



## بررسی دیدگاه کتابداران در رابطه با خدمات اطلاع‌رسانی با استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی (مطالعه موردی کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی)

جلال قاسمیان

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، کارشناس مسئول کتابخانه الکترونیک، رایانامه:

jalalqasemian@gmail.com

### چکیده

هدف: این پژوهش با هدف بررسی دیدگاه کتابداران در رابطه با خدمات اطلاع‌رسانی با استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی در کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی انجام شده است.

روش: این پژوهش از نوع کاربردی و از منظر ماهیت و روش آن توصیفی و از نوع پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل ۹۰ نفر از کتابداران شاغل در کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی است. جامعه این پژوهش به روش سرشماری انتخاب شد و پرسشنامه پژوهش بین آن‌ها توزیع گردید که در نهایت ۷۱ پرسشنامه (۷۸٪) برگشت داده شد. پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از نظرات اساتید مربوطه تأیید گردید.

یافته‌ها: نتایج این پژوهش نشان داد که دیدگاه کتابداران در رابطه با خدمات اطلاع‌رسانی با استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی مطلوب می‌باشد و بین جنسیت و سطح تحصیلی کتابداران و استفاده و آشنایی و استفاده آن‌ها از امکانات و قابلیت‌های نرم‌افزارهای اجتماعی رابطه معنی‌داری وجود دارد. ولی بین سن و سابقه کاری و استفاده از امکانات و قابلیت‌های نرم‌افزارهای اجتماعی رابطه وجود ندارد. طبق میانگین رتبه‌ها، توانایی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس در استفاده از نرم‌افزار ویکی و سپس وبلاگ از همه بیشتر و در استفاده از شبکه هم‌تا به هم‌تا از همه کمتر است. در مورد بهترین امکان قابلیت نرم‌افزارهای اجتماعی برای اطلاع‌رسانی، نرم‌افزار ویکی و سپس وبلاگ از همه بیشتر و نرم‌افزار پادکست از همه کمتر است.

نتیجه‌گیری: برگزاری دوره‌های آموزشی و خرید نرم‌افزار و شبکه‌سازی و ایجاد شرایط به منظور استفاده از امکانات و قابلیت‌های وب ۲ از مواردی است که لازم است جهت آشنایی و استفاده بیشتر کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی از امکانات و قابلیت‌های وب ۲ در جهت خدمات اطلاع‌رسانی، به آن پرداخته شود.

**کلید واژه‌ها:** وب ۲، نرم‌افزارهای اجتماعی، کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی، کتابداران، اطلاع‌رسانی

## مقدمه و بیان مسئله

نرم‌افزارهای اجتماعی طیفی از سیستم‌های نرم‌افزاری هستند که به کاربران اجازه می‌دهند تا به تعامل و همکاری با یکدیگر و اشتراک داده‌ها بپردازند. از واژه «وب ۲» نیز به طور کلی برای توصیف این نوع نرم‌افزارها استفاده می‌شود. یکی از بسترهایی که می‌توان از این فناوری‌ها بهره جست، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی هستند. مفهوم «کتابخانه ۲» نیز مبتنی بر استفاده کتابخانه‌ها از این طیف از نرم‌افزارهاست (جمالی مهمویی، ۱۳۸۷). استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی وب ۲ برای بهبود و تسهیل خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی طی چند سال اخیر توجه روز افزونی پیدا کرده است. یکی از دلایل اهمیت روزافزون این فناوری‌ها و کاربرد آن‌ها در کتابخانه‌ها، روند فزاینده واسطه زدایی در خدمات اطلاعاتی، تعاملی‌تر و دسترس‌پذیرتر شدن اطلاعات است (محمد اسماعیل و دیگران، ۱۳۹۱). بدان معنا که امروز کتابداران نقش یک واسط میان کاربر و اطلاعات را ایفا نمی‌کنند، بلکه بیشتر برای افزایش سواد اطلاعاتی کاربر و تسهیل دسترسی وی به اطلاعات گام بر می‌دارند. در واقع هدف عمده از به کارگیری وب ۲ و خدمات آن در کتابخانه، پاسخگویی سریع به نیاز اطلاعاتی کاربر و جلب رضایتمندی وی است.

با افزایش منابع الکترونیک و فناوری‌های جدید، کتابخانه‌ها به تقویت ارائه خدمات به کاربران و توسعه دسترس‌پذیری آسان و بی‌واسطه به مجموعه‌ها و خدمات کتابخانه‌ای و از آن جمله یافتن راه‌های ایجاد اشتراک‌های بر خط، علاقمند شدند. از طریق نرم‌افزارهای اجتماعی، کتابخانه‌ها قادر خواهند بود تا در تمام طول هفته و در هر ساعتی از شبانه روز در خدمت کاربران باشند و با آن‌ها در تعامل کامل باشند. صرفه‌جویی در زمان و هزینه، عمده‌ترین مزیت کاربرد نرم‌افزارهای اجتماعی در کتابخانه‌هاست، زیرا از این طریق هم در به کارگیری نیروهای متعدد جهت پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی مراجعان صرفه‌جویی خواهد شد و هم کاربران زمان و هزینه بسیار کمتری را جهت رفت و آمد به کتابخانه‌ها و تأمین نیازهای اطلاعاتی خود صرف می‌کنند.

وب ۲ و پتانسیل‌های آن نظیر ارائه آر. اس. اس‌ها، پادکست‌ها<sup>۱</sup>، ویکی‌ها<sup>۲</sup>، فناوری فشار، شبکه‌های اجتماعی و غیره، بر بهبود خدمات کتابداری و مرجع نیز تأثیر بسزایی گذاشته است و خدمات کتابخانه بیشتر بر ابزارهای انتقال و سواد اطلاعاتی متمرکز می‌شود تا کنترل فراهم آوری دسترسی به اطلاعات. به این ترتیب می‌توان دریافت که وب، نقش تازه‌ای را برای کتابداران خلق نموده است.

توجه به فناوری‌های وب ۲ برای کتابخانه‌ها در شرایطی که میزان مراجعه حضوری کاربران به آن‌ها کمتر می‌شود امری ضروری می‌باشد. این امر مستلزم آن است که ابتدا سعی شود امکانات و قابلیت‌های نرم‌افزارهای اجتماعی وب ۲ را به کتابداران و کاربران شناسانده و سپس میزان تأثیر و مفید بودن آن‌ها سنجیده شود و در نهایت برای کاربرد این

<sup>۱</sup> podcast

<sup>۲</sup> wikis

امکانات و قابلیت‌ها تصمیم‌گیری کرد. این روند به آشنایی و آگاهی کتابداران با امکانات و قابلیت‌های نرم‌افزارهای اجتماعی وب ۲ نیاز دارد تا پس از سنجش میزان آشنایی آنان، میزان استفاده، کاربرگرا بودن و کیفیت خدمات ارائه شده از این طریق بررسی گردد. (اسفندیاری مقدم، حسینی شعار، ۱۳۹۰).

کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی به عنوان یکی از بزرگترین کتابخانه‌های عمومی و دارا بودن کتابدارانی متخصص در حوزه‌های مختلف، خدمات متنوعی را به قشر عظیمی از کاربران عرضه می‌کند. مسئله اصلی این پژوهش این است که با در نظر گرفتن نقش کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی در ارائه خدمات اطلاعاتی به کاربران و با توجه به اهمیت و ضرورت به کارگیری فناوری‌های وب ۲ در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و تأثیر این فناوری‌ها در ارائه خدمات بیشتر و روزآمدتر؛ وضعیت خدمات اطلاع‌رسانی در کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی از دیدگاه کتابداران به چه صورتی است؟ شناسایی بهترین امکان و قابلیت استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی از دیدگاه کتابداران کدام است؟ و توانایی کتابداران در استفاده از کدام یک از نرم‌افزارهای اجتماعی بیشتر و در کدام یک کمتر است؟

## مبانی نظری

### وب ۲

رویکرد نوین وب به سوی مدل‌های مشارکت جو، توسعه‌باز و انعطاف‌پذیر برای نظام‌های تولید محتوا، وب ۲ نامیده می‌شود که می‌تواند به کاهش هزینه‌های تولید و پردازش، ذخیره‌سازی، سازماندهی و اشاعه اطلاعات و تمرکز زدایی منجر شود (نوروزی، منصور، حسینی، ۱۳۸۶). در واقع مفهوم وب ۲ به این معناست که با گسترش اینترنت و افزایش کاربران، دیگر کاربران تنها به خواندن اطلاعات اکتفا نمی‌کنند بلکه به نوشتن، تبادل اطلاعات، تعامل و مشارکت با همکاران و کاربران دیگر نیز علاقه دارند که توجه به این امر باعث به وجود آمدن سایت‌های وب ۲ شد که از مهم‌ترین ویژگی‌های آن می‌توان به مردمی‌تر بودن، داشتن رابط کاربری قوی، داشتن ارتباط دو سویه میان کاربران و غیرتجاری کردن دانش وب اشاره کرد (بهرامی، ۱۳۹۱).

