



Service in the Challenge Period: An Analysis of Academic Libraries Services and Activities in the Face of Covid-19

Reza Rajabali Beglou¹, Somayeh Sadat Akhshik², Nahid Rostami³

1. Assistance Professor of Iranian Research Institute for Information Science and Technology (Iran-doc), Tehran, Iran
2. Assistance Professor, Department of Information Science and Knowledge Studies, Faculty of Psychology and Education, Kharazmi University, Tehran, Iran
3. MA in Information Science and Knowledge Studies of Kharazmi University, Tehran, Iran

Article Info.

Received: 2020/03/30

Accepted: 2021/01/14

Abstract

Background and Objectives: The purpose of establishing academic libraries is to achieve the goals of the university, which are to preserve, disseminate, and promote knowledge. These libraries are known as one of the main research centers in universities, and their beating hearts play a significant and critical role in these organizations' educational and research process. Therefore, their goals are formed alongside the goals of the university. These duties and responsibilities are also significant issues when dealing with societal crises. Furthermore, some scientific and professional associations seek to secure the future of library services and to expand and improve their influence in society in times of crisis. Crises affect all organizations and countries. Changing the activity and performance of organizations in dealing with the crisis and its management is one of the most obvious of these effects. One of the main axes in the confrontation of human beings and societies in any crisis has been its impact on the manner and type of perception and determination of actors, systems, or areas affected by the crisis because crises always affect the individual and social identity and living conditions of human beings. Looking at the research conducted in the field of library exposure to the crisis in Iran shows that most of this research is in the field of crisis management, and dealing with community-related crises has not been the subject of this research. Also, the history of research conducted in other countries shows that studying how libraries deal with crises has been an interesting topic for research. In these studies, confronting all types of libraries have been examined. Most of them have been done during and after the crisis to examine the actions, functions, and nature of the services provided or changed by these institutions. Also, most studies have addressed the prevalence of epidemics in society, and due to the short lifespan of the Covid-19 crisis, few studies have been conducted on this challenge in libraries. Therefore, the present study aims to identify how academic libraries deal with Covid-19 and analyze their services and activities.

Methodology: The present study was an applied study conducted by survey in descriptive-analytical methods. The descriptive-analytical method also includes collecting accurate backgrounds of a phenomenon or event and

analyzing them to understand them better. To do this, the World University Libraries website was reviewed based on the Times Higher Education University Rankings. The statistical population of this study included the libraries of the world's top universities identified based on the list. The number of top universities in the world in this list was 1397, and based on Cochran's formula, 300 samples were randomly selected from this community. This research instrument was a researcher-made checklist with 3 sections of these libraries' general and special actions, special strategies, and actions in the face of the Covid-19 crisis.

Findings: The research findings showed that academic libraries in the world followed the six main strategies of "creation", "development", "change", "updating", and "reduction or cessation", respectively, and the most common strategies were "creation" and "development". Thus, efforts of academic libraries in the face of the Covid-19 crisis have been significant. For these main strategies, 34 sub-strategies and 123 actions were implemented by these libraries worldwide. In other words, these libraries played an active role in responding to the crisis. Hence, the efforts of the world's academic libraries in this regard are significant alongside the meaningful, integrated, and permanent life of human beings. The most practical measures were related to the main strategies of "creation" (39 cases), "development" (18 cases), "commitment to social responsibility" (13 cases), and "change" (12 cases), respectively.

Discussion: Instead of accepting strategies to stop or reduce their services and activities in the face of this crisis, Academic libraries have turned to a "creation" strategy and changing services and activities. The contribution of commitment to social responsibility in these libraries was also significant. Furthermore, it seems necessary to study and research the lived experiences of stakeholders, users, and actors of libraries (including academic libraries), such as librarians, users, and administrators in Iran during the Covid-19 pandemic crisis.

Keywords: *Academic libraries, Crisis, Covid-19, Services and activities, Strategies.*

*Corresponding author: Email: reza.beglou@gmail.com

How to Cite:

Rajabali Beglou, R., Akhshik, S., Rostami, N. (2022) Service in the Challenge Period: An Analysis of Academic Libraries Services and Activities in the Face of Covid-19. *Journal of Studies in Library and Information Science*, 14(Special Issue: COVID-19): 73-95.



خدمت در دوره چالش: تحلیلی بر خدمات و فعالیت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی در رویارویی با کووید ۱۹

رضا رجبعلی بگلو^{۱*}، سمیه‌سادات آخشیک^۲، ناهید رستمی^۳

۱. عضو هیئت علمی پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)، تهران، ایران
۲. عضو هیئت علمی گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران
۳. کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

اطلاعات مقاله

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۰/۲۵

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۱/۱۱

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف شناسایی شیوه رویارویی کتابخانه‌های دانشگاهی جهان در مواجهه با کووید-۱۹ و تحلیل خدمات و فعالیت‌های آنها در این شرایط انجام شد.

روش‌شناسی: پژوهش حاضر از نوع کاربردی بود که با روش پیمایشی و به شیوه توصیفی-تحلیلی انجام شد. برای این کار ۳۰۰ وب‌سایت کتابخانه‌های دانشگاهی برتر جهان بر پایه رتبه‌بندی دانشگاهی تایمز به صورت غیرتصادفی و هدفمند بررسی شدند. ابزار این پژوهش، سیاهه وارسی محقق ساخته بود که ۳ بخش اقدام‌های عام و رایج، ویژه، استراتژی‌ها و اقدام‌های این کتابخانه‌ها در مواجهه با بحران کووید ۱۹ داشت.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد کتابخانه‌های دانشگاهی در جهان به ترتیب، شش استراتژی اصلی «ایجاد»، «توسعه»، «تغییر»، «روزآمدسازی»، و «کاهش یا توقف» را دنبال می‌کردند و بیشترین استراتژی به «ایجاد» و «توسعه» اختصاص داشت. از این رو، تلاش کتابخانه‌های دانشگاهی در مواجهه با بحران کووید ۱۹ قابل توجه و معنادار بوده است.

نتیجه‌گیری: کتابخانه‌های دانشگاهی به‌جای این‌که استراتژی توقف یا کاهش خدمات و فعالیت‌های خود را در برابر این بحران بپذیرند، بیشتر به استراتژی ایجاد و تغییر خدمات و فعالیت‌ها روی آورده‌اند.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه‌های دانشگاهی، بحران، کووید ۱۹، خدمات و فعالیت‌ها، استراتژی‌ها.

*تویسنده مسئول

ایمیل: reza.beglou@gmail.com

استناد به این مقاله:

رجبعلی بگلو، رضا، آخشیک، سمیه‌سادات، رستمی، ناهید (۱۴۰۱). خدمت در دوره چالش: تحلیلی بر خدمات و فعالیت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی در رویارویی با کووید ۱۹. مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، ۱۴ (ویژه‌نامه کووید ۱۹): ۷۳-۹۵.

مقدمه و بیان مسئله

کتابخانه‌های دانشگاهی در همه کشورهای جهان، جزو پیشروترین کتابخانه‌ها محسوب می‌شوند و جدیدترین تجربه‌ها در این کتابخانه‌ها اتفاق می‌افتند (Emrani, 2008). هدف از تأسیس این کتابخانه‌ها نیل به هدف‌های دانشگاه یعنی حفظ، اشاعه، و ارتقای دانش است. این کتابخانه‌ها به‌عنوان یکی از اصلی‌ترین مراکز پژوهشی در دانشگاه‌ها و قلب تپنده آنها شناخته می‌شوند و نقش بسیار مهم و تأثیرگذاری در فرآیند آموزشی و پژوهشی این سازمان‌ها ایفا می‌کنند. از این‌رو، هدف‌های آنها همراستا با هدف‌های دانشگاه شکل می‌گیرد. این نهاد ارتباط مستقیمی با نیازهای آموزشی و پژوهشی استادان و دانشجویان دارد و هدف اساسی آن حمایت از برنامه‌های آموزشی و پژوهشی دانشگاه است. همچنین، موفقیت برنامه‌های پژوهشی گسترده دانشگاه و برگزاری دوره‌های عالی تحقیقاتی و تخصصی، منوط به تدارک منابع غنی و ارائه خدمات شایسته توسط کتابخانه دانشگاهی است (Haghighi, 2006). این نوع از کتابخانه‌ها در ایران جزو فعال‌ترین کتابخانه‌ها محسوب می‌شوند و خدمات گوناگون و متعددی را به جامعه علمی و پژوهشی ارائه می‌کنند.

این فعالیت‌ها و خدمات دربرگیرنده خدمات آموزشی، پژوهشی، مدیریت اطلاعات و نظام‌های اطلاعاتی، مدیریت داده، اطلاعات و دانش، علم‌سنجی، آگاهی‌رسانی، انتشار و تبلیغ و دیگر خدمات اطلاعاتی است. وظایف و مسئولیت‌های کتابخانه‌ها و کتابداران در مواجهه با جامعه علمی و پژوهشی مهم است. این وظایف و مسئولیت‌ها در هنگام رویارویی با بحران‌های حاکم بر جامعه نیز موضوع قابل توجهی است. از این‌رو، برخی انجمن‌های علمی و حرفه‌ای به دنبال تأمین آینده خدمات کتابخانه‌ها و گسترش و بهبود نفوذ آنها در جامعه هنگام بحران‌ها هستند. برای نمونه ویت و اسمیت (Witt & Smith, 2019) به تلاش‌های فدراسیون بین‌المللی انجمن‌های کتابداری (ایفلا) برای پررنگ کردن نقش و اهمیت کتابخانه‌ها در مواجهه با بحران‌ها اشاره می‌کنند. این پژوهشگران با استناد به اهداف سند ۲۰۳۰ سازمان ملل در تأمین دسترسی به اطلاعات، بهبود ساختارهای آموزشی و نقش اجتماعی کتابخانه‌ها، ارائه راه‌حلی برای رویارویی با دشواری‌های جهانی و دسترسی به مجموعه‌ها و خدمات و هدایت جامعه کتابخانه‌ها برای ارائه خدمت به مردم، جامعه و فرهنگ‌ها را مورد توجه قرار داده‌اند. بنابراین، دنبال کردن پیشینه فعالیت کتابخانه‌ها در شرایط بحرانی می‌تواند اهمیت بسزایی داشته باشد.

هر جامعه و اجزای آن (به‌عنوان مثال افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها و غیره) عموماً به صورت غیرمنتظره، بحران‌هایی را تجربه می‌کنند و ممکن است این حوادث ناشی از یک پدیده طبیعی، یک حادثه صنعتی یا یک شکست فناوران و یا حادثه‌ای انسانی یا یک بیماری باشد که عملکرد عادی جامعه را مختل می‌کند (Shamsi, 2018). بنابراین، بحران‌ها همه سازمان‌ها را تحت تأثیر خود قرار می‌دهند. تغییر فعالیت و عملکرد سازمان‌ها در رویارویی با بحران و مدیریت آن از بارزترین این تأثیرها است. یکی از محورهای اصلی در مواجهه انسان‌ها و جوامع در هر بحرانی، تأثیر آن بر نحوه و نوع درک و تعیین کنشگران، نظام‌ها، یا حوزه‌های متأثر از بحران بوده است زیرا بحران‌ها همواره بر هویت و حیات فردی و اجتماعی و شرایط زیستی انسان‌ها تأثیر می‌گذارند (Nouzari, 2005). چالش‌های فراروی کتابخانه‌ها در شرایط بحرانی را می‌توان از دو منظر بررسی کرد؛ نخست این که کتابخانه‌ها در رویارویی با بحران‌ها چه کارکردی دارند، چه فعالیت‌هایی می‌توانند انجام دهند و چگونه شرایط خاص ناشی از این وضعیت غیر عادی را مدیریت می‌کنند. دیگر این که بحران‌ها چه تأثیری بر فعالیت کتابخانه‌ها می‌گذارند و باعث می‌شوند چه اختلال‌هایی در فعالیت‌ها و عملکردهای آنها به‌وجود بیاید. از منظر نخست نقش کنشگرانه کتابخانه‌ها در شرایط بحرانی مطرح است و از منظر دوم، میزان آمادگی این مراکز در مواجهه با بحران یا به بیان دیگر کنش‌پذیری آنها مطرح است.

