

## امکان‌سنجی ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران

مرجان خدایی (نویسندهٔ مسئول)

کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، کتابدار نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور  
marjan\_khodami@yahoo.com

فریبرز درودی

استادیار پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران  
doroudi@irandoc.ac.ir

مژده سلاجقه

استادیار کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه شهید باهنر کرمان  
msalajgh@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۱۲/۲۲؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۴/۰۱

### چکیده

**هدف:** در این مقاله امکان‌سنجی راه‌اندازی خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر تهران بررسی شده است.

**روش:** روش پژوهش پیمایشی - توصیفی است. جامعهٔ پژوهش کارکنان کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر تهران است. ابزار پژوهش پرسشنامهٔ محقق ساخته است که بین تمامی کارکنان (۱۲۰ نفر) توزیع و تمامی پرسشنامه‌ها جمع‌آوری شد.

**یافته‌ها:** یافته‌های حاصل از پژوهش نشان داد که کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر تهران شرایط و امکانات راه‌اندازی خدمات مرجع الکترونیکی را در حال حاضر ندارند. مهارت و دانش کتابداران و اطلاع‌رسانان برای به‌کارگیری خدمات مرجع الکترونیکی در حد متوسط است. فقدان زیرساخت‌ها و امکانات مناسب فن‌آوری اطلاعات برای راه‌اندازی این خدمات مهمترین مانع برای راه‌اندازی این خدمات است. همچنین فقدان حمایت سازمان مادر (نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور) و اختصاص ندادن بودجه برای اجرای خدمات مرجع الکترونیکی دومین مانع مهم دیگر برای وجود خدمات مرجع الکترونیکی در این کتابخانه‌ها است.

**اصالت/ارزش:** نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور می‌تواند از نتایج این پژوهش، برای راه‌اندازی خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه‌های تابعه بهره‌گیرد.

**کلیدواژه‌ها:** کتابخانه‌های عمومی، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، شهر تهران، خدمات مرجع الکترونیکی،

امکان‌سنجی.

## مقدمه

ظهور اینترنت نه تنها ارتباطات در سطح جهانی را تغییر داده، بلکه موجب تغییراتی در وظایف اساسی کتابخانه‌ها، فرهنگ سازمانی و کتابداران و اطلاع‌رسانان گردیده است. پرتو این تغییرات، حوزه خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی را نیز تغییر داده است. با وجود اینترنت، استفاده‌کنندگان انتظار دارند که جدیدترین اطلاعات در اسرع وقت در اختیار آنان قرار گیرد و این انتظار برای مراجعان بخش مرجع در حد بالایی است. امروزه با تولید انبوه انتشارات و اطلاعات، برآوردن این انتظار بدون یاری گرفتن از فن‌آوری‌های نوین میسر نیست. بنابراین، کتابداران علاوه بر کسب مهارت‌ها و دانش جدید، باید فن‌آوری امروزی را نیز در اختیار داشته باشند تا در انجام رسالت واقعی خود توفیق یابند. در زمینه خدمات مرجع به کارگیری این فن‌آوری‌ها در تأمین نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان نقش اساسی دارد (قانع، ۱۳۸۳). پیشرفت‌های اخیر در وب جهان‌گستر، اینترنت، موتورهای جست‌وجو، توانایی بسیار بالا در ذخیره و پردازش اطلاعات با فن‌آوری رایانه‌ای، افزایش تعداد انتشارات الکترونیکی، ایجاد پایگاه‌های اطلاعات تخصصی و ... زمینه‌ساز ایجاد و توسعه یک محیط مرجع وب‌پایه با عناوینی همچون، میز مرجع الکترونیکی، میز مرجع مجازی، میز مرجع دیجیتالی، خدمات مرجع پیوسته و خدمات مرجع از راه دور شده است (منصوری و پشتونی‌زاده، ۱۳۸۵).

خدمات مرجع الکترونیکی، ارائه خدمات مرجع به صورت الکترونیکی است که کاربران کتابخانه با استفاده از فن‌آوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی بدون حضور فیزیکی به منظور رفع نیازهای اطلاعاتی خود با کارکنان کتابخانه ارتباط برقرار می‌کنند و بدون محدودیت زمانی و مکانی به اطلاعات مورد نیاز خود دست می‌یابند (اوزکارمانلی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). خدمات مرجع الکترونیکی بر صرفه‌جویی در هزینه‌ها، زمان، سرعت و دقت، افزایش کمیت و کیفیت در خدمات مرجع، آموزش از راه دور کاربران و ایجاد انگیزه و مهارت‌های پیش‌تاز کاربران به خاطر مهیج بودن خدمات مرجع الکترونیکی و در نتیجه رضایت‌مندی کاربران اثر دارد. از سویی دیگر با وجود خدمات مرجع الکترونیکی کتابداران ناچار خواهند بود به مهارت‌های سواد اطلاعاتی خود در محیط وب و دانش خویش در زمینه فن‌آوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی

1. Ozkaramanli

بیفزایند که این به نوبه خود باعث افزایش مهارت‌ها و دانش کتابداران و اطلاع‌رسانان خواهد شد. همچنین کتابداران و اطلاع‌رسانان می‌توانند با خدمات مرجع الکترونیکی به بازاریابی خدمات کتابخانه خود و از طریق ذخیره کردن متون گفت‌وگویی اینترنتی و پست الکترونیکی هنگام تعامل با کاربران، از آنها برای ارجاعات بعدی به کاربران و تحلیل کیفیت خدمات مرجع به منظور ایجاد اصلاحات در آینده استفاده نمایند. از یک سو با توجه به اهمیت نقش خدمات مرجع الکترونیکی و تأثیری که بر خدمات مرجع کتابخانه‌ها دارد و از سوی دیگر نقش کتابخانه‌های عمومی در اطلاع‌رسانی به علت داشتن کاربران از اقشار مختلف، در سطح وسیع‌تر و جامع‌تر، پژوهش حاضر در نظر دارد بررسی نماید که تا چه میزان کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر تهران، آمادگی و امکان راه‌اندازی این خدمات را در کتابخانه‌های خود دارند.

هدف و فایده این پژوهش آن است که تعیین کند، کتابخانه‌های عمومی و کتابداران آنها از لحاظ امکانات و زیرساخت‌های فن‌آوری و مهارت و استفاده از آنها و پشتیبانی و حمایت سازمان مادر (نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور) چه شرایط و وضعیتی دارند. تا موانع موجود در این راه شناسایی و برطرف شوند همچنین بر اساس نتایج این پژوهش و آگاهی از شرایط موجود می‌توان برنامه‌ریزی بهتری در آینده برای راه‌اندازی این خدمات داشت تا در صورت پیاده‌سازی خدمات مرجع الکترونیکی در این کتابخانه‌ها، مشکلات آتی آن به حداقل ممکن برسد.

