

Transformation in the Role of University Libraries Following the Outbreak of the COVID-19 Epidemic

Azam Najafgholinejad 

Assistant Professor, National Library and Archives of Iran, Tehran, Iran (Corresponding author).
a-najafgholinejad@nlai.ir

Sedigheh Shakeri

Master's degree, Department of Knowledge and Information Science, National Library and Archives of Iran, Tehran, Iran. sbshkry@yahoo.com

Abstract

Purpose: The purpose of this study was to investigate the measures, strategies, and tools for providing services at Iran's top university libraries during the Covid-19 outbreak and the evolution of the role of university libraries.

Method: The current study is qualitative, and data collection was conducted through semi-structured interviews in the spring of 2021 with the managers of central libraries of thirteen top university libraries under the coverage of the Ministry of Science, Research, and Technology in Iran. The content of the interviews was analyzed and coded using MAXQDA software. To analyze the data collected from the interviews, the method of qualitative content analysis, categorization (organizing and grouping of codes), and coding (specifying main and secondary codes) were employed. Lincoln and Guba criteria were used to validate the findings.

Findings: During the coding process, 196 initial codes were identified to describe the actions, tools, services, and activities of the central libraries of top universities. In the category of tools for providing services in the era of Covid-19, the central libraries of top universities mentioned tools such as virtual social networks, answering the telephone, email, strengthening information through websites and library portals, activating virtual reference services, and educational webinars. Online consulting and booking services for librarians in the context of video conferencing software, purchasing and providing some of the necessary infrastructure for organizing electronic resources, changing the approach of face-to-face services, and providing specific procedures and tools for it, strengthening services for remote access to databases, and enhancing interaction and feedback from users were among the new services and activities that were developed during this period.

Conclusion: User credibility was further strengthened during the Covid-19 era, marking a turning point in the true concept of service, particularly in terms of enhancing information dissemination for libraries. Education anytime and anywhere replaced face-to-face training courses in libraries. The increasing expectations of users for non-in-person and remote services, along with their institutionalization, led to a reconsideration of scheduling face-to-face visits and the integration of

Cite this article: Najafgholinejad, A. & Shakeri, S. (2024). Transformation in the Role of University Libraries Following the Outbreak of the COVID-19 Epidemic. *Sciences and Techniques of Information Management*, 10(1): 117-142.
<https://doi.org/10.22091/STIM.2022.8352.1814>

Received: 2023-07-12 ; **Revised:** 2023-08-09 ; **Accepted:** 2023-09-02 ; **Published online:** 2024-03-22

© The Author(s).

Article type: Research Article

Published by: University of Qom.



electronic and virtual services as complements to existing physical services. Attention to new spaces during face-to-face visits and the enhancement of librarians' relationships with users are now part of managers' new focus. Improving librarians' skills related to users and enhancing their information literacy are also deemed essential. Libraries are unlikely to revert to the pre-coronavirus era, and to effectively engage users, it is crucial to maintain and strengthen the remote services established during the Covid-19 era. This is because users post-Covid have different expectations and needs compared to those before the pandemic.

Keywords: Covid-19, Central libraries, University Libraries, Non-in-person Services, Digital Services, Remote Services, Reference Services, Librarians, Users, Library Portal.

تحول در نقش کتابخانه‌های دانشگاهی در پی شیوع همه‌گیری کووید ۱۹

اعظم نجفقلی‌نژاد 

استادیار، سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران، تهران، ایران (نویسنده مسئول). a-najafgholinejad@nlai.ir

صدیقه شاکری

کارشناسی ارشد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران، تهران، ایران.

sbshkry@yahoo.com

چکیده

هدف: هدف پژوهش حاضر بررسی تحول در نقش، کارکردها، راهبردها و ابزارهای ارائه خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی سطح یک کشور در زمان شیوع همه‌گیری کووید ۱۹ است.

روش: پژوهش حاضر کیفی است و جمع‌آوری داده‌ها از طریق مصاحبه نیمه‌ساختاریافته در بهار ۱۴۰۰، با مدیران کتابخانه‌های مرکزی ۱۳ کتابخانه دانشگاهی سطح یک کشور تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری انجام شد. محتوای مصاحبه‌ها با استفاده از نرم‌افزار مکس کیودا تحلیل و کدگذاری گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده از مصاحبه‌ها، از روش تحلیل محتوای کیفی، مقوله‌بندی (سازماندهی و گروه‌بندی کدها) و کدگذاری (مشخص کردن کدهای اصلی و فرعی) استفاده شد. برای اعتباربخشی به یافته‌ها از معیارهای لینکلن و کوبا استفاده گردید.

یافته‌ها: طی فرایند کدگذاری ۱۹۶ کد اولیه شناسایی شد که به بیان اقدامات، ابزارها، خدمات و فعالیت‌های کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های سطح یک کشور پرداخته بودند. کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های سطح یک کشور در مقوله ابزارهای ارائه خدمات در دوران کووید ۱۹ به ابزارهایی همچون شبکه‌های اجتماعی مجازی، پاسخگویی تلفنی، ایمیل، تقویت اطلاع‌رسانی از طریق وبسایت‌ها و پورتال‌های کتابخانه‌ای، خدمات مرجع مجازی و وبینارهای آموزشی اشاره کردند. در مقوله خدمات، مشاوره آنلاین و رزرو کتابدار در بستر نرم‌افزارهای ویدئوکنفرانس، خریداری و فراهم کردن برخی از زیرساخت‌های لازم و ضروری برای ساماندهی منابع الکترونیکی، تغییر رویکرد خدمات حضوری به مجازی و فراهم کردن رویه‌های مشخص برای آن، تقویت خدمات برای دسترسی از راه دور کاربران به پایگاه‌های اطلاعاتی و تقویت تعامل و بازخوردگیری از کاربران از جمله خدمات و فعالیت‌های جدیدی بود که در این دوران شکل گرفت.

نتیجه‌گیری: اعتباربخشی به کاربر در دوران کووید ۱۹ بیش از پیش تقویت شد و این دوران نقطه عطفی در مفهوم واقعی خدمات‌رسانی به ویژه از جنبه تقویت اطلاع‌رسانی و اشاعه اطلاعات برای کتابخانه‌ها محسوب شد. آموزش در هرجا،

استناد به این مقاله: نجفقلی‌نژاد، اعظم؛ شاکری، صدیقه (۱۴۰۳). تحول در نقش کتابخانه‌های دانشگاهی در پی شیوع همه‌گیری کووید ۱۹. علوم و

فنون مدیریت اطلاعات، ۱۰(۱): ۱۱۷-۱۴۲. <https://doi.org/10.22091/STIM.2022.8352.1814>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۴/۲۱؛ تاریخ اصلاح: ۱۴۰۲/۰۵/۱۸؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۶/۱۱؛ تاریخ انتشار آنلاین: ۱۴۰۳/۰۱/۰۳

ناشر: دانشگاه قم

نوع مقاله: پژوهشی

© نویسندگان.



هر زمان و هر مکان جایگزین دوره‌های آموزشی حضوری کتابخانه‌ها شد. افزایش توقع کاربران درباره خدمات غیرحضوری و از راه دور و نهادینه شدن آن، بازاندیشی درباره برنامه‌ریزی مجدد در مورد مراجعه‌های حضوری و استفاده از خدمات الکترونیکی و مجازی به عنوان مکمل خدمات فیزیکی حاضر، توجه به فضاسازی‌های جدید در مراجعه‌های حضوری و ایمن‌سازی ارتباط‌های کتابداران با کاربران، بخشی از توجهات جدید مدیران محسوب می‌شود. افزایش مهارت‌های کتابداران مرتبط با کاربران و افزایش سواد اطلاعاتی آنها نیز به عنوان یک ضرورت مطرح شد. کتابخانه‌ها دیگر به دوران قبل از کرونا برنمی‌گردند و جهت بقای اثربخش خود در بین کاربران، لازم است خدمات غیرحضوری پایه‌گذاری شده در دوران کووید ۱۹ را ادامه داده و تقویت کنند، چراکه دیگر کاربران آنها همان کاربران قبل از کووید نیستند و انتظارات و توقعات آنها متحمل تغییرات زیادی شده است.

کلیدواژه‌ها: کووید-۱۹، کتابخانه‌های مرکزی، کتابخانه‌های دانشگاهی، خدمات غیرحضوری، خدمات دیجیتال، خدمات از راه دور، خدمات مرجع، کتابداران، کاربران، پورتال کتابخانه.

