**نام مقاله: مقايسه استفاده از منابع الكترونيكي خريداري شده در بخش مرجع كتابخانه هاي دانشگاه تهران و تبريز**

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

**شماره نشريه: 44 \_ شماره چهارم، جلذ 11**

**پديدآور: فائقه محمدي،محمد حسين عبدالحسين زاده**

**مقايسة استفاده از منابع الكترونيكي خريداري شده در ...**

**در بخش مرجع كتابخانه‌‌هاي دانشگاه تهران و تبريز****[[1]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn1" \o ")**

فائقه محمدي [[2]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn2" \o ")

محمد حسين عبدالحسين زاده[[3]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn3" \o ")

**چكيده**

**اين پژوهشبه شيوة پيمايشي توصيفي، به منظور تعيين وضعيت استفاده از منابع اطلاعاتي خريداري شده اينترنتي در كتابخانه هاي مركزي و دانشكده اي دانشگاه تهران و تبريز در سال تحصيلي 85-86 در بخش مرجع انجام شده است. 33 كتابخانة اين دو دانشگاه، جامعة آماري پژوهش را تشكيل مي‌دهند. براي گردآوري داده‌هاي مربوط به استفاده و يا عدم استفاده از منابع اينترنتي، از پرسشنامه استفاده شد. اين پرسشنامه‌ها توسط مسئولان بخش مرجع تكميل شدند. از بين 33 كتابخانة مورد بررسي، تنها 15 كتابخانه در سال تحصيلي 85-86 براي پاسخگويي در بخش مرجع از اين نوع منابع اطلاعاتي اينترنتي استفاده كرده‌اند. مهمترين دليل استفاده از منابع اينترنتي براي پاسخگويي به سؤالها، در رابطه با انجام پژوهشهاي وسيع بوده است. در بين انواع منابع اينترنتي، نشريه‌هاي الكترونيكي بيشترين درصد را به خود اختصاص داده‌اند و كتابها و پايان‌نامه‌هاي الكترونيكي كمترين استفاده را در بين ساير منابع الكترونيكي داشته‌اند. نبودِ امكانات سخت افزاري و نرم‌افزاري، مهمترين علت استفاده نكردن از منابع اينترنتي گزارش شده است.**

**كليدواژه‌ها: منابع اطلاعاتي اينترنتي، خدمات مرجع،كتابخانه‌هاي دانشگاه تبريز، كتابخانه‌هاي دانشگاه تهران.**

**مقدمه**

مفهوم خدمات مرجع كه گاهي از آن به عنوان «خدمات مرجع و اطلاع‌رساني» ياد مي‌شود، ياري‌رساني به استفاده‌كننده به منظور دستيابي به اطلاعات است (Bung, 1999).

هستة اصلي فعاليتهاي تخصصي كتابداري و اطلاع‌رساني را فراهم آوردن چنين خدماتي تشكيل مي­دهد. با ظهور فناوري جديد، ارائة چنين خدماتي در عرصة كتابداري اهميت بيشتري يافته است. به گفتة «مك‌ لر»: «خدمت مرجع، خدمت ويژه‌اي به خواننده است تا او را در يافتن موادي كه جوابگوي نيازهاي اوست، ياري كند. توجه به مضمون تعريف فوق دو شاخص مهم را در ذهن تداعي مي‌كند؛ سرعت دستيابي به منابع و نامحدود بودن دامنة دسترسي به آنها Tenopir, 2001)).

در شرايط كنوني، با وجود شبكه جهاني اينترنت، دستيابي سريع به منابع اطلاعاتي ميسرگرديده است. همچنين كتابخانه‌ها مي‌توانند از طريق امكانات وسيع اين ابزار توانمند اطلاعاتي، به منابع اطلاعاتي مشترك انبوهي دسترسي داشته و از آنها استفاده كنند. دانشگاه‌ها به ايجاد اشتراك جستجوي پيوسته و پايگاه داده‌ها به صورت گسترده براي دانشجويان و اعضاي هيئت علمي دانشكده‌ها تأكيد دارند. جستجوي پيوستة كتابشناختي منابع و نيز متن كامل منابع، چنان در صحنة مرجع كتابخانه هاي دانشگاهي وارد گرديده كه به سختي مي‌توان باور كرد چنين خدماتي قبلاً ارائه نمي‌شده است. امروزه كتابخانه‌هاي دانشگاهي براي پاسخگويي به سؤالهاي مرجع، بر استفاده از جستجوي پيوسته به جاي استفاده از ساير منابع و رسانه‌ها بخصوص منابع چاپي تأكيد دارند[[4]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn4" \o ")، لذا در بيشتر دانشگاه‌ها، بخش عظيمي از بودجه سالانه اختصاص يافته به آنها صرف خريد منابع اطلاعاتي مرجع اينترنتي مي‌شود. منابع مذكور براي كساني كه مجاز به استفاده از آنها مي‌باشند ـ چه در داخل و يا خارج از كتابخانه ـ بدون هيچ محدوديتي قابل دسترسند؛ از اين رو، در اين تحقيق صرفاً به وضعيت استفاده از منابع مذكور توسط كتابداران مرجع كتابخانه‌هاي مركزي و دانشكده‌هاي تابعه دو دانشگاه تبريز و تهران، به منظور پاسخگويي به نيازهاي مراجعان به محل كتابخانه در طي سال تحصيلي 85ـ86، پرداخته شده است.

