

تحلیل محتوا و بررسی خدمات وبسایتهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران به اعضای هیئت علمی

رضا کریمی^۱

راضیه سلیمانی^۲

چکیده

پویایی و ماندگاری وبسایتهای کتابخانه‌ای، به میزان استفاده کاربر از آنها وابسته است. این امر نیز منوط به روزآمدسازی وبسایتهای بر اساس نیاز مخاطبان است. بدین منظور، پژوهش حاضر با هدف بررسی وضعیت خدمات وبسایتهای کتابخانه‌های دانشگاهی دانشگاه‌های ایران به اعضای هیئت علمی، نگارش یافته است. وبسایتهای بر اساس معیارهای مربوط به امکانات کتابخانه‌ای، آگاهی‌رسانی جاری، مجموعه‌سازی و خدمات کتابخانه، مورد ارزیابی و سنجش قرار گرفته‌اند. همچنین، صفحه وب اختصاصی اعضای هیئت علمی در وبسایت دانشگاه‌ها با توجه به سطح قرار گرفتن آن در صفحه وب مادر، نوع زبان به کار گرفته شده و فناوریهای موجود در آن، بررسی شده است. جامعه پژوهش ۳۲ وبسایت کتابخانه دانشگاهی است که از میان وبسایتهای دانشگاهی دو وزارتخانه علوم، تحقیقات و فناوری و بهداشت و درمان انتخاب شدند. پژوهش به روش پیمایشی انجام گرفته است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد از میان ۹ شاخص امکانات کتابخانه‌ای، بیش از ۵۰٪ کتابخانه‌ها تنها به ۲ شاخص آن یعنی «ساعات کار» و «آدرس سایت» پرداخته‌اند. از میان ۸ شاخص خدمات آگاهی‌رسانی، بیشترین مورد به شاخص «اطلاع‌رسانی در مورد کنفرانسها» با ۹۳/۸٪ اختصاص داشته و از میان ۹ شاخص مجموعه‌سازی کتابخانه‌ها، ۸۰٪ وبسایتهای کتابخانه‌ها، شاخصهای «مقدمه‌ای بر مجموعه»، «وجود منابع الکترونیکی» و «فهرست پایگاه‌ها» را رعایت کرده‌اند. معیار خدمات کتابخانه‌ای نیز در چهار دسته کلی امانت، فراهم‌آوری، حمایت از تحقیقات و حمایت‌های آموزشی بررسی شد. به‌طور کلی، دانشگاه تهران با ۲۶ شاخص، دانشگاه فردوسی با ۲۴ شاخص و دانشگاه امیرکبیر با ۲۲ شاخص جزء بهترین دانشگاه‌ها در ارائه خدمات از طریق وبسایت کتابخانه بودند.

کلید واژه‌ها: خدمات وبسایت کتابخانه‌های دانشگاهی، ارزیابی وبسایت، تحلیل محتوای وبسایتهای دانشگاهی، صفحه وب اعضای هیئت علمی.

۱. عضو هیئت علمی گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه قم Karimi@qom.ac.ir .

۲. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه قم Rzh_soleimani@yahoo.com .

مقدمه

کتابخانه‌های دانشگاهی به شبکه‌های ارتباطی نیاز دارند تا بتوانند از طریق آن گزارشهای سالانه، بروشورها، خبرنامه‌ها، راهنماهای استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی و ... را به اعضای هیئت علمی ارائه دهند. در دههٔ اخیر، وبسایتهای کتابخانه‌ها به طرز چشمگیری مهم‌ترین شبکهٔ ارتباطی آنها بوده است که از طریق این وبسایتهای اطلاعاتی در رابطه با خدمات، محل وبسایتهای، ساعات کار، خدمات و منابع اطلاعات پیوسته نظیر پایگاه‌های مجله‌های تمام متن، خدمات مرجع مجازی و ... اطلاع‌رسانی می‌شود. بهترین راه برای مخاطبان کتابخانه‌ها به منظور اشتراک منابع و تولیداتشان، استفاده از وبسایتهاست. هر دانشگاهی برای اطلاع‌رسانی هرچه بهتر، به ارائه خدمات با کیفیت‌تر می‌پردازد، به طوری که در شرایط فعلی به وضعیت مطلوبی برای ارائه خدمات از طریق وب رسیده‌ایم. در حال حاضر، وبسایتهای کتابخانه‌ها ظرفیت مناسبی برای انتشار هدفهای هر کتابخانه می‌باشند و از هر کتابخانه‌ای انتظار می‌رود بتواند منابع و خدمات خود را از طریق وبسایتش به نحو شایسته‌ای اطلاع‌رسانی کند. در ارتباط با نقش آموزشی و پژوهشی اعضای هیئت علمی و استفادهٔ بسیار گستردهٔ آنها، شکی در میان نیست، به طوری که می‌توان گفت آنها مؤثرترین و پراستفاده‌ترین افرادی هستند که از وبسایتهای کتابخانه‌های دانشگاهی بهره می‌گیرند. رضایت این کاربران از کتابخانه می‌تواند نقش کلیدی در بهبود ارائه خدمات کتابخانه داشته باشد. انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی و دانشگاهی^۱ طی دستنامه‌ای که برای کتابخانه‌های دانشگاهی و تحقیقاتی منتشر نموده، اعضای هیئت علمی را عناصری کلیدی که از وبسایتهای دانشگاهی استفاده می‌کنند، توصیف کرده است (گاردنر^۲ و دیگران، ۲۰۰۸).

اعضای هیئت علمی پیاپی از وبسایتهای استفاده می‌کنند. «بائو»^۳ (۲۰۰۰) در این رابطه می‌نویسد: «دانشگاه‌ها و دانشکده‌ها از وبسایتهای به عنوان رسانه‌ای جدید برای

1. ACRL.
2. Gardner.
3. Bao.

_____ تحلیل محتوا و بررسی خدمات وبسایتهای کتابخانه‌های دانشگاهی ... / ۲۴۵

بالا بردن تولیدات و خدماتشان که بتواند داده‌ها و اطلاعاتی را برای استفاده‌کنندگان آنها تولید کند، استفاده می‌کنند (همان).

مرور پیشینه

پژوهش در باب وبسایت کتابخانه‌های دانشگاهی، نه در خارج و نه در داخل ایران، سابقه زیادی ندارد. به طور کلی، پرداختن به این موضوع در خارج، از اواسط دهه ۱۹۹۰ و در داخل، حدوداً در دهه ۱۳۷۰ آغاز شد (فتاحی و حسن‌زاده، ۱۳۸۵). در ادامه به چند مورد از پژوهشهای انجام‌گرفته اشاره می‌شود.

«منصوریان» (۱۳۷۹) در مقاله‌ای با عنوان «ویژگیهای سایت کتابخانه‌ها در اینترنت» به مهم‌ترین اطلاعاتی که در بیشتر این صفحه‌ها گنجانده شده، اشاره کرده است. این موارد عبارتند از: معرفی کتابخانه، تاریخچه آن، مقررات استفاده، ساعات کار، فهرست اسامی کارکنان، سیاستها و فعالیتهای کتابخانه، امکان ارتباط سریع با سایتهای علمی هم موضوع، انجمنهای تخصصی نشریه‌ها و مجله‌های الکترونیکی تمام متن و گروه‌های بحث الکترونیکی. او همچنین پرسشهای اساسی قبل از طراحی هر سایت کتابخانه‌ای را مطرح می‌کند.

«اصغری پوده» (۱۳۸۰) در مقاله‌ای با عنوان «عناصر و ویژگیهای مهم در طراحی وبسایت کتابخانه‌های دانشگاهی» به شناسایی رویکردها، عناصر و ویژگیهای مطرح در طراحی وبسایت کتابخانه‌های دانشگاهی، می‌پردازد. جامعه آماری تحقیق، ۲۰ وبسایت کتابخانه دانشگاه‌های برتر ۴ کشور آمریکا، کانادا، استرالیا، انگلیس، و ۵ وبسایت از کتابخانه‌های دانشگاهی ایران است. ابزار گردآوری اطلاعات، سیاهه ارزیابی محقق ساخته‌ای شامل ۲۷ ویژگی است. مشخص شد میزان همخوانی وبسایتهای خارجی نمونه تحقیق با سیاهه ارزیابی حدود ۷۸٪ است، اما وبسایتهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران (۴۵٪) طراحی ضعیفی دارند. در انتها پیشنهادهایی برای بهبود وضعیت موجود وبسایتهای کتابخانه‌های دانشگاهی ایران ارائه شده است.

