

ارزیابی کیفی خدمات تحویل مدرک الکترونیکی در کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی بر اساس مدل پیشنهادی

صدیقه زره‌ساز

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی از دانشگاه فردوسی مشهد
Asrazerehsaz88@gmail.com

محسن نوکاریزی (نویسنده مسئول)

دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه فردوسی مشهد

Mnowkarizi@um.ac.ir

اعظم صنعت‌جو

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه فردوسی مشهد

Sanatjoo@um.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۱۰/۲۸؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۰۳/۱۶

چکیده

هدف: هدف از انجام این پژوهش، شناسایی وضعیت خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی بر مبنای مدل ارزیابی پیشنهادی است.

روش: روش پژوهش حاضر پیمایشی و از نوع کاربردی و ابزار گردآوری داده‌ها، دو پرسشنامه محقق‌ساخته بود که با مرور متون ساخته شد و پایایی آن با آلفای کرونباخ و روایی‌اش با نظر متخصصان تأیید شد. دو گروه از افراد مورد مطالعه قرار گرفتند: متخصصان (۳۶ نفر از اعضای هیئت علمی و کتابداران بخش تحویل مدرک) و کاربران (۲۶۴ نفر که به روش تصادفی ساده انتخاب شدند). پرسشنامه متخصصان برای وزن‌دهی به ابعاد و شاخص‌های اصلی و فرعی مدل و تعیین میزان اهمیت آنها نسبت به یکدیگر استفاده گردید و برای بررسی نتایج، تحلیل سلسله‌مراتبی (AHP) مورد استفاده قرار گرفت. پرسشنامه کاربران برای سنجش وضعیت خدمات تحویل مدرک استفاده گردید و برای بررسی نتایج از اس.پی.اس.اس استفاده شد.

یافته‌ها: بر مبنای یافته‌های این پژوهش، نمره نهائی وضعیت خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی با توجه به مدل ارزیابی پیشنهادی از سطح میانگین بالاتر از متوسط بود و تفاوت آن با حد میانی با توجه به داده‌های آزمون تی تک نمونه‌ای معنادار بود. این یافته بیانگر وضعیت نسبتاً مناسب نظام خدمات تحویل مدرک الکترونیکی آستان قدس رضوی است. یافته‌های مرتبط با فرضیه‌های پژوهش نیز نشان داد که میان نمره ارزیابی خدمات تحویل مدرک کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی توسط کاربران با میزان استفاده آن‌ها از خدمات تحویل مدرک کتابخانه دیجیتال مذکور رابطه معناداری وجود نداشت. همچنین تفاوت معناداری میان نمره ارزیابی خدمات تحویل مدرک کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی توسط کاربران دارای تجربه استفاده از سایر کتابخانه‌های دیجیتال ایرانی با کاربران فاقد این تجربه مشاهده نشد.

اصالت/ارزش: ارزش مقاله حاضر در نشان دادن وضعیت خدمات تحویل مدرک الکترونیکی در کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی است. همچنین از ویژگی‌های پژوهش حاضر پیشنهاد مدلی خاص برای ارزیابی یکی از مهم‌ترین خدمات کتابخانه‌های دیجیتال یعنی خدمات تحویل مدرک الکترونیکی است.

کلیدواژه‌ها: خدمات تحویل مدرک الکترونیکی، کتابخانه دیجیتال، کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی، مدل ارزیابی.

مقدمه

کتابخانه‌های دیجیتال در کنار برخورداری از مجموعه‌های متنوعی از منابع اطلاعاتی، خدمات گسترده و گوناگونی را برای کاربران خود فراهم کرده‌اند. در حقیقت، تمامی تلاش‌های انجام شده در ارتباط با فراهم ساختن ساختارهای فنی و محتوایی مطلوب برای کتابخانه‌های دیجیتال در صورت عدم پیش‌بینی خدمات مناسب برای کاربران بیهوده خواهد بود. طراحان کتابخانه‌های دیجیتال با توجه به ماهیت این منابع که تکیه عمده آن‌ها بر استفاده از فن‌آوری‌های اطلاعاتی است، از این فن‌آوری‌ها به منظور ارائه بهترین خدمات به کاربران استفاده کرده‌اند.

خدمات کتابخانه‌های دیجیتال را می‌توان در یک دسته‌بندی کلی با عناوین خدمات تحویل مدرک، خدمات مرجع مجازی، خدمات راهنمایی و کمک، خدمات آموزش سواد اطلاعاتی، خدمات اشاعه‌گزینشی اطلاعات و خدمات آگاهی‌رسانی جاری تقسیم‌بندی کرد (علیپورحافظی، ۱۳۸۸). از مجموعه این خدمات، خدمات تحویل مدرک الکترونیکی از جمله خدمات مهم کتابخانه‌های دیجیتال است که بر اساس رویکرد مرتبط با بازسازی خدمات سنتی کتابخانه‌های فیزیکی در محیط دیجیتال، ایجاد شده است. خدمات تحویل مدرک در آغاز پیدایش در کتابخانه‌های سنتی با یک دامنه مفهومی محدودتر نسبت به حال حاضر، و تحت تأثیر مفهوم امانت بین کتابخانه‌ای تعریف شد. امانت بین کتابخانه‌ای سابقه‌ای به قدمت تاریخ دارد و به دوره باستان و همکاری دو کتابخانه بزرگ این عصر یعنی اسکندریه و پرگاموم باز می‌گردد (ابرامی، ۱۳۷۹). پس از توسعه شبکه جهانی اینترنت و پیدایش پایگاه‌های اطلاعاتی، تلاش می‌شد تا در خدمات تحویل مدرک، امکان دسترسی از راه دور به اطلاعات مهیا شود. بدین ترتیب، کتابخانه‌هایی که منابع کافی برای پاسخگویی به نیازهای مراجعان خود در اختیار نداشتند، از این نوع خدمات استقبال کردند. با توسعه فن‌آوری در دهه‌های پایانی قرن بیستم به ویژه فن‌آوری‌های اطلاعاتی و ارتباطاتی، تقاضا برای تهیه مدارک در سریع‌ترین زمان و با کم‌ترین هزینه افزایش یافت و بنگاه‌هایی که اقدام به ارائه خدمات تجاری تحویل مدرک می‌کردند، پدیدار شدند. خدمات تحویل مدرک الکترونیکی یکی از جدیدترین شیوه‌های تحویل مدرک است که با ظهور شبکه‌های اطلاعاتی پدید آمد و با توجه به سرعت و سهولت انتقال مدارک، امروزه یکی از پرطرفدارترین شیوه‌های تحویل مدرک است (زارع، ۱۳۸۴).

