

# بهره گیری از شبکه های اجتماعی توسط کاربران کتابخانه های عمومی

## مطالعه موردی: کتابخانه های عمومی شهرستان تنکابن

دکتر حمید قاضی زاده

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه پیام نور

[Iranlib1393@gmail.com](mailto:Iranlib1393@gmail.com)

زلیخا جهانشاهی (نویسنده مسئول)

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی

[jahanshahys@yahoo.com](mailto:jahanshahys@yahoo.com)

### چکیده

**هدف:** بررسی میزان استفاده از شبکه های اجتماعی توسط کاربران کتابخانه های عمومی شهرستان تنکابن بوده تا با مشخص شدن میزان استفاده از این شبکه ها، خدمات متناسب با ویژگی های مربوط به هر شبکه به کاربران ارائه شود.

**روش:** روش پژوهش کاربردی و توصیفی است. جامعه آماری پژوهش عبارتند از، کاربران کتابخانه های عمومی شهرستان تنکابن که تعداد ۲۳۴ نفر براساس نمونه گیری طبقه ای انتخاب شدند. برای گردآوری داده ها از پرسشنامه و برای تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی، آزمون های آماری مانند، کولموگروف اسمیرنوف، آزمون فریدمن و ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است.

**یافته ها:** یافته های پژوهش بیانگر آن است که از لحاظ اولویت میزان استفاده کاربران از انواع شبکه های اجتماعی، به طور کلی گروه سایت های شبکه های اجتماعی با میانگین (۶/۵۷) بیشترین و گروه ابزارهای کتاب و کتابخوانی با میانگین (۵/۲۴) کمترین میزان استفاده در بین کاربران را به خود اختصاص داده اند. هم چنین از لحاظ استفاده هر گروه از شبکه های اجتماعی، در بین گروه سایت های شبکه های اجتماعی، فیس بوک با میانگین ۲/۶۸؛ از بین گروه ابزارهای تلفیقی وب - موبایل، تلگرام با میانگین ۳/۸۸؛ در میان گروه ابزارهای چندرسانه ای، اسکایپ با میانگین ۲/۳۲ و از میان گروه ابزارهای کتاب و کتاب خوانی، شبکه کتابخوانان حرفه ای با میانگین ۲/۴۵، بیشترین استفاده را بخود اختصاص دادند.

**اصالت/ارزش:** ارزش مقاله حاضر در آگاه سازی کتابداران کتابخانه های عمومی نسبت به بهره گیری از انواع ابزارهای شبکه های اجتماعی بوده و مبین این نکته است که هر گروه از شبکه های اجتماعی، در تسریع ارائه خدمات به کاربران، عملکردهای متنوعی دارند.

**کلید واژه ها:** شبکه های اجتماعی، کاربران کتابخانه، کتابخانه های عمومی، شهرستان تنکابن

امروزه استفاده افراد از اینترنت با تغییراتی همراه شده است که علاقمندی به استفاده از آن فضای مجازی را دوچندان نموده است. یکی از این تغییرات پیدایش فناوری وب ۲ می باشد که همه گیر شدن استفاده از فضای مجازی را به دنبال داشته است. از پدیده هایی که با پیدایش فناوری وب ۲ همراه بود، ظهور شبکه های اجتماعی می باشد که بی شک استفاده بجا و درست از این شبکه ها به ارتقاء سطح یادگیری و توانمندی افراد در مراحل مختلف زندگی منجر می شود. همچنین در قرن حاضر بسیاری از انسانها من جمله نسل جوان با روی کار آمدن نسل جدیدی از رسانه ها با نام "شبکه های اجتماعی"، در تلاش اند تا بدین طریق، ارتباطات گسترده تری را بادوستان، آشنایان و... برقرار نمایند (آباش، ۱۳۹۲). با مدنظر قرار دادن نقشی را که این شبکه ها در متحول ساختن ارتباطات بوجود آورده اند، گویا نیز بر این باور است که پیشرفت های سریع در ذخیره و پردازش اطلاعات و فناوری های ارتباطی موجب تغییر نقش کتابخانه ها در اشاعه خدمات اطلاعاتی شده است (نقل در پریخ، ۱۳۹۳). پس از آنجا که تدارک محیطی اجتماعی در یادگیری و آموزش افراد تاثیر بسزایی خواهد داشت، کتابخانه ها به عنوان یک نهاد اجتماعی که رسالت آموزش افراد جامعه و اطلاع رسانی را بر عهده دارند باید در بوجود آوردن چنین محیطی پیش قدم باشند. یکی از راهکارهای این مهم در کتابخانه ها، استفاده کاربران کتابخانه و دسترسی آنها به شبکه های اجتماعی است، که این خود تعامل اجتماعی در کتابخانه ها را بهبود می بخشد (باقرنژاد جاوید: ۱۳۹۰).

بنابراین کتابخانه ها می توانند به منظور برقراری تعامل اجتماعی بیشتر با کاربران با در نظر داشتن اهداف و رسالت کتابخانه، با بهره برداری از این شبکه ها در جهت ارتباط خوب و موثر با کاربران اقدام نموده و خدمات رسانی خود را کارآمدتر نمایند.

حال، با توجه به کارکردها و ویژگی هایی که شبکه های اجتماعی مجازی دارند، به کارگیری این فناوری ها در بخش خدمات مرجع مجازی کتابخانه ها به ویژه کتابخانه های عمومی، نیز می تواند نقش های اثرگذاری داشته باشد. بنابراین، چون کتابخانه های عمومی با قشرهای مختلف جامعه در ارتباط بوده و پاسخگویی به نیازهای مختلف آنها از طریق روش های سنتی ارایه خدمات، ممکن است به گندی صورت گیرد، پس، اگر این کتابخانه ها درباره میزان استفاده کاربران از شبکه های اجتماعی، اطلاعات لازم را داشته باشند، قادر خواهند بود تا با بهره گیری از قابلیت های متنوع این ابزارها، موجب تسهیل و تسریع در ارایه خدمات شده و رضایتمندی بیشتری را برای کاربران به همراه داشته باشند.

در نهایت، باتوجه به مطالب فوق و در نظر داشتن نقش کارکردی شبکه های اجتماعی در کتابخانه های عمومی، پژوهش حاضر قصد دارد تا میزان استفاده از انواع شبکه های اجتماعی توسط کاربران کتابخانه های عمومی شهرستان تنکابن را مورد بررسی قرار دهد.

## ضرورت انجام پژوهش و بیان مساله

با توجه به رشد تولیدات اطلاعاتی و نیاز کتابخانه ها به همگام شدن بیشتر با نیازهای کاربران و پاسخگویی به آنها، ضروری است تا کتابخانه ها با آخرین تحولات و پیشرفت های تکنولوژی همگام شده و همواره خدماتشان را روزآمد سازند. برای این منظور یکی از ابزارهایی که بتواند این نیازها را پوشش دهد، ابزارهایی به نام شبکه های اجتماعی می باشند. ضرورت و بکارگیری چنین ابزارهایی بدلیل برخورداری از ویژگی هایی مانند چندرسانه ای بودن همزمان، امکان برقرار تعامل بیشتر بین کاربران و کتابخانه، برقراری ارتباط سریع تر کاربران با کتابخانه و بلعکس و دسترسی سریع کاربران به اطلاعات مورد نیاز بدون محدودیت مکان و زمان، در کتابخانه ها برای ارایه خدمات بهتر و مطلوب تر، بیش از پیش محسوس می نماید.

