

فصلنامه تحقیقات جدید در علوم انسانی

Human Sciences Research Journal

دوره چهارم، شماره ۳۳، بهار ۱۴۰۰، صص ۴۵۶-۴۴۳
New Period 4, No 33, 2021, P 443-456

شماره شاپا (۱۸-۷۰۲۴) ISSN (2476-7018)

اولویت بندی و امکان سنجی خدمات قابل ارائه برای دانشجویان تحصیلات تكمیلی در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان در دوران کرونا ویروس (COVID-19)

شهناز جمالی^۱، سعید غفاری^۲

۱. دانش آموخته علم اطلاعات و دانش شناسی، مطالعات کتابخانه های عمومی و کارمند دانشگاه صنعتی اصفهان،

اصفهان، ایران (نویسنده مسئول) sabaafraz@yahoo.com

۲. دانشیار و عضو هیات علمی دانشگاه پیام نور، مرکز قم، قم، ایران ghaffari130@yahoo.com

چکیده

هدف: پژوهش حاضر به بررسی اولویت بندی و امکان سنجی خدمات قابل ارائه برای دانشجویان تحصیلات تكمیلی در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان در دوران کرونا ویروس (COVID-19) پرداخته است.

روش پژوهش: پژوهش حاضر با استفاده از روش توصیفی - پیمایشی انجام شده است. جامعه پژوهش دانشجویان تحصیلات تكمیلی دانشگاه صنعتی اصفهان ۳۰۰ نفر می باشد که از بین آنها ۱۹۰ نفر به عنوان نمونه تصادفی انتخاب شدند. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل از داده های آماری spss نسخه ۲۶ و از آزمون های آماری استفاده شد.

یافته ها: پایابی این پرسشنامه با استفاده از آلفای کربنax محاسبه شده است. برای این پرسشنامه که شامل ۲۵ سوال است، مقدار آلفا برابر با ۰.۹۴۳ بودست آمده است که مقدار مطلوبی است.

نمونه مورد بررسی در این پژوهش، شامل ۱۴۰ نفر از دانشجویان در مقطع کارشناسی ارشد و ۳۵ دانشجوی مقطع دکتری تشکیل شده است. اگرچه مقطع تحصیلی ۱۵ نفر از دانشجویان مشخص نیست.

نتیجه گیری: خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی در دوران کرونا (COVID-19) بسیار رضایت بخش بوده است.

واژه های کلیدی: کرونا ویروس، کووید ۱۹، دانشجویان تحصیلات تكمیلی، دانشگاه صنعتی اصفهان



فصلنامه تحقیقات جدید در علوم انسانی

مقدمه

دنیا در یک سال اخیر تنش‌ها و چالش‌های زیادی داشته است. در دسامبر ۲۰۱۹ در شهر ووهان چین یک ویروس کشیده به نام کرونا ویروس یا کووید ۱۹ با همه‌گیری بی سابقه‌ای در انسان شیوع پیدا کرد. کرونا ویروس پس از مدت کوتاهی تمام جهان را درگیر کرد و هجوم رعدآسای این ویروس در درسی عظیم در سطح جهان به پا کرده است. این پدیده‌ی ناخوشایند به ناچار سبب ایجاد تجربه جدید زیستی برای مردم، مشاغل و به طور کلی فعالیت‌های بشری شده است.

شاید بتوان گفت از جنگ جهانی دوم تا کنون هیچ جریانی به اندازه‌ی این پدیده‌ی نوظهور نتوانسته است چالشی بین‌المللی برای انسان ایجاد کند. اکثر کشورهای جهان با مشکلات این بیماری دست به گریبان هستند. حجم زیادی از اخبار و اطلاعات روزانه به این مسئله اختصاص یافته است. در دنیای مجازی نیز در صد بالایی از اطلاعات روزانه در پایام‌رسان‌ها، سایت‌ها و شبکه‌های اجتماعی در این خصوص بین افراد مبادله می‌شود.

ضمن اینکه در دنیای حقیقی نیز در سطح خانواده، دوستان و محل‌های اداری بحث و گفتگو در مورد این مسئله رایج است؛ بنابراین اهمیت مسئله و راهبردهای عملی تحمیلی اما واجب در قالب پروتکل‌های بهداشتی روند طبیعی زندگی فردی و اجتماعی را دچار اختلال و وارد مسیر جدیدی از تلاش برای بقا کرده است.

تمام مشاغل، ادارات و سازمان‌ها از بحران کرونا متأثر شده‌اند. کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نیز از این تحولات مصون نمانده‌اند و به علت مراجعین فراوان و جنس خدمات، بسیاری از این مراکز در چند ماه اخیر در جهان تعطیل شدند.

تعطیلی کلیه نهادها و از جمله کتابخانه‌ها به علت پرهیز از تردد و عبور و مرور که با خود انتقال بیشتر بیماری را در پی دارد ارائه خدمات و سرویس دهی به کاربران تحت پوشش کتابخانه به دلایل متعدد و نبود زیرساخت‌های لازم بسیار مشکل است. برای حل این مسئله و بهبود وضعیت حاضر برخی از کتابخانه‌ها در داخل ایران و یا خارج از کشور اقداماتی را انجام داده و با انجام تمهیدات لازم، بستر مناسب برای ارائه خدمات را به شکل مجازی و از راه دور برای کاربران فراهم آورده‌اند. همچنین به علت گسترش سریع و آسان بیماری و درمان بسیار سخت و طاقت فرسای آن می‌باشد مراقبت‌های بهداشتی لازم در سرتاسر کتابخانه جهت حفظ سلامت کارکنان و حفاظت از منابع و دور ماندن آن‌ها از آسودگی به ویروس کرونا با جدیت هر چه بیشتر انجام گردد (زنگنه، ۱۳۹۹).

