

بررسی میزان استفاده، نگرش و عملکرد کتابداران دانشگاهی در به کارگیری وب ۲.۰ در خدمات مرجع

صنم ابراهیمزاده
نادر نقشینه
فاطمه فهیم‌نیا

چکیده

هدف: هدف این مطالعه، تعیین میزان استفاده، نگرش و عملکرد ابزارهای وب ۲.۰ از دیدگاه کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تبریز در خدمات مرجع است.

روش پژوهش: روش پژوهش پیمایشی و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته است، که بر اساس مرور متون و مشاهدات پژوهشگران از حضور ابزارهای وب ۲.۰ در خدمات مرجع طراحی شده است. روایی و پایایی ابزار گردآوری داده‌ها با استفاده از روش اعتبار محتوا و آلفای کرونباخ (۰/۹۵) تأیید شد. پرسشنامه به صورت حضوری بین ۳۸ نفر از کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تبریز پخش و داده‌ها پس از جمع‌آوری، با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۶، تحلیل شد.

یافته‌ها: نتایج حاکی از آن است که میزان استفاده پاسخ‌دهندگان از ابزارهای وب ۲.۰ در حد پایین است. نگرش کتابداران در استفاده از ابزارهای وب ۲.۰ در ارتقای خدمات مرجع، مطلوب (۳/۲۵) ارزیابی شده است. عملکرد ابزارهای وب ۲.۰ در خدمات مرجع از دیدگاه کتابداران در بُعد هدف به منظور ارائه منابع جدید (۵۴/۳٪) و راهنمایی کاربران و اطلاع‌رسانی به روز (۵۱/۴٪) بیشتر از دیگر موارد بوده است.

نتیجه‌گیری: با توجه به نگرش مثبت کتابداران در استفاده از ابزارهای وب ۲.۰ در خدمات مرجع، پیشنهاد می‌شود تدابیری برای استفاده کتابداران در بهره‌گیری بهینه از این ابزار و رهایی از موانع موجود لحاظ گردد.

کلیدواژه‌ها: اینترنت، وب ۲.۰، خدمات مرجع، میزان استفاده، نگرش، عملکرد، کتابداران، کتابخانه‌های دولتی تبریز.

مقدمه و بیان مسئله

خدمات مرجع را مجموع فعالیت‌هایی می‌دانند که به منظور ایجاد رابطه میان نیازهای اطلاعاتی کاربران و منابع اطلاعاتی صورت می‌گیرد. هدف خدمات مرجع، کمک به مراجعه‌کننده برای بهره‌گیری از مجموعه کتابخانه و منابع خارج از کتابخانه برحسب نیازهای اطلاعاتی است (مرفین و وینار^۱، ۱۹۷۷). امروزه فناوری‌های نوین، روش‌های انتقال و اشتراک اطلاعات را تغییر داده و کتابخانه‌ها با به‌کارگیری قابلیت‌های گوناگون این فناوری‌ها، امکان تهیه و ارائه انواع مختلف متن، تصویر، صوت و ... را به کاربران فراهم می‌آورند. از جمله این تغییرات، خدمات مرجع دیجیتالی است. در خدمات مرجع دیجیتالی، نیازهای کاربران از طریق کانال‌های ارتباطی مختلف بین کاربر و کتابدار متخصص به کتابخانه ارسال می‌شود و کتابدار متخصص، به سؤال‌ها پاسخ می‌دهد. خدمات مرجع الکترونیکی همان خدمات و پرسش و پاسخ در محیط وب و از طریق اینترنت است. اولین خدمات که به صورت پیوسته و با هدف دست یافتن به خدمات مرجع الکترونیکی^۲ بود، توسط دانشگاه مریلند^۳ و خدمات کتابخانه بالتیمور در سال ۱۹۴۸ آغاز شد (واسیک^۴، ۱۹۹۹). «اسمیت»^۵ (۲۰۰۳) در تعریف خدمات مرجع الکترونیکی ذکر می‌کند که «هر گونه خدمت مرجع که به وسیله اینترنت فراهم شده است و از طریق آن می‌توان از هر دو منابع چاپی و الکترونیکی استفاده کرد». امروزه نوع جدیدی از خدمات مرجع در محیط‌های مجازی خدمات مرجع ۲.۰ نامیده می‌شود، که در نتیجه استفاده از ابزارهای وب ۲.۰ در کتابخانه ۲.۰ به وجود

1. Murfin and Wynar.
2. EARS.
3. University College London LibraryThing.
4. Wasik.
5. Smith, L.

_____ بررسی میزان استفاده، نگرش و عملکرد کتابداران دانشگاهی ... / ۵۹

آمده‌اند. عبارت وب ۲.۰ توسط خانم داریسی دینوچی^۱ (۱۹۹۹) در مقاله‌ای با عنوان «آینده تکه تکه شده»^۲ به کار گرفته شد. در سال ۲۰۰۴، با اولین کنفرانس وب ۲.۰ شهرت عبارت وب ۲.۰، رو به فزونی گذاشت. آنها عقیده داشتند که فعالیت‌های کاربران برای تولید مطالب می‌تواند ارزشمند باشد (موسوی و تاج‌الدینی، ۱۳۸۸). بنا به یک تعریف، ابزارهای وب ۲.۰ رسانه‌هایی برای برقراری تعامل اجتماعی مبتنی بر وب هستند و راهی ارزان و قابل دسترس برای دسترسی و انتشار اطلاعات از سوی عموم کاربران شمرده می‌شوند (خلقتی، ۱۳۸۹). ابزارهای وب ۲.۰ یک اثر فراگیر در جامعه دارند، به طوری که اجازه ایجاد توصیف، ارسال، جستجو و به اشتراک‌گذاری اطلاعات در قالب‌های مختلف از موزیک تا عکس و متن را به کاربران می‌دهند (مکسکیل و اون^۳، ۲۰۰۶). نمونه‌هایی از این ابزارها شامل وبلاگ، فید ار اس اس‌ها، پیام‌های فوری،^۴ پادکست،^۵ میکروبلوگ‌ها،^۶ بوک مارک‌های اجتماعی،^۷ شبکه‌های اجتماعی و ویکی است.

با رشد و توسعه وب ۲.۰ مفهوم دیگری با عنوان کتابخانه ۲.۰ مطرح شد که نخستین بار توسط «مایکل کیسی»^۸ ابداع گردید (میلر^۹، ۲۰۰۵). به طور کلی، برای جامعه کتابداری وب ۲.۰ فقط به معنای فناوری نیست، بلکه یک تغییر نگرش را در این حرفه در پی داشته و نقش‌های جدیدی برای کتابداران، از طریق ابزارهای وب ۲.۰ در نظر گرفته شده است (پاتریک، لی و مونرو^{۱۰}، ۲۰۱۰).

1. Darcy dinucci.
2. FRAGMENTED FUTURE.
3. Owen Macaskill and.
4. Instant messaging (IM).
5. Podcast.
6. Microblogging.
7. social bookmarking.
8. Michael Casey.
9. Miller.
10. Patridge, Lee., and Munro.

