

# بررسی شکاف مهارتی در استفاده از رسانه‌های اجتماعی - تعاملی توسط کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران

مهناز ریزان  
دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد همدان  
Rizan@modares.ac.ir

علیرضا اسفندیاری مقدم  
دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد همدان  
Ali.isfandyari@gmail.com

## چکیده

پژوهش حاضر با هدف آگاهی از میزان شکاف بین مهارت‌های موجود و مطلوب کتابداران در استفاده از رسانه‌های اجتماعی- تعاملی انجام شده است. این پژوهش به روش پیمایشی انجام شده و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه‌ای محقق‌ساخته است. پرسشنامه دارای ۴۵ سؤال است و چهار مؤلفه: «مهارت ارتباطی»، «مهارت اطلاعاتی»، «مهارت اینترنتی» و «مهارت رایانه‌ای». نخست کلیه عناصر مربوط به مهارت‌های مورد نیاز کتابداران از منابع و متون مرتبط و تحقیقات انجام‌شده در این حوزه جمع‌آوری شد. سپس، با نظرخواهی از استادان و صاحب‌نظران، عناصر همسو با این پژوهش انتخاب شد. جامعه آماری شامل ۲۲۰ نفر از کتابداران شاغل در کتابخانه مرکزی سیزده دانشگاه دولتی شهر تهران است. از ۲۲۰ پرسشنامه توزیع شده ۱۹۰ پرسشنامه (۸۶ درصد) عودت شد. نتایج نشان می‌دهد وضعیت مهارتی کتابداران در زمینه مهارت رایانه‌ای با میانگین ۳٫۳۳ در رتبه اول و در مهارت اینترنتی با میانگین ۲٫۴۴ در رتبه چهارم قرار دارد. بیشترین شکاف مهارتی بین وضعیت موجود و مطلوب مهارتی کتابداران در استفاده از رسانه‌های اجتماعی- تعاملی در زمینه مهارت اینترنتی با میانگین ۳٫۷۰ و کمترین شکاف در زمینه مهارت رایانه‌ای با میانگین ۲٫۳۳ است. شکاف معنی‌دار در همه ابعاد مهارتی کتابداران، به ویژه مهارت اینترنتی، نشان‌دهنده ضعف مهارتی کتابداران در استفاده تخصصی و حرفه‌ای از رسانه‌های اجتماعی- تعاملی است. در صورتی که شکاف بین مهارت‌های موجود و مطلوب کتابداران به موقع و صحیح پُر نشود، می‌تواند به کاهش جایگاه حرفه‌ای و اجتماعی کتابداران در عرصه‌های دیجیتال و مجازی منجر شود.

## کلیدواژگان

دانشگاه‌های دولتی شهر تهران، رسانه‌های اجتماعی- تعاملی، شبکه‌های اجتماعی، شکاف مهارتی، کتابداران دانشگاهی.

## مقدمه

شکاف مهارتی<sup>۱</sup> مسئله پیچیده‌ای است که درباره علل و راه‌حل‌های پُر کردن آن اختلاف‌های بسیاری وجود دارد. شکاف مهارتی یکی از عبارات پُر کاربردی است که امروزه در بیشتر رسانه‌های خبری به کار می‌رود. اما، شکاف مهارتی واقعا چیست؟ شکاف مهارتی عبارت است از اختلاف بین مهارت‌های مورد نیاز در یک آگهی شغلی و مهارت‌های افرادی که این آگهی‌ها را می‌بینند. طی مطالعه‌ای در امریکا، تا آخر جولای ۲۰۱۴، از ۴٫۵ میلیون آگهی شغلی بیش از ۷٫۹ میلیون نفر بازدید کردند، یعنی دو برابر شغل‌های مورد نیاز افراد جویای کار وجود دارد و هنوز کارفرمایان نتوانسته‌اند در شغل‌های مورد نظر خود افرادی را که دارای مهارت‌های متناسب با آن شغل باشند استخدام کنند. مطابق برآورد شرکت مشاوره و حسابداری PWC، بیش از یک سوم شرکت‌ها با کمبود نیروی متخصص و ماهر مواجه‌اند و، در واقع، مانع رشد شرکت‌ها شده‌اند؛ این یعنی شکاف مهارتی! شکاف مهارتی عبارت است از: تفاوت سطح مهارت یک فرد با شغلی که بدان مشغول است و مهارت‌هایی که در آن شغل مورد نیاز است. شکاف موجود بین این دو سطح را می‌توان از طریق روش‌های مختلفی نظیر خودآموزی، گذراندن دوره‌های متناسب با آن شغل، بحث و گفت‌وگو با افراد، به اشتراک گذاری تجربیات خود، و استفاده از تجربیات دیگران پُر کرد. (رویل و لاینگ، ۲۰۱۴)

امروزه، ارتباطات اصلی‌ترین نیروی محرکه جریان اطلاعات به‌شمار می‌رود و در این میان رشد و گسترش رسانه‌های اجتماعی - تعاملی تأثیر بسیاری در ارتباطات و بالطبع در جریان اطلاعات گذاشته است. بر اساس تعاریف مختلف از شبکه‌های اجتماعی، این شبکه‌ها ویژگی‌هایی دارند، از جمله «شناسایی، ارتباطات، اطلاعات، و همکاری» (بهمنی، ۱۳۹۲). یعنی شبکه‌های اجتماعی امکاناتی برای پژوهشگران فراهم می‌سازند تا آن‌ها بتوانند به ایجاد صفحه شخصی برای معرفی خود یا گروه خود اقدام کنند. این اقدام دربرگیرنده ویژگی «شناسایی» شبکه‌های اجتماعی است. همچنین، افراد می‌توانند فهرستی از افراد مرتبط با خود و فعالیت‌های خود

را تهیه کنند و مطابق آن فهرست با آن‌ها ارتباط برقرار نمایند. این امکان نمایانگر جنبه «ارتباطات» شبکه‌های اجتماعی است و هر گونه تبادل اطلاعات و به اشتراک گذاری اطلاعات و ویژگی «اطلاعات» شبکه‌های اجتماعی به شمار می‌رود. در شبکه‌های اجتماعی می‌توان برخی فعالیت‌ها را با همکاری سایر افراد عضو در شبکه انجام داد که دربرگیرنده ویژگی «همکاری» در شبکه‌های اجتماعی است.

