

Norouzi, Yaghoub; Radfar, HamidReza; Jafarifar, Naiere (2024). Determination and Prioritization of Public Library Services in Disasters. *Journal of Knowledge-Research Studies*, 3 (3): 53-71.

DOI: 10.22034/jkrs.2024.63044.1102

URL: https://jkrs.tabrizu.ac.ir/article_18592.html

©The Author(s)

Publisher: University of Tabriz

The paper is an open access and licensed under the Creative Commons CC BY NC license.



Determination and Prioritization of Public Library Services in Disasters

Yaghoub Norouzi^{*1}, HamidReza Radfar², Naiere Jafarifar³

Received: August, 19, 2024; Revised: September, 27, 2024

Accepted: October, 3, 2024; Published: November, 21, 2024

Abstract

Purpose: This study aims to identify and prioritize the services provided by public libraries during disasters, focusing on their roles before, during, and after such events.

Methodology: The research, applied in purpose and descriptive-survey in method, utilized the fuzzy Delphi technique and the Best Worst Method (BWM) to analyze the opinions of 62 public library librarians and 11 library science experts in Iran.

Findings: The resulting model outlines 33 services categorized into pre-disaster (14 services), during-disaster (12 services), and post-disaster (7 services). Services during disasters were deemed the most critical, followed by pre-disaster and post-disaster services. Key services include implementing mobile health ambassador libraries, forming voluntary campaigns among librarians, and establishing specialized groups to assess immediate library needs.

Conclusion: Public libraries hold a vital role in disaster response and recovery due to their mission of equal access and community support. This study proposes a localized, actionable model of library services to enhance disaster management in Iran.

Value: By addressing the unique needs of communities during crises, public libraries can significantly contribute to disaster preparedness and recovery, reinforcing their role as safe havens and resource hubs.

Keywords: *Service Model Design, Public Library Services, Disasters, Crisis Management*

1. Professor, Knowledge and Information Science Department, University of Qom, Qom, Iran (Corresponding Author) ynorouzi@gmail.com

2. Assistant Professor, Department of Asian Cultural Documents Studies, Research Institute of Humanities and Cultural Studies, Tehran, Iran.

3. Master in Knowledge and Information Science; Department of Knowledge and Information Science; Qom University of Medical Sciences; Qom. Iran.

Extended Abstract

Introduction: Public libraries, numbering over 320,000 globally, are pivotal in providing equitable access to resources and serving as community safe spaces. Their role extends beyond conventional services, particularly in disaster-prone regions like Iran, the sixth most disaster-vulnerable country globally. Libraries often serve as accessible, critical facilities, even surpassing healthcare centers in some areas. Recognizing their unique potential, this study explores the determination and prioritization of library services in disaster contexts.

Purpose: The primary aim is to design a comprehensive model that identifies and prioritizes public library services during disasters. The model emphasizes preparation, immediate response, and recovery, ensuring libraries effectively meet community needs in crisis scenarios.

Methodology: This applied research adopted a descriptive-survey approach. Using the fuzzy Delphi method, input from 62 public library librarians helped identify essential services. Subsequently, 11 library science experts prioritized these services using the Best Worst Method (BWM).

Findings: The study's findings highlight 33 essential services, categorized into three phases:

1. Pre-disaster (14 services):

Executive Field: Key actions include forming national and local disaster management teams for libraries and ensuring preparedness for swift disaster response.

Educational Field: Conducting training programs for librarians on disaster preparedness.

Informational Field: Establishing digital repositories of disaster-related resources such as e-books, podcasts, and guides.

2. During-disaster (12 services):

Executive Field: Priority services include implementing mobile health ambassador libraries, forming volunteer groups among librarians, and establishing specialized teams for immediate library needs assessment.

Cultural Field: Developing activities like entertainment and play for children to alleviate trauma and support students' return to education.

Informational Field: Setting up crisis information hubs to disseminate reliable and timely updates.

3. Post-disaster (7 services):

Executive Field: Facilitating collaborative activities involving medical librarians, Red Crescent workers, and community leaders to aid recovery efforts.

Cultural Field: Hosting events to honor disaster responders, conducting group sessions for mental health support, and organizing workshops to encourage community rebuilding efforts.

Documentation Field: Archiving digital records of disaster-related actions and resources for future reference.



Journal of
Knowledge-Research Studies
(JKRS)

Vol 3

Issue 3

Serial Number 9

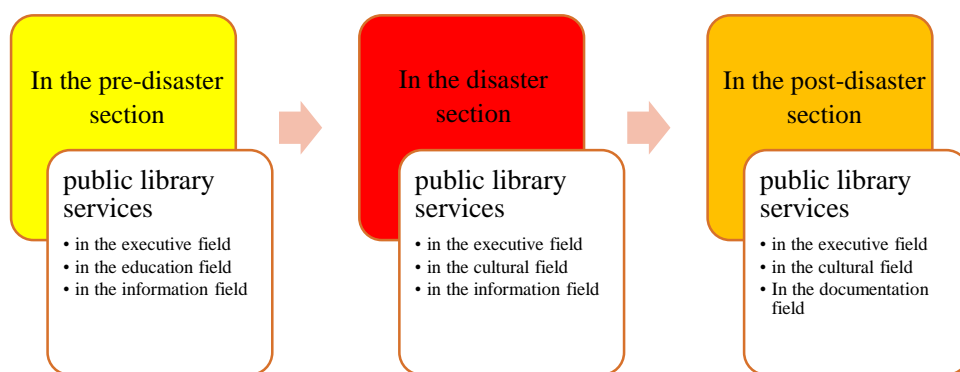


Table 1. The most important sub-index in the model

Steps	weight Indicator	rank	context	Actions	Final weight sub-index	rank
Before the crisis	0/24	2	Executive	Taking the necessary measures to prepare public libraries to face the crisis	0/2856	5
			Educational	Holding crisis preparation courses for librarians	0/2695	7
			Informational	Creating a digital resource base of books, podcasts, brochures, and electronic guides	0/2357	12
crisis	0/60	1	Executive	Implementation of the Health Ambassador Mobile Library project	0/3843	1
			Cultural	Implementation of children's entertainment plan in crisis areas	0/2011	17
			Informational	Designing and developing the application system to increase resilience and obtain reliable news for those affected by the crisis	0/2212	15
After the crisis	0/15	3	Executive	Cooperation of the library with religious missionaries, medical librarians, Red Crescent rescuers	0/1312	30
			Cultural	Holding a ceremony honoring the heroes in the crisis	0/1443	27
			Documentation	Preparation of digital archive of documents of information sources used and actions taken.	0/1924	21

Services during disasters received the highest priority, emphasizing immediate and direct community support.

Pre-disaster measures ranked second, highlighting the importance of preparedness, while post-disaster services focused on recovery and resilience-building.

Among all services, implementing the mobile health ambassador library project emerged as the most critical, followed by forming volunteer campaigns and specialized assessment groups.



Journal of
Knowledge-Research Studies
(JKRS)

Vol 3

Issue 3

Serial Number 9

Conclusion: The study's model offers a comprehensive framework for enhancing the disaster management capabilities of public libraries in Iran. By adopting these localized strategies, libraries can better serve their communities, ensuring they remain essential pillars of support during and after crises.

Value: Public libraries, with their core mission of free and equal access to resources, are uniquely positioned to aid communities during crises. This study provides a structured model for libraries in Iran, enabling them to localize and implement disaster-specific services effectively. The findings underscore the potential of libraries to go beyond traditional roles, acting as key players in disaster management and community resilience.

References

- Ardalan, A. & et al. (2022). *Household Preparedness Training Guide for Disasters, Tehran: Office of Disaster Risk Reduction and Management, Tehran: Ministry of Health, Treatment and Medical Education.* [In Persian]
- Baybordi, A., Bahri Sales, J., Jabbarzadeh Kangarloo, S., & Zavari Rezayi, A. (2022). Fuzzy Delphi algorithm and fuzzy DEMITEL in Designing and explanation of Relational capital in Banks. *Governmental Accounting*, 8(2), 81-90. doi: 10.30473/gaa.2022.59805.1498
- Norouzi, Y., & JafariFar, N. (2022). Public Library Extracurricular Services in Disaster: A Systematic Review of Writings at the International Conference on Design and Development of Public Library Services; Patterns, Experiences & Ideas, Iran, Shiraz. <https://civilica.com/doc/1670369/> [In Persian]
- Castillo, M. & Ford, D. (2014 November 18). *Governor Declares State of Emergency in Ferguson.* CNN.
- Chiochios, M.E. (2016). *The Tweets heard around the world: Ferguson Municipal Public Library's Twitter use around the 2014 civil unrest and its role in supporting community disaster resilience.* Master's Thesis. In L.S degree
- Davis, A. S., & Jankow, C. (2019). On why library workers are well-suited to serve during disasters. *Collaborative Librarianship*, 11(1), 5-10.
- Flaherty, M. G. (2016). *Here, there and everywhere: Disasters and public libraries.*
- Garner, J., Hider, P., Jamali, H. R., Lynn, J., Mansourian, Y., Randell-Moon, H., & Wakeling, S. (2021). 'Steady ships' in the COVID-19 crisis: Australian public library responses to the pandemic. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 1-23. <https://doi.org/10.1080/24750158.2021.1901329>
- Hassanpour, H., & Nasri, A. (2023). Identification and techniques of psychological warfare using fuzzy Delphi combined method and network analysis. *Journal of Defense and Technology*, 5 (4), 177-208. Dor:20.1001.1.28212606.1401.5.16.6.0 [In Persian]
- Hill, B. (2010). Diagnosing co-ordination problems in the emergency management response to disasters. *Interacting with Computers*, 22(1), 43-55. <https://doi.org/10.1016/j.intcom.2009.11.003>
- Hodgetts, D., Stolte, O., Chamberlain, K., Radley, A., Nikora, L., Nabalarua, E., & Groot, S. (2008). A trip to the library: Homelessness and social inclusion. *Social & Cultural Geography*, 9(8), 933-953. <https://doi.org/10.1080/14649360802441432>
- Ilo, P. I., Izuagbe, R., Mole, A. J., & Ekwueme, L. (2018). Measuring disaster preparedness and response practices in university libraries in Nigeria: The role of disaster equipment. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 31, 85-91. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2018.04.007>
- Kam, M., & Lee, J. Y. (2013). A comparative study of cultural programs offered by public libraries and other regional public service institutions. *Journal of the Korean BIBLIA Society for library and Information Science*, 24(4), 197-215. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2013.24.4.197>



