



Experiences of librarians of public libraries in COVID-19 Pandemic: A case study of Tehran City Park Central Library

Marzieh Yeganefar 

MSc in Knowledge and Information Science, Ferdowsi University of Mashhad, Iran Public Libraries Foundation, Tehran, Iran. E-mail: smyegane@gmail.com

Rahman Ebrahimi  

Iran Public Libraries Foundation, Tehran, Iran. E-mail: ebrahimirahman@gmail.com

Atosa Abyari 

MA in Knowledge and Information Science, Shahid Chamran University of Ahvaz, Iran Public Libraries Foundation, Tehran, Iran. E-mail: atousa.abiyari@gmail.com

Abstract

Purpose: The COVID-19 pandemic, as an unforeseen phenomenon, brought about many changes both in the services and the way service organizations provide services. Public libraries and their services also faced many challenges as a social and service center. The purpose of the current research is to identify the experiences of the librarians of Tehran City Park Central Library during the coronavirus pandemic. Therefore, while examining the changes in the activities and services of different departments of the library due to the spread of the coronavirus, the new approaches used, and the necessity of their application and continuation in the post-corona period were investigated from the perspective of the librarians of Tehran City Park Central Library.

Method: This research is applied and was conducted using a qualitative approach and the content analysis method. The data collection tool was a semi-structured interview that was conducted face-to-face. The research population included 13 librarians of Tehran City Park Central Library, who worked in different sections of the library during the corona and post-corona periods. The interviews were conducted in the winter of 2023 and the data analysis was done in the spring of 2023. In order to analyze and code the research data (interviews), MAXQDA 2020 software was used.

Findings: By coding the interviews, 436 concepts were obtained, which were categorized into a total of 103 categories. Finally, by re-examining, the core categories were identified and shown in the form of models resulting from the analysis. The creation of technological infrastructure, the need to improve the specialized and technological abilities of librarians, the need to mechanize library processes and the continuity of library activities in cyberspace, were 4 categories that were obtained from the analysis of the research data. These four categories are the necessary measures and infrastructure to prepare as much as possible for critical conditions in order to improve the performance of the library. Although the lack of conditions for providing services due to the spread of coronavirus caused the complete closure of Tehran City Park Central Library, the need to provide services in special conditions along with acquiring the necessary capabilities to be present in the virtual space, led to the use of new methods in providing services. Holding virtual cultural events, providing cyber reference services, book courier services, i.e., homebound book delivery, were among the services that had not been specifically addressed before the outbreak of COVID-19. The findings also indicate the need to deal with measures and infrastructures to prepare as much as possible for critical conditions in order to improve the performance of the library. The effectiveness of these measures and methods in the post-corona period from the point of view of librarians and their emphasis on the need to strengthen these methods shows that their continuation has provided an acceptable situation for the provision of services and cultural events and educational programs of the library.

Originality/value: The strength of this research is the examination of the changes made in the way of providing services during the outbreak of COVID-19 and their application in the post-corona period, which has shown that the threat of coronavirus has created an opportunity to change and improve some library activities from the point of view of librarians, since according to the special position of this library and its new approaches, it can be a model for other public libraries in Iran.

Keywords: Post-corona, Lived experience, New approaches, COVID-19 pandemic, Tehran City Park Central Library, Public libraries, Librarians

Conflicts of Interest: None

Funding: None

Citation: Yeganefar, M., Ebrahimi, R., & Abyari, A. (2023). Experiences of librarians of public libraries in COVID-19 Pandemic: A case study of Tehran City Park Central Library.. *Research on Information Science and Public Libraries*, 29(3), 336-353.

Received 6 October 2022; **Received in revised form** 16 February 2023

Accepted 1 March 2023; **Published online** 2 October 2023



Article Type: Research Article

© The author(s)

Publisher: Iran Public Libraries Foundation



تجارب کتابداران کتابخانه‌های عمومی در دوران همه‌گیری کووید-۱۹: مطالعه موردی کتابخانه مرکزی پارک شهر تهران

مرضیه یگانه‌فر

کارشناس ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه فردوسی مشهد، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، تهران، ایران.
رایانامه: smyegane@gmail.com



رحمان ابراهیمی

دکتری، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، تهران، ایران.
رایانامه: ebrahimirahman@gmail.com

آتوسا آبیاری

کارشناس ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، تهران، ایران.
رایانامه: atousa.abiyari@gmail.com

چکیده

هدف: هدف از پژوهش حاضر، شناسایی تجارب کتابداران کتابخانه مرکزی پارک شهر تهران در ایام کروناست. از این رو، ضمن بررسی تغییر روند فعالیت‌ها و خدمات بخش‌های مختلف کتابخانه با شیوع کرونا، رویکردهای جدید مورد استفاده شناسایی شد و ضرورت به کارگیری و تداوم آن‌ها در دوره پساکرونا، از دیدگاه کتابداران کتابخانه مرکزی پارک شهر تهران بررسی گردید.

روش: این پژوهش از نوع کاربردی است و با استفاده از رویکرد کیفی و روش تحلیل محتوا انجام شده است. ابزار گردآوری داده‌های پژوهش، مصاحبه‌ای نیمه‌ساختار یافته بود که به صورت حضوری انجام شد. جامعه این پژوهش شامل ۱۳ نفر از کتابداران کتابخانه مرکزی پارک شهر تهران است که در بخش‌های مختلف کتابخانه در ایام کرونا و پساکرونا مشغول به کار بوده‌اند.

یافته‌ها: پس از کدگذاری مصاحبه‌ها، ۴۳۶ مفهوم حاصل شد که با مقوله‌بندی آن‌ها، در مجموع ۱۰۳ مقوله به وجود آمد. در نهایت با بررسی دوباره، مقوله‌های محوری شناسایی شد و در قالب مدل‌های حاصل از تحلیل نشان داده شد. ایجاد زیرساخت‌های فناورانه، لزوم ارتقای توانمندی‌های تخصصی و فناورانه کتابداران، لزوم خودکارسازی فرایندهای کتابخانه و تداوم فعالیت‌های کتابخانه در فضای مجازی، ۴ مقوله‌ای بود که از تحلیل داده‌های پژوهش به دست آمد. این چهار مقوله، تدابیر و زیرساخت‌های لازم برای آمادگی هر چه بیشتر برای شرایط بحرانی و به منظور ارتقای عملکرد کتابخانه در این شرایط است. اگر چه مهیا نبودن شرایط برای ارائه خدمات با شیوع کرونا باعث تعطیلی کامل کتابخانه مرکزی پارک شهر تهران شد، اما لزوم ارائه خدمات در شرایط خاص به همراه کسب توانمندی‌های لازم برای حضور در فضای مجازی، سبب شد از شیوه‌های نوینی در ارائه خدمات استفاده شود. اجرای برنامه‌های فرهنگی به صورت مجازی، ارائه خدمات مرجع مجازی، خدمات پیک کتاب (یعنی تحویل و دریافت کتاب از درب منازل اعضا) از جمله خدماتی بود که تا پیش از شیوع کرونا به‌طور ویژه به آن‌ها پرداخته نشده بود. یافته‌ها همچنین حاکی از لزوم پرداختن به تدابیر و زیرساخت‌هایی برای آمادگی هر چه بیشتر با شرایط بحرانی به منظور ارتقای عملکرد کتابخانه است. اثربخشی این تدابیر و شیوه‌ها در دوره پساکرونا از دیدگاه کتابداران و تأکیدشان بر لزوم تقویت این شیوه‌ها نشان می‌دهد که در حال حاضر تداوم آن‌ها وضعیتی قابل قبول برای ارائه خدمات و برنامه‌های فرهنگی و آموزشی کتابخانه فراهم آورده است.

اصالت/ارزش: نقطه‌ی قوت این پژوهش، بررسی تغییرات ایجاد شده در شیوه‌ی ارائه خدمات در زمان شیوع کرونا و کاربرد آنها در پساکروناست که نشان داد تهدید کرونا باعث ایجاد فرصت تغییر و بهبود برخی فعالیت‌های کتابخانه از دیدگاه کتابداران شده است؛ چرا که با توجه به موقعیت خاص این کتابخانه و رویکردهای نوین آن، می‌تواند الگویی برای سایر کتابخانه‌های عمومی کشور باشد.

کلیدواژه‌ها: پساکرونا، تجربه زیسته، رویکردهای نوین، کرونا، کووید-۱۹، کتابخانه مرکزی پارک شهر تهران، کتابخانه‌های عمومی، کتابداران

استناد: یگانه‌فر، مرضیه؛ ابراهیمی، رحمان؛ و آبیاری، آتوسا (۱۴۰۲). تجارب کتابداران کتابخانه‌های عمومی در دوران همه‌گیری کووید-۱۹: مطالعه موردی کتابخانه مرکزی پارک شهر تهران. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۹(۳)، ۳۳۶-۳۴۶.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۴/۱۲؛ **تاریخ بازنگری:** ۱۴۰۲/۰۵/۲۶

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

نوع مقاله: علمی پژوهشی

© نویسنده گان

ناشر: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور





بروز بیماری کرونا به عنوان یک بحران جهان‌شمول، بیش از جنگ و وقایع طبیعی (سیل و زلزله و...) بر سراسر دنیا اثرگذار بوده است. تلاش برای متوقف کردن شیوع ویروس کرونا بسیاری از دولت‌ها را وادار کرد تا همه‌مراکز، سازمان‌ها، اماکن شلوغ و اجتماعات را به‌طور رسمی تعطیل اعلام کنند. در همین راستا، بحران‌هایی همچون شیوع ویروس کرونا بی‌شک بر کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان مراکز فرهنگی که روزانه به تعداد بالایی از شهروندان خدمت‌رسانی می‌کنند تأثیری دوچندان دارد و لزوم تغییر در خدمات و دگرگونی برخی فرایندها احساس می‌شود؛ زیرا محدودیت‌های حاصل از آن منجر به ایجاد اختلالاتی در نظام اداره سازمان‌ها و نهادهای اداری و نحوه ارائه خدمات به مراجعان و کاربران شده است (محمداسماعیل، ۱۴۰۱). یکی از زمینه‌های مهم و نیازمند توجه در کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان فضاهای عمومی و قابل دسترس برای کلیه اقشار، آمادگی کتابخانه‌ها در حوادث و بحران‌های عمومی است.

کرونا اولین و آخرین بحران همه‌گیر در جهان نخواهد بود و متخصصان و نیز مدیران ارشد کشور باید طی زمان و با کسب تجربه از این بحران و بحران‌های مشابه به تدوین الگوی رفتاری مناسب هم برای مردم و هم برای متخصصان و دولتمردان بپردازند. کتابخانه‌ها نیز در کنار سایر نهادهای عمومی دیگر باید توانایی مقابله با انواع مختلف حوادث غیرطبیعی را داشته باشند و در صورت مواجهه با چنین حوادثی از آمادگی لازم برخوردار باشند (یعقوبی، ۱۴۰۰).