### ویکی<sup>۲</sup>

ویکی دانشنامه آزادی است که امکان ارائه و ویرایش دسته‌جمعی متون مختلف را به خوانندگان می‌دهد. این متون می‌توانند توسط تمامی بازدیدکنندگان ویکی مشاهده و ویرایش شوند. ویکی‌ها به کاربران این اجازه را می‌دهند که بدون داشتن برنامه‌نویسی برای وب، اقدام به ایجاد صفحات اینترنتی درباره موضوعات مختلف بکنند (ذراتی، ۱۳۸۶).

<sup>1</sup> Web2

<sup>2</sup> WIKIS

### شبکه‌های اجتماعی

به وسیله شبکه‌های اجتماعی، افراد می‌توانند در یک محیط کاملاً مجازی و به کمک ابزارهایی که در وب ۲ فراهم شده است به اقسام گوناگون با یکدیگر به تعامل و تبادل اطلاعات بپردازند. یک شبکه اجتماعی، جمعیت آنلاینی از افراد است که به واسطه موضوعاتی با یکدیگر در تعاملند. این سایت‌ها بر اساس تعهد ایجاد و حفظ روابط بنا شده‌اند. (نجف‌لو و دیگران، ۱۳۹۲).

### وبلاگ‌ها<sup>۱</sup>

وب‌نوشت یا وبلاگ که به آن تارنوشت یا تارنگار یا بلاگ هم می‌گویند نوعی از صفحات اینترنتی است با محتوای شخصی که مطالب آن بر مبنای زمانی که ثبت شده است گروه‌بندی شده و به ترتیب از تازه‌ترین رخداد به قدیم ارائه می‌گردد. واحد مطالب در وب‌نوشت، پست است. در حال حاضر وبلاگ‌ها به صورت‌های مختلفی وجود دارند (نگهبان، ۱۳۹۱).

### آر.اس.اس.<sup>۲</sup>

هم‌نشری به راستی ساده یا آر.اس.اس. خانواده‌ای از قالب‌های خورد فید در وب است که برای انتشار محتوایی که در بازه‌های زمانی خاص به‌روز می‌شوند استفاده می‌گردند. اگر کاربران بخواهند از آخرین تحولات و اخبار تعداد زیادی وب‌سایت یا وبلاگ بدون مرور تک تک آن‌ها مطلع شوند، وب ۲ ابزاری را در اختیار آن‌ها قرار می‌دهد که به آن فناوری آر.اس.اس. می‌گویند. با استفاده از این ابزار، هنگامی که مطلب جدیدی به وبلاگ یا وب‌سایت مورد نظر کاربر اضافه شود، به او اطلاع داده می‌شود (نجف‌لو، شامی زنجانی، سهرابی، ۱۳۹۲).

### پادکست<sup>۳</sup>

پادکست یا پادپخش مجموعه‌ای از فایل‌های رسانه‌ای دیجیتال در شکل ویدئو و یا صداست. پادکست به کاربران اجازه می‌دهد تا صدا و یا تصاویر ضبط شده‌شان را روی وب قرار دهند تا از طریق دستگاه‌های مختلف، مانند تلفن‌های همراه، آی‌پدها، نت‌بوک‌ها، لپ‌تاپ‌ها، دسکتاپ‌ها و سایر وسایل قابل حمل دیگر دانلود کنند. ایجاد پادکست به هر کسی این امکان را می‌دهد تا فایل‌های ویدئو و یا صدا را بر روی یک وب‌سایت قرار دهند و از هر جایی که می‌خواهد آن را باز کند. (نجف‌لو، شامی زنجانی، سهرابی، ۱۳۹۲).

<sup>1</sup> Weblog

<sup>2</sup> Really Simple Syndication

<sup>3</sup> Podcast

### شبکه نظیر به نظیر<sup>۱</sup>

به کمک شبکه‌سازی نظیر به نظیر یا هم‌تا به هم‌تا<sup>۲</sup> می‌توان منابع موجود؛ همانند قدرت پردازش، پهنای باند و همچنین اطلاعات تعداد زیادی از کامپیوترها که در گستره جغرافیایی پهناوری وجود دارند و تنها از طریق شبکه و یا اینترنت به هم متصل هستند؛ را به اشتراک گذاشت. بدین ترتیب می‌توان سیستم توزیع شده‌ای داشت که به کمک آن بتوان به قدرت پردازشی بالایی دست یافت و یا به حجم عظیمی از اطلاعات توزیع شده در نظام‌های مختلف دسترسی پیدا نمود.

### هوش جمعی<sup>۳</sup>

هوش جمعی هوشی است به اشتراک گذاشته و یا هوش گروهی است که از همکاری و رقابت بسیار از افراد به وجود می‌آید و به معنای دیگر تعیین کمیت فعالیت جمعی است. فناوری‌هایی که مقوله هوش جمعی را مورد توجه قرار می‌دهند عبارتند از انتشار گروهی و پایگاه داده مشترک برای اشتراک گذاری دانش.

### فلیکر<sup>۴</sup>

فلیکر عبارت است از سایت اشتراک گذاری ویدئو و تصویر. فلیکر تمام مفاهیم سرویس‌های وب نوع ۲ را به کار می‌گیرد. فلیکر به کاربران این امکان را می‌دهد که تصاویر را تغییر داده و سازماندهی کنند، آن‌ها را به اشتراک بگذارند و در مورد آن‌ها به بحث و گفتگو بپردازند. (نگهبان، ۱۳۹۱).

### کتابخانه ۲<sup>۵</sup>

کتابخانه ۲ مفهومی جدید است و به خدماتی در کتابخانه اشاره دارد که با کاربرد فناوری‌های وب ۲، اطلاعات موجود در کتابخانه، فراتر از مرزهای فیزیکی کتابخانه، به گونه‌ای مطلوب‌تر و نوین‌تر در اختیار کاربران قرار می‌گیرد. کتابخانه ۲ کتابخانه‌ای کاربر محور، با تجربه‌ای چند رسانه‌ای، و از نظر اجتماعی، غنی و نوعی نوآوری جمعی می‌باشد. کتابخانه ۲ همواره مشوق همکاری و ایجاد بازخورد از سوی کاربران کتابخانه برای توسعه و نگهداری خدمات کتابخانه‌ای است. (بهرامی، ۱۳۹۱).

<sup>1</sup> Peer-to-Peer

<sup>2</sup> peer-to-peer

<sup>3</sup> Collective Intelligence

<sup>4</sup> Flickr

<sup>5</sup> Library 2

### پیشینه پژوهش

نوروزی (۱۳۸۷) به بررسی تاریخچه وب ۲ و خدمات ارائه شده در محیط وب ۲ و همچنین امکان‌سنجی از این خدمات در کتابخانه‌ها پرداخته است. این پژوهش با استفاده از روش کتابخانه‌ای انجام شده است و پیشنهاد می‌دهد که کتابخانه‌ها با به کارگیری خدمات وب ۲ به سوی نسل نوین کتابخانه‌ها موسوم به کتابخانه ۲ پیش رفته و کاربران را در امور کتابخانه مانند انتخاب کتاب، سازماندهی و ذخیره اطلاعات و به ویژه در فرآیند سازماندهی دانش مبتنی بر وب مشارکت دهند.

زاهدی انارکی و سلیمان زاده (۱۳۹۰) به تشریح و جایگاه مفاهیم وب ۲ و کتابخانه ۲ در کتابخانه دانشگاهی می‌پردازند. در این بررسی جایگاه کتابخانه‌های دانشگاهی با استفاده از طیف هفت مرحله‌ای پیشنهادی دیوید لیکینگ مورد بررسی قرار می‌گیرد. یافته‌های این پژوهش نشان داد که هم اکنون کتابخانه‌های دانشگاهی کشور از بستر مناسبی جهت به کارگیری وب ۲ برخوردار بوده و در مرحله چهارم و پنجم از طیف هفت مرحله‌ای لیکینگ قرار گرفته اند. اشاعه اخبار و اطلاعات مربوط به کتابخانه از طریق وبلاگ‌ها نمونه بارز آن می‌باشد.

