



# Telegram as a New Virtual Reference Services: Analysis of the Content of the Questions Raised through the Telegram Application in Virtual Reference Services of the National Library of Iran

S. S. Hashemi<sup>1</sup>  
R. Shahrabi<sup>2</sup>

Received: 15, Mar. 2019  
Accepted: 7, June 2019

doi: 10.30484/nastinfo.2019.2109.1801

## Abstract

**Purpose:** Using new applications for reference services in national library of Iran, and Studying the subject scope of the questions are the research goals.

**Methodology:** The research community has all the questions raised through telegram application in the two-year period (September 2016 - September 2018), which contains 2719 questions.

**Findings:** The most and the least questions are related to special research with 38.76% and research with 11.25%. The most relevant thematic approach is the research and special research questions based on the field of study of the humanities group with 67.35% and the lowest of the medical sciences group with 1.39%. Questions about the membership office (26.41%) and library facilities for specific people and the offer to buy books (both with 0.76%) are the most and the least needed and sought after by users.

**Conclusion:** Based on research findings, it seems that telegram application can now be one of the most efficient and fastest tools for asking reference questions. The use of librarians with subject-specific expertise is also necessary to answer user's questions.

**Keywords:** Reference question, Virtual reference, Telegram messenger, National Library of Iran

---

<sup>1</sup> MS of Knowledge and Information Science; Expert in Reference Service Department of National Library and Archives of Iran (Corresponding author), [s4210h@yahoo.com](mailto:s4210h@yahoo.com)

<sup>2</sup> PhD Candidate, Knowledge and Information Science, Manager of information services, National Library and Archives of Iran, [shahrabi@gmail.com](mailto:shahrabi@gmail.com)



## تلگرام ابزاری نوین در ارائه خدمات مرجع مجازی: تحلیل محتوای پرسش‌های مطرح‌شده از طریق تلگرام مرجع مجازی کتابخانه ملی

سمیه‌سادات هاشمی<sup>1</sup>

رضا شهبابی<sup>2</sup>

### چکیده

**هدف:** استفاده از ابزارهای نوین برای ارائه خدمات مرجع به کاربران کتابخانه ملی و بررسی میزان استقبال از این ابزار و پوشش آن و نیز دامنه موضوعی پرسش‌ها.

**روش‌شناسی:** جامعه پژوهش، تمامی سؤالات مطرح‌شده از طریق درگاه تلگرام مرجع مجازی کتابخانه ملی در بازه زمانی دو ساله (مهر ۱۳۹۵- مهر ۱۳۹۷) است که شامل ۲۷۱۹ پرسش است.

**یافته‌ها:** بیشترین و کمترین سؤالات مطرح‌شده براساس تقسیم‌بندی ویلیام کنس مربوط به سؤالات تجسس ویژه با ۳۸/۷۶٪ و پژوهشی با ۱۱/۲۵٪ است. بیشترین رویکرد موضوعی سؤالات پژوهشی و تجسس ویژه براساس رشته تحصیلی مربوط به گروه علوم انسانی با ۶۷/۳۵٪ و کمترین آن مربوط به گروه علوم پزشکی با ۱/۳۹٪ است. پرسش درباره اداره عضویت (۲۶/۴۱٪) و امکانات کتابخانه برای افراد خاص و پیشنهاد برای خرید کتاب (هر دو با ۰/۷۶٪) در بخش سؤالات راهنما و ارجاع آماده بیشترین و کمترین موضوعات مورد نیاز و علاقه کاربران بوده‌اند.

**نتیجه‌گیری:** براساس یافته‌های پژوهش، به نظر می‌رسد که در حال حاضر تلگرام می‌تواند یکی از کارآمدترین و سریع‌ترین ابزارها برای پرسش مرجع از کتابداران باشد و در مقایسه با سایر روش‌های ارتباطی مرجع مجازی، استقبال از این روش بسیار بالاتر است. استفاده از کتابداران با تخصص‌های موضوعی برای پاسخ‌گویی به سؤالات کاربران نیز ضروری به نظر می‌رسد.

**کلیدواژه‌ها:** پرسش مرجع، مرجع مجازی، پیام‌رسان تلگرام، کتابخانه ملی ایران

<sup>1</sup> کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛ کارشناس گروه مرجع سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران (نویسنده مسئول)

s4210h@yahoo.com

<sup>2</sup> دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛ مدیر کل اطلاع‌رسانی سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران shahrabi@gmail.com

امروزه استفاده افراد از اینترنت با تغییراتی همراه شده است که علاقه‌مندی به استفاده از اینترنت و فضای مجازی را دو چندان کرده است. یکی از این تغییرات پیدایش فناوری وب 2.0 است که همه‌شدن استفاده از فضای مجازی را به دنبال داشته است. از پدیده‌هایی که با پیدایش فناوری وب 2.0 همراه شد، ظهور شبکه‌های اجتماعی در دنیای اینترنت است که بی‌شک استفاده بجا و درست از این شبکه‌ها به ارتقای سطح یادگیری و توانمندی افراد در مراحل مختلف زندگی منجر می‌شود.

افراد از طریق شبکه‌های اجتماعی به دوستان جدید می‌پیوندند، ویدئوهای داغ می‌بینند، درباره موضوعات روز بحث یا درباره طرح‌های کاری خود تبادل نظر می‌کنند. این روزها تقریباً تمامی کاربران رایانه، حسابی در شبکه‌های اجتماعی دارند، تا جایی که بعضی از این شبکه‌ها همچون فیس‌بوک توانسته‌اند به‌طور مستقیم یا بی‌واسطه با بیش از نیمی از اجتماع ارتباط تنگاتنگ و دوسویه برقرار کنند (مکالم،<sup>1</sup> 2015).

تدارک محیطی اجتماعی در یادگیری و آموزش افراد تاثیر بسزایی دارد و کتابخانه‌ها به‌عنوان نهادی اجتماعی که رسالت آموزش افراد جامعه و اطلاع‌رسانی به آنها را برعهده دارند باید در ایجاد چنین محیطی پیش‌قدم باشند. یکی از راهکارهای این مهم در کتابخانه‌ها استفاده کاربران کتابخانه و دسترسی آنها به شبکه‌های اجتماعی است، که این خود تعامل اجتماعی را در کتابخانه‌ها بهبود می‌بخشد. از آنجاکه شبکه‌های اجتماعی تعامل اجتماعی را افزایش می‌بخشند، کتابخانه‌ها می‌توانند با بهره‌برداری از این شبکه‌ها ارتباط خوب و موثری را با کاربران ایجاد کنند.

