

The Functions and Obstacles of Using Social Networks in the Process of Educational Management

Zahra Jafarpour
Marzouni 

Master of Educational Management, Allameh
Tabataba'i University, Tehran, Iran

Ali Khorsandi
Taskoeh *

Associate Professor, Department of Management and
Educational Planning, Allameh Tabataba'i University,
Tehran, Iran

Alireza Abdullahi
Nejad 

Associate Professor, Department of Journalism,
Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran

Abstract

The development of technology created a special type of communication in academic life; On the other hand, today the existence of social networks is considered as an effective tool in achieving educational goals. The aim of the current research was to identify and analyze the functions of effective use of social networks in educational management, as well as to examine the obstacles and challenges of accessing all types of social media and information. In this regard, in addition to the document study, an interview was conducted with 10 managers of the educational groups of Allameh Tabataba'i University of Tehran using the snowball sampling method. The data were analyzed qualitatively using MAXQDA software, according to the obtained results, the functions of targeted use of social networks for educational managers include: "Professional, scientific and research growth; creating a democratic management environment; improving the educational quality of the group; Expediting administrative and executive performance; "Psychological and social impact". In addition, according to the findings of the research, the most important obstacles and challenges of accessing social networks are "technical and infrastructural obstacles; management challenges; political obstacles and individual obstacles" which finally provided solutions to improve the efficiency of the media and target the use of social networks.

Keywords: Social network, media, educational management, educational group, higher education.

The present article is taken from the master's thesis of the field of educational management of Allameh Tabataba'i University.


* Corresponding Author: ali.khorsandi@atu.ac.ir

How to Cite: Jafarpour Marzouni, Z., Khorsandi Taskoeh, A., Abdullahi Nejad, A. (2023). The Functions and Obstacles of Using Social Networks in the Process of Educational Management, *Journal of New Media Studies*, 9(33), 425-454.




کارکردها و موانع استفاده از شبکه‌های اجتماعی در فرایند مدیریت آموزشی


کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

زهرا جعفرپور مرزونی 

دانشیار گروه مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

علی خورسندی طاسکوه *

دانشیار گروه روزنامه‌نگاری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

علیرضا عبداللهی نژاد 

چکیده

توسعه‌ی فناوری نوع خاصی از ارتباطات را در حیات آکادمیک ایجاد کرد؛ از سوی دیگر امروزه وجود شبکه‌های اجتماعی به‌عنوان ابزاری مؤثر در دستیابی به اهداف آموزشی در نظر گرفته شده است. هدف پژوهش حاضر شناسایی و تحلیل کارکردهای استفاده‌ی مؤثر از شبکه‌های اجتماعی در مدیریت آموزشی و همچنین بررسی موانع و چالش‌های دسترسی به انواع رسانه‌های اجتماعی و اطلاعات بوده است. در این راستا علاوه بر مطالعه‌ی اسنادی، با استفاده از روش نمونه‌گیری گلوله برفی با ۱۰ نفر از مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه علامه طباطبائی تهران مصاحبه انجام شد. داده‌ها به روش کیفی و با استفاده از نرم‌افزار مکس کیودا (MAXQDA) تحلیل شدند که طبق نتایج به‌دست آمده کارکردهای استفاده‌ی هدفمند از شبکه‌ی اجتماعی برای مدیران آموزشی شامل: «رشد حرفه‌ای، علمی و پژوهشی؛ ایجاد فضای مدیریت دموکراتیک؛ ارتقای کیفیت آموزشی گروه؛ تسریع عملکرد اداری و اجرایی؛ تأثیر روانی و اجتماعی» می‌باشد. علاوه بر این طبق یافته‌های پژوهش مهم‌ترین موانع و چالش‌های دسترسی به شبکه‌های اجتماعی «موانع فنی و زیرساختی؛ چالش‌های مدیریتی؛ موانع سیاسی و موانع فردی» است که درنهایت راهکارهایی برای ارتقای کارآمدی رسانه‌ها و هدفمندسازی استفاده از شبکه‌های اجتماعی ارائه شد.

کلیدواژه‌ها: شبکه‌ی اجتماعی، رسانه، مدیریت آموزشی، گروه آموزشی، آموزش عالی.

مقاله حاضر برگرفته از پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد رشته‌ی مدیریت آموزشی دانشگاه علامه طباطبائی است.

* نویسنده مسئول: ali.khorsandi@atu.ac.ir

مقدمه

امروزه، پیدایش رسانه‌های نوین آموزشی یکی از مهم‌ترین دستاوردهای پیشرفت بشری می‌باشد. توان آموزشی هر رسانه تا حدی به نوع و ساختار کانال ارتباطی آن و از طرفی نیز به موضوع، شکل و اهداف آموزشی مورد انتظار بستگی دارد (استخریان حقیقی، ۱۳۹۸: ۲۶۵). رسانه‌های اجتماعی نمونه فوق‌العاده‌ای از ظرفیت افراد برای تولید، گسترش و تبادل ایده، اطلاعات و نظرات فراهم می‌کند (Daly, Liou, Del Fresno, Rehm & Bjorklund, 2019:1). از دهه دوم قرن ۲۱، شاهدیم که مجموعه‌ای از افراد کنش‌های اجتماعی خود را با الهام از امکانات فنی شبکه و زمینه‌های اجتماعی و سازوکارهای ارتباطاتی سامان می‌بخشند. (صالحی، عبداللهیان و اسحاق پور، ۱۳۹۵: ۹۶). به عقیده‌ی کیث الکساندر^۱، فن‌آوری و شبکه‌های اجتماعی می‌توانند ظرفیتی خارق‌العاده برای ایجاد ارتباط بین دانشجو و استاد فراهم کنند (Ribble & Miller, 2013:137). از طرفی آموزش از راه دور به‌عنوان وسیله اصلی آموزش به‌طور چشمگیری در سطح دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی در حال گسترش است و هم‌زمان با آن رشد مشارکت در شبکه‌های اجتماعی نیز در دانشگاه امروز افزایش یافت (Brady, Holcomb & Smith, 2010:151) بنابراین یکی از راه‌های مهم کسب دانش متناسب با عصر حاضر، آموزش مبتنی بر تکنولوژی جدید است و تازه‌ترین پارادایمی که در این حوزه مطرح گردیده یادگیری سیار^۲ است (حسین بیان، ۱۳۹۶) این در حالی است که در دنیای جهانی شده‌ی تحولات آموزشی، رهبری و مدیریت آموزشی به‌عنوان یک حوزه مطالعاتی نتوانسته‌اند آن‌طور که باید همگام با چنین رویدادهایی در سیاست و عمل همگام باشند (Walker & Dimmock, 2000:277). امروزه توسعه مهارت‌های اساتید در استفاده مؤثر از شبکه‌های اجتماعی یک مسئولیت سازمانی است (Siemens & Weller, 2011). همچنین متخصصان آموزشی به تأثیر استفاده از پلتفرم‌های رسانه‌های اجتماعی به‌عنوان ابزار اشتراک‌گذاری و مدیریت دانش در آموزش عالی پی بردند (Corcoran & Duane, 2017). همان‌طور که شاهدیم امروزه

1. Keith Alexander

2. Mobile Learning

روابط موجود در شبکه‌های اجتماعی از قالب غیررسمی فاصله گرفته و در ساختارهای رسمی تر از جمله آموزش نسبت به گذشته به کار گرفته می‌شود، به عبارتی نظام‌های تربیتی به شبکه‌های یادگیری غیررسمی روی آورده‌اند و روش‌های ارائه و کسب دانش را با تغییراتی همراه کرده‌اند، از طرف دیگر با افزایش روزانه‌ی کاربران شبکه‌های اجتماعی می‌توان با توسعه‌ی پتانسیل‌های خلاقانه از این فضا برای پوشش نیاز مدرسان و فراگیران بهره‌مند شد، از این رو با افزایش آگاهی و مدیریت اثربخش جهت کاربرد بسترهای فناورانه می‌توان ابعاد مختلف جامعه‌ی علمی را در مسیر توسعه تحت‌الشعاع داد. وجود شکاف در دانش فناورانه و عدم آمادگی رهبران و مدیران آموزشی می‌تواند مشکلات متعددی را در ارتباطات سازمانی و محیط‌های یادگیری به همراه داشته باشد و در مقابل همسویی مداوم آن‌ها با جامعه‌ی الکترونیک، فرصت‌هایی در اختیارشان قرار خواهد داد تا از این بستر نه صرفاً برای سرگرمی بلکه به‌عنوان ابزار کاری جهت تحقق سیاست‌ها و اهداف تربیتی به کار برند و ابعاد مختلف مسائل آموزش عالی را دریابند. لذا با توجه به ضرورت مسئله‌ی بیان‌شده، هدف این پژوهش در ابتدا بررسی این موضوع است که مدیران گروه آموزشی در برقراری ارتباط با همکار و دانشجو، انتقال و تبادل پیام، بارگذاری ویدیو و فایل و محتوای یادگیری، اطلاع‌رسانی برنامه‌های آموزشی، ارزیابی و پیگیری وضعیت گروه و در نهایت تشکیل جلسات و نشست‌های از راه دور، چه رسانه‌های اجتماعی را در حرفه‌ی خود به کار می‌گیرند؟ استفاده از رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی موردنظر چه کمکی به افزایش کیفیت مدیریت و عملکرد گروه می‌کند و در انتها نیز چالش‌های اصلی مدیران گروه آموزشی در استفاده از این پلتفرم‌ها و شبکه‌های اجتماعی و دسترسی به اطلاعات بیان خواهد شد.

