



Investigating teleworking in Public Libraries during the COVID-19 Pandemic

Zohreh Mirhosseini¹ | Hossein Ali Khodkar^{2*} | Neda Fatehizade³

1- Associate Professor, Department of Information Science, Islamic Azad University, Tehran North Branch. z_mirhosseini@iau-tnb.ac.ir

2- PhD. student in Information Science, Islamic Azad University, Tehran North Branch. (Corresponding author) ha.khodkar@gmail.com

3- Master student of information science, Payam-e Noor University, Mashhad nedafatehi@gmail.com

Article Info	ABSTRACT
Article type: Research Article	Objective: The purpose of this study is to investigate the teleworking in public libraries from March 2018 onwards, simultaneously with the official announcement of the arrival of COVID-19 to identify the types of services regarding their strengths & weaknesses.
Article history: Received: 19 June 2021 Received in revised form: 04 August 2021 Accepted: 29 March 2022 Published online: 20 February 2022	Methodology: This research has a qualitative approach using content analysis. The data collection tool was a semi-structured interview conducted through WhatsApp. The population of this research is composed of heads and experts of library development, headquarters and general departments of public libraries, and has continued with the purposeful method and snowball sampling with 15 experts.
Keywords: Public Libraries, Tele Communication, Corona Virus (Covid-19), Iranian Public Libraries Foundation.	Results: The findings of this study showed that although initially public libraries did not play a significant role in providing acceptable services to members, but over time and training librarians through cyberspace and the creation of a virtual network of librarians, could meet the information needs of the target community. Among teleworking services, the highest selection was related to cultural services with 32.8%. Among the strengths of teleworking, the creation of a virtual network had the highest selection with 39.1%, and among the weaknesses, unfamiliarity with teleworking with 24.5%. Among the solutions, the highest selection was related to planning to utilize the capacity and capability of employees during working hours with 23.3%. Conclusion: Public libraries have provided acceptable measures for members through a reorganization of the workforce, as well as the training of librarians and the issuance of some directives with a delay of several months.

Cite this article: mirhosseini, Z., khodkar, H., Fatehi zadeh, N. (2022). Investigating teleworking in Public Libraries during the COVID-19 Pandemic. *Journal of Knowledge Studies*, 14(55), 121-138.

DOR: 20.1001.1.20082754.1400.14.55.8.3





بررسی وضعیت دورکاری در کتابخانه‌های عمومی در ایام پاندمی کووید-۱۹

زهرة میرحسینی^۱ | حسینعلی خودکار^{۲*} | ندا فاتحی زاده^۳

۱- دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی - واحد تهران شمال z_mirhosseini@iau-tnb.ac.ir

۲- دانشجوی دکترای علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی - واحد تهران شمال - اداره امور کتابخانه‌ها و همکاری‌های اداره کل کتابخانه‌های عمومی استان سیستان و بلوچستان (نویسنده مسئول) ha.khodkar@gmail.com

۳- دانشجوی کارشناسی ارشد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه پیام نور - واحد مشهد nedafatehi@gmail.com

اطلاعات مقاله	چکیده
<p>نوع مقاله: مقاله پژوهشی</p> <p>تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۳/۲۹</p> <p>تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۰۵/۱۳</p> <p>تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۶/۰۹</p> <p>تاریخ انتشار آنلاین: ۱۴۰۰/۱۲/۰۱</p> <p>واژه‌های کلیدی: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، دورکاری، کرونا و ویروس (کووید-۱۹)، کتابخانه‌های عمومی.</p>	<p>هدف: هدف این پژوهش بررسی وضعیت دورکاری کتابخانه‌های عمومی در ایام پاندمی کووید-۱۹ و شناسایی انواع خدمات ارائه شده و نقاط قوت و ضعف این خدمات می‌باشد.</p> <p>روش پژوهش: این پژوهش با رویکرد کیفی و به صورت تحلیل محتوا انجام شده است. ابزار گردآوری داده‌ها مصاحبه‌ی نیمه‌ساختاریافته بود که از طریق تماس صوتی انجام شده است. جامعه این پژوهش شامل ۱۵ نفر از روسا و کارشناسان توسعه کتابخانه‌های ستاد و ادارات کل کتابخانه‌های عمومی می‌باشد و در این پژوهش از نمونه‌گیری هدفمند و گلوله برفی در گردآوری داده‌ها، ضبط تماس‌ها و جمع‌آوری داده‌ها تا دستیابی به مرحله‌ی اشباع استفاده شده است.</p> <p>یافته‌ها: کتابخانه‌های عمومی در ابتدا نقش پررنگی در ارائه خدمات قابل قبول به اعضا نداشتند، اما به مرور با آموزش مجازی کتابداران و همچنین ایجاد صفحه شبکه مجازی کتابداران، خدمات فرهنگی تحت وب و انجام خدمات مجازی به رفع نیاز اطلاعاتی جامعه مخاطب اقدام نمودند. در بین خدمات ایام دورکاری بیشترین انتخاب مربوط به خدمات فرهنگی با ۳۲٫۸٪ بود. در بین نقاط قوت دورکاری ایجاد شبکه مجازی با ۳۹٫۱٪ بیشترین انتخاب را داشت و در بین نقاط ضعف عدم آشنایی با دورکاری با ۲۴٫۵٪ بیشترین انتخاب را به دست آورد. در بین راهکارها نیز بالاترین انتخاب ۲۳٫۳٪ مربوط به برنامه ریزی جهت بهره‌برداری از ظرفیت و توانمندی کارکنان در ایام دورکاری بود.</p> <p>نتیجه‌گیری: کتابخانه‌های عمومی با یک سازماندهی مجدد در بین نیروهای انسانی و همچنین آموزش کتابداران و ابلاغ برخی بخشنامه‌ها با یک تاخیر چند ماهه زمینه اقدامات قابل قبول برای اعضا را فراهم نموده‌اند.</p>
<p>استناد: میرحسینی، زهرة، خودکار، حسینعلی، فاتحی زاده، ندا. (۱۴۰۰). بررسی وضعیت دورکاری در کتابخانه‌های عمومی در ایام پاندمی کووید-۱۹. <i>دانش‌شناسی</i>، ۱۴(۵۵)، ۱۲۱-۱۳۸.</p> <p>DOR: 20.1001.1.20082754.1400.14.55.8.3</p>	



مقدمه

جهان در اوایل سال ۲۰۲۰ دچار بحرانی عمیق گردید و بیماری حاد تنفسی کرونا ویروس (کووید-۱۹) ابتدا در چین و سپس به سرعت در سراسر جهان گسترش یافت و به خاطر نگرانی دولت‌ها به سرعت تأثیر خود را در اقتصاد و بالتبع آن سایر شاخص‌های سیاسی و فرهنگی پدیدار کرد. همه‌گیری کووید-۱۹ در ایران به صورت رسمی در ۳۰ بهمن ۱۳۹۸ در شهر قم تأیید و تقریباً از ۲ هفته پس از این اعلام عمومی، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی شیوع و همه‌گیری این ویروس در سطح کشور را تأیید و اعلام نمود (حیدری، ۱۳۹۹). با توجه به همه‌گیری سریع این ویروس مراکز جمعیتی مانند دانشگاه‌ها، سینماها، مدارس، مراکز فرهنگی، هنری، ورزشی و کتابخانه‌های عمومی تعطیل و یا ساعت فعالیت آنها تقلیل یافت و طرح فاصله‌گذاری اجتماعی و طرح فاصله‌گذاری هوشمند در سراسر کشور به اجرا درآمد و در این طرح‌ها شهروندان ملزم به رعایت فاصله حداقل ۲ متری در بیرون از منزل و بر اساس تقسیم‌بندی شهرها بودند و با توجه به آمار مبتلایان به بیماری کرونا نحوه ارائه خدمات در ادارات و کتابخانه‌های عمومی توسط ستاد مدیریت ملی کرونا مشخص می‌شد، تعطیلی مراکز جمعیتی از جمله کتابخانه‌ها به علت پرهیز از رفت و آمدهای غیرضرور و جلوگیری از انتقال بیشتر بیماری باعث عدم ارائه خدمات سنتی و معمول کتابخانه از قبیل امانت و بازگشت کتاب و خدمات سالن‌های مطالعه و ارائه خدمات و سرویس‌های جدید برای کاربران به شکل مجازی و از راه دور گردید.

کتابخانه‌های عمومی با توجه به وسعت و تنوع جامعه خدماتی، تأثیر مستقیمی بر توسعه اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی جامعه (مانند افزایش کیفیت زندگی، مشارکت در انسجام جامعه محلی، افزایش پیشرفت تحصیلی و فعالیت‌های تفریحی و کاهش انزوای اجتماعی) دارند (طاهری و همکاران، ۱۳۹۹). در این ایام و با توجه به شیوع این بیماری و تعطیلی مراکز تجمع جمعیتی، کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان یک نهاد فرهنگی، اجتماعی در واقع می‌بایست نقشی بیش از ارائه خدمات سنتی مانند ارائه خدمات سالن مطالعه بپردازند تا به‌عنوان یک سازمان فعال و پویا در این شرایط بحرانی انجام وظیفه نموده و رسالت اطلاع‌رسانی، فرهنگی و اجتماعی خود را ادا نمایند. واژه دورکاری به صورت کلی به معنای کارکردن در مسافتی دور از کارفرما یا خدمتگر، عموماً با استفاده از منابع فناوری اطلاعات است. این نوع کار با انتقال کار به سمت انجام دهنده کار، به جای حرکت انجام دهنده کار به سوی کار مشخص می‌شود. بعضی از نویسندگان این واژه را به کارکنان محدود کرده‌اند، عده‌ای دیگر بر مقدار زمانی که کار، دور از سازمان انجام می‌شود یا ماهیت ارتباط (مثلاً الکترونیکی) با سازمان تأکید می‌کنند.