**بيان مسئله**

نياز انسان به اطلاعات نامحدود است. او اطلاعات را براي هدفهاي گوناگون در شكلهاي مختلف مورد جستجو و استفاده قرار مي‌دهد. كتابخانه‌هاي دانشگاهي حجم انبوهي از منابع اطلاعاتي را در اختيار دارند و خدمات گوناگوني را براي ايفاي وظايف آموزشي و پژوهشي ارائه مي‌دهند. با توجه به نقش مهم كتابخانه‌هاي دانشگاهي، در اغلب موارد از آنها به عنوان هسته اصلي فعاليتهاي دانشگاهي ياد مي‌كنند. كتابداران اين كتابخانه‌ها براي رفع نيازهاي اطلاعاتي مراجعه‌كنندگان به آنها، به استفاده از منابع اطلاعاتي با كيفيت مطلوب و قابل اطمينان در شكلهاي مختلف چاپي و الكترونيكي نيازمند مي‌باشند. يكي از ابزارهاي معمول استفاده در بين كتابداران، اينترنت است. دانشگاه تبريز و تهران دو سازمان از بزرگترين دانشگاه‌هاي كشور مي باشندكه در سال جاري با مجموع 1927 نفر عضو هيئت علمي و 9484 نفر دانشجوي تحصيلات تكميلي، عهده‌دار وظايف آموزشي وپژوهشي بوده اند. در سال 2006 جمعاً مبلغي حدود يك ميليون و هشتاد هزار دلار توسط اين دو دانشگاه از محل بودجه اختصاص يافته به كتابخانه‌هايشان به منظور تأمين منابع اطلاعاتي الكترونيكي هزينه شده است. با توجه به دسترس‌پذيري منابع مذكور از طريق اينترنت و امكان استفاده از اينترنت در كليه كتابخانه‌هاي هر دو دانشگاه، آگاهي از وضعيت استفاده از منابع اطلاعاتي اينترنتي در كتابخانه‌هاي تابعه به منظور ارائه خدمات به استفاده كنندگان و بررسي امكانات و محدوديتهاي موجود بر سر راه استفاده بهينه از منابع خريداري شده اينترنتي در كتابخانه هاي مورد بررسي، مي‌تواند گامي مثبت جهت ارتقاي سطح ارائه خدمات در اين كتابخانه‌ها تلقي شود.

**هدفهاي پژوهش**

هدف اصلي، تعيين وضعيتاستفادهازمنابع اطلاعاتي خريداريشدهاينترنتي در كتابخانه­هايمركزيو دانشكده‌اي دو دانشگاه تبريز و تهران براي ارائه خدمات مرجع توسط كتابداران به استفاده‌كنندگان از كتابخانه هاي مذكور است.

**هدفهاي ويژه**

1- تعيين علل مؤثر بر استفاده و عدم استفاده از منابع اينترنتي در كتابخانه‌هاي موردمطالعه.

2- تعيين انواع سؤالهايي كه از طريق منابع اينترنتي توسط كتابداران پاسخ داده مي‌شوند.

3- تعيين انواع منابع اينترنتي كه بيشترين استفاده را براي پاسخگويي به سؤالهاي مرجع دارند.

4 - تعيين ميزان استفاده از پست الكترونيكي (ايميل) براي پاسخگويي به سؤالهاي استفاده‌كنندگان توسط كتابداران مرجع .

**تعريف عملياتي**

در اين تحقيق، منظور از منابع اينترنتي، منابع اطلاعاتي الكترونيكي خريداري شده توسط دانشگاه ـ شامل نشريه‌ها، كتابها، پايان‌نامه‌ها و منابع مرجع الكترونيكي ـ است. اين منابع به وسيلة اينترنت و از طريق وب سايت دانشگاه براي افراد و كتابخانه‌هايي كه مي‌توانند از منابع مذكور استفاده كنند، قابل دسترسند.

**سؤالهاي پژوهش**

1- دلايل مؤثر در استفادة كتابداران از منابع اينترنتي خريداري شده توسط دانشگاه كدامند؟

2- چه نوع سؤالهايي از طريق منابع اينترنتي بيشتر پاسخ داده مي‌شوند؟ (به ترتيب اهميت)

3 – كدام نوع از انواع  منابع اينترنتي براي پاسخگويي به سؤالهاي مرجع بيشتر كاربرد دارد؟ (به ترتيب اهميت)

4 - وضعيت استفاده از پست الكترونيكي (ايميل) براي پاسخگويي به سؤالهاي مرجع توسط كتابداران چگونه است؟

**جامعة مورد مطالعه**

 جامعة پژوهش، بخش مرجع كتابخانه‌هاي مركزي و كتابخانه‌هاي كلية دانشكده‌ها و مراكز آموزشي وابسته به دانشگاه تبريز و دانشگاه تهران مي‌باشند كه در مجموع شامل 33 كتابخانه‌اند. از اين تعداد 17كتابخانه به دانشگاه تهران و 16كتابخانه به دانشگاه تبريز وابسته‌اند.

