

## فصل نامه دانش شناسی

(علوم کتابداری و اطلاع رسانی و فناوری اطلاعات)

دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال

سال هشتم، شماره ۳۱، زمستان ۱۳۹۴، از صفحه ۸۰ الی ۱۷۳

# ارزیابی نحوه خدمات مرجع چاپی و الکترونیکی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه الزهراء(س)

فاطمه فاتحی<sup>۱</sup> | فریده رفیعی مقدم<sup>۲</sup>

۱- کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال (نویسنده مسئول) Fatemehfatehi1@gmail.com

۲- عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، FarideRafiee@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۰۱/۱۹ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۰۴/۲۰

## چکیده

**هدف:** هدف پژوهش حاضر شناسایی نقاط قوت و ضعف امکانات موجود و ملزومات مورد نیاز در ارائه خدمات در کتابخانه مرکزی دانشگاه الزهراء(س) از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه الزهراء(س) است.

**روش پژوهش:** پژوهش حاضر به روش پیمایشی-تحلیلی انجام شده است و جامعه آماری این پژوهش دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه الزهراء(س) بوده است. حجم نمونه از طریق جدول مورگان ۳۲۷ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای به دست آمد. جهت گردآوری اطلاعات، پرسش‌نامه‌ای محقق ساخته با طیف لیکرت طراحی شده، که پایایی آن با آلفای کرونباخ ۰/۸۵ تأیید شد و تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق آزمون‌های آمار استنباطی شامل آزمون کروسکال و الیس و کای اسکور و با استفاده از نرم افزار آماری اسپاس اس انجام گرفته است.

**یافته‌ها:** یافته‌های پژوهش نشان داد که مهم‌ترین شاخص‌های مورد بررسی، ارائه خدمات مرجع الکترونیکی، چاپی و وضعیت نیروی انسانی به ترتیب ۸۲/۶۵، ۷۶/۴۶ و ۶۷/۳۸ درصد است. پاسخ‌گویی به سؤالات مرجع از طریق پایگاه‌های الکترونیکی ۹۲/۳ درصد، درک و تشخیص نیاز مراجعه کننده ۸۸/۹ درصد، آموزش شیوه بهره‌گیری دسترسی به اطلاعات الکترونیکی ۸۵/۷ درصد، از مهم‌ترین شاخص‌ها هستند. در پاسخ به فرضیات پژوهش، یافته‌ها حاکی از آن هستند که بیش از ۷۰ درصد از دانشجویان اهمیت ۲۲ از ۲۶ شاخص را زیاد و بسیار زیاد می‌دانند، یعنی اکثر شاخص‌های مذکور در پژوهش از دیدگاه آن‌ها قابل تأیید است.

**نتیجه‌گیری:** یافته‌های پژوهش حاضر اذعان کرد بین نحوه ارائه خدمات مرجع چاپی، خدمات مرجع الکترونیکی و تسهیلات و امکانات رابطه معناداری وجود دارد.

**واژه‌های کلیدی:** خدمات مرجع الکترونیکی، خدمات مرجع چاپی، ارزیابی، دانشگاه الزهراء(س)، دانشجویان کارشناسی ارشد.

## مقدمه

امروزه دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی با افزایش تعداد دانشجویان به طور روز افزونی در حال گسترش هستند. کتابخانه‌های دانشگاهی از جمله مؤسسات آموزش عالی هستند که تأثیر به‌سزایی در هدایت علمی و فکری دانشجویان در راستای تهیه منابع اطلاعاتی مورد نیاز دارند.

هدف از ایجاد کتابخانه‌های دانشگاهی ارائه خدمات به دانشجویان و اساتید است و کتابخانه‌ها باید بتوانند به طرق مختلف اطلاعات مناسب را در اختیار کاربران قرار دهند (سلطانی، ۱۳۷۹). با توجه به اهمیت وجودی کتابخانه‌های دانشگاهی ارائه خدمات اطلاعاتی بهینه نقش بسیار مهمی را برای کاربران دارد. یکی از انواع خدماتی که در کتابخانه‌های دانشگاهی ارائه می‌شود، خدمات مرجع است که یکی از اصلی‌ترین فعالیت‌های کتابخانه‌ای در کنار فراهم‌آوری و رده‌بندی است (ون دولا، ۲۰۰۶).

