



الميدان: علوم إنسانية واجتماعية
الشعبة: علوم إنسانية
التخصص: تسيير ومعالجة المعلومات

العنوان:

خدمات المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي - تبسة -
في ظل أزمة كورونا:
الجهود الفعلية والأفاق

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر "ل.م.د"

دفعه: 2020-2021

إشراف الأستاذ(ة):
د. خديجة أولم

إعداد الطالب :
- ربيع قرقاح

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. ليلى زيات	أستاذ محاضر. ب.	ممتحن
د. خديجة أولم	أستاذ محاضر. أ.	مشرفا
د. منير الحمزة	أستاذ تعليم عالي	رئيسا ومقررا

السنة الجامعية: 2021/2020

شكر وعرفان

نتوجه بالحمد والثناء أولا وآخرا لله عز وجل الذي

كان لنا عوناً في اتمام هذا البحث

ونتوجه بالشكر والامتنان للأستاذة المشرفة

الدكتورة خديجة أولم على توجيهاتها الصائبة

ونصائحها القيمة

وكذا الشكر موصول لأعضاء لجنة المناقشة

وكل من قدم لنا يد العون من قريب أو بعيد

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	إهداء
	شكر وتقدير
	قائمة المحتويات
	قائمة المختصرات
أ-ب-	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
4	تمهيد
4	1 - أساسيات الدراسة
6	1-1- مشكلة وتساؤلات الدراسة
6	1-2- فرضيات الدراسة
7	2 - الدراسات السابقة
9	3 - أهداف الدراسة
9	4 - أهمية الدراسة
10	5 - أسباب اختيار الموضوع
10	6 - منهجية الدراسة
10	6-1- منهج المعتمد
11	6-2- عينة الدراسة
11	6-3- تحديد مجتمع الأصلي للدراسة
11	6-4- العينة المختارة
12	7 - أدوات جمع البيانات
12	7-1- المقابلة غير المقننة
13	7-2- الملاحظة
13	7-3- إستمارة الإستبيان
14	8 - حدود الدراسة
14	8-1- الحدود المكانية

14	2-8- الحدود الزمنية
14	3-8- الحدود البشرية
14	خلاصة
الفصل الثاني: خدمات المكتبات الجامعية	
16	تمهيد
16	1 - ماهية المكتبات الجامعية
16	1-1- تعريف المكتبات الجامعية
17	2-1- أنواع المكتبات الجامعية
18	3-1- أهداف المكتبات الجامعية
19	4-1- مقومات المكتبات الجامعية
الفصل الثالث: خدمات المكتبات الجامعية في ظل الازمات: كوفيد 19 كنموذج	
27	تمهيد
27	1 - ماهية إدارة الأزمات
28	1-1- تعريف الأزمات
29	2-1- تصنيف الازمات والكوارث
30	3-1- طرق إدارة الأزمات
39	2- ماهية فيروس كورونا 19
39	1-2- تعريف فيروس كورونا 19
40	2-2- طرق انتشار فيروس كورونا
40	3-2- أعراض فيروس كورونا 19
42	3- تأثير أزمة كورونا 19 على المكتبات الجامعية
43	1-3- التأثيرات الاقتصادية
43	2-3- التأثيرات الثقافية
44	4- الإجراءات المتخذة للحد من تأثير أزمة كورونا 19 على خدمات المكتبات الجامعية
44	1-4- الشق التقني
47	2-4- الشق الإداري
48	خلاصة
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية	

50	تمهيد:
50	1- التعريف بمؤسسة الدراسة
51	2- التعريف بمكتبات جامعة العربي التبسي-تبسة-
51	3-تحليل البيانات الميدانية:
51	1-3- البيانات الشخصية
59	2-3-اسهام المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي-تبسة- في خدمة فئة كل مستخدميها خلال أزمة كورونا
67	3-3-ضعف خدمات المكتبات وفق البروتوكول الصحي المطبق حاليا
72	3-4- مخططات مستقبلية تضمن تقديم خدماتها بفعالية في حال وقوع أزمات مماثلة للأزمة الحالية:
78	4-النتائج وفق الفرضيات
79	5--نتائج الدراسة العامة
79	6 - مناقشة النتائج على ضوء الدراسات السابقة
81	7- الاقتراحات والتوصيات
82	خلاصة الفصل
83	خاتمة
85	القائمة البيبليوغرافية
89	ملاحق
	ملخص الدراسة

قائمة المختصرات

شرح المختصر	المختصر	الرقم
Systeme National de Documentation en Ligne	SNDL	01
OPEN ACCES CATALOGUE	OPAC	02
Système normalisé d'automatisation des bibliothèques	SYNGEB	03
دون تاريخ	[د.ت]	04

مقدمة

تعتبر المكتبات الجامعية في مختلف أنحاء الوطن من أهم المرافق التي تلجأ إليها جميع الطلبة بمختلف مستوياتهم ،فهي تلعب دور كبير في مساعدتهم ونشر الوعي الثقافي ، وتربية الأجيال الصاعدة على حب القراءة فهي فضاء مفتوح لتلبية احتياجات ورغبات المستفيدين . وما يميز اذا النوع من المكتبات خدماتها المتنوعة نظرا لاختلاف مستويات إختصاصات المستفيدين منها ، هذا ما يحتم على المكتبات الجامعية تقديم خدمات جديدة تتماشى مع تطورات العصر كي تجعل الباحث يواظب على ما تفتنيه و لا يستغني عنه.

و تبرز أهميتها من خلال ما توفره من مصادر معلومات و الخدمات التي تقدمها و التي من شأنها تدعيم البحوث العلمية و النهوض بها إلى أرقى المستويات، و يتجلى تأثير البيئة الإلكترونية على هذه المكتبات في تغيير مهامها و وظائفها و تغيير مهام القائمين عليها و كذلك في تغيير تسمياتها و تسميات القائمين عليها، فنجد: المكتبات الرقمية، المكتبات الإلكترونية، المكتبات الافتراضية، المحوسبة،... و نجد أيضا اختصاصي المعلومات، مستشار معلومات، المكتبي الرقمي،... كل هذه التغيرات فرضت على المكتبات الجامعية تقمص أدوارا جديدة و هياكل جديدة من أجل الحفاظ على دورها في خدمة البحث العلمي، خاصة و أن البحوث العلمية في ظل هذه البيئة أصبحت تتطور بصورة سريعة و كبيرة تتطلب الدقة و السرعة و الحدثة في المعلومات، إذ نجد في الدول المتقدمة أنه في كل ساعة تظهر أبحاث جديدة والبحث الجديد يكون أكثر حداثة من سابقه.

تسببت جائحة كورونا في حالة طوارئ صحية عالمية أزمة تعليمية لا تضاهيها حجما أزمة أخرى ، فيمثل فيروس كورونا صدمة للعرض والطلب في آن واحد، ويفرض تحديات غير مسبوقة. نتيجة لتعطل الاقتصادي العالمي المرتبط بالأزمة الصحية، تشهد البلدان تراجعاً في الطلب الخارجي وهبوطاً في أسعار السلع الأولية. وتجد البلدان منخفضة الدخل نفسها محرومة من الأسواق المالية العالمية، في وقت تشهد فيها خروج رؤوس الأموال منها، وتراجعاً في التحويلات الواردة إليها. كما تسببت أزمة كورونا في صدمة كبيرة في

مقدمة

جانب التعليمي بمختلف مستوياته، تضاف إلى ما سببته في عطل في التعليم وغلق المدارس والجامعات على المستوى الدولي.

وتختلف هذه الأزمة عن سابقتها في وجود احتمال لتكرار الصدمة في جانب العرض مراراً، إلى أن يتم التوصل إلى لقاح. ومن شأن هذا التهديد أن يؤثر على آفاق التعافي والرجوع إلى الحياة العادية . وعلى المستوى الداخلي، تؤدي إجراءات التباعد والإغلاق للجامعات والمدارس ومختلف المؤسسات الأخرى ، المطبقة في العديد من البلدان في محاولة منها لمكافحة العدوى، إلى المحاولة منهم لمجابهة الفيروس والمحافظة على صحة شرائح المجتمع.

فنظراً لخدمات مكتبة جامعة العربي تبسي بتبسة بمختلف كلياتها التي تقدمها للمستفيدين فقد نالها نصيب من البروتوكول الصحي بسبب فيروس كورونا ،فعمل الموظفين بها جاهدين لتطوير الخدمات المقدمة بها ومساعدة المستفيدين لتلبية إحتياجاتهم ،ومن هنا حاولنا في دراستنا هذه معرفة خدمات المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي بتبسة في ظل أزمة كورونا :الجهود الفعلية والأفاق .

الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

- 1 - أساسيات الدراسة
 - 1-1- مشكلة وتساؤلات الدراسة
 - 1-2- فرضيات الدراسة
 - 2 - الدراسات السابقة
 - 3 - أهداف الدراسة
 - 4 - أهمية الدراسة
 - 5 - أسباب اختيار الموضوع
 - 6 - منهجية الدراسة
 - 6-1- منهج المعتمد
 - 6-2- عينة الدراسة
 - 6-3- تحديد مجتمع الأصلي للدراسة
 - 6-4- العينة المختارة
 - 7 - أدوات جمع البيانات
 - 7-1- المقابلة غير المقننة
 - 7-2- الملاحظة
 - 7-3- إستمارة الإستبيان
 - 8 - حدود الدراسة
 - 8-1- الحدود المكانية
 - 8-2- الحدود الزمنية
 - 8-3- الحدود البشرية
- خلاصة

تمهيد

تعد المكتبات الجامعية من أهم الأماكن التي يتم من خلالها تقديم العديد من الخدمات المعرفية لمجتمع المستفيدين الأكاديمي، فهيتتوفر على العديد من الأرصدة العلمية والتعليمية المتخصصة وتقدم الكثير من الخدمات المعرفية لهم. وتضطلع المكتبة الجامعية بدور ريادي في النهوض بالتعليم العالي والبحث العلمي فهي تعمل بفعالية كبيرة على تقديم جميع المعلومات والمعارف الهامة لجميع المستفيدين منها من طلبة، أساتذة، وباحثين... لذلك تعتبر من الدعائم التي يقوم عليها البحث العلمي. وتتميز بأنها الأساس لتطويره من خلال ربط المستفيد بالإنتاج الفكري ودعمه في بحثه عن المعلومات المطلوبة في دراسته ونشاطه العلمي والبحثي.

في هذا الإطار يندرج دور المكتبات الجامعية بجامعة تبسة التي تسعى جاهدة الى تقديم خدماتها للمستفيدين بما لها من إمكانيات متاحة والتي تبقى ناقصة وضعيفة فهي تحتاج لتفعيل أكثر نظرا لقلّة الوعي بين أفراد موظفيها بدورهم في تحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين، (مشير، 2011) خاصة وأن أغلب المكتبيين غير متخصصين ويخضعون لرقابة ذاتية في تأدية مهامهم (مراحي، 2013) والتي تنعكس سلبا في تقديم الخدمات المكتبية، حيث يظهر ذلك في سلوك بعض العاملين الذي لا يشجع المستفيدين على طلب الخدمات المكتبية والتي تركز في أغلبها على خدمة الإعارة(بعقال، جدي، 2019).

1- أساسيات الدراسة

إن تقديم الخدمات المكتبية في المكتبة الجامعية يتوقف في جانب آخر على توفر الرصيد الفكري المتنوع شكلا ونوعا لتقديم خدمات متنوعة وكافية لطلبات وحاجات المستفيدين في كافة الظروف وهو ما يبقى ناقصا في مكتبات جامعة تبسة فهي تعاني من ضعف الرصيد الفكري الذي يخدم كافة التخصصات وبذلك القدرة على تقديم الخدمات في أي ظرف من الظروف.

في هذا السياق يندرج الظرف الصحي الحالي: أزمة كوفيد 19، والذي يعود للسنة السابقة ولا يزال

مستمرًا، والذي شهدت فيه المكتبات الجامعية اغلاقًا لمقراتها الفيزيائية في كافة أنحاء العالم أمام المستفيدين واتجهت للخدمة عن بعد. وفي جامعة تبسة التي كانت مكتباتها تقدم خدمات أساسية للمستفيدين قبل جائحة كورونا (كوفيد 19) منها خدمات مباشرة وغير مباشرة مثل الإعارة الداخلية والإعارة الخارجية وخدمات مرجعية وخدمات البث والتوجيه، تغيرت كثيرًا حيث أثناء هذه الجائحة ومع بداية ظهور وانتشار هذا الوباء أغلقت المكتبات أبوابها من بداية شهر مارس إلى بداية السنة الجديدة وقامت بفرض بروتوكول صحي على جميع المستفيدين.

فقد قامت مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتقديم خدمات تتمثل في خدمة البحث في القواعد **SNDL-IQRA** (مقابلة، 2021/02/07 سا 14:00).

وإعتمدت مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير على قواعد البيانات والمكتبات الرقمية (مقابلة، 2021/02/08 سا 14:00)، وكما قامت مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بتطبيق نظام جلوس في قاعات المطالعة وتمثلت في أربعة متر مربع (4م^2) فإذا كانت المكتبة تتسع لأربع مئة طالب (400) أصبحت تستوعب مئة طالب (100)، مع ضرورة العمل في الفترة الصباحية أي أن مكتبات الجامعة تفتح قاعات المطالعة إلا في الفترة الصباحية للمستفيدين (مقابلة، 2021/02/09 سا 15:00).

من جملة الخدمات التي قدمتها المكتبات الجامعية عن بعد. بعد إغلاقها خلال فترة ذروة الأزمة: خدمة الفهارس على الخط **OPAC** وخدمة المكتبات الرقمية والإعارة عن طريق نظام **02SYNGEB** (مقابلة، 2021/02/08 سا 15:00) في مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وقدمت مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية خدمة البحث في القواعد التي تشترك فيها **SNDL-IQRA** (مقابلة، 2012/02/07 سا 14:00) وذلك راجع إلى وفرة المراجع التي تقدمها هذه المواقع وتنوع الرصيد بها وكثرة التخصصات الموجودة، ولكن هناك خدمات انفرد بها طلبة الماجستير والدكتوراه إلى

جانب الأساتذة فقط وتم تهميش بقية المستفيدين مثل **SNDL**، وذلك وفقا لنظام أحقية الاستفادة من خدماتها لطلبة الماستر فما فوق وهذا يعتبر إشكال فطلبة التدرج ملزمين في دراستهم في مختلف التخصصات بتحضير تطبيقات وأعمال موجهة تتطلب ضرورة الحصول على الرصيد الوثائقي أكثر من المستويات الأخرى.

1-1/ مشكلة وتساؤلات الدراسة

أمام هذه المعطيات لما تقدمه المكتبات الجامعية بتبسة من خدمات قبل جائحة كورونا وأثناء الجائحة في الفترة الأولى أي ذروة الأزمة وما تقدمه اليوم من خدمات في ظل بروتكول العمل فيها مع استمرار الجائحة اليوم نتساءل عن: حقيقة الخدمات الفعلية ومدى وصولها لكل المنخرطين فيها وما هي خططها المستقبلية المتبناة أو المسطرة مستقبلا في حالة حدوث أزمات أخرى؟

وعليه نطرح مجموعة من التساؤلات:

- ✓ - ماهي الخدمات الفعلية التي قدمتها خدمات مكتبات جامعة العربي التبسي في ظل أزمة كورونا 19؟
- ✓ - ماهي النقائص التي لمستها المكتبة الجامعية في حق مستفيديها في ظل هذه الأزمة؟
- ✓ - هل البروتكول الصحي المعتمد في الفترة الثانية من الأزمة فعال في خدمة المستفيدين؟
- ✓ - هل صممت المكتبات مخططات للعمل بها في حالة ظهور أزمات أخرى تؤدي الى الغلق التام لمقراتها كما حدث في الأزمة الحالية؟

1-2/ فرضيات الدراسة

تعرف الفرضية على أنها تخمين أو استنتاج ذكي يتوصل إليه الباحث ويتمسك به بشكل مؤقت فهو أشبه برأي الباحث المبدئي في حل مشكلة الدراسة. (ابراهيم عامر، قندلجي. 2008. ص89). وتتمثل فرضيات هذا البحث في:

-الفرضية الرئيسية الأولى:

عدم تقديم المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي-تبسة- خدمات فعلية للمستخدمين
تتماشى والأزمة الصحية كوفيد 19 منذ بدايتها لليوم.

-الفرضية الرئيسية الثانية:

ضعف خدمات المكتبات وفق البروتوكول الصحي المطبق حاليا.

-الفرضية الرئيسية الثالثة:

تعتمد مكتبات جامعة العربي التبسي على مخططات واستراتيجيات للوقاية من فيروس كورونا.
وتتدرج تحت هذه الفرضية مجموعة فرضيات فرعية:

1. المكتبات الجامعية بجامعة تبسة مقصرة في خدمة فئة عريضة من مستخدميها.
2. ضعف خدمات المكتبات الجامعية وفق البروتوكول الصحي المطبق حاليا.
3. المكتبات الجامعية بجامعة تبسة تتعدم فيها مخططات مستقبلية تضمن تقديم خدماتها بفعالية في
أزمات مماثلة للأزمة الحالية.

2-الدراسات السابقة

من خلال بحثنا لاحظنا نقص في الدراسات السابقة التي تتناول موضوع خدمات مكتبات الجامعة في
ظل أزمة كورونا 19 لذا سنحاول أن نقدم أهم الدراسات المتحصل عليها وذات العلاقة بموضوع دراستنا.
❖ **الدراسة الأولى:** بعنوان الخدمات المكتبية الجامعية وأثرها على رضا المستخدمين: دراسة ميدانية
بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تبسة - (2019). مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم مكتبات.
توصلت الدراسة إلى أن الخدمات المكتبية لها تأثير إيجابي على رضا المستخدمين بالرغم من وجود النقص
التي تقف عائقا أمام تطور المكتبة وتقديمها خدمات لكافة المستخدمين.

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا في:

➤ دراسة الخدمات المكتبية بالمكتبات الجامعية.

➤ نفس مكان الدراسة الميدانية.

وتختلف دراستنا عن الدراسة السابقة في كون:

➤ دراستنا تدور حول نوع وطبيعة خدمات المكتبات الجامعية في ظل الأزمة الصحية: أزمة كورونا

كوفيد 19. في حين هذه الدراسة تتناول أثر خدمات المكتبات الجامعية على رضى المستفيدين.

❖ **الدراسة الثانية:** بعنوان رأس المال الفكري ودوره في تحسين خدمات المكتبات الجامعية دراسة

ميدانية: بجامعة العربي تبسي - تبسة - (2011) مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم مكتبات وضحت

الدراسة أن رأس المال الفكري مهم وله دور فعال في الخدمات الجامعية ويجب استثماره:

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا في:

➤ تتناولان نفس مكان الدراسة الميدانية.

➤ دراسة خدمات المكتبية بالمكتبات الجامعية.

تختلف دراستنا عن الدراسة السابقة في كون:

دراستنا تدور حول خدمات المكتبات الجامعية في ظل أزمة كورونا 19. في حين أن هذه الدراسة

تتناول رأس المال الفكري ودوره في تحسين خدمات مكتبات الجامعية.

❖ **الدراسة الثالثة:** بعنوان دور التسويق في تحسين خدمات مكتبات الجامعية دراسة ميدانية: بمكتبة

كلية الآداب واللغات بجامعة تبسة. (2013) مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم مكتبات

➤ أن دور التسويق مهم في تحسين خدمات مكتبات الجامعية ودوره بالنسبة للخدمات المكتبية

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا في:

➤ نفس مكان إجراء الدراسة الميدانية.

➤ تناولت خدمات المكتبات الجامعية.

وتختلف دراستنا عن الدراسة السابقة في:

أن دراستنا تعالج خدمات المكتبات الجامعية في ظل الأزمات مثل الأزمة الحالية أزمة كورونا 19 في حين أن هذه الدراسة تتناول دور التسويق في تحسين خدمات المكتبات الجامعية.

3-أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى التعرف على خدمات مكتبات جامعة العربي التبسي التي تقدمها في ظل الأزمة الحالية (كورونا) ومدى تأثيرها على خدمة المستفيدين وكيفية مواجهة مثل هذه الأزمات المستقبلية ووضع مخططات وإدراك مواطن القوة والضعف داخل المكتبات الجامعية لتقديم الخدمات وبناء على هذا تم صياغة الأهداف التي يمكن إجمالها فيما يلي:

➤ التعرف على الخدمات المكتبية في المكتبات الجامعية وكيفية تطويرها في ظل الأزمات.