بررسی‌ها و پژوهش‌های انجام شده نشان می‌دهد ابزارهای وب ۲.۰ و میزان استفاده از آنها در کتابخانه‌ها، به‌ویژه کتابخانه‌های دانشگاهی، در برخی از دانشگاه‌های آمریکا، اروپا و آسیا شدت گرفته است و استفاده از ابزارهای وب ۲.۰ در کتابخانه‌های دانشگاهی بیشتر از انواع کتابخانه‌ها بوده است (مرادی و دیگران، ۱۳۹۰). با توجه به قابلیت‌های ابزارهای وب ۲.۰ در جهت آموزش استفاده از منابع مرجع که سبب بهبود تصور مردم از حرفه کتابداری و اطلاع‌رسانی می‌شود و به جذاب‌تر شدن رشته و برقراری ارتباط مناسب با کاربران کمک می‌کند (آهارونی^۱، ۲۰۰۸) و همچنین با توجه به چهار نوع فعالیت در خدمات مرجع: ۱- آموزش استفاده از کتابخانه ۲- کمک در یافتن اطلاعات ۳- کمک به انتخاب آثار خوب (مفید) ۴- ارتقای جایگاه کتابخانه در جامعه از طریق خدمات مرجع (دیانی، ۱۳۸۳) که اساسی‌ترین نکات مربوط به خدمات مرجع در چهار نوع فعالیت بالا دسته‌بندی شده است؛ می‌توان دریافت که ابزارهای وب ۲.۰ با ویژگی تعاملی خود توانایی پوشش دادن بهتر این فعالیت‌ها را دارند. در نتیجه، این پژوهش تلاش دارد نگرش کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تبریز در به کارگیری ابزارهای وب ۲.۰ و اهمیت و تأثیر ابزارهای وب ۲.۰ در فعالیت‌های مرجع را بررسی کند. از این رو، این سؤال اساسی مطرح می‌شود که میزان استفاده، نگرش و عملکرد کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تبریز در به کارگیری ابزارهای وب ۲.۰ در خدمات مرجع تا چه حد است؟ در پایان، انتظار می‌رود از سوی کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌ها با توجه به یافته‌های این پژوهش، این‌گونه خدمات در بخش مرجع راه‌اندازی شود.

حضور ابزارهای وب ۲.۰ در خدمات مرجع

چنان‌که گفته شد، ابزارهای وب ۲.۰ با توجه به ویژگی تعاملی و رایگان بودن، به‌طور گسترده در کتابخانه‌ها قابل استفاده‌اند، زیرا وب ۲.۰ برای کتابخانه‌ها ابزاری در

1. Aharony.

_____ بررسی میزان استفاده، نگرش و عملکرد کتابداران دانشگاهی ... / ۶۱

جهت ایجاد ارتباط دائم در هر زمان و همچنین آموزش فارغ از مکان و زمان را فراهم می‌آورد. ابزارهای وب ۲.۰، کارایی برجسته خود را در محیط کتابخانه‌های دانشگاهی و به‌ویژه در بخش مرجع ثابت کرده‌اند (کری^۱، ۲۰۱۰). این ابزارها با کارکردهای آنها در کتابخانه‌های دانشگاهی و خدمات مرجع، در جدول ۱ ارائه شده‌اند.

جدول ۱. ابزارهای وب ۲.۰ با کارکردهای آن در مراکز اطلاعاتی و خدمات مرجع

وبلاگ	با استفاده از وبلاگ می‌توان: به راحتی خوانندگان و کاربران کتابخانه را از منابع، کتاب‌ها و مواد جدید مطلع کرد، قوانین و خدمات کتابخانه را منتشر نمود، سؤال‌های مرجع را پاسخ داد و اطلاعات و اخبار جدید در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی را به سرعت منتشر کرد. یک مرجع می‌تواند بدون صرف هزینه‌های مستقیم و در زمان اندک، فهرستی از کاربران، مقوله‌های معنادار گوناگون و ویژگی‌های اجرایی را ایجاد کند (کری، ۲۰۱۰).
پیام‌های فوری	کتابخانه‌ها ابتدا از آن در بخش مرجع استفاده کردند؛ جایی که کاربران می‌توانستند با کتابداران به صورت همزمان گفتگو داشته باشند. این ابزار امکان ایجاد خدمات مرجع چیزی فراتر از خدمات مرجع سنتی در کتابخانه‌ها را فراهم می‌آورد؛ جایی که کاربر و کتابدار می‌توانند صدای یکدیگر را بشنوند و به همدیگر گوش کنند. (استفان ^۲ ، ۲۰۰۶).
فید آر اس اس	فید آر اس اس یک ابزار بسیار مناسب در بخش مرجع است به‌ویژه برای اشاعه اطلاعات به روز؛ به طوری که کاربران با استفاده از آر اس اس به راحتی بر روی رایانه خود اطلاعات و اخبار جدید را دریافت خواهند کرد و دیگر نیازی نیست برای دسترسی به اطلاعات جدید کتابخانه به سایت آن مراجعه کنند.
بوک مارک اجتماعی	در بخش مرجع کتابخانه‌ها نباید فراموش کرد که کتابداران مرجع دارای وب‌سایت‌های مرجع دلخواه خود هستند که از طریق بوک مارک‌ها برای آنها قابل دسترسی است. (کری، ۲۰۱۰).
ویکی	موارد استفاده از ویکی‌ها در بخش مرجع و در آموزش به شرح زیر است: (بنجون ^۳ ، ۲۰۰۷) <ul style="list-style-type: none"> • به عنوان ابزاری برای همکاری. • به عنوان وب‌سایتی که به آسانی قابل دسترس است. • به عنوان ابزار مدیریت محتوا.

1. Currie.
2. Stephens.
3. Bejune.

<p>«چو»^۱ (۲۰۰۸) در بررسی خود گزارش داده است که سایت‌های اجتماعی مای اسپس و فیس‌بوک بین دانشجویان بسیار محبوبند و به طور گسترده می‌توانند برای آموزش و خدمات مرجع به کار روند.</p> <p>شبکه‌های اجتماعی تسهیل‌کننده ارتباطات است. این بدان معناست که کارکنان کتابخانه خود می‌توانند از این ابزار برای استانداردسازی فعالیت‌ها و به روز نگه داشتن اطلاعات یکدیگر استفاده کنند.</p>	<p>شبکه‌های اجتماعی</p>
<p>می‌توان برای تهیه محتوا مقرون به صرفه و آموزش، به طور مثال ضبط صدای ضربان قلب برای دانشجویان پزشکی استفاده کرد. پادکست کتاب‌ها و یا همچنین سخنرانی‌ها برای دانشجویانی که ممکن است مشکل بینایی داشته باشند و یا حتی مهارت‌های خواندن و یا توانایی ادراک آنها ضعیف باشد، مفید است.</p>	<p>پادکست</p>

به طور کلی، خدمات مرجع ۲.۰ را استفاده از ابزارهای وب ۲.۰ برای ارائه خدمات مؤثرتر و مفیدتر در خدمات مرجع می‌نامند؛ خدماتی که همان خدمات مرجع سنتی در محیط مجازی می‌باشند با این تفاوت که آن تعاملی و دو طرفه است. این نوع خدمات پویاتر و تعاملی‌ترند، زیرا کاربر نه تنها مصرف‌کننده بلکه تولیدکننده محتوا نیز هست. مرجع ۲.۰ در برگیرنده انواع خدمات مرجع از جمله خدمات مرجع مستقیم شامل: ارائه تهیه اطلاعات و راهنمایی و آموزش کاربران؛ غیر مستقیم شامل: تهیه کتابشناسی، انتخاب منابع مرجع، ارزیابی منابع مرجع توسط ابزارهای وب ۲.۰ می‌باشند (تاجر^۲، ۲۰۰۹).

