



# Participation of librarians in online social networks to provide services during the covid-19 pandemic (case study: librarians of Tehran public libraries)

Maryam Ghanbari Khoshnood 

MSc in knowledge and information science, Iran Public Libraries Foundation, Hamedan, Iran  
E-mail: maryamghanbaripl@gmail.com

Mariam Keshvari 

Assistant Prof., Department of Knowledge and Information Science, University of Isfahan, Isfahan, Iran  
E-mail: m.keshvari@edu.ui.ac.ir

Zeinab Safavi  

PhD in knowledge and information science, Alzahra University, Tehran, Iran  
E-mail: zsafavi@alzahra.ac.ir

## Abstract

**Purpose:** The present study was conducted with the aim of determining the level of participation of public library librarians in Tehran in online social networks to provide services during the COVID-19 pandemic. Method: This research is applied in terms of purpose and was conducted using a survey method. The research population at the time of the research (July and August 2023) included all the librarians of public libraries in Tehran (152 people) from whom a sample of 109 people was selected according to Morgan's table, and 105 questionnaires were analyzed in the final analysis. The data collection tool was a researcher-made questionnaire. Data analysis was done at two levels of descriptive and inferential statistics using SPSS (version 26). In order to check the average difference between the main research variables, one-way analysis of variance parametric test was used.

**Findings:** The results showed that the librarians had the greatest knowledge about "Bale" messenger and the lowest knowledge about "SoroushPlus". The level of knowledge of librarians regarding social networking tools and the level of influence of the organization on their knowledge of tools has been lower than the average level. The level of necessity and acceptance of social networking tools is "high" and the level of use of these tools by librarians is "moderate". There was a significant difference between the average opinions of librarians about knowledge and acceptance as well as acceptance and use of these networks, while no significant difference was observed between the average opinions of participants about the two variables of knowledge and use of online social networks. Originality/value: Although according to the results of this research, the level of influence of the organization in the librarians' knowledge of social networking tools is reported to be lower than average, and the level of influence of the organization in the knowledge of content production tools in these sites is reported to be small, the role of the organization in the librarians' knowledge cannot be ignored. Therefore, the results of this research, by determining the attitude of the research population towards social networking sites, the extent of acceptance and use of these sites by them and identifying the weaknesses and strengths of public libraries in using social networking sites, can be applied by managers and planners of public libraries in order to provide a suitable platform for using the social networking sites, remove barriers to using them, and improve information service.

**Keywords:** Online social networks, Social networking sites, COVID-19 pandemic, Librarians, Public libraries, Tehran city

**Conflicts of Interest:** None

**Funding:** None

**Citation:** Ghanbari Khoshnood, M., Keshvari, M. & Safavi, Z. (2023). Participation of librarians in online social networks to provide services during the covid-19 pandemic (case study: librarians of tehran public libraries). *Research on Information Science and Public Libraries*, 29(3), 356-372.

**Received** 21 May 2023; **Received in revised form** 21 August 2023

**Accepted** 29 August 2023; **Published online** 2 October 2023



**Article Type:** Research Article

© The author(s)

**Publisher:** Iran Public Libraries Foundation



# مشارکت کتابداران در شبکه‌های اجتماعی مجازی برای ارائه خدمات در همه‌گیری کووید-۱۹ (مطالعه موردی: کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران)

مریم قنبری خشنود

کارشناس ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، همدان، ایران.  
maryamghanbari@gmail.com

مریم کشوری

استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران. رایانامه: m.keshvari@edu.ui.ac.ir

زینب صفوی

دکتری، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه الزهراء، تهران، ایران. رایانامه: zsafavi@alzahra.ac.ir

## چکیده

**هدف:** پژوهش حاضر با هدف تعیین وضعیت مشارکت کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران در شبکه‌های اجتماعی مجازی برای ارائه خدمات در همه‌گیری کووید-۱۹ انجام شده است.

**روش:** نوع این پژوهش کاربردی و روش آن پیمایشی است. جامعه مورد مطالعه شامل همه کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران بود. حجم نمونه پژوهش طبق جدول مورگان، ۱۰۹ نفر به دست آمد، و در تحلیل نهایی ۱۰۵ پرسش‌نامه استفاده شد. برای سنجش میزان روایی ابزار گردآوری داده‌ها، نظرات سه نفر از صاحب‌نظران حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی اخذ و در تدوین نسخه نهایی پرسش‌نامه لحاظ شد. **یافته‌ها:** نتایج نشان داد کتابداران بیشترین شناخت را نسبت به پیام‌رسان «بله» و کمترین شناخت را نسبت به «سروش پلاس» داشتند. میزان شناخت کتابداران نسبت به ابزارهای شبکه‌های اجتماعی و میزان تأثیر سازمان در شناخت ابزارها پایین‌تر از حد متوسط (کم) بوده است. میزان ضرورت و پذیرش ابزارهای شبکه‌های اجتماعی در حد «زیاد» بوده است. میزان استفاده کتابداران از ابزارهای شبکه‌های اجتماعی برای پیشبرد اهداف کتابخانه‌ای در سطح متوسط ارزیابی شد. بین میانگین نظرات کتابداران در مورد شناخت و پذیرش و همچنین بین پذیرش و استفاده از این شبکه‌ها تفاوت معنادار وجود داشت، در حالی که بین میانگین نظرات مشارکت‌کنندگان در مورد دو متغیر شناخت و استفاده از شبکه‌های اجتماعی مجازی تفاوتی معنادار مشاهده نشد. به عبارت دیگر، شناخت کتابداران از شبکه‌های اجتماعی و همچنین پذیرش و استفاده از این شبکه‌ها توسط آن‌ها به یک میزان نبوده است.

**اصالت/ارزش:** اگرچه براساس نتایج این پژوهش میزان تأثیر سازمان در شناخت نسبت به ابزارهای شبکه‌های اجتماعی مجازی پایین‌تر از متوسط گزارش شده و از سوی دیگر میزان تأثیر سازمان در شناخت ابزارهای تولید محتوا در شبکه‌های مجازی به میزان اندک گزارش شده است، اما نمی‌توان نقش سازمان را در شناخت جامعه پژوهش نسبت به شبکه‌های اجتماعی بی‌تأثیر دانست. از این رو، نتایج پژوهش حاضر با تعیین نگرش جامعه پژوهش نسبت به شبکه‌های اجتماعی، میزان پذیرش و استفاده از این شبکه‌ها توسط آن‌ها و شناسایی نقاط ضعف و قوت کتابخانه‌های عمومی در استفاده از شبکه‌های اجتماعی، می‌تواند برای مدیران و برنامه‌ریزان نهاد کتابخانه‌های عمومی در فراهم‌سازی بستر مناسب، ارتقای خدمات اطلاعاتی و رفع موانع استفاده از شبکه‌های مذکور مفید واقع شود.

**کلیدواژه‌ها:** شبکه‌های اجتماعی مجازی، کرونا، کووید-۱۹، کتابداران، کتابخانه‌های عمومی، شهر تهران

استناد: قنبری خشنود، مریم؛ کشوری، مریم؛ و صفوی، زینب (۱۴۰۲). مشارکت کتابداران در شبکه‌های اجتماعی مجازی برای ارائه خدمات در همه‌گیری کووید-۱۹ (مطالعه موردی: کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران). تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۹(۳)، ۳۷۲-۳۵۶.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۲/۳۱؛ تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۵/۳۰

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۶/۰۷؛ تاریخ انتشار: ۱۴۰۲/۰۷/۱۰

نوع مقاله: علمی پژوهشی

ناشر: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

© نویسندگان





شیوع چالش برانگیز ویروس کرونا در اوایل سال ۲۰۲۰ میلادی، افزایش موارد ابتلا و سپس همه‌گیر شدن بیماری کووید-۱۹ در جهان، سبب ایجاد تجربه جدید زیستی برای مردم، مشاغل و به‌طور کلی فعالیت‌های بشری شد (ژانگ، وانگ، یانگ و وانگ<sup>۱</sup>، ۲۰۲۰). این پدیده ناخوشایند روندها را ارائه خدمات همه‌نهادهای آموزشی و مراکز فرهنگی را در گون ساخت (بارتیک<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۲۰). در همین راستا، کتابخانه‌های عمومی نیز به‌سبب ماهیت اجتماعی و بهره‌گیری مشترک از خدمات و تجهیزات، جزء مراکز پرخطر اعلام و در بسیاری از کشورها تعطیل یا خدمات آن‌ها محدود شد (طاهری، اشرفی ریزی و سعیدی‌زاده، ۱۳۹۹). مواجهه ناگهانی با بیماری کووید-۱۹ کتابخانه‌های عمومی را وارد مرحله جدیدی از ارائه خدمات به کاربران خود کرد. کتابخانه‌های عمومی در سراسر جهان با چالشی روبه‌رو شدند که عمدتاً خدمات و نحوه ارائه آن‌ها را شامل می‌شد (ساین، سین و کیم<sup>۳</sup>، ۲۰۲۳). با توجه به وسعت و تنوع جامعه خدماتی کتابخانه‌های عمومی، لازم بود که کتابداران این کتابخانه‌ها برای انجام رسالت اطلاع‌رسانی، فرهنگی و اجتماعی خود فراتر از تصور مکانی کتابخانه، به ارائه خدمات اطلاعاتی بپردازند (العجمی و البودایوی<sup>۴</sup>، ۲۰۲۱).