مرادی و دیگران (۱۳۹۰) به بررسی میزان استفاده از ابزارهای وب ۲ در کتابخانه‌های ایران و خاورمیانه، ارتباط بین سن وبسایتها و میزان استفاده از این ابزارها می‌پردازد. بدین منظور ۱۴۶ وبسایت کتابخانه دانشگاهی خاورمیانه، از فهرست دانشگاه‌های برتر دنیا- ارائه شده توسط آزمایشگاه سایبرسنجی در اسپانیا- انتخاب و با روش تحلیل محتوا تجزیه و تحلیل شده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که میزان استفاده از ابزارهای وب ۲ در کتابخانه‌های خاورمیانه و ایران به خصوص از حیث اشاعه و سازماندهی اطلاعات پایین است و استقبال بیشتری از ابزارهای اشتراک اطلاعات به خصوص پیام‌رسان فوری در میان این کتابخانه‌ها وجود دارد. همچنین تنها کتابخانه دو دانشگاه علوم پزشکی گیلان و فردوسی مشهد از میان ۱۴۶ کتابخانه دانشگاهی در خاورمیانه از شاخص گردآوری اطلاعات و ابزار استفاده می‌کنند. همچنین در وبسایت‌های کتابخانه دانشگاهی کشورهای خاورمیانه، میان سن وب و امکان استفاده از ابزارهای وب ۲، ارتباط معناداری وجود ندارد.

اسفندیاری مقدم، حسینی شعار (۱۳۹۰) به تعیین میزان آشنایی و استفاده کتابخانه‌های دانشگاهی همدان از امکانات و قابلیت‌های وب ۲/۰ پرداخته است. پژوهش حاضر از نوع کاربردی و به روش پیمایشی و با رویکرد توصیفی و با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش کتابداران، کتابخانه‌های دانشگاهی، دانشکده‌ای و موسسه‌های آموزش عالی همدان (۴۷ نفر) می‌باشد. نتایج پژوهش نشان داد میزان آشنایی کتابداران با امکانات و قابلیت‌های وب ۲/۰ در سطح متوسط و میزان استفاده آن‌ها از امکانات و قابلیت‌های وب ۲/۰ در سطح متوسط و پایین است. همچنین مشخص شد بیشترین توانایی کتابداران در استفاده از ایمیل و وبلاگ است و کمترین توانایی آن‌ها در استفاده از امکانات و قابلیت‌های وب ۲/۰ به فلیکر مربوط است.

محمداسماعیل، موحدی و زرین آبادی (۱۳۹۱) با استفاده از روش کتابخانه‌ای و بررسی متون و منابع مرتبط به معرفی ویژگی‌ها و قابلیت‌های استفاده بعضی از نرم‌افزارهای اجتماعی وب ۲ در کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی پرداخته است. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که نرم‌افزارهای اجتماعی توانسته اند بیش از گذشته کاربران و مخاطبان را وارد چرخه اطلاعات و دستیابی به آن کنند. علاوه بر این به ابزاری برای مرور مطالب طرح شده در کلاس درسی، ابزاری برای آموزش، کتابخوانی، تفریح و سرگرمی و جذب مخاطبین کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی تبدیل شده اند. افزایش مهارت در ایجاد مجموعه‌های اشتراکی و تهیه اشتراکی ابزارهایی بر پایه وب برای شناسایی اطلاعات با ارزش از کارکردهایی است که با بهره‌جویی از آن‌ها می‌توان در شناسایی و استفاده از این ابزارها سرعت عمل بیشتری داشت.

لطیفی، صیامیان و زندیان (۱۳۹۲) به بررسی میزان آشنایی و استفاده کتابداران کتابخانه‌های عمومی از قابلیت‌های وب ۲ در محیط کار پرداخته است. مطالعه حاضر، از نوع پیمایشی - توصیفی است و جامعه آماری آن شامل کلیه کتابداران کتابخانه‌های عمومی (۳۲ استان) هستند. در این پژوهش برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد که میزان آشنایی کتابداران کتابخانه‌های عمومی با امکانات و قابلیت‌های وب ۲ در حد کم است و به همان نسبت میزان استفاده کتابداران از امکانات و قابلیت‌های وب ۲ جهت خدمت‌رسانی به مراجعین نیز در حد کم است. بیشترین توانایی کتابداران کتابخانه‌های عمومی در استفاده از پست الکترونیکی و وبلاگ بوده و کمترین توانایی نیز در زمینه استفاده از فلیکر و ویکی است. به طور کلی میزان آشنایی و استفاده کتابداران کتابخانه‌های عمومی از وب ۲ در محیط کار در سطح پایینی است.

منصور و ادريس (۲۰۱۰) به بررسی کاربردهای کتابخانه ۲ در بین کتابداران دانشگاه بین‌المللی اسلامی مالزی پرداختند. این مقاله همچنین به بررسی عواملی که می‌تواند بر اجرای موفقیت آمیز کتابخانه ۲، تأثیر بگذارد می‌پردازد. یافته‌ها حاکی از درک بالای کتابداران از کاربردهای کتابخانه ۲ داشت. یافته‌ها همچنین حاکی از سطح بالای تخصص در رایانه، مرورگرهای وب، موتورهای جستجو و استفاده زیاد از بعضی برنامه‌های کاربردی وب ۲ داشت. علاوه بر این میزان استفاده این کتابداران از وبلاگ‌ها و ویکی‌ها زیاد بوده است. آن‌ها دید مثبتی درباره کاربردهای کتابخانه ۲ داشتند و برای کسب اطلاعات بیشتر درباره ابزارهای ۲ تمایل نشان می‌دادند. آنان همچنین نگرانی‌های زیادی درباره چگونگی پیاده‌سازی و اجرای برنامه‌های کتابخانه ۲ داشتند.

کیم (۲۰۱۰) با انجام پژوهشی، کارکردهای وب ۲ را در کتابخانه‌های دانشگاهی و دانشجویان، بر اساس دیدگاه مدیریت دانش بررسی کرده است. وی، ۲۳۰ کتابخانه دانشگاهی و ۱۸۴ کاربر را به طور تصادفی انتخاب کرده است. در این پژوهش مشخص شد، آ.اس.اس و وبلاگ به طور گسترده توسط کتابخانه پذیرفته و کارکرد برچسب‌گذاری نیز به طور وسیع توسط کاربران پذیرفته شده است. یعنی کتابخانه‌های دانشگاهی بیشتر از آ.اس.اس و وبلاگ استفاده می‌کنند و دانشجویان بیشتر تمایل به استفاده از برچسب‌گذاری دارند.

از بررسی پژوهش‌های پیشین چنین بر می‌آید که استفاده از ابزارهای وب ۲ در کتابخانه‌های دانشگاهی بیشتر از سایر کتابخانه‌ها بوده است و این نشان از درک کتابداران دانشگاهی از کاربردهای وسیع ابزارهای وب ۲ نسبت به سایر کتابداران دارد. همچنین بررسی‌ها در زمینه وب ۲ و نرم‌افزارهای اجتماعی نشان می‌دهد که این بررسی‌ها به صورت نظری بوده و تنها پژوهش‌هایی به طور خاص درباره یکی از ابزارها و نه کاربرد آن‌ها در کتابخانه‌ها، انجام شده است، بنابراین نیاز به تحقیق و بررسی در زمینه وب ۲ و نرم‌افزارهای اجتماعی لازم و ضروری است. این امر مستلزم آن است که ابتدا سعی شود امکانات و قابلیت‌های نرم‌افزارهای اجتماعی وب ۲ را به کاربران و کتابداران شناسانده و سپس میزان تأثیر و مفید بودن آن‌ها سنجیده شود و در نهایت برای کاربرد این امکانات و قابلیت‌ها تصمیم‌گیری کرد.

## هدف‌های پژوهش

### اهداف کلی

- ۱- بررسی دیدگاه کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی در رابطه با خدمات اطلاع‌رسانی با استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی.
- ۲- توانایی کتابداران در استفاده از فناوری‌های وب ۲ چگونه است؟

### اهداف فرعی

- ۱- معرفی بهترین امکانات و قابلیت‌های نرم‌افزارهای اجتماعی برای استفاده در کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی از دیدگاه کتابداران.
- ۲- معرفی عوامل مؤثر در استفاده از فناوری‌های وب ۲ در خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی.

## پرسش‌های پژوهش

- ۱- دیدگاه کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس در رابطه با خدمات اطلاع‌رسانی با استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی چگونه است؟
- ۲- توانایی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس در استفاده از کدام یک از نرم‌افزارهای اجتماعی بیشتر و در کدام یک کمتر است؟
- ۳- بهترین امکان قابلیت نرم‌افزارهای اجتماعی برای اطلاع‌رسانی از دیدگاه کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس کدام است؟
- ۴- عوامل مؤثر بر استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی از دیدگاه کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس کدامند؟



### فرضیه‌ها

- ۱- بین جنسیت، سن، سابقه کاری، رشته تحصیلی و سطح تحصیلی کتابداران و استفاده آن‌ها از امکانات و قابلیت‌های نرم‌افزارهای اجتماعی رابطه وجود دارد.
- ۲- بین آشنایی کتابداران با امکانات و قابلیت‌های وب ۲ و ارائه خدمات از این طریق رابطه وجود دارد.

