام مي‌شود و اغلب، همزمان است و خدماتي است كه در آن، كاربران از طريق فناوريهاي اينترنتي مانند پست الكترونيكي، فرم وبي، چت و ... بدون حضور در فضاي فيزيكي كتابخانه با كتابداران در تماس هستند و مي‌توانند سؤالهايشان را مطرح كنند.

خدمات مرجع الكترونيكي، اساساً بر چهار عنصر زير تأكيد دارد:

ـ كاربر

ـ محيط رابط( فرم وبي، پست الكترونيكي، چت، ويدئو كنفرانس و...)

ـ منابع الكترونيكي( منابع وبي، الكترونيكي، منابع ديجيتالي شده و...)

ـ متخصصان اطلاع رساني(Berube ،2003).

براي رسيدن به هدف ارائة خدمات و كمك به كاربران در تأمين نيازهاي پژوهشي و آموزشي آنان، كتابداران مرجع بايد پاسخگوي سؤالهاي هر دو گروه كاربران حاضر در كتابخانه و آنهايي كه از كتابخانه دورند، باشند. از اين رو، خدمات مرجع الكترونيكي هدفهاي اساسي زير را دنبال مي كنند:

-ارائة آموزشهاي فردي

-تهيه و نگهداري مجموعه اي مناسب از منابع مرجع به صورت چاپي و الكترونيكي

-كمك به كاربران در بازيابي بهترين منابع اطلاعاتي

-كمك به بازاريابي منابع و مراجع

-ياري رساني به هنگام جستجوهاي پيوسته

-كمك و ياري در فعاليتهاي حرفه‌اي براي توسعه و رشد حرفه

-كمك در فرايندهاي ارجاعي، ارسال پرسش كاربر به سايتهاي معتبر يا هدايت كاربر به اين وب‌سايتها از طريق پيوندهاي زنده

-آموزش كاربران در مورد منابع و فنون جستجو و كمك به آنها براي كسب سواد اطلاعاتي (Maharana&Panda ،2005).

**پيشينة پژوهش**

در تحقيقي كه «موسي جعفر بيگلو» (1387) با عنوان «طرح نظام ملي گزينش اطلاعات SDI براي اعضاي هيئت علمي دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشي كشور» انجام داد به اطلاعاتي دست يافت؛ از جمله اينكه وضعيت موجود اشاعة اطلاعات در نظام اطلاع‌رساني كشور، ناهمگون، پراكنده و در گردآوري، سازماندهي، اشاعه و مصرف اطلاعات، غيرنظام‌مند است. دسترسي نداشتن سريع به اطلاعات و منابع مورد نياز، آگاهي نداشتن به موقع از وجود اطلاعات مناسب و روزآمد، آشنا نبودن با منابع مرجع مناسب براي تحقيقات و كاربردهاي آنها، نبود خط مشي‌ها و سياستهاي مدوّن، عمده‌ترين مسائل و مشكلات جامعه استفاده‌كننده از اطلاعات است و در پايان، براي بهينه‌سازي فرايند اشاعة گزينشي اطلاعات، پيشنهاد طراحي و اجراي مطالعاتي در حوزه‌هاي نظام ملي اطلاع‌رساني، نظام ملي اشاعة اطلاعات، نظام ملي پژوهش، بررسي وضعيت كمّي و كيفي توليد و مصرف اطلاعات در كشور، ارائه كرده است.

«جوآني اسميت»[[3]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn3" \o ") (2002) در تحقيقي با نام «طراحي نسخة خدمات مرجع مجازي: مدل محدود»[[4]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn4" \o ") ابداع خدمات مرجع ديجيتال را در كتابخانة جديد دانشگاه برانزديك بررسي كرده است. نتايج حاصل از اين تحقيق، عبارتند از: طراحي نسخه‌اي از اطلاعات كتابخانه در محيط مجازي، انواع سؤالهاي مرجع و برطرف كردن 6 مشكل اين مدل.

در پژوهش «گوبيندا چودهوري»[[5]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn5" \o ") و «سايمون مارگاريتي»[[6]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn6" \o ") (2004) با عنوان «خدمات مرجع ديجيتال: يك برداشت از فعاليتهاي جاري در كتابخانه‌هاي اسكاتلند»[[7]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn7" \o ") از فعاليتهاي معمول كتابخانه‌هاي اصلي اسكاتلند در زمينة خدمات مرجع ديجيتال بحث مي‌شود. اين خدمات را سه كتابخانة دانشگاهي، يك كتابخانه عمومي و يك كتابخانة ملي واقع در ادينبورگ ارائه مي‌كنند. آنها دريافتند كه خدمات مرجع ديجيتال، مؤثرترين شيوه ارائة خدمات در كتابخانه‌هاي دانشگاهي، عمومي و ملي در اسكاتلند است؛ اما هنوز تمام ظرفيت اين نوع خدمات به كار گرفته نشده است.

