

Service patterns and functional strategies of academic libraries during Corona: A text study

Seyedeh Zahra Hojjat Hoseini¹

DOI: 10.22034/popsci.2021.288192.1091

Abstract

The purpose of this study was the investigation of academic libraries' reaction during the Pandemic Covid-19 and determining work practices, service patterns, functional strategies and their played role. This study is a literary study that was performed by content analysis. 25 articles in the field of academic libraries during the Pandemia of Covid -19 were selected from among published articles in reputable scientific journals in different databases randomly and analyzed. Findings showed that most university libraries in different countries were physically closed for users during the prevalence of this pandemic, but they were served. In this period, most libraries renovated their web pages, re-assigned resources, and planned strong online designs. The university portal and other social media tools were underused communication tools during the pandemic.

The Library staff worked remotely and felt too responsible by the boarding communication during the week without any formal work policies to address new work routines.

Academic librarians felt that the digital gap, lack of digital literacy skills and low internet speed were the most important barriers to their transferring from physical to online mode, less use of library online resources and web portals. This study also provided recommendations to improve the role of libraries in such conditions.

Keywords: covid -19, Emergency Library Services, Online Services, University Library

1. Master of Information Science and Knowledge, Imam Reza International University
Email: z.h139373@gmail.com



الگوهای خدماتی و استراتژی‌های کاربردی کتابخانه‌های دانشگاهی در دوران کرونا: یک مطالعه‌ی متن پژوهانه

سیده زهرا حجت حسینی^۱

DOI: 10.22034/popsci.2021.288192.1091

نوع مقاله: علمی- ترویجی تاریخ ارسال: ۱۳۹۹/۰۶/۰۳ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۹/۱۸

چکیده

هدف از این مطالعه بررسی واکنش کتابخانه‌های دانشگاهی در طول پاندمی کوید-۱۹ و تعیین شیوه‌های کاری، الگوهای خدماتی، استراتژی‌های کاربردی و نقش ایفا شده آن‌ها بود. این مطالعه یک بررسی متن پژوهانه است که به روش تحلیل محتوا انجام پذیرفت. تعداد ۲۵ مقاله در حوزه کتابخانه‌های دانشگاهی در دوران پاندمی کوید-۱۹ از میان مقاله‌های منتشر شده در مجلات معتبر علمی بازیابی شده در پایگاه‌های اطلاعاتی مختلف به روش تصادفی انتخاب و مورد تحلیل قرار گرفت. یافته‌ها نشان داد که اکثر کتابخانه‌های دانشگاهی در کشورهای مختلف به صورت فیزیکی برای کاربران در هنگام شیوع این بیماری همه‌گیر بسته شده بودند اما به آنها خدمت رسانی می‌شد. در این دوران اکثر کتابخانه‌ها صفحات وب خود را نوسازی کردند، منابع جدیدی را تخصیص دادند، و طرح‌های آنلاین قوی را برنامه‌ریزی کردند. پورتال دانشگاه و دیگر ابزارهای رسانه‌های اجتماعی در طول این بیماری همه‌گیر از ابزارهای ارتباطی کم استفاده بودند. کارکنان کتابخانه دورکاری می‌کردند و به دلیل ارتباط شبانه‌روزی در طول هفته و بدون هیچ سیاست کاری رسمی برای پرداختن به روال‌های کاری جدید، احساس مسئولیت بیش از حد داشتند. کتابداران دانشگاهی احساس می‌کردند که شکاف دیجیتالی، نداشتن مهارت سواد دیجیتالی و سرعت پایین اینترنت مهم‌ترین موانع انتقال آنها از حالت فیزیکی به حالت آنلاین استفاده کمتر از منابع آنلاین کتابخانه و پورتال‌های وب است. این مطالعه همچنین توصیه‌هایی را برای بهبود نقش کتابخانه/ها در چنین شرایطی ارائه داد.

کلمات کلیدی: کوید-۱۹، خدمات کتابخانه اضطراری، خدمات برخط، کتابخانه دانشگاهی

۱. کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه بین‌المللی امام رضا (علیه‌السلام)

نخستین مورد ویروس کورونا در دسامبر ۲۰۱۹ در چین گزارش شد (WHO, 2019). از آن، موارد کووید-۱۹ در سراسر جهان ظاهر شد و بسیاری را به کام مرگ کشید. در نتیجه، بسیاری از مؤسسات آموزشی و کتابخانه‌ها بسته شدند و به نوعی دانشجویان از ورود به مؤسسات آموزشی منع و مجبور به ترک خوابگاه‌های شبانه‌روزی شدند (The Nation, 2020a). پاندمی کووید-۱۹ تقریباً یک شبه تمام جنبه‌های زندگی ساکنان جهان را تغییر داده است. در حال حاضر نوعی عدم قطعیت وجود دارد و هیچ‌کس نمی‌داند بحران کووید-۱۹ چه مدت طول خواهد کشید. بنابراین، مؤسسات آموزشی مشارکت‌های آنلاین مانند کلاس‌ها و تکالیف برای دانشجویان را آغاز کرده‌اند. در ایران نیز وزارت علوم، تحقیقات و فناوری از کلیه دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی کشور خواست تا طرح آموزش و تعامل آنلاین با دانشجویان را هر چه زودتر آغاز کنند تا به نوعی از خطر از دست دادن یک سال تحصیلی جلوگیری شود. در بسیاری از موارد، دولت حتی به دانشگاه‌ها در فراهم‌آوردن نرم‌افزار برای کلاس‌های آنلاین، بسته‌های اتصال اینترنتی، آموزش اعضای هیات علمی، ایجاد یک مخزن داده، ارائه راهنمایی در مورد بهبود کیفیت، و راه‌اندازی و تطبیق سیستم‌های نظارت و ارزیابی کمک کرده است (وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، ۱۳۹۹). از نظر برگزاری کلاس‌های آنلاین، وزارت علوم رهنمودهایی را برای آمادگی آنلاین منتشر کرده و هشت عامل از جمله نظام مدیریت دانشگاه، نحوه برگزاری دوره‌ها، وظایف اعضای هیات علمی، خدمات کتابخانه یا بانک منابع، ملزومات زیرساختی فناوری، آماده‌سازی دانشجویان، سیستم ارزیابی و کلاس‌های عملی - آزمایشگاهی را تبیین کرده است (وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، ۱۳۹۹). در این میان ضرورت ایجاد مکانیزم بانک دانش ملی با مسئولیت‌های زیر کاملاً قابل درک است:

- پشتیبانی از کتابخانه‌ها در دوره انتقال به آموزش آنلاین

- شناسایی و بررسی مطالب آنلاین مناسب برای دوره‌های آنلاین
- مذاکره با مراکز آموزشی تولیدکننده محتوا و دیگر ارائه‌دهندگان محتوا برای ایجاد بانک دانش ملی (Massan, Shaikh, Dahri, 2020, 251).

در این میان نقش حرفه‌ای کتابخانه‌های دانشگاهی در پاسخ به بحران کووید-۱۹ از اهمیت قابل ملاحظه‌ای برخوردار است. وظایف جدید آنها در برنامه‌ریزی برای حمایت از آموزش آنلاین و ارتباط با اعضای هیئت‌علمی و دانشجویان اتفاقی است که پیش از این سابقه نداشته و چالش‌هایی را پیش روی این کتابخانه‌ها قرار داده است. این در حالی است که بسیاری از کتابخانه‌های عمومی در ایران فاقد منابع، امکانات و فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات هستند تا در وضعیت کنونی فعالیت کنند و کمک حال دانشجویان باشند.