در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان، که یکی از بزرگترین کتابخانه‌ها به شمار می‌آید، راهکارهایی برای این امر مهم در نظر گرفته شده که کتابداران بتوانند جهت بهینه سازی و خدمات دهی به مراجعه کنندگان یاری رسانند، از جمله:



۱- کاربران

جهت دسترسی کاربران این مجموعه به اطلاعات، سیستم‌های دیجیتال و راه دور تنظیم شده است. کاربران میتوانند بدون حضور تمامی اطلاعات امانت، تمدید، رزرو، دریافت مقاله و . . . را انجام دهند. در این کتابخانه به جای متمرکز شدن بر نظرات افراد تمرکز کارکنان بر ارائه اطلاعات علمی و بخصوص داده‌ها به عموم کاربران است.

۲- کارکنان و پرسنل کتابخانه

در این زمینه مدیر کتابخانه، کارکنان و پرسنل کتابخانه را به صیر و شکیبایی و ارائه خدمات از راه دور در برابر این ویروس فراگیر دعوت نموده است. جهت انجام این امور تیم‌ها و گروه‌های کاری برای ارتباط با کاربران از طریق ایمیل، تلفن و رسانه‌های اجتماعی ایجاد و راه انسازی گردیده است.

۳- تسهیلات و امکانات کتابخانه

ابتداً امانت کتابخانه پیشخوان بزرگی قرار داده شده و کاربران با مطرح نمودن تقاضای خود و انتظار در پشت میز پیشخوان منابع را دریافت می‌کنند. باز گذاردن پنجره‌ها به جهت گردش هوای تازه برای چندین ساعت از طول روز. همچنین ضدغونی کلیه سطوح و منابع (محلول ضدغونی کننده قوی آتانول٪۹۰ ویژه تمیز کردن سطوح کتاب و منابع و سپس اقدام به قراردادن منابع در قفسه می‌کنند).

بیان مسئله:

نظام آموزش عالی از بزرگترین نظام‌های موجود در جامعه است که سرنوشت جامعه را مشخص می‌کند (کوئینگ، ۲۰۱۵). تغییر و تحولات شتابناک، عدم اطمینان و پیچیدگی محیطی از جمله ویژگی‌های آموزش عالی در قرن حاضر است، در این فضای دانشگاه در پی تحقق اهداف و رسالت‌های خود و نقش آفرینی مطلوب است. بی‌تردید چنین شرایطی میدان رقابتی را بین دانشگاه و محیط بوجود آورده که آنها را ناگزیر به استفاده از متدهایی می‌کند که بتوانند علاوه بر حفظ و بقای خود در این شرایط پاسخگوی نیازهای درونی و برونی خود باشند. (هاشمی، ۱۳۹۲).

در دنیای امروز در بین سازمان‌های مختلف که برای بقای خود نیازمند جلب مراجuhan و مخاطبان هستند مشاهده می‌شود که رقابت شدیدی با توجه به اهداف آن سازمان وجود دارد. سازمانها برای افزایش بهره‌وری و خدمات خود نیازمند بالا بردن کیفیت خدمات و محصولات خود هستند تا بتوانند جامعه‌ی مخاطب خود را در این بازار رقابتی بیشتر جلب نمایند و نیازهای آنها را برآورده سازند. در این بین مراکز آموزش عالی و دانشگاه‌ها که سکان پژوهش، آموزش، علم اندوزی و پیشرفت جامعه را در دست دارند از این قاعده مستثنی نیستند و برای بالا بردن سطح علم و دانش مجموعه خود نیازمند به کتابخانه‌ها و مراکز



فصلنامه تحقیقات جدید در علوم انسانی

اطلاعاتی درون خود هستند که اهمیت آن بر هیچ کس پوشیده نیست (مرادیان تمجید، غفاری، زارعی، ۱۳۹۲).

یکی از بحران‌هایی که دانشگاه‌ها با آن روبرو هستند ویروس کرونا یا کووید ۱۹ می‌باشد که دانشگاه‌های بسیاری برای عبور از این بحران و حفظ مداوم ارائه دروس، اطمینان از تعداد جذب دانشجویان قوی و ارائه ارتباط روشی با کارکنان و دانشجویان در تلاش هستند. دانشگاه‌ها در این پیمایش چالش‌هایی را مانند حفظ اینمنی و سلامت دانشجویان، اعضاًی هیات علمی و کارکنان کنونی در عین تلاش برای عادی نگه داشتن عملیات جاری و آگاهی نداشتن از اطلاعات درست و نادرست مطرح کرده‌اند (پوپیونیک^۱ و همکاران، ۲۰۲۰). مراکز آموزش عالی در مواجه با این چالش‌ها از طیفی اقدامات برای سازگاری با این شرایط جدید مانند ارائه برخی دروس برنامه‌ریزی شده به شیوه آنلاین، به تعویق اندختن تاریخ آغاز برخی از دوره‌های آموزشی تا ترم بعد، تعویق مهلت درخواست پذیرش برای دوره‌های پذیرش بعدی در دانشگاه، تعییر مهلت قبول درخواست پذیرش برای ترم بعد استفاده کردن. (کیو^۲ و همکاران، ۲۰۲۰).

