تعامل انسان و اطلاعات. جلد ششم، شماره دوم (تابستان ۱۳۹۸): ۲۳-۱۲
http://hii.khu.ac.ir
مقاله اصیل پژوهشی

ارائه خدمات مرجع از طریق شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه: بررسی دیدگاه مراجعه‌کنندگان سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران

فرناز محمدی: دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران، تهران، ایران
* **نجلا حریری:** استاد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران، تهران، ایران (نویسنده مسئول)
nadjlahariri@gmail.com
فاطمه نوشین فرد: استاد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران، تهران، ایران

چکیده

دریافت: ۱۳۹۷/۱۰/۱۷
پذیرش: ۱۳۹۸/۰۲/۰۱

زمینه و هدف: بررسی دیدگاه مراجعه‌کنندگان کتابخانه ملی در خصوص دریافت خدمات مرجع از طریق شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه است.

روش پژوهش: ابتدا به روش پژوهش اسنادی – کتابخانه‌ای، مؤلفه‌های خدمات مرجع شناسایی، سپس با استفاده از پرسشنامه پژوهشگر ساخته دیدگاه اعضای کتابخانه ملی با رویکرد توصیفی پیمایش شد. بر اساس میانگین تعداد مراجعان روزانه به کتابخانه ملی حجم نمونه‌ای معادل ۲۱۷ نفر بر اساس جدول مورگان به‌صورت نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب و نهایتاً ۱۴۷ پرسشنامه بازگشت داده شده، با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه‌وتحلیل کمی قرار گرفت. روایی پرسشنامه بر اساس نظر ۶ متخصص علم اطلاعات و دانش‌شناسی و ضریب پایایی نیز از طریق آلفای کرون باخ مورد تائید قرار گرفت.

یافته‌ها: ۹۸ درصد اعضای کتابخانه ملی عضو شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه بوده و در کنار کسب اخبار و برقراری ارتباط خانوادگی، ۶۳٪ برای بازیابی اطلاعات علمی از آن استفاده می‌کنند. میانگین کل مؤلفه‌های خدمات مرجع نشان داد آزمودنی‌ها مایل به استفاده از این بستر برای دریافت خدمات مرجع هستند.

نتیجه‌گیری: شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه برای مراجعان کتابخانه ملی دارای کارکرد علمی است و آن‌ها بهره‌برداری از شبکه‌های اجتماعی را برای اهداف تحقیقاتی،قبلاً آغاز کرده‌اند. از دید کاربران، این شبکه‌ها کانال ارتباطی مناسبی برای ارائه خدمات مرجع به‌ویژه آموزش سواد اطلاعاتی و پاسخگویی به سوالات تجسس ویژه است.

کلیدواژه‌ها: خدمات مرجع، شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه، خدمات مرجع مجازی، سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران

تعارض منافع: گزارش نشده است.
منبع حمایت کننده: حامی مالی نداشته است.

شیوه استناد به این مقاله

APA: Mohammadi, F., Hariri, N., nooshinfard, F., (2019). Providing reference services through mobile-based social networks: Evaluating the viewes of clients of the National Library and Archives of Iran. *Human Information Interaction*. 6(2); 12-23. (Persian)

Vancouver: Mohammadi F, Hariri N, nooshinfard,F. Providing reference services through mobile-based social networks: Evaluating the viewes of clients of the National Library and Archives of Iran. *Human Information Interaction*. 2019; 6(2): 12-23. (Persian)

انتشار مجله تعامل انسان و اطلاعات با حمایت مالی دانشگاه خوارزمی انجام می‌شود.
انتشار این مقاله به صورت دسترسی آزاد مطابق با CC BY-NC-SA 3.0 صورت گرفته است.

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1398.6.2.4.1]

Human Information Interaction. Vol. 6, No. 2 (Summer 2019):12-23
http://hii.khu.ac.ir
Original Article

Providing reference services through mobile social networks: Evaluating the viewes of clients of the National Library and Archives of Iran

Farnaz Mohammadi: PhD Student of Knowledge and Information Science, Science & Research BRANCH Islamic Azad University, Tehran, Iran.
*** Nadjla Hariri:** professor،Department of Knowledge and Information Science ،Science and Research Branch ،Islamic Azad University ،Tehran ،Iran (Corresponding author) nadjlahariri@gmail.com
fatemeh nooshinfard: Associate Professor of Knowledge and Information Science ،Science and Research Branch ،Islamic Azad University ،Tehran ،Iran

Received: 07/01/2019 Accepted: 21/04/2019

Abstract
Background and Aim: A review of the National Library's clients' viewes on receiving reference services through mobile-based social networks.
Methods: First, through the documentary-library research method, the components of reference services were identified, then, by using a researcher-made questionnaire, the perspective of members of the National Library, was surveyed. Based on the average number of daily visitors to the National Library, the sample size of 217 people was selected based on Morgan's table as a simple random sampling and finally 147 returned questionnaires were analyzed using SPSS software. The Reliability of the questionnaire was confirmed by Cronbach's alpha and its Validity confirmed based on the opinion of 6 experts in library and information science.
Results: 98% of the members of the National Library are users of mobile social networks, and in addition to gaining news and family communication, 63% use it to retrieve scientific information. The average total component of reference services showed that subjects were willing to use this platform to receive reference services.
Conclusion: Mobile social networks have a scientific function for clients of the National Library, and they have already started using social networks for research purposes. From the users' point of view, these networks are a good communication channel for providing reference services, especially information literacy training and answering research questions.

Keywords: Reference services, mobile social networks, virtual reference services, National Library and Archives of Iran

Conflicts of Interest: None
Funding: None.

How to cite this article

APA: Mohammadi, F., Hariri, N., nooshinfard, F., (2019). Providing reference services through mobile-based social networks: Evaluating the viewes of clients of the National Library and Archives of Iran. *Human Information Interaction*. 6(2); 12-23. (Persian)

Vancouver: Mohammadi F, Hariri N, nooshinfard,F. Providing reference services through mobile-based social networks: Evaluating the viewes of clients of the National Library and Archives of Iran. *Human Information Interaction*. 2019; 6(2): 12-23. (Persian)

The journal of *Human Information Interaction* is supported by Kharazmi University, Tehran, Iran.
This work is published under CC BY-NC-SA 3.0 licence.

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1398.6.2.4.1]

مقدمه

نگاهی به تاریخچه خدمات مرجع مجازی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نشان می‌دهد که شروع ارائه این خدمات با استفاده از پست الکترونیکی، وب فرم و پس‌از آن مبتنی بر گفتگوی هم‌زمان، پیام فوری و پیامک، بوده که در آن ارتباط کاربر و کتابدار صرفاً از طریق نوشتار برقرار می‌شد. با پیشرفت فناوری و فراهم شدن امکان ارسال صوت و تصویر، کتابداران از طریق ویدئو/ وب کنفرانس، چت صوتی و پادکست ... کانال ارتباطی خود با کاربران را توسعه دادند. پس‌ازآن، شبکه‌های اجتماعی امکان ارتباط بی درنگ کتابداران و کاربران از طریق ارسال متن، صوت و تصویر را به‌صورت هم‌زمان فراهم کردند و ترکیب شبکه‌های اجتماعی با تلفن همراه انقلابی دیگر را در دنیای ارتباطات رقم زد و بسیاری از ناممکن‌های گذشته را ممکن ساخت (زو [1]، کانگ [2]، سونگ [3]، کلارک [4](۲۰۱۵). از طریق شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه [5] ارسال متن، صوت و تصویر به شکلی تعاملی میان کتابداران و کاربران با سرعت و سهولت بیشتری انجام شده و تقریباً تمام امکاناتی که دیگر ابزارهای اینترنتی در اختیار کتابداران می‌گذاشتند، به‌طور یکجا فراهم می شود.

