



Identifying Opportunities and Threats of Using Social Networking Sites to Create Interaction in Public Libraries

Seyed Mahdi Narmenji

PhD in Knowledge and Information Science, Iran Public Libraries Foundation, Birjand, Iran
mnarmenji@birjandpl.ir

Abstract

Purpose: The purpose of this study is to identify the opportunities and threats of using social networking sites to create interaction in public libraries.

Method: This is an applied research that was conducted with a qualitative approach using thematic analysis method. The study population included librarians and officials of institutional public libraries affiliated to the General Directorate of Public Libraries of South Khorasan. A non-probability (non-random), and a snowball sampling procedure was used and 25 persons were interviewed by telephone. The semi-structured type of interview was incorporated.

Findings: Excessive use of social networking sites to create interaction between librarians and users was made on Instagram, Telegram and WhatsApp, respectively. Types of requests from public library users on social networking sites are divided into two main categories: information requests and promoting requests. For the main category of information requests, 36 codes were obtained, 26 of which were related to the subcategory of 'sourcing' and 10 of which were related to the subcategory of 'loaning and membership'. In the main category of promoting requests, the subcategory of 'educational-consulting' with 28 primary codes was higher than the subcategory of 'informing' with 19 primary codes. Opportunities for interaction through social networking sites in public libraries were grouped into three categories: social, communication, and advertising, with promotional opportunities having the highest frequency with the first 30 codes. Threats for interaction through these networks were also grouped into three categories: functional, cultural, and content, with the most initial code being related to the category of cultural threats. Barriers to interaction through social networking sites were also categorized into two categories:

human barriers and infrastructural barriers. Human barriers have two subcategories: the category of ‘socio-economic barriers’ with 24 primary codes is more abundant than the category of ‘individual barriers’. ‘Infrastructural barriers’ were also categorized into two subcategories: ‘functional’ and ‘technological’, with more initial codes devoted to technological barriers.

Originality/value: Use of social networking sites can help improve public libraries services, especially reference services. Social networking sites also seem to provide good opportunities for public libraries to interact, which can even lead to improvement of the position of public libraries in society. Although the threats in this area are less than the opportunities, the existing concerns about them are sometimes significant, and it is necessary to plan properly in order to reduce them.

Keywords: Social networking sites, Public Libraries, Opportunities, Threats, South Khorasan

Conflicts of Interest: None

Funding: None.

Citation: Narmenji, S. M. (2021). Identifying Opportunities and Threats of Using Social Networking Sites to Create Interaction in Public Libraries. *Research on Information Science & Public Libraries*. 27(2), 227-259.

Research on Information Science and Public Libraries, 2021, Vol.27, No.2, pp. 227-259

[DOR: 20.1001.1.26455730.1400.27.2.6.4](https://doi.org/10.1001.1.26455730.1400.27.2.6.4)

Received: 26th July 2021; Accepted: 25th August 2021

Article Type: Research-based

© Iran Public Libraries Foundation

شناسایی فرصت‌ها و تهدیدهای استفاده از شبکه‌های اجتماعی مجازی به منظور ایجاد تعامل در کتابخانه‌های عمومی

سید مهدی نارمنجی

دکتری، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، بیرجند، ایران
mnarmenji@birjandpl.ir

چکیده

هدف: هدف از پژوهش حاضر شناسایی فرصت‌ها و تهدیدهای استفاده از شبکه‌های اجتماعی مجازی به منظور ایجاد تعامل در کتابخانه‌های عمومی است.

روش: این پژوهش مطالعه‌ای از نوع کاربردی است که با رویکرد کیفی به روش تحلیل مضمون انجام شد. جامعه پژوهش شامل کتابداران و مسئولان کتابخانه‌های عمومی نهادی زیر پوشش اداره کل کتابخانه‌های عمومی خراسان جنوبی بود. در این پژوهش، از روش نمونه‌گیری غیراحتمالاتی (غیر تصادفی) و از نوع نمونه‌گیری گلوله برفی استفاده شد، و در مجموع با ۲۵ نفر مصاحبه انجام گرفت. روش اجرای مصاحبه از نوع نیمه‌ساختاریافته بود.

یافته‌ها: بیشترین میزان استفاده از شبکه‌های اجتماعی مجازی برای ایجاد تعامل میان کتابداران و کاربران به ترتیب در اینستاگرام، تلگرام و واتساپ صورت گرفته بود. انواع درخواست‌های کاربران کتابخانه‌های عمومی در شبکه‌های اجتماعی مجازی در دو مقوله اصلی درخواست‌های اطلاعاتی (امانت و عضویت، و منبع‌یابی) و درخواست‌های سرگرم‌کننده (آموزشی-مشاوره‌ای و اطلاع‌رسانی) دسته‌بندی شدند. فرصت‌های ایجاد تعامل از طریق شبکه‌های اجتماعی مجازی در کتابخانه‌های عمومی در سه مقوله اجتماعی، ارتباطی و تبلیغی و تهدیدهای ایجاد تعامل از طریق این شبکه‌ها نیز در سه مقوله عملکردی، فرهنگی و محتوایی گروه‌بندی شد. موانع ایجاد تعامل از طریق شبکه‌های اجتماعی مجازی نیز در دو مقوله موانع انسانی (اجتماعی-اقتصادی و فردی) و موانع زیرساختی (کارکردی و فناورانه) دسته‌بندی شد.

اصالت/ارزش: ارزش این مقاله در این نکته است که استفاده از شبکه‌های اجتماعی مجازی می‌تواند به بهبود خدمات کتابخانه‌های عمومی به ویژه خدمات مرجع کمک کند. همچنین به نظر می‌رسد شبکه‌های اجتماعی مجازی فرصت‌های مناسبی برای کتابخانه‌های عمومی جهت ایجاد تعامل فراهم می‌کند که استفاده از این فرصت‌ها حتی می‌تواند منجر به ارتقای جایگاه کتابخانه‌های عمومی در سطح جامعه شود.

تهدیدهای موجود در این زمینه اگرچه نسبت به فرصت‌ها کم‌تر هستند اما بعضاً دغدغه‌های موجود درباره آن‌ها قابل توجه است و برای کاهش آن‌ها لازم است به نحو مناسبی برنامه‌ریزی نمود.

کلیدواژه‌ها: شبکه‌های اجتماعی مجازی، کتابخانه‌های عمومی، فرصت‌ها، تهدیدها، خراسان جنوبی

تعارض منافع: گزارش نشده است.

منبع حمایت‌کننده: حامی مالی نداشته است.

استناد: نارمنجی، مهدی (۱۴۰۰). شناسایی فرصت‌ها و تهدیدهای استفاده از شبکه‌های اجتماعی مجازی به منظور ایجاد تعامل در کتابخانه‌های عمومی. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*. ۲۷(۲)، ۲۲۷-۲۵۹.

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی. دوره ۲۷، شماره ۲، صص ۲۲۷-۲۵۹

[DOR: 20.1001.1.26455730.1400.27.2.6.4](https://doi.org/10.1001.1.26455730.1400.27.2.6.4)

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۵/۰۴؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۶/۰۳

نوع مقاله: علمی پژوهشی

© نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

مقدمه

در دنیای امروز، اگرچه تماس‌های چهره‌به‌چهره و تلفنی در جوامع بشری تداوم پیدا خواهد کرد، ولی به نظر می‌رسد این تماس‌ها در نتیجه نقش اینترنت در پیوند میان افراد حاضر در موقعیت‌های جغرافیایی مختلف تکمیل خواهد شد (جواهری و باقری، ۱۳۸۶). به عبارت دیگر، نه تنها هیچ مبنایی واقعی برای ناسازگاری تعاملات اینترنتی با روابط چهره‌به‌چهره وجود ندارد، بلکه اینترنت تکمیل‌کننده این روابط است و افراد را قادر می‌سازد تا شبکه‌های اجتماعی خود را به شیوه‌ای گسترش دهند که روابط چهره‌به‌چهره آن‌ها غنی‌تر و مستحکم‌تر شود (فیلد، ۱۳۸۶).

در همین راستا، بسیاری از سازمان‌ها به منظور ارائه خدمات خود، فناوری‌های نوین به‌ویژه فناوری‌های مبتنی بر وب ۲ را جایگزین روش‌های سنتی کرده‌اند تا علاوه بر کاهش هزینه‌ها، ارتباط با مشتریان را بهبود بخشند. از آنجا که کتابخانه‌ها هم از این موضوع مستثنی نیستند، استفاده از فناوری‌های وب ۲ در مواجهه با افزایش روزافزون حجم اطلاعات، نیازها و انتظارات متنوع کاربران مورد توجه آن‌ها نیز قرار گرفته است؛ زیرا فناوری‌های وب ۲ با توجه به ویژگی‌های تعاملی و رایگان بودن، به‌طور گسترده در کتابخانه‌ها قابل استفاده‌اند و امکان ایجاد ارتباط دائم در هر زمان و مکان را فراهم می‌آورند (یاری، ۱۳۹۵، ص ۸۰).

با وجود اینکه ظهور وب ۲ امکان برقراری ارتباطات دوسویه میان افراد را امکان‌پذیر کرد، شبکه‌های اجتماعی مجازی نیز با داشتن انواع قابلیت‌های فنی و زیبایی‌شناختی، جلوه‌ای کامل از ارتباطات تعاملی را در سطحی بسیار متفاوت و فراتر از کنش‌های صورت‌پذیرفته در فضای وبلاگ‌ها و اتاق‌های گفت‌وگو فراهم ساختند (بیات و حبیبی فهم، ۱۳۹۲). بنابراین، امروزه شبکه‌های اجتماعی مجازی ابزاری برای افزایش تعامل‌های اجتماعی محسوب می‌شوند که فرصت ایجاد تعامل اجتماعی را برای افراد بدون توجه به فرهنگ، تاریخ، زبان، جنسیت و مرزهای جغرافیایی و سیاسی ایجاد می‌کنند (پمپک، یرمولایووا و کالورت^۱، ۲۰۰۹). به‌بیانی دیگر، شبکه‌های اجتماعی مجازی بدیل یا جایگزینی برای روابط در دنیای واقعی به‌منظور تعامل در بین افراد هستند (ولیزاده، رضایی شریف‌آبادی و دولابی، ۱۳۹۶).

با توجه به اینکه امروزه در شبکه‌های اجتماعی مجازی افراد زیادی حضور دارند، به‌طوری که برای نمونه نتایج نظرسنجی انجام‌شده توسط مرکز افکارسنجی دانشجویان ایران («ایسپا» در

1. Pempek, Yermolayeva & Calvert

بهمن ماه سال ۱۳۹۹ نشان داد که ۷۳/۶ درصد ایرانیان حداقل عضو یکی از شبکه‌های اجتماعی مجازی هستند (ایسپا، ۱۳۹۹)، به نظر می‌رسد کتابخانه‌ها می‌توانند از طریق این شبکه‌ها ارتباط مؤثری با کاربران (بالقوه و بالفعل) برقرار کنند؛ زیرا پیش از این، محدودیت‌هایی که در کتابخانه‌های سنتی وجود داشت، از جمله عدم ارائه به‌موقع منابع جدید و نبود تعاملات هم‌زمان بین کاربران و کتابداران، سبب استفاده نکردن از اطلاعات و کم‌ارزش شدن اطلاعات می‌شد. اما امروزه استفاده از شبکه‌های اجتماعی مجازی این امکان را برای کتابداران فراهم ساخته است تا با همه کاربران اعم از بالفعل و بالقوه به‌منظور تحقق اهداف کتابخانه‌ها ارتباط برقرار کنند (ولیزاده، رضایی شریف‌آبادی و دولانی، ۱۳۹۶، ص ۲۴) همچنین، با اطلاع‌رسانی برنامه‌ها و فعالیت‌های کتابخانه‌ها در این شبکه‌ها سبب تسهیل همکاری بین کتابخانه و جامعه استفاده‌کننده شوند.

