

بررسی کیفیت وبگاه‌های استانی نهاد کتابخانه‌های عمومی ایران با استفاده از ابزار WQET و ارائه راهکارهایی برای بهبود وضعیت آنها

مهتاب تیموری تاییه (نویسنده مسئول)

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛ کتابدار کتابخانه عمومی علامه دهخدا میاندوآب
mahtab.teymuri@gmail.com

حجت خوش نفس

کارشناس رایانه و نرم‌افزار؛ کتابدار کتابخانه عمومی علامه دهخدا میاندوآب
h.khoshnafs@yahoo.com

سهیلا نبی‌زاده گیوی

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛ مدرس دانشگاه و مسئول کتابخانه عمومی شهرستان کوثر
nabizadeh.64@gmail.com
تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۷/۰۶؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۱۰/۱۴

چکیده

هدف: هدف از این پژوهش بررسی وضعیت کیفی وبگاه‌های استانی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور با استفاده از ابزار WQET و ارائه راهکارهایی برای ارتقای کیفیت وبگاه‌هاست.

روش: پژوهش حاضر به لحاظ هدف، کاربردی است و به روش پیمایشی - توصیفی انجام پذیرفته است. جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش ۳۱ وبگاه متعلق به ادارات کل کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی است. برای ارزیابی وبگاه‌ها از یک سیاهه و آرسلی که بر اساس مدل WQET شکل گرفته، استفاده شده است. رویی سیاهه و آرسلی استفاده شده در پژوهش حاضر به تأیید صاحب‌نظران و متخصصان حوزه رسیده است. پایایی آن نیز با آلفای کرونباخ ۹۲ درصد تأیید شده است. داده‌ها توسط نرم‌افزار مایکروسافت اکسل ۲۰۰۷ تجزیه و تحلیل شده و یافته‌ها بر اساس آن شکل گرفته است.

یافته‌ها: نتایج پژوهش نشان می‌دهد که کیفیت وبگاه استان اصفهان (۵۶ درصد) نسبت به سایر استان‌ها در وضعیت مناسب‌تری قرار دارد؛ وبگاه استان کردستان (۲۳ درصد) حداقل امتیاز در سنجش کیفیت را به دست آورده است. در مؤلفه‌های عملکرد، گرافیک، دامنه و ساختار تمامی وبگاه‌ها پایین‌تر از حد متوسط قرار دارند و در سایر معیارها نیز وبگاه اغلب استان‌ها از وضعیت نامناسبی برخوردارند.

اصالت/ارزش: تا کنون پژوهش مستقل و جامعی که به ارزیابی کیفیت وبگاه‌های ادارات کل نهاد کتابخانه‌های عمومی بپردازد، صورت نگرفته است. تعیین وضعیت موجود وبگاه ادارات کل کتابخانه‌های عمومی منجر به شناسایی نقاط ضعف و قوت آنها شده و می‌تواند راه‌گشای حضوری مفیدتر در وب و دنیای مجازی باشد.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه‌های عمومی، WQET، ابزار سنجش کیفیت وبگاه، وب‌سنجی.

مقدمه

شبکه جهانی وب به عنوان یکی از مهم‌ترین محورهای فرایند تولید علم در جامعه اطلاعاتی امروز، فضایی بدون مرزهای جغرافیایی، سیاسی و زمانی را بوجود آورده و شیوه‌های سنتی گردآوری، ذخیره، ارزیابی و اشاعه اطلاعات در سازمان‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را دچار تغییر و تحول کرده و نیز فرصت‌ها و دستاوردهای نوینی را برای ارتقای سطح تعامل‌های اجتماعی و فرهنگی در سراسر جهان پدید آورده است (احمدی، ۱۳۹۰).

با توجه به قابلیت‌های وب برای ایجاد ارتباط و انجام کارهای گوناگون، ارائه خدمات دولتی و حکومتی از طریق وب در دستور کار دولت‌ها از جمله دولت جمهوری اسلامی ایران قرار گرفته است. مهم‌ترین بستر پیدایش و استقرار دولت الکترونیک، وجود وبسایت‌های دسترس‌پذیر برای سازمان‌های ارائه‌دهنده اینگونه خدمات می‌باشد (حسن‌زاده و نویدی، ۱۳۸۸). اینکه یک وبسایت تا چه حد پاسخگوی انتظارات کاربران و مشتریان باشد، با اینکه تا چه حد در دسترس کاربران باشد، مقوله‌ای متفاوت است. میزان پاسخگویی یک وبسایت به نیاز کاربران خود، پرسش مهمی است که با کیفیت وبسایت ارتباط پیدا می‌کند. مرور ادبیات نشان می‌دهد که تعریف واحد و دقیقی از کیفیت خدمات وبسایت‌ها وجود ندارد، زیرا وبسایت‌های موجود بسیار متنوع است و ابعاد کیفیت خدمات براساس نوع وبسایت‌ها با یکدیگر متفاوت است. به عنوان مثال ابعادی چون قابلیت اطمینان، راحتی استفاده و امنیت برای وبسایت‌هایی که محصولات فیزیکی می‌فروشند اهمیت ویژه‌ای دارد (زاهدی، ۱۳۸۹). برای وبگاه‌های سازمانی، اعتبار، وابستگی سازمانی، ارائه اطلاعات دقیق و صحیح از اهمیت بیشتری برخوردار است. وبسایت‌ها به عنوان تابلوی اعلانات مجازی می‌توانند خط مشی، برنامه‌ها، عملکرد، و ارزش‌های سازمان را ارائه نمایند (مزینانی، ۱۳۸۶). همه کاربران محیط وب مخاطبان بالقوه وبگاه یک سازمان محسوب می‌شوند؛ از این رو ارزیابی وبگاه یک سازمان می‌تواند مزایای بسیاری برای جذب، توجه و ایجاد رضایت در مخاطب داشته باشد.

