
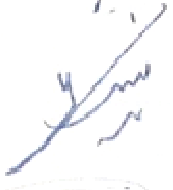



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

به نام خدا

تأییدیه اعضای هیات داوران در جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

اعضای هیات داوران نسخه نهایی پایان نامه کارشناسی ارشد خانم سمانه گریبی تحت عنوان « سنجش میزان آمادگی کتابخانه های دانشگاهی ایران برای ارائه خدمات عمومی الکترونیکی» را از نظر فرم و محتوا بررسی نموده و پذیرش آن را برای تکمیل درجه کارشناسی ارشد پیشنهاد می کند.

اعضای هیات داوران	نام و نام خانوادگی	رتبه علمی	امضا
۱- استاد راهنما	دکتر محمد حسن زاده	استادیار	
۲- استاد مشاور	دکتر فاطمه زندیان	استادیار	
۳- استاد ناظر	دکتر حمزه نور محمدی	استادیار	
۴- استاد ناظر	دکتر نجلا حویری	دانشیار	
۵- نماینده تحصیلات تکمیلی	دکتر فاطمه زندیان	استادیار	

آیین‌نامه حق مالکیت مادی و معنوی در مورد نتایج پژوهشهای علمی

دانشگاه تربیت مدرس

مقدمه: با عنایت به سیاست‌های پژوهشی و فناوری دانشگاه در راستای تحقق عدالت و کرامت انسانها که لازمه شکوفایی علمی و فنی است و رعایت حقوق مادی و معنوی دانشگاه و پژوهشگران، لازم است اعضای هیأت علمی، دانشجویان، دانش‌آموختگان و دیگر همکاران طرح، در مورد نتایج پژوهشهای علمی که تحت عنوان پایان‌نامه، رساله و طرحهای تحقیقاتی یا هماهنگی دانشگاه انجام شده است، موارد زیر را رعایت نمایند:

ماده ۱- حق نشر و تکثیر پایان‌نامه/ رساله و درآمدهای حاصل از آنها متعلق به دانشگاه می‌باشد ولی حقوق معنوی پدید آورندگان محفوظ خواهد بود.

ماده ۲- انتشار مقاله یا مقالات مستخرج از پایان‌نامه/ رساله به صورت چاپ در نشریات علمی و یا ارائه در مجامع علمی باید به نام دانشگاه بوده و یا تایید استاد راهنمای اصلی، یکی از اساتید راهنما، مشاور و یا دانشجو مسئول مکاتبات مقاله باشد. ولی مسئولیت علمی مقاله مستخرج از پایان‌نامه و رساله به عهده اساتید راهنما و دانشجو می‌باشد.

تبصره: در مقالاتی که پس از دانش‌آموختگی بصورت ترکیبی از اطلاعات جدید و نتایج حاصل از پایان‌نامه/ رساله نیز منتشر می‌شود نیز باید نام دانشگاه درج شود.

ماده ۳- انتشار کتاب، نرم افزار و یا آثار ویژه (انری هنری مانند فیلم، عکس، نقاشی و نمایشنامه) حاصل از نتایج پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرحهای تحقیقاتی کلیه واحدهای دانشگاه اعم از دانشکده‌ها، مراکز تحقیقاتی، پژوهشکده‌ها، پارک علم و فناوری و دیگر واحدها باید با مجوز کتبی صادره از معاونت پژوهشی دانشگاه و براساس آئین‌نامه‌های مصوب انجام شود.

ماده ۴- ثبت اختراع و تدوین دانش فنی و یا ارائه یافته‌ها در جشنواره‌های ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی که حاصل نتایج مستخرج از پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرحهای تحقیقاتی دانشگاه می‌باشد، باید با هماهنگی استاد راهنما یا مجری طرح از طریق معاونت پژوهشی دانشگاه انجام گیرد.

ماده ۵- این آیین‌نامه در ۵ ماده و یک تبصره در تاریخ ۸۷/۴/۱ در شورای پژوهشی و در تاریخ ۸۷/۴/۲۳ در هیأت رئیسه دانشگاه به تایید رسید و در جلسه مورخ ۸۷/۷/۱۵ شورای دانشگاه به تصویب رسیده و از تاریخ تصویب در شورای دانشگاه لازم‌الاجرا است.



۱۳۹۱/۱۲/۱۸

آیین نامه چاپ پایان نامه (رساله) های دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس

نظر به اینکه چاپ و انتشار پایان نامه (رساله) های تحصیلی دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس، مبین بخشی از فعالیت‌های علمی - پژوهشی دانشگاه است بنابراین به منظور آگاهی و رعایت حقوق دانشگاه، دانش آموختگان این دانشگاه نسبت به رعایت موارد ذیل متعهد می‌شوند:

ماده ۱: در صورت اقدام به چاپ پایان نامه (رساله) ی خود، مراتب را قبلاً به طور کتبی به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اطلاع دهد.

ماده ۲: در صفحه سوم کتاب (پس از برگ شناسنامه) عبارت ذیل را چاپ کنند:

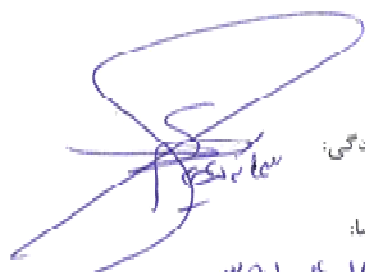
«کتاب حاضر، حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد نگارنده در رشته علوم کتابداری و اطلاع رسانی است که در سال ۱۳۸۹ در دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه تربیت مدرس به راهنمایی جناب آقای دکتر محمد حسن زاده، مشاوره سرکار خانم فاطمه زندیان از آن دفاع شده است.»