Journal of
Knowledge-Research Studies
(JKRS)

Vol 3

Issue 3

Serial Number 9

- Khademizadeh, S., Farajpahlou, H., & Mohammadi, Z. (2020). Investigating the Readiness of Iranian Public Libraries in Confronting Dust Crisis. *Library and Information Sciences*, 23(2), 117-136. doi: 10.30481/lis.2020.216377.1671 [In Persian]
- khajeali jahantighi, Z., & omidkhoda, M. (2022). Identifying Health-Based Services in Iranian Public Libraries during the Corona Crisis (Corona and Post-corona era): Public Health Information System. *Journal of Studies in Library and Information Science*, 14(Special Issue: COVID-19), 54-72. doi: 10.22055/sliss.2022.34561.1779 [In Persian]
- Klaebe, H. (2013). Facilitating local stories in post-disaster regional communities: evaluation in narrative-driven oral history projects. *Oral History Journal of South Africa*, 1(1), 125-142.
- Kosciejew, M. (2020). The coronavirus pandemic, libraries and information: a thematic analysis of initial international responses to COVID-19. *Global Knowledge, Memory and Communication*.70 (4-5), 304-324. <https://doi.org/10.1108/GKMC-04-2020-0041>
- Lawshe, C. H. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel psychology*, 28(4), 563-575.
- Lee, P. C. (2024). Unveiling Community Resilience: The Integral Role of Public Libraries. *Journal of Library Administration*, 1-23. <https://doi.org/10.1080/01930826.2024.2305072>
- Lee, S. Y. (2004). Strategies for improving cultural services of public libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 38(3), 23-43. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2004.38.3.023>
- Marjani, A. (2012). Identifying and introducing the main natural and unnatural factors damaging libraries: recommendations and strategies. *Shamseh: Electronic publication of the Organization of Libraries, Museums and Documents Center of Astan Quds Razavi*, 5 (18), 1-20. [In Persian]
- Monroy-Fraustro, D., Maldonado-Castellanos, I., Aboites-Molina, M., Rodríguez, S., Sueiras, P., Altamirano-Bustamante, N. F., & Altamirano-Bustamante, M. M. (2021). Bibliotherapy as a Non-pharmaceutical Intervention to Enhance Mental Health in Response to the COVID-19 Pandemic: A Mixed-Methods Systematic Review and Bioethical Meta-Analysis. *Frontiers in public health*, 9, 42. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.629872>
- Newman, J. (2007). Re-mapping the public: Public libraries and the public sphere. *Cultural Studies*, 21(6), 887-909. <https://doi.org/10.1080/09502380701470916>
- Norouzi, Y., & JafariFar, N. (2022). Public Library Extracurricular Services in Disaster: A Systematic Review of Writings at the International . Shiraz. <https://civilica.com/doc/1670369/> [In Persian]
- Rosenfeld, K. (2015, April 28) *Baltimore Libraries stay open through riots*. MTV.
- Rostami, M., Rahmani, M., Chakhmahi, N., Fathi Shivai, F. (2014, May 9). Investigating the building safety situation in public libraries in Tehran, National Conference on Safety in Libraries. Tehran. <https://civilica.com/doc/454362/> [In Persian]
- Sadr Momtaz, N., Tabebi, S. J., & Mahmode, M. (2007). A comparative study in disaster planning in selected countries. *Tehran University Medical Journal*, 65(Suppl 1), 14-19. [In Persian]
- Saif, A. A. (2021). Educational measurement, assessment, and evaluation. Doran. [In Persian]
- Soehner, C., Godfrey, I., & Bigler, G. S. (2017). Crisis communication in libraries: Opportunity for new roles in public relations. *The Journal of Academic Librarianship*, 43(3), 268-273. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2017.03.003>
- Summers, S., & Buchanan, S. (2018). Public libraries as cultural hubs in disadvantaged communities: Developing and fostering cultural competencies and connections. *The library quarterly*, 88(3), 286-302. <http://dx.doi.org/10.1086/697707>
- Vucenovic, T. (2021). Communication through Social Media: Blogs and Wikis in Libraries. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*, 10(3), 315-328.



Journal of
Knowledge-Research Studies
(JKRS)

Vol 3

Issue 3

Serial Number 9

-
- Wang, S., Bressington, D. T., Leung, A. Y. M., Davidson, P. M., & Cheung, D. S. K. (2020). The effects of bibliotherapy on the mental well-being of informal caregivers of people with neurocognitive disorder: A systematic review and meta-analysis. *International journal of nursing studies*, 109, 103643. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2020.103643v>
- Yang, S. Y., & Cha, M. K. (2011). A study on the model of multicultural services in public libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 45(1), 311-332.
- Yang, S., & Ju, B. (2021). Library support for emergency management during the time of natural disasters: Through the lens of public library Twitter data. *Library & Information Science Research*, 43(1), 101072. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2021.101072>
- Young, E. (2018). The role of public libraries in disasters. *New Visions for Public Affairs*, 10, 31-38. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2021.101072>
- Zarei Savaroklai, Monica; Delice, Mitra (2015, May 9). *Determination of Physical Security and Safety in Public Libraries in Mazandaran Province, National Conference on Safety in Libraries*. Tehran. <https://civilica.com/doc/390217/> [In Persian]



Journal of
Knowledge-Research Studies
(JKRS)

Vol 3

Issue 3

Serial Number 9



نوروزی، یعقوب؛ رادفر، حمیدرضا؛ جعفری فر، نیره (۱۴۰۳). تعیین و اولویت بندی خدمات کتابخانه های عمومی در بحران. *نشریه مطالعات دانش پژوهی*، ۳ (۳): ۵۳-۷۱.

DOI: 10.22034/jkrs.2024.63044.1102

URL: https://jkrs.tabrizu.ac.ir/article_18592.html



ناشر: دانشگاه تبریز

© نویسندگان

این مقاله به صورت دسترسی باز و با لایسنس CC BY NC کپی رایت کامانز قابل استفاده است.

تعیین و اولویت بندی خدمات کتابخانه های عمومی در بحران

یعقوب نوروزی^{۱*}، حمیدرضا رادفر^۲، نیره جعفری فر^۳

۱. استاد، گروه علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه قم، قم، ایران (نویسنده مسئول) ynoruzi@gmail.com

۲. استادیار، مرکز اسناد فرهنگی آسیا، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، تهران، ایران.

۳. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قم، قم، ایران.

تاریخ بازنگری: ۶ مهر ۱۴۰۳

تاریخ انتشار: ۱ آذر ۱۴۰۳

تاریخ دریافت: ۲۹ مرداد ۱۴۰۳

تاریخ پذیرش: ۱۲ مهر ۱۴۰۳

چکیده

هدف: هدف پژوهش شناسایی خدمات کتابخانه های عمومی در بحران و تعیین میزان اهمیت ارائه آن ها در پیش، حین و پس از بحران است.

روش شناسی: پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش اجرا توصیفی - پیمایشی است. برای شناسایی خدمات کتابخانه های عمومی در بحران از روش دلفی فازی با بهره گیری از نظرات ۶۲ کتابدار کتابخانه های عمومی استفاده شد. خدمات شناسایی شده با استفاده از روش بی.دبلیو.ام از دیدگاه صاحب نظران خدمات کتابخانه های عمومی اولویت بندی و میزان اهمیت به کارگیری آن ها در کتابخانه های عمومی کشور در مواجهه با بحران مشخص شد.

یافته ها: طراحی الگوی خدمات کتابخانه های عمومی در بحران متشکل از ۳۳ خدمت در سه بخش پیش از بحران (۱۴ خدمت)، حین بحران (۱۲ خدمت) و بعد از بحران (۷ خدمت) است.

نتایج: با اهمیت ترین، به خدمات حین بحران اختصاص یافت و خدمات پیش و پس از بحران به ترتیب در اولویت های بعدی جای گرفتند. از بین ۳۳ خدمت شناسایی شده، سه خدمت ارائه شده در زمینه اجرایی حین بلا، اجرای طرح کتابخانه سیار سفیر سلامت؛ تشکیل کمیته داوطلبانه و خودجوش بین کتابداران جهت کمک رسانی؛ تشکیل کارگروه تخصصی برآورد سریع نیازهای کتابخانه بلا دیده در ابتدا بلا به ترتیب رتبه اول تا سوم را کسب کردند.

اصالت و ارزش: کتابخانه های عمومی با توجه به مأموریت خدماتی و فلسفه دسترسی آزاد و برابر، در موقعیتی منحصر به فرد برای کمک به جوامع در مواقع سختی و بحران قرار دارند. پژوهش حاضر کوشید با استناد به پیشینه های علمی، دیدگاه کتابداران کتابخانه های عمومی و صاحب نظران رشته، به طراحی الگوی خدمات قابل ارائه توسط کتابخانه های عمومی در بحران ارائه کند.

کلیدواژه ها: طراحی الگوی خدمات، خدمات کتابخانه عمومی، بحران، خدمات دهی در بحران.

بیش از ۳۲۰۰۰۰ کتابخانه عمومی در سراسر جهان وجود دارد که همان‌گونه که فلاهرتی^۱ (۲۰۱۶) اشاره کرده ۷۳ درصد آن‌ها در کشورهای در حال توسعه هستند. کتابخانه‌های عمومی با توجه به مأموریت خدماتی و فلسفه دسترسی آزاد و برابر، در موقعیتی منحصربه‌فرد برای کمک به جوامع در مواقع سختی قرار دارند. کتابخانه‌های عمومی نه تنها در مواقع بحران خدمت می‌کنند، بلکه بخشی جدایی‌ناپذیر از بازسازی پس از بحران نیز محسوب می‌گردند.