وبسایت‌های کتابخانه‌ها معمولاً به عنوان محمل‌های جدید اطلاعاتی عهده‌دار اشاعه اطلاعات مناسب و بهنگام به کاربران هستند، اما ارزش واقعی آنها بسته به میزان کیفیت آنان در همین اشاعه اطلاعات است. چنانچه وبسایتی هنگام درخواست اطلاعات از سوی کاربر قادر

به تأمین نیازهای اطلاعاتی وی نباشد در انجام رسالت خود ناکام مانده است. از این رو، لازم است وبسایت‌های کتابخانه‌ای به ویژگی‌های کیفی مطرح در طراحی وبسایت‌ها توجه کنند. وجود این معیارها و ویژگی‌ها می‌تواند وبسایت کتابخانه‌ها را در تحقق این هدف موفق گرداند (عصاره و پایی، ۱۳۸۸).

ابزار ارزیابی کیفیت وبسایت‌ها (دبلیو.کیو.ای.تی)، که نتیجه تجزیه و تحلیل و مطالعات مربوط به کیفیت چندجانبه وبسایت می‌باشد، نوعی ابزار ارزیابی میان‌رشته‌ای به حساب می‌آید. در واقع در یک مطالعه چندجانبه، معیارها بررسی شده تا این ابزار برای ارزیابی کیفیت وبسایت به‌وجود آید و به وسیله آن سنجش اعتبار وبسایت‌ها میسر شود. این ابزار وسیله‌ای مفید برای استفاده متخصصان اطلاعاتی در جهت انجام این امر مهم است؛ زیرا این ابزار برای جست‌وجوگران اطلاعات روزمره، عوامل زیادی را مورد سنجش قرار می‌دهد (مک اینرنی و بیرد^۱، ۲۰۰۵).

در حال حاضر، وبگاه‌های استانی نهاد کتابخانه‌های عمومی به مهم‌ترین ابزار ارتباط بین کاربران با ادارات کل تبدیل شده و صفحات خانگی نقطه آغاز این ارتباط است. با توجه به رسالت فرهنگی و اجتماعی نهاد کتابخانه‌های عمومی و با در نظر گرفتن میزان اهمیت وبگاه‌های سازمانی در برقراری ارتباط و ارائه خدمات به مخاطبان، استفاده از معیارهای مناسب و کارآمد در طراحی وبگاه‌های استانی نهاد از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. از این رو توجه به معیارهای مورد استفاده در طراحی این وبگاه‌ها و ارزیابی کیفیت آنها ضروری است و نه تنها باعث افزایش میزان رضایت کاربران شده، بلکه داشتن یک وبسایت استانی با کیفیت، جایگاه ادارات استانی کتابخانه‌های عمومی را به عنوان یک نهاد حرفه‌ای و تخصصی ارتقا خواهد داد.

اهداف پژوهش

هدف اصلی این پژوهش بررسی وضعیت کیفی وبگاه‌های استانی نهاد کتابخانه‌های عمومی ایران با استفاده از ابزار WQET و ارائه راهکار برای ارتقای کیفیت وبگاه‌ها است. ارزیابی وبگاه‌ها بر اساس ۹ معیار که شامل محتوا، عملکرد، اعتبار، روزآمد بودن، پیوندها، گرافیک، دامنه، ساختار و سازوکار بازخورد کاربران است از اهداف فرعی این پژوهش می‌باشد.

1. McInerney & Bird

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع کاربردی بوده که به روش پیمایشی-توصیفی صورت گرفته است. جامعه آماری این پژوهش عبارت است از کلیه وبگاه‌های ادارات کل کتابخانه‌های عمومی زیر نظر نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور که در مجموع ۳۱ وبسایت است. با توجه به محدود بودن جامعه آماری، نمونه‌گیری صورت نگرفت و تمام جامعه آماری مورد پژوهش قرار گرفت. به منظور دسترسی به همه وبگاه‌های استانی به صورت یکجا، از وبسایت نهاد کتابخانه‌های عمومی^۱ استفاده شده است. برای ارزیابی وبگاه‌ها از یک سیاهه واریسی که بر اساس مدل WQET شکل گرفته و با توجه به شرایط خاص این پژوهش و خصوصیات ادارات کل کتابخانه‌های عمومی اصلاحاتی در آن ایجاد شده و برحسب نیاز مواردی اضافه یا حذف گردیده، استفاده شده است.

WQET ابزاری است که شامل ۸ معیار (محتوا، عملکرد، اعتبار، روزآمد بودن، پیوندها، گرافیک، دامنه، ساختار) می‌شود. عصاره و پاپی (۱۳۸۸) در مطالعه خود معیار «سازوکار بازخورد کاربران» را به عنوان معیار نهم به آن اضافه کرده‌اند. زیرا به اعتقاد پژوهشگران این عامل معیار مهمی برای وبگاه‌هایی است که در تعامل با کاربران خود هستند. وبگاه‌ها باید دارای سازوکار بازخوردی برای کاربران جهت ارائه نظرات، انتقادات و مطرح کردن سؤالاتی درباره اطلاعات وبگاه باشند. اگر وبگاهی برای کاربران اتاق گفت‌وگو فراهم کند، اجازه مبادله اطلاعات را بین افراد زیادی امکان‌پذیر ساخته است.

ابزار سنجش کیفیت وبگاه‌ها شامل ۹ معیار (محتوا، عملکرد، اعتبار، روزآمدی، پیوندها، گرافیک، دامنه، ساختار، و سازوکار بازخورد کاربران) و ۴۰ مؤلفه (۳۸ مؤلفه اصلی ابزار همراه با ۲ مؤلفه طرح شده توسط پژوهشگران) است. امتیاز کلی کیفیت هر وبگاه از طریق امتیازات کسب شده از هر ۹ معیار و ۴۰ مؤلفه (هر مؤلفه بین ۱ تا ۷ امتیاز: ضعیف ۱-۲، متوسط ۳-۴، خوب ۵-۶، و عالی ۷) محاسبه می‌شود.