ماده ۳: به منظور جبران بخشی از هزینه‌های انتشارات دانشگاه، تعداد یک درصد شمارگان کتاب (در هر نوبت چاپ) را به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اهدا کند. دانشگاه می‌تواند مازاد نیاز خود را به نفع مرکز نشر در معرض فروش قرار دهد.

ماده ۴: در صورت عدم رعایت ماده ۳، ۵۰٪ بهای شمارگان چاپ شده را به عنوان خسارت به دانشگاه تربیت مدرس، تأدیه کند.

ماده ۵: دانشجو تعهد و قبول می‌کند در صورت خودداری از پرداخت بهای خسارت، دانشگاه می‌تواند خسارت مذکور را از طریق مراجع قضایی مطالبه و وصول کند؛ به علاوه به دانشگاه حق می‌دهد به منظور استیفای حقوق خود، از طریق دادگاه، معادل وجه مذکور در ماده ۴ را از محل توقیف کتابهای عرضه شده نگارنده برای فروش، تأمین نماید.

ماده ۶: اینجانب سمانه کریمی دانشجوی رشته علوم کتابداری و اطلاع رسانی مقطع کارشناسی ارشد تعهد فوق و ضمانت اجرایی آن را قبول کرده، به آن ملتزم می‌شوم.



نام و نام خانوادگی:
تاریخ و امضا:
۱۳۹۶/۴/۱۸



دانشگاه تربیت مدرس

دانشکده مدیریت و اقتصاد

پایان نامه دوره کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی

سنجش میزان آمادگی کتابخانه های دانشگاهی ایران برای ارائه

خدمات عمومی الکترونیکی

سمانه کریمی

استاد راهنما: دکتر محمد حسن زاده

استاد مشاور: دکتر فاطمه زندیان

اسفند ۱۳۸۹

تقديم به ساحت مقدس صاحب الزمان (عج)

يَا أَيُّهَا الْعَزِيزُ

مَسَّنَا وَأَهْلَنَا الضُّرُّ وَجِئْنَا بِبِضْعَةٍ مُزَجَّلَةٍ فَأَوْفِ لَنَا الْكَيْلَ وَتَصَدَّقْ عَلَيْنَا

إِنَّ اللَّهَ يَجْزِي الْمُتَصَدِّقِينَ

تقدیر و تشکر

خداوند قادر را شاکرم که مرا یاری فرمود تا در سایه الطاف بی دریغش گامی ناچیز در ادای وظایف تحصیلی خود برداشته و پژوهش حاضر را تقدیم به تمامی رهپویان علم و آگاهی نمایم. به نوبه خود از پدر و مادر عزیز و مهربانم برای شکیبایی در تحمل دوریهایی که انجام پایان نامه برای ما ایجاب می کرد، قدردانی می کنم.

از تلاشهای استاد بسیار فرهیخته و ارجمندم جناب آقای دکتر محمد حسن زاده که راهنمایی مرا در مسیر انجام این پژوهش برعهده داشتند بی نهایت سپاسگزارم و برایشان آرزوی بهروزی و موفقیت‌های آتی را دارم. شایسته است که از استاد گرامی سرکار خانم دکتر فاطمه زندیان استاد مشاور مهربانم که از هیچ تلاشی برای ارتقای امور علمی و پژوهشی دانشجویان دریغ نداشته اند و در تمامی مسیر تهیه این پژوهش، صمیمانه و پر تلاش، یاریگرم بوده اند کمال تشکر را داشته باشم. از سایر اساتید ارجمند و فرهیخته رشته، از جمله جناب آقای دکتر علیرضا نوروزی، آقای داریوش علیمحمدی، آقای دکتر قاسمی و سایر اساتید محترم که علاوه بر اساتید راهنما و مشاور پر تلاشم، در بررسی روایی پرسشنامه های چهار گانه این پژوهش نظرات مفید خود را ارائه فرمودند؛ از همکلاسیهای مهربانم، به ویژه از سرکار خانم سمیه جعفری؛ همچنین از خانم ها زینب قادری، فائزه اسکندری، نسترن پور صالحی، المیرا کریمی، خدیجه مرادی، ریحانه زرباف، آمنه وزیری مراتب سپاس خود را ابراز می دارم. شایسته است از عزیزان هم دانشگاهی‌ام و نیز تمامی دانشجویان و کتابداران و مدیران محترم کتابخانه های دانشگاهی به ویژه خانم دکتر فاطمه فهیم نیا، خانم ملیحه درخوش و سایر عزیزانی که جامعه پژوهش حاضر را تشکیل داده اند و از گوشه و کنار این مرز و بوم در جمع آوری داده های مورد نیاز، یاریگرم بودند، قدردانی کنم. در پایان برای تمامی عزیزان از درگاه خداوند متعال آرزوی زیباترین لحظات و آینده‌ای درخشان در سایه سار امن الهی، دارم.