شبکه‌های اجتماعی امکان تسهیل روابط بسیار نزدیک بین کتابخانه و کاربران را دارند. اگرچه استفاده کنونی از این شبکه‌ها توسط کتابخانه‌ها موقت و تجربی است ولی به‌طور فزاینده نقش مهمی در ارائه خدمات کتابخانه و توسعه آن در آینده خواهند داشت.

هدف اصلی این پژوهش بررسی و تحلیل محتوای سؤالات مطرح‌شده از طریق درگاه تلگرام مرجع مجازی کتابخانه ملی ایران است. این بررسی به‌منظور پاسخ‌گویی به پرسش‌های زیر است:

- انواع پرسش‌های مطرح‌شده از طریق درگاه تلگرام براساس تقسیم‌بندی ارائه‌شده توسط ویلیام کتس<sup>2</sup> چیست؟

<sup>1</sup> McCallum

<sup>2</sup> برپایه نظریه کتس سؤالات را می‌توان در چهار گروه دسته بندی کرد: (1) سؤالات راهنما: مراجعه‌کننده درباره موضوعی که از آن اطلاع دارد و آن را می‌شناسد، راهنمایی می‌خواهد. مثلاً «برگه‌دان کجاست؟» (2) ارجاع آماده: سؤالاتی هستند که کتابدار مرجع می‌تواند به‌سهولت در یک یا دو منبع پاسخ آنها را پیدا کند. مانند «تعداد نمایندگان مجلس چند نفر است؟» (3) تجسس ویژه: وقتی کاربر برای تهیه مقاله یا گزارشی نیاز به اطلاعاتی خاص دارد و کتابدار ناچار است برای پاسخ‌گویی به او تجسس خاص و ویژه‌ای در مجموعه کتابخانه انجام دهد. مثلاً «معرفی منابع در حوزه طب اسلامی». (4) پژوهش: این نوع سؤال را پژوهشگری مطرح می‌کند که بسیاری از منابع را می‌شناسد و به اطلاعات تخصصی و خاص نیاز دارد. در این مورد، کتابدار مرجع از شیوه «کوشش و خطا» استفاده می‌کند تا

- رویکرد موضوعی پرسش‌های مطرح‌شده براساس تقسیم‌بندی گروه‌های تحصیلی چگونه است؟
- در بخش سؤالات راهنما و ارجاع آماده موضوعات مورد نیاز و علاقه کاربران بیشتر در چه حوزه‌هایی بوده است؟

#### اهداف رسانه‌های اجتماعی در کتابخانه‌ها

کتابخانه‌ها از شبکه‌های اجتماعی به‌عنوان ظرفیتی مهم برای تحقق بهتر اهداف خود (معرفی کتابخانه، خدمات، منابع، و خدمت‌رسانی) و به‌کارگیری بازخورد کاربران برای گسترش مجموعه استفاده می‌کنند. شبکه‌های اجتماعی نیز به‌طور فزاینده به‌عنوان ابزار اطلاع‌رسانی مجموعه با ارائه روش‌های انعطاف‌پذیر به ارائه منابع (مانند ویدئوهای یوتیوب) و دسته‌بندی<sup>1</sup> آنها می‌پردازند. توسعه شبکه‌های اجتماعی برای کمک به کتابداران برای افزایش ارتباط خود با سایر کتابخانه‌ها اهمیت زیادی دارد. در حال حاضر، استفاده از این شبکه‌ها برای آموزش و یادگیری اولویت کمی دارد ولی در آینده‌ای نزدیک و با کمک کتابداران به توسعه قابلیت‌های سازمانی کمک خواهد کرد (اباش، 1392).

#### فرصت‌ها و چالش‌های استفاده از شبکه‌های اجتماعی:

اصلی‌ترین فرصت استفاده از شبکه‌های اجتماعی در ارتباط با کتابخانه، هزینه پایین استفاده از آن است. توانایی ارائه خدمات کتابخانه به کاربران در فضاهای درخواست‌شده آنها، ایجاد حس تعامل بین کتابخانه و کاربران برای حمایت از توسعه مجموعه و کمک به کتابداران برای روزآمدنگه‌داشتن اخبار صنعت و ابتکارات از دیگر فرصت‌های استفاده از شبکه‌های اجتماعی است. فرصت مهم‌تر فراگیربودن استفاده از شبکه‌های اجتماعی است.

چالش‌ها به حفظ حضور فعال در شبکه‌های اجتماعی، فشار برای پاسخ‌گویی سریع خدمات ارائه‌شده، مهارت کتابداران برای استفاده از شبکه‌های اجتماعی، جلوگیری از تکرار برخی فعالیت‌ها، حفظ برند کتابخانه و مسائل مربوط به قوانین حق مؤلف منابع ارائه‌شده توسط کتابخانه در شبکه‌های اجتماعی مربوط می‌شود.

#### آینده رسانه‌های اجتماعی در کتابخانه

به‌طور کلی، پیش‌بینی آینده شبکه‌های اجتماعی و استفاده از آن در کتابخانه‌ها ساده نیست. تردیدی وجود ندارد که استفاده از شبکه‌های اجتماعی و تبدیل شدن آن به بخشی جدایی‌ناپذیر از زندگی مردم در قرن 21 تبدیل شده است. رسانه‌های اجتماعی دارای نیرویی است که باعث تعاملی‌تر شدن خدمات کتابخانه می‌شود.

---

بتواند حداکثر منابع را به متخصص مربوطه معرفی کند. سؤالات راهنما و ارجاع آماده را می‌توان بازیابی داده‌ها و سؤالات تجسس ویژه و پژوهشی را بازیابی مدرک خواند (مرادی، 1372).