در همین راستا، بسیاری از سازمان ها به منظور ارائه خدمات خود، فناوری های نوین را جایگزین روشهای سنتی نموده تا علاوه بر کارآیی اطلاع رسانی و ایجاد ارتباطات با مشتری، بتوانند هم خدمات بهتری ارائه داده و هم هزینه ها را کاهش دهند. از آنجاکه

کتابخانه ها هم از این موضوع مستثنی نیستند، بنابراین در مواجهه با رشد سریع فناوری های نوین، افزایش حجم اطلاعات و نیازها و انتظارات متنوع کاربران، می توانند با بهره گیری از قابلیت های جدید فناوری، در روند خدمات رسانی خود، اثرگذاری بیشتری داشته باشند. هم چنین به نظر می رسد که کتابخانه های عمومی به دلیل ماهیت و رسالت اطلاع رسانی که بر عهده دارند، بیش از سایرین، نیازمند بهره گیری از این فناوری می باشند. بنابراین استفاده از شبکه های اجتماعی با هدف خدمات رسانی بهتر می تواند طبق اصول و راهکارهای مشخص، راهی آسان، سریع و قابل دسترس برای خدمات رسانی به کاربران باشد. اما، با توجه به تعاریف، ویژگی ها و قابلیت های شبکه های اجتماعی و همچنین وجود انواع متنوعی از آنها در سال های پیش رو، مشخص نیست کاربران کتابخانه های عمومی، مخصوصا اعضا کتابخانه های عمومی تنکابن، از وجود این شبکه ها، اطلاع داشته و تا چه میزان از آنها استفاده می کنند.

بنابراین، مساله اصلی پژوهش حاضر آن است تا مشخص نماید که، آیا مسولان کتابخانه های عمومی شهرستان تنکابن از میزان استفاده از شبکه های اجتماعی توسط کاربران خود، اطلاعی دارند؟ در صورت مشخص شدن پاسخ، مسولان مربوطه قادر خواهند بود تا در روند ارائه خدمات رسانی تصمیمات جدیدی را باهدف کسب رضایت بیشتر کاربران، اتخاذ نمایند. به عبارت دیگر، چنانچه مدیران کتابخانه ها از میزان بهره برداری کاربران از شبکه های اجتماعی، آگاهی یابند می توانند فرایند انتخاب منابع، تخصیص بودجه و نحوه توزیع خدمات به شکل چاپی یا الکترونیکی، مدیریت بهتری اجرا و خدمات رسانی کارآمدتری داشته باشند.

در همین راستا، با بررسی به عمل آمده در متون مختلف و جست و جو در پایگاه های اطلاعاتی مانند ایرانداک و سایر محمل های مربوطه، مشخص شد که در زمینه کاربرد شبکه های اجتماعی در بهبود ارائه خدمات کتابخانه های عمومی، پژوهش های اندکی صورت گرفته است. با وجود این، نظر به تحقیقات تقریبا مرتبط با موضوع تحقیق حاضر در حوزه های دیگر، به بعضی از آثار منتشر شده در این زمینه در داخل و خارج از کشور اشاره می شود:

مرادی، علیپور، صابری و فلاحتی (۱۳۹۰)، در مقاله خود به بررسی میزان استفاده از ابزارهای وب ۲ در کتابخانه های ایران و خاورمیانه و ارتباط بین سن وب سایت ها و میزان استفاده از این ابزارها پرداخته اند. نتایج حاصل از پژوهش آنها نشان داد که میزان استفاده از ابزارهای وب ۲ در کتابخانه های خاورمیانه و ایران به خصوص از حیث اشاعه و سازماندهی اطلاعات پایین و استقبال بیشتری از ابزارهای اشتراک اطلاعات به خصوص پیام رسان فوری در میان کتابخانه ها وجود دارد. اناری، عاصمی و ریاحی نیا (۱۳۹۱)، در پژوهشی به بررسی میزان استفاده از ابزارهای شبکه های اجتماعی در به اشتراک گذاری دانش بین کتابداران دانشگاه اصفهان پرداختند. نتایج پژوهش آنها از میزان استفاده کتابداران از ابزارهای شبکه های اجتماعی در روند به اشتراک گذاری دانش روبه پایین حکایت داشت. همچنین از میان هر یک از ابزارهای شبکه های اجتماعی، ابزارهای ویکی بیشترین و ابزارهای میکرو بلاگینگ، کمترین میزان استفاده را در روند به اشتراک گذاری دانش بین کتابداران این دانشگاه به خود اختصاص داده بود. در راستای همین موضوع، درولا<sup>۱</sup> (۲۰۱۵)، در پژوهش خود به بررسی اشتراک دانش در سایت های شبکه های اجتماعی پرداخت. وی برای انجام پژوهش خود به سراغ کاربران شبکه های اجتماعی فیس بوک، مای اسپیس، لینکدین و سایت برجسب گذاری رفته و در نهایت به این نتیجه رسیده است که از میان شبکه های اجتماعی، مای اسپیس و سایت برجسب گذاری چندان مورد استفاده نبوده اند و بیشترین استفاده مربوط به سایت های فیس بوک و لینکدین بوده است.

هارینا راین و راجو<sup>۲</sup> (۲۰۱۰) در پژوهش خود به جنبه های بکارگیری ابزارهای وب ۲ در وب سایت های کتابخانه های دانشگاهی پرداخته و به این نتیجه رسیدند که اکثر کتابخانه های دانشگاهی برای اشاعه اخبار و اطلاعات کتابخانه از آر.اس. اس<sup>۳</sup>.

<sup>۱</sup>-Drula

<sup>۲</sup>-Harinaaryana&Raju -

<sup>۳</sup>- rrs

وبلاگ استفاده می کنند ( نقل در مصری نژاد<sup>۴</sup>، ۲۰۱۱). سارکار<sup>۵</sup> (۲۰۱۴) در تحقیق خود با عنوان " معرفی پادکست در خدمات کتابخانه ها: مطالعه تحلیلی"، با استفاده از روش تحلیل محتوا به بررسی میزان استفاده کتابداران چهار قاره ( آمریکای شمالی، اروپا، آسیا و استرالیا) پرداخت. نتایج تحقیق وی نشان داد که میزان استفاده از فناوری پادکست، در مناطق مختلف جغرافیایی، متفاوت است. به طوری که میزان استفاده از پادکست در کتابخانه های آمریکای شمالی بیشتر از سایر کتابخانه ها می باشد. نتایج این سوال با تحقیق ورجاین و<sup>۶</sup> (۲۰۱۵) نیز مطابقت دارد. وی در تحقیقی خود اهمیت نقش اسکایپ در کلاس های دوره دبستان را مورد بررسی قرار داد. نتایج تحقیق وی نشان داد که بهره گیری از فناوری های جدید مانند اسکایپ در روند آموزش، موجب تشویق و ترغیب بیشتر دانش آموزان به مطالعه شده و انگیزه آنان جهت یادگیری زبان دوم را، افزایش می دهد.