خدمات تحویل مدرک الکترونیکی امروزه از جمله خدمات مهم کتابخانه‌های دیجیتال است. بسیاری از کاربران کتابخانه‌های دیجیتال به دنبال دریافت اطلاعات و یا مجموعه‌ای از اطلاعات موجود در منابع اطلاعاتی کتابخانه‌های دیجیتال هستند. امکان دسترسی رایگان به بسیاری از اطلاعات و منابع اطلاعاتی کتابخانه‌های دیجیتال به صورت رایگان فراهم نیست و بسیاری از منابع اطلاعاتی تحت ضوابط و شرایط مالی و آئین‌نامه‌ای خاصی و با استفاده از سازوکار فنی ویژه‌ای به کاربران تحویل داده می‌شوند. دلیل اهمیت خدمات تحویل مدرک الکترونیکی در کتابخانه‌های دیجیتال آن است که فرایند تحویل اطلاعات به کاربران را ساختار می‌بخشد و بر نگرش کاربران از میزان سودمندی و کارایی آن‌ها تأثیر می‌گذارد.

خدمات تحویل مدرک الکترونیکی از جمله خدمات الکترونیکی است که سابقه زیادی دارد. کیفیت این خدمات باید پیوسته مورد ارزیابی مشتریان و کاربران کتابخانه‌های دیجیتال قرار گیرد تا مدیران و طراحان سامانه‌های اطلاعاتی بتوانند با استفاده از این اطلاعات، نسبت به بهبود وضعیت سازوکارها و معیارهای بااهمیت در این زمینه اقدام کنند و رضایت هرچه بیشتر مخاطبان خود را به دست آورند. با این حال، ضروری است که برای ارزیابی این نوع خدمات خاص، مدلی جامع با توجه به ویژگی‌های خاص خدمات تحویل مدرک در فضای کتابخانه‌های دیجیتال که بیش‌ترین سرمایه‌گذاری در حال حاضر در جهت تکمیل و بهبود فرایندهای آن‌ها انجام می‌شود، طراحی شود تا مبنایی درست و قابل اعتماد برای ارزیابی باشد. امروزه بسیاری از کاربران نیاز دارند تا از خدمات متنوع کتابخانه‌های دیجیتال استفاده کنند و از طریق یک سازوکار شفاف و قابل اعتماد، منابع اطلاعاتی مورد نظر خود را از این پایگاه‌های اطلاعاتی ارزشمند به دست آورند. کیفیت مناسب این سازوکارها نیز ممکن است به مدیران کتابخانه‌های دیجیتال در تحویل و حتی فروش مناسب اطلاعات به کاربران واقعی کمک کند. در نتیجه ضرورت ارزیابی این سازوکارها که با عنوان خدمات تحویل مدرک الکترونیکی معرفی می‌شود، کاملاً مشخص است.

برای ارزیابی خدمات الکترونیکی مدل‌های متنوعی (مانند سرکوال، وب‌کوال، ام‌آی‌اس‌اس کیوام، پاراسورامان، تحلیل شکاف، دیجی کوال و لایب کوال)^۱ وجود دارد که

1. SERVQUAL, WebQual, MISSQM, Parasuraman, Gap Analysis Model, DigiQual, LibQual

هریک معرف معیارهای ارزیابی خدمات الکترونیکی است. در عین حال، در متون به صورت پراکنده به معیارهای خاصی برای ارزیابی خدمات تحویل مدرک، به ویژه خدمات تحویل مدرک الکترونیکی، اشاره شده است. از آن جمله می‌توان به پنج ضرورت مطرح شده برای خدمات تحویل مدرک الکترونیکی در کتابخانه‌های دیجیتال توسط دهلیز^۱ و همکاران (۲۰۰۵) اشاره کرد که ممکن است در کنار سایر مدل‌های ارزیابی کیفی خدمات الکترونیکی، مبنای نظری تعیین ابعاد و معیارهای اصلی و فرعی مدلی جامع برای ارزیابی کیفی خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه‌های دیجیتال باشند.

کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی به دلیل تعداد و نوع پایگاه‌های منابع الکترونیکی و نیز برنامه عظیم دیجیتال‌سازی منابع چاپی، یکی از کتابخانه‌های دیجیتال بزرگ ایران است که به دلیل این مجموعه و خدمات اطلاعاتی غنی خود، مورد توجه کاربران قرار گرفته است (کریمی، ۱۳۹۰). بحث «کتابخانه دیجیتال سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی» برای نخستین بار در سال ۱۳۸۰ توسط مشاور علمی سازمان مطرح شد. در اسفند ماه سال ۱۳۸۱ مطالعات مقدماتی درباره کتابخانه دیجیتال به اتمام رسید و پیشنهاد ضرورت تجزیه و تحلیل سامانه برای طراحی کتابخانه دیجیتال داده شد (نبوی، ۱۳۸۴). پس از آن در یک فرآیند ۱۲ ساله برنامه ویژه‌ای برای ایجاد زیرساخت‌های نرم‌افزاری و محتوایی در این سازمان فراهم شد. بدین منظور، برنامه ویژه‌ای برای تصویربرداری و تهیه فایل‌های الکترونیکی منابع چاپی (اعم از نسخ خطی، کتاب‌ها، نشریات، اسناد، پایان‌نامه‌ها و مانند آن) در نظر گرفته شد که این کار عظیم همگام با آماده شدن نرم‌افزار این کتابخانه بهره‌برداری شد (کریمی، ۱۳۹۰).

برای ارائه فایل‌های الکترونیکی منابع اطلاعاتی در این کتابخانه، سازوکار خاصی با عنوان خدمات تحویل مدرک الکترونیکی در نظر گرفته شده است. اما به نظر می‌رسد که این سازوکارها تنها بر اساس دیدگاه طراحان پایگاه شکل گرفته و مشخص نیست که دیدگاه واقعی کاربران نهایی این کتابخانه دیجیتال در مورد ارزیابی کیفی این خدمات چیست؟ آن‌ها چه مشکلات و چالش‌هایی در استفاده و تعامل با این خدمات دارند؟ نظر به این که تا کنون ارزیابی کیفی خدمات این کتابخانه انجام نشده و انجام آن ضروری به نظر می‌رسد، در این پژوهش

1. Dehlez

تلاش شد تا با پیشنهاد و استفاده از یک مدل خاص برای ارزیابی خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه‌های دیجیتال، وضعیت عناصر مطرح در نظام خدمات تحویل مدرک الکترونیکی و چالش‌ها و مشکلات کاربران در این زمینه شناسایی و مورد واکاوی قرار گیرد.

پرسش پژوهش

وضعیت خدمات تحویل مدرک کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی بر مبنای مدل ارزیابی کیفی پیشنهادی چگونه است؟

فرضیه‌ها

فرضیه ۱: میان نمره ارزیابی خدمات تحویل مدرک کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی توسط کاربران و میزان استفاده آن‌ها از خدمات تحویل مدرک کتابخانه دیجیتال مذکور رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه ۲: میان نمره ارزیابی خدمات تحویل مدرک کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی توسط کاربران دارای تجربه استفاده از سایر کتابخانه‌های دیجیتال ایرانی با کاربران فاقد این تجربه، تفاوت معناداری وجود دارد.