ایران در شمار شش کشور نخست بلاخیز جهان محسوب می‌شود. صدر ممتاز، طبیعی و محمودی (۱۳۸۶) آورده‌اند که از ۴۰ نوع رخداد طبیعی شناخته‌شده در دنیا، ۳۱ نوع رخداد طبیعی در ایران وجود دارد. در این میان مرجانی (۱۳۹۲) عنوان کرده خطرات ناشی از بحرانی انسان‌ساخت از جمله شورش‌ها و ناآرامی‌های شهری، اعمال تروریستی، جنگ، خطاهای تأسیسات و نگهداری و امنیت ضعیف گسترده‌تری در آسیب به جوامع دارند. اردلان و همکاران (۱۴۰۱) اشاره دارند سطح متوسط آمادگی خانوارهای ایرانی در برابر بحران تنها حدود ۸ درصد است. لذا، آمادگی عموم مردم در بحران و حوادث طبیعی و انسان‌ساخت در این مقوله بسیار حائز اهمیت است. کتابخانه‌های عمومی می‌توانند در مواجهه با بحران خدماتی فراتر از آنچه در شرایط معمول مکلف به انجام آن هستند، ارائه نمایند. همان‌گونه خادمی‌زاده، فرج‌پهلوی و محمدی (۱۳۹۹) اشاره دارند که کتابخانه‌های عمومی، به‌عنوان نهادهای فرهنگی و اجتماعی کشور که عهده‌دار نقش محوری تأمین اطلاعات در زمینه مدیریت بحران هستند در زمان مقابله با بحران از جایگاه ارزشی خاصی برخوردارند.

کتابخانه‌های عمومی به‌صورت فراگیر در اقصی نقاط استان‌های کشور وجود دارند. به‌طوری که اردلان و همکاران (۱۴۰۱) اشاره دارند، در برخی مناطق روستایی، دسترسی آسان‌تری به کتابخانه عمومی نسبت به درمانگاه سلامت وجود دارد. در کشور ما سالانه بحران‌های مختلفی رخ می‌دهد از این‌رو، توجه به آمادگی عامه مردم و تلاش جهت تحقق آن با در نظر گرفتن تعدد حوادث و بحرانی طبیعی و انسان‌ساخت در کشور، از اهمیت و ضرورت خاصی برخوردار است. زمینه‌های موضوعی که در مطالعات مربوط به خدمات کتابخانه‌های عمومی در بحران انجام شده است تأکید داشته است این خدمات در ابعاد مختلفی قابل ارائه است که عبارت‌اند از:

- کتاب‌درمانی (مونروی فراسترو^۲ و همکاران، ۲۰۲۱؛ ونگ^۳ و همکاران، ۲۰۲۰)؛
- ارائه خدمات اطلاعاتی به‌منظور کسب اطلاعات موثق و به‌روز برای آسیب دیدگان بحران (وچنویچ^۴، ۲۰۲۱؛ گارنر^۵ و همکاران، ۲۰۲۱؛ سهنر و همکاران^۶، ۲۰۱۷)؛



1. Flaherty
 2. Monroy-Fraustro
 3. Wang
 4. Vucenovic
 5. Garner
 6. Soehner, Godfrey & Bigler

- ارائه خدمات مشاوره به منظور ارتقاء سطح تاب آوری جامعه بلادیده (داویس و جینکو^۱، ۲۰۱۹؛ آیلو^۲ و همکاران ۲۰۱۸ و کلابی^۳، ۲۰۱۳)؛
- همبستگی با نهادهای امداد رسان در بحران و سازمان‌های حمایتی (هجز^۴ و همکاران، ۲۰۰۸)؛
- پناهگاه بی‌خانمان‌ها در بحران (کوزیو^۵، ۲۰۲۰)؛
- مستندسازی تاریخ شفاهی بحران و تجربه کتابخانه (داویس و جینکو^۶، ۲۰۱۹).

بنابراین کتابخانه‌های عمومی قادر هستند تا از جوامع قبل از بحران، در طی آن و بعد از آن حمایت کنند. یک طرح آمادگی کتابخانه‌های عمومی جهت ارائه خدمات ویژه در بحران می‌تواند به ترسیم شاخص‌های تعیین صلاحیت‌های لازم برای آمادگی کتابخانه‌ها و کتابداران نهاد کتابخانه‌های عمومی و خدمات ویژه گوناگونی که از سوی این نهاد برای جوامع آسیب‌دیده قابل ارائه باشد، ضروری است. از این رو پژوهش حاضر به منظور تعیین و اولویت‌بندی صلاحیت‌ها و خدمات کتابخانه‌های عمومی در بحران با بهره‌گیری از روش بی.دبلیو.ام تلاش کرد به سؤالات زیر پاسخ دهد.

۱. کتابخانه‌های عمومی پیش از بروز بحران چه خدماتی ویژه‌ای را باید در نظر بگیرند؟
۲. کتابخانه‌های عمومی حین بروز بحران چه خدماتی ویژه‌ای را باید در نظر بگیرند؟
۳. کتابخانه‌های عمومی بعد از بحران چه خدماتی ویژه‌ای را باید در نظر بگیرند؟
۴. وزن و درجه اهمیت خدمات قابل ارائه کتابخانه‌های عمومی در بلایا به منظور ارائه الگوی طراحی خدمات کتابخانه‌های عمومی در بحران از دیدگاه صاحب‌نظران ایرانی چگونه است؟



تعیین و اولویت‌بندی خدمات کتابخانه‌های عمومی در بحران

۲- پیشینه پژوهش

در رصد انجام شده روی پیشینه‌های حاصل از جستجو در پایگاه‌های ایرانی^۷ و خارج از کشور^۸ این نتیجه حاصل شد که مشابه پژوهش حاضر انجام نشده اما مواردی که تا حدودی مرتبط بود، ارائه گردید که عبارتند از:

رستمی و همکاران (۱۳۹۴) در بررسی پیمایشی در زمینه ایمنی ساختمان ۴۵ کتابخانه عمومی در تهران دریافتند. نتایج نشان داد که وضعیت ایمنی کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی شهر تهران در حد متوسط به بالا قرار دارد و کتابخانه‌ها تمهیداتی را برای ایمنی در برابر عوامل بیولوژیک و حریق اندیشیده‌اند اما وضعیت سیستم تهویه کتابخانه در سطح مطلوبی قرار ندارد؛ بنابراین جامعه مورد مطالعه توانایی مواجهه با بحران را در صورت لزوم داشتند.

زارعی سارو کلابی و قیاسی (۱۳۹۴) در تعیین وضعیت ساختمانی ۷۲ کتابخانه عمومی در مازندران از نظر ایمنی و امنیت، ۳۰ شاخص را در شش حوزه کلی مورد بررسی قرار دادند. یافته‌ها نشان داد که در

1. Davis & Jankow
2. Ilo
3. Klaebe
4. Hodgetts
5. Koscieljew
6. Davis & Jankow
7. Irandoc, SID, ISC, noormags, Civilica, virascience, ensani.ir
8. IFLA Public Libraries Section, Ebrary, Emerald, Science Direct, Scopus, Wiley, Ebsco, Sage Pub.

کل، بین میزان و به کارگیری اصول و حفاظت و ایمنی در ساختمان کتابخانه‌های عمومی استان مازندران تفاوت معناداری وجود ندارد. مؤلفه‌های این پژوهش شامل (مدیریت امنیت، امنیت اموال، امنیت اطلاعات منابع انسانی، حفاظت از مواد و تجهیزات کتابخانه، تجهیزات ایمنی و امنیت فیزیک ساختمان) بود. با توجه به یافته‌ها می‌توان نتیجه گرفت کتابخانه‌ها به‌طور کلی، از امنیت مناسب و خوبی برخوردار هستند؛ بنابراین در صورت بحران مأوا و پناهگاه خوبی به حساب می‌آیند. از دیدگاه مدیریتی، با توجه به شرایط مالی موجود تجهیز ساختمان کتابخانه به سیستم ایمنی مطلوب از نابودی سرمایه‌های فرهنگی جلوگیری می‌کند و در این بین مدیریت تجهیزات ایمنی و مدیریت اطلاعات منابع انسانی، نیاز به توجه بیشتری دارد زیرا پایین‌تر از حد متوسط قرار داشتند.

خادمی‌زاده، فرج‌پهلوی و محمدی (۱۳۹۹) به بررسی وضعیت کتابخانه‌های عمومی خوزستان، کردستان، ایلام، کرمانشاه در میزان آمادگی رویارویی با بحران زیست‌محیطی ریزگردها با نظرسنجی از ۱۹۰ کتابدار شاغل در استان‌های فوق پرداختند. نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای، نشان داد وضعیت آمادگی کتابخانه‌های مورد مطالعه، در مواجهه با پدیده ریزگردها در هر سه مرحله پیش از بحران، حین بحران و بعد بحران در سطح مطلوبی قرار ندارد. با توجه به یافته‌ها، بحران ریزگردها در کتابخانه‌های عمومی، تاکنون مورد توجه قرار نگرفته است. در حالی که این پدیده می‌تواند بر سطح کارایی و عملکرد کتابخانه‌های عمومی تأثیر منفی داشته باشد. با توجه به نقش کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان نهادی مردمی و اجتماعی، ضرورت دارد که کتابخانه‌ها به نقش خود که اطلاع‌رسانی و ارائه خدمات در تمامی حوزه‌ها به اجتماع است فعالیت‌های چشمگیری انجام دهند.

خواجه علی جهانتیغی و امیدخدا (۱۴۰۱)، چهارده خدمت حوزه سلامت کتابخانه‌های عمومی در ایران را پس از بحران همه‌گیری بیماری ناشی از کوید-۱۹ در یک پژوهش کیفی با تشکیل پانل دلفی مشتمل بر ۳۲ نفر از مسئولین کتابخانه، کتابداران عضو نهاد کتابخانه‌های عمومی، اعضای فعال حوزه کتاب‌خوانی از بخش درمان و مراقبت پزشکی شناسایی کردند. یافته‌های حاصله از فن دلفی نشان داد که از میان ۲۵ گویه مربوط به شناسایی خدمات مبتنی بر سلامت کتابخانه‌های عمومی ایران در دوره پسا کرونا، درصد فراوانی تجمعی چهارده گویه از نظر متخصصان مورد مطالعه در پانل دلفی بیشتر از ۷۰ درصد بوده است. با توجه به ۱۴ خدمت کتابخانه‌ای مبتنی بر سلامت به‌دست آمده، ارائه این خدمات در دوران پسا کرونا می‌تواند راهگشای متولیان و مسئولین حوزه سلامت کشور و نظام اطلاع‌رسانی پزشکی کشور در راستای ارتقاء سواد بهداشتی باشد. همچنین کمک به رویارویی با این بیماری و جلوگیری از خطر بازگشت احتمالی آن در سطح جامعه خواهد نمود. به‌طور کلی نتیجه نهایی مقاله آن بود که با توجه به کارکردهای کتابخانه‌های عمومی در ارائه خدمات اطلاعات سلامت، این کتابخانه‌ها می‌توانند نقش مؤثری در اطلاع‌رسانی دوران کرونا و پس از آن ایفا نمایند.