➤ الكشف عن أهم الصعوبات والعراقيل التي تواجهها خدمات مكتبات الجامعة خلال الأزمة الحالية.

➤ تبيان مدى اهتمام ووعي المسؤولين على المكتبات الجامعية في رسم مخططات لمواجهة هذه الأزمة

أو أزمات مستقبلية مماثلة.

4-أهمية الدراسة

تتبع أهمية أي دراسة أو بحث من قيمة وأهمية الموضوع الذي تتناوله وكذا الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، وقيمة هذه الدراسة مستمدة من دور وأهمية تقديم الخدمات المكتبية في ظل جائحة كورونا وتأثيرها على المكتبات الجامعية بصفة خاصة وعلى المكتبات ككل بصفة عامة، والمكتبات الجامعية لجامعة العربي التبسي -تبسة- ككل، وأهمية مثل هذا المشروع وما ينتظره من تحديات صحية، وقانونية، سلوكية وغيرها.

وسيلقي هذا البحث الضوء الأخضر على موضوع الساعة بأبعاده وطرق الحماية منه، في سبيل تقديم خدمات ذات جودة عالية وخاصة بالمكتبات الجامعية لجامعة العربي التبسي-تبسة-، كما يركز على أيضا على البروتوكول الصحي المتبع بالمكتبات.

5-أسباب اختيار الموضوع

يمكننا تلخيص الأسباب التي دفعتنا لدراسة هذا الموضوع في أسباب ذاتية وموضوعية كما يلي: اختيارنا لهذا الموضوع: خدمات مكتبات الجامعة بجامعة العربي التبسي في ظل أزمة كورونا 19 الجهود والأفاق.

هو إبراز الجهود المبذولة لتقديم خدمات لكافة المستفيدين في ظل الأزمات وماهي المخططات المستقبلية للتصدي لهذه الأزمات والوصول الى نتائج منطقية ومحددة من خلال الإجابة على أسئلة التي تم طرحها وهذه الإجراءات تتضمن وصف الحالة والظاهرة المتعلقة بالمشكلة محل الدراسة وصفا شاملا بالإضافة إلى تحليل البيانات المتحصل عليها والمعلومات لاكتشاف الحقائق وإثباتها (رحي، غنيم، محمد، 2000. ص24).

6-منهجية الدراسة

تتناول عناصر إجراءات الدراسة الميدانية كل من: منهج الدراسة، وأدوات جمع البيانات، وحدود الدراسة الميدانية.

6-1- منهج الدراسة المعتمد

من متطلبات أي دراسة علمية تهدف للوصول إلى نتائج علمية دقيقة وصحيحة، إتباع مجموعة من الخطوات العلمية المنظمة والدقيقة تتناسب مع طبيعة الموضوع محل الدراسة، وذلك لبلوغ الهدف المسطر، وهذا ما يعرف بالمنهج المتبع وله عدة تعريفات نذكر منها: المنهج هو أسلوب في التفكير، وخطوات علمية منظمة تهدف إلى حل مشكلة أو معالجة أمر من الأمور في البحث العلمي وفي نقل النظري إلى التطبيق،

وفي التخطيط للمستقبل وفق نظرة نظرة بصيرة فلا بد - إذن - من طرح، إشكالية المنهج. (أحمد، أنور؛ وآخرون، [د.ت.], ص.7)

ونظر لكون الهدف من دراستنا هو: خدمات المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي في ظل أزمة كورونا 19: الجهود الفعلية والأفاق. يقتضي استخدام المنهج الوصفي: فالمنهج الوصفي ينقسم إلى البحوث المسحية والبحوث الوصفية وبحوث دراسة الحالة، وبحوث تحليل العمل والنشاط والبحث المكتبي والوثائقي. (عبد الرحمن، 1999، ص.33).

6-2- عينة الدراسة

وهي تمثل مجتمع الدراسة الذي تمسه إشكالية الموضوع، والذي يتكون من مجموع العاملين الدائمين في جميع مكتبات كليات جامعة العربي التبسي-تبسة-.

وهي عينة مقصودة تتمثل في العاملين بالمكتبات الجامعية المتعاملين مع المستفيدين والمشرفين

على خدمتهم بشكل مباشر او غير مباشر بغض النظر عن تخصصهم في علم المكتبات ام لا ويقدر

عددهم بـ: 83 فردا موزعين كما يلي :

العدد	الوظيفة
01	محافظي المكتبات الجامعية
23	ملحقي المكتبات الجامعية
20	المساعدين بالمكتبات الجامعية
39	أعوان المكتبات الجامعية

الجدول رقم 01: يبين توزيع أفراد العينة

وأخذنا نسبة 50 % منهم بمعنى انه عند تقسيم العدد: $2/83 = 0.42$. أي هذه العينة اخترناها كما قلنا عينة مقصودة لأنهم الأقرب والأولى لتقديم خدمات المكتبات سواء المباشرة او غير المباشرة فهم عمال وموظفين الدائمين.

أما فيما يخص الاستثمارات الموزعة فقد بلغ عددها 42 استمارة تم استرجاع 37 منها وبقيت 5 وهو ما

نلاحظه من الجدول والرسم البياني التاليين:

النسبة	العدد	تعيين الاستثمارات
88.09%	37	استثمارات مسترجعة
11.90%	5	استثمارات مستبعدة
100%	42	المجموع

الجدول رقم 02: يبين تعيين استثمارات الاستبيان

7- أدوات جمع البيانات

هي الوسائل التي يجمع بها الباحث بياناته من الميدان وتتمثل في أنواع نذكر منها مايلي:

7-1- المقابلة غير المقتنة

جاءت مجريات هذه المقابلة غير المقتنة في إطار طرح أسئلة مقابلة في مرحلة الدراسة الاستطلاعية، موجهة للعاملين بمكتبات الجامعة بجامعة العربي التبسي-تبسة-، وقد ساهمت هذه المقابلة في مساعدتنا على جمع إجابات بعد طرح (3) أسئلة أساسية على العاملين بالمكتبات¹، والذين تتمثل مهامهم الأساسية في:

¹ أنظر الملحق رقم: (01)

مسؤول ومدير ومحافظ بالمكتبات وقد أجابوا على هذه الأسئلة التي ساعدتنا كثيرا في صياغة أساسيات الدراسة واستخلاص مشكلة الدراسة والتساؤلات لاستكمال ما هو ناقص في دراستنا.

7-2- الملاحظة دون مشاركة

تعتبر الملاحظة العلمية من الأدوات الهامة في البحث العلمي عندما تكون قابلة للتحقق منها، فالملاحظة تستند إلى المنطق واللغة والفكر واستنباط القوانين، وفي هذا البحث كانت الملاحظة أداة مساعدة، أثناء التحضير للموضوع وتنفيذ مراحله خاصة قبل وأثناء إجراء تقديم استمارة الاستبيان. وفي دراستنا هذه قمنا بإدراج هذه الأداة من خلال ملاحظتنا للخدمات التي لاحظناها خلال مرحلة التريص.

7-3- استمارة الاستبيان

هي وسيلة من وسائل جمع البيانات وتعتمد على مجموعة من الأسئلة التي توجه للأفراد للحصول على المعلومات والحقائق التي تخدم موضوع معين. فهي إذا قائمة تشمل مجموعة من الأسئلة يستخدمها الباحث لبناء تساؤلاته وتوجيهها إلى المجيب.

وفي دراستنا هذه قمنا بتصميم استمارة استبيان بشكل يخدم إشكالية البحث، من خلال صياغة 20 سؤالاً منها ماجاء مغلق وهنا أدرجنا خيارين للإجابة بـ: "نعم" أو "لا" وأخرى جاءت مفتوحة وهذا يعني أنها تدرج تحتها مجموعة خيارات للإجابة، وتتعداها إلى أخرى يدرجها القائم بالإجابة على الاستبانة. وتم توزيعها على ثلاثة محاور أساسية:

➤ المحور الأول: تفصير المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي-تبسة- في خدمة فئة كل

مستفيديها خلال أزمة كورونا.

➤ المحور الثاني: ضعف خدمات المكتبات وفق البروتوكول الصحي المطبق حالياً.

➤ المحو الثالث: غياب مخططات مستقبلية تضمن تقديم خدماتها بفعالية في حال وقوع أزمات

مماثلة للأزمة الحالية.

8- حدود الدراسة

وتتوزع على ثلاثة حدود كما يلي:

8-1- الحدود المكانية: أجريت الدراسة بمكتبات جامعة الشيخ العربي التبسي بتبسة وسوف يتم إعطاء لمحة عن هذه المكتبات في الجانب الميداني.

8-2- الحدود الزمنية: وتمثلت في الوقت المستغرق للدراسة من تحديد مجالاتها وأدوات جمع البيانات وصولاً إلى الجانب التطبيقي الميداني ثم جمع البيانات وتحليلها وقد انحصرت ما بين الموافقة على موضوع الدراسة إلى غاية الانتهاء منه، كما هو مبين:

- من 2021/01/05 إلى غاية 2021/03/03 حيث تم فيه تحديد الإطار المعرفي والنظري للدراسة.

- ومن 2021/03/03 إلى غاية 2021/05/08 وقمنا فيه بتحديد الإطار المنهجي للدراسة وإعداد الاستمارة وتحكيمها.

- ومن 2021/05/08 إلى غاية 2021/05/25 وتم فيه توزيع الاستمارة وتحليل بيانات الدراسة وتحليل واستخلاص نتائج الدراسة.

7-3- الحدود البشرية: تجسدت في العاملين الذين لهم علاقة بخدمات المكتبات الجامعية وهم العاملين بالمكتبات الجامعية لجامعة العربي التبسي-تبسة- (07 كليات).

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل حاولنا إعطاء صورة يمكن أن توضح ما يدور حوله موضوعنا الرئيسي والذي

سنتناوله بالتفصيل والتحليل في الفصول اللاحقة في كلا القسمين: النظري والتطبيقي.

الفصل الثاني: خدمات المكتبات الجامعية

تمهيد

1 - المكتبات الجامعية

1-1 - أنواع المكتبات الجامعية

1-2 - أهداف المكتبات الجامعية

1-3 مقومات المكتبات الجامعية

2 - خدمات المكتبات الجامعية

2-1 - تعريف خدمات المكتبات الجامعية

2-2 متطلبات خدمات المكتبات الجامعية

2-3 أهمية خدمات المكتبات الجامعية

2-4 العوامل المؤثرة في خدمات المكتبات الجامعية

تمهيد

تعتبر المكتبات الجامعية الشريان الرئيسي الذي يغذي برامج وأهداف وأغراض الجامعة، سواء عملية التدريس أو البحوث العلمية. وهي ملزمة بمتابعة المناهج الدراسية الجامعية ومواكبة تطوراتها المتلاحقة، وكذلك ملزمة بمتابعة برامج البحث العلمي، حتى تتمكن من تنمية مجموعاتها في هذا الإتجاه وتسعى للسيطرة على مصادر المعرفة اللازمة، ونشر المطبوعات للتبادل كبحوث الأساتذة والرسائل الجامعية القيمة وكشوف محطات التجارب العلمية.

1- ماهية المكتبات الجامعية

سنحاول من خلال هذا الجزء الإشارة إلى مختلف الجوانب النظرية المتعلقة بالمكتبات الجامعية.

1-1- تعريف المكتبات الجامعية

يمكن تعريفها بأنها المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعة وذلك لتقديم الخدمات المكتبية للطلبة والمتمدرسين والعاملين في هذه المؤسسة عن طريق توفير ما يلزمهم من معلومات. (رحي، 2009، ص39).

وفي التعريف البسيط للمكتبات الجامعية: هي عبارة عن المكتبة الملحقة بالجامعة أو بالمعهد العالي وظيفتها الأساسية تقديم المواد المكتبية، من أجل البحث والدراسة وتقديم المعرفة في عدد كبير من الموضوعات المختلفة، وهي تستقبل روادها من مختلف التخصصات الأساسية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، والتطبيقية، والبحثية، والتاريخية، وكافة التخصصات وذلك لأنه لا يمكن وضع حد نهائي مقرر لحجم موضوعاتها (سعيد أحمد، 1991. ص23).

وفي تعريف آخر: هي مؤسسة علمية ثقافية تربية اجتماعية تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة (الشراء، الإهداء، التبادل، الإيداع). وتنظيمها وفهرستها، وتصنيفها وترتيبها على الرفوف واسترجاعها بأقصر وقت ممكن وتقديمها إلى جميع المستفيدين، على اختلافهم من خلال مجموعة من

الخدمات التقليدية والخدمات الأخرى وذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علميا وفنيا وتقنيا في مجال علم المكتبات والمعلومات (أحمد، حسن، 2014. ص13).

من خلال هذه التعاريف يمكن القول أن المكتبة الجامعية هي أهم مؤسسات التعليم العالي والعصب المحرك لأي جامعة، وهي أحد أهم مقومات تقييم الجامعة فنجاح الجامعة، يقاس بمدى تقديم خدماتها وتصديها للآزمات المحتملة والقيام بوظائفها على أكمل وجه.

1-2- أنوع المكتبات الجامعية

تخدم مكتبات الجامعة المجتمع المتنوع بطبيعته، الأمر الذي جعلها في حد ذاتها تتخذ عدة أنوع وضعت في هيكل تنظيمي (عميمور، 2011. ص22).

1-2-1- المكتبة المركزية: وهي المكتبة الرئيسة للجامعة وعادة ما يكون موقعها في وسط الجامعة وليس

في أطرافها وتقوم بمهام الإدارة العامة للمكتبات الجامعية، حيث تتولى مهمة الاشراف على جميع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة، كونها هي التي تزودها بالوثائق والكتب ووسائط المعلومات المختلفة وذلك لأن اقتناء مواد المعلومات يتم بشكل مركزي على مستوى هذه المكتبة الموجودة بالجامعة، بالإضافة الى الجوانب الأخرى التعليمية وغالبا ما تساهم المكتبة المركزية بشكل فعال في اقتراح الحلول الفنية ووضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبات (حسن، 1991. ص22).

1-2-2- مكتبات الكليات: وتقوم داخل الكليات الجامعية، وتتوجه بمجموعاتها وخدماتها للدارسين والأساتذة

والموظفين العاملين في الكلية. وتكون كل مكتبة منها متخصصة بتخصص الكلية، وتطور مجموعاتها في هذا الإتجاه، كما تشرف على مكتبات الأقسام والمعاهد التابعة للكلية (حسن، 1991. ص23).

❖ وغالبا ما نجد هذه المكتبات مجهزة بأدوات ووسائل حديثة لاسترجاع المعلومات وخطوط الارتباط بشبكة الإنترنت. ورغم حداثة هذه المكتبات إلا أنها عملت على تخفيف الضغط على المكتبات المركزية، سواء

من حيث اتجاه الباحثين إلى استخدام أرصدها الوثائقية أو التكفل بجزء من الكتب والوثائق التي كانت تتقل كاهل المكتبات المركزية من جوانب التنظيم والتخزين.

1-2-3- مكتبات الأقسام والمعاهد: ظهرت هذه المكتبات مع توسع الجامعة الجزائرية خلال سنوات السبعينات، وتعدد التخصصات العلمية. تقوم بخدمة الهيئة التدريسية والطلبة الدارسين في قسم أو المعهد، وتنمي مجموعاتها وخدماتها في خدمة تخصصات هذه الأقسام والمعاهد. وقد تطور العمل بين المكتبات الجامعية ليصبح على شكل مكتبات محلية، ومشاركة في الشبكات الوطنية والدولية.

1-2-4- مكتبات مراكز البحث العلمي: وهي مكتبات تنشأ على مستوى الجامعة، أو وحدات البحث وتوجه لخدمة البحوث العلمية والعاملين على إعداد الدراسات، فتهيئ لهم المصادر والمراجع التي تساعدهم في تقديم بحوثهم وإجراء تجاربهم، بالإضافة إلى ذلك فإن هذه المكتبات أصبحت لديها إمكانيات تكنولوجية هائلة وارتباطها بشبكة الإنترنت.

1-3- أهداف المكتبات الجامعية

إن أهداف المكتبة الجامعية هي نفسها أهداف الجامعة ورسالة المكتبة جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة، التي تتركز في التعليم العالي والاعداد الثقافي والتربوي والتعليمي، وخدمة المجتمع وتزويده بالكوادر اللازمة بمختلف الاختصاصات (السعيد، 2009، ص31)، ويمكن تلخيص هذه الأهداف في مايلي:

1 - تنمية مجموعات المكتبة.

2- البحث والتطوير.

3- الارشاد المكتبي.

4- التعاون بين المكتبات.

5- الاسهام في خدمة العملية التعليمية.

6- اقتناء مصادر المعلومات بكافة اشكالها وتنميتها.

7- تقديم الخدمات لأعضاء هيئة التدريس والطلاب والمجتمع.

8- تبادل مصادر المعلومات بكافة أشكالها بين الهيئات والمؤسسات في الداخل والخارج.

9- خدمة البرامج البحثية والأكاديمية للجامعة.

1-4-4- مقومات المكتبات الجامعية

تحتاج المكتبات الجامعية إلى المتطلبات الأساسية أو المقومات التي لا بد من توافرها لكي تتمكن من

تحقيق أهدافها المختلفة وتلخص هذه المتطلبات في:

1- الموقع المتوسط والمناسب والمبنى المصمم أصلاً لمكتبة الجامعة والمؤثث بشكل مناسب

والمجهزة بكافة الأجهزة والتسهيلات الأخرى المطلوبة.

2- مجموعة غنية من مصادر المعلومات الجيدة والمتنوعة في أشكالها (المطبوعة وغير المطبوعة)

وموضوعاتها ولغتها ومستوياتها العلمية.

3- دعم ومساندة معنوية ومالية من إدارة الجامعة.

1-4-1- الإمكانيات البشرية:

يعد العنصر البشري من أهم متطلبات المكتبة الجامعية، وتحتاج المكتبة إلى مجموعة جيدة من

المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات لتقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية، كما تحتاج إلى عدد كاف

من المكتبيين المتدربين وأصحاب الخبرة في المجال لتقديم الخدمات العامة والروتينية.

ويعتمد حجم الكادر البشري المطلوب للمكتبة الجامعية على حجم الجامعة وعمرها وعدد برامجها

وكلياتها والعاملين فيها وعلى حجم وطبيعة مجموعاتها من المصادر المختلفة، وعلى طبيعة اشطتها

وخدماتها.

1-4-2- الإمكانات المادية:

تتمثل في نفقات شراء اوعية المعلومات بكل اشكالها ومخصصات القوى العاملة ونفقات الأجهزة (أجهزة الحواسيب والاتصالات). وأجهزة تشغيل المواد السمعية البصرية والمصغرات الفيلمية ونفقات البرمجيات وصيانة الأجهزة وتدريب المستفيدين.

فالميزانية يجب أن لا تعكس أرقاماً وبنوداً مالية فقط، بل من المفترض أن تعكس خطة العمل والتطور بالمكتبة فهي تمثل برنامجاً منطقياً وشاملاً.

2- ماهية خدمات المكتبات الجامعية

كي تحقق المكتبات الجامعية الأهداف التي وجدت من أجلها يجب عليها أن تقدم مجموعة من الخدمات أو ما يطلق عليها الخدمات المكتبية والتي هدفها الأساسي توفير مصادر المعلومات وتيسير الوصول إليها بأسرع وقت ممكن وبأقل جهد.

لقد نشأ مفهوم الخدمات المكتبية وتطور مع تطور المكتبات وذلك من خلال مراحل انتقالها من كونها مخازن لأوعية المعلومات التقليدية التي تهتم بجمع التراث والمحافظة عليه كونها مقرا يستقبل الرواد والمستفيدين ويقدم لهم الخدمة المكتبية الحديثة بطرق عصرية.

2-1- تعريف خدمات المكتبات: هي كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين من أجل

استخدام الكتب والمواد المكتبية الأخرى والأنترنت أفضل استخدام فضلا عن بث المعلومات.

كما ورد في أدبيات علم المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة وكثيرة للخدمة المكتبية من أبرزها تعريف المعجم الموسوعي لعلم المكتبات والتوثيق والمعلومات إذ عرفها: "بأنها التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبث المعلومات".