چکیده:

هدف از پژوهش حاضر سنجش میزان آمادگی کتابخانه های دانشگاهی ایران برای ارائه خدمات عمومی الکترونیکی است. جامعه پژوهش، کتابخانه های دانشگاه های تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی به روش سرشماری و نیز کتابخانه های دانشگاه های آزاد در مراکز استانها است که به روش نمونه گیری هدفدار مورد بررسی قرار گرفته اند. این پژوهش تحلیلی- کاربردی به روش پیمایشی و با استفاده از چهار نوع پرسشنامه محقق ساخته به بررسی میزان آمادگی کتابخانه های مذکور پرداخته است.

نتایج پژوهش نشان داد که، میزان آشنایی کاربران، مدیران و کتابداران کتابخانه های دانشگاهی با خدمات عمومی الکترونیکی در سطح ضعیف (۲/۹۸) است و نگرش این گروه ها نسبت به ارائه این نوع خدمات در سطح متوسط (۳/۷۸) قرار دارد. میزان آشنایی و نگرش این سه گروه نسبت به ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه های دانشگاهی بیش از سایر خدمات عمومی الکترونیکی بوده است. کتابخانه های دانشگاهی برنامه ارائه خدمات عمومی الکترونیکی را در برنامه های آتی خود منظور داشته اند این میزان بطور میانگین ۳/۹۱ بوده است که در سطح متوسط به بالا است. سابقه ارائه خدمات عمومی الکترونیکی با رعایت عوامل اصلی در هیچ یک از کتابخانه های دانشگاهی وجود نداشته است. از نظر تجهیزات جامعه پژوهشی مذکور وضعیت مناسبی نداشته اند. همچنین تخصص و میزان تحصیلات کتابداران ارائه دهنده خدمات عمومی در این کتابخانه ها در سطح متوسط رو به پایین بوده است. بطور کلی کتابخانه های دانشگاهی ایران برای ارائه خدمات عمومی الکترونیکی در وضعیت متوسط از سطح آمادگی قرار دارند.

واژگان کلیدی: کتابخانه های دانشگاهی، سنجش، آمادگی، خدمات عمومی الکترونیکی، مرجع

الکترونیکی، اطلاع رسانی الکترونیکی، امانت الکترونیکی، نگرش، کاربران، مدیران، کتابداران

فهرست مطالب

فصل اول.....	۱
مقدمات و کلیات طرح پژوهش.....	۱
۱-۱. مقدمه.....	۲
۲-۱. بیان مسئله.....	۵
۳-۱. هدف پژوهش.....	۷
۴-۱. پرسشهای اساسی پژوهش.....	۸
۵-۱. فرضیه‌های پژوهش.....	۹
۶-۱. تعریف‌های عملیاتی.....	۱۰
فصل دوم.....	۱۲
مبانی نظری و پیشینه پژوهش.....	۱۲
۱-۲. مقدمه.....	۱۳
۲-۲. نقش کتابخانه‌های دانشگاهی در توسعه جامعه.....	۱۴
۳-۲. تأثیر فناوری‌های اطلاع‌رسانی نوین در پیشبرد اهداف فرهنگی کتابخانه‌های دانشگاهی.....	۱۶
۴-۲. خدمات کتابخانه.....	۱۷
۱-۴-۲. خدمات عمومی.....	۱۸
۱-۴-۲-۱. خدمات مرجع.....	۱۹
۲-۴-۲-۱. خدمات امانت.....	۲۰
• امانت بین کتابخانه‌ای.....	۲۱
۳-۴-۲-۱. خدمات اطلاع‌رسانی.....	۲۳
• خدمات آگاهی‌رسانی جاری.....	۲۵
• خدمات اشاعه‌گزینشی اطلاعات.....	۲۶
• خدمات تحویل مدرک.....	۲۷
• خدمات تحویل مدرک یا تامین مدرک؟.....	۳۰
• مقایسه خدمات تحویل مدرک و امانت بین کتابخانه‌ای.....	۳۰
• انواع خدمات تحویل مدرک.....	۳۱
• خدمات تحویل مدرک و امانت بین کتابخانه‌ای در ایران.....	۳۴
۲-۴-۲. خدمات عمومی الکترونیکی.....	۳۷
۱-۴-۲-۱. خدمات مرجع الکترونیکی.....	۳۸

- تراکنش ناهمزمان ۴۱
- ۱- پست الکترونیکی ۴۱
- ۲- فرم های وبی ۴۱
- تراکنش همزمان ۴۲
- ۱. چت ساده ۴۲
- ۲. چت با استفاده از پیام فوری ۴۳
- ۳. چت گسترده ۴۴
- ۴. چت صوتی ۴۴
- ۵. ویدئو کنفرانس ۴۴
- نرم افزارهای مرجع الکترونیکی ۴۵
- خدمات مرجع الکترونیکی مشارکتی ۴۶
- معیارهای کیفی ارزیابی مرجع الکترونیکی ۴۸
- چالش های مرجع الکترونیکی ۵۲
- ۲-۴-۳. خدمات اطلاع رسانی الکترونیکی ۵۳
- ۲-۴-۳-۲. خدمات آگاهی رسانی جاری الکترونیکی ۵۴
- ۲-۴-۳-۱-۲. خدمات اشاعه گزینشی اطلاعات ۵۴
- ۲-۴-۳-۲-۲. آر. اس. اس. (RSS) ۵۵
- مزایای کاربرد آر. اس. اس. ۵۷
- انواع RSS خوان: ۵۸
- ۲-۴-۳-۳-۲. خدمات فهرست مندرجات ۵۹
- ۲-۴-۳-۴-۲. خدمات تحویل مدرک الکترونیکی ۶۱
- مزایای تحویل مدرک الکترونیکی ۶۴
- ۲-۴-۳-۳-۳. خدمات امانت الکترونیکی ۶۵
- ۲-۴-۴. تعامل کاربران و کتابخانه ۶۶
- ۲-۴-۵. فناوری وب ۲ در کتابخانه ها ۶۷
- ۲-۴-۶. آینده خدمات کتابخانه ۶۹
- ۲-۵-۵. پیشینه پژوهش ۷۲
- ۲-۵-۱. مقدمه ۷۲
- ۲-۵-۲. پژوهش های خارج از کشور ۷۲
- ۲-۵-۲-۱. پژوهش های حوزه مرجع الکترونیکی ۷۲
- ۲-۵-۲-۲. پژوهش های حوزه اطلاع رسانی الکترونیکی ۷۳