حداکثر امتیازات ممکن برای هر وبسایت در ابزار WQET، ۸۲ و حداقل ۵۰ امتیاز است؛ امتیازات کسب شده توسط هر وبگاه (بین ۴۰ تا ۲۸۰) در نهایت با امتیازات ابزار

1. www.iranpl.ir/portal

(۵۰-۸۲) معادل‌سازی شده‌اند. برای تعدادی از سؤالات نیز از دو گزینه بلی و خیر استفاده شده است که برای گزینه بلی ۷ امتیاز و برای گزینه خیر ۱ امتیاز منظور شده است. چنانچه امتیاز کلی کیفیت وبگاهی بین ۷۱ تا ۸۲ باشد، سایت عالی و قابل اعتماد است. اگر امتیاز بدست آمده بین ۶۴ تا ۷۰ باشد سایت بسیار خوب است و می‌توان از آن استفاده کرد. سایتی که امتیاز آن بین ۵۷ تا ۶۳ باشد خوب است، ولی نیاز به اصلاحات و تغییراتی دارد. و اگر امتیاز سایت بین ۵۰ تا ۵۶ باشد، کیفیت آن ضعیف و نیازمند بازنگری و تغییرات اساسی در آن وجود دارد. سایتی با امتیاز کمتر از ۵۰ نامناسب بوده و بازسازی آن توصیه می‌شود (مک اینرنی و برد، ۲۰۰۵).

روایی سیاهه و ارسی استفاده شده در پژوهش حاضر به تأیید صاحب‌نظران و متخصصان حوزه رسیده است. پایایی آن نیز با ضریب آلفای کرونباخ ۹۲ درصد تأیید شد. تحلیل داده‌ها و ترسیم نمودارها با استفاده از نرم‌افزار اکسل ۲۰۰۷ صورت گرفته است. به منظور کاهش خطا و تأثیرات سوء آن در قضاوت، از سه مرورگر موزیلا، گوگل کروم و اینترنت اکسپلورر برای دستیابی به وبگاه‌ها استفاده شده است؛ و برای پیشگیری از تأثیر زمانی در استخراج داده‌ها، فرآیند ارزیابی برای هر وبگاه سه مرتبه در زمان‌های (۹۳/۶/۱۵ ساعت ۸) و (۹۳/۶/۱۵ ساعت ۱۴) و (۹۳/۶/۱۵ ساعت ۲۱) تکرار شد که در هر سه مرتبه و با هر سه نوع مرورگر نتایج مشابهی به دست آمد.

یافته‌ها

نتایج مشاهده وبگاه‌ها و تطبیق آنها با معیارهای نه‌گانه موجود در سیاهه و ارسی در ادامه به صورت جداول و نمودارهایی ارائه می‌شود. نمودار ۱ نشان‌دهنده درصد نهایی کیفیتی است که هر وبگاه کسب کرده است.^۱

۱. برای مشاهده امتیاز نهایی هر وبگاه همراه با امتیازات هر معیار به صورت جداگانه (بدون درصد)، به جدول پیوست مراجعه فرمائید.

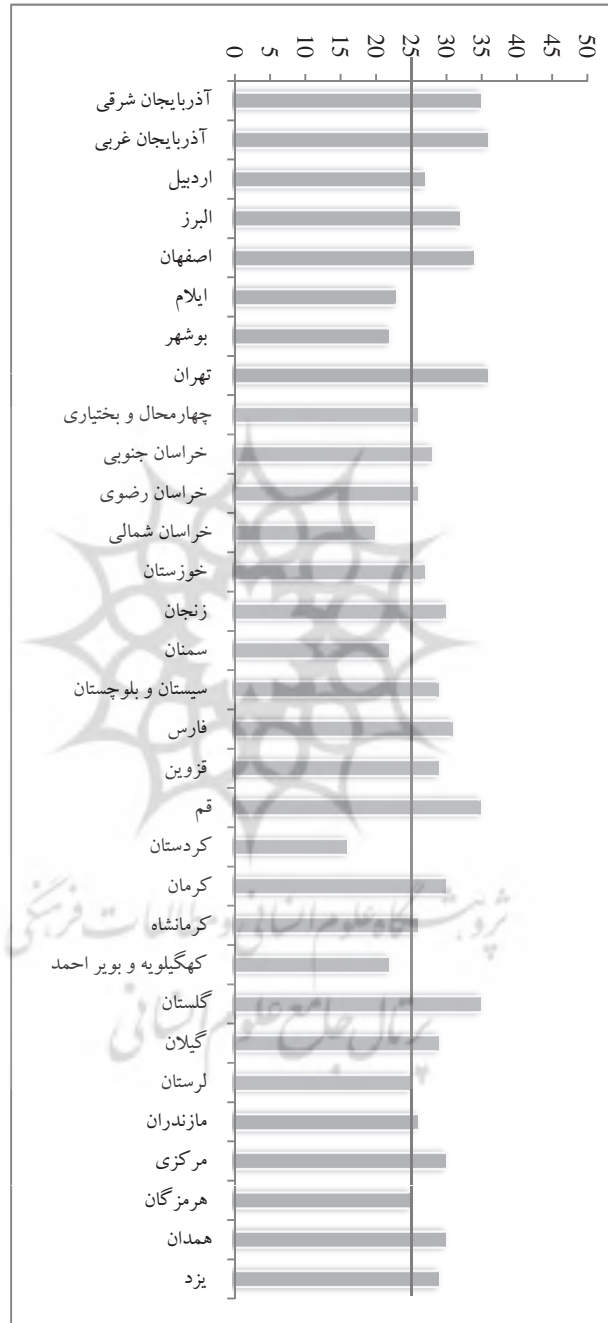


نمودار ۱. امتیاز کلی کیفیت وبگاه‌های استانی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور (درصد)

خط افقی روی نمودارها نشان‌دهنده حد متوسط هر معیار است؛ نمودار ۱ نشان می‌دهد که تنها ۴ استان (آذربایجان شرقی، البرز، اصفهان و تهران) از نظر کیفیت وبگاه کمی بالاتر از متوسط هستند و دو استان (زنجان و همدان) تقریباً کیفیت متوسطی دارند. سایر ۲۳ وبسایت استانی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور پایین‌تر از حد متوسط ارزیابی شده و برخی از استان‌ها مانند کردستان (۲۳ درصد) و ایلام (۲۹ درصد) به طور کلی بسیار ضعیف هستند.