### روش پژوهش و جامعه آماری

با توجه به ماهیت موضوع و جامعه آماری پژوهش حاضر، می‌توان این نوع پژوهش را از نوع کاربردی دانست و با توجه به بررسی موضوع مورد پژوهش در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی، این پژوهش موردی نیز به شمار می‌آید. جامعه مورد مطالعه این پژوهش متشکل از ۹۰ نفر از کتابداران شاغل در کتابخانه مرکزی سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی می‌باشد. جامعه این پژوهش به روش سرشماری انتخاب شد و نمونه‌گیری صورت نگرفت. پرسشنامه پژوهش بین کتابداران شاغل توزیع گردید که در نهایت تعداد ۷۱ پرسشنامه (۷۸٪) برگشت داده شد.

### ابزار گردآوری داده‌ها

به منظور گردآوری داده‌های این پژوهش از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. این پرسشنامه در مجموع از دو قسمت تشکیل شده است. بخش اول، سؤالات مربوط به میزان آشنایی و استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی و بخش دوم، عوامل مؤثر بر کاربرد نرم‌افزارهای اجتماعی؛ که به سه بخش عوامل مؤثر مربوط به کتابداران، عوامل مؤثر مربوط به کاربران و عوامل زیرساختی و فرهنگی تقسیم شدند. حد متوسط پاسخ‌ها، با توجه به طیف لیکرت (اصلاً: عدد صفر، خیلی کم، عدد یک، کم؛ عدد دو، تا اندازه ای، عدد سه، زیاد؛ عدد چهار، خیلی زیاد؛ عدد پنج) عدد سه است. بنابراین اگر میانگین از عدد سه بیشتر باشد، نشان‌دهنده این است که در حد خوبی قرار دارد همچنین اگر از عدد سه کمتر باشد نشان‌دهنده این است که نتایج در حد پایینی قرار دارد.

### یافته‌ها

جدول ۱. فراوانی و درصد فراوانی کتابداران از نظر جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی
زن	۳۱	۴۳/۷
مرد	۴۰	۵۶/۳
مجموع	۷۱	۱۰۰/۰

جدول ۲. فراوانی و درصد فراوانی کتابداران از نظر سن

سن	فراوانی	درصد
کمتر از ۳۰ سال	۶	۸/۵
۳۱ تا ۳۵ سال	۸	۱۱/۳
۳۶ تا ۴۰ سال	۴۷	۶۶/۲
۴۱ تا ۴۵ سال	۸	۱۱/۳
۴۶ تا ۵۰ سال	۱	۱/۴
۵۱ سال و بیشتر	۱	۱/۴
مجموع	۷۱	۱۰۰/۰

بر اساس جدول ۲، سن بیشتر کتابداران (۶۶/۲ درصد) ۳۶ تا ۴۰ سال است.

جدول ۳. تعداد و درصد کتابداران از نظر میزان تحصیلات

میزان تحصیلات	فراوانی	درصد
کاردانی	۳	۴/۲
کارشناسی	۳۸	۵۳/۵
کارشناسی ارشد	۳۰	۴۲/۳
مجموع کل	۷۱	۱۰۰/۰

بر اساس جدول ۳، بیشتر کتابداران دارای مدرک تحصیلی کارشناسی و کارشناسی ارشد هستند.

جدول ۴. تعداد و درصد کتابداران از نظر سابقه کار

سابقه کاری	فراوانی	درصد
بین ۵ تا ۱۰ سال	۹	۱۲/۷
بیشتر از ۱۰ سال	۶۲	۸۷/۳
مجموع کل	۷۱	۱۰۰/۰

بر اساس جدول ۴، بیشتر کتابداران دارای سابقه بیش از ۱۰ سال هستند.

جدول ۵. تعداد و درصد کتابداران از نظر رشته تحصیلی

رشته تحصیلی	فراوانی	درصد
علم اطلاعات و دانش	۵۷	۸۰/۳
سایر	۱۴	۱۹/۷
مجموع کل	۷۱	۱۰۰/۰

### پاسخ به پرسش‌های پژوهش

پرسش اول: دیدگاه کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس در رابطه با خدمات اطلاع‌رسانی با

استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی چگونه است؟

برای پاسخ به این پرسش از T-Test تک نمونه‌ای استفاده می‌شود. نتایج در جدول ۶ ارائه شده است.

جدول ۶ نتایج آزمون t-استودنت برای دیدگاه کتابداران در رابطه با خدمات اطلاع‌رسانی با استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی

مبنای مقایسه = عدد ۳				متغیر	آماره t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	میانگین	فاصله اطمینان ۹۵ درصد اختلاف	
کران		کران پایین	کران بالا						کران	
کران بالا	کران پایین									
۱/۱۵۱	۰/۷۳۶	۳/۹۴۴	۰/۰۰۰	۷۰	۹/۰۷۲	وبلاگ				
۱/۲۳۲	۰/۸۵۳	۴/۰۴۲	۰/۰۰۰	۷۰	۱۰/۹۶۹	ویکی (دایره المعارف ویکی‌پدیا) قابل ویرایش در وب				
۱/۰۷۳	۰/۶۷۳	۳/۸۷۳	۰/۰۰۰	۷۰	۸/۷۱۸	آر.اس.اس (R.s.s) (آگاهی‌رسانی جاری)				
۰/۹۵۲	۰/۴۸۴	۳/۷۱۸	۰/۰۰۰	۷۰	۶/۱۲۴	شبکه‌های اجتماعی (مثل فیس‌بوک، توئیتر، مای اسپیس و گوگل پلاس)				
۰/۹۲۲	۰/۴۵۸	۳/۶۹۰	۰/۰۰۰	۷۰	۵/۹۳۶	سایت‌های اشتراک ویدئو، صوت و عکس (مثل یوتیوب، فلیکر)				
۰/۸۲۷	۰/۳۵۶	۳/۵۹۲	۰/۰۰۰	۷۰	۵/۰۱۵	سایت‌های برچسب‌گذاری و نشانه‌گذاری اجتماعی (مثل فولکسونومی‌ها، فلیکر، بوک‌مارک‌ها)				
۰/۷۶۴	۰/۲۲۲	۳/۴۹۳	۰/۰۰۱	۷۰	۳/۶۲۸	فهرست‌نویسی اجتماعی (مثل library thing و bibsonomy)				
۰/۶۳۲	۰/۱۰۰	۳/۳۶۶	۰/۰۰۸	۷۰	۲/۷۴۵	پادکست پخش آنلاین فایل‌های صوتی				
۰/۸۱۳	۰/۳۴۲	۳/۵۷۷	۰/۰۰۰	۷۰	۴/۸۸۹	شبکه نظیر به نظیر				
۰/۷۰۸	۰/۲۲۲	۳/۴۶۵	۰/۰۰۰	۷۰	۳/۸۱۸	مشاپ‌ها (Mashups)				

۰/۸۶۶	۰/۳۴۵	۳/۶۰۶	۰/۰۰۰	۷۰	۴/۶۳۲	هوش جمعی
۰/۸۳۶	۰/۵۰۳	۳/۶۷۰	۰/۰۰۰	۷۰	۸/۰۳۴	دیدگاه کلی کتابداران در رابطه با خدمات اطلاع‌رسانی با استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی

بر اساس جدول ۶ چون مقدار آماره T مثبت است و میانگین دیدگاه کتابداران در رابطه با خدمات اطلاع‌رسانی با استفاده از همه نرم‌افزارهای اجتماعی از حد وسط عدد ۳ بیشتر است، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت دیدگاه کتابداران در رابطه با خدمات اطلاع‌رسانی با استفاده از همه نرم‌افزارهای اجتماعی در حد مطلوب می‌باشد.

**پرسش دوم: توانایی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس در استفاده از کدام یک از نرم‌افزارهای اجتماعی بیشتر و در کدام یک کمتر است؟**

جهت پاسخ به سوال فوق از آزمون رتبه‌ای فرید من استفاده می‌شود. نتایج در جدول ۷ ارائه شده است.

