

## توییت‌ر از سرگرمی تا کاربرد در کتابخانه‌ها

• امیررضا اصنافی<sup>۱</sup>

دانشجوی دکتری کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه شهید چمران اهواز

• مریم پاکدامن نائینی<sup>۲</sup>

کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه الازهر

را دریافت و ارسال کنند. به ارسال مطلب در توییت‌ر اصطلاحاً توییت کردن گفته می‌شود. پیام‌ها در توییت‌ر محدودند و حداکثر ۱۴۰ کاراکتر همراه با فاصله می‌توان ارسال کرد. چون هر پیام ممکن است یکی دو جمله باشد، باید حداکثر اطلاعات مفید را در جملات قرارداد تا مخاطب دچار ابهام نشود. توییت‌ر دارای میلیون‌ها کاربر است، حتی از طریق این ابزار می‌توان پست‌های وبلاگ را ارسال و از طریق آن اعلام کرد که وبلاگ روزآمد شده است (برادلی، ۲۰۰۹).

توییت‌ر، بهترین مکان برای ارتباط با افرادی است که دارای علایق و تخصص‌های مشترکی با شما هستند. شما به‌طور خودکار قادر خواهید بود که افراد موردنظر را ردیابی کنید و برای آنها پیام بفرستید. اصطلاح فالو<sup>۶</sup> برای ارسال‌کننده پیام و فالور<sup>۷</sup> برای گیرنده پیام در توییت‌ر به کار می‌رود. اما به هر حال باید قبل از استفاده از توییت‌ر در آن ثبت نام کرد. در مدت زمان کوتاهی، و پس از تکمیل مشخصات فردی، ارائه شناسه کاربری و کلمه عبور، به راحتی می‌توان از امکانات توییت‌ر استفاده کرد.

توصیه می‌شود افرادی را که از شما سؤالی دارند یا برای شما پیامی می‌فرستند، بی‌پاسخ نگذارید، چون ممکن است زمانی که خودتان اقدام به ارسال پیام کنید، کسی پاسخ پیام شما را ندهد. برای یافتن افراد یا مؤسسات موردنظر خود می‌توانید در توییت‌ر جست‌وجو کنید.<sup>۸</sup> موتور کاوش موجود در توییت‌ر قوی و جذاب است و امکان جست‌وجوی اطلاعات را فراهم می‌سازد.

توییت‌ر<sup>۳</sup> نیز همانند وبلاگ‌ها، پادکست‌ها و بسیاری از رسانه‌هایی که زیرساخت‌های آن براساس نرم‌افزارهای اجتماعی است، با استقبال عموم کاربران روبه‌رو شد و ابتدا جنبه سرگرمی آن مدنظر کاربران بود. این رسانه موردتوجه بسیاری از متخصصان علوم مختلف از جمله پزشکی قرار گرفت. در علوم ارتباطات و به‌خصوص روزنامه‌نگاری نیز توییت‌ر خیلی سریع ابزار کار روزنامه‌نگاران شد. دیری نپایید که کتابداران فعال و علاقه‌مند، این فناوری را وارد کتابخانه‌ها کار کردند و تب توییت‌ر آنها را هم دربرگرفت. در واقع، توییت‌ر یک پروژه است که شرکت اوبویوس<sup>۴</sup> در مارس ۲۰۰۶ آن را ایجاد کرد و ابتدا به‌صورت داخلی مورد استفاده قرار می‌گرفت، اما از اکتبر در دسترس همگان قرار گرفت. این سرویس به‌سرعت مورد توجه واقع شد تا اینکه در مارس ۲۰۰۷ برنده جایزه ساوث‌بای ساوث‌وست وب<sup>۵</sup> در بخش وبلاگ شد (ویکی پدیا، ۲۰۰۹).

این ابزار از رادیو، تلویزیون، پست الکترونیکی و هر رسانه دیگر سریع‌تر عمل می‌کند. خواسته‌های اطلاعاتی افراد از طریق توییت‌ر نمایان می‌شود. می‌توان دریافت که هم اینک مردم درباره چه چیزی سخن می‌گویند. مصداق شبکه اجتماعی در آن نمود دارد. یک ابزار سودمند برای یافتن آنچه در حال رخ دادن در هر حیطه موضوعی مورد علاقه کاربر است. ابزاری برای تبادل اندیشه‌ها، تجربه‌ها، و گفت‌وگو بین افراد مختلف است.