فارغ از دو دیدگاه مطرح شده، بدیهی است کتابخانه‌ها نمی‌توانند فعالیت‌ها و خدمات خود را فارغ از وضعیت جامعه پیش ببرند و همیشه به‌عنوان نهادی که گرایش‌های اجتماعی و عملکردهای فرهنگی را بازنمون می‌سازند، اهمیت داشته‌اند. به

بیان دیگر، کتابخانه‌ها در قبال جامعه مسئولیت‌های اجتماعی دارند. برخی همچون یانکوفسکا (Jankowska, 2010) بر این باورند که کتابخانه‌ها کارکردها و عملکردهایی در خدمات و فعالیت‌های خود دارند که حتی به لحاظ محیطی مسئولانه است. بیانیه ایفلا^۴ (۲۰۰۲) نیز درباره پیشرفت و پویای مداوم محیطی نیز به دسترسی برابر به اطلاعات، چندفرهنگی، آموزش، اندیشه آزاد و ارزش‌های عمومی دموکراتیک تأکید دارد.^۴

بنابراین طبیعی است مجموعه‌ها، خدمات و فعالیت‌های فرهنگی و اجرایی ارائه شده توسط کتابخانه‌ها و کتابداران در مواجهه با جنگ، انقلاب، مهاجرت، بلایای طبیعی، آشفتگی اقتصادی و دیگر بحران‌ها معنا و البته شیوه اجرایی جدیدی به خود بگیرد. بحران‌ها می‌توانند برای دسترسی به مجموعه‌های کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی ارزش افزوده ایجاد نماید و این نهادهای اجتماعی لازم است زمینه گفتگوی فرهنگی، ارزشی و دیگر سودمندی‌های اجتماعی همچون فراهم‌آوری، تولید، ذخیره‌سازی و سازماندهی، و اشاعه دانش و ایده را نیز فراهم کنند (Witt & Smith, 2019). این در حالی است که به دلیل شرایط ایجاد شده در جامعه، بحران‌ها باعث می‌شوند حوزه‌هایی از خدمات و فعالیت‌های جدید برای ارائه به جامعه گشوده شده و استفاده از فرصت موجود می‌تواند همپایی با تغییرات بوجود آمده در جامعه را تسهیل کرده و حتی ظرفیت‌های جدیدی برای ارائه خدمات اطلاعاتی و اجتماعی بیافریند.

همانگونه که ریوارد و جنکینز (Rayward & Jenkins, 2007) نیز اشاره می‌کنند، پیوستگی و تغییر اجتماعی به زیرساخت اطلاعاتی آماده شده توسط کتابخانه‌ها وابسته است و تحت پشتیبانی این نهادها اجرایی می‌شود. در بحران‌ها، نقش اطلاعات و انتقال علمی و فرهنگی منابع و خدمات اطلاعاتی قابل چشم‌پوشی نیست. تاریخ نشان داده نقش نهادهای کنشگر و حافظه‌ای^۵ برای پیگیری عدالت اجتماعی^۶ و فراهم‌سازی سازوکارهای رفع دشواری‌های موجود بی‌نظیر و پررنگ بوده است. برای نمونه، پژوهش‌های بوئروسترو و کاباب^۸ (Buenrostro & Cabbab, 2019) به نقش کتابخانه‌ها در عدالت در فیلیپین، و سابولویچ-کراجینایتل^۷ (Sabolovic-Krajcinaitle, 2019) به نقش کتابخانه‌های عمومی در زمان بحران می‌پردازند. پژوهش‌های یاد شده تنها سهم کوچکی از نقش این نهادهای اطلاعاتی را به نمایش می‌گذارد و همه این نقش‌ها را دربر نمی‌گیرد. از آنجا که شناخت این نقش‌ها و خدمات ارائه شده توسط انواع کتابخانه‌ها در بحران‌ها اهمیت دارد، به همین دلیل پایش و رصد تلاش‌ها و تجربه‌های موجود نیز اهمیت بسیار زیادی پیدا می‌کند.

چالش‌انگیزترین بحران‌ها سده اخیر، واگیری جهانی (پاندمی) و وروس کووید ۱۹ است. نخستین فرد مبتلای این بیماری که با سندروم حاد تنفسی در افراد مبتلا نیز همراه بوده از کشور چین گزارش شد اما به سرعت و کمتر از ۲ ماه به واگیری جهانی رسید. به دلیل ویژگی‌هایی که این وروس دارد و مخاطره‌هایی که برای افراد در جامعه ایجاد کرده، سیاست‌های اتخاذ شده توسط بیشتر دولت‌ها در سراسر جهان بر حفظ یا دست‌کم، رعایت مقررات سخت‌گیرانه فاصله فیزیکی^۱ و تعطیلی مکان‌های عمومی، سالن‌های اجتماع، مراکز تفریحی، و البته کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی تأکید شده است. این تعطیلی یا کاهش ساعت‌های ارائه خدمات حضوری باعث شده برخی از این سازمان‌ها دست‌کم به فرصت‌های ارائه شده توسط فناوری و حوزه فضای مجازی برای ارائه خدمات روی بیاورند و خدمات خود را از طریق این ابزارهای فناورانه دنبال کنند.

1 Social responsibility

2 IFLA

3 Environmental sustainability

4 <https://www.ifla.org/publications/statement-on-libraries-and-sustainable-development>

5 Added value

6 Memory activists & institutions

7 Social justice

8 Buenrostro & Cabbab

9 Pandemic

1 China 0

1 Social distancing 1

از آنجا که بحران‌ها به‌طور معمول تأثیرهای ساختاری و کارکردی در همه شئون زندگی افراد و در نظام‌ها و زیرنظام‌های مرتبط با آن در جامعه دارند، آسیب‌شناسی وضعیت کتابخانه‌های دانشگاهی و پژوهشی در مواجهه با بحران همه‌گیری ویروس کووید ۱۹ از چند جنبه اهمیت پیدا می‌کند. نخست این‌که بررسی کارکردها و خدمات این نهاد اجتماعی در مواجهه با بحران‌ها مهم و شایسته توجه است. شناسایی و معرفی این کارکردها و خدمات می‌تواند به بازشناسی هویت کتابخانه‌ها (با تأکید بر کتابخانه‌های دانشگاهی و پژوهشی) در رویارویی با انواع بحران‌ها سازنده و موثر باشد. همچنین، شناخت دقیق و عینی از خدمات و فعالیت‌های انجام شده توسط کتابخانه‌ها در برابر همه‌گیری جهانی کووید ۱۹ می‌تواند به‌روشنی و آشنایی با تجربه‌های ارزشمندی از این اقدام‌ها فرا روی مخاطبان، تصمیم‌گیران و سیاست‌گذاران قرار بدهد. در پایان، مقایسه این خدمات و کارکردها در چارچوب مواجهه منطقی، هدفمند و کنشگرانه کتابخانه‌ها در برابر بحران‌ها (بویژه، همه‌گیری کووید ۱۹) می‌تواند حوزه‌های ارزشی نظام‌های درگیر این نهاد را مشخص نماید. همچنین تأثیری که این بررسی در مواجهه با سایر بحران‌ها دارد می‌تواند آنها را در رویارویی با بحران‌های مشابه به نهادهایی هماهنگ، هدفمند و کنشگر نماید.

بررسی‌های مقدماتی پژوهش حاضر نشان داد با رخداد بحران همه‌گیری کووید ۱۹، همه یا دست کم بسیاری از خدمات انواع کتابخانه‌ها به ویژه کتابخانه‌های دانشگاهی تحت تأثیر قرار گرفته و تغییرهای قابل توجهی داشته است. این تغییرها به این دلیل اتفاق افتادند که سهم و نقش این کتابخانه‌ها در تولید و بازتولید دانش و ایده در مؤسسه‌های آموزشی و پژوهشی بسیار پررنگ است و تعطیلی دائم یا موقت این خدمات می‌تواند آموزش و پژوهش را با اختلال جدی مواجه کند. بنابراین این پژوهش به‌منظور بررسی شیوه مقابله کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی با شرایط بحرانی ناشی از همه‌گیری ویروس کووید ۱۹ شکل گرفت تا نشان دهد این کتابخانه‌ها برای مدیریت بحران پیش‌آمده چگونه عمل کرده و چه تغییری در فعالیت‌ها و خدماتشان داشته‌اند.

از این‌رو، مطالعه حاضر با هدف شناسایی شیوه رویارویی کتابخانه‌های دانشگاهی جهان در مواجهه با کووید-۱۹ و تحلیل خدمات و فعالیت‌های آنها در این شرایط انجام شد. در این راستا پژوهش حاضر به دنبال تحلیل این فعالیت‌ها از دو جنبه "استراتژی‌ها" و "اقدام‌ها" نیز بود. دستاورد این پژوهش، ارائه درس‌آموخته‌های سودمند از تجربه‌های کتابخانه‌های دانشگاه-های برتر دنیا است که با تحلیل آنها می‌توان برای برنامه‌ریزی و اداره کتابخانه‌های دانشگاهی در شرایط بحرانی بهره‌مند شد و برای مواجهه سریعتر در صورت وقوع رخداد‌های مشابه استفاده کرد. بر مبنای هدف پیش‌گفته، پرسش اصلی پژوهش به‌طور مشخص چنین بود: "کتابخانه‌های دانشگاهی جهان در مواجهه با کووید-۱۹ چگونه عمل کرده‌اند و چه تغییری در خدمات و فعالیت‌هایشان داشته‌اند؟". افزون بر آن، یافتن پاسخ برای این سوال که "کتابخانه‌های مورد بررسی چه استراتژی‌ها و اقدام‌هایی در دوران کووید ۱۹ داشتند؟" نیز مدنظر قرار داشت.

پیشینه پژوهش

پیشینه پژوهش‌ها و بروندادهای علمی انجام شده در این حوزه موضوعی در داخل و خارج از کشور در چند دسته کلی قرار می‌گیرند؛ نخست، پژوهش‌هایی است که به «نقش و رسالت اجتماعی امروزی کتابخانه‌های دانشگاهی» فارغ از مواجهه با بحران‌ها یا در فعالیت‌های روزمره آن‌ها اختصاص دارد. این نوع از پژوهش‌ها به مسئولیت‌های اجتماعی کتابخانه‌های دانشگاهی و کتابداران آن‌ها می‌پردازند. برای نمونه، شوفل، روشه و اوبرت (Schopfel, Roche & Hubert, 2015) با ارائه مدلی برای برآورده ساختن مسئولیت‌پذیری اجتماعی کتابخانه‌های دانشگاهی با ایجاد فضاهای همکاری و اجتماع و برای پشتیبانی نوآوری و انتقال دانش، و مرکز یادگیری، مسئولیت اجتماعی این کتابخانه‌ها را نه تنها در پشتیبانی از موفقیت دانشجویان بلکه در بهبود

- 1 Structural
- 2 Functional
- 3 Best practices

اشتغال‌پذیری آن‌ها در صنعت نیز معرفی می‌کنند. آنها بر این باورند شکل جدیدی از کتابخانه‌های دانشگاهی با تأکید بر مسئولیت‌پذیری اجتماعی و خدمات مرتبط با آن بوجود آمده و این دست از خدمات باید بسیار یکپارچه باشد و کاربر و موفقیت حرفه‌ای و اجتماعی در مرکز آن قرار بگیرد. پژوهش ویجش و موهانان (Vijesh & Mohanan, 2018) نیز در این دسته قرار می‌گیرد. این پژوهشگران با اشاره شکل‌گیری موفقیت‌آمیز خدمات در کتابخانه راجاگیری^۱ و فرصت‌ها و چالش‌های موجود، به بحث و بررسی نقش این کتابخانه‌ها و کتابدارانش برای بهبود و ارتقاء اجتماعی دانشجویان پرداختند. آنها همچنین، همستگی میان درگیر شدن کارمندان و منابع کتابخانه در برنامه‌های توسعه اجتماعی^۲ را نیز مورد تأکید قرار دادند. آنها بر این باورند که نقش درونی کتابداران دانشگاهی در برآورده کردن رسالت‌های جامعه در ایجاد یک جامعه آموزشی امن و عادلانه و آموزش شهروندان مسئول امری پذیرفته شده است و می‌توانند به فرایند اجتماعی شدن افراد یاری رسانده و در تغییر اجتماعی دانشجویان نقش داشته باشند.