امروزه فناوری اطلاعات بر اطلاع‌رسانی احاطه دارد و همگام با تحولات و ورود فناوری به کتابخانه‌ها، نیاز به بهره‌گیری از شیوه‌های نوین و راه‌کارهای مؤثرتر جهت ارائه خدمات در پاسخ به نیازهای اطلاعاتی کاربران می‌باشد.

تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر خدمات کتابخانه‌ای باعث ایجاد نوع دیگری از خدمات مرجع گردیده که از لحاظ شکلی (مرجع الکتریکی) با خدمات مرجع چاپی متفاوت می‌باشد. انجمن کتابداران آمریکا معتقدند یکی از حوزه‌هایی که در کتابخانه‌ها با توجه به پیشرفت و کاربرد فناوری اطلاعات متحول شده، خدمات مرجع سنتی است. خدمات مرجع الکتریکی در کتابخانه‌های دانشگاهی که در آن دانشجویان و اساتید نیاز فوری به خدمات تحویل اطلاعات مفید و بازیابی اطلاعات دارند، ضروری است (مهارانا و پاندا، ۲۰۰۵).

از آنجا که خدمات مرجع سنتی در کتابخانه‌ها دارای محدودیت زمانی و مکانی است، لذا استفاده از خدمات مرجع

الکترونیکی برای ادامه‌ی حیات کتابخانه‌ها امری لازم و ضروری است (حسن‌زاده، ۱۳۸۲).

استفاده از خدمات مرجع الکترونیکی باعث ارتقای کمی و کیفی سطح خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌های دانشگاهی است. با توجه به این امر هدف کلی پژوهش حاضر مطالعه و ارزیابی نحوه ارائه خدمات مرجع چاپی و الکترونیکی از لحاظ امکانات و تسهیلات موجود، وضعیت وسایل و تجهیزات، از نظر مهارت‌های مورد نیاز بازیابی اطلاعات، تعیین وضعیت و سطح نیروی متخصص، شناخت نقائص و کمبودهای احتمالی ارائه این خدمات در کتابخانه مرکزی دانشگاه الزهراء از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی می‌باشد. داده‌ها و اطلاعات حاصل از این ارزیابی اساس و مبنایی می‌شود در خصوص انطباق خدمات ارائه شده با نیازهای کاربران این کتابخانه و ضرورت ارزیابی در این مسئله نهفته است که اگر اطلاعات دانشی در خصوص توانایی‌ها و کمبودهای خدمات وجود نداشته باشد، خدمات نه بهبود و نه پیشرفت پیدا می‌کند.

در ایران و خارج از ایران پژوهش‌های مشابهی از این نوع صورت پذیرفته که به شکل مختصر به تعدادی از آنها اشاره می‌شود.

داوودی، (۱۳۸۴) در پایان نامه خود به امکان سنجی ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر یزد با استفاده از دو روش کتابخانه‌ای و پیمایش پرداخت. نتایج حاصل از بررسی امکانات هفده کتابخانه دانشگاهی برای ارائه خدمات مرجع نشان داد عواملی نظیر عدم تجهیزات لازم و زیرساخت‌های مخابراتی مناسب و کمبود کارکنان تخصصی مانعی است در ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در این کتابخانه‌ها.

اکرمی ابرقویی (۱۳۸۲) در پژوهشی به نیازسنجی و امکان سنجی ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد پرداخت. ضرورت ارائه خدمات مرجع الکترونیکی، تعیین انواع و روش‌های آنها، از نظر نیروی انسانی، تجهیزات و بودجه لازم در ارائه این خدمات را مورد بررسی قرار داد. نتایج پژوهش وی نشان داد که کمبود نیروی

1. WanDollah
2. Maharana&Panda

پرسش‌های مطرح شده شامل موارد زیر است:

۱. آیا وضعیت وسایل و تجهیزات فیزیکی کتابخانه مرکزی دانشگاه الزهرا (س) قابل استفاده و کافی است؟
  ۲. آیا شیوه‌های ارائه خدمات مرجع چاپی در کتابخانه مرکزی دانشگاه الزهرا (س) مناسب و مطلوب است؟
  ۳. آیا کتابخانه مرکزی دانشگاه الزهرا (س) از نظر نیروی انسانی متخصص در ارائه خدمات مرجع مناسب و کافی است؟
  ۴. آیا شیوه‌های ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه مرکزی دانشگاه الزهرا (س) مناسب و مطلوب است؟
۱. بین ارائه خدمات مرجع الکترونیکی و چاپی و دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه الزهراء (س) ارتباط معناداری وجود دارد.