در چند سال اخیر، شبکه‌های اجتماعی - تعاملی در قالب رسانه‌های اجتماعی محبوبیت بسیاری کسب کرده‌اند. آن‌ها خدماتی ارائه می‌دهند که مرتبط با اطلاعات است و به کاربران اجازه می‌دهد تا از این طریق به مبادله اطلاعات بپردازند و تجربیاتشان را با دیگران به اشتراک بگذارند. در واقع، این شبکه‌ها همچون پل ارتباطی بین اطلاعات در حال جریان و کاربران گروه‌های اجتماعی عمل می‌کنند. رسانه‌های اجتماعی از جهت نوع نشر و گسترش محتوا به دو گونه تعاملی و غیرتعاملی تقسیم می‌شوند. رسانه‌های تعاملی، مانند شبکه‌های اجتماعی، به گونه‌ای طراحی می‌شوند که قالبی دوسویه دارند و محتوای مشارکتی تولید می‌کنند. رسانه‌ای مانند تلویزیون یا رادیو حالتی یک‌سویه دارد و پیامی به مخاطب ارسال می‌کند و بازخوردی نمی‌گیرد و از این حیث غیرتعاملی نامیده می‌شود. ظهور و گسترش اینترنت و فضای مجازی باعث شده بخش درخور توجهی از ارتباطات افراد و به‌ویژه ارتباطات کاری به واسطه تکنولوژی‌های اینترنتی انجام شود. شبکه‌های اجتماعی انگلیسی‌زبان و فارسی‌زبان، چون فیس‌بوک، گوگل، توئیتر، کلوب، و فیس‌نما، فضای دومی را برای تعاملات بین افراد فراهم کرده‌اند و در این میان کتابداران نیز مانند سایر اقشار اجتماعی سعی می‌کنند از رسانه‌های اجتماعی بیشترین بهره را ببرند. با ورود فناوری‌های جدید به عرصه ارتباطات، تلفیق عمودی سیستم‌های بین‌المللی رسانه‌ای، همگرایی، ارتباطات متقابل فرهنگی، و افزایش خروجی‌های رسانه‌ای مباحثی جدی پیرامون گسترش مهارت‌های مدیریت و مهارت‌های اطلاعاتی مطرح شده است. آگاهی یافتن درباره استفاده‌ها و سوءاستفاده‌های ممکن و مزایا و مشکلات مربوط به رسانه‌ها می‌تواند به مخاطبان در تعیین تأثیر پیام‌های رسانه‌ای یاری رساند. (پاتر، ۱۹۹۸)

آنچه دربارهٔ مهارت استفاده از رسانه‌ها مهم به نظر می‌رسد این است که مهارت‌های افراد جریانی پیوسته است و هر فرد در یک نقطه از این جریان مهارتی قرار گرفته است. هیچ نقطه‌ای در این جریان پیوسته وجود ندارد که به اتکای آن بتوان گفت کسی اصلاً مهارت استفاده از رسانه‌های اجتماعی را ندارد و هیچ نقطه‌ای نیز در بالاترین سطح این جریان پیوسته نیست که بیانگر مهارت کامل کسی در استفاده از رسانه‌های اجتماعی باشد. همیشه جایی برای پیشرفت هست. روی این پیوستار جایگاه مهارتی افراد بر اساس دیدگاه و چشم‌اندازشان در ارتباط با رسانه تعیین می‌شود. قدرت چشم‌انداز هر کس مبتنی است بر تعداد و کیفیت ساختارهای دانش وی. و کیفیت ساختارهای دانش مبتنی است بر مهارت‌ها و تجارب شخصی. از آنجا که مهارت‌ها و تجارب افراد بسیار متفاوت است، تعداد و کیفیت ساختارهای دانش آنان نیز بسیار متفاوت است. بنابراین، تفاوت‌های زیادی در میزان مهارت مردم در استفاده از رسانه‌های اجتماعی وجود دارد. عوامل گوناگونی بر میزان مهارت و جایگاه فرد در این پیوستار رسانه‌ای اثرگذار است. از نظر مک‌لوهان<sup>۵</sup>، زمانی که دهکدهٔ جهانی تحقق یابد، لازم است انسان‌ها به مهارت‌های جدیدی مانند مهارت استفاده از رسانه‌های مختلف و فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی و دسترسی به منابع اطلاعاتی دست یابند. او مجموعهٔ این مهارت‌ها را «سواد رسانه‌ای» می‌نامد (صدیق بنای، ۱۳۸۵). در زمینهٔ سواد رسانه‌ای تحقیقات متعددی صورت گرفته است. یافته‌های پیشین نشان می‌دهد که استفاده از رسانه‌های مختلف و فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی و، در واقع، سطح سواد اطلاعاتی افراد در میزان مهارت رسانه‌ای آن‌ها مؤثر است.