پیشینه‌ی پژوهش

جهان معاصر موسوم به «عصر اطلاعات و ارتباطات و رسانه» است (رحمان زاده، ۱۳۸۹: ۵۲). استیوارت^۱، رسانه‌ها را بخشی از «سیاست معنا بخشیدن» تعریف می‌کند و معتقد

کارکردها و موانع استفاده از شبکه‌های اجتماعی در فرایند؛ جعفرپور مرزونی و همکاران | ۴۲۹

است که رسانه‌ها به رخدادهایی که در جهان به وقوع می‌پیوندند معنا می‌دهند (ویلیامز^۱، ۲۰۰۳: ۱۸۲). دنیس مک کوئیل^۲ معتقد است رسانه، چهار نیاز اصلی یعنی: سرگرمی، روابط شخصی، هویت شخصی و آگاهی را برآورده می‌کند (سردار و وان لون، ۲۰۱۷: ۳۲). به‌علاوه آخرین دستاوردهای علمی پژوهشی فناوری بر یادگیری پیشرفته در شبکه‌های اجتماعی تأکید می‌کند Lytras, Zhuhadar, Zhang & (Kurilovas, 2014: 1404).

نتایج پژوهش مورا و همکارانش نشان می‌دهد که شبکه‌های اجتماعی نسبت به سایر بسترهای آموزشی وب، ظرفیت بیشتری برای انتشار اطلاعات دارند. علاوه بر این زمینه آزادی بیان را فراهم می‌کند به طوری که کاربران می‌توانند نظراتی را بنویسند که موردپسند کارکنان مدارس نباشد و می‌توان از این ویژگی برای غنی‌سازی فرآیند آموزشی و بهبود کیفیت آن بهره برد؛ بنابراین، چهره‌ی مدیر به‌عنوان عاملی برای نظارت بر شبکه پیشنهاد می‌شود و هدف آن کانالیزه کردن نظرات و پاسخگویی سریع به یک مشکل آموزشی و دانشگاهی است (Mora et al, 2015). فناوری‌های نوین آموزشی مزایای دیگری از جمله همکاری، علایق مشترک، مشارکت فعال و تفکر بازتابی نیز ایجاد می‌کنند Mazman & (Usluel, 2009: 338).

شبکه‌های اجتماعی الکترونیکی ابزار مناسبی برای انجام نظرسنجی‌ها و پرسشنامه‌ها، همچنین تبادل تجربیات، دعوت از افرادی که مایل به مشارکت در فعالیت‌های علمی مختلف هستند، فراهم می‌کنند؛ بنابراین به‌عنوان ابزار پشتیبان فرآیند آموزشی به حساب می‌آید (Kovach et al, 2019).

ناندز و بورگو (Nández & Borrego, 2013) مطالعه‌ای در خصوص کاربرد شبکه‌های اجتماعی برای اهداف دانشگاهی انجام دادند. این پژوهش با تجزیه و تحلیل پروفایل کاربران و بررسی مزایای یک سرویس شبکه اجتماعی که به‌طور خاص جامعه دانشگاهی را هدف قرار می‌دهد، انجام شد. نتایج نشان می‌دهد نیمی از کاربران شبکه اجتماعی موردنظر دانشگاهیان و یک‌سوم دانشجویان دکترا بودند و دانشگاهیان از این

1. Williams

۲. نویسنده‌ی ارتباطات جمعی ۱۹۸۷.

سرویس برای تعامل و برقراری ارتباط با سایر محققان، انتشار یافته‌های پژوهشی خود و دنبال کردن آثار سایر پژوهشگران به کار می‌گیرند. بر اساس یافته‌های پژوهش حسنی راد (۱۳۹۸) از طریق الگوی زیرساخت‌های شبکه‌های اجتماعی، بسترهای یادگیری، توسعه و استقرار سیستم مدیریت آموزشی امکان استفاده از شبکه‌های اجتماعی در سیستم مدیریت آموزشی وجود دارد، بنابراین در محیط آموزش عالی می‌توان از طریق بهره‌مندی از شبکه‌های اجتماعی، سیستم مدیریت آموزشی را ارتقاء داد لذا زیرساخت‌های ارتباطی، زیرساخت‌های آموزشی، زیرساخت‌های تکنولوژیک و زیرساخت‌های کاربری برای استقرار مدیریت آموزش مبتنی بر شبکه‌های اجتماعی لازم است.

گلینی مقدم، صمیعی و کمالی (۱۳۹۶) نقش رسانه‌های اجتماعی برای اعضای هیئت‌علمی را در ۶ دسته از کارکردهای (تبادل اطلاعات، تعامل پذیری، ارتباط، اعتماد، هویت و تشکیل گروه) شرح می‌دهند. البته استفاده از رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی متنوع برای افراد مختلف تأثیر متفاوتی به همراه دارد و این شبکه‌ها در حیطه‌ی عملکرد مدیران گروه نتایج مطلوبی به همراه دارد اما برای برخی گروه‌ها ممکن است نتایج عکس داشته باشد؛ به‌عنوان مثال (Habes, Alghizzawi, Khalaf, Salloum & Ghani, 2018: 12) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که استفاده از شبکه‌های اجتماعی (با تمرکز بر فیس‌بوک) بر عملکرد تحصیلی و نتایج علمی دانشجویان تأثیر منفی به همراه داشته است. همچنین نتایج دیگر از مطالعه‌ی (Mehmood & Taswir, 2013: 122) در خصوص آموزش و استفاده از شبکه‌های وب و تأثیر آن بر رفتار اجتماعی دانشجویان نشان داد که استفاده از شبکه‌های آنلاین برای ارائه‌ی تکالیف و پروژه‌ها امتیاز بیشتری را به دانشجویان می‌دهد. باوجوداینکه برخی از دانشجویان شبکه‌های اجتماعی را عامل حواس‌پرتی خود عنوان کرده‌اند، اما بسیاری از آن‌ها استفاده از شبکه‌های اجتماعی برای اهداف دانشگاهی را به‌عنوان راهی برای جستجوی اطلاعات، پیوستن به گروه‌های آموزشی و جستجوی فرصت‌های شغلی می‌دانستند و عضویت در شبکه‌های آموزش به آن‌ها احساس تعلق به یک جامعه دانشگاهی را می‌داد، تعاملشان را با دوستان و اساتید بیشتر می‌کرد و یادگیری

کارکردها و موانع استفاده از شبکه‌های اجتماعی در فرایند ...؛ جعفرپور مرزونی و همکاران | ۴۳۱

آکادمیک را در کنار شبکه‌های اجتماعی ترجیح می‌دادند؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که برای حضور مؤثر و فعال در شبکه‌های اجتماعی یکی از نکات حائز اهمیت اهداف و انگیزه‌ی مخاطب در استفاده از این شبکه‌ها و مورد بعدی آموزش متناسب با آن است. از طریق ارائه‌ی آموزش لازم برای استفاده‌ی مطلوب از قابلیت شبکه‌های وب می‌توان از تأثیرات منفی آن کاست و بر کارایی و اثربخشی آن در همهی حیطه‌های علمی، آموزشی، اجتماعی، اداری و ... افزوده شود.

روش

این پژوهش با توجه به ماهیت آن به لحاظ هدف از نوع پژوهش‌های کاربردی و به لحاظ روش گردآوری داده‌ها رویکرد این پژوهش کیفی^۱، از نوع مطالعه موردی است. مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه علامه طباطبائی تهران، میدان پژوهش این مطالعه برای گردآوری اطلاعات هستند که بالغ بر ۵۸ نفر می‌باشند. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری هدفمند و نیز گلوله برفی استفاده شد. فرایند مصاحبه تا رسیدن به اشباع نظری داده‌ها ادامه یافت و درنهایت با ۱۰ نفر از مدیران گروه آموزشی، فرایند مصاحبه به اتمام رسید. از میان ۱۰ مشارکت‌کننده‌ی این پژوهش، ۸ نفر از مدیران گروه‌ها مرد هستند و ۲ نفر از مشارکت‌کنندگان مدیر گروه، زن هستند. از این تعداد ۲ مدیر گروه در مرتبه‌ی علمی استاد تمام، ۵ مدیر گروه در مرتبه‌ی دانشیار و ۳ مدیر گروه در مرتبه‌ی استادیار قرار دارند که از دانشکده‌های مختلف دانشگاه علامه طباطبائی تهران با آن‌ها مصاحبه شده است.