<sup>1</sup> Folksonomy

ابزارهای رسانه‌های اجتماعی نه تنها به کاربران امکان دسترسی به محتوا را می‌دهد، بلکه به آنها اجازه می‌دهد به راحتی در محتوای خود مشارکت کنند، جوامع را توسعه دهند، و دانش خود را با جامعه کتابخانه به اشتراک بگذارند (رادفورد<sup>1</sup>، 2008).

دسترسی آسان به اطلاعات از طریق مجراهای رقومی می‌تواند به لحاظ فیزیکی مانع رفتن مردم به کتابخانه شده و به این باور منجر شود که مهارت‌های اطلاعات سنتی بی‌ربط و غیرضروری شده‌اند. موفقیت قاطع خدمات اینترنت نشان می‌دهد کتابخانه‌ها باید به تحول و تغییر خود برای برخورد با نیازهای پیشرفته کاربران پردازند (راکشیکار<sup>2</sup>، 2015).

#### دلایل استفاده کتابخانه‌ها از شبکه‌های اجتماعی:

- جستجوی نظرات و خدمات برای خودارزیابی، تشویق بحث و گفتگو جهت ایجاد فرصتی برای پاسخ کتابخانه به بازخوردهای کاربران؛
- انتشار اخبار، خدمات و وقایع کتابخانه؛
- تشویق همکاری از طریق توسعه مجموعه و محتوای خاص مخازن برای گروه‌های کاربری خاص؛
- افزایش استفاده از مجموعه‌های کتابخانه با اشاعه محتوای منابع جدید موجود در کتابخانه؛
- ارتباط با دیگر کتابداران و کتابخانه‌ها (مکالم، 2015)؛
- ترویج و گسترش خدمات کتابخانه و جذب مخاطبان جدید

#### مزایای استفاده از رسانه‌های اجتماعی:

- کاهش هزینه‌ها با به‌کارگیری از شبکه‌های اجتماعی؛
- استفاده از آن به آموزش کمی نیاز دارد؛
- ارائه اطلاعات به‌طور مستقیم به کاربران، ترویج خدمات کتابخانه و انتشار اخبار آن در مدت زمان کوتاه؛
- افزایش تعامل و برقراری ارتباط بین کاربران کتابخانه؛
- معرفی و اشاعه منابع کتابخانه از طریق شبکه‌های اجتماعی می‌تواند به افزایش استفاده از محتوا توسط کاربران منجر شود (مکالم، 2015).

#### پیام‌رسان تلگرام: تاریخچه و کاربردها

برنامه پیام‌رسان تلگرام توسط دو برادر به نام‌های پاول دورف<sup>3</sup> و نیکلای دورف<sup>4</sup> برای اولین بار در 14 آگوست 2013 برای آیفون راه‌اندازی شد و بعد نسخه آلفا برای اندروید در 20 اکتبر 2013 به بازار عرضه

<sup>1</sup> Rutherford

<sup>2</sup> Rakshikar

<sup>3</sup> Pavel Durov

<sup>4</sup> Nikolai Durov

شد. پشتیبان مالی این پروژه، سازمان غیرانتفاعی کارآفرینی در آلمان است (تلگرام telegram چیست...، 1394).

پیامرسان تلگرام یک سرویس پیامرسان متن‌باز چندسکویی مبتنی بر رایانش ابری است. کاربران تلگرام می‌توانند پیام‌ها، تصاویر، ویدئوها، و اسناد خود را رمزگذاری شده تبادل کنند. تلگرام برای اندروید، ویندوز فون<sup>۱</sup>، و آی‌اواس<sup>۲</sup> در دسترس است. کاربران تلگرام امکان تبادل پیام، عکس، ویدئو و فایل تا حجم یک‌ونیم گیگا بایت را دارند (تلگرام، بی‌تا).

از ویژگی‌های این پیامرسان می‌توان به استفاده هم‌زمان از تلگرام روی چندین وسیله هوشمند اشاره کرد و برای این منظور تنها یک شماره تلفن منحصر به فرد نیاز است.

تلگرام از هشتگ<sup>۳</sup> و منشن<sup>۴</sup> - ذکر نام یک فرد - نیز پشتیبانی می‌کند (آشنایی با تلگرام...، 1395). تلگرام در سال 2017 با حدود 180 میلیون کاربر، هفتمین پیامرسان پرکاربرد شناخته شد (پیش‌سنمایستر<sup>۵</sup>، 2017).

#### تلگرام در ایران:

ضریب نفوذ اینترنت در ایران 85 درصد است و بنابر آمارهای ارائه‌شده 73 درصد مردم ایران به شبکه تلگرام دسترسی دارند. تلگرام، اینستاگرام، و توییتر از پرمخاطب‌ترین شبکه‌های اجتماعی در ایران هستند (عضویت 73 درصد مردم ایران در شبکه تلگرام، 1395).

برپایه نظرسنجی انجام‌شده از سوی مرکز افکارسنجی دانشجویان ایران (ایسپا)، تلگرام تا پیش از فیلترشدن، محبوب‌ترین پیامرسان بود. به‌گونه‌ای که در سال 1396، 62/2 درصد ایرانیان عضو آن بوده‌اند (تلگرام، محبوب‌ترین پیامرسان ایرانی‌ها، 1396).

از هر 100 مرد ایرانی 55 نفر و از هر 100 زن ایرانی 51 نفر عضو شبکه‌های اجتماعی هستند (کاربران ایرانی تلگرام چند نفرند؟، 1395).

#### راه‌اندازی مرجع مجازی کتابخانه ملی در محیط تلگرام:

خدمات مرجع هر کتابخانه یکی از مهم‌ترین خدمات و سرویس‌های هر کتابخانه است. در بیشتر کتابخانه‌ها این خدمات تنها به‌شکل حضوری ارائه می‌شوند و اعضای کتابخانه با مراجعه به کارشناس موضوعی پرسش‌های خود را مطرح می‌کنند و پاسخ‌های ایشان توسط کارشناسان مرجع حضوری آماده می‌شود.