رسانه‌های اجتماعی - تعاملی، به‌ویژه شبکه‌های اجتماعی، برای ایجاد ثبات و تفهیم تفکر و عقیده‌ای خاص، در جهت حفظ و پایداری علاقه‌مندان و معتقدان به آن تفکر و عقیده، بسیار کاربردی و تأثیرگذار و ابزاری مناسب است. امروزه، رسانه‌های اجتماعی عاملی بالقوه در بهبود کارایی سازمان‌ها و محرک کسب و کار شناخته شده‌اند. اما، برخی تحقیقات انجام‌یافته در این حوزه نشان می‌دهد که فقط مدیران و معاونان سازمان‌ها از رسانه‌های اجتماعی در اجرای کار خود استفاده می‌کنند. (کاستلانو<sup>۶</sup>، ۲۰۱۴)

رسانه‌های اجتماعی و فناوری‌های مرتبط با آن، از جمله شبکه‌های اجتماعی، فرصت‌های جدیدی برای کتابداران به وجود آورده است. در کتابخانه‌های دانشگاهی و دانشکده‌ای، ابزارهای شبکه‌های اجتماعی نمونه جدید و قدرتمندی از ارتباطات به‌شمار می‌آیند که بستر مناسبی برای به‌اشتراک‌گذاری دانش و زمینه مناسبی برای جلب توجه کارمندان و مراجعان کتابخانه فراهم می‌سازند. از این رو، کتابداران حرفه‌ای، با توجه به تغییرات فناوری و نوآوری‌های جدید در این حوزه، باید توانایی اجرای وظایف مختلف را داشته باشند. بدون شک، کتابخانه‌های آینده به دنبال کتابدارانی خواهند بود که دارای مهارت‌ها و توانایی‌های جدید ارتباطی در محیط‌های شبکه‌ای باشند. شبکه‌های اجتماعی - تعاملی به‌سرعت جای خود را در کتابخانه‌های دانشگاهی باز کرده‌اند و تأثیر مهمی بر خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی گذاشته‌اند؛ به طوری که تأثیر آن بر شیوه‌های آموزشی، بهره‌وری، ارتباطات، پژوهش، و نیازهای اطلاعاتی مشاهده می‌شود. (جانکوسکا، ۲۰۰۴)

شکاف مهارتی اصطلاحی است که به فاصله توانایی‌ها و مهارت‌های افراد در استفاده از یک فناوری، روش یا ابزار اطلاق می‌شود. منظور از شکاف مهارتی در این پژوهش مهارت‌ها و توانایی‌هایی است که یک کتابدار برای کارآمد بودن فعالیت‌های خود در کاربرد رسانه‌های اجتماعی - تعاملی بدان نیاز دارد. امروزه، مهارت به‌کارگیری فناوری‌های تعاملی در خدمات اطلاع‌رسانی به یکی از مهارت‌های مهم کتابداران و اطلاع‌رسانان مبدل شده است. همواره، نتایج تحقیقات نشان داده است که میزان توانمندی‌ها و مهارت‌های کتابداران مختلف است، ولی تا کنون شکاف بین مهارت‌های موجود و مطلوب کتابداران بررسی نشده است. پژوهش حاضر به منظور آگاهی از وضعیت موجود و مطلوب کتابداران در استفاده از رسانه‌های اجتماعی - تعاملی و آگاهی از میزان شکاف بین مهارت‌های موجود و مطلوب کتابداران انجام شده است.

### پرسش‌های پژوهش

۱. وضعیت موجود و مطلوب مهارت کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران در

استفاده از رسانه‌های اجتماعی - تعاملی چگونه است؟  
۲. شکاف بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب مهارت کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران در استفاده از رسانه‌های اجتماعی - تعاملی به چه میزان است؟  
۳. اولویت‌بندی وضعیت موجود، مطلوب، و شکاف مهارت کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران در استفاده از رسانه‌های اجتماعی - تعاملی چگونه است؟

### پیشینه پژوهش

بریج (۲۰۱۲) در مطالعه‌ای با عنوان «کتابدار، مدرّس سواد رسانه‌ای اجتماعی» بیان می‌کند که بسیاری از معلمان مدرسه با محدودیت‌های سنگین قانونی و سیاست‌های منطقه‌ای در زمینه تعامل با دانش‌آموزان در محیط آنلاین - به‌رغم این واقعیت که اکثریت دانش‌آموزان فعالانه از سایت‌های رسانه‌های اجتماعی استفاده کنند - مواجه‌اند. وی پیشنهاد می‌دهد که دانشگاه‌ها و دانشکده‌های کتابداری در این میان می‌توانند با توسعه دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی هدایت این گروه را بر عهده بگیرند.

دیوید مکس فیلد<sup>۱</sup> و همکارانش (۲۰۱۱) در تحقیقی با عنوان «تغییر و تأثیرگذاری هر چیزی» چگونگی استفاده از رسانه‌های اجتماعی را در میان کارکنان شرکت ویتال اسمارت بررسی کردند. یافته‌های تحقیقات آن‌ها نشان می‌دهد ۷۷ درصد از پاسخ‌دهندگان، که از رسانه‌های اجتماعی برای اجرای کار استفاده می‌کنند، و اغلب افرادی که در زمینه شغلی از رسانه‌های اجتماعی استفاده می‌کنند مهارت نسبتاً زیادی در استفاده از آن دارند. ۷۵ درصد آنان شیوه استفاده از رسانه‌های اجتماعی را از خود شبکه‌ها یاد گرفته‌اند. مکس فیلد بر آن است که رسانه‌های اجتماعی با در اختیار قرار دادن انواع فناوری‌های ارتباطی نقش مهمی در کارایی کارکنان در اجرای کار دارند و همچنین موجب افزایش مهارت‌های آموزشی افراد در به کارگیری رسانه‌های اجتماعی در زمینه آموزش و یادگیری مستمر هستند. داکاستا<sup>۲</sup> در پژوهشی وضعیت شکاف مهارت سواد