با شیوع کرونا و تعطیلی کتابخانه‌ها، پاسخ‌گویی به صورت مجازی به نیاز مراجعان کتابخانه‌های عمومی ضرورت پیدا کرد و در همین راستا داشتن دانش کافی کتابداران در مورد ارائه خدمات در فضاهای مجازی، مهارت‌های لازم در خصوص استفاده از ابزارهای فضای مجازی، نگرش کتابداران نسبت به فعالیت در فضای مجازی، وجود زیرساخت‌های لازم در کتابخانه‌ها برای ارائه خدمات به اعضا در فضای جدید، همه از مواردی بوده است که بیش از پیش ضرورت پیدا کرده است (گمرکی و بهزادی، ۱۳۹۸). در مجموع، به دلیل مواجهه ناگهانی با ویروسی ناشناخته، کتابخانه‌های عمومی وارد مرحله جدیدی از ارائه خدمات به کاربران خود شدند.

به دلیل محدودیت حضور فیزیکی افراد در مکان‌های عمومی، یافتن جایگزین‌هایی از نوع مجازی و الکترونیکی برای اجرای فعالیت‌ها را ناگزیر کرده است. یک عامل مشترک در همه فعالیت‌ها به چشم می‌خورد، و آن چیزی نیست جز بهره‌برداری از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات (فاوا). فاوا نقشی بی‌بدیل در ایجاد اطمینان در جوامع و همچنین ارائه راهکارهایی مناسب برای تداوم جریان زندگی انسان‌ها در این وضعیت بحرانی ایفا کرده است (حسن‌زاده، ۱۳۹۹). استفاده ناگزیر از فناوری اطلاعات باعث شده است تا بتوان دوران پساکرونا را به‌عنوان فرصتی مناسب برای مدیران و برنامه‌ریزان نهاد کتابخانه‌ها در نظر گرفت تا با بهره‌گیری از تجربیات خدمت‌رسانی در همه‌گیری کرونا، معایب و نواقص فعالیت در شبکه‌های مجازی را بررسی کنند و برنامه‌ریزی لازم را به منظور رفع نواقص و تقویت نقاط قوت انجام دهند (قنبری خشنود، ۱۴۰۲).

در چنین شرایطی، اکثر کتابخانه‌ها خدمات حضوری خود را محدود کردند و به ارائه خدمات رقومی و از راه دور روی آوردند. همچنین، درخواست اصلی کاربران در این دوره بحرانی، دسترسی به منابع کتابخانه‌ای بوده است (شاکری، شهرابی فراهانی و هاشمی، ۱۴۰۲).

توسعه فناوری اطلاعات در کتابخانه‌ها و توجه به یادگیری الکترونیکی در کتابداران، نه یک انتخاب بلکه یک ضرورت است؛ زیرا کتابداران برای حفظ بقای نقش خود در جامعه اطلاعاتی در دوران پساکرونا، باید موازی با دنیای تغییرات و تحولات الکترونیکی پیش روند و همواره نقش مؤثری در آموزش استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌ها داشته باشند (محمداسماعیل، ۱۴۰۲).

هدف از انجام پژوهش، بررسی تجربیات زیسته کتابداران کتابخانه مرکزی پارک شهر تهران^۱ در ایام کرونا و رویکردهای نوین آن در پساکرونا است؛ رویکردهایی که به واسطه شیوع کرونا به‌ناچار و به سرعت به ایجاد و اجرای آن‌ها روی آورده

۱. کتابخانه مرکزی پارک شهر در سال ۱۳۴۰ افتتاح شد، و به‌عنوان قدیمی‌ترین کتابخانه عمومی پایتخت، در حال حاضر به‌عنوان کتابخانه مرکزی شهر تهران تحت نظر اداره کل کتابخانه‌های استان تهران و نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور فعالیت می‌کند.



شد، و به کارگیری آن‌ها پس از اتمام این بحران می‌تواند ضمن آمادگی در برابر بحران‌های پیش‌رو، در سایر مواقع نیز سبب بهبود خدمات و رضایت فزاینده کاربران شود.

از نظر حسینی (۱۴۰۰)، معاون مدیر کل توسعه امور کتابخانه‌های نهاد، نحوه رویارویی کتابخانه‌های عمومی در مقابله با شیوع ویروس کرونا در مراحل مختلف به شرح جدول زیر بوده است:

جدول ۱. مراحل رویارویی کتابخانه‌های عمومی کشور با پاندمی کرونا

مرحله	بازه زمانی	میزان فعالیت کتابخانه و کتابداران	نوع خدمات
اول	از ۴ اسفند ماه ۱۳۹۸ تا ۲۸ اردیبهشت ۱۳۹۹	تعطیلی کتابخانه‌های عمومی و عدم حضور فیزیکی کتابداران	امانت حضوری منابع، سالن‌های مطالعه، برنامه‌های فرهنگی حضوری، امکان ورود اعضا به مخزن (مخزن باز) محدود، غیر فعال یا متوقف شدن؛ فعال شدن صفحات و گروه‌های کتابخانه‌ها در فضای مجازی برای اطلاع‌رسانی (تعداد صفحات مجازی کتابخانه‌ها در این مقطع: کمتر از ۵۰۰ مورد).
دوم	از ۲۹ اردیبهشت ۱۳۹۹ تا ۳۱ خرداد ۱۳۹۹	بازگشایی تدریجی و پلکانی کتابخانه‌ها و فعالیت کتابداران در قالب دور کاری	تداوم ممنوعیت ورود همه اعضا به مخزن و سالن‌های مطالعه و برنامه‌های فرهنگی حضوری؛ ایجاد تمهیدات برای برگشت کتب و تعبیه قفسه‌فرنطینه برای آن تداوم تعامل با اعضا و اجرای برنامه‌های فرهنگی در بستر شبکه‌های اجتماعی.
سوم	از ۱ تیر ماه ۱۳۹۹ تا ۲۵ مرداد ۱۳۹۹	افزایش نسبی میزان فعالیت کتابخانه‌ها بر اساس رنگ‌بندی کرونایی و تداوم فعالیت برخی کتابداران (جز افراد دارای بیماری صعب‌العلاج و...) در قالب دور کاری	شروع فعالیت سالن‌های مطالعه با اعمال فاصله‌گذاری فیزیکی و کاهش ظرفیت؛ تداوم تعطیلی بخش‌های مربوط به گروه‌های خاص مانند نابینایان و ناشنوایان؛ تداوم تعامل با اعضا و اجرای برنامه‌های فرهنگی در بستر شبکه‌های اجتماعی.
چهارم	از تاریخ ۲۶ مرداد ۱۳۹۹ تا ۲۶ مهر ۱۴۰۰	افزایش میزان فعالیت کتابخانه‌ها (با رعایت دستورالعمل‌های بهداشتی و براساس رنگ‌بندی کرونایی) و اجرای دور کاری برای کتابداران	آغاز ارائه خدمت امانت در محل در برخی از کتابخانه‌های عمومی کشور؛ دسترسی کتابخانه‌ها به پایگاه‌های اطلاعاتی علمی برای ۱۰ درصد از کتابخانه‌ها؛ فعالیت سالن‌های مطالعه و برگزاری برنامه‌های فرهنگی حضوری کتابخانه‌ها با اعمال فاصله‌گذاری اجتماعی در مناطق زرد و آبی؛ فعال‌سازی سامانه ارتباط با کتابداران در سامانه مدیریت کتابخانه‌های عمومی کشور (سامان).
پنجم	از ۲۷ مهر ماه ۱۴۰۰ تا کنون	افزایش میزان فعالیت کتابخانه‌ها به میزان قبل از پاندمی (با رعایت دستورالعمل‌های بهداشتی) و لغو دور کاری	افزایش میزان کتابخانه‌های ارائه دهنده خدمت امانت در محل (در حدود ۷۰۰ باب کتابخانه)؛ تداوم فعالیت سالن‌های مطالعه با اعمال فاصله‌گذاری اجتماعی و ظرفیت؛ برگزاری برنامه‌های فرهنگی حضوری کتابخانه‌ها با رعایت فاصله‌گذاری؛ تداوم استفاده از سامانه ارتباط با کتابداران در سامان.

طبق نظر کارشناسان نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، مراحل گذار از شروع شیوع ویروس کرونا تا زمانی که وضعیت جامعه در خصوص این ویروس به ثبات نسبی رسید شامل پنج مرحله فوق بود و پس از آن، کتابخانه‌ها با رویکردهای نسبتاً مشخصی به ارائه خدمات و فعالیت‌های مشخص و ثابت خود پرداخته‌اند.

همان‌طور که در دوران پیش از کرونا کتابخانه‌های عمومی براساس دستورالعملی مشخص فعالیت داشتند، با شیوع



کرونا، کتابخانه‌ها مانند سایر سازمان‌ها با سردرگمی مواجه بودند که منجر به تعطیلی چند ماهه کتابخانه‌ها شد. پس از مدتی با تدوین برخی دستورالعمل‌های خاص، کتابخانه‌ها اقدام به بازگشایی کرده و تجربه ارائه خدمات به صورت خاص را آغاز کردند. اکنون، کتابخانه‌های عمومی دوران پساکرونا را تجربه می‌کنند؛ دورانی که معجونی از تجربیات پیش از کرونا و تجربیات دوران کرونایی برای مدیران، کتابداران و اعضای کتابخانه‌های عمومی است.

آدام گرانت معتقد است در دوران پساکرونا، مشاغل تغییرات خوبی خواهند داشت؛ مدیران می‌توانند از این زمان ایدئال برای آزمایش برخی روش‌های مدیریت استفاده کنند. مسلماً، برخی شغل‌ها و برخی روندها بعد از اتمام کرونا بازنگری خواهند شد و مسلماً شرایط جدید و البته بهتری به وجود می‌آید (پاکزاد و اولیا، ۱۳۹۹).