«شریف‌آبادی و فرودی» (۱۳۸۱) در مقاله‌ای با عنوان «ارزیابی صفحات وب

کتابخانه‌های دانشگاهی ایران و ارائه الگوی پیشنهادی» صفحات وب کتابخانه‌های دانشگاهی ایران را ارزیابی کرده‌اند. در این پژوهش، وب‌سایت‌های ۱۳ کتابخانه دانشگاهی ایران با استفاده از روش پیمایشی - تحلیلی بررسی شده است. آنها در بررسی خود از چک لیستی حاوی ۲۵ سؤال استفاده کردند که از سه قسمت تشکیل شده و معیارهای مختلفی از جمله، «محتوای صفحه اصلی»، «معیارهای جستجو» و «امکانات کاربران» برای ارزیابی جامعه پژوهش مورد استفاده قرار گرفته بود. در مجموع یافته‌های پژوهش نشان داد ۴۰/۸٪ معیارهای اطلاعاتی مندرج در چک لیست، توسط جامعه پژوهش در ایران رعایت می‌شوند (حیدری و عصاره، ۱۳۸۳).

در خارج

«استور و زینک» (۱۹۹۶) ۴۰ صفحه وب‌سایت کتابخانه آموزش عالی را بررسی کردند تا کیفیت طراحی صفحات وب را ارزیابی و گرایشها، الگوها و ناهنجاریهای موجود در صفحات وب را مشخص کنند. این پژوهشگران دریافتند طراحی بسیاری از وب‌سایت‌های ۴۰ کتابخانه یاد شده نامناسب و مبانی اساسی سازماندهی اطلاعات در آنها دیده نشده است (حیدری و عصاره، ۱۳۸۳).

«استیل» (۲۰۰۱) در مقاله‌ای با عنوان «تحلیل محتوایی وب‌سایت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی کشورهای انگلیسی زبان» ۱۵۰ وب‌سایت کتابخانه‌ای را بررسی کرده است. این کتابخانه‌ها مربوط به چهار کشور انگلیسی زبان است. این مطالعه نشان داد با وجود شباهت ظاهری وب‌سایت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی این چهار کشور، برخی تفاوت‌های محتوایی و فرهنگی در آنها مشاهده می‌شود (حیدری و عصاره، ۱۳۸۳).

«فرج پهلوی» (۲۰۰۲) در مقاله‌ای با «عنوان تحلیل محتوایی وب‌سایت‌های دانشگاهی و تحقیقاتی» صفحات خانگی وب‌سایت‌های دانشگاهی و تحقیقاتی ایران را بررسی کرده است. در این پژوهش، محتوای ۳۴ وب‌سایت ارزیابی شد. او هر صفحه خانگی را از چهار جنبه «قابلیت دسترسی»، «قابلیت ناوبری»، «سرعت دسترسی» و «کیفیت محتوا» بررسی نموده است. این پژوهش بر اساس: الف) نمایه ارزیابی وب، که توسط ام‌بی

_____ تحلیل محتوا و بررسی خدمات وبسایتهای کتابخانه‌های دانشگاهی ... / ۲۴۷

متیوس ساخته و در آن شاخصهای لازم برای ایجاد صفحات خانگی دانشگاه‌های ایران، انجام شده است. در این نمایه ۱۰ ویژگی ساختاری برای ارزیابی وبسایتهای وجود دارد. نتایج تحقیق وی نشان می‌دهد اکثر صفحات خانگی مورد بررسی با نمایه ارزیابی وب و انتظارات کاربری مطابقت دارند.

«عصاره» (۲۰۰۳) در مقاله‌ای با عنوان «تحلیل محتوای وبسایتهای دانشکده‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی» که نتایج آن در نشریه لایبری^۱ منتشر شد، ویژگیهای محتوای وبسایتهای دانشکده‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی را شناسایی کرده است. در این تحقیق، ۶۲ وبسایت تجزیه و تحلیل شده و عناصر معمول و پربسامد موجود آنها شناسایی و به عنوان ویژگیهای ثابت و غالب در طراحی وبسایت، معرفی شده‌اند. در این پژوهش، پس از تحلیل محتوای وبسایتهای، در نهایت الگویی برای وبسایتهای دانشکده‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی ارائه شده است.

روش‌شناسی

روش انجام پژوهش، پیمایشی و روش گردآوری داده‌ها مراجعه مستقیم و مشاهده وبسایتهای جامعه مورد بررسی و تکمیل با استفاده از ابزار سیاهه و آرسی محقق ساخته است. جامعه پژوهش، ۳۲ وبسایت کتابخانه‌ای وابسته به دانشگاه‌های دو وزارت علوم و بهداشت است. جدول ۱، فهرست ۳۲ دانشگاه جامعه پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۱. فهرست دانشگاه‌های مورد بررسی

دانشگاه علوم پزشکی تهران	دانشگاه علوم پزشکی زاهدان	دانشگاه شهید باهنر کرمان	دانشگاه صنعتی اصفهان
دانشگاه علوم پزشکی مازندران	دانشگاه علوم پزشکی مشهد	دانشگاه رازی کرمانشاه	دانشگاه خواجه نصیر طوسی
دانشگاه علوم پزشکی تبریز	دانشگاه علوم پزشکی یزد	دانشگاه امیرکبیر	دانشگاه تبریز

دانشگاه علوم پزشکی فارس	دانشگاه شهید بهشتی	دانشگاه علامه طباطبایی	دانشگاه تربیت معلم
دانشگاه علوم پزشکی کرمان	دانشگاه صنعتی شریف	دانشگاه شیراز	دانشگاه تربیت مدرس
دانشگاه علوم پزشکی اصفهان	دانشگاه تهران	دانشگاه اهواز	دانشگاه گیلان
دانشگاه علوم پزشکی گیلان	دانشگاه اصفهان	دانشگاه زنجان	دانشگاه یزد
دانشگاه علوم پزشکی اهواز	دانشگاه فردوسی	دانشگاه زاهدان	دانشگاه بیرجند

چک‌لیست در سه مرحله تکمیل شد: مرحله نخست، مراجعه به صفحه اصلی وب‌سایت. مرحله دوم، پیدا کردن وبلاگهای اعضای هیئت علمی و اینکه در کدام یک از لایه‌های وب‌سایت اصلی دانشگاه گنجانده شده، و مرحله سوم، مراجعه به وب‌سایت کتابخانه مرکزی هر دانشگاه برای پر کردن بخش خدمات و منابعی است که به اعضای هیئت علمی ارائه می‌شود.

همان‌طور که اشاره شد، در مرحله دوم چک‌لیست، به بررسی وب‌سایت اعضای هیئت علمی پرداخته می‌شود. هر یک از موارد موقعیت، زبان و امکانات صفحه وب، جداگانه بررسی شده است. موقعیت صفحه وب اعضای هیئت علمی در صفحه اصلی سایت، به قرار گرفتن صفحه وب آنها در لایه‌ها و سطوح سایت اصلی اشاره دارد. نوع زبان استفاده شده، در ارتباط با پایگاه‌های اطلاعاتی است؛ بدین صورت که زبان توصیفی تنها به پایگاه اطلاعاتی و زبان توضیحی به توضیحاتی مربوط است که در رابطه با پایگاه اطلاعاتی ذکر شده و زبان عامیانه به ارائه روشهای استفاده از پایگاه اطلاعاتی علاوه بر توضیح اشاره دارد. وبلاگ یا وب‌سایت هر یک از اعضای هیئت علمی، با توجه به امکاناتی که سایت مادر به آنها می‌دهد، می‌تواند در زبانهای مختلف از جمله انگلیسی، فارسی و ... ارائه شود. از جمله فناوریهایی که وجود آنها در صفحه وب هیئت علمی کارا و بسیار مؤثر است، وجود پادکست، آر.اس.اس (RSS)، نقشه سایت و ... است که در صفحه وب بررسی شده است. این چک‌لیست در پیوست ۱

نمایش داده می‌شود.

موارد ذکر شده در روند کار مرحله اول و مرحله دوم، قرار دارند. اما در مرحله سوم، وارد امکانات و خدمات ارائه شده به کتابخانه شده‌ایم که هر کدام از موارد مورد بررسی، زیرمجموعه بخشهای کلی با عنوان امکانات کتابخانه، آگاهی رسانی جاری، مجموعه، خدمات کتابخانه و برقراری ارتباط کاربران با بخشهای مختلف کتابخانه است.

هدفهای پژوهش

هدف از پژوهش حاضر، بررسی وضعیت خدمات وبسایتهای کتابخانه‌های دانشگاهی دانشگاه‌های ایران به اعضای هیئت علمی است تا از طریق تحلیل محتوای این وبسایتهای بتوان وضعیت موجود را بررسی و نقاط قوت و ضعف آنها را استخراج کرد و در نهایت پیشنهادهایی برای ارائه خدمات اطلاعاتی مفیدتر از طریق وبسایتهای کتابخانه‌های دانشگاهی ارائه داد.

