

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



## جامعة العربي التبسي - تبسة



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم المكتبات

الميدان: علوم إنسانية وإجتماعية

الشعبة: علم المكتبات

التخصص: تسيير ومعالجة المعلومات

العنوان: تأثير الأزمات الصحية على تقديم خدمات المعلومات

بمكتبات المطالعة العمومية "أزمة كوفيد19 كأمودج"

دراسة ميدانية بمكتبات المطالعة العمومية تبسة - خنشلة - أم البواقي

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر " ل م د "

دفعه: 2021

إشراف:

أ.د. الحمزة منير

من إعداد الطالبتين:

براهيم لميا

شابو ندى

جامعة العربي التبسي - تبسة  
Universite Larbi Tebessi - TEBESSA

لجنة المناقشة:

الصفة	الرتبة	الإسم واللقب
ممتحننا	أستاذ مساعد -أ-	ميهوب نور الدين
مشرفا ومقررا	أستاذ تعليم عالي -أ-د	الحمزة منير
رئيسا	أستاذ محاضر -ب-	شعلال سليمة

السنة الجامعية: 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



# دعاء

يارب لا تجعلني ظالماً ولا مظلوماً  
ولا شقيماً ولا محروماً  
وأخرجني من الدنيا معافى في ديني وذمتي  
اللهم إجز خيراً من أحسن إليّ واعف عمن ظلمني  
إذا أعطيتني مالا فلا تأخذ سعادي  
وإذا أعطيتني قوة فلا تأخذ عقلي  
وإذا أعطيتني نجاحاً فلا تأخذ تواضعي  
وإذا أعطيتني تواضعاً فلا تأخذ اعتزازي بكرامتي  
يارب علّمني أن أحبّ الناس كما أحبّ نفسي  
وعلّمني أحاسب نفسي كما أحاسب الناس  
وعلّمني أن التسامح هو أكبر مراتب القوة  
وأن حبّ الانتقام هو أول مظاهر الضعف  
يارب لا تدعني أصاب بالغرور إذا نجحت ولا باليأس إذا فشلت  
بل ذكّرني دائماً أن الفشل هو التجارب التي تسبق النجاح  
يارب إذا جرّدتني من المال فاترك لي الأمل  
وإذا جرّدتني من النجاح فاترك لي قوة العناد حتى أتغلب على الفشل  
وإذا جرّدتني من نعمة الصّحة فاترك لي نعمة الإيمان  
يارب إذا أسأت إلى الناس فأعطني شجاعة الاعتذار  
وإذا أساء لي الناس فأعطني شجاعة العفو  
وإذا نسيتك يارب أرجو أن لا تنساني من عفوك وحلمك  
فأنت العظيم القهار القادر على كلّ شيء..

اللهم امين .. وصل اللهم وسلم على اشرف الخلق اجمعين سيدنا محمد وعلى اله وصحبه ومن تبعهم بإحسان  
الى يوم الدين .. والحمد لله رب العالمين

# الإهداء



لحمد الله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه سبحانه لا تحصى  
على نفسك خلقته فأبدعته وأعطيتك فأفضلت، فلا حصر  
وحلى الله وسلم على أشرفه عباده وأكمل خلقه ذاته  
نبينا ورسولنا محمد بن عبد الله الأمين خير من  
ثم الي من تعمداني بالتربية في الصغر وكانا لي نبراسا يضيء فكري بالنصح والتوجيه  
في الكبر أمي وأبي حفظهما الله  
الي من شملوني بالعطف واهدوني بالعون وحفزوني للتقدم إخواني وأخواتي وأفراد  
العائلة رباهم الله  
الي كل من علمني حرفا واخذ بيدي في سبيل العلم المعرفة شكرا لكل الأساتذة وعلى  
رأسهم الأساتذ المشرفه العزة منير واهدي ثمرة جهدي ونتاج بحثي المتواضع والي  
جميع أصدقائي

يحيى

# الإهداء

بعد الصلاة والسلام على أشرف المرسلين حبيبنا  
محمد ذاته الأنبياء والمرسلين.

أهدي ثمرة جهدي هذا

إلى من رفعتني بدعواتها ودعمها في كل

خطوة من خطوات الحياة. إلى أمي الغالية التي

حملتني وهنا على وهنا وانارت دربي

بطلواتها إلى من علمني معنى الكفاح

وزرع بنفسه قوة الأرادة أبي الغالي

الذي علمني ان لا اثق بأحد غير نفسي ففعل

من ضعفي قوة.

ثم إلى استاذي الكريم حمزة منير

إلى استاذي مراد منسل الذي كان دعماً لنا.

إلى اخوتي حفظهم الله .

والاعز على قلبي اخي الأكبر ياسين صفاء الله لنا .

إلى اختي التي لو تنجبها أمي صفاء.

إلى الكتوتة الصغيرة اسراء.

إلى خطيبي طيم.

إلى زميلاتي أقرنهم ندوثة وامونة، هدى ، بسومة ،

سمية ولا أنسى ياسمين إلى زملائي بالدراسة.

إلى نفسي كطالبة علم.

والحمد لله الذي اعاننا على هذا العمل.

بسم الله  
الحمد لله

Language

# الشكر والعرفان

الحمد والشكر اولا لله عز وجل جزيل الشكر على فضله وكثير نعمه إذ وفقنا لجمع هذه ويسر لنا العمل فيها .  
لا يشكر الله من يشكر الناس.  
دائما كما هي سطور الشكر تكون في غاية الصعوبة عند الصياغة ربما لأنها دائما تشعرنا بقصورها وعدم ايفائها حق من نهديه هذه السطور البسيطة.  
لايسعني في هذا الصدد هذا الا ان اتقدم بجزيل الشكر والامتنان لكل الذين تركوا بنا أشياء سعيدة تجعلنا نبتسم حين تبدو الحياة كئيبه.  
شكرا للوالدين الكريمين الذين سهرا من أجلنا لنكبر ونصل إلى ما نحن عليه اليوم ، لنوجه وشكرنا لكل من ساعدنا ووجهنا في سبيل إنجاز هذه المذكرة وبالأخص الأستاذ المشرف الحمزة المنير ، وشكرا أيضا للاستاذ منسل مراد الذي قدم لنا دعمه ولكل الاساتذة الذين تفضلوا بمناقشة مذكرة تخرجي .  
واخير اتقدم بجزيل شكري لكل من يعرفني من قريب او بعيد.

قائمة

المحتويات

قائمة المحتويات:

البسملة

الإهداء

الشكر والعرفان

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

قائمة المختصرات

الباب الأول: الإطار النظري والمفاهيمي

الفصل التمهيدي: مرتكزات الدراسة

مقدمة: .....	أ-د
تمهيد: .....	5
1. مشكلة الدراسة: .....	5
2. تساؤلات الدراسة: .....	6
3. فرضيات الدراسة: .....	6
4. أهمية الدراسة: .....	7
5. أهداف الدراسة: .....	7
6. الدراسات السابقة: .....	8
7. ضبط مصطلحات الدراسة: .....	14
1.7 المكتبات العمومية: .....	15
2.7 خدمات المعلومات: .....	15
3.7 الأزمة الصحية: .....	15
4.7 أزمة كوفيد 19: .....	16

---

## قائمة المحتويات

16	..... خلاصة الفصل التمهيدي:
	<b>الفصل الأول: مكتبات المطالعة العمومية مدخل عام</b>
17	..... تمهيد:
18	..... 1. ماهية مكتبات المطالعه العمومية:
18	..... 1.1 مفهوم مكتبات المطالعة العمومية
20	..... 1-2 أهمية المكتبات العمومية :
21	..... 1-3 أهداف مكتبات المطالعة العمومية :
23	..... 1-4 وظائف مكتبات المطالعة العمومية :
24	..... 1-5 مقومات ودعائم مكتبات المطالعة العمومية :
25	..... 1-6 فروع المكتبة العمومية :
27	..... 2 خدمات المعلومات بمكتبات المطالعة العمومية :
27	..... 1-2 مفهوم خدمات المعلومات :
29	..... 2-2 عوامل ظهور خدمات المعلومات
30	..... 2-3 أهداف خدمات المعلومات:
31	..... 2-4 المتطلبات الأساسية لخدمات المعلومات في مكتبات المطالعة العمومية :
32	..... 2-5 أنواع خدمات المعلومات بمكتبات المطالعة العمومية:
32	..... 2-5-1 الخدمات غير المباشرة:
33	..... 2 - 5 - 2 الخدمات المباشرة:
37	..... 2-6 العوامل المؤثرة في خدمات المعلومات بمكتبات المطالعة العمومية :
38	..... 3 تحديات مكتبات المطالعة العمومية:
38	..... 1-3 تحدي الانفجار الوثائقي:
39	..... 2-3 تحديات تكنولوجية:
39	..... 3-3 تحديات إدارية:
39	..... 3-4 تحديات تتعلق بتطوير الخدمات:
40	..... 3-5 تحدي الأزمات الصحية:
40	..... خلاصة الفصل الأول:

## قائمة المحتويات

### الفصل الثاني: الأزمات الصحية ومكتبات المطالعة العمومية

41	تمهيد
41	1مدخل مفاهيمي للأزمة الصحية:
41	1-1 مفهوم الأزمة :
44	2-1 المفاهيم المشابهة للأزمة :
45	3-1 مفهوم الصحة:
46	4-1 مفهوم الأزمة الصحية:
47	5-1 خصائص الأزمات الصحية:
47	6-1 أبعاد الأزمة الصحية:
48	2 إدارة الأزمات الصحية بمكتبات المطالعة العمومية :
49	1-2 مفهوم إدارة الأزمات :
50	2-2 مفهوم إدارة الأزمات الصحية بالمكتبات:
50	3-2 مراحل إدارة الأزمات الصحية بمكتبات المطالعة العمومية :
50	2-3-1 إدارة الأزمة الصحية قبل وقوعها:
51	2-3-2 أثناء وقوع الأزمة الصحية:
52	2-3-3 بعد انتهاء الأزمة الصحية :
52	4-2 مبادئ إدارة الأزمات الصحية بمكتبات المطالعة العمومية:
53	5-2 مقومات إدارة الأزمات الصحية بمكتبات المطالعة العمومية:
54	6-2 معوقات إدارة الأزمات الصحية بمكتبات المطالعة العمومية :
55	7-2 الحلول المقترحة لنجاح إدارة الأزمات الصحية بمكتبات المطالعة العمومية:
56	3- أزمة كوفيد-19 ومكتبات المطالعة العمومية في الجزائر :
57	3-1 مفهوم أزمة الكوفيد-19:
58	3-2 مراحل تطور فيروس كوفيد-19 في الجزائر :
58	3-2-1 المرحلة لأولى: مرحلة ميلاد الأزمة:
59	3-2-2 المرحلة الثانية: مرحلة النمو واتساع أزمة كوفيد-19:
59	3-2-3 المرحلة الثالثة:مرحلة قمة نضج أزمة كوفيد-19:

## قائمة المحتويات

59	3-2-4 مرحلة انحسار وتقلص أزمة كوفيد-19: .....
61	3-3 طرق انتشار كوفيد -19 في الجزائر: .....
61	3-3-1 الطريقة المباشرة: .....
61	3-3-2 الطريقة غير المباشرة: .....
62	3-4 أزمة كوفيد وخدمات المعلومات في الجزائر: .....
64	3-5 أزمة كوفيد 19 تأثيرها الإيجابي على مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر : .....
64	3-5-1: الوعي الصحي : .....
65	3-5-2 قراءة إلكترونية نافعة : .....
66	3-5-3 التحول الرقمي ورش انطلاق: .....
66	3-5-4 مزايا تنافسية جديدة : .....
67	3-6 أزمة كوفيد-19 تأثيرها السلبي على مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر: .....
67	3-6-1 العزوف عن القراءة: .....
67	3-6-2 تراجع الخدمات المقدمة : .....
68	3-6-3 تذبذب في العمل : .....
68	3-6-3-1 العمل كاعتاد: .....
68	3-6-3-2 العمل مع فرض بعض القيود: .....
68	3-6-4 غياب ثقافة الأزمات لدى العاملين: .....
69	خلاصة الفصل الثاني: .....

### الباب الثاني: الاطار الميداني والتطبيقي

#### الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية

70	تمهيد .....
70	1- حدود الدراسة الميدانية : .....
70	1-1 الحدود الجغرافية: .....
70	1-2 الحدود البشرية : .....
70	1-3 الحدود الزمنية : .....
71	2 التعريف بمكان الدراسة: .....

## قائمة المحتويات

- 71-1 التعريف بمكتبة المطالعة العمومية لولاية تبسة: ..... 71
- 72-2 التعريف بمكتبة المطالعة العمومية لولاية خنشلة: ..... 72
- 73-3 التعريف بمكتبة المطالعة العمومية لولاية أم البواقي: ..... 73
- 74-3 منهج الدراسة : ..... 74
- 74-4 مجتمع الدراسة: ..... 74
- 74-5 أساليب جمع البيانات: ..... 74
- 75-1 الوثائق والسجلات: ..... 75
- 75-2 إستمارة الإستبانة: ..... 75
- 75-1-2-5 الإستبيان التجريبي: ..... 75
- 76-2-2-5 الإستبيان النهائي: ..... 76
- 78- خلاصة الفصل الثالث: ..... 78

### الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميداني

- 79- تمهيد : ..... 79
- 79-1 تحليل بيانات الدراسة الميدانية : ..... 79
- 79-1-1 البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة: ..... 79
- 79-1-2 المحور الأول: وعي العاملين بمكتبات المطالعة العمومية محل الدراسة لمفهوم الازمة والازمة الصحية ..... 83
- 79-1-2-1 إستنتاجات المحور الأول : ..... 91
- 79-1-3 المحور الثاني: أهم تحديات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة والمتمثلة اساسا في تحدي وباء كوفيد 19 ..... 91
- 79-1-3-1 استنتاجات المحور الثاني: ..... 97
- 79-1-4 المحور الثالث: اعتماد المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية قيد الدراسة لطرق حديثة واستغلال التكنولوجيا في تقديم خدماتها في ظل انتشار وباء كوفيد -19 ..... 98
- 79-1-4-1 استنتاجات المحور الثالث: ..... 105
- 79-1-5 المحور الرابع: التأثيرات السلبية لوباء كوفيد 19 على تأدية خدمات المعلومات بمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة ..... 106

## قائمة المحتويات

---

112	1-5-1 استنتاجات المحور الرابع:
113	2 النتائج العامة للدراسة :
116	3 النتائج على ضوء الفرضيات:
117	4 مقترحات الدراسة :
119	الخاتمة
	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق
	الملخص:
	ملخص باللغة العربية
	ملخص باللغة الفرنسية
	ملخص باللغة الإنجليزية

---

## قائمة الجداول

### قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول
77	جدول رقم (01) عدد العمال وتوزيع الإستثمارات.
79	جدول رقم (02) المبحوثين لمجتمع الدراسة حسب الجنس.
80	جدول رقم (03) توزيع أفراد المجتمع المبحوث حسب العمر .
80	جدول رقم (04) المؤهل العلمي لمجتمع الدراسة.
81	جدول رقم (05) عدد سنوات الخبرة لدى مجتمع الدراسة .
82	جدول رقم (06) تخصص مجتمع الدراسة.
83	جدول رقم (07) ولاية مجتمع الدراسة.
84	جدول رقم ( 08 ) التحديات التي تواجه مكاتب الرئيسية للمطالعة العمومية.
85	جدول رقم (09) المتعلق بمفهوم الأزمة.
86	جدول رقم (10) طبيعة الأزمة التي تأثرت بها المكاتب محل الدراسة.
87	جدول رقم (11) نسبة مستوى تأثر مكتبة بأزمات صحية سابقة.
87	جدول رقم (12) السياسة المتبعة للتعامل مع الأزمات الصحية.
88	جدول رقم ( 13 ) التخطيط لإدارة الأزمات الصحية بالمكاتب قيد الدراسة.
89	جدول رقم (14) أسباب نجاح عملية التخطيط لإدارة الأزمات الصحية.
89	جدول رقم (15) أسباب عدم القيام بعملية التخطيط لإدارة الأزمات الصحية.
92	جدول رقم ( 16 ) معلومات مجتمع الدراسة حول أزمة كوفيد-19.
92	جدول رقم (17) معلومات مجتمع الدراسة حول وباء الكوفيد-19.
93	جدول رقم ( 18 ) الاجراءات الاحترازية المطبقة بالمكاتب محل الدراسة.
94	جدول رقم ( 19 ) الوسائل المستخدمة لرفع تحدي وباء كوفيد-19.
95	جدول رقم (20) الأنشطة التي قامت بها المكاتب محل الدراسة للتوعية بوباء كوفيد-19؟
96	جدول رقم ( 21 ) القائمون بالأنشطة للتوعية بوباء كوفيد-19 بالمكاتب محل الدراسة.
99	جدول رقم (22) توجه المكاتب قيد الدراسة نحو التفكير لتطوير الخدمات في ظل انتشار وباء الكوفيد-19.
99	جدول رقم (23) طرق التي تعتمد عليها قيد الدراسة لتطوير خدماتها في ظل انتشار الأزمة.
100	جدول رقم (24) بروز الحاجة نحو التوجه للرقمنة في ظل تفشي الأزمة.
101	جدول رقم (25) سعي المكاتب لاستغلال التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدماتها في ظل انتشار

## قائمة الجداول

	الكوفيد-19.
101	جدول رقم (26) تنوع المواقع التي تعتمد عليها المكتبات قيد الدراسة لتطوير خدماتها في ظل هذه الأزمة.
102	جدول رقم (27) نسبة توفر موقع الكتروني بالمكتبة لتقديم خدماتها في ظل انتشار وباء الكوفيد-19.
103	جدول رقم (28) دور المكتبات محل الدراسة في التحسيس والتوعية في ظل انتشار وباء الكوفيد-19.
103	جدول رقم (29) التأثير الإيجابي لوباء كوفيد-19 على المكتبات قيد الدراسة.
104	جدول رقم (30) الآليات المناسبة لمواجهة الأزمة الصحية الراهنة للمكتبات قيد الدراسة.
107	جدول رقم (31) الخدمات المقدمة بالمكتبات محل الدراسة.
108	جدول رقم (32) الخدمات التي تقدمها المكتبات قيد الدراسة عن بعد.
109	جدول رقم ( 33 ) طرق تقديم الخدمات بالمكتبات قيد الدراسة.
109	جدول رقم (34) توجه المكتبات محل الدراسة نحو إغلاق مبانيها لمواجهة الأزمة.
110	جدول رقم (35) نسبة تأثير وباء كوفيد-19 على تردد المستخدمين.
111	جدول رقم (36) جدول المشاكل التي تواجه المكتبات قيد الدراسة في ظل انتشار الكوفيد-19.

## قائمة الأشكال

### قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل
56	الشكل رقم 01 فيروس كوفيد19
57	الشكل رقم 02 الوقاية من الفيروس
59	الشكل 03 عدد الحالات (الإصابات) بالكوفيد-19 في الجزائر حسب السن
60	الشكل (04) إجمالي الحالات ال(الإصابات والوفيات ) بالكوفيد في الجزائر حسب الجنس

## قائمة الملاحق

قائمة الملاحق:

الصفحة	الملاحق
127	الملحق رقم 01 قائمة بأسماء المحكمين
128	الملحق رقم 02 لاستبانة
134	الملحق رقم 03 الأنشطة
135	الملحق رقم 04 دور المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في التحسيس والتوعية

## قائمة الإختصارات

---

### قائمة المختصرات:

د

[ د. ب. ] دون بلد نشر

[ دن. ] دون ناشر

[ د. ت. ] دون تاريخ نشر

م

مج مجلد

ع .

ع. العدد

ص

ص صفحة

ص ص من صفحة رقم ... ال صفحة رقم

### المختصرات بالاجنبية:

P

P:page

# المباني الأولى: الإطار

## النظري والمفاهيمي

➤ الفصل التمهيدي: مرتكزات الدراسة

➤ الفصل الأول: مكتبات المطالعة العمومية مدخل عام

➤ الفصل الثاني: الأزمات الصحية ومكتبات المطالعة العمومية

# الفصل التمهيدي:

## مركزات الدراسة

- مقدمة
- تمهيد:
- مشكلة الدراسة
- تساؤلات الدراسة
- فرضيات الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- الدراسات السابقة
- ضبط مفاهيم الدراسة
- 1.7 المكتبات العمومية
- 2.7 خدمات المعلومات
- 3.7 الأزمة الصحية
- 4.7 أزمة كوفيد19
- خلاصة الفصل التمهيدي

## مقدمة:

تعد مكتبة المطالعة العمومية مؤسسة ثقافية لها رسالة سامية في حياة الشعوب والأمم وتقدمها، وهي مركز علمي تربوي وثقافي للمجتمع يوفر مختلف الموارد البشرية، المادية والمالية من أجل تقديم أحسن الخدمات والأنشطة التربوية والثقافية لكل أفراد المجتمع دون تمييز، وبغض النظر عن المعتقدات، أو الجنس، أو اللون، المستوى الاجتماعي أو التعليمي، هدفها جمع وحفظ وتنظيم التراث الإنساني الثقافي والحضاري، وجعله في المتناول لمختلف شرائح المجتمع، وذلك من أجل الارتقاء بمستوى أفراد المجتمع فكريا، وثقافيا وتربويا من خلال ما توفره من أوعية معلومات، وما تقدمه من خدمات معلومات.

وتعتبر خدمات مكتبات المطالعة العمومية المقياس الرئيسي لتقييمها ولنجاحها في تحقيق أهدافها، وهي الهدف الأساسي من إنشاء مكتبات المطالعة العمومية، فمهما كانت فخامة المبنى والأثاث، وما أنفق من أموال على اقتناء المجموعات وتضخمها، إلا أن الأساس هو كيفية تقديم الخدمات وتلبية احتياجات المستفيد وتحقيق أهداف المكتبة، وقد أصبح الاهتمام بهذه الخدمات وكيفية تقديمها وتسهيل وصول المستفيد للمعلومة بأقل وقت وجهد، وبالتالي تحقيق الهدف الذي وجدت هذه المكتبات من أجله.

وقد مرت مكتبات المطالعة العمومية بفترات تخللتها العديد من الأزمات كغيرها من المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية، منها ما أثر على طرق تقديم خدماتها وعلى محتوياتها، وتؤكد العديد من الدراسات والبحوث أن العديد من الأمراض المعدية لازالت متفشية، فكل عصر يحمل في طياته أزمة صحية مختلفة عن الأخرى، وقد شهدت هذه المكتبات في السنوات الأخيرة أزمات صحية مختلفة أثرت عليها بصورة واضحة كوباء "الانفلونزا" و"الكوليرا" إلا أن الأزمة الراهنة المتمثلة في انتشار وباء كوفيد19 ماهي إلا مثال حي على ذلك في الوقت الحالي، فهذا الوباء شكل تحدي، ووضع صناع القرار والسلطات العمومية أمام معادلة صعبة وكذلك كل المؤسسات بما فيها مكتبات المطالعة العمومية، حيث أن هذه الأخيرة أضحت أمام خيارات صعبة من حيث تقديم الحد الأدنى من خدماتها أو الإغلاق التام لها، مما فرض عليها انتهاج العديد من التدابير وتطوير الاستراتيجيات للحد من الآثار السلبية الناجمة من هذه الأزمة وكذلك الآثار الإيجابية للاستفادة من التجارب والدروس وأخذ العبرة.

وفي هذا الصدد اتخذت العديد من البلدان المتضررة الاجراءات اللازمة للحد من انتشاره لفترات مؤقتة، إلا أن هذه الأزمة الصحية ذات العد الدولي فرضت نفسها بشكل كبير ومتفاقم، مما حتم على هذه المؤسسات اتخاذ التدابير الوقائية اللازمة للحد من انتشارها، والجزائر واحدة من هذه الدول التي دعت إلى تطبيق وصايا منظمة الصحة العالمية، وسنت العديد من المراسيم لمواجهة هذه الأزمة.

ومن هذا المنطلق أدركت مكاتب المطالعة العمومية خطورة الوضع الراهن، وسعت إلى انتهاج طرق مختلفة واستراتيجيات عديدة، وتطبيق الاجراءات الاحترافية والوقائية سعياً منها لتقديم ما يتناسب مع متطلبات مستفيديها دون تمييز.

على هذا الأساس كان الموضوع المختار للدراسة تحت عنوان:

تأثير الأزمات الصحية على تقديم خدمات المعلومات بمكاتب المطالعة العمومية تبسة-خنشلة -أم البواقي  
"كوفيد- 19 "

ولقد اجتمعت لدينا جملة من الدوافع والأسباب التي جعلتنا نحوض في هذا الموضوع دون آخر وهي بدرجة أولى الاهتمام الشخصي بموضوع الأزمات الصحية في مكاتب المطالعة العمومية وانعكاساتها على خدماتها المقدمة، وبالتالي وجدنا في معالجة موضوع تأثير الأزمات الصحية (كوفيد19 كأموزج) على تقديم خدمات المعلومات بمكاتب المطالعة العمومية فرصة لترسيخ المعارف السابقة واكتساب معارف جديدة، والسير أكثر في أغوار هذا الموضوع والتعرف على أهم الطرق والاجراءات المتبعة من طرف هذه المكاتب في ظل انتشار الأزمة الراهنة، وما شجعنا أكثر قلة وحدثة الدراسات في معالجة موضوع هذه الأزمة الصحية المنتشرة وما يضفي على الموضوع صبغة التميز هو إمكانية مساهمة مثل هذه الدراسات في معالجة أزمات صحية جديدة تطراً على كل المؤسسات بما فيها مكاتب المطالعة العمومية.

ومن أجل إحاطة أكثر بالموضوع تم تقسيم الدراسة إلى بابين أحدهما نظري ومفاهيمي والآخر ميداني، حيث تضمن الباب الأول ثلاثة فصول تمحورت حول الجوانب النظرية المختلفة للموضوع المعالج، وما تجدر الإشارة إليه أن كامل الفصول الدراسية النظرية والميدانية، قد خصصت بتمهيد وخلاصة، أما الباب الميداني فقد تضمن بابين: تطرق الفصل الأول من الباب النظري إلى مرتكزات الدراسة من خلال تحديد كل الجوانب المنهجية المتعلقة بالموضوع، بدءاً من تحديد أساس الدراسة "المشكلة" إضافة إلى العناصر الأخرى المرتبطة بها كالتساؤلات والفرضيات والتطرق إلى أهمية الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها والدراسات السابقة التي ساعدت في تحديد الجانب النظري وبناء الأفكار حول موضوع الدراسة، ثم سلطنا الضوء على بعض المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بموضوع البحث.

في حين عالج الفصل الثاني للباب النظري خدمات المعلومات بمكاتب المطالعة العمومية والتحديات الراهنة وذلك من خلال تسليط الضوء على مدخل عام لمكاتب المطالعة العمومية تضمن مفهومها وأهمية هذه الأخيرة في نشر العلم والمعرفة بين أفراد المجتمع دون تفرقة، ومقومات وعائم مكاتب المطالعة العمومية. مروراً إلى التعرف على خدمات المعلومات بهذه المكاتب وأنواعها وأهم المتطلبات الأساسية لخدمات المعلومات وكذلك العوامل المؤثرة في تقديم هذه الخدمات. وكذلك إبراز أهم التحديات التي تواجهها خاصة في ما يتعلق بالانفجار الوثائقي، تحدي تطوير الخدمات، تحديات إدارية، وتحدي الأزمات الصحية.

أما الفصل الثالث من الباب النظري يمثل إحدى ركائز الدراسة جاء حول الأزمات الصحية بمكتبات المطالعة العمومية فهو عبارة عن تقديم عرض مفاهيمي لمصطلح الأزمة والمفاهيم المرتبطة بها ومفهوم الصحة والأزمة الصحية وخصائصها وأبعادها، ثم تم التطرق لإدارة الأزمات الصحية بمكتبات المطالعة العمومية ومراحل إدارة مثل هذه الأزمات ومبادئها ومقومات إدارتها، انتهاء بأهم المعوقات التي تواجه إدارة الأزمات الصحية بهذه المكتبات وتم اقتراح بعض الحلول. كما تم التعرف في هذا الفصل للأزمة الراهنة التي تعيشها كل المؤسسات بما فيها مكتبات المطالعة العمومية (كوفيد-19)، ومراحل تطور هذا الوباء وطرق انتشاره، وتأثير هذه الأزمة الصحية على خدمات المعلومات وتم التعرف على أهم التأثيرات الإيجابية على هذه الأخيرة كالوعي الصحي، قراءة إلكترونية نافعة، التحول الرقمي، وكذلك التأثيرات السلبية كالعزوف على القراءة، تراجع عدد المستفيدين.

أما الباب الثاني من الدراسة فقد خصص للدراسة الميدانية بفصليه، حيث تضمن الفصل الرابع إجراءات الدراسة الميدانية: من تحديد مجالات الدراسة إلى المنهج المستخدم لمجتمع الدراسة فأساليب تجميع البيانات الخاصة بالدراسة ومجتمعها.

والفصل الخامس داخل الباب الميداني خصص لعرض الوضع الراهن لمكتبات المطالعة العمومية بدءا بعرض بيانات الدراسة الميدانية وتحليلها وهذا من خلال تحليل استمارة الاستبانة كل سؤال على حدى ووضع استنتاج لكل محور وهذا للإجابة على الفرضيات الأربعة للدراسة. بالإضافة إلى عرض نتائج ومقترحات الدراسة الميدانية والتطبيقية وفيه تم عرض النتائج العامة للدراسة، وعرض النتائج على ضوء الفرضيات. ونهاية بعرض مجموعة من المقترحات والتوصيات.

وفي خاتمة بحثنا حاولنا حوصلة عامة لموضوع الدراسة، والتي من شأنها أن تسهم تهيئة مكتبات المطالعة العمومية لمثل هذه الأزمات وتطوير خدماتها المقدمة لتلبية احتياجات مستفيديها، وتفعيل دورها في التحسيس والتوعية لمواجهة الأزمات الصحية وتذليل تداعياتها السلبية والاستثمار في تأثيرها الإيجابي.

ولقد اعتمدنا في إنجاز دراستنا على مجموعة قيمة من المراجع منها ما يتعلق بالجانب المنهجي ككتاب "أصول البحث العلمي ومناهجه" للدكتور أحمد بدر حيث استطعنا من خلاله ضبط الجانب المنهجي وبناء الأفكار مع تكوين صورة موسعة عن طرق تحضير الرسائل والأطروحات ولإثراء البحث معرفيا وعلميا اعتمدنا على عدد من المراجع أبرزها:

- صادق، أمينة مصطفى. إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002.

□ كما اعتمدنا في هذه الدراسة على مقالات الدوريات والمجلات منها مايلي:

- بن عبادة ، جلييلة، حبابي، كمال. حماية الصحة العمومية في الجزائر خلال جائحة كورونا - كوفيد19- مجلة جزائرية للحقوق والعلوم السياسية، جامعة بوقرة بومرداس، الجزائر، المجلد 5، العدد 03. 2020.

وانطلاقاً من طبيعة الدراسة وتبعاً للإشكال المطروح والتساؤلات والفرضيات فإننا وجدنا الأنسب تطبيق المنهج الوصفي المعتمد على التحليل واستخدامنا أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة حتى نستطيع الوصول لأدق النتائج، عن منهجية التهميش التي اعتمدها في صياغة المراجع أسفل الصفحة فهي تلك المأخوذة من الموصفة الخاصة بالتهميش البيبليوغرافي Z 44-005 décembre 1987 :

AFNOR Z 44 Norme Internationale ISO 690-1 et la norme française  
( 005 وهي متاحة على الرابط

<http://www.collectionscanada.ca/iso/tc46sc9/standard/690-1f.htm>:

إن أي دراسة لا تخلو من بعض صعوبات والعراقيل التي تصادف الباحث في فترات إنجاز بحثه، ونحن من خلال معالجتنا لهذا الموضوع يمكن أن نذكر منها محدودية الدراسات حول الأزمات الصحية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية التي تغطي موضوع الدراسة بمتغيراته، وهذا راجع لحداثة الموضوع والأزمة الراهنة المتمثلة في انتشار وباء كوفيد.

ونرجو أن تكون هذه الدراسة قد وفقت ولو بالقدر اللازم للإجابة عن تساؤلات الدراسة ووضع النقاط على الحروف فيما يتعلق بتأثير الأزمات الصحية (كوفيد19 كنموذج) بهذه المكتبات، كما نتمنى أن تكون إسهاماً ولو متواضعاً في مسيرة البحث وأملنا كبير في أن يستفاد منها في تدارك خطورة هذه الأزمات بالمكت

### تمهيد:

إنه من الضروري جدا على كل باحث أكاديمي أن يلم بكافة جوانب بحثه، لإضفاء طابع العلمية عليه، لذا فإن عليه أن يحدد المعالم الكبرى لبحثه انطلاقا من تحديد المشكلة باعتبارها جوهر موضوع بحثه، فالدراسة العلمية لأي موضوع تستلزم تحديد منهجية محكمة، من خلال تحديد المشكلة فتوضيح التساؤلات والفرضيات والهدف من الدراسة ثم عرض الدراسات السابقة وضبط بالمصطلحات وهذا ما سنعرضه في النقاط التالية:

### 1. مشكلة الدراسة:

تعتبر المكتبات العمومية من أهم أنواع المكتبات التي يقصدها كل فئات المجتمع على اختلاف لغاتهم وأجناسهم وأعمارهم سعيا للثقافة وسبيلا للتعليم. فالمكتبات العمومية هي نوافذ الشعب على العلم والثقافة والفكر، وهي الدعامة الأساسية للتقدم العلمي والحضاري فهي مرآة عاكسة لثقافة الشعوب وحضارتها وموروثها الثقافي، لها دور حيوي في المجتمع حيث تسهم في تكوين الفرد وتحقيق التعليم المستمر والمساعدة في تكوين الشخصية القادرة على القيادة.

تكمن أهمية المكتبات العمومية من خلال الخدمات التي تضطلع بأدائها، فهي ذات وظيفة تعليمية خصوصا بالنسبة للتعليم الذاتي ومكافحة الأمية، كما أنها وظيفة ثقافية تخدم المجتمع وأهداف أخرى اجتماعية لتوعية المواطنين، مع توفير سبل الترويج على النفس مع شغل أوقات الفراغ والعمل ضمن جماعات في أنشطة نافعة، وإعداد الأفراد للحياة التعاونية، وهي بذلك تعمل على تقديم خدماتها بصورة تتلاءم مع خصائص المستفيدين منها.

وتعد خدمات المعلومات ركيزة أساسية لهذه المكتبات لأن الدور الذي تؤديه هذه الأخيرة لم يعد ببساطة مجرد تخزين الوثائق وحفظها، بل أصبحت تهتم بالبحث عن المعلومات وطرق لتسييرها وتنظيمها وتلبية احتياجات مستفاديه، وانتقلت بذلك من تلبية احتياجاته الحالية إلى تلبية احتياجاته المستقبلية.

وتمر المكتبات العمومية بفترات تعثرها أزمات كغيرها من المؤسسات الاجتماعية والصناعية، فعلاقتها بهذه الأزمات لم تكن وليدة العصر، بل لها علاقة قديمة قدم التاريخ، لأن التاريخ لم يترك لنا عصرا من العصور إلا وذكر حادثة، فبعض الأزمات لمت بمخازن المكتبات، وأكثرها أتت على رصيد المكتبة وتركت آثارا منها ما أصبح يذكر في سجلات التاريخ.

وتؤكد العديد من الدراسات أن العديد من الأمراض والأزمات الصحية لازالت متواصلة، وأن البشرية ليست في مأمن منها، وأن الكثير من هذه الأزمات الصحية تنتشر بين أفراد الشعب، خاصة في الأماكن العامة والمغلقة، مما يؤثر على صحة الأفراد ويقلل من ساعات العمل اليومية.

وتعتبر أزمة كوفيد19- من الأزمات الصحية التي تفشت في مختلف أنحاء المعمورة، ووضعت صناع القرار أمام معادلة صعبة حيث أثرت على كل المؤسسات بما فيها المكتبات، وقد شهدت مكتبات المطالعة العمومية كذلك

## الباب الأول: الإطار النظري والمفاهيمي ..... مرتكزات الدراسة

ظروف استثنائية دعت إلى إغلاق أبوابها وتوقفت خدماتها، ونظرا لخطورة الوضع على الصحة العامة وسرعة انتشار كوفيد19 والتزاما بوصايا السلطات ومنظمة الصحة العالمية، أعتبر الحجر الصحي من أهم التدابير الهامة التي عمدت إليها الحكومات، وبعد الحجر الصحي من أقدم الإجراءات الوقائية التي طبقت لمنع انتشار هذا الوباء، ثم جاءت بعده العديد من طرق الوقاية.

وفي ظل هذه الظروف وجدت مكاتب المطالعة العمومية نفسها أمام خيارات صعبة بشأن الخدمات التي ستقدمها والكيفية التي ستفعل بها ذلك، فالحكومات نفسها تتخذ نهجا مختلف، في بعض الأحيان تصدر أوامر الغلق، وأحيانا أخرى تعطي الإشارة لمواصلة الخدمات، أما البعض الآخر تترك حرية التصرف لمديري المكاتب، وفي هذا الصدد اتخذت العديد من البلدان المتضررة الإجراءات اللازمة للحد من وانتشاره إلا أن هذا النوع من الأزمات فرض نفسه بشكل كبير ومتفاقم مما حتم على السلطات العمومية في كل الدول تطوير إستراتيجيات وآليات للتواصل تمكنها من التحكم واحتواء الآثار السلبية الناتجة عنه، وكذلك الآثار الإيجابية لتعلم الدرس.

كما أن الجزائر واحدة من هذه الدول التي اتخذت العديد من الإجراءات والقرارات للحد من تأثير فيروس كوفيد19، حيث اتبعت العديد من التدابير الوقائية بإصدار العديد من المراسيم لمواجهة الكوفيد وفي ظل هذا السياق يمكن طرح الإشكال التالي:

ما تأثير الأزمات الصحية على تقديم خدمات المعلومات بالمكاتب الرئيسية المطالعة العمومية تبسة - خنشلة - أم البواقي في ظل انتشار وباء كوفيد-19؟

### 2. تساؤلات الدراسة:

✓ هل يدرك العاملون بالمكاتب الرئيسية للمطالعة العمومية لمفهوم الأزمة الصحية وأسبابها؟ وأزمة

الكوفيد19-؟

✓ ماهي التحديات الذي تواجهها المكاتب الرئيسية للمطالعة العمومية لولايات تبسة - خنشلة -

أم البواقي لتحسين خدماتها المقدمة في ظل انتشار الأزمة الصحية الراهنة؟

✓ ما هي أهم التأثيرات الإيجابية والسلبية لوباء كوفيد-19 على مكاتب الرئيسية للمطالعة

العمومية لكل من ولاية تبسة - خنشلة- أم البواقي؟

✓ هل اعتمدت مكاتب الرئيسية المطالعة العمومية لكل من ولاية تبسة- خنشلة - أم البواقي على

طرق حديثة في تقديم خدماتها في ظل انتشار وباء كوفيد -19 ؟

### 3. فرضيات الدراسة:

إن تحديد فرضيات البحث يعد عنصرا هاما لأنه هزمة الوصل بين الجوانب النظرية والنتائج المتوصل إليها من

خلال الدراسة الميدانية، وقد جاءت فرضيات الدراسة كمحاولة لإيجاد بعض التفسيرات حول التساؤلات المطروحة

في مشكلة البحث وهي على النحو التالي:

❖ **الفرضية الأولى:** يدرك العاملون بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة لمفهوم الأزمة والأزمة الصحية وأسبابها.

❖ **الفرضية الثانية:** تواجه المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لكل من ولايات تبسة -خنشلة- أم البواقي تحديات جمة لتحسين مستوى خدماتها تتمثل أساسا في انتشار وباء كوفيد-19.

❖ **الفرضية الثالثة:** تعتمد المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية طرق حديثة واستغلال التكنولوجيا في تقديم خدماتها في ظل انتشار وباء كوفيد 19.

❖ **الفرضية الرابعة:** يؤثر وباء كوفيد -19 بشكل سلبي على تآدية خدمات المعلومات بمكتبات الرئيسة المطالعة العمومية لكل من ولاية تبسة -خنشلة - أم البواقي.

#### 4. أهمية الدراسة:

إن لكل دراسة أكاديمية أهمية تدفع الباحث لصبر غورها، ومحاولة التوصل إلى نتائج تجيب عن تساؤلاتها، تهدف مكتبات المطالعة العمومية إلى إتاحة المعارف والمعلومات بأشكالها المختلفة للمستخدمين، ومن أجل ذلك تسخر العديد من خدمات المعلومات المتعددة لتلبية احتياجاتهم المتنوعة.

وهناك العديد من الأزمات والكوارث التي تواجه هذه المكتبات إما بصفة دورية أو عشوائية، بالنظر إليها نجد أنها تسبب أضرار كثيرة، سواء في المنشآت والمرافق والأفراد والأوعية الفكرية وغيرها من الخسائر، مما يهدد أهداف المكتبة ووظائفها.

وتتبع أهمية الدراسة من الوضع الراهن الذي تعيشه كل المؤسسات التعليمية والثقافية بما فيها مكتبات المطالعة العمومية وهي الأزمة الصحية المنتشرة كوفيد-19 حيث كانت لها تأثيرات سلبية وإيجابية على هذه الأخيرة وطرق تقديم خدماتها، لذلك اتبعت هذه المكتبات العديد من الطرق الوقائية المختلفة وإستراتيجيات فعالة لتقديم خدماتها، والمحافظة على جمهورها ومحاولة استقطاب أكثر عدد من المستخدمين المحتملين.

#### 5. أهداف الدراسة:

لكل دراسة علمية تبدأ من هدف محدد وتنتهي عنده حيث تسعى الدراسة الحالية إلى:

- معرفة تأثير الأزمات الصحية كوفيد -19 على مكتبات المطالعة العمومية وخدمات المعلومات التي تقدمها.
- معرفة تأثير كوفيد -19 على الخدمات المقدمة بمكتبات المطالعة العمومية وأبرز الإجراءات الاحترازية التي إتبعتها هذه المكتبات.
- تهدف هذه الدراسة إلى إعداد المكتبات وتهيئتها للتقليل من عواقب الأزمات الصحية فالاستعداد لهذه الأزمات وإعداد خطط إستراتيجية تقلل من الخسائر أو حتى جزء منها.

- التعرف على أهم التأثيرات الإيجابية والسلبية لفيروس كوفيد-19 على المكتبات العمومية وطرق تقديم خدماتها لتلبية احتياجاتها مستفيداتها.
- تهدف هذه الدراسة إلى مناقشة أدوار المكتبات العمومية في المساهمة الفعالة في تذليل من تداعيات الأزمة الصحية كوفيد-19 والتحسيس والتوعية لمواجهة هذه الأزمة الصحية.
- تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى اهتمام الموارد البشرية لوضع احتياطات من أجل استمرارية خدمات المكتبات العمومية رغم الآثار الجانبية التي خلفتها أزمة كوفيد-19.

### 6. الدراسات السابقة:

لأن المعرفة تراكمية ولأنه لا يبنى البحث العلمي من فراغ أردنا إيجاد إطار نظري حول الموضوع المدروس، ويتضمن ذلك مناقشة وتلخيص الأفكار الهامة الواردة في دراسات أو بحوث سابقة أو الإشارة إليها على الأقل، وبالرغم من الدراسات المتعددة التي تناولت جوانب عديدة في مكتبات المطالعة العمومية وجدنا أن الدراسات السابقة نادرة جدا خاصة ما يتعلق بموضوع "الأزمات الصحية في مكتبات المطالعة العمومية" كانت منها ميدانية في مجالات مختلفة ونورد فيما يلي أهمها:

الدراسة الأولى: دراسة للباحثين "بن عياد جلييلة، حباني كمال." الموسومة:

حماية الصحة العالمية في الجزائر خلال جائحة فيروس كوفيد(كوفيد-19)

### *Proting public health in algeria during the corona virus pandemic (COVID-19)*

دراسة نشرت في المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، المجلد 05، العدد 03 خاص (2020)

جامعة أحمد بوقرة بومرداس، جامعة الجزائر 1، نشرت بتاريخ 2020/12/25.<sup>1</sup>

هذه الدراسة تهدف إلى معرفة مدى مساهمة الإجراءات الاحترازية والوقائية في ضمان وقف أو الحد من انتشار فيروس كوفيد-19 المستجد وحماية صحة المواطن، وهذا من خلال تسليط الضوء على كل ما قامت به السلطات الجزائرية من جهود في سبيل مكافحة الوباء، بعد إعلان حالة الطوارئ الصحية، وقسمت هذه إلى قسمين أولا يتناول ماهية الصحة العامة ودواعي إعلان حالة الطوارئ الصحية، وثانيا يتناول التدابير اللازمة التي تفرضها حالة إعلان الطوارئ، ثم إتباع المنهج الوصفي وذلك أن طبيعة الدراسة تحتاج إلى الاعتماد على أكثر من منهج فمن خلال المنهج الوصفي تم التعرف على الصحة العمومية ومن خلال المنهج التحليلي يتم تحليل النصوص القانونية والتنظيمية المكرسة لحماية الصحة بصفة عامة، خلال انتشار الأوبئة بصفة خاصة

<sup>1</sup> بن عبادة، جلييلة، حباني، كمال. حماية الصحة العمومية في الجزائر خلال جائحة كورونا (كوفيد-19). مجلة جزائرية للحقوق

والعلوم السياسية، جامعة بوقرة بومرداس، الجزائر، المجلد 5، العدد 03، 2020.

## الباب الأول: الإطار النظري والمفاهيمي..... مرتكزات الدراسة

خلصت الدراسة في الأخير أن ما تمر به الجزائر وضعية استثنائية وبالتالي علينا أن نساهم بإحترام التدابير الاحترازية المتخذة لتجاوز الأزمة من خلال التعاون والتضافر ووضع اليد باليد للخروج من هذه الأزمة الوبائية العالمية العالمية بأقل الأضرار وبالتالي إن اعتماد منهجية تشاركية واستراتيجية شاملة في مواجهة هذا الوباء كمهمة وطنية بامتياز تتضافر فيها الجهود المختلفة من الفاعلين السياسيين والمدنيين داخل المجتمع وكل القطاعات.

### الدراسة الثانية: للباحثة "أمينة مصطفى صادق" الموسومة ب:

إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2012.<sup>1</sup>

تناول الكتاب موضوع غير مسبوق في المكتبة العربية لتخصص المكتبات والمعلومات، حيث اختارت الباحثة أمينة صادق زاوية مناسبة لمعالجة الموضوع، وهي كيفية إدارة الأزمة في المكتبات ابتداء من وضع استراتيجيات الوقائية مروراً باتخاذ الإجراءات لإحداث التوازن في أداء المكتبات وخدماتها بعد حدوثها إلى وضع الخطط للترميم والتطوير وإعادة الأوضاع إلى أحسن مما كانت، وتهدف هذه الدراسة إلى إعداد المتخصصين في مجال المكتبات وتهيئتهم لتقليل من عواقب الكوارث والأزمات، التي يمكن أن تلم بالمكتبة. تضمن هذا الكتاب 5 فصول تناول في الفصل الأول المكتبة وفتاتها والكوارث وأنواعها، وعلاقة كل من المكتبات بالكوارث، ثم يلي ذلك الفصل الثاني والذي يحدد الاستراتيجيات الوقائية المطلوبة في مواجهة الكوارث، ثم يليه الفصل الثالث ليحدد خدمات المعلومات وكيفية وتقديمها بعد وقوع الأزمة. أما الفصل الرابع يحدد كيفية إعادة الوضع إلى مكان عليه بل وأفضل مما كانت عليه إذا ما توفرت الإمكانيات لذلك، وأخيراً خصص الفصل الخامس للحديث عن الأزمة خارج نطاق المكتبة، وما يمكن للمكتبة تقديمه في ذلك الوقت.

وخلصت الدراسة في الأخير ضرورة الوقاية ضد المخاطر، وأن الوقاية من هذه الأزمات تتطلب بعض الاستعدادات الخاصة، والتنظيم الوقائي الذي من المؤكد أن أقل تكلفة من الخسائر التي تنجم عن وقوع هذه الأزمات وأن الاستعداد لهذه الأزمات يشمل توفير المعلومات الإدارية اللازمة وتحسين المكتبة ضد كل ما يمكن أن يؤدي بمقتنياتها وآثارها وأجهزتها إلى التهلكة وقبل كل شيء المستفيدين منها والعاملين فيها.

### الدراسة الثالثة: دراسة الباحث جلال عزازي والموسومة ب:

قراءة في تداعيات الأزمة الصحية العالمية (*CORONA VIRUS(COVID-19)*) على قطاع السياحة

هي دراسة نشرت في مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير المجلد 20، العدد الخاص حول الآثار الاقتصادية لجائحة كوفيد-19، سبتمبر 2020، نشرت بتاريخ 2020/09/30.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> صادق، أمينة مصطفى. إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002.

حيث تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء عن أزمة تعاني منها البشرية، وتعد سابقة من نوعها خلال القرن الحالي، نظرا لتداعيات الحياة الاجتماعية والاقتصادية، حيث تتمحور هذه الدراسة حول تداعيات الأزمة الراهنة على قطاع السياحة والسفر، حيث قسمت الدراسة إلى محورين أساسيين يتعلق الأول بالأزمة الصحية العالمية مفهومها وآثارها، ثم علاقتها بالسياحة والسفر، وتناول المحور الثاني تحليل تداعيات الأزمة الصحية على مكونات ومؤشرات السياحة المتمثلة في عدد السياح والعرض والطلب وشركات النقل الدولية.

أستخدم المنهج الوصفي التحليلي لدراسة حيثيات تداعيات هذه الأزمة الصحية لوصف هذه الظاهرة وتداعياتها على قطاع السياحة والسفر، بالاعتماد على مجموعة من الاحصائيات والبيانات المبوبة وتحليلها واستنباط انعكاسات جوهر الدراسة.

من خلال تحليل البيانات والاحصائيات خلصت الدراسة إلى وجود علاقة بين المتغيرين (الكوفيد-19 والسياحة)، حيث كلما زادت حدة هذا وباء كوفيد-19 المتمثل في عدد المصابين، فكلما تم التضيق أكثر على السفر والرحلات السياحية، عن طريق اتباع إجراءات وقائية أكثر عزلا للمجتمع، وتأثر عدد كل من عدد السياح الوافدة والطلب والعرض والسياح وإفلاس العديد من الشركات.

الدراسة الرابعة: للباحث نعيم بوعمشوية الموسومة بـ:

فيروس كورونا (كوفيد-19) في الجزائر-دراسة تحليلية-

### ***Corona virus (covid-19) in algeria -analytical study-***

هي دراسة نشرت في مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد 2، العدد 2، المجلد 2، جوان 2020، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل (الجزائر)، نشرت بتاريخ 2020-06-30<sup>2</sup>

من خلال دراسة تحليلية تهدف للتعرف على الأوبئة والجوائح ومسارها التاريخي بالإضافة إلى التعرف على فيروس كوفيد-19، وطرق انتشاره وأعراضه ودورة العدوى بهذا الفيروس وكيفية التعامل والوقاية منه في الجزائر منذ ظهور أول حالة في 25 فيفري إلى غاية 20 أبريل 2020 من خلال عرض الاحصائيات لعدد من الاصابات والوفاة وحالات الشفاء وتوزيعها الجغرافي، وأخير الوقوف عند النظام الصحي في الجزائر.

<sup>1</sup> عزير، جلال. قراءة في تداعيات الأزمة الصحية العالمية (covid-19) corona virus على قطاع السياحة والسفر، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشلف-الجزائر، المجلد 20 العدد الخاص حول الآثار الاقتصادية لجائحة كورونا، سبتمبر 2020.

<sup>2</sup> بوعمشوية، نعيم. فيروس كورونا (كوفيد19) في الجزائر-دراسة تحليلية، مجلة التمكين الاجتماعي، جامعة الصديق بن يحيى، جيجل، (الجزائر)، المجلد 02، العدد 02، جوان 2020.

## الباب الأول: الإطار النظري والمفاهيمي ..... مرتكزات الدراسة

خلصت الدراسة في الاخير إلى أن فيروس كوفيد-19 حسب منظمة الصحة العالمية هو مرض ظهر في الصين لينتقل إلى كافة دول العالم، وهو من الأمراض الأكثر شيوعا حسب البحوث الجارية، له العديد من العديد من عوامل الانتشار، ومنذ ظهوره في الجزائر اتخذت الدولة الجزائرية العديد من الاجراءات والقرارات الهادفة لاحتواء الوباء عن طريق التباعد والحجر الصحي، وأما بالنسبة لقطاع الصحة وفي ظل العجز المسجل في الخدمات الصحية بالجزائر قامت وزارة الصحة بتسخير ووضع حيز الخدمة كافة فضاءاتها واتخاذ العديد من التدابير.