نمونه‌گیری گلوله برفی^۲: این روش که منحصراً در پژوهش‌های مبتنی بر مصاحبه به کار می‌رود، «نمونه‌ها را از طریق کسانی که می‌دانند پژوهشگر به دنبال چه افراد با چه ویژگی‌هایی است گرد می‌آورد». این روش برای مطالعه‌ی شبکه‌های اجتماعی، یا دسته‌های پراکنده‌ای که فعالیت‌ها و خصوصیات مشترکی دارند بسیار مناسب است. این روش نمونه‌گیری زمانی آغاز می‌شود که پژوهشگر فردی را انتخاب کند که حاضر است

-
1. qualitative research
 2. Snowball sampling

نقش دوگانه‌ی مصاحبه‌شونده و معرف را ایفا کند؛ یعنی افراد دیگری را که با معیارهای پژوهش تناسب دارند برمی‌گزیند و آنان را به پژوهشگر معرفی می‌کند ممکن است پژوهشگر از برخی از افراد معرفی شده بخواهد تا افراد دیگری را به او معرفی کنند و این زنجیره‌ی معرفی‌ها مثل گلوله‌ی برفی که در مسیر خود در طول زمان بزرگ‌تر می‌شود، به گروه قابل توجهی از پاسخگویان تبدیل می‌گردد (لیندلف^۱ و تیلور^۲، ۲۰۰۳: ۱۹۶).

تعیین حجم نمونه: در پژوهش کیفی معمولاً تصور بر این است که نمی‌توان تا پیش از رسیدن به مراحل پیشرفته‌ی پژوهش، درباره‌ی حجم نمونه تصمیم‌گیری کرد. ما نمونه‌هایی از افراد، محیط‌ها و امثال آن را بررسی می‌کنیم تا به آستانه‌ی حساس قابلیت‌های تفسیری برسیم (لیندلف و تیلور، ۲۰۰۳: ۲۰۲)؛ بنابراین چنانچه پژوهشگر ناچار نباشد میدان را نا به هنگام ترک کند، در آن صورت معیارهای درونی پژوهش مانند شاخص‌های کیفیت، اطلاعات اضافی و فراوانی داده‌ها مهم‌ترین عوامل در تصمیم‌گیری او در خصوص ترک میدان خواهد بود (همان: ۳۲۰).

جدول ۱. ویژگی جمعیت شناختی

فراوانی	ویژگی‌های مشارکت‌کنندگان	
۸	مرد	جنسیت
۲	زن	
۲	استاد تمام	مرتب‌ی علمی
۵	دانشیار	
۳	استادیار	
۲۰	تعداد کل	

ابزار پژوهش: از فن مصاحبه عمیق (نیمه ساختارمند) و مطالعات اسنادی و گزارش‌های علمی و پژوهشی برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شد. داده‌های مصاحبه از طریق فایل صوتی، ضبط صدا و یادداشت‌برداری ذخیره و ثبت شد. به دلیل وجود فاصله‌ی مکانی پژوهشگر با مشارکت‌کنندگان و رعایت پروتکل‌های بهداشتی (ایام کرونا)، از مصاحبه‌ی

1. Lindlof
2. Taylor

کارکردها و موانع استفاده از شبکه‌های اجتماعی در فرایند؛ جعفرپور مرزونی و همکاران | ۴۳۳

الکترونیکی استفاده شد. به این صورت که پژوهشگر در ابتدا در قالب یک فایل صوتی اطلاعات لازم را که شامل مشخصات خود و اطلاعات کامل پروژه بود برایشان ارسال و در صورت تمایل مدیران گروه برای مشارکت در پژوهش، با هماهنگی قبلی مصاحبه را بر اساس انتخاب خودشان در قالب پیام صوتی از طریق پیام‌رسان‌ها و یا در قالب تماس تلفنی با مشارکت کنندگان انجام شد که هر گفت‌وگو بین ۱۵ الی ۳۰ دقیقه زمان برد.

تحلیل داده: از روش تحلیل کیفی برای تحلیل داده‌ها استفاده شد. اولین گام بعد از جمع‌آوری و ضبط داده‌های مصاحبه، فرایند پیاده‌سازی جز به جز متن در نرم‌افزار word بود و سپس فایل حاصل از هر مصاحبه وارد نرم‌افزار Maxqda ۱۰ شد تا فرایند کدگذاری انجام شود. در واقع با استفاده از کدگذاری، نکات کلیدی و مواردی که مصاحبه‌شوندگان بر آن‌ها تکیه بیشتری داشتند، از مصاحبه‌ها استخراج شد نتایج تحلیل بر روی پاسخ‌ها بر اساس گام‌های تحلیل محتوای کیفی (کدگذاری باز، لیست کردن کدها، گروه‌بندی یا ایجاد پیوند میان کدها و کدگذاری نهایی) در قالب متن، جدول و شکل ارائه شد.

روایی و پایایی: گوبا و لینکن قابلیت اعتماد را به‌عنوان معیاری برای سنجش روایی و پایایی در پژوهش کیفی مطرح کرده‌اند که متشکل از چهار مفهوم جزئی‌تر است: «قابلیت اعتبار یا باورپذیری، معادل روایی در پژوهش‌های کمی است یعنی میزان و درجه اعتماد به واقعی بودن یافته‌ها برای شرکت کنندگان در پژوهش؛ قابلیت انتقال یا انتقال‌پذیری، به معنی قابلیت تعمیم پژوهش به سایر حوزه‌ها و زمینه‌های مشابه است؛ قابلیت تأیید یا تأیید پذیری، به معنای پرهیز از سوگیری است؛ قابلیت اطمینان‌پذیری، به درجه تکرارپذیری داده‌ها» اشاره دارد (حبیبی، ۱۳۹۸).

برای اطمینان از اعتبار یافته‌ها و نحوه‌ی کدگذاری، دو نفر دیگر به‌غیر از خود پژوهشگر (که شامل استاد راهنما و استاد مشاور) هستند بر جریان جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها نظارت داشتند. همچنین به‌منظور اعتماد به توصیف‌ها و یافته‌های پژوهش، پژوهشگر یافته‌های پژوهش را در اختیار مشارکت کنندگان قرار داد تا صحت اطلاعات استخراج شده

را تأیید کنند تا اگر استنباط‌های اشتباهی وجود داشت اصلاح شود. علاوه بر این در طول فرایند مصاحبه برای فهم بیشتر پدیده‌ی موردنظر، تنها به یک سؤال اکتفا نمی‌شد و پژوهشگر سؤالاتی از قبیل (چرا؟ چگونه؟ به چه علت؟ و ...) از مشارکت‌کنندگان می‌پرسید تا موضوع از زوایای مختلف بررسی و رفع ابهام شود. برای افزایش تأیید پذیری یافته‌ها، تمامی داده‌های خام و ضبط‌شده به منظور بازبینی نگه‌داشته شد تا فایل‌های صوتی و یادداشت‌ها به طور مکرر شنیده شود که هیچ داده‌ی مرتبطی به طور سهوی از مقوله‌بندی حذف نشود و هر مصاحبه برای چندین بار مطالعه شد تا مقوله‌های مناسب‌تری برای آن‌ها انتخاب شود. از طرف دیگر به دلیل اینکه مدیران گروه حاضر در مصاحبه دارای درجات علمی متفاوت (استاد تمام، دانشیار و استادیار) اعم از زن و مرد و از رشته‌های مختلفی از جمله (مدیریت، روانشناسی، علوم سیاسی، علوم ارتباطات، علوم تربیتی و ...) در این پژوهش مشارکت داشتند، قابلیت انتقال‌پذیری یافته‌ها و تعمیم نتایج پژوهش را به سایر مدیران گروه افزایش داده است.

یافته‌ها

یافته‌های پژوهش به سه بخش تقسیم می‌شود: بخش اول در خصوص پرکاربردترین رسانه‌های مورد استفاده‌ی مدیران گروه؛ بخش دوم تأثیر استفاده از رسانه‌های موردنظر بر افزایش کیفیت و عملکرد آن‌ها را بیان می‌کند؛ و بخش سوم در خصوص چالش‌های اصلی مدیران گروه آموزشی در استفاده از شبکه‌های اجتماعی و دسترسی به اطلاعات می‌باشد.

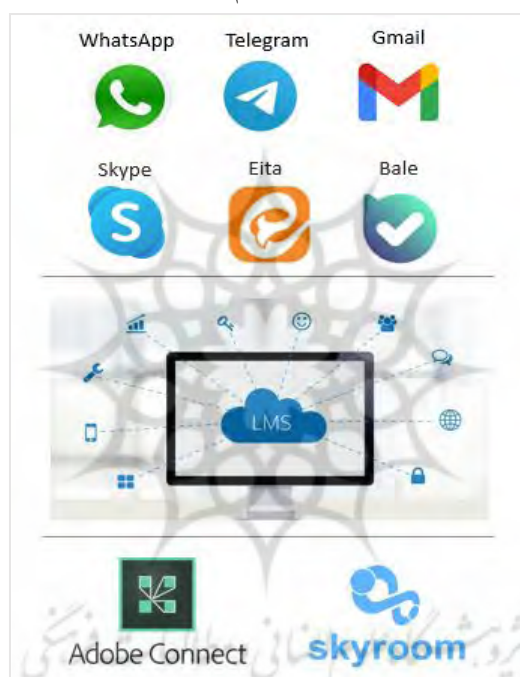
الف) از چه رسانه‌ها یا شبکه‌های اجتماعی در فرایند مدیریت گروه آموزشی استفاده

می‌کنید؟

طبق داده‌هایی که در پاسخ به این سؤال استخراج شد به نظر می‌رسد استفاده از شبکه‌های اجتماعی برای مدیران گروه یکی از پرکاربردترین راه‌های برقراری ارتباط به‌عنوان مکمل ارتباط حضوری و برای تشکیل جلسات و هماهنگی کلاس‌ها و ... است که محبوب‌ترین پیام‌رسان در بین آن‌ها به دلیل فیلترینگ و سرعت بالا در برقراری ارتباط

