

بررسی نقش شبکه اجتماعی موبایلی تلگرام در توسعه خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی

(مطالعه موردی: مدیران و کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های وزارت علوم)

بهناز ولی‌زاده^۱، دکتر سعید رضائی شریف‌آبادی^۲، دکتر عباس دولانی^۳

چکیده

تاریخ ارسال: ۱۳۹۶/۰۳/۱۳ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۵/۰۲

هدف: هدف این پژوهش، تعیین نقش شبکه اجتماعی موبایلی تلگرام در توسعه خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاهی وزارت علوم بین مدیران و کتابداران است. **روش پژوهش:** پژوهش توصیفی - تحلیلی بوده و به روش پیمایشی انجام شده است. در بخش نخست، دو سیاهه واری از فعالیت‌های کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وزارت علوم (صنعتی شریف، اصفهان، فردوسی مشهد و شهید چمران اهواز) که بر روی تلگرام خدمات ارائه می‌دادند و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی تهیه شد. در بخش دوم، پرسش‌نامه محقق‌ساخته در بین ۱۰۲ نفر از مدیران و کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاهی وزارت علوم (صنعتی شریف، اصفهان، فردوسی مشهد و شهید چمران اهواز) که در سال ۲۰۱۵-۲۰۱۶ تلگرام راه‌اندازی کردند، توزیع گردید. تحلیل داده‌ها در دو بخش انجام شده است: توصیف داده‌ها و تحلیل استنباطی. **یافته‌ها:** سیاهه واری نشان داد خدمات اطلاع‌رسانی در سه کتابخانه مرکزی (صنعتی شریف، فردوسی مشهد و شهید چمران اهواز) و خدمات امانت‌دهی در کتابخانه مرکزی اصفهان ارائه می‌شود. پرسش‌نامه نشان داد، میانگین نگرش مدیران و کتابداران جهت

۱. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه الزهراء(س)، شعبه ارومیه.

۲. b.valizadeh@student.alzahra.ac.ir

۳. استاد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه الزهراء. srezaei@alzahra.ac.ir

۳. استادیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه الزهراء(س)، شعبه ارومیه. a.doulani@gmail.com

توسعه خدمات کتابخانه‌ای از جمله امانت‌دهی با میانگین ۳/۵۰، اطلاع‌رسانی با میانگین ۳/۳۹، مرجع با میانگین ۳/۲۹، فناوری اطلاعات با میانگین ۳/۳۰، آموزش و پژوهش با میانگین ۳/۳۵، در حد متوسط است. بین متغیرهای تلگرامی و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش نشان می‌دهد بیشتر کتابخانه‌ها از تلگرام جهت ارائه اخبار و رویدادهای کتابخانه استفاده می‌کنند. با توجه به اهمیت و کارایی تلگرام در ارائه خدمات امانت‌دهی، اطلاع‌رسانی، مرجع، فناوری اطلاعات و آموزشی و پژوهشی، پیشنهاد می‌شود تدابیری برای استفاده مناسب در توسعه خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی با کمک تلگرام لحاظ شود.

کلیدواژه‌ها: خدمات کتابخانه‌ای، کتابخانه‌های دانشگاهی ایران، شبکه اجتماعی تلگرام.

مقدمه و بیان مسئله

کتابخانه‌های دانشگاهی با فراهم کردن منابع علمی و تسهیل دسترسی برای جامعه استفاده‌کننده، در ردیف کتابخانه‌های مهم شناخته می‌شوند. با توجه به نقش محوری کتابخانه‌های دانشگاهی در تأمین نیازهای اطلاعاتی، راهنمایی و ارائه اطلاعات باکیفیت به استفاده‌کنندگان، این کتابخانه‌ها از مهم‌ترین پایگاه‌های اطلاع‌رسانی علمی، آموزشی و پژوهشی کشور شمرده می‌شوند. کتابخانه‌های دانشگاهی به کتابخانه‌هایی گفته می‌شود که توسط دانشگاه برای استفاده استادان، دانشجویان و محققان تأسیس شده و مدیریت و نگهداری این کتابخانه‌ها نیز زیر نظر دانشگاه است (سلطانی، ۱۳۷۹). معمولاً رسالت اصلی کتابخانه‌های دانشگاهی پشتیبانی از این برنامه‌هاست، لذا در هر دانشگاهی عملکرد کتابخانه مرکزی اهمیت خاصی دارد و هر نوع وسیله و ابزاری هم که این عملکرد را سهولت ببخشد و بر غنای آن بیفزاید، حایز اهمیت است (فرج‌پهلوی و صابری ۱۳۸۷). در این میان، نحوه ارائه خدمات این کتابخانه‌ها حایز اهمیت است. منظور از خدمات کتابخانه‌ای، خدمات ارائه شده توسط کتابخانه است. این خدمات به دو دسته کلی تقسیم می‌شود: عمومی و فنی. خدمات فنی دربرگیرنده عملیات پشت پرده کتابخانه است. خدمات عمومی بخشی است که با مراجعان کتابخانه سروکار دارد و نقطه نمایش کتابخانه یا اجتماع شمرده می‌شود

(مزیانی، ۱۳۸۸). در قرن ۲۱ و هزاره فناوری اطلاعات، نقش وسایل ارتباط جمعی بسیار مهم و تعیین‌کننده است. در میان همه ابزارها و وسایل ارتباط جمعی هزاره حاضر، بااهمیت‌ترین و اثربخش‌ترین ابزار، اینترنت است که با سیاست‌گذاری جامعه جهانی در حال فراگیر شدن بیشتر، آسان‌تر و ارزان‌تر شدن است (بارگه^۱، ۲۰۰۴). ابزارهای وب ۲، به سرعت و با محبوبیت خاص به عرصه زندگی همه وارد شده است. کتابخانه‌های دانشگاهی می‌توانند به وسیله این ابزار، استادان و دانشجویان را در فعالیت‌هایشان درگیر و بازخورد آنان را برای توسعه در خدمات کتابخانه تقاضا کنند (محمود و ریچاردسون^۲، ۲۰۱۱). از ابزارهای وب ۲، رسانه‌های اجتماعی است که به‌عنوان پرکاربردترین ابزار پیوسته بیان می‌شوند. این رسانه‌ها مشارکت، محاوره، آزاداندیشی و اجتماعی شدن در بین کاربران را میسر می‌سازند (پناهی، واتسون، پارتریج^۳، ۲۰۱۲). شبکه‌های اجتماعی نیز نمونه‌ای از فناوری وب ۲، می‌باشند که در کتابخانه‌ها به‌منظور تعامل کاربران در ارتباط‌گیری، تولید و اشتراک‌گذاری محتوای دانش مورد استفاده قرار می‌گیرند تا برنامه‌ها و فعالیت‌های خود را اطلاع‌رسانی کنند و سبب تسهیل همکاری بین کتابخانه و جامعه استفاده‌کننده شوند. امروزه با توجه به وابستگی شدید به فناوری‌هایی چون تلفن همراه، رایانه و دسترسی به اینترنت، کتابخانه‌ها مجموعه‌ای از منابع اطلاعاتی را علاوه بر هدف حفظ و ثبت دانش، به منظور دسترسی، بهره‌وری و اثربخشی به کاربران ارائه می‌دهند (ایفیومانسایا^۴، ۲۰۱۱). شبکه‌های اجتماعی پیوسته نقش مهمی به‌عنوان یک رسانه ارتباطی ایفا می‌کنند. همچنین دریافت، اشتراک‌گذاری، اتصال و دسترسی به اطلاعات را افزایش می‌دهند (ناتیتا و ایاهونگ^۵، ۲۰۱۴). فرهنگ انگلیسی آکسفورد (۲۰۱۰) در تعریف شبکه‌های اجتماعی بیان می‌کند که ایجاد و استفاده از این شبکه‌ها، کاربران با

1. Bargh

2. Mahmood and richardson

3. panahi, Watson&partridge

4. Efu Mansa Ayiah

5. Natita Waiyahong

منافع مشترک را قادر به تعامل با یکدیگر می‌سازد. ظهور شبکه‌های اجتماعی و تأثیر آن بر توسعه ابزارهای شبکه‌های اجتماعی پیوسته که در وب ۲.۰ ریشه دارد، به عنوان یک وب سایت اجتماعی است که به صورت تعاملی بین افراد مورد استفاده قرار می‌گیرد (اندره دیکسون^۱، ۲۰۱۰). شبکه‌های اجتماعی سایت‌هایی هستند که از یک سایت ساده مانند موتور جستجوگر با اضافه شدن امکاناتی مانند چت، ایمیل و امکانات دیگر، خاصیت اشتراک‌گذاری را به کاربران خود ارائه می‌دهند (ربیعی، ۱۳۸۷). کتابخانه‌ها می‌توانند با استفاده از این شبکه‌ها ارتباط مؤثری با کاربران خود داشته باشند. قبلاً محدودیت‌هایی که در کتابخانه‌های سنتی بود از جمله عدم ارائه به موقع منابع جدید و نبود تعاملات هم‌زمان بین کاربران و کتابداران، سبب استفاده نکردن اطلاعات و کم شدن ارزش اطلاعات می‌شد. امروزه کتابخانه‌ها با استفاده از شبکه‌های اجتماعی باید یک هدف خاص را دنبال کنند تا همه اعضا و کاربران خود را در جهت هدف‌ها و موضوعات خاص تشویق به تعامل کنند. «اسکات ویر»^۲ (۲۰۰۴) به پنج نوع از ارائه خدمات کتابخانه در اشتراک‌گذاری دانش در شبکه‌های اجتماعی اشاره می‌کند، از جمله: محیطی برای ارائه دانش، محیطی برای استفاده از دانش، محیطی برای ایجاد دانش، محیطی برای برقراری ارتباط با دانش و محیطی برای تصمیم‌گیری با استفاده از دانش. می‌توان دریافت که شبکه‌های اجتماعی با ویژگی تعاملی که دارند بهتر می‌توانند خدمات کتابخانه‌ای را پوشش دهند. یکی از انواع شبکه‌ها، شبکه‌های اجتماعی موبایلی است. خدمات موبایلی در کتابخانه از انعطاف‌پذیرترین نوع خدمات کتابخانه است. به یک مکان، مرکزی واحد و جمعیت خاصی محدود نمی‌شود و قادر به پاسخگویی نیازهای جمعیت در حال نوسان است. هدف‌ها و مقاصد خدمات کتابخانه موبایلی بخشی جدایی‌ناپذیر از مأموریت کلی سیستم کتابخانه را تشکیل می‌دهند (فدراسیون بین‌المللی انجمن‌ها و