تعطیلی دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی به دلیل شیوع بیماری عفونی و مسری مانند کووید-۱۹ بر روی سلامت جسمی و روانی دانشجویان تاثیر گذار است. (وانگ^۳ و همکاران، ۲۰۱۳). از طرفی دیگر بوجود آمدن محرك‌های استرس زا مانند ترس طولانی مدت از مبتلا شدن به کووید-۱۹، افکار ناخوشایند و کسالت، کمبود ارتباط با دوستان، اساتید، کمبود فضای مناسب در خانه و در مواردی مشکلات مالی و اقتصادی والدین می‌تواند اثرات ماندگار بر سلامت جوانان داشته باشد. (بروکس^۴ و دیگران، ۲۰۲۰).

کتابخانه نهادی است که از مأموریت های اصلی آن می‌توان به آموزش و سرگرم کردن افراد جامعه اشاره کرد. از آنجایی که آموزش و سرگرمی نیز همانند سلامت و امنیت افراد اموری تعطیل بردار نیستند، از این رو، کتابداران باید به عنوان متولیان اصلی کتابخانه‌ها نقش خود را در شرایط بحران ایفا نمایند. روش است با توجه به نوع بحران نقش کتابخانه‌ها نیز در مدیریت آن به گونه‌ای متفاوت خواهد بود. در شرایط کنونی و با توجه به بحران بیماری، کتابخانه‌ها تعطیل هستند. اما کتابداران علاقه مند همچنان نه به نقش کتابخانه ای بلکه به نقش اطلاع رسانی خود در جامعه به خوبی عمل می‌نمایند.

کتابخانه مرکزی یک دانشگاه، بخشی جدا نشدنی از دانشگاه است و نقش مهمی در ساختار علمی و پژوهشی به عهده دارد. بنابراین باید به عنوان منبعی از مخزن نگهداری منابع اطلاعاتی عمل کند، بلکه باید به عنوان درگاهی باشد که از طریق آن دانشگاهیان بتوانند به سرعت و سهولت به اطلاعات مورد نیاز خود دست یابند، این همان نقشی است که هاوکیتز و باتین (۱۹۹۸) از کتابخانه ترسیم کرده است. با توجه به این که بالاترین هدف یک کتابخانه - اعم از دیجیتال یا هر نوع دیگر برآوردن نیازهای

1. Piopiunik
2. Qiu
3. Wang
4. Brooks



اطلاعاتی کاربران است و صاحب نظران دیگری نیز بالاترین اولویت کتابخانه دیجیتال را خدمت راستای نیازهای اطلاعاتی کاربر آن می‌دانند (بوگمن، ۱۹۹۹، وائز، ۱۹۹۸).

کتابخانه‌ها سازمان‌هایی خدمتی هستند که رسالت اصلی آنها پیوند جامعه دانشگاهی با دانش و اطلاعات از طریق ارائه خدمات کارآمد است (باباغیان، فتاحی، ۱۳۸۷). برای رسیدن به این مرحله، کتابخانه‌های دانشگاهی نیازمند سنجش کیفیت خدماتی خود هستند که باعث می‌شود مسئلان و مدیران کتابخانه‌ها با شناسایی سطح رضایت مندی کاربران خود در اتخاذ تصمیم‌گیری‌های بهتر برای افزایش میزان کارایی کیفی خدمات کتابخانه‌ها با برنامه ریزی‌های بهتر، نظم و منسجم تر حرکت نمایند. این امر اثر بخشی بیشتر خدمات کتابخانه‌ها را افزایش خواهد داد (مرادیان تمجدی، غفاری، زارعی، ۱۳۹۲).

کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان به عنوان زیر مجموعه پژوهشی در دانشگاه، از آسیب‌های دوران بحران بیماری کووید ۱۹ مستثنی نبوده است و گسترش این بیماری، حضور مراجعه کنندگان و پژوهشگران دانشگاه به کتابخانه را دچار مشکلاتی نموده است. کتابخانه موظف بوده است تا وظایف خود را به گونه‌ای انجام دهد تا هم بتواند در امر پژوهش کمک کند و هم اینکه کمترین آسیب به کارکنان کتابخانه و مراجعه کنندگان وارد شود، لذا بررسی قابلیت‌ها و توانایی کتابخانه در انجام وظایف خود به پژوهشگران در دوران کرونا، تجربه‌ای برای بحران‌های بعدی نیز خواهد بود. با توجه به این نیاز، در این پژوهش برآن شدیم که به بررسی عملکرد کتابخانه و امکان سنجی خدمات قابل ارائه برای دانشجویان تحصیلات تکمیلی در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان در دوران کرونا ویروس پردازیم.