به گفته حسن‌زاده (۱۳۹۹)، در عصر پساکرونا، مجموعه‌های سازمانی تغییراتی را در عرصه مدیریت اطلاعات و خدمات حوزه ماموریتی خود با هدف افزایش تاب‌آوری و سازگاری با موقعیت‌های دشوار و بحرانی ایجاد خواهند کرد. در کتابخانه‌های عمومی نیز به نظر می‌رسد آن دسته از رویکردهایی که در زمان شیوع کرونا در نتیجه شرایطی خاص شکل گرفت، در صورتی که باعث بهبود عملکرد کتابخانه‌ها و افزایش رضایت‌مندی اعضا در آن دوره شده است، در دوران پساکرونا نیز ادامه داشته باشد. تداوم این گونه موارد علاوه بر اینکه سبب بهبود عملکرد شده است، در صورت وقوع بحران‌هایی مشابه کووید-۱۹، کتابخانه‌های عمومی را در آمادگی بهتری برای رویارویی با بحران‌های پیش‌رو قرار می‌دهد. از این‌رو، هدف از انجام این پژوهش آن است که ضمن بررسی تجربه زیسته کتابداران کتابخانه مرکزی پارک شهر، مشخص سازد که چه تغییراتی با شیوع کرونا در روندهای جاری کتابخانه اتفاق افتاده است. سپس، طبق دیدگاه کتابداران، آن دسته از رویکردهای نوینی که با شروع کرونا اتخاذ شده و اکنون نیز در دوران پساکرونا تداوم آن باعث بهبود عملکرد کتابخانه و رضایت‌مندی اعضا شده است شناسایی شود.

برای درک عمیق‌تر موضوع و آشنایی با پژوهش‌های انجام‌شده در این حوزه، به بررسی برخی پژوهش‌های مرتبط پرداخته می‌شود و فقط به پژوهش‌هایی در این قسمت اشاره می‌شود که کاملاً مرتبط با دو موضوع اصلی کتابخانه‌های عمومی و کرونا بوده است.

زنگنه (۱۴۰۲) طی پژوهشی به روش اکتشافی، با مروری بر فعالیت‌های کتابخانه‌های عمومی سراسر دنیا، سعی در ارائه الگویی مناسب، مفهومی و جامع برای کتابخانه‌های عمومی در سه مرحله پیش از بحران، حین بحران و پس از بحران داشته است. در این پژوهش، ضمن معرفی فعالیت‌های مورد نیاز در این سه مرحله، اطلاعات به‌عنوان عنصر اصلی و لازمه اجرای بدون نقص برنامه‌های عملیاتی توسط متخصصان علم اطلاعات و کتابداران معرفی شده است.

میرحسینی، خودکار و فاتحی‌زاده (۱۴۰۰) با هدف بررسی وضعیت دور کاری کتابخانه‌های عمومی در ایام پاندمی کووید-۱۹ و شناسایی انواع خدمات ارائه‌شده با استفاده از رویکرد کیفی و روش تحلیل محتوا، به شناسایی نقاط قوت و ضعف خدمات پرداختند. یافته‌های این پژوهش نشان داد در میان خدمات ایام دور کاری، بیشترین انتخاب مربوط به خدمات فرهنگی بود؛ در میان نقاط قوت دور کاری، ایجاد شبکه مجازی، بیشترین انتخاب و در میان نقاط ضعف، عدم آشنایی با دور کاری از نظر رؤسا و کارشناسان توسعه کتابخانه‌های ستاد و ادارات کل کتابخانه‌های عمومی، بیشترین انتخاب را داشته است.

طاهری، اشرفی ریزی و سعیدی‌زاده (۱۳۹۹) به شناسایی چالش‌ها و اقدامات کتابخانه‌های عمومی در خصوص بازگشایی و ارائه خدمات با تحلیل راهنماها و اقدامات بین‌المللی پرداختند. در این مطالعه مروری که موتور جستجوی گوگل را مورد بررسی قرار داد، مسائل مربوط به تأثیر کووید-۱۹ به روش تحلیل محتوای استقرایی بررسی شد و پس از شناسایی کدهای اصلی، نتایج به دست آمد که می‌تواند در تدوین برنامه مدیریت بحران در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور استفاده شود.

محمداسماعیل و دروگر کلخوران (۱۴۰۱) با روش فراترکیب و با استفاده از پرسش‌نامه‌ای که در میان کلیه کتابداران نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور توزیع کردند، مدلی برای خلق تاب‌آوری پویا کتابداران نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مقابله با بحران کرونا ارائه کردند. در مدل آن‌ها، پیشنهادهایی برای مدیریت بحران و تاب‌آوری در مواقع پاندمیک با توجه به نحوه استقرار عوامل از لحاظ اهمیت ارائه شده است تا بر مبنای آن‌ها بتوان نکات مهمی را که از دید



کارشناسان کم‌اهمیت جلوه کرده است پررنگ‌تر کرد و در مواقع بحران بیشتر به این موارد پرداخت تادر مواجهه با چنین چالش‌هایی، ضعف‌های مدیریتی خللی در سیستم ارائه خدمات به همراه نداشته باشد.

بیرانوند، ساداتی و خودروان (۱۴۰۱) در پژوهشی توصیفی، تأثیر اضطراب ناشی از شیوع ویروس کرونا بر سازگاری شغلی و مدیریت تغییر در کتابخانه‌های عمومی بررسی کردند. در نتایج این بررسی، به مدیران کتابخانه‌ها توصیه شده است که ضمن توجه بیشتر در دوران کرونا به مسئله آموزش کارکنان، مهارت‌های نرم همچون مهارت‌های ارتباطی و قدرت حل مسئله را نیز در کارکنان تقویت کنند؛ زیرا آموزش چنین مهارت‌هایی در شرایط بحرانی باعث بهبود سازگاری شغلی کارکنان می‌شود و این خود می‌تواند گزینه‌ای مناسب برای کاهش تأثیرات منفی ناشی از اضطراب کرونا باشد. همچنین در پیشنهادها پژوهش، شناسایی دیدگاه کارکنان کتابخانه‌های عمومی در خصوص تداوم خدمات غیر حضوری کتابخانه‌ها در دوران پساکرونا لازم قلمداد شده است.

غفاری و خبیری (۱۴۰۲) خدمات مجازی کتابخانه‌های استان زنجان هنگام بلاهای طبیعی را بررسی کردند. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان داد کاربران ترجیح می‌دهند که اطلاعات علمی و تخصصی مورد نیاز خود را به صورت غیر حضوری و الکترونیکی از کتابخانه به دست آورند. همچنین، یافته‌ها حاکی از آن بود که بیشترین میزان تمایل کاربران به دریافت خدمات الکترونیکی کتابخانه، مربوط به دریافت مستمر فهرست تازه‌های کتابخانه، آموزش مهارت‌های اطلاع‌یابی، ارتباط با کارکنان کتابخانه و کتابداران، مشاوره پژوهشی و دریافت مستمر فهرست مندرجات مجلات جدید است و مزایای استفاده از خدمات مجازی از دید کاربران، دسترسی سریع و صرفه‌جویی در وقت و هزینه است.

نوح و چنگ^۱ (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان «مطالعه‌ای درباره درک کتابداران از کتابخانه عمومی در مورد واکنش به کووید-۱۹» به طور خاص به اقدامات پیشنهادی شامل موارد زیر پرداختند: اول، آماده‌سازی اقدامات متقابل کتابخانه ملی با هدف پاسخ‌گویی مشترک به بیماری اپیدمی؛ دوم، تقویت خدمت مختلف غیرفعال و آنلاین کتابخانه‌های عمومی مختلف از طریق پشتیبانی بودجه در سطح دولت؛ سوم، جلوگیری کامل از همه‌گیری و پاسخ پیشگیرانه از دیدگاه کارمندان و کاربران؛ و چهارم، گسترش خدمات کتابخانه‌ای با هدف رفع شکاف فرهنگی دیجیتال میان طبقات مردم. فرایندی، اولوچی و لورتانگوزی^۲ (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان «رسانه‌های اجتماعی و خدمات کتابخانه: مطالعه موردی دوران همه‌گیری کووید-۱۹»، پذیرش رسانه‌های اجتماعی برای خدمات کتابخانه در دوران کووید-۱۹ و مسائل مربوط به رسانه‌های اجتماعی برای خدمات کتابخانه‌های عمومی را بررسی کردند. نتایج این پژوهش نشان داد استفاده از رسانه‌های اجتماعی توسط کتابخانه‌ها موجب افزایش اثربخشی ارائه خدمات کتابخانه‌ای به کاربرانی که منزوی شده‌اند و محدود به استفاده از مجموعه کتابخانه‌های فیزیکی معمولی هستند شده است. پژوهشگران توصیه می‌کنند که کارکنان کتابخانه باید آموزش‌های منظمی در زمینه استفاده از ابزارهای جدید و بسترهای رسانه‌های اجتماعی به منظور سازگار شدن با روند فناوری اطلاعات داشته باشند تا در شرایط خاص و بحرانی بتوانند از این ابزارها برای ارائه خدمات کتابخانه به‌نحو احسن استفاده کنند.

گودراد^۳ (۲۰۲۰) واکنش‌های جدید کتابخانه‌های عمومی به همه‌گیری کووید-۱۹ را به منظور ارائه یک مدل خدمات جدید بررسی کرد، و به این نتیجه دست یافت که در آمریکا، تقریباً ۲۵ درصد از خانوارها اتصال اینترنت پهن‌بند در خانه ندارند؛ از این رو برای ارائه خدمات غیر حضوری کتابخانه‌ها برای اعضا، مقدماتی لازم است که از جمله آن‌ها می‌توان به تقویت سیگنال‌های بی‌سیم اشاره کرد تا مردم بتوانند از ساختمان‌های بیرونی کتابخانه به بی‌سیم دسترسی داشته باشند؛ همچنین، همکاری با مدارس و سازمان‌های دیگر برای به دست آوردن اتصال از طریق کانون داغ برای خانواده‌های نیازمند می‌تواند از راهکارهای دیگر باشد.

تامارو^۴ (۲۰۲۰) در پژوهش خود به بررسی وضعیت خدمات‌دهی کتابخانه‌های ایتالیا پرداخت. این پژوهش نشان داد در زمان فراگیری کووید-۱۹، کتابخانه‌های ایتالیا با دسترسی به کتابخانه‌های دیجیتال و مرجع همچنان خدمات

1. Noh & Chang
2. Friday, Oluchi & Ngozi
3. Goddard
43. Tamaro



را به صورت پیوسته (آنلاین) ارائه می‌دادند. همچنین، آنها با بهره‌گیری از امکانات ارتباط پیوسته و ابزارهای مرتبط با آن توانستند راهکارهای تازه‌ای را برای ارتباط با اعضا، متناسب با وظیفه اجتماعی خود، ایفا کنند.