1. Andrea Dickson

2. Scott-Webber

مؤسسات کتابداری^۱، ۲۰۱۰). امروزه شبکه‌های اجتماعی جانشینی برای روابط در دنیای واقعی به منظور تعامل و ارائه اطلاعات در بین افراد حتی در کتابخانه‌ها شده‌اند. مهم‌ترین ویژگی شبکه‌های اجتماعی موبایلی شکل عمومی این فضا در بین کاربران آن است، به گونه‌ای که این فضا به نوعی برای همگان باز و در دسترس است. کاربرد شبکه اجتماعی تلفن همراه پیام‌رسانی است و کاربران تلگرام می‌توانند پیام‌ها، تصاویر، ویدئوها و اسناد را در قالب‌های گوناگون تبادل کنند. تلگرام رسماً برای اندروید و ای‌اواس از جمله تبلت‌ها و دستگاه‌های بدون وایفای در دسترس است. کاربران نرم‌افزار امکان تبادل پیام، عکس، ویدیو و فایل تا حجم ۱/۵ گیگابایت را دارند. تلگرام توسط دو برادر به نام‌های «پاول دورف» و «نیکلای دورف» به بازار آمد. تلگرام اجازه ارسال پیام‌ها و فایل‌های متعدد را به کاربران خود می‌دهد و می‌توان در آن گروه‌هایی با بیش از ۵۰۰۰ نفر و کانال‌هایی با مخاطبانی نامحدود ایجاد کرد (سایت تلگرام^۲). در کانال مسیر یک‌سوی‌های وجود دارد؛ به این معنا که فقط مدیر می‌تواند در آن پست‌های دلخواه خود را برای اعضای کانال منتشر کند و سایر اعضا امکان افزودن پست در آن را ندارند (گاشچین و وان^۳، ۲۰۱۵). شبکه اجتماعی تلگرام مبتنی بر خدمات ارسال پیام فوری در سال ۲۰۱۳ راه‌اندازی شد. سرعت و امنیت مهم‌ترین دلیل گسترش سریع برنامه تلگرام است.

با توجه به کاربرپسند بودن تلگرام که سبب افزایش روزافزون استفاده سازمان‌ها و شرکت‌ها همچنین کتابخانه‌ها و دانشگاه‌ها شده است، می‌توان انتظار داشت تلگرام خدمات بیشتری برای توسعه کتابخانه‌ها عرضه کند. از قابلیت‌های تلگرام امکان ارسال پیام‌های صوتی، ویدیویی، تغییر اطلاعات گروه، حذف پیام‌ها، محدود کردن اعضا، پین کردن پیام و افزودن ادمین جدید است که هر کدام از این قابلیت‌ها به صورت مستقل

1. International Federation of Library Associations and Institutions

2. <https://telegram.org/>

3. Gushchin&vannet

قابل تنظیم است. کتابخانه‌ها نقش تعیین‌کننده‌ای در رشد و گسترش شبکه‌های اجتماعی می‌توانند داشته باشند. کتابخانه‌ها از طریق به اشتراک‌گذاری و ارائه خدمات بیشتر به کاربران از جمله جستجوی منابع در کتابخانه، سبب افزایش استفاده بهینه از این شبکه‌ها می‌شوند. در چنین شرایطی، کتابداران باید با شناخت شبکه‌های اجتماعی موبایلی تلگرام جهت ارائه خدمات به کاربران خود در راستای هدف‌های کتابخانه اقدام‌هایی را انجام دهند. با توجه به اینکه تاکنون پژوهشی درباره نقش شبکه‌های اجتماعی موبایلی تلگرام در توسعه خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی صورت نگرفته است، این پرسش اساسی مطرح می‌شود که تلگرام چگونه می‌تواند به توسعه خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی کمک کند؟ برای این اساس پژوهش قصد دارد بررسی کند کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه (صنعتی شریف، اصفهان، فردوسی مشهد و شهید چمران اهواز) به منظور توسعه کدام یک از خدمات کتابخانه از تلگرام استفاده می‌کنند؟ از دیدگاه مدیران و کتابداران کتابخانه‌های مذکور میزان تأثیرگذاری تلگرام در توسعه خدمات (امانت‌دهی، اطلاع‌رسانی، مرجع، فناوری اطلاعات و آموزشی و پژوهشی) چقدر است؟ در پایان، انتظار می‌رود از سوی کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها با توجه به یافته‌های این پژوهش، این خدمات در شبکه اجتماعی موبایلی تلگرام راه‌اندازی شود تا سبب توسعه هر چه بیشتر خدمات کتابخانه‌ای شود.

وجود پژوهش‌هایی درباره شبکه‌های اجتماعی بیانگراهمیت این موضوع است. «لطفی» (۱۳۹۳) در پایان‌نامه خود با عنوان «نقش شبکه‌های اجتماعی در حمایت از فعالیت‌های انجمن‌های علمی کتابداری و اطلاع‌رسانی» که با هدف بررسی میزان بهره‌مندی انجمن‌های علمی کتابداری و اطلاع‌رسانی از شبکه‌های اجتماعی در طی سال‌های ۲۰۱۲-۲۰۱۴ انجام داد، به این نتیجه رسید که میزان حضور انجمن‌های علمی کتابداری و اطلاع‌رسانی رضایت‌بخش است و جای خود را در میان جامعه مورد مطالعه به خوبی باز کرده‌اند. «پاپهن‌زاده و راسخ» (۱۳۹۴) پژوهشی با هدف تأثیر استفاده از شبکه‌های اجتماعی تلگرام بر عملکرد یاددهی یادگیری دبیران فیزیک استان گیلان

انجام دادند. نتایج نشان می‌دهد بین میزان استفاده دبیران از شبکه اجتماعی تلگرام و عملکرد آنها در یاددهی یادگیری، رابطه معناداری وجود دارد. باوجود اثرهای منفی استفاده مکرر از شبکه‌های اجتماعی مجازی از جمله کاهش کتابخوانی، می‌توان از شبکه‌های اجتماعی به عنوان بستری برای آموزش و یادگیری استفاده کرد. «کریمی» (۱۳۹۴) به بررسی تأثیر شبکه‌های اجتماعی وایبر، تانگو، لاین، واتس‌آپ و اینستاگرام بر میزان خواندن (مطالعه موردی شهر سردشت) پرداخت. وی هدف از این پژوهش را سنجش میزان تأثیر شبکه‌های اجتماعی موبایلی بر میزان مطالعه مردم شهر سردشت بیان کرد. روش پژوهش پیمایشی بود. نتایج نشان داد میزان خواندن کتاب‌ها به صورت فیزیکی، بین کاربران شبکه‌های اجتماعی موبایلی پس از آشنایی و استفاده از این شبکه‌ها کاهش یافته است. در خارج از ایران نیز پژوهش‌هایی در این زمینه انجام شده است؛ از جمله «دیکسون و هالی»^۱ (۲۰۱۰) در پژوهش خود به بررسی استفاده از ابزار شبکه‌های اجتماعی (فرصت‌ها و تهدیدها) در کتابخانه‌های دانشگاهی در ایالات متحده پرداختند. نتایج این پژوهش، شبکه‌ها را یک روش مؤثر توسعه خدمات در کتابخانه‌های دانشگاهی، در صورت حفظ حریم خصوصی دانشجویان و پوشش دادن همه موضوع‌ها نشان داده است. «امولوزور و بامیدل»^۲ (۲۰۱۴) در پژوهشی به استفاده از ابزارهای شبکه‌های اجتماعی در میان کتابداران نیجریه و اثر آن در ارائه خدمات کتابخانه پرداختند. یافته‌ها نشان داد کتابداران در نیجریه از ابزار شبکه‌های اجتماعی مانند فیس‌بوک، گوگل پلاس، لینکدین، یوتیوب، وبلاگ و توییتر برای دریافت، به اشتراک‌گذاری اطلاعات و نتیجه تحقیقات با همکاران استفاده می‌کنند و بیشتر رسانه‌های اجتماعی برای خدمات کتابخانه مورد استفاده قرار گرفته بود. «جاناکسو و همکاران»^۳ (۲۰۱۵) در پژوهش خود به برنامه‌های کاربردی شبکه اجتماعی موبایلی