**روش پژوهش**

 اين پژوهش به شيوة پيمايشي ـ توصيفي انجام شده و ابزار گردآوري داده ها پرسشنامه بوده است. پرسشنامه اين پژوهش در دو بخش طراحي شده كه هم موارد استفاده و هم عدم‌استفاده از منابع مرجع اينترنتي خريداري شده موجود در كتابخانه هاي مورد پژوهش را شامل مي‌شود.

بخش اول به عدم ‌استفاده مربوط است .كتابخانه‌هايي كه در سال تحصيلي86-85 از منابع مذكور استفاده نكرده‌اند، به اين بخش پاسخ داده‌اند. بخش دوم به استفاده از منابع مرجع اينترنتي مربوط است. اين بخش فقط توسط كتابخانه‌هايي كه در طي سال تحصيلي86-85 از منابع مذكور استفاده كرده‌اند، پاسخ داده شده است. در ضمن، در ابتداي پرسشنامه تعدادي سؤال طراحي شده كه هر دو گروه به طور مشترك به آنها پاسخ داده‌اند. براي سنجش روايي پرسشنامه، از نظرهاي تعدادي ازكتابداران مرجع جامعة مورد پژوهش كه به صورت تصادفي انتخاب ‌شده‌اند، استفاده گرديد. بدين منظور، پرسشنامة اوليه به تعداد 10 عدد بين افراد مذكور توزيع و پرشسنامة نهايي پس از اعمال نظرها و اصلاحات در پرسشنامة مقدماتي، تهيه شد.

زمان جمع‌آوري داده‌ها از اوايلهفتة اول مرداد تا اواخر هفتة دوم شهريور را شامل مي‌شد. تمامي 33 پرسشنامه توزيع شده برگشت داده شد و اطلاعات آنها تجزيه و تحليل گرديد.

**تحقيقات انجام گرفته در ايران**

بررسي منابع در موضوع اين تحقيق در ايران نشان داد تاكنون كارهاي زيادي در اين مورد انجام نگرفته است. تنها دو مورد مشابه شناسايي شد كه به اجمال شرح داده مي‌شود.

«نقي مهرطبائي»، تحقيقي را با هدف امكان‌سنجي ارائة خدمات مرجع الكترونيكي در مراكز اطلاع‌رساني و كتابخانه هاي تخصصي شهر تهران انجام داده است. جامعة مورد پژوهش 95 مركز را شامل و براي گردآوري داده‌ها از پرسشنامه استفاده گرديد. يافته‌ها نشان داد مراكز مورد پژوهش براي گردآوري، پردازش، ذخيره و بازيابي و اشاعة اطلاعات در حد متوسط، استفاده مي‌كنند. همچنين، در اين تحقيق مشخص شد 44% مراكز مورد مطالعه، از اينترنت براي ارائة خدمات مرجع در حد بسيار كم بهره مي‌گيرند و تنها 24% آنها از اين ابزار در حد نسبتاً زياد استفاده مي‌كنند. ساير يافته‌ها بيانگر اين نكته بود كه 88% مراكز فوق از تلفيق خدمات مرجع سنتي و الكترونيكي استفاده مي‌كنند. مراكز فوق از پست الكترونيكي براي انجام خدمات اشاعة اطلاعات گزينشي اطلاعات و نيز خدمات مرجع استفادة چنداني نمي‌كنند. وضعيت اين مراكز از نظر دارا بودن نيروي انساني ماهر به منظور ارائة خدمات مرجع، متوسط است. مراكز مذكور از سوي سازمان مادر براي ارائة خدمات مرجع الكترونيكي، حمايت مالي نمي‌شوند (نقي مهرطبائي، 1385).

در سال 1384«مريم ناخدا» تحقيقي را با هدف تعيين ميزان عوامل فردي مؤثر بر كاربرد فناوري اطلاعات توسط كتابداران، انجام داد. در پژوهش مذكور، منظور از فناوري علاوه بر سخت‌افزار و نرم‌افزار رايانه، فناوريهاي يكپارچة رايانه‌اي و ارتباطي از قبيل رايانه‌هاي شخصي و نرم‌افزارهاي مخصوص ‌كتابخانه‌ها، واژه‌پردازها، پايگاه‌هاي اطلاعاتي و سرويسهايي مانند شبكة درون سازماني، شبكة جهاني وب و پست الكترونيكي است. جامعة پژوهش شامل كلية كتابداران شاغل در كتابخانه‌هاي دانشگاه تهران با تحصيلات حداقل ديپلم، بدون در نظر گرفتن رشتة تحصيلي آنها به تعداد 153 نفر بود. پژوهش فوق به شيوة پيمايشي انجام گرفت و براي گردآوري داده ها از پرسشنامه استفاده شد. يافته­ها نشان داد بين دارا بودن مسئوليت متفاوت در كتابخانه­هاي دانشكده­هاي دانشگاه تهران و ميزان كاربرد فناوري در اين كتابخانه‌ها، رابطه‌اي معناداري وجود دارد و سابقة كار كتابداران تأثيري بر ميزان استفادة آنها از فناوري اطلاعات نداشته است. همچنين، نتايج اين تحقيق نشان داد هر چه ميزان تحصيلات كتابداران بالاتر و آشنايي آنها با زبان انگليسي بيشتر باشد، حجم استفادة آنها از فناوري اطلاعات بيشتر مي‌گردد. طبق نتايج به دست آمده از اين پژوهش، عامل آموزش كتابداران در زمينة فناوري، تأثيري مهم و قابل توجه در افزايش كاربرد فناوري دارد (ناخدا، 1384).

