

Evaluation of Saman library portals from the point of view of public library librarians of Razavi and South Khorasan provinces

Gholamhossein Jahangeer

Assistant Prof., Department of Knowledge and Information Science, University of Birjand, Birjand, Iran. E-mail: hjahangeer@birjand.ac.ir

Masomeh deghani

MSc in Knowledge and Information Science, University of Birjand, Birjand, Iran. E-mail: masomehdeghani96@gmail.com

Mohammad Reza Kiani

Assistant Prof., Department of Knowledge and Information Science, University of Birjand, Birjand, Iran. E-mail: kiani.mreza@gmail.com

Abstract

Purpose: The present study was conducted with the aim of evaluating Saman library portals from the point of view of public library librarians in Razavi and South Khorasan provinces.

Method: This research was applied in a survey method. Among 436 librarians working in public libraries, 261 people were selected as samples. The tool of data collection was a researcher-made questionnaire, which was designed in eight components in the form of 81 items, and after checking the validity and reliability, it was given to the research community.

Findings: The results showed that in the investigated portals, the "writing quality" component had the highest average with (3.73) and the "content management" and "personalization" components had the lowest average. Also, the results showed that the average of all eight components was higher than the average level (number 3) and lower than the desired level (number 4). The results showed that, in general, the application of eight evaluation components in Saman library portals was in "good" condition (more than 60 to 80 percent), but it was far from the desired level. There was a difference between the average of the eight components of the evaluation of library portals, so that the three components "personalization", "content management" and "writing quality" had more significant differences than other components, while which is between the average components of "personalization and content management", "protection and security and accessibility", "trust and reference and information search and retrieval", "trust and reference and information", "trust" and reference and accessibility", "searching and retrieving information and providing information" and "searching and retrieving information and accessibility" there was no significant difference. A significant difference was observed between the mean judgment scores of librarians regarding the use of evaluation dimensions in library portals with favorable status (number 4).

Originality/value: due to the fact that so far no research has been done specifically to evaluate Saman library portals from the point of view of public library librarians, the present research has originality in terms of method and subject and the value of this research lies in this. which can help managers and designers of Saman library portals to improve the facilities and capabilities of the portals and provide better services. It seems better to use librarians' opinions in their design to improve the performance of portals.

Keywords: Library portals, evaluation, public libraries, librarians, Saman

ارزیابی پورتال‌های کتابخانه‌ای سامان از دیدگاه کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان‌های خراسان رضوی و جنوبی

غلامحسین جهانگیر

استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه بیرجند، بیرجند، ایران. رایانامه: hjhangeer@birjand.ac.ir

معصومه دهقانی

کارشناسی ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه بیرجند، بیرجند، ایران. رایانامه: masomehdehghani96@gmail.com

محمدرضا کیانی

استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه بیرجند، بیرجند، ایران. رایانامه: kiani.mreza@gmail.com

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف ارزیابی پورتال‌های کتابخانه‌ای سامان از دیدگاه کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان‌های خراسان رضوی و جنوبی انجام شده است.

روش: این پژوهش از نوع کاربردی و به روش پیمایشی انجام شده است. از بین ۴۳۶ کتابدار شاغل در کتابخانه‌های عمومی ۲۶۱ نفر به عنوان نمونه انتخاب شد. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق‌ساخته بود که در هشت مؤلفه در قالب ۸۱ گویه طراحی شد و پس از بررسی روایی و پایایی در اختیار جامعه پژوهش قرار گرفت.

یافته‌ها: نتایج نشان داد در پورتال‌های مورد بررسی، مؤلفه «کیفیت نوشتار» با (۳/۷۳) دارای بیشترین میانگین و مؤلفه‌های «مدیریت محتوا» و «شخصی‌سازی» دارای کمترین میانگین بود. همچنین نتایج بیانگر آن بود که میانگین همه مؤلفه‌های هشتگانه بیشتر از سطح متوسط (عدد ۳) و کمتر از سطح مطلوب (عدد ۴) بود. نتایج نشان داد به طور کلی به کارگیری مؤلفه‌های هشتگانه ارزیابی در پورتال‌های کتابخانه‌ای سامان از دید کتابداران در وضعیت «خوب» (بیش از ۶۰ تا ۸۰ درصد) بود ولی با سطح مطلوب فاصله داشت. بین میانگین مؤلفه‌های هشتگانه ارزیابی پورتال‌های کتابخانه‌ای تفاوت وجود داشت به طوری که سه مؤلفه «شخصی‌سازی»، «مدیریت محتوا» و «کیفیت نوشتار» نسبت به سایر مؤلفه‌ها تفاوت معنادار بیشتری داشت، در حالی که بین میانگین مؤلفه‌های «شخصی‌سازی و مدیریت محتوا»، «حفاظت و امنیت و دسترس‌پذیری»، «امانت و مرجع و جست‌وجو و بازیابی اطلاعات»، «امانت و مرجع و اطلاع‌رسانی»، «امانت و مرجع و دسترس‌پذیری»، «جست‌وجو و بازیابی اطلاعات و اطلاع‌رسانی» و «جست‌وجو و بازیابی اطلاعات و دسترس‌پذیری» تفاوت معناداری وجود نداشت. بین میانگین نمرات قضاوت کتابداران درباره به کارگیری ابعاد ارزیابی در پورتال‌های کتابخانه‌ای با وضعیت مطلوب (عدد ۴) تفاوت معناداری مشاهده شد.

اصالت/ارزش: باتوجه به این که تا کنون پژوهشی به طور خاص به ارزیابی پورتال‌های کتابخانه‌ای سامان از دیدگاه کتابداران کتابخانه‌های عمومی نپرداخته است، پژوهش حاضر از حیث روش و موضوع دارای اصالت است و ارزش این پژوهش در این است که می‌تواند به مدیران و طراحان پورتال‌های کتابخانه‌ای سامان برای ارتقاء امکانات و قابلیت‌های پورتال‌ها و ارائه خدمات بهتر کمک کند. به نظر بهتر است برای بهبود عملکرد پورتال‌ها از نظرات کتابداران در طراحی آن‌ها استفاده شود.

کلیدواژه‌ها: پورتال‌های کتابخانه‌ای، ارزیابی، کتابخانه‌های عمومی، کتابداران، سامان

مقدمه

در اواخر قرن بیستم با توجه به رشد علوم و به تبع آن افزایش آثار علمی و پژوهشی، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را در راستای تهیه و سازماندهی منابع اعم از کتابی و غیرکتابی و همچنین ارائه خدمات اطلاعاتی مؤثر به کاربران با چالش مواجه کرده است. به طوری که امروزه نیازهای کاربران به دسترسی اطلاعات مورد نیاز و دریافت خدمات محدود نیست، بلکه لزوم دسترسی سریع و آسان به اطلاعات و دریافت خدمات، ضرورت استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی را برجسته‌تر و نقش آن را آشکارتر کرده است (فهیمی‌فر و غائبی، ۱۳۸۷). با پیشرفت فناوری و ابزارهای ذخیره و بازیابی اطلاعات در اینترنت، ابزاری به عنوان پورتال^۱ یا درگاه پدید آمده است (موسوی چلک، ۱۳۸۷). واژه «پورتال»، طبق واژه نامه آکسفورد به معنای در، مدخل، درگاه، یا دروازه یک ورودی است. پورتال‌ها راهنمایی از انواع منابع اطلاعاتی و موضوعاتی هستند که برای یک فرد یا گروهی از کاربران سفارشی یا شخصی‌سازی شده‌اند (هنینگر^۲، ۱۳۸۹). پورتال‌های کتابخانه‌ای در واقع دروازه ورودی کتابخانه‌ها به محیط مجازی هستند و خدماتی از قبیل ارائه فهرست کتابشناسی منابع، فراهم نمودن جست‌وجوهای مختلف در فهرست منابع، درخواست عضویت الکترونیکی، درخواست ارسال منابع، امکان ایجاد کتابخانه شخصی برای کاربران و ثبت علاقه‌مندی‌های آنان و ارسال اطلاعات گزینشی، از امکانات اساسی این گونه پورتال‌ها هستند (شهرابی و خسروی، ۱۳۹۱).

به طور کلی با توجه به بستر فراهم شده به وسیله پورتال‌های کتابخانه‌ای، این امکان فراهم شده است که مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها از این ابزار جامع در راستای ارضای نیاز اطلاعاتی کاربران و سوق دادن آن‌ها به منابع و دستیابی به خدمات کتابخانه‌ای استفاده نمایند. ظهور پورتال موجب شده که کاربران بدون نیاز به حضور در محل کتابخانه از اطلاعات و خدمات موجود مطلع شده، درخواست‌های خود را ارسال و خدمات کتابخانه‌ای را از طریق پورتال‌های کتابخانه‌ای دریافت کنند. بسیاری از کتابخانه‌ها پورتال‌های وب را به عنوان راهی برای بهبود خدمات کتابخانه خود در نظر می‌گیرند (اجیکمه و همکاران^۳، ۲۰۲۱).