جدول ۷. نتایج آزمون فرید من برای رتبه‌بندی توانایی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس در استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی

میانگین رتبه‌ها	نرم‌افزارها
۷/۵۱	ویکی (دایره المعارف ویکی پدیا) قابل ویرایش در وب
۷/۱۵	وبلاگ
۶/۸۷	آر.اس.اس (آگاهی رسانی جاری)
۶/۰۸	فهرست‌نویسی اجتماعی
۶/۰۶	شبکه‌های اجتماعی (مثل فیس بوک، تویتر، مای اسپیس و گوگل پلاس)
۶/۰۵	هوش جمعی
۵/۴۲	سایت‌های اشتراک ویدئو، صوت و عکس (مثل یوتیوب، فلیکر)
۵/۲۹	سایت‌های برچسب‌گذاری و نشانه‌گذاری اجتماعی (مثل فولکسونومی‌ها، فلیکر، بوک مارک‌ها)
۵/۲۷	پادکست پخش آنلاین فایل‌های صوتی
۵/۲۲	مشاپ‌ها
۵/۱۰	شبکه نظیر به نظیر
<b>سطح معنی داری</b>	<b>آماره کای دو</b>
۰/۰۰۰	۷۳/۷۰۴

بر اساس جدول ۷ چون مقدار آماره کای دو برابر با ۷۳/۷۰۴ و مقدار سطح معنی داری از ۰/۰۵ کمتر است بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت توانایی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس در استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی متفاوت است. طبق میانگین رتبه‌ها، توانایی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس در استفاده از نرم‌افزار ویکی (دایره

المعارف ویکی پدیا) قابل ویرایش در وب، سپس وبلاگ از همه بیشتر و توانایی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس در استفاده از نرم افزار شبکه نظیر به نظیر از همه کمتر است.

**پرسش سوم: بهترین امکان قابلیت نرم افزارهای اجتماعی برای اطلاع رسانی از دیدگاه کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس کدام است؟**

برای بررسی سؤال فوق از آزمون رتبه‌ای فرید من استفاده می‌شود. نتایج در (جدول ۸) ارائه شده است.

جدول ۸. نتایج آزمون فرید من برای رتبه بندی قابلیت نرم افزارهای اجتماعی برای اطلاع رسانی از دیدگاه کتابداران

میانگین رتبه ها	نرم افزارها
۷/۲۹	ویکی (دایره المعارف ویکی پدیا) قابل ویرایش در وب
۶/۸۴	وبلاگ
۶/۶۲	آ.اس.اس (آگاهی رسانی جاری)
۶/۲۰	شبکه‌های اجتماعی (مثل فیس بوک، توئیتر، مای اسپیس و گوگل پلاس)
۶/۰۱	سایت‌های اشتراک ویدئو، صوت و عکس (مثل یوتیوب، فلیکر)
۵/۹۶	هوش جمعی
۵/۶۳	فهرست نویسی اجتماعی
۵/۶۳	شبکه نظیر به نظیر
۵/۵۹	سایت‌های برجسب گذاری و نشانه گذاری اجتماعی (مثل فولکسونومی ها، فلیکر، بوک مارک‌ها)
۵/۲۵	مشاپ‌ها
۴/۹۶	پادکست پخش آنلاین فایل‌های صوتی
<b>سطح معنی داری</b>	<b>آماره کای دو</b>
۰/۰۰۰	۴۹/۵۶۶

بر اساس جدول ۸ چون مقدار سطح معنی داری از ۰/۰۵ کمتر است بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت قابلیت نرم افزارهای اجتماعی برای اطلاع رسانی از دیدگاه کتابداران متفاوت است. طبق میانگین رتبه‌ها، قابلیت نرم افزار ویکی قابل ویرایش در وب، سپس وبلاگ از همه بیشتر و قابلیت پادکست پخش آنلاین فایل‌های صوتی از همه کمتر است.

### پرسش چهارم: عوامل مؤثر بر استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی از دیدگاه کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس کدامند؟

برای بررسی سوال فوق از T-Test تک نمونه‌ای استفاده می‌شود. نتایج در جدول ۹ ارائه شده است. (قابل ذکر است که نمره هر قسمت از ۰ تا ۵ تغییر می‌کند. اصلاً: عدد ۰، .... خیلی زیاد: عدد ۵، بنابراین حد وسط عدد ۲,۵ است.)

جدول ۹. نتایج آزمون t- استودنت برای عوامل مؤثر بر استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی از دیدگاه کتابداران

مبنای مقایسه = عدد ۲,۵		میانگین	سطح معنی داری	درجه آزادی	آماره t	متغیر
فاصله اطمینان ۹۵ درصد اختلاف						
کران بالا	کران پایین					
۱/۰۵۳	۰/۶۵۵	۳/۳۵۴	۰/۰۰۰	۷۰	۸/۵۶۱	عوامل مربوط به کتابداران
۱/۱۹۸	۰/۷۶۶	۳/۴۸۲	۰/۰۰۰	۷۰	۹/۰۶۸	عوامل مربوط به کاربران
۱/۰۴۸	۰/۶۸۴	۳/۳۶۶	۰/۰۰۰	۷۰	۹/۵۰۱	عوامل زیرساختی و فرهنگی

بر اساس جدول ۹، چون مقدار سطح معنی‌داری از ۰/۰۵ کمتر است و مقدار آماره T مثبت است و میانگین میزان تأثیر عوامل مربوط به کتابداران، عوامل مربوط به کاربران و عوامل زیرساختی و فرهنگی بر استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی از حد وسط عدد ۲,۵ بیشتر است، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت هر سه عامل مربوط به کتابداران، عوامل مربوط به کاربران و عوامل زیرساختی و فرهنگی بر استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی تأثیر معنی‌داری دارند اما عوامل مربوط به کاربران تأثیر بیشتری دارد.

جدول ۱۰. نتایج آزمون t- استودنت برای عوامل مؤثر بر استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی از دیدگاه کتابداران (عوامل مربوط به کتابداران)

مبنای مقایسه = عدد ۲,۵						متغیر
فاصله اطمینان ۹۵ درصد اختلاف		میانگین	سطح معنی داری	درجه آزادی	آماره t	
کران بالا	کران پایین					
۱/۴۷۲	۰/۹۶۵	۳/۷۱۸	۰/۰۰۰	۷۰	۹/۵۸۱	عدم آشنایی کتابداران در استفاده از فناوری‌های وب ۲
۱/۵۱۹	۱/۰۳۱	۳/۷۷۵	۰/۰۰۰	۷۰	۱۰/۴۱۸	عدم توجه به فناوری‌های وب ۲ در سیستم آموزشی
۱/۰۸۶	۰/۵۳۴	۳/۳۱۰	۰/۰۰۰	۷۰	۵/۸۵۲	مشکل بودن مدیریت محتوا در فناوری‌های وب ۲
۰/۸۹۱	۰/۲۷۸	۳/۰۸۵	۰/۰۰۰	۷۰	۳/۸۰۲	پایین بودن کیفیت محتوا در وب ۲
۱/۱۵۸	۰/۵۱۸	۳/۳۳۸	۰/۰۰۰	۷۰	۵/۲۲۴	پایین بودن امنیت در فناوری‌های وب ۲
۱/۳۷۲	۰/۸۳۹	۳/۶۰۶	۰/۰۰۰	۷۰	۸/۲۶۴	عدم آشنایی با کار با این ابزارها
۰/۷۹۲	۰/۱۸۰	۲/۹۸۶	۰/۰۰۲	۷۰	۳/۱۶۷	عدم نیاز به استفاده از این ابزارها در کتابخانه‌ها در شرایط کنونی
۱/۲۱۱	۰/۵۴۹	۳/۳۸۰	۰/۰۰۰	۷۰	۵/۳۰۷	عدم اطلاع از وجود این ابزارها
۱/۰۱۴	۰/۳۸۱	۳/۱۹۷	۰/۰۰۰	۷۰	۴/۳۹۲	مشکل بودن کار با این ابزارها
۰/۸۲۰	۰/۱۸۰	۳/۰۰۰	۰/۰۰۳	۷۰	۳/۱۱۶	زمان بر بودن کار با این ابزارها
۱/۲۴۶	۰/۷۴۰	۳/۴۹۳	۰/۰۰۰	۷۰	۷/۸۳۹	عدم داشتن مهارت و تخصص در استفاده از این فناوری‌ها
۱/۰۴۸	۰/۴۳۱	۳/۲۳۹	۰/۰۰۰	۷۰	۴/۷۸۰	باور و نگرش منفی نسبت به این فناوری‌ها
۱/۲۲۷	۰/۶۴۶	۳/۴۳۷	۰/۰۰۰	۷۰	۶/۴۳۰	عدم حمایت کافی مدیران کتابخانه‌ها و سازمان‌ها نسبت به کاربرد این فناوری‌ها
۰/۹۴۹	۰/۲۷۷	۳/۱۱۳	۰/۰۰۱	۷۰	۳/۶۳۶	احساس عدم وجود امنیت شغلی
۱/۴۰۶	۰/۸۶۲	۳/۶۳۴	۰/۰۰۰	۷۰	۸/۳۱۲	نبود کارگاه‌های آموزشی درباره فناوری‌های وب ۲

چون مقدار سطح معنی‌داری از ۰/۰۵ کمتر است و مقدار آماره T مثبت است و میانگین میزان تأثیر همه عوامل مربوط به کتابداران بر استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی از حد وسط عدد ۲,۵ بیشتر است، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت همه عوامل مربوط به کتابداران بر استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی تأثیر معنی‌داری دارند. عامل عدم توجه به فناوری‌های وب ۲ در سیستم آموزشی بیشترین تأثیر را دارد.

