

مقایسه استفاده از منابع الکترونیکی خریداری شده در بخش مرجع کتابخانه‌های دانشگاه تهران و تبریز¹

فائمه محمدی²

محمد حسین عبدالحسین زاده³

چکیده

این پژوهش به شیوه پیمایشی توصیفی، به منظور تعیین وضعیت استفاده از منابع اطلاعاتی خریداری شده اینترنتی در کتابخانه‌های مرکزی و دانشکده‌ای دانشگاه تهران و تبریز در سال تحصیلی 85-86 در بخش مرجع انجام شده است. 33 کتابخانه این دو دانشگاه، جامعه آماری پژوهش را تشکیل می‌دهند. برای گردآوری داده‌های مربوط به استفاده و یا عدم استفاده از منابع اینترنتی، از پرسشنامه استفاده شد. این پرسشنامه‌ها توسط مسئولان بخش مرجع تکمیل شدند. از بین 33 کتابخانه مورد بررسی، تنها 15 کتابخانه در سال تحصیلی 85-86 برای پاسخگویی در بخش مرجع از این نوع منابع اطلاعاتی اینترنتی استفاده کرده‌اند. مهمترین دلیل استفاده از منابع اینترنتی برای پاسخگویی به سؤالات، در رابطه با انجام پژوهشهای وسیع بوده است. در بین انواع منابع اینترنتی، نشریه‌های الکترونیکی بیشترین درصد را به خود اختصاص داده‌اند و کتابها و پایان‌نامه‌های الکترونیکی کمترین استفاده را در بین سایر منابع الکترونیکی داشته‌اند. نبود امکانات سخت افزاری و نرم افزاری، مهمترین علت استفاده نکردن از منابع اینترنتی گزارش شده است. کلیدواژه‌ها: منابع اطلاعاتی اینترنتی، خدمات مرجع، کتابخانه‌های دانشگاه تبریز، کتابخانه‌های دانشگاه تهران.

مقدمه

مفهوم خدمات مرجع که گاهی از آن به عنوان «خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی» یاد می‌شود، یاری‌رسانی به استفاده‌کننده به منظور دستیابی به اطلاعات است (Bung, 1999).

هسته اصلی فعالیتهای تخصصی کتابداری و اطلاع‌رسانی را فراهم آوردن چنین خدماتی تشکیل می‌دهد. با ظهور فناوری جدید، ارائه چنین خدماتی در عرصه کتابداری اهمیت بیشتری یافته است. به گفته «مک لر»: «خدمت مرجع، خدمت ویژه‌ای به خواننده است تا او را در یافتن موادی که جوابگوی نیازهای اوست، یاری کند. توجه به مضمون تعریف فوق دو شاخص مهم را در ذهن تداعی می‌کند؛ سرعت دستیابی به منابع و نامحدود بودن دامنه دسترسی به آنها (Tenopir, 2001).

در شرایط کنونی، با وجود شبکه جهانی اینترنت، دستیابی سریع به منابع اطلاعاتی میسر گردیده است. همچنین کتابخانه‌ها می‌توانند از طریق امکانات وسیع این ابزار توانمند اطلاعاتی، به منابع اطلاعاتی مشترک انبوهی دسترسی داشته و از آنها استفاده کنند. دانشگاه‌ها به ایجاد اشتراک جستجوی پیوسته و پایگاه داده‌ها به

۱. گزارش طرح پژوهشی با حمایت مالی معاونت پژوهشی دانشگاه تبریز

۲. عضو هیئت علمی دانشگاه تبریز

۳. عضو هیئت علمی دانشگاه تبریز

صورت گسترده برای دانشجویان و اعضای هیئت علمی دانشکده‌ها تأکید دارند. جستجوی پیوسته کتابشناختی منابع و نیز متن کامل منابع، چنان در صحنه مرجع کتابخانه‌های دانشگاهی وارد گردیده که به سختی می‌توان باور کرد چنین خدماتی قبلاً ارائه نمی‌شده است. امروزه کتابخانه‌های دانشگاهی برای پاسخگویی به سؤالهای مرجع، بر استفاده از جستجوی پیوسته به جای استفاده از سایر منابع و رسانه‌ها بخصوص منابع چاپی تأکید دارند⁴، لذا در بیشتر دانشگاه‌ها، بخش عظیمی از بودجه سالانه اختصاص یافته به آنها صرف خرید منابع اطلاعاتی مرجع اینترنتی می‌شود. منابع مذکور برای کسانی که مجاز به استفاده از آنها می‌باشند - چه در داخل و یا خارج از کتابخانه - بدون هیچ محدودیتی قابل دسترسند؛ از این رو، در این تحقیق صرفاً به وضعیت استفاده از منابع مذکور توسط کتابداران مرجع کتابخانه‌های مرکزی و دانشکده‌های تابعه دو دانشگاه تبریز و تهران، به منظور پاسخگویی به نیازهای مراجعان به محل کتابخانه در طی سال تحصیلی 85-86، پرداخته شده است.