پیشنهاد پژوهش:

عرب (۱۳۹۹) در پژوهشی نقش کتابخانه‌ها به عنوان نگهبان تجربیات تاریخی دوران کووید ۱۹ بی‌اندازه قوی است و کنسرسیوم بین‌المللی حفظ اینترنت به دنبال هماهنگ‌سازی این تلاش هاست. در این بین، دانشگاه کلمبیا، مانند کتابخانه ملی اسپانیا، برنامه بایگانی‌سازی را آغاز کرده است و کتابخانه کینگ پورت در ایالت نتسی و کتابخانه‌های اسپرینگفیلد کانتی در ایلینویز ایالات متحده، از اعضای جامعه خواسته‌اند تجربیات خود از بیماری کووید ۱۹ را به اشتراک بگذارند. به عنوان مثال، کتابخانه‌ها در هوسکائی اسپانیا، حتی کودکان را تشویق می‌کنند که داستان‌هایی درباره تجربیات خود بنویسند. این امر به آنها کمک می‌کند با فشارهایی که احساسش می‌کنند، مقابله کنند. غیر از این، کتابخانه‌ها در تعدادی از کشورها برای افزایش آگاهی عمومی، اقدام به همکاری با روزنامه‌ها، ایستگاه‌های رادیویی و سایر کانال‌های ارتباطی کرده‌اند. همچنین کتابخانه‌های تخصصی حوزه بهداشت، علاقه زیادی به اطلاعاتی دارند که می‌تواند از طریق مراجعانشان در دسترس قرار گیرد، مثلاً کتابخانه آزادس بهداشت در سانوپاتولو برزیل در دعوت از مخاطبانش برای به اشتراک گذاری تجربیات کرونایی بسیار مشهور شده است.



فصلنامه تحقیقات جدید در علوم انسانی

ادن و میتو^۱(۱۹۹۷) در پژوهشی با عنوان "مدیریت بحران در کتابخانه ها" براساس یافته های مقدماتی پژوهه ای یکساله در کتابخانه های انگلستان، به بررسی مدیریت بحران در آن پرداختند. بدین منظور با لحاظ کردن ۳۰ سازمان داخل و خارج از کتابخانه، ۶۲ برنامه بحران این سازمان ها را، با تاکید بر نقش محوری برنامه کنترل بحران مکتوب، بررسی نمودند. پژوهشگران وجود چنین برنامه هایی را، با ارزیابی رسیک ها، بازدید منظم ساختمان و تجهیزات، شناسایی و استفاده از مشاوره متخصصین، برنامه های آموزش کارکنان و برنامه ریزی احتمالی برای خدمات موقت و انبار و ذخیره سازی، مورد تاکید قرار دادند. آن ها به این نتیجه رسیدند که برای بهبود اقدامات مدیریت بحران، توجه به موضوعاتی مانند، انتخاب دقیق مسئولان مدیریت بحران و مشاوره دهی به کارکنان در پی وقوع یک بلاء، ضروری بوده و رعایت مسایل زیر را در مواجهه با بحران لازم دانستند. بررسی پوشش یمه حوادث، نصب و راه اندازی سیستم های تشخیص و اطفاء آتش و ... فیترستون و دیگران، ۲۰۰۷) "در پژوهشی با عنوان نقش های کتابخانه در واکنش در برابر بلایا: پژوهه ای مبنی بر شواهد از کتابخانه ملی پزشکی آمریکا" به تبیین و ترسیم فعالیت های (معمول و غیر معمول) کتابداران قبل و پس از بحران پرداخته است: نتایج حاصل از این پژوهش حاکی از آن است که نقش های متفاوتی برای کتابداران کتابخانه ها قابل تصور و قابل طبقه بندی می باشد.

جياتيس تسکوناس^۱(۲۰۲۰) رئیس یکی از کتابخانه های دانشگاهی و آکادمیک در پاتراس یونان، در رابطه با ویروس کرونا یا کووید ۱۹ خاطر نشان ساخته است که وابسته شدن و تعطیلی تمام موسسات دانشگاهی در یونان، کتابخانه خدمات و سرویس دهی خود را برای کاربران به اشتراک می گذارد و همچنین کلیه کتابخانه ها را تشویق به اشتراک تجارب موفق خود در دوران این بحران به منظور کسب اطلاعات در زمینه اطلاعات، ضدغونه، پیشگیری و خدمات رسانی و سرویس دهی به مراجعان می نماید. و کلیه جوامع و کتابخانه های پژوهشی همگی ملزم به رعایت دستورالعمل ها و پروتکل های دقیق اداره ملی بهداشت عمومی پاتراس هستند.

پرسش های پژوهش:

۱. امکانات و خدمات ارائه شده به صورت غیرحضوری در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان در دوران شیوع ویروس کووید ۱۹ از لحاظ رتبه بندی به چه صورت است؟
۲. امکانات و خدمات ارائه شده به صورت حضوری در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان در دوران شیوع ویروس کووید ۱۹ از لحاظ رتبه بندی به چه صورت است؟
۳. وضعیت تسهیلات و امکانات کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان برای ارائه خدمات در چه سطحی است؟



۴. با توجه به پرتوکل های ابلاغ شده برای نحوه فعالیت در دوران همه گیری ویروس کووید ۱۹، کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان درباره رعایت این دستورالعمل ها چه دیدگاهی دارند؟

اهداف تحقیق:

هدف از این پژوهش، بررسی انواع خدمات و تسهیلاتی است که کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان در بحران بیماری کرونا برای مراجعین خود ارائه داده است. همچنین شناسایی و ارائه فناوری هایی که کتابداران و مشوقان علم را در این راه یاری نموده است، تا بتوانند با اطلاع رسانی به موقع و روزآمد در گسترش علم سهمی را ایفا کنند.