«کار در بیرون از محل کار»، «کار با انعطاف مکانی»، «کار مستقل از مکان»، «کار از راه دور»، «کار کردن از دور» و «کار دگر ماهیتی»، مترادف‌های متداول «دورکاری» هستند، هرچند که بعضی از افراد، هنگامی که عملاً از رفت و آمدهای مرکز خلاصی حاصل می‌شود، از لفظ «کار در بیرون از محل کار» استفاده می‌کنند. دورکاری نوعی از کار انعطاف پذیر است. دورکاران لازم است که علاوه بر خبرگی در کار خویش، تعدادی از مهارت‌های زیر را نیز داشته باشند. علاوه بر سواد رایانه‌ای و مدیریت زمانی خوب، دورکاران نیاز به مهارت‌های بین فردی برای برقراری مؤثر کاری بدون نیاز به مهارت‌های بین فردی برای برقراری روابط مؤثر کاری بدون نیاز به ملاقات رودررو دارند (بلیک، ۱۳۸۰).

در این پژوهش سعی گردید تا پس از مطالعه منابع با صاحب نظران حوزه توسعه کتابخانه‌ها در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور به بررسی و تحلیل شیوه خدمات‌رسانی و ارائه خدمات دورکاری توسط کتابداران در ایام تعطیلی کتابخانه‌های عمومی بدلیل تصمیمات ستاد ملی و استانی مبارزه با کرونا پرداخته شود، تا ضمن بررسی نقاط قوت و ضعف خدمات ارائه شده، با ارائه نقاط اصلاحی و راه‌کارهای پیشنهادی، باعث تقویت کارآئی کتابخانه در انجام رسالت اطلاع‌رسانی، فرهنگی و اجتماعی خود در ایام و مواقع بحرانی حال حاضر و آینده گردد. بحث دورکاری در کتابخانه‌های عمومی در سال‌های گذشته در حوزه خدماتی از قبیل فهرست‌نویسی، نوشتن گزارش، پژوهش، بازیابی اطلاعات درون‌خطی، ویرایش، نمایه‌سازی، ترجمه، برنامه‌نویسی رایانه، ورود داده‌ها و واژه‌پردازی، امور اجرایی و خدماتی که قابلیت برون‌سپاری را داشته، معمولاً مورد مطالعه و بررسی کمی قرار گرفته است و کتابخانه‌های عمومی در موقعیت عملیاتی که ملزم به ارائه کلیه

خدمات از طریق دورکاری باشند تا اسفند ۱۳۹۸ قرار نگرفته بودند، شیوع ویروس کووید-۱۹ در سرتاسر جهان و تعطیلی مراکز مهم تجمع جمعیتی و کتابخانه‌ها نخستین تجربه کتابداران و مدیران کتابخانه‌های عمومی در خصوص ارائه اینگونه خدمات بوده و به همین دلیل پژوهش و مطالعاتی کیفی و محتوایی در این خصوص که بتواند ضمن بررسی محتوایی دورکاری، به بررسی کیفی نقاط قوت و ضعف این عملکرد در بازه زمانی شیوع کرونا پردازد، وجود نداشته است. این پژوهش از جمله نخستین پژوهش‌هایی در سطح کشور است که به صورت کیفی به این مقوله پرداخته است. با توجه به اینکه کتابخانه‌های عمومی در سراسر کشور به دلیل ارائه خدمات متنوع به جمع کثیری از هموطنان عضو و غیرعضو و اعضای بالقوه و بالفعل به‌عنوان یک سازمان و پایگاه مهم اطلاع‌رسانی، فرهنگی و اجتماعی مطرح بوده است، باید در این برهه حساس نقش آن را بررسی نموده و بر اساس یک کار پژوهش کیفی و عمیق بتوان در این زمینه به تولید محتوای علمی پرداخت و تا فقر علمی این مبحث برطرف گردد. در زمینه دورکاری در کتابخانه‌های عمومی پژوهش‌هایی در سالیان گذشته انجام پذیرفته است، اما این پژوهش از جمله اولین تحقیقاتی است که بررسی دورکاری کتابخانه‌های عمومی در ایام همه‌گیری ویروس کرونا پرداخته است.

بررسی‌های به‌عمل آمده و جست‌وجوهای صورت گرفته در پایگاه‌های اطلاعاتی نشان دهنده مطالعات اندک در حوزه دورکاری در کتابخانه‌های عمومی است. علیرغم برگزاری "همایش ملی دورکاری در نظام اداری، چالش‌ها و راه‌کارها" در سال ۱۳۹۰ توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، متأسفانه مطالعات علمی و تحقیقات پژوهشی صورت گرفته در حوزه دورکاری در کتابخانه‌های عمومی بسیار اندک بوده که در ذیل به برخی از آن‌ها اشاره خواهد شد:

طاهری، اشرفی ریزی، سعیدزاده (۱۳۹۹) به تجزیه و تحلیل اقدامات کتابخانه‌های عمومی در زمان بحران کووید-۱۹ پرداختند که نشان می‌دهد هرچند کتابخانه‌های عمومی در این بحران نیز همچون بحران‌های پیشین مانند سیل و زلزله و... با محدودیت و چالش‌هایی مواجه هستند، اما برای ارائه خدمات به جامعه خود تلاش می‌کنند. آنچه می‌توان از فعالیت‌های کتابخانه‌های عمومی جهان آموخت این است که با توجه به پتانسیل‌های فن‌آورانه (شبکه‌های اجتماعی، منابع دیجیتال، اینترنت)، دیگر زمان آن رسیده است که کتابداران فراتر از تصور مکانی کتابخانه به ارائه خدمات اطلاعاتی پردازند و خدمات مجازی کتابخانه را آغاز نمایند.

اکبری بورنگ (۱۳۹۶) در پژوهشی درباره "دیدگاه مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان کرمان نسبت به دورکاری: شناسایی مزایا، موانع و راه‌های گسترش" به بررسی نظر متخصصان رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی پرداخته است. نتایج نشان داد که میزان آشنایی مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان کرمان با دورکاری در حد بالایی می‌باشد. بین میزان آشنایی مدیران و کتابداران با دورکاری بر حسب مدرک تحصیلی و جنسیت تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد. بخش‌های مناسب کتابخانه جهت انجام دورکاری از دیدگاه مدیران و کتابداران به ترتیب بخش مجموعه سازی، بخش فهرست‌نویسی، بخش امانت و بخش اطلاع‌رسانی و امکانات مورد نیاز جهت انجام دورکاری به ترتیب کامپیوتر، مودم، موبایل، فکس، تلفن و در نهایت پرینتر می‌باشند. کتابخانه‌های مورد بررسی توانسته بودند در حد متوسط زمینه دورکاری را فراهم نمایند. آزمودنی‌ها، کاهش زمان رفت‌وآمد را مهمترین عامل در پذیرش دورکاری و کاهش استرس کاری به واسطه نظارت را به عنوان عاملی کم‌اهمیت در پذیرش دورکاری تلقی کردند. به‌زعم مشارکت‌کنندگان، آموزش مزایا و معایب دورکاری به مدیران و تصمیم‌گیران می‌تواند مهم‌ترین عامل گسترش دورکاری باشد.

نجفقلی نژاد و رجوی (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان "دورکاری در کتابخانه ملی ایران از دیدگاه دورکاران و مدیران" به بررسی مطالعه دورکاری با حداقل ۶ ماه سابقه دورکاری کارمندان و مدیران می‌پردازد. نتایج این پژوهش کمی نشان می‌دهد که بین دیدگاه کارمندان دورکار و مدیران آن‌ها در مورد ادامه دورکاری و نیز امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری تفاوت معنی‌داری وجود نداشت اما بین دیدگاه مدیران و دورکاران در مورد کیفیت کار تفاوت معنی‌دار بود.

بلزونگی، ارو-گارس^۱ (۲۰۲۰) نیز در مقاله‌ای تحت عنوان "کار از راه دور در زمینه بحران کووید-۱۹ با هدف تجزیه و تحلیل نحوه کار از راه دور" به پژوهش پرداخته و با بررسی عوامل محیطی، ایمنی و قانونی از دیدگاه نظری به نقش دورکاری در زمینه ایمنی کارکنان و نحوه تداوم فعالیت‌های آن‌ها می‌پردازد و از منظر عملی نیز پایگاه داده‌ای از شرکت‌ها و سازمان‌هایی دورکاری را به‌عنوان معیاری برای مقابله با ویروس کرونا در شرایط بحرانی معرفی کرده‌اند، می‌پردازد.

تامارو^۲ (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان "کووید-۱۹ و کتابداران در ایتالیا" به تاثیر سریع و اورژانسی کووید-۱۹ "در کتابخانه و تعطیلی آن‌ها می‌پردازد و با تجزیه و تحلیل ادبیات و اسناد آنلاین همراه با تهیه پرسشنامه از حدود ۷۰ کتابدار به خدمات و دسترسی کتابخانه‌های دیجیتال و مرجع، همچنان در زمان تعطیلی و ارائه خدمات آنلاین آن‌ها اشاره می‌کند و ارتباط آنلاین، با استفاده از ابزارهای مختلف از تلفن گرفته تا کنفرانس ویدیویی و رسانه‌های اجتماعی، با مشارکت جامعه را به‌عنوان یک تجربه بیان می‌کند و از چشم انداز جدیدی از خدمات، که بر روابط جدید با جوامع متمرکز است برای تحول در کتابخانه‌ها نام می‌برد.

نوح، چنگ^۳ (۲۰۲۰) در مقاله‌ای تحت عنوان "مطالعه‌ای درباره درک کتابداران از کتابخانه عمومی در مورد واکنش به کووید-۱۹" نیز به طور خاص به اقدامات پیشنهادی شامل: اول، آماده‌سازی اقدامات متقابل کتابخانه ملی با هدف پاسخگویی مشترک به بیماری اپیدمی، دوم، تقویت خدمات مختلف غیرفعال و آنلاین کتابخانه‌های عمومی مختلف از طریق پشتیبانی بودجه در سطح دولت، سوم، جلوگیری کامل از همه‌گیری‌ها و پاسخ پیشگیرانه از دیدگاه کارمندان و کاربران، و چهارم، گسترش خدمات کتابخانه‌ای با هدف رفع شکاف فرهنگی دیجیتال بین طبقات مردم، از جمله بی‌انصافی اطلاعات می‌پردازد.

