

## چالش‌ها و اقدامات کتابخانه‌های عمومی برای بازگشایی و ارائه خدمات در زمان بحران کووید ۱۹: تحلیلی بر راهنماها و اقدامات بین‌المللی

ابوالفضل طاهری<sup>۱</sup>، حسن اشرفی ریزی<sup>۲</sup>، مرضیه سعیدی‌زاده<sup>۳</sup>

### مقاله مروری

#### چکیده

**مقدمه:** به منظور شناسایی موارد اجرایی کتابخانه‌های عمومی در دوران شیوع بیماری کووید ۱۹، توجه به راهکارها و اقدامات در سطح جهان امری ضروری است. پژوهش حاضر با هدف شناسایی چالش‌ها و اقدامات کتابخانه‌های عمومی در خصوص بازگشایی و ارائه خدمات با تحلیل راهنماها و اقدامات بین‌المللی در این بحران انجام شد. **روش بررسی:** این مطالعه از نوع مروری نقلی بود. پس از جستجوی موتور جستجوی Google و انتخاب ۳۹ صفحه مرتبط از میان آن‌ها، مسایل مربوط به تأثیر کووید ۱۹ بر خدمات کتابخانه‌های عمومی به روش تحلیل محتوای استقرایی مورد تحلیل قرار گرفت. سپس کدهای استخراجی طبقه‌بندی شد. همچنین، جهت استحکام داده‌ها از طریق معیارهای اعتبارپذیری، انتقال‌پذیری، قابلیت اطمینان و تأییدپذیری استفاده شد.

**یافته‌ها:** ۳۴۰ کد در سه طبقه اصلی و هفت طبقه فرعی شناسایی گردید که شامل «اقدامات پیشگیرانه و بهداشتی در کتابخانه‌ها، توسعه خدمات اطلاع‌رسانی در زمان بحران و محدودیت‌ها و چالش‌ها در ارائه خدمات کتابخانه‌ای در زمان این بحران» بود.

**نتیجه‌گیری:** از آن‌جا که مسؤولان کتابخانه‌های عمومی باید جنبه‌های مختلف را برای بازگشایی و یا توسعه خدمات در نظر گیرند، توجه به موضوعات شناسایی شده در تحقیق حاضر به عنوان بستر اولیه ضروری به نظر می‌رسد. بنابراین، نتایج به دست آمده می‌تواند در تدوین برنامه مدیریت بحران کووید ۱۹ در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور مورد استفاده قرار گیرد.

**واژه‌های کلیدی:** کووید ۱۹؛ کتابخانه‌ها؛ پیشگیری و کنترل؛ خدمات اطلاعاتی

**پیام کلیدی:** کتابخانه‌های عمومی همچون بسیاری از سازمان‌ها تحت تأثیر بحران کووید ۱۹ قرار گرفته‌اند، اما برخی از آن‌ها در سطح بین‌الملل با رعایت الزامات بهداشتی و بهره‌گیری از پتانسیل‌های فن‌آورانه (مانند استفاده از شبکه‌های اجتماعی و منابع دیجیتالی)، اقدام به بازگشایی کرده و خدمات اطلاع‌رسانی خود را متناسب با شرایط جامعه گسترش داده‌اند.

تاریخ انتشار: ۱۳۹۹/۵/۱۵

پذیرش مقاله: ۱۳۹۹/۴/۲۳

دریافت مقاله: ۱۳۹۹/۳/۲۱

**ارجاع:** طاهری ابوالفضل، اشرفی ریزی حسن، سعیدی‌زاده مرضیه. چالش‌ها و اقدامات کتابخانه‌های عمومی برای بازگشایی و ارائه خدمات در زمان بحران کووید ۱۹: تحلیلی بر راهنماها و اقدامات بین‌المللی. مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۹۹؛ ۱۷ (۳): ۱۴۶-۱۴۰

اطلاع‌رسانی در زمان بحران محسوب می‌گردند. Meeks در پژوهش مروری خود به این نتیجه دست یافت که این مراکز در بحران‌های مختلف کنار مردم بوده و با ارائه خدمات مناسب، نقشی کلیدی در مدیریت انواع بحران‌ها داشته‌اند (۴). در ایران نیز اقدامات متفاوتی همچون ارائه خدمات فرهنگی و اطلاعاتی به کودکان از طریق راه‌اندازی کتابخانه‌های سیار و ارسال بسته‌های فرهنگی و معیشتی در بحران‌های سیل و زلزله اخیر، جزء نمونه‌های بارز کارکرد

مقاله حاصل تحقیق مستقل بدون حمایت مالی و سازمانی است.

- ۱- دانشجوی دکتری تخصصی، کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، مرکز تحقیقات فن‌آوری اطلاعات در امور سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران
  - ۲- استاد، کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، مرکز تحقیقات فن‌آوری اطلاعات در امور سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران
  - ۳- کارشناس ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، ایران
- نویسنده طرف مکاتبه:** مرضیه سعیدی‌زاده؛ کارشناس ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، کتابخانه عمومی بهمن زرین‌شهر، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، اصفهان، ایران  
Email: saeedi.somaye@gmail.com

#### مقدمه

در دسامبر ۲۰۱۹، بیماری COVID-19 (Coronavirus Disease-19) سبب آغاز شیوع و همه‌گیری بیماری جدیدی از ووهان چین به سراسر دنیا شد که در حال حاضر تهدیدات بهداشتی بزرگی را برای سلامتی عمومی جهان ایجاد کرده است. مطابق آمار جهانی اعلام شده، نرخ مرگ و میر حدود ۴/۷ درصد برای این بیماری ثبت شده است (۱). تاکنون (۲۰ تیر ۱۳۹۹)، ۵۲۹۴۹۱ نفر در جهان و حدود ۱۱۴۰۸ نفر در ایران بر اثر ابتلا به این بیماریه جان خود را از دست داده‌اند (۲).