1. Andrea Dickson and Robert P. Holley

2. Omeluzor & Bamidele

3. Jianhua Xu

ویچت^۱ در میان ۳۹ کتابخانه دانشگاهی در چین پرداختند. یافته‌ها نشان داد حدود یک سوم کتابخانه‌ها از ویچت به عنوان یک ابزار بازاریابی برای ترویج مجموعه و خدمات برای کاربران بهره برده و استفاده اصلی از ویچت در خدمات عمومی (سرویس امنیت ملی)، جستجو و به اشتراک‌گذاری اطلاعات، تبلیغات، خدمات آنلاین، پیام‌های صوتی، آی فون صوتی و یا حتی ویدیو، مرجع، پاسخگویی اتوماتیک و تعاملات خودکار صورت گرفته است. «هاداگلی و کنچاکاولی»^۲ (۲۰۱۵) در پژوهشی به بررسی استفاده از واتس‌آپ در میان محققان دانشگاه پرداختند. نتایج نشان داد اکثریت پاسخ‌دهندگان از شبکه‌های دیگر از جمله فیس‌بوک، گوگل پلاس و یوتیوب هم آگاه هستند و از واتس‌آپ علاوه بر استفاده عمومی برای هدف‌های علمی از جمله شرکت در بحث‌های گروهی، به اشتراک‌گذاری عکس‌ها و اطلاعات درباره کارگاه‌های آموزشی، سمینار و همایش‌ها نیز استفاده می‌کنند. «دی‌هانی و الوادی»^۳ (۲۰۱۵) در پژوهشی به بررسی کتابخانه‌های دانشگاهی که از توییتر استفاده می‌کردند، پرداختند. آنان هدف پژوهش خود را تجزیه و تحلیل محتوای توییتر در کتابخانه‌های دانشگاهی برای ارائه یک چارچوب به منظور مطالعه بیان کردند. یافته‌ها نشان داد این کتابخانه‌ها از توییتر به عنوان یک ابزار چندوجهی برای ارائه اخبار و اطلاعیه‌ها، معرفی مجموعه‌های کتابخانه و خدمات کتابخانه استفاده می‌کنند. همچنین بازاریابی کتابخانه و اخبار، پاسخ، ارجاع و معرفی کتاب یک عامل مهم در ارسال لینک نسبت به مطالب دیگر را به خود اختصاص داده است. «ابراهیم‌پور و دیگران» (۲۰۱۶) در پژوهش خود سایت‌های شبکه اجتماعی را به عنوان عوامل آموزشی بررسی کردند. نتایج نشان داد دانشگاه شبکه را در برنامه‌های آموزشی به رسمیت شناخته است و از آن به عنوان عامل آگاهی، در امور آموزشی استفاده می‌کند. با مرور پژوهش‌های انجام شده درباره شبکه‌های اجتماعی روشن می‌شود بیشتر

1. wechat

2. Gururaj Shivanand Hadagali and Anand Y. Kenchakkanavar

3. Sultan M. Al-Daihani and Suha A. AlAwadhi

پژوهش‌ها در به اشتراک‌گذاری اطلاعات و برقراری ارتباط و تعامل با همدیگر، اخبار و اطلاعاتی‌ها به منظور ترویج خدمات کتابخانه جهت افزایش ارائه خدمات سریع و مناسب به کاربران مورد استفاده قرار می‌گیرند. نتایج تحقیقات انجام شده نیز ظرفیت شبکه‌های اجتماعی به منظور برقراری روابط اجتماعی و دستیابی افراد به یکدیگر را نشان می‌دهد. با توجه به اهمیت شبکه‌های اجتماعی موبایلی جهت استفاده در کتابخانه‌ها، می‌توان گفت این شبکه‌ها الگویی از روابط در میان کاربران و کتابداران بوده است که آنها را به یکدیگر متصل می‌کند و سبب افزایش تعاملات می‌شود.

پرسش‌های پژوهش

در این پژوهش یک پرسش اصلی به شرح زیر وجود دارد:

- تلگرام چگونه می‌تواند به توسعه خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی کمک کند؟

برای رسیدن به پاسخ این پرسش، شش پرسش فرعی زیر مطرح شده است:

۱. کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه (صنعتی شریف، اصفهان، فردوسی مشهد و شهید چمران اهواز) از تلگرام به منظور توسعه کدام یک از خدمات کتابخانه استفاده می‌کنند؟
۲. از دیدگاه مدیران و کتابداران کتابخانه‌های مذکور میزان تأثیرگذاری تلگرام در توسعه خدمات امانت‌دهی چقدر است؟
۳. از دیدگاه مدیران و کتابداران کتابخانه‌های مذکور میزان تأثیرگذاری تلگرام در توسعه خدمات اطلاع‌رسانی چقدر است؟
۴. از دیدگاه مدیران و کتابداران کتابخانه‌های مذکور میزان تأثیرگذاری تلگرام در توسعه خدمات مرجع چقدر است؟
۵. از دیدگاه مدیران و کتابداران کتابخانه‌های مذکور میزان تأثیرگذاری تلگرام در توسعه خدمات فناوری اطلاعات چقدر است؟
۶. از دیدگاه مدیران و کتابداران کتابخانه‌های مذکور میزان تأثیرگذاری تلگرام در

توسعه خدمات آموزشی و پژوهشی چقدر است؟

روش پژوهش

این پژوهش توصیفی - تحلیلی بوده و به روش پیمایشی انجام شده است. در بخش نخست دو سیاهه‌وارسی از فعالیت‌های کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وزارت علوم (صنعتی شریف، اصفهان، فردوسی مشهد و شهید چمران اهواز) که بر روی تلگرام خدمات ارائه می‌دادند و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی، تهیه شد. در بخش دوم، پرسش‌نامه محقق ساخته در بین جامعه آماری پژوهش توزیع شد. جامعه آماری شامل همه مدیران و کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاهی وزارت علوم (شامل ۱۰۲ نفر) بود که بر اساس رتبه‌بندی علمی سازمان‌های تولیدکننده علم در کشور ایران^۱ از رتبه ۱ تا ۴۹ دانشگاه‌های دولتی، در سال ۲۰۱۵-۲۰۱۶ تلگرام را راه‌اندازی کردند. نمونه‌گیری به روش غیراحتمالی (هدفمند) انجام شده است. پرسش‌نامه بر مبنای مقیاس لیکرت پنج‌گزینه‌ای تنظیم شد. پرسش‌نامه‌ها به صورت حضوری و با مراجعه به کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها تکمیل گردید. در مجموع ۶۸ پاسخ‌نامه (۶۶٪) تکمیل شد. داده‌ها پس از گردآوری، در نرم‌افزار SPSS20 وارد شد. روایی پرسش‌نامه به روش محتوایی با بهره‌گیری از نظرهای هشت نفر از استادان در موضوع مورد مطالعه انجام گرفت. پایایی پرسش‌نامه از طریق ضریب آلفای کرونباخ (۰/۹۵)، پس از توزیع و تکمیل تعداد ۱۰ پرسش‌نامه توسط مدیران و کتابداران تأیید شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (فراوانی، درصد فراوانی، میانگین و انحراف معیار) و آزمون استنباطی (آزمون تی تک‌نمونه‌ای و تحلیل مسیر «رگرسیونم» استفاده شد. داده‌ها نیز از توزیع نرمال برخوردار بود.

1. <https://www.civilica.com/Scientometrics.html>

یافته‌ها

پرسش اول: کتابخانه‌های دانشگاهی (صنعتی شریف، اصفهان، فردوسی مشهد و شهید چمران اهواز) به منظور توسعه کدام یک از خدمات کتابخانه از تلگرام استفاده می‌کنند؟

کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی شریف ضمن آگاهی‌رسانی اخبار کتابخانه، بیشتر برای اطلاع‌رسانی درباره منابع جهت کمک در انجام پژوهش، روش‌ها و فرایند پژوهش، نکاتی درباره مقاله‌نویسی و پایان‌نامه‌نویسی ارائه می‌کند. این دانشگاه از شبکه اجتماعی تلگرام بیشتر به منظور اطلاع‌رسانی درباره پایگاه‌های اطلاعاتی و نرم‌افزارها، اطلاع‌رسانی برگزاری همایش‌ها، نشست‌های گوناگون، اطلاع‌رسانی درباره نمایشگاه کتاب و تهیه بن کتاب، اطلاع‌رسانی درباره نحوه جستجوی اطلاعات، در جهت اطلاع‌رسانی نشریات معتبر و نامعتبر فارسی و لاتین، اطلاع‌رسانی و اطلاع‌رسانی لینک دسترسی و معرفی فهرست مجله‌های با ضریب تأثیر در پایگاه آی‌اس‌آی، اعلام ساعات کاری کتابخانه، اطلاع‌رسانی درباره کتابخانه‌های دانشگاه‌های معتبر، اطلاع‌رسانی درباره نحوه دسترسی به پایان‌نامه‌های الکترونیکی و ارائه مهارت‌های پایان‌نامه‌نویسی و معرفی شبکه‌های اجتماعی علمی برای تبادل اطلاعات، به انتشار خبرنامه الکترونیکی کتابخانه، معرفی وبسایت‌های مناسب جهت یافتن اطلاعات و دانلود رایگان کتاب‌ها، مجله‌ها و مقاله‌ها استفاده می‌کند. کتابخانه مرکزی دانشگاه اصفهان نیز در زمینه اطلاع‌رسانی درباره ثبت نام و عضویت در کتابخانه و همچنین امانت‌دهی از جمله: تمدید، رزرو، دیرکرد و تمدید منابع امانت‌دهی، خدمات ارائه می‌دادند. کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد به جدیدترین اخبار کتابخانه مرکزی و منابع اطلاعاتی از جمله اخبار مربوط به نمایشگاه‌های کتاب و پایگاه اطلاعاتی پرداخته است. این دانشگاه از شبکه اجتماعی تلگرام بیشتر به منظور ارائه اطلاع‌رسانی درباره پایگاه‌های اطلاعاتی و نرم‌افزارها، اطلاع‌رسانی برگزاری همایش‌ها، نشست‌های گوناگون، اطلاع‌رسانی درباره نمایشگاه کتاب و تهیه بن کتاب، اطلاع‌رسانی درباره نحوه جستجوی اطلاعات، اطلاع‌رسانی درباره نحوه دسترسی به پایان‌نامه‌های الکترونیکی و ارائه مهارت‌های پایان‌نامه‌نویسی و معرفی شبکه‌های اجتماعی علمی برای تبادل اطلاعات و اطلاع‌رسانی