بیان مسئله

نیاز انسان به اطلاعات نامحدود است. او اطلاعات را برای هدفهای گوناگون در شکلهای مختلف مورد جستجو و استفاده قرار می‌دهد. کتابخانه‌های دانشگاهی حجم انبوهی از منابع اطلاعاتی را در اختیار دارند و خدمات گوناگونی را برای ایفای وظایف آموزشی و پژوهشی ارائه می‌دهند. با توجه به نقش مهم کتابخانه‌های دانشگاهی، در اغلب موارد از آنها به عنوان هسته اصلی فعالیتهای دانشگاهی یاد می‌کنند. کتابداران این کتابخانه‌ها برای رفع نیازهای اطلاعاتی مراجعه‌کنندگان به آنها، به استفاده از منابع اطلاعاتی با کیفیت مطلوب و قابل اطمینان در شکلهای مختلف چاپی و الکترونیکی نیازمند می‌باشند. یکی از ابزارهای معمول استفاده در بین کتابداران، اینترنت است. دانشگاه تبریز و تهران دو سازمان از بزرگترین دانشگاه‌های کشور می‌باشند که در سال جاری با مجموع 1927 نفر عضو هیئت علمی و 9484 نفر دانشجوی تحصیلات تکمیلی، عهده‌دار وظایف آموزشی و پژوهشی بوده‌اند. در سال 2006 جمعاً مبلغی حدود یک میلیون و هشتاد هزار دلار توسط این دو دانشگاه از محل بودجه اختصاص یافته به کتابخانه‌هایشان به منظور تأمین منابع اطلاعاتی الکترونیکی هزینه شده است. با توجه به دسترس‌پذیری منابع مذکور از طریق اینترنت و امکان استفاده از اینترنت در کلیه کتابخانه‌های هر دو دانشگاه، آگاهی از وضعیت استفاده از منابع اطلاعاتی اینترنتی در کتابخانه‌های تابعه به منظور ارائه خدمات به استفاده‌کنندگان و بررسی امکانات و محدودیتهای موجود بر سر راه استفاده بهینه از منابع خریداری شده اینترنتی در کتابخانه‌های مورد بررسی، می‌تواند گامی مثبت جهت ارتقای سطح ارائه خدمات در این کتابخانه‌ها تلقی شود.

هدفهای پژوهش

هدف اصلی، تعیین وضعیت استفاده از منابع اطلاعاتی خریداری شده اینترنتی در کتابخانه‌های مرکزی و دانشکده‌ای دو دانشگاه تبریز و تهران برای ارائه خدمات مرجع توسط کتابداران به استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌های مذکور است.

هدفهای ویژه

- 1- تعیین علل مؤثر بر استفاده و عدم استفاده از منابع اینترنتی در کتابخانه‌های مورد مطالعه.
- 2- تعیین انواع سؤالهایی که از طریق منابع اینترنتی توسط کتابداران پاسخ داده می‌شوند.
- 3- تعیین انواع منابع اینترنتی که بیشترین استفاده را برای پاسخگویی به سؤالهای مرجع دارند.
- 4 - تعیین میزان استفاده از پست الکترونیکی (ایمیل) برای پاسخگویی به سؤالهای استفاده‌کنندگان توسط کتابداران مرجع .

تعریف عملیاتی

در این تحقیق، منظور از منابع اینترنتی، منابع اطلاعاتی الکترونیکی خریداری شده توسط دانشگاه - شامل نشریه‌ها، کتابها، پایان‌نامه‌ها و منابع مرجع الکترونیکی - است. این منابع به وسیله اینترنت و از طریق وب سایت دانشگاه برای افراد و کتابخانه‌هایی که می‌توانند از منابع مذکور استفاده کنند، قابل دسترسند.

سؤالهای پژوهش

- 1- دلایل مؤثر در استفاده کتابداران از منابع اینترنتی خریداری شده توسط دانشگاه کدامند؟
- 2 - چه نوع سؤالهایی از طریق منابع اینترنتی بیشتر پاسخ داده می‌شوند؟ (به ترتیب اهمیت)
- 3 - کدام نوع از انواع منابع اینترنتی برای پاسخگویی به سؤالهای مرجع بیشتر کاربرد دارد؟ (به ترتیب اهمیت)
- 4 - وضعیت استفاده از پست الکترونیکی (ایمیل) برای پاسخگویی به سؤالهای مرجع توسط کتابداران چگونه است؟

جامعه مورد مطالعه

جامعه پژوهش، بخش مرجع کتابخانه‌های مرکزی و کتابخانه‌های کلیه دانشکده‌ها و مراکز آموزشی وابسته به دانشگاه تبریز و دانشگاه تهران می‌باشند که در مجموع شامل 33 کتابخانه‌اند. از این تعداد 17 کتابخانه به دانشگاه تهران و 16 کتابخانه به دانشگاه تبریز وابسته‌اند.