هدف از این مطالعه، انجام یک پژوهش مروری در مورد واکنش کتابخانه‌های دانشگاهی به پاندمی کووید-۱۹ می‌باشد. این مطالعه به بررسی شیوه‌ها و الگوی خدمات در طول پاندمی زمانی که کلاس‌های دانشگاه به حالت تعلیق درآمده و کلاس‌های آنلاین آغاز شده است، می‌پردازد و سعی در معرفی چالش‌ها و فرصت‌های کتابخانه‌های دانشگاهی در این وضعیت دارد. چالش اصلی انتقال از تحویل فیزیکی به تحویل آنلاین خدمات اطلاعاتی است. زمینه کتابخانه‌های دانشگاهی ایران منحصر به فرد است. کتابخانه‌های دانشگاهی به عنوان توسعه‌یافته‌ترین بخش‌های یک دانشگاه در کشور، با چالش‌های اجتماعی، مالی و فنی متعددی مواجه هستند. کمبود برنامه‌های کاربردی تکنولوژیکی در مقیاس وسیع، دسترسی خارج از محوطه دانشگاه به منابع مشترک، طرح‌های دیجیتال در مقیاس بزرگ، مخازن سازمانی و پروژه‌های مشترک، آن‌ها را به کانون توجه خاص برای مطالعه در این پاندمی تبدیل کرده است. علاوه بر این، نفوذ نسبتاً پایین اینترنت و دسترسی به پهنای باند مناسب در شهرهای کوچک تا حد زیادی بر توانایی دانشجویان برای دسترسی مؤثر به کلاس‌ها و منابع اطلاعاتی آنلاین تأثیر می‌گذارد (Nakhoda, 2020). بنابراین، چالش‌های قابل‌توجهی برای کتابخانه‌های دانشگاهی در برآوردن نیازهای کاربران آن‌ها وجود دارد. پرواضح است

کتابخانه‌های دانشگاهی در تلاش هستند تا به نوعی در برگزاری مناسب کلاس‌های آنلاین مشارکت کنند، نیازهای اطلاعاتی دانشجویان و اساتید را برآورده سازند، شیوه‌های کاری آنلاین را اتخاذ کنند و نقش‌های نوظهور فردی و جمعی را بشناسند و بپذیرند. با این حال، پاندمی کووید-۱۹ باعث ایجاد هرج و مرج، عدم قطعیت و تغییر بسیاری از شیوه‌های معمول شده است. پژوهش حاضر از طریق بررسی متون سعی در بررسی پاسخ‌های کتابخانه‌ها و مسئولیت مدیران کتابخانه‌ها در مورد وضعیت متأثر بیماری همه‌گیر کووید-۱۹ و آینده دارد. علاوه بر این، این مطالعه نه تنها وضعیت فعلی امور، بلکه توصیه‌هایی را براساس این یافته‌ها ارائه می‌دهد.

مرور ادبیات

بررسی اولیه ادبیات موضوع، حاکی از منابع نسبتاً کمیابی در این راستا دارد و بدین ترتیب مطالعات تجربی در مورد این پدیده علیرغم جست‌وجوی فراوان در پایگاه‌های اطلاعاتی متعدد کمتر یافت شد. تعداد کمی از مقالات و پست‌های وبلاگ، با تمرکز بر دستورالعمل‌های کار کتابخانه در زمان این بیماری همه‌گیر، در مورد موضوع پاندمی در سراسر جهان منتشر شدند. با این حال، انجمن‌های کتابداری نیز، از طریق تحقیقات کمک‌هایی را برای پاسخ مناسب در دوران پاندمی ارائه داده‌اند. ایفلا (فدراسیون بین‌المللی انجمن و مؤسسات کتابداری)^۱ از زمان انتشار کووید-۱۹، اطلاعات و منابع مربوط به وضعیت کتابخانه‌های سراسر جهان را جمع‌آوری کرده است. ایفلا (۲۰۲۰) همچنین اطلاعات موجود در وب سایت خود را به طور منظم به روزرسانی می‌کند. مؤسسه خدمات موزه و کتابخانه در ایالات متحده آمریکا^۲ (۲۰۲۰) منابع کووید-۱۹ را برای همه انواع کتابخانه‌ها در صفحه وب خود فراهم کرده است. انجمن کتابخانه‌های دانشگاهی و تحقیقاتی آمریکا (۲۰۲۰) راهنمایی‌هایی را برای کتابخانه‌های دانشگاهی و پژوهشی در زمینه آموزش از راه دور، توسعه حرفه‌ای، بهترین تجارب، نگهداری مجموعه در طول بحران کووید-۱۹ و

1. The International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)
2. Institute of Museum and Library Services (IMLS)

آماده‌سازی کتابداران برای بازگشایی کتابخانه‌ها، توسعه داده‌است. انجمن کتابخانه‌های تحقیقاتی (۲۰۲۰) نیز صفحات خبری کووید-۱۹ و صفحات وب راهنما را توسعه داده است. انجمن اطلاعات و کتابخانه استرالیا (۲۰۲۰) یک صفحه وب برای به اشتراک‌گذاری خدمات کتابخانه‌ای و اخبار مربوط به واکنش آنها نسبت به کووید-۱۹ ایجاد کرده است. ائتلاف بین‌المللی کنسرسیوم کتابخانه (۲۰۲۰) بیانیه‌ای در مورد منطقه جغرافیایی کووید-۱۹ و تأثیر آن بر خدمات و منابع کتابخانه در نیمه دوم کنسرسیوم کتابخانه‌های شخصی در سراسر جهان منتشر کرد. در همین راستا، مارتزوکو^۱ (۲۰۲۰) اظهار می‌دارد که کتابخانه‌های ایالات متحده آمریکا ساختمان‌های فیزیکی خود را بسته و به جای آن مخزن‌های دیجیتالی خود را باز کرده‌اند. زیو^۲ و همکاران (۲۰۲۰) گزارش می‌دهد که استفاده از پایگاه‌های داده آنلاین به دلیل بسته بودن کتابخانه‌ها تا ۷۵ درصد افزایش یافته است. علاوه بر این، حدود ۳۰۰۰ کتاب از کتابخانه عمومی شهرستان میدلتاون ایالت نیوجرسی^۳ در یک روز قبل از بسته شدن آن منتشر شد. انجمن کتابخانه پزشکی (۲۰۲۰) یک راهنمای منابع برای کتابداران علوم بهداشتی و سایر کتابداران در وب سایت خود ایجاد کرده است.

در همین حال، یو و مانی^۴ (۲۰۲۰) سه نقش کلیدی کتابدار علوم پزشکی را در طول پاندمی کووید-۱۹ شرح دادند: ترویج و انتشار اطلاعات مربوط به اقدامات پیشگیرانه برای آگاهی از سلامت عمومی؛ ارائه آخرین اطلاعات در مورد بیماری جهت کمک به پژوهشگران و برآورده ساختن نیازهای اطلاعاتی کاربران عادی کتابخانه فاسی^۵ و همکاران (۲۰۲۰) مدل‌های خدمات جدید و پیامدهای فناورانه برای کتابخانه‌ها در طول بحران کووید-۱۹ را ارائه کرد. با این حال، تاکنون هیچ مطالعه جامعی در مورد پاسخ کتابخانه‌های دانشگاهی به بسته شدن فیزیکی کتابخانه‌ها در دوران همه‌گیری کووید-۱۹ منتشر نشده است.

-
1. Martzoukou
 2. Guo
 3. Middletown, NJ
 4. Yu & Mani
 5. Fasae

روش‌شناسی

این مطالعه ماهیت مروری دارد که به روش متن‌پژوهانه انجام پذیرفته است زیرا هدف، کاوش در پدیده و برجسته‌کردن جنبه‌های مختلف آن از طریق بررسی متون بود. برای بررسی چگونگی واکنش کتابخانه‌ها به وضعیت اضطراری اخیر، نگارنده متون منتشر شده در این حوزه را به‌دقت واری کرد متون مربوط در ۲۵ مقاله منتشر شده در مجلات علمی خارجی معتبر بود که از میان مقاله‌های بازیابی شده از پایگاه‌های اطلاعاتی مختلف به‌صورت تصادفی انتخاب شدند (جدول ۱). فهرستی از مسائل و راهکارهای صورت گرفته براساس مقالات و تجربیات گذشته در جهان تهیه و به شرح زیر ارائه گردیده است.