توییت‌ر به افراد کمک می‌کند تا پیام‌های کوتاه

**توییت‌ر نیز همانند وبلاگ‌ها، پادکست‌ها و بسیاری از رسانه‌هایی که زیرساخت‌های آن براساس نرم‌افزارهای اجتماعی است، با استقبال عموم کاربران روبه‌رو شد**



#### استفاده از توییت در کتابخانه‌ها

کتابخانه، محلی برای فراهم‌آوری دسترسی به دانش است، توییت می‌تواند این کارایی کتابخانه را افزایش دهد. این ابزار از دو رویکرد برای کتابخانه قابل‌استفاده است، یک رویکرد کاربرد درون‌سازمانی توییت در کتابخانه‌هاست، در این رویکرد، می‌توان از توییت برای گپ با دوستان و همکاران در محیط داخلی اداره و کتابخانه به‌عنوان یک اینترنت سازمانی و به‌اشتراک‌گذاشتن اطلاعات موردنیاز، ارسال نامه‌های اداری و یادداشت‌های فوری و تبادل اطلاعات روزآمد و مناسب سود برد. مثلاً مدیریت کتابخانه با داشتن ارتباط با هریک از بخش‌های کتابخانه، می‌تواند به‌صورت هم‌زمان دریابد که در هر بخش چه فعالیتی صورت می‌گیرد و به مدیریت امور جاری در کتابخانه بپردازد. از طرفی می‌توان از توییت به‌عنوان ابزار ارتباط بین‌سازمانی استفاده کرد. مثلاً می‌توان منابع را با برخی از کتابخانه‌ها به‌اشتراک گذاشت. اگر کتابداری از کتابخانه دیگر سؤالی داشت، می‌توان او را کمک کرد تا پاسخ کاربرش را بدهد. کمک کردن به یافتن مفهوم یک لغت، یافتن قالب‌های اسلاید پاورپوینت، چگونگی طراحی یک جدول در محیط واژه‌پرداز ورد، نحوه جست‌وجوی پیشرفته در یک پایگاه اطلاعاتی و ... فعالیت‌هایی است که می‌توان از طریق توییت در کمترین زمان ممکن صورت داد.

رویکرد دیگر و درواقع وجه غالب ارزش این فناوری، ارتباط با کاربران کتابخانه و خدمات‌رسانی به آنهاست. این قالب فناوری شبکه اجتماعی می‌تواند از سوی

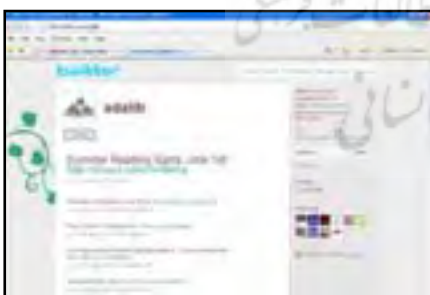
کتابداران در کتابخانه‌ها برای خدمات‌رسانی به مراجعان مورداستفاده قرارگیرد. اگر کاربری، سؤالی داشته باشد که بخواهد به پاسخ فوری برسد، می‌تواند از هر کس که در توییت هست، این سؤال را بپرسد و درباره کتابخانه، اگر کتابدار در توییت حضور فعال داشته باشد، می‌تواند خدمات مرجع فوری را به کاربر ارائه نماید و حتی از کتابداران دیگر نیز کمک بگیرد. از طریق توییت، می‌توان متخصصان در هر حیطه را شناسایی کرد. به هر حال هرکسی در توییت دارای یک تخصص و توانایی است و با این ابزار خیلی سریع و فوری می‌توان با حیطه‌های موضوعی مختلف در ارتباط بود. می‌توان منابع تازه‌ای را یافت یا منابع تازه‌ای را معرفی کرد. اطلاعات عمومی از این طریق روزآمد شده و توسعه می‌یابد. مجموعه‌ای از منابع در حیطه‌های ویژه، یادداشت‌های کوتاه مفید درباره منابع سودمند و نقد آنها، آشنایی با پروژه‌های مختلف و جلوگیری از دوباره‌کاری‌ها در توییت به کاربران عرضه می‌شود و کتابدار می‌تواند به سامان‌دهی و هدایت آنها برای دسترسی سودمند کاربران بپردازد (برادلی، ۲۰۰۹).