رفیق، بتول، علی، اولاح^۴ (۲۰۲۰) در کشور پاکستان به بررسی "پاسخ کتابخانه‌های دانشگاهی به بیماری همه‌گیر COVID-19 چشم انداز کشور در حال توسعه" پرداخته و تعیین شیوه کار، الگوی خدمات، استراتژی‌های اعمال شده و نقش آن‌ها می‌پردازد در این تحقیق اکثر کتابخانه‌های دانشگاهی از نظر فیزیکی برای مراجعه کنندگان در این بیماری همه‌گیر بسته بودند اما با کاربران و اعضا در ارتباط بودند. کتابخانه‌ها صفحات وب خود را بروزرسانی نموده، کارمندان کتابخانه‌ها در خانه کار می‌کردند و به دلیل اتصال ۲۴ ساعته ۷ روزه و بدون هیچ‌گونه سیاست رسمی کاری برای روال کار جدید، احساس فشار به آن‌ها بیش از حد بوده است. همچنین کتابداران دانشگاه بیان نموده که احساس می‌کنند که شکاف دیجیتالی، نداشتن مهارت سواد دیجیتالی و سرعت پایین اینترنت مهمترین موانع انتقال آن‌ها از حالت فیزیکی به حالت آنلاین و استفاده کمتر از منابع آنلاین کتابخانه و پورتال‌های وب است و همچنین توصیه‌هایی برای بهبود نقش کتابخانه‌ها در چنین شرایطی ارائه شده است.

هورنونگ^۵ (۲۰۲۰) در مقاله‌ای با عنوان "کنار آمدن با چالش‌های کووید-۱۹: تجربیات یک کتابدار انفرادی در ایرلند" از مشاهده تمایل عمومی در ایرلند برای ادامه کار در خانه نام می‌برد و همچنین ضد عفونی کتاب‌ها و منابع بازگشتی را به عنوان یکی از مسئله‌های مهم ذکر و بیان می‌نماید، بر اساس مقاله ایوان (۲۰۲۰) "آسانترین، مطمئن‌ترین و ارزان‌ترین ضد عفونی کننده زمان است."

با توجه به خلا مطالعاتی در حوزه دوری کاری کتابخانه‌های عمومی در سالیان گذشته در ایران و به‌ویژه با توجه به تعطیلی کتابخانه‌های عمومی از اواخر سال ۱۳۹۸ و ۱۳۹۹ بدلیل شیوع بیماری کرونا و عدم حضور کتابداران در کتابخانه‌های عمومی و شروع دور جدید از دورکاری کتابداران، این پژوهش درصدد شناسایی و بررسی نحوه خدمات‌رسانی در ایام دورکاری در کتابخانه‌های عمومی در سال ۱۳۹۸ و ۱۳۹۹ برآمده و همچنین مترصد دریافت اطلاعات کاربردی و عملیاتی در اهداف زیر می‌باشد:

۱. شناسایی انواع خدمات کتابخانه‌ای ارائه شده در کتابخانه‌های عمومی در ایام کرونا از اسفند ۱۳۹۸ تا اسفند ۱۳۹۹

1. Belzunegui, Erro-Garcés

2. Tammaro

3. Noh, Chang

4. Rafiq, Batool, Ali, Ullah

5. Hornung

۲. شناسایی نقاط قوت و ضعف خدمات ارائه شده در ایام کرونا در کتابخانه های عمومی از اسفند ۱۳۹۸ تا اسفند ۱۳۹۹
 ۳. معرفی نکات اصلاحی فعالیت ها و خدمات ارائه شده در ایام کرونا در کتابخانه های عمومی از اسفند ۱۳۹۸ تا اسفند ۱۳۹۹
- پژوهشگران در این پژوهش با توجه به عدم مطالعات دقیق و علمی در خصوص دورکاری در ایام کرونا، ضمن انجام مصاحبه با جمعی از خبرگان علم اطلاعات و دانش شناسی شاغل در نهاد کتابخانه های عمومی کشور به دنبال پاسخگویی به پرسش ها و سؤالات ذیل بوده و امیدوارند تا با دریافت پاسخ های دقیق، راه گشای ارائه خدمات و فعالیت های تأثیرگذار در کتابخانه های عمومی باشند.
۱. خدمات کتابخانه های عمومی به اعضا بالقوه و بالفعل در ایام کرونا از اسفند ۱۳۹۸ تا اسفند ۱۳۹۹ چگونه بوده است؟
 ۲. نقاط قوت و ضعف خدمات ارائه شده در ایام کرونا در کتابخانه های عمومی از اسفند ۱۳۹۸ تا اسفند ۱۳۹۹ چیست؟
 ۳. راهکارهای لازم جهت اصلاح فرایندهای فعالیت ها و خدمات ارائه شده در ایام کرونا در کتابخانه های عمومی از اسفند ۱۳۹۸ تا اسفند ۱۳۹۹ چه می باشد؟

روش پژوهش

تحقیق حاضر درصدد بررسی وضعیت دورکاری و بررسی خدمات رسانی و عملکرد کتابخانه های عمومی در ایام پاندمی کووید-۱۹ و شناسایی انواع خدمات ارائه شده توسط کتابخانه های عمومی است. این پژوهش با رویکرد کیفی و به صورت تحلیل محتوا انجام شد. برای انجام این پژوهش پژوهشگران از ابزار مصاحبه عمیق نیم ساختار یافته استفاده نموده و انجام مصاحبه ها از طریق تماس های تصویری واتسآپی به جهت بررسی دقیق تر حالت مصاحبه کنندگان و تماس تلفنی صورت پذیرفت. جامعه این پژوهش را روسای ادارات امور کتابخانه ها و همکاری های ادارات کل کتابخانه های عمومی استان ها، کارشناسان توسعه کتابخانه های ادارات کل کتابخانه های عمومی استان ها و روسای ادارات و کارشناسان اداره کل توسعه کتابخانه ها و مشارکت های نهاد کتابخانه های عمومی کشور تشکیل داده است. جمع آوری داده ها در این پژوهش به طریق گلوله برفی بود، تا پاسخ ها به اشباع برسند. فرم مصاحبه شامل ۳ سوال اصلی بود، با ۱۵ نفر مصاحبه انجام پذیرفت (جدول شماره ۱).

جدول ۱. خبرگان و شرکت کنندگان در مصاحبه

ردیف	سمت	محل خدمت	رشته تحصیلی	مقطع تحصیلی	جنسیت	تعداد
۱	مدیر کل توسعه کتابخانه ها و مشارکت ها	نهاد کتابخانه های عمومی کشور	علم اطلاعات و دانش شناسی	کارشناسی ارشد	مرد	۱ نفر
۲	معاون مدیر کل توسعه کتابخانه ها و مشارکت ها	نهاد کتابخانه های عمومی کشور	علم اطلاعات و دانش شناسی	کارشناسی ارشد	مرد	۱ نفر
۳	کارشناس توسعه کتابخانه ها	نهاد کتابخانه های عمومی کشور	علم اطلاعات و دانش شناسی	کارشناسی ارشد	مرد	۲ نفر
۴	رئیس اداره توسعه کتابخانه ها و همکاری ها	اداره کل کتابخانه های عمومی استان	علم اطلاعات و دانش شناسی	کارشناسی ارشد	مرد	۳ نفر
۵	رئیس اداره توسعه کتابخانه ها و همکاری ها	اداره کل کتابخانه های عمومی استان	علم اطلاعات و دانش شناسی	کارشناسی ارشد	زن	۲ نفر
۶	کارشناس توسعه کتابخانه ها	اداره کل کتابخانه های عمومی استان	علم اطلاعات و دانش شناسی	کارشناسی ارشد	زن	۳ نفر
۷	کارشناس توسعه کتابخانه ها	اداره کل کتابخانه های عمومی استان	علم اطلاعات و دانش شناسی	کارشناسی ارشد	مرد	۳ نفر
	جمع کل: ۱۵ نفر					

پژوهشگران با توجه به آشنایی به چارت نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، در ابتدا با مدیرکل توسعه کتابخانه‌ها و مشارکت‌ها و سپس معاون ایشان که به طور مستقیم‌ترین آشنایی و ارتباط را با مبحث دورکاری و فعالیت یا عدم فعالیت کتابخانه‌های عمومی و کارشناسان توسعه کتابخانه‌ها در سطح استانها را داشته، مصاحبه نمودند. پس از آن، بر اساس معرفی این افراد با برخی از کارشناسان ستادی و استانی که بیشترین فعالیت را در حوزه دورکاری و رصد فعالیت‌های کتابخانه‌ای داشته، با هماهنگی قبلی مصاحبه انجام پذیرفت.

در ابتدای مصاحبه ضمن اعلام اطمینان به مصاحبه‌شوندگان مبنی بر محرمانگی مطالب بیان شده توسط آنها و همچنین عدم بیان نام آن‌ها در هیچ مرحله‌ای از پژوهش، سوالات از پیش تعیین شده از این افراد پرسیده شد و در ادامه مصاحبه، مباحث و پرسش‌ها گسترش می‌یافت و بر اساس مباحث و نکات مطروحه سوالات جدید و نکات تکمیلی پرسیده و بر غنای سؤالات اولیه و پاسخ‌های مصاحبه‌کنندگان افزوده می‌شد و برنامه زمانبندی مصاحبه با افراد معرفی شده در طی این پژوهش تا مرحله اشباع بدین معنی که مصاحبه با روسا و کارشناسان دیگر نکات و اطلاعات جدیدی به داده‌های دریافتی از سوی مصاحبه‌شوندگان قبلی اضافه نمی‌کرد، ادامه یافت. در این پژوهش میانگین هر یک از تماس‌های واتس‌آپی بین ۲۵ تا ۳۵ دقیقه و تماس‌های تلفنی به طور میانگین ۲۰ دقیقه بوده که به جهت انجام تحلیل محتوایی در هر دو گونه مصاحبه (واتس‌آپی و تلفنی) مصاحبه‌ها ضبط گردیده و سپس تایپ گردید تا پس از مطالعه مجدد قابلیت تحلیل داده و کسب یافته‌ها از آنها انجام پذیر باشد.

