

## Public Libraries and Crisis Management: Offer a Pattern for Managing the COVID-19 Crisis (Coronavirus)

Soraya Zangeneh  \*

Master of Information Science (Information Management), Employee of Administration of Kermanshah Public Libraries, Kermanshah, Iran

### Abstract

The aim is to provide a pattern for managing the coronavirus crisis in public libraries. This is applied research that tried to find a suitable, conceptual, and comprehensive pattern for public libraries by an exploratory method and by observing the activities of different libraries in the world and reviewing related researches in the field of crisis management Designed and presented. The proposed pattern for crisis management was designed in three phases: pre-crisis, during crisis and after crisis. In the pre-crisis phase, major activities were presented under the headings of forecasting, prevention and preparedness. In the initial phase of the crisis, alerts, and information, operational measures, and continuous evaluation and rapid response to the information needs of clients were discussed and in the post-crisis phase, recovery, reconstruction and learning were considered. Impact of Corona crisis on library services and several months of stagnation in these centers show the importance and value of an applied model that can provide a safe strategy for the activities of public libraries in the country. This research can provide insights and practical solutions to respond to the global crisis of Covid 19 for Iranian public libraries that are facing this crisis is valuable. In all stages of the Covid 19 crisis management pattern presented in this study, the information element plays a first and very important role. With enough information and proper management and flawless implementation of operational plans by IT professionals and librarians, the critical situation can be largely controlled.

**Keywords:** Crisis Management, Coronavirus, Covid 19, Public Libraries.

\* Corresponding Author: s.z92.lib@gmail.com

**How to Cite:** Zangeneh, S. (2023). Public Libraries and Crisis Management: Offer a Pattern for Managing the COVID-19 Crisis (Coronavirus), *Journal of Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 10(36), 225-263.

## **1. Introduction**

Today various indicators have been introduced to explain the status of a civilization, but the most important indicator is the ability to contain a crisis or manage a crisis. At different times, crises, natural disasters, and epidemics are an inevitable fact in the whole world. In addition to causing extensive and sometimes irreparable damages, crises hinder organizational goals and delay the achievement of organizational mission. As cultural and educational institutions, public libraries are not immune from the damage of crises, and various events such as floods, earthquakes, political unrest, epidemics, etc., with the negative impact of libraries, cause the stagnation of these centers. In the current research, only the crisis caused by the coronavirus or COVID-19 is considered and the consequences of the emergence of this disease on library services are investigated.

## **2. Literature Review**

Some researchers have investigated the role of groups, non-profit communities or institutions that cooperate with libraries in the COVID-19 crisis. Among these studies is the research of Kim, Choi & Jung (2020). Some studies have also been done focusing on the role of librarians in the COVID-19 crisis. Okike (2020) has examined the role of librarians in information dissemination during the COVID-19 crisis. In April 2020, the Royal Public Library Advisory Association of Georgia published an article entitled Recommendations for Library Services During the Covid-19 Pandemic, in which useful information regarding the requirements of the work environment and crisis management in libraries has been explained. Some researchers also studied the measures and services of libraries and information centers. Erich (2020) by examining 41 public, academic, and specialized libraries in Romania, measured the condition of these libraries, and how they reacted and adapted to the COVID-19 crisis. The review of previous studies shows that overcoming the crisis and its management has always been the concern of researchers and organizations, and this issue has been much more important in the case of the emerging, sudden, and surprising crisis of COVID-19 because there is little experience about this disease.

### **3. Methodology**

The present research was carried out in an exploratory way and with the method of observation and narrative review of researchers' works, search and observation of the performance, activities, and actions of public libraries in Iran and the world in facing the Corona crisis, and because this method emphasizes non-experientiality, therefore the researcher only searched and observed the environment and conditions without manipulating the variables. In order to obtain information and collect data required for research, two citation databases, Web of Science and Scopus, Google Scholar and Google databases, and three internal databases, Maghiran, Noormags, and comprehensive humanities portal with the keywords "crisis", "Crisis Management", "COVID-19", "Coronavirus", "Public Libraries" and their English equivalents were searched by the researcher. In addition, more than 15 websites or library portals were also checked. In terms of the time frame of the publications of the last year (late 2019 to 2020) when the coronavirus appeared in this time frame, the content was studied and reviewed.


### **4. Results**

Since the types of crises and the effects they have on societies are different, therefore, it is not possible to propose the same strategic measures to manage or deal with them. The measures used for floods, fires, or earthquakes are not the answer to the problems caused by the Corona crisis. Some experts have presented a general model for crisis management, and some have presented special models for a specific crisis due to the differences between crises. The Shobari model (2015), the Leechat model, the model of the US Federal Emergency Management Agency, and the model provided by the National Defense Organization were examined in this research. The cycle of crisis management includes the four stages of preparation, prevention, confrontation, and reconstruction. These steps are present in all models of crisis management. Therefore, the researcher has also used these basic steps to design the crisis management model of COVID-19. Also, this model is defined and designed in three phases before the crisis, during the crisis, and after the crisis.

## 5. Conclusion

The basic benefits and values in the management of the COVID-19 crisis and its goal and purpose for libraries and information centers are to meet the information needs and satisfaction of users. Therefore, in this research, an attempt was made to present a complete model in accordance with the current state of public libraries by examining the dimensions of this problem. This model was designed and presented in three phases before the crisis, at the beginning of the crisis, and after the crisis. In all three stages of the COVID-19 crisis management model presented in this research, the element of information plays the first and very important role. With sufficient information and its proper management by information science specialists and librarians, the critical situation can be controlled to a large extent. Regarding the model presented in the current research, it can be said that this model is a conceptual model because it symbolically presents a mental image of a series of concepts related to the disease of COVID-19 in public libraries. This model has organized almost all the information of the past researches and while reflecting the fundamental aspects of crisis management, it has summarized the differentiating activities and measures regarding the COVID-19 disease, and in the form of a fully functional template that is in line with the current conditions of the library, has provided the public services of our country.

## کتابخانه‌های عمومی و مدیریت بحران: ارائه یک الگو جهت مدیریت بحران کووید ۱۹ (کرونا ویروس)

ثریا زنگنه  \*  
کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، کارمند اداره کل کتابخانه‌های عمومی استان  
کرمانشاه، کرمانشاه، ایران

### چکیده

هدف ارائه یک الگو جهت مدیریت بحران کووید ۱۹ (کرونا ویروس) در کتابخانه‌های عمومی است. پژوهش از نوع کاربردی است که به روش اکتشافی و با رصد فعالیت‌های کتابخانه‌های مختلف دنیا و مرور پژوهش‌های مرتبط در حوزه مدیریت بحران سعی بر آن بود که الگویی مناسب، مفهومی و جامع برای کتابخانه‌های عمومی طراحی و ارائه شود. الگوی پیشنهادی برای مدیریت بحران در سه فاز پیش از بحران، حین بحران و پس از بحران طراحی گردید. در فاز پیش از بحران فعالیت‌های عمده با عناوین پیش‌بینی، پیشگیری و آمادگی ارائه شد. در فاز شروع بحران هشدار و اطلاع‌رسانی، اقدامات عملیاتی و ارزیابی مداوم و پاسخگویی سریع به نیاز اطلاعاتی مراجعان مطرح شد و در فاز پس از بحران بازاریابی، بازسازی و آموخته‌ها مورد توجه قرار گرفت. بحران کرونا و تأثیر آن بر خدمات کتابخانه‌ای و رکود چندین ماهه این مراکز اهمیت و ارزش یک الگوی کاربردی که بتواند راهبرد امنی برای فعالیت کتابخانه‌های عمومی کشور ارائه دهد را نشان می‌دهد. این پژوهش می‌تواند بینش و راه‌حل‌های عملی برای پاسخگویی به بحران جهانی کووید ۱۹ برای کتابخانه‌های عمومی ایران که در دسترس‌ساز شده است، ارائه دهد و از این لحاظ ارزشمند است. در هر سه مرحله از الگوی مدیریت بحران کووید ۱۹ ارائه‌شده در این پژوهش عنصر اطلاعات نقش اول و بسیار مهمی ایفا می‌کند با داشتن اطلاعات کافی و مدیریت درست آن و اجرای بدون نقص برنامه‌های عملیاتی توسط متخصصان علم اطلاعات و کتابداران می‌توان تا حدود زیادی وضعیت بحرانی را کنترل کرد.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه‌های عمومی، کرونا ویروس، کووید ۱۹، مدیریت بحران

## مقدمه

بحران حادثه‌ای است ناگهانی که موقعیتی پرخطر، تنش‌زا و استرس‌آور برای افراد، سازمان‌ها یا جوامع پدید می‌آورد. در برهه‌های مختلف زمانی بحران‌ها و بلاای طبیعی و بیماری‌های همه‌گیر در تمام دنیا یک واقعیت اجتناب‌ناپذیر است و به‌علت اثرات وسیع، خسارات زیاد و گاهی جبران‌ناپذیری به‌جا می‌گذارد. بحران‌ها مانع اهداف سازمانی می‌شوند و رسیدن به رسالت سازمانی را به تعویق می‌اندازد. از آنجایی که این حوادث خبر نمی‌کنند و بیشتر اوقات غیرقابل‌پیش‌بینی است، بنابراین لازم است برنامه‌ریزی‌های تقریباً دقیق و حساب‌شده‌ای برای پیشگیری، رویارویی و اقدامات بعد از بحران صورت گیرد.

کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان نهادهایی فرهنگی، آموزشی از خسارات بحران‌ها مصون نیستند و حوادث مختلف مثل سیل، زلزله، ناآرامی‌های سیاسی، بیماری‌های همه‌گیر و ... با تأثیر منفی بر کتابخانه‌ها، باعث رکود این مراکز می‌شود. در شرایط نابسامان بحران‌ها دسترسی به اطلاعات صحیح، مناسب و به‌موقع مانند یک اهرم نجات می‌تواند با غلبه بر تلاطم جوامع، یک آرامش نسبی و امنیت روانی را برای افراد، سازمان‌ها و به‌طورکلی جوامع درگیر در بحران‌ها به ارمغان بیاورد. کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان مراکز اطلاع‌رسانی برای عموم در شرایط بحرانی بسیار مهم و تأثیرگذار هستند. چراکه این مراکز با اشاعه اطلاعات صحیح و معتبر می‌توانند دسترسی آزاد به اطلاعات و نیز توسعه و ارتقای سواد سلامت را برای افراد جامعه فراهم کنند. این مراکز ابتدا باید با تحمل ضربه حاصل از این آشفتگی‌های ناخواسته کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را از مخاطره برهانند و سپس با تسلط بر امور بتوانند بحران به وجود آمده را مدیریت کرده و دسترسی به خدمات اطلاعاتی موردنیاز را برای مراجعان و کاربران فراهم کنند.

## بیان مسئله

بحران‌ها موقعیت‌هایی هستند که مستلزم پاسخ‌دهی آنی و اختصاصی منابع فوق‌العاده‌اند. بحران‌ها پیش‌زمینه‌ی تلاقی رویدادهایی هستند که شرایط جدید و ناشناخته‌ای پدید می‌آورند. این امر محیطی سرشار از بی‌اعتمادی ایجاد می‌کند و این احساس را قوت

می‌بخشد که دیگر نظارتی بر رویدادها و شرایط اعمال نمی‌شود. بحران برای ساختارهای بوروکراتیک و مدیریتی ضرورت تصمیم‌گیری حاد را در شرایط ناجور (سخت) و محدودیت زمانی و نقصان اطلاعات و سردرگمی عمومی پیش می‌آورد (Mc Carthy, 2001: 58). بحران‌ها گاهی به قدری وسیع‌اند که حیات جوامع را به خطر می‌اندازند، یا سبب تغییر نگرش افراد در موقعیت‌های زندگی و گاه ایجاد یک شیوه یا سبک متفاوت کار یا زندگی نسبت به دوران قبل از بحران می‌شود.