پژوهش‌ها در خصوص خدمات مرجع الکترونیکی نشان می‌دهد که بسیاری از کتابخانه‌ها در ایران فاقد خدمات مرجع الکترونیکی هستند. بیشتر پژوهش‌ها (عصاره، بیگدلی و منصور، ۱۳۸۶؛ نوشین‌فرد و اسماعیل‌زاده، ۱۳۹۰) در ایران به ارائه الگو و ابزارها و عناصر لازم برای راه‌اندازی این خدمات و یا امکان‌سنجی راه‌اندازی این خدمات (مهرطیائی، ۱۳۸۵؛ داودی، ۱۳۸۶؛ سبزی‌پور، ۱۳۸۶؛ میرحسینی و خالیدان، ۱۳۹۰) پرداخته‌اند. پژوهش‌های (محمدی و بزرگی، ۱۳۸۹؛ جناب‌زاده، ۱۳۸۲) بسیار محدودی است که در کتابخانه‌ای این خدمات وجود داشته و به ارزیابی آن پرداخته است. یک پژوهش (سهیلی و خلیلی، ۱۳۸۷) نیز به بیان نقش کتابدارها و اخلاق آنها در ارائه خدمات مرجع الکترونیکی می‌پردازد.

در پژوهش‌های انجام شده در ایران (جناب‌زاده، ۱۳۸۲؛ محمدی و بزرگی، ۱۳۸۹)، از بین

کتابخانه‌هایی که این خدمات را ارائه می‌دهند، بیشترین ابزار مورد استفاده آنها، پست الکترونیکی است. با اینکه ابزار مورد استفاده آنها پست الکترونیکی است اما استفاده از آن نیز بسیار محدود است. استفاده از ویدئو کنفرانس و چت (گفت و گو) برای ارائه خدمات مرجع الکترونیکی نیز وجود ندارد. ولی در پژوهش‌های خارجی (آکارت<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶؛ لویز و دگروت<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸؛ دی و آلن<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶؛ دولا و کدیر<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶؛ راپل و وچون<sup>۵</sup>، ۲۰۱۲)، نه تنها این خدمات به نحو مناسبی ارائه می‌شوند بلکه کاربران از این خدمات نیز رضایت دارند. در این پژوهش‌ها نیز همانند ایران، بیشترین ابزار مورد استفاده پست الکترونیکی است. با این تفاوت که ابزارهای مورد استفاده در کتابخانه‌های خارج از کشور متنوع‌تر هستند و این خدمات از طریق فرم وبی، صفحه از کتابدار پرس، چت و فیس‌بوک نیز ارائه می‌شوند.

درخصوص نقش کتابداران نیز در پژوهش‌های داخلی و خارجی (سهیلی و خلیلی، ۱۳۸۷؛ گروت<sup>۶</sup> و دیگران، ۲۰۰۵؛ هودجس<sup>۷</sup>، ۲۰۰۲) به اهمیت نقش کتابداران در ارائه بهتر خدمات مرجع دیجیتالی بسیار تأکید شده است. میزان بهره‌گیری از نیروی انسانی ماهر برای کار با خدمات مرجع الکترونیکی در این پژوهش‌ها (مهرطبائی، ۱۳۸۵؛ داودی، ۱۳۸۶؛ سبزی‌پور، ۱۳۸۶؛ میرحسینی و خالدیان، ۱۳۹۰) متوسط است. پژوهش‌ها (مهرطبائی، ۱۳۸۵؛ داودی، ۱۳۸۶؛ سبزی‌پور، ۱۳۸۶؛ میرحسینی و خالدیان، ۱۳۹۰) در خصوص حمایت سازمان مادر از این خدمات نشان داد، اگرچه سازمان مادر با ارائه این خدمات موافق است اما هیچ بودجه‌ای برای راه‌اندازی این خدمات اختصاص نمی‌دهد. در کل می‌توان گفت که کتابخانه‌های مورد بررسی در ایران، مزایای خدمات مرجع الکترونیکی را تأیید نمودند اما وجود موانعی نظیر نبود تجهیزات لازم، کمبود کارکنان متخصص، فقدان امکانات مالی و فقدان زیرساخت مخابراتی مناسب، مانع ارائه این خدمات گردیده است. این در حالی است که این مسائل در پژوهش‌های خارج از کشور مطرح نیست و رویکرد آنها ارزیابی این خدمات و توجه به کاربران و نیازهای اطلاعاتی آنها است. به طوری که هم‌اکنون در کتابخانه‌های خارج از کشور خدمات مرجع دیجیتالی مشارکتی (کنرسیومی) ارائه و به ارزیابی این خدمات در پژوهش‌ها (یلماز<sup>۸</sup>، ۲۰۱۲) پرداخته می‌شود.

1. Accart

2. Ruppel &amp; Vecchione

3. Lewis &amp; DeGroot

6. Groot

7. Dee &amp; Allen

8. Hodges

9. Dollah &amp; Kadir

10. Yilmaz

## پرسش‌های اساسی

پرسش‌های پژوهش حاضر شامل موارد زیر است:

۱. کتابداران و اطلاع‌رسانان کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر تهران به چه میزان مهارت، توانایی و آشنایی برای کار با خدمات مرجع الکترونیکی را دارند؟
۲. امکانات موجود در کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر تهران برای راه‌اندازی خدمات مرجع الکترونیکی چگونه است؟
۳. حمایت و پشتیبانی مالی و غیر مالی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور برای راه‌اندازی خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران چگونه است؟
۴. موانع موجود در راه‌اندازی خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر تهران به ترتیب چه هستند؟
۵. آیا کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور آمادگی راه‌اندازی خدمات مرجع الکترونیکی را در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران دارند؟

## روش پژوهش

این پژوهش از نوع کاربردی است که به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری مورد مطالعه کارکنان کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر تهران هستند که ۳۸ کتابخانه را در بر می‌گیرد. مجموع ۳۸ کتابخانه، ۱۲۰ کارمند دارد که پرسشنامه میان همه آنها توزیع و به صورت کامل جمع‌آوری شدند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته است. این پرسشنامه براساس نکات و عناصری که حاصل مطالعه مبانی نظری (زبردست، ۱۳۸۹؛ مهرطبائی، ۱۳۸۵؛ حمیدی، ۱۳۸۵؛ معرفت و عضدی، ۱۳۸۴؛ مهرطبائی و علیپور، ۱۳۸۴؛ زانین-یوست<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴؛ ویجی کومار و ویجی کومار، ۲۰۰۴؛ ورافولرتن<sup>۲</sup>، ۲۰۰۱) و پرسشنامه پایان‌نامه‌های (داودی، ۱۳۸۶؛ سبزی‌پور، ۱۳۸۶) بود و همچنین بر اساس واقعیت‌ها و شرایط حاکم بر کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور طراحی شد. پرسشنامه یاد شده از دو بخش مجزا تشکیل و بر مبنای اهداف و پرسش‌های