۷۴۲-۵-۲. پژوهش‌های حوزه امنیت الکترونیکی
۷۵۳-۵-۲. پژوهش‌های داخل کشور
۷۵۱-۳-۵-۲. پژوهش‌های حوزه مرجع الکترونیکی
۷۷۲-۳-۵-۲. پژوهش‌های حوزه اطلاع‌رسانی الکترونیکی
۷۹۳-۳-۵-۲. پژوهش‌های حوزه امنیت الکترونیکی
۸۰۴-۵-۲. نتیجه‌گیری از پیشینه پژوهش
۸۳ فصل سوم
۸۳ روش‌شناسی پژوهش
۸۴۱-۳. مقدمه
۸۴۲-۳. روش پژوهش
۸۵۳-۳. جامعه آماری
۹۱۴-۳. ابزار گردآوری اطلاعات (روایی و پایایی و اجزا)
۹۱۱-۴-۳. ابزارها
۹۳۵-۳. روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۹۵ فصل چهارم
۹۵ یافته‌های تحقیق
۹۶۱-۴. مقدمه
۹۶۲-۴. ارائه توصیفی یافته‌ها
۹۶۱-۲-۴. ارائه توصیفی یافته‌های کلی مربوط به خدمات مرجع الکترونیکی
۲-۲-۴. ارائه توصیفی یافته‌های مربوط به وجود برنامه خدمات مرجع الکترونیکی و تشخیص میزان مانعیت عدم کفایت تجهیزات برای ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه‌ها
۹۸۳-۲-۴. ارائه توصیفی یافته‌های مربوط به نگرش و میزان آشنایی دانشجویان نسبت به ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه‌ها
۱-۳-۲-۴. ارائه توصیفی یافته‌های مربوط به نگرش و میزان آشنایی کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی نسبت به ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه‌ها
۹۹۲-۳-۲-۴. ارائه توصیفی یافته‌های مربوط به نگرش و میزان آشنایی مدیران نسبت به ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه‌ها
۱۰۰۳-۲-۴. ارائه توصیفی یافته‌های مربوط به نگرش و میزان آشنایی کتابداران نسبت به ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه‌ها
۱۰۱۴-۲-۴. ارائه توصیفی کلی یافته‌های مربوط به خدمات اطلاع‌رسانی الکترونیکی
۱۰۲۵-۲-۴. ارائه توصیفی یافته‌های مربوط به وجود برنامه خدمات اطلاع‌رسانی الکترونیکی و تشخیص کفایت تجهیزات در کتابخانه‌ها
۱۰۴