رویدادهای محلی، اخبار جدید، منابع تازه و ... که می‌تواند برای کاربران جذاب، جالب و خواندنی باشد، از طریق توییت در اختیار کاربران قرارمی‌گیرد. می‌توان در یک بحث که در بین کارکنان یا جلسه رخ می‌دهد در کتابخانه حضور داشت و نظرات خود را ابراز داشت. یک صفحه وب، بدون یادداشت است یا وبلاگ ممکن است دیر به دیر روزآمد شود، یا امکان نظرگذاشتن کم باشد. یک کتابخانه می‌تواند تمام انواع خبرهایی را که

**رویدادهای محلی،  
اخبار جدید، منابع تازه  
و ... که می‌تواند برای  
کاربران جذاب، جالب و  
خواندنی باشد، از طریق  
توییت در اختیار کاربران  
قرارمی‌گیرد**



و تحقیقات مربوط به ارزش کتابخانه‌ها در دوران بحران اقتصادی ارائه می‌کند. کتابخانه عمومی گلدن برنامه‌های خود را ارسال می‌کند. کتابخانه عمومی آدا<sup>۱۲</sup> در ایالت ایداهو و کتابخانه عمومی کلوندا<sup>۱۳</sup> برای انعکاس اخبار موجود در وبسایت خود، برگزاری نمایشگاه‌ها و ارتباط با کتابدار در روزهای تعطیل استفاده می‌کنند.



کتابخانه‌های علوم در دانشگاه بیل<sup>۱۴</sup>، اطلاعیه مربوط به کارگاه‌های آموزشی را درباره منابع پیوسته کتابخانه ارسال و امکان ارسال پیام برای کتابداران را فراهم می‌کنند. کتابخانه مهندسی<sup>۱۵</sup> در دانشگاه ایالت کارولینای شمالی، در توئیتر خود با پست‌های وبلاگ دانشگاه پیوند برقرار کرده است.

کتابخانه‌ها از طریق توئیتر می‌توانند به کاربران خود اعلام کنند که سامانه بیسیم برای استفاده از رایانه قابل حمل امروز کار نمی‌کند و برای استفاده از مجلات الکترونیکی باید از رایانه‌های موجود در کتابخانه بهره برد. توئیتر این فرصت را به کتابخانه‌های تخصصی داده

مراجعه‌کنندگان نیاز دارند، حتی ساعات کاری کتابخانه، سخنرانی‌ها، نشست‌ها را با آنها به اشتراک گذارد. این توضیحات می‌تواند به وبلاگ یا وبسایت کتابخانه پیوند داده شود. کتابداران از این طریق می‌توانند رسالت و فعالیت‌های خود را برای سایر افراد نیز شرح دهند و این یک فرصت مناسب برای آنهاست. اهمیت توئیتر در بحث و گفت‌وگوست. با این حال کتابخانه‌ها، تمایل دارند که از توئیتر به عنوان یک سازوکار اطلاع‌پراکنی استفاده کنند. کتابخانه‌ها در توئیتر، باید افراد را تشویق کنند تا با کتابخانه در تعامل باشند، سؤالات خود را مطرح کنند، لینک‌ها را به اشتراک بگذارند، با دیگران توئیتر کنند، پیام‌ها را پاسخ دهند، همایش‌ها را جست‌وجو کنند، برای توسعه حرفه‌ای خود از این ابزار سود ببرند. توئیتر همچون سایر ابزار مرتبط با شبکه‌های اجتماعی دارای قابلیت‌های فراوانی برای کتابخانه‌هاست. باید در نظر داشت که این یک رسانه است و کتابداران از آن برای کانالیزه کردن و تبادل اطلاعات استفاده می‌کنند و خلاقیت خود را در آن به کار می‌گیرند (میل اشتین<sup>۱۶</sup>، ۲۰۰۹).

#### نمونه‌های عینی به کارگیری توئیتر در کتابخانه‌ها

همه انواع کتابخانه‌ها می‌توانند از توئیتر به عنوان یک ابزار مؤثر و سودمند استفاده کنند. بسیاری از کتابخانه‌ها در غرب، برای بهبود کیفیت خدمات خود به مشتریان، توئیتر را نیز به کار گرفته‌اند. برای نمونه، کتابخانه منطقه‌ای رودخانه میسوری<sup>۱۱</sup> اطلاعاتی را درباره نوجوانان

# twitter

است تا اطلاعات و یافته‌ها و تجربیات خود را به صورت درون سازمانی و برون سازمانی به اشتراک گذارند.