کارکردها و موانع استفاده از شبکه‌های اجتماعی در فرایند؛ جعفرپور مرزونی و همکاران | ۴۳۵

واتس‌آپ است، پس از آن به ترتیب فراوانی ایمیل، تلگرام، اسکایپ و ایتا می‌باشند. همچنین برای برگزاری کلاس‌های آنلاین از سامانه‌ی آموزش از راه دور (سیستم مدیریت آموزش الکترونیک یا آلام اس^۱) که دانشگاه تهیه کرده استفاده می‌شود. برخی از مدیران هم برای تشکیل جلسات غیرحضوری گروه از نرم‌افزارهای وب کنفرانس (از جمله اسکای روم^۲ و ادوبی کانکت^۳) در فرایند مدیریت و رهبری گروه آموزشی استفاده می‌کنند (شکل ۱)، در ادامه بخشی از مصاحبه‌ها ذکر شده (م به معنای مصاحبه):



شکل ۱: رسانه‌های مورد استفاده‌ی مدیران گروه در محیط آموزشی

پیام‌رسان‌ها و شبکه‌های اجتماعی خارجی و داخلی

م ۱: برای برنامه‌ها و ارسال فایل‌ها واتس‌آپ و به‌غیراز این هم اگر ضرورت داشته باشد ایمیل (واتس‌آپ، ایمیل)

1. Learning Management System (LMS)
2. SkyRoom
3. Adobe connect

م ۲: دو شبکه‌ی پرطرفدار موجود واتس‌آپ و تلگرام هر دو مورد استفاده‌ی ما در گروه هستند، برای ارتباط با اعضای گروه، جلسات داخلی، تصمیم‌گیری‌ها و برنامه‌ریزی‌ها به‌خصوص در این شرایطی که ارتباطات مجازی شده است ما به‌شدت از هر دو پیام‌رسان استفاده می‌کنیم (واتس‌آپ، تلگرام)

م ۵: برای تشکیل جلسه‌های گروه و دانشکده، اشتراک اطلاعات از واتس‌آپ استفاده می‌کنیم (واتس‌آپ)

م ۶: شبکه‌های اجتماعی واتس‌آپ و ایتا و بله و از ابزارها و وسایل اینترنت و لپ‌تاپ (واتس‌آپ، ایتا، بله)

م ۷: من همیشه از گذشته ارتباطم با دانشجو و همکارانم از طریق ایمیل بوده، این موضوع به روحيات شخصی من برمی‌گردد، ایمیل یک حسنی که دارد این است که شما در مقام گیرنده‌ی یک پیام این آزادی عمل را دارید که اولاً رصد نشوید که چه زمانی پیام را دریافت کرده‌اید و این اختیار را دارید که هرزمانی که خودتان صلاح میدانید پاسخ دهید. برای مدیریت وضعیت‌های گروه هم ما یک گروه کوچکی هستیم شامل ۵ عضو هیئت‌علمی، یک گروه واتس‌آپی داریم به‌خاطر اینکه خب فیلترینگ روی واتس‌آپ هنوز تأثیرگذار نبود (ایمیل، واتس‌آپ)

م ۸: به‌تناسب اینکه اعضای هیئت‌علمی فعالانه و فراتر از چارچوب‌های درسی سعی کردند که از اپلیکیشن‌ها و نرم‌افزارها و گروه‌های دیگری هم استفاده بکنند مثل اینکه اسکایپ یا تلگرام و واتس‌آپ و... هم خیلی‌ها استفاده کردند (اسکایپ، تلگرام، واتس‌آپ)

م ۱۰: ما هرلحظه کلاس‌ها و جلساتمان را از طریق ارتباط رسانه‌ای، اینترنتی، از طریق واتس‌آپ، تلگرام پیش می‌بریم (واتس‌آپ، تلگرام)

سامانه‌ی دانشگاهی (LMS)

م ۱: از سامانه‌ی مدیریت آموزش الکترونیک (LMS) و Meeting که خود دانشگاه گذاشته است، استفاده می‌کنیم یعنی باید استفاده کنیم و راه دیگری نیست.

م ۸: در گروه طبیعتاً به لحاظ آموزش رسمی مثل همه‌ی گروه‌ها از طریق خود دانشگاه و

کارکردها و موانع استفاده از شبکه‌های اجتماعی در فرایند؛ جعفرپور مرزونی و همکاران | ۴۳۷

معاونت آموزشی و نهایتاً فناوری‌هایش، سامانه‌هایی که دانشگاه به صورت مشترک برای همه‌ی دانشکده‌ها و رشته‌ها در نظر گرفته است.

نرم‌افزارهای وب کنفرانس

م ۳: عمدتاً از شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌ها استفاده می‌کنیم یا درگاه‌هایی که الآن وجود دارد تحت عنوان اسکای روم، ادوبی کانکت و مواردی از این قبیل (اسکای روم، ادوبی کانکت)

م ۹: برای تشکیل برخی از جلسات از اسکای روم و نرم‌افزارهای موجود استفاده می‌کنیم، معمولاً در قالب سمینارها یا همایش‌ها این شبکه‌ها میتونه اطلاعات بیشتری را به خود افراد منتقل کند (اسکای روم).

ب (استفاده از رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی موردنظر چه کمکی به افزایش کیفیت مدیریت و عملکرد گروه دارد؟

مضامین استخراج شده در پاسخ به این سؤال در پنج دسته‌ی کلی یعنی (۱. رشد حرفه‌ای، علمی و پژوهشی؛ ۲. مدیریت دموکراتیک؛ ۳. کیفیت آموزشی؛ ۴. تسریع عملکرد اداری اجرایی و ۵. بعد روانی و اجتماعی) قرار می‌گیرند که به همراه مصاحبه‌های هر بخش در جدول زیر آمده است:

جدول ۲. کارکرد رسانه‌های اجتماعی بر کیفیت مدیریت و عملکرد گروه

Coded segments			
Axial Coding	Open Coding	Segment	
رشد علمی حرفه‌ای و پژوهشی	برقراری ارتباطات علمی در ابعاد گسترده	روابط خیلی گسترده شده و این مهارت برای برقراری ارتباطات گسترده‌ی ملی و بین‌المللی و حتی بین دانشگاهی از طریق شبکه‌های مجازی و اجتماعی و انواع رسانه‌ها ممکن شده است. این نکته هم بر سیستم مدیریتی گروه و هم برافزایش کیفیت علمی گروه افزود.	۲.م

Coded segments			
Axial Coding	Open Coding	Segment	
	تدارک نشست‌های علمی	تدارک برنامه‌های علمی خاص مثل وینارها و گفت‌وگوها، مباحثات علمی داخل یا خارج از گروه با شبکه‌های مجازی تسهیل شد و مسلماً در عملکرد گروه ضروری و مؤثر است.	۲.م
	اطلاع از برنامه‌های انجمن‌های حرفه‌ای	معمولاً در قالب سمینار یا همایش این شبکه‌ها می‌توانند اطلاعات بیشتری را به خود افراد منتقل کنند. انجمن‌های حرفه‌ای وجود دارد و از طریق شبکه‌های اجتماعی می‌توانند خدماتی را ارائه کنند و ما می‌توانیم با عضویت در آن سامانه‌ها از جنبه‌های علمی آموزشی آن بیشتر بهره‌مند شویم.	۴.م
	اشتراک یافته‌های علمی	مستندآتمان یا گاهی یافته‌های جدید پژوهشی را برای هم به اشتراک می‌گذاریم	۷.م
	فعالیت مطبوعاتی در بستر شبکه‌های اجتماعی	این مشارکت اجتماعی که انگیزه‌های آن همواره در من بود و عملاً هم در قالب نوشتن یادداشت برای روزنامه‌ها بوده است یا فعالیت‌های این چنین را در بستر شبکه‌های اجتماعی پیگیری می‌کنم.	۷.م
	دریافت محتوای علمی به‌روز داخلی و خارجی	سرچ علمی مطالب که به‌روز بودنش خیلی مهم است اعم از اطلاعات علمی داخلی یا خارجی و تمام این‌ها کمک می‌کند تا یک فرایند علمی به نحوه احسن پیش رود	۱۰.م
	سرعت در عملکرد پژوهشی	برای افزایش سرعت در فرایندهای علمی، پژوهشی و یا حتی اجرایی حرف اول را خواهد زد	۱۰.م
مدیریت دموکراتیک	تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی مشارکتی در جلسات گروه	برای ارتباط با اعضای گروه، جلسات داخلی، تصمیم‌گیری‌ها و برنامه‌ریزی‌هایمان به‌خصوص در این شرایطی که ارتباطات مجازی شد ما به‌شدت داریم از رسانه‌ها استفاده می‌کنیم و دائماً از نظرات هم اطلاع پیدا می‌کنیم، جمع‌بندی می‌کنیم بطوریکه گویا همواره در حال تشکیل جلسه و در حال گفت‌وگو هستیم و این جریان قطعاً کیفیت عملکردمان را بهبود می‌دهد.	۲.م