یافته‌ها

خدمات کتابخانه‌های عمومی به اعضا بالقوه و بالفعل در ایام کرونا از اسفند ۱۳۹۸ تا اسفند ۱۳۹۹ چگونه بوده است؟

تبدیل مصاحبه‌ها به فایل‌های مکتوب و کدگذاری مطالب بیان شده توسط مصاحبه‌گران، نشان از چند نقش متفاوت و خدماتی متنوع در کتابخانه‌های عمومی داشت، که هر چند شاید از نظر تعداد و تنوع قابل قبول باشد ولی به‌زعم اکثر افراد مصاحبه‌شونده این خدمات متاسفانه باعث ایجاد ارتباطی دوسویه بین اعضای بالقوه و بالفعل و همچنین رفع نیاز اعضا و مخاطبین کتابخانه‌های عمومی نگردید. خدمات ارائه شده در ایام دورکاری ناشی از کرونا توسط کتابخانه‌های عمومی پس از تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش به ۴ دسته ذیل تقسیم گردیدند که به صورت آماری در جدول شماره ۲ ارائه می‌گردد:

جدول ۲. خدمات ایام دورکاری از دیدگاه خبرگان

در صد	تعداد	خدمات ایام دورکاری ۱۳۹۸-۹۹
۳۱/۵	۶۹	خدمات تخصصی
۳۲/۸	۷۲	خدمات فرهنگی
۱۹/۶	۴۳	خدمات تحویل مدرک
۱۵/۹۸	۳۵	خدمات مرجع مجازی
۱۰۰	۲۱۹	جمع

چنانچه در جدول ۲ مشاهده می‌شود بالاترین فرکانس پس از پیاده‌سازی مصاحبه‌ها و دسته‌بندی آنها مربوط به خدمات فرهنگی با ۳۲/۸ درصد و کمترین مربوط به خدمات مرجع مجازی با ۱۵/۹۸ درصد می‌باشد.

الف. خدمات تخصصی کتابداری از طریق دسترسی نرم افزار مدیریت سامان (سامانه یکپارچه مدیریت کتابخانه‌های عمومی کشور

انجام برخی از خدمات تخصصی کتابخانه‌ای که قبلاً می‌بایست در محل کتابخانه انجام پذیرد، به دلیل تعطیلی کتابخانه‌ها و یا لزوم ارائه خدمات توسط کتابداران حایز شرایط استفاده از دورکاری در ایام کرونا از جمله فعالیت‌های انجام گرفته توسط طیف وسیعی از کتابداران در این ایام بود. خدماتی شامل بروزرسانی اطلاعات اعضا به جهت ارتباط پیامکی و مجازی اعضا، ویرایش رده‌های نادرست کتب که معمولاً بدلیل ورود اشتباه رده کتب در نرم افزار نمایه (نرم افزار قدیمی تحت ویندوز مورد استفاده در کتابخانه‌های عمومی در سال‌های قبل از ۱۳۹۵)، یا انتقال و کانورت نادرست اطلاعات از نمایه به سامان و ... صورت پذیرفته بود، جمع‌رکوردها در سامانه سامان که باعث یکدستی در جست‌وجو و عدم نمایش رکوردهای تکراری از یک کتاب یکسان برای راحتی اعضای بالقوه و بالفعل حال حاضر و آینده کتابخانه‌های عمومی خواهد گردید، از جمله خدمات ارائه شده در ایام دورکاری کرونا توسط کتابداران کتابخانه‌های عمومی بوده، که البته شاید از نوع خدمات قابل مشاهده و ملموس برای اعضا و مخاطبین کتابخانه‌های عمومی نبوده و این عملکرد و فعالیت فقط برای کارشناسان توسعه کتابخانه‌ها در استان‌ها و اداره کل توسعه کتابخانه‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور قابل مشاهده و رصد می‌باشد.

یکی از مصاحبه کنندگان در مورد این بخش نکات ذیل را بیان داشتند:

"خدمات تخصصی کتابداری که قبلاً در کتابخانه قابل انجام می‌شد و اکنون به لطف کرونا توسط کتابداران در خانه انجام می‌شود یکی از خدمات، قابل رصد توسط کارشناسان است، که هرچند اکنون توسط اعضا و جامعه مخاطبین قابل مشاهده نمی‌باشد، ولی پس از بازگشایی نقش بسزایی در رضایت اعضا در جست‌وجوی اطلاعات و بازیابی کتاب‌ها خواهد داشت."

و یا یکی دیگر از کارشناسان بیان می‌نماید:

"به دلیل تعطیلی خدمات عضو محور و کتاب محور و اوقات فراغت بسیار زیاد برای کارکنان، امکان انجام امور تخصصی و ساماندهی بخش‌ها و خدمات فنی کتابداری اعم از یکسان‌سازی برچسب‌ها، زیباسازی و بهسازی بخش‌های کودک، کارهای عقب افتاده عمرانی فراهم شد و بخشی از این قبیل کارها که بدون حضور اعضا با تمرکز بیشتری قابل انجام بود، به سرانجام رسید."

ب. خدمات فرهنگی ارائه شده در بستر فضای مجازی

خدماتی چون نشست‌های کتابخوان کتابخانه‌ای، مدرسه‌ای، تخصصی و یا برنامه‌های رونمایی و نقد کتاب قبل از کرونا از جمله فعالیت‌های ثابت کتابخانه‌ای در سطح کتابخانه‌های عمومی سراسر کشور به حساب می‌آید که به صورت جمع‌های چند نفره از ۶ نفره تا گروه‌های ۲۰۰ یا ۳۰۰ نفره را شامل می‌شد، تعطیلی کتابخانه‌های عمومی به دلیل شرایط و بخشنامه‌های صادره از سوی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و ستاد ملی و یا استانی کرونا باعث عدم حضور فیزیکی این طیف از جامعه کتابخوان و کتابدوست کتابخانه‌های عمومی کشور گردید، که البته به مدد فضای مجازی (اینستاگرام^۱ و اسکای‌روم^۲) این خدمات هر چند با تاخیر چند ماهه و تعداد بسیار کمتر، جای خود را در میان برنامه‌های روزانه کتابخانه‌های عمومی باز نمود. نشست‌های کتابخوان، رونمایی و نقد کتاب‌های تازه منتشره و یا مناسبتی در لایوهای اینستاگرامی و برنامه‌های آنلاین اسکای روم و به صورت محدودتر در نرم افزار پیام رسان خارجی واتساپ و نرم افزار پیام رسان داخلی بله به صورت آفلاین برگزار می‌شد و به مدد این گونه برنامه‌ها شاخص‌های فعالیت‌های فرهنگی در سطح کتابخانه‌ها شاهد رشد ملموسی نسبت به اسفند ۹۸ و فروردین، اردیبهشت ۱۳۹۹ بود. به‌روز رسانی وبلاگ کتابخانه‌ها، ایجاد گروه‌های کتابخوانی، ایجاد و بروزرسانی صفحات اینستاگرامی کتابخانه‌ها (شامل معرفی کتابخانه، معرفی متنی و تصویری کتاب و کتابخانه، بارگذاری فایل‌های قصه‌گویی و خوانش بخشی از کتاب‌ها، آموزش کاردستی، آشنایی با نویسندگان و مترجمین و ...) از دیگر اقدامات شاخص فرهنگی کتابخانه‌ها بود که به مدد بخشنامه‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و یا قبل از آن توسط برخی از کتابداران به صورت خودجوش انجام پذیرفت. هر چند یافته‌های پژوهش نشان از تغییر ملموس کتابداران در ارائه مطالب فرهنگی با کیفیت نسبت به ابتدای دوره تعطیلی کرونا بدلیل آموزش‌های کاربردی از سوی شبکه مجازی کتابداران نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در اینستاگرام و نرم افزار بله با نام libnetwork دارد، باز هم

1. Instagram

2. Skyroom

خلا ارتباطی بین اعضا و مخاطبین کتابخانه‌های عمومی با این خدمت نیز کامل برطرف نگردیده است. در ادامه نظر یکی از مصاحبه‌شوندگان که البته سایر افراد نیز با بیانی دیگر با این مطلب هم عقیده بودند در مورد فعالیت‌های فرهنگی بیان می‌گردد:

"معرفی متنی کتاب در صفحات اینستاگرام در حالی که کتابخانه‌ها تعطیل بود و امکان امانت وجود نداشت چندان سودمند نبود چون اگر فردی علاقه‌مند می‌شد امکان دریافت کتاب را نداشت، تنها قصه‌گویی و خوانش کتاب‌ها مفید بود که خیلی از کتابداران در این خصوص مهارت نداشتند. استفاده از فضای اسکای‌روم هم کمک خاصی نکرد، حتی لایو اینستاگرام مخاطبان بیشتری داشت. تاکید روزهای اولیه بر استفاده از بله هم موجب هدر رفتن فعالیت‌ها بود."



شکل ۱. نمونه‌ای از فعالیت‌های شبکه مجازی کتابداران

ج. خدمات تحویل کتاب در محل

با اعلام تعطیلی اماکن پرجمعیت و بالتبع آن تعطیلی کتابخانه‌های عمومی در سراسر کشور از اواسط اسفند ۱۳۹۸ و همچنین تأکید مسئولین وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی به در خانه ماندن و عدم خروج از منزل به جز برای کارهای ضروری، مبحث تحویل کتاب به اعضا و مخاطبین با توجه به اوقات فراغت بیشتر والدین و فرزندان و به نقلی کلیه جامعه می‌توانست خلا عدم حضور اعضا در کتابخانه و دسترسی به کتاب و کتابخانه را پر نمایند، که البته با توجه به تعطیلی ۱۰۰ درصدی کتابخانه‌ها و کتابداران و عدم درک شرایط جدید جامعه، باعث نارضایتی طیف وسیعی از جامعه کتابخوان و اعضا و مخاطبین بدلیل عدم دسترسی مناسب به کتاب و کتابخانه گردید، هر چند که با گذشت بازه زمانی چند ماه در ابتدا برخی از کتابداران و کتابخانه‌ها به صورت خودجوش پیشگام در ارائه خدمات تحویل کتاب به اعضا گردیدند، در ادامه نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور با ارائه طرح پیشنهادی اختیاری تحویل مدرک در محل، سعی در رفع این مشکل نمود و این خدمت در استان‌های مختلف با نام مختلفی از قبیل پیک کتاب، کتاب‌رسان، الو کتاب، کتاب دوخان، طرح شتاب، دیروز شما در کتابخانه، امروز ما در خانه شما و ... شروع به فعالیت نمود (شکل شماره ۲). البته در بازه زمانی بهار ۱۳۹۹ نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در قالب یک طرح ویژه اشتراک رایگان یکی از نرم افزارهای کتابخوانی (طاقچه) را برای اعضای فعال کتابخوان کتابخانه‌های عمومی کشور خریداری و این اشتراک را در اختیار این اعضا قرار داد که بعدها پس از اتمام اشتراک به دلایل نامعلوم دیگر ادامه نیافت.