مجموع شاخص‌هایی که در ارزیابی وبگاه‌ها توسط ابزار WQET به کار می‌روند شامل محتوا، عملکرد، روزآمد بودن، پیوندها، گرافیک، اعتبار، دامنه، ساختار و سازوکار بازخورد کاربران است. در ادامه به منظور روشن شدن نقاط قوت و ضعف وبگاه‌های استانی، هر یک از ۹ شاخص به صورت جداگانه بررسی و تحلیل می‌شود.

محتوا: عواملی که در ارتباط با محتوای یک وبگاه مطرح می‌شوند عبارتند از: مستندات ارائه شده، اهداف و مخاطبان سایت، سوگیری، زبان، پیوستگی و دقت اطلاعات ارائه شده. محتوای یک وبگاه می‌تواند آموزنده و مفید باشد یا تنها پیوندهایی به خارج برقرار کرده و در واقع نقش واسطه‌ای داشته باشد. در صفحه‌خانگی تمامی وبگاه‌های استانی نهاد کتابخانه‌های عمومی، تنها اخبار مرتبط با فعالیت‌های کتابخانه‌ها ارائه شده و اطلاعات مفید و غیرخبری در آنها وجود ندارد؛ به جز استان قم هیچ یک از وبگاه‌ها دارای بخشی با عنوان «درباره ما» که نشان‌دهنده سوگیری و مخاطبان سایت باشد نیستند. مستندات آماری به جز موارد نادر (مانند استان گلستان) ارائه نشده است و فرم‌های اداری، بخشنامه‌ها و سایر فعالیت‌های مربوط به بخش اداری و مالی یا وجود ندارد و یا عملاً پیوندهای کور دارند. وبگاه‌ها به طور کلی از بخش زبان، پیوستگی اطلاعات و نکات دستوری و نگارشی امتیاز کامل را کسب کردند. نمودار ۲ نشان‌دهنده امتیاز معیار محتوای وبگاه‌های استانی است.



نمودار ۲. امتیاز کسب شده توسط هر وب‌سایت در معیار محتوا

همان‌طور که از نمودار ۲ پیداست، به‌جز وبگاه استان کردستان (۱۶ امتیاز)، خراسان شمالی (۲۰ امتیاز)، بوشهر (۲۲ امتیاز) و ایلام (۲۳ امتیاز) سایر استان‌ها امتیاز متوسط و متوسط به بالایی را در معیار محتوا کسب کرده‌اند. وبگاه استان آذربایجان غربی با ۳۶ امتیاز مناسب‌ترین وبگاه از نظر محتوای ارائه شده در آن است. استان‌های آذربایجان غربی، تهران، قم و گلستان با امتیاز ۳۵ کیفیت قابل قبولی از نظر محتوا دارند.

عملکرد: جنبه‌های عملکرد یک وبگاه به سادگی، سهولت استفاده و قابل فهم بودن آن مربوط می‌شود. ویژگی‌هایی از قبیل امکان جست‌وجو در سایت، داشتن نقشه سایت، سهولت استفاده از صفحات و تورق بین آنها، سرعت بارگذاری، داشتن نمایه و منوهای قابل فهم از برتری‌های عملکردی یک وبگاه محسوب می‌شود (صابری، ۱۳۸۴).

نمودار ۳ نشان‌دهنده کیفیت پایین عملکرد وبگاه‌های استانی نهاد کتابخانه‌های عمومی است. هیچ‌یک از وبگاه‌ها نقشه یا نمایه سایت ندارند. در همه وبگاه‌ها سرعت بارگذاری، با هر سه مرورگر، با مشکل مواجه هست. سرعت کم در بارگذاری یک وبسایت باعث یأس و نارضایتی کاربر می‌شود؛ یک وبگاه باید حجمی کمتر از ۲۵ کیلوبایت داشته و با سرعت معمول اینترنت، در کمتر از ۸ ثانیه بارگذاری شود (صابری، ۱۳۸۸). به‌جز وبسایت استان تهران و آذربایجان شرقی که عملکرد نسبتاً مناسبی (۴۰ درصد) دارند، کیفیت عملکرد وبگاه‌های سایر استان‌ها بر اساس ابزار WQET نامناسب و بسیار ضعیف است.

روزآمد بودن: روزآمد بودن یک وبگاه و درج تاریخ روزآمدسازی از امتیازات مثبت آن است. این امر کاربران را از میزان تازگی و روزآمدی اطلاعات دریافتی آنها مطلع می‌کند (همان). عصاره (۱۳۸۱) تصمیم‌گیری در مورد روزآمد بودن منابع اینترنتی را بسیار دشوار دانسته و معتقد است: «در حالی که برخی از سایت‌ها به روشنی تاریخ آخرین ویرایش را دربردارند؛ خیلی دیگر از آنها، این تاریخ را ندارند. طبیعت غیرتجاری خیلی از منابع اینترنتی موجب می‌شود که آنها کمتر روزآمد شوند». بار معنایی مطالبی که روزآمد می‌شود و فواصل روزآمدسازی از جمله مواردی است که در ارزیابی‌های کیفی وبگاه‌ها از اهمیت برخوردار است. به‌جز وبسایت استانی تهران که روزانه روزآمد می‌شود و استان‌های سیستان و بلوچستان و فارس که زمان روزآمدسازی آنها بیشتر از یک ماه است، وبسایت سایر استانها تقریباً هر هفته روزآمد می‌شوند. شایان ذکر است که تمام استان‌ها تنها بخش اخبار خود را روزآمدسازی می‌کنند و سایر موارد دست نخورده باقی می‌مانند.



