

## بررسی کیفی رویکرد کتابداران کتابخانه‌های عمومی کرمان نسبت به استفاده از شبکه‌های اجتماعی به منظور اشتراک دانش

اورانوس تاج‌الدینی<sup>۱</sup>

راضیه سعادت‌نسب<sup>۲</sup>

عادل سلیمانی نژاد<sup>۳</sup>

### چکیده

هدف: هدف پژوهش، بررسی چگونگی به‌کارگیری شبکه‌های اجتماعی برای اشتراک دانش توسط کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان است.

روش‌شناسی: در این پژوهش از رویکرد کیفی و روش نظریه زمینه‌ای استفاده شده است. جامعه پژوهش تمام کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان است و شرکت‌کنندگان در پژوهش به روش نمونه‌گیری گلوله‌برفی انتخاب شده‌اند. در نهایت، پژوهشگران پس از مصاحبه با ۱۸ کتابدار کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان به اشباع نظری دست یافتند. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش مصاحبه نیمه‌ساختاریافته است. برای تعیین روایی و پایایی پژوهش، از روش ارزیابی لینکلن و گوبا استفاده شد که معادل روایی و پایایی در تحقیقات کمی است. تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش بر اساس روش رمزگذاری نظری، طی سه مرحله انجام شد: رمزگذاری باز، رمزگذاری محوری و رمزگذاری انتخابی.

یافته‌ها: تفکیک و بررسی متون مصاحبه‌ها و رمزگذاری باز آنها با جزءبه‌جزء کردن اطلاعات، در مجموع به ۶۹ گزاره مفهومی منجر شد. در مرحله دوم (رمزگذاری محوری) داده‌های خردشده به مقوله‌هایی که بیشترین ارتباط را با مسئله پژوهش داشتند منتهی و ۲۹ گزاره

۱. عضو هیئت علمی گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شهید باهنر کرمان، ایران. (نویسنده مسئول)

Tajedini.0@gmqil.com

۲. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شهید باهنر کرمان، ایران.

۳. عضو هیئت علمی گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شهید باهنر کرمان، ایران.

مفهومی شناسایی گردید. سپس در مرحله سوم یعنی رمزگذاری انتخابی، ۴ مقوله اصلی به دست آمد.

نتیجه‌گیری: نتایج این پژوهش نشان داد در حال حاضر کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان، شبکه‌های اجتماعی را برای فعالیت‌های فردی - شخصی، فعالیت‌های حرفه‌ای، ارتباطات دانشی، اشتراک مسائل دینی و مذهبی مورد استفاده قرار می‌دهند، اما اشتراک دانش و توزیع مسائل علمی، سهم بسزایی در این امر دارند. طبق نتایج حاصل، همچنین می‌توان گفت، این کتابداران دیدگاه مثبتی نسبت به کاربرد شبکه‌های اجتماعی دارند اما جوامع عملی با هدف ارتباط‌های سازمانی و حرفه‌ای کتابداران از طریق اشتراک دامنه خاص از دانش، در حال حاضر به صورت عملی در کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان وجود ندارند.

کلیدواژه‌ها: اشتراک دانش، شبکه‌های اجتماعی، کتابداران کتابخانه‌های عمومی

## مقدمه

در دنیای پرسرعت امروز، دانش و محصولات آن پایه و قوام اصلی کشورها و سازمان‌ها را شکل می‌دهند. دنیای امروز دیگر صنعت محور نیست، دانش محور است و در آن دانشگران یا دانش کاران مشغول به کار هستند (احمدی و صالحی، ۱۳۹۱: ۲). امروزه دانش برای سازمان‌ها اهمیت ویژه‌ای دارد، زیرا به عنوان یک کالا مورد توجه است (الی<sup>۱</sup>، ۱۹۹۷)؛ بنابراین در دنیای کنونی، سازمان‌ها برای بقای حیات خود، به دانش بهینه و نیز مدیریت دانش نیاز دارند. مدیریت دانش فعالیتی در جستجوی ارتقای پردازش دانش است. پردازش دانش چرخه‌ای است که از طریق آن، کارکنان برای پاسخ به مسائل سازمانی به صورت جمعی تلاش می‌کنند و دانش تولید می‌شود و این امر به مطرح شدن اشتراک دانش به عنوان یکی از ابزارهای بسیار مهم مدیریت دانش منجر می‌شود. به عبارت دیگر، بدون اشتراک دانش، سازمان‌ها نمی‌توانند به مدیریت دانش مطلوب برسند و پایه‌پای سازمان‌های برتر رقابت کنند. اشتراک دانش به معنای دسترس پذیر کردن دانش برای دیگران