هراس از شیوع اجتناب‌ناپذیر این ویروس، بسیاری از دولت‌ها را وادار نمود تا تمامی مراکز، سازمان‌ها، اماکن شلوغ و اجتماعات را به طور رسمی تعطیل اعلام کنند. در همین راستا، کتابخانه‌های عمومی نیز به سبب ماهیت اجتماعی و بهره‌گیری مشترک از خدمات و تجهیزات، جزء مراکز پرخطر اعلام شد و در بسیاری از کشورها تعطیل یا خدمات آن‌ها محدود گردید. این تعطیلی‌ها تنها مخصوص کتابخانه‌های عمومی نبود و اغلب کتابخانه‌ها (مدارس، دانشگاهی و ملی) خدمات خود را محدود یا متوقف کردند (۳).

کتابخانه‌های عمومی یکی از مراکز فرهنگی- اجتماعی و از ارکان

و پاسخ‌های درج شده توسط کاربران در پایین صفحات وب مورد تحلیل قرار گرفت. این تصمیم سبب جامعیت تحقیق و پوشش دادن تمامی مطالب در این زمینه گردید.

برای تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده، از روش تحلیل محتوای کیفی استفاده شد. در این روش، محتوای صفحات، کدگذاری و تحلیل گردید. روند تحلیل داده در این فرایند بر اساس رویکرد Hsieh و Shannon (۱۵) و به روش استقرایی و شامل مراحل «مرور متن به منظور درک مناسب نسبت به کل موارد، استخراج جملات و مضمون‌های کلیدی (۳۴۰ کد)، خلاصه و دسته‌بندی واحدها تحت عنوان زیرطبقات و انتخاب برچسب مناسب (۹۰ برچسب)، مرتب نمودن در قالب طبقات کمتر بر اساس مقایسه شباهت‌ها و تفاوت‌های موجود در زیرطبقات (۷ طبقه) و ادغام زیرطبقات بر اساس شباهت و رسیدن به طبقات اصلی (۳ طبقه)» بود.

جهت استحکام و صحت داده‌ها، از اعتبارپذیری (Credibility)، انتقال‌پذیری (Transferability) قابلیت اطمینان (Dependability) و تأییدپذیری (Confirmability) استفاده گردید. به منظور رعایت اعتبارپذیری، سعی شد تمام صفحات وبی بدون محدودیت وارد پژوهش گردد. برای رسیدن به انتقال‌پذیری، پژوهشگر موظف است تا مجموعه داده‌ها و توصیفات متنی خود را کامل عرضه کند. در مطالعه حاضر سعی شد با عرضه کامل یافته‌ها، این مهم تحقق یابد. برای دستیابی به قابلیت اطمینان، دو تن از متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی، مراحل تحقیق را بازنگری و تأیید نمودند. تأییدپذیری از طریق بازبینی‌های چندین باره طبقات شناسایی شده توسط نویسندگان حاصل شد.

### یافته‌ها

جدول ۱ بازه زمانی انتشار ۳۹ صفحه وب جستجو شده را نشان می‌دهد.

جدول ۱: بازه زمانی انتشار صفحات وب در ارتباط با اقدامات و چالش‌های کتابخانه‌های عمومی در زمان بحران کووید ۱۹

ماه	هفته	فراوانی	ماهانه
		هفتگی	
ژانویه ۲۰۲۰	دوم	۱	۱
فوریه ۲۰۲۰	چهارم	۲	۲
مارس ۲۰۲۰	اول	۵	۲۶
	دوم	۸	
	سوم	۶	
	چهارم	۷	
آوریل ۲۰۲۰	اول	۴	۹
	دوم	۲	
	چهارم	۴	

مطابق با جدول ۱، انتشار صفحات از ابتدای هفته دوم ماه ژانویه سال ۲۰۲۰ با روند صعودی آغاز شد. بیشترین تعداد صفحات وب منتشر شده مربوط به ماه مارس سال ۲۰۲۰ می‌باشد. تاریخ انتشار صفحات وب نشان داد که با توجه به تازه و مبهم بودن بحران کووید ۱۹، کتابداران، مسؤولان کتابخانه‌ها و یا انجمن‌های مربوطه شروع به تولید محتوا در زمینه تأثیر این

کتابخانه‌های عمومی در این بحران‌ها محسوب می‌شود (۵).

در این راستا، Featherstone و همکاران با بررسی عملکرد کتابخانه‌های عمومی در طوفان Katrina (۶) و طوفان Joaquin (۷)، نقش‌هایی مانند سازندگی جامعه اطلاعاتی، اشاعه اطلاعات، همکاری با دولت، حمایتگری از جامعه را جزء رسالت‌های کتابداران در زمان بحران می‌دانند (۸). آنچه مسلم است، کتابخانه‌های عمومی برای تحقق چنین نقش‌هایی باید برنامه‌ها و خط‌مشی‌های مدونی داشته باشند. چنین برنامه‌ها و خط‌مشی‌هایی هم باید در ارتباط با مدیریت انواع بحران‌ها (همچون بلایای طبیعی، حوادث مترقبه و اپیدمی بیماری‌ها) باشد و هم خدمات و رویه‌های سازمانی کتابخانه‌ها در زمان بحران باشد. این در حالی است که مرور مطالعات نشان می‌دهد که برنامه مدونی برای مدیریت بحران‌های مرتبط با سلامت وجود ندارد و تنها در برخی تحقیقات به نقش اشاعه اطلاعات سلامت توسط کتابداران کتابخانه‌های عمومی در زمان بحران‌های سلامت‌محور پیشین اشاره شده است (۹، ۱۰) و در ارتباط با بحران بلایای طبیعی، فقط در کتابخانه‌هایی مانند کتابخانه‌های ایالت نیوجرسی آمریکا برنامه مدیریت بحران بلایای طبیعی یافت شد (۱۱).