شبکه های اجتماعی به عنوان سرویس های مبتنی بر وب تعریف می شود که به افراد امکان می دهند: (۱) پروفایل عمومی یا نیمه عمومی را در یک سیستم ایجاد کنند، (۲) فهرستی از کاربرانی که با آنها در ارتباط هستند را ایجاد کنند (۳) از طریق سیستم، فهرست کاربران خود را با فهرست های دیگر کاربران به اشتراک بگذارند (بوید [6] والیسون [7]، ۲۰۰۷). ایجاد ارتباطات جمعی و میان فردی، تشکیل اجتماعات مجازی، اطلاع‌رسانی، تبادل اطلاعات و نظرات از شناخته‌شده‌ترین کارکردهای این فضاها هستند.

شبکه اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه یک شبکه اجتماعی معمولی است که در آن‌یک یا چند نفر با منافع و یا علایق مشترک با استفاده از تلفن همراه به گفتگو با یکدیگر می‌پردازند و اطلاعات،اخبار و دیگر محتواها را به اشتراک می‌گذارند (اسکات [8]، ۲۰۰۴، نقل در کشاورزیان، ۱۳۹۵). استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه دروازه جدیدی را به روی کتابداران مرجع گشوده است و تبدیل به یک نیروی پیشران برای نوآوری در کتابخانه‌ها شده و بر رفتار تحقیقاتی و سطح انتظارات مراجعه‌کنندگان تأثیرگذار بوده است. رسانه‌های اجتماعی و ابزارهای جدید آنلاین؛ منجر به وجود آمدن نسل جدیدی (بیشتر جوانان) از مخاطبان شده که انتظارات بالاتری از تجربه‌های آنلاین خوددارند و این امر قابل‌تعمیم به تجربه استفاده آنلاین از کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نیز می‌شود. کتابخانه‌ها با نسلی از مخاطبین روبرو هستند که تجربه استفاده آن‌ها از وب‌سایت‌های کتابخانه‌ای می‌بایست ازنظر سادگی مانند گوگل، ازنظر مشارکت اجتماعی مانند فیس‌بوک و ازنظر سرعت مانند توییتر باشد تا استفاده از آن را به دیگر وب‌سایت‌ها ترجیح بدهند. (تایکوسان [9]، ۲۰۱۵) این چالش، کتابداران را به یافتن راه‌هایی ساده و سریع برای حضور آنلاین و تسهیل دسترسی به منابع اطلاعاتی و ایفای نقش کتابدارانه خود سوق داده است.

شبکه‌های اجتماعی و تلفن همراه به بخشی جدایی‌ناپذیر از زندگی روزمره بسیاری از افراد جامعه تبدیل‌شده به‌طوری‌که بر اساس آمارها، در ایران بیش از ۷۷ میلیون نفر از تلفن همراه استفاده می‌کنند و ۵۳ درصد از ایرانی‌ها عضو حداقل یکی از شبکه‌های اجتماعی هستند. (گزارش دنیای دیجیتال [10]، ۲۰۱۹). کتابخانه‌ها در ایران نیز اهمیت این کانال ارتباطی را دریافته و پس از رفع فیلترینگ برخی از این شبکه‌ها از سال ۱۳۹۴ (۲۰۱۵ م.) تعدادی از خدمات کتابخانه ای را از این طریق ارائه کرده‌اند که اولین آن‌ها کتابخانه عمومی زهرائیه است (اصنافی، مرادی، دخت‌عصمتی و پاکدامن نائینی، ۲۰۱۷). سازمان اسناد و کتابخانه ملی نیز از سال ۱۳۹۵ با راه‌اندازی دو کانال تلگرامی [11] اقدام به برقراری ارتباط بیشتر با جامعه مخاطبان، اطلاع‌رسانی اخبار و برنامه‌های جاری خود نموده است. بخش مرجع کتابخانه ملی نیز از میان انواع خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی مانند پاسخگویی به سؤالات مرجع، آموزش سواد اطلاعاتی، اشاعه اطلاعات، اعتبارسنجی منابع، معرفی منابع مبتنی بر نیاز کاربر و ... در حال حاضر فقط امکان پرسش و پاسخ با کتابداران مرجع از طریق شناسه AskLibrarian@در تلگرام را فراهم کرده است.

خدمات مرجع به‌ویژه «خدمات مرجع مجازی» به‌عنوان مهم‌ترین خدمت کتابخانه‌ای؛ خدمات گران‌قیمت و ارزشمندی هستند. این خدمت که ابتدا، صرفاً برای راهنمایی محققان به استفاده از فهرست‌های کتابخانه‌ای و نیز پیشنهاد عناوین مرتبط با موضوعات موردپژوهش ایجاد شد؛ با وابسته شدن هر چه بیشتر محققان و جوامع علمی به منابع اطلاعاتی و انفجار اطلاعاتی صورت گرفته طی دهه‌های اخیر، به یکی از مهم‌ترین عملکردهای کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی تبدیل‌شده است(دنگ[12]، ۲۰۱۴)؛ بنابراین

[1] Xu
[2] Kang
[3] Song
[4] Clarke
[5] Mobile social networks
[6] Boyd
[7] Ellison
[8] Scott

[9] Tykoson
[10] Global Digital Report 2019
[11] @Nlaimedia
[12] Deng

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1398.6.2.4.1]

اهمیت دارد که برای تصمیم‌گیری در خصوص بهره‌برداری از ابزارهای نوین ارتباطی در ارائه این خدمات، همانطور که چودهاری[1]، هابز[2]، لوری[3]، فلورز[4] (۲۰۰۲) بیان کرده اند، تصمیم‌گیرندگان برای کسب اطمینان از موفقیت آینده خدمات دیجیتالی نزد جامعه مخاطب، به هر شکل ممکن و با استفاده از روش‌های پژوهش مختلف بینش و چشم‌اندازی بر اساس اولویت‌های کاربران به دست بیاورند.

مرور پژوهش‌های انجام‌شده درباره کاربرد شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه در کتابخانه‌ها از سال ۲۰۱۵ –۲۰۱۷ نشان می‌دهد مجموعاً ۱۸ کتابخانه ازجمله کتابخانه ملی اقدام بهره‌برداری از این فضای ارتباطی برای اهداف مختلفی مثل آموزش، معرفی کتاب و آگاهی‌رسانی اخبار و خدمات نموده‌اند(اصنافی و دیگران،۲۰۱۷). در رابطه با کاربرد این شبکه‌ها در کتابخانه ملی برای اهداف آموزشی(احمدی، آقا رفیعی،وزیری هشی،۱۳۹۶) و یا در رابطه با نقش این شبکه‌ها در ترویج فرهنگ کتاب‌خوانی دادگران،خرازی،دبلشکی(۱۳۹۶) نیز بررسی‌هایی صورت گرفته است. ولی زاده، رضایی شریف آبادی و دولانی(۱۳۹۶) به بررسی نقش شبکه اجتماعی موبایلی تلگرام در توسعه خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی به روش پیمایشی پرداخته و نظر مدیران و کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه های وزارت علوم را جویا شدند. آنها دریافتند که بیشتر کتابخانه‌ها از تلگرام جهت ارائه اخبار و رویدادهای کتابخانه استفاده می‌کنند. از نظر جامعه مورد مطالعه، شبکه اجتماعی تلگرام نمی تواند سبب توسعه خدمات مرجع شود. از نظر مدیران و کتابداران شبکه تلگرام برای اطلاع رسانی منابع مرجع با میانگین ۳.۴۰ و ارائه مشاوره مرجع از کتابدار بپرس با میانگین ۳.۳۷ بالاترین در میان دیگر گویه های خدمات مرجع مناسب تر است. پژوهشگران علت این امر کم آگاهی و طرز تفکر سنتی مدیران و کتابداران در ارائه خدمات مرجع می دانند و بر همین اساس است که به کاربران اجازه استفاده از خدمات مرجع را بیرون از کتابخانه نمی دهند و لذا با این دید خدمت مرجع را قابل توسعه در تلگرام نمی دانند اما استفاده از تلگرام را برای امانت دهی، اطلاع رسانی، فناوری و خدمات آموزشی و پژوهشی و پاسخ گویی به سوالات فوری کاربران قابل توسعه برشمردند! مشاوره تخصصی در زمینه ارزیابی منابع اطلاعاتی دارای میانگین ۳.۳۸ است. تقویت همکاری و ارتباط با مولفان ومتخصصان دارای میانگین ۳.۱۹ بود. هاشمی و شهرابی(۱۳۹۸) در پژوهشی به تحلیل پرسش های مطرح شده از طریق کانال تلگرامی سازمان اسناد و کتابخانه ملی پرداخته و دریافتند که بیشترین سوالات مطرح شده از سوی کاربران سوالات تجسس ویژه ۳۸.۷۶ درصد و ارجاع آماده ۳۴.۷۵ درصددر حوزه علوم انسانی است. بیشترین سوالات با پاسخ فوری نیز در زمینه شرایط عضویت و ساعت کاری کتابخانه بوده است.