نمودار ۳. امتیاز کسب شده توسط هر وب‌سایت در معیار عملکرد

تحقیقات اطلاع‌رسانی و
کتابخانه‌های عمومی

بررسی کیفیت وبگاه‌های استانی نهاد کتابخانه‌های عمومی ایران با استفاده از ابزار WQET و ارائه ...



نمودار ۴. امتیاز کسب شده توسط هر وبسایت در معیار روزآمدسازی

پیوندها: پیوندها ارتباطات بین دو صفحه وب مستقل یا تنها بین بخش‌های مختلف یک صفحه را تعیین می‌کنند. این پیوندها در رتبه‌بندی صفحات وب، در نمایه‌سازی و بازیابی اطلاعات مورد استفاده قرار می‌گیرند. در مطالعه حاضر فقط اعتبار پیوندهای داخلی و خارجی وبگاه‌ها مورد بررسی قرار گرفته است؛ بدین معنی که آیا پیوندهای داخلی منطقی و معنی‌دار هستند؟ آیا پیوندهای خارجی به منابع معتبر مرتبط است؟ و چه میزان پیوند کور در وبگاه‌ها وجود دارد؟ اغلب وبگاه‌ها حداقل یک پیوند کور دارند. برخی از وبگاه‌ها مانند وبسایت استان کردستان و لرستان، پیوندهای معیوب و بدون بار معنایی فراوانی دارند. استان اصفهان از لحاظ پیوندهای درونی و بیرونی در حد خوبی قرار داشته و پیوند بدون اعتبار و فاقد بار معنایی بسیار کمی دارد.

گرافیک: استفاده از رنگ‌ها، جذابیت و نوآوری، وضوح و کیفیت تصاویر، قلم و اندازه مناسب آن، خوانا بودن مطالب، استفاده از جداول و قابلیت چاپ صفحات از مشخصه‌های مورد نظر در سنجش کیفیت گرافیکی وبگاه‌هاست (مک اینرنی و برد، ۲۰۰۵). جذابیت قالب و تناسب آن با اهداف و کارکرد وبگاه در جلب نظر کاربر و افزایش کارایی وبگاه تأثیر به‌سزایی دارد. در کل، وبگاه‌های استانی نهاد کتابخانه‌های عمومی همه از یک نوع قالب ثابت و تنها با اندکی تغییر استفاده کرده‌اند. نمودار ۶ نشان می‌دهد که به‌جز استان گیلان که تغییرات جالب توجهی در شکل ظاهری و گرافیک وبسایت خود به‌وجود آورده است، وبسایت سایر استان‌ها از نظر گرافیکی در سطحی پایین‌تر از حد متوسط قرار دارند.

اعتبار: این شاخص با در نظر گرفتن نویسنده، ناشر و در واقع مسئول قانونی وبگاه بررسی می‌شود. اعتبار نویسنده و مسئول یک وبگاه از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. مواردی از قبیل مشخص بودن نویسنده و مسئول وبگاه، راه‌های برقراری ارتباط با مسئولان، پاسخگویی مسئولان به مراجعان، پیشینه و سابقه فعالیت مسئولان از جمله مسائلی هستند که در سنجش اعتبار یک وبسایت مطرح می‌شوند.

با در نظر گرفتن این معیارها، اعتبار وبگاه‌های استانی نهاد کتابخانه‌های عمومی به‌جز در استان‌های آذربایجان شرقی (۲۰ امتیاز)، اصفهان (۲۱ امتیاز)، تهران (۲۰ امتیاز) و همدان (۱۹ امتیاز)، در سایر استان‌ها بسیار پایین‌تر از حد متوسط قرار دارد. با توجه به نتایج تحلیل‌ها، وضعیت اعتبار وبگاه‌های برخی از استان‌ها مانند ایلام (۶ امتیاز) بسیار نامناسب بوده و نیاز به بازنگری اساسی در این معیار وجود دارد. (نمودار ۷)

تحقیقات اطلاع‌رسانی و
کتابخانه‌های عمومی

بررسی کیفیت وبگاه‌های استانی نهاد کتابخانه‌های عمومی ایران با استفاده از ابزار WQET و ارائه ...



نمودار ۵. امتیاز کسب شده توسط هر وبسایت در معیار پیوندها



نمودار میزبانی کسب شده توسط هر وب‌سایت در معیار گرافیکی

تحقیقات اطلاع‌رسانی و
کتابخانه‌های عمومی

بررسی کیفیت وبگاه‌های استانی نهاد کتابخانه‌های عمومی ایران با استفاده از ابزار WQET و ارائه ...



نمودار ۱۷. امتیاز کسب شده توسط هر وبسایت در معیار اعتبار

داده: تصریح هدفی آشکار برای اطلاعات ارائه شده در سایت، جامعیت اطلاعات ارائه شده، و همسو بودن اطلاعات ارائه شده با هدف تعیین شده از جمله مواردی است که در زمینه دامنه سایت مطرح می‌شود (مک اینرنی و برد، ۲۰۰۵). اسمیت^۱ توضیح کامل دامنه به جای اشاره‌ای کوتاه، تأکید بر یک موضوع خاص به جای پراکنده‌گویی و تصویرسازی جامع را از برتری‌های یک وب‌سایت مطرح می‌کند (اسمیت، ۱۹۹۷). (نمودار ۸)

ساختار: منظور از ساختار یک وب‌سایت، شکل ظاهری و رابط کاربری آن است. ساختار یک وب‌گاه بایستی متناسب با حوزه فعالیت و اهداف تعیین شده برای آن باشد. رابط کاربری مناسب و کاربرپسند منجر به دستیابی سریع‌تر و راحت‌تر کاربران به مطالب سایت شده و بهره‌وری از آن را افزایش خواهد داد (حیدری، ۱۳۸۴). مک اینرنی و برد پایداری ساختار، نوآوری و خلاقیت در ایجاد سایت را از موارد مهم در کارایی سایت بیان کرده‌اند (مک اینرنی و برد، ۲۰۰۵).