پست الكترونيكي، اصلي‌ترين فناوري در خدمات مرجع ديجيتالي است. قابل ذكر است، عمدة درخواستهايي كه از اين كتابخانه‌ها انجام مي‌گيرد، حاكي از سطح پايين درخواست در حوزة موضوعي خاص است و آموزش كاربران براي استخراج اطلاعات از بهترين منابع ديجيتال، هنوز براي آنها معضلي به شمار مي‌آيد.

و سرانجام در پژوهشي ديگر «بولا ماهارانا»[[8]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn8" \o ") و «كي. سي. پاندا»[[9]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn9" \o ") (2005) تحت عنوان «خدمات مرجع ديجيتالي در كتابخانه‌هاي دانشكده‌اي: مطالعة موردي كتابخانه‌هاي مؤسسه مديريت و مؤسسة تكنولوژي هند»[[10]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn10" \o ") خدمات مرجع الكترونيكي كتابخانه‌هاي دو مؤسسة فوق را بررسي كرده‌اند. از جمله عناصر مورد ارزيابي در اين كتابخانه‌ها مي‌توان به خدمات مرجع ارجاعي، ميز مرجع مجازي، خدمات امانت بين‌كتابخانه‌اي و... اشاره كرد. نتايج اين پژوهش نشان داد اگرچه در اين كتابخانه‌ها پيشرفت قابل ملاحظه‌اي در خودكارسازي و دسترسي الكترونيكي به اطلاعات صورت گرفته است، ولي هنوز تا رسيدن به استانداردهاي خدمات مرجع الكترونيكي در مؤسسات مشابه كشورهاي توسعه‌يافته راهي طولاني پيش‌روست.

**روش پژوهش**

پژوهش حاضر، دو مرحله دارد و در هر مرحله از روشي متفاوت براي انجام پژوهش استفاده شده ‌است. در مرحلة نخست كه عناصر و ويژگيهاي خدمات مرجع الكترونيكي در وب‌سايت كتابخانه‌هاي برتر دنيا بررسي و سياهه‌اي از آن تهيه مي‌شود، از روش وب‌سنجي استفاده مي‌گردد. در مرحلة دوم، كه وضعيت كنوني وب‌سايت كتابخانه‌هاي دانشگاهي دولتي شهر تهران از طريق سياهه تهيه شده در مرحله قبل شناخته و ارزيابي مي‌شود، از روش ارزيابانه استفاده مي‌شود.

**يافته‌هاي مرحلة اول پژوهش**

در مرحلة اول پژوهش، علاوه بر مطالعه و بررسي پيشينة تحقيق ـ كه در زمينة عناصر و ويژگيهاي مربوط به خدمات مرجع الكترونيكي انجام گرفته ـ وب‌سايت كتابخانه‌هاي دانشگاهي چهار كشور آمريكا، انگلستان، كانادا و استراليا انتخاب شد كه از هر كشور، ده دانشگاه برتر، بررسي گرديد. اين چهار كشور به دليل تعدد دانشگاه‌هاي آنها در رده‌هاي بالاي رتبه‌بنديهاي جهاني، پيشگام بودن در رشتة كتابداري و همچنين انگليسي زبان بودنشان، انتخاب شدند. در انتخاب اين دانشگاه‌ها از رتبه‌بندي ارائه شده توسط دانشگاه Shanghai Jiao Tong   استفاده شده است. اين رتبه‌بندي كه مربوط به سال 2005 است در <http://ed.sjtu.edu.cn/ranking.htm>  در دسترس مي‌باشد[[11]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn11" \o "). لازم به ذكر است، در فهرست ارائه شده از طرف دانشگاه Shanghai Jiao Tong   در قسمت مربوط به دانشگاه‌هاي برتر آمريكاي شمالي، فقط 7 دانشگاه از كشور كانادا وجود داشت كه به ناگزير، همان 7 دانشگاه معرفي شده، بررسي شد (يوسفي، 1385، ص15).

    فهرست10 دانشگاه‌ برتر از هر كشور به همراه آدرس وب‌سايت كتابخانه آنها در پيوست1 آمده است.

با بررسي اين وب سايتها و با توجه به خدمات مرجعي كه در آنها به كار رفته، سياهه‌اي از عناصر و ويژگيهاي اين نوع خدمات، تهيه شد كه بر اساس آن، خدمات مرجع الكترونيكي در وب‌سايت كتابخانة اين دانشگاه‌ها، در قالب 8 سرويس اصلي، ارائه شده است. اين عناصر عبارتند از:

ـ تراكنش همزمان

ـ تراكنش غير همزمان

ـ پيوند به منابع الكترونيكي

ـ خدمات ارجاعي

ـ خدمات ناوبري

ـ خدمات مرجع مشاركتي

ـ سرويس پرسشهاي رايج

ـ فرم بازخورد.