روش پژوهش

روش این پژوهش پیمایشی با رویکرد تحلیلی و از نوع کاربردی بود. جامعه این پژوهش شامل دو گروه با عنوان گروه متخصصان که شامل ۳۶ نفر (پنج نفر از اعضای هیئت علمی گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه فردوسی مشهد و ۳۱ نفر گروه از کتابداران دو کتابخانه بزرگ مشهد یعنی سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد) از کسانی که سابقه فعالیت در بخش‌های مرتبط با خدمات جستجو و تحویل فایل‌های الکترونیکی منابع اطلاعاتی به کاربران داشتند، و گروه دوم یعنی گروه کاربران شامل کاربران کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی بود که از زمان شروع خدمات تحویل مدرک الکترونیکی این کتابخانه دیجیتال (تیرماه ۱۳۹۲) از این خدمات استفاده کرده بودند.

به منظور انتخاب نمونه از گروه کاربران از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد. بدین منظور فهرست کاربران استفاده‌کننده از خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی (از تاریخ تیر ۱۳۹۲ تا مرداد ۱۳۹۳) از نظام مدیریت کتابخانه دیجیتال استخراج شد. تعداد کل کاربران ۸۴۴ نفر بود. به منظور تعیین حجم نمونه از جدول کرجسی و مورگان استفاده شد (دیانی، ۱۳۸۲). این پرسشنامه در شهریورماه ۱۳۹۳ به صورت تصادفی به ایمیل ۲۷۰ نفر از کاربران ارسال شد. پس از یک ماه از زمان ارسال پرسشنامه‌ها و ارسال ایمیل‌های متعدد برای پیگیری دریافت پاسخ‌ها، تعداد ۲۶۴ پرسشنامه تکمیل شده از طریق ایمیل دریافت گردید.

در این پژوهش از دو پرسشنامه با عنوان پرسشنامه متخصصان و پرسشنامه کاربران برای گردآوری داده‌ها استفاده شد. پرسشنامه متخصصان برای تعیین اعتبار و وزن‌دهی به عناصر مدل ارزیابی خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال طراحی و بین گروه متخصصان توزیع شد. بر اساس مبانی نظری و پیشینه پژوهش (به ویژه دهلیز، و همکاران، ۲۰۰۵)، پنج ضرورت، ۱۰ شاخص اصلی و ۲۴ شاخص فرعی در مدل ارزیابی خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال گنجانده و از متخصصان خواسته شد تا ضمن بررسی مناسبیت این ضرورت‌ها و شاخص‌ها و ارائه پیشنهادها، جدید در این زمینه، میزان اهمیت هر یک از این عناصر تشکیل‌دهنده مدل ارزیابی خدمات تحویل مدرک الکترونیکی را با توجه به جایگاه آن‌ها در مدل تعیین کنند. برای وزن‌دهی به ابعاد و شاخص‌های اصلی و فرعی مدل و تعیین میزان اهمیت آن‌ها نسبت به یکدیگر، مدل تحلیل سلسله‌مراتبی (AHP) مورد استفاده قرار گرفت. پرسشنامه کاربران نیز به منظور ارزیابی وضعیت خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی توسط کاربران واقعی این نظام طراحی شد. بر این اساس، تعداد ۴۲ گویه برای شاخص‌های فرعی مدل ارزیابی خدمات تحویل مدرک الکترونیکی طراحی شد. برای پاسخگویی به این گویه‌ها از طیف پنج‌ارزشی لیکرت استفاده شد. روایی پرسشنامه‌ها توسط چند عضو هیئت علمی دانشگاه فردوسی مشهد بررسی و تأیید شد. همچنین ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه کاربران ۰/۰۹۶ به دست آمد و بدین ترتیب پایایی پرسشنامه نیز مورد تأیید قرار گرفت. در تحلیل داده‌های کمی پژوهش با به کارگیری قابلیت نرم‌افزار

SPSS از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. برای تعیین وضعیت هر یک از شاخص‌های مدل ارزیابی خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی از آماره‌های توصیفی (مانند فراوانی، درصد فراوانی و میانگین) استفاده شد. برای آزمون فرضیه‌های پژوهش نیز از آزمون همبستگی پیرسون و آزمون تی تک‌نمونه‌ای و آزمون تی برای دو گروه مستقل استفاده گردید. از محدودیت‌های عمده این پژوهش نبود دسترسی فیزیکی به کاربران خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی به دلیل پراکندگی جغرافیایی محل زندگی آن‌ها بود. این نبود دسترسی باعث شد تا پرسشنامه دوم از طریق پست الکترونیکی برای اعضای نمونه انتخاب شده ارسال شود. همین موضوع سبب شد تا فراگرد ارسال و تحویل پرسشنامه کمی طولانی گردد.

یافته‌ها

از ۲۶۴ پاسخ‌دهنده به پرسشنامه کاربران، تعداد ۹۳ پاسخ‌دهنده زن (۳۵ درصد) و بقیه مرد بودند. بیش‌ترین تعداد (۵۲ درصد) نمونه انتخابی از استفاده‌کنندگان از خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی را افرادی با سطح تحصیلات کارشناسی ارشد تشکیل می‌دادند. اکثر پاسخگویان (۶۷ درصد) محل زندگی‌شان یکی از شهرهای ایران به غیر از مشهد بود. سه درصد کاربران نمونه انتخابی مربوط به سایر کشورهای جهان بودند. ۴۳ درصد از پاسخگویان پرسشنامه کاربران تنها یک بار و ۴۰ درصد نیز بین دو تا پنج بار درخواست منبع الکترونیکی از کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی داشتند. هفت درصد استفاده‌کنندگان از خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی از خدمات سایر کتابخانه‌های دیجیتال ایرانی و خارجی نیز استفاده می‌کردند. در زیر، یافته‌های مرتبط با پرسش و فرضیه‌های پژوهش ارائه می‌شود.

برای پاسخ به پرسش پژوهش، نخست ۳۸ نفر از متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی وزن هر یک از این عناصر را در مدل نهایی ارزیابی خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال مشخص کردند و سپس نظرات آن‌ها بر اساس فن تحلیل سلسله‌مراتبی گروهی بررسی شد. در جدول یک، وضعیت شاخص‌های فرعی مدل ارزیابی نظام خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال از دیدگاه متخصصان ارائه شده است:

جدول ۱. ضریب اهمیت شاخص‌های فرعی مدل ارزیابی خدمات تحویل مدرک الکترونیکی
کتابخانه دیجیتال بر مبنای نظر متخصصان

رتبه	نمرات از نظر متخصصان	شاخص‌های فرعی
۱۱	۰٫۰۳۳	دسترسی به سخت‌افزار مناسب
۱۱	۰٫۰۳۳	دسترسی به نرم‌افزار مناسب
۱۱	۰٫۰۳۳	دسترسی به نیروی انسانی متخصص
۱۵	۰٫۰۲۱	دسترسی به اطلاعات کمکی مناسب
۱۲	۰٫۰۳۲	انعطاف‌پذیری
۸	۰٫۰۳۹	کاربرپسندی
۸	۰٫۰۳۹	قابلیت دسترسی به منابع اطلاعاتی
۳	۰٫۰۶۷	قابلیت دسترسی به اطلاعات
۷	۰٫۰۴۶	جستجوی ساده
۱	۰٫۱۲۳	جستجوی پیشرفته
۴	۰٫۰۶۵	گزینه‌های مرور
۶	۰٫۰۴۹	گزینه تحویل مدرک در پیوند با خدمات جستجو
۹	۰٫۰۳۶	دقت در تهیه اطلاعات
۱۸	۰٫۰۱۳	قیمت
۵	۰٫۰۵۶	کیفیت
۱۴	۰٫۰۲۳	واضح بودن فرایندها
۱۶	۰٫۰۱۹	سرعت
۱۷	۰٫۰۱۷	برقراری ارتباط مناسب
۱۰	۰٫۰۳۴	امنیت در دسترسی به اطلاعات
۱۰	۰٫۰۳۴	مجموعه‌سازی منابع دیجیتال
۱۴	۰٫۰۲۳	دسترسی به منابع دیجیتال سایر کتابخانه‌ها
۴	۰٫۰۶۵	شناسایی نیازهای کاربران
۲	۰٫۰۷۰	حق معنوی
۱۳	۰٫۰۳۰	حق مادی