۱. مقدمه

کتابخانه‌های دانشگاهی که در دانشکده‌ها و دانشگاه‌ها تأسیس شده‌اند، منابع اصلی اطلاعات برای دانشجویان، پژوهشگران و اساتید هستند. جویندگان اطلاعات در رشته‌های تحصیلی مختلف برای به دست آوردن مناسب‌ترین و معتبرترین منابع اطلاعاتی، به کتابخانه‌ها متکی هستند (بیکر و ایونز^۱، ۲۰۱۱). دری همه‌گیری کووید-۱۹، زمانی که تمام اماکن عمومی برای مدت نامعلومی تعطیل اعلام شدند، کتابخانه‌های دانشگاهی نیز از این امر مستثنی نبودند. از آنجایی که کارکنان کتابخانه هیچ اطلاع قبلی در مورد تعطیلی موقت، اما فوری نداشتند، با چالش‌هایی مواجه شدند. کتاب‌ها برای مدت مشخصی به کاربران امانت داده شده بودند، اما اکنون آن کتاب‌ها قابل برگشت نبودند. نگران‌کننده‌تر اینکه نیازهای کاربران یا جویندگان اطلاعات برآورده نمی‌شد. تا به امروز، حفظ ارتباط کتابخانه‌ها در این مواقع بحرانی، چالش بزرگی برای کتابداران و سایر کارکنان کتابخانه بوده است. اما کتابخانه‌های دانشگاهی از این چالش استفاده کردند و توانستند نقش متحول و مثبت ارائه اطلاعات به جویندگان اطلاعات و ارائه کمک‌های اجتماعی را ایفا کنند. به طور کلی می‌توان نقش کتابخانه‌های دانشگاهی در دوران کووید را به دو نقش اصلی و اجتماعی تقسیم نمود. نقش رسمی در این زمینه خاص به معنای وظایف کارکنان کتابخانه است، که به طور رسمی به عنوان بخشی از وظایف رسمی به آنها محول شده است. وظایف تعیین شده این نقش‌ها همیشه به شکل عینی به خوبی مشخص می‌شوند. همه کارکنان کتابخانه آگاه هستند و همچنین برای انجام این نقش‌ها آموزش دیده‌اند. کتابخانه‌ها علاوه بر ایفای نقش‌های رسمی در طول بحران کووید-۱۹، با مشارکت در برنامه‌های کنترل بیماری، پیشگیری و آگاهی‌بخشی، نقش اجتماعی نیز ایفا کردند (کاردنول و سینگ برار^۲، ۲۰۲۱).

شیوع همه‌گیری کووید-۱۹ بر محیط‌ها تأثیر گذاشت و به تغییراتی در فعالیت‌های آموزشی، اقتصادی، اجتماعی و... منجر گردید. کتابخانه‌های دانشگاهی در تقابل با این پاندمی، راهی جز تغییر در ارائه خدمات نداشتند. کتابخانه‌های بسیاری در خارج از کشور از جمله کتابخانه‌های دانشگاهی سوئد، تورتو، بنگلادش، چین و... در این دوره، خدمات آنلاین خود را توسعه دادند. در ایران نیز کتابخانه‌های ملی، عمومی و دانشگاهی از چالش همه‌گیری کووید-۱۹ به عنوان فرصت استفاده کردند و تغییرات عمده‌ای در ارائه خدمات خود به جامعه هدف اعمال نمودند و بیشتر به سمت و سوی ارائه خدمات دیجیتال و توسعه این خدمات پیش رفتند. در این راستا، هدف پژوهش

1. Baker & Evans

2. Kaur Deol & Sing Brar

حاضر بررسی اقدامات، استراتژی‌ها و ابزارهای به‌کار گرفته شده توسط کتابخانه‌های دانشگاهی سطح یک کشور در پاندمی کووید-۱۹ و مطالعه تحول نقش‌های این کتابخانه‌ها است.

پژوهش‌های متعددی در زمینه اقدامات و راهبردهای کتابخانه‌های دانشگاهی در دوران کووید-۱۹+ در کشورهای مختلف، طی چند سال اخیر انجام شده است. حجت‌حسینی (۱۳۹۹)، در پژوهشی با رویکرد متن‌پژوهانه، الگوهای خدماتی و استراتژی‌های کاربردی کتابخانه‌های دانشگاهی را در دوران کرونا بررسی کرد. یافته‌ها نشان داد اکثر کتابخانه‌های دانشگاهی در کشورهای مختلف به صورت فیزیکی برای کاربران در هنگام شیوع این بیماری همه‌گیر بسته بودند، اما به آنها خدمت‌رسانی می‌شد. در این دوران اکثر کتابخانه‌ها صفحات وب خود را نوسازی کردند، منابع جدیدی را تخصیص دادند و طرح‌های آنلاین قوی را برنامه‌ریزی کردند. کتابداران دانشگاهی احساس می‌کردند که شکاف دیجیتالی، نداشتن مهارت سواد دیجیتالی و سرعت پایین اینترنت، مهم‌ترین موانع انتقال خدمات از حالت فیزیکی به حالت آنلاین و استفاده کمتر از منابع آنلاین کتابخانه و پورتال‌های وب است. طاهری، اشرفی‌ریزی و سعیدی‌زاده (۱۳۹۹)، در پژوهشی چالش‌ها و اقدامات کتابخانه‌های عمومی در خصوص بازگشایی و ارائه خدمات را با تحلیل راهنماها و اقدامات بین‌المللی بررسی کردند. اقدامات شامل «اقدامات پیشگیرانه و بهداشتی در کتابخانه‌ها، توسعه خدمات اطلاع‌رسانی در زمان بحران و محدودیت‌ها و چالش‌ها در ارائه خدمات کتابخانه‌ای در زمان این بحران بود.

تمیز و ساللکار^۱ (۲۰۲۰) در پژوهشی واکنش کتابخانه‌های دانشگاه سوئد به کووید-۱۹ را بررسی کردند. در این تحقیق خدمات دیجیتالی کتابخانه‌های دانشگاهی و پاسخ آنها به کووید-۱۹ را در ۳۹ دانشگاه سوئد مورد بررسی قرار دادند. یافته‌ها حاکی از آن بود که کتابخانه‌ها می‌توانند فراتر از مسئولیت‌های خود حرکت کرده و از لحاظ روحی و روانی، جامعه را به رعایت پروتکل‌های بهداشتی و حفظ فاصله اجتماعی با ابزارهایی از جمله فیلم‌ها، جلسات آنلاین اجتماعی و کارگاه‌های آموزشی آنلاین، تشویق و پشتیبانی کنند. والش و رانا^۲ (۲۰۲۰) در پژوهشی تداوم خدمات کتابخانه‌های دانشگاه تورنتو را در دوره شیوع همه‌گیری کووید-۱۹ ارزیابی کردند. بهره‌گیری و گسترش خدمات آنلاین موجود و مجموعه‌های دیجیتال و فراهم نمودن ابزارهای تسهیل‌کننده پژوهشگران، دو رویکردی است که کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه تورنتو از زمان ابتلا به بیماری همه‌گیری کووید-۱۹ در پیش گرفته‌اند. گائو^۳ و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی ارائه خدمات در ۱۳۷ کتابخانه دانشگاهی

1. Temiz & Salelkar

2. Walsh & Rana

3. Guo

چین در دوره همه‌گیری ویروس کووید-۱۹ را بررسی کردند. نتایج نشان داد که اکثریت کتابخانه‌ها تمرکز خدمات خود را به صورت کاملاً آنلاین و برخی نیز به سمت و سوی خدمات آنلاین تغییر داده‌اند. رفیق و همکاران^۱ (۲۰۲۱) نیز در تحقیقی چشم‌انداز کتابخانه‌های دانشگاهی کشورهای در حال توسعه را در پاسخ به بیماری همه‌گیری کووید-۱۹ بررسی کردند. اکثر کتابخانه‌های دانشگاهی مورد بررسی، ارائه خدمات حضوری به مراجعین نداشتند، اما با کاربران در ارتباط بودند. کتابخانه‌ها ارائه خدمات آنلاین برای کاربران را برنامه‌ریزی کردند.

آشیک، جابین و محمود^۲ (۲۰۲۲)، در پژوهشی خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی در طول همه‌گیری کووید-۱۹ و نیز چالش‌های پیش‌روی آنها، نقش‌های نوظهور کتابخانه و مؤثرترین ابزارهای ارتباطی را بررسی کردند. یافته‌ها نشان داد به منظور ارائه بهترین پشتیبانی ممکن برای کاربران مدرن کتابخانه که نیازمند دسترسی از راه دور به منابع در محیط دیجیتالی و در حال تحول هستند، کتابخانه‌ها باید زیرساخت‌ها را ایجاد و دسترسی را بهبود بخشند. بیگام و الهی^۳ (۲۰۲۲) در پژوهشی چگونگی ارائه خدمات کتابخانه‌ای دیجیتال در پشتیبانی از کاربران آموزش آنلاین و دسترسی به منابع اطلاعاتی در دوره کووید ۱۹ را در یک کتابخانه دانشگاه خصوصی در بنگلادش بررسی کردند. در طول همه‌گیری کرونا، تمام خدمات فیزیکی یا در محل کتابخانه، به خدمات دیجیتالی تغییر کرد، از جمله می‌توان به ارائه خدمات به کاربران از طریق رسانه‌های اجتماعی، خدمات تحویل مدرک الکترونیکی، خدمات تحویل مقاله به صورت آنلاین، آموزش سواد اطلاعاتی و خدمات مرجع مجازی اشاره کرد.