#### روش پژوهش

پژوهش حاضر، پژوهش کاربردی است که به روش پیمایشی-تحلیلی، اجرا شده و ۳۲۷ نفر جامعه آماری این پژوهش را از دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه الزهراء (س) تشکیل دادند. برای اجرای نحوه پژوهش از روش نمونه گیری تصادفی طبقه بندی با استفاده از جدول مورگان ۳۲۷ نفر به عنوان نمونه در این پژوهش شرکت کردند. در این تحقیق برای گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه محقق ساخته استفاده شده است. این پرسش‌نامه، با استفاده از مرور پیشینه‌ها و منابع استناد شده تهیه و در بین دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه الزهراء توزیع شده است. در تهیه سؤالات درجه بندی لفظی طیف لیکرت به کار گرفته شده است. در این مقیاس نمره‌های ۱ تا ۴ به گزینه‌ها داده شده بالاترین نمره به حداکثر گرایش به گزینه تعلق گرفته است. پرسش‌نامه شامل ۲۶ پرسش بسته است. پس از تدوین و اصلاح بر روی ابزار پژوهش برای بررسی روایی پرسش‌نامه از نظرات ۲ متخصص در حوزه مرجع الکترونیکی و ۳ نفر از

متخصص از مهم‌ترین موانع در ارائه خدمات مرجع الکترونیکی است.

عسکریان کاخ (۱۳۸۹) در پژوهش به امکان سنجی جایگزینی منابع مرجع الکترونیکی رایگان به جای منابع مرجع چاپی در کتابخانه‌های دانشگاهی پرداختند. در این پژوهش ۲۵ منبع مرجع چاپی و ۲۵ منبع مرجع الکترونیکی در دانشگاه فردوسی مشهد انتخاب و ۵ منبع از هر یک از این منابع مورد ارزیابی قرار گرفت. در نتایج حاصله مشخص شد که تفاوت معناداری بین میانگین نمرات حاصل از ارزیابی منابع الکترونیکی و چاپی وجود دارد و منابع مرجع الکترونیکی قابلیت جایگزینی به جای منابع چاپی را دارند.

در پژوهش‌های انجام یافته در خارج از ایران، وندولا، (۲۰۰۶) در پژوهش خود به مطالعه موردی در خصوص چگونگی استفاده از خدمات مرجع سنتی و الکترونیکی و میزان آگاهی و نیاز کاربران در کتابخانه‌های دانشگاهی مالزی با استفاده از روش پیمایش پرداخت. نتایج حاصله حاکی از آن بود که مهم‌ترین مسئله از دید کاربران برگزاری دوره‌های آموزشی راه‌کارهای جست‌وجو در بازیابی اطلاعات است.

تو<sup>۲</sup> (۲۰۰۷) پژوهشی را تحت عنوان دانش و مهارت مورد نیاز برای ارائه خدمات مرجع مجازی انجام داد. پرسش‌نامه تهیه شده به ۳۶ کتابخانه تخصصی ارسال شد و کلیه کتابخانه‌های شرکت کننده گزارش دادند با اهمیت‌ترین مسئله در این رابطه عبارتست از فرموله کردن راه‌کارهای جست‌وجو و برگزاری دوره‌های آموزشی نحوه جست‌وجوی بازیابی اطلاعات است. باری<sup>۳</sup>، (۲۰۰۹) و دیگران هم در پژوهش یا عنوان مرجع مجازی به بررسی جایگاه این خدمات در میان ۱۳۰ مؤسسه دانشگاهی در کتابخانه‌های دانشگاهی انگلستان پرداختند. نتایج نشان داد که در زمان پژوهش ۷۰ درصد از مؤسسات این خدمات را ارائه نمی‌دادند و مهم‌ترین عامل در این امر عدم نیروی متخصص عنوان شد.