### الدراسة الخامسة: للباحثة فاطمة صالحى والموسومة بـ:

إدارة الأزمات الصحية في الجزائر: الفشل السياسي والإداري في إدارة أزمات الأوبئة - إدارة أزمة وباء الكوليرا  
أنموذجا 2018.

هي مداخلة في إطار التحضير لإكمال مذكرة دكتوراه في تخصص سياسة دولية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة قلمة 08 ماي 2020.<sup>1</sup>

حيث تعالج هذه الدراسة موضوع حيث يعنى بتطبيق الأسس الحديثة لإدارة الأزمة الصحية، وتهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على الواقع إدارة الأزمات الصحية في الجزائر مع كل ما يتميز به هذا المجال من حساسية نتيجة اتسام الأزمة الصحية بالطابع لاستعجالي بتهديدها للوجود الإنساني، وتبين مدى استخدام الطرق العقلانية الرشيدة في إدارتها حتى تمنع الكوارث المستقبلية، وركزت الباحثة في البداية على كل الجوانب المنهجية للمداخلة التي سارت وفقها، ثم التطرق في المحور الأول إلى السياسة الصحية وأبعادها وأهدافها ثم تطرقت في المحور الثاني لماهية الأزمات الصحية وأسباب نشوئها وخصائص هذه الأزمات الصحية وأبعادها المتعددة ثم انتقلت إلى إدارة الأزمة والأدوات التي تعتمد في إدارة مثل هذه الأزمات والأهداف وكيفية تصميم برامج لإدارتها وخلص هذا المحور بإعطاء دروس مستفادة لهذه الأزمات، أما المحور الثالث فقد خصصته الباحثة للحديث عن وباء الكوليرا في الجزائر وتاريخ هذا الوباء وأعراضه وسبل الوقاية منه.

خلصت هذه الدراسة في الأخير بأن الأزمات الصحية التي مرت بها الجزائر تفرض بلا شك المبادرة ببناء نظام لإدارة أزمات فعال، يسمح بالإمساك بزمام الأمور وتحسين الظروف التي تنبئ بالوقوع في الأزمات، بالإضافة إلى أنه لا بد من تطوير نظام اتصال فعال بين الهياكل التابعة لهذه المؤسسات ووزارة الصحة ووسائل الإعلام المختلفة والتنسيق بين جميع الوزارات المعنية بالأزمة.

### الدراسة السادسة: للباحث صون هاشمي والموسومة بـ:

واقع خدمات المعلومات في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية دراسة حالة :

<sup>1</sup> صالحى، فاطمة. مداخلة بعنوان ادارة الأزمات الصحية في الجزائر : الفشل السياسي والإداري في ادارة أزمات الأوبئة - إدارة أزمة وباء الكوليرا- 2018،(د.ب)،(د.ت).

مكتبة المطالعة العمومية- بحى بوعزيز معسكر أنموذجا-

هى رسالة مقدمة فى إطار التحضير لإعداد مذكرة الماستر فى علم المكتبات ،جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم- 2019 وكانت الدراسة تركز على واقع خدمات المعلومات فى مكتبات المطالعة الرئيسية للمطالعة العمومية من خلال الدراسة الميدانية لمكتبة المطالعة العمومية بحى بوعزيز-معسكر.<sup>1</sup>

قسمت الدراسة إلى فصول حيث يتناول الإطار المنهجي الجوانب المنهجية للدراسة التى سار وفقها الباحث فالفصل الأول خصص للتعرف على المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بشكل عام من تعريف لمكتبات المطالعة العمومية ودورها وأهدافها فى نشر العلم والمعرفة والثقافة لكل الفئات دون تفرقة، أما الفصل الثانى فىقدم نظرة شاملة حول خدمات المعلومات وأنواعها، وأهم المتطلبات الأساسية لخدمات المعلومات والعوامل المؤثرة فيها، أما عن واقع خدمات المعلومات بمكتبات المطالعة العمومية فقد تمت معالجته من خلال الإطار التطبيقي للدراسة، حيث حاول الباحث إعطاء صورة عن الواقع الحالي لخدمات المعلومات ضمن هذه المكتبات، ليسمح بأخذ نظرة دقيقة وعلمية عن الوضعية الحقيقية لهذه المكتبات ومختلف ونقاط الضعف فى مواردها وخدماتها المقدمة.

خلصت الدراسة فى الأخير إلى أن واقع خدمات المعلومات لابد أن تكون له بنية تحتية يركز عليها لوضع كل معطيات العمل، بالإضافة إلى بنية ملائمة لتفعيل خدمات المعلومات وجمع أنشطة المكتبة بهدف تلبية أكبر عدد ممكن من المعلومات للمستفيدين، وكذلك يجب النظر فى كل الخدمات التقليدية والحديثة والمقدمة وتنشيطها داخل المكتبة والعمل على تقديمها بشكل جيد وجودة عالية.

### الدراسة السابعة: للباحثين منال معيزي، حنان بوطالب الموسومة ب:

جاهزية المكتبات العامة لتقديم خدمات المعلومات من خلال شبكات التواصل الاجتماعية: دراسة ميدانية بمكتبات المطالعة العمومية للشرق الجزائري

هى رسالة مقدمة فى إطار التحضير لنيل شهادة الماستر فى علم المكتبات، تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية ، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، ركزت الدراسة على جاهزية المكتبات العامة لتقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية من خلال الدراسة الميدانية لمكتبات المطالعة العمومية للشرق الجزائري.<sup>2</sup>

قسمت الدراسة إلى فصول تضمن الفصل الأول كامل الإجراءات المنهجية التى اتبعها الباحث فى الدراسة، أما الفصل الثانى فقد تضمن مدخل عام للمكتبات العامة وتم التعرف على ماهيتها ونشأتها وتطورها ثم أنواعها وأهم مقوماتها وركائزها التى تقوم عليها ثم أهم التحديات التى تواجه مكتبات المطالعة العمومية أما الفصل الثالث فقد

<sup>1</sup>هاشمي، صوان- واقع خدمات المعلومات فى المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية دراسة حالة :مكتبة المطالعة -بحى بوعزيز معسكر

أنموذجا- رسالة ماستر فى علم المكتبات والمعلومات :تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق: جامعة مستغانم، 2019.

<sup>2</sup> معيزي منال، بوطالب حنان. جاهزية المكتبات العامة لتقديم خدمات المعلومات من خلال شبكات التواصل الاجتماعية: دراسة ميدانية بمكتبات

المطالعة العمومية للشرق الجزائري، رسالة ماستر فى علم المكتبات: تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية: جامعة 08 ماي 1945 قالمة، 2019.

## الباب الأول: الإطار النظري والمفاهيمي ..... مرتكزات الدراسة

خصص لخدمات المعلومات وتضمن ماهية خدمات المعلومات من كل جوانبها بداية من المفهوم والأهمية والأنواع إلى غاية المتطلبات الأساسية وتم ذكر بعض العراقيل التي تواجه خدمات المعلومات، أما الفصل الرابع خصص لمهية الشبكات الاجتماعية بشكل عام وأهم معايير نجاح انتشار أهم المواقع وكيفية تقديم الخدمات عبر هذه الشبكات وإيجابياتها وسلبياتها، وختم الفصل الأخير بأهم الاجراءات الدراسة الميدانية وكامل التفسيرات المتعلقة بالدراسة .

خلصت الدراسة في الأخير إلى أن العاملين بالمكتبات العمومية محل الدراسة على وعي بالشبكات الاجتماعية والخدمات التي تقدمها هذه المكتبات ومدى جاهزية مكتبات المطالعة العمومية لتقديم خدمات المعلومات لتلبية احتياجات المستفيدين.

### ملخص الدراسات السابقة :

احتوت الدراسات السابقة على مجموعة من الأفكار والتي أمدتنا ببعض التوجيهات والأفكار البناءة لاستكمال الدراسة الحالية أهم هذه الأفكار مايلي:

- ضرورة المساهمة باحترام التدابير الاحترازية المتخذة لمواجهة الأزمة والتعاون للخروج منها بأقل الأضرار.
- الوقاية من هذه الأزمات تتطلب الاستعداد والتنظيم الوقائي وتوفير المعلومات الإدارية اللازمة والرقي بالمكتبة من كل ما يمكن أن يهلك مقتنياتها وأجهزتها وقبل كل شيء الحفاظ على سلامة المستفيدين والعاملين بها.
- ضرورة اتباع إجراءات وقاية أكثر عزلا للمجتمع حيث كلما زادت حدة انتشار وباء كوفيد -19 كلما زاد عدد المصابين.
- يعد وباء كوفيد -19 مرض معد والأكثر شيوعا حسب البحوث الجارية ومنذ ظهوره في الجزائر اتخذت العديد من الاجراءات والقرارات منها التباعد والحجر الصحي وقامت منظمة الصحة بتسخير كافة فضاءاتها للعد من تداعيات هذا الوباء.
- إن تعرض الجزائر للعديد من الأزمات التي مرت بها مثل الكوليرا تفرض بذلك بناء نظام لإدارة مثل هذه الأزمات وتحسين الظروف وربط الهياكل ببعضها البعض وتضافر الجهود والتنسيق بينها للقضاء على الأزمة.
- ضرورة وجود بنية تحتية تركز عليها مكتبات المطالعة العمومية لوضع معطيات العمل وتقديم خدماتها بكفاءة عالية.
- ضرورة توفير بيئة عمل ملائمة لتفعيل خدمات المعلومات بهدف تلبية احتياجات مستفيديها.

### • وجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

يمكن القول أن الدراسة الحالية تتشابه مع الدراسات السابقة في أنها تناولت موضوع الأزمة والأزمة الصحية وأبعادها وخصائصها وكل الجوانب المتعلقة بها (الدراسة 2 والدراسة 5) حيث لخصت العديد من الأفكار التي بنيت عليها الدراسة الحالية، في حين أن الدراسة (الدراسة 6 والدراسة 7) تناولت موضوع مكتبات المطالعة العمومية وخدمات المعلومات وهي تثير الجانب النظري. أما عن باقي الدراسات (الدراسة 1 والدراسة 3 والدراسة 4) فقد تناولت موضوع الأزمة الصحية العالمية الراهنة (كوفيد-19) وهو موضوع حديث الساعة.

وقد اختلفت هذه الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية بأن لكل منها مجال معين ومجتمع مختلف عن الدراسة الحالية وكل من هذه الدراسات تناول الموضوع من زاوية محددة، أما الدراسة الحالية فقد تناولت موضوع الأزمات الصحية وأثرها على خدمات المعلومات بمكتبات المطالعة العمومية نظرا للوضع الراهن الذي تعاني منه كل المؤسسات الثقافية والتربوية من ضمنها هذه المكتبات وهي أزمة كوفيد-19.

### ❖ استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة فيما يلي:

- وضع الإطار العام للأساس النظري لهذه الدراسة سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.
- تحديد الجوانب التي سيتم فيها البحث والجوانب التي لم تبحث من قبل (مكتبات المطالعة العمومية، خدمات المعلومات، الأزمات الصحية، كوفيد-19).
- الاستفادة من بعض المراجع الواردة فيها لدعم الجانب النظري.
- الاستفادة من معلومات الدراسات السابقة لبناء أفكار ممنهجة وفي بناء الخطة.
- تصميم أداة للدراسة وهي الاستبانة والمساعدة في اختيار المنهج المعتمد في الدراسة.

### ضبط مصطلحات الدراسة :

تعتبر عملية ضبط المفاهيم الأساسية في أي بحث من الخطوات المهمة التي يتعين على الباحث القيام بها، لأنها تعينه على تعيين على حل المشكلة بالإضافة الى أنها تساعد في ضبط المعاني وتوضيح المقاصد التي يرمي إليها، سنحاول في هذا المقام أن نضبط تعريف للمفاهيم التالية:

- المكتبات العمومية، خدمات المعلومات، الأزمات الصحية، كوفيد-19.

### 1.7 المكتبات العمومية:

يعرفها الدكتور حشمت قاسم: "هي المكتبات التي تقدم خدماتها بالجان لجميع فئات المجتمع دون تفرقة على الإطلاق، ومن ثم فإنه يقول على أنها "جامعة للشعب تهب العالم حرا لكل من يقصده، وتهتم بجميع المعرفة"<sup>1</sup>.

- وتعرف في قاموس الشارح في علوم المكتبات والمعلومات على أنها "مكتبة تقني مجموعات من مصادر المعلومات ذات تغطية واسعة، وتقدم خدمات لكافة فئات المجتمع دون استثناء"<sup>2</sup>.
- وبالتالي هي مؤسسات ثقافية اجتماعية تقدم خدمات لجميع فئات المجتمع دون تمييز وهي تعرف بأنها مكتبات الشعب، فهي تخدم أفراد الشعب حيث يقصدها المواطنون على اختلاف أعمارهم وثقافتهم بهدف القراءة والبحث والإطلاع و استغلال أوقات الفراغ.

### 2.7 خدمات المعلومات:

- بأنها ورد في أدبيات علوم المكتبات والمعلومات تعريفا كثيرة لخدمات المعلومات منها مايلي:
- يعرفها معجم المكتبات والمعلومات: بأنها "الخدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة بأشكالها وأوعيتها المختلفة إلى جميع روادها من العلماء والمهندسين والأطباء والطلاب وغيرهم"<sup>3</sup>.
  - وبالتالي خدمات المعلومات هي كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات لكافة المستخدمين مهما اختلفت مستوياتهم وثقافتهم هدفها جذب اهتمام المستخدمين إلى المعلومات التي في حوزت المكتبة وكذلك المستخدمين المحتملين لاستخدام أكثر عدد ممكن من مقتنيات وأقل التكاليف.

### 3.7 الأزمة الصحية:

هي الحالة الصعبة أو النظام الصحي المعقد الذي يؤثر على البشر في منطقة ما أو عدة مناطق جغرافية، تقع في مكان ما ثم تنتقل لتشمل الكوكب بأسره، لها آثار على صحة المجتمع والخسائر في الأرواح والاقتصاد.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> قاسم، حشمت. مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات. القاهرة: مكتبة غريب، 1990. ص.102.

<sup>2</sup> الصرايرة، خالد عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات: عربي انجليزي. عمان: دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، 2003، ص.229.

<sup>3</sup> عبد الفتاح قاري، عبد الغفور. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات: انجليزي عربي. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد، 2000، ص.161.

<sup>4</sup> كرامة، مروة وآخرون. تأثير الأزمات الصحية العالمية على الاقتصاد العالمي: تأثير فيروس كورونا كوفيد-19 على الاقتصاد الجزائري، مجلة التمكين الاجتماعي، جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد 2، العدد2، جوان 2020. ص.310-332.

### 4.7 أزمة كوفيد 19:

هو الاسم الذي أطلقتها منظمة الصحة العالمية في 11 فيفري 2020 وهو المرض الذي يسببه فيروس كورونا ويكون مصاحبا بالحمى، العياء والسعال إضافة إلى المشاكل التنفسية وقد تكون بعض الحالات المصابة به شديدة تؤدي إلى الوفاة أحيانا، وقد تم إضافة الرقم 19 إشارة للعام 2019 الذي اكتشفت فيه أول حالة للفيروس.<sup>1</sup>

➤ وسانعمد الشق النظري لهذه الدراسة على المصطلح الشائع المتداول في أدبيات التخصص - المكتبات العمومية - باعتباره مرفق عمومي يتوجه بخدماتها الى عموميا يتوجه بخدماته الى عموم فئات المجتمع دون إستثناء، في حين سانعمد في شقها الميداني على مصطلح: المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بإعتبارها التسمية المقابلة لهذا النوع من المكتبات على المستوى المحلي والوطني.

### خلاصة الفصل التمهيدي:

من خلال هذا الفصل حاولنا وضع النقاط على الحروف وإعطاء صورة واضحة والتي من شأنها أن تزيل الغموض عن الأوضاع الراهنة التي تعيشها مكتبات المطالعة العمومية محل الدراسة، وموضوع الدراسة المتمثل في تأثير الأزمات الصحية (كوفيد 19 كأمثلة) على تقديم خدمات المعلومات لكل من ولايات تبسة-خنشلة-أم البواقي من جهة أخرى.

ومن خلال هذا الفصل تم اتباع الأساليب المنهجية لإعداد البحوث العلمية في تخصص علم المكتبات والمعلومات والمناسبة لموضوع الدراسة

<sup>1</sup> Dictionary of covid19 terms (English-french -arabic) .(2020) Bureau of coordination of Arabization

R abatif.

# الفصل الأول: مكتبات المطالعة

## العمومية مدخل عام

- تمهيد
- 1. ماهية مكتبات المطالعه العمومية
- 1.1 مفهوم مكتبات المطالعة العمومية
- 1-2 أهمية المكتبات العمومية
- 1-3 أهداف مكتبات المطالعة العمومية
- 1-4 وظائف مكتبات المطالعة العمومية
- 1-5 مقومات ودعائم مكتبات المطالعة العمومية
- 1-6 فروع المكتبة العمومية
- 2 خدمات المعلومات بمكتبات المطالعة العمومية
- 1.2 مفهوم خدمات المعلومات
- 2.2 عوامل ظهور خدمات المعلومات
- 3.2 أهداف خدمات المعلومات
- 4.2 المتطلبات الأساسية لخدمات المعلومات في مكتبات المطالعة العمومية
- 5.2 أنواع خدمات المعلومات بمكتبات المطالعة العمومية
- 1.5.2 الخدمات غير المباشرة
- 2.5.2 الخدمات المباشرة
- 6.2 العوامل المؤثرة في خدمات المعلومات بمكتبات المطالعة العمومية
- 3 تحديات مكتبات المطالعة العمومية
- 1-3 تحدي الانفجار الوثائقي
- 2-3 تحديات تكنولوجية
- 3-3 تحديات إدارية
- 4-3 تحديات تتعلق بتطوير الخدمات
- 5-3 تحدي الأزمات الصحية
- خلاصة الفصل الأول

### تمهيد:

تعد مكتبات المطالعات العمومية مهذا للثقافة الشعبية، وأحد المقاييس المهمة لارتقاء الشعوب ومستواهم العلمي والثقافي، فهي لم تعد مجرد مخازن للكتب بل أصبحت مجمع للإنتاج الفكري بمختلف أنواعه وأشكاله ومواضيعه وفي شتى المجالات، فهي تمس جميع الفئات على اختلاف أعمارهم وأجناسهم كما أنها المكان الذي تنمو فيه القدرات وتتوسع فيه الأفكار، وتؤدي مكتبات المطالعة العمومية على اختلاف فروعها دورا حيويا في بناء شخصية الفرد، وإن الهدف الأساسي من وجود هذه المكتبات هو خدمة المستفيدين بكافة مستوياتهم، ومدى فاعلية ونجاح هذه المكتبات يرتبط بشكل رئيسي بالخدمات التي تقدمها وليس بحجم ميزانيتها أو مبانيها، وبالرغم من كل الجهود المبذولة من طرف المكتبات العمومية إلا أنها تتعرض للعديد من التحديات التي تواجهها وفي هذا الفصل سنتعرف عن ماهية مكتبات المطالعة وخدمات المعلومات والتحديات التي تواجه هذه المكتبات في تأدية أهدافها.

### 1. ماهية مكتبات المطالعة العمومية:

#### 1.1 مفهوم مكتبات المطالعة العمومية

المكتبة العمومية: تعتبر من أهم أنواع المكتبات لما تقدمه من خدمات عديدة وفوائد جعلتها تحتل الصدارة، ويوجد العديد من التعريفات التي أوضحت بشكل كبير ما المقصود بالمكتبة العمومية وعليه يمكن إيجازها في ما يلي:

■ أعلنت منظمة اليونسكو إعلاناً بشأن المكتبات العمومية قامت بإصداره عام 1949 ثم أعيد نشره

1972 بمناسبة العام الدولي للكتاب يتضمن التعريف بالمكتبة العمومية وخدماتها وغيره حيث ترى المنظمة

أن المكتبة العمومية هي " مؤسسة ديمقراطية للتعليم والثقافة والإعلام . " كما عرفتھا " دليلاً عملياً على الإيمان الديمقراطي بالتعليم الجماهيري كعملية مستمرة مدى الحياة. " <sup>1</sup>

كما ترى أنها " الوسيلة الرئيسية التي يمكن من خلالها أن تتاح مجاناً وتتوافر للجميع أوعي الفكر الإنساني وما يعبر عنه من خلق وإبداع. " <sup>2</sup>

■ وتعرف أيضاً المكتبة العمومية أنها " مؤسسة تربويه ثقافية ، اجتماعية، تعليمية، فكرية، تثقيفية،

تنشئها الدولة وتمولها من الميزانية العامة لها، تعمل على حفظ التراث الثقافي الإنساني والفكري ليكون في خدمة القراء والمواطنين من كافة فئات المجتمع، على اختلاف مؤهلاتهم العلمية وعلى اختلاف أعمارهم ومهنتهم وثقافتهم، وتعتبر من أهم الوسائل التي تعين على نشر المعرفة والارتقاء بمستوى الفن والثقافة، "تتيح الوصول إلى المعارف والمعلومات من خلال طائفة من الموارد والخدمات التي تؤدي على قدم المساواة إلى جميع أعضاء المجتمع بغض النظر عن الجنسية أو السن أو الدين أو المكانة الاقتصادية أو المستوى التعليمي. " <sup>3</sup>

■ يعرفها ربحي مصطفى عليان: بأنها المكتبات " التي تسعى الى توفير مواد المعرفة والثقافة

العامة لأفراد المجتمع كافة الذي تخدمه، وتشمل مكتبات الأطفال والمكتبات المتنقلة. " <sup>4</sup>

■ يعرفها عبد اللطيف صوفي على أنها: إحدى الوسائل الهامة التي استعانت بها المجتمعات

الراقية في نشر الثقافة والمعرفة بين الناس بمختلف شرائحهم الاجتماعية الثقافية أي مدرسة الشعب. <sup>1</sup>

<sup>1</sup> عليوي ، محمد عودة، المالكي ،مجل لازم .المكتبات النوعية : الوطنية ،الجامعية ،المتخصصة ،العامة ،المدرسية . عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع؛2006. ص.ص: 129-130.

<sup>2</sup>المرجع نفسه. ص.ص: 129-130.

<sup>3</sup> عبد الهادي ،محمد فتحي .المكتبات والمعلومات في عالم جديد. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية ،2007.ص.35.

<sup>4</sup> عليان ،ربحي مصطفى، النجاوي، امين .مقدمة في علم المكتبات والمعلومات . عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع ،1999.ص.28.

▪ صدر القانوني الأساسي للمكتبات العمومية سنة 2007م، المرسوم التنفيذي رقم: 275-07 المؤرخ في 18 سبتمبر 2007م<sup>2</sup>، الذي عرفها على أنها مؤسسات عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي يمكنها فتح ملحقات بدوائر وبلديات الولاية، "فمكتبة المطالعة العمومية تعد جامعة للشعب تهب العلم حرا لكل من يقصدها"<sup>3</sup>.

وبالتالي فهي مؤسسة اجتماعية ثقافية تسعى لتنمية الفكر والروح معا، لها دور ريادي في الثقافة والتعليم تقدم خدماتها المتنوعة لجميع فئات المجتمع دون تمييز، ولكل الفئات على اختلاف اعمارهم وأجناسهم ولغاتهم وثقافتهم، ولكل المستويات الثقافية بالمجان، و لها دور فعال في تنمية وبناء المجتمعات وتطويرها وهي تساهم إيجابيا في تحقيق التقدم المتكامل للمجتمع، وأداة لخلق المواطن المتمتع بالشخصية السوية والمتحررة من خلال ما توفره، مستخدمة في ذلك مجموعة من المقتنيات المتنوعة مستغلة في ذلك ما لديها من امكانيات التي تساهم في تحقيق غايات المكتبة، وهي تلبية احتياجات المستفيدين .

▪ وتستمد مكتبات المطالعة العمومية عموميتها من:

❖ **عمومية المقتنيات:** تتنوع مصادر المعلومات من حيث الشكل والموضوع لتغطي كافة فروع المعرفة البشرية ومن حيث المستوى الفكري لتناسب المستويات الثقافية والتعليمية للمتدربين عليها، فمقتنيات المكتبة العمومية لا تختص في مجال موضوعي معين وإنما تشمل موضوعات متعددة مثل الأدب اللغة، الديانات، الرياضيات.

❖ **عمومية المستفيدين:** تقدم خدماتها لجميع أفراد المجتمع دون تفرقة بسبب العمر أو اللون أو الجنس أو الدين أو المستوى الاجتماعي أو الثقافي ومن ثم فهي متاحة للجميع دون استثناء وإنما تسمح للدخول إليها والإطلاع داخلها والتمتع بخدماتها.

❖ **تقدم الخدمات بالمجان:** تقدم خدماتها مجانا للمستفيدين فهي تمول من الميزانية العامة للدولة ومن ثمة فهي إحدى الخدمات العامة التي تقدمها الدولة.<sup>4</sup>

● انطلاقا من التعارف السابقة يمكننا قول مايلي :

<sup>1</sup> صوفي، عبد اللطيف. مدخل إلى علوم المكتبات والمعلومات. قسنطينة: مطبعة جامعة قسنطينة، 2001. ص.190.

<sup>2</sup> الجريدة الرسمية للجمهوري الجزائرية. مرسوم تنفيذي رقم 07-275، 19 سبتمبر 2007، العدد 58، المواد: 1-5، ص.37-38

<sup>3</sup> قاسم، حشمت. مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات. القاهرة: دار غريب، 1990. ص.102.

<sup>4</sup> عباس، محمود طارق. مستقبل المكتبات المدرسية والعامة: في ظل العولمة الإلكترونية. القاهرة: المركز الأصلي للنشر والتوزيع، 2003. ص.29.

- المكتبات العمومية تقدم خدماتها لجميع فئات المستفيدين دون تمييز بسبب الجنس أو العرق أو اللون أو غير ذلك وهي تقدم خدمات لجميع الأعمار ولجميع المستويات الثقافية والتعليمية.
- المكتبات العمومية تتوفر على أرصدة ثقافية تربوية، تقدم خدماتها بالجان بصرف النظر عن مخصصاتها المالية.

• خدمات المكتبة ليست محدودة في الإفادة من أرصدها فقط، وإنما تتصل كذلك بتنشيط الجو المحلي للمجتمع وتفعيله وتحقيق الانسجام.<sup>1</sup>

- ان المكتبات العمومية ترتبط بالبيئة الموجودة بها سواء كانت محافظة أم مدينة بأكملها أم أحد الأحياء أم قرية أم ما إلى ذلك ، ويقتضي هذا اقتناء أوعية معلومات بكافة أشكالها في مختلف فروع المعرفة.
- ### 1-2 أهمية المكتبات العمومية :

• تنبع أهمية المكتبات العمومية من كونها مركزا للحياة الفكرية والثقافية والاجتماعية في المنطقة التي تخدمها، إذ أنها تخدم كافة فئات المواطنين الأطفال والشباب وكبار السن ( بلا استثناء وبالتالي فهي تعكس النظرة الديمقراطية للمواطن على اعتبار أن له الحق في تثقيف نفسه، وبالتالي فهي تقوم بتجميع الكتب وأوعية المعلومات التي يحتاج إليها لربط الفرد في محيط دائرتها بالحياة المعاصرة وكذلك ارشادهم وتوجيههم<sup>2</sup>.

• وتقدم المكتبات العمومية بالإضافة الى الدورين الثقافي والاجتماعي دور تعليمي فهي تعمل على نشر التعليم والمعرفة ومكافحة الأمية، وتوعية الجمهور فالإنسان الصالح لا يمكن أن يشارك إيجابيا في تقدم مجتمعه إلا إذا كان قدر من الثقافة والمعرفة، وهذا ما تقدمه المكتبات العمومية "كمؤسسات للتعليم الذاتي المستمر وغير المستمر".<sup>3</sup>

• تعمل المكتبات المطالعة العمومية في تنمية المعارف وثقافة المواطن وهي بذلك تسهم إيجابيا في التقدم المتكامل للمجتمع، وبذلك أداة لخلق المواطن المتمتع بالشخصية السوية والمتحررة، فهي مؤسسة ثقافية شعبية تعمل على نشر العلم والمعرفة ونشر الثقافة العامة وتنمية قدرات أبناء المجتمع وصقل مواهبهم وتنميتها ومشاركتهم الإيجابية في المجتمع وما يدور حوله من متغيرات.

<sup>1</sup> سمية، الزاوي. المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية ومعطيات الواقع: المكتبات العامة البلدية لولاية سكيكدة نموذجاً. مذكرة ماجستير.

جامعة قسنطينة : كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية: قسم علم المكتبات، 2006، ص.30.

<sup>2</sup> العالي، أحمد عبد الله. المكتبات المدرسية والعامة الأسس والخدمات والأنشطة. القاهرة : الدار المصرية اللبنانية. 1993. ص.93.

<sup>3</sup> عليان، ربحي مصطفى. المكتبات المخصصة ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2014، ص.20.

• تسهم مكتبات المطالعة العمومية في تنمية أفكار المواطن وأخلاقه، واستغلال أوقات فراغه في مجالات وأنشطة إيجابية، وخلق فرص اللقاء والنقاش والتحاور ودعم العلاقات الاجتماعية بين افراد المجتمع وغرس عادات اجتماعية مرغوبة، كالتعاون والاحترام والمشاركة. ومن المعلوم أن توافر مكتبات المطالعة العمومية يعد أحد معايير تقدم المجتمعات وازدهارها، "فهي مؤسسات تعليمية ثقافية إعلامية فضلا على أنها مراكز بحث ودراسة المعلومات وصار ارتيادها والاستفادة من خدماتها حقا شرعيا لكل فئات المجتمع".<sup>1</sup>

### 3-1 أهداف مكتبات المطالعة العمومية :

تسعى مكتبات المطالعة العمومية لكونها مؤسسات فاعلة في المجتمع إلى إتاحة فرصة الثقافة المستمرة لجمهورها دون مقابل، وإتاحة كل المصادر المتوفرة بما مجانا والعمل على تشجيع القراءة بمختلف الأذواق وهي تعد حلقة ربط بين الاجيال ونقل تراثها، حيث تسعى لتوفير الاحتياجات الأساسية للمجتمع ودراسته، ومنه تقديم خدمات متكاملة الأفراد دون تمييز. ومن جملة الأهداف التي تسعى مكتبات المطالعة العمومية دائما إلى تحقيقها مايلي:<sup>2</sup>

- **هدف تعليمي:** إذ تعد مكتبات المطالعة العمومية إحدى المؤسسات الداعمة للنظم التربوية وخاصة المدارس والبرامج التعليمية، وبرامج تعليم الكبار ومحو الأمية، وتشجع التعليم الذاتي والمستمر.
- **هدف ثقافي:** اذ تهدف مكتبات المطالعة العمومية بشكل أساسي إلى إتاحة فرصة الثقافة المستمرة لأفراد المجتمع، ونشر الثقافة العامة وتنمية قدرة الفرد على صقل مواهبه ومشاركته الإيجابية في ثقافة العصر، "المساهمة والمساعدة في تنمية القدرات على تذوق الفنون والأعمال الفنية المختلفة".<sup>3</sup>
- **هدف تنموي:** إذ تسعى هذه المكتبات من خلال تشجيع أفراد المجتمع على ارتيادها والإفادة منها ورفع مستواهم العلمي والثقافي والفني والسياسي، مما يجعلهم أكثر فاعلية في المجتمع، حيث أن القراءات في هذه المكتبات من جانب الناشئ والمراهق والطالب تجعل التعليم الجامعي فيما بعد أكثر فائدة وأكثر إمتلاء ونضجا، وبذلك يصبح الأثر النهائي للقراءات أبعد وأكثر استمرارا بعد تخرجه، خاصة إذا كانت البيئة تيسر له الحصول على الكتب التي يريدتها.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> عباس ،طارق محمود ،محمد، عبد الحميد زكي .المكتبات العامة :تنظيمها-خدماتها-تقنياتها الحديثة في ضوء الإنترنت .القاهرة :إبيس كوم للنشر والتوزيع ،2002،ص.18.

<sup>2</sup> عليان ،ربحي مصطفى .المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات .المرجع السابق. ص.ص.21-22.

<sup>3</sup> عليان ،ربحي مصطفى .إدارة المكتبات = **lbrary managment** : الأسس والعمليات . عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع ،2009. ص.22.

<sup>4</sup> عمر ، أحمد أنور . المعنى الاجتماعي للمكتبة : دراسة لأسس الخدمة المكتبية العامة والمدرسية . القاهرة : المكتبة الأكاديمية للنشر ، 1998. ص.18.

● **هدف اجتماعي:** تسعى مكتبات المطالعة العمومية إلى دعم العلاقات الاجتماعية بين أفراد المجتمع عن طريق المساهمة في فتح نقاشات وحوارات عن طريق أنشطتها المختلفة مثل عقد ندوات وعرض مسرحيات، وإقامة معارض الكتب وغيرها كما تسعى أيضا من خلال ما توفره من مصادر معلومات إلى حل بعض المشكلات الاجتماعية كالأمية، وبالإضافة إلى ذلك فهي تسعى كمؤسسة اجتماعية إلى دعم المدرسة وإلى التماسك الاجتماعي والعمل التعاوني.

● **هدف اقتصادي:** تسعى مكتبات المطالعة العمومية من خلال ما توفره من مصادر معلومات إلى الارتقاء بمستوى الوظيفة أو المهنة والإنتاجية لدى أفراد المجتمع على اختلاف وظائفهم ومهنتهم، وإلى المساهمة في إنجاح خطط التنمية.

● **هدف ترفيهي (ترويحي):** حيث تسعى هذه المكتبات إلى حل مشكلة الفراغ لدى أفراد المجتمع واستغلال هذا الوقت في الاستمتاع بالقراءة والمطالعة والأنشطة المفيدة مثل تطوير الهوايات، إمكانية القراءة في جو هادئ ومريح والاستماع لموسيقى هادئة، وغيرها من الأنشطة الترويحية.

● **نشر الوعي السياسي:** حيث تسهم مكتبات المطالعة العمومية في نشر الوعي السياسي لدى الأفراد حتى يكون المواطن مشاركا بها، وذلك بتقديم مجموعات الأوعية المعرفية وأيضاً من خلال برامج التوعية والأنشطة والخدمات مثل الندوات والمحاضرات التي تتناول مشاكل المجتمع وقضاياها، وكذلك التوعية الدينية مثل تغطية لمناسبات دينية كالصوم والحج ومناسبات الأعياد الوطنية وبعض الأحداث التاريخية.<sup>1</sup>

● **حفظ التراث:** من أهداف مكتبات المطالعة العمومية دراسة البيئة المحيطة وجمع المواد التي توضح تاريخها وجغرافيتها وأهميتها وتطورها وجميع ما يتصل بذلك من قريب أو بعيد، كذلك تركيزها على حفظ التراث الذي أُلّفه أبناء المنطقة وعرضه في مكان بارز.<sup>2</sup>

وبالتالي مكتبات المطالعة العمومية لها دور ريادي في خدمة البحث العلمي واتخاذ القرار وتقديم المشورة في القضايا والمشروعات والمجالات التي تحظى باهتمام خاص في المجتمع المحلي فضلا عن تجميع الوثائق وتنظيمها وحفظها وتوثيقها لتلبية احتياجات مستفيديها المتنوعة، وشغل أوقات فراغهم بما يعود عليهم بالنفع، وإرشاد الباحثين والمطالعين وقيادة خطواتهم في الاتجاه الصحيح الذي يحقق الغاية المنشودة.

<sup>1</sup> محمد، هاني. المكتبات والمجتمع: أنواع المكتبات وأثرها على قيام الحضارات. (د.ب). دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع. 2014. ص. 81.

<sup>2</sup> حمادة، محمد ماهر. مدخل إلى علم المكتبات. بيروت: مؤسسة الرسالة، ط4، 1981. ص. 50.

### 1-4 وظائف مكتبات المطالعة العمومية :

تستطيع مكتبات المطالعة العمومية أن تنظم العديد من النشاطات التي تتطلب الإنفتاح على العالم الخارجي، والعمل المشاركة مع عناصر محيطها من أجل تقاسم الخبرات وتفعيل الأنشطة ويمكن تجميع تلك النشاطات المتنوعة والمتعددة في ثلاثة وظائف محورية تدور حولها واجبات وأعمال مكتبات المطالعة العمومية والتي يتم تطويرها وفقا لاحتياجات وأولويات المجتمع المحلي وهي:

● **وظيفة اجتماعية:** تعتبر مكتبات المطالعة العمومية أماكن مناسبة لتطوير الفرد في المجتمع حيث أنها تستطيع أن تتغلغل في أعماق المجتمع لتحقيق الانسجام والاندماج الاجتماعي، وتعاون مع العديد من الجهات من أجل أن تستهدف جماهير محددة وذات احتياجات خاصة، إذ أنه يمكن استحداث خدمات خاصة تقدم للأطفال الصغار وأخرى لباقي فئات المجتمع عامة، وذلك لمحاربة حالات عدم الاستقرار التي يعاني منها العديد من أفراد المجتمع، وبالتالي هي أماكن عمومية للتشارك والتقاسم بين مختلف الأعمار والفئات للالتقاء وفتح نقاشات في مختلف الأمور والمواضيع كما يقصدها الشباب لتنمية ثقافتهم وتوسيع معارفهم.

● **وظيفة تثقيفية:** تؤدي مكتبات المطالعة العمومية دورا هاما في تنمية الثقافة المجتمعية، لذا تأخذ على عاتقها النهوض بمستويات الافراد والعمل على تطويرها، وذلك من خلال تنظيمها لنشاطات فكرية وثقافية تحفز الجماهير على زيارتها والإطلاع على إمكانياتها وخدماتها، كإقامة ندوات ولقاءات بين مختلف الفاعلين في المجتمع من أجل تنمية الحوار وتبادل الأفكار وتشجيع الكثيرين ممن ليست لهم الرغبة في زيارة المكتبة على الحضور وتعيدهم على رؤية المكتبة كمؤسسة نشيطة فعالة ومن ثم تكون المكتبة أحد المراكز الرئيسية للحياة الثقافية.

● **وظيفة تربوية:** تركز هذه الوظيفة على علاقة المكتبة بالمدرسة والتي تعتبر علاقة تكاملية وحيوية حيث أن مختلف فعاليات المكتبة يمكن أن توجه نحو أطفال المدرسة الابتدائية، وذلك من أجل مضاعفة قدرة الاستماع والتركيز لدى هم، ومساعدتهم في تنمية شخصياتهم والتعاون مع معلميهم في إقامة برنامجا لتحسين التحكم في اللغة والكتابة لدى هم، وهدفها تحقيق النجاح الدراسي فهي تأخذ احتياجات جمهورها الصغير في الحسبان، وكذلك التنوع في الوسائط فهو أمر مهم، وبالتالي فمكتبات المطالعة العمومية بوظائفها المتكاملة هي السبيل لتطوير المجتمع في مختلف المجالات الاجتماعية، الثقافية، التربوية..... وغيرها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> سناء، مالك، ملاح، سماح. إثراء خدمات المكتبات العامة على تنمية الميول القرائية للطفل :دراسة ميدانية بالمكتبة العامة ببلدية عين السمارة قسنطينة. مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات: تخصص مكتبات ومراكز المعلومات: جامعة متنوري قسنطينة، 2011. ص.20.

### 5-1 مقومات ودعائم مكتبات المطالعة العمومية :

لا بد أن تتوفر مكتبات المطالعة العمومية على مقومات ودعائم أساسية لكي تستطيع تأدية وظائفها على أكمل وجه وجملة المقومات والدعائم نوجزها في ما يلي:<sup>1</sup>

- إعداد الأمناء والموظفين الذين يقومون بالإشراف على المكتبة وتدريبهم على أساسيات العمل في المكتبة التي تتمثل في الاجراءات الإدارية والتنظيم الفني، الببليوغرافي والأنشطة والخدمات.
  - إعداد دورات تدريبية لجميع العاملين في المكتبة على استخدام شبكات المعلومات للاستفادة من خدمات في الأنشطة والخدمات المتطورة.
  - إعداد وتنفيذ دورات للمستفيدين من القراء والباحثين على استخدام التكنولوجيات الحديثة للاستفادة من الاتصال عن بعد بالمكتبة.
  - التواصل المستمر مع المؤسسات الرسمية وغير الرسمية مثل المدارس، المعاهد، الجامعات المؤسسات الثقافية والمتاحف ومؤسسات تعليم الكبار ومحو الأمية، من خلال اعداد البرامج والأنشطة الثقافية لتدعيم العلاقات وهدفها تطوير الخدمات المكتبية .
  - توفير ميزانية كافية لشراء مصادر معلومات مطبوعة وغير المطبوعة لتلبية احتياجات جميع المستفيدين، بعد التعرف على الاحتياجات المتوقعة وتقديرها بواسطة الجهات المعنية، وتمثل مصادر تمويل المكتبة العمومية في القطاع الحكومي أو القطاع الخاص أو مصادر أخرى مثل منح او المساعدات من الهيئات المحلية.
  - إعداد برامج وخدمات خاصة بالأطفال بتخصيص قسم لهم لتنمية مهاراتهم وصقل مواهبهم والتعامل مع الأطفال نفسيا وتربويا، حيث تعتبر هذه البرامج والأنشطة معيارا إيجابيا لأداء المكتبة العمومية.
  - كوادر بشرية تم تأهيلها في علوم المكتبات والمعلومات، وتم تدريبها تدريباً جيداً قبل وأثناء الخدمة وهذا يستلزم إعداد خطة تدريبية لجميع العاملين في المكتبة لمواجهة التغيرات المتلاحقة في المجتمع.
  - تدعيم علاقات المكتبة العمومية مع المؤسسات الأخرى بشكل مستمر بهدف انتشار خدمات المكتبة على المستوى المحلي، وذلك بمعرفة طبيعة واحتياجات وأنشطة هذه المؤسسات.
- ❖ لن يتحقق الوجود الفعلي لمكتبات المطالعة العمومية ما لم تتوفر الدعائم الأساسية لتنمية كيانها في المجتمع تتكون هذه الدعائم من العناصر التالية:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> قريد، سماح. اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية في مكتبات المطالعة العمومية: دراسة ميدانية بمكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي تبسة. مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات: تخصص تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق: كلية العلوم الانسانية والاجتماعية تبسة. 2016. ص.ص.15-16.

- المكونات المادية والتي تتمثل في اختيار الموقع والمبنى، فيجب عند اختيار موقع المبنى أن يكون في مكان بارزو قريب من التجمعات السكانية والأماكن التي تتوفر فيها الخدمات العامة، وبالتالي اختيار ما يتلاءم مع خدماتها ومستفيديها، ويجب أن يكون موقع المكتبة العمومية في المناطق الرئيسية لأنشطة المجتمع، كأن يكون قريب من مراكز التسوق في المدن الكبرى أو المجتمعات الريفية، مع مراعاة هدوء المنطقة ووصول أشعة الشمس والهواء النقي بالإضافة إلى سهولة الوصول إليها.<sup>2</sup>
- تزويدها بالأجهزة حيث تحتاج مكتبات المطالعة العمومية إلى وحدات مختلفة من الأثاث والتجهيزات والتي تتمثل في الأرفف بمختلف أنواعها، الطاولات والمقاعد، صناديق الفهارس، خزائن لحفظ المواد الخاصة، لوحات لعرض الإعلانات آلات وأجهزة سمعية بصرية وأثاث مكتبي للعاملين وغيرها من الأثاث الذي يختلف من مكتبة لأخرى.
- توفير وسائل الراحة من تدفئة وتهوية وإضاءة طبيعية واصطناعية وخدمات الانترنت والاتصال كالهاتف وكذلك اختيار الأثاث المريح الجذاب.

### 1-6 فروع المكتبة العمومية :

تعتبر المكتبات العمومية مكتبات موجهة لكل شرائح المجتمع دون استثناء، الأمر الذي جعلها فضاء عام لكنه ينقسم في حقيقة الأمر إلى خدمات وفروع وكل فرع يخص خصوصية كل فئة من الفئات، كفته الأطفال والكبار وفئة ذوي الاحتياجات الخاصة وفئة المناطق النائية التي يصعب عليهم الالتحاق بسهولة بالمكتبة العمومية، ومن بين أهم الفروع التي توفر عليها المكتبات العمومية مايلي:<sup>3</sup>

#### • المكتبة الفرعية:

هي مكتبة تابعة إلى المكتبة العمومية الرئيسية تنشأ في المناطق النائية أو البعيدة عن المكتبة الأم وتكون المكتبة الفرعية تحت سلطة المكتبة الأم وتوفر نفس الخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة، ولا يمكن اختيار موقع المكتبة الفرعية

<sup>1</sup> بلغيث، حليلة، نصرة زهراء. دور مكتبات المطالعة العمومية في التنمية الاجتماعية: دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مالك بن نبي -تيسة -مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات: تخصص تسيير ومعالجة المعلومات: كلية العلوم انسانية والاجتماعية تيسة. 2019. ص.29.

<sup>2</sup> حماص، هبة. تطبيق مبادئ الإدارة العلمية في المكتبات العامة: دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية المجاهد محمد عصامي - يسكرة -مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات: تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد خيضر بسكرة. 2019. ص.32.

<sup>3</sup> بن حاوية، يمينة. جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر: أطروحة دكتوراه: علم المكتبات والعلوم الوثائقية. وهران: جامعة أحمد بن بلة، 2015. ص.ص.35-36.

## الفصل الأول: مكتبات المطالعة العمومية مدخل عام

علي أساس عامل البعد أو القرب فقط بين المكتبة الملحققة وبين المكتبة المركزية، بل يجب بناء الفروع أيضا بالقرب من الأماكن التي يتزدد عليها الناس، ويجب أن لا تنشأ الفروع أكثر من اللازم فهذا يزيد من التكاليف ويؤدي إلى تدني جودة خدماتها.

### • مكتبة الطفل :

الأطفال هم صغار اليوم وشباب الغد، ورجال المستقبل لذا تسعى المكتبات العمومية في توفير خدمات ثقافية تعليمية لهذه الفئة، فالطفولة مرحلة جد مهمة لذا فالطفل يجب استكشاف العالم الخارجي، لهذا يبقى من الضروري الأخذ بعين الاعتبار خصوصية الطفل بتوفير فضاء له، أو فرع من المكتبة العمومية موجهة لهم سواء من حيث اختيار المكتبين اللذين يفقهون التعامل مع الأطفال وكذلك من حيث الرصيد الوثائقي الخاص بهم الذي يتلائم وحجمهم وطبيعتهم، وبالتالي تقدم هذه المكتبات خدماتها للأطفال من منطلق أن المكتبات العمومية تقدم خدمة عامة تؤديها لكل أبنائها صغارا وكبارا ويكون ذلك من خلال قسم من أقسام المكتبة يخصص للأطفال ومن جملة الأهداف التي تعمل مكتبة المطالعة العمومية على تحقيقها للطفل مايلي:<sup>1</sup>

- توفير رصيد يتلاءم مع خصوصيات الأطفال بحيث تشمل الحكايات والقصص وحتى الألعاب.
- إرشاد الأطفال إلى اختيار الكتب والمواد التعليمية المطلوبة لتحقيق الأهداف الفردية وأهداف المناهج الدراسية.
- استخدام الألوان الجذابة وتزويد الجدران بالصور والرسومات التي تجيب الأطفال في المكتبة مع أثاث من كراسي وطاولات وخزائن رفوف مصممة بأحجام متناسب وأعمار الأطفال لجذب انتباههم.
- توفير خدمة الحكاية حيث يقوم المكتبي بقراءة قصة أو حكاية للأطفال أو دعوة كاتب أو شعر، كما يمكن أن يقرأ القصة واحد من الأطفال وفي ذلك تنمية لقدراتهم على الاستماع والفهم والحوار.
- تنظيم مسابقات التي تنمي ذكاء الأطفال وتساعدهم على استكشاف مواهبهم وتطويرها.
- تنمي لدى الأطفال المهارة اللازمة لاستخدام الكتب وتشجع التعليم مدى الحياة عن طريق الاستفادة الدائمة لموارد المكتبة.

### • المكتبة المتنقلة:

المكتبة المتنقلة هي عبارة عن سيارة مصممة بشكل مناسب تضم مجموعة من الكتب والمواد الثقافية الأخرى، تنطلق من المكتبة العامة إلى القرى والأرياف وفق برنامج زمني معين، وقد ظهرت هذه المكتبات مع بداية القرن

<sup>1</sup> فتحي، محمد عبد الهادي. وآخرون. مكتبات الأطفال. القاهرة: مكتبة غريب للطباعة. (د-ت)، ص.ص. 10.9.

العشرين، للاهتمام بالريف وسعيها لإيصال الخدمات المكتبية، "حيث تسهم المكتبات المتنقلة في نقل المعرفة إلى الأطفال أينما كانوا"<sup>1</sup>، وتسمى أيضا بسيارات الكتب ويوجد نوعان: النوع المغلق ويحتوي الكتب داخل السيارة، والنوع الثاني المفتوح الذي يحتوي على أضعاف من الكتب داخل السيارة وخارجها أي رفوف داخلية ورفوف خارجية لها أبواب ولكل منها ميزاته وسلبياته.<sup>2</sup>

### 2 خدمات المعلومات بمكتبات المطالعة العمومية : 1-2 مفهوم خدمات المعلومات :

إن الهدف الأساسي من إنشاء المكتبات هو خدمة مجتمع المستفيدين من القراء والباحثين من خلال تلبية وإشباع حاجاتهم للمعلومات، وكذلك فإن فاعلية هذه المكتبات ومدى نجاحها يرتبطان بشكل رئيسي بنوعية خدمات المعلومات التي تقدمها ومدى جودة هذه الخدمات، وليس بحجم ميزانيتها أو مبانيها أو مجموعاتها من مصادر المعلومات، وقد وردت تعاريف كثيرة لخدمات المعلومات منها ما يلي:

• **يعرفها ربحي مصطفى عليان:** "بأنها مؤسسات علمية ثقافية تهدف إلى جمع وتنظيم واسترجاع وبحث مصادر المعلومات بكل أشكالها، ثم تسهيل أو تيسير وصول الباحثين والمستفيدين إلى هذه المصادر بأسرع وقت وأقل جهد وأكبر دقة ممكنة."<sup>3</sup>

• **وتعرف كذلك:** بأنها كافة التسهيلات التي تقوم بها بغرض تسهيل وصول المستفيد إلى المعلومات المطلوبة بأسرع الطرق وأيسرها والإفادة منها، وبالتالي إشباع حاجاته المعلوماتية، ويظهر الأدب المنشور مترادفات متعددة لهذا المصطلح مثل: الخدمات المكتبية، وخدمات القراء، وخدمات المستفيدين، إلا أن مصطلح خدمات المعلومات هو الأشمل والأحدث لأنه يرتبط بتسهيل وصول المستفيدين المعلومات المطلوبة والإفادة منها.<sup>4</sup>

• **يعرفها المدادحة أحمد نافع:** بأنها تعني تهيئة المكتبة لتكون ملائمة، هدفها جذب انتباه المستفيدين إلى المعلومات التي في حوزة المكتبة، ويتم هذا عن طريق تمرير ورقة بالأخبار ومسح الإنتاج الأدبي وقوائم القراءة والمختصرات والافتباسات من المقالات المنشورة في الدوريات، وخدمة المعلومات تساعد المستفيدين

<sup>1</sup> أحمد محفوظ، سهير. الخدمة المكتبية العامة للأطفال. القاهرة: مكتبة الأكاديمية للنشر، 1997، ص.16.

<sup>2</sup> قريد، سماح. اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية في مكتبات المطالعة العمومية: دراسة ميدانية بمكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي

تيسة. ماستر تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق: جامعة العربي التبسي، 2016، ص.25.

<sup>3</sup> عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات = information services. المرجع السابق، ص.35.

<sup>4</sup> عمر، أحمد همشري، عليان، ربحي مصطفى. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 1997، ص.285.