مرور پیشینه‌ها نشان می‌دهد که با آغاز شیوع کرونا، پژوهش‌های متعددی در زمینه تغییرات رویکرد کتابخانه‌های مختلف در رویارویی با کرونا در سراسر جهان انجام شده است. در سطح کتابخانه‌های عمومی، برخی پژوهش‌ها با معرفی اقدامات مختلف کتابخانه‌ها، سعی در شناخت بهتر موقعیت ایجاد شده پس از شیوع کرونا داشتند؛ برخی در صدد شناسایی مشکلات، چالش‌ها، موانع پیش روی کتابخانه در زمان وقوع بحران‌هایی همچون کرونا بودند و در نهایت برخی دیگر سعی داشتند مدل یا روشی را برای مقابله با این بحران و بحران‌های مشابه ارائه دهند و به ملزومات مورد نیاز این گونه مواقع برای کتابخانه‌های عمومی اشاره کنند. پژوهش حاضر با بررسی تغییر روندهای جاری در کتابخانه مرکزی پارک شهر تهران بر اساس تجربه زیسته‌ی کتابداران، در صدد شناسایی تغییرات خدمات شیوه ارائه خدمات در زمان شیوع کرونا برآمده است و با بررسی کاربرد آن‌ها در پساکرونا نشان داده است که تهدید کرونا باعث ایجاد فرصت تغییر و بهبود برخی فعالیت‌های کتابخانه شده است و کتابداران توانسته‌اند از این تهدید به عنوان فرصتی برای ارتقای فعالیت‌های خود استفاده کنند.

بنابراین برای پاسخ به مسئله پژوهش، پرسش‌های زیر مورد توجه قرار گرفته است:

۱. کتابخانه مرکزی پارک شهر تهران در مواجهه با پدیده پاندمی کرونا با چه مشکلاتی روبه‌رو شد؟
۲. چه توانمندی‌هایی در کتابداران کتابخانه مرکزی پارک شهر تهران در مواجهه با پاندمی کرونا ایجاد شد؟
۳. کدام خدمات و برنامه‌های کتابخانه‌ای در دوران پاندمی کرونا در کتابخانه مرکزی پارک شهر تهران ارائه شد؟
۴. تداوم کدام یک از خدمات و برنامه‌های جدید در پساکرونا هم سبب بهبود وضعیت کتابخانه شده است؟
۵. با توجه به تجربه پاندمی کرونا، چه الزامات و روندهایی باید برای شرایط بحرانی مشابه انجام شود؟

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش با رویکرد کیفی و به روش تحلیل محتوا انجام شد. برای انجام این پژوهش، پژوهشگران از ابزار مصاحبه عمیق نیمه‌ساختار یافته استفاده کردند و انجام مصاحبه‌ها هم به صورت حضوری بوده است.

جامعه این پژوهش شامل کتابداران کتابخانه مرکزی پارک شهر تهران (۱۳ نفر) بود. این کتابخانه برای نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور کتابخانه‌ای شاخص محسوب می‌شود و اکثر طرح‌های قابل اجرا برای کتابخانه‌های سراسر کشور ابتدا در این کتابخانه به آزمون گذاشته می‌شود. هفت سؤال اصلی و کلی بر اساس هدف پژوهش برای مصاحبه در نظر گرفته شد که در حین مصاحبه بر اساس نکات مطرح شده، سؤالات تکمیلی نیز پرسیده شد. میانگین زمان مصاحبه برای هر مصاحبه‌شونده بین ۲۰ تا ۲۵ دقیقه بود که البته پاسخ‌دهندگان متناسب با بخشی که در آن خدمت می‌کنند به سؤالات پاسخ دادند. پاسخ‌ها پس از اتمام مصاحبه، به صورت فایل ضبط شده در نرم‌افزار word پیاده‌سازی و سپس در نرم‌افزار مکس کیودا کد گذاری و تحلیل شد. مصاحبه‌ها از مستان ۱۴۰۱ انجام شد و کار تحلیل داده‌ها در بهار ۱۴۰۲ صورت گرفت.

به منظور سنجش قابلیت اعتماد و تأیید پذیری یافته‌های پژوهش، از روش‌های تماس مستمر با محیط پژوهش، ارائه یافته‌ها به برخی از اعضای جامعه پژوهش و اخذ نظرات ایشان و نیز کد گذاری توسط پژوهشگری دیگر بهره گرفته شد.

جدول ۲. اطلاعات جمعیت‌شناختی کتابداران مصاحبه‌شده کتابخانه مرکزی پارک شهر تهران

ردیف	کتابداران به تفکیک بخش	تعداد	رشته تحصیلی	مقطع تحصیلی	جنسیت	سابقه کار
۱	بخش مدیریت	۱	علم اطلاعات و دانش‌شناسی	کارشناسی ارشد	زن	۱۲
۲	بخش امانت	۶	علم اطلاعات و دانش‌شناسی	دکتری	زن	۲۲
			علم اطلاعات و دانش‌شناسی	کارشناسی ارشد	مرد	۲۰
			علم اطلاعات و دانش‌شناسی	کارشناسی ارشد	زن	۱۰
			ادبیات کودک و نوجوان	کارشناسی ارشد	زن	۱۸
			ادبیات و زبان فارسی	کارشناسی	مرد	۲۴
			ادبیات و زبان فارسی	کارشناسی	زن	۲۳
۳	بخش مرجع و نشریات	۱	علم اطلاعات و دانش‌شناسی	کارشناسی ارشد	زن	۹
۴	بخش کودک	۲	علم اطلاعات و دانش‌شناسی	کارشناسی ارشد	زن	۲۴
			علم اطلاعات و دانش‌شناسی	کارشناسی ارشد	زن	۸
۵	بخش نابینایان	۱	روان‌شناسی	دکتری	مرد	۱۱
۶	بخش خدمات فنی و فهرست‌نویسی	۲	علم اطلاعات و دانش‌شناسی	دکتری	زن	۱۲
			علم اطلاعات و دانش‌شناسی	کارشناسی ارشد	زن	۱۹

یافته‌های پژوهش

پس از کدگذاری مصاحبه‌ها، ۴۳۶ مفهوم حاصل شد که با مقوله‌بندی آن‌ها در مجموع ۱۰۳ مقوله به وجود آمد. در نهایت با بررسی دوباره، مقوله‌های محوری شناسایی و در قالب مدل‌های حاصل از تحلیل نشان داده شد. در پاسخ به پرسش‌های پژوهش و به‌منظور ارائه شواهد، بخشی از اظهارات اعضای جامعه پژوهش در جداول مربوطه آمده است.

پرسش اول: کتابخانه مرکزی پارک شهر تهران در مواجهه با پدیده پاندمی کرونا با چه مشکلاتی روبه‌رو شد؟ در پاسخ به پرسش اول، ۸ مقوله کلیدی و محوری شناسایی شد که بیانگر ۸ مشکل و محدودیتی است که کتابخانه پارک شهر هنگام بروز پاندمی کرونا با آن‌ها مواجه شد. این مقوله‌های کلیدی عبارت‌اند از: تعطیلی کتابخانه و برنامه‌های حضوری آن، ضعف زیرساخت‌های فناورانه کتابخانه، فقدان سازوکار فعالیت کتابخانه در شروع پاندمی، فقدان مهارت‌های



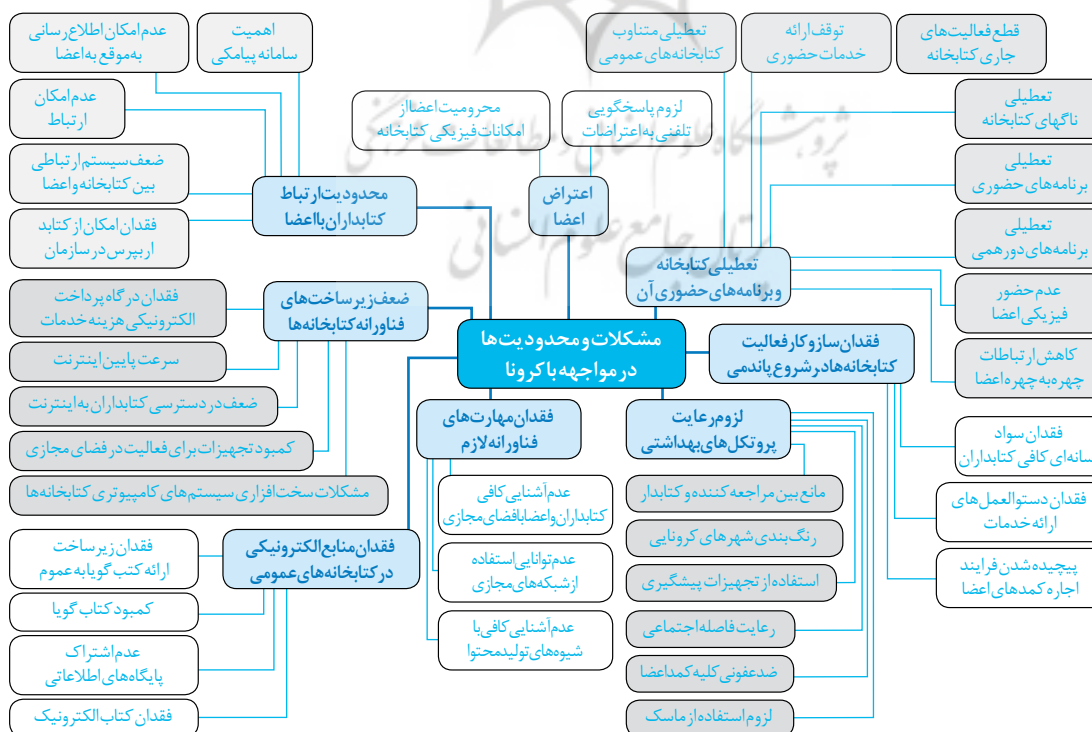


فناورانه لازم، فقدان منابع الکترونیکی در کتابخانه و اعتراض اعضا، محدودیت ارتباط کتابداران با اعضا، لزوم رعایت پروتکل‌های بهداشتی.