آشفته‌گی شرایط به وجود آمده در اثر بحران‌ها سبب می‌شود که برای برون‌رفت از آن دست به اقدامات ضروری، اساسی و راهگشا بزنیم. تلاش برای پیشگیری، راهکارهای رؤیایی و مقابله و اقدامات پسا بحران را مدیریت بحران می‌نامند. امروزه برای تشریح جایگاه یک تمدن، شاخص‌های مختلفی معرفی شده است اما مهم‌ترین شاخص قابلیت مهار بحران یا مدیریت بحران است. بحران یکی از الفاظ پراستعمالی است که نماد آشفته‌گی است و برای توصیف هرگونه بی‌نظمی در عرصه اداره جامعه به کار می‌رود (احراری، ۱۳۸۴). چارلز هرمان<sup>۱</sup> در تعریف موقعیت بحران می‌گوید: موقعیت بحرانی هدف‌های برتر نهاد تصمیم‌گیرنده را به خطر می‌اندازد، زمان برای پاسخ‌دهی و اجرای تصمیم‌های گرفته‌شده را به شدت محدود می‌کند و وقوع چنین موقعیتی به سردرگمی و غافل‌گیری اعضای نهاد تصمیم‌گیرنده منتهی می‌شود (نصرت‌پناه و کریمی، ۱۳۹۴). به عقیده‌ی حسین عباسی (۱۳۸۸) مدیریت بحران علمی است که به‌وسیله‌ی مشاهده‌ی سیستماتیک بحران‌های پیشین و تجزیه و تحلیل آن‌ها در جستجوی یافتن ابزاری است که به‌وسیله‌ی آن از یک سو بتوان از وقایع و فجایع پیشگیری کرد و یا برای مقابله با آن‌ها آماده شد و از سوی دیگر در صورت وقوع آن‌ها، نسبت به امدادسانی و بهبود اوضاع اقدام کرد؛ اما مدیریت بحران همیشه در پی یافتن ابزار نیست و بیشتر برنامه، راهبرد و حل مسئله به کمک ابزارهای گوناگون و مناسب مورد نظر است. ویلیامز و اولانیران<sup>۲</sup> (۲۰۰۲) مدیریت بحران را چنین تعریف کرده‌اند: برنامه‌ریزی راهبردی که برای واکنش در برابر

1. Charls Herman

2. Williams & Oliniran

بحران و به‌منظور از بین بردن هرگونه احتمال خطر در آن موقعیت صورت می‌پذیرد (احمدی، ۱۳۸۴). در مدیریت یک بحران قدم اول تشخیص چیستی بحران و درجه و میزان تأثیر آن بر جامعه و محیط پیرامونی است سپس برنامه‌ریزی برای مواجهه و پاسخگویی و حل آن (خجسته، ۱۳۸۴). مدیریت بحران دارای ماهیت راهبردی است و یک بخش اساسی از مدیریت راهبردی است. به این معنی که در زمان طراحی راهبردهای سازمان و تعیین فرایندهای اصلی کسب‌وکار، بایستی وضعیت‌های بحرانی هم در نظر گرفته شود و برای پیشگیری و مقابله با آن برنامه‌ریزی گردد. به‌عبارت‌دیگر، شیوه‌هایی که یک سازمان، برای مقابله با بحران‌ها در نظر می‌گیرد، بخشی از راهبردهای تضمین بقای خود آن سازمان به شمار می‌رود و بدون انجام اقدامات اساسی پیشگیرانه در حوزه مدیریت بحران، احتمال وقوع رخداد‌های بحرانی نیز زیاد می‌شود (رضایی، ۱۳۹۷).

حوادث زیادی ممکن است تبدیل به بحران شوند و یا اوضاع کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را بحرانی سازند مانند خشونت، درگیری، ناآرامی‌های سیاسی، سیل، آتش‌سوزی، زلزله، برودت یا درجه حرارت زیاد و غیرنرمال هوا و یا حتی رفتارهای تنش‌زا و غیرمعمول اعضا و مراجعان که به‌دوراز شئون اخلاقی و عرفی باشند همه می‌توانند بحران‌ساز شوند. برخی از پژوهشگران سوانح و حوادث طبیعی بالقوه را بحران نمی‌دانند، چراکه معتقدند در صورت مدیریت درست مهار می‌شوند و دیگر بحران محسوب نمی‌شوند. این دسته از متخصصان معتقدند اصولاً بحران به شرایط و رویدادهایی گفته می‌شود که یا به دست انسان پدید آمده‌اند و یا به نحوی انسان در پدید آمدن آن نقش داشته است. مشخصه اصلی این بحران‌ها غیرقابل‌پیش‌بینی بودن و مدیریت بسیار سخت تا رسیدن به شرایط تعادل است (محمودی، ۱۳۸۲). در پژوهش حاضر صرفاً بحران ناشی از بیماری کرونا و ویروس یا کووید ۱۹ مدنظر است و پیامدهای ظهور این بیماری بر خدمات کتابخانه‌ای موردتوجه و بررسی قرار می‌گیرد.

جهان در یک سال اخیر تنش‌ها و چالش‌های زیادی داشته است. در دسامبر سال ۲۰۱۹ در شهر ووهان چین یک ویروس کشنده به نام کرونا ویروس یا کووید ۱۹ با



همه‌گیری بی‌سابقه‌ای در انسان شیوع پیدا کرد. کرونا ویروس پس از مدت کوتاهی تمام جهان را درگیر کرد و هجوم رعدآسای این ویروس در دوسری عظیم در سطح جهان تا به امروز به پا کرده است. شاید بتوان گفت از جنگ جهانی دوم تاکنون هیچ جریانی به اندازه‌ی این پدیده‌ی نوظهور نتوانسته است چالشی بین‌المللی برای جوامع ایجاد کند. اکثر کشورهای جهان با مشکلات این بیماری دست‌به‌گریبان هستند. خطرناک بودن این ویروس بسیاری از فعالیت‌های اجتماعی و حرفه‌ای را به حالت تعلیق درآورده است و گرایش به فعالیت غیرحضوری در اجتماع و کاهش ارتباطات فزونی یافته است. این پدیده‌ی ناخوشایند به‌ناچار سبب ایجاد تجربه جدید زیستی برای مردم، مشاغل و به‌طور کلی فعالیت‌های بشری شده است. حجم زیادی از اخبار و اطلاعات روزانه به این مسئله اختصاص یافته است. در دنیای مجازی نیز درصد بالایی از اطلاعات روزانه در پیام‌رسان‌ها، سایت‌ها و شبکه‌های اجتماعی در این خصوص بین افراد مبادله می‌شود. تمام مشاغل، ادارات و سازمان‌ها در سراسر جهان از بحران کرونا متأثر شده‌اند. کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نیز از این تحولات مصون نمانده‌اند و به‌علت مراجعین فراوان و جنس خدمات بسیاری از این مراکز در چند ماه اخیر در جهان تعطیل شدند. در ایران نیز کتابخانه‌های عمومی و برخی دیگر از کتابخانه‌ها چند ماهی تعطیل شدند (زنگنه، ۱۳۹۹). طبق آمار سازمان جهانی بهداشت تا ۲۴ اکتبر (۳ آبان ۱۳۹۹) تعداد کل مبتلایان جهان ۴۲,۰۵۵,۸۶۳ نفر و تعداد جان‌باختگان ۱,۱۴۱,۵۶۷ نفر گزارش شده است و طبق گزارش وزارت بهداشت تا ۳ آبان ۱۳۹۹ تعداد کل مبتلایان در ایران ۵۶۲۷۰۵ نفر و آمار جان‌باختگان ۳۲۳۲۰ نفر بوده است؛ بنابراین با توجه به همه‌گیری بی‌سابقه‌ی این بیماری و خطر مرگ‌ومیر بالای آن تعطیلی بسیاری از مراکز اطلاعاتی و کتابخانه‌ها و تغییر رویه برای انجام فعالیت‌ها دور از ذهن نیست. هیمان و شیندو<sup>۱</sup> (۲۰۲۰) معتقدند برای موفقیت در راهبردهای سلامت عمومی، نیاز به پذیرش اجتماعی اقداماتی مانند تعطیلی مدارس، دورکاری، ماندن در خانه، نظارت بر سلامتی افراد علامت‌دار با استفاده از مشاوره تلفنی یا

آنلاین سلامت است (نقل در علی و گاتایتی<sup>۱</sup>، ۲۰۲۰).

بعد از تعطیلی و تعلیق بسیاری از حرفه‌ها و از جمله فعالیت‌های کتابخانه‌ای و طولانی‌شدن حضور این بیماری در جوامع در سطح دنیا بسیاری از مشاغل و حرفه‌ها با رعایت پروتکل‌های بهداشتی فعالیت خود را دوباره آغاز کردند و هم‌زمان کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نیز بخشی از خدمات خود را بازگشایی کردند. بیشتر کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در سراسر دنیا فعالیت‌های خود را بر بستر فضای مجازی از سر گرفتند و خدمات حضوری خود را به‌خاطر جلوگیری از شیوع کرونا و ویروس و حفاظت از جان مراجعان، اعضا و کارمندان کتابخانه‌ها کاهش دادند. فدراسیون بین‌المللی انجمن‌ها و مؤسسات کتابداری<sup>۲</sup> در بخشی از سایت خود با عنوان «کووید ۱۹ و عرصه کتابخانه‌های جهان» به بحران کووید ۱۹ اشاره کرده است و به فعالیت‌ها، اخبار و اقدامات جهانی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی توجه کرده است. این بخش بروز است و اطلاعات مفیدی برای شناخت و رویارویی با این بحران ارائه می‌دهد. همگام با تغییر رویه جهانی، فعالیت کتابخانه‌ها نیز شکل متفاوتی گرفته است. کتابخانه پرنس جورج<sup>۳</sup> در مریلند با دو چاپگر<sup>۳</sup> بعدی چاپ پوشش مخصوص ماسک‌های کارکنان بیمارستانی را آغاز کرده است. این کتابخانه برای این کار، کارمند و مواد اولیه اختصاص داده تا از کیفیت فضاهاى مربوط به تولید شیلدهای محافظ صورت اطمینان حاصل کند. کتابخانه عمومی میلتن<sup>۴</sup> در ایالت انتاریو کانادا<sup>۵</sup> با اینک اسمیت<sup>۶</sup> (شرکت فناوری آموزشی)، برای چاپ شیلد محافظ صورت همکاری کرده است. کتابخانه‌های بیلینگز<sup>۷</sup> مونتانا و مک میلان در ویسکانسین ریپدز<sup>۸</sup> نیز اقدام به تهیه ماسک‌های چاپی سه‌بعدی برای کادر درمان و مردم کرده‌اند. در ایالت

1. Ali&Gatiti
2. The International Federation of Library Associations and Institutions
3. Prince George's County Memorial Library
4. Milton Public Library
5. Ontario, Canada
6. Inksmith
7. Billings, Montana, public library
8. McMillan Memorial Library in Wisconsin Rapids

اوکلند کالیفرنیا<sup>۱</sup>، کتابخانه برای جمع‌آوری ماسک‌های جدید و بسته‌بندی شده، کتاب‌فروشی‌ها را تغییر کاربری داده و به کار گرفته است. اریکا گروسمن<sup>۲</sup> از کتابخانه انیتینک ایالت کراود<sup>۳</sup> بیان می‌دارد: «ما با سرعت کار می‌کنیم تا به یک میدان مجازی در شهر تبدیل شویم. میدانی برای اطلاعات و برقراری ارتباطات» (Fallows, 2020).

برخی کتابخانه‌ها سیستم‌های پیچیده‌ای را برای امانت دادن کتاب به شیوه‌ای ایجاد کرده‌اند که خطر کمتری برای کارمندان دارد. در سیرا مادرا<sup>۴</sup> کالیفرنیا<sup>۵</sup> مراجعان کارت کتابخانه خود را به همراه لیست منابع درخواستی‌شان روی میزی در بیرون، نزدیک در جلویی قرار می‌دهند، قبل از اینکه ۲۰ فوت به منطقه انتظار پوشش داده برسند. کارمندی که دستکش و ماسک پوشیده است، هویت مراجعه‌کننده را چک می‌کند، کتاب‌های درخواستی را می‌آورد و آن‌ها را روی میز نزدیک در کتابخانه می‌گذارد. تنها پس از آن، کاربر می‌تواند از منطقه انتظار به سمت میز حرکت کند تا کارت شناسایی و کتاب خود را بردارد (سپانی، ۱۳۹۹).