ويعرف ربحي عليان مصطفى الخدمة المكتبية: "بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ

كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف" (النوايسة، 2000. ص21) كما

أشار - ملفيل ديوي-، إلى أن مفهوم الخدمة المكتبية هو: "أحسن قراءة لأكبر عدد بأقل التكاليف". وقد أثار مصطلح الخدمة المكتبية جدلاً بين أوساط الكتاب والباحثين في مجال المكتبات والمعلومات حيث ظهرت عدة مصطلحات تدل على نفس الخدمة، إذ نجد أن الكثير من المكتبيين يشيرون إلى أن هذا المصطلح هو مرادف للخدمة المرجعية، في حين يمكن النظر إلى الخدمة المرجعية على أنها جزء لا يتجزأ من الخدمات المكتبية. ويعرف أحمد الشامي وسيد حسب الله الخدمة المكتبية في المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات بأنها: "مصطلح عام يشير إلى جميع الأنشطة المزاولة والبرامج التي تقدمها المكتبات لمقابلة الحاجة إلى المعلومات وهي بمفردها تشمل على مدى واسع وسلسلة عريضة من الخدمة مثل: الخدمات العامة وخدمات المعلومات وخدمات الإعارة التي تقوم بها مكتبة بالذات طبقاً لأهدافها (كريم، 2008، ص85).

ومن خلال التعاريف السابقة لخدمات المكتبات نستخلص انها هي نفسها الخدمة المرجعية والتسهيلات التي تقدمها المكتبة للمستخدمين والتي تسهل عليهم ربح الوقت والجهد.

2-2- متطلبات خدمات المكتبات

لكي تتحقق الخدمة المكتبية في المكتبات الجامعية على الوجه الأكمل لابد من عدة متطلبات أو مقومات أساسية تركز عليها الخدمات المتمثلة في:

✚ مصادر المعلومات بكافة اشكالها.

✚ الاطار البشري المؤهل.

✚ التسهيلات الأزمة لمجتمع المستخدمين.

توفير الميزانية ويمكن توضيحها كما يلي:

2-2-1- مصادر المعلومات:

هي كل ما تقتنيه وتجمعه المكتبات من مواد مكتبية سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة إذ يعمل المكتبيين على تنظيمها بأحسن الطرق ليتم من خلالها تقديم خدمة معينة للمستخدمين.

تعتبر مصادر المعلومات التي تقتنيها المكتبة الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية حيث كلما كانت مصادر المعلومات شاملة بفروع المعرفة ومتنوعة المستويات كانت المكتبة في وضع يمكنها من تلبية الأهداف التي تسعى إليه والاستجابة الفعالة لاحتياجات المستخدمين من خدماتها، وهناك عدة أشكال لمصادر المعلومات:

2-2-1-1- مصادر معلومات مطبوعة: وهي أساس الخدمة المكتبية وعمودها الفقري وتشتمل:

الكتب والنشرات والرسائل الجامعية والدوريات ووثائق المؤتمرات والكشافات والمستخلصات

2-2-1-2- مصادر معلومات غير مطبوعة: وهي أوعية المعلومات التي تقوم على تسجيل الصوت أو الصورة المتحركة أو كلاهما معا وتظهر في أشكال متنوعة أشهرها الأسطوانات والأشرطة والأفلام .

2-2-1-3- مصادر المعلومات الإلكترونية: وتعرف بأنها مصادر معلومات المحررة إلكترونيا على وسائط ممغنطة أو ليزيرية بأنواعها أو ما هو مخزن في ملفات قواعد البيانات وبنوك المعلومات المتاحة للمستخدمين عن طريق الاتصال المباشر on line، أو داخليا في المكتبة ومراكز المعلومات عن طريق منظومة الأقراص المتراصة CD-ROM (ريحي، 2010، ص49).

2-2-2- الإطار البشري المؤهل:

يعتمد نجاح الخدمات المكتبية اعتمادا أساسيا على مستوى ونوعية العاملين في المكتبة ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة المكتبي.

فالقوى العاملة في المكتبات تشكل الأساس في نجاح الخدمة المكتبية وتطورها وبالتالي تحقيق

المكتبات لأهدافها وجدير بالذكر أن حجم وطبيعة العاملين بالمكتبة يتأثر بعوامل منها:

- ❖ حجم المجتمع الذي تخدمه المكتبة.
- ❖ نوعية وأعداد المستفيدين الفعليين من خدمات المكتبات.
- ❖ طبيعة وحجم المجموعة المكتبية ومقدار النمو السنوي لها.
- ❖ البرامج والنشاطات الأخرى التي تقدمها المكتبة كالمحاضرات والندوات (النوايسة، 2000. ص 25).

2-2-3- التسهيلات اللازمة للمستفيدين:

يجب على المكتبة أن تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية وتوفير أجواء البحث مثل: الأجهزة والتقنيات والبرمجيات وقاعات المطالعة ووسائل الإتصال والفاكس وخدمات التصوير والأنترنات والبريد الإلكتروني والمواد السمعية والبصرية والإضاءة والتهوية وأماكن الراحة وغيرها من التسهيلات التي تساعد المستفيدين على الوصول إلى مصادر المعلومات (ريحي، 2010. ص 51).

2-2-4- المتطلبات المالية (الميزانية):

تحتاج المكتبات الجامعية إلى متطلبات مالية كثيرة ومتعددة تتمثل في:

- * لنفقات المالية التي تحتاجها لشراء مصادر المعلومات المختلفة.
- * النفقات المالية التي تتطلبها الأجهزة كأجهزة التصوير وأجهزة المواد السمعي البصرية والمصغرات الفيلمية وأجهزة الحاسوب ومكوناتها المختلفة.
- * النفقات المالية التي تتطلبها البرمجيات المختلفة وخاصة التي تستخدم الحاسوب في أعمالها.
- * النفقات المالية التي تتطلبها لصيانة الأجهزة والمواد المختلفة والمكان الذي يحتويها (النوايسة، 2000.

ص 27).

2-3- أهمية خدمات المكتبات

مهما كانت الجهة المسؤولة عن تقديم خدمات المكتبات وأيا كان موقعها فهذه الخدمات ينبغي

أنتعمل على:

- ❖ مراعاة الدقة في تقديم المعلومات.
- ❖ الإحاطة السريعة بمصادر المعلومات
- ❖ متابعة احتياجات المستفيدين.
- ❖ توفير مصادر المعلومات.
- ❖ تعليم المستفيدين المهارات الأساسية التي تساعد في استخدام أوعية المعلومات.
- ❖ مساعدة المستفيدين على تخطي الحواجز اللغوية.
- ❖ تعمل على متابعة التطورات الحديثة.

2-4- العوامل المؤثرة في خدمات المكتبات الجامعية

إن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة الى أخرى متأثرة بعوامل متعددة منها:

2-4-1- حجم المستفيدين: حيث يخلت حجم المستفيدين من مكتبة إلى أخرى من حيث ثقافتهم ومستواهم

العلمي ومتوسط أعمارهم، وبالتالي فإن الخدمة المكتبية يجب أن تتلائم وتتناسب مع كل فئة من فئات المجتمع.

2-4-2- حجم المكتبة: يشكل حجم المكتبة من ناحية البناء والمساحة والمجموعات المكتبية والعمليات

والخدمات وعدد المستفيدين من تلك الخدمات عنصرا مهما في تحديد الخدمات المكتبية التي تقدمها فكلما

كان حجم المكتبة كبيرا دعت الحاجة الى تقديم خدمات مكتبية أكثر.

2-4-3- أهداف المكتبة: لكل مكتبة اهداف معينة لا يمكن أن تتحقق تلك الأهداف إلا من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أدائها والمتمثلة في الخدمات التي تقدمها من أجل خدمة تلك الأهداف.

2-4-4- نوع المكتبة: من خلال التقسيم النوعي للمكتبات يتضح أن هناك أنواع عديدة المكتبات وبالتالي فإن خدمات المكتبات تختلف من مكتبة لأخرى ويعود ذلك الاختلاف الى أهدافها وحجم مجموعاتها وحجم المستفيدين.

2-4-5-موازنة المكتبة: تعتبر موازنة المكتبة عاملا مهما لنجاح الخدمة المكتبية فكلما كانت الموازنة كبيرة كلما كانت الحاجة ابي خدمات مكتبية متعددة ومتطورة.

وهناك عوامل أخرى وتتمثل في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والدينية واللغوية والسياسية والجغرافية وتطور الاتصالات فهذه العوامل لها تأثير كبير في تقديم خدمات المكتبية في البلد الذي تحتضنه (النوايسة، 2000. ص25).

خلاصة الفصل

يمكن القول أن المكتبات الجامعية هي مؤسسات ثقافية، علمية، تربوية لها أهمية كبيرة تسعى إلى تحقيق أهداف وتوفير خدمات لكافة المستفيدين وهذا بتوفرها، على جميع المتطلبات لتلبية كل احتياجات جميع الفئات وعدم تهميش فئة على أخرى بغية الوصول السهل والسريع للمعلومة.

الفصل الثالث: خدمات المكتبات الجامعية في ظل الازمات: كوفيد 19

تمهيد

1. ماهية إدارة الأزمات

1.1 تعريف الأزمات

2.1 تصنيف الأزمات والكوارث

3.1 طرق إدارة الأزمات

2. ماهية فيروس كورونا 19

1-2 تعريف فيروس كورونا 19

2-2 طرق انتشار فيروس كورونا 19

3-2 أعراض فيروس كورونا 19

3. تأثير أزمة كورونا 19 على المكتبات الجامعية

1.3 التأثيرات الاقتصادية

2.3 التأثيرات الثقافية

4. الإجراءات المتخذة للحد من تأثير أزمة كورونا 19 على خدمات

المكتبات الجامعية.

1-4 - الشق التقني.

2-4 - الشق الإداري.

خلاصة.

تمهيد

كثرة الكتابات حول خدمات المكتبات ولكن لم نولي أهمية للأزمات والكوارث حتى نستطيع بناء علاقة بين مجموعات المكتبات من ناحية ونوعيات المكتبات من ناحية أخرى، وفي عبارة أخرى حتى نستطيع تحديد علاقة المكتبات بالأزمات والكوارث.

1- ماهية إدارة الأزمات:

الاستعداد لما قد لا يحدث والتعامل مع ما حدث. لا يخفى على المتابع لسير الأحداث بخاصة الأزمات بكل أنواعها من دور في تاريخ الشعوب والمجتمعات سواء على صعيد الهدم أو البناء، وقراءة متأنية لدور الأزمة بشكل عام يفضي بنا إلى تلمس خيط يقودنا إلى حقيقة مفادها ان المجتمعات التي اعتمد الهرم القيادي فيها على فرق خاصة وكفوة في التعامل مع الأزمات كانت أصلب عودا وأكثر على المطاوعة والاستمرار من قريناتها التي انتهجت أسلوبا مغايرا تمثل بالتصدي المرتجل والتعامل بطرق غير مدروسة سلفا مع بؤر الصراع والتوتر ما أدى بالتالي إلى ضعفها وتفككها، فالأزمات ظاهرة ترافق سائر الأمم والشعوب في جميع مراحل النشوء والارتقاء والانحدار. في الأحداث التاريخية الكبرى نجد انه بين كل مرحلة ومرحلة جديدة ثمة أزمة تحرك الأذهان وتشعل الصراع وتحفز الإبداع وتطرق فضاءات بكر تمهد السبيل إلى مرحلة جديدة، غالبا ما تستبطن بوادر أزمة أخرى وتغييرا مقبلا آخر، وكان لنمو واتساع، المجتمعات ونضوب الموارد المتنوعة وشدة المنافسة السياسية والاقتصادية الكلمة الفصل في طول حياة الأزمات إلى حد أصبح تاريخ القرن السابق على سبيل المثال يشكل سلسلة من أزمات تتخللها مراحل قصيرة من الحلول المؤقتة، ومن هنا فقد نشأت أفكار جدية من أجل دراسة وتحليل الأزمة ومحاولة الخروج منها بأقل الخسائر وتأخير الأزمة اللاحقة إن تعذر تعطيلها. وتعتبر الأزمة باعتبارها نقطة تحول، أو موقفا مفاجئا يؤدي إلى أوضاع غير مستقرة، وتحدث نتائج غير مرغوب فيها، في وقت قصير، وتستلزم اتخاذ قرار محدد للمواجهة، في وقت تكون فيه الأطراف المعنية غير مستعدة أو غير قادرة على المواجهة.

1-1- تعريف الأزمة والكارثة

كان أول نشوء لمفهوم الأزمة كان في نطاق العلوم الطبية بحيث يرجع إلى المصطلح اليوناني (كرنيو) أي نقطة تحول.. وهي لحظة مرضية محددة للمريض يتحول فيها إلى الأسوأ أو إلى الأفضل خلال فترة زمنية قصيرة نسبياً. ثم انتقل بعد ذلك إلى العلوم الإنسانية وخاصة علم السياسة وعلم النفس ثم الاقتصاد وخاصة بعد تفجر الأزمات الاقتصادية في العالم منذ أواخر الستينيات. وعرفت الأزمة في التخصصات الإدارية بانها نوعاً من التوتر والحيرة لدى المسئولية داخل المؤسسة وأثر ذلك على الجوانب الإدارية واداء العاملين وكيان المؤسسة الاستراتيجي بقائها وعلاقتها بالجمهور والاهداف التي ترتبت عليها. اما الأزمة من الناحية الاجتماعية فهي تعرف على انها خلل وعدم توازن في عناصر النظام الاجتماعي في ظل حالات من التوتر والقلق والشعور بالعجز لدى الافراد وعدم القدرة على اقامة علاقات اجتماعية وانسانية وظهور قيم ومعايير اخلاقية مغايرة للثقافة السائدة.

ما يهمنا هنا هو تعريف الأزمة او الكارثة في نطاق المكتبة حيث عرفت أدبيات الإدارة الحديثة واختلفت فيما بينها في حجم الأزمة أو الكارثة كمعيار لقياس الحدث، وبالتالي فإن الأزمة أو الكارثة هي ما يكون الضرر حال منها على النفس والمال والممتلكات والكارثة، أو الأزمة في المكتبات قد تكون طبيعية وقد تكون بفعل فاعل - وسواء كان متعمداً أو خطأ غير متعمد فالنتيجة أنها كارثة يجب القضاء عليها أو الإقلال من مظاهرها أو التصدي لها قدر الإمكان والتعلم منها واكتساب الخبرة التي تؤهلنا لتجنبها في المستقبل (مصطفى، أمينة. 2002. ص37).

1-2- تصنيف الأزمات والكوارث

لا يوجد هناك تصنيف موحد للأزمات والكوارث وانما تعددت التصنيفات ويرجع ذلك الى المتغير الذي تم الاعتماد عليه في التصنيف لذلك نجد ان كل تصنيف منها قد قدم رؤية خاصة أو نظرية خاصة.

1-2-1- التصنيف الأول

هو التصنيف الذي يربط الأزمة بالفاعل والفاعل هنا هو الطبيعة الأم، وإذا كانت الكارثة نتيجة الطبيعة تصبح الكارثة طبيعية ولذا كانت بفعل فاعل من البش تصبح الكارثة غير طبيعية أي صناعية. ومنه يتم تقسيمها إلى كوارث طبيعية وصناعية.

ويقصد بالكوارث الطبيعية التي تنتج بفعل الطبيعة والتقلبات المناخية مثل: الزلازل تحرك البراكين والعواصف والسيول، وغيرها من العواصف المحملة بالرياح والأتربة.

1-2-2- التصنيف الثاني

وهو تصنيف يميل إليه خبراء إدارة الكوارث، وهو الذي يقسم الكوارث إلى بسيطة وأخرى مركبة، والكوارث البسيطة هي تلك التي تقتصر على ظاهرة واحدة أي أحادية المشكلة.

أما الكوارث المركبة فهي التي تكون تلك المزدوجة بحيث يجتمع الزلزال والفيضان في الوقت نفسه والمكان نفسه، أو يحدث الإعصار والحريق في الوقت نفسه وهنا تكون مقاومة الكارثة، مشكلة مركبة حيث يصعب مقاومة مشكلتين.

1-2-3- التصنيف الثالث

هو تصنيف فلسفي يرتبط بالفلسفة اليونانية القديمة عند بداية الحضارة الإنسانية، والتي أصل الكون الى عناصر أربع (4) ونظرت للتوازن بينها على أنه سر من أسرار الكون واستمرارية الحياة على الأرض، فمن المعروف أن التوازن الذي يحكم العناصر الأربع فإذا طغى عنصر على آخر كان عدم التوازن نتيجة حتمية ويصبح اختلال أي عنصر دمار و كارثة على الحياة البشرية والنباتية والحيوانية وهذا التصنيف يعتبر مكمل للعنصر الأول الذي يفرق بين الكوارث الطبيعية والصناعية.

1-2-4- التصنيف الرابع

يظن البعض أن زمن الأوبئة والأمراض قد ولى وفات، وأصبحت البشرية في مأمن منها، ولكن الحقيقة أن هناك الكثير من الأمراض المعدية، التي تنتشر بين الأفراد خاصة في الأماكن العامة المغلقة مما يؤثر على صحة الفرد ويقلل من ساعات العمل اليومي على المستوى القومي، أن الساعات المرضية التي يقضيها الفرد في الفراش وهو يعاني من مرض أو انفلونزا أو إنما تتكرر على مدار السنة عدة مرات ولا يرتبط بفصل محدد من الفصول.

وانتشار الأمراض المعدية بين المترددين على المكتبة يؤثر عليها بالسلب ويضع بقية المستفيدين في موقف لا يحسدون عليه، بل هو موقف خطير نظرا لأن تحديد مصدر العدوى غالبا ما يكون أمرا صعبا لا يعرف مصدره، وفي حالة تحديد فرد ما كمصدر للعدوى فإن أخلاقيات التعامل مع هذا الموقف تفرض كثيرا من القيود وهنا يلزم تعين الإجراءات الوقائية أو اتخاذها أكثر صعوبة من إطفاء نيران قد اندلعت في إحدى قاعات المكتبة.

فإجاد العبارات الدبلوماسية لمنع المصاب من دخول المكتبة ليس بالأمر السهل فهو يحتاج إلى خبرة للتعامل معه حتى لا يتم إحراجه أو جرح شعوره وأن ثقافة المرض والعدوى هي من الأمراض الصحية تلزم علينا المحافظة على المجتمع.

وتبقى إجراءات الوقاية بكافة السبل الممكنة عن ضرورة البقاء، وتجنب الخروج لأي مكان حتى الأماكن العامة، خاصة المغلقة لعدم نشر العدوى (مصطفى، أمنية. 2002، ص47).

1-3-3- طرق إدارة الأزمات

1-3-1- مفهوم إدارة الأزمات

مفهوم إدارة الأزمة يشير إلى كيفية التغلب على الأزمة باستخدام الأسلوب الإداري العلمي من أجل تلافي سلبياتها ما أمكن، وتعظيم الإيجابيات.

ويرجع أحد الباحثين أصول " إدارة الأزمة " إلى الإدارة العامة (وذلك للإشارة إلى دور الدولة في مواجهة الكوارث العامة المفاجئة وظروف الطوارئ، مثل الزلازل، والفيضانات، والأوبئة، والحرائق، والغارات الجوية، والحروب الشاملة).

فإدارة الأزمات هي " نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بآماكن واتجاهات الأزمة المتوقعة، وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها، عن طريق اتخاذ التدابير للتحكم في الأزمة المتوقعة والقضاء عليها أو تغيير مسارها لصالح المنظمة."

ويرى بعض الباحثين أن إدارة الأزمة: " عملية إدارية متميزة لأنها تتعرض لحدث مفاجئ، ولأنها تحتاج لتصرفات حاسمة سريعة تتفق مع تطورات الأزمة، وبالتالي يكون لإدارة الأزمة زمام المبادرة في قيادة الأحداث والتأثير عليها وتوجيهها وفقاً لمقتضيات الأمور."

كما تعني إدارة الأزمة " التعامل مع الأزمات من أجل تجنب حدوثها من خلال التخطيط للحالات التي يمكن تجنبها، وإجراء التحضيرات للأزمات التي يمكن التنبؤ بحدوثها في إطار نظام يطبق مع هذه الحالات الطارئة عند حدوثها بغرض التحكم في النتائج أو الحد من أثارها التدميرية."

أما عبد الرحمن توفيق فقد عرف إدارة الأزمات بأنها: " فن القضاء على جانب كبير من المخاطرة وعدم التأكد بما يسمح لك بتحقيق تحكم أكبر في مصيرك ومقدراتك."

وقال أيضاً بأنها: " التخطيط لما قد لا يحدث."