باید خاطر نشان ساخت، در آینده کتابخانه‌های دانشگاهی با نسل جدیدی از استفاده‌کننده‌ها مواجه می‌شوند که با داده‌های صوتی و تصویری سروکار دارند (قانع، ۱۳۸۳). در این مسیر کتابداری موفق خواهد بود که به بهترین شکل از مفهوم ارتباط به کمک ابزارهای موجود بهره جوید. یکی از این ابزارها وب ۲.۰ خواهد بود که پذیرش تغییرات را در زمینه تعامل بهتر و بیشتر با کاربران آسان‌تر خواهد کرد.

1. Chu.
2. Tajer.

پیشینه پژوهش

امروزه در جهان شاهد گسترش استفاده از فناوری وب ۲.۰ در سطح کتابخانه‌های دانشگاهی می‌باشیم (ریچارد^۱، ۲۰۰۸). در این بین، پژوهش‌های مختلفی نیز در جهت کاربرد ابزارهای وب ۲.۰ در کتابخانه‌های دانشگاهی و به‌طور ویژه در سطح خدمات مرجع صورت گرفته است. در مرتبط‌ترین پژوهش‌های موجود، «ریچارد»^۲ (۲۰۰۸) در پژوهش خود مشخص کرد که برنامه‌های کاربردی وب ۲.۰ می‌تواند به عنوان ابزاری برای اطلاع‌رسانی و خدمات مرجع، در کتابخانه دانشگاهی مورد استفاده قرار گیرد. در تحقیقی دیگر در حوزه آموزش ۲.۰ «گروس»^۳ و «لزلی»^۴ (۲۰۰۸) آموزش با استفاده از فناوری‌های وب ۲.۰ (آموزش ۲.۰) در کتابخانه دانشگاهی ادیت کوان^۵ بررسی و ارزیابی کردند. آنها از این ابزارها برای آموزش و یادگیری هشت کارمند جدید کتابخانه استفاده کردند. نتایج این پژوهش، سودمندی استفاده از ابزارهای وب ۲.۰ را برای آموزش مفاهیم مربوط به کتابخانه، به کاربران نشان داده است. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش «ویرکس»^۶ و با «میگبولا»^۷ (۲۰۱۱) نشان می‌دهد ابزارهای وب ۲.۰ در ارتباطات، آموزش امور حرفه‌ای و امور چندمنظوره، به صورت قابل توجه استفاده و ترجیح داده می‌شوند. همچنین، یافته‌های آنها از ادغام فناوری ارتباطات در آموزش و توانایی ابزارهای وب ۲.۰ در بهبود تدریس و یادگیری در محیط آموزش عالی حمایت می‌کند. «گاروفالو و چاریتوپولو»^۸ (۲۰۱۲) نشان دادند بیشتر دانشجویان از اهمیت ابزارهای وب ۲.۰ آگاه هستند و آن به این دلیل است که به حضور وب ۲.۰ در آموزش‌های خود تمایل دارند، زیرا عقیده دارند ابزارهای وب ۲.۰ باعث غنی‌تر شدن دانش آنها می‌شود. به علاوه، آنها از مزایای استفاده از وب ۲.۰ در کسب دانش جدید

-
1. Reichardt.
 2. Randy Reichardt.
 3. Gross.
 4. Leslie.
 5. Edith Cowan.
 6. Sirje Virkus.
 7. Bamigbola.
 8. Garoufallou & charitopoulou.

آگاهند. در تحقیقی دیگر، «رادولج»^۱ (۲۰۱۲) پی برد که بیشتر کتابخانه‌های تحقیقاتی عضو ARL، ابزارهای شبکه‌های اجتماعی و خدمات مرجع را به خوبی در وبسایت‌های کتابخانه‌هایشان ادغام کرده‌اند، ولی نمایش آن در صفحه‌خانگی کتابخانه‌ها بسیار پایین است. مطالعه «مانسو»^۲ و «پیتو»^۳ (۲۰۱۲) حاکی از آن است که خدمات مرجع مجازی در جوامع دانشگاهی به طور قابل توجهی تغییر نکرده و تأکید کرده‌اند که این نیاز برای ترکیب فناوری‌های جدید احساس می‌شود. «راموس»^۴ و «ابریگو»^۵ (۲۰۱۲) در پژوهشی به بررسی و ارزیابی خدمات مرجع دیجیتالی در کتابخانه‌های دانشگاهی فیلیپین پرداختند. یافته‌ها نشان می‌داد پتانسیل استفاده از وب ۲.۰ در خدمات مرجع هنوز به حداکثر نرسیده است. همچنین، نتایج یافته‌ها حاکی از آن است که مفیدترین ابزارها برای اشاعه اطلاعات، فیس‌بوک و پیام‌های فوری است و بیشتر سؤال‌های دریافت شده درباره چگونگی کاربرد آنلاین پایگاه‌های داده بوده است. در کنار این گونه پژوهش‌ها، پژوهش‌های متعددی درباره میزان استفاده از ابزارهای وب ۲.۰ توسط کتابداران در کتابخانه‌های دانشگاهی صورت گرفته است که بر روی ابزارهای وب ۲.۰ و استفاده از این ابزار در کتابخانه‌های دانشگاهی متمرکز بوده‌اند (بدون توجه به حضور این گونه ابزار در خدمات مرجع). برای مثال، می‌توان به نتایج پژوهش «کونگ لین»^۶ (۲۰۰۸) اشاره کرد. نتایج پژوهش وی نشان داد: دست کم دوسوم کتابخانه‌های استرالیا، یک یا چند مورد از فناوری‌های وب ۲.۰ را گسترش داده‌اند که البته تنها ۴ مورد از فناوری‌های وب ۲.۰ برای هدف‌های خاص و مشخصات مبنا استفاده می‌شوند. به طور کلی، میانگین استفاده از وب ۲.۰ پایین است. «هان و لیو»^۷ (۲۰۱۰) دریافته‌اند که بیشتر ابزارهای وب ۲.۰ در ۳۸ کتابخانه دانشگاهی، هنوز در

-
1. Rod-Welch.
 2. Manso.
 3. Maria Pinto.
 4. Marian S. Ramos.
 5. Christine M. Abrigo.
 6. Cuong Linh, N.
 7. Han & Liu.

مرحله ابتدایی توسعه و پیشرفت هستند و اغلب این کتابخانه‌ها تنها از یک یا دو مورد از ابزارهای وب ۲.۰ در خدمات خود استفاده می‌کنند. از بین ۶ ابزار مورد بررسی در این پژوهش، آر.اس.اس بیشترین کاربرد و پیام‌های فوری، وبلاگ، ویکی و سایت‌های شبکه‌های اجتماعی، کمترین میزان کاربرد را داشته‌اند. «بارو، ایدیدی و گادفری»^۱ (۲۰۱۳) در پژوهشی دیگر، میزان استفاده از ابزارهای وب ۲.۰ توسط کتابداران دانشگاهی کشور نیجریه را بررسی کردند. نتایج پژوهش آنها نشان داد بیشتر کتابداران به استفاده از وبلاگ، ویکی، رسانه‌های اجتماعی و پیام‌های فوری می‌پردازند، در حالی که میزان استفاده آنها از فید آر اس اس، پادکست و بوک مارک‌های اجتماعی پایین است.