در زمان یک همه‌گیری، دسترسی همه افراد جامعه به اطلاعات متناسب با نیاز خود، وظیفه‌ای اجتماعی برای کتابداران کتابخانه‌های عمومی تلقی می‌شود و این کتابخانه‌ها باید به حمایت اطلاعاتی از کاربران خود ادامه دهند. به بیان دیگر، نیاز جوامع به اطلاعات در هر بحران اجتماعی اهمیتی ویژه پیدا می‌کند (داهی و دابی<sup>۵</sup>، ۲۰۲۰). همچنان که بحران کرونا بار دیگر نشان داد که تا چه میزان زندگی و بقای آدمی به میزان دسترسی به اطلاعات درست بستگی دارد؛ تصمیم‌های اتخاذشده برای مدیریت حوادث و بلا یا به‌وسیله میزان خطر در گذشته توسط افراد جامعه با اطلاعات موجود و در دسترس شکل می‌گیرد (الدوساری و السجاری<sup>۶</sup>، ۲۰۲۱). در دوران شیوع همه‌گیری کرونا، کتابخانه‌های عمومی تلاش کردند به‌عنوان یک مرکز اجتماعی با تغییرات محیط سازگار شوند، زیرا در شرایط بحران اجتناب از فعالیت یک کتابخانه عمومی پیامدهای قابل توجهی برای هر جامعه دارد. از این رو، کتابداران و متخصصان اطلاعات باید برای انجام وظیفه خود که همان اطلاع‌رسانی است آمادگی و مهارت لازم را داشته باشند (جول و کمبل<sup>۷</sup>، ۲۰۲۳). یکی از این آمادگی‌ها، آمادگی دیجیتال است. کتابخانه‌های عمومی در همگامی و هم‌سویی با خدمات پیشرفته تحول دیجیتال و سازگاری با شرایط بحران، نیازمند ارائه خدمات به‌شکل الکترونیکی هستند. این نوع کتابخانه‌ها به‌منظور انجام فرایندهای کاری، افزایش رقابت با سایر سازمان‌ها در ارائه خدمات اطلاعاتی، پاسخ‌گویی مؤثر به نیازهای اطلاعاتی کاربران و همچنین تثبیت و تقویت جایگاه خود در چنین محیطی، لازم است آماده به‌کارگیری فناوری‌های نوین اطلاعاتی در کتابخانه باشند (ژو<sup>۸</sup>، ۲۰۲۲). بحران کرونا ضرورت به‌کارگیری چنین ابزارهایی را (به‌دلیل داشتن ویژگی‌هایی مانند چندرسانه‌ای بودن هم‌زمان، برقراری تعامل بین کاربران و کتابخانه و دسترسی سریع کاربران به اطلاعات مورد نیاز بدون محدودیت مکان و زمان) برای ارائه مطلوب خدمات کتابخانه‌ای بیش از پیش مطرح ساخت (مک‌منمی، رابینسون و روسون<sup>۹</sup>، ۲۰۲۲). به بیان دیگر، ضرورت پرداختن به دور کاری در بحران کرونا، لزوم توجه به فضای مجازی و نقش رسانه‌های اجتماعی در ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی توسط کتابداران را بیشتر آشکار کرد و تحولاتی در مسئولیت اجتماعی کتابخانه‌های عمومی پدید آورد (بگم، رکنی‌زمان و سبحانی<sup>۱۰</sup>، ۲۰۲۲). در همین راستا، در ایران نیز کتابخانه‌های عمومی با این باور که «کتاب‌خوانی تعطیل نمی‌شود»، برای حفظ ارتباط با کاربران خود و ارائه خدمات به آن‌ها، مبنای عمل و فعالیت خود را بر بستر فضای مجازی قرار دادند. شبکه‌های اجتماعی به‌عنوان یکی از ابزارهای رسانه‌های اجتماعی، به‌منظور تعامل و ارتباط با افرادی که می‌شناسیم یا کسانی که تمایل داریم با آن‌ها ارتباط برقرار کنیم معرفی شده‌اند. شبکه‌های

1. Zhang, Wang, Yang & Wang
2. Bartik
3. Syn, Sinn & Kim
4. Alajmi & Albudaiwi
5. Dadhe & Dubey
6. Aldousari & Al-Sejari
7. Joel & Camble
8. Zhou
9. McMenemy, Robinson & Ruthven
10. Begum, Roknuzzaman & Shobhane



اجتماعی با یکپارچه‌سازی فناوری اطلاعات و ارتباطات، افراد را از لحاظ اجتماعی به یکدیگر مرتبط می‌سازند (زنگ و گریستن، ۲۰۱۴). در همه‌گیری کووید-۱۹، شبکه‌های اجتماعی مجازی، بستر اصلی ارائه خدمات اطلاعاتی شد؛ زیرا مجامع حضوری به کمترین میزان ممکن رسیده بود. از سوی دیگر، قرنطینه گسترده موجب شد که بسیاری از مردم در خانه بمانند و بخش عظیمی از اوقات فراغت خود را در فضای مجازی بگذرانند. در نتیجه، میزان استفاده از شبکه‌های اجتماعی به شدت افزایش و فرایند اشتراک اطلاعات نیز با سرعت و دامنه بیشتری جریان یافت.

در چنین شرایطی، شبکه‌های اجتماعی مجازی نظیر اینستاگرام<sup>۱</sup>، واتس‌آپ<sup>۲</sup>، و نمونه‌های داخلی آن مانند سروش پلاس<sup>۳</sup>، آی‌گپ<sup>۴</sup> و بله<sup>۵</sup> با توجه به ویژگی‌هایی از جمله محبوبیت در میان کاربران، رایگان بودن و سهولت دسترسی، به یکی از گزینه‌های اصلی برای ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی در فضای مجازی تبدیل شدند. این موضوعی است که به نظر می‌رسد پیش از ایجاد محدودیت‌های ناشی از همه‌گیری کووید-۱۹، کمتر در کتابخانه‌های عمومی ایران به آن توجه شده و از ظرفیت این شبکه‌ها برای تعامل با کاربران و ارائه برخی از خدمات کتابخانه‌ای استفاده چندانی صورت نگرفته بود. این در حالی است که کتابداران به واسطه حرفه خود باید در موقعیت‌های ارتباط میان فردی با کاربران قرار گیرند (نارمنجی، ۱۴۰۱) و با بهره‌گیری از ظرفیت فضای مجازی و همه ابزارهای موجود در این زمینه، کتابخانه‌های عمومی را به یک پلتفرم<sup>۶</sup> تعاملی نزدیک سازند (سیریک و سیریک<sup>۷</sup>، ۲۰۲۱). از این دیدگاه، کتابداران حرفه‌ای باید توانایی انجام وظایف مختلف را با توجه به تغییرات فناوری و نوآوری‌های جدید در این حوزه داشته باشند. بر همین اساس و با در نظر گرفتن مسئولیت اجتماعی کتابخانه‌های عمومی و همچنین کارکردهای اجتماعی شبکه‌های مجازی، بررسی این مهم که در دوران همه‌گیری کووید-۱۹، کتابداران کتابخانه‌های عمومی تا چه میزان نسبت به شبکه‌های اجتماعی مجازی شناخت داشتند، تا چه حد این شبکه‌ها را پذیرفتند و در ارائه خدمات به کاربران از آن استفاده کردند حائز اهمیت است. تاکنون، پژوهشگران در پژوهش‌های گسترده‌ای به نحوه ارائه خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی و تخصصی در بحران کرونا پرداخته‌اند، اما بررسی و جستجوهای صورت گرفته در پایگاه‌های اطلاعاتی نشان دهنده اندک بودن مطالعات راجع به فعالیت کتابخانه‌های عمومی در شرایط همه‌گیری کووید-۱۹ است. همچنین، با وجود اینکه مطالعات متعددی در صدد بررسی تأثیر و نقش شبکه‌های اجتماعی در ارائه خدمات کتابخانه‌ای برآمده‌اند، اما تا پیش از شیوع کرونا این مقوله به عنوان گزینه‌ای اختیاری برای تحقیق در نظر گرفته می‌شد و از لحاظ الزام و ضرورت به آن پرداخته نشده است. بنابراین، سهم دانش‌افزایی پژوهش حاضر بررسی تجربه کاربرد و کارکرد شبکه‌های اجتماعی مجازی توسط کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران در بحران کرونا است. در ادامه، به برخی از پژوهش‌های پیشین مرتبط با پژوهش حاضر اشاره می‌شود.