است که به صورت یک فرایند عمل می‌کند و از طریق آن دانش یک فرد به قالبی قابل فهم و استفاده برای دیگران تبدیل می‌شود (داونپورت<sup>۱</sup>، ۱۹۹۷). دانش را می‌توان با استفاده از ابزارهای مدیریت دانش در کتابخانه‌ها یا مراکز اطلاع‌رسانی یا از طریق تعامل شخصی انتقال داد (رهنورد و خاوندکار، ۱۳۸۷). یکی از فرایندهای مهم مشترک در ساختارهای مختلف برای مدیریت دانش، اشتراک دانش و انگیزه افراد برای به اشتراک گذاشتن دانش شخصی‌شان است (ایلی، نارنجی ثانی، رشیدی و مختاریان، ۱۳۹۰). بر اساس گزارش سازمان بین‌المللی کار<sup>۲</sup> (۲۰۱۰) اشتراک دانش فرایندی است که با ذخیره و سازماندهی دانش شروع می‌شود و سود ویژه‌ای را عاید کسانی خواهد ساخت که این دانش را برای طیف گسترده تری از استفاده‌کنندگان، دسترس پذیر خواهد ساخت. بنابراین، سبب ایجاد ارتباطات جدیدی بین گروه‌هایی با علایق مشابه می‌شود. اشتراک دانش، از عناصر کلیدی برنامه‌های مدیریت دانش کارآمد و مؤثر است (ریگک<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵ نقل در خاتمیان‌فر و پریرخ، ۱۳۸۸). کتابخانه‌های عمومی به عنوان یک نوع خاص از کتابخانه‌های مورد نظر در این پژوهش، مکان تلاقی افکار و نظرهای عامه مردم با صاحب نظران جامعه است (بیرانوند، ۱۳۹۱: ۸). اشتراک دانش در کتابخانه‌های عمومی اهمیت زیادی دارد، زیرا کتابداران با استفاده‌کنندگان از قشرهای مختلف جامعه، پژوهشگران و همکاران خود و سایر کتابخانه‌ها و حتی منابع اطلاعاتی تعامل و ارتباط دارند و بدین سبب از دانش و اطلاعات غنی برخوردارند. چنانچه فرهنگ اشتراک دانش در کتابخانه‌ها وجود داشته باشد، این عامل می‌تواند در موفقیت کتابداران و کاربران کتابخانه‌های عمومی در اشتراک گذاری دانش خود نقش مهمی را ایفا کند (هانگ<sup>۴</sup> و همکاران،

1. Davenport
2. International Labour Organization
3. Riege
4. Hung

۲۰۱۱). شبکه‌های اجتماعی از جمله ابزارهایی است که امکان ارائه و تبادل افکار و اندیشه‌ها را برای همه اقشار جامعه فراهم کرده است (اناری و همکاران، ۱۳۹۲). همچنین با توجه به نقش کنونی کتابخانه‌های عمومی در توسعه و اشاعه دانش، کتابداران عمومی می‌توانند از شبکه‌های اجتماعی به عنوان یک ابزار قدرتمند برای ایجاد محیطی عمومی به منظور توسعه خلاقیت‌ها، مکان ملاقات افراد جامعه، افزایش سواد عمومی و اطلاعاتی، تبادل فرهنگی و ارتقای سطح فرهنگی و در نهایت اشتراک دانش استفاده کنند. در این پژوهش به این مسئله پرداخته می‌شود که آیا شبکه‌های اجتماعی از جمله فیس‌بوک<sup>۱</sup>، توئیتر<sup>۲</sup>، یوتیوب<sup>۳</sup>، گوگل پلاس<sup>۴</sup>، مای اسپیس<sup>۵</sup> و ... به منظور اشتراک دانش توسط کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان کاربرد دارند؟ و در نهایت در راستای تکمیل نگاه کیفی پژوهش، مدل پارادایمی اشتراک دانش کتابداران در کتابخانه‌های عمومی ارائه خواهد شد.

«حسین زاده» (۱۳۹۳) در پژوهش خود عوامل مؤثر بر پذیرش رسانه‌های اجتماعی را در مدیریت اجتماعی ارتباط با مشتری بررسی کرده است. در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی شامل آزمون تی تک نمونه‌ای<sup>۶</sup> و آزمون فریدمن<sup>۷</sup> استفاده شده است. نتایج به دست آمده از آزمون فریدمن نشان داد از میان عوامل مؤثر بر پذیرش رسانه‌های اجتماعی، «ایجاد اطلاعات تفکیکی با توجه به نیازهای مشتریان» بالاترین و «در اختیار گذاشتن امکانات یکسان توسط رسانه‌های اجتماعی برای تمامی کاربران» کم‌ترین میزان اولویت را داراست.

- .....
1. Facebook
  2. Twitter
  3. YouTube
  4. Google Plus
  5. My Space
  6. One-Sample t - test
  7. Friedman test

«تیموری» (۱۳۹۲) در پژوهشی پیمایشی، رابطه متغیرهای سازمانی (ساختار، فرهنگ و فناوری) با تسهیم دانش در دیوان محاسبات کشور را بررسی کرده است. یافته‌های پژوهش وی نشان داد فرهنگ و فناوری سازمانی، زمینه لازم را برای تسهیم دانش کارکنان دیوان محاسبات کشور فراهم می‌آورد.

«کولک‌لی و ماهونی»<sup>۱</sup> (۲۰۱۴) در پژوهش خود اشتراک و خلق دانش از طریق ابزارهای وب ۲ و نقش آن در آموزش و یادگیری برای دانشگاه را بررسی کرده‌اند. این پژوهش با هدف بررسی فرصت‌ها و تحولات جدیدی که فناوری‌های وب ۲ در دانشگاه‌ها ایجاد می‌کنند و همچنین نقش این فناوری‌ها در آموزش و یادگیری برای این نهادها به عمل آمد. پژوهشگران به این نتایج دست یافتند که نوآوری وب ۲ یک زیرساخت<sup>۲</sup> ارتباطی است که افراد را برای به اشتراک گذاری افکار و تجربه‌های خود به منظور مشارکت از طریق رسانه‌های اجتماعی تعاملی تشویق می‌کند.

«چو و اس دو»<sup>۳</sup> (۲۰۱۳) در پژوهش خود با عنوان «ابزارهای شبکه‌های اجتماعی برای کتابخانه‌های دانشگاهی» به بررسی و کشف کاربرد ابزارهای شبکه‌های اجتماعی در کتابخانه‌های دانشگاهی، میزان استفاده، برداشت کارکنان از فرصت‌ها و چالش و عوامل مؤثر بر تصمیم‌گیری برای استفاده یا عدم استفاده از چنین ابزارهایی پرداخته‌اند. یافته‌های پژوهش آنان نشان داد فیس‌بوک و توییتر رایج‌ترین ابزارهای شبکه‌های اجتماعی مورد استفاده در کتابخانه‌های دانشگاهی بوده‌اند.