شیوع ویروس کووید ۱۹ (کرونا) در اوایل سال ۲۰۲۰ و به تبع آن تعطیلی بسیاری از مراکز فرهنگی و آموزشی و محدودیت‌های به وجود آمده جهت ارائه خدمات موجب شد کتابخانه‌ها در سراسر جهان به استفاده از ابزارهای برخط متمایل شوند (تمیز و ساللکار^۱، ۲۰۲۰). در این میان با توجه به لزوم پرداختن به دورکاری در کتابخانه‌ها، شبکه‌های اجتماعی مجازی با داشتن ویژگی‌هایی از جمله محبوبیت در میان کاربران، رایگان بودن و سهولت دسترسی به یکی از گزینه‌های اصلی جهت ارائه خدمات در فضای مجازی تبدیل شدند.

در خصوص استفاده از شبکه‌های اجتماعی مجازی در کتابخانه‌ها، پیش از این نیز پژوهش‌هایی صورت گرفته بود که در آن‌ها مواردی نظیر نقش این شبکه‌ها در خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی (ولیزاده، رضایی شریف‌آبادی و دولانی، ۱۳۹۶؛ خو، کانگ، سانگ و کلارک^۲، ۲۰۱۵)، استفاده از آن‌ها توسط کاربران کتابخانه‌های عمومی (چن، چو و ایسکو^۳، ۲۰۱۲؛ سعادت‌نسب، تاج‌الدینی، و سلیمانی‌نژاد، ۱۳۹۵؛ قاضی‌زاده و جهانشاهی، ۱۳۹۷)، جایگاه آن‌ها در تبادلات علمی و اشتراک‌گذاری دانش میان کتابداران (اناری، عاصمی و ریاحی‌نیا، ۱۳۹۲؛ بزرگی و امینی، ۱۳۹۴)، بازاریابی کتابخانه‌ای از طریق این شبکه‌ها (نریمانی، زره‌ساز و صراف‌زاده، ۱۳۹۹؛ چوئی و جو^۴، ۲۰۲۱)، تأثیر شبکه‌های اجتماعی مجازی در بهبود

1. Temiz & Salelkar

2. Xu, Kang, Song & Clarke

3. Chen, Chu & Xu

4. Choi & Joo

اطلاع‌رسانی و جذب مخاطب در کتابخانه‌های عمومی (مردانی و جنوی، ۱۴۰۰)، رفتار برچسب‌زنی کاربران کتابخانه‌های عمومی در اینستاگرام (یاری و ناخدا، ۱۳۹۸)، و محتوای پست‌های کتابخانه‌ها در این شبکه‌ها (جو و لیو^۱، ۲۰۱۷؛ پنافلر^۲، ۲۰۱۸؛ جو، چوی، بیگ^۳، ۲۰۱۸؛ جو، لو و لی^۴، ۲۰۲۰) بررسی شده بود.

همان‌طور که اشاره شد با توجه به محدودیت‌های ایجاد شده به‌منظور جلوگیری از شیوع ویروس کووید ۱۹ به نظر می‌رسد این شبکه‌ها بیش از گذشته در کانون توجه کتابخانه‌ها قرار گرفته باشند. نتایج پژوهش لی و دیگران^۵ (۲۰۲۰) نشان داد که افراد در طول شیوع ویروس کووید ۱۹ به میزان قابل ملاحظه‌ای از این شبکه‌ها برای جست‌وجو و به اشتراک‌گذاری اطلاعات استفاده کرده‌اند. بنابراین انتظار می‌رفت امکان ارتباط با کاربران کتابخانه‌ها از طریق این شبکه‌ها نیز بیش از پیش مهیا شده باشد. یافته‌های پژوهش کولورس، ورایماکی و کلونیاری^۶ (۲۰۲۱) پیرامون حضور کتابخانه‌های یونانی در رسانه‌های اجتماعی در دوران قرنطینه ناشی از شیوع ویروس کووید ۱۹ حاکی از این بود که کتابخانه‌ها در این ایام تلاش کرده‌اند با استفاده از قابلیت‌های رسانه‌های اجتماعی به ویژه شبکه‌های اجتماعی مجازی و ارائه خدمات برخط در این فضا به سرعت به شرایط جدید واکنش نشان دهند و از این طریق ارتباط خود را با کاربران کتابخانه حفظ نمایند. نتایج پژوهش گمیتراک^۷ (۲۰۲۱) نیز در خصوص استفاده از این شبکه‌ها توسط کتابخانه‌های دانشگاهی لهستان در تعطیلی‌های ناشی از همه‌گیری ویروس کرونا نشان داد که کتابخانه‌های دانشگاهی لهستان در این دوران بیشتر از فیسبوک، اینستاگرام و توییتر جهت ارتباط با کاربران استفاده کرده‌اند.

لذا، با توجه به جایگاه کتابخانه‌های عمومی در تأمین منابع اطلاعاتی اقشار مختلف جامعه، ضروری به نظر می‌رسد که نوع درخواست‌های کاربران از کتابداران در این شبکه‌ها بررسی شود. همچنین، با توجه به اینکه کتابداران حلقه واسط میان منابع اطلاعاتی و کاربران هستند بررسی دیدگاه‌های ایشان در خصوص فرصت‌ها، تهدیدها و موانع استفاده از این شبکه‌ها به‌منظور ایجاد تعامل در کتابخانه‌های عمومی حائز اهمیت بود؛ زیرا از این طریق می‌توان امکان استفاده مناسب از ظرفیت‌های این شبکه‌ها در این شرایط و حتی در دوران پساکرونا را فراهم کرد و تعامل با کاربران را بهبود بخشید. از این‌رو، در همین راستا، در پژوهش حاضر سؤال‌های زیر مطرح شد:

1. Joo & Lu

4. Joo, Lu & Lee

2. Peñaflor

5. Li et al.

3. Joo, Choi & Baek

6. Koulouris, Vraimaki, & Koloniari

7. Gmiterek

۱. کاربران کتابخانه‌های عمومی بیشتر چه درخواست‌هایی را از طریق شبکه‌های اجتماعی مجازی مطرح می‌کنند؟
۲. از دیدگاه کتابداران، فرصت‌ها و تهدیدهای ایجاد تعامل از طریق شبکه‌های اجتماعی مجازی در کتابخانه‌های عمومی کدام‌اند؟
۳. از دیدگاه کتابداران، موانع ایجاد تعامل از طریق شبکه‌های اجتماعی مجازی در کتابخانه‌های عمومی کدام‌اند؟

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش مطالعه‌ای از نوع کاربردی است که با رویکرد کیفی به‌روش تحلیل مضمون^۱ انجام شد. تحلیل مضمون یکی از روش‌های رایج و کارآمد در تحلیل محتوای کیفی است که برای شناخت، تحلیل و گزارش الگوهای موجود در داده‌های کیفی استفاده می‌شود (عابدی جعفری، تسلیمی، فقیهی و شیخ‌زاده، ۱۳۹۰).

جامعه پژوهش شامل کتابداران و مسئولان کتابخانه‌های عمومی نهادی زیر پوشش اداره کل کتابخانه‌های عمومی استان خراسان جنوبی بود که در زمان اجرای پژوهش تعداد آن‌ها ۱۰۱ نفر بود. در این پژوهش، از رویکرد نمونه‌گیری غیراحتمالاتی (غیرتصادفی) از نوع نمونه‌گیری گلوله برفی استفاده شد. از این‌رو، ابتدا از هر جنسیت، یک نفر از جامعه که علاقه‌مند به شرکت در مصاحبه بود انتخاب و با وی مصاحبه شد، و سپس از وی خواسته شد یک کتابدار دیگر که سابقه استفاده از شبکه‌های اجتماعی مجازی برای تعامل با کاربران را داشته است معرفی کند. بدین ترتیب، کار انتخاب آزمودنی‌ها تا رسیدن به اشباع داده‌ها ادامه یافت. در این انتخاب، تلاش شد تا تقریباً نسبت افراد نمونه از نظر متغیرهای جنسیت و سطح تحصیلات در مقایسه با کل جامعه رعایت شود. بدین ترتیب، در مجموع با ۲۵ نفر مصاحبه انجام شد.

برای گردآوری داده‌های موردنیاز، مصاحبه به عمل آمد. روش اجرای مصاحبه از نوع نیمه‌ساختاریافته بود. هنگام اجرای این مصاحبه‌ها، نخست به کتابداران مصاحبه‌شونده توضیحات کوتاهی در مورد هدف از انجام مصاحبه توسط پژوهشگر ارائه و به آن‌ها گفته شد هنگام پاسخ‌گویی در صورت مفهوم نبودن سؤال‌ها می‌توانند از پژوهشگر در مورد پرسش‌ها توضیح بخواهند. مصاحبه‌ها به‌صورت تلفنی انجام شد و مدت زمان انجام آن‌ها بین ۲۵ تا ۴۰ دقیقه متغیر

1. thematic analysis

بود. در این مصاحبه‌ها، از مصاحبه‌شوندگان سؤال‌هایی درباره میزان استفاده از شبکه‌های اجتماعی مجازی مختلف برای تعامل با کاربران، نوع درخواست‌های مطرح‌شده از سوی کاربران در این شبکه‌ها، و فرصت‌ها، تهدیدها و موانع استفاده از این شبکه‌ها برای تعامل با کاربران پرسیده شد.

برای سنجش روایی ابزار گردآوری داده‌ها در بخش کیفی، راهنمایی برای مصاحبه نیمه‌ساختاریافته تهیه شد و در اختیار تعدادی از استادان و صاحب‌نظران حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی قرار گرفت و بعد از دریافت نظرات آن‌ها، اصلاحات لازم در این راهنما صورت گرفت. در پژوهش‌های کیفی، با توجه به ای که پژوهشگر خود ابزار اصلی پژوهش است، پژوهش هرگز نمی‌تواند عیناً تکرار شود و همان نتایج را به دست دهد. اگرچه پژوهش می‌تواند توسط پژوهشگران دیگر تکرار شود، ولی تکرار دقیق نتایج و یافته‌ها تقریباً غیرممکن است. بر این اساس، در پژوهش‌های کیفی به جای توجه به پایداری، بر کیفیت پژوهش تأکید می‌شود (هومن، ۱۳۸۵). یکی از راهبردهایی که برای اطمینان از کیفیت پژوهش در روش کیفی استفاده می‌شود روش «بررسی فردی به‌وسیله اعضا» است (هومن، ۱۳۸۵). مطابق این روش، یافته‌های مصاحبه‌های انجام‌شده بعد از پیاده‌سازی در اختیار خود شرکت‌کنندگان (مصاحبه‌شوندگان) قرار گرفت تا نظرات خود را درباره صحت و دقت آن‌ها بیان کنند. از این‌رو، بر اساس نظرات مطرح‌شده از سوی مصاحبه‌شوندگان، اصلاحات لازم در یافته‌ها انجام شد.