## نتیجه گیری

کتابداران باید همچنان به آینده توجه داشته باشند. نمی‌توان اطمینان داشت که دیگر تغییری پدید نخواهد آمد. بلکه هر زمان باید در انتظار ظهور فناوری‌های جدید بود تا بتوان پس از ارزشیابی، آن را در خدمات کتابخانه‌ها به کار گرفت. کتابخانه‌ها باید از هم اکنون به واسطه همگامی با نیازهای آتی کاربران، آینده را شکل دهند. به استقبال تغییرات رفتن بسیار ساده‌تر از مواجه شدن ناگهانی با تغییر است. با پیش روی خودجوش به سوی تغییر، از ایجاد شوک تحول و مقاومت در برابر آن در کتابخانه‌ها پیش‌گیری خواهد شد و بهتر می‌توان تصمیم‌گیری کرد. بدین ترتیب، کتابخانه به شیوه‌ای مناسب‌تر قادر خواهد بود مأموریت‌های خود را به انجام برساند. بنابراین، باید آینده را شکل داد و نه اینکه نشست و تماشا کرد که چه زمانی تغییر رخ می‌نماید. کتابخانه ۲، کاملاً کاربرمحور است. چون امکان تعامل با کتابداران از طریق ابزارهای مختلف وب ۲ وجود دارد. از این طریق، کاربران کتابخانه می‌توانند در برنامه‌ریزی، تهیه منابع کتابخانه‌ای و ارتقای خدمات مشارکت کنند.

هرچه زمان جلوتر می‌رود، قانون پنجم رانگاناتان، بیشتر ملموس می‌شود. غیر از مسائلی که در عرصه پذیرش تغییر و مدیریت آن در کتابخانه‌ها باید در نظر گرفت، کتابخانه‌ها به منزله نهادهای اجتماعی که ارتباط مستقیمی با جامعه دارند، بیشتر در معرض تغییر و تحولات فناورانه که در سطح جامعه رخ می‌دهد، هستند و برای همراهی با این تغییر و به منظور حفظ مخاطبان و مشتریان خود و عرضه خدمات بهتر و با کیفیت بالاتر، ناگزیرند که با پیشرفت‌های فناورانه همگام باشند.

## مآخذ:

1. Bradley, Phil (2009). Using Twitter in libraries. [On line]. Available: [http://philbradley.typepad.com/phil\\_bradleys\\_weblog/2009/01/using-twitter-in-libraries.html](http://philbradley.typepad.com/phil_bradleys_weblog/2009/01/using-twitter-in-libraries.html) [Accessed 10 July 2009]
2. Wikipedia, Twitter (2009). [On line]. Available: <http://fa.wikipedia.org/wiki/%D8%AA%D9%88%DB%8C%DB%8C%D8%AA%D8%B1> [Accessed 10 July 2009]
3. Milstein, Sarah (2009). Twitter for Libraries (and Librarians). *Computers in libraries. Vol.29. No.5.May.* [On line]. Available: [http://philbradley.typepad.com/phil\\_bradleys\\_weblog/2009/01/using-twitter-in-libraries.html](http://philbradley.typepad.com/phil_bradleys_weblog/2009/01/using-twitter-in-libraries.html) [Accessed 10 July 2009]

1. aasnafi@gmail.com
2. M.pakdaman@gmail.com
3. Twitter
4. Obvious
5. South by Southwest Web Award
6. Bradley
7. Follow
8. Follower
9. <http://search.twitter.com>
10. Milstein
11. <http://twitter.com/mrrl>
12. <http://twitter.com/adalib>
13. [http://twitter.com/Cleveland\\_PL](http://twitter.com/Cleveland_PL)
14. <http://twitter.com/yalescilib>
15. <http://twitter.com/NCSUEngLibrary>

کتابداران باید همچنان به آینده توجه داشته باشند. نمی‌توان اطمینان داشت که دیگر تغییری پدید نخواهد آمد. بلکه هر زمان باید در انتظار ظهور فناوری‌های جدید بود تا بتوان پس از ارزشیابی، آن را در خدمات کتابخانه‌ها به کار گرفت