**تحقيقات انجام گرفته در خارج از كشور**

«تنوپير و نيوفانگ» در سال 1991 تحقيقي را در مورد ارائة خدمات مرجع دركتابخانه هاي عضو انجمن كتابخانه هاي تحقيقاتي در آمريكا انجام دادند. آنها دوباره همين تحقيق را در سالهاي 94، 97 و 2000 براي آگاهي از نوع فرآورده هاي الكترونيكي مورد استفاده توسط كتابداران، به منظور انجام خدمات مرجع در اين كتابخانه ها تكرار كردند . يافته‌ها نشان داد تمامي كتابخانه هاي مورد مطالعه از جستجوي باواسطه و بي واسطه و نيز پايگاه‌هاي سي دي رام استفاده مي‌كنند. اكثريت آنها داراي فهرست پيوسته هستند. مصاحبه با كتابداران مرجع در اين كتابخانه‌ها نشان داد كاربران اين كتابخانه ها براي استفاده بهتر از منابع الكترونيكي، به آموزش نياز دارند. كتابداران اظهار داشته‌اند با ورود چنين خدماتي به عرصة كتابخانه‌ها، توقعات و تصورات كاربران تغيير يافته است Tenopir & Neufang)).

«مارك استور» دسترسي كيفي به منظور كشف نحوة اولويت گذاري استفاده از منابع چاپي يا الكترونيكي توسط كتابداران براي پاسخگويي به سؤالهاي مرجع را بررسي كرد. يافته‌ها نشان داد اكثريت كتابداران در كتابخانه‌هاي مختلف (46%) انتخاب منبع پاسخگوي چاپي يا الكترونيكي را بسته به ماهيت سؤال دانسته‌اند. 22% منابع چاپي و32% منابع الكترونيكي را در اولويت اول جستجو براي يافتن پاسخ قرار داده‌اند. 73% كتابداران با استفاده از منابع اينترنتي براي ارائه خدمات مرجع موافق بوده و آن را مفيد دانسته‌اند. در اين تحقيق جامعه مورد مطالعه بر ضرورت آموزش استفاده از اينترنت براي پاسخگويي به سؤالهاي مرجع تأكيد داشته‌اند(Stover, 2000).

«حميد سعيد» و ديگران، تحقيقي را با هدف بررسي امكانات موجود در استفاده از اينترنت توسط دانشگاه‌ها و سازمانهاي آموزش عالي پاكستان انجام دادند. جامعة پژوهشي، كتابخانه‌هاي مركزي 40 دانشگاه و مركز آموزشي غيرانتفاعي بود كه كتابدار ارشد هر يك از كتابخانه‌هاي مورد پژوهش بايد به سؤالها جواب مي‌داد. حدود 50% جامعه مورد مطالعه به سؤالها جواب دادند (20 كتابخانه) . يافته‌ها حاكي از آن بود كه حدود نيمي از كتابخانه‌هاي پاكستان به اينترنت دسترسي داشتند. مسائل و مشكلات استفاده از اينترنت توسط جامعه مورد مطالعه، كمبود سخت‌افزار، مشكلات اتصال به شبكه و نبودِ آموزشهاي لازم براي كتابداران مرجع به منظور استفاده بهينه از اينترنت گزارش شده است. در بين انواع موارد استفاده از اينترنت در ارائه خدمات كتابخانه‌اي، استفاده از اينترنت در پاسخگويي به سؤالهاي مرجع استفاده‌كنندگان، بيشترين درصد را به خود اختصاص داده است (70%). در ضمن، تعدادي از كتابخانه‌ها براي انجام فرايندهاي مجموعه‌سازي، فهرست‌نويسي و امانت بين كتابخانه‌اي، از اينترنت استفاده كرده‌اند. يافته‌ها حاكي از آن بود كه از بين تمام كتابخانه‌هاي مورد بررسي در اين تحقيق، تنها فهرست دو كتابخانه از طريق اينترنت قابل دسترس بوده است (Saeed...et al ,1999  ).

«كبا عبدالعائي و مجيد»، با هدف بررسي تأثير اينترنت بر خدمات مرجع و نگرش كتابداران نسبت به اهميت اينترنت در ارائه كار مرجع، تحقيقي را انجام دادند. جامعه پژوهشي كتابداران مرجع شاغل در 9 كتابخانه دانشگاهي مالزي جمعاً 40 نفر بدون نمونه‌گيري بود. نتايج نشان داد نظر پاسخگويان  در مورد تأثير اينترنت بر افزايش كارايي و كفايت آنها در انجام خدمات مرجع، مثبت بوده است.اكثريت آنها با جايگزيني كامل منابع اينترنتي با منابع چاپي مخالف بودند. همچنين، پاسخگويان معتقد بودند كتابداران بايد براي فراهم آوردن خدمات مرجع مؤثر براي استفاده كنندگان، از مهارتهاي دستيابي و استفاده از اينترنت برخوردار باشند (Abdoulaye, 2000).