شکل ۲. نمونه از تبلیغات طرح خدمات تحویل کتاب در محل

د. خدمات مرجع مجازی

همزمان با شیوع ویروس کرونا در سطح کشور و تعطیلی کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی، دسترسی طیف وسیعی از دانشجویان و پژوهشگران به شبکه‌های اطلاعاتی موجود در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی قطع شد. در این بخش نیز کتابداران پیشگامی بودند که با راه اندازی صفحات مجازی در اینستاگرام و یا در وبلاگ‌های کتابخانه به طرق مختلف در ارائه مطالب صحیح و معتبر و آگاهی بخشی به اعضا نقش پررنگی را از خود نشان دادند. این خدمت در ادامه با برنامه‌ریزی و پیگیری صورت گرفته در حوزه اداره کل توسعه کتابخانه‌ها به صورت رسمی در بهمن ماه ۱۳۹۹ در کلیه استان‌ها کلید خورد و در این مرحله حداقل ۱۰ کتابخانه از هر استان به پایگاه‌های اطلاعاتی و منابع الکترونیک فارسی و لاتین خریداری شده تحت عنوان **پایگاه تأمین منابع علمی مگاپیپر** متصل گردیدند و این ۱۰ کتابخانه در فاز اول وظیفه ارائه خدمات مرجع به کلیه اعضا کتابخانه‌های عمومی را بر عهده دارند (شکل شماره ۳)



شکل ۳. پایگاه تأمین منابع علمی مگاپیپر

در این مورد یکی از مصاحبه‌شوندگان بیان می‌نماید:

"این خدمت هر چند تقریباً پس از ۱۱ ماه از تعطیلی و دورکاری کتابداران رونمایی گردید، اما شاید بتوان گفت که نقش به‌سزایی در تأمین اطلاعات مورد نظر دانشجویان و پژوهشگران را برعهده دارد."

۱. نقاط قوت و ضعف خدمات ارائه شده در ایام کرونا در کتابخانه‌های عمومی از اسفند ۱۳۹۸ تا اسفند ۱۳۹۹ چیست؟

استخراج یافته‌های پژوهش توسط پژوهشگران در بخش نقاط قوت و ضعف خدمات ارائه شده در کتابخانه‌های عمومی شاخص‌ها و آیتم‌های ذیل را نشان می‌دهد:

جدول ۳. نقاط قوت دورکاری

گزینه‌ها	تعداد	درصد
ایجاد شبکه مجازی	۶۳	۳۹/۱
فرصت مجازی برای تعامل و آموزش با مخاطب	۵۵	۳۴/۱
ارائه خدمات به افراد خارج از محدوده مکانی کتابخانه	۴۳	۲۶/۷
جمع	۱۶۱	۱۰۰

چنانچه در جدول ۳ مشاهده می‌شود بالاترین فرکانس پس از پیاده‌سازی مصاحبه‌ها و دسته‌بندی آن‌ها مربوط به ایجاد شبکه مجازی کتابداران با ۳۹/۱ درصد و کمترین مربوط به ارائه خدمات به افراد خارج از محدوده مکانی کتابخانه با ۲۶/۷ درصد است.

شاخص‌ها و نقاط قوت

الف. راه‌اندازی شبکه مجازی کتابداران نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در اینستاگرام و نرم‌افزار بله با نام *libnetwork*. راه‌اندازی این شبکه در کلیه مصاحبه‌ها صورت گرفته به‌عنوان مهمترین نقطه قوت خدمات ارائه شده توسط کتابخانه‌های عمومی کشور بیان گردیده است. این شبکه که با تلاش اداره کل امور کتابخانه‌ها و مشارکت‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور راه‌اندازی گردیده، نقش بسزایی در آموزش کتابداران در حوزه آموزش‌های رسمی مانند مباحث تخصصی کتابداری مورد نیاز کتابداران در بخش خدمات تخصصی کتابداری از طریق دسترسی نرم‌افزار مدیریت سامان، خدمات فرهنگی ارائه شده در بستر فضای مجازی، خدمات مرجع مجازی و همچنین اطلاع‌رسانی خدمات تحویل کتاب محل و ارائه و معرفی خدمات و فعالیت‌های شاخص کتابداران سراسر کشور برعهده داشته است.

ب. استفاده از امکانات و فرصت فضای مجازی برای آموزش و تعامل و ارتباط با مخاطبین. دومین موردی که به اتفاق از سوی مصاحبه‌شوندگان به‌عنوان یکی از نقاط مثبت از آن نام برده می‌شد، آشنایی کتابداران با فضای مجازی بود، فضای ناشناخته‌ای که علیرغم استفاده توسط بسیاری از افراد جامعه، کتابداران و کتابخانه‌های عمومی، فعالیت چشمگیری در سالیان گذشته در آن وجود نداشته و محدود فعالیت کتابداران و کتابخانه‌ها به بروزرسانی وبلاگ‌ها تقلیل یافته بود و در عرصه نوین فضای مجازی از قبیل اینستاگرام و پیام‌رسان‌های داخلی اقدامات خاصی صورت نگرفته بود. تعطیلی کتابخانه‌های عمومی و الزام کتابداران به ارائه خدمات کتابخانه‌ای و فرهنگی در فضای مجازی در ابتدای نیاز به آموزش در آن‌ها را برانگیخت و پس از آن با ارائه فعالیت‌های بیان شده در یافته‌های پرسش اول و دیگر اقدامات خلاقانه مانند تورهای مجازی آشنایی با کتابخانه، تلفیق برنامه‌های چند کتابخانه و یا چند شهرستان، هر چند کم و ابتدایی ولی راه‌عامل و ارتباط با مخاطبین و اعضا را در فضای مجازی باز نمود و ارتباطی دوسویه را رقم زده‌اند.

ج. ارائه خدمات به افرادی خارج از محدوده خدمت کتابخانه. تا قبل از شیوع همه‌گیری ویروس کووید-۱۹ در ایران، دریافت اکثر خدمات کتابخانه‌ای در کتابخانه‌های عمومی، در صورت عضویت کتابخانه‌ای و یا سراسری امکان‌پذیر بود و همچنین فعالیت‌های فرهنگی قید شده در پاسخ سوال ۱ از قبیل نشست‌های کتابخوان، نقد و رونمایی کتاب، خدمات مرجع و ... معمولاً در کتابخانه انجام می‌پذیرد و حداکثر، اطلاع‌رسانی آن در فضای مجازی صورت می‌گیرد، اما با شیوع این بیماری و الزام کتابداران به انجام دورکاری، کلیه فعالیت‌های

صورت گرفته در فضاهای مجازی متعلق به کتابخانه از قبیل صفحات اینستاگرام، کانال‌های کتابخانه در پیام‌رسان‌های ایرانی از قبیل بله و ... بارگذاری می‌گردد و بدین تربیت امکان دسترسی آزاد به خدمات ارائه شده توسط کتابداران و کتابخانه‌ها برای علاقه‌مندان و اعضا فراهم گردید. همچنین در این بخش با توجه به راه اندازی پیک کتاب با عنوان‌های گوناگون در استان‌های مختلف، امکان دریافت کتاب برای افراد خارج از محدوده خدمت به صورت رایگان و یا با حداقل هزینه فراهم گردیده است. استفاده از نرم افزار اسکای روم جهت برگزاری برنامه‌های آموزشی و ترویجی به صورت زنده و تعاملی با سایر کتابداران و جامعه مخاطب در سطح کتابخانه‌های عمومی از دیگر نکات مثبت و قوت فعالیت‌های فرهنگی-ترویجی در ایام تعطیلی کتابخانه‌های عمومی و دورکاری کتابداران بوده که البته هریک از نکات مثبت ارائه شده در این بند دارای نقاط منفی از دیدگاه مصاحبه‌شوندگان بوده که در بخش مربوطه به آن خواهیم پرداخت.

جدول ۴. نقاط ضعف دور کاری

گزینه	تعداد	درصد
عدم آشنایی کتابداران با دورکاری	۴۲	۴۴/۵
عدم حضور اعضا در صفحات مجازی	۴۰	۲۳/۳
عدم تعامل بین سازمانی	۳۱	۱۸/۱
عدم ارائه محتوای مورد نیاز	۳۰	۱۷/۵
تمرکز بر فعالیت‌های غیر سودمند	۲۸	۱۶/۳
جمع	۱۷۱	۱۰۰

چنانچه در جدول ۴ مشاهده می‌شود بالاترین فرکانس پس از پیاده‌سازی مصاحبه‌ها و دسته بندی آن‌ها مربوط به عدم آشنایی کتابداران با دورکاری با ۲۴/۵ درصد و کمترین مربوط به تمرکز بر فعالیت‌های غیرسودمند با ۱۶/۳ درصد است.