در این پژوهش، مصاحبه‌ها با استفاده از برنامه ضبط صدا ضبط شدند. صحبت‌های ضبط‌شده بلافاصله بعد از انجام هر مصاحبه ابتدا بر روی کاغذ پیاده و سپس در قالب نرم‌افزار وُرد تایپ و ذخیره شدند. سپس، متن مصاحبه‌ها چندین بار خوانده و مرور شدند به‌طوری که نسبت به داده‌های جمع‌آوری‌شده درک کلی حاصل شد. پس از آن، در خصوص هریک از موضوعات موردبررسی — انواع درخواست‌های مطرح‌شده از سوی کاربران در شبکه‌های اجتماعی مجازی، فرصت‌ها و تهدیدهای ایجاد تعامل از طریق شبکه‌های اجتماعی مجازی، و موانع ایجاد تعامل از طریق شبکه‌های اجتماعی مجازی در کتابخانه‌های عمومی — داده‌ها به‌طور جداگانه به واحدهای معنایی (کد) در قالب جملات مرتبط با معنای اصلی شکسته شدند. واحدهای معنایی نیز چندین بار مرور و سپس کدهای مناسب هر واحد معنایی (مقوله‌های فرعی) نوشته شدند. مقوله‌های فرعی نیز در زیرمقوله‌های کلی‌تر طبقه‌بندی شدند. در نهایت، مقوله‌های اصلی، مقوله‌های فرعی و کدهای اولیه مورد بازبینی نهایی قرار گرفتند. همچنین،

برای افزایش سرعت و دقت کار، کلیه مراحل کدگذاری باز و محوری و تحلیل مقوله‌ها از نرم‌افزار مکس کیودا^۱ (نسخه ۲۰۲۰) استفاده شد.

یافته‌ها

همان‌طور که پیش‌تر اشاره شد، در این پژوهش با ۲۵ نفر مصاحبه به عمل آمد که ۶ نفر از مصاحبه‌شوندگان مرد و ۱۹ نفر زن بودند. به‌لحاظ سطح تحصیلات، یک کتابدار دارای مدرک کاردانی، ۱۵ کتابدار دارای مدرک تحصیلی کارشناسی، و ۹ نفر دارای مدرک کارشناسی ارشد بودند. بیشترین میزان استفاده از شبکه‌های اجتماعی مجازی برای ایجاد تعامل میان کتابداران و کاربران در اینستاگرام صورت گرفته بود، به‌طوری که ۲۳ نفر از مصاحبه‌شوندگان از این شبکه اجتماعی مجازی برای تعامل با کاربران استفاده کرده‌اند. پس از اینستاگرام، بیشترین میزان استفاده برای برقراری تعامل به ترتیب به شبکه‌های اجتماعی مجازی تلگرام (۱۴ نفر)، واتساپ (۱۳ نفر)، بله (۸ نفر)، سروش و ایتا (هر کدام ۶ نفر) و شاد (۴ نفر) اختصاص داشت. در واقع، می‌توان گفت کتابداران و کاربران کتابخانه‌های عمومی بیشتر از شبکه‌های اجتماعی مجازی خارجی به‌ویژه اینستاگرام، تلگرام و واتساپ برای ایجاد تعامل استفاده کرده‌اند و میزان استفاده آن‌ها از شبکه‌های اجتماعی مجازی داخلی در این زمینه اندک است.

پاسخ سؤال اول پژوهش: کاربران کتابخانه‌های عمومی بیشتر چه درخواست‌هایی را از طریق شبکه‌های اجتماعی مجازی مطرح می‌کنند؟

برای انواع درخواست‌های کاربران کتابخانه‌های عمومی در شبکه‌های اجتماعی مجازی، ۸۳ کد اولیه به دست آمد که بعد از ادغام موارد تکراری و مشابه کدهای اولیه به ۲۱ عدد رسید. شایان ذکر است منظور از کدهای تکراری مواردی است که بیش از یک مصاحبه‌شونده به آن اشاره کرده است، نه اینکه پژوهشگر چند بار آن را تکرار کرده باشد. سپس، این کدها برحسب میزان شباهت موضوعی و مفهومی در قالب ۴ مقوله فرعی دسته‌بندی شد. مقوله‌های فرعی به‌دست آمده برای ارائه مطلوب‌تر در ذیل دو مقوله اصلی با عناوین «درخواست‌های اطلاعاتی»، و «درخواست‌های سرگرم‌کننده» قرار گرفت.^۲

1. MAXQDA

۲. در جدول‌های ۱، ۲ و ۳ عدد داخل پرانتز در کنار مقوله‌های اصلی و فرعی نشان‌دهنده فراوانی هریک از آن‌ها است.

جدول ۱. کدها و مقوله‌های به‌دست‌آمده برای انواع درخواست‌های کاربران در شبکه‌های اجتماعی مجازی

مقوله‌های اصلی	مقوله‌های فرعی	کدهای اولیه	فراوانی کدها
درخواست‌های اطلاعاتی (۳۶)	امانت و عضویت (۱۰)	ارسال کتاب	۱
		ثبت‌نام در کتابخانه	۲
		تمدید عضویت	۱
		تمدید منابع	۵
		رزرو منابع	۱
	منبع‌یابی (۲۶)	اطلاع از وجود کتابی خاص	۱۳
		تهیه فهرست‌های موضوعی	۴
		تهیه مقالات	۲
		معرفی پایگاه‌های اطلاعاتی	۳
		یافتن کتابخانه نگهدارنده منابع	۴
آموزشی-مشاوره‌ای (۲۸)		آموزش جست‌وجو در سامان	۱۰
		کمک به انتخاب کتاب	۱۵
		کمک به انجام پایان‌نامه	۱
		راهنمایی در خصوص اینستاگرام	۱
		راهنمایی در خصوص تکالیف کلاسی	۱
درخواست‌های ترویجی (۴۷)	اطلاع‌رسانی (۱۹)	زمان اعلام نتایج مسابقات کتاب‌خوانی	۱
		زمان برگزاری برنامه‌های جنبی کتابخانه	۳
		زمان دریافت منابع جدید	۲
		مدت زمان امانت کتاب	۱
		زمان فعالیت کتابخانه	۱۱
		نحوه پذیرش کتاب‌های اهدایی	۱

در مجموع، برای مقوله اصلی درخواست‌های اطلاعاتی ۳۶ کد به دست آمد که ۲۶ مورد آن مربوط به مقوله فرعی «منبع‌یابی» و ۱۰ کد آن مربوط به مقوله فرعی «امانت و عضویت» بود. بالا بودن میزان کدهای اولیه مربوط به مقوله منبع‌یابی بیانگر این است که کاربران به دنبال تعامل با کتابداران در این شبکه‌ها برای یافتن منابع مورد نیاز خویش بوده‌اند. در این خصوص، «اطلاع از وجود کتابی خاص در کتابخانه» دارای بالاترین کد اولیه (۱۳ مورد) بوده است. افزون بر این، «تهیه فهرست‌های موضوعی»، «کتابخانه نگهدارنده منابع»، «تهیه مقالات» و «معرفی پایگاه‌های اطلاعاتی» از دیگر مواردی است که کتابداران مصاحبه‌شونده به عنوان درخواست‌های مطرح‌شده از سوی کاربران در این شبکه‌ها به آن اشاره کرده‌اند. نمونه‌هایی از درخواست‌های کاربران در این زمینه که طی مصاحبه از سوی کتابداران مطرح شده‌اند به شرح ذیل است: «در یک موضوع خاص لیست کتاب‌های موجود در کتابخانه را برایم ارسال کنید»، «کتاب موردنظرم در کدام کتابخانه هست»، «برای پایان‌نامه‌ام چگونه مقالات موردنیاز را پیدا کنم» و «برای یافتن مقالات موردنیازم در کدام پایگاه‌های اطلاعاتی جست‌وجو کنم».

در خصوص درخواست‌های مربوط به امانت و عضویت نیز کتابداران مصاحبه‌شونده به موارد مختلفی نظیر «تمدید منابع»، «ثبت‌نام در کتابخانه» «تمدید عضویت»، «رزرو منابع» و «ارسال کتاب» اشاره کرده بودند که بیشترین فراوانی مربوط به درخواست «تمدید منابع» با ۵ کد اولیه بود. به نظر می‌رسد عدم آشنایی با امکانات سامانه مدیریت کتابخانه‌های عمومی (سامان) در طرح چنین درخواست‌هایی بی‌تأثیر نبوده است.

مقوله اصلی «درخواست‌های ترویجی» شامل مقوله‌های فرعی «آموزشی-مشاوره‌ای» و «اطلاع‌رسانی» بود. در مجموع، برای مقوله اصلی «درخواست‌های ترویجی» ۴۷ کد به دست آمد که نشان می‌دهد این نوع درخواست‌ها نسبت به درخواست‌های اطلاعاتی سهم بیشتری از درخواست‌های مطرح‌شده توسط کاربران کتابخانه‌های عمومی در این شبکه‌ها را به خود اختصاص داده است.

مقوله فرعی «آموزشی-مشاوره‌ای» با ۲۸ کد اولیه نسبت به مقوله فرعی «اطلاع‌رسانی» با ۱۹ کد اولیه در جایگاه بالاتری قرار داشت. در خصوص مقوله فرعی آموزشی-مشاوره‌ای

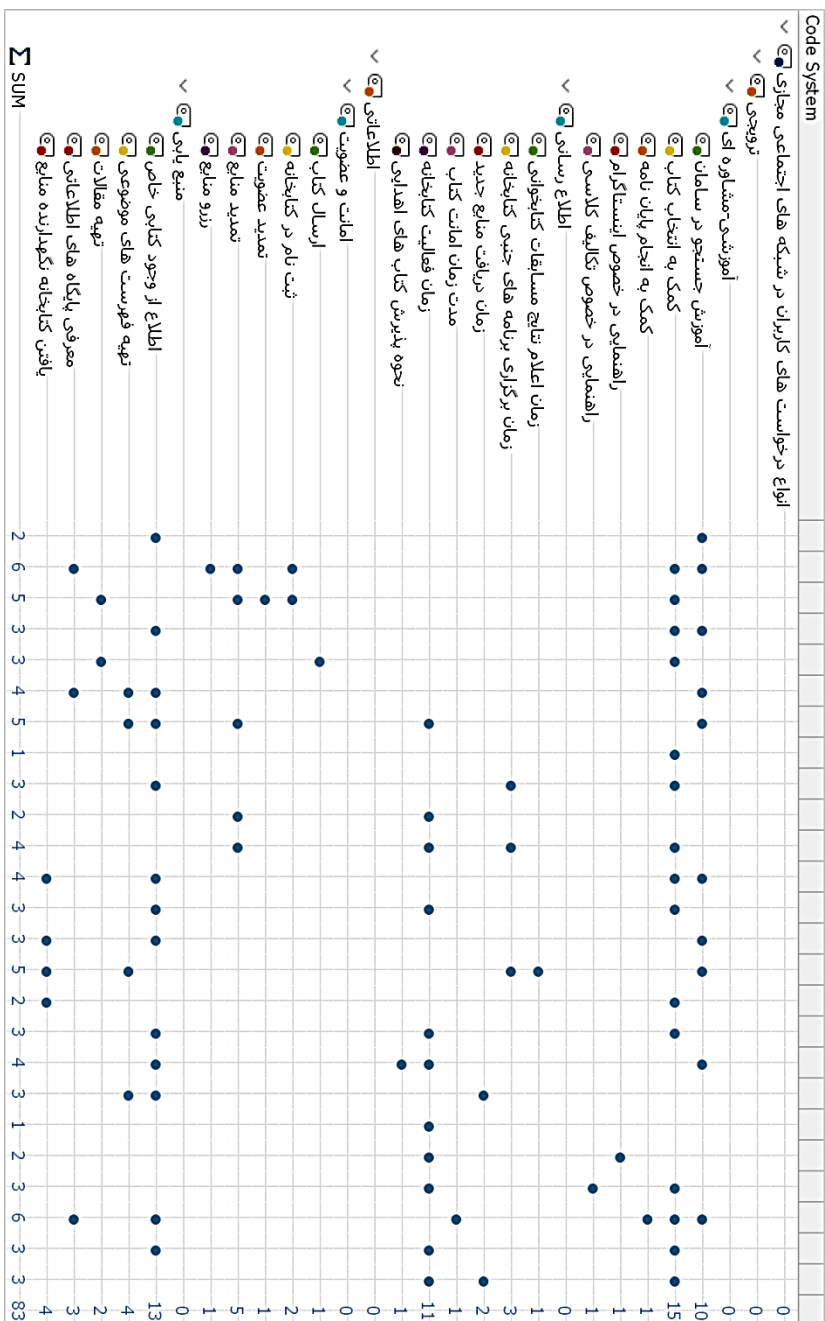
بیشترین کد اولیه مربوط به «کمک به انتخاب کتاب» بود که در بین کلیه کدهای اولیه هر دو مقوله اصلی (درخواست‌های اطلاعاتی و درخواست‌های ترویجی) دارای بالاترین فراوانی است. در واقع، به نظر می‌رسد کاربران کتابخانه‌های عمومی نیازمند مشاوره با کتابداران در خصوص انتخاب کتاب‌های موردنیاز خود هستند. برای نمونه، کتابداران مصاحبه‌شونده در این خصوص به موارد زیر اشاره کرده‌اند:

«اعضا می‌گن اسامی رمان‌های جدید را به ما بگید»، «درباره یک موضوع خاص مثلاً درباره تربیت فرزند کتابی را معرفی کنید».

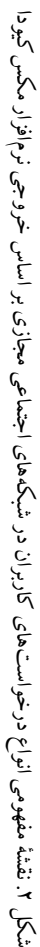
در این مقوله فرعی، درخواست آموزش جست‌وجو در سامانه‌های مدیریت کتابخانه‌های عمومی کشور (سامان) از دیگر درخواست‌های قابل توجه کاربران بوده است. برای نمونه، کتابداری در این خصوص اظهار داشته است: «خیلی از اعضا می‌پرسند که چه جوری کتاب را در سامان جست‌وجو کنم؟».

از دیگر درخواست‌های کاربران در این مقوله فرعی که کتابداران مصاحبه‌شونده به آن اشاره کرده‌اند می‌توان به این موارد اشاره کرد: «درمورد خود اینستاگرام سؤال کرده‌اند برای مثال چگونه یک عکس را حذف کنیم»، «برای انجام تکلیفی که معلممان داده است به من کمک کنید»، و «برای پایان‌نامه‌ام چگونه رفرنس‌ها را پیدا کنیم؟».

در مقوله فرعی اطلاع‌رسانی، بیشترین درخواست‌های کاربران به زمان فعالیت کتابخانه با ۱۱ کد اولیه اختصاص داشت. «ساعت کار کتابخانه چگونه است؟»، «آیا کتابخانه باز است؟» «کی کتابخانه باز می‌شود؟» نمونه‌هایی از درخواست‌های کاربران در این زمینه است که از سوی کتابداران طی مصاحبه‌ها اظهار شده‌اند. زمان برگزاری فعالیت‌های جنبی کتابخانه نیز بعضاً از سوی کاربران مورد سؤال واقع شده است؛ برای نمونه، کتابداری اظهار داشته است: «برخی مواقع کاربران می‌پرسن که نشست کتاب‌خوان بعدی کتابخانه در اسکای‌روم کی برگزار خواهد شد». «زمان دریافت منابع جدید»، «نحوه پذیرش کتاب‌های اهدایی» و «زمان اعلام نتایج مسابقات کتاب‌خوانی» از دیگر درخواست‌های کاربران بود که در این مقوله فرعی قرار گرفت.



شکل ۱. نسایی از کد گذاری انواع درخواست های کاربران در شبکه های اجتماعی مجازی بر اساس نرم افزار مکس کیو دا



نمایی از کدگذاری انواع درخواست‌های کاربران در شبکه‌های اجتماعی مجازی بر اساس نرم‌افزار مکس کیودا در شکل ۱ و نقشه مفهومی آن در شکل ۲ ارائه شده است.

پاسخ سؤال دوم پژوهش: از دیدگاه کتابداران، فرصت‌ها و تهدیدهای ایجاد تعامل از طریق شبکه‌های اجتماعی مجازی در کتابخانه‌های عمومی کدام‌اند؟

برای شناسایی فرصت‌ها و تهدیدهای ایجاد تعامل از طریق شبکه‌های اجتماعی مجازی در کتابخانه‌های عمومی در کدگذاری اولیه تعداد ۷۱ کد به دست آمد که بعد از اصلاح این کدها و حذف موارد تکراری و مشابه کدهای اولیه به ۱۸ عدد رسید. در مرحله بعد، این کدها برحسب میزان شباهت موضوعی و مفهومی در کنار یکدیگر قرار گرفتند و در قالب ۶ مقوله فرعی دسته‌بندی شدند. مقوله‌های فرعی به دست آمده نیز برای ارائه مطلوب‌تر در ذیل دو مقوله اصلی با عنوان «فرصت‌ها» و «تهدیدها» قرار گرفتند. در ادامه و در جدول ۲، مقوله‌بندی یادشده به تفکیک ارائه شده است.

جدول ۲. کدها و مقوله‌های بدست آمده برای فرصت‌ها و تهدیدهای ایجاد تعامل از طریق شبکه‌های اجتماعی مجازی در کتابخانه‌های عمومی

مقوله‌های اصلی	مقوله‌های فرعی	کدهای اولیه	فراوانی کدها
فرصت‌ها (۵۴)	اجتماعی (۴)	جذب کاربران جدید	۳
		جلب مشارکت اعضا در برنامه‌ها	۱
		افزایش دسترسی پذیری کتابخانه	۲
	ارتباطی (۲۰)	سهولت دریافت نظرات کاربران	۳
		امکان برقراری ارتباط با کتابخانه از راه دور	۹
تهدیدها (۳۰)	اطلاع‌رسانی خدمات	امکان برقراری ارتباط با غیرکاربران	۶
		اطلاع‌رسانی خدمات	۱۱
		کمک به رؤیت پذیری کتابخانه	۸
	تبلیغی (۳۰)	معرفی منابع کتابخانه	۱۱

مقوله‌های اصلی	مقوله‌های فرعی	کدهای اولیه	فراوانی کدها
عملکردی (۲)		رؤیت‌پذیری کوتاه‌مدت مطالب	۱
		عدم توجه کامل به برنامه‌ها	۱
فرهنگی (۸)		کاهش کتاب‌خوانی	۲
		کاهش حضور در کتابخانه	۴
		نامناسب بودن فضای اینستاگرام برای کاربران نوجوان	۲
		درج واژه‌های نامناسب در کامنت‌ها	۱
تهدیدها (۱۷)	محتوایی (۷)	سوگیری در معرفی منابع	۱
		عدم توجه به کیفیت محتوا در این فضا	۴
		وجود محتوای تکراری	۱

فرصت‌های ایجاد تعامل از طریق شبکه‌های اجتماعی مجازی در سه مقوله فرعی «اجتماعی»، «ارتباطی» و «تبلیغی» دسته‌بندی شدند که مقوله فرصت‌های تبلیغی با ۳۰ کد اولیه دارای بیشترین فراوانی بود. از این رو، شاید بتوان گفت که از نظر کتابداران کتابخانه‌های عمومی، شبکه‌های اجتماعی مجازی فرصت‌های مناسبی برای تبلیغ خدمات و منابع کتابخانه را در اختیار قرار می‌هند و این مسئله تقریباً باعث افزایش رؤیت‌پذیری کتابخانه نیز شده است. برای نمونه، یکی از کتابداران در این خصوص اظهار داشت: «خیلی افراد از طریق این شبکه‌ها از فعالیت‌های کتابخانه باخبر می‌شوند. برای مثال، برخی از این طریق متوجه شده‌اند که کتابخانه جلسه معرفی کتاب دارد. حتی مسئولان نیز از این طریق در جریان برنامه‌های کتابخانه قرار گرفته‌اند» یا کتابداری گفته است که «ایجاد تعامل از این طریق باعث شده که فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه بیشتر از قبل دیده شود».

فرصت‌های ارتباطی ایجادشده در این بستر به‌ویژه «امکان برقراری ارتباط با کتابخانه از راه دور» و نیز «امکان برقراری ارتباط با غیر کاربران» قابل توجه بود. برای مثال، کتابداری گفته است: «از مشاهد فردی در خصوص استفاده از کتابخانه و شرایط آن از طریق واتساپ سؤال کرده است» یا فرد دیگری اظهار داشته است: «فردی از استان چهارمحال و بختیاری در مسابقات کتابخانه که در اینستاگرام معرفی شده بود شرکت کرد». دریافت نظرات کاربران در مورد برنامه‌ها و خدمات کتابخانه از دیگر مواردی است که در این مقوله قرار گرفته است. برای نمونه، کتابداری گفته است: «بعضاً اعضا نظرشان در خصوص برنامه‌ها و خدمات کتابخانه را با نوشتن کامنت در پیج کتابخانه بیان می‌کنند». کتابداری هم معتقد بوده است که این شبکه‌ها «امکان ارتباط ۲۴ ساعته با کتابخانه‌ها را فراهم ساخته که این منجر به افزایش دسترس‌پذیری کتابخانه‌ها می‌شود».