فرایدی، اولوچی، چیدوزی و چوکوما<sup>۸</sup> (۲۰۲۰) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که ظهور همه‌گیری کووید-۱۹ نیاز کتابخانه‌ها را به نوآوری در سیستم‌های جدید و به کارگیری ابزارهای شبکه‌های اجتماعی تسریع و برجسته کرد. استقبال و استفاده کتابداران از ابزارهای شبکه‌های اجتماعی، اثربخشی این ابزارها را در ارائه خدمات به کاربران افزایش داد. نتایج پژوهش اسمیت<sup>۹</sup> (۲۰۲۰) نشان داد که با همه‌گیر شدن کرونا اغلب کتابداران کتابخانه‌های عمومی به دلیل شناخت ناکافی از فناوری‌های نوین اطلاعاتی در ارائه و اشاعه اطلاعات، در استفاده از این ابزارها چندان موفق نبودند. لوبو و دوری<sup>۱۰</sup> (۲۰۲۱) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که با تعطیلی یا کاهش خدمات به کاربران کتابخانه‌های عمومی، ضرورت توجه به نقش شبکه‌های اجتماعی و کاربرد آن‌ها در تداوم ترویج فرهنگ مطالعه پررنگ‌تر شد. در نتیجه استفاده

1. Zeng & Gerritsen
2. Instagram
3. Whatsapp
4. Soroushplus
5. iGap
6. Bale
7. Platform
8. Ćirić & Ćirić
9. Friday, Oluchi, Chidozie & Chukwuma
10. Smith
11. Lobo & Dhuri



کتابداران از ابزارهای دیجیتالی برای حفظ و وسیع‌تر کردن دایره مخاطبان کتاب، ارائه خدمات اطلاعاتی در بستر فضای مجازی قوت بیشتری گرفت. نتایج پژوهش هرگزنتی، سوگیهارتتی و سریملیو<sup>۱</sup> (۲۰۲۲) حاکی از آن بود که پاسخ‌دهندگان کتابخانه‌های عمومی به شرایط نامعلوم کرونا، گسترش خدمات کتابخانه‌ای از طریق پذیرش و به‌کارگیری شبکه‌های اجتماعی بود. کتابداران در بحران کرونا با افزایش مهارت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات خود، بیش از هر نهاد اجتماعی دیگری، از تعامل با این شبکه‌ها بهره‌مند شدند. طبق نتایج پژوهش کولبرن، بوسالر، چو، مولایسون‌سندی و ادکینز<sup>۲</sup> (۲۰۲۳)، در شرایط مخاطره‌زبست محیطی کرونا و تدبیر در خانه ماندن، شناخت و پذیرش شبکه‌های اجتماعی توسط کتابداران از مهم‌ترین طرقتی است که می‌توان از آن برای استفاده حد اکثری از ظرفیت رسانه‌های اجتماعی به‌منظور اطلاع‌رسانی و مشارکت اجتماعی در جامعه بهره جست. براساس نتایج پژوهش علی‌بابایی کالجان (۱۳۹۸)، میزان شناخت کتابداران از شبکه‌های اجتماعی در حد متوسط، و میزان استفاده آن‌ها از ابزارهای این شبکه‌ها در ارائه خدمات به کاربران پایین‌تر از حد متوسط بود. نتایج پژوهش میرحسینی، خودکار و فاتحی‌زاده (۱۴۰۰) حاکی از آن بود که کتابخانه‌های عمومی در ابتدا نقشی پررنگ در ارائه خدمات قابل قبول به اعضا نداشتند، اما به‌مرور با آموزش مجازی کتابداران و همچنین ایجاد صفحه شبکه مجازی کتابداران، خدمات فرهنگی تحت وب و انجام خدمات مجازی به رفع نیاز اطلاعاتی جامعه مخاطب اقدام کردند. اسدی بوجی (۱۴۰۰) در پژوهش خود به این نتیجه رسید که استفاده از شبکه‌های اجتماعی برای گسترش خدمات کتابخانه‌ای به‌طور معناداری بالاتر از حد متوسط بود. اغلب کتابداران در خصوص اثربخشی این شبکه‌ها در ترویج فرهنگ کتاب‌خوانی و جذب مخاطب اتفاق نظر داشتند. براساس نتایج پژوهش مردانی و جنوی (۱۴۰۰)، تلگرام و پس از آن اینستاگرام، بیشترین کاربرد را در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران داشت. شبکه اجتماعی سروش کمترین میزان استفاده را داشت. بنابر نتایج پژوهش پورخاقان، شعبانی، رجایی‌پور و موحدیان (۱۴۰۲)، میزان تمایل و آمادگی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان برای دور کاری در همه‌گیری کووید-۱۹ بالاتر از حد متوسط گزارش شد. «اینستاگرام» و «بله» از ابزارهای شناخته‌شده و پر کاربرد کتابداران برای ارائه خدمات بودند. همچنین، نتایج پژوهش نارمنجی (۱۴۰۱) نشان داد حدود ۴۲ درصد کتابداران بیش از سه سال از شبکه‌های اجتماعی مجازی استفاده نکرده‌اند، و به‌طور کلی کتابداران به‌نحو معناداری پایین‌تر از سطح مطلوب به اشتراک‌گذاری اطلاعات در این شبکه‌ها اقدام کرده‌اند.

با بررسی و مرور پیشینه‌های پژوهش می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد که پژوهش‌های اندکی در مورد فعالیت کتابداران کتابخانه‌های عمومی در شبکه‌های اجتماعی در دوران همه‌گیری کووید-۱۹ انجام شده است که اغلب آن‌ها نیز فقط بر یک جنبه از ابعاد شبکه‌های اجتماعی (شناخت، به‌کارگیری و استفاده) تأکید داشتند. وجه تمایز این پژوهش با پژوهش‌های پیشین در این است که میزان پذیرش، شناخت، و استفاده از شبکه‌های اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی را به‌عنوان ابزاری برای خدمت‌رسانی مورد تأکید قرار می‌دهد و تأثیر هم‌زمان این سه متغیر را بر ارائه خدمات کتابخانه‌ای می‌سنجد. با توجه به اهمیت نقش اجتماعی کتابخانه‌های عمومی در خدمت‌رسانی به همه افراد جامعه، ترویج و تداوم کتاب‌خوانی، پر کردن اوقات افراد در دوران قرنطینگی کرونا و همچنین ویژگی‌هایی که شبکه‌های اجتماعی مجازی در برقراری تعامل اجتماعی بیشتر با کاربران با در نظر گرفتن اهداف و رسالت کتابخانه‌های عمومی دارند، درک حرکت هدفمند و درست کتابخانه‌های عمومی در مسیر جامعه‌اطلاعاتی در همه‌گیری کووید-۱۹ به میزان شناخت، نحوه نگرش و پذیرش شبکه‌های اجتماعی مجازی و در نهایت به‌کارگیری ابزارهای این شبکه‌ها توسط کتابداران کتابخانه‌ها به‌عنوان تسهیل‌گر و اشاعه‌دهندگان اصلی اطلاعات برای ارائه خدمات کتابخانه‌ای و اطلاعاتی بستگی دارد. از مرور مطالعات انجام‌شده چنین برمی‌آید که هیچ‌یک از پیشینه‌های پژوهش به این سه متغیر به‌طور هم‌زمان نپرداخته است. بنابراین، هدف اصلی پژوهش حاضر، تعیین میزان مشارکت کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران در شبکه‌های اجتماعی مجازی به‌منظور ارائه خدمات در همه‌گیری کووید-۱۹ است. اهداف فرعی پژوهش نیز عبارت‌اند از:

1. Harisanty, Sugihartati & Srimulyo  
2. Kohlburn, Bossaller, Cho, Moulaison-Sandy & Adkins





- تعیین میزان شناخت کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران از شبکه‌های اجتماعی مجازی در دوران شیوع کووید-۱۹؛
- تعیین میزان پذیرش شبکه‌های اجتماعی مجازی توسط کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران در دوران شیوع کووید-۱۹؛
- تعیین میزان استفاده کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران از شبکه‌های اجتماعی مجازی در دوران شیوع کووید-۱۹؛
- تعیین وجود یا نبود تفاوت معنادار بین میزان شناخت، پذیرش و استفاده از شبکه‌های اجتماعی توسط کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران در زمان پژوهش (بازه زمانی تیر و مرداد ماه سال ۱۴۰۲).