1. Zanin- Yost

2. Vera Fullerton

پژوهش طراحی شده است. در بخش نخست پرسشنامه، چند پرسش در مورد ویژگی‌های شخصی پاسخگویان یا اطلاعات جمعیت‌شناختی آنها ارائه گردید. بخش دوم پرسشنامه شامل چهار قسمت مجزا است. این بخش پرسش‌هایی در مورد دانش و مهارت کتابداران و اطلاع‌رسانان برای انجام خدمات مرجع الکترونیکی، امکانات موجود در کتابخانه برای راه‌اندازی خدمات مرجع الکترونیکی، توجه و حمایت سازمان مادر و شناسایی موانع و مشکلات موجود در این خصوص است. در کل در هر بخش، برخی سؤالات به صورت طیف لیکرت مطرح و از پاسخگویان خواسته شد نمره مورد نظر خود را به هر گویه با توجه به طیف پنج‌ارزشی لیکرت با نمره‌های یک تا پنج (نمره ۵ برای بسیار زیاد و نمره ۱ برای بسیار کم) مشخص کنند. برخی پرسش‌ها نیز به صورت گزینه‌ای بیان شدند. برای کسب اطمینان از اعتبار و روایی اندازه‌گیری، از روش اعتبار محتوا استفاده شد. پرسشنامه در اختیار برخی از اساتید و صاحب‌نظران در حوزه مرجع الکترونیکی قرار گرفت و از نظرات آنها در تصحیح مشکلات و پیچیدگی‌های پرسشنامه استفاده شد. برای تعیین میزان اعتماد یا پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. بدین ترتیب که به تعداد ده درصد جامعه پژوهش (۱۲ نفر) پرسشنامه توزیع و وارد اس.پی.اس.اس<sup>۱</sup> و آلفای کرونباخ آن برای پرسش‌های اصلی پرسشنامه (۴۰ پرسش - پرسش‌های مربوط به دانش و مهارت کتابداران و اطلاع‌رسانان برای انجام خدمات مرجع الکترونیکی، امکانات موجود در کتابخانه برای راه‌اندازی خدمات مرجع الکترونیکی و حمایت سازمان مادر در این خصوص) گرفته شد. ضریب آلفای موجود ۹۱٪ که حاکی از پایایی بالای پرسشنامه است. از آن‌جا که جامعه پژوهش به صورت سرشماری انتخاب شد، تحلیل پرسشنامه تنها به صورت آمار توصیفی انجام گرفت. ابتدا ویژگی‌های شخصی پاسخگویان جامعه مورد پژوهش (بخش نخست پرسشنامه) به صورت جدول و با استفاده از شاخص‌های مرکزی و پراکندگی آماری توصیف شد. پرسش آخر پرسشنامه با چهار گویه که به صورت مشخص کردن گزینه‌ها به ترتیب اولویت بود برای هر گویه آن در نرم‌افزار اس.پی.اس.اس یک متغیر در نظر گرفته شد و به هر یک از گویه‌ها ارزش عددی یک تا پنج تعلق گرفت. هر یک از گویه‌ها که عدد یک بیش‌تری را گرفتند، یعنی در اولویت‌بندی، شماره یک بیش‌تری را به خود اختصاص داده‌اند، به ترتیب اولویت از زیاد به کم بیش‌ترین مقدار را داشتند.

---

1. SPSS

برای بخش دوم پرسشنامه که بیشتر پرسش‌های آن در قالب طیف لیکرت با نمره‌های یک تا پنج (نمره ۵ برای کاملاً موافقم و نمره ۱ برای کاملاً مخالفم) بیان شده، برای بررسی هر یک از پرسش‌ها به صورت تک‌تک، ملاک ارزیابی میانه یک تا پنج، یعنی سه در نظر گرفته شده است. در هر پرسش اگر میانه کمتر از سه باشد وضعیت رضایت‌بخشی ندارد اما اگر بیش از سه باشد وضعیت رضایت‌بخشی دارد. با توجه به اینکه این داده‌ها ترتیبی است به همین دلیل از میانه استفاده می‌شود (حبیب‌پور گتایی و صفری‌شالی، ۱۳۸۸، ۴۵).

### یافته‌ها

در این بخش، ارائه یافته‌های پژوهش خواهیم پرداخت:

جدول ۱. توزیع فراوانی و درصد فراوانی رشته تحصیلی

رشته تحصیلی	فراوانی	درصد فراوانی
کتابداری و اطلاع‌رسانی	۷۴	۶۱/۷
سایر رشته‌های تحصیلی	۴۱	۳۴/۲
بی‌پاسخ	۵	۴/۲
مجموع	۱۲۰	۱۰۰

جدول شماره ۱ توزیع فراوانی و درصد رشته تحصیلی کارکنان وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور را در شهر تهران نشان می‌دهد. داده‌های جدول نشان می‌دهد که اکثر کارکنان با ۶۱/۷ درصد (۷۴ نفر) دارای رشته تحصیلی کتابداری و اطلاع‌رسانی هستند.

جدول ۲. توزیع فراوانی و درصد فراوانی مدرک تحصیلی

مدرک تحصیلی	فراوانی	درصد فراوانی
کاردانی	۲۶	۲۱/۷
کارشناسی	۸۱	۶۷/۵
کارشناسی ارشد	۱۲	۱۰
بی‌پاسخ	۱	۰/۸
مجموع	۱۲۰	۱۰۰

جدول ۲ نشان‌دهنده توزیع فراوانی و درصد فراوانی مدرک تحصیلی کارکنان وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در سطح شهر تهران است. داده‌های این جدول گویای آن است که قریب به اتفاق این کارکنان با ۶۷/۵ درصد (۸۱ نفر) دارای مدرک تحصیلی در مقطع کارشناسی هستند.

جدول ۳. توزیع فراوانی و درصد فراوانی سابقه فعالیت مرجع

سابقه فعالیت مرجع	فراوانی	درصد فراوانی
بلی	۸۳	۶۹/۲
خیر	۲۸	۲۳/۳
بی‌پاسخ	۹	۷/۵
مجموع	۱۲۰	۱۰۰

جدول ۳ توزیع فراوانی و درصد سابقه فعالیت کارکنان کتابخانه را در بخش مرجع نشان می‌دهد. داده‌های جدول مبین آن است که ۶۹/۲ درصد (۸۳ نفر) از آنها سابقه فعالیت در بخش مرجع را دارند.

جدول ۴. توزیع فراوانی و درصد فراوانی میزان دانش و مهارت کتابداران و اطلاع‌رسانان برای انجام خدمات مرجع الکترونیکی

ردیف	مؤلفه‌های مؤلفه دانش و مهارت کتابداران و اطلاع‌رسانان برای انجام خدمات مرجع الکترونیکی	تعداد	درصد	میانگین	انحراف معیار	تعداد	درصد	میانگین	انحراف معیار
۱	نرم‌افزارهای سیستم عامل مانند ویندوز (تسلط به کار با رایانه)	۱	۰/۸	۳۶	۳۰	۵۷	۴۷/۵	۲۶	۲۱/۷
۲	نرم‌افزارهای آفیس (ورد، اکسل، اکسس، پاورپوینت و....)	۲	۱/۷	۳۴	۲۸/۳	۵۹	۴۹/۲	۲۲	۱۸/۳
۳	اینترنت و وب (فرانت پیج و.....)	۱۳	۱۰/۸	۴۵	۳۷/۵	۳۵	۲۹/۲	۱۱	۹/۲
۴	مرورگرهای اینترنتی (اینترنت اکسپلورر، و....)	۵	۴/۲	۳۷	۳۰/۸	۴۸	۴۰	۱۶	۱۳/۳
۵	پست الکترونیکی	۹	۷/۵	۳۲	۲۶/۷	۴۶	۳۸/۳	۱۹	۱۵/۸
۶	چت	۲۵	۲۰/۸	۲۷	۲۲/۵	۲۲	۱۸/۳	۱۳	۱۰/۸