- .....
1. Kulakli & Mahony
  2. Platform
  3. Chu & S Du

مروری اجمالی بر پژوهش‌های انجام‌شده نشان می‌دهد پژوهش‌ها اغلب با استفاده از روش پیمایشی و کاربرد پرسش‌نامه و تجزیه و تحلیل آمار توصیفی و استنباطی صورت گرفته است. در راستای پژوهش‌های مربوط به اشتراک دانش، برخی عوامل مؤثر بر اشتراک دانش در محیط‌های مختلف و برخی نیز عوامل مشوق و بازدارنده اشتراک دانش را بررسی کرده‌اند. در پژوهش‌های مربوط به شبکه‌های اجتماعی، بعضی میزان استفاده از انواع مختلف شبکه‌های اجتماعی را در محیط کتابخانه‌ها و دانشگاه‌ها ارزیابی کرده‌اند. گروهی از پژوهشگران نیز رابطه اشتراک دانش و کاربرد فناوری‌های وب ۲ را در محیط‌های مختلف بررسی کرده‌اند. نکته قابل ذکر دیگر اینکه پژوهش‌های صورت گرفته در این زمینه، بیشتر شبکه‌های فیس‌بوک و توئیتر را بررسی کرده‌اند. مقایسه پژوهش‌های داخلی و خارجی نشان می‌دهد در پژوهش‌های خارجی، بررسی میزان استفاده از شبکه‌های اجتماعی در اشتراک دانش بیشتر مورد توجه قرار گرفته است؛ در حالی که در پژوهش‌های داخلی بیشتر اشتراک دانش و عوامل مؤثر بر آن بررسی شده است.

با توجه به این موارد، پژوهش حاضر در پی ارائه پاسخی به پرسش‌های زیر است:

۱. کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان چه شناختی از شبکه‌های اجتماعی دارند؟
۲. کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان از شبکه‌های اجتماعی با چه هدفی استفاده می‌کنند؟
۳. کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان چگونه شبکه‌های اجتماعی را برای به اشتراک گذاری دانش مورد استفاده قرار می‌دهند؟

۴. شبکه‌های اجتماعی چگونه جوامع عملی را در کتابداران کتابخانه‌های عمومی ایجاد می‌کنند و آن را گسترش می‌دهند؟

### روش‌شناسی پژوهش

روش انجام پژوهش حاضر کیفی بوده و به شیوه نظریه‌زمینه‌ای<sup>۱</sup> انجام شده است. پژوهشگران کیفی، تجربه پژوهشی را نه در قالب متغیرهای مجزا بلکه با تمامیت و به صورت یکپارچه در نظر می‌گیرند (حریری، ۱۳۸۵). پژوهش کیفی به‌طور کلی با درکی انسان‌گرایانه و پدیدارشناسانه به مطالعه کنش‌های اجتماعی پرداخته و تلاش خود را بر دید علمی از دیدگاه مؤلفه‌های انسانی متمرکز می‌سازد. نظریه‌زمینه‌ای یکی از روش‌های پژوهش کیفی است که به هیچ‌نوع داده‌خاص، راهبرد پژوهش یا علائق مشخصی تعهد ندارد و از جمع‌آوری داده‌ها به‌دست می‌آید (ذکایی، ۱۳۸۱).

جامعه آماری پژوهش حاضر، کلیه کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان است. با توجه به روش انجام این پژوهش و نیز گستردگی جامعه پژوهش، نیاز به نمونه‌گیری واضح است. نمونه‌گیری در پژوهش‌های کیفی بر اساس نظریه‌های احتمال آماری قرار ندارد و انتخاب نمونه بر مبنای نمونه‌گیری نظری یا هدفمند انجام می‌شود (حریری، ۱۳۸۵، ۱۳۱). در این روش نمونه‌گیری که خاص پژوهش‌های کیفی است، تعداد افراد مورد مطالعه به اشباع نظری<sup>۲</sup> پرسش‌های مورد بررسی، بستگی دارد (محمدپور، صادقی و رضایی، ۱۳۸۹). برای انتخاب مشارکت‌کنندگان از میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان، از روش متوالی گلوله‌برفی<sup>۳</sup>

1. grounded theory
2. Theoretical Saturation
3. Snowball Sampling

استفاده و روند مصاحبه از مدیر اداره کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان آغاز شده است. دلیل انتخاب این روش این است که با وجود مشخص بودن تعداد کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان، تعداد مشخصی از کتابدارانی که از شبکه‌های اجتماعی استفاده می‌کنند، در دسترس نبودند. پس از مصاحبه با ۱۸ نفر از کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان، پژوهشگران اشباع نظری پاسخ‌های داده شده را تشخیص و به مصاحبه پایان دادند.

جدول ۱. نمونه آماری پژوهش

مشارکت کننده	جنسیت	سابقه کار (سال)
کتابدار یک	زن	۱۲
کتابدار دو	مرد	۷
کتابدار سه	زن	۵
کتابدار چهار	مرد	۶
کتابدار پنج	مرد	۵
کتابدار شش	زن	۴
کتابدار هفت	زن	۸
کتابدار هشت	مرد	۱۳
کتابدار نه	زن	۱۵
کتابدار ده	زن	۷
کتابدار یازده	زن	۷
کتابدار دوازده	زن	۸
کتابدار سیزده	مرد	۵
کتابدار چهارده	زن	۷
کتابدار پانزده	زن	۳
کتابدار شانزده	مرد	۲۰
کتابدار هفده	مرد	۳
کتابدار هجده	زن	۱۹



البته، بدیهی است که معیار استفاده از شبکه‌های اجتماعی به‌عنوان پیش‌شرط لازم برای ورود افراد موردنظر به مشارکت‌کنندگان در پژوهش در نظر گرفته شده بود.

ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش، مصاحبه نیمه‌ساختاریافته<sup>۱</sup> است. امتیاز اصلی مصاحبه نیمه‌ساختاریافته در این است که مصاحبه‌گر در عین حال که فرایند کسب اطلاعات از مصاحبه‌شونده را تحت کنترل دارد، در دنبال کردن مسیرهای تازه‌ای که با توجه به پاسخ‌های مصاحبه‌شونده پیش می‌آید، آزادی لازم را دارد.

برای تعیین روایی و پایایی پژوهش حاضر، از روش ارزیابی «لینکولن و گوبا»<sup>۲</sup> (۱۹۸۵) که معادل روایی و پایایی در تحقیقات کمی است، استفاده شد. برای دستیابی به هر یک از این معیارها، کارهای زیر انجام گرفت:

• **اعتبار (باورپذیری):** صرف زمان کافی برای پژوهش، تأیید داده‌های مصاحبه توسط مصاحبه‌شونده پس از پیاده‌سازی، تأیید فرایند پژوهش توسط چند متخصص دیگر.

• **انتقال‌پذیری:** کسب نظر و تأیید چند پژوهشگر کلیدی که در پژوهش مشارکت نداشتند، درباره یافته‌های پژوهش.

• **اطمینان‌پذیری:** ثبت و ضبط تمامی جزئیات پژوهش و یادداشت‌برداری در تمامی مراحل کار.

در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌های به‌دست آمده و رسیدن به نظریه، از روش رمزگذاری نظری<sup>۳</sup> استفاده شد. این روش از این جهت مناسب تشخیص

.....  
1. Semi – Structured Interview  
2. Lincoln & Guba  
3. Theoretical Coding

داده شد که روشی استقرایی و اکتشافی است و به‌عنوان روشی راهگشا، با تجزیه و تحلیل متن به جزءها و مفهوم‌های دقیق، امکان تعریف یک نظریه یا الگو را فراهم می‌آورد (ادیب‌حاج‌باقری، ۱۳۸۵). در این روش با مقایسه مداوم در رویکرد نظریه‌زمینه‌ای «اشتراوس و کوربین»<sup>۱</sup> رمزگذاری در سه مرحله<sup>۲</sup> باز<sup>۳</sup>، محوری<sup>۳</sup> و انتخابی<sup>۴</sup> انجام شد.

### یافته‌های پژوهش

درخصوص تحلیل مرحله‌ای یافته‌ها با تفکیک و بررسی متون مصاحبه‌ها رمزگذاری باز<sup>۵</sup> با جزء به جزء کردن اطلاعات، به شکل مقوله‌های اطلاعات درباره چگونگی به‌کارگیری شبکه‌های اجتماعی برای اشتراک دانش در کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان پرداخته شد. در این مرحله، داده‌ها به بخش‌های مجزا تقسیم شدند و از نزدیک بررسی و از نظر شباهت‌ها و تفاوت‌هایشان با هم مقایسه گردیدند. بر اساس داده‌های گردآوری شده از مصاحبه‌ها، در مجموع از مصاحبه‌های کتابداران ۶۹ گزاره مفهومی استخراج گردید. در مرحله دوم رمزگذاری، که «رمزگذاری محوری»<sup>۶</sup> نام دارد، داده‌های خردشده در جریان رمزگذاری دوباره کنار هم گذاشته می‌شوند و مقوله‌هایی که بیشترین ارتباط را با مسئله پژوهش دارند، از میان رمزها و یادداشت‌های مربوط انتخاب می‌گردند. در این مرحله، از میان گزاره‌های مفهومی مرحله اول رمزگذاری، ۲۹ گزاره مفهومی مرتبط با مصاحبه کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان شناسایی شده است. در مرحله سوم، یعنی

- .....
1. Strauss & Corbin
  2. Open Coding
  3. Axial Coding
  4. Selective Coding
  5. Open Coding
  6. Axial Coding

بررسی کیفی رویکرد کتابداران کتابخانه‌های عمومی کرمان ... / ۱۴۵

رمز گذاری انتخابی<sup>۱</sup>، مقوله‌های اصلی تعیین شد. در این مرحله ۴ مقوله در ارتباط با مصاحبه‌های کتابداران شامل: فعالیت‌های شخصی، فعالیت‌های حرفه‌ای، ارتباطات و دین و مذهب به دست آمد.

**جدول ۲. کدگذاری داده‌های راهبرد کیفی**

مربوط به مصاحبه کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان در سه مرحله

رمز گذاری انتخابی	رمز گذاری محوری	رمز گذاری باز	رمز
فعالیت‌های فردی- شخصی	ارتباطات (انسانی - فردی) سیاست اقتصاد مسائل اجتماعی مسائل فرهنگی	تبادل مطالب اجتماعی	A2
		ارتباطات فردی	A5
		مسائل عاطفی	A7
		سرگرمی	A8
		اخبار روز	A11
		ملاقات بدون حضور فیزیکی	A14
		پر کردن اوقات فراغت	A18
		انتقال پیام‌های فوری	A21
		مباحث ورزشی	A27
		اعتمادسازی فردی	A29
		اطلاعات سیاسی	A30
		تعاملات غیررسمی	A31
		خرید الکترونیک	A38
		فعالیت‌های حرفه‌ای	بهره‌وری فرهنگ سازمانی
اشتراک اطلاعات اداری	B4		
اجتماع‌سازی مجازی	B5		
غلبه بر زمان و مکان	B8		
ارتقای سازمان	B9		
پرورش روح همکاری	B13		
مشورت با همکاران مجرب	B19		
اعتمادسازی سازمانی	B20		