اما در ارتباط با ضرورت ارائه خدمات مرجع از طریق شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه از دیدگاه کاربران تاکنون پژوهشی انجام‌نشده است. اگرچه چندین پژوهش درباره استفاده از رسانه‌های اجتماعی که موضوع کلی‌تری نسبت به موضوع پژوهش حاضر است و کاربرد و نقش آن در خدمات مرجع انجام‌شده که از میان آن‌ها می‌توان به پیمایش ابراهیم‌زاده و پروینی(۱۳۹۴) با عنوان «خدمات مرجع ۲: ارائه مدل پیشنهادی بر اساس نظرات کتابداران دانشگاهی» اشاره کرد. آن‌ها دریافتند که نگرش کتابداران به استفاده از ابزارهای وب ۲ برای ارتقای خدمات مرجع مفید مطلوب است و پادکست[5]، شبکه‌های اجتماعی و بوک مارک‌های اجتماعی[6] و پیام فوری[7] بهترین ابزارهای وب ۲ در جهت ارائه منابع جدید؛راهنمایی کاربران و اطلاع‌رسانی در بخش مرجع است. زارعی و بیات(۱۳۹۴) نیز در بررسی "کارایی رسانه‌های اجتماعی در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران برای کاربران و ارائه خدمات برای ارتقا و پیشبرد اطلاعات علمی و تبادلات علمی" از طریق پرسشنامه الکترونیکی دریافتند که بسیاری از رسانه‌های اجتماعی جایگاه مناسبی در کتابخانه‌های دانشگاهی ندارند و از آن‌ها استفاده چندانی صورت نمی‌گیرد اما استفاده از این شبکه‌ها در ارائه خدمات مرجع نسبتاً بیشتر است(۵۶.۵ درصد). آن‌ها بیان داشتند که استفاده از رسانه‌های اجتماعی در کتابخانه‌ها بیشتر به اشتراک اطلاعات، ارتباط با کاربران و اشتراک دانش گرایش دارد.

استینر[8] (۲۰۰۹) در پژوهشی با عنوان «کاربردپذیری سراچه‌های شبکه‌های اجتماعی در ارائه خدمات مرجع: گزینه‌ها و قابلیت‌ها» به بررسی قابلیت‌های شبکه‌های اجتماعی فیس‌بوک[9]، مای اسپیس[10]، توییتر[11] و نینگ[12] در ارائه خدمات مرجع پرداخته است. دنگ، یانگ و ژانگ[13] (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان «پرسش و پاسخ اجتماعی یا خدمات مرجع کتابخانه‌ای: در پس رفتار اطلاع‌یابی چینی‌ها چه چیزی نهفته است؟» به بررسی چگونگی و عوامل

[1] Choudhury
[2] Hobbs
[3] Lorie
[4] Flores

[5] Podcast
[6] Social Bookmarking
[7] instant messaging
[8] Steiner
[9] Facebook
[10] MySpace
[11] Twitter
[12] Ning
[13] Deng,Yang,Zhang

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1398.6.2.4.1]

انتخاب سایت های پرسش و پاسخ اجتماعی و نیز خدمات مرجع کتابخانه‌ای پرداخته‌اند و بزرگ‌ترین سایت پرسش و پاسخ چینی یعنی بایدو نوز[1]، را بررسی کرده، به این نتیجه رسیده‌اند که وسعت و سرعت پاسخ‌دهی سایت های پرسش و پاسخ اجتماعی در کنار اعتبار و کیفیت پاسخ‌ها در مرجع مجازی هرکدام برای نوع خاصی از سؤالات می‌تواند مناسب باشد و کاربران بنا بر نیازشان بین این دو دست به انتخاب می‌زنند. پیترز[2] (۲۰۱۱) اشاره می‌کند که موبایل آینده خدمات مرجع را تغییر خواهد داد و پرسش و پاسخ مرجع از طریق ابزارهای شخصی، قابل‌حمل، کانال‌های ارتباطی و سرگرمی انجام می‌شود و موبایل صرفاً یک کانال ارتباطی نیست بلکه تجربه مرجع مبتنی بر تلفن همراه در حقیقت ترکیب شدن خدمت مرجع با تفکرات و اقدامات هر فرد است در هرلحظه و ازاین‌رو دیگر محدودیت به میز مرجع یا زمان مشخص برای خدمات مرجع قابل‌تصور نیست و با این شبکه‌ها جستجوهای اجتماعی دوباره افزایش خواهد یافت. آکریوا[3]، پنژورن[4] و هولمنر[5] (۲۰۱۵) به بررسی کاربرد فن‌آوری تلفن همراه برای خدمات کتابخانه‌ای مبتنی بر رسانه‌های اجتماعی در کتابخانه‌های دانشگاهی غنا پرداختند و دریافتند که ازنظر ۹۲٪ جامعه موردمطالعه خدمات مرجع مهم‌ترین خدمات کتابخانه‌ای است که انتظار دریافت آن از طریق این رسانه رادارند.

با توجه به اینکه پژوهش‌های صورت گرفته در رابطه با جامعه ایرانی انگشت‌شمار هستند لذا جای خالی گستره وسیعی از ناشناخته‌ها و موضوعات مرتبط با خدمات مرجع و شبکه‌های اجتماعی ازجمله دیدگاه‌ها و انتظارات مشتریان در میان آن‌ها محسوس است.

اهداف پژوهش

هدف اصلی این پژوهش شناخت دیدگاه مراجعان کتابخانه ملی نسبت به‌ضرورت دریافت خدمات مرجع از طریق شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه است با این فرضیه که افراد وابسته به بافت علمی و تحقیقاتی تمایل بیشتری برای دریافت خدمات مرجع از طریق شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه دارند و برای رسیدن به این هدف در پی یافتن پاسخ این سؤالات بوده است:

۱. کاربرد شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه برای مراجعه‌کنندگان کتابخانه ملی چیست؟

۲. ضرورت دستیابی به هر یک از انواع خدمات مرجع از طریق شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه از نظر مراجعه کنندگان به کتابخانه ملی به چه میزان است؟

۳. آیا رابطه معناداری بین وابستگی جامعه مورد مطالعه به بافت علمی و ضرورت دریافت خدمات مرجع از طریق شبکه های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه وجود دارد؟

۴. در صورت راه اندازی خدمات مرجع از طریق شبکه های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه بستر مناسب برای دریافت این خدمت از نظر کاربران کدام است؟

۵. پاسخ به این سؤالات کتابخانه را آماده می‌کند که موقعیت بهتری در برآورده کردن نیاز اطلاعاتی مراجعان خود داشته باشد و به‌طور مؤثری به‌عنوان بخشی از فرآیند جستجوی اطلاعات آن‌ها قرار بگیرد.

