فصلنامه تحقیقات جدید در علوم انسانی
Human Sciences Research Journal
دوره چهارم، شماره ۳۳، بهار ۱۴۰۰، صص ٤٥٦-٤٤٣
New Period 4, No 33, 2021, P 443-456
شماره شاپا (۲٤۷٦-۷۰۱۸) ISSN (2476-7018)

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

شهناز جمالی[1]. سعید غفاری[2]
۱. دانش آموخته علم اطلاعات و دانش شناسی، مطالعات کتابخانه‌های 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 تکمیلی 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 تکمیلی دانشگاه صنعتی اصفهان ۳۰۰۰ نفر می باشند 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.

یافته‌ها: پایایی این پرسشنامه با استفاده از آلفای کرنباخ محاسبه شده است. برای این پرسشنامه که شامل ۲۵ سوال است، مقدار آلفا برابر با ۰. ۹۴۳ به‌دست 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.

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

واژه‌های کلیدی: کرونا ویروس، کووید ۱۹، دانشجویان تحصیلات تکمیلی، دانشگاه صنعتی اصفهان

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-17]

مقدمه

دنیا در یک سال اخیر تنش‌ها و چالش‌های زیادی داشته است. در دسامبر ۲۰۱۹ در شهر ووهان چین یک ویروس کشنده به نام کرونا ویروس یا کووید ۱۹ با همه‌گیری بی‌سابقه‌ای در انسان شیوع پیدا کرد. کرونا ویروس پس از مدت کوتاهی تمام جهان را درگیر کرد و هجوم رعدآسای این ویروس دردسری 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 درصد بالایی از اطلاعات روزانه در پیام‌رسان‌ها، 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 آورده اند. همچنین به علت گسترش سریع و آسان بیماری و درمان بسیار سخت و طاقت فرسای آن می‌بایست مراقبت‌های بهداشتی لازم در سرتاسر کتابخانه جهت حفظ سلامت کارکنان و حفاظت از منابع و دور ماندن آن‌ها از آلودگی 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:

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-17]

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 داده ها به عموم کاربران است.

۲- کارکنان و پرسنل کتابخانه

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

۳- تسهیلات و امکانات کتابخانه

ابتدای 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 ضدعفونی کلیه سطوح و منابع (محلول ضدعفونی کننده قوی اتانول 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 فضا 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 مراجعان 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 کتابخانه ها و مراکز

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-17]

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

یکی از بحران‌هایی که دانشگاه ها با آن روبرو هستند ویروس کرونا یا کووید ۱۹ می باشد که دانشگاه‌های بسیاری برای عبور از این بحران و حفظ مداوم ارائه دروس، اطمینان از تعداد جذب دانشجویان قوی و ارائه ارتباط روشن با کارکنان و دانشجویان در تلاش هستند. دانشگاه‌ها در این پیمایش چالش‌هایی را مانند حفظ ایمنی و سلامت دانشجویان، اعضای هیات علمی و کارکنان کنونی در عین تلاش برای عادی نگه داشتن عملیات جاری و آگاهی نداشتن از اطلاعات درست و نادرست مطرح کرده اند (پیوپیونیک[1] 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 انداختن تاریخ آغاز برخی از دوره های آموزشی تا ترم بعد، تعویق مهلت درخواست پذیرش برای دوره‌های پذیرش بعدی در دانشگاه، تغییر مهلت قبول درخواست پذیرش برای ترم بعد استفاده کردند. (کیو[2] 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[3] و همکاران، ۲۰۱۳). از طرفی دیگر بوجود آمدن محرک‌های 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[4] 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. روشن است با توجه به نوع بحران نقش کتابخانه‌ها نیز در مدیریت آن به گونه ای 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 درجامعه 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 نباید 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 هاوکینز 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

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-17]

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

کتابخانه ها سازمان‌هایی خدماتی هستند که رسالت اصلی آنها پیوند جامعه دانشگاهی با دانش و اطلاعات از طریق ارائه خدمات کارآمد است (باباغیبی، فتاحی، ۱۳۸۷). برای رسیدن به این مرحله، کتابخانه‌های دانشگاهی نیازمند سنجش کیفیت خدماتی خود هستند که باعث می‌شود مسئولان و مدیران کتابخانه ها با شناسایی سطح رضایت مندی کاربران خود در اتخاذ تصمیم گیری‌های 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 تمجید، غفاری، زارعی، ۱۳۹۲).

کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان به عنوان زیر مجموعه پژوهشی در دانشگاه، از آسیب های 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 قابلیت ها و توانایی کتابخانه در انجام وظایف خود به پژوهشگران در دوران کرونا، تجربه ای برای بحران های 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 بپردازیم.

پیشینه پژوهش:

عرب (۱۳۹۹) در پژوهشی نقش کتابخانه‌ها به‌عنوان نگهبان تجربیات تاریخی دوران کووید۱۹ بی‌اندازه قوی است و کنسرسیوم بین‌المللی حفظ اینترنت به‌دنبال هماهنگ‌سازی این تلاش‌هاست. دراین بین، دانشگاه کلمبیا، مانند کتابخانه ملی اسپانیا، برنامه بایگانی‌سازی را آغاز کرده است و کتابخانه کینگ پورت در ایالت تنسی و کتابخانه‌های اسپرینگفیلد کانتی در ایلینویز ایالات‌متحده، از اعضای جامعه خواسته‌اند تجربیات خود از بیماری کووید-۱۹ را به اشتراک بگذارند. به‌عنوان مثال، کتابخانه‌ها در هوسکای 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، مثلا کتابخانه آژانس بهداشت در سائوپائولو برزیل در دعوت از مخاطبانش برای به اشتراک‌گذاری تجربیات کرونایی بسیار مشهور شده است.

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-17]

ادن و متیو[1](۱۹۹۷) در پژوهشی با عنوان" مدیریت بحران در کتابخان ها "براساس یافته های مقدماتی پروژه ای یکساله در کتابخانه‌های انگلستان، به بررسی مدیریت بحران در آن پرداختند. بدین منظور با لحاظ کردن ۳۰ سازمان داخل و خارج از کتابخانه، ۶۲ برنامه بحران این سازمان‌ها را، با تاکید بر نقش محوری برنامه کنترل بحران مکتوب، بررسی نمودند. پژوهشگران وجود چنین برنامه‌هایی را، با ارزیابی ریسک‌ها، بازدید منظم ساختمان و تجهیزات، شناسایی و استفاده از مشاوره متخصصین، برنامه‌های آموزش کارکنان و برنامه ریزی احتمالی برای خدمات موقت و انبار و ذخیره سازی، مورد تاکید قرار دادند. آن‌ها 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 بلا، ضروری بوده و رعایت مسایل زیر را در مواجهه با بحران لازم دانستند. بررسی پوشش بیمه حوادث، نصب و راه اندازی سیستم‌های تشخیص و اطفاء آتش و. . . فیترستون و دیگران، ۲۰۰۷) "در پژوهشی با عنوان نقش‌های کتابخانه در واکنش در برابر بلایا: پروژه ای مبتنی بر شواهد از کتابخانه ملی پزشکی آمریکا" به تبیین و ترسیم فعالیت‌های (معمول و غیر معمول) کتابداران قبل و پس از بحران پرداخته است: نتایج حاصل از این پژوهش حاکی از آن است که نقش‌های متفاوتی برای کتابداران کتابخانه ها قابل تصور و قابل طبقه بندی می‌باشد.