.....  
1 - Selective Coding

رمز گذاری انتخابی	رمز گذاری محوری	رمز گذاری باز	رمز
ارتباطات	تعهد همکاری هدفمندی وظیفه انعطاف آرمان‌گرایی	افزایش بهره‌وری فردی	B21
		ارتقای بهره‌وری سازمانی	B24
		ارتقای فرهنگ سازمانی	B26
		افزایش تعهد سازمانی	B27
		یکپارچگی سازمان	B32
		هدفمندی سازمان	B35
		مدیریت تغییر	B37
		مدیریت خوب	B38
		اشتراک ایده‌های نو	B40
		بهبود خدمات سازمانی	B42
		جذب کاربران	B46
		گسترش اهداف علمی	C3
		گسترش اهداف پژوهشی	C5
		گسترش دانش فردی	C6
	توسعه دانش فردی	C8	
	تسهیم دانش سازمانی	C9	
	دانش فردی دانش سازمانی روش تحقیق گسترش علم تخصص تعاملات علمی نظام‌های اطلاعاتی آموزش	اطلاعات تخصصی	C13
		اطلاعات عمومی	C19
		اطلاعات مفید علمی	C20
		جستجوهای علمی	C21
		مطالب آموزشی	C22
		تعاملات انسانی فردی	C25
		گسترش دانش سازمانی	C29
		دسترسی نظام‌مند به اطلاعات مفید	C33
		گسترش دانش ذهنی	C36

رمز گذاری انتخابی	رمز گذاری محوری	رمز گذاری باز	رمز
دینی و مذهبی		دسترسی به منابع علمی	C37
		تصحیح دانش	C41
		ایجاد گروه‌های تخصصی	C43
		آموزش استفاده از شبکه‌های اجتماعی	C45
		معرفی منابع خوب (علمی - غیرعلمی)	C48
		ارتباطات آسان	D1
		انتقال پیام	D2
		اشتراک اعتقادات	D7
		آرزوها	D19
		خرافات	D21
		اشتراک تجربه‌ها و آگاهی‌ها	D25
		انجام کارهای گروهی	D28
		فراهم بودن امکانات اینترنت	E3
		قیمت مناسب اینترنت	E5
		اوقات فراغت زیاد	E8
		فراهم بودن زیرساخت استفاده از اینترنت	E15
		فراهم بودن امکانات از طرف سازمان مادر	E17
		فراهم بودن زیرساخت استفاده از شبکه‌های اجتماعی	E20
		خدمات اپراتورهای تلفن همراه برای	E25
		دستیابی به اینترنت	E25
		پالایه <sup>۱</sup> بودن شبکه‌های اجتماعی	E27
		به وجود آمدن نرم‌افزارهای ارتباطی تلفن همراه	E28
		عدم برنامه‌ریزی درست برای اوقات فراغت	E30
		عدم علاقه به کتاب‌خوانی	E33

## بحث و نتیجه‌گیری

پرسش اول پژوهش: کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان چه شناختی

از شبکه‌های اجتماعی دارند؟

پژوهشگر پس از بررسی میزان شناخت کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان از شبکه‌های اجتماعی، نتیجه گرفت همان‌طور که شبکه‌های اجتماعی جنبه‌های شناخته‌شده و ناشناخته زیادی دارند، کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان نیز نسبت به جنبه‌ها و ابعاد گسترده شبکه‌های اجتماعی دیدگاه و شناخت گسترده و متفاوتی داشتند. این مطلب به عوامل مؤثر بر فرایندهای شناخت فردی آنها برمی‌گردد. هر یک از این افراد دیدگاه و درک منحصر به فردی از شبکه‌های اجتماعی داشته‌اند. آنان در بعضی موارد شناخت خود را در زمینه رفتارهای شخصی و در برخی موارد مرتبط با رفتارهای سازمانی بیان کرده‌اند - که البته رفتارهای شخصی و سازمانی در شبکه‌های اجتماعی با یکدیگر تفاوت زیادی دارند. علاوه بر این، آنها از بین شبکه‌های اجتماعی مورد بررسی در پژوهش حاضر، به جز «مای اسپیس» نسبت به چهار شبکه اجتماعی دیگر، فیس بوک، توئیتر، گوگل پلاس و یوتیوب شناخت کامل داشتند و تقریباً همه در این شبکه‌ها عضو بودند و از آنها روزانه بازدید و استفاده می‌کردند. کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان با شناختی که از شبکه‌های اجتماعی دارند، این فضای مجازی را که حاوی اطلاعات انبوه و گوناگون بوده، به صورت بخشی از واقعیت مجازی عصر خود پذیرفته و در چارچوب تعامل‌های معرفتی از آن استفاده می‌کنند. همچنین، روابط کاری و فردی خود را در این چارچوب افزایش داده‌اند و با ورود به این شبکه‌ها، هر پیامی را به هر کسی در هر کجا و به هر تعداد ارسال می‌کنند. نتایج این پژوهش با پژوهش «چو و اس دو» (۲۰۱۳) که نشان داد فیس بوک و توئیتر رایج‌ترین ابزارهای شبکه‌های

اجتماعی مورد استفاده در کتابخانه‌های دانشگاهی بودند و بیشتر کارکنان کتابخانه‌ها دیدگاه مثبتی نسبت به کاربرد شبکه‌های اجتماعی در کتابخانه‌های دانشگاهی دارند، هم‌راستا است. همچنین یافته‌های این پژوهش با پژوهش «چو» (۲۰۰۹) همخوانی دارد، زیرا یافته‌های «چو» نشان می‌دهد رسانه ویکی<sup>۱</sup> به‌عنوان یک نرم‌افزار در کتابخانه‌های دانشگاهی پذیرفته شده است.