بر خلاف بحران‌های دیگر، بحران کووید ۱۹ آغاز ناگهانی، دوره زمانی و آینده نامشخصی دارد و عکس‌العمل‌ها در چارچوب معینی صورت نمی‌گیرد (۱۲). بنابراین، کتابداران کتابخانه‌های عمومی دنیا ممکن است عکس‌العمل‌های متفاوتی را نسبت به این بحران داشته باشند. در این راستا، نیاز است اقدامات کتابخانه‌های عمومی جهان و چالش‌های آن‌ها در این بحران شناسایی شود تا کتابخانه‌ها بتوانند ضمن آشنایی با اقدامات دیگر کتابداران، از رسالت خود در قبال آثار بحران‌هایی مانند کووید ۱۹ محافظت کنند. از این رهیافت، می‌توان بستر مناسب را برای تدوین پروتکل بومی فعالیت کتابخانه‌های عمومی در زمان بحران‌های سلامت‌محور فراهم کرد. از این‌رو، پژوهش حاضر با هدف شناسایی چالش‌ها و اقدامات کتابخانه‌های عمومی برای بازگشایی و ارائه خدمات در زمان بحران کووید ۱۹ با تحلیل راهنماها و اقدامات بین‌المللی انجام گردید.

### روش بررسی

این مطالعه از نوع مروری نقلی بود و جهت تحلیل داده‌ها از تحلیل محتوای کیفی استفاده شد. منابع و محتوای مورد نظر، از صفحات وبی مرتبط با تأثیر بحران کووید ۱۹ بر کتابخانه‌های عمومی جهان انتخاب گردید. از دیدگاه مؤمنی راد (۱۳) و Herring (۱۴)، می‌توان صفحات وب را به عنوان واحدهای تحلیل محتوا در نظر گرفت. به منظور دسترسی و انتخاب منابع مورد نظر، ترکیب کلید واژه‌های «Covid-19 و Corona» با Disinfectioning Library Material و Public Library و Public Library Information Service و «Reopening of Public Library» در موتور جستجوی Google با خاص کردن به منابع انگلیسی زبان جستجو شد.

جستجوی نهایی به دلیل تغییراتی که ممکن بود در متن صفحات وبی رخ دهد، در تاریخ ۲۳ و ۲۴ فروردین سال ۱۳۹۹ انجام گرفت. در مجموع، ۷۳ صفحه وب بررسی گردید و ۳۹ صفحه وب که در آن به خدمات کتابخانه‌ها در شرایط بحران کووید ۱۹ (اعم از کتابخانه‌های عمومی، دانشگاهی و تخصصی به دلیل اشتراکاتی که در ارائه خدمات اطلاعاتی دارند) پرداخته بود، انتخاب شد. به دلیل حساسیت موضوع و کم بودن مطالب، تمامی صفحات و همچنین، پرسش

**مدیریت ساختمان و تجهیزات کتابخانه:** ضد عفونی مستمر بخش‌ها و وسایل کتابخانه صورت پذیرد. در برخی منابع پیشنهاد شده است که وسایل هر ۹۰ دقیقه و بخش‌های کتابخانه به صورت روزانه (با خروج تمام مراجعان) ضد عفونی شوند. در طول روز تهویه طبیعی سالن‌ها (باز گذاشتن پنجره‌ها) صورت گیرد. تعداد صندلی‌ها و رایانه‌ها در بخش‌های مختلف کتابخانه همچون سالن مطالعه و بخش رایانه با فاصله مناسب (حداقل ۲ متر) چیدمان شوند. همچنین، سرکشی از کتابخانه‌های تعطیل الزامی است.

**مدیریت کتابداران:** در مناطق بحرانی نباید حضور کتابداران الزامی باشد و در صورت بازگشایی، با ساعت کاری کمتری فعالیت نمایند. به شرایط کتابداران (مسیر رفت و آمد، داشتن سالمند یا فرزند خردسال) جهت حضور فیزیکی توجه گردد. کتابداران هنگام حضور باید از دستکش و ماسک استفاده نمایند و شرایط جهت کنترل دمای بدن و علایم تنفسی فراهم گردد. بخش امانت و میز مرجع نیز باید به صورت پیشخوان و دارای حایل بهداشتی بین کتابدار و مراجعه‌کننده باشد. در صورت برگزاری جلسات اضطراری کتابداران، فاصله‌گذاری اجتماعی به لحاظ تعداد نفرات و چینش صندلی‌ها رعایت گردد.

**مدیریت منابع و خدمات امانت:** از آن‌جا که ساده‌ترین و ایمن‌ترین شیوه ضد عفونی کتاب‌ها، گذر زمان است؛ بنابراین، کتب بازگشتی ترجیحاً به مدت ۱۴ روز قرنطینه شوند. جهت ضد عفونی از سفیدکننده‌ها استفاده نگردد. همچنین، باید خدمات امانت بین کتابخانه‌های تعلیق گردد و بخش مخزن به صورت قفسه بسته باشد. بهترین شیوه ارایه خدمات بازگشت، استفاده از کیوسک‌های کتاب و دستگاه‌های سلف‌سرویس است. تمدید خودکار و یا لغو جریمه‌ها نیز ضروری است.