با افزایش مطالعات مربوط به وب ۲.۰ در پژوهش‌های کتابداری، در چند سال اخیر حضور وب ۲.۰ در کتابخانه‌ها نیز مورد توجه پژوهشگران داخل کشور قرار گرفته است. متون مرتبط با این موضوع بیشتر به بررسی میزان استفاده و آگاهی کتابداران از ابزارهای وب ۲.۰ پرداخته‌اند. برای مثال، نتایج تحقیق «عبدخدا و محمدی» (۱۳۹۰) نشان می‌دهد میزان آشنایی کتابداران با وب، به‌ویژه نسل جدید و امکانات آن، پایین است. همچنین، میزان استفاده کتابداران از وب برای خدمت‌رسانی به مراجعان چشمگیر نیست. نتایج تحقیق «صراف‌زاده، حاضری و علوی» (۱۳۹۱) نشان می‌دهد مدرسان با برخی از فناوری‌های وب ۲.۰ از جمله وبلاگ، ویکی، فیس‌بوک آشنایی خوبی دارند؛ در حالی که آشنایی آنها با فناوری‌های نظیر فید آر اس اس، پادکست، توییتر، فلیکر محدود بوده است. همچنین، پاسخ‌دهندگان از ابزارهایی مانند وبلاگ، ویکی، فروم و گروه‌های مباحثه برای هدف‌های آموزشی و پژوهشی استفاده می‌کنند. در پژوهشی دیگر «بهرامی» (۱۳۹۱) به شناسایی میزان آشنایی و استفاده کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی ایران از فناوری‌های وب ۲.۰ و شناسایی مهم‌ترین عوامل بازدارنده بر به کارگیری فناوری‌های وب ۲.۰ در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران پرداخته است. یافته‌های

پژوهش او نشان می‌دهد میزان آشنایی و استفاده کتابداران از فناوری‌های وب ۲.۰ کم و بسیار کم است. همچنین، بیشترین میزان آشنایی کتابداران با فناوری‌های وب ۲.۰ مربوط به فناوری وبلاگ و کمترین میزان آشنایی مربوط به فناوری فهرست‌نویسی اجتماعی است. در پژوهشی دیگر «اناری، عاصمی و ریاحی‌نیا» (۱۳۹۲) میزان استفاده از ابزارهای شبکه‌های اجتماعی در به اشتراک‌گذاری دانش در بین کتابداران دانشگاه اصفهان را بررسی کردند. نتایج حاصل از پژوهش آنها نشان داد میزان استفاده کتابداران دانشگاه اصفهان از ابزارهای شبکه‌های اجتماعی در روند به اشتراک‌گذاری دانش رو به پایین ارزیابی شده است. همچنین، از میان هر یک از ابزارهای شبکه‌های اجتماعی، ابزارهای ویکی بیشترین و ابزارهای میکرو بلاگینگ کمترین میزان استفاده را در روند به اشتراک‌گذاری دانش بین کتابداران این دانشگاه به خود اختصاص داده‌اند.

با مرور پژوهش‌های انجام شده درباره حضور ابزارهای وب ۲.۰ در خدمات مرجع، روشن می‌شود بیشتر پژوهش‌ها به میزان استفاده و کاربرد ابزارهای وب ۲.۰ توسط کتابداران پرداخته‌اند و نگرش و عملکرد ابزارهای وب ۲.۰ در خدمات مرجع از دیدگاه کتابداران مورد سنجش قرار نگرفته است؛ در حالی که برای حرکت از خدمات مرجع سنتی به سمت خدمات مرجع ۲.۰ این اطلاعات باید توسط مدیران و کتابداران مورد توجه قرار گیرد. همچنین، مطالعه حاضر اولین پژوهش صورت گرفته درباره میزان استفاده از ابزارهای وب ۲.۰ توسط کتابداران دانشگاهی و میزان عملکرد ابزارهای وب ۲.۰ در خدمات مرجع در شهر تبریز است. به طور کلی، با دانستن نقاط ضعف و قوت کتابداران و همچنین نگرش و عملکرد کتابداران، می‌توان آموزش‌ها را به شکل مناسب ارائه کرد، با این هدف که از نتایج این پژوهش در آموزش‌ها و طراحی خدماتی که در آینده در کتابخانه‌های دانشگاهی و خدمات مرجع ارائه می‌شود، استفاده شود.

هدف پژوهش

پژوهش حاضر بر آن است تا میزان استفاده کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تبریز از ابزارهای وب ۲.۰ را بررسی کند. افزون بر آن، تلاش

_____ بررسی میزان استفاده، نگرش و عملکرد کتابداران دانشگاهی ... / ۶۷

دارد تا نگرش کتابداران را از کاربرد ابزارهای وب ۲.۰ در آینده ارزیابی کند. ارزیابی عملکرد ابزارهای وب ۲.۰ از بُعد هدف از دیدگاه کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تبریز در خدمات مرجع از دیگر هدف‌های این پژوهش است.

پرسش‌های پژوهش

۱. کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تبریز به چه میزان از ابزارهای وب ۲.۰ استفاده می‌کنند؟
۲. نگرش کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تبریز در استفاده از کاربرد ابزارهای وب ۲.۰ در خدمات مرجع به چه میزان است؟
۳. عملکرد ابزارهای وب ۲.۰ در خدمات مرجع در بُعد هدف، از دیدگاه کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تبریز چگونه است؟

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع کاربردی است و به روش پیمایشی - توصیفی انجام شده است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته است. جامعه آماری پژوهش علاوه بر مدیران، نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تبریز است (جدول ۲) که به دلیل سابقه پژوهشی و وضعیت مطلوب دانشگاه‌های دولتی این شهر در تحقیق و پژوهش و همچنین نقش کتابخانه‌های مرکزی به عنوان رکن اساسی در تحقق هدف‌های آموزشی و پژوهشی دانشگاه‌ها، کتابخانه مرکزی این دانشگاه‌ها بررسی شده است. شایان ذکر است، با توجه به محدودیت آماری نیروی انسانی در کتابخانه‌های مرکزی، نیازی به نمونه‌گیری نبود و تمام کتابداران بررسی شده‌اند. برای جمع‌آوری اطلاعات مربوط به کتابداران، نخست اطلاعات مربوط به تعداد کارکنان از طریق سایت دانشگاه‌ها جمع‌آوری شد. سپس با توجه به احتمال تغییرات در تعداد کارکنان نسبت به آنچه در سایت درج شده است، اطلاعات آنها به شکل حضوری نیز جمع‌آوری شد. گفتنی است، ۳ نفر کتابدار حتی پس از چندین بار مراجعه حضوری، پرسشنامه مربوط را کامل نکردند.

جدول ۲. تعداد کتابداران به تفکیک هر کتابخانه

تعداد	کتابخانه مرکزی دانشگاه
۱۵	تبریز
۸	علوم پزشکی
۶	صنعتی سهند
۹	شهید مدنی آذربایجان ^۱
۳۸	جمع

از آنجا که پرسشنامه استاندارد وجود نداشت، سؤال‌های پرسشنامه با توجه به ادبیات، چارچوب نظری و پژوهش‌های موجود در این زمینه (کری، ۲۰۱۰) سؤال‌های قسمت مربوط به سنجش میزان آگاهی (تاجر، ۲۰۰۹) سؤال‌های مربوط به تعیین عملکرد از بُعد هدف (آهارونی، ۲۰۰۹) سؤال‌های مربوط به نگرش، طراحی و محققان به صورت حضوری آنها را پخش کردند.