پرسش دوم پژوهش: کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان از شبکه‌های

اجتماعی با چه هدفی استفاده می‌کنند؟

بررسی مقولات به‌دست آمده و تحلیل مصاحبه‌های مشارکت‌کنندگان نمایانگر این است که کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان شبکه‌های اجتماعی را عمدتاً برای اهداف فردی و شخصی مورد استفاده قرار می‌دهند و به دلایل مختلفی استفاده سازمانی از آن نمی‌شود. برخی از این عوامل عبارتند از: نبود سیاست‌گذاری شفاف درباره شبکه‌های اجتماعی، پالایه بودن<sup>۲</sup> و محدودیت اینترنت در سرعت و دسترسی، اولویت‌نداشتن فضای مجازی در بودجه‌ها، بی‌تمایلی سازمان‌ها به شفاف‌سازی ذاتی اینترنتی، محافظه‌کاری و نگرانی کتابداران درباره حضور رسمی در شبکه‌های اجتماعی به دلایل سیاسی، نبود زیرساخت‌های لازم در کتابخانه‌ها، نشناختن کارکردهای شبکه‌های اجتماعی و تمایل سازمانی بیشتر به کار محفلی به جای کار تولیدی - که البته عمده‌ترین آن پالایه بودن شبکه‌های اجتماعی است. همچنین، کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان از بین چهار شبکه اجتماعی که در آنها عضویت داشته‌اند، از فیس‌بوک و گوگل پلاس بیشتر از بقیه شبکه‌ها استفاده می‌کنند و این شبکه‌ها جای خود را در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان بیشتر باز کرده‌اند. این نکته می‌تواند مدنظر مدیران و سرپرستان

- .....
1. Wiki
  2. Filtering

کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان قرار گیرد و با تمرکز بر روی استفاده از آنها، روابط اجتماعی میان کتابداران به منظور اشتراک‌گذاری ایده‌ها و مهارت‌ها و در نهایت کمک به بهبود محیط کار را گسترش دهند و فرصت استفاده سازمانی از شبکه‌های اجتماعی را برای تبدیل کتابخانه‌های عمومی به کتابخانه عمومی ۳ فراهم کنند، زیرا شبکه‌های اجتماعی و نرم‌افزارهای مربوط به آنها جزء اصلی و جدانشدنی سازمان‌های ۳ در عصر حاضر هستند. کتابخانه‌های عمومی ۳ نهادهایی اجتماعی - اطلاعاتی و در تعامل و اشتراک‌همیشگی با تبادل اطلاعات و دانسته‌ها هستند که آرمان اطلاعات درست در همه جا و همه وقت را محقق می‌سازند (تانگ و زو، ۲۰۱۵). یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد کتابداران کتابخانه‌های عمومی، شبکه‌های اجتماعی را در درجه اول برای ارتباطات دوطرفه (مانند مکالمه و گفتگو با دوستان) و کمتر برای ارتباطات یک‌طرفه (مانند به‌روزرسانی‌ها و بارگذاری نوشته‌ها) مورد استفاده قرار می‌دهند. همچنین همهٔ مشارکت‌کنندگان در زندگی شخصی خود از شبکه‌های اجتماعی استفاده کرده‌اند. نگرش شرکت‌کنندگان نسبت به شبکه‌های اجتماعی نشان می‌دهد آنها شبکه‌های اجتماعی را در ابتدا برای استفاده‌های شخصی (به‌عنوان مثال فقط سرگرمی)، سپس برای استفاده حرفه‌ای و سازمانی به کار می‌گیرند. همچنین، شبکه‌های اجتماعی یک مشوق و محرک برای ایجاد انگیزه در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان برای اشتراک ایده‌ها، اطلاعات و تجربیات می‌باشند. یافته‌های این پژوهش با یافته‌های «فورسیر»<sup>۲</sup> (۲۰۱۲) هم‌راستاست. فورسیر نشان داد وبلاگ‌ها توسط کتابداران دانشگاهی برای ارتباطات داخلی و شخصی مورد استفاده قرار می‌گیرند. بنابراین، این رسانه‌ها ارزشی را برای کتابخانه ۲ در ارائه خدمات به ارمغان آورده‌اند. به‌علاوه، یافته‌های این

- .....
1. Tang & Zui
  2. Forceir



پژوهش با پژوهش کولک‌لی و ماهونی (۲۰۱۴) همخوانی دارد. یافته‌های «لطفی» (۱۳۹۳) نیز با یافته‌های این پژوهش مشابه است. یافته‌های لطفی (۱۳۹۳) نشان می‌دهد به‌طور کلی میزان حضور انجمن‌های علمی کتابداری و اطلاع‌رسانی در شبکه‌های اجتماعی رضایت‌بخش است و شبکه اجتماعی فیس‌بوک بیشترین تأثیر را روی فعالیت‌های آنها داشته و جای خود را در میان انجمن‌های علمی کتابداری و اطلاع‌رسانی به‌خوبی باز کرده است.