بخش دوم، مطالعه‌هایی است که در رابطه با بررسی نقش کنش‌گرایانه کتابخانه‌های دانشگاهی و پزشکی «در پاسخ به حوادث و بحران‌ها» انجام شده است. برای نمونه، پروژه تاریخ شفاهی توسط فدرستن، لیون و روفین (Featherstone, Lyon, & Ruffin, 2008) انجام شد تا توصیفی واضح و قانع‌کننده از فعالیت‌های مورد انتظار و ویژه‌ای ارائه دهد که کتابداران کتابخانه ملی پزشکی در جریان و پس از بروز فاجعه انجام می‌دهند. این افراد با استفاده از چهار پرسش گسترده، روایت بیست و سه کتابدار آمریکای شمالی را گردآوری کردند که با حوادثی همچون زمین لرزه، اپیدمی، آتش‌سوزی، سیل، طوفان و گردباد، بمب‌گذاری و دیگر اقدام‌های تروریستی روبرو شده بودند. نقش‌های متعدد این کتابخانه‌ها در پاسخ به فاجعه در هشت دسته کلی حامیان نهادی، مدیران مجموعه، توزیع‌کنندگان اطلاعات، برنامه‌ریزان داخلی، حامیان جامعه، شرکای دولتی، مربیان و سازندگان جامعه اطلاعاتی قرار گرفت. در این پژوهش مشخص شد کتابداران-بوئیه کتابداران علوم بهداشتی- در آماده‌سازی و اقدام‌های بهبودبخش نقش بسزایی داشتند. درس‌هایی که از پروژه تاریخ شفاهی آموخته شد، به افزایش درک روابط همکاری میان کتابخانه‌ها و سازمان‌ها و سازمان‌های محلی، ایالتی و فدرال در این کشور انجامید. نمونه دیگر از مطالعه‌های مربوط به این دسته، پژوهش فدرستون و همکاران (Featherston & et. Al, 2012) بود که اطلاعات گردآوری شده مربوط به بیماری‌های همه‌گیر توسط کتابداران علوم پزشکی را در یک پژوهش چند موردی^۳ مقایسه کردند. سرپرستان مراقبت‌های بهداشتی به عنوان مخاطب اصلی اطلاعات همه‌گیری و خبرگزاری‌ها به عنوان منابع اطلاعاتی ضروری مورد پژوهش قرار گرفتند. در این پژوهش مشخص شد مهارت کتابداران در ارزیابی اطلاعات موجود برای انتخاب شواهد باکیفیت برای حمایت از تصمیم‌های اداری بسیار مهم بود. تجزیه و تحلیل کیفی این پژوهش به افزایش درک نیازهای اطلاعاتی هنگام همه‌گیری‌ها و شناسایی به‌روشن‌ها برای انتشار اطلاعات و رشد ابتکارهای حرفه‌ای کتابداران در بلایای پزشکی به‌ویژه در دوره‌هایی که استرس ناشی از هجوم موارد جدید بیماری بالا و یا ناشناخته بوده منجر شد.

باید اشاره کرد که پژوهش‌های انجام شده به کتابخانه‌های علوم پزشکی و دانشگاهی محدود نبودند و دسته سوم نیز به پژوهش‌هایی اختصاص دارد که به «شیوه مواجهه انواع کتابخانه‌ها با بحران‌ها و مدیریت آن» پرداخته‌اند. برای نمونه پازوکی و صبوری (Pazooki & Saboori, 2020) به بررسی نقش کتابخانه‌های عمومی ایران در مواجهه با بحران پرداختند. این پژوهشگران فعالیت‌های نهاد اداره کتابخانه‌های عمومی، کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان، و سازمان فرهنگی هنری شهرداری و مساجد را در رابطه با سیل سال ۱۳۹۸ بررسی کردند. آنها با بررسی تأثیرگذاری این نهادها فرهنگی، برنامه‌ای نیز برای این کتابخانه‌ها در بحران‌های طبیعی و اجتماعی ارائه کردند. افزون بر این، مشارکت این کتابخانه‌ها در بهبود بازیابی

1 Rajagiri
2 Social development
3 Baster
4 Multiple

اجتماعی؛ دلالت‌های درگیر شدن کتابخانه‌ها، درس آموخته‌ها و پیشنهادهایی برای این کتابخانه‌ها برای رویارویی با این دست بلایا را نیز مورد توجه قرار دادند. زاچ (Zach, 2011) نیز در مطالعه‌ای با عنوان «در مواقع اضطراری چه کار می‌توانم انجام دهم؟» نقش کتابخانه‌های عمومی در ارائه اطلاعات در زمان بحران» به بررسی وبسایت کتابخانه‌های عمومی در پنجاه شهر بزرگ آمریکا پرداخت. زاچ بر این باور بود که در مواقع بحران، چه در اثر بیماری همه‌گیر احتمالی مانند عفونت ویروس اچ‌ان‌ا ۱ در سال ۲۰۰۹، تهدیدات مربوط به بیوتروریسم، بلایای طبیعی و دیگر بحران‌ها، مردم به دنبال پاسخ به پرسش‌هایی در مورد ماهیت تهدیدها و نحوه پاسخگویی به آنها بودند. در این پژوهش مشخص شد اگرچه برخی از کتابخانه‌ها در هنگام بروز بحران، کارهایی استثنایی در زمینه ارائه اطلاعات مربوط به ریسک برای مراجعان خود انجام داده بودند، اما کمتر از یک سوم کتابخانه‌ها اطلاعات مربوط به اچ‌ان‌ا ۱ یا منابع مشابه را در وبسایت‌های خود ارائه کرده بودند. مطالعه لیو و دیگران (Liu & et. al, 2017) نیز در این گروه می‌گنجد. این پژوهشگران با مطالعه موردی، چگونگی استفاده کتابخانه‌ها از رسانه‌های اجتماعی برای خدمت‌رسانی بهتر را بررسی کردند. این خدمات دربرگیرنده کمک به انتشار اطلاعات هشدار عمومی، روزآمدسازی دانش و اطلاعات مردم، ارائه اطلاعات داوطلبانه، و برقراری ارتباط و تعامل مؤثر با کاربران با استفاده از رسانه‌های اجتماعی در هنگام فاجعه طغیان مربوط به سال ۲۰۱۵ در کارولینای جنوبی بود یافته‌های این پیمایش به توصیه‌هایی منجر شد که به کتابخانه‌ها کمک می‌کند با استفاده از این رسانه‌ها خدمات اطلاعاتی مؤثر و استراتژی‌های در ارتباط خطر تدوین کننداز دیدگاه آنها کتابخانه‌هایی که از رسانه‌های اجتماعی در مواقع بروز فاجعه استفاده می‌کردند به طور مداوم برای جامعه ارزش‌آفرینی کردند.

دسته دیگر، پژوهش‌هایی است که به بررسی نقش کنش‌پذیرانه کتابخانه‌ها در مواجهه با بحران پرداخته‌اند. برای نمونه، فرهودی و باب‌الحوائجی (Farhoodi & Babolhavaegi, 2015) با روش کیفی به ارائه الگوی بومی مدیریت بحران در کتابخانه‌های ایران پرداختند. جامعه پژوهش، متخصصان مدیریت بحران و نیز مدیران کتابخانه‌ها در ایران بودند. نتایج این پژوهش نشان داد زمینه‌های اصلی مدیریت بحران در الگوی ارائه شده، در سه مقوله ارزش‌ها، نیروی انسانی و روش‌ها و تمهیدات جای گرفته است. آنها سه دلیلی برای انجام پژوهش خود عنوان کردند؛ خسارت‌های مالی ناشی از بحران‌های گذشته در کتابخانه‌ها، نارضایتی مراجعان از خدمات کتابخانه‌ها و بی‌رغبتی کارمندان. با توجه به یافته‌های پژوهش، استراتژی‌های اصلی مدیریت بحران دربرگیرنده توجه به ویژگی‌های شخصیتی متقاضیان حین استخدام، راهکارهای افزایش مهارت‌ها و ارتباطات انسانی نیروی انسانی، نهادینه ساختن ارزش‌ها، استفاده از راهکارهای بودجه‌بندی صحیح و انجام فعالیت‌های پیشگیرانه از بروز بحران و استانداردسازی ساختمان کتابخانه‌ها بود. در پژوهشی دیگر، بشیری و ذبیحی (Bashiri & Zabihi, 2017) در پژوهشی با هدف بررسی مدیریت بحران در کتابخانه‌های مؤسسه‌ها و مراکز پژوهشی وابسته به سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی (وزارت جهاد کشاورزی کنونی) و مواجهه این کتابخانه‌ها با بلایای طبیعی و غیرطبیعی توسط انجام دادند. این پژوهش نشان داد ۴۴٪ ساختمان کتابخانه‌ها، در مقابل بلایای طبیعی شرایط مناسب داشتند و ۵۴٪ در برابر زلزله و ۶۸٪ در برابر طوفان مقاومت داشتند. همچنین، ۸۶٪ کتابخانه‌ها، به هیچ‌گونه سیستم اعلام‌خطر و هشداردهنده مجهز نبودند و بیش از ۹۰٪ آنها فاقد راه‌های خروج اضطراری و بیش از ۹۲٪ از کتابخانه فاقد پوشش بیمه بودند. افزون بر این، ۳۵٪ از کارکنان دوره کامل یا اولیه آموزش اطفای حریق را فراگرفته‌اند و ۹۴٪ از کتابخانه‌ها برای مقابله با بحران و مقابله با بلایای طبیعی و غیرطبیعی هیچ برنامه مدونی نداشتند و مدیریت بحران در آنها ضعیف بود.

پنجمین دسته از مطالعه‌های این حوزه، به بررسی‌های مربوط به "بحران‌های نوظهور" و شیوه مقابله کتابخانه‌ها با این بحران‌ها اختصاص دارد. برای نمونه، اعلان عمومی اطلاعات ارائه شده توسط کتابخانه‌های عمومی ایالات متحده در طول

1 Social recovery

2 HNI

همه‌گیری کووید ۱۹ عنوان پژوهشی است که وانگ و لوند (Wang & Lund, 2020) در دانشگاه ایالتی امپوریا به انجام رسید. این مطالعه به بررسی اطلاعات آنی در مورد ویروس کووید ۱۹ و چگونگی پاسخ کتابخانه‌های عمومی به همه‌گیری این بیماری از طریق اعلامیه‌های آنلاین به عموم مردم اختصاص داشت و محتوای اطلاعیه‌های ارسالی این کتابخانه‌ها در ارتباط با این همه‌گیری در دوره زمانی ۱۴ مارس تا ۱۲ آوریل ۲۰۲۰ بررسی شدند. در این پژوهش خدمات ارائه شده ۵۰ کتابخانه عمومی با ابعاد و جمعیت‌شناسی‌های گوناگون برای مطالعه انتخاب شد. یافته‌ها نشان داد که بیش از ۹۰٪ از کتابخانه‌ها به دلیل همه‌گیری بسته شده یا به حالت تعلیق در آمده‌اند و بیش از نیمی از کتابخانه‌ها در مورد کووید ۱۹ و اقدامات بهداشت عمومی مطالبی منتشر کردند. همچنین مشخص شد بسیاری از اطلاعیه‌ها از نظر محتوا در محدود تاریخ ذکر شده تغییر کرده‌اند. این مطالعه نشان داد کتابخانه‌ها می‌توانند نقش مهمی در ارائه اطلاعات موثق در مورد همه‌گیری‌هایی مانند کووید ۱۹ برای کاربران خود داشته باشند. نمونه دیگر، پژوهش هینچکلیف و ولف-آیزنبرگ (Hinchliffe & Wolff-Eisenberg, 2020) است که اقدام‌های ۲۱۳ کتابخانه دانشگاهی کشور آمریکا را برای پاسخ به بحران کرونا تشریح کردند. آنها با اشاره به تغییر خدمات از ارائه فردی به آنلاین، تغییر ناچیزی در چگونگی ارائه خدمات را گزارش کردند. آنها همچنین، به دامنه‌ای از اقدام‌ها همچون پیشگیری و کاهش، افزایش تمیزکاری، تهیه ضدعفونی‌کننده برای مراجعان و لغو رویدادهای عمومی اشاره کردند. آنها دریافتند که ۶۴ درصد این کتابخانه‌ها از استراتژی «ارتباط منظم با کارکنان برای روزآمدسازی رهنمودهای اقدام‌های ایمنی» استفاده کردند و بزرگترین تغییر آنها دورکاری بود؛ افزون بر این، آنها به این نتیجه رسیدند که کتابخانه‌ها با دامنه‌ای از پیچیدگی‌ها و عدم قطعیت‌ها روبرو هستند.