جهت برگزاری مسابقات استفاده می‌کند. کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران به ارسال جدیدترین اخبار کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد از جمله اخبار مربوط به نمایشگاه‌های کتاب، کارگاه‌های آموزشی، فعالیت‌های پایگاه اطلاعاتی منابع الکترونیکی پرداخته است. این دانشگاه از شبکه اجتماعی تلگرام بیشتر به منظور ارائه اطلاع‌رسانی درباره پایگاه‌های اطلاعاتی و نرم‌افزارها، اطلاع‌رسانی برگزاری همایش‌ها، نشست‌های گوناگون، اطلاع‌رسانی در خصوص نمایشگاه کتاب و تهیه بن‌کتاب، اطلاع‌رسانی در خصوص جستجوی اطلاعات، اطلاع‌رسانی نشریات معتبر و نامعتبر فارسی و لاتین، اطلاع‌رسانی و اطلاع‌رسانی لینک دسترسی و معرفی فهرست مجلات با ضریب تأثیر در پایگاه آی‌اس‌آی، اعلام ساعات کاری کتابخانه، اطلاع‌رسانی درباره کتابخانه‌های دانشگاه‌های معتبر، تبریک اعیاد، امانت‌دهی، اطلاع‌رسانی درباره رویدادها و وقایع محلی و ایرانگردی، اطلاع‌رسانی منابع مرجع و اطلاع‌رسانی و پرسش و پاسخ دانشگاهی از طریق وب‌سایت پرداخته است. با توجه به فعالیت‌های انجام شده در کتابخانه‌ها می‌توان به این نتیجه رسید که کتابخانه‌های مذکور می‌توانند خدمات دیگر را به غیر اطلاع‌رسانی در کانال تلگرامی خود راه‌اندازی کنند. نتیجه حاصل با یافته‌های پژوهش «امولوزر و بمیدل» (۲۰۱۴)، «جاناکسو و همکاران» (۲۰۱۵)، «هاداگلی و کنچاکاناوار» (۲۰۱۵) و «دی‌هانی و الوادی» (۲۰۱۵) که نشان دادند کتابخانه‌های دانشگاهی از شبکه‌های اجتماعی مختلف برای دریافت، به اشتراک‌گذاری اطلاعات برای شرکت در بحث گروهی در تحقیقات، به اشتراک گذاشتن عکس‌ها، اطلاعات کارگاه‌های آموزشی، سمینارها، همایش‌ها، اطلاعیه‌ها و بخشنامه‌های مربوط به دانشگاه، اطلاع‌رسانی اخبار، حوادث، کارگاه‌ها، نمایشگاه‌ها، امکانات و برای ترویج مجموعه‌های کتابخانه استفاده می‌کنند. همچنین نشان دادند که شبکه‌های اجتماعی به صورت تصاعدی در کتابخانه‌های دانشگاهی مورد استفاده قرار می‌گیرند و با آن هم‌سو و هم‌جهت می‌باشد.

پرسش دوم: از دیدگاه مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی میزان تأثیرگذاری تلگرام در توسعه خدمات امانت‌دهی چقدر است؟

جدول ۱. آزمون تی تک نمونه‌ای بخش خدمات امانت دهی

آماره		ارزش آزمون: ۳			بخش خدمات امانت
میانگین	تعداد	سطح معناداری	درجه آزادی	میزان t	
۳/۵۰	۶۸	۰/۰۰۱	۶۷	۳/۶۵۸	

جدول ۱ درباره توسعه خدمات امانت دهی در تلگرام از نظر مدیران و کتابداران میانگین (۳/۵۰) را نشان می‌دهد که میزان تأثیرگذاری در حد متوسط است. سطح معناداری برابر است با ۰/۰۰۱ که معنادار بودن رابطه بین شبکه اجتماعی تلگرام و خدمات امانت دهی را نشان می‌دهد. به عبارت دیگر، از دیدگاه مدیران و کتابداران، شبکه اجتماعی تلگرام می‌تواند سبب توسعه خدمات امانت دهی شود.

جدول ۲. گویه‌های خدمات بخش خدمات امانت دهی

شماره	میانگین	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	مقیاس		شاخص
							فراوانی	درصد	
۱/۴۳۸	۳/۵۷	۱۱	۵	۹	۲۰	۲۳	فراوانی	اطلاع‌رسانی درباره عضویت، نحوه رزرو و امانت، تمدید، جریمه	اطلاع‌رسانی درباره عضویت، نحوه رزرو و امانت، تمدید، جریمه دیگرکرد و تسویه حساب اعضا
		۱۶/۲	۷/۴	۱۳/۲	۲۹/۴	۳۳/۸	درصد فراوانی		
۱/۵۱۲	۲/۸۴	۱۹	۱۳	۹	۱۴	۱۳	فراوانی	اطلاع‌رسانی درباره وجین مجموعه	اطلاع‌رسانی درباره وجین مجموعه
		۲۷/۹	۱۹/۱	۱۳/۲	۲۰/۶	۱۹/۱	درصد فراوانی		
۱/۳۷۶	۳/۵۳	۹	۸	۹	۲۲	۲۰	فراوانی	اطلاع‌رسانی درباره نحوه جستجو با نرم افزار کتابخانه	اطلاع‌رسانی درباره نحوه جستجو با نرم افزار کتابخانه
		۱۳/۲	۱۱/۸	۱۳/۲	۳۲/۴	۲۹/۴	درصد فراوانی		
۱/۲۴۴	۴/۰۶	۶	۲	۸	۱۸	۳۴	فراوانی	اطلاع‌رسانی در ساعات کار کتابخانه	اطلاع‌رسانی در ساعات کار کتابخانه
		۸/۸	۲/۹	۱۱/۸	۲۶/۵	۵۰/۰	درصد فراوانی		
۱/۳۹۲	۳/۵۰	۱۶/۵۲	۱۰/۳	۱۲/۸۵	۲۷/۲۲	۳۳/۰۷	میانگین		

پرسش سوم: از دیدگاه مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی، میزان تأثیرگذاری تلگرام در توسعه خدمات اطلاع‌رسانی چقدر است؟

جدول ۳. آزمون تی‌تک نمونه‌ای بخش خدمات اطلاع‌رسانی

آماره		ارزش آزمون: ۳			بخش خدمات اطلاع‌رسانی
میانگین	تعداد	سطح معناداری	درجه آزادی	میزان t	
۳/۳۹	۶۸	۰/۰۰۵	۶۷	۲/۹۰۳	

طبق جدول ۲ در رابطه با توسعه خدمات اطلاع‌رسانی در تلگرام از نظر مدیران و کتابداران، میانگین ۳/۳۹ نشان می‌دهد میزان تأثیرگذاری در حد متوسط است. سطح معناداری برابر است با ۰/۰۰۵ که معنادار بودن رابطه بین شبکه اجتماعی تلگرام و خدمات امانت‌دهی را نشان می‌دهد. به عبارت دیگر، از دیدگاه مدیران و کتابداران، شبکه اجتماعی تلگرام می‌تواند سبب توسعه خدمات اطلاع‌رسانی شود.

جدول ۴. گویه‌های خدمات بخش خدمات اطلاع‌رسانی

انحراف معیار	میانگین	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	مقیاس	
							شاخص	
۱/۱۹۲	۳/۸۴	۴	۶	۱۲	۲۱	۲۵	فراوانی	آموزش و اطلاع‌رسانی
		۵/۹	۸/۸	۱۷/۶	۳۰/۹	۳۶/۸	درصد فراوانی	درباره پایگاه‌های اطلاعاتی و نرم‌افزارها
۱/۱۸۳	۳/۸۷	۴	۵	۱۳	۲۰	۲۶	فراوانی	اطلاع‌رسانی درباره نحوه جستجو و ارائه منابع مورد نیاز کاربران
		۵/۹	۷/۴	۱۹/۱	۲۹/۴	۳۸/۲	درصد فراوانی	
۱/۲۶۲	۳/۴۳	۷	۷	۲۱	۱۶	۱۷	فراوانی	ارائه خدمات اشاعه
		۱۰/۳	۱۰/۳	۳۰/۹	۲۳/۵	۲۵/۰	درصد فراوانی	گزینشی اطلاعات

انحراف معیار	میانگین	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	مقیاس	
							شاخص	
۱/۳۱۷	۳/۶۰	۷	۶	۱۷	۱۵	۲۳	فراوانی	خدمات آگاهی‌رسانی جاری
		۱۰/۳	۸/۸	۲۵/۰	۲۲/۱	۳۳/۸	درصد فراوانی	
۱/۳۲۰	۳/۵۶	۶	۱۱	۱۱	۱۹	۲۱	فراوانی	معرفی وبلاگ‌ها و وب سایت‌های مناسب جهت یافتن اطلاعات و دانلود رایگان کتاب، مجله‌ها و مقاله‌ها
		۸/۸	۱۶/۲	۱۶/۲	۲۷/۹	۳۰/۹	درصد فراوانی	
۱/۴۳۰	۲/۹۹	۱۵	۱۲	۱۲	۱۷	۱۲	فراوانی	بازاریابی در کتابخانه‌ها
		۲۲/۱	۱۷/۶	۱۷/۶	۲۵/۰	۱۷/۶	درصد فراوانی	
۱/۲۹۷	۳/۰۷	۱۰	۱۵	۱۲	۲۲	۹	فراوانی	اطلاع‌رسانی از برنامه‌های سایر کتابخانه‌ها
		۱۴/۷	۲۲/۱	۱۷/۶	۳۲/۴	۱۳/۲	درصد فراوانی	
۱/۳۹۸	۲/۹۹	۱۴	۱۳	۱۲	۱۸	۱۱	فراوانی	اطلاع‌رسانی درباره تولید، چاپ و نشر
		۲۰/۶	۱۹/۱	۱۷/۶	۲۶/۵	۱۶/۲	درصد فراوانی	
۱/۴۰۶	۳/۱۵	۱۲	۱۱	۱۵	۱۵	۱۵	فراوانی	اطلاع‌رسانی درباره کتابخانه‌های دانشگاه‌های معتبر
		۱۷/۶	۱۶/۲	۲۲/۱	۲۲/۱	۲۲/۱	درصد فراوانی	
۱/۲۸۳	۳/۷۶	۷	۴	۱۱	۲۲	۲۴	فراوانی	اطلاع‌رسانی درباره تهیه بُن و نمایشگاه کتاب و جدیدترین منابع خریداری شده از نمایشگاه
		۱۰/۳	۵/۹	۱۶/۲	۳۲/۴	۳۵/۳	درصد فراوانی	