بر مبنای داده‌های جدول ۱، شاخص‌های فرعی جستجوی پیشرفته، حق معنوی، قابلیت دسترسی به اطلاعات، گزینه‌های مرور و شناسایی نیازهای کاربران و کیفیت در رتبه‌های یک تا پنج اهمیت از نظر متخصصان قرار گرفتند.

برای محاسبه ضریب اهمیت هر یک از شاخص‌های اصلی مدل ارزیابی خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی از دیدگاه متخصصان، نمره شاخص‌های فرعی هر شاخص اصلی با یکدیگر جمع و نتایج در جدول ۲ ارائه شده است:

جدول ۲. ضریب اهمیت شاخص‌های اصلی مدل ارزیابی خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال بر مبنای نظر متخصصان

رتبه	نمره از نظر متخصصان	شاخص‌های اصلی
۸	۰,۰۶۶	ملموس و عینی بودن
۹	۰,۰۵۴	راهنمایی و کمک
۷	۰,۰۷۱	پاسخگویی
۵	۰,۱۰۶	دسترسی
۱	۰,۱۶۹	قابلیت جستجو و مرور
۴	۰,۱۱۴	میانکنش‌پذیری (میان نظام جستجو و نظام تحویل مدرک کتابخانه دیجیتال)
۲	۰,۱۴۷	اطمینان خاطر
۱۰	۰,۰۵۱	همدلی
۳	۰,۱۲۲	پشتیبانی از نیازهای کاربران
۶	۰,۱۰۰	رعایت حق مؤلف

بر مبنای داده‌های جدول ۲، شاخص اصلی قابلیت جستجو و مرور، در رده نخست و شاخص اصلی همدلی در رده آخر اهمیت از نظر متخصصان قرار گرفتند.

برای محاسبه ضریب اهمیت هر یک از ضرورت‌های پنج‌گانه مدل ارزیابی خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی از دیدگاه متخصصان، نمره شاخص‌های اصلی هر ضرورت با یکدیگر جمع و نتایج در جدول ۳ ارائه شده است:

جدول ۳. ضریب اهمیت ضرورت‌های مدل ارزیابی خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال بر مبنای نظر متخصصان

رتبه	نمره از نظر متخصصان	ضرورت‌ها
۵	۰,۱۲۰	ضرورت ۱: برای استفاده از خدمات تحویل مدرک الکترونیکی نیازی به استفاده از ابزارهای فنی خاص و رویکردهای پیچیده وجود نداشته باشد.
۴	۰,۱۷۷	ضرورت ۲: امکان دریافت فایل منابع اطلاعاتی بدون هر نوع محدودیتی (از نظر زمان، مکان و قالب) وجود داشته باشد.
۱	۰,۲۸۳	ضرورت ۳: خدمات تحویل مدرک باید به صورت یکپارچه با فرآیند جستجو و بازیابی در کتابخانه دیجیتال هماهنگ باشد، یعنی امکان دریافت فایل هر آن چه جستجو می‌شود، به صورت الکترونیکی وجود داشته باشد.
۳	۰,۱۹۸	ضرورت ۴: مراحل و فرایندهای خدمات تحویل مدرک الکترونیکی برای کاربران دارای شفافیت باشند.
۲	۰,۲۲۲	ضرورت ۵: کتابخانه‌ها و سازمان‌های پشتیبانی‌کننده از کتابخانه‌های دیجیتال باید برنامه‌ای جامع و همه‌جانبه‌نگر برای ارائه خدمات تحویل مدرک الکترونیکی از مجموعه منابع اطلاعاتی خود که اغلب نسخه‌های چاپی هستند، داشته باشند.

بر مبنای داده‌های جدول سه، ضرورت سوم (خدمات تحویل مدرک باید به صورت یکپارچه با فرآیند جستجو و بازیابی در کتابخانه دیجیتال هماهنگ باشد، یعنی امکان دریافت فایل هر آن چه جستجو می‌شود، به صورت الکترونیکی وجود داشته باشد) با ضریب اهمیت ۰,۲۸۳ در رتبه نخست اهمیت قرار گرفت. در این میان ضرورت شماره یک (برای استفاده از خدمات تحویل مدرک الکترونیکی نیازی به استفاده از ابزارهای فنی خاص و رویکردهای پیچیده وجود نداشته باشد) با ضریب اهمیت ۰,۱۲۰ در رتبه آخر اهمیت در میان پنج ضرورت مدل ارزیابی خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه‌های دیجیتال قرار گرفت.

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی

ارزیابی کیفی خدمات تحویل مدرک الکترونیکی در کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی ...



شکل ۱. مدل نهایی ارزیابی کیفی خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه‌های دیجیتال

پس از آن وضعیت عناصر فرعی مدل ارزیابی بر اساس ۴۲ گویه طراحی شده در پرسشنامه کاربران مورد بررسی قرار گرفت. خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی بر اساس میانگین نمره کل گویه‌های پرسشنامه کاربران مشخص شد. به بیانی دیگر، این نمره حاصل میانگین مجموع نمره‌های شاخص‌های فرعی مدل ارزیابی خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی در نمونه بود. برای تعیین اینکه آیا میانگین نمره به دست آمده برای هر شاخص فرعی با سطح متوسط تفاوت معناداری دارد یا نه، از آزمون تی تک‌نمونه‌ای استفاده شد.