البته اینجا لازم به نظر می‌رسد اشاره کلی به برخی تلاش‌ها در رابطه با بحران کنونی همه‌گیری کووید ۱۹ داشته باشیم. برای نمونه، ایفلا^۱ (IFLA, 2020) با اشاره به تلاش‌های کشورهای گوناگون، بازنمون کلی و جامعی از اقدام‌های جهانی در همه انواع کتابخانه‌ها را در یک گزارش خلاصه کرده است. در این گزارش با اشاره به گزارش ایتاکا^۲ برای کشور آمریکا و فرانسه (France Research Ministry, 2020) درباره وضعیت کتابخانه‌های دانشگاهی، نمونه‌هایی از فعالیت‌های سایر کشورها را نیز بازنمایی می‌کند. در این گزارش با اشاره به برخی فعالیت‌های این کتابخانه‌ها در کشورهایی همچون هنگ‌کنگ، ژاپن، لبنان، اسپانیا، گزارشی از وضعیت کتابخانه‌های دانشگاهی ایست‌وست بنگلادش^۳ علوم کشاورزی کلمبیا^۴ و راکروز مکزیک^۵، رودز آفریقای جنوبی^۶، مالایای مالزی^۷، ابگو پاپازیان ارمنستان^۸، آل عمید، نهرین، دیوالا، الرودا-الحیدری و مستصریه در عراق^۹، رابیندرا سادان هند^{۱۰}، ملک عبدالله عربستان^{۱۱}، فدرال ریودوژانیرو^{۱۲} برای نمونه ارائه کردند. در این گزارش با اشاره به تلاش‌ها برای دسترسی آزاد به منابع درباره کووید ۱۹، دسترسی آسان به منابع از خارج از فضای شبکه رسمی دانشگاهی نیز جزو فعالیت‌های این کتابخانه‌ها مطرح شده است. افزون بر این، گزارش فعالیت انجمن‌های علمی در

-
- 1 Emporia
 - 2 IFLA (International Federation
 - 3 Ithaka
 - 4 East West University
 - 5 Agricultural University Library of Colombia
 - 6 Veracruz University of Mexico
 - 7 Rhodes University of South Africa
 - 8 University of Malaya
 - 9 Arzu Papazian of Armenia
 - 10 Ameer, Nahrain, Divala & Al-Rawdhah-Al-haydari, Mustansiriyah Universities in Iraq
 - 11 Bindra Sadhan of India 1
 - 12 King Abdullah of Saudi Arabia 2
 - 13 Federal of Rio de Janeiro 3

رابطه با کتابخانه‌های دانشگاهی همچون لیبریا، ابلیدا، ریون، افلیا، اسکولبی، کلیر، آلیا، آیب، سیلیپ، انسیپ، آی‌سی‌ال‌سی نیز در این گزارش آمده و به تلاش‌های انجام شده توسط نهاد کتابخانه‌های عمومی ایران نیز در تدوین شیوه‌نامه بازگشایی این کتابخانه‌ها اشاره شده است. البته در این گزارش، چیزی درباره راهنمای گام دوم مبارزه با کووید ۱۹ و فاصله‌گذاری اجتماعی و الزامات سلامت محیط و کار در کتابخانه‌ها نیامده است؛ راهنمایی که معاونت وزارت بهداشت اداره استاندارد با همکاری انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران و نهاد اداره کتابخانه‌های عمومی تدوین کرده است. همانگونه که می‌توان دید، بیشتر پژوهش‌های انجام شده در ایران در حوزه مواجهه کتابخانه‌ها با بحران، در حوزه مدیریت بحران بوده و رویارویی با بحران‌های مرتبط با اجتماع موضوع مورد توجه این پژوهش‌ها نبوده است. نگاهی به پژوهش‌های انجام شده در سایر کشورها نشان می‌دهد بررسی شیوه رویارویی انواع کتابخانه‌ها با بحران‌ها موضوع جذابی برای پژوهش بوده است. در این پژوهش‌ها، رویارویی همه انواع کتابخانه‌ها مورد بررسی قرار گرفته و بیشتر آنها هنگام و پس از بروز بحران انجام شده‌اند تا کنش‌ها، کارکردها و ماهیت خدمات ارائه شده و یا تغییر یافته این نهادها بررسی شوند. در حالی که برخی از تلاش‌ها تنها به ارائه وضعیت کلی از فعالیت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی بسنده کرده‌اند پیشینه ویژه‌ای درباره تحلیل خدمات ارائه شده توسط این کتابخانه‌ها پیدا نشد. همچنین، بیشتر پژوهش‌ها به بروز بیماری‌های همه‌گیر در جامعه پرداخته‌اند و با توجه به عمر کوتاه بحران کووید ۱۹ پژوهش‌های اندک شماری در ارتباط با این چالش در کتابخانه‌ها انجام شده است.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع کاربردی بود که با روش پیمایشی و به شیوه توصیفی-تحلیلی انجام شد. روش توصیفی دربرگیرنده مجموعه‌ای از روش‌هایی است که هدف آنها توصیف کردن شرایط یا پدیده‌های مورد بررسی است که می‌تواند برای شناخت بیشتر شرایط موجود یا یاری دادن به فرایند تصمیم‌گیری باشد (Sarmad, Bazargan & Hejazi, 2006, 82-83). روش توصیفی-تحلیلی نیز دربرگیرنده گردآوری پیشینه‌هایی دقیق از یک پدیده یا رویداد و تحلیل آنها برای درک بهتر از آنهاست (Anderson, 1971). از این رو، توصیف‌ها و تحلیل‌های این پژوهش بر پایه بررسی وضعیت خدمات ارائه شده توسط کتابخانه‌های دانشگاهی جهان صورت گرفت. برای این کار وب‌سایت کتابخانه‌های دانشگاهی جهان بر پایه رتبه‌بندی دانشگاهی تایمز برسی شد. جامعه آماری این پژوهش، دربرگیرنده کتابخانه‌های دانشگاه‌های برتر جهان بود که بر اساس فهرست یاد شده شناسایی شدند. تعداد دانشگاه‌های برتر جهان در این فهرست، ۱۳۹۷ مورد بود که بر اساس فرمول کوکران از این جامعه تعداد ۳۰۰ نمونه به صورت غیرتصادفی هدفمند انتخاب شد. ابزار این پژوهش، سیاهه واریسی محقق ساخته بوده که ۳ بخش اصلی و ۱ بخش فرعی به شرح زیر دربر داشت که به تأیید ۳ نفر از متخصصان این حوزه موضوعی رسیده بود.

1	IBER	
2	BLIDA	
3	REBUI	
4	ALIA	
5	SCOLBI	
6	CLIR	
7	AIA	
8	AB	
9	CLIP	
1	BSSIB	0
1	ICL	1
1	https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/corona_doc_iran_public_libraries.pdf	
1	http://corona.behdasht.gov.ir/files/site1/files/Corona_Prevention_Guide_to_Libraries.pdf	
1	Times Higher Education (THE)	4
1	Gchran	5

مطالعات کتابداری و علم اطلاعات. سال چهاردهم، ویژه‌نامه بحران کرونا و علم اطلاعات (کووید ۱۹)

- بخش نخست: اقدام‌های عام و رایج کتابخانه‌های دانشگاه‌های دنیا در مواجهه با بحران کووید ۱۹؛
 - بخش دوم: اقدام‌های ویژه و منحصر بفرد کتابخانه‌های دانشگاه‌های دنیا در مواجهه با بحران کووید ۱۹؛
 - بخش سوم: استراتژی‌های کتابخانه‌های دانشگاه‌های دنیا در مواجهه با بحران کووید ۱۹؛
 - بخش فرعی: فعالیت‌ها و خدمات خلاقانه کتابخانه‌های دانشگاهی در مواجهه با بحران کووید ۱۹.
- برای بررسی داده‌های به دست آمده از سیاهه واریسی با تشکیل یک پایگاه داده در نرم‌افزار مایکروسافت آفیس اکسل، انواع خدمات ارائه شده و فعالیت‌های انجام شده توسط این کتابخانه‌ها تحلیل شد.

یافته‌های پژوهش

جدول یک، تعداد کتابخانه‌های دانشگاهی انتخابی از رتبه‌بندی تایمز به تفکیک کشورها را نمایش می‌دهد. همانگونه که می‌توان مشاهده کرد، کشورهای امریکا، انگلستان و آلمان به تنهایی بیش از نیمی از دانشگاه‌های نخست این رتبه‌بندی را تشکیل می‌دادند و از ایران دانشگاهی در میان ۳۰۰ دانشگاه برتر حضور نداشت.

جدول ۱. فراوانی کتابخانه‌های دانشگاهی بررسی شده

ردیف	کشور	تعداد	ردیف	کشور	تعداد
Row	Country	Number	Row	Country	Number
۱	امریکا	۸۰	۱۶	هنگ کنگ	۵
۲	انگلستان	۴۱	۱۷	Hong Kong	۴
۳	آلمان	۳۱	۱۸	ایرلند	۴
۴	استرالیا	۲۳	۱۹	Ireland	۴
۵	کانادا	۱۴	۲۰	فنلاند	۴
۶	هلند	۱۳	۲۱	ژاپن	۴
۷	چین	۸	۲۲	Japan	۳
۸	فرانسه	۸	۲۳	فدراسیون روسیه	۳
۹	کره جنوبی	۷	۲۴	Russia Federation	۳
۱۰	سوئد	۷	۲۵	نیوزیلند	۳
۱۱	سوئیس	۷	۲۶	New Zealand	۳
۱۲	دانمارک	۶	۲۷	آفریقای جنوبی	۳
۱۳	بلژیک	۶	۲۸	South Africa	۲
۱۴	ایتالیا	۶	۲۹	نروژ	۲
۱۵	اسپانیا	۵	۳۰	Norway	۲
				عربستان سعودی	۲
				Saudi Arabia	۲
				سنگاپور	۲
				Singapore	۲
				فلسطین اشغالی (اسرائیل)	۲
				Occupied Palestine (Israel)	۱
				لوکزامبورگ	۱
				Luxemburg	۱
				ماکائو	۱
				Macao	۱
				برزیل	۱
				Brazil	۱
				تایوان	۱
				Taiwan	۱
				مجموع	۳۰۰
				Total	۳۰۰

همانگونه که پیشتر نیز اشاره شد، آنچه در این بخش از یافته‌های پژوهش در چارچوب استراتژی‌ها و اقدام‌های کتابخانه‌های دانشگاهی در مواجهه با همه‌گیری کووید ۱۹ در ادامه می‌آید، با بررسی وب‌سایت کتابخانه‌های دانشگاهی جهان

رجبعلی بگلو و همکاران: خدمت در دوره چالش: تحلیلی بر خدمات و فعالیت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی...