جدول ۱. نمونه آماری پژوهش

Row	Title	writer	journal	year
1	How an academic library worked during the Covid-19 pandemic	Landøy, A., & Færevaaag, T	<i>Romanian Journal of Library and Information Science</i>	2020
2	Polish university libraries social networking services during the COVID-19 pandemic...	Gmiterek, G	<i>The Journal of Academic Librarianship</i>	2020
3	The role of libraries in distance learning during COVID-19	Zhou, J.	<i>Information Development</i>	2021
4	Four health science librarians' experiences: How they responded to the COVID-19 ...	Mi, M., Zhang, Y., Wu, L., & Wu, W.	<i>College & Research Libraries News</i>	2020
5	Information dissemination in an era of a pandemic (COVID-19): librarians' role.	Okike, B. I.	<i>Library Hi Tech News</i>	2020
6	Rethinking academic library space amidst the COVID-19 pandemic in South Africa	Chisita, C. T., & Chizoma, U. S.	<i>Information Discovery and Delivery</i>	2021
7	COVID-19 demonstrates the value of open access:	Tavernier, W.	<i>College & Research</i>	2020

	What happens next?		<i>Libraries News</i>	
8	Covid-19 impact on the Caribbean academic library: Jamaica's preliminary response to...	Harris, S. Y.	<i>Library Management</i>	2021
9	Library support for student mental health and well-being in the UK: Before and during...	Cox, A., & Brewster, L.	<i>The Journal of Academic Librarianship</i>	2020
10	COVID-19 pandemic and social media news in Nigeria: The role of libraries and	Ladan, A., Haruna, B., & Madu, A. U.	<i>International Journal of Innovation and Research in Educational Sciences</i>	2020
11	Academic Library Services in Post Covid-19 Era.	Dhiman, A. K	<i>Pearl: A Journal of Library and Information Science</i>	2020
12	Information literacy education during the pandemic: The cases of academic libraries...	Guo, J., & Huang, J.	<i>The Journal of Academic Librarianship</i>	2021
13	Examination of Academic Library Websites Regarding COVID-19 Responsiveness.	Condic, K.	<i>Journal of Web Librarianship</i>	2021
14	A survey of response of access services in academic libraries to COVID-19	Tolppanen, B. P.	<i>Journal of Access Services</i>	2021
15	COVID-19 and digital library services—a case study of a university library	Mehta, D., & Wang, X.	<i>Digital Library Perspectives</i>	2020
16	Academic Library Services during COVID-19: The Experience of CUHK Library	Ma, L. F.	<i>International Information & Library Review</i>	2020
17	Impact of the COVID-19 Pandemic on Chinese	Shi, Y., Li, C., & Luo, L.	<i>The Library Quarterly</i>	2021

	College Students' Information ...			
18	Implementation and Use of Virtual Reference Services in Academic Libraries...	Abubakar, M. K.	<i>Library Philosophy and Practice,</i>	2021
19	Library Access Policies Post COVID-19 Pandemic	Samanta, M.	<i>SSRN</i>	2020
20	Reopening libraries in COVID 19 pandemic: challenges and recommendations	Mestri, D. D.	<i>Indian Journal of Library Science and Information Technology</i>	2020
21	Effect of COVID-19 epidemic on research activity of researcher in Pakistan ...	Massan, S., et al.	<i>3C Tecnología</i>	2020
22	Academic libraries in COVID-19: a renewed mission for digital literacy	Martzoukou, K.	<i>Library Management</i>	2021
23	How American Academic Medical/Health Sciences Libraries Responded to the ...	Yu, F., & Mani, N.	<i>Data and Information Management</i>	2020
24	COVID 19 and Libraries in Italy	Tammaro, A. M.	<i>International Information & Library Review</i>	2020
25	Academic libraries' response to the COVID-19 pandemic in Nigeria	Fasae, J. K., et al.	<i>Library Hi Tech</i>	2020

آموزش و پاندمی

پاندمی کووید-۱۹ به‌طور جهانی بر تمام بخش‌ها از جمله سیستم آموزشی تأثیر منفی گذاشت و تمام مؤسسات دانشگاهی و کتابخانه‌ها را مجبور کرد تا برای حفظ ایمنی کاربران خود بسته شوند. بسیاری از جوامع علمی اظهار داشته‌اند که اثرات این وضعیت همه‌گیر بسیار گسترده‌تر از قبل است (Tammaro, 2020, 217). با این حال، این وضعیت اضطراری فرصت‌ها و تماس‌های بسیاری را برای تغییر به سمت محیط دیجیتال به ارمغان آورد. در طول بررسی‌ها، پژوهشگر این جنبه را مورد بررسی قرار داد در حالی که در مورد وضعیت آموزش در پاندمی کووید-۱۹ در مؤسسات آموزشی و آماده‌سازی دانشگاه‌ها و کتابخانه‌ها

مد نظر قرار داشت. متون مختلف حالات مختلفی را گزارش کرده بودند. برخی ن نویسندگان مقالات، با شور و هیجان در مورد شروع کلاس‌های آنلاین در طول پاندمی گزارش دادند. چند تن دیگر در مورد نقش مقامات عالی در تعیین سیاست‌های بخش آموزش و پرورش در سراسر کشور بحث و تبادل نظر کردند.

برخی نویسندگان اظهار داشته بودند که پیش از این عدم اطمینان وجود داشت اما وزارتخانه‌های آموزش عالی و مانند آنها دستورالعمل‌های مناسبی را صادر کرده‌اند. با این حال، تغییرات سریع در تصمیمات دولت، وزارت آموزش و پرورش و آموزش عالی در بسیاری از کشورها، به ویژه در هفته‌های نخست کووید-۱۹ موجب تاخیر در تصمیم‌گیری در مورد دانشگاه‌ها شد با این حال، نوعی هرج و مرج و سردرگمی در میان دانشگاه‌ها در مراحل اولیه وجود داشت، در همین حال، در بسیاری از کشورها به دانشگاه‌ها اجازه داده شد تا کلاس‌های آنلاین را با حفظ پارامترهای کیفی خاص آغاز کنند یا این که مدت زمانی را به عنوان تعطیلات تابستانی اعلام کنند (Landoy, Færevaaag, 2020, 7). برخی از دانشگاه‌ها رویکردهای ترکیبی را اتخاذ کردند. برخی از دانشگاه‌ها تعطیلات تابستانی را اعلام کردند و تعطیل شدند در حالی که برخی دیگر کلاس‌های آنلاین را آغاز کردند.

با این حال، مشاهده شده است که بسیاری از مؤسسات، زیرساخت انتقال به کلاس‌های درس دیجیتال را داشتند، اما برخی دیگر در کش و قوس ایجاد زیرساخت‌های لازم بودند. این بیماری همه‌گیر باعث تغییر ناگهانی در ارائه آموزش در بسیاری از کشورها شده است و بعضاً اصلاحات و دخالت‌های سریع سیاسی را نیز به دنبال داشته است (Martzoukou, 2020, 270).

دسترسی به کتابخانه

به دلیل بسته شدن بخش آموزش در دوران این بیماری همه‌گیر، نقش کتابخانه‌های دانشگاهی چالش برانگیزتر شده است. کتابخانه‌های سراسر جهان در ارائه خدمات یا محدودیت‌هایی برای تعطیلی کامل یا جزئی، با انتخاب‌های سختی مواجه هستند. برخی نویسندگان مقالات مورد بررسی در مورد بسته شدن فیزیکی کتابخانه‌ها، نمونه‌های متعددی

از خدمات را به اشتراک گذاشتند. بسیاری بیان داشته بودند که کتابخانه آن‌ها از نظر فیزیکی بسته بود، با این حال پس از آن به ارائه محتوا و خدمات دیجیتال روی آوردند (Gemiterek, 2021, 3). تنها یک نویسنده اشاره کرده بود که کتابخانه‌های مورد بررسی او فقط برای اعضای هیات علمی مقیم پردیس باز بوده و خدماتی از جمله "تسهیلات امانت دهی منابع" را ارائه می‌دهد (Zhou, 2021, 5). درباب خطرات کووید-۱۹ و خطر انتقال ویروس، برخی نویسندگان اظهار نظر کرده بودند که محوطه دانشگاه‌های مورد بررسی آن‌ها خالی و بسته شده است و تنها اعضای هیات علمی و کارکنان مقیم و خانواده‌های آن‌ها اجازه ماندن در اجتماع دانشگاهی را داشتند. پردیس دانشگاه تقریباً به شیوه قرنطینه بسته شده بود زیرا "به هیچ یک از ساکنان محوطه دانشگاه اجازه داده نشد که بدون اجازه قبلی مدیریت دانشگاه خارج شود". بنابراین آن‌ها بیان داشتند که ارائه تسهیلات امانت دهی به اعضای هیات علمی مقیم محوطه دانشگاه کار مشکلی است. با این وجود، بررسی متون نشان می‌داد که اکثر کتابخانه‌های مورد بررسی رویکردهای جدیدی را اتخاذ کرده‌اند و بر راهکارهای آنلاین قوی تمرکز کرده‌اند (Mi, et al., 2020, 332).