سانگ و همکاران<sup>۷</sup> (۲۰۱۴)، در مقاله ای با عنوان برنامه های کاربردی رسانه اجتماعی موبایل: ویجت در میان کتابخانه های دانشگاهی چین، به بررسی میزان استفاده از این نرم افزار (ویجت) تلفن همراه در ۳۹ کتابخانه دانشگاهی در چین پرداختند. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که حدود یک سوم از کتابخانه های دانشگاهی در چین از ویجت به عنوان ابزار بازبانی برای ترویج مجموعه ها و ارائه خدمات برای کاربران استفاده می کنند. در همین زمینه، گاک<sup>۸</sup> (۲۰۱۶) در تحقیق خود با عنوان تاثیر استفاده از وب سایت های شبکه های اجتماعی بر عادات مطالعه و خواندن دانش آموزان، میزان اثرگذاری مثبت و منفی استفاده از سایت های شبکه های اجتماعی بر تحصیل و عادات خواندن آنها را مورد بررسی قرار داد. نتایج تحقیق وی نشان داد که فن آوری های دیجیتال و شبکه های اجتماعی بدون نظارت مشاوران و والدین، بر روی خواندن و عادات مطالعه دانش آموزان، اثرات منفی خواهد داشت.

با توجه به پیشینه های مطروحه، این گونه می توان استنتاج کرد که بیشتر پژوهش های داخلی و خارجی انجام شده در این زمینه، به امکان سنجی بکارگیری ابزارهای رسانه های اجتماعی-تعاملی وب ۲ در کتابخانه ها و بررسی نگرش و میزان آشنایی و استفاده کتابداران از این ابزارها پرداخته اند. همچنین تعداد کمی از پژوهشگران نیز کاربردها و قابلیت های این ابزارها را در روند به اشتراک گذاری دانش در سازمان ها مورد بررسی قرار داده اند. بنابراین بندرت پژوهشی به بررسی میزان استفاده از شبکه های اجتماعی توسط کاربران کتابخانه های عمومی اشاره کرده است. لذا کمبود تحقیق در این زمینه باعث شد تا محقق طی بررسی موضوع پیش رو، روند استفاده از شبکه های اجتماعی توسط کاربران کتابخانه های عمومی را مورد پژوهش قرار دهد.

لازم به یادآوری است که در این پژوهش به دلیل تنوع و کثرت شبکه های اجتماعی، تنها به برخی از انواع آنها مانند: گروه سایت- های شبکه های اجتماعی از قبیل (فیس بوک<sup>۹</sup>، لینکداین<sup>۱۰</sup>، مای اسپیس<sup>۱۱</sup>)، گروه ابزارهای تلفیقی وب مانند (تلگرام، وایبر، لاین، واتس آپ، اینستاگرام، تانگو)، گروه ابزارهای چندرسانه ای مانند (اسکایپ، ویدیو چت (اُو)، گوگل ویدئو، پادکست)، و گروه ابزارهای کتاب و کتابخوانی مانند (شبکه کتابخوانان حرفه ای، گود ردیز<sup>۱۲</sup>، لایبراری تینگ آپ<sup>۱۳</sup>) که طی چند سال اخیر کاربرد بیشتری داشته و در مقایسه با سایر شبکه ها، جنبه عمومی تری پیدا کرده اند، اشاره شده است.

4-Mesrinezhad,

5-Sarkar

6 - Verjano

7- Song et al.

8 -Gok

9- Face Book

10- LinkedIn

11- MySpace

12- Good reads

## جدول ۱. انواع گروه های شبکه های اجتماعی مورد بررسی در این پژوهش

ردیف	نوع شبکه (گروه)	نام ابزار شبکه های اجتماعی
۱	گروه سایت های شبکه اجتماعی	فیس بوک، لینکدین، مای اسپیس
۲	گروه ابزارهای تلفیقی وب - موبایل	تلگرام، وایبر، لاین، واتس آپ، اینستاگرام، تانگو
۳	گروه ابزارهای چند رسانه ای	اسکایپ، ویدیو چت (اُو)، گوگل ویدئو، پادکست، آی تونز
۴	گروه ابزارهای کتاب و کتاب خوانی	گود ریدز، لایبراری تینگ، شبکه کتابخوانان حرفه ای

از آنجا که مسأله پژوهش حاضر بررسی و تعیین میزان استفاده کاربران کتابخانه های عمومی شهرستان تنکابن از شبکه های اجتماعی می باشد، بنابراین با توجه به مسأله تحقیق، هدف پژوهش نیز در راستای مسأله تحقیق بوده تا با جمع آوری اطلاعات درمورد میزان استفاده از این شبکه ها توسط کاربران، در روند ارایه انواع خدمات کتابخانه های عمومی شهرستان تنکابن، تأمل بیشتری توسط مسولان کتابخانه ها صورت گیرد. همچنین سایر اهداف این پژوهش عبارت است از: رتبه بندی شبکه های اجتماعی مورد بررسی در این پژوهش از دیدگاه کاربران کتابخانه های مورد بررسی، سهولت دسترسی به منابع کتابخانه با عبور از محدودیت های مکانی و زمانی و تعیین موانع دسترسی کاربران به شبکه های اجتماعی.

### فرضیه های پژوهش

۱- بین انواع شبکه های اجتماعی و اولویت استفاده از آنها توسط کاربران کتابخانه های عمومی، رابطه معناداری وجود دارد.

۲- بین استفاده از انواع ابزارهای شبکه ای و ارائه خدمات رابطه معناداری وجود دارد.

### روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش گردآوری داده ها، توصیفی و از نوع پیمایشی می باشد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از فون آماری مختلف مانند، از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن داده ها و برای بررسی پرسش های پژوهش و اولویت بندی استفاده از شبکه ها، از آزمون فریدمن و آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش کلیه کاربران کتابخانه های عمومی شهرستان تنکابن است که مطابق آمار اخذ شده برابر ۳۳۷۰ نفر بودند. برای بدست آوردن حجم نمونه نیز از روش نمونه گیری طبقه ای با تخصیص بهینه استفاده شد که تعداد نمونه مورد نیاز برای کلیه کتابخانه ها ۲۳۴ نفر برآورد شد. به منظور گردآوری اطلاعات و مبانی نظری مرتبط با موضوع از مقالات فارسی و لاتین و در بخش میدانی نیز داده های اولیه از طریق پرسشنامه محقق ساخته گردآوری شده است.

شهرستان تنکابن چهارمین شهرستان بزرگ مازندران و پرجمعیت ترین شهرستان غرب آن استان است. وسعت این شهرستان ۲۱۴۰ کیلومتر است. از نظر تقسیمات جغرافیایی این شهرستان از شمال به دریای خزر، از شرق به شهرستان چالوس، از جنوب به استان قزوین و از مغرب به شهرستان رامسر محدود می شود. این شهرستان مشتمل است بر دو بخش مرکزی شهرهای کوچکتری نظیر عباس آباد، نشتارود، کلارآباد، خرم آباد و سلمان شهر (متل قو)<sup>۱۴</sup>. در این شهرستان تاکنون ۵ کتابخانه عمومی احداث شده که با توجه به وسعت و پراکندگی جمعیت شهرستان، کتابخانه های عمومی در مناطق مختلف شهر قرار دارند.<sup>۱۵</sup> در این راستا با توجه به اینکه شهرستان تنکابن، یک شهر توریستی و مهاجرپذیر از شهرهای بزرگ کشور و حتی برخی از کشورهای منطقه دریای خزر بوده و خیلی از مهاجران شهرهای بزرگ، در آن اسکان دارند، به منظور رفع ابهام از میزان آشنایی یا بهره برداری کاربران آن شهر از انواع شبکه های