من خدمات المكتبة في المشاكل التي نجمت على الازدياد الهائل للمعلومات ومن أمثلة خدمات المعلومات الاحاطة الجارية، البث الانتقائي، والترجمة.<sup>1</sup>

● وفي تعريف آخر يعرفها **حشمت قاسم** بأنها "النتيجة النهائية التي يحصل عليها المستفيدين من المعلومات والتي تأتي نتيجة للتفاعل بين توافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية، فضلا عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية وتعتمد هذه الخدمات على نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم إلى المعلومات، أي أن كل خدمة من خدمات المعلومات تهدف إلى مساعدة المستفيدين على تحطيق عقبة من العقبات التي وضعها الازدياد الهائل للمعلومات في طريقهم ومن أمثلة هذه الخدمات البحث عن الإنتاج الفكري والإحاطة الجارية، البث الانتقائي."<sup>2</sup>

❖ ومهما كانت الجهة المسؤولة عن تقديم خدمات المعلومات وأيا كان موقعها، فخدمات المعلومات تنبع من الأهمية التالية :

- توفير مصادر معلومات التي تتناسب واحتياجات المستفيدين.
  - الإحاطة السريعة لمصادر المعلومات.
  - متابعة وفهم احتياجات المستفيدين التي تتغير تبعا لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات.
  - مراعاة الدقة في تقديم المعلومات.
  - مساعدة المستفيدين على تحطيق الحواجز اللغوية في المكتبات ومن خلال تقديم المعلومات في أشكال تتلاءم واحتياجات المستفيدين وإمكاناتهم.<sup>3</sup>
- وبالتالي خدمات المعلومات هي كافة التسهيلات وإجراءات والوظائف والأنشطة التي تنجزها مكتبة المطالعة العمومية قصد توصيل المسفدين إليها بما في ذلك التنظيم الجيد للمعلومات، من خلال تضافر جهود الموارد البشرية للمكتبة مع إمكانياتها المادية من أجل تلبية حاجات مختلف الفئات التي تخدمها وتهيئة الظروف الملائمة لها، سواء كانت لأغراض البحث العلمي أو التحصيل الدراسي او خدمة مصالح المجتمع، هدفها تلبية احتياجاتهم بأقل وقت وجهد وهي بذلك تعتبر همزة وصل بين المعلومة والمستفيد.

<sup>1</sup> المدادحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. عمان: المعزز للنشر والتوزيع، 1997. ص.ص. 77-78.

<sup>2</sup> النوايسية، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. الأردن: دار الفاء للنشر والتوزيع، 2002. ص.ص. 147.

<sup>3</sup> المرجع نفسه. ص. 149.

### 2-2 عوامل ظهور خدمات المعلومات

تعد خدمات المعلومات من العمليات البسيطة والممكنة ولكنها ضرورية جدا وملحة للغاية لتسهيل وصول المستخدمين إلى المعلومات المطلوبة، وهناك عدة أسباب وعوامل دعت لظهور خدمات المعلومات في المكتبات وهي كالتالي:<sup>1</sup>

- ❖ الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري وارتفاع معدلات نموه.
- ❖ تعدد مواطن الإنتاج الفكري وتأخر وصوله بعد طلبه.
- ❖ تعدد أشكال نشر الإنتاج الفكري من الكتب إلى الدوريات إلى الرسائل الجامعية إلى براءات الاختراعات الوسائل السمعية والبصرية.
- ❖ تعقد الارتباطات الموضوعية وتشتت المعلومات بين المطبوعات المحورية.
- ❖ تعدد لغات الإنتاج الفكري (الحواسز اللغوية) وبالتالي نقص الترجمات لكثير من المطبوعات التي تظهر بلغات لا يقرؤها الكثير من الباحثين كالروسية واليابانية.
- ❖ تعقد احتياجات الباحثين مع عمق واتساع المعرفة.
- ❖ ارتفاع تكاليف الإنتاج الفكري وتضاعفها بحيث أصبح من المستحيل على المكتبات الحصول على احتياجاتها مما ينشر في العالم.
- ❖ تأخر وصول الكشافات والمستخلصات التي يستطيع الباحث أن يتعرف منها على الإنتاج الفكري الحديث في مجاله.
- ❖ نقص الوسائل والإمكانيات الفعالة التي يمكن الاعتماد عليها في حفظ واسترجاع المعلومات وهذه الوسائل تشمل الأجهزة والأفراد المؤهلين، وكذلك الأساليب الفنية كالتصنيف والتكشيف اللازم لتحليل المعلومات.
- ❖ عدم إمكانية الحصول على الكثير من المطبوعات والنشرات التي تعتبر سرية أو محدودة النشر والتوزيع أو صادرة في الوقت الحاضر بالشكل الإلكتروني وحده.
- ❖ عدم التأكد أن الدوريات الكشفية ودوريات المستخلصات سوف تغطي المقالات والبحوث و الأنباء الهامة التي تنشر في دوريات غير منشورة ولكن المعلومات التي تشمل عليها ذات أهمية بالغة للباحثين أحيانا.

<sup>1</sup> عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات. المرجع سابق. ص.ص. 41-42.

### 2-3 أهداف خدمات المعلومات:

تعد خدمات المعلومات ركيزة أساسية للمكتبات المطالعة العمومية غرضها تسهيل وصول المستفيد إلى المعلومات المطلوبة بأسرع الطرق للإفادة منها، فمن أجل تقديم هذه الخدمات كان اقتناء أوعية المعلومات وتنظيمها وإعداد أدوات الاسترجاع وتوفير فرص الاستفادة من المعلومات المتواجدة داخل المكتبة وخارجها بغية تحقيق أقصى استفادة من مصادر المعرفة، و من جملة أهداف خدمات المعلومات بالمكتبات ما يلي: <sup>1</sup>

❖ جمع وتنظيم واسترجاع المعلومات بكل أشكالها، ثم تسهيل الوصول وتسيير وصول الباحثين والمستفيدين إلى هذه المصادر بأسرع وقت وأقل جهد. <sup>2</sup>

❖ توفير مصادر معلومات المناسبة لكل فئات المستفيدين ومساعدة المستفيد على تخطي الحواجز اللغوية وذلك بتقديم خدمة الترجمة.

❖ سرعة الإحاطة بمصادر المعلومات المناسبة التي توجب على مكتبات المطالعة العمومية أن تستفيد أولاً بأول مما تنتجه مراكز المعلومات والبحوث وبنوك المعلومات .

❖ إدراك احتياجات المستفيدين المتغيرة تبعاً لتغير الظروف والحاجة للمعلومات والعمل على تلبية تلك الاحتياجات وتجهيئتها.

❖ مراعاة تقديم المعلومات الجيدة التي تتميز بالدقة والحداثة والتي بالتأكيد تعتمد على حقائق علمية للمستفيد.

❖ تقديم الخدمات التعاونية التي تتم بين المكتبة والجماعات والمنظمات الأخرى داخل البيئة عن طريق الزيارات والمؤتمرات وغير ذلك.

❖ تنمية قدرة المجتمع على الاستفادة من المعلومات المتاحة .

❖ الإجابة على الأسئلة والاستفسارات التي توجه بها المستفيد طلباً لمعلومات معينة.

❖ الإرشاد إلى مصادر معلومات التي تحتوي على المعلومات التي تتصل بمشكلة من مشكلات البحث أو الدراسة.

❖ إتاحة المساعدة والمساندة لأخصائي المعلومات في مختلف الجوانب، لتلبية الاحتياج المعلوماتي لدى المستفيد.

❖ توفير المعلومات المناسبة للمستفيد المناسب في الوقت المناسب وبالشكل المناسب. <sup>1</sup>

<sup>1</sup> عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات. المرجع سابق. ص.35.

<sup>2</sup> الدباس، ربا. خدمات المعلومات في المكتبات التعليمية والإلكترونية. عمان: دار البداية للنشر والتوزيع، 2012. ص.67.

### 2-4- المتطلبات الأساسية لخدمات المعلومات في مكتبات المطالعة العمومية :

حتى تتحقق خدمات المعلومات في المكتبات على الوجه الأكمل لابد من توفر مقومات أساسية تتركز عليها وتتمثل فيما يلي:<sup>2</sup>

• **الكوادر البشرية المؤهلة :** مع انفتاح مكتبات المطالعة العمومية وتغير النظرة السائدة بين أوساط المكتبيين من كونها مخزنا لأوعية المعلومات فقط إلى كونها مؤسسة تستقبل المستفيدين، تقدم لهم الخدمات لتلبية احتياجاتهم المتنوعة، لذا فإن اختيار الكوادر البشرية المؤهلة يساعدون على تقديم الخدمات المكتبية المختلفة، ومساعدة الرواد للاستفادة القصوى منها، وبجميع أشكالها المتعددة كالإرشاد والخدمة المرجعية ويعد المكتبي المتخصص والمؤهل أحد العناصر الضرورية لتقديم الخدمات، وهو يحقق حلقة الوصل بين المستفيد المهتم بالحصول على المعلومة وبين مصادره المختلفة .

ويمكن القول ان نجاح الخدمة المكتبية يعتمد أساسا مستوى الكفاءات المؤهلة ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي، فالقوى العاملة بمكتبات الطالعة العمومية من الأمناء ذوي الخبرة والاختصاص لتقديم النصيحة للقراء أو تدريبهم على الاستعانة بوسائل التعرف على المعلومات وغير ذلك، وبالتالي القوى العاملة المدربة تسهم إسهاما كبيرا في تقديم أفضل الخدمات إلى جمهور المستفيدين.

• **مصادر المعلومات:** هي كل ما تقتنيه مكتبة المطالعة العمومية من مواد مكتبية سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة، يجب أن تكون مصادر المعلومات متنوعة الموضوعات والمجالات، حيث تعتبر مصادر المعلومات التي تقتنيها هذه المكتبات ركيزة أساسية لجوانب الخدمة المكتبية، وهي التي تحدد نجاح الخدمة المكتبية بمدى توافرها في المكتبات وضعفها، وكلما كانت مصادر المعلومات شاملة لفروع المعرفة البشرية ومتنوعة المستويات ومطابقة المعايير كانت المكتبة في وضع يمكنها من تلبية لاحتياجات من خدماتها.

• **التسهيلات اللازمة للمستفيدين:** يجب على مكتبات المطالعة العمومية أن تقدم تسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية، وتوفير أجواء البحث العلمي مثل الأجهزة والتقنيات

<sup>1</sup> زابدي، غنية. التكتلات المكتبية وخدمات المعلومات: الواقع والإنجازات ضمن مشروع meda tempus جامعة عبد الحق بن حمودة بجبل.

مذكرة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات: تخصص إعلام علمي وتقني: كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة. 2006. ص.72.

<sup>2</sup> عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات. المرجع السابق. ص.ص.48-51.

والبرمجيات وقاعات المطالعة ووسائل الاتصال وخدمات التصوير والانترنت والبريد الالكتروني والمواد السمعية والبصرية وأماكن الراحة وغيرها من التسهيلات التي تساعد المستخدمين للوصول إلى غاياتهم من المعلومات.

● **المتطلبات المالية:** تحتاج مكتبات المطالعة العمومية إلى ميزانية خاصة لكي تؤدي دورها الفاعل في خدمة المستخدمين، وتمثل النفقات في تنمية وبناء المجموعات المكتبية وذلك لشراء مصادر المعلومات والأجهزة السمعية والبصرية والبرمجيات والاشتراك في قواعد البيانات..... الخ

### 2-5 أنواع خدمات المعلومات بمكتبات المطالعة العمومية:

تتنوع خدمات المعلومات في مكتبات المطالعة العمومية بتنوع احتياجات المستخدمين المتعددة، والإمكانيات المتاحة في هذه المكتبات وبالتالي وينتج على هذا التنوع الخدمة المطلوبة من طرف المستفيد، لذلك فإن تقسيمها يختلف من معيار لآخر منها خدمات المعلومات المباشرة وغير المباشرة ومنها خدمات المعلومات التقليدية والحديثة وكذلك منها أنواع ترتبط بطبيعة نشاط المستفيد وغيرها وفيما سنعرض أنواع خدمات المعلومات بشكل مبسط.

### 2-5-1 الخدمات غير المباشرة:

ويطلق عليها أيضا اسم الخدمات الفنية وهي كل ما يتعلق بالإجراءات و العمليات الفنية التي يهتم بها العاملون دون أن يراهم المستفيد مباشرة و لكنه يستفيد من النتائج النهائية لهذه الخدمات وتشمل خدمات المعلومات الفنية الخدمات التالية:

#### أ خدمة التكشيف:

يعد التكشيف أحد العمليات الفنية يخضع لقواعد وإجراءات من أجل إعداد الكشافات أو إعداد المداخل الكشفية بغرض سرعة الوصول إلى المعلومات المطلوبة في أقل وقت وجهد.<sup>1</sup> وذلك من خلال فحص الوعاء أو الوثيقة ثم تحليل المحتوى وفق قواعد محددة مع إضافة مؤشرات المحتوى ومؤشرات المكان أيضا، يعتبر همزة وصل بين الباحث والكتاب، يمكن الباحث من أن يتعرف على مواضيع في مجال اهتمامه.<sup>2</sup>

#### ب خدمة الاستخلاص:

هو " عبارة عن أعمال تقدم معلومات مخرصة مكثفة وشاملة ذات دلالة وأهمية ومصاغة بطريقة معينة لتعريف الباحث بمحتويات وثيقة معينة ( كتاب دورية، مرجع رسالة جامعية) ...دون أن يضطر للرجوع إليها كما تقدم له معلومات ببليوغرافي كاملة عن الوثيقة ليستطيع الوصول إليها عند الحاجة ، ويمكن أن تظهر هذه المستخلصات

<sup>1</sup> المدادحة، أحمد نافع. المرجع السابق. ص.77.

<sup>2</sup> المرجع السابق. ص.78.

مع الوثيقة نفسها ( في مقدمتها عادة)، أو مستقلة تماما عنها في جزء خاص أو في شكل دورية متخصصة في هذا المجال. وبالتالي تيسير انتقاء الوثائق التي يمكن قراءتها وذات الصلة بموضوع الباحث.<sup>1</sup>

### ت خدمة الفهرسة :

تعرف الفهرسة بأنها عملية الإعداد الفني لمصادر المعلومات على اختلافها مطبوعة أو غير مطبوعة، بهدف أن تكون تلك المصادر في متناول المستفيد بأيسر الطرق و في أقصر وقت ممكن و عليه فإن الهدف النهائي للفهرسة هو عملية تسهيل استرجاع المعلومات

### ث خدمة التصنيف :

هو الترتيب المنطقي المنسق لعدد من المفردات وفقا لخطة محددة أو تنسيق معين وفقا لمظاهر فيما بينها"، وتوجد العديد من أنظمة التصنيف العالمية المعروفة مثل ديوي أو تصنيفات أخرى باجتهادات المكتبات نفسها.

## 2 - 5 - الخدمات المباشرة:

وتسمى أيضا الخدمات العامة أو خدمات المستفيدين والتي تتعامل فيها المكتبة بشكل مباشر مع المستفيدين وتشمل كافة الأعمال والخدمات التي تقدمها المكتبات للمستفيدين وتشتمل هذه الخدمات الإعارة، الخدمة المرجعية وخدمة التصوير والاستنساخ<sup>2</sup> مايلي:

### أ خدمة الإعارة :

هي عملية تسجيل وإخراج الكتب أو المواد المكتبية الأخرى لاستخدامها خارج أو داخل المكتبة، بغرض الاستفادة منها خلال فترة زمنية معينة ووفق نظام معين، تعد من أهم الخدمات جميعا، وتشمل كافة النشاطات المتعلقة بإعارة المواد المكتبية وإلغاء إعارتها بعد إرجاعها إلى المكتبة مثل: إعارة المواد الخاصة والمحجوزة، ومتابعة وصيانة السجلات، ومراقبة وجمع الكتب المتأخرة، وإعداد الإحصاءات اليومية والشهرية، وهي خدمة يتم من خلالها إتاحة استخدام بعض مواد المكتبة خارجها وفقا لضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المواد وإعادتها في الوقت المحدد.<sup>3</sup>

### ب خدمة التصوير والاستنساخ:

توفر مكتبات المطالعة العمومية خدمة التصوير لحل العديد من المشاكل التي تتعلق بالتزويد والخزن والمحافظة على المقتنيات وتيسير الاستفادة منها، وقد لا يرغب المستفيد في إعارة المصدر وإنما يحتاج إلى تصوير جدول أو مخطط أو معلومة معينة منه لتدارسها أو الاحتفاظ بها، وكذلك يصعب تداول بعض أشكال مصادر المعلومات كالمراجع

<sup>1</sup> النوايسة، غالب عوض. المرجع سابق. ص.ص.219.221.

<sup>2</sup> عليان، ربحي مصطفى، المومني، حسن أحمد. أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث الأكاديمي، عمان: علم الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، 2016، ص.190.

<sup>3</sup> المدادحة أحمد نافع. المرجع سابق. ص.43.

## الفصل الأول: مكتبات المطالعة العمومية مدخل عام

والمصادر النادرة، وغيرها مما لا يسمح للمستفيد بإعارتها خارج المكتبة،<sup>1</sup> وتعتمدها المكتبة لتوفير لمستفيديها إمكانية تصوير ما يحتاجونه من معلومات كالوثائق التي لا تعار إلى الخارج وبأسعار رمزية، ومن جهة أخرى تستغل فوائدها المالية لدعم خدمات أخرى بمكتبات المطالعة العمومية، التي تتيحها مجاناً ضمن مبالغ الاشتراك السنوي أو بتصوير جزء محدد مجاناً فقط.

### ت خدمة الإحاطة الجارية :

وتعتبر نظم مراجعة الوثائق الحديثة من أجل اختيار مواد ومحتويات لها اتصال أو علاقة باحتياجات شخص أو مجموعة أشخاص، وتسجيل هذه المواد والمحتويات ثم إرسال مذكرات عنها إلى الأشخاص أو المجموعات التي تهتم بالموضوع، وبالتالي استعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتوفرة حديثاً في هذه المكتبات، واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات باحث أو مستفيد ومجموعة مستفيدين وتسجل هذه المواد من أجل إعلامهم (احاطتهم علماً) بالطرق المناسبة عن توفرها لدى المكتبة.<sup>2</sup>

ويمكن الحصول على الإحاطة الجارية عن طريق قوائم الإضافات الجديدة التي أضيفت للمكتبة وهي مصنفة، أو عن طريق نشرة الإحاطة الجارية الإعلامية وتفيد في عرض الوثائق الحديثة وتغطي حواجز اللغة حيث تترجم، إلى لغة المستفيد وتغطي نشرة الإحاطة الجارية: مقالات، الدوريات، والكتب الحديثة وبراءات الاختراع.<sup>3</sup> وبالتالي هي عملية الإلمام بكل التطورات الجديدة وإعلام المستفيد بكل ما هو جديد في مجال بحثه، في كل فروع المعرفة وبما يخدم تخصصاتهم ومعارفهم.

### ث الخدمة المرجعية:

هي إحدى الوسائل التي تستعين بها المكتبة لتحقيق أهدافها، فإن الإعارة هي المظهر الثاني والمكمل لخدمة المراجع، حتى أننا نستطيع أن نقول الإعارة والخدمة المرجعية هما جناحا الخدمة المكتبية، وينبغي على أخصائي المراجع في الخدمة المرجعية أن يكون قادراً على الإجابة على جميع أنواع الأسئلة، وأن يكون ملماً بطرق البحث عن الإنتاج الفكري اليدوية والآلية والبحث في شبكات المعلومات.<sup>4</sup>

وبالتالي هي الإجابة عن كافة الأسئلة والاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد و الباحثين، ويساعد رواد المكتبة من أجل التعرف على المراجع الأساسية في موضوع معين، وتكون الخدمة المرجعية مباشرة عن

<sup>1</sup> عبد المعطي، ياسر يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2005. ص. 99.

<sup>2</sup> الدباس، ربا. المرجع السابق. ص. 264.

<sup>3</sup> المداحة، أحمد نافع. المرجع السابق. ص. 61.

<sup>4</sup> حسب الله، السيد، الهجرسي، سعد محمد. تخصص المكتبات والمعلومات مدخل منهجي وعائلي. الرياض: دار المريخ للنشر، 1990. ص. 103.

طريق لاتصال المباشر مع المستخدمين، وغير مباشرة هدفها تسهيل مهمة وصول المستخدمين إلى أوعية المعلومات وإفادة منها.

### ج خدمة البث الانتقائي:

هو إجراء يسمح لكل مستفيد أو مجموعة من المستخدمين بالتعرف على الوثائق والمراجع والمستخلصات والبيانات التي يجري اختيارها وفقاً لاتجاهات واهتمامات المستخدمين وهذه الخدمة هي جزء من خدمة الإحاطة الجارية، تستخدم تكنولوجيا المعلومات في تقديمها وهي طريقة يمكن من خلالها تعريف المستفيد، وإحاطته علماً بمصادر المعلومات الحديثة ذات العلاقة بمجال بحثه وتخصصه وهي تعد من أفضل طرائق خدمة الإحاطة الجارية لأنها موجهة للفرد مباشرة أي أنها مصممة وفقاً لاحتياجات كل باحث.<sup>1</sup>

ومنه يمكن القول أن هذه الخدمة متخصصة وموجهة تقوم بها مكتبات المطالعة العمومية وذلك من خلال انتقاء المعلومات والمصادر المناسبة لاهتمام المستخدمين بها، حيث يتم بث تلك المعلومات إلى الفئات والأفراد من المستخدمين المعنيين.

### ح الخدمة البيبليوغرافية:

وهي خدمة تتعدى حدود التوجه والإرشاد والبيبليوغرافية معينة إلى الإعداد لمثل هذه القائمة، وهي ذات قيمة كبرى بالنسبة لطلبة الدراسات العليا والباحثين وأعضاء هيئة التدريس بل إنها ذات قيمة أيضاً بالنسبة للطلبة المرحلة الجامعية الأولى، وهذه القائمة تفيد المستفيد حيث تحصر له أوعية المعلومات التي تتناول موضوع بحثه ويتلخص دورها كالتالي:

- ✓ اختيار وتوفير البيبليوغرافيات المناسبة للباحثين وإعلامهم عن توفرها.
- ✓ إرشاد الباحثين وتدريبهم عن كيفية التعامل مع البيبليوغرافيا.
- ✓ إعداد قوائم بيبليوغرافية عند الضرورة وتوفيرها للباحثين ويتم ذلك بالتعاون مع أقسام أخرى خاصة قسم الفهرسة.<sup>2</sup>

ومنه تبقى الخدمة البيبليوغرافية ذات أهمية بالغة تسعى أغلب المكتبات لتوفير القوائم البيبليوغرافية الخاصة برصيدها الفكري لتسهيل عملية البحث على المستخدمين.

<sup>1</sup> الدباس، ريا. المرجع السابق. ص. 250.

<sup>2</sup> عليان، ربحي مصطفى، النجاوي، أمين. المرجع السابق. ص. 112-2013.

### خ خدمة استرجاع المعلومات:

هي مجموعة من الخطوات والعمليات المتعاقبة التي تجري لإيجاد المعلومات الضرورية أو لإيجاد الوثائق التي تحوي هذه المعلومات مع استرجاع هذه الوثائق أو نسخ منها، وتوجد طريقتين لاسترجاع المعلومات أولها التقليدية اليدوية يتم هذا لاسترجاع عن طريق الرجوع إلى الكتب والبحث عن المعلومات الموجودة فيها بالطرق الاعتيادية التقليدية، أو عن طريق الكشافات وغيرها، أما الثانية الاسترجاع الآلي باستخدام التقنيات الحديثة كالحاسبات الإلكترونية في تخزين واسترجاع المعلومات.<sup>1</sup>

بالإضافة إلى بعض الخدمات الأخرى كالتالي :

- **خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة:** تقدم مكتبات المطالعة العمومية دورا بارزا في تقديم خدمات المكتبية والمعلوماتية لهذه الفئة التي تختلف عن الأشخاص العاديين في جانب من الجوانب العقلية أو الجسمية أو الاجتماعية، أو صعوبات التعلم وتقديم خدمات تعليمية وتربوية للاستفادة من قدراتهم.<sup>2</sup>
- **خدمات معلومات خاصة بالأطفال:** يحتاج الأطفال إلى عناية واهتمام خاصين نظرا للانطباعات الأولى التي تتكون لديهم حول المكتبة والقراءة ومصادر المعلومات، وتضع مكتبات العمومية برامج خاصة لخدمات الأطفال وتنمية مهارات المعلومات لديهم، من خلال العديد من الأنشطة التي يتم تنفيذها في قاعات خاصة مجهزة بالأثاث والمناخ المناسب، ونستطيع القول بأنه لا يوجد دولة في العالم تخلو من وجود بعض أشكال خدمة القراءة للأطفال، وتحتاج خدمات الأطفال لأشخاص مدربين مهنيًا مع الخبرة في الأنشطة المخصصة للأطفال.<sup>3</sup>
- **خدمة تسويق المعلومات:** تسعى هذه المكتبات عبر تاريخها الطويل إلى ربط المستفيد بها وإثارة انتباهه إلى ما تقدمه من خدمات وتلبية حاجاته المعلوماتية، وفي محاولة منها لمواجهة التحديات التي واجهتها والتغلب عليها اتجهت إلى تسويق معلوماتها وخدماتها كإحدى الاستراتيجيات الحديثة للوصول إلى المستفيدين الحاليين والمتوقعين، وزيادة الاستفادة منها بما يحقق الأهداف ويضمن لها البقاء والاستمرارية.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> النوايسية، غالب عوض. المرجع السابق. ص. 252. 253.

<sup>2</sup> الحارثي، نورة بنت محيل، الزهري، سعد بن سعيد. خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية السعودية: دراسة تقييمية، مجلة البليوبيليا لمراسلات المكتبات والمعلومات، جامعة الملك سعود، العدد 04، ص. 175.

<sup>3</sup> المالكي. مجبل لازم مسلم. المكتبات العامة الأهداف، الإدارة العلمية، الخدمات المكتبية والمعلوماتية. عمان: مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، 2000. ص. 126.

<sup>4</sup> عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات. المرجع السابق. ص. 472.

● **خدمة الترجمة:** تعرف الترجمة بأنها ترجمة البحوث والأعمال العلمية المتخصصة أيا كان مجالها، ويجب الاهتمام بالمادة العلمية التي تشتمل عليها الوثائق المترجمة ومن ثمة الاهتمام بالشكل والأسلوب وقد جاءت خدمة الترجمة في المكتبات من أجل تخطي الحواجز اللغوية التي ينشر بها الإنتاج الفكري ، حيث أن النشر العلمي والمعلومات العلمية أصبحت بلغات عديدة.<sup>1</sup>

### 2-6 العوامل المؤثرة في خدمات المعلومات بمكتبات المطالعة العمومية :

هناك مجموعة من العوامل التي ينبغي مراعاتها عند التخطيط لخدمات المعلومات وتقديمها وهي:<sup>2</sup>

❖ **طبيعة المستفيدين واهتماماتهم وحاجاتهم:** حيث يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة لأخرى من حيث مستوياتهم العمرية والعلمية والثقافية وحاجاتهم واهتماماتهم المعلوماتية وعليه فإن خدمات المعلومات المقدمة يجب أن تتواءم مع طبيعة هذا المجتمع واهتماماته وحاجاته.

❖ **نوع المكتبة وأهدافها:** حيث تختلف خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات الأطفال والمكتبات المدرسية مثلا عنها في المكتبات المطالعة العمومية والجامعية والمتخصصة، فلكل مكتبة أهداف معينة ولا يمكن تحقيق تلك الأهداف إلا من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي تقدمها ويتم أدائها والمتمثلة في الخدمات المكتبية التي تقدمها فكلما كان حجم المكتبة كبيرا دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر.<sup>3</sup>

❖ **حجم المكتبة:** من حيث المبنى وحجم المجموعات وطبيعتها ونوعيتها وعدد المستفيدين من تلك الخدمات عنصرا مهما في تحديد الخدمات المكتبية التي تقدمها وتنوع اهتماماتهم فكلما كان حجم المكتبة كبيرا دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر.

❖ **الميزانية المتوفرة:** والتي يتوقف عليها تقديم أفضل الخدمات، بالإضافة إلى إمكانية التوسع فيها تطويرها.

❖ **نوع المكتبة :** من خلال التقسيم النوعي للمكتبات يتضح أن هناك أنواعا عديدة من المكتبات كالمكتبات الجامعية والمدرسية والعمومية والمتخصصة وغيرها وبالتالي فإن الخدمات تختلف من مكتبة لأخرى ويعود ذلك للاختلاف في أهدافها وحجم مجموعاتها والإمكانات المتوفرة.

❖ **العاملين بالمكتبة:** من حيث مؤهلاتهم وثقافتهم وعددهم، فكلما كان عدد العاملين في المكتبة كبيرا إلى حد ما ويتمتعون بمؤهلات عالية ولديهم رغبة في العمل كلما دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر ومتقدمة.

<sup>1</sup> زايدي، غنية. **المرجع السابق**. ص.81.

<sup>2</sup> عليان، ربحي مصطفى. **خدمات المعلومات**. المرجع السابق. ص. 51-52.

<sup>3</sup> النوايسية، غالب عوض. مرجع سابق. ص.32.

## الفصل الأول: مكتبات المطالعة العمومية مدخل عام

بالإضافة إلى عوامل أخرى تتمثل هذه العوامل في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والدينية واللغوية والسياسية والجغرافية وتطور الاتصالات فهذه العوامل لها تأثير كبير في تقديم خدمات المكتبية.

### 3 تحديات مكتبات المطالعة العمومية:

تؤدي مكتبات المطالعة العمومية دورا مهما في رفع المستوى الثقافي والمعرفي لدى الفرد والمجتمع لما تقدمه من خدمات معلومات لتسهيل وصول المستفيد للمعلومة بأقل جهد ووقت، ورغم الجهود المبذولة إلا أن هذه المكتبات تواجه بعض التحديات التي تعيق من تطورها وتقدمها مستقبلا وهي كالتالي:<sup>1</sup>

### 3-1 تحدي الانفجار الوثائقي:

هو حالة عادية لسيرورة الإنتاج الفكري المطبوع ساد العالم بداية من منتصف القرن الخامس عشر والذي جعل العلم في حالة من الإشباع الثقافي والعلمي، ويعني من وجهة نظر علم المكتبات والتوثيق حالة غير عادية من حيث وفرة المعلومات والوثائق وصعوبة التحكم فيها والسيطرة عليها، وتعود أسباب هذه الظاهرة إلى مايلي:

✓ اختراع الطباعة بالحروف المتحركة مما سهل طباعة كميات كبيرة من المعلومات وبالتالي حدوث زخم وثائقي مفاجئ لم تكن المؤسسات التوثيقية والمكتبات مهيأة لاستقباله.

✓ توفر الورق ورواج صناعته.

✓ الثورة الصناعية وما حققته من قفزة في مجال تصنيع وتقديم صناعة الآلة.

✓ حاجة الأفراد والمؤسسات والمكتبات بصفة دائمة وملحة إلى توفير معلومات ووثائق تلبي احتياجات مستفيديها وتوظيفها في الأعمال الشخصية أو الاجتماعية.

وبالتالي العصر الذي نعيشه هو عصر انفجار المعلومات يتميز بدينامكية التغيير والتطور السريع والهائل في مختلف مجالات المعرفة، وبهذا فإن الانفجار الوثائقي الذي عرفته البشرية خلال القرنين الماضيين جعل من بعد الندرة والقلّة كفاية وكثرة وهو ما جعل مكتبات المطالعة العمومية على الخصوص على المحك، فبالنظر للمهام المستندة لها كإحدى مؤسسات المجتمع وأعمدته وهي الوفاء لقيم المجتمع والاستجابة لاحتياجات أفرادها يفرض عليها أن تعمل بجد وعزيمة لضمان توفير المعلومات بأحسن السبل والطرق.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> معيزي، منال، بوظالب، حنان. المرجع السابق. ص.ص.31.32.

<sup>2</sup> بن عنيبة، راجح، شوشاني، محمد، محمد. صعوبات تجسيد مشاريع الرقمنة في مكتبات المطالعة العمومية: دراسة ميدانية بمكتبتي المطالعة

العمومية تبسة-الوادي. مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات: تخصص تسيير ومعالجة المعلومات: كلية العلوم انسانية واجتماعية

تبسة. 2019. ص.ص.28-29.

لذلك تسعى مكتبات المطالعة العمومية إلى توفير المعلومات المناسبة للشخص المناسب بالقدر المناسب وهذا يحتاج إلى السيطرة على الإنتاج الفكري وتبسيطه وتيسير الحصول عليه من خلال الكشافات والمستخلصات وعرض الكتب والدوريات وغيرها.<sup>1</sup>

### 2-3 تحديات تكنولوجياية:

المكتبة هي جزء لا يتجزأ من المحيط الذي تتواجد فيه، وبالتالي على مكتبات المطالعة العمومية أن تكون على صلة بالمحيط الذي يشملها ومتابعة التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا والتقنيات الحديثة والسعي لمواكبة هذه التطورات وما يعرقل هذا الغياب بنية معلوماتية وتكنولوجياية وتقنية صلبة تدعم ذلك.

### 3-3 تحديات إدارية:

تتمثل في المسؤولية المخولة للمديرين بمكتبات المطالعة العمومية المتعلقة بسيطرة الإجراءات الروتينية في الأعمال الإدارية، وضرورة إعادة النظر في الإمكانيات والأدوار التي تتناسب مع تصورات المجتمع، وكذلك النقص الفادح في الكادر البشري المؤهل، فهذا العصر المتطور أو كما سماه البعض عصر اقتصاد المعلومات يتيح للمكتبات فرصا للقيام بأدوار ووظائف جديدة تستجيب لاحتياجات المستفيدين المعقدة وقدرتهم على استخدام التكنولوجيا الحديثة، وهذا يفرض على العاملين بمكتبات المطالعة العمومية السعي لاكتساب مهارات تسويقية وتعليمية وفنية ولغوية تمكنهم من مجاراة هذا التطور من جهة ومجتمع المعلومات من جهة أخرى.

### 4-3 تحديات تتعلق بتطوير الخدمات:

تعاني مكتبات المطالعة العمومية ضعفا من حيث الخدمات والخدمات التي تقدمها للمستفيدين مازالت ذات طابع تقليدي، كما أن نظام الإعارة يعتمد على أسلوب روتيني مما ينجز عنه إتلاف بعض عناوين الكتب بفعل التعامل اليومي بها، كذلك عدم الاهتمام بتسويق خدمات المعلومات وإن كانت الجهود التي ظهرت في المجال قليلة وشحيحة، إضافة إلى هذا نظام الفهرسة والتصنيف لا يخدم المستفيد، ففي بعض الحالات يتعب المستفيد في الحصول على مبتغاه ويضع الجهد والوقت في عناء البحث على بعض العناوين والمعلومات، ونجد أن مكتبات المطالعة العمومية في المدن تختلف عن الأرياف وينعكس هذا الاختلاف على نوعية الخدمات المقدمة، حيث يكون من السهل على المكتبة في المدن عقد ندوات وإعداد وتقديم العروض الفنية عكس فروعها التي تكون في الأرياف أو المناطق النائية التي لا تمتلك

<sup>1</sup> محمد، هاني. المرجع السابق، ص. 91.

## الفصل الأول: مكتبات المطالعة العمومية مدخل عام

الإمكانات المادية من قاعات ووسائل ومساعدة وغيرها، كل هذا شكل تحديا أمام تحقيق هذا النوع من المكتبات لأهدافها بكفاءة وفعالية.<sup>1</sup>

### 3-5 تحدي الأزمات الصحية:

إن مكتبات المطالعة العمومية هي أكثر فئات المكتبات تنوعا، من حيث المبنى وحجم المقتنيات ونوعية المستفيدين، ولذلك فإن هذه الأخيرة هي أكثر المكتبات عرضة للأزمات بما فيها الأزمات الصحية، تحتاج إلى تنظيم خاص نظرا لما تتمتع به من استقلالية في الإدارة تجعلها المسؤل الأول والأخير عما يحدث، فإن تفشي الأزمات الصحية في هذه المكتبات يؤثر على صحة الأفراد ويقلل من ساعات العمل اليومية، كما أن انتشار الأمراض المعدية بين المترددين على المكتبة يؤثر عليها سلبا، بل هو موقف خطر نظرا لأن تحديد مصدر العدوى غالبا ما يكون أمر صعب وفي حالة تحديد مصدر العدوى فإن أخلاقيات التعامل مع هذا الموقف تفرض على هذه المكتبات العديد من القيود، وبالتالي تصبح الاجراءات التي يمكن اتخاذها أكثر صعوبة، فإن اتخاذ القرارات اللازمة لمنع المصابين من الدخول إلى المكتبة ليس بالأمر السهل، كما أن انتقاء العبارات يحتاج إلى تمرين وخبرة وحنكة في التعامل مع المصابين ومع الوضع الراهن، وتبقى إجراءات الوقاية والإعلان بكافة السبل الممكنة للمكتبة عن ضرورة البقاء في المنزل، وتجنب الخروج للأماكن العامة لعدم نشر العدوى والأمر يتوقف بالدرجة الأولى على مدى انتشار الوعي الصحي لدى المستفيدين بهذه المكتبات.

### خلاصة الفصل الأول:

تسعى مكتبات المطالعة العمومية إلى دعم الروابط الاجتماعية بما توفره من الاتصال والترفيه والتثقيف لكل أفراد المجتمع وهي تبذل باستمرار خدمات جديدة، حيث أصبحت في العصر الحديث واحدة من الاحتياجات الأساسية لصقل شخصية المستفيد وتساهم في بنائها بصورة سليمة، وعلى اعتبار أن خدمات المعلومات هي الهدف الرئيسي من انشاء مختلف المكتبات فإن المقياس الرئيسي لتقدير مدى نجاحها مترتب على قدرتها على توفير المعلومات التي يريدها المستخدم في الوقت والمكان المناسبين، كما أن مكتبات المطالعة العمومية كغيرها من المؤسسات تواجه العديد من التحديات منها الانفجار الوثائقي، وتحدي تطور الخدمات وكذلك تحدي الأزمات الصحية، حيث تسعى من خلال خدماتها المقدمة إلى مواجهة هذه التحديات وتحقيق هدفها الأساسي وهو تلبية احتياجات المستفيدين.

<sup>1</sup> بوغرة، فريدة، مسعودي، يمينة. إستراتيجيات إدارة المعرفة الاجتماعية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالجزائر: دراسة ميدانية بمكتبات ولايات تبسة-قسنطينة-سكيكدة. ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية: جامعة قالمة، 2018، ص.42.

# الفصل الثاني: الأزمات الصحية

## ومكتبات المطالعة العمومية

- تمهيد
- 1مدخل مفاهيمي للأزمة الصحية
- 1-1 مفهوم الأزمة
- 1-2 المفاهيم المشابهة للأزمة
- 1-3 مفهوم الصحة
- 1-4 مفهوم الأزمة الصحية
- 1-5 خصائص الأزمات الصحية
- 1-6 أبعاد الأزمة الصحية
- 2 إدارة الأزمات الصحية بمكتبات المطالعة العمومية
- 2-1 مفهوم إدارة الأزمات
- 2-2 مفهوم إدارة الأزمات الصحية بالمكتبات
- 2-3 مراحل إدارة الأزمات الصحية بمكتبات المطالعة العمومية
- 2-3-1 إدارة الأزمة الصحية قبل وقوعها
- 2-3-2 أثناء وقوع الأزمة الصحية
- 2-2-3 بعد انتهاء الأزمة الصحية
- 2-4 مبادئ إدارة الأزمات الصحية بمكتبات المطالعة العمومية
- 2-5 مقومات إدارة الأزمات الصحية بمكتبات المطالعة العمومية
- 2-6 معوقات إدارة الأزمات الصحية بمكتبات المطالعة العمومية
- 2-7 الحلول المقترحة لنجاح إدارة الأزمات الصحية بمكتبات المطالعة العمومية
- 3- أزمة كوفيد-19 ومكتبات المطالعة العمومية في الجزائر
- 3-1 مفهوم أزمة الكوفيد-19
- 3-2 مراحل تطور فيروس كوفيد-19 في الجزائر
- 3-3 طرق انتشار كوفيد 19 في الجزائر:
- 3-4 أزمة كوفيد وخدمات المعلومات في الجزائر
- 3-5 أزمة كوفيد 19تأثيرها الإيجابي على مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر
- 3-6 أزمة كوفيد-19تأثيرها السلبي على مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر
- خلاصة الفصل الثاني

### تمهيد

تعتبر الأزمة من المفاهيم واسعة الانتشار في المجتمع المعاصر، حيث أصبح يمس بشكل أو بآخر كل جوانب الحياة بدءاً من الأزمات التي تواجه الفرد مروراً إلى الأزمات التي تمر بها الحكومات والمؤسسات انتهاءً بالأزمات الدولية، حيث تمثل الأزمة انخياراً للهياكل الإدارية تهدد القيم الجوهرية التي ترتكز عليها هذه المؤسسات، كونها موقفاً غير اعتيادي وغير متوقع شديد الخطورة يهدد قدرة الفرد والمؤسسات، كذلك تتأثر به المكتبات كغيرها من المؤسسات، ولقد شهدت مكتبات المطالعة العمومية الكثير من الأزمات كان لها الأثر البالغ على هذه المكتبات ومقتنياتها وأرصدها.

ومرت مكتبات المطالعة العمومية بفترات شهدت خلالها العديد من الأزمات الصحية والأمراض والأوبئة مثل مرض الجدري الطاعون والملاريا، والكوليرا، إلا أن أبرزها وأكثرها حدة هو وباء كوفيد19، الذي انتشر في العالم في مدة قصيرة جداً، والذي بدأ في مدينة أوهان بالصين لينتقل إلى أمريكا وألمانيا وإيطاليا ثم إلى باقي الدول، والجزائر واحدة من هذه الدول التي تأثرت بالكوفيد19 الذي أضحى مخلفاً أزمات لاتعد ولا تحصى على جميع القطاعات وأثر في خدماتها المقدمة بما في ذلك مكتبات المطالعة العمومية.

### 1مدخل مفاهيمي للأزمة الصحية:

#### 1-1 مفهوم الأزمة :

لا يختلف اثنان في أن الأزمات جزء رئيسي في واقع الحياة البشرية المؤسسية وهذا يدفع إلى التفكير بصورة جدية في كيفية مواجهتها والتعامل معها بشكل فعال يؤدي إلى الحد من النتائج السلبية لها والاستفادة إن أمكن من نتائجها الإيجابية وقد وردت عدة تعريفات لمفهوم الأزمة منها ما يلي:

لغة: تعود الأصول الأولى لاستخدام كلمة أزمة إلى علم الطب الإغريقي القديم، وقد كانت هذه الكلمة تستخدم للدلالة على وجود نقطة تحول مهمة، ووجود لحظة مصيرية في تطور مرض ما، ويتربط على هذه النقطة إما شفاء المرض خلال مدة قصيرة أو موته، وتم استخدام الكلمة في بحوث علماء الطب النفسي للدلالة على الانعكاسات النفسية الحادة على الفرد وسلوكه وعلى الجماعة، أما في معاجم اللغة العربية تعني الشدة والقحط وهي تشير إلى حالة طارئة وموقف استثنائي مغاير ومخالف لمجريات الأمور العادية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> أبو فارة، محمد يوسف. إدارة الأزمات مدخل متكامل. عمان: إثراء للنشر والتوزيع، 2009. ص.22.

يعرفها قاموس أكسفورد: "هي نقطة تحول في المرض، أو في تطور الحياة أو تطور التاريخ إلخ، وتفسر نقطة التحول، بأنها قد تتسم بالصعوبة والخطورة والقلق على المستقبل ووجوب اتخاذ قرار محدد."<sup>1</sup>

تعرف الأزمة في قاموس **webster**: "بأنها موقف يمثل نقطة تحول نحو الأسوأ أو الأفضل وهذا الموقف يواجهه الدول والأفراد والجماعات والمنظمات بمختلف أنواعها."<sup>2</sup>

اصطلاحاً: هي لحظة حرجة وحاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي أصيب بها، تشكل بذلك صعوبة حادة أمام متخذ القرار تجعله في حيرة بالغة، فأى قرار يتخذ في ظل دائرة من عدم التأكد وقصور المعرفة، وقلة البيانات والمعلومات واختلاط الأسباب بالنتائج، وتداعي كل منها بشكل متلاحق، ليزيد من الجهول عن تطورات الأزمة في ظل مجهول متصاعد عن احتمالات ما قد يحدث مستقبلاً من الأزمة، في الأمة ذاتها.<sup>3</sup>

بالرغم من تعدد تعريفات الأزمة من قبل العديد من الكتاب والباحثين وذلك بتعدد خلفياتهم والزواوية التي ينظرون منها إلى كلمة الأزمة، إلا أن هناك تشابه كبير بين هذه التعريفات، حيث أن بعض الباحثين عرف الأزمة بالمفهوم الاجتماعي والسياسي والاقتصادي كالتالي:

- يقصد بالأزمة من الناحية الاجتماعية "توقف الأحداث المنظمة والمتوقعة واضطراب العادات مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن، ولتكوين عادات جديدة أكثر ملائمة".<sup>4</sup>
- أما الأزمة من الناحية السياسية: "حالة أو مشكلة تأخذ بأبعاد النظام السياسي وتستدعي اتخاذ قرار لمواجهة التحدي الذي تمثله سواء كان إدارياً، أو سياسياً، أو نظامياً، أو اجتماعياً، أو اقتصادياً، أو ثقافياً".<sup>5</sup>
- ومن الناحية الاقتصادية فهي تعني: "انقطاع في مسارالنموالاقتصادي حتى انخفاض الإنتاج أو عندما يكون النمو الفعلي أقل من النمو الاحتمالي".<sup>6</sup>
- تعرف أيضاً: هي خلل مفاجئ يحدث نتيجة لأوضاع غير مستقرة تتضمن انفصام يعلن الانتقال الحتمي من حالي إلى أخرى، أو هي تهديداً خطراً أو غير متوقع لأهداف أو قيم أو معتقدات أو ممتلكات الأفراد أو المنظمات أو الدول والتي تحد من اتخاذ القرار.<sup>7</sup>

<sup>1</sup> ماجد، عبد المهدي المساعدة. إدارة الأزمات(المدخل-المفاهيم-العمليات). عمان: دارا لثقافة للنشر والتوزيع، 2012، ص.21.

<sup>2</sup> Webster, Ninth new dictionary, second edition, libraric due Liban, Beriut, 1999, p, 495.

<sup>3</sup> جميل، عبدالكريم أحمد. إدارة الأزمات والكوارث. الأردن: الجنادرية للنشر والتوزيع. 2015، ص.20.

<sup>4</sup> عليوة، السيد. إدارة الأزمات والكوارث: مخاطر العولمة والإرهاب الدولي. ط2، القاهرة: دار الأمين للنشر والتوزيع، 2002م، ص.13.

<sup>5</sup> المرجع نفسه، ص.13.

<sup>6</sup> هلال، محمد عبد الغني. مهارات إدارة الأزمات. القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية، ط4، 2004. ص. 51.

<sup>7</sup> جميل، عبدالكريم أحمد. إدارة الأزمات والكوارث. عمان: الجنادرية للنشر والتوزيع، [د-ت]. ص.13.

❖ وفي تعريف آخر الأزمة هي تحول فجائي عن سلوك المعتاد، تعني تداعي سلسلة من التفاعلات يترتب عليها نشوء موقف فجائي ينطوي على تهديد مباشر للقيم أو المصالح الجوهرية للدولة مما يستلزم معه ضرورة اتخاذ القرارات سريعة في وقت ضيق وفي ظروف عدم التأكد وذلك حتى لا تنفجر الأزمة.<sup>1</sup>

❖ وبتالي تعبر الأزمة عن حدث مفاجئ غير متوقع غي المؤسسة مما يؤدي إلى صعوبة التعامل معه، ومن ثم ضرورة البحث عن وسائل وطرق لإدارة هذا الموقف بشكل يقلل من أثره وتناججه السلبية، وكذلك هي حالة مؤقتة من الاضطرابات من اختلال التنظيم تتميز بقصور إدارة المؤسسة في مواجهة هذه الحالة باستخدام الطرق المعتادة لحل المشكلات وقد تنطوي الأزمة من إمكانيات لحدوث نواتج غالباً ما تكون سالبة بشكل جذري ولكن قد تنطوي على نتائج موجبة في بعض الحالات.<sup>2</sup>

❖ تعتبر الأزمة نقطة تحول في أوضاع غير مستقرة يمكن أن تقود إلى نتائج غير مرغوب فيها إذا كانت الأطراف المعنية غير مستعدة أو غير قادرة على احتوائها أو درء مخاطرها، ومن التعريفات السابقة يتضح وجود عناصر مشتركة تشكل ملامح الأزمة وتتمثل في:

- وجود خلل وتوتر في العلاقات.
- الحاجة إلى اتخاذ قرار.
- عدم القدرة على التنبؤ الدقيق بالأحداث القادمة.
- نقطة تحول إلى الأفضل أو الأسوأ.
- الوقت يمثل قيمة حاسمة فقد تكون النتائج غير مرغوب فيها، في وقت قصير ويستلزم اتخاذ قرار محدد للمواجهة في وقت محدد.<sup>3</sup>

ومن خلال ما ذكر سابقاً إن الأزمة هي حالة مفاجئة ناتجة عن تغيير مفاجئ، يخلق حالة من التوتر والإحساس بالخطر مما يهدد كيان الفرد والمجتمع، وهي تنشأ في أي لحظة وفي ظروف مفاجئة نتيجة لظروف داخلية أو خارجية تخلق نوع من التهديد للمؤسسة أو المنشأة أو الفرد، تتطلب قرار ينتج عنه مواقف جديدة، سلبية كانت أم إيجابية تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة.

<sup>1</sup> Laurence Barton, crisis in Organisations Managing ,Communicating in the heat of chaos, south western, U.S.A ,1993, p.02.

<sup>2</sup> الأعرجي، عاصم. إدارة الأزمات واتخاذ القرارات. عمان: مؤسسة حمادة للدراسات الجامعية والنشر والتوزيع، 2012. ص.23.

<sup>3</sup> الجديلي، ربحي عبد القادر. واقع أساليب إدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية الكبرى في قطاع غزة. رسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير: في إدارة الأعمال، كلية التجارة. غزة. 2006. ص.52.

### 1-2 المفاهيم المشابهة للأزمة :

إن مفهوم الأزمة لا يقتصر على مجال علمي معين، بل شمل مجالات متعددة ومتنوعة سمحت بظهور خلط كبير بينه أو بين مفاهيم أخرى مشابهة تبدو لنا في بعض الأحيان مشابهة لها ومن بين هذه المفاهيم : الواقعة، المشكلة، الكارثة والحادثة وفيما يلي شرح مبسط لهذه المفاهيم :

❖ تعريف الواقعة: هي شيء حدث وانتهى أثره أي مجرد خلل في مكون أو وحدة أو نظام فرعي في نظام أكبر وما يمكن استنتاجه هو أن الواقعة خلل جزئي حدث في الماضي وانتهى دون أن يخلف آثار وخيمة، وعليه فهي تختلف عن الأزمة لأن هذه الأخيرة تكون تأثيراتها شاملة على كامل النسق، كما أن مدتها أطول بكثير من تسلسل أحداث الواقعة.<sup>1</sup>

❖ تعريف المشكلة: تمثل حالة من التوتر وعدم الرضا نتيجة نتيجة لوجود بعض الصعوبات التي تعيق تحقيق الأهداف أو الوصول إليها، وتظهر المشكلة بوضوح عندما تعجز في الحصول على النتائج المتوقعة من الأعمال والأنشطة المختلفة والمشكلة هي السبب والحالة غير المرغوب فيها، إن العلاقة بين المشكلة والأزمة علاقة وثيقة فالمشكلة قد تكون سبب الأزمة ولكنها لن تكون هي الأزمة<sup>2</sup>، فكل أزمة هي مشكلة وليست كل مشكلة أزمة، فالمشكلات يمكن حلها في وقت أسرع من حل الأزمات.<sup>3</sup>

وعليه فإن المشكلة أخف حدة من الأزمة، ويمكن حلها بأيسر الطرق ولا تتطلب جهودا كبيرة من أجل حلها وقد يؤدي حلها إلى تجنب الأزمة، وحل المشكلة يجب أن يكون نهائيا ونافذ المفعول حتى لا تتحول تلك المشكلة إلى أزمة.