1. WanDollah
2. Tu
3. Barry

### یافته‌های پژوهش

در این بخش به تحلیل یافته‌های پژوهش بر اساس پرسش‌های مطرح شده پرداخته می‌شود. پرسش اول: آیا وضعیت وسایل و تجهیزات فیزیکی کتابخانه مرکزی دانشگاه الزهرا (س) قابل استفاده و کافی است؟

اساتید علم اطلاعات و دانش‌شناسی استفاده و مورد تأیید قرار گرفت. به منظور تعیین پایایی ابزار پژوهش داده‌های گردآوری شده با استفاده از نرم افزار اسپاس و تکنیک‌های آماری مقدار ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده با ۸۵٪ مورد تأیید قرار گرفت که نشان دهنده پایایی مناسب ابزار پژوهش است. تحلیل داده‌ها از طریق آزمون‌های آمار توصیفی و استنباطی شامل آزمون کروسکال و الیس و کای اسکوئر و با استفاده از نرم‌افزار آماری اسپاس انجام گرفته است.

جدول ۱. میزان اهمیت، میانه و انحراف استاندارد ملاک‌های وضعیت وسایل و تجهیزات فیزیکی کتابخانه

انحراف استاندارد	میانه	درصد		درصد		وضعیت وسایل و تجهیزات فیزیکی کتابخانه	
		فراوانی زیاد و بسیار زیاد	فراوانی بسیار کم	فراوانی کم	فراوانی زیاد		
۰/۷۱	۳	۸۳/۴	۱/۷	۱۴/۹	۳۰/۹	۵۲/۵	تعداد رایانه‌های قابل استفاده
۰/۷۷	۳	۷۴/۵	۵	۲۰/۴	۲۴/۳	۵۰/۲	نور مناسب
۰/۸۰	۳	۴۱/۵	۱۹/۳	۱۷/۱	۵۹/۱	۱۴/۴	تهویه مناسب
۰/۸۳	۲	۴۴/۸	۱۶/۶	۳۸/۷	۲۸/۷	۱۶/۱	فضای مناسب
۰/۷۴	۲	۴۳/۷	۹/۴	۴۷	۲۸/۸	۱۳/۹	تعداد و نوع میز و صندلی‌های مناسب

درد چرا که ضعف در تشخیص نیازهای اطلاعاتی می‌تواند بازایی منابع را دچار مشکل کند. از این رو در این ارزیابی ملاک درک و تشخیص نیاز اطلاعاتی کاربر با میانگین ۷۶/۴۶ درصد دسترسی به منبع اطلاعاتی مورد نیاز بیشترین اهمیت را نسبت به دیگر ملاک‌های ذکر شده در جدول را دارد و این نتیجه نشان داد که کتابخانه مرکزی به برنامه ریزی مؤثری در این راستا نیاز دارد.

پرسش سوم: آیا کتابخانه مرکزی دانشگاه الزهرا (س) از نظر نیروی متخصص در ارائه خدمات مرجع مناسب و کافی است؟

در بررسی وضعیت وسایل و تجهیزات فیزیکی موجود در کتابخانه و با توجه به نتیجه حاصل از جدول شماره ۱ مشخص گردید که تعداد رایانه‌های قابل استفاده و نور مناسب با میانگین (۵۷/۵۸ درصد) کافی و قابل استفاده است. همچنین در این ارزیابی مشخص شد که این دو ملاک نسبت به دیگر ملاک‌های ذکر شده در جدول از اهمیت بالاتری برخوردار هستند.

پرسش دوم: آیا شیوه‌های ارائه خدمات مرجع چاپی در کتابخانه مرکزی دانشگاه الزهرا (س) مناسب و مطلوب است؟ مطابق داده‌های جدول ۲ میانگین امتیاز کاربران در رابطه با تشخیص نیاز اطلاعاتی آنها در بازایی منابع در حد بالاتری قرار

جدول ۲. میزان اهمیت، میانه و انحراف استاندارد ملاک‌های ارائه خدمات چاپی در کتابخانه

انحراف استاندارد	میان	درصد فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی	ارائه خدمات چاپی در کتابخانه
		تجمعی زیاد و بسیار زیاد	فراوانی بسیار کم	فراوانی کم	فراوانی زیاد	بسیار زیاد	
۰/۷۴	۳	۸۸/۹	۲/۲	۱۴/۹	۳۸/۱	۴۴/۸	درک و تشخیص نیاز مراجعه کننده
۰/۷۶	۳	۸۴/۵	۱/۱	۱۴/۴	۴۰/۹	۴۳/۶	کمک در یافتن منابع
۰/۷۷	۳	۷۷/۴	۷/۱	۱۵/۵	۵۹/۱	۱۸/۳	پاسخگویی به سوالات
۰/۸۴	۳	۶۶/۸	۵	۲۸/۲	۴۲/۵	۲۴/۳	آموزش استفاده از کتابخانه
۰/۸۶	۳	۶۴/۷	۵/۵	۲۹/۸	۳۹/۸	۲۴/۹	پاسخگویی تلفنی به سوالات مرجع