خدمات پیکاپ<sup>۶</sup> و تعیین نقاط دسترسی در مکان‌های مختلف (۱۶ مکان) مانند رستوران‌ها، بیمارستان‌ها و ... و ساعات ارائه خدمات برای امانت و بازگشت منابع (شامل کتاب، سی. دی. وی. دی. وی. دی) از جمله راهکارهای کتابخانه عمومی بوستون<sup>۷</sup> است. در بخشی از پورتال این کتابخانه تحت عنوان راهنمای منابع کووید ۱۹ منابع، اطلاعات و

---

1. Oakland, California

2. Erica Grossman

3. Anythink libraries in Colorado

4. Sierra Madre

5. California

۴. خدمتی است که به کاربران کتابخانه این امکان را می‌دهد که به صورت آنلاین منابع خود را رزرو و امانت بگیرند و سپس به محل مورد نظر و دل‌خواه خودشان که موقع امانت منابع تعیین کرده‌اند، برای دریافت منابع خود بروند و بدون نیاز به پیاده شدن از وسیله نقلیه‌شان از طریق تلفن به کتابداران اطلاع می‌دهند که در محل مورد نظر می‌باشند؛ سپس با دادن شماره پلاک ماشین یا مدل ماشین‌شان، کارکنان حاضر در آن محل، منابع درخواستی‌شان را به آن‌ها تحویل می‌دهند.

7. Boston Public Library

لینک‌هایی در خصوص این بیماری قرار داده شده است. کتابخانه عمومی پارک اوک<sup>۱</sup> لیستی از مراکز آزمایش تشخیص بیماری کووید ۱۹ را که در پنج مایلی کتابخانه قرار گرفته‌اند را معرفی کرده و این لیست را به‌روزرسانی می‌کند. کتابخانه عمومی شیکاگو<sup>۲</sup> نیز ضمن ارائه خدمات الکترونیک امانت را مشروط به خدمات پیکاپ کرده است و پاسخگویی تلفنی، ایمیلی و «از کتابدار پرس» را نیز ارائه کرده است. کتابخانه ونکوور<sup>۳</sup> نیز بعد از بازگشایی کتابخانه پنج مکان را با خدمات محدود و همچنین سرویس پذیرش گسترده پنج روز در هفته در پنج شعبه بازگشایی کرده است. گسترش مجموعه‌های دیجیتال، خدمات و برنامه‌های آنلاین جزء برنامه‌های این کتابخانه است. کلوب کتاب الکترونیکی که به شکل آنلاین برای بحث و تبادل نظر در مورد کتاب‌های مطالعه شده ایجاد شده است، توسط کتابخانه ونکوور طراحی و اجرا شده است و به شرکت‌کنندگان جایزه داده می‌شود. مراجعان می‌توانند خدمات امانتی و بازگشت و رزرو اینترنتی را انتخاب کنند. برنامه‌های حضوری، رویدادهای حضوری، خواندن و مطالعه در این زمان به حالت تعلیق در آمده است. کتابخانه عمومی کمبریج<sup>۴</sup> در پورتال خود با اشاره به بسته بودن ساختمان‌های کتابخانه خدمات از راه دور کتابخانه را تشریح کرده است. در ساختمان این کتابخانه محلی برای خدمات بازگشت منابع بدون حضور فیزیکی کارمندان در نظر گرفته شده است. ضمن اینکه کتاب‌های مخزن کتابخانه نیز در همین مکان برای امانت و بازگشت قرار داده می‌شود. خدمات ایمیل و پاسخگویی تلفنی، ثبت نام آنلاین و ثبت نام موقت، دسترسی به منابع الکترونیک، کتاب‌های صوتی و ویدیو نیز برای مراجعان و اعضا فعال است ضمن اینکه جریمه دیرکرد برای منابع منظور نمی‌شود.

انجمن کتابخانه‌های عمومی آمریکا<sup>۵</sup> وینارهای ضبط‌شده‌ای که شامل به‌روزرسانی‌هایی در مورد وضعیت فعلی همه‌گیری کرونا و نمونه‌هایی از چگونگی

1. Oak Park Public Library
2. Chicago Public Library
3. Vancouver Public Library
4. Cambridge Public Library
5. Pla (Public Library Association)

برخورد کتابخانه‌ها با تعطیلی‌ها و ارائه خدمات به مجامع خود و فرصت‌هایی برای اشتراک و یادگیری برای مشاهده آزادانه و به رایگان در دسترس قرار داده است. علاوه بر این‌ها مقالاتی در خصوص همکاران کتابخانه‌ها، مراجع بهداشتی و خود مراقبتی نیز در سایت انجمن آمده است. در سایت انجمن کتابخانه‌های آمریکا<sup>۱</sup> نیز راهنمایی برای بازگشایی کتابخانه‌ها در دوران بحران کرونا آمده است.

مرور فعالیت‌های کتابخانه‌های عمومی دنیا نشان می‌دهد راهبرد مشترک بیشتر آن‌ها استفاده از خدمات از راه دور، دیجیتال‌سازی و ارائه منابع الکترونیکی، خدمات پیکاپ، ایمیل، تلفن، خدمات آنلاین بوده است در کتابخانه‌های عمومی داخلی (ایران) نیز اقدامات مشابهی صورت گرفته است. کتابخانه‌های عمومی - زیر نظر نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور - به‌طور متمرکز و در تمام کتابخانه‌های عمومی کشور خدمات تقریباً هماهنگ و یکدستی ارائه کرده‌اند. در دوران تعطیلی کتابخانه‌های عمومی فعالیت‌های کتابخانه‌ای بر بستر فضای مجازی انجام می‌گیرد. این فعالیت‌ها شامل معرفی کتاب، نشست‌های مجازی کتاب‌خوانی، قصه‌گویی و آموزش کاردستی برای کودکان، برگزاری جشنواره‌های مناسبی مانند جشنواره رضوی و ... بود. بعد از بازگشایی گام به گام کتابخانه‌ها خدمات حضوری و استفاده از سالن‌های قرائت با رعایت پروتکل‌های بهداشتی مجدداً ارائه شد. کتابخانه ملی بخشی از منابع کتابی و غیر کتابی این کتابخانه شامل ۱۳ هزار عکس تاریخی، ۳۷ هزار نسخه خطی، ۱۵ هزار کتاب چاپی نفیس، ۴ هزار کتاب چاپی سنگی، ۱۰۰ هزار پرونده، ۱۵۰ هزار عنوان کتاب دکتری و کارشناسی ارشد، ۲۲۰ هزار پایان‌نامه به‌صورت رایگان در اختیار اعضا قرار داده است. انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران و انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران شاخه‌ی جنوب چندین نشست و لایو آموزشی در خصوص بحران کرونا، مسائل و مشکلات کتابخانه‌ها و تأثیر این پدیده در حوزه علم اطلاعات برگزار کرده‌اند که این نشست‌ها کماکان ادامه دارد. به عقیده یکی از متخصصان علم

---

1. ALA (American Library Association)

اطلاعات<sup>۱</sup> پلتفرمی کردن و مشارکتی شدن خدمات کتابخانه‌ای به طوری که تعامل میان کتابخانه و کاربران و مراجعان ایجاد شود و بتوان رفتار اطلاعاتی مراجعین را رصد کرد، در دوران کرونا و پس از آن می‌تواند وضعیت خدمات کتابخانه‌ها را بهبود ببخشد (عرب، ۱۳۹۹). بحث سواد اطلاعاتی، سواد رسانه‌ای و سواد سلامت در دوران کرونا بیش از پیش اهمیت پیدا کرده است چرا که در این دوران اطلاعات جعلی و غیر موثق زیادی در خصوص این بیماری در پیام‌رسان‌ها و شبکه‌های اجتماعی دست به دست می‌شود. اینجاست که نقش کتابخانه‌ها و کتابداران و منابع اطلاعاتی معتبر و موثق پر اهمیت‌تر از همیشه است. تمام نظریات و تلاش‌ها در این خصوص در راستای مدیریت بحران کرونا و کاهش اثرات آن بر فرایندهای کتابخانه‌ای و فراهم کردن منابع اطلاعاتی مورد نیاز کاربران و رفع نیاز اطلاعاتی آن‌ها و نهایتاً ایجاد یک رضایت نسبی برای کاربران است.

### پیشینه پژوهش

بحران در تمام ابعاد و مسائل و مشکلات ناشی از آن دغدغه و موضوع مورد توجه بسیاری از پژوهشگران بوده و هست: برخی از پژوهشگران نقش گروه‌ها، جمعیت‌های غیرانتفاعی و یا مؤسساتی که با کتابخانه‌ها همکاری دارند را در بحران کووید ۱۹ بررسی کرده‌اند. از جمله این مطالعات، پژوهش کیم، چوی و جانگ<sup>۲</sup> (۲۰۲۰) است که در این اثر، اصول تبدیل گروه‌ها یا انجمن‌های موجود فعال در کتابخانه‌های عمومی به گروه‌ها یا انجمن‌های دانش‌ساز برای حمایت از جوانان، خانواده‌های دارای کودکان خردسال و اعضای بزرگ‌سال در طول دوران کووید ۱۹ را مطالعه و بررسی شد. آن‌ها در پژوهش خود پنج اصل (طراحی برنامه، تسهیل، ابزار و مواد، مستندسازی فرایند و به اشتراک‌گذاری و بازخورد) را طراحی کردند. در این میان برخی از مطالعات نیز با تمرکز بر نقش کتابداران در بحران کووید ۱۹ انجام گرفته است. اُکایک<sup>۳</sup> (۲۰۲۰) نقش کتابداران را در اشاعه

۱. دکتر فریبرز خسروی

2. Kim, Choi & Jung

3. Okike

اطلاعات در بحران کووید ۱۹ بررسی کرده است. او به آشنایی کتابداران با فناوری‌ها و دیجیتال‌سازی و سیستم‌های اطلاعاتی اشاره کرده است. راهنماها، دستورالعمل‌ها و پروتکل‌های بهداشتی مدون نیز موضوع بسیاری از مطالعات است. انجمن مشورتی کتابخانه عمومی سلطنتی گرجستان<sup>۱</sup> در آوریل ۲۰۲۰ یک مقاله با عنوان توصیه‌هایی برای خدمات کتابخانه در طول بیماری همه‌گیر کووید ۱۹ به قلم جمعی از نویسندگان منتشر کرده است که در آن اطلاعات مفیدی در خصوص الزامات محیط کار و نحوه مدیریت بحران در کتابخانه‌ها توضیح داده شده و در واقع مانند یک دستورالعمل یا راهنما می‌تواند در کتابخانه‌ها به کار گرفته شود. تأکید بر استفاده از فناوری‌های جدید و خدمات فنی منطبق با نیاز حال حاضر کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی که خدمات حضوری را کمتر کرده است نیز موضوع برخی مقالات پژوهشگران بوده است. مهتا و وانگ<sup>۲</sup> (۲۰۲۰) خدمات کتابخانه‌های دیجیتال را در بحران کووید ۱۹ مطالعه و بررسی کردند. در این پژوهش تجربه کتابخانه ماکسول<sup>۳</sup> از دانشگاه ایالتی بریج واتر<sup>۴</sup> در پاسخ به بیماری همه‌گیر کووید ۱۹ از اوایل مارس ۲۰۲۰ به اشتراک گذاشته شده است. این مقاله موقعیت کتابخانه را در زمان بحران توصیف می‌کند و چالش‌های ناشناخته‌ای را نشان می‌دهد که این بیماری برای خدمات دیجیتال ایجاد کرده است. علاوه بر این، جزئیاتی در خصوص چگونگی ارائه برخی از خدمات موجود کتابخانه در قالب دیجیتال بحث شده و اقدامات جدیدی را برای حمایت از آموزش و یادگیری کامل آنلاین دانشگاه بررسی کرده است. برخی از پژوهشگران در محیط‌های بالینی نیز بحران کرونا و شیوه مدیریت آن را مطالعه کرده‌اند. جماعتی<sup>۵</sup> و همکاران (۲۰۲۰) در یک مطالعه اقدام پژوهی مشارکتی سه مدل، یعنی «مدل مدیریت بحران ویروس کرونا»، «مدیریت مراقبت‌های دارویی در مدل بحران ویروس کرونا» و «پرستاری در مدل بحران ویروس کرونا» را به مدت یک ماه در بیمارستان مسیح