پرسشهای پژوهش

پرسش اصلی و کلی پژوهش حاضر این است که خدمات وبسایتهای کتابخانه‌های دانشگاهی به اعضای هیئت علمی چگونه است؟

پرسشهای فرعی

۱. صفحه وب اعضای هیئت علمی در صفحه اصلی سایت، در چه موقعیت و لایه‌ای قرار دارد؟
۲. نوع زبان (توصیفی، توضیحی، عامیانه) پایگاه‌های اطلاعاتی ارائه شده در سایت چه می‌باشد؟
۳. صفحه وب اعضای هیئت علمی به چه زبانی (فارسی، انگلیسی، فارسی و انگلیسی، عربی) است؟
۴. فناوریهای (نمایه، بلاگ، پادکست، آر.اس.اس و...) ارائه شده در صفحات وب

- اعضای هیئت علمی کدامند؟
۵. چه امکانات کتابخانه‌ای از طریق وبسایتهای کتابخانه‌های دانشگاهی در دسترس است؟
۶. آیا آگاهی‌رسانیهای جاری، از طریق وبسایت کتابخانه به اعضای هیئت علمی ارائه می‌شود؟
۷. وبسایتهای دانشگاهی در ارتباط با مجموعه‌سازی کتابخانه چه امکاناتی را برای اعضای هیئت علمی فراهم کرده‌اند؟
۸. در رابطه با خدمات کتابخانه مانند امانت، فراهم‌آوری، حمایت از تحقیقات و حمایت‌های آموزشی، چه اقدامهایی صورت گرفته است؟
۹. آیا برای ارتباطات کتابخانه‌ای بین اعضای هیئت علمی و کارشناسان کتابخانه‌ای، راهی وجود دارد؟

تحلیل یافته‌ها

تحلیل یافته‌ها، در دو بخش ارائه می‌شود. بخش اول، بررسی صفحه وب اعضای هیئت علمی در وبسایت دانشگاه و بخش دوم خدمات ارائه شده توسط صفحات وب کتابخانه‌های دانشگاهی.

بخش اول. صفحه وب اعضای هیئت علمی

در ارتباط با سؤال اول پژوهش که موقعیت صفحه وب اعضای هیئت علمی را در صفحه اصلی سایت بیان می‌دارد، تحلیل داده‌ها از ۳۲ دانشگاه مورد بررسی مشخص کرد وبسایت اعضای هیئت علمی در ۱۷ دانشگاه (۵۳/۱٪) در صفحه اول، وبسایت ۵ دانشگاه (۱۵/۶٪) در سطح ۱، وبسایت ۶ دانشگاه (۱۸/۸٪) در سطح ۲، وبسایت ۳ دانشگاه (۹/۴٪) در سطح ۳ و وبسایت یک دانشگاه (۳/۱٪) باقی مانده در سطوح بیشتر از ۳ قرار دارد، که در جدول ۲ قابل مشاهده است.

جدول ۲. سطح قرار گرفتن وبسایت

وبسایت اعضای هیئت علمی		لایه ها
درصد	فراوانی	
۵۳/۱	۱۷	صفحه اول
۱۵/۶	۵	سطح ۱
۱۸/۸	۶	سطح ۲
۹/۴	۳	سطح ۳
۳/۱	۱	بیشتر

جدول ۳ در رابطه با سؤال دوم پژوهش، یعنی نوع زبان استفاده شده در پایگاه‌های اطلاعاتی ارائه شده به اعضای هیئت علمی، است. یافته‌ها نشان می‌دهد از میان ۳۲ وبسایت دانشگاهی، راهنمای پایگاه‌های اطلاعاتی ۱۶ دانشگاه (۵۰٪) به زبان توصیفی موجود است. پایگاه اطلاعاتی ۶ دانشگاه (۱۸/۸٪) به زبان توضیحی، پایگاه اطلاعاتی ۴ وبسایت دانشگاهی (۱۲/۵٪) به زبان عامیانه و ۲ مورد از دانشگاه‌ها (۶/۳٪) به زبانهایی جز موارد موجود، پایگاه‌های اطلاعاتی خود را ارائه کرده‌اند. وبسایت ۴ دانشگاه (۱۲/۵٪) هم پایگاه اطلاعاتی ارائه نکرده‌اند.

جدول ۳. نوع زبان پایگاه اطلاعاتی ارائه شده به اعضای هیئت علمی

زبان پایگاه‌های اطلاعاتی ارائه شده		انواع زبان
درصد	فراوانی	
۵۰	۱۶	توصیفی
۱۸/۸	۶	توضیحی
۱۲/۵	۴	عامیانه
۶/۳	۲	سایر

در ارتباط با سؤال سوم پژوهش - زبان استفاده شده در صفحه وب اعضای هیئت علمی - که در جدول ۴ نمایش داده شده است، در میان وبسایتهای اعضای هیئت علمی مورد بررسی در دانشگاه‌های موجود، ۱ دانشگاه (۶/۳٪) تنها به زبان فارسی، ۶ دانشگاه (۱۸/۸٪) تنها به زبان انگلیسی، ۲ دانشگاه (۶/۳٪) تنها به زبان عربی و ۲۳ دانشگاه (۷۱/۹٪) به زبانهای فارسی و انگلیسی ارائه شده و در دسترس بودند.

جدول ۴. زبان صفحه وب اعضای هیئت علمی

زبان صفحه وب اعضای هیئت علمی		زبانها
درصد	فراوانی	
۳/۱	۱	فارسی
۱۸/۸	۶	انگلیسی
۷۱/۹	۲۳	فارسی و انگلیسی
۶/۳	۲	عربی

سؤال چهارم پژوهش به فناوریهای موجود در صفحه وب اعضای هیئت علمی پرداخته است. این فناوریها شامل نمایه، بلاگ، پادکست، آر.اس.اس، ویکی و نقشه سایت است. یافته‌ها نشان می‌دهد از میان دانشگاه‌های مورد بررسی، ۲۲ دانشگاه (۶۸/۵۸٪) هیچ‌گونه فناوری در صفحات وب آنها دیده نشد. ۴ دانشگاه (۱۲/۵٪) فقط فناوری وبلاگ را در اختیار اعضای هیئت علمی قرار داده بودند. ۲ دانشگاه (۶/۳٪) تنها از نمایه استفاده کردند. ۲ دانشگاه (۶/۳٪) نیز هم نمایه و هم وبلاگ و همچنین ۲ دانشگاه (۶/۳٪) هم نمایه و هم نقشه سایت را به اعضای هیئت علمی ارائه کرده بودند. در رابطه با خدمات آر.اس.اس، هیچ یک از دانشگاه‌های مورد بررسی، آن را به‌طور صحیح ارائه نکردند. جدول ۵، فراوانی موجودیت فناوریهای یاد شده را نمایش می‌دهد.

جدول ۵. فناوریهای موجود در صفحه وب اعضای هیئت علمی

نوع فناوری	نمایه	بلاگ	پادکست	آر.اس.اس	وبلاگ	نمایه نقشه	وبلاگ	نمایه نقشه	نمایه نقشه	نمایه نقشه
فراوانی	۲	۴	۰	۰	۰	۰	۲	۲	۲	۲۲
درصد	۶/۳	۱۲/۵	۰	۰	۰	۰	۶/۳	۶/۳	۶/۳	۶۸/۶

بخش دوم. امکانات کتابخانه‌ای موجود در وبسایت دانشگاهها

سؤال ۵ پژوهش، امکانات کتابخانه‌ای ارائه شده به اعضای هیئت علمی از طریق وبسایت کتابخانه دانشگاهی را بررسی کرده است. امکانات کتابخانه‌ای دارای ۹ شاخص ساعات کار، آدرس سایت، نقشه نقاط خدماتی، دسترسی معلولان، فضای مطالعه، اطلاعات سایت، اطلاعات کپی، تورهای کتابخانه و پیوند به کتابخانه‌های دیگر است. یافته‌ها نشان داد وبسایتهای کتابخانه‌ای ۱۷ دانشگاه (۵۳/۱٪) شاخص اول (ساعات کار) را ذکر کرده‌اند. در شاخص دوم، وبسایتهای ۲۰ دانشگاه (۶۲/۵٪) آدرس سایت را درج کرده‌اند. در ارتباط با شاخص سوم که نقشه نقاط خدماتی است، تنها وبسایت ۱ دانشگاه (۳/۱٪) آن را ارائه کرده و وبسایت ۳۱ دانشگاه (۹۶/۹٪) به آن توجه نکرده‌اند. شاخص چهارم در ارتباط با خدماتی است که برای دسترسی معلولان در نظر گرفته می‌شود، که هیچ‌یک از وبسایتهای کتابخانه‌های دانشگاهی به آن پرداخته‌اند. شاخص پنجم، اطلاعاتی است که در رابطه با فضای مطالعه ویژه اعضای هیئت علمی ارائه می‌شود. در این شاخص هم هیچ‌یک از وبسایتهای کتابخانه‌های دانشگاهی اطلاعات لازم را ارائه نکرده‌اند. شاخص ششم، ارائه اطلاعات مربوط به سایت است، که تنها وبسایت ۲ کتابخانه دانشگاهی (۶/۳٪) به ارائه اطلاعات سایت خود پرداخته‌اند. شاخص هفتم، درباره اطلاعات لازم برای تکثیر منابع موجود و مکانهایی است که این خدمات را ارائه داده‌اند. در این شاخص نیز تنها ۲ وبسایت کتابخانه‌ای (۶/۳٪) به این گزینه توجه داشته‌اند. شاخص هشتم، آگاهی‌رسانی در رابطه با تورهای کتابخانه است که فقط وبسایت ۱ کتابخانه