Coded segments			
Axial Coding	Open Coding	Segment	
	نظرسنجی و ایجاد فضای تعاملی	ما می‌توانیم برای هر چیزی نظرات دانشجویان را داشته باشیم در صورتی که پیش‌ازین این‌طور نبود. از طریق این شبکه‌های اجتماعی ما می‌توانیم برای تک‌تک برنامه‌های آموزشی، درسی، علمی، پژوهشی، اجرایی که در گروه داریم؛ با دانشجو در ارتباط باشیم، نظرسنجی کنیم و یک فضای مدیریت دموکرات را اگر مدیر توانمندی‌اش را داشته باشد ایجاد کنیم، مهارت دیالوگ با دانشجو و با همکاران علمی اعضای گروه داشته باشد یک فرصت خیلی خوب است.	۲.م
	هماهنگی بین اعضا	ازلحاظ تسهیل در هماهنگی و مشورت با همکاران دسترسی خوبی هم فراهم کرده است.	۷.م
	افزایش مشارکت اجتماعی	یک استاد علوم اجتماعی و علوم انسانی یک مقدار متفاوت از یک کارمند اداری است، بخش جدی شخصیت پژوهشی ما می‌بایست در مشارکت اجتماعی ما با یکدیگر نمود پیدا کند و استفاده از شبکه‌ی اجتماعی در این زمینه بسیار مؤثر است	۷.م
	ایجاد انسجام گروه	کاربرد رسانه‌ها کمک می‌کند در دسترس باشیم برای همدیگر و این در دسترس بودن پیوند و تعلق و انسجام گروهی ما را با همکاران بیشتر می‌کند	۷.م
	ایجاد تفاهم بین همکاران	مدیر گروه می‌تواند با استفاده از این قابلیت‌های شبکه‌های ارتباطی مفاهمه و تفاهم را بین همکاران هیئت‌علمی و همین‌طور بین دانشجو و استاد بیشتر کند و آن‌ها همه در بالا بردن کیفیت ارتباط و حتی ایجاد همبستگی و هماهنگی گروه مؤثر است	۹.م
کیفیت آموزشی	آگاهی از روند آموزشی	امروزه یک مدیر گروه کاملاً می‌تواند دانشجویان را در روند آموزش قرار بدهد و خود هم کاملاً از آن آگاهی داشته باشد. اگر مدیر گروه توان استفاده از همه‌ی قابلیت‌های رسانه را داشته باشد می‌تواند بر فرایند مدیریت و عملکرد اعضای گروه اشراف داشته باشد.	۱.م ۳.م

Coded segments			
Axial Coding	Open Coding	Segment	
	ایجاد محیط یادگیری تعاملی	یکی از قابلیت‌های استفاده از بسترهای رسانه‌ی اجتماعی به‌عنوان یک استاد، ایجاد محیطی برای مشارکت بیشتر دانشجویان در فضای کلاسی و یادگیری است که از روش یک‌سویه و سنتی فاصله می‌گیریم. همه‌ی دانشجویان می‌توانند در قالب گفت‌وگو یا به اشتراک گذاشتن اطلاعات با یکدیگر تعامل داشته باشند	۶.م
	دریافت بازخورد مستمر آموزشی	دریافت بازخورد دانشجو: از طرفی دیگر آسیب‌هایی هم که به نظر دانشجویان در آموزش وجود دارد می‌تواند به سمع و نظر اساتید برساند هر هفته و هرلحظه می‌تواند دیدگاه دانشجویانشان را جمع‌بندی کند و در جلسات گروه در اختیار اساتیدش قرار دهد. مدیر گروه می‌تواند با دریافت نظرات دانشجویان و اساتید و طرح جلسات در گروه و جلساتی که برای آسیب‌شناسی آموزشی قرار می‌دهند تا پازل آموزشی به‌درستی تکمیل شود. دریافت بازخورد استاد: نظر اساتید را هم از طریق شبکه‌های اجتماعی دریافت کند و در اختیار دانشجویان قرار دهد. در واقع بدین‌وسیله شناسایی نقاط قوت و ضعف در فرایند آموزشی را تسریع کند.	۹.م
	ارتباط غنی با همکار و دانشجو	این سؤال که فرمودید چقدر تو عملکرد تأثیرگذار است، باید گفت الآن که تأثیر بسیار زیادی دارد، زمان ارتباطات را گسترده کرده است یعنی ما برای ارتباط با همکاران، برای دیدن یکدیگر و برای صحبت کردن به ساعت‌های حضور محدود نیستیم. ارتباط با همکارانم یا دانشجویان یعنی من ارتباطم هم به‌عنوان مدیر گروه و یا هم به‌عنوان استاد راهنما و مشاور ارتباط رسانه‌ای، اینترنتی، از طریق ایمیل، واتس‌آپ و ... دائماً با افراد حفظ می‌کنم	۳ م ۱۰ م
تسریع عملکرد اداری و اجرایی	تسریع امور اجرایی	در امور اجرایی و فرایند اداری استفاده‌ی از شبکه‌های اجتماعی و مجازی سرعت کارها را بالا می‌برد	۲.م
	تسریع اطلاع‌رسانی و امور اداری	ما هم برای اطلاع‌رسانی‌ها استفاده می‌کنیم هم برای انجام امور اداری که دانشجویان و اساتید دارند و با ما در ارتباط هستند کارشان را انجام می‌دهیم.	۳.م

Coded segments			
Axial Coding	Open Coding	Segment	
	جلوگیری از اتلاف وقت	برای سرعت بخشی کارها و جلوگیری از اتلاف وقت افراد، مدیران، اساتید، دانشجو و ...	۶.م
	رفع محدودیت زمان	یکی از مهم‌ترین کارکردهای رسانه‌ی اجتماعی از بین بردن محدودیت‌های زمانی است یعنی ما در هر لحظه می‌توانیم اطلاع‌رسانی‌ها را دریافت کنیم و این موضوع باعث افزایش سرعت در عملکرد سردم داران آموزشی از جمله مدیران و اعضای گروه خواهد شد	۸.م
	مدیریت زمان	مدیریت زمان را در واقع این نرم‌افزارها و شبکه‌های اجتماعی در اختیار مدیران و اساتید و حتی دانشجویان قرار می‌دهد	۹.م
بعد روانی و اجتماعی	جلوگیری از اتلاف انرژی	در شبکه‌های اجتماعی یک گروه اساتید با یکدیگر دارند و همین‌طور هر استاد با دانشجویانش. ساعتی که استاد یا دانشجو برایش مشکلی پیش آمد و خواست که به کلاس نیاید مستقیماً به یکدیگر اطلاع می‌دهند که نمی‌تواند خود را به کلاس برساند، دانشجو برنامه‌ریزی می‌کند برای مطالعات دیگرش حالا به‌خصوص در شهری مثل تهران که دانشجو می‌خواهد چند کیلومتر و چندین ساعت در ترافیک باشد و می‌آید می‌بیند استاد نیست و هم روحیه و هم وقتشان تلف می‌شود.	۹.م
	کاهش استرس در آموزشی	در کلاس درس، سر جلسه‌ی امتحانات آنلاین که امروزه وجود دارد، نشست‌ها و... احتمال قطع اینترنت وجود دارد ولی برای اینکه آن استرس و نگرانی را در دانشجویان و اساتید کم کنیم که درگیر این ماجرا نباشند، یا کارشان نصفه نیمه نماند، بلافاصله از طریق ارتباط تلفنی و یا گروه واتس‌اپی پیگیری لازم را انجام می‌دهیم تا روند کار به روال عادی برگردد	۱۰.م

ج) چالش‌های اصلی مدیران گروه آموزشی در استفاده از شبکه‌های اجتماعی و دسترسی به اطلاعات چیست؟

طبق داده‌های به‌دست آمده مشکلات اصلی مدیران گروه در استفاده از رسانه‌ها، انواع شبکه‌ها و همچنین دسترسی به اطلاعات در چهار مقوله طبقه‌بندی شدند که شامل «موانع فنی

و زیرساختی، موانع مدیریتی، موانع سیاسی و موانع فردی» می‌باشند. به‌زعم مصاحبه‌شوندگان این مسائل بهره‌وری مؤثر از قابلیت‌های رسانه را با مشکلاتی همراه می‌کند؛ بنابراین باید تدابیر لازم در جهت رفع آن‌ها اتخاذ گردد تا بتوان از بسترهای شبکه‌ای و نرم‌افزاری موجود در افزایش عملکرد حرفه‌ای خود به نحو احسن استفاده کرد تا کارایی و اثربخشی گروه آموزشی افزایش یابد. مضامین استخراج‌شده به همراه مصاحبه‌های این بخش به شرح زیر است:

جدول ۳. موانع و چالش‌های مدیران گروه در استفاده از رسانه‌ها، شبکه‌های اجتماعی و دسترسی به اطلاعات