روش پژوهش

این پژوهش به شیوه پیمایشی - توصیفی انجام شده و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه بوده است. پرسشنامه این پژوهش در دو بخش طراحی شده که هم موارد استفاده و هم عدم استفاده از منابع مرجع اینترنتی خریداری شده موجود در کتابخانه‌های مورد پژوهش را شامل می‌شود.

بخش اول به عدم استفاده مربوط است. کتابخانه‌هایی که در سال تحصیلی 85-86 از منابع مذکور استفاده نکرده‌اند، به این بخش پاسخ داده‌اند. بخش دوم به استفاده از منابع مرجع اینترنتی مربوط است. این بخش فقط توسط کتابخانه‌هایی که در طی سال تحصیلی 85-86 از منابع مذکور استفاده کرده‌اند، پاسخ داده شده است. در ضمن، در ابتدای پرسشنامه تعدادی سؤال طراحی شده که هر دو گروه به طور مشترک به آنها

پاسخ داده‌اند. برای سنجش روایی پرسشنامه، از نظرهای تعدادی از کتابداران مرجع جامعه مورد پژوهش که به صورت تصادفی انتخاب شده‌اند، استفاده گردید. بدین منظور، پرسشنامه اولیه به تعداد 10 عدد بین افراد مذکور توزیع و پرسشنامه نهایی پس از اعمال نظرها و اصلاحات در پرسشنامه مقدماتی، تهیه شد. زمان جمع‌آوری داده‌ها از اوایل هفته اول مرداد تا اواخر هفته دوم شهریور را شامل می‌شد. تمامی 33 پرسشنامه توزیع شده برگشت داده شد و اطلاعات آنها تجزیه و تحلیل گردید.

تحقیقات انجام گرفته در ایران

بررسی منابع در موضوع این تحقیق در ایران نشان داد تاکنون کارهای زیادی در این مورد انجام نگرفته است. تنها دو مورد مشابه شناسایی شد که به اجمال شرح داده می‌شود.

«نقی مهرطبائی»، تحقیقی را با هدف امکان‌سنجی ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های تخصصی شهر تهران انجام داده است. جامعه مورد پژوهش 95 مرکز را شامل و برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده گردید. یافته‌ها نشان داد مراکز مورد پژوهش برای گردآوری، پردازش، ذخیره و بازیابی و اشاعه اطلاعات در حد متوسط، استفاده می‌کنند. همچنین، در این تحقیق مشخص شد 44% مراکز مورد مطالعه، از اینترنت برای ارائه خدمات مرجع در حد بسیار کم بهره می‌گیرند و تنها 24% آنها از این ابزار در حد نسبتاً زیاد استفاده می‌کنند. سایر یافته‌ها بیانگر این نکته بود که 88% مراکز فوق از تلفیق خدمات مرجع سنتی و الکترونیکی استفاده می‌کنند. مراکز فوق از پست الکترونیکی برای انجام خدمات اشاعه اطلاعات گزینشی اطلاعات و نیز خدمات مرجع استفاده چندانی نمی‌کنند. وضعیت این مراکز از نظر دارا بودن نیروی انسانی ماهر به منظور ارائه خدمات مرجع، متوسط است. مراکز مذکور از سوی سازمان مادر برای ارائه خدمات مرجع الکترونیکی، حمایت مالی نمی‌شوند (نقی مهرطبائی، 1385).

در سال 1384 «مریم ناخدا» تحقیقی را با هدف تعیین میزان عوامل فردی مؤثر بر کاربرد فناوری اطلاعات توسط کتابداران، انجام داد. در پژوهش مذکور، منظور از فناوری علاوه بر سخت‌افزار و نرم‌افزار رایانه، فناوریهای یکپارچه رایانه‌ای و ارتباطی از قبیل رایانه‌های شخصی و نرم‌افزارهای مخصوص کتابخانه‌ها، واژه‌پردازها، پایگاه‌های اطلاعاتی و سرویس‌هایی مانند شبکه درون سازمانی، شبکه جهانی وب و پست الکترونیکی است. جامعه پژوهش شامل کلیه کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه تهران با تحصیلات حداقل دیپلم، بدون در نظر گرفتن رشته تحصیلی آنها به تعداد 153 نفر بود. پژوهش فوق به شیوه پیمایشی انجام گرفت و برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شد. یافته‌ها نشان داد بین دارا بودن مسئولیت متفاوت در کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه تهران و میزان کاربرد فناوری در این کتابخانه‌ها، رابطه‌ای معناداری وجود دارد و سابقه کار کتابداران تأثیری بر میزان استفاده آنها از فناوری اطلاعات نداشته است. همچنین، نتایج این تحقیق نشان داد هر چه میزان تحصیلات کتابداران بالاتر و آشنایی آنها با زبان انگلیسی بیشتر باشد، حجم استفاده آنها از فناوری اطلاعات بیشتر می‌گردد. طبق نتایج به دست آمده از این پژوهش، عامل آموزش کتابداران در زمینه فناوری، تأثیری مهم و قابل توجه در افزایش کاربرد فناوری دارد (ناخدا، 1384).

