



## غنی‌سازی کتابخانه دیجیتال استان قدس رضوی به منظور پشتیبانی هدمند از فرایند اطلاع‌یابی کاربران

دکتر محمد زره‌ساز<sup>۱</sup>

اصل یادگیری مستقل در بسیاری از زمینه‌ها، به‌ویژه در حوزه پایگاه‌ها و نظام‌های اطلاعاتی مورد پذیرش قرار گرفته است. از همین‌رو، برنامه‌های آموزشی و کمکی که وظیفه هدایت کاربران در فهم محیط اطلاعاتی و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز خود را برعهده دارند به دنبال آن هستند تا خلاء فقدان واسطه‌های انسانی (همانند کتابداران) را در محیط مجازی تا حد زیادی پر کنند. از این‌رو، امکانات راهنما و کمک در نرم‌افزارها و نظام‌های اطلاعاتی دارای نقش بااهمیتی در افزایش تسلط و مهارت کاربران برای کار مستقل با آنها هستند و استفاده درست و بهینه از این امکانات، عامل مهمی در تعیین کارایی یک نرم‌افزار و یا یک نظام اطلاعاتی است (Aleven et al., 2003).

کتابخانه‌های دیجیتال به عنوان یکی از انواع نظام‌های اطلاعاتی مهم، به منظور ارتقاء خدمات اطلاع‌رسانی نوین کتابخانه‌ها و سازمان‌های بزرگ فرهنگی طراحی و عرضه شده و با ارائه محتوای غنی دیجیتال تلاش دارند تا جامعه متنوع کاربران خود را با قابلیت‌های مهارتی و روانشناختی متفاوت راضی و روزآمد نگاه دارند. به عبارت دیگر، کتابخانه‌های دیجیتال نوعی از نظام‌های بازیابی اطلاعات هستند که خلاقیت‌های جدیدی را از لحاظ دامنه پوشش محتواهای اطلاعاتی از یک‌سو و رابط کاربر از سوی دیگر ارائه داده‌اند. با وجود آنکه از ظهور کتابخانه‌های دیجیتال بیش از دو دهه می‌گذرد اما انواع زیادی از نظام‌های رایانه‌ای ناهمگون زیر چتر عنوان کتابخانه دیجیتال ایجاد و طبقه‌بندی شده‌اند. این نظام‌های اطلاعاتی در عصر حاضر دارای ساختار شبکه‌ای پیچیده‌ای هستند که از ارتباطات میان اعضای جوامع علمی پشتیبانی کرده و شامل اشیاء دیجیتالی می‌شوند که صرفاً رونوشت منابع چاپی نیستند، بلکه ممکن است شامل انواع تصاویر، فیلم‌های ویدیویی، برنامه‌ها و سایر منابع دیداری-شنیداری شوند که در جهت رفع نیازهای کاری و ارتباطی جامعه هدف مورد استفاده قرار می‌گیرند (Carball et al., 2011). کاربران این نظام‌های اطلاعاتی به دلیل ناآشنایی با این نوع ابزارها و منابع اطلاعاتی و جدید بودن آنها و نیز تنوع در محیط رابط، اغلب از جمله کاربران مبتدی هستند. کاربران اغلب با مشکلاتی مواجه می‌شوند که آنها را از انجام درست و کامل وظایف خود باز می‌دارند. برخی از این مشکلات ممکن است از ناآگاهی یک کاربر از در دسترس بودن کمک‌ها و پشتیبانی‌های مورد نیاز برای انجام وظیفه‌اش و یا شکست و ناتوانی وی در یافتن و تفسیر رهنمودها و پیام‌هایی ناشی شود که یک نظام رایانه‌ای جهت ترغیب کاربران به تصحیح اشتباهات خود ارائه می‌کند. این موقعیت‌ها کاربران را وادار می‌سازد تا به سرعت از راهبردهای حل مسئله جهت غلبه بر مشکلات و حصول پیشرفت در انجام وظایف خود استفاده کنند. رفتار راهنمایایی مؤثر در این شرایط می‌تواند کارایی عملکرد کاربران را بهبود ببخشد و از اضطراب آنها بکاهد. از این‌رو، تمرکز بر انواع مشکلات و موقعیت‌هایی که این کاربران در تعامل با کتابخانه‌های دیجیتال تجربه می‌کنند و راهبردهایی که جهت برطرف کردن آنها نیاز است تا به کار گرفته شوند، ضروری به نظر می‌رسد (Xie & Cool, 2009).