<sup>13</sup>- Library Thing App

<sup>14</sup>- <http://aihe.ac.ir>

<sup>15</sup>- <http://www.iranpl.ir/Portal/Home/ShowPage.aspx>

اجتماعی، پایش اولیه ای صورت گرفت. به طوری که در این راستا محققان با انجام سوال و مصاحبه های اولیه با برخی از کاربران و اعضا کتابخانه، میزان آشنایی یا استفاده آنها از شبکه های اجتماعی موجود را مورد بررسی قرار دادند. روند پایش اولیه نشان داد که نه تنها عده ی زیادی از کاربران با انواع شبکه های اجتماعی موجود آشنایی داشتند، بلکه بسیاری از آنها از شبکه های اجتماعی تخصصی تری از قبیل گوگل داکيومنت<sup>۱۶</sup>، تویتر<sup>۱۷</sup>، یامر<sup>۱۸</sup>، و ... نیز استفاده می نمایند. بنابراین با آگاهی از این موضوع که جامعه مورد مطالعه نسبت به انواع شبکه های اجتماعی، اطلاع دارند، پس پرسشنامه محقق ساخته ای تدوین و با ارسال آن برای چند نفر از خبرگان رشته در حوزه های آی تی و کتابداری و برخی از اساتید علم اطلاعات و دانش شناسی، روایی (ساختاری و محتوایی) پرسشنامه مورد بررسی قرار گرفت. همچنین پرسشنامه از نظر ساختار سؤالات و جمله بندی نیز مورد سنجش قرار گرفته و ویرایش گردید. برای سنجش پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که ۰/۷۶۸ بدست آمد و پایایی مقبولی را نشان داد.

## یافته ها

بررسی میزان استفاده گروهی از انواع ابزارهای شبکه های اجتماعی توسط کاربران کتابخانه های عمومی شهرستان تنکابن:

### گروه سایت های شبکه اجتماعی:

برای بررسی میزان استفاده از سایت های شبکه اجتماعی توسط کاربران کتابخانه های عمومی شهرستان تنکابن، از ۶ سؤال در پرسشنامه استفاده شده است. این سؤالات مربوط به سایت های شبکه های اجتماعی (فیس بوک، لینکداین و مای اسپیس) می باشد. توزیع فراوانی پاسخ های داده شده به این ۶ سوال در جدول ۲ آورده شده است.

جدول ۲. توزیع فراوانی/ درصد سؤالات متغیر سایت های شبکه اجتماعی

انحراف معیار	میانگین	خیلی زیاد	زیاد	بی نظر	کم	خیلی کم	فراوانی/درصد فراوانی	گویه
۱/۳۶۷	۲/۶۸	۱۹	۶۳	۴۷	۳۳	۷۲	فراوانی	Face Book
		۸/۱۲	۲۶/۹۲	۲۰/۰۹	۱۴/۱۰	۳۰/۷۷	درصد فراوانی	
۱/۲۹۶	۲/۲۰	۱۲	۳۷	۴۱	۴۰	۱۰۴	فراوانی	LinkedIn
		۵/۱۳	۱۵/۸۱	۱۷/۵۲	۱۷/۰۹	۴۴/۴۴	درصد فراوانی	
۱/۰۶۲	۱/۸۰	۱	۲۲	۴۱	۳۶	۱۳۴	فراوانی	MySpace
		۰/۴۳	۹/۴۰	۱۷/۵۲	۱۵/۳۸	۵۷/۲۶	درصد فراوانی	

با توجه به داده های جدول ۲ و ستون میانگین ها، فیس بوک با میانگین ۲/۶۸ در رتبه اول، لینکداین با میانگین ۲/۲۰ در رتبه دوم و مای اسپیس با میانگین ۱/۸۰ در رتبه بعدی قرار دارد. همچنین براساس یافته های حاصل از جدول ۲ از میان سایت های شبکه های اجتماعی، فیس بوک با میانگین ۲/۶۸ بیشترین میزان و مای اسپیس با میانگین ۱/۸۰، کمترین میزان استفاده را به خود اختصاص داده اند.

### گروه ابزارهای تلفیقی وب - موبایل:

<sup>16</sup> - Google document

<sup>17</sup> - Twitter

<sup>18</sup> - Yammer

برای بررسی میزان استفاده از ابزارهای تلفیقی وب-موبایل وسط کاربران کتابخانه های عمومی شهرستان تنکابن، از ۶ سوال در پرسشنامه استفاده شده است. این سؤالات مربوط به ابزارهای تلفیقی وب-موبایل (تلگرام، وایبر، لاین، واتس آپ، اینستاگرام و تانگو) می باشد. توزیع فراوانی پاسخ های داده شده به این ۶ سوال در جدول ۳ آورده شده است.

جدول ۳. توزیع فراوانی / درصد سؤالات متغیر ابزارهای تلفیقی وب

انحراف معیار	میانگین	خیلی زیاد	زیاد	بی نظر	کم	خیلی کم	فراوانی/درصد فراوانی	گویه
۰/۹۵۳	۳/۸۸	۶۵	۹۷	۵۶	۱۰	۶	فراوانی	Telegram
		۲۷/۷۸	۴۱/۵۴	۲۳/۹۳	۴/۲۷	۲/۵۶	درصد فراوانی	
۱/۳۶۰	۲/۹۱	۳۰	۶۳	۵۰	۳۸	۵۳	فراوانی	Viber
		۱۲/۸۲	۲۶/۹۲	۲۱/۳۷	۱۶/۲۴	۲۲/۶۵	درصد فراوانی	
۱/۳۳۰	۲/۵۹	۱۵	۶۱	۴۴	۴۲	۷۲	فراوانی	Line
		۶/۴۱	۲۶/۰۷	۱۸/۸۰	۱۷/۹۵	۳۰/۷۷	درصد فراوانی	
۱/۳۱۰	۲/۷۴	۱۷	۶۲	۶۱	۳۰	۶۴	فراوانی	What's App
		۷/۲۶	۲۶/۵۰	۲۶/۰۷	۱۲/۸۲	۲۷/۳۵	درصد فراوانی	
۱/۴۴۴	۳/۰۳	۴۴	۵۷	۵۱	۲۵	۵۷	فراوانی	Instagram
		۱۸/۸۰	۲۴/۳۶	۲۱/۷۹	۱۰/۶۸	۲۴/۳۶	درصد فراوانی	
۱/۱۷۸	۲/۰۵	۶	۳۰	۴۲	۴۸	۱۰۸	فراوانی	Tango
		۲/۵۶	۱۲/۸۲	۱۷/۹۵	۲۰/۵۱	۴۶/۱۵	درصد فراوانی	

با توجه به داده های جدول ۳ و ستون میانگین ها تلگرام با میانگین ۳/۸۸ در رتبه اول، اینستاگرام با میانگین ۳/۰۳ در رتبه دوم، وایبر با میانگین ۲/۹۱ در رتبه سوم، واتس آپ با میانگین ۲/۷۴ در رتبه چهارم، لاین با میانگین ۲/۵۹ در رتبه پنجم و تانگو با میانگین ۲/۰۵ در رتبه ششم قرار دارد. همچنین براساس یافته های حاصل از جدول ۳ از میان ابزارهای تلفیقی وب، تلگرام با میانگین ۳/۸۸ بیشترین و تانگو با میانگین ۲/۰۵ کمترین میزان استفاده را به خود اختصاص داده اند.