خدمات فوق را همراه با خدمات فرعي‌شان در قالب چارتي در پيوست2 نشان داده‌ايم كه هدف آن، ارائة اولويتهاي مربوط به عناصر مورد نظر در طراحي خدمات مرجع الكترونيكي وب‌سايت كتابخانة دانشگاهي است. با بررسي اين عناصر و ويژگيها، سياهة ارزيابي تنظيم شد كه اين سياهه نيز در پيوست 3 اين مقاله آمده است.

**يافته‌هاي مرحلة دوم پژوهش**

در مرحلة دوم تحقيق، با استفاده از سياهة ارزيابي كه در مرحلة قبل، تهيه شده، خدمات مرجع الكترونيكي وب‌سايت كتابخانه‌هاي دانشگاهي دولتي شهر تهران را ارزيابي مي‌كنيم. شايان ذكر است، دانشگاه علامه طباطبايي و دانشگاه‌الزهرا به علت نداشتن وب‌سايت مستقل براي كتابخانه از جامعة مورد مطالعه حذف شدند (نام دانشگاه‌هاي دولتي شهر تهران همراه با آدرس وب‌سايت آنها، در پيوست4 ذكر شده است).

با بررسيهاي به عمل آمده، نتايج زير به دست آمد.

1- **تراكنش همزمان****[[12]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn12" \o ")**: اين تراكنش، به افراد امكان مي‌دهد كه هر وقت در زماني يكسان وارد شبكه‌اي شدند، بتوانند با همديگر ارتباط برقرار كنند؛ يعني آنها نوعي رابطة زنده و بي‌واسطه ـ متفاوت از رابطة رو در رو ـ ايجاد مي‌كنند. از جملة اين نوع ارتباطها در وب‌سايت كتابخانه‌هاي دانشگاهي، مي توان به چت، ويدئو كنفرانس و پيام‌رسان فوري اشاره كرد (قانع، 1383، ص.110).

**نمودار1: تراكنش همزمان**

2- **تراكنش غير‌همزمان****[[13]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn13" \o ")**: در اين حالت، به افراد امكان داده مي شود تا در هر زماني كه مايل باشند، با كتابخانه ارتباط برقرار كنند. افراد، پيام را ارسال مي‌كنند، سيستم آن را نگه مي‌دارد. هر وقت كتابدار به شبكه متصل شود، مي‌تواند اين پيام را مطالعه كند و به آن پاسخ دهد. آنچه تراكنش غير همزمان را از تراكنش همزمان متمايز مي‌كند، وجود تأخير ‌زماني در پرسش و پاسخ بين كاربر و كتابدار است (قانع، 1383، ص.108).

**نمودار2. تراكنش غيرهمزمان**

3- **پيوند به منابع الكترونيكي:** افزايش اقبال عمومي به منابع الكترونيكي و افزايش تقاضاي اطلاع‌جويان، امروزه كتابخانه‌ها را بر آن داشته تا اقدام به گردآوري منابع الكترونيكي كنند.كتابخانه‌هاي دانشگاهي نيز در وب‌سايتهاي خود مجموعة مناسبي از منابع الكترونيكيمانند e- books ،e-journals ،e-databases ،  e-thesisو ... را براي دسترسي سريع به آنها فراهم آورده است. بدين ترتيب، كاربران قادر خواهند بود اطلاعات مورد نيازشان را به صورت پيوسته جستجو كنند و منابعي را كه در قالب الكترونيكي توزيع شده، در اختيار داشته باشند.

**نمودار3. پيوند به منابع الكترونيكي**

4- **خدمات ارجاعي****[[14]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn14" \o "):** خدمات ارجاعي، يكي ديگر از خدمات مرجع الكترونيكي است كه برخي منابع مرجع را براي رفع نيازهاي اطلاعاتي ارائه مي‌دهد. خدمات ارجاعي در وب‌سايت كتابخانه‌هاي دانشگاهي، شامل دسترسي به سايت ناشران، دسترسي به وب سايت سازمانهاي ديگر، امانت بين كتابخانه‌‌اي و سرويس راهنماست (Maharana & Panda ،2005).

**نمودار4. خدمات ارجاعي**

5- **خدمات ناوبري****[[15]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn15" \o "):** ناوبري، اساساً سازوكاري است كه به كاربر اجازه مي‌دهد در يك وب‌سايت از بخشي به بخش ديگر حركت كند. هر چيزي كه در سايت قرار دارد، به حوزه‌هاي محتوايي متعددي تقسيم مي‌شود كه خدمات ناوبري، امكان دسترسي به هر حوزة محتوايي را براي كاربر فراهم مي‌سازد. از مزاياي اصلي خدمات ناوبري، آگاه كردن كاربر از دامنة وب‌سايت است (Barker، 2001).