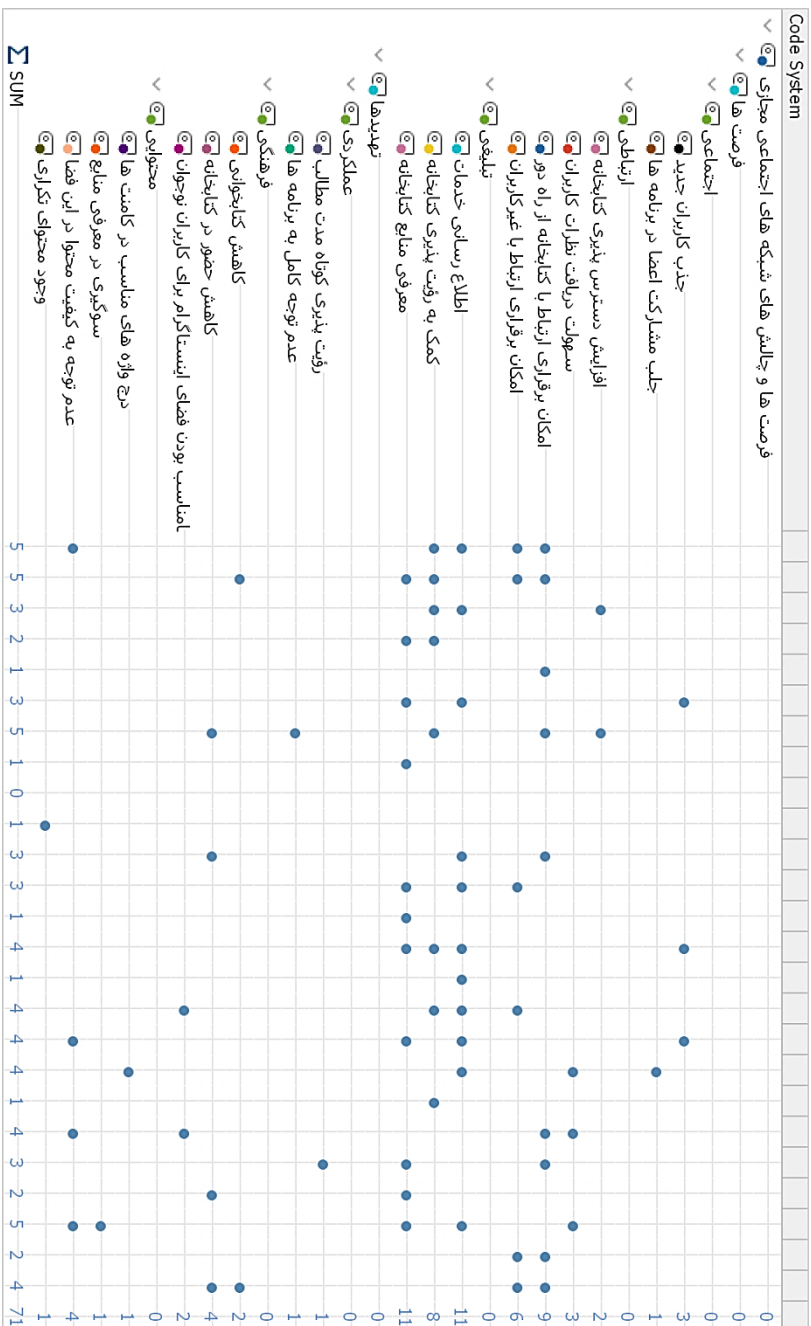
احتمالاً در نتیجه معرفی خدمات و برنامه‌های کتابخانه در این فضا، افراد جدیدی در شمار کاربران کتابخانه‌های عمومی قرار گرفته‌اند و از دیگاه برخی مصاحبه‌شوندگان، «جذب کاربران جدید» فرصتی است که در نتیجه تعاملات ایجادشده در این فضا برای کتابخانه‌های عمومی مهیا شده است. در این زمینه، کتابداری اظهار داشته است: «قبلاً حتی خیلی‌ها نمی‌دانستند که کتابخانه‌ای در شهر وجود داشته و اولین بار از طریق اینستاگرام متوجه وجود کتابخانه عمومی شدند و اقدام به عضویت کردند». کتابداری هم اظهار داشته است: «از طریق این شبکه‌ها برخی از اعضای توانمند را شناسایی کرده‌ایم و از آن‌ها برای ارائه خدمات کمک گرفته‌ایم. برای مثال، از طریق اینستاگرام با فردی ارتباط برقرار کرده‌ایم که پوسترهای موردنیاز کتابخانه را رایگان طراحی می‌کند». به عبارت دیگر، این شبکه‌ها ممکن است زمینه را برای استفاده از توانمندی‌های اعضا در برنامه‌های کتابخانه را فراهم کند.

تهدیدهای ایجاد تعامل از طریق شبکه‌های اجتماعی مجازی از دیدگاه کتابداران کتابخانه‌های عمومی در سه مقوله فرعی «عملکردی»، «فرهنگی» و «محتوایی» دسته‌بندی شد. از دیدگاه کتابداران، «کاهش حضور در کتابخانه» و «کاهش کتاب‌خوانی» از جمله تهدیدات فرهنگی استفاده از شبکه‌های اجتماعی مجازی برای ایجاد تعامل با کاربران و غیر کاربران است،

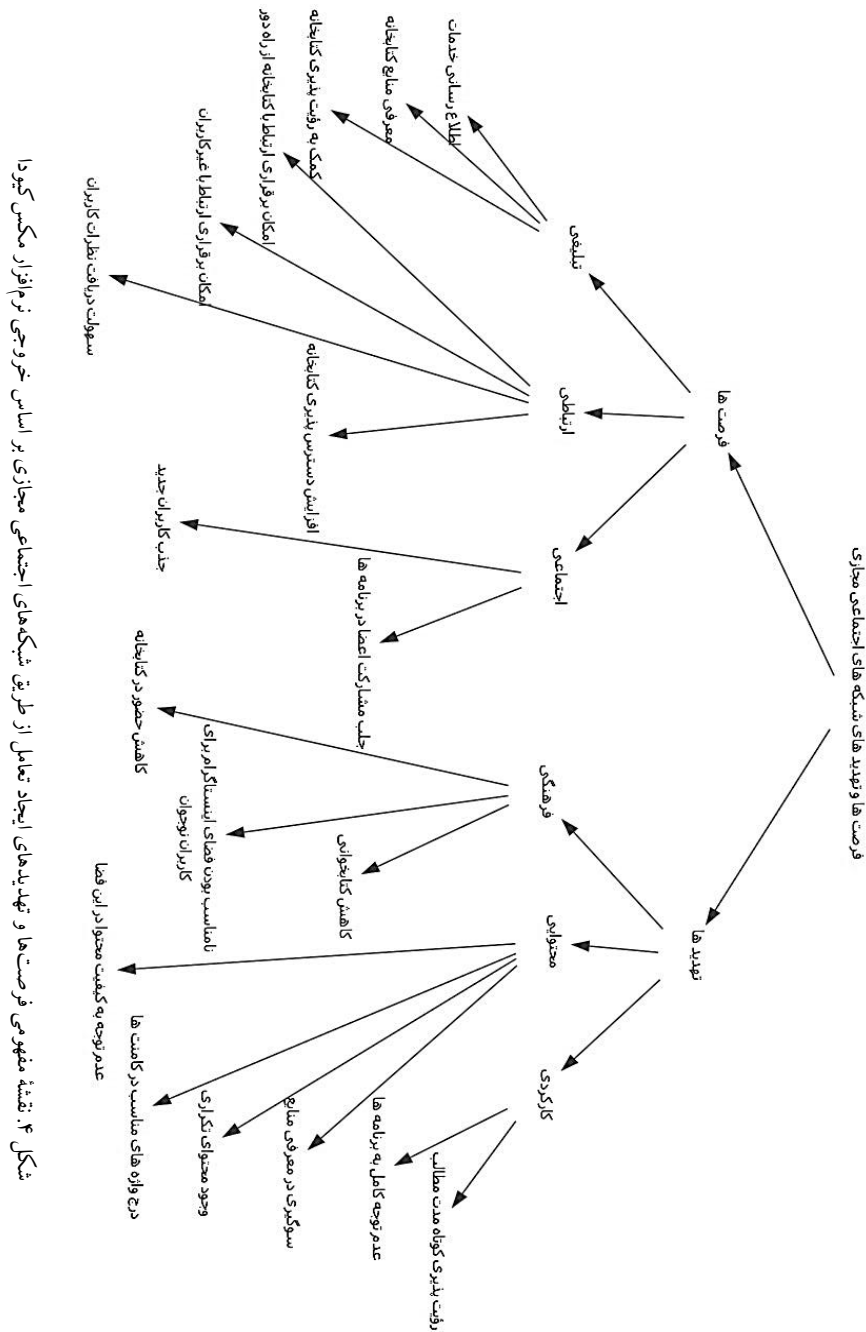
به‌طوری که یکی از مصاحبه‌شوندگان در این خصوص گفته است: «استفاده از این شبکه‌ها در کتابخانه موجب تشویق به حضور بیشتر در فضای مجازی و به‌تبع آن استفاده بیشتر از اطلاعات اینترنتی می‌شود و این خود موجب کاهش مراجعه به کتابخانه خواهد شد». مصاحبه‌شونده دیگری نیز بیان داشته است: «با ایجاد تعامل از طریق این شبکه‌ها کتاب‌خوانی را زیر سؤال می‌بریم، چون این شبکه‌ها باعث می‌شوند افراد از کتاب‌های چاپی دور شوند و غرق فضای مجازی شوند؛ در نتیجه، میزان کتاب‌خوانی کاهش پیدا می‌کند». «نامناسب بودن فضاهای برخی از این شبکه‌ها به‌خصوص اینستاگرام برای نوجوانان» نیز به‌عنوان یک تهدید فرهنگی جدی از سوی برخی از مصاحبه‌شوندگان در این زمینه مطرح شده است.

استفاده از این شبکه‌ها همچنین به‌لحاظ محتوایی کتابخانه‌ها را با تهدیدهایی مواجه می‌سازد. برای مثال، کتابداری به این موضوع اشاره کرده است: «کیفیت محتوا در این شبکه‌ها چندان مورد توجه قرار نمی‌گیرد و برخی مطالب ارائه‌شده در کانال‌های کتابخانه‌ها استناد ندارد». «درج واژه‌های نامناسب در کامنت‌ها»، «سوگیری در معرفی منابع» و «وجود محتوای تکراری» از دیگر تهدیدهای محتوایی مطرح شده در این زمینه است.

در مقوله فرعی تهدیدات عملکردی، کتابداری «نگاه نکردن کامل برنامه‌های کتابخانه در فضای این شبکه‌ها» را نوعی تهدید قلمداد کرده است که احتمالاً موجب سطحی‌نگری می‌شود، در حالی که به نظر می‌رسد در تعاملات حضوری این موضوع کمتر رخ می‌دهد. کتابداری هم به این موضوع اشاره کرده است: «پست‌های اینستاگرامی بعد از چند روز دیگر بازدیدکننده چندان‌ی ندارد. به‌علاوه، پست‌ها بعد از یک بار رؤیت از دید کاربران خارج می‌شود». این در حالی است که پیام‌های مطرح شده در این پست‌ها ممکن است در بلندمدت کاربرد داشته باشند.



شکل ۱۰: نمایش از آماری فرستاده های دیجیتال در زمینه های اجتماعی مجازی بر اساس خروجی نرم افزار مکس کیو دا



شکل ۴: نقشه مفهومی فرصت‌ها و تهدیدهای شبکه‌های اجتماعی مجازی بر اساس خروجی نرم‌افزار مکس کیو

پاسخ سؤال سوم پژوهش: از دیدگاه کتابداران، موانع ایجاد تعامل از طریق شبکه‌های اجتماعی مجازی در کتابخانه‌های عمومی کدام‌اند؟

برای شناسایی موانع ایجاد تعامل از طریق شبکه‌های اجتماعی مجازی در کتابخانه‌های عمومی، در کدگذاری اولیه تعداد ۴۹ کد به دست آمد که بعد از اصلاح این کدها و حذف موارد تکراری و مشابه کدهای اولیه به ۱۲ عدد رسید. در مرحله بعد، این کدها برحسب میزان شباهت موضوعی و مفهومی در قالب ۴ مقوله فرعی دسته‌بندی شدند. در این مورد نیز مقوله‌های فرعی به دست آمده به منظور ارائه بهتر در ذیل دو مقوله اصلی با عناوین «موانع انسانی» و «موانع زیرساختی» دسته‌بندی شدند. در جدول ۳، مقوله‌بندی یادشده به تفکیک ارائه شده است.