شاخص ساختار وب‌گاه‌های استانی کتابخانه‌های عمومی، به جز استان همدان که کمی بیش از حد متوسط است، پایین‌تر از میزان متوسط قرار دارد. به عبارت دیگر، رابط کاربری وب‌گاه‌های نهاد تقریباً در تمام استان‌ها، از وضعیت نامناسبی برخوردار است. دلیل پایین بودن شاخص ساختار تمام استان‌ها، استفاده همه آنها از یک قالب مشابه و رابط کاربری یکسان است. (نمودار ۹)

سازوکار بازخورد کاربران: امکان برقراری ارتباط کاربران با مسئول سایت یا با همدیگر ویژگی بسیار مهمی برای یک وب‌سایت در نظر گرفته می‌شود. لازم است وب‌گاه‌ها دارای سازوکاری برای ارائه نظرات، انتقادات، و مطرح کردن سؤالاتی درباره اطلاعات وب‌سایت باشند. اگر وب‌سایتی برای کاربران اتاق گفت‌وگو فراهم کند، اجازه مبادله اطلاعات را بین افراد زیادی امکان‌پذیر ساخته است؛ البته باید توجه داشت که همه این اطلاعات لزوماً درست نیستند (مرادمند، ۱۳۸۴).

این معیار بر اساس یک پرسش بله یا خیر سنجیده شد؛ چنانچه وب‌سایت استانی دارای این معیار باشد امتیاز ۷ و اگر فاقد آن باشد امتیاز ۱ گرفته است. تنها ۷ وب‌گاه استانی (البرز، اصفهان، تهران، خراسان جنوبی، خوزستان، زنجان، فارس و هرمزگان) از بین ۳۱ وب‌سایت مورد مطالعه دارای این معیار بودند و مابقی سازوکاری جهت بازخورد مخاطبان خود تدارک ندیده‌اند.

1. Smith

تحقیقات اطلاع‌رسانی و
کتابخانه‌های عمومی

بررسی کیفیت وبگاه‌های استانی نهاد کتابخانه‌های عمومی ایران با استفاده از ابزار WQET و ارائه ...

نمودار ۸. امتیاز کسب شده توسط هر وب‌سایت در معیار دامنه





نمودار ۹. امتیاز کسب شده توسط هر وب‌سایت در معیار ساختار

تحقیقات اطلاع‌رسانی و
کتابخانه‌های عمومی

بررسی کیفیت وبگاه‌های استانی نهاد کتابخانه‌های عمومی ایران با استفاده از ابزار WQET و ارائه ...

نمودار ۱۰. معادلسازی امتیاز وبگاه‌های استانی نهاد کتابخانه‌های عمومی در ابزار WQET



معادل‌سازی امتیازات بر اساس مدل WQET

امتیازات اولیه و بگانه‌های استانی در هر شاخص به صورت کمی و از ۱ تا ۷ در نظر گرفته شده است. با این حال، به منظور استانداردسازی امتیازات و استفاده از یک معیار جهانی برای سنجش کیفیت، امتیاز نهایی هر وب‌سایت بر اساس ابزار WQET معادل‌سازی شده است. (نمودار ۱۰)

بر اساس مدل WQET چنانچه امتیاز کلی کیفیت و بگاهی بین ۷۱ تا ۸۲ باشد، سایت عالی؛ چنانچه بین ۶۴ تا ۷۰ باشد، سایت بسیار خوب؛ چنانچه بین ۵۷ تا ۶۳ باشد، خوب؛ هر گاه بین ۵۰ تا ۵۶ باشد سایت نسبتاً ضعیف تلقی می‌شود؛ و یک سایت با امتیاز کمتر از ۵۰، سایتی نامناسب و بی‌اعتبار است که نمی‌توان به منابع آن اعتماد کرد (مک اینرنی و برد، ۲۰۰۵). طبق نمودار ۱۰ بر اساس مدل WQET، به جز استان اصفهان که ضعیف (۵۱ امتیاز) است، سایر وبگاه‌های استانی نامناسب و غیر قابل اطمینان تشخیص داده شده است.

نتیجه‌گیری

در محیط و شرایط جدید و در دنیای دیجیتالی و مجازی، وب‌سایت کتابخانه اولین نقطه برخورد و ارتباط میان کاربران و مواد و خدمات کتابخانه است. از این رو، کتابخانه‌ها تلاش می‌کنند تا با استفاده از این پدیده نوین با سرعت و سهولت مواد و منابع مورد نیاز کاربران را در اختیار آنها قرار داده و نیاز اطلاعاتی آنان را برطرف سازند (فرج پهلوی و صابری، ۱۳۸۷). امروزه، وب‌سایت کتابخانه به مثابه خدمتی اضافه نیست، بلکه تبدیل به ابزاری برای نشان دادن حضور کتابخانه به کاربران بیشتری شده است. به همین دلیل، کارآمدی و انسجام وب‌سایت یک کتابخانه از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است. با این حال، رسیدن به این شرایط زمانی میسر می‌شود که وب‌سایت از طراحی صحیح و قابل قبولی برخوردار باشد؛ اصول و معیارهای علمی در طراحی آن اعمال شده و نظرات و نیازهای کاربران نیز مورد توجه قرار گیرد (محمودی، ۱۳۸۸). با این وجود، ارزیابی نتایج حاصل از پژوهش حاضر بیانگر این واقعیت است که وبگاه‌های استانی نهاد کتابخانه‌های عمومی از نظر کیفی در وضعیت مناسبی قرار ندارند. وب‌سایت استان اصفهان با ۵۶ درصد، تهران با ۵۵ درصد، آذربایجان شرقی با ۵۴ درصد و البرز با

۵۲ درصد، تنها وبگاه‌ها از ۳۲ وبگاه استانی هستند که می‌توان گفت از کیفیت متوسطی برخوردارند. با این حال این استان‌ها نیز از وضعیت مطلوب فاصله بسیار زیادی دارند. نتایج پژوهش نباتعلی و جلالی (۱۳۹۰) مؤید حضور کم‌رنگ و نامناسب بیشتر وبگاه‌های کتابخانه‌های عمومی در فضای مجازی است. آنها نشان داده‌اند که تعداد پیوندها درونی و بیرونی به یک سایت عامل بسیار مؤثری در رویت‌پذیری آنهاست، با این وجود بیش از نیمی از وبگاه‌های ادارات کل استانی پیوندهای کمتر از میانگین را دارند. مطالعه بیگدلی و نظری (۱۳۹۱) نیز نشان‌دهنده تفاوت معنی‌دار بین کیفیت وبگاه‌های کتابخانه‌های عمومی ایرانی و خارجی است.