به دست آمده است. اشاره به این نکته ضروری است، به دلیل تفاوت شرایط و ویژگی‌های کتابخانه‌ها و کشورها در سراسر جهان تکرار و تعداد این اقدام‌ها و استراتژی‌ها مورد توجه پژوهش نبوده است. برای نمونه، ممکن است برخی کشورها زودتر و برخی دیرتر با این بحران روبرو شده باشند و از این نظر استراتژی‌های آنها در چارچوب فعالیت‌های این کتابخانه‌ها در وبسایت آن‌ها آمده، تغییر کرده باشند. همچنین، آغاز به کار دوباره خدمات و فعالیت‌های کتابخانه‌ای در این کشورها ممکن است با توجه به شرایط جغرافیایی، وضعیت گسترش همه‌گیری متفاوت باشند. بنابراین، تعداد و تکرار این استراتژی‌ها با توجه به شرایط یاد شده اهمیت چندانی نمی‌توانست داشته باشد. فهرست استراتژی‌های کتابخانه‌های دانشگاه‌های برتر دنیا در مواجهه با بحران کووید ۱۹ در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲. فهرست استراتژی‌های اصلی و فرعی کتابخانه‌های دانشگاهی در دوره کووید ۱۹

Table 2. List of the main and secondary strategies of academic libraries in Covid-19 period

استراتژی‌های اصلی Main strategies	استراتژی‌های اصلی Main strategies	استراتژی‌های فرعی Secondary strategies	استراتژی‌های اصلی Main strategies
قوانین و شیوه‌نامه‌ها Rules and guidelines		دسترسی Access	
خدمات Services		خدمات آموزشی Educational services	
دسترسی Access	تغییر Change	خدمات پژوهشی Research services	ایجاد Creation
فعالیت‌ها Activities		راهنمایی و مشاوره Supervise and consult	
		تأمین منابع مالی Financial resources support	
شیوه‌نامه‌ها Guidelines	روزآمدسازی Update	خدمات از راه دور Remote services	
درگاه کتابخانه Library portal		دسترسی Access	توسعه Development
خدمات Services	کاهش/توقف Decrease/stop	منابع Resources	
فضاهای فیزیکی Physical spaces		فعالیت‌ها Activities	

جدول ۲ حاصل تحلیل فعالیت‌های کتابخانه‌های بررسی شده در دوره کووید ۱۹ است. برپایه داده‌های این جدول می‌توان برای پاسخ به پرسش نخست که به استراتژی‌های این کتابخانه‌ها در رویارویی با کووید ۱۹ اختصاص داشت استفاده کرد. همانطور که این جدول نشان می‌دهد، استراتژی‌های اصلی در ۵ دسته ایجاد، توسعه، تغییر، روزآمدسازی و کاهش یا توقف می‌گنجند. هر کدام از این استراتژی‌ها در بردارنده استراتژی‌های فرعی تر هستند که در ادامه تشریح می‌شوند.

در استراتژی "ایجاد"، برنامه‌ها و فعالیت‌هایی قرار دارند که بر پایه نیاز و احساس ضرورت به آنها در زمان وقوع بحران در این کتابخانه‌ها راه‌اندازی شده است. استراتژی‌های فرعی "ایجاد" شامل این موارد بود:

- ۱- ایجاد دسترسی از راه دور به منابعی که پیش از این تنها به صورت فیزیکی قابل استفاده بودند؛
- ۲- راه‌اندازی خدماتی که با الزام آموزش مجازی در این دانشگاه‌ها نیاز به آنها بیشتر شده بود؛
- ۳- فراهم‌آوری خدمات پشتیبانی از پژوهش برای اساتید و پژوهشگرانی که با محدودیت فیزیکی کتابخانه امکان دسترسی به منابع و استفاده از مشاوره تخصصی برای آنها کاهش یافته بود؛

۴- پایه‌گذاری خدمات راهنمایی و مشاوره تخصصی به تفکیک کاربران و برپایه پیش‌بینی نیازهای آنها در دوره قرنطینه؛

۵- جذب بودجه از سازمان بالادستی برای انجام فعالیت‌های ویژه در دوره کویید ۱۹.

در استراتژی "توسعه"، خدمات و فعالیت‌هایی قرار داشتند که پیش از وقوع بحران نیز ارائه می‌شدند اما در زمان کویید ۱۹ به گسترش دامنه آنها نیاز بود. این فعالیت‌ها دربرگیرنده موارد زیر بود:

۱- توسعه خدمات از راه دور کتابخانه برای اموری که پیش از این ضرورتی در ارائه آنها به این شیوه نبود؛

۲- گسترش دسترسی به منابع کتابخانه‌ای با شیوه‌های مختلف برای تأمین نیازهای کاربران به بیشترین میزان و در کوتاه‌ترین زمان ممکن؛

۳- افزایش انواع منابع کتابخانه‌ای چاپی و الکترونیکی بر حسب تقاضای کاربران یا تشخیص گروه فراهم‌آوری؛

۴- ارائه و توسعه برخی فعالیت‌های کتابخانه‌ای در قالب‌های جایگزین.

در استراتژی "تغییر" برنامه‌ها و فعالیت‌هایی قرار گرفتند که شیوه انجام آنها متناسب با شرایط بحران تغییر کرده است.

برخی از این تغییرها مقطعی و ویژه شرایط پیش‌روی کتابخانه بودند و برخی دیگر با تصمیم کتابخانه، پس از بحران نیز ادامه خواهند یافت:

۱- تغییر شیوه اجرا یا محتوای برخی قوانین کتابخانه؛

۲- تغییر خدماتی مانند امانت، دسترسی و مانند آنها متناسب با نیاز کاربران و ظرفیت‌های کتابخانه؛

۳- تغییر شیوه‌های دسترسی به منابع با شیوه‌های جایگزین؛

۴- ارائه فعالیت‌های جنبی در ساختار و قالبی جدید و در فضای مجازی.

دو استراتژی دیگر یعنی "روزآمدسازی" و "کاهش/توقف" در مقایسه با دیگر استراتژی‌ها کمرنگ‌تر بودند. به این

معنی که فعالیت‌هایی که در این دو دسته شناسایی شدند، تعداد کمتری نسبت به دیگر استراتژی‌ها دنبال شدند. احتمالاً دلیل

این امر، در استراتژی روزآمدسازی این است که فعالیت‌های به‌روزرسانی همگام با دیگر فعالیت‌های کتابخانه‌ای در حال

انجام است و نمی‌توان آنها را جدا دانست. در مورد استراتژی کاهش یا توقف هم می‌توان گفت این استراتژی‌ها، در خط

مقدم مقابله با بحران کویید ۱۹ در کتابخانه‌ها قرار داشتند و تقریباً نخستین کار تمامی کتابخانه‌های بررسی شده، اتخاذ این

استراتژی در دو جنبه فضاها و فیزیکی و منابع کتابخانه‌ای بود. بنابراین گرچه ممکن است ساده به نظر برسد، اما به نوعی

زیربنای دیگر استراتژی‌ها و نقطه آغازین آنها به‌شمار می‌رود. اقدام‌های عملی این کتابخانه‌ها در رویارویی با کویید ۱۹ را

می‌توانید در جدول ۳ ببینید.

جدول ۳: اقدام‌های عملی کتابخانه‌های دانشگاهی در دوره کووید ۱۹

Table 3 Practical actions of academic libraries in the Covid-19 period

اقدام‌های عملی Practical measures	استراتژی فرعی Secondary strategies	استراتژی اصلی Main strategies
۱. فراهم آوری دسترسی به منابع با شیوه‌های مختلف 1. Provide access to resources in a variety of ways	دسترسی access	
۲. دسترسی امن از راه دور به منابع کتابخانه‌ای 2. Secure remote access to library resources		
۳. توافقنامه با ناشران داخلی برای دسترسی به کتاب‌ها به صورت آنلاین 3. Agreement with local publishers to access books online		
۴. هات اسپات باز Open hotspot 4.		
۵. اینترنت رایگان/ارزان 5. Free / cheap internet		
۶. راه اندازی سامانه دانلود مقاله‌ها از راه دور 6. Setting up a system for downloading articles remotely		
۷. دسترسی به نرم‌افزارهای چندرسانه‌ای از راه دور 7. Access to remote multimedia software		
۸. اسکن منابع بر اساس تقاضا و ارسال الکترونیکی به ایمیل اعضا 8. Scan resources on demand and send emails to members		
۹. تهیه اعتبار برای استفاده از محصولات ادو بی برای جلسه مجازی 9. Provide credit for using Adobe products for virtual sessions		
۱۰. ارائه فهرست ناشران، مجله‌ها و کتابخانه‌های با دسترسی آزاد منابع در این دوره کووید ۱۹ 10. Provide a list of publishers, magazines, and libraries with open access to resources in the Covid-19 period		
۱۱. ارائه محتوای آزاد 11. Provide free content		
۱. خدمات نوآورانه در پشتیبانی از آموزش و یادگیری 1. Innovative services in support of teaching and learning		
۲. آموزش استفاده از کلاس آنلاین 2. Learn to use the online class		
۳. تهیه پلتفرم برای انتشار محتوای کلاس‌های آنلاین 3. Provide a platform for publishing online classroom content		
۴. تهیه دستورالعمل‌هایی برای ارتقاء مهارت‌های فردی 4. Provide guidelines for improving individual skills		
۵. خرید منابع ویدئویی آنلاین برای استفاده آموزشی دانشجویان 5. Buy online video resources for students' educational use		
۶. معرفی و ارائه ابزارهای تولید محتوای دیجیتال 6. Introducing and presenting digital content production tools		
۷. طراحی پلتفرم برای اشتراک محتوای دروس به صورت رایگان برای عموم 7. Design a platform to share course content for free to the public		
۸. راه‌اندازی آزمایشگاه مجازی برای ساخت و اشتراک ویدئوهای آزمایشگاهی برای درس‌های عملی 8. Set up a virtual lab to create and share lab videos for hands-on lessons		
۹. راهنمای برگزاری کلاس آنلاین برای اساتید 9. Guide to online classes for teachers		
۱۰. راهنمای برگزاری آزمون آنلاین 10. Online Test Guide		
۱۱. تهیه لینک ساز برای استادان به منظور ارتباط دادن محتوای کلاس به منابع کتابخانه‌ای 11. Provide link builders for instructors to link classroom content to library resources		