جدول ۳. کدها و مقوله‌های به دست آمده برای موانع ایجاد تعامل از طریق شبکه‌های اجتماعی مجازی در کتابخانه‌های عمومی

مقوله اصلی	مقوله‌های فرعی	کدهای اولیه	فراوانی کدها
موانع انسانی (۳۵)	اجتماعی - اقتصادی (۲۴)	استفاده از شبکه‌ها برای سرگرمی	۲
		عدم اعتماد به شبکه‌ها	۳
		عدم امکان استفاده کودکان و نوجوانان از شبکه‌ها	۱۰
	فردی (۱۱)	هزینه بالای استفاده از اینترنت	۹
		عدم آشنایی با شبکه‌ها	۴
موانع زیرساختی (۱۴)	کارکردی (۴)	عدم علاقه مندی به فضای مجازی	۷
		تأخیر زمانی در پاسخ‌گویی	۱
	فناورانه (۱۰)	وقت گیر بودن	۳
		اختلالات اینترنتی	۱
		فیلتر بودن برخی شبکه‌ها	۱
		نبود شبکه یکپارچه	۳
		عدم دسترسی به اینترنت	۵

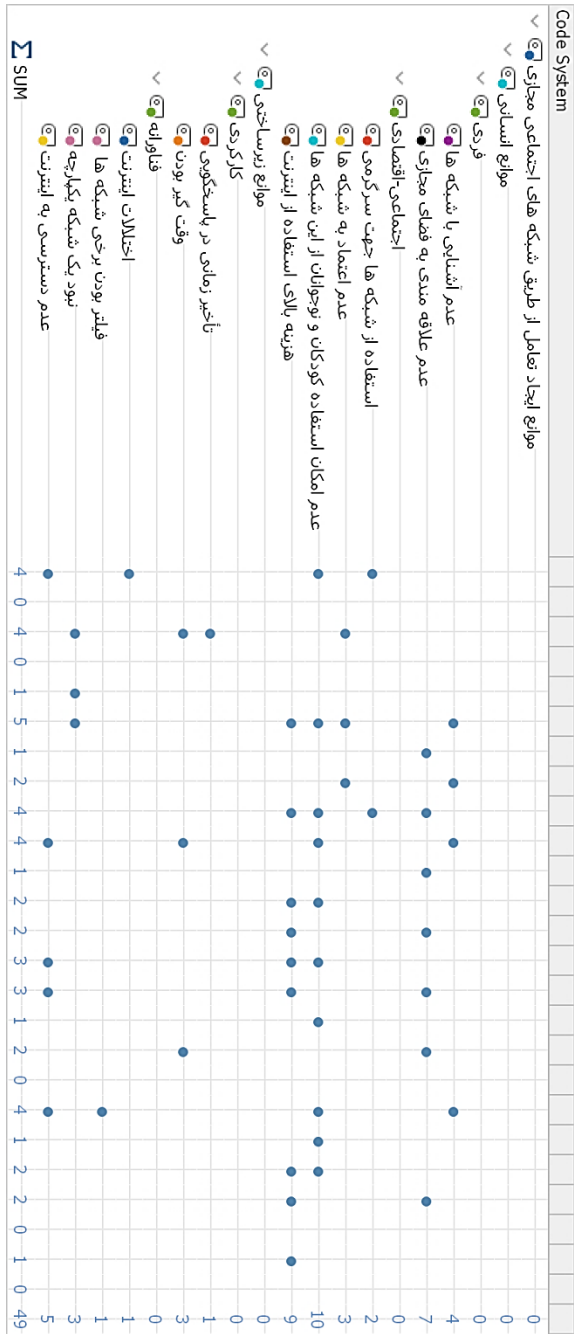
موانع انسانی دارای دو مقوله فرعی است که مقوله «موانع اجتماعی - اقتصادی» با ۲۴ کد اولیه دارای فراوانی بیشتری نسبت به مقوله «موانع فردی» است. از دیدگاه مصاحبه‌شوندگان، عدم امکان استفاده از کودکان و نوجوانان از شبکه‌های اجتماعی مجازی که جزء مخاطبان اصلی

کتابخانه‌های عمومی هستند از مهم‌ترین موانع استفاده از این شبکه‌ها برای ایجاد تعامل در این گروه از کتابخانه‌هاست. این موضوع دارای بالاترین فراوانی در میان کدهای اولیه این مقوله فرعی و همچنین کلیه کدهای اولیه مقوله اصلی موانع «اجتماعی-اقتصادی» است. برای نمونه، کتابداری در این خصوص گفته است که «خیلی از پدرها و مادرها اجازه استفاده فرزندشان را از این شبکه‌ها نمی‌دهند و معتقدند که فرزندانشان باید بیشتر در برنامه‌های آموزشی محیط شاد وقت بگذارند» یا کتابداری با بیان این مطلب که «برخی از دانش‌آموزان تلفن همراه ندارند» به عدم امکان استفاده این گروه از کاربران کتابخانه از این شبکه‌ها اشاره کرده است. «هزینه بالای استفاده از اینترنت» و «عدم اعتماد به این شبکه‌ها» نیز دیگر از دغدغه‌های مهم کتابداران مصاحبه‌شونده در این زمینه بوده است که از آن‌ها به‌عنوان مانع یاد کرده‌اند.

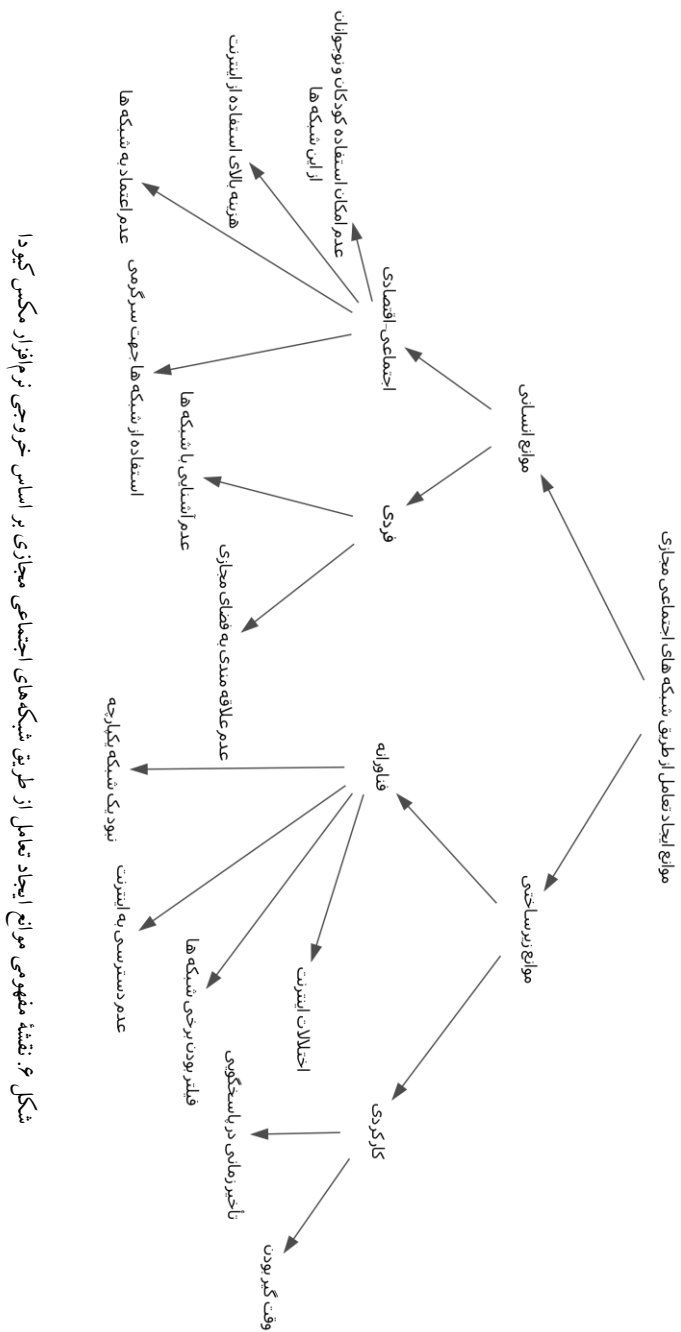
در مقوله موانع فردی، عدم علاقه به فضای مجازی از سوی برخی مصاحبه‌شوندگان مطرح شده است. برای مثال، یکی از کتابداران که در کتابخانه‌ای روستایی خدمت می‌کرده اظهار داشته است: «فرهنگ روستا به گونه‌ای است که مردم تمایلی به ارتباط مجازی ندارند». فرد دیگری نیز بیان کرده است که «افراد مسن‌تر تمایل چندانی به این فضا ندارند». در این مقوله، کتابداری هم «ندانستن طرز کار با این شبکه‌ها» را به‌عنوان مانع مطرح کرده است.

«موانع زیرساختی» نیز در دو مقوله فرعی «کارکردی» و «فناورانه» دسته‌بندی شدند که کدهای اولیه بیشتری به موانع فناورانه اختصاص داشت. در موانع فناورانه، «عدم دسترسی به اینترنت» با ۵ کد اولیه به‌عنوان مانعی مهم در این زمینه مطرح است. «وجود شبکه‌های اجتماعی مجازی مختلف برای تعامل با اعضا»، «دشواری دسترسی به تلگرام علی‌رغم محبوبیت به‌خاطر فیلتر بودن» و «وجود اختلالات اینترنتی» از دیگر موانع فناورانه مطرح‌شده از سوی مصاحبه‌شوندگان است.

در مقوله موانع کارکردی، وقت‌گیر بودن این نوع ارتباط به‌عنوان یک مانع مطرح شده است. کتابداری در این زمینه بیان داشته است که «این نوع ارتباط وقت‌گیر است و در این صورت کسب رضایت همه افراد خیلی سخت خواهد بود». افزون بر این، تأخیر در پاسخ‌گویی به درخواست‌های کاربران که خود ممکن است ناشی از عوامل دیگری باشد نیز به‌عنوان مانعی برای ایجاد تعامل در این بستر مطرح شده است.



شکل ۵. نمایش از یک گذاری موانع ایجاد تعامل از طریق شبکه های اجتماعی مجازی بر اساس خروجی برنامه اکس کیو دا



بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش، مصاحبه‌شوندگان اظهار داشته بودند که بیشتر از شبکه‌های اجتماعی مجازی اینستاگرام، تلگرام و واتساپ برای تعامل با کاربران استفاده کرده‌اند. این موضوع با یافته‌های پژوهش مردانی و جنوی (۱۴۰۰) تقریباً مطابقت داشت که احتمالاً به دلیل محبوبیت شبکه‌های مذکور در میان کاربران ایرانی است. یافته‌های گمیترک (۲۰۲۱) نیز حاکی از آن بود که کتابخانه‌های دانشگاهی لهستان در دوران تعطیلی کتابخانه‌ها به واسطه همه‌گیری ویروس کرونا بیشتر از فیس‌بوک، اینستاگرام و توییتر استفاده کرده‌اند. در پژوهش کولوریس، وراپماکی و کلونیاری (۲۰۲۱) نیز بیشترین حضور کتابخانه‌های یونانی در دوران قرنطینه مربوط به ویروس کووید ۱۹ در فیسبوک بود. بدیهی است که عدم استفاده از فیس‌بوک و توییتر در کتابخانه‌های عمومی ایران ناشی از فیلتر بودن آن‌ها طی سال‌های متمادی است.