جدول ۱۱. نتایج آزمون t- استودنت برای عوامل مؤثر بر استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی از دیدگاه کتابداران (عوامل مربوط به کاربران)

مبنای مقایسه = عدد ۲,۵						متغیر
فاصله اطمینان ۹۵ درصد اختلاف		میانگین	سطح معنی داری	درجه آزادی	آماره t	
کران بالا	کران پایین					
۱/۴۹۰	۰/۹۴۶	۳/۷۱۸	۰/۰۰۰	۷۰	۸/۹۳۷	عدم آشنایی کاربران در استفاده از فناوری‌های وب ۲
۱/۳۵۴	۰/۸۰۱	۳/۵۷۷	۰/۰۰۰	۷۰	۷/۷۸۰	عدم اطلاع کاربران از وجود این ابزارها
۱/۴۲۸	۰/۹۲۴	۳/۶۷۶	۰/۰۰۰	۷۰	۹/۲۹۶	عدم آشنایی کاربران با قابلیت‌ها و کاربردهای این فناوری‌ها
۱/۳۰۲	۰/۷۹۷	۳/۵۴۹	۰/۰۰۰	۷۰	۸/۲۹۲	عدم داشتن مهارت و تخصص در کاربران در استفاده از این فناوری‌ها
۱/۰۱۸	۰/۴۶۱	۳/۲۳۹	۰/۰۰۰	۷۰	۵/۲۹۵	باور و نگرش منفی کاربران نسبت به این فناوری‌ها
۱/۳۹۸	۰/۸۴۱	۳/۶۲۰	۰/۰۰۰	۷۰	۸/۰۲۶	عدم آموزش کاربران در استفاده از این فناوری‌ها
۱/۲۵۵	۰/۷۳۱	۳/۴۹۳	۰/۰۰۰	۷۰	۷/۵۶۰	مشارکت کم کاربران در استفاده از این فناوری‌ها
۰/۸۹۶	۰/۳۰۱	۳/۰۹۹	۰/۰۰۰	۷۰	۴/۰۱۸	زمان بر بودن کار با این ابزارها برای کاربران
۱/۱۶۷	۰/۵۹۴	۳/۳۸۰	۰/۰۰۰	۷۰	۶/۱۲۳	عدم احساس نیاز کاربران به استفاده از این ابزارها
۱/۲۶۹	۰/۶۶۱	۳/۴۶۵	۰/۰۰۰	۷۰	۶/۳۲۴	عدم تأکید اساتید بر اهمیت و مفید بودن فناوری‌های وب ۲ در کلاس‌های درسی

چون مقدار سطح معنی‌داری از ۰/۰۵ کمتر است و مقدار آماره T مثبت است و میانگین میزان تأثیر همه عوامل مربوط به کاربران بر استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی از حد وسط عدد ۲,۵ بیشتر است، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت همه عوامل مربوط به کاربران بر استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی تأثیر معنی‌داری دارند. عامل عدم آشنایی کاربران در استفاده از فناوری‌های وب ۲ بیشترین تأثیر را دارد.



جدول ۱۲. نتایج آزمون t- استودنت برای عوامل مؤثر بر استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی از دیدگاه کتابداران (عوامل زیرساختی و فرهنگی)

مبنای مقایسه = عدد ۲,۵		میانگین	سطح معنی داری	درجه آزادی	آماره t	متغیر
فاصله اطمینان ۹۵ درصد اختلاف						
کران بالا	کران پایین					
۲/۰۶۱	۱/۶۱۵	۴/۳۳۸	۰/۰۰۰	۷۰	۱۶/۴۷۱	سرعت کم اینترنت و پایین بودن پهنای باند اینترنت در ایران
۱/۴۹۵	۰/۹۷۰	۳/۷۳۲	۰/۰۰۰	۷۰	۹/۳۷۳	سرعت پایین برنامه های وب ۲ در مقایسه با سایر برنامه
۰/۹۵۴	۰/۳۲۸	۳/۱۴۱	۰/۰۰۰	۷۰	۴/۰۸۰	کم بودن تعداد کامپیوترها
۱/۳۸۷	۰/۷۹۶	۳/۵۹۲	۰/۰۰۰	۷۰	۷/۳۶۵	قدیمی بودن نرم‌افزارهای مورد استفاده به ویژه استفاده از مرورگرهای قدیمی
۱/۲۲۹	۰/۶۱۶	۳/۴۲۳	۰/۰۰۰	۷۰	۶/۰۰۴	هزینه بر بودن استفاده از فناوریهای وب ۲ در کتابخانه ها
۱/۴۳۳	۰/۸۹۱	۳/۶۶۲	۰/۰۰۰	۷۰	۸/۵۴۶	فیلتر بودن بعضی از فناوریهای وب ۲ مانند شبکه‌های اجتماعی مثل فیسبوک، تویتر و ...
۰/۹۹۳	۰/۴۰۱	۳/۱۹۷	۰/۰۰۰	۷۰	۴/۷۰۳	عوامل و مشکلات مربوط به حق مولف در فناوریهای وب ۲
۱/۱۲۰	۰/۵۲۸	۳/۳۲۴	۰/۰۰۰	۷۰	۵/۵۵۰	عدم اعتماد به محتوا در فناوریهای وب ۲ توسط جامعه
۱/۲۰۶	۰/۶۹۵	۳/۴۵۱	۰/۰۰۰	۷۰	۷/۴۲۱	علاقه مدیران به ثبات در سازمان و کتابخانه وعدم علاقه به ایجاد تغییر در کتابخانه
۰/۷۵۷	۰/۱۸۶	۲/۹۷۲	۰/۰۰۲	۷۰	۳/۲۹۴	عدم تناسب کاربرد این فناوریها با نیازهای سازمان
۰/۶۰۱	-۰/۰۲۴	۲/۷۸۹	۰/۰۶۹	۷۰	۱/۸۴۴	عدم تناسب کاربرد این فناوریها با اهداف سازمان
۰/۹۴۷	۰/۳۰۷	۳/۱۲۷	۰/۰۰۰	۷۰	۳/۹۰۸	نگرش منفی نسبت به این فناوریها در جامعه و سازمان و کتابخانه‌ها
۱/۰۷۰	۰/۴۳۷	۳/۲۵۴	۰/۰۰۰	۷۰	۴/۷۴۳	نبود سازوکاری مناسب برای کاربردی کردن این فناوریها در سازمان و کتابخانه
۰/۹۰۶	۰/۲۹۱	۳/۰۹۹	۰/۰۰۰	۷۰	۳/۸۸۰	عدم اعتقاد به مفید بودن این ابزارها برای کتابخانه
۱/۲۱۳	۰/۵۷۶	۳/۳۹۴	۰/۰۰۰	۷۰	۵/۵۹۶	نبود برنامه ریزیهای درست برای کاربرد فناوریهای وب ۲ در کتابخانه‌ها

چون مقدار سطح معنی‌داری از ۰/۰۵ کمتر است و مقدار آماره T مثبت است و میانگین میزان تأثیر همه عوامل

زیرساختی و فرهنگی بر استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی از حد وسط عدد ۲,۵ بیشتر است، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد

می‌توان گفت همه عوامل زیرساختی و فرهنگی بر استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی تأثیر معنی‌داری دارند. عامل سرعت کم اینترنت و پایین بودن پهنای باند اینترنت در ایران بیشترین تأثیر را دارد.

### فرضیه‌ها

**فرضیه اول:** بین جنسیت، سن، سابقه کاری، رشته تحصیلی و سطح تحصیلی کتابداران و استفاده آن‌ها از امکانات و قابلیت‌های نرم‌افزارهای اجتماعی رابطه وجود دارد.