- 1 Open Hot spot
- 2 license
- 3 Adobe

اقدام‌های عملی Practical measures	استراتژی فرعی Secondary strategies	استراتژی اصلی Main strategies
۱۲. تهیه ویدئوهای زنده آموزشی به تفکیک رشته 12. Preparation of live instructional videos by field		
۱۳. ارائه سیاهه منابع آنلاین رایگان آموزش از راه دور در دنیا 13. Provide a list of free online distance learning resources in the world		
۱۴. تهیه مخزن سوال‌های امتحانی قدیمی آنلاین 14. Prepare a repository of old online exam questions		
۱۵. ایجاد مخزن متون و جزوه‌های درسی به صورت مجازی 15. Create a repository of texts and textbooks virtually		
۱. تهیه برنامه ریز آنلاین برای حمایت از فعالیت‌های پژوهشی و تکالیف دانشجویان 1. Provide online planners to support students' research activities and assignments	خدمات پژوهشی Research services	
۲. تهیه تقویم مجازی برای هدایت فعالیت‌های پژوهشی در زمان مناسب 2. Provide a virtual calendar to guide research activities at the right time		
۳. طراحی پلتفرم داده‌های باز 3. Open data platform design		
۴. حمایت تیم سواد اطلاعاتی از پژوهشگران در انجام پژوهش 4. Support of information literacy team of researchers in conducting research		
۵. راه اندازی شبکه اجتماعی متخصصان 5. Launching a social network of specialists		
۱. تهیه شیوه‌نامه مقابله با کویید ۱۹ 1. Preparation of a procedure for dealing with Covid-19	راهنمایی و مشاوره consultation	
۲. انتشار مداوم شیوه ارائه خدمات کتابخانه در دوره کویید ۱۹ 2. Continuous publication of the method of providing library services in the Covid-19 period		
۳. تهیه راهنمایی کاربر در شرایط کویید ۱۹ 3. Providing user guidance in Covid-19 conditions		
۴. پاسخ به پرسش‌های حق مؤلف در دوره کویید ۱۹ به صورت ایمیلی 4. Answer the copyright questions in the Covid-19 period by email		
۵. مشاوره آنلاین حق مؤلف در دوره کویید ۱۹ course 5. Online copyright consulting in Covid-19		
۶. تهیه ویدئوهای زنده توسط کتابداران برای معرفی خدمات آنلاین 6. Prepare live videos by librarians to introduce online services		
۷. راهنمای دورکاری کتابداران 7. Librarians Guide to Teleworking		
۱. جذب بودجه جدید برای حمایت از آموزش و پژوهش در کویید ۱۹ 1. Attract new funding to support education and research in Quid 19	تأمین منابع مالی financing	
۱. ارائه خدمات تلفنی، پیامکی و ایمیلی 1. Providing telephone, SMS and e-mail services	خدمات از راه دور Remote service	توسعه Development
۲. چت ۳۰ دقیقه‌ای با دانشجوی خبره کتابداری 2. 30 minute chat with a expert librarian		
۳. مشاوره با کتابدار شخصی با تعیین وقت قبلی 3. Consult with a personal librarian by appointment		
۴. مشاوره عمیق با کتابدار متخصص موضوعی 4. In-depth consultation with a specialist librarian		
۵. ارائه خدمات آنلاین ۷/۲۴ یا ۵/۲۴ 5. Providing online services 7/24 or 5/24		
۶. مشاوره عمیق از طریق برنامه کاربردی زوم 6. In-depth advice through Zoom application		

1 Live

2 Zoom

اقدام‌های عملی Practical measures	استراتژی فرعی Secondary strategies	استراتژی اصلی Main strategies
۷. ارائه خدمات گفتگوی زنده با کتابدار 7. Provide live chat services with the librarian		
۸. تعیین قرار ملاقات برنامه‌ریزی شده با کتابدار 8. Schedule an appointment with the librarian		
۹. تفکیک خدمات و پرسش‌های رایج بر اساس گروه‌های مختلف 9. Separation of services and frequently asked questions based on different groups		
۱. اسکن منابع چاپی و ارسال آن 1. Scan print sources and send them	دسترسی access	
۲. دیجیتال‌سازی منابعی که نسخه الکترونیکی ندارند 2. Digitization of resources that do not have electronic versions		
۱. خرید مجموعه کتاب‌ها و مقاله‌های دیجیتال 1. Buy a collection of digital books and articles	منابع References	
۲. تهیه و ارسال داده‌های محرمانه برای پژوهشگران 2. Prepare and send confidential data to researchers		
۳. تفکیک منابع دیجیتال بر اساس رشته‌های دانشگاهی 3. Separation of digital resources based on academic disciplines		
۱. تهیه کارت عضویت جدید و ارسال به آدرس پستی اعضا 1. Prepare a new membership card and send it to the members' mailing address	فعالیت‌ها Activities	
۲. مجموعه کتاب‌های مرجع مجازی 2. A collection of virtual reference books		
۳. امانت تجهیزات الکترونیکی مثل لپ تاپ، مودم و غیره 3. Lending electronic equipment such as laptops, modems, etc.		
۴. میز کمک تکنولوژی به صورت مجازی 4. Virtual technology help desk		
۱. تغییر قوانین حق مؤلف 1. Change copyright laws	قوانین و شیوه‌نامه‌ها Rules and procedures	
۲. بخشیدن جرایم دیرکرد 2. Forgiveness of late crimes		
۳. تمدید خودکار منابع 3. Automatic renewal of resources		
۴. دسترسی به مجموعه برای افراد خاص 4. Access to collections for specific people		
۵. ارائه خدمات استفاده از پایان‌نامه‌ها با تعیین وقت قبلی 5. Providing the use of dissertations by appointment		
۶. امکان سابمیت پایان‌نامه به صورت مجازی 6. Ability to submit the dissertation virtually		
۱. ارسال رایگان منابع درخواستی چاپی (استانداردها، کتاب‌ها، مقاله‌ها، فصل‌های کتاب به منزل کاربران) 1. Free shipping of requested print resources (standards, books, articles, book chapters to users' homes)	خدمات Services	تغییر Change
۲. ارائه خدمات امانت بین کتابخانه‌ای به صورت مجازی 2. Provide interlibrary loan services virtually		
۱. تهیه محتوای سفارشی (خرید بر اساس تقاضا) 1. Custom content creation (on-demand purchase)	دسترسی access	
۲. دسترسی مجازی به مجموعه 2. Virtual access to the collection		
۱. برگزاری نمایشگاه آنلاین 1. Holding an online exhibition	فعالیت‌ها Activities	
۲. برگزاری کارگاه‌ها و رویدادهای مجازی 2. Holding virtual workshops and events		
۱. روزآمدسازی بخش معرفی خدمات آنلاین 1. Update of online services introduction section	شیوه‌نامه‌ها Methods	روزآمدسازی Update
۲. روزآمدسازی درگاه کتابخانه 2. Library Portal Update		

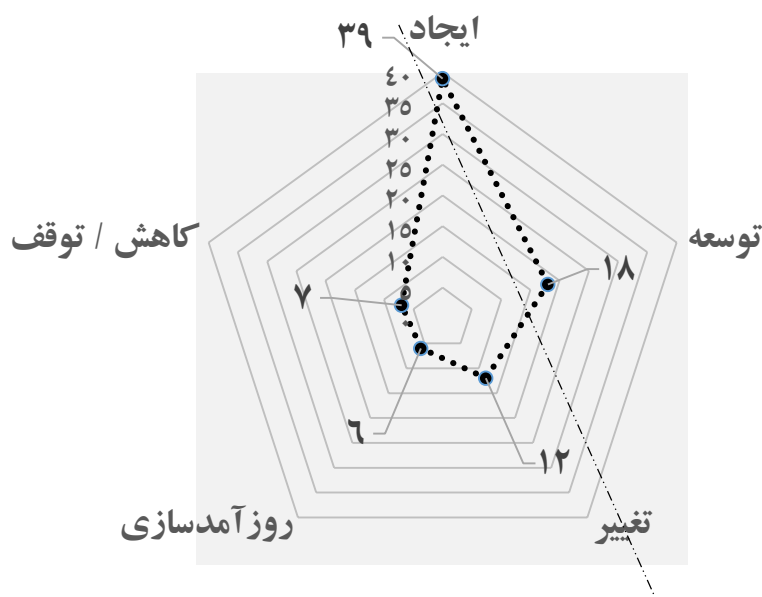
اقدام‌های عملی Practical measures	استراتژی فرعی Secondary strategies	استراتژی اصلی Main strategies
۳. چگونگی ارائه خدمات کتابخانه در دوره کووید ۱۹ 3. How to provide library services in the Covid-19 period	درگاه کتابخانه Library Portal	
۱. به روزرسانی محتوای درگاه کتابخانه برپایه خدمات مجازی 1. Update library portal content based on virtual services		
۲. پاپ‌آپ خدمات در دوره کووید ۱۹ 2. Pop-up services in the Covid-19 period		
۳. به روزرسانی پرسش‌های رایج در دوره کووید ۱۹ 3. Updating Frequently Asked Questions in the Covid-19 Period	خدمات Services	کاهش / توقف Reduce / Stop
۱. توقف امانت منابع فیزیکی 1. Stop lending of physical resources		
۲. توقف خدمات مرجع حضوری 2. Stop in-person reference services		
۳. توقف عضوگیری جدید 3. Stop new membership		
۴. محدودیت ارائه خدمت فقط به پزشکان و پژوهشگران کووید ۱۹ 4. Restrictions on providing services only to Quid physicians and researchers 19	فضاهای فیزیکی Physical spaces	
۱. بسته شدن ساختمان‌های کتابخانه 1. Closure of library buildings		
۲. تعطیلی سالن‌های مطالعه 2. Closure of study halls		
۳. محدودیت استفاده از فضاهای مطالعه شخصی (با رعایت پروتکل بهداشتی و رزرو از قبل) 3. Restrictions on the use of personal study spaces (subject to health protocol and pre-booking)		

برپایه اطلاعات جدول ۳ می‌توان به پرسش دوم پژوهش که به اقدام‌های عملی کتابخانه‌های دانشگاهی در بحران کووید ۱۹ اختصاص داشت، پاسخ داد. نگاه کلی به اطلاعات این جدول شان می‌دهد بیشترین اقدام‌ها مربوط به استراتژی اصلی "ایجاد" بود. نکته قابل توجه اینکه در این استراتژی اصلی، تنوع استراتژی‌های فرعی نیز بیشتر بود (۵ مورد). پس از آن در استراتژی‌های "توسعه" و "تغییر"، تنوع و فراوانی بالای اقدام‌های عملی را می‌بینیم. این یعنی کتابخانه‌های دانشگاهی در رویارویی با بحران کووید ۱۹، برای ادامه فعالیت متناسب با این شرایط، بیشترین تمرکز را بر ایجاد و ارائه خدمات جدید داشتند. در این استراتژی همانطور که پیشتر نیز اشاره شد، ۵ استراتژی فرعی مطرح است. در بین آنها اقدام‌های مربوط به "ایجاد خدمات آموزشی" و پس از آن "ایجاد دسترسی" بیش از دیگر استراتژی‌ها است؛ یافته‌های مربوط به استراتژی فرعی "خدمات آموزشی" نشان می‌دهد در دوره همه‌گیری کووید ۱۹ که آموزش مجازی به صورت الزامی در دانشگاه‌های برتر دنیا درآمد، کتابخانه‌های دانشگاهی به‌عنوان پشتیبان اصلی آموزش مجازی ظاهر شدند. فعالیت‌های مربوط به حمایت از خدمات آموزشی، بیانگر تنوع و گستردگی جامعه کاربران و توجه به نیازهای آموزشی آنها است؛ برای نمونه، آموزش دانشجویان برای حضور و استفاده کلاس مجازی و آموزش استادان برای برگزاری این کلاس‌ها از اقدام‌های رایج کتابخانه‌ها در این بخش بود. مشابه این فعالیت برای برگزاری آزمون پایان ترم انجام شده است. نکته ارزشمند این قبیل فعالیت‌ها، توجه به طراحی اقدام‌هایی است که به افزایش کیفیت آموزش مجازی و شبیه‌سازی این آموزش‌ها به واقعیت انجام گرفته

است. مانند توجه به نیازها و الزامات برگزاری کلاس‌های عملی مانند درس‌های آزمایشگاهی از طریق راه‌اندازی آزمایشگاه مجازی یا ایجاد مخزن دیجیتال از محتوای درس‌ها، جزوه‌ها و آزمون‌های پیشین.