روش پژوهش

همان‌گونه که تیلور[6] اشاره می‌کند تحقیقات حول موضوع تحویل خدمات الکترونیکی می‌بایست کاربر- محور باشد. این دیدگاه، نظرسنجی از کاربران و کارمندان کتابخانه را به‌عنوان بنیانی برای مطالعه عملکرد خدمات کتابخانه‌ای پیشنهاد می‌کند(تیلور،۱۹۸۶؛ نقل در ضیا[7]، ۲۰۱۳). خدمات مرجع مبتنی بر شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه نیز ازجمله خدمات الکترونیکی است که کتابخانه‌ها برای مشتریان خود فراهم می‌کنند ازاین‌رو نظرسنجی از مشتریان و شناخت انتظارات و خواست آن‌ها در رابطه با دسترسی به خدمات مرجع از طریق این فناوری حائز اهمیت است. پژوهش حاضر به بررسی دیدگاه مراجعه‌کنندگان کتابخانه ملی در خصوص دریافت خدمات مرجع از طریق شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه به روش پیمایش توصیفی با استفاده از ابزار پرسشنامه پرداخته است. پرسشنامه محقق ساخته است و مؤلفه‌های آن بر اساس مطالعات اسنادی و کتابخانه‌ای تدوین شد. جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی مختلف ازجمله الزویر[8]، پروکوئست[9]، ایی پرینت[10]، گوگل اسکولار[11] و ... منجر به بازیابی ۵ مقاله درزمینه خدمات مرجع عمیق شد. از مطالعه این متون ۱۶ مؤلفه استخراج و بر اساس نظریه مرجع ساموئل گرین(مؤمنی،۱۳۹۴) دسته‌بندی شد. پرسشنامه در چهار بخش پرسش‌های زمینه‌ای، پرسش‌های رفتاری، پرسش‌های نگرشی و پرسش‌های اعتقادی و درمجموع دارای ۲۰ پرسش باز و بسته (بر اساس طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای) و نیمه بسته تنظیم و سپس بر اساس نظرات و دیدگاه‌های ۶

[1] Baidu Knows
[2] Peters
[3] Akeriwa
[4] Penzhorn
[5] Holmner

[6] Taylor
[7] Xia
[8] Elsevier
[9] ProQuest
[10] eprints
[11] Google Scholar

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1398.6.2.4.1]

متخصص علم اطلاعات و دانش شناسی با مدرک دکتری که سابقه تدریس یا فعالیت تجربی درزمینه خدمات مرجع را داشتند، روایی پرسشنامه تائید شد. درنهایت پرسشنامه جهت تعیین پایایی به‌صورت آزمونه در نمونه ۳۰ تایی توزیع شد و آلفای کرون باخ آن معادل ۰.۸۹۶ به دست آمد که پایایی مطلوب پرسشنامه را نشان می‌داد. جامعه موردمطالعه مراجعه‌کنندگان حضوری کتابخانه ملی بودند. متوسط تعداد مراجعان، روزانه ۵۰۰ نفر است ازاین‌رو بر اساس جدول کرجسی –مورگان حجم نمونه‌ای معادل ۲۱۷ نفر انتخاب و پرسشنامه‌های چاپی طی ۶ هفته از تاریخ ۴/۴/۱۳۹۶ الی ۱۶/۵/۱۳۹۶ به‌صورت تصادفی ساده در تالارهای مطالعه کتابخانه ملی توزیع گردید. درنهایت تعداد ۱۴۷ پرسشنامه تکمیل‌شده، گردآوری و داده‌های توصیفی آن از طریق نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه‌وتحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها

- کاربرد شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه نزد مراجعه‌کنندگان کتابخانه ملی

نتایج نشان داد که ۹۸ درصد جامعه موردمطالعه حداقل عضو یکی از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه هستند. از میان پاسخ‌دهندگان ۲ نفر تلفن همراه شخصی نداشتند و ۳ نفر دیگر نیز اعلام کرده بودند که از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه استفاده نمی‌کنند ازاین‌رو پرسشنامه این افراد از روند بررسی نتایج حذف شد و نمونه نهایی موردبررسی ۱۴۲ نفر است. الگوی مصرف روزانه از این شبکه‌ها (جدول شماره ۱) نشان می‌دهد که ۵۶.۶۰ درصد جامعه پژوهش روزانه یک تا سه ساعت از زمان خود را در این شبکه‌ها سپری می‌کنند.

جدول ۱– مصرف روزانه از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه

متوسط استفاده روزانه	فراوانی	درصد فراوانی
هرروز از این شبکه‌ها استفاده نمی‌کنم	۹	۶.۳۴
کمتر از یک ساعت	۳۵	۲۴.۶۵
یک تا سه ساعت	۸۶	۶۰.۵۶
چهارتا هفت ساعت	۱۱	۷.۷۵
هشت‌تا یازده ساعت	۱	۰.۷۰
جمع کل	۱۴۲	۱۰۰

پرمصرف‌ترین شبکه‌های اجتماعی به ترتیب تلگرام[1] و اینستاگرام[2] است (جدول شماره ۲) و استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه فارسی مخاطب خیلی کمی داشته و صرفاً ۷ نفر (۴.۹۳ درصد) از گپ، قاصدک و انار استفاده می‌کنند.

جدول ۲– پرمصرف‌ترین شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه از سوی اعضا

شبکه اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه	فراوانی	درصد فراوانی
تلگرام	۱۳۸	۳۶.۵۱
واتس آپ[3]	۴۹	۱۲.۹۶
اینستاگرام	۱۰۴	۲۷.۵۱
وایبر[4]	۲۴	۶.۳۵
ایمو[5]	۳۳	۸.۷۳
لاین[6]	۱۵	۳.۹۷
سایر موارد	۱۵	۳.۹۷
جمع کل	۳۷۸[7]	۱۰۰.۰۰

هدف مراجعه‌کنندگان در استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه در چهار بعد: کاربرد ارتباطی، کاربرد عمومی، کاربرد علمی و کاربرد اقتصادی طبق جدول شماره ۳ مورد بررسی قرار گرفت. بیشترین کاربرد شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه به ترتیب در بعد عمومی(۲۰۹ امتیاز) و سپس علمی(۱۹۲ امتیاز) است و درمجموع اطلاع از اخبار و ارتباطات خانوادگی مهم‌ترین اهداف استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه اعلام شده است.

جدول ۳– فراوانی کاربرد شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه

متغیر	مؤلفه‌ها	فراوانی	مجموع فراوانی	درصد فراوانی
کاربرد عمومی	سرگرمی	۷۹	۲۰۹	۳۵.۶۰
	اطلاع از اخبار	۱۱۱		
	همگام بودن با مد روز	۱۶		
	ارسال و دریافت عکس، تصویر و فیلم	۳		
کاربرد علمی	افزایش اطلاعات عمومی	۵۴	۱۹۲	۳۲.۷۱
	دسترسی به منابع اطلاعاتی	۴۸		
	جستجو منابع اطلاعاتی تخصصی	۵۲		
	دسترسی به فرصت‌های آموزشی	۳۸		
کاربرد ارتباطی	ارتباطات خانوادگی	۹۱	۱۶۳	۲۷.۷۷
	پیدا کردن دوستان جدید	۱۱		
	ارتباطات شغلی	۶۱		
کاربرد اقتصادی	بازاریابی و فروش کالا و خدمات	۲۰	۲۳	۳.۹۲
	کسب درآمد	۳		
جمع کل	–	۵۸۷	۵۸۷[8]	۱۰۰

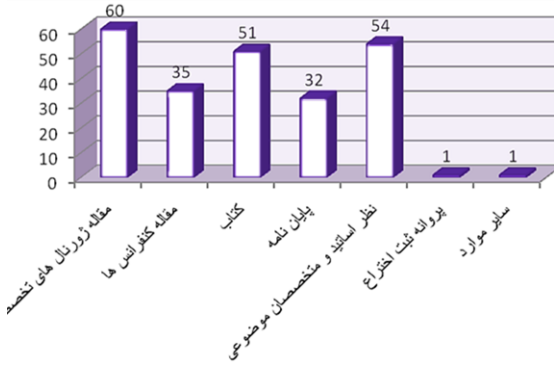
در بررسی استفاده از این شبکه‌ها برای بازیابی منابع علمی و تحقیقاتی ۶۳.۳۸ درصد اعلام کردند که برای این منظور نیز درگذشته از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه استفاده داشته‌اند. نوع منابع علمی که این افراد از طریق ربات‌ها یا اعضای شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه

[1] Telegram
[2] Instagram

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1398.6.2.4.1]

بازیابی کرده بودند در نمودار شماره ۱ مشخص‌شده است و مقاله (ژورنال‌های تخصصی و کنفرانس‌ها) بیشترین منبع بازیابی شده از این طریق بوده است.