❖ تعريف الحادثة: فتشير إلى خلل يؤثر تأثيرا ماديا على النظام بأكمله فقد يتوقف إنتاجه أو يجب إيقافه حتى يتم إصلاح الخلل، كما يمكن أن يكون شيء مفاجئ وغير متوقع يتم بشكل سريع وينقضي أثره فور إتمامه ولا تكون له صفة الاستمرارية بعد حدوثه الفجائي العنيف، ونلاحظ أن الحادثة تتوافق مع الواقعة في قصر مدة تتابع الأحداث لكليهما وتختلف عنها في درجة التأثير فهي تكون ذات تأثير شامل وليس جزئي كما في الواقعة.<sup>4</sup>

✚ تعريف الكارثة: هي حالة حادثة وقعت فعلا ونجم عنها أضرار بالغة سواء في الماديات أو غير الماديات، أو كلاهما معا، والكارثة إحدى مفاهيم المنتصقة بالأزمة وقد تكون الكوارث في الحقيقة من

<sup>1</sup> قرفي، إيمان. دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات الأمنية: دراسة ميدانية بالمجموعة الولائية للدرك الوطني تبسة. مذكرة مكملة شهادة الماستر في تخصص: اتصال في التنظيمات. جامعة تبسة، 2015. ص.20.

<sup>2</sup> الظاهر، نعيم إبراهيم. إدارة الأزمات. عمان: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، 2009، ص.5.

<sup>3</sup> الحريري، محمد سروري. إدارة الأزمات السياسية واستراتيجيات القضاء على الأزمات السياسية الدولية. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2012. ص.89.

<sup>4</sup> الهدمي، ماجد سلام. محمد، جاسم. مبادئ إدارة الأزمات الاستراتيجية والحلول. عمان: دار زهران للنشر والتوزيع، 2009. ص.31.

الأسباب الرئيسية لوقوع الأزمات، ولكنها لا تكون بطبيعة الحال هي الأزمة في حد ذاتها.<sup>1</sup> وهي تلك المشكلة التي تبقى دون حسم لفترة طويلة غير أنها محددة زمانيا ومكانيا<sup>2</sup>

"وهي حدث مروع يصيب قطاعا من المجتمع أو المجتمع بأكمله بمخاطر شديدة وخسائر مادية وبشرية، ويؤدي إلى ارتباك وخلل وعجز في التنظيمات الاجتماعية في سعة الاعداد للمواجهة، وتعم الفوضى في الأداء وتضارب في الأدوار على مختلف المستويات."<sup>3</sup>

### 3-1 مفهوم الصحة:

للصحة ارتباط وثيق بالحياة بحكم كونها من جملة مقوماتها، والمحافظة عليها وحمايتها تدخل في دائرة حقوق الإنسان لاتصال هذا الحق بأصل حقوق الإنسان جميعا وهو الحق في الحياة، لذا عمدت الدول على ضمان هذا الحق في إطار تأمين الصحة العامة.

❖ تعني الصحة لغة: "ذهاب المرض وهي عكس السقيم بمعنى المرض، أما المرض فهو نقيض الصحة، لذلك يقال "الصحة والصحة"، وتعني برئ من كل عيب.<sup>4</sup>

❖ إصطلاحا: يقصد بها غياب الآلام وقدرة الجسم على أداء وظيفته، وقوة الجسم والروح والمعافاة من الأمراض والتشوهات فيكون الجسم في وضعية سليمة، فهي تلك الحالة من الكمال البدني والاجتماعي والنفسي للفرد.<sup>5</sup>

❖ يعد مفهوم الصحة من المفاهيم المعقدة لتعدد معايير قياسها المرتبطة بالجوانب الاجتماعية والنفسية، والشخصية للفرد، حيث عرفتها منظمة الصحة العالمية في ديباجة دستورها سنة 1948 على أنها "حالة من اكتمال السلامة بدنيا وعقليا واجتماعيا، لا مجرد انعدام المرض أو العجز"، وبالتالي فالصحة لا تتمثل فقط في خلو الإنسان من الأمراض وتمتعه بالصحة الجيدة، بل حالة من التكامل بين الوظائف الجسمية والنفسية للفرد، وينظر إليها في المبادئ النظرية الحديثة إلى أنها حالة فردية من الإحساس بالعافية، حيث يكون فيها الفرد قادرا على تحقيق التوازن بطريقة مناسبة بين المتطلبات الجسدية الداخلية والمتطلبات الخارجية للبيئة، حيث يعكس مفهوم الصحة التأثير المتبادل لعدد كبير من العوامل الاجتماعية والنفسية والمحيطية.<sup>6</sup>

<sup>1</sup> يونس، عبد الرزاق مصطفى. القيادة في المكتبات ومراكز المعلومات مبادئ ومفاهيم. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2016. ص. 160.

<sup>2</sup> الصيرفي، محمد. إدارة الأزمات. الاسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، 2008. ص. 22.

<sup>3</sup> الياسري، نداء محمد باقر. إدارة الأزمات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، [د-ت]. ص. 24.

<sup>4</sup> جمال الدين، أبو الفضل. حامد، محمد مكرم. لسان العرب ابن منظور، المجلد الرابع، دار المعارف، مصر، 1981. ص. 2406.

<sup>5</sup> حاروس، نورالدين. الإدارة الصحية وفق نظام الجودة الشاملة، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2012. ص. 70.

<sup>6</sup> كلاش، سمية. وآخرون. جائحة فيروس كورونا وضرورة تفعيل قواعد القانون 20/04 المتعلقة بالوقاية من الأخطار الكبرى وتسيير الكوارث في إطار التنمية المستدامة. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة خنشلة، المجلد 09، العدد 03، 2020. ص. 33.

❖ يعتبر الحق في الصحة حق متطور بتطور القواعد المؤسسه له، إذ تمتزج قواعده بين القانون العام والخاص، لذا فهو يتغير باستمرار ليأخذ العديد من الأشكال منها الحق في السلامة الصحية البدنية، السلامة النفسية، والسلامة البيئية، وأصبحت كل الدول تدرك أهمية الصحة في التقليل من الإصابة بالأمراض المختلفة، فاليوم زاد الوعي وأصبح الاهتمام بالقضاء على الأمراض والأوبئة والتصدي للأمراض ذات الانتشار الدولي واتخاذ تدابير لمواجهة<sup>1</sup>.

فالصحة تعني حالة الإنسان الخالية من الأمراض، والراحة البدنية والعقلية والاجتماعية، حيث تساعد الصحة الجيدة الإنسان على تهيئة فرص الوصول إلى أهدافه بصورة كاملة.

### 4-1 مفهوم الأزمة الصحية:

هي حالة صعبة أو نظام صحي معقد يؤثر على البشر في منطقة أو عدة مناطق جغرافية والتي لها آثار كبيرة على صحة المجتمع وخسائر في الأرواح والاقتصاد قد تنجم عن الأمراض أو العمليات الصناعية أو سوء السياسات، حيث تعرف مدى خطورة وشدة الأزمة الصحية غالبا من خلال عدد الأشخاص المتضررين ضمن نطاق تغطيتها الجغرافية.<sup>2</sup>

❖ تعرف الأزمة الصحية بأنها تهديد للحالة الصحية للسكان، أو هي حالة من الخوف والتوتر والقلق تصيب المواطنين نتيجة انتشار أوبئة وأمراض خطيرة في ظل استجابة ضعيفة ورعاية صحية غير كافية من أجهزة ومؤسسات الدولة المعنية.<sup>3</sup>

❖ الأزمة الصحية الناتجة من انتشار الأمراض سرعان ما تتحول إلى أزمة إقليمية ثم دولية وهو ما حدث في انتشار أنفلونزا الطيور ثم الخنازير إضافة إلى ما تعاني منه الدول العلم من انتشار للأمراض مثل الملاريا، الكوليرا التي تحولت إلى أزمات صحية عالمية، وضعت لها منظمة الصحة العالمية الخطط والاستراتيجيات لمجابهتها والتعامل معها والقضاء عليها عن طريق مساعدة وتوعية تلك الدول بإعداد تدابير الوقائية، والحد من تفاقم الأزمة الصحية والتقليل من آثارها، وتصنف الأزمات الصحية وفق عدة معايير منها المضمون والمجال فهي أزمات اجتماعية نفسية بيئية ووفق نطاق الجغرافي لها فهي وطنية ومحلية داخل الدولة، وهي ما قد يصيب الانسان بالمرض نتيجة وجود جراثيم أو ميكروبات تفرزها البيئة المحيطة به بسبب عدم توافر المرافق الصحية المناسبة كما وكيفا وتوفر كامل الاجراءات.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> قندلجي، رمضان. الحق في الصحة في القانون الجزائري، دفاقر السياسة والقانون، ورقلة، العدد 6 جانفي 2012، ص.219.

<sup>2</sup> عزازيز، جلال. المرجع السابق. ص.ص.142.166.

<sup>3</sup> صالح، فاطمة. المرجع السابق. ص.ص.18.

<sup>4</sup> بلأطرش حورية، مسروق فاطمة. إدارة الأزمات في المستشفى محمد بالضياف في ظل جائحة كورونا- دراسة ميدانية لعينة من الإداريين، أطباء

والمرضى. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة ورقلة(الجزائر)، المجلد 09، العدد 02، 2020، ص.60.

وبالتالي فالأزمة الصحية هي حالة الصعبة أو نظام صحي معقد يؤثر على البشر في منطقة أو عدة مناطق جغرافية تقع في مكان معين ثم تنتشر لتشمل كل الدول، لها آثار كبيرة على صحة المجتمع، والخسائر في الأرواح والاقتصاد وكل الميادين والقطاعات المختلفة، تعرف مدى خطورة وشدة الأزمة الصحية غالبا من خلال عدد الأشخاص المتضررين ضمن نطاق تغطيتها الجغرافية.

### 5-1 خصائص الأزمات الصحية:

مع أن العوامل التالية تشترك فيها الأزمات الصحية مع بقية الأزمات الأخرى إلا أنها تتميز بكونها أكثر حدة وقواعدها أشد وطأة منها:

● المفاجأة فالمعروف أن الأزمات الصحية تكون فجأة دون سابق إنذار وتكون سريعة الانتشار وبالتالي فهي نقطة تحول مفاجأة تقود إلى نتائج غير مرغوب فيها خاصة أن المؤسسة غير مستعدة لها وغير قادرة على احتوائها.

● قلة الوقت فهذه الأزمات تكون سريعة الانتشار وفي ظرف قياسي جدا وسرعان ما تتحول من أزمة إقليمية إلى أزمة دولية مخافة آثار كثيرة.

● الاربك في صناعة الاقراحيث بحكم العلاقات التكاملية المعتادة بين قرارات النظام الواحد ضمن شبكة مترابطة يمكن أن تأثير الأزمة في قرار أو أكثر من هذه الشبكة يعني بالنتيجة تأزم كافة القرارات الأخرى وذلك تبعا لدرجة الترابط والاعتمادية فيها بين كل هذه القرارات وتبعا لدرجة أهمية وتأثير القرارات في الجهاز الإداري، وبالتالي تعطيل مجمل للجهاز الإداري ككل إلى جانب هدر الامكانيات المتاحة.<sup>1</sup>

● عدم توفر المعلومات الكافية حول هذه الأزمات لأنها جديدة ولم يسبق التعرف عليها وفي بعض الأحيان تكون الأمراض سريعة الانتشار ولا تملك وزارة الصحة أو باقي المؤسسات والجهات المسؤولة أي خلفية معلوماتية حول هذه الأزمة.

● التوتر والإحساس بالخطر فهذه الأزمات تخلق شعورا بالقلق والخوف من العدوى، فقد تكون خطرا على الصحة العمومية وبالتالي التخوف حول الاجراءات التي من شأنها المحافظة على المواطنين والحد من أضرار الأزمة، والتأكد من الشروط الصحية في الاماكن العامة ومراقبة الأطعمة والمواد الغذائية والمحافظة على الأماكن العمومية.<sup>2</sup>

### 6-1 أبعاد الأزمة الصحية:

طبيعة الأزمات الصحية أنها ذات منطلق داخلي إلا أنها تستطع الانتشار وتأخذ أبعاد عدة كالتالي:

<sup>1</sup>الأعرجي، عاصم. المرجع السابق.78.

<sup>2</sup> بن عبادة، جليلية، حبانى، كمال. حماية الصحة العمومية في الجزائر خلال جائحة كورونا (كوفيد 19).مجلة جزائرية للحقوق والعلوم

السياسية، جامعة بوقرة بومرداس، الجزائر، المجلد 5، العدد 03، 2020، ص.126.

❖ تداعيات ذات بعد سياسي: حيث تتعرض الدولة بسبب حساسية وضعها وشمولية تأثيرها وارتباطها بالأبعاد المحلية والإقليمية والدولية، إذ تتأثر فيها المصالح الوطنية وتبرز جماعات معارضة وتنشط حركات والعناصر الانفعالية وتخلق نوعا من عدم الاستقرار والتوازن السياسي بين القوى السياسية الوطنية يؤدي إلى حالة من الاحتقان بين شرائح المجتمع يدفعها إلى الاحتجاجات والمظاهرات والعصيان المدني مما يهدد النظام القائم.

❖ تداعيات اقتصادية: عادة ما تسبب هذه الأزمات في خسائر مادية وبشرية معتبرة فضلا عن تكريس الوقت الثمين والجهد لتلاقي آثار الأزمات ومظاهرها مما يعطل جهود التنمية ويعيد عجلة التنمية والتقدم خطوات كثيرة الوراء، ونظرا لطبيعة الأزمات الصحية المتسمة بالخطورة عادة فإن الخسائر مرتبطة باقتناء الأدوية واللقاح غير الفعال وأحيانا المهددة للحياة البشرية تكون ضخمة في ظل استغلال شركات الأدوية للوضع فضلا عن الإخلال بالميزانيات وتعويض النقص بالمساس بالأغلفة المالية الموجهة للنشاطات الأخرى.

❖ تداعيات اجتماعية ونفسية: تولد هذه الأزمات شعورا عاما بعدم الثقة وتسبب في تأزم العلاقات الاجتماعية بين المواطنين من جهة والإدارات المحلية والجهوية من ناحية أخرى، وقد يتطورا لأمر في حالة عدم التكفل الملائم بالمصابين وذويهم لظهور الاحتجاجات التي تصل لوقوع مناوشات وعمليات تخريب، وكذلك حالات الانهيار النفسي التي يتعرض لها الأفراد خاصة من ذوي الاحتياجات الخاصة والفئات الضعيفة والهشة كالنساء والأطفال.<sup>1</sup>

### 2 إدارة الأزمات الصحية بمكتبات المطالعة العمومية :

تعتبر الأزمات أمرا غير محب للنفس وذلك لأنها تشعرك بعدم الاستقرار والتغيير المفاجئ، وهذا يشعر بالارتباك والقلق وربما اتخاذ القرارات الارتجالية والمتسارعة التي تزيد الأمر سوءا، ففي العقود الماضية تسببت الأزمات في خسائر كبيرة وأضرار اقتصادية وبشرية جسيمة مما أثر على حياة مئات من المنظمات في جميع أنحاء العالم، وتعد هذه الأزمات بلا شك عقبات رئيسية في طريق تنمية هذه المؤسسات وتطورها ويتطلب التصدي لهذه الأزمات والمخاطر لهذه المؤسسات بما فيها مكتبات المطالعة العمومية على حد سواء بالاعتماد على قاعدة معرفية متطورة ووعي.

وقد أصبحت الأزمات حدثا متوقعا لجميع المؤسسات في هذا العصر المليء بالمتغيرات والمستجدات، بما فيها الأزمات الصحية حيث أن كل حقبة زمنية تحمل في طياتها أزمة صحية مفاجئة، لذلك إن إدارة مثل هذه الأزمات هي إدارة ما لا يمكن إدارته والسيطرة عليه، وبذلك نرى التحدي الحقيقي لهذه المكتبات في

<sup>1</sup> صالح، فاطمة. المرجع السابق. ص.16.

سبيل تبني إدارة أزمات كخيار استراتيجي مهم بدافع الحاجة الملحة للأخذ بهذا المفهوم وتحويل نظرياته لواقع يطبق مما يعود بالفائدة على هذه المؤسسات وبالتالي التخفيف من آثار هذه الأزمات وتحقيق أهدافها.

### 2-1 مفهوم إدارة الأزمات :

تعتبر إدارة الأزمات لحظة حرجة وحاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي يصاب بها، ومشكلة تمثل صعوبة حادة أمام متخذ القرار تجعله في حيرة بالغة، فيصبح أي قرار يتخذه يتشكل من عدم التأكد وقصور المعرفة، واختلاط الأسباب بالنتائج والتداعيات المتلاحقة الذي يزيد من درجة الجهول في تطورات ما قد ينجم عن الأزمة، وبالتالي لا بد من أن تتعامل المؤسسة مع الأزمات، بل من الضروري عدم الاكتفاء بالانتظار أولاً حتى تحدث مثل هذه الأزمات المحتملة، وأيضاً في حالة حدوث أزمات أن تكون لدينا خطط واستعدادات مسبقة للتعامل معها والاستفادة من سلبياتها وإيجابياتها.

■ "هي إمكانية تحديد المخاطر وماهية التعرض لها وعمل استراتيجيات لمنعها أو تخفيفها أو التقليل منها من آثارها لدرجة أكثر قبولا."<sup>1</sup>

■ تعددت التعريفات لمفهوم إدارة الأزمات، وإن المعنى العام لمجمل هذه التعريفات واحد وهو

"كيفية التغلب على الأزمة بالأدوات العلمية الإدارية المختلفة، وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها" وإن كان لكل باحث تعريف مختلف في مفرداته ولكنه متفق في معناه.<sup>2</sup>

■ وعرفت منى شريف بأنها "العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالأزمات المحتملة وإعداد الموارد للتعامل مع الأزمات بكفاءة وفاعلية، ودراسة أسباب هذه الأزمات لاستخلاص النتائج لمنع حدوثها أو تحسين طرق التعامل معها مستقبلاً، من خلال استعراض المفاهيم المختلفة لإدارة الأزمات نرى أنها تنطوي على عملية تحديد وتنبؤ المخاطر المحتملة ثم إعداد الخطط لمواجهة هذه المخاطر لمجابهتها وتقليل الخسائر بأقصى درجة ممكنة ثم تقييم القرارات والحلول الموضوعية."<sup>3</sup>

■ ومما لا شك فيه إن إدارة الأزمات هي علم وفن، ولكنها من الناحية التطبيقية فهي أكثر منها علم، لأنها تتعلق بموهبة القيادة التي لا يمكن أن تكتسب بالمعرفة، والغرض من إدارة الأزمة هو تغيير الأمر الواقع.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> المومني، نائل محمد. إدارة الكوارث والأزمات. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2012. ص. 28. (بتصرف)

<sup>2</sup> جاد الله، محمود. إدارة الأزمات. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010. ص. 26. (بتصرف)

<sup>3</sup> أبو قحف، عبد السلام. إدارة الأزمات. القاهرة: مطبعة الإشعاع للطباعة والنشر والتوزيع، 1999. ص. 27. (بتصرف)

<sup>4</sup> أمين هويد. فن إدارة الأزمات العربية في ظل النظام الحالي. [د-ب]: المستقبل العربي، 1993. ص. 07.

### 2- مفهوم إدارة الأزمات الصحية بالمكتبات:

لم تكن المكتبات في يوم ما بمنأى ومعزل عن احتمالية وقوع الأزمات، بما فيها الأزمات الصحية المختلفة، فالمكتبات على اختلاف أنواعها شأنها شأن أي مؤسسة في المجتمع، معرضة لحدوث مثل هذه الأزمات ولكن يبقى السؤال هل هذه المكتبات على استعداد لمواجهة احتمالية وقوع هذه الأزمات. إن تحديد الاستراتيجيات الوقائية من هذه الأزمات هو مماثل تماما لما يتم في مكتبات المطالعة العمومية كغيرها من المكتبات الأخرى، من تحديد مسبق لسياسة التزويد للمقتنيات، وسياسة خدمات المعلومات التي سوف تقدمها للمستفيدين في ظل انتشار هذه الأزمات، فإن هذه الأزمات تعتبر ناقصة إذا لم تلحق بها سياسة خاصة بالأزمات وخطة مفصلة للتعامل معها وإجراءات تنفيذية واضحة، ولا تتوقف الاستراتيجيات الوقائية على الأفراد العاملين في المكتبة، بل تشمل أيضا تأمين قواعد بيانات والنسخ الاحتياطية البديلة مع تأمين خاص بالمقتنيات.

الاستراتيجية الحقيقية لوقاية المكتبة من هذه الأزمات الصحية يجب أن تشمل رؤية واضحة للتأمين على جميع مكونات المكتبة، وذلك يحقق تعويضا مناسباً للخسائر، التي يمكن أن تقع فيها المكتبة خلال هذه الأزمات لذلك من الضروري الحرص على إتباع سياسات مكتوبة ومدروسة تتلائم مع طبيعة العمل واحتياجاتها الخاصة والسعي لتخصيص ميزانيتها كافية لمتابعة الدورية لهذه المكتبات وصيانتها وتوفير الإجراءات اللازمة وإعطاء موضوع أمن وسلامة المستفيدين وأمناء المكتبات من تداعيات هذه الأزمات الصحية وإعطائهم أهمية خاصة.<sup>1</sup>

### 2-3 مراحل إدارة الأزمات الصحية بمكتبات المطالعة العمومية :

إن إدارة الأزمات الصحية بمكتبات المطالعة العمومية هو القدرة على التنبؤ بالمستقبل وكيفية مواجهة هذا المستقبل في أصعب الظروف وأقل الإمكانيات، مما يؤدي إلى تقليل الخسائر إلى أقل حد ممكن في ظل انتشار هذه الأزمات وفيما يلي عرض أهم الخطوات الواجب على مكتبات المطالعة العمومية لإدارة هذه الأزمات الصحية فيها:<sup>2</sup>

### 2-3-1 إدارة الأزمة الصحية قبل وقوعها:

هذا الإجراء يفترقه الكثير من مدراء هذه المكتبات، وذلك بسبب استبعاد مثل تلك الاحتمالات، أو عدم التصديق بحدوثها مثلا، ولذلك يجب على مدير المكتبة قبل وقوع أي أزمة أن يقوم بالإجراءات التالية:

<sup>1</sup> جاد الله، محمود. المرجع السابق. ص.ص 256.257.

<sup>2</sup> جلدة، سليم بطرس. الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات. عمان: دار الراجحة للنشر والتوزيع. ص.165. (بتصرف)

أ- فريق إدارة الأزمة: ويتكون هذا الفريق من مدير المكتبة والوكلاء وأصحاب الرأي السديد والمشورة والخبرة من المكتبيين، ويتولى هذا الفريق استشراف (التنبؤ) بالمستقبل ودراسة الاحتمالات حدوث أزمات صحية داخل هذه المكتبات تحت ظروف حرجة، وإمكانيات ضعيفة واقتراح الحلول المناسبة لمثل هذه الأزمات وفق إمكانيات المكتبة ويجب أن يكون الفريق مختص بإدارة الأزمة عادة من المدير التنفيذي للمكتبة يساعده أخصائيو من داخل المكتبة أو خارج المكتبة ويحج له صنع واتخاذ القرار المناسب لحل الأزمة.<sup>1</sup>

ب- التخطيط: وهو مسؤولية جماعة يشترك فيها مدراء المكتبات، والوكلاء جميع المكتبيين على اعتبار أن هذه الأزمات الصحية يلحق ضررها بالجميع، ويجب أن يشارك الجميع في حلها أو في التخطيط السليم لمواجهةها والحد من انتشارها، وبذلك تبتعد القرارات عن العشوائية والحلول عن الفوضوية، ويعد التخطيط الإطار العام الذي يتم في نطاقه التعامل مع الأزمات، يكون عادة مرتبطا بجقائيق الأزمة وبتصورات الأوضاع المستقبلية لها وتوقع الأحداث.<sup>2</sup>

ج- التوعية: حيث لا يمكن أن ينجح أي حل لهذه الأزمات الصحية ما لم يسبقه حملة إعلامية توعوية على احتمالية هذه وقوع مثل هذه الأزمة، ومن ثم التوجيه المناسب للمستفيدين والمكتبيين في حالة حدوث هذه الأزمات حول ما يجب فعله حسب أولويات التي من شأنها أن تقلل من الخسائر المحتملة من الأزمة.

### 2-3-2- أثناء وقوع الأزمة الصحية:

عند حدوث هذه الأزمات يجب اتباع الخطوات التالية:

أ- التبليغ: يعبر التبليغ الصادق عن تفشي الأزمة الصحية أثناء وقوعها أحد أهم الأسباب المؤدية لنجاح إدارة الأزمات بمكتبات المطالعة العمومية في إدارة الأزمة، والمساعد الأول في سرعة اتخاذ القرار التدابير الاحترازية المناسبة قبل أن تتفاقم هذه الأزمة، وتدخل في نفق ضيق يصعب حله، وبالتالي سرعة تبليغ مدير المكتبة للجهات العليا والجهات المسؤولة.

ب- السرعة في اتخاذ الإجراءات: بعد التبليغ السريع لحدوث الأزمة يبدأ مدير في اتخاذ الإجراءات المناسبة حسب الأولويات، ويجب أن يكون اتخاذ القرار بأسرع وقت ممكن وذلك حتى لا تتزايد الأزمة لدرجة يصعب عليه حلها.

ج- الاتصال: بعد اتخاذ الإجراءات المناسب على مدير المكتبة أن يسرع في الاتصال بجميع أعضاء مجلس إدارة الأزمات وإطلاعهم على الأمر، وذلك حتى اتخاذ اللازم في أسرع وقت ممكن، وكذلك الاتصال

<sup>1</sup> عبوي، زيد منير. إدارة الأزمات. عمان: دار كنوز المعرفة، 2007. ص. 23.

<sup>2</sup> الهدي، ماجد سلام محمد جاسم. مبادئ إدارة الأزمات الإستراتيجية والحلول. عمان: دار زهران للنشر والتوزيع. ص. 148.

بالجهات المختصة بالمساعدة وذلك حتى تتمكن من المساهمة في التخفيف من تأثيرات هذه الأزمات الصحية على هذه المكتبات.

د- التنظيم والتنسيق: حيث أن تنظيم أوقات العمل بحيث يعرف كل مكتبي ما يجب عليه فعله، وكيف يقوم به والمسؤوليات المحددة، حتى لا تكون هناك تداخل في الصلاحيات والذي من شأنه أن يربك الجهود الإدارية في مواجهة هذه الأزمة، وكذلك التنسيق بين جهود فريق العمل بالمكتبة حتى لا تحدث تعارض بين الآراء والإجراءات اللازمة.<sup>1</sup>

### 2-3-3- بعد انتهاء الأزمة الصحية :

بعد الانتهاء والتأكد من انتهاء الأزمة الصحية المنتشرة يقوم مجلس إدارة الأزمات بعقد اجتماع طارئ يناقش من خلاله مسببات هذه الأزمة، ومراحل انتشارها وإعداد كل المعطيات حول هذه الأزمة وتدوينها وحصر الخسائر سواء كانت مادية أو بشرية وتقويم الإجراءات والقرارات المتخذة إزاء الأزمة، والسرعة السرعة اللازمة في التنفيذ وإقرار القرار النهائي لآثار السلبية والإيجابية للأزمة ومحاولة الاستفادة من التجارب لأخذ الاحتياطات اللازمة مستقبلاً.<sup>2</sup>

### 2-4 مبادئ إدارة الأزمات الصحية بمكتبات المطالعة العمومية:

- إن التعامل مع الأزمات الصحية منذ ظهورها وانتشارها مروراً بمرحلة الحد من خطرها وحتى السيطرة والتغلب عليها، يتطلب الالتزام بعدة مبادئ أساسية وهي على النحو التالي:<sup>3</sup>
- تحديد الأهداف والأسبقيات: يعتبر تحديد الأهداف من أهم عوامل النجاح في مواجهة الأزمات الصحية، ولاسيما الهدف الرئيسي الذي تسعى مكتبات المطالعة العمومية لتحقيقه، لذلك لا بد من تنسيق الأهداف وتحديد أسبقيتها ومعرفة ما إذا كانت هذه الأهداف خارج الإمكانيات والقدرات المتاحة فيتم تجزئته أو تحديد أهداف ثانوية ومواجهة أشدها خطراً.
  - سرعة المبادرة: إن الإسراع بالمبادرة وحرية الحركة هي أولى خطوات تحقيق الهدف حيث تمكن المسؤول عن إدارة الأزمة الصحية من الأخذ بزمام المبادرة دائماً وعدم العمل بكسل أو تهاون وهذا يعني ضرورة البدء والتحرك.
  - إعداد القوى وتنظيمها: ذلك بتنظيم القوى وحشد الإمكانيات المادية والبشرية وتعبئتها تعبئة تمكنها من مواجهة هذه الأزمات والقضاء عليها، وتضافر الجهود المبذولة للحد من انتشار الآثار السلبية

<sup>1</sup> جلدة، سليم بطرس. المرجع السابق. ص.166.

<sup>2</sup> كامل، عيد الله. سينكولوجية إدارة الأزمات المدرسية. عمان: دار الفكر، 2003. ص.167. (بتصرف)

<sup>3</sup> الطروانة، محمد ابراهيم. إدارة الأزمات. عمان: دار البراع للنشر والتوزيع، 2010. ص.ص.99-100. (بتصرف)

التي تخلفها هذه الأزمات على هذه المكتبات ومحاوله الاستفادة من آثارها الايجابية ودعمها والانتفاع بها والاستفادة منها وأخذ العبرة منها.

- التعاون والمشاركة الفعالة: قد تعجز القدرات المتاحة بهذه المكتبات عن مواجهة الأزمة المنتشرة، فتتحتم الاستعانة بمساندة خارجية من مكتبات أخرى أو مؤسسات وذلك يساعد على اتساع الرؤيا وتكامل القدرات، إضافة إلى السرعة والدقة الناجمين عن تنوع الخبرات والمؤهلات وتشجيع الأفراد والعاملين بمكتبات المطالعة العمومية على المشاركة بطاقتهم الكافية والتعاون مع بعضهم ومع قياداتهم للحد من انتشار هذه الأزمة.

- تقبل الواقع واعتماد الفرص: المطلوب هو تقبل الواقع مع ما يحدث ويجب القيام هذه المكتبات بالعديد الخدمات المقدمة فالابتكار ضرورة وليس عملا ترفيهيا، فالطرق التقليدية التي كانت تقدم بها خدماتها لا تسهم في مواجهة الأزمة والحفاظ على عدد مستفيديها، وهذا يعني أن مكتبات المطالعة العمومية في ظل انتشار هذه الأوبئة أن تعتمد على طرق حديثة ووسائل جديدة واعتماد الفرص المناسبة للوصول للحلول للحد من هذه الأزمة وتقديم أفضل ما لديها وبهذا يخلق نوعا من التنافس بين هذه المكتبات لتقديم الأفضل.

### 2-5 مقومات إدارة الأزمات الصحية بمكتبات المطالعة العمومية:

إن التعامل مع هذه الأزمات الصحية بمكتبات المطالعة العمومية وإدارتها يتطلب استخدام عدة أساليب إدارية متقدمة، تعمل على تحقيق المناخ المناسب للتعامل مع مختلف الأزمات الصحية التي تمر بها هذه المكتبات وفي الوقت ذاته تتيح لفريق العمل حرية التعامل والتحكم في الأزمة المنتشرة، وبالتالي تحتاج إدارة الأزمات الصحية احتياجات إدارية خاصة وأيضاً إلى مهارات إدارية ذات كفاءة وخبرة، ويمكن أن نحدد أبرز مقومات الإدارة الفعالة للأزمات الصحية بمكتبات المطالعة العمومية فيما يلي:<sup>1</sup>

- تبسيط الإجراءات وتسهيلها: يجب على مكتبة المطالعة العمومية أن لا تتعامل مع هذه الأزمات بنفس الطرق التقليدية، فالأزمة الصحية عادة ما تكون حادة وعنيفة تخلف آثار جسيمة وأيضاً لا يمكن تجاهل عنصر الوقت والذي يؤدي تجاهله دمار لكيان هذه المكتبات، فالأمر يتطلب التدخل السريع والحاسم من خلال تبسيط الإجراءات مما يساعد على مواكبة الأزمة والحد من انتشارها.
- إخضاع التعامل مع الأزمة الصحية للمنهجية العلمية: لا يمكن التعامل مع هذا النوع من الأزمات في إطار عشوائي، بل يجب أن يخضع التعامل معها للمنهج الإداري السليم بطريقة علمية لتأكيد

<sup>1</sup> السكارنة، بلال خلف. إدارة الأزمات = **crisis Management**. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2015. ص.ص. 106.105. (بتصرف)

عوامل النجاح، وحماية كيان هذه المكتبات ومستفيديها والعاملين بها من أي تطورات غير محسوبة قد يصعب احتمال ضغطها.

- تقدير الموقف الأزموي: لا بد من أن يشتمل تقدير الموقف الأزموي تحليلاً كاملاً لأسباب الأزمة الصحية ومسبباتها وتطورها والتحديد الدقيق وشامل للقوى العاملة بهذه المكتبات والمساعدة لها ثم تقدير القدرات والإمكانيات المتاحة لها، وذلك من خلال جمع المعلومات حول الأزمة وأبعادها والتنبؤ باحتمالات تطور الأحداث وإمكانية السيطرة عليها.
- تحديد أولويات: بناء على الموقف الحالي والمستقبلي لأحداث الأزمة، وتوضيح الخطط والبدائل التي يتم ترتيبها في ضوء الأولويات وفق معاييرها المحددة.
- تفويض السلطة: يعد تفويض السلطة قلب العملية الإدارية حيث ينظر لتفويض السلطة محور للعملية سواء في إدارة الأزمة، أو في نطاق المهام التي يؤديها فريق العاملين بمكتبات المطالعة العمومية، ويتطلب تفويض السلطة للمكتبي القادر على تحقيق عمله المحدد وفي الوقت ذاته على هذا المكتبي أن يقوم بالمهم والأنشطة التي يتوقع منه إنجازها.
- فتح قنوات الاتصال والإبقاء عليها مع الطرف الآخر: تحتاج إدارة الأزمة الصحية إلى كم مناسب من المعلومات وإلى متابعة فورية لتداعياتها وأحداثها المستمرة وبذلك تحتاج مكتبات المطالعة العمومية إلى فتح قنوات اتصال وتعيين مواقع لربط المستفيد بالمكتبة وتلبية احتياجاته عن بعد وكذلك تقوم بنشر كل المعلومات الأزمة عبر صفحاتها بمواقع التواصل الاجتماعي ليكون المستفيد على علم بكل المستجدات.<sup>1</sup>

### 2-6 معوقات إدارة الأزمات الصحية بمكتبات المطالعة العمومية :

- يمكن تصنيف المعوقات التي تعرقل إدارة الأزمات الصحية بمكتبات المطالعة عن تحقيق أهدافها في التخلص من الأزمة والحد من انتشارها وتأثيراتها السلبية على الخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة والسعي لتقديم الأفضل وتلبية احتياجات روادها إلى الأصناف التالية وهي الأكثر شيوعاً كمايلي:<sup>2</sup>
- المعوقات الإنسانية: تتعلق بالأفراد العاملين بمكتبات المطالعة العمومية وذلك بعدم إيمانهم بهذه الأزمات، وعدم توقعها وتجنب التخطيط للأزمات الصحية لأنهم يستبعدون إمكانية حدوثها، وكذلك الاعتقاد بأن إدارة هذه الأزمات ليست ذات أهمية، ووجود وبعض المفاهيم الخاطئة عند بعض وعدم فهم هذه الأزمات لأنها تكون فجأة دون سابق إنذار.

<sup>1</sup> السكارنة، بلال خلف. المرجع السابق. ص.108.

<sup>2</sup> العدوان، عزات كريم. العلاقة بين خصائص القيادة وإدارة الأزمات. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2013. ص.95.96.

● المعوقات التنظيمية: تتعلق بالجوانب التنظيمية للمكتبة ومنها عدم وجود تحديد واضح للسلطة والمسؤولية وتداخل الآراء، وكذلك صعوبة التنسيق في اتخاذ القرارات ووجود المعارضة وعدم تأييد الإدارة العليا لأساليب عملية إدارة هذه الأزمات وضعف التدريب لبعض المكتبيين على التكنولوجيات الحديثة، وعدم تقبلهم للتغيير لهذه التقنيات الحديثة التي تعتمد عليها المكتبة لتغيير نمط تقديم خدماتها، وكذلك وجود بعض الأخطاء في التخطيط بين الأقسام والإدارات المختلفة وظهور حالات التوتر وعدم الالتزام الكامل بالعمل من قبل المكتبيين والإداريين.<sup>1</sup>

● المعوقات المتعلقة بالمعلومات: من حيث توفير المعلومات الصحية حول الأزمة التي تعيشها مكتبات المطالعة العمومية، ومدى صحتها وذلك من خلال صعوبة تشخيص المعلومات وعدم ضمان مصدرها أو حجب جزء من المعلومات المطلوبة، أو التلاعب في إيصال المعلومات في توقيتها المناسب، أو إعطاء معلومات مغلوبة وإحصائيات غير صحيحة وهذا يهدد صحة المستفيدين والعاملين بهذه المكتبات.

● المعوقات التكنولوجية: وهي تتعلق بالعوامل الفنية والتقنية والتي تعتبر عائقاً أمام المنظمة في مواجهة الأزمة الصحية، فقلة استخدام التقنيات الحديثة في التعامل مع الأزمة كالانترنت والرقمنة وعدم توفر وسائل وأجهزة متطورة وهذا ما ينتج عنه تراجع في الخدمات المقدمة للمستفيدين وعجز المكتبات المطالعة العمومية في في تلبية احتياجات مستفيديها.

● معوقات اقتصادية: وهي تتعلق بالوضع الاقتصادي لمكتبة المطالعة العمومية فقلة المخصصات المالية في هذه المكتبات تجعلها غير قادرة على مواجهة هذه الأزمة الصحية المنتشرة، وبالتالي نقص الميزانية وارتفاع تكاليف وأسعار الأجهزة والمعدات لمواجهة الأوبئة والأمراض ومنع انتشارها يسهم في تراجع نسبة الرواد لهذه المكتبات، وكذلك نقص الموارد المالية لإعداد وتدريب العاملين بالمكتبات وتأهيلهم لمواجهة الأزمة.<sup>2</sup>

### 2-7 الحلول المقترحة لنجاح إدارة الأزمات الصحية بمكتبات المطالعة العمومية:

إن لإدارة الأزمات الصحية بمكتبات المطالعة العمومية العديد من المعوقات التي تواجهها، وتعيق إنجازاتها إلا أن العديد من هذه المكتبات تخلصت منها بفضل الجهود المبذولة من طرف المكتبيين، الذين يعملون على إعطاء مكتب إدارة الأزمات جل اهتمامهم وتشجيعهم ودعمهم، ساهم في زيادة الأداء الوظيفي

<sup>1</sup> سرور، محمد. إدارة الأزمات المشكلات والاقتصادية والمالية والإدارية. عمان: دار البداية ناشرون وموزعون، 2013. ص.46. (بتصرف).

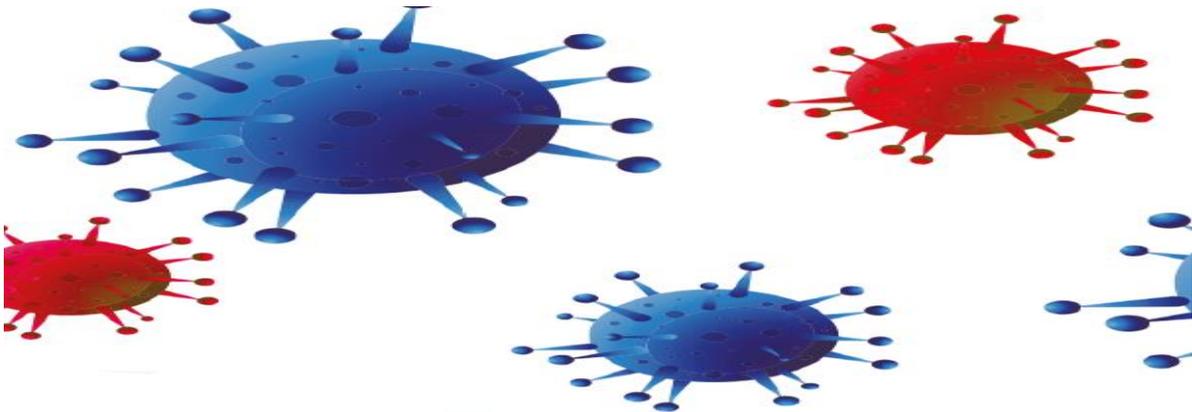
<sup>2</sup> العدوان، عزات كريم. المرجع السابق. ص.97.

وساهم في تخطي مرحلة الخطر وتجاوز الصعوبات والمعوقات وابتكار حلول لكل المشاكل والخروج من الأزمة بأقل الخسائر فمن بين هذه الحلول ما يلي:<sup>1</sup>

- العمل على وقف هدر الجهود وإيقاف هدر القدرات والعمل على استغلال الفرص لتنظيم الأوقات بشكل يتناسب والعمل المكتبي والمسؤوليات المكتبية الموكلة لكل قسم في المكتبة.
- عدم السماح باستفحال هذه الأزمات الصحية وانتشارها ومنع تفاقم المشكلات المترتبة عن تداعياتها السلبية على مكتبات المطالعة العمومية.
- العمل على تقوية الروابط القائمة بين الأفراد العاملين بمكتبات المطالعة العمومية والمستفيدين وإزالة العقبات الوهمية، وحل المشكلات العملية القائمة بين الموظفين والمدراء وتوحيد اتخاذ القرار.
- توفير المعلومات حول هذه الأزمات والإحصائيات الحصرية والاعتماد على مصادر وجهات موثوقة لتقديم هذه المعلومات، والحصول على المعلومات الصحيحة والدقيقة بلا تغيير أو تزيف وذلك ليبنى مكتب إدارة الأزمات عمله عليها وبناء على ضوئها يستمد القوانين والقرارات التي سوف يواجه بها الأزمة.
- الاعتماد على التكنولوجيات الحديثة لتقديم الخدمات للمستفيدين والعمل على تلبية احتياجاتهم بشتى الطرق واختيار أفضل الوسائل لضمان وصول المعلومات لهم وبذلك تكون المكتبة أدت هدفها الذي وجدت من أجله.
- توفير ميزانية خاصة لمكتبات المطالعة العمومية لتغطيه كافة مصاريفها وكل مستلزماتها خاصة في ظل الانتشار السريع لهذه الأزمات لتوفير كل الأجهزة والمعدات لمواجهة الأزمة الصحية وتوفير كل التدابير الوقائية والاحترازية لضمان عدم انتقال العدوى بين العاملين ورواد المكتبة.

### 3- أزمة كوفيد-19 ومكتبات المطالعة العمومية في الجزائر :

الشكل رقم 01: فيروس كوفيد19



<sup>1</sup> من صياغة الباحثين

إن ظهور الأوبئة على مستوى مكتبات المطالعة العمومية ليس بجديد، فكل فترة معينة إلا وظهر وباء معين أثر على كل جوانبها وأحدث تغييرات جوهرية على مستوى خدماتها المقدمة وطرق تقديمها لها ، تتمثل الأزمة الصحية التي يمر بها العالم في وباء خطير أصاب البشرية، وانتقل بشكل رهيب بواسطة تواصل الإنسان بالإنسان عبر قارات العالم، وأثر على كل المؤسسات والقطاعات بما فيها مكتبات المطالعة العمومية.

### 1-3 مفهوم أزمة الكوفيد-19:

ما لبثت الحكومة الصينية أن أعلنت عن أول حالة إصابة بفيروس كورونا كوفيد-19 حتى اجتاحت الوباء العالم في فترة وجيزة لم تتجاوز أيام، وأعلنت غالبية دول العالم منها الجزائر تبعا عن اكتشاف حالات إصابة في أوساط مواطنيها، اتخذت غالبية دول العالم في بادئ الأمر سياسات تحوطيه في المطارات الدولية للقادمين من الصين، إلا أنه بعد حين أصبحت التدابير الاحترازية في هذه المطارات تُطبق على جميع المسافرين جواً وبحراً من وإلى أي دولة حول العالم باتباع إجراءات الكشف الحراري الإلزامية بالتالي سادت التحركات البينية بين دول العالم نوع من التحفظ و أغلقت الحدود الجغرافية فيما بينها.

الشكل رقم 02: الوقاية من الفيروس



يختلف فيروس كوفيد 19 عن باقي الأوبئة والأمراض التي أصابت العالم على مر التاريخ، التي انحصرت تفشيها في نطاق جغرافي محدود حول العالم أو دولة ما، حيث لم تترك هذه الأمراض والأوبئة نفس الأثر الذي نتج عن فيروس كوفيد 19 خلال فترة قصيرة. وفيما يلي تعريفات لفيروس كوفيد -19:

❖ فيروس كوفيد-19: هو سلالة من الفيروسات، الاسم الإنجليزي للمرض مشتق كالتالي

(CO) وهما أول حرفين من كلمة كورونا (corona) و(VI) هما أول حرفين من كلمة فيروس virus و(D) وهو أول حرف من كلمة مرض **Disease** ويرتبط الفيروس بعائلة الفيروسات نفسها التي ينتمي إليها الفيروس الذي تسبب بمرض المتلازمة الحادة سارز وبعض أنواع الزكام العادي، ويعد هذا الفيروس من

الفيروسات المعدية التي لم يكن هنالك أي علم بوجودها قبل تفشيها في مدينة أوهان الصينية في ديسمبر 2019.<sup>1</sup>

❖ يعرف أيضا الكوفيد 19 المستجد وهو نوع من أنواع فيروسات كروننا وهي فصيلة كبيرة من الفيروسات التي تسبب اعتلالات تتنوع بين الزكام وأمراض أكثر وخامة، مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسي (MERS-CoV) ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (SARS-CoV) حيث يمثل فيروس كوفيد المستجد (covid2019) سلالة جديدة لم يسبق تحديدها لدى البشر من قبل . فهو فيروس جديد يسبب أمراض الجهاز التنفسي لدى البشر ويمكن أن ينتشر من شخص لآخر، تم التعرف على الفيروس لأول مرة خلال التحقيق في وباء في أوهان، الصين، بعد أن تم التعرف عليه كمسبب لانتشار أحد الأمراض التي بدأت في الصين في 2019 ، وأعلنت منظمة الصحة العالمية أنها صنفت مرض (CORONAVIRUS (COVID-19 كجائحة<sup>2</sup> 2020.

❖ حسب منظمة الصحة العالمية: فإن فيروس كوفيد-19 ينحدر من سلالة فيروسات تسمى الكورونا أو الفيروسات التاجية، والمضادات الحيوية لا تأثير لها على هذه الفيروسات، غير الأشخاص الذين بهذا الفيروس تحصل لديهم مضاعفات بالتهاب رئوي، ولا يوجد حاليا أي دواء مرخص لمعالجة كوفيد - 19.<sup>3</sup>

وبالتالي فيروس كوفيد-19 هو أحد الفيروسات الشائعة التي تسبب عدوى الجهاز التنفسي والجيوب الأنفية، والتهابات الحلق، وفي معظم الحالات تكون الإصابة به خطيرة، فهو فيروس جديد يسبب أمراض الجهاز التنفسي لدى البشر ويمكن أن ينتشر من شخص لآخر، تم التعرف على الفيروس لأول مرة خلال التحقيق في وباء في أوهان في الصين، ثم بدأ بالانتشار السريع إلى كافة الدول.

**2-3 مراحل تطور فيروس كوفيد-19 في الجزائر :**

**1-2-3 المرحلة لأولى: مرحلة ميلاد الأزمة:**

في هذه المرحلة ظهر الوباء بشكل مبهم وغامض، وكانت هذه الفترة تنذر بخطر غير محدد المعالم أو المدى الذي سيصل إليه وذلك راجع إلى عدم توافر البيانات ومعلومات عن هذه الأزمة، واتساع نطاق الجهول الذي يسير فيه الفرد وكل المؤسسات وكذلك المكتبات المطالعة العمومية .

<sup>1</sup> سهايلية ،سماح. المرجع السابق ص.37.26.

<sup>2</sup> عزير ،جلال. المرجع سابق. ص.149.

<sup>3</sup> سهايلية ،سماح. المرجع السابق ص.37.26.

مما وضع صناع القرار أمام قرارات صعبة ولم تكن هناك القدرة على استيعاب هذه المرحلة ولم تكن الأسباب لانتشار هذا الوباء، وكثرة الإصابات والوفيات بالجزائر وانتقال العدوى بين الأفراد إذ يعد كوفيد-19 سلالة جديدة لم يسبق تحديدها لدى البشر من قبل، فهو يستهدف أساسا الجهاز التنفسي للإنسان ويهاجم خلاياه ويدمرها مما يعيق وظيفته، إذ يتكاثر الفيروس داخل الخلايا مؤديا إلى موتها مما يضعف جهاز المناعة فيفقد الجسم قدرته على التحمل وبالتالي الوفاة.

فمنذ تاريخ ظهور هذه الأزمة والجزائر يعاني من هذا الوباء الفتاك والذي وقف العلماء والأطباء عاجزين أمامه وأصبح بمثابة تحد علمي لهم، ولا زالوا يحاولون فك لغز تطوره وتركيبه وكيفية انتشاره كالتالي:<sup>1</sup>

### 2-2-3 المرحلة الثانية: مرحلة النمو واتساع أزمة كوفيد-19:

في هذه الفترة تسارع نمو وتطور الأزمة المنتشرة، وذلك لقلة المعلومات حولها، وقصور في الامكانيات المادية والتكنولوجية ووجود العديد من الأخطاء البشرية مثل التراخي والخوف والتوجس والإهمال وعدم احترام التدابير الوقائية، وتم إعلان حالة الطوارئ وتطبيق الحجر الصحي.

### 3-2-3 المرحلة الثالثة: مرحلة قمة نضج أزمة كوفيد-19:

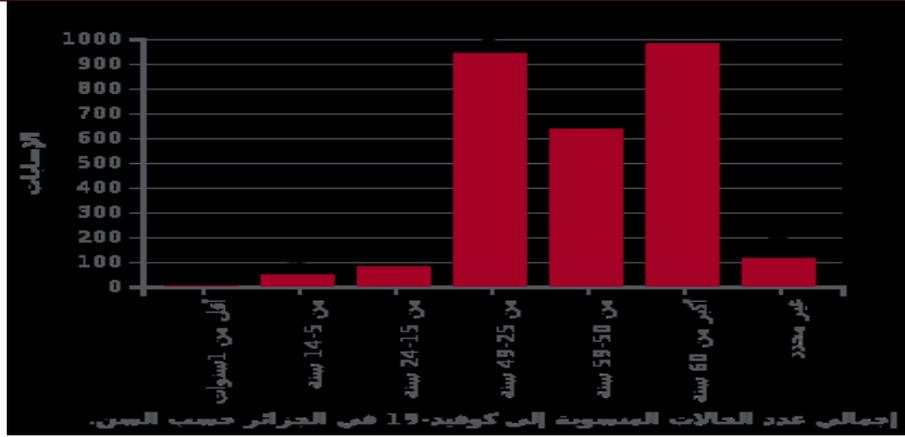
إن الوصول إلى هذه المرحلة في حياة هذه الأزمة وذلك راجع لاستخفاف واستبداد وجهل، وبذلك أصبحت الأزمة الصحية الراهنة ذات قوة تدميرية عالية، ووصلت إلى أقصى قوتها وعنفها وخلفت العديد من الخسائر المادية والبشرية وأصبح من الاستحالة السيطرة عليها ولا مفر من الصدام معها، بالرغم من كل الطرق والتدابير الاحترازية التي قامت بها العديد من المؤسسات.

### 4-2-3 مرحلة انحسار وتقلص أزمة كوفيد-19:

وصلت هذه الأزمة إلى مرحلة ليست بالنهائية، حيث نضجت واتسعت وتسارع انتشارها في ظرف قياسي مخلفة العديد من الخسائر، لكنه تم إجراء العديد من التدابير الاحترازية والتي كان لها مفعول في التقليل من تداعيات هذه الأزمة المنتشرة فبدأت تتقلص وتنحسر ولكنها لم تنتهي بعد حيث مزالت كالأموح الضعيفة يمكن أن تعلق حدثها في أي فترة متوقعة.