جیاتیس تسکوناس[1](۲۰۲۰) رئیس یکی از کتابخانه های دانشگاهی و آکادمیک در پاتراس یونان، در رابطه با ویروس کرونا یا کووید۱۹ 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 می‌گذارد و همچنین کلیه کتابخانه‌ها را تشویق به اشتراک تجارب موفق خود در دوران این بحران به منظور کسب اطلاعات در زمینه اطلاعات، ضدعفونی، پیشگیری و خدمات رسانی و سرویس دهی به مراجعان می‌نماید. و کلیه جوامع و کتابخانه‌های پژوهشی همگی ملزم به رعایت دستورالعمل‌ها و پروتکل‌های دقیق اداره ملی بهداشت عمومی پاتراس هستند.

پرسش‌های پژوهش:

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

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

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

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-17]

۴. با توجه به پروتکل‌های ابلاغ شده برای نحوه فعالیت در دوران همه‌گیری ویروس کووید ۱۹، کاربران کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان درباره رعایت این دستورالعمل‌ها 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 فناوری‌هایی 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 اصفهان۳۰۰۰ نفر می‌باشند که از بین آنها ۱۹۰ نفر به عنوان نمونه تصادفی انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها در این مطالعه پرسشنامه محقق ساخته می‌باشد که روایی آن با نظر کارشناسان و اساتید رشته علوم اطلاعات و دانش شناسی تایید شده است. پایایی آن با استفاده از نرم افزار **spss** نسخه – ۲۶ بررسی شده است.

یافته‌ها:

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

با توجه به شرایط خاص پیش آمده به دلیل همه‌گیری ویروس کووید ۱۹ و حفظ سلامت کارکنان و کاربران، بسیاری از بخش‌های کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان اقدام به ارائه خدمات غیرحضوری کرده‌اند. خدماتی که به‌صورت غیرحضوری به کاربران ارائه داده می‌شوند عبارتند از: امانت کتاب، تمدید کتاب، رزرو کتاب، سفارش کتاب، تسویه حساب، امانت بین‌کتابخانه‌ایی، خدمات غیرحضوری دسترسی به پایان‌نامه‌ها، دسترسی به منابع الکترونیک و خدمات مربوط به اسناد و آمار در جدول زیر خدمات ارائه‌شده به‌صورت غیر حضوری از نظر کاربران رتبه‌بندی شده و کیفیت خدمات مورد بررسی قرار گرفته شده است. از آنجا که گزینه‌های پرسشنامه طراحی شده براساس طیف لیکرت است، میانگین پیش‌فرض ۳ در نظر گرفته شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار **spss** نسخه ۲۶ استفاده شده است.

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-17]

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

ردیف	خدمات غیرحضوری ارائه شده	سطح متوسط	تعداد پاسخ‌دهندگان	میانگین	مد	کمترین مقدار	بیشترین مقدار	انحراف معیار
۱	تمدید کتاب	۳	۱۸۰	۴۴ .۴	۵	۳	۵	۷۰۲ .۰
۲	رزرو کتاب	۳	۱۷۴	۳۴ .۴	۵	۱	۵	۷۹۴ .۰
۳	تسویه حساب	۳	۱۶۰	۱۳ .۴	۴	۲	۵	۸۱۰ .۰
۴	منابع الکترونیک	۳	۱۶۷	۱۲ .۴	۴	۱	۵	۸۳۵ .۰
۵	امانت کتاب	۳	۱۶۹	۰۹ .۴	۴	۲	۵	۸۱۱ .۰
۶	اسناد و آمار	۳	۱۶۷	۰۶ .۴	۴	۱	۵	۸۱۲ .۰
۷	دسترسی به پایان‌نامه‌ها	۳	۱۷۵	۰۵ .۴	۵	۱	۵	۹۷۲ .۰
۸	سفارش کتاب	۳	۱۶۵	۰۱ .۴	۴	۱	۵	۹۴۰ .۰
۹	امانت بین کتابخانه‌ای	۳	۱۶۰	۸۷ .۳	۴	۱	۵	۹۰۷ .۰

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 هیچ‌کدام از پاسخ‌دهندگان میزان خدمات ارائه شده در حوزه تسویه‌حساب 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 به‌صورت غیرحضوری، تمدید کتاب با میانگین ۴. ۴۴ 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 کسب‌شده ۴. ۳۴ و ۴. ۱۳ در رتبه دوم و سوم قرار دارند. همچنین پاسخ‌های مربوط به تمدید کتاب دارای کمترین پراکندگی (۰. ۷۰۲) و پاسخ‌های مربوط به قسمت دسترسی به‌پایان‌نامه‌ها دارای بیشترین انحراف معیار (۰. ۹۷۲) است.