ومن خلال المفاهيم السابقة لإدارة الأزمة يمكن تحديد عناصرها فيما يلي:

✓ عملية إدارية خاصة تتمثل في مجموعة من الإجراءات الاستثنائية التي تتجاوز الوصف الوظيفي المعتاد للمهام الإدارية.

✓ استجابات استراتيجية لمواقف الأزمات.

✓ تدار الأزمة بواسطة مجموعة من القدرات الإدارية الكفوة والمدربة تدريباً خاصاً في مواجهة الأزمات.

✓ تهدف إدارة الأزمة إلى تقليل الخسائر إلى الحد الأدنى.

✓ تستخدم الأسلوب العلمي في اتخاذ القرار.

1-3-2- أساليب إدارة الازمات

أولاً: الطرق التقليدية: ومن أهم هذه الطرق:

أ- إنكار الأزمة: حيث تتم ممارسة تعميم إعلامي على الأزمة وإنكار حدوثها، وإظهار صلابة الموقف وان الأحوال على أحسن ما يرام وذلك لتدمير الأزمة والسيطرة عليها.

وتستخدم هذه الطريقة غالباً في ظل الأنظمة الدكتاتورية والتي ترفض الاعتراف بوجود أي خلل في كيانها الإداري. وأفضل مثال لها إنكار التعرض للوباء أو أي مرض صحي وما إلى ذلك.

ب- كبت الأزمة: وتعني تأجيل ظهور الأزمة، وهو نوع من التعامل المباشر مع الأزمة بقصد تدميرها.

ج- إخماد الأزمة: وهي طريقة بالغة العنف تقوم على الصدام العلني العنيف مع قوى تيار الأزمة بغض النظر عن المشاعر والقيم الإنسانية.

التقليل من شأن الأزمة: (من تأثيرها ونتائجها). وهنا يتم الاعتراف بوجود الأزمة ولكن باعتبارها أزمة غير هامة.

د- تنفيس الأزمة: وتسمى طريقة تنفيس البركان حيث يلجأ المدير إلى تنفيس الضغوط داخل البركان للتخفيف من حالة الغليان والغضب والحيلولة دون الانفجار.

هـ- تفريغ الأزمة: وحسب هذه الطريقة يتم إيجاد مسارات بديلة ومتعددة أمام قوة الدفع الرئيسية والفرعية المولدة لتيار الأزمة ليتحول إلى مسارات عديدة وبديلة تستوعب جهده وتقلل من خطورته.

ويكون التفريغ على ثلاث مراحل:

1- مرحلة الصدام: أو مرحلة المواجهة العنيفة مع القوى الدافعة للأزمة لمعرفة مدى قوة الأزمة ومدى تماسك

القوى التي أنشأتها.

2-مرحلة وضع البدائل: وهنا يقوم المدير بوضع مجموعة من الأهداف البديلة لكل اتجاه أو فرقة انبثقت عن الصدام. وهذه العملية تشبه إلى حد ما لعبة البليارد.

3-مرحلة التفاوض: مع أصحاب كل فرع أو بديل: أي مرحلة استقطاب وامتصاص وتكييف أصحاب كل بديل عن طريق التفاوض مع أصحاب كل فرع من خلال رؤية علمية شاملة مبنية على عدة تساؤلات مثل ماذا تريد من أصحاب الفرع الآخر وما الذي يمكن تقديمه للحصول على ما تريد وما هي الضغوط التي يجب ممارستها لإجبارهم على قبول التفاوض.

د-عزل قوى الأزمة: يقوم مدير وحدة الأزمات برصد وتحديد القوى الصانعة للأزمة وعزلها عن مسار الأزمة وعن مؤيديها وذلك من أجل منع انتشارها وتوسعها وبالتالي سهولة التعامل معها ومن ثم حلها أو القضاء عليها.

ثانيا: الطرق الغير التقليدية:

وهي طرق مناسبة لروح العصر ومتوافقة مع متغيراته وأهم هذه الطرق ما يلي:

1- طريقة فرق العمل:

وهي من أكثر الطرق استخداما في الوقت الحالي حيث يتطلب الأمر وجود أكثر من خبير ومتخصص في مجالات مختلفة حتى يتم حساب كل عامل من العوامل وتحديد التصرف المطلوب مع كل عامل. وهذه الفرق إما أن تكون طرق مؤقتة أو تكون فرق عمل دائمة من الكوادر المتخصصة التي يتم تشكيلها، وتهيئتها لمواجهة الأزمات وأوقات الطوارئ.

2- طريقة الاحتياطي التعبوي للتعامل مع الأزمات

حيث يتم تحديد مواطن الضعف ومصادر الأزمات فيتم تكوين احتياطي تعبوي وقائي يمكن استخدامه إذا وقعت الأزمة. وتستخدم هذه الطريقة غالباً في المنظمات الصناعية عند حدوث أزمة في المواد الخام أو نقص في السيولة.

3- طريقة المشاركة الديمقراطية للتعامل مع الأزمات

وهي أكثر الطرق تأثيراً وتستخدم عندما تتعلق الأزمة بالأفراد أو يكون محورها عنصر بشري. وتعني هذه الطريقة الإفصاح عن الأزمة وعن خطورتها وكيفية التعامل معها بين الرئيس والمرؤوسين بشكل شفاف وديمقراطي.

4- طريقة الاحتواء

أي محاصرة الأزمة في نطاق ضيق ومحدود ومن الأمثلة على ذلك الأزمات العمالية حيث يتم استخدام طريقة الحوار والتفاهم مع قيادات تلك الأزمات.

5- طريقة تصعيد الأزمة

وتستخدم عندما تكون الأزمة غير واضحة المعالم وعندما يكون هناك تكتل عند مرحلة تكوين الأزمة فيعتمد المتعامل مع الموقف، إلى تصعيد الأزمة لئلا هذا التكتل وتقليل ضغط الأزمة.

6- طريقة تفرغ الأزمة من مضمونها

وهي من أنجح الطرق المستخدمة حيث يكون لكل أزمة مضمون معين قد يكون سياسياً أو اجتماعياً أو دينياً أو اقتصادياً أو ثقافياً أو إدارياً وغيرها، ومهمة المدير هي إفقاد الأزمة لهويتها ومضمونها وبالتالي فقدان قوة الضغط لدى قوى الأزمة، ومن طرقها الشائعة:

أ-التحالفات المؤقتة

ب-الاعتراف الجزئي بالأزمة ثم إنكارها.

ج-تزعم الضغط الأزموي ثم توجيهه بعيدا عن الهدف الأصلي.

7- طريقة تفتيت الأزمات

وهي الأفضل إذا كانت الأزمات شديدة وخطرة وتعتمد هذه الطريقة على دراسة جميع جوانب الأزمة لمعرفة القوى المشكلة لتحالفات الأزمة وتحديد إطار المصالح المتضاربة والمنافع المحتملة لأعضاء هذه التحالفات ومن ثم ضربها من خلال إيجاد زعامات مفتعلة وإيجاد مكاسب لهذه الاتجاهات متعارضة مع استمرار التحالفات الأزموية، وهكذا تتحول الأزمة الكبرى إلى أزمات صغيرة مفتتة.

8- طريقة تدمير الأزمة ذاتياً وتفجيرها من الداخل

وهي من أصعب الطرق غير التقليدية للتعامل مع الأزمات ويطلق عليها طريقة (المواجهة العنيفة) أو الصدام المباشر وغالبا ما تستخدم في حالة عدم توفر المعلومات وهذا مكن خطورتها وتستخدم في حالة التيقن من عدم وجود البديل، ويتم التعامل مع هذه الأزمة على النحو التالي:

أ-ضرب الأزمة بشدة من جوانبها الضعيفة.

ب-استقطاب بعض عناصر التحريك والدفع للأزمة.

ج-تصفية العناصر القائدة للأزمة.

د-إيجاد قادة جدد أكثر تفهما.

9- طريقة الوفرة الوهمية

وهي تستخدم الأسلوب النفسي للتغطية على الأزمة كما في حالات فقدان المواد التموينية حيث يراعي متخذ القرار توفر هذه المواد للسيطرة على الأزمة ولو مؤقتاً.

10- احتواء وتحويل مسار الأزمة

وتستخدم مع الأزمات بالغة العنف والتي لا يمكن وقف تصاعدها وهنا يتم تحويل الأزمة إلى مسارات بديلة ويتم احتواء الأزمة عن طريق استيعاب نتائجها والرضوخ لها والاعتراف بأسبابها ثم التغلب عليها ومعالجة إفرزاتها ونتائجها، بالشكل الذي يؤدي إلى التقليل من أخطارها.

1-3-3- مراحل إدارة الأزمة

تمر معظم الأزمات بخمس مراحل أساسية، وإذا فشل متخذ القرار في إدارة مرحلة من هذه المراحل فإنه يصبح مسئولاً عن وقوع الأزمة وتفاقم أحداثها.

أ- اكتشاف إشارات الإنذار المبكر:

عادة ما ترسل الأزمة قبل وقوعها بفترة طويلة سلسلة من إشارات الإنذار المبكر: أو الأعراض التي تنبئ باحتمال وقوع الأزمة، وما لم يوجه الاهتمام الكافي لهذه الإشارات فمن المحتمل جداً أن تقع الأزمة، وبالإضافة إلى ذلك فإن كل أزمة ترسل إشارات خاصة بها، وقد يصعب التفرقة بين الإشارات الخاصة بكل أزمة على حدة، وعلى سبيل المثال فقد تكون الكتابة على الجدران أو في بعض الأماكن الخاصة مثلاً تعبيراً عن غضب في صدور بعض العاملين، أو ربما لا تحمل هذا المعنى إطلاقاً، وربما تعني زيادة عدد أعطال الآلات فجأة إشارة إنذار مبكر لعمليات تخريب داخلي متعمد، أو ربما تكون نتيجة لوجود عيوب في المواد تحت التصنيع.

وقد لوحظ أن المديرين بالمنظمات المستهدفة للازمات Crisis Prone على درجة عالية من المهارة في حجب إشارات الإنذار التي تنتبأ بوقوع الأزمات، بينما يتوافر لدى المديرين في المنظمات المستعدة لمواجهة الأزمات Crisis Prepared مهارات عالية في الشعور بأية إشارات حتى وإن كانت خافتة والأسوأ من ذلك أن المديرين بالمنظمات المستهدفة للازمات لا يعتمدون حجب إشارات الإنذار فحسب ولكنهم يعاقبون حملة الأخبار السيئة، وشعارهم: "No news, good news".

ب- الاستعداد والوقاية:

يجب أن يتوافر لدى المجتمع الاستعدادات والأساليب الكافية للوقاية من الأزمات، ويؤكد ذلك على أهمية إشارات الإنذار المبكر، لأنه من الصعب أن تمنع وقوع شيء لم تنتبأ أو تنذر باحتمال وقوعه، إن الهدف من الوقاية يتلخص في اكتشاف نقاط الضعف في نظام الوقاية بالمجتمع، وهناك علاقة بين التنبؤ بالأزمات وبين الاستعداد والوقاية منها، إذ تعتبر الزلازل والحرائق والسيول وانهيارات المباني القديمة أهم الكوارث التي تتعرض لها الدول، حيث انعكس ذلك على خطط الاستعداد والوقاية التي يقوم بها الدفاع المدني، بما تتضمنه من تدريب للأفراد واختيار للمعدات وما إلى ذلك، ولكن تعرض المباني الحديثة متعددة الطوابق للانهيار لم يكن يدخل في دائرة المخاطر المحتملة، فعندما تقع الأزمة لا يستطيع سوى عدد محدود جداً من الناس أن يتصرف بهدوء وبكفاءة دون أن يكون مدرباً على ذلك، ولهذا السبب فمن الضروري تصميم سيناريوهات مختلفة وتتابع للأحداث لأزمة نتخيلها، واختبار ذلك كله حتى يصبح دور كل فرد معروفاً لديه تماماً.

ج- احتواء الأضرار والحد منها:

من سوء الحظ، بل إنه من المستحيل منع الأزمات من الوقوع طالما أن الميول التدميرية تعد خاصية طبيعية لكافة النظم الحية، وعلى ذلك فإن المرحلة التالية في إدارة الأزمات تتلخص في إعداد وسائل للحد من الأضرار ومنعها من الانتشار لتشمل الأجزاء الأخرى التي لم تتأثر بعد في المجتمع، وتتوقف هذه المرحلة في إدارة الأزمات على طبيعة الحادث الذي وقع، فعلى سبيل المثال نجد أن كارثة غرق عبارة، وغرقها السريع لم يجعل هناك أي مجال لحماية أرواح من غرقوا فعلاً، كما في حال التعرض للعمليات الإرهابية يصعب أن نفعل شيئاً لتقليل التأثير الناتج عن الصدمة على نفوس أولئك الأشخاص.

ويعد تسرب المواد الكيماوية من أخطر الأزمات التي يمكن أن تعرض الناس والبيئة لمخاطر لا حدود لها، وإذا أخذنا تسرب الوقود من صهاريج شركات أنابيب البترول وما يترتب عليه من تشريد العديد من

الأسر وإتلاف الأراضي الزراعية والمحاصيل، وكذلك تعريض العديد من القرى للحرائق وتهديد الأرواح والممتلكات والثروة الحيوانية، فإننا ندرك أبعاد أهمية احتواء الأضرار التي تنشأ عن مثل هذه الأزمات.

د- استعادة النشاط:

تشمل هذه المرحلة إعداد وتنفيذ برامج (جاهزة واختبرت بالفعل) قصيرة وطويلة الأجل، وإذا لم تختبر هذه البرامج مسبقاً فإنه يكون من الصعب الاستجابة ووضع الحلول المناسبة عندما تحدث الأزمة، وتتضمن مرحلة استعادة النشاط عدة جوانب منها: محاولة استعادة الأصول الملموسة والمعنوية التي فقدت والملاحظ أن المديرين الذين يحددون مسبقاً العناصر والعمليات والأفراد، الذين يعتبرون على درجة من الأهمية للقيام بالعمليات اليومية يستطيعون إنجاز هذه المرحلة بكفاءة.

وقد ترتكب المنظمات المستهدفة للأزمات خطأً جسيماً بالتركيز على العمليات الداخلية بتجاهل تأثير الأزمة على الأطراف الخارجية أو تهتم بذلك في وقت متأخر، وعادة ما ينتاب الجماعة التي تعمل في هذه المرحلة شيء من الحماس الزائد، حيث تتكاتف الجماعة وتتماسك في مواجهة خطر محدد ومهمة أكثر تحديداً.

هـ- التعلم:

المرحلة الأخيرة هي التعلم المستمر وإعادة التقييم لتحسين ما تم إنجازه في الماضي، حيث أن التعلم يعد أمراً حيوياً، غير أنه مؤلم للغاية ويثير ذكريات مؤلمة خلفتها الأزمة. ولكي يتعلم المرء فإنه يجب أن يكون على استعداد لتقبل القلق دون الاستسلام للفرع.

إن استخلاص دروس مستفادة من كارثة أو أزمة رهن بتوافر حس مرهف لدى الإنسان يجعله يقدر معاناة الغير ويتصور نفسه أو أحب الناس إليه يمرون بتجربة الغير.

والتعلم لا يعني تبادل الاتهامات، أو إلقاء اللوم على الغير وتحميله المسؤولية، أو البحث عن كبش

فداء، أو ادعاء بطولات كاذبة.

2- ماهية فيروس كورونا

عرف العالم في الفترة الأخيرة تفشي جائحة كورونا التي مست جميع الدول وشتى القطاعات، لذا سنتطرق إلى ماهية هذا الوباء وكيف انتشر في العالم، إضافة إلى تحديد أعراضه وتأثيراته على الخدمات الجامعية.

2-2 تعريف فيروس كورونا:

مرض فيروس كورونا 2019 (بالإنجليزية: **Coronavirus disease 2019**)، أو كوفيد-19 (COVID-19) باختصار، ويُعرف أيضاً باسم المرض التنفسي الحاد المرتبط بفيروس كورونا المستجد (2019)، هو مرضٌ تنفسي إنتاني حيواني المنشأ، يُسببه فيروس كورونا 2 المرتبط بالمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة (سارس كوف 2). هذا الفيروس قريبٌ جداً من فيروس سارس. اكتُشف الفيروس المستجد لأول مرة في مدينة ووهان الصينية عام 2019، وانتشر حول العالم منذ ذلك الوقت مسبباً جائحة فيروس كورونا العالمية. ومنذ بداية الجائحة ولغاية اليوم، تم الإبلاغ عن أكثر من 167,951,168 مليون إصابة بفيروس كورونا في كافة دول العالم، مما أدى إلى أكثر من 3,488,242 مليون حالة وفاة. وتُقدر نسبة عدد الوفيات إلى عدد الإصابات المشخصة بنحو 3.4% لكنها تختلف تبعاً للعمر ووجود أمراض أخرى.

وفيروس كورونا فصيلة واسعة الانتشار معروفة بأنها تسبب أمراضاً تتراوح من نزلات البرد الشائعة إلى الاعتلالات الأشد وطأة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (أو متلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم) السارس. (موقع منظمة الصحة العالمية: <https://www.who.int/ar/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19> على الساعة: 12:36 بتاريخ 2021/05/29).

2-2 طرق انتقال فيروس كورونا 19

تعد الفيروسات جراثيم صغيرة جداً، تسبب العديد من الحالات الطبية المعدية غير الخطيرة، مثل: الإنفلونزا، ونزلات البرد، والأمراض الخطيرة، مثل: فيروس الكورونا، ونقص المناعة البشرية، والإيبولا، وتتمثل طرق انتقال الفيروس من شخص إلى آخر فيما يأتي:

- 1) الاتصال المباشر مع المصابين بالعدوى الفيروسية، لا سيما من خلال الاتصال المباشر به.
- 2) ملامسة الأسطح، والغذاء، والمياه الملوثة بالفيروسات.
- 3) الاتصال بالكائنات الحية المصابة، بما في ذلك الحيوانات الأليفة، والماشية، والحشرات مثل البراغيث والقراد.
- 4) عدوى المستشفيات، إذ قد تتلوث أيدي مقدمي الرعاية الصحية عن طريق لمس الفيروسات الموجودة على المعدات الطبية أو الأسطح التي سرعان ما تنتقل إلى أيديهم وتنتشر إلى شخص حساس، في حال لم يتم إجراء التعقيم المناسب قد تكون الأمراض الفيروسية خطيرة.
- 5) السعال أو العطاس، إذ ينتقل الرذاذ في الهواء لمسافات قد تصل ستة أقدام تقريباً عندما يسعل أو يعطس الشخص المصاب، يمكن أن تصل هذه الجراثيم إلى عين أو أنف أو فم الشخص المقابل وتسبب له العدوى.
- 6) يمكن أن تدخل مسببات العدوى المنقولة بالدم إلى الشخص من خلال ثقب الجلد بواسطة إبرة أو أداة حادة ملوثة.

2-3- أعراض فيروس كورونا كوفيد -19:-

تتمثل أعراض كوفيد-19 الأكثر شيوعاً فيما يلي:

1. الحمى.

2. السعال الجاف.

3. الإجهاد.

وتشمل الأعراض الأخرى الأقل شيوعاً التي قد تصيب بعض المرضى ما يلي:

❖ فقدان الذوق والشم.

احتقان الأنف.

- ❖ التهاب الملتحمة (المعروف أيضاً بمسمى احمرار العينين).
- ❖ ألم الحلق.
- ❖ الصداع.
- ❖ آلام العضلات أو المفاصل.
- ❖ مختلف أنماط الطفح الجلدي.
- ❖ الغثيان أو القيء.
- ❖ الإسهال.
- ❖ الرعشة أو الدوخة.

وعادة ما تكون الأعراض خفيفة، ويصاب بعض الأشخاص بالعدوى ولكن لا تظهر عليهم إلا

أعراض خفيفة للغاية أو لا تظهر عليهم أي أعراض بالمرّة.

وتشمل العلامات التي تشير إلى مرض كوفيد-19 الوخيم ما يلي:

- ضيق النفس.
- انعدام الشهية.
- التخليط أو التشوش.
- الألم المستمر أو الشعور بالضغط على الصدر.
- ارتفاع درجة الحرارة (أكثر من 38 درجة مئوية).

وتشمل الأعراض الأخرى الأقل شيوعاً ما يلي:

- ✓ سرعة التهيّج.
- ✓ التخليط/التشوش.
- ✓ انخفاض مستوى الوعي (الذي يرتبط أحياناً بالنوبات).

✓ القلق.

✓ الاكتئاب.

✓ اضطرابات النوم.