الف. عدم آشنایی کامل با دورکاری و فضای مجازی

ارائه خدمات حضوری در همه حال و از دیرباز در همه کتابخانه‌ها در حال انجام است و شرط دریافت اکثر خدمات حضور عضو و ارائه کارت عضویت و یا سایر مدارک هویتی در کتابخانه‌های عمومی است. با شیوع ویروس کووید-۱۹ و تغییر شرایط عمومی جامعه و تعطیلی کتابخانه‌ها و حضور کتابداران در منزل، لزوم ارائه برخی از خدمات در خارج از محیط کتابخانه قوت گرفت، در حالی که بسیار از کتابداران علیرغم داشتن دانش و توانایی کافی در ارائه خدمات حضوری، آشنایی کامل و حتی نسبی با وظایف خود در هنگام دورکاری نداشته و این امر باعث ریزش جدید اعضا و عدم اعتماد اعضا و جامعه به کتابخانه‌های عمومی در هنگام این بحران گردید. کتابدارانی که قبل از این وظایف خود را فقط در تحویل مدرک حضوری به اعضا می‌دانستند، اکنون در برابر پاسخ دهی به نیازهای جامعه مخاطب خود و اعضا با مشکل روبرو گشته و همچنین عدم تسلط کافی به فضای مجازی و محیط‌های وب و نرم افزارهای کاربردی و نحوه استفاده صحیح آن‌ها، منجر به کپی برداری مطالبی از قبیل معرفی کتاب از صفحات مجازی افراد مشهور، انتشاراتی‌ها، وبلاگ‌ها و سایر همکاران آن‌ها گردیده که معمولاً نیاز جامعه مخاطب و اعضا را پوشش نمی‌دهد و فقط به جهت رفع تکلیف اداری انجام می‌پذیرفت. هر چند این نقیصه با راه اندازی صفحه شبکه مجازی کتابداران نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در اینستاگرام و نرم افزار بله و تولید محتواهای آموزشی، ترویجی و فرهنگی تا حدودی برطرف گردید ولی هنوز هم جای خالی مطالب جذاب و خلاقانه در صفحه‌های مجازی کتابداران و کتابخانه‌های عمومی در اینستاگرام و بله کاملاً محسوس است. البته وجود اسناد بالادستی مبنی بر عدم فعالیت ادارات و سازمان‌ها در برخی از نرم افزارهای کاربردی خارجی و عدم حضور گسترده اعضا و مخاطبین در نرم افزارهای کاربردی داخلی مانند نرم افزار پیام‌رسان بله که کتابداران کتابخانه‌های عمومی در آن حضور فعال دارند نیز راه را بر مشاهده بیشتر تولید محتواهای فرهنگی و نشر بیشتر آنها بسته است. نرم افزار اسکای روم برای انجام برنامه‌های آنلاین در کنار لایوهای زنده اینستاگرام که بدلیل مصرف حجم زیاد داده و همچنین

وجود برخی از مطالب نامناسب در این نرم‌افزار خارجی، به صورت گسترده در سطح کتابخانه‌های عمومی در ایام تعطیلی و دورکاری کتابداران مورد استفاده قرار گرفت، که البته این نکته مثبت به دلیل عدم حضور اعضا و مخاطبین در این جلسات و عدم تعامل دوسویه مناسب در برخی از کتابخانه‌های عمومی کشور به عنوان یک نقیصه خود را به نمایش گذاشت و اکثر مخاطبین این برنامه خود کتابداران بودند و تأثیرگذاری خود در ارائه خدمات به اعضا و رفع نیازهای اوقات فراغت، نیازهای فرهنگی و آموزشی و ... را از دست داد.

ب. عدم حضور اعضا در صفحات مجازی کتابخانه

تعطیلی کامل خدمات کتاب و عضو محور از اواسط اسفند ۹۸ و در ماه‌های ابتدایی سال ۱۳۹۹ و عدم پیش‌بینی و آینده‌نگری اکثر کتابخانه در تعامل‌های دوسویه در فضای مجازی با جامعه پیرامونی و اعضای کتابخانه‌ها، عملاً در چند ماه ابتدایی ارائه خدمات مناسب و یا حتی حداقلی را برای اعضا و مخاطبین کتابخانه‌های عمومی غیر ممکن نمود. عدم وجود بخشی در فرم‌های ثبت نام برای دریافت اطلاعات اعضا در فضای مجازی و اکتفا به ثبت اطلاعات حداقلی توسط کتابداران به هنگام ثبت نام‌های قبلی اکنون خود را به عنوان یک نقیصه مهم در ایجاد تعامل و ارتباط نشان داده بود. عدم آشنایی با نرم افزارهای کاربردی مورد استفاده کتابخانه‌های عمومی در طیف وسیعی از جامعه کودک و نوجوان که بخش عظیمی از اعضای کتابخانه‌های عمومی را تشکیل می‌دهند و عدم اجازه دسترسی به فضای مجازی توسط این قشر از اعضا و مخاطبین و یا حتی نداشتن امکانات اولیه دسترسی به اینترنت و فضای مجازی در برخی از نقاط کشور مانند روستاها و نقاط حاشیه‌نشین از سایر موارد دارای اهمیت می‌باشد. در ادامه نظر یکی از مصاحبه‌شوندگان را در این خصوص بیان می‌گردد:

"با توجه به اینکه در اکثر کتابخانه‌ها، بانک اطلاعاتی از اعضا و آدرس و شماره‌های ایشان در فضای مجازی در دسترس نبود و از طرفی طیف وسیعی از مخاطبین کتابخانه‌ها کودک و نوجوانان بودند، عملاً این ارتباط یا برقرار نشد و یا ضعیف بود."

ج. عدم تعامل بین سازمانی

کتابخانه‌های عمومی با گسترده پهنای خود در سطح کشور و همچنین قابلیت‌های فنی و اجرایی لازم در صورت برقراری ارتباط با سایر سازمان می‌توانست نقش تأثیر گذارتری در ارائه خدمات مطلوب به جامعه مخاطب خود و اعضای بالقوه و بالفعل ایجاد نمود، استفاده از ظرفیت نرم افزار کاربردی شاد که توسط وزارت آموزش و پرورش برای دانش آموزان و معلمان طراحی گردیده بود و یا همکاری بیشتر با نرم‌افزارهای کاربردی کتابخوان الکترونیکی، هم‌افزایی با کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان و استفاده از ظرفیت سایر سازمان‌ها در اجرای طرح تحویل مدرک در محل از سایر موارد مطروحه توسط مصاحبه‌شوندگان بود که یا به کلی مغفول مانده و یا از ظرفیت کامل آن‌ها استفاده مطلوب به عمل نیامد.

در ادامه نظر یکی از مصاحبه‌شوندگان در مورد اهمیت این امر بیان می‌گردد:

"مخالفت والدین با استفاده کودکان و نوجوانان از اینستاگرام و همچنین عدم تمایل برخی از خانواده در استفاده از بله، در ارائه خدمات اطلاع‌رسانی کتابخانه‌ها خیلی تأثیر گذار بود. کاش ضمن تعامل و هماهنگی با آموزش و پرورش می‌شد از ظرفیت شاد جهت اطلاع‌رسانی مسابقات و همچنین ارائه معرفی‌های جذاب کتاب کودک و یا قصه‌گویی‌ها و خوانش کتاب‌های مناسب این قشر بهره برد."

د. عدم ارائه محتوای مورد نیاز جامعه کتابخوان و پژوهشگران به صورت برخط

همزمان با شیوع ویروس کووید-۱۹ در سطح ملی و جهانی اکثر سازمان‌ها و ارگان‌ها به ویژه سازمان‌ها و نهادهای کتابخانه‌ای و اطلاع‌رسانی به دلیل عدم ارائه خدمات حضوری و در راستای مسئولیت‌های اجتماعی خود به جهت حضور بیشتر مردم در خانه و پرهیز از تردد-های غیر ضرور نسبت به ارائه محتواهای الکترونیکی به صورت رایگان اقدام نمودند. کتابخانه‌های عمومی می‌توانستند با الکترونیکی کردن برخی از کتب نفیس زبان‌های فارسی، انگلیسی و عربی، عکس‌های تاریخی، کتب چاپ سنگی، پایان‌نامه و ... تحت مالکیت خود و موجود در کتابخانه‌ها و یا رایزنی با برخی از ناشرین و تولید کتاب‌های صوتی نقش پررنگ‌تری در تأمین نیازهای جامعه مخاطبین و اعضا داشته باشد.

۵. تمرکز بر برخی فعالیت های غیر سودمند و تکراری

با ابلاغ بخشنامه های داخلی نهاد کتابخانه های عمومی کشور و شروع دورکاری کتابداران، پس از گذشت یک بازه زمانی گذار و آشنایی نسبی کتابداران با فعالیت های قابل انجام در فضای مجازی، طیف وسیعی از کتابداران به سمت و سوی تهیه فایل های معرفی متنی کتاب که اکثراً کپی مطالب صفحات مجازی سایر کتابخانه ها، انتشاراتی ها، وبلاگ ها و سایت ها بود، سوق یافتند که این امر ضمن کاهش شدید خلاقیت در معرفی ها، باعث تشابه شدید صفحات مجازی کتابخانه ها در اینستاگرام گردید و نظارت و ارزشیابی فرایند دورکاری را برای مسئولین امر در ادارات کل کتابخانه های عمومی استان ها و اداره کل توسعه کتابخانه ها و مشارکت های نهاد کتابخانه های عمومی کشور با مشکل مواجه نمود و همچنین یکی از دلایل تهیه این گونه معرفی ها ترویج خواندن و مراجعه جامعه مخاطب به این کتاب ها بود که تعطیلی کتابخانه ها و عدم امانت کتاب ها به اعضا، حتی در صورت معرفی خلاقانه و جذاب کتاب، این امر یعنی به امانت رفتن کتاب را میسر نمی نمود.

۲. راهکارهای لازم جهت اصلاح فرایندهای فعالیت ها و خدمات ارائه شده در ایام کرونا در کتابخانه های عمومی از اسفند ۱۳۹۸ تا اسفند ۱۳۹۹ چه می باشد؟

تحلیل داده های حاصل از مصاحبه با مصاحبه شونده گان در این بخش دارای نکات مهمی بود که در ادامه به جهت پویایی بیشتر و همچنین اطلاع برخی فرایندها، فعالیت ها و کارکردها به بیان این نکات می پردازیم:

جدول ۵. راهکارهای دورکاری

درصد	تعداد	گزینه
۲۳/۳	۴۰	برنامه ریزی جهت بهره برداری اصولی از ظرفیت و توانمندی های کارکنان در ایام تعطیلی احتمالی پیش رو و تعاریف دورکاری های منطقی و مفید
۲۱/۶	۳۷	ایجاد سازوکار بررسی فعالیت ها به صورت مدون و یکپارچه
۲۰/۴	۳۵	استفاده از نرم افزارهای کاربردی و نرم افزارهای پر کاربرد به جهت ترویج بیشتر کتابخوانی
۱۸/۱	۳۱	تمرکز بیشتر بر ارائه خدمات غیر حضوری
۱۶/۳	۲۸	ایجاد پایگاه های اطلاعاتی از اعضا و ترویج خدمات گزینشی
۱۰۰	۱۷۱	جمع

چنانچه در جدول ۵ مشاهده می شود بالاترین فرکانس پس از پیاده سازی مصاحبه ها و دسته بندی آنها مربوط به برنامه ریزی جهت بهره برداری اصولی از ظرفیت و توانمندی های کارکنان در ایام تعطیلی احتمالی پیش رو و تعاریف دورکاری های منطقی و مفید با ۲۳/۳ درصد و کمترین مربوط به ایجاد پایگاه های اطلاعاتی از اعضا و ترویج خدمات گزینشی با ۱۶/۳ درصد می باشد.