دانشگاهی (۶/۳٪) آن را ارائه کرده است. شاخص نهم مربوط به پیوندهایی است که کتابخانه دانشگاهی با دیگر کتابخانه‌ها، برقرار کرده است. در این شاخص، وبسایت ۱۴ کتابخانه دانشگاهی (۴۳/۸٪) در لینکهای مفید خود این پیوند را برقرار کرده‌اند. بدین صورت، دانشگاه فردوسی، ۵ شاخص از مجموع شاخصها را ارائه کرده است. دانشگاه‌های تهران، صنعتی شریف، زنجان، علوم پزشکی مشهد، امیرکبیر، شیراز و صنعتی اصفهان هر یک ۳ شاخص، دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران، علوم پزشکی فارس، علوم پزشکی یزد، علامه طباطبایی، تبریز و یزد ۲ شاخص را ارائه کرده‌اند. دیگر دانشگاه‌ها کمتر از ۲ شاخص ارائه کرده‌اند.

جدول ۶. امکانات کتابخانه‌ای و وبسایت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی

عدم ارائه شاخص		ارائه شاخص		شاخصهای امکانات کتابخانه
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۴۶/۹	۱۵	۵۳/۱	۱۷	ساعات کار
۳۷/۵	۱۲	۶۲/۵	۲۰	آدرس سایت
۹۶/۶	۳۱	۳/۱	۱	نقشه نقاط خدماتی
۱۰۰	۳۲	۰	۰	دسترسی معلولان
۱۰۰	۳۲	۰	۰	فضای مطالعه
۹۶/۶	۳۰	۶/۳	۲	اطلاعات سایت
۹۶/۶	۳۱	۳/۱	۱	اطلاعات کپی
۹۶/۶	۳۱	۳/۱	۱	تورهای کتابخانه
۵۶/۳	۱۸	۴۳/۸	۱۴	پیوند به کتابخانه‌های دیگر

سؤال ششم پژوهش، آگاهی‌رسانی جاری در وبسایت کتابخانه‌های دانشگاهی به اعضای هیئت علمی را بررسی کرد که در جدول ۷ قابل مشاهده است. این بخش دارای ۸ شاخص «ارائه اخبار، سؤالهای متدوال، کتابخانه دیجیتالی، قوانین اختصار، چت،

دسترسی باز، کنفرانس و تازه‌های کتاب» است.

شاخص اول مربوط به اخبار کتابخانه و اطلاع‌رسانی در رابطه با هرگونه رویداد تازه در کتابخانه است. وبسایت ۲۱ کتابخانه دانشگاهی (۶/۶۵٪) به اطلاع‌رسانی در این باره پرداخته است. شاخص دوم، دسترسی به مجموعه سؤالهای رایجی است که اغلب در سایتها ارائه می‌شود. وبسایت ۱۳ کتابخانه دانشگاهی (۶/۴۰٪) این شاخص را ارائه کرده است. شاخص سوم، دسترسی اعضای هیئت علمی به کتابخانه دیجیتالی را بررسی کرده است. وبسایت ۱۸ کتابخانه دانشگاهی (۳/۵۶٪) این دسترسی را فراهم کرده است. شاخص چهارم، به ارائه قوانین اخطار مربوط است که وبسایتها ملزم هستند آن را در اختیار کاربران قرار دهند. وبسایت ۱۱ کتابخانه دانشگاهی (۴/۳۴٪) این قوانین را ارائه کرده‌اند. شاخص پنجم، امکان برقراری ارتباط علمی اعضای هیئت علمی از طریق چت می‌باشد که تنها ۱ وبسایت دانشگاهی (۱/۳٪) این خدمت را به عنوان یکی از راه‌های سریع ارتباطی ارائه کرده است. شاخص ششم، مربوط به ارائه مجله‌های دسترسی باز به اعضای هیئت علمی است، که وبسایت ۴ کتابخانه دانشگاهی (۵/۱۲٪) این شاخص را ارائه کرده است. شاخص هفتم، برگزاری کنفرانسها و اخبار مربوط به آنها را بیان می‌دارد. وبسایت ۳۰ کتابخانه دانشگاهی (۸/۹۳٪) به این شاخص توجه کرده است. شاخص هشتم، اطلاعات کتابهای تازه خریداری شده در کتابخانه یا کتابهای تازه منتشر شده در موضوعی خاص است که در وبسایت ۷ کتابخانه دانشگاهی (۹/۲۱٪) ارائه شده است.

جدول ۷. آگاهی‌رسانی جاری در وبسایت کتابخانه‌های دانشگاهی

عدم ارائه شاخص		ارائه شاخص		شاخصهای
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	آگاهی‌رسانی جاری
۳۴/۴	۱۱	۶۵/۶	۲۱	اخبار
۵۹/۴	۱۹	۴۰/۶	۱۳	سؤالهای متداول
۴۳/۸	۱۴	۵۶/۳	۱۸	کتابخانه دیجیتال
۶۵/۶	۲۱	۳۴/۴	۱۱	قوانین اخطار

عدم ارائه شاخص		ارائه شاخص		شاخصهای آگاهی‌رسانی جاری
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۹۶/۶	۳۱	۳/۱	۱	روابط علمی
۸۷/۵	۲۸	۱۲/۵	۴	دسترسی باز
۶/۳	۱۲	۹۳/۸	۳۰	کنفرانسها
۷۸/۱	۲۵	۲۱/۹	۷	تازه‌های کتاب

سؤال هفتم پژوهش در ارتباط با مجموعه‌سازی کتابخانه، در جدول ۸ نمایش داده شده است. شاخصهای بخش مجموعه‌سازی، شامل مقدمه‌ای بر مجموعه، منابع الکترونیکی، فهرست پایگاه‌ها، نرم‌افزارهای استنادی، فراهم‌آورهای جدید، مجموعه‌های خاص، آرشیوها، نمایشگاه، مجموعه چندرسانه‌ای، مجله‌ها و کتابهای الکترونیکی و منابع رایگان است.

شاخص اول، ارائه مقدماتی در رابطه با مجموعه کتابخانه است، که در وبسایت ۲۱ کتابخانه دانشگاهی (۶۵/۶٪) ارائه شده است. در رابطه با شاخص دوم، ارائه منابع الکترونیکی، وبسایت ۲۹ کتابخانه دانشگاهی (۹۰/۶٪) به این شاخص توجه کرده‌اند. شاخص سوم، وجود فهرستی از پایگاه‌های ارائه شده در وبسایت را بررسی کرده است که وبسایت ۲۷ کتابخانه دانشگاهی (۸۴/۴٪) این فهرست را ارائه کرده‌اند. شاخص چهارم، ارائه نرم‌افزار استنادی (مانند Endnote) در وبسایتهاست، که در وبسایت ۶ کتابخانه دانشگاهی (۱۸/۱٪) ارائه شده است. شاخص پنجم، در رابطه با فراهم‌آورهای جدید کتابخانه است که تنها در وبسایت ۱ کتابخانه دانشگاهی (۳/۱٪) ارائه شده است. شاخص ششم، مربوط به وجود مجموعه‌های خاص در کتابخانه مرکزی دانشگاه است، که در وبسایت ۷ کتابخانه دانشگاهی (۲۱/۹٪) موجود است. در شاخص هفتم، دسترس‌پذیری آرشیوهای ارائه شده در کتابخانه دانشگاه از طریق وبسایت کتابخانه بررسی شده است که این آرشیوها در وبسایت ۲ کتابخانه دانشگاهی (۶/۳٪) قابل دسترس بود. شاخص هشتم، ارائه نمایشگاه توسط وبسایت کتابخانه مرکزی دانشگاه

_____ تحلیل محتوا و بررسی خدمات وبسایتهای کتابخانه‌های دانشگاهی ... / ۲۵۷

است، که در وبسایت ۱ کتابخانه دانشگاهی (۳/۱٪) ارائه شده است. شاخص نهم، دربارهٔ مجموعه‌های چندرسانه‌ای برای اعضای هیئت علمی است، که وبسایت ۴ کتابخانه دانشگاهی (۱۲/۵٪) این شاخص را ارائه داده است. در شاخص دهم، قابل دسترس بودن مجله‌های الکترونیکی، وبسایت ۱۵ کتابخانه دانشگاهی (۴۶/۹٪) به ارائه این شاخص به اعضای هیئت علمی پرداخته است. شاخص یازدهم، ارائه کتابهای الکترونیکی به کاربران است، که در وبسایت ۴ کتابخانه دانشگاهی (۱۲/۵٪) قابل دسترس بوده است. شاخص دوازدهم، ارائه منابع رایگان است، که در وبسایت ۷ کتابخانه دانشگاهی (۲۱/۹٪) به اعضای هیئت علمی ارائه شده است.