اطلاعاتی را میان دو دانشکده از کشورهای انگلستان و امریکا بررسی کرد. نتایج نشان داد در دانشکده‌ای که دانشجویان برای اجرای امور آموزشی و پژوهشی خود از کتابخانه و کتابداران کمک می‌گیرند از سطح بالایی مهارت سواد اطلاعاتی برخوردارند. وی بر آن است که کتابداران نقش مهمی در پُر کردن شکاف مهارت‌های سواد اطلاعاتی در میان دانشجویان دارند (داکستا، ۲۰۱۰).

صراف‌زاده و علوی (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان «جایگاه شبکه‌های اجتماعی آنلاین در میان دانشجویان کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی» میزان آشنایی و استفاده از شبکه‌های اجتماعی توسط دانشجویان و نیز نگرش آن‌ها به این شبکه‌ها را بررسی کردند. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که ۳۵ درصد از دانشجویان عضو هیچ شبکه اجتماعی نیستند. فیلترینگ اینترنت بزرگ‌ترین مانع استفاده از شبکه‌های اجتماعی شناخته شد. تصور منفی درباره شبکه‌های اجتماعی دومین مانع استفاده از این شبکه‌ها بود. ۲۲ درصد از پاسخ‌دهندگان استفاده از شبکه‌های اجتماعی را اتلاف وقت می‌دانستند و ۱۴ درصد هیچ فایده‌ای در استفاده از شبکه‌های اجتماعی نمی‌دیدند. ۳۶ درصد از پاسخ‌دهندگان اعتماد خیلی کمی به اطلاعات منتشر شده در شبکه‌های اجتماعی داشتند. کاربران شبکه‌های اجتماعی مهارت‌های پایه‌ای استفاده از آن شبکه‌ها را داشتند، اما مهارت آن‌ها در استفاده از امکانات و قابلیت‌های پیشرفته‌تر شبکه‌های اجتماعی مثل تنظیمات حریم خصوصی اندک بود. پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه دید مثبتی به کاربرد شبکه‌های اجتماعی در جهت اهداف آموزشی و حرفه‌ای داشتند.

بازبین (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «بررسی وضعیت سواد رسانه‌ای کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه رازی کرمانشاه در استفاده از رسانه‌های اجتماعی» به بررسی وضعیت سواد رسانه‌ای کتابداران پرداخت. وی با مقایسه اجمالی بین میزان سواد رسانه‌ای و میزان آشنایی و مهارت کتابداران در استفاده از انواع رسانه‌های اجتماعی پی برد که کتابداران کتابخانه دانشگاه کشاورزی کمترین میزان و کتابخانه‌های دیگر نیز در هر دو مورد در طیف متوسط قرار دارند. با توجه به اینکه کتابداران مورد پژوهش هیچ‌گونه دوره آموزشی سواد



رسانه‌های ندیده بودند، وضعیت سواد رسانه‌ای آن‌ها متوسط بود. در نتیجه، انتظار می‌رود با برگزاری دوره‌های آموزشی این میزان قابل ارتقا باشد.

اسفندیاری مقدم و بیات (۲۰۰۸) در مطالعه‌ای با عنوان «پُر کردن شکاف دیجیتال: تأملی بر نقش کتابداران و متخصصان اطلاعات در هزاره سوم» نشان دادند که چگونه اصطلاح رایج شکاف دیجیتال از عبارات‌های منسوخ چون «داراها و ندارهای اطلاعاتی» و «اطلاعات ناقص و کامل» ریشه می‌گیرد. این مطالعه به نقش کتابداران و اطلاع‌رسانان در پُر کردن شکاف دیجیتالی پرداخته و افزوده است که شکاف دیجیتال افرادی را که به فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی دسترسی دارند و ندارند در رسیدن به منابع دچار مشکل می‌کند. هم‌اکنون سعی بر این است که هر شخصی خود امکان دسترسی و اشتراک‌گذاری اطلاعات را داشته باشد. پژوهش‌های فوق‌بیانگر اهمیت نقش کتابداران در یادگیری مهارت‌های استفاده از رسانه‌های اجتماعی - تعاملی است؛ به طوری که بریج در پژوهش خود پیشنهاد می‌دهد که دانشگاه‌ها و دانشکده‌های کتابداری می‌توانند با گسترش دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی هدایت دانش‌آموزان را در استفاده از رسانه‌های اجتماعی بر عهده بگیرند. از سویی دیگر، پژوهش‌های داخلی نظیر پژوهش‌های صراف‌زاده و علوی (۱۳۹۲) و اسفندیاری مقدم و بیات (۲۰۰۸) نشان‌دهنده ضعف مهارتی کتابداران در استفاده حرفه‌ای از رسانه‌های اجتماعی است. در صورتی که شکاف دیجیتالی بین مهارت‌های لازم و مهارت‌های مطلوب کتابداران به شکل صحیح پُر نشود، ممکن است موجب کاهش جایگاه کتابداران در شبکه‌های اجتماعی و نزد کاربران شود. همچنین، تغییر نام رشته از کتابداری و اطلاع‌رسانی به «علم اطلاعات و دانش‌شناسی» خود دلیل محکم‌تری است تا کتابداران با کسب انواع مهارت‌های مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات جایگاه شغلی و اجتماعی خود را ارتقا بخشند. بنابراین، کتابداران باید بیش از پیش به صورت خودآموز با تشکیل گروه‌های آموزشی در شبکه‌های اجتماعی و شرکت در کارگاه‌ها و دوره‌های آموزشی در کسب مهارت‌های لازم جهت فعالیت و حضور دیجیتالی و مجازی در رسانه‌های اجتماعی تلاش کنند.

