



## Analysis of Academic Libraries Strategies and Activities in the World and Iran in the COVID-19 Pandemic Crisis Period

Reza Rajabali Beglou<sup>1</sup> , and Somaye Sadat Akhshik<sup>2</sup> 

1. Corresponding author, Faculty of Information Science, Iranian Research Institute for Information Science and Technology (Irandoc), Tehran, Iran. E-mail: [beglou@irandoc.ac.ir](mailto:beglou@irandoc.ac.ir)
2. Department of Information Science and Knowledge studies, Faculty of Psychology and Educational Sciences, University of Kharazmi, Tehran, Iran. E-mail: [akhshik@khu.ac.ir](mailto:akhshik@khu.ac.ir)

---

### Article Info

#### Article type:

Research Article

#### Article history:

Received 28 August 2023

Received in revised form 24  
October 2023

Accepted 15 December 2023

Published online 29 December  
2023

#### Keywords:

Iranian Academic libraries,  
Pandemic crisis, COVID-19,  
Educational & research  
Institutes.

---

### ABSTRACT

**Objective:** This paper aims to identify and evaluate the most important strategies and actions taken by Iranian university libraries during the COVID-19 epidemic crisis, in comparison with international examples.

**Methods:** This applied research employed an applied research approach, utilizing a descriptive-analytical survey method in two parts. Firstly, it analyzed the situation of Iranian university libraries across two dimensions: education and research, in response to the COVID-19 crisis. Secondly, it examined the role of these libraries in terms of social responsibility, comparing them with international examples. The research tools included a researcher-made checklist and a questionnaire. The statistical population consisted of both Iranian and international academic libraries. Therefore, 301 international academic libraries were surveyed, along with 33 accessible and responsive samples from Iranian academic libraries and world academic libraries (selected based on the Times Higher Education world ranking).

**Results:** The state of university libraries in Iran, in comparison with the most important university libraries in the world during this pandemic, revealed that the strategies and activities of Iranian university libraries lacked balanced and coordinated attention to both education and research. Furthermore, the strategies and activities of Iranian academic libraries were not synchronized with those of international academic libraries.

**Conclusion:** Findings showed that the efforts of academic libraries worldwide in facing one of their most difficult challenges—the COVID-19 crisis—were significant. Additionally, the commitment towards social responsibility in these libraries was noteworthy, but the amount of attention paid to the activities of this aspect in Iran was low. The integration and connection between university libraries, educational and technological centers or units, and research and laboratory centers are the sole solution during similar events.

---

**Cite this article:** Rajabali Beglou, R., & Akhshik, S. S. (2023). Analysis of academic libraries strategies and activities in the world and Iran in the COVID-19 pandemic crisis period. *Academic Librarianship and Information Research*, 57 (4), 31-50. <http://doi.org/10.22059/jlib.2024.365817.1710>



© The Author(s).

DOI: <http://doi.org/10.22059/jlib.2024.365817.1710>

Publisher: University of Tehran.

## EXTENDED ABSTRACT

### Introduction

One of the crises that affected many societies was the COVID-19 pandemic. How academic libraries and information centers have acted in the face of this crisis is a point that needs to be taken into consideration. Conducting research in this field can identify the experiences used by these libraries to provide services to the beneficiaries. In addition, comparing these experiences with the activities carried out in Iran can lead to valuable findings for our country. The main goal of this research was to analyze the services provided by university libraries in Iran in the two dimensions of academic education and research in the face of the COVID-19 crisis. This analysis is performed in comparison with the activities of the world's selected libraries in this field, and its achievement is to reflect the situation of Iranian academic libraries in the current situation, to present the lessons learned from examining this situation, and to offer suggestions for facing similar and possible conditions in national and international crises.

This paper aims to identify and evaluate the most important strategies and actions taken by Iranian university libraries during the COVID-19 epidemic crisis, in comparison with international examples.

### Method

The current research was an applied and carried out with a quantitative multi-method approach. Also, this research conducted in two methods in the quantitative research paradigm and descriptive-analytical and survey methods. The descriptions and analyzes of this research were reviewed, as the first method and with a quantitative and comparative approach, the selection of universities was based on the Times Higher Education (THE) university ranking. Therefore, 301 samples from international academic libraries and 33 Iranian samples available and responsive to the questionnaire were used. The tools for data collection in this research were questionnaires and checklists. To analyze the data obtained from the checklist by creating a database in Microsoft Office Excel software, a comparative analysis of the types of services provided and the activities performed by these libraries was done. The research questionnaire in other countries, and the sections that were not applicable in Iran or could be applied in the context of libraries in other countries were removed from the questionnaire items due to the shortening of the questionnaire. The form and content validity of the research tools (checklist and questionnaire) were checked and confirmed by 3 experts in this subject area. The statistical population in this research included the libraries of the selected universities of the world and Iran, and the collection of data related to academic libraries in Iran was done by sending e-mails as a group through the discussion group of Ferdowsi University of Mashhad and IranKIS.

## **Results**

The findings of the research showed that academic libraries in the world have benefited from various strategies to face this crisis. These strategies were in the framework of creating, developing, committing to social responsibility, changing, updating, and reducing or stopping, supporting research about COVID-19 and reopening, and 123 practical actions were included in these strategies. By examining the situation of academic libraries in Iran, it can be concluded that these measures do not have a balanced and coordinated orientation and attention. In other words, these actions in some academic libraries were coordinated and synchronized with the actions of other libraries, and in some of them were not aligned. It seems that some academic libraries in Iran did not have a proper understanding of educational and research activities. On the other hand, the efforts of the world's academic libraries in facing one of their most difficult challenges, that is, the COVID-19 crisis, towards some strategies were significant and meaningful. In other words, it can be said that the use of strategies in these libraries in the world, compared to other strategies, had tended to two strategies of "updating" and "reducing/stopping". Therefore, instead of choosing the strategy of stopping or reducing services and activities, these libraries had prepared themselves to deal with this crisis. Also, the share of commitment towards social responsibility in these libraries was also very significant. By comparing the actions and activities of these libraries in the world and in Iran, we find that the depth and level of attention to the activities of this aspect in the country was significantly weak. Also, in Iran, there was no integration and coordination between information resources and services in libraries and virtual education and ongoing research. Thus, the integration and connection between university libraries, educational and technological centers or units, research and laboratory centers seem to be the only solution in the current situation. In other words, there were various experiences in Iran and the world that libraries in Iran could use these experiences for similar situations. But to what extent they used these experiences to face the COVID-19 pandemic, they needed a range of requirements, competencies, and technical and operational infrastructure. For example, we cannot deny the emphasis and the necessity of virtual education in this period of tension in education section. Therefore, taking into account the professional experiences and capabilities of library professionals, it would be very helpful if the management and executive structures in educational and research institutions allow libraries to manage educational content.

## **Conclusions**

Iranian academic libraries were different compared to other libraries in the world; A situation that can be compared to the situation of education and research in the universities of the country. It seems that Iranian academic libraries had not yet found their true position as one of the trustees in academic education and research, and the viewpoints of these centers did not indicate a meaningful attention to education and research in the context of libraries. Many of the trainings that were conducted in Iranian academic libraries during the COVID-19 epidemic crisis did not link to the information resources collected and organized in these libraries, or

these links were not available easily or disposed hardly to the researchers despite the traditional roles and actions of these libraries.

Findings showed that the efforts of academic libraries worldwide in facing one of their most difficult challenges—the COVID-19 crisis—were significant. Additionally, the commitment towards social responsibility in these libraries was noteworthy, but the amount of attention paid to the activities of this aspect in Iran was low. The integration and connection between university libraries, educational and technological centers or units, and research and laboratory centers are the sole solution during similar events.



## تحلیل راهبردها و اقدام‌های کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در دوره بحران همه‌گیری کووید-۱۹ در مقایسه با نمونه‌های بین‌المللی

رضا رجبعلی بگلو<sup>۱</sup> | سمیه سادات آخشیک<sup>۲</sup>

۱. نویسنده مسئول، استادیار، پژوهشکده علوم اطلاعات، پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)، تهران. رایانامه: [beglou@irandoc.ac.ir](mailto:beglou@irandoc.ac.ir)

۲. استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه خوارزمی، تهران. رایانامه: [akhshik@khu.ac.ir](mailto:akhshik@khu.ac.ir)

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله: مقاله پژوهشی	<b>هدف:</b> در این پژوهش تلاش شده تا مهمترین راهبردها و اقدام‌های کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در بحران همه‌گیری کووید-۱۹، شناسایی، ارزیابی و با نمونه‌های بین‌المللی مقایسه شود.
تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۶/۰۶	<b>روش پژوهش:</b> پژوهش حاضر از نوع کاربردی است که با روش پیمایشی و به شیوه توصیفی-تحلیلی در دو بخش انجام شد. تحلیل وضعیت کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در دو بُعد آموزش و پژوهش در مواجهه با بحران کووید-۱۹ و بررسی نقش این کتابخانه‌ها در بُعد مسئولیت اجتماعی در مقایسه با نمونه‌های بین‌المللی از جمله اهداف این پژوهش بود. ابزارهای این پژوهش یک سیاهه واریسی محقق‌ساخته و یک پرسش‌نامه و جامعه آماری، کتابخانه‌های دانشگاه‌های ایران و جهان (بر پایه رتبه‌بندی تایمز) بودند. تعداد ۳۰۱ نمونه از کتابخانه‌های دانشگاهی بین‌المللی و از نمونه‌های ایرانی نمونه در دسترس و پاسخگو به پرسشنامه که ۳۳ کتابخانه بودند استفاده شد.
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۹/۰۲	<b>یافته‌ها:</b> وضعیت کتابخانه‌های دانشگاهی در ایران در مقایسه با کتابخانه‌های دانشگاهی جهان در این همه‌گیری جهانی به گونه‌ای بود که راهبردها و اقدام‌های این کتابخانه‌ها در ایران توجه متوازن و هماهنگی به آموزش و پژوهش نداشتند. از سوی دیگر، این راهبردها و اقدام‌ها، با اقدام‌ها و راهبردهای کتابخانه‌های بین‌المللی همگام نبودند.
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۹/۲۴	<b>نتیجه‌گیری:</b> تلاش کتابخانه‌های دانشگاهی جهان در مواجهه با یکی از دشوارترین چالش‌های خود قابل توجه و معنادار بود. همچنین، سهم تعهد در قبال مسئولیت اجتماعی در این کتابخانه‌ها نیز بسیار قابل توجه بود؛ اما میزان توجه به فعالیت‌های این جنبه در داخل کشور اندک بود. از این رو، یکپارچگی و پیوند میان کتابخانه‌های دانشگاهی، مراکز یا واحدهای آموزشی و فناورانه، مراکز پژوهشی و آزمایشگاهی، یکی از مهمترین راهکارها هنگام رخدادهای مشابه پیشنهاد می‌شود.
تاریخ انتشار: ۱۴۰۲/۱۰/۰۸	
کلیدواژه‌ها: کتابخانه‌های دانشگاهی ایران، بحران همه‌گیری، کووید-۱۹، مؤسسه‌های آموزشی و پژوهشی	

**استناد:** رجبعلی بگلو، رضا؛ و سمیه سادات آخشیک (۱۴۰۲). تحلیل راهبردها و اقدام‌های کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در دوره بحران همه‌گیری کووید-۱۹ در

مقایسه با نمونه‌های بین‌المللی. *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، ۵۷ (۴)، ۳۱-۵۰.

<http://doi.org/10.22059/jlib.2024.365817.1710>



© نویسندگان.

ناشر: دانشگاه تهران.