جدول ۸. شاخصهای مجموعه‌سازی در وبسایت کتابخانه‌های دانشگاهی

عدم ارائه شاخص		ارائه شاخص		شاخصهای مجموعه
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۳۴/۴	۱۱	۶۵/۶	۲۱	مقدمه بر مجموعه
۹/۴	۳	۹۰/۶	۲۹	منابع الکترونیکی
۱۵/۶	۵	۸۴/۴	۲۷	فهرست پایگاه
۸۱/۳	۲۶	۱۸/۱	۶	نرم‌افزار استنادی
۹۶/۹	۳۱	۳/۱	۱	فراهم آوری جدید
۷۸/۱	۲۵	۲۱/۹	۷	مجموعه خاص
۹۳/۸	۳۰	۶/۳	۲	آرشیوها
۹۶/۹	۳۱	۳/۱	۱	نمایشگاه
۸۷/۵	۲۸	۱۲/۵	۴	مجموعه چندرسانه‌ای
۵۳/۱	۱۷	۴۶/۹	۱۵	مجله‌های الکترونیکی
۸۷/۵	۲۸	۱۲/۵	۴	کتابهای الکترونیکی
۷۸/۱	۲۵	۲۱/۹	۷	منابع رایگان

سؤال هشتم پژوهش در رابطه با خدمات کتابخانه‌ای در ۴ دسته کلی «امانت»، «فراهم‌آوری»، «حمایت از تحقیقات» و «حمایتهای آموزشی» است که به‌طور کلی در جدول ۹ نمایش داده شده است.

بخش اول، امانت. این بخش دارای ۳ شاخص خط‌مشی در گردش، «تحویل مدرک» و «امانت بین کتابخانه‌ای» است. با بررسی شاخص اول مشخص شد از بین ۳۲ دانشگاه مورد بررسی، تنها ۲ وب‌سایت کتابخانه دانشگاهی (۳/۶٪) گزینه خط‌مشی در گردش را دارا بودند. در شاخص دوم، ۹ وب‌سایت کتابخانه دانشگاهی (۱/۲۸٪) دانشگاه خدمات تحویل مدرک را دارا بودند و در شاخص سوم، ۸ وب‌سایت کتابخانه دانشگاهی (۲۵٪) خدمات امانت بین کتابخانه‌ای را ارائه کرده‌اند. بدین ترتیب، از کل دانشگاه‌های مورد بررسی، دانشگاه‌های تهران، فردوسی، علوم پزشکی تهران، صنعتی اصفهان، علوم پزشکی کرمان و اصفهان ۲ شاخص و دانشگاه‌های علوم پزشکی مشهد، علوم پزشکی فارس، علوم پزشکی اصفهان شهید بهشتی، یزد، تربیت معلم تهران و تبریز ۱ شاخص از ۳ شاخص بخش امانت را دارا بودند. دیگر دانشگاه‌ها هیچ شاخصی را در بخش امانت، ارائه نداده بودند.

جدول ۹. خدمات کتابخانه‌ای ارائه شده در وب‌سایت کتابخانه‌های دانشگاهی

عدم رعایت شاخص		رعایت شاخص		شاخصها	اول دوره نظرسنجی
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی		
۹۳/۸	۳۰	۶/۳	۲	خط‌مشی در گردش	
۷۱/۵۹	۲۳	۲۸/۱	۹	تحویل مدرک	
۷۵	۲۴	۲۵	۸	امانت بین کتابخانه	

عدم رعایت شاخص		رعایت شاخص		شاخصها	
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی		
۸۴/۴	۲۷	۱۵/۶	۵	راهنمای خرید	دوم. فراهم‌آوری
۸۴/۴	۲۷	۱۵/۶	۵	خطمشی توسعه مجموعه	
۹۶/۹	۳۱	۳/۱	۱	بودجه مجموعه	
۹۰/۶	۲۹	۹/۴	۳	فرم درخواست خرید	
۹۶/۶	۳۱	۳/۱	۱	اهدا	
۸۴/۴	۲۷	۱۵/۶	۵	راهنمای تحقیق	سوم. حمایت از تحقیقات
۹۶/۹	۳۱	۳/۱	۱	کمک ارجاعی	
۵۶/۶	۲۱	۳۴/۴	۱۱	آموزش کتابخانه‌ای	
۱۰۰	۳۲	۰	۰	کمک جهت دسترسی نامربوط	
۱۰۰	۳۲	۰	۰	هشدار تحقیق	
۴۶/۹	۱۵	۵۳/۱	۱۷	رزرو کردن	چهارم. حمایت آموزشی
۵۳/۱	۱۷	۴۶/۹	۱۵	راهنمای کتابشناختی	
۸۷/۵	۲۸	۱۲/۵	۴	اخبار حمایت از فناوری آموزش	
۵۹/۴	۱۹	۴۰/۶	۱۳	حمایت از آموزش از راه دور	
۶۵/۶	۲۱	۳۴/۴	۱۱	منابع نوشتاری	
۱۰۰	۳۲	۰	۰	منابع کتابخانه‌ای سفارشی	

بخش دوم، فراهم‌آوری. این بخش دارای ۵ شاخص «راهنمای خرید»، «خط‌مشی توسعه»، «بودجه مجموعه»، «فرم درخواست خرید» و «اهداء» است. در شاخص اول، راهنمای خرید، ۵ وب‌سایت کتابخانه دانشگاهی (۱۵/۶٪) این شاخص را ارائه داده بودند. شاخص دوم نیز مانند شاخص اول، ۵ وب‌سایت کتابخانه دانشگاهی (۱۵/۶٪) به ارائه شاخص «خط‌مشی توسعه» پرداخته‌اند. شاخص سوم به موضوع «بودجه» اختصاص دارد که تنها ۱ وب‌سایت کتابخانه دانشگاهی (۳/۱٪) به این موضوع اشاره کرده است. شاخص چهارم، «فرم درخواست خرید» است که تنها در ۳ وب‌سایت کتابخانه دانشگاهی (۹/۴٪) در اختیار کاربران قرار گرفته بود. شاخص پنجم، «اهداء»، نیز تنها در ۱ وب‌سایت کتابخانه دانشگاهی (۳/۱٪) مطالبی در این رابطه ارائه شده بود.

در نهایت، از بین تمامی دانشگاه‌های مورد بررسی، تنها دانشگاه تهران ۴ شاخص را به کاربران ارائه کرده بود. دانشگاه تبریز ۲ شاخص و دانشگاه‌های فردوسی، امیرکبیر، صنعتی شریف، علوم پزشکی فارس، شهید بهشتی، زنجان، رازی، علوم پزشکی مازندران و علامه طباطبایی ۱ شاخص از ۵ شاخص را دارا بودند.

بخش سوم، خدمات حمایت از تحقیقات. این بخش شامل ۵ شاخص «راهنمای تحقیق»، «کمک‌های ارجاعی»، «آموزش کتابخانه‌ای به اعضای هیئت علمی»، «کمک برای دسترسی‌های نامربوط» و «هشدار تحقیق» است.

در شاخص اول (راهنمای تحقیق) از میان ۳۲ دانشگاه مورد بررسی، ۵ وب‌سایت کتابخانه دانشگاهی (۱۵/۶٪) «راهنمای تحقیق» به اعضای هیئت علمی را ارائه کرده بودند. در شاخص دوم، تنها ۱ وب‌سایت کتابخانه دانشگاهی (۳/۱٪) به این امر توجه نشان داده است. در شاخص سوم، ۱۱ وب‌سایت کتابخانه دانشگاهی (۳۴/۴٪) آموزش کتابخانه‌ای را به اعضای هیئت علمی ارائه کرده است. شاخص چهارم مربوط به کمک‌هایی است که وب‌سایت کتابخانه دانشگاهی در هنگام دسترسی‌های نامربوط به اعضای هیئت علمی ارائه می‌دهد که با بررسی در ۳۲ دانشگاه مشخص شد هیچ دانشگاهی تدبیری برای این‌گونه دسترسی‌ها نیندیشیده است. شاخص پنجم خدمات هشدار برای تحقیقات مورد نظر اعضای هیئت علمی را نشان می‌دهد. در این مورد نیز

هیچ دانشگاهی خدماتی ارائه نکرده است.