بررسی مطالعات پیشین نشان می‌دهد همه‌گیری کووید-۱۹ تغییرات اساسی در شیوه ارائه خدمات به کاربران در انواع کتابخانه‌ها به وجود آورده است و همه کتابخانه‌ها بر روی راه‌اندازی خدمات جدید الکترونیکی و یا گسترش خدمات آنلاین تمرکز کرده‌اند. در این راستا، پژوهش حاضر درصدد پاسخ به سوالات زیر است:

(۱) خدمات، ابزارها و فعالیت‌های جدید کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های سطح یک کشور چه بود؟

(۲) مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های سطح یک کشور، آینده خدمات کتابخانه‌ها را چگونه می‌بینند و چه پیشنهادهایی مطرح کردند؟

1. Rafiq

2. Ashiq, Jabeen & Mahmood

3. Begum & Elahi

۲. روش پژوهش

پژوهش حاضر یک مطالعه کیفی است. برای گردآوری داده‌های این پژوهش با مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های سطح یک کشور، تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، در بهار سال ۱۴۰۰ مصاحبه شد. مصاحبه‌ها نیمه‌ساختاریافته و بر مبنای سوالات از پیش تعیین شده (بر مبنای مرور متون) در محورهای مشخص این پژوهش در دوران تعطیلی دانشگاه‌ها انجام شد. تعداد سوالات مصاحبه ۶ مورد و میانگین انجام مصاحبه ۴۵ دقیقه بود. در انجام مصاحبه بر محرمانگی داده‌های حاصل از مصاحبه تاکید شد. مصاحبه‌ها به صورت آنلاین یا تلفنی با نرم‌افزار کال ایکس^۱ ضبط گردید و سپس به صورت متنی پیاده‌سازی شد. محتوای مصاحبه‌ها با استفاده از نرم‌افزار مکس کیودا^۲ نسخه ۲۰ تحلیل و کدگذاری گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده از مصاحبه‌ها، از روش تحلیل محتوای کیفی، مقوله‌بندی (سازماندهی و گروه‌بندی کدها) و کدگذاری (مشخص کردن کدهای اصلی و فرعی) استفاده شد. طی فرایند کدگذاری، مفاهیم اصلی و مقوله‌ها از دل مصاحبه‌ها شناسایی شده و برای هر یک از واحدهای مفهومی، کدی اختصاص یافت. براساس تشابه کدها، آنها در یک مقوله قرار گرفتند. تحلیل داده‌های مصاحبه‌ها منجر به استخراج ۱۹۶ کد اولیه در سه محور شد. بازبینی متعدد و ادغام کدها براساس تشابه در طی چندین مرحله، چندین مقوله و زیرمقوله حاصل گردید. جهت استحکام و صحت داده‌ها نیز از معیارهای گوبا و لینکلن^۳ استفاده شد. این معیارها عبارتند از: اعتبار، انتقال‌پذیری، اطمینان‌پذیری^۴ و تأییدپذیری^۵ (طباطبایی و همکاران، ۱۳۹۲؛ عباس‌زاده، ۱۳۹۱). برای دستیابی به اعتبار، با اختصاص زمان کافی برای جمع‌آوری و تفسیر داده‌ها و از درگیری طولانی مدت با داده‌ها و خودبازبینی‌های چندین باره محققان در فرایند جمع‌آوری و تحلیل داده استفاده شد. این امر برای اطمینان از تفسیر معنی داده‌ها از نظر صحت و درستی انجام شد. همچنین متن کامل مصاحبه‌ها همراه با کدگذاری و طبقات اولیه جهت ارزیابی در بین نویسندگان مقاله رد و بدل شد، تا از درستی نتایج به دست آمده اطمینان حاصل شود. برای افزایش قابلیت انتقال یافته‌ها تلاش شد از اصل حداکثری تنوع مشارکت‌کنندگان برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شود، همچنین با ارائه یافته‌های غنی و دقیق و توصیف جامع از تجارب گزارش شده توسط مشارکت‌کنندگان، قابلیت انتقال‌پذیری بالا رفت. برای

1. CallX

2. MaxQda

3. Guba & Lincoln

4. Dependability

5. Confirmability

اطمینان‌پذیری، ضمن ثبت و ضبط تمامی جزئیات پژوهش و مشاهده و یادداشت‌برداری در تمامی گام‌های کار، نویسندگان، مراحل کدگذاری و نقل قول‌های مشارکت‌کنندگان را چندین بار بازنگری نمودند. تأییدپذیری نیز از طریق مستندسازی و حفظ تمامی گام‌ها و مستندات در فرایند پژوهش، بازبینی‌های چندین باره داده‌های خام و متن مصاحبه‌ها، ورد و بدل کردن کدها و مقوله‌های اصلی و فرعی شناسایی شده بین نویسندگان مقاله حاصل شد، تا توافق بر روی تصمیم‌گیری‌ها تأیید شود.

۳. یافته‌ها

همانطور که پیش‌تر اشاره شد، داده‌های این پژوهش از طریق مصاحبه با مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های سطح یک کشور گردآوری شد. اطلاعات جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان در مصاحبه و نام اختصار آنان در جدول (۱) آمده است.

جدول ۱- اطلاعات جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان در پژوهش

ردیف	کتابخانه مرکزی	جنسیت	پست سازمانی پاسخگو	اختصار
۱	دانشگاه شهید بهشتی	زن	رئیس	۱.م
۲	دانشگاه فردوسی مشهد	زن	رئیس	۲.م
۳	دانشگاه تبریز	مرد	رئیس	۳.م
۴	دانشگاه اصفهان	زن	معاون	۴.م
۵	دانشگاه علامه طباطبائی	زن	معاون	۵.م
۶	دانشگاه شریف	زن	معاون	۶.م
۷	دانشگاه صنعتی اصفهان	زن	معاون	۷.م
۸	دانشگاه خواجه نصیرالدین طوسی	زن	کارشناس	۸.م
۹	دانشگاه تهران	زن	کارشناس	۹.م
۱۰	دانشگاه شیراز	مرد	معاون	۱۰.م
۱۱	دانشگاه تربیت مدرس	زن	معاون	۱۱.م
۱۲	دانشگاه علم و صنعت	زن	کارشناس	۱۲.م
۱۳	دانشگاه امیرکبیر	مرد	معاون	۱۳.م

طبق جدول (۱)، بیش از ۷۵ درصد پاسخگویان زن و دارای پست سازمانی مدیریتی بودند. در سه کتابخانه مرکزی بنابه صلاح‌دید مدیران و ارتباط تنگاتنگ کارشناسان با اقدامات، سه کارشناس ارشد مورد مصاحبه قرار گرفتند.

یافته‌های مصاحبه نشان داد همه کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های مورد مطالعه با شیوع بیماری کووید-۱۹ خدمات حضوری خود را محدود کرده و بر خدمات الکترونیکی تمرکز نمودند. در ادامه

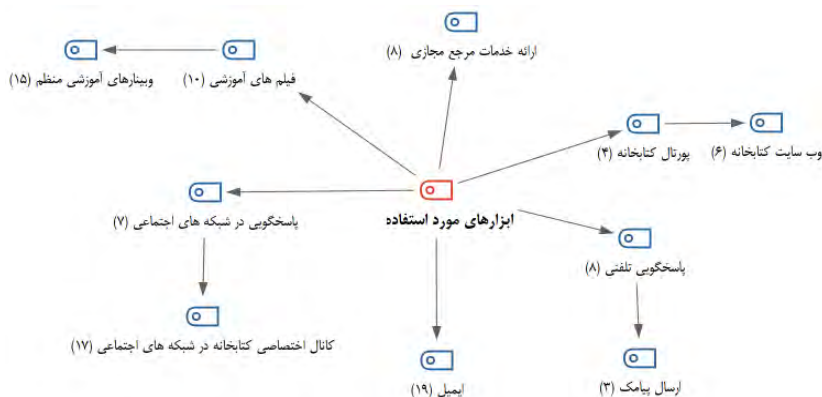
پرسش‌های اساسی این پژوهش پاسخ داده می‌شود.

پرسش ۱: خدمات، ابزارها و فعالیت‌های جدید کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های سطح یک کشور در دوران شیوع همه‌گیری کووید ۱۹ چگونه بود؟

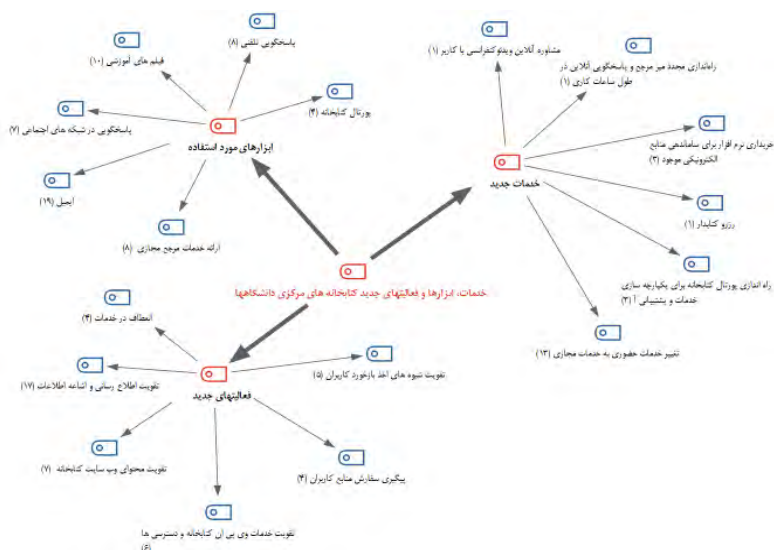
برای پاسخ به این پرسش از مدیران کتابخانه‌های مرکزی خواسته شد تا درباره ابزارها، خدمات و فعالیت‌های جدیدی که با شیوع همه‌گیری کووید ۱۹، کتابخانه مرکزی برای ارائه خدمات استفاده کرده است، صحبت کنند. در این مرحله ۹۷ کد اولیه از صحبت‌های آنان حاصل شد. جدول (۲) و شکل (۱ و ۲) خلاصه ابزارها، خدمات و فعالیت‌های جدید کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های سطح یک کشور در دوران همه‌گیری کووید ۱۹ را نشان می‌دهند.