روش پژوهش:

این پژوهش از نوع کاربردی و با روش پیمایشی – توصیفی انجام شده است. جامعه پژوهش، دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه صنعتی اصفهان ۳۰۰۰ نفر می باشند که از بین آنها ۱۹۰ نفر به عنوان نمونه تصادفی انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده ها در این مطالعه پرسشنامه محقق ساخته می باشد که روایی آن با نظر کارشناسان و استاد رشته علوم اطلاعات و دانش شناسی تایید شده است. پایایی آن با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۲۶ بررسی شده است.

یافته ها:

۱. امکانات و خدمات ارائه شده به صورت غیرحضوری در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان در دوران شیوع ویروس کووید ۱۹ از لحاظ رتبه بندی به چه صورت است؟
با توجه به شرایط خاص پیش آمده به دلیل همه گیری ویروس کووید ۱۹ و حفظ سلامت کارکنان و کاربران، بسیاری از بخش های کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان اقدام به ارائه خدمات غیرحضوری کرده اند. خدماتی که به صورت غیرحضوری به کاربران ارائه داده می شوند عبارتند از: امانت کتاب، تمدید کتاب، رزرو کتاب، سفارش کتاب، تسویه حساب، امانت بین کتابخانه ای، خدمات غیرحضوری دسترسی به پایان نامه ها، دسترسی به منابع الکترونیک و خدمات مربوط به استناد و آمار در جدول زیر خدمات ارائه شده به صورت غیرحضوری از نظر کاربران رتبه بندی شده و کیفیت خدمات مورد بررسی قرار گرفته شده است. از آنجا که گزینه های پرسشنامه طراحی شده براساس طیف لیکرت است، میانگین پیش فرض ۳ در نظر گرفته شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS نسخه ۲۶ استفاده شده است.



فصلنامه تحقیقات جدید در علوم انسانی

جدول ۱: جدول مربوط به خدمات ارائه شده به صورت غیر حضوری

ردیف	خدمات	سطح	پاسخ‌دهندگان	تعداد	میانگین	مد	کمترین	بیشترین	انحراف	معیار
۱	تمدید کتاب	۳	۱۸۰	۴۴.۴	۵	۵	۳	۵	۷۰۲.۰	۵
۲	رزرو کتاب	۳	۱۷۴	۳۴.۴	۵	۱	۱	۵	۷۹۴.۰	۵
۳	تسویه حساب	۳	۱۶۰	۱۳.۴	۴	۲	۲	۴	۸۱۰.۰	۵
۴	منابع الکترونیک	۳	۱۶۷	۱۲.۴	۴	۱	۱	۴	۸۳۵.۰	۵
۵	امانت کتاب	۳	۱۶۹	۰۹.۴	۴	۲	۲	۴	۸۱۱.۰	۵
۶	استاد و آمار	۳	۱۶۷	۰۶.۴	۴	۱	۱	۵	۸۱۲.۰	۵
۷	دسترسی به پایان‌نامه‌ها	۳	۱۷۵	۰۵.۴	۵	۱	۱	۵	۹۷۲.۰	۵
۸	سفرارش کتاب	۳	۱۶۵	۰۱.۴	۴	۱	۱	۴	۹۴۰.۰	۵
۹	امانت بین کتابخانه‌ای	۳	۱۶۰	۸۷.۳	۴	۱	۱	۴	۹۰۷.۰	۵

طبق جدول بالا اکثر پاسخ‌دهندگان به سوالات فوق، خدمات ارائه شده در زمینه تمدید کتاب، رزرو کتاب و دسترسی به پایان‌نامه را خیلی خوب توصیف کردند. همچنین هیچ کدام از پاسخ‌دهندگان میزان خدمات ارائه شده در حوزه تسویه حساب و امانت کتاب را خیلی کم ندانسته‌اند و این درصورتی است که کمترین امتیازی که به بخش تمدید کتاب داده‌اند متوسط بوده است. بدین معنی که همه پاسخ‌دهندگان به این پرسش خدمات تمدید کتاب را متوسط به بالا توصیف کرده‌اند.

از دید افراد حاضر در نمونه، در حالت ارائه خدمات به صورت غیرحضوری، تمدید کتاب با میانگین ۴۴.۴ رتبه اول در ارائه بیشترین خدمات را کسب کرده است. بعد از آن رزرو کتاب و انجام امور مربوط به تسویه حساب به ترتیب با میانگین کسب شده ۳۴.۴ و ۱۳.۴ در رتبه دوم و سوم قرار دارند. همچنین پاسخ‌های مربوط به تمدید کتاب دارای کمترین پراکندگی (۷۰۲.۰) و پاسخ‌های مربوط به قسمت دسترسی به پایان‌نامه‌ها دارای بیشترین انحراف معیار (۹۷۲.۰) است.