در استراتژی اصلی ایجاد، اقدام‌های عملی مربوط به "دسترسی" بیانگر چند نکته است: نخست، تلاش برای افزایش دسترسی به منابع مورد نیاز کاربران شامل چه منابع کتابخانه‌ای و منابع خارج از کتابخانه از طریق فعالیت‌هایی مانند "توافقنامه با ناشران داخلی برای دسترسی به کتاب‌ها به صورت آنلاین" و "اسکن منابع بر اساس تقاضا و ارسال الکترونیکی به ایمیل اعضا". دوم، پیش‌بینی الزامات نرم‌افزاری و شبکه‌ای برای استفاده از منابع با اقدام‌هایی مثل "تهیه اعتبار برای استفاده از محصولات ادوبی برای جلسه مجازی" و "دسترسی به نرم‌افزارهای چندرسانه‌ای از راه دور". سوم، توجه به کاهش هزینه‌های کاربران برای استفاده از راه دور با راه‌اندازی "هات اسپات باز یا اینترنت رایگان". در دومین استراتژی با گستردگی اقدام‌های عملی یعنی "توسعه"، گرچه تنوع استراتژی‌های فرعی کمتر از دیگر استراتژی‌های اصلی است اما اقدام‌های مربوط به "توسعه خدمات از راه دور" قابل توجه است. گرچه تغییر شیوه فعالیت کتابخانه‌ها از حضوری به مجازی این گستردگی را توضیح می‌دهد اما نکته جالب این اقدام‌ها، تمرکز آنها بر خدمات مشاوره و راهنمایی کاربران از راه دور و با شیوه‌های متنوع است. در "تغییر" به عنوان استراتژی اصلی سوم، بیشترین فعالیت‌ها به استراتژی فرعی "قوانین و شیوه‌نامه‌ها" مربوط است. این نشان می‌دهد ماهیت خدمات و فعالیت‌های کتابخانه‌های بررسی شده دگرگونی خاصی را تجربه نکرده‌اند. گرچه در بخش ایجاد و توسعه فعالیت‌های قابل توجهی طراحی و ارائه شده است اما در این بخش، بیشترین تغییرها به شیوه‌های استفاده از کتابخانه یا منابع و همچنین بازتعریف قوانین به منظور کاستن از ضررهای احتمالی به کاربر و تسهیل استفاده از خدمات به صورت غیر حضوری اختصاص دارد.

دو استراتژی "روزآمدسازی" و "کاهش/توقف" در مقایسه با سه استراتژی اصلی پیش‌گفته، از تنوع کمتری در استراتژی‌های فرعی و نیز اقدام‌های عملی برخوردارند. دلیل این امر در استراتژی روزآمدسازی را می‌توان به همگام بودن و آمیختگی آن با دیگر استراتژی‌ها و اقدام‌های مربوط به آنها نسبت داد. مرور فعالیت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی نشان داد تقریباً تمامی آنها با توجه به دستورهای نهادهای بهداشتی، به‌طور مدام در حال به‌روزرسانی فعالیت‌هایشان هستند و خبرهای این روزآمدسازی را به شیوه‌های مختلف در اختیار کاربران قرار می‌دهند. اما به‌طور مشخص روزآمدسازی شیوه‌نامه‌ها و درگاه کتابخانه دو استراتژی فرعی و رایج این مراکز است. استراتژی کاهش یا توقف خدمات و بسته شدن فضاها فیزیکی نیز به نوعی نقطه آغاز مواجهه کتابخانه‌ها برای مواجهه با بحران کووید 19 است و می‌توان گفت این استراتژی، مقدمه شکل‌گیری دیگر استراتژی‌های کتابخانه‌های دانشگاهی در شرایط پیش‌آمده است. برای این که مقایسه بهتری میان استراتژی‌ها و اقدام‌های کتابخانه‌های دانشگاهی در بحران کووید 19 داشته باشیم، می‌توان فراوانی کاربست این استراتژی‌ها را در خدمات و فعالیت‌های این کتابخانه‌ها را به شکل نمودار زیر نمایش داد.



نمودار ۱. مقایسه استراتژی‌ها و اقدام‌های کتابخانه‌های دانشگاهی در بحران کووید ۱۹

Figure 1. Comparison of strategies and actions of academic libraries in the Covid-19 Crisis

همانگونه که از نمودار بالا می‌توان به خوبی متوجه شد، تلاش کتابخانه‌های دانشگاهی در سراسر جهان در مواجهه با یکی از دشوارترین چالش‌های خود، یعنی بحران کووید ۱۹ قابل توجه بوده است. به بیان دیگر، این کتابخانه‌ها به جای این که سرنوشت تسلیم و یا استراتژی توقف یا کاهش خدمات و فعالیت‌های خود را در برابر این بحران بپذیرند، بیشتر به استراتژی ایجاد و تغییر روی آورده‌اند.

نتیجه‌گیری

با همه‌گیری جهانی کووید-۱۹ او ضاع پیچیده و عجیبی بر کشورها، جوامع و به تبع آن، سازمان‌ها و البته کتابخانه‌ها حاکم شده است. عجب از این نظر که تا پیش از این همه‌گیری، «تجربه جهانی» کم‌رنگ و ناچیزی از مواجهه جوامع با یک ویروس وجود داشت یا آن تجربه به کشورهای خاصی محدود بود؛ نه این که یک ویروس در زمانی کمتر از ۲ ماه همه کشورها را آلوده و درگیر کند. این نشان می‌دهد ما در جهانی درهم‌تنیده و چندوجهی زندگی می‌کنیم. ویروسی توانسته نظام‌های اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و حتی فرهنگی و علمی را تحت تأثیر خود قرار بدهد و تا حدود زیادی جبهه مشابهی در بیشتر کشورها برای صف‌آرایی و مقابله پیش‌چشم خود ببیند؛ رعایت فاصله فیزیکی و اجتماعی، رعایت بهداشت فردی، و پوشیدن ماسک. برای انسان که موجودی است اجتماعی این توصیه یعنی تعطیلی اجتماع‌ها و یعنی بحران که بحران کوچکی به شمار نمی‌رود.

شاید این عبارت رانگانانان که «کتابخانه‌ها اندام‌واره‌ای پویا هستند» برای ضرورت و اهمیت پاسخ و رویارویی کتابخانه‌ها به ویژه کتابخانه‌های دانشگاهی با بحران همه‌گیری کووید ۱۹ مناسب و کافی باشد. از دیدگاه بل و همکارانش (Bell & et. Al, 2007) کتابخانه‌های دانشگاهی و پژوهشی با شرایطی روبرو هستند که پیشتر از این با آن روبرو نبوده‌اند. ترکیبی از بودجه کاهش و فضای متحول رقابتی در حوزه تولید اطلاعات، هر کتابخانه را به گونه‌ای ویژه تحت تأثیر قرار داده است. تغییرهایی که در فناوری رخ داده، بافت بسیار گوناگونی برای مأموریت این کتابخانه‌ها بوجود آورده به گونه‌ای که لازم است به این تغییرها به گونه‌ای فعالانه و هدفمند پاسخ دهند. تغییری که از دیدگاه هاردستی (Hardesty, 2007) چیزی کمتر از یک «انقلاب» نبوده است. بحران همه‌گیری کووید ۱۹

شاید فرصتی مناسب برای تغییری قابل توجه و عمیق در خدمات و فعالیت‌های کتابخانه‌ها بوجود بیاید؛ تغییری که انتظار می‌رفته زودتر از این‌ها در این کتابخانه‌ها رخ بدهد و بحران همه‌گیری کووید ۱۹ شاید بر شتاب این تغییر به‌شکل چشمگیری افزوده باشد. به‌نظر می‌رسد بحران همه‌گیری کووید ۱۹ بیش از همه بر حضور یا نمود فیزیکی خدمات، منابع و فعالیت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی تأثیر گذاشته باشد اما به‌نظر نمی‌رسد تأثیر چندانی بر کارکرد این نهاد علمی گذاشته باشد. به بیان دیگر، کتابخانه‌های دانشگاهی با تغییر استراتژی‌های ارائه خدمات و انجام فعالیت‌ها بر پویایی خود برای رویارویی با بحران همه‌گیری کووید ۱۹ اقدام ورزیده‌اند. این پویایی را می‌توان از سهم کم‌رنگ استراتژی «توقف یا کاهش» خدمات و فضاهای فیزیکی و استراتژی‌های پرشمار و گوناگون «ایجاد» و «توسعه» دسترسی و استفاده از منابع و خدمات آموزشی و پژوهشی، و حتی استراتژی «تغییر» قوانین و شیوه‌نامه‌ها به‌خوبی فهمید. نکته مهم و جالب توجه در این میان، شباهت رفتار و عملکرد مدیران و کتابداران این کتابخانه‌ها در رویارویی با این بحران بوده است. به بیان دیگر، به‌دلیل این‌که کارکرد و ارزش کتابخانه‌های دانشگاهی در امر آموزش و پژوهش کاملاً شناخته شده و موثر در نظر گرفته می‌شود، تلاش این کتابخانه‌ها برای رویارویی مناسب و هدفمند با این بحران‌ها بسیار ارزشمند و حیاتی است.

همان‌گونه که پیشتر اشاره شد، بیشترین اقدام‌های عملی کتابخانه‌های دانشگاهی در جهان به ترتیب مربوط به استراتژی‌های اصلی «ایجاد» (۳۹ مورد)، «توسعه» (۱۸ مورد)، «تعهد در قبال مسئولیت اجتماعی» (۱۳ مورد) و «تغییر» (۱۲ مورد) است. همچنین، در استراتژی «ایجاد» برنامه‌ها و فعالیت‌هایی مورد توجه این کتابخانه‌ها قرار داشتند که بر پایه نیاز و ضرورت در زمان وقوع بحران و در استراتژی «توسعه» خدمات و فعالیت‌هایی که پیش از وقوع بحران (اما در زمان کووید-۱۹ بیشتر) به آنها نیاز بود، راه‌اندازی شده است. در استراتژی «تغییر» شیوه انجام آن‌ها متناسب با شرایط بحران به تغییر نیاز داشته است؛ از این‌رو، برخی از این تغییرها مقطعی و ویژه شرایط پیش‌روی کتابخانه‌ها بودند و برخی دیگر با تصمیم کتابخانه، به احتمال فراوان پس از بحران نیز ادامه خواهند یافت. دو استراتژی دیگر یعنی «روزآمدسازی» به این دلیل که این فعالیت‌ها همگام با دیگر فعالیت‌های کتابخانه‌ای در حال انجام‌اند و «کاهش/توقف» به این دلیل که فضاهای فیزیکی و منابع کتابخانه‌ای در خط مقدم مقابله با بحران کووید-۱۹ قرار داشتند در مقایسه با دیگر استراتژی‌ها کمتر دنبال شده بود. در استراتژی «تعهد در قبال مسئولیت اجتماعی» برنامه‌ها و فعالیت‌های این کتابخانه‌ها در زمان چالش و رویایی با بحران برای جامعه تدوین می‌شوند و این وظیفه‌ها در شرایط عادی در مورد غیر کاربران کتابخانه به کار گرفته نمی‌شود. در استراتژی «پشتیبانی از پژوهش درباره کووید-۱۹» نیز اقدامات ویژه کتابخانه برای سرعت بخشی به انجام پژوهش‌های مربوط به این بحران و تسهیل دسترسی پژوهشگران به اطلاعات مورد نیازشان انجام شده و در استراتژی «بازگشایی» برنامه‌های کلی این کتابخانه‌ها پس از اتمام بحران یا کاهش شرایط بحرانی به کار گرفته شده است.

مرور فعالیت‌های این کتابخانه‌ها نشان داد تقریباً تمامی آنها با توجه به دستورهای نهادهای بهداشتی، به‌طور مدام در حال به‌روزرسانی فعالیت‌هایشان بودند و خبرهای این روزآمدسازی را به شیوه‌های مختلف از جمله روزآمدسازی شیوه‌نامه‌ها و درگاه یا وب‌گاه کتابخانه در اختیار کاربران قرار دادند.

بنابراین می‌توان این‌گونه نتیجه گرفت که کتابخانه‌های دانشگاهی به‌شکلی کنشگر و هدف‌مند با بحران همه‌گیری کووید ۱۹ روبرو شده‌اند و از فرصت به‌وجود آمده برای مدیریت تغییر خدمات و فعالیت‌های در این کتابخانه‌ها استفاده کرده‌اند.