سؤال‌های پرسشنامه محقق‌ساخته عبارت بود از: سنجش میزان آگاهی (۹ سؤال)، سنجش نگرش (۷ سؤال)، سنجش عملکرد در بُعد هدف (۶ سؤال).

پرسش‌ها به صورت طیف پنج گزینه‌ای تهیه و برای این منظور، از مقیاس لیکرت استفاده شد. گزینه‌های پنج‌گانه عبارتند از: خیلی کم = کم = متوسط = زیاد = خیلی زیاد.

نمره‌گذاری آنها نیز، به صورت زیر انجام شد:

۱ = خیلی کم ۲ = کم ۳ = متوسط ۴ = زیاد ۵ = خیلی زیاد

در این پژوهش، سنجش روایی پرسشنامه‌ها با بهره‌گیری از نظر استادان و صاحب‌نظران انجام شد. نظرهای استادان به صورت چندمرحله‌ای در طراحی پرسشنامه محقق‌ساخته در نظر گرفته و از راهنمایی‌های ایشان بهره گرفته شد. برای محاسبه

_____ بررسی میزان استفاده، نگرش و عملکرد کتابداران دانشگاهی ... / ۶۹

پایایی، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که میزان پایایی آن (۰/۹۵) است و پایایی بالای پرسشنامه را نشان می‌دهد.

سپس داده‌های به دست آمده تجزیه و تحلیل شد. برای هر طیف میانگین موضوعی، پاسخ‌های داده شده به سؤال‌های آن طیف محاسبه و با هم مقایسه شد. نتایج به صورت جدول فراوانی ارائه شده‌اند که در جدول فراوانی معین شده برای هر متغیر، فراوانی آنها و درصد آن داده‌ها لحاظ گردیده است. شایان ذکر است، برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و از نرم‌افزار آماری علوم اجتماعی (اس. پی. اس. اس) نسخه ۱۶ کمک گرفته شد.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش در دو بخش اصلی ارائه می‌شود:

- یافته‌های توصیفی، شامل: سن، جنسیت، سابقه کار کتابداران.
- یافته‌های بخش دوم، مربوط به پاسخ به سؤال‌های پژوهش.

یافته‌های توصیفی

از مجموع کتابداران مورد بررسی ۵۷/۱٪ را زنان و ۴۲/۹٪ را مردان تشکیل می‌دهند. بیشترین درصد کتابداران در کتابخانه‌های دانشگاهی (۴۰٪) بیش از ۴۱ سال دارند. همچنین، بیشترین درصد کتابداران در کتابخانه‌های دانشگاهی (۲۸/۱٪) بیش از ۲۱ سال تجربه کاری دارند.

یافته‌های مربوط به سؤال‌های پژوهش و تحلیل آنها

میزان استفاده کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تبریز از

ابزارهای وب ۲.۰

شناسایی میزان استفاده کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تبریز از امکانات و قابلیت‌های وب ۲.۰ حرف اول پژوهش است. میزان استفاده کتابداران از ابزارهای وب ۲.۰ باید مشخص شود تا بتوان توانایی کتابداران را در استفاده از

ابزارهای وب ۲۰۰ سنجید و با شناخت نقاط قوت و ضعف کتابداران و با توجه به دیگر نتایج این پژوهش، از امکانات وب ۲۰۰ در ارائه خدمات مرجع به کاربران استفاده کرد. در این سؤال فهرستی از کارکردهای ابزارهای وب ۲۰۰ شامل: خواندن وبلاگ، نوشتن وبلاگ، گذاشتن نظر در وبلاگ، خواندن ویکی، اضافه کردن مدخل به ویکی، ویرایش مدخل از ویکی، استفاده از فید آر اس اس، استفاده از پیام‌های فوری و مشارکت در شبکه‌های اجتماعی ارائه و از پاسخ دهندگان خواسته شده بود تا میزان استفاده از این ابزارها را از کم به زیاد ذکر کنند. با توجه به تعداد زیاد ابزارهای وب ۲۰۰، ابزارها با توجه به پژوهش کری (۲۰۱۰) که مناسب‌ترین و کارآمدترین ابزارها را در خدمات مرجع ذکر کرده است، در پرسشنامه منظور شد.

کتابداران با توجه به میانگین‌ها و اعمال رتبه‌بندی، از ابزارهای وب ۲۰۰ در حد کم (۲۰۱) استفاده می‌کنند (جدول ۳). توانایی کتابداران در خواندن ویکی ۳/۳۴٪ بیشترین درصد را در بین دیگر کارکردهای ابزارهای وب ۲۰۰ شامل می‌شود. دومین رتبه در خواندن وبلاگ با ۸/۲۲٪، مورد سوم گذاشتن نظر در وبلاگ با ۲/۱۷٪، چهارمین مورد استفاده از فید آر اس اس و استفاده از پیام‌های فوری با ۳/۱۴٪، پنجمین مشارکت در شبکه‌های اجتماعی با ۵/۱۱٪ و در نهایت آخرین مورد مربوط به نوشتن وبلاگ با ۴/۱۱٪ است. گفتنی است، اضافه کردن مدخل به ویکی و ویرایش مدخل از ویکی، از سوی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تبریز استفاده نشده است. نتیجه این پژوهش با نتایج پژوهش «اناری، عاصمی و ریاحی‌نیا» (۱۳۹۲)، «بهرامی» (۱۳۹۰)، «کونگ لین» (۲۰۰۸) و «هان و لیو» (۲۰۱۰) مطابقت دارد، به طوری که نتایج پژوهش «اناری، عاصمی و ریاحی‌نیا» (۱۳۹۲) نشان می‌دهد میزان استفاده از ابزارهای وب ۲۰۰ توسط کتابداران دانشگاه اصفهان در روند به اشتراک‌گذاری دانش، کمتر از حد متوسط و پایین ارزیابی شده است. همچنین، نتایج پژوهش «بهرامی» (۱۳۹۰) نشان داد میزان استفاده کتابداران از فناوری‌های وب ۲ بسیار کم است. نتایج حاصل از پژوهش «کونگ لین» (۲۰۰۸) نشان می‌دهد در کل میانگین استفاده از وب ۲۰۰ در کتابخانه‌های دانشگاهی استرالیا پایین است. «هان و لیو» (۲۰۱۰) در پژوهش خود به این نتیجه

_____ بررسی میزان استفاده، نگرش و عملکرد کتابداران دانشگاهی ... / ۷۱

رسیده‌اند که میزان استفاده از ابزارهای وب ۲۰ در کتابخانه‌های دانشگاهی چین پایین است. همچنین، در این پژوهش مشخص شد توانایی کتابداران در خواندن ویکی و وبلاگ‌ها مطلوب است، در حالی که توانایی کتابداران در استفاده از فید آر اس اس، استفاده از پیام‌های فوری، شبکه‌های اجتماعی و نوشتن وبلاگ کم است. نتایج این قسمت از پژوهش مغایر با پژوهش «هان و لیو» (۲۰۱۰) و تا حدودی همسو با نتایج حاصل از پژوهش «بهرامی» (۱۳۹۰) است. «هان و لیو» (۲۰۱۰) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که وبلاگ کمترین کاربرد و فید آر اس اس‌ها بیشترین کاربرد را در میان کتابداران دانشگاهی چین داشته است که از این نظر با نتایج پژوهش حاضر همسو نیست. «بهرامی» (۱۳۹۰) نیز در پژوهش خود استفاده بیشتر کتابداران از ویکی‌ها را آشکار کرده است. همچنین، نتایج این قسمت از پژوهش در برخی موارد همسو با نتایج حاصل از پژوهش «بارو، ایدیدی و گادفری» (۲۰۱۳) و در برخی موارد مغایر آن است زیرا آنها به این نتیجه رسیده بودند که میزان استفاده کتابداران از وبلاگ، ویکی و شبکه‌های اجتماعی بالاست، در حالی که میزان استفاده از شبکه‌های اجتماعی توسط کتابداران حاضر در این پژوهش پایین است. ممکن است استفاده کم کتابداران حاضر در پژوهش از شبکه‌های اجتماعی، به سبب محدودیت استفاده از این ابزار (فیلترینگ) باشد.