در سال 2002 تيم مرجع دانشگاه استتسون تصميم گرفت سؤالهاي مطرح شده در ميز مرجع را در دو دوره دو ماهه در طول سال تحصيلي و مشخصات منابعي را كه كتابداران مرجع براي پاسخگويي به سؤالهاي مراجعان استفاده مي‌كردند، بررسي كند. آمار نشان داد، ميزان استفاده از منابع الكترونيكي پيوسته 6 برابر ميزان استفاده از منابع چاپي بوده است. از ديگر يافته‌هاي پژوهش، آموزش كتابداران مرجع، تعيين سطح كارمندان مرجع، تعيين ساعات كار كتابداران و تهيةمنابع مناسب براي ايجاد صفحات وب و توسعه مجموعه كتابخانه است.در اين پژوهش، به جابجايي بخشي از بودجه مرجع كتابخانه از سمت منابع چاپي به سمت منابع الكترونيكي تأكيد شده است (Bradford, 2005).

«مورراي و تچرنيز» با هدف بررسي تأثير دسترسي همه جانبه به منابع اينترنتي بر روي سؤالهاي مرجع رسيده به كتابخانه‌هاي عمومي ويكتوريا در استراليا، تحقيقي را انجام دادند.يافته‌ها نشان داد اگرچه دسترسي به اينترنت باعث كاهش تعداد سؤالهاي مرجع رسيده به كتابخانه‌ها شده، اما بر پيچيدگي سؤالها افزوده است.طبق نتايج به دست آمده از اين تحقيق، ميزان استفاده از اينترنت توسط دانشجويان براي پاسخگويي به سؤالهاي مرجع در مقايسه با سه سال پيش 55% افزايش يافته است. همچنين، يافته‌ها ناتواني و بي‌كفايتي كتابداران را در استفاده از منابع اينترنتي و آگاهي نداشتن آنها از وجود اكثريت منابع موجود در اينترنت نشان مي‌داد (Murray, 2005).

«دارريز» با هدف تعيين ميزان دسترسي و استفاده از اينترنت در خدمات مرجع توسطمؤسسه‌هاي آموزش عالي در آفريقاي جنوبي، تحقيقي را انجام داد. يافته‌هاي پژوهش نشان داد در كتابخانه‌هاي مورد بررسي كلية كتابداران مرجع به اينترنت دسترسي داشته و همگي آبونمان چندين پايگاه اطلاعاتي قابل دسترس اينترنتي بوده‌اند. در اين بررسي، با مقايسه‌اي كه در ميزان استفاده از پايگاه‌هاي اطلاعاتي بر روي سي دي رام و معادل پيوستة همان پايگاه‌ها ـ كه هر دو شكل براي كاربران قابل دسترس بود ـ انجام گرفت، مشخص شد شيوة غالب، استفاده از پايگاه‌هاي پيوسته بوده است. ديگر يافته‌هاي اين بررسي نشان داد كلية كتابداران مرجع در جامعة مورد پژوهش، براي پاسخگويي به سؤالهاي مرجع از اينترنت استفاده كرده‌اند. آنها بيشترين استفاده از اينترنت را براي پاسخگويي به سؤالهاي ارجاع آماده و سؤالهايي را كه از طريق پست الكترونيكي دريافت كرده­اند، گزارش نموده‌اند. طبق يافته‌هاي اين پژوهش، كتابداران، براي پاسخگويي به سؤالهاي مرجع از فهرست پيوسته و پايگاه‌هاي اطلاعاتي خريداري شده اينترنتي 5 الي 6 بار در روز استفاده كرده‌اند. تمامي كتابخانه‌ها در اين تحقيق (بجز سه مورد) وب‌سايت داشته‌اند كه از طريق آن فهرست كتابخانه و پايگاه‌هاي اطلاعاتي موجود در مجموعة خود را براي كاربران دسترس‌پذير ساخته‌اند. در زمينة آموزش كتابداران مرجع براي انجام خدمات مرجع پيوسته، نزديك به 85% كتابداران در كارگاه‌هاي آموزشي شركت نموده‌اند. 75% از طريق خودآموز و در بقية موارد از طريق همكاران و يا ساير روشها، نحوة ارائة چنين خدماتي را فرا گرفته اند. كتابداران استفاده از روشهاي آموزش رسمي از قبيل كارگاه‌ها و سمينارهاي آموزشي را براي ارتقاي سطح دانش و مهارتهاي خود، ضروري دانسته‌اند (Darries, 2004).

**يافته‌هاي پژوهش**

از مجموع 33 كتابخانه، اعم از مركزي و دانشكده­اي تابعة دانشگاه‌هاي تبريز و تهران، كلية كتابخانه‌ها پرسشنامه­ها را پس از تكميل عودت داده­اند. پاسخگويان به پرسشهاي اين پژوهش، مسئولان بخش مرجع كتابخانه­هاي تابعه دو دانشگاه تبريز و تهران مي­باشند كه 7/69% آنها زن و 2/24% مرد مي­باشند. اكثريت اين افراد (1/87%) مدرك ليسانس و بقيه موارد (2/3%) مدرك فوق ليسانس و يا بالاتر و 5/6% مدرك تحصيلي ديپلم داشته‌اند.