جدول ۴. نمره‌های مربوط به شاخص‌های فرعی مدل ارزیابی با توجه به پرسشنامه کاربران

P value	انحراف معیار	نمره	تعداد پاسخگویان	شاخص‌های فرعی	شاخص‌های اصلی	ضرورت‌ها
۰,۰۰۰	۱۸	۸۱,۳	۲۶۴	دسترسی به سخت‌افزار مناسب	ملموس و عینی بودن	ضرورت نخست
۰,۰۰۰	۱۸,۳	۸۱,۱	۲۶۴	دسترسی به نرم‌افزار مناسب	راهنمایی و کمک	
۰,۴۵۴	۲۳,۷	۵۱,۱	۲۶۴	دسترسی به نیروی انسانی متخصص		
۰,۰۰۰	۲۱,۷	۶۱	۲۶۴	دسترسی به اطلاعات کمکی مناسب		
۰,۰۰۰	۲۱,۸	۵۵,۱	۲۶۴	انعطاف‌پذیری کاربرپسندی	پاسخگویی	ضرورت دوم
۰,۰۰۰	۲۲	۵۸,۶	۲۶۴	قابلیت دسترسی به منابع اطلاعاتی	دسترسی	
۰,۰۰۰	۲۱,۵	۶۱,۳	۲۶۴	قابلیت دسترسی به اطلاعات		
۰,۱۷۲	۲۸,۲	۵۲,۴	۲۶۴	قابلیت دسترسی به اطلاعات	قابلیت جستجو و مرور	ضرورت سوم
۰,۰۰۰	۲۳,۶	۶۸,۱	۲۶۴	جستجوی ساده		
۰,۰۰۰	۲۱,۸۸	۶۷	۲۶۴	جستجوی پیشرفته	میانگش‌پذیری	
۰,۰۰۰	۲۵,۸	۶۳,۳	۲۶۴	گزینه‌های مرور		
۰,۰۰۰	۲۵,۷	۶۲,۵	۲۶۴	گزینه تحویل مدرک در پیوند با خدمات جستجو		

←

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی

ارزیابی کیفی خدمات تحویل مدرک الکترونیکی در کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی ...

→

P value	انحراف معیار	نمره	تعداد پاسخگویان	شاخص‌های فرعی	شاخص‌های اصلی	ضرورت‌ها
۰,۰۰۰	۲۴,۸	۵۷,۵	۲۶۴	دقت در تهیه اطلاعات	اطمینان خاطر	ضرورت چهارم
۰,۰۳۸	۲۵,۲	۵۳,۳	۲۶۴	قیمت		
۰,۰۰۰	۲۳,۴	۶۱,۷	۲۶۴	کیفیت		
۰,۰۰۰	۱۸,۸	۶۲,۱	۲۶۴	واضح بودن فرایندها		
۰,۳۱۲	۲۳,۳	۵۱,۴	۲۶۴	سرعت		
۰,۰۰۰	۲۶,۷	۵۶	۲۶۴	برقراری ارتباط مناسب	همدلی	
۰,۰۰۰	۲۲,۴	۵۹,۹	۲۶۴	امنیت در دسترسی به اطلاعات		
۰,۰۰۰	۲۲,۱	۵۹	۲۶۴	مجموعه‌سازی منابع دیجیتال	پشتیبانی از نیازهای کاربران	ضرورت پنجم
۰,۰۰۰	۲۴,۸	۵۷,۵	۲۶۴	دسترسی به منابع دیجیتال سایر کتابخانه‌ها		
۰,۰۰۰	۲۱,۲	۴۵,۱	۲۶۴	شناسایی نیازهای کاربران		
۰,۰۰۱	۱۸,۱	۵۳,۸	۲۶۴	حق معنوی	رعایت حق مؤلف	
۰,۰۳۳	۱۷,۹	۵۲,۴	۲۶۴	حق مادی		

بر اساس یافته‌های به‌دست آمده، دو شاخص فرعی از شاخص اصلی ملموس و عینی بودن، یعنی شاخص فرعی دسترسی به سخت‌افزار مناسب (با میانگین نمره ۸۱,۳) و شاخص فرعی دسترسی به نرم‌افزار مناسب (با میانگین نمره ۸۱,۱) از نظر کاربران بهترین وضعیت را در میان شاخص‌های فرعی نظام خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه مورد بررسی دارا بودند. پس از دو شاخص فرعی یاد شده، شاخص‌های فرعی مرتبط با شاخص اصلی قابلیت جستجو و مرور، یعنی شاخص فرعی جستجوی ساده (با میانگین نمره ۶۸,۱)، شاخص فرعی جستجوی پیشرفته (با میانگین نمره ۶۷) و شاخص فرعی گزینه‌های مرور (با میانگین نمره ۶۳,۳) بهترین وضعیت را در میان شاخص‌های فرعی داشتند. به بیانی دیگر، از دیدگاه کاربران وضعیت کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی از نظر قابلیت‌های جستجو و مرور نسبتاً خوب ارزیابی

شد. از میان ۲۴ شاخص فرعی مدل ارزیابی خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی، تنها شاخص فرعی «شناسایی نیازهای کاربران» بود که با توجه به آزمون تی تک نمونه‌ای، میانگین نمره آن از دید کاربران، به‌طور معناداری از حد متوسط کم‌تر شد.

برای محاسبه نمره نهایی ارزیابی نظام خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال، نخست لازم بود تا نمره نهایی شاخص‌های فرعی مدل ارزیابی خدمات تحویل مدرک الکترونیکی بر اساس نمره کاربران و ضریب اهمیت هر شاخص فرعی مشخص شده توسط متخصصان تعیین شود. بدین منظور و همان‌گونه که در جدول پنج نشان داده شده، حاصل ضرب نمره کاربران در ضریب اهمیت هر شاخص فرعی، نمره نهایی آن شاخص فرعی را تعیین کرد:

جدول ۵. نمرات شاخص‌های فرعی مدل ارزیابی خدمات تحویل مدرک الکترونیکی بر مبنای نمره کاربران و ضریب اهمیت شاخص‌های فرعی از دیدگاه متخصصان

رتبه	نمره نهایی	نمره کاربران	ضریب اهمیت بر مبنای GAHP (دیدگاه متخصصان)	شاخص‌های فرعی
۹	۲,۶۸۲۹	۸۱,۳	۰,۰۳۳	دسترسی به سخت‌افزار مناسب
۱۰	۲,۶۷۳۴	۸۱,۱	۰,۰۳۳	دسترسی به نرم‌افزار مناسب
۱۷	۱,۶۸۵۹	۵۱,۱	۰,۰۳۳	دسترسی به نیروی انسانی متخصص
۴	۳,۵۰۸۶	۶۱,۰	۰,۰۲۱	دسترسی به اطلاعات کمکی مناسب
۲۰	۱,۲۸۰۷	۵۵,۱	۰,۰۳۲	انعطاف‌پذیری
۱۶	۱,۷۶۲۱	۵۸,۶	۰,۰۳۹	کاربرپسندی
۱۲	۲,۲۸۳۳	۶۱,۳	۰,۰۳۹	قابلیت دسترسی به منابع اطلاعاتی
۱۱	۲,۳۸۷۰	۵۲,۴	۰,۰۶۷	قابلیت دسترسی به اطلاعات
۶	۳,۱۳۲۰	۶۸,۱	۰,۰۴۶	جستجوی ساده
۱	۸,۲۲۹۱	۶۷,۰	۰,۱۲۳	جستجوی پیشرفته
۲	۴,۱۱۱۷	۶۳,۳	۰,۰۶۵	گزینه‌های مرور