تحقیقات انجام گرفته در خارج از کشور

«تنوپیر و نیوفانگ» در سال 1991 تحقیقی را در مورد ارائه خدمات مرجع در کتابخانه های عضو انجمن کتابخانه های تحقیقاتی در آمریکا انجام دادند. آنها دوباره همین تحقیق را در سالهای 94، 97 و 2000 برای آگاهی از نوع فرآورده های الکترونیکی مورد استفاده توسط کتابداران، به منظور انجام خدمات مرجع در این کتابخانه ها تکرار کردند. یافته ها نشان داد تمامی کتابخانه های مورد مطالعه از جستجوی با واسطه و بی واسطه و نیز پایگاه های سی دی رام استفاده می کنند. اکثریت آنها دارای فهرست پیوسته هستند. مصاحبه با کتابداران مرجع در این کتابخانه ها نشان داد کاربران این کتابخانه ها برای استفاده بهتر از منابع الکترونیکی، به آموزش نیاز دارند. کتابداران اظهار داشته اند با ورود چنین خدماتی به عرصه کتابخانه ها، توقعات و تصورات کاربران تغییر یافته است (Tenopir & Neufang).

«مارک استور» دسترسی کیفی به منظور کشف نحوه اولویت گذاری استفاده از منابع چاپی یا الکترونیکی توسط کتابداران برای پاسخگویی به سؤالیهای مرجع را بررسی کرد. یافته ها نشان داد اکثریت کتابداران در کتابخانه های مختلف (46%) انتخاب منبع پاسخگوی چاپی یا الکترونیکی را بسته به ماهیت سؤال دانسته اند. 22% منابع چاپی و 32% منابع الکترونیکی را در اولویت اول جستجو برای یافتن پاسخ قرار داده اند. 73% کتابداران با استفاده از منابع اینترنتی برای ارائه خدمات مرجع موافق بوده و آن را مفید دانسته اند. در این تحقیق جامعه مورد مطالعه بر ضرورت آموزش استفاده از اینترنت برای پاسخگویی به سؤالیهای مرجع تأکید داشته اند (Stover, 2000).

«حمید سعید» و دیگران، تحقیقی را با هدف بررسی امکانات موجود در استفاده از اینترنت توسط دانشگاه ها و سازمانهای آموزش عالی پاکستان انجام دادند. جامعه پژوهشی، کتابخانه های مرکزی 40 دانشگاه و مرکز آموزشی غیرانتفاعی بود که کتابدار ارشد هر یک از کتابخانه های مورد پژوهش باید به سؤالیها جواب می داد. حدود 50% جامعه مورد مطالعه به سؤالیها جواب دادند (20 کتابخانه). یافته ها حاکی از آن بود که حدود نیمی از کتابخانه های پاکستان به اینترنت دسترسی داشتند. مسائل و مشکلات استفاده از اینترنت توسط جامعه مورد مطالعه، کمبود سخت افزار، مشکلات اتصال به شبکه و نبود آموزشهای لازم برای کتابداران مرجع به منظور استفاده بهینه از اینترنت گزارش شده است. در بین انواع موارد استفاده از اینترنت در ارائه خدمات کتابخانه ای، استفاده از اینترنت در پاسخگویی به سؤالیهای مرجع استفاده کنندگان، بیشترین درصد را به خود اختصاص داده است (70%). در ضمن، تعدادی از کتابخانه ها برای انجام فرایندهای مجموعه سازی، فهرست نویسی و امانت بین کتابخانه ای، از اینترنت استفاده کرده اند. یافته ها حاکی از آن بود که از بین تمام کتابخانه های مورد بررسی در این تحقیق، تنها فهرست دو کتابخانه از طریق اینترنت قابل دسترس بوده است (Saeed...et al, 1999).

«کبا عبدالعائی و مجید»، با هدف بررسی تأثیر اینترنت بر خدمات مرجع و نگرش کتابداران نسبت به اهمیت اینترنت در ارائه کار مرجع، تحقیقی را انجام دادند. جامعه پژوهشی کتابداران مرجع شاغل در 9 کتابخانه دانشگاهی مالزی جمعاً 40 نفر بدون نمونه گیری بود. نتایج نشان داد نظر پاسخگویان در مورد تأثیر

اینترنت بر افزایش کارایی و کفایت آنها در انجام خدمات مرجع، مثبت بوده است. اکثریت آنها با جایگزینی کامل منابع اینترنتی با منابع چاپی مخالف بودند. همچنین، پاسخگویان معتقد بودند کتابداران باید برای فراهم آوردن خدمات مرجع مؤثر برای استفاده کنندگان، از مهارت‌های دستیابی و استفاده از اینترنت برخوردار باشند (Abdoulaye, 2000).