**اطلاعات توصيفي مربوط به استفادة آزمودنيها از منابع اينترنتي به تفكيك محل دانشگاه**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **شرح** | **تبريز** | **تهران** | **جمع** |
| **تعداد** | **درصد** | **تعداد** | **درصد** | **تعداد** | **درصد** |
| استفاده از منابع اينترنتي | 6 | 40 | 9 | 60 | 15 | 100 |
| عدم استفاده از منابع اينترنتي | 10 | 6/55 | 8 | 4/44 | 18 | 100 |
| جمع | 16 | 5/48 | 17 | 5/51 | 33 | 100 |

**نتيجه‌گيري**

از مجموع 33 كتابخانه، اعم از مركزي و دانشكده­اي تابعه دانشگاه‌هاي تبريز و تهران، تمامي كتابخانه‌ها پرسشنامه­ها را پس از تكميل برگردانده‌اند. يافته­ها حاكي از آن است كه از بين 33 كتابخانه، 15 مورد از آنها از منابع اطلاعاتي خريداري شده توسط دو دانشگاه مذكور كه براي استفاده كتابخانه­هاي تابعه آنها تهيه شده­اند، در سال تحصيلي     85-86 براي انجام خدمات مرجع استفاده نموده­اند؛ در حالي كه 18 كتابخانه ديگر در فاصلة زماني ياد شده هيچ استفاده­اي از منابع اينترنتي نداشته اند.

نظر به اينكه تمامي كتابخانه­هاي تابعه هر دانشگاه به منابع اينترنتي موجود در وب‌سايت همان دانشگاه دسترسي داشته و امكان استفاده از آنها به طور يكسان ممكن بوده است، در مجموع بيش از نيمي از كتابخانه­هاي مورد پژوهش (5/54%) در سال تحصيلي 85-86 از منابع اينترنتي استفاده نكرده‌اند. يافته­هاي اين پژوهش برخلاف يافته­هاي پژوهشي است كه «دارريز» در سال 2003 بر روي كتابخانه­هاي مؤسسه‌هاي آموزش عالي در آفريقاي جنوبي انجام داد و مشاهده كرد تمامي كتابخانه­هاي تحت بررسي از منابع اينترنتي براي انجام خدمات مرجع بهره برده­اند.

 پاسخگويان به پرسشهاي پژوهش، مهمترين علت استفاده نكردن را نداشتن امكانات كافيِ سخت‌افزاري و نرم‌افزاري بيان كرده­اند (4/41%). همچنين 5/34% افراد نيز عامل كمبود فضاي مناسب براي ارائه خدمات مرجع از طريق منابع اينترنتي را دليل استفاده نكردن خود از اين منابع بيان نموده‌اند. همچنين، علتهايي از قبيل نداشتن نيروي متخصص براي ارائه اين خدمات و نيز اطلاع نداشتن كتابداران مرجع از وجود چنين منابعي، در اولويتهاي بعدي موانع استفاده پاسخگويان بيان شده­اند. يافته­هاي پژوهش حاضر در زمينة كمبود تجهيزات سخت‌افزاري و نرم‌افزاري براي استفاده از منابع اينترنتي در انجام خدمات مرجع، با يافته­هاي پژوهشيSaeed در پاكستان همسوست.

نتايج به دست آمده از اين پژوهش نشان داد بيشتر كتابداران مرجع (2/72%) كه از منابع اينترنتي استفاده نكرده­اند، با وجود استفاده نكردن، از وجود چنين امكاناتي مطلّع بوده­اند و فقط 8/27% كتابداراني كه از منابع مذكور استفاده نكرده‌اند، از وجود چنين منابعي بي‌اطّلاع بوده­اند. نزديك به 6/55% افرادي كه از منابع اينترنتي استفاده نمي­كنند، استفاده از آنها را در بخش مرجع كتابخانه خود ضروري تشخيص داده­اند. حدود 9/39% نيز ارائه چنين خدماتي را در بخش مرجع كتابخانه­ خود بسيار ضروري عنوان كرده­اند. تنها درصد بسيار كمي از افراد (6/5%) وجود چنين منابع و خدماتي را در كتابخانه غير ضروري بيان كرده­اند. از آنجا كه نزديك به 95% افراد ارائه چنين خدماتي را بسيار ضروري و يا ضروري قلمداد مي­كنند، يافته­هاي اين پژوهش در مورد ضرورت وجود چنين خدماتي، يافته­هاي تحقيق  Stoverدر سال 1998 را تأييد مي‌كند.

در ارتباط با ميزان تأمين منابع اطلاعاتي مورد نياز مراجعان با استفاده از منابع اينترنتي، بيشتر پاسخگويان (40%) عنوان كرده­اند كمتر از 10% سؤالهاي مرجع مراجعه‌كنندگان به بخش مرجع را با استفاده از منابع اينترنتي پاسخ گفته­اند. در اين ميان فقط دو كتابخانه از بين 15 كتابخانه استفاده‌كننده، براي پاسخگويي به سؤالهاي مرجع، بيش از نصف سؤالها (50 تا 75%) را از طريق منابع مذكور پاسخ داده­اند. ضمناً، هيچ‌كدام از كتابخانه­ها به طور كامل (100%) از منابع اينترنتي براي پاسخگويي به سؤالها استفاده نكرده­اند. مقادير فوق نشان‌دهندة استفاده كم از منابع اينترنتي به منظور برآوردن نيازهاي اطلاعاتي مراجعان بخش مرجع است. اين يافته­ها بيانگر اين نكته است كه با وجود هزينه‌هاي هنگفت صرف شده توسط دانشگاه‌هاي متبوع با هدف استفادة وسيع و مطلوب از منابع مذكور، متأسفانه استفاده چنداني از آنها در كتابخانه­هاي تابعه صورت نمي­پذيرد. اين يافته­ها نتايج تحقيق «نقي مهرطبايي» را تأييد مي‌كند و با آن همسو مي­باشد.