## مقدمه

کتابخانه‌های دانشگاهی در همه کشورهای جهان، جزو پیشروترین کتابخانه‌ها محسوب می‌شوند و جدیدترین تجربه‌ها در این کتابخانه‌ها اتفاق می‌افتند (عمرانی، ۱۳۸۷). هدف از تأسیس این کتابخانه‌ها نیل به هدف‌های دانشگاه یعنی حفظ، اشاعه و ارتقای دانش است (حقیقی، ۱۳۸۵). این کتابخانه‌ها به عنوان یکی از اصلی‌ترین مراکز پژوهشی در دانشگاه‌ها شناخته می‌شوند و تأثیرگذاری در پیشبرد فرایند آموزشی و پژوهشی این سازمان‌ها دارند. از این‌رو، هدف‌های آنها همراستا با هدف‌های دانشگاه شکل می‌گیرد. این نهاد ارتباط مستقیمی با نیازهای آموزشی و پژوهشی پژوهشگران، استادان و دانشجویان دارد و هدف اساسی آن حمایت از برنامه‌های آموزشی و پژوهشی دانشگاه است. استانداردهای آموزش در کتابخانه‌های دانشگاهی نیز بر همین مسئله تأکید دارد و در آن اشاره شده است که برخی از خدمات این کتابخانه‌ها به درس‌های دانشگاهی مرتبط بوده و لازم است که این مراکز، بسترهای لازم برای یادگیری مداوم دانشجویان را فراهم آورند. افزون بر این، کتابداران باید در برنامه‌ریزی تحصیلی، آموزش‌های سواد اطلاعاتی و ارزشیابی برآیندهای آموزشی مشارکت داشته باشند (عمرانی، ۱۳۹۵، ۳۰ و ۳۱). همچنین، موفقیت برنامه‌های پژوهشی گسترده دانشگاه و برگزاری دوره‌های عالی پژوهشی و تخصصی، منوط به تدارک منابع غنی و ارائه خدمات شایسته توسط کتابخانه دانشگاهی است (حقیقی، ۱۳۸۵). این نوع از کتابخانه‌ها در ایران جزو فعال‌ترین کتابخانه‌ها محسوب می‌شوند و خدمات گوناگون و متعددی را به جامعه علمی و پژوهشی ارائه می‌کنند.

البته نوع دیگری از کتابخانه‌ها نیز در حوزه آموزش و پژوهشی فعالیت دارند که با نام کتابخانه‌های تخصصی فعالیت می‌کنند. این نوع از کتابخانه‌ها که با عنوان‌هایی همچون کتابخانه‌های اختصاصی و یا پژوهشی، مراکز اطلاعاتی، کتابخانه تخصصی تحقیقاتی و مرکز خدمات اطلاع‌رسانی نیز شناخته می‌شوند، کتابخانه‌ای در نظر گرفته می‌شوند که برای سازمان‌های تحقیقاتی با هدف رفع نیازهای ویژه آن سازمان طراحی شده‌اند. این نوع از کتابخانه‌ها که از نظر مجموعه و موضوع، ماهیت تخصصی دارند و به گروهی متخصص ارائه خدمات می‌کنند، خدماتی اختصاصی به جامعه تحت خدمت خود ارائه می‌کنند (مدیرامانی، ۱۳۸۵). اثر خدمات و فعالیت‌های این مراکز فقط محدود به دانشگاه‌ها و مراکز پژوهشی نیست؛ بلکه به طور مستقیم یا غیرمستقیم محیط و جامعه پیرامونشان را نیز دربرمی‌گیرد.

از سوی دیگر، وظایف و مسئولیت‌های کتابخانه‌ها و کتابداران در مواجهه با بحران‌ها موضوع قابل توجهی است. از این‌رو، برخی انجمن‌های علمی و حرفه‌ای به دنبال تأمین آینده خدمات کتابخانه‌ها و گسترش و بهبود نفوذ آنها در جامعه بوده‌اند. برای نمونه، ویت و اسمیت<sup>۱</sup> (۲۰۱۹) به تلاش‌های فدراسیون بین‌المللی انجمن‌های کتابداری (ایفلا) برای پررنگ کردن نقش و اهمیت کتابخانه‌ها در مواجهه با بحران‌ها اشاره می‌کنند. آنها با استناد به اهداف سند ۲۰۳۰ سازمان ملل در تأمین دسترسی به اطلاعات، بهبود ساختارهای آموزشی و نقش اجتماعی کتابخانه‌ها، ارائه راه‌حل‌هایی برای روبرویی با دشواری‌های جهانی و دسترسی به مجموعه‌ها و خدمات و هدایت جامعه کتابخانه‌ها برای ارائه خدمت به مردم، جامعه و فرهنگ‌ها را نیز مورد توجه قرار داده‌اند.

هر جامعه و اجزای آن (به عنوان مثال افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها و غیره) عموماً به صورت غیرمنتظره، بحران‌هایی را تجربه می‌کنند. این حوادث ممکن است ناشی از یک پدیده طبیعی، یک حادثه صنعتی یا یک شکست فناورانه و یا حادثه‌ای انسانی یا یک بیماری باشد که عملکرد عادی جامعه را مختل می‌کند. واگیری جهانی (پاندمی)<sup>۲</sup> و ویروس کووید-۱۹ یکی از این بحران‌ها بود. به دلیل ویژگی‌هایی که این ویروس داشته و مخاطره‌هایی که برای افراد در جامعه ایجاد کرد، سیاست‌های اتخاذ شده توسط بیشتر دولت‌ها در سراسر جهان بر حفظ یا دست‌کم، رعایت مقررات سخت‌گیرانه فاصله‌فیزیکی<sup>۳</sup> و تعطیلی مکان‌های عمومی، سالن‌های اجتماع، مراکز تفریحی، و البته کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی بود. این تعطیلی یا کاهش ساعت‌های ارائه خدمات حضوری باعث شد برخی از این سازمان‌ها دست‌کم به فرصت‌های ارائه شده توسط فضای مجازی برای ارائه خدمات روی بیاورند و خدمات خود را از طریق این ابزارهای فناورانه دنبال کنند. بررسی و رصد فعالیت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی در مواجهه با این

1. Witt & Smith  
2. Pandemic  
3. Social distancing

پاندمی می‌تواند تجربه‌های به کار گرفته شده توسط این کتابخانه‌ها برای ارائه خدمات به ذی‌نفعان را به خوبی نشان دهد. همچنین، مقایسه این تجربه‌ها با فعالیت‌های انجام شده در ایران می‌تواند یافته‌های ارزشمندی برای کتابخانه‌های کشورمان به دنبال داشته باشد.

هنگام روبرویی با بحران‌ها، مجموعه‌ها، خدمات و فعالیت‌های فرهنگی ارائه شده توسط کتابخانه‌ها و کتابداران در مواجهه با جنگ، انقلاب، مهاجرت، بلایای طبیعی، آشفتگی اقتصادی و دیگر بحران‌ها معنای جدیدی به خود می‌گیرند. بحران‌ها می‌توانند برای دسترسی به مجموعه‌های کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی ارزش افزوده ایجاد کنند و این نهادهای اجتماعی لازم است زمینه گفتگوی فرهنگی، ارزشی و دیگر سودمندی‌های اجتماعی همچون فراهم‌آوری، تولید، ذخیره‌سازی و سازماندهی، و اشاعه دانش و ایده را فراهم کنند (ویت و اسمیت، ۲۰۱۹). این در حالی است که به دلیل شرایط ایجاد شده در جامعه، بحران‌ها حوزه‌هایی از خدمات و فعالیت‌های جدید برای ارائه به جامعه می‌گشایند و استفاده از فرصت موجود می‌تواند همپایی با تغییرات به وجود آمده در جامعه را تسهیل کرده و حتی ظرفیت‌های جدیدی برای ارائه خدمات اطلاعاتی و اجتماعی بیافریند.

آنچه جایگاه کتابخانه‌ای را برای یک سازمان حفظ و در مواجهه با بحران‌های موجود بازسازی و احیا می‌کند، ارزش‌هایی است که این سازمان‌ها برای ذی‌نفعان و مخاطبان خود می‌آفرینند. به بیان دیگر، همه سازمان‌ها از جمله کتابخانه‌های دانشگاهی لازم است برای رویارویی با بحران‌ها، ارزش‌های وجودی و ماهیتی خود را فراموش نکنند و در راستای برآورده ساختن آن ارزش‌ها برای ذی‌نفعان خود گام بردارند. با در نظر گرفتن نکته‌هایی که پیشتر اشاره شد نقش‌هایی که کتابخانه‌ها، به‌ویژه کتابخانه‌های دانشگاهی در مواجهه با بحران‌ها دنبال می‌کنند می‌تواند اهمیت پیدا کند. با وقوع پاندمی کووید-۱۹، همه یا دست کم بسیاری از خدمات اطلاعاتی این کتابخانه‌ها تحت تأثیر قرار گرفته و تغییرهایی بنیادین به خود دیدند. این تغییرها به این دلیل اتفاق افتادند که سهم و نقش این کتابخانه‌ها در تولید و بازتولید دانش و ایده در مؤسسه‌های آموزشی و پژوهشی بسیار پررنگ است و تعطیلی دائم یا موقت این خدمات ضربه بزرگی به فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی می‌زند. در استاندارد آموزش کتابخانه‌های دانشگاهی این‌گونه آمده است که کتابخانه‌های دانشگاهی باید نقش مهم و تعیین‌کننده‌ای در فرایند آموزشی دانشگاه برعهده بگیرند و نه تنها به عنوان فراهم‌کننده بسترهای لازم و تسهیل‌کننده آموزش، بلکه به عنوان بخشی ثابت و فعال در تمام فرایند آموزش دانشگاهی نقش مؤثر داشته باشند (عمرانی، ۱۳۹۶، ۳۱).

بر پایه آنچه که مطرح شد، مشخص است شناسایی و معرفی کارکردها و خدمات کتابخانه‌ها می‌تواند به بازشناسی هویت کتابخانه‌ها در رویارویی با انواع بحران‌ها سازنده و مؤثر باشد. شناخت دقیق و عینی از خدمات و فعالیت‌های انجام شده توسط کتابخانه‌ها در برابر همه‌گیری جهانی کووید-۱۹ می‌تواند به‌روشنی و تجربه‌های ارزشمندی از این اقدام‌ها فراروی مخاطبان، تصمیم‌گیران و سیاست‌گذاران قرار بدهد. اشاره به این نکته ضروری است که در پژوهش رجعی بگلو و آخشیک<sup>۱</sup> (۲۰۲۳) راهبردها و فعالیت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی بین‌المللی آمده است و در این مقاله، مقایسه این راهبردها و فعالیت‌ها در کتابخانه‌های دانشگاهی مورد توجه قرار گرفته است تا خلأهای موجود میان کتابخانه‌های دانشگاهی بین‌المللی و ایران شناسایی شود. از این‌رو، مقایسه این خدمات و کارکردها در چهارچوب مواجهه منطقی، هدفمند و کنشگرانه کتابخانه‌ها در برابر بحران‌ها می‌تواند حوزه‌های ارزشی نظام‌های درگیر این نهاد را مشخص کند. همچنین تأثیری که این بررسی در مواجهه با سایر بحران‌ها دارد می‌تواند آنها را در رویارویی با بحران‌های مشابه به نهادهایی هماهنگ، هدفمند و کنشگر سازد.