در سال 2002 تیم مرجع دانشگاه استتسون تصمیم گرفت سؤالهای مطرح شده در میز مرجع را در دو دوره دو ماهه در طول سال تحصیلی و مشخصات منابعی را که کتابداران مرجع برای پاسخگویی به سؤالهای مراجعان استفاده می‌کردند، بررسی کند. آمار نشان داد، میزان استفاده از منابع الکترونیکی پیوسته 6 برابر میزان استفاده از منابع چاپی بوده است. از دیگر یافته‌های پژوهش، آموزش کتابداران مرجع، تعیین سطح کارمندان مرجع، تعیین ساعات کار کتابداران و تهیه منابع مناسب برای ایجاد صفحات وب و توسعه مجموعه کتابخانه است. در این پژوهش، به جابجایی بخشی از بودجه مرجع کتابخانه از سمت منابع چاپی به سمت منابع الکترونیکی تأکید شده است (Bradford, 2005).

«موررای و تچرنیز» با هدف بررسی تأثیر دسترسی همه جانبه به منابع اینترنتی بر روی سؤالهای مرجع رسیده به کتابخانه‌های عمومی ویکتوریا در استرالیا، تحقیقی را انجام دادند. یافته‌ها نشان داد اگرچه دسترسی به اینترنت باعث کاهش تعداد سؤالهای مرجع رسیده به کتابخانه‌ها شده، اما بر پیچیدگی سؤالها افزوده است. طبق نتایج به دست آمده از این تحقیق، میزان استفاده از اینترنت توسط دانشجویان برای پاسخگویی به سؤالهای مرجع در مقایسه با سه سال پیش 55% افزایش یافته است. همچنین، یافته‌ها ناتوانی و بی‌کفایتی کتابداران را در استفاده از منابع اینترنتی و آگاهی نداشتن آنها از وجود اکثریت منابع موجود در اینترنت نشان می‌داد (Murray, 2005).

«دارریز» با هدف تعیین میزان دسترسی و استفاده از اینترنت در خدمات مرجع توسط مؤسسه‌های آموزش عالی در آفریقای جنوبی، تحقیقی را انجام داد. یافته‌های پژوهش نشان داد در کتابخانه‌های مورد بررسی کلیه کتابداران مرجع به اینترنت دسترسی داشته و همگی آبونمان چندین پایگاه اطلاعاتی قابل دسترس اینترنتی بوده‌اند. در این بررسی، با مقایسه‌ای که در میزان استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی بر روی سی دی رام و معادل پیوسته همان پایگاه‌ها - که هر دو شکل برای کاربران قابل دسترس بود - انجام گرفت، مشخص شد شیوه غالب، استفاده از پایگاه‌های پیوسته بوده است. دیگر یافته‌های این بررسی نشان داد کلیه کتابداران مرجع در جامعه مورد پژوهش، برای پاسخگویی به سؤالهای مرجع از اینترنت استفاده کرده‌اند. آنها بیشترین استفاده از اینترنت را برای پاسخگویی به سؤالهای ارجاع آماده و سؤالهایی را که از طریق پست الکترونیکی دریافت کرده‌اند، گزارش نموده‌اند. طبق یافته‌های این پژوهش، کتابداران، برای پاسخگویی به سؤالهای مرجع از فهرست پیوسته و پایگاه‌های اطلاعاتی خریداری شده اینترنتی 5 الی 6 بار در روز استفاده کرده‌اند. تمامی کتابخانه‌ها در این تحقیق (بجز سه مورد) وبسایت داشته‌اند که از طریق آن فهرست کتابخانه و پایگاه‌های اطلاعاتی موجود در مجموعه خود را برای کاربران دسترس پذیر ساخته‌اند. در زمینه آموزش کتابداران مرجع برای انجام خدمات مرجع پیوسته، نزدیک به 85% کتابداران در کارگاه‌های آموزشی شرکت نموده‌اند. 75% از طریق خودآموز و در بقیه موارد از طریق همکاران و یا سایر روشها، نحوه ارائه چنین خدماتی را فرا گرفته‌اند.

کتابداران استفاده از روشهای آموزش رسمی از قبیل کارگاه‌ها و سمینارهای آموزشی را برای ارتقای سطح دانش و مهارتهای خود، ضروری دانسته‌اند (Darries, 2004).

یافته‌های پژوهش

از مجموع 33 کتابخانه، اعم از مرکزی و دانشکده‌ای تابعه دانشگاه‌های تبریز و تهران، کلیه کتابخانه‌ها پرسشنامه‌ها را پس از تکمیل عودت داده‌اند. پاسخگویان به پرسشهای این پژوهش، مسئولان بخش مرجع کتابخانه‌های تابعه دو دانشگاه تبریز و تهران می‌باشند که 69/7% آنها زن و 24/2% مرد می‌باشند. اکثریت این افراد (87/1%) مدرک لیسانس و بقیه موارد (3/2%) مدرک فوق لیسانس و یا بالاتر و 6/5% مدرک تحصیلی دیپلم داشته‌اند.