**برگزاری همایش‌ها و برنامه‌های فرهنگی:** همایش‌ها و رویدادها (مانند کارگاه‌ها و انجمن‌های ادبی) لغو گردد. البته در مناطق سفید با رعایت فاصله‌گذاری اجتماعی برنامه‌های فرهنگی در فضای باز برگزار شود.

#### توسعه خدمات اطلاع‌رسانی در زمان بحران کووید ۱۹

کتابخانه‌ها همیشه در تلاش هستند تا متناسب با بحران‌های مختلف به عنوان نهاد اجتماعی در خدمت جامعه باشند. در راهنماهای مورد بررسی، خدمات مختلفی برای کتابخانه‌ها و کتابداران در زمان بحران کووید ۱۹ لحاظ گردیده که در ادامه به آن اشاره شده است.

**کیفیت‌بخشی به اطلاعات و ارتقای سواد اطلاعات سلامت:** لازم است تا محتواهای باکیفیت و همخوان با سطح سواد سلامت جامعه در زمینه کووید ۱۹ شناسایی و در وبگاه کتابخانه‌ها و شبکه‌های مجازی مرتبط با کتابخانه‌ها در صورت امکان به زبان‌های مختلف انتشار یابد. همچنین، بخشی با نام معرفی پیوندهای معتبر سلامت در این فضاها راه‌اندازی گردد. کتابداران در تولید مقالات ویکی‌پدیا در زمینه کووید ۱۹ مشارکت نمایند. کتابداران می‌توانند در مراکز تماس با افراد در جهت رفع نیازهای اطلاعاتی آنان فعالیت کنند. در نهایت، کارگاه‌های آنلاین سواد رسانه‌ای و اطلاعاتی باید از مهم‌ترین کارکردهای کتابداران باشد.

**شتاب‌دهی در ارایه خدمات پایه در بسترهای مجازی:** نشست‌ها و نمایشگاه‌ها به صورت مجازی برگزار گردد. امکان تماس تلفنی جهت دریافت مشاوره در مناطقی که دسترسی به اینترنت نیست، فراهم گردد. استفاده از خدمات موبایل‌محور، تهیه منابع اطلاعاتی مناسب با ذوق کاربران (مانند پادکست‌ها) و تنوع‌بخشی به خدمات الکترونیکی (همچون قصه‌گویی و مسابقات

مسأله در کتابخانه‌ها کردند. بیشترین صفحات وب متعلق به کشور آمریکا (نیویورک تایمز، انجمن کتابخانه‌های آمریکا، انجمن خدمات کتابخانه‌ای برای کودکان، آرشیو اینترنت) و استرالیا (انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی استرالیا، اخبار شهر سیدنی) بود که این امر، دغدغه‌مندی انجمن‌های کتابداری در خصوص خدمات کتابخانه‌ها در مسایل گوناگون را نشان می‌دهد. کشورهای اروپایی مانند آلمان، انگلستان، اسپانیا و فرانسه نیز صفحات اندکی در این زمینه منتشر کرده‌اند. نکته قابل توجه مربوط به کشور چین به عنوان نقطه آغازین شروع بیماری می‌باشد. از این کشور مطالب اندکی به زبان انگلیسی منتشر شده است. همچنین، یافته‌ها نشان داد که تنها در یک صفحه از ویکی‌پدیا (به عنوان یک سیستم تولید و نشر محتوا) به تأثیر کووید ۱۹ بر خدمات کتابخانه‌ها پرداخته شده است.

در جدول ۲ طبقات اصلی و فرعی مستخرج از تحلیل محتوای صفحات وب ارایه شده است.

طبقات اصلی	طبقات فرعی
اقدامات پیشگیرانه و بهداشتی در کتابخانه‌ها	مدیریت مراجعه‌کنندگان مدیریت ساختمان و تجهیزات کتابخانه مدیریت کتابداران
توسعه خدمات اطلاعاتی در زمان بحران کووید ۱۹	مدیریت منابع و خدمات امانت برگزاری همایش‌ها و برنامه‌های فرهنگی کیفیت‌بخشی به اطلاعات و ارتقای سواد اطلاعات سلامت شتاب‌دهی در ارایه خدمات پایه در بسترهای مجازی خدمات اطلاعاتی برای کودکان کارکرد کتابخانه‌ها برای مناطق محروم و اقشار آسیب‌پذیر خدمات نوآورانه
محدودیت‌ها و چالش‌ها در ارایه خدمات کتابخانه‌ای در زمان بحران کووید ۱۹	التزام همکاری با مؤسسات و سازمان جهت ارایه خدمات گستره موارد لازم در حمایت حرفه‌ای و کاری از کتابداران چالش‌های امنیتی و مالکیت معنوی در ارایه خدمات مجازی محدودیت کتابخانه‌ها در رعایت پروتکل‌های بهداشتی

تحلیل داده‌ها منجر به شناسایی سه طبقه اصلی گردید که هر یک جنبه خاصی از مسایل کتابخانه‌های عمومی را در ارتباط با این بحران نشان می‌دهد.

#### اقدامات پیشگیرانه و بهداشتی در کتابخانه‌ها

بخش زیادی از محتوای صفحات وب به مباحثی در ارتباط با اقدامات لازم برای رعایت بهداشت برای جلوگیری از انتقال بیماری در کتابخانه‌ها اختصاص داشت. این اقدامات به نحوه مدیریت مراجعه‌کنندگان، ساختمان و تجهیزات، کتابداران، منابع و خدمات امانت و برگزاری همایش و برنامه‌های فرهنگی مربوط بود.