با در نظر گرفتن آنچه اشاره شد هدف اصلی این پژوهش تحلیل راهبردها و اقدامات کتابخانه‌های دانشگاهی در ایران در مقایسه با نمونه‌های بین‌المللی در دو بُعد آموزش و پژوهش در مواجهه با بحران کووید-۱۹ است. همچنین هدف جزئی این پژوهش نیز بررسی راهبردها و اقدامات کتابخانه‌های دانشگاه‌های ایران در مقایسه با نمونه‌های بین‌المللی در پشتیبانی از آموزش و پژوهش دانشگاهی دوره بحران کووید-۱۹ و همچنین بررسی مسئولیت اجتماعی کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در مقایسه با نمونه‌های بین‌المللی در دوره بحران کووید-۱۹ است. از این‌رو، پرسش اصلی این پژوهش به قرار زیر است:

- راهبردها و اقدامات کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در مقایسه با نمونه‌های بین‌المللی در پشتیبانی از آموزش و پژوهش در دوره بحران کووید-۱۹ چه بوده است؟ همچنین پرسش جزئی این پژوهش به شرح زیر است:
- کتابخانه‌های دانشگاه‌های ایران در مقایسه با نمونه‌های بین‌المللی در پشتیبانی از آموزش و پژوهش دانشگاهی دوره بحران کووید-۱۹ چه راهبردها و اقداماتی داشته‌اند؟
- کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در مقایسه با نمونه‌های بین‌المللی در دوره بحران کووید-۱۹ در مسئولیت اجتماعی خود چگونه ظاهر شده‌اند؟

### پیشینه پژوهش

نگاهی به پژوهش‌های مرتبط با موضوع پژوهش نشان می‌دهد بررسی شیوه رویارویی انواع کتابخانه‌ها با بحران‌ها موضوع جذابی برای پژوهش بوده است. در این پژوهش‌ها، رویارویی همه انواع کتابخانه‌ها مورد بررسی قرار گرفته و بیشتر آنها هنگام و پس از بروز بحران انجام شده‌اند تا کنش‌ها، کارکردها و ماهیت خدمات ارائه شده و یا تغییر یافته این نهادها بررسی شوند. در حالی که برخی از تلاش‌ها تنها به ارائه وضعیت کلی از فعالیت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی بسنده کرده‌اند. با این حال، پیشینه ویژه‌ای درباره تحلیل خدمات ارائه شده توسط این کتابخانه‌ها پیدا نشد؛ اما سعی شده تا مرتبط‌ترین مطالعه‌های این حوزه به اختصار مورد اشاره قرار بگیرند.

فدرستن و دیگران<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) ارائه اطلاعات مربوط به بیماری همه‌گیر توسط کتابداران علوم پزشکی را در یک با پژوهش چند موردی مقایسه کردند. در این پژوهش با استفاده طراحی سری مقایسه‌ای<sup>۲</sup>، مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته و منابع تکمیلی همچون اسناد سازمانی، مکاتبه‌ها و وبگاه‌ها، تصویر نسبتاً کاملی از هر مورد از خدمات کتابخانه‌ای تشریح شد. در این پژوهش سرپرستان مراقبت‌های بهداشتی به عنوان مخاطب اصلی اطلاعات همه‌گیر شناخته شدند و خبرگزاری‌ها به عنوان منابع اطلاعاتی ضروری مورد استفاده قرار گرفتند. مهارت کتابداران در ارزیابی اطلاعات موجود برای انتخاب شواهد با کیفیت برای حمایت از تصمیم‌های اداری بسیار مهم عنوان شد. همچنین مشخص شد درک نیازهای اطلاعاتی هنگام همه‌گیری‌ها و شناسایی به‌روش‌ها برای انتشار اطلاعات در دوره‌های پاندمی در کاهش استرس ناشی از هجوم بیماری تأثیرگذار است.

لیو<sup>۳</sup> و دیگران (۲۰۱۷) نیز از طریق مطالعه موردی چگونگی استفاده کتابخانه‌ها از رسانه‌های اجتماعی برای خدمت‌رسانی بهتر را بررسی کردند. این خدمات دربرگیرنده کمک به انتشار اطلاعات هشدار عمومی، روزآمدسازی دانش و اطلاعات مردم، ارائه اطلاعات داوطلبانه، و برقراری ارتباط و تعامل مؤثر با کاربران با استفاده از رسانه‌های اجتماعی در هنگام سیل سال ۲۰۱۵ در کارولینای جنوبی بود. بر اساس یافته‌های به دست آمده از این مطالعه پیمایشی توصیه‌هایی ارائه شد که به کتابخانه‌ها کمک می‌کند با استفاده از این رسانه‌ها خدمات اطلاعاتی مؤثر و راهبردهایی برای کنترل بحران را به وجود بیاورند. با توجه به محبوبیت روزافزون رسانه‌های اجتماعی، کتابخانه‌هایی که از این روش اطلاع‌رسانی و ارتباطی در مواقع فاجعه استفاده می‌کردند به طور مداوم برای جامعه ارزش‌آفرینی کردند.

گیسون<sup>۴</sup> و دیگران (۲۰۱۷) به بررسی مسئولیت اجتماعی کتابخانه‌ها برای پشتیبانی از جامعه رنگین‌پوست‌ها در برابر چالش نژادپرستی نظام‌مند پرداختند. یافته‌های پژوهش آنها نشان داد بسیاری از کتابخانه‌ها جنبش «جان رنگین‌پوستان اهمیت دارد» را به دلیل رعایت بی‌طرفی نادیده گرفتند و دلیل‌هایی برای آموزش، تعهد و کنشگرایی برای مردم رنگین‌پوست ارائه کردند. به باور آنها، هنگامی که کتابخانه‌ها تصمیم گرفتند به مسائل مربوط به رنگین‌پوستان نپردازند، بی‌طرفی را در نظر نگرفتند و از پشتیبانی نیازهای اطلاعاتی و خدماتی جامعه مخاطب سرباز زده‌اند. در باور آنها، بسیاری از کتابداران در ساختار سیاسی و سازمانی به‌گونه‌ای

1. Featherstone et al.  
2. Comparative series  
3. Liu  
4. Gibson



عمل می‌کنند که در میان ارزش‌های ویژه خود، نقش فعالانه‌ای در ضد نژادپرستی ندارند. از این‌رو، بر ساخت ایده کتابخانه به عنوان ماهیتی بی‌طرفانه، فراهم‌آوری صادقانه و جامع اطلاعات، توسعه مهارت، گفتگوی میان افراد در جامعه و دیگر خدمات کتابخانه‌ای مرتبط با بحران‌ها و ناآرامی‌ها را در پی ندارد.

ویجش و موهانان<sup>۱</sup> (۲۰۱۸) با اشاره شکل‌گیری موفقیت‌آمیز خدمات در کتابخانه راجاگیری<sup>۲</sup> و فرصت‌ها و چالش‌های موجود در رابطه با این نهاد اجتماعی، به بحث و بررسی نقش این کتابخانه‌ها برای بهبود و ارتقای اجتماعی پرداختند. آنها همچنین، همبستگی میان درگیر شدن کارمندان و منابع کتابخانه در برنامه‌های توسعه‌ای اجتماعی در یک مطالعه موردی را نیز مورد تأکید قرار دادند. آنها بر این باورند که نقش درونی کتابداران دانشگاهی در برآورده کردن رسالت‌های جامعه در ایجاد یک جامعه آموزشی امن و عادلانه و آموزش شهروندان مسئول امری پذیرفته شده است. این کتابخانه‌ها با ارائه منابع و خدمات خود فارغ از طبقه، جنسیت و عقیده می‌توانند به فرایند اجتماعی شدن افراد یاری برسانند و در تغییر اجتماعی نقش داشته باشند.

از آنجا که کتابخانه‌های دانشگاهی شهر ماراوی<sup>۳</sup>، لتو<sup>۴</sup>، دل سور<sup>۵</sup>، فیلیپین<sup>۶</sup> در برابر بلایای طبیعی آسیب‌پذیر بودند، سوپریو<sup>۷</sup> و دیگران (۲۰۱۹) به مطالعه کمی و کیفی به منظور بررسی آمادگی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاهی در جامعه مستعد از فاجعه و بحران پرداختند. طی ده سال گذشته، اکثر ۱۳ کتابخانه پاسخگو در این مطالعه حداقل یک فاجعه را متحمل شده بودند. اکثر آنها آمادگی رویارویی با چنین بحران‌هایی را نداشتند و تنها یک کتابخانه برنامه مدیریت بحران داشت. نبود قابل توجه کتاب‌های نادر، کمبود منابع مالی، عدم درک خطر، و عدم دسترسی کارکنان به نوشتن یک برنامه مدیریت بحران، دلایلی بودند که اکثر کتابخانه‌های بررسی شده، برنامه‌ای برای مواجهه با بحران نداشتند. علاوه بر این، اکثر پرسنل فاقد آموزش لازم برای آمادگی و مدیریت بحران بودند. جامعه این پژوهش، حمایت مدیریتی را به عنوان یک عامل اساسی در مدیریت بحران بیان کردند.

بحران‌های نوظهور نیز جزو مواردی است که در برخی از پژوهش‌ها مورد توجه قرار گرفته است. برای نمونه، اعلان عمومی اطلاعات ارائه شده توسط کتابخانه‌های عمومی ایالات متحده در طول همه‌گیری کووید-۱۹ عنوان پژوهشی است که وانگ و لوندا<sup>۸</sup> (۲۰۲۰) در دانشگاه ایالتی امپوریا<sup>۹</sup> انجام دادند. این مطالعه به بررسی اطلاعات آنی در مورد ویروس کووید-۱۹ و چگونگی پاسخ کتابخانه‌های عمومی به همه‌گیری این بیماری از طریق اعلامیه‌های برخط به عموم مردم اختصاص داشت. از این‌رو، محتوای اطلاعیه‌های ارسالی این کتابخانه‌ها در ارتباط با این همه‌گیری در دوره زمانی ۱۴ مارس تا ۱۲ آوریل ۲۰۲۰ تجزیه و تحلیل شدند. در این پژوهش که با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انجام شد، خدمات ارائه شده ۵۰ کتابخانه عمومی با ابعاد و جمعیت‌شناسی‌های گوناگون برای مطالعه انتخاب شدند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که بیش از ۹۰ درصد از کتابخانه‌ها به دلیل همه‌گیری بسته شده یا به حالت تعلیق در آمده‌اند و بیش از نیمی از کتابخانه‌ها در مورد کووید-۱۹ و اقدامات بهداشت عمومی مطالبی منتشر کردند. همچنین مشخص شد بسیاری از اطلاعیه‌ها از نظر محتوا در محدوده تاریخ ذکر شده تغییر کرده‌اند که نشان‌دهنده طبیعت به سرعت در حال تکامل این همه‌گیری است. این مطالعه نشان داد کتابخانه‌ها می‌توانند نقش مهمی در ارائه اطلاعات موثق در مورد همه‌گیری‌هایی مانند کووید-۱۹ برای کاربران خود داشته باشند.

هینچکلیف و ولف-آیزنبرگ<sup>۱۰</sup> (۲۰۲۰) در یک پیمایش، اقدام‌های ۲۱۳ کتابخانه دانشگاهی امریکایی را برای پاسخ به بحران کووید-۱۹ تشریح کردند. آنها با اشاره به تغییر خدمات از ارائه فردی به برخط، تغییر کمی در چگونگی ارائه خدمات آنها را گزارش کردند. همچنین، به دامنه‌ای از اقدام‌ها همچون اقدامات پیشگیری و کاهش، به ویژه افزایش تمیزکاری توسط کارکنان کتابخانه و نگهبان، تهیه ضدعفونی‌کننده دستی برای مراجعان و لغو رویدادهای عمومی اشاره کردند. البته آنها به این نتیجه رسیدند که ۶۴

1. Vijesh & Mohanan

2. Rajagiri

3. Marawi

4. Lanao

5. del Sur

6. Philippines

7. Superio

8. Wang & Lund

9. Emporia

10. Hinchliff & Wolff-Eisenberg

درصد این کتابخانه‌ها از راهبرد «ارتباط منظم با کارکنان برای روزآمدسازی رهنمودهای اقدام‌های ایمنی» استفاده کردند و بزرگ‌ترین تغییر آنها دورکاری بود. در پایان به این نتیجه رسیدند که کتابخانه‌ها با دامنه‌ای از پیچیدگی‌ها و عدم قطعیت‌ها روبرو هستند.