---

1. Regents Public Library Advisory Council (RPLAC)

2. Mehta & Wang

3. Maxwell

4. Bridgewater State University (BSU)

5. Jamaati

دانشوری برنامه‌ریزی و اجرا کردند که می‌تواند مورداستفاده دیگر مراکز درمانی باشد. بررسی اقدامات و نحوه‌ی خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نیز توسط برخی از پژوهشگران مطالعه شد. اریک<sup>۱</sup> (۲۰۲۰) با بررسی ۴۱ کتابخانه عمومی، دانشگاهی و تخصصی در رومانی وضعیت این کتابخانه‌ها، چگونگی واکنش و سازگاری آن‌ها در مقابل بحران کووید ۱۹ را سنجید. او با اشاره به پست‌مدرن بودن پژوهش خود نقش کتابداران را ترویج و اشاعه اطلاعات سلامت و اقدامات پیشگیرانه می‌داند. نتایج این پژوهش نشان داد که در خصوص کووید ۱۹ متأسفانه کتابخانه‌های رومانی واکنش خوبی در پاسخ به نیاز کاربران نشان ندادند و از میان کتابخانه‌های موردبررسی تنها سه کتابخانه شهرهای کنستانتا<sup>۲</sup>، دامبویتا<sup>۳</sup>، ایاسی<sup>۴</sup> دسترسی به اطلاعات را از منابع رسمی دولت رومانی که مورد اعتماد مردم بودند فراهم کردند. از نظر برخی از پژوهشگران یادگیری مقابله با بحران در مقاطع تحصیلات تکمیلی امری لازم است به‌عنوان مثال الاجمی و آکالاف<sup>۵</sup> (۲۰۱۸) نیاز به آموزش مدیریت بحران را در محتواهای آموزشی دوره کارشناسی‌ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی بررسی کردند. آن‌ها بیست‌وهشت برنامه درسی دوره کارشناسی‌ارشد معتبر انجمن کتابخانه‌های آمریکا را مورد ارزیابی قرار دادند. یک مدل چهار مرحله‌ای برای ارزیابی محتوای مدیریت بحران در آموزش ارائه کردند. سرفصل‌های مدیریت بحران در چهار مرحله بررسی منظر، برنامه‌ریزی راهبردی، مدیریت بحران و یادگیری سازمانی شناسایی و دسته‌بندی شد. بیماری کووید ۱۹ در دسرهای فراوانی بر سر راه فعالیت کتابخانه‌ها ایجاد کرده است. چالش‌ها، اقدامات، محدودیت‌های بازگشایی کتابخانه‌ها در زمان بحران کووید ۱۹ موضوع بسیار مهمی است که بیشتر پژوهشگران دغدغه‌مند به‌عنوان یک اقدام کاربردی مدنظر دارند و آن را مطالعه کرده‌اند. در همین راستا طاهری، اشرفی‌ریزی و سعیدی‌زاده (۱۳۹۹) در پژوهشی چالش‌ها و اقدامات

---

1. Erich

2. Constanta

3. Dâmbovita

4. Iasi

5. Alajmi & Al-Qallaf



کتابخانه‌های عمومی برای بازگشایی و ارائه خدمات در زمان بحران کووید ۱۹ را بررسی کردند. نتایج پژوهش آن‌ها اقدامات کتابخانه‌ها را در سه طبقه کلی پیشگیرانه و بهداشتی در کتابخانه‌ها، توسعه خدمات اطلاع‌رسانی در زمان بحران و محدودیت‌ها و چالش‌ها در ارائه خدمات کتابخانه‌ای در زمان بحران کووید ۱۹ دسته‌بندی کردند. از دیگر نتایج این پژوهش شتاب‌دهی در ارائه خدمات پایه در بسترهای مجازی، کیفیت بخشی به اطلاعات و ارتقای سواد سلامت بود. بیماری کووید ۱۹ باعث افسردگی و از دست دادن روحیه در افراد جامعه شده است که این موضوع دست‌مایه‌ی برخی از پژوهشگران جهت بررسی و مطالعه شده است. دلاور و شکوهی‌امیرآبادی (۱۳۹۹) وضعیت شادکامی و رضایت از زندگی دانشجویان در زمان بحران کرونا و ویروس را بررسی کردند. یافته‌ها نشان داد که دانشجویان در شادکامی وضعیت خوب و در مقیاس رضایت از زندگی در وضعیت متوسط به بالا قرار دارند. همچنین نتایج این پژوهش نشان داد که رابطه معناداری بین جنسیت و مقطع تحصیلی مختلف با شادکامی و رضایت از زندگی وجود ندارد و تنها در مؤلفه انرژی مثبت در شادکامی این رابطه معنادار شده است، یعنی میزان انرژی مثبت در دختران بیشتر از پسران است. ارائه مدل و الگو بعد از مطالعه بحران‌های خاص در بعضی از پژوهش‌های مدیریت بحران توسط پژوهشگران مطرح شده است. شبیری (۱۳۹۵) شکل‌گیری بحران و ارائه مدل مفهومی مدیریت بحران در سازمان‌های رسانه‌ای را بررسی کرد. نتایج پژوهش او نشان داد راهکارهای مدیریت بحران، می‌تواند در بهبود شرایط و عملکرد سازمان‌های رسانه‌ای از طریق صنعت رسانه مورد استفاده قرار گیرد. نصرت‌پناه و کریمی (۱۳۹۴) در پژوهشی به منظور ارائه الگوی پشتیبانی آمادی مقابله با بحران نشان دادند که سه سیستم لجستیک یکپارچه، چابک و ناب می‌توانند به عنوان ابعاد اصلی الگوی پشتیبانی مطلوب در بحران مورد استفاده قرار گیرد. سوری (۱۳۹۴) اصول و مبانی و رویکردهای مدیریت بحران را مطالعه کرد. او در پژوهش خود بیان داشت: در مواجهه با بحران، چهار عامل انسان، فرهنگ جامعه، ساختار و راهبرد نقش اساسی دارند و هر چه مدیران نسبت به این چهار عامل شناخت عمیق‌تری داشته باشند، مدیریت آن‌ها در مواقع

بحرانی مؤثرتر و نسبت به کنترل آن موفقیت بیشتری خواهند داشت. فرهودی و باب‌الحوائجی (۱۳۹۳) در یک پژوهش کیفی الگوی بومی مدیریت بحران در کتابخانه‌های ایران را ارائه دادند. زمینه‌های اصلی مدیریت بحران در الگوی آن‌ها ارزش‌ها، نیروی انسانی، روش‌ها و تمهیدات بود. مطالعات پیمایشی که در آن میزان آشنایی کتابداران در مباحث مدیریت بحران سنجیده شده است بعد دیگری از مطالعات در خصوص بحران در کتابخانه‌ها است. محمداسماعیل و ناصحی اسکویی (۱۳۹۳) واکنش کتابخانه‌ها در برابر بحران بلایای طبیعی و میزان آشنایی پرسنل کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران را با مباحث مدیریت بحران بررسی کردند. نتایج نشان داد آشنایی مدیران با مباحث مدیریت بحران کتابخانه‌ها را در ارائه خدمات در زمان بحران یاری خواهد کرد. استفاده از ابزارهای فناوری مانند شبکه‌های اجتماعی، خدمات پست الکترونیک، پزشکی از راه دور با کمک کتابداران پزشکی و انتشار آنلاین تصاویر حوادث بحران، کتابخانه‌ها را توانمندتر می‌کند.

بررسی پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهد غلبه بر بحران و مدیریت آن همواره دغدغه پژوهشگران و سازمان‌ها بوده است و این مهم در مورد بحران نوظهور، ناگهانی و غافلگیرکننده‌ی کووید ۱۹ بسیار بیشتر مورد توجه بوده است چراکه تجربه‌ی کمی در مورد این بیماری وجود دارد؛ اما با بررسی پژوهشگر مشخص شد تاکنون پژوهشی که به‌طور خاص این موضوع را در کتابخانه‌های عمومی تا رسیدن به یک مدل کاربردی بررسی کرده باشد، انجام نگرفته است. دو پژوهش طاهری و همکاران (۱۳۹۹) و فرهودی و باب‌الحوائجی (۱۳۹۳) بسیار نزدیک به پژوهش حاضر هستند. با این تفاوت که در پژوهش پیش‌رو الگویی جهت مدیریت بحران کووید ۱۹ منطبق با شرایط فعلی کتابخانه‌های عمومی ارائه می‌شود که در هیچ کدام از دو پژوهش مذکور انجام نگرفته است. این مدل حاصل یک مطالعه و پژوهش کاربردی و اکتشافی است که با مرور متون، پایگاه‌های اطلاعاتی، رصد فعالیت کتابخانه‌های عمومی در دنیا و تجارب پژوهشگران طراحی و ارائه شد.

## روش پژوهش

پژوهش حاضر به روش اکتشافی و با شیوه‌ی مشاهده و مرور روایتی<sup>۱</sup> آثار پژوهشگران، جستجو و مشاهده عملکرد، فعالیت‌ها و اقدامات کتابخانه‌های عمومی ایران و جهان در رویارویی با بحران کرونا انجام گرفت و چون تأکید این روش بر غیرتجربی بودن است، بنابراین پژوهشگر بدون دست‌کاری متغیرها صرفاً به جستجو و مشاهده محیط و شرایط اکتفا کرد. برای دستیابی به اطلاعات و جمع‌آوری داده‌های موردنیاز پژوهش دو پایگاه استنادی وب‌آوساینس<sup>۲</sup> و اسکوپوس<sup>۳</sup> و پایگاه‌های گوگل اسکالر<sup>۴</sup> و گوگل<sup>۵</sup> و سه پایگاه داخلی مگیران<sup>۶</sup>، نورمگز<sup>۷</sup> و پورتال جامع علوم انسانی با کلیدواژه‌های «بحران»، «مدیریت بحران»، «کووید ۱۹»، «کرونا ویروس»، «کتابخانه‌های عمومی» و معادل‌های انگلیسی آن‌ها<sup>۸</sup> توسط پژوهشگر جستجو شد. از پایگاه اسکوپوس ۱۲۶ منبع و از پایگاه وب‌آوساینس ۲۹۵ منبع شناسایی شد که تنها ۹ منبع مرتبط با کار پژوهش حاضر بودند. از بقیه پایگاه‌ها نیز ۱۸ منبع مرتبط گردآوری و مورد تحلیل قرار گرفت. ضمن اینکه بیش از ۱۵ وب‌سایت یا پورتال کتابخانه‌ای نیز بررسی شد. از لحاظ محدوده‌ی زمانی در پایگاه‌های خارجی محتواها و مقالات مرتبط با کووید ۱۹ یا کروناویروس انتشارات یک سال اخیر (اواخر سال ۲۰۱۹ تا ۲۰۲۰) که کرونا ویروس در این بازه زمانی به وجود آمد، مورد مطالعه و بررسی محتوا قرار گرفتند؛ اما چون مدیریت بحران نیز موضوع اصلی کار بود و بحران مسئله‌ای است که جوامع مختلف در هر زمانی با آن روبرو بوده‌اند، در این خصوص محدودیت زمانی زیادی در نظر گرفته نشد و بیشتر کارهای مرتبط در حوزه مدیریت بحران و با بررسی پژوهشگر مورد مطالعه و بررسی قرار گرفت. محتوای منابع اطلاعاتی بازیابی شده از

1. Narrative Review
2. Web of science
3. Scopus
4. Google Scholar
5. Google
6. Magiran
7. Noormags
8. "Crisis", "Crisis Management", "Covid 19", "Coronavirus", "Public Libraries".