←



رتبه	نمره نهایی	نمره کاربران	ضریب اهمیت بر مبنای GAHP (دیدگاه متخصصان)	شاخص‌های فرعی
۷	۳,۰۶۲۵	۶۲,۵	۰,۰۴۹	گزینه تحویل مدرک در پیوند با خدمات جستجو
۱۳	۲,۰۶۹۳	۵۷,۵	۰,۰۳۶	دقت در تهیه اطلاعات
۲۳	۰,۶۹۱۹	۵۳,۳	۰,۰۱۳	قیمت
۵	۳,۴۵۲۳	۶۱,۷	۰,۰۵۶	کیفیت
۲۴	۰,۴۲۶۶	۶۲,۱	۰,۰۲۳	واضح بودن فرایندها
۲۱	۰,۹۷۷۶	۵۱,۴	۰,۰۱۹	سرعت
۲۲	۰,۹۵۱۴	۵۶,۰	۰,۰۱۷	برقراری ارتباط مناسب
۱۴	۲,۰۳۴۸	۵۹,۹	۰,۰۳۴	امنیت در دسترسی به اطلاعات
۱۵	۲,۰۰۵۹	۵۹,۰	۰,۰۳۴	مجموعه سازی منابع دیجیتال
۱۹	۱,۳۲۲۱	۵۷,۵	۰,۰۲۳	دسترسی به منابع دیجیتال سایر کتابخانه‌ها
۴	۲,۹۲۹۹	۴۵,۱	۰,۰۶۵	شناسایی نیازهای کاربران
۲	۳,۷۶۵۲	۵۳,۸	۰,۰۷۰	حق معنوی
۱۳	۱,۵۷۰۵	۵۲,۴	۰,۰۳۰	حق مادی

با توجه به اینکه جمع نمره‌های ضرایب اهمیت شاخص‌های فرعی عددی بین صفر تا یک و میانگین نمره کاربران برای شاخص‌های فرعی عددی بین صفر تا ۱۰۰ می‌شد، مجموع حاصل ضرب این دو عدد با هم یا به بیانی دیگر، مجموع نمره‌های نهایی شاخص‌های فرعی با یکدیگر، نمره نهایی نظام خدمات تحویل مدرک کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی را تشکیل می‌داد که عددی بین صفر تا ۱۰۰ می‌شد. این نمره بر مبنای نظر کاربران و بر مبنای میزان اهمیت شاخص‌های فرعی از دیدگاه متخصصان تعیین شد. این نمره (۵۹,۶) در جدول ۶ قابل مشاهده است. برای اطلاع از وجود یا نبود تفاوت معنادار بین این نمره با نمره سطح متوسط (۵۰) از (۱۰۰)، از آزمون تی تک‌نمونه‌ای استفاده شد. در جدول ۶ شاخص‌های توصیفی و نتیجه آزمون تی برای بررسی معناداری تفاوت میانگین نمره آزمودنی‌ها با سطح متوسط در جامعه مورد بررسی ارائه شده است:

جدول ۶: آزمون تی تک نمونه‌ای برای مقایسه نمره نهایی نظام خدمات تحویل مدرک الکترونیکی با سطح متوسط

متغیر	درجه آزادی	نمره نهایی	انحراف معیار	مقدار آماره تی	P value
نمره نهایی نظام خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی	۲۶۳	۵۹٫۶	۱۵٫۳	۱۰٫۳	۰٫۰۰۰

با توجه به میانگین نهایی نمرات پاسخگویان به نظام خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی (۵۹٫۶) و مقایسه آن با سطح متوسط (۵۰)، یافته‌ها نشان داد تفاوت معناداری در سطح آلفای ۰٫۰۵ بین این دو به نفع میانگین نمرات پاسخگویان در سطح جامعه وجود داشت ($P_{value} = ۰٫۰۰۰$). لذا با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که وضعیت خدمات تحویل مدرک کتابخانه مورد بررسی از سطح متوسط بالاتر است.

فرضیه نخست: میان نمره ارزیابی خدمات تحویل مدرک کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی توسط کاربران و میزان استفاده آن‌ها از خدمات تحویل مدرک کتابخانه دیجیتال مذکور رابطه معناداری وجود دارد.

برای آزمون این فرضیه، پس از اطلاع از نرمال بودن توزیع داده‌ها، از آزمون همبستگی پیرسن استفاده شد. محاسبات مربوط به آزمون ضرایب همبستگی فرضیه نخست پژوهش در جدول هفت گزارش شده است:

جدول ۷: نتایج آزمون ضریب همبستگی مربوط به رابطه بین نمره ارزیابی و میزان استفاده کاربران

متغیرها	تعداد نمونه	ضریب همبستگی پیرسون	P value
نمره ارزیابی خدمات تحویل مدرک کتابخانه دیجیتال، و میزان استفاده آن‌ها	۲۶۴	۰٫۰۲۹	۰٫۶۴۱

یافته‌های جدول ۷ حاکی از آن است که ضریب همبستگی بین نمره ارزیابی خدمات تحویل مدرک کتابخانه مورد بررسی توسط کاربران و میزان استفاده آن‌ها از آن خدمات برابر با ۰٫۰۲۹ بود و رابطه خطی معناداری بین آن دو متغیر مشاهده نشد ($P_{value} = ۰٫۶۴۱$). در نتیجه فرضیه صفر تأیید گردید. بنابراین با توجه به نتیجه آزمون می‌توان با اطمینان ۹۵ درصد چنین

نتیجه‌گیری کرد که به اعتقاد پاسخگویان میان نمره ارزیابی خدمات تحویل مدرک کتابخانه مورد بررسی توسط کاربران و میزان استفاده آن‌ها از آن خدمات رابطه معناداری وجود نداشت.

فرضیه دوم: میان نمره ارزیابی خدمات تحویل مدرک کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی توسط کاربران دارای تجربه استفاده از سایر کتابخانه‌های دیجیتال ایرانی با کاربران فاقد این تجربه تفاوت معناداری وجود دارد.

برای آزمون این فرضیه، از آزمون تی دو نمونه مستقل استفاده شد. نتایج آزمون یاد شده برای دو گروه مورد بررسی در جدول هشت نمایش داده شده است:

جدول ۸. جدول نتایج آزمون تی استیودنت دو نمونه مستقل برای مقایسه میانگین دو نمونه

گروه	حجم نمونه	میانگین	انحراف معیار	آماره تی	df	P value
فاقد تجربه	۷۴	۵۹٫۵	۱۳٫۶	-۰٫۱۵۱	۲۶۰	۰٫۸۸۰
دارای تجربه	۱۸۸	۵۹٫۸	۱۶			

با توجه به نتایج جدول هشت و با توجه به مقدار سطح معناداری ($P_{\text{value}} = ۰٫۸۸۰$) محاسبه شده که از میزان آلفا $۰٫۰۵$ بزرگ‌تر است، بنابراین فرض صفر پذیرفته شد. لذا با توجه به نتایج حاصله با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان چنین نتیجه گرفت که میان نمره ارزیابی خدمات تحویل مدرک کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی کاربران دارای تجربه استفاده از سایر کتابخانه‌های دیجیتال ایرانی با کاربران فاقد این تجربه تفاوت معناداری وجود نداشت. هر چند در نمونه مورد بررسی تفاوت اندکی بین میانگین این دو گروه مشاهده شد، ولی این تفاوت در جامعه معنادار نبود.