مرور مطالعه‌های پیشین نشان می‌دهد بیشتر پژوهش‌های این حوزه به بروز بیماری‌های همه‌گیر در جامعه پرداخته‌اند و محدود پژوهش‌هایی نیز در ارتباط با بحران همه‌گیری کووید-۱۹ و نقش کتابخانه‌های عمومی و نه دانشگاهی انجام شده است. جمع‌بندی انجام شده بیانگر این است که در این مطالعه‌ها به مقوله «مسئولیت اجتماعی کتابخانه‌های دانشگاهی» توجه ویژه‌ای شده است. به بیان دیگر، کتابخانه‌های دانشگاهی به مثابه یک نهاد اجتماعی تلقی می‌شوند که نقش قابل ملاحظه‌ای در بهبود وضعیت جامعه ایفاء می‌کنند. پرداختن به این مقوله و توجه به ابعاد آن در فعالیت‌های این کتابخانه‌ها مشخص است. در پژوهش‌های داخل کشور تاکنون به این مسئله مهم پرداخته نشده است که به احتمال، اصلی‌ترین علت آن فقدان توجه به ماهیت اجتماعی کتابخانه‌های دانشگاهی از سوی متولیان این مراکز است. به نظر می‌رسد رویکرد غالب در کتابخانه‌های دانشگاهی داخل کشور، توجه به آموزش و پژوهش است و وجه اجتماعی این کتابخانه‌ها مورد توجه نیست بنابراین بستر پرداختن به این مسئله در مطالعات داخلی فراهم نیست.

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع کاربردی بوده و با رویکرد چندروشی<sup>۱</sup> کمی اجراء شد. چندروشی از این نظر که از بیش از دو (چند) روش برای گردآوری داده‌ها یا روش پژوهش در درون یک پارادایم پژوهشی استفاده شود. این پژوهش به دو روش درون پارادایمی کمی پژوهشی و به شیوه‌های توصیفی-تحلیلی و پیمایشی انجام شد. توصیف‌ها و تحلیل‌های این پژوهش به شکل مقایسه‌ای میان کتابخانه‌های دانشگاهی ایران و جهان صورت پذیرفت. برای این کار در مرحله نخست، اطلاعات ارائه شده در وبگاه کتابخانه‌های دانشگاهی خارج از کشور مورد بررسی قرار گرفت که به عنوان روش نخست و با رویکرد کمی و قیاسی انجام شد. انتخاب دانشگاه‌ها بر پایه رتبه‌بندی دانشگاهی تایمز<sup>۲</sup> انجام گرفت. برای انجام این روش، پرسش‌نامه‌ای تنظیم و برای مدیران، کتابداران و حرفه‌مندان صاحب‌نظر در کتابخانه‌های دانشگاهی در ایران ارسال شد که به عنوان روش دوم و با رویکرد کمی اجرایی شد<sup>۳</sup>. در پایان، داده‌های گردآوری شده در این دو مرحله با یکدیگر مقایسه شدند. از این‌رو، برای اینکه مقایسه میان خدمات و فعالیت‌های این کتابخانه‌ها در ایران و سراسر جهان به درستی انجام پذیرد، داده‌ها از طریق پرسشنامه گردآوری شد.

جامعه آماری این پژوهش، دربرگیرنده دو بخش بود: بخش نخست: کتابخانه‌های دانشگاه‌های برگزیده جهان. تعداد دانشگاه‌های برگزیده جهان در فهرست تایمز، ۱۳۹۷ دانشگاه بود که بر اساس جدول کرجسی-مورگان<sup>۴</sup> از این جامعه تعداد ۳۰۱ نمونه به صورت در دسترس (رتبه نخست تا رتبه سیصد و یک) انتخاب شدند. بر پایه این رتبه‌بندی، کتابخانه‌های دانشگاهی آنها شناسایی و صفحه‌ها/فایل‌های مربوط به خدمات کتابخانه در دوران کووید-۱۹ که در وبگاه آنها آمده بود، با استفاده از یک سیاهه<sup>۵</sup> واری بررسی شد. بخش دوم نیز دربرگیرنده کتابخانه‌های دانشگاه‌های ایران بود. از آنجا که تعداد دقیق و روشنی از تعداد و آمار این کتابخانه‌ها در ایران وجود نداشت از نمونه در دسترس و پاسخگو به پرسش‌نامه استفاده شد. از این‌رو، شماره تماس و ایمیل مدیران و حرفه‌مندان با همکاری شورای تأمین منابع علمی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری (عتف) و بر پایه سامانه آمار کتابخانه‌ها (آک) شناسایی شدند. تعداد ۳۳ پرسش‌نامه از سوی مدیران، کتابداران و حرفه‌مندان کتابخانه‌های دانشگاهی تکمیل و گردآوری شد.

1. Multi/Multiple methods

2. Times Higher Education (THE)

۳. البته اشاره به این نکته ضروری است که به دلیل اینکه پرسش‌های بازپاسخ نیز در پرسشنامه وجود داشت و سهم کمی از تحلیل‌ها بر پایه این پاسخ‌ها انجام شد، این بخش از یافته‌ها به عنوان یک روش محسوب نشده است.

4. Krejcie-Morgan

ابزارهای گردآوری داده‌ها در پژوهش حاضر دربرگیرنده سیاهه‌وارسی و پرسش‌نامه بودند. از سیاهه‌وارسی محقق ساخته برای گردآوری داده‌های فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی در سایر کشورها و از پرسش‌نامه برای گردآوری داده‌های کتابخانه‌های دانشگاهی ایران استفاده شد. این سیاهه‌وارسی دارای سه بخش اصلی به شرح زیر بود:

- بخش نخست: خدمات عام کتابخانه‌های دانشگاهی در دو بُعد آموزشی و پژوهشی در مواجهه با بحران کووید-۱۹؛
- بخش دوم: خدمات ویژه کتابخانه‌های دانشگاهی در پشتیبانی از آموزش و پژوهش در مواجهه با بحران کووید-۱۹؛
- بخش سوم: مسئولیت‌های اجتماعی کتابخانه‌های دانشگاهی در مواجهه با بحران کووید-۱۹.

برای تحلیل داده‌های حاصل از سیاهه‌وارسی با تشکیل یک پایگاه داده در نرم‌افزار اکسل مایکروسافت آفیس، تحلیل مقایسه‌ای انواع خدمات ارائه شده و فعالیت‌های انجام شده توسط این کتابخانه‌ها انجام شد. پرسش‌نامه پژوهش نیز که بر پایه داده‌های به دست آمده از بررسی وبگاه کتابخانه‌های دانشگاهی سایر کشورها به دست آمد. روایی صوری و محتوایی ابزارهای پژوهش توسط سه نفر از متخصصان حوزه موضوعی کتابخانه‌های دانشگاهی بررسی و مورد تأیید قرار گرفت. به بیان دیگر، پس از بررسی سیاهه‌وارسی و پرسش‌نامه توسط متخصصان موضوعی اصلاحات مختصری روی این دو ابزار انجام شد. این پرسش‌نامه به شکل الکترونیکی<sup>۱</sup> تدوین برای مدیران، کتابداران و حرفه‌مندان کتابخانه‌های دانشگاهی ایران ارسال و داده‌های آن گردآوری شد.

### یافته‌های پژوهش

در این بخش، راهبردها و اقدام‌های کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در مقایسه با نمونه‌های بین‌المللی در مواجهه با همه‌گیری کووید-۱۹ آمده است. برای پاسخ به این پرسش که «راهبردها و اقدام‌های کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در مقایسه با نمونه‌های بین‌المللی در پشتیبانی از آموزش و پژوهش دانشگاهی در دوره بحران کووید-۱۹ چیستند؟» لازم است به جدول ۱ که حاصل تحلیل فعالیت‌های کتابخانه‌های دانشگاه‌های برگزیده جهان در دوره کووید-۱۹ بنگریم. همان‌طور که داده‌های این جدول نشان می‌دهد، راهبردهای اصلی در ۸ دسته ایجاد، توسعه، تغییر، روزآمدسازی و کاهش یا توقف می‌گنجند. اشاره به این نکته ضروری است، به دلیل تفاوت شرایط و ویژگی‌های کتابخانه‌ها و کشورها در سراسر جهان تکرار و تعداد این اقدام‌ها و راهبردها مورد توجه پژوهش نبوده است. برای نمونه، ممکن است برخی کشورها زودتر و برخی دیرتر با این بحران روبرو شده باشند و از این نظر راهبردهای آنها در چهارچوب فعالیت‌های این کتابخانه‌ها در وبگاه آنها آمده، تغییر کرده باشند. همچنین، آغاز به کار دوباره خدمات و فعالیت‌های کتابخانه‌ای در این کشورها ممکن است با توجه به شرایط جغرافیایی، وضعیت گسترش همه‌گیری متفاوت باشند. بنابراین، تعداد و تکرار این راهبردها با توجه به شرایط یاد شده اهمیت چندانی نمی‌توانست داشته باشد.

جدول ۱. راهبردهای اصلی، فرعی و اقدام‌های کتابخانه‌های دانشگاهی جهان در دوره کووید-۲۰۱۹

راهبرد اصلی	راهبرد فرعی	اقدام‌های عملی
ایجاد	دسترسی	۱. فراهم‌آوری دسترسی به منابع با شیوه‌های مختلف
		۲. دسترسی به نرم‌افزارهای چندرسانه‌ای از راه دور
		۳. توافق‌نامه با ناشران داخلی برای دسترسی به کتاب‌ها به صورت برخط
		۴. ارائه فهرست ناشران، مجله‌ها و کتابخانه‌های با دسترسی آزاد منابع در این دوره کووید-۱۹
		۵. اینترنت رایگان / ارزان
		۶. راه‌اندازی سامانه دانلود مقاله‌ها از راه دور
		۷. دسترسی امن از راه دور به منابع کتابخانه‌ای
		۸. اسکن منابع بر اساس تقاضا و ارسال الکترونیکی به ایمیل اعضا
		۹. تهیه اعتبار <sup>۲</sup> برای استفاده از محصولات ادوبی <sup>۴</sup> برای جلسه مجازی

1. <https://survey.porsline.ir/s/UHX14XP>

۲. به دلیل‌هایی همچون کوتاه شدن پرسش‌نامه و همچنین اطمینان از نبود چنین امکان‌هایی در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران، مواردی که به رنگ متمایز و به شکل هاشور آمده‌اند از پرسشنامه الکترونیکی و به تبع آن، یافته‌های کتابخانه‌های دانشگاهی در ایران حذف شدند.

3. License

4. Adobe

راهبرد اصلی	راهبرد فرعی	اقدام‌های عملی
توسعه	خدمات آموزشی	۱۰. هات اسپات <sup>۱</sup> باز
		۱۱. ارائه محتوای آزاد
		۱۲. خدمات نوآورانه در پشتیبانی از آموزش و یادگیری
		۱۳. تهیه پلتفرم برای انتشار محتوای کلاس‌های برخط و الکترونیکی
		۱۴. تهیه منابع ویدئویی برخط برای استفاده آموزشی دانشجویان
		۱۵. معرفی و ارائه ابزارهای تولید محتوای دیجیتال
		۱۶. طراحی پلتفرم برای اشتراک رایگان محتوای دروس
		۱۷. راه‌اندازی آزمایشگاه مجازی ساخت و اشتراک ویدئوهای آزمایشگاهی برای درس‌های عملی
		۱۸. راهنمای برگزاری کلاس و آزمون برخط برای استادان
		۱۹. تهیه پیوند برای ارتباط دادن محتوای کلاس به منابع کتابخانه‌ای
	۲۰. تهیه سیاهه‌ای از منابع برخط رایگان آموزش از راه دور	
	۲۱. دسترسی مجازی به مخزن متون و جزوه‌های درسی	
	۲۲. راهنمای برگزاری کلاس برخط برای استادان	
	۲۳. تهیه ویدئوهای زنده <sup>۲</sup> آموزشی به تفکیک رشته	
	۲۴. تهیه مخزن سوال‌های امتحانی قدیمی برخط	
	۲۵. آموزش استفاده از کلاس برخط	
	۲۶. تهیه دستورالعمل‌هایی برای ارتقاء مهارت‌های فردی	
	۲۷. تهیه برنامه‌ریز برخط برای حمایت از فعالیت‌های پژوهشی و تکالیف دانشجویان	
	۲۸. تهیه تقویم مجازی برای هدایت فعالیت‌های پژوهشی در زمان مناسب	
	۲۹. طراحی پلتفرم داده‌های باز	
	۳۰. حمایت تیم سواد اطلاعاتی از پژوهشگران در انجام پژوهش	
	۳۱. راه‌اندازی شبکه اجتماعی متخصصان	
	۳۲. تهیه شیوه‌نامه مقابله با کووید-۱۹	
	۳۳. انتشار مداوم شیوه ارائه خدمات کتابخانه در دوره کووید-۱۹	
	۳۴. تهیه راهنمای حق مؤلف در دوره کووید-۱۹	
	۳۵. پاسخ به پرسش‌های حق مؤلف در دوره کووید-۱۹ به صورت ایمیلی	
۳۶. تهیه ویدئوهای زنده توسط کتابداران برای معرفی خدمات برخط		
۳۷. مشاوره برخط حق مؤلف در دوره کووید-۱۹		
۳۸. راهنمای دورکاری کتابداران		
۳۹. جذب بودجه جدید برای حمایت از آموزش و پژوهش در کووید-۱۹		
۴۰. ارائه خدمات تلفنی، پیامکی و ایمیلی		
۴۱. مشاوره با کتابدار شخصی با تعیین وقت قبلی		
۴۲. ارائه خدمات برخط ۲۴/۷ یا ۲۴/۵		
۴۳. مشاوره عمیق از طریق برنامه کاربردی زوم <sup>۳</sup>		
۴۴. تفکیک خدمات و پرسش‌های رایج بر اساس گروه‌های مختلف		
تأمین منابع مالی		