در راستای اهداف پژوهش، پرسش‌های زیر مطرح شد:

۱. در دوران شیوع همه‌گیری کووید-۱۹، کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران تا چه میزان نسبت به شبکه‌های اجتماعی مجازی شناخت داشتند؟
۲. در دوران شیوع همه‌گیری کووید-۱۹، کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران تا چه میزان ضرورت وجود ابزارهای شبکه‌های اجتماعی مجازی را پذیرفته بودند؟
۳. در دوران شیوع همه‌گیری کووید-۱۹، کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران تا چه میزان از ابزارهای شبکه‌های اجتماعی مجازی استفاده می‌کردند؟
۴. در دوران شیوع همه‌گیری کووید-۱۹، آیا بین میزان شناخت، پذیرش و استفاده از شبکه‌های اجتماعی توسط کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران تفاوتی معنادار وجود داشت؟

## روش‌شناسی پژوهش

نوع این پژوهش کاربردی و روش آن پیمایشی است. جامعه پژوهش شامل همه کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران است که تعداد آن‌ها ۱۵۲ نفر است. پژوهش در بازه زمانی ماه‌های تیر و مرداد سال ۱۴۰۲ انجام شد. حجم نمونه براساس جدول کرجسی-مورگان<sup>۱</sup>، ۱۰۹ نفر به دست آمد. ابزار گردآوری داده‌های پژوهش، پرسش‌نامه‌ای محقق ساخته بود. در تحلیل نهایی داده‌ها، ۱۰۵ پرسش‌نامه مورد استفاده قرار گرفت. برای بررسی روایی ابزار گردآوری داده‌ها، نظرات سه نفر از صاحب‌نظران حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی که دارای آثار علمی منتشر شده در حوزه کتابخانه‌های عمومی بودند اخذ و اعمال شد. با توجه به اینکه پرسش‌نامه محقق ساخته است، به منظور اطمینان از پایایی ابزار پژوهش، مطالعه‌ای مقدماتی با مشارکت ۳۰ نفر از جامعه پژوهش اجرا شد و مقادیر آلفای کرونباخ<sup>۲</sup> برای هر یک از مؤلفه‌ها محاسبه شد. مقدار آلفای کرونباخ برای هر سه متغیر اصلی پژوهش (شناخت: ۰/۸۷۸، پذیرش: ۰/۹۳۵، استفاده: ۰/۸۲۴) و همچنین کل پرسش‌نامه (۰/۹۶۵)، بالاتر از عدد ۰/۸ است و طبق یافته پژوهش بلند و التمن<sup>۳</sup> (۱۹۹۷)، پرسش‌نامه از پایایی مطلوبی برخوردار است. به منظور نیل به اهداف پژوهش، لازم بود نرمال یا غیرنرمال بودن توزیع داده‌ها مشخص شود تا به دنبال آن آزمون‌های آماری متناسب انتخاب شود. به همین دلیل، از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف<sup>۴</sup> استفاده و مشخص شد سطح معناداری بیشتر از ۰/۰۵ بوده و بنابراین توزیع داده‌ها نرمال است (متغیر شناخت:  $\text{sig} = 0/143$ ، متغیر پذیرش:  $\text{sig} = 0/073$  و متغیر استفاده:  $\text{sig} = 0/182$ ). به دلیل نرمال بودن توزیع داده‌ها و با توجه به وجود سه متغیر اصلی، برای آزمون سؤالات پژوهش یعنی بررسی تأیید یا رد وجود تفاوت معنادار بین میانگین متغیرهای اصلی پژوهش، از آزمون پارامتریک تحلیل واریانس یک-راهه<sup>۵</sup> استفاده شد.

1. Krejcie & Morgan  
2. Cronbach's Alpha Coefficients  
3. Bland & Altman  
4. Kolmogorov-Smirnov Test  
5. One-way ANOVA Test

## یافته‌های پژوهش

پژوهش حاضر با هدف تعیین میزان مشارکت کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران در شبکه‌های اجتماعی مجازی به منظور ارائه خدمات در همه‌گیری کووید-۱۹ انجام شد. در جدول ۱، شمایی کلی از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان ارائه شده است.

جدول ۱. شمایی کلی از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان

		مرد		زن	
		۳۸		۶۷	
		(۳۶/۲)		(۶۳/۸)	
		فرآوانی		جنسیت	
		درصد		درصد	
نامشخص	۴۶ و بالاتر	۴۵-۴۱	۴۰-۳۶	۳۵-۳۱	
۴	۷	۵۴	۲۸	۱۲	فرآوانی
(۳/۸)	(۶/۷)	(۵۱/۴)	(۲۶/۷)	(۱۱/۴)	درصد
		متأهل	مجرد	نامشخص	
		۳۶	۶۷	۲	فرآوانی
		(۳۴/۳)	(۶۳/۸)	(۱/۹)	درصد
		وضعیت تأهل			
		کاردانی	کارشناسی	کارشناسی ارشد	دکتری
		۲	۵۸	۳۸	۷
		(۱/۹)	(۵۵/۲)	(۳۶/۲)	(۶/۷)
		مقطع تحصیلی			
		علم اطلاعات و دانش‌شناسی		سایر	
		۶۶		۳۹	
		(۶۲/۹)		(۳۷/۱)	
		فرآوانی		رشته	
		درصد		درصد	
بالاتر از ۲۵	۲۵-۲۱	۲۰-۱۶	۱۵-۱۱	۱۰-۵	
۶	۲۹	۲۶	۳۸	۶	فرآوانی
(۵/۷)	(۲۷/۶)	(۲۴/۸)	(۳۶/۲)	(۵/۷)	درصد
		پیمانی		رسمی-آزمایشی	
		۲۴		۶۴	
		(۲۲/۹)		(۶۱)	
		فرآوانی		نوع استخدام	
		درصد		درصد	





همان‌طور که از داده‌های جدول ۱ برمی‌آید، اکثر کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران (۶۳/۸ درصد) زن و از دانش‌آموختگان رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی (۶۲/۹ درصد) و بین سنین ۴۱ تا ۴۵ سال هستند (۵۱/۴ درصد). همچنین، اغلب جامعه پژوهش مجرد (۶۳/۸ درصد)، دارای مدرک تحصیلی کارشناسی (۵۵/۲ درصد)، و به صورت رسمی-آزمایشی (۶۱ درصد) مشغول به کار هستند. ۶۱ درصد از مشارکت‌کنندگان بین ۱۱ تا ۲۰ سال سابقه خدمت دارند. در ادامه، به سوالات پژوهش پرداخته می‌شود.

## ۱. کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران تا چه میزان نسبت به شبکه‌های اجتماعی مجازی شناخت داشتند؟

### ۱-۱. میزان شناخت نسبت به ابزارهای شبکه‌های اجتماعی مجازی

جدول ۲. میزان شناخت کتابداران نسبت به ابزارهای شبکه‌های اجتماعی مجازی

ردیف	گویه	میانگین	مد	انحراف معیار
۱	اینستاگرام (Instagram)	۳/۵۹	۴	۰/۷۵۵۶۹
۲	تلگرام (Telegram)	۳/۹۷	۳	۰/۸۴۸۷۲
۳	فیس‌بوک (Facebook)	۲/۵۱	۳	۱/۰۱۰۶۶
۴	واتس‌آپ (WhatsApp)	۴/۱۴	۵	۰/۹۴۴۹۱
۵	بله (Bale)	۴/۳۶	۵	۰/۹۶۲۰۱
۶	ایتا (Eitaa)	۳/۶۷	۵	۱/۴۲۵۵۰
۷	سروش پلاس (SoroushPlus)	۲/۱	۲	۰/۹۳۵۶۶
۸	آی‌گپ (iGap)	۲/۱۳	۱	۱/۰۱۰۲۰
۹	روبیکا (Rubika)	۲/۷۶	۲	۰/۸۹۳۶۱

همان‌طور که از داده‌های جدول ۲ برمی‌آید، از میان ابزارهای شبکه‌های اجتماعی پرکاربرد، کتابداران بیشترین شناخت را نسبت به پیام‌رسان «بله» با میانگین ۴/۳۶ (نزدیک به گزینه زیاد در طیف لیکرت) و کمترین شناخت را نسبت به پیام‌رسان «سروش پلاس» با میانگین ۲/۱ (گزینه کم در طیف لیکرت) داشتند.