### گروه ابزارهای چندرسانه ای:

برای بررسی میزان استفاده از ابزارهای متنی، صوتی و ویدئو کنفرانس توسط کاربران کتابخانه های عمومی شهرستان تنکابن، از ۶ سوال در پرسشنامه استفاده شده است. این سؤالات مربوط به ابزارهای متنی، صوتی و ویدئو کنفرانس (اینستنت مسنجر<sup>۱۹</sup>، اسکایپ<sup>۲۰</sup>، اوو<sup>۲۱</sup>، گوگل ویدئو<sup>۲۲</sup>، پادکست<sup>۲۳</sup> و آی تونز<sup>۲۴</sup>)، توزیع فراوانی پاسخ های داده شده به این ۶ سوال در جدول آورده شده است.

<sup>19</sup> - Instant Messenger

<sup>20</sup> - Skype

<sup>21</sup> - ooVoo

جدول ۴. توزیع فراوانی / درصد سوالات متغیر ابزارهای متنی، صوتی و ویدئو کنفرانس

انحراف معیار	میانگین	خیلی زیاد					فراوانی/درصد فراوانی	گویه
		خیلی زیاد	زیاد	بی نظر	کم	خیلی کم		
۱/۳۴۸	۲/۱۴	۱۸	۲۶	۴۴	۲۹	۱۱۷	فراوانی	Instant Messenger
		۷/۶۹	۱۱/۱۱	۱۸/۸۰	۱۲/۳۹	۵۰	درصد فراوانی	
۱/۳۶۱	۲/۳۲	۱۶	۴۰	۵۰	۲۶	۱۰۲	فراوانی	Skype
		۶/۸۴	۱۷/۰۹	۲۱/۳۷	۱۱/۱۱	۴۳/۵۹	درصد فراوانی	
۱/۲۸۸	۲/۲۴	۱۲	۳۵	۵۱	۳۵	۱۰۱	فراوانی	ooVoo
		۵/۱۳	۱۴/۹۶	۲۱/۷۹	۱۴/۹۶	۴۳/۱۶	درصد فراوانی	
۱/۰۴۶	۱/۶۸	۳	۱۸	۳۰	۳۳	۱۵۰	فراوانی	Google Video
		۱/۲۸	۷/۶۹	۱۲/۸۲	۱۴/۱۰	۶۴/۱۰	درصد فراوانی	
۱/۱۲۶	۱/۸۰	۵	۲۱	۳۶	۳۲	۱۴۰	فراوانی	Podcasts
		۲/۱۴	۸/۹۷	۱۵/۳۸	۱۳/۶۸	۵۹/۸۳	درصد فراوانی	
۱/۱۶۱	۱/۷۱	۱۳	۱۰	۲۵	۳۵	۱۵۱	فراوانی	iTunes
		۵/۵۶	۴/۲۷	۱۰/۶۸	۱۴/۹۶	۶۴/۵۳	درصد فراوانی	

با توجه به داده های جدول ۴ و ستون میانگین ها، اسکایپ با میانگین ۲/۳۲ در رتبه اول، اوو با میانگین ۲/۲۴ در رتبه دوم، اینستنت مسنجر با میانگین ۲/۱۴ در رتبه سوم، پادکست با میانگین ۱/۸۰ در رتبه چهارم، آی تونز با میانگین ۱/۷۱ در رتبه پنجم و گوگل ویدئو با میانگین ۱/۶۸ در رتبه ششم قرار دارد. همچنین براساس یافته های حاصل از جدول ۴ از میان ابزارهای متنی، صوتی و ویدئو کنفرانس، اسکایپ با میانگین ۲/۳۲ بیشترین و گوگل ویدئو با میانگین ۱/۶۸ کمترین میزان استفاده را به خود اختصاص داده اند.

### گروه ابزارهای شبکه های اجتماعی کتاب و کتاب خوانی:

برای بررسی میزان استفاده از شبکه های اجتماعی کتاب و کتاب خوانی توسط کاربران کتابخانه های عمومی شهرستان تنکابن، از ۵ سوال در پرسشنامه استفاده شده است. این سوالات مربوط به ابزارهای شبکه های اجتماعی کتاب و کتاب خوانی (گود ریدز، لایبراری تینگ آپ، شبکه کتابخوانان حرفه ای) می باشد. توزیع فراوانی پاسخ های داده شده به این ۵ سوال در جدول ۵ آورده شده است.

<sup>22</sup> - Google Video

<sup>23</sup> - Podcasts

<sup>24</sup> - iTunes



جدول ۵. توزیع فراوانی / درصد سوالات متغیر شبکه‌های اجتماعی کتاب و کتاب خوانی

انحراف معیار	میانگین	خیلی زیاد	زیاد	بی نظر	کم	خیلی کم	فراوانی / درصد فراوانی	گویه
۱/۳۱۹	۱/۸۶	۱۳	۳۱	۱۸	۲۱	۱۵۱	فراوانی	Good Reads
		۵/۵۶	۱۳/۲۵	۷/۶۹	۸/۹۷	۶۴/۵۳	درصد فراوانی	
۱/۰۹۱	۱/۶۲	۵	۲۰	۲۱	۲۳	۱۶۵	فراوانی	Library Thing App
		۲/۱۴	۸/۵۵	۸/۹۷	۹/۸۳	۷۰/۵۱	درصد فراوانی	
۱/۴۳۲	۲/۴۵	۲۶	۳۶	۵۱	۲۵	۹۶	فراوانی	شبکه کتابخوانان حرفه‌ای
		۱۱/۱۱	۱۵/۳۸	۲۱/۷۹	۱۰/۶۸	۴۱/۰۳	درصد فراوانی	

با توجه به داده‌های جدول ۵ و ستون میانگین‌ها، شبکه کتابخوانان حرفه‌ای با میانگین ۲/۴۵ در رتبه اول، گودریدز با میانگین ۱/۸۶ در رتبه دوم، و لایبراری‌تینگ آپ با میانگین ۱/۶۲ در رتبه سوم قرار دارد. همچنین براساس یافته‌های حاصل از جدول ۵ از میان ابزارهای شبکه‌های اجتماعی کتاب و کتاب خوانی، شبکه کتابخوانان حرفه‌ای با میانگین ۲/۴۵ بیشترین و لایبراری‌تینگ آپ با میانگین ۱/۶۲، کمترین میزان استفاده را به خود اختصاص داده‌اند.

### اولویت بندی میزان استفاده کاربران از ابزارهای رسانه‌ای اجتماعی:

برای اولویت بندی میزان استفاده کاربران از شبکه‌های اجتماعی از آزمون فریدمن استفاده شده است. نتایج مربوط به این آزمون در جدول ۶ آورده شده است.

جدول ۶. نتایج آزمون فریدمن برای اولویت بندی میزان استفاده کاربران از ابزارهای رسانه‌ای اجتماعی

رتبه	مولفه	میانگین رتبه	مقدار آماره آزمون	درجه آزمون	سطح معناداری
(۴)	سایت‌های شبکه‌های اجتماعی	۶/۵۷			
(۷)	ابزارهای تلفیقی وب - موبایل	۵/۷۹	۶۵۰/۱۹۶	۱۱	۰/۰۰۱
(۹)	ابزارهای چند رسانه‌ای	۵/۴۸			
(۱۰)	ابزارهای کتاب و کتابخوانی	۵/۲۴			

با توجه به نتایج آزمون فریدمن که در جدول ۶ مشخص است، سطح معناداری آزمون کوچکتر از مقدار ۰/۰۵ است. بنابراین در سطح اطمینان ۹۵٪ فرض برابری میزان استفاده کاربران از ابزارهای رسانه‌ای اجتماعی پذیرفته نمی‌شود. با توجه به ستون میانگین رتبه‌ها مشخص می‌شود که، ابزارهای سایت‌های شبکه‌های اجتماعی (۶/۵۷) بیشترین و ابزارهای کتاب و کتابخوانی (۵/۲۴) کمترین میزان استفاده را در بین کاربران به خود اختصاص داده‌اند.