تحقیقات اطلاع‌رسانی و

کتابخانه‌های عمومی

امکان‌سنجی ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران

ردیف	مؤلفه‌های مؤلفه دانش و مهارت کتابداران و اطلاع‌رسانان برای انجام خدمات مرجع الکترونیکی	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	بسیار	میانگین
۷	ویدئو کنفرانس	۴۴ (۳۶/۷)	۲۹ (۲۴/۲)	۲۴ (۲۰)	۱۵ (۱۲/۵)	۳ (۲/۵)	۵ (۴/۲)	۲
۸	انواع نرم‌افزارها و ابزارهای مناسب برای راه‌اندازی پست الکترونیکی یا فرم‌های وبی (ابزارهای تراکش غیرهمزمان)	۳۵ (۲۹/۲)	۲۴ (۲۰)	۳۴ (۲۸/۳)	۱۴ (۱۱/۷)	۹ (۷/۵)	۴ (۳/۳)	۲
۹	انواع نرم‌افزارها و ابزارهای مناسب برای راه‌اندازی چت یا ویدئو کنفرانس (ابزارهای تراکش همزمان)	۴۳ (۳۵/۸)	۲۵ (۲۰/۸)	۲۸ (۲۳/۳)	۱۳ (۱۰/۸)	۷ (۵/۸)	۴ (۳/۳)	۲
۱۰	مهارت‌های گردآوری و سازماندهی اطلاعات دیجیتال (طراحی راهنمای وب، راهنماهای موضوعی در وب یا کتابشناسی وب)	۴۵ (۳۷/۵)	۳۵ (۲۹/۲)	۲۷ (۲۲/۵)	۹ (۷/۵)	۲ (۱/۷)	۲ (۱/۷)	۲
۱۱	جستجوی اطلاعات در محیط دیجیتال (آشنایی با ابزارهای کاوش و تجزیه و تحلیل آن‌ها از لحاظ امکانات، ریزش کاذب، جامعیت و مانعیت، آشنایی با واسطه‌ها و فنون جست‌وجو)	۳۳ (۲۷/۵)	۲۳ (۱۹/۲)	۳۲ (۲۶/۷)	۲۲ (۱۸/۳)	۹ (۷/۵)	۱ (۰/۸)	۳
۱۲	آشنایی با پایگاه‌های اطلاعاتی	۳ (۲/۵)	۱۷ (۱۴/۲)	۵۵ (۴۵/۸)	۳۱ (۲۵/۸)	۱۴ (۱۱/۷)	۰	۳
۱۳	آشنایی با مهارت‌های سواد اطلاعاتی	۴ (۳/۳)	۲۷ (۲۲/۵)	۴۵ (۳۷/۵)	۳۰ (۲۵)	۱۲ (۱۰)	۲ (۱/۷)	۳
۱۴	آشنایی با مهارت‌های گفتاری	۶ (۵)	۲۳ (۱۹/۲)	۳۸ (۳۱/۷)	۳۱ (۲۵/۸)	۱۷ (۱۴/۲)	۵ (۴/۲)	۳
۱۵	آشنایی با زبان‌های خارجه	۳۲ (۲۶/۷)	۳۲ (۲۶/۷)	۲۷ (۲۲/۵)	۳۸ (۳۱/۷)	۱۵ (۱۲/۵)	۲ (۱/۷)	۲
۱۶	آشنایی با مهارت‌های ارتباطی از راه دور (مهارت در نوشتن ..)	۲ (۱/۷)	۲۱ (۱۷/۵)	۳۶ (۳۰)	۳۳ (۲۷/۵)	۱۸ (۱۵)	۱۰ (۸/۳)	۳
۱۷	سرعت مناسب در کار هنگام افزایش درخواست کاربران	۰	۹ (۷/۵)	۲۳ (۱۹/۲)	۵۱ (۴۲/۵)	۳۶ (۳۰)	۱ (۰/۸)	۴
۱۸	دقت لازم در کار هنگام افزایش درخواست کاربران	۰	۲ (۱/۷)	۲۰ (۱۶/۷)	۵۳ (۴۴/۲)	۴۳ (۳۵/۸)	۲ (۱/۷)	۴
۱۹	توانایی انجام چند کار به صورت همزمان در صورت افزایش یافتن درخواست کاربران و فعالیت‌های کتابخانه	۰	۶ (۵)	۲۲ (۱۸/۳)	۵۰ (۴۱/۷)	۴۱ (۳۴/۲)	۱ (۰/۸)	۴
۲۰	توانایی آموزش از راه دور به کاربران	۲ (۱/۷)	۱۴ (۱۱/۷)	۳۵ (۲۹/۲)	۳۸ (۳۱/۷)	۲۸ (۲۳/۳)	۳ (۲/۵)	۴

ردیف	مؤلفه‌های مؤلفه دانش و مهارت کتابداران و اطلاع‌رسانان برای انجام خدمات مرجع الکترونیکی	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	زیاد بسیار	تجلیس	میانگین
۲۱	مهارت برقراری ارتباط بهتر بانسل جدید (کودک و نوجوان) و تشویق کردن آنها به استفاده از خدمات کتابخانه	۰	۲	۲۴	۵۳	۴۱	۰	(۱/۷)
۲۲	ارزیابی اطلاعات دیجیتالی	۱۵	۲۴	۴۵	۲۰	۱۲	۴	(۱۲/۵)
۲۳	مهارت در ارائه خدمات گزینشی اطلاعات به کاربران	۲۸	۳۲	۲۹	۲۲	۷	۲	(۲۳/۳)
۲۴	مهارت استفاده از ابزارهای آگاهی‌رسانی به کاربران (Alert, RSS)	۳۶	۲۸	۳۶	۹	۹	۲	(۳۰)
	دانش و مهارت کتابداران و اطلاع‌رسانان برای انجام خدمات مرجع الکترونیکی	۰	۳۷	۴۴	۳۰	۹	۳	(۳۰/۸)

\* مقادیر داخل پرانتز، درصد را نشان می‌دهند.

جدول ۴، مؤلفه‌های مربوط به دانش و مهارت کتابداران و اطلاع‌رسانان را برای انجام خدمات مرجع الکترونیکی نشان می‌دهد. میانگین ۳ مجموع این مؤلفه‌ها نشان می‌دهد که دانش و مهارت آنها در این خصوص متوسط است.

داده‌های جدول به صورت جزئی نشان می‌دهد که کتابداران و اطلاع‌رسانان با میانگین ۴ توانایی کار با نرم‌افزارهای سیستم عامل، نرم‌افزارهای آفیس، مرورگرهای اینترنتی و پست الکترونیکی را در حد بسیار زیاد دارند. آنها همچنین سرعت مناسب، دقت لازم و توانایی انجام کار به صورت همزمان را در هنگام افزایش درخواست کاربران و فعالیت‌های کتابخانه دارند. همچنین کتابداران و اطلاع‌رسانان توانایی آموزش از راه دور به کاربران، مهارت برقراری ارتباط بهتر با نسل جدید (کودک و نوجوان) را دارند.