---

<sup>1</sup> Windows phone

<sup>2</sup> IOS

<sup>3</sup> Hashtag

<sup>4</sup> Mention

<sup>5</sup> Pichsenmeister

در کتابخانه ملی ایران از سال 1390 در کنار کارشناسان مرجع حضوری، میز مرجع مجازی راه‌اندازی شده که در واقع نوعی خدمات مرجع الکترونیکی است و کاربران می‌توانند بدون حضور در محل کتابخانه و از طریق ایمیل، گفتگوی هم‌زمان یا پیامک با کارشناسان این بخش در تماس بوده و فهرست منابع ضروری برای پژوهش‌های خود یا مقالات منتشرشده در حوزه‌های موضوعی را دریافت کنند. شایان ذکر است صفحه مرجع مجازی در پایگاه کتابخانه ملی به آدرس <http://www.nlai.ir/ask> است.

اداره کل اطلاع‌رسانی کتابخانه ملی از مرداد 1395 و در راستای استفاده از ابزارها و روش‌های نوین به منظور آگاهی‌رسانی فعالیت‌ها، خدمات و منابع موجود در کتابخانه ملی به کاربران، فعالیت‌های جدید با کمک ابزارهای نوین راه‌اندازی کرد.

با توجه به فراگیربودن تلگرام و میزان بالای استفاده از آن در ایران و با در نظر گرفتن امکانات بهتری که این پیام‌رسان نسبت به پیام‌رسان واتساپ که در سطح دنیا فراگیر است، مقرر شد که در کتابخانه ملی نیز از بستر پیام‌رسان تلگرام به منظور ارائه خدمات اطلاع‌رسانی و نیز مرجع مجازی استفاده شود. به همین منظور در گام نخست کانال تلگرام کتابخانه ملی<sup>1</sup> راه‌اندازی شد. این کانال در ابتدا جهت اطلاع‌رسانی به اعضای کتابخانه ملی در خصوص رویدادها، نشست‌ها، اخبار و آخرین اطلاعات مربوط به بخش‌های خدمت‌رسانی کتابخانه ملی در نظر گرفته شد. پس از گذشت دو ماه و با بازخوردگیری مثبت از فعالیت این کانال، طرح استفاده از پیام‌رسان تلگرام به عنوان ابزاری برای پاسخ‌گویی به پرسش‌های کاربران و خدمات مرجع مجازی مطرح شد. بنابراین با تعریف مدیر<sup>2</sup>هایی که بتوانند به عنوان کارشناس مرجع مجازی کانال پاسخ‌گوی کاربران باشند و ایجاد دسترسی‌های لازم برای این افراد، فعالیت فوق‌العاده آغاز شد.

در حال حاضر، کاربران می‌توانند از طریق شناسه کاربری اعلام شده (@asklibrarian) مخصوص کارشناس مرجع مجازی کتابخانه ملی به صفحه کتابدار مرجع رفته و پرسش خود را مطرح کنند. پاسخ آنها نیز پس از جستجو و آماده‌شدن توسط کارشناسان مرجع کتابخانه ملی، از طریق محیط تلگرام به صفحه آنها ارسال می‌شود.

همچنین کلیدواژه‌های هر درخواست و پاسخ مربوطه نیز با استفاده از هشتگ کدگذاری می‌شود. استفاده از هشتگ کمک می‌کند تا در بازه‌های زمانی مشخص پرتکرارترین موضوعات تعیین شود. ضمن اینکه در بازایی موضوعی پاسخ‌ها از طریق جستجوی افراد، هشتگ مفید خواهد بود.

از دیگر مزایای ارائه خدمات مرجع در محیط تلگرام می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

○ سرعت بالای ارسال پرسش و پاسخ با توجه به فراگیربودن این نرم‌افزار در میان بیشتر کاربران و فعال‌بودن آن بر گوشی‌های هوشمند؛

<sup>1</sup> t.me/etelaesaniiran

<sup>2</sup> Admin

○ امکان برقراری ارتباط راحت و غیررسمی همانند مراجعه حضوری از جهت نحوه مکالمه و تعامل با کتابدار مرجع؛

○ امکان ارسال هر گونه فایل مورد نیاز کاربران در هنگام ارائه پاسخ از طریق محیط تلگرام؛

○ امکان نصب نسخه ویندوزی و یا استفاده از نسخه تحت وب این نرم افزار برای استفاده هم زمان چند نفر کارشناس مرجع از یک شناسه کاربری در تلگرام و جلوگیری از تعدد شناسه های کاربری. در مورد فعالیت مرجع مجازی در کتابخانه ملی تا کنون چهار پژوهش انجام شده است:

عصاره، بیگدلی، و منصور (1386) در پژوهش خود با استفاده از روش تحلیل محتوا، 33 میز مرجع دیجیتال کتابخانه های ملی جهان را بررسی کردند. ایشان به طور جمع 35 ویژگی میز مرجع دیجیتال را استخراج و از طریق سیاهه واری دربار اهمیت وجود آنها در میز مرجع دیجیتال کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران از صاحب نظران نظرخواهی کرده و در نهایت، با اعمال حداقل میانگین 3، 22 ویژگی برای طراحی میز مرجع انتخاب و در الگوی پیشنهادی خود برای طراحی میز مرجع مجازی کتابخانه ملی ارائه کردند.

سهیلی و خلیلی (1387) در پژوهش خود، الگویی مناسب برای میز آرشیو دیجیتال معاونت اسناد را ارائه کرده و از طریق سیاهه واری، 33 میز آرشیو دیجیتال را تحلیل محتوا کرده اند. ایشان ویژگی های وب فرم ها را در اختیار متخصصان علوم کتابداری و اطلاع رسانی قرار داده و از نظرات آنها نیز برای پژوهش خود استفاده کردند. نتایج تحلیل داده ها نشان داد اختلاف درخور توجهی میان نتایج حاصل از تحلیل محتوایی و نظرات متخصصان علوم کتابداری و اطلاع رسانی وجود دارد.

محمدی (1390) در پایان نامه خود به تحلیل محتوای وب فرم های مرجع مجازی پرداخته و همچنین با استفاده از روش پیمایشی میزان رضایت کاربران را از طریق پرسشنامه الکترونیکی مورد بررسی قرار داده است. جامعه پژوهش وی 1825 وب فرم در بازه زمانی یک ساله بوده است. برپایه نتایج به دست آمده، الگوی خدمات مرجع مجازی مشارکتی برپایه پست الکترونیکی و گفت و گوی پیوسته در سطح ملی پیشنهاد شده است.