جدول ۳. میزان اهمیت، میانه و انحراف استاندارد ملاک‌های وضعیت نیروی انسانی در بخش مرجع کتابخانه

انحراف استاندارد	میان	درصد فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی	وضعیت نیروی انسانی در بخش مرجع کتابخانه
		تجمعی زیاد و بسیار زیاد	بسیار کم	کم	زیاد	بسیار زیاد	
۰/۷۰	۳	۸۰	-	۲/۱۸	۴۸	۳۲	کتابدار متخصص (تخصص در رشته کتابداری)
۰/۷۷	۳	۷۲/۴	۳/۳	۲۴/۳	۴۹/۷	۲۲/۷	مهارت‌های اطلاع‌یابی (بازیابی سریع اطلاعات با کیفیت)
۰/۷۶	۳	۶۳/۵	۵	۳۱/۵	۴۹/۷	۱۳/۸	مهارت‌های مورد نیاز (مهارت‌های لازم در زمینه آشنایی و استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی)
۰/۸۸	۳	۶۲/۴	۱۲/۷	۲۴/۳	۳۸/۷	۲۴/۳	مهارت‌های اخلاقی (رفتار و برخورد مناسب)
۰/۹۰	۳	۵۸/۶	۷/۲	۳۴/۳	۳۴/۸	۲۳/۸	مهارت‌های ارتباطی (برقراری ارتباط کلامی، مهارت‌های تلفنی، مهارت‌های ارتباطی نوشتاری)

در جدول ۳، سؤال ۳ به ۵ ملاک تقسیم شده که از میان آنها ملاک کتابدار متخصص با میانگین (۹۷/۳۸ درصد) بیشترین اهمیت را برای کاربران دارد. کتابدار متخصص در رابطه با آشنایی با مهارت‌های بازیابی منابع با استفاده از شیوه‌های الکترونیکی و با تهیه راهنماهای موضوعی، کاربر را به منابع اطلاعاتی متعدد راهنمایی می‌کند. نتیجه‌ای که از این ارزیابی

به دست آمد این است که کتابخانه مرکزی نیاز به بکارگیری نیروی متخصص بیشتری را دارد.

پرسش چهارم: آیا شیوه‌های ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه مرکزی دانشگاه الزهرا (س) مناسب و مطلوب است؟

در جدول ۳، سؤال ۳ به ۵ ملاک تقسیم شده که از میان آنها ملاک کتابدار متخصص با میانگین (۹۷/۳۸ درصد) بیشترین اهمیت را برای کاربران دارد. کتابدار متخصص در رابطه با آشنایی با مهارت‌های بازیابی منابع با استفاده از شیوه‌های الکترونیکی و با تهیه راهنماهای موضوعی، کاربر را به منابع اطلاعاتی متعدد راهنمایی می‌کند. نتیجه‌ای که از این ارزیابی

جدول ۴. میزان اهمیت، میانه و انحراف استاندارد ملاک‌های تسهیلات و امکانات در بخش مرجع کتابخانه

انحراف استاندارد	میان	درصد فراوانی زیاد و بسیار زیاد	درصد فراوانی بسیار کم	درصد فراوانی کم	درصد فراوانی زیاد	درصد فراوانی بسیار زیاد	ارائه خدمات الکترونیکی در کتابخانه
۰/۶۲	۴	۹۲/۳	-	۷/۷	۴۴/۸	۴۷/۵	پاسخگویی به سؤالات مرجع از طریق پایگاه الکترونیکی
۰/۷۰	۳	۸۴	۱/۷	۱۴/۴	۳۵/۴	۴۸/۶	استفاده از فن آوری‌های نوین اطلاعات غیرحضوری (ایمیل، چت، تلفنی، پیامکی)
۰/۷۲	۳	۸۵/۷	۰/۶	۱۳/۸	۳۸/۷	۴۷	آموزش شیوه بهره‌گیری دسترسی به اطلاعات الکترونیکی
۰/۷۴	۳	۸۱/۲	۰/۶	۱۸/۲	۴۳/۱	۳۸/۱	معرفی سایت‌های اینترنتی
۰/۸۰	۳	۸۰/۱	۲/۸	۱۷/۱	۴۲	۳۸/۱	آموزش شیوه بهره‌گیری استفاده از تجهیزات رایانه‌ای و الکترونیکی
۰/۸۹	۳	۷۲/۶	۴/۴	۲۲/۷	۳۲/۶	۴۰/۳	جست‌وجوی اطلاعات از طریق منابع مرجع به شکل سی دی (offline)