از سوی دیگر، در استراتژی «تعهد در قبال مسئولیت اجتماعی» اقدام‌هایی انجام شده است که تأثیر عمیق و ماندگاری در پذیرش و مقبولیت اجتماعی کتابخانه‌های دانشگاهی در جامعه مخاطبان دارد. به بیان دیگر، از آنجا که بسیاری از بحران‌های اجتماعی از جمله بحران همه‌گیری کووید-۱۹ باعث تغییر در بنیان‌های ارتباط اجتماعی در جامعه می‌شوند، بنابراین، آسیب‌های روانی، شناختی و اجتماعی جدی‌ای برای مخاطبان و ذی‌نفعان این نهادها بوجود می‌آورند.

واگیری جهانی (پاندمی) ویروس کووید-۱۹ به‌دلیل ویژگی‌هایی که دارد به تعطیلی یا کاهش ساعت‌های ارائه خدمات حضوری کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی کشیده شده تا دست‌کم به فرصت‌های ارائه شده توسط فضای مجازی برای ارائه خدمات روی بیابند و خدمات خود را از طریق این ابزارهای فناورانه دنبال کنند. شاید بتوان آن را راهی دانست برای غلبه بر محدودیت‌ها و چالش‌های موجود که عمدتاً از سوی فناوری تحمیل شده است و حتی شاید بتوان آن را فراری رو به جلو در نظر گرفت؛ رو به جلو از این نظر که ممکن است این مراکز اطلاع‌رسانی بتوانند بر برخی از چالش‌های مرتبط با مقبولیت و محبوبیت اجتماعی غلبه کنند و طیف گوناگون و

گسترده‌تری از افراد جامعه علمی را به‌سوی بهره‌مندی از ارزش‌های نهایی و غایی خود همراه سازند. همه این اقدام‌های آموزشی و پژوهش در کتابخانه‌های دانشگاهی در سراسر جهان در شرایطی انجام شده است که ضرورت دسترسی پژوهشگران به اطلاعات و داده‌ها از راه دور بسیار درخور توجه و چالش‌های حضور فیزیکی دانشجویان، پژوهشگران و استادان نیاز به چاره‌جویی داشت. این که سازمان‌ها از جمله کتابخانه‌ها با این بحران‌ها چگونه روبرو می‌شوند به آموزش‌هایی باز می‌گردد که برای مواجهه با این بحران‌ها فرا گرفته‌اند و البته آمادگی‌هایی که برای اقدام در مواجهه با این بحران‌ها کسب کرده‌اند. به بیان دیگر، تجربه‌های گوناگونی در ایران و جهان وجود دارند که کتابخانه‌ها در ایران می‌توانند از این تجربه‌ها برای شرایط مشابه استفاده کنند. اما این که تا چه اندازه از این تجربه‌ها برای رویارویی با همه‌گیری کووید-۱۹ بهره‌برداری کرده‌اند به طیفی از نیازمندی‌ها، شایستگی‌ها و زیرساخت‌های فنی و اجرایی نیازمندند. به‌نظر می‌رسد در شرایط کنونی که با بحران همه‌گیری روبرو هستیم، یکپارچگی و پیوند میان کتابخانه‌های دانشگاهی، مراکز یا واحدهای آموزشی و فناوریانه، مراکز پژوهشی و آزمایشگاهی در بستری یگانه چاره‌کار باشد.

پیشنهاد‌های پژوهشی

- پیشنهادهایی که در ادامه آمده است، می‌تواند به تکمیل یافته‌ها و نتایج این پژوهش کمک کند:
- یکی از فعالیت‌های مهمی که توسط کتابخانه‌های دانشگاهی در سراسر جهان در این همه‌گیری انجام شده است، دانش و تجربه‌ای است که ذی‌نفعان کلیدی در ارتباط با این وضعیت با آن روبرو بوده یا داشته‌اند. بنابراین، به‌نظر می‌رسد ضروری باشد «تجربه‌های زیسته ذی‌نفعان، کاربران و کنشگران کتابخانه‌ها (از جمله کتابخانه‌های دانشگاهی) همچون کتابداران، کاربران، مدیران در کشور در دوره بحران همه‌گیری کووید-۱۹» مورد بررسی و پژوهش قرار بگیرد؛
 - به‌نظر می‌رسد دیر یا زود این همه‌گیری پایان می‌پذیرد و یا همچون برخی از دیگر بیماری‌های همه‌گیر کم‌رنگ، کم‌اثر شده و یا کنترل می‌گردد. این که این که مراکز اطلاع‌رسانی چه وضعیتی پس از این همه‌گیری دارند می‌تواند مهم و ارزشمند بوده و می‌تواند بررسی جایگاه و نقش آنها در نظام علمی و آموزشی بررسی و پایش شود. این دست پژوهش‌ها که پس‌رخدادی به‌شمار می‌آیند و یا افزون بر اثرات اولیه هنگام بروز و ظهور خود، اثرات ثانویه‌ای بر فعالیت‌ها، کنش‌ها یا ماهیت این دست سازمان‌ها داشته باشند. بنابراین پیشنهاد می‌شود «وضعیت کتابخانه‌ها (از جمله کتابخانه‌های دانشگاهی) پس از پایان بحران همه‌گیری کووید-۱۹» نیز در پژوهشی دیگر دنبال شود؛
 - یکی از مواردی که در میان پژوهش‌های پیشین بسیار چشمگیر دنبال شده بود، کنش‌پذیری این مراکز در رویارویی با بحران‌ها بود. به‌نظر می‌رسد «بررسی وضعیت و میزان آمادگی کتابخانه‌ها (از جمله کتابخانه‌های دانشگاهی) در کشور برای رویارویی با بحران‌های مرتبط با سلامت همچون بیماری‌های عفونی، همه‌گیری، زیست محیطی (خشکسالی، سیل و غیره) و غیره» با توجه به شرایط کنونی بوجود آمده در رابطه با همه‌گیری کووید-۱۹ می‌تواند مهم و قابل توجه به‌شمار آید؛
 - یکی از مهم‌ترین جنبه‌های مقبولیت و یا پذیرش کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، میزان همراهی و هماهنگی با نیازمندی‌ها و کنش‌های این مراکز با رخداد‌های بحران‌آمیز است. از این رو، به‌نظر می‌رسد «واکاوی مسئولیت‌های اجتماعی کتابخانه‌ها (از جمله کتابخانه‌های دانشگاهی) در زمان وقوع بحران‌های مشابه و بررسی تجربه‌های زیسته کنشگران این مراکز اطلاع‌رسانی» جزو پژوهش‌های ارزشمند و مهمی در نظر گرفته شود؛
 - همانگونه که پیشتر نیز اشاره شد، نمی‌توان جایگاه کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی همچون کتابخانه‌های دانشگاهی را نسبت به فعالیت‌ها و اهداف سازمان مادر بی‌تأثیر و بی‌ارتباط تلقی کرد. بنابراین، «تحلیل تأثیر خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی فعال و منفعل در دوره بحران همه‌گیری کووید-۱۹ و مقایسه بروندادهای آموزشی و پژوهشی دانشگاه‌ها در این دوران» می‌تواند چارچوب واقع‌گرایانه و عملکردی برای این مراکز و سازمان مادر برای تصمیم‌گیری‌ها فراهم نماید...

References

- Bashiri, Javad, Zabihi Faridiyan, Fatemeh (2017). Crisis management in libraries; Case study of Libraries affiliated with the Agricultural Research, Education and Promotion Organization. *Knowledge Studies*, 10 (39), 13- 25.
- Encyclopedia of Library and Information Science (2006). Public service sub-entry. Mahrokh Lotfi. Access to: <https://bit.ly/3geyv28>
- Haghighi, Mahmood (2006). Academic libraries in the Encyclopedia of Library and Information Science. Available at: <https://goo.gl/nR7Zml>
- Sarmad, Zohreh, Bazargan, Abbas, Hejazee, Elaheh (2006). *Research Methods in Behavioral Sciences*. Tehran: Agah.
- Shamsi, Somayeh (2018). Comprehensive model of crisis classification. Master Thesis of Sharif University of Technology.
- Emrani, Ebrahim (2018). Iranian Academic Libraries: A Review of the Status of Tehran Academic Libraries after the Islamic Revolution of Iran. *Monthly critics book*, 12 (2), 32- 35.
- Nouzari, Hosseinali (2005). Crises and social threats: Paradigmatic analysis of new approaches, perceptions and theories about the concept of crisis. *Social Welfare*, 4 (16), 43-73.
- American Library Association (ALA) (2020). ALA Executive Board recommends closing libraries to public. Available at: <http://www.ala.org/news/press-releases/2020/03/ala-executive-board-recommends-closing-libraries-public>
- Anderson, William G. (1971). Descriptive-Analytic Research on Teaching. *Quest*, 15 (1), 1-8. DOI: 10.1080/00336297.1971.10519695
- Bell, Steven J. et al. (2007). Changing Roles of Academic and Research Libraries, American Library Association, May 30, 2018. Available at [<http://www.ala.org/acrl/issues/value/changingroles>] (Accessed August 18, 2019)
- Buenrostro I. S., Cabbab J. F. A (2019). Libraries and their role in transitional justice in the Philippines. *IFLA Journal* 45(1): 5–15.
- Connaway, L. S. et al. (2017). *Academic library impact: Improving practice and essential areas to research*. ACRL, Chicago, Illinois. <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/publications/whitepapers/academiclib.pdf>
- IFLA (2020). COVID-19 and the Global Library Field. Available at: <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries>
- Featherstone, R. M., Boldt, R. G., Torabi, N., & Konrad, S. L. (2012). Provision of pandemic disease information by health sciences librarians: a multisite comparative case series. *Journal of the Medical Library Association: JMLA*, 100 (2), 104.
- France Research Ministry. (2020). *Accompagnement documentaire et bibliothèque*. <https://services.dgesip.fr/I19/T17/>
- Hardesty, Larry. (2007). Excellence in academic libraries: Recognizing It. *Library Issues*, 27 (4). <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.584.3456&rep=rep1&type=pdf> (Accessed August 18, 2019)

- Hinchliffe, L. J. & C. Wolff-Eisenberg. (2020). Academic Library Response to COVID19. <https://sr.ithaka.org/blog/academic-library-response-to-covid19/>
- Jankowska, M. A. (2008): A call for sustainable library operations and services: A response to ACRL's 2007 environmental scan, *College & Research Libraries News*, 69(6), 323-324. <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/viewFile/8005/8005>
- Liu, J., Tu-Keefner, F., Zamir, H., & Hastings, S. K. (2017). Social media as a tool connecting with library users in disasters: A case study of the 2015 catastrophic flooding in South Carolina. *Science & Technology Libraries*, 36(3), 274-287
- Pazooki, F. and Saboori, F. (2020), Public libraries in crisis time: Empirigraphy of Iranian public libraries in the 2019 Iran massive flood, *Library Management*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/LM-12-2019-0091>
- Rayward, W.B., & Jenkins, C. (2007). Libraries in Times of War, Revolution, and Social Change. *Library Trends* 55(3), 361-369. doi:10.1353/lib.2007.0021
- Sabolovic-Krajina D. (2019). Croatian public libraries in time of crisis. *IFLA Journal* 45(1): 48-56.
- Schopf, J., J. Roche, and G. Hubert (2015). Co-working and innovation: new concepts for academic libraries and learning centers. *New Library World*, 116 (1/2), 67-78.
- Vijesh, P. V. & N. Mohanan (2018). *Social responsibilities of academic libraries: Rajagiri College of Social Sciences library, Kalamassery, Kerala: A Case Study*. In *Teaching Role of Librarians*. Daya Publishing: Astral.
- Wang, T., & Lund, B. (2020). Announcement Information Provided by United States' Public Libraries during the 2020 COVID-19 Pandemic. *Public Library Quarterly*. <https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1764325>
- Witt, S., & Smith, K. (2019). Libraries in times of crisis. *IFLA Journal*, 45 (1), 3-4. <https://doi.org/10.1177/0340035219830549>
- Zach, L. (2011). What do I do in an emergency? The role of public libraries in providing information during times of crisis. *Science & technology libraries*, 30(4), 404-413.

Copyrights

© 2022, the authors. Licensee SCU, Ahvaz, Iran. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