الشكل 03: يمثل عدد الحالات (الإصابات) بالكوفيد-19 في الجزائر حسب السن

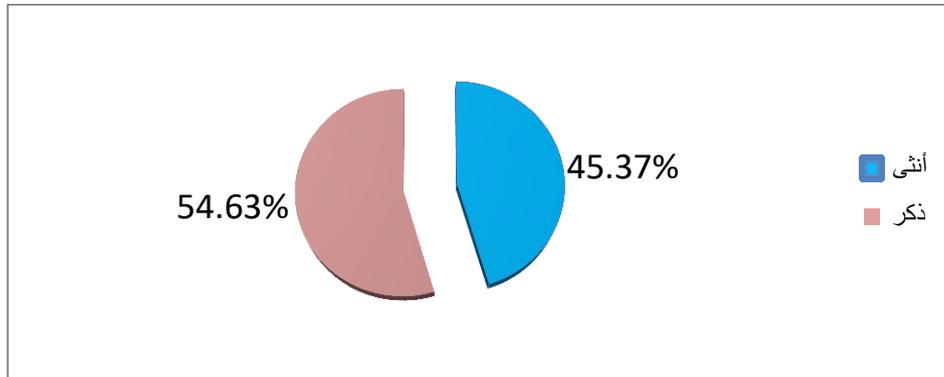
<sup>1</sup> الظاهر، نعيم إبراهيم، المرجع السابق، ص.ص. 24، 25. (بتصرف)



المصدر/ [https://ar.wikipedia.org/wiki/جائحة\\_فيروس\\_كورونا\\_20-2021](https://ar.wikipedia.org/wiki/جائحة_فيروس_كورونا_20-2021)

10/04/2021, 12:05h<sup>1</sup>

من خلال الشكل المبين أعلاه نلاحظ أن ارتفاع نسبة الاصابات بوباء كوفيد في ارتفاع تدريجي لسجل أعلى نسبة عند الأشخاص المسنين أكبر من 60 سنة وهذا راجع إلى أن هذه الفئة أكثر عرضة للأمراض نظرا لنقص المناعة ويصبح الإنسان غير قادر على مقاومة الأمراض، في نلاحظ ارتفاع كبير في نسبة الإصابات بوباء الكوفيد-19 لفئة الشباب (25-49 سنة) وهذا راجع لاستهتار هذه الفئة بالمرض وعدم التقيد بالإجراءات الاحترازية والبروتوكولات ضد الأزمة الراهنة ، في حين أن باقي الفئات العمرية من (1-24 سنة) كانت عدد الإصابات ضعيفة جدا لم تتجاوز 100 وهذا يفسر أن هذه الفئة العمرية الشكل (04) يمثل إجمالي الحالات ال(الإصابات والوفيات ) بالكوفيد في الجزائر حسب الجنس



: المصدر/ [https://ar.wikipedia.org/wiki/جائحة\\_فيروس\\_كورونا\\_2021](https://ar.wikipedia.org/wiki/جائحة_فيروس_كورونا_2021) في

الجزائر<sup>2</sup> - 11/04/2021, 12:50h

<sup>1</sup> وكبيديا.جائحة فيروس كورونا. [على الخط المباشر]. تاريخ الاطلاع يوم: 10/04/2021 متاح على الرابط  
التالي [https://ar.wikipedia.org/wiki/جائحة\\_فيروس\\_كورونا\\_2021](https://ar.wikipedia.org/wiki/جائحة_فيروس_كورونا_2021)

<sup>2</sup> وكبيديا. جائحة فيروس كورونا في الجزائر [على الخط المباشر]. تاريخ الاطلاع يوم: 11/04/2021

من خلال الشكل الموضح الذي يمثل حالات الإصابات والوفيات للكوفيد-19 في الجزائر حسب من خلال الشكل الملاحظ أعلاه الذي يبين عدد الإصابات حسب الجنس حيث نلاحظ أن نسبة الذكور هي الفئة الأكثر تضررا بالكوفيد بنسبة قدرت بـ 63.54% في حين أن نسبة الإناث أقل تضررا من الرجال بنسبة قدرت بـ 45.37% وهذا ما يفسر أن النساء ماكنات بالبيت أقل عرضة للإصابة بوباء كوفيد-19 وكذلك أن النساء أكثر حرصا على تطبيق الاجراءات الوقائية وقواعد النظافة.

### 3-3 طرق انتشار كوفيد-19 في الجزائر:

أما عن طرق انتشاره فإن فيروس كوفيد 19 يعتمد على طريقتين هما:

#### 1-3-3 الطريقة المباشرة :

"وهي تنتقل من شخص إلى آخر مباشرة بوساطة أحد الأمور التالية:

الملامسة الشخصية للمريض وأكثر الأمراض انتقالا الأمراض الجلدية المعدية مثل الجرب والفطري والرداذ الصادر من المصاب بوساطة السعال أو العطس أو البصق مثل الانفلونزا والسل العلاقات والأمراض المنقولة بوساطة نقل الدم تنتقل عندما يكون الدم مصابا بمرض مثل من الأم إلى الجنين عبر المشيمة.

#### 2-3-3 الطريقة غير المباشرة :

والذي يحتاج إلى وسيط آخر لنقل المرض من شخص إلى آخر مثل:

الوسائط الحية أي الكائنات الحية الموجودة في الطبيعة مثل القوارض والحشرات والحيوانات الأخرى وخير مثال عليه مرض الطاعون وأنفلونزا الطيور.

الوسائط غير الحية الموجودة في الطبيعة مثل الماء والتربة والهواء والحليب والأغذية مثل التسمم الغذائي والإسهامات والجفاف والتهابات الأمعاء<sup>1</sup>.

❖ وبما أن فيروس كورونا (كوفيد) 19 من بين الأمراض المعدية فإن طريقة انتقاله أيضا

تتم بطريقتين مباشرة وغير مباشرة. وقد أثبتت أغلب الدراسات والأبحاث حول طريقة انتشار

فيروس كورونا أن طريقة الانتقال الرئيسية هي من إنسان إلى إنسان عن طريق المفرزات التنفسية

المفروزة (مثل السعال أو العطس). لهذا يجب أن تكون المسافة بين الأشخاص 1,5 متر على الأقل حتى لا تنتقل العدوى إذا عطس شخص مصاب (الازدحام خطير). تبقى القطرات الناقلة لفيروس كورونا معلقة في الهواء لفترة قصيرة، وقد تترسب على منضدة مثلا أو أي شيء من هذا القبيل، فيصبح ناقلا للعدوى عندما يلمسه شخص ما ولا يغسل يديه جيدا بالماء والصابون. وينصح بغسل اليدين كل حين وآخر

متاح على الرابط التالي <https://ar.wikipedia.org/wiki>

<sup>1</sup> قدرى، الشيخ علي وآخرون. علم الاجتماع الطبي. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2008. ص. 101. 102.

حيث قد تنتقل العدوى من مسك باب ملوث .من اليدين تتم بعد ذلك الإصابة بالعدوى عندما يلمس الشخص فمه أو أنفه أو عينه فيجد الفيروس طريقه إلى الجهاز التنفسي للشخص .ويفترض أنه شبيه ببقية فيروسات الكوفيد، التي قد تبقى حية ومعدية على السطوح المعدنية، أو الزجاجية أو البلاستيكية، لفترة تصل إلى تسعة أيام في درجة حرارة الغرفة.<sup>1</sup>

### 3-4 أزمة كوفيد وخدمات المعلومات في الجزائر:

منذ إعلان منظمة الصحة العالمية أن وباء كوفيد 19 من الفيروسات المعدية والأكثر فتكا بالحياة

البشرية، وأنه وباء عالمي، استنفرت كل المؤسسات الجزائرية بما فيها مكتبات المطالعة العمومية لاتخاذ سلسلة من الإجراءات الاحترازية اللازمة لمواجهة هذا الوباء واختلفت هذه التدابير من مكتبة لأخرى إلا أنها ركزت على الجانب الإنساني وما تسببه الأزمة من تهديد لاستقرار المجتمعات خاصة بما يتعلق بحماية العاملين والمستفيدين ورواد هذه المكتبة، حيث وجدت هذه المكتبات نفسها أمام قرارات صعبة فيما يخص المحافظة على مستخدميها وطرق تقديم الخدمات لهم، وأن هذه الأخيرة ضرورية لأي مكتبة، وبالتالي حرص أمناء المكتبات على تقديم الخدمات في ظل هذا الوضع ليس بالأمر الهين، فتقديم هذه الخدمات في ظل هذه الأزمة يحتاج إلى مهارة إدارية مرنة، وأن خدمة جمهور المستفيدين يعتبر أمر شاق، لأنه يجب الحفاظ على حياة المستفيدين من تأثير هذه الأزمة الصحية التي يمكن أن تسبب في عواقب وخيمة.

وبالتالي يتطلب على المكتبة إعادة تقييم لخدماتها، وما يمكن أن تقدم لهم من خدمات تليق بالظروف

الطارئة التي تواجهها، وهذه الخدمات قد تخرج بطريقة ما عن نطاق الخدمات التقليدية من خدمات المعلومات والأوعية التقليدية إلى خدمات معلومات من نوع خاص وجديد مثل توفير أطباء وأخصائيين لتقديم محاضرات وندوات حول وباء الكوفيد 19 وشرح طرق الوقاية، وبالتالي فإن هذه الظروف تحتاج تجاوبا سريع من أجل تقديم الخدمات المناسبة، فخدمة المجتمع هو الهدف الرئيسي لهذه المكتبات، وفي ظل الانتشار السريع لهذه الأزمة فإن خدمة المجتمع يتطلب وعيا باحتياجاته أيا كانت وتلبيتها، حيث أن مكتبات المطالعة العمومية لها دور فعال في التخفيف من آثار هذه الأزمة، وهذا الدور لا ينحصر في توفير معلومات بأشكالها التقليدية من كتب ودوريات بل يتعدى ذلك إلى تقديم خدمات أخرى بطرق جديدة منها اللقاءات والندوات والمحاضرات التي لها تأثير أفضل على نفسه المستفيدين من المكتبة في هذه الأوقات الصعبة والتي يجب أن ينظر لها بعين الاعتبار على أنها أوقات يمكن أن تترك آثار بعيدة المدى في نفوس الجميع.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بوعموشية، نعيم. المرجع السابق. ص. 112. 113.

<sup>2</sup> أمينة، مصطفى صادق. المرجع السابق. ص. 133.

ولهذا فإن اعتماد مكتبات المطالعة العمومية على خدمات أخرى للتخفيف من حدة انتشار هذا

الفيروس وتلبية احتياجات مستفيديها من بينها ما يلي :

- خدمات معلومات متخصصة: إن وقوع هذه الأزمة المفاجأة، حتم على مكتبات المطالعة العمومية القيام بإجراءات سريعة لتوفير كافة أنواع خدمات المعلومات المطلوبة للمستفيدين، منها خدمات معلومات متخصصة لمستفيديها وإحاطتهم بكل ما يخص اهتماماتهم وذلك توفير كتب التي تتحدث عن هذه الأزمات في المكتبات والأبعاد النفسية لها وكل ما يتعلق بها، وتوفير الدوريات والمجلات المتخصصة التي تجميع المقالات المتخصصة وإعادة نشر المقالات المهمة والمتعلقة بالأزمة في خاص. وكذلك القصصات الصحفية للحدث من خلال إعداد ملف بالأخبار حول هذه الأزمة.
- خدمة الرد على الاستفسارات: توفير الأخصائيين في مجالات مختلفة للرد على استفسارات المستفيدين من المكتبة وإعطائهم شرح مبسط حول مجالات واهتماماتهم وكذلك مثل أطباء لتقديم محاضرات حول تفشي الوباء وسبل الوقاية والتدابير الاحترازية وكل ما يخص هذه الأزمة، و"دعم زيادة تقديم خدمة الرد على الاستفسارات عبر المحادثة الإلكترونية المباشرة بينها وبين المستفيد وأخصائي المكتبة"<sup>1</sup>.
- خدمة إدارة المعلومات: في هذه الخدمة تكون إدارة المكتبة شريكا فيها بإمكانياتها التكنولوجية بالمشاركة مع منظمة الصحة العالمية والجهات الرسمية التي يمكن أن تتشارك معها الأخبار والإحصائيات المتعلقة بالأزمة وهدف هذه الخدمة هو إن تكون نقطة التقاء لأطراف متعددة وحجم كبير من المعلومات لتزويد المستفيد بالبيانات وإتاحتها بشكل سهل التنظيم، مع التحديث المستمر لمثل هذه المعلومات، بحيث تكون معدلات التحديث عالية تتناسب مع سرعة انتشار الوباء وإعطاء أحدث الإحصاءات، فهذه المعلومات يقتضي تنظيمها بسرعة لبث الاطمئنان بين المستفيدين وإشعارهم بأن هناك من يقوم على راحتهم ويؤازرهم بالفعل في هذه الأزمة فالدعم المعنوي مهم جدا في مثل هذه الظروف.
- تقديم خدمات الانترنت وبناء قواعد معلومات الخاصة بالطوارئ للحفاظ على مستفيديها، حيث تتوجه إدارة المكتبة إلى استحداث بعض الخدمات داخل المكتبة، فهذه المكتبات تبذل جهدا لتسيير الوصول إلى مجموعاتها وتقديم خدماتها عن بعد وغالبا ما تستثمر الوقت والجهد في تحديث مواقعها على الانترنت وأنظمة الحواسيب من أجل تلبية الطلبات، وفي حين أن العديد من المكتبات لديها بالفعل حضور

<sup>1</sup> هندي أحمد، هندي عبد الله. فياض، أكرم عبد الجليل. عودة مؤسسات المكتبات والمعلومات مع أزمة كورونا : تقرير حول الأسس والقواعد التي يجب القيام بها، [د.ب]2020، ص.04.

قوي على وسائل التواصل الرقمي، فقد تحركت مكتبات أخرى كثيرة نحو الهدف من أجل مواصلة خدمة أعضائها بطرق رقمية.<sup>1</sup>

● تقديم أنشطة مختلفة: من الضروري أن تهتم المكتبة بتقديم أنشطة وعقد ندوات واللقاءات الثقافية، كما سبق وأن ذكرنا ولكن الأكثر هو تسجيل تلك اللقاءات تسجيلًا جيدًا ونقياً من حيث الصوت والصور وبذلك تستطيع المكتبة أن تثري مجموعاتها من الصوتيات والمرئيات وتزود المستفيدين برصيد جديد للاستفادة منها في الدراسات والبحوث.

### 3-5 أزمة كوفيد 19 تأثيرها الإيجابي على مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر :

إن التفكير في الأزمة يجعلنا للوهلة الأولى نفكر في المتاعب والمشكلات، فقد تحطم روتين مريح ومألوف وأصبح من الواجب اتخاذ قرارات بناء على معلومات غير كافية في ظل ضغوط هائلة. لكن من الخطأ التفكير في الأزمات من المنظور السلبي فقط، فهناك عادة جانب إيجابي في الأحداث الحرجة وهذا الجانب ينبغي التعرف عليه واستغلاله ومن جملة التأثيرات الإيجابية الأزمة كوفيد -19 على مكتبات المطالعة العمومية مايلي:

### 3-5-1: الوعي الصحي :

بناء على إعلان منظمة الصحة فيروس كوفيد 19 وباء عالمي، اتخذت وزارة الصحة في جميع الدول التدابير الوقائية والاحتياطية المحددة وفقا لإرشادات المنظمة، ومن تلك التدابير توعية المواطنين بالوباء وطرق مكافحة والوقاية منه، ونظرا لما لمكتبات المطالعة العمومية من دور رئيسي في منظومة دعم الوعي الصحي لمكافحة هذه الأزمة، فكان لزاما عليها مشاركة المؤسسات الأخرى لزيادة الوعي الصحي بوباء كوفيد -19 لدى المواطنين لما تقدمه من معلومات وأنشطة وخدمات، حيث يعتمد مستوى أداء أنشطة الوعي الصحي والعوائد المتوقعة منه في هذه المكتبات على مقومات عدة في مقدمتها أخصائي المكتبات والمعلومات المؤهل، لتوفير معلومات صحية للمستفيدين، وقد أجريت العديد من الدراسات والبحوث والمبادرات حول مكتبات المطالعة العمومية في زيادة الوعي الصحي بهذه الازمات.<sup>2</sup>

ففي عام 2005 صدر عدد من المبادرات في شكل تقرير في صورة كتاب، حيث اشتمل على مراجعة عملية الإنتاج الفكري كجزء أساسي من المبادرات للتعرف على الكيفية التي تبث بها هذه المكتبات

<sup>1</sup> السيد، أماني محمد. صالح، عماد عيسى. دور المكتبات العامة في تنمية الوعي الصحي ومكافحة الأزمات الصحية العالمية دراسة استكشافية مقارنة لبرامج المكتبات وأنشطتها في ضوء وباء الأنفلونزا. المؤتمر 20 العشرين للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. نحو جيل جديد من نظم المعلومات والمتخصصين: رؤية مستقبلية. المغرب: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، وزارة الثقافة المغربية، مؤسسة الملك عبد العزيز آل سعود للدراسات الإسلامية والعلوم الإنسانية 9-11 ديسمبر. مج 1، 2009. ص. 541.

<sup>2</sup> السيد، أماني محمد. صالح، عماد عيسى. المرجع نفسه. ص. 542.

## الفصل الثاني: الأزمات الصحية ومكتبات المطالعة العمومية

- المعلومات الصحية. وتحديد الدور الذي تؤديه في توفير معلومات مساعدة ومصادر أساسية للمكتبيين بمكتبات المطالعة العمومية وكان نتاج المراجع العلمية الاستنتاجات التالية :
- ✓ إقرار المستفيدين أن المعلومات الصحية التي يجدها بهذه المكتبات ذات قيمة، ولها تأثير في اتخاذ قراراتهم الصحية.
- ✓ الكثير من المعلومات الصحية المتاحة في شكل إلكتروني أو شكل مطبوع قد صيغت بمستوى قرائي جيد مما يمكن الأفراد من استخدامها.
- ✓ تعد المكتبات العمومية من أهم المصادر للمعلومات الصحية للأفراد.
- ✓ تؤدي المكتبات العمومية دور فعال في زيادة خدمات المعلومات الصحية المقدمة للامة.<sup>1</sup>

### 2-5-3 قراءة إلكترونية نافعة :

في ظل انتشار الأزمة العالمية غيرت جوانب عديدة في الحياة ومختلف القطاعات ،حيث أتاحت العديد من دور النشر والمكتبات المطالعة العمومية كتبها الإلكترونية مجاناً لمساعدة القراء للاستفادة من أوقات فراغهم التي يمضونها بالحجر المنزلي تجنباً للعدوى ،واعتمدت على مفهوم التشاركية في إنشاء المحتوى وبالتالي خلق مجتمعات افتراضية متكاملة العلاقات والخدمات وفرضت أنماطاً جديدة من الاحتياجات ، فلم يعد الحال كما كان من قبل وإنما بزغ فجر في إطار جديد فرض على هذه المؤسسات الولوج للمجتمعات الافتراضية للمستفيدين ومشاركتهم ،حيث فرضت البيئة الجديدة للويب على المكتبات بذل مزيد من الجهد في الوصول لمستفيديها وربطهم بخدماتها ومصادرها، بالإضافة إلى دعم حرية المستفيد تبادل المعرفة من خلال المدونات والتطبيقات المتعددة، والاستفادة من هذه المصادر المتاحة والمتوفرة التي تتيحها هذه المكتبات على مواقعها وروابطها وفيما يلي بعض هذه النماذج<sup>2</sup>:

- مكتبة الاسكندرية : مع التزام إغلاق أبوابها أمام الجمهور وضمن إجراءات السلامة والوقاية من الوباء، طرحت مكتبة الاسكندرية كتبها الإلكترونية كلها مجاناً للزوار عبر موقعها الإلكتروني على الانترنت.
- دار النشر بريل: أتاحت دار النشر العريقة كتباً ومقالات بحثية وعلمية عديدة حول مواضيع الصحة العامة والتعليم عن بعد وأبحاث الأزمات ،وتضيف محتوى جديد وتتيحه مجاناً للزوار.

<sup>1</sup> المرجع نفسه. ص.543.

<sup>2</sup> المكتبات في زمن الجائحة. ندوة صحفية نقاشية حول تخطيط الخدمات واعدادها وتقديمها. [على الخط المباشر]. تاريخ الاطلاع يوم: 12/04/2021 متاح على الرابط التالي: <http://www.qf.org.qa/ar/events/libraeies-and-the-pandemic-a-panel-discussion-on-preparing-planning-and>

## الفصل الثاني: الأزمات الصحية ومكتبات المطالعة العمومية

● مكتبات الكترونية فتحت أبوابها أمام المستفيدين لتحميل كتبها في هذه الأزمة الراهنة وأتاحت العديد من المواقع لقراءة الكتب مجانا عبر الانترنت بطريقة قانونية.<sup>1</sup>

### 3-5-3 التحول الرقمي ورش انطلاق :

لقد ساهم الحجر الصحي في ظل انتشار هذه الأزمة في الحفاظ على أقل قدر من الأنشطة والخدمات المقدمة ، وإعطاء دفعة قوية واستثنائية لاستخدام التكنولوجيا الرقمية، والعمل عن بعد. حيث أطلقت العديد من مكتبات المطالعة العمومية العديد من الأنشطة والمبادرات اعتمادا على التكنولوجيا الرقمية، مما أدى إلى تحقيق تغيير ملموس في خدماتها المقدمة حفاظا على مستخدميها وتلبية احتياجاتهم، ولعل خير مثال عن ذلك عرض عديد من هذه المكتبات لأرصدها لجمهورها، والعمل على خدمة المستخدمين وهم في منازلهم، حيث تمت تنظيم هذه العمليات بفضل اللجوء إلى منصات والمواقع والوسائل الرقمية لخدمة المستفيد وهو الهدف الأساسي الذي وجدت من أجله هذه المكتبات، ففي ظل الإغلاق التام أجبرت المكتبات على إغلاق أبوابها، لكن العديد من مكتبات المطالعة العمومية اختارت التحول الرقمي كوسيلة للحفاظ على المستخدمين وفي هذه الحالات تعمل المكتبات على:<sup>2</sup>

✓ تنفيذ خطط لتقديم خدمات عن بعد مثل الإعارة الإلكترونية أو التعليم عن بعد أو دعم التدريس عن بعد خاصة للأطفال.

✓ تنظيم أوقات قراءة القصص على الانترنت متى سمحت حقوق النشر بذلك.

✓ تعزيز استخدام المكتبات الرقمية والأدوات الأخرى مثل الاستثمار في المزيد من المحتوى،

التراخيص.

✓ زيادة عدد الكتب الإلكترونية التي يمكن إعارتها للمستخدمين.

✓ زيادة الوعي بالعروض الرقمية المتاحة على الصفحات الرئيسية على المواقع الخاصة بالمكتبات

والمعلن عنها أيضا من خلال إعلانات توضع على روابط المكتبة.

### 3-5-4 مزايا تنافسية جديدة :

حيث أن أزمة كوفيد-19 خلقت مزايا تنافسية بين مكتبات المطالعة العمومية، فعادة المكتبة التي تخرج

من الأزمة أو تتغلب على تأثيرها السلبي والتي تحول نقطة الضعف إلى نقطة قوة عادة ما تجعلها التجربة

<sup>1</sup> المرصد المغربي للمشاركة السياسية. الانعكاسات الصحية والاقتصادية والاجتماعية لفيروس كورونا والسبل الممكنة لتجاوزها. [على الخط المباشر]. تاريخ الاطلاع يوم: 18/04/2021 متــــــــــــاح على الرابطــــــــــــط التالي: (http://participer.ma/%d8/%=lwAROacuWAEGGL9EmK4IGmIMU5VJDEWJ6NCZxen..)

<sup>2</sup> الإفلا. فيروس كوفيد-19 ومجتمع المكتبات الدولي. [على الخط]. متاح على الرابط <https://www.ifla.org/node> بتاريخ (25-3-2020) على الساعة 12.50am.

أكثر ذكاء، وحتى لو كان الضعف قد أصابها مؤقتاً أو تقلص حجم خدماتها بسبب هذه الأزمة، فإن الأفراد العاملين بها سوف يعكسون روح التشبث والعناد للوصول إلى بر الأمان .

هذا وتميل محنة الأزمة إلى خلق روح التعاون والتضامن بين هذه المكتبات وتقديم أفضل ما لديهم لتلبية احتياجات مستفيديها، فقد واجهوا عدواً مشتركاً وتعلموا أن يراعي كل منهم الآخر وبالتالي رفع قيمة الاجتهاد في العمل وقيمة العمل بذكاء.<sup>1</sup>

### 3-6 أزمة كوفيد-19 تأثيرها السلبي على مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر: 3-6-1 العزوف عن القراءة:

تعتبر القراءة أهم الوسائل لكسب المعرفة، فهي تمكن الإنسان من الاتصال المباشر لمعارفه الإنسانية في حاضرها وماضيها، بالإضافة إلى أهميتها البالغة في تكوين الشخصية الإنسانية وبما أن مكتبات المطالعة العمومية هي مؤسسات ثقافية هدفها نشر العلم والمعرفة والقراءة بين مختلف فئات المجتمع، إلا أننا نجد عزوفاً عن القراءة خاصة في ظل انتشار وباء كوفيد-19 فقد ساهم هذا الوباء في تراجع نسبة جمهور هذه المكتبات على القراءة خوفاً من انتشار العدوى بين العاملين والمستفيدين، فالجهل بأسباب هذه الأزمة الصحية أو قلة المعلومات حولها، أو المعلومات الخاطئة دون إمكانية التفكير بالعواقب يجعل المستفيد في خوف كبير وبالتالي فإن انتشار هذا الوباء أثر بقوة في عزوف المستفيدين على مكتبات المطالعة العمومية، وخقلت أزمة أكثر ضرراً وخطراً على المجتمع وتمثلت في أزمة الوعي فأصبح الشباب عرضة لكل فئات المجتمع وأصبح المجتمع يعيش خطورة التفكك.<sup>2</sup>

### 3-6-2 تراجع الخدمات المقدمة :

مع انتشار وباء الكوفيد 19 وإعلان منظمة الصحة العالمية أنه وباء عالمي، سارعت العديد من المؤسسات إلى انتهاج العديد من السبل لضمان سير نظامها، فقد أثر هذا الوباء على كل القطاعات بما فيه قطاع المكتبات والمعلومات حيث تراجعت الخدمات المقدمة بمكتبات المطالعة العمومية، وأصبحت تعاني من تدهور خدماتها نظراً لنقص التمويل و الامكانيات المتاحة، وعدم وجود إمكانيات لإتاحة خدماتها عن بعد، فبعض المكتبات اقتصرت على تقديم أدنى خدماتها بالطرق التقليدية وهذا راجع لعدم وجود مشاريع رقمنة لأرصدها، لذلك وجب وفرض قيود أكثر شدة وإطلاق تحذيرات الأشخاص المعرضين للخطر وترقية الخدمات المكتبية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> جلدة، سليم بطرس. الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات، عمان: دار الرياء للنشر والتوزيع، 2011، ص. 79.  
<sup>2</sup> رياض، سعد المشكور. مشكلة العزوف عن قراءة الكتب في العراق، مجلة سطور الكترونية. عدد خاص ب تموز / يوليو 2021م، تم الاطلاع يوم 15 مارس 2021 متاح على الرابط <http://www.sutuur.com> . بتصرف.

<sup>3</sup> الإفلا. فيروس كوفيد-19 ومجتمع المكتبات الدولي. المرجع السابق. ص 4-5.

### 3-6-3 تذبذب في العمل :

لقد أثر وباء الكوفيد على مكتبات المطالعة العمومية، فقد كان هناك غموض محيط بتواريخ الغلق وإعادة فتح أبوابها، واختلفت التوقعات حول الوقت الذي يمكن فيه للمكتبة العودة لطبيعتها وتأدية خدماتها، وأصبحت تواجه قرارات صعبة تتراوح ما بين المحافظة على تقديم خدماتها بالكامل على نطاق واسع أو الإغلاق التام، واعتمادا على الخبرات التي اكتسبتها مكتبة المطالعة العمومية فإنهم يواجهون المواقف التالية:<sup>1</sup>

### 1-3-6-3 العمل كامتداد:

بعض مكتبات المطالعة العمومية لم تتخذ أي تدابير محددة ومع ذلك تم تطبيق التوصيات العادية بشأن النظافة الجيدة وفي هذه الحالة تعمل هذه المكتبات على:

- ضمان توفير مطهر اليدين.
- المحافظة على نظافة الأسطح بما في ذلك الألعاب وأجهزة الحواسيب بالمكتبة.
- تشجيع الموظفين والمستفيدين على أخذ الوقت اللازم للتماثل للشفاء في حالة الشعور بأعراض المرض بدلا من القدوم للمكتبة.
- إنشاء صفحات على مواقعها على الانترنت تتضمن روابط مفيدة لمعلومات موثوقة للمستفيدين.

### 2-3-6-3 العمل مع فرض بعض القيود:

مع تزايد حالات الإصابة بوباء كوفيد بدأت الحكومات في العمل من أجل الحد من الإصابات الكثيرة، وأيضا لتشجيع الناس على اتخاذ تدابير وقائية لحماية الصحة العامة بفعالية وفي هذه الحالة تعمل المكتبات على سبيل المثال على:

- النظر في إغلاق الأماكن المخصصة للدراسة حيث من المحتمل أن يقضي الزوار وقتا أطول فيها.
- الاستعداد لفرض العديد من التدابير الوقائية وتطبيق القوانين بصرامة.
- تزويد العاملين والمكتبيين بالمهارات والأدوات للعمل عن بعد (إذا كان ذلك ممكنا) وتوفير الخدمات رقميا بقدر الإمكان.
- بذل جهود إضافية لضمان النظافة وتطبيق البروتوكول الصحي.<sup>2</sup>

### 4-6-3 غياب ثقافة الأزمات لدى العاملين:

نواجه اليوم أزمة عالمية لا تشبه أي أزمة مررنا بها من قبل، فقد بينت هذه الأزمة الصحية بوضوح حاجة مكتبات المطالعة العمومية والعاملين بها إلى الثقافة هذه الأزمات لمعرفة أسبابها والعمل على تطوير

<sup>1</sup> الإفلا. المرجع السابق. ص 5.

<sup>2</sup> الإفلا. المرجع السابق. ص 6.

سبل لمواجهةها، أو التقليل من تأثيراتها السلبية، وعدم وجود سياسة تخطيط لمثل هذه الأزمات، فالمكتبي يجب أن يكون على إطلاع دائم بتفاصيل الأزمة وإحصائياتها وتطوراتها، والعمل على خلق مبادرات كفيلة بتطوير الخدمات المكتبية والحفاظ على على تردد مستفيديها، والعمل على تحريك الأذهان وتحفيز الابداع وطرق ووسائل لإدارة هذه الأزمة الصحية.<sup>1</sup>

### خلاصة الفصل الثاني:

مايمكن قوله من خلال هذا الفصل الذي تناول ماهية الازمة والمفاهيم المشابهة، والازمة الصحية وخصائصها وابعادها بشئ من التفصيل ، وتم التعرف على إدارة الازمات الصحية بمكتبات المطالعة العمومية ومراحلها والتي تعد ضرورة وحتمية في هذه المكتبات فاليوم أصبح السعي لإدارة هذه الازمات والعمل على توفير كافة الامكانيات والعمل على احتواء هذه الازمات وإدارتها، والعمل على مواجهة كافة التحديات التي تواجهها والتي من بينها تحدي وباء كوفيد 19 فهذا الوباء اصبح ازمة صحية سريعة الانتشار في كل دول العالم بما فيها الجزائر، والذي أثر على كافة المؤسسات بما فيها مكتبات المطالعة العمومية وأثر سلبا على خدماتها المقدمة وتراجع عدد مستفيديها. لكن بالرغم من التأثيرات السلبية هناك جانب إيجابي في الاحداث الحرجة وهذا الجانب ينبغي على هذه المكتبات التعرف عليه والعمل على تنميته لتحقيق أهدافها وتلبية احتياجات مستفيديها، وهذا ما يعطي لهذه المكتبات فرصا اضافية ومتعددة للابتكار والابداع وفتح المجال للتنافس وتشجيع موظفيها لرفع مستوى آدائ.

<sup>1</sup> ويكيبيديا. غياب ثقافة الأزمات لدى العاملين. [متاح على الخط المباشر] تمت الزيارة يوم 2021/5/21 متاح على الرابط التالي

[www.amany.com/saad](http://www.amany.com/saad)

# الباب الثاني: الإطار

## الميداني والتطبيقي

➤ الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية

➤ الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميداني

# الفصل الثالث: إجراءات الدراسة

## الميدانية

- تمهيد
- 2- حدود الدراسة الميدانية
- 1-1 الحدود الجغرافية
- 2-1 الحدود البشرية
- 3-1 الحدود الزمنية
- 2 التعريف بمكان الدراسة
- 1-2 التعريف بمكتبة المطالعة العمومية لولاية تبسة
- 2-2 التعريف بمكتبة المطالعة العمومية لولاية خنشلة
- 3-2 التعريف بمكتبة المطالعة العمومية لولاية أم البواقي
- 3- منهج الدراسة
- 4- مجتمع الدراسة
- 5- أساليب جمع البيانات
- 1-5 الوثائق والسجلات
- 2-5 إستمارة الإستبانة
- خلاصة الفصل الثالث

### تمهيد

إن الجانب الميداني هو تكملة وتدعيم للخلفية النظرية للدراسة، وهذا من خلال ما يمكن التوصل إليه من نتائج ذات قيمة علمية وعملية تعكس وتفسر الواقع المدروس وذلك بإتباع منهج ملائم وأداة ملائمة وهذا عن طريق للمعلومات وتبني أنسب الأدوات المنهجية لإعطاء صورة واضحة للدراسة.

من خلال هذا الفصل سنتطرق لأهم الاجراءات الميدانية المتبعة في هذه الدراسة، للتعرف على أهم التأثيرات السلبية والإيجابية لوباء كوفيد-19 على مكتبات المطالعة العمومية والخدمات المقدمة لكل من مكتبات ولايات تبسة-خنشلة-أم البواقي، وهذا من خلال البيانات والمعلومات المستقاة من الدراسة المعتمدة إستمارة الاستبيان

### 1- حدود الدراسة الميدانية :

إن لكل دراسة أو موضوع علمي مجالات محددة وحدود معينة لرسم المعالم الأساسية التي تعطي صور واضحة ودقيقة وتكفل التحكم الجيد في موضوع الدراسة التي قدمت لنا معلومات لإثراء الموضوع ودراسته و تحليله في الجانب الميداني من الدراسة وفيما يلي سنوضح كل منها على حدى:

#### 1-1 الحدود الجغرافية:

تتضح الحدود الجغرافية للدراسة من خلال العنوان "تأثير الأزمات الصحية (كوفيد19 كأموزج) على تقديم خدمات المعلومات بمكتبات المطالعة العمومية تبسة-خنشلة-أم البواقي" وبالتالي فالجال المكاني لهذه الدراسة هو:

- ❖ مكتبة المطالعة العمومية لولاية تبسة.
- ❖ مكتبة المطالعة العمومية لولاية خنشلة.
- ❖ مكتبة المطالعة العمومية أم البواقي .

#### 2-1 الحدود البشرية :

تتجلى الحدود البشرية في مجموعة العاملين بمكتبات المطالعة العمومية محل الدراسة الذين ستطبق عليهم أدوات البحث داخل المجال المكاني المذكور مسبقا وهم القائمين على تقديم خدمات المعلومات بهذه المكتبات والمؤهلين علميا والذين يمتلكون مؤهل أكاديمي.

#### 3-1 الحدود الزمنية :

وهي تشمل الوقت الذي استغرقتته كل الدراسة بشقيها النظري والميداني ،منذ اختيار الفكرة الأولى لموضوع الدراسة وفترة جمع البيانات إلى غاية التجسيد الفعلي والعملية لموضوع الدراسة والتوصل إلى نتائج وتمت خلال الفترة 2021/2020 ويمكن توزيعها على الفترات كما يلي:

- ❖ فترة التفكير في الموضوع: قرابة الشهر.
- ❖ فترة جمع المعلومات للدراسة: في هذه الفترة تم جمع كافة المعلومات وتحديد الإطار النظري والمفاهيمي واستغرقت حوالي شهرين.

## الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية

❖ فترة التجسيد الفعلي للدراسة: في هذه الفترة تم الانتهاء من الجانب النظري والاستعداد لتجسيد المكتسبات في أرض الواقع وتم تحديد الإطار التطبيقي للدراسة وهذا من خلال الزيارات الاستكشافية وإعداد الاستمارة وتحكيمها وهذا استغرق شهر رمضان كاملا.  
أما عن توزيع الاستمارة وتجميعها وتحليلها دام ثلاثة أسابيع.  
وكتابة المذكرة وإخراجها بالشكل النهائي دام 15 يوم.

### 2 التعريف بمكان الدراسة:

قمنا في دراستنا باستهداف مكاتب المطالعة العمومية لي 3 ولايات:

مكتبة المطالعة العمومية لولاية تبسة

مكتبة المطالعة العمومية لولاية خنشلة

مكتبة المطالعة العمومية لولاية أم البواقي

### 1-2 التعريف بمكتبة المطالعة العمومية لولاية تبسة:

هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي 08-236 المؤرخ في 23 رجب عام 1429 الموافق لـ 26 يوليو 2008 المتضمن إنشاء مكاتب المطالعة العمومية بالولايات أدرار، بسكرة، تيزي وزو، الجلفة، عنابة..... تبسة.<sup>1</sup> طبقا للمادة السادسة من المرسوم التنفيذي رقم 12/234 المؤرخ في 24 مايو سنة 2012 المتضمن القانون الأساسي للمكاتب الرئيسية للمطالعة العمومية.<sup>2</sup>

تقع مكتبة المطالعة العمومية لولاية تبسة بحي أول نوفمبر بمحاذاة الطريق الوطني رقم 10 المعروف بطريق قسنطينة.

❖ تتولى المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بالولاية مهام توفير الكتاب على مختلف الدعائم لترقية المطالعة

العمومية وتشجيعها، وبهذه الصفة تكلف على الخصوص بما يأتي:

- تقديم خدمات مكتبة المطالعة العمومية ووضعها تحت تصرف كل شرائح المجتمع.
- تخصيص فضاء ملائم لاحتياجات الطفل لتشجيع إبداعه.
- توفير الوسائل التي تسمح للأشخاص المعاقين بالوصول للمطالعة العمومية.
- وضع مختلف الأرصدة الوثائقية والخدمات المرتبطة بالمطالعة العمومية وجميع الخدمات الملحقه.

<sup>1</sup> مرسوم تنفيذي رقم 08-236 مؤرخ في 23 رجب 1429 هـ. الموافق لـ 26 يوليو 2008. المتضمن إنشاء مكاتب المطالعة العمومية بمراكز الولايات. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. ع.38. 30 يوليو 2008.

<sup>2</sup> مرسوم تنفيذي رقم 12-234 مؤرخ في 3 رجب 1433 هـ. الموافق لـ 24 ماي 2012 يحدد القانون الأساسي للمكاتب الرئيسية العمومية. الجريدة للجمهورية الجزائرية. ع.34. 3 يونيو 2012.

## الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية

الأخرى تحت تصرف المستعملين.

- توفير فضاء للدراسات وتحضير الامتحانات.
- تسهيل تطور الكفاءات القاعدية لاستعمال الإعلام الآلي .
- تنظيم أنشطة ثقافية حول الكتاب.

❖ وتشرف المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية حاليا على 06 ملحقات تابعة لها، وتم الافتتاح الرسمي للمكتبة في الفاتح من شهر نوفمبر عام ألفين واحد عشر بحضور والي الولاية.

❖ تقع المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تبسة بحي 200 سكن بجانب الطريق الوطني رقم 01 المعروف بطريق قسنطينة، وهي عبارة عن مبنى تم إنجازه من طرف بلدية تبسة ثم سلم إلى مديرية الثقافة للولاية وهو مكون من ثلاث طوابق، فالطابق الأول يوجد به: مخزنين للكتب ومكتب استقبال، نادي صغير وهو ومكتب مخصص لإدارة الموظفين، أما الطابق الثاني : فيشتمل على قاعتين للمطالعة إحداها للصغار تتسع لـ 40 مقعد ولأخرى للكبار تتسع لـ 50 مقعد ومكتب مخصص لعمليات المالية ومحاسبية، في حين يتوفر الطابق الثالث على قاعة للانترنت مزودة بموزع و16 حاسوب، يقابلها أربعة مكاتب واحد لمديرية المكتبة والآخر للأمانة. أما الثالث والرابع يتبعان مصلحة الإدارة والوسائل، إن هذا المبنى في حقيقة الأمر ما هو إلا مبنى ملحق بالمكتبة الرئيسية وأستغل مؤقتا كمبنى رئيسي لعدم جاهزية المبنى الرئيسي الذي مازال الانجاز.

### 2-2 التعريف بمكتبة المطالعة العمومية لولاية خنشلة:

هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي بموجب مرسوم التنفيذي رقم 15-14 المؤرخ في 22 جانفي 2015 يتم المرسوم التنفيذي رقم 13-180 مؤرخ في 5 ماي 2013، وهي مكتبة رئيسية للمطالعة العمومية لولاية خنشلة "المجاهد صيد لعروسي بن بلقاسم"، تقدم المكتبة خدمات عديدة للمستفيدين منها:<sup>1</sup>

- خدمة الاقتناء والتزويد بعد دراسة احتياجات المستفيدين.
- خدمة الانترنت والإعلام الآلي.
- توفير قاعة خاصة بالأطفال وذوي الاحتياجات الخاصة برصيد متنوع ومتناسب.
- توفير قاعات للأساتذة والباحثين وقاعة خاصة لجميع المستفيدين
- خدمة المكتبة المتنقلة وذلك لوصول المكتبة لمناطق الظل.

<sup>1</sup> من موقع المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.المجاهد صيد لعروسي بن بلقاسم (on line). (2021/5/23) على الربط [www.bplkhenchela.dz](http://www.bplkhenchela.dz)

## الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية

❖ عدد ساعات فتح المكتبة للجمهور يوميا 13 ساعة، أي عدد أيام الفتح في الأسبوع من السبت إلى الخميس وتحتوي على ثمانية فضاءات مخصصة للمستفيدين وهي كالتالي : فضاء الطفل، فضاء الإنترنت، فضاء المطالعة الجماعية، فضاء الأساتذة والباحثين، فضاء ذوي الاحتياجات الخاصة، مخبر اللغات، قاعات النشاطات، فضاء الوصول الحر للكتاب.

❖ تقدم المكتبة ما يفوق عن خمسين ندوة مختلفة بما فيها إحياء المناسبات الوطنية والدينية وتنظم نشاطات افتراضية منها تنظيم حملات توعوية وتحسيسية، تنظيم مسابقات مختلفة وما يفوق عن 60 معرض للكتاب حيث شاركت بالمعرض الدولي للكتاب بالعاصمة، إلى جانب تنظيم معارض بالشراكة مع مختلف المؤسسات.

❖ وتقدم نشاطات في مجال لترقية المطالعة والمقروئية، للتحسيس والتوعية بدور الكتاب في ترقية معارف الفرد، وتساهم لنشر إبداعات المبدعين والمؤلفين.

### 2-3 التعريف بمكتبة المطالعة العمومية لولاية أم البواقي:

أنشأت المكتبة العمومية للمطالعة العمومية لولاية أم البواقي كمؤسسة ذات طابع إداري ثقافي من خلا المرسوم التنفيذي تحت رقم 09-346 المؤرخ في 22 أكتوبر 2009 والمتمم للمرسوم التنفيذي 08-236 مؤرخ في 23 رجب 1429 الموافق ل 26 جويلية 2008 المتضمن إنشاء المكتبات العمومية، يدير المكتبة مجلس توجيهي ويسيرها مدير(ة) وتزود بلجنة للتنسيق، من أجل تشجيع المقروئية وترقيتها، وإعادة قيمة الكتاب.<sup>1</sup>

❖ وبصفتها أحد ركائز قطاع الثقافة على مستوى ولاية أم البواقي، فإن المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مالك بن نبي تهدف إلى:

- ترقية المطالعة العمومية على مستوى ولاية أم البواقي.
  - تسهيل اندماج المجتمع في التكنولوجيات الحديثة كالأعلام الآلي.
  - تنشيط الساحة الثقافية والكتاب.
  - تحقيقي عمومية المطالعة لكل الفئات المجتمع.
- ❖ تتربع المكتبة على مساحة قدرها ب6007متر مربع، ولها عدة فروع على مستوى بلديات أم البواقي ، حيث لها 7مكتبات فرعية حائزة على قرار الإنشاء12 فرعا ينتظر قرار التأسيس.
- ❖ تقدم مكتبة المطالعة الرئيسية لأم البواقي خدمات عديدة منها ما يلي:

<sup>1</sup> من موقع المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مالك بن نبي -أم البواقي - (on line) (2020/5/17) على الرابط -<http://www.bplp.oed.dz>

## الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية

- ✓ توفير الكتاب على مختلف الدعائم ( المشتري من خلال الميزانيات السنوية، المهدي من طرف وزارة الثقافة أو مؤسسات أخرى.... إلخ ) لترقية المطالعة العمومية وتشجيعها.
- ✓ تسهيل تطور الكفاءات القاعدية لاستعمال الإعلام الآلي.
- ✓ تنظيم أنشطة ثقافية مختلفة.
- ✓ تقديم خدمات لترقية المطالعة والمقروئية من خلال المكتبات والأيام الدراسية والمكتبة المتنقلة.
- ✓ تحسين خدمات مكتبات المطالعة العمومية بدعم نشاطات الثقافية على مستوى البلديات.

### 3- منهج الدراسة :

لابد من اعتماد منهج وطريقة منهجية موضحة في أي دراسة علمية، فالمنهج هو السبيل الذي يسلكه الباحث من أجل تنظيم أفكاره بغية الوصول لحقيقة معينة أو الكشف عنها، وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي المعتمد على التحليل والذي يتم فيه وصف الأوضاع الراهنة التي تعيشها مكتبات مطالعة العمومية (الكوفيد-19) من حيث المظاهر، والمحتوى والتداعيات المختلفة لهذه الأزمة الصحية بهذه المكتبات، وتحليلها للوصول إلى نتائج المرجوة بدقة انطلاقا من البحث على المعلومات وتجميع البيانات ودراسة الحقائق الميدانية ومقارنتها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى تعميمات مقبولة، بما يتوافق وطبيعة الموضوع والدراسة الميدانية لهذه الدراسة

### 4- مجتمع الدراسة:

يعتبر مجتمع الدراسة الأساس الذي تقوم عليه الدراسة الميدانية، ولذا فقد كان من الضروري التدقيق في مجتمع الدراسة، فالتحديد الواضح لمجتمع الدراسة أمر ضروري لأنه يساعد في تحديد الأسلوب العلمي الأمثل لدراسة هذا المجتمع. ويقوم الباحث بتحديد مجتمع الدراسة تبعا لطبيعة موضوعه موضحا أهدافه من إختيار هذا المجتمع، لتكون الدراسة واضحة المعالم، وانطلاقا من المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لكل من ولايات تبسة، خنشلة، أم البواقي فإن مجتمع الدراسة متكون من الموظفين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، وما تجدر الإشارة إليه أننا اعتمدنا المسح الشامل لمجتمع الدراسة وهو الموظفين بهذه المكتبات الرئيسية والذين لديهم مؤهل علمي جامعي أكاديمي وعدد الأفراد الذين شملتهم الدراسة كالتالي:

- ❖ ولاية تبسة 23 عامل لديه مؤهل جامعي أكاديمي.
- ❖ ولاية خنشلة 10 عامل لديه مؤهل جامعي أكاديمي.
- ❖ ولاية أم البواقي 31 عامل لديه مؤهل جامعي أكاديمي.

### 5- أساليب جمع البيانات:

إن أهم الأساليب التي لا يمكن تجاوزها في أي دراسة ذات طابع ميداني هي تلك التي يعمل من خلالها الباحث على وضع الدراسة في إطارها الصحيح وتوفير كافة البيانات التي تخدم القسم الميداني بكل موضوعية، وتختلف الدراسات باختلاف استيعابها لوسيلة أو أكثر من وسائل جمع البيانات ونظرا لطبيعة

## الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية

موضوع الدراسة فقد قمنا باستخدام كل من الإستبانة كأداة رئيسية والوثائق والسجلات كأدوات لجمع البيانات، وسنحاول فيما يلي توضيح كل واحد منها على حدى:

### 1-5 الوثائق والسجلات:

تعد الوثائق من أدوات جمع البيانات في البحوث والدراسات العلمية، وقد تمكنا من الحصول على بعض الوثائق الخاصة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للولايات محل الدراسة، والتي استطاعت أن تضبط لنا مجتمع الدراسة بدقة.

### 2-5 إستمارة الإستبانة:

ولقد استخدمنا هذه الأداة لمعرفة مدى تأثير مكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لولايات تبسة، خشلة، أم البواقي. وأثناء تصميمنا للإستمارة حاولنا ترجمة الإشكالية من خلال فرضياتها الأربعة الأساسية عن طرق صياغة أسئلة، محاولة منا التحقيق التكاملي بين القسم النظري والميداني وقد تمت صياغة الأسئلة بالشكل المغلق والنصف المفتوح وبشكل لأقل الأسئلة المفتوحة، وتم التركيز على النصف المفتوحة لأن هذا الشكل يسمح بالدمج بين المحافظة على عنصر التحكم في الموضوع وإتاحة فرصة للمستجوبين لحرية أكثر في الإجابة وما تجدر الإشارة إليه أنه تم عرض الإستمارة على مجموعة من الخبراء والأساتذة في علم المكتبات ومنهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، وذلك قصد تحكيمها من قبلهم، وهذا من أجل تصحيح الأخطاء المتعلقة بصياغة الأسئلة وتنظيمها وفقا لأهداف الدراسة والفرضيات الموضوعية، علما أن الأسئلة التي تم إخضاعها للتحكيم قدر عددها 34 سؤال (أنظر الى الملحق رقم 01).

### 1-2-5 الإستبيان التجريبي:

قبل الوصول إلى الصياغة النهائية للإستمارة، وعملا على جعل الإستمارة الاستبيان فعالة وصادقة في تجميع البيانات من مجتمع الدراسة، تم القيام بإستبيان تجريبي للتأكد من عدم تعقيد صياغة الأسئلة والوضوح التام للمفاهيم التي تتضمنها الإستمارة وكانت نتائج الإستبيان التجريبي كالتالي:

- حذف بعض الأسئلة نظرا لكونها غير مناسبة التي لا تخدم الدراسة لا من قريب ولا من بعيد.
  - إضافة بعض الأسئلة لأهميتها.
  - تعديل بعض الأسئلة وبعض المصطلحات غير المفهومة والغامضة.
  - دمج بعض الأسئلة مع بعضها البعض لتقاريرها واشتراكها في الهدف بسبب نقص فعاليتها في قياس فرضيات الدراسة.
- وهذا كله في سبيل فك الغموض عن الأسئلة وبهدف تحقيق الحد الأكبر من الموضوعية العلمية والوصول إلى نتائج دقيقة.

### 2-2-5- الإستبيان النهائي:

بعد صياغة استمارة الإستبانة وتحكيمها من قبل خبراء، تحصلنا على الاستمارة في شكلها النهائي، وتم تحديد المحاور الأساسية لكل استمارة تبعا لفرضيات الدراسة الأربعة والتي يمكن توضيحها بالشكل التالي:

#### • البيانات الشخصية :

وقد تضمنت المؤشرات التي تخدم الدراسة فقط دون غيرها والمتعلقة أساسا بالجنس والعمر بالتخصص والمؤهل العلمي والخبرة المهنية، والتخصص والولاية وهذا لأجل توظيف هذه المؤشرات في تحليل بيانات الدراسة حتى نستطيع الوصول إلى نتائج دقيقة تعكس أهداف الدراسة.

• **المحور الأول:** وعي العاملين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لمفهوم الأزمة والأزمة الصحية: وتضمن الأسئلة من 01-02-03-04-05-06-07-08-09. ويحاول هذا المحور تأكيد أو نفي الفرضية الأولى ناهيك عن إبراز مفهوم الأزمة والأزمة الصحية بالنسبة لأفراد المجتمع المدروس.

• **المحور الثاني:** أهم تحديات مكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لتحسين خدماتها والمتمثلة أساسا في كوفيد-19: وقد تضمن هذا المحور الأسئلة من:

10-11-12-13-14-15-16 ويحاول هذا المحور التحقيق من الفرضية الثانية والتي تدور في مجملها في سعي مكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لتحسين خدماتها لمواجهة تحدي وباء كوفيد-19.

• **المحور الثالث:** اعتماد مكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للطرق الحديثة واستغلال التكنولوجيا في تقديم خدماتها في ظل انتشار وباء كوفيد19: تضمن هذا المحور الأسئلة-21-22-23-24-25-26 17-18-19-20 من يحاول هذا المحور التحقق من الفرضية الرابعة بمعرفة أهم الطرق والوسائل الحديثة التي استخدمتها مكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للولايات محل الدراسة في تقديم خدماتها و مواجهة الوباء.