جدول ۲- مقوله‌ها، زیرمقوله‌ها و تعداد کدهای اختصاص یافته به ابزارها، خدمات و فعالیت‌های جدید کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های سطح یک کشور

آیتم	مقوله	زیرمقوله	تعداد کد
ابزارهای مورد استفاده	ایمیل		۱۹
	پاسخگویی تلفنی	ارسال پیامک	۱۱
	پورتال کتابخانه	وبسایت کتابخانه	۱۰
	ارائه خدمات مرجع مجازی		۸
	فیلم‌های آموزشی	وبینارهای آموزشی منظم	۲۵
	پاسخگویی در شبکه‌های اجتماعی	کانال اختصاصی کتابخانه در شبکه‌های اجتماعی	۲۴
خدمات جدید	مشاوره آنلاین و ویدئو کنفرانس با کاربر		۱
	راه‌اندازی مجدد میز مرجع و پاسخگویی آنلاین در طول ساعت کاری		۱
	خریداری نرم‌افزار برای سازماندهی منابع الکترونیکی موجود		۳
	رزرو کتابدار		۱
	راه‌اندازی پورتال کتابخانه برای یکپارچه‌سازی خدمات و پشتیبانی		۳
	تغییر خدمات حضوری به خدمات مجازی		۱۳
فعالیت‌های جدید	انعطاف در خدمات		۴
	تقویت اطلاع‌رسانی و اشاعه اطلاعات		۱۷
	تقویت محتوای وبسایت کتابخانه		۷
	تقویت خدمات وی.پی.ان. کتابخانه و دسترسی‌ها		۶
	پیگیری سفارش منابع		۴
	تقویت شیوه‌های أخذ بازخورد کاربران		۵
جمع			۱۶۲



در دوران همه‌گیری کووید ۱۹



شکل ۲- ابزارها، خدمات و فعالیتهای جدید کتابخانههای مرکزی دانشگاههای سطح یک کشور

همانطور که در شکل (۱) آمده است، کتابخانه‌های مرکزی از ابزارهای متنوعی برای ارائه خدمات در دوران کووید ۱۹ بهره گرفتند که پیش‌تر سابقه استفاده از برخی از آنها را نداشتند. در ادامه نقل قول تعدادی از مدیران در این زمینه بیان می‌شود:

مصاحبه‌شونده (م. ۳): «در خصوص تغییر رویکرد در استفاده از ابزارها، استفاده از شبکه‌های اجتماعی را در این دوره بیشتر کردیم. از وقتی که من مدیر کتابخانه شده‌ام، استفاده از شبکه‌های اجتماعی افزایش پیدا کرده و بیشتر هم شده است. در دوره کنونی، جنبه اطلاع‌رسانی خیلی سودمند و

اثر بخش بوده است».

اکثر مدیران درباره کانال‌های اختصاصی خود در شبکه‌های اجتماعی صحبت کردند.

مصاحبه‌شونده (م. ۶): «نه تنها شماره‌های اداری ما در اختیار کاربران بود، بلکه ایمیل بخش‌ها فعال شد و به طور مرتب هر لحظه بایستی کنترل می‌شد و بعضاً توسط همکاران دورکار این کار انجام می‌گرفت. برای بخش‌های کلیدی، حتی شماره تلفن همراه هر کدام از همکاران مسئول اعلام شد که فراتر از ساعات اداری، دانشجویان و اعضا بتوانند در تماس باشند.

مصاحبه‌شونده (م. ۸): گاهی شماره تلفن‌های کتابخانه روی موبایل شخصی کارکنان دایورت شده بود و کارکنان در ارتباط کامل با اعضا بودند، امکانی که قبلاً اصلاً سابقه نداشت».

مصاحبه‌شونده (م. ۱۱): «همان ابتدا در جدولی نام همکاران، مسئولیت، ایمیل و شماره تماس آنها در سایت کتابخانه قرار داده شد که در حال حاضر هم موجود است و قبلاً با این نظم موجود نبود».

مصاحبه‌شونده (م. ۸): «سفارش و تحویل منابع دیجیتال عمدتاً از طریق ایمیل سفارش داده می‌شد، و مرتب انجام می‌گرفت».

مصاحبه‌شونده (م. ۲): «از طریق آپارات، از مهرماه و با آغاز تحصیلی، تمام دوره‌ها و کلاس‌های مجازی که از قبل برگزار می‌کردیم را مجدد برگزار می‌کنیم و مرکز آموزش مجازی کتابخانه، کارگاه‌ها را برگزار می‌کند و شرکت‌کنندگان دو یا سه برابر شده‌اند. این دوره‌ها برای دانشجویان خود دانشگاه رایگان برگزار می‌شود، اما برای دانشجویان سایر دانشگاه‌ها با اخذ هزینه بود و درآمدزایی هم داریم».

مصاحبه‌شونده (م. ۴، م. ۹ و م. ۷): بر فیلم‌های آموزشی به عنوان ابزاری مهم در این دوران اشاره کردند و گفتند: «دوره‌ها و فیلم‌های آموزشی درباره برخی مباحث مرتبط با دانشجویان از جمله آموزش مراحل جستجو، رزو و امانت منابع آموزش داده می‌شد که به صورت آنلاین فیلم تهیه و در سایت کتابخانه قرار می‌گرفت.

مصاحبه‌شونده (م. ۴): «آموزش نحوه تنظیم پایان‌نامه از جمله مأخذنویسی، تنظیم نمودارها، فونت، حواشی و همه قوانینی که باید در پایان‌نامه رعایت شده باشد، به منظور یکدستی پایان‌نامه‌ها، در قالب فیلم‌های آموزشی تهیه شد و در اختیار کاربران قرار گرفت».

مصاحبه‌شونده (م. ۶): «به طور مرتب در وب‌سایت کتابخانه، اینستاگرام، تلگرام و از طریق ایمیل اطلاع‌رسانی می‌کردیم و اشاعه اطلاعات ما اشاعه مناسب‌تری شد».

مصاحبه‌شونده (م. ۶): «اکنون بدون این ابزارها، چرخش اطلاعات فوق‌العاده مشکل است».

مصاحبه‌شونده (م. ۲): «شبهه‌های اطلاع‌رسانی در این دوره بسیار گسترده‌تر شد، اطلاع‌رسانی در خصوص ناشرانی که دسترسی آزاد و رایگان به منابع‌شان را می‌دادند، مثل کمبریج و آکسفورد، مرتب

انجام می‌شد».

مصاحبه‌شونده (م. ۱۱): «در طول این مدت، دوره آشنایی با کتابخانه مرکزی و مقررات پژوهشی را برای دانشجویان ورودی جدید به صورت مجازی داشتیم (فایل‌های آموزشی تهیه می‌شد و در نرم‌افزار قرار می‌گرفت، دانشجویان مشاهده کرده و در آزمون شرکت می‌کردند)».

مصاحبه‌شونده (م. ۱): «به راه‌اندازی مجدد میز مرجع اقدام کردیم و پاسخگویی آنلاین در طول ساعات کاری از طریق نرم‌افزار مرجع مجازی انجام گرفت». برخی از کتابخانه‌های مرکزی از قبل هم خدمات پرسش از کتابدار داشتند، ولی خیلی فعال نبود.

مصاحبه‌شونده (م. ۴): «در حال حاضر مراجعین تلفنی هم به استفاده از خدمات «از کتابدار بپرس» ترغیب می‌شوند و از اعضا خواسته می‌شود ابتدا پرسش‌های خود را از طریق «از کتابدار بپرس» مطرح کنند، اگر پاسخ سوال را نگرفتند، به منظور انجام مصاحبه و مشاوره با کتابدار مرجع، اطلاعات آنها ثبت می‌شود».

به اعتقاد مصاحبه‌شوندگان، خدمات مرجع آنلاین کم‌کم رو به پیشرفت و استفاده بیشتر بوده، به خصوص در این دوره شدت بیشتری گرفته است.

مصاحبه‌شونده (م. ۶): به تحول و گسترش ارائه خدمات اشاره کرد و گفت: «افزایش ساعت ارائه خدمات را داشتیم، یعنی ساعت ۱۲ شب هم پاسخگویی داشتیم؛ این از تحولات مهم در خدمات ما بوده است».

مصاحبه‌شونده (م. ۲): «مشاوره آنلاین هم طی این مدت راه‌اندازی شد که کارشناسان متخصص جستجو می‌توانند مشاوره آنلاین بدهند».

مصاحبه‌شونده (م. ۲، ۳ و ۶): به اهمیت روزآمدی اطلاعات وب‌سایت در این دوران اشاره کرد و گفت: «وب‌سایت به عنوان تابلوی راهنما و اطلاع‌رسان قوی و درجه اول کتابخانه برای مخاطبان، مرتباً سعی کرد اطلاعات را به‌روز و در لحظه به مخاطبان ارائه بدهد».

به‌علاوه مدیران کتابخانه‌های مرکزی به خدمات جدیدی که طی این دوران شروع کردند، اشاره داشتند.