با شروع پاندمی کرونا، تعطیلی کتابخانه و برنامه‌های حضوری آن اولین اتفاقی بود که رخ داد که در نتیجه آن، الزام به رعایت پروتکل‌های بهداشتی، قرنطینه‌های خانگی و نبود زیرساخت‌های فناورانه باعث کاهش و محدودیت ارتباط اعضای کتابخانه با کتابخانه شد و زمینه اعتراض و نارضایتی آن‌ها را فراهم کرد. در زمینه بهره‌مندی از فناوری‌های نوین نیز ناآشنایی کافی کتابداران با مهارت‌های فناورانه از یک سو و نیز فقدان منابع الکترونیکی از سوی دیگر، باعث شد که در دو ماه اول وقوع پاندمی، ارائه انواع خدمات کتابخانه متوقف شود. نمونه‌ای از اظهارات جامعه پژوهش حاضر در این خصوص در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳. مشکلات کتابخانه مرکزی پارک شهر تهران در مواجهه با پاندمی کرونا

مقوله محوری	مقوله	نقل قول
تعطیلی کتابخانه و برنامه	تعطیلی کتابخانه	تا چند ماه نخست، همه فعالیت‌ها تعطیل شد (کتابدار کودک ۱) اعلام شیوع کرونا باعث تعطیلی کلیه مراکز عمومی از جمله کتابخانه باشیوع کرونا در روزهای اول، کل فعالیت
	تعطیلی برنامه	وجود جلسات حضوری که ماهی یک بار در کتابخانه برگزار می‌شد و تعدادی دور هم جمع می‌شدیم، بسیار مسرت بخش بود که با وقوع کرونا تعطیل شد (کتابدار بخش نابینایان).
ضعف زیرساخت	نبود درگاه پرداخت الکترونیکی هزینه خدمات	مجهز نبودن کتابخانه به درگاه پرداخت اینترنتی برای پرداخت
	کمبود تجهیزات	نبود برخی تجهیزات مورد نیاز برای اجرای برنامه‌های مجازی مثل لپ‌تاپ و تبلت در ابتدا (کتابدار امانت ۲).
	سرعت پایین اینترنت در کتابخانه	ضعف سرعت اینترنت در کتابخانه‌ها نیز یکی از مهم‌ترین مشکلات کتابخانه مرکزی پارک شهر بود (کتابدار امانت ۲).



شکل ۱. مشکلات و محدودیت‌ها



پرسش دوم: چه توانمندی‌هایی در کتابداران کتابخانه مرکزی پارک شهر تهران در مواجهه با پاندمی کرونا ایجاد شد؟

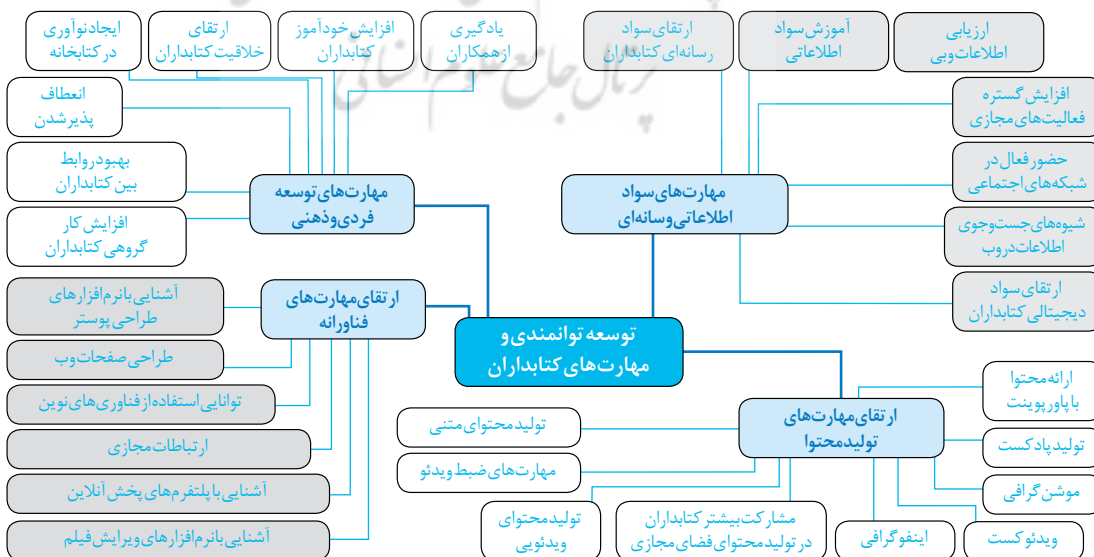
با توجه به تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه‌های انجام شده، به‌طور کلی توانمندی‌های ایجاد شده در کتابداران کتابخانه مرکزی پارک شهر تهران طبق شکل ۲ به چهار دسته تقسیم می‌شود:

● **ارتقای مهارت‌های تولید محتوا:** با تداوم شیوع کرونا در جامعه، کتابداران کتابخانه پارک شهر تهران نیز تلاش کردند تا اقداماتی را در زمینه خدمات کتابخانه‌ای در مواجهه با این پدیده انجام دهند. یکی از این اقدامات، تولید محتوا توسط کتابداران بود. کتابداران با یادگیری مهارت‌های ضبط ویدئو، محتواهای فرهنگی و کتابخانه‌ای تولید کردند. از جمله این محتواها، کلیپ‌های آموزشی، معرفی خدمات کتابخانه و معرفی کتاب بود. ارائه محتوا و نکات آموزشی در قالب پاور پوینت، تدوین اینفوگرافی‌های مختلف برای مقابله با کرونا، یا شیوه استفاده از خدمات کتابخانه پارک شهر از دیگر اقدامات انجام شده بود. تولید پادکست در مناسبت‌های مختلف و با موضوعات متنوع، تولید محتوای متنی برای معرفی کتابخانه و خدمات متنوع آن، ارائه نکات آموزشی و اطلاعات سلامتی و بهداشتی نیز در این دوره صورت گرفت، و انجام همه آن‌ها نیازمند کسب مهارت در این زمینه‌ها بوده است.

● **ارتقای مهارت‌های فناوریانه:** دوره کرونا فرصتی برای یادگیری مهارت‌های فناوریانه بود. بهره‌گیری از رایانه، استفاده از نرم‌افزارهای گرافیکی، نرم‌افزارهای ویژه تولید محتوای ویدئویی و ضبط و ویرایش ویدئو، استفاده از پلتفرم‌های آموزشی و نیز پخش آنلاین، از مهارت‌های فناوریانه‌ای است که کتابداران به آن‌ها مسلط شدند.

● **مهارت‌های توسعه فردی و ذهنی:** لزوم ارتقای توانمندی کتابداران باعث شد که آن‌ها از روش‌های مختلف استفاده کنند. خودآموزی کتابداران و یادگیری آن‌ها از یکدیگر و سایر همکارانشان به دوروش متداول مورد استفاده توسط آن‌ها بدل شد. نوآوری‌ها و خلاقیت کتابداران در ارائه ایده‌های نو برای عرضه خدمات کتابخانه‌ای تقویت شد. بروز کرونا به نوعی مهارت کار تیمی در کتابداران را افزایش داد و زمینه بهبود روابط بین فردی ایشان را نیز فراهم کرد. این امر در اجرای برنامه‌های فرهنگی مجاز متنوع و نیز تولید محتوا برای صفحه اینستاگرام کتابخانه مشهود بود.

● **مهارت‌های سواد اطلاعاتی و رسانه‌ای:** با توجه به لزوم ارائه خدمات مجازی و از راه دور در کتابخانه، ارتقای مهارت‌های سواد اطلاعاتی و رسانه‌ای یک ضرورت بود. حضور فعال در شبکه‌های مجازی و لزوم ارزیابی خدمات ارائه شده در صفحات مجازی و گروه‌های کتاب‌خوانی کتابخانه باعث ارتقای مهارت‌های سواد اطلاعاتی و رسانه‌ای کتابداران شد. محتوایی نیز در صفحه اینستاگرام کتابخانه برای آموزش شیوه‌های جستجو در اینترنت و نیز نرم‌افزار کتابخانه‌ای تولید و ارائه شد.



شکل ۲. توسعه توانمندی

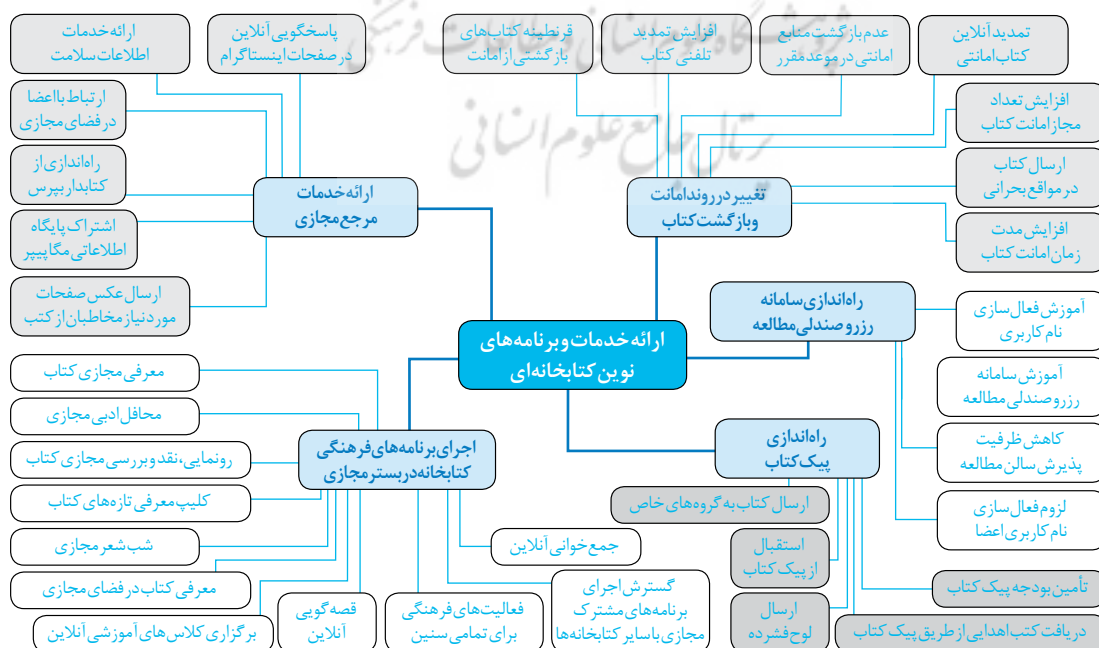


پرسش سوم: کدام خدمات و برنامه‌های کتابخانه‌ای در دوران پاندمی کرونا در کتابخانه مرکزی پارک شهر تهران ارائه شد؟

تداوم و ماندگاری پاندمی کرونا باعث ایجاد برخی خدمات نوین شد. به‌علت عدم امکان حضور اعضا در کتابخانه یا محدودیت حضور ایشان، برخی خدمات مجازی درون کتابخانه‌ای و بیرون کتابخانه‌ای در کتابخانه پارک شهر راه‌اندازی شد. اجرای برنامه‌های فرهنگی کتابخانه در بستر مجازی، ارائه خدمات مرجع مجازی و راه‌اندازی پیک کتاب از جمله خدمات بیرون کتابخانه‌ای بود. اعضای کتابخانه از محل کار یا خانه می‌توانستند به‌راحتی در برنامه‌های فرهنگی آنلاین مانند نقد و بررسی کتاب، سخنرانی‌های علمی و برنامه‌های مشارکتی آنلاین با سایر کتابخانه‌های عمومی شرکت کنند. در خدمت پیک کتاب، اعضای کتابخانه می‌توانستند با جستجو در فهرست آنلاین کتابخانه در سامانه مدیریت کتابخانه‌ای عمومی کشور (سامان)، کتاب مورد نظر را انتخاب کرده و به‌صورت رایگان در منزل یا محل کار خود دریافت کنند. برای نابینایان و کم‌بینایان نیز کتاب بریل و لوح فشرده کتاب‌های گویا از این طریق ارسال می‌شد.