نتیجه‌گیری

در این پژوهش تلاش شد تا با توجه به دیدگاه کاربران یکی از کتابخانه‌های دیجیتال مطرح ایرانی، یعنی کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی و نیز نظر متخصصان در رابطه با میزان اهمیت هر یک از عناصر مطرح در مدل ارزیابی تلفیقی و مورد استفاده در این پژوهش، وضعیت نظام خدمات تحویل مدرک الکترونیکی این کتابخانه دیجیتال و عناصر آن مورد ارزیابی قرار گیرد. یافته‌ها نشان‌دهنده قابلیت و کارآیی مناسب مدل ارزیابی و نیز وضعیت نسبتاً مناسب عناصر مطرح

در نظام خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی است. با این حال، با شناسایی و معرفی نقاط ضعف و چالش‌های نظام خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی بر مبنای مدل ارزیابی، این امکان فراهم شده تا با رفع آن‌ها، کارآمدی و سودمندی نظام مورد بررسی به میزان قابل توجهی افزایش یابد. این در حالی است که کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی در آغاز راه فعالیت خود قرار دارد و این گونه ارزیابی‌ها می‌تواند به مدیران و کتابداران بخش کتابخانه دیجیتال کمک کند تا زمینه مناسب‌تری را برای ارائه خدمات الکترونیکی از طریق این پایگاه فراهم کنند.

در این ارزیابی، عناصر فنی (از جمله تمهیدات مورد نیاز سخت‌افزاری و نرم‌افزاری) و عناصر مرتبط با رابط کاربر کتابخانه دیجیتال در وضعیت بهتری نسبت به سایر عناصر مطرح در مدل ارزیابی قرار داشتند. به نظر می‌رسد استفاده از خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی از نظر کاربران نیاز به تجهیزات و تسهیلات فنی خاص و پیچیده‌ای ندارد و کاربران قادر هستند با امکانات موجود در رایانه‌های خود، از قابلیت‌های در نظر گرفته شده برای کاربران در این نظام استفاده کنند. این یافته بیانگر سرمایه‌گذاری مناسب اداره کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی در زمینه پیاده‌سازی استانداردهای فنی در رابطه با کتابخانه دیجیتال و به ویژه نظام خدمات تحویل مدرک الکترونیکی آن است. در این خصوص، کریمی (۱۳۹۲) معتقد است که سامانه نرم‌افزاری خدمات تحویل مدرک الکترونیکی در نرم‌افزار کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی به خوبی تعبیه شده و این امکان پدید آمده تا کاربران با رایانه‌های خود به راحتی از این نظام و قابلیت‌های آن استفاده کنند. از ویژگی‌های نظام خدمات تحویل مدرک الکترونیکی در نظر گرفته شده برای کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی، الکترونیکی بودن تمام فرایندهای آن، از ثبت تقاضا تا واریز هزینه و دریافت فایل یک مدرک است. از این رو است که کاربران برای انجام فرایندهای الکترونیکی باید دارای رایانه‌هایی باشند که از امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری مناسبی برای پشتیبانی از فرآیند تمام الکترونیکی خدمات تحویل مدرک در کتابخانه دیجیتال پشتیبانی کند. در برخی از کتابخانه‌های دیجیتال هنوز از روش‌های نسل قدیم‌تر خدمات تحویل مدرک الکترونیکی (همانند پست و یا تحویل حضوری اطلاعات) استفاده می‌شود. اما ویژگی سفارش و تحویل اطلاعات به صورت

الکترونیکی از جمله ویژگی‌های نسل جدید نظام‌های خدمات تحویل مدرک الکترونیکی است که در پژوهش مکای^۱ و همکاران (۲۰۰۷) نیز به عنوان یک عامل مهم در جلب رضایت کاربران دریافت‌کننده خدمات الکترونیکی معرفی شده است و از این نظر نتایج آن پژوهش با پژوهش حاضر مطابقت دارد.

با این حال، این کتابخانه دیجیتال نیاز دارد تا در زمینه‌های مختلف به‌ویژه در زمینه شناسایی نیازهای واقعی کاربران و پشتیبانی کامل از آن‌ها و فراهم کردن امکان دسترسی سریع به اطلاعات مورد نیازشان، تمهیدات بهتری را به کار بگیرد. رویکرد کلی کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی، تهیه فایل‌های الکترونیکی نسخه‌های چاپی منابع اطلاعاتی و عرضه آن‌ها در پایگاه‌های کتابخانه‌های دیجیتال بر اساس موجودی مخازن و نه بر اساس نیازهای کاربران است. کاربران در ارزیابی خود به این نقطه ضعف توجه کرده و در این زمینه وضعیت را مناسب ارزیابی نکردند. ضروری است تا کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی طرحی را برای نیازسنجی کاربران خود اجرا کند و مجموعه‌ها و پایگاه‌های خود را بر این اساس شکل دهد نه بر اساس منابع موجود یا در دسترس کتابخانه.

در رابطه با فرضیه نخست پژوهش، یافته حاصل شده (یعنی عدم اثبات وجود رابطه معنادار میان نمره ارزیابی خدمات تحویل مدرک با میزان استفاده آنها از این خدمات) با توجه به این واقعیت که بیش از ۸۳ درصد از کاربران پاسخ‌دهنده به پرسشنامه کاربران در این پژوهش، در مجموع یک تا پنج بار از خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی استفاده کرده بودند، قابل تحلیل است. به بیانی دیگر، به نظر می‌رسد کم‌تجربگی اغلب کاربران در استفاده از خدمات تحویل کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی در رسیدن به چنین نتیجه‌ای بی‌تأثیر نباشد. البته کم‌تجربگی کاربران هم تا حدود زیادی ناشی از عمر کوتاه فعالیت کتابخانه‌های دیجیتال در ایران به‌ویژه کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی است. از این رو، انتظار می‌رود با گذشت زمان و افزایش شناخت و تجربه کاربران در استفاده از خدمات الکترونیکی کتابخانه‌های دیجیتال، نتایج متفاوت در این رابطه به دست آید. لذا برای دستیابی به نتایجی با اطمینان بیشتر در این خصوص نیاز به انجام پژوهش‌های بیشتر در آینده است.

1. McKay

در رابطه با فرضیه دوم نیز یافته به دست آمده (عدم اثبات وجود رابطه معنادار میان نمره ارزیابی خدمات تحویل مدرک با میزان استفاده از سایر کتابخانه‌های دیجیتال) را شاید بتوان بدین گونه توجیه و تبیین کرد که با وجود آنکه هفتاد و یک درصد پاسخ‌دهندگان اعلام داشته‌اند که تجربه استفاده از سایر کتابخانه‌های دیجیتال را داشته‌اند، با این حال با توجه به عمر کوتاه نسل‌های جدید کتابخانه‌های دیجیتال که از خدمات تحویل مدرک الکترونیکی به صورت کامل پشتیبانی می‌کنند، به نظر می‌رسد که کاربران شرکت کننده در این پژوهش تجربه عمیقی را در استفاده از کتابخانه‌های دیجیتال دیگر و خدمات الکترونیکی آن‌ها نداشته باشند و این تجربه آن‌ها صرفاً تجربه‌ای سطحی است. از سوی دیگر، ممکن است نظام‌های خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه‌های دیجیتالی مورد استفاده آنان، شباهت زیادی با نظام خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی نداشته باشد. به هر حال، در هر کتابخانه دیجیتال تلاش می‌شود تا با توجه به شرایط و مقررات سازمانی، همچنین زیرساخت‌های فنی و با کسب شناخت کافی از جامعه کاربران، اقدام به طراحی نظام خدمات تحویل مدرک الکترونیکی خود شود. البته شباهت‌هایی ممکن است میان این نظام‌های خدمات تحویل مدرک الکترونیکی وجود داشته باشد اما ممکن است در بسیاری از موارد با توجه به شرایط مختلف سازمانی و فنی مختلف، این شباهت‌ها زیاد نباشد. در این باره هم نو بودن کتابخانه‌های دیجیتال و هم کم تجربه بودن پاسخگویان این پژوهش هر دو در کسب این نتیجه مؤثر به نظر می‌رسد.