**مدیریت مراجعه‌کنندگان:** اطلاعاتی در رعایت نکات بهداشتی و تغییرات خدمات کتابخانه تحت تأثیر این بیماری تهیه و منتشر گردد. اعضا قبل از مراجعه باید اظهارنامه سلامت دیجیتال تکمیل و نوبت مراجعه دریافت نمایند. هنگام مراجعه نیز از دستکش و ماسک استفاده نمایند. در کتابخانه‌ها تجهیزات بهداشتی مانند مواد ضد عفونی‌کننده در نظر گرفته شود. لازم به ذکر است که زمان حضور هر عضو در کتابخانه تنها باید به مدت یک ساعت باشد و همچنین، باید محدودیت‌هایی جهت استفاده از وسایل کتابخانه اعمال گردد. در صورت تکمیل ظرفیت کتابخانه، سایر مراجعه‌کنندگان باید بیرون کتابخانه منتظر بمانند.

سطح بین‌الملل در زمان بحران کووید ۱۹ را می‌توان در سه طبقه کلی «اقدامات پیشگیرانه و بهداشتی در کتابخانه‌ها، توسعه خدمات اطلاع‌رسانی در زمان بحران و محدودیت‌ها و چالش‌ها در ارائه خدمات کتابخانه‌ای در زمان بحران کووید ۱۹» جای داد.

بخش زیادی از یافته‌ها به اقدامات بهداشتی لازم جهت جلوگیری از انتقال بیماری در کتابخانه‌ها اختصاص داشت. این اقدامات به نحوه مدیریت مراجعه‌کنندگان، ساختمان و تجهیزات، کتابداران، منابع و خدمات امانت و برگزاری همایش و برنامه‌های فرهنگی مربوط می‌شود. در طراحی برنامه‌های مدیریت بحران بیماری‌ها در کتابخانه‌های عمومی، لازم است جهت رعایت اقدامات پیشگیرانه و بهداشتی، به این چهار طبقه فرعی توجه نمود.

بر خلاف یافته مطالعات پیشین مبنی بر اهمیت حفظ مجموعه و ساختمان کتابخانه در بحران‌های طبیعی مانند زلزله و سیل (۱۶)، در خصوص بحران‌های سلامت‌محور مانند کووید ۱۹، اولویت بر حفظ سلامت کارکنان، مراجعه‌کنندگان و نیز خدمات اطلاعاتی کتابخانه می‌باشد. این تفاوت‌ها لزوم تدوین برنامه مدیریت بحران‌های سلامت‌محور در کتابخانه‌ها را نشان می‌دهد.

کتابخانه‌ها به طرق گوناگون در تلاش هستند تا متناسب با بحران‌های مختلف، به عنوان نهاد اجتماعی در خدمت جامعه باشند. نتایج نشان داد که یکی از خدمات کتابخانه‌ها در بحران کووید ۱۹ علاوه بر شتاب‌دهی در ارائه خدمات پایه در بسترهای مجازی، کیفیت‌بخشی به اطلاعات و ارتقای سواد اطلاعات سلامت می‌باشد. در بحران‌های سلامت‌محور پیشین مانند SARS (Severe Acute Respiratory Syndrome) در سال ۲۰۰۵ در شهر انتاریو و H1N1 در سال ۲۰۰۹ در فیلادلفیا، کتابخانه‌های عمومی به عنوان منبع اطلاعاتی اولیه قابل اعتماد برای مقابله با این بیماری‌ها ظاهر شدند (۱۰، ۹). Higgins و Welsh نیز با تحلیل اقدامات کتابخانه‌های عمومی در طوفان کاترینا، به این نتیجه دست یافتند که کتابداران در زمان طوفان کاترینا با ارائه خدمات اطلاعاتی، در کاهش آسیب‌پذیری جامعه نقش مؤثری داشته‌اند (۱۷). بنابراین، همان‌گونه که نتایج تحقیقات پیشین نشان داده است، کتابداران با دانش و آگاهی که نسبت به زیرساخت‌های تولید و اشاعه اطلاعات دارند، می‌توانند نقش مؤثری در ارتقای سطح سواد سلامت جامعه داشته باشند (۲۱-۱۸).

به دلیل تعطیلی مدارس و مراکز و اماکن تفریحی و ورزشی، ارائه خدمات اطلاعاتی و فرهنگی به کودکان، می‌تواند از جمله خدمات مهم کتابخانه‌ها در زمان بحران کووید ۱۹ باشد. کتابخانه‌هایی مانند کتابخانه عمومی Vega la Camocha در اسپانیا و کتابخانه عمومی Aarhus در دانمارک، به برگزاری برنامه و مسابقات فرهنگی برای کمک به والدین در سرگرم‌سازی کودکان در خانه پرداخته‌اند (۳). از دیگر کارکردهای خدماتی کتابخانه در زمان بحران کووید ۱۹، می‌توان به ارائه خدمات به اقشار آسیب‌پذیر اشاره کرد. در این زمینه، کتابخانه Spokane فضای پارکینگ کتابخانه را به افراد بی‌خانمان که در ماشین‌هایشان زندگی می‌کنند، اختصاص داد. کتابخانه Kansas نیز WiFi کتابخانه را در زمان تعطیلی جهت استفاده عموم روشن گذاشته بود. این امر سبب تسهیل دسترسی عادلانه به اینترنت در مناطق محروم و در نتیجه، کاهش شکاف دیجیتالی می‌گردد.