با بررسی یافته‌ها می‌توان نتیجه گرفت، تنها دانشگاه شیراز ۳ شاخص را در بخش حمایت از تحقیقات ارائه کرده است و دو دانشگاه علوم پزشکی مشهد و صنعتی شریف ۲ شاخص را در وبسایت کتابخانه دانشگاهی خود در دسترس قرار داده بودند. دانشگاه‌های تهران، امیرکبیر، اصفهان، یزد، زنجان، تربیت مدرس، علامه طباطبایی، علوم پزشکی تهران، علوم پزشکی اصفهان و علوم پزشکی کرمان نیز ۱ شاخص را از ۵ شاخص موجود ارائه کرده‌اند. ۱۹ دانشگاه باقی‌مانده، هیچ یک از شاخصها را ارائه نکردند.

بخش چهارم، خدمات آموزشی. این بخش شامل ۶ شاخص «رزرو کردن»، «راهنمای کتابشناختی»، «اخبار حمایت از فناوری آموزشی»، «حمایت از آموزش از راه دور»، «منابع نوشتاری برای دانشجویان»، و «منابع کتابخانه‌ای سفارشی برای دوره‌های کلاسی آموزش از راه دور» است.

شاخص اول، امکان رزرو منابع برای اعضای هیئت علمی است که ۱۷ وبسایت کتابخانه دانشگاهی (۵۳/۱٪) این امکان را فراهم کرده‌اند. در شاخص دوم، ۱۵ وبسایت کتابخانه دانشگاهی (۴۶/۹٪) راهنماهای کتابشناختی را ارائه کرده‌اند. شاخص سوم در حوزه اخبارهایی در حمایت از فناوریهای موجود برای آموزش است که ۴ وبسایت کتابخانه دانشگاهی دانشگاه (۱۲/۵٪) به این شاخص توجه کرده‌اند. شاخص چهارم، موضوع حمایت از آموزش از راه دور را در وبسایت کتابخانه دانشگاهی بررسی کرده است. در این رابطه، ۱۳ وبسایت کتابخانه دانشگاهی دانشگاه (۴۰/۶٪) آموزش از راه دور را مورد توجه قرار داده است. شاخص پنجم، مربوط به منابع نوشتاری است که اعضای هیئت علمی از طریق وبسایت در اختیار دانشجویان قرار می‌دهند و اینکه آیا وبسایت کتابخانه دانشگاهی چنین امکانی را فراهم کرده است یا نه، که ۱۱ وبسایت کتابخانه دانشگاهی (۳۴/۴٪) چنین امکانی را فراهم کرده است. شاخص ششم، ارائه منابع کتابخانه‌ای سفارشی برای دوره‌های آموزشی است که هیچ دانشگاهی اقدام به این امر و در دسترس قرار دادن منابع کتابخانه‌ای سفارشی نکرده است.

بدین صورت، دو دانشگاه شهید بهشتی و خواجه نصیر الدین طوسی ۵ شاخص، دو دانشگاه تهران و علوم پزشکی فارس ۴ شاخص و دو دانشگاه علوم پزشکی مشهد و امیرکبیر ۳ شاخص از ۷ شاخص را دارا بودند. دانشگاه‌های دیگر کمتر از ۳ شاخص را دارا بودند.

در پایان، مجموعه خدمات کتابخانه‌ای با بخشهای امانت، فراهم‌آوری، حمایت از تحقیقات و حمایت‌های آموزشی و با شاخصهای مربوط به آنها که در کل ۱۹ شاخص است، نتایجی را ارائه می‌کنیم که بیانگر وجود تعداد شاخصهای خدمات کتابخانه‌ای در ۳۲ وبسایت کتابخانه دانشگاهی و میزان توجه آنها به این موارد است.

بیشترین موارد موجود با تعداد ۱۱ شاخص، به دانشگاه تهران مربوط است. دانشگاه شهید بهشتی با ۷ شاخص بخش خدمات، در رتبه دوم قرار دارد. دانشگاه علوم پزشکی مشهد و علوم پزشکی فارس نیز دارای ۶ شاخص از ۲۰ شاخص کلی هستند. دانشگاه‌های فردوسی، امیرکبیر، صنعتی شریف، اصفهان، خواجه نصیر الدین طوسی، علوم پزشکی تهران، علوم پزشکی کرمان با دارا بودن ۵ شاخص در رتبه بعدی قرار می‌گیرند. دیگر دانشگاه‌ها نیز کمتر از ۵ شاخص را ارائه کرده بودند.

سؤال نهم پژوهش، به امکان ارتباطات کاربران با کارشناسان کتابخانه‌ای مربوط می‌شود که دارای ۴ شاخص کارشناسان موضوعی، سرپرستی کتابخانه، ارتباط با کارکنان بخشهای مختلف و ارتباط کاربر با آنهاست. جدول ۱۰، نشانگر این شاخص است.

جدول ۱۰. شاخص ارتباطات کتابخانه‌ای موجود در وبسایت کتابخانه‌های دانشگاهی

رعایت شاخص		رعایت نکردن شاخص		شاخص ارتباطات کتابخانه‌ای
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۳/۱	۱	۹۶/۹	۳۱	کارشناسان موضوعی
۸/۶۸	۲۲	۳/۳۱	۱۰	سرپرستی کتابخانه
۵/۶۲	۲۰	۵/۳۷	۱۲	ارتباط با بخشهای مختلف
۶/۶۵	۲۱	۴/۳۴	۱۱	ارتباط تابع کاربر

_____ تحلیل محتوا و بررسی خدمات وبسایتهای کتابخانه‌های دانشگاهی ... / ۲۶۳

در شاخص اول که به معرفی کارشناسان موضوعی و راه ارتباطی با آنان اشاره دارد، تنها ۱ وبسایت کتابخانه دانشگاهی (۳/۱٪) این امکان را برقرار ساخته است. شاخص دوم، سرپرستی کتابخانه، که ۲۲ وبسایت کتابخانه دانشگاهی (۶۸/۸٪) چگونگی امکان ارتباط را با این بخش ارائه کرده است. شاخص سوم که کارکنان کتابخانه را معرفی و راه ارتباطی با آنها را نیز مشخص کرده، بیان می‌دارد که ۲۰ وبسایت کتابخانه دانشگاهی (۶۲/۵٪) به آن توجه داشته‌اند. شاخص چهارم به طور کلی به امکان ارتباط و راه‌های ارتباطی کاربر اشاره دارد که ۲۱ وبسایت کتابخانه دانشگاهی (۶۵/۶٪) آن را ذکر کرده‌اند.

به‌طور کلی، تنها دانشگاه امیرکبیر ۴ شاخص را دارا بوده است. ۱۸ دانشگاه دیگر ۳ شاخص، دانشگاه علوم پزشکی کرمان ۲ شاخص، و دیگر دانشگاه‌ها کمتر از ۲ شاخص ارائه کرده بودند.

سؤال اصلی پژوهش، خدمات وبسایتهای کتابخانه‌های دانشگاهی است، که بر اساس فراوانی کل خدمات کتابخانه‌ای، ۴۹ شاخص در جدول ۱۱ ارائه شده است. مطابق یافته‌ها، دانشگاه تهران (۵۳/۰۶٪)، فردوسی (۴۴/۹۷٪)، امیرکبیر (۴۴/۸۹٪)، علوم پزشکی مشهد (۴۲/۸۵٪)، صنعتی شریف (۴۲/۸۵٪) و علوم پزشکی تهران (۴۰/۸۱٪) بیش از ۲۰ شاخص از ۴۹ شاخص را در وبسایتهای کتابخانه‌ای خود ارائه کردند.