- ۲-۴-۶. ارائه توصیفی یافته های مربوط به نگرش و میزان آشنایی دانشجویان نسبت به ارائه خدمات اطلاع رسانی
الکترونیکی در کتابخانه ها. ۱۰۵.....
- ۲-۴-۱. ارائه توصیفی یافته های مربوط به نگرش و میزان آشنایی کاربران نسبت به ارائه خدمات اطلاع رسانی
الکترونیکی در کتابخانه ها. ۱۰۵.....
- ۲-۴-۲. ارائه توصیفی یافته های مربوط به نگرش و آشنایی مدیران نسبت به ارائه خدمات اطلاع رسانی الکترونیکی
در کتابخانه ها. ۱۰۶.....
- ۲-۴-۳. ارائه توصیفی یافته های مربوط به نگرش و آشنایی کتابداران نسبت به ارائه خدمات اطلاع رسانی
الکترونیکی در کتابخانه ها. ۱۰۸.....
- ۲-۴-۷. ارائه توصیفی یافته های مربوط به خدمات امانت الکترونیکی. ۱۰۹.....
- ۲-۴-۸. ارائه توصیفی یافته های مربوط به وجود برنامه خدمات امانت الکترونیکی و تشخیص میزان کفایت تجهیزات برای
ارائه خدمات امانت الکترونیکی در کتابخانه ها. ۱۱۰.....
- ۲-۴-۹. ارائه توصیفی یافته های مربوط به نگرش و میزان آشنایی دانشجویان نسبت به ارائه خدمات امانت الکترونیکی
در کتابخانه ها. ۱۱۱.....
- ۲-۴-۱۰. ارائه توصیفی یافته های مربوط به نگرش و میزان آشنایی کاربران نسبت به ارائه خدمات امانت الکترونیکی
در کتابخانه ها. ۱۱۲.....
- ۲-۴-۹-۲. ارائه توصیفی یافته های مربوط به نگرش و میزان آشنایی مدیران نسبت به ارائه خدمات امانت الکترونیکی
در کتابخانه ها. ۱۱۳.....
- ۲-۴-۳. ارائه توصیفی یافته های مربوط به میزان آشنایی و نگرش کتابداران نسبت به ارائه خدمات امانت
الکترونیکی در کتابخانه ها. ۱۱۴.....
- ۳-۴. یافته های توصیفی یکپارچه ۱۱۵.....
- ۳-۴-۱. یافته های توصیفی یکپارچه میزان آشنایی و نگرش دانشجویان نسبت به ارائه خدمات عمومی الکترونیکی. ۱۱۵.....
- ۳-۴-۲. یافته های توصیفی یکپارچه وجود برنامه ارائه خدمات عمومی الکترونیکی در جامعه پژوهشی ۱۱۶.....
- ۳-۴-۲. یافته های توصیفی یکپارچه میزان مانعیت کمبود تجهیزات رایانه ای برای ارائه خدمات عمومی الکترونیکی در
کتابخانه ها. ۱۱۷.....
- ۳-۴-۲. یافته های توصیفی یکپارچه میزان تحصیلات و تخصص کتابداران کتابخانه های دانشگاهی ۱۱۷.....
- ۴-۴. یافته های استنباطی ۱۱۸.....
- ۴-۴-۱. پاسخ به پرسشهای اساسی و آزمون فرضیه های پژوهش ۱۱۸.....
- پرسش ۱: نگرش مدیران کتابخانه های دانشگاهی ایران درباره لزوم ایجاد خدمات عمومی الکترونیکی در این مراکز
چگونه است؟ ۱۱۹.....
- پرسش ۲: نگرش کتابداران کتابخانه های دانشگاهی درباره لزوم ایجاد خدمات عمومی الکترونیکی در این مراکز چگونه
است؟ ۱۱۹.....
- پرسش ۳: نگرش کاربران کتابخانه های دانشگاهی درباره لزوم ایجاد خدمات عمومی الکترونیکی در این مراکز چگونه
است؟ ۱۲۰.....

پرسش ۴: میزان آشنایی کاربران، کتابداران و مدیران کتابخانه های دانشگاهی ایران درباره خدمات عمومی الکترونیکی در کتابخانه های دانشگاهی چگونه است؟.....	۱۲۱
پرسش ۵: سابقه خدمات عمومی الکترونیکی در کتابخانه های دانشگاهی ایران چگونه است؟.....	۱۲۲
پرسش ۶: کتابخانه های دانشگاهی ایران تا چه حدی راه اندازی خدمات عمومی الکترونیکی را در برنامه های خود دارند؟.....	۱۲۳
پرسش ۷: کتابخانه های دانشگاهی ایران برای ارائه خدمات عمومی الکترونیکی از تجهیزات لازم تا چه اندازه برخوردارند؟.....	۱۲۴
پرسش ۸: میزان تحصیلات و تخصص فنی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی ایران به منظور مدیریت مناسب خدمات عمومی الکترونیکی چگونه است؟.....	۱۲۴
فرضیه ۱: بین کتابخانه های دانشگاهی از لحاظ نگرش مدیران و کتابداران و کاربران این مراکز، درباره لزوم خدمات عمومی الکترونیکی تفاوت معناداری وجود دارد.....	۱۲۵
فرضیه ۲: بین کتابخانه های دانشگاهی تحت پوشش وزارت علوم و وزارت بهداشت و دانشگاه آزاد از لحاظ نگرش مدیران و کتابداران و کاربران این مراکز، درباره لزوم خدمات عمومی الکترونیکی تفاوت معناداری وجود دارد.....	۱۲۶
فرضیه ۳: بین میزان آشنایی و نگرش کاربران و مدیران و کتابداران کتابخانه های دانشگاهی ایران نسبت به ارائه خدمات عمومی الکترونیکی در کتابخانه های دانشگاهی رابطه معناداری وجود دارد.....	۱۲۷
فرضیه ۴: بین کتابخانه های دانشگاهی تحت پوشش وزارتخانه های علوم و بهداشت و دانشگاه آزاد از لحاظ سابقه خدمات عمومی الکترونیکی در این مراکز تفاوت معناداری وجود دارد.....	۱۲۸
فرضیه ۵: بین کتابخانه های دانشگاهی تحت پوشش وزارت علوم و بهداشت و کتابخانه های دانشگاه آزاد از لحاظ داشتن برنامه ارائه خدمات عمومی الکترونیکی، تفاوت معناداری وجود دارد.....	۱۲۹
فرضیه ۶: بین کتابخانه های دانشگاهی تحت پوشش وزارت علوم و بهداشت و کتابخانه های دانشگاه آزاد از لحاظ تجهیزات لازم برای راه اندازی خدمات عمومی الکترونیکی تفاوت معناداری وجود دارد.....	۱۳۰
فرضیه ۷: بین کتابخانه های دانشگاهی تحت پوشش وزارت علوم و بهداشت و کتابخانه های دانشگاه آزاد به منظور مدیریت مناسب خدمات عمومی الکترونیکی از لحاظ میزان تحصیلات و تخصص فنی کتابداران تفاوت معناداری وجود دارد.....	۱۳۲
فصل پنجم.....	۱۳۳
بحث و بررسی.....	۱۳۳
۱-۵. مقدمه.....	۱۳۴
۲-۵. نتیجه گیری.....	۱۳۴
۱-۲-۵. یافته های بررسی خدمات مرجع الکترونیکی.....	۱۳۴
۲-۲-۵. یافته های بررسی خدمات اطلاع رسانی الکترونیکی.....	۱۳۶
۳-۲-۵. یافته های بررسی خدمات امانت الکترونیکی.....	۱۳۸
۳-۵. تحلیل نتایج.....	۱۳۹
۴-۵. پیشنهادات اجرایی.....	۱۴۳
۵-۵. پیشنهادات برای پژوهش های آتی.....	۱۴۵
فهرست مراجع.....	۱۴۶