اطلاعات توصیفی مربوط به استفاده آزمودنیها از منابع اینترنتی به تفکیک محل دانشگاه

شرح	تبریز		تهران		جمع	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
استفاده از منابع اینترنتی	6	40	9	60	15	100
عدم استفاده از منابع اینترنتی	10	55/6	8	44/4	18	100
جمع	16	48/5	17	51/5	33	100

نتیجه‌گیری

از مجموع 33 کتابخانه، اعم از مرکزی و دانشکده‌ای تابعه دانشگاه‌های تبریز و تهران، تمامی کتابخانه‌ها پرسشنامه‌ها را پس از تکمیل برگردانده‌اند. یافته‌ها حاکی از آن است که از بین 33 کتابخانه، 15 مورد از آنها از منابع اطلاعاتی خریداری شده توسط دو دانشگاه مذکور که برای استفاده کتابخانه‌های تابعه آنها تهیه شده‌اند، در سال تحصیلی 85-86 برای انجام خدمات مرجع استفاده نموده‌اند؛ در حالی که 18 کتابخانه دیگر در فاصله زمانی یاد شده هیچ استفاده‌ای از منابع اینترنتی نداشته‌اند.

نظر به اینکه تمامی کتابخانه‌های تابعه هر دانشگاه به منابع اینترنتی موجود در وبسایت همان دانشگاه دسترسی داشته و امکان استفاده از آنها به طور یکسان ممکن بوده است، در مجموع بیش از نیمی از کتابخانه‌های مورد پژوهش (54/5%) در سال تحصیلی 85-86 از منابع اینترنتی استفاده نکرده‌اند. یافته‌های این پژوهش برخلاف یافته‌های پژوهشی است که «دارریز» در سال 2003 بر روی کتابخانه‌های مؤسسه‌های آموزش عالی در آفریقای جنوبی انجام داد و مشاهده کرد تمامی کتابخانه‌های تحت بررسی از منابع اینترنتی برای انجام خدمات مرجع بهره برده‌اند.

پاسخگویان به پرسشهای پژوهش، مهمترین علت استفاده نکردن را نداشتن امکانات کافی سخت‌افزاری و نرم‌افزاری بیان کرده‌اند (41/4%). همچنین 34/5% افراد نیز عامل کمبود فضای مناسب برای ارائه خدمات مرجع از طریق منابع اینترنتی را دلیل استفاده نکردن خود از این منابع بیان نموده‌اند. همچنین، علت‌هایی از قبیل نداشتن نیروی متخصص برای ارائه این خدمات و نیز اطلاع نداشتن کتابداران مرجع از وجود چنین منابعی، در اولویتهای بعدی موانع استفاده پاسخگویان بیان شده‌اند. یافته‌های پژوهش حاضر در زمینه

کمبود تجهیزات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری برای استفاده از منابع اینترنتی در انجام خدمات مرجع، با یافته‌های پژوهشی Saeed در پاکستان همسوست.

نتایج به دست آمده از این پژوهش نشان داد بیشتر کتابداران مرجع (72/2%) که از منابع اینترنتی استفاده نکرده‌اند، با وجود استفاده نکردن، از وجود چنین امکاناتی مطلع بوده‌اند و فقط 27/8% کتابدارانی که از منابع مذکور استفاده نکرده‌اند، از وجود چنین منابعی بی‌اطلاع بوده‌اند. نزدیک به 55/6% افرادی که از منابع اینترنتی استفاده نمی‌کنند، استفاده از آنها را در بخش مرجع کتابخانه خود ضروری تشخیص داده‌اند. حدود 39/9% نیز ارائه چنین خدماتی را در بخش مرجع کتابخانه خود بسیار ضروری عنوان کرده‌اند. تنها درصد بسیار کمی از افراد (5/6%) وجود چنین منابع و خدماتی را در کتابخانه غیر ضروری بیان کرده‌اند. از آنجا که نزدیک به 95% افراد ارائه چنین خدماتی را بسیار ضروری و یا ضروری قلمداد می‌کنند، یافته‌های این پژوهش در مورد ضرورت وجود چنین خدماتی، یافته‌های تحقیق Stover در سال 1998 را تأیید می‌کند.

در ارتباط با میزان تأمین منابع اطلاعاتی مورد نیاز مراجعان با استفاده از منابع اینترنتی، بیشتر پاسخگویان (40%) عنوان کرده‌اند کمتر از 10% سؤالهای مرجع مراجعه‌کنندگان به بخش مرجع را با استفاده از منابع اینترنتی پاسخ گفته‌اند. در این میان فقط دو کتابخانه از بین 15 کتابخانه استفاده‌کننده، برای پاسخگویی به سؤالهای مرجع، بیش از نصف سؤالها (50 تا 75%) را از طریق منابع مذکور پاسخ داده‌اند. ضمناً، هیچ کدام از کتابخانه‌ها به طور کامل (100%) از منابع اینترنتی برای پاسخگویی به سؤالها استفاده نکرده‌اند. مقادیر فوق نشان‌دهنده استفاده کم از منابع اینترنتی به منظور برآوردن نیازهای اطلاعاتی مراجعان بخش مرجع است. این یافته‌ها بیانگر این نکته است که با وجود هزینه‌های هنگفت صرف شده توسط دانشگاه‌های متبوع با هدف استفاده وسیع و مطلوب از منابع مذکور، متأسفانه استفاده چندانی از آنها در کتابخانه‌های تابعه صورت نمی‌پذیرد. این یافته‌ها نتایج تحقیق «نقی مهرطیابی» را تأیید می‌کند و با آن همسو می‌باشد.