1. Open Hot spot
2. Live
3. Zoom

اقدام‌های عملی	راهبرد فرعی	راهبرد اصلی
۴۵. ارائه خدمات گفتگوی زنده با کتابدار		
۴۶. چت ۳۰ دقیقه‌ای با دانشجوی خبره کتابداری		
۴۷. مشاوره عمیق با کتابدار متخصص موضوعی		
۴۸. تعیین قرار ملاقات برنامه‌ریزی شده با کتابدار		
۴۹. دیجیتال‌سازی منابعی که نسخه الکترونیکی ندارند	دسترسی	
۵۰. فراهم‌آوری مجموعه کتاب‌ها و مقاله‌های دیجیتال		
۵۱. تهیه و ارسال داده‌های محرمانه برای پژوهشگران	منابع	
۵۲. مجموعه کتاب‌های مرجع مجازی		
۵۳. امانت تجهیزات الکترونیکی مثل لب‌تاپ، مودم و غیره		
۵۴. اسکن منابع چاپی و ارسال آن		
۵۵. تهیه کارت عضویت جدید و ارسال به آدرس پستی اعضا	فعالیت‌ها	
۵۶. تفکیک منابع دیجیتال بر اساس رشته‌های دانشگاهی		
۵۷. میز کمک تکنولوژی به صورت مجازی		
۵۸. بخشیدن جرایم دیرکرد		
۵۹. تمدید خودکار منابع		
۶۰. تغییر شیوه ارائه خدمات		
۶۱. دسترسی به مجموعه برای افراد خاص	قوانین و شیوه‌نامه‌ها	
۶۲. ارائه خدمات استفاده از پایان‌نامه‌ها با تعیین وقت قبلی		
۶۳. امکان ارسال پایان‌نامه به صورت مجازی		
۶۴. تغییر قوانین حق مؤلف		
۶۵. ارسال رایگان منابع درخواستی چاپی (استانداردها، کتاب‌ها، مقاله‌ها، فصل‌های کتاب و غیره) به منزل کاربران	خدمات	تغییر
۶۶. ارائه خدمات امانت بین کتابخانه‌ای به صورت مجازی		
۶۷. تهیه محتوای سفارشی (خرید بر اساس تقاضا)		
۶۸. دسترسی مجازی به مجموعه	دسترسی	
۶۹. برگزاری نمایشگاه برخط		
۷۰. برگزاری کارگاه‌ها و رویدادهای مجازی	فعالیت‌ها	
۷۱. روزآمدسازی بخش معرفی خدمات برخط		
۷۲. چگونگی ارائه خدمات کتابخانه در دوره کووید-۱۹	شیوه‌نامه‌ها	
۷۳. به روزرسانی پرسش‌های رایج در دوره کووید-۱۹		
۷۴. روزآمدسازی درگاه کتابخانه	درگاه کتابخانه	روزآمدسازی
۷۵. پاپ‌آپ <sup>۱</sup> خدمات در دوره کووید-۱۹		
۷۶. توقف امانت منابع فیزیکی		
۷۷. توقف خدمات		
۷۸. محدودیت ارائه خدمت فقط به پزشکان و پژوهشگران کووید-۱۹	خدمات	کاهش/توقف
۷۹. محدودیت خدمات کتابخانه		
۸۰. محدودیت امانت منابع فیزیکی		

راهبرد اصلی	راهبرد فرعی	اقدام‌های عملی
پشتیبانی از پژوهش درباره کووید-۱۹	فضاهای فیزیکی	۸۱. توقف عضوگیری جدید
		۸۲. بسته شدن ساختمان‌های کتابخانه
	تهیه راهنمای پژوهش	۸۳. تعطیلی سالن‌های مطالعه
		۸۴. تهیه پلتفرم پژوهش درباره کووید-۱۹
	شبکه‌سازی	۸۵. تهیه راهنما برای انجام پژوهش درباره کووید-۱۹
		۸۶. راه‌اندازی شبکه پژوهشگران کووید-۱۹
	تأمین دسترسی آزاد	۸۷. دسترسی آزاد به اطلاعات پژوهش‌های کووید-۱۹
		۸۸. تهیه راهنمای استفاده از منابع رایگان در دوره کووید-۱۹
		۸۹. تهیه سیاهه و مجموعه پژوهش‌های کووید-۱۹
		۹۰. دسترسی به اطلاعات تحلیلی درباره کووید-۱۹ در سراسر جهان
اشتراک داده‌های پژوهشی	۹۱. سازوکار اشتراک داده‌های پژوهش‌های کووید-۱۹	
	۹۲. تهیه پایگاه تصویر و عکس‌های پژوهش‌های کووید-۱۹	
محدودیت دسترسی به فضا	پشتیبانی مالی	۹۳. حمایت مالی از پژوهش در حوزه کووید-۱۹
		۹۴. در نظر گرفتن مکان‌های محدود برای ارائه خدمات
	محدودیت خدمات	۹۵. تعیین محدودیت ساعت برای استفاده
		۹۶. تعیین محدودیت در تعداد افراد برای استفاده
راهبردهای بازگشایی	حفاظت از منابع و تجهیزات	۹۷. محدودیت استفاده فقط برای اعضا
		۹۸. تهیه بلیط برای بازدید سریع در ۱۰ دقیقه
	ایمن‌سازی محیطی	۹۹. امانت به شرط رزرو برخط
		۱۰۰. قرنطینه کتاب‌ها به مدت ۲۴ یا ۷۲ ساعت
		۱۰۱. تهیه و نصب جعبه بازگشت در ورودی دانشگاه
		۱۰۲. تهیه برنامه و دستورالعمل برای بازگشت منابع چاپی
	پایش سلامت	۱۰۳. تهیه رهنمود برای حفاظت از مجموعه در دوره کووید-۱۹
		۱۰۴. ضدعفونی مداوم محیط کتابخانه
		۱۰۵. رعایت فاصله‌گذاری اجتماعی افزایش فاصله میان صندلی‌ها
		۱۰۶. فضای باز برای ارائه خدمات
۱۰۷. ضدعفونی وسایل کامپیوتری بعد از هر بار استفاده		
۱۰۸. طراحی اتاق‌های ویژه برای استفاده از مجموعه‌های خاص		
۱۰۹. الزام استفاده از ماسک و دستکش برای مراجعان		
۱۱۰. سنجش درجه حرارت بدن مراجعان		

نگاه کلی به اطلاعات جدول ۱ نشان می‌دهد در کتابخانه‌های دانشگاهی جهان، بیشترین اقدام‌های عملی به ترتیب مربوط به استراتژی‌های اصلی «ایجاد» (۳۹ مورد)، «توسعه» (۱۸ مورد) و «تغییر» (۱۲ مورد) این یعنی کتابخانه‌های دانشگاهی جهان در رویارویی با بحران کووید-۱۹، برای ادامه فعالیت متناسب با این شرایط، بیشترین تمرکز را بر ایجاد و ارائه خدمات جدید داشته‌اند. در راهبرد ایجاد، ۵ راهبرد فرعی مطرح است. در بین آنها اقدام‌های مربوط به «ایجاد خدمات آموزشی» و پس از آن «ایجاد دسترسی» بیش از دیگر راهبردها است؛ یافته‌های مربوط به راهبرد فرعی «خدمات آموزشی» نشان می‌دهد در دوره همه‌گیری کووید-۱۹ که آموزش مجازی به صورت الزامی در دانشگاه‌های برگزیده جهان درآمد، کتابخانه‌های دانشگاهی به عنوان پشتیبان اصلی آموزش مجازی ظاهر شدند. فعالیت‌های مربوط به حمایت از خدمات آموزشی، بیانگر تنوع و گستردگی جامعه کاربران و توجه به نیازهای آموزشی آنها است؛ برای نمونه، آموزش دانشجویان برای حضور و استفاده کلاس مجازی و آموزش استادان برای برگزاری این کلاس‌ها از اقدام‌های رایج کتابخانه‌ها در این بخش بود. مشابه این فعالیت برای برگزاری آزمون پایان ترم انجام شده است. نکته ارزشمند این قبیل فعالیت‌ها، توجه به طراحی اقدام‌هایی است که به افزایش کیفیت آموزش مجازی و شبیه‌سازی این

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

در راهبرد اصلی ایجاد، اقدام‌های عملی مربوط به «دسترسی» بیانگر چند نکته است: نخست، تلاش برای افزایش دسترسی به منابع مورد نیاز کاربران شامل چه منابع کتابخانه‌ای و منابع خارج از کتابخانه از طریق فعالیت‌هایی مانند «توافقنامه با ناشران داخلی برای دسترسی به کتاب‌ها به صورت برخط» و «اسکن منابع بر اساس تقاضا و ارسال الکترونیکی به ایمیل اعضا». دوم، پیش‌بینی الزامات نرم‌افزاری و شبکه‌ای برای استفاده از منابع با اقدام‌هایی مثل «تهیه اعتبار برای استفاده از محصولات ادوبی برای جلسه مجازی» و «دسترسی به نرم‌افزارهای چندرسانه‌ای از راه دور». سوم، توجه به کاهش هزینه‌های کاربران برای استفاده از راه دور با راه‌اندازی «هات اسپات باز یا اینترنت رایگان».

در دومین راهبرد با گستردگی اقدام‌های عملی یعنی «توسعه»، گرچه تنوع راهبردهای فرعی کمتر از دیگر راهبردهای اصلی است اما اقدام‌های مربوط به «توسعه خدمات از راه دور» قابل توجه است. گرچه تغییر شیوه فعالیت کتابخانه‌ها از حضوری به مجازی این گستردگی را توضیح می‌دهد اما نکته جالب این اقدام‌ها، تمرکز آنها بر خدمات مشاوره و راهنمایی کاربران از راه دور و با شیوه‌های متنوع است. در «تغییر» به عنوان راهبرد اصلی چهارم، بیشترین فعالیت‌ها به راهبرد فرعی «قوانین و شیوه‌نامه‌ها» مربوط است. این نشان می‌دهد ماهیت خدمات و فعالیت‌های کتابخانه‌های بررسی شده دگرگونی خاصی را تجربه نکرده‌اند. گرچه در بخش ایجاد و توسعه فعالیت‌های قابل توجهی طراحی و ارائه شده است؛ اما در این بخش، بیشترین تغییرها به شیوه‌های استفاده از کتابخانه یا منابع و همچنین بازتعریف قوانین به منظور کاستن از ضررهای احتمالی به کاربر و تسهیل استفاده از خدمات به صورت غیر حضوری اختصاص دارد.