جدول ۱۳. جدول آزمون من-ویتنی برای رابطه جنسیت، مدرک تحصیلی و سابقه کاری و استفاده از امکانات و قابلیت‌های نرم‌افزارهای اجتماعی

متغیر	گروه	میانگین رتبه‌ها	آماره من ویتنی	سطح معنی‌داری
جنسیت	زن	۲۴/۷۴	۲۷۱	۰/۰۰۰
	مرد	۴۴/۷۳		
سابقه کاری	بین ۵ تا ۱۰ سال	۳۸/۵۰	۲۵۶/۵۰۰	۰/۶۹۵
	بیشتر از ۱۰ سال	۳۵/۶۴		
مدرک تحصیلی	کاردانی و کارشناسی	۳۰/۲۷	۳۸۰	۰/۰۰۶
	کارشناسی ارشد	۴۳/۸۳		

مقدار سطح معنی‌داری برای رابطه جنسیت و استفاده از امکانات و قابلیت‌های نرم‌افزارهای اجتماعی از ۰/۰۵ کمتر است، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت، بین جنسیت و استفاده از امکانات و قابلیت‌های نرم‌افزارهای اجتماعی رابطه وجود دارد. از طرفی چون میانگین رتبه‌ها برای مردان بیشتر است، بنابراین میزان آشنایی مردان نسبت به زنان بیشتر است.

مقدار سطح معنی‌داری برای رابطه مدرک تحصیلی و استفاده از امکانات و قابلیت‌های نرم‌افزارهای اجتماعی از ۰/۰۵ کمتر است، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت، بین مدرک تحصیلی و استفاده از امکانات و قابلیت‌های نرم‌افزارهای اجتماعی رابطه وجود دارد. از طرفی چون میانگین رتبه‌ها برای کتابداران با مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد بیشتر است، بنابراین میزان آشنایی آنان بیشتر است.

مقدار سطح معنی‌داری برای رابطه سابقه کاری و استفاده از امکانات و قابلیت‌های نرم‌افزارهای اجتماعی برابر با ۰/۶۹۵ و از ۰/۰۵ بیشتر است، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت، بین سابقه کاری و استفاده از امکانات و قابلیت‌های نرم‌افزارهای اجتماعی رابطه وجود ندارد.

جدول ۱۴. جدول آزمون کروسکال-والیس برای رابطه سن، رشته تحصیلی و استفاده از امکانات و قابلیت‌های نرم‌افزارهای اجتماعی

متغیر	گروه	میانگین رتبه‌ها	آماره کای دو	سطح معنی‌داری
سن	کمتر از ۳۰ سال	۴۰/۲۵	۳/۸۲۸	۰/۵۷۴
	۳۱ تا ۳۵ سال	۲۶/۰۰		
	۳۶ تا ۴۰ سال	۳۶/۹۴		
	۴۱ تا ۴۵ سال	۴۰/۵۰		
	۴۶ تا ۵۰ سال	۳۲/۵۰		
	۵۱ سال و بیشتر	۱۴/۰۰		
رشته تحصیلی	علم اطلاعات و دانش‌شناسی	۳۹/۶۷	۱/۳۳۹	۰/۵۱۲
	کتابداری	۳۳/۵۸		
	سایر	۳۴/۵۴		

مقدار سطح معنی‌داری برای رابطه سن و استفاده از امکانات و قابلیت‌های نرم‌افزارهای اجتماعی از ۰/۰۵ بیشتر است، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت، بین سن و استفاده از امکانات و قابلیت‌های نرم‌افزارهای اجتماعی رابطه وجود ندارد.

مقدار سطح معنی‌داری برای رابطه رشته تحصیلی و استفاده از امکانات و قابلیت‌های نرم‌افزارهای اجتماعی از ۰/۰۵ بیشتر است، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت، بین رشته تحصیلی و استفاده از امکانات و قابلیت‌های نرم‌افزارهای اجتماعی رابطه وجود ندارد.

**فرضیه دوم: بین آشنایی کتابداران با امکانات و قابلیت‌های وب ۲ و ارائه خدمات از این طریق رابطه وجود دارد.**

برای بررسی سؤال فوق از ضریب همبستگی پیرسن استفاده می‌شود. نتایج در جدول ۱۰، ارائه می‌شود.

جدول ۱۵. ضریب همبستگی پیرسن برای بررسی رابطه بین آشنایی کتابداران با امکانات و قابلیت‌های وب ۲ و ارائه خدمات از این طریق

متغیرها	ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری
آشنایی کتابداران با امکانات و قابلیت‌های وب ۲ و ارائه خدمات از این طریق	۰/۳۹۴	۰/۰۰۱

طبق جدول فوق، چون سطح معنی‌داری برای رابطه بین آشنایی کتابداران با امکانات و قابلیت‌های وب ۲ و ارائه خدمات از این طریق از ۰/۰۵ کمتر است و مقدار سطح معنی‌داری برابر با ۰/۳۹۴ و مثبت است، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد

می‌توان گفت، بین آشنایی کتابداران با امکانات و قابلیت‌های وب ۲ و ارائه خدمات از این طریق رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

نرم‌افزارهای اجتماعی طیفی از سیستم‌های نرم‌افزاری هستند که به کاربران اجازه می‌دهند تا به تعامل و همکاری با یکدیگر و اشتراک داده‌ها بپردازند. از واژه وب ۲ به طور کلی نیز برای توصیف این نوع نرم‌افزارها استفاده می‌شود. یکی از بسترهایی که می‌توان از این فناوری‌ها بهره‌جست، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی هستند. هدف در این پژوهش دیدگاه کتابداران در رابطه با خدمات اطلاع‌رسانی با استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی، همچنین بررسی میزان آشنایی و استفاده آن‌ها از این نرم‌افزارها و در نهایت موانع مؤثر در عدم به کارگیری این نرم‌افزارها در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی می‌باشد.

بررسی دیدگاه کتابداران در رابطه با خدمات اطلاع‌رسانی با استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی (جدول ۶) نشان می‌دهد با توجه به این که میانگین همه نرم‌افزارهای اجتماعی از حد وسط عدد سه بیشتر است می‌توان نتیجه گرفت که دیدگاه کتابداران در رابطه با خدمات اطلاع‌رسانی از همه نرم‌افزارهای اجتماعی در حد مطلوب می‌باشد. بنابراین می‌توان این‌گونه قضاوت کرد که هر اندازه آشنایی کتابداران با امکانات وب بیشتر باشد میزان استقبال و استفاده آنان بیشتر خواهد شد. تعداد زیادی از کتابداران با وب ۲ و قابلیت‌های آن آشنایی کمی دارند و این امر سبب می‌شود بر میزان استفاده از این قابلیت‌ها تأثیر بگذارد.

نتایج جدول ۷، نشان می‌دهد که بیشترین میزان توانایی کتابداران در استفاده از ویکی (۷/۵۱) و کمترین توانایی نیز در استفاده از شبکه نظیر به نظیر (۵/۱۰) است. این نشان می‌دهد که کتابداران جامعه هدف، با بسیاری از امکانات کاربردی موجود در وب ۲ آشنایی نداشته یا آشنایی نسبتاً پایینی دارند و همین امر موجب می‌شود بر میزان توانایی آن‌ها در استفاده از این قابلیت‌ها جهت انجام خدمات اطلاع‌رسانی به کاربران تأثیر مستقیمی بگذارد. این مورد با پژوهش اسفندیاری مقدم و حسینی شعار همخوانی دارد.

همچنین نتایج جدول ۸ نشان می‌دهد، از نظر کتابداران بهترین امکان قابلیت نرم‌افزارهای اجتماعی برای اطلاع‌رسانی در کتابخانه مرکزی آستان قدس به ترتیب اولویت عبارتند از: ۱. ویکی (۷/۲۹) ۲. وبلاگ (۶/۸۴) ۳. آر.اس.اس. (۶/۶۲). بنابراین می‌توان گفت بهترین امکان و قابلیت وب ۲ برای اطلاع‌رسانی در کتابخانه مرکزی آستان قدس از دیدگاه کتابداران ویکی و بدترین پادکست می‌باشد. می‌توان بیان کرد که معمولاً کتابداران از بین امکانات و قابلیت‌های وب ۲ ابزارهایی را برای اطلاع‌رسانی و استفاده در کتابخانه مرکزی بهترین می‌دانند که توانایی استفاده از آن‌ها را دارند. همچنین نتایج جدول ۹ نشان می‌دهد در میان عوامل مؤثر بر کاربرد نرم‌افزارهای اجتماعی در کتابخانه

مرکزی آستان قدس عوامل مربوط به کتابداران و عوامل زیرساختی و فرهنگی تأثیر معنی‌داری دارند اما عوامل مربوط به کاربران تأثیر بیشتری دارد. نتایج جدول ۱۰، نشان می‌دهد که در میان عوامل مؤثر بر عدم استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی (عوامل مربوط به کتابداران)، عامل عدم توجه به فناوری‌های وب ۲ در سیستم آموزشی و عامل عدم آشنایی کتابداران بیشترین تأثیر را دارند. در میان عوامل مربوط به کاربران، عامل عدم آشنایی کاربران در استفاده از فناوری‌های وب ۲ (جدول ۱۱) بیشترین تأثیر را دارد و از میان عوامل زیرساختی عامل سرعت کم اینترنت و پایین بودن پهنای باند اینترنت در ایران (جدول ۱۲) بیشترین تأثیر را مبنی بر عدم استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی دارند.