مصاحبه‌شونده (م. ۲): ضمن اشاره به خریداری نرم‌افزار جدید برای ساماندهی منابع الکترونیکی موجود گفت: «نرم‌افزار DSpace نسبت به نرم‌افزار دانشگاه، امکانات بیشتری داشت و یک شرکت برای منابع فارسی آن را طراحی کرده بود. برای ساماندهی منابع الکترونیکی موجود در کتابخانه، این نرم‌افزار از شرکت تهیه شد و هرچه اطلاعات آنلاین با تاکید بر منابع لاتین شامل مقاله‌ها، استانداردها، کتاب‌ها که از قبل در پایگاه داخلی ذخیره کرده بودیم و امکان جستجوی هوشمند

نداشت، در این نرم‌افزار قرار گرفت. با خرید این نرم‌افزار، بیش از ۹۰ درصد داده‌ها پیاده‌سازی و منتقل شد و دانشجویان با سهولت بیشتر می‌توانند این اطلاعات را جستجو و ذخیره کنند و این امکان در پی ضرورت کووید ۱۹ میسر شد. هدف نهایی این خدمت ارزشمند، ضمن حفظ یکپارچگی، این است که همه داده‌های سازمانی شامل مقالات اساتید، نسخ خطی، مقالات و کنفرانس‌ها که همه پراکندگی دارند، قرار است همه اینها به مرور زمان و به صورت یکپارچه وارد این نرم‌افزار شوند. برخی مدیران با تغییر خدمات حضوری به مجازی به فراهم شدن پاره‌ای زیرساخت‌ها اشاره کردند. در این زمینه می‌توان به امکان تمدید و رزرو غیرحضوری منابع، سفارش، تأمین و تحویل منابع دیجیتال، تسویه حساب از راه دور دانشجویان، دسترسی از راه دور به منابع دیجیتال و پایگاه‌های اطلاعات علمی و تبدیل دسترسی به کتابخانه دیجیتال به آف‌کمپس^۱ اشاره کرد. یکپارچه‌سازی خدمات و پشتیبانی آنلاین، راه‌اندازی مجدد میز مرجع و پاسخگویی آنلاین در طول ساعات کاری، راه‌اندازی مشاوره آنلاین و ارائه مشاوره توسط کارشناسان متخصص جستجو و رزرو کتابدار، از جمله خدمات جدیدی بود که مشارکت‌کنندگان به آن اشاره داشتند و شروع آن را دوران همه‌گیری کووید ۱۹ بیان کردند.

مصاحبه‌شونده (م. ۲): به شروع خدمات «رزرو کتابدار» اشاره کرد و گفت: «کتابدار از قبل رزرو می‌شود، مثلاً روز شنبه ساعت ۱۰ تا ۱۲ از طریق ادوبی کانکت ارتباط صورت می‌گیرد و کاربر با کتابدار به صورت تصویری ملاقات می‌کند».

این خدمات قبل از این همه‌گیری به صورت جدی و به عنوان یک خدمت انجام نمی‌شده است. برخی از مشارکت‌کنندگان بر فعالیت‌های جدیدی اشاره داشتند که در این دوران انجام می‌دادند.

مصاحبه‌شونده (م. ۹، م. ۱۰ و م. ۲): به انعطاف در خدمات‌رسانی اشاره داشتند. «اگر بخش یا فصلی از کتاب برای کاربر ضروری بود، اسکن می‌کردیم و می‌فرستادیم».

مصاحبه‌شونده (م. ۳ و م. ۶): بر تقویت اطلاع‌رسانی و اشاعه اطلاعات تأکید داشتند. «آموزش سواد اطلاعاتی و برگزاری کارگاه و جلسات آموزشی مجازی توسط کارشناسان کتابخانه، و راهنمای نگارش پایان‌نامه در این دوران بیش از پیش تقویت شد. اشاعه اطلاعات ما هم اشاعه مناسب‌تری شد».

مصاحبه‌شونده (م. ۶): «خیلی از خدمات می‌تواند ارائه شود و ارائه هم می‌شود، اما کاربران اطلاع دقیقی ندارند. در این دوران شیوه‌های اطلاع‌رسانی بسیار گسترده‌تر شد».

مصاحبه‌شونده (م. ۲): بر پیگیری جدی درخواست‌های کاربران اشاره داشت. «درخواست‌های

تأمین منابع که قبلاً فرم آنالین نداشت، در این دوره فرم‌های آنالین برای این درخواست‌ها طراحی شد و در وبسایت کتابخانه قرار گرفت، و به طور خودکار برای کارکنان ارسال می‌شد. شاید مدت‌ها این ضرورت احساس شده بود و ضرورتی برای اجرا نمی‌دیدیم».

اکثر مصاحبه‌شونده (از جمله: م. ۲، م. ۱، م. ۸ و م. ۱۳): بر تقویت خدمات وی.پی.ان.^۱ کتابخانه و دسترسی از راه دور برای کارکنان و کاربران اشاره کردند و تهیه وی.پی.ان. برای جامعه دانشگاهی، جهت دسترسی به خدمات آی.پی.بیس.^۲ و پایگاه‌های اطلاعاتی را ضروری برشمردند.

مصاحبه‌شونده (م. ۸ و م. ۲): «دسترسی به وی.پی.ان. برای همه اعضا در دوره کرونا فعال شد، خدمات آی.پی.بیس همه در این وی.پی.ان. انجام می‌شود، از جمله دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی اشتراکی. همکاران در منزل هم می‌توانستند به سامانه‌های داخل دانشگاه وصل شوند».

به نظر می‌رسد در این دوران زیرساخت‌ها کامل‌تر شد و شکل ارائه خدمات بیش از پیش قوت گرفت. مشارکت‌کنندگان دیگر بر تقویت شیوه‌های أخذ بازخورد اشاره کردند. برخی از مدیران از راه‌اندازی صندوق پیشنهاد و انتقاد برخط، فرم ارزیابی، فرم تشکر از کتابدار خبر دادند.

برخی از مشارکت‌کنندگان هم بر تقویت محتوای وبسایت‌ها اشاره کردند.

مصاحبه‌شونده (م. ۳): «وبسایت ما بیشتر مرجعیت پیدا کرد، به ویژه به عنوان مکمل کانال‌های ما در شبکه‌های اجتماعی، بسیاری از اطلاعات از طریق آن ارائه شد».

پرسش ۲: مدیران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های سطح یک کشور، آینده خدمات کتابخانه‌ها را چگونه می‌بینند و چه پیشنهادهایی مطرح کردند؟

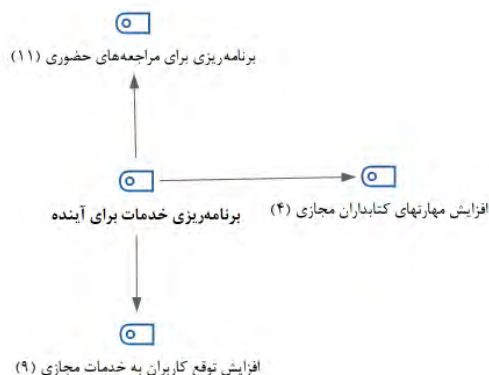
در قالب پرسشی دیگر، مدیران تشویق شدند تا درباره خدمات آینده کتابخانه‌ها و برنامه‌ریزی برای آن صحبت کنند. مقوله‌بندی کدهای حاصل از مصاحبه، سه مقوله مهم را به دست داد که در جدول (۳) و شکل (۳) این سه مقوله آمده است.

جدول ۳- مقوله‌های استخراج شده درباره خدمات آینده کتابخانه‌ها

مقوله	زیرمقوله	تعداد کد
برنامه‌ریزی خدمات برای آینده	برنامه‌ریزی برای مراجعه‌های حضوری	۱۱
	افزایش مهارت‌های کتابداران مجازی	۴
	افزایش توقع کاربران به خدمات مجازی	۹
جمع		۲۴

1. VPN

2. IP-Based



شکل ۳- آینده خدمات کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های سطح یک کشور

در ادامه به نقل قول تعدادی از مشارکت‌کنندگان در این زمینه اشاره می‌شود:

اکثر مدیران بر برنامه‌ریزی برای مراجعه‌های حضوری به شیوه‌ای متفاوت از گذشته اشاره کردند. **مصاحبه‌شونده (م. ۳):** «تصمیم به قطع خدمات فیزیکی نداریم، نمی‌خواهیم خدمات فیزیکی مان را قطع کنیم، ولی خدمات الکترونیکی و مجازی را مکمل خدمات مبتنی بر خدمات فیزیکی می‌دانیم».

مصاحبه‌شونده (م. ۶): «امیدوارم کووید ۱۹ مانع از برگشت اعضاء به کتابخانه نشود. البته فضاسازی‌ها و خدمات در محل کتابخانه باید به گونه‌ای برنامه‌ریزی شود که اعضاء حضور در کتابخانه و مشورت با کتابدار را ترجیح دهند. گرچه همگام با دیگر کتابخانه‌های دانشگاهی در جهان، به سمت الکترونیکی شدن حرکت کرده‌ایم و دوست داریم ادامه پیدا کند، اما علاقه داریم کتابخانه مرکزی در دانشگاه پایگاهی باشد که کاربران از محیط آن استفاده ویژه‌ای کنند و محل و کانونی برای تجمع نخبگان باشد و این امید برای ما است».

مصاحبه‌شونده (م. ۴): از ایمن‌سازی محیط‌های تماس با کاربر خبر دادند و گفتند: «در حال حاضر جلوی تمام پیشخوان‌های دارای مراجعه‌کننده، با شیشه یا پلاستیک ایمن شده‌اند. ورود به مخزن هم ممنوع است، مگر در شرایط نادر و استثنائی. در صورت ورود به مخزن، به دانشجویان یا استادان دستکش و ماسک داده می‌شود. در صورت عودت منابع، کتاب‌ها بیرون از قفسه گذاشته می‌شود و ۵-۶ روز قرنطینه می‌شوند، چون مطمئن نیستیم که کاربران با دستکش یا بدون دستکش از کتاب استفاده می‌کنند». همچنین «اگر زمانی مجبور به باز شدن کامل قرائتخانه‌ها باشیم، در این فکر هستیم که میزها را شماره‌بندی کنیم و برای افراد استفاده‌کننده دائمی و روزانه، میزهای مطالعه را انحصاری نگه داریم».

مصاحبه‌شونده (م. ۹): «نحوه چینش صندلی‌های سالن‌های مطالعه هم با حفظ فاصله اجتماعی بوده و توجه به داشتن تهویه مناسب سالن‌ها بیش از پیش مورد توجه بوده است. هیچ مراجعه‌کننده‌ای بدون ماسک هم امکان تردد در کتابخانه ندارد».