از جمله پیشینه‌های مرتبط انجام شده در خارج کشور به موارد زیر می‌توان اشاره کرد:



یانگ^۱ (۲۰۱۸) به منظور ارائه یک نمای کلی از نقش کتابخانه‌های عمومی آمریکا در بحران با رویکرد خدمات‌دهی در بخش امور عمومی با استفاده از مدل اس.دبلیو.ا.تی.^۲ دریافتند بخش بزرگی از خدمات‌دهی کتابخانه‌های عمومی باید متمرکز بر تأمین فضای لازم برای کمک به اعضای جامعه متأثر از بحران برای پر کردن برگه‌های تقاضا از طریق دولت الکترونیک، تأمین رایانه، برق و وای فای لازم برای دسترسی به منابع آنلاین و دسترسی به موقع به اطلاعات جهت بهره‌مندی از خدمات دولتی برای بلادیدگان باشد.

یانگ و جو^۳ (۲۰۲۱) در بررسی نقش پشتیبانی کتابخانه عمومی ایالت کارولینای آمریکا در تمام مراحل طوفان فلورانس در سال ۲۰۱۸ دریافتند از بین ۱۶۱ کتابخانه تنها ۱۷ کتابخانه در تویتر حضور داشتند و در این مدت ۷۳۸ پست به اشتراک گذاشته‌اند. برای درک جزئیات تعاملی بین کتابخانه‌ها و اعضا، تمامی پست‌ها تحلیل محتوا شد. یافته‌ها نشان داد کتابخانه‌های عمومی در این بحران نقش خود را از یک مؤسسه خدمات عمومی به یک مرکز اطلاعات اضطراری تغییر دادند، این پژوهش توانست با روشن کردن بیشتر نقش کتابخانه‌های عمومی به عنوان زیرساخت‌های عمومی که با تبدیل شدن به مراکز اطلاعاتی و ارتباطی، میزبان و تسهیل‌کننده توسعه سرمایه اجتماعی در طول و پس از حوادث فاجعه هستند، برای بهبود تاب‌آوری جامعه بکار گرفته شود.

لی^۴ (۲۰۲۴) با هدف تبیین نقش کتابخانه‌های عمومی در افزایش تاب‌آوری جامعه در بحران به صورت موردی کتابخانه ملی تایوان و کتابخانه عمومی شهر تایپه را از طریق مصاحبه‌های عمیق با کارکنان مختلف کتابخانه‌های مذکور مورد بررسی قرار دادند. نتایج نقش جدایی‌ناپذیر کتابخانه‌های عمومی را در کنار سایر مراکز حمایتی از جامعه آسیب‌دیده پس از بحران نشان داد و بر نقش کلیدی آن در راهبری جهت همکاری بین نهادهای دولتی و اجتماعی تأکید کرد.

بررسی پیشینه‌ها از وجود قابلیت در ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی به جوامع دچار بحران خبر داد؛ اما فقدان پژوهشی جامع و قابل استناد جهت ارائه الگویی به منظور ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی در بحران مطابق نیاز بومی استان‌های کشور مشهود بود و ضرورت انجام پژوهشی به منظور تعیین و اولویت‌بندی خدمات کتابخانه‌های عمومی در بحران به صورت بومی‌سازی شده و مطابق با فرهنگ ایرانی اسلامی را بیش از پیش آشکار می‌نماید.

۳- روش‌شناسی پژوهش

پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش اجرا توصیفی - پیمایشی است. پژوهش در بهار ۱۴۰۳ انجام شد. جامعه آماری پژوهش در مرحله اول با توجه به اینکه در استان قم ۱۸ مورد از بحران و حوادث طبیعی وجود دارد و جز مناطق بلاخیز ایران محسوب می‌گردد، جهت شناسایی خدمات کتابخانه‌های عمومی در بحران، نمونه‌گیری از جامعه آماری کتابداران قمی کتابخانه‌های عمومی صورت گرفت. مطابق گزارش

1. Yang
2. SWOT
3. Yang & Ju
4. Lee



اداره کل نهاد کتابخانه‌های عمومی ۷۵ کتابدار در کتابخانه‌های عمومی استان قم مشغول فعالیت هستند^۱ که بر اساس فرمول کوکران تعداد ۶۲ کتابدار انتخاب شدند. در مرحله بعد با بهره‌گیری از روش دلفی فازی^۲ تک‌مرحله‌ای ابتدا پرسش‌نامه خدمات کتابخانه‌های عمومی در بحران با استفاده از یافته‌های نوروزی و جعفری‌فر (۱۴۰۱) و یانگ (۲۰۱۸) شناسایی گردید و پس از تعدیل و نهایی‌سازی در اختیار جامعه آماری قرار گرفت. همان‌گونه که حسن‌پور و نصری (۱۴۰۱) اشاره دارند، دلفی فازی برای پژوهش‌هایی که رویکرد غربالگری دارند، به‌صورت تک مرحله قابل انجام است. جهت تعیین خدمات کتابخانه‌های عمومی در بحران از جامعه آماری جهت تأیید ارائه خدمات شناسایی شده، درخواست شد ضرورت به کارگیری هر یک از خدمات در نظر گرفته شده برای کتابخانه‌های عمومی را مطابق جدول ۱، امتیازدهی کنند.

جدول ۱. نماینده عددی عبارتهای کلامی برای تأیید شاخص‌های تصمیم‌گیری

عبارتهای کلامی	میزان اهمیت کاملاً ضروری	میزان اهمیت تا حد زیادی ضروری	میزان اهمیت نسبتاً ضروری	میزان اهمیت نسبتاً کم	میزان اهمیت کم	میزان اهمیت تا حدود زیادی کم	اهمیت ندارد
نماینده عددی	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۱

مقدار ضریب آلفا کرونباخ پرسش‌نامه ۰/۹۸۱. حاصل شد که نشان می‌دهد پرسش‌نامه از پایایی بالایی برخوردار است.

شاخص روایی محتوایی^۳ نیز برای سنجش روایی پرسش‌نامه استفاده شد. برای محاسبه این شاخص از ۱۵ مدرس از آموزش عالی که تجربه فعالیت در کتابخانه و تولید اثر علمی مرتبط موضوع موردپژوهش در زمینه خدمات کتابخانه‌های عمومی را داشتند به‌عنوان جامعه صاحب‌نظران خواسته شد میزان مرتبط بودن هر گویه را با طیف چهارقسمتی «غیر مرتبط»، «نیاز به بازبینی اساسی»، «مرتبط اما نیاز به بازبینی» و «کاملاً مرتبط» مشخص کنند. در نهایت ۱۱ نفر در تکمیل پرسش‌نامه همکاری کردند^۴. مقدار سی.وی.آی پرسش‌نامه ۰/۸۱ تعیین گردید که مطابق با جدول لاوشه^۵ (۱۹۷۵) مقدار بالای ۰/۵۹ برای جامعه صاحب‌نظران ۱۱ نفر مورد تأیید است. همان‌گونه که سیف (۱۴۰۰) اشاره دارد در زمینه بررسی روایی محتوایی بهتر آن است که از تعداد ارزیابان بیشتری (بالاتر از ۱۰ نفر) استفاده شود، بنابراین پرسش‌نامه از اعتبار کافی برخوردار بوده و نتایج حاصل از تحقیق را می‌توان به جامعه‌ای که نمونه از آن انتخاب شده است، تعمیم داد.

1. <https://publij.ir/article-1-2442-fa.pdf>

2. Fuzzy Delphi

3. Content Validity Index (CVI)

۴. بایوردی و همکاران (۱۴۰۱) آورده‌اند در صورت همگن بودن گروه پاسخ‌گو برای ایجاد نتایج اثربخش حجم نمونه‌ای متشکل از ۱۰ الی ۱۵ نفر کفایت می‌کند.

5. Lawshe

در مرحله بعد خدمات تأیید شده با استفاده از روش بی.دبلیو.ام^۱ از دیدگاه جامعه صاحب‌نظران اولویت‌بندی و میزان اهمیت به‌کارگیری آن‌ها در کتابخانه‌های عمومی کشور در مواجهه با بحران مشخص شد. در پرسش‌نامه تنظیم‌شده در این بخش ابتدا در بین معیارهای موجود مهم‌ترین خدمت (اثرگذارترین خدمت کتابخانه‌های عمومی در بحران) و «کم‌اهمیت‌ترین خدمت کتابخانه‌های عمومی در بحران» در سه مرحله ارائه خدمات (پیش، حین، و بعد از بحران) توسط ۱۱ خیره‌مورد مطالعه مشخص شد. در ادامه برتری مهم‌ترین خدمت نسبت به سایر خدمات، سپس برتری هر خدمت نسبت به کم‌اهمیت‌ترین خدمت انتخاب‌شده توسط هر پاسخ‌گو با اعداد صحیح ۱ تا ۹ مطابق جدول ۲ توسط جامعه صاحب‌نظران سنجیده شد (واضح است که برتری بهترین خدمت نسبت به خود برابر یک و برتری کم‌اهمیت‌ترین خدمت نسبت به خود نیز یک تعیین شد).

جدول ۲. اعداد متناظر با انواع ترجیحات در مقایسه‌های زوجی

ترجیحات	ترجیحات یکسان	ترجیح مرجح	ترجیح کمی قوی	ترجیح خیلی قوی	کاملاً مرجح	بینابین
اعداد صحیح	۱	۳	۵	۷	۹	۲ و ۴ و ۶ و ۸

در نهایت بنا بر یافته‌های پژوهش الگوی طراحی خدمات کتابخانه‌های عمومی در بحران بومی‌سازی شده در ایران ارائه شد. نرم‌افزار مورد استفاده اکسل ۲۰۱۶ و اس.پی.اس. اس. ۲۶ بود.