یافته‌های پژوهش نشان داد که درخواست‌های مطرح‌شده از سوی کاربران در این شبکه‌ها بیشتر از نوع ترویجی بوده است. با توجه به اینکه در این مقوله اصلی «کمک به انتخاب کتاب» و «آموزش جست‌وجو در سامان» دارای کدهای اولیه بالاتری بودند و در مقوله درخواست‌های اطلاعاتی نیز بیشتر درخواست‌ها از نوع «منبع‌یابی» بوده است، شاید بتوان گفت این موارد بیانگر قابلیت‌های این شبکه‌ها در ارائه خدمات مرجع به کاربران کتابخانه‌های عمومی باشد. در پژوهش خو، کانگ، سانگ و کلارک (۲۰۱۵) نیز یافته‌ها نشان‌دهنده استفاده از وی‌چت در ارائه خدمات مرجع در کتابخانه‌های دانشگاهی چین بود. در پژوهش ولیزاده، رضایی شریف‌آبادی، و دولانی (۱۳۹۶) نیز دیدگاه مدیران و کتابداران کتابخانه نسبت به میزان تأثیرگذاری تلگرام در خدمات مرجع در حد متوسط گزارش شده بود. بنابراین، در صورت برنامه‌ریزی مناسب می‌توان از این بستر رایگان برای ارتقای خدمات مرجع در کتابخانه‌های عمومی بهره جست و خلأهای ناشی از کمبود نیروی انسانی متخصص در این نوع از کتابخانه‌ها را که بعضاً موجب کم توجهی به ارائه خدمات مرجع می‌شود جبران کرد.

کتابداران مصاحبه‌شونده اظهار داشته بودند که کاربران در شبکه‌های اجتماعی مجازی از آن‌ها در خصوص «زمان فعالیت کتابخانه» و نیز «زمان برگزاری فعالیت‌های جنبی کتابخانه» سؤال کرده‌اند. نتایج پژوهش جو، چوی و بیگ (۲۰۱۸) بیانگر این بود که شایع‌ترین نوع

پست‌های منتشرشده در صفحات فیس‌بوک کتابخانه‌های عمومی امریکا مربوط به اعلام برنامه‌های آینده کتابخانه‌هاست. در پژوهش‌های جو و لیو (۲۰۱۷) و پنافلر (۲۰۱۸) نیز یافته‌ها حاکی از این بود که رویدادهای کتابخانه از جمله موارد ذکرشده در صفحات فیس‌بوک کتابخانه‌هاست.

نتایج پژوهش ولیزاده، رضایی شریف‌آبادی، و دولانی (۱۳۹۶) بیانگر این بود که از دیدگاه مدیران و کتابداران، تلگرام می‌تواند سبب توسعه خدمات امانت‌دهی شود. با توجه به اینکه یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که بخشی از درخواست‌های کاربران در این شبکه‌ها مربوط به امانت و عضویت است، به نظر می‌رسد پاسخ‌گویی مناسب در این زمینه باید در دستور کار کتابخانه‌های عمومی قرار گیرد و تمهیدات لازم در این خصوص اتخاذ شود.

کتابداران شرکت‌کننده در این پژوهش معتقد بودند که شبکه‌های اجتماعی مجازی فرصت‌های تبلیغی و ارتباطی قابل‌توجهی را در اختیار کتابخانه‌های عمومی قرار می‌دهند. «اطلاع‌رسانی خدمات» و «معرفی منابع کتابخانه» از جمله مواردی است که بیشتر در طی مصاحبه‌ها مطرح شده بود. یافته‌های پژوهش نریمانی، زره‌ساز و صراف‌زاده (۱۳۹۹) نشان داد که دریافت اطلاعات مربوط به رویدادهای کتابخانه، اطلاع از اخبار کتابخانه و آشنایی با منابع کتابخانه مهم‌ترین انگیزه‌های پاسخ‌گویان برای دنبال کردن صفحات اینستاگرام کتابخانه‌های عمومی ایران است. نتایج پژوهش مردانی و جنوی (۱۴۰۰) نیز حاکی از این بود که شبکه‌های اجتماعی مجازی در بهبود اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های عمومی مؤثر هستند، به‌طوری که در این پژوهش ۹۴/۲ درصد پاسخ‌گویان معتقد بودند که تبلیغ و معرفی منابع در این شبکه‌ها موجب افزایش درخواست آن‌ها از سوی کاربران شده است. چوئی و جو (۲۰۲۱) نیز در پژوهش خود نشان دادند که رسانه‌های اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان ابزاری مهم برای بازاریابی کتابخانه‌ای تلقی شده‌اند. از این‌رو، به نظر می‌رسد از دیدگاه کتابداران، شبکه‌های اجتماعی مجازی ابزار تبلیغی مؤثر و در دسترس است که می‌تواند در بازاریابی کتابخانه‌های عمومی استفاده شود.

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که ارتباط از راه دور با کاربران و همچنین ارتباط با غیرکاربران (یا به تعبیری کاربران بالقوه کتابخانه‌ها) از جمله فرصت‌هایی است که در پرتو

استفاده از این شبکه‌ها در کتابخانه‌های عمومی ایجاد شده است. نتایج پژوهش چن، چو و ایسکو (۲۰۱۲) نیز نشان داد که از شبکه‌های اجتماعی مجازی می‌توان به‌عنوان ابزاری کارآمد برای ایجاد ارتباط با کاربران استفاده کرد. در پژوهش مردانی و جنوی (۱۴۰۰) نیز اکثر کتابداران شرکت‌کننده در پژوهش معتقد بودند که شبکه‌های اجتماعی مجازی در کتابخانه‌ها نسبت به روش‌های سنتی موجب جذب مخاطبان می‌شوند. از این‌رو، به نظر می‌رسد استفاده مناسب از این شبکه‌ها می‌تواند منجر به افزایش کاربران کتابخانه‌های عمومی و ارائه خدمات مداوم به آن‌ها شود. افزون بر این، یافته‌های پژوهش حاضر در خصوص جلب مشارکت کاربران در برنامه‌های کتابخانه‌های عمومی از طریق این رسانه با نتایج پژوهش یاری (۱۳۹۵) هم‌خوانی داشت.

در میان موارد مطرح‌شده به‌عنوان تهدیدهای استفاده از شبکه‌های اجتماعی مجازی در کتابخانه‌های عمومی، کاهش حضور در کتابخانه‌ها و عدم توجه به کیفیت محتوا از سوی مصاحبه‌شوندگان بیشتری مطرح شده بودند. در واقع، مصاحبه‌شوندگان استفاده از این شبکه‌ها را نوعی تبلیغ برای فضای مجازی دانسته‌اند که ممکن است منجر به کاهش حضور در کتابخانه‌ها و تأثیرگذاری منفی بر فرهنگ مطالعه منابع مکتوب شود. افزون بر این، چالش صحت و کیفیت محتوا در این فضا هم از دغدغه‌های مهمی است که از دیرباز در خصوص این فضا مطرح بوده است. این امر با یافته‌های پژوهش یاری (۱۳۹۵) که حاکی از دیدگاه منفی کتابداران کتابخانه‌های عمومی نسبت به رسانه‌های اجتماعی بود تقریباً مطابقت داشت.

یافته‌های پژوهش حاکی از این بود که موانع استفاده از شبکه‌های اجتماعی مجازی برای تعامل در کتابخانه‌های عمومی بیشتر از نوع اجتماعی-اقتصادی است. اگرچه کودکان و نوجوانان از مخاطبان اصلی کتابخانه‌های عمومی به حساب می‌آیند، اما به دلیل نامناسب بودن فضای مجازی بسیاری از والدین چندان موافق حضور فرزندانشان در این شبکه‌ها نیستند، و بنابراین امکان استفاده از این شبکه‌ها برای ایجاد تعامل با کاربران کودک و نوجوان چندان میسر نیست و لازم است در این خصوص راهکارهای دیگر اتخاذ شود.

با توجه به اینکه یکی از اهداف کتابخانه‌های تحقق عدالت اجتماعی در دسترس به اطلاعات است و معمولاً اقشار متوسط جامعه بیشتر از این کتابخانه‌ها استفاده می‌کنند، مطرح

شدن هزینه بالای اینترنت و عدم دسترسی به اینترنت به‌ویژه در مناطق روستایی به‌عنوان موانع استفاده از این شبکه‌ها بیانگر این است که باید به این مسئله توجه بیشتری شود؛ زیرا در غیر این صورت نه تنها کتابخانه‌های عمومی با استفاده از این شبکه‌ها قادر به پر کردن شکاف اطلاعاتی در سطح جامعه نخواهد شد بلکه در اثر این موضوع ممکن است حتی شکاف اطلاعاتی گسترش یابد.

وجود شبکه‌های اجتماعی مجازی متعدد داخلی و خارجی موجب شده است افراد با توجه به سلیقه و نیازمندی‌های خویش در شبکه‌های مختلف حضور داشته باشند که این خود بهره‌گیری از آن‌ها در کتابخانه‌های عمومی را دشوار می‌سازد؛ زیرا کتابداران نیز باید برای ارائه خدمات حداکثری به کاربران در چندین شبکه اجتماعی مجازی حضور داشته باشند. یافته‌های پژوهش جانسن، سوبل و کوک^۱ (۲۰۱۱) نیز نشان داد که اکثر کاربران در چندین شبکه اجتماعی مجازی دارای حساب کاربری بودند. به نظر می‌رسد عضویت هم‌زمان کاربران در چند شبکه اجتماعی مجزا احتمالاً به دلیل امکانات و قابلیت‌های متفاوت این شبکه‌ها بوده است. شاید مسئله زمان‌بر بودن استفاده از این شبکه‌ها که به‌عنوان یک مانع از سوی برخی مصاحبه‌شوندگان این پژوهش و نیز یافته‌های پژوهش یاری (۱۳۹۵) مطرح شده است ناشی از همین موضوع باشد. نتایج پژوهش جو، لو و لی (۲۰۲۰) حاکی از این بود که حضور کتابداران بیشتر در کتابخانه تأثیرات مثبتی بر تعامل با کاربران در این شبکه‌ها دارد. بنابراین، استفاده از کتابداران متخصص بیشتر برای تعامل با کاربران از طریق این شبکه‌ها ممکن است در رفع این مشکل مؤثر باشد.

در مجموع، به نظر می‌رسد شبکه‌های اجتماعی مجازی فرصت‌های مناسبی برای کتابخانه‌های عمومی به‌منظور ایجاد تعامل فراهم می‌کند. استفاده از این فرصت‌ها می‌تواند به بهبود خدمات کتابخانه‌های عمومی به‌ویژه خدمات مرجع کمک کند و حتی منجر به ارتقای جایگاه کتابخانه‌های عمومی در سطح جامعه شود. تهدیدهای موجود در این زمینه گرچه نسبت به فرصت‌ها کمتر هستند، اما بعضاً دغدغه‌های موجود درباره آن‌ها قابل توجه است و برای کاهش آن‌ها لازم است به‌نحو مناسبی برنامه‌ریزی کرد. برای کاهش این تهدیدها پیشنهاد

1. Jansen, Sobel & Cook

می‌شود برای ارتقای سطح سواد اطلاعاتی و همچنین سواد رسانه‌ای اقشار مختلف جامعه که همه آن‌ها مراجعه‌کننده بالقوه کتابخانه‌های عمومی محسوب می‌شوند برنامه‌ریزی لازم از سوی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور به‌عنوان دستگاه متولی صورت گیرد. افزون بر این، برگزاری دوره‌های آموزشی ضمن خدمت در خصوص ارتقای نقش‌های اینترنت‌محور کتابداران نیز توصیه می‌شود. طراحی یک شبکه اجتماعی مجازی کتاب‌محور از سوی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و استفاده از آن به‌منظور ایجاد تعامل با کاربران کتابخانه‌ها شاید بتواند به رفع برخی از موانع وجود در این زمینه کمک کند. فراهم کردن دسترسی به اینترنت رایگان برای کاربران کتابخانه‌های عمومی از دیگر راهکارهایی است که احتمالاً در رفع برخی از موانع موجود در این زمینه مؤثر باشد.