پرسش سوم پژوهش: کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان چگونه از شبکه‌های اجتماعی برای اشتراک‌گذاری دانش استفاده می‌کنند؟

یافته‌های حاصل از بررسی رفتار اشتراک دانش کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان در شبکه‌های اجتماعی نشان داد کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان از شبکه‌های اجتماعی به‌منظور اشتراک دانش استفاده می‌کنند. مرور مصاحبه‌های انجام‌شده نشان می‌دهد بیشترین فعالیت‌های آنها در راستای اشتراک دانش در شبکه‌های اجتماعی، مربوط به اشتراک اطلاعات و دانش تخصصی است، هرچند دانش عمومی خود را نیز از طریق شبکه‌های اجتماعی در اختیار دیگران قرار می‌دهند. کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان با انگیزه‌های متفاوت در شبکه‌های اجتماعی دانش را به اشتراک می‌گذارند. شبکه‌های اجتماعی در درجه اول به‌طور قابل توجهی برای اشتراک دانش خارج از سازمان مورد استفاده قرار می‌گیرند. مفهوم شبکه‌های اجتماعی به‌عنوان یک سهم اجتماعی ارزشمند در نظر گرفته شده که حتی می‌توان برای به‌کارگیری در جهت اشتراک دانش آن را به کاربران آموزش داد. هرچند استفاده سازمانی از شبکه‌های اجتماعی در ایران امکان‌پذیر نیست، تقریباً تمامی شرکت‌کنندگان به‌عنوان یک بخش ضروری در دسترسی به اطلاعات روزانه و اشتراک‌گذاری دانش بر روی شبکه‌های اجتماعی تأکید کرده و اظهار داشته‌اند که این شبکه‌ها بهترین مکان برای پخش و اشتراک اطلاعات و مطالب مهم هستند، زیرا کاربران شبکه‌های اجتماعی مطالب جذاب را

در حوزه‌های مورد علاقه خود جستجو می‌کنند و اگر مطالب جذاب و مفید را در ارتباط با رشته و حرفه خود در این شبکه‌ها به اشتراک بگذاریم، به سرعت بین کاربران دیگر پخش می‌شود و همه از آن آگاهی می‌یابند. یافته‌های این پژوهش با پژوهش «آهارونی»<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) مشابه است. یافته‌های او نشان می‌دهد کاربرد توییت در کتابخانه‌های دانشگاهی و عمومی، این کتابخانه‌ها را قادر به پخش و اشتراک اطلاعات درباره فعالیت‌های خود، نظرها، موقعیت و نیز منافع حرفه‌ای آنها می‌کند. ولی با یافته‌های پژوهش «نعمتی انارکی» (۱۳۹۳) مغایرت دارد. همچنین نتایج این پژوهش با پژوهش «اناری و همکاران» (۱۳۹۲) که نشان داد میزان استفاده کتابداران دانشگاه اصفهان از ابزارهای شبکه‌های اجتماعی در روند اشتراک‌گذاری دانش رو به پایین است، مغایرت دارد. با توجه به یافته‌های این پژوهش، کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان ابزارهای شبکه‌های اجتماعی را در جهت اشتراک دانش به کار می‌برند و در صورت پیاده‌سازی این ابزارها در محیط کتابخانه‌ها، رفتار اشتراک دانش سیر صعودی پیدا می‌کند. به علاوه، یافته‌های پژوهش حاضر نیز با پژوهش «چامگ و همکاران» (۲۰۱۵) هم‌راستا است.

پرسش چهارم پژوهش: شبکه‌های اجتماعی چگونه جوامع عملی را میان

کتابداران کتابخانه‌های عمومی ایجاد می‌کنند و آن را گسترش می‌دهند؟

جامعه عملی نظام فعالیتی است که اعضای آن آنچه را که درک می‌کنند و تأثیر آن را در زندگی و جامعه خود می‌بینند، به اشتراک می‌گذارند. به عبارت دیگر، جامعه عملی یک شبکه غیررسمی از تعاملات بین متخصصانی است که در حرفه‌ای مرتبط با ایجاد دانش مشغول به کار هستند (فورسیر<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳). جوامع عملی با توجه به شناخت انسان‌گرایانه ونگر<sup>۴</sup> (۲۰۰۴)، گروهی از افراد است که مهارت، حرفه و یا یک شغل را به اشتراک می‌گذارند. دامنه یک جامعه عملی محدود به زمینه‌ها و

- .....
1. Aharony
  2. Chung
  3. Forcier
  4. Wenger

رشته‌های مشترک اعضای آن است و شرایطی را برای یادگیری ایجاد می‌کند که یک جامعه قوی را پرورش می‌دهد و تمایلات و فعل و انفعال‌های مربوط به اشتراک دانش را تشویق و بر محور توسعه دانش تمرکز می‌کند. کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان قبل از استفاده از شبکه‌های اجتماعی باید هنگام پیاده‌سازی مدیریت دانش و توسعه رفتارهای اشتراک دانش کتابداران خود به این موضوع توجه داشته باشند که این ابزارها از جوامع عملی حمایت کنند زیرا شبکه‌های اجتماعی بستر مناسبی برای ایجاد جوامع عملی در کتابخانه‌های عمومی هستند. یافته‌های حاصل از مصاحبه‌های انجام شده با کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان نشان داد جوامع عملی می‌توانند در کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان وجود داشته باشند و از ارتباط‌های سازمانی و حرفه‌ای کتابداران و کاربران از طریق اشتراک دامنه خاص از دانش حمایت کنند، ولی این جوامع در حال حاضر به صورت عملی در کتابخانه‌های عمومی شهر کرمان وجود ندارند.

### منابع

- ابیلی، خدایار؛ فاطمه نارنجی ثانی، محمدمهدی رشیدی و فرانک مختاریان (۱۳۹۰). «نقش عوامل مؤثر بر اشتراک‌گذاری دانش سازمانی در مؤسسه مطالعات بین‌المللی انرژی»، مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، ۴(۱۴)، ۳۱-۵۴.
- احمدی، علی اکبر و علی صالحی (۱۳۹۱). مدیریت دانش. تهران: دانشگاه پیام نور.
- ادیب حاج باقری، محسن (۱۳۸۵). روش تحقیق گراند تئوری، راه و روش نظریه-پردازی در علوم انسانی و بهداشتی، تهران: نشر و تبلیغ بشری.
- اناری، فاطمه (۱۳۹۱). بررسی مقایسه‌ای استفاده از رسانه‌های اجتماعی تعاملی وب ۲ در به اشتراک‌گذاری دانش بین کتابداران دانشگاه لیمیریک - ایرلند و دانشگاه اصفهان. پایان

نامه منتشر نشده کارشناسی ارشد. دانشگاه اصفهان، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی.