دورکاری

بسیاری از سازمان‌های بین‌المللی در حال حاضر در حال اجرای سیاست "دورکاری" هستند. با این حال، وضعیت کنونی این بیماری همه‌گیر، کار از راه دور را تنها گزینه برای سازمان‌ها در سطح جهانی کرده است. همانطور که برخی از نویسندگان متون مورد بررسی اشاره کرده‌اند، کتابداران دورکاری را در دستور کار خود قرار داده بودند. برخی از آنها تجارب خود و وظایف مختلفی که در حین کار از خانه انجام می‌دهند را توضیح دادند (Okike, 2020, 3). از آن میان برخی اشاره کرده بودند از خانه در جلسات با مقامات بالاتر در مورد تغییر سیاست شرکت می‌کنند، با سوالات آنلاین مربوط به تهیه کتاب، مقاله و سرقت ادبی مرتبط هستند. همچنین دیدگاه‌های مشابهی را به اشتراک می‌گذارند که برای تسهیل کاربران به صورت آنلاین ۲۴ ساعت در شبانه روز و ۷ روز در هفته کار می‌کنند (Chisita & Chizoma, 2021, 109). بسیاری از کتابداران در ارائه محتوای دیجیتال باز، به روز رسانی

وب سایت کتابخانه، دانلود و ارسال کتاب / مقاله، پاسخ به سوالات کاربران شرکت داشتند. بیشتر آن‌ها از طریق تلفن، واتساپ و ایمیل با کاربران ارتباط برقرار می‌کردند. پورتال دانشگاه و رسانه‌های اجتماعی کم‌ترین استفاده را در میان ابزارهای ارتباطی در طول پاندمی داشتند (Tavernier, 2020, 228).

منابع و خدمات موجود

به منظور حمایت از کلاس‌های آنلاین به دلیل پاندمی کووید-۱۹، کتابخانه‌های دانشگاهی در تلاش هستند تا نیازهای کاربران خود را از طریق مجموعه‌های دیجیتال برآورده سازند. در حمایت از جامعه دانشگاهی، تعدادی از فروشندگان و ناشران نیز نقش اجتماعی خود را با فراهم کردن دسترسی آزاد به برخی از منابع خود در طول این بیماری همه‌گیر ایفا می‌کنند. برخی از نویسندگان مقالات مورد بررسی اشاره کردند که منابع مختلف در شرایط اضطراری مانند کتابخانه دیجیتال، دسترسی خارج از محوطه دانشگاه، خدمات تحویل اسناد الکترونیکی، پایان‌نامه‌ها و مخازن کتاب، جزو منابع مفید مورد دسترسی آزاد بودند (Harris, 2021, ahead-of-print). از نتایج بررسی برخی متون مشهود بود که آن دسته از کتابخانه‌هایی که مجموعه‌های ترکیبی دارند به بحران کووید-۱۹ به خوبی پاسخ دادند. برخی از کتابخانه‌ها قادر به ارائه دسترسی VPN به کاربرانشان بودند، با این حال، چند کتابخانه تنها این امکانات را برای ساکنان پردیس فراهم می‌کردند. کتابداران آگاه شدند که آن‌ها به خوبی می‌توانند خدمات تحویل مدرک را از طریق ایمیل و همچنین فصل‌های اسکن شده کتاب‌ها و مقالات مورد نیاز ارائه دهند. همچنین مشخص گردید که آیا کتابخانه‌ها مجهز به منابعی برای رسیدگی به وضعیت‌های اضطراری هستند یا خیر (Cox & Brewster, 2020).

با این حال، ارائه آنلاین خدمات مرجع، مفهوم جدیدی نیست، قبل از این بیماری همه‌گیر، نیز خدمات مرجع به صورت فیزیکی کم‌تر مورد استفاده کاربران قرار می‌گرفت. با این حال، پاندمی کووید-۱۹ آگاهی بیشتری در مورد مجموعه و خدمات آنلاین کتابخانه ایجاد کرد. نویسندگان متون مورد بررسی در این مطالعه تجارب متعدد خود را در مورد ارائه خدمات آنلاین مانند خدمات "از کتابدار بپرس"، خدمات نقطه دسترسی، دسترسی به خدمات مرتبط

با کتاب الکترونیکی و بررسی سرقت ادبی به اشتراک گذاشتند. کتابداران این دیدگاه را داشتند که تعداد نامه‌های پرس و جوی آنلاین در این روزها افزایش یافته است و کاربران از رشته‌های مختلف با آن‌ها تماس می‌گیرند. کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی دسترسی به محتوای دیجیتال را از طریق VPN یکی از داغترین مسائل این روزها گزارش کرده بودند و تجارب خود را با یکدیگر به اشتراک گذاشتند (Ladan, et al., 2020, 129).

حضور آنلاین

کلاس‌های آنلاین در اکثر دانشگاه‌ها با توجه به سیاست دولت برای درگیر کردن جوانان در یادگیری در این زمان دشوار آغاز شد. کتابخانه‌های دانشگاهی مجبور شدند منابع کتابخانه‌ای خود را به صورت آنلاین ارائه دهند تا نیازهای اطلاعاتی دانشجویان و اعضای هیات علمی که در کلاس‌های آنلاین شرکت می‌کردند و همچنین پژوهشگرانی درگیر پروژه‌های خود بودند را برآورده سازند. همچنین، زمان آن شده بود تا کتابخانه با ارائه منابع دیجیتال به جای بسته شدن، موقعیت مثبتی داشته باشد. برخی نویسندگان مقالات مورد بررسی توضیح دادند که کتابداران همچنین مشغول بهبود حضور آنلاین خود با افزودن و به روز رسانی منابع و خدمات هستند و در این راستا گام‌های مختلفی برداشته بودند که از آن میان برای مثال می‌توان به به روز رسانی مرتب وب سایت، آپلود اطلاعات بیشتر درباره اطلاعات کووید-۱۹ بر روی وب سایت، توسعه و آپلود آموزش‌هایی در مورد چگونگی استفاده از منابع کتابخانه در طول پاندمی، برنامه‌ریزی برنامه‌های سواد اطلاعاتی آنلاین، و کار بر روی دسترسی از یک نقطه به تمام منابع اشاره داشت (Dhiman & Kumar, 2020, 133).

موانع تغییر از فیزیکی به دیجیتالی

قبل از این که کتابخانه‌های عمومی جهانی به طور کامل از وضعیت فیزیکی به مجموعه‌ها و خدمات دیجیتال منتقل شوند، سازمان‌های دیگر به سرعت به این تغییر دیجیتال واکنش نشان دادند. ادبیات مربوط به رفتار اطلاعاتی نیز نشان داده است که رفتارها و نیازهای جستجوی اطلاعات کاربران به سرعت در حال تغییر هستند. می‌توان دید که وضعیت بحرانی کنونی پاندمی نه تنها سبک زندگی ما را تغییر داد، بلکه الگوها و شیوه‌های یادگیری را نیز متحول

کرد. همانند دیگر بخش‌ها، کتابخانه‌ها نیز تحت تأثیر الگوی تغییر از فیزیکی به دیجیتال قرار دارند. با این حال، این تغییر برای کشورهای در حال توسعه پیچیده است. کشورهای توسعه‌یافته با مشکلات متعددی از جمله تأمین مالی، زیرساخت، فن‌آوری و مجموعه‌های الکترونیکی محدود مواجه هستند (Nawaz, et al, 2020, 1953). در پاسخ به سوال در مورد نحوه واکنش متخصصان به تغییر دیجیتال، نویسندگان مقالات مورد بررسی تأکید کردند که بسیاری از کتابخانه‌ها در کشورهای در حال توسعه مشغول ایجاد مجموعه‌ها و مخازن دیجیتال بودند که بحران کووید-۱۹ به آنها ضربه زد. به نظر می‌رسد که کتابخانه‌های مذکور در متون مورد بررسی به طور کامل برای یک تغییر دیجیتال آماده نبودند، با این حال، آنها در حال برنامه‌ریزی این فرایند بودند. علاوه بر این، کتابداران برخی از این کتابخانه‌ها اشاره کرده بودند که کاربران کتابخانه نیز فاقد مهارت‌های سواد دیجیتالی هستند و در مناطق کم‌تر توسعه‌یافته با ارتباطات ضعیف اینترنتی زندگی می‌کنند. آنها همچنین توضیح دادند که در حال حاضر بودجه برای آنها مساله‌ساز نیست چرا که آنها به دلیل تعطیلی فیزیکی کتابخانه‌ها، مجموعه‌های چاپی را خریداری نمی‌کردند. با این حال، آنها نگران بودند که کتابخانه‌های محلی نتوانند فرایند انتقال به دنیای دیجیتال را تکمیل کنند و در حقیقت، یک رویکرد ترکیبی برای این کشورها قابل اجرا خواهد بود (Guo & Huang, 2021, 5).