در بحث خدمات مرجع مجازی، اعضای کتابخانه در صورت نیاز به تصویر برخی صفحات مشخص از کتاب یا فایل کتاب گویا، یا مقالات و پژوهش‌های موجود در پایگاه‌های اطلاعاتی مگاپیپر، این منابع را از طریق ایمیل خود دریافت می‌کردند. همچنین در بخش «از کتابدار پرس» نرم‌افزار سامان، اعضای کتابخانه پاسخ پرسش‌هایشان را دریافت می‌کردند. تغییر در روند امانت و بازگشت کتاب، اتفاق دیگری بود که در حوزه خدمات کتابخانه‌ای رخ داد. افزایش مدت زمان امانت کتاب از دو هفته به یک ماه، افزایش سقف تعداد امانت مجاز به یک نفر عضو از ۵ منبع به ۱۰ منبع اطلاعاتی، افزایش تمدید تلفنی کتاب، قفسه‌بسته شدن کتابخانه و عدم امکان حضور اعضا در داخل مخزن، و قرنطینه کتاب‌های بازگشتی، از جمله تغییرات ایجاد شده در فرایند امانت کتاب بود. بازگشت منبع امانتی نیز با توجه به شرایط موجود در جامعه، معمولاً با تأخیری زیاد مواجه بود.

بازگشایی محدود کتابخانه‌های عمومی و سالن‌های مطالعه و لزوم رعایت فاصله اجتماعی به کاهش خدمت‌دهی سالن‌های مطالعه به یک‌سوم ظرفیت منجر شد. از این رو به‌منظور رعایت نظم و انضباط و پروتکل‌های بهداشتی، سامانه رزرو صندلی مطالعه راه‌اندازی شد، بدین صورت که اعضا با فعال کردن نام کاربری خود در نرم‌افزار سامان این امکان را داشتند که صندلی مطالعه را رزرو و در ساعتی مشخص به کتابخانه مراجعه کنند. موارد فوق‌الذکر از مهم‌ترین تغییرات انجام شده در خدمات کتابخانه‌ای کتابخانه پارک شهر در دوران کرونا بوده است. نمودار مربوط به تحلیل مصاحبه‌های استخراج شده در شکل ۳ آمده است.



شکل ۳. خدمات و برنامه‌ها



پرسش چهارم: تداوم کدام یک از خدمات و برنامه‌های جدید در پسا کرونا هم سبب بهبود وضعیت کتابخانه شده است؟

به‌طور کلی، اکثر خدمات ایجاد شده در دوران کرونا، در حال حاضر نیز با تغییراتی اندک ارائه می‌شود. در کنار اجرای فعالیت‌ها و برنامه‌های حضوری، فضای مجازی کمک‌حال کتابداران کتابخانه است و در مواردی که امکان حضور مهمانان وجود ندارد، ارتباط با ایشان از طریق پلتفرم‌های موجود مثل اسکای روم انجام می‌شود. از طرفی، بخش آنلاین برنامه در پورتال نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و آپارات یا پلتفرم‌های ذکر شده باعث بهره‌مندی گسترده‌تری از مخاطبان می‌شود. سامانه رزرو و صندوق‌های مطالعه همچنان مورد استفاده اعضا بوده و باعث رضایت بیشتر اعضا شده است. خدمات مرجع مجازی همچنان به قوت خود باقی و مورد استفاده اعضای کتابخانه است و ارزش افزوده‌ای بر خدمات کتابخانه پارک شهر اضافه کرد. خدمت پیک کتاب با توجه به گذر از دوران بحران، در حال حاضر کمتر از آن دوران، مورد استقبال اعضای کتابخانه است ولی همچنان قابل توجه است. در خصوص روند امانت کتاب، تمدید تلفنی و نیز تمدید آنلاین از طریق سامانه مدیریت کتابخانه‌های عمومی کشور انجام می‌گیرد. بخشی از نقل قول‌های جامعه پژوهش در تأیید موارد مذکور در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴. نقل قول

مقوله محوری	مقوله	نقل قول
تداوم استفاده از سامانه رزرو و صندوق مطالعه	سنجش دقیق میزان استفاده از سالن	مشخص بودن ظرفیت سالن
	کنترل مکانیزه ورود اعضا به سالن	در خصوص سالن
تداوم پیک کتاب	استقبال از پیک کتاب	پیک کتابخانه پس از کرونا نیز ادامه دارد؛ زیرا بعضی از اعضای کتابخانه هستند که مشکل دارند (معلولان، جانبازان، مادران دارای فرزند نوزاد و...) یا مسافت آن‌ها تا کتابخانه دور است (مدیر کتابخانه).
	تأمین بودجه پیک کتاب	همین ارسال کتاب برای تداوم نیازمند تأمین بودجه
تداوم اجرای برخی برنامه	ارسال لوح فشرده	یکی از اقداماتی که انجام گرفت و ادامه دارد و برای بخش نابینایان هم بسیار مفید بود، ارسال رایگان کتاب بود که ما از این امکان هم برای ارسال کتاب
	ترویج گسترده کتابخوانی در فضای مجازی	در فضای مجازی، می‌توان تبلیغ و ترویج کتابخوانی را گسترده تر اشاعه داد و این اثرات مثبت اقدامات دوران کرونا بود و لازم است ادامه یابد (کتابدار امانت ۵).
	تقویت ارتباط کتابخانه با جامعه	خدمات جدیدی که در زمان کرونا شروع شد همچنان ادامه دارد که این خود توانسته است دایره فعالیت‌ها را گسترده

پرسش پنجم: با توجه به تجربه پاندمی کرونا، چه الزامات و روندهایی باید برای شرایط بحرانی مشابه انجام شود؟

پاندمی کرونا باعث شد که کتابخانه مرکزی پارک شهر تهران تجربیات ارزشمندی را در مواجهه با شرایط بحرانی به دست آورد. با توجه به تحلیل داده‌های پژوهش (مصاحبه‌ها)، به‌طور کلی چهار مقوله محوری به‌عنوان الزامات لازم پدافندی برای مواجهه با شرایط مشابه به دست آمد:



● **ایجاد زیرساخت‌های فناورانه:** یکی از مشکلاتی که کتابخانه در ابتدای بحران با آن روبرو بود، عدم امکان اطلاع‌رسانی سریع و به‌موقع به اعضا به‌علت فقدان بسترها و کانال‌های ارتباطی مطلوب بود. از این رو، ایجاد چنین بسترهایی می‌تواند در رفع این مشکل اثربخش باشد. تدارک تجهیزات فناورانه مناسب، اتصال کتابخانه به اینترنت پرسرعت، افزایش منابع الکترونیکی، شناساندن پورتال کتابخانه به اعضا و به‌روزرسانی و بهره‌مندی از امکانات تعاملی نرم‌افزار مدیریت کتابخانه‌های عمومی کشور و در نهایت طراحی نرم‌افزارهای کاربردی برای کتابخانه از جمله الزاماتی است که می‌توان به آن‌ها اشاره کرد.

● **لزوم ارتقای توانمندی‌های تخصصی و فناورانه کتابداران:** استفاده از فناوری‌های روز نیازمند ارتقای مستمر توانمندی‌ها و مهارت‌ها کتابداران است. ارتقای سواد اطلاعاتی و رسانه‌ای کتابداران، افزایش مهارت‌های تولید محتوای کتابداران و بهره‌مندی از پلتفرم‌های جدید و در نهایت تدارک و بینارهای آموزشی از دیگر توانمندی‌های تخصصی مورد نیاز کتابداران است که در مصاحبه با اعضای جامعه پژوهش به آن‌ها اشاره شده است.

● **لزوم مکانیزه شدن فرایندهای کتابخانه‌ای:** مکانیزه شدن برخی از خدمات کتابخانه‌ای می‌تواند در مواقع بحران، یاری‌رسان باشد. ایجاد سامانه پرداخت هزینه خدمات کتابخانه، ایجاد سامانه پرداخت هزینه خدمات کتابخانه مانند حق عضویت، جرائم دیرکرد و غیره می‌تواند در خدمت‌رسانی سریع به اعضا و بهره‌مندی به‌موقع ایشان از خدمات کتابخانه، اثربخش باشد. امکان عضویت و احراز هویت آنلاین، تعیین سطح دسترسی به خدمات کتابخانه و دسترسی به منابع الکترونیکی از دیگر فرایندهایی است که مکانیزاسیون آن‌ها ضروری است.

● **تداوم فعالیت کتابخانه در فضای مجازی:** به نظر می‌رسد در دنیای کنونی، حضور در فضای مجازی و شبکه‌های اجتماعی امری اجتناب‌ناپذیر برای یک کتابخانه عمومی است. تداوم فعالیت در فضای مجازی یک الزام است تا بدین طریق برخی از مخاطبان کتابخانه خدمات مورد نظر خود را دریافت کنند و از طرفی ارتباطشان با کتابخانه قطع نشود. اطلاع‌رسانی رخدادهای کتابخانه در فضای مجازی و پورتال کتابخانه امری ضروری است که علاوه بر جذب مخاطب می‌تواند در مواقع بحرانی، راهی ارتباطی بین کتابداران و اعضای کتابخانه باشد.



شکل ۴. الزامات پدافندی در پسا کرونا

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش در صدد آن است با در نظر گرفتن تجارب کتابداران کتابخانه مرکزی پارک شهر تهران، به بررسی رویکردهای نوین ارائه خدمات در کتابخانه‌های عمومی در ایام پسا کرونا بپردازد. یافته‌های پژوهش مطابق با سؤال اول نشان می‌دهد شیوع کرونا در ابتدای امر منجر به تعطیلی کلیه فعالیت‌های جاری کتابخانه پارک شهر شد و با توجه به



تعداد بالای اعضا و مراجعان کتابخانه، محدودیت ارتباط کتابخانه با آن‌ها به علت الزام به رعایت پروتکل‌های بهداشتی و مهیا نبودن زیرساخت‌های لازم برای مواجهه با این بحران، مسبب ایجاد اعتراض‌هایی توسط اعضا بوده است. نتایج یافته‌های پژوهش سازور (۱۴۰۰) نیز از این جهت با پژوهش حاضر هم‌سو است که نشان‌دهنده عدم رضایت اعضا از عملکرد کتابخانه‌ها در روزهای آغازین شیوع کرونا است.