مصاحبه‌شونده (م. ۱۰): از کووید ۱۹ به عنوان یک ابزار فرهنگ‌سازی شده برای بعد از کرونا یاد کرد: «درس‌هایی که طی این دوران گرفتیم، برنامه‌ریزی برای ارائه خدمات را تحت تاثیر قرار خواهد داد».

اکثر مدیران کتابخانه‌های مرکزی از افزایش توقع کاربران به خدمات ارائه شده توسط کتابخانه اشاره کردند.

مصاحبه‌شونده (م. ۵، م. ۱۱ و م. ۱۳): «خدمات کتابخانه حتی بعد از کووید ۱۹ بیش از پیش به صورت الکترونیکی انجام خواهد شد؛ تمرکز بیشتر بر خدمات الکترونیکی و غیرحضورى خواهد بود، یعنی خدمات از راه دور هم ادامه می‌یابد. مثلاً در تعطیلات نوروز یا مرداد ماه می‌توان همان خدمات را ارائه داد».

مصاحبه‌شونده (م. ۴ و م. ۸): «احتمالاً در دنیا هیچ کس به قبل از کووید ۱۹ بر نمی‌گردد. چون توقع و انتظارات کاربران هم نسبت به قبل تغییر کرده است. احتمالاً همین روند ادامه خواهد داشت و دسترسی به خدمات و منابع دیجیتال ادامه‌دار خواهد بود و ممکن است دورکاری ادامه یابد».

مصاحبه‌شونده (م. ۶): «عقیده شخصی و رویایی که برای این مجموعه در نظر دارم، تعطیل نبودن کتابخانه و ارائه خدمات ۲۴ ساعته است. اگر این امکان را داشتیم، به صورت شیفت‌بندی چه حضوری چه غیرحضوری، از همکاران استفاده می‌کردیم. این شیوه ارائه خدمات، انقلابی در ارائه خدمات اطلاع‌رسانی خواهد بود که خیلی از کتابداران نیز به این امر اشتیاق دارند؛ محوریت ارائه خدمات، خدمات آنلاین خواهد شد».

برخی از مشارکت‌کنندگان نیز همگام با افزایش توقع کاربران در مورد خدمات مجازی، از اهمیت و افزایش مهارت‌های کتابداران مجازی یاد کردند.

مصاحبه‌شونده (م. ۱۲): «تقویت بخش کتابدار مرجع یا کتابدار مجازی یک ضرورت محسوب می‌شود».

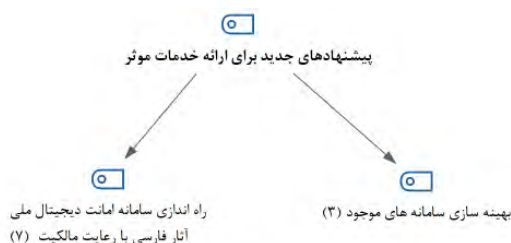
مصاحبه‌شونده (م. ۶): از ایجاد بستر آموزش برای کتابداران پاسخگو به کاربران خبر داد و ابراز داشت: «تولید محتواهای ویژه اعضا باید با سرعت بیشتری در کتابخانه انجام شود؛ با در نظر گرفتن نیازها و درخواست‌هایی که مخاطبان ما از کتابخانه و خدمات آن دارند».

مصاحبه‌شونده (م. ۳): «نقش کتابدار برجسته شده و کتابدار باید خود را با مهارت‌های نوین

درگیر کند، نقش‌های جدید را ایفا نماید و بتواند به مسایل جدید پاسخگو باشد و کار خودش را خلاقانه، فناورانه، متعهدانه و دلسوزانه انجام بدهد».

مصاحبه‌شونده (م. ۶): هم بر نقش مرجع بودن کتابدار در دسترسی به محتواهای اطلاعاتی اشاره داشت: «با وجود داشتن زیرساخت‌ها به دلیل سختی‌های آیین‌نامه‌ای، امکان رویت و دانلود تمام متن پایان‌نامه‌ها برای کاربران وجود ندارد و در اینجا عامل کتابدار کاملاً واسطه این خدمات الکترونیک می‌تواند راه‌ها و ابزارهای دیگر را در اختیار کاربر قرار دهد و حضورش به چشم می‌خورد».

در پایان از مدیران درخواست شد تا پیشنهادهای خود را در وضعیت حاضر بیان کنند. دو پیشنهاد عمده مطرح شد که در شکل (۴) آمده است.



شکل ۴- پیشنهادهای مدیران برای ارائه خدمات موثر

مشکل دسترسی به منابع فارسی دیجیتال به دلیل رعایت مالکیت معنوی منابع، از مسائل عمده مورد اشاره مدیران بود (م. ۷، م. ۸، م. ۹، م. ۱۱، م. ۱۲ و م. ۱۳). اکثر مدیران راه‌اندازی سامانه امانت دیجیتال آثار فارسی با رعایت مالکیت معنوی نویسندگان را به عنوان پیشنهاد مطرح کردند.

مصاحبه‌شونده (م. ۱): «امانت دادن کتاب دیجیتال در این دوران بسیار ضرورت یافت؛ در دوره شیوع ویروس کرونا، متوجه شکاف محسوسی در منابع به ویژه کتاب‌های فارسی شدیم». مدیران، تقویت منابع دیجیتال در مخزن کتابخانه‌ها، خصوصاً کتب فارسی دیجیتال با رعایت قانون کپی‌رایت را ضروری دانستند.

مصاحبه‌شونده (م. ۶): «اگر کارگزاری بود که با رعایت حقوق معنوی، امکان دسترسی به کتاب‌های آنلاین و مطالعه الکترونیکی یا امانت الکترونیک منابع فارسی را فراهم کند، پدیده جذابی خواهد بود. نیاز است روی این قسمت بیشتر کار کنیم».

مصاحبه‌شونده (م. ۲): «دنبال این هستیم که با دانشگاه‌های دیگر و یا سامانه‌های دیگر رایزنی کنیم، و پایگاهی داخلی به عنوان نمونه شبیه اِبسکو^۱ ایجاد کنیم که همه ما و کاربران به صورت قانونی

بتوانیم از منابع بهره‌مند شویم، مثلاً انتشارت سمت یا طاقچه کتاب‌هایشان را می‌فروشند، اما اینکه کتابخانه‌ای دانشگاهی بتواند عضو این پایگاه‌ها شود، هنوز به این سمت پیش نرفته‌ایم، و بعد از قضیه کووید ۱۹ باید ناشران و حتی کتابخانه ملی بتواند چنین پایگاهی فراهم کند». همچنین «بسیاری از کتابخانه‌ها حاضر هستند هزینه اشتراک را پرداخت کنند و از کتاب‌های دیجیتال فارسی استفاده نمایند، این دوران شاید تلنگری برای کتاب‌های فارسی بود و در این دوره کمبود چنین پایگاهی برای کتب فارسی احساس شد؛ هرچند برخی سایت‌ها مثل فیدیبو و طاقچه به صورت مختصر این کار را انجام می‌دهند، اما اینها برای کتابخانه‌های دانشگاهی خیلی کافی نیستند».

مدیران کتابخانه‌های مرکزی بر تقویت و بهینه‌سازی سامانه‌های موجود تاکید کردند.

مصاحبه‌شونده (م. ۲): «لازم است در روش‌های اطلاع‌رسانی و ساماندهی تغییراتی داده شود و ارتباط مستمر با کاربر همیشه برقرار باشد». همچنین «دوران کووید ۱۹ را به عنوان فرصتی در جهت یک‌سری اصلاحات در سامانه‌های موجود و ایجاد فرصت‌ها و خدمات جدید نگاه کنیم».

۴. نتیجه‌گیری

کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های سطح یک کشور از ابزارهای متنوعی برای ارائه خدمات در دوران کووید ۱۹ بهره گرفتند که پیش‌تر سابقه استفاده از برخی از آنها را نداشتند. ابزارهای مورد استفاده کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های سطح یک کشور در دوران همه‌گیری کووید ۱۹ عمدتاً ایمیل بوده است، اما ابزارهای متعدد و تغییر رویکرد در این دوران، کتابخانه‌های مرکزی را وارد فاز جدیدی از پاسخگویی و ارائه خدمات کرد. استفاده از شبکه‌های اجتماعی، افزایش پیدا کرد و جنبه اطلاع‌رسانی آن تقویت شد. اکثر کتابخانه‌های مرکزی کانال اختصاصی خود را در شبکه‌های اجتماعی فعال کردند و در ارتباط تنگاتنگ با کاربران خود به اطلاع‌رسانی برنامه‌ها و خدمات پرداختند. این قضیه در اکثر پژوهش‌های دیگر هم دیده می‌شود (اکیکه^۱، ۲۰۲۰؛ تمیز و سللکار، ۲۰۲۰؛ والش و رانا، ۲۰۲۰؛ گائو و همکاران، ۲۰۲۰؛ تاوونیر^۲، ۲۰۲۰؛ چیسیتا و چایزوما^۳، ۲۰۲۱؛ بیگام و الهی، ۲۰۲۲). این شکل از ابزارها به دلیل حضور کتابخانه در جایی که کاربران حاضر هستند، محبوبیت بیشتری دارد و بهره‌مندی از چنین ابزارهایی برای عملکرد بهینه کتابخانه‌ها ضروری تلقی می‌شود. شاید پیش از این، کتابخانه‌ها به این ابزارها کمتر توجه کرده بودند. بازاریابی خدمات کتابخانه‌ها از طریق شبکه‌های اجتماعی می‌تواند علاوه بر کاهش هزینه و زمان، کتابخانه‌ها را قادر

1. Okike
2. Tavernier
3. Chisita & Chizoma

سازد تا خدمات، برنامه‌ها و رویدادها را به صورت پیوسته و مؤثر برای جوامع خود ترویج کنند و در نهایت، موجب افزایش رضایت کاربران و استفاده بیشتر آنان از کتابخانه شوند (نریمانی، زره‌ساز و صراف‌زاده، ۱۳۹۹).