۲. امکانات و خدمات ارائه شده به صورت حضوری در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان در دوران شیوع ویروس کووید ۱۹ از لحاظ رتبه‌بندی به چه صورت است؟



در دوران همه‌گیری ویروس کرونا و با توجه به فعالیت کتابخانه در این دوران، بعضی از بخش‌ها به صورت حضوری به ارائه خدمت می‌پرداختند. در این بخش به بررسی کیفیت خدمات ارائه شده حضوری می‌پردازیم. بخش‌هایی که خدمات خود را به صورت حضوری ارائه می‌دهند عبارتند از: بخش امانت کتاب، بخش استناد و آمار، بخش مجلات (فارسی و لاتین)، منابع الکترونیک و کتابخانه کودک و نوجوان

جدول ۲: خدمات ارائه شده به صورت حضوری

ردیف	خدمات حضوری ارائه شده	سطح متوسط	پاسخ‌دهندگان	تعداد	میانگین	مد مقدار	بیشترین مقدار	انحراف معیار
۱	منابع الکترونیک	۳	۱۷۱	۲۰.۴	۵	۱	۵	۸۷۴.۰
۲	استناد و آمار	۳	۱۷۱	۰۵.۴	۵	۱	۴	۸۷۳.۰
۳	مخزن مجلات (لاتین و فارسی)	۳	۱۶۷	۹۳.۳	۵	۱	۴	۹۳۵.۰
۴	امانت کتاب	۳	۱۷۷	۹۳.۳	۵	۱	۴	۹۳۶.۰
۵	بخش کودک و نوجوان	۳	۱۵۲	۸۱.۳	۵	۱	۴	۹۲۶.۰

از دید دانشجویان در نمونه آماری این پژوهش، در حالت ارائه خدمات به صورت حضوری، بخش منابع الکترونیک با میانگین ۲۰.۴ رتبه اول در ارائه بیشترین خدمات را کسب کرده است. بعد از آن بخش استناد و آمار و مخزن مجلات (لاتین و فارسی) به ترتیب با میانگین ۰۵.۴ و ۹۳.۳ در رتبه دوم و سوم قرار دارند. همچنین بر اساس نظر اکثر پاسخ‌دهندگان منابع الکترونیک به صورت خیلی خوب به ارائه خدمات پرداخته است در صورتی که سایر بخش‌ها به صورت خوبی بوده است. منابع الکترونیک دارای کمترین انحراف معیار (۸۷۴.۰) و امانت کتاب (۹۳۶.۰) بیشترین انحراف معیار دارد.

۳- وضعیت تسهیلات و امکانات کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان برای ارائه خدمات در چه سطحی است؟

نتایج مقایسه میانگین هریک از خدمات غیرحضوری و حضوری به ترتیب در جدول ۱ و ۲ آورده شده است. واضح است که در تمامی موارد میانگین به دست آمده از میانگین مفروض که نشان دهنده سطح متوسط در نظر گرفته شده است، بیشتر است در نتیجه می‌توان گفت از نظر پاسخگویان کیفیت تمام خدمات ارائه شده در کتابخانه مرکزی اصفهان اعم از حضوری یا غیرحضوری در سطح مطلوبی قرار دارد.



فصلنامه تحقیقات جدید در علوم انسانی

۴. با توجه به پروتکل های ابلاغ شده برای نحوه فعالیت در دوران همه گیری ویروس کووید ۱۹، کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان درباره رعایت این دستورالعمل ها چه دیدگاهی دارند؟ درباره میزان رعایت پروتکل های بهداشتی در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان ۷۵ نفر (۳۹٪) درصد) از پاسخ‌دهندگان به پرسشن درباره

استفاده از میزان استفاده ماسک یا دستکش، گزینه خیلی زیاد را انتخاب کرده‌اند که نسبت به رعایت سایر پروتکل ها رتبه اول را بدست آورده است. از نظر کاربران بعد از استفاده از ماسک یا دستکش، محدودیت‌های اعمال شده در تعداد افراد حاضر در کتابخانه و محدودیت در ساعت‌های ارائه شده در مرتبه دوم و سوم قرار دارد. در زمینه اعمال محدودیت برای اعضای کتابخانه ۵۶ نفر (۲۹٪) درصد) از پاسخ‌گویان به این سوال، گزینه خیلی زیاد و ۵۱ نفر (۲۶٪) درصد) گزینه متوسط را انتخاب کرده‌اند. در حالی که ۸ نفر (۴٪) درصد) گزینه خیلی کم را مد نظر داشته‌اند. درباره میزان فاصله صندلی‌ها اکثریت پاسخ‌گویان (۷۷٪) از این چیز راضی بوده و امتیاز خوب را به این فاصله داده‌اند. و اما در زمینه رعایت پروتکل ها در هنگام امانت و بازگشت کتاب، هیچ کدام از کاربران امتیاز خیلی کم نداده‌اند. بلکه ۶۷ نفر از (۱۷۵ نفری) که به این سوال پاسخ داده‌اند بر این نظرند که پروتکل ها در زمان امانت کتاب بسیار خوب رعایت شده است. و از میان ۱۷۱ نفر، از نظر ۷۱ نفر در هنگام بازگشت کتاب پروتکل ها به خوبی رعایت شده‌اند. کمترین رعایت در حوزه محدودیت برای اعضای کتابخانه بوده است.