✓ مضاعفات عصبية أشد وخامة وتُدرة مثل السكتات الدماغية والتهاب الدماغ والتهان وتلف الأعصاب.

وينبغي للأشخاص من جميع الأعمار الذين يعانون من الحمى و/ أو السعال المرتبط بصعوبة التنفس أو ضيق النفس، والشعور بالألم أو بالضغط في الصدر، أو فقدان النطق أو الحركة، التماس الرعاية الطبية على الفور. اتصل أولاً إن أمكن بمقدم الرعاية الصحية أو الخط الساخن أو المرفق الصحي، لتوجيهك إلى العيادة الملائمة.

3- تأثير أزمة كورونا 19 على المكتبات الجامعية

المكتبات الجامعية كغيرها من القطاعات الأخرى تأثرت أيضا بانتشار فايروس كورونا، وهذا ما سببته من خلال ما يلي:

3-1 الآثار الثقافية:

- ❖ غلق جميع مراكز المعلومات والمكتبات ككل مع بداية تفاقم انتشار وباء كورونا.
- ❖ عودة فتح المكتبات العامة والجامعية بعد شهر جويلية وبداية اكتشاف لقاح للفيروس.
- ❖ إتباع بروتوكول صحي صارم لجميع المكتبات العامة والخاصة.
- ❖ ارتفاع معدل القراءة في قراءة الكتب في دول العالم وخاصة المتقدمة.
- ❖ تقديم خدمات مرجعية من طرف مكتبات الجامعية والعامة وازدهار
- ❖ الاستغناء عن خدمات المكتبات الجامعية.
- ❖ فتح مكتبات الإلكترونية متعدد عن بعد.
- ❖ ارتفاع اعتماد المكتبات الإلكترونية الجامعية في العالم.

❖ تقديم خدمات مرجعية للمكتبات الجامعية في دول العالم المتطورة من طرف موظفيها وهم في منازلهم.

3-2 الآثار الاقتصادية:

- ✓ بيع جميع الكتب المعروضة في الدول المتقدمة
- ✓ إلغاء جميع الفعاليات الثقافية ومعارض الكتب السنوية
- ✓ إغلاق جميع دور النشر والكتب.
- ✓ ظهور تكاليف جديدة للنشر الكتب في العالم
- ✓ زيادة تكاليف التعقيم وشراء أدوات التعقيم والنظافة للمكتبات الجامعية في العالم.
- ✓ انتشار خدمات الدفع الإلكتروني للكتب والمكتبات الإلكترونية.
- ✓ دفع رواتب موظفي قطاع الثقافة (المكتبات الجامعية) دون تقديم الخدمة.

4- الإجراءات المتخذة للحد من تأثير أزمة كورونا 19 على خدمات المكتبات الجامعية:

4-1 الشق الإداري: وهي الإجراءات المتعلقة بتدبير وتسيير المكتبات الجامعية في ظل أزمة كوفيد 19 من أمور تسييره وتنظيمية للمكتبات الجامعية من طرف الإدارة المركزية أو من طرف الجامعة في حد ذاتها، أو كذلك من وزارة الصحة وتمثل في:

قبل دخول مكان العمل:

- عدم السماح للموظفين المعرضين لخطر الإصابة بالحضور للعمل، وإلزامهم بالعمل من المنزل.
- في حال وجود مراجعين في الجهة، يجب الالتزام بلبس الكمامات القماشية أو ما يغطي الأنف والفم لجميع المراجعين وإدخال عدد معين في نفس الوقت بحسب المساحة المخصصة للمراجعين (مراجع لكل 10 متر مربع)، كذلك عمل مسافة آمن للجلوس بين المستخدمين.

التنقل من أجل العمل:

- التزام جميع الموظفين بالتباعد الاجتماعي عند انتظار النقل إلى مكان العمل.
- توزيع الموظفين في وسائل النقل وعدم السماح بتشاركها (أي تخصيص المركبات).
- اتباع البروتوكولات الاجتماعية وبروتوكولات قطاع النقل.

في مقر العمل:

- تمنع المصافحة.
- إعادة تنظيم المكاتب ومساحات العمل بما يضمن التباعد الجسدي بين الموظفين (متر ونصف)
- قياس درجة حرارة الموظفين وعدم السماح لأي شخص تزيد درجة حرارته عن [38 درجة مئوية] بالدخول
- تطبيق سياسة "ساعات العمل المرنة" على جميع الموظفين (مثل: وقت بدء العمل بين الساعة 07:30 و 09:30).
- استخدام الملصقات الأرضية لبيان المسافة الآمنة الواجب تركها بين الأشخاص في طوابير الانتظار عند المداخل والمخارج.
- يجب على جميع الموظفين ارتداء كمادات الوجه القماشية عند دخول مقر العمل ويجب التأكد من استخدامها طوال فترة وجودهم في الأماكن العامة في المقر.
- منع الانتقال بين مناطق العمل المختلفة في المكتب دون تطهير
- تنظيف وتطهير كافة المناطق الحيوية والأسطح والأدوات المشتركة جيداً وعلى نحو متكرر وفق جدول واضح وعلى مرأى من الجميع (مرة يومياً على الأقل)
- تقليل الطاقة الاستيعابية لمساحات العمل وإعادة تنظيمها وفقاً لذلك (المسافة بين كل موظف والآخر متر ونصف)

الفصل الثالث: خدمات المكتبات الجامعية في ظل الازمات: كوفيد 19

- الاعتماد على الاجتماعات الرقمية قدر الامكان، وفي حال الحاجة للاجتماعات الحضورية، يجب التقييد بالتباعد بين الاشخاص (متر ونصف).
- استخدام الاكواب الورقية او الشخصية للمشروبات.
- في حال وجود أكثر من سلم في المبنى فيجب تخصيص استخدام سلالم مخصصة للنزول وسلالم أخرى مخصصة للصعود.

قاعات المطالعة:

- إنفاذ التباعد الجسدي من خلال استخدام الملصقات الأرضية والفواصل.
- تخصيص غرفة عزل في المبنى.
- تطهير الأماكن العامة بعد كل استخدام.

طريقة الإبلاغ:

- مع استمرار إجراءات الفرز والعزل وفق البروتوكولات المعتمدة يتم استخدام تطبيق (توكلنا) للتأكد من الحالة الصحية للأفراد فيما يخص مرض كوفيد-19، ويتم منع تواجد أي شخص حالته إيجابية، أو مخالط لحالة إيجابية حسب ما هو مبين في التطبيق.
- يتم تمكين الموظف من العودة إلى العمل بعد تعافيه والتحقق من ذلك عن طريق تحديث الحالة في تطبيق توكلنا.
- إبلاغ السلطات المعنية في حال كانت درجة حرارة أحد الموظفين أعلى من [38 درجة مئوية] وإحالة الموظف إلى إحدى مراكز الرعاية الصحية (وفقاً لتعليمات السلطات المعنية)
- في حالة وجود إصابة إيجابية بمرض كوفيد-19 ينبغي الاتصال بالرقم الأخضر المخصص لذلك، وتفاصيل عزل المخالطين تترك لوزارة الصحة وبروتوكولاتها.

التوعية وتنفيذ الأنظمة:

- توعية الموظفين بإجراء التقييم الذاتي المخاطر الصحية من خلال تطبيق "موعد" المقدم من وزارة الصحة لمن تظهر عليهم أي اعراض او اشتباه
- تشجيع الموظفين على استخدام السلام وتقليل استخدام المصاعد بوضع ملصقات توضح ذلك.
- وضع لافتات واضحة عند المداخل والأماكن العامة توضح البروتوكولات الوقائية للموظفين، وتشمل نقاط ومناطق الوقوف.

4-2 الشق التقني: وهي الإجراءات التقنية الخاصة بنظام التباعد الاجتماعي الخاصة بمرافق المعلومات والأماكن المخصصة بالمطالعة والمساحات الخاصة بتوزيع الكتب:

1- استقبال المستفيدين والتعقيم:

- أ. تنظيم زيارات المستفيدين للمكتبة وفق الجدول الزمني محدد بالأعداد المسموح لها بدخول المكتبة؛ وذلك للحد من التجمعات الكثيرة في وقت واحد، فعلى سبيل المثال بعض المكتبات العامة تستخدم نظام إصدار التذاكر للحد من الأعداد في المكتب.
- ب. العمل على فتح المكتبات، وتنفيذ عمليات التنظيف والتعقيم المستمرة والمنتظمة من الممكن غلق المكتبة قبل استقبال مجموعات جديدة من المستفيدين وتعقيمها جيدا، ثم إعادة فتح أبوابها على أن يتم ذلك في خلال اليوم مرتين إلى ثلاث مرات يوميا (مع التركيز بشكل خاص على الأسطح، ويفضل إبقاء المراحيض مغلقة.
- ج. توفير بوابات لتعقيم أو وضع معقمات على البوابات وتأكيد ضرورة استخدام كل الزائرين لها قبل دخول المكتبة.
- د. أخذ الاحتياطات اللازمة في توزيع الكراسي داخل القاعات بحيث يكون هناك مساحات مناسبة بين المستفيدين كما تقرره منظمة الصحة العالمية.

2- تقديم الخدمات للمستفيدين وحمايتهم:

- عدم استضافة أية أنشطة ذات أعداد كبيرة متروكة وفقا لما ستحدده الحكومة من إجراءات وتعويض ذلك بالاستمرار في تقديم بعض الخدمات عن بعد.
- العمل على تقديم خدمات الإنترنت الداخلي للمكتبة وتفعيل بنك المعرفة ودار المنظومة. إلخ، مع محاولة التواصل مع دور النشر كافة.
- يفضل الاقتصار على خدمة الاطلاع الداخلي فقط، مع ضرورة التزام الرواد بالتعليمات المفترض الالتزام بها كافة، وكذلك الموظف.
- في حالة الرغبة في تقديم خدمات الإعارة الخارجية فانه يجرب تنفيذ سياسات الحجر الصحي على الكتب المرجعة.
- من الممكن توفير خدمة الإعارة الذاتية مع ضرورة توفير آلية لتعقيم هذه الكتب إذا أمكن.
- توجه إدارة المكتبات لعمل حلول بديلة من الخدمات الإلكترونية واستحداث بعض الخدمات داخل المكتبات كخدمة رجال الأعمال، والخدمات الممكنة التي تمثل موردا ماليا جديدا.
- العمل على توفير خدمة الفيديو وكفرانس في أنواع المكتبات.

3- الموظفون والإدارة

- ❖ التزام العاملين كافة في مؤسسات المكتبات ومراكز المعلومات بالإجراءات الاحترازية كافة المتعاهد عليها من قبل الحكومة بلبس الكمامة والتزام كل موظف بمكان وعدم التجمع لأي سبب.
- ❖ قيام إدارة كل مكتبة بتوزيع اللافتات اللازمة في الأماكن كافة داخل المكتبة، مع قيام المكتبة بتوزيع أدوات التعقيم اللازمة كافة في كل دور المكتبة، وأمام كل قاعة، ووضع السائل المعقم بداخلها.
- ❖ التزام إدارة الأمن داخل كل مكتبة بالتعامل مع الجمهور بضرورة الالتزام بالكمامة والإجراءات المذكورة من قبل الحكومة كافة.

- ❖ قيام إدارة المكتبات بدعم موظفي بالكمامات وباقي الأدوات المستخدمة كإجراءات احترازية.
- ❖ بالنسبة لأصحاب الأمراض المزمنة والحوامل وأصحاب الإجراءات الاستثنائية لابد من النظر فيها وفق لقرارات كل دولة فيما يخص هذه الفئات الخاصة من العاملين.
- ❖ تشكيل لجنة داخل كل مكتبة لمتابعة الإجراءات الاحترازية، هذه اللجنة تقوم بالمتابعة الدورية والمستمرة مع كل مكتبة، بحيث يتم الوقوف على أية مستجدات خلال هذه الأزمة.

خلاصة

من خلال كل ما سبق أن الاهتمام الكبير الذي توليه المكتبات الجامعية لهذا الموضوع المستجد في ظل هاته الأزمة (كوفيد-19) الذي من شأنه أن يؤثر في فعاليتها وفي تقديم خدمات ذات جودة فعالة.

الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية

تمهيد:

- 1- التعريف بمؤسسة الدراسة
 - 2- التعريف بمكتبات جامعة العربي التبسي-تبسة-
 - 3-تحليل البيانات الميدانية:
 - 1-3- البيانات الشخصية
 - 2-3- اسهام المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي-تبسة- في خدمة فئة كل مستفيديها خلال أزمة كورونا
 - 3-3- ضعف خدمات المكتبات وفق البروتوكول الصحي المطبق حاليا
 - 3-4- مخططات مستقبلية تضمن تقديم خدماتها بفعالية في حال وقوع أزمات مماثلة للأزمة الحالية:
 - 4-النتائج وفق الفرضيات
 - 5--نتائج الدراسة العامة
 - 6 - مناقشة النتائج على ضوء الدراسات السابقة
 - 7- الاقتراحات والتوصيات
- خلاصة الفصل

تمهيد

سنحاول في هذا الفصل التعرض إلى بيانات الدراسة الميدانية بما تتضمنه من بيانات أولية من جنس و سن ومستوى تعليمي وحالة عائلية والأقدمية في العمل إضافة إلى بيانات في ضوء الفرضية الأولى فيما يخص تقصير المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي-تبسة- في خدمة فئة كل مستفيديها خلال أزمة كورونا، وبيانات الفرضية الثانية فيما يخص ضعف خدمات المكتبات وفق البروتوكول الصحي المطبق حالياً، وبيانات الفرضية الثالثة فيما يخص غياب مخططات مستقبلية تضمن تقديم خدماتها بفعالية في حال وقوع أزمات مماثلة للأزمة الحالية، ثم عرض نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات، ومن ثم النتائج العامة للدراسة.

1- التعريف بمؤسسة الدراسة

تعود البذرة الأولى لجامعة العربي التبسي-تبسة-. إلى سنة 1985م عندما أنشئت المعاهد الوطنية للمناجم و علوم الأرض و الهندسة المدنية ثم تحولت بموجب المرسوم التنفيذي 92/297 المؤرخ في 07 جويلية 1992م إلى مركز جامعي، حيث ظهرت الهيكلة الجديدة وما أن شهد المركز توسعات كبرى على مستوى الهياكل خصوصاً المكتبات، و كذلك التأطير و أعداد الطلبة المتزايد تمت ترقيته كجامعة بكلياتها و أقسامها وذلك يوم 12 أكتوبر 2008م حيث أعلن عن ترقية المركز الجامعي الشيخ العربي التبسي إلى مصف جامعة العربي التبسي-تبسة-. ليصدر بعدها المرسوم التنفيذي رقم 09-08 المؤرخ في 8 محرم عام 1430 الموافق لـ04 جانفي سنة 2009 مالمتضمن إنشاء جامعة العربي التبسي-تبسة-. و منذ ذلك التاريخ عرفت جامعة العربي التبسي-تبسة-. تغييرات على مستوى الهيكل التنظيمي و العلمي بما يسمح لها بإبراز كفاءتها العلمية و المادية التي تتيح لها الفرصة لمنافسة الجامعات الكبرى و رفع مستوى التكوين و التأطير في مختلف التخصصات والفروع الموجودة.

2- التعريف بمكتبات جامعة العربي التبسي-تبسة-

1-2- التعريف بالمكتبة المركزية:

تعتبر المكتبة المركزية من أهم الدعائم البيداغوجية نظرا للخدمات التي تقدمها في التحصيل العلمي للطلبة فقد فتحت أبوابها في 2009م وتتكون من ثلاث طوابق: (جامعة العربي التبسي، 2015)

الطابق الأرضي: تحتوي على مكاتب الإدارة من مكتب للمدير والأمانة العامة والسكرتارية ومكتب رؤساء المصالح وقاعة مراقبة وقاعة اجتماعات والمخزن الرئيسي وقاعة الإعارة الخارجية وقاعة الحجز. (البطاقة الفنية الخاصة بمكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا، 2015).

الطابق الأول: يضم قاعة مطالعة حرة وقاعة إعارة داخلية طاقة استيعابها 300 مقعد، وقاعة أساتذة وقاعة لرسائل الماجستير والدكتوراه وقاعة للأقراص الممغنطة

الطابق الثاني: يضم قاعة مطالعة حرة- قاعة أرشيف الجامعة قاعة مخصصة لطلبة الهندسة المعمارية والهندسة المدنية

2-2- التعريف بمكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا: تقع في الطابق الثالث للمكتبة المركزية بطاقة استيعاب 300 مقعد مخصصة لطلبة قسم العلوم والتكنولوجيا تحتوي على العديد من الكتب والقواميس سواء كانت باللغة العربية والفرنسية.

2-3- التعريف بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية: في يوم 17 فيفري سنة 2003م قام فخامة الرئيس عبد العزيز بوتفليقة بتدشين المجمع البيداغوجي 2000 مقعد بما في ذلك مكتبة المجمع التي كانت تضم اختصاصات متعددة منها الحقوق، ثم مارست مهامها كمكتبة كلية متخصصة في الحقوق والعلوم السياسية بدءا من أكتوبر 2009م، بارتقاء المركز الجامعي إلى جامعة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 08-09 المؤرخ في 04 جانفي 2009م المتضمن إنشاء جامعة العربي التبسي-تبسة-.

2-4- التعريف بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية: تقع مكتبة العلوم الاجتماعية و الإنسانية في المكان الذي كان مخصصا فيما سبق لمكتبة كلية الهندسة المدنية و المعمارية و الذي يتوسط كل من المجمع الجامعي و بيت الشباب، حيث تم الانتقال من المجمع الجامعي إلى المقر الجديد في الأشهر الأخيرة من سنة 2012م، و تقدر مساحة المكتبة ب: 1500م²، حيث تتكون المكتبة من طابقين.

2-5- التعريف بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير: تم تدشين مكتبة العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير يوم 10 جويلية 2012م بعد أن كانت تابعة للمكتبة المركزية بجامعة العربي التبسي-تبسة- وتعد صرحا معماريا حديثا بطاقة استيعاب 560 مقعدا بيداغوجي مكونة من ثلاثة طواب

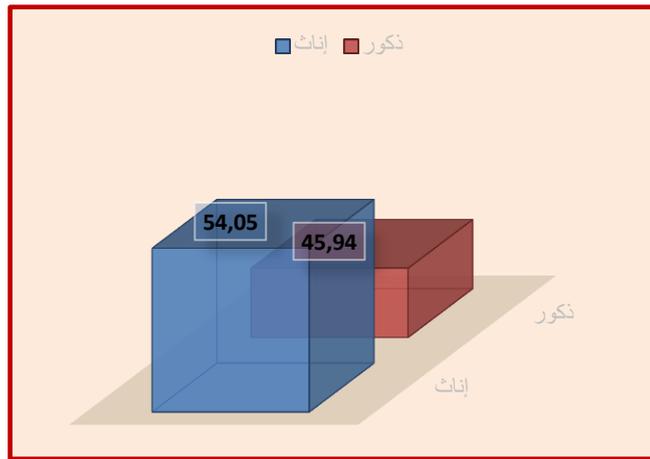
2-6- التعريف بمكتبة كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة: فتحت مكتبة كلية العلوم الدقيقة و علوم الطبيعة والحياة أبوابها للإعارة التاريخ الموافق ل: 23 نوفمبر 2008م لطلبة علوم الطبيعة والحياة و تضم الرصيد الوثائقي الخاص باختصاص: البيولوجيا، علوم الأرض و التهيئة العمرانية.

3- تحليل البيانات الميدانية:

3-1- البيانات الشخصية

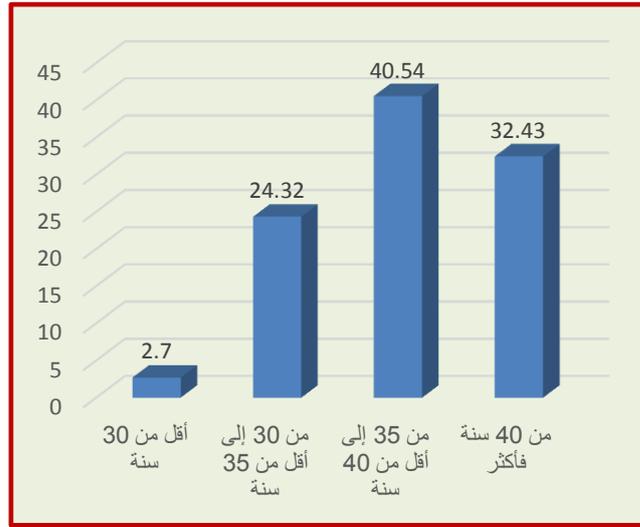
يهدف هذا الجزء إلى معرفة البيانات الشخصية المتعلقة بعينة الدراسة من ناحية الجنس والعمر والحلة

العائلية والمؤهل العلمي، سنوات العمل، مدينة الأقدمية.