جدول ۱۱. فراوانی ارائه شاخصهای امکانات کتابخانه‌ای در وبسایت کتابخانه دانشگاه

دانشگاه	ارائه شاخصها		دانشگاه	ارائه شاخصها		دانشگاه
	فراوانی	درصد		فراوانی	درصد	
دانشگاه تهران	۲۶	۵۳/۰۶	دانشگاه شهید بهشتی	۱۷	۳۴/۶۹	دانشگاه علامه طباطبایی
دانشگاه فردوسی	۲۴	۴۸/۹۷	دانشگاه یزد	۱۷	۳۴/۶۹	دانشگاه تبریز
دانشگاه امیرکبیر	۲۲	۴۴/۸۹	دانشگاه شیراز	۱۶	۳۲/۶۵	خواجه نصیر طوسی
علوم پزشکی مشهد	۲۱	۴۲/۸۵	علوم پزشکی تبریز	۱۵	۳۰/۶۱	تربیت معلم تهران

ارائه شاخصها		دانشگاه	ارائه شاخصها		دانشگاه	ارائه شاخصها		دانشگاه
درصد	فراوانی		درصد	فراوانی		درصد	فراوانی	
۱۴/۲۸	۷	علوم پزشکی زاهدان	۳۰/۶۱	۱۵	دانشگاه زنجان	۴۲/۸۵	۲۱	دانشگاه صنعتی شریف
۱۲/۲۴	۶	علوم پزشکی گیلان	۳۰/۶۱	۱۵	علوم پزشکی یزد	۴۰/۸۱	۲۰	علوم پزشکی تهران
۱۰/۲	۵	علوم پزشکی اهواز	۲۸/۵۷	۱۴	علوم پزشکی مازندران	۳۸/۷۷	۱۹	علوم پزشکی فارس
۱۰/۲	۵	باهنر کرمان	۲۶/۶۳	۱۳	رازی کرمانشاه	۳۸/۷۷	۱۹	دانشگاه صنعتی اصفهان
۶/۱۲	۳	دانشگاه بیرجند	۲۶/۶۳	۱۳	تربیت مدرس	۳۶/۷۳	۱۸	علوم پزشکی کرمان
۶/۱۲	۳	دانشگاه زاهدان	۲۶/۶۳	۱۳	دانشگاه گیلان	۳۴/۶۹	۱۷	دانشگاه‌های اصفهان
			۲۴/۴۸	۱۲	دانشگاه اهواز	۳۴/۶۹	۱۷	علوم پزشکی اصفهان

بحث و نتیجه‌گیری

سؤال اول پژوهش، موقعیت صفحه وب اعضای هیئت علمی را در صفحه اصلی سایت بررسی کرده است. قرار گرفتن این گزینه در صفحات اول وب‌سایت، دسترسی به آنها را برای ارتباط سریع‌تر میسر می‌سازد. همان‌طور که یافته‌ها نشان داد، تعداد بسیاری از وب‌سایت‌های مورد بررسی، لینک دسترسی به صفحه وب اعضای هیئت علمی را در صفحات اولیه خود قرار داده‌اند.

سؤال دوم، به نوع زبان استفاده شده در ارتباط با پایگاه‌های اطلاعاتی مربوط است؛ بدین صورت که زبان توصیفی تنها به عنوان پایگاه اطلاعاتی محدود می‌شود. زبان توضیحی به توضیحاتی مربوط است که در رابطه با پایگاه اطلاعاتی ذکر شده و زبان عامیانه، به ارائه روش‌های استفاده از پایگاه اطلاعاتی علاوه بر توضیح اشاره دارد. نتایج نشان می‌دهد پایگاه‌های ارائه شده به اعضای هیئت علمی، اغلب به زبان توصیفی بوده

_____ تحلیل محتوا و بررسی خدمات وبسایت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی ... / ۲۶۵

است. این درحالی است که بسیاری از افراد چگونگی استفاده از برخی پایگاه‌های ارائه شده را ندارند. بنابراین، وجود زبان توضیحی برای پایگاه‌های ارائه شده توسط وبسایت کتابخانه‌ها، می‌تواند مفید واقع شود.

سؤال سوم پژوهش، زبان صفحه وب اعضای هیئت علمی را نشان می‌دهد. یافته‌ها بیانگر آن است که غالب صفحات وب به هر دو زبان فارسی و انگلیسی موجود است. صفحات وب اعضای هیئت علمی به طور معمول حاوی اطلاعات شخصی، سوابق کاری و پژوهشی، اطلاعات تماس و... است که وجود این اطلاعات به زبانهای دیگر مزیت‌های مختلفی دارد و امکان ارتباط افراد از ملل دیگر با وی را فراهم می‌سازد.

سؤال چهارم پژوهش به بررسی فناوریهای موجود در صفحه وب اعضای هیئت علمی پرداخته است. این فناوریها شامل نمایه، بلاگ، پادکست، آر.اس.اس، ویکی و نقشه سایت است. همان‌طور که یافته‌ها نشان می‌دهد، تنها خدمات نمایه، بلاگ و نقشه سایت در صفحات وب ارائه شده و قابل استفاده است. بنابراین، خدمات وب ۲ و وب ۳ هنوز جایگاه خود را در میان این صفحات نیافته است. موارد دیگر مانند پادکست، آر.اس.اس، ویکی خدمات نوینی هستند که می‌تواند در راستای ارتباط‌های علمی افراد بسیار مؤثر واقع شود، اما در صفحات وب اعضای هیئت علمی مشاهده نشد. ارتباط دیداری - شنیداری، دسترسی سریع و آسان به اطلاعات به‌روز و اشتراک در دانش و خرد جمعی، گامهایی بسیار مؤثر در ارتقای دانش افراد است که توجه بیشتر وبسایت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی را می‌طلبد.

سؤال پنجم پژوهش، به بررسی امکانات کتابخانه‌ای پرداخته است. این خدمات شامل ۹ شاخص ساعات کار، آدرس سایت، نقشه نقاط خدماتی، دسترسی معلولان، فضای مطالعه، اطلاعات سایت، اطلاعات کپی، تورهای کتابخانه و پیوند به کتابخانه‌های دیگر است.

همان‌طور که یافته‌ها نشان می‌دهد، ارائه خدماتی چون آدرس سایت، ساعات کار و پیوند به کتابخانه‌های دیگر به میزان زیاد و اطلاعات سایت، اطلاعات کپی، تورهای کتابخانه و نقشه نقاط به میزان بسیار کم در وبسایت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی وجود

دارد. موارد ذکر شده به طور معمول در وبسایتها ارائه می‌شود، اما خدماتی مانند دسترسی معلولان، نیازمند توجه جدی وبسایتهای کتابخانه‌ای است. بنابراین، دانشگاه فردوسی ۵ شاخص و دانشگاه‌های تهران، صنعتی شریف، زنجان، علوم پزشکی مشهد، امیرکبیر، شیراز و صنعتی اصفهان هر یک ۳ شاخص از مجموع شاخصها را ارائه کرده‌اند. دیگر دانشگاه‌ها کمتر از ۳ شاخص را رعایت کرده‌اند که از ذکر آنها خودداری شده است.

سؤال ششم پژوهش، به بررسی آگاهی‌رسانی جاری در وبسایت کتابخانه‌های دانشگاهی به اعضای هیئت علمی پرداخته است. این بخش دارای ۸ شاخص ارائه اخبار، سؤالهای متداول، کتابخانه دیجیتال، قوانین اخطار، چت، دسترسی باز، اخبار کنفرانسها، همایشها و تازه‌های کتاب است. از میان شاخصهای آگاهی‌رسانی، بیشترین مورد به شاخص «اطلاع‌رسانی در مورد کنفرانسها» (۹۳/۸٪) اختصاص دارد. دیگر شاخصهایی چون «اخبار کتابخانه»، «کتابخانه دیجیتال»، «سؤالهای متداول» و «قوانین کپی‌رایت» به طور نسبی ارائه شده است و شاخصهایی چون «مجله‌ها با دسترسی باز»، «چت» و «معرفی کتاب‌های تازه»، کمتر مورد توجه است. بنا بر یافته‌ها، دانشگاه علوم پزشکی تهران با ۶ شاخص بالاترین اولویت را به خود اختصاص داده است. دانشگاه‌های تهران، علوم پزشکی مازندران، علوم پزشکی تبریز، علوم پزشکی کرمان، علوم پزشکی مشهد، علوم پزشکی یزد، صنعتی شریف، اصفهان و امیرکبیر نیز هریک ۵ شاخص را دارا بودند. دیگر دانشگاه‌ها کمتر از این میزان را داشته‌اند که برای رعایت اختصار، ذکر نشده است.

سؤال هفتم در رابطه با مجموعه‌سازی کتابخانه است. یافته‌های پژوهش در این زمینه بیانگر آن است، خدماتی که بسیاری از وبسایتهای کتابخانه‌های دانشگاهی آنها را ارائه کرده‌اند، منابع الکترونیکی، فهرست پایگاه، مقدمه بر مجموعه وبسایت و مجله‌های الکترونیکی است. خدماتی چون منابع رایگان، مجموعه‌های خاص، نرم‌افزارهای استنادی، کتابهای الکترونیکی و مجموعه‌های چندرسانه‌ای نیز کمتر ارائه شده است.

_____ تحلیل محتوا و بررسی خدمات وبسایتهای کتابخانه‌های دانشگاهی ... / ۲۶۷

در سؤال هشتم پژوهش، خدمات کتابخانه‌ای وبسایتهای بررسی شده است. خدمات کتابخانه‌ای در ۴ دسته کلی امانت، فراهم‌آوری، حمایت از تحقیقات و حمایت‌های آموزشی است.