پیوست ها..... ۱۵۵

فهرست جداول

- جدول ۳ - ۱ دسته اول از جامعه آماری پژوهش (دانشگاههای وزارت علوم، تحقیقات و فناوری)..... ۸۶
- جدول ۳ - ۲ دسته دوم از جامعه آماری پژوهش (دانشگاههای وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی)..... ۸۷
- جدول ۳ - ۳ دسته سوم از جامعه آماری پژوهش (دانشگاههای آزاد)..... ۸۸
- جدول ۳ - ۴ دانشگاه های نهایی مورد بررسی (پاسخ دهنده به پرسشنامه)..... ۸۸
- جدول ۴ - ۱ یافته های توصیفی کلی مربوط به خدمات مرجع الکترونیکی در دانشگاهها..... ۹۷
- جدول ۴ - ۲ یافته های توصیفی مربوط به وجود برنامه و مانعیت تجهیزات ناکافی ارائه مرجع الکترونیکی..... ۹۸
- جدول ۴ - ۳ یافته های توصیفی مربوط به میزان آشنایی و نگرش کاربران نسبت به ارائه مرجع الکترونیکی..... ۹۹
- جدول ۴ - ۴ یافته های توصیفی مربوط به آشنایی و نگرش مدیران نسبت به ارائه مرجع الکترونیکی..... ۱۰۱
- جدول ۴ - ۵ یافته های توصیفی مربوط به آشنایی و نگرش کتابداران نسبت به ارائه مرجع الکترونیکی..... ۱۰۲
- جدول ۴ - ۶ یافته های توصیفی کلی مربوط به خدمات اطلاع رسانی الکترونیکی در کتابخانه ها..... ۱۰۳
- جدول ۴ - ۷ یافته های توصیفی مربوط به وجود برنامه و مانعیت تجهیزات ناکافی ارائه اطلاع رسانی الکترونیکی..... ۱۰۴
- جدول ۴ - ۸ یافته های توصیفی مربوط به آشنایی و نگرش کاربران نسبت به ارائه اطلاع رسانی الکترونیکی..... ۱۰۶
- جدول ۴ - ۹ یافته های توصیفی مربوط به آشنایی و نگرش مدیران نسبت به ارائه اطلاع رسانی الکترونیکی..... ۱۰۷
- جدول ۴ - ۱۰ یافته های توصیفی مربوط به آشنایی و نگرش کتابداران نسبت به ارائه اطلاع رسانی الکترونیکی..... ۱۰۸
- جدول ۴ - ۱۱ یافته های توصیفی مربوط به آشنایی و نگرش مدیران نسبت به ارائه خدمات امانت الکترونیکی..... ۱۰۹
- جدول ۴ - ۱۲ یافته های توصیفی مربوط به وجود برنامه و مانعیت تجهیزات ناکافی امانت الکترونیکی..... ۱۱۱
- جدول ۴ - ۱۳ یافته های توصیفی مربوط به آشنایی و نگرش کاربران نسبت به ارائه امانت الکترونیکی..... ۱۱۲
- جدول ۴ - ۱۴ یافته های توصیفی مربوط به آشنایی و نگرش مدیران نسبت به ارائه امانت الکترونیکی..... ۱۱۳
- جدول ۴ - ۱۵ یافته های توصیفی مربوط به آشنایی و نگرش کتابداران نسبت به ارائه امانت الکترونیکی..... ۱۱۴
- جدول ۴ - ۱۶ یافته های توصیفی یکپارچه بررسی میزان نگرش و آشنایی دانشگاهیان نسبت به ارائه خدمات عمومی الکترونیکی..... ۱۱۵
- جدول ۴ - ۱۷ یافته های توصیفی بررسی وجود برنامه ارائه خدمات عمومی الکترونیکی..... ۱۱۶
- جدول ۴ - ۱۸ یافته های توصیفی میزان مانعیت کمبود تجهیزات رایانه‌ای برای ارائه خدمات عمومی الکترونیکی..... ۱۱۷
- جدول ۴ - ۱۹ یافته های توصیفی تحصیلات و تخصص کتابداران..... ۱۱۸
- جدول ۴ - ۲۰ نگرش مدیران کتابخانه های دانشگاهی نسبت به لزوم خدمات عمومی الکترونیکی..... ۱۱۹
- جدول ۴ - ۲۱ نگرش کتابداران کتابخانه های دانشگاهی نسبت به لزوم خدمات عمومی الکترونیکی..... ۱۲۰
- جدول ۴ - ۲۲ نگرش کاربران کتابخانه های دانشگاهی نسبت به لزوم خدمات عمومی الکترونیکی..... ۱۲۱