جدول ۳. میزان استفاده کتابداران از ابزارهای وب ۲۰

میانگین	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	میزان استفاده	
						ابزارها	
۲/۶۵	۴	۴	۱۰	۱۰	۷	فراوانی	خواندن وبلاگ
	۱۱/۴	۱۱/۴	۲۸/۶	۲۸/۶	۲۰	درصد	
۱/۶۲	۴	-	-	۶	۲۵	فراوانی	نوشتن وبلاگ
	۱۱/۴	-	-	۱۷/۱	۷۱/۴	درصد	
۲/۰۵	۱	۵	۵	۷	۱۶	فراوانی	گذاشتن نظر در وبلاگ
	۲/۹	۱۴/۳	۱۴/۳	۲۰	۴۵/۷	درصد	
۳	۵	۷	۱۰	۹	۴	فراوانی	خواندن ویکی
	۱۴/۳	۲۰	۲۸/۶	۲۵/۷	۱۱/۴	درصد	

۱/۳۲	-	-	۲	۷	۲۵	فراوانی	اضافه کردن
	-	-	۵/۷	۲۰	۷۱/۴	درصد	مدخل به ویکی
۱/۷۱	-	-	۱	۴	۳۰	فراوانی	ویرایش
	-	-	۲/۹	۱۱/۴	۸۵/۷	درصد	مدخل از ویکی
۲/۲۰	۱	۴	۱۰	۶	۱۴	فراوانی	استفاده از فید
	۲/۹	۱۱/۴	۲۸/۶	۱۷/۱	۴۰	درصد	ار از اس
۲/۱۱	۱	۴	۵	۱۳	۱۲	فراوانی	استفاده از
	۲/۹	۱۱/۴	۱۴/۳	۳۷/۱	۳۴/۳	درصد	پیام‌های فوری
۲/۳۱	۱	۳	۱۳	۷	۱۱	فراوانی	مشارکت در
	۲/۹	۸/۶	۳۷/۱	۲۰	۳۱/۴	درصد	شبکه‌های اجتماعی

نگرش کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تبریز در استفاده از کاربرد ابزارهای وب ۲.۰ در خدمات مرجع

هدف دیگر پژوهش، تعیین نگرش کتابداران درباره به‌کارگیری ابزارهای وب ۲.۰ در خدمات مرجع کتابخانه‌های دانشگاهی بود. نتایج، بیانگر نگرش مطلوب کتابداران در استفاده از ابزارهای وب ۲.۰ در خدمات مرجع است (۳/۲۵) (جدول ۴).

باتوجه به نتایج، (۵۱/۴٪) پاسخگویان عقیده دارند استفاده از ابزارهای وب ۲.۰ سبب سهولت ارتباطات در خدمات مرجع خواهد بود. ۴۵/۷٪ کتابداران از حضور وب ۲.۰ در کتابخانه‌ها رضایت دارند. ۴۰٪ آن را سبب سهولت در امر پژوهش دانسته و ۳۸/۵٪ مایلند زمانی را برای افزایش آگاهی در این زمینه صرف کنند. ۳۷/۱٪ کتابداران عقیده دارند استفاده از وب ۲.۰ در خدمات مرجع سبب مطابقت ارائه خدمات با علایق و نیاز کاربران می‌شود. ۳۴/۳٪ کتابداران استفاده از آن را سبب کاهش مدت زمان استفاده از خدمات مرجع می‌دانند و در نهایت فقط ۲۸/۶٪ کتابداران استفاده از ابزارهای وب ۲.۰ را سبب افزایش میزان استفاده از بخش مرجع می‌دانند.

_____ بررسی میزان استفاده، نگرش و عملکرد کتابداران دانشگاهی ... / ۷۳

نتایج این بخش با پژوهش «گاروفالو و چاریتوپلو» (۲۰۱۲) و «بهرامی» (۱۳۹۰) همسوست. در پژوهش «گاروفالو و چاریتوپلو» (۲۰۱۲) بیشتر دانشجویان کتابداری نگرش مثبتی به حضور ابزارهای وب ۲.۰ دارند و از مزایای استفاده از وب ۲.۰ در کسب دانش جدید آگاه هستند. «بهرامی» (۱۳۹۰) نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسیده است که از نظر کتابداران، استفاده از فناوری‌های وب ۲.۰ در کتابخانه‌های دانشگاهی ضرورت زیادی دارد.

جدول ۴. توزیع فراوانی نگرش کتابداران درباره به‌کارگیری ابزارهای وب ۲.۰ در خدمات مرجع

میانگین	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	نگرش
۳/۱۷	۶	۱۰	۹	۲	۷	فراوانی
	۱۷/۱	۲۸/۶	۲۵/۷	۵/۷	۲۰	درصد
۳/۲۰	۶	۱۲	۵	۷	۵	فراوانی
	۱۷/۱	۳۴/۳	۱۴/۳	۲۰	۱۴/۳	درصد
۳/۰۵	۵	۷	۱۳	۳	۶	فراوانی
	۱۴/۳	۲۰	۳۷/۱	۸/۶	۱۷/۱	درصد
۳/۱۷	۷	۷	۱۰	۵	۵	فراوانی
	۲۰	۲۰	۲۸/۶	۱۴/۳	۱۴/۳	درصد
۳/۸	۷	۶	۱۱	۵	۶	فراوانی
	۲۰	۱۷/۱	۳۱/۴	۱۴/۳	۱۷/۱	درصد
۳/۴۰	۱۱	۶	۱۰	۲	۶	فراوانی
	۳۱/۴	۱۷/۱	۲۸/۶	۵/۷	۱۷/۱	درصد
۲/۸۸	۵	۵	۱۳	۵	۷	فراوانی
	۱۴/۳	۱۴/۳	۳۷/۱	۱۴/۳	۲۰	درصد

عملکرد ابزارهای وب ۲.۰ در خدمات مرجع در بُعد هدف از دیدگاه کتابداران

آخرین هدف این پژوهش، تعیین عملکرد ابزارهای وب ۲.۰ از بُعد هدف از دیدگاه کتابداران شرکت کننده در این پژوهش است (جدول ۵). خدمات مرجع ارائه شده در پرسشنامه با توجه به پژوهش «تاجر» (۲۰۰۹) درباره حضور ابزارهای وب ۲.۰ در خدمات مرجع ارائه شده است.