اکبری داریان، محمدی، و شاکری (1391) در پژوهشی به تحلیل محتوای پرسش های مرجع مجازی کتابخانه ملی در بازه زمانی یک ماهه پرداخته اند. جامعه پژوهش 258 پرسش در قالب 178 وب فرم بوده است. نتایج پژوهش نشان می دهد که بیشتر کاربران از خدمات مرجع مجازی کتابخانه ملی برای طرح سؤالات پژوهشی استفاده می کنند و حضور کتابدار متخصص مسلط به مهارت های سواد اطلاعاتی برای پاسخ گویی مطلوب ضروری است.

در زمینه استفاده از شبکه های اجتماعی به عنوان ابزاری برای ارائه خدمات مرجع می توان به پژوهش های ذیل اشاره کرد:



مکالوم پژوهش گروه تیلور و فرانسیس<sup>1</sup> که در سال 2015 انجام شده است گزارش و بیان می‌کند استفاده از شبکه‌های اجتماعی در کتابخانه‌ها تبدیل به جریان اصلی شده است. این نظرسنجی که از کتابخانه‌های آسیا، شمال آمریکا، و اروپا انجام شده است نشان می‌دهد 71 درصد از کتابخانه‌ها از شبکه‌های اجتماعی مانند فیس‌بوک و توئیتر در برنامه‌ریزی فعالیت‌های کتابخانه استفاده می‌کنند. بررسی‌های انجام شده در جولای 2014 نیز نشان می‌دهد بیش از 70 درصد کتابداران خود را ملزم به استفاده از شبکه‌های اجتماعی می‌دانند. بیشتر کتابخانه‌ها (68 درصد) بین یک تا چهار حساب کاربری در شبکه‌های اجتماعی دارند. ده درصد از آنها هیچ حساب کاربری ندارند. تقریباً یک‌سوم کتابخانه‌ها (30 درصد) دست‌کم یک‌بار در روز در شبکه‌های اجتماعی پست می‌گذارند؛ و 61 درصد آنها دست‌کم سه سال است که عضو شبکه‌های اجتماعی هستند.

سوتیکنا، هندیان، استیاوان، ریاضی، و ابن‌سوبروتو<sup>2</sup> (2016) در پژوهش خود طی مقاله‌ای به بررسی ویژگی‌های سه پیام‌رسان پرمخاطب دنیا (واتساپ، وایبر، و تلگرام) پرداختند. این پژوهش نشان می‌دهد در حال حاضر پیام‌رسان‌های رایگانی وجود دارند که به مردم امکان ارتباط با دوستان از طریق ارسال متن، تماس تلفنی، و اشتراک‌گذاری فیلم و فایل‌های مختلف به شکل گروهی و شخصی در سطح بین‌المللی را می‌دهد. تعداد کمی از آنها بین مردم محبوبیت دارند. مطالعات اخیر پژوهشگران نشان می‌دهد پیام‌رسان‌های واتساپ، وایبر، و تلگرام از محبوبیت زیادی برخوردارند. هر یک از آنها ویژگی‌های خاصی دارند. به‌طور مثال، از طریق وایبر می‌توان تماس تلفنی و ارسال متن را به‌صورت رایگان انجام داد و مانند واتساپ رایگان است. در حالی که تلگرام «پلتفرم متن‌باز»<sup>3</sup> بدون تبلیغات با رابط کاربری بسیار ساده را عرضه می‌کند. همچنین امنیت ارسال داده‌ها از طریق تلگرام بسیار بالاست. هماهنگ‌سازی، سرعت ارائه خدمات، پشتیبانی قابل اعتماد، و ویژگی امنیتی برتر، محبوبیت این پیام‌رسان را نسبت به دیگر پیام‌رسان‌ها افزایش داده است. تلگرام بیشترین میزان دانلود پیام‌رسان‌های موجود در فروشگاه گوگل<sup>4</sup> را دارد.

دخانی، اصنافی، حریری، و نوشین‌فر<sup>5</sup> (2017) در پژوهشی به بررسی کاربرد کتابخانه 2.0 و اپلیکیشن<sup>6</sup>‌های پیام‌رسان تلفن همراه در کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات پرداختند. هدف این پژوهش بررسی میزان آشنایی کتابداران و کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات با وب 2.0، کتابخانه 2.0، کتابدار 2.0 و کاربرد اپلیکیشن پیام‌رسان تلفن همراه و ارائه راه‌حل عملی برای به‌کارگیری این پیام‌رسان‌ها در خدمت‌رسانی به کاربران بود. پرسشنامه الکترونیکی

<sup>1</sup> Taylor & Francis Group

<sup>2</sup> Sutikno, Handayani, Stiawan, Riyadi, & Ibnu Subroto

<sup>3</sup> Open-source platform

<sup>4</sup> Google Play Store

<sup>5</sup> Dokhani, Asnafi, Hariri, & Nooshinfard

<sup>6</sup> Application

برای کاربران و کتابداران ارسال شده است که داده‌های گردآوری شده از طریق نرم‌افزار اس‌پی‌اس‌اس تجزیه و تحلیل شدند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد کاربران کتابخانه با مفهوم وب 2.0 نسبت به سایر مفاهیم آشنایی بیشتری دارند. بیشتر کتابداران و کاربران از پیام‌رسان های تلفن همراه استفاده می‌کنند. کاربران کتابخانه استفاده از شبکه‌های اجتماعی در جهت خدمت‌رسانی بیشتر و بهتر را مفید می‌دانند.

اینکا و کوین‌دارلین<sup>۱</sup> (2018) در پژوهشی به بررسی نقش تلگرام به‌عنوان شبکه اجتماعی مناسب برای آموزش و یادگیری در مؤسسات عالی می‌پردازد. این پژوهش که در دانشگاه پورت هارکورت انجام شده است شامل دو هدف، دو سؤال و دو فرضیه پژوهشی بود و جامعه آماری آن 300 دانشجوی بودند که به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه ساختاریافته شامل 20 پرسش بود. این مطالعه نشان می‌دهد که دانشجویان برای تدریس و یادگیری از تلگرام استفاده می‌کنند. این مطالعه همچنین نشان داد تلگرام، نسبت به روش‌های یادگیری سنتی ارجحیت دارد. براساس این یافته‌ها، استفاده از پیام‌رسان تلگرام جهت تسریع روند آموزش و یادگیری باید در برنامه درسی دانشگاه قرار گیرد.