۴- یافته‌ها

۴-۱- پاسخ به سؤال اول پژوهش: کتابخانه‌های عمومی پیش از بروز بحران چه خدماتی ویژه‌ای را باید در نظر بگیرند؟

جهت پاسخ به سؤال اول پژوهش، جدول ۳ طراحی و نتایج پژوهش در آن ارائه شده است تا خدمات ویژه‌ای که کتابخانه‌های عمومی پیش از بروز بحران می‌توانند در نظر بگیرند را تعیین نماید.

جدول ۳. شناسایی خدمات پیش از بروز بحران در کتابخانه‌های عمومی ایران

وضعیت	میانگین قطعی	میانگین فازی			خدمات پیش از بروز بحران	زمینه
		۰/۹۴۶	۰/۸۷۹	۰/۶۳۳		
تأیید	۰/۸۱۹	۰/۹۴۶	۰/۸۷۹	۰/۶۳۳	تشکیل کارگروه کشوری مدیریت بحران نهاد کتابخانه‌های عمومی	اجرایی
تأیید	۰/۸۰۸	۰/۹۵۴	۰/۸۵۸	۰/۶۱۳	تشکیل کمیته علمی مشورتی ستاد مدیریت بحران کتابخانه‌های عمومی کشور	
تأیید	۰/۷۹۴	۰/۹۳۸	۰/۸۴۶	۰/۶۰۰	تشکیل کارگروه هماهنگی اعزام سریع گروه‌های کمکی به کتابداران در مناطق بلادریده جهت مدیریت ارائه خدمات فرانهادی	
تأیید	۰/۸۱۱	۰/۹۴۶	۰/۸۶۷	۰/۶۲۱	انجام تدارکات لازم برای اقدام سریع و به‌موقع در صورت بروز	



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۶۰

دوره ۳، شماره ۳

پیاپی ۹

وضعیت	میانگین قطعی	میانگین فازی			خدمات پیش از بروز بحران	زمینه
					بحران در کتابخانه‌های عمومی کشور	
تأیید	۰/۸۴۰	۰/۹۶۷	۰/۹۰۰	۰/۶۵۴	حمایت‌یابی و رایزنی با منابع حمایتی برای تأمین بودجه و زیرساخت ضروری پیش از بروز بحران جهت مواجهه با آن	
تأیید	۰/۸۲۸	۰/۹۵۰	۰/۸۸۸	۰/۶۴۶	وجود بیمه حوادث کتابخانه‌های عضو نهاد	
تأیید	۰/۸۷۶	۰/۹۸۳	۰/۹۴۶	۰/۷۰۰	ایجاد ایمنی و مقاوم‌سازی ساختمان کتابخانه‌های عضو نهاد و ارزیابی سالانه آن	
تأیید	۰/۸۶۷	۰/۹۷۱	۰/۹۳۸	۰/۶۹۲	تنظیم قراردادهای تفاهم با سایر ارگان‌های حمایتی (مثل آتش‌نشانی و نیروی انتظامی، کتابخانه‌های علوم پزشکی کشور)	
تأیید	۰/۸۵۶	۰/۹۷۵	۰/۹۲۱	۰/۶۷۱	برگزاری دوره‌های آموزش عمومی و برگزاری مانورهای آمادگی هنگام بروز بحران جهت خودمراقبتی کتابداران و جامعه کاربری	
تأیید	۰/۸۷۴	۰/۹۸۸	۰/۹۴۲	۰/۶۹۲	برگزاری دوره‌های آمادگی حفاظت از کتابخانه در صورت بروز بحران برای کتابداران به‌منظور ارتقا صلاحیت‌های حرفه‌ای موردنیاز	آموزشی
تأیید	۰/۸۶۷	۰/۹۸۳	۰/۹۳۳	۰/۶۸۳	بازآموزی مدون کتابداران نهاد برای مهارت‌آموزی مقابله با بحران	
تأیید	۰/۸۷۴	۰/۹۸۸	۰/۹۴۲	۰/۶۹۲	برگزاری دوره‌های آموزشی مدون سواد اطلاعاتی کتابداران در مواجهه با بحران	
تأیید	۰/۸۳۶	۰/۹۶۷	۰/۸۹۶	۰/۶۴۶	تهیه جزوات آموزشی خاص جهت آمادگی هنگام بروز بحران برای گروه‌های مختلف (کتابداران، کودکان، بزرگسالان، آسیب دیدگان و غیره)	اطلاعاتی
تأیید	۰/۸۰۷	۰/۹۳۸	۰/۸۶۳	۰/۶۲۱	ایجاد پایگاه دیجی کتاب، پادکست، بروشور و راهنمای الکترونیکی	

جدول ۳ نشان داد تمامی ۱۴ خدمت شناسایی شده میانگین قطعی بالایی را کسب کرده و از نظر جامعه آماری تأیید شده و وحدت نظر بین پاسخ‌گویان در مورد ارائه خدمات پیش از بروز بحران در الگوی طراحی کتابخانه‌های عمومی در بحران وجود دارد.

۴-۲- پاسخ به سؤال دوم پژوهش: کتابخانه‌های عمومی حین بروز بحران چه خدماتی ویژه‌ای را باید در نظر بگیرند؟

نتایج جدول ۴ جهت پاسخ به سؤال دوم پژوهش ارائه شد و خدمات کتابخانه‌های عمومی حین بروز بحران را تعیین نموده است:

جدول ۴. شناسایی خدمات حین بروز بحران در کتابخانه‌های عمومی ایران

وضعیت	میانگین قطعی	میانگین فازی			خدمات حین بروز بحران	زمینه	
تأیید	۰/۸۰۷	۰/۹۳۳	۰/۸۶۷	۰/۶۲۱	تشکیل کارگروه تخصصی برآورد سریع نیازهای کتابخانه بلاذیده در ابتدای بلا	اجرائی	
تأیید	۰/۸۵۱	۰/۹۷۱	۰/۹۱۷	۰/۶۶۷	آماده‌سازی امکانات و تجهیزات امدادی و کمک‌های اولیه در کتابخانه‌های عمومی مناطق درگیر بحران		
تأیید	۰/۷۹۶	۰/۹۲۹	۰/۸۵۰	۰/۶۰۸	برنامه‌ریزی برای بازدید مسئولان جهت رسیدگی به مشکلات از سمت کتابخانه‌های عمومی مناطق درگیر بحران		
تأیید	۰/۷۷۲	۰/۹۲۱	۰/۸۲۱	۰/۵۷۵	همکاری در ردیابی و بازیبوند خانوادگی گمشدگان، شناسایی نیروی‌های داوطلب در همکاری با سازمان بهزیستی و جمعیت هلال‌احمر از طریق بسترهای اطلاع‌رسانی کتابخانه		
تأیید	۰/۸۰۸	۰/۹۵۰	۰/۸۶۳	۰/۶۱۳	تشکیل کمپین داوطلبانه و خودجوش بین کتابداران جهت کمک‌رسانی		
تأیید	۰/۸۳۲	۰/۹۵۸	۰/۸۹۲	۰/۶۴۶	اجرای طرح کتابخانه سیار سفیر سلامت		
تأیید	۰/۷۹۷	۰/۹۲۹	۰/۸۵۴	۰/۶۰۸	برگزاری نشست تخصصی جهت آگاهی‌رسانی عمومی در مورد بحرانی انسانی (ترور، اغتشاشات و ...)		
تأیید	۰/۸۴۴	۰/۹۵۸	۰/۹۱۳	۰/۶۶۳	برنامه‌ریزی کتابخانه برای سرگرمی، بازی کودکان و بازگشت به تحصیل محصلین		فرهنگی
تأیید	۰/۸۱۹	۰/۹۵۴	۰/۸۷۵	۰/۶۲۹	برگزاری مراسم‌های مذهبی در کتابخانه‌های مناطق درگیر بحران جهت همدلی با داغ‌دیدگان بحران جهت بهبود وضعیت هوش معنوی و ارتقاء تاب‌آوری جامعه		
تأیید	۰/۸۲۶	۰/۹۵۴	۰/۸۸۸	۰/۶۳۸	تشکیل میز خدمت مشاوره درمانی رایگان با کمک مددکاران اجتماعی و پخش بروشورهای مناسب در این زمینه		
تأیید	۰/۸۲۱	۰/۹۵۴	۰/۸۷۵	۰/۶۲۹	ایجاد مرکز اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های عمومی سرزمین		



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۶۱

تعیین و اولویت‌بندی خدمات کتابخانه‌های عمومی در بحران

زمینه	خدمات حین بروز بحران			میانگین فازی		میانگین قطعی	وضعیت
	درگیر بحران جهت ارائه خدمات آگاهی رسانی فوری به امدادگران و مردم منطقه راجع به وجود مراکز حمایتی و نوع خدمات قابل ارائه و نحوه دسترسی به آن ارائه خدمات اطلاعات سلامت						
ایجاد و تقویت مراکز انتشار خبر به منظور ارائه تازه ترین و موثق ترین اطلاعات در مورد بحران و اقدامات خود مراقبتی به صورت منظم	۰/۶۱۷	۰/۸۶۷	۰/۹۵۰	۰/۸۱۱	تأیید		

جدول ۴ نشان داد تمامی ۱۲ خدمت شناسایی شده میانگین قطعی بالایی را کسب کرده و از نظر جامعه آماری به عنوان خدمات حین بروز بحران در الگوی طراحی کتابخانه های عمومی در بحران تأیید شد.

۳-۴- پاسخ به سؤال سوم پژوهش: کتابخانه های عمومی بعد از بحران چه خدماتی ویژه ای را باید در نظر بگیرند؟

جدول ۵ جهت پاسخ به سؤال سوم پژوهش ارائه شد.