### ۱-۲. میزان شناخت نسبت به ابزارهای تولید محتوا

جدول ۳. میزان شناخت کتابداران نسبت به ابزارهای تولید محتوا

ردیف	گویه	میانگین	مد	انحراف معیار
۱	فتوشاپ (Photoshop)	۲/۷۱	۲	۱/۲۶۸۸۱
۲	افتراکتس (Adobe AfterEffects)	۱/۳۶	۱	۰/۶۸۱۱۶
۳	اینشات (InShot)	۲/۶۷	۱	۱/۴۶۵۴۱
۴	پریمیر (Adobe Premiere)	۱/۴۴	۱	۰/۸۴۲۶۶





به‌طور کلی، کتابداران نسبت به نرم‌افزارهای رایج تولید محتوا شناخت چندانی نداشتند؛ زیرا میانگین نمرات در همه موارد پایین‌تر از حد متوسط است (جدول ۳).

### ۱-۳. میزان تأثیر سازمان در شناخت نسبت به ابزارهای شبکه‌های اجتماعی مجازی

جدول ۴. میزان تأثیر سازمان در شناخت کتابداران نسبت به ابزارهای شبکه‌های اجتماعی مجازی

ردیف	گروه	میانگین	مد	انحراف معیار
۱	اینستاگرام (Instagram)	۲/۹۸	۳	۰/۸۹۸۵۲
۲	تلگرام (Telegram)	۲/۱۱	۳	۰/۸۸۰۵۰
۳	فیس‌بوک (Facebook)	۱/۰۰	۱	۰/۰۰۰۰۰
۴	واتس‌آپ (WhatsApp)	۱/۷۴	۱	۰/۷۲۰۹۶
۵	بله (Bale)	۲/۱	۳	۱/۲۳۶۶۵
۶	ایتا (Eitaa)	۱/۲۱	۲	۱/۱۵۶۲۹
۷	سروش‌پلاس (SoroushPlus)	۱/۱۵	۱	۰/۶۱۹۸۸
۸	آی‌گپ (iGap)	۱/۱۵	۱	۰/۴۷۵۹۸
۹	روبیکا (Rubika)	۲/۳۰	۱	۱/۲۹۶۴۴

همان‌طور که از داده‌های جدول ۴ برمی‌آید، میانگین نمرات در همه موارد پایین‌تر از حد متوسط است، و این بدان معناست که میزان تأثیر سازمان در شناخت ابزارهای مذکور پایین‌تر از حد متوسط (طبق مقیاس تعریف شده لیکرت) بوده است.

### ۱-۴. میزان تأثیر سازمان در شناخت نسبت به ابزارهای تولید محتوا

جدول ۵. میزان تأثیر سازمان در شناخت کتابداران نسبت به ابزارهای تولید محتوا

ردیف	گروه	میانگین	مد	انحراف معیار
۱	فتوشاپ (Photoshop)	۲/۰	۲	۰/۸۷۱۰۹
۲	افتراکتس (Adobe After Effects)	۱/۳۸	۱	۰/۶۷۰۵۵
۳	اینشات (InShot)	۲/۲۲	۳	۱/۱۶۸۳۴
۴	پریمیر (Adobe Premiere)	۱/۴۹	۱	۰/۶۸۰۹۸

همان‌طور که داده‌های جدول ۵ نشان می‌دهند، میانگین نمرات نظرات کتابداران درباره میزان تأثیر سازمان در شناخت ابزارهای تولید محتوا در همه موارد اندک است (نزدیک به گزینه کم در مقیاس لیکرت)؛ این بدین معناست که میزان تأثیر سازمان در شناخت ابزارهای مذکور اندک است.

### ۱-۵. میزان شناخت نسبت به برخی مهارت‌های مورد انتظار برای ارائه بهتر خدمات کتابخانه‌ای

### جدول ۶. میزان شناخت کتابداران نسبت به برخی مهارت‌های مورد انتظار

ردیف	گویه	میانگین	مد	انحراف معیار
۱	به کارگیری سایت‌های شبکه‌های اجتماعی مجازی	۳/۳۷	۳	۰/۸۹۰۷۳
۲	انواع برچسب‌گذاری در شبکه‌های اجتماعی مجازی	۲/۷۵	۳	۰/۹۵۸۵۷
۳	تولید محتوا در شبکه‌های اجتماعی مجازی	۳/۵۰	۴	۰/۹۰۰۰۴
۴	اشتراک‌گذاری محتوا از طریق به‌روزرسانی وضعیت و پخش زنده در شبکه‌های اجتماعی مجازی	۳/۳۰	۴	۰/۹۳۹۷۶

همان‌طور که از داده‌های جدول ۶ برمی‌آید، میانگین نظرات کتابداران درباره برخی فعالیت‌های مورد انتظار از کتابداران (به کارگیری سایت‌های شبکه‌های اجتماعی رایج؛ برچسب‌گذاری‌ها؛ تولید محتوا؛ و اشتراک‌گذاری محتوا) تقریباً در سطح متوسط قرار دارد (گزینه متوسط از مقیاس لیکرت).

### ۲. کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران ضرورت وجود ابزارهای شبکه‌های اجتماعی مجازی را تا چه میزان پذیرفته بودند؟

#### جدول ۷. میزان پذیرش ضرورت وجود ابزارهای شبکه‌های اجتماعی

ردیف	متغیر	میانگین	مد	انحراف استاندارد
۱	میزان پذیرش شبکه‌های اجتماعی مجازی	۴/۰۳۱۲	۵	۰/۵۳۱۵۸

همان‌طور که از داده‌های جدول ۷ برمی‌آید، میانگین نظرات کتابداران ۴/۰۳۱۲ است؛ از این رو براساس نظرات کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران، میزان ضرورت پذیرش وجود ابزارهای شبکه‌های اجتماعی برای پیشبرد اهداف کتابخانه‌ای «زیاد» است.

### ۳. کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران تا چه میزان از ابزارهای شبکه‌های اجتماعی مجازی استفاده می‌کردند؟

#### جدول ۸. میزان استفاده از ابزارهای شبکه‌های اجتماعی در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران

ردیف	متغیر	میانگین	مد	انحراف معیار
۱	میزان استفاده از شبکه‌های اجتماعی مجازی	۲/۶۴۲۵	۳	۰/۳۸۵۸۵
۲	مدت زمان عضویت در شبکه‌های اجتماعی	۳/۵۴۲۹	۳	۰/۶۳۵۲۹
۳	میزان استفاده روزانه از ابزارهای شبکه‌های اجتماعی	۳/۵۵۲۴	۳	۰/۹۹۹۸۲

همان‌طور که از داده‌های جدول ۸ برمی‌آید، میانگین نظرات کتابداران ۲/۶۴۲۵ است؛ از این رو براساس نظرات کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران، میزان استفاده از ابزارهای شبکه‌های اجتماعی برای پیشبرد اهداف کتابخانه‌ای در «سطح متوسط» است. میانگین مدت زمان عضویت کتابداران در شبکه‌های اجتماعی (یعنی ۳/۵۴۲۹) بین ۸ تا ۱۰ سال) است و میانگین میزان استفاده روزانه از ابزارهای شبکه‌های اجتماعی توسط ایشان ۳/۵۵۲۴ است؛ به عبارتی دیگر، کتابداران مورد مطالعه روزانه بین ۳ تا ۴ ساعت از شبکه‌های اجتماعی استفاده می‌کنند.





## ۴. آیا بین میزان شناخت، پذیرش و استفاده از شبکه‌های اجتماعی توسط کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران در دوران شیوع همه‌گیری کووید-۱۹ تفاوتی معنادار وجود دارد؟

جدول ۹. نتایج تحلیل واریانس یک-راهه برای تعیین تفاوت میانگین نظرات کتابداران بر اساس متغیرهای پژوهش

مقدار پی	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره فیشر
بین گروهی	۱۸۰/۷۵۴	۲	۹۰/۳۷۷	۳۹/۰۹۲
درون گروهی	۷۲۱/۳۲۱	۳۱۲	۲/۳۱۲	
کل	۹۰۲/۰۷۵	۳۱۴		

داده‌های جدول ۹ بر اساس نتیجه آزمون تحلیل واریانس نشان می‌دهند فرض برابری میانگین سه متغیر شناخت، پذیرش و استفاده از شبکه‌های اجتماعی مجازی طبق نظرات کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران، یعنی فرض صفر، تأیید نمی‌شود ( $\text{sig} = 0/000 > 0/05$ ). به عبارت دیگر، بین میانگین نظرات کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران، دست کم در مورد دو متغیر از سه متغیر شناخت، پذیرش و استفاده از شبکه‌های اجتماعی، تفاوتی معنادار وجود دارد. به همین دلیل، برای دریافت جزئیات بیشتر، آزمون تعقیبی توکی<sup>۱</sup> اجرا شد.