در پاسخ به سؤال مربوط به فاصلة زماني استفاده از منابع اينترنتي براي انجام خدمات مرجع در كتابخانه، نتايج حاكي از آن است كه بيش از نيمي از كتابداران (3/53%) به طور روزانه به منابع مذكور مراجعه مي­كنند. اين در حالي است كه اكثريت آنها (40%) به كمتر از 10% سؤالهاي مرجع از طريق اين منابع پاسخ گفته‌اند (جدول 4). بنابراين، نتيجه‌گيري مي­شود كه كتابداران مرجع با وجود تمايل زياد به استفاده از اين منابع به عنوان گزينه­هاي مناسب جهت انجام خدمات مرجع، در عمل هنگام استفاده از آنها با مشكل مواجه شده و بهرة مناسبي از آنها نمي­برند. اين امر مي­تواند گاه به دليل ناتواني كتابدار در استفاده از اين منابع باشد؛ مثلاً نداشتن مهارت جستجو و بازيابي، آشنايي ناكافي با زبان انگليسي و يا تمايل نداشتن كتابداران به استفاده از اين منابع در برخي موارد، دلايل شكست در استفاده قلمداد مي­شود. گاهي نيز استفاده نامطلوب و ناكافي از منابع اينترنتي مي­تواند به علّت ضعف در كميّت و كيفيت خود منابع در پاسخگويي به نيازهاي اطلاعاتي مراجعان در رشته­هاي موضوعي گوناگون باشد، به گونه­اي كه منابع اطلاعاتي آبونمان و قابل دسترس براي برخي رشته­هاي تحت پوشش دانشگاه ناكافي باشد.

در مورد نوع سؤالهاي پاسخ داده شده از طريق منابع اينترنتي، پاسخگويان به ترتيب استفاده از منابع براي انجام پژوهشهاي وسيع (32%) پاسخگويي به سؤالهاي ارجاع آماده (28%) و دستيابي به اطلاعات كتابشناختي(28%) را در درجه‌هاي بالايي از اهميت دانسته‌اند. يافته­هاي پژوهش حاضر، يافته‌هاي پژوهش انجام گرفته توسط Darries در زمينة بيشترين ميزان استفادة به عمل آمده از منابع اينترنتي براي پاسخگويي به سؤالهاي ارجاع آماده را مورد تأييد قرار مي­دهد.

به لحاظ نوع غالب در استفاده از انواع منابع اينترنتي، استفاده از نشريه‌هاي الكترونيكي دراولويت اول بوده است. دومين منبع مورد استفاده توسط كتابداران، منابع مرجع پيوسته (با ضريب اهميت 25) بوده و اين در حالي است كه استفاده از پايان­نامه­هاي الكترونيكي در درجة سوم اهميت بوده ونيز استفاده از كتابهاي الكترونيكي، درجة چهارم اهميت را به خود اختصاص داده است. در مجموع، از بين 15 كتابخانه‌اي كه از منابع اينترنتي استفاده كرده‌اند، فقط 3 كتابخانه (آن هم به عنوان اولويتهاي فرعي) استفاده از پايان نامه هاي الكترونيكي را گزارش نموده‌اند. اين يافته با توجه به اينكه بيشتر كتابخانه‌ها (40%) در اين تحقيق هدف خود در استفاده از منابع اينترنتي را پاسخگويي به سؤالهاي دانشجويان مقطع دكتري بيان كرده‌اند، جالب توجه است.

بيش از نيمي از كتابداران (3/53%) در حد خوبي با زبان انگليسي آشنا هستند. 40% آنها مهارت زبان انگليسي را در خود در حد متوسط بيان نموده­اند و فقط يك نفر از كتابداران سطح آشنايي با زبان انگليسي خود را ضعيف ارزيابي كرده است. هيچ‌كدام از پاسخگويان آشنايي خود با زبان انگليسي را در سطح عالي بيان نكرده­‌اند.

در پاسخ به سؤال مربوط به ارزيابي كتابداران مرجع از مهارتهاي خويش در استفاده از منابع اينترنتي بر طبق نتايج ، اكثريت افراد (3/73%) به آموزش بيشتر براي استفاده مؤثرتر از منابع مذكور نياز داشته­اند.همچنين، 3/13% بيان كرده­اند كه به آموزش نيازي ندارند و 7/6% افراد نيز نياز مبرم خويش به آموزش را بيان نموده­اند. اين يافته با يافته­هاي به دست آمده از تحقيقات انجام گرفته توسط  Saeed, Darries, Tenopirو ناخدا در زمينه ضرورت آموزش كتابداران براي استفاده از منابع اينترنتي در خدمات مرجع، همسو مي‌باشد. ميزان سؤالهاي پاسخ داده شده از طريق پست الكترونيكي؛ 3/13% افراد كمتر از 10% سؤالها و 3/13% افراد نيز بين 20 تا 50% سؤالها را از طريق پست الكترونيكي پاسخ داده‌اند. فقط يك نفر از پاسخگويان اذعان داشته بيش از 50% سؤالها را از طريق پست الكترونيكي پاسخ داده است.