<sup>۱</sup> عضو هیئت علمی دانشگاه خوارزمی و سردبیر نشریه الکترونیکی شمسه، mzerehsaz@gmail.com



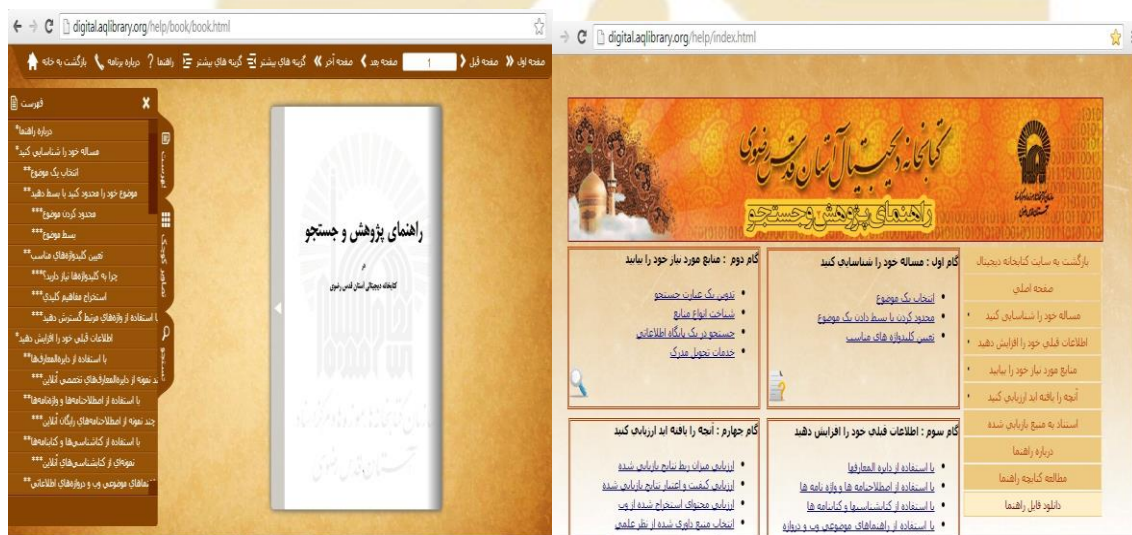
شاید یکی از دلایلی که در اغلب پژوهش‌های مرتبط بدین نکته اشاره شده که کاربران کتابخانه‌های دیجیتال اغلب از گزینه‌ها و کارکردهای راهنما استفاده بهینه نمی‌کنند، همین کم توجهی یا بی‌توجهی طراحان و کتابداران این نظام‌های اطلاعاتی به نیازهای واقعی کاربران و نداشتن شناخت کافی از چالش‌ها و تقاضاهای واقعی آنها در فرایند اطلاع‌یابی باشد. این بی‌توجهی سبب می‌شود که محتوا و قالب راهنماهای فعلی از کارآئی لازم برخوردار نباشد. همچنین توجه نکردن به تفاوت‌های میان رفتار راهنمایابی کاربران دارای ویژگی‌های مهارتی و روانشناختی مختلف و مشکلات و چالش‌های آنها در فرایند اطلاع‌یابی سبب شده است تا اغلب از یک قالب یکنواخت و یکسان برای ارائه راهنمایی به عموم کاربران استفاده شود. از این رو، به منظور طراحی امکانات مؤثر برای ارائه راهنمایی و کمک‌های مورد نیاز در کتابخانه‌های دیجیتال ضرورت دارد تا کاربران دارای ویژگی‌های مختلف در موقعیت‌های راهنمایابی پدید آمده برای آنها مورد توجه قرار گیرند و نتایج این بررسی در فرایند مربوط به طراحی این امکانات و ارائه خدمات راهنمایابی هم در نظر گرفته شود تا امکان ایجاد تعامل درست و پایدار میان کاربران و این نظام‌ها پدید آید (Xie & Cool, 2006).