جدول ۱۰. مقایسه‌های چندگانه بر اساس نتیجه آزمون تعقیبی توکی

گروه (I)	گروه (J)	تفاوت میانگین (I-J)	خطای استاندارد	معناداری	
				کران پایین	کران بالا
شناخت	پذیرش	* -۱/۶۵۸۱۱	۰/۲۰۹۸۵	۰/۰۰۰	-۱/۱۶۳۹
	استفاده	-۰/۱۰۷۷۹	۰/۲۰۹۸۵	۰/۸۶۵	-۰/۳۸۶۴
پذیرش	شناخت	* ۱/۶۵۸۱۱	۰/۲۰۹۸۵	۰/۰۰۰	۱/۱۶۳۹
	استفاده	* ۱/۵۵۰۳۱	۰/۲۰۹۸۵	۰/۰۰۰	۱/۰۵۶۱
استفاده	شناخت	۰/۱۰۷۷۹	۰/۲۰۹۸۵	۰/۸۶۵	-۰/۳۸۶۴
	پذیرش	* -۱/۵۵۰۳۱	۰/۲۰۹۸۵	۰/۰۰۰	-۲/۰۴۴۵

\* تفاوت میانگین در سطح ۰/۰۵ است.



نتیجه‌آزمون توکی در جدول ۱۰ نشان داده شده است. همان‌طور که مشاهده می‌شود، بین میانگین نظرات کتابداران در مورد شناخت و پذیرش شبکه‌های اجتماعی مجازی و همچنین در مورد دو متغیر پذیرش و استفاده از شبکه‌های اجتماعی مجازی تفاوتی معنادار وجود دارد ( $\text{sig} = 0/000 > /05$ )، در حالی که بین میانگین نظرات مشارکت‌کنندگان در مورد دو متغیر شناخت و استفاده از شبکه‌های اجتماعی مجازی تفاوتی معنادار وجود ندارد ( $\text{sig} = 0/865 < /05$ ).

## بحث و نتیجه‌گیری

باشیوع و وروس کووید-۱۹ و به تبع آن تعطیلی بسیاری از مراکز فرهنگی و اجتماعی از جمله کتابخانه‌های عمومی، پذیرش شبکه‌های اجتماعی مجازی، ضرورتی اجتناب‌ناپذیر برای ارائه و استمرار خدمات کتابخانه‌ای محسوب شد (لاند، ونگ و آلنزی<sup>۱</sup>، ۲۰۲۳). اگرچه پیشتر نیز در مطالعات متعددی به جایگاه شبکه‌های اجتماعی در ارائه خدمات کاربرمحور و تعاملی توسط کتابداران اشاره شده بود، کارآمدی ابزارهای شبکه‌های اجتماعی در ارائه خدمات کتابخانه‌ای در بحران کرونا نمود و اهمیت بیشتری یافت (املوزر، انواماه، مولوکو و سمبو<sup>۲</sup>، ۲۰۲۲). بدیهی است در چنین شرایطی انتظار می‌رود با توجه به گستردگی و متنوع بودن دامنه‌ی ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی به اقشار مختلف و ناهمگونی مخاطبان این کتابخانه‌ها نسبت به سایر انواع کتابخانه‌ها (یاری، ۱۳۹۵)، کتابداران کتابخانه‌های عمومی عکس‌العمل‌های متفاوتی نسبت به شبکه‌های اجتماعی و اساساً پذیرش و میزان استفاده از ابزارهای این شبکه‌ها داشته باشند. از این رو، پژوهش حاضر با هدف بررسی میزان مشارکت کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران در شبکه‌های اجتماعی مجازی برای ارائه خدمات در همه‌گیری کووید-۱۹ انجام شد.

در بررسی متغیر شناخت، مشخص شد که بیشترین میزان شناخت جامعه پژوهش با پیام‌رسان «بله» بود که این نتیجه هم‌سو با نتایج پژوهش پورخاقان، شعبانی، رجایی‌پور و موحدیان (۱۴۰۲) است، و کمترین آن به پیام‌رسان «سروش پلاس» مربوط می‌شود که با نتایج پژوهش مردانی و جنوی (۱۴۰۰) و علی‌بابایی کالجان (۱۳۹۸) هم‌سو و هماهنگ است. نتایج پژوهش نشان داد که میزان شناخت کتابداران نسبت به نرم‌افزارهای رایج تولید محتوا پایین‌تر از حد متوسط بود. این نتیجه تا حدودی مؤید نتایج پژوهش‌های اسمیت (۲۰۲۰) و علی‌بابایی کالجان (۱۳۹۸) و نارمنجی (۱۴۰۱) و مغایر با نتایج پژوهش هریرزنتی، سوگیهارتی و سریملیو (۲۰۲۲) است. همچنین، میزان مهارت کتابداران در به‌کارگیری سایت‌های شبکه‌های اجتماعی رایج، برچسب‌گذاری‌ها، تولید محتوا و اشتراک‌گذاری محتوا در سطح متوسط ارزیابی شد. این نتیجه تا حدودی با نتایج پژوهش‌های میرحسینی، خودکار و فاتحی‌زاده (۱۴۰۰)، هریرزنتی، سوگیهارتی و سریملیو (۲۰۲۲) و کولبرن، بوسالر، چو، مولایسون سندی و ادکینز (۲۰۲۳) که بر لزوم بازبینی در توانمندی کتابداران و فراهم‌سازی زمینه‌ای برای آموزش و مهارت‌افزایی کتابداران تأکید می‌ورزند، هم‌خوانی دارد. یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که بنابر دیدگاه جامعه مورد مطالعه، پذیرش ابزارهای شبکه‌های اجتماعی برای پیشبرد اهداف کتابخانه‌ای به میزان زیادی ضرورت دارد. این نتیجه هم‌سو با نتایج پژوهش‌های فرایدی، اولوچی، چیدوزی و چوکوما (۲۰۲۰)، لوبو و دوری (۲۰۲۱)، کولبرن، بوسالر، چو، مولایسون سندی و ادکینز (۲۰۲۳)، پورخاقان، شعبانی، رجایی‌پور و موحدیان (۱۴۰۲)، اسدی بوجی (۱۴۰۰) و مردانی و جنوی (۱۴۰۰) است، در حالی که با نتایج پژوهش علی‌بابایی کالجان (۱۳۹۸) که استفاده از شبکه‌های اجتماعی برای ارائه خدمات کتابخانه‌ای را هم‌سو با خط‌مشی سازمان تلقی نمی‌کنند مغایرت دارد. علاوه بر این، مشخص شد که جامعه مورد مطالعه از ابزارهای شبکه‌های اجتماعی برای پیشبرد اهداف کتابخانه‌ای در سطح متوسط استفاده می‌کنند. این نتیجه مغایر با نتایج پژوهش‌های پورخاقان، شعبانی، رجایی‌پور و موحدیان (۱۴۰۲) و اسدی بوجی (۱۴۰۰) است که میزان استفاده از این شبکه‌ها توسط کتابداران را بالاتر از حد متوسط گزارش کردند. نتیجه حاضر تا حدودی با نتایج پژوهش‌های میرحسینی، خودکار و فاتحی‌زاده (۱۴۰۰) و لوبو و دوری (۲۰۲۱) که به اهمیت دور کاری و ارائه خدمات با استفاده از ابزارهای شبکه‌های اجتماعی در بحران کرونا پرداخته بودند هم‌سو است. در ادامه پاسخ به پرسش‌های پژوهش، مشخص شد که بین میانگین نظرات کتابداران دست‌کم در مورد دو متغیر از سه

1. Lund, Wang & Alenezi  
2. Omeluzor, Nwaomah, Molokwu & Sambo



متغیر شناخت، پذیرش و استفاده از شبکه‌های اجتماعی مجازی در جامعه کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران، تفاوتی معنادار وجود دارد. همچنین، نتیجه آزمون توکی نشان داد بین میانگین نظرات کتابداران در مورد شناخت و پذیرش شبکه‌های اجتماعی مجازی و همچنین در خصوص دو متغیر پذیرش و استفاده از شبکه‌های اجتماعی مجازی تفاوتی معنادار وجود دارد، در حالی که بین میانگین نظرات مشارکت‌کنندگان در مورد دو متغیر شناخت و استفاده از شبکه‌های اجتماعی مجازی تفاوتی معنادار وجود ندارد. به عبارت دیگر، شناخت و پذیرش شبکه‌های اجتماعی از سوی کتابداران و همچنین پذیرش و استفاده از این شبکه‌ها توسط آن‌ها به یک میزان نبوده است؛ عوامل مختلفی مانند سن، مدرک تحصیلی، میزان رواج و عمومیت شبکه‌های مورد بررسی در جامعه، میزان دسترسی به شبکه‌ها و مانند آن در میزان شناخت، پذیرش و استفاده از شبکه‌های اجتماعی می‌تواند مؤثر باشد که بررسی آن مورد هدف پژوهش حاضر نبوده است، اما طبق یافته‌های پژوهش، میزان شناخت و استفاده کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران از شبکه‌های اجتماعی به یک اندازه بوده است.