• **المحور الرابع:** التأثيرات السلبية لوباء كوفيد-19 على تأدية خدمات المعلومات بمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية: تضمن هذا المحور الأسئلة :

27-28-29-30-31-32-33-34 من يحاول هذا المحور التحقق من الفرضية الثالثة لمعرفة التأثيرات السلبية لوباء كوفيد على تأدية خدمات المعلومات بالمكتبات الرئيسية لولايات تبسة، خنشلة، أم البواقي.

وانطلاقا مما سبق ذكره فقد تم توزيع واستلام الاستمارات بمكتبات المطالعة العمومية لولايات محل الدراسة على مجتمع الدراسة والذي سبق توضيحه سابقا المتمثل في الموظفين بالمكتبات المتخصصين بعلم المكتبات وكذلك العاملين الذين لديهم مؤهل جامعي أكاديمي وتم التوزيع والاستلام كالتالي:

## الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية

قمنا بتوزيع الاستبيان يوم الاحد 18 افريل 2021 حوالي ساعة 9:00 تماما صباحا بالمكتبة الرئيسية لولاية تبسة كما تم التوزيع في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية خنشلة يوم 20 افريل 2021 حوالي الساعة 10:37 دقيقة صباحا اما مكتبة المطالعة العمومية لولاية أم البواقي فكان التوزيع يومي 22/21 افريل 2021 في حوالي ساعة 13:20 دقيقة مساء لليوم الاول والساعة 08:00 تماما لليوم الثاني.

- المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية تم التوزيع على **23** عامل مؤهل تم استلام **14** استمارة، في حين أن المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية خنشلة تم توزيع على **10** عامل مؤهلين أكاديميا تم استلام **09** استمارة، المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية أم البواقي تم توزيع على **31** عامل مؤهلين أكاديميا وتم استلام **20** استمارة (أنظر الى الملحق رقم 02).
- جدول رقم (01): يمثل عدد العمال وتوزيع الإستثمارات

الخيارات	التكرارات	النسبة %
الاستمارة المعبرة الفعلية	43	67.18
الاستثمارات الضائعة	00	00
الاستثمارات المستبعدة	00	00
الغائبين	21	32.82
مجموع العمال	64	100

جدول رقم (01): يمثل عدد العمال وتوزيع الإستثمارات.

### التعليق:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة الاستثمارات المعبرة والفعلية يمثل نسبة **67.18%** وهي نسبة عالية وكفيلة للتعبير بصورة دقيقة وواضحة عن تحليل بيانات الدراسة ونتائجها، وتعكس هذه النسبة اتجاهين الأول مدى إدراك الموظفين بهذه المكتبات الرئيسية محل الدراسة لمثل هذه الدراسات العلمية التي تسمح بالتعرف على تأثير هذه الأزمة الصحية المنتشرة على تقديم الخدمات بهذه المكتبات، أما الثاني فهو ناتج عن عن إصرارنا على استرجاع أكبر عدد ممكن من الاستثمارات حتى نستطيع بلوغ الهدف المنشود من هذه الدراسة، في حين لم نسجل أي استمارة ضائعة أو مستبعدة، في حين سجلنا نسبة **32.82%** لغائبين من الموظفين المؤهلين أكاديميا وهذا راجع لكثرة الغيابات بسبب العطل والإجازات والأوضاع الصحية.

### خلاصة الفصل الثالث:

من خلال هذا الفصل حاولنا وضع الركائز الأساسية وإعطاء صورة واضحة عن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تبسة، خنشلة، أم البواقي، لتقريب الصورة أكثر ووضوحها وضبط الدراسة بأساليب وأدوات منهجية لإعداد البحوث العلمية في تخصص علم المكتبات والمعلومات والتي تتناسب مع موضوع الدراسة وهذا للوصول إلى نتائج علمية حول تأثير هذا الوباء على خدمات هذه المكتبات والتي سنحاول توضيحها في الفصل التالي.

# الفصل الرابع: تحليل البيانات

## ونائج الدراسة الميداني

- تمهيد
- 1 تحليل بيانات الدراسة الميدانية
- 1-1 البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة
- 2-1 المحور الأول: وعي العاملين بمكتبات المطالعة العمومية محل الدراسة لمفهوم الازمة والازمة الصحية
- 1-2-1 إستنتاجات المحور الأول:
- 3-1 المحور الثاني: أهم تحديات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة والمتمثلة اساسا في تحدي وباء كوفيد 19
- 1-3-1 استنتاجات المحور الثاني:
- 1-4 المحور الثالث: اعتماد المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية قيد الدراسة لطرق حديثة واستغلال التكنولوجيا في تقديم خدماتها في ظل انتشار وباء كوفيد-19
- 1-4-1 استنتاجات المحور الثالث:
- 5-1 المحور الرابع: التأثيرات السلبية لوباء كوفيد19 على تأدية خدمات المعلومات بمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة
- 1-5-1 استنتاجات المحور الرابع
- 2 النتائج العامة للدراسة
- 3 النتائج على ضوء الفرضيات
- 4 مقترحات الدراسة

### تمهيد :

في هذا الفصل سوف نقوم بتحليل البيانات المستقاة من ميدان من الميدان، بهدف التعرف على تأثير الأزمات الصحية (كوفيد19 كأمثلة) على تقديم خدمات المعلومات بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، وهذا انطلاقاً من استعمال الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، والموجه للموظفين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية المؤهلين أكاديمياً، وباعتبارهم القائمين بهذه المؤسسات وبالتالي هم المطالبون أكثر من غيرهم بتزويدنا بالبيانات والمعلومات حول موضوع الدراسة، قصد تحليلها للوصول إلى نتائج أمثل.

### 1 تحليل بيانات الدراسة الميدانية :

تمركزت أسئلة إستمارة الإستبانة حول أربعة محاور أساسية بما يخدم تساؤلات والفرضيات الدراسة، تأتي استعراض هذه المحاور والأسئلة المتضمنة وتحليلها كالآتي:

#### 1-1 البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة:

قبل ذلك قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة والخيارات تتعلق بأفراد المجتمع المدروس، أي الموظفين بهذه المكتبات من أجل معرفة بعض البيانات الشخصية: الجنس، العمر، التخصص، الخبرة المهنية، الشهادات المتحصل عليها.

#### ❖ الجنس

النسبة المئوية %	التكرارات	الخيارات
67.44	29	أنثى
32.55	14	ذكر
100	43	المجموع

جدول رقم (02) توزيع المبحوثين لمجتمع الدراسة حسب الجنس.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة العاملين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية تبسة -خنشلة- أم البواقي أغلبيتهم إناث بنسبة % 67.44 مقارنة بالذكور التي بلغت نسبتهم % 32.55، ويمكن إرجاع هذا الفارق أولاً لطغيان الجانب النسوي على مختلف القطاعات والتخصصات، وحتى أن نسبة النجاح في البكالوريا أغلبهم تكون عالية للبنات، وكذلك يرجع إلى إقبال الإناث على هذا التخصص الذي يتفرع من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وهذا راجع لطبيعة العمل الذي يتناسب مع الإناث فالعمل المكتبي مناسب جداً لهن خاصة لدى المجتمع المحيط بالمكتبة.

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

### العمر

الخيارات	التكرارات	النسبة %
من 20 إلى 25 سنة	8	18.60
من 26 إلى 31 سنة	8	18.60
من 32 إلى 45 سنة	22	51.16
من 46 فأكثر	5	11.62
المجموع	43	100

جدول رقم (03): يوضح توزيع أفراد المجتمع المبحوث حسب العمر .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن هناك تباين في أعمار الموظفين بالمكاتب الرئيسية للمطالعة العمومية قيد الدراسة ، حيث قدرت النسبة الأكبر للفئة من (32-45) سنة، بنسبة 51.16% وهذا راجع إلى أن هذه الفئة العمرية الأقدم في التوظيف لها القدرة على اتخاذ القرارات والعمل بجدية والقدرة على تسيير شؤون هذه المكاتب ولها الخبرة المهنية في هذا المجال، في حين لاحظنا تساوي في الفئتين (20-25) ومن (26-31) سنة بنسبة 18.60% وهذا راجع إلى أن هذه الفئة العمرية من فئة الشباب الذين يقبلون على العمل بهذه المكاتب بشكل كبير بعد دراستهم لهذا التخصص وهذا يضيف للمكتب حيوية وطاقه ايجابية، أما الفئة من 46 فأكثر قدرت بنسبة 11.62% وهذا راجع إلى أن المكاتب تحافظ على هذه الفئة نظرا لنقل خبرتها للموظفين الجدد، كما أن لهم خبرة طويلة بالعمل بهذه المكاتب ويفضلون استمرار عملهم للحصول على التقاعد.

### الشهادات المتحصل عليها :

الخيارات	التكرارات	النسبة %
ليسانس	30	69.76
ماستر	13	30.23
ماجستير	00	30.23
دكتوراه	00	00
أخرى	00	00
المجموع	43	100

جدول رقم (04) المؤهل العلمي لمجتمع الدراسة

ما يلاحظ من خلال مؤشر المؤهل العلمي أن أغلبية الموظفين بالمكاتب الرئيسية للمطالعة العمومية تبسة-خنشلة -أم البواقي يمتلكون شهادة الليسانس بنسبة 69.76% وهذا أمر طبيعي لأن أغلبية مناصب التوظيف

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

على مستوى هذه المؤسسات تفتح على أساس شهادة الليسانس وندرج أصحابها في الترقيات الداخلية عن طريق الخبرة والأقدمية وهذا ما يوضحه جدول تخصص مجتمع الدراسة، كما أن طبيعة المنصب يتطلب شهادة الليسانس، ويقابلها موظفين حاصلين على شهادة ماستر بنسبة **30.23%** وهذا أمر طبيعي لأن أغلبية الموظفين يكملون التعليم حتى بعد التوظيف ويتحصلون على شهادة الماستر، وهذا يرجع لطبيعة النظام الحالي وهو نظام LMD، ولأن المؤهلات العلمية العليا تفضل عدم الالتحاق بالعمل بهذه المؤسسات وهذا ما تؤكدته النسبة **00%** لكل من الماجستير والدكتوراه وهذا يمكن إرجاعه إلى تفضيل هذه الفئتين لقطاعات أخرى كالتعليم العالي نظرا للاعتبارات المالية والامتيازات المتنوعة.

### الخبرة المهنية:

النسبة %	التكرارات	الخيارات
<b>44.18</b>	<b>19</b>	من سنة إلى 5 سنوات
<b>46.51</b>	<b>20</b>	من 6 إلى 10 سنوات
<b>9.30</b>	<b>4</b>	من 11 إلى 15 سنة
<b>00</b>	<b>0</b>	من 16 فما أكثر
<b>100</b>	<b>34</b>	المجموع

جدول رقم (05) : عدد سنوات الخبرة لدى مجتمع الدراسة .

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن هناك تباين في امتلاك الخبرة من بين مؤهل مجتمع الدراسة، حيث أن نسبة **546.51%** تمثل الحلقة الأكبر أي أن الأفراد الذين يمتلكون **06-10** سنوات، ونسبة **44.18%** الذين يمتلكون خبرة ما بين **01-05** سنوات، في حين قدرت نسبة **9.30%** للذين يمتلكون خبرة ما بين **11-15** سنة، أما الفئة من **16** فأكثر قدرت نسبتها بـ **00%**، وهذا يدل أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لولايات تبسة-خنشلة-أم البواقي تمتلك رأس مال فكري زاخم وأن موظفيها لديهم الرغبة والاستمرارية في العمل نظرا لمكانة التي تحظى بها هذه الأخيرة في محيط المجتمع وحتى على مستوى نظيراتها من المكتبات ومؤسسات المعلومات الأخرى، وأن التباين بين هذه النسب يمزج بين روح الشباب وخبرة الكبار وهذا مؤشر مهم في تقديم خدمات المعلومات وإدارة هذه المكتبات وتقديم الأفضل لتلبية احتياجات مستفيديها.

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

التخصص :

الخيارات	تكرارات	النسبة %
علم المكتبات	15	32.66
إعلام واتصال	6	13.04
إعلام آلي	5	10.66
أخرى	20	43.47
المجموع	46	100

جدول رقم (06): تخصص مجتمع الدراسة

ما يلاحظ في الجدول أعلاه أغلبية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة تمثل تخصصات أخرى بنسبة **43.47%** وهي تخصصات: محاسبة-تسيير-أدب عربي-علوم التسيير-إدارة الأعمال-تاريخ-علم إجتماع-تسيير عمومي-مالية-قانون أعمال...إلخ، وهذا يرجع إلى حاجة المكتبات للتوظيف من أجل بداية تشغيل هذه المكتبات وأن أغلب الذين توظفوا في البداية للخريجين من كل التخصصات، وكذلك غياب إدارة حقيقة وتسيير مثالي للموارد البشرية، وهذا ما يشكل سلبا على السير الحسن لهذه المكتبات في تقديم خدماتها، في حين قدرت نسبة المتخصصين في علم المكتبات بـ **32.66%** حيث لاحظنا انخفاض في نسبة المؤهلين بعلم المكتبات في هذه المكتبات وهذا راجع لنقص اليد العاملة المتخصصة بهذا المجال وهو يعتبر من أهم المعوقات التي تواجه هذه المكتبات بالرغم من وجود العديد من خريجي هذا التخصص سنويا، وهذا راجع لقلّة مناصب الشغل التي توفرها الدولة، وكذلك سعي هذه المكتبات للقيام المكتبية وتغطية كل الوظائف الفنية للسلسلة الوثائقية .

بينما نجد نسبة **13.04%** لتخصص إعلام واتصال وهذا راجع لحاجة المكتبة للمتخصصين في هذا المجال للقيام بالاتصال الداخلي والخارجي بهذه الأخيرة، وكذلك هذا التخصص هو مكمل لتخصص علم المكتبات وتحتاجه المكتبات في تسيير خدماتها، في حين نجد نسبة **10.86%** للإعلام الآلي، وهذا راجع لحاجة المكتبيين لمتخصصين في الإعلام الآلي بحكم أنه خدمة من خدمات المكتبة التي توفرها للقراءة وكذلك حاجتها للإعلام الآلي في العمل الإداري، وقاعات الانترنت تحتاج متخصصين في هذا المجال.

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

❖ الولاية :

النسبة %	التكرارات	الخيارات
32.55	14	تبسة
20.93	09	خنشلة
46.51	20	أم البواقي
100	43	المجموع
جدول رقم (07) : ولاية مجتمع الدراسة		

من خلال الجدول الموضح أعلاه لاحظنا أن المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لأم البواقي تحتل الصدارة بنسبة % 46.57 وهذا راجع لإمتلاك هذه المكتبة المقومات الأساسية واليد العاملة المتخصصة بعلم المكتبات وفي تخصصات أخرى وهذا مؤشر مهم لتقديم أفضل ما لديها لخدمة جمهورها وتلبية احتياجات مستفيديها، في حين احتلت المكتبة الرئيسية لولاية تبسة المرتبة الثانية بنسبة قدرت بـ % 32.55 ربما هذا راجع لنقص الامكانيات المتاحة ونقص اليد العاملة وكثرة الغيابات والعطل للموظفين. في حين كانت المرتبة الأخيرة للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية خنشلة بنسبة قدرت بـ % 20.93 هذا راجع كون هذه المكتبة جديدة وفي طور الانجاز بالإضافة لنقص اليد العاملة المؤهلة وذات الخبرة، وهذا يدل أن هذه المكتبة لازالت فتية.

**2-1 المحور الأول: وعي العاملين بمكتبات المطالعة العمومية محل الدراسة لمفهوم الازمة والازمة الصحية**

وعى العاملين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لمفهوم الازمة والازمة الصحية: يتمثل هذا المحور في المعلومات حول وعي العاملين بالازمة والازمة الصحية وقد تم صياغة أسئلة هذا المحور للإجابة على الفرضية الأولى والمتمثلة " يدرك العاملون بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة لمفهوم الازمة والازمة الصحية وأسبابها ". وقد احتوى على 09 أسئلة:

### ❖ السؤال الأول : ماهي أبرز التحديات التي تواجه مكتبتكم؟

المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية اليوم تواجه العديد من التحديات في مختلف المجالات، وكغيرها من مؤسسات المعلومات أصبح عليها مراجعة حساباتها، فمع الوضع الراهن الذي تعيشه كل المؤسسات وانتشار وباء كوفيد-19، جعلت المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية اليوم تعيش مرحلة صعبة ، تواجهها العديد من التحديات التي يفرضها العصر، وجاء هذا السؤال في بداية الاستمارة حتى نضع أفراد المجتمع المدروس في الاطار العام للدراسة.

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

الاختيارات	تكرارات	النسبة %
تحدي انفجار وثائقي.	12	12.24
تحدي تطوير الخدمات.	23	23.46
تحديات إدارية.	17	17.34
تحديات إقتصادية.	18	18.36
تحدي أزمات إقتصادية.	26	26.53
تحدي آخر	02	2.04
المجموع	98	100

جدول رقم ( 08 ): التحديات التي تواجه مكاتب الرئيسية للمطالعة العمومية

ما يلاحظ من الجدول أعلاه تنوع في التحديات التي تواجه المكاتب الرئيسية للمطالعة العمومية تبسة - خنشلة - أم البواقي حيث تعود النسبة الأكبر في هذا الجدول ل **الأزمات الصحية** بنسبة قدرت بـ **26.53%** وهذا راجع للوضع الراهن التي تعيشه كل المؤسسات بما فيها مكاتب المطالعة العمومية وانتشار وباء كوفيد-19 وتأثيره على خدماتها المقدمة، في حين شكل تحدي تطوير الخدمات نسبة قدرت بـ **23.46%** وهذا راجع إلى أن مكاتب الرئيسية للمطالعة العمومية في حاجة لتطوير خدماتها ورقمنة رصيدها فالمكاتب تأثرت بالتيار الرقمي ومزايا التي حققتها لها، لذا تسعى هذه المكاتب لمواكبة هذه التطورات والإطلاع على كل ما ينتج ويقدم خدمات متطورة تلبي احتياجات مستفيديها، بالإضافة إلى تحدي **أزمات إقتصادية** بنسبة **18.36%** وهذا راجع لنقص الميزانيات المخصصة لهذه المكاتب أو سوء التسيير المالي لهذه الأخيرة، وكذلك عدم توفير محصنات مالية بما لإدارة المخاطر والأزمات الطارئة، في حين تمثل **التحديات الإدارية** نسبة **17.34%** وهذا راجع إلى ضعف إدارة هذه المكاتب أو المشاكل بين العاملين أو عدم كفاءة وخبرة العاملين وهذا التحدي يحتاج إلى رؤيا واضحة وتخطيط وتكاثف الجهود بين جميع العاملين، بالإضافة إلى تحدي **انفجار وثائقي** بنسبة **12.24%** وهذا راجع إلى الكم الهائل الذي أصبحت تواجهه المكاتب الرئيسية للمطالعة العمومية من تدفق المعلومات والأوعية سواء في شكل ورقي أو إلكتروني وما يقابله في تناقص الميزانيات والتزايد الرهيب لأعداد المستفيدين، في حين ترى فئة من مجتمع الدراسة أنه توجد تحديات أخرى بنسبة **2.04%** منها ما يرجع ذلك إلى أزمات المساحة وضيق المكان المخصص لهذه المكاتب.

### ❖ السؤال الثاني: ماذا يشكل لك مفهوم الأزمة؟

تعد الأزمة تحول فجائي عن السلوك المعتاد نتيجة سلسلة من التفاعلات التي يترتب عليها نشوء موقف فجائي ينطوي على تهديد مباشر للقيم والنظام، مما يستلزم اتخاذ قرار سريع في وقت ضيق الفهم الصحيح والمعمق لمفهوم

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

الأزمة يتعدد حسب وجهات النظر، ومنه حاولنا معرفة رأي أفراد مجتمع الدراسة وإدراكهم لمفهوم الأزمة فكانت إجاباتهم على الشكل التالي:

النسبة %	التكرارات	الخيارات
20.00	15	مواقف حرجة خطيرة
23.33	10	لحظة حاسمة قد يؤدي للأسوء
16	12	حالة عجز مقصودة أو غير مقصودة
24	18	حالة غير عادية تخرج عن نطاق التحكم
25.33	19	تهديد خطير غير متوقع.
1.33	01	مفهوم آخر
100	75	المجموع

جدول رقم (09): المتعلق بمفهوم الأزمة

من خلال الجدول أعلاه المتعلق بمفهوم الأزمة لدى أفراد المجتمع يبين أن نسبة 25.33% للذين يرون أن الأزمة هي تهديد خطير وغير متوقع، أي أن غالبيتهم يرون أن هذا المفهوم هو الأنسب لأن الأزمة غير متوقعة وهي تهدد الكيان والنظام وبالتالي يمكن إرجاع إجابات هذه الفئة إلى تعدد الآراء حول هذا المفهوم باعتباره الأنسب حسب وجهة نظرهم، في حين مثلت نسبة 24% من مجتمع الدراسة تصورها لمفهوم الأزمة بأنها حالة غير عادية تخرج عن نطاق التحكم، ويمكن إرجاع هذه النظرة أو التصور أن العاملين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية قيد الدراسة يتصورون أنه لا يمكن التحكم في هذه الأزمة لنقص الإمكانيات سواء المادية أو البشرية أو المالية... إلخ، في حين مثلت نسبة 20% من مجتمع الدراسة تصورها لمفهوم الأزمة بأنها مواقف حرجة خطيرة وهو كذلك مفهوم أقرب، وبهذا نلاحظ تقارب في إجابات المستجوبين وهذا ما يدا أن مفهوم الأزمة غير محدد وغير متفق عليه ولا يوجد إجماع على مفهوم واحد، وهذا ما تبينه نسبة 16% من مجتمع الدراسة حيث يرون أن مفهوم الأزمة هو حالة عجز مقصودة أو غير مقصودة وهذا نظرا لمعلوماتهم ومعارفهم الشخصية بأنه يمكن للأزمة أن تكون مقصودة أو غير مقصودة. في حين ترى النسبة 13.33% أن الأزمة هي لحظة حاسمة قد تؤدي للأسوء وهذا حسب رأيهم، في حين مثلت النسبة 1.33% الحلقة الأضعف في هذا الجدول من خلال اقتراح مفهوم آخر من قبل مجتمع الدراسة والذي تمحور في أن الأزمة حالة غير عادية في الأغلب غير مقصودة لكنها غير مستمرة وتكون لفترة فقط.

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

السؤال الثالث: في حالة وجود أزمة ما طبيعة الأزمة التي تأثرت بها مكتبتكم؟  
لقد مرت مكتبات المطالعة العمومية بالعديد من الأزمات ومن خلال هذا السؤال حاولنا استطلاع رأي مجتمع الدراسة حول طبيعة هذه الأزمات التي مرت بها مكتبتهم وكانت إجاباتهم كالتالي:

الخيارات	التكررات	النسبة %
حرائق	01	1.81
زلازل	00	00
فياضانات	03	5.45
أزمة اقتصادية	18	32.72
أزمة صحية	31	56.36
أخرى	2	3.63
المجموع	55	100

جدول رقم(10): طبيعة الأزمة التي تأثرت بها المكتبات محل الدراسة

من خلال الجدول الموضح أعلاه الخاص بطبيعة الأزمة التي تأثرت بها المكتبات قيد الدراسة، فالملاحظ من خلال استجواب مجتمع الدراسة وجود **أزمات صحية** بنسبة **56.36 %** وهذا راجع للأزمة الصحية الراهنة التي تفشت وسرعة انتشارها وهذا راجع أن هذه المكتبات تأثر بأزمات صحية من قبل مثل الأنفلونزا، الكوليرا..... إلخ. فيما يرى البعض الآخر من مجتمع الدراسة بنسبة **32.72%** وجود **أزمات اقتصادية** وهذا راجع لنقص المخصصات المالية ونقص الامكانيات وحاجة هذه المكتبات لميزانيات من أجل توفير الاحتياجات اللازمة لتطوير خدماتها، وتحسينها وتهيئتها. أما البعض الآخر من مجتمع الدراسة وبنسبة أقل قدرت بـ **5.45%** يرون أن من بين الأزمات التي تأثرت بها هذه المكتبات **الفيضانات** وهذا راجع لسوء الأحوال الجوية وهشاشة البنايات وتعرضها لتسرب المياه، أما فئة قليلة جدا من المجتمع المدروس اقترحت **أزمة الحرائق** بنسبة **1.81%** وهذا راجع للحوادث التي ربما تكون مقصودة أو غير مقصودة والتي تلم برصيد المكتبة وتحدث خسائر هائلة إذا تطورت دون معرفة أسبابها والحد منها، أما بالنسبة للأزمة **الزلازل** فلم تكن موجودة من بين اقتراحات مجتمع الدراسة، لكن البعض اقترح وجود أزمة أخرى تمثلت في ضيق المساحة وضيق المباني المخصصة لهذه المكتبات وهذا يعيق الموظفين في تقديم خدماتها واستقطاب مستفيدين جدد.

### السؤال الرابع: ما مستوى تأثر مكتبتكم بأزمات صحية سابقة؟

لقد عانت المكتبات كغيرها من المؤسسات الوثائقية بأزمات أثرت على خدماتها المقدمة وفي طرق سعيها لتلبية احتياجات مستفيديها على أكمل وجه، وقد حاولنا ممن خلال هذا السؤال معرفة رأي أفراد مجتمع الدراسة لمعرفة

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

نسبة تأثر مكثبات الرئيسية للمطالعة العمومية لولايات تبسة -خنشلة- أم البواقي بأزمات من قبل فكانت إجاباتهم كالتالي:

النسبة %	التكرارات	الخيارات
13.46	7	نسبة كبيرة
61.53	32	نسبة متوسطة
21.51	11	نسبة ضعيفة
3.84	02	نسبة منعدمة
100	52	المجموع
جدول رقم(11): نسبة مستوى تأثر مكتبة بأزمات صحية سابقة.		

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ تباين في نسبة تأثر المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية قيد الدراسة بأزمات صحية من قبل، حيث أكدت فئة من مجتمع الدراسة قدرت نسبتها بـ **61.53%** أن هذه المكتبات تأثرت بنسبة متوسطة وهذا لوجود إمكانيات والسرعة في اتخاذ القرار أو يعود ذلك إلى انتهاج طرق مختلفة لتقييم خدماتها وتلبية احتياجات مستفيديها، في حين ترى فئة أخرى من مجتمع الدراسة قدرت نسبتها بـ **21.15%** أن تأثر هذه المكتبات بنسبة ضعيفة وهذا راجع

### السؤال الخامس: هل هناك سياسة واضحة لمكتبتكم للتعامل مع الأزمات الصحية المختلفة؟

لمعرفة طبيعة السياسة التي تتبعها هذه المكتبات قيد الدراسة في التعامل مع هذه الأزمات الصحية تم استجواب مجتمع الدراسة وكانت الاجابة كالتالي:

النسبة %	التكرارات	الخيارات
45.76	27	شفوية
50.84	30	مكتوبة
3.38	2	أخرى
100	59	المجموع
جدول رقم (12): السياسة المتبعة للتعامل مع الأزمات الصحية		

من خلال الجدول الموضح أعلاه نلاحظ أن فئة كبيرة من مجتمع الدراسة تبين أن هناك سياسة متبعة من طرف المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لولايات تبسة -خنشلة- أم البواقي وتكون هذه السياسة **مكتوبة** بنسبة **50.76%** وهذا راجع للقرارات والمراسيم التي تصدرها الجهات المسؤولة والسلطات للحد من إنتشار الأوبئة والأمراض ومنها وباء كوفيد -19، وكذلك بعض التعليمات والأوامر التي يقرها المدراء بهذه المكتبات والتي تكون في شكل لوائح وإعلانات وتعليمات مكتوبة وجب تنفيذها، في حين تحدد فئة أخرة من مجتمع الدراسة أن

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

السياسة المتبعة بهذه المكتبات للتعامل مع الأزمات الصحية تكون شفوية بنسبة 45.76 % وهذا راجع للأوامر الشفوية التي يلقيها المدراء والتوصيات بضرورة التزام الاجراءات الوقائية والتنبيهات اليومية والتوعية وكذلك الحادثات بين الموظفين والمشرفين حول التوعية من مخاطر العدوى بهذه الأوبئة ، في حين قدرت الفئة الأخيرة وهي الحلقة الأضعف في هذا الجدول بنسبة 3.38 % بأنه لا يوجد أي سياسة متبعة في هذه المكتبات قبل تفشي الوباء، لكن بظهور الأزمة ظهرت العديد من الإجراءات المكتوبة والشفوية.

### ❖ السؤال السادس: هل تم التخطيط لإدارة الأزمات الصحية بمكتبكم؟

إن التخطيط العلمي الصحيح هو الذي يمكن من تنظيم وضبط وإدارة مثل هذه الأزمات الصحية بالمكتبات، وغياب التخطيط بهذه المكتبات قيد الدراسة يؤدي للعشوائية في إدارتها التي لا تستند على معايير وربما تكون عبئا ثقيلا علاوة على أن محاولة السيطرة على هذه الأزمات واحتواء تأثيراتها يتطلب استراتيجية واضحة المعالم، وقد حاولنا من خلال هذا السؤال معرفة ما إذا كانت المكتبات محل الدراسة قامت بعملية التخطيط لإدارة هذه الأزمات الصحية أم لا وكانت الاجابة كالتالي:

الخيارات	التكرارات	النسبة%
نعم	18	41.86
لا	25	58.13
المجموع	43	100

جدول رقم (13): التخطيط لإدارة الأزمات الصحية بالمكتبات قيد الدراسة

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية مجتمع الدراسة يؤكد على أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية تبسة-خنشلة-أم البواقي لا تهتم بإجراء عملية التخطيط وهذا ما أكدته نسبة 58.13 % وهذا يرجع أساسا بصفة عامة إلى غياب الرؤيا الواسعة حول الأزمات الصحية، وبروز الكثير من العوائق التي سنوضحها في السؤال المالي رقم (8) وتشمل هذه الأسباب : نقص الموارد البشرية، وعدم كفاءة الموظفين، الجهل بأسباب الأزمة، عدم العلم بمبادئ التخطيط، في حين أن فئة أخرى من مجتمع الدراسة تؤكد أن البعض من هذه المكتبات تبنت عملية التخطيط في هذه الأزمات الصحية، وهذا يمثل نسبة 41.86 % وهذا نتيجة رغبتهم في إنجاح إدارة الأزمة لتلبية احتياجات المستفيدين وتطوير الخدمات المكتبية.

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

السؤال السابع: إذا كانت الإجابة بنعم الإجابة ب بنعم فذلك راجع إلى:

النسبة	التكرارات	الخيارات
41.02	16	السرعة في اتخاذ القرارات
43.58	17	توفير الامكانيات
15.38	6	كفاءة الموارد البشرية
00	0	أخرى
100	39	المجموع
جدول رقم (14): أسباب نجاح عملية التخطيط لإدارة الأزمات الصحية		

من خلال الجدول أعلاه نرى أن مجتمع الدراسة يرجع أسباب التخطيط لإدارة هذه الأزمات واحتوائها، لتوفير الإمكانيات بنسبة قدرت بـ **43.58%** هذا راجع إلى أن هذه المكتبات لها بنية رقمية جيدة واعتمادها على التكنولوجيا الحديثة في تسيير خدماتها وهذا ما يوضحه الجدول رقم (14)، وبالتالي فتوفر الامكانيات المختلفة تساعد في إدارة هذه الأزمات والحد من انتشارها والمساهمة في التخطيط لابتكار أنشطة ومبادرات توعوية لاحتواء الأزمات الصحية أو حتى التقليل من خسائرها، في ين نلاحظ تقارب ملحوظ لفئة أخرى من مجتمع الدراسة والتي تؤكد أن التخطيط لإدارة هذه الأزمات راجع لسرعة اتخاذ القرارات بنسبة **41.02%** وهذا راجع لحسن إدارة هذه المكتبات ومحاولة التكيف مع التغيرات الطارئة والعمل على إيجاد حلول سريعة لمواصلة سير عمل هذه المكتبات والعمل على تفويض السلطة لقادة لهم الخبرة في مثل هذه التحديات، والتشاور وأخذ القرارات الحاسمة للحد من الانتشار السريع لهذه الأزمات، في ترى فئة قليلة من مجتمع الدراسة بنسبة **15.38%** أن العنصر البشري هو حيز الزاوية بهذه المكتبات، ومن البديهي أن يكون مؤثر في هذه التغييرات، فالكوادر البشرية المؤهلة لها دور فعال في إدارة هذه الأزمات والحد بتداعيات على هذه الأخيرة.

السؤال الثامن: إذا كانت الإجابة ب لا ذلك راجع ل:

النسبة %	التكرارات	الخيارات
31.25	10	نقص الموارد البشرية
18.75	06	عدم كفاءة الموظفين
28.12	09	الجهل بأسباب الأزمة
18.75	06	عدم العلم بمبادئ التخطيط
3.12	01	أخرى
100	32	المجموع
جدول رقم (15): أسباب عدم القيام بعملية التخطيط لإدارة الأزمات الصحية		

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

من خلال الجدول أعلاه يؤكد أغلبية أفراد مجتمع الدراسة من أسباب عدم القيام عملية التخطيط لإدارة الأزمات الصحية بالمكتبات محل الدراسة يعود لنقص الموارد البشرية بنسبة 31.25% وهذا راجع لعدم وجود متخصصين في علم المكتبات بالعدد الكافي بهذه المكتبات، وأن أغلبية الموظفين من تخصصات أخرى مثل الأدب، المالية... إلخ وهذا ما يؤكد تحليل البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة في جدول ( ) **تخصص مجتمع الدراسة**، في حين تؤكد فئة أخرى من مجتمع الدراسة بنسبة 28.12% أن السبب راجع للجهل بأسباب الأزمة وهذا أمر ممكن لأن هذه الأزمات تكون فجأة ولا يمكن التنبؤ بها وبالتالي عدم العلم بأسبابها وطرق انتشارها، في حين فئة أخرى ترجع السبب لعدم كفاءة الموظفين وكذلك عدم العلم بمبادئ التخطيط وذلك بنسب متساوية قدرت بـ 18.75% وهذا راجع للتطورات والتغيرات التي تطرأ تستوجب اليقظة والفتنة من قبل الموظفين مع توفر الامكانيات اللازمة وتخصيص لجنة متخصصة لإدارة هذه الأزمات، وكذلك أن البعض من هذه المكتبات تفتقر لرؤيا استراتيجية في تسيير خدماتها وأنشطتها والتخطيط لإيجاد حلول للخروج من الأزمة، كما مثلت نسبة 3.12% أسباب تم إقترانها من طرف فئة قليلة من مجتمع الدراسة منها التساهل في الاجراءات خاصة مع بداية الأزمة وعدم التحكم في الظروف، ترجع هذه الفئة ذلك إلى الإهمال واللامبالاة من طرف الموظفين.

السؤال التاسع: برأيك ماهي أهم الاقتراحات لزيادة الوعي بخطورة هذه الأزمات بمكتبتكم؟

هذا السؤال خاص باقتراحات مجتمع الدراسة فيما يخص زيادة الوعي بخطورة هذه الأزمات المنتشرة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة، جاء في نهاية هذا المحور الأول وقد حاولنا من خلاله فتح المجال للمستجوبين لتقديم اقتراحاتهم، حيث تنوعت آرائهم والتي كان أغلبها إقامة أنشطة توعوية عبر مواقع التواصل الاجتماعي لنشر الوعي الصحي بهذه الأزمات، نظرا لجمهورها الواسع وسهولة انتقال وتداول هذه الأنشطة وتشاركتها عبر هذه المواقع في أقل وقت، كما تم التأكيد بضرورة تطبيق الإجراءات الوقائية والاحترازية بكل جدية وصرامة وعدم التهاون لأنها تصبح خطر يهدد الصحة العامة، ويذهب رأي آخر من مجتمع الدراسة إلى تفعيل دور هذه المكتبات في التحسيس والتوعية من مخاطر الوباء نظرا لمكانتها المرموقة وأنها جامعة لكل الفئات من صغير وكبير ومتعلم وأمي فبإمكانها نشر الوعي الصحي بين كافة أفراد المجتمع وذلك باختيار طرق مناسبة تظمن من خلالها المحافظة على عدد مستفيديها، وتقديم أفضل ما لديها لتلبية احتياجاته، في حين يؤكد طرف آخر من مجتمع الدراسة أنه لا بد من توفير الإمكانيات والتكنولوجيا الحديثة لخلق فرص تنافسية لهذه المكتبات لتقديم أفضل ما لديها لجمهورها والعمل على نشر الوعي بخطورة الأزمة المنتشرة باعتبار أن الانترنت ومواقع المكتبة على الشبكة يزورها العديد من المستفيدين خاصة في فترة الحجر الصحي.

و بالتالي تشكلت لدينا العديد من الاقتراحات المتنوعة يمكن تسجيلها في النقاط التالية :

- ❖ ضرورة توفير الموارد البشرية المتخصصة والمالية والمادية من أجل تحقيق أهداف المكتبة.
- ❖ ضرورة احترام التدابير الوقائية للحد من مخاطر انتشار هذا الأوبئة والأمراض.
- ❖ ضرورة تفعيل خدماتها عن بعد والتحسيس والتوعية بخطورة الأوضاع وسرعة انتشار العدوى.

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

❖ إقامة مبادرات وأنشطة توعوية عبر موقع المكتبة لربط المستفيد بها وإحاطته علما بكل المستجدات.

### 1-2-1 استنتاجات المحور الأول :

الاستنتاجات المسجلة في هذا المحور تمثلت في:

● تعدد التحديات التي تواجهها المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لولايات تبسة-خنشلة- أم البواقي والمتمثلة في تحدي الأزمات الصحية بنسبة 26.53 %، وتحدي تطوير الخدمات بنسبة 23.46 %.

● يدرك العاملون بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة لمفهوم الأزمة حيث ترى نسبة 25.53 % من مجتمع الدراسة أن الأزمة موقف خطير وغير متوقع، ونسبة 24 % من مجتمع الدراسة ترى بأن الأزمة هي حالة غير عادية تخرج عن نطاق التحكم وهما المفهوم الأكثر دلالة.

● يؤكد أغلبية الموظفين بالمكتبات الرئيسية محل الدراسة تأثر مكتباتهم بأزمات من قبل بنسبة متوسطة قدرت بـ 61.53 %.

● تنوعت طبيعة الأزمات التي تأثرت بها مكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للولايات المذكورة سابقا، حيث تمثلت نسبة 56.36 % في الأزمات الصحية، ونسبة 32.72 % أزمات اقتصادية.

● يؤكد الموظفون بالمكتبات الرئيسي بأن السياسية التي تتعامل بها هذه الاخيرة مع الأزمات الصحية تكون مكتوبة بنسبة 50 % و شفوية بنسبة 45.76 %.

● تؤكد نسبة 58.13 % من المجتمع المدروس إنه لم يتم التخطيط لإدارة الأزمات الصحية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية تبسة-خنشلة-أم البواقي.

● يرجع نسبة 43.56 % من مجتمع الدراسة أن السبب في اعتماد التخطيط في هذه المكتبات محل الدراسة راجع لتوفير الامكانيات بها وكذلك سرعة اتخاذ القرارات بنسبة 41.02 %.

● فيما تؤكد فئة من مجتمع الرسالة أن سبب عدم القيام بالتخطيط بهذه المكتبات يرجع لنقص الموارد البشرية المتخصصة 31.25 %، وكذلك الجهل بأسباب الأزمة الصحية بنسبة 21.87 %.

### 3-1 المحور الثاني: أهم تحديات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة والمتمثلة اساسا

في تحدي وباء كوفيد 19

أهم تحديات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لتحسين خدماتها والمتمثلة أساسا في تحدي كوفيد -19: تمثل هذا المحور في معلومات حول التحديات التي تواجهها المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية وقد تم صياغة هذه الأسئلة للإجابة على الفرضية الثانية والمتمثلة في: "تواجه مكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لكل من ولايات تبسة-خنشلة-أم البواقي تحديات حمة لتحسين مستوى خدماتها والمتمثل أساسا في انتشار وباء كوفيد-19. وقد احتوى على سبعة أسئلة كالتالي.

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

**السؤال العاشر:** من بين الأزمات الصحية التي تعرضت لها مكنتكم انتشار وباء كوفيد-19 كيف ترون كفاية معلوماتكم حول الأزمة الراهنة؟

لقد تم إستجواب مجتمع الدراسة حول المعلومات التي يمتلكونها حول هذا الوباء الذي انتشر بشرة كبيرة وهل معلوماتهم كافية أم أنها غير كافية وتتطلب البحث والتطوير من أجل معرفة أكثر حول أسباب هذا الوباء وطرق انتشاره وتم الحصول على الاجابات التالية:

النسبة %	التكرارات	الخيارات
39.53	17	كافية
41.86	18	غير كافية
18.60	08	لا أعلم
100	43	المجموع
جدول رقم ( 16): يوضح معلومات مجتمع الدراسة حول أزمة كوفيد-19		

من خلال الجدول الموضح أعلاه نرى أن معلومات مجتمع الدراسة التي يمتلكونها حول انتشار وباء كوفيد-19 غير كافية بنسبة 41.86% وهذا راجع لجهل الموظفين بأسباب هذه الأزمة الصحية وهذا وضحه السؤال رقم(08)، وكذلك لأن هذه الأزمات قد تكون فجائية دون سابق إنذار وهذا ما وضحه السؤال رقم(2)، وكذلك عدم مواكبة الموظف بهذه المكتبات للمستجدات حول الوباء، في حين تؤكد فئة أخرى من مجتمع الدراسة أنها تملك معلومات كافية حول هذا الوباء وهذا بنسبة 39.53% وهذا راجع إلى أن هذه الفئة تتابع التطورات والإحصائيات ولديهم خلفية على عائلة الفيروسات التي ينتمي إليها، وبالتالي هذه الفئة تولي اهتمام بالمستجدات من أجل أخذ الحيطة والحذر من جهة وتقديم أفضل الخدمات من جهة أخرى، أما فئة قليلة جدا وبنسبة 18.60% تؤكد عدم امتلاكها لأي معلومة حول الوباء.

**السؤال الحادي عشر:** من أجل مواجهة انتشار وباء كوفيد-19 هل تم إخطاركم بضرورة ارتداء الكمامة كإجراء وقائي؟

النسبة %	التكرارات	الخيارات
97.67	42	نعم
2.32	1	لا
100	43	المجموع
جدول رقم(17): يوضح معلومات مجتمع الدراسة حول وباء الكوفيد-19		

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

من خلال الجدول أعلاه أن النسبة الأعلى من مجتمع الدراسة تؤكد بأنه تم إخطارهم بضرورة ارتداء الكمامة نسبة قدرت بـ **97.67%** وهذا راجع للتعليمات والأوامر الصارمة من طرف الجهات المسؤولة بضرورة الوقاية بين العاملين بين هذه المكتبات وكذلك بين أوساط المستفيدين، وبالتالي الحد من انتشار هذا الوباء في حين ترى فئة قليلة من مجتمع الدراسة أنه لم يتم إخطارهم بضرورة ارتداء الكمامة بنسبة **2.32%** وهذا راجع للإهمال وعدم المبالاة من طرف المسؤولين، بضرورة الإلتزام بالقواعد والإجراءات لكبح انتشار هذا الوباء.

**السؤال الثاني عشر:** بالإضافة إخطاركم بضرورة ارتداء الكمامة كإجراء احترازي، هل تم تطبيق باقي

الاجراءات الاحترازية في مكنتكم ؟

لقد اعتمدت كل المؤسسات الوثائقية إلى تطبيق الاجراءات الوقائية واحترام التدابير الوقائية للحفاظ على نظامها بما فيها المكتبات الرئيسية المطالعة العمومية محل الدراسة وهذا لإدراك القائمين على هذه المؤسسات لأهمية هذه البروتوكولات للحد من انتشار للأزمة الصحية الراهنة، تم طرح هذا السؤال على أفراد مجتمع الدراسة لمعرفة آرائهم وهو كالتالي:

الخيارات	التكرارات	النسبة %
التباعد الاجتماعي	38	32.20
توفير محلول للتعقيم	33	27.96
العمل بدوام جزئي	21	17.79
التوجه نحو الغلق الكامل	26	22.03
أخرى	00	00
المجموع	118	100

جدول رقم (18): الاجراءات الاحترازية المطبقة بالمكتبات محل الدراسة

من خلال الجدول الموضح أعلاه والخاص بتطبيق الاجراءات الاحترازية في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية قيد الدراسة، نلاحظ من خلال استجواب مجتمع الدراسة أن الأغلبية تؤكد أنه تم تطبيق **التباعد الاجتماعي** كإجراء احترازي بمكنتهم بنسبة **32.20%** وهذا رجع على أن ترك مسافة تزيد عن 1 متر تقلل من أشخاص آخرين لأن التقارب يسبب زيادة انتشار الوباء وانتقال العدوى بسرعة بين المصابين، في حين تؤكد فئة أخرى من مجتمع الدراسة أنه تم اقتراح **توفير محلول للتعقيم** من بين هذه الإجراءات الوقائية بنسبة **27.96%** للحد من انتشار هذا الوباء، وهذا راجع إلى أن المحلول المعقم لليدين يقضي على الفيروسات المنتشرة على الأسطح والأيدي لفترة وجيزة، فيما اختارت فئة قليلة من مجتمع الدراسة **التوجه نحو الغلق الكامل** لهذه المكتبات قدرت نسبتها

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

بـ22.03% وهذا راجع لجهل المكتبات بأسباب انتشار هذا الوباء وعدم وجود معلومات حول هذا الوباء وهذا ما يوضحه السؤال (12)، وكذلك عدم الدراية بطرق انتشار هذه الأزمة الصحية وهذا ما يوضحه السؤال رقم (08)، في حين اختارت فئة أخرى من مجتمع الدراسة العمل بدوام جزئي بنسبة 17.79% وهذا راجع إلى سعي هذه المكتبات لتقديم الحد الأدنى من الخدمات وخلق فرص عمل بديلة تحافظ من خلال على تردد مستخدميها وتلبية احتياجاته بشتى الطرق.

**السؤال الثالث عشر: ماهي أهم الوسائل التي استخدمتها مكتبتكم لرفع تحديات وباء كوفيد-19؟**  
اعتمدت المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة العديد من الوسائل لمواجهة الأزمة الراهنة وتداعيات على هذه المكتبات فقد اقترحنا هذا السؤال على مجتمع الدراسة لمعرفة أهم الوسائل المستخدمة لرفع تحدي هذا الوباء على هذه الأخيرة وكانت الاجابات كالتالي :

النسبة %	التكرارات	الخيارات
8.13	07	شاشات العرض
17.44	15	توزيع منشورات ومطبوعات للرواد
27.90	24	ملصقات دعائية
13.95	12	مقاطع نماذج عمل على صفحات التواصل الاجتماعي
18.60	16	موقع المكتبة على الشبكة
12.79	11	تقديم محاضرات حول الوباء
1.16	01	أخرى
100	86	المجموع
جدول رقم (19): يوضح الوسائل المستخدمة لرفع تحدي وباء كوفيد-19		

من خلال الجدول الموضح أعلاه نلاحظ تباين في استخدام الوسائل المستخدمة في هذه المكتبات محل الدراسة، حيث تم اعتماد الملصقات الدعائية بنسبة لرفع تحدي وباء الكوفيد-19 27.90% وهذا راجع لسهولة توفيرها وأنها غير مكلفة ولا تتطلب مبالغ مالية كبيرة، في حين أنها وسيلة مستخدمة بكثرة وسهولة تداولها بين الرواد، في حين نلاحظ تقارب في نسب استخدام موقع المكتبة وتوزيع منشورات للرواد على التوالي 18.60%، و17.44% وهذا راجع لسعي هذه المكتبات للحفاظ على جمهورها واستقطاب المحتملين، فيما اختارت فئة أخرى من المجتمع المدرس عرض مقاطع نماذج عمل على صفحات التواصل الاجتماعي بنسبة 13.95% وذلك لخلق مزيا تنافسية بين هذه المكتبات، في حين فضلت فئة تقديم محاضرات حول الوباء

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

بنسبة **12.79%** وكذلك من خلال اتباع الاجراءات الوقائية أو تقديمها عن بعد لأن التجمعات تكلف ميزانية مخصصة للتدابير الوقائية والتخوف من انتشار العدوى بين المستفيدين، فيما كانت الحلقة الأضعف في الجدول لاستخدام شاشات العرض بنسبة **8.12%** لكثرة استخدامها في فترة الحجر الصحي، فيما تم اقتراح طرف مجمع الدراسة تمثل في الإعلانات الإلكترونية تتضمن احصائيات حول الوباء والتوعية.

**السؤال الرابع عشر:** ماهي أهم الأنشطة (أنظر الى الملحق 3) التي قامت بها مكتبكم للمساهمة في التوعية بوباء كوفيد-19؟

تعتمد مكاتب الرئيسية للمطالعة العمومية على تقديم أنشطة وإبداعات فكرية غرضها تقديم أفضل الخدمات والحفاظ على تردد مستفيديها، وكذلك تفعيل خدماتها خاصة في ظل انتشار هذه الأزمة الصحية الراهنة وجاء السؤال التالي محاولة منا لمعرفة أهم الأنشطة التي قامت هذه المكاتب محل الدراسة، من خلال استجواب مجتمع الدراسة وتحصلنا على الإجابات كالتالي:

النسبة %	التكرارات	الخيارات
<b>35.59</b>	<b>21</b>	ندوات ومحاضرات
<b>13.55</b>	<b>08</b>	تدريبات علمية ووقائية
<b>18.46</b>	<b>11</b>	مدونة منظمة للتوعية ضمن مواقع المكتبة
<b>20.33</b>	<b>12</b>	تقديم مسرحيات قصيرة للطفل
<b>5.08</b>	<b>03</b>	تقديم برامج إذاعية لتوعية للكبار والصغار
<b>6.77</b>	<b>04</b>	أخرى
<b>100</b>	<b>59</b>	المجموع

جدول رقم (20): يوضح الأنشطة التي قامت بها المكاتب محل الدراسة للتوعية بوباء كوفيد-19؟

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنه من خلال استجواب مجتمع الدراسة فإنه تم التأكيد على أن المكاتب الرئيسية للمطالعة العمومية قيد الدراسة، تقدم العديد من الأنشطة من بينها ندوات ومحاضرات بنسبة **35.59%** هذا راجع لمدى تأثير هذه الأنشطة في المستفيد والتي من خلالها يتم نشر الوعي الصحي بين العاملين والمستفيدين لأن نسبة كبيرة من مجتمع الدراسة تميل إلى الندوات والمحاضرات نظرا لقيمتها العلمية والتقديم معطيات واقعية، في حين أكد طرف آخر من مجتمع الدراسة أنه تقديم أنشطة تمثلت في تقديم مسرحيات قصيرة للطفل بنسبة **20.33%** وكون الطفل من مستفيدي المكاتب المطالعة العمومية وهو جزء مهم منها وغرض

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

هذه الأنشطة التأثير على الأطفال والتقليل من خوفهم من هذا الوباء والتأثير السلبي على نفسياتهم وتدهور المستويات الدراسية وتراجعها، فيما تفضل فئة أخرى من المجتمع المدروس القيام بتدريبات علمية وقائية للموظفين بهذه المكتبات بنسبة 13.55% وهذه راجع إلى أن التدريب استثمار للقوى البشرية وهو ضرورة قصوى لا بد منها لإدارة مثل هذه الأزمات الصحية، في حين ترى فئة أخرى استخدام منصة للتوعية بهذا الوباء ضمن موقع المكتبة بنسبة 18.84% وهذا راجع لسرعتها في تقديم معلومات فورية وحصريّة على موقعها حول هذا الوباء وبهذا تحافظ على جمهورها بمختلف الفئات ويتطلب ذلك تحيين معلوماتها وبالتالي ربط مستخدميها بالمكتبة، في حين تم اقتراح أنشطة أخرى من طرف مجتمع الدراسة بنسبة 6.77% وتمثلت في تقديم محاضرات عن بعد وتقديم أنشطة توعوية عبر مواقع التواصل الاجتماعي لسرعة تداولها نظرا لمدى تأثير هذه المواقع على المستفيد وأن جمهورها واسع ومتعدد، في حين تمثلت الحلقة الأضعف في هذا الجدول في استخدام البرامج الإذاعية لتوعية الكبار والصغار بنسبة 5.08% وهذا راجع لعدم ربط الإذاعة بمحدد المكتبات.