انحراف معیار	میانگین	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	مقیاس	
							شاخص	
۱/۲۳۳	۳/۸۲	۶	۳	۱۳	۲۱	۲۵	فراوانی	اطلاع‌رسانی برگزاری همایش‌ها و نشست‌های گوناگون
		۸/۸	۴/۴	۱۹/۱	۳۰/۹	۳۶/۸	درصد فراوانی	
۱/۴۶۹	۳/۰۷	۱۶	۷	۱۶	۱۴	۱۵	فراوانی	اطلاع‌رسانی درباره رویدادها و وقایع محلی و ایرانگردی
		۲۳/۵	۱۰/۳	۲۳/۵	۲۰/۶	۲۲/۱	درصد فراوانی	
۱/۳۶۲	۳/۴۰	۸	۱۰	۱۷	۱۳	۲۰	فراوانی	ارائه خدمات در زمینه کتابشناسی‌ها، نمایه‌ها، چکیده‌های تخصصی، دایره‌المعارف‌ها و فرهنگ‌های حوزه‌های مختلف دانشگاهی
		۱۱/۸	۱۴/۷	۲۵/۰	۱۹/۱	۲۹/۴	درصد فراوانی	
۱/۳۹۳	۳/۳۸	۱۰	۸	۱۵	۱۶	۱۹	فراوانی	اطلاع‌رسانی درباره نحوه دسترسی به پایانه‌های الکترونیکی و ارائه مهارت‌های پایان‌نامه‌نویسی
		۱۴/۷	۱۱/۸	۲۲/۱	۲۳/۵	۲۷/۹	درصد فراوانی	

انحراف معیار	میانگین	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	مقیاس	
							شاخص	
۱/۴۰۶	۳/۱۹	۱۰	۱۳	۱۷	۱۰	۱۸	فراوانی	آگاهی‌رسانی از کتاب‌های نفیس و کمیاب فارسی و لاتین و کتاب‌های اعضای هیئت علمی منتشر شده در دانشگاه
		۱۴/۷	۱۹/۱	۲۵/۰	۱۴/۷	۲۶/۵	درصد فراوانی	
۱/۴۲۴	۳/۱۸	۱۱	۱۲	۱۷	۱۰	۱۸	فراوانی	ارائه اطلاعاتی درباره شخصیت‌های مهم و کارساز علمی، فرهنگی، سیاسی، هنری در دانشگاه و ارتباط با آنها
		۱۶/۲	۱۷/۶	۲۵/۰	۱۴/۷	۲۶/۵	درصد فراوانی	
	۱/۳۳۵	۳/۳۹	۱۳/۵۱	۱۳/۱۴	۲۱/۲۲	۲۴/۷۳	۲۷/۳۹	میانگین

پرسش چهارم: از دیدگاه مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی میزان تأثیرگذاری تلگرام در بخش خدمات مرجع چقدر است؟

جدول ۵. آزمون تی تک نمونه‌ای بخش خدمات مرجع

آماره		ارزش آزمون: ۳			بخش خدمات مرجع
میانگین	تعداد	سطح معناداری	درجه آزادی	میزان t	
۳/۲۹	۶۸	۰/۰۷۴	۶۷	۱/۸۱۴	

اطلاعات مندرج در جدول ۳ نشان می‌دهد درخصوص توسعه خدمات مرجع در تلگرام از نظر مدیران و کتابداران، میانگین ۳/۲۹ نشانگر میزان متوسط تأثیرگذاری است. سطح معناداری برابر است با ۰/۰۷۴ که نشان می‌دهد این اختلاف معنادار نیست. به عبارت دیگر، از دیدگاه مدیران و کتابداران، شبکه اجتماعی تلگرام نمی‌تواند سبب توسعه خدمات مرجع شود.

جدول ۶. گویه‌های خدمات بخش خدمات مرجع

انحراف معیار	میانگین	بسیار کم	ک	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	مقیاس	
							شاخص	
۱/۴۰۲	۳/۲۲	۱۱	۱۱	۱۴	۱۶	۱۶	فراوانی	مشاوره و یاری به
		۱۶/۲	۱۶/۲	۲۰/۶	۲۳/۵	۲۳/۵	درصد فراوانی	دانشجویان درانجام تحقیق
/۴۵۵	/۳۷	۱۲	۷	۱۳	۱۶	۲۰	فراوانی	ارائه مشاوره مرجع و
		۱۷/۶	۱۰/۳	۱۹/۱	۲۳/۵	۲۹/۴	درصد فراوانی	ارائه از «کتابدار پیرس»
/۴۵۷	۳/۴۰	۱۲	۶	۱۴	۱۵	۲۱	فراوانی	اطلاع‌رسانی منابع
		۱۷/۶	۸/۸	۲۰/۶	۲۲/۱	۳۰/۹	درصد فراوانی	مرجع
/۳۹۹	۳/۲۱	۱۲	۷	۲۱	۱۱	۱۷	فراوانی	امکان ایجاد رابطه
		۱۷/۶	۱۰/۳	۳۰/۹	۱۶/۲	۲۵/۰	درصد فراوانی	دوجانبه و پرسش و پاسخ افراد از وب سایت کتابخانه
۱/۴۲۱	۳/۲۶	۱۲	۸	۱۵	۱۶	۱۷	فراوانی	تبادل حرفه‌ای
		۱۷/۶	۱۱/۸	۲۲/۱	۲۳/۵	۲۵/۰	درصد فراوانی	اطلاعات با کتابداران، استادان و دانشجویان
۱/۴۲۶	۳/۲۹	۱۷	۱۱	۲۲	۲۱	۲۶	میانگین	

پرسش پنجم: از دیدگاه مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی، میزان تأثیرگذاری تلگرام در توسعه خدمات فناوری اطلاعات چقدر است؟

جدول ۷. آزمون تی تک نمونه‌ای بخش خدمات فناوری اطلاعات

آماره		ارزش آزمون: ۳			بخش خدمات فناوری اطلاعات
میانگین	تعداد	سطح معناداری	درجه آزادی	میزان t	
۳/۳۰	۶۸	۰/۰۳۷	۶۷	۲/۱۳۱	

اطلاعات مندرج در جدول ۴ درخصوص توسعه خدمات فناوری اطلاعات در تلگرام از نظر مدیران و کتابداران، میانگین ۳/۳۰ نشان می‌دهد میزان تأثیرگذاری در حد متوسط است. سطح معناداری برابر است با ۰/۰۳۷ که معنادار بودن رابطه بین شبکه اجتماعی تلگرام و خدمات فناوری اطلاعات را نشان می‌دهد. به عبارت دیگر از دیدگاه مدیران و کتابداران، شبکه اجتماعی تلگرام می‌تواند سبب توسعه خدمات فناوری اطلاعات شود.

جدول ۸. گویه‌های خدمات بخش خدمات فناوری اطلاعات

شاخص	مقیاس					
	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	میانگین
راهنمای نصب سیستم عامل، نرم افزارها و معرفی نرم افزارهای کتابخانه	۱۳	۱۸	۲۲	۳	۱۲	۳/۲۵
	۱۹/۱	۲۶/۵	۳۲/۴	۴/۴	۱۷/۶	
آموزش کاربران برای جستجو در فهرست‌های پیوسته	۱۶	۱۹	۱۶	۶	۱۱	۳/۳۴
	۳۲/۵	۲۷/۹	۲۳/۵	۸/۸	۱۶/۲	

انحراف معیار	میانگین	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	مقیاس		شاخص
							فراوانی	درصد	
۱/۲۹۶	۳/۶۹	۷	۵	۱۳	۲۰	۲۳	فراوانی	ارائه اخبارمربوط به	رخدادهای مورد توجه کاربران و کتابخانه
		۱۰/۳	۷/۴	۱۹/۱	۲۹/۴	۳۳/۸	درصد	فراوانی	
۱/۳۷۶	۲/۹۶	۱۶	۶	۲۲	۱۳	۱۱	فراوانی	ارائه فیلم، میکروفیلم،	میکروفیش‌های آموزشی
		۲۳/۵	۸/۸	۳۲/۴	۱۹/۱	۱۶/۲	درصد	فراوانی	
۱/۳۷۹	۳/۰۹	۱۳	۸	۲۱	۱۲	۱۴	فراوانی	راهنمای جستجوی	تخصصی منابع دیداری و شنیداری
		۱۹/۱	۱۱/۸	۳۰/۹	۱۷/۶	۲۰/۶	درصد	فراوانی	
۱/۳۸۵	۲/۸۱	۱۷	۱۰	۲۱	۹	۱۱	فراوانی	نمایش فیلم‌های آموزشی،	لوح‌های چندرسانه‌ای (مولتی مدیا) از منابع آرشیو
		۲۵/۰	۱۴/۷	۳۰/۹	۱۳/۲	۱۶/۲	درصد	فراوانی	
۱/۳۸۷	۳/۳۲	۹	۱۱	۱۶	۱۳	۱۹	فراوانی	معرفی شبکه‌های	اجتماعی علمی برای تبادل اطلاعات
		۱۳/۲	۱۶/۲	۲۳/۵	۱۹/۱	۲۷/۹	درصد	فراوانی	
۱/۳۵۳	۳/۴۳	۱۰	۶	۱۴	۲۱	۱۷	فراوانی	ارائه منابع مورد نیاز از	جمله کتاب، نشریات و پایگاه داده به صورت الکترونیکی
		۱۴/۷	۸/۸	۲۰/۶	۳۰/۹	۲۵/۰	درصد	فراوانی	
۱/۳۷۶	۳/۰۴	۱۳	۱۱	۱۶	۱۶	۱۲	فراوانی	اطلاع‌رسانی و معرفی	شماره‌های اخیر مجلات و پیاپی‌ها و فهرست مطالب آنها
		۱۹/۱	۱۶/۲	۲۳/۵	۲۳/۵	۱۷/۶	درصد	فراوانی	
۱/۴۴۷	۳/۲۴	۱۳	۷	۱۷	۱۳	۱۸	فراوانی	معرفی مجلات با ضریب	تاثیر ISI
		۱۹/۱	۱۰/۳	۲۵/۰	۱۹/۱	۲۶/۵	درصد	فراوانی	