با توجه به روشن شدن اهمیت و ضرورت پورتال‌های کتابخانه‌ای، کتابخانه‌های عمومی تحت نظر نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور نیز از این امر مستثنی نبودند. شایان ذکر است که تا قبل از راه اندازی پورتال، برخی از کتابخانه‌های عمومی برای اطلاع‌رسانی در مورد فعالیت‌ها و خدمات آن کتابخانه وبلاگ ساخته بودند و وبلاگ‌ها نیز مشکلات خاص خود را داشتند و برخی از کتابخانه‌های عمومی متأسفانه حتی همان وبلاگ را هم نداشتند. به منظور رفع مشکلات موجود، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در صدد آن برآمد که برای هر کتابخانه یک پورتال اختصاصی راه اندازی نماید. از تابستان سال ۱۳۹۸ در سامانه مدیریت کتابخانه‌های عمومی کشور (سامان) به هر کتابخانه یک صفحه اختصاصی به آدرس

^۱ . Portal

^۲ . Heninger

^۳ . Ejikeme et al

«samanpl.ir + کدشش رقی کتابخانه» اختصاص یافته که در واقع این صفحه پورتال هر کتابخانه است و در کتابخانه‌های عمومی کشور مورد استفاده کتابداران و کاربران قرار گرفته است.

این پورتال‌های کتابخانه‌ای شامل بخش‌های مختلف از جمله جست‌وجوی منابع (کتاب، مجله، روزنامه، پایان‌نامه، منابع دیداری - شنیداری، ...) خدمات امانت (ارسال درخواست رزرو و تمدید) و خدمات مرجع الکترونیکی (درخواست مقاله و پیگیری آن، مشاوره خواندن، پرسش از کتابدار و مانند آن)، درخواست عضویت و مانند آن است. در حال حاضر پورتال‌های کتابخانه‌ای به طور مداوم در حال بررسی و بروزرسانی می‌باشند. اطلاعات موجود در این پورتال‌ها شامل دو بخش اشتراکی و اختصاصی می‌باشد؛ که بخش اشتراکی شامل اطلاعاتیه‌ها و اخباری است که توسط نهاد کتابخانه‌های عمومی بر روی پورتال‌ها قرار می‌گیرد و بخش اختصاصی که شامل: اخبار مربوط به کتابخانه، معرفی کتابخانه، معرفی خدمات کتابخانه، ساعت کاری کتابخانه، اطلاعات کارکنان آن، اطلاع‌رسانی به اعضا درباره کانال‌ها و گروه‌های کتابخانه در پیام‌رسان‌های مختلف، تصاویر کتابخانه و مانند آن می‌باشد، که این اطلاعات توسط مسئولین هر کتابخانه به طور جداگانه بر روی پورتال‌ها قرار می‌گیرد.

از آنجا که پورتال به عنوان محیطی تعاملی با کاربران تعریف می‌شود، طراحی و چیدمان اجزای پورتال به عنوان دروازه اطلاعاتی دارای اهمیت خاصی است. پورتال کتابخانه‌های عمومی نیز نقاط قوت و ضعفی دارند که ارزیابی آن موجب پویایی بیشتر و تعامل بهتر و موثرتر با کاربران می‌شود. مؤلفه‌های مورد بررسی در این پژوهش مانند جست‌وجوی منابع، خدمات امانت و خدمات مرجع الکترونیکی از مهم‌ترین بخش‌های کتابخانه‌های عمومی در زمینه برآوردن نیاز اطلاعاتی اعضا و مراجعان و در نتیجه افزایش کیفیت خدمات است. نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور بخش بزرگی از کتابخانه‌های عمومی کشور را ساماندهی و اداره می‌کند، بنابراین به نظر می‌رسد بررسی پورتال این کتابخانه‌ها با توجه به خدمت‌رسانی به بخش قابل توجهی از جامعه و شهروندان، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

بررسی متن‌ها و پیشنهادها بیانگر آن بود که پژوهش‌های مختلفی در داخل و خارج از کشور در زمینه ارزیابی وب-سایت‌ها و پورتال‌های کتابخانه‌ها انجام شده است، پژوهشگرانی از قبیل: راسل^۱ (۲۰۰۲)، دلتور^۲ (۲۰۰۳)، دمپسی^۳ (۲۰۰۳)، کاکس^۴ (۲۰۰۳)، کومار^۵ (۲۰۰۹)، راجرز^۶ (۲۰۰۹)، کوزما^۷ (۲۰۱۰)، محابی^۸ (۲۰۱۰)، فرج‌پهلوی (۱۳۸۵)، شیرزاد و سپهر (۱۳۸۸)، نوکاریزی و عابدینی (۱۳۹۱)، نوکاریزی و همکاران (۱۳۹۲)، دغاقله و همکاران (۱۳۹۳)، هاشم‌زاده و اصغری (۱۳۹۳)، نوکاریزی و کوچکی (۱۳۹۳)، جعفری بهنام و اصنافی (۱۳۹۶)، صمیعی و همکاران (۱۳۹۶)، و هاشم‌زاده

1. Russell
2. Deltor
3. Dempsey
4. Cox
5. Kumar
6. Rogers
7. Kizma
8. Mahabi

و همکاران (۱۴۰۱) به بررسی و ارزیابی وب‌سایت‌ها و پورتال‌ها پرداخته‌اند. به طور کلی بررسی پیشینه‌ها بیانگر آن بود که در پژوهش‌ها، با توجه به موضوع و اهداف مورد بررسی، رویکردها، روش‌ها و معیارهای مختلفی برای بررسی و ارزیابی پورتال‌های استفاده شده است. به طور کلی، معیارهایی که اکثر پژوهشگران بر آن اتفاق نظر داشته و در پژوهش خود از آن استفاده نموده‌اند شامل ابعاد «محتوا»، دسترس‌پذیری، جست‌وجو و بازیابی اطلاعات، اطلاع‌رسانی، شخصی‌سازی، امنیت و مانند آن است.

نوکاریزی و کوچکی (۱۳۹۳) به ارزیابی پورتال‌های کتابخانه‌ای دانشگاه‌های دولتی ایران و را با استفاده از نه مؤلفه ارزیابی یعنی: امکانات مدیریتی، کیفیت نوشتار، دسترس‌پذیری، بازیابی اطلاعات، خدمات عمومی و اطلاع‌رسانی، شخصی‌سازی، مدیریت محتوا، سازماندهی، حفاظت و امنیت و امکانات مدیریتی پورتال در بخش امانت و مرجع پورتال نتایج نشان داد دسترس‌پذیری و کیفیت نوشتار در وضعیت مطلوب و سایر مؤلفه‌ها در وضعیت خوبی بودند. در پژوهشی ارزیابی وب پورتال‌های کتابخانه‌های عمومی مستقر در استان تهران توسط جعفری بهنام و اصنافی (۱۳۹۶) هشت مؤلفه مهم از قبیل کیفیت، دسترس‌پذیری، روزآمد بودن، عینیت، اعتبار اطلاعات و سطح پوشش و مخاطبان در نظر گرفته شد. یافته‌ها نشان داد که مؤلفه ناوبری بیشترین کارایی و مؤلفه اعتبار اطلاعات کمترین کارایی را دارا هستند، همچنین بعد از ناوبری، به ترتیب دسترس‌پذیری، صحت، سطح پوشش و مخاطبان خاص، روزآمد بودن، کیفیت و عینیت اطلاعات در رتبه‌های دوم تا هفتم قرار دارند.

گرونمان و ریلزبک (۲۰۱۰) تحلیل محتوا و ویژگی‌های صفحه خانگی بهترین دانشگاه‌های ایالات متحده مورد بررسی قرار دادند. نتایج بیانگر آن بود که بیش از ۹۰ درصد وب‌سایت‌ها ویژگی‌های استفاده از قبیل: قلم یکسان، رنگ متن و پس‌زمینه یکسان در همه صفحه‌ها، محل قرارگیری منوها در بالا یا سمت چپ صفحه رعایت شده بود. رحمان و احمد^۲ (۲۰۱۳) روش‌های ارزیابی وب‌سایت دانشگاهی و تعاریف قابلیت استفاده وب‌سایت را از سال ۱۹۹۰ تا ۲۰۱۳ مورد بررسی قرار دادند. در این پژوهش برای دستیابی به کاربردپذیری چند ویژگی مهم در نظر گرفته شد: تعامل و کاربردپذیری، ناوبری، جست‌وجو و رابط کاربر جذاب، درستی، گردش و اعتبار اطلاعات، دسترس‌پذیری، قابل فهم بودن، قابلیت یادگیری، عمل‌پذیری، تأثیرگذاری، و قابلیت اعتماد. نتایج نشان داد که تعداد اندکی از پاسخگویان اظهار داشتند که آنچه نیاز دارند در وب‌سایت پیدا می‌کنند و تعداد زیادی از دانشجویان از وب‌سایت دانشگاه داکا رضایتی نداشتند و خواستار تغییرات اساسی برای بهبود محتوا و کیفیت و درستی آن بودند.