Coded segments			
Axial Coding	Open Coding	Segment	
موانع فنی و زیرساختی	ضعف بستر الکترونیکی	مشکلات بیشتر مربوط می‌شود به بستر الکترونیکی فضای مجازی که عمدتاً با قطعی یا سرعت پایین همراه است. فرض کنید اگر دو تا veb cam روشن باشد نمی‌شود برنامه را لود بکنید، بیشتر باید بحث را ببریم سمت سخت‌افزارها.	۱.م
	مشکلات فنی در جلسات آنلاین	وضعیت اینترنت ایران و به طبع آن اینترنت دانشگاه‌ها مناسب نیست، تراکم کلاس‌ها و جلسات هم در روزهای خاصی باعث می‌شود که این مشکلات با قطعی صدا پیش آید. باید یک‌بار خارج شویم و دوباره وارد برنامه بشویم، این ضعف است!	۳.م
	سرعت و کیفیت پایین خدمات اینترنتی	سهم دانشگاه از اینترنت جهانی خیلی ناچیز است و کند بودن سرعت و کیفیت خدمات اینترنتی باعث شده که با مشکلاتی مواجه شویم و مثلاً در آموزش‌های مجازی مشکلات زیرساختی داشتیم.	۴.م
	مشکلات فنی در آموزش مجازی	مهم‌ترین مشکلاتش همان بحث مقوله‌ی فنی است که به توسعه‌ی سرعت اینترنت برمی‌گردد	۶.م
	ضعف نت و کند بودن دسترسی به انواع سامانه‌ها	به خاطر اینکه ما به‌طور ناگهانی پرتاب شدیم به سمت آموزش مجازی، هرکسی در برابر اختلال‌های زیرساختی، اینترنتی و یا ضعف در دسترسی به سامانه‌هایی که داشته، برخی سعی کردند که از همین سیستم‌های پشتیبانی هم استفاده کنند که این سیستم پشتیبانشان مکمل سامانه‌ی lms	۸.م

Coded segments			
Axial Coding	Open Coding	Segment	
	سرعت پایین اینترنت	الآن مشکل عمده که گریبان گیر هم استاد و هم دانشجو است ضعیف بودن اینترنتی است که داریم، یعنی سرعت بالایی ندارد!	۱۰.م
موانع مدیریتی	نظم بوروکراتیک	تهدیدهایی مثل خب تهدید کیفیت و یا آن نظم‌های بوروکراتیک قدیمی در برابرش وجود دارد	۴.م
	مشکل مدیریتی و کمبود محتوای آموزشی آنلاین	مشکلات نداشتن محتوای آموزشی بود و موانعی از این قبیل که در توسعه وجود داشت بنابراین نیاز به برنامه‌ریزی داریم که بتوان رفع شود؛ بنابراین هم مشکلات ساختاری هست و هم مشکلات مدیریتی و تولید محتوای رسانه‌ای که می‌تواند برای دروس مختلف وجود داشته باشد.	۴.م
	فروشی بودن مقالات	مشکلات فروشی بودن برخی مقالات و سایت‌ها یا عدم امکان دسترسی رایگان به پایگاه‌ها	۱۰.م
	هزینه‌ی مالی برای دسترسی به برخی پایگاه‌ها	برخی از سایت‌ها اطلاعات را به شکل رایگان در اختیار قرار نمی‌دهند و آن را پولی کرده‌اند حالا ممکن است من نوعی بتوانم از پس هزینه‌های آن بربیایم اما دانشجو ممکن است در توانش نباشد	۱۰.م
	عدم دسترسی برابر به ابزار الکترونیک	هزینه‌ی بالای اینترنت و عدم دسترسی برابر همه‌ی کارکنان و خصوصاً دانشجویان به ابزارهای الکترونیک	۶.م
موانع سیاسی	فیلترینگ شبکه‌های اجتماعی و اطلاعاتی	مشکل فیلتر کردن برخی از شبکه‌های اجتماعی و حتی برخی سایت‌هایی که وجود دارد و کار را برای دنبال کردن برخی اخبار یا منابع مطالعاتی سخت می‌کند البته از طریق VPN تا حدودی قابل حل است اما به خاطر سرعت پایین بستر نت بازهم مشکل در دریافت اخبار و اطلاعات وجود دارد	۶.م
	محدودیت‌های قدرت سیاسی	محدودیت‌هایی که قدرت سیاسی به شکل متمرکز هم اعمال می‌کند، شاید در کوتاه‌مدت و مقطعی بتواند ایجاد سد و مانعی بکند اما تکنولوژی همواره راه خودش را پیدا می‌کند و تکنولوژی محدودیت زداست	۷.م
موانع فردی	ضعف تفکر نقادانه یا جست‌وجوگری علمی	ضعف تفکر نقادانه یا جست‌وجوگری دقیق علمی نسبت به منبع خبر و انواع اطلاعات و اخبار و رسانه‌ها	۲.م

Coded segments			
Axial Coding	Open Coding	Segment	
	تمایل درونی برای دنبال کردن اخبار غیرضروری و وقت‌گذرانی	تمایل درونی برای کشف و جذب خبرهای داغ و پرهیاهو و انتشار آن‌ها و وقت‌گذرانی در این فضا یک‌چیز تفریحی و سرگرم‌کننده‌ی ذاتی است که مانع از این می‌شود من به آن چیزی که به آن اعتقاد دارم و آگاه شدم بخواهم عمل کنم و از فعالیت‌های اصیل علمی دور بمانم.	۲.م

بحث و نتیجه‌گیری

در دهه‌ی اخیر با افزایش چشمگیر شبکه‌های اجتماعی تغییرات گسترده‌ای در شیوه‌ی تعامل و یادگیری افراد ایجاد شد، به‌طوری‌که نقش آن‌ها به‌جای مصرف‌کنندگان صرف به کاربران فعال در تولید و انتقال محتوا تبدیل شده است. این شبکه‌های تحول‌آفرین در آموزش، بسیاری از نیازها را پوشش داده و نیازهای جدیدی ایجاد کرده است.

طبق بررسی‌های انجام‌شده عمده‌ترین کاربرد مدیران گروه از رسانه‌های نوین در فرایند مدیریت آموزشی به سه بخش عمده تقسیم می‌شود که شامل: پیام‌رسان‌ها و شبکه‌های اجتماعی داخلی و خارجی (واتس‌آپ، تلگرام، اسکایپ، ایمیل، ایتا) سامانه‌ی دانشگاهی (LMS) و نرم‌افزارهای وب کنفرانس (اسکای روم، ادوبی کانکت) می‌باشند. همین‌طور تأثیر استفاده از این ابزارهای ارتباطی و اطلاعاتی بر عملکرد آن‌ها بررسی شد که عبارت‌اند از:

۱. «رشد حرفه‌ای، علمی و پژوهشی»: یکی از کارکردهای استفاده از شبکه‌های اجتماعی و دسترسی انواع رسانه‌ها و نرم‌افزارهای وب کنفرانسی برای مدیران گروه، ایجاد فرصت برای برقراری تعاملات علمی گسترده در سطح ملی و بین‌المللی، دسترسی به همایش‌ها، ایجاد نشست‌ها، دسترسی آسان به جدیدترین یافته‌های پژوهشی داخلی و خارجی، اطلاع از برنامه‌های انجمن‌های حرفه‌ای، افزایش سرعت در عملکرد پژوهشی، اشتراک‌گذاری یافته‌های علمی و... است که در رشد حرفه‌ای آن‌ها

تأثیرگذار است. این مسئله از ویژگی بی‌مکان بودن رسانه‌ها یا به عبارتی از بین بردن محدودیت‌های جغرافیایی و مکانی نشئت می‌گیرد.

۲. «ایجاد مدیریت دموکراتیک»: از دیگر کارکردهای استفاده از شبکه‌های اجتماعی و رسانه‌های ارتباطی در رهبری گروه آموزشی نزدیک شدن به فضای مدیریت دموکراتیک است. به عبارتی ارتباطات مجازی فرصت خوبی برای برگزاری جلسات و نظرخواهی از همه‌ی اعضا برای انواع برنامه‌های علمی، آموزشی فراهم می‌کند. بستر مناسب برای تعامل، مشورت در تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی، ایجاد هماهنگی و افزایش مشارکت اجتماعی در گروه فراهم می‌کند که این موارد تعلق و همبستگی و عملکرد افراد را در گروه بهبود می‌بخشد.

رهبری دموکراتیک از نظر مفهومی از مواضع اقتدار متمایز است. در عوض بر اساس سه عملکرد تعریف می‌شود: توزیع مسئولیت در میان اعضا، توانمندسازی اعضای گروه و کمک به روند تصمیم‌گیری گروه. بسیاری از افراد، یا بیشتر اعضای یک گروه از این وظایف استفاده می‌کنند و به‌طور منظم نقش رهبر و پیرو را ردوبدل می‌کنند. مدیریت دموکراتیک یا مشارکتی، دارای این ویژگی است که کارمندان در تصمیم‌گیری‌ها دخیل هستند. ساختار بازخوردی قوی دارد. مدیر برای تصمیم‌گیری از کارمندان نظرخواهی می‌کند. در رهبری دموکراتیک درجه همکاری و ارتباط بیشتری وجود دارد. مردم آگاهی روزافزونی از نیاز به گشودگی سازمانی و انعطاف‌پذیری دارند (Gastil, 1994: 953). فولز و همکارانش در یک پژوهش فرا تحلیلی تأثیر رهبری دموکراتیک بر رضایت و یکپارچگی گروه را بررسی کردند و به این نتیجه رسیدند که اعضای گروه سازمانی نسبت به تصمیمات دموکراتیک تمایل بیشتری دارند و رضایت قابل توجهی برای این سبک رهبری به نسبت رهبری خودکامه وجود دارد (Foels, Driskell, Mullen & Salas, 2000: 676). در پروژه‌ی دیگری در خصوص حکمرانی دموکراتیک از طریق فناوری اطلاعات، چهار مدل عمومی «دموکراسی الکترونیکی»^۱ که توسط فناوری‌های اطلاعاتی و

1. electronic democracy

تعاملی امکان‌پذیر شده است را که شامل «بوروکراسی الکترونیکی^۱، مدیریت اطلاعات^۲، پوپولیست^۳ و جامعه مدنی^۴» مطرح می‌شود (Kakabadse, Kakabadse & Kouzmin, 2003:44).