شاخص	مقیاس		بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	میانگین	انحراف معیار
	فراوانی	درصد							
اطلاع‌رسانی نشریات معتبر و نامعتبر فارسی و لاتین	فراوانی		۱۸	۱۵	۱۶	۷	۱۲	۳/۲۹	۱/۴۲۵
	درصد	فراوانی	۲۶/۵	۲۲/۱	۲۳/۵	۱۰/۳	۱۷/۶		
اطلاع‌رسانی درباره پایگاه‌های اطلاعاتی و نشریات الکترونیکی معتبر علمی به صورت پیوسته و ارائه لینک مستقیم	فراوانی		۲۳	۱۴	۱۴	۶	۱۱	۳/۴۷	۱/۴۵۰
	درصد	فراوانی	۳۳/۸	۲۰/۶	۲۰/۶	۸/۸	۱۶/۲		
دسترسی آنلاین به وب سایت کتابخانه	فراوانی		۳۵	۱۲	۱۱	۵	۵	۳/۹۹	۱/۲۸۷
	درصد	فراوانی	۵۱/۵	۱۷/۶	۱۶/۲	۷/۴	۷/۴		
دسترسی به سؤال‌های الکترونیکی دیگر اعضا	فراوانی		۱۹	۱۹	۱۲	۹	۹	۳/۴۴	۱/۳۷۶
	درصد	فراوانی	۲۷/۹	۲۷/۹	۱۷/۶	۱۳/۲	۱۳/۲		
افزایش دسترسی و به اشتراک‌گذاری سریع تمام متن منابع، ایده‌ها و نوشته‌ها	فراوانی		۱۶	۱۹	۱۵	۹	۹	۳/۳۵	۱/۳۳۶
	درصد	فراوانی	۲۳/۵	۲۷/۹	۲۲/۱	۱۳/۲	۱۳/۲		
معرفی آخرین فناوری‌های به روز دنیا در کتابخانه‌ها	فراوانی		۱۷	۱۴	۱۹	۸	۱۰	۳/۲۹	۱/۳۶۱
	درصد	فراوانی	۲۵/۰	۲۰/۶	۲۷/۹	۱۱/۸	۱۴/۷		
جستجو آنلاین منابع در فروشگاه‌های کتاب	فراوانی		۱۲	۱۳	۱۸	۱۲	۱۳	۲/۹۹	۱/۳۶۶
	درصد	فراوانی	۱۷/۶	۱۹/۱	۲۶/۵	۱۷/۶	۱۹/۱		
ارائه میزگرد سخنرانی و بحث و گفتگو یا متخصصان به صورت چت زنده	فراوانی		۱۸	۱۱	۱۵	۹	۱۵	۳/۱۲	۱/۵۰۲
	درصد	فراوانی	۲۶/۵	۱۶/۲	۲۲/۱	۱۳/۲	۲۲/۱		

شاخص	مقیاس		بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	میانگین	انحراف معیار
	فراوانی	درصد							
ارائه تورهای دیداری شنیداری از مجموعه خدمات، منابع و بخش‌های کتابخانه‌ها	فراوانی	۱۵	۱۴	۱۶	۹	۱۴	۳/۱۰	۱/۴۳۷	
	درصد	۲۲/۱	۲۰/۶	۲۳/۵	۱۳/۲	۲۰/۶			
ارائه توسعه مهارت‌های جستجو و مرور در وب	فراوانی	۱۹	۱۷	۱۵	۷	۱۰	۳/۴۱	۱/۳۸۵	
	درصد	۲۷/۹	۲۵/۰	۲۲/۱	۱۰/۳	۱۴/۷			
دسترسی به صفحه کتابخانه جهت ارسال نظرها و پیشنهادهای	فراوانی	۲۴	۱۵	۱۶	۵	۸	۳/۶۲	۱/۳۵۰	
	درصد	۳۵/۳	۲۲/۱	۲۳/۵	۷/۴	۱۱/۸			
میانگین		۲۶/۳۳	۲۲/۱۹	۲۴/۱۶	۹/۶۶	۱۶/۵۹	۳/۳۰	۱/۳۷۸	

پرسش ششم: از دیدگاه مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی میزان تأثیرگذاری تلگرام در توسعه خدمات آموزشی و پژوهشی چقدر است؟

جدول ۹. آزمون تی تک نمونه‌ای بخش خدمات آموزشی و پژوهشی

آماره	ارزش آزمون: ۳			بخش خدمات آموزشی و پژوهشی
	میزان ^۱	درجه آزادی	سطح معناداری	
۳/۳۵	۶۸	۰/۰۲۲	۶۷	۲/۳۵۱

در جدول ۵ در رابطه با توسعه خدمات آموزشی و پژوهشی در تلگرام از نظر مدیران و کتابداران، میانگین ۳/۳۵ نشان می‌دهد میزان تأثیرگذاری در حد متوسط است. سطح معناداری برابر است با ۰/۰۲۲ مبنی بر معنادار بودن رابطه بین شبکه اجتماعی تلگرام و خدمات آموزشی و پژوهشی را نشان می‌دهد. به عبارت دیگر، از دیدگاه مدیران و

بررسی نقش شبکه اجتماعی موبایلی تلگرام در توسعه خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی / ۴۳

کتابداران شبکه اجتماعی تلگرام می‌توانند سبب توسعه خدمات آموزشی و پژوهشی شوند.

جدول ۱۰. گویه‌های خدمات بخش خدمات آموزشی و پژوهشی

انحراف معیار	میانگین	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	مقیاس		شاخص
							فراوانی	درصد فراوانی	
۱/۴۱۱	۲/۹۱	۱۵	۱۳	۱۵	۱۳	۱۲	فراوانی	اطلاع‌رسانی برگزاری مسابقات کتابخوانی، تحقیقی، پژوهشی و مقاله‌نویسی	
		۲۲/۱	۱۹/۱	۲۲/۱	۱۹/۱	۱۷/۶	درصد فراوانی		
۱/۳۸۷	۳/۵۱	۸	۱۰	۱۱	۱۷	۲۲	فراوانی	تبریک اعیاد و تبریک به دانشجویان جدیدالورود و فارغ‌التحصیل	
		۱۱/۸	۱۴/۷	۱۶/۲	۲۵/۰	۲۳/۴	درصد فراوانی		
۱/۳۴۲	۳/۴۳	۹	۶	۱۹	۱۵	۱۹	فراوانی	آموزش استفاده از منابع الکترونیکی، صوتی و مهارت‌های اطلاعاتی و اطلاع‌یابی	
		۱۳/۲	۸/۸	۲۷/۹	۲۲/۱	۲۷/۹	درصد فراوانی		
۱/۳۶۷	۳/۳۴	۱۰	۶	۲۲	۱	۱۹	فراوانی	ارائه خدمات پژوهشی به اعضای هیئت علمی و مشارکت مستقیم در امر پژوهش دانشگاه	
		۱۴/۷	۸/۸	۳۲/۴	۱۶/۲	۲۷/۹	درصد فراوانی		
۱/۳۸۱	۳/۲۸	۱۲	۳	۲۵	۱۰	۱۸	فراوانی	ارائه فهرست‌های مواد خواندنی برای دروس دانشگاهی در آموزش رشته‌های مختلف	
		۱۷/۶	۴/۴	۳۶/۸	۱۴/۷	۲۶/۵	درصد فراوانی		
۱/۴۴۶	۳/۳۸	۱۲	۵	۱۷	۱۳	۲۱	فراوانی	مشاوره‌های تخصصی در زمینه ارزیابی منابع اطلاعاتی	
		۱۷/۶	۷/۴	۲۵/۰	۱۹/۱	۳۰/۹	درصد فراوانی		

انحراف معیار	میانگین	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	مقیاس		شاخص
							فراوانی	درصد	
۱/۴۲۵	۳/۳۸	۱۲	۵	۱۵	۱۷	۱۹	فراوانی	کمک به کاربران جهت توانایی استفاده از اطلاعات برای رسیدن به هدفی خاص مانند حل مساله	
		۱۷/۶	۷/۴	۲۲/۱	۲۵/۰	۲۷/۹	درصد فراوانی		
۱/۴۴۰	۳/۶۸	۹	۶	۱۲	۱۲	۲۹	فراوانی	انتشار خبرنامه جهت آگاهی کاربران از رخدادهای جاری و آگاهی کاربران از مجموعه و خدمات موجود	
		۱۳/۲	۸/۸	۱۷/۶	۱۷/۶	۴۲/۶	درصد فراوانی		
۱/۴۰۶	۳/۱۹	۱۳	۶	۲۰	۱۳	۱۶	فراوانی	تقویت همکاری و ارتباط با مولفان و متخصصان	
		۱۹/۱	۸/۸	۲۹/۴	۱۹/۱	۲۳/۵	درصد فراوانی		
۱/۳۹۴	۳/۲۴	۱۱	۹	۱۸	۱۳	۱۷	فراوانی	ارائه اطلاع‌رسانی درباره تحقیقات و نوآوری در رشته	
		۱۶/۲	۱۳/۲	۲۶/۵	۱۹/۱	۲۵/۰	درصد فراوانی		
۱/۴۵۱	۳/۴۹	۱۲	۴	۱۳	۱۷	۲۲	فراوانی	ارائه اطلاعاتی در مورد برنامه‌هایی در زمینه سواد اطلاعاتی	
		۱۷/۶	۵/۹	۱۹/۱	۲۵/۰	۳۲/۴	درصد فراوانی		
۱/۴۲۸	۳/۴۳	۱۱	۷	۱۲	۱۸	۲۰	فراوانی	ارتباط با دانشگاه و دانشکده‌ها و دیگر اعضای جهت تبادل نظرات	
		۱۶/۲	۱۰/۳	۱۷/۶	۲۶/۵	۲۹/۴	درصد فراوانی		
۱/۴۰۶	۳/۳۵	۱۶/۴۰	۹/۸	۲۴/۳۹	۲۰/۷۰	۲۷/۹۱	میانگین		

با توجه به یافته‌های پژوهش، بین متغیرهای شبکه اجتماعی تلگرامی و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. با توجه به ضریب‌های تعیین مؤلفه «خدمات امانت» (۰/۶۳۴)، مؤلفه «خدمات اطلاع‌رسانی» (۰/۸۸۹)، مؤلفه

_____ بررسی نقش شبکه اجتماعی موبایلی تلگرام در توسعه خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی / ۴۵

«خدمات مرجع» (۰/۸۸۱)، مؤلفه «خدمات فناوری اطلاعات» (۰/۸۹۸)، مؤلفه «خدمات آموزشی و پژوهشی» (۰/۷۷۰)، نشان‌دهنده این است که متغیر خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی توسط شبکه اجتماعی تلگرام قابل پیش‌بینی است.