بازیابی اطلاعات به درستی بهره نگیرند، لذا کتابخانه مرکزی نیاز به تلاش بیشتری برای برنامه‌ریزی بهبود کیفیت ارائه این خدمات را دارد.

فرضیه پژوهش: بین ارائه خدمات مرجع چاپی و الکترونیکی و دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه الزهرا (س) ارتباط معنی‌داری وجود دارد.

نتایج حاصل از جدول ۴ در این ارزیابی نشان داد که از میان ملاک‌های ذکر شده در این جدول، پاسخ‌گویی به سؤالات مرجع از طریق پایگاه‌های الکترونیکی آنلاین بالاترین اهمیت را برای کاربران به خود اختصاص داده است و از آنجایی که عدم آگاهی کاربران و عدم شناخت از پایگاه‌های اطلاعاتی موجود باعث می‌شود که کاربران از امکانات موجود جهت

جدول ۵. آزمون کای اسکور بین ارائه خدمات مرجع چاپی و الکترونیکی

وضعیت وسایل و تجهیزات	تسهیلات و امکانات	ارائه وضعیت نیروی انسانی	ارائه خدمات مرجع چاپی	ارائه خدمات مرجع الکترونیکی	Chi-square
۲/۰۸۴	۳/۱۹۳	۳/۱۶۹	۳/۳۱۴	۴/۳۱۵	Chi-square
۲	۲	۲	۲	۲	Df
۰/۵۵۵	۰/۱۸۳	۰/۰۰۰	۰/۰۲۴	۰/۰۰۰	Asymp. Sig.

تفاوت معناداری در اولویت‌بندی شاخص‌های مذکور در دو گروه میزان آشنایی با ارائه خدمات مرجع چاپی و الکترونیکی وجود دارد. آماره آزمون (نمره H) برای سه شاخص ذکر شده یعنی شاخص‌های ارائه خدمات مرجع الکترونیکی، ارائه

از آنجایی که مقدار P برای شاخص‌های ارائه خدمات مرجع الکترونیکی، ارائه خدمات مرجع چاپی و وضعیت نیروی انسانی کمتر از ۰/۰۵ است، بنابراین در مورد آن‌ها فرض صفر رد و فرض تحقیق اثبات می‌شود. این عبارت بدین معناست که

منابع را دچار مشکل کند. در مجموع یافته‌های پژوهش در این بخش نیز نشان داد که جامعه پژوهش دیگر ملاک‌های مربوط به این پرسش در ارائه خدمات مرجع چاپی را بسیار خوب ارزیابی کرده‌اند.