### بررسی دلایل عدم استفاده یا استفاده کم از ابزارهای رسانه‌ای اجتماعی:

برای بررسی دلایل عدم استفاده یا استفاده کم از ابزارهای رسانه ای اجتماعی از ۴ سوال در پرسشنامه استفاده شده است. توزیع فراوانی پاسخ های داده شده به این ۴ سوال در جدول ۷ آورده شده است.

جدول ۷. توزیع فراوانی / درصد سوالات متغیر دلایل عدم استفاده یا استفاده کم از ابزارهای رسانه ای اجتماعی

انحراف معیار	میانگین	خیلی					فراوانی/درصد فراوانی	گویه
		زیاد	زیاد	بی نظر	کم	خیلی کم		
۱/۳۳۰	۳/۳۶	۵۶	۶۵	۵۲	۳۰	۳۱	فراوانی	عدم آگاهی
		۲۳/۹۳	۲۷/۷۸	۲۲/۲۲	۱۲/۸۲	۱۳/۲۵	درصد فراوانی	
۱/۲۷۴	۳/۲۴	۴۴	۶۰	۶۸	۳۱	۳۱	فراوانی	عدم برگزاری کارگاه های آموزشی
		۱۸/۸۰	۲۵/۶۴	۲۹/۰۶	۱۳/۲۵	۱۳/۲۵	درصد فراوانی	
۱/۲۷۶	۲/۷۲	۲۴	۴۲	۶۴	۵۲	۵۲	فراوانی	عدم علاقه مندی
		۱۰/۲۶	۱۷/۹۵	۲۷/۳۵	۲۲/۲۲	۲۲/۲۲	درصد فراوانی	
۱/۱۷۲	۲/۵۵	۱۰	۴۵	۶۵	۵۸	۵۶	فراوانی	عدم امکان دسترسی
		۴/۲۷	۱۹/۲۳	۲۷/۷۸	۲۴/۷۹	۲۳/۹۳	درصد فراوانی	

با توجه به داده های جدول ۷ و ستون میانگین ها، گویه «عدم آگاهی» با میانگین ۳/۳۶ بالاترین و گویه «عدم امکان دسترسی» با میانگین ۲/۵۵ پایین ترین رتبه را به خود اختصاص داده اند.

## بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر به بررسی میزان بهره گیری از شبکه های اجتماعی توسط کاربران کتابخانه های عمومی شهرستان تنکابن به منظور ارائه خدمات مطلوب تر پرداخته است. همان گون که مطرح شد، بکارگیری شبکه های اجتماعی در کتابخانه ها به دلیل برخورداری از قابلیت های گوناگون، موجب تسریع و تسهیل در خدمات رسانی شده و رضایتمندی بیشتر کاربران را به دنبال خواهد داشت.

مطابق فرضیه اول: بین انواع شبکه های اجتماعی و اولویت استفاده از آنها توسط کاربران کتابخانه های عمومی، رابطه معناداری وجود دارد. یافته های جدول شماره ۶ نشان داد که، اولویت استفاده از انواع شبکه های اجتماعی به وضوح مشخص است. به عبارت دیگر از نظر کاربران کتابخانه های عمومی شهرستان تنکابن، اولویت استفاده از انواع شبکه های اجتماعی، مختص به سایت های شبکه های اجتماعی بوده که با (۶/۵۷) بیشترین و کمترین استفاده هم مربوط به ابزارهای کتاب و کتابخوانی با میانگین (۵/۲۴) می باشد. بنابراین مطابق یافته های این پژوهش که از وجود اولویت در استفاده از انواع شبکه های اجتماعی حکایت دارد، با نتایج تحقیق، هارینا راین و راجو (۲۰۱۰) و سارکار (۲۰۱۴) همخوانی دارد. نتایج تحقیق آنها نیز نشان داد که در میان انواعی از شبکه های اجتماعی، کاربران در برتری دادن یک ابزار و استفاده بیشتر از آن در مقایسه با سایر ابزارها، تمایل بیشتری نشان می دهند. به عبارت دیگر ابزار آر.اس. اس در تحقیق هارینا راین و راجو (۲۰۱۰) و ابزار پادکست در تحقیق سارکار (۲۰۱۴) به عنوان ابزار برتر و استفاده بیشتر تشخیص داده شد. علت این که از نظر کاربران، برخی ابزارها نسبت به برخی دیگر در اولویت قرار می گیرند، شاید دلایلی از قبیل امکان دسترسی بهتر به آن ابزار، وجود قابلیت ها و خدمات بیشتر آن ابزار در مقایسه با سایرین و یا آگاهی رسانی بیشتر نسبت به بهره

گیری از آن ابزار توسط افراد مختلف باشد. در این راستا کتابخانه ها می توانند پس از شناسایی نوع ابزار یا شبکه هایی که از نظر کاربران اولویت داشته و استفاده بیشتری از آنها می نمایند، خدمات خود را مبتنی بر ویژگی های آن ابزار تدوین کرده و اثرگذاری بیشتری در ارائه خدمات داشته باشند.

هم چنین مطابق فرضیه دوم، این که بین استفاده از انواع ابزارهای شبکه ای و ارائه خدمات رابطه معناداری وجود دارد، نتایج به قرار ذیل می باشد. نتایج تحلیل مربوط به استفاده از هر یک از انواع ابزارهای شبکه های اجتماعی به صورت بررسی تک تک، عبارتست از:

نتایج تحلیل مربوط به استفاده از گروه سایت های شبکه های اجتماعی مربوط به جدول شماره ۲ نشان داد که از میان انواع سایت های شبکه های اجتماعی، فیس بوک بیشترین و مای اسپیس، کمترین میزان استفاده را به خود اختصاص داده اند، که نتیجه این قسمت نیز با نتایج پژوهش درولا (۲۰۱۵) همخوانی دارد. از آنجا که وی، در پژوهش خود به بررسی اشتراک دانش در سایت های شبکه های اجتماعی پرداخته و برای این کار به سراغ کاربران شبکه های اجتماعی فیس بوک، مای اسپیس و لینکدین، رفته بود، نتایج تحقیق او نشان داد که از میان شبکه های اجتماعی، مای اسپیس و سایت برچسب گذاری چندان مورد استفاده نبوده اند و بیشترین استفاده مربوط به سایت فیس بوک است. شاید بتوان یکی از دلایل استفاده بیشتر از فیس بوک به عنوان یک شبکه اجتماعی توسط کاربران را وجود قابلیت های چندرسانه ای و کاربرپسندی<sup>۲۵</sup> آن در مقایسه با ابزارهای رقیب مطرح نمود. بهر حال، با توجه به اهداف و رسالت کتابخانه ها، در کار خدمات رسانی بهینه، وجود اینگونه شبکه ها با برخورداری از قابلیت های متنوع، می تواند نقش آفرینی بسزایی داشته باشند.