در مورد محدودیت‌ها و چالش‌ها در ارائه خدمات می‌توان به محدودیت کتابداران در رعایت پروتکل‌های بهداشتی، چالش‌های امنیتی و مالکیت معنوی در ارائه خدمات مجازی، موارد لازم در حمایت حرفه‌ای و کاری از کتابداران،

کتابخوانی) در اولویت برنامه‌های مجازی قرار گیرد. تمهیداتی برای مسایل مالکیت معنوی در راستای توسعه کتابخانه‌های دیجیتال در نظر گرفته شود. برای نمونه، امکان استفاده از حساب کاربری اعضا برای استفاده آنلاین از منابع فراهم گردد. کتابخانه‌ها نباید محدودیت دسترسی به منابع و خدمات را برای افراد غیر عضو در نظر گیرند.

**خدمات اطلاعاتی برای کودکان:** خدمات تولید محتوا و معرفی کتاب برای کودکان [مانند راه‌اندازی خدمات ملی قفسه (National Shelf Service) در یوتیوب] در خدمات مجازی کتابخانه‌ها جهت کاهش اضطراب و پر کردن اوقات فراغت کودکان دارای اهمیت بسیاری است.

**کارکرد کتابخانه‌ها برای مناطق محروم و اقشار آسیب‌پذیر:** می‌توان از فضای پارکینگ کتابخانه برای نگهداری افراد بی‌خانمان استفاده کرد. کتابخانه‌ها محل دریافت کمک‌های مالی برای کمک به اقشار آسیب‌پذیر باشند و در قالب ارسال محموله‌های فرهنگی به مناطق آسیب‌پذیر، مشارکت کنند. خدمات اینترنتی (مانند اتصال به WiFi کتابخانه) به منظور شرکت در کلاس‌های آموزشی فراهم گردد.

**خدمات نوآورانه:** کتابخانه‌ها می‌توانند از شیوه‌های نوآورانه همچون الگوی تحویل و دریافت منابع درب منزل بهره گیرند. از تجهیزات کتابخانه‌ها نیز در تولید وسایل بهداشتی (همچون چاپ محافظ دستگیره درب با چاپگرهای سه بعدی) استفاده بهینه شود.

**محدودیت‌ها و چالش‌ها در ارائه خدمات کتابخانه‌ای در زمان بحران کووید ۱۹**  
در تحلیل صفحات وبی مشخص گردید که کتابخانه‌ها برای ارائه خدمات یا بازگشایی با محدودیت‌ها و چالش‌هایی روبه‌رو هستند.

**التزام همکاری با مؤسسات و سازمان جهت ارائه خدمات گستره:** کتابخانه‌ها جهت دسترسی‌پذیری به منابع گوناگون، ملزم به کسب مجوزهای لازم از سازمان‌های مختلف هستند و همچنین، جهت تولید منابع کتابخانه‌ای درباره کووید ۱۹، به همکاری نویسندگان و متخصصان نیاز می‌باشد.

**موارد لازم در حمایت حرفه‌ای و کاری از کتابداران:** از مهم‌ترین ملزومات در فعال نگه داشتن کتابخانه‌ها در زمان بحران، توسعه زیرساخت‌ها و آموزش‌های لازم برای کتابداران در زمینه خدمات مجازی است. از مصادیق آن می‌توان به تشکیل کمپین‌ها در شبکه‌های اجتماعی و تهیه محتوای آماده جهت کاهش حجم کاری اشاره کرد.

**چالش‌های امنیتی و مالکیت معنوی در ارائه خدمات مجازی:** استفاده رایگان و الکترونیکی از کتاب‌ها در زمان این بحران، مسایل حقوق مالکیت معنوی نویسندگان و ناشران را به دنبال دارد. همچنین، در ارائه خدمات مجازی همچون جلسات آنلاین، مزاحمت‌ها و حملات مجازی صورت گرفته است.

**محدودیت کتابخانه‌ها در رعایت پروتکل‌های بهداشتی:** رعایت فاصله‌گذاری اجتماعی در کتابخانه‌ها به دلیل کارکرد اجتماعی آنان، کار بسیار دشواری است. تعیین حجم سالن‌ها و تعداد استفاده‌کنندگان امر ساده‌ای نیست. رعایت فاصله اجتماعی در برخی از امور کتابخانه‌ای مانند آموزش استفاده رایانه به کاربران در عمل غیر ممکن است.

## بحث

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که اقدامات و چالش‌های کتابخانه‌های عمومی در

بودن بسیاری از کتابخانه‌های عمومی، باید به این مسأله قابل توجه بیشتری شود. بنابراین لازم است، راهکارهایی برای رعایت فاصله‌گذاری اجتماعی در کتابخانه‌ها در نظر گرفته شود.

به منظور سرعت بخشیدن به خدمات، بهتر است از ظرفیت شبکه‌های اجتماعی استفاده گردد. بیش از هر چیز، تهیه و تقویت زیرساخت‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری جهت تعامل و بهره‌مندی از امکانات رسانه‌های اجتماعی ضروری است. در این راستا، پیشنهاد می‌شود کتابخانه‌ها با سازمان‌ها جهت ارائه خدمات گسترده همکاری داشته باشند. همچنین، جهت دسترسی‌پذیری کتب الکترونیکی، لازم است مجوزهای مربوطه از ناشر و نویسندگان به منظور رعایت قانون مالکیت معنوی اخذ گردد.