گالینیوم و همکاران^۳ (۲۰۱۶) به بررسی سطح انتظارات دانشجویان، کارکنان و اساتید از وب‌سایت دانشگاهی سوئیس آلمانی و پورتال دانشجویی پرداختند. ابعاد مختلفی از جمله محتوا، ناوبری، ساختار و طراحی، چندرسانه‌ای و انسجام در وب‌سایت و پورتال دانشجویی مورد ارزیابی قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که برخی از ابعاد وب‌سایت و پورتال

1 Groneman & Railsback

2. Rahman & Ahmed

3. Galinium, Herwanto & Purnama

مورد بررسی مانند ساختار و جنبه‌های طراحی «ضعیف» هستند و دسترسی سریع به آن امکان‌پذیر نیست. درک اطلاعات محتوا و همچنین طراحی وب‌سایت برای کاربران نیز دشوار است. یرلیکایا و دوردو^۱ (۲۰۱۷) در پژوهش خود به ارزیابی میزان دسترس‌پذیری وب‌سایت دانشگاه‌ها: مطالعه موردی از ترکیه به تجزیه و تحلیل دسترس‌پذیری وب‌سایت‌های دانشگاه‌های دولتی پرداختند. نتایج نشان داد که دسترس‌پذیری برخی از وب‌سایت‌های دانشگاهی با معیارهای اصلی دسترس‌پذیری جهانی مطابقت ندارد. از موارد دارای مشکل شامل محتواهای بدون متن، نبود گزینه کمک به کاربر و صفحه عنوان واضح، پیوندهای مبهم، زبان اصلی مدارک موجود در وب بدون ترجمه آنها و برچسب‌های نامشخص بود. همچنین آنا^۲ (۲۰۱۸) به بررسی تحول در وب‌سایت‌های کتابخانه‌های عمومی در اندونزی پرداخت و نتایج پژوهش نشان داد که در مجموع ۵۵ درصد از کتابخانه‌های عمومی هیچ وب‌سایتی نداشتند. هیچ کدام از وب‌سایت کتابخانه‌ها شامل خدماتی مانند «سؤال از کتابدار» و انجمن‌ها نیستند ولی بیشتر وب‌سایت‌های کتابخانه‌ها شامل اطلاعاتی از قبیل: درباره کتابخانه، انواع خدمات کتابخانه، مجموعه تحت پوشش، ساختار سازمانی و اخبار مربوط به کتابخانه بودند.

در پژوهشی بنیادا و دیگران^۳ (۲۰۱۸) تأثیر قابلیت استفاده‌پذیری در وب‌سایت‌های دانشگاه‌های عربی: مقایسه بین عربستان سعودی و انگلستان را مورد ارزیابی قرار دادند. یافته‌ها نشان داد که تمامی دانشگاه‌های سعودی در همه رده‌ها از لحاظ قابلیت استفاده‌پذیری وب‌سایت‌های خود دارای مشکلاتی از قبیل: عدم ثبات، تجمع، قابل اعتماد بودن و رضایت‌مندی بودند.

از آنجایی که تمامی افراد جامعه، کاربران بالقوه کتابخانه‌های عمومی به شمار می‌آیند، از این رو پورتال برای کتابخانه‌های عمومی اهمیت فراوانی دارد. بنابراین داشتن پورتالی کارآمد و باکیفیت که توانایی جذب و جلب رضایت این تعداد کاربر را داشته باشد، امری ضروری به حساب می‌آید. بررسی پیشینه‌های بیانگر آن است که تاکنون پژوهش‌های اندکی در داخل کشور به ارزیابی پورتال‌های کتابخانه‌ای پرداخته‌اند و بیشتر بر ارزیابی وب‌سایت‌های کتابخانه‌ای تأکید داشته‌اند. بهتر است اینجا اشاره‌ای به تفاوت بین پورتال و وب‌سایت شود، موسوی چلک^۱ (۱۳۸۷) معتقدند که پورتال سامانه‌ای کاربرمحور است، بدین معنا که تمام امکانات پورتال بر این اساس پیش‌بینی شده است تا پاسخگوی نیازهای کاربران با سلايق، خواسته‌ها، سنين و رده‌های کاری متفاوت باشد. امکاناتی مثل پست الکترونیکی، گفت‌وگو، انجمن‌های اینترنتی و نظایر آن است که کاربران را به هر شکل ممکن به پورتال دعوت نماید. در حالی که یک وب‌سایت یک سیستم موضوع محور است. اگر چه هر پورتال یک وب‌سایت است ولی هر وب‌سایتی یک پورتال نیست.

باتوجه به بررسی‌های انجام شده تاکنون پژوهشی بر روی پورتال‌های کتابخانه‌ای سامان انجام نشده است و بهتر است ارزیابی این پورتال‌ها از دیدگاه کاربران توجه بیشتری شود. هدف اصلی از انجام این پژوهش شناسایی وضعیت پورتال کتابخانه‌های عمومی از لحاظ به کارگیری مؤلفه‌های هشتگانه ارزیابی از دیدگاه کتابداران بود. پرسش اصلی پژوهش

1. Yerlikaya & Durdu

2. Ana

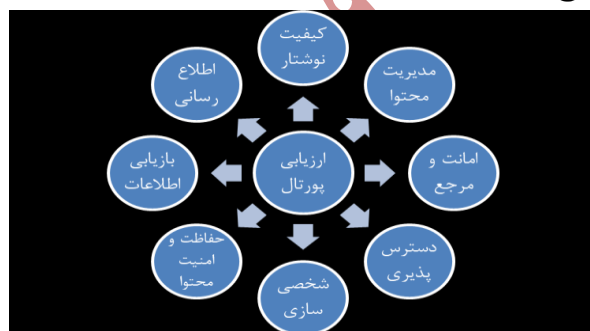
3. Benaida & et.al.

حاضر این است که وضعیت پورتال‌های کتابخانه‌ای سامان از لحاظ به کارگیری مؤلفه‌های هشتگانه (شخصی‌سازی، مدیریت محتوا، حفاظت و امنیت، امانت و مرجع، جست‌وجو و بازیابی اطلاعات، اطلاع‌رسانی، کیفیت نوشتار و دسترس-پذیری) از دیدگاه کتابداران نسبت به وضعیت مطلوب (عدد ۴) چگونه است؟

همچنین پژوهش حاضر دارای یک فرضیه است. بین میانگین نمرات ارزیابی مؤلفه‌های هشتگانه (شخصی‌سازی، مدیریت محتوا، حفاظت و امنیت، امانت و مرجع، بازیابی اطلاعات، اطلاع‌رسانی، کیفیت نوشتار و دسترس‌پذیری) پورتال-های کتابخانه‌ای سامان، از دیدگاه کتابداران تفاوت معناداری وجود دارد.

روش‌شناسی پژوهش

جامعه آماری پژوهش شامل کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در دو استان خراسان رضوی و جنوبی بودند. حجم جامعه آماری مشتمل بر ۴۳۶ کتابدار (۳۳۱ خراسان رضوی و ۱۰۵ خراسان جنوبی) بود. از جامعه آماری نمونه‌گیری و برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد و حجم نمونه ۲۶۱ نفر (۱۷۸ خراسان رضوی و ۸۳ خراسان جنوبی) تعیین شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه محقق‌ساخته استفاده شد. این پرسشنامه در سه بخش: الف) مقدمه ب) سؤال‌های مربوط به اطلاعات جمعیت‌شناختی کتابداران (جنسیت، سن، رشته تحصیلی، مقطع تحصیلی و سابقه کار) ج) هشت مؤلفه ارزیابی پورتال‌های کتابخانه‌ای؛ تدوین شد.



شکل ۱. مؤلفه‌های ارزیابی به کار برده شده در پژوهش

به منظور سنجش روایی پرسشنامه از روش اعتبار محتوا استفاده شد (مؤمنی، ۱۳۸۶)، ابتدا توسط اساتید راهنما و مشاور پایان‌نامه بررسی شد و سپس از طریق پست الکترونیکی در اختیار چند نفر از متخصصان پورتال (کتابداران کتابخانه‌های عمومی) و اعضای هیئت علمی رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی در دانشگاه‌های مختلف قرار گرفت تا کیفیت سؤال‌های پرسشنامه مورد ارزیابی قرار گیرد. پس از گردآوری نظرات، پرسشنامه اولیه با استفاده از نظرات اصلاح شد. جهت تعیین پایایی پرسشنامه پژوهش بر روی یک نمونه ۳۰ نفری از نمونه آماری پژوهش اجرا شد و با استفاده از روش آلفای کرونباخ پایایی پرسشنامه، برای هر کدام از مؤلفه‌های پژوهش با استفاده از نرم افزار SPSS محاسبه شد که به ترتیب عبارت بودند از: شخصی‌سازی: ۰/۷۹؛ مدیریت محتوا: ۰/۹۳؛ حفاظت و امنیت: ۰/۸۸؛ امانت و مرجع مجازی:

۰/۹۰؛ جست‌وجو و بازیابی اطلاعات: ۰/۹۰؛ اطلاع‌رسانی: ۰/۹۴؛ کیفیت نوشتار: ۰/۹۲؛ دسترس‌پذیری: ۰/۸۸؛ بنابراین در مجموع پرسشنامه با ۰/۸۹ از پایایی مناسبی برخوردار بود.