پیشنهادها

- با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر، پیشنهادهای زیر جهت ارتقاء وضعیت نظام خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی ارائه می‌شود:
- تهیه و تصویب آئین‌نامه‌ای جامع برای ارائه خدمات تحویل مدرک الکترونیکی، این آئین‌نامه باید برای آگاهی کاربران از ضوابط و شرایط استفاده از خدمات تحویل مدرک الکترونیکی بر روی وبسایت کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی گذاشته شود.
 - پیشنهاد می‌شود طرحی برای شناسایی نیازهای کاربران کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی به منابع الکترونیکی و همچنین قابلیتی برای دریافت پیشنهادهای کاربران در وبسایت کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی پیش‌بینی کرد.

- پیشنهاد می‌شود تا به‌منظور افزایش سرعت در ارائه خدمات تحویل مدرک الکترونیکی، در فرایند تعریف شده برای ارسال درخواست‌ها از طریق اتوماسیون به کارشناسان ادارات و گروه‌های مختلف و انتظار برای دریافت پاسخ توسط آن‌ها تجدیدنظر شود.
- پیشنهاد می‌شود تا به‌منظور تقویت قابلیت پشتیبانی و تدارک امکان دسترسی الکترونیکی کاربران به کارشناسان خدمات تحویل مدرک الکترونیکی کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی، قابلیت گفتگوی زنده (چت) برای کاربران در وبسایت آن کتابخانه پیش‌بینی و به اجرا گذاشته شود.
- پیشنهاد می‌شود تا در کنار گزینه درخواست منبع در پیشینه‌های کتابشناختی، گزینه دیگری با عنوان پیشنهادی آشنایی با نحوه درخواست منبع پیش‌بینی و تعبیه شود. پیشنهاد می‌شود تا اختیارات بیش‌تری به کاربران برای مشاهده بخش‌های مختلف یک منبع اطلاعاتی مانند کتاب یا مقاله داده شود تا کاربران با آگاهی و اطمینان خاطر بیش‌تری اقدام به تقاضا و پرداخت هزینه مربوط کنند.

منابع

- ابرامی، هوشنگ (۱۳۷۹). شناختی از دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی). تهران: کتابدار.
- زارع، امین (۱۳۸۴). خدمات تحویل مدرک: مباحث نظری. نشریه الکترونیکی نما، ۴ (۵).
- علیپورحافظی، مهدی (۱۳۸۸). ساختار کتابخانه دیجیتال. اطلاع‌شناسی، ۶ (۲۳)، ۱۱۹-۱۴۲.
- کریمی، مهدی (۱۳۹۰). طرح کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی. مشهد: سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی.
- کریمی، مهدی (۱۳۹۲). کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی: تاریخچه، خدمات و امکانات. نشریه الکترونیکی شمس، ۵ (۲۱).
- نبوی، فاطمه (۱۳۸۴). کتابخانه دیجیتالی. مبانی نظری، محتوا، ساختار، سازماندهی، استانداردها و هزینه‌ها همراه با نگاهی به برخی کتابخانه‌های دیجیتال خارجی و داخلی. طرح پژوهشی با راهنمایی و همکاری رحمت‌ا.. فتاحی. مشهد: سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی.

References

- Dehlez, P.; de Leeuwe, J. & Dekker, R. (2005). Beyond the Photocopy Machine Revisited: Document Delivery in a Digital Library Environment. *Interlending & Document Supply*, 33 (3), 140-144.
- McKay, B.; Foster, C. & Bedard, M. (2007). Electronic Document Delivery: What Users Want and How to Give It to Them. *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserve*, 17 (3), 49-56

به این مقاله این گونه استناد کنید:

زهره‌ساز، صدیقه؛ نوکاریزی، محسن و صنعت‌جو، اعظم (۱۳۹۵) ارزیابی کیفی خدمات تحویل مدرک الکترونیکی در کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی بر اساس مدل پیشنهادی. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۲ (۳)، ۴۶۷-۴۸۸.



Qualitative Assessment of Iran's Astan Quds Electronic Document Delivery System according to Proposed Model

Sadigheh Zerehsaz

M. A. of KIS, Ferdowsi University of Mashhad, Iran
asrazerehsaz88@gmail.com

Mohsen Nowkarizi (Corresponding author)

Associate Professor, Department of KIS, Ferdowsi University of Mashhad, Iran
Mnowkarizi@um.ac.ir

Azam Sanatjoo

Assistant Professor Department of KIS, Ferdowsi University of Mashhad, Iran
Sanatjoo@um.ac.ir

Received: 18th January 2015; Accepted: 6th June 2015

Abstract

Purpose: The purpose of this research is qualitative assessment of electronic document delivery of Iran's Astan Quds digital library according to proposed model.

Methodology: We used survey method to reach research purpose. The statistical population of the survey included two groups: The specialists (36 Faculties of Knowledge and information science deptment in Ferdowsi University of Mashhad and Librarians that worked in Electronic Document Delivery Divisions in Central Library of Ferdowsi University and Astan Quds Library) and The Users of Astan Quds digital library. 264 users are selected as a sample with simple random sampling method. The tools of collecting data are two researcher-made questionnaires. The specialist questionnaire is designed for weighting requirements and the main and subordinate factors that are shaped the proposed model with using AHP method. 42 questions are designed in the user questionnaire for assessing subordinate factors of document delivery state.

Findings: Results showed that the ultimate score of Iran's Astan Quds' electronic document delivery service is upper than the middle level. This finding indicates the partly good situation of Astan Quds' electronic document delivery service. According to users' viewpoints and specialists' importance coefficient, the subordinate factors such as advanced search, browsing Options, spiritual right, help facilities and quality, are in the best situation and others such as flexibility, speed, making good relationship, price and processes clearness are in the end of subordinate factors' list. Results also showed that there is no correlation between assessment scores of Astan Quds electronic document delivery and the amount of this service usage. There wasn't also difference between assessment scores of users that having experience of using other digital libraries and other users that not have this experience.

Originality/Value: We tried to examine Astan Quds' document delivery system and viewpoints of users about that. Also, we proposed a weighted score sheet of elements to examine all document delivery systems.

Keywords: Electronic Document Delivery, Digital Library, Iran's Astan Quds' Digital Library.