۳. «ارتقای کیفیت آموزشی»: از دیگر مباحثی که مدیران گروه در خصوص نقش رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی، بر آن تأکید داشته‌اند موضوع عملکرد آموزشی گروه‌هاست. به این شکل که از طریق استفاده از شبکه‌های اجتماعی مختلف می‌توانند به‌طور کامل از روند آموزشی آگاه باشند، بر فعالیت اعضای گروه اشراف داشته باشند، «بازخورد مستمر» از اساتید و دانشجویان دریافت کنند و این موضوع شناسایی نقاط قوت و ضعف و «آسیب‌شناسی عملکرد آموزشی» گروه را تسهیل می‌بخشد. یک مدیر گروه می‌تواند با استفاده از قابلیت‌های ارتباطی رسانه، مفاهیم و تفاهم را بین همکاران هیئت‌علمی و همین‌طور استاد و دانشجو ایجاد کند که این منجر به «انسجام در گروه» و ایجاد ارتباط غنی‌تر با یکدیگر خواهد شد. همچنین در نقش استادی می‌توانند «محیط یادگیری مشارکتی» را در کلاس درس ایجاد کنند و این مسئله باعث فاصله گرفتن از فضای آموزش سنتی و یک‌سویه می‌شود. در این خصوص نتایج حاصل از پژوهش (یعقوبی، نجف‌لو و محمدی، ۱۳۹۵) نشان داد که از میان شبکه‌های اجتماعی مجازی مختلف، دانشجویان بیشترین استفاده را از شبکه‌های اجتماعی تلگرام و اینستاگرام دارند. نتایج نشان داد که بیشترین کاربرد دانشجویان باهدف کاربرد آموزشی از شبکه‌های اجتماعی به ترتیب شامل ارتباط با همکلاسی‌ها، ارسال سؤالات از اساتید و دریافت پاسخ و دریافت و ارسال تکالیف درسی بودند. در کل می‌توان گفت که سطح کاربرد شبکه‌های اجتماعی در جهت افزایش کیفیت آموزشی دارای میانگین بالاتر از متوسط بود. همچنین نتایج یک مطالعه از معلمان دبیرستان زبان انگلیسی در مالت، نشان می‌دهد که استفاده از شبکه‌های اجتماعی (SNS) یک روش قابل‌توجه برای کسب دانش جدید، توسعه‌ی

1. electronic bureaucracy
2. information management
3. populist
4. civil society

حرفه‌ای و افزایش مهارت‌های آموزشی است (Xerri, ۲۰۱۷).

۴. «عملکرد اداری و اجرایی»: کارکرد دیگری که شبکه‌های اجتماعی برای مدیران گروه آموزشی به همراه دارد تسریع در اطلاع‌رسانی‌ها و فرایندهای اداری و اجرایی است که با از بین بردن بسیاری از محدودیت‌های ارتباطات حضوری از جمله «محدودیت زمانی و مکانی» از اتلاف وقت جلوگیری خواهد کرد که این موارد به‌نوبه‌ی خود کاهش هزینه‌های مادی و معنوی را به دنبال خواهد داشت؛ بنابراین داشتن تسلط کافی برای استفاده از قابلیت‌های رسانه‌های اطلاعاتی نکته‌ی حائز اهمیتی است.

۵. «بعد روانی و اجتماعی»: در اختیار داشتن شبکه‌های اجتماعی به مدیر گروه این امکان را می‌دهد که در صورت بروز مشکل در کلاس‌ها و یا سایر جلساتی که امروزه به شکل آنلاین ایجاد می‌شود از جمله قطع شدن کلاس درس یا اختلال در جلسه‌ی امتحانات آنلاین و ...، از شرایط آگاه باشد و تمهیداتی بیندیشند تا این مشکلات را رفع کند و این موضوع منجر به کاهش استرس و نگرانی استاد و دانشجو از اختلال ایجادشده در فعالیتشان می‌شود. علاوه بر این با اطلاع‌رسانی از لغو شدن برنامه‌ها و ... از اتلاف انرژی جلوگیری می‌شود.

علاوه بر این بر اساس داده‌های جمع‌آوری‌شده به نظر می‌رسد چهار دسته موانع اصلی برای دسترسی به اطلاعات و استفاده‌ی مدیران از شبکه‌های اجتماعی و ارتباطی وجود دارند که عبارت‌اند از: موانع مدیریتی از جمله برخی موانع ساختارهای قدیمی بوروکراتیک، مشکلات فروشی کردن برخی مقالات و هزینه‌ی مالی یا عدم امکان دسترسی به برخی پایگاه‌ها که چالش‌های موجود در این بخش بر ایجاد نابرابری و بازتولید شکاف آموزشی منجر خواهد شد؛ موانع فنی و زیرساختی که مشکلات مربوط به بستر الکترونیکی، فضای مجازی و ارتباطات آنلاین که عمدتاً با قطعی جلسات و کلاس‌ها یا سرعت پایین اینترنت همراه است؛ موانع سیاسی که به محدودیت‌هایی که

توسط قدرت‌های سیاسی بالادستی به شکل متمرکز بر شبکه‌ها و رسانه‌های اجتماعی اعمال می‌شود اشاره دارد؛ و موانع فردی که برای استفاده از شبکه‌های اجتماعی یا دسترسی به اطلاعات اشاره به ضعف مهارت‌های جست‌وجوگری علمی، تمایل به دنبال کردن اخبار غیرضروری، ضعف تفکر نقادانه و ... دارد. در تطابق این نتایج، حقیقی و سلطانی فر (۱۳۹۳) در مطالعه‌ای برخی از موانع روابط عمومی الکترونیک را عدم دسترسی یکسان همه شهروندان به اینترنت، نداشتن قدرت خرید کامپیوتر و اینترنت، عدم تخصص کارمندان به فنون کاربرد رایانه، عدم تسلط به یکی از زبان‌های خارجی، عادت کارکنان به روش‌های سنتی و مقاومت در برابر تغییر را از مهم‌ترین موانع روابط الکترونیک دانست. میرزایی و همکارانش در پژوهش خود اصلی‌ترین مانع در استفاده از شبکه‌های اجتماعی را پایین بودن سرعت اینترنت با مقدار ضریب $7,10\%$ عنوان کردند (میرزایی، رحیمی و مرادی، ۱۳۹۵). ورال در پژوهشی اعتیادآور بودن این شبکه‌ها، حواس‌پرتی، شایعه‌پراکنی، غیراجتماعی بار آوردن افراد، سرقت علمی و ادبی، وجود شخصیت‌های جعلی و درنهایت درک نادرست از منظور مخاطبان و سوء تفاهم را از اصلی‌ترین موانع استفاده‌ی مؤثر از شبکه‌های اجتماعی در آموزش عالی مطرح کرد و برای حذف اثرات منفی و موانع موجود مدلی مبتنی بر یادگیری مشارکتی را ارائه داد (VURAL, 2015). به نظر می‌رسد تأثیرات رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی بر روی برخی از حوزه‌ها کاملاً برجسته است و شاید آموزش یکی از تأثیرگذارترین آن‌ها باشد. با توجه به مزایای استفاده‌ی مؤثر، هدفمند و آگاهانه‌ی رسانه‌های اجتماعی توسط مدیران و رهبران و آموزشگران برای اهداف متعدد آموزشی، پژوهشی، اداری، حرفه‌ای توصیه می‌شود برنامه‌های توانمندسازی و آشنایی با رسانه‌های کاربردی در فرایندهای آموزش و مدیریت را به منظور ارتقای توانایی‌های فردی و جمعی آن‌ها فراهم شود تا از تنوع بیشتری از رسانه‌های اجتماعی برای اهداف گسترده‌تر در حیطه‌ی مدیریت آموزشی استفاده کنند. لذا تدوین راهکارهای آموزشی، فرهنگی و اجتماعی برای آشنایی و استفاده‌ی هدفمند از شبکه‌های اجتماعی می‌تواند مؤثر باشد. به‌علاوه برای

کارکردها و موانع استفاده از شبکه‌های اجتماعی در فرایند؛ جعفرپور مرزونی و همکاران | ۴۴۹

بهره‌وری مؤثر از شبکه‌های اجتماعی ابتدا باید اطمینان حاصل کرد که مخاطبان دسترسی لازم را به رایانه، لپ‌تاپ، تلفن هوشمند، اینترنت در بحث سخت‌افزاری دارند و سپس شرایط و اقدامات لازم برای تقویت زیرساخت‌ها و بهبود سرعت خدمات الکترونیکی برای برگزاری کلاس‌ها و جلسات برخط فراهم شود تا بتوان از طریق ایجاد شرایط برابر یادگیری، از شبکه‌های اجتماعی در جهت توسعه آموزش‌های دانشگاهی گام برداشت.