برای پاسخگویی به پرسش و فرضیه پژوهش و تجزیه و تحلیل پاسخ‌ها، در پژوهش حاضر وضعیت پورتال‌های کتابخانه‌ای سامان به طور کلی، به این صورت مورد بررسی واقع شد که برای هر یک از ارزش‌های پنج‌گانه طیف لیکرت، نمره‌ای از یک تا پنج در نظر گرفته شد (خیلی خوب = ۵ و خیلی ضعیف = ۱). در انتها، میانگین نمره‌های حاصل از پاسخ به گویه‌های مختلف مربوط به هر مؤلفه محاسبه و میانگین به دست آمده از گویه‌های هر مؤلفه بر عدد ۵ (حداکثر نمره حاصل از گویه) تقسیم و در نهایت عدد به دست آمده در ۱۰۰ ضرب شد تا نمره‌ها به واحدی استاندارد تبدیل شوند و با روش‌های مختلف نمره‌گذاری و ارزش‌گذاری در پژوهش‌های مختلف قابل مقایسه باشد.

در پژوهش حاضر بررسی وضعیت خدمات پورتال‌های کتابخانه‌ای از دیدگاه کتابداران، به این صورت محاسبه شد که نمرات بالاتر از ۸۰ درصد «مطلوب»؛ نمرات بیش از ۶۰ تا ۸۰ درصد «خوب»؛ نمرات بیش از ۴۰ تا ۶۰ درصد «متوسط»؛ نمرات بیش از ۲۰ تا ۴۰ درصد «ضعیف» و نمرات ۲۰ درصد یا کمتر «بد» در نظر گرفته شد. این روش تعیین وضعیت از پژوهش‌های (تویت و بوثما، ۲۰۰۹؛ مصطفی و الزوعبی، ۲۰۰۸؛ چو و سلیم، ۲۰۰۳؛ نصیری‌پور، ۱۳۹۳) برگرفته شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده با انجام آزمون و اطمینان از نرمال بودن داده‌ها، از آزمون‌های آماری تی تک نمونه‌ای، تحلیل واریانس مخلوط، کرویت موخلی، گرین‌هاوس گیسر و بونفرونی با استفاده از نرم‌افزار SPSS26 استفاده شد.

یافته‌ها

سؤال پژوهش

وضعیت پورتال‌های کتابخانه‌ای سامان از لحاظ به کارگیری مؤلفه‌های هشتگانه (شخصی‌سازی، مدیریت محتوا، حفاظت و امنیت، امانت و مرجع، جست‌وجو و بازیابی اطلاعات، اطلاع‌رسانی، کیفیت نوشتار و دسترس‌پذیری) از دیدگاه کتابداران نسبت به وضعیت مطلوب (عدد ۴) چگونه است؟

هدف از طرح این سؤال تعیین وضعیت پورتال‌های کتابخانه‌ای در به کارگیری تک تک مؤلفه‌های هشتگانه و همچنین وضعیت کلی پورتال‌ها نسبت به وضعیت مطلوب بود. برای این منظور ابتدا میانگین هر کدام از مؤلفه‌ها (به طور جداگانه) از دیدگاه کتابداران محاسبه شد. نتایج نشان داد که در پورتال‌های مورد بررسی، مؤلفه «کیفیت نوشتار» با (۳/۷۳) دارای بیشترین میانگین و مؤلفه‌های «مدیریت محتوا» و «شخصی‌سازی» دارای کمترین میانگین بود. همچنین نتایج بیانگر آن بود که میانگین همه مؤلفه‌های هشتگانه بیشتر از سطح متوسط (عدد ۳) و کمتر از سطح مطلوب (عدد ۴) بود. به منظور

1. Toit & Bothman

2. Mustafa & AL-Zouabi

3. Chiew & Salim

تعیین وضعیت مؤلفه‌ها از دیدگاه کتابداران و مقایسه و استدلال بهتر نتایج و تعمیم آن به جامعه پژوهش نسبت به سطح مطلوب؛ از آزمون آماری تی تک نمونه‌ای استفاده شد (جدول ۱).

یافته‌ها نشان داد، سطح معناداری برای همه مؤلفه‌ها از دیدگاه کتابداران، کمتر از ۰/۰۵ ($p=0/000$) بود، در نتیجه بین میانگین نمرات تک تک مؤلفه‌های ارزیابی با سطح مطلوب آن تفاوت معناداری وجود داشت و از دیدگاه کتابداران میزان امکانات تک تک مؤلفه‌های ارزیابی پورتال‌ها کمتر از سطح مطلوب بود.

برای محاسبه وضعیت کلی ارزیابی پورتال‌ها، میانگین نمرات کل مؤلفه‌های هشتگانه از طریق آزمون تی تک نمونه‌ای با سطح مطلوب مقایسه شد. نتایج تفاوت بین میانگین نمرات به کارگیری مؤلفه‌های ارزیابی در پورتال‌ها و نمره مطلوب (۸۰ درصد) نشان داد، این نتایج بیانگر آن بود که پورتال‌های کتابخانه‌ای سامان از لحاظ به کارگیری مؤلفه‌های ارزیابی از دیدگاه کتابداران در وضعیت «خوب» بود ولی با سطح مطلوب فاصله داشت.

جدول ۱. آزمون تی تک نمونه‌ای برای مؤلفه‌های هشتگانه پورتال‌های کتابخانه‌ای از دیدگاه کتابداران با سطح مطلوب ۴

مؤلفه‌ها	آماره تی	درجه آزادی	معناداری	اختلاف میانگین	تعداد	میانگین
شخصی‌سازی	-۱۷/۳۱	۲۴۰	۰/۰۰۰	-۰/۷۷	۲۴۱	۳/۲۳
محتوا	-۱۶/۴۹	۲۴۰	۰/۰۰۰	-۰/۷۷	۲۴۱	۳/۲۳
حفاظت و امنیت	-۱۲/۲۱	۲۴۰	۰/۰۰۰	-۰/۵۲	۲۴۱	۳/۴۸
امانت و مرجع	-۱۳/۵۶	۲۴۰	۰/۰۰۰	-۰/۶۲	۲۴۱	۳/۳۷
جست‌وجو و بازایی اطلاعات	-۱۴/۱۴	۲۴۰	۰/۰۰۰	۰/۶۴	۲۴۱	۳/۳۶
اطلاع‌رسانی	-۱۲/۷۴	۲۴۰	۰/۰۰۰	-۰/۶۰	۲۴۱	۳/۴۰
کیفیت نوشتار	-۵/۷۹	۲۴۰	۰/۰۰۰	-۰/۲۷	۲۴۱	۳/۷۳
دسترس‌پذیری	-۱۱/۶۱	۲۴۰	۰/۰۰۰	۰/۵۷	۲۴۱	۳/۴۲
وضعیت کلی پورتال‌های کتابخانه‌ای سامان	-۱۵/۶۹	۲۴۰	۰/۰۰۰	-۰/۶۲	۲۴۱	۳/۳۸

آزمون فرضیه: بین میانگین نمرات ارزیابی مؤلفه‌های هشتگانه (شخصی‌سازی، مدیریت محتوا، حفاظت و امنیت، امانت و مرجع، بازایی اطلاعات، اطلاع‌رسانی، کیفیت نوشتار و دسترس‌پذیری) پورتال‌های کتابخانه‌ای سامان، از دیدگاه کتابداران تفاوت معناداری وجود دارد.

در این فرضیه هدف مقایسه میانگین مؤلفه‌های هشتگانه ارزیابی پورتال‌های کتابخانه‌ای بود. برای این منظور ابتدا لازم بود میانگین مؤلفه‌های مورد بررسی از دیدگاه کتابداران محاسبه شود.

جدول ۲. میانگین نمرات ابعاد ارزیابی پورتال‌های کتابخانه‌ای از دیدگاه کتابداران

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار
شخصی‌سازی	۲۴۱	۳/۲۳	۰/۶۹
مدیریت محتوا	۲۴۱	۳/۲۳	۰/۷۳
حفاظت و امنیت	۲۴۱	۳/۴۸	۰/۶۶
امانت و مرجع	۲۴۱	۳/۳۷	۰/۷۲
جست‌و‌جو و بازیابی اطلاعات	۲۴۱	۳/۳۶	۰/۷۱
اطلاع‌رسانی	۲۴۱	۳/۴۰	۰/۷۴
کیفیت نوشتار	۲۴۱	۳/۷۳	۰/۷۳
دسترسی‌پذیری	۲۴۱	۳/۴۲	۰/۷۷

همان‌طور که در (جدول ۲) مشاهده می‌شود، بین میانگین مؤلفه‌های هشتگانه ارزیابی پورتال‌های کتابخانه‌ای تفاوت وجود داشت. برای مقایسه و استدلال بهتر نتایج و تعمیم آن به جامعه پژوهش از آزمون پارامتریک «تحلیل واریانس مخلوط» استفاده شد.