همچنین پژوهش‌های مختلف همانند پژوهش زره‌ساز (۱۳۹۴) نشان داد که کاربران تمایل زیادی به تعامل با منابع راهنمایی دارند که از قابلیت انعطاف‌پذیری و سطح تعامل‌پذیری بیشتری برخوردار باشند. کتابداران در کتابخانه‌های سنتی همیشه به‌عنوان راهنماها و پشتیبانان کاربران به ایفای نقش پرداخته‌اند. در این نوع از کتابخانه‌ها، کتابداران متخصص در بخش‌های مختلف آماده‌ی رفع ابهام‌ها و کمک برای برطرف ساختن نیازهای اطلاعاتی مراجعان هستند. این سطح بالای تعامل و ارتباط مستقیم با متخصصان در کتابخانه‌های دیجیتال با وجود پیش‌بینی قابلیت‌های مختلفی چون چت و یا پرسش از کتابدار کم‌رنگ است. با این حال و با توجه به وجود کاربران دارای ویژگی‌های بسیار متفاوت به ویژه از جنبه‌های روانشناختی و مهارتی در کتابخانه‌های دیجیتال این ضرورت کاملاً احساس می‌شود که از حضور مستقیم راهنمای انسانی متخصص در فرایند پشتیبانی از کاربران در فضای مجازی بیشتر استفاده شود. البته باید توجه داشت که این حضور در فضای مجازی و محیط پیچیده جدید باید به گونه‌ای باشد تا با بهره‌گیری از یافته‌های علمی و همچنین فناوری‌های نوین بیشترین سودمندی برای کاربران حاصل شود.

کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی یکی از کتابخانه‌های دیجیتال ایرانی است که توسط سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی طراحی و مورد بهره‌برداری قرار گرفت. تلاش زیادی در جریان است تا روند طراحی و بهره‌برداری از قابلیت‌ها و امکانات مختلف این کتابخانه دیجیتال بر مبنای اصول علمی و با استفاده از فن‌آوری‌های نوین اطلاعاتی صورت پذیرد. ذکر این نکته حائز اهمیت است که هدف غائی هر نظام اطلاعاتی (همچون کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی) جلب توجه کاربران و رفع نیازهای اطلاعاتی آنهاست که جلب رضایتشان را نیز در پی دارد. با این حال، پیچیدگی و دشواری درک رابط کاربر و کارکردهای مختلف در نظر گرفته شده برای اطلاع‌یابی گاه کاربران را سرخورده کرده و آنها را از ادامه‌ی اطلاع‌یابی در این نظام‌های اطلاعاتی منصرف می‌سازد. در این حالت، بودجه هنگفتی که صرف تهیه زیرساخت‌های فنی و همچنین نسخه الکترونیکی منابع اطلاعاتی چاپی و یا سایر منابع الکترونیکی شده به هدر می‌رود. از این رو، به منظور پشتیبانی کامل و هدفمند از فرایند اطلاع‌یابی کاربران کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی، پژوهشی در قالب پایان‌نامه دکتری (زره‌ساز، ۱۳۹۴) صورت گرفت و طرحی چند فاز برای تکمیل این قابلیت‌ها پیشنهاد گردید. در گام نخست و با توجه به مبانی نظری راهنمایابی، یک دستنامه آموزشی در سه قالب نسخه چاپی، نسخه وبی



و نسخه نرم‌افزاری طراحی شد در طراحی این دستنامه علاوه بر استفاده از مبانی نظری مربوطه، به‌ویژه مبانی سواد اطلاعاتی، از الگوهای معتبر خارجی از جمله دستنامه راهنمای پژوهش ۲ کتابخانه دانشگاه سانتا کروز کالیفرنیا<sup>۳</sup>، راهنمای پژوهش کتابخانه دانشگاه کورنل<sup>۴</sup>، راهنمای پژوهش کتابخانه دانشگاه بریتیش کلمبیا<sup>۵</sup> و سایر دستنامه‌ها و منابع پژوهشی مشابه استفاده شد. پس از طراحی و بومی‌سازی مثال‌ها و توضیحات مختلف این دستنامه، نسخه طراحی شده برای چند نفر از متخصصان اطلاعات و دانش‌شناسی ارسال شد و نقطه‌نظرها و دیدگاه‌های آنها نیز در طراحی نسخه نهایی مدنظر قرار گرفت. نسخه نهائی طراحی شده با عنوان «راهنمای پژوهش و جستجوی کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی» در اختیار اداره کتابخانه دیجیتال کتابخانه آستان قدس رضوی قرار گرفت و دو نسخه از آن در قالب یک **نسخه وبسایت**<sup>۶</sup> و یک **نسخه نرم‌افزاری**<sup>۷</sup> طراحی و جهت استفاده کاربران بر روی شبکه جهانی اینترنت قرار گرفت.