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

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-17]

در دوران همه‌گیری ویروس کرونا و با توجه به فعالیت کتابخانه در این دوران، بعضی از بخش‌ها به‌صورت 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 اسناد و آمار، بخش مجلات (فارسی و لاتین)، منابع الکترونیک و کتابخانه کودک و نوجوان

جدول۲: خدمات ارائه شده به صورت حضوری

ردیف	خدمات حضوری ارائه شده	سطح متوسط	تعداد پاسخ‌دهندگان	میانگین	مد	کمترین مقدار	بیشترین مقدار	انحراف معیار
۱	منابع الکترونیک	۳	۱۷۱	۴. ۲۰	۵	۱	۵	۰. ۸۷۴
۲	اسناد و آمار	۳	۱۷۱	۴. ۰۵	۴	۱	۵	۰. ۸۷۳
۳	مخزن مجلات(لاتین و فارسی)	۳	۱۶۷	۳. ۹۳	۴	۱	۵	۰. ۹۳۵
۴	امانت کتاب	۳	۱۷۷	۳. ۹۳	۴	۱	۵	۰. ۹۳۶
۵	بخش کودک و نوجوان	۳	۱۵۲	۳. ۸۱	۴	۱	۵	۰. ۹۲۶

از دید دانشجویان در نمونه آماری این پژوهش، در حالت ارائه خدمات به‌صورت حضوری، بخش منابع الکترونیک با میانگین ۴. ۲۰ رتبه اول در ارائه بیشترین خدمات را کسب کرده است. بعد از آن بخش اسناد و آمار و مخزن مجلات (لاتین و فارسی) به ترتیب با میانگین ۴. ۰۵ و ۳. ۹۳ 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 صورتی‌که سایر بخش‌ها به‌صورت خوبی بوده است. منابع الکترونیک دارای کمترین انحراف معیار (۰. ۸۷۴) و امانت کتاب (۰. ۹۳۶) بیشترین انحراف معیار را 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 ۱و۲ 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.

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-17]

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 پروتکل‌های بهداشتی در کتابخانه مرکزی دانشگاه صنعتی اصفهان ۷۵ نفر (۳۹. ۵ درصد) از پاسخ‌دهندگان به پرسش درباره

استفاده از میزان استفاده ماسک یا دستکش، گزینه خیلی زیاد را انتخاب کرده‌اند که نسبت به رعایت سایر پروتکل‌ها 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. ۵ درصد) از پاسخگویان به این سوال، گزینه زیاد و ۵۱ نفر(۸. ۲۶درصد) گزینه متوسط را انتخاب کرده‌اند. در حالی‌که ۸ نفر (۴. ۲درصد) گزینه خیلی کم را مد نظر داشته اند. درباره میزان فاصله صندلی‌ها اکثریت پاسخگویان (۷۷نفر) از این چینش راضی بوده و امتیاز خوب را به این فاصله داده‌اند. و اما در زمینه رعایت پروتکل‌ها 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 پروتکل‌ها در زمان امانت کتاب بسیار خوب رعایت شده است. و از میان ۱۷۱ نفر، از نظر ۷۱ نفر در هنگام بازگشت کتاب پروتکل‌ها به‌خوبی رعایت شده‌اند. کمترین رعابت در حوزه محدودیت برای اعضای کتابخانه بوده است.