به منظور تعیین نوع آزمون مناسب از بین چندین آزمون تحلیل واریانس مخلوط، باید فرض یکنواختی کوواریانس بررسی شود. بدین ترتیب به منظور بررسی فرض یکنواختی کوواریانس، از آزمون کرویت موخلی^۱ استفاده شد. سطح معناداری آزمون کرویت موخلی (۰/۰۰۰) کمتر از ۰/۰۵ بود و فرض یکنواختی کوواریانس مورد تأیید نیست. از این‌رو، برای بررسی تفاوت میانگین مؤلفه‌های ارزیابی از آزمون گرین‌هاوس گیسر^۲ استفاده شد.

جدول ۳. آزمون گرین‌هاوس گیسر برای سنجش معناداری تفاوت ابعاد مورد بررسی در پژوهش

متغیر	میانگین	آماره آزمون	درجه آزادی	معناداری
مؤلفه‌های ارزیابی	۷/۶۴	۳۳/۴۰	۵/۵۷	۰/۰۰۰

نتایج این آزمون (جدول ۳) نشان داد که میزان معناداری آزمون گرین‌هاوس (۰/۰۰۰) کمتر از ۰/۰۵ بود، بنابراین بین میانگین مؤلفه‌های هشتگانه ارزیابی پورتال‌ها تفاوت معناداری وجود داشت. ولی این آزمون به تنهایی بیانگر آن نیست که میانگین کدام مؤلفه‌ها با هم تفاوت معنادار دارند. بنابراین از آزمون تعقیبی بونفرونی^۳ استفاده شد (جدول ۴).

جدول ۴. آزمون تعقیبی بونفرونی به منظور سنجش تفاوت میانگین ابعاد ارزیابی مورد بررسی در پژوهش

جفت‌ها	اختلاف میانگین	انحراف معیار	معناداری
شخصی‌سازی / مدیریت محتوا	-۰/۰۰۳	۰/۰۳۶	۰/۹۳۲

1. Repeated measures

2. Mouchly's test of sphericity

3. Greenhouse-Geisser

4. Bonferroni

حفاظت و امنیت	-۰/۲۵۴	۰/۰۳۹	۰/۰۰۰
امانت و مرجع	-۰/۱۴۸	۰/۰۳۹	۰/۰۰۰
جست‌و‌جو و بازیابی	-۰/۱۳۰	۰/۰۳۹	۰/۰۰۱
اطلاع‌رسانی	-۰/۱۷۰	۰/۰۴۲	۰/۰۰۰
کیفیت نوشتار	-۰/۵۰۲	۰/۰۵۰	۰/۰۰۰
دسترس‌پذیری	-۰/۱۹۶	۰/۰۴۸	۰/۰۰۰
حفاظت و امنیت	-۰/۲۵۰	۰/۰۳۴	۰/۰۰۰
امانت و مرجع	-۰/۱۴۵	۰/۰۳۴	۰/۰۰۰
جست‌و‌جو و بازیابی	-۰/۱۲۷	۰/۰۳۴	۰/۰۰۰
اطلاع‌رسانی	-۰/۱۶۷	۰/۰۳۶	۰/۰۰۰
کیفیت نوشتار	-۰/۴۹۹	۰/۰۴۶	۰/۰۰۰
دسترس‌پذیری	-۰/۱۹۳	۰/۰۴۲	۰/۰۰۰
امانت و مرجع	۰/۱۰۵	۰/۰۳۱	۰/۰۰۱
جست‌و‌جو و بازیابی	۰/۱۲۳	۰/۰۳۳	۰/۰۰۰
اطلاع‌رسانی	۰/۰۸۳	۰/۰۳۷	۰/۰۲۶
کیفیت نوشتار	-۰/۲۴۹	۰/۰۴۲	۰/۰۰۰
دسترس‌پذیری	۰/۰۵۸	۰/۰۴۴	۰/۱۸۵
جست‌و‌جو و بازیابی	۰/۰۱۸	۰/۰۳۱	۰/۵۶۲
اطلاع‌رسانی	-۰/۰۱۲	۰/۰۳۳	۰/۵۰۷
کیفیت نوشتار	-۰/۳۵۴	۰/۰۴۴	۰/۰۰۰
دسترس‌پذیری	-۰/۰۴۷	۰/۰۴۰	۰/۲۳۲
اطلاع‌رسانی	-۰/۰۴۰	۰/۰۳۳	۰/۲۲۶
کیفیت نوشتار	-۰/۳۷۲	۰/۰۴۲	۰/۰۰۰
دسترس‌پذیری	-۰/۰۶۵	۰/۰۳۷	۰/۰۷۷
کیفیت نوشتار	-۰/۳۳۲	۰/۰۴۰	۰/۰۰۰
دسترس‌پذیری	-۰/۰۲۵	۰/۰۳۶	۰/۴۷۸
کیفیت نوشتار	۰/۳۰۷	۰/۰۳۸	۰/۰۰۰

میزان معناداری آزمون بونفرونی بین میانگین سه مؤلفه «شخصی‌سازی»، «مدیریت محتوا» و «کیفیت نوشتار» نسبت به سایر مؤلفه‌ها تفاوت معنادار بیشتری وجود داشت. در حالی که بین میانگین مؤلفه‌های «شخصی‌سازی و مدیریت محتوا»، «حفاظت و امنیت و دسترس‌پذیری»، «امانت و مرجع و جست‌و‌جو و بازیابی اطلاعات»، «امانت و مرجع و اطلاع‌رسانی»، «امانت و مرجع و دسترس‌پذیری»، «جست‌و‌جو و بازیابی اطلاعات و اطلاع‌رسانی» و «جست‌و‌جو و بازیابی اطلاعات و دسترس‌پذیری» تفاوت معناداری وجود نداشت.

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج حاصل از این پژوهش می‌توان گفت به طور کلی به کارگیری ابعاد هشتگانه ارزیابی در پورتال‌های کتابخانه‌ای سامان در وضعیت «خوب» (بیش از ۶۰-۸۰ درصد) است. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها نشان داد که نوع استان مورد بررسی «خراسان رضوی و جنوبی» عامل تأثیرگذاری بر نمرات ارزیابی نبود و بین قضاوت کتابداران «زن و مرد» و «مقاطع تحصیلی» در خصوص به کارگیری مؤلفه‌های ارزیابی پورتال‌های کتابخانه‌ای تفاوت معناداری وجود نداشت. همچنین نتایج بیانگر آن بود که بین قضاوت کتابداران با «گروه‌های سنی مختلف»، «سوابق کاری مختلف» و «رشته‌های تحصیلی مختلف» در خصوص ارزیابی پورتال‌ها تفاوت معناداری وجود داشت.

همچنین تحلیل یافته‌های پژوهش بیانگر آن است که از دیدگاه کتابداران وضعیت پورتال‌ها در خصوص به کارگیری ابعاد ارزیابی، با سطح مطلوب فاصله داشت. نتایج این پژوهش با نتایج صمیعی و همکاران (۱۳۹۶)، جعفری بهنام و اصنافی (۱۳۹۶)، غریبه‌نیزی (۱۳۹۴)، هاشم‌زاده و اصغری (۱۳۹۲)، نوکاریزی و پاکزادسرداری (۱۳۹۲)، نوکاریزی و همکاران (۱۳۹۲)، نوکاریزی و عابدینی (۱۳۹۲) و دغاقله و همکاران (۱۳۹۳) مطابقت داشت. با توجه به این که کتابداران گروه مخاطبان اصلی پورتال هستند. شاید بتوان از دلایل این تفاوت به تعامل اندک میان طراحان این پورتال‌های کتابخانه‌ای با کتابداران و هم‌چنین در نپا بودن این پورتال‌های کتابخانه‌ای دانست.

بین میانگین مؤلفه‌های هشتگانه ارزیابی پورتال‌های کتابخانه‌ای تفاوت وجود داشت. شاید بتوان از دلایل آن به تفاوت بین دیدگاه طراحان و دیدگاه کتابداران و یا تفاوت بین چگونگی نگرش مدیران و طراحان و کتابداران به طراحی پورتال اشاره کرد. اگر بین دیدگاه‌های طراحان و خواسته‌های کتابداران تطابق برقرار شود می‌توان پورتال طراحی شده را در سطح مطلوبی از ارزیابی در نظر گرفت.