از جمله خدمات ناوبري در وب‌سايت كتابخانة دانشگاهي، مي‌توان به امكان جستجو و دسترسي به فهرست پيوستة كتابخانه اشاره كرد (يوسفي، 1385).

**نمودار5. خدمات ناوبري**

6- **خدمات مرجع مشاركتي****[[16]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn16" \o "):** در اين حالت، دو يا چند كتابخانه به صورت تيمي اقدام به ارائة خدمات مرجع مي‌كنند كه از عمده موارد اين خدمات در وب سايت كتابخانه‌هاي دانشگاهي مي‌توان به فراهم‌آوري منابع كنسرسيومي براي ارائة بهتر و بيشتر منابع به كاربران و دسترسي به فهرست مشترك كتابخانه ها اشاره كرد(Kasowitz ،2001).

**نمودار 6. خدمات مرجع مشاركتي**

وب‌سايتهاي كتابخانه هاي دانشگاهي شهر تهران در ارائة اين خدمات عملكرد بسيار خوبي داشته‌اند.

7- **سرويس پرسشهاي رايج****[[17]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn17" \o ") (FAQ’s):**اين سرويس، عنصر مرجعي است در قالب پرسش و پاسخهاي فشرده كه براي پاسخ به متداول‌ترين پرسشهاي كاربران در آشنايي آنان با موضوعات مختلف به كار مي‌رود. هدف اصلي از ارائة اين سرويس، جلوگيري از تكرار پرسشهاي قبلي افراد است كه به آنها پاسخ داده مي‌شود            (Hersch, 2007).

**نمودار7. سرويس پرسشهاي رايج (FAQ’s)**

40% وب‌سايتها حاوي سرويس پرسشهاي رايج و 60% آنها فاقد اين سرويس هستند.

8- **فرم بازخورد****[[18]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn18" \o "):** كاربران براي سؤالهاي جنبي از كتابداران و ارائة پيشنهادها، نظرها و توصيه‌هايي در زمينة خدمات كتابخانه، از اين قسمت استفاده مي‌كنند تا كتابخانه بتواند خدماتش را به روشي مؤثرتر ارائه كند. «تماس با ما»[[19]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn19" \o ") نوع ديگري از اين خدمات است. امروزه كتابخانه‌ها تلاش مي‌كنند سرويس فرم بازخورد را با هدف ارائة خدمات استاندارد و كاربر محور در وب سايت خود به كار بگيرند.

**نمودار8. فرم بازخورد**

80% وب‌سايتها فرم بازخورد دارند و تنها 20% آنها، يعني وب‌سايت كتابخانة دانشگاه شهيد بهشتي و وب‌سايت كتابخانة دانشگاه پيام نور، فاقد اين عنصر از عناصر خدمات مرجع الكترونيكي هستند.

**مهمترين يافته‌هاي پژوهش**

همان‌طور كه ملاحظه شد:

ـ در خدمات مرجع از طريق تراكنش همزمان، امكان برقراري ارتباط از طريق چت در وب‌سايت دانشگاه اميركبير و دانشگاه علم و صنعت، و امكان برقراري ارتباط به وسيلة پيام‌رسان فوري، تنها از طريق وب‌سايت كتابخانة دانشگاه اميركبير فراهم شده است. در مورد به‌كار گيري ويدئو‌كنفرانس در وب‌سايت كتابخانه، تا كنون هيچ دانشگاهي اقدام نكرده است.

ـ در خدمات مرجع از طريق تراكنش غير همزمان، پست الكترونيكي (70%) در ميان وب‌سايتهاي كتابخانه‌هاي دانشگاه‌هاي دولتي شهر تهران، در مقايسه با سرويس بپرس از ... (30%) و فرم وبي (40%)، وضعيت بهتري دارد.

ـ در خدمات مرجع از طريق پيوند به منابع الكترونيكي، تمامي وب‌سايتها به استثناي وب‌سايت كتابخانة دانشگاه پيام نور، از پيوند به مجله‌هاي الكترونيكي و پيوند به پايگاه‌هاي اطلاعاتي استفاده مي‌كنند؛ اما در مورد پيوند به منابع چند‌رسانه‌اي، فقط وب‌سايت دانشگاه تهران، اين امكان را دارد.

ـ در زمينة خدمات مرجع مشاركتي، در بخش استفادة وب سايت كتابخانه ها از منابع كنسرسيومي، مشاركت دانشگاه‌ها صرفاً در تهيه و ارائة خدمت در قالب مجله‌هاي الكترونيكي و پايگاه‌هاي اطلاعاتي است كه به صورت متمركز و توسط شوراي تأمين منابع علمي وزارت علوم، تحقيقات و فناوري صورت مي گيرد.