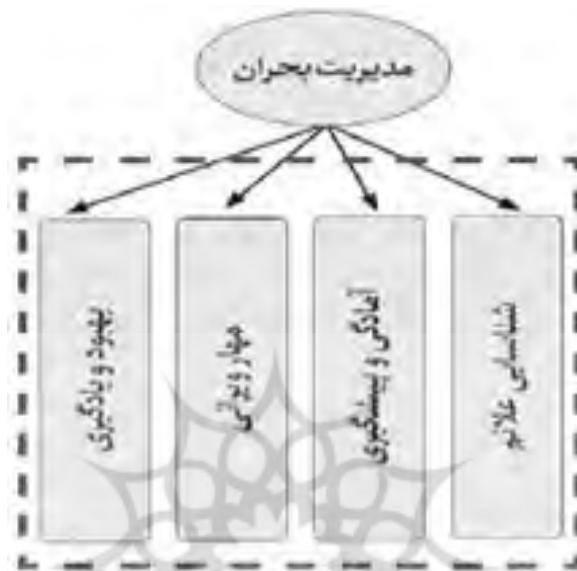
چند جنبه بررسی شدند یکی اقدامات و راهبردهای عملی به تفکیک فعالیت‌ها در تمام بخش‌ها و خدمات کتابخانه‌ای و نیز چالش‌ها، موانع و محدودیت‌های کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و همچنین در صورت ارائه الگو یا مدل الگوها و مدل‌ها نیز برای شناسایی متغیرهای تأثیرگذار به صورت جداگانه مطالعه و بررسی شدند و مؤلفه‌ها و متغیرهای شناسایی شده به وسیله‌ی پژوهشگران بررسی شد. برای استخراج اطلاعات مورد نظر محتوای منابع (مقالات، صفحات وب، وبسایت کتابخانه‌ها و...) مطالعه شد. ماحصل کار به شکل تحلیل و ادراک و جمع‌بندی پژوهشگر از کارهای پژوهشی پیشین، مشاهده مستقیم و از نزدیک اقدامات حال حاضر کتابخانه‌های عمومی در ایران و تعامل با کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی و نیز رصد اقدامات عملی کتابخانه‌های عمومی جهان در دوران چندماهه‌ی بحران کرونا و ویروس در قالب یک الگوی کاربردی برای کتابخانه‌های عمومی ارائه شد.

### مدل‌های مدیریت بحران با توجه به بافت پژوهش

بحران‌ها اگرچه ممکن است وجوه مشترکی داشته باشند و بتوان یک سری اقدامات معمول را برای مقابله و مدیریت با آن بکار برد اما از آنجایی که جنس بحران‌ها و اثراتی که بر جوامع می‌گذارند متفاوت هست، بنابراین نمی‌توان اقدامات راهبردی یکسانی را برای مدیریت یا مقابله با آن‌ها پیشنهاد داد. اقداماتی که برای سیل و آتش‌سوزی، یا زلزله بکار می‌رود جوابگوی مسائل پیش‌آمده بر اثر بحران کرونا نیست؛ بنابراین با توجه به بافت پژوهش الگوها و اقدامات ارائه‌شده برای بحران‌ها متفاوت است. در همین راستا مدل‌های زیادی توسط پژوهشگران حوزه‌های مختلف برای مدیریت انواع بحران‌ها ارائه شده است. برخی از صاحب‌نظران یک مدل کلی برای مدیریت بحران ارائه کرده‌اند و برخی نیز با توجه به تفاوت بحران‌ها مدل‌های ویژه برای یک بحران خاص ارائه کرده‌اند. شبیری (۱۳۹۵) در پژوهش خود یک مدل مفهومی چهار مؤلفه‌ای برای مدیریت بحران ارائه داده است (شکل ۱). در این مدل با شناخت علانم می‌توان آمادگی برای پیشگیری از بحران پیدا کرد و خسارات و دردهای پیش‌آمده از بحران را مهار کرد و اوضاع را بهبود داد

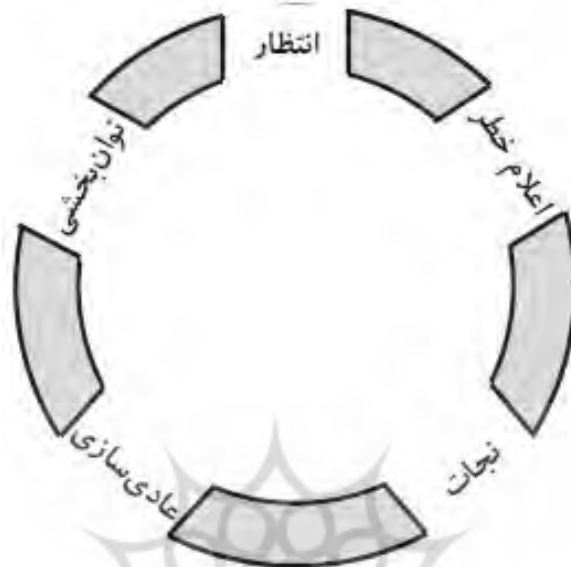
ضمن اینکه نکات و راهکارهای جدید نیز آموخته می‌شود.

شکل ۱. مدل مفهومی مدیریت بحران (شبیری، ۱۳۹۵)



لچات<sup>۱</sup> چرخه مدیریت بحران را متشکل از پنج مرحله انتظار، اعلام خطر، نجات، عادی‌سازی و توان‌بخشی می‌داند. بر اساس الگوی لچات، فراگرد مدیریت بحران با انتظار برای بحران یا به عبارتی پیش‌بینی آن شروع می‌شود و با توان‌بخشی سیستم آسیب‌دیده و بحران‌زده خاتمه می‌یابد (روشندل اربطانی، پورعزت، قلی‌پور، ۱۳۸۸).

شکل ۲. الگوی لچارت (۱۹۹۰)



ریاحی، عزیزپور و کریمی (۱۳۹۵) مدل‌های مدیریت بحران را در سه طبقه دسته‌بندی کرده‌اند: استدلالی، یکپارچه و علی. مدل استدلالی مراحل بحران را به صورت ساده توضیح می‌دهد و بر رویدادهای اساسی و اقداماتی که در برابر بحران صورت می‌گیرد تأکید دارد. مدل یکپارچه با توصیف مراحل یک بحران با ارزیابی عملکردهایی چون برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی مشخص می‌شود. در این مدل‌ها، طرح‌ها با وقایع و اقدامات مرتبط می‌شوند. هدف مدل‌های علی مراحل یک بحران نیست بلکه علل اساسی بحران را نشان می‌دهد. به عقیده‌ی آن‌ها استفاده از مدل‌های علی در کاهش آسیب‌پذیری و مدیریت بحران، مدیریت بحران را به مرحله قبل از بحران و یافتن علل ریشه آسیب‌پذیری و بحران متمرکز می‌سازد. به نظر می‌رسد در حوزه‌ی کتابخانه‌های عمومی مدل‌های استدلالی و یکپارچه بهتر بتوانند کتابداران و مدیران را برای برون‌رفت از بحران کمک کنند چراکه از نظر پژوهشگر در این برهه از زمان که تمام جهان به شدت درگیر مواجهه با این بیماری است، علت ایجاد بحران کووید ۱۹ به‌اندازه راهکار مقابله و مصونیت از این

بیماری مهم نیست.

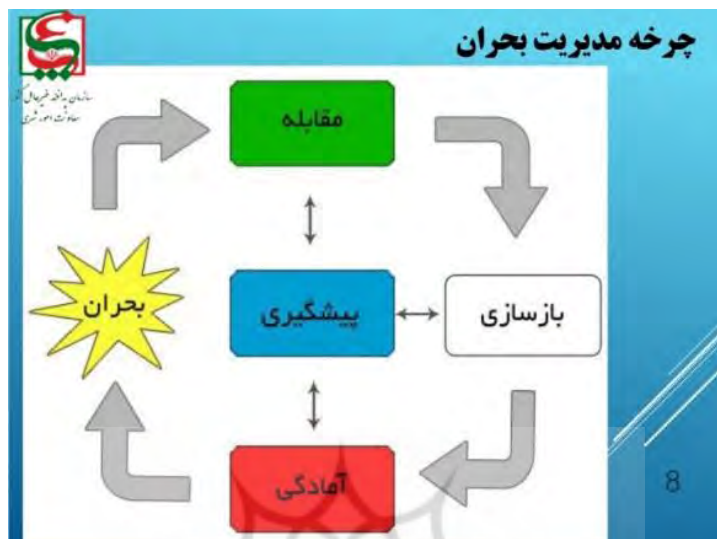
موسسه فدرالی آژانس مدیریت شرایط اضطراری آمریکا<sup>۱</sup> معتقد است که «مدیریت بحران» سه بخش عمده و اصلی دارد که این سه بخش، مطابق شکل زیر عبارت‌اند از:

شکل ۳. الگوی مدیریت بحران موسسه فدرالی آژانس مدیریت شرایط اضطراری آمریکا (رضایی، ۱۳۹۷).



در این مدل تأکید بسیار بر طرح تداوم تولید می‌باشد و سازمان‌ها تلاش می‌کنند در صورت مواجهه با بحران این بخش را به حالت سابق و قبل از بحران برگردانند (رضایی، ۱۳۹۷). این مدل مناسب سازمان‌های انتفاعی و کسب‌وکارهای درآمدزا و صنعتی است و در کتابخانه‌ها که نهادهایی غیرانتفاعی و مبتنی بر ارائه خدمات اطلاعاتی هستند شاید کارایی لازم را نداشته باشد به‌عنوان مثال در مواجهه با بیماری کووید ۱۹ تمام کتابداران درگیر می‌شوند و یک تیم خاص وظیفه مواجهه را به عهده ندارد و هر کتابدار به تنهایی لازم است که یک افسر ایمنی باشد.

شکل ۴. چرخه مدیریت بحران (سازمان پدافند غیرعامل کشور)

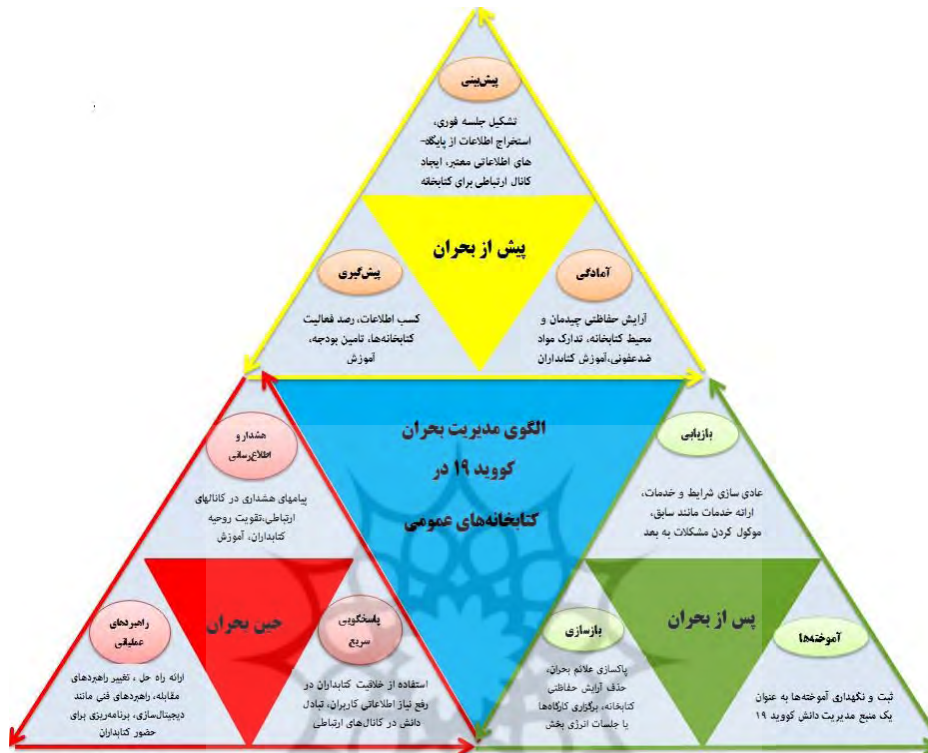


چرخه مدیریت بحران شامل مراحل چهارگانه‌ی آمادگی، پیشگیری، مقابله و بازسازی است (سازمان پدافند غیرعامل کشور). این مراحل در تمام الگوهای مدیریت بحران وجود دارد؛ بنابراین پژوهشگر برای طراحی الگوی مدیریت بحران کووید ۱۹ نیز از این مراحل بنیادی استفاده نموده است. همچنین این الگو در سه فاز قبل از بحران، حین بحران و پس از بحران تعریف و طراحی شده است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی



شکل ۵. الگوی مدیریت بحران کووید ۱۹ در کتابخانه‌های عمومی کشور



## قبل از بحران

### ۱- پیش‌بینی

بحران کووید ۱۹ تمام جهان را درگیر کرده است. باید بپذیریم برای حفظ بقا و کاهش خسارات جانی، مالی و ... این بیماری نیازمند تغییر سبک زندگی هستیم بنابراین باید حساب شده و با برنامه پیش برویم. در این خصوص لازم است که سریع و بدون فوت وقت جلساتی با حضور مسئولان و کتابداران (چه در ستاد مرکزی و چه در ستادهای استانی و کتابخانه‌ها) تشکیل شود. تجربه نشان داده که برنامه‌ریزی از قبل پیش‌بینی شده برای رویارویی با سوانح می‌تواند به صورت قابل توجهی در جلوگیری از تلف شدن جان انسان‌ها و کاهش خسارت به اموال آن‌ها و محیط‌زیست مؤثر باشد لازمه رسیدن به این هدف، داشتن اطلاعات است (فرجی‌سبکبار و همکاران، ۱۳۹۴). بدون اطلاعات و