**السؤال الخامس عشر:** من هم القائمون بتقديم هذه الأنشطة الوعوية من وباء كوفيد-19 في مكتبكم؟ لمعرفة من هم القائمون على هذه الأنشطة التوعوية ضد هذه الأزمة الصحية المتفشية حاليا، بهذه المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة حاولنا من خلال هذا السؤال معرفة رأي أفراد مجتمع الدراسة وكانت الإجابات كالتالي:

النسبة %	التكرارات	الخيارات
30.18	16	متضامنين بالمكتبة
15.09	08	أصدقاء المكتبة
33.96	18	أخصائيو المعلومات بالمكتبة
22.46	12	أطباء متخصصين
00	00	أخرى
100	53	المجموع

جدول رقم (21): القائمون بالأنشطة للتوعية بوباء كوفيد-19 بالمكتبات محل الدراسة

من خلال الجدول الملاحظ أعلاه أن أغلبية مجتمع الدراسة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية قيد الدراسة يؤكدون أن أخصائيو المعلومات بالمكتبة هم القائمون على الأنشطة التوعوية من مخاطر هذه الأزمة الصحية المنتشرة بنسبة 33.96% وهذا أمر طبيعي لأن الموظفين المتخصصين بهذه المكتبات لهم الخبرة في المجال وهذا ما يؤهلهم لإبداع وابتكار أنشطة هدفها توعية المستفيدين وتوطيد علاقته بهذه المكتبات، في وخلق فرص التنافس بين هذه المكتبات من أجل تقديم الأفضل لمستفيديها، في حين ترى فئة أخرى من مجتمع الدراسة أن

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

القائمين على هذه الأنشطة بالمكتبات محل الدراسة هم متضامنين بالمكتبة بنسبة قدرت بـ **30.18%** وهذا راجع لعلاقات المكتبة الجيدة مع المحيط الخارجي وتفاعلها من أجل تغيير أجواء وتقديم الأفضل مثل استدعاء أساتذة أو باحثين أو دكاترة لتقديم هذه النشاطات، ويمكن إستدعاء شخصيات متممصة لأدوار شخصيات كترنوية محببة عند الأطفال من أجل تقديم أنشطة توعوية وترفيهية تحمل في مضامينها رسالة تؤثر في نفسيتهم وترسخ في أذهانهم وهذا ما يؤكد الجدول رقم (21)، في حين تقترح فئة من هذا المجتمع اشراك أطباء متخصصين بنسبة **22.64%** لتقديم معلومات وإحصائيات مؤكدة وشرح طرق انتقال هذا الوباء وأهم النصائح للوقاية، في حين تكون الحلقة الأضعف لأصدقاء المكتبة بنسبة **15.08%**.

**السؤال السادس عشر:** ماهي أهم الاقتراحات التي ترونها مناسبة لحسين الوضع الراهن في ظل انتشار وباء الكوفيد-19 والتوعية من مخاطره بمكتبكم؟

حاولنا من خلال هذا السؤال فتح المجال للمستجوبين بإدلاء آراهم التي يرونها مناسبة لتحسين الوضع الراهن في ظل لانتشار وباء الكوفيد-19. والتوعية من مخاطره على هذه المكتبات قيد الدراسة وتجاوز أهم العقبات التي تواجهه، فقد اتجهت الأغلبية إلى ضرورة توفير الدعم المالي والمادي المخصص لهذه المكتبات لإدارة هذه الأزمات الطارئة وإعداد الخطط المسبقة تحسبا لأي أمر، بالإضافة إلى دورات تكوينية للمكتبيين وذلك من خلال التركيز على التكوين والدورات التدريبية الخاصة بإدارة الأزمات وحتى تكون مستعدة لتلبية الاحتياجات المعقدة والمتنوعة للمستفيدين، كما اختارت فئة أخرى من مجتمع الدراسة التطلع أكثر لمعرفة كيفية لمواجهة الصعوبات والمخاطر الناتجة عن هذا الوباء بإعداد نشاطات توعية عبر مواقع التواصل الاجتماعي وموقع المكتبة لتوعية مستفيديها، بالإضافة هذا تذهب فئة إلى اقتراحات أكثر تخصصا نذكر منها تأكيدهم على ربط المكتبة بالإعلام باعتبار أن الخدمة المكتبية تبدأ من معرفة احتياجات المستفيدين وتنتهي عند تلبية احتياجاته وبذلك تتمكن من خلق علاقات جيدة بين المستفيد والمكتبة من خلال إعلامه بكافة التطورات حول الوباء وبذلك المحافظة على مستفيد من تجنب المواقع غير موثوقة.

### 1-3-1 استنتاجات المحور الثاني:

من خلال تحليل معطيات المحور الثاني تم استنتاج ما يلي:

❖ تؤكد فئة كبيرة من مجتمع الدراسة للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة انها لا تملك معلومات كافية حول الازمة الراهنة التي تعرضت لها كل المؤسسات بما فيها مكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية وهذا بنسبة قدرت بـ **41.86%**.

❖ تؤكد أغلبية مجتمع الدراسة انه تم إخطارهم بضرورة إرتداء الكمامة بنسبة **97.67%**.  
كإجراء وقائي للحد من انتشار وباء كوفيد -19.

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

- ❖ تنوعت وتعددت التدابير الاجراءات الوقائية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لكل من ولايات تبسة- خنشلة - ام البواقي وتباينت النسب حول هذه الاجراءات حيث تمثلت نسبة **32.20%** التباعد الاجتماعي، و نسبة **27.96%** محلول تعقيم.
- ❖ تختلف الوسائل المستخدمة لرفع تحدي وباء كوفيد -19 من مكتبة رئيسية الى اخرى فنجد ان مجتمع الدراسة للمكتبات قيد الدراسة يؤكد على استخدام الملصقات الدعائية بنسبة **27.90%** في حين لاحظنا تقارب في نسب استخدام موقع المكتبة على الشبكة وتوزيع مطبوعات للرواد على التوالي **18.60%** و **17.44%** كوسيلة لرفع تحدي وباء كوفيد -19.
- ❖ يرى غالبية مجتمع الدراسة انه من بين الانشطة التي قامت بها المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية (محل الدراسة) تقديم ندوات ومحاضرات وهذا بنسبة **35.59%**.
- ❖ يرى اغلبية مجتمع الدراسة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية قيد الدراسة أن القائمين على الأنشطة التوعوية المقدمة لرفع تحدي وباء كوفيد -19 هو أخصائيو معلومات بالمكتبة بنسبة **33.18%**.

### 4-1 المحور الثالث: اعتماد المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية قيد الدراسة لطرق حديثة واستغلال التكنولوجيا في تقديم خدماتها في ظل انتشار وباء كوفيد -19

- اعتماد المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للطرق الحديثة واستغلال تكنولوجيا في تقديم خدماتها في ظل انتشار وباء الكوفيد-19.
- يتمثل هذا المحور طرق الحديثة واستغلال التكنولوجيا التي اعتمدها المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تبسة-خنشلة-أم البواقي في تقديم خدماتها لجمهورها تم صياغة أسئلة هذا المحور للإجابة على الفرضية التالية:
- تعتمد مكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لولايات تبسة-خنشلة- أم البواقي طرق حديثة واستغلال التكنولوجيا في تقديم خدماتها في ظل انتشار وباء كوفيد-19 .
- السؤال السابع عشر: هل تفكر مكتبتكم في تطوير خدماتها استقطاب مستفيديها لضمان استقطاب مستفيديها في ظل انتشار وباء كوفيد-19.

إن الهدف الأساسي لهذه المكتبات هو تلبية احتياجات مستفيديها وذلك من خلال تقديم أفضل الخدمات، ومع انتشار هذه الأزمة الصحية زادت مسؤولية هذه المكتبات في تطوير خدمات تتلاءم مع مستفيديها وضمان ابقائهم على تواصل مستمر عيا منها للحفاظ على تردد المستفيدين، واستقطاب أكبر عدد من المستفيدين المحتملين وذلك من خلال الوسائل والأنشطة المختلفة، وقد حاولنا من خلال هذا السؤال استجواب مجتمع الدراسة لمعرفة آرائهم حول التفكير في تطوير الخدمات المقدمة في ظل الانتشار السريع لهذه الأزمة.

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

النسبة	التكرارات	الخيارات
93.02	40	نعم
6.97	3	لا
100	43	المجموع
جدول رقم (22): جدول يوضح توجه المكتبات قيد الدراسة نحو التفكير لتطوير الخدمات في ظل انتشار وباء الكوفيد-19.		

من خلال الجدول الموضح أعلاه نلاحظ يرى أغلبية مجتمع الدراسة الذين أجابو بنعم بنسبة **93.02%** أي هذه المكتبات محل الدراسة تفكر في تطوير خدماتها والسعي لاستقطاب أكبر عدد من المستخدمين خاصة في ظل انتشار هذه الأزمة سعياً منها لتطوير خدماتها التقليدية وإتاحة رصيدها الرقمي، وتقديم خدمات رقمية مثل إعاة الإلكترونية وهذا لتقريب المسافة بين القارئ والمكتبة، والعمل على تقديم مبادرات وإبداعات تخلق فرص من التميز لهذه المكتبات، في حين أن نسبة ضئيلة من مجتمع الدراسة مقدرة بـ **6.97%** ترى أن هذه المكتبات لم تفكر في تطوير خدماتها وربما يرجع ذلك إلى نقص الامكانيات المادية المخصصة والتجهيزات أو نقص المتخصصين المؤهلين للقيام بهذه الخدمات وتطويرها وهذا ما وضحه تحليل السؤال (08).

### السؤال الثامن عشر: إذا كانت الإجابة بنعم .

النسبة %	التكرارات	الخيارات
50.72	35	اعتماد التكنولوجيا الحديثة
31.88	22	الرقمنة
17.39	12	اشراك متخصصين
00	00	أخرى
100	69	المجموع
جدول رقم(23): يبين طرق التي تعتمد عليها قيد الدراسة لتطوير خدماتها في ظل انتشار الأزمة الصحية الراهنة		

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية مجتمع بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة الذين يؤكدون أن هذه المكتبات تفكر في تطوير خدماتها في ظل انتشار هذا الوباء والتي كانت معظم اجاباتهم بنعم أكدوا على اعتماد التكنولوجيا الحديثة بنسبة **50.72%** وهي أعلى نسبة وهذا راجع لقناعة الموظفين بهذه المكتبات بالمزايا التي حققتها التكنولوجيا في جميع المجالات وهذا ما يعود عليهم بالفائدة من جهة ومواكبة التطورات من جهة أخرى وتسيير سبل الاستفادة من خدماتها خاصة في ظل انتشار الأزمة الصحية الراهنة ، في

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

حين تؤكد فئة أخرى من الذين كانت إجاباتهم نعم على اعتماد الرقمنة بنسبة قدرت بـ **31.88%** نظرا للمزايا التي تقدمها الرقمنة ففي ظل انتشار هذه الأزمة الصحية أتاحت للمكتبات فرصة إعادة النظر في استراتيجيات الرقمية وهذا ما سيوضحه تحليل السؤال رقم **19** ، في حين تؤكد فئة أخرى من الأفراد الذين أجابوا بنعم على ضرورة اشراك متخصصين بنسبة **17.39%** وهذا راجع لأن هذه المكتبات تنقصها اليد العاملة المؤهلة وهذا ما وضعه تحليل جدول التخصص، وذلك للقيام بكل الخدمات والتي تسعى من خلالها لتقديم الأفضل لجمهورها.

**السؤال التاسع عشر:** هل برزت الحاجة أكثر للمكتبات الرقمية بعد تفشي وباء الكوفيد-19 أم أننا

مجتمعات لا تحركها إلا الأزمة.

إن التوجه نحو التسارع الرقمي يفرض على المكتبات السعي جديا وراء التطوير واستخدام التقنيات الحديثة في إتاحة المعلومات، من خلال استجواب مجتمع الدراسة عن حاجة هذه المكتبات للرقمنة وكذلك الحاجة للمكتبات الرقمية خاصة في هذا الوضع الراهن فكانت الاجابة كالتالي:

الخيارات	التكرارات	النسبة %
نعم	40	93.02
لا	03	6.97
المجموع	43	100

جدول رقم (24): يوضح بروز الحاجة نحو التوجه للرقمنة في ظل تفشي الأزمة

من خلال الجدول الموضح أعلاه نلاحظ أن أغلبية مجتمع الدراسة أجاب بنعم بنسبة **93.02%** وهذا راجع للحاجة الملحة للمستفيد بهذه المكتبات محل الدراسة لحصوله على هذه المصادر من جهة وكذلك رغبة هذه المكتبات في تعزيز الوصول إليها وتلبية احتياجات مستفيديها، وكذلك الرغبة في تنمية العمل التعاوني ومشاركة المكتبات الأخرى في انتاج مصادر معلومات رقمية وإتاحتها على شبكة الانترنت ولكن أسباب تبني الرقمنة في هذه المكتبات تختلف من مكتبة لأخرى حسب الأهداف التي تسعى إليها، في حين كانت الحلقة الأضعف في هذا الجدول الذين كانت إجاباتهم بـ لا بنسبة **6.97%** وهذا راجع إلى أن هذه الفئة تفضل العمل في البيئة التقليدية لصعوبة التعامل مع التقنيات الحديثة.

**السؤال العشرون:** هل استغلت مكنتكم التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدماتها في ظل هذه الأزمة الصحية

الراهنة ؟

إن الاستغلال الأمثل للتكنولوجيا الحديثة في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة باتت من الأدوات الأساسية وأصبحت ضرورة يجب اللجوء إليها لمواكبة العصر وتقديم أفضل الخدمات من أجل إرضاء

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميداني

المستفيد وقد حاولنا من خلال هذا السؤال من أجل معرفة إذا كانت هذه المكتبات قيد الدراسة استغلت التكنولوجيا لتقديم خدماتها في ظل الوضع الراهن.

النسبة %	التكرارات	الخيارات
55.81	24	نعم
44.18	19	لا
100	43	المجموع
جدول رقم (25): سعي المكتبات لاستغلال التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدماتها في ظل انتشار الكوفيد-19.		

من خلال استجواب مجتمع الدراسة حول استغلال المكتبات محل الدراسة للتكنولوجيا الحديثة في تقديم خدماتها في ظل انتشار هذه الأزمة الصحية فكانت أغلبية الاجابات بنعم بنسبة **55.81%** ، وهذا راجع لكافة الامكانيات والاستشارات الفنية لها من أجل حل المشاكل، وهذا لبلوغ الاستفادة القصوى من استخدام هذه التقنيات محاولة القضاء على الفجوة الرقمية ، وتوفير الوقت والجهد في إجراءات تقديم الخدمات والعمل على إتاحة المعلومات والتوعية بهذه الأزمة وتقريب المستفيد من المكتبة، أما فئة أخرى من هذا المجتمع المدروس كانت إجاباتهم بـ لا بنسبة قدرت بـ **44.18%** وهذا للمشاكل التي تواجهها هذه المكتبات من نقص في المخصصات المالية وارتفاع تكاليف أجهزة الرقمنة من حواسيب وملحقاتها وأجهزة التخزين والتصوير، وكذلك نقص الإطارات الكفئة والبعض يرجع السبب أن هذه المشاريع تتطلب الموافقة القانونية لنظرا لحقوق الملكية الفكرية.

### السؤال الواحد والعشرون: إذا كانت الإجابة بنعم ذلك راجع إلى

النسبة %	التكرارات	الخيارات
18.14	14	الشبكات المهنية والاجتماعية
2.63	02	الحوسبة السحابية
40.78	31	مواقع التواصل الإجتماعي
38.15	29	مواقع المكتبة المتخصصة
00	00	أخرى
100	76	المجموع
جدول رقم (26): يبين تنوع المواقع التي تعتمد عليها المكتبات قيد الدراسة لتطوير خدماتها في ظل هذه الأزمة		

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية مجتمع الدراسة يؤكدون على استخدام المكتبات محل الدراسة لمواقع التواصل الاجتماعي بنسبة **40.78%** وهذا راجع إلى أن هذه الوسيلة تعزز من خدمات المكتبة وتطورها من خلال التعريف بالمكتبة، وتحسين خدمات المعلومات التي تقدمها وربط المستفيد بالمكتبة، وكذلك راجع لكون

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

هذه الوسيلة ذات جمهور واسع وأكثر تأثيراً، في حين فضلت فئة أخرى من مجتمع الدراسة استخدام مواقع المكتبة المتخصصة بنسبة **38.15%** وهذا راجع لأهمية امتلاك المكتبة لموقع الكتروني للتعريف بها وبخدماتها وهذا ما سيوضحه تحليل السؤال رقم **24**، في حين افترضت فئة أخرى من مجتمع الدراسة استخدام الشبكات المهنية بنسبة **18.42%** والحوسبة السحابية بنسبة **2.65%** وهذا سعي هذه المكتبات لمواكبة التطورات وخدمة مستخدميها وتحقيق أهدافها.

**السؤال الثاني والعشرون:** هل فعلاً لمكتبتك موقع الكتروني يمكن أن تقدم خدمات لجمهورها كبديل مؤقت

في ظل أزمة كوفيد-19؟

الخيارات	التكرارات	النسبة %
نعم	37	86.04
لا	06	13.95
المجموع	43	100

جدول رقم (27): يبين نسبة توفر موقع الكتروني بالمكتبة لتقديم خدماتها في ظل انتشار وباء الكوفيد-19

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية مجتمع الدراسة أجمعوا على أن هذه المكتبات موقع الإلكتروني بنسبة **86.04%** تقدم من خلاله خدماتها وأنشطتها لجمهورها وهذا أمر مهم لأنه يضيف للمكتبة ميزة تمكنها من تحقيق هدفها وتلبية احتياجات مستخدميها خاصة في ظل الانتشار السريع للوباء والحاجة الملحة لهذه التقنيات ، في حين البعض من فئة أفراد المجتمع يؤكدون على افتقار مكتباتكم محل الدراسة على موقع الكتروني وذلك بنسبة **13.95%** وهذا إن دل على شيء إنما يدل على أن المكتبة مازالت فتية من جهة أو عدم كفاءة مسيرتها وموظفيها وندرة المتخصصين وإن وجدوا لا يعيرون ذلك أدنى اهتمام لأنهم يفتقرون لأهمية البالغة التي تتمتع بها مثل هذه المواقع للتعريف بأعمالها ومساهمتها في جذب أكبر عدد ممكن من المستخدمين وغير المحتملين.

**السؤال الثالث والعشرون:** هل مكتبتك أن تؤدي دور في التحسيس والتوعية المجتمعية في ظل انتشار الأزمة

الصحية الراهنة؟ (أنظر الى الملحق رقم 04)

تسعى المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة لنشر الوعي الصحي بين مختلف فئات مستخدميها من خلال ما تقدمه من نشاطات ومبادرات وتقديم إحصائيات وتعليمات خاصة بالإجراءات الوقائية ومعلومات موثوقة لجمهور مستخدميها، ومن خلال هذا السؤال تم استجواب مجتمع الدراسة حول دور المكتبات الرئيسية محل الدراسة في التوعية والتحسيس في ظل الانتشار المتزايد لهذا الأزمة الصحية وكانت الاجابة كالتالي:

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

النسبة %	التكرارات	الخيارات
100	43	نعم
00	00	لا
100	43	المجموع
جدول رقم (28): يبين دور المكتبات محل الدراسة في التحسيس والتوعية في ظل انتشار وباء الكوفيد-19.		

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المكتبات الرئيسية محل الدراسة لها دور فعال في التحسيس والتوعية من انتشار هذه الأزمة الصحية الراهنة بنسبة **100 %** نظراً لأنها مؤسسات ثقافية علمية لها دور حيوي في دعم الوعي الصحي بهذه الأزمات وتقديم كافة المعلومات حول الوباء وكذلك تعليمات حول طرق الوقاية وذلك من خلال توفير الموارد والخدمات التي تكفل تثقيف المستفيد وإعلامه بكل التطورات، وتقييم العديد من المبادرات والأنشطة التوعوية باعتماد اجراءات وقائية صارمة، أو تقديمها عن بعد وبهذا تسعى هذه المكتبات محل الدراسة لتفعيل دورها من خلال برامج والإجراءات اللازمة لزيادة الوعي بخطورة هذه الأزمة المنتشرة.

**السؤال الرابع والعشرون:** حسب رأيك ماهي التأثيرات الايجابية لهذه الأزمة الصحية على مكتبتكم؟ بالرغم من المشاكل والتحديات التي تنجر على هذه الأزمة الصحية الراهنة وانعكاساتها على هذه المكتبات قيد الدراسة، لكنه من الخطأ التفكير في هذه الأزمات من المنظور السلبي فقط بل هناك جانب إيجابي في الأحداث الحرجة ينبغي التعرف عليه، وحاولنا من خلال هذا السؤال استجواب مجتمع الدراسة لمعرفة رأيهم في الجانب الإيجابي لهذه الأزمة على مكتباتهم وكانت اجاباتهم كالتالي:

النسبة %	التكرارات	الخيارات
38.27	31	زيادة الوعي الصحي
18.51	15	خلق مزايا تنافسية للتوعية
12.51	10	قراءة الكترونية نافعة
30.86	25	تقديم أفضل الخدمات لإرضاء المستفيدين
00	00	أخرى
100	81	المجموع
جدول رقم (29): يبين التأثير الإيجابي لوباء كوفيد-19 على المكتبات قيد الدراسة		

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

من خلال الجدول أعلاه لاحظنا أنه من خلال استجواب مجتمع الدراسة تبين أنه بالرغم من التأثيرات السلبية لوباء كوفيد-19 على المكتبات محل الدراسة إلا هذه أنه يوجد جانب إيجابي في هذه الأوضاع الحرجة، حيث تؤكد فئة من مجتمع الدراسة أن هذه الأزمة الصحية المنتشرة ساهمت بزيادة الوعي الصحي بنسبة 38.27% وهذا راجع لإدراك هذه المكتبات لخطورة الوضع وذلك بتقديم بالعديد من المبادرات عبر موقها أو عبر مواقع التواصل الاجتماعي وهذا ما يوضحه تحليل السؤال رقم 13، وكذلك تقديم العديد من الأنشطة للتوعية وهذا ما يوضحه تحليل السؤال رقم 14، كما أن فئة أخرى من مجتمع الدراسة تؤكد أن هذه الأزمة كان لها أثر إيجابي تمثل في سعي هذه المكتبات لتقديم أفضل الخدمات لإرضاء مستخدميها بنسبة 30.86% وهذا راجع للمجهودات التي تقدمها هذه المكتبات سعياً منها لتحقيق هدفها الأساسي وهو رضا مستخدميها، في حين تقترح فئة أخرى أن هذه الأزمة خلقت مزايا تنافسية بنسبة 18.51% وهذا نتيجة للانتشار السريع للوباء تحركت هذه المكتبات وسعت إلى خلق روح المنافسة في تقديم أفضل خدماتها لجمهورها.

السؤال الخامس والعشرون: برأيك الآليات التي ترونها مناسبة لمواجهة الأزمة الصحية الراهنة وللنهوض

بمستقبل المكتبة؟

النسبة %	التكرارات	الخيارات
28.84	30	اجراءات دراسات وبحوث حول الموضوع
23.07	24	فتح المجال للتكوين حول إدارة الأزمات
10.57	11	إقامة ندوات ومؤتمرات حول الأزمات
12.50	13	عقد اتفاقيات مع منظمات صحية
25	26	الشراكة مع جهات تعنى بالأزمات
00	00	أخرى
100	104	المجموع
جدول رقم (30): الآليات المناسبة لمواجهة الأزمة الصحية الراهنة للمكتبات قيد الدراسة		

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنه من خلال استجواب مجتمع الدراسة حول الآليات التي يرونها مناسبة للنهوض بمستقبل هذه المكتبات محل الدراسة في ظل انتشار هذا الوباء فكانت من بين الآليات إجراء بحوث ودراسات حول الموضوع 28.84% وهذا راجع لنقص المعلومات حول إدارة الأزمات بهذه المكتبات فإثراء رصيد المكتبة يمثل هذه البحوث يعتبر دعم لها، في حين اختارت فئة أخرى إقامة شراكة مع جهات تعنى بهذه الأزمات بنسبة 25% وهذا راجع لموثوقية المعلومات التي تحتوي عليها هذه الجهات وبذلك تقديم احصائيات

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

ومعلومات وتوجيهات وتعليمات أخبار عن الأزمة وانتشاره، وبالتالي يكون المستفيد على دراية بكل التطورات، في حين اختارت فئة من هذا المجتمع فتح المجال للتكوين حول إدارة الأزمات بنسبة **23.07%** وهذا راجع لأن عنصر التكوين مهم جدا وذلك من خلال تكوين لجنة متخصصة ومؤهلات حل مثل هذه الأزمات جزء من المكتبة مجهز بكافة الإمكانيات وإعداد تخطيط لهذه الأزمات تحسبا للمستقبل، في حين اختارت فئة أخرى عقد اتفاقيات منظمات صحية بنسبة **12.50%** لتقديم تعليمات حول الاجراءات الوقائية والاحترازية وتطبيق القواعد وتزويد المستفيد بالمعلومات الكافية.

### السؤال السادس والعشرون: ماهي الاقتراحات التي تراها مناسبة لتطوير خدمات مكتبتكم في ظل انتشار

هذه الأزمة الراهنة؟

تنوعت وتعددت آراء مجتمع الدراسة أو الموظفين بهذه المكتبات الرئيسية محل الدراسة فيما يخص المقترحات التي يرونها مناسبة لتطوير خدمات المعلومات بهذه المكتبات في ظل انتشار هذه الأزمة الصحية، فلقد اتجهت أغلبية الآراء الى ضرورة توفير الدعم المادي والتكنولوجي اللازمين خاصة فيما يتعلق بمتطلبات رقمنة الرصيد والأجهزة والبرمجيات لإتاحة هذه الخدمات عن بعد خاصة في ظل ضعف الإمكانيات التي تعاني منها هذه المكتبات، وتذهب فئة أخرى من مجتمع الدراسة الى ضرورة تخصيص جزء من المكتبة لإدارة الأزمات بمختلف أنواعها والعمل على توفير أفضل الخدمات، في حين ترى فئة أخرى من هذا المجتمع المدروس ضرورة التخطيط ورسم خطط استراتيجية لمواجهة هذه الأزمات مستقبلا، وتوحيد جهود بين المكتبات والشراكة مع منظمات تعنى بهذه الأزمات لتقديم أهم الخدمات التي ترضي المستفيد، وترى فئة أخرى ضرورة إجراء بحوث ودراسات وتجارب ناجحة لبعض المكتبات في مواجهتها لهذا الوباء، كما اتجهت فئة من مجتمع الدراسة إلى ضرورة التوعية والإعلام وتقديم مبادرات وإرشادات للمستفيدين فيما اقترحت فئة ضئيلة من المجتمع الدراسة إقامة ملتقيات ومحاضرات تحث على الالتزام بالاجراءات الوقائية وكذلك لزيادة تطوير خدمات المكتبة وتفعيل خدماتها عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

### 1-4-1 استنتاجات المحور الثالث:

من خلال تحليل البيانات هذا المحور تم استنتاج مايلي:

- يؤكد أغلبية الموظفين بالمكتبات محل الدراسة بنسبة **93.02%** على أن هذه الأخيرة تفكر في تطوير خدماتها لاستقطاب جمهورها خاصة في الوضع الراهن وانتشار الأزمة الصحية.
- يرى مجتمع الدراسة أن اعتماد على التكنولوجيا الحديثة من أهم الطرق التي ساهمت في تطوير الخدمات بنسبة **50.72%** والرقمنة بنسبة **31.88%**.

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

- تؤكد أغلبية مجتمع الدراسة بنسبة **93.02%** على بروز الحاجة الملحة للمكتبات الرقمية خاصة في ظل انتشار وباء الكوفيد-19.
- تؤكد فئة من مجتمع الدراسة بنسبة **55.81%** على استغلال هذه المكتبات قيد الدراسة للتكنولوجيا الحديثة في تقديم خدماتها في ظل انتشار وباء كوفيد-19.
- تؤكد فئة من مجتمع الدراسة على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تقديم خدماتها بنسبة **40.78%**، في حين تؤكد فئة أخرى من مجتمع الدراسة على استخدام مواقع المكتبة المتخصصة بنسبة **38.15%**.
- تؤكد أغلبية الموظفين بالمكتبات محل الدراسة بنسبة **86.04%** على امتلاك المكتبة لموقع إلكتروني يمكنها من تقديم خدماتها خاصة في الوضع الراهن.
- يؤكد المجتمع الكلي للدراسة **100%** أن للمكتبات الرئيسية محل الدراسة دور فعال في التحسيس والتوعية بخطورة الوباء المنتشر.
- يرى مجتمع الدراسة أنه توجد جوانب إيجابية في هذه الأزمة الصحية الراهنة على المكتبات محل الدراسة تمثلت في زيادة الوعي الصحي بنسبة **38.27%**، تقديم أفضل الخدمات لإرضاء مستخدميها بنسبة **30.86%**.
- اتجهت أغلب اقتراحات مجتمع الدراسة من أجل مواجهة تحدي هذا الوباء والنهوض بمستقبل المكتبة في ظل الانتشار السريع للوباء و اعتماد آليات منها إجراء بحوث ودراسات حول الموضوع بنسبة **28.84%**. الشراكة مع جهات تعنى بالأزمات بنسبة **25%**.

### 5-1 المحور الرابع: التأثيرات السلبية لوباء كوفيد19 على تأدية خدمات المعلومات بمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة

التأثيرات السلبية لوباء كوفيد-19 على تأدية خدمات المعلومات بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة:

- يتمثل هذا المحور في معلومات حول تأثير وباء كوفيد-19 - على تأدية خدمات المعلومات بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، وقد جاء للإجابة على الفرضية الثالثة: يؤثر وباء كوفيد-19 - بشكل سلبي على تأدية خدمات المعلومات بمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لكل من ولايات - تبسة - خنشلة - أم البواقي. وقد احتوى على 08 أسئلة:

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

السؤال السابع والعشرون : ما هي الخدمات التي توفرها مكتبكم؟

تعتبر خدمات المعلومات الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في تلبية احتياجات مستخدميها على أكمل وجه وفي هذا السؤال حاولنا استطلاع آراء مجتمع الدراسة وتحصلنا على الاجابات التالية:

النسبة %	تكرارات	خيارات
34.74	41	خدمة الاعارة
15.25	18	خدمة الاحاطة الجارية
17.79	21	خدمة النسخ والتصوير
17.79	21	خدمة الرد على استفسارات
14.40	17	خدمات مرجعية
00	0	اخرى
100	118	المجموع:

جدول رقم (31): يوضح الخدمات المقدمة بالمكتبات محل الدراسة

من خلال الجدول أعلاه لاحظنا أن أغلبية مجتمع الدراسة يؤكد على ان خدمة الاعارة هي من بين الخدمات التي تقدمها المكتبات محل الدراسة بنسبة **34.74%** وهذا أمر طبيعي لأن خدمة الاعارة أساسية في هذه المكتبات ومن أهم خدمات المعلومات جميعا حيث يشمل كافة النشاطات المتكلفة بالاعارة المواد المكتبة وإلغاء إعارتها وذلك تقدم كافة الاحصائيات اليومية والشهرية من خلالها، في حين أن فئة من مجتمع الدراسة تختارون خدمة النسخ والتصوير والرد على استفسارات المستخدمين بنسب متساوية قدرت ب **17.79%** وهذا راجع الى اعتماد هذه المكتبات لحلول مستفيديها فيخصص المستخدمين لا يحتاجون لاعارة الكتب بل تصوير جزء منهما لذلك تؤمن هذه الخدمة خاصة للمستخدمين خارج هذه الولايات وفي نفس الوقت تستفاد من المبالغ المالية المعتبرة لدعم خدمات أخرى، أما بالنسبة للرد على الاستفسارات وهذا راجع للتغيرات في أدوار المكتبي نتيجة الاستخدام المكثف لتقنيات المعلومات والعمل على تلبية احتياجات المستخدمين، في حين تم اعتماد خدمة الاحاطة الجارية والخدمات المرجعية بنسب متقاربة على التوالي **15.25%** و **14.40%** وهذا راجع لتسهيل مهمة المستخدم في الوصول لأوعية المعلومات والاستفادة منها وإحاطتهم علما بكل ما هو جديد في مجال تخصصه.

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

السؤال الثامن والعشرون : ماهي الخدمات التي تقدمها المكتبة عن بعد ؟

تعددت الخدمات التي ووفرتها التكنولوجيا الحديثة والمزايا الرقمية المتنوعة للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة، فقد حولت بيئة العمل المكتبي الى محيط يتصف بالمرونة والتجديد والرغبة الدائمة لتقديم الأفضل وفيما يخص هذا السؤال طولنا استطلاع رأي مجتمع الاستمارة حول الخدمات التي تقدمها المكتبات المطالعة وتحصلنا على الاجابات التالية:

الخيارات	تكرارات	النسبة %
الخدمة المرجعية عن بعد	15	27.27
خدمة ايصال الكتب	00	00
الاعارة الالكترونية	09	16.36
خدمة الاتصال عبر الانترنت	24	43.63
لا توجد	07	12.72
المجموع	55	100

جدول رقم (32): يوضح الخدمات التي تقدمها المكتبات قيد الدراسة عن بعد

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن خدمة الاتصال عبر الانترنت احتلت الصدارة بين الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات عن بعد، وذلك بنسبة قدرت بـ **43.63%** ويمكن إرجاع ذلك للتحويلات التي تعرفها المهنة المكتبية والمزايا التي تقدمها الانترنت والتسهيلات المختلفة ولانتشار الواسع لهذه الشبكة وتنوعها خصوصا الأجيال الانترنت **3g** و **4g** فهذه المكتبات تقدم تسهيلات الموظفين تساعد في الكثير من الاجراءات وريح الوقت وتقلص الجهد البشري لخدمة مستفيديها، في حين تختار فئة أخرى من مجتمع الدراسة أن بين الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات عن بعد هي خدمة المرجعية عن بعد بنسبة **27.27%**، في حين أكدت فئة أخرى على الإعارة الالكترونية بنسبة **16.36%**، وهذا راجع إلى أن تنوع الخدمات المقدمة عن بعد يسهم في تطوير المكتبة وتحقيق أهدافها والحفاظ على مستفيديها والعمل تلبية احتياجاته الحالية والمتوقعة، في حين كانت الحلقة الأضعف في الجدول لفئة قليلة من مجتمع الدراسة إلى أن لا توجد أي خدمات عن بعد بنسبة **12.72%**، وهذا راجع لنقص الامكانيات واليد العاملة بهذه المكتبات.

السؤال التاسع والعشرون: في ظل انتشار الكوفيد -19 كيف تقدمون خدماتكم للمستفيدين؟

تعتمد مكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية على العديد من الطرق لتقديم خدماتها لمستفيديها والذي هدفها الأساسي تلبية احتياجات مستفيديها، وبعد استجواب مجتمع الدراسة تم التحصل على الاجابات التالية:

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

النسبة %	التكرارات	الخيارات
18.57	13	عن طريق المقابلة المباشرة
52.85	37	عن طرق اتباع بروتوكول صحي
12.85	09	عن طريق خدمة البريد الإلكتروني
15.71	11	الرد استفسارات المستخدمين على الخط
00	00	أخرى
100	70	المجموع
جدول رقم ( 33 ): يوضح طرق تقديم الخدمات بالمكتبات قيد الدراسة		

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 52.85% من أفراد المجتمع يؤكدون أنه تم اتباع بروتوكول صحي في تقديم الخدمات بالمكتبات محل الدراسة وهذا راجع لإهتمام هذه المكتبات بالتدابير الوقائية وضمان تقديم أفضل الخدمات لجمهورها، وهذا ما يعبر عن توحيد الجهود بين الموظفين وتحقيق التعاون والتنسيق من أجل ضمان تلبية احتياجات مستخدميها وتحقيق الأطراف السامية للمكتبة، في حين اتجهت نسبة 18.57% من مجتمع الدراسة عن طريقة المقابلة المباشرة مع المستخدمين وذلك راجع لتقديم الحد الأدنى من الخدمات وذلك بإتباع تدابير الوقاية، في حين فضلت نسبة 15.71% من مجتمع الدراسة اعتماد طريقة الرد على استفسارات المستخدمين عبر الخط وهذا راجع للتخوف من انتشار العدوى وإصابة الموظفين والمستخدمين والزيادة في عدد الإصابات والوفيات لذلك تفضل هذه المكتبات الأجابة على تساؤلاته واحاطته علما بالجديد والتطورات خاصة في فترة الحجر الصحي، في حين اختارت فئة قليلة جدا من المجتمع المدروس خدمة البريد الإلكتروني بنسبة 12.85% وهذا راجع لسرعة انتشار هذا الوباء بسرعة اتخذت هذه المكتبات هذه الطريقة لإحاطة مستخدميها علما بالتطورات والإجابة على تساؤلاته عبر البريد الإلكتروني.

**السؤال الثالثون:** في ظل الإنتشار السريع لوباء كوفيد-19 والاجراءات المتبعة إختارت بعض المكتبات التوجه نحو إغلاق مبانيها لمواجهة الأزمة. هل تأثرت مكتبكم وتوقفت خداتهما؟

النسبة %	التكرارات	الخيارات
58.13	25	نعم
41.86	18	لا
100	43	المجموع
جدول رقم (34): يوضح توجه المكتبات محل الدراسة نحو إغلاق مبانيها لمواجهة الأزمة		

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية مجتمع الدراسة للمكتبات محل الدراسة تؤكد على أن هذه المكتبات محل الدراسة تأثرت خدماتها وتوقفت لفترة وهذا بنسبة **58.13%** وهذا راجع لفترة التطور السريع وتزايد الوفيات والاصابات أغلقت العديد من المؤسسات أبوابها بما فيها المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية قيد الدراسة وهذا لمواجهة الوباء نظرا لعدم وجود معلومات كافية حول الوباء وهذا يوضحه تحليل السؤال رقم 10، لأن هذا الوباء غير معروف السلالة فتم تطبيق العديد من الإجراءات الصحية منها بينها فرض الحجر الصحي والمنزلي وبذلك أصبح حتميا على هذه المؤسسات غلق أبوابها، في حين أن فئة أخرى من مجتمع الدراسة أكدت عدم غلق أبوابها في هذه الأزمة الصحية بنسبة قدرت بـ **41.86%** وهذا راجع إلى أن هذه المكتبات تمتلك مقومات ودعائم مكنتها من متابعة عملها بفرض قيود وإجراءات والإعتماد على الرقمنة والتكنولوجيا الحديثة في تقديم خدماتها وهذا ما يؤكد تحليل السؤال رقم 18.

### السؤال الواحد والثلاثين: كيف أثر وباء كوفيد-19 على تردد المستفيدين بمكتبتكم؟

لقد أدى تفشي هذا الوباء لتغيير الركائز التي بنيت عليها المجتمعات، لقد أثرت هذه الأزمة الصحية الراهنة على جميع القطاعات والمؤسسات بما فيها المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة وقد حاولنا من خلال هذا السؤال استطلاع رأي مجتمع الدراسة حول تأثير هذا الوباء على تردد مستفيديها وكانت الإجابات كالتالي

الخيارات	التكرارات	النسبة
بشكل كبير	12	27.90
بشكل متوسط	24	55.81
بشكل ضعيف	04	9.30
بشكل متوسط	03	6.97
المجموع	43	100

جدول رقم (35): يوضح نسبة تأثير وباء كوفيد-19 على تردد المستفيدين

من خلال الجدول الموضح أعلاه نلاحظ أن أغلبية مجتمع الدراسة يؤكد أن هذا الوباء أثر في تردد المستفيدين على هذه المكتبات محل الدراسة بشكل متوسط وهذا بنسبة **55.81%** وهذا راجع إلى سعي هذه المكتبات لتقديم خدماتها وفق الإجراءات الوقائية واعتمادها على التكنولوجيا والرقمنة لتسيير خدماتها، حيث اعتمدت هذه المكتبات طرق عديدة لرصد وتوثيق المعلومات وبثها عبر موقعها وربط المستفيد بها، وكذلك التركيز على الأفكار والموضوعات الرئيسية والأنشطة والمبادرات المختلفة للحفاظ على جمهورها وهذا ما يوضحه تحليل السؤال رقم 13 (الوسائل) وكذلك تحليل السؤال رقم 14 (الأنشطة)، في حين ترى فئة أخرى من مجتمع الدراسة أن هذه المكتبات تأثر تردد مستفيديها بشكل كبير بنسبة **27.90%** وهذا رجع لغياب الدعم المالي

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

المخصص لهذه المتطلبات لإدارة مثل هذه الأزمات الطارئة لاقتناء برمجيات أجهزة لتطوير خدماتها عن بعد، وكذلك غياب التخطيط لإدارة هذه الأزمات وهذا ما وضحه تحليلي السؤال رقم (06)، فقد شكل عائقا لها وساهم في تراجع خدماتها المقدمة وبذلك تراجع عدد مستخدميها وهذا ما سيوضحه السؤال رقم 32، في حين أن فئة قليلة من مجتمع الدراسة ترى أن تأثير هذا الوباء على تردد مستخدميها بشكل ضعيف وبشكل منعدم بنسبة 9.30% و6.97% على التوالي وهذا راجع لتطلع الموظفين بتحسين معلوماتهم وإطلاعهم على آخر مستجدات الوباء والسرعة في اتخاذ القرارات وهذا ما توضحه نسبة 41.02% في تحليل السؤال رقم 07 سعيا منها للتقليل الانعكاسات السلبية لهذا الوباء على هذه المكتبات. والمحافظة على جمهورها.

**السؤال الثاني والثلاثون:** ما هي المشاكل التي تواجه مكتبتكم في تقديم هذه الخدمات في ظل انتشار هذه

الأزمة الصحية الراهنة؟

لقد تعرضت مكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة للعديد من المشاكل في ظل الانتشار السريع والمفاجئ لهذه الأزمة، جعلتها تقف عاجزة أمام خيارات صعبة للأداء مهامها وتلبية احتياجات مستخدميها، وقد حاولنا من خلال هذا السؤال معرفة أهم المشاكل التي تواجهها المكتبات قيد الدراسة في هذه الأزمة الصحية وكانت الإجابات كالتالي:

النسبة %	التكرارات	الخيارات
22.78	18	عدم الدراية بالأزمة
26.58	21	تراجع خدماتها المقدمة
21.51	17	عدم توفر المواد البشرية المؤهلة
17.72	14	عدم توفر ميزانية متخصصة
11.39	09	عدم الإحاطة بإدارة الأزمات
00	00	أخرى
100	79	المجموع

جدول رقم (36): جدول المشاكل التي تواجه المكتبات قيد الدراسة في ظل انتشار الكوفيد-19

من خلال الجدول أعلاه تنوع المشاكل التي تواجهها هذه المكتبات قيد الدراسة، حيث ترى فئة من مجتمع الدراسة أن من بين المشاكل التي تواجهها هذه المكتبات هو تراجع خدماتها المقدمة بنسبة 26.58% وهذا راجع للانتشار السريع للوباء وكذلك تعدد المراسيم والقرارات التي تصدرها الحكومات بين الغلق ومتابعة وفق الشروط والالتزامات، وكذلك التأثيرات السلبية في نفسية العاملين بهذه المكتبات وتخوف المستخدمين مما أدى إلى انخفاض عدد المستخدمين وبالتالي تراجع خدماتها المقدمة، فيما ترى أخرى من المجتمع المدروس من بين المشاكل التي

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

تعرضها عدم الدراية بالأزمة بنسبة 22.78% وهذا راجع لعدم وجود معلومات كافية حول هذا الوباء وهذا ما وضعه تحليل السؤال رقم (10)، في حين يرجع البعض أنه من بين المشاكل عدم توفر اليد الموارد البشرية المؤهلة بنسبة 21.51% وهذا راجع إلى أن أغلبية الموظفين بهذه المكتبات من تخصصات أخرى وهذا تحليل جدول تخصص مجتمع الدراسة، في حين ترجع فئة أخرى من المجتمع الدروس أن من بين هذه المشاكل عدم وجود مخصصات مالية لإدارة هذه الأزمات بنسبة 17.72% وهذا مل يوضحه تحليل السؤال رقم 04، في حين ترى فئة أخرى من المجتمع المدروس أن من بين المشاكل عدم الإحاطة بإدارة الازمات بنسبة 11.39% وهذا راجع إلى أن هذه الأزمات تكون فجأة وغير مخطط لها، وبالتالي ضعف التخطيط لإدارة مثل هذه الأزمات وهذا ما يوضحه تحليل السؤال رقم 06.

**السؤال الرابع والثلاثون:** برأيك ماهي أهم الاقتراحات لمواجهتها التحديات وزيادة تطوير الخدمات في ظل

انتشار وباء كوفيد-19 ؟

إن مكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية تواجهها تحديات جمة تعيق خدماتها المقدمة، وقد جاء هذا السؤال في نهاية هذا المحور وهو الخاص بإقتراحات المستجوبين حول تحسين مستوى خدمات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة ومواجهة تحدياتها ، والذي حاولنا من خلاله فتح المجال للمبحوثين لتقديم آرائهم واقتراحاتهم، فأغلبية مجتمع الدراسة يلحون بضرورة الرقمنة وانشاء نظام الكتروني لتسيير هذه المكتبات ووضع الرصيد على الخط المباشر لتلبية احتياجات مستفيديها، فيما يرى أفراد آخرين من مجتمع الدراسة ضرورة تقديم أنشطة ومبادرات ثقافية ترفيهية توعوية لخلق جو تنافسي بين هذه المكتبات، لتحسين مستوى الخدمات المقدمة وكذلك عداد مسابقات فكرية عن بعد حول هذه الأزمات غرضها ربط المستفيد بالمكتبة وإثراء معارفهم وبذلك تفعيل خدماتها، في حين يذهب رأي آخر من هذا المجتمع ضرورة توظيف اليد العاملة المؤهلة والمتخصصة في مجال المكتبات بإعتباره حجر الزاوية في أداء هذه العمليات الفنية لتقديم أفضل الخدمات على أكمل وجه، وتكثيف الحملات اعلانية حول الوباء والتحسيس والتوعية بخطورة الوضع.

### 1-5-1 استنتاجات المحور الرابع:

إن الاستنتاجات المسجلة على هذا المحور تمثلت في:

- ترى نسبة 34.74% أن خدمة الإعارة هي أكثر الخدمات التي تعتمد عليها المكتبات محل الدراسة، تليها خدمة النسخ والتصوير وخدمة الرد على استفسارات المستفيدين بنسبة 17.79%.
- يؤكد مجتمع الدراسة أن خدمة الاتصال بالانترنت هي من أكثر الخدمات عن بعد بنسبة 43.42%، والخدمة المرجعية عن بعد بنسبة 27.72%.

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

- تؤكد أغلبية الموظفين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية تبسة -خنشلة - أم البواقي أن أنجع طريقة لتقديم خدماتها هي اتباع بروتوكول صحي بنسبة **52.85%**.
- اتجهت أغلب الآراء حول الاجراءات المتبعة في ظل أزمة كوفيد-19 أن هذه المكتبات توجهت لغلق مبانيها لمواجهة هذه الأزمة بنسبة **58.13%**.
- تؤكد أغلبية مجتمع الدراسة أن هذه الأزمة الصحية أثرت على تردد المستفيدين بشكل متوسط بنسبة **55.81%**، أما لالفئة الأخرى أنها أثرت بشكل كبير بنسبة **27.90%**.
- من بين المشاكل التي التي تواجهها مكتبات الرئيسية محل الدراسة في ظل انتشار هذه الأزمة الصحية تراجع خدماتها المقدمة بنسبة **26.58%**، عدم الدراية بالأزمة **22.78%** وبالتالي عدم وجود معلومات كافية حولها.
- اتجهت أغلب اقتراحات مجتمع الدراسة أن من أهم التطلعات لتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين في ظل انتشار وباء الكوفيد-19 إنشاء صفحات للتوعية الصحية بنسبة **30.58%**، وإنشاء قواعد بيانات بنسبة **23.52%**

### 2 النتائج العامة للدراسة :

الاستنتاجات المسجلة في هذا المحور تمثلت في:

- تعدد التحديات التي تواجهها المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لولايات تبسة-خنشلة- أم البواقي والمتمثلة في تحدي الأزمات الصحية بنسبة **26.53%**، وتحدي تطوير الخدمات بنسبة **23.46%**.
- يدرك العاملون بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة لمفهوم الأزمة حيث ترى نسبة **25.53%** من مجتمع الدراسة أن الأزمة موقف خطير وغير متوقع، ونسبة **24%** من مجتمع الدراسة ترى بأن الأزمة هي حالة غير عادية تخرج عن نطاق التحكم وهما المفهوم الأكثر دلالة.
- يؤكد أغلبية الموظفين بالمكتبات الرئيسية محل الدراسة تأثر مكتباتهم بأزمات من قبل بنسبة متوسطة قدرت بـ **61.53%**.
- تنوعت طبيعة الأزمات التي تأثرت بها مكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للولايات الذكورة سابقا، حيث تمثلت نسبة **56.36%** في الأزمات الصحية، ونسبة **32.72%** أزمات اقتصادية.
- يؤكد الموظفون بالمكتبات الرئيسي بأن السياسية التي تتعامل بها هذه الاخيرة مع الأزمات الصحية تكون مكتوبة بنسبة **50%** و شفوية بنسبة **45.76%**.
- تؤكد نسبة **58.13%** من المجتمع المدروس إنه لم يتم التخطيط لإدارة الأزمات الصحية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية تبسة-خنشلة -أم البواقي.

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

- يرجع نسبة **43.56%** من مجتمع الدراسة أن السبب في اعتماد التخطيط في هذه المكتبات محل الدراسة راجع لتوفير الامكانيات بها وكذلك سرعة اتخاذ القرارات بنسبة **41.02%**.
- فيما تؤكد فئة من مجتمع الدراسة أن سبب عدم القيام بالتخطيط بهذه المكتبات يرجع لنقص الموارد البشرية المتخصصة **31.25%**، وكذلك الجهل بأسباب الأزمة الصحية بنسبة **21.87%**.
- تؤكد فئة كبيرة من مجتمع الدراسة للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة أنها لا تملك معلومات كافية حول الأزمة الراهنة التي تعرضت لها كل المؤسسات بما فيها مكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية وهذا بنسبة قدرت ب **41.86%**.
- تؤكد أغلبية مجتمع الدراسة انه تم إخطارهم بضرورة إرتداء الكمامة بنسبة **97.67%**. كإجراء وقائي للحد من انتشار وباء كوفيد -19.
- تنوعت وتعددت التدابير الاجراءات الوقائية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لكل من ولايات تبسة- خنشلة - ام البواقي وتباينت النسب حول هذه الاجراءات حيث تمثلت نسبة **32.20%** التباعد الاجتماعي، و نسبة **27.96%** محلول تعقيم.
- تختلف الوسائل المستخدمة لرفع تحدي وباء كوفيد -19 من مكتبة رئيسية الى اخرى فنجد ان مجتمع الدراسة للمكتبات قيد الدراسة يؤكد على استخدام الملصقات الدعائية بنسبة **27.90%** في حين لاحظنا تقارب في نسب استخدام موقع المكتبة على الشبكة وتوزيع مطبوعات للرواد على التوالي **18.60%** و **17.44%** كوسيلة لرفع تحدي وباء كوفيد -19.
- يرى غالبية مجتمع الدراسة انه من بين الانشطة التي قامت بها المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية (محل الدراسة) تقديم ندوات ومحاضرات وهذا بنسبة **35.59%**.
- يرى أغلبية مجتمع الدراسة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية قيد الدراسة أن القائمين على الأنشطة التوعوية المقدمة لرفع تحدي وباء كوفيد -19 هو أخصائيو معلومات بالمكتبة بنسبة **33.18%**.
- يؤكد أغلبية الموظفين بالمكتبات محل الدراسة بنسبة **93.02%** على أن هذه الأخيرة تفكر في تطوير خدماتها لاستقطاب جمهورها خاصة في الوضع الراهن وانتشار الأزمة الصحية.
- يرى مجتمع الدراسة أن اعتماد على التكنولوجيا الحديثة من أهم الطرق التي ساهمت في تطوير الخدمات بنسبة **50.72%** والرقمنة بنسبة **31.88%**.
- يؤكد أغلبية مجتمع الدراسة بنسبة **93.02%** على بروز الحاجة الملحة للمكتبات الرقمية خاصة في ظل انتشار وباء الكوفيد-19.
- تؤكد فئة من مجتمع الدراسة بنسبة **55.81%** على استغلال هذه المكتبات قيد الدراسة للتكنولوجيا الحديثة في تقديم خدماتها في ظل انتشار وباء كوفيد-19.