در پاسخ به سؤال مربوط به فاصله زمانی استفاده از منابع اینترنتی برای انجام خدمات مرجع در کتابخانه، نتایج حاکی از آن است که بیش از نیمی از کتابداران (53/3%) به طور روزانه به منابع مذکور مراجعه می‌کنند. این در حالی است که اکثریت آنها (40%) به کمتر از 10% سؤالهای مرجع از طریق این منابع پاسخ گفته‌اند (جدول 4). بنابراین، نتیجه‌گیری می‌شود که کتابداران مرجع با وجود تمایل زیاد به استفاده از این منابع به عنوان گزینه‌های مناسب جهت انجام خدمات مرجع، در عمل هنگام استفاده از آنها با مشکل مواجه شده و بهره‌مناسبی از آنها نمی‌برند. این امر می‌تواند گاه به دلیل ناتوانی کتابدار در استفاده از این منابع باشد؛ مثلاً نداشتن مهارت جستجو و بازیابی، آشنایی ناکافی با زبان انگلیسی و یا تمایل نداشتن کتابداران به استفاده از این منابع در برخی موارد، دلایل شکست در استفاده قلمداد می‌شود. گاهی نیز استفاده نامطلوب و ناکافی از منابع اینترنتی می‌تواند به علت ضعف در کمیّت و کیفیت خود منابع در پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی مراجعان در رشته‌های موضوعی گوناگون باشد، به گونه‌ای که منابع اطلاعاتی آبونمان و قابل دسترس برای برخی رشته‌های تحت پوشش دانشگاه ناکافی باشد.

در مورد نوع سؤالهای پاسخ داده شده از طریق منابع اینترنتی، پاسخگویان به ترتیب استفاده از منابع برای انجام پژوهشهای وسیع (32%) پاسخگویی به سؤالهای ارجاع آماده (28%) و دستیابی به اطلاعات

کتابشناختی (28%) را در درجه‌های بالایی از اهمیت دانسته‌اند. یافته‌های پژوهش حاضر، یافته‌های پژوهش انجام گرفته توسط Darries در زمینه بیشترین میزان استفاده به عمل آمده از منابع اینترنتی برای پاسخگویی به سؤالهای ارجاع آماده را مورد تأیید قرار می‌دهد.

به لحاظ نوع غالب در استفاده از انواع منابع اینترنتی، استفاده از نشریه‌های الکترونیکی در اولویت اول بوده است. دومین منبع مورد استفاده توسط کتابداران، منابع مرجع پیوسته (با ضریب اهمیت 25) بوده و این در حالی است که استفاده از پایان‌نامه‌های الکترونیکی در درجه سوم اهمیت بوده و نیز استفاده از کتابهای الکترونیکی، درجه چهارم اهمیت را به خود اختصاص داده است. در مجموع، از بین 15 کتابخانه‌ای که از منابع اینترنتی استفاده کرده‌اند، فقط 3 کتابخانه (آن هم به عنوان اولویتهای فرعی) استفاده از پایان‌نامه‌های الکترونیکی را گزارش نموده‌اند. این یافته با توجه به اینکه بیشتر کتابخانه‌ها (40%) در این تحقیق هدف خود در استفاده از منابع اینترنتی را پاسخگویی به سؤالهای دانشجویان مقطع دکتری بیان کرده‌اند، جالب توجه است. بیش از نیمی از کتابداران (53/3%) در حد خوبی با زبان انگلیسی آشنا هستند. 40% آنها مهارت زبان انگلیسی را در خود در حد متوسط بیان نموده‌اند و فقط یک نفر از کتابداران سطح آشنایی با زبان انگلیسی خود را ضعیف ارزیابی کرده است. هیچ کدام از پاسخگویان آشنایی خود با زبان انگلیسی را در سطح عالی بیان نکرده‌اند.