تحقیقات علمی جامع پیش‌بینی و پیشگیری در مدیریت امکان نخواهد داشت بنابراین اطلاعات مهم‌ترین متغیر اساسی پیش‌بینی می‌باشد. برخلاف مدیریت کلاسیک که عموماً از روش‌های مرسوم و ساختاریافته‌ای استفاده می‌کند، مدیریت بحران عمدتاً مبتنی بر شیوه‌ها و رویکردهای اقتضایی، ابتکاری و هوشمندانه است (محمودی، ۱۳۸۲). کتابخانه‌ها باید در دوران بحران، مانند نوعی مرکز اطلاعاتی برای اعضای جامعه مورد استفاده، نقشی اساسی داشته باشند (فدرستون و همکاران، ۲۰۰۸)؛ بنابراین اولین گام به‌عنوان متخصصان علم اطلاعات، کسب اطلاعات صحیح و موثق از پایگاه‌های اطلاعاتی و منابع معتبر بین‌المللی است. باید تمام پایگاه‌های اطلاعاتی و سایت‌های معتبر در خصوص بیماری کووید ۱۹ به شکل مداوم رصد شود و اطلاعات لازم و مفید استخراج شود و در اختیار کتابداران و مسئولان حاضر در جلسات جهت استفاده قرار گیرد. مدیریت اطلاعات در اینجا بسیار مهم و کلیدی است. با این کار هم کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به‌عنوان یک منبع مورد اعتماد در این خصوص برای جامعه درمی‌آید و به بهترین منبع و رسانه برای رجوع افراد - نه لزوماً حضوری بلکه احتمالاً به شکل مجازی و از طریق کانال‌های ارتباطی - تبدیل می‌شوند و هم اجازه جولان به شایعات و افراد سودجو در این مورد داده نمی‌شود. لازم است در همان ابتدای امر کانال‌های ارتباط مجازی کتابخانه‌ها (مانند کانال‌های موجود در پیام‌رسان‌ها و اینستاگرام و شبکه‌های اجتماعی) بروزرسانی شود و در صورت نداشتن کانال ارتباطی حتماً یک کانال ارتباطی ایجاد شود.

حاضرین در جلسات باید پیش‌بینی کنند با شیوع بیماری چه اتفاقاتی ممکن است، در کتابخانه‌ها بیفتند؟ تأثیر شیوع این بیماری روی کدام خدمات بیشتر است؟ چه خدماتی بهتر است به‌طور موقت به حالت تعلیق درآید؟ و چه جایگزینی برای جبران آن باید ارائه شود؟ راه‌کار برون‌رفت از هر کدام از مشکلاتی که برای بخش‌های مختلف کتابخانه ممکن است به وجود بیاید، بررسی شود. راه‌های ارتباطی با سازمان‌های توانمند و احتمالاً تأثیرگذار در مهار بحران در این مورد و چگونگی تعامل با آن‌ها بررسی شود. دستورالعمل‌ها و مقررات

لازم‌الاجرا تدوین و کوشش در اجرای مفاد و بندهای آن به عمل آید. جلسات باید به‌طور مداوم و جدی برگزار شود.

## ۲- پیشگیری

در جلسات اضطراری تشکیل شده بایستی راه‌های پیشگیری از این بیماری بررسی شود. اینکه چه اقداماتی انجام شود تا کتابخانه‌ها کمتر از این بحران متأثر شوند؟ یک راهکار این است که فعالیت کتابخانه‌های مختلف ایران و جهان بررسی و رصد شود. تمهیدات پیشگیرانه و لوازم و تجهیزات موردنیاز بررسی و برآوردهای لازم جهت تأمین بودجه در نظر گرفته شود. آموزش و اطلاع‌رسانی از مهم‌ترین راه‌های پیشگیری از بحران‌ها می‌باشد که باعث ارتقاء آگاهی‌های عمومی شده و سازوکار خودکنترلی و خودتنظیمی را به‌صورت سیستماتیک در جوامع برقرار می‌کند (محمودی، ۱۳۸۲). در این مرحله آموزش بسیار مهم است. تمام نکات ضروری و مواردی که لازم است کتابداران بدانند باید در قالب نامه یا فایل آموزشی به شکل روزآمد در اختیار آنان قرار گیرد و بازخورد اقدامات صورت گرفته نیز توسط مسئولان (ستاد مرکزی) باید بررسی شود تا کاستی‌ها و موارد جدیدی که در نظر گرفته نشده است، مشخص شده و مورد توجه قرار بگیرند.

## ۳- آمادگی

دکوراسیون و چیدمان کتابخانه‌ها را مطابق پروتکل‌ها و برنامه‌ریزی‌ها و بخشنامه‌های بهداشتی تا حد لزوم آرایش حفاظتی بدهید. اقلام موردنیاز مثل ماسک، شیلد، دستکش و مواد ضدعفونی به‌اندازه لازم تهیه شود و ذخیره وجود داشته باشد تا در صورت لزوم توسط کارکنان و کتابداران استفاده شود. در ورودی کتابخانه مواد ضدعفونی جهت استفاده مراجعان قرار داده شود و بر انجام آن توسط اعضا نظارت شود. اعضا و مراجعان ملزم به رعایت نکات بهداشتی مثل زدن ماسک و رعایت فاصله اجتماعی شوند. برای ضدعفونی سالن‌های مطالعه و مخزن کتابخانه (چند بار در طول هر شیفت کاری) به شکل جدی و منظم و به‌دوراز اهمال کاری حتماً برنامه‌ریزی منظمی انجام شود. استفاده از مواد

خوراکی و فعالیت بوفه‌ها تا حد لزوم محدود شود. در خصوص این برنامه‌ها در کانال‌های اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ها حتماً به مراجعان و اعضا اطلاعات لازم داده شود. آموزش‌های لازم به کتابداران و مهارت‌های موردنیاز در این ایام به آن‌ها ارائه گردد. از آنجا که ارائه خدمات در این ایام به اضطرار شکل دیگری گرفته است، بنابراین لازم است کلاس‌ها یا کارگاه‌های آموزشی ترجیحاً مجازی برای کتابداران برگزار شود تا در صورت شدت گرفتن بحران بتوانند خدمات لازم را ارائه دهند و به‌طور کامل خدمات اطلاعاتی را تعطیل نکنند. لازم است یک لیست تماس بروز از کارکنان، اعضا، سازمان‌ها، افراد و مسئولان رده‌بالا و رسانه‌های مختلف تهیه شود تا در صورت لزوم بتوان با آن‌ها ارتباط برقرار کرد (Thenell, 2004: 8).

## شروع بحران

### ۱- هشدار و اطلاع‌رسانی

با بالاگرفتن شیوع بیماری ارسال پیام‌های هشدار در کانال‌های اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ها باید فعال گردد. لازم است هرروز اطلاعات دقیق و معتبری در خصوص این بیماری به اعضا و مراجعان داده شود. پیام‌ها و نکات و هشدارهای لازم در خصوص علائم، راه‌های پیشگیری و اقدامات لازم در صورت ابتلا به این بیماری از کانال‌های ارتباطی باید به اطلاع افراد رسانده شود. در کنار هشدارها باید افراد تشویق به ماندن در خانه شوند. راه‌های پیشگیری و راهکارهای مقابله در صورت مبتلا شدن افراد ارائه شود. یک نکته بسیار مهم آموزش سواد رسانه‌ای به کاربران هست چراکه بازار شایعات در بحران‌ها گرم می‌شود و افراد سودجو مترصد فرصت‌اند تا از ناآگاهی افراد استفاده کرده و مقاصد خود را پیش ببرند؛ بنابراین سواد رسانه‌ای در این دوران اهمیت بسیار زیادی دارد؛ بنابراین کتابداران باید با ارتقای مهارت‌های خود و اشاعه اطلاعات موثق این وظیفه مهم را در صدر فعالیت‌های خود در نظر داشته باشند.

بدون تردید بروز فاجعه جهانی، مانند کووید ۱۹، بر سلامت روحی و جسمی افراد و روابط اجتماعی آن‌ها تأثیر منفی دارد. درنهایت اثرات منفی که در این حوزه‌ها تجربه

شده‌اند، سطح شادکامی افراد را کاهش می‌دهد (دلاور و شکوهی امیرآبادی، ۱۳۹۹)؛ بنابراین در کنار تمام این مسائل تقویت روحیه افراد فراموش نشود و برای افسردگی ناشی از این بیماری برنامه‌های جذاب و سرگرم‌کننده تهیه شود. لازم به ذکر است به‌خاطر شدت بحران کووید ۱۹ و مرگ‌ومیر و مشکلات ناشی از آن روحیه مراجعان و حتی کتابداران بسیار ضعیف شده است و ممکن است واکنش‌هایی چون ناباوری، وحشت‌زدگی، نگرانی، پریشانی، جریحه‌دار شدن احساسات، اضطراب و درگیر شدن با همکاران در آن‌ها دیده شود، بنابراین لازم است برنامه‌ریزی در خصوص تقویت روحیه و آموزش‌های لازم در این زمینه توسط ستاد مرکزی<sup>۱</sup> برای کتابداران و شاغلین در کتابخانه‌های عمومی در نظر گرفته شود تا بتوان با نیروی آموزش‌دیده و قوی خدمات بهتری به مراجعان ارائه داد.

## ۲- راهبردهای عملیاتی و ارزیابی آن‌ها

جلسات مداوم و اضطرابی تشکیل شود و اوضاع و محیط کار به شکل مداوم بررسی و تحلیل شود. برای مشکلات راه‌حل ارائه شود. در خصوص ارائه خدمات مختلف، تصمیم‌گیری باید سریع باشد. به‌عنوان مثال در صورت لزوم مخازن کتابخانه بسته شود و امانت از طریق سیستم بسته صورت گیرد. یا سالن‌های مطالعه در صورت شدت گرفتن اوضاع تعطیل شود و یا با ایجاد محدودیت و به‌منظور جلوگیری از ازدحام با نفرات کمتر فعال باشد. باید کتابداران و کاربران کتابخانه بدون استثنا از ماسک استفاده کنند. راهبردهای ضد‌عفونی در صورت نیاز تغییر داده شود. مثلاً اگر محیط پرتردد هست، نیم ساعت یک‌بار محیط ضد‌عفونی شود. برای خدمات امانت و بازگشت یک فرایند جدید طراحی شود که خطر کمتری برای کاربران و کارکنان داشته باشد. به‌عنوان مثال طبق اعلان قبلی به کاربران و مراجعین، یک میز جهت بازگشت کتاب در ورودی کتابخانه گذاشته شود و مراجعین باید کتاب‌های بازگشتی را روی میز قرار دهند. در این بخش نیاز به وجود کتابداران نیست. برای امانت گرفتن کتاب نیز لیست کتاب‌های خود را روی میز امانت -

که به همین منظور و در بخش دیگری از مخزن در نظر گرفته شده است - قرار دهند و نیم ساعت بعد از درب خروجی مخزن تحویل مراجعان گردد. در اینجا نیز نیاز به وجود فیزیکی کتابدار نیست. بدین معنی که بدون تعامل نزدیک کتابداران و کاربران خدمات انجام شود. کتاب‌های بازگشتی بایستی در مکان جداگانه‌ای که تهویه داشته باشد برای دو هفته نگهداری شود و در این مدت امانت داده نشود. جلد کتاب‌ها ضدعفونی شود. مراجعان توجه شوند که سختگیری‌ها و خدمات جدید به نفع آن‌هاست. در کتابخانه حتماً امکان تهویه در نظر گرفته شود. در صورت وجود امکانات و زیرساخت‌های موجود خدمات را به شکل غیرحضوری ارائه دهید. به‌عنوان مثال نشست‌ها و فعالیت‌های حضوری و به‌طور کلی تعاملات روزمره کتابخانه را بر بستر فضای مجازی (وبسایت کتابخانه، وبلاگ، صفحه اینستاگرام، پیام‌رسان‌ها و شبکه‌های اجتماعی) ادامه دهید. خدمات تمدید منابع را به شکل آنلاین انجام دهید. خدمات تلفنی و ایمیلی را فعال‌تر کنید. خدمات الکترونیک و دیجیتال‌سازی منابع را در صورت امکان مدنظر قرار دهید. خدمات به کودکان را به‌طور کامل به فضای مجازی ببرید. قصه‌گویی، آموزش کاردستی، آموزش انواع مهارت‌های زندگی به کودکان از جمله فعالیت‌هایی است که می‌توان در محیط و بستر کانال‌های ارتباطی به کودکان ارائه داد. در خصوص نحوه حضور کتابداران و شیفت‌های کاری یک برنامه‌ریزی منظم وجود داشته باشد. فعالیت دورکاری را در مواقع لزوم و برای کارکنان خاص مدنظر گرفته شود. از استعداد و خلاقیت کتابداران برای ارائه خدمات در این ایام استفاده شود. برای اتفاقات غیرمنتظره و نحوه مواجهه با آن برنامه‌ریزی شود.