کتابخانه‌های عادی جدید

در سراسر جهان مردم اقدامات احتیاطی فوق‌العاده‌ای را برای مبارزه با شرایط هولناک ایجاد شده توسط کووید-۱۹ انجام می‌دهند. اکنون کشورها به تدریج با اجرای رویه‌های عملیاتی استاندارد که توسط دولت‌ها صادر شده‌است، به حالت تعلیق در می‌آیند. از این رو مردم باید یاد بگیرند که چگونه در این شرایط زندگی کنند. این وضعیت جدید "نیونورمال" نامیده می‌شود. در پاسخ به مسأله بازگشایی کتابخانه‌ها پس از این بیماری همه‌گیر، نویسندگان مقالات مورد بررسی برنامه‌های مختلف برنامه‌ریزی کرده‌اند مانند فاصله‌گذاری اجتماعی و رعایت کردن پروتکل‌های دقیق بهداشتی در دانشگاه و غیره را پیشنهاد داده و به اشتراک

¹ New normal

گذاشتند. به نظر می‌رسد که روسای کتابخانه‌های مذکور نگران بازگشایی کتابخانه‌ها و دقت عمل در مورد استراتژی‌های اتخاذ شده هستند (Condic, 2021, 11).

کتابداران خط مقدم

این موضوع بیشتر اشاره به نقش اجتماعی کتابداران در طول دوران بحران دارد. به عبارتی این سوال مطرح است که کتابداران چگونه می‌توانند نقش خود را به‌عنوان یک شهروند و به‌طور گسترده‌تر یک کتابدار در طول دوران سخت ایفا کنند. در مقالات مورد بررسی چندین مسئولیت اجتماعی از جمله ترویج عادات به مطالعه و مطالب خوب برای کمک به افراد در انزوا، را به اشتراک گذاشتند. ایده دیگری که توسط نویسندگان مقالات مذکور پیشنهاد شد، برگزاری جلسات سواد اطلاعاتی برای آماده‌سازی کشور در برابر گسترش اطلاعات جعلی یا نادرست بود. این نویسندگان در ادامه توضیح دادند که یکی از نقش‌های مهم کتابداران در این دوران، ارتقای روحیه اجتماعی افراد جهت نیل به رفاه است. افراد در دوران همه‌گیری دچار افسردگی و ناامیدی هستند و این زمانی است که باید برای التیام قلب و روح آنها تلاش کرد. اکثر نویسندگان به اجماع رسیدند که نقش کتابداران در طول بحران اضطرابی به دلایل مختلف مهم‌تر و سخت‌تر می‌شود (Tolppanen, 2021, 8).

بحث

کتابخانه‌های دانشگاهی توسعه‌یافته‌ترین بخش دانشگاه‌های یک کشور محسوب می‌شوند. تقریباً در تمام دنیا ترم تحصیلی دانشگاه زمانی در جریان بود که کووید-۱۹ به کشورها حمله کرد و همه مؤسسات آموزشی مجبور به تعطیلی شدند. با این حال، واکنش دانشگاه‌ها ترکیبی از بستن کلی یا رفتن به کلاس‌های آنلاین بود. اکثر دانشگاه‌ها کلاس‌های آنلاین را آغاز کردند و کتابخانه‌های دانشگاهی باید به دانشجویان و استادان در این زمان بحرانی کمک می‌کردند. به نظر می‌رسد تعداد بسیاری از دانشگاه‌ها کلاس‌هایشان را به حال تعلیق درآوردند؛ با این حال، خدمات کتابخانه‌ای بسیاری از این دانشگاه‌ها به دلیل انجام وظایف و تکالیف پژوهشگران و اعضای هیات علمی از منزل و به صورت دورکاری، تعطیل نبود. نقش کتابخانه‌ها در آموزش آنلاین یک افق جدید فرا روی کتابداران بود زیرا تعداد بسیار کمی از



دانشگاه‌ها آموزش آنلاین را قبل از این بیماری همه‌گیر ارائه می‌دادند و شیوه آموزش غالب به صورت حضوری بود. این پاندمی در نهایت چالش‌ها و همچنین فرصت‌هایی را برای کتابخانه‌های دانشگاهی برای طراحی مجدد نقش، خدمات و رسیدن به نیازهای اطلاعاتی جامعه فراهم آورده است. در گذشته، کتابخانه‌های دانشگاهی در بسیاری از کشورها من جمله ایران توجه کافی به خدمات کتابخانه‌ای آنلاین از طریق برنامه‌های کاربردی وب یا رسانه‌های اجتماعی نداشتند. حالت اکثر خدمات کتابخانه‌ای براساس منابع فیزیکی و تعاملات رو در رو بود. ابزارهای رسانه‌های اجتماعی و برنامه‌های کاربردی کمتر برای ارائه خدمات اطلاعاتی به کار می‌رفتند (Mehta & Wang, 2020, 359). پاندمی کووید-۱۹ کتابخانه‌های دانشگاهی را مجبور کرد تا منابع جدیدی را به این امر اختصاص دهند، حضور خود در وب را اصلاح کنند، و استراتژی‌های مختلفی را برای پاسخگویی به تقاضای کاربران اتخاذ کنند. کتابخانه‌ها شیوه‌های کاری خود را تغییر دادند، صفحات وب خود را مرور کرده و بهبود بخشیدند، منابع خود را بر روی پورتال‌های وب خود مجدداً بارگذاری کردند، منابع الکترونیکی جدید، منابع در نظر گرفته‌شده، امکان تماس‌های عمومی بر روی وب سایت‌ها را اضافه کردند و خدمات خود را از طریق ایمیل و واتس‌آپ و غیره گسترش دادند. عمده فعالان این حوزه معتقدند که کتابخانه‌ها باید "نقاط دسترسی به تمام منابع" را برای کاربران فراهم آورند تا قادر به کشف اطلاعات مورد نیاز خود باشند. با این وجود، فراهم کردن دسترسی یک مرحله‌ای به تمام منابع کتابخانه نیاز به زیرساخت فناورانه و پشتیبانی سیستم دارد.

از نظر دسترسی به منابع و خدمات فیزیکی، کتابخانه‌ها می‌توانند ترکیبی از دسترسی کلی بسته، نیمه بسته یا محدود را ارائه دهند. در عین حال تعداد کمی از کتابخانه‌های دانشگاهی وجود دارند که دسترسی محدودی به منابع و خدمات خود، به طور عمده، به اعضای هیأت علمی مقیم در محوطه دانشگاه ارائه می‌کنند. سیاست‌های کتابخانه‌های دانشگاهی تحت تأثیر تصمیمات مدیریت دانشگاه و وزارت آموزش عالی بوده است. کتابخانه‌ها سیاست‌های مؤسسات را دنبال می‌کردند؛ با این حال، هنوز سیاست‌های رسمی کتابخانه‌ها تدوین نشده

است و این امر یک روند تک‌سویه را نشان می‌دهد که عمدتاً تحت تأثیر پاندمی و اقدامات واکنشی اتخاذ شده توسط این کتابخانه‌ها قرار دارد (Ma, 2020).

کتابدارانی که در کتابخانه‌های دانشگاهی کار می‌کنند، به نوعی "دورکاری" را تجربه کرده‌اند. این امر در نهایت چالش برانگیز است، و با روال‌های جدید و سبک‌های کاری جدید نیاز به سازگاری دارد. دورکاری چالش‌هایی را برای کارکنان کتابخانه ایجاد می‌کند زیرا بعضاً آنها ۲۴ ساعت در شبانه روز در ۷ روز هفته خدمات ارائه می‌دهند و چنین روال کاری گسترده‌ای آنها را تحت فشار قرار می‌دهد. چنین روال‌هایی مستلزم بررسی مجدد وظایف و نقش کارکنان، و مسؤولیت‌های لازم جهت اطمینان از سلامت روانی، اجتماعی و فیزیکی آنها می‌باشد. همچنین پژوهشگران خواستار سرمایه‌گذاری بر روی توسعه کارکنان، بهبود زیرساخت و ارائه فناوری بوده‌اند. بررسی متون نشان داد که بعضاً پورتال‌های دانشگاه به‌طور گسترده توسط کاربران در این پاندمی مورد استفاده قرار نمی‌گیرند. موارد مشابهی نیز در مورد کانال‌های رسانه‌های اجتماعی مانند فیس‌بوک، توییتر و غیره گزارش شده است. دلیل آن ممکن است نفوذ کم اینترنت و اتصال کند اینترنت به‌ویژه در مناطق روستایی باشد. با این وجود، تلفن، ایمیل و شبکه‌های اجتماعی نظیر واتساپ به عنوان مؤثرترین کانال‌ها برای برقراری ارتباط، تماس و تعامل با کاربر ظاهر شده‌اند. از برخی امکانات موجود در وب نظیر Google Meet و Zom نیز برای برگزاری جلسات کارکنان استفاده شده است. چنین وضعیتی، نشان‌دهنده نیاز به طراحی مجدد کتابخانه و خدمات اطلاعاتی را با کمک ابزارهایی می‌باشد که ممکن است دسترسی و تأثیر گسترده‌ای داشته باشند. علاوه بر این، بر نیاز به اتصال اینترنت با سرعت بالا نه تنها در شهرهای کوچک و شهرهای بزرگ بلکه در مناطق روستایی نیز تأکید شده است. سرعت پایین اینترنت و اتصال پهنای باند، به ویژه در شهرها و روستاهای کوچک ممکن است مانع بزرگی در افزایش استفاده از پورتال‌های دانشگاهی یا کتابخانه و همچنین خدمات کتابخانه‌ای مبتنی بر وب باشد (Shi, Li, & Luo, 2021, 165).