ـ در كل، در ميان وب‌سايتهايي كه ارزيابي شده‌اند، وب‌سايت كتابخانة دانشگاه اميركبير، بهترين عملكرد و وب‌سايت كتابخانة دانشگاه پيام نور، ضعيف‌ترين عملكرد را در ارائة خدمات مرجع الكترونيكي داشته‌اند.

ـ با نگاهي كلي به نمودار زير كه ميزان حضور عناصر اصلي خدمات مرجع الكترونيكي را در وب‌سايت كتابخانه‌هاي دانشگاه‌هاي دولتي شهر تهران نشان مي‌دهد، مشخص مي‌شود كه وب‌سايتها در زمينة خدمات ناوبري و خدمات مشاركتي، بهترين عملكرد را داشته‌اند؛ بدين ترتيب كه در خدمات ناوبري، 90% و در خدمات مرجع مشاركتي، 85% آنها اين خدمات را ارائه كرده‌اند. از سوي ديگر، در زمينة ارائة خدمات، از طريق تراكنش همزمان، ضعيف‌ترين عملكرد را داشته‌اند؛ به گونه‌اي كه متأسفانه تنها 10% وب‌سايتها اين خدمات را ارائه مي‌كنند.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **فرم بازخورد** | **پرسشهاي رايج** | **خدمات مرجع مشاركتي** | **خدمات ناوبري** | **خدمات ارجاعي** | **پيوند به منابع الكترونيكي** | **تراكنش غيرعمزمان** | **تراكنش همزمان** | |

**نمودار 9. خدمات مرجع الكترونيكي**

**سخن پاياني**

با توجه به نتايج به دست آمده از ارزيابي وب‌سايت كتابخانه‌هاي دانشگاهي دولتي شهر تهران، مشخص مي گردد كه خدمات مرجع الكترونيكي در كشور، به طور فزاينده‌اي در حال رشد و توسعه است. در اين ميان، وب‌سايتها در زمينة ارائة خدمات مرجع، از طريق تراكنشهمزمان كه به دليل سرعت در پاسخگويي، يكي از مؤثرترين و بهترين عناصر ارائة خدمات مرجع الكترونيكي است، فعاليت چنداني انجام نداده‌اند.

با توجه به ماهيت وجودي دانشگاه پيام نور و رسالت آموزش از راه دور آن، انتظار مي‌رود اين دانشگاه در زمينة خدمات مرجع الكترونيكي، گامهاي جدي‌تري بردارد؛ البته دانشگاه پيام نور، برخي خدمات مرجع، همچون پيوند به پايگاه هاي اطلاعاتي، پست الكترونيكي و امكان جستجو را در وب‌سايت خود دانشگاه قرار داده است كه با توجه به دارا بودن URL مستقل براي وب‌سايت كتابخانه، بايد اين امكانات در اين وب‌سايت ارائه شود.

در كشور ما هنوز تكنيكهاي ارزيابي، اندازه‌گيريها و استانداردهاي خدمات مرجع الكترونيكي در وب سايت كتابخانه هاي دانشگاهي به اندازة كافي مورد توجه قرار نگرفته است. «ارزيابي» ضمانت تداوم آن، شرط اساسي گسترش و تكامل موفقيت آميز خدمات مرجع الكترونيكي در وب‌سايت كتابخانه‌هاست. چنين ارزيابيهايي براي برنامه‌ريزي و توسعة خدمات مرجع الكترونيكي، تصميم‌گيريهاي مالي و از همه مهمتر، تأمين هر چه بهتر و بيشتر نيازهاي اطلاعاتي كاربران، ضروري است. در اين پژوهش، تلاش كرديم نشان دهيم كه چگونه خدمات مرجع الكترونيكي مي‌تواند به طور موفقيت‌آميز به عنوان بخشي از وب‌سايت كتابخانه‌ها به ارائة خدمات بپردازد.

**منابع**

ـ قانع، محمد‌رضا (1383). **خدمات مرجع ديجيتالي در كتابخانه‌هاي دانشگاهي**، مجلة كتابداري، 38 (42)، 99-124.

ـ يوسفي فرد، مهرداد (1385).**بررسي و ارائة ويژگيهاي مناسب براي سيستمهاي مديريت محتواي وب‌سايت‌هاي كتابخانه‌هاي دانشگاهي ايران براساس عناصر مطرح در وب‌سايت‌هاي كتابخانه‌هاي دانشگاهي دنيا**. پايان‌نامه كارشناسي ارشد، دانشگاه تهران، تهران.