درنهایت، برپایه پژوهش مانا و گاش<sup>۲</sup> (2018) دو پیام‌رسان واتساپ و تلگرام در ارائه خدمات کتابخانه‌ای با یکدیگر مقایسه شدند. نتایج پژوهش نشان داد تلگرام «پیام‌رسان مبتنی بر فضای ابری»<sup>۳</sup> است که از نظر سطح امنیت اطلاعات، در درجه بالایی قرار گرفته است. در نتیجه، کاربران می‌توانند آن را هم‌زمان در چندین دستگاه نصب کنند. واتساپ و تلگرام دارای ویژگی‌های مشترک در دریافت و ارسال پیام‌های مختلف هستند ولی واتساپ نقاط ضعف بسیاری مانند محدودیت تعداد اعضای گروه، محدودیت اندازه فایل ارسالی، پیش‌فرض «گفتگوی مخفی»<sup>۴</sup>، نداشتن حق انتخاب و استفاده از بات‌ها<sup>۵</sup> دارد. از طرفی، تلگرام تلگرام هیچ محدودیتی در ارسال فایل مانند کتاب‌های الکترونیکی، مقالات الکترونیکی، فایل‌های صوتی، سخنرانی‌های ویدئویی، و برقراری ارتباط میان کاربران ندارد و در نتیجه برای ارائه خدمات کتابخانه بسیار مفید است.

## روش‌شناسی

با توجه به ضریب نفوذ بالای ابزار پیام‌رسان تلگرام، در این بستر امکان تعامل با کاربران فراهم شد که بعد از یک دوره زمانی مناسب، پرسش‌های انجام‌شده از کارشناسان مرجع بررسی شد. تعداد پرسش، دامنه موضوعی آنها، انواع پرسش براساس تقسیم‌بندی ویلیام کتس، و انطباق طراحی وب‌سایت سازمان با میزان

<sup>1</sup> Yinka & Queendarline

<sup>2</sup> Manna & Ghosh

<sup>3</sup> Cloud-based messenger

<sup>4</sup> Secret chat

<sup>5</sup> Bots

سؤالاتی که پاسخ آنها در وبسایت سازمان وجود دارد مواردی بودند که بررسی شدند و براساس آن پژوهش نتیجه‌گیری شد. در بازه زمانی دو ساله (اول مهر 1395 تا اول مهر 1397) مجموعاً 2719 پرسش از طریق این درگاه مطرح شد. در این پژوهش هر پرسش و پاسخ به‌عنوان یک رکورد در نظر گرفته شد که اطلاعات آن کدگذاری و داده‌ها از طریق نرم‌افزار اکسل تجزیه و تحلیل شده است.

برای کدگذاری داده‌ها از تقسیم‌بندی ویلیام کتس (سؤالات راهنما، ارجاع آماده، تجسس ویژه، و پژوهشی) استفاده شد. همچنین تقسیم‌بندی موضوعی سؤالات به‌شیوه تقسیم‌بندی دهدهی دیوئی انجام شد. این نتایج در سیاست‌گذاری‌های مدیریت کتابخانه ملی ایران درخصوص فراهم آوری، سازماندهی، و اطلاع‌رسانی منابع راهگشا خواهد بود. همچنین مزایا و معایب ابزار جدید راه‌اندازی‌شده را نشان می‌دهد.

## یافته‌ها

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها به‌منظور پاسخ‌گویی به سه پرسش اساسی پژوهش به شرح زیر است:

- انواع پرسش‌های مطرح‌شده براساس تقسیم‌بندی ویلیام کتس در بازه زمانی دو ساله (مهر 1395 تا مهر 1397)

جدول 1. فراوانی و درصد فراوانی پرسش‌های مطرح‌شده براساس تقسیم‌بندی ویلیام کتس

موضوع پرسش براساس تقسیم‌بندی ویلیام کتس	فراوانی	درصد فراوانی
راهنما	۴۱۴	۱۵/۲۴
ارجاع آماده	۹۴۵	۳۴/۷۵
تجسس ویژه	۱۰۵۴	۳۸/۷۶
پژوهشی	۳۰۶	۱۱/۲۵
جمع	۲۷۱۹	۱۰۰

همان‌طور که جدول 1 نشان می‌دهد بیشترین و کمترین پرسش‌های مطرح‌شده به‌ترتیب مربوط به سؤالات تجسس ویژه با 38/76 درصد و سؤالات پژوهشی با 11/25 درصد است.

- رویکرد موضوعی پرسش‌های مطرح‌شده براساس تقسیم‌بندی گروه‌های تحصیلی

جدول 2. رویکرد موضوعی پرسش‌های پژوهشی و تجسس ویژه مطرح‌شده براساس تقسیم‌بندی رشته تحصیلی

رویکرد موضوعی سؤالات پژوهشی و تجسس ویژه مطرح‌شده براساس تقسیم‌بندی رشته تحصیلی									
علوم انسانی		علوم پزشکی		هنر و معماری		فنی و مهندسی		کشاورزی و منابع طبیعی	
فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
۹۱۶	۶۷/۳۵	۱۹	۱/۳۹	۱۸۱	۱۳/۳	۴۴	۳/۲۶	۲۰۰	۱۴/۷

از مجموع 1360 سؤال پژوهشی و تجسس ویژه مطرح شده از طریق درگاه تلگرام مرجع مجازی کتابخانه ملی، بیشترین پرسش‌ها مربوط به گروه علوم انسانی (67/35 درصد) است. پس از آن رشته کشاورزی و منابع طبیعی با 14/70 درصد در رتبه دوم، گروه هنر و معماری با 13/30 درصد در رتبه سوم، رشته‌های فنی و مهندسی با 3/26 درصد در رتبه چهارم و در نهایت گروه علوم پزشکی با 1/39 درصد در جایگاه پنجم بیشترین حجم سؤالات مطرح شده را دارند.