- جدول ۴ - ۲۳ میزان آشنایی سه گروه با خدمات عمومی الکترونیکی..... ۱۲۱
- جدول ۴ - ۲۴ یافته های تحلیلی مربوط به میزان دارا بودن سوابق ارائه خدمات عمومی الکترونیکی در دانشگاه ها ۱۲۲
- جدول ۴ - ۲۵ آزمون تحلیل واریانس در سنجش نگرش سه گروه..... ۱۲۵
- جدول ۴ - ۲۶ نتیجه آزمون توکی در تفاوت نگرش سه گروه..... ۱۲۵
- جدول ۴ - ۲۷ آزمون تحلیل واریانس نگرش در گروه های دانشگاهی سه گانه..... ۱۲۶
- جدول ۴ - ۲۸ اندازه ضریب همبستگی بین آشنایی و نگرش دانشگاهیان..... ۱۲۷
- جدول ۴ - ۲۹ آزمون تحلیل واریانس در سابقه خدمات در گروه های دانشگاهی سه گانه..... ۱۲۸
- جدول ۴ - ۳۰ آزمون توکی در تفاوت سابقه خدمات گروه های سه گانه دانشگاهی..... ۱۲۸
- جدول ۴ - ۳۱ آزمون تحلیل واریانس در وجود برنامه خدمات گروه های سه گانه دانشگاهی..... ۱۲۹
- جدول ۴ - ۳۲ آزمون توکی در تفاوت بین گروه های سه گانه دانشگاهی در وجود برنامه خدمات..... ۱۲۹
- جدول ۴ - ۳۳ آزمون تحلیل واریانس در تفاوت بین گروههای دانشگاهی در کمبود تجهیزات رایانه ای..... ۱۳۰
- جدول ۴ - ۳۴ آزمون توکی در تفاوت بین گروه های دانشگاهی در کمبود تجهیزات رایانه ای..... ۱۳۱
- جدول ۵ - ۱ میزان آمادگی کتابخانه های دانشگاهی برای ارائه خدمات عمومی الکترونیکی..... ۱۴۰

فهرست شکل ها و نمودارها

- شکل ۲ - ۱ تقسیم بندی خدمات عمومی در کتابخانه ها ۱۹
- شکل ۲ - ۲ آیکن آر.اس.اس. در وب سایت ها ۵۶
- نمودار ۴ - ۱ بررسی اهمیت انواع خدمات قابل ارائه در مرجع الکترونیکی از دید کاربران ۱۰۰
- نمودار ۴ - ۲ یافته های تحلیلی مربوط به سوابق ارائه خدمات عمومی الکترونیکی در دانشگاه ها ۱۲۳
- نمودار ۴ - ۳ نمایش یافته های مربوط به تخصص کتابداران خدمات عمومی در جامعه پژوهش ۱۲۴
- نمودار ۵ - ۱ نمای کلی از ۷ فاکتور میزان آمادگی کتابخانه های دانشگاهی برای ارائه خدمات عمومی الکترونیکی ۱۴۱
- نمودار ۵ - ۲ نمایی کلی از میزان آمادگی کتابخانه های دانشگاهی برای ارائه خدمات عمومی الکترونیکی ۱۴۱

فصل اول

مقدمات و کلیات طرح پژوهش

۱-۱. مقدمه

خدمات عمومی کتابخانه، بازتابی از فعالیتهای مختلف کتابداری و اشاعه اطلاعات در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی است؛ در واقع با نمایش و ظهور خدمات عمومی در کتابخانه‌ها شاهد به ظهور رسیدن اهداف علم و حرفه کتابداری هستیم.

تعریف سنتی و ساده‌ای از خدمات عمومی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی بدین صورت است: خدمات عمومی کارهایی است که کتابخانه‌ها به طور مستقیم برای اعضا و مراجعان خود و به منظور علاقه‌مند کردن مردم به کتابخانه و کتابخوانی در داخل و خارج از کتابخانه عرضه می‌دارند. به بیان جامع‌تر، خدمات عمومی تلاش پیش‌بینی نشده‌ای است با هدف بهره‌گیری مفید و صحیح از امکانات و مجموعه کتابخانه برای تامین نیازهای اطلاعاتی جامعه، بهبود اوقات فراغت افراد و همچنین ایجاد و حفظ تفاهم و هماهنگی دو سویه میان کتابخانه و استفاده‌کنندگان آن که به شکلهای مختلف و متداول مانند امانت، کارمراجع و پاسخگویی و... صورت می‌گیرد (عماد خراسانی، ۱۳۷۹، ص. ۲۷).

تعریف مناسب‌تر و تعمیم‌پذیرتری که می‌توان برای این نوع خدمات کتابخانه‌ای بیان نمود عبارتست از مجموعه خدماتی که به منظور رفع و همچنین کشف نیازهای بالقوه و بالفعل کاربران کتابخانه‌ها و در پی خدمات فنی کتابخانه ارائه می‌شود. بخش عمده‌ای از خدمات عمومی کتابخانه برعهده بخش مرجع است.