بخش اول، امانت. امانت شامل سه بخش است: خط‌مشی در گردش، تحویل مدرک و امانت بین کتابخانه‌ای. از میان این شاخصها، تعداد معدودی از وبسایتهای کتابخانه‌ای شاخص تحویل مدرک (۲۸/۵٪) و امانت بین کتابخانه‌ای (۲۵٪) را رعایت کرده‌اند.

بخش دوم، فراهم‌آوری. فراهم‌آوری دارای پنج شاخص «راهنمای خرید»، «خط مشی توسعه»، «بودجه مجموعه»، «فرم درخواست خرید» و «اهدای می‌باشد. در این بخش شاخصها به‌طور جدی مورد توجه قرار نگرفته و ارائه نشده بود. شاخص «خط مشی توسعه» (۱۵/۶٪) بیش از دیگر موارد در وبسایتهای کتابخانه‌های دانشگاهی ارائه شده بود. از میان دانشگاه‌های مورد بررسی، دانشگاه تهران با ۴ شاخص بالاترین اولویت ارائه شاخصها را دارد.

بخش سوم، حمایت از تحقیقات. این بخش شامل پنج شاخص «راهنمای تحقیق»، «کمک‌های ارجاعی»، «آموزش کتابخانه‌ای به اعضای هیئت علمی»، «کمک جهت دسترسی‌های نامربوط» و «هشدار تحقیق» است. از میان این شاخصها، آموزش کتابخانه‌ای (۳۴/۴٪) ارائه شده بود. در میان دانشگاه‌ها، دانشگاه شیراز با ۳ شاخص بیشترین میزان ارائه خدمات را در این بخش داشته است.

بخش چهارم، حمایت آموزشی. حمایت آموزشی، شامل شش شاخص «رزرو کردن»، «راهنمای کتابشناختی»، «اخبار حمایت از فناوری آموزشی»، «حمایت از آموزش از راه دور»، «منابع نوشتاری برای دانشجویان»، «منابع کتابخانه‌ای سفارشی برای دوره‌های کلاسی آموزش از راه دور» است.

بر اساس یافته‌های پژوهش، «خدمات رزرو کردن» (۵۳/۱٪)، «راهنمای کتابشناختی» (۴۶/۹٪)، «حمایت از آموزش از راه دور» (۴۰/۶٪) و «منابع نوشتاری» (۳۴/۴٪) بیش از سایر خدمات حمایت آموزشی در وبسایتهای کتابخانه‌های دانشگاهی ارائه شده بود.

بدین صورت، دو دانشگاه شهید بهشتی و خواجه نصیر الدین طوسی هریک با ۵ شاخص و دو دانشگاه تهران و علوم پزشکی فارس هریک با ۴ شاخص، بیشترین میزان ارائه خدمات در این بخش را به خود اختصاص دادند.

به طور کلی، در سؤال هشتم پژوهش ۱۹ شاخص خدمات کتابخانه‌ای بررسی شد. در میان وبسایتهای کتابخانه‌های دانشگاهی، دانشگاه تهران با ۱۱ شاخص، دانشگاه شهید بهشتی با ۷ شاخص و علوم پزشکی مشهد و علوم پزشکی فارس با ۶ شاخص، بالاترین میزان ارائه خدمات کتابخانه‌ای به کاربران خود را داشتند.

سؤال نهم پژوهش به بررسی امکان ارتباط کاربران با کارشناسان کتابخانه پرداخته است. این بخش دارای چهار شاخص ارتباط با کارشناسان موضوعی، سرپرستی کتابخانه، ارتباط با کارکنان بخشهای مختلف و ارتباطات تابع کاربر است.

بنابر یافته‌ها، خدمات ارتباط با سرپرستی کتابخانه، ارتباط تابع کاربر و ارتباط با بخشهای مختلف کتابخانه، شاخصهایی است که در وبسایتهای کتابخانه‌ای، بیشتر مورد توجه قرار گرفتند. یک مسئله مهم در کتابخانه، وجود کارشناسان موضوعی و امکان برقراری ارتباط با آنهاست، که طی بررسیها به این مسئله پرداخته نشده است. نبود کارشناسان موضوعی در کتابخانه و یا توجه نکردن به ارائه راه‌های ارتباطی با آنها، می‌تواند دلیل پایین بودن میزان ارائه این خدمت به کاربر باشد. در این بخش، دانشگاه امیرکبیر با ارائه ۴ شاخص، بیشترین میزان ارائه خدمت ارتباطی با اعضای کتابخانه را فراهم کرده است.

با نگاهی به تمامی شاخصهای مطرح شده (۴۹ شاخص) در بخشهای «امکانات کتابخانه»، «آگاهی‌رسانی جاری»، «مجموعه‌سازی»، «امانت» و «ارتباطات کتابخانه‌ای» می‌توان شش دانشگاه برتر را با توجه به میزان دارا بودن این شاخصها و ارائه خدمات در وبسایتهای کتابخانه‌ای خود، به ترتیب زیر نام برد: دانشگاه تهران ۲۶ شاخص، دانشگاه فردوسی ۲۴ شاخص، دانشگاه امیرکبیر ۲۲ شاخص، دو دانشگاه علوم پزشکی مشهد و صنعتی شریف ۲۱ شاخص و دانشگاه علوم پزشکی تهران ۲۰ شاخص.

پیشنهادها

- با توجه به نتایج پژوهش، پیشنهادهایی برای بهبود وضعیت وبسایتهای کتابخانه‌ای ارائه می‌شود:
- استفاده از متخصصان کتابخانه در کنار مهندسان رایانه در طراحی و به‌روز رسانی وبسایتهای کتابخانه‌ای.
 - برنامه‌ریزی برای انجام طرح الکترونیکی کردن خدمات کتابخانه و دیگر خدمات نوین در صفحات وب اعضای هیئت علمی تا حد امکان، برای صرفه‌جویی در وقت کاربران.
 - برگزاری نشستهای مشترک بین طراحان وبسایتهای کتابخانه‌های دانشگاهی به منظور یکسان‌سازی شیوه ارائه خدمات و طراحی رابط کاربر مناسب.
 - نیازسنجی از کاربران (اعضای هیئت علمی، دانشجویان داخل و خارج دانشگاه و...) وبسایتهای دانشگاه‌ها برای ارائه و تسهیل دسترسی به خدمات مورد نیازشان.

منابع

- اصغری‌پوده، احمدرضا (۱۳۸۰). بررسی عناصر و ویژگیهای مطرح در طراحی وبسایت کتابخانه‌های دانشگاهی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه فردوسی مشهد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.
- ام‌استیل، جولی (۱۳۸۴). تحلیل محتوای وبسایتهای کتابخانه‌های دانشگاهی کشورهای انگلیسی‌زبان. علی مرادمند (مترجم). *فصلنامه کتاب*، ۶۱، ۱۸۵-۱۹۲.
- حیدری، غلام و فریده عصاره (۱۳۸۳). طرح پیشنهاد وبسایت خدمات تحویل مدرک ایران. *مطالعات تربیتی و روانشناسی*، ۲، ۱۴۵-۱۶۴.
- رضایی شریف‌آبادی، سعید و نوشین فرودی (۱۳۸۱). ارزیابی صفحات وب کتابخانه‌های دانشگاهی ایران و ارائه الگوی پیشنهادی. *فصلنامه کتاب*، ۵۲، ۱۱-۱۹.
- عصاره، فریده (۱۳۸۵). وبسایتهای دانشکده‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی جهان: تحلیل محتوایی و ساختاری. علی مرادمند (مترجم). *مجله الکترونیکی پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران* ۶ (۳)، بازیابی در ۱۵ تیر ۱۳۹۰، از:

- فتاحی، رحمت‌الله و محمد حسن‌زاده (۱۳۸۵). نظر سنجی از کتابداران متخصص پیرامون شیوه‌های سازماندهی اطلاعات در وبسایت کتابخانه‌های دانشگاهی (گزارشی از مرحله دوم یک طرح پژوهشی). *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۹ (۴)، ۳۰-۵۰.
- فرج پهلوی، عبدالحسین (۱۳۸۵). تحلیل محتوای وبسایت‌های دانشگاهی و تحقیقاتی ایران. علمی مرادمند (مترجم). *فصلنامه کتاب*، ۶۵، ۲۶۷-۲۷۶.
- فرودی، نوشین (۱۳۸۰). ارزیابی صفحات وب کتابخانه‌های دانشگاهی ایران و ارائه الگوی پیشنهادی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علوم پزشکی ایران، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی.
- محمد اسماعیل، صدیقه و سیدجواد قاضی میرسعید (۱۳۸۶). خروجی really simple syndication feed و توجه کتابداران و اطلاع‌رسانان به کارکردهای آن. *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۴ (۲)، ۲۰۳-۲۱۴.
- J. Gardner, Susan, John Eric Juricek, & F. Grace Xu (2008). An Analysis of Academic Library Web Pages for Faculty. *The Journal of Academic Librarianship*, 34(1), 16-24.