الف. برنامه ریزی جهت بهره برداری اصولی از ظرفیت و توانمندی های کارکنان در ایام تعطیلی احتمالی پیش رو و تعاریف دورکاری های منطقی و مفید. تقویت شبکه مجازی کتابداران نهاد کتابخانه های عمومی کشور در اینستاگرام و نرم افزار بله با نام libnetwork به عنوان تأثیرگذارترین شاخص در آموزش کتابداران و همچنین شبکه ای جهت ارائه مطالب آموزشی، فرهنگی-ترویجی و ... در تحلیل داده های حاصل از مصاحبه ها به عنوان یاور کارشناسان و مسئولین استانی و کشوری نهاد کتابخانه های عمومی کشور به عنوان یکی از موثرترین راهکارآمدترین راهکارها برای توانمندسازی کتابداران به عنوان پیشقراولان عرصه ارائه خدمات به اعضای و مخاطبین کتابخانه های عمومی کاملاً مشهود بود و همه مصاحبه شونده گان به اتفاق بر تقویت این شبکه و استمرار مباحث آموزشی بر اساس نظر سنجی از کتابداران و همچنین توانمندسازی کتابداران در ارائه خدمات مجازی مفید، خلاقانه، منطقی و بدور از کپی های ناشیانه مطالب صفحات سایر کتابخانه ها و ارگان ها و ارائه تعریف دقیقی از دورکاری و افراد حایز شرایط دورکاری تأکید داشتند.

ب. ایجاد سازوکار بررسی فعالیت‌ها به صورت مدون و یکپارچه. پس از تعطیلی گسترده کتابخانه و شروع دورکاری کتابداران، با ابلاغ رسمی بخشنامه‌های دورکاری، ارائه خدمات کتابخانه‌ای، فرهنگی - ترویجی در کتابخانه رونق بیشتری یافت و با توجه به رصد فعالیت‌های انجام گرفته توسط مسئولین استانی و کشوری، حجم فعالیت‌های فرهنگی - ترویجی صورت گرفته در کتابخانه‌ها افزایش یافت. رصد و بررسی یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد با توجه به تعداد زیاد کتابداران و کتابخانه و به منظور جلوگیری از اعمال سلیقه و همچنین دریافت نظرات سایر کارشناسان مرتبط با حوزه دورکاری مانند کارشناسان امور اداری، کارشناسان امور فرهنگی، کارشناسان تأمین منابع و کارشناسان روابط عمومی در سطح استان و کشور نیاز به راه‌اندازی سامانه یکپارچه و یا سازوکار مشابه جهت بررسی این فعالیت‌ها توسط کلیه کارشناسان مذکور و امتیازدهی به این فعالیت‌ها فارغ از سلیقه فردی مورد انتظار است.

ج. استفاده از نرم‌افزارهای کاربردی و نرم‌افزارهای پرکاربرد به جهت ترویج بیشتر کتابخوانی. یافته‌های این پژوهش علیرغم تولید برخی از خدمات بسیار مطلوب مانند قصه‌گویی، خوانش بخشی از کتاب و ... یا تهیه پوستر و تیزرهای معرفی کتاب، خدمات یا کتابخانه بدلیل بارگزاری در صفحات کتابخانه‌ها در پیام‌رسان بله و عدم حضور بخش کثیری از اعضا در این نرم‌افزار، سهم کثیر دبنال‌کنندگان این صفحات را کتابداران سایر کتابخانه‌ها و مسئولین و کارشناسان ادارت کل کتابخانه‌های عمومی استان‌ها و مسئولین ارشد نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور تشکیل می‌دهند، که می‌طلبند با بررسی‌های کامل‌تر و با توجه به اشاعه خدمات فرهنگی توسط کتابخانه‌ها، امکان ایجاد صفحات مجازی در نرم‌افزارهای کاربردی پرکاربردتر و مخاطب‌پسندتر مانند تلگرام، واتساپ فراهم گردد و همچنین زمینه تبادل اطلاعات و فایل‌های آماده شده در سایر نرم‌افزارهای کاربردی مانند نرم‌افزار کاربردی شاد میسر گردد و تبلیغ و اطلاع‌رسانی خدمات ارائه شده در نرم‌افزارهای کاربردی کتابخوانی مانند طاقچه و کتابراه و تبادل لینک بین فعالیت و خدمات اصلی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور انجام پذیرد.

در این خصوص یکی از کارشناسان توسعه کتابخانه و همکاری‌های منطقه شرق و جنوب شرق کشور بیان می‌کند:

" بیشترین استفاده از نرم‌افزارهای کاربردی در مناطق جنوب شرق کشور را نرم‌افزار کاربردی واتساپ داراست، که به دلیل بخشنامه‌های صادره از سوی نهاد و استاد بالادستی، امکان ارائه خدمات برای اعضا و مخاطبین در این نرم‌افزار کاربردی برای کتابداران استان ما و سایر کشور فراهم نیست، حال اینکه گروه‌های ضد فرهنگی و ... در این نرم‌افزارهای کاربردی بسیار فعال بوده و جای خالی ارگان‌های فرهنگی و تأثیرگذار مانند کتابخانه در این پیام‌رسان بسیار حس می‌شود."

د. تمرکز بیشتر بر ارائه خدمات غیر حضوری. همزمان با تعطیلی کتابخانه و شروع ارائه خدمات دورکاری در کتابخانه‌های عمومی، بیشتر خدمات ارائه شده توسط کتابداران در خصوص ایجاد و بروزرسانی صفحات کتابخانه‌ها در فضای مجازی را شامل می‌شد. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد هر چند در بازه زمانی پاییز و زمستان ۱۳۹۹ در برخی از کتابخانه‌های عمومی کشور خدمات مرجع مجازی و یا پیک کتاب راه‌اندازی گردید ولی ابلاغ رسمی طرح پیک کتاب و خدمات مرجع مجازی خلا ارتباطی و خدماتی طیف وسیعی از مخاطبین به نحوی بر طرف گردید. لذا امید که با هماهنگی‌های لازم و صدور بخشنامه‌ها و رویه‌های لازم و تعاملات بین سازمانی انجام گرفته و همچنین بررسی و رفع برخی مشکلات طرح تحویل مدرک در محل، امانت غیرحضوری کتاب به اعضا بیش از پیش میسر گردد و همچنین با تبلیغ بیشتر طرح خدمات مرجع مجازی که با خرید اشتراک پایگاه تأمین منابع علمی مگاپیر میسر گردیده، زمینه ارائه خدمات غیرحضوری به اعضا و مخاطبین کتابخانه‌های عمومی بیش از پیش میسر گردد.

ه. ایجاد پایگاه‌های اطلاعاتی از اعضا و ترویج خدمات گزینشی. با توجه به شرایط جدید و پیش‌بینی نشده و تجربه جدید ارائه خدمات در فضای مجازی همزمان با تعطیلی کتابخانه‌ها، در وهله اول ایجاد ارتباط با اعضا از گام‌های نخست بود. تعطیلی کتابخانه‌ها و عدم پاسخگویی تلفنی به تماس‌های کتابخانه‌ها، عضو نبودن جمع کثیری از اعضا در صفحات مجازی کتابخانه‌ها مانند صفحات کتابخانه‌ها در نرم‌افزارهای کاربردی اینستاگرام و بله، باعث قطع ارتباط اعضا و مراجعین با کتابخانه‌های عمومی در سراسر کشور گردید و عدم بانک دقیقی از اطلاعات اعضا شامل شماره تماس، آدرس فضای مجازی و علاقه‌مندی‌های آن‌ها و همچنین عدم ثبت دقیق اطلاعات اعضا در سامانه

مدیریت کتابخانه های عمومی سامان، در ماه های ابتدایی تعطیلی کرونا نیز در ارتباط اعضا و کتابداران تأثیر منفی خود در اطلاع رسانی و ارائه خدمات گزینشی به اعضا را نمایان ساخت.

در این زمینه یکی از مصاحبه شوندگان بیان می کند:

"در روزهای تعطیل کتابخانه ها بدلیل شیوع بیماری کووید-۱۹ کارشناس روابط عمومی استان از من لیست کامل شماره تماس اعضای کتابخانه های عمومی استان را درخواست نمود تا با ارسال پیامک، آدرس صفحه مجازی اداره کل در اینستاگرام را برای آنها ارسال نماید، با بررسی هایی که داشتم متوجه شدم تعداد زیادی از شماره تماس های نوشته شده به عنوان موبایل یا اشتباه است، یا شماره منزل عضو و یا شماره کتابخانه و غیره می باشد."