نتایج، حاکی از آن است، ارائه منابع جدید (۳/۵۴٪) و راهنمایی کاربران و اطلاع‌رسانی به روز (۴/۵۱٪) بیشترین هدف از استفاده از ابزارهای وب ۲.۰ در خدمات مرجع را از دیدگاه کتابداران شامل می‌شود. همچنین، استفاده از ابزارهای وب ۲.۰ در جهت آموزش و برقراری ارتباط با دانشجویان (۶/۴۸٪)، استفاده در فعالیت‌های پژوهشی (۷/۴۵٪) و استفاده در ارائه منابع چندرسانه‌ای (۴۰٪) نیز به صورت ذکر شده رتبه‌بندی شده است.

نتایج این قسمت از پژوهش با تحقیق «گروس و لزلی» (۲۰۰۸) و «ویرکس و با میگبولا» (۲۰۱۱) و «ریچارد» (۲۰۰۸) همسوست، زیرا نتایج پژوهش «گروس و لزلی» (۲۰۰۸) سودمندی استفاده از ابزارهای وب ۲.۰ را در جهت آموزش مفاهیم مربوط به کتابخانه، به کاربران نشان می‌دهد. «ریچارد» (۲۰۰۸) نیز در تحقیق خود بیان داشته است که برنامه‌های کاربردی وب ۲.۰ می‌تواند به عنوان ابزاری در جهت اطلاع‌رسانی در خدمات مرجع کتابخانه دانشگاهی، مورد استفاده قرار گیرد. نتایج پژوهش «ویرکس و بامیگبولا» (۲۰۱۱) از توانایی ابزارهای وب ۲.۰ در جهت بهبود تدریس و یادگیری در محیط آموزش عالی حمایت می‌کند و نشان می‌دهد که ابزارهای وب ۲.۰ در کتابخانه و در ارتباطات و اطلاع‌رسانی، به صورت قابل توجه استفاده و ترجیح داده می‌شوند.

_____ بررسی میزان استفاده، نگرش و عملکرد کتابداران دانشگاهی ... / ۷۵

جدول ۵. میانگین سؤال‌های عملکرد ابزارهای وب ۲.۰ در خدمات مرجع در بُعد هدف از دیدگاه کتابداران

میانگین	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	سؤال‌های عملکرد در بُعد هدف
۳/۳۱	۸	۹	۱۰	۲	۶	فراوانی
	۲۲/۹	۲۵/۷	۲۸/۶	۵/۷	۱۷/۱	درصد
۳/۳۷	۷	۱۱	۱۰	۲	۵	فراوانی
	۲۰	۳۱/۴	۲۸/۶	۵/۷	۱۴/۳	درصد
۳/۲۹	۷	۱۰	۹	۲	۶	فراوانی
	۲۰	۲۸/۶	۲۵/۷	۵/۷	۱۷/۱	درصد
۳/۴۴	۹	۹	۹	۲	۵	فراوانی
	۲۵/۷	۲۵/۷	۲۵/۷	۵/۷	۱۴/۳	درصد
۳/۴۵	۹	۱۰	۹	۲	۵	فراوانی
	۲۵/۷	۲۸/۶	۲۵/۷	۵/۷	۱۴/۳	درصد
۳/۱۷	۹	۱۳	۳	۳	۵	فراوانی
	۱۴/۳	۲۵/۷	۳۷/۱	۸/۶	۱۴/۳	درصد
۳/۲۸	۶	۱۰	۱۲	۲	۵	فراوانی
	۱۷/۱	۲۸/۶	۳۴/۳	۵/۷	۱۴/۳	درصد

نتیجه‌گیری

چنان‌که در ابتدای پژوهش اشاره شد، استفاده از وب ۲.۰ در کتابداری و به طور خاص در خدمات مرجع بحث شده و مزایای آن به اثبات رسیده است. نتایج این پژوهش بیانگر آن است که میزان استفاده کتابداران دانشگاه‌های دولتی شهر تبریز از امکانات و ابزارهای وب ۲.۰ با میانگین ۲/۱ کم است، در حالی که نگرش مطلوبی در استفاده از ابزارهای وب ۲.۰ در خدمات مرجع توسط کتابداران وجود دارد. یافته‌های دیگر این پژوهش بیانگر این است که ارائه منابع جدید، راهنمایی کاربران و اطلاع‌رسانی به‌روز و همچنین استفاده از ابزارهای وب ۲.۰ در جهت آموزش و برقراری ارتباط با دانشجویان، بیشترین عملکرد در استفاده از ابزارهای وب ۲.۰ از بُعد

هدف در خدمات مرجع را از دیدگاه کتابداران شامل می‌شود. در نتیجه، با توجه به نتایج این پژوهش و نگرش کتابداران درباره حضور ابزارهای وب ۲.۰ در خدمات مرجع و با توجه به پایین بودن میزان استفاده کتابداران از ابزارهای وب ۲.۰، مناسب است که دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی درباره نحوه استفاده از ابزارهای وب ۲.۰ برگزار شود. (با توجه به نتایج، نسبت به شناسایی نقاط قوت و ضعف کتابداران اقدام و آموزش‌ها با توجه به این نتایج ارائه شود)، تا آنها را قادر سازد با فناوری‌های مشابه کار کنند و در برخورد با تغییرات ناشی از حضور وب ۲.۰، اعتماد به نفس لازم را داشته باشند.

از طریق انجام این پژوهش، امید است مدیران کتابخانه‌ها و کتابداران در جهت برنامه‌ریزی برای کاربرد وب ۲.۰ و رفع بهتر نیازها به منظور استفاده از ابزارهای وب ۲.۰ در کتابخانه‌های دانشگاهی تلاش کنند، زیرا نتایج حاصل از این تحقیق کمک می‌کند که مدیران از نیازهای کتابداران خود آگاه شوند. همچنین، نتایج این مطالعه سبب افزایش آگاهی کتابداران نسبت به حضور وب ۲.۰ در محیط کتابخانه‌های دانشگاهی می‌شود. علاوه بر این، پژوهشگران و متخصصان اطلاع‌رسانی ممکن است از نتایج این تحقیق در جهت انجام تحقیقات بیشتر در این زمینه استفاده کنند. توجه به نتایج این پژوهش و اهمیت نگرش کتابداران و میزان استفاده از ابزارهای وب ۲.۰ می‌تواند افق‌های جدید پژوهشی را در برابر دید آنها قرار دهد.

این پژوهش محدودیت‌هایی را نیز شامل می‌شود: از محدودیت‌های این پژوهش می‌توان به کمبود منابع علمی قابل دسترس و استفاده درباره کاربرد ابزارهای وب ۲.۰ در خدمات مرجع (به صورت فارسی) اشاره کرد. به همین دلیل، محققان نیازمند استفاده از منابع لاتین بودند؛ که خود مشکل برگردان درست متون لاتین به فارسی و یک‌دست کردن آنها را به همراه داشت. همچنین، از آنجا که مطالعه حاضر فقط چهار کتابخانه دانشگاهی شهر تبریز را شامل می‌شود، نتایج حاصل از این پژوهش، کل کتابخانه‌های دانشگاهی تبریز (دانشگاه‌های آزاد، پیام نور و غیر انتفاعی) را در بر نمی‌گیرد. شایان ذکر است، با توجه به تعداد بسیار زیاد ابزارهای وب ۲.۰ و انواع