مهارت و دانش آنها در خصوص اینترنت و وب، چت، جست‌وجوی اطلاعات در محیط دیجیتال (آشنایی با ابزارهای کاوش و تجزیه و تحلیل آنها از لحاظ امکانات، ریزش کاذب، جامعیت و مانعیت، آشنایی با واسطه‌ها و فنون جست‌وجو)، پایگاه‌های اطلاعاتی، مهارت‌های سواد اطلاعاتی، مهارت‌های گفتاری، مهارت‌های ارتباطی از راه دور (مهارت در نوشتن) و ارزیابی اطلاعات دیجیتالی با میانگین ۳ در حد متوسط است.

در خصوص سایر موارد، مانند آشنایی با ابزارهای ویدئو کنفرانس، انواع نرم‌افزارها و

ابزارهای مناسب برای راه‌اندازی پست الکترونیکی یا فرم‌های وبی (ابزارهای تراکنش غیرهمزمان)، انواع نرم‌افزارها و ابزارهای مناسب برای راه‌اندازی چت یا ویدئو کنفرانس (ابزارهای تراکنش همزمان)، مهارت‌های گردآوری و سازماندهی اطلاعات دیجیتالی (طراحی راهنمای وب، راهنماهای موضوعی در وب یا کتابشناسی وب)، آشنایی با زبان‌های خارجه، مهارت در ارائه خدمات گزینشی اطلاعات<sup>۱</sup> به کاربران و مهارت استفاده از ابزارهای آگاهی‌رسانی (Alert, RSS) به کاربران، دانش و مهارت کتابداران و اطلاع‌رسانان با میانه ۲ در سطح پایینی قرار دارد.

جدول ۵. توزیع فراوانی و درصد فراوانی میزان امکانات موجود در کتابخانه برای راه‌اندازی

خدمات مرجع الکترونیکی

ردیف	مؤلفه‌های میزان امکانات موجود در کتابخانه برای راه‌اندازی خدمات مرجع الکترونیکی	بلی	خیر	بی‌پاسخ
۱	تعداد رایانه (حداقل ۴ دستگاه)	۱۱۵ (۹۵/۸)*	۴ (۳/۳)	۱ (۰/۸)
۲	اتصال به شبکه اینترنت	۱۱۸ (۹۸/۳)	۱ (۰/۸)	۰
۳	دارا بودن وبگاه مستقل	۱۵ (۱۲/۵)	۱۰۴ (۸۶/۷)	۱ (۰/۸)
۴	پهنای باند مناسب برای راه‌اندازی این خدمات	۱۴ (۱۱/۷)	۱۰۵ (۸۷/۵)	۱ (۰/۸)
۵	مجوز بودن رایانه‌ها به نرم‌افزار آفیس و برنامه‌های کاربردی کتابخانه	۱۱۵ (۹۵/۸)	۴ (۳/۳)	۱ (۰/۸)
۶	مجوز بودن کتابخانه به نرم‌افزار کتابخانه‌ای (نمایه، پیام مشرق، ...)	۱۱۵ (۹۵/۸)	۲ (۱/۷)	۳ (۲/۵)
۷	مجوز به فرم وبی یا پست الکترونیکی (ابزارهای مربوط به تراکنش غیر همزمان) برای پاسخگویی به سوالات کاربران	۱۰ (۸/۳)	۱۰۸ (۹۰)	۲ (۱/۷)
۸	مجوز به ابزارها و نرم‌افزارهای مناسب چت و ویدئو کنفرانس (ابزارهای مربوط به تراکنش همزمان) برای پاسخگویی به پرسش‌های کاربران	۲ (۱/۷)	۱۱۵ (۹۵/۸)	۳ (۲/۵)
۹	اتصال به پایگاه‌های اطلاعاتی جهت دسترسی بیش‌تر به اطلاعات	۱۴ (۱۱/۷)	۱۰۴ (۸۶/۷)	۲ (۱/۷)

1. Selective Dissemination of Information (SDI)



ردیف	مؤلفه‌های میزان امکانات موجود در کتابخانه برای راه‌اندازی خدمات مرجع الکترونیکی	بلی	خیر	بی‌پاسخ
۱۰	حمایت تیم فنی پشتیبانی کننده (اپراتور شبکه و خدمات وب)	۱۲ (۱۰)	۱۰۷ (۸۹/۲)	۱ (۰/۸)
۱۱	مجهز به انواع منابع مرجع الکترونیکی (دائرة المعارف‌ها، واژه‌نامه‌ها، راهنماها، دستنامه‌ها و...)	۱۰ (۸/۳)	۱۰۸ (۹۰)	۲ (۱/۷)
۱۲	دارا بودن انواع منابع اطلاعاتی (کتاب، مجلات و غیره) به منظور پیش‌نیاز خدمات مرجع الکترونیکی	۱۱۱ (۹۲/۵)	۹ (۷/۵)	۰
	میزان امکانات موجود در کتابخانه برای راه‌اندازی خدمات مرجع الکترونیکی	۳۴ (۲۸/۳)	۸۶ (۷۱/۷)	

\* مقادیر داخل پرانتز، درصد را نشان می‌دهند.

جدول ۵ مؤلفه‌های میزان امکانات موجود در کتابخانه‌ها را برای راه‌اندازی خدمات مرجع الکترونیکی نشان می‌دهد. مجموع این مؤلفه‌ها بیانگر آن است که با ۷۱/۷ درصد کتابخانه‌ها این امکانات را در دسترس ندارند. از امکاناتی که کتابخانه‌ها برای راه‌اندازی خدمات مرجع الکترونیکی در اختیار دارند می‌توان به تعداد رایانه لازم (۹۵/۸٪)، اتصال به شبکه اینترنت (۹۸/۳٪)، مجهز بودن رایانه‌ها به نرم‌افزارهای آفیس و برنامه‌های کاربردی کتابخانه (۹۵/۸٪)، مجهز بودن کتابخانه به نرم‌افزار کتابخانه‌ای (نمایه، پیام‌مشرق، ...) (۹۵/۸٪) و دارا بودن انواع منابع اطلاعاتی (کتاب، مجلات و غیره) به منظور پیش‌نیاز خدمات مرجع الکترونیکی اشاره کرد. اما در مقابل این امکانات کتابخانه‌ها به ابزارهای اصلی خدمات مرجع الکترونیکی مانند پهنای باند مناسب برای راه‌اندازی این خدمات (۱۱/۷٪)، دارا بودن وبگاه مستقل (۱۲/۵٪)، فرم وبی<sup>۱</sup> یا پست الکترونیکی (ابزارهای مربوط به تراکنش غیر همزمان) برای پاسخگویی به سؤالات کاربران (۸/۳۱٪)، ابزارها و نرم‌افزارهای مناسب چت و ویدئو کنفرانس (ابزارهای مربوط به تراکنش همزمان) برای پاسخگویی به سؤالات کاربران (۱/۷٪)، اتصال به پایگاه‌های اطلاعاتی جهت دسترسی بیشتر به اطلاعات (۱۱/۷٪)، حمایت تیم فنی پشتیبانی کننده (اپراتور شبکه و خدمات وب) (۱۰٪)، دارا بودن انواع منابع مرجع الکترونیکی (دانشنامه‌ها، واژه‌نامه‌ها، راهنماها، دستنامه‌ها و...) (۸/۳٪) مجهز نیستند.