نمودار شماره ۱- انواع منابع علمی بازیابی شده از طریق شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه

هنگام انجام پژوهش حاضر کتابخانه ملی دو کانال برای اطلاع‌رسانی اخبار، برنامه‌ها و خدمات این کتابخانه بر بستر شبکه اجتماعی تلگرام راه‌اندازی کرده بود. همچنین ارائه خدمات مرجع تلگرامی دیگر فعالیت این کتابخانه بر بستر شبکه‌های اجتماعی بود.

- ضرورت دستیابی به هر یک از انواع خدمات مرجع از طریق شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه از دیدگاه مراجعین کتابخانه ملی

همان‌گونه که داده‌های جدول شماره ۴ نشان می‌دهد از بین انواع خدمات مرجع که معمولاً کتابخانه‌ها به اعضای خود ارائه می‌کنند آموزش در رابطه با جستجو و بازیابی منابع تمام متن از طریق اینترنت با میانگین ۳.۹۹ از دید جامعه مورد پژوهش مهم‌ترین خدماتی است که کتابخانه ملی می‌تواند بر بستر شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه آن را به مخاطبان خود عرضه کند.

پس‌ازآن ارائه اطلاعات کتابشناختی منابع، خدمات اطلاع‌رسانی جاری و اشاعه گزینشی اطلاعات با میانگین امتیاز ۳.۹۴ خدماتی هستند که ارائه آن‌ها از طریق این شبکه‌ها مورد انتظار تعداد زیادی از افراد بوده است.

به‌طورکلی مؤلفه‌های مرتبط به پاسخگویی و مشاوره مرجع میانگین کلی ۳.۷۲، آموزش ۳.۸۰، اشاعه و اطلاع‌یابی ۳.۹۵ و نقد، معرفی و سنجش اعتبار منابع ۳.۶۳ را کسب کردند. میانگین کلی مؤلفه‌های مرجع ۳.۷۸ است که نشان می‌دهد. فرض محقق در این پژوهش این بود که ارائه این خدمات برای افرادی که وابسته به بافت علمی و تحقیقاتی هستند(کسانی که سابقه انجام فعالیت‌های پژوهشی داشته‌اند) ضرورت بیشتری داشته باشد چراکه قاعدتاً درروند انجام پژوهش از کمک کتابداران مرجع بیشتر استفاده کرده و حال ارائه این خدمات از طریق ابزارهای دم دست‌تر مثل تلفن همراه و شبکه‌های اجتماعی، می‌تواند برای آن‌ها مطلوب‌تر باشد.

جامعه موردمطالعه، دریافت هر یک از انواع خدمات مرجع را از طریق شبکه های اجتماعی موبایلی را در حد زیادی ضروری و مورد نیاز می‌داند.

فرض محقق در این پژوهش این بود که ارائه این خدمات برای افرادی که وابسته به بافت علمی و تحقیقاتی هستند (کسانی که سابقه انجام فعالیت‌های پژوهشی داشته‌اند) ضرورت بیشتری داشته باشد چراکه قاعدتاً درروند انجام پژوهش از کمک کتابداران مرجع بیشتر استفاده کرده و حال ارائه این خدمات از طریق ابزارهای دم دست‌تر مثل تلفن همراه و شبکه‌های اجتماعی، می‌تواند برای آن‌ها مطلوب‌تر باشد. برای اثبات یا رد این فرضیه ابتدا از جامعه موردمطالعه در رابطه با فعالیت‌های تحقیقاتی آن‌ها سؤال شد. در بررسی وابستگی مراجعان به بافت علمی و تحقیقاتی نتایج نشان داد که ۷۳.۲۴ درصد از آن‌ها دارای حداقل یک اثر علمی منتشرشده یا مکتوب بودند. آثار تحقیقاتی این افراد اکثراً در قالب مقاله و پایان‌نامه بوده است. برای بررسی رابطه بین وابستگی جامعه موردمطالعه به بافت علمی و تحقیقاتی با تمایل آن‌ها به دریافت خدمات مرجع مبتنی بر شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه از آزمون همبستگی و به دلیل نا پارامتریک بودن داده‌ها(غیر نرمال) از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شد

H_0: بین وابستگی جامعه موردمطالعه به بافت علمی و تحقیقاتی با تمایل آن‌ها به دریافت خدمات مرجع مبتنی بر شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه رابطه معناداری وجود ندارد.

H_1: بین وابستگی جامعه موردمطالعه به بافت علمی و تحقیقاتی با تمایل آن‌ها به دریافت خدمات مرجع مبتنی بر شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه رابطه معناداری وجود دارد.

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1398.6.2.4.1]

جدول شماره ۴- ضرورت ارائه خدمات مرجع از طریق شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه بر اساس دیدگاه مراجعه‌کنندگان