## روش

پژوهش حاضر از نوع کاربردی است که به روش پیمایشی میزان مهارت کتابداران کتابخانه مرکزی سیزده دانشگاه دولتی شهر تهران را در استفاده از رسانه‌های اجتماعی - تعاملی بررسی می‌کند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق‌ساخته‌ای است که بر اساس مرور متون مرتبط با موضوع طراحی شده است. پرسشنامه حاضر دارای چهار بُعد است و در قالب ۴۵ سؤال مهارت‌های مورد نیاز کتابداران را در استفاده از رسانه‌های اجتماعی - تعاملی ارزیابی می‌کند. این چهار مهارت عبارت‌اند از: مهارت ارتباطی با ۱۱ سؤال (سؤال‌های ۱ تا ۱۱)؛ مهارت اینترنتی با ۱۲ سؤال (سؤال‌های ۱۲ تا ۲۳)؛ مهارت اطلاعاتی با ۱۰ سؤال (سؤال‌های ۲۴ تا ۳۳)؛ مهارت رایانه‌ای با ۱۲ سؤال (سؤال‌های ۳۴ تا ۴۵). روایی پرسشنامه با نظرخواهی از صاحب‌نظران در حد مطلوب ارزیابی شد. همچنین، به منظور پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که میزان آن برابر با ۰/۸۲ بود. برای محاسبه میانگین هر یک از سؤالات، از طیف استاندارد ارزیابی بازگان و همکاران (۱۳۸۶) استفاده شد. در این پرسشنامه پاسخ‌ها بر اساس مقیاس پنج‌نمره‌ای لیکرت از ۱ تا ۵ نمره گذاری می‌شود. چنانچه میانگین مؤلفه مورد نظر بین ۱ تا ۲/۳۳ باشد، وضعیت نامطلوب (پایین) است؛ چنانچه بین ۲/۳۳ تا ۳/۶۶ به دست آید، وضعیت آن نسبتاً مطلوب (متوسط) است؛ و چنانچه بین ۳/۶۶ تا ۵ به دست آید، وضعیت آن مطلوب (بالا) است. جامعه مورد مطالعه در این پژوهش شامل کتابداران شاغل در کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران (شهید بهشتی، تربیت مدرس، الزهراء، امیر کبیر، تهران، تربیت معلم، خواجه نصیرالدین طوسی، صنعتی شریف، علامه طباطبایی، علم و صنعت، هنر، شاهد، و شهید رجایی) است. تعداد کتابداران در سرشماری ۲۲۰ نفر است. با توجه به محدود بودن تعداد جامعه آماری نمونه‌گیری انجام نشد. از بین ۲۲۰ پرسشنامه توزیع شده ۱۹۰ پرسشنامه تکمیل و عودت شد. تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها، با توجه به مقیاس پیوسته و فاصله‌ای داده. برای بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون‌های پارامتریک t تک گروهی استفاده شد و به منظور شناسایی

وضعیت و تعیین شکاف بین وضع موجود و وضع مطلوب از آزمون T دو گروه مستقل استفاده شد و برای رتبه‌بندی نیازهای مهارتی کتابداران از آزمون فریدمن استفاده شد.

### یافته‌های پژوهش

در بررسی پرسش اول - «وضعیت موجود و مطلوب مهارتی کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران در استفاده از رسانه‌های اجتماعی - تعاملی چگونه است؟» - نتایج زیر به دست آمد: مطابق جدول ۱، میانگین نمونه (۲۷۸) و میانگین فرضی جامعه (۴۴۲) در سطح معناداری ۰/۰۱ به دست آمد. این بدین معنی است که بین وضعیت موجود و مطلوب مهارت‌های ارتباطی، اطلاعاتی، اینترنتی، و رایانه‌ای کتابداران در استفاده از رسانه‌های اجتماعی - تعاملی تفاوت معناداری وجود دارد. نتایج حاکی از آن است که وضعیت موجود مهارت‌های کتابداران در حد متوسط (نسبتاً مطلوب) و وضعیت مهارت‌های مطلوب کتابداران در حد بالایی ارزیابی شده است. در بررسی پرسش دوم - «شکاف بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب مهارتی کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران در استفاده از رسانه‌های اجتماعی - تعاملی به چه میزان است؟» - نتایج زیر به دست آمد:

به منظور بررسی تفاوت معنی دار بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب مهارت‌های کتابداران در استفاده از رسانه‌های اجتماعی - تعاملی از آزمون t مقایسه میانگین دو گروه وابسته استفاده شد. t محاسبه شده در سطح ۰/۰۱  $p \leq$  بیانگر وجود تفاوت معنی دار در خصوص وضعیت موجود و مطلوب مهارت‌های کتابداران است (جدول ۲). به عبارت دیگر، شکاف معنی داری بین وضعیت موجود و مطلوب مهارت‌های کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران در استفاده از رسانه‌های اجتماعی - تعاملی وجود دارد.