### ۳- پاسخگویی سریع به نیاز اطلاعاتی مراجعان

سعی شود تا حد ممکن نیازهای اطلاعاتی مراجعان بدون تأخیر برآورده شود. در صورت عدم امکان ارائه یک خدمت، تلاش شود تا با راه‌های خلاقانه خدمات جبرانی برای آن‌ها ارائه شود. به‌عنوان مثال اگر یک کتاب در کتابخانه شما وجود ندارد اما خودتان نسخه الکترونیک آن را دارید آن را در اختیار اعضا قرار دهید. بدون شک آن‌ها خوشحال می‌شوند و حس رضایت پیدا می‌کنند. چون متوجه شده‌اند شما سعی خود را برای برطرف

کردن نیاز اطلاعاتی آن‌ها در شرایط بحرانی و سخت کرده‌اید. در صورت امکان محتوای کتاب‌ها به شکل‌های خلاقانه برای اعضای کتابخانه دسترس‌پذیر و ارائه شود به‌عنوان مثال اگر خدمات امانت کتاب چاپی تعطیل است و محتوای الکترونیکی نیز ندارید می‌توانید هرروز بخشی از کتاب را برای مخاطبیتان بخوانید و آن را در کانال‌های ارتباطی به اشتراک بگذارید. از صفحات کتاب عکس بگیرید و آن را برای علاقه‌مندان بفرستید. آموزش و سرگرمی برای اعضا و مراجعان کتابخانه تدارک دیده شود. از سرمایه‌های تجربی و دانش خود خرج کنید. مهارت‌های خود را به اشتراک بگذارید و متقابلاً از اعضا و مراجعان بخواهید آن‌ها نیز دانش و مهارت خود را به اشتراک بگذارند. کیم، چوی و جانگ (۲۰۲۰) نیز در پژوهش خود به نقش و تأثیر این فعالیت‌های دانش‌ساز پرداخته است. بدین ترتیب محیط کانال‌های ارتباطی بسیار جذاب، تعاملی و دلپذیر می‌شود. چراکه یک کتابخانه مجازی با بسیاری از آموزش‌ها و مهارت‌ها در یک فضای بی‌خطر و امن و بدون هزینه در اختیار همه قرار گرفته است که حتی ممکن است پربارتر از فضای واقعی و حضور فیزیکی در کتابخانه‌ها باشد. سعی شود از ظرفیت‌های موجود در شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌ها جهت پویایی خدمات و تثبیت جایگاه کتابخانه و کتابداران نهایت استفاده را ببرید.

## بعد از بحران

### ۱- بازیابی

یعنی بازگشت به اصل و گذشته و عادی‌سازی شرایط و خدمات. بعد از بحران باید سعی کنیم شرایط را به شکل عادی در بیاوریم. چراکه شرایط بحران حس خوبی به انسان نمی‌دهد و یک نوع اضطراب را به افراد جامعه منتقل می‌کند. بهتر است بعد از بحران سعی کنیم نشانه‌ها و آثار این رویداد را از کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی بزداایم و تمام خدمات به حالت سابق برگردد. در این مرحله هدف فقط عادی‌سازی شرایط است و بررسی موانع و مشکلات به وجود آمده به بعد موکول شود و بالا فاصله ارائه خدمات به شکل عادی از سر گرفته شود. سعی شود شرایط قبل از بحران کتابخانه‌ها دوباره بازیابی

شود و با بهبود تدریجی خدمات اثرات مخرب شرایط بیماری کووید ۱۹ از اذهان کاربران پاک شود.

## ۲- بازسازی<sup>۱</sup>

پاکسازی محیط بحران از هرگونه علائم و شواهد دال بر بحران (روشن‌دل اربطانی و همکاران، ۱۳۸۷). در این بخش می‌توانید به مشکلات بپردازید و برای رفع آن‌ها اقدام نمایید. آرایش حفاظتی دکوراسیون کتابخانه را بردارید و سعی کنید با تزئینات جدید و چشم‌گیر منظره زیبایی از کتابخانه به نمایش بگذارید که پیام‌آور آرامش باشد. منابع جدید به مجموعه بیفزایید و آن‌ها را در معرض دید مراجعین و اعضا قرار دهید. کلاس‌ها و کارگاه‌های آموزشی انرژی‌بخش برای زدودن آلام مخاطبان و برگرداندن نشاط روحی و سرزندگی به آن‌ها ارائه دهید. این مرحله در واقع مرحله التیام و تقویت و توان‌بخشی است. در این مرحله سعی کنید تجهیزات آسیب‌دیده و مستهلک و رنگ و رو رفته در اثر تماس با مواد ضدعفونی و اسیدی را تعویض کنید و یا مجدد رنگ‌آمیزی کنید. بازسازی فرصتی برای توسعه خدمات یا برنامه‌های کتابخانه است. خدمات اطلاعاتی کتابخانه را با شکلی دلپذیر و نوین مجدداً بازسازی کرده و ارائه دهید.

## ۳- ثبت آموخته‌ها

در دوران بحران کووید ۱۹ هرروز صدها تجربه جدید می‌آموزیم. از آنجایی که بحران‌ها در اشکال و قالب‌های دیگر ممکن است دوباره پدید آیند، بنابراین لازم است تمام آموخته‌ها و تجارب این دوران به شکل مکتوب و به‌عنوان یک منبع مدیریت دانش کووید ۱۹ برای کتابخانه‌ها ثبت و نگهداری شود؛ چراکه ممکن است در آینده به آن نیاز باشد. ضمن اینکه این دوران به ما در تنگنا زیستن و تلاش برای بقا و توجه به هموعان را نیز یاد داد.



## بحث و نتیجه‌گیری

بحران کووید ۱۹ کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را با چالش مواجه کرده است. این پدیده‌ی ناخوشایند با وقوع ناگهانی و در هم شکستن انگاره‌های متعارف، مشقت زیادی به جوامع در تمام دنیا و همه ابعاد زندگی تحمیل کرده است که برای برطرف کردن آن و یا به حداقل رساندن اثرات آن نیاز به اقداماتی اضطراری و فوق‌العاده دارد. مجموعه اقدامات لازم از پیشگیری تا مدیریت اقدامات، سازمان‌دهی و برنامه‌ریزی منابع جهت پاسخگویی به بحران تا رسیدن به شرایط معمول را مدیریت بحران می‌نامند. به بیان مک‌کارتی اصل مدیریت بحران به راه‌حلی معقول برای برطرف کردن شرایط غیرعادی است به گونه‌ای که منافع و ارزش‌های اساسی تأمین گردند (سوری، ۱۳۹۴). منافع و ارزش‌های اساسی در مدیریت بحران کووید ۱۹ و غایت و هدف آن برای کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی رفع نیاز اطلاعاتی و رضایتمندی کاربران است؛ بنابراین در این پژوهش سعی بر آن بود که با بررسی ابعاد این مسئله الگویی کامل منطبق با وضعیت کنونی کتابخانه‌های عمومی ارائه شود. این الگو در سه فاز پیش از بحران، مرحله شروع بحران و پس از بحران طراحی و ارائه گردید. در هر سه مرحله از الگوی مدیریت بحران کووید ۱۹ ارائه‌شده در این پژوهش عنصر اطلاعات نقش اول و بسیار مهمی ایفا می‌کند با داشتن اطلاعات کافی و مدیریت درست آن توسط متخصصان علم اطلاعات و کتابداران می‌توان تا حدود زیادی وضعیت بحرانی را کنترل کرد. مک‌کارتی (۲۰۰۱) نیز نقش اطلاعات در مدیریت بحران را اساسی می‌داند. روش‌نندل اربطانی و همکاران (۱۳۸۸) اهمیت این موضوع را با عنوان «سامانه‌های اطلاعاتی و پایش محیطی قوی» بیان می‌دارد. در مرحله پیش از بحران جستجو و رصد اطلاعات موثق و معتبر و ایجاد کانال‌های ارتباطی با اعضا و مراجعان مهم است که از طریق این کانال‌های ارتباطی اطلاعات لازم و معتبر هم در خصوص فعالیت کتابخانه و هم در خصوص بیماری کووید ۱۹ در اختیار کاربران قرار گیرد. طاهری و همکاران (۱۳۹۹) نیز با اشاره به این موضوع انتشار محتواهای مفید در مورد بیماری کووید ۱۹ را به زبان‌های مختلف و با عنوان «پیوندهای معتبر سلامت» در

وبگاه کتابخانه‌ها را سبب کیفیت بخشی و ارتقاء سواد سلامت کاربران می‌دانند. در مرحله شروع بحران راهبردهای مقابله در عمل و اقدامات و نحوه خدمات‌دهی و موانع و مشکلات در این خصوص مورد توجه است. این بخش بیشتر متمرکز بر اقدامات بهداشتی در راستای جلوگیری از انتقال بیماری و درعین حال ارائه خدمات مطلوب به کاربران کتابخانه است. در مرحله پس از بحران بازگشت به روال سابق و پاک‌سازی آثار بحران از کتابخانه و ثبت دانش و آموخته‌های حاصل از تجارب دوران بحران کووید ۱۹ مورد توجه است. در مورد الگوی ارائه‌شده در پژوهش حاضر می‌توان گفت این الگو یک الگوی مفهومی است چراکه به شکل سمبولیک یک تصویر ذهنی از یک سری مفاهیم مرتبط با بیماری کووید ۱۹ در کتابخانه‌های عمومی ارائه می‌دهد و یک الگوی کاربردی است مانند طرح‌های تیپ، الگوهای برنامه‌ریزی و رفتاری (حافظ‌نیا، ۱۳۸۷، ص ۱۷). این الگو تقریباً تمام اطلاعات پژوهش‌های گذشته را سازمان‌دهی کرده است و ضمن انعکاس ابعاد بنیادی مدیریت بحران فعالیت‌ها و اقدامات متمایزکننده در خصوص بیماری کووید ۱۹ را جمع‌بندی کرده و در قالب یک الگوی کاملاً کاربردی و منطبق با شرایط کنونی کتابخانه‌های عمومی کشورمان ارائه کرده است.