به صورت کلی، ۱۲ عاملی که بیشترین تأثیر را در عدم استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی در سازمان (جدول ۱۲-۱۰) داشته اند عبارتند از: سرعت کم اینترنت و پایین بودن پهنای باند در ایران؛ عدم توجه به فناوری‌های وب ۲ در سیستم آموزشی؛ سرعت پایین برنامه‌های وب ۲ در مقایسه با سایر برنامه‌ها؛ عدم آشنایی کتابداران و کاربران در استفاده از فناوری‌های وب ۲؛ عدم آشنایی کاربران با قابلیت‌ها و کاربردهای این فناوری‌ها؛ فیلتر بودن بعضی از فناوری‌های وب ۲ مانند شبکه‌های اجتماعی مثل فیسبوک، تویتر و غیره؛ نبود کارگاه‌های آموزشی درباره فناوری‌های وب ۲؛ عدم آموزش کاربران در استفاده از این فناوری‌ها؛ عدم آشنایی کتابداران با کار با این ابزارها؛ قدیمی بودن نرم‌افزارهای مورد استفاده؛ عدم اطلاع کاربران از وجود این ابزارها؛ و عدم داشتن مهارت و تخصص کتابداران و کاربران در استفاده از این نرم‌افزارها.

همچنین نتایج جدول ۱۳ حاصل از آزمون من-ویننی نشان داد جنسیت و سطح تحصیلات، نقش تأثیرگذاری در استفاده از امکانات و قابلیت‌های نرم‌افزارهای اجتماعی وب ۲ دارد. در واقع نتایج نشان می‌دهد مردها نسبت به زن‌ها تمایل بیشتری به استفاده از وب ۲ دارند، زنان نسبت به استفاده از تکنولوژی روز تا حدودی انفعالی عمل می‌کنند. نتایج نشان می‌دهد کتابداران با سطح تحصیلی کارشناسی ارشد به صورتی معنی‌دار بیشتر از کارشناسی و کاردانی از امکانات و قابلیت‌های وب ۲ استفاده می‌کنند. می‌توان اذعان نمود، دانش و میزان اطلاعات علمی افراد و آشنایی آن‌ها با فناوری‌های جدید می‌تواند زمینه‌ساز بهره‌گیری بیشتر و گسترده‌تر این امکانات در محیط کار باشد؛ اما در رابطه با سابقه کاری رابطه معناداری در استفاده از امکانات و قابلیت‌های نرم‌افزارهای اجتماعی وب ۲ وجود ندارد.

در رابطه با سن و رشته تحصیلی (جدول ۱۴)، نتایج پژوهش حاضر هیچ‌گونه تفاوت معناداری در میزان استفاده از امکانات و قابلیت‌های وب ۲ نشان نمی‌دهد.

همچنین بین میزان آشنایی کتابداران با امکانات و قابلیت‌های وب ۲ و استفاده آن‌ها از این امکانات و قابلیت‌ها، (جدول ۱۵) رابطه معناداری وجود دارد.

کتابداران باید برای حفظ جایگاه خود تلاش کنند تا با فناوری‌های جدید آشنا شوند. امید می‌رود کتابداران با آشنایی بیشتر و عمیق‌تر نسبت به امکانات و قابلیت‌های وب ۲ بتوانند به طور مؤثرتری از این امکانات و قابلیت‌ها در جهت ارائه خدمات به کاربران بهره‌گیری نمایند.

بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر، می‌توان موارد زیر را پیشنهاد داد:

- پیشنهاد می‌شود برای آشنایی و شناخت کتابداران شاغل در کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی با امکانات و قابلیت‌های وب ۲ برنامه‌ریزی‌هایی مانند برگزاری کارگاه آموزشی و دوره‌های آموزشی انجام گیرد.
- تفهیم اهمیت استفاده از امکانات و قابلیت‌های وب ۲ به مدیران و کتابداران.
- خرید نرم‌افزار و شبکه‌سازی جهت ایجاد بستر مناسب برای استفاده کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی از امکانات و قابلیت‌های وب ۲.
- تنظیم برنامه‌های قابل انعطاف و پویا برای بهره‌گیری از قابلیت‌های وب ۲ توسط کتابداران با توجه به شرایط موجود کتابخانه.
- استفاده از فناوری اطلاعات به منظور ارتقای آگاهی‌ها و معلومات کتابداران در جهت افزایش بهره‌گیری از وب ۲
- ایجاد شرایط به منظور استفاده از امکانات و قابلیت‌های وب ۲ برای ارائه خدمات بهتر به کاربران کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی.
- جذب متخصصان در زمینه وب ۲.

## منابع

- اسفندیاری مقدم، علیرضا؛ حسینی شعار، منصوره (۱۳۹۰). میزان آشنایی و استفاده کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی همدان از امکانات و قابلیت‌های وب ۲/۰. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۵۳، ۱۵۵ - ۱۸۲.
- بهرامی، واحد (۱۳۹۱). *تحلیل میزان آشنایی و استفاده کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی از فناوری‌های وب ۲ و شناسایی عوامل بازدارنده بر استفاده از این فناوری‌ها در خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه فردوسی مشهد.
- جمالی مهمویی (۱۳۸۷). *نرم‌افزار اجتماعی در کتابخانه‌ها، کتاب ماه کلیات، اطلاعات، ارتباطات و دانش‌شناسی*.
- نگهبان، محمدباقر (۱۳۹۱). *وب ۲ و کتابخانه ۲: مجموعه راهکارها شبکه اجتماعی یادگست ... شیراز، همارا*.
- ذراتی، ماشاء الله (۱۳۸۶). *آشنایی با فناوری‌های وب ۲*. نشریه ارتباط علمی، ۱۱۲(۱).

- زاهدی انارکی، راضیه؛ سلیمان زاده، نیره السادات (۱۳۹۰). فناوری وب ۲: رویکردی نو در ارتقاء خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاه‌ها. کتاب ماه کلیات، ۱۶۳، ۶۴ - ۷۳.
- لطیفی، معصومه؛ صیامیان، حسن؛ زندیان، فاطمه (۱۳۹۲). بررسی میزان آشنایی و استفاده کتابداران کتابخانه‌های عمومی سراسر کشور از قابلیت‌های وب ۲ در محیط کار. دانش‌شناسی، ۶(۲۲).
- محمداسماعیل، صدیقه؛ موحدی، فریده؛ زرین آبادی، زرین (۱۳۹۱). نرم‌افزارهای اجتماعی: ابزارهایی جهت ارائه خدمات اطلاعاتی آسان و بی واسطه به کاربران کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی. کتاب ماه کلیات، ۱۷۸، ۷۰ - ۷۷.
- مرادی، شیماء؛ و دیگران (۱۳۹۰). میزان بهره‌گیری از وب ۲ در کتابخانه‌های دانشگاهی کشورهای خاورمیانه. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۴(۲).
- نوروزی، علیرضا (۱۳۸۷). کتابخانه ۲: خدمات کتابخانه‌ای مبتنی بر وب ۲. کتاب ماه کلیات، اطلاعات، ارتباطات و دانش‌شناسی، ۱۱(۱۱). ۲۴-۳۵.
- نوروزی، علیرضا؛ منصور، علی؛ حسینی، سید مهدی (۱۳۸۶). رده‌بندی مردمی (فولکسونومی): سازماندهی دانش بر اساس خرد جمعی. فصلنامه اطلاع‌رسانی، ۱۸(۱)، ۱۵۱ - ۱۶۶.

- Kim, Y. M. and Abbas, J. (2010). Adoption of Library 0/2 Functionalities by Academic Libraries and Users: A Knowledge Management Perspective, *School of Library and Information Studies*.36(3), 211-218
- Mansor, Y., & Idris, S. R. A. (2010). *Perceptions, awareness and acceptance of library 2.0 applications among librarians at the International Islamic University Malaysia*. *Webology*, 7(2). From:<http://www.webology.org/2010/v7n2/a81.html>.