خدمات مرجع	مؤلفه‌ها	فراوانی/درصد فراوانی	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد	جمع کل	میانگین
پاسخگویی و مشاوره مرجع	پاسخگویی به سؤالات پژوهشی عمیق	فراوانی	۷	۱۰	۱۸	۷۸	۲۹	۱۴۲	۳.۷۹
		درصد فراوانی	۴.۹	۷.۰	۱۲.۷	۵۴.۹	۲۰.۴	۱۰۰.۰	
	پاسخگویی به سؤالات راهنما و ارجاع آماده	فراوانی	۷	۸	۳۶	۶۲	۲۹	۱۴۲	۳.۶۹
		درصد فراوانی	۴.۹	۵.۶	۲۵.۴	۴۳.۷	۲۰.۴	۱۰۰.۰	
	ارائه اطلاعات کتابشناختی منابع	فراوانی	۶	۵	۲۰	۷۱	۴۰	۱۴۲	۳.۹۴
		درصد فراوانی	۴.۲	۳.۵	۱۴.۱	۵۰.۰	۲۸.۲	۱۰۰.۰	
	مشاوره استناددهی، اعتبار یابی منابع	فراوانی	۱۳	۱۳	۲۹	۶۹	۱۸	۱۴۲	۳.۴۶
		درصد فراوانی	۹.۲	۹.۲	۲۰.۴	۴۸.۶	۱۲.۷	۱۰۰.۰	
آموزش	آموزش نحوه استفاده از منابع کتابخانه‌ای	فراوانی	۶	۸	۳۱	۷۰	۲۷	۱۴۲	۳.۷۳
		درصد فراوانی	۴.۲	۵.۶	۲۱.۸	۴۹.۳	۱۹.۰	۱۰۰.۰	
	آموزش جستجو و بازیابی منابع اطلاعاتی از طریق فن‌آوری‌های نوین	فراوانی	۶	۷	۳۱	۶۸	۳۰	۱۴۲	۳.۷۷
		درصد فراوانی	۴.۲	۴.۹	۲۱.۸	۴۷.۹	۲۱.۱	۱۰۰.۰	
	آموزش مدیریت اطلاعات و استناد پژوهش	فراوانی	۴	۱۱	۲۸	۶۷	۳۲	۱۴۲	۳.۷۹
		درصد فراوانی	۲.۸	۷.۷	۱۹.۷	۴۷.۲	۲۲.۵	۱۰۰.۰	
	آموزش اخلاق پژوهش و چگونگی استفاده از اطلاعات	فراوانی	۸	۱۰	۲۹	۷۱	۲۴	۱۴۲	۳.۶۵
		درصد فراوانی	۵.۶	۷.۰	۲۰.۴	۵۰.۰	۱۶.۹	۱۰۰.۰	
	تهیه منابع مرجع(راهنماهای موضوعی، مقاله نامه‌ها و دیگر منابع مرجع)	فراوانی	۵	۱۰	۳۱	۵۷	۳۹	۱۴۲	۳.۸۱
		درصد فراوانی	۳.۵	۷.۰	۲۱.۸	۴۰.۱	۲۷.۵	۱۰۰.۰	
	آموزش در رابطه با جستجو و بازیابی منابع تمام متن از طریق اینترنت	فراوانی	۶	۳	۱۸	۷۴	۴۱	۱۴۲	۳.۹۹
		درصد فراوانی	۴.۲	۲.۱	۱۲.۷	۵۲.۱	۲۸.۹	۱۰۰.۰	
اشاعه و اطلاع‌رسانی	آگاهی‌رسانی جاری	فراوانی	۳	۵	۲۷	۷۰	۳۷	۱۴۲	۳.۹۴
		درصد فراوانی	۲.۱	۳.۵	۱۹.۰	۴۹.۳	۲۶.۱	۱۰۰.۰	
	معرفی پایگاه‌های اطلاعاتی موضوعی	فراوانی	۲	۴	۲۷	۷۹	۳۰	۱۴۲	۳.۹۲
		درصد فراوانی	۱.۴	۲.۸	۱۹.۰	۵۵.۶	۲۱.۱	۱۰۰.۰	
	اشاعه گزینشی اطلاعات	فراوانی	۴	۹	۲۳	۶۲	۴۴	۱۴۲	۳.۹۴
		درصد فراوانی	۲.۸	۶.۳	۱۶.۲	۴۳.۷	۳۱.۰	۱۰۰.۰	
نقد، معرفی و سنجش اعتبار منابع اطلاعاتی	اعتبار سنجی منابع اطلاعاتی	فراوانی	۱۶	۷	۳۱	۵۹	۲۹	۱۴۲	۳.۵۵
		درصد فراوانی	۱۱.۳	۴.۹	۲۱.۸	۴۱.۵	۲۰.۴	۱۰۰.۰	
	نقد و معرفی منابع اطلاعاتی	فراوانی	۷	۹	۳۷	۵۶	۳۳	۱۴۲	۳.۷
		درصد فراوانی	۴.۹	۶.۳	۲۶.۱	۳۹.۴	۲۳.۲	۱۰۰.۰	
		میانگین کل							۳.۷۸

جدول شماره ۵- آزمون همبستگی اسپیرمن برای سنجش رابطه میان وابستگی جامعه موردمطالعه به بافت علمی و تمایل دریافت خدمات مرجع از طریق شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه

متغیرها		میانگین	انحراف معیار	ضریب همبستگی	سطح معنادار	نتیجه
وابستگی جامعه موردمطالعه به بافت علمی و تحقیقاتی		۱.۲۲	۰.۴۱	-۰.۵۳۲	۰.۰۰۰	معنادار است
دریافت خدمات مرجع از طریق شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه		۵۹.۸۸	۶.۷۷			

نتایج نشان داد که وابستگی جامعه موردمطالعه بـه بافـت علمـی و تحقیقاتی دارای میـانگین ۱.۲۲ و انحـراف معیـار ۰.۴۱ و دریافـت خدمات مرجع مبتنی بر شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفـن همـراه دارای میانگین ۵۹.۸۸ و انحراف معیار ۶.۷۷ و ضـریب همبسـتگی

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1398.6.2.4.1]

بین وابستگی جامعه موردمطالعه بـه بافـت علمـی و تحقیقـاتی بـا تمایل آن‌ها به دریافت خدمات مرجع مبتنی بر شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه ۰.۵۳۲- و سطح معنادار ۰.۰۰۰ است و چـون سـطح معنـادار بـه دسـت آمـده (۰.۰۰۰) از آلفـای مفـروض ۰.۰۱ کوچک‌تر است پـس بـا اطمینـان ۰.۹۹ فـرض صـفر رد می‌شـود. ازاین‌رو با افزایش وابستگی جامعه موردمطالعه بـه بافـت علمـی و تحقیقاتی، دریافت خدمات مرجـع از طریـق شـبکه‌های اجتمـاعی مبتنی بر تلفن همراه کاهش می‌یابد و بالعکس. به‌عبارت‌دیگر بـین وابستگی جامعه موردمطالعه به بافت علمی و تحقیقـاتی بـا تمایـل آن‌ها به دریافت خدمات مرجع از طریق شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه رابطه معکوس معناداری وجود دارد.

- بستر مناسب برای دریافت خدمات مرجع از طریـق شـبکه هـای اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه از دیـد مراجعـه کننـدگان کتابخانـه ملی برای دانستن بستر مناسب و مرجع برای دریافت این خـدمات از دیدگاه مراجعان از آنها پرسیده شد که بین اپلیکیشن های شبکه هـای اجتمـاعی عمـومی ماننـد تلگـرام و واتـس آپ و ... و یـک اپلیکیشن شبکه ای تخصصی طراحی شده از سوی کتابخانه ملـی کدام یک را ترجیح می دهند و دلایل خود را ذکر کنند.

۵۱.۴۱ درصد شبکه‌های اجتماعی موجود را به اپلیکشین اختصاصی ترجیح داده بودند. دلایلی که هر دو گروه بیان داشتند در جـدول ۶ نشان داده‌شده است.

جدول ۶- دلایل مراجعان در رابطه با انتخاب بستر مرجح دریافت خدمات مرجع

شبکه‌های اجتماعی موجود مانند تلگرام، اینستاگرام	فراوانی	درصد فراوانی	اپلیکیشن اختصاصی کتابخانه ملی	فراوانی	درصد فراوانی
سهولت دسترسی	۴۲	٪۳۳.۸۷	امکان دسترسی بدون نیاز به اتصال به اینترنت	۷	٪۵.۳۰
سرعت‌بالای شبکه‌های موجود	۲۷	٪۲۱.۷۷	قابلیت اعتماد بالاتر مطالب	۴۱	٪۳۱.۰۶
سهولت یادگیری و کار کردن با این شبکه‌ها	۱۷	٪۱۳.۷۱	ارائه خدمات جامع و تخصصی تر	۱۲	٪۹.۰۹
هزینه کمتر برای کتابخانه	۹	٪۷.۲۶	نظم و دسته‌بندی شدن اطلاعات در یک اپ اختصاصی	۴	٪۳.۰۳
عدم اعتماد کاربران نسبت به امنیت، کاربر مدارانه بودن و کاربردی بودن اپ های طراحی‌شده در داخل کشور	۲۹	٪۲۳.۳۹	اطمینان خاطر از در دسترس بودن همیشگی	۱۶	٪۱۲.۱۲
			برند کتابخانه ملی که منجر به اعتبار اطلاعات ارائه‌شده می‌شود	۳۳	٪۲۵.۰۰
			ارائه متمرکز خدمات کتابخانه‌ای	۱۹	۱۴.۳۹
جمع کل	۱۲۴	٪۱۰۰	جمع کل	۱۳۲	٪۱۰۰

کسانی کـه اسـتفاده از شـبکه هـای اجتمـاعی عمـومی موجـود را انتخاب کـرده بودنـد مهمتـرین دلیـل آن را سـهولت دسترسـی و کسانی که طراحی یک اپلیکیشن از سوی کتابخانه ملی را انتخـاب کردند مهمترین دلیل آنها قابلیت اعتماد بـه محتـوای تولیـد شـده توسط این اپ دانستند.