- Barker,adam (2001).website navigation is use self, from http:// [www.merges.net/theory/20010604.htm](http://www.merges.net/theory/20010604.htm)

- Berube,Linda (2003). digital reference overview: an issue paper for the networked services policy task group. from http://www.ukol .ac.uk / public .nsptg / virtual

- Chowdhury,gobinda , Margariti,simon (2004). Digital reference services : a snapshot of the current practices in Scottish libraries, Library Review, 53 (1),50-60, from http://www.emerald insight .com / Insight /ViewContentServlet?Filename= Published/ Emerald FullTextArticle/ Articles/0350530106.html

- Gongadharisha,A.S.[etal] (2006). digital reference services in the virtual world .In m.g.sreekumar [etal](eds.), digital libraries in knowledge management. 271-84. pub. Ess Ess.

- Hersch, russ (2007). frequently asked questions(faq's), from http:// [www.livinginternet.com/i/it\_faq.htm](http://www.livinginternet.com/i/it_faq.htm)

- Kasowits,abby,s. (2001). trends and issue in digital reference services, from <http://www.michaellrenzen.com/iric>.

- Maharana,bulu, panda,k.C.(2005). virtual reference service in academic laibraries :a case study of the libraries of IIMs and IITs in India, from http://eprints .rclis.org/archive/00009358

- Mc clure,C.; Lankes,R.(2001). Assessing in digital reference services: a research prospectus, from http://qurtz.syr edu/ quality/ overview .htm

**پيوستها**

**پيوست 1. فهرست10 دانشگاه‌ برتر كشورهاي آمريكا، انگلستان، كانادا و استراليا به همراه آدرس وب‌سايت كتابخانة آنها**

|  |
| --- |
| **جدول شمارة 1. نشاني وب سايت 10 دانشگاه برتر در كشور آمريكا** |
| Harvard University:  <http://hul.harvard.edu/huarc/> |
| Stanford University: <http://www-sul.stanford.edu/> |
| University of California – Berkeley: <http://www.lib.berkeley.edu/> |
| Massachusetts Inst Tech (MIT): <http://libraries.mit.edu/> |
| California Inst Tech: <http://library.caltech.edu/> |
| Princeton University: <http://libweb.princeton.edu/> |
| Columbia University: <http://www.columbia.edu/cu/lweb/> |
| University of Chicago: <http://www1.lib.uchicago.edu/e/index.php3> |
| Yale University: <http://www.library.yale.edu/> |
| Cornell University: [http://www.library.cornell.edu](http://www.library.cornell.edu/) |

|  |
| --- |
| **جدول شمارة2. نشاني وب‌سايت 10 دانشگاه برتر در كشور انگلستان** |
| University of Cambridge: <http://www.lib.cam.ac.uk/> |
| University of Oxford: [http://www.lib.ox.ac.uk/](http://www.bodley.ox.ac.uk/) |
| Imperial College London: <http://www3.imperial.ac.uk/library> |
| University College London: [http://www.ucl.ac.uk](http://www.ucl.ac.uk/) / <http://www.ucl.ac.uk/library> |
| University of Edinburgh: [http://www.ed.ac.uk](http://www.ed.ac.uk/) / |
| University of Bristol: <http://www.bris.ac.uk/is/library> |
| University of Sheffield: <http://www.shef.ac.uk/library/> |
| King's College London: [www.kcl.ac.uk](http://www.kcl.ac.uk/) / |
| University of Manchester: <http://www.library.manchester.ac.uk/> |
| University of Nottingham: <http://www.ntu.ac.uk/llr/> |

|  |
| --- |
| **جدول شمارة 3. نشاني وب‌سايت 7 دانشگاه برتر در كشور كانادا** |
| University of Toronto: [http://main.library.utoronto.ca](http://main.library.utoronto.ca/) |
| University of British Columbia: [http://www.library.ubc.ca](http://www.library.ubc.ca/) |
| McGill University: [www.mcgill.ca/library](http://www.mcgill.ca/library) |
| McMaster University: [http://library.mcmaster.ca](http://library.mcmaster.ca/) |
| University of Alberta: [http://www.library.ualberta.ca](http://www.library.ualberta.ca/) |
| Queen's University: [http://library.queensu.ca](http://library.queensu.ca/) |
| University of Calgary: [http://library.ucalgary.ca](http://library.ucalgary.ca/) / |

|  |
| --- |
| **جدول شمارة 4. نشاني وب‌سايت 10 دانشگاه برتر در كشور استراليا** |
| Australian National University :[http://anulib.anu.edu.au](http://anulib.anu.edu.au/) |
| University of Melbourne:[http://www.lib.unimelb.edu.au](http://www.lib.unimelb.edu.au/) |
| University of Queensland: [http://www.library.uq.edu.au](http://www.library.uq.edu.au/) |
| University of Sydney: <http://www.library.usyd.edu.au/Home.html> |
| University of New South Wales:[http://info.library.unsw.edu.au](http://info.library.unsw.edu.au/) |
| University of Western Australia: [http://www.library.uwa.edu.au](http://www.library.uwa.edu.au/) |
| Monash University:  [www.lib.monash.edu](http://www.lib.monash.edu/) |
| University of Adelaide:  <http://www.adelaide.edu.au/library> |
| [University of Newcastle](file:///A:\End_Types\%20University%20of%20Newcastle): <http://www.newcastle.edu.au/service/library/index.html> |
| [Flinders University South Australia](http://www.flinders.edu.au/): [http://www.lib.flinders.edu.au](http://www.lib.flinders.edu.au/) |