در پاسخ به پرسش سوّم با این مضمون که "آیا کتابخانه مرکزی دانشگاه الزهرا (س) از نظر نیروی متخصص در ارائه خدمات مرجع چاپی و الکترونیکی مناسب و کافی است؟" پرسش ۳ به ۵ ملاک تقسیم شده است که با استناد به اطلاعات مندرج در جدول ۳ مربوط به این پرسش مشخص گردیده که جامعه پژوهش ملاک‌های مهارت‌های لازم در زمینه آشنایی و استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی، مهارت‌های اخلاقی و ارتباطی (برقراری ارتباط کلامی، مهارت‌های تلفنی پاسخ‌گویی به نیاز کاربران) را بسیار خوب و رضایت بخش ارزیابی و ملاک کتابدار متخصص را با میانگین (۹۸/۳۸ درصد) را خوب ارزیابی کرده‌اند. از آنجایی که کتابدار متخصص در رابطه با آشنایی با مهارت‌های بازیابی منابع با استفاده از شیوه‌های الکترونیکی و با تهیه راهنماهای موضوعی کاربر را به منابع اطلاعاتی متعدد راهنمایی می‌کند، این ملاک بیشترین اهمیت را برای جامعه پژوهش داشت. یافته‌های پژوهش در این بخش با نتایج پژوهش داوودی (۲۰۰۵) و اکرمی ابرقویی (۲۰۰۳) مطابقت دارد. در رابطه با پرسش شماره ۴، مبنی بر ارزیابی شیوه‌های ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه مرکزی دانشگاه الزهرا (س) نتایج حاصل از جدول ۴ نشان داد که ملاک پاسخ‌گویی به سؤالات مرجع از طریق پایگاه‌های الکترونیکی آنلاین با میانگین (۹۲/۳ درصد) را خوب ارزیابی و بیشترین اهمیت را نسبت به دیگر ملاک‌های این پرسش برای جامعه پژوهش دارد. از آنجایی که عدم آگاهی کاربران و عدم شناخت از پایگاه‌های اطلاعاتی موجود باعث می‌شود که کاربران از امکانات موجود جهت بازیابی اطلاعات بهره نگیرند. یافته‌های دیگر از این جدول نشان داد که جامعه مورد پژوهش ملاک‌های استفاده از فناوری‌های نوین اطلاعاتی غیرحضور، معرفی بانک‌های الکترونیکی و جست‌وجوی اطلاعات از طریق

خدمات مرجع چاپی و وضعیت نیروی انسانی به ترتیب ۴/۳۱۵، ۳/۳۱۴ و ۳/۱۶۹ است که نسبت به شاخص بیشتر بوده و بیانگر این است که اختلاف میان آنها معنی دار است.

### بحث و نتیجه‌گیری

براساس تجزیه و تحلیل داده‌های موجود و با استناد به اطلاعات موجود در جدول ۱، در رابطه با ارزیابی وسایل و تجهیزات فیزیکی موجود در کتابخانه، داده‌های جدول ۱، نشان داد که جامعه مورد پژوهش از بین ملاک‌های مربوط به وسایل و تجهیزات فیزیکی، تعداد رایانه‌های قابل استفاده و نور مناسب را با میانگین (۵۷/۵۸ درصد) را خوب، تعداد و نوع میز و صندلی‌های مناسب را با میانگین (۴۳/۷ درصد) را کم و دیگر ملاک‌های مربوط به وسایل و تجهیزات فیزیکی را در ارائه خدمات مرجع چاپی و الکترونیکی در این کتابخانه (مرکزی) را بسیار خوب ارزیابی کرده‌اند.

یافته‌های پژوهش در این بخش در ارتباط با کمبود تجهیزات فیزیکی در ارائه خدمات مرجع چاپی و الکترونیکی با نتایج پژوهش داودی (۲۰۰۵) و اکرمی ابرقویی (۲۰۰۳) هم خوانی دارد.

در رابطه با دوّمین پرسش مبنی بر ارزیابی شیوه‌های ارائه خدمات مرجع چاپی در کتابخانه مرکزی دانشگاه الزهرا (س) از لحاظ درک و تشخیص نیاز مراجعه کننده، کمک در یافتن منابع اطلاعاتی، پاسخ‌گویی به سؤالات کاربران، آموزش استفاده از کتابخانه و پاسخ‌گویی تلفنی به سؤالات مرجع، مورد ارزیابی دانشجویان قرار گرفته است و نتایج آن در جدول شماره ۲، منعکس شده است. داده‌های جدول ۲ نشان داد که جامعه پژوهش ملاک درک و تشخیص نیازهای اطلاعاتی در بازیابی منابع و کمک در یافتن منابع اطلاعاتی را با میانگین (۷۶/۴۶ درصد) را خوب در ارائه خدمات مرجع چاپی ارزیابی کرده‌اند و مشخص گردید که بیشترین اهمیت را نسبت به دیگر ملاک‌های ذکر شده دریافت پرسش را برای دانشجویان دارد، چرا که ضعف در تشخیص نیازهای اطلاعاتی می‌تواند بازیابی

سلطانی، پ. (۱۳۷۹). دانشنامه کتابداری و اطلاع رسانی، تهران. فرهنگ معاصر. (۱۳۷۹).

عسکریان کاخ، ا.؛ فتاحی، ر. (۱۳۹۰). امکان سنجی جایگزینی منابع مرجع الکترونیکی رایگان به جای منابع مرجع چاپی در کتابخانه‌های دانشگاهی. پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران، ۴(۲۶)، ۸۴۵-۸۶۸.