رعایت اصول و معیارهای اساسی طراحی وبگاه منجر به اثربخشی هرچه بیشتر آن می‌شود. بلاورز و بریان^۱ (۲۰۰۴) دستورالعمل‌هایی را برای ایجاد یک وبسایت کتابخانه‌ای ارائه می‌دهند؛ به اعتقاد آنها گرافیک، محتوا، اعتبار، ساختار و روزآمدی از موارد مهم در ایجاد یک وبگاه است. مشاهده وبگاه‌های استانی ادارات کل کتابخانه‌های عمومی کشور، حاکی از توجه بسیار کم به این معیارهاست. وبگاه تمامی استان‌ها در معیار گرافیک پایین‌تر از حد متوسط است؛ وضعیت وبگاه‌ها در معیار روزآمدی، ساختار و اعتبار نیز تقریباً مشابه و به جز استان‌های آذربایجان شرقی، تهران، اصفهان و همدان سایر وبگاه‌ها زیر حد متوسط قرار دارند.

ویژگی‌های بصری، نوشتاری، راهنماها و صفحات ارجاعی کم در دسترسی کاربران به اطلاعات خود نقش مهمی را ایفا می‌کند. اغلب کاربران وب توجه و حوصله کمی در دسترسی به اطلاعات دارند و می‌خواهند در کوتاه‌ترین زمان و با کمترین تلاش به اطلاعات مورد نظر خود برسند (ماو^۲، ۲۰۰۳). پیوندهای پی‌درپی و کور از اعتبار وبسایت کاسته و کاربر را دچار ناامیدی می‌کند. وبگاه‌های استانی نهاد کتابخانه‌های عمومی در اغلب موارد دارای پیوندهای بدون بار معنایی و کور هستند و تنها تعداد آنها در استان‌های مختلف متفاوت است؛ برای مثال استان اصفهان کمترین و استان لرستان بیشترین پیوندهای کور را دارند.

علی‌رغم اینکه یکی از وظایف و کارکردهای اساسی کتابخانه‌ها ارائه خدمات اطلاع‌رسانی است، به نظر می‌رسد کتابخانه‌های عمومی ایران از ارائه این خدمات در فضای مجازی غافلند. وجود مواردی مانند نام و نشانی کتابخانه، تلفن‌های تماس، تاریخچه، آموزش چگونگی استفاده از فهرست‌های رایانه‌ای کتابخانه، ارائه خدمات مرجع آنلاین و معرفی

1. Blowers & Bryan

2. Mawe

مجموعه‌های ویژه موجود در کتابخانه از موارد ضروری یک وبگاه است (گلیس^۱، ۲۰۰۱). هیچ‌یک از وبگاه‌های ادارات کل کتابخانه‌های عمومی بخشی به نام خدمات مرجع، تماس با کتابدار یا سؤالات متداول ندارند. تاریخچه اغلب وبگاه‌ها به صورت خلاصه و موجز بیان شده است و به جز آدرس و تلفن کتابخانه‌ها، اطلاعات دیگری در اختیار کاربر قرار نمی‌دهند. معادل‌سازی امتیازات استان‌ها با امتیاز ابزار ارزیابی کیفیت وبسایت، نشان‌دهنده وضعیت تأثیربرانگیز وبگاه‌های استانی نهاد کتابخانه‌های عمومی است. وبگاه استان اصفهان در صدر سایر وبگاه‌ها بر اساس ابزار WQET نامناسب و غیرقابل اطمینان است. رواند (۱۳۸۹) در پایان‌نامه خود وبسایت کتابخانه‌های عمومی را مورد تحلیل قرار داده و به نتایج مشابهی در زمینه کیفیت وبگاه‌های کتابخانه‌های عمومی دست یافته است.

این مطالعه تنها به وضعیت سنجی وبگاه‌های استانی نهاد کتابخانه‌های عمومی اختصاص یافته است و لازم است پژوهش‌های دیگری برای آسیب‌شناسی چنین وضعیتی در وبگاه‌های سازمان و ارائه راهکارهایی برای آن صورت گیرد. با این حال، به نظر می‌رسد وجود عدم خلاقیت در طراحی وبگاه‌ها و استفاده از یک قالب مشابه در تمام استان‌ها، نداشتن هدف و خط مشی صریح در طراحی یک وبسایت سازمانی، کم‌توجهی مدیران به این امر و یا عدم توانایی و آزادی عمل نیروی انسانی در طراحی وبگاه‌ها از جمله عوامل ضعف در کیفیت وبگاه‌های استانی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور باشد. با اذعان به پیشرفت سریع دنیای مجازی، به نظر می‌رسد ادارات کل کتابخانه‌های عمومی به عنوان نهادهای رسمی اشاعه فرهنگ کتابخوانی در کشور حضور بسیار کم‌رنگی در آن داشته و این ضعف چشم‌گیری برای چنین نهادی محسوب می‌شود. یافته‌های این پژوهش و مطالعات مکمل آن می‌تواند راهگشای بهبود وضعیت «حضور در وب» نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور باشد.