جدول ۱۱. ضریب‌های استاندارد شده و استاندارد نشده تلگرام و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی

متغیرها	B	انحراف معیار	Beta	sig
امانت‌دهی	۰/۷۷۹	۰/۱۱۷	۰/۶۳۴	۰/۰۰۰
اطلاع‌رسانی	۱/۰۴۳	۰/۰۶۶	۰/۸۸۹	۰/۰۰۰
مرجع	۱/۱۵۲	۰/۰۷۶	۰/۸۸۱	۰/۰۰۰
فناوری اطلاعات	۰/۹۹۴	۰/۰۶۰	۰/۸۹۸	۰/۰۰۰
آموزشی و پژوهشی	۰/۹۷۹	۰/۱۰۰	۰/۷۷۰	۰/۰۰۰

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به یافته‌های پرسش اول می‌توان نتیجه گرفت کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی شریف ضمن آگاهی‌رسانی اخبار کتابخانه بیشتر برای اطلاع‌رسانی درباره منابع جهت کمک در انجام پژوهش، روش‌ها و فرایند پژوهش، نکاتی درباره مقاله‌نویسی و پایان‌نامه‌نویسی ارائه می‌کند. کتابخانه مرکزی دانشگاه اصفهان نیز در زمینه اطلاع‌رسانی درباره ثبت نام و عضویت در کتابخانه و درباره امانت‌دهی از جمله: تمدید، رزرو، دیرکرد و تمدید منابع امانت‌دهی خدمات ارائه می‌دهد. کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد به جدیدترین اخبار کتابخانه مرکزی و منابع اطلاعاتی از جمله اخبار مربوط به نمایشگاه‌های کتاب و پایگاه اطلاعاتی و کتابخانه مرکزی دانشگاه شهید چمران به ارسال جدیدترین اخبار کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد از جمله اخبار مربوط به نمایشگاه‌های کتاب، کارگاه‌های آموزشی، فعالیت‌های پایگاه اطلاعاتی منابع الکترونیکی پرداخته است. یافته‌ها حاکی از آن بود که سه کتابخانه مرکزی (صنعتی شریف، فردوسی مشهد و شهید چمران اهواز) در جهت اطلاع‌رسانی و اخبار کتابخانه و کتابخانه مرکزی اصفهان در جهت ارائه خدمات امانت‌دهی فعالیت می‌کنند. نتیجه

حاصل با یافته‌های پژوهش «امولوزر و بمیدل» (۲۰۱۴)، «جاناکسو و همکاران» (۲۰۱۵)، «هاداگلی و کنچاکاناوار» (۲۰۱۵)، «دی‌هانی و الوادی» (۲۰۱۵)، پژوهش «هیرمات و آناند» (۲۰۱۶) که نشان دادند کتابخانه‌های دانشگاهی از شبکه‌های اجتماعی مختلف برای دریافت، به اشتراک‌گذاری اطلاعات جهت شرکت در بحث گروهی در تحقیقات، به اشتراک‌گذاشتن عکس‌ها، اطلاعات کارگاه‌های آموزشی، سمینارها، همایش‌ها، اطلاعیه‌ها و بخشنامه‌های مربوط به دانشگاه، اطلاع‌رسانی اخبار، حوادث، کارگاه‌ها، نمایشگاه‌ها، امکانات و برای ترویج مجموعه‌های کتابخانه استفاده می‌کنند، همسوست. همچنین نشان داد که شبکه‌های اجتماعی به صورت تصاعدی در کتابخانه‌های دانشگاهی مورد استفاده قرار می‌گیرند.

یافته‌های پرسش دوم پژوهش نشان داد دیدگاه مدیران و کتابداران درباره توسعه خدمات امانت‌دهی با میانگین ۳/۵۰ بیشترین میزان اهمیت را از نظر مدیران و کتابداران به خود اختصاص داده است. از آنجا که سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ بوده، یعنی برابر ۰/۰۱ است، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در بخش امانت‌دهی «اطلاع‌رسانی در ساعات کار کتابخانه» با میانگین (۴/۰۶)، بیشترین میزان اهمیت را به خود اختصاص داده است که نشان‌دهنده تأکید مدیران و کتابداران نسبت به ارائه ساعات کاری است. در این بخش خدمات دیگری چون «اطلاع‌رسانی درباره عضویت، نحوه رزرو و امانت، تمدید، جریمه دیرکرد و تسویه حساب اعضا» با میانگین ۳/۵۷، «اطلاع‌رسانی درباره نحوه جستجو با نرم‌افزار کتابخانه» با میانگین ۳/۵۳، «اطلاع‌رسانی درباره وجین مجموعه» با میانگین ۲/۸۴، به ترتیب بیشترین و کمترین نظرها را به خود اختصاص داده و حاکی از لزوم این خدمات در کتابخانه‌هاست. یافته‌های پرسش سوم پژوهش نشان داد توسعه خدمات اطلاع‌رسانی با میانگین ۳/۳۹ دومین میزان اهمیت از نظر مدیران و کتابداران را به خود اختصاص داده است. از آنجا که سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ (برابر ۰/۰۰۵) است، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. «آموزش و اطلاع‌رسانی درباره پایگاه‌های اطلاعاتی و نرم‌افزارها» با میانگین ۳/۸۴، «اطلاع‌رسانی درباره نحوه

جستجو و ارائه منابع مورد نیاز کاربران» با میانگین ۳/۸۷، بیشترین نظرها را به خود اختصاص داده‌اند. «بازاریابی در کتابخانه‌ها» با میانگین ۲/۹۹، «اطلاع‌رسانی درباره تولید، چاپ و نشر» با میانگین ۲/۹۹ کمترین نظر را به خود اختصاص داده‌اند.

یافته‌های پرسش چهارم پژوهش نشان داد توسعه خدمات مرجع با میانگین ۳/۲۹ کمترین میزان اهمیت از نظر مدیران و کتابداران را به خود اختصاص داده است. از آنجاکه سطح معناداری بیشتر از ۰/۰۵ (برابر با ۰/۰۷۴) است، اما با توجه به سطح معناداری به دست آمده نمی‌توان این تفاوت را معنادار دانست. در این میان دیدگاه کتابداران و مدیران نسبت به توسعه خدمات در تلگرام، در حد متوسط است. در بخش خدمات مرجع، خدمات «اطلاع‌رسانی منابع مرجع» با میانگین ۳/۴۰ بیشترین نظر و «امکان ایجاد رابطه دوجانبه و پرسش و پاسخ افراد از وب‌سایت کتابخانه» با میانگین ۳/۲۱ کمترین نظر را به خود اختصاص داده است. یافته‌های پرسش پنجم پژوهش نشان داد توسعه خدمات فناوری اطلاعات با میانگین ۳/۳۰ چهارمین میزان اهمیت از نظر مدیران و کتابداران را به خود اختصاص داده است. از آنجاکه سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ (برابر با ۰/۰۳۷) است، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. یافته‌ها نشان داد در این بخش «دسترسی آنلاین به وب‌سایت کتابخانه» با میانگین ۳/۹۹ بیشترین نظر را به خود اختصاص داده است. خدماتی چون «جستجوی آنلاین منابع در فروشگاه‌های کتاب» با میانگین ۲/۹۹، «ارائه فیلم، میکروفیلم، میکروفیش‌های آموزشی» با میانگین ۲/۹۶، «نمایش فیلم‌های آموزشی، لوح‌های چندرسانه‌ای (مولتی‌مدیا) از منابع آرشیو» با میانگین ۲/۸۱، کمترین دیدگاه را نسبت به خود داشته است. یافته‌های پرسش ششم پژوهش نشان داد توسعه خدمات آموزشی و پژوهشی با میانگین ۳/۳۵ سومین میزان اهمیت از نظر مدیران و کتابداران را به خود اختصاص داده است. از آنجاکه سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ (برابر با ۰/۰۲۲) است، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. «انتشار خبرنامه جهت آگاهی کاربران از رخداد‌های جاری و آگاهی کاربران از مجموعه و خدمات موجود» با میانگین ۳/۶۸، بیشتر نظر و «اطلاع‌رسانی برگزاری

مسابقات کتابخوانی، تحقیقی، پژوهشی و مقاله‌نویسی» با میانگین ۲/۹۱ کمترین دیدگاه را به خود اختصاص داده است. در این میان، بیشترین دیدگاه به خدمات امانت دهی و کمترین دیدگاه نیز به خدمات مرجع اختصاص دارد. همچنین یافته‌های این بخش از پژوهش با یافته‌های پژوهش‌های دیگر از جمله «لطفی» (۱۳۹۳)، «ابراهیم‌پور و دیگران» (۲۰۱۶)، «دیکسون و هالی» (۲۰۱۰) که در پژوهش خود به دیدگاه متوسط و مثبت رسیدند، همخوانی دارد. نتایج حاصل از رگرسیون نیز نشان داد تمامی خدمات قابل پیش‌بینی است. با توجه به ضریب‌های تعیین مؤلفه «خدمات امانت» (۰/۶۳۴)، مؤلفه «خدمات اطلاع‌رسانی» (۰/۸۸۹)، مؤلفه «خدمات مرجع» (۰/۸۸۱)، مؤلفه «خدمات فناوری اطلاعات» (۰/۸۹۸)، مؤلفه «خدمات آموزشی و پژوهشی» (۰/۷۷۰)، نشان‌دهنده این است که متغیر خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی توسط شبکه اجتماعی تلگرام قابل پیش‌بینی است و بین خدمات کتابخانه و تلگرام همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد.