اناری، فاطمه؛ عاطفه عاصمی و نصرت ریاحی نیا (۱۳۹۲). بررسی میزان استفاده از ابزارهای شبکه‌های اجتماعی در به اشتراک‌گذاری دانش بین کتابداران دانشگاه اصفهان. فصلنامه دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)، ۶(۲۰)، ۱۰-۲۳.

- بیرانوند، علی (۱۳۹۱). کتابخانه‌های عمومی و توسعه فرهنگی. تهران: چاپار.

- تیموری، لیلا (۱۳۹۲). بررسی رابطه متغیرهای سازمانی (ساختار، فرهنگ و فناوری) با تسهیم دانش در دیوان محاسبات کشور. پایان نامه منتشر نشده کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی، دانشکده مدیریت، گروه مدیریت.

- حریری، نجلا (۱۳۸۵). اصول و روش‌های پژوهش کیفی. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات.

- حسین‌زاده، هما (۱۳۹۳). بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش رسانه‌های اجتماعی در مدیریت اجتماعی ارتباط با مشتری. پایان نامه منتشر نشده کارشناسی ارشد. دانشگاه الزهراء، دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی، گروه علوم اجتماعی.

- خاتمیان‌فر، پریسا و زهره پریرخ (۱۳۸۸). بررسی عوامل مشوق و بازدارنده اشتراک دانش در سازمان کتابخانه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۲(۴۵)، ۲۲۳-۲۴۵.

- ذکایی، محمدسعید (۱۳۸۱). نظریه و روش در تحقیقات کیفی. مجله علوم

اجتماعی دانشگاه علامه طباطبائی، ۵۳(۱۷)، ۴۱-۷۰.

- رهنورد، فرج‌الله و جلیل خاوندکار (۱۳۸۷). تأثیر اشتراک دانش بر توفیق در

برون‌سپاری خدمات فناوری اطلاعات. مدیریت فناوری اطلاعات، ۲۳(۱)، ۴۹-۶۴.

- لطفی، شهلا (۱۳۹۳). نقش شبکه‌های اجتماعی در حمایت از فعالیت‌های انجمن‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی. پایان نامه منتشر نشده کارشناسی ارشد. دانشگاه الزهراء، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی.
- محمدپور، احمد؛ رسول صادقی و مهدی رضایی (۱۳۸۹). روش‌های تحقیق ترکیبی به‌عنوان سومین جنبش روش‌شناختی: مبانی نظری و اصول عملی جامعه‌شناسی کاربردی. مجله پژوهشی علوم انسانی دانشگاه اصفهان، ۲۱(۲)، ۷۷-۱۰۰.
- نعمتی انارکی، لیلا (۱۳۹۳). اشتراک دانش برون‌سازمانی: ارائه الگویی جامع. مجله اطلاع‌رسانی پزشکی نوین، ۱(۱)، ۱۰-۲۵.
- Aharony, N. (2010). Twitter use in libraries: An exploratory analysis. *Journal of web librarianship*, 4 (4), 333 – 550.
- Allee, V. (1997). *The Knowledge Evolution Expanding Organizational Intelligence*. Washington: Butter worth – Heinemann. Available at: [http:// Booksgoogle.ro](http://Booksgoogle.ro).
- Chu, S. K. w. (2009). Using wikis in academic libraries. *The Journal of Academic librarianship*, 35 (2), 170 – 176.
- Chu, S.; SDU, H. (2013). Social networking tools for academic libraries. *Librarianship & Information science*, 45, 64 – 75.
- Chung, H.; Cooke, L.; Fry, J.; Hung, I. (2015). Factors affecting knowledge sharing in the virtual organization: Employees sense of well-being as a mediating effect. *Computers in Human Behavior*, 44, 70 – 80.
- Davenport, T.H. & Prusak, I. (1997). *Working Knowledge: How Organizations management what they know*. Boston, ma: Harvard Business School pres.
- Forcier, E. (2013). *The Shoemaker's Son: A Substantive Theory of Social Media Use for Knowledge Sharing in academic Libraries*. (Unpublished Master's Thesis). University of Alberta, Department of Humanities Computing – School of Library & Science Information.
- Forceir, E. (2012). A pilot study of Blog use for Internal Knowledge Sharing in academic libraries. *Canadian Association of*

*Information Science*, 40<sup>th</sup> Annual Conference, Waterloo, Ontario, June 2, 2012.

- Hung, S. Y.; Durcikova, A.; Lai, H. M.; Lin, W. M. (2011). The influence of intrinsic & extrinsic motivation on individual's knowledge sharing behavior. *International Journal of Human Computer Studies*, 69, 415 – 427.
- International Labour Organization (2010). Available at: <http://www.ilo-irsc.gc.ca/e/29728.html>.
- Kulakli, A.; Mahony, S. (2014). Knowledge creating & sharing with Web2.0 Tools for teaching & learning roles in So-called university2.0. *Social & Behavioral Science*, 150, 648 – 657.
- Lincoln, Y. S.; Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Strauss, A.; Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques & procedures for developing grounded theory*. California: Sage.
- Tang, S.W.; Zui – Chen, D. (2015). Exploring the affect factors of Knowledge Sharing behavior in world 3. *Expert Systems with Applications*, 51(1), 63-81.
- Wenger, E. (2004). Knowledge Management as a doughnut: Shaping your strategy through communities of practice. *Ivey Business Journal*, 68 (3), 1 – 8.