_____ بررسی میزان استفاده، نگرش و عملکرد کتابداران دانشگاهی ... / ۷۷

مختلف خدماتی که در بخش مرجع ارائه می‌شود پرسشنامه تمامی خدمات و ابزارهای وب ۲.۰ را پوشش نداده است و از جامعیت کامل در این زمینه برخوردار نیست. به هر حال، استفاده از این فناوری می‌تواند یک فرصت برای کتابداران به‌ویژه کتابداران دانشگاهی باشد؛ فرصتی که به محدودیت‌های مکانی و زمانی غلبه کنند و خود را به کاربران نزدیک سازند. به طور کلی، در جهت استفاده از ابزارهای وب ۲.۰ در خدمات مرجع، پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی، شبکه‌های اجتماعی در خدمات مرجع با مدل سستی آن مقایسه شود. همچنین، از آنجا که اهداف غائی کتابخانه‌ها ارائه خدمات مطلوب به کاربران است، لازم است پژوهشی مشابه در دریافت نگرش کاربران کتابخانه‌های دانشگاهی در زمینه استفاده از ابزارهای وب ۲.۰ در خدمات مرجع نیز صورت بگیرد. همچنین، با بررسی میزان ادغام‌پذیری و نمایش ابزارهای خدمات مرجع و شبکه‌های اجتماعی در وبسایت کتابخانه‌های دانشگاهی کشور می‌تواند در یافتن نقاط ضعف و قدرت این ابزار و نحوه کارایی آنها یاری دهنده باشد.

منابع

- اناری، فاطمه؛ عاطفه عاصمی و نصرت ریاحی‌نیا (۱۳۹۲). «بررسی میزان استفاده از ابزارهای شبکه‌های اجتماعی در به اشتراک‌گذاری دانش بین کتابداران دانشگاه اصفهان». *فصلنامه دانش‌شناسی*، ۶، (۲۰)، ۱-۱۹
- بهرامی، واحد (۱۳۹۱). *تحلیل میزان آشنایی و استفاده کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی از فناوری‌های وب ۲.۰ و شناسایی عوامل بازدارنده بر استفاده از این فناوری‌ها در خدمت کتابخانه‌های دانشگاهی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. مشهد: دانشگاه فردوسی، دانشکده علوم تربیتی.
- خلقتی، مرضیه (۱۳۸۹). «شبکه‌های اجتماعی، پیدایش و تحولات». کتاب مهر، ۴(۱)، ۹-۱۲.
- دیانی، محمدحسین (۱۳۸۲). *اصول و خدمات مرجع در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی*. تهران: انتشارات کتابخانه رایانه‌ای.
- سادات موسوی، علی و اورانوس تاج‌الدینی (۱۳۸۸). «کتابخانه‌های اجتماعی: نسل جدید کتابخانه‌ها در تعامل و تقارن با جنبش ۲.۰». *فصلنامه کتاب*، ۸۵، ۱۱۱-۱۲۴.
- صراف‌زاده، مریم و افسانه حاضری؛ سهیلا علوی (۱۳۹۱). «آگاهی و استفاده مدرسان کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران از فناوری‌های وب ۲.۰». *پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات*، ۲۸(۱)، ۲۱-۳۸.

- عبدخدا، هیوا و لیلا محمدی (۱۳۹۰). «بررسی میزان آشنایی و استفاده کتابداران دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران از امکانات کاربردی تار جهانگستر (وب) در خدمات کتابخانه‌ها». مدیریت اطلاعات سلامت، ۸(۳)، ۳۵۴-۳۶۲.
- قانع، محمدرضا (۱۳۸۳). «خدمات مرجع دیجیتال در کتابخانه‌های دانشگاهی». مجله کتابداری، دفتر ۱۲۴-۴۲، ۹۹.
- مرادی، شیما؛ امید علی‌پور؛ مریم صابری و آمنه فلاحتی (۱۳۹۰). «میزان بهره‌گیری از وب ۲ در کتابخانه‌های دانشگاهی کشورهای خاورمیانه». فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۴(۱۲)، ۵۴.
- Aharony, N(2008). Web 2.0 in U.S. LIS schools: Are they missing the boat? . *Ariadne* 54. <http://www.ariadne.ac.uk/issue54/aharony>. (accessed 12 Apr. 2011).
- Aharony, N(2009). Web 2.0 use by librarians. *Library & Information Science Research* (31), 29-37.
- Baro. E; Idiidi.O; Godfrey.V.(2013). Awareness and use of Web 2.0 tools by librarians in university libraries in Nigeria. *OCLC* 20 (3),170- 185.
- Bejune M .(2007). Wikis in libraries. *Inform Tech Lib* 26 (3),27-39.
- Chu, M., & Y.N Meulemans.(2008). The problems and potential of MySpace and Facebook usage in academic libraries. *Internet Reference Services Quar terly* 13(1), 69-85.
- Cuong Linh, N (2008) . A survey of the application of Web 0/2 in Australasian university libraries. *Library Hi Tech* ,26 (4), 630 – 653.
- Currie,Jane (2010) Web 2.0 for reference Services Staff Training and Communication. *Reference Services Review*, 38(1),152-157.
- DiNucci, Darcy (1999). Fragmented Future. *Print* ,53 (4), 32.
- Garoufallou E, Charitopoulou V(2012). Web 2.0 in library and information science education: the Greek case. *New Library World*, 113 (3/4), 202-217.
- Gross, Julia,. And Lyn Leslie .2008.Twenty three steps to learning web 2. *The Electronic library* . 26 (6): 790-802.
- Han Z, Liu YQ (2010). Web 2.0 applications in top Chinese university libraries. *Library Hi Tech*,28(1),41-62.
- Macaskill. W, Owen D(2006). Web 2.0 to go. Proceedings of LIANZA Conference: Wellington.
- Miller, P (2005) Do libraries matter?: The rise of library 2.0. *A Talis White Paper*. http://www.talis.com/downloads/white_papers/DoLibrariesMatter.pdf (accessed May 18, 2012).
- Murfin, Marjorie E., Wynar. L(1977) *Reference Service*. An Annotated Bibliographic Guide.
- Patridge, H., Lee j, Munro. c (2010) Becoming librarian 2.0: the skills, knowledge and attributes required by library and information science professionals in a web 2.0 world (and beyond). *Library Trend* , 59 (1/2), 315-335.
- Pinto M, Manso RA (2012). Virtual reference services: defining the criteria and indicators to evaluate them. *Electronic Library*, 30 (1), 51-68.

- Ramos, MS, Abrigo CM (2012). Reference 2.0 in action: an evaluation of the digital reference services in selected Philippine academic libraries. *Library Hi Tech News*, 29(1),8-20.
- Reichardt R (2008). How may I help thee? Let me count the 2.0 ways. *Internet Ref Serv Q*, 13,271-280.
- Rod-Welch L(2012) Incorporation and visibility of reference and social networking tools on ARL member libraries'websites. *Reference Services Review* , 40(1),138-171.
- Smith, L(2003). Education for digital reference services. <http://data.webjunction.org/wj/documents/11820.pdf>.(accessed 20 January2009).
- Stephens, M (2006). Exploring Web 2.0 and libraries. *Library Technology Reports* 42 (4),32-51.
- Tajer, Pegah (2009) . Reference Services 2.0: A Proposed Model for Reference Services in Library 2.0. 7th International CALIBER-2009, Pondicherry University, Puducherry, February ,25-27.
- Virkus S.,and A Bamigbola (2011). Students' conceptions and experiences of Web 2.0 tools. *New Library World* ,112 (11/12), 479-489.
- Wasik, J.M(1999). Building and maintaining digital reference services. *ERIC Digest*. <http://ericir.syr.edu/ithome/digests/digiref.htm>(accessed 12January2013).