اطلاعات در هر بحرانی یک کالای فوری و ضروری است؛ بنابراین، کتابداران و متخصصان اطلاعات در شرایط بحرانی، باید آمادگی لازم برای پاسخ‌گویی به نیازهای اطلاعاتی جامعه و دسترسی کاربران به اطلاعات را داشته باشند (علی‌اصغری، ۱۳۹۹). پیدایش کرونا کتابخانه‌های عمومی را بر آن داشت تا با تغییر راهبرد خدماتی خود و استفاده از ابزارهای شبکه‌های اجتماعی بتوانند اقدام مناسب و هم‌سو با این شرایط را برای پیشبرد اهداف خود به انجام رسانند (راندکویست<sup>۱</sup>، ۲۰۲۰). در کشورمان نیز هم‌زمان با شیوع کرونا و تعطیلی کتابخانه‌ها، فعالیت‌های کتابخانه‌ای در شبکه‌های اجتماعی به‌ویژه شبکه‌های داخلی گسترش یافت. در این راستا، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور به منظور اطلاع‌رسانی و انعکاس فعالیت‌های کتابخانه و نیز آموزش و ارتقای توانایی کتابداران و کتاب‌خوانان، با ایجاد دو کانال «شبکه مجازی کتابداران نهاد» و «شبکه مجازی کتاب‌خوانان نهاد» در پیام‌رسان «بله» پیش‌گام این جریان بود. بنابراین، اگرچه براساس نتایج این پژوهش، میزان تأثیر سازمان در شناخت نسبت به ابزارهای شبکه‌های اجتماعی مجازی پایین‌تر از متوسط بوده و میزان تأثیر سازمان در شناخت ابزارهای تولید محتوا در شبکه‌های مجازی به میزان اندک گزارش شده است، اما نمی‌توان نقش سازمان را در شناخت جامعه پژوهش نسبت به شبکه‌های اجتماعی بی‌تأثیر دانست. به نظر می‌رسد شناخت جامعه پژوهش با پیام‌رسان «بله» نسبت به سایر پیام‌رسان‌ها دور از انتظار نبوده است؛ زیرا در صورت فعالیت سازمان در شبکه اجتماعی دیگر، احتمالاً نتایج دیگری در این مورد حاصل می‌شد. با توجه به نتایج به‌دست آمده، آنچه مسلم به نظر می‌رسد آن است که انتظار می‌رود سازمان نهاد کتابخانه‌های فعالیت‌های خود را در شبکه‌های مجازی گسترش دهد و آن را به دوره تعطیلی کتابخانه‌ها محدود نکند. از این رو، توسعه فناوری اطلاعات در کتابخانه‌ها نه یک انتخاب بلکه یک ضرورت است؛ زیرا کتابداران برای حفظ و بقای نقش خود در جامعه اطلاعاتی در دوران پساکرونا، باید موازی با دنیای تغییرات و تحولات الکترونیکی پیش‌روند و همواره نقشی مؤثر در آموزش استفاده‌کنندگان از کتابخانه داشته باشند (محمداسماعیل و تهم، ۱۴۰۲). دوران پساکرونا فرصت مناسبی است تا مدیران و برنامه‌ریزان نهاد کتابخانه‌ها با بهره‌گیری از تجربیات خدمت‌رسانی در همه‌گیری کووید-۱۹، معایب و نواقص فعالیت در شبکه‌های مجازی را بررسی و برنامه‌ریزی لازم برای رفع نواقص و تقویت نقاط قوت را انجام دهند.

از آنجاکه داده‌های پژوهش در دوران پس از کرونا گردآوری شده است، کم‌رنگ شدن جزئیات اقدامات و فعالیت‌های کتابداران در دوران کرونا را می‌توان از جمله محدودیت‌های این مطالعه در نظر گرفت. با این حال، تلاش بر آن بود تا حد امکان پرسش‌نامه‌ها با دقت تکمیل شود و اطلاعات درستی در اختیار پژوهشگران قرار گیرد.

به‌منظور بهره‌گیری از تجارب خدمت‌رسانی در بحران کرونا و براساس نتایج به‌دست آمده از پژوهش حاضر، موارد زیر به‌عنوان پیشنهاد مطرح می‌شود:

- تداوم فعالیت‌های کتابخانه در شبکه‌های مجازی به‌ویژه فعالیت‌های آموزشی برای ارتقای توانایی کتابداران؛
- بررسی نقاط قوت و ضعف فعالیت کتابخانه‌ها در شبکه‌های مجازی در دوران همه‌گیری کووید-۱۹؛
- نظرسنجی از کتابداران در مورد نیازهای آموزشی و برنامه‌های مورد انتظار برای توانمندی آن‌ها در شبکه‌های مجازی؛



- ارتقای مهارت و دانش افزایشی کتابداران در استفاده از ابزارهای شبکه‌های اجتماعی و تولید محتوا در فضای مجازی از طریق برگزاری کارگاه‌های آموزشی، تأمین و توسعه منابع اطلاعاتی کتابخانه با محوریت فناوری اطلاعاتی و شبکه‌های ارتباطی؛
- اطلاع‌رسانی سازمان نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور به کتابداران در مورد مزایا و لزوم عضویت در شبکه‌های اجتماعی و بهره‌گیری از آن.

## ملاحظات اخلاقی

### تعارض منافع

بنا بر اظهار نویسندگان این مقاله تعارض منافع ندارد.

### منبع حمایت‌کننده

بنا بر اظهار نویسندگان منبع حمایت‌کننده گزارش نشده است.

### سپاسگزاری

نویسندگان بر خود لازم می‌دانند از شرکت‌کنندگان در پژوهش تشکر و قدردانی کنند.





## منابع

- اسدی بوجی، داود (۱۴۰۰). سنجش میزان اثربخشی فعالیت‌های ارتباطی و رسانه‌های کتابخانه‌های عمومی در جذب مخاطبین (مورد مطالعه: کتابخانه‌های عمومی استان البرز) [پایان‌نامه کارشناسی ارشد]. دانشگاه شاهد.
- پورخاقان، فاطمه؛ شعبانی، احمد؛ رجایی پور، سعید؛ و موحدیان، قاسم (۱۴۰۲). تعیین میزان آمادگی کتابخانه‌ها و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان در مواجهه با بیماری کووید-۱۹. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی. [https://publij.ir/browse.php?a\\_id=2437&sid=1&slc\\_lang=fa&ftxt=0](https://publij.ir/browse.php?a_id=2437&sid=1&slc_lang=fa&ftxt=0)
- طاهری، ابوالفضل؛ اشرفی ریزی، حسن؛ و سعیدی‌زاده، مرضیه (۱۳۹۹). چالش‌ها و اقدامات کتابخانه‌های عمومی برای بازگشایی و ارائه خدمات در زمان بحران کووید-۱۹: تحلیلی بر راهنماها و اقدامات بین‌المللی. مدیریت اطلاعات سلامت، ۱۷(۳)، ۱۴۰-۱۴۶.
- علی‌اصغری، نسرين (۱۳۹۹). نقش کتابداران و متخصصین اطلاعات پزشکی در مقابل کووید-۱۹ در ایران. تصویر سلامت، ۴(۱۱)، 300-304. <https://doi.org/10.34172/doh.2020.38>
- علی‌بابایی کالجان، سجاد (۱۳۹۸). میزان حضور کتابداران و کتابخانه‌های تحت پوشش نهاد کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی در شبکه‌های اجتماعی و استفاده از آن‌ها در خدمات کتابخانه‌ای [پایان‌نامه کارشناسی ارشد]. دانشگاه قم.
- محمداسماعیل، صدیقه؛ و تهم، مرضیه (۱۴۰۲). مدل علی پذیرش استفاده از سیستم‌های یادگیری الکترونیک مجازی در بین کتابداران نهاد کتابخانه‌های عمومی استان تهران (در دوران پاندمی کووید-۱۹). تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی. <https://publij.ir/article-1-2401-fa.html>
- 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، ۷(۱)، ۵۳-۷۶.
- میرحسینی، زهره؛ خودکار، حسینعلی؛ و فاتحی‌زاده، ندا (۱۴۰۰). بررسی وضعیت دور کاری در کتابخانه‌های عمومی در ایام پاندمی کووید-۱۹. دانش‌شناسی، ۱۴(۵۵)، ۱۲۱-۱۳۸.
- نارمنجی، مهدی (۱۴۰۱). بررسی رفتار اشتراک‌گذاری اطلاعات کتابداران کتابخانه‌های عمومی در شبکه‌های اجتماعی مجازی در دوران محدودیت‌های ویروس کووید-۱۹. فصلنامه بازیابی دانش و نظام‌های معنایی، ۹(۳۱)، ۱-۲۵.
- یاری، شیوا (۱۳۹۵). رسانه‌های اجتماعی در کتابخانه‌های عمومی: شناخت کاربردها و موانع و مشکلات استفاده. تعامل انسان و اطلاعات، ۳(۱)، ۹۵-۷۹.