بحث و نتیجه‌گیری

خدمات مرجع در کتابخانه ملی به دو شکل خـدمات مرجـع سـنتی (حضـوری و تلفنـی)و خـدمات مرجـع مجـازی از طریـق پسـت الکترونیکی، پیامک، گفتگوی همزمان و شـبکه اجتمـاعی تلگـرام ارائه مـی شـود. اگرچـه اسـتفاده از طیـف گسـترده‌تری از ابزارهـا می‌تواند منجر به افـزایش دیـده شـدن کتابخانـه شـود امـا صـرفاً افـزایش کانال‌هـای ارتبـاطی و دارا بـودن حسـاب کـاربری در شبکه‌های اجتماعی نمی‌تواند موفقیت کتابخانـه را تضـمین نمایـد بلکه دستیابی به موفقیت نیازمند دستیابی به بینش و چشم‌اندازی روشن از نیازها، انتظارات و اولویت‌های جامعـه مخاطـب اسـت تـا مبتنی بر آن گروه‌های تصمیم‌گیری کتابخانه بتواننـد برنامـه‌ریزی کرده و اقدامات مؤثری انجام دهند.

نتـایج به‌دسـت‌آمده از ایـن پـژوهش نشـان داد کـه ۹۸ درصـد اعضای کتابخانـه ملـی از شـبکه‌های اجتمـاعی مبتنـی بـر تلفـن همراه اسـتفاده می‌کننـد. اکثـر جامعـه مـورد مطالعـه هـدف خـود را از اسـتفاده از ایـن شـبکه‌ها اطـلاع از اخبـار و ارتباطـات خـانوادگی ذکـر کـرده بودنـد امـا اسـتفاده ۶۳ درصـدی آن‌هـا از ایـن شـبکه‌ها بـرای بازیـابی منـابع اطلاعـاتی و تخصصـی تأکیدی بر کـارکرد علمـی شـبکه‌های اجتمـاعی مبتنـی بـر تلفـن

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1398.6.2.4.1]

همراه برای مراجعان کتابخانه ملی است.

ازاین‌رو جای شگفتی نیست که تمایل اکثر آن‌ها به دریافت خدمات مرجع بر بستر این شبکه‌ها در حد زیاد و خیلی زیاد است. آنچه می‌بایست موردتوجه قرار بگیرد نوع خدمت مرجعی است که اعضای کتابخانه انتظار دریافت آن را از این طریق دارند. همان‌طور که یافته‌ها نشان داد از دیدگاه جامعه موردمطالعه کارکرد شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه برای معرفی منابع موجود در کتابخانه ، اطلاع‌رسانی در مورد تازه‌های انتشار در یک حوزه موضوعی خاص و یا معرفی پایگاه‌های اطلاعاتی، مهم‌ترین‌ها هستند این نتیجه با نظر کتابداران و مدیران کتابخانه ها مطابق یافته ولی زاده، رضایی شریف آبادی و دولایی تا حدی هم خوانی دارد. در پژوهش آنها نیز معرفی منابع مرجع بالاترین امتیاز را در میان گویه های خدمت مرجع داشت. پیش‌نیاز ارائه چنین خدماتی، داشتن شناختی عمیق از نیازهای اطلاعاتی، علاقه‌مندی‌ها و حوزه‌های مطالعاتی هر یک از مراجعه‌کنندگان است و برای رسیدن به این شناخت می‌بایست ارتباط بین کتابداران مرجع و مراجعه‌کنندگان ارتباطی عمیق، دوستانه و تعاملی باشد. این شکل از ارتباط بین کتابدار و مراجعان و اشتراک دانش حلقه گمشده‌ای است که مراجعه‌کنندگان به کتابخانه ملی نیز به دنبال آن هستند. شبکه‌های اجتماعی به ایجاد محیط‌های تعاملی برای اشتراک اطلاعات شهره هستند. ازاین‌رو به نظر می‌رسد پتانسیل کافی برای تبدیل‌شدن به ابزاری بسیار مناسب برای بهره‌برداری کتابداران مرجع برای پاسخ به این خواست مراجعان را دارا باشند. همچنین دریافت نقطه نظرات و پیشنهادها و برآورده کردن انتظارات مخاطبان و شکل‌گیری یک ارتباط صمیمانه‌تر و تعاملی میان کتابداران و اعضا از طریق شبکه‌های اجتماعی می‌تواند منجر به افزایش شناخت جامعه مخاطب نسبت به فعالیت‌ها و توانمندی‌های کتابداران مرجع شود و این خود گامی است برای ارتقاء جایگاه کتابداران در جامعه.

در میان مؤلفه‌های خدمات مرجع کمترین میانگین(۳.۴۶) مربوط به گزینه «مشاوره پژوهشی با کتابداران» است. این دیدگاه کاربران با دیدگاه کتابداران و مدیران کتابخانه در تضاداست. مطابق یافته های ولی زاده، رضایی شریف آبادی و دولایی مشاوره با کتابداران مرجع بعد از اطلاع رسانی منابع مرجع بیشترین میانگین را به خود اختصاص داده بود. همچنین رابطه بین وابستگی جامعه موردمطالعه به بافت علمی و تحقیقاتی با تمایل به دریافت خدمات مرجع شبکه‌ای معکوس معنادار است. ازاین‌رو به نظر می‌رسد از دید مراجعه‌کنندگان، شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه بستر چندان مناسبی برای دریافت خدمات مرجع عمیق نیستند و همچنان مرجع چهره به چهره در اولویت قرار دارد. بررسی جنبه‌های مختلف این رویکرد خود می‌تواند موضوع پژوهش مستقلی قرار گیرد تا دلایل آن به‌طور موشکافانه‌ای روشن شود.

از کل جامعه موردمطالعه تنها ۴۵.۷۷ درصد عضو کانال‌های تلگرامی کتابخانه ملی بودند. پورتر[1] بیان می‌کند، کتابخانه نیاز به اطلاع‌رسانی فعال در راستای تبلیغ و معرفی برنامه‌ها و خدمات خود به جامعه کاربران برای بهبود آگاهی کاربران دارد. ازآنجایی‌که چند سال از فعالیت کتابخانه در محیط شبکه‌های مبتنی بر تلفن همراه می‌گذرد به نظر می‌رسد بازاریابی مناسبی برای این خدمات صورت نگرفته ازاین‌رو شایسته است مسئولان کتابخانه برنامه بازاریابی خدمات را موردبازنگری و بررسی قرار دهند.

آموزش به‌عنوان از فعالیت‌های بخش مرجع، اهمیت به سزایی دارد. یافته‌های این پژوهش نیز نشان می‌دهد ازنظر جامعه موردمطالعه استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه برای ارائه آموزش بستر مناسبی است و این با یافته‌های احمدی، آقا رفیعی،وزیری هشی(۱۳۹۶) هم‌راستاست. لذا کتابداران مرجع می‌توانند از این طریق نسبت به آموزش سواد اطلاعاتی اقدام کنند. این آموزش می‌تواند به شکل فردی یا از طریق ارسال ویدئو، تصویر یا متن‌های آموزشی باشد.