شكل رقم (01) يوضح توزيع العينة حسب الجنس.

يتبين من خلال الشكل رقم (01) الخاص بتوزيع أفراد العينة حسب الجنس أن النسبة الغالبة كانت الإناث والتي تقدر بـ 54.04% وتليها نسبة الذكور بنسبة تقدر بـ 45.94%، وهذا يفسر أن جنس الإناث هو الغالب في تخصص علم المكتبات والمعلومات والأكثر توجهاً لدراسة التخصص وبالتالي فهو الذي يوظف في هاته المكتبات الجامعية وهذا يرجع إلى كون العمل في المكتبة عمل في وسط نخبة متعلمة مما يساعد المرأة في التأقلم بسرعة فيه.



شكل رقم (02) يوضح توزيع العينة حسب العمر

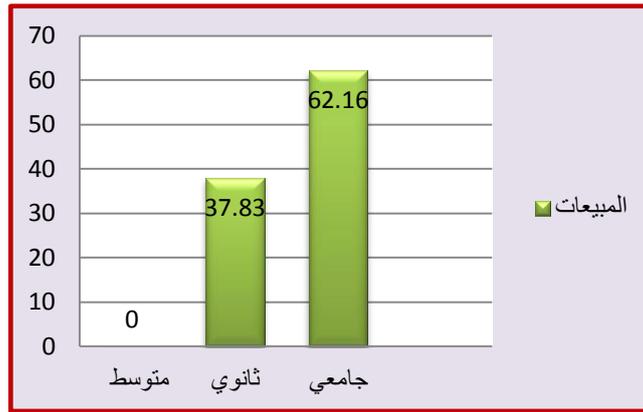
من خلال إجابة المبحوثين يوضح شكل(2) أعلاه توزيع أفراد العينة حسب العمر حيث نلاحظ أن نسبة **40.54%** من أفراد العينة ينتمون إلى الفئة العمرية **35-40**، وتمثل النسبة الأعلى في مجتمع الدراسة، ثم تليها نسبة **32.43%** من أفراد العينة الذين ينتمون إلى الفئة العمرية **من 40 سنة فأكثر**، وهذا يبين أن غالبية مجتمع البحث من فئة الشباب أي الذين ينتمون إلى الفئة العمرية الثانية والثالثة بنسبة **64.86%** وعليه فهذه الفئة التي منح لها التوظيف منذ فتح التخصص **2010**، من المفروض انه يساعد في ترقية العمل المكتبي فعلا ، ثم نسبة **24.32%** من أفراد العينة الذين ينتمون إلى الفئة العمرية **من 30 إلى أقل من 35 سنة**، وفي الأخير تأتي الفئة العمرية **أقل من 30 سنة** فأكثر بنسبة **2.70%**.

هذه الفئة قليلة جدا مقارنة بالفئات الأخرى وهذا راجع إلى عدم التوظيف سياسة التقشف المتبعة من طرف إدارة الجامعة منذ سنوات.



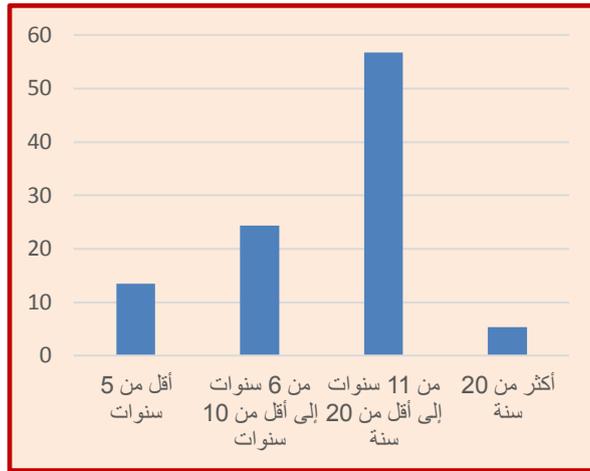
شكل رقم (03) يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية لهم

من خلال إجابات الباحثين يوضح الشكل (3) أعلاه توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية حيث نلاحظ أن من إجابات الباحثين نسبة العمال المتزوجين يمثلون **72.97%** تليها نسبة العزاب **24.32%** تليها حالة الأرمال بنسبة **2.70%** فيما هناك غياب لحالة المطلقين وما يتبين لنا أن أغلبية العمال متزوجين وبالتالي فإن لهذا المتغير أهمية كبيرة في تحقيق الاستقرار الاجتماعي الهام للجانب المهني للعامل وما له من تأثير على أداء العامل أثناء القيام بمهامهم.



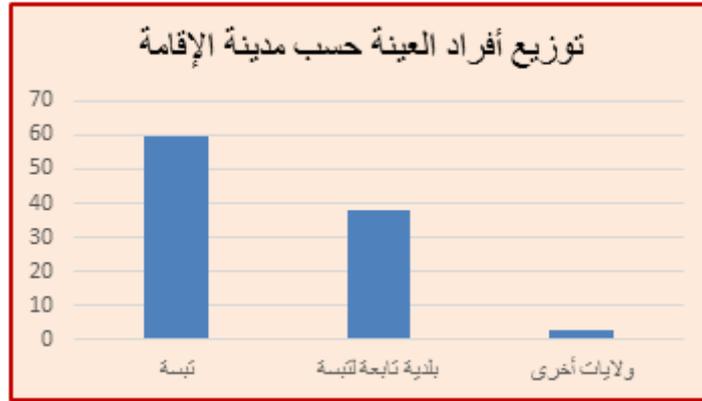
شكل رقم (04) يبين توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

يتبين من خلال الشكل أعلاه أن أكبر نسبة **62.16%** ممثلة للمستوى التعليمي الجامعي هذه النسب راجعة إلى طبيعة نشاط المكتبات الذي يحتاج إلى كفاءات ذات مستوى جامعي للتحكم في تسيير المكتبات وتقديم خدمات مكتبية ذات جودة عالية، ثم تليها نسبة **37.83%** للمستوى التعليمي الثانوي وفي حين ينعدم المستوى التعليمي المتوسط، يفسر ان التوظيف في المكتبات يحتاج إلى أعوان تنفيذ لديهم مستوى تعليمي مقبول لأغلبهم.



شكل رقم (05) يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل.

من خلال اجابات المبحوثين نلاحظ الشكل رقم (05) الذي يبين توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل يظهر في المرتبة الأولى الفئة من 11 سنوات إلى أقل من 20 سنة بنسبة 56.75%، تليها الفئة من 6 سنوات إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 24.32%، ثم الفئة أقل من 5 سنوات بنسبة 13.51% في المرتبة الثالثة، فأخيرا الفئة أكثر من 20 سنة بنسبة 5.40%، وهذا يدل على أن معظم موظفي المكتبات الجامعية لديهم خبرة .



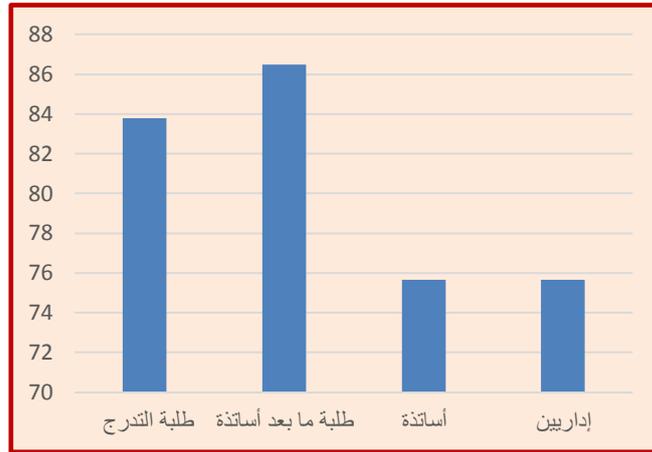
شكل رقم (06) يوضح توزيع العينة حسب مدينة الإقامة.

يتضح من خلال الشكل رقم (06) الذي يبين توزيع أفراد العينة حسب مدينة الإقامة حيث نلاحظ أن أعلى نسبة تسكن في ولاية تبسة بنسبة تقدر **59.45%** تليها نسبة **37.83%** تقيم في بلديات تابعة لولاية تبسة، ثم فئة الموظفين التابعين لولايات أخرى بنسبة **2.70%** ومن الملاحظ أن غالبية الموظفين هم قاطنين بمقر ولاية تبسة وهذا يساعد في سير العمل الحسن في المكاتب

3-2- اسهام المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي-تبسة- في خدمة فئة كل مستفيديها خلال أزمة كورونا:

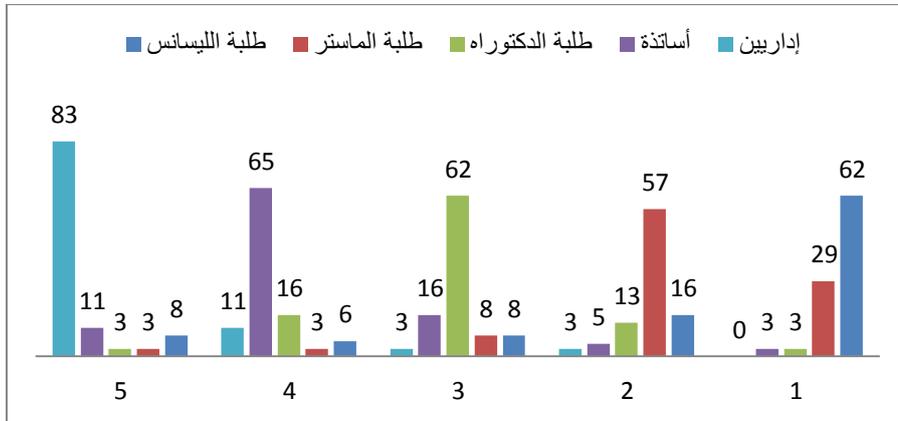
من خلال البيانات المتحصل عليها من الجداول الخاصة بهذا المحور تبين ما يلي:

3-2-1- فئات المستفيدين المنخرطين في المكتبة الجامعية



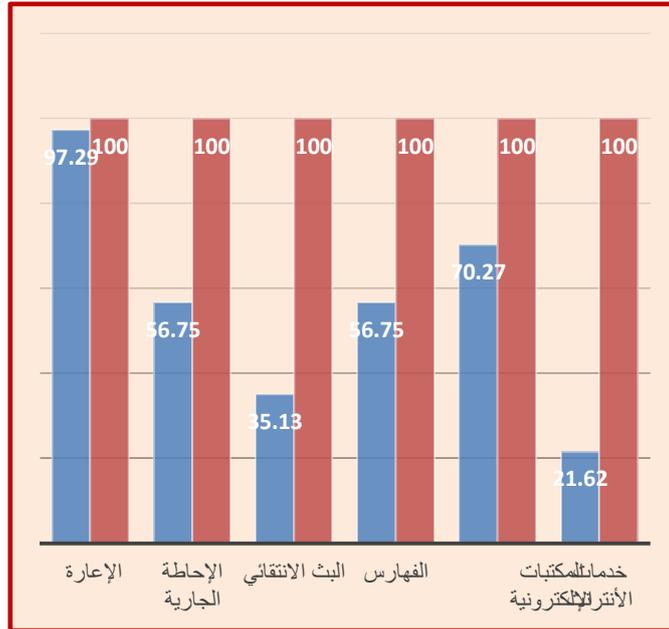
شكل رقم (07) يبين نوع المستفيدين المنخرطين في مكتبتكم.

من خلال إجابات المبحوثين حول فئات المستفيدين توضح البيانات في الشكل رقم (07) من هم المستفيدين المنخرطين في المكتبة، حيث نلاحظ أن فئة ما بعد التدرج هم الأغلبية بنسبة 86.48٪، تليها فئة طلبة التدرج بنسبة 83.78٪، وأخيرا فئة الأساتذة والإداريين بنسبة 75.67٪، وهذا يدل على أن منخرطي المكتبة وروادها هم الفئة التي تقوم بإعداد البحوث ومذكرات التخرج من الطلبة، و نستنتج أن المكتبات الجامعية تعطى أولوية و أهمية كبيرة لطلبة التدرج وما بعد التدرج.



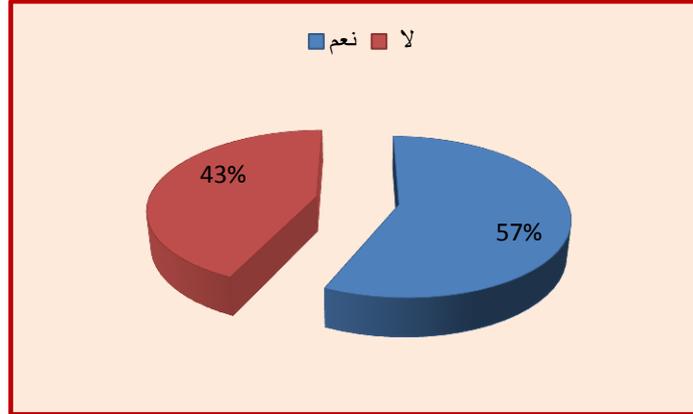
شكل رقم (08) يبين ترتيب أكثر الفئات إقبالا على استخدام المكتبة من 1 إلى 5:

من خلال إجابات المبحوثين نلاحظ فئات البيانات الإحصائية الشكل رقم (08) يتبين أن ترتيب أكثر الفئات إقبالا على استخدام المكتبة من 1 إلى 5 هم من فئة طلبة الليسانس والماجستير بنسبة كبيرة تليها طلبة الدكتوراه وفي الأخير فئة الأساتذة والإداريين بالترتيب الأخير، وهذا يدل على أن رواد المكتبة الجامعية راجع لاحتياجات المستفيدين في إعداد البحوث وإنجاز رسائل التخرج ليسانس وماجستير، وأن طلبة الدكتوراه ليس لديهم الاطلاع الدوري على المكتبات الجامعية لسبب الوقت المحدد لهم في المكتبة، وأن الأساتذة والإداريين في آخر الترتيب بسبب الالتزامات العملية التي تسمح لهم.



شكل رقم (09) يبين مانوع الخدمات الموجهة للمستخدمين من طرفكم:

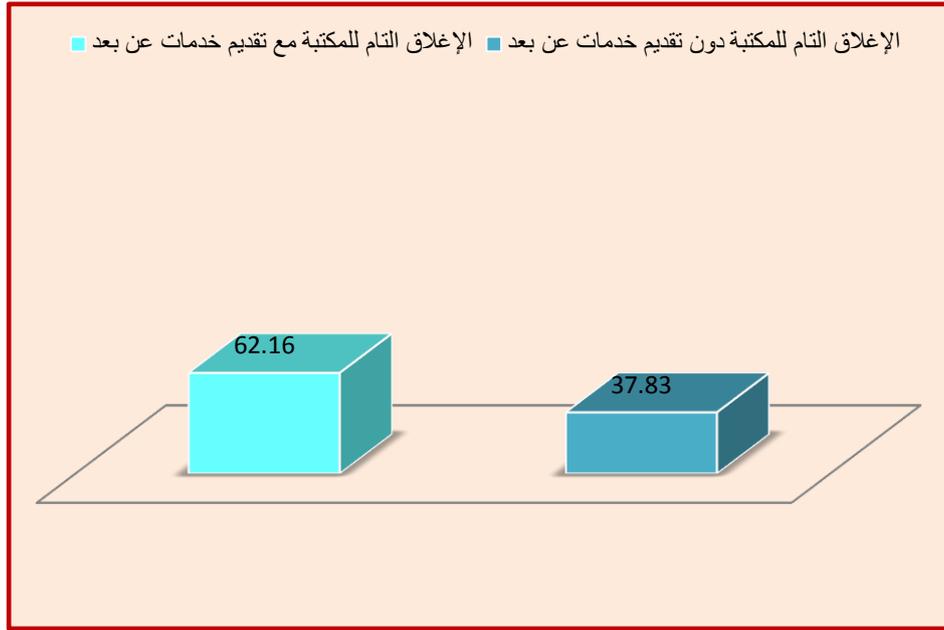
من خلال إجابات المبحوثين وهو ما نلاحظه من البيانات الإحصائية للشكل رقم (09) يبين نوعية الخدمات الموجهة للمستخدمين من طرفكم حيث نجد أن الخدمة الأولى التي تقوم بها المكتبة الجامعية هي خدمة الإعارة داخلية وخارجية بنسبة 97.29% من المجموع الكلي، ثم تأتي خدمة المكتبات الألكترونية في المرتبة الثانية بنسبة تقدر 70.27%، وفي المرتبة الثالثة خدمة الإحاطة الجارية والفهارس بنسبة تقدر 56.75%. ترتب أكثر الفئات إقبالا على استخدام المكتبة من 1 إلى 5 هم من فئة طلبة الليسانس والماستر بنسبة كبيرة تليها طلبة الدكتوراه وفي الأخير فئة الأساتذة والإداريين بالترتيب الأخير، وهذا يدل على أن رواد المكتبة الجامعية راجع لاحتياجات المستخدمين في إعداد البحوث وإنجاز رسائل التخرج ليسانس وماستر، وأن طلبة الدكتوراه ليس لديهم الاطلاع الدوري على المكتبات الجامعية لسبب الوقت المحدد لهم في المكتبة، وأن الأساتذة والإداريين في آخر الترتيب بسبب الالتزامات العملية التي تسمح لهم.



شكل رقم (10) يبين نظام العمل المتبع من طرف المكتبة خلال أزمة كورونا يلبي جميع طلبات المستفيدين:

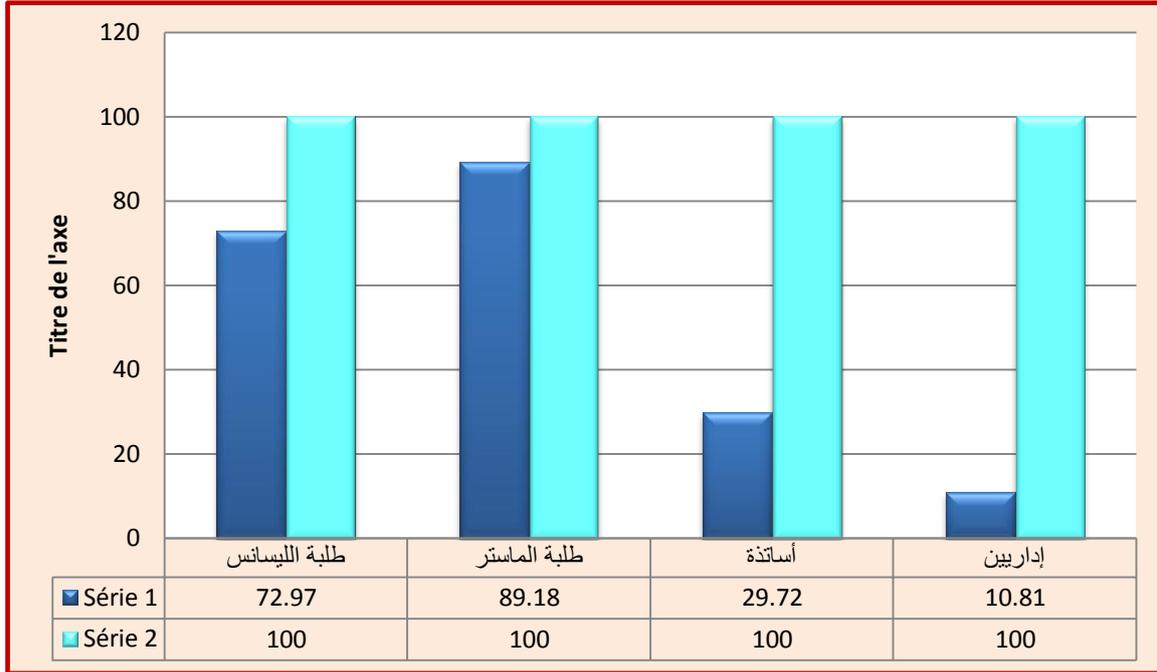
من خلال إجابات المبحوثين على الاستمارة نلاحظ البيانات الإحصائية للشكل رقم (10) يبين نظام العمل المتبع من طرف المكتبة خلال أزمة كورونا يلبي جميع طلبات المستفيدين حيث نجد أن الفئة الأولى بنسبة 56.75% ترى أن نظام العمل المتبع يلبي حاجيات المستفيدين وهذا يرجع لأن مكتبات جامعة العربي التبسي-تبسة- قامت بتوزيع دوري للعمال وبالتالي قامت بتقسيم الموظفين على أفواج وذلك حفاظا على موظفي المكتبة وسلامتهم من فيروس كورونا.