در انتها مدل مفهومی یافته‌های پژوهش قرار دارد که در آن رسانه‌های مورد استفاده در فرایند مدیریت آموزشی از نظر مدیران گروه به همراه کارکردها و چالش‌های آن‌ها ذکر شده است (شکل ۱).



شکل ۱. مدل مفهومی یافته‌های پژوهش

پیشنهاد برای پژوهش

- توصیه می‌شود در پژوهش دیگری راهکارهای کاربردی در خصوص حل معضلات و چالش‌های استفاده‌ی مدیران و دانشگاهیان از شبکه‌های اجتماعی در مؤسسات آموزش عالی انجام گیرد.
- پیشنهاد می‌شود در پژوهشی انواع مختلف شبکه‌های مبتنی بر وب به همراه کارکردهای خاص خود به جامعه‌ی علمی معرفی شود.



منابع

استخریان حقیقی، امیررضا. (۱۳۹۸). نقش فن‌آوری اطلاعات بر بهبود فرآیند مدیریت رابطه یادگیرنده در رسانه‌های نوین آموزشی. *رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۱۰(۲) (پیاپی ۳۸)، ۲۶۵-۲۸۴.

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=498569>

حسنی راد، تورج. (۱۳۹۸). *تبیین الگوی استفاده از شبکه‌های اجتماعی به‌عنوان یک سیستم مدیریت آموزش در دانشگاه پیام نور*، رساله‌ی دکتری تخصصی (PhD) رشته‌ی مدیریت آموزشی، به راهنمایی دکتر حسن رضا زین‌آبادی. دانشگاه خوارزمی، آبان‌ماه.

حسین بیان، محمد. (۱۳۹۶). *تجزیه و تحلیل عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی مدیریت آموزشی از طریق تلفن همراه با رویکرد تاپسیس فازی* (مورد مطالعه هنرستان‌های فنی و حرفه‌ای شهر قم)، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد، به راهنمایی دکتر حسین صیادی تورانلو. دانشگاه علم و هنر یزد، دانشکده علوم انسانی.

حقیقی، محمدرضا و سلطانی فر، محمد. (۱۳۹۳). بررسی مشکلات، موانع و راهکارهایی در جهت ایجاد و بهبود روابط عمومی الکترونیکی. *مطالعات رسانه‌ای*، دوره ۹، شماره ۲۴؛ ص ۱۷۹ - ۲۰۰.

رحمان زاده، سید علی. (۱۳۸۹). *کارکرد شبکه‌های اجتماعی مجازی در عصر جهانی‌شدن*، فصلنامه *مطالعات راهبردی سیاست‌گذاری عمومی*. دوره ۱، شماره ۱؛ ص ۴۹-۷۸.

سردار، ضیاءالدین و وان لون، بورین. (۲۰۱۷). *مطالعات رسانه (قدم اول)*. ترجمه: رحیمی، حمید (۱۳۹۶). تهران: انتشارات شیرازه.

صالحی، مصطفی؛ عبداللهیان، حمید و اسحاق‌پور، علیرضا. (۱۳۹۵). *هوموفیلی در شبکه‌های اجتماعی مجازی* (مطالعه موردی شبکه اجتماعی مجازی دانشگاه تحصیلات تکمیلی زنجان). *فصلنامه مطالعات رسانه‌های نوین*، سال ۲، شماره ۶، ۹۳-۱۲۰.

گلینی مقدم، گلنسا؛ صمیعی، میترا و کمالی سروستانی، مریم. (۱۳۹۶). نقش رسانه‌های اجتماعی در ارتباطات علمی اعضای هیئت علمی دانشگاه علامه طباطبائی. *فصلنامه مطالعات رسانه‌های نوین*، دوره ۴، شماره ۵، ص ۳۱۷-۳۴۶.

لیندلف، تامس و تیلور، برایان. (۲۰۰۳). روش‌های تحقیق کیفی در علوم ارتباطات (چاپ سوم).

ترجمه‌ی: عبدالله گیویان (۱۳۹۷)، تهران: انتشارات همشهری.

میرزایی، مریم، رحیمی، صالح و مرادی، محمود. (۱۳۹۵). بررسی نقش شبکه‌های اجتماعی در تبدلات علمی (مطالعه موردی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه رازی). کتابداری و

اطلاع‌رسانی، ۱۹(۱)، ۱۰۸-۱۳۰.

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=316180>

ویلیامز، کوین (۲۰۰۳). درک تئوری رسانه. ترجمه: رحیم قاسمیان (۱۳۹۷). تهران: انتشارات ساقی شرق.

یعقوبی، جعفر، نجفلو، پریسا و محمدی، وحید. (۱۳۹۵). بررسی کاربردهای آموزشی شبکه‌های اجتماعی مجازی از دیدگاه دانشجویان دانشکده کشاورزی دانشگاه زنجان. کنگره ملی

آموزش عالی ایران، دوره ۱.

حبیبی، آر.ش. (۱۳۹۸). روایی و پایایی تحقیق کیفی.

<https://parsmodir.com/db/research/qvr.php>. دسترسی: ۱۴۰۰/۰۹/۲۰.

References

- Brady, K. P., Holcomb, L. B., & Smith, B. V. (2010). The use of alternative social networking sites in higher educational settings: A case study of the e-learning benefits of Ning in education. *Journal of interactive online learning*, 9(2).
- Corcoran, N., & Duane, A. (2017). Using enterprise social networks as a knowledge management tool in higher education. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*.
- Daly, A., Liou, Y. H., Del Fresno, M., Rehm, M., & Bjorklund Jr, P. (2019). Educational leadership in the Twitterverse: Social media, social networks, and the new social continuum. *Teachers College Record*, 121(14), 1-20.
- Foels, R., Driskell, J. E., Mullen, B., & Salas, E. (2000). The effects of democratic leadership on group member satisfaction: *An integration*. *Small Group Research*, 31(6), 676-701.
- Gastil, J. (1994). A definition and illustration of democratic leadership. *Human relations*, 47(8), 953-975.

- Habes, M., Alghizzawi, M., Khalaf, R., Salloum, S. A., & Ghani, M. A. (2018). The relationship between social media and academic performance: Facebook perspective. *International Journal of Information Technology and Language Studies*, Int. J. Inf. Technol. Lang. Stud, 2(1), 12-18.
- Kakabadse, A., Kakabadse, N. K., & Kouzmin, A. (2003). Reinventing the democratic governance project through information technology? A growing agenda for debate. *Public Administration Review*, 63(1), 44-60.
- Kovach, V., Deinega, I., Iatsyshyn, A., Iatsyshyn, A., Kovalenko, V., & Buriachok, V. (2019). Electronic Social Networks as Supporting Means of Educational Process in Higher Education Institutions. In *CMiGIN* (pp. 418-433).
- Lytras, M. D., Zhuhadar, L., Zhang, J. X., & Kurilovas, E. (2014). Advances of Scientific Research on Technology Enhanced Learning in Social Networks and Mobile Contexts: Towards High Effective Educational Platforms for Next Generation Education. *Journal of Universal Computer Science*, 20(10), 1402-1406.
- Mazman, S. G., & Usluel, Y. K. (2009). The usage of social networks in educational context. *World Academy of Science, Engineering and Technology*, 49(1), 338-342.
- Mehmood, S., & Taswir, T. (2013). The effects of social networking sites on the academic performance of students in college of applied sciences, Nizwa, Oman. *International Journal of Arts and Commerce*, 2(1), 111-125.
- Mora, H. M., Pont, M. T. S., Casado, G. D. M., & Iglesias, V. G. (2015). Management of social networks in the educational process. *Computers in Human Behavior*, 51, 890-895.
- Nández, G., & Borrego, Á. (2013). "Use of social networks for academic purposes: a case study". *The Electronic Library*, 31(6), pp 781-791. <https://doi.org/10.1108/EL-03-2012-0031>
- Ribble, M., & Miller, T. N. (2013). Educational leadership in an online world: Connecting students to technology responsibly, safely, and ethically. *Journal of asynchronous learning networks*, 17(1), 137-145.
- Siemens, G., & Weller, M. (2011). Higher education and the promises and perils of social networks. *RUSC, Universities and Knowledge Society Journal*, 8(1), 164-170.
- VURAL, O. F. (2015). Positive and negative aspects of using social networks in higher education: A focus group study. *Educational Research and Reviews*, 10(8), 1147-1166.

- Walker, A., & Dimmock, C. (2000). Mapping the way ahead: Leading educational leadership into the globalised world. *School Leadership & Management*, 20(2), 227-233.
- Xerri, D. (2017). Teachers' use of social networking sites for continuing professional development. In *Educational Leadership and Administration: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications* (pp. 635-659). IGI Global. DOI: 10.4018/978-1-5225-1624-8.ch031



استناد به این مقاله: جعفرپور مرزونی، زهرا، خورسندی طاسکوه، علی، عبداللهی نژاد، علیرضا. (۱۴۰۲). کارکردها و موانع استفاده از شبکه‌های اجتماعی در فرایند مدیریت آموزشی، فصلنامه مطالعات رسانه‌های نوین، ۳۳(۹)، ۴۲۵-۴۵۴.

DOI: 10.22054/nms.2022.61250.1218



New Media Studies is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License..