در بررسی پرسش سوم - «ولایت‌بندی وضعیت موجود، مطلوب، و شکاف مهارتی کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران در استفاده از رسانه‌های اجتماعی - تعاملی چگونه

است؟» - نتایج زیر به دست آمد: برای بررسی اولویت‌بندی وضعیت موجود و مطلوب و شکاف مهارتی کتابداران از آزمون فریدمن استفاده شد. با توجه به نتایج به دست آمده مطابق جدول ۳، میان اولویت‌بندی وضعیت موجود مهارت‌های کتابداران - به ترتیب شامل مهارت‌های رایانه‌ای، اطلاعاتی، ارتباطی، و اینترنتی - رابطه معنی‌دار وجود دارد. به عبارت دیگر، کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران به ترتیب در زمینه مهارت‌های رایانه‌ای، اطلاعاتی، ارتباطی، و اینترنتی وضعیت بهتری دارند. آزمون فریدمن نشان داد بین اولویت‌بندی وضعیت مطلوب مهارت‌ها از نظر کتابداران رابطه

جدول ۱. مقایسه میانگین نمرات کتابداران در خصوص وضعیت موجود و مطلوب مهارت‌های استفاده از رسانه‌های اجتماعی - تعاملی با میانگین طیف لیکرت (M=۳)

آزمون‌های آماری مؤلفه‌های مهارتی	وضعیت	میانگین	انحراف معیار	T	Sig	نیاز		
						بالا	متوسط	پایین
مهارت‌های ارتباطی	وضع موجود	۲/۶۶	۰/۹۵۳	-۴/۱۹۵	۰/۰۰۰		*	
	وضع مطلوب	۴/۲۵	۰/۲۵۷	۵۸/۵۴	۰/۰۰۰			*
مهارت‌های اطلاعاتی	وضع موجود	۲/۸۲	۰/۵۰۱	-۴/۲۹	۰/۰۰۰		*	
	وضع مطلوب	۴/۵۰	۰/۱۰۸	۱۴۴/۹۰	۰/۰۰۰			*
مهارت‌های اینترنتی	وضع موجود	۲/۴۵	۰/۸۳۰	-۷/۹۲	۰/۰۰۰		*	
	وضع مطلوب	۴/۴۹	۰/۰۸۳	۲۱۵/۰۰	۰/۰۰۰			*
مهارت‌های رایانه‌ای	وضع موجود	۲/۸۶	۰/۲۹۹	-۵/۲۹	۰/۰۰۰		*	
	وضع مطلوب	۴/۲۵	۰/۱۵۷	۲۴/۷۲	۰/۰۰۰			*
کل	وضع موجود	۲/۷۸	۰/۲۱۷	-۱۱/۶۷۱	۰/۰۰۰		*	
	وضع مطلوب	۴/۴۲	۰/۲۵۸	۶۶/۱۳۲	۰/۰۰۰			*

معنی‌داری وجود دارد که به ترتیب شامل مهارت‌های اینترنتی، اطلاعاتی، ارتباطی، و رایانه‌ای است. به عبارت دیگر، طبق نتایج به دست آمده، کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های شهر تهران به ترتیب در زمینه مهارت‌های اینترنتی، اطلاعاتی، ارتباطی، و رایانه‌ای به آموزش‌های پیشرفته‌تری نیاز دارند. مطابق نتایج جدول ۳، اولویت‌بندی شکاف بین وضعیت موجود و مطلوب مهارت‌های کتابداران در استفاده از رسانه‌های اجتماعی - تعاملی به ترتیب شامل مهارت‌های اینترنتی، اطلاعاتی، ارتباطی، و رایانه‌ای است. به عبارت دیگر، بیشترین شکاف مهارتی بین وضعیت موجود و مطلوب مهارتی کتابداران در استفاده از رسانه‌های اجتماعی - تعاملی در زمینه مهارت اینترنتی با میانگین ۳۷۰ و کمترین شکاف در زمینه مهارت رایانه‌ای با میانگین ۲۳۳ است.

جدول ۲. شکاف بین وضعیت موجود و مطلوب مهارت‌های کتابداران در استفاده از رسانه‌های اجتماعی - تعاملی

sig	t	df	انحراف معیار	میانگین	وضعیت	آزمون‌های آماری / مولفه‌های مهارتی
۰/۰۰۰	۱۸/۴۳۰	۳۱۴	۰/۹۵۳	۲/۶۶	وضع موجود	مهارت‌های ارتباطی
			۰/۲۵۷	۴/۲۵	وضع مطلوب	
۰/۰۰۰	۳۸/۱۲۷	۳۱۴	۰/۵۰۱	۲/۸۲	وضع موجود	مهارت‌های اطلاعاتی
			۰/۱۰۸	۴/۵۰	وضع مطلوب	
۰/۰۰۰	۲۹/۲۶۱	۳۱۴	۰/۸۳۰	۲/۴۵	وضع موجود	مهارت‌های اینترنتی
			۰/۸۳۰	۴/۴۹	وضع مطلوب	
۰/۰۰۰	۵۲/۳۶۹	۳۱۴	۰/۲۹۹	۲/۸۶	وضع موجود	مهارت‌های رایانه‌ای
			۰/۱۵۷	۴/۲۵	وضع مطلوب	
۰/۰۰۰	۶۰/۲۴۶	۳۱۴	۰/۲۱۷	۲/۷۸	وضع موجود	کل
			۰/۲۵۸	۴/۴۲	وضع مطلوب	