وأن الفئة الثانية بنسبة 43.24% ترى بأن نظام العمل المتبع في المكتبات الجامعية لجامعة العربي التبسي-تبسة- غير صحيح وذلك لعدم وجود برنامج عمل وفق استراتيجية محددة ومعدة من المكتبات الجامعية.



شكل رقم (11) يبين تصرف مكتبات جامعة العربي التبسي تبسة تجاه مستخدميها خلال أزمة كورونا في مرحلتها الأولى .

يوضح الشكل (11) أعلاه رقم أن الفئة الأولى بنسبة 62.16% ترى أن المكتبات الجامعية لجامعة العربي التبسي -تبسة- قامت بالإغلاق التام للمكتبة مع تقديم خدمات عن بعد وهذا يدل على أن هناك بعض الموظفين قاموا بتقديم خدمات مرجعية للمكتبة وهذا يدل على أن موظفي المكتبات الجامعية اختلفوا بسبب نظام العمل يختلف ويتغير بسبب التعليمات الوزارية والبروتوكولات الصحية ، ثم تليها نسبة 37.83% للموظفين كانت إجابتهم بـ"الإغلاق التام للمكتبة دون تقديم خدمات عن بعد " وهذا يدل على أن موظفي المكتبات ليس لديهم الربط بشبكة الأنترنت وهو الصحيح .



شكل رقم (12) يبين المستفيدين التي استفادوا من هذه الخدمات:

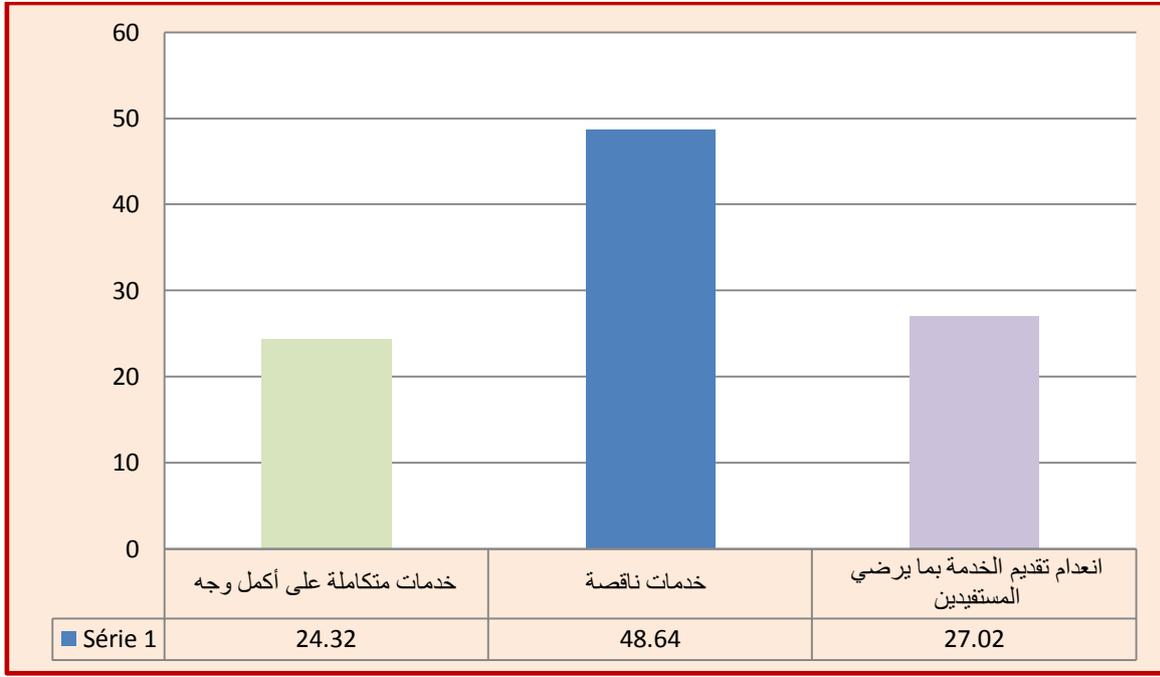
يوضح الشكل (12) أعلاه التعرف على المستفيدين التي استفادوا من هذه الخدمات، أن الفئة الأولى كانت من طلبة الماستر بنسبة 89.18%، ثم الفئة الثانية طلبة الليسانس بنسبة 72.97%، ثم الفئة الثالثة هم الأساتذة بنسبة 29.72%، وأخيرا فئة الإداريين بنسبة 10.81%.

وهذا هو الترتيب الكرونولوجي والمنطقي لمستفيدي ورواد المكتبة وأن المكتبة الجامعية على اتصال دائم بهاته الفئات البحثية، وفي الأخير أن الإداريين هم في المرتبة الأخيرة وذلك لعدم الاهتمام بالكتاب وذلك بسبب ضيق الوقت والحالة العائلية لأغلب موظفي المكتبات الجامعية.

3-2-7- نوع الخدمات المقدمة في الفترة الأولى من الأزمة

تتعدد وتتنوع الخدمات الجامعية المقدمة من طرف المكتبات الجامعية وتتأثر في ظل انتشار الجائحة، نذكر

من بينها ما يلي:



شكل رقم (13) يبين بالنظر لما قدمته مكتبات جامعة العربي التبسي -تبسة- في الفترة الأولى من الأزمة

الصحية من خدمات، هل تجد أنها قدمت:

من خلال إجابات الباحثين يوضح الشكل أعلاه رقم (10) وجهة النظر لما قدمته مكتبات جامعة العربي

التبسي -تبسة- في الفترة الأولى من الأزمة الصحية من خدمات، فنلاحظ إن أعلى نسبة تقدر

بـ 48.64% للموظفين الذين يعتبرون أن الخدمات المكتبات بجامعة العربي التبسي كانت ناقصة وغير

كافية لمستفيديها وكذلك جاءت إجابة محافظ المكتبة بان سبب التقصير بأن جل العمال كانوا في عطلة

استثنائية بسبب الوضع الوبائي

وكذلك لأسباب: عديدة ومن بينها:

- غياب التنسيق بين المكتبة المركزية ومكتبات الكليات.

- مركزية الهيكل الإداري.
- انعدام إستراتيجية وقائية لمجابهة وباء كورونا في المكتبات الجامعية.
- عدم الربط الكافي بشبكة الأنترنت والاتصال بين المكتبة والمجتمع البحثي.
- عدم توفير الميزانية الكافية لمجابهة وباء كورونا 19.

أما الفئة الثانية بنسبة 27.02% فيرون أن المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي-تبسة- انعدام تقديم الخدمة بما يرضي المستفيدين وذلك بسبب اتخاذ إجراءات الغلق الكامل لأبواب الدراسة وبالتالي فالمكتبة الجامعية أعطلت لهم عطلة استثنائية مدفوعة الأجر وبدون شرط تقديم خدمات عن بعد وعدم الترتيب لهاته الأزمات، أما الفئة الثالثة بنسبة 24.32% فيرون أن المكتبات الجامعية قدمت خدمات متكاملة على أكمل وجه وذلك يعود إلى عدم وجود رواد للمكتبة وعدم التواصل المباشر بينهم وبين المستفيدين والأخر عودة المكتبات الجامعية للفتح وبوادر اكتشاف لقاح فعال من فيروس كورونا-19-.

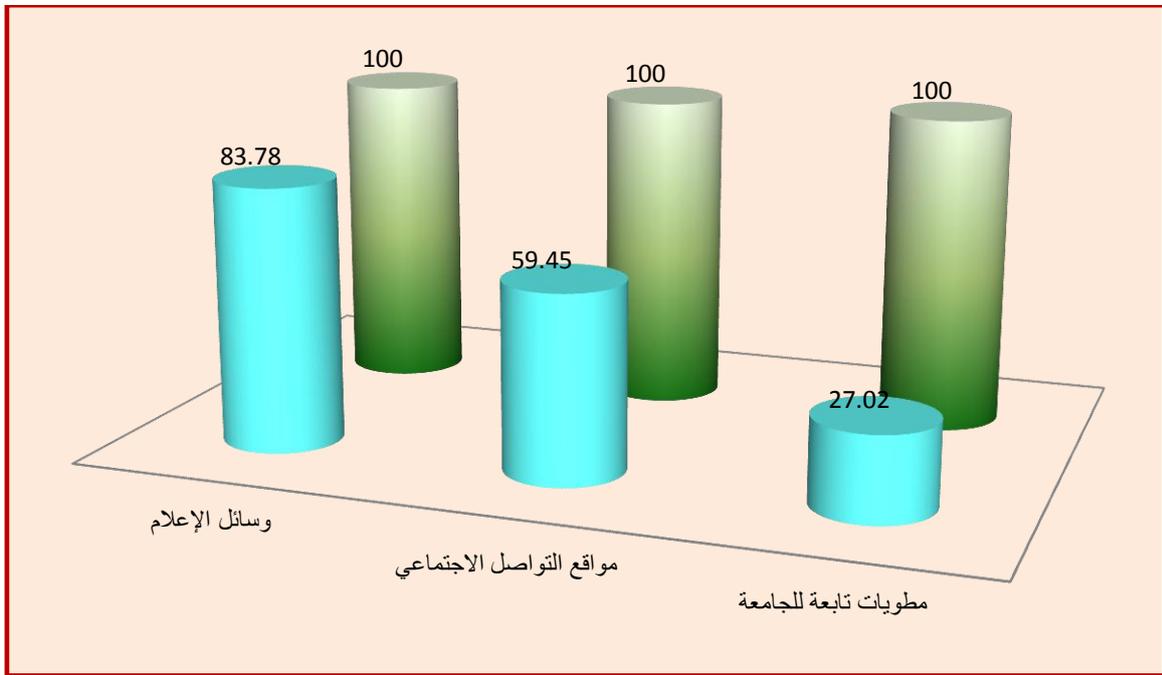
3-3-3- ضعف خدمات المكتبات وفق البروتوكول الصحي المطبق حالياً

لقد أثر الوضع الصحي على المكتبات الجامعية بتبسة على غرار تأثيره على باقي القطاعات

3-3-3-1 مصادر الحصول على المعلومات المتعلقة بوباء كورونا 19

المكتبة كمؤسسة معاشية للوضع الصحي الحاصل في العالم كانت تجمع معلومات مختلفة بشكل آني عن الجائحة وتطوراتها وكيفية الوقاية منها وفي مكتبات جامعة تبسة كانت تعتمد على عدة مصادر كما سنقدمها

فيما يلي:



شكل رقم (14) يبين مصادر المكتبة في الحصول على المعلومات المتعلقة بوباء كورونا 19:

يتبين من خلال الشكل (11) أعلاه مصادر الحصول على المعلومات المتعلقة بوباء كورونا في المكتبات الجامعية لجامعة العربي التبسي -تبسة- فنلاحظ حسب تحليل إجابات المبحوثين أن أعلى نسبة تقدر بـ **83.78%** التي تتمثل في وسائل الإعلام الخاصة والعامة، ثم تأتي مواقع التواصل الاجتماعي للجامعة بنسبة **59.45%**، وفي الأخير تأتي المطويات التابعة بنسبة تقدر بـ **27.02%**.

وهذا يدل على أن أغلبية ممثلي مجتمع الدراسة (المبحوثين) يعتمدون على الحصول في معلوماتهم على وسائل الإعلام الخاصة والعامة بنسب كبيرة وهذا راجع للمتابعة اليومية للأخبار المنقولة بوباء كورونا

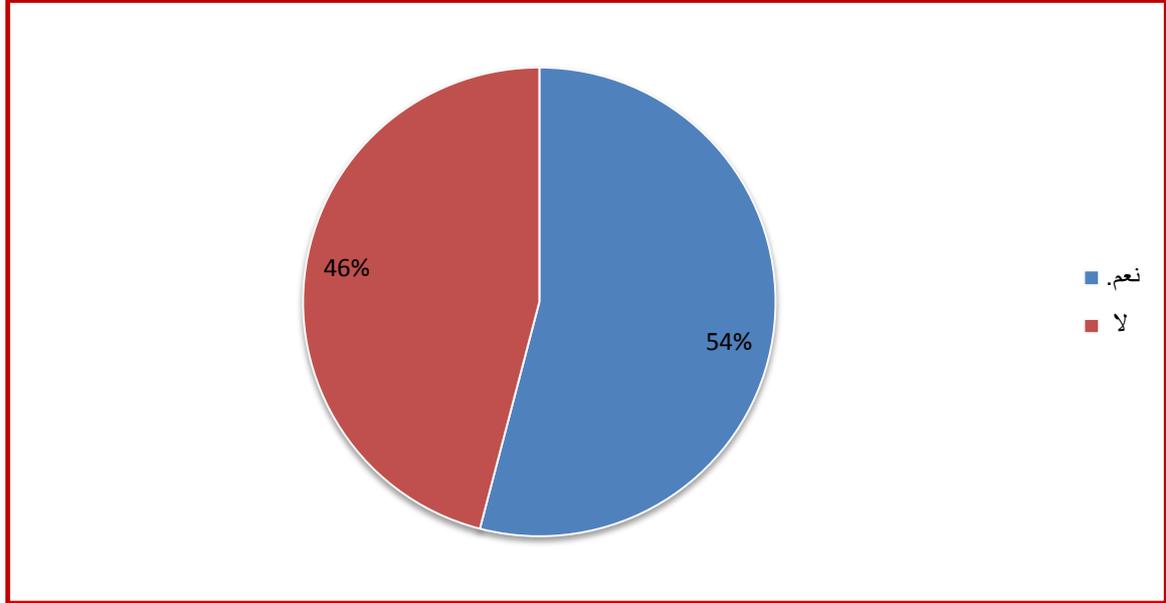
وتليها تأتي مواقع التواصل الاجتماعي وهذا يدل على أن انتشار استعمال هاته الوسائل واستخدامها في جميع الميادين، وفي الأخير المطويات التابعة للجامعة وهذا راجع لعدم وجود أو نقص مطويات منشورة خاصة بوباء.

وكان السؤال المفتوح ما هو البروتوكول الصحي المطبق بمكتبكم للعمل في ظل الفترة الثانية من الأزمة وكان أهم تلك الإجابات التي قدمها المبحوثين كالتالي:

- ❖ اعتماد نظام الأفواج لتقديم خدمات المكتبات.
- ❖ وضع الكمادات لجميع الزائرين والوافدين على المكتبات.
- ❖ استعمال جال مطهر للمستخدمين والمستفيدين.
- ❖ تحديد مسارات للدخول والخروج من المكتبات.
- ❖ تحديد عدد الكراسي في الطاولات بمسافات محددة وفق البروتوكول الوزاري.

3-3-2 - التدابير الوقائية المطبقة للعمل في الفترة الثانية

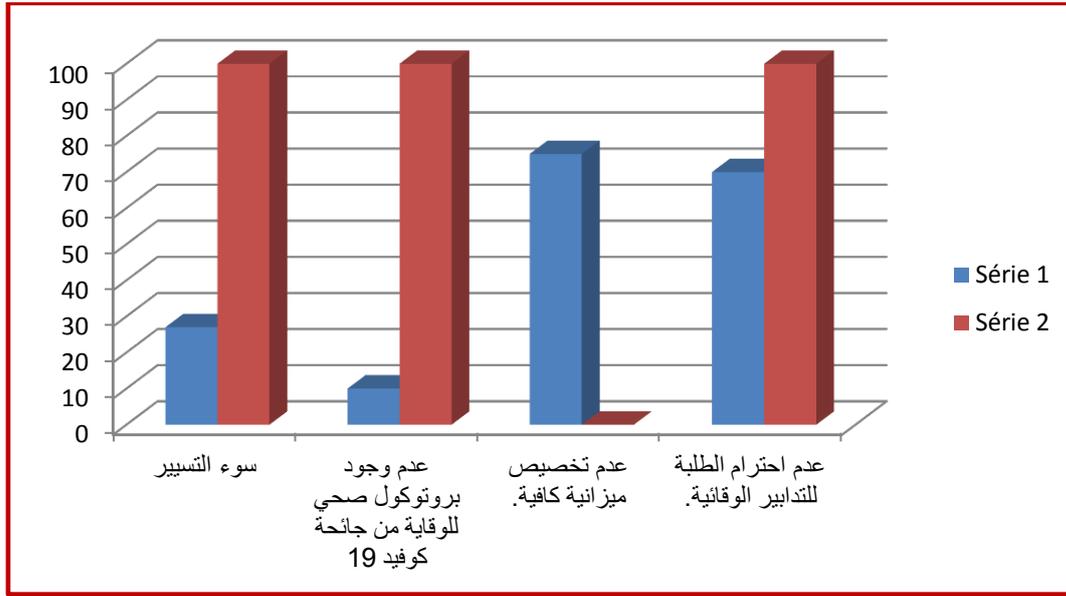
فرض انتشار وباء كورونا في قطاع المكتبات اتباع جملة من التدابير الوقائية الأمر الذي أثر على نوعية وجودة الخدمات المقدمة



شكل رقم (15) يبين تأثير التدابير الوقائية المتخذة من طرف المكتبات أثرت على جودة تقديم الخدمات

المقدمة:

من خلال الشكل أعلاه يتبين أن أفراد العينة اوالمبحوثين انقسموا بين من يؤكدون على أن التدابير الوقائية من طرف مكتبتهم اثرت على جودة الخدمات المقدمة وبلغت النسبة 54%، أما النسبة الباقية المقدرة بـ46% فأكدوا العكس، فالتدابير الوقائية المتبعة تضيق من حرية المستخدمين من الخدمات المقدمة سواء من حيث أوقات الدخول إلى المكتبة او عملية الاعارة الخاصة بالمراجع والكتب ، فالاعتماد على التدابير الوقائية على غرار التباعد الجسدي وارتداء الكمامة والتعقيم المستمر يجعل الخدمات المقدمة أكثر بطئا من السابق وأقل فعالية للمستخدمين

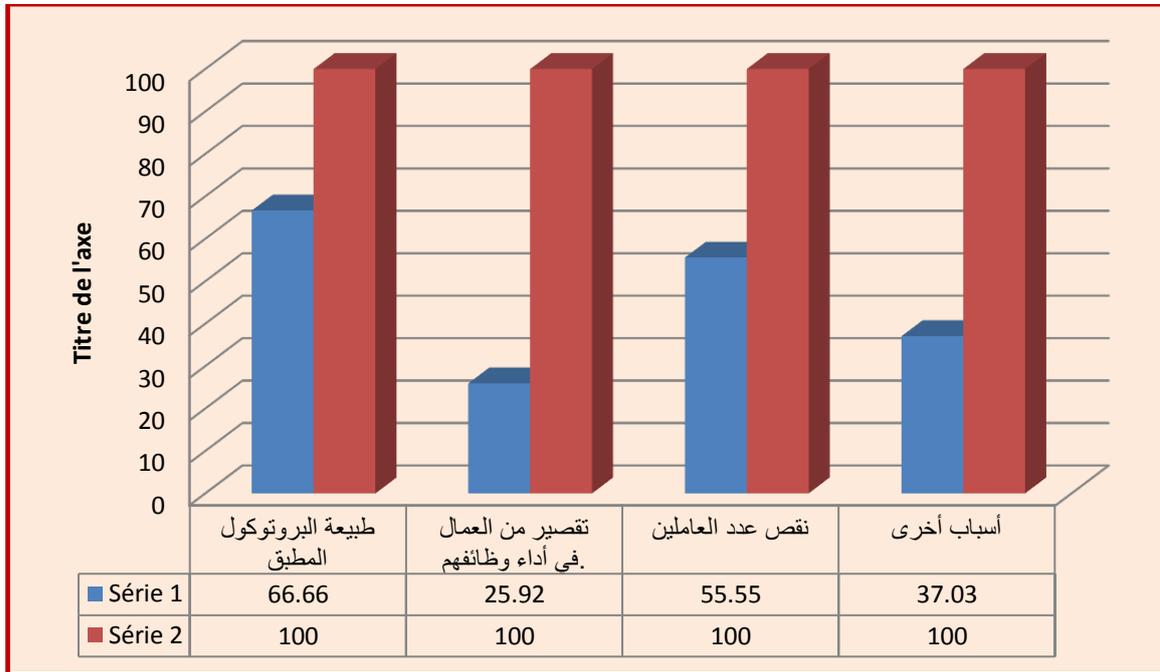


شكل رقم (16) يبين تأثير التدابير الوقائية على خدمات المكتبات

من خلال الشكل اعلاه يتبين أن النسبة الغالبة لأفراد العينة او المبحوثين المقدرة بـ80% أكدوا أن سبب تأثير التدابير الوقائية يعود إلى عدم تخصيص ميزانية كافية، وكذلك الحال مع عدم احترام الطلبة للتدابير الوقائية، في حين أن النسبة الباقية انقسموا بين سوء التسيير وعدم وجود بروتوكول صحي وقائي من جائحة