افزایش تقاضا برای منابع و خدمات اطلاعات الکترونیکی عمدتاً از تغییر حالت آموزش دانشگاه‌ها از آموزش روی در روی به آموزش آنلاین خبر می‌دهد. با این حال، چالشی را برای کتابخانه‌ها ایجاد کرده‌است تا نیازهای اطلاعاتی کاربران را برآورده سازند. برخی نویسندگان در مورد برآورده کردن نیازهای اطلاعاتی کاربران اطمینان داشتند و اظهار داشتند که این بیماری همه‌گیر باعث افزایش آگاهی در مورد منابع و خدمات کتابخانه‌ای شده‌است. اکثر کتابخانه‌های دانشگاهی بر دسترسی آزاد و منابع کتابخانه دیجیتال ملی متکی هستند. تقاضای استفاده از VPN و دسترسی خارج از محوطه دانشگاه افزایش یافته است. علاوه بر این، لازم به ذکر است که کتابخانه‌ها با اسکن کتاب‌ها و مقاله‌ها به نیازهای اطلاعاتی کاربران پاسخ می‌دهند. با این حال، این کار نیازمند توجه جدی به چالش‌های حق مؤلف و استفاده منصفانه از آثار می‌کند. همانطور که کاکس (۲۰۲۰) به درستی در مورد پاندمی کووید-۱۹ چنین اشاره دارد: که استفاده منصفانه برای استفاده آموزشی از مطالب دارای حق مؤلف فراهم است لیکن بیشتر اعضای هیات علمی آن را درک نمی‌کنند، و تنها تلاش دارند محتوا در دسترس دانشجویانشان قرار دهند و با آنلاین شدن دوره‌ها، می‌خواهند دسترسی هرچند بیشتری به مطالب مورد استفاده در دوره‌های خود داشته باشند (Abubakar, 2021, 14).

علاوه بر این، برخی نویسندگان اظهار داشتند که کتابخانه‌های دارای مجموعه‌های ترکیبی به نیازهای کاربران به خوبی پاسخ داده‌اند. با این حال نیاز به دیجیتالی کردن کتاب‌های چاپی و مجموعه‌های ویژه کاملاً محسوس است؛ در سال‌های آتی، انتقال محتوای دیجیتال شده به نقطه دسترسی اولیه برای این مجموعه تبدیل خواهد شد (Cox, 2020). " با این حال، به نظر می‌رسد زمینه این امر بیشتر در کتابخانه‌های کشورهای توسعه یافته به ویژه کتابخانه‌های آمریکا فراهم باشد. در حالیکه در ایران تنها کم‌تر از یک سوم کتابخانه‌های دانشگاهی بدون هیچ گونه سیاست رسمی دیجیتال‌سازی رسمی، مشغول نوعی فعالیت‌های دیجیتال‌سازی می‌باشند. از این رو برخی پژوهشگران به فقدان برنامه‌های دیجیتال‌سازی سیاست‌ها و روش‌های ایجاد شده اشاره کردند و اولویت کم‌تر پروژه‌های دیجیتال‌سازی و نبود

زیرساخت، منابع مالی و نیروی انسانی توانا به عنوان موانع اصلی دیجیتالی شدن در کتابخانه‌های دانشگاهی کشورهای در حال توسعه شناخته شدند. ممکن است چنین به نظر برسد که کتابخانه‌های دانشگاهی نیاز به آغاز برنامه‌های دیجیتال‌سازی رسمی برای پاسخگویی به نیازهای کاربران در شرایط مشابه همه‌گیری کووید-۱۹ در آینده دارند. با این وجود، قوانین حق مولف مانع از چنین برنامه‌های دیجیتالی شدن در کتابخانه‌های دانشگاهی من جمله در ایران خواهد شد. علاوه بر این، باید توجه داشت که مهم‌ترین مشکل یعنی عدم دسترسی گسترده به اینترنت با سرعت بالا تا حد زیادی استفاده از چنین موادی را مختل خواهد کرد (Samanta, 2020, 4).

کووید-۱۹ شکاف دیجیتالی میان ساکنین مناطق شهری و روستایی در کشورهای مختلف را آشکار کرد. عدم وجود سواد دیجیتال در میان دانشجویان مناطق مختلف گزارش شده است. برخی کتابخانه‌ها قصد سازمانی خود را برای تمرکز بیشتر بر خرید منابع آنلاین، به ویژه کتاب‌های درسی، آشکار کردند. افزایش استفاده و تقاضا برای محتوای دیجیتال در بخش آموزش عالی هم اکنون وجود دارد و بیماری همه‌گیر این واقعیت را به شدت افزایش داد. به نظر می‌رسد که کتابخانه‌های دانشگاهی بیشتر - به خدمات و مجموعه‌های الکترونیکی تمرکز خواهند نمود.

انتظار می‌رود کتابخانه‌ها از وضعیت جدید پیروی کنند و در میان نویسندگان مقالات مورد بررسی یک درک جمعی وجود داشت که کتابخانه‌ها باید تغییر کنند و برای حالت جدید آماده شوند. آن‌ها سازماندهی مجدد برنامه‌ها و خدمات کتابخانه‌ای، حفظ فاصله اجتماعی، و گسترش خدمات آنلاین را در نظر گرفتند. نوعی درک جمعی در مورد نقش کتابخانه‌ها و کتابداران در این بیماری همه‌گیر وجود داشت. اکثر نویسندگان مقالات مورد بررسی در مورد نقش اجتماعی و گسترده کتابخانه‌ها و کتابداران در جوامع خود در پاندمی کووید-۱۹ صحبت کردند. آن‌ها نقش کتابخانه‌ها در جامعه‌ای که با اطلاعات نادرست و اخبار جعلی سر و کار دارد، به عنوان نظارت و راهنمایی اعضای جامعه در نظر گرفتند. برقراری ارتباط بین افراد و اشاعه حس همدلی، تحقق نقش گسترده کتابداران را نشان می‌دهد. کتابداران ممکن

است در ترویج دسترسی آزاد و قوانین حق مؤلف نقش انعطاف‌پذیرتری داشته باشند. آنها همچنین ممکن است برای بهبود مهارت‌های سواد اطلاعاتی و دیجیتال با توسعه آموزش‌ها و ترتیب دادن برنامه‌های آنلاین فعالیت بیشتری از خود نشان دهند. کتابداران ممکن است با همکاری با اعضای هیات‌علمی در توسعه برنامه‌های آموزشی و محتوای دوره، بازاریابی این آموزش‌ها و دوره‌ها، و هماهنگی با کاربران، برنامه‌های آموزشی را ارتقا داده، هماهنگ کنند (Mestri, 2020, 21).