مطابق با یافته‌های سؤال دوم، ارتقای مهارت‌های تولید محتوا، ارتقای مهارت‌های فناوریانه، مهارت‌های توسعه فردی و ذهنی و مهارت‌های سواد اطلاعاتی و رسانه‌ای از جمله توانمندی‌هایی بوده که به سبب لزوم فعالیت در فضای مجازی کتابخانه، لزوم انجام دور کاری کتابداران در ایامی که به صورت فیزیکی در کتابخانه حضور ندارند و لزوم ایجاد جذابیت برای اعضا برای حفظ ارتباط آن‌ها با کتابخانه، کتابداران کتابخانه مرکزی پارک شهر را ملزم به فراگیری آن‌ها کرده است. یکی از نکات قابل توجه در ایام کرونا که نتایج این پژوهش هم مؤید آن است، آشنی کتابداران و بسیاری از اعضا با فضای مجازی بوده است؛ یعنی کسانی که شاید تا پیش از کرونا تلاشی بسیار در برقراری ارتباط از طریق شبکه‌های مجازی نداشتند اما با بروز این بحران و ایجاد شرایط خاص، نگاه آن‌ها بیش از پیش به سمت لزوم استفاده از این ابزارها تغییر کرد. قاضی‌زاده (۱۳۹۶) هم به کارگیری ابزارهایی همچون شبکه‌های اجتماعی را به دلیل بر خورداری از ویژگی‌هایی مانند چند رسانه‌ای بودن، امکان برقراری تعامل بیشتر و سریع‌تر بین کاربران و کتابخانه، دسترسی سریع کاربران به اطلاعات مورد نیاز و بدون محدودیت مکانی و زمانی، برای ارائه خدمات بهتر و مطلوب‌تر ضروری می‌داند.

فرازون‌نشیب‌های مداوم شیوع کرونا و طولانی شدن آن، کتابخانه را ملزم به استفاده از شیوه‌های نوینی برای ارائه برخی خدمات کرد. بر اساس سؤال سوم، اجرای برنامه‌های فرهنگی به صورت مجازی، ارائه خدمات مرجع مجازی، خدمات پیک کتاب که تحویل و دریافت کتاب از درب منازل اعضا را انجام می‌داد از جمله خدماتی بود که تا پیش از شیوع کرونا به طور ویژه به آن‌ها پرداخته نشده بود. علاوه بر آن، شرایط خاص کتابخانه در آن دوران، دستورالعمل‌های جاری در خصوص شرایط امانت، برگشت و استفاده از سالن‌های مطالعه را دستخوش تغییراتی کرد. راه‌اندازی سامانه رزرو صندلی سالن‌های مطالعه، از جمله اقدامات بی‌سابقه در کتابخانه‌های عمومی نهاد بوده است که برای اولین بار در کتابخانه مرکزی پارک شهر به آزمون گذاشته شده و به بهره‌برداری رسیده است.

طبق نتایج به دست آمده از سؤال چهارم، با پایان یافتن ایام بحرانی شیوع کرونا و رسیدن به وضعیتی نسبتاً پایدار، کتابخانه پارک شهر با توجه به ارزش‌های افزوده‌ای که استفاده از شیوه‌های نوین در بهبود عملکرد ارائه خدمات ایجاد کرده بود و همچنین بالا رفتن میزان انتظارات اعضا از کتابخانه، سعی در تداوم برخی از این شیوه‌ها دارد که از جمله آن‌ها می‌توان به این موارد اشاره کرد: اجرای هم‌زمان برنامه‌های فرهنگی و آموزشی حضوری و مجازی برای استفاده بیشتر اعضا؛ تداوم استفاده از سامانه رزرو اعضا با توجه به تعداد بالای اعضای کتابخانه و ظرفیت محدود سالن‌ها؛ تداوم استفاده از پیک کتاب برای اعضای که محدودیتی در مراجعه حضوری به کتابخانه دارند؛ و تداوم ارائه خدمات مرجع مجازی به خصوص با تداوم اشتراک منابع علمی مگاپیپر. اسماعیلی شاد (۱۴۰۱) نیز لزوم استفاده از شیوه‌های نوین در پساکرونا برای آموزش‌های مجازی را ضروری و اجتناب‌ناپذیر می‌داند.

تجربه کتابخانه مرکزی پارک شهر از دوران شیوع کرونا و پس از آن، طبق نتایج سؤال پنجم، لزوم پرداختن به تدابیر و زیرساخت‌هایی را برای آمادگی هر چه بیشتر با شرایط بحرانی به منظور ارتقای عملکرد کتابخانه، مفید و نیازمند توجه و تقویت بیشتر می‌داند که از جمله آن‌ها، ایجاد زیرساخت‌های فناوریانه، ارتقای توانمندی تخصصی و فناوریانه کتابداران، مکانیزه شدن فرایندهای کتابخانه‌ای و فعالیت اثربخش کتابخانه در فضای مجازی.

فراهم‌آوری زیرساخت‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری لازم برای فعالیت بیشتر در فضای مجازی توسط مدیران کتابخانه‌ها می‌تواند فرصت خدمت‌رسانی کارآمدتر برای کتابخانه‌های عمومی را فراهم آورد.

در مدل ارائه شده توسط محمد اسماعیل و دروگر کلخوران (۱۴۰۱)، برای مدیریت بحران و تاب‌آوری در مواقع پاندمیک، پیشنهادهایی ارائه شده است تا ضعف‌هایی خللی در سیستم ارائه سرویس‌ها و خدمات به همراه نداشته باشد. هم‌سو با پژوهش یعقوبی (۱۴۰۰) که نشان داد خدماتی مانند دریافت و پرداخت حق عضویت و جریمه دیرکرد به صورت الکترونیکی، راه‌اندازی پیک ارسال کتاب و غیره خدماتی است که به صورت موردی در کتابخانه‌های عمومی



دیده می‌شود اما فراگیر نیستند؛ این پژوهش هم لزوم به کارگیری فراگیر این شیوه‌های نوین را با رفع نقاط ضعف و افزایش نقاط قوت لازم و ضروری می‌داند.

تداوم استفاده از شیوه‌های نوین در کتابخانه مرکزی پارک شهر و اثربخشی آن‌ها در پسا کرونا از دیدگاه کتابداران آن نشان می‌دهد که اکنون در مقایسه با وضعیت ارائه خدمات کتابخانه قبل از شیوع کرونا، تغییراتی مثبت ایجاد شده و انتظارات اعضای کتابخانه نسبت به قبل از این دوران تغییراتی محسوس داشته است؛ از این رو، به نظر می‌رسد ضروری است سایر کتابخانه‌ها هم نسبت به ایجاد چنین تغییراتی همت گماشته تا آن‌ها نیز ضمن بهبود عملکرد خود، آمادگی‌های لازم برای رویارویی بهتر با بحران‌های پیش رو را کسب کنند.

با توجه به داده‌های مرتبط با کتابخانه مرکزی پارک شهر تهران که از پژوهش حاضر به دست آمده است، پیشنهادهای زیر برای بهره‌مندی در این کتابخانه و سایر کتابخانه‌های عمومی ارائه می‌شود:

۱. ایجاد سامانه پرداخت الکترونیکی در پرتال کتابخانه‌ها به منظور فراهم‌آوری پرداخت از راه دور برای اعضا؛
۲. راه‌اندازی سامانه رزرو سالن‌های مطالعه در پرتال همه کتابخانه‌های عمومی؛ زیرا بسیاری از کتابخانه‌های مراجعه در ایام برگزاری امتحانات، آزمون‌های سراسری و غیره با مشکل فضا برای متقاضیان استفاده از سالن‌های مطالعه مواجه هستند؛
۳. فعال بودن پیک کتاب در قالب خدمات تحویل مدرک در کتابخانه‌ها برای گروه‌های خاص از جمله نابینایان، جانبازان، افراد سالمند، زنان باردار، مادران دارای فرزند نوزاد و همه افرادی که به هر دلیلی امکان مراجعه حضوری به کتابخانه‌ها را ندارند؛
۴. فراهم آوردن دسترسی اعضای کتابخانه به فایل تمام‌متن کتاب‌ها یا حداقل برخی از کتاب‌های مراجعه با انعقاد قرارداد‌های لازم؛
۵. مکانیزه شدن سیستم واگذاری صندوق امانات به اعضای استفاده‌کننده از سالن‌های مطالعه برای مدیریت بهتر و کاستن از حجم کار کتابداران؛
۶. تدوین خط‌مشی جامع مختص به دوره‌های بحرانی و خدمات از راه دور کتابخانه و همچنین برطرف شدن نواقص موجود در دستورالعمل‌ها از جمله دستورالعمل دور کاری پرسنل؛
۷. ارتقای زیرساخت‌های فناورانه و تجهیزات مورد نیاز برای تقویت کیفیت تولیدات محتوایی کتابداران؛
۸. تقویت سیستم‌های اطلاع‌رسانی بلادرنگ به اعضا در شرایط خاص با تجهیز کتابخانه‌های عمومی به سامانه ارسال پیامک مجزا.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

ملاحظات اخلاقی

تعارض منافع

بنا بر اظهار نویسندگان این مقاله تعارض منافع ندارد.

منبع حمایت‌کننده

بنا بر اظهار نویسندگان منبع حمایت‌کننده گزارش نشده است.

سپاسگزاری

از کتابداران کتابخانه مرکزی پارک شهر تهران جهت همکاری در انجام این پژوهش سپاسگزاری می‌شود.