در مورد وضعيت دسترسي به فهرست كتابخانه­هاي مورد پژوهش از طريق اينترنت، بيش از نيمي از كتابخانه­هاي دانشگاه تهران(9/52%) داراي فهرست پيوسته مي­باشند. اين در حالي است كه هيچ‌كدام از كتابخانه­هاي تابعه دانشگاه تبريز ـ حتي كتابخانة مركزي ـ فهرست پيوسته ندارد. اين يافته با يافته­هاي پژوهش به عمل آمده توسط Tenopir و نيز پژوهش صورت گرفته از سوي  Darries تناقض دارد.

**پيشنهادها بر اساس يافته­ها**

1. با توجه به اينكه مهمترين دليل استفاده نكردن از منابع اينترنتي، نبود امكانات سخت‌افزاري و نرم‌افزاري گزارش شده است، تجهيز كتابخانه­ها به اين نوع امكانات توسط سازمانهاي مادر، گامي مثبت در جهت ارتقاي سطح استفاده از منابع اينترنتي با توجه به هزينه­هاي هنگفت خريد منابع مذكور مي­گردد.

2. نظر به اينكه يكي از علل مهم استفاده نكردن از منابع اينترنتي در كتابخانه­ها، نداشتن فضاي مناسب گزارش شده است، اختصاص فضايي مناسب در كتابخانه­ها به منظور استفاده از منابع اينترنتي، ميزان استفاده از آنها را بالا خواهد برد.

3. برگزاري كلاسهاي آموزشي براي كتابداران مرجع توسط كتابخانه­هاي مركزي دانشگاه‌هاي متبوع، باعث افزايش معلومات و سطح كارايي آنها در زمينه استفاده از منابع اينترنتي مي­گردد.

4. اطلاع‌رساني توسط كتابخانه­ها در سطح كليه دانشكده­ها و گروه‌هاي آموزشي در زمينه وجود منابع اطلاعاتي اينترنتي قابل دسترس از طريق وب سايت دانشگاه، باعث افزايش استفاده از اين منابع، حتي در محيط خارج از محدودة كتابخانه خواهد شد.

5. انجام پژوهشي در مورد كميّت منابع اينترنتي آبونمان دانشگاه‌هاي مورد پژوهش حاضر در تمامي رشته­هاي تحت پوشش، به منظور دريافت نيازهاي گروه‌هاي مختلف آموزشي، باعث آگاهي از وضعيت توازن در بين عرضه و تقاضا خواهد بود.

**منابع**

ـ ناخدا، مريم ( 1384). بررسي عوامل فردي مؤثر بر كاربرد فن آوري اطلاعات توسط كتابداران كتابخانه هاي دانشگاه تهران. روانشناسي و علوم تربيتي . سال سي و پنجم، شمارة 1.

ـ نقي مهر طبائي، اشرف (1385).   امكان سنجي ارائة خدمات مرجع الكترونيكي در مراكز اطلاع رساني تخصصي شهر تهران .كتابداري ، دفتر چهل و پنجم.

- Abdoulaye, Kaba. (2000). Use of the Internet Reference services in Malaysian academic Libraries. Online In formation Review, 24, 381-386.

- Bradford, Jane T. (2005). Reference services in the Digital Age: An Analysis of Sources used to answer Reference   questions. The Journal of Academic Librarianship, 31 (3) , 263-272.

- Bunge, C.A. (1999). Reference services. Reference Librarian, 66, 185-199.

- Darries, Fatima. (2004). Internet access and use in reference services in higher education institutions in South Africa. : Research article. South Africa Journal of Library and Information Science, 70 (2) ,72-85.

- Saeed , Hamid… { etal} . (1999). Internet use in university Libaries of Pakistan. Online Information Review, 24 (2), 154 –160.

- Stover, Mark. (2000). Reference Librarians and the Internet: a qualitative study. Reference services Review, 28 (2000) No 1, PP. 39 –46.

- Murray, Janet, Cindy Tschernitz . (2003). The Impact of electronic information delivery on reference enquiries. Online Information Review, 29 (2), 157 -167.

 -Tenopir, C, Ennis, L.A. (2001).  Reference services in the new millennium, Online, 25 (4) ,41-45.

-Tenopir, C, Neufang, R. (1992a). Electronic Reference options: how they stack up in Research Libraries. Online ,16(2), 22-29.

- Tenopir, C, Neufang, R. (1992b). The impact of Electronic

Reference on reference Librarians. Online, 16(3), 54-60.

1. گزارش طرح پژوهشي با حمايت مالي معاونت پژوهشي دانشگاه تبريز

2. عضو هيئت علمي دانشگاه تبريز

3. عضو هيئت علمي دانشگاه تبريز

1. همان منبع.