ردیف	رعایت پروتکل بهداشتی	خیلی زیاد	درصد	زیاد	درصد	متوسط	درصد	کم	درصد	خیلی کم	درصد	کل
۱	استفاده از ماسک یا دستکش	۷۵	۵ .۳۹	۸۰	۱ .۴۲	۲۲	۶ .۱۱	۱	۵ .۰	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 .۳۸	۷۰	۸ .۳۶	۲۹	۳ .۱۵	۵	۶ .۲	۲	۱ .۱	۱۷۹
۴	محدودیت برای اعضا کتابخانه	۳۷	۵ .۱۹	۵۶	۵ .۲۹	۵۱	۲۶ .۸	۱۹	۱۰	۸	۲ .۴	۱۷۱
۵	ضدعفونی 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

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-17]

بحث و نتیجه گیری:

ارائه خدمات کتابخانه ای در دوران کرونا یکی از پر چالش‌ترین وظایف کتابخانه ها و کتابداران است. در دورانی که حجم اطلاعات رو به افزایش است توجه به نیازهای اطلاعاتی از راه دور، در زمره تعهدات حرفه ای 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.

یافته های 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 تجارب موفق خود را در این دوران به اشتراک گذاشته اند.

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

پیشنهادات:

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

۱. ایجاد کانال‌های ارتباطی به منظور پیوند عمیقتر بین کتابخانه‌ها، عقد تفاهم نامه‌ها و تشکیل کنسرسیوم‌های بین المللی برای تامین محتوی، اشتراک منابع، با هدف صرفه جویی در هزینه تولید منابع 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. بودجه ای جداگانه برای امور مربوط به مدیریت بحران در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی تدوین و تخصیص داده شود.

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

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-17]

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 دانشگاه‌هاست. سرفصل‌های آموزشی باید به سمتی برود که 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 به‌صورت 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 به‌صورت فیزیکی و الکترونیکی، تهیه مجموعه وسمینارهای آموزشی، برگزاری جلسات اجتماعی با نویسندگان و اهالی فرهنگی به‌صورت 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 ویژه ای داشته باشند.

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-17]

فهرست منابع و ماخذ

ـ زنگنه، ثریا (۱۳۹۹). "خدمات کتابخانه‌های عمومی در بحران کرونا". کتابدار۲. ۰، ۶ (۳)، ۶۷-۸۲.

ـ صدیقی، زینب، و زارعی، عیسی (۱۳۹۶). "بررسی وضعیت خدمات کتابخانه‌های دیجیتال نابینایان و کم بینایان". پژوهش‌های نظری و کاربردی در علم اطلاعات و دانش شناسی، ۷(۱)، ۲۳۸-۲۱۸.

ـ فرهیختگان، ـــ (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

ـ مرادیان تمجید، مهدی، غفاری، سعید، زارعی، عاطفه(۱۳۹۲). " ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی همدان از طریق مدل تحلیل شکاف". فصلنامه نظام و خدمات اطلاعاتی، ۲(۶)، ۱۶- ۱.

ـ محمداسماعیل، صدیقه، و ناصحی اسکویی، ماهرخ (۱۳۹۲). "کتابخانه‌ها و مدیریت بحران (مطالعه موردی: کتابخانه‌های دانشگاه های علوم پزشکی تابعه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی مستقر در شهر تهران)". مدیریت اطلاعات سلامت، ۱۱(۶)، ۷۱۱-۶۹۹.

ـ نجفقلی نژاد، اعظم، و حسن زاده، محمد(۱۳۸۸). " ارزیابی مجموعه، کارکنان، و فضای کتابخانه مرکزی دانشگاه تربیت مدرس براساس ابزار لیب کوال". علوم و فناوری اطلاعات، ۲۵(۱)، ۱۳۱-۱۵۲.

ـ 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. Woiessman (2020), " Skills signals, and employability: An experimental investigation", European Economic Review 123: 103374.

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-17]

__ 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 http://www. Clir. org/pubs/issues/issues 04. html # dlf.

__ 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

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-17]