1. Web Form

جدول ۶. توزیع فراوانی و درصد فراوانی حمایت نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور برای ارائه

خدمات مرجع الکترونیکی

ردیف	مؤلفه‌های حمایت نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور برای ارائه خدمات مرجع الکترونیکی	بیشتر	ح	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	بی‌پسند	میانگین
۱	مسئولان سازمان مادر با ایجاد و ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه‌ها به چه میزان موافق هستند؟	۲۰	۲۲	۳۱	۳۴	۱۲	۱	۲۰
۲	اگر کتابخانه شما قصد راه‌اندازی خدمات مرجع الکترونیکی را داشته باشد، سازمان مادر به چه میزان از آن حمایت خواهد کرد؟	۲۲	۳۳	۳۸	۱۹	۷	۱	۲۲
۳	اگر کتابخانه شما قصد راه‌اندازی خدمات مرجع الکترونیکی را داشته باشد، سازمان مادر به چه میزان کارکنان کتابخانه را برای انجام این کار تشویق و یا ترغیب خواهد کرد؟	۲۳	۳۴	۳۸	۱۹	۵	۱	۲۳
۴	مسئولان سازمان مادر چه میزان از بودجه کتابخانه‌ها را به فعالیت‌های خدمات مرجع الکترونیکی اختصاص داده‌اند؟	۴۶	۲۵	۳۶	۶	۳	۴	۴۶
	حمایت نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور برای ارائه خدمات مرجع الکترونیکی	۳۴	۲۹	۲۹	۲۳	۵	۲	۳۴

مجموع مؤلفه‌های حمایت نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور برای ارائه خدمات مرجع الکترونیکی

در جدول ۶ نشان‌دهنده آن است که با میانگین ۲، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور حمایتی از این فرایند

ندارد.

همچنین داده‌های جدول بیانگر آن است که مسئولان سازمان مادر (نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور) با راه‌اندازی خدمات مرجع الکترونیکی با میانه ۳ در حد متوسطی رضایت دارند. اگر یکی از کتابخانه‌ها قصد راه‌اندازی این خدمات را داشته باشد، سازمان مادر با میانه ۳ حمایت چندانی از این کار نخواهد کرد. همچنین با میانه ۳ سازمان مادر کارکنان کتابخانه را برای انجام این کار تشویق و ترغیب چندانی نیز نخواهد نمود. از مهمترین مسائل دیگر در این خصوص آن است که سازمان مادر با میانه ۲ هیچ بودجه‌ای به کتابخانه‌ها برای راه‌اندازی این خدمات در نظر نگرفته است.

جدول ۷. توزیع فراوانی و درصد فراوانی مشکلات موجود در ارائه خدمات مرجع الکترونیکی

ردیف	مؤلفه‌های مشکلات موجود در ارائه خدمات مرجع الکترونیکی	اولویت اول	اولویت دوم	اولویت سوم	اولویت چهارم	اولویت پنجم	بی‌پاسخ
۱	عدم وجود تجهیزات، امکانات و زیرساخت‌های لازم فناوری اطلاعات	۵۷ (۴۷/۵)	۳۹ (۳۲/۵)	۱۲ (۱۰)	۹ (۷/۵)	۲ (۱/۷)	۱ (۰/۸)
۲	کمبود کارکنان متخصص	۱۴ (۱۱/۷)	۱۳ (۱۰/۸)	۱۸ (۱۵)	۴۱ (۳۴/۲)	۳۴ (۲۸/۳)	۰
۳	عدم توجه و توجیه بودن مسئولان سازمان مادر	۲۸ (۲۳/۳)	۱۱ (۹/۲)	۱۱ (۹/۲)	۲۷ (۲۲/۵)	۴۰ (۳۳/۳)	۳ (۲/۵)
۴	فقدان بودجه کافی برای انجام این کار	۲۷ (۲۲/۵)	۴۲ (۳۵)	۲۷ (۲۲/۵)	۱۵ (۱۲/۵)	۵ (۴/۲)	۴ (۳/۳)
۵	مساعد نبودن دیدگاه کتابداران نسبت به خدمات مرجع الکترونیکی	۵ (۴/۲)	۱۳ (۱۰/۸)	۴۶ (۳۸/۳)	۲۱ (۱۷/۵)	۳۱ (۲۵/۸)	۴ (۳/۳)

جدول ۷ مربوط به مؤلفه‌های مشکلات موجود در ارائه خدمات مرجع الکترونیکی است. داده‌های این جدول بیانگر آن است که عدم وجود تجهیزات، امکانات و زیرساخت‌های لازم فن‌آوری اطلاعات با ۴۷/۵ درصد اولویت اول را به خود اختصاص داده است. پس از آن به ترتیب با ۲۳/۳ درصد مربوط به عدم توجه و توجیه بودن مسئولان سازمان مادر، ۲۲/۵ درصد مربوط به فقدان بودجه کافی برای انجام این کار سپس با ۱۱/۷ درصد به علت کمبود کارکنان

متخصص و کمترین اولویت با ۴/۲ درصد مربوط به مساعد نبودن دیدگاه کتابداران نسبت به خدمات مرجع الکترونیکی است. پس مهمترین موانع برای راه‌اندازی خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های کشور در سطح شهر تهران عدم وجود تجهیزات، امکانات و زیرساخت‌های لازم فن‌آوری است.

جدول ۸ توزیع فراوانی و درصد فراوانی آمادگی کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور برای راه‌اندازی خدمات مرجع الکترونیکی

بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	میانگین
۰	۴ (۳/۳)	۴۷ (۳۹/۲)	۶۳ (۵۲/۵)	۶ (۵)	۲

آمادگی کتابخانه‌های وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور برای راه‌اندازی خدمات مرجع الکترونیکی

میانگین ۲ مجموع تمامی مؤلفه‌های مربوط به امکان‌سنجی راه‌اندازی خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در سطح شهر تهران را در جدول ۸ نشان می‌دهد که این کتابخانه‌ها امکان و آمادگی راه‌اندازی این خدمات را ندارند.