## References

- Alajmi, B. M., & Albudaiwi, D. (2021). Response to COVID-19 pandemic: where do public libraries stand? *Public Library Quarterly*, 40(6), 540-556. <https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1827618>
- Aldousari, E. A., & Al-Sejari, M. (2021). Health information seeking behaviour among the Kuwaiti population during the COVID-19 pandemic. *Malaysian Journal of Library and Information Science*, 26(3), 105-122. <https://doi.org/10.22452/mjlis.vol26no3.6>
- Aliasghari, N. (2020). Role of Librarians and Medical Information Experts in Response to COVID-19 in Iran. *Depiction of Health*, 11(4), 300-304. [in Persian] <https://doi.org/10.34172/doh.2020.38>
- AliBabaei Kalejan, S. (2019). *The presence of librarians and libraries covered by public libraries of West Azerbaijan Province in social networks and their use in library services* [Unpublished master's thesis]. University of Qom. [in Persian]
- AsadiBoji, D. (2021). *Measuring the effectiveness of communication and media activities of public libraries in attracting audiences (case study: public libraries of Alborz province)*. [Unpublished master's thesis]. Shahed University. [in Persian]
- Bartik, A. W., Bertrand, M., Cullen, Z., Glaeser, E. L., Luca, M., & Stanton, C. (2020). The impact of COVID-19 on small business outcomes and expectations. *Proceedings of the national academy of sciences*, 117(30), 17656-17666. <https://doi.org/10.1073/pnas.2006991117>
- Begum, D., Roknuzzaman, M., & Shobhane, M. E. (2022). Public libraries' responses to a global pandemic: Bangladesh perspectives. *IFLA Journal*, 48(1), 174-188. <https://doi.org/10.1177/03400352211041138>



- Bland, J. M., & Altman, D. G. (1997). Statistics notes: Cronbach's alpha. *Bmj*, 314(7080), 572. <https://doi.org/10.1136/bmj.314.7080.572>
- Ćirić, J., & Ćirić, A. (۲۰۲۱). The impact of the COVID-19 pandemic on digital library usage: a public library case study. *Journal of Web Librarianship*, 15(2), 53-68. <https://doi.org/10.1080/19322909.2021.1913465>
- Dadhe, P. P., & Dubey, M. N. (2020). Library services provided during COVID-19 pandemic: Content analysis of websites of premier technological institutions of India. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 1-18.
- Friday, J., Chidozie, O., & Chukwuma, L. N. (2020). Social media and library services: A case of COVID-19 pandemic era. *International Journal of Research and Review*, 7(10), 230-237.
- Harisanty, D., Sugihartati, R., & Srimulyo, K. (2022). Social media and the role of libraries during the COVID-19 pandemic. *Masyarakat, Kebudayaan & Politik*, 35(3). <https://doi.org/10.20473/mkp.V35I32022.351-363>
- Joel, A. P., & Camble, E. (2023). Information dissemination during the COVID-19 pandemic: The role of librarians in Borno State Public Library. *Information Development*, 39(2), 287-93. <https://doi.org/10.1177/02666669211049122>
- Kohlburn, J., Bossaller, J., Cho, H., Moulaison-Sandy, H., & Adkins, D. (2023). Public libraries and COVID-19: Perceptions and politics in the United States. *The Library Quarterly*, 93(1), 7-25. <https://doi.org/10.1086/722547>
- Lobo, J., & Dhuri, K. R. (2021). Positive impact of COVID-19 pandemic in enhancing digital literacy skills among library professionals: A study. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 1-18.
- Lund, B. D., Wang, T., & Alenezi, A. (2023). Bookending a pandemic and its impact on public libraries: Policy and announcement information provided by libraries throughout the coronavirus (COVID-19) response. *Public Library Quarterly*, 42(4), 348-360. <https://doi.org/10.1080/01616846.2022.2102844>
- Mardnai, 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]
- McMenemy, D., Robinson, E., & Ruthven, I. (2022). The Impact of COVID-19 lockdowns on public libraries in the UK: Findings from a national study. *Public Library Quarterly*, 42(1), 92-110. <https://doi.org/10.1080/01616846.2022.2058860>
- Mirhosseini, Z., khodkar, H. A., & Fatehi zadeh, N. (2021). Investigating teleworking in Public Libraries during the COVID-19 Pandemic. *Journal of Knowledge Studies*, 14(55), 121-138. [in Persian]
- Mohammadesmaeil, S., & Taham, M. (2023). Causal model of acceptance of the use of e-learning systems among librarians of Tehran Province Public Libraries (during the COVID-19 pandemic). *Research on Information Science and Public libraries*. <https://publij.ir/article-1-2401-fa.html> [in Persian]
- Narmenji, M. (2022). Investigating the information sharing behavior of public library librarians in social network sites during the COVID-19 restrictions. *Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 9(31), 1-25. [in Persian]
- Omeluzor, S. U., Nwaomah, A. E., Molokwu, U. E., & Sambo, A. S. (2022). Dissemination of information in the COVID-19 era in university libraries in Nigeria. *IFLA journal*, 48(1), 126-137. <https://doi.org/10.1177/03400352211037700>
- Pourkhaghan, F., Shabani, A., Rajaeepour, S., & Movahedian, G. H. (2023). Determining the level of readiness of librarians and public libraries of Isfahan province in the face of COVID-19. *Research on information science and public libraries*, [https://publij.ir/browse.php?a\\_id=2437&sid=1&slc\\_lang=fa&ftxt=0](https://publij.ir/browse.php?a_id=2437&sid=1&slc_lang=fa&ftxt=0) [in Persian]
- Rundqvist, E. (2020). Public libraries as a vital social function or something we can do without in times of crises. The Swedish reaction to COVID-19. *Alexandria*, 30(2-3), 255-247. <https://doi.org/10.1177/09557490211002741>

- Smith, J. (2020). Information in Crisis: Analysing the future roles of public libraries during and post-COVID-19. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 69(4), 422-429. <https://doi.org/10.1080/24750158.2020.1840719>
- Syn, S. Y., Sinn, D., & Kim, S. (2023). Innovative public library services during the COVID-19 pandemic: Application and revision of social innovation typology. *Library & Information Science Research*, 45(3), 101248. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2023.101248>
- Taheri. A., Ashrafi-Rizi, H., & Saeedizadeh, M. (2020). Challenges and actions of public libraries for reopening and providing services under COVID-19 crisis: An analysis of international guidelines and actions. *Health Information Management*, 17(3), 140-146. [in Persian]
- Yari, SH. (2016). Social media in public libraries: Recognition of applications, obstacles and problems of use. *Human Information Interaction*, 3(1), 79-95. [in Persian]
- Zeng, B., & Gerritsen, R. (2014). What do we know about social media in tourism? A review. *Tourism Management Perspectives*, 10, 27-36. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2014.01.001>
- Zhang, W., Wang, Y., Yang, L. & Wang, C. (2020). Suspending classes without stopping learning: China's education emergency management policy in the COVID-19 outbreak. *Journal of Risk and Financial Management*, 13(3), 55. <https://doi.org/10.3390/jrfm13030055>
- Zhou, J. (2022). The role of libraries in distance learning during COVID-19. *Information Development*, 38(2), 227-238. <https://doi.org/10.1177/02666669211001502>