به دلیل این که ممکن است افراد زیادی دسترسی یا مهارت لازم برای بهره‌گیری از فضای مجازی را نداشته باشند، پیشنهاد می‌گردد خدمات برون کتابخانه‌ای به شکل سنتی با بهره‌گیری از تاکسی‌های بی‌سیم برای تحویل درب منزل کتاب به ویژه برای قشر سالمند صورت گیرد.

با توجه به تعطیلی مراکز آموزشی، تفریحی و ورزشی، لازم است تا کتابداران با طراحی برنامه‌ها و مسابقات متنوع به صورت مجازی، به سرگرم‌سازی و پرکردن اوقات فراقت کودکان و نوجوانان بپردازند. در ارتباط با پیاده‌سازی نقش کتابداران به عنوان دروازه‌بانان اطلاعات در زمینه کیفیت‌بخشی به اطلاعات و ارائه خدمات اطلاعات سلامت مرتبط با بیماری کووید ۱۹، پیشنهاد می‌شود اقدامات لازم جهت همکاری کتابداران با دولت در راستای اجرای دولت الکترونیک صورت گیرد که در این زمینه می‌توان به توزیع اقلام بهداشتی و بروشورهای اطلاعاتی مرتبط با کووید ۱۹، تکمیل برگه‌های سلامت و ارائه خدمات اطلاعاتی سلامت‌محور به صورت تلفنی اشاره کرد.

### تشکر و قدردانی

بدین وسیله از کلیه افرادی که در انجام پژوهش حاضر همکاری نمودند، تشکر و قدردانی به عمل می‌آید.

### تضاد منافع

در انجام پژوهش حاضر، نویسندگان هیچ‌گونه تضاد منافی نداشته‌اند.

التزام همکاری با مؤسسات و سازمان‌ها جهت ارائه خدمات گسترده اشاره کرد. این موارد از مؤلفه‌های درخور توجه در گام سوم برنامه‌های مدیریت بحران بیماری‌ها (یعنی مقابله) می‌باشد. بشیری و ذبیحی فریدیان نیز در پژوهش خود، کسب اطمینان از ایمنی کارکنان، ارزیابی وضعیت موجود، حفظ مجموعه و همچنین، ایجاد ثبات کاری کتابخانه‌ها را از مهم‌ترین اقدامات در مرحله مقابله ذکر کرد (۲۲).

از جمله محدودیت‌های مطالعه حاضر می‌توان به تعداد اندک صفحات انگلیسی زبان منتشر شده در این حوزه اشاره کرد. اهمیت موضوع ایجاب می‌کند که تحقیقی در ابتدای بحران کووید ۱۹ صورت گیرد تا نقاط قوت و ضعف اقدامات کتابخانه‌های عمومی در این بحران مشخص گردد.

### نتیجه‌گیری

کتابخانه‌های عمومی با توجه به وسعت و تنوع جامعه خدماتی، تأثیر مستقیمی بر توسعه اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی جامعه (مانند افزایش کیفیت زندگی، مشارکت در انسجام جامعه محلی، افزایش پیشرفت تحصیلی و فعالیت‌های تفریحی و کاهش انزوای اجتماعی) دارند. تجزیه و تحلیل اقدامات کتابخانه‌های عمومی در زمان بحران کووید ۱۹ نشان می‌دهد که هرچند کتابخانه‌های عمومی در این بحران نیز همچون بحران‌های پیشین مانند سیل و زلزله و... با محدودیت و چالش‌هایی مواجه هستند، اما برای ارائه خدمات به جامعه خود تلاش می‌کنند. آنچه می‌توان از فعالیت‌های کتابخانه‌های عمومی جهان آموخت این است که با توجه به پتانسیل‌های فن‌آورانه (شبکه‌های اجتماعی، منابع دیجیتال، اینترنت)، دیگر زمان آن رسیده است که کتابداران فراتر از تصور مکانی کتابخانه به ارائه خدمات اطلاعاتی بپردازند و خدمات مجازی کتابخانه را آغاز نمایند.

### پیشنهادها



در دستورالعمل‌های بازگشایی کتابخانه‌های عمومی، باید مواردی همچون رعایت اصول بهداشتی در ابعاد مختلف مراجعه‌کنندگان، ساختمان و تجهیزات، کتابداران، منابع و خدمات و مانند آن مورد توجه قرار گیرد. رعایت فاصله‌گذاری اجتماعی در کتابخانه‌ها به دلیل استفاده مشترک اعضا از منابع کتابخانه‌ای و تنوع سنی مخاطبان دشوار است. با توجه به نبود نیروی خدمه و تک کتابدار

### References

1. Farnoosh G, Alishiri G, Hosseini Zijoud SR, Dorostkar R, Jalali Farahani A. Understanding the severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2) and coronavirus disease (COVID-19) based on available evidence - a narrative review. J Mil Med 2020; 22(1): 1-11.
2. National Committee on COVID-19 Epidemiology, Ministry of Health and Medical Education, IR Iran. Fact Sheet [Online]. [cited 2020]; Available from: URL: <http://corona.behdasht.gov.ir/page/25/%DA%AF%D8%B2%D8%A7%D8%B1%D9%87-%D8%A8%D8%B1%DA%AF%E2%80%8C%D9%87%D8%A7>
3. The International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). COVID-19 and the Global Library Field [Online]. [cited 2020 Aug 4]; Available from: URL: <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries>
4. Meeks RV. Weathering the storm: A systematized review of public library disaster literature public deposited [MSc Thesis]. Chapel Hill, NC: University of North Carolina; 2017.
5. Iranian Public Libraries Foundation. Result for Sistan flood [Online]. [cited 2020 Apr 19]; Available from: URL: <https://www.iranpl.ir/search?q=%D8%B3%DB%8C%D9%84+%D8%B3%DB%8C%D8%B3%D8%AA%D8%A7%D9%86+>
6. Featherstone RM, Lyon BJ, Ruffin AB. Library roles in disaster response: An oral history project by the National Library of Medicine. J Med Libr Assoc 2008; 96(4): 343-50.