یافته‌ها همچنین نشان داد پاسخگویی تلفنی نیز در این دوران قوت بیشتری گرفت و کارکنان در بسیاری از ساعات روز، حتی خارج از ساعات اداری پاسخگوی کاربران بودند. حتی برای جبران عدم حضور در کتابخانه‌ها، شماره‌های موبایل برخی کتابداران خط مقدم، در اختیار کاربران قرار گرفت. وب‌سایت و پورتال کتابخانه تقویت شد و به خط مقدم اطلاع‌رسانی تبدیل گردید و جریان اطلاعات با سرعت بیشتری با کاربران شکل گرفت. در پژوهش طاهری، اشرفی‌ریزی و سعیدی‌زاده (۱۳۹۹) نیز توسعه خدمات اطلاع‌رسانی در زمان بحران کووید ۱۹ گزارش شد. این شکل از اعتباربخشی به کاربر تا پیش از این چندان سابقه نداشت و این دوران، نقطه عطفی در مفهوم واقعی خدمات‌رسانی به ویژه از جنبه تقویت اطلاع‌رسانی و اشاعه اطلاعات برای کتابخانه‌ها محسوب شد. بسیاری از خدماتی که کتابخانه‌ها ارائه می‌نمایند، مستلزم ارتباط کتابدار با افراد است (فتاحی، ۱۳۸۸، نقل در: محمدی، هاشمی و منصوری، ۱۳۹۶). یکی از عواملی که در پیشبرد این رسالت می‌تواند مفید باشد و کتابداران را در نیل به اهداف یاری کند، کیفیت رابطه آنها با مراجعه‌کنندگان است. به نظر می‌رسد در دوران کووید ۱۹، ارتباط با کاربر به هر نحو و قالبی مفهوم خود را بازیافت. در پژوهش حجت‌حسینی (۱۳۹۹)، دیمان^۱ (۲۰۲۰)، و گائو و هوآنگ^۲ (۲۰۲۱) تایید شد که اکثر کتابخانه‌ها صفحات وب خود را نوسازی کردند. گرچه پورتال دانشگاه و دیگر ابزارهای رسانه‌های اجتماعی در طول این بیماری همه‌گیر، از ابزارهای ارتباطی کم استفاده بودند.

یافته‌ها نشان داد فیلم‌ها و ویدئوهای آموزشی منظم، فارغ از مکان و زمان، در این دوران شکوفا شد و آموزش‌های حضوری در قالب دوره‌های آنلاین، ضبط و در اختیار کاربران قرار گرفت، تا کاربران در هر ساعت از شبانه‌روز و بر مبنای تقویم کاری خود، در ساعات دلخواه از این دوره‌های آموزشی متنوع برخوردار باشند. آموزش در هر جا و هر زمان پیش از این چندان مرسوم نبود، همه‌گیری کووید ۱۹ ثابت کرد که اثربخشی آموزش‌ها به شکل مجازی هم میسر است. کتابداران و کتابخانه‌ها در این میان نقش کلیدی در ارتقای مهارت‌های سواد اطلاعاتی کاربران دارند. از کتابداران به عنوان متخصصینی می‌توان یاد کرد که به دیگر متخصصان کمک می‌کنند. ارزش چنین همراهی در دوران کووید ۱۹ بیشتر جلوه‌گری نمود.

1. Dhiman

2. Guo & Huang

خدمات مشاوره آنلاین و رزرو کتابدار در بستر نرم‌افزارهای ویدئوکنفرانس، تداعی‌گر خدمات حضوری و رودررو در میز مرجع، در دوران کرونا نمود بیشتری داشت. والش و رانا (۲۰۲۰) هم از چنین مشاوره‌های فردی آنلاین در کتابخانه‌های دانشگاه تورنتو خبر دادند. ارائه خدمات مرجع و اطلاع‌رسانی از راه دور ازجمله گفتگوی آنلاین با کتابداران، دسترسی آزاد به تحقیقات پزشکی را در این دوره تسهیل نمود. لازم به ذکر است هرچند این نوع از خدمات و ابزارها جدید نیستند، اما کووید-۱۹ باعث شد بسیاری از کتابخانه‌ها برای اولین بار آن را به طور جدی تجربه کنند. در پژوهش بیگام و الهی (۲۰۲۲) خدمات مرجع مجازی در پشتیبانی از آموزش آنلاین و دسترسی به منابع اطلاعاتی تقویت شد. ارتباطات ویدئویی در قالب برنامه‌های ویدئوکنفرانس، بین کاربر و کتابدار که در کشورهای پیشرفته بیشتر و پیش‌تر تجربه شده بود و در حال شکل‌گیری در ایران است، به نوعی بازگشت به همان مدل خدمات مرجع سنتی و رودررو است (نصفقلی‌نژاد، ۱۳۹۸)، با این تفاوت که به سادگی و فارغ از زمان و مکان، ارتباط برقرار می‌شود. این خدمات فعالیتی سخت و دشوار برای کتابخانه‌ها محسوب می‌شوند، اما اکثر کتابخانه‌ها به آن به منزله یک امر باارزش و سودمند نگاه می‌کنند.

خریداری و فراهم کردن برخی زیرساخت‌های لازم که پیش‌تر میسر نشده بود، در این دوران سرعت بیشتری به خود گرفت، خریداری نرم‌افزار برای ساماندهی منابع الکترونیکی بلا تکلیف، تغییر رویکرد خدمات حضوری به مجازی، و فراهم کردن زیرساخت‌ها، رویه مشخص و ابزارهای لازم برای آن ازجمله طراحی فرم‌های آنلاین برای خدمات تأمین و تحویل مدرک، پیگیری سفارش منابع و درخواست‌های کاربران، تمدید، رزرو، تسویه حساب دانشجویان، دسترسی از راه دور کاربران و تقویت خدمات وی.پی.ان. برای دسترسی به پایگاه‌های آی.پی. بیس و... ازجمله خدمات و فعالیت‌های جدیدی بود که در بستر کتابخانه‌ها شکل جدیدی به خود گرفت و دارای رویه شد. به نظر می‌رسد در این دوران زیرساخت‌ها کامل‌تر گردید و تعامل و بازخوردگیری از کاربران شکل جدیدی به خود گرفت. بازخوردگیری فرایند ارتباطات را دوطرفه می‌کند و آن را تداوم می‌بخشد و این موجب درک بیشتر فرستنده و گیرنده می‌گردد (محمدی، هاشمی و منصوری، ۱۳۹۶). راه‌اندازی صندوق پیشنهاد و انتقاد برخط، فرم ارزیابی، فرم تشکر از کتابدار و انعطاف در خدمات‌دهی، تنها بخشی از فعالیت‌های جدید کتابخانه‌ها در این دوران بود. در پژوهش بیگام و الهی (۲۰۲۲) نیز خدمات فیزیکی یا در محل کتابخانه به منظور پشتیبانی از آموزش آنلاین کاربران، به خدمات دیجیتال تبدیل تغییر یافت.

افزایش توقع کاربران درباره خدمات غیرحضوری و از راه دور و نهادینه شدن آن، از پیامدهای این دوران حداقل دوساله بود. تجربه کووید ۱۹ برای مدیران و کتابخانه‌ها هم منجر به اندیشه درباره

برنامه‌ریزی مجدد در مورد مراجعه‌های حضوری و استفاده از خدمات الکترونیکی و مجازی به عنوان مکمل خدمات فیزیکی شد. توجه به فضا‌سازی‌های جدید در مراجعه‌های حضوری و ایمن‌سازی ارتباط‌های کتابداران با کاربران از طریق فاصله‌گذاری اجتماعی میزهای مطالعه و پیشخوان‌های ارائه خدمت، تجدیدنظر درباره تهویه تالارها و... بخشی از توجهات جدید مدیران محسوب می‌شود. افزایش مهارت‌های کتابداران مرتبط با کاربران و افزایش سواد اطلاعاتی آنها به عنوان یک ضرورت عنوان شد و بر تقویت نقش جدید آن تاکید گردید. در پژوهش حجت‌حسینی (۱۳۹۹) نداشتن مهارت سواد دیجیتال از مهم‌ترین موانع انتقال کتابخانه‌ها از حالت فیزیکی به حالت آنلاین یاد شده است. سرمایه‌گذاری بر روی مهارت‌های کتابداران در کتابخانه‌ها و ارتقای آنها منجر به افزایش کیفیت خدمات، تعداد مراجعین و در نتیجه رشد سازمان می‌شود.