از میان ابزارهای تلفیقی وب- موبایل، تلگرام، بیشترین و تانگو کمترین میزان استفاده توسط کاربران کتابخانه های عمومی شهرستان تنکابن را به خود اختصاص دادند. به نظر می رسد وجود برخی از دلایل نظیر: سهولت استفاده از آن، برخورداری از ویژگی های چند- رسانه ای، عدم نیاز به آموزش های لازم جهت استفاده از بخش های آن، دسترسی ساده تر به اطلاعات، تسریع در انتقال تصاویر و متن توسط قشرهای مختلف جامعه و ...، سبب شده تا از میان ابزارهای تلفیقی موبایل، تلگرام بیشترین استفاده را در میان سایر ابزارهای مشابه داشته باشد. در این راستا امور مختلفی در فرایند کاری کتابخانه ها وجود دارد که می توانند با بهره گیری از قابلیت ها و امکانات چنین نرم افزاری، در بهبود خدمات رسانی کتابخانه، نقش چشمگیری ایفا نمایند. برای مثال، اموری نظیر راهنمایی خوانندگان، معرفی تازه های کتابخانه، انجام مصاحبه مرجع و سایر امور، از جمله خدماتی است که کتابخانه ها می توانند با استفاده از این ابزارها، روند خدمات رسانی خود را کارآمدتر و اثربخش تر ارائه دهند.

از میان گروه ابزارهای چند رسانه ای، اسکایپ بیشترین و گوگل ویدئو کمترین میزان استفاده را در میان کاربران کتابخانه های عمومی شهرستان تنکابن به خود اختصاص دادند. نتایج این سوال با تحقیق ورجاینو (۲۰۱۵) نیز مطابقت دارد. وی در تحقیق خود اهمیت نقش اسکایپ در کلاس های دوره دبستان را مورد بررسی قرار داد. نتایج تحقیق وی نشان داد که بهره گیری از فناوری های جدید مانند اسکایپ در فرایند آموزش، موجب تشویق و ترغیب بیشتر دانش آموزان به مطالعه شده و انگیزه آنان در یادگیری زبان دوم را نیز افزایش می دهد. وجود برخی از قابلیت ها و ویژگی هایی نظیر استفاده از برخی از خدمات توانمند و رایگان اسکایپ، امکان برقراری ارتباط همزمان با چند نفر، ضبط کردن تماس ها، غیر فعال کردن تبلیغات غیر ضروری، و سهولت کار با اسکایپ، سبب شده تا این ابزار توسط کاربران بیشتر مورد توجه و استفاده قرار گیرد. بنابراین، کتابخانه ها نیز می توانند با بهره مندی از این ابزار، بدلیل آنکه کاربران شان از آن استفاده می کنند، خدمات خود را مخصوصا در بخش راهنمایی و مصاحبه های مرجع به صورت هم زمان ارائه داده و نیازهای کاربران را تأمین کنند. بهره گیری از این ابزارها هم چنین می تواند در سرعت فرایند ارائه خدمات، نقش داشته و هم از اتلاف وقت کاربران در کتابخانه ها، جلوگیری نماید.

<sup>25</sup> - User Friendly

از میان گروه ابزارهای کتاب و کتاب‌خوانی، شبکه کتابخوانان حرفه‌ای بیشترین و لایبراری تینگ، کمترین میزان استفاده را به خود اختصاص دادند. این نتیجه با نتایج پژوهش گاک (۲۰۱۶)، همسویی چندانی ندارد. به عبارت دیگر، گاک (۲۰۱۶) در تحقیق خود نشان داد که فن آوری های دیجیتال و شبکه های اجتماعی در صورت عدم نظارت، بر روی مطالعات دانش آموزان و عادات مطالعه آنها، تاثیر منفی خواهد داشت. وی پیشنهاد کرد، زمانی این ابزارها اثرگذاری مثبت خواهند داشت که با نظارت و کنترل والدین یا مشاوران باشد. هم چنین تا زمانی که این ابزارها در سطوح مختلف سنی دسته بندی نشده و برنامه های مختص هر سن در آنها گنجانده نشود، کارایی چندانی نخواهند داشت. اما در این رابطه، اینکه شبکه‌های کتاب و کتابخوانی در میان کاربران کتابخانه‌های عمومی شهرستان تنکابن، بیشترین استفاده را بخود اختصاص دادند، جای تأمل داشته به طوری که شاید یکی از دلایل عمده آن، خلاء سایت ها یا شبکه های راهنما یا مشاوره خواندن در میان کاربران کتابخانه ها باشد. به عبارت دیگر عدم وجود سایت ها و شبکه‌های راهنمای خواندن در میان وب سایت های فارسی زبان، شاید دلیل سوق یافتن کاربران کتابخانه ها به سایت های حرفه ای کتابخوانی بدون نظم و نظارت محتوای درونی آنها باشد. در این زمینه فارغ از جنبه های منفی این سایت‌ها، و در صورت هدایت صحیح کاربران به شبکه های اجتماعی کتابخوان طبقه بندی شده در سطوح مختلف، کتابخانه ها می توانند با یک برنامه ریزی دقیق و مدون هم نسبت به وجود چنین بسترهای کتابخوانی در عرصه وب، برای اعضای خود، اطلاع رسانی بموقع داشته باشند و هم از طریق بهره گیری از این ابزارها، کتابهای جدید، مفید و مطلوب گروه های سنی را به طور موثر به اعضا معرفی نمایند.

همچنین در مورد دلایل استفاده کم از ابزارهای رسانه‌ای اجتماعی، نتایج تحلیل جدول شماره ۷ نشان داد که بیشترین علت عدم دسترسی یا استفاده از شبکه های اجتماعی توسط کاربران کتابخانه های عمومی شهرستان تنکابن، نبود آگاهی کاربران از وجود انواع متنوع و گوناگون این شبکه ها بوده و این خود ضرورت مشارکت کتابداران و کتابخانه ها را جهت آگاهی رسانی به موقع از وجود چنین ابزارهایی برای اعضاء را بیش از پیش آشکار می نماید.

حال با توجه به نتایج حاصله پژوهش پیش رو، پیشنهادهای به منظور بهره گیری از شبکه های اجتماعی با هدف بهبود خدمات رسانی کتابخانه های عمومی به کاربرانشان، ارائه می گردد:

- ۱- با توجه به دسترسی کاربران به برخی از ابزارهای شبکه های اجتماعی، پیشنهاد می شود تا بسیاری از خدمات کتابخانه های عمومی، برای کاربران از طریق این ابزارها ارایه شود.
- ۲- نظر به نتایج تحقیق در خصوص ابزارهای شبکه های اجتماعی مورد بررسی در میان کاربران، از آنجا که اکثر آنان با فناوری های تلفیقی وب آشنایی دارند، پیشنهاد می شود مسئولین کتابخانه ها با فراهم کردن زیرساخت های مورد نیاز از جمله سخت افزارها و نرم افزارهای مرتبط با این فناوری از این فرصت جهت خدمات رسانی کارآمدتر بخش های مختلف کتابخانه از قبیل بخش مرجع مجازی، بخش تازه های کتاب، بخش راهنمایی اعضا و... استفاده کنند.