7. Tu-Keefner F, Liu J, Hartnett E, Hastings SK. Health information services and technology access during and after a disaster: Lessons learned by public librarians in South Carolina. *Journal of Consumer Health on the Internet* 2017; 21(1): 26-39.
8. Braquet D. Library experiences of Hurricane Katrina and New Orleans Flood survivors. *Libres* 2010; 20(1): 1-23.
9. Zach L. What do i do in an emergency? The role of public libraries in providing information during times of crisis. *Science and Technology Libraries* 2011; 30(4): 404-13.
10. Harris R, Wathen C, Chan D. Public library responses to a consumer health inquiry in a public health crisis: The SARS experience in Ontario. *Ref User Serv Q* 2005; 45(2): 147-54.
11. Zaleski N. Librarian's Disaster Planning and Community Resiliency Guidebook and Workbook [Online]. [cited 2015 Sep 30]; Available from: URL: <https://www.njstatelib.org/news/librarians-disaster-planning-and-community-resiliency-guidebook-and-workbook/>
12. Brinks V, Ibert O. From corona virus to corona crisis: The value of an analytical and geographical understanding of crisis. *Tijds voor econ en Soc Geog* 2020; 111(3): 275-87.
13. Momeni Rad A. Qualitative content analysis in research tradition: Nature, stages and validity of the results. *Educational Measurement* 2013; 4(14): 187-222.
14. Herring SC. Web content analysis: expanding the paradigm. In: Hunsinger J, Klastrup L, Allen M, editors. *International handbook of internet research*. Dordrecht, Netherlands: Springer Netherlands; 2010. p. 233-49.
15. Hsieh HF, Shannon SE. Three approaches to qualitative content analysis. *Qual Health Res* 2005; 15(9): 1277-88.
16. Bansal J. Disaster management in libraries: An overview. *Gyankosh- The Journal of Library and Information Management* 2015; 6: 9.
17. Welsh T, Higgins S. Public libraries post-Hurricane Katrina: A pilot study. *Library Review* 2009; 58(9): 652-9.
18. Ashrafi-rizi H, Kazaempour Z. The challenges of information service related to the COVID-19 crisis. *J Mil Med* 2020; 22(2): 207-9. [In Persian].
19. Luo L, Park VT. Preparing public librarians for consumer health information service: A nationwide study. *Libr Inf Sci Resh* 2013; 35(4): 310-7.
20. Mahmoudi H, Taheri A. Relation between information literacy and health literacy of students in Ferdowsi University of Mashhad. *Hum Inf Interact* 2015; 2(2): 31-41. [In Persian].
21. Ashrafi-rizi H, Kazempour Z. Information typology in coronavirus (COVID-19) Crisis; a Commentary. *Arch Acad Emerg Med* 2020; 8(1): e19.
22. Bashiri J, Zabihi Faridian F. Crisis management in the libraries case study: The libraries of affiliated of agricultural research, education and extension organization. *Journal of Knowledge Studies* 2017; 10(39): 13-25. [In Persian].

## Challenges and Actions of Public Libraries for Reopening and Providing Services Under COVID-19 Crisis: An Analysis of International Guidelines and Actions

Abolfazl Taheri<sup>1</sup>, Hasan Ashrafi-Rizi<sup>2</sup>, Marzieh Saeedizadeh<sup>3</sup>

### Review Article

#### Abstract

**Introduction:** In order to identify the protocol of public libraries' activities during the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) outbreak, it seems necessary to take into account the solutions and actions that have already been applied internationally. This study endeavors to explore challenges and actions of public libraries during COVID-19 crisis for reopening and providing services by analyzing international guidelines and actions.

**Methods:** This study was a narrative review with qualitative content analysis research method. After surfing the web pages by Google search engine and selecting 39 related pages of search results, issues related to the effect of COVID-19 on public library services were analyzed by inductive content analysis. Then, the extracted codes were categorized. Four-dimension criteria (credibility, dependability, confirmability, and transferability) were implemented to enhance the robustness of the study.

**Results:** 340 codes were identified which were categorized into three broad categories as preventive and healthy actions in libraries, development of information services under conditions of COVID-19, and restrictions and challenges in providing library services.

**Conclusion:** Iranian public libraries managers should consider various aspects for addressing or developing services and it seems necessary to pay attention to the issues identified in this study as a primary principle. Therefore, these results can be used in the development of the COVID-19 crisis management program for Iranian public libraries.

**Keywords:** COVID-19; Libraries; Prevention and Control; Information Services

Received: 10 June, 2020

Accepted: 13 July, 2020

Published: 05 Aug., 2020

**Citation:** Taheri A, Ashrafi-Rizi H, Saeedizadeh M. **Challenges and Actions of Public Libraries for Reopening and Providing Services Under COVID-19 Crisis: An Analysis of International Guidelines and Actions.** Health Inf Manage 2020; 17(3): 140-6.

Article resulted from an independent research without financial support.

1- PhD Student, Medical Library and Information Science, Health Information Technology Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

2- Professor, Medical Library and Information Science, Health Information Technology Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

3- MSc, Knowledge and Information Science, Public Libraries Foundation, Iran

Address for correspondence: Marzieh Saeedizadeh; MSc, Knowledge and Information Science, Public Libraries Foundation, Iran

Email: saeedi.somaye@gmail.com