چنان‌که مشاهده شد، دیدگاه مدیران و کتابداران در خدمات امانت‌دهی، اطلاع‌رسانی، فناوری و خدمات آموزشی و پژوهشی با توجه به رابطه معنادار، مثبت و قابل توسعه‌تر، نشان داده شده است. اما در این میان خدمات مرجع رابطه معناداری نداشت. شاید دلیل این امر استفاده کم و ناآگاهی مدیران و کتابداران برای ارائه خدمات کتابخانه‌ها به کمک شبکه اجتماعی تلگرام باشد. همچنین می‌تواند به دلیل طرز تفکر مدیران و کتابداران در جهت ارائه خدمات به شیوه سنتی که در کتابخانه‌های دانشگاهی وجود دارد، برگردد. این نشانگر این است که مدیران و کتابداران به شبکه اجتماعی تلگرام به دید سنتی نگاه می‌کنند و به این دلیل که در کتابخانه‌ها به کاربران اجازه استفاده خدمات مرجع را بیرون از کتابخانه نمی‌دهند، با این دید خدمات مرجع را قابل توسعه در تلگرام نمی‌دانند. با وجود مشکلاتی برای دسترسی به منابع و مقالات به روز در کتابخانه‌های سنتی، شبکه اجتماعی تلگرام می‌تواند مفید باشد. استفاده ناصحیح از فناوری‌های به روز از جمله شبکه اجتماعی تلگرام در کتابخانه‌ها پیامدهای منفی از

جمله عدم دسترسی به موقع به منابع جدید، سنتی ماندن کتابخانه‌ها، عدم توانایی، آگاهی و پذیرش مدیران و کتابداران کتابخانه‌ها از فناوری‌های به‌روز و در انتها سبب عدم کارایی کتابخانه‌ها در آینده نه‌چندان دور خواهد شد. در کل، با توجه به نتایج دیدگاه مدیران و کتابداران که در حدّ متوسط بوده است، خدمات کتابخانه‌ای می‌تواند به کمک شبکه اجتماعی تلگرام توسعه یابد. می‌توان گفت شبکه‌های اجتماعی تلگرام با انتقال سریع و آسان و در عین حال در دسترس بودن، ابزاری مناسبی برای توسعه خدمات کتابخانه‌ای و پاسخگویی به پرسش‌های فوری کاربران است.

این پژوهش محدودیت‌هایی را نیز شامل می‌شود. از آنجاکه مطالعه حاضر فقط چهار کتابخانه مرکزی دانشگاهی وزارت علوم را شامل می‌شود، نتایج حاصل از این پژوهش، کل کتابخانه‌های دانشگاهی وزارت علوم را براساس رتبه‌بندی که از تلگرام استفاده می‌کردند، به دلیل بازه زمانی کوتاه دربر نمی‌گیرد. به هر حال، استفاده از تلگرام می‌تواند در توسعه خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاهی، به مدیران و کتابداران کمک کند. با توجه به نتایج این پژوهش، پیشنهادهای زیر برای استفاده و بهره‌برداری بیشتر از شبکه اجتماعی تلگرام ارائه می‌شود. با توجه به اینکه کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها از شبکه اجتماعی تلگرام فقط در جهت ارائه خدمات اطلاع‌رسانی و امانت‌دهی استفاده می‌کنند، به کتابخانه‌ها پیشنهاد می‌شود دیگر خدمات کتابخانه را نیز از جمله خدمات مرجع، فناوری اطلاعات و آموزشی و پژوهشی که در این پژوهش همبستگی مثبت و قوی را نشان داد، به کمک تلگرام توسعه دهند. با توجه به وجود رابطه معنادار بین خدمات امانت‌دهی، اطلاع‌رسانی، فناوری اطلاعات و خدمات آموزشی و پژوهشی و معنادار نبودن خدمات مرجع با شبکه اجتماعی تلگرام که نشانگر دیدگاه سنتی مدیران و کتابداران نسبت به خدمات کتابخانه‌ها را نشان می‌دهد، همچنین دیدگاه‌های مدیران و کتابداران که در حدّ متوسط است، پیشنهاد می‌شود آگاهی‌رسانی و برنامه‌ریزی‌های لازم و عملی به مدیران و کتابداران کتابخانه‌ها ارائه شود. در این میان، برای استفاده از شبکه اجتماعی تلگرام به منظور ارتقای هرچه بیشتر خدمات کتابخانه و آشنایی بیشتر با دیگر

کارکردهای این شبکه، از راهنمایی‌ها و نظرهای متخصصان نرم‌افزار استفاده گردد. با توجه به اینکه تعدادی از مدیران و کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های مذکور اطلاع کافی از کاربرد تلگرام در کتابخانه‌ها ندارند، نخست باید برای تمام مدیران و کتابداران آموزش کافی از جمله کارگاه‌های مختلف در استفاده مؤثر و بهینه از شبکه‌های اجتماعی در ارائه خدمات به کمک تلگرام ارائه شود. دوم، در کتابخانه‌ها بخشی جدا جهت ارائه خدمات در تلگرام با استفاده از متخصصان شبکه‌های اجتماعی صورت بگیرد. با توجه به اینکه در این کانال تلگرامی فقط مدیران و کتابداران کتابخانه‌ها فعالیت دارند، با رعایت ضوابط و اصول امنیتی مناسب، علاوه بر امکان تعامل کاربران با کتابداران، ارتباط بین کاربران با کاربران را نیز امکان‌پذیر کنند تا تعاملات و برقراری ارتباط آسان باعث سرعت بخشیدن و اشتراک هر چه بیشتر خدمات کتابخانه‌ای به کمک تلگرام در حداقل زمان صورت پذیرد.

منابع

- پاپهن زاده، مینا و مجید راسخ (۱۳۹۴). «تأثیر استفاده از شبکه‌های اجتماعی تلگرام بر عملکرد یاددهی-یادگیری دبیران فیزیک استان گیلان»، لرستان: شانزدهمین کنفرانس آموزش فیزیک ایران و ششمین کنفرانس فیزیک و آزمایشگاه.
- سلطانی، پوری (۱۳۷۹). *دانشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، تهران: فرهنگ معاصر.
- فرج‌پهلوی، عبدالحسین و مریم صابری (۱۳۸۷). «بررسی ویژگی‌های ساختاری و محتوایی مطرح در طراحی وب‌سایت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی ایران از دیدگاه کاربران و متخصصان ایرانی طراح این وب‌سایت‌ها»، *فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۴ (۵۵)، ۱۰۷-۱۲۶.
- لطفی، شهلا (۱۳۹۳). نقش شبکه‌های اجتماعی در حمایت از فعالیت‌های انجمن‌های علمی کتابداری و اطلاع‌رسانی (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه الزهراء (س)، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.
- مزینانی، علی (۱۳۸۶). کتابخانه و کتابداری. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
- Andrea Dickson; Robert P. Holley. (2010). Social Networking in Academic Libraries: The Possibilities and the Concerns. This is the author's post print originally appearing in *New Library World*, 11(12), 468-479. <http://www.emeraldinsight.com>, retrieved at: 11-05-2016.

- Efua Mansa Ayiah; Cynthia Henewaa Kumah. (2011). Social Networking: a tool to use for effective service delivery to clients by African Libraries.,14-1. <http://conference.ifla.org/past-wlic/2010/1855.htm>.
- Gururaj S. Hadagali; Anand Y. Kenchakkanavar. (2015). Use of WhatsApp among the Research Scholars of Karnatak University, Dharwad: A study. International Research. Journal of Library & Information Science, 5(3), 548-561.
 - Gushchin v:vannet b.vanda, (2015). Orthodontic treatment monitoring using smart phon. 91 congress of orthodontic society. 11-13.june. 2015 in venice.
 - ian stringer. (2010). Mobile library guidelines. Revision by a working group of the IFLA public libraries section co-ordinated by ian stringer the Hague. IFLA headquarters.73p.
 - Jianhua Xu; Qi Kang; Zhiqiang Song; Christopher Peter Clarke. (2015). Applications of Mobile Social Media: WeChat Among Academic Libraries in China.The Journal of Academic Librarianship,41(1), 21-30.
 - Mahmood, Khalid, & Richardson jr, John v. (2011). Adoption of web 2.0 in Us academic libraries: a survey of ARL library websites, Program, 45(4), 365-375.
 - NatitaWaiyahong. (2014). The Use of “Facebook” to Build an LIS Student Learning Community. Social and Behavioral Sciences, 147(25), 1.3–98.
 - Panahi, sirous; Watson, Jason and partridge, Helen. (2012). Social media and tacit knowledge sharing: developing a conceptual model. World academy of science, engineering and technology64, 1095-1102.
 - Saturday U. Omeluzor; Itunu A. Bamidele. (2014). application of social networking tools for library service delivery: the experience of librarians in nigeria. Conference Nigeria library association, enugu stste chapter State, at national library of nigeria, independence layout enugua, volume: 14 Annual Conference and General Meeting.19-1. <https://www.researchgate.net>
 - Scott-Webber, L. (2004). In sync: Environmental behavior research and the design of learning spaces. Ann Arbor, MI: Society for College and University Planning. Retrieval from: <http://www.scup.org/page/resources/books/is-ebirdls>, Retrieved at: 18-7-2016.