در راهبرد اصلی دیگر یعنی «بازگشایی» تأکید فعالیت‌های عملی بر «ایمن‌سازی محیط کتابخانه‌ها» است. به بیان دیگر، آماده‌سازی کتابخانه برای فعالیت در محیط سالم و قابل اعتماد از نظر مسائل بهداشتی مورد توجه است. این تأکید به دلیل واکنش احتمالی مراجعان از آلودگی محیط منطقی به نظر می‌رسد و به احتمال زیاد تأثیر قابل توجهی بر مراجعه کاربران بعد از دوران قرنطینه داشته است. اگر تنوع و فراوانی این راهبرد فرعی را در کنار راهبرد فرعی دیگر یعنی «حفاظت از منابع و تجهیزات» در دوره کووید-۱۹ قرار دهیم، حساسیت کتابخانه‌های دانشگاهی جهان برای سالم نگهداشتن فضای کتابخانه را شاهد خواهیم بود و این نکته نیز شهادی بر ادعای پیش گفته پیرامون اقبال مراجعان از کتابخانه است. در راهبرد «پشتیبانی از پژوهش در دوره کووید-۱۹»، فراوانی اقدام‌های عملی مربوط به راهبرد فرعی «تأمین دسترسی آزاد» و نیز «تهیه راهنمای پژوهش» نشان از تلاش این کتابخانه‌ها برای تسهیل پژوهش در دوران همه‌گیری کووید-۱۹ دارد. پیرامون این مسئله در پاسخ به پرسش دوم پژوهش بحث بیشتری خواهیم داشت.

دو راهبرد «روزآمدسازی» و «کاهش/توقف» در مقایسه با راهبرد اصلی پیش گفته، از تنوع کمتری در راهبردهای فرعی و نیز اقدام‌های عملی برخوردارند. دلیل این امر در راهبرد روزآمدسازی را می‌توان به همگام بودن و آمیختگی آن با دیگر راهبردها و اقدام‌های مربوط به آنها نسبت داد. برای اینکه مقایسه بهتری میان راهبردها و اقدام‌های کتابخانه‌های دانشگاهی جهان در بحران کووید-۱۹ داشته باشیم، می‌توان فراوانی کاربردها را در خدمات و فعالیت‌های این کتابخانه‌ها را به شکل ۱ نمایش داد.

همان‌گونه که از شکل ۱ می‌توان دریافت، تلاش کتابخانه‌های دانشگاهی در جهان در مواجهه با بحران کووید-۱۹ قابل توجه است. به بیان دیگر، این کتابخانه‌ها به جای اینکه راهبرد توقف یا کاهش خدمات و فعالیت‌های خود را در برابر این بحران بپذیرند، بیشتر به راهبرد ایجاد، توسعه و تغییر روی آورده‌اند. همچنین، سهم تعهد در قبال مسئولیت اجتماعی (که در قالب پاسخ به پرسش سوم پژوهش به آن خواهیم پرداخته) نیز بسیار قابل توجه است.

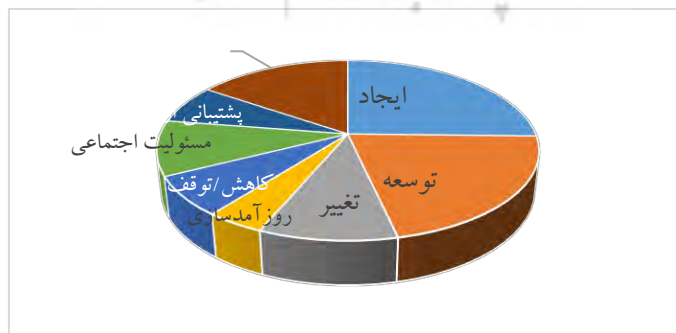


شکل ۱. تحلیل شکاف کاربردها در رابطه با خدمات و فعالیت‌ها کتابخانه‌های دانشگاهی در جهان

در شکل ۱ وضعیت کتابخانه‌های جهان از لحاظ راهبردهای اتخاذ شده در دوره کووید-۱۹ ارائه شد. این وضعیت برای کتابخانه‌های دانشگاهی داخل کشور تا اندازه‌ای متفاوت است. به طوری که بر پایه نظر پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه، بیشترین توجه کتابخانه‌های دانشگاهی ایران به ترتیب به راهبرد ایجاد، توسعه و بازگشایی است. نمای کلی از میزان توجه کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در چهارچوب راهبردهای یاد شده در جدول ۲ و شکل ۲ آمده است.

جدول ۲. فراوانی و درصد توجه کتابخانه‌های دانشگاهی ایران به راهبردها

راهبردها	پاسخ‌ها (n=۳۳)		
	بلی	خیر	مجموع
ایجاد	۲۷۵	۳۱۹	۵۹۴
توسعه	۲۶۹	۲۲۶	۴۹۵
تغییر	۱۷۹	۵۲	۲۳۱
روزآمدسازی	۷۸	۲۱	۹۹
کاهش / توقف	۵۴	۱۱۱	۱۶۵
مسئولیت اجتماعی	۶۶	۱۶۵	۲۳۱
پشتیبانی از پژوهش کووید-۱۹	۵۷	۱۰۸	۱۶۵
بازگشایی	۲۷۸	۸۵	۳۶۳
مجموع	۱۲۵۶	۱۰۸۷	۲۳۴۳



شکل ۲. درصد توجه کتابخانه‌های دانشگاهی در ایران به راهبردها

در مقایسه وضعیت کتابخانه‌های ایران و جهان در بعد آموزش لازم است نگاهی دوباره به وضعیت کتابخانه‌های جهان در این رابطه داشته باشیم. همان‌گونه که پیشتر نیز اشاره شد در این کتابخانه‌ها، خدمات آموزش به عنوان یکی از راهبردهای فرعی قابل



توجه در راهبرد ایجاد است و در این زمینه، ۱۵ فعالیت و اقدام عملی قابل توجه انجام گرفته است. این در حالی است که بر اساس پاسخ به پرسش نخست پژوهش، در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران، به طور تقریب می‌توان گفت توجه به هر کدام از اقدام‌های مربوط به خدمات آموزشی، صد درصد نبوده است و در بهترین حالت بیشترین پشتیبانی این کتابخانه‌ها به طور متوسط از خدماتی مانند «معرفی و ارائه ابزارهای تولید محتوای دیجیتال»، «تهیه سیاهه منابع برخط رایگان آموزش از راه دور» و «ایجاد خدمات نوآورانه برای پشتیبانی از آموزش و یادگیری» بوده است.

بر پایه اظهارنظرهای پاسخ دهندگان به پرسش‌نامه می‌توان گفت فعالیت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در پشتیبانی از پژوهش تنها به اقدام‌هایی مانند تهیه برنامه‌ریز برخط و پشتیبانی تیم سواد اطلاعاتی از پژوهشگران، تهیه راهنمای استفاده از منابع رایگان برای پژوهش و نیز فراهم‌آوری دسترسی آزاد به اطلاعات پژوهش‌های کووید-۱۹ در سطح متوسط منحصر شده است و از گستردگی این فعالیت‌ها همانند کتابخانه‌های دانشگاهی خارج از کشور برخوردار نیست. دیگر اقدام‌های این راهبرد نیز در وضعیت نامناسب و وضعی قرار دارند. البته اشاره به این نکته ضروری است که برخی از یافته‌های این بخش از جمله برنامه‌ریزی برخط نکته‌هایی دارد که در ادامه درباره آن توضیح داده می‌شود.

مقایسه اقدام‌های مربوط به مسئولیت اجتماعی در کتابخانه‌های داخل و خارج از کشور نشان می‌دهد این راهبرد، برای کتابخانه‌های خارج از کشور رتبه سوم را دارد اما در کتابخانه‌های داخل کشور نشان می‌دهد جایگاه چهارم را هم‌ارز با راهبرد تغییر به خود اختصاص داده است. اگرچه این نزول یک پله‌ای به ظاهر قابل چشم‌پوشی به نظر می‌رسد؛ اما با ورود به جزئیات این راهبرد و مقایسه اقدام‌ها و فعالیت‌های این کتابخانه‌ها در می‌یابیم عمق و میزان توجه به فعالیت‌های این جنبه در داخل کشور از ضعف قابل توجهی برخوردار است و در بهترین حالت، تنها یک اقدام (تهیه راهنمای کووید-۱۹ برای دانشجویان و اساتید) از وضعیت متوسط برخوردار است که آن هم می‌توان گفت در بین سایر اقدام‌های این دسته به نوعی با دیگر اقدام‌های مربوط به راهنمایی از جمله در راهبردهای ایجاد، توسعه و تغییر همپوشانی دارد و احتمال دارد پاسخ‌دهندگان این مورد را به جهت ارائه راهنمایی در بخش‌های دیگر مثبت اعلام کرده‌اند.

همان‌گونه که در شکل بالا می‌توان مشاهده کرد اقدام‌های کتابخانه‌های دانشگاهی در ایران گرایش و توجه متوازن و هماهنگی نداشته است و این اقدام‌ها در برخی از کتابخانه‌های دانشگاهی هماهنگ و همگام با اقدام‌های این کتابخانه‌ها در سایر کشور بوده و در برخی از آنها نیز همراستا نیستند. به بیان دیگر، این توجه و گرایش به سوی برخی از فعالیت‌ها و اقدام‌ها چولگی<sup>۱</sup> و در بخشی از آنها کشیدگی<sup>۲</sup> دارد. این بخش‌ها در شکل به صورت ستاره و ابر مشخص شده‌اند. این توجه نامتوازن می‌تواند تأثیرهایی در گرایش مخاطبان و ذی‌نفعان به این نهادهای علمی داشته باشد از این نظر که خلأ کارکردی و ایفای نقش این نهادها را بخش یا سازمان دیگری پر می‌کنند و توجه و گرایش مخاطبان و کاربران را به خود معطوف می‌نمایند.

نکته دومی که در این میان می‌توان اشاره کرد این است که به نظر می‌رسد برخی از کتابخانه‌های دانشگاهی در ایران درک درستی از برخی از اقدام‌های آموزشی و پژوهشی نداشته‌اند و یا گویه‌های پرسش‌نامه به درستی درک نشده است. برای نمونه، بیش از نیمی از کتابخانه‌های دانشگاهی در ایران (حدود ۵۵ درصد) به کاربست برنامه‌ریز برخط برای فعالیت‌های پژوهشی و آزمایشگاهی در میان اقدام‌های خود اشاره کرده‌اند که در شکل بالا به صورت دایره و داده‌های آن با نقطه‌چین مشخص شده است.

برای پاسخ به پرسش دوم پژوهش با این عنوان که «ایفای نقش مسئولیت اجتماعی کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در مقایسه با نمونه‌های بین‌المللی در دوره بحران کووید-۱۹ چگونه بوده است؟» لازم است ابتدا به وضعیت کتابخانه‌های دانشگاهی جهان در نقش مسئولیت اجتماعی آنها بپردازیم و سپس به وضعیت کتابخانه‌های دانشگاهی داخل کشور پرداخته شود. اصلی‌ترین اقدام‌ها و فعالیت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی جهان در راهبرد تعهد در قبال مسئولیت اجتماعی این مراکز در جدول ۳ آمده است.