## نتیجه‌گیری

پژوهشگران بسیاری به بررسی مهارت‌های مورد نیاز فعلی و آتی کتابداران پرداخته‌اند؛ ضرورت گسترش مجموعه توانایی‌های مورد نیاز کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی، به‌ویژه مهارت‌های مرتبط با فناوری اطلاعات، در محیط‌های جدید الکترونیکی در همه آن‌ها معمول و مشترک است. (کفایشان و حیدری، ۱۳۸۶) میانگین (۲/۸۶) «مهارت رایانه‌ای» کتابداران نشان‌دهنده آن است که - با وجود نفوذ فراوان استفاده از رایانه در اغلب امور زندگی و شغلی افراد جامعه - سطح مهارتی کتابداران در زمینه رایانه بالا یا بسیار مطلوب نیست و با سطح مهارتی مطلوب دارای شکافی با میانگین ۲/۳۳ است. بنابراین، کتابداران باید فاصله مهارتی خود را در زمینه رایانه‌ای که به عنوان یک مهارت پایه و اصلی در محیط‌های مجازی و دیجیتالی محسوب می‌شود

جدول ۳. رتبه‌بندی وضعیت موجود، وضعیت مطلوب، و میزان شکاف مهارت‌های کتابداران در استفاده از رسانه‌های اجتماعی-تعاملی						
رتبه شکاف		رتبه وضعیت مطلوب		رتبه وضعیت موجود		آزمون‌های آماری / مؤلفه‌های مهارتی
اولویت	میانگین رتبه	اولویت	میانگین رتبه	اولویت	میانگین رتبه	
دوم	۳/۰۷	سوم	۲/۷۳	سوم	۲/۹۳	مهارت‌های ارتباطی
سوم	۲/۹۸	دوم	۲/۶۶	دوم	۳/۲۴	مهارت‌های اطلاعاتی
اول	۳/۷۰	اول	۳/۷۳	چهارم	۲/۴۴	مهارت‌های اینترنتی
چهارم	۲/۳۳	چهارم	۱/۹۰	اول	۳/۳۳	مهارت‌های رایانه‌ای
۴		۴		۴		df
۵۵/۷۴۲		۱۳۸/۸۴۸		۲۹/۴۱۱		Chi-Square
۰/۰۰۰		۰/۰۰۰		۰/۰۰۰		sig

ارتقا دهند. «مهارت اطلاعاتی» کتابداران با میانگین ۲/۸۲ در رتبه دوم مهارت‌های موجود قرار دارد. از نظر شکاف میان مهارت موجود و مطلوب کتابداران در زمینه اطلاعاتی با میانگین ۲/۹۸ در رتبه سوم قرار دارد. به نظر می‌رسد کتابداران در زمینه مهارت اطلاعاتی نیز نیازمند آشنایی بیشتر و تخصصی‌تر با انواع فرمت‌های اطلاعات، چگونگی شناسایی پایگاه‌های اطلاعاتی رایگان و دسترسی آزاد، چگونگی جست‌وجو و بازیابی، و دریافت اطلاعات از طریق ابزارهای اطلاع‌رسانی نظیر Alert، Ref Cross، و Mendeley هستند. با توجه به نتایج به دست آمده در زمینه «مهارت ارتباطی» با میانگین ۲/۶۶، کتابداران در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارند. امروزه، بخش مهمی از ارتباطات فردی به وسیله رسانه‌های اجتماعی - تعاملی صورت می‌گیرد. برقراری ارتباط مؤثر در شبکه‌های اجتماعی کتابداران را قادر می‌سازد تا اطلاعات مناسب را به دست آورند، برای دنبال کردن شیوه‌های دسترسی به اطلاعات در استفاده کنندگان انگیزه ایجاد کنند و نقش خود را در پیشبرد جست‌وجو و بازیابی سریع اطلاعات افزایش دهند. رتبه دوم شکاف بین مهارت‌های موجود و مطلوب کتابداران با میانگین ۳/۰۷ در زمینه مهارت ارتباطی است. یعنی کتابداران در زمینه مهارت ارتباطی در شبکه‌های اجتماعی دارای مهارت کافی نیستند. بنابراین، کتابداران برای ایجاد ارتباط با همکاران خود در داخل و خارج از کشور نیازمند فراگیری روش‌های ارتباطی رایج در شبکه‌های اجتماعی‌اند.

همچنین، نتایج نشان می‌دهد «مهارت اینترنتی» کتابداران با میانگین ۲/۴۵ در سطح نسبتاً مطلوب است. از نظر شکاف بین مهارت موجود و مطلوب کتابداران با میانگین ۳/۷۰ در زمینه مهارت اینترنتی در رتبه اول قرار دارد. این نشان‌دهنده آن است که سطح مهارت کتابداران در زمینه توانایی اینترنتی نسبت به سایر مهارت‌ها در سطح پایین‌تری است. با توجه به نتایج به دست آمده، کتابداران در زمینه استفاده تخصصی و حرفه‌ای از موتورهای جست‌وجو دارای دانش و مهارت کافی نیستند. همچنین، میزان آشنایی کتابداران در استفاده از قابلیت‌های رایانش ابری در امر ذخیره و پردازش ابری بسیار کم است. همچنین، اکثر کتابداران در زمینه ایجاد طراحی سایت و ایجاد وبلاگ هیچ آگاهی و مهارتی ندارند. به طور کلی، نتایج پژوهش حاضر

حاکمی از آن است که وضعیت موجود مهارت‌های کتابداران با میانگین ۲/۸۷ در حد متوسط یا نسبتاً مطلوب است. وضعیت مطلوب مهارت‌های کتابداران به ترتیب (مهارت‌های اینترنتی، اطلاعاتی، ارتباطی، و رایانه‌ای) در حد بالا ارزیابی شد. همچنین، بین وضعیت موجود و مطلوب مهارت‌های کتابداران در استفاده از رسانه‌های اجتماعی-تعاملی به ترتیب «مهارت‌های اینترنتی، اطلاعاتی، ارتباطی، و رایانه‌ای» شکاف معنی‌داری وجود دارد، بنابراین، ضروری است مدیران و کتابداران با برگزاری دوره‌های آموزشی مناسب و در راستای بهره‌برداری از فناوری‌های نو اطلاعاتی و ارتباطی این نیازها را رفع کنند.