**پيوست2. چارت مربوط به عناصر و ويژگيهاي خدمات مرجع الكترونيكي در وب سايت كتابخانه دانشگاهي**

|  |
| --- |
| خدمات مرجع الكترنيكي |

|  |
| --- |
| فرم بازخورد |

|  |
| --- |
| تراكنش همزمان |

|  |
| --- |
| تراكنش غير همزمان |

|  |
| --- |
| پيوند به منابع الكترونيكي |

|  |
| --- |
| خدمات ارجاعي |

|  |
| --- |
| خدمات ناوبري |

|  |
| --- |
| خدمات مرجع مشاركتي |

|  |
| --- |
| سرويس پرسشهاي رايج |

|  |
| --- |
| چت |

|  |
| --- |
| ويدئوكنفرانس |

|  |
| --- |
| پيام رسان فوري |

|  |
| --- |
| پست الكترونيكي |

|  |
| --- |
| سرويس بپرس از... |

|  |
| --- |
| فرم وبي |

|  |
| --- |
| مجله‌هاي الكترونيكي |

|  |
| --- |
| كتابهاي الكترونيكي |

|  |
| --- |
| پايگاه هاي اطلاعاتي |

|  |
| --- |
| پايان نامه‌هاي الكترونيكي |

|  |
| --- |
| پيوند به سايت ناشران |

|  |
| --- |
| پيوند به سايت ديگر سازمان‌ها |

|  |
| --- |
| امانت بين كتابخانه‌اي |

|  |
| --- |
| راهنماها |

|  |
| --- |
| امكان جستجو |

|  |
| --- |
| دسترسي به فهرست پيوسته كتابخانه |

|  |
| --- |
| فهرست مشترك |

|  |
| --- |
| منابع كنسرسيومي (اشتراك موقت) |

|  |
| --- |
| منابع چندرسانه‌اي |

**پيوست3.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **سياهة بررسي عناصر و ويژگيهاي خدمات مرجع الكترونيكي در وب‌سايت كتابخانه‌هاي دانشگاهي** | | |
| نام دانشگاه:  آدرس وب سايت كتابخانه: | | |
| **شماره رديف** | **عناصر و ويژگيهاي خدمات مرجع الكترونيكي در وب‌سايت كتابخانه هاي دانشگاهي** | **وضعيت** |
| **ابزارهاي مربوط به تراكنش همزمان** | | |
| 1 | امكان برقراري ارتباط براي كاربر از طريق chat وجود دارد؟ | بليخير |
| 2 | امكان برقراري ارتباط براي كاربر از طريق ويدئو كنفرانس امكان پذير است؟ | بليخير |
| 3 | امكان برقراري ارتباط براي كاربر از طريق پيام رسان فوري وجود دارد؟ | بليخير |
| **ابزارهاي مربوط به تراكنش غير همزمان** | | |
| 4 | امكان برقراري ارتباط براي كاربر از طريق پست الكترونيكي وجود دارد؟ | بليخير |
| 5 | سرويس بپرس از... در وب سايت كتابخانه موجود است؟ | بليخير |
| 6 | فرم وبي براي پاسخگويي به پرسشهاي كاربر در زمان مناسب وجود دارد؟ | بليخير |
| **پيوند به منابع الكترونيكي** | | |
| 7 | پيوند به مجله‌هاي الكترونيكي در نظر گرفته شده است؟ | بليخير |
| 8 | پيوند به كتابهاي الكترونيكي وجود دارد ؟ | بليخير |
| 9 | پيوند به پايگاه‌هاي اطلاعاتي ايجاد شده است؟ | بليخير |
| 10 | پيوند به پايان نامه ها به صورت الكترونيكي امكان پذيراست؟ | بليخير |
| 11 | دسترسي به منابع چندرسانه اي وجود دارد ؟ | بليخير |
| **خدمات ارجاعي** | | |
| 12 | اتصال به سايت ناشران وجود دارد؟ | بليخير |
| 13 | اتصال به سايت ديگر سازمانها وجود دارد؟ | بليخير |
| 14 | سرويس امانت بين كتابخانه اي وجود دارد؟ | بليخير |
| 15 | از راهنما ها براي كمك به كاربران استفاده شده است؟ | بليخير |
| **خدمات ناوبري** | | |
| 16 | امكان جستجو در وب سايت كتابخانه در نظر گرفته شده است؟ | بليخير |
| 17 | امكان دسترسي به فهرست پيوسته كتابخانه وجود دارد؟ | بليخير |
| **خدمات مرجع مشاركتي** | | |
| 18 | وب‌سايت كتابخانه از فهرست مشترك براي ارائه خدمات بيشتر استفاده كرده است؟ | بليخير |
| 19 | وب‌سايت كتابخانه از منابع اشتراكي(كنسرسيومي) با ديگر كتابخانه‌ها استفاده كرده است؟ | بليخير |
| **سرويس پرسش هاي رايج(FAQ's)** | | |
| 20 | سرويس پرسشهاي رايج در وب سايت كتابخانه وجود دارد؟ | بليخير |
| **فرم بازخورد** | | |
| 21 | امكان تهية فرمها و صفحاتي براي بازخورد نظر كاربران وجود دارد؟ | بليخير |