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

- تؤكد فئة من مجتمع الدراسة على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تقديم خدماتها بنسبة **40.78%**، في حين تؤكد فئة أخرى من مجتمع الدراسة على استخدام مواقع المكتبة المتخصصة بنسبة **38.15%**.
- تؤكد أغلبية الموظفين بالمكتبات محل الدراسة بنسبة **86.04%** على امتلاك المكتبة لموقع إلكتروني يمكنها من تقديم خدماتها خاصة في الوضع الراهن.
- يؤكد المجتمع الكلي للدراسة **100%** أن للمكتبات الرئيسية محل الدراسة دور فعال في التحسيس والتوعية بخطورة الوباء المنتشر.
- يرى مجتمع الدراسة أنه توجد جوانب إيجابية في هذه الأزمة الصحية الراهنة على المكتبات محل الدراسة تمثلت في زيادة الوعي الصحي بنسبة **38.27%**، تقديم أفضل الخدمات لإرضاء مستخدميها بنسبة **30.86%**.
- ترى نسبة **34.74%** أن خدمة الإعارة هي أكثر الخدمات التي تعتمد عليها المكتبات محل الدراسة، تليها خدمة النسخ والتصوير وخدمة الرد على استفسارات المستخدمين بنسبة **17.79%**.
- يؤكد مجتمع الدراسة أن خدمة الاتصال بالإنترنت هي من أكثر الخدمات عن بعد بنسبة **43.42%**، والخدمة المرجعية عن بعد بنسبة **27.72%**.
- تؤكد أغلبية الموظفين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية تبسة -خنشلة - أم البواقي أن أنجع طريقة لتقديم خدماتها هي اتباع بروتوكول صحي بنسبة **52.85%**.
- اتجهت أغلب الآراء حول الإجراءات المتبعة في ظل أزمة كوفيد-19 أن هذه المكتبات توجهت لغلق مبانيها لمواجهة هذه الأزمة بنسبة **58.13%**.
- تؤكد أغلبية مجتمع الدراسة أن هذه الأزمة الصحية أثرت على تردد المستخدمين بشكل متوسط بنسبة **55.81%**، أما لفئة الأخرى أنها أثرت بشكل كبير بنسبة **27.90%**.
- من بين المشاكل التي تواجهها مكتبات الرئيسية محل الدراسة في ظل انتشار هذه الأزمة الصحية تراجع خدماتها المقدمة بنسبة **26.58%**، عدم الدراية بالأزمة **22.78%** وبالتالي عدم وجود معلومات كافية حولها.
- اتجهت أغلب اقتراحات مجتمع الدراسة أن من أهم التطلعات لتقديم أفضل الخدمات للمستخدمين في ظل انتشار وباء الكوفيد-19 إنشاء صفحات للتوعية الصحية بنسبة **30.58%**، وإنشاء قواعد بيانات بنسبة **23.52%**.

### 3 النتائج على ضوء الفرضيات:

من خلال البيانات التي استقيناها من الميدان حاولنا أن تكون معبرة ودقيقة، ومن منطلق الفرضيات الأربعة التي شكلت أساس دراستنا يمكن استخلاص النتائج التي توضح تأثير الأزمات الصحية كوفيد-19 على تقديم خدمات المعلومات بالمكتبات محل الدراسة ومن خلال تأكيد أو نفي الفرضيات الموضوعة مسبقا والتي جاءت نتائجها في الشكل التالي:

فيما يخص الفرضية الأولى الخاصة بـ " يدرك العاملون بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة لمفهوم الأزمة والأزمة الصحية. " محققة: وهذا ما يوضحه تحليل السؤال الثاني والذي يبين تعدد وجهات نظر العاملين لمفهوم الأزمة، حيث يؤكد مجتمع الدراسة بنسبة 25.33% أن الأزمة تهدد خطير وغير متوقع، وأنها حالة غير عادية تخرج عن نطاق التحكم بنسبة 24%، ويؤكد تحليل سؤال رقم 05 على وجود سياسة مكتوبة بنسبة 50.84% لهذه المكتبات للتعامل مع الأزمات الصحية وما يدعم هذه الفرضية إجابة السؤال رقم 04 حيث يؤكد مجتمع الدراسة على تنوع الأزمات التي مرت بها هذه المكتبات محل الدراسة ومن بينها الأزمة الصحية بنسبة 50.36%، ويؤكد تحليل إجابة السؤال رقم 07 أن نسبة 41.86% من هذا المجتمع تؤكد على اعتماد التخطيط رغم قلة وبساطة هذه النسبة فإن هذه المكتبات اعتمدت على التخطيط لهذه الأزمة وهذا راجع لتوفر الإمكانيات بها بنسبة 43.56%، وسرعة اتخاذ القرار بنسبة 41.02%.

فيما يخص الفرضية الثانية الخاصة بـ " تواجه المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لكل من ولايات تبسة-خنشلة-أم البواقي تحديات جمة لتحسين خدماتها المقدمة تتمثل أساسا في تحدي وباء كوفيد-19. " محققة: حيث تؤكد نسبة 41.86% أنها لا تملك معلومات كافية حول هذا الوباء المنتشر والذي شكل تحدي لهذه المكتبات محل الدراسة، وبالتالي تم تطبيق الاجراءات الاحترازية لرفع تحدي وباء الكوفيد-19 من بينها الالتزام بارتداء الكمامة بنسبة 97.67% وتطبيق التباعد الاجتماعي بنسبة 32.38% وهذا يدعم الفرضية، ويؤكد مجتمع من خلال تحليل السؤال رقم 3 على استخدام المكتبات محل الدراسة العديد من الوسائل لمواجهة وباء كوفيد-19 منها توزيع منشورات دعائية بنسبة، وما يدعم هذه الفرضية أنه تم تقديم العديد من الأنشطة للمساهمة في التوعية من هذا الوباء منها تقديم محاضرات بنسبة 35.59%.

فيما يخص الفرضية الثالثة الخاصة بـ " تعتمد المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة طرق حديثة واستغلال التكنولوجيا في تقديم خدماتها في ظل انتشار وباء كوفيد-19. "

محقة بنسبة عالية حيث يؤكد أغلبية مجتمع الدراسة أن المكتبات محل الدراسة تفكر في تطوير خدماتها في ظل الانتشار الأزمة الصحية وهذا بنسبة 93.02%، وهذا ما تؤكد إجابة تحليل السؤال رقم 18 حيث تم اعتماد التكنولوجيا الحديثة بنسبة 50.72%، ويؤكد أغلبية مجتمع الدراسة بنسبة 93.02%

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

أنه في هذه المرحلة الصعبة وانتشار وباء الكوفيد برزت الحاجة للمكتبات الرقمية وهذا ما وضحته تحليل السؤال رقم ، وتؤكد نسبة 55.81 % أنه تم استغلال التكنولوجيا الحديثة في هذه المكتبات وزادت الحاجة إليها مع انتشار الأزمة ، وما يدعم الفرضية الرئيسية أن أغلبية مجتمع الدراسة تؤكد على وجود مواقع إلكترونية لهذه المكتبات بنسبة 86.04% لتقديم خدماتها عن بعد مع الانتشار الواسع للأزمة وما يدعم هذه الفرضية أن المجتمع الكلي المدروس 100% يؤكد على أن للمكتبات الرئيسية محل الدراسة لها دور فعال في التحسيس والتوعية بمخاطر هذا الوباء.

فيما يخص الفرضية الرابعة الخاصة بـ " يؤثر وباء كوفيد-19 بشكل سلبي على تأدية خدمات المعلومات بالمكتبات للمطالعة العمومية لكل من ولايات تبسة-خنشلة-أم البواقي."

محققه حيث نسبة 52.85% أنه تم اعتماد بروتوكول صحي في تقديم خدمات المعلومات بالمكتبات قيد الدراسة ، وما يدعم هذه الفرضية نسبة 58.13% من مجتمع الدراسة يؤكدون أن هذه المكتبات اتجهت لغلاق أبوابها 06 أمام مستخدميها لمواجهة هذه الأزمة وهذا ما يوضحه تحليل السؤال رقم 30، فيما تؤكد نسبة 55.81% أن هذا الوباء أثر على تردد مستخدميها بشكل متوسط وهذا ما في تحليل إجابة السؤال رقم 31، وتؤكد نسبة 26.58% أنها من بين المشاكل التي واجهت المكتبات محل الدراسة خاصة في ظل الانتشار السريع لهذا الوباء هو تراجع خدماتها المقدمة.

### 4 مقترحات الدراسة :

بعد عرض أهم النتائج التي توصلنا إليها من خلال دراستنا يظهر لنا أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة تسير بخطى غير مضبوطة وغير متكاملة الامكانيات سواء المادية والمالية والتجهيزات وكذلك ضعف التخطيط لإدارة مثل هذه الأزمات بالمكتبات قيد الدراسة، وهذا ما جعلها تجد صعوبة في تلبية احتياجات مستخدميها في ظل انتشار هذه الأزمة الصحية، ومن جهتنا نحن حاولنا تقديم بعض المقترحات التي من شأنها من تسهم في النهوض بإدارة هذه الأزمات الصحية بهذه المكتبات ورفع التحديات التي تواجهها هذه المكتبات محل الدراسة. وقد تمثلت هذه الاقتراحات فيما يلي:

❖ ضرورة وضع برامج وأنشطة توعوية واعتماد نشاطات تحسيسية بمخاطر هذه الأزمات الصحية بالمكتبات قيد الدراسة.

❖ ضرورة توفير الدعم المالي الكافي لإدارة هذه الأزمات بالمكتبات التي تتطلب رصد مبالغ مالية مخصصة لاقتناء التجهيزات.

❖ التأكيد على ضرورة التخطيط الجيد لإدارة هذه الأزمات والتخطيط الجيد لهذه الموارد المختلفة والبحث عن مصادر تمويل خارجية.

## الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميداني

- ❖ توفير متخصصين وكوادر بشرية مؤهلة مع ضمان التكوين والتدريب المستمر لها لمسايرة التطورات التكنولوجية.
  - ❖ اقتراح لجنة متخصصة لإدارة الأزمات بهذه المكتبات وتكون مهمتها متابعة المستجدات للأزمات المنتشرة ورصد أخبارها وتقديم معلومات وإحصائيات موثوقة لمستفيديها.
  - ❖ ضرورة إحترام التدابير الوقائية التي تنص عليها منظمات الصحة العالمية وتطبيق كافة الاجراءات الاحترازية بصرامة من أجل منع انتشار العدوي بين المظفين والمستفيدين.
  - ❖ العمل على التعاون بين المكتبات في مثل هذه الأزمات من أجل تقديم أفضل الخدمات لتلبية احتياجات مستفيديها.
  - ❖ تشجيع البحوث والدراسات المتعلقة بموضوع الأزمات الصحية بالمكتبات لاعتمادها كدراسات يمكن الاستفادة منها مستقبلا في مثل هذه الأزمات.
  - ❖ تشجيع ثقافة إدارة الأزمات بين الموظفين بهذه المكتبات وتحفيزهم بضرورة الابداع والتنشيط للتوعية والتحسيس وتفعيل الخدمات عن بعد.
  - ❖ ضرورة تكاتف الجهود بين العاملين بالمكتبات ومنظمات أخرى تعنى بالأزمات ومتخصصين وأطباء من أجل تقديم معلومات حصرية وموثوقة حول هذه الأزمات .
- نرجو أن تلقى هذه المقترحات والتوصيات صدى وآذان صاغية تطمح في التطوير وتحسين الأوضاع، ومنه توفير الجو المناسب لهذه المكتبات لتقديم أفضل الخدمات لتلبية احتياجات مستفيديها، كما نرجو أن تسهم في ارساء معالم إدارة الأزمات بهذه المكتبات مستقبلا ونأمل أن يأخذ بها القائمين بهذه المكتبات ضمن مخططاتهم ومباد

# الخاتمة

في نهاية هذه الدراسة التي سمحت لنا بالتعرف عن قرب على تأثير الأزمة الصحية الراهنة على تقديم خدمات المعلومات بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية تبسة-خنشلة-أم البواقي، وأهم الاجراءات المتبعة لرفع تحدي هذه الأزمة الراهنة، ورغبة الموظفين بالارتقاء بالخدمات المقدمة لمستفيدي هذه المكتبات وهذا ما يعطي فرصا إضافية ومتعددة للابتكار والإبداع وفتح المجال للتنافس والاستمرار في توعية المستفيد من خلال موقعها عبر الشبكة أو عن طريق صفحاتها ومنصاتها على مواقع التواصل الاجتماعي، وبهذا تتعدد الفرص وتنوع لصالح هذه المكتبات بغرض تشجيع موظفيها على رفع مستوى أدائهم وإطلاق ابداعاتهم وتجويد مهاراتهم وكفائاتهم لتطوير خدماتها المقدمة على مستواها والتوجه نحو إدارة ذات جودة للأزمات الصحية الطارئة، من خلال توحيد مختلف الجهود والاستغلال الأمثل لمختلف الموارد والعمل على وضع خطط استراتيجيات لإدارة ذات فعالية لهذه الأزمات بما يكفل لهذه المكتبات أن ترفع من مستوى خدماتها المقدمة وتغطية أكبر قدر ممكن من احتياجات المستفيدين بما يتماشى الوضع الصحي الراهن.

وتهدف هذه الدراسة بشقيها النظري والميداني بالتعرف على مختلف جوانب تأثير هذه الأزمة الصحية الطارئة على تلك المكتبات محل الدراسة، وذلك للوقوف على مواطن القوة والضعف في مختلف خدماتها المقدمة في ظل انتشار هذا الوباء، ولعل هذا ما تؤكد مختلف مخرجات هذه الدراسة، فمن خلال نتائجها تبين أن هذه المكتبات تواجه تحديات صعبة ومعقدة تجاه إدارة مثل هذه الأزمات الحالية أو التخطيط لها أو إدارة ما يطرأ منها مستقبلا، وهذا لتظافر عديد المشاكل والعراقيل والصعوبات التي تواجهها هذه المكتبات في ظل انتشار وباء الكوفيد-19 منها عدم وجود مخصصات مالية لإدارة مثل هذه الأزمات الطارئة، ناهيك عن تواجد بعض الذهنيات على مستوى المكتبات محل الدراسة، تلك التي لا تزال متشبثة بالعمل في البيئة التقليدية وتخشى التغيير والتحديث والاستفادة من مختلف المزايا التي تتيحها البيئة الرقمية في عصر يوصف بأنه عصر رقمي بامتياز. ورغم كل هذه التحديات والصعوبات، يبقى الأهم حاليا واستراتيجيا العمل باتجاه

لكن يبقى الأهم التغيير والتطوير والتحديث على مستوى هذه المكتبات والاستفادة من تجارب المكتبات الأخرى في مجابهة مثل هذه الأزمات الصحية والعمل على الإفادة من مختلف البحوث والدراسات العلمية ذات العلاقة بموضوع الأزمات الصحية وطرائق تسييرها وادارتها بما يمكن المكتبات محل الدراسة من الاستثمار في نقاط ضعفها وتحويلها إلى مكامن قوة تسهم في تثبيت موقفها وتجويد سبل تعاملها مع مثل هذه الأزمات في المستقبل. نأمل في ختام هذه الدراسة أن نكون قد وفقنا ولو بالقسط اليسير في مقارنة هذا الموضوع من مختلف زوايا، وقدمنا بعض التفسيرات والاجابات التي ستسهم في تقديم صورة واضحة المعالم عن الوضع الراهن الأزمة الصحية وتأثيره على المكتبات محل الدراسة وتبيان مختلف جهودها لتقديم أفضل الخدمات بما يستجيب لمختلف احتياجات مستفيديها ويتمشى مع تحديات الوضع الصحي الراهن من جهة، ويعزز من موقفها في مجابهة مثل هذه الأزمات مستقبلا.

قائمة المصادر

والمراجع

### قائمة المصادر والمراجع:

### القواميس والموسوعات:

عبد الفتاح قاري، عبد الغفور. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات: انجليزي عربي. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد، 2000.

### الكتب:

- أبو فارة، محمد يوسف. إدارة الأزمات مدخل متكامل. عمان: إثراء للنشر والتوزيع، 2009.
- أبو قحف، عبد السلام. إدارة الأزمات. القاهرة: مطبعة الإشعاع للطباعة والنشر والتوزيع، 1999.
- أحمد محفوظ، سهير. الخدمة المكتبية العامة للأطفال. القاهرة: مكتبة الأكاديمية للنشر، 1997.
- الأعرجي، عاصم. إدارة الأزمات واتخاذ القرارات. عمان: مؤسسة حمادة للدراسات الجامعية والنشر والتوزيع، 2012.
- أمين هويد. فن إدارة الأزمات العربية في ظل النظام الحالي. [د-ب]: المستقبل العربي، 1993.
- جاد الله، محمود. إدارة الأزمات. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010.
- جلدة، سليم بطرس. الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات، عمان: دار الراجحة للنشر والتوزيع، 2011.
- جمال الدين، أبو الفضل. حامد، محمد مكرم. لسان العرب ابن منظور، المجلد الرابع، دار المعارف، مصر، 1981.
- جميل، عبد الكريم أحمد. إدارة الأزمات والكوارث. عمان: الجنادرية للنشر والتوزيع، (د-ت).
- جميل، عبدالكريم أحمد. إدارة الأزمات والكوارث. الأردن: الجنادرية للنشر والتوزيع، 2015.
- حاروس، نورالدين. الإدارة الصحية وفق نظام الجودة الشاملة، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2012.
- الحريري، محمد سروري. إدارة الأزمات السياسية واستراتيجيات القضاء على الأزمات السياسية الدولية. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2012.
- حسب الله، السيد، الهجرسي، سعد محمد. تخصص المكتبات والمعلومات مدخل منهجي وعائي. الرياض: دار المريخ للنشر، 1990.
- حمادة، محمد ماهر. مدخل إلى علم المكتبات. بيروت: مؤسسة الرسالة، ط4، 1981.
- الدباس، ربا. خدمات المعلومات في المكتبات التعليمية والإلكترونية. عمان: دار البداية للنشر والتوزيع، 2012.
- سرور، محمد. إدارة الأزمات المشكلات والاقتصادية والمالية والإدارية. عمان: دار البداية ناشرون وموزعون، 2013.
- السكرانة، بلال خلف. إدارة الأزمات = crisis Management. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2015.
- صادق، أمينة مصطفى. إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002.
- صالح، فاطمة. مداخلة بعنوان ادارة الأزمات الصحية في الجزائر: الفشل السياسي والإداري في ادارة أزمات الأوبئة—إدارة أزمة وباء الكوليرا 2018-، (د.ب)، (د.ت).
- الصرايرة، خالد عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات: عربي انجليزي. عمان: دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، 2003.
- صوفي، عبد اللطيف. مدخل إلى علوم المكتبات والمعلومات. قسنطينة: مطبعة جامعة قسنطينة، 2001.

## قائمة المصادر والمراجع

- الصيرفي، محمد. إدارة الأزمات. الاسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، 2008.
- الطروانة، محمد ابراهيم. إدارة الأزمات. عمان: دار اليراع للنشر والتوزيع، 2010. ص.ص. 99، 100. (بتصرف)
- الظاهر، نعيم ابراهيم. إدارة الأزمات. عمان: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، 2009.
- العالي، أحمد عبد الله. المكتبات المدرسية والعامية والأسس والخدمات والأنشطة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1993.
- عباس، طارق محمود، محمد، عبد الحميد زكي. المكتبات العامة: تنظيمها-خدماتها-تقنياتها الحديثة في ضوء الإنترنت. القاهرة: إبيس كوم للنشر والتوزيع، 2002.
- عباس، محمود طارق. مستقبل المكتبات المدرسية والعامية: في ظل العولمة الإلكترونية. القاهرة: المركز الأصيل للنشر والتوزيع، 2003. ص. 29.
- عبد المعطي، ياسر يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2005.
- عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات والمعلومات في عالم جديد. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2007.
- عبوي، زيد منير. إدارة الأزمات. عمان: دار كنوز المعرفة، 2007. ص. 23.
- العدوان، عزات كريم. العلاقة بين خصائص القيادة وإدارة الأزمات. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2013.
- عليان، ربحي مصطفى، النجداوي، امين. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع، 1999.
- عليان، ربحي مصطفى. إدارة المكتبات = Ibrory managment : الاسس والعمليات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2009.
- عليان، ربحي مصطفى، المومني، حسن أحمد. أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث الأكاديمي، عمان: علم الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، 2016.
- عليان، ربحي مصطفى. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2014.
- عليوة، السيد. إدارة الأزمات والكوارث: مخاطر العولمة والإرهاب الدولي. ط2، القاهرة: دار الأمين للنشر والتوزيع، 2002م.
- عليوي، محمد عودة، المالكي، مجبل لازم. المكتبات النوعية: الوطنية، الجامعية، المتخصصة، العامة، المدرسية. عمان: مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، 2006.
- عمر، أحمد أنور. المعنى الاجتماعي للمكتبة: دراسة لأسس الخدمة المكتبية العامة والمدرسية. القاهرة: المكتبة الأكاديمية للنشر، 1998.
- عمر، أحمد همشري، عليان، ربحي مصطفى. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 1997.
- فتحي، محمد عبد الهادي. وآخرون. مكتبات الأطفال. القاهرة: مكتبة غريب للطباعة. (د-ت).
- قاسم، حشمت. مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات. القاهرة: دار غريب، 1990.
- قديري، الشيخ علي وآخرون. علم الاجتماع الطبي. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2008.
- كامل، عبد الله. سيكولوجية إدارة الأزمات المدرسية. عمان: دار الفكر، 2003.
- ماجد، عبد المهدي المساعدة. إدارة الأزمات (المدخل-المفاهيم-العمليات). عمان: دارا لثقافة للنشر والتوزيع، 2012.
- المالكي. مجبل لازم مسلم. المكتبات العامة الأهداف، الإدارة العلمية، الخدمات المكتبية والمعلوماتية. عمان: مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، 2000.
- محمد، هاني. المكتبات والمجتمع: أنواع المكتبات وأثرها على قيام الحضارات. (د.ب). دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014.

## قائمة المصادر والمراجع

- المداحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. عمان: المعتر للنشر والتوزيع، 1997.
- المومني، نائل محمد. إدارة الكوارث والأزمات. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2012. ص. 28.
- النوايسية، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. الأردن: دار الفاء للنشر والتوزيع، 2002.
- الهدمي، ماجد سلام. محمد، جاسم. مبادئ إدارة الأزمات الاستراتيجية والحلول. عمان: دار زهران للنشر والتوزيع، 2009.
- هلال، محمد عبد الغني. مهارات إدارة الأزمات. القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية، ط4، 2004.
- هندي أحمد، هندي عبد الله. فياض، أكرم عبد الجليل. عودة مؤسسات المكتبات والمعلومات مع أزمة كورونا : تقرير حول الأسس والقواعد التي يجب القيام بها، [د.ب] 2020.
- اليساري، نداء محمد باقر. إدارة الأزمات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، (د-ت).
- يونس، عبد الرزاق مصطفى. القيادة في المكتبات ومراكز المعلومات مبادئ ومفاهيم. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2016.

## أعمال الملتقيات والمؤتمرات:

السيد، أماني محمد. صالح، عماد عيسى. دور المكتبات العامة في تنمية الوعي الصحي ومكافحة الأزمات الصحية العالمية دراسة استكشافية مقارنة لبرامج المكتبات وأنشطتها في ضوء وباء الأنفلونزا. المؤتمر 20 العشرين للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. نحو جيل جديد من نظم المعلومات والمتخصصين: رؤية مستقبلية. المغرب: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، وزارة الثقافة المغربية، مؤسسة الملك عبد العزيز آل سعود للدراسات الإسلامية والعلوم الإنسانية 9-11 ديسمبر. مج 1، 2009.

## مقالات:

- بلاطرش حورية، مسروق فاطمة. إدارة الأزمات في المستشفى محمد بالضياف في ظل جائحة كورونا- دراسة ميدانية لعينة من الإداريين، أطباء والمرضى. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة ورقلة (الجزائر)، مج 09، ع 02، 2020.
- بن عبادة، جلييلة، حبابي، كمال. حماية الصحة العمومية في الجزائر خلال جائحة كورونا (كوفيد-19). مجلة جزائرية للحقوق والعلوم السياسية، جامعة بوقرة بومرداس، الجزائر، مج 5، ع 03، 2020.
- بن عبادة، جلييلة. حبابي، كمال. حماية الصحة العمومية في الجزائر خلال جائحة كورونا (كوفيد 19). مجلة جزائرية للحقوق والعلوم السياسية، جامعة بوقرة بومرداس، الجزائر، مج 5، ع 03، 2020.
- بوعموشية، نعيم. فيروس كورونا (كوفيد19) في الجزائر-دراسة تحليلية، مجلة التمكين الاجتماعي، جامعة الصديق بن يحيى، جيجل، (الجزائر)، مج 02، ع 02، جوان 2020.
- الحارثي، نورة بنت محيل، الزهري، سعد بن سعيد. خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية السعودية: دراسة تقييمية، مجلة الببليوفيليا لمراسلات المكتبات والمعلومات، جامعة الملك سعود، ع 04.
- قتدلجي، رمضان. الحق في الصحة في القانون الجزائري، دفاتر السياسة والقانون، ورقلة، العدد 6 جانفي 2012.
- كرامة، مروة وآخرون. تأثير الأزمات الصحية العالمية على الاقتصاد العالمي: تأثير فيروس كورونا كوفيد-19 على الاقتصاد الجزائري، مجلة التمكين الاجتماعي، جامعة محمد خيضر بسكرة، مج 2، ع 2، جوان 2020.

## قائمة المصادر والمراجع

كلاش، سمية. وآخرون. جائحة فيروس كورونا وضرورة تفعيل قواعد القانون 20/04 المتعلقة بالوقاية من الأخطار الكبرى وتسيير الكوارث في إطار التنمية المستدامة. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة خنشلة، المجلد 09، العدد 03، 2020.

### ✍ المراسيم والقرارات:

الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. مرسوم تنفيذي رقم 07-275، 19 سبتمبر 2007، العدد 58، المواد: 1-5. مرسوم تنفيذي رقم 12-234 مؤرخ في 3 رجب 1433 هـ. الموافق لـ 24 ماي 2012 يحدد القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية العمومية. الجريدة للجمهورية الجزائرية. ع. 3.34 يونيو 2012. مرسوم تنفيذي رقم 08-236 مؤرخ في 23 رجب 1429 هـ. الموافق لـ 26 يوليو 2008. المتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية بمراكز الولايات. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. ع. 38. 30 يوليو 2008.

### ✍ الرسائل:

بلغيث، حليلة، نصرة زهراء. دور مكتبات المطالعة العمومية في التنمية الاجتماعية: دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مالك بن نبي - تبسة - مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات: تخصص تسيير ومعالجة المعلومات: كلية العلوم انسانية والاجتماعية تبسة. 2019.

بن حاوية، يمينة. جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر: أطروحة دكتوراه: علم المكتبات والعلوم الوثائقية. وهران: جامعة أحمد بن بلة، 2015.

بن عنيبة، رباح. شوشاني، محمد، محمد. صعوبات تجسيد مشاريع الرقمنة في مكتبات المطالعة العمومية: دراسة ميدانية بمكتبي المطالعة العمومية "تبسة-الوادي". مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات: تخصص تسيير ومعالجة المعلومات: كلية العلوم انسانية واجتماعية تبسة. 2019.

بوغرارة، فريدة، مسعودي، يمينة. استراتيجيات إدارة المعرفة الاجتماعية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالجزائر: دراسة ميدانية بمكتبات ولايات تبسة-قسنطينة-سكيكدة. ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية: جامعة قلمة، 2018.

الجديلي، ربحي عبد القادر. واقع أساليب إدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية الكبرى في قطاع غزة. رسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير: في إدارة الأعمال، كلية التجارة. غزة. 2006.

حماس، هبة. تطبيق مبادئ الإدارة العلمية في المكتبات العامة: دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية المجاهد محمد عصامي - بسكرة - مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات: تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد خيضر بسكرة. 2019.

زايد، غنية. التكتلات المكتبية وخدمات المعلومات: الواقع والإنجازات ضمن مشروع meda tempus بجامعة عبد الحق بن حمودة بجيجل. مذكرة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات: تخصص إعلام علمي وتقني: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة. 2006.

سمية، الزاحي. المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية ومعطيات الواقع: المكتبات العامة البلدية لولاية سكيكدة نموذجاً. مذكرة ماجستير. جامعة قسنطينة: كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية: قسم علم المكتبات، 2006.

## قائمة المصادر والمراجع

- سنة، مالك، ملاح، سماح. اثر خدمات المكتبات العامة على تنمية الميول القرائية للطفل: دراسة ميدانية بالمكتبة العامة ببلدية عين السمارة قسنطينة. مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات: تخصص مكتبات ومراكز المعلومات: جامعة متنوري قسنطينة، 2011.
- قربي، إيمان. دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الأزمات الأمنية: دراسة ميدانية بالمجموعة الولائية للدرك الوطني تبسة. مذكرة مكملّة شهادة الماستر في تخصص: اتصال في التنظيمات. جامعة تبسة، 2015.
- قريد، سماح. اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية في مكتبات المطالعة العمومية: دراسة ميدانية بمكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي تبسة. مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات: تخصص تنظيم وتسيير مكتبات ومراكز التوثيق: كلية العلوم الانسانية والاجتماعية تبسة. 2016.
- معيزي منال، بوطالب حنان. جاهزية المكتبات العامة لتقديم خدمات المعلومات من خلال شبكات التواصل الاجتماعية: دراسة ميدانية بمكتبات المطالعة العمومية للشرق الجزائري، رسالة ماستر في علم المكتبات: تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية: جامعة 08 ماي 1945 قلّة، 2019.
- هاشمي، صوان. واقع خدمات المعلومات في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية دراسة حالة: مكتبة المطالعة -بجي بوغزير معسكر أنموذجا- رسالة ماستر في علم المكتبات والمعلومات: تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق: جامعة مستغانم، 2019.

## الويبوغرافيا:

- الإفلا. فيروس كوفيد-19 ومجتمع المكتبات الدولي. [على الخط]. متاح على الرابط <https://www.ifla.org/node> بتاريخ (2020-3-25) على الساعة 12.50am.
- من موقع المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مالك بن نبي -أم البواقي- (on line). (2020/5/17) على الرابط <http://www.bplp-oed.dz>.
- من موقع المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية. المجاهد صيد لعروسي بن بلفاسم. (2021/5/23) على الرابط [www.bplkhenchela.dz](http://www.bplkhenchela.dz) (on line).
- ويكيبيديا. غياب ثقافة الأزمات لدى العاملين. [متاح على الخط المباشر] تمت الزيارة يوم 2021/5/21
- متاح على الرابط التالي [WWW.amany.com](http://www.amany.com) . saad .
- رياض، سعد المشكوري. مشكلة العزوف عن قراءة الكتب في العراق، مجلة سطور الكترونية. عدد خاص ب تموز / يوليو 2021م، تم الاطلاع يوم 15 مارس 2021 متاح على الرابط <http://www.sutuur.com>. بتصرف.

## المراجع باللغة الأجنبية

## Dictionnaires

Dictionnary of covid19 terms (English-french -arabic). (2020) Bureau of coordination of Arabization R. abatf.

## قائمة المصادر والمراجع

---

Webster, Ninth new dictionary, second edition, libaric due Liban, Beriut, 1999, p, 495.

كتب:

Laurence Barton, crisis in Organisations Managing ,Communicating in the heat of chaos, south western, U.S.A ,1993, p.02.

الملاحق

## الملاحق

الملحق رقم 01 : قائمة بأسماء المحكمين

الإسم واللقب	الدرجة العلمية	مكان التدريس
الدكتورة بادي سوهايم	أستاذة تعليم عالي	جامعة الشيخ العربي التبسي - تبسة-
الدكتور بورزاق نوار	أستاذ محاضر أ	جامعة الشيخ العربي التبسي -تبسة-



LARBI TEBESSI – TEBESSA

UNIVERSITY

جامعة العربي التبسي - تبسة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم مكتبات

الشعبة: علم المكتبات

التخصص: تسيير ومعالجة المعلومات

العنوان: تأثير الأزمات الصحية على تقديم خدمات المعلومات

بمكتبات المطالعة العمومية "كوفيد19 كانبودج"

دراسة ميدانية بمكتبة: تبسة - خنشلة - أم البواقي

مكاملة لنيل شهادة الماستر " ل م د "

دفعه: 2021

إشراف الأستاذ:

الحمزة منير

من إعداد الطالبين

براهيم مليا

شابو ندى

جامعة العربي التبسي - تبسة  
Universite Larbi Tebessi - TEBESSA

سيدي(ة) الكريم(ة)/

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تمثل هذه الإستبانة جزءا من مشروع دراسة عن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، على هذا الأساس نسعى للحصول على المعلومات اللازمة حول تأثير الأزمات الصحية (كوفيد19 كانبودج) على تقديم خدمات المعلومات بمكتبات المطالعة العمومية ، أملين الخروج بمعطيات توضح الوضع الراهن الذي تعيشه هذه المكتبات في ظل انتشار وباء كوفيد 19. واقترح سبل لمواجهةته . وهو أمر يحتاج إلى تعاونكم معنا وهذا من خلال ملء الاستمارة المرفقة بما تستحقه من عناية، حتى تكون نتائج الدراسة دقيقة. ونحن من جهتنا، نتعهد لكم بأن إجاباتكم، لن تستخدم، إلا لأغراض البحث العلمي.

- ملاحظة 01 : الرجاء وضع علامة X أمام الجواب المناسب، وتقديم الإجابات الصحيحة في أماكنها
- ملاحظة 02: الرجاء الإطلاع على المعلومات في الهامش أسفل الصفحة

## الملاحق

### I. محور البيانات الشخصية:

الجنس:

أنثى  ذكر

العمر:

01 سنة إلى 25 سنة  من 26 إلى 31  
 من 32 إلى 45  من 46 فأكثر

الشهادات المتحصل عليها:

ليسانس  ماستر  
 ماجستير  دكتوراه

..... أخرى أذكرها:

الخبرة المهنية :

من سنة إلى 5 سنوات  من 6 إلى 10 سنوات  
 من 11 إلى 15 سنة  من 16 فما أكثر

التخصص:

علم المكتبات  إعلام وإتصال  بلام آلي

..... أخرى أذكرها:

الولاية:

تبسة  أم البواقي  خنشلة

### II. محور وعي العاملين بمكتبات الرئيسية للمطالعة لمفهوم الأزمة و الأزمة الصحية:

01 ماهي أهم التحديات التي تواجهها مكتبتكم:

تحدي إنفجار وثائقي  تحدي تطوير الخدمات  
 تحديات إدارية  تحديات اقتصادية  
 تحديات أزمت الصحية

..... تحديات أخرى أذكرها:

02 ماذا يشكل لك مفهوم الأزمة:

مواقف حرجة خطيرة  لحظة حاسمة قد تؤدي للأسوء  
 حالة عجز مقصودة أو غير مقصودة  حالة غير عادية تخرج عن نطاق التحكم  
 تهديد خطير أو غير متوقع

..... مفهوم آخر أذكره:

03 في حالة وجود أزمة ماطبيعة الأزمة التي تأثرت بها مكتبتكم:

حرائق  زلازل  
 فياضانات  أزمة اقتصادية

## الملاحق

أزمة صحية

أخرى حددها:.....

04 مدى تأثير مكتبتكم بأزمات من سابقة:

بنسبة كبيرة  بنسبة متوسطة  
 بنسبة ضعيفة  بنسبة منعدمة

05 هل هناك سياسة واضحة لمكتبتكم للتعامل مع الأزمات الصحية المختلفة:

سياسة مكتوبة  سياسة شفوية

أخرى حددها:.....

06 هل تم التخطيط لإدارة هذه الأزمات الصحية بمكتبتكم:

نعم  لا

07 إذا كان ب نعم فذلك راجع إلى :

السرعة في اتخاذ القرارات  توفير الإمكانيات  كفاءة الموارد البشرية المؤهلة

أخرى حددها:.....

08 إذا كان ب لا فذلك راجع إلى::

نقص الموارد البشرية  عدم كفاءة الموظفين  جهل بأسباب الأزمة  
 عدم العلم بمبادئ التخطيط

أخرى حددها:.....

09 برأيك ماهي الاقتراحات لزيادة الوعي بخطورة هذه الأزمات

بمكتبتكم:.....

III محور أهم تحديات المكتبات الرئيسية للمطالعه العمومية لتحسين خدماتها والمتمثلة اساسا في الكوفيد19:

10 من بين الأزمات الصحية التي تعرضت لها مكتبتك انتشار وباء "كوفيد-19" كيف ترون كفاية معلومات حول هذه الأزمة:

كافية  غير كافية  لا أعلم

11 من أجل مواجهة انتشار وباء كوفيد-19 هل تم إخطاركم بضرورة ارتداء الكمامة كإجراء وقائي:

نعم  لا

12 بالإضافة لإخطاركم بضرورة ارتداء الكمامة كإجراء احترازي هل تم تطبيق باقي الإجراءات الاحترازية في مكتبتكم:

التباعد الاجتماعي  محلول تعقيم  
 العلق الكامل  لعمل بدوام جزئي

13 ماهي أهم الوسائل التي استخدمتها مكتبتكم لرفع تحديات وباء كوفيد19:

شاشات عرض  توزيع منشورات ومطبوعات للرواد  
 ملصقات دعائية  موقع المكتبة على شبكة الانترنت  
 مقاطع نماذج عمل على صفحة التوصل الإجتماعي  تقديم محاضرات حول الوباء

أخرى حددها:.....

## الملاحق

14 ماهي أهم الأنشطة التي قامت بها مكتبتكم لمساهمة في التوعية من وباء كوفيد-19:

- ندوات ومحاضرات  تدريبات علمية وقائية
- مدونة منظمة لتوعية ضمن موقع المكتبة  تقديم مسرحيات قصيرة للأطفال
- برامج إذاعية لتوعية الكبار والصغار

أخرى حددها: .....

15 من هم القائمون بتقديم هذه الأنشطة التوعوية من وباء كوفيد-19 في مكتبتكم هم:

- متضامنين في المكتبة  أصدقاء المكتبة
- أخصائيو مكتبات ومعلومات بالمكتبة  أطباء

أخرى حددها: .....

16 ماهي إقتراحاتك التي تراها مناسبة لتحسين الوضع الراهن لهذه الأزمة الصحية والتوعية منها في مكتبتكم:

.....

المحور الثالث : اعتماد المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للطرق الحديثة واستغلال التكنولوجيا في تقديم خدماتها في ظل انتشار وباء كوفيد-19.

17 هل تفكر مكتبتكم في تطوير خدماتها لضمان استقطاب مستفيديها في ظل انتشار وباء كوفيد-19.

- نعم  لا

18 إذا كانت نعم :

- اعتماد التكنولوجيا الحديثة  الرقمنة  الك متخصصين

أخرى حددها.....

19 هل برزت الحاجة أكثر للمكتبات الرقمية بعد تفشي وباء كوفيد-19 أم أننا مجتمعات تحركها إلا الأزمة:

- نعم  لا

20 هل استغلت مكتبتكم التكنولوجيا المجانية في تقديم خدماتها في ظل انتشار الأزمة الصحية الراهنة؟

- نعم  لا

21 إذا كانت الاجابة ب بنعم منها:

- الشبكات المهنية و الاجتماعية  الحوسبة السحابية
- مواقع التواصل الاجتماعي  مواقع المكتبة المتخصصة

أخرى حددها.....

22 هل فعلا لمكتبتك مواقع إلكترونية يمكن أن تقدم خدمات لجمهورها كبديل مؤقت في ظل أزمة وباء الكوفيد-19:

- نعم  لا

23 هل مكتبتك يمكن أن تؤدي دور في التحسيس والتوعية المجتمعية في ظل الأزمات الصحية الراهنة؟:

- نعم  لا

24 حسب رأيك ماهي أهم التأثيرات الايجابية لهذه الأزمة على مكتبتكم:

- زيادة الوعي الصحي  قراءة إلكترونية نافعة

## الملاحق

خلق مزايا تنافسية للتوعية  تقديم أفضل الخدمات لإرضاء المستفيدين

أخرى حددها: .....

25 ماهي برأيك الآليات التي ترونها مناسبة للنهوض بمستقبل المكتبة في مثل هذه الأزمات:

إجراء دراسات وبحوث حول الموضوع  قراءة إلكترونية نافعة  
 فتح المجال للتكوين حول إدارة الأزمات  إقامة ندوات ومؤتمرات حول الأزمات  
 الشراكة مع منظمات الصحة للتوعية  عقد اتفاقيات مع جهات تعنى بالأزمات والصحة توفير تجارب  
لمكتبات أخرى في مواجهتها لهذه الأزمات

أخرى حددها: .....

26 ماهي المقترحات التي تراها مناسبة لتطوير خدمات مكتبكم في ظل انتشار هذه الأزمة

الصحية: .....

### 1. محور التأثيرات السلبية لفيروس كوفيد -19 على تأدية خدمات المعلومات بمكتبات الرئيسية العمومية:

27 ماهي الخدمات التي توفر عليها مكتبكم:

خدمة الإعارة  خدمة الإحاطة الجارية  
 خدمة النسخ والتصوير  خدمة الرد على الاستفسارات  
 خدمات مرجعية

أخرى حددها: .....

28 ماهي الخدمات التي تقدمها المكتبة عن بعد:

الخدمة المرجعية عن بعد  خدمة إيصال الكتب  
 الإعارة الإلكترونية  خدمة الإتصال عبر الإنترنت

أخرى حددها: .....

29 في ظل انتشار الكوفيد -19 كيف تقدمون خدماتكم للمستفيدين:

عن طريق المقابلة المباشرة  عن طريق إتباع بروتوكول صحي  
 عن طريق خدمة البريد الإلكتروني  الرد على استفسارات المستفيدين على الخط

أخرى حددها: .....

30 في ظل أزمة كوفيد 19 والإجراءات المتبعة أغلقت المكتبات مبانها لمواجهة الأزمة هل تأثرت مكتبكم وهل توقفت

عن خدماتها:

نعم  لا

31 أثر وباء كوفيد19 على تردد المستفيدين للمكتبة:

بشكل كبير  بشكل متوسط  
 بشكل ضعيف  بشكل منعدم

32 ماهي المشاكل التي تواجه مكتبكم في تقديم هذه الخدمات في ظل وباء كوفيد19:

عدم الدراية بالأزمة  عدم توفر الامكانيات  
 عدم توفر المورد البشرية المؤهلة  عدم توفر ميزانية مخصصة

## الملاحق

عدم الإحاطة بإدارة الازمات

أخرى حددها: .....

**33** حسب رأيك ماهي أهم التطلعات لتقديم أفضل الخدمات للمستخدمين في ظل إنتشار كوفيد19:

الإعتماد على تكنولوجيا مجانية

إنشاء قواعد بيانات

إنشاء صفحات للتوعية الصحية

إنشاء مدونات إلكترونية متخصصة

أخرى حددها: .....

**34** برأيك ماهي أهم إقتحاتك لمواجهة المشاكل ولزيادة تطوير خدمات المكتبة: .....

.....

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة الثقافة و الفنون  
المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تبسة

المكتبة الرئيسية  
للطالعة العمومية لولاية تبسة

## إعلان

تعلن المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تبسة و ملحقاتها عن فتح قاعات المطالعة لروادها الكرام ابتداء من تاريخ 06 سبتمبر 2020 بنسبة 50% من قدرة استقبالها كمرحلة أولى.

وعليه يرجى من جميع المنخرطين التقيد بتدابير الوقاية والحماية الخاصة بالتباعد الجسدي واجبارية وضع الكمامات.

بمجرد أن تتعلم القراءة ستكون حراً للأبد

الكتاب أولاً.....  
المكتبة ثانياً.....  
المطالعة دائماً و أبداً.....

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة الثقافة  
المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تبسة

المكتبة الرئيسية  
للطالعة العمومية لولاية تبسة

## تنظم

### مسابقة أمير الشعراء الصغير

### الموضوع

### مساندة وتضامن مع الجيش الأبيض

شروط المسابقة

- السن من 05 إلى 14 سنة.
- الشعر يكون شعري من خلال فيديو لا يتجاوز 03 دقائق.
- ترسل الاعمال الى صفحة المكتبة قبل تاريخ 05 اوت 2020.

المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تبسة  
الموقع: حي اول نوفمبر 1954  
العنوان بون: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة الثقافة  
المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تبسة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة الثقافة  
المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تبسة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة الثقافة  
المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تبسة

بمناسبة ذكرى الاستقلال تنظم المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تبسة الصالون الافتراضي الأول لصور الفوتوغرافية تحت شعار الحرية والثقافة فعلى المصورين الهواة و المحترفين الراغبين المشاركين في هذا الصالون إرسال اعمالهم على عبر صفحة المكتبة (مكتبة المطالعة العمومية تبسة)

## الصالون الافتراضي الأول للصور الفوتوغرافية

من 08 الى 31 جويلية 2020

ملاحظة : المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تبسة / الموقع : حي اول نوفمبر 1954 - العناوين بون: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تبسة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات

ولاية خنشلة  
مديرية الصحة والسكان  
خليفة الأعلام والإبصال

خنشلة في: 25 / 04 / 2021

## نداء إلى سكان ولاية خنشلة

تدعو مديرية الصحة والسكان لولاية خنشلة جميع المواطنين من مختلف الجنسين ومختلف الأعمار إلى الاحتراز و اليقظة بالالتزام بالتدابير الوقائية لتفادي الإصابة بفيروس كورونا (كوفيد 19) الذي لا يزال ينتشر بسرعة على المستوى الوطني و بوتيرة مقلقة قليلا.

وعليه إن التراخي والاستهزاء من طرف المواطنين دون استثناء يشكل خطرا على المستين ( كبار السن ) من نساء، ورجال خاصة الذين يتعدى سنهم السبعين عاما (70 عاما) المصابين منهم بالأمراض المزمنة (السكري، الضغط الدموي، القلب، الربو والحساسية، العجز الكلوي... إلخ) الذين في حالة إصابتهم بفيروس (كوفيد 19) قد يتم استشفائهم بأقسام الإنعاش في المؤسسات الصحية.

يجب توخي الحيطه والحذر بارتداء القناع الواقي (الكمامة) التي تم الاستغناء عنها خلال هذه الأيام، وهو ما لاحظناه داخل المحلات التجارية، مراكز التسوق، المقاهي، محلات الإطعام (FAST-FOOD) ، مختلف وسائل النقل سواء كانت الحضرية التابعة لمؤسسة ، أو الخواص وهو ما تمت ملاحظته كذلك لدى بعض الركاب الذين استغنوا مطلقا على الكمامة ، وحتى الأماكن العمومية، كالمساحات وفضاءات اللعب المخصصة للأطفال وكان وباء كورونا قد انتهى وزال خطره، ولكن هذا غير صحيح فيروس كورونا (كوفيد 19) لا يزال متفشيا،

وتدعو مديرية الصحة والسكان لولاية خنشلة مجددا و مرة أخرى وتؤكد على ضرورة الالتزام بالتدابير الوقائية والاحترازية، لتجنب الإصابة بفيروس كورونا .

وعليه تدعو مديرية الصحة والسكان لولاية خنشلة مجددا و مرة أخرى ضرورة التقيد بالبروتوكول الصحي والالتزام بالتدابير الوقائية والاحترازية، بالتباعد الاجتماعي، تجنب الاختلاط، غسل اليدين بالماء والصابون واستخدام المعقمات والمطهرات، ارتداء القناع الواقي والكمامة التي هي الواقي من فيروس كورونا وهي التي تحمي من انتقال الفيروس من شخص إلى آخر.

طليكم بارتداء الكمامة واستعمال معقم اليدين فلن كنتم لا تحالفوا على أنفسكم، خالفوا على آباءكم وامهاتكم، و أخواتكم ، وإخوتكم ، وأبنائكم و بناتكم ، كما تؤكد مديرية الصحة والسكان وخاصة خاصة ( الأشخاص من كبار السن )

## المخلص:

تعتبر مكاتب المطالعة العمومية مهذا للثقافة للشعبية تقدم خدماتها للجميع دون تمييز، لها دور فعال في بناء شخصية الفرد وتنمية قدراته، هدفها الأساسي هو خدمة مستخدميها بكافة مستوياتهم، ويرتبط مدى فاعلية ونجاح هذه الأخيرة من خلال خدمات المعلومات التي تقدمها والتي تعتبر مقياسا لمدى نجاحها أو فشلها، إزاء ما تواجهه من تحديات مختلفة ومنها تحدي الازمات الصحية . وقد تناولنا كموضوع لهذه الدراسة : تأثير الازمات الصحية (كوفيد19 كأمثلة) على تقديم خدمات المعلومات بمكاتب المطالعة العمومية حيث أجريت الدراسة بالمكاتب الرئيسية للمطالعة العمومية تبسة -خنشلة- ام البواقي ،وهذا من أجل تسليط الضوء على الوضع الراهن الذي تعيشه هذه الأخيرة وهو انتشار وباء كوفيد-19 وانعكاساته السلبية والإيجابية على هذه المكاتب والطرق والاستراتيجيات المتبعة لمواجهة هذا الوباء وتقديم افضل الخدمات لتلبية احتياجات مستخدميها . وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المعتمد على التحليل وتم الإعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات وتم توزيع 64 استمارة وكانت نسبة الاسترجاع 67.18% واعتماد اسلوب احصاء وتحليل البيانات من خلال الأجوبة التي قدمها مجتمع الدراسة.

وقد خلصت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج لعل أهمها أنه من بين التحديات التي تواجه مكاتب المطالعة العمومية تحدي انتشار الازمات الصحية ونقص المؤهلين والمتخصصين لإدارة الازمات الصحية بهذه المكاتب وبالتالي قد أثر هذا الوباء على الخدمات المقدمة بها حيث توجهت بعض المكاتب لغلق أبوابها، لكن دائما هنا جانب إيجابي في الاوضاع الحرجة حيث أن هذه الأزمة الصحية حركت المكاتب للتوجه نحو تطوير خدماتها وتحقيق قيمة مضافة بأساليب مختلفة وخلق آليات تنافسية إبداعية بين هذه المكاتب الكلمات مفتاحية: مكاتب المطالعة العمومية-خدمات المعلومات -الأزمة الصحية - كوفيد-19- المكاتب الرئيسية للمطالعة العمومية.

Résumé:

Les bibliothèques de lecture publique sont considérées comme le berceau de la culture populaire et fournissent leurs services à tous sans discrimination, elles jouent un rôle actif dans la construction de la personnalité de l'individu et le développement de ses capacités , l'objectif principal est de servir ses bénéficiaires à tous les niveaux. En tant que sujet de cette étude, nous avons abordé l'impact des crises sanitaires sur la fourniture de services d'information dans les bibliothèques de lecture publique, où l'étude a été menée dans les principales bibliothèques de lecture publique, tpsa-khanshla-Om Al-bouaki, afin de mettre en évidence la situation actuelle que connaît cette dernière, à savoir la propagation de L'étude s'est appuyée sur l'approche descriptive basée sur l'analyse et la résolution a été invoquée comme principal outil de collecte de données et 64 formulaires ont été distribués et le taux de récupération a été de 67,18% et l'adoption de la méthode de statistiques et d'analyse des données grâce aux réponses fournies par la communauté de l'étude. Cette étude a conclu un ensemble de résultats, dont le plus important est peut-être que parmi les défis auxquels sont confrontées les bibliothèques de lecture publique, il y a le défi de la propagation des crises sanitaires et le manque de qualifiés et de spécialistes pour gérer les crises sanitaires dans ces bibliothèques et que cette épidémie a affecté les services fournis par Mots-clés: bibliothèques de lecture publique-services d'information-crise sanitaire-covid-19-bibliothèques de lecture publique clés.

---

Summary:

Public reading libraries are considered the cradle of popular culture and provide their services to all without discrimination, they have an active role in building the personality of the individual and developing his abilities, the main goal is to serve its beneficiaries at all levels.

As a subject of this study, we have addressed the impact of health crises on the provision of information services in public reading libraries, where the study was conducted in the main libraries of public reading, tpsa-khanshla - Om Al-bouaki, in order to highlight the current situation that the latter is experiencing, namely the spread of the covid-19 epidemic and its negative and positive. The study relied on the descriptive approach based on analysis and the resolution was relied on as the main tool for data collection and 64 forms were distributed and the retrieval rate was 67.18% and the adoption of the method of Statistics and analysis of data through the answers provided by the study community.

This study has concluded a set of results, perhaps the most important of which is that among the challenges facing public reading libraries is the challenge of the spread of health crises and the lack of qualified and specialists to manage health crises in these libraries and thus this epidemic has affected the services provided by them where some libraries have gone to close their doors.

but Keywords: public reading libraries-information services-health crisis-covid-19-key public reading libraries.

---