### نتیجه‌گیری

یافته‌های حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که بیشتر کارکنان کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور دارای مدرک کارشناسی کتابداری و اطلاع‌رسانی و سابقه کار در بخش مرجع را دارند. دانش و مهارت کتابداران و اطلاع‌رسانان وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور برای انجام خدمات مرجع الکترونیکی مانند سایر پژوهش‌های دیگر (مهرطیائی، ۱۳۸۵؛ داودی، ۱۳۸۶؛ سبزی‌پور، ۱۳۸۶؛ میرحسینی و خالدیان، ۱۳۹۰) در حد متوسط است. از میان ابزارهای خدمات مرجع الکترونیکی آن‌ها، تنها برای کار با پست الکترونیکی مهارت بالایی دارند. از میان مهارت‌های دیگر، مهارت‌های ارتباطی و مصاحبه‌ای، مهارت‌های جست‌وجوی پیوسته و

آشنایی با منابع و پایگاه‌های اطلاعاتی را در حد متوسط دارند. آشنایی ایشان با انواع نرم‌افزارهای مربوط به خدمات مرجع الکترونیکی کم است.

نتیجه‌گیری از یافته‌ها در خصوص امکانات موجود برای راه‌اندازی خدمات مرجع الکترونیکی نشان داد که کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور این امکانات را در اختیار ندارند. مانند پژوهش‌های (مهرطبائی، ۱۳۸۵؛ داودی، ۱۳۸۶؛ میرحسینی و خالدیان، ۱۳۹۰) از میان ابزارهای خدمات مرجع الکترونیکی، پست الکترونیکی را، آن هم به صورت محدود در اختیار دارند. در خصوص بهره‌گیری از پست الکترونیکی نیز، خیلی کم در پژوهش‌های نام برده شده وضعیت مطلوبی نسبت به کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در شهر تهران وجود دارد. این در حالی است که بهره‌گیری از این ابزارها در پژوهش‌های محمدی و بزرگی (۱۳۸۹)، جناب‌زاده (۱۳۸۲) و در پژوهش‌های (آکارت، ۲۰۰۶؛ دولا و کدیر، ۲۰۰۶؛ لویز و دگروت، ۲۰۰۸؛ دی و آلن، ۲۰۰۶؛ لویز و دگروت، ۲۰۰۸؛ راموس و آبریگو، ۲۰۱۱) وجود دارد. در این پژوهش‌ها استفاده از پست الکترونیکی در اولویت اول و سپس فرم وی، چت، صفحه از کتابدار پپرس و فیس‌بوک هستند.

در خصوص حمایت نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور برای راه‌اندازی خدمات مرجع الکترونیکی در شهر تهران، نتایج نشان داد که مانند پژوهش‌های (مهرطبائی، ۱۳۸۵؛ داودی، ۱۳۸۶؛ سبزی‌پور، ۱۳۸۶؛ میرحسینی و خالدیان، ۱۳۹۰) این نهاد حمایتی در این خصوص ندارد. رضایت آنها برای راه‌اندازی خدمات مرجع الکترونیکی، حمایت و تشویق و ترغیب آنها در حد متوسط است. اگر کتابخانه‌ای هم قصد راه‌اندازی این خدمات را داشته باشد هیچ بودجه‌ای به آنها تعلق نخواهد گرفت. به نظر می‌رسد شاید وجود مشکلات اساسی دیگر در کتابخانه‌های عمومی، باعث شده که خدمات مرجع الکترونیکی هنوز در این کتابخانه‌ها پیاده‌سازی نشود و در اولویت کاری نهاد قرار نگیرد. عواقب فقدان این خدمات ممکن است، باعث شود، کاربران رغبت کمتری به استفاده از کتابخانه‌های عمومی داشته باشند.

مهمترین مشکلات موجود برای راه‌اندازی خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، به ترتیب، عدم وجود تجهیزات، امکانات و زیرساخت‌های لازم فن‌آوری اطلاعات، عدم توجه و توجیه بودن مسئولان سازمان مادر، نبود



بودجه کافی برای انجام این کار، کمبود کارکنان متخصص و مساعد نبودن دیدگاه کتابداران نسبت به خدمات مرجع الکترونیکی است. با اینکه این پژوهش و سایر پژوهش‌ها، مزایای خدمات مرجع الکترونیکی را تأیید نمودند اما وجود این مشکلات، مانع ارائه این خدمات در کتابخانه‌ها گردیده است.

مجموع یافته‌ها نشان می‌دهد که کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور همانند سایر پژوهش‌های امکان‌سنجی (مهرطباطی، ۱۳۸۵؛ داودی، ۱۳۸۶؛ سبزی‌پور، ۱۳۸۶؛ میرحسینی و خالدیان، ۱۳۹۰) آمادگی و امکانات لازم را برای راه‌اندازی این خدمات ندارند.

از آنجا که در حال حاضر، ارائه خدمات مرجع مجازی از مباحث پویا و جدی در کتابخانه‌هاست و بسیاری از کاربران کتابخانه‌ها حاضر نیستند به صورت حضوری به کتابخانه بیایند و تمایل دارند از اینترنت و اطلاعات شبکه‌ای استفاده کنند؛ لذا کتابخانه‌ها به دنبال تغییر خدمات سنتی خود هستند (حمیدی، ۱۳۸۹). بنابراین لازم است که کتابخانه‌ها در ایران به ویژه کتابخانه‌های عمومی به علت تنوع در کاربران نیز به سوی این خدمات گام بردارند.

با توجه به اهمیت خدمات مرجع الکترونیکی در عصر کنونی پیشنهاد می‌شود مسئولان سازمان مادر (نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور) راه‌اندازی این خدمات را در برنامه خود قرار دهند و بودجه‌ای مجزا برای این کار در نظر بگیرند. پیش از راه‌اندازی این خدمات لازم است شرایط و وضعیت کنونی را بررسی نمایند و لزوم راه‌اندازی این خدمات را نیز از کاربران کتابخانه جویا شوند که آیا با راه‌اندازی این خدمات، کاربران از آن استقبال خواهند نمود یا خیر.

همچنین نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور می‌بایست زیرساخت‌ها و امکانات لازم را که مهمترین مانع برای راه‌اندازی این خدمات از دید کتابداران بود، فراهم نمایند. علاوه‌براین، لازم است که کتابخانه‌ها را به زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و ابزارهای لازم جهت راه‌اندازی خدمات مرجع الکترونیکی مجهز نمایند و منابع الکترونیکی و پایگاه‌های اطلاعاتی مناسب را تهیه نمایند؛ اگرچه فقدان زیرساخت‌های فناوری اطلاعاتی و ارتباطی مهمترین مانع از دید جامعه پژوهش است، اما اینگونه به نظر می‌آید، که اگر نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، راه‌اندازی این خدمات را در دستور کاری خود قرار دهد و از ارائه این خدمات حمایت نماید، مشکلات زیرساختی نیز که لازمه راه‌اندازی این خدمات است، برطرف خواهد شد.

با توجه به آنکه یکی از شرایط لازم جهت راه‌اندازی خدمات مرجع الکترونیکی، مجهز بودن کتابخانه‌ها به کتابداران متخصص است؛ بنابراین، لازم است کتابدارانی را که دانش و مهارت آنها برای به کارگیری این خدمات کافی است، استخدام نمایند و یا کتابدارانی که علاقه‌مند به این کار هستند، آموزش‌های لازم به آن‌ها داده شود.

به دلیل استقبال از این خدمات، لازم است پیش و پس از راه‌اندازی این خدمات، کتابخانه‌ها بازاریابی کافی برای این خدمات انجام دهند تا کاربران کتابخانه‌ها آشنایی کافی برای استفاده از این خدمات داشته باشند.