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۶۲

دوره ۳، شماره ۳

پیاپی ۹

جدول ۵. شناسایی خدمات بعد از بروز بحران در کتابخانه های عمومی ایران

زمینه	خدمات بعد از بحران			میانگین فازی		میانگین قطعی	وضعیت
	اجرای	۰/۶۱۳	۰/۸۶۳	۰/۹۵۰	۰/۸۰۸	تأیید	
فرهنگی	۰/۶۳۸	۰/۸۸۳	۰/۹۵۴	۰/۸۲۵	تأیید		
	۰/۶۲۹	۰/۸۷۹	۰/۹۶۳	۰/۸۲۴	تأیید		
مستندسازی	۰/۶۰۰	۰/۸۵۰	۰/۹۴۶	۰/۷۹۹	تأیید		
	۰/۵۸۳	۰/۸۳۳	۰/۹۳۳	۰/۷۸۳	تأیید		
	۰/۶۲۵	۰/۸۷۵	۰/۹۵۸	۰/۸۱۹	تأیید		

وضعیت	میانگین قطعی	میانگین فازی			خدمات بعد از بحران	زمینه
تأیید	۰/۸۱۳	۰/۹۵۰	۰/۸۶۷	۰/۶۲۱	تهیه آرشیو دیجیتال از مستندات منابع اطلاعاتی مورد استفاده و اقدامات صورت پذیرفته جهت مدیریت بحران و آسیب‌های ناشی از بحران در کتابخانه تا قابل تکثیر و استفاده مجدد باشد.	

جدول ۵ نشان داد تمامی خدمات شناسایی شده میانگین قطعی بالایی را کسب کرده و از نظر جامعه به عنوان خدمات بعد از بروز بحران در الگوی طراحی کتابخانه‌های عمومی در بحران تأیید شدند.

۴-۴- پاسخ به سؤال چهارم پژوهش: وزن و درجه اهمیت خدمات قابل ارائه کتابخانه‌های عمومی در بلایا به منظور ارائه الگوی طراحی خدمات کتابخانه‌های عمومی در بحران از دیدگاه صاحب نظران ایرانی چگونه است؟

وزن و درجه اهمیت خدمات قابل ارائه از سوی کتابخانه‌های در بحران از دیدگاه صاحب نظران حوزه کتابخانه‌های عمومی به منظور ارائه الگوی طراحی خدمات کتابخانه‌های عمومی در قالب جدول ۶ ارائه شده است.



نشریه مطالعات دانش پژوهی

جدول ۶. الگوی طراحی خدمات کتابخانه‌های عمومی در بحران

مرحل	وزن شاخص	اولویت اهمیت	زمینه	اقدامات	وزن نهایی زیرشاخص	رتبه اولویت اهمیت زیرشاخص
پیش از بحران	۰/۲۴	۲	اجرایی	تشکیل کارگروه کشوری مدیریت بحران کتابخانه‌های عمومی	۰/۲۲۲۷	۱۴
				تشکیل کمیته علمی مشورتی ستاد مدیریت بحران کتابخانه‌های عمومی کشور	۰/۱۴۳۲	۲۸
				تشکیل کارگروه هماهنگی اعزام سریع گروه‌های کمکی به کتابداران در مناطق بلا دیده جهت مدیریت ارائه خدمات فرآینادی	۰/۲۷۵۰	۶
				انجام تدارکات لازم برای اقدام سریع و به موقع در صورت بروز بحران در کتابخانه‌های عمومی کشور	۰/۲۸۵۶	۵
				حمایت یابی و رایزنی با منابع حمایتی برای تأمین بودجه و زیرساخت ضروری پیش از بروز بحران جهت مواجهه با آن	۰/۱۷۹۰	۲۳
				وجود بیمه حوادث برای کتابخانه‌های عضو نهاد	۰/۱۵۱۹	۲۵

صفحه ۶۳

تعیین و اولویت بندی خدمات کتابخانه‌های عمومی در بحران

مرحل	وزن شاخص	اولویت اهمیت	زمینه	اقدامات	وزن نهایی زیرشاخص	رتبه اولویت اهمیت زیرشاخص
حین بحران	۰/۶۰	۱	اجرایی	ایجاد ایمنی و مقاوم سازی ساختمان کتابخانه های عضو نهاد و ارزیابی سالانه آن	۰/۱۳۰۲	۳۱
				تنظیم قراردادهای تفاهم با سایر ارگان های حمایتی (مثل آتش نشانی و نیروی انتظامی، کتابخانه های علوم پزشکی کشور)	۰/۱۷۲۸	۲۴
				برگزاری دوره های آموزش عمومی و برگزاری مانورهای آمادگی هنگام بروز بحران جهت خود مراقبتی	۰/۲۴۵۷	۱۰
				برگزاری دوره های آمادگی حفاظت از کتابخانه در صورت بروز بحران برای کتابداران به منظور ارتقا صلاحیت های حرفه ای مورد نیاز	۰/۲۶۹۵	۷
				بازآموزی مدون کتابداران نهاد برای مهارت آموزی مقابله با بحران	۰/۲۴۹۴	۹
				برگزاری دوره های آموزشی مدون سواد اطلاعاتی کتابداران در مواجهه با بحران	۰/۲۳۵۳	۱۳
				تهیه جزوات آموزشی خاص جهت آمادگی هنگام بروز بحران برای گروه های مختلف (کتابداران، کودکان، بزرگسالان، آسیب دیدگان و غیره)	۰/۲۰۳۴	۱۶
				ایجاد پایگاه دیجی کتاب، پادکست، بروشور و راهنمای الکترونیکی	۰/۲۳۵۷	۱۲
				تشکیل کارگروه تخصصی برآورد سریع نیازهای کتابخانه بلا دیده در ابتدای بلا	۰/۳۰۴۰	۳
				آماده سازی امکانات و تجهیزات امدادی و کمک های اولیه در کتابخانه های عمومی مناطق درگیر بحران	۰/۲۵۹۰	۸
				برنامه ریزی برای بازدید مسئولان جهت رسیدگی به مشکلات از سمت کتابخانه های عمومی مناطق درگیر بحران	۰/۳۳۷۰	۱۱
				همکاری در ردیابی و بازیوند خانوادگی گمشدگان، شناسایی	۰/۲۹۷۲	۴



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۶۴

دوره ۳، شماره ۳

پیاپی ۹



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۶۵

تعیین و اولویت بندی
خدمات کتابخانه‌های
عمومی در بحران

مرحل	وزن شاخص	اولویت اهمیت	زمینه	اقدامات	وزن نهایی زیرشاخص	رتبه اولویت اهمیت زیرشاخص
				نیروی‌های داوطلب ^۱ در همکاری با سازمان بهزیستی و جمعیت هلال‌احمر از طریق بسترهای اطلاع‌رسانی کتابخانه		
				تشکیل کمپین داوطلبانه و خودجوش بین کتابداران جهت کمک‌رسانی	۰/۳۱۸۴	۲
				اجرای طرح کتابخانه سیار سفیر سلامت	۰/۳۸۴۳	۱
				رگزاری نشست تخصصی جهت آگاهی‌رسانی عمومی در مورد بحرانی انسانی (ترور، اغتشاشات و ...)	۰/۱۹۹۸	۱۸
				برنامه‌ریزی برای سرگرمی، بازی کودکان و بازگشت به تحصیل محصلین	۰/۲۰۱۱	۱۷
		فرهنگی		برگزاری مراسم‌های مذهبی در کتابخانه‌های مناطق درگیر بحران جهت همدلی با داغ‌دیدگان بحران جهت بهبود وضعیت هوش معنوی و ارتقاء تاب‌آوری جامعه	۰/۱۸۴۳	۲۲
				تشکیل میز خدمت مشاوره درمانی رایگان با کمک مددکاران اجتماعی و پخش بروشورهای مناسب در این زمینه	۰/۱۹۵۱	۲۰
				ایجاد مرکز اطلاع‌رسانی در کتابخانه‌های عمومی سرزمین درگیر بحران جهت ارائه خدمات آگاهی‌رسانی فوری به امدادگران و مردم منطقه راجع به وجود مراکز حمایتی و نوع خدمات قابل ارائه و نحوه دسترسی به آن؛ ارائه خدمات اطلاعات سلامت	۰/۱۹۸۱	۱۹
			اطلاعاتی	ایجاد و تقویت مراکز انتشار خبر به‌منظور ارائه تازه‌ترین و موثق‌ترین اطلاعات در مورد بحران و اقدامات خود مراقبتی به‌صورت منظم	۰/۲۲۱۲	۱۵
بعد از بحران	۰/۱۵	۳	اجرایی	فراهم‌سازی همکاری بین بخشی جهت حضور و فعالیت ترکیبی از کتابداران پزشکی، امدادگران هلال‌احمر و مددکاران، بهزیستی و روحانیون	۰/۱۳۱۲	۳۰

۱. نمونه: پیدا کردن جانشین مادر برای کودکان خردسال که مادر خود را از دست داده‌اند.

مرحل	وزن شاخص	اولویت اهمیت	زمینه	اقدامات	وزن نهایی زیرشاخص	رتبه اولویت اهمیت زیرشاخص
				حوزه علمیه جهت اجرای فعالیت در کتابخانه‌های عمومی مناطق آسیب‌دیده از بلا		
			فرهنگی	برگزاری جلسات گروهی با داغ‌دیدگان و شروع فن‌های شفا بخش روانی با حضور اساتید مجرب	۰/۱۳۹۷	۲۹
		برگزاری کارگاه‌های آموزشی جهت کسب مهارت و تشویق بازماندگان به مشارکت در فعالیت‌های داوطلبانه بهبود وضعیت و بازسازی منطقه پس از بحران		۰/۱۳۷۳	۳۲	
		برگزاری مراسم تجلیل از قهرمانان در بحران		۰/۱۴۴۳	۲۷	
		برگزاری دوره مسابقات خاطره‌نویسی و عکاسی		۰/۱۱۵۴	۳۳	
			مستندسازی	تهیه آرشیو از مستندات ارسالی به دوره مسابقات خاطره‌نویسی و عکاسی برگزار شده از سوی کتابخانه	۰/۱۴۹۳	۲۶
		تهیه آرشیو دیجیتال از مستندات منابع اطلاعاتی مورداستفاده و اقدامات صورت پذیرفته جهت مدیریت بحران و آسیب‌های ناشی از بحران در کتابخانه تا قابل تکثیر و استفاده مجدد باشد.		۰/۱۹۲۴	۲۱	