- اسماعیلی شاد، بهرنگ (۱۴۰۱). تحلیل تجارب زیسته معلمان در دوران کرونا و ارائه مدل کاربردی برای اجرای فرایند ارزشیابی در آموزش‌های ترکیبی پس از کرونا. مهارت‌های روان‌شناسی تربیتی، ۱۳(۱)، ۱-۲۱.
- بیرانوند، علی؛ ساداتی فیروزآبادی، سمیه‌سادات؛ و خودروان، حسن (۱۴۰۱). تأثیر اضطراب ناشی از شیوع ویروس کرونا بر سبازگاری شغلی و مدیریت تغییر در کتابخانه‌های عمومی. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۸(۱)، ۱۰-۲۹. <https://doi.org/10.52547/publiij.28.1.10>
- پاکزاد، بهنوش؛ و اولیا، محمدباقر (۱۳۹۹). پاندمی کرونا، دکمه‌ری‌استارت کره زمین. مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی، ۲۸(۱)، ۲۹-۳۴. <https://doi.org/10.18502/ssu.v28i1.3126>
- حجت حسینی، سیده زهرا (۱۳۹۹). الگوهای خدماتی و استراتژی‌های کاربردی کتابخانه‌های دانشگاهی در دوران کرونا: یک مطالعه متن‌پژوهانه. ترویج علم، ۱۱(۲)، ۱۸۸-۲۱۲.
- حسن‌زاده، محمد (۱۳۹۹). مسئله مدیریت اطلاعات در عصر پساکرونا: اضلاعی که باید شکل بگیرند. علوم و فنون مدیریت اطلاعات، ۶(۱)، ۹-۲۰.
- حسینی، سعید مهدی (۱۴۰۰). نشست تخصصی رویکردهای نوین کتابخانه‌های عمومی در پساکرونا/اسلاید پاورپوینت. [یوآپلود]. https://uupload.ir/view/powerpoint-final_2_ffq7.ppt
- زنگنه، ثریا (۱۴۰۲). کتابخانه‌های عمومی و مدیریت بحران: ارائه یک الگو جهت مدیریت بحران کووید-۱۹ (کرونا ویروس). فصلنامه بازیابی دانش و نظام‌های معنایی، ۱۰(۳۶)، ۱۲۱-۱۴۰.
- سازور، مجید (۱۴۰۰). بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات کتابخانه عمومی شهر تهران در دوران کرونا [پایان‌نامه کارشناسی ارشد]. دانشگاه پیام نور، واحد قم.
- شاکری، صدیقه؛ شهرابی فراهانی، رضا؛ و هاشمی، سمیه‌سادات (۱۴۰۲). کووید-۱۹ و دسترسی به اطلاعات: تجزیه و تحلیل پرسش‌های مطرح‌شده از درگاه گفتگوی هم‌زمان مرجع مجازی سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران. علوم و فنون مدیریت اطلاعات، ۹(۴)، ۲۰۱-۲۴۰.
- طاهری، ابوالفضل؛ اشرفی ریزی، حسن؛ سعیدی‌زاده، مرضیه (۱۳۹۹). چالش‌ها و اقدامات کتابخانه‌های عمومی برای بازگشایی و ارائه خدمات در زمان بحران کووید-۱۹: تحلیلی بر راهنماها و اقدامات بین‌المللی. مدیریت اطلاعات سلامت، ۱۷(۳)، ۱۴۰-۱۴۶.
- غفاری، سعید؛ و خیرری، سولماز (۱۴۰۲). بررسی خدمات مجازی کتابخانه‌ها در دوران بلایای طبیعی. هفتمین کنفرانس ملی پژوهش‌های نوین در حوزه مشاوره، علوم تربیتی و روان‌شناسی ایران، تهران. سیویلیکا. <https://civilica.com/doc/1741736>
- غفاری، سعید؛ و صفدری، رعنا (۱۴۰۰، ۱۳-۱۴ مرداد). بررسی خدمات جانبی کتابخانه‌های عمومی و نقش آن در توسعه فرهنگ کتابخوانی در ایام کرونا [ارائه مقاله]. همایش کرونا، دانشجویان و سلامت روانی، اجتماعی و معنوی، دانشکده رفاه، تهران، ایران. سیویلیکا. <https://civilica.com/doc/1483954>
- قاضی‌زاده، حمید؛ و جهان‌شاهی، زلیخا (۱۳۹۶). بهره‌گیری از شبکه‌های اجتماعی توسط کاربران کتابخانه‌های عمومی مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی شهرستان تنکابن. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۴(۱)، ۱۴۹-۱۶۷.
- قنبری خشنود، مریم؛ کشوری، مریم؛ و صفوی، زینب (۱۴۰۲). مشارکت کتابداران در شبکه‌های اجتماعی مجازی برای ارائه خدمات در همه‌گیری کووید-۱۹ (مطالعه موردی: کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تهران). تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی. <https://publiij.ir/article-1-2501-fa.html>
- گمرکی، گیسو؛ و بهزادی، حسن (۱۳۹۸). سنجش نگرش و میزان آمادگی کتابداران دانشگاهی شهر مشهد در مورد یادگیری سیار و ابزارهای آن. پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۹(۱)، ۲۸۹-۳۰۸.
- محمد اسماعیل، صدیقه؛ و تهم، مرضیه (۱۴۰۲). مدل علی پذیرش استفاده از سیستم‌های یادگیری الکترونیک مجازی در بین کتابداران نهاد کتابخانه‌های عمومی استان تهران (در دوران پاندمی کووید-۱۹). تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی. <https://publiij.ir/article-1-2401-fa.html>
- محمد اسماعیل، صدیقه؛ و دروگر کلخوران، سولماز (۱۴۰۱). خلق تاب‌آوری پویا در مقابل بحران کرونا در میان کتابداران نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور. دانش‌شناسی، ۱۵(۵۷)، ۹۰-۱۱۱.
- میرحسینی، زهره؛ خودکار، حسینعلی؛ و فاتحی‌زاده، ندا (۱۴۰۰). بررسی وضعیت دور کاری در کتابخانه‌های عمومی در ایام پاندمی کووید-۱۹. دانش‌شناسی، ۱۴(۵۵)، ۱۲۱-۱۳۸.
- یعقوبی، سارا (۱۴۰۰). بررسی نظرات کتابداران کتابخانه‌های عمومی در خصوص خدمات ارائه‌شده و قابل ارائه در دوران همه‌گیری کرونا [پایان‌نامه کارشناسی ارشد]. دانشگاه خوارزمی.



References

- Biranvand, A., Sadati-firoozabadi, S. S., & Khodraavan, H. (2022). The effect of anxiety due to coronavirus outbreak on job adjustment and change management in public libraries. *Research on Information Science & Public Libraries*, 28(1), 10-21. [in Persian] <https://doi.org/10.52547/publij.28.1.10>
- Esmailshad, B. (2021). Analyzing the lived experiences of teachers during the Corona era and presenting a practical model for the implementation of the evaluation process in post-corona combined education. *Quarterly Journal of Educational Psychology Skills Islamic Azad University Tonekabon Branch*, 13(1), 1-21. [in Persian]
- Friday, J., Chidozie, O., & Chukwuma, L. N. (2020). Social media and library services: A case of COVID-19 pandemic era. *International Journal of Research and Review*, 7(10), 230-237.
- Gaffari, S., & Kheibari, S. (2022). *Examining the virtual services of libraries during natural disasters* [Paper presentation]. The 7th National Conference on New Researches in Counseling, Educational Sciences and Psychology of Iran, Tehran, Iran. Civilica. <https://civilica.com/doc/1741736> [in Persian]
- Gaffari, S., & Safari, R. (2021, August 4-5). *Examining the ancillary services of public libraries and its role in the development of reading culture in the days of Corona* [Paper presentation]. Conference on Corona, Students and Mental, Social and Spiritual Health, Refah University College, Tehran, Iran. Civilica. <https://civilica.com/doc/1483954>. [in Persian]
- Ghanbarikhoshnood, M., & Keshvari, M., & Safari, Z. (2023). Participation of librarians in virtual social networks to provide services during the COVID-19 epidemic (case study: librarians of public libraries in Tehran). http://publij.ir/browse.php?mag_id=78&slc_lang=fa&sid=1
- Ghazizade, H., & Jahanshahi, Z. (2018). Use of social networks by public library users. *Research on Information Science and Public Libraries*, 24(1), 149-167. [in Persian]
- Goddard, J. (2020). Public libraries respond to the COVID-19 pandemic, creating a new service model. *Information Technology and Libraries*, 39(4). <https://doi.org/10.6017/ital.v39i4.12847>
- Gomroki, G., & Behzadi, H. (2019). Measuring Mashhad's academic librarians' attitudes to and readiness for mobile learning and its devices. *Library and Information Science Research*, 9(1), 289-308. [in Persian]
- Hasanzadeh, M. (2020). The issue of information management in the Post-COVID Era: The sides that need to be formed. *Sciences and techniques of information management*. 6(1): 9-20. [in Persian]
- 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. [in Persian]
- Hosseini, M. (2021). *Specialized meeting of new approaches of public libraries in the post-corona period* [PowerPoint slides]. Upload. https://upload.ir/view/powerpoint-final_2_ffq7.ppt. [in Persian]
- Mirhosseini, Z., Khodkar, H., & Fatehizadeh, N. (2022). Investigating teleworking in Public Libraries during the COVID-19 Pandemic. *Journal of Knowledge Studies*, 14(55), 121-138. [in Persian]
- Mohammadesmaeil, S., & Taham, M. (2023). Causal model of acceptance of the use of e-learning systems among librarians of Tehran Province Public Libraries (during the COVID-19 pandemic). *Research on Information Science and Public libraries*. <https://publij.ir/article-1-2401-fa.html> [in Persian]
- Mohammadesmaeil, S., & Derogar Kalkhoran, S. (2022). Creating dynamic resilience in dealing with the Corona crisis among the librarians of foundation of public libraries in Iran. *Journal of Knowledge Studies*, 15(57), 90-111. [in Persian]
- Noh, Y., & Chang, R. (2020). A study on the librarians' perception of public library about the response to the COVID-19. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 37(3), 203-220.





- Pakzad, B., & Owlia M. B. (2020). Corona Pandemic, Earth Restart Button. *Journal of Shahid Sadoughi University of Medical Sciences*, 28(1), 2229-34. [in Persian] <https://doi.org/10.18502/ssu.v28i1.3126>
- Sazour, M. (2021). *Survey of users' satisfaction with the services of Tehran Public Library during the corona* [Unpublished master's thesis]. Payam Noor University, Qom branch. [in Persian]
- Shakeri, S., Shahrabi Farahani, R., & Hashemi, S. S. (2023). COVID-19 and Access to Information: Analyzing the Questions Raised from the Simultaneous Dialogue Portal of the Virtual Reference of the National Library and Records Organization of Iran. *Sciences and Techniques of Information Management*, 9(2), 401-420. [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. [in Persian]
- Tamaro, A. M. (2020). COVID 19 and Libraries in Italy. *International Information & Library Review*, 52(3), 216-220. <https://doi.org/10.1080/10572317.2020.1785172>
- Yaqoubi, S. (2021). *Examining the opinions of librarians of public libraries regarding the services provided and can be provided during the Corona epidemic* [Unpublished master's thesis]. Kharazmi University. [in Persian]
- Zangeneh, S. (2023). Public libraries and crisis management: Offer a pattern for managing the COVID-19 crisis (coronavirus). *Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 10(36), 121-140. [in Persian]