ردیف	رعایت پروتکل بهداشتی	زیاد	خلی	درصد	متوسط	درصد	زیاد	خلی	درصد	کم	درصد	خلی	کم	کل	ردیف
۱	استفاده از ماسک یا دستکش	۷۵	۵.۳۹	۸۰	۱.۴۲	۲۲	۶.۱۱	۱	۵۰	۳	۶.۱	۱۸۱			
۲	محدودیت در ساعت‌های ارائه خدمات	۷۰	۸.۳۶	۷۴	۹.۳۸	۳۲	۱۶.۸	۲	۱.۱	۱	۵.۰	۱۷۹			
۳	محدودیت در تعداد افراد حاضر	۷۳	۴.۰۷	۷۰	۸.۳۶	۲۹	۳۰.۱۵	۵	۶.۲	۲	۱.۱	۱۷۹			
۴	محدودیت برای اعضای کتابخانه	۳۷	۵.۱۹	۵۶	۵.۲۹	۵۱	۲۶.۸	۱۹	۱۰	۸	۲.۴	۱۷۱			
۵	ضدغونی کردن محیط کتابخانه	۳۵	۴.۱۸	۶۸	۳۵.۸	۵۶	۵.۲۹	۱۴	۴.۷	۲	۱.۱	۱۷۵			
۶	میزان فاصله صندلی‌ها	۳۹	۵.۲۰	۷۷	۵.۴۰	۴۶	۲.۲۴	۱۵	۹.۷	۱	۵.۰	۱۷۸			
۷	رعایت پروتکل در زمان امانت کتاب	۶۷	۳.۳۵	۶۱	۱.۳۲	۴۲	۱.۲۲	۵	۶.۲	۰	۰	۱۷۵			
۸	رعایت پروتکل در زمان برگشت کتاب	۶۱	۱.۳۲	۷۱	۴.۳۷	۳۷	۵.۱۹	۴	۱.۲	۰	۰	۱۷۳			



بحث و نتیجه‌گیری:

ارائه خدمات کتابخانه ای در دوران کرونا یکی از پر چالش‌ترین وظایف کتابخانه‌ها و کتابداران است. در دورانی که حجم اطلاعات رو به افزایش است توجه به نیازهای اطلاعاتی از راه دور، در زمرة تعهدات حرفه‌ای کتابداران تمام کتابخانه‌ها (اعم از عمومی، اختصاصی، آموزشگاهی، دانشگاهی...) است. کتابخانه‌ها باید قادر باشند تمام اطلاعات را به روز در اختیار مراجعه کنندگان خود چه در دوران کرونا و پسا کرونا قرار دهند.

یافته‌های حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که خدمات ارائه شده در دوران کرونا ویروس در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان بسیار رضایت بخش بوده است با توجه به این می‌توان گفت که عرب (۱۳۹۹) در پژوهش خود، نقش کتابخانه‌ها را به انتقال اطلاعات و هماهنگ کننده در دوران کووید ۱۹ بسیار قوی دانسته است. ادن و متیو (۱۹۹۷) نشان دادند که برای بهبود اقدامات مدیریت بحران، انتخاب مدیران زبردست و مشاوردهی به کارکنان در پی وقوع بحران‌ها بسیار لازم و ضروری است. فیترستون و دیگران (۲۰۰۷) نقش‌های متفاوتی برای کتابداران کتابخانه‌ها در این دوران نظر گرفته‌اند و همچنین جیاتیس تسکوناس (۲۰۲۰) در پژوهش خود نشان داد که کلیه کتابخانه‌ها تجارت موفق خود را در این دوران به اشتراک گذاشته‌اند.

امیدواریم که در آینده نه چندان دور بتواند برای این بحران‌ها آین نامه‌هایی تدوین شود که فناوری اطلاعات و ارتباطات جوابگوی آنها باشند.

پیشنهادات:

هر پژوهشی با این نیت آغاز می‌گردد که بتواند مشکلی را حل نماید، یا مسئله‌ای را بهبود بخشد. مهمترین بخش هر پژوهش می‌تواند پیشنهادهایی باشد که از نتایج حاصل می‌گردد:

۱. ایجاد کانال‌های ارتباطی به منظور پیوند عمیقتر بین کتابخانه‌ها، عقد تفاهم نامه‌ها و تشکیل کنسرسیون‌های بین المللی برای تامین محتوى، اشتراک‌گذاری متابع، با هدف صرفه جویی در هزینه تولید متابع مورد نیاز و گسترش دسترس پذیری به کاربران از مهمترین ویژگی‌های این پژوهش است.

۲. اشتراک دانش و تدوین استانداردها و رهنمودهایی برای گسترش خدمات به کشورها و مناطق کمتر توسعه یافته و همچنین تدوین راهبردها و سند چشم انداز برای گسترش توسعه خدمات در زمان بحران در اولویت کار است.

۳. بودجه‌ای جداگانه برای امور مربوط به مدیریت بحران در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی تدوین و تخصیص داده شود.

۴. در تمام کتابخانه‌های دانشگاهی و غیر دانشگاهی طرح‌های مدون و مکتوب برای مقابله با بحران تدوین و مفاد آن به اطلاع مدیران و کارشناسان علم اطلاعات و دانش‌شناسی کتابخانه برسد.