## جدول ۳: راهبرد تعهد در قبال مسئولیت اجتماعی و اقدام‌های اصلی و فرعی کتابخانه‌های دانشگاهی جهان در دوره کووید-۱۹

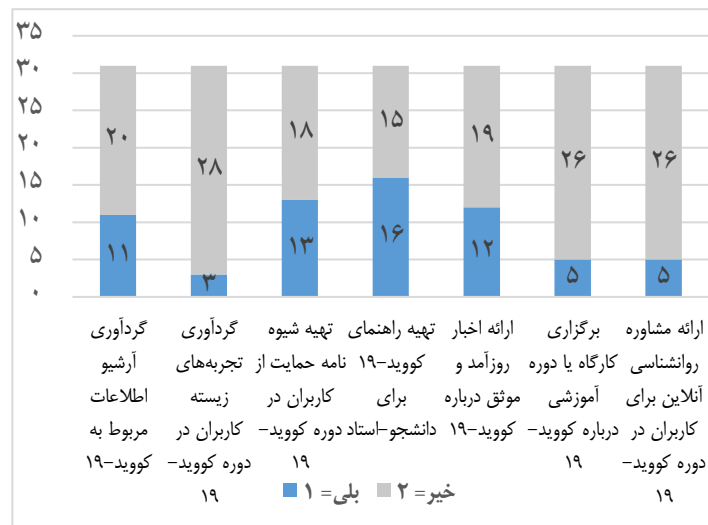
تعداد در قبال مسئولیت اجتماعی	تفصیلات	شرح اقدام
مستندسازی وقایع	۱. گردآوری آرشیو اطلاعات مربوط به کووید-۱۹	
	۲. گردآوری تجربه‌های زیسته در دوره کووید-۱۹	
	۳. تهیه شیوه‌نامه‌های حمایت از کاربران در دوره کووید-۱۹	
تهیه راهنما	۴. تهیه راهنمای کووید-۱۹ برای دانشجو استاد	
	۵. راهنمای سفر در دوره کووید-۱۹	
	۶. راهنمای ورزش در قرنطینه	
برنامه آگاهی‌رسانی جاری برای عامه مردم	۷. ارائه اخبار روزآمد و موثق درباره کووید-۱۹	
	۸. برگزاری کارگاه آموزشی ماهانه درباره کووید-۱۹	
	۹. دوره‌های مجازی رایگان کووید-۱۹ برای کودکان	
شایعه در برابر واقعیت کووید-۱۹	۱۰. آگاهی‌رسانی پیرامون شایعه‌های رایج پیرامون کووید-۱۹ در جامعه و ارائه راهنمای اخبار درست	
	۱۱. مشاوره روانشناسی برخط برای کاربران	
	۱۲. باغبانی، ورزش، آشپزی و ... در دوره کووید-۱۹	
ارائه اطلاعات سودمند درباره کووید-۱۹	۱۳. ارائه اطلاعات پزشکی درباره کووید-۱۹	
	۱۳. ارائه اطلاعات پزشکی روزآمد و معتبر پیرامون کووید-۱۹ در وبگاه کتابخانه	

جدول ۳ به راهبرد «تعهد در قبال مسئولیت اجتماعی» کتابخانه‌های دانشگاهی جهان اختصاص دارد. این جدول نشان می‌دهد که در این راهبرد، نکته قابل توجه گستردگی راهبردهای فرعی است (۷ مورد). کتابخانه‌های دانشگاهی جهان در رویارویی با بحران کووید-۱۹، برای ادامه فعالیت متناسب با این شرایط، پس از ایجاد و ارائه خدمات جدید، بر تعهد در قبال مسئولیت اجتماعی تأکید داشته‌اند. به بیان دیگر، می‌توان گفت که در این کتابخانه‌ها دایره وسیعی از خدمات برای ایفای نقش در برابر جامعه‌ای که اساساً کاربران اصلی کتابخانه‌های دانشگاهی نیستند، تعریف شده است. در میان راهبردهای فرعی مربوط به این بخش، مستندسازی وقایع، برنامه‌های آگاهی‌رسانی جاری برای مردم و تهیه راهنما، فراوانی فعالیت‌هایشان یکسان است. این مسئله نشان می‌دهد که کتابخانه‌های مورد بررسی افزون بر اینکه بر حفظ و نگهداشت پیشینه‌های مربوط به پاندمی‌ها و بحران‌ها توجه دارند، اطلاع‌رسانی مداوم به جامعه و راهنمایی عملی آنها را نیز در برنامه‌های خود قرار می‌دهند. یافته‌های ارائه شده در جدول ۴ به فراوانی فعالیت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در راهبرد «تعهد در قبال مسئولیت اجتماعی» اختصاص دارد. شکل ۳ نیز نمای گرافیکی این وضعیت است.

## جدول ۴. اقدام‌های عملی کتابخانه‌های دانشگاهی ایران درباره مسئولیت اجتماعی دوره کووید-۱۹

ردیف	اقدام‌های عملی	فراوانی
۱	گردآوری آرشیو اطلاعات مربوط به کووید-۱۹	۱۱
۲	گردآوری تجربه‌های زیسته در دوره کووید-۱۹	۳
۳	تهیه شیوه‌نامه حمایت از کاربران در دوره کووید-۱۹	۱۳
۴	تهیه راهنمای کووید-۱۹ (برای استاد و دانشجو)	۱۶
۵	ارائه اخبار روزآمد و موثق درباره کووید-۱۹	۱۲
۶	برگزاری کارگاه آموزشی ماهانه درباره کووید-۱۹	۵
۷	مشاوره روانشناسی برخط برای کاربران	۵

۱. به دلیل‌هایی همچون کوتاه شدن پرسشنامه و همچنین اطمینان از نبود چنین امکان‌هایی در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران، مواردی که به رنگ متمایز و به شکل هاشور آمده‌اند از پرسشنامه الکترونیکی و به تبع آن، یافته‌های کتابخانه‌های دانشگاهی در ایران حذف شدند.



شکل ۳. وضعیت کتابخانه‌های دانشگاهی ایران از نظر مسئولیت اجتماعی در رابطه با همه‌گیری کووید-۱۹

همان‌گونه که از داده‌های شکل ۳ می‌توان دریافت، وضعیت کتابخانه‌های داخل کشور در دوره بحران کووید-۱۹ از نظر مسئولیت اجتماعی در رابطه با این همه‌گیری مطلوب نبوده است. به بیان دیگر، بر اساس نظر پاسخگویان به پرسش‌نامه می‌توان گفت کتابخانه‌های دانشگاهی در کشور جایگاه خود را به عنوان بخشی از یک سازمان و در ارتباط با این همه‌گیری چندان جدی نگرفته‌اند و اقدام شایسته و درخوری ارائه نکرده‌اند. البته باید اشاره کرد که برخی از این مسئولیت‌های اجتماعی در چهارچوب خدمات و فعالیت‌های این کتابخانه‌ها پی‌ریزی شده است که در ادامه و در جدول ۵ این اقدام‌ها و فراوانی هرکدام از آنها نشان داده شده است.

جدول ۵. اقدام‌های عملی کتابخانه‌های دانشگاهی ایران در رابطه با راهنمایی کاربران

ردیف	اقدام‌های عملی	فراوانی
۱	تهیه شیوه‌نامه‌ای برای مقابله با کووید-۱۹	۲۰
۲	تهیه و انتشار مداوم شیوه ارائه خدمات در دوره کووید-۱۹	۲۲
۳	پاسخ به پرسش‌های حق مولفه در دوره کووید-۱۹	۱۷
۴	تهیه برنامه درباره حق مولف در دوره کووید-۱۹	۶
۵	تهیه و ارائه ویدئوهای زنده برای معرفی خدمات برخط	۹

بر پایه یافته‌های به دست آمده و نمایش داده شده در شکل بالا، می‌توان وضعیت کتابخانه‌های دانشگاهی را در برخی از اقدام‌ها از جمله «تهیه ویدئوهای زنده برای معرفی خدمات برخط» و «تهیه برنامه حق مولف در دوره کووید-۱۹» ضعیف و بقیه اقدام‌ها را متوسط قلمداد کرد.

### بحث، نتیجه‌گیری و پیشنهادها

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



جامعه<sup>۱</sup>» و یا ارزش‌های ابزاری، سازمان‌محور<sup>۲</sup> و درون‌نگری<sup>۳</sup> همچون «برقراری ارتباط برای بیان مشارکت کتابخانه در دانشگاه»، «انطباق ارزیابی کتابخانه با مأموریت مؤسسه»، «تأثیر بر موفقیت دانشجویان» و بهبود آموزش و یادگیری ذی‌نفعان.

همه این اقدام‌های آموزشی و پژوهش در کتابخانه‌های دانشگاهی در سراسر جهان در شرایطی انجام شده است که ضرورت دسترسی پژوهش‌گران به اطلاعات و داده‌ها از راه دور بسیار درخور توجه و چالش‌های حضور فیزیکی دانشجویان، پژوهشگران و استادان نیازه به چاره جویی داشت. نتایج پژوهش‌های فدرستون و همکاران (۲۰۱۲)، لیو و همکاران (۲۰۱۷)، و گیسون و همکاران (۲۰۱۷) نشان داد که کتابخانه‌ها بویژه کتابخانه‌های دانشگاهی در مواجهه با بحران توانسته‌اند نقش‌های مهم و ارزشمندی را دنبال کنند. نتایج پژوهش حاضر نیز نشان داد کتابخانه‌های دانشگاهی در ایران تا حدودی منطبق با فعالیت کتابخانه‌های دانشگاهی عمل کرده‌اند. با این حال، نکته مهمی در این میان وجود دارد و کتابخانه‌های دانشگاهی ایران را در مقایسه با سایر کتابخانه‌ها در جهان متمایز و متفاوت می‌کند؛ وضعیتی که شاید آن را بتوان به وضعیت یک‌بام و دو هوای آموزش و پژوهش در دانشگاه‌های کشور تشبیه کرد. به نظر می‌رسد کتابخانه‌های دانشگاهی در ایران جایگاه واقعی خودشان را به عنوان یکی از متولیان آموزش و پژوهش در دانشگاه‌ها هنوز پیدا نکرده‌اند و نگاهی که به این مراکز وجود دارد حاکی از توجه هدفمند به آموزش و پژوهش در بستر کتابخانه‌ها نیست. در واقع کتابخانه باید بستری باشد برای اینکه آموزش و پژوهش در مسیر و از چهارچوب آن گذر کنند و به دست استادان و دانشجویان برسد. این در حالی است که همان‌گونه که در فصل نخست اشاره شد، در برخی استانداردهای کتابخانه‌های دانشگاهی آمده است این کتابخانه‌ها لازم است بسترهای لازم برای یادگیری مداوم دانشجویان را فراهم نمایند و کتابداران نیز باید در برنامه‌ریزی تحصیلی، آموزش‌های سواد اطلاعاتی و ارزشیابی برآیندهای آموزشی مشارکت داشته باشند (عمرانی، ۱۳۹۶، ۳۰ و ۳۱). تجربه‌های سایر کشورها نشان می‌دهد اگر هدف آموزش و پژوهش در دانشگاه‌ها را تربیت دانشجویان و تبدیل آنها به صنعتگران، انسان‌شناسان، فناوران، هنرمندان و به طور کلی متخصصان، حرفه‌مندان و پژوهشگران بدانیم، چاره‌ای نیست جز اینکه نقش پررنگ و شایسته‌ای برای کتابخانه‌های دانشگاهی در آموزش و پژوهش نظر داشته باشیم؛ اما شوربختانه اتفاقی که اکنون افتاده این است که کتابخانه‌های دانشگاهی در ایران سهم جدی و مشخصی از آموزش و پژوهش را به خود اختصاص ندادند و کتابخانه‌ها اغلب برای این دو کارکرد اصلی دانشگاه‌ها عنصری اضافی و زاید و حتی مزاحم برشمرده می‌شوند. نتیجه این می‌شود که بسیاری از آموزش‌هایی که در دوران بحران همه‌گیری کووید-۱۹ در دانشگاه‌های کشور انجام می‌پذیرد پیوندی با منابع اطلاعاتی گردآوری و سازماندهی شده در کتابخانه‌ها ندارند و یا این پیوند با وجود نقش‌ها و کنش‌های سنتی این کتابخانه‌ها و شرایط به وجود آمده، با دشواری بسیار زیادی در اختیار پژوهشگران و استادان قرار می‌گیرد.