كوفيد 19

3-3-3 - ضعف تقديم خدمات المكتبات وفق البروتوكول الصحي المطبق



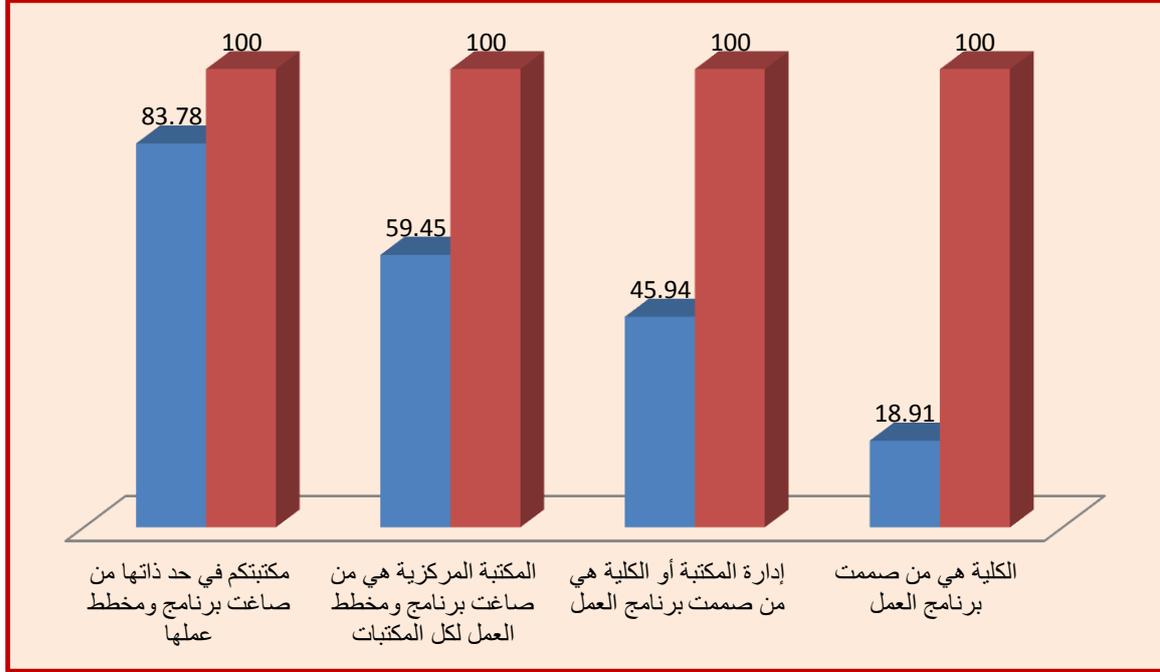
شكل (17) يبين ضعف تقديم خدمات المكتبات وفق البروتوكول الصحي المطبق حالياً:

من خلال الشكل، يتبين أن النسبة الغالبة من العينة المبحوثة أكدوا أن ضعف تقديم الخدمات في المكتبة وفق البروتوكول الصحي سببه طبيعة البروتوكول المطبق (66.66%)، تليها نسبة 55.55% لنقص عدد العاملين، ثم نسبة 37.03% لأسباب أخرى، وأخيراً نسبة 25.92% لتقصير من العمال في أداء وظائفهم وكما كانت إجابة أحد المساعدين بأنه لا يوجد بروتوكول مطبق .

3-4- مخططات مستقبلية تضمن تقديم خدماتها بفعالية في حال وقوع أزمات مماثلة للأزمة

الحالية:

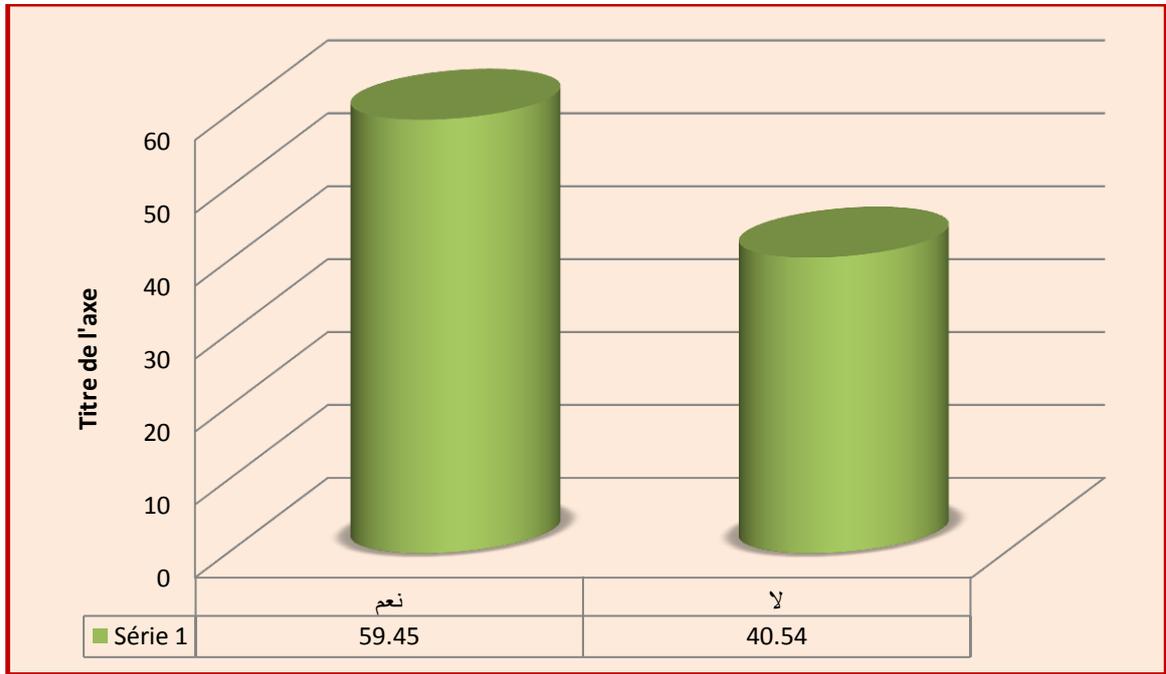
3-4-1 مسؤول صياغة برنامج العمل وفق البروتوكول



شكل رقم (18) يبين المسؤول عن صياغة برنامج العمل للمكتبة وفق بروتوكول صحي موافق للازمة:

من خلال الشكل يتبين أن النسبة الغالبة عادت لمن اجابوا بـ"مكتبتكم في حد ذاتها من صاغت برامج ومخطط عملها بنسبة 83.78%، تليها نسبة 59.45% المكتبة المركزية هي من صاغت برامج ومخطط العمل لكل المكتبات، ثم نسبة 45.94% إدارة المكتبة أو الكلية هي من صممت برامج العمل، وأخيرا 18.91% الكلية هي من صممت برنامج العمل، وما يلاحظ من خلال إجابات المبحوثين الظروف التي فرضتها أزمة كورونا حتمت على القائمين على المكتبة الجامعية الخاصة بكلل بأن يقوموا بصياغة برنامج عمل استثنائي وخاص بهم تماشيا مع الازمة وما تفرضه عليهم من ظروف، رغم تشابه المكتبات في نظام التسيير إلا أن أفراد العينة المبحوثة أكدوا على أن لكل مكتبة برنامج خاص بها في ظل جائحة كورونا.

3-4-2 استشارة العمال واشراكهم في وضع مخططات العمل في ظل الازمة

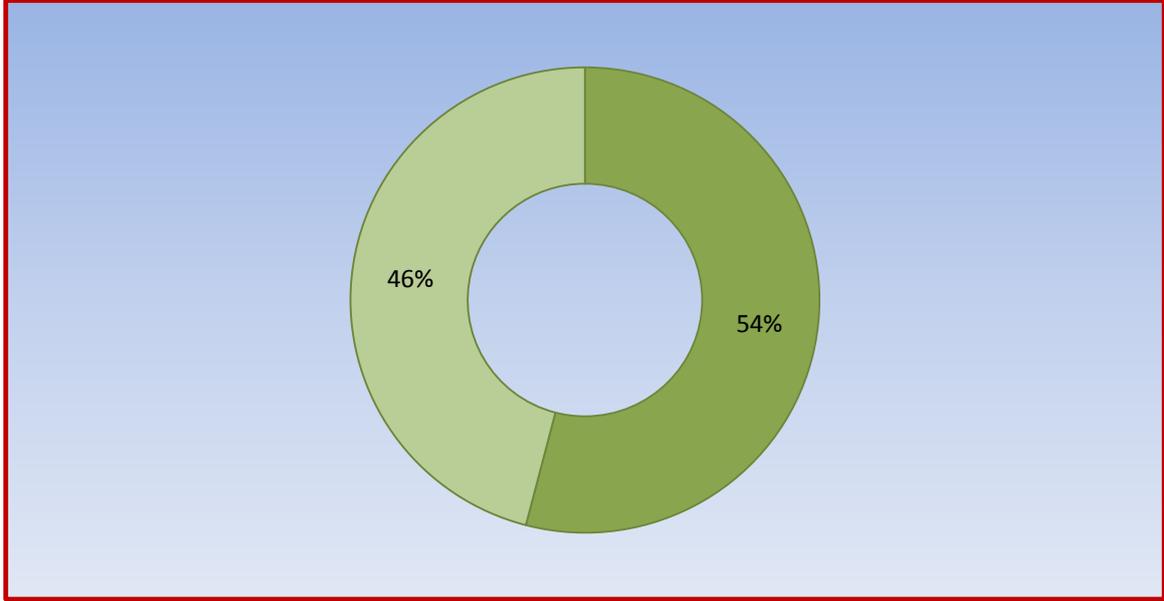


شكل رقم (20) يبين وضع مخططات العمل في المكتبة في ظل الأزمة الصحية منذ بدايتها إلى اليوم:

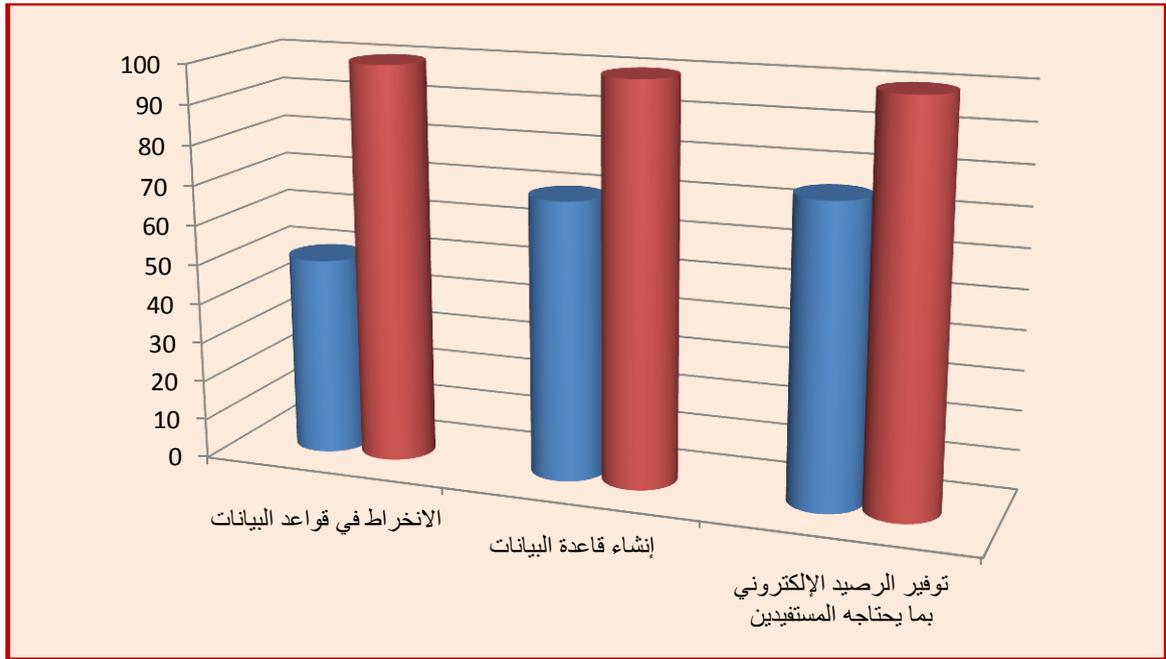
من خلال النتائج المسجلة لاجابات المبحوثين نلاحظ ان نسبة 59.45% عادت لمن أجابوا بأن المكتبة صممت مخططا للعمل بشكل فعال في تقديم خدمات المكتبة، في حين نسبة 40.54% نفوا ذلك، وهذا مرده إلى العينة المبحوثة لهم أهمية بالغة في تحديد النقائص التي يمكن أن تميز المكتبة وطبيعة الخدمات المقدمة، وبالتالي فصيافة مخطط عمل في ظل انتشار وباء كورونا يتطلب مساهمة كافة الفاعلين في هاته المكتبة دون اغفال دور أي فرد من أفرادها وهو ما أكده أفراد العينة المبحوثة

3-4-3 - تقديم مقترحات تضمن تقديم خدمات بشكل مستمر في الازمات

حتى يتم الوصول إلى حلول ناجعة وفعالة لمواجهة التحديات التي تفرضها الأزمات، ووجب وضع وتقديم جملة من المقترحات من شأنها المساهمة في صياغة هاته الحلول



شكل رقم (21) يبين مقترحات تنظم تقديم الخدمات بشكل مستمر في حال وقوع أزمات مماثلة مستقبلا من خلال إجابات المبحوثين وهو ما نلاحظه في الشكل يتبين أن نسبة 54% أكدوا أن تصميم المكتبة بشكل فعال يسمح بتقديم خدمات المكتبة في حال وقوع أزمات مماثلة مستقبلا، أما النسبة الباقية 46% نفوا ذلك، وهذا دليل على أن انتشار الوباء حتمت على القائمين على المكتبة وضع مخططات احتياطات ومخططات استثنائية لتفادي النقائص التي تم تسجيلها والتأثيرات السلبية التي خلفتها أزمة كورونا في حال وقوع أزمات في المستقبل وهذا حتى يكون على استعداد لمواجهة مثل هذه الأزمات في المستقبل

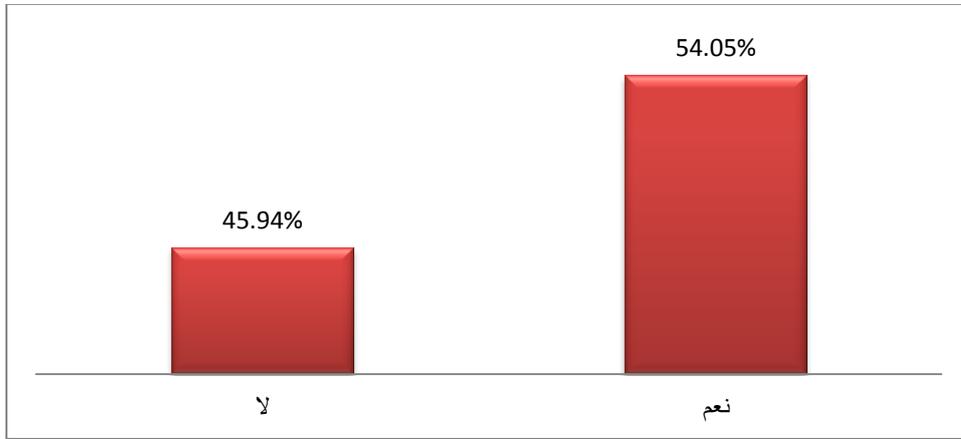


شكل رقم (22) يبين المقترحات المقدمة

كانت إجابات المبحوثين بنعم على الاقتراح من خلال الشكل أعلاه يتبين أن النسبة الأعلى المقدرة بـ 70% عادت لم أجابوا بتوفير الرصيد الإلكتروني بما يحتاجه المستفيدين، تليها نسبة 65% وهناك كذلك من أجابوا بإنشاء قاعدة بيانات، ثم نسبة 45% من أجابوا بالانخراط في قواعد البيانات، حيث أصبح الاعتماد على الوسائل الإلكترونية والتفاعلية التي تعمل عن بعد باستعمال التكنولوجيات الحديثة أمر حتمي ومطلوب وبالتالي لا يؤثر حدوث مثل هذه الأزمات في تزويد المستفيدين من الخدمات المكتبية بما يحتاجونه من مراجع وكتب في المستقبل، لأن الأرضية الرقمية كفيلة لأن تكون محل الوثائق الورقية التقليدية.

3-4-4 تصميم مخططات مستقبلية تضمن تقديم خدمات بفعالية في الازمات

يكتسي عنصر التخطيط اهمية مطلقة في شتى المجالات ونذكر من بينها مجال تقديم الخدمات المكتبية

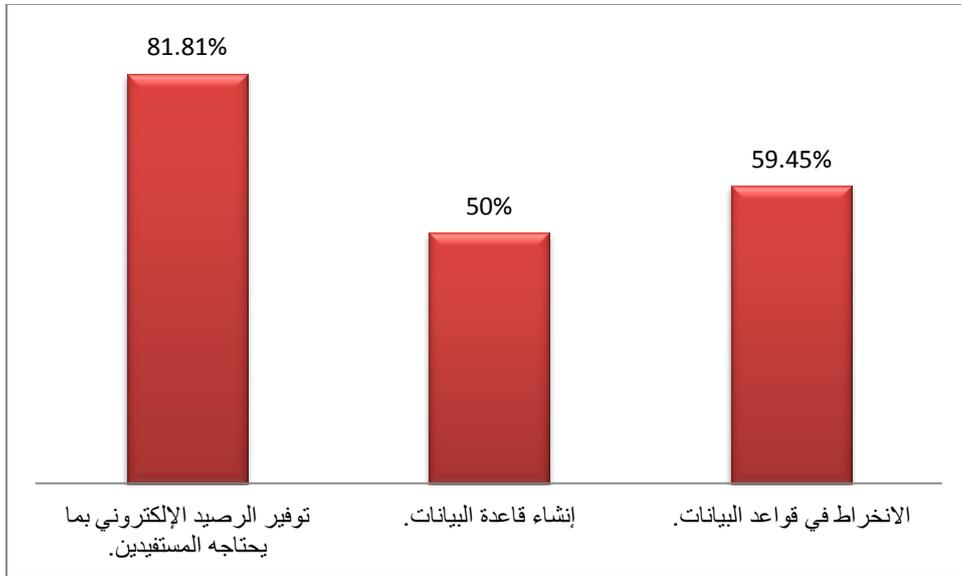


شكل رقم (23) يبين تصميم مخططات مستقبلية تضمن تقديم خدمات بفعالية في الازمات المماثلة:

يتبين من خلال النتائج المسجلة حسب إجابات الباحثين أن النسبة الغالبة عادت لمن أجابوا بأن فكروا في تصميم مخططات مستقبلية تضمن تقديم خدمات فعالية بنسبة 54.05%، أما النسبة الباقية 45.94% فنفوا ذلك، وبالتالي فموظف المكتبة الجامعية يتواجد بشكل يومي ويتابع مختلف العمليات السائدة على مستوى المكتبة الجامعية أي أنه على متابعة مستمرة بما تتعرض له المكتبة من نقائص، وهو ما يجعله يفكر في معالجة هاته النقائص عبر طرح مخططات مستقبلية تساعد على تحسين الخدمات المكتبية وتقديمها في صورتها الحسنة للمستفيدين

3-4-5 في حالة وقوع الأزمات كيفية تقديم خدمات بفعالية

طرحنا أسئلة على المبحوثين حسب الاقتراح المعطاة فكانت إجابات المبحوثين :



شكل رقم (24) يبين موافقة العاملين على الاقتراحات المقدمة

ومن خلال إجابات المبحوثين حسب نسب اجابتهم بتصميمهم لمخططات مستقبلية في حالة وقوع أزمات واجابتهم على بعض الاقتراحات يتبين من خلال النتائج أن النسبة الأعلى عادت لمن أجابوا بتوفير الرصيد الإلكتروني بما