نتایج حاصل از مؤلفه‌های هشتگانه ارزیابی در پورتال‌های کتابخانه‌ای سامان حاکی است با توجه به این که تمامی مؤلفه‌های ارزیابی باید در راستای یکدیگر از کارکردی مناسب برخوردار باشند تا پورتال‌ها بتواند نیازها و رضایت کاربران را برآورده سازند، مطلوب است مدیران پورتال‌ها امکانات صفحات وب خود را متناسب با نیازها و خواسته‌های کاربران فراهم کنند، به خصوص در ویژگی‌های مربوط به بعد «مدیریت محتوا» و هم‌چنین بعد «شخصی‌سازی» توجه بیشتری داشته باشند. وضعیت مؤلفه «شخصی‌سازی» در پورتال از نظر کتابداران در وضعیت «خوب» بود، حوزه شخصی‌سازی جایگاهی ویژه در نظر کاربران دارد و باعث جذب و ایجاد علاقه بیشتر در آن‌ها می‌شود و اگر کتابخانه‌ها به فکر گسترش دامنه خدمات و ارائه خدمات تخصصی‌تر به اعضای خود هستند، چاره‌ای جز ارائه بهتر خدمات شخصی‌سازی از طریق پورتال و ایجاد پروفایل شخصی برای اعضا ندارد. زیرا اگر شناخت دقیقی از کاربران و علایق آن‌ها داشته باشند در زمینه ارائه خدمات موفق‌تر خواهند بود این مطلب با نظر فتاحی (۱۳۹۲) که بیان می‌کند «کتابداران می‌توانند جامعه کاربران خود را به شکل کاربردی‌تر شناسایی کرده و برای هر فرد یا گروه، یک پرونده (پروفایل) ایجاد کنند، همه اطلاعات لازم درباره فعالیت‌ها، نیازها، سلیقه‌ها و رفتارها را ثبت نمایند. براین اساس، تعریف انواع خدماتی که هر فرد یا گروه نیاز دارد عملی‌تر

و شخصی‌تر خواهد بود» سنخیت دارد. با توجه به نتایج پژوهش حاضر بهتر است که به منظور بهبود عملکرد پورتال‌های کتابخانه‌ای مواردی مانند ایجاد کتابخانه شخصی الکترونیک، ایجاد پوشه علاقه‌مندی‌ها (شامل کتاب، مجلات، و منابع مورد علاقه)، خدمات اشاعه اطلاعات گزینشی (SDI)، باشگاه کتابخوانی و مانند آن در نظر گرفته شود.

اهمیت اساسی بعد «محتوا» در ارزیابی و رضایت کاربران از پورتال‌های کتابخانه‌ای، وجود مشکلاتی از قبیل: ۱. عدم امکان بارگذاری چند عکس به صورت همزمان در صفحه اصلی درج خبر؛ ۲. دشواری مسیر دریافت لینک برای تغییر اندازه عکس مورد نظر در متن خبر؛ ۳. نامناسب بودن مکان انعکاس خبر در صفحه پرتال هر کتابخانه (پایین صفحه)؛ ۴. عدم ایجاد رابطه تعاملی کاربران پورتال‌ها با کتابداران از طریق لینک آمار بازدید، لینک ثبت نظر، انتقاد یا پیشنهاد به آن خبر و مواردی مانند آن آشکار ساخت. این موارد مطرح شده کار با پورتال‌ها را تا حدودی برای کتابداران دشوار می‌سازد.

با توجه به یافته‌های به دست آمده از پژوهش، بهتر است طراحان در طراحی تصاویر موجود برای هر بخش، به ویژگی‌هایی چون اندازه مناسب تصویر، همچنین نمادهای تصویری و جملات به کار رفته در پورتال‌ها توجه کنند تا به گونه‌ای باشد که عاملی برای جذب و تمایل بیشتر کاربر به استفاده از پورتال‌ها گردد. بهتر است در صفحه اصلی پورتال‌های کتابخانه‌ای برخی از مطالب مهم‌تر و نیازمند توجه بیشتر از سوی کاربر با قلم درشت‌تر و برجسته، یا با رنگ متمایزی نسبت به دیگر مطالب به نمایش گذاشته شود، از این طریق کاربر در نگاه کلی به پورتال‌ها مطالب مهم‌تر را زودتر یافته و چه بسا سریع‌تر به مطالب مورد نیاز دست یابد. همچنین جهت ایجاد تنوع و کمک به کاربر در دریافت سریع‌تر اطلاعات مختلف بویژه اطلاعات آماری از جداول و نمودارها به صورت مؤثر استفاده شود. بهتر است اخبار مهم‌تر به صورت اسلایدی و متحرک در صفحه اصلی پورتال‌ها قرار بگیرند تا توجه مراجعه کننده را جلب نماید.

یافته‌های پژوهش حاضر حاکی از این است که از نظر کتابداران پورتال‌های کتابخانه‌ای، از لحاظ شاخص «حفاظت و امنیت» در حد خوب (میانگین ۳/۴۸ نقطه ۶۹/۶ درصد) بود. پژوهش‌هایی در زمینه بررسی امنیت و حفاظت در سامانه‌های تحت وب، وبسایت‌ها و پورتال‌های کتابخانه‌ای مانند (کوکبی و کوهی رستمی ۱۳۹۴؛ نوکاریزی و کوچکی، ۱۳۹۳؛ حریری و نظری، ۱۳۹۱؛ کوزما، ۲۰۱۰؛ و محابی، ۲۰۱۰) انجام شده است. پژوهش حریری و نظری (۱۳۹۱) نتایج نشان دادند که میانگین امنیت اطلاعات کتابخانه‌های دیجیتال ایران ۰/۷۹ (از میانگین کل ۱) بود و کتابخانه‌ها از لحاظ امنیت اطلاعات در سطح قوی قرار داشتند. یافته‌های این پژوهش و نیز پژوهش کوزما (۲۰۱۰) با پژوهش حاضر مغایرت داشت. یافته‌های پژوهش کوکبی و کوهی رستمی (۱۳۹۴) نیز نشان داد که از نظر مدیران سامانه‌ها، امنیت دو سامانه «شبکه کتابخوانان حرفه‌ای» و «سامانه طرح کتاب من» با میانگین ۶۸ درصد در حد «خوب» بود که با نتایج پژوهش حاضر مطابقت داشت.

گرچه که مؤلفه حفاظت و امنیت در پورتال‌ها رعایت شده است، اما از آنجایی که دا وایگا و ایلاف (۲۰۱۰)

¹. Da Veiga & Eloff

معتقدند که همزمان با اهمیت یافتن اطلاعات، خطرات امنیتی نیز به سرعت بیشتر و بیشتر می‌شود. از طرف دیگر، با رشد و توسعه فرآیندهای فناوری اطلاعات و گسترش شبکه‌های ارتباطی، آسیب‌پذیری فضای تبادل اطلاعات افزایش یافته و روش‌های اعمال تهدید، گسترده‌تر و پیچیده‌تر می‌شود. لذا، بهتر است که برای حفاظت از اطلاعات و منابع دیجیتال موجود در پورتال‌های کتابخانه‌ای سامان از لحاظ امنیتی تمهیداتی اندیشیده شود و سعی شود که این پورتال‌ها از لحاظ امنیتی به استانداردهای امنیت اطلاعات و سطح مطلوب نزدیک‌تر شود.

از آنجا که در حال حاضر، ارائه خدمات مرجع مجازی از مباحث پویا و جدی در کتابخانه‌هاست در همین راستا نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور به علت تنوع در کاربران به سوی این خدمات گامی مهم برداشته و طی دو سال اخیر (از سال ۱۳۹۸) خدمات امانت (درخواست تمدید، رزرو مدرک، مشاهده امانت‌های جاری، سابقه امانت، مشاهده امانت موقت جاری، سابقه امانت موقت و پرداخت بدهی اعضا از طریق آدرسی که در ادامه ذکر شده) و مرجع مجازی (شامل پرسش از کتابدار، مشاوره خواندن، درخواست مقاله، ارسال پستی منابع، پیشنهاد و انتقاد و مانند آن) از طریق پورتال‌های کتابخانه-ای فراهم شده است. حال که امکان دسترسی به این خدمات امانت و مرجع مجازی، بر روی پورتال‌ها فراهم شده است برای اینکه سطح ارائه این خدمات به وضعیت «مطلوب» برسد؛ با توجه به بررسی پورتال کتابخانه‌ها و صحبت با کتابداران بهتر است چند نکته مدنظر طراحان این پورتال واقع شود از قبیل: ۱. بهتر است لینک (پیوند) دسترسی به این پایگاه‌های اطلاعاتی تمام‌متن فارسی و لاتین (غیرفارسی) از طریق پورتال‌ها فراهم شود؛ ۲. فراهم شدن امکان ارتباط همزمان مانند چت با کتابدار مرجع؛ ۳. امکان پیشنهاد خرید منابع مورد نیاز توسط کاربران؛ ۴. مطلوب است، گزینه‌های خدمات مرجع مجازی به صورت نقشک متحرک یا آیکن^۱ برجسته‌ای یا نواری در صفحه پورتال ظاهر شود تا مخاطب با ورود به پورتال متوجه وجود همچنین خدماتی در پورتال بشود؛ ۵. مطلوب است، بعد از پرسش کاربر از کتابدار، علامتی چشمک‌زن بالای صفحه پورتال فعال شود تا کتابدار در اولین فرصت متوجه سؤال مخاطب شود و اقدام به رسیدگی و پاسخگویی نماید؛ ۶. از آنجایی که اخیراً امکان پرداخت برخط بدهی اعضا (از طریق کدملی و شماره تماس) بر روی سامانه سامان با آدرس^۲ فراهم شده است بهتر است این خدمت برای راحتی کار کاربران به صورت آیتم (بخش جداگانه‌ای) بر روی پورتال کتابخانه‌ها نیز گنجانده شود.