نکته مهمتر اینکه هنگامی می‌توان اطمینان پیدا کرد سران زمانی سر انجام تأثیرگذار و پیروزمندانه‌ای برای آموزش و پژوهش در سطح دانشگاه اتفاق خواهد افتاد که یکپارچگی میان منابع اطلاعاتی گردآوری شده، خدمات اطلاعاتی قابل ارائه، دوره‌ها و کلاس‌های آموزشی، و پژوهش‌های در دست‌اجراء به وجود بیاید. در حالی که اکنون می‌بینیم مرکز آموزش‌های الکترونیکی و مجازی در دانشگاه‌های کشور کار خودشان را می‌کنند و مشخص نیست برای مثال، اگر یک استاد به منبع اطلاعاتی نیازمند باشد چگونه می‌تواند به سامانه‌ها و پایگاه‌های موجود در کتابخانه‌ها دسترسی داشته باشد و یا همان استاد چگونه می‌تواند هنگام آموزش مجازی شاهد و مثال برای دانشجویان از میان انبوه منابع مورد نیاز و موجود فراهم کند. در حالی که این هماهنگی و هم‌افزایی میان «آموزش و پژوهش» و «منابع و خدمات اطلاعاتی» می‌تواند نتیجه شگفت‌آوری برای مؤسسه فراهم نماید. در غیر این صورت نمی‌توان انتظار داشت شرایط یک‌بام و دو هوای حاکم در فضای علمی، آموزشی و پژوهشی دانشگاه‌ها و البته کتابخانه‌های دانشگاهی به تربیت پژوهشگران توانمند، کارآمد و تأثیرگذار منجر بشود و یا پژوهش‌هایی مطابق با رفع نیازهای جامعه طراحی و اجراء گردد.

به نظر می‌رسد که در شرایط کنونی که با بحران همه‌گیری روبرو هستیم، یکپارچگی و پیوند میان کتابخانه‌های دانشگاهی، مراکز یا واحدهای آموزشی و فناورانه، مراکز پژوهشی و آزمایشگاهی در بستری یگانه چاره کار باشد. در حالی که همه‌گیری این

1. Social Return-On-Investment (ROI)  
2. Institution oriented  
3. Introverted

ویروس فشارهای مضاعفی بر پیکر، فلسفه و کارکرد فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی و ارزش‌های اساسی و کاربردی آنها وارد کرده است. از سویی دیگر، به روشن شدن برخی از این ناهماهنگی‌ها و چالش‌های آموزشی و پژوهشی در مؤسسه‌های آموزش عالی نیز رهنمون شده است. شاید بتوان آن را فرصتی دانست که به وجود آمده و ما با اقدام مناسب باید آن را غنیمت بشماریم و با ناآگاهی نسبت به چالش‌های آن مقابله کنیم.

اینکه سازمان‌ها از جمله کتابخانه‌ها با این بحران‌ها چگونه روبرو می‌شوند به آموزش‌هایی باز می‌گردد که برای مواجهه با این بحران‌ها فرا گرفته‌اند و البته آمادگی‌هایی که برای اقدام در مواجهه با این بحران‌ها کسب کرده‌اند. به بیان دیگر، تجربه‌های گوناگونی در ایران و جهان وجود دارند که کتابخانه‌ها در ایران می‌توانستند از این تجربه‌ها برای شرایط مشابه استفاده کنند؛ اما اینکه تا چه اندازه از این تجربه‌ها برای رویارویی با همه‌گیری کووید-۱۹ بهره‌برداری کرده‌اند به طیفی از نیازمندی‌ها، شایستگی‌ها و زیرساخت‌های فنی و اجرایی نیازمندند. برای نمونه در بعد آموزش نمی‌توان تأکید و ضرورتی که در این دوره پُرتنش بر آموزش مجازی وجود داشته است، انکار کرد. از این‌رو، با در نظر گرفتن تجربه‌ها و توانمندی‌های حرفه‌ای حرفه‌مندان کتابخانه‌ها، در صورتی که ساختارهای مدیریتی و اجرایی در مؤسسه‌های آموزشی و پژوهشی به کتابخانه‌ها اجازه بدهند مدیریت محتوای آموزشی در اختیار کتابخانه‌ها قرار بگیرند. همان‌گونه که یافته‌های پژوهش نیز نشان داد، این رویه میان کتابخانه‌های دانشگاهی در جهان امری مرسوم بوده است و افزون بر تأثیر بیشتر در امر آموزش، می‌توان انتظار داشت تأثیر مثبت و مضاعفی در امر پژوهش نیز اتفاق بیفتد. البته شایسته یادآوری است این تصمیم می‌تواند بر پایه داده‌ها، اطلاعات و دانش در اختیار مدیران مؤسسه‌های آموزشی و پژوهشی نسبت به توانمندی‌ها، نیازمندی‌ها و شرایط موجود در کتابخانه‌ها اتفاق افتاده باشد. در این صورت نیز نمی‌توان نیاز به برقراری پیوند میان منابع و پایگاه‌های اطلاعاتی و سامانه‌های آموزشی را منتفی دانست. از این‌رو، با این پیش‌فرض که این سامانه‌ها به طور معمول توسط متخصصان حوزه‌های فناوری اطلاعات طراحی، پشتیبانی و اجراء می‌شود، حضور حرفه‌مندان و متخصصان کتابخانه‌ها در پیاده‌سازی و مدیریت این سامانه‌ها امری مطلوب و بهینه بشمار می‌رود. همچنین پیشنهادهایی که در ادامه آمده است، می‌تواند به تکمیل یافته‌ها و نتایج این پژوهش کمک کند:

۱. یکی از فعالیت‌های مهمی که توسط کتابخانه‌های دانشگاهی در سراسر جهان در این همه‌گیری انجام شده است، دانش و تجربه‌ای است که ذی‌نفعان کلیدی در ارتباط با این وضعیت با آن روبرو بوده یا داشته‌اند. بنابراین، به نظر می‌رسد ضروری باشد «تجربه‌های زیسته ذی‌نفعان، کاربران و کنشگران کتابخانه‌ها (از جمله کتابخانه‌های دانشگاهی) همچون کتابداران، کاربران، مدیران در کشور در دوره بحران همه‌گیری کووید-۱۹» مورد بررسی و پژوهش قرار بگیرد؛
۲. به نظر می‌رسد دیر یا زود این همه‌گیری پایان می‌پذیرد و یا همچون برخی از دیگر بیماری‌های همه‌گیر کم‌رنگ، کم‌اثر شده و یا کنترل می‌گردد. اینکه مراکز اطلاع‌رسانی چه وضعیتی پس از این همه‌گیری دارند می‌تواند مهم و ارزشمند بوده و می‌تواند بررسی جایگاه و نقش آنها در نظام علمی و آموزشی بررسی و پایش شود. این دست پژوهش‌ها که پس‌رخدادی بشمار می‌آیند و یا افزون بر اثرات اولیه هنگام بروز و ظهور خود، اثرات ثانویه‌ای بر فعالیت‌ها، کنش‌ها یا ماهیت این دست سازمان‌ها داشته باشند. بنابراین پیشنهاد می‌شود «وضعیت کتابخانه‌ها (از جمله کتابخانه‌های دانشگاهی) پس از پایان بحران همه‌گیری کووید-۱۹» نیز در پژوهشی دیگر دنبال شود؛
۳. یکی از مهمترین نکته‌هایی که لازم به نظر می‌رسد مورد بررسی واقع شود، «شایستگی‌های علمی، حرفه‌ای و اجرایی مورد نیاز برای مدیریت آموزش‌های مجازی در مؤسسه‌های آموزش عالی در کشور با استفاده از خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی» است. به بیان دیگر، اینکه خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی به چه شایستگی‌های علمی، حرفه‌ای و اجرایی برای حضور و ورود به آموزش‌های مجازی نیاز دارد می‌تواند در پژوهشی مجزا دنبال شود.

## ملاحظات اخلاقی

### تعارض منافع

بنا بر اظهار نویسندگان این مقاله تعارض منافع ندارد.

## سپاسگزاری

از معاونت محترم پژوهشی پژوهشگاه علوم و فناوری ایران (ایرانداک) به خاطر حمایت مالی و معنوی از پژوهش حاضر سپاسگزاری می‌شود.

## منابع

- حقیقی، محمود. (۱۳۸۵). کتابخانه‌های دانشگاهی. ویراستار: ابراهیم افشار زنجانی. در *دایره‌المعارف کتابداری و اطلاع‌رسانی*. دسترس‌پذیر در: <https://goo.gl/nR7Zml>
- عمرانی، ابراهیم. (۱۳۸۷). کتابخانه‌های دانشگاهی ایران: مروری بر وضعیت کتابخانه‌های دانشگاه تهران بعد از پیروی انقلاب اسلامی ایران. کتاب ماه کلیات، (۲)۱۲، ۳۲-۳۵.
- عمرانی، ابراهیم. (۱۳۹۶). *استانداردهایی برای کتابخانه‌ها در موسسات آموزش عالی ایران*. تهران: چاپار: انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران. مدیرامانی، پروانه. (۱۳۸۵). کتابخانه‌های تخصصی. ویراستار: ابراهیم افشار زنجانی. در *دایره‌المعارف کتابداری و اطلاع‌رسانی*. دسترس‌پذیر در: <https://goo.gl/Mg5hq8>

## References

- Emrani, Ss E. (2008). Academic libraries in Iran: A glance on the situation of Tehran University academic libraries after Iranian Islamic Revolution. *Information & Communication Quarterly Review*. (12(2), 32-35. (In Persian)
- Emrani, S. E. (2017). *Standards for Libraries in Higher Education of Iran*. Tehran: Chapar; Iranian Library and Information Science Association. (In Persian)
- Featherstone, R. M., Boldt, R. G., Torabi, N., & Konrad, S. L. (2012). Provision of pandemic disease information by health sciences librarians: A multisite comparative case series. *Journal of the Medical Library Association: JMLA*, 100 (2), 104.
- Gibson, A. N. & et al. (2017). Libraries on the frontlines: neutrality and social justice. *Journal of Equality, Diversity and Inclusion*, 36 (8), 751-766. <https://doi.org/10.1108/EDI-11-2016-0100>
- Haghighi, M. (2006). Academic Libraries. Ed. Ebrahim Afshar. In *Encyclopedia of Library and Information Science* (1<sup>st</sup> edition). <https://goo.gl/nR7Zml> (In Persian)
- Hinchliffe, L. J. & Wolff-Eisenberg, C. (2020). Academic Library Response to COVID19. Retrieved November 25, 2023, from: <https://www.cni.org/wp-content/uploads/2020/03/Academic-Library-Response-to-COVID-19-cnisp20-.pdf>
- Liu, J., Tu-Keefner, F., Zamir, H., & Hastings, S. K. (2017). Social media as a tool connecting with library users in disasters: A case study of the 2015 catastrophic flooding in South Carolina. *Science & Technology Libraries*, 36(3). <https://doi.org/10.1080/0194262X.2017.1358128>
- Modiramani, P. (2006). Special Libraries. Ed. Ebrahim Afshar. In *Encyclopedia of Library and Information Science* (1<sup>st</sup> edition). <https://goo.gl/Mg5hq8> (In Persian)
- Rajabali Beglou, R., & Aiiiii ii .. .. ()))) ) Aaammii l irr riss' mii n strategies and services during the COVID-19 pandemic. *IFLA Journal*, 49(2), 286-297. <https://doi.org/10.1177/03400352221130778> (In Persian)
- Superio, D. L. et al. (2019). Fire + water + bombs: Disaster management among academic libraries in Marawi City, Lanao del Sur, Philippines. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 41, 1-8.
- Vijesh, P. V., & Mohanan, N. (2018). Social responsibilities of academic libraries: Rajagiri College of Social Sciences library, Kalamassery, Kerala: A Case Study. In *Teaching Role of Librarians*. Daya Publishing: Astral.

- Wang, T., & Lund, B. (2020). Announcement information provided by united states' public libraries during the 2020 COVID-19 Pandemic. *Public Library Quarterly*. <https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1764325>
- Witt, S., & Smith, K. (2019). Libraries in times of crisis. *IFLA Journal*, 45 (1), 3–4. <https://doi.org/10.1177/0340035219830549>