به طور خلاصه، مجموعه‌ای از الگوهای خدماتی و استراتژی‌های کاربردی کتابخانه‌های دانشگاهی در دوران کرونا مطرح شده در مقالات مورد بررسی، در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. الگوهای خدماتی و استراتژی‌های کاربردی کتابخانه‌های دانشگاهی در دوران کرونا

ردیف	الگوهای خدماتی و استراتژی‌ها	نویسنده
۱	بسته شدن فیزیکی کتابخانه و ارائه خدمات و محتوای دیجیتالی	Gemiterrek, 2021; Zhou, 2021
۲	دور کاری و ارائه خدمات آنلاین از طریق وب‌سایت، ایمیل، تلفن، پرتال کتابخانه و شبکه‌های اجتماعی	Okike, 2020; Chisita & Chizoma, 2021; Tavernier, 2020
۳	ارائه خدمات تحویل مدارک الکترونیکی و (ترکیبی)، خدمات مرجع مجازی، دسترسی به محتوای دیجیتال از طریق VPN	Harris, 2021; Cox & Brewster, 2020; Ladan, et al., 2020
۴	به روزرسانی مرتب وب‌سایت، آپلود اطلاعات بیشتر درباره اطلاعات کووید-۱۹ بر روی وب‌سایت، توسعه و آپلود آموزش‌هایی در مورد چگونگی استفاده از منابع کتابخانه در طول پاندمی، برنامه‌ریزی برنامه‌های سواد اطلاعاتی آنلاین	Dhiman, 2020; Nawaz, et al, 2020; Guo & Huang, 2021;
۵	فاصله‌گذاری اجتماعی و رعایت کردن پروتکل‌های دقیق بهداشتی در دانشگاه	Condic, 2021
۶	ارتقای زیرساخت‌ها و منابع ایجاد کتابخانه‌های دیجیتالی	Shi, Li, & Luo, 2021; Abubakar, 2021

نتیجه‌گیری

کتابخانه‌ها در حال گذر از دوران سختی هستند زیرا پاندمی کووید-۱۹ ما را مجبور می‌کند تا سبک زندگی و روال روزمره خود را تغییر دهیم. بحران کووید-۱۹ بر اهمیت منابع الکترونیکی و دسترسی به اینترنت به عنوان کلید آموزش تأکید کرده‌است با این حال، دانشجویانی که به مناطق کم درآمدتر و از نظر جغرافیایی دور از دسترس‌تر تعلق دارند ممکن است به اینترنت دسترسی نداشته یا دسترسی محدودی داشته باشند. بنابراین، خدمات آنلاین به طور یکنواخت به دانشجویان سود نخواهد رساند و این اختلاف و شکاف را گسترش خواهد داد. زمان آن رسیده است که دولت‌ها درک کنند چطور به طور مؤثر قدرت اینترنت را تحت کنترل درآورده و امکانات اینترنتی بی‌وقفه را برای کل کشور متبوعشان فراهم آورند.

اکثر کتابخانه‌های دانشگاهی از نظر فیزیکی برای حمایت از افراد در این بیماری همه‌گیر بسته شده‌اند، اما در عین حال با کاربران بسیاری سر و کار دارند. کتابخانه‌ها در صفحات وب خود تجدید نظر کرده‌اند، منابع را مجدداً تخصیص داده‌اند و برخی از استراتژی‌ها و پیشنهادها را آنلاین قوی را به کار گرفته‌اند. بیشتر آن‌ها از طریق تلفن، واتساپ و ایمیل با کاربران ارتباط برقرار می‌کنند. کارکنان کتابخانه به صورت دورکاری و به دلیل ارتباط ۲۴ ساعته در هفت روز هفته و بدون هیچ سیاست کاری رسمی که انتظارات و مسئولیت‌های جدید را مورد توجه قرار دهد، احساس مسئولیت بیش از حدی را متوجه خود کرده‌اند.

با این حال کتابخانه‌ها با چالش‌ها و موانع خاصی در تبدیل ماهیت خود از فیزیکی به دیجیتال مواجه هستند. این بیماری همه‌گیر، اهمیت منابع الکترونیکی و خدمات را ثابت کرد، از این رو، یک موقعیت مناسب برای کتابخانه‌ها ایجاد کرد تا از کاربران دانشگاهی حمایت کنند و محتوای دیجیتال بیشتری را به ویژه در رابطه با کتاب‌های درسی، در دسترس قرار دهند. کتابخانه‌ها همچنین باید زیرساخت و سیستم‌هایی برای رفع نیازهای کلاس‌های آنلاین ایجاد کنند و تحویل از راه دور منابع و خدمات کتابخانه را افزایش دهند. با این حال، اتصال اینترنت با سرعت بالا برای کاربر نهایی نیز برای افزایش مزایای محتوا و خدمات



آنلاین مورد نیاز خواهد بود. با این حال، کتابخانه‌های دانشگاهی آماده پذیرش شیوه‌های کاری جدید هستند که تا حد زیادی به قوانین و دستورالعمل‌های دولتی و نهادی بستگی خواهد داشت. کتابداران همچنین نقش فردی و جمعی ماهیت اجتماعی و آموزشی خود را از حمایت انگیزشی از یک عضو جامعه گرفته تا مقابله با اطلاعات جعلی و نادرست در وب، کار برای کاهش شکاف دیجیتالی در این پاندمی و سازماندهی برنامه‌های آنلاین مانند "باشگاه کتاب آنلاین" پرتوان ادامه می‌دهند.

پیشنهادها

در اینجا چند پیشنهاد براساس این مطالعه مروری ارائه شده است:

- ۱) دولت‌های کشورهای در حال توسعه باید سرمایه‌گذاری را افزایش داده و دگرگونی دیجیتال را در جوامع خود اولویت‌بندی کنند. دولت‌ها باید اقداماتی را برای بهبود نفوذ اینترنت به ویژه نفوذ اینترنت موبایل و پل زدن بر شکاف دیجیتالی میان روستاها، شهرها و استانها انجام دهند.
- ۲) کتابخانه‌ها باید سیاست‌های کتابخانه را بازنویسی کنند و شیوه‌های خود را برای شرایط جدید برای خدمت به کاربران و پیروی از استانداردهای فاصله‌گذاری اجتماعی تنظیم کنند زیرا کووید-۱۹ همه را در حالت شوک و اضطراب قرار داده است. کتابخانه‌ها باید رویه‌های عملیاتی استاندارد را برای کارکنان و کاربران کتابخانه توسعه دهند تا از استانداردهای فاصله‌گذاری اجتماعی در طول و بعد از همه‌گیر شدن کووید-۱۹ پیروی کنند.
- ۳) همچنین افزایش یا اولویت‌بندی مجدد بودجه‌های کتابخانه برای افزایش منابع الکترونیکی و خدمات الکترونیکی مهم به نظر می‌رسد. کتابخانه‌ها باید بر روی دریافت فن‌آوری‌های جدید، زیرساخت‌ها، سیستم‌ها و توسعه کارکنان سرمایه‌گذاری کنند تا بتوانند به کاربران خود در محیط‌های آنلاین در حال ظهور خدمت دهند.

(۴) کتابخانه‌های دانشگاهی نیز باید درباره نقش خود به ویژه در زمینه کلاس‌های آنلاین ارائه‌شده توسط دانشگاه‌ها تجدید نظر کنند. کتابخانه‌ها باید منابع، خدمات، سیستم‌ها و کارکنان خود را برای کمک مؤثر به دانشجویان آنلاین آماده کنند. آن‌ها باید دسترسی خارج از دانشگاه به همه منابع الکترونیکی خود را فراهم کنند؛ چرا که اکثر دانشجویان در خارج از دانشگاه زندگی می‌کنند. همچنین ممکن است نیاز به مذاکره مجدد در مورد مجوز اشتراک آن‌ها با تأمین کنندگان محتویات آنلاین و همچنین افزایش اشتراک به ویژه مواد درسی وجود داشته باشد.

(۵) کتابخانه‌های دانشگاهی همچنین نیاز دارند تا طرح‌های دیجیتالی شدن را آغاز کنند و دسترسی آنلاین به محتوا را در قالب‌های دیجیتالی فراهم کنند. این امر به خصوص برای کاربران رشته‌های علوم انسانی و اجتماعی اهمیت دارد. ایجاد مخازن تحقیقات سازمانی ممکن است شروع خوبی باشد. رویکرد مشارکتی ممکن است پایداری بلند مدت چنین ابتکاراتی را تضمین کند. همچنین لازم است که چنین ابتکاراتی با تأیید مقامات صلاحیت‌دار مؤسسه (ها) رسمی شود. کتابخانه‌ها همچنین باید حضور خود در وب را مرور کنند. به نظر می‌رسد سنجش استفاده از پورتال‌های کتابخانه‌ای و طراحی مجدد / اصلاح صفحات وب کتابخانه‌ها از اهمیت بیشتری برخوردار باشد. کتابخانه‌ها همچنین باید بر روی فراهم کردن نقاط دسترسی به تمام منابع کتابخانه کار کنند و باید تلاش کنند تا سیستم‌های جدید را برای چنین اهدافی خریداری یا ایجاد نمایند.

(۶) مدیران کتابخانه، نقش‌های فردی و جمعی خود را در جوامع به رسمیت بشناسند. کتابخانه‌ها ممکن است در بهبود مهارت‌های سواد اطلاعاتی و دیجیتالی کاربران و همچنین مقابله با معضل اخبار جعلی نقش داشته باشند. کتابخانه‌ها ممکن است با اعضای هیات علمی، واحدهای دانشگاهی، یا سازمان‌های اجتماعی برای طراحی و ارائه دسترسی به صفحات وب، فیلم‌ها، برنامه‌های آموزشی و غیره در این زمینه همکاری کنند. این امر به ویژه در زمینه کشورهای در حال توسعه مهم است که

در آن کمبود اطلاعات از یک سو و انتشار اطلاعات جعلی و غیر معتبر از سوی دیگر است.