• موضوعات مورد نیاز و علاقه کاربران در بخش سؤالات راهنما و ارجاع آماده

جدول 3. فراوانی و درصد فراوانی حوزه‌های مورد نیاز و علاقه کاربران در بخش سؤالات راهنما و ارجاع آماده

موضوع پرسش	فراوانی	درصد فراوانی
عضویت	۳۵۹	۲۶/۴۱
ساعت کاری کتابخانه	۲۵۲	۱۸/۵۴
نشست‌ها و فعالیت‌های اداره کل اطلاع‌رسانی	۲۰۸	۱۵/۳
امانت کتاب	۱۷۶	۱۲/۹۵
آشنایی فعالیت مرجع کتابخانه ملی	۷۵	۵/۵۱
واسپاری، مبادله، اهدا، و ثبت آثار	۷۴	۵/۴۴
شیفت شب و سرای پژوهش	۶۷	۴/۹۳
روابط عمومی	۴۷	۳/۴۵
خدمات کپی و اسکن	۳۱	۲/۲۸
آرشیو ملی	۳۰	۲/۲
اندیشگاه فرهنگی	۲۰	۱/۴۷
امکانات کتابخانه برای افراد خاص	۱۰	۰/۷۶
پیشنهاد خرید کتاب	۱۰	۰/۷۶
جمع	۱۳۵۹	۱۰۰

همان‌طور که جدول 3 نشان می‌دهد از مجموع 1359 سؤالات راهنما و ارجاع آماده مطرح شده از طریق درگاه پیام‌رسان تلگرام، آگاهی از ساعت کار اداره عضویت، شرایط، نحوه تمدید، و هزینه عضویت با 26/41 درصد در رتبه اول پرتکرارترین سؤالات قرار دارد.

ساعت کاری کتابخانه به‌خصوص در روزهای تعطیل رسمی با 18/54 درصد در جایگاه دوم سؤالات مطرح شده است.

اطلاع از نشست‌ها و فعالیت‌های اداره کل اطلاع‌رسانی از جمله آگاهی از نشست‌های تخصصی ایران‌شناسی و اسلام‌شناسی، دوره‌های آموزش سواد کتابخانه‌ای برای کاربران و بارگذاری فایل سخنرانی نشست‌ها و کارگاه‌ها در کانال تلگرام با 15/3 درصد در جایگاه سوم این جدول قرار دارد.

آگاهی از شرایط امانت کتاب، تعداد کتاب‌های قابل امانت در هر دوره، مدت زمان امانت و نحوه تمدید (حضور یا غیرحضور) با 12/95 درصد، آشنایی با فعالیت‌های مرجع کتابخانه ملی و خدماتی که ارائه

می‌کنند با 5/51 درصد، اطلاع از شرایط واسپاری، مبادله، اهدا، و ثبت آثار در کتابخانه ملی با 5/44 درصد، و آگاهی از شرایط شیفت شب و سرای پژوهش و نحوه درخواست آنها با 4/93 درصد در ردیف‌های چهارم تا هفتم این جدول قرار دارند.

برقراری ارتباط با روابط عمومی به‌خصوص در موضوع بازدید از کتابخانه ملی با 3/45 درصد، خدمات کپی و اسکن در کتابخانه ملی از جمله درصد صفحات قابل اسکن یک کتاب یا نشریه، هزینه اسکن، امکان درخواست اسکن بدون حضور در کتابخانه و امکان کپی‌گرفتن با 2/28 درصد، پرسش درباره آرشیو ملی، گروه تاریخ شفاهی، دسترسی به اسناد، آگاهی از کارگاه‌های مرمت اسناد و... با 2/2 درصد، برنامه‌ها و ساعت برگزاری آنها و دسترسی به فایل صوتی سخنرانی‌ها در اندیشگاه فرهنگی با 1/47 درصد، و درنهایت امکانات کتابخانه برای افراد خاص از جمله افراد با آسیب بینایی و معلولان و پیشنهاد خرید کتاب برای کتابخانه از سوی کاربران هر دو با 0/76 درصد در جایگاه هشتم تا سیزدهم سؤالات مطرح‌شده از طریق پیام‌رسان تلگرام هستند.

### نتیجه‌گیری

ظهور رسانه‌های اجتماعی نه‌تنها روابط بین‌فردی را به‌طور عمیقی تغییر داده، بلکه سبب تغییراتی در فرایندهای مصرف محصولات و خدمات شده است. در عصر حاضر، مصرف‌کنندگان اغلب برخط هستند و در انواع فعالیت‌ها مانند دوست‌یابی، ایجاد محتوا و به‌اشتراک‌گذاشتن اطلاعات، و تجربیات و عقایدشان مشارکت می‌کنند (سعیدنیا و قربانزاده، 1396).

تلگرام، یک پیام‌رسان اجتماعی است که فراتر از گفتگوی دونفره و گروهی، امکانات جدیدی را عرضه کرده است. از این‌رو، کتابخانه‌هایی که تمایل دارند در این شبکه اجتماعی فعالیت داشته باشند باید کاربران هدف خود را از نظر سلیقه، نیازها، و خواسته‌ها به‌درستی شناسایی کرده تا بتوانند ارتباطات شخصی متناسب با آنها را تنظیم کنند.

با تحلیل سؤالات مطرح‌شده از درگاه پیام‌رسان تلگرام در بازه زمانی دو سال (مهر 1395 - مهر 1397) نیاز به تغییر ساختار سایت و قرارگرفتن لینک‌های مربوط به معرفی خدمات کتابخانه، اطلاع‌رسانی کارگاه‌ها، کلاس‌های آموزشی و نشست‌های تخصصی، راهنمایی استفاده از سایت و کتابخانه دیجیتالی در صفحه اول به‌طوری‌که به‌راحتی در معرض دید کاربران قرار گیرد، ضروری به‌نظر می‌رسد.

یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش نشان می‌دهد که کمترین میزان سؤالات مطرح‌شده در گروه علوم پزشکی و سپس فنی و مهندسی است. برای رفع نیازهای اطلاعاتی این گروه‌ها استفاده از متخصصان موضوعی یا کارشناسان دوره‌دیده ضروری به‌نظر می‌رسد.