[اینگونه] خدمات کتابخانه باید به گونه‌ای طرح‌ریزی و ساماندهی شود که یک کاربر بتواند اطلاعاتش را به سرعت به دست آورد. خدماتی نظیر خدمات آگاهی‌رسانی جاری^۱، خدمات مرجع فوری و خدمات مرجع طولانی‌مدت و غیره ابزارهای مهمی برای کمک به خوانندگان و صرفه‌جویی در زمان آنها هستند (کومار، ۱۹۹۷).

خدمات عمومی کتابخانه‌ها را می‌توان به سه دسته کلی تقسیم نمود:

^۱. Current Awareness Services (CAS)

خدمات مرجع، خدمات اطلاع رسانی و خدمات امانت (لطفی، ۱۳۸۶)

برای نمونه یکی از خدمات اطلاع رسانی در کتابخانه‌ها، خدمات آگاهی رسانی جاری است که با هدف افزایش آگاهی کاربران و دسترسی آنها به اطلاعات در کوتاهترین زمان ممکن انجام می‌شود. به طور کلی این خدمات در هشت روش به شرح خدمات تحویل مدرک، اشاعه گزینشی اطلاعات، بریده جراید، امانت ادواری ها، کتابشناسی جاری، تازه‌های کتابخانه، بولتن ادواری دوره‌ای، خدمات ارجاع تلفنی و حضوری هستند.

خدمات تحویل مدرک را گاهی با خدمات امانت بین کتابخانه‌ای همسان دانسته‌اند. اما با دید جزئی تر به تفاوت‌های این دو می‌توان پی برد، زیرا در امانت بین کتابخانه ای، منابع بازگشت به مبدا دارند اما در خدمات تحویل مدرک چنین نیست. همچنین خدمات تحویل مدرک در مقایسه با امانت بین کتابخانه ای می‌تواند در سطح وسیعتری نسبت به یک منطقه انجام گیرد.

فناوری های نوین و استفاده از منابع الکترونیکی و غیر مکتوب در نوع ارائه خدمات مختلف کتابخانه ای به ویژه خدمات عمومی تاثیر بسزایی داشته است. حتی به نظر می رسد که مفهوم "بولتن اطلاعات" به عنوان یک ابزار اشاعه اطلاعات، تغییر کند و جای خود را به اشاعه گزینشی اطلاعات دهد. همچنین خدمات مرجع نیز به عنوان بخش مهمی از خدمات عمومی از این تاثیرات مبرا نبوده است.

تغییرات روزافزون در خدمات مرجع از سالها قبل از شروع و معرفی وب جهان گستر (۱۹۹۵) دیده شده است. در بین سالهای ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ این تغییرات در بحث هایی نظیر "وساطت در جستجوی پیوسته در برابر عدم وساطت"، "دسترسی در برابر مالکیت" و "چاپی در برابر الکترونیکی" نمود پیدا کرد (پنکا، ۲۰۰۳)، و به همین ترتیب همراه با پیشرفت در فناوری، نه تنها شکل و منابع حاوی اطلاعات را در کتابخانه ها با چالش مواجه ساخت بلکه در نحوه دسترسی مکانی به اطلاعات کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی نیز تاثیرگذار بوده است.

جینز^۱، چالشهایی که خدمات مرجع در یک محیط دیجیتالی روبه پیشرفت با آن روبروست را به این طریق بیان می کند. "همه متخصصان و همه بخشها بایستی توجه خود را بیش از پیش به این مهم معطوف سازند که چگونه منابع دیجیتالی و پیوسته در کار و حرفه و جوامعی که در آن خدمت می کنند موثر است" (جینز، ۲۰۰۲). در دهه گذشته، خدمات مرجع الکترونیکی از یک امر بدیع و تازه به صورت یک خدمت غالب رو به پیش بوده است و بوسیله هزاران کتابخانه و انواع دیگر سازمانها ارائه شده است. با سازگاری سریع کاربران با اینترنت به عنوان یک روش معمول و مشهور ارتباطات، کتابداران مرجع برای کاربرانشان فرصت ارائه خدمات اطلاعاتی در رسانه ها و محملهای الکترونیک را تشخیص دادند (لنکس و دیوید، ۲۰۰۸).

در عصر حاضر خدمات عمومی کتابخانه ها می تواند به صورت دقیقتر و سریعتری در رفع نیازهای اطلاعاتی جامعه کتابخانه ها موثر باشد. هر چند که وب سایت یک خدمت مجازی است، اما کافی نیست و باید امکاناتی را که می توان به بهترین نحو از آن استفاده کرد در آن گنجانید؛ برای مثال، بهره گیری از نظام های پالایش اطلاعات و فراهم آوردن اطلاعات دقیق و متناسب با نیازهای کاربران به صورت گزینشی می تواند یک روش پر فایده باشد؛ که بطور نمونه با استفاده از امکاناتی همچون RSS^۲ اطلاعات جاری در کتابخانه ها به صورت خودکار برای اعضا فرستاده شود. خدمات تحویل مدرک الکترونیکی که کاربرد آن همچنین کاربرد وب سایتها، خدمات اینترنت و پایگاه های اطلاعاتی به طور کلی این مفهوم را می رساند که اطلاعات می تواند برای هر کس، در هر مکان و در هر زمان بدون توجه به مرزهای ملی تحویل داده شود.

^۱ J. Janes، برنده جایزه Isadore Gilbert Mudge در سال ۲۰۰۶ از انجمن کتابخانه های آمریکا، برای موفقیت چشمگیر در کتابداری مرجع.

^۲ Rich Site Summary