#### ORCID

Soraya Zangeneh



<https://orcid.org/0000-0002-4531-042X>

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## منابع

- احراری، ابراهیم. (۱۳۸۴). راهبردهای رسانه‌های برای پیشگیری از بحران. پژوهش و سنجش، ۱۲(۴۳-۴۲)، ۱۵۵-۱۷۵.
- احمدی، مهرداد. (۱۳۸۴). ارائه مدل استراتژی ارتباط سازمان با رسانه‌ها در طول بحران. پژوهش و سنجش، ۱۲(۴۳-۴۲)، ۵۹-۷۹.
- حافظ‌نیا، محمد. (۱۳۸۷). مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی. تهران: سمت.
- حسین عباسی، لاله. (۱۳۸۸). مدیریت بحران و پدافند غیرعامل. اکتشاف و تولید، (۵۸)، ۲۹-۳۰.
- خجسته، حسن. (۱۳۸۴). بحران بلایای طبیعی و نقش ویژه رادیو در کنترل آن. پژوهش و سنجش، ۱۲(۴۳-۴۲)، ۷-۲۵.
- دلاور، علی و شکوهی‌امیرآبادی، لیلا. (۱۳۹۹). بررسی وضعیت شادکامی و رضایت از زندگی دانشجویان در زمان بحران کرونا ویروس جدید (کووید ۱۹). فصلنامه روان‌شناسی تربیتی، ۱۶(۵۶)، ۱-۲۴.
- روشندل اربطانی، طاهر، پور عزت، علی اصغر و قلی‌پور، آرین. (۱۳۸۸). تدوین الگوی جامع فراگرد مدیریت بحران با رویکرد نظم و امنیت. فصلنامه‌ی دانش انتظامی، ۱۰(۲)، ۶۳-۸۰.
- ریاحی، وحید، عزیزپور، فرهاد و کریمی، خدیجه. (۱۳۹۵). مدیریت بحران و ارائه الگوی مطلوب با تأکید بر آسیب‌پذیری. فصلنامه دانش پیگیری و مدیریت بحران، ۶(۴)، ۳۶۸-۳۸۱.
- رضایی، علی. (۱۳۹۷). نگاهی به مدیریت بحران‌های صنعتی در ایران. ماهنامه مهندسی حفاظت از حریق، ۶(۴۱)، ۱۳۲-۱۳۹.
- زنگنه، ثریا. (۱۳۹۹). خدمات کتابخانه‌های عمومی در بحران کرونا، کتابدار ۲، ۶(۳). بازیابی در تاریخ ۱۳۹۹/۵/۱۵ از <http://lib2mag.ir/11819>
- سپیانی، مریم. (۱۳۹۹). از امنیت شغلی تا امنیت جانی: کتابداران در حکومت کرونا ویروس. کتابدار ۲، ۶(۳) بازیابی در تاریخ ۱۳۹۹/۶/۱ از <http://lib2mag.ir/11916>
- سوری، علیرضا. (۱۳۹۴). اصول و مبانی رویکردهای مدیریت بحران (با تأکید بر بحران‌های اجتماعی). مدیریت بحران، ۷(۲۴)، ۹۸-۱۳۹.
- طاهری، ابوالفضل، اشرفی‌ریزی، حسن و 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.
- عرب، یگانه. (۱۳۹۹). جبر فناوریانه و ایجاد کتابخانه‌های دیجیتال در دوران پسا کرونا: میزگرد «توسعه فعالیت‌های کتابخانه‌ای در سایه کرونا». بازیابی در تاریخ ۱۳۹۹/۴/۲۳ از <http://www.ibna.ir/fa/mizgerd/290591>
- فرجی سبکبار، حسنعلی، مدیری، مهدی، آقاهاجر، رضا، تقی‌زاده قلعه جوقی، سیامک و رحیمی، سعید. (۱۳۹۴). طراحی سامانه واکنش اضطراری در مدیریت بحران‌های طبیعی (زلزله) با استفاده از تله ژئوفورماتیک. فصلنامه اطلاعات جغرافیایی، ۲۵(۹۷)، ۱۵-۲۸.
- فرهودی، فائزه و باب‌الحوائجی، فهیمه. (۱۳۹۳). الگوی بومی مدیریت بحران در کتابخانه‌های ایران: پژوهش کیفی. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۱(۸۲)، ۴۴۹-۴۶۶.
- محمداسماعیل، صدیقه و ناصحی اسکویی، ماهرخ. (۱۳۹۲). کتابخانه‌ها و مدیریت بحران (مطالعه موردی: کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی مستقر در شهر تهران). مدیریت اطلاعات سلامت، ۱۱(۶)، ۶۹۹-۷۱۱.
- مک‌کارتی، شاون پی. (۲۰۰۱). نقش اطلاعات در مدیریت بحران، محمدرضا تاجیک، مترجم (۱۳۸۰) تهران: فرهنگ گفتمان.
- محمودی، محمد. (۱۳۸۲). نقش سیستم‌های اطلاعاتی در مدیریت بحران. فرهنگ مدیریت، ۴(۴)، ۵۹-۹۲.
- نصرت‌پناه، سیاوش و کریمی، احمد (۱۳۹۴). ارائه الگوی پشتیبانی آمادی در مقابله با بحران. مدیریت بحران، ۷(۲۴)، ۹-۳۸.

## References

- Alajmi, Bibi M & Charlene L. Al-Qallaf. (2018). Crisis-Management Content in LIS Curricula: Developing a Model for Future Improvement. *Journal of Library Administration*, 58(7), 645-673
- Ali, Muhammad Yousuf & Gatiti, Piter. (2020). The COVID 19. (Coronavirus) Pandemic: Reflections On The Roles Of Librarians And Information Professionals. *Health Information & Libraries Journal*, 37(2), 158-162.
- Erich, A. T. (2020). Libraries Reaction of Romania to the Crisis Caused by COVID 19. *Postmodern Openings*, 11(3), 332-343. <https://doi.org/10.18662/po/11.3/218>
- Fallows, Deborah. (2020). Public Libraries' Novel Response to a Novel Virus. Retrieval in 5/20/2020 from <https://www.theatlantic.com/notes>

[/2020/03/public-libraries-novel-response-to-a-novel-virus/609058/](https://doi.org/10.3163/1536-5050.96.4.009)

- Featherstone, R. M., Lyon, B. J., & Ruffin, A. B. (2008). Library roles in disaster response: An oral history project by the NLM. *Journal of the Medical Library Association*, 96(4), 343–350. <https://doi.org/10.3163/1536-5050.96.4.009>
- Jamaatia, Hamidreza; Dastana, Farzaneh; Esmaeili dolabia, Shirin; Varahramc, Mohammad; Hashemiana, MohammadReza; Nasiri Rayeinia, Shamsi; & et al. (2020). COVID-19 in Iran: A model for Crisis Management and Current Experience. *Iranian Journal of Pharmaceutical Research*, 19 (2): 1-8.
- Kim, Soo Hyeon; Choi, Gi Woong & Jung, Yong Ju. (2020). Design Principle For Transforming Making Programs Into Online Settings At Public Libraries. *Information And Learning Science*, 121(7-8), Pp.619-630.
- Mehta, D. & Wang, X. (2020), "COVID-19 and digital library services – a case study of a university library", *Digital Library Perspectives*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/DLP-05-2020-0030>
- Okike, B.I. (2020), "Information dissemination in an era of a pandemic (COVID-19): librarians' role", *Library Hi Tech News*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/LHTN-04-2020-0040>
- Regents Public Library Advisory Council. (RPLAC)(2020). Recommendations for Library Services During The Covid-19 Pandemic. Retrieval in 5/20/2020 from <https://georgialibraries.org/wp-content/uploads/2020/04/Recommendations-for-Library-Services-During-The-Covid-19-Pandemic.pdf>
- Thenell, Jan. (2004). *The Library's Crisis Communications Planner: A Pr Guid For Handling Every Emergency*. Chicago: American Library Association.
- <https://www.bpl.org/>
- <https://oppl.org/news-events/announcements/coronavirus-and-your-library/>
- [https://chipublib.bibliocommons.com/v2/search?query=covid19&searchType=smart&\\_ga=2.164383670.886509160.1600441131-1736665456.1600441131](https://chipublib.bibliocommons.com/v2/search?query=covid19&searchType=smart&_ga=2.164383670.886509160.1600441131-1736665456.1600441131)
- <https://www.vpl.ca/library/news/2020/updates-libraris-response-covid-19>
- <https://www.cambridgema.gov/cpl/aboutus/covid19updates>
- <http://www.ala.org/pla/education/onlinelearning/webinars/covid-19>
- <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/reopeningguidelines>
- <https://www.columbuslibrary.org/covid-19-coronavirus-response>
- <https://ilisa.ir/category/news/>
- <https://covid19.who.int/>
- <http://www.pdrc.ir/>

### References [in Persian]

- Ahrari, Ibrahim. (2005). Media strategies for crisis prevention. *Research and Evaluation*, 12(42-43), 155-175. [in Persian]
- Ahmadi, Mehrdad. (2005). Presenting the organization's communication strategy model with the media during the crisis. *Research and Evaluation*, 12(42-43), 59-79. [in Persian]
- Arab, Yeganeh. (2019). Technological determinism and the creation of digital libraries in the post-Corona era: the round table "Development of library activities in the shadow of Corona". Retrieved on 23/4/1399 from <http://www.ibna.ir/fa/mizgerd/290591>. [in Persian]
- Delavar, Ali & Shokouhi-Amirabadi, Leila. (2019). Examining the state of happiness and life satisfaction of students during the new coronavirus crisis (Covid-19). *Educational Psychology Quarterly*, 16(56), 1-24. [in Persian]
- Faraji Sabokbar, Hassan Ali, Modiri, Mehdi, Aghataher, Reza, Taghizadeh Qal'eh Joghi, Siamak & Rahimi, Saeed. (2014). Designing an emergency response system in natural crisis management (earthquake) using telegeoinformatics. *Geographic Information Quarterly*, 25(97), 15-28. [in Persian]
- Farhudi, Faezeh & Bab Al-Hawaeji, Fahimeh. (2013). Native model of crisis management in Iranian libraries: qualitative research. *Information and public library research*, 21(82), 449-466.
- Hafeznia, Mohammad. (2008). *An introduction to research methods in humanities*. Tehran: Samt. [in Persian]
- Hossein Abbasi, Laleh. (2009). Crisis management and passive defense. *Exploration and Production*, (58), 29-30. [in Persian]
- Khujasteh, Hassan. (2004). The crisis of natural disasters and the special role of radio in its control. *Research and Measurement*, 12(42-43), 7-25. [in Persian]
- Mohammad Ismail, Siddiqeh & Nasehi Oskouei, Mahrokh. (2012). Libraries and crisis management. (case study: libraries of universities of medical sciences under the Ministry of Health, Treatment and Medical Education located in Tehran). *Health Information Management*, 11(6).699-711. [in Persian]
- McCarthy, Shawn Pey. (2001). *The role of information in crisis management; Mohammad Reza Tajik, translator.*. (2010) Tehran: Farhang-e Gofteman. [in Persian]
- Mahmoudi, Mohammad. (2012). The role of information systems in crisis management. *Culture of Management*, 1(4),59-92. [in Persian]
- Nosrat Panah, Siavash & Karimi, Ahmad. (2014). Providing a model of preparedness support in dealing with crisis. *Crisis Management*, 7(24), 9-38. [in Persian]

- Roshandel Arbatani, Taher; Pour Ezzat, Ali Asghar & Qolipour, Arian. (2008). Developing a comprehensive model of the crisis management process with an order and security approach. *Judicial Science Quarterly*, 10(2), 63-80. [in Persian]
- Riahi, Vahid; Azizpour, Farhad & Karimi, Khadijeh. (2015). Crisis management and providing the ideal model with an emphasis on vulnerability. *Quarterly knowledge of follow-up and crisis management*. 6(4), 368-381. [in Persian]
- Rezaei, Ali. (2017). A look at the management of industrial crises in Iran. *Monthly Magazine of Fire Protection Engineering*, 6(41), 132-139. [in Persian]
- Sepiani, Maryam. (2019). From job security to life security: librarians in the government of the coronavirus. *Ketabdar 2*, 6(3) Retrieved on 1/6/2019 from <http://lib2mag.ir/11916>. [in Persian]
- Suri, Alireza. (2014). Principles and basics of crisis management approaches (with emphasis on social crises). *Crisis Management*, 7(24), 98-139. [in Persian]
- Taheri, Abolfazl, Ashrafi-Rizi, Hassan & Saeidizadeh, Marzieh. (2019). Challenges and measures of public libraries to reopen and provide services during the Covid-19 crisis: an analysis of international guidelines and measures. *Health Information Management*, 17(3), 140-146. [in Persian]
- Zanganeh, Soraya. (2019). Services of public libraries in the Corona crisis, *Ketabdar 2*, 6(3). Retrieved on 5/15/2019 from <http://lib2mag.ir/11819>. [in Persian]

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
رتال جامع علوم انسانی

استناد به این مقاله: زنگنه، ثریا. (۱۴۰۲). کتابخانه‌های عمومی و مدیریت بحران: ارائه یک الگو جهت مدیریت بحران کووید ۱۹ (کرونا ویروس)، فصلنامه علمی بازاریابی دانش و نظام‌های معنایی، ۱۰(۳۶)، ۲۲۵-۲۶۳.

DOI: 10.22054/jks.2021.56374.1382



Name of Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.



پروہشگاہ علوم انسانی و مطالعات فرہنگی  
پرتال جامع علوم انسانی