کریمی، ا. (۱۳۸۵). امکان سنجی خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه‌های سازمان انرژی اتمی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، تهران.

Barry, E., Kelli Bedoya, J., Groom, C., & Patterson, L. (2010). Virtual reference in UK academic libraries: The virtual enquiry project 2008-2009. *Library Review*, 59(1), 40-55. Retrieved December 5, 2011, from <http://www.library.camden.nsw.gov.au/attachments/documents/acess1t.pdf>

Dollah, W. A. K. W. (2006). Digital reference services in selected public academic libraries in malaysia, A case study. In C. Khoo, D. Singh & A. S. Chaudhry (Eds.), *Proceeding of the Asia-Pacific Conference on Library & Information Education & Practice 2006 (A-LIEP 2006)*, April 3-6 2006 (pp. 122-135). Singapore: School of Communication & Information, Nanyang Technological University. Retrieved 11 November, 2011, from <http://hdl.handle.net/10150/106202>

<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=00907324&volume=38&issue=2&PHPSESSID=hkkdh7d6cm101t412a5ggplgi7>

Luo, L., & Bell, L. (2010). Text 4 answers: a collaborative service model. *Reference Service Review*, 38 (2), 274-283. Retrieved January 22, 2012 from

Maharand. B & Chandra Panda, K (2005). Reference service in academic libraries: a case study of the libraries of IIM and IIT in India virtual. Retrieved from E-Lis.

Tu, F. (2007). Knowledge and skills required to provide health information related virtuareference services: evidence from a survey. *Journal of the Medical Library Association*, 95 (4). Retrieved November 1, 2011, from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2000781/pdf/i1536-5050-095-04-0458.pdf>

منابع مرجع را بسیار خوب (رضایت بخش) و ملاک‌های آموزش شیوه بهره‌گیری دسترسی به اطلاعات الکترونیکی، آموزش شیوه‌های بهره‌گیری از پایگاه‌های الکترونیکی را بسیار کم ارزیابی کرده‌اند. یافته‌های پژوهش در این بخش با پژوهش دولا (۲۰۰۶) هم‌خوانی دارد. با استناد به یافته‌های پژوهش، در یک جمع بندی کلی می‌توان نتیجه‌گیری کرد که ارزیابی ارائه خدمات مرجع چاپی و الکترونیکی از نظر جامعه پژوهش، کتابخانه مرکزی دانشگاه الزهرا (س) از لحاظ امکانات فیزیکی مانند فضا، نور، تعداد رایانه‌ها، کمک در یافتن منابع اطلاعاتی و پاسخ‌گویی به سؤالات مرجع به صورت چاپی، خوب و مناسب رضایت بخش ارزیابی شده است. از طرفی دیگر اکثر جامعه پژوهش کیفیت تجهیزات فنی، تشخیص نیازهای اطلاعاتی، بازایی منابع اطلاعاتی، کمبود کتابدار متخصص و آشنایی با مهارت‌های بازایی منابع را کم و نامناسب ارزیابی کرده‌اند. نتایج این پژوهش می‌تواند از یک سو در صورت تأمین کمبودها در تجهیزات فنی مورد نیاز و با در نظر گرفتن امکانات و بکارگیری نیروی متخصص، برگزاری دوره‌های آموزشی نحوه جست‌وجو و دسترسی به اطلاعات در پایگاه‌ها، قابلیت ارائه خدمات مفیدتری را می‌تواند داشته باشد.

## منابع

اکرمی ابرقویی، ص. (۱۳۸۷). نیازسنجی و امکان سنجی ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهرا (س)، تهران.

حسن زاده، م. (۱۳۸۲). خدمات مرجع الکترونیکی: شیوه‌های نوین پاسخ‌گویی به پرسش‌های مرجع. فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی، ۶(۲۴)، ۹۷-۱۰۷.

داوودی، ف. (۱۳۸۶). امکان سنجی ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر یزد. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران.

زبردست، ب. (۱۳۸۹). خدمات مرجع دیجیتالی: نگاهی به سامانه "پرسش از کتابدار" سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی. نشریه الکترونیکی سازمان کتابخانه‌ها موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی، ۲(۶)، ۵۰-۷۰.