در پاسخ به سؤال مربوط به ارزیابی کتابداران مرجع از مهارتهای خویش در استفاده از منابع اینترنتی بر طبق نتایج، اکثریت افراد (73/3%) به آموزش بیشتر برای استفاده مؤثرتر از منابع مذکور نیاز داشته‌اند. همچنین، 13/3% بیان کرده‌اند که به آموزش نیازی ندارند و 6/7% افراد نیز نیاز مبرم خویش به آموزش را بیان نموده‌اند. این یافته با یافته‌های به دست آمده از تحقیقات انجام گرفته توسط Saeed, Darries, Tenopir و ناخدا در زمینه ضرورت آموزش کتابداران برای استفاده از منابع اینترنتی در خدمات مرجع، همسو می‌باشد. میزان سؤالهای پاسخ داده شده از طریق پست الکترونیکی؛ 13/3% افراد کمتر از 10% سؤالها و 13/3% افراد نیز بین 20 تا 50% سؤالها را از طریق پست الکترونیکی پاسخ داده‌اند. فقط یک نفر از پاسخگویان اذعان داشته بیش از 50% سؤالها را از طریق پست الکترونیکی پاسخ داده است.

در مورد وضعیت دسترسی به فهرست کتابخانه‌های مورد پژوهش از طریق اینترنت، بیش از نیمی از کتابخانه‌های دانشگاه تهران (52/9%) دارای فهرست پیوسته می‌باشند. این در حالی است که هیچ کدام از کتابخانه‌های تابعه دانشگاه تبریز - حتی کتابخانه مرکزی - فهرست پیوسته ندارد. این یافته با یافته‌های پژوهش به عمل آمده توسط Tenopir و نیز پژوهش صورت گرفته از سوی Darries تناقض دارد.

پیشنهادها بر اساس یافته‌ها

1. با توجه به اینکه مهمترین دلیل استفاده نکردن از منابع اینترنتی، نبود امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری گزارش شده است، تجهیز کتابخانه‌ها به این نوع امکانات توسط سازمانهای مادر، گامی مثبت در جهت ارتقای سطح استفاده از منابع اینترنتی با توجه به هزینه‌های هنگفت خرید منابع مذکور می‌گردد.

2. نظر به اینکه یکی از علل مهم استفاده نکردن از منابع اینترنتی در کتابخانه‌ها، نداشتن فضای مناسب گزارش شده است، اختصاص فضایی مناسب در کتابخانه‌ها به منظور استفاده از منابع اینترنتی، میزان استفاده از آنها را بالا خواهد برد.
3. برگزاری کلاسهای آموزشی برای کتابداران مرجع توسط کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های متبوع، باعث افزایش معلومات و سطح کارایی آنها در زمینه استفاده از منابع اینترنتی می‌گردد.
4. اطلاع‌رسانی توسط کتابخانه‌ها در سطح کلیه دانشکده‌ها و گروه‌های آموزشی در زمینه وجود منابع اطلاعاتی اینترنتی قابل دسترس از طریق وب سایت دانشگاه، باعث افزایش استفاده از این منابع، حتی در محیط خارج از محدوده کتابخانه خواهد شد.
5. انجام پژوهشی در مورد کمیّت منابع اینترنتی آبونمان دانشگاه‌های مورد پژوهش حاضر در تمامی رشته‌های تحت پوشش، به منظور دریافت نیازهای گروه‌های مختلف آموزشی، باعث آگاهی از وضعیت توازن در بین عرضه و تقاضا خواهد بود.

منابع

- ناخدا، مریم (1384). بررسی عوامل فردی مؤثر بر کاربرد فن آوری اطلاعات توسط کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه تهران. روانشناسی و علوم تربیتی. سال سی و پنجم، شماره 1.
- نقی مهر طبائی، اشرف (1385). امکان‌سنجی ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در مراکز اطلاع‌رسانی تخصصی شهر تهران. کتابداری، دفتر چهل و پنجم.
- Abdoulaye, Kaba. (2000). *Use of the Internet Reference services in Malaysian academic Libraries*. Online Information Review, 24, 381-386.
- Bradford, Jane T. (2005). *Reference services in the Digital Age: An Analysis of Sources used to answer Reference questions*. The Journal of Academic Librarianship, 31 (3), 263-272.
- Bunge, C.A. (1999). *Reference services*. Reference Librarian, 66, 185-199.
- Darries, Fatima. (2004). *Internet access and use in reference services in higher education institutions in South Africa. : Research article*. South Africa Journal of Library and Information Science, 70 (2), 72-85.
- Saeed , Hamid... { etal} . (1999). *Internet use in university Libraries of Pakistan*. Online Information Review, 24 (2), 154 –160.
- Stover, Mark. (2000). *Reference Librarians and the Internet: a qualitative study*. Reference services Review, 28 (2000) No 1, PP. 39 –46.
- Murray, Janet, Cindy Tschernitz . (2003). *The Impact of electronic information delivery on reference enquiries*. Online Information Review, 29 (2), 157 - 167.
- Tenopir, C, Ennis, L.A. (2001). *Reference services in the new millennium*, Online, 25 (4), 41-45.

- Tenopir, C, Neufang, R. (1992a). *Electronic Reference options: how they stack up in Research Libraries.* Online,16(2), 22-29.
- Tenopir, C, Neufang, R. (1992b). *The impact of Electronic Reference on reference Librarians.* Online, 16(3), 54-60.