پیشنهادها

بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر، راهکارهای زیر جهت بهبود کیفیت وبگاه‌های ادارات کل نهاد کتابخانه‌های عمومی ارائه می‌شود:

1. Gillies

- وبگاه‌های استانی در معیارهای عملکرد، ساختار، گرافیک و دامنه از وضعیت مناسبی برخوردار نیستند، لذا توصیه می‌شود طراحان این وبگاه‌ها توجه بیشتری به این معیارها داشته و از افراد متخصص بدین منظور بهره گیرند.
- از کتابداران کتابخانه‌ها و متخصصان حوزه اطلاعات در جهت اعتلای سطح علمی وبگاه‌ها یاری گرفته شود.
- سازوکار بازخورد کاربران برای وبگاه‌ها در نظر گرفته شود. این امر موجب آگاهی از نیاز و تقاضای کاربران شده و سطح رضایت کاربران از وبگاه‌ها را افزایش خواهد داد. بدین منظور می‌توان اتاق گفت‌وگو با کتابدار در وبگاه‌ها ایجاد کرد و یا از ابزارهای نظرسنجی آنلاین برای سنجش کیفیت خدمات مختلف سایت بهره برد.

منابع

- احمدی، نفیسه (۱۳۹۰). مدل وب‌کوال: رویکردی بر توسعه یک مدل مفهومی در بهبود کیفیت خدمات وب‌سایت‌ها. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۲ (۴)، ۵۳-۷۲.
- حسن‌زاده، محمد و نویدی، فاطمه (۱۳۸۸). بررسی و مقایسه دسترس پذیری وب‌سایت وزارتخانه‌های ایران بر اساس. مطالعات تربیتی و روانشناسی دانشگاه فردوسی مشهد، ۱۰ (۲)، ۱۳۵-۱۵۶.
- زاهدی، شمس‌السادات (۱۳۸۹). ارزیابی کیفیت وب‌سایت‌ها ابزارها و معیارها. مدیریت توسعه و تحول، ۲ (۴)، ۵-۱۶.
- حیدری، غلام (۱۳۸۴). معیارهای ارزیابی منابع اطلاعاتی الکترونیکی با تاکید بر وب‌سایت‌ها. فصلنامه اطلاع‌رسانی، ۲۰ (۳ و ۴)، ۲۲-۲۷.
- راوند، سامان (۱۳۸۹). بررسی و تحلیل وب‌سایت‌های کتابخانه‌های عمومی موجود و ارائه طرح پیشنهادی برای وب‌سایت کتابخانه‌های عمومی آینده. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد، واحد تهران شمال، تهران.
- عصاره، فریده (۱۳۸۱). معیارهای ارزیابی منابع اینترنتی. مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۱۳ (۴۹)، ۶۲-۷۳.
- عصاره، فریده و پاپی، زینب (۱۳۸۸). کیفیت وب‌سایت‌های کتابخانه‌ای: مروری بر ابزارها و معیارها. فصلنامه کتاب، ۷۸ (۲)، ۲۷۵-۲۹۸.
- صابری، مریم (۱۳۸۴). مقایسه ویژگی‌های ساختاری و محتوایی صفحات خانگی کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های کشور آمریکا، کانادا، استرالیا با ایران و بررسی نظرات کاربران و متخصصین به منظور ارائه یک الگوی بهینه. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه چمران، اهواز.

فرج پهلوی، عبدالحسین و صابری، مریم (۱۳۸۷). بررسی ویژگی‌های ساختاری و محتوایی مطرح در طراحی وبسایت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی ایران از دیدگاه کاربران و متخصصان ایرانی طراح این وبسایت‌ها. *پیام کتابخانه*، ۱۴ (۴)، ۱۰۷-۱۲۶.

مرادمند، علی (۱۳۸۴). *ارائه الگوی مناسب برای ارتقاء کیفی وبسایت کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران از طریق تحلیل محتوایی و ساختاری*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران، اهواز.

مزیانی، علی (۱۳۸۶). *کتابخانه و کتابداری*. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).

نباتعلی، قاسم و جلالی دیزجی، علی (۱۳۹۰). بررسی وبگاه‌های ادارت کل کتابخانه‌های عمومی ایران: مطالعه وب سنجی. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۷ (۲)، ۱۹۷-۲۲۵.

نظری، لیلا و بیگدلی، زاهد (۱۳۹۲). مقایسه محتوایی وبگاه‌های کتابخانه‌های عمومی ایران با برخی کشورهای جهان با کسب نظر از کتابداران کتابخانه‌های عمومی. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۹ (۴)، ۴۶۳-۴۷۵.

References

- Blowers, H. & Bryan, R. (2004). *Weaving a Library Web: A Guide to Developing Children's Websites*. Chicago: ALA.
- Gillies, I. (2001). *Website Design Guidelines for Public Libraries*. Retrieved 21 December, 2014 from: <http://www.capecode.net>
- Mawe, A. (2010). *An Evaluation of Public Library Local Studies Websites in the United Kingdom*. Master Dissertation. Sheffield: The University of Sheffield.
- McInerney, C. (2000b). *Consumer Acceptance of Biotechnology Food in the U.S.* Retrieved 21 December, 2014 from: <http://www.scils.rutgers.edu/~clairemc/webqualitytool.htm>
- McInerney, C.; Bird, N.J. & Nucci, M. (2005). Knowledge Flow from Lab to the Lay Public: A Case Study of Genetically Modified Food. *Science Communication*, 26 (1), 44-74.
- Smith, A. (1997). Testing the Surf: Criteria for Evaluation Internet Information Resources. *The Public- Access Computer Systems Review*, 8 (3), 4-25.

به این مقاله این گونه استناد کنید:

تیموری تابیه، مهتاب؛ خوش نفس، حجت و نبی‌زاده گیوی، سهیلا (۱۳۹۴). بررسی کیفیت وبگاه‌های استانی نهاد کتابخانه‌های عمومی ایران با استفاده از ابزار WQET و ارائه راهکارهایی برای بهبود وضعیت آنها. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۱ (۱)، ۱۵۳-۱۷۶.