شکل ۱. نسخه وبسایت (سمت راست) و نسخه نرم‌افزاری (سمت چپ) راهنمای پژوهش و جستجوی کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی

محتوای این دستنامه راهنما بر اساس نمونه‌های خارجی مشابه و مبانی نظری مرتبط با سواد اطلاعاتی در چهار گام اصلی با عنوان‌های

زیر طراحی شد:

- |   |  |
|---|--|
| گام اول: مسئله خود را شناسایی کنید.       | گام دوم: منابع مورد نیاز خود را بیابید.    |
| گام سوم: اطلاعات قبلی خود را افزایش دهید. | گام چهارم: آنچه را یافته‌اید ارزیابی کنید. |

۲ منظور از پژوهش در اینجا، پژوهش کتابخانه‌ای است که شامل مهارت‌هایی چون انتخاب موضوع جستجو، محدود کردن و بسط دادن موضوع، تعیین کلیدواژه‌های مناسب، استفاده از منابع مرجع، تدوین عبارت جستجو، انجام جستجو و ارزیابی ربط، کیفیت و اعتبار یافته‌های جستجو و استناد به این یافته‌ها است.

<sup>3</sup> University of California Santa Cruz Library (<http://library.ucsc.edu/help/research/start-your-research>)

<sup>4</sup> Cornell University Library (<https://www.library.cornell.edu/research>)

<sup>5</sup> The University of British Columbia Library (<http://help.library.ubc.ca/>)

<sup>6</sup> <http://digital.aqr.ir/help/index.html>

<sup>7</sup> <http://digital.aqr.ir/help/book/book.html>





بخش دیگری هم با عنوان «استناد به منابع بازیابی شده» در این دستنامه پیش‌بینی شد. در هر کدام از گام‌های بالا، تعدادی صفحه و تیتراژ فرعی به منظور ارائه اطلاعات کمکی مرتبط با افزایش مهارت‌های اطلاعاتی و همچنین معرفی بخش‌ها و خدمات مختلف کتابخانه دیجیتال آستان قدس رضوی درج شد.

در نسخه نرم‌افزاری طراحی شده، تلاش شد تا یک رابط کاربر جذاب به همراه امکان نمایش دستنامه به شکل یک کتاب الکترونیکی پیش‌بینی شود که دارای قابلیت ورق خوردن و بزرگ و کوچک شدن صفحات در کنار سایر قابلیت‌های دیگر نیز باشد. همچنین همانگونه که در شکل ۱ مشاهده می‌شود، در نسخه نرم‌افزاری امکان مشاهده فهرست مندرجات دستنامه راهنما در سمت چپ صفحه وجود دارد. پس از طراحی و بهره‌برداری از منبع راهنما و قالب‌های آن و در گام بعدی مدلی پیشنهاد شد که در آن با توجه به مراحل مختلف اطلاع‌یابی کاربران، امکان استفاده هدفمند و به موقع از انواع منابع و قابلیت‌های راهنما و پشتیبان، از جمله امکان برقراری ارتباط تعامل مؤثر با متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی و همچنین متخصصان موضوعی و البته استفاده از رهنمودهای فراهم شده در راهنمای پژوهش و جستجو فراهم خواهد شد. امید می‌رود با حمایت مسئولین سازمان و کارشناسان فنی این امکان فراهم گردد تا این مدل به صورت کامل پیاده‌سازی شود و کاربران کتابخانه دیجیتال در فرایند اطلاع‌یابی خود، پشتیبانی جامع و کاملی دریافت کنند.

#### منابع و مأخذ

زره‌ساز، محمد (۱۳۹۴). *واکاوی ارتباط میان قابلیت‌های روانشناختی و مهارتی کاربران با رفتار راهنمایابی آنها در کتابخانه دیجیتال بر پایه مدل تعدیل‌شده اطلاع‌یابی مارکونینی* (پایان نامه دکتری). دانشگاه فردوسی مشهد.

- Aleven, V., Stahl, E., Schworm, S., Fischer, F., & Wallace, R. (2003). Help seeking and help design in interactive learning environments. *Review of Educational Research*, 73(3), 277-320.
- Carball, J. P., Xie, I., & Cool, C (2011). Design Principles of Help systems for Digital Libraries. *Academy of Information and Management Sciences Journal*, 14(1).
- Xie, H. & Cool, C. (2006). Toward a Better Understanding of Help Seeking Behavior: An Evaluation of help mechanisms in Two IR systems. Presented at the 69th American Society of Information Science Annual Meeting. Austin, Texas, November, 2006
- Xie, H. I., & Cool, C. (2009). Understanding help seeking within the context of searching digital libraries. *Journal of the American Society for Information Science and Technology (JASIST)*, 60 (3), 477-494.