منابع

وزارت علوم، تحقیقات و فناوری ایران (۱۳۹۹). سیاست کلی وزارت علوم در دوران کرونا؛ ادامه و تداوم آموزش. [بازیابی شده در: www.msrt.ir/fa/news/57514 در تاریخ ۱۴۰۰/۱/۱۰]

Abubakar, M. K. (2021). *Implementation and Use of Virtual Reference Services in Academic Libraries during and post COVID-19 Pandemic: A Necessity for Developing Countries*. *Library Philosophy and Practice*, 1-18.

American Library Association (2020). *Coronavirus pandemic (2019–2020)*. <http://www.ala.org/tools/future/trends/coronavirus>. [Retrieved on May 2nd, 2021]

Association of College and Research Libraries (2020). *Pandemic resources for academic libraries*. <https://acrl.libguides.com/pandemic/home>. [Retrieved on May 2nd, 2021]

Association of Research Libraries (2020). *COVID-19 news and resource pages*. <https://www.arl.org/resources/covid-19-resource-updates-pages/>. [Retrieved on May 2nd, 2021]

Australian Library and Information Association. (2020). *Australian libraries responding to COVID-19*. <https://www.alia.org.au/australian-libraries-responding-covid-19>. [Retrieved on May 2nd, 2021]

Chisita, C. T., & Chizoma, U. S. (2021). Rethinking academic library space amidst the COVID-19 pandemic in South Africa: preparing for the future. *Information Discovery and Delivery*, 49(2), 105-113.

Condic, K. (2021). Examination of Academic Library Websites Regarding COVID-19 Responsiveness. *Journal of Web Librarianship*, 15(1), 1-14.

Cox, A., & Brewster, L. (2020). Library support for student mental health and well-being in the UK: Before and during the COVID-19 pandemic. *The Journal of Academic Librarianship*, 46(6), 102256.

Cox, C. (2020). *Changed, changed utterly. Inside Higher Ed*. <https://www.insidehighered.com/views/2020/06/05/academic-libraries-will-change-significant-ways-result-pandemic-opinion#.XussR9WnWgl.twitter>. [Retrieved on May 7th, 2021]

Dhiman, A. K. (2020). Academic Library Services in Post Covid-19 Era. *Pearl: A Journal of Library and Information Science* 14(2), 130-136.

Fasae, J. K., Adekoya, C. O., & Adegbilero-Iwari, I. (2020). *Academic libraries' response to the COVID-19 pandemic in Nigeria*. *Library Hi Tech* [Ahead-of-print].

Gmiterek, G. (2021). Polish university libraries social networking services during the COVID-19 pandemic spring term lockdown. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(3), 1-9.



- Guo, J., & Huang, J. (2021). Information literacy education during the pandemic: The cases of academic libraries in Chinese top universities. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(4), 102363.
- Harris, S. Y. (2021). *Covid-19 impact on the Caribbean academic library: Jamaica's preliminary response to people, place, product and services*. Library Management, [Ahead-of-print].
- Institute of Museum and Library Services. (2020). *COVID-19 resources for librarians and museums*. <https://www.imls.gov/coronavirus-covid-19-updates/covid-19-resources-libraries-and-museums>. [Retrieved on May 4th, 2021]
- International Coalition of Library Consortia (2020). *Statement on the GLOBAL COVID-19 pandemic and its impact on library services and resources*. <https://icolc.net/state-ment/statement-global-covid-19-pandemic-and-its-impact-library-services-and-res-ources>. [Retrieved on May 4th, 2021]
- International Federation of Library Association and Federation (2020). *COVID-19 and the global library field*. <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries>. [Retrieved on May 4th, 2021]
- Khan, M. T., & Rafiq, M. (2019). Library Social Media Services (LSMS)! Going viral for survival. *Pakistan Library & Information Science Journal*, 50(3), 23–32.
- Ladan, A., Haruna, B., & Madu, A. U. (2020). COVID-19 pandemic and social media news in Nigeria: The role of libraries and library associations in information dissemination. *International Journal of Innovation and Research in Educational Sciences*, 7(2), 124-133.
- Landøy, A., & Færevaaag, T. (2020). How an academic library work edduring the Covid-19 pandemic. *Revista Română De Biblioteconomie și Știința Informării= Romanian Journal of Library and Information Science*, 16(1), 2-12
- Ma, L. F. (2020). Academic Library Services during COVID-19: The Experience of CUHK Library. *International Information & Library Review*, 52(4), 1-4.
- Martzoukou, K. (2021). Academic libraries in COVID-19: a renewed mission for digital literacy. *Library Management*, 42 (4/5), 266-276.
- Massan, S., Shaikh, M. M., y Dahri, A. S. (2020). Effect of COVID-19 epidemic on research activity of researcher in Pakistan Engineering University and its solution via technology. *3C Tecnología. Glosas de innovación aplicadas a la pyme. Edición Especial, Abril 2020*, 249-263. <http://doi.org/10.17993/3ctecno.2020.specialissue5.249-263>
- Medical Library Association (2020). *COVID-19 resources for medical librarians & other health information professional*. <https://www.mlanet.org/page/covid-19-resources-for-medical-librarians>. [Retrieved on May 5th, 2021]
- Mehta, D., & Wang, X. (2020). COVID-19 and digital library services—a case study of a university library. *Digital Library Perspectives*, 36(4), 351-363.
- Mestri, D. D. (2020). Reopening libraries in COVID 19 pandemic: challenges and recommendations. *IP Indian Journal of Library Science and Information Technology*, 5(1), 16-23.
- Mi, M., Zhang, Y., Wu, L., & Wu, W. (2020). Four health science librarians' experiences: How they responded to the COVID-19 pandemic crisis. *College & Research Libraries News*, 81(7), 330-334.



Nakhoda, A. (2020, June 29). *Bridging digital divide in Pakistan*. *The Express Tribune*. <https://tribune.com.pk/story/2252437/bridging-digital-divide-in-pakistan>. [Retrieved on May 12th, 2021]

Nawaz, N., Gomes, A. M., & Saldeen, M. A. (2020). Artificial intelligence (ai) applications for library services and resources in covid-19 pandemic. *Artificial intelligence (AI)*, 7(18), 1951-1955.

Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2017). Thematic analysis: Striving to meet the trustworthiness criteria. *International Journal of Qualitative Methods*, 16(1), 1-13.

Okike, B. I. (2020). Information dissemination in an era of a pandemic (*COVID-19*): librarians' role. *Library Hi Tech News*, 37(9), 1-4.

Rafiq, M., & Ameen, K. (2012). Use of digital media and demand for digitized contents in higher education sector of Pakistan. *The International Information & Library Review*, 44(3), 116-122.

Rafiq, M., & Ameen, K. (2013). Digitization in university libraries of Pakistan. *OCLC Systems & Services*, 29(1), 37-46.

Rafiq, M., Ameen, K., & Jabeen, M. (2018). Barriers to digitization in university libraries of Pakistan: A developing country's perspective. *The Electronic Library*, 36(3), 457-470.

Samanta, M. (2020). *Library Access Policies Post COVID-19 Pandemic*. Available at SSRN 3610042. [Retrieved on May 11th, 2021]

Shi, Y., Li, C., & Luo, L. (2021). Impact of the COVID-19 Pandemic on Chinese College Students' Information Behavior and Library Needs: A *Qualitative Study*. *The Library Quarterly*, 91(2), 150-171.

Tammara, A. M. (2020). COVID 19 and Libraries in Italy. *International Information & Library Review*, 52(3), 216-220.

Tavernier, W. (2020). *COVID-19 demonstrates the value of open access: What happens next?*. *College & Research Libraries News*, 81(5), 226-230 .

Tolppanen, B. P. (2021). A survey of response of access services in academic libraries to COVID-19. *Journal of Access Services*, 18(2), 1-11.

WHO (2019). *Coronavirus disease (COVID 19)*.

<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>. [Retrieved on May 9th, 2021]

Yu, F., & Mani, N. (2020). How American Academic Medical/Health Sciences Libraries Responded to the COVID-19 Health Crisis: An Observational Study. *Data and Information Management*, 4(3), 200-208.

Zhou, J. (2021). The role of libraries in distance learning during COVID-19. *Information Development*, 02666669211001502.