اگرچه مسئولان کتابخانه‌های دانشگاهی در شناخت، به کارگیری، و افزایش مهارت‌های نو کتابداران تاکنون فعالیت‌هایی انجام داده‌اند، نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد اقدامات انجام‌شده کافی و مؤثر نبوده است. از سویی، کتابداران نیز برای کسب چنین مهارت‌هایی تلاش مؤثری نکرده‌اند. با توجه به کاربرد بودن یافته‌های این پژوهش پیشنهادهایی ارائه می‌شود:

۱. شایسته است فرایند نیازسنجی و طراحی دوره‌های آموزشی با مشارکت کتابداران شاغل در کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های دولتی تهران صورت گیرد تا نیازها و مهارت‌های شناسایی شده با نیازهای واقعی کتابداران هم‌راستا باشد؛
۲. در تدوین و طراحی دوره‌های آموزشی برای کتابداران دانشگاهی در زمینه دانش و مهارت‌های مورد نیاز به اولویت‌بندی آن‌ها توجه شود؛
۳. از نیازسنجی آموزشی به‌روز و مطابق با آخرین تحولات فناوری اطلاعاتی-ارتباطی و همچنین نیازهای شغلی کتابداران استفاده شود؛
۴. واحدهای درسی مرتبط با مهارت‌های نو اطلاعاتی و ارتباطی با تأکید بر آشنایی و استفاده از رسانه‌های اجتماعی در خدمات کتابخانه‌ای در برنامه آموزشی دانشگاه‌ها گنجانده شود. ●



پی‌نوشت‌ها:

1. skill gap
2. Royle and Laing
3. Facebook, Google, Twitter, Club, Facenama, ...
4. Potter
5. McLuhan
6. Castellano
7. Jankowska
8. Maxfield et al.
9. Dacosta

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## منابع

بازبین، مریم (۱۳۹۰). «بررسی وضعیت سواد رسانه‌ای کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه رازی کرمانشاه در استفاده از رسانه‌های اجتماعی»، چهارمین همایش رسانه‌های اجتماعی و علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، تهران: دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی.

بازرگان، عباس، حجازی، یوسف و اسحاقی، فاخته (۱۳۸۶). فرایند اجرای ارزیابی درونی در گروه‌های آموزشی دانشگاهی (راهنمای عملی)، چ ۲، تهران: نشر دوران.

بهمنی، مهرزاد (۱۳۹۲). نظرسنجی از شهروندان ۲۰ سال و بالاتر تهرانی درباره شبکه‌های اجتماعی و نحوه تعامل با آن‌ها، تهران: مرکز تحقیقات صدا و سیما.

صدیق بنای، هلن (۱۳۸۵، ۱۴ آبان). زندگی ما در گرو رسانه‌ها، بازیابی از:

<http://www.hamshahrionline.ir/details/7392>

صراف‌زاده، مریم و علوی، سهیلا (۱۳۹۲). «جایگاه شبکه‌های اجتماعی آنلاین در میان دانشجویان کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی»، تعامل انسان و اطلاعات، ۱۱(۱): ۴۴-۵۶.

کفاشیان، مجتبی و حیدری، آزاده (۱۳۸۶). «تغییر صلاحیت‌های حرفه‌ای کتابداران دانشگاهی در محیط شبکه‌ای»، مجله الکترونیکی پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران (نما)، ۷(۳): ۷۴-۸۹.

Bridges, Laurie M. (2012). Librarian as Professor of Social Media Literacy, *Journal of Library Innovation*, 3(1): 48-65.

Castellano, Stephanie (2014). The Social Media Skills Gap, *Talent Development*, 68(6): 14-18.

DaCosta, Jacqui Weetman (2010). Is There an Information Literacy Skills Gap to Be Bridged? An Examination of Faculty Perceptions

and Activities Relating to Information Literacy in the United States and England, *College & Research Libraries*, 71(3): 203-222.

Ifandyari-Moghaddam, A. and Bayat, B. (2008), Digital libraries in the mirror of the literature: issues and consideration, *The Electronic Library*, 26(6): 488-862.

Jankowska, A.M. (2004). Identifying University Professors' Information Needs in the Challenging Environment of Information and Communication Technologies, *The Journal of Academic Librarianship*, 30(1): 51-66.

Maxfield, David, Patterson, Kerry, and Grenny, Joseph (2011). *Change Anything: The New Science of Personal Success*, Grand Central Publishing, P. 141-148.

McLuhan, Marshall and Bruce, R. Powers (1989). *The Global Village: Transformations in World Life and Media in the 21st Century*, New York: Oxford University Press.

Potter, W.J. (1998). *Media literacy*, Thousand Oaks, CA: Sage.

Royle, Jo and Laing, Audrey (2014). The digital marketing skills gap: Developing a Digital Marketer Model for the communication industries, *International Journal of Information Management*, 34(2): 65-73.

Skill gaps threaten the future of Business (2003). *Career Development International* Retrive from, 221.10