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۶۶

دوره ۳، شماره ۳

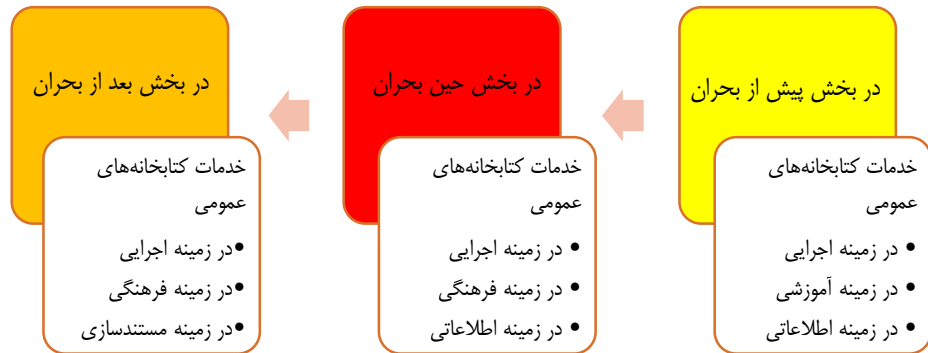
پیاپی ۹

جدول ۶ الگوی طراحی خدمات کتابخانه‌های عمومی در بحران متشکل از ۳۳ خدمت در سه بخش پیش از بحران (در زمینه اجرایی، آموزشی، اطلاعاتی)، حین بحران (در زمینه اجرایی، فرهنگی، اطلاعاتی) و بعد از بحران (در زمینه اجرایی، فرهنگی، مستندسازی) را ارائه داد و آن‌ها را به ترتیب اهمیت توجه اولویت بندی کرد.

۵- بحث و نتیجه گیری

در راستای تحقق اهداف برنامه توسعه اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران مبنی بر کاهش خطر ناشی از مخاطرات طبیعی و انسان ساخت در سطح جامعه و پاسخ مناسب و حفظ سلامت آحاد جامعه در بحران، به عنوان یک اصل مهم در برنامه‌های جامع نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در مشارکت با سایر نهادهای ذی ربط توجه و تأکید بر ارائه خدمات ویژه از سوی کتابخانه‌های اقماری این نهاد در کشور در زمینه افزایش آمادگی عموم مردم در بحران است که منجر به پاسخ مؤثر در زمان رخداد این حوادث

شده و علاوه بر حفظ جایگاه‌های کتابخانه‌های عمومی در این مقاطع مهم در کشور، به کاهش عوارض جانی، مالی، اجتماعی و حتی سیاسی ناشی از بحران‌ها کمک خواهد کرد. پژوهش حاضر کوشید با استناد به پیشینه‌های علمی، دیدگاه کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان قم و صاحب‌نظران رشته در کشور، الگوی طراحی خدمات کتابخانه‌های عمومی را ارائه نماید. شکل ۱ نمایی از آن را ارائه کرده است.



شکل ۱. طرح‌واره خدمات کتابخانه‌های عمومی در بحران

همان‌گونه که در شکل ۱ آمده، الگوی مذکور در سه بخش پیش از بحران (۱۴ خدمت در زمینه اجرایی، آموزشی، اطلاعاتی)، حین بحران (۱۲ خدمت در زمینه اجرایی، فرهنگی، اطلاعاتی) و بعد از بحران (۷ خدمت در زمینه اجرایی، فرهنگی، مستندسازی) ارائه کرد که اجرای آن مورد تأیید و توافق جامعه کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان قم واقع شد. پیشنهاد می‌گردد ضمن به کارگیری الگوی طراحی شده در مقاله حاضر از سوی مسئولین نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور در استان قم، سامانه ثبت تجربه‌ای به این منظور تعبیه شده و مراکز اقماری بتوانند با یکدیگر به اشتراک تجارب در این زمینه بپردازند. با توجه به اینکه استان گلستان، آذربایجان و استان‌های جنوب غربی و جنوب شرقی در سال‌های اخیر به‌طور ملموس‌تری درگیر بحران بودند توصیه می‌شود، سامانه ثبت تجربه پیش از اجرای کشوری ابتدا در استان‌های مذکور نیز عملیاتی گردد. ۱۱ متخصص حوزه که از اساتید علم اطلاعات و دارای سابقه مدیریتی و اجرایی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور بودند به رتبه‌بندی اولویت اهمیت ارائه ۳۳ خدمت تعیین شده پرداختند که بااهمیت‌ترین، به خدمات حین بحران اختصاص یافت نتایج پژوهش حاضر با خادمی‌زاده، فرج‌پهلوی و محمدی (۱۳۹۹) همسو است و خدمات پیش و پس از بحران به ترتیب در اولویت‌های بعدی جای گرفتند.

- **در بخش پیش از بحران؛** خدمات تأمین امنیتی و حفاظت از کتابخانه در صورت بروز بحران با اختصاص وزن ۰/۲۶۹۵ از نظر خبرگان در اولویت اجرا نسبت به سایر موارد قرار گرفت. موضوع کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان پناهگاه بی‌خانمان‌ها در بحران در پژوهش کوزیو (۲۰۲۰) بااهمیت قلمداد شده بود، بنابراین خبرگان کشور به اهمیت این مسئله واقف بوده و تأمین زیرساخت‌های لازم را در کتابخانه‌های عمومی ضرورت دانسته‌اند.

- **در بخش حین بحران؛** خدمت برنامه‌ریزی برای سرگرمی، بازی کودکان و بازگشت به تحصیل محصلین با اختصاص وزن ۰/۲۰۱۱ در زمینه فرهنگی، از نظر خبرگان در اولویت اجرا نسبت به سایر



موارد قرار گرفت. نتایج پژوهش با تحقیقات مونروی فراسترو و همکاران (۲۰۲۱) و ونگ و همکاران (۲۰۲۰) همسو بود است. خدمت ایجاد و تقویت مراکز انتشار خبر به منظور ارائه تازه‌ترین و موثق‌ترین اطلاعات در مورد بحران و اقدامات خود مراقبتی به صورت منظم با اختصاص وزن ۰/۲۲۱۲ در زمینه اطلاعاتی، از نظر خبرگان در اولویت اجرا نسبت به سایر موارد قرار گرفت که یافته‌های پژوهش و چنووچ (۲۰۲۱) را تأیید نمود و اهمیت آن را به عنوان خدمت کلیدی کتابخانه‌های عمومی حین بحران نشان داد.

• **در بخش بعد از بحران؛** خدمت فراهم‌سازی همکاری بین بخشی جهت حضور و فعالیت ترکیبی از کتابداران پزشکی، امدادگران هلال‌احمر و مددکاران؛ بهزیستی و روحانیون حوزه علمیه جهت اجرای فعالیت در کتابخانه‌های عمومی مناطق آسیب‌دیده از بلا با اختصاص وزن ۰/۱۳۱۲ در زمینه اجرایی، از نظر خبرگان در اولویت اجرا نسبت به سایر موارد قرار گرفت؛ بنابراین همسو با یافته‌های حاصل از تحقیق هجز و همکاران (۲۰۰۸) بر ضرورت همبستگی با نهادهای امدادرسان و سازمان‌های حمایتی در بحران تأکید شد خدمت تهیه آرشیو دیجیتال از مستندات منابع اطلاعاتی مورداستفاده و اقدامات صورت پذیرفته جهت مدیریت بحران و آسیب‌های ناشی از بحران در کتابخانه تا قابل تکثیر و استفاده مجدد باشد با اختصاص وزن ۰/۱۹۲۴ در زمینه مستندسازی، از نظر خبرگان در اولویت اجرا نسبت به سایر موارد قرار گرفت. موضوع مستندسازی تاریخ شفاهی بحران و تجربه کتابخانه همچنین در پژوهش انجام‌شده از سوی داویس و جینکو (۲۰۱۹) تأکید شده بود که دلیل بر توجه زیاد و تأکید بر اجرای آن در نهاد کتابخانه‌های عمومی است.

از بین ۳۳ خدمت شناسایی شده، سه خدمت ارائه شده در زمینه اجرایی حین بلا، اجرای طرح کتابخانه سیار سفیر سلامت؛ تشکیل کمپین داوطلبانه و خودجوش بین کتابداران جهت کمک‌رسانی؛ تشکیل کارگروه تخصصی برآورد سریع نیازهای کتابخانه بلا دیده در ابتدای بحران؛ به ترتیب رتبه اول تا سوم را کسب کردند. نتایج پژوهش یافته خواهد بود که جهانی‌نگی و امیدخدا (۱۴۰۱) را در مورد اهمیت خدمات سلامت تأیید کرد. طراحی و توسعه یک برنامه کاربردی کتابخانه سیار از سوی اداره کل نهاد کتابخانه‌های عمومی به منظور ارائه خدمات در زمان بحران در مناطق آسیب‌دیده پیشنهاد می‌گردد.

در بیان کلی از بین ۳۳ خدمت شناسایی شده، سه خدمت ارائه شده در زمینه اجرایی حین بحران، اجرای طرح کتابخانه سیار سفیر سلامت؛ تشکیل کمپین داوطلبانه و خودجوش بین کتابداران جهت کمک‌رسانی؛ تشکیل کارگروه تخصصی برآورد سریع نیازهای کتابخانه بلا دیده در ابتدای بحران؛ به ترتیب رتبه اول تا سوم را کسب کردند. در حقیقت از دید جامعه آماری، ارائه این خدمات در مقایسه با سایر مؤلفه‌ها کمک شایانی به رویارویی با بحران توسط کتابخانه‌های عمومی خواهد داشت و نقش مؤثری در ارتقاء جایگاه کتابخانه‌های عمومی در بحران ایفا می‌نماید؛ بنابراین توصیه می‌گردد در اولویت اهمیت اجرا از سوی مسئولان امر قرار گیرد. پایین‌ترین رتبه‌ها نیز به خدمات کتابخانه‌های عمومی پس از بحران در بخش فرهنگی اختصاص یافت. برگزاری دوره مسابقات خاطره‌نویسی و عکاسی با رتبه ۳۳ و برگزاری کارگاه‌های آموزشی جهت کسب مهارت و تشویق بازماندگان به مشارکت در فعالیت‌های داوطلبانه بهبود وضعیت و

بازسازی منطقه پس از بحران رتبه را کسب نمودند. این در حالی است که یافته‌های لی^۱ (۲۰۰۴)، نیومن^۲ (۲۰۰۷)، کیم و لی^۳ (۲۰۱۳) و سامرز و باچنان^۴ (۲۰۱۸) خاطرنشان کردند امروزه کتابخانه‌های عمومی پایگاهی مهم برای فعالیت‌های فرهنگی در جوامع توسعه‌یافته محسوب می‌شوند، با توجه به شکاف تحقیقاتی در ایران، در این زمینه، با توجه به نقش و اهمیت آن انجام پژوهشی در زمینه شناسایی راهکارهای بهبود خدمات فرهنگی کتابخانه‌های عمومی در بحران پیشنهاد می‌گردد.