فصلنامه تحقیقات جدید در علوم انسانی

مشاغل جدیدی نظیر «کتابدار داده»، «کتابدار نرم افزارهای کاربردی»، «کتابدار شبکه‌های اجتماعی»، «کتابدار مرجع مجازی» و امثال آن‌ها، در آینده نه چندان دور سراسری خواهد شد و در همه کشورهای جهان این مشاغل رواج خواهد یافت. لازمه این کار، تربیت کتابداران در دانشگاه‌های است. سرفصل‌های آموزشی باید به سمتی برود که کتابداران بتوانند داده را تحلیل کنند، برای بهره‌گیری از خدمات آنلاین کتابخانه‌ای در شبکه‌های اجتماعی برنامه‌ریزی کنند، توانایی طراحی و ایجاد نرم افزارهای کاربردی کتابخانه‌ای را داشته باشند و به سوالات کاربران کتابخانه به صورت مجازی پاسخ دهند. تولید محتوا به صورت موشن‌گرافی، اینفوگرافی، پادکست و ویدئوکست، بهره‌گیری از واقعیت مجازی و واقعیت افزوده برای تعامل با کاربران، استفاده از اینترنت اشیاء برای تماس کمتر با اشیاء در کتابخانه‌ها، استفاده از کوادکوپترها و پهپادها برای انتقال منابع اطلاعاتی به صورت فیزیکی و الکترونیکی، تهیه مجموعه وسیمینارهای آموزشی، برگزاری جلسات اجتماعی با نویسنده‌گان و اهالی فرهنگی به صورت مجازی و زنده از طریق شبکه‌های اجتماعی، امانت دادن کتاب‌ها به صورت الکترونیکی، ایجاد کتاب‌های الکترونیکی تعاملی، حضور فعال‌تر در شبکه‌های اجتماعی از جمله مهترین تحولات اساسی است که در کتابخانه‌ها به صورت فعالانه‌تر رخ خواهد داد و مدیران کتابخانه باید به این اهم توجه ویژه‌ای داشته باشند.



فهرست منابع و مأخذ

- زنگنه، ثریا (۱۳۹۹). "خدمات کتابخانه‌های عمومی در بحران کرونا". کتابدار. ۲، ۰، ۶۷-۸۲.
- صدیقی، زینب، و زارعی، عیسی (۱۳۹۶). "بررسی وضعیت خدمات کتابخانه‌های دیجیتال نایابیان و کم نایابیان". پژوهش‌های نظری و کاربردی در علم اطلاعات و دانش شناسی، ۱۷، ۱، ۲۳۸-۲۱۸.
- فرهیختگان، — (۱۳۹۹). ویروسی که می‌خواهد همه کتابخانه‌های دنیا را دیجیتال کند؛ بررسی روند دیجیتالی شدن کتابداری جهانی در دوران کرونا. بازیابی در تاریخ ۱۳۹۹/۲/۲۷. از سایت: <http://www.ibna.ir/fa/mizgerd/290591>
- مرادیان تمجید، مهدی، غفاری، سعید، زارعی، عاطفه (۱۳۹۲). "ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان از طریق مدل تحلیل شکاف". فصلنامه نظام و خدمات اطلاعاتی، ۲، ۱۶-۱.
- محمداسماعیل، صدیقه، و ناصحی اسکویی، ماهرخ (۱۳۹۲). "کتابخانه‌ها و مدیریت بحران (مطالعه موردی: کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی مستقر در شهر تهران)". مدیریت اطلاعات سلامت، ۱۱(۶)، ۷۱۱-۶۹۹.
- نجفقلی نژاد، اعظم، و حسن زاده، محمد (۱۳۸۸). "ارزیابی مجموعه، کارکنان، و فضای کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس برا ساس ابزار لیب کوال". علوم و فناوری اطلاعات، ۲۵(۱)، ۱۳۱-۱۵۲.
- هاشمی، احمد (۱۳۹۲). "آموزش عالی (مفاهیم و رویکرد)". شیراز: انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی.

- Bog man, C. L. (1999). "what are digital libraries? " competing visions. Information processing and management. 35(3): 227-243.
- Brooks, Sk. ; Webster, R. k; Smith, LE; Woodland, L. ; Wesley, S. & Greenberg N, et al. The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. The Lancet 2020.
- Clark, J. A. (2004). "Aquability study of the Belgian- American research collection: measuring the functionality of a digital library" OCLC systems & service; International Digital library perspectives 20(3): 115- 127.
- Eden, P. & Matthews, G. Disaster management in libraries. Facilities 1997; 15(1/2): 42-9.
- Featherstone, R. M. & Beckey L. J. Ruffin AB. Library roles in disaster response: an oral history project by the National Library of Medicine. Medicine Librarianship Association 2007; 96(4): 343- 50.
- Konig, A. (2015). Changing requisites to universities in the 21st century: organizing for transformative sustainability science for systemic change. Current opinion in Environmental Sustainability, 16, 105-111
- <https://doi.org/10.1016/j.cosust.2015.08.011>
- Piopiunik, M. G. ; Schwerdt, L. & Simon and L. Woissman (2020), "Skills signals, and employability: An experimental investigation", European Economic Review 123: 103374.



- ___ Qiu, J. ; Shen, B. ; Zhao, M. ; Wang, Z. ; Xie, B. & Xu, Y. (2020). A nationwide survey of psychological distress among Chinese people in the COVID-19 epidemic: implications and policy recommendations. *General psychiatry*, 33(2).
- ___ Sprang, G. & Sliman, M. Posttraumatic stress disorder in parents and youth after health-related disasters. *Disaster medicine and public health preparedness*. 2013; 7(1):105-10.
- ___ Waters, D. J. (1998). " what are Digital libraries? Retrieved April, 21, 2014, from [# dlf.](http://www.Clir.org/pubs/issues/issues_04.html)
- ___ Wang, G. ; Zhang, Y. ; Zhang, J. ; Zhang, J. & Jiang F. Mitigate the effects of home confinement on children during the COVID- 19 outbreak. *The Lancet* 2020; 395(10228): 945-7.
- ___ <https://libereurope.eu/blog/2020/03/13/coronavirus-patras-library-response>