#### منابع

- جناب‌زاده، رؤیا (۱۳۸۲). خدمات مرجع دیجیتال در کتابخانه‌های دانشگاهی. *مجله کتابداری*، ۴۷ (۱)، ۲۰۱-۲۱۵.
- حمیدی، فاطمه (۱۳۸۵). مرجع مجازی زنده: پدیده‌ای نو در عصر حاضر. *فصلنامه کتاب*، ۱۷ (۳)، ۱۶۹-۱۷۸.
- داودی، فاطمه (۱۳۸۶). *امکان‌سنجی ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر یزد* (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران.
- سبزی‌پور، مجید (۱۳۸۶). *ارزیابی خدمات مرجع الکترونیکی در وبسایت کتابخانه دانشگاه‌های دولتی شهر تهران و امکان‌سنجی بهبود وضعیت موجود*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، تهران.
- سهیلی، فرامرز و خلیلی، لیلا (۱۳۸۷). کتابدار مرجع در محیط دیجیتال: ویژگی‌های اخلاقی از نگاه متخصصان. *علوم و فن‌آوری اطلاعات*، ۲۳ (۴)، ۸۵-۱۰۱.
- عصاره، فریده، بیگدلی، زاهد و منصوری، علی (۱۳۸۶). ارائه الگویی برای میز مرجع دیجیتالی مرکز اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران بر اساس تحلیل محتوایی میزهای مرجع دیجیتالی کتابخانه‌های ملی جهان. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۰ (۳)، ۱۲۵-۱۴۸.
- قانع، محمدرضا (۱۳۸۳). خدمات مرجع دیجیتالی در کتابخانه‌های دانشگاهی. *مجله کتابداری*، ۳۸ (۱)، ۹۹-۱۲۴.
- محمدی، فرناز و بزرگی، اشرف‌السادات (۱۳۸۹). خدمات مرجع مجازی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران: ارزیابی کیفی. *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و اطلاع‌رسانی و سازماندهی اطلاعات*، ۲۳ (۱)، ۱۳۰-۱۴۷.

منصوری، علی و پشوتنی‌زاده، میترا (۱۳۸۵). اهمیت میز مرجع دیجیتال در کتابخانه‌ها و رهنمودهایی برای طراحی نرم‌افزار میز مرجع دیجیتال با تأکید بر خدمات مرجع. *علوم و فن‌آوری اطلاعات*، ۲۱ (۴)، ۱۸-۱.

مهرطبائی، اشرف‌نقی (۱۳۸۵). امکان‌سنجی ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در مراکز اطلاع‌رسانی تخصصی شهر تهران. *مجله کتابداری*، ۴۰ (۴۵)، ۲۱۳-۲۳۱.

میرحسینی، زهره و خالدیان، زلیخا (۱۳۹۰). امکان‌سنجی ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر همدان. *فصلنامه دانش‌شناسی*، ۴ (۱۳)، ۵۱-۶۴.

نوشین‌فرد، فاطمه و اسماعیل‌زاده، آزاده (۱۳۹۰). ارائه الگویی برای میز مرجع دیجیتال کتابخانه‌های دانشگاهی ایران بر اساس تحلیل محتوای میز مرجع دیجیتال کتابخانه‌های دانشگاه‌های برتر دنیا. *فصلنامه دانش‌شناسی*، ۳ (۱۲)، ۹۹-۱۱۶.

#### References

- Accart, J. P. (2006). Swiss Info Desk: The Virtual Reference Desk Project of the Swiss National Library. *New Library World*, 107 (5/6), 228-237.
- Dee, C. & Allen, M. (2006). A Survey of the Usability of Digital Reference Services on Academic Health Science Library Web Sites. *Journal of Academic Librarianship*, 32 (1), 69-78.
- Dollah, W. & Kadir, W. A. (2006). *Digital Reference Services in Selected Public Academic Libraries in Malaysia: A Case Study*. 122-135, Retrieved December 25, 2012 from: <http://hdl.handle.net/10150/106202>
- Groote, S. L.; Dorsch, J. L.; Collard, S. & Scherrer, C. (2005). Quantifying Cooperation: Collaborative Digital Reference Service in the Large Academic Library. *College & Research Libraries*, 66 (5), 436-457.
- Hodges, R. A. (2002). Accessing digital libraries. *Libri*, 52 (3), 157-168.
- Lewis, K. M. & DeGroote, S. L. (2008). Digital Reference Access Points: An Analysis of Usage. *Reference Services Review*, 36 (2), 194 - 204.
- Ozkaramanli, E. (2005). *Librarians' perceptions of quality digital reference services by means of critical incidents*. PhD thesis, University of Pittsburgh, Pittsburgh.
- Ruppel, M. & Vecchione, A. (2012). It's Research Made Easier! SMS and Chat Reference Perceptions. *Reference Services Review*, 40 (3), 423 - 448.
- Yilmaz, M. (2012). *Collaborative Virtual Reference Services in Norway: A Case Study*. Master Dissertation, Oslo & Akershus University College of Applied Sciences, Oslo.

به این مقاله این‌گونه استناد کنید:

خدای، مرجان؛ درودی، فریبرز و سلاجقه، مژده (۱۳۹۳). امکان‌سنجی ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۰ (۳)، ۵۵۳-۵۷۱.

## The Feasibility of Providing Electronic References Services in the Public Libraries of Tehran City

**Marjan Khodami** (Corresponding author)  
MA student of Information Science and Knowledge Studies,  
Islamic Azad University, Science & Research Branch, Kerman, Iran  
marjan\_khodami@yahoo.com

**Fariborz Doroudi**  
Assistant Professor of Iranian Research Institute  
for Information Science & Technology, Tehran, Iran  
doroudi@irandoc.ac.ir

**Mojdeh Salajegheh**  
Assistant Professor of Shahid Bahonar Kerman University, Kerman, Iran  
msalajgh@yahoo.com

Received: 12<sup>th</sup> March 2013; Accepted: 22<sup>th</sup> June 2013

### Abstract

**Purpose:** This paper aims to examine the feasibility of providing electronic reference services (ERS) in public libraries affiliated with the Public Libraries Foundation in Tehran City.

**Methodology:** This is a descriptive survey study and the research population consists of the staff of public libraries within the five districts of Tehran. The research instrument is a questionnaire that is designed by the researcher. The questionnaires were distributed amongst all of the staff (120 people), and all of them were collected.

**Findings:** The results showed that the public libraries don't have conditions and facilities for providing ERS. The skills and knowledge of librarians in relation to the use of ERS is average. The lack of adequate infrastructures, together with the information technology facilities for setting up these services, is the main obstacle in launching ERS. Other significant barriers to the provision of these services in libraries are a lack of support from the parent organization (the Public Libraries Foundation) and the fact that funds have not been allocated for the implementation of ERS.

**Originality/value:** The Iranian Public Libraries Foundation can use the results of this research to establish electronic reference services in subsidiary libraries.

**Keywords:** Public libraries, Iranian Public Libraries Foundation, Electronic reference services (ERS), Tehran.