یکی از یافته‌های این پژوهش که می‌تواند برای گروه تصمیم‌گیری کتابخانه مورداستفاده قرار گیرد بستر مرجح از دید جامعه موردمطالعه است. ۵۱.۴۱ درصد شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه عمومی که در حال حاضر مورداستفاده است مثل تلگرام و واتس اپ و ... و ۴۸.۵۹ درصد یک اپلیکیشن اجتماعی تخصصی طراحی‌شده از سوی کتابخانه ملی را به‌عنوان بستر مرجح در دریافت خدمات مرجع شبکه‌ای انتخاب کردند. همان‌گونه که مشاهده می‌شود تفاوت قابل‌توجهی میان این دو انتخاب نیست بلکه مبتنی بر یادداشت‌ها و دلایل ذکرشده از سوی مراجعه‌کنندگان داشتن برخی ویژگی‌ها مانند سهولت استفاده،سرعت زیاد، امنیت و حفظ محرمانگی اطلاعات شخصی کاربر، اعتبار محتوا و تخصصی بودن خدمات

[1] Porter

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1398.6.2.4.1]

تعیین‌کننده سودمندی ابزار است. ازاین‌رو گروه تصمیم‌گیری می‌بایست این موارد را هنگام انتخاب بستر یا بسترهای ارائه خدمات مرجع موردتوجه قرار دهد. البته تغییر مداوم سیاست های دولت در قبال دسترس پذیر کردن شبکه های اجتماعی در ایران یک متغیر تاثیرگذار در پژوهش هاست. با توجه به اینکه داده های این پژوهش در زمانی گردآوری شدند که دسترسی به شبکه ای اجتماعی خارجی امکان پذیر بود لذا ممکن است نتایج این بخش از پژوهش تحت تاثیر فیلترینگ اخیر تغییر داشته باشد. انجام یک پژوهش مستقل و مقایسه نتایج آن با نتایج حاصل از این پژوهش می تواند در دستیابی به شناختی عمیق تر از دیدگاه کاربران مفید باشد. نکته دیگری که باید هنگام انتخاب شبکه اجتماعی یا طراحی اپلیکیشن مد نظر قرار گیرد سازگاری هر چه بیشتر با فن‌آوری‌های مورداستفاده جامعه مخاطب مورد است تا بر اساس آن سطح وسیع‌تری از اعضا بتوانند از خدمات کتابخانه بهره‌برداری کنند.

شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه ابزار بسیار مناسبی برای ارائه برخی خدمات مرجع هستند و بهتر است کتابخانه‌ها و کتابداران مرجع برای افزایش سطح رضایت‌مندی مخاطبان خود، در کنار دیگر انواع مدل‌های مرجع سنتی و مجازی، امکان ارائه این خدمات بر بستر شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه را نیز فراهم کرده و به مخاطب خود اجازه دهند مبتنی بر نیاز و انتخاب خود از کانال‌های ارتباطی مختلفی برای طرح نیاز اطلاعاتی و دریافت خدمات مرجع بهره‌برداری کند. استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه برای ارائه خدمات مرجع می‌تواند منجر به افزایش سطح رضایتمندی، دیده شدن هر چه بیشتر توانایی کتابداران و برقراری ارتباط بیشتر و عمیق‌تر میان کتابداران و جامعه استفاده‌کننده شود؛ اما آنچه می‌بایست موردتوجه قرار گیرد انتخاب و اعمال مکانیزم هایی در جهت افزایش اعتماد به کتابدار، ارائه خدمات نوآورانه و خلق تجربه‌ای تازه، منحصربه‌فرد و خوشایند برای نسل جدید است تا مراجعه به کتابداران مرجع را به‌عنوان بخشی از فرآیند جستجو و بازیابی اطلاعات مورد نیاز خود قلمداد کند.

تعارض منافع

گزارش نشده است.

منبع حمایت کننده

گزارش نشده است.

References

Ahmadi,P.; Agharafie,D.; Vaziri Heshi, F.(2017). Review of National Library of Iran users' viewpoints on educational features of Telegram Messaging Service in Iran. Media Quarterly. 28(4), 109-131. (Persian).

Akeriwa, M.; Penzhorn,C.; Holmner,M. (2015). Using mobile technologies for social media-based library services at the University of Development Studies Library of Ghana. *Information Development*. 31(3); 284–293.

Asnafi, A.R.; Moradi, Sh.; Dokhtesmati, M.; and Pakdaman Naeini, M. (2017). Using mobile-based social networks by Iranian libraries: The case of Telegram Messenger. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 1539.

Ebrahimzadeh, S.; Parvini, N. (2015). Reference services 2.0: presenting a framework according to academic librarian view. Available at: Social media in information centers: articles of the 8th National Conference on Adca. Erfanmanesh,M.A.; Rahmani.M.; Roshani,M. Tehran: Ketabdar.(Persian).

Boyd,D.M. Ellison,N.B. (2007). Social network sites: definition, history and scholarship. *Journal of Computer Mediated Communication*.13(1). 210-230

Choudhury,S. ; Hobbs, B; Lorie, M.; Flores, N. (2002).A framework for evaluating digital library services. D-Lib Magazine. 8(7/8).

Dadgaran, S.M; Kharazi, A.; Deblashki, F. (2017). The role of social networks on book reading culture: case study: followers of page of Ketabdoni in Instagram. *Social – Cultural Strategy*. 22,109-128. (Persian)

Deng, L. (2014). The Evolution of library reference services: from general to special, 1876–1920s. *Libri*. 64(3),254–262.

Deng, Sh.; Yang, L.; Zhang, Y. (2014). Social Q&A or library virtual reference service: what is behind the choices of Chinese information seekers. *Libri*, 64(4), 327–340.

Global Digital Report 2019. available at: https://datareportal.com/reports/digital-2019-iran

Hashemi, S.; Shahrabi, R. (2019). Telegram as a new virtual reference services: analysis of the content of the questions raised through the Telegram application in virtual reference services of the National Library of Iran. *National Studies of Librarianship and Information Organization*.30(2);81-95. (Persian).

Keshavarzian, A. (2016). Study of the Role of mobile social networks on social communication of youths: a case study of 15-24 years old youths in the Tehran. *Studies of Future Studies and Policy Making*.2(3); 87-105. (Persian).

Momeni, E. (2015). Reference services Theories. Tehran:Ketabdar.(Persian)

PETERS, TH. A. (2011) Left to their own devices: the future of reference services on personal, portable

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1398.6.2.4.1]

information, communication, and entertainment devices. *The Reference Librarian*, 52;88–97.

Porter,S.(1998). 'Into the future: scholarly needs, current provision, and future directions'. *The New Review of Academic Librarianship*. 4; l90-214.

Reference and User Services Association (2008). Definitions of Reference. Retrived from: http://www.ala.org/rusa/guidelines/definitionsreference

Scott. J. (2004). Social network analysis. London: Sage Publication.

Steiner,H.(2009)..Reference utility of social networking sites: options and functionality. *Library Hi Tech News*. 26(5/6); 4 – 6.

Taylor,R. S.(1986). Value-added processes in information systems. Norwood, NJ: Ablex Publishing Corp.

Tychoson, D. A.; Dove, J. G. (2015). Reimagining reference in the 21ST century. Indiana: Purdue University Press.

Valizadeh, B.; Rezaei Sharifabadi, S.; Doulani, A. (2017). The role of Telegram mobile social network in developing the academic library services (case study: managers and librarians of the central library of the universities of the Iranian Ministry of Science, Research and Technology). *Library and Information Sciences*. 20(77);21-51. (Persian)

Xia, W. (2013). Digital library services: perceptions and expectations of user

communities and librarians in a New Zealand Academic Library. *Australian Academic & Research Libraries*.34(1); 56-70.

Xu, J.; Kang, Q.; Song, Zh.; Clarke, Ch. P. (2015). Applications of mobile social media: WeChat among academic libraries in China. *The Journal of Academic Librarianship*. 41(1); 21-30.

Zarei, A; Bayat, M.K. (2015). Usefulness of social Medias in academic libraries: case study: Governmental Universities of Tehran. Ketabe Mehr.2(3),87-105. (Persian)

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1398.6.2.4.1]