راه‌اندازی سامانه امانت دیجیتال ملی آثار و کتاب‌های فارسی با رعایت مالکیت معنوی منابع و بهینه‌سازی سامانه‌های موجود از جمله پیشنهاد‌های مهمی بود که توسط مدیران مطرح شد و بر بازاریابی ارگان‌های مهم در باب این دو مسئله تاکید گردید. در بسیاری از کشورهای دنیا نیز موضوع دیجیتال‌سازی کتاب‌ها و حق مالکیت معنوی آثار یک چالش جدی به حساب می‌آید. حل قانونی این مسأله، همت ارگان‌های ملی و پایبندی به قانون را از سمت مصرف‌کنندگان می‌طلبد. در دوره شیوع همه‌گیری بیماری کووید ۱۹ تلاش‌های فراوانی برای افزایش دسترسی آزاد به کتاب‌های الکترونیکی در کتابخانه‌های دیگر دنیا هم انجام شده است (والش و رانا، ۲۰۲۰؛ گائو و همکاران، ۲۰۲۰؛ هریس^۱، ۲۰۲۱؛ کاکس و بروستر^۲، ۲۰۲۰؛ لادان، هارونا و مادو^۳، ۲۰۲۰). برنامه‌ریزی‌های جدید در دوران پسا کرونا برای پوشش دادن توقعات جدید کاربران، نه تنها لازم است، بلکه در برخی موارد به عنوان ضرورت تلقی می‌شود. احتمالاً کتابخانه‌ها دیگر به دوران قبل از کرونا بر نمی‌گردند و جهت بقای اثربخش خود در بین کاربران، لازم است خدمات غیر حضوری پایه‌گذاری شده در دوران کووید ۱۹ را ادامه داده و تقویت کنند، چرا که دیگر کاربران آنها همان کاربران قبل از کووید نیستند و انتظارات و توقعات آنها متحمل تغییرات زیادی شده است.

به دلیل شرایط بحرانی شیوع کووید-۱۹ و تعطیلی کتابخانه‌های دانشگاهی، امکان مصاحبه حضوری با مدیران میسر نشد. ارتباطات حضوری و رودررو می‌توانست داده‌های غنی‌تری را برای پژوهش به ارمغان بیاورد. با توجه به نتایج حاصل از این پژوهش، موارد زیر پیشنهاد می‌شود:

1. Harris
2. Cox & Brewster
3. Ladan, Haruna & Madu

- مطالعه، برنامه‌ریزی و امکان‌سنجی راه‌اندازی سامانه امانت کتاب‌های فارسی دیجیتال با رعایت حقوق مالکیت کتاب‌ها،
- برگزاری دوره‌های ضمن خدمت و وبینارهای آموزشی با هدف آشنایی کتابداران و کارکنان کتابخانه‌ها برای انجام خدمات غیرحضور و از راه دور و تقویت سواد اطلاعاتی کتابداران،
- تثبیت روال کاری دوران کووید ۱۹ و استفاده از تجارب حاصل از آن برای دوران پساکرونا،
- تدوین شیوه‌نامه خدمات کتابخانه‌ها در دوره بحران و اطلاع‌رسانی به کاربران از طریق پورتال کتابخانه‌ها،
- تدوین شیوه‌نامه دورکاری کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی در دوره بحران.

منابع

- حجت‌حسینی، س.ز. (۱۳۹۹). الگوهای خدماتی و استراتژی‌های کاربردی کتابخانه‌های دانشگاهی در دوران کرونا: یک مطالعه متن‌پژوهانه. *ترویج علم*، ۱۱(۲): ۱۸۸-۲۱۲. <https://doi.org/10.22034/popsci.2021.288192.1091>
- طاهری، ا.، اشرفی‌ریزی، ح.، سعیدی‌زاده، م. (۱۳۹۹). چالش‌ها و اقدامات کتابخانه‌های عمومی برای بازگشایی و ارائه خدمات در زمان بحران کووید ۱۹: تحلیلی بر راهنماها و اقدامات بین‌المللی. *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۱۷(۳): ۱۴۰-۱۴۶.
- طباطبایی، ا.، حسنی، پ.، مرتضوی، ح.، طباطبایی‌چهر، م. (۱۳۹۲). راهبردهایی برای ارتقاء دقت علمی در تحقیقات کیفی. *مجله دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی*، ۵(۳): ۶۶۳-۶۷۰.
- عباس‌زاده، م. (۱۳۹۱). تأملی بر اعتبار و پایداری در تحقیقات کیفی. *جامعه‌شناسی کاربردی*، ۲۳(۴۵): ۱۹-۳۴.
- محمدی، ب.، هاشمی، م.، منصوری، ص. (۱۳۹۶). *طراحی الگوی مهارت‌آموزی ارتباطی کتابدار- کاربر در کتابخانه‌های عمومی*. در: همایش مهارت‌های ارتباطی کتابداران.
- نجفقلی‌نژاد، ا. (۱۳۹۸). روانشناسی فضای مجازی: تراکنش‌های گفتگوی همزمان در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی. *دانش‌شناسی*، ۱۲(۴۷): ۶۹-۸۰.
- نریمانی، ا.، زره‌ساز، م.، صراف‌زاده، م. (۱۳۹۹). بررسی دیدگاه دنبال‌کنندگان صفحه‌های اینستاگرام کتابخانه‌های عمومی ایران در رابطه با نحوه مشارکت و ویژگی‌های محتواهای ارائه شده. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۲۳(۴): ۱۰۶-۱۲۹.

References

- Abbaszadeh, M. (2012). Validity and reliability in qualitative researches. *Journal of Applied Sociology*, 23(45): 19-34. [in persian]
- Ashiq, M., Jabeen, F. & Mahmood, K. (2022). Transformation of libraries during Covid-19 pandemic: A systematic review. *The Journal of Academic Librarianship*, 48(4): 102534. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102534>
- Baker, D. & Evens, W. (2011). *Libraries and Society: Role, Responsibilities and Future in Age of Change*. Cambridge: Oxford University Press.
- Begum, D. & Elahi, M.H. (2022). Digital library services to support online learning amid COVID-19: a study of a private university library in Bangladesh. *Digital Library Perspectives*. <https://doi.org/10.1108/DLP-03-2021-0025>
- Chisita, C.T. & Chizoma, U.S. (2021). Rethinking academic library space amidst the COVID-19 pandemic in South Africa: preparing for the future. *Information Discovery and Delivery*, 49(2): 105-113.
- Cox, A. & Brewster, L. (2020). Library support for student mental health and well-being in the UK: Before and during the COVID-19 pandemic. *The Journal of Academic Librarianship*, 46(6): 102256.
- Dhiman, A.K. (2020). Academic Library Services in Post Covid-19 Era. *Pearl: A Journal of Library and Information Science*, 14(2): 130-136.
- Guo, J. & Huang, J. (2021). Information literacy education during the pandemic: The cases of academic libraries in Chinese top universities. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(4): 102363.

- Guo, Y., Yang, Z., Yang, Z., Liu, Y.Q., Bielefield, A. & Tharp, G. (2020). The provision of patron services in Chinese academic libraries responding to the COVID-19 pandemic. *Library Hi Tech*, 39(2): 533-548.
- Harris, S.Y. (2021). Covid-19 impact on the Caribbean academic library: Jamaica's preliminary response to people, place, product and services. *Library Management*, [Ahead-of-print].
- Hojjat Hoseini, S.Z. (2021). Service patterns and functional strategies for academic libraries during Corona: A text-study study. *Popularization of Science*, 11(2): 188-212.
<https://doi.org/10.22034/popsci.2021.288192.1091> [in persian]
- Kaur Deol, N. & Sing Brar, K. (2021). The pandemic of COVID 19 and Role of Academic Libraries. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. Available at:
<https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/5099/>
- Ladan, A., Haruna, B. & Madu, A.U. (2020). COVID-19 pandemic and social media news in Nigeria: The role of libraries and library associations in information dissemination. *International Journal of Innovation and Research in Educational Sciences*, 7(2): 2349-5219.
- Mohammadi, B., Hashemi, M. & Mansouri, S. (2016). *Designing a model of librarian-user communication skills in public libraries*. In: Librarian communication skills conference. [in persian]
- Najafgholinejad, A. (2019). Cyber Psychology of Virtual Dialogs: Simultaneous Chat Transactions in Libraries and Information Centers. *Journal of Knowledge Studies*, 12(47): 69-80. [in persian]
- Narimani, I., Zerehsaz, M. & Sarafzadeh, M. (2020). Analyzing the Perspectives of Instagram Followers of Iranian Public Libraries about Users' engagement and Features of pages' Content. *Library and Information Sciences*, 23(4): 106-129. <https://doi.org/10.30481/lis.2020.231601.1714> [in persian]
- Okike, B.I. (2020). Information dissemination in an era of a pandemic (COVID19): librarians' role. *Library Hi Tech News*, 37(9): 1-4.
- Rafiq, M., Batool, S.H., Ali, A.F. & Ullah, M. (2021). University libraries response to COVID-19 pandemic: A developing country perspective. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(1): 102280.
- Tabatabaee, A., Hasani, P., Mortazavi, H. & Tabatabaeichehr, M. (2013). Strategies to enhance Rigour in qualitative research. *North Khorasan University of Medical Sciences*, 5(3): 663-671. [in persian]
- Taheri, A., Ashrafi-Rizi, H. & Saeedizadeh, M. (2020). Challenges and Actions of Public Libraries for Reopening and Providing Services under COVID-19 Crisis: An Analysis of International Guidelines and Actions. *Health Information Management*, 17(3): 140-146.
<https://doi.org/10.22122/him.v17i3.4134> [in persian]
- Tavernier, W. (2020). COVID-19 demonstrates the value of open access: What happens next? *College & Research Libraries News*, 81(5): 226-230.
- Temiz, S. & Salekar, L.P. (2020). Innovation during crisis: exploring reaction of Swedish university libraries to COVID-19. *Digital Library Perspectives*. 36(4): 365-375.
- Walsh, B. & Rana, H. (2020). Continuity of Academic Library Services during the Pandemic the University of Toronto Libraries' Response. *Journal of Scholarly Publishing*, 51(4): 237-245.