**پيوست4: نام دانشگاه‌هاي دولتي شهر تهران به همراه آدرس وب‌سايت كتابخانة آنها**

دانشگاه تربيت معلم

<http://www.tmu.ac.ir/facility.html#library>

دانشگاه شاهد

<http://web.shahed.ac.ir/new/shahed/applications.php?name=shcnt&l_op=viewlink&cid=5>

دانشگاه پيام نور

<http://www.pnu.ac.ir/library.htm>

 دانشگاه تربيت مدرس

[http://194.225.166.40/lib](http://194.225.166.40/lib/)

 دانشگاه تهران

<http://library.ut.ac.ir/fa/>

 دانشگاه شهيد بهشتي

<http://lib.sbu.ac.ir/site.aspx>

دانشگاه صنعتي امير كبير ( پلي تكنيك تهران )

[http://library.aut.ac.ir](http://library.aut.ac.ir/)

 دانشگاه صنعتي خواجه نصير طوسي

<http://www.kntu.ac.ir/Default.aspx?alias=www.kntu.ac.ir/libfa>

دانشگاه صنعتي شريف

<http://sharif.ir/~library>

1. دانشجوي كارشناسي ارشد علوم كتابداري و اطلاع رساني دانشگاه تهران

(E\_mail: sabzipoor1866@yahoo.com(

2. دانشيار دانشگاه تهران

1. Goanne Smyth.

2. Virtual Reference Transcript Analysis: A few Model.

3. Gobinda Chowdhury.

4.Simone Margariti.

5.Digital reference services : a snapshot of the current practices in Scottish libraries.

1. Bulu Maharana.

2. K.C. Panda.

3. Virtual Reference Service in Academic Library: A Case Study of the Library of IIMs and IITs in India.

1. اطلاعات كامل در مورد نحوة رتبه‌بندي و روش شناسي به كار رفته در رتبه بندي ارائه شده توسط دانشگاه Shanghai Jiao Tong  در اين نشاني: <http://ed.sjtu.edu.cn/rank/2005/ARWU2005Methodology.htm> در دسترس است. هر كدام از دانشگاه‌ها بر اساس شاخصهاي مختلف ـ كه شامل كيفيت آموزش (اعضاي دانشگاه كه برندگان جايزة نوبل يا جوايز مربوط به حوزه هاي موضوعي خاص هستند)، وضعيت اعــضــاي هيئت علمي (برندگان جايزة نوبل و آنهايي كه در 21 رده موضوعي تعيين شده مقالاتي با بيشترين استناد را دارند)، كارهاي پژوهشي ارائه شده توسط دانشگاه (مقالات منتشر شده و ارائه شده در مجلات معتبر، شامل:(Science Citation Index-expanded, Social Science Citation Index, and Arts & Humanities Citation Index)، و اندازة دانشگاه ـ كه به هر يك از اين شاخصها رتبة خاصي داده شده ـ رتبه‌بندي شده‌اند. اطلاعات جزئي‌تر در اين مورد، در نشاني ذكر شده در دسترس است. فهرست منابع مورد استفاده در اين رتبه‌بندي در اين نشاني، قابل مشاهده است:

<http://ed.sjtu.edu.cn/rank/2005/ARWU2005Resources.htm> .

رتبه‌بندي ارائه شده، توسط دانشگاه شانگهاي، يكي از علمي‌ترين و به روز ترين رتبه‌بنديها در ايــن زمــيــنه است كه بر خلاف بسياري از رتبه‌بنديها كه فقط به عنوان راهنمايي براي ثبت نام در دانشگاه‌هاي مختلف به كار مي‌روند، از معيارهاي علمي‌تر و دقيق‌تري براي رتبه‌بندي استفاده كرده است.

1. Synchronous Transaction.

1. ASynchronous Transaction.

1. Referral Services.

1. Navigation Services.

1. Collaborative Reference services.

2. Frequently Asked Questions(FAQ’s).

1. Feedback form.

2. Contact to us.