فراگیرشدن گوشی‌های هوشمند و استفاده از این وسیله در بیشتر فعالیت‌های جاری مردم در استقبال از این درگاه جدید جهت پاسخ‌گویی به پرسش‌های کاربران بی‌تأثیر نبوده است. فیلترشدن این پیام‌رسان از آغاز سال 97 نیز تأثیری در کاهش میزان سؤالات مطرح‌شده نداشته و همچنان بیشترین سؤالات از این درگاه پرسیده می‌شود.

برقراری ارتباط ساده و سریع با کمک ابزارهای فعال روی گوشی‌های هوشمند، از جمله مزایای این نوع از فناوری‌هاست و بر همین اساس، درخصوص پرسش مرجع از کتابداران نیز کاربری این ابزار کاملاً قابل درک است.

### مآخذ

اباش، طیبه (1392). استفاده از شبکه‌های اجتماعی در کتابخانه‌های دانشگاهی: فرصت‌ها و چالش‌ها. بازیابی 16 تیر 1398، از <https://www2.atfmag.info/1392/04/>  
اکبری‌داریان، سعیده؛ محمدی، فرناز؛ و شاکری، صدیقه (1391). تحلیل محتوای پرسش‌های مرجع مجازی در کتابخانه ملی ایران. مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، 23 (3)، 84-97.  
تلگرام. (بی‌تا). بازیابی 16 تیر 1398، از

<https://fa.wikipedia.org/wiki/%D8%AA%D9%84%DA%AF%D8%B1%D8%A7%D9%85>

تلگرام telegram چیست؟ تاریخچه تولید تلگرام. (1394). بازیابی 16 تیر 1398، از

<http://www.finds.ir/iran-news/Applications/all-about-telegram-why-telegram-application-favorite/4440>

تلگرام، محبوب‌ترین پیام‌رسان ایرانی‌ها (1396). بازیابی 16 تیر 1398، از <https://www.isna.ir/news/96062513825>  
سعیدنیا، حمیدرضا؛ قربان‌زاده، داود (1396). بررسی عوامل مؤثر بر نگرش و تبلیغات شفاهی مثبت در بین کاربران تلگرام. تحقیقات بازاریابی نوین، 7 (1)، 173-202.

سهیلی، فرامرز؛ خلیلی، لایلا (1387). میز آرشیو دیجیتال: ارائه الگویی برای میز آرشیو دیجیتالی معاونت اسناد ملی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران. فصلنامه کتاب، 19 (3)، 239-260.

عصاره، فریده؛ بیگدلی، زاهد؛ و منصوری، علی (1386). ارائه الگویی برای میز مرجع دیجیتالی مرکز اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران براساس تحلیل محتوایی میزهای مرجع دیجیتالی کتابخانه‌های ملی جهان. کتابداری و اطلاع‌رسانی، 10 (3)، 125-148.

عضویت 73 درصد مردم ایران در شبکه تلگرام. (1395). بازیابی 16 تیر 1398، از <http://www.asriran.com/fa/news/525238>

کاربران ایرانی تلگرام چند نفرند؟ (1395). بازیابی 16 تیر 1398، از <http://www.asriran.com/fa/news/493827>

مرادی، نورالله (1372). مرجع‌شناسی: شناخت خدمات و کتاب‌های مرجع. تهران: فرهنگ معاصر.

محمدی، فرناز (1390). ارزیابی کیفی خدمات مرجع مجازی سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران و ارائه الگوی مناسب. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران.

موسوی، مهدی (1395). آشنایی با تلگرام/ آموزش و تمام چیزهایی که باید در مورد تلگرام یاد بگیرید. بازیابی 16 تیر 1398،

از <http://itlogs.ir/article/telegram-review>

- Dokhani, F., Asnafi, A. R., Hariri, N., & Nooshinfard, F. (2017). The use of Library 2.0 and Mobile Messaging Applications: (Case study: Central library of Islamic Azad University, Science and Research Branch of Tehran). *Library Philosophy and Practice*. Retrieved July 7, 2019, from <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=4645&context=libphilprac>
- Manna, R. A., & Ghosh, S. (2018). A comparative study between telegram and WhatsApp respect of library. *International Journal of Library & Information Science*, 7 (2). Retrieved July 7, 2019, from [http://www.iaeme.com/MasterAdmin/UploadFolder/IJLIS\\_07\\_02\\_001/IJLIS\\_07\\_02\\_001.pdf](http://www.iaeme.com/MasterAdmin/UploadFolder/IJLIS_07_02_001/IJLIS_07_02_001.pdf)
- McCallum, I. (2015). Use of social media by the library: Current practices and future opportunities. A white paper from Taylor & Francis. *The Australian Library Journal*, 64 (2), 161-162.
- Pichsenmeister, D. (2017). Current numbers for mobile messengers (Q1 2017). Retrieved August 9, 2017, from <http://medium.com/oratio-insights/archive/2017>
- Rakshikar, N. (2015). Application of Web 2.0 in academic libraries: a study of college libraries. *International Journal of Advanced Research*, 3 (7), 768-777.
- Rutherford, L. L. (2008). Building participative library services: the impact of social software use in public libraries. *Library Hi Tech*, 26 (3), 411-423.
- Sutikno, T., Handayani, L., Stiawan, D., Riyadi, M. A., & Ibnu Subroto, I. M. (2016). WhatsApp, Viber and Telegram: Which is the Best for Instant Messaging? *International Journal of Electrical and Computer Engineering*, 6 (3), 909-914
- Yinka, A. R., & Queendarline, N. N. (2018). Telegram as a social media tool for teaching and learning in tertiary institutions. *International Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 5 (7), 95-98.

استناد به این مقاله:

هاشمی، سمیه سادات؛ شهرابی، رضا (1398). تلگرام ابزاری نوین در ارائه خدمات مرجع مجازی: تحلیل محتوای پرسش‌های مطرح‌شده از طریق تلگرام مرجع مجازی کتابخانه ملی ایران. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، 30 (2)، 81-95.