۶- سپاسگزاری

از آقای دکتر مهدی علیپور حافظی ریاست کتابخانه مرکزی دانشگاه علامه طباطبائی به خاطر حُسن همکاری حین پژوهش کمال تشکر و قدردانی را داریم.

۷- منابع و مآخذ

- اردلان، علی؛ یوسفی، هما؛ یمانی، تقی؛ والفر، شهرزاد؛ توحیدی، میترا. (۱۴۰۱). راهنمای آموزش آمادگی خانوار برای بحران. دفتر مدیریت و کاهش خطر بحران وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی.
- بایبوردی، اتابک؛ بحری ثالث، جمال؛ جبارزاده کنگرلویی، سعید؛ و زواری رضایی، اکبر. (۱۴۰۱). الگوریتم ترکیبی دلفی فازی و دیمتل فازی در طراحی و تبیین سرمایه ارتباطی بانک‌ها. *حسابداری دولتی*، ۸(۲)، ۸۱-۹۰. doi: 10.30473/gaa.2022.59805.1498
- حسن‌پور، حسین؛ و نصری، امیر (۱۴۰۱). شناسایی و تکنیک‌های جنگ روانی با استفاده از روش ترکیبی دلفی فازی و تحلیل شبکه‌های آماد و فناوری دفاعی، ۵(۴)، ۱۷۷-۲۰۸. Dor:20.1001.1.28212606.1401.5.16.6.0
- خادمی‌زاده، شهناز؛ فرج پهلوی، عبدالحسین؛ و محمدی، زینب. (۱۳۹۹). بررسی میزان آمادگی کتابخانه‌های عمومی ایران در مواجهه با بحران ریزگردها. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۲۳(۲)، ۱۱۷-۱۳۶. doi:10.30481/lis.2020.216377.1671
- خواجه علی جهانتیغی، زهرا؛ و امیدخدا، مریم. (۱۴۰۱). شناسایی خدمات مبتنی بر سلامت کتابخانه‌های عمومی ایران در بحران کرونا (دوران کرونا و بعد از آن): نظام اطلاع‌رسانی سلامت عمومی. *مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، ۱۴(ویژه نامه بحران کرونا و علم اطلاعات (کووید-۱۹)، ۵۴-۷۲. doi: 10.22055/sl.is.2022.34561.1779
- رستمی، مجتبی؛ رحمانی، مهدی؛ چخماچی، نگین؛ و فتحی شیوایی، فاطمه. (۱۳۹۴). *۹ اردیبهشت*. بررسی وضعیت ایمنی ساختمان در کتابخانه‌های عمومی شهر تهران، همایش ملی ایمنی در کتابخانه‌ها. دانشگاه شهید بهشتی تهران. <https://civilica.com/doc/454362>
- زارعی ساروکلایی، مونیکا؛ و قیاسی، میترا (۱۳۹۴). *۹ اردیبهشت*. تعیین وضعیت امنیت و ایمنی فیزیکی در کتابخانه‌های عمومی استان مازندران، همایش ملی ایمنی در کتابخانه‌ها. دانشگاه شهید بهشتی تهران. <https://civilica.com/doc/390217>
- سیف، علی‌اکبر. (۱۴۰۰). *اندازه‌گیری، سنجش و ارزشیابی آموزشی*. دوران.
- صدر ممتاز، ناصر؛ طیبی، سید جمال‌الدین؛ و محمودی، محمود. (۱۳۸۶). مطالعه تطبیقی برنامه‌ریزی مدیریت بحران در کشورهای منتخب. *مجله دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران*، ۱۳(۱)، ۱۴-۱۹.

1. Lee
2. Newman
3. Kam & Lee
4. Summers & Buchanan



مرجانی، عباس. (۱۳۹۲). شناسایی و معرفی عمده‌ترین عوامل طبیعی و غیر طبیعی آسیب‌رسان به کتابخانه‌ها: توصیه‌ها و راهبردها. شمسه: نشریه الکترونیکی سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی، ۵ (۱۸)، ۱-۲۰.

نوروزی، یعقوب؛ و جعفری فر، نیره. (۱۴۰۱). خدمات فرآیندی کتابخانه‌های عمومی در بحران: مطالعه‌ای از نوع مرور نظام مند نوشته‌ها، همایش بین‌المللی طراحی و توسعه خدمات کتابخانه‌های عمومی؛ الگوها، تجربه‌ها و ایده‌ها، شیراز. <https://civilica.com/doc/1670369>.

- Castillo, M. & Ford, D. (2014 November 18). *Governor Declares State of Emergency in Ferguson*. CNN.
- Chiochios, M.E. (2016). *The Tweets heard around the world: Ferguson Municipal Public Library's Twitter use around the 2014 civil unrest and its role in supporting community disaster resilience*. Master's Thesis. In L.S degree
- Davis, A. S., & Jankow, C. (2019). On why library workers are well-suited to serve during disasters. *Collaborative Librarianship*, 11(1), 5-10.
- Flaherty, M. G. (2016). *Here, there and everywhere: Disasters and public libraries*.
- Garner, J., Hider, P., Jamali, H. R., Lymn, J., Mansourian, Y., Randell-Moon, H., & Wakeling, S. (2021). 'Steady ships' in the COVID-19 crisis: Australian public library responses to the pandemic. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 1-23. <https://doi.org/10.1080/24750158.2021.1901329>
- Hill, B. (2010). Diagnosing co-ordination problems in the emergency management response to disasters. *Interacting with Computers*, 22(1), 43-55. <https://doi.org/10.1016/j.intcom.2009.11.003>
- Hodgetts, D., Stolte, O., Chamberlain, K., Radley, A., Nikora, L., Nabalara, E., & Groot, S. (2008). A trip to the library: Homelessness and social inclusion. *Social & Cultural Geography*, 9(8), 933-953. <https://doi.org/10.1080/14649360802441432>
- Ilo, P. I., Izuagbe, R., Mole, A. J., & Ekwueme, L. (2018). Measuring disaster preparedness and response practices in university libraries in Nigeria: The role of disaster equipment. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 31, 85-91. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2018.04.007>
- Kosciejew, M. (2020). The coronavirus pandemic, libraries and information: a thematic analysis of initial international responses to COVID-19. *Global Knowledge, Memory and Communication*.70 (4-5), 304-324. <https://doi.org/10.1108/GKMC-04-2020-0041>
- Lawshe, C. H. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel psychology*, 28(4), 563-575.
- Lee, P. C. (2024). Unveiling Community Resilience: The Integral Role of Public Libraries. *Journal of Library Administration*, 1-23. <https://doi.org/10.1080/01930826.2024.2305072>
- Rosenfeld, K. (2015, April 28) *Baltimore Libraries stay open through riots*. MTV.
- Young, E. (2018). The role of public libraries in disasters. *New Visions for Public Affairs*, 10, 31-38. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2021.101072>
- Yang, S., & Ju, B. (2021). Library support for emergency management during the time of natural disasters: Through the lens of public library Twitter data. *Library & Information Science Research*, 43(1), 101072. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2021.101072>
- Monroy-Fraustro, D., Maldonado-Castellanos, I., Aboites-Molina, M., Rodríguez, S., Sueiras, P., Altamirano-Bustamante, N. F., & Altamirano-Bustamante, M. M. (2021). Bibliotherapy as a Non-pharmaceutical Intervention to Enhance Mental Health in Response to the COVID-19 Pandemic: A Mixed-Methods Systematic Review and Bioethical Meta-Analysis. *Frontiers in public health*, 9, 42. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.629872>
- Vucenovic, T. (2021). Communication through Social Media: Blogs and Wikis in Libraries. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*, 10(3), 315-328.



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۲۰

دوره ۳، شماره ۳

پیاپی ۹

- Wang, S., Bressington, D. T., Leung, A. Y. M., Davidson, P. M., & Cheung, D. S. K. (2020). The effects of bibliotherapy on the mental well-being of informal caregivers of people with neurocognitive disorder: A systematic review and meta-analysis. *International journal of nursing studies*, 109, 103643. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2020.103643v>
- Klaebe, H. (2013). Facilitating local stories in post-disaster regional communities: evaluation in narrative-driven oral history projects. *Oral History Journal of South Africa*, 1(1), 125-142.
- Lee, S. Y. (2004). Strategies for improving cultural services of public libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 38(3), 23-43. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2004.38.3.023>
- Kam, M., & Lee, J. Y. (2013). A comparative study of cultural programs offered by public libraries and other regional public service institutions. *Journal of the Korean BIBLIA Society for library and Information Science*, 24(4), 197-215. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2013.24.4.197>
- Summers, S., & Buchanan, S. (2018). Public libraries as cultural hubs in disadvantaged communities: Developing and fostering cultural competencies and connections. *The library quarterly*, 88(3), 286-302. <http://dx.doi.org/10.1086/697707>
- Soehner, C., Godfrey, I., & Bigler, G. S. (2017). Crisis communication in libraries: Opportunity for new roles in public relations. *The Journal of Academic Librarianship*, 43(3), 268-273. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2017.03.003>
- Newman, J. (2007). Re-mapping the public: Public libraries and the public sphere. *Cultural Studies*, 21(6), 887-909. <https://doi.org/10.1080/09502380701470916>
- Yang, S. Y., & Cha, M. K. (2011). A study on the model of multicultural services in public libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 45(1), 311-332.



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۷۱

تعیین و اولویت بندی
خدمات کتابخانه‌های
عمومی در بحران