کتابداران از اینکه امکان جست‌وجو در پایگاه‌های اطلاعاتی کلیه کتابخانه‌های عمومی سراسر کشور از طریق پورتال فراهم شده است، رضایت دارند. ولی شاید بتوان از عواملی که باعث نارضایتی کاربران در بعد «جست‌وجو و بازیابی اطلاعات» شده است، عدم امکان جست‌وجو در نتایج جست‌وجو و محدود کردن جست‌وجو، عدم دسترسی کاربران به «فهرست مندرجات»، «چکیده» یا «متن کامل» منابع هنگام بازیابی منابع را نام برد. هم‌چنین بهتر است راهنمای جست‌وجو و بازیابی در پورتال گنجانده شود و امکان ارسال نتایج جست‌وجو به پست الکترونیکی، امکان جست‌وجو در تازه‌های مجموعه، وجود ابزار اصلاح املا و واژگان و هم‌چنین استفاده از اصطلاحنامه به عنوان ابزار کمکی جست‌وجو در پورتال

^۱. Icon

^۲. <https://www.samanpl.ir/pay>

کتابخانه‌ها فراهم شود.

جامعه کتابداران از وضعیت «خدمات اطلاع‌رسانی» پورتال سامان کتابخانه‌ها رضایت چندانی ندارند، به نظر می‌رسد که از سویی، گنجاندن امکاناتی از قبیل: فهرست تازه‌های نشر کشور، وجود راهنمای جامع نحوه استفاده از پورتال، بخش‌ها و خدمات مختلف آن، امکان انتقادات و پیشنهادات و نظرسنجی برای کاربران و روزآمدی منظم آن‌ها و امکان ارسال تازه‌ها و اخبار موضوعات مورد علاقه کاربران (خدمات RSS) و مانند آن بر روی پورتال، و از سوی دیگر، شاید همکاری بیشتر با متخصصان اطلاع‌رسانی در این زمینه شرایط مساعدتری را از این نظر فراهم کند.

در زمینه به کارگیری مؤلفه «دسترس‌پذیری» پورتال کتابخانه‌ها در جایگاه خوبی قرار دارد چرا که صفحه آن به راحتی از طریق آدرس قابل بارگیری و دستیابی هست و دسترس‌پذیری آسان پورتال برای ویندوز موجب شده تا با هر سیستم عاملی به راحتی قابل اجرا باشد و این امر موجب راحتی کاربران در استفاده از مرورگرهای مختلف می‌شود. ولی باز هم جای کار بیشتر در این زمینه وجود دارد که به وضعیت «مطلوب» دست یابد. از دیگر مواردی که بهتر است برای دسترس‌پذیری بیشتر پورتال کتابخانه‌ها باید به آن توجه شود این است که بهتر است تمامی اجزای پورتال با یک نگاه، در معرض دید کاربران قرار گیرد، از سوی دیگر، بخش‌های حجم بالای اطلاعات با استفاده از شیوه فرامتن به بخش‌های کوچک‌تر تقسیم شوند و مورد استفاده کاربران قرار گیرد تا مانع خستگی کاربر و بازیابی و فراخوانی اطلاعات نیز سریع‌تر انجام شود.

به طور کلی، با توجه به اینکه پورتال‌های کتابخانه‌ای سامان در آغاز راه فعالیت خود قرار دارد، در این پژوهش تلاش شد تا ضمن شناسایی نقاط قوت و ضعف این پورتال‌ها، این امکان فراهم شود تا با رفع نقاط ضعف، کارآمدی و کاربرپسندی پورتال مورد بررسی به میزان قابل توجهی افزایش یابد.

منابع

- جعفری بهنام، زهرا؛ و اصنافی، امیررضا (۱۳۹۶). ارزیابی وب پورتال‌های کتابخانه‌های عمومی مستقر در استان‌های تهران. *تحقیقات و اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های عمومی*، ۲۳(۳)، ۳۳۵-۳۶۳.
- حریری، نجلا؛ و نظری، زهرا (۱۳۹۱). امنیت اطلاعات در کتابخانه‌های دیجیتال ایران. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۶(۲)، ۹۰-۶۱.
- خدامی، مرجان؛ درودی، فریبرز؛ و سلاجقه، مژده (۱۳۹۲). امکان‌سنجی ارائه خدمات مرجع الکترونیکی در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۰(۳)، ۵۵۴-۵۷۱.
- دغالقه، نغمه؛ بیگدلی، زاهد؛ و عظیمی، محمدحسن (۱۳۹۳). ارزیابی کیفی پورتال‌های شرکت‌های تابعه وزارت نفت ایران با استفاده از وب کیو ای ام. *پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات*، ۲۹(۴)، ۱۰۶۹-۱۰۸۹.
- شهرابی، رضا؛ و خسروی، فریبرز (۱۳۹۱). پیش‌نیازهای راه‌اندازی پورتال جامعه کتابخانه ملی برای ارائه خدمات مشترک بین کتابخانه‌ای. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۳(۴)، ۶۰-۷۲.

شیرزاد، مجید؛ و سپهر، فرشته (۱۳۸۸). بررسی نگرش دانشجویان تربیت بدنی دانشگاه‌های تهران، تربیت معلم و شهید بهشتی درباره خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌های آن دانشگاه‌ها. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۵(۵۷)، ۱۴۲-۱۲۴.

صمعی، میترا؛ نوشین فرد، فاطمه؛ و رحمان‌پور، رویا. (۱۳۹۶). ارزیابی کیفی پورتال‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور بر اساس الگوی ارزشیابی کیفی وب. *کیو.ای.ام. فصلنامه بازیابی دانش و نظام‌های معنایی*، ۳(۴)، ۴۱-۵۷.

طبرسا، فرشته، و نوکاریزی، محسن (۱۳۸۸). میزان و عوامل مؤثر بر فهم کتابداران از واژگان محیط رابط در نرم‌افزار کتابخانه‌ای سیم‌رغ. *علوم و فناوری اطلاعات*، ۲(۶۰)، ۲۲۷-۲۴۶.

غریبه نیازی، منیره؛ و کربلا آقایی کامران، معصومه (۱۳۹۴). ارزیابی وب‌سایت‌های دانشگاه‌های دولتی ایران با روش نمایه ارزیابی وب. *پژوهش‌نامه علم سنجی*، ۱(۲)، ۳۱-۵۰.

فتاح، رحمت الله (۱۳۹۲). خدمات تخصصی و شخصی سازی شده: رویکردی برای برون رفت از شکاف میان کتابخانه و جامعه آن. *فصلنامه علمی و پژوهشی*، ۲۹(۲)، ۲۸۹-۲۹۱.

فرج‌پهلوی، عبدالحسین؛ و مرادمند، علی (۱۳۸۵). تحلیل محتوایی وب‌سایت‌های دانشگاهی و تحقیقاتی ایران. *فصلنامه کتاب*، ۱(۶۵)، ۲۶۱-۲۷۶.

فهیمی‌فر، سپیده؛ و غائبی، امیر (۱۳۸۷). کتاب‌های الکترونیکی از دیدگاه متخصصان اطلاع‌رسانی شاغل در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های شهر تهران. *علوم و فناوری اطلاعات*، ۱(۲۴)، ۹۹-۱۵۵.

کوکبی، مرتضی؛ و کوهی رستمی، منصور (۱۳۹۴). امنیت اطلاعات سامانه‌های تحت وب نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۸۹(۲)، ۸۰-۱۰۷.

موسوی‌چلک، افشین (۱۳۸۷). پورتال‌های کتابخانه‌ای: تکنولوژی امروز و فردا و ابزاری برای تبادل اطلاعات. *فصلنامه کتاب*، ۳(۷۵)، ۹۱-۱۰۲.

نصیری‌پور، نسرين (۱۳۹۳). رابطه میان سواد اطلاعاتی با خودکارآمدی کتابداران دانشگاه‌های فردوسی مشهد و علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی مشهد. (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران.

نوکاریزی، محسن؛ و پاکزاد سرداری، حسن (۱۳۹۰). ارزیابی ابعاد و مؤلفه‌های خلاقیت در وب‌سایت کتابخانه ملی ایران از دیدگاه کاربران، پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱(۲)، ۱۵۷-۱۷۸.

نوکاریزی، محسن؛ خیرخواه، حوا؛ و کیانی، محمدرضا (۱۳۹۲). ارزشیابی کاربردپذیری وب‌سایت‌های پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران و مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و تکنولوژی شیراز از منظر دانشجویان تحصیلات

تکمیلی دانشگاه شیراز. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱(۱۷)، ۱۰۴-۱۲۲.

نوکاریزی، محسن؛ و عابدینی، طیه (۱۳۹۱). ارزشیابی کاربردپذیری وب‌سایت کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری از دید کاربران. *پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۲(۱)، ۱۵۳-۱۷۴.

نوکاریزی، محسن؛ و کوچکی، اکرم (۱۳۹۳). ارزیابی پورتال‌های کتابخانه‌ای دانشگاه‌های دولتی ایران در سال ۱۳۹۲. *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، ۴۸ (۴)، ۵۶۳-۵۸۲.

هاشم زاده، محمدجواد؛ و اصغری، حبیب (۱۳۹۳). ارزیابی کیفیت پورتال اداره کل کتابخانه‌های عمومی استان‌های خراسان رضوی و جنوبی با تکیه بر روش ایکوال. *فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۰ (۳)، ۵۳۵-۵۵۱.