منابع

- اناری، فاطمه؛ عاصمی، عاطفه؛ و ریاحی‌نیا، نصرت (۱۳۹۲). بررسی میزان استفاده از ابزارهای شبکه‌های اجتماعی در به‌اشتراک‌گذاری دانش بین کتابداران دانشگاه اصفهان. *فصلنامه دانش‌شناسی*، ۶(۲۰)، ۲۴-۹.
- ایسپا (۱۳۹۹). ۷۳/۶ درصد افراد بالای ۱۸ سال کشور در حال حاضر از رسانه‌های اجتماعی استفاده می‌کنند. بازیابی شده در ۱ تیر ۱۴۰۰، از <http://ispa.ir/Default/Details/fa>.
- بزرگی، اشرف‌السادات؛ و امینی، طاهره (۱۳۹۴). بررسی نقش شبکه‌های اجتماعی مجازی در تبادلات علمی: مطالعه کتابداران دانشگاه‌های دولتی شهر تهران. *تعامل انسان و اطلاعات*، ۲(۳)، ۱۳-۲۳.
- بیات، قدسی؛ و حبیبی‌فهم، حبیب‌الله (۱۳۹۲). پیشینه، پیدایش و چشم‌انداز رسانه‌های اجتماعی. در حسین بصیریان جهرمی (گردآورنده)، *رسانه‌های اجتماعی: ابعاد و ظرفیت‌ها* (۱۶۵-۱۹۴). تهران: دفتر مطالعات و برنامه‌ریزی رسانه‌ها.
- جواهری، فاطمه؛ و باقری، لیلا (۱۳۸۶). تأثیر استفاده از اینترنت بر سرمایه اجتماعی و انسانی (مطالعه موردی دانشجویان دانشگاه تهران). *مسائل اجتماعی ایران*، ۱۳۸۶(۴)، ۳۳-۶۶.
- سعادت‌نسب، راضیه؛ تاج‌الدینی، اورانوس؛ و سلیمانی‌نژاد، عادل (۱۳۹۵). آیا کاربران کتابخانه‌های عمومی از شبکه‌های اجتماعی برای اشتراک دانش استفاده می‌کنند؟ یک مطالعه کیفی. *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۲(۳)، ۸۱-۱۰۲.
- عابدی جعفری، حسن؛ تسلیمی، محمدسعید؛ فقیهی، ابوالحسن؛ و شیخ‌زاده، محمد (۱۳۹۰). تحلیل مضمون و شبکه مضامین: روشی ساده و کارآمد برای تبیین الگوهای موجود در داده‌های کیفی. *اندیشه مدیریت راهبردی*، ۵(۲)، ۱۵۱-۱۹۸.

- فیلد، جان (۱۳۸۶). سرمایه اجتماعی (غلامرضا غفاری، مترجم). تهران: کویر. (نشر اثر اصلی ۲۰۰۰)
- قاضی‌زاده، حمید؛ و جهان‌شاهی، زلیخا (۱۳۹۷). بهره‌گیری از شبکه‌های اجتماعی توسط کاربران کتابخانه‌های عمومی مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی شهرستان تنکابن. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۴(۱)، ۱۴۹-۱۶۷.
- مردانی، فریبا؛ و جنوی، المیرا (۱۴۰۰). تأثیر شبکه‌های اجتماعی در بهبود وضعیت اطلاع‌رسانی و جذب مخاطبین کتابخانه‌های عمومی شهر تهران از دید کتابداران. *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۱۷(۱)، ۵۳-۷۶.
- نریمانی، ایمان؛ زره‌ساز، محمد؛ و صراف، زاده، مریم (۱۳۹۹). بررسی دیدگاه دنبال‌کنندگان صفحه‌های اینستاگرام کتابخانه‌های عمومی ایران در رابطه با نحوه مشارکت و ویژگی‌های محتوای ارائه‌شده. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۲۳(۴)، ۱۰۶-۱۲۹.
- ولیزاده، بهناز؛ رضائی شریف‌آبادی، سعید؛ و دولانی، عباس (۱۳۹۶). بررسی نقش شبکه اجتماعی موبایلی تلگرام در توسعه خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی (مطالعه موردی: مدیران و کتابداران کتابخانه مرکزی دانشگاه‌های وزارت علوم). *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۲۰(۱)، ۲۱-۵۱.
- هومن، حیدرعلی (۱۳۸۵). *راهنمای عملی پژوهش کیفی*. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
- یاری، شیوا (۱۳۹۵). رسانه‌های اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی: شناخت کاربردها و موانع و مشکلات استفاده. *تعامل انسان و اطلاعات*، ۳(۱)، ۷۹-۹۵.
- یاری، شیوا؛ و ناخدا، مریم (۱۳۹۸). شناخت رفتار برجسب‌زنی اعضای کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه در شبکه‌های اجتماعی: تحلیل محتوای کیفی. *پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۹(۱)، ۲۶۲-۲۸۸.

References

- Abedi Ja'fari, H., Taslimi, M., Faghihi, A., & Sheikhzade, M. (2011). Thematic analysis and thematic networks: A simple and efficient method for exploring patterns embedded in qualitative data municipalities. *Strategic Management Thought*, 5(2), 151-198. (in Persian)
- Anari, F., Asemi, A., Riyahinia, N. (2013). Using social networking tools in sharing knowledge by librarians of University of Isfahan. *Quarterly Journal of Knowledge Studies*, 6(20), 9-24. (in Persian)
- Bayat, G., & Habibi Fahim, H. (2013). Background, origins and perspective of social media. In Hossein Basirian Jahromi (Ed.), *Social Media: Dimensions and Capacities* (165-194). Tehran: Office of Media Studies and Planning. (in Persian)
- Bozorgi A, Amini T. (2015). Examining the role of virtual social networks in scientific exchanges of librarians at public universities in Tehran. *Human Information Interaction*, 2(3), 13-23. (in Persian)

- Chen, D. Y. T., Chu, S. K. W., & Xu, S. Q. (2012). How do libraries use social networking sites to interact with users. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 49(1), 1-10.
- Choi, N., & Joo, S. (2021). Understanding public libraries' challenges, motivators, and perceptions toward the use of social media for marketing. *Library Hi Tech*, 39(2), 352-367.
- Field, J. (2007). *Social Capital* (G. Ghaffari, Trans.). Tehran: Kavir. (Original work published 2000) (in Persian)
- Ghazizadeh, H., & Jahanshahi, Z. (2018). Utilization of social networks by public library users in the city of Tonekabon. *Research on Information Science & Public Libraries*, 24(1), 149-167. (in Persian)
- Gmiterek, G. (2021). Polish university libraries social networking services during the COVID-19 pandemic spring term lockdown. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(3), 1-7.
- Hooman, H. (2006). *A practical guide to qualitative research*. Tehran: Organization for Researching and Composing University textbooks in the Humanities (SAMT). (in Persian)
- ISPA (1399). 73.6% of people over the age of 18 in the country currently use social media. Retrieved July 1, 1400, from <http://ispa.ir/Default/Details/en>. (in Persian)
- Jansen, B. J., Sobel, K., & Cook, G. (2011). Classifying ecommerce information sharing behaviour by youths on social networking sites. *Information Science*, 37(2), 120-136.
- Javaheri, F., & Bagheri, L. (2008). The effect of Internet use on social and human capitals (Case study of Tehran University students). *Journal of Social Problems of Iran*, 1386(4), 33-66. (in Persian)
- Joo, S. and Lu, K. (2017). Content analysis of Facebook posts in public libraries based on textual analysis. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 54(1), 718-719.
- Joo, S., Choi, N., & Baek, T. H. (2018). Library marketing via social media: The relationships between Facebook content and user engagement in public libraries. *Online Information Review*, 42(6), 940-955.
- Joo, S., Lu, K., & Lee, T. (2020). Analysis of content topics, user engagement and library factors in public library social media based on text mining. *Online Information Review*, 44(1), 258-277.
- Koulouris, A., Vraimaki, E., & Koloniari, M., (2021). COVID-19 and library social media use. *Reference Services Review*, 49 (1) 19-38.
- Li, L., Zhang, Q., Wang, X., Zhang, J., Wang, T., Gao, T.-L., Duan, W., Tsoi, K.K.F. & Wang, F.Y., (2020). Characterizing the propagation of situational information in social media during COVID-19 epidemic: a case study on Weibo. *IEEE Transactions on Computational Social Systems*, 7 (2), 556-562.
- Mardani, F., & Janavi, E. (2021). The Impact of social networking on improving information and attracting public library contacts from the viewpoint of librarians. *Sciences and Techniques of Information Management*, 7(1), 53-76. (in Persian)

- Narimani, I., Zerehsaz, M., & Sarafzadeh, M. (2020). Analyzing the perspectives of Instagram followers of Iranian public libraries about users' engagement and features of pages' content. *Library and Information Sciences*, 23(4), 106-129. (in Persian)
- Pempek, T. A., Yermolayeva, Y. A., & Calvert, S. L. (2009). College students' social networking experiences on Facebook. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 30(3), 227-238.
- Peñaflor, J. (2018). Beyond "likes": An assessment of user engagement in Facebook among Philippine academic libraries. *Library Management*, 39(1/2), 59-65.
- Saadat Nasab, R., Tajal-Dini, O., & Soleimani Nejad, A. (2016). An Explanation of how users of public libraries use social networks for knowledge sharing: A qualitative study. *Sciences and Techniques of Information Management*, 2(3), 81-102. (in Persian)
- Temiz, S., & Salelkar, L.P., (2020). Innovation during crisis: exploring reaction of Swedish university libraries to COVID-19. *Digital Library Perspectives*, 36 (4) 365-375.
- Valizadeh, B., Rezaei Sharifabadi, S., & Doulani, A. (2017). The role of Telegram mobile social network in developing the academic library services (Case study: Managers and librarians of the central library of the universities of the Iranian Ministry of Science, Research and Technology). *Library and Information Sciences*, 20(1), 21-51. (in Persian)
- Xu, J., Kang, Q., Song, Z., & Clarke, C. P. (2015). Applications of mobile social media: WeChat among academic libraries in China. *The Journal of Academic Librarianship*, 41(1), 21-30.
- Yari, S. (2016). Social media in public libraries: Recognition of applications, obstacles and problems of use. *Human Information Interaction*, 3(1), 79-95. (in Persian)
- Yari, S., & Nakhoda, M. (2019). Determining the tagging behavior of public library members of Kermanshah in social networks: A qualitative content analysis. *Library and Information Science Research*, 9(1), 262-288. (in Persian).