## فهرست منابع و مآخذ

- آباش، طیب (۱۳۹۲). استفاده از شبکه‌های اجتماعی در کتابخانه‌های دانشگاهی: فرصت‌ها و چالش‌ها. نشریه اینترنتی دوماهنامه عطف. بازیابی در نشانی: <http://www2.atfmag.info/>
- اصنافی، امیررضا؛ حمیدی، علی (۱۳۸۳). نقش فن آوری اطلاعات و ارتباطات در توسعه آموزش و دانش با تاکید بر نقش کتابخانه های مجازی. مجله الکترونیکی پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران، ۲ (۳). [http://www.irandoc.ac.ir/data/e\\_j/vol3/it\\_learn.htm](http://www.irandoc.ac.ir/data/e_j/vol3/it_learn.htm)
- اکبری داریان، سعیده؛ محمدی، فرناز؛ شاکری، صدیقه (۱۳۹۱). تحلیل محتوای پرسش های مجازی در کتابخانه ملی ایران. فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۲۳ (۳).
- اناری، فاطمه؛ عاصمی، عاصفه؛ ریاحی نیا، نصرت (۱۳۹۱). بررسی میزان استفاده از ابزارهای شبکه های اجتماعی در به اشتراک گذاری دانش بین کتابداران دانشگاه اصفهان. فصلنامه دانش شناسی (علوم کتابداری و اطلاع رسانی و فناوری اطلاعات)، ۶ (۲۰)، بهار ۱۳۹۲.

پریخ، مهری؛ ایلخانی، ملیحه (۱۳۹۳). بررسی زیرساخت ها و مهارت های کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد برای راه اندازی و توسعه ی خدمات مرجع الکترونیکی. *پژوهشنامه مدیریت و پردازش اطلاعات*، ۳۰ (۱)، ۱۲۱-۱۴۹، پاییز ۱۳۹۳.

جمالی، فیض اله (۱۳۸۵). کتابداری ایران : گذشته، حال و آینده. *مجله الکترونیکی پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران (نما)*، ۳ (۶).  
[http://www.irandoc.ac.ir/data/e\\_j/vol6/jamali\\_abs.htm](http://www.irandoc.ac.ir/data/e_j/vol6/jamali_abs.htm)  
 دین پرست، منوچهر (۱۳۹۱). اخلاق شبکه های اجتماعی. *سایت همشهری*.

علیدوستی، سیروس؛ شیخ شعاعی، فاطمه (۱۳۸۵). فن آوری اطلاعات و کتابخانه ها. تهران : پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران.  
 کومار، آنیل (۱۳۸۷). خدمات مرجع دیجیتال در دنیای دیجیتال. ترجمه نجمه باقریان، *ماهنامه اطلاع یابی و اطلاع رسانی*، ۱۰. بازیابی از [www.eerl.ir/article.php](http://www.eerl.ir/article.php)

محمداسماعیل، صدیقه؛ موحدی، فریده (۱۳۹۲). رابطه ی میان هوش هیجانی و مهارت های اطلاع رسانی و مرجع مجازی در کتابداران کتابخانه های منتخب دانشگاه های علوم پزشکی ایران. *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۱۰ (۱).

محمداسماعیل، صدیقه؛ نوذری، مژگان (۱۳۸۸). طرح پیشنهادی ایجاد شبکه هی اطلاع رسانی برای کتابخانه های عمومی تحت پوشش سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران. *پیام کتابخانه*، ۱۵ (۲)، ۱۴۳-۱۶۷.

مرادی، شیماء؛ علیپور، امید؛ صابری، مریم؛ فلاحتی، آمنه (۱۳۹۰). میزان بهره گیری از وب ۲ در کتابخانه های دانشگاهی کشورهای خاورمیانه. *مجله کتابداری و اطلاع رسانی*، ۱۴ (۲)، ۱۳۰-۱۰۷.

معمار، ثریا؛ عدلی پور، صمد؛ خاکسار، فائزه (۱۳۹۱). شبکه های اجتماعی مجازی و بحران هویتی ایران. *فصلنامه علمی- پژوهشی مطالعات و تحقیقات اجتماعی در ایران*، ۱ (۴)، ۱۷۶-۱۵۵، زمستان ۱۳۹۱.

Ahmad, A. (2011). Social Networking Sites and its Popularity. *International Journal of Research and Reviews in Computer Science*, 2 (2), 522-60.

Alijani, R. (2009). *Services and Information Seeking: From Theory to Practice*. Tehran , Iran : Chapar Publication, 93-6

Drula, G. (2015). Sharing Knowledge Inside Network sites. *Lex et Scientia*, (16), 463-473.

Gok, T. (2016). The effects of social networking sites on students' studying and habits.

*International Journal of Research in Education and Science (IJRES)*, 2(1), 85- 93.

Mesrinezhad, F. (2011). *Human Feasibility of Using Web 2.0 Tools in Academic Library Websites if Iran*. Master's Thesis, Isfahan University, Isfahan.

Pempek, T., & et al. (2009). "College students' social networking experiences on Facebook", *Journal of Applied Developmental Psychology*, 30, 227-238.

Sarkar T. E. (2014). Introducing podcast in library service: an analytical stud. *VINE*, 2 (42), 191-213. Retrieved: May 15, 2014, from emerald insight, Available at: <http://www.emeraldinsight.com/>

Song, Z., Kang, Q.I., Jianhua, X., Peter Clarke, C. (2014) Applications of Mobile Social Media: Wechat Among Academic Libraries in China. *The Journal of Academic Librarianship*, January 2015, 41(1), 21-30.

What is Good reads? Available in: [https://www.goodreads.com/about/how\\_it\\_work](https://www.goodreads.com/about/how_it_work). Retrieved in **05/08/2016**.

Verjano (2015). Aida Cuestas. Using Skype in a Primary Class: A Case Study *Bilateral Journal of Teaching & Learning Language & Literature*. Vol. 6(2), May-June 2015, 49-68.

# Taking advantage of social networks by users of public libraries

## Case Study: public libraries, Tonekabon City

**Dr. Hamid Ghazizadeh**

Assistant Professor, Dept. of Knowledge & Information Science; Payame Noor University, Iran

Iranlib1393@gmail.com

**Zolikh jahanshahys**

M. A. of KIS, Payame Noor University, Mashhad

jahanshahys@yahoo.com

### Abstract

**The purpose of the study:** To investigate the use of social networks by users of public libraries Tonekabon City, in order to determine the extent to which these networks, services tailored to the characteristics of each network is presented to the user.

**Research Methodology:** This study is applied and descriptive. The population in this study includes 234 users of public libraries in the Tonekabon city which were selected based on stratified sampling. To collect the data and to analyze the data using descriptive and inferential statistics, statistical tests such as Kolmogorov-Smirnov, Friedman and Pearson correlation coefficient was used.

**Research Findings:** Findings show that in terms of priority the use of social networks, in general, groups of social networking sites with an average (6/57) Most groups of books and reading means the average (5.24), lowest usage among its members account. Also, the use of social networking groups, among groups of social networking sites, Facebook with an average of 2/68, the Group combination of web - mobile, Telegram, with an average 3.88; amongst the group of tools Multimedia, Skype with an average of 2/32 and between books and reading tools, Reader professional network to the average 2/45 network, the most widely used, respectively.

**Originality/ Value:** The value of the present article is in the general information of public librarians about the use of a variety of social networking tools, and the explanation that each group of social networks has a variety of functions in expediting the delivery of services to users.

**Keywords:** Social networking, Library users, Public libraries, Tonekabon city