هاشم زاده، محمدجواد؛ افضلی، کاظم؛ جهانگیر، غلامحسین؛ خسروی، سامیه؛ و سنگری، محمود (۱۴۰۱). سنجش توانایی کودکان و نوجوانان برای درک نمادهای متنی و گرافیکی رابط کاربری پرتال کودک و نوجوان. *مطالعات کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۳۳ (۲)، ۱۸-۳۶.

References

- Alahmadi, T. (2017). *A multi-method evaluation of university website accessibility: Foregrounding user-centered design*. Proceedings of the 14th Web for All Conference on The Future of Accessible Work. <https://dl.acm.org/doi/10.1145/3058555.3058580>.
- Benaida, M., Namoun, A., & Taleb, A. (2018). Evolution of the Impact of Usability in Arabic University Websites: Comparison between Saudi Arabia and the UK. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*. 9(8):365-375.
- Callicott, B. (2002). Library website user testing. *College & Undergraduate Libraries*. 9(1), 1-17.
- Chiew, K.T., & Salim, S.S. (2003). WEBUSE: Website Usability Evaluation Tools. *Malaysian Journal of Computer Science*. 16(1), 47-57.
- Cox, A. (2003). Library portal solutions. *Journal of Library & Information Technology*, 55, 3, 155-165. <http://dx.doi.org/10.1108/00012530310472642>
- Daghalgha, N., Bigdeli, Z., & Azimi, M. (2013). Quality evaluation of the portals of the subsidiaries of the Iranian Ministry of Oil using WebQIM. *Journal of Information Processing and Management*. 29 (4), 1069-1089. (in Persian)
- Da Veiga, A., & Eloff, J. H. (2010). A framework and assessment instrument for information security culture. *Computers & security*, 29(2), 196-207.
- Dempsey, L. (2003). The Recombinant Library: Portals and People. Co-published simultaneously. *Journal of Library Administration*. 39(4), 103-136. http://dx.doi.org/10.1300/j111v39n04_10
- Detlor, B. (2003). Fostering robust library portals: an assessment of the McMaster University library gateway. *Online Information Review*. 26(6), 404-412.
- Fahimi Far, S., & Ghabisbi, A. (2007). Electronic books from the point of view of information specialists working in the central libraries of Tehran universities. *Information Science and Technology*. 24(1), 155-99. (in Persian)
- Faraj Pahlo, A., & Muradmand, A. (2015). Content analysis of academic and research websites in Iran. *Book Quarterly*, 1(65), 261-276. (in Persian)
- Gharibeh Niazi, M., & Karbala Aghaei Kamran, M. (2014). Evaluating the websites of Iran's public universities with the web evaluator profile method. *Research Journal of Science*. 1 (2), 31-50. (in Persian)
- Gtlinium, M., Herwnto, P. D., & Purmtmt, J. (2016). Website Quality Assessment using Gap Analysis: Case Study: SGU Website & SGU Student Portal. *International Journal of Applied Engineering Research*. 11(15), 8662-8667.
- Hariri, N., & Nazari, Z. (2011). Information security in Iran's digital libraries. *Library and Information Quarterly*. 16(2), 61-90. (in Persian)

- Hashemzadeh, M., Afzali, K., Jahangir, G., Khosravi, S., & Sangri, M. (2022). Measuring the ability of children and teenagers to understand the textual and graphic symbols of the child and teenager portal user interface. *Library and Information Organization Studies*. 33(2), 18-36. (in Persian)
- Hashemzadeh, M., & Asghari, H. (2014). Evaluation of the quality of the portal of the general administration of public libraries in Razavi and South Khorasan provinces based on the EQUAL method. *Quarterly Journal of Information Research and Public Libraries*. 20(3), 551-535. (in Persian)
- Hite, N. G., & Railsback, B. (2010). Analysis of the content and characteristics of university websites with implications for web designers and educators. *Journal of Computer Information Systems*, 51(1), 107-113.
- Hosseini, M. (2015). *Educational guide for the management system of public libraries of the country (Saman)*. Tehran: Institute of public libraries of the country, publishing house. (in Persian)
- Jafari Behnam, Z., & Asnafi, A. (2016). web evaluation of public library portals located in Tehran provinces. *Research and information of public libraries*. 3 (23), 363-335. (in Persian)
- Khodami, M., Droodi, F., & Selajgeh, M. (2012). Feasibility of providing electronic reference services in Tehran public libraries. *Information Research and Public Libraries*. 20 (3), 571-554. (in Persian)
- Kokbi, M., & Kohi Rostami, M. (2014). Information security of the systems under the web of public libraries of the country. *Information research and public libraries*. 89 (2), 107-80. (in Persian)
- Kumar, S. (2009). Content Analysis of Indian Institutes of Technology Libraries Web Portals. *Journal of Library & Information Technology*. 29, 1, 57-63. Retrieved January 18, 2022, from emerald database
- Kuzma, J. (2010). European digital libraries: web security vulnerabilities. *Library Hi Tech*. 28 ,402-413. [http://dx.doi.org/10.1016/s0378-7206\(04\)00073-4](http://dx.doi.org/10.1016/s0378-7206(04)00073-4)
- Mahabi, V. (2010). *Information Security Awareness: System Administrators and End-User Perspectives at Florida State University*. Dissertation for the degree of Doctor of Philosophy in Library and Information Studies (Doctor's thesis). the Florida State University. Retrieved 2021, Nov. 12, from <http://diginole.lib.fsu.edu/etd/2798>.
- Mustafa, S.H., & Al-Zou'abi, L. (2008). *Usability Of the Academic Websites of Jordan's Universities An Evaluation Study*. Retrieved November 29, 2022.
- Mousavi Chalak, A. (2014). Library portals: today's and tomorrow's technology and a tool for information exchange. *Book Quarterly*. 75(3), 102-91. (in Persian)
- Nasiripour, N. (2013). *The relationship between information literacy and self-efficacy of librarians of Ferdowsi University of Mashhad and Medical Sciences and Health Services of Mashhad*. (Master's thesis). Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran. (in Persian)
- Nowkarizi, M., & Abedini, T. (2011). Evaluation of the usability of the website of central libraries of universities affiliated to the Ministry of Science, Research and Technology from the users' point of view. *Library and Information Research Journal*. 2(1), 153-174. (in Persian)
- Nowkarizi, M., Khaikhah, H., & Kayani, M. (2013). Evaluation of the usability of the websites of Iran Information Science and Technology Research Institute and Shiraz Regional Science and Technology Information Center from the perspective of Shiraz University graduate students. *Library and Information*. 1(17), 104-122. (in Persian)
- Nowkarizi, M., & Kochaki, A. (2014). Evaluation of the library portals of Iran's state universities in 2012. *University Library and Information Research*. 48(4), 582-563. (in Persian)
- Nowkarizi, M., & Pakzad Sardari, H. (2011). Evaluation of the dimensions and components of creativity in the website of the National Library of Iran from the users' point of view. *Library and Information Research Journal*. 1(2), 178-157. (in Persian)

- Rahman, M. S., & Ahmed, S. Z. (2013). Exploring the factors influencing the usability of academic websites: A case study in a university setting. *Business Information Review*, 30(1), 40-47. <https://doi.org/10.1177/0266382113482557>
- Rogers, R., Preston, H. (2009). Usability Analysis for Redesign of a Caribbean Academic Library Website: a case study. *OCCL Systems & Services. International Digital Library perspectives*. 25 (3), 200-211.
- Russell, B. (2002). *Library Website Comparison paper*. Retrieved november 10, 2021, from www.emeraldinsight.com
- Samii, M., Noushinfard, F., & Rahmanpour, R. (2016). Quality evaluation of the portals of public libraries of the country based on the quality evaluation model of Web.Q.I.M. *Knowledge Retrieval and Semantic Systems Quarterly*. 3(4), 41-57. (in Persian)
- Shahrabi, R., & Khosravi, F. (2011). Prerequisites for launching the national library community portal to provide shared services between libraries. *National Library and Information Organization Studies*. 23(4), 60-72. (in Persian)
- Shirzad, M., & Sepehr, F. (2008). Examining the attitudes of physical education students of Tehran, teacher education and Shahid Beheshti universities about the information services of the libraries of those universities. *Library Message*. 15(57), 142-124. (in Persian)
- Toit, M., & Bothma, N. (2009). Evaluation the usability of an academic marketing department's website from a marketing student's perspective. *International Retail and Marketing Review*. 5(1), 15- 24. Retrieved April 5, 2022. From <http://uir.unisa.ac.za/handle/10500/3031>
- Anna, N. E. V. (2018). Transformation of public library websites in Indonesia. *Library Hi Tech News*, 35(8), 10-14. <http://dx.doi.org/10.1108/LHTN-02-2018-0011>
- Yerlikaya, Z., & Onay Durdu, P. (2017). *Evaluation of Accessibility of University Websites: A Case from Turkey*. International Conference on Human-Computer Interaction, book series (CCIS): 663–668.