بحث و نتیجه گیری

این پژوهش با ابزار مصاحبه نیمه ساختار یافته و انجام مصاحبه با جمعی از رؤسای اداره های توسعه کتابخانه ها، کارشناسان توسعه کتابخانه ها در سطح استان و ستاد کشور به دنبال بررسی انواع خدمات کتابخانه ای ارائه شده در ایام کرونا برای اعضای بالقوه و بالفعل کتابخانه های عمومی در سطح کشور بود و با انجام پژوهشی کیفی سعی داشت تا با تحلیل یافته ها به نقش کتابخانه های عمومی در ایام همه گیری کووید-۱۹ پرداخته و با بررسی نقاط قوت و ضعف این خدمات و ارائه راهکارهای عملیاتی در توسعه خدمات آتی کتابخانه راهگشا باشد. یافته های پژوهش در مورد سوال ۱ نشان می دهد هر چند با تأخیر چند ماهه ولی کتابخانه های عمومی کشور با یک سازماندهی مجدد در بین نیروهای کتابدار و ابلاغ برخی بخشنامه توانست زمینه اقدامات خوب و خدمات غیرحضور و مجازی قابل قبولی را برای اعضا بالقوه و بالفعل خود رقم بزند. اقداماتی مانند خدمات تخصصی کتابخانه ای که به صورت غیرملموس در راحت تر شدن جست و جوی کتابها در حال حاضر و بازیابی بهتر کتابها در کتابخانه ها و قفسه در هنگام حضور اعضا تأثیر گذار خواهد بود که پژوهش اکبری بروننگ (۱۳۹۶) که به ترتیب بخش های مجموعه سازی، فهرست نویسی و ... را مناسب برای دورکاری می داند این جنبه از تحقیق را حمایت می کند. خدمات فرهنگی- ترویجی ارائه شده در کتابخانه های عمومی در ایام کرونا پس از راه اندازی شبکه مجازی کتابداران نهاد کتابخانه های عمومی کشور با نام libnetwork در نرم افزارهای کاربردی اینستاگرام و پیام رسان داخلی به لحاظ کیفیت بدلیل آموزش های کاربردی علمی و تخصصی پیشرفت شگرفی داشته است. خدمات تحویل مدرک در محل و خدمت مرجع مجازی از جمله دو فعالیت بسیار مهم و مورد نیاز جامعه مخاطبین کتابخانه های عمومی بوده که با ارائه این دو خدمت در سطح برخی از کتابخانه های عمومی کشور سعی بر طرف نمودن خلا عدم ارائه خدمات حضوری مورد نیاز مخاطبین بزرگسال و پژوهشگران داشت که در این زمینه نیز موفق بود. این قسمت از پژوهش با پژوهش طاهری و همکاران (۱۳۹۹) که بیان می دارد در جهان کنونی و با توجه به پتانسیل های فن آورانه دیگر زمان آن رسیده که کتابداران فراتر از تصور مکانی کتابخانه به ارائه خدمات بپردازند و خدمات مجازی کتابخانه را آغاز نمایند همسو می باشد.

یافته های پاسخ سوال ۲ در خصوص نقاط قوت و ضعف خدمات ارائه شده در کتابخانه های عمومی نشان می دهد در ماه های ابتدایی تعطیلی کتابخانه ها و دورکاری کتابداران، خدمات ارائه شده توسط کتابداران خیلی برای اعضا و مخاطبین کاربردی نبوده و کتابداران به تولید محتوای فعالیت های فرهنگی-ترویجی صرف می پرداختند، اما با راه اندازی شبکه مجازی کتابداران کتابخانه های عمومی کشور libnetwork و خدمات تحویل مدرک در محل که با عنوان های مختلفی از قبیل بیک کتاب، الو کتاب، طرح شتاب و ... در بازه زمانی پاییز و زمستان سال ۱۳۹۹ کتاب های مورد نظر اعضا و مراجعین را در محلی به جز کتابخانه به آنها تحویل می نمود و همچنین خدمات مرجع مجازی که با خرید اشتراک پایگاه تأمین منابع علمی مگاپپر در کتابخانه ها به اجرا درآمد، از جمله نقاط قوت خدمات ارائه شده در کتابخانه های عمومی برشمرد. در مقابل این نکات مثبت خدمات ارائه شده در ایام کرونا در کتابخانه های عمومی خدمات و فعالیت های ارائه شده در ایام دورکاری دارای نقاط ضعفی نیز می باشد که از این نکات می توان به عدم حضور مجازی اعضا در صفحات مجازی کتابخانه ها، عدم آشنایی کامل با فضای مجازی و نحوه ارائه خدمات مطلوب در آن، عدم برقراری ارتباط بین سازمانی به جهت تقویت

فعالیت‌های ارائه شده توسط کتابداران و کتابخانه‌های عمومی و عدم ارائه محتوای جذاب، سودمند و مورد نیاز جامعه برای رفع نیاز اطلاعاتی و یا پر نمودن اوقات فراغت را نام برد. تامارو (۲۰۲۰) در مقاله خود با عنوان "کووید-۱۹ و کتابداران در ایتالیا" با بیان این مطلب که کتابخانه می‌بایست با ارائه چشم اندازی جدید از خدمات با ارتباط آنلاین بر روابط جدید برای تحول در کتابخانه‌ها متمرکز گردیده و همچنین چنگ (۲۰۲۰) با اشاره به تقویت خدمات غیرفعال و آنلاین کتابخانه‌های عمومی از طریق پشتیبانی بودجه در سطح دولت یافته‌های این بخش از پژوهش را حمایت می‌کند.

در عصر جدید که از کتابخانه‌های عمومی به عنوان یک نهاد اجتماعی، فرهنگی و مرکز یادگیری مادام‌العمر یاد می‌شود، این مجموعه همزمان با تعطیلی‌های گسترده مراکز فرهنگی و آموزشی در ماه‌های ابتدایی همه‌گیری و شیوع ویروس کرونا اقدامات و خدمات قابل قبولی برای جامعه مخاطبین و اعضای کتابخانه‌ها ارائه نمودند. در ادامه با راه اندازی شبکه مجازی کتابداران کتابخانه‌های عمومی از طریق آموزش‌های غیر رسمی و ارائه خدمات تحویل مدرک در راستای غنی‌سازی اوقات فراغت افراد جامعه و تأمین کتاب و منابع آموزشی، علمی و سرگرمی، توانست اقدامات و خدمات قابل قبول جامعه کتابخوان و اعضای کتابخانه‌های عمومی را تا حدودی ارائه نماید.

بر اساس یافته‌های پژوهش پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

- نهاد کتابخانه‌های عمومی می‌بایست با زمینه‌سازی آشنایی کامل کتابداران با دورکاری و فضای مجازی و همچنین فراهم‌سازی امکان حضور اعضا در صفحات مجازی کتابخانه‌ها، تعامل بین سازمانی، ارائه محتوای مورد نیاز جامعه کتابخوان و پژوهشگران به صورت برخط و تمرکز بر فعالیت‌های سودمند زمینه ارائه خدمات بهتر را برای مخاطبین فراهم نمایند.

- راه اندازی صفحات مجازی در نرم‌افزارها و پیام‌رسان‌های محبوب کاربران از قبیل تلگرام و واتساپ.

- الکترونیکی کردن برخی از کتب نفیس زبان‌های فارسی، انگلیسی و عربی، عکس‌های تاریخی، کتب چاپ سنگی، پایان‌نامه و ... تحت مالکیت نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور و موجود در کتابخانه‌ها و یا ایزنی با برخی از ناشرین و تولید کتاب‌های صوتی.

- کمک به راه اندازی صفحات از کتابدار پیرس و خدمات مرجع مجازی در صفحات اصلی کتابخانه‌ها در سامانه مدیریت کتابخانه‌های عمومی کشور Samanpl.ir.

- بارگذاری آموزش‌ها و پست‌های منتشر شده در اینستاگرام شبکه مجازی کتابداران کتابخانه‌های عمومی کشور در اینترنت و با نامی به همین عنوان به دلیل محافظت در برابر فیلتر و یا حذف صفحه از اینستاگرام

منابع

- اکبری بوننگ، م.، سادات موسوی، ع.، و اعظمی، م (۱۳۹۶). دیدگاه مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان کرمان نسبت به دورکاری: شناسایی مزایا، موانع و راه‌های گسترش. *فصلنامه تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه عمومی*، ۲۳ (۴)، ۴۸۷-۵۰۲.
- بلیک، م (۱۳۸۰). دورکاری برای کتابداران و اطلاع‌رسانان. ترجمه نادر نقشینه. مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران. (تاریخ انتشار به زبان اصلی ۱۹۹۹).
- حیدری، م. (۱۳۹۹). کووید-۱۹ در ایران. *مجله بالینی پرستاری و مامایی*، ۹ (۱)، ۵۷۳-۵۷۲.
- طاهری، الف.، اشرفی ریزی، ح.، و سعیدزاده، م. (۱۳۹۹). چالش‌ها و اقدامات کتابخانه‌های عمومی برای بازگشایی و ارائه خدمات در زمان بحران کووید ۱۹: تحلیلی بر راه‌نماها و اقدامات بین‌المللی. *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۳ (۳)، ۱۴۶-۱۴۰.
- قطبی، ب.، ناوحی، س.، قبادی، ش.، شهبواری، ز.، و کهریزی، ن. (۱۳۹۹). مروری بر بیماری کرونا ویروس جدید (2019-nCoV). *مجله پژوهش سلامت*، ۵ (۳)، ۱۸۷-۱۸۰.
- نجفقلی نژاد ورجوی، ا.، حریری، ن.، و صادق زاده وایقان، ع. (۱۳۹۵). دورکاری در کتابخانه ملی ایران از دیدگاه دورکاران و مدیران آنها. *مجله مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، ۱۷، ۴۰-۱۹.

References

- Akbary-Borng, M., Mosavi, A. S., Azami, M. (2018). Reviewing the Viewpoint of Managers and Librarians of Public Libraries in Kerman Province towards Teleworking: Identifying the Benefits, Obstacles and Ways of Expansion. *Research on Information Science & Public Libraries*, 23 (4), 487-502. [In Persian]
- Blake, M. (1380). *Teleworking for librarians and informants. Rare translation of Naghshineh*. Iran Scientific Information and Documentation Center. (Date of publication in the original language 1999). [In Persian]
- Belzunegui-Eraso, A., & Erro-Garcés, A. (2020). Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis. *Sustainability*, 12(9), 3662.
- Heydari, M. (2020). Covid-19 in Iran. *Journal of Clinical Nursing and Midwifery*, 9 (1), 573-572. [In Persian]
- Hornung, E. (2020). Coping with COVID-19 Challenges: Experiences of a Solo Librarian in Ireland. *International Information & Library Review*, 1-2., 327-328
- Ghotbi, B., Navkhasi, S., Ghobadi, S., Shahsavari, Z., Kahrizi, N. (2020). A Review of the Novel Corona Virus Disease (2019-nCoV). *Health Research Journal*, 5 (3), 180-187. [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.
- Rafiq, Muhammad & Batool, Syeda Hina & Ali, Amna & Ullah, Midrar. (2020). University libraries response to COVID-19 pandemic: A developing country perspective. *The Journal of Academic Librarianship*, 47. 10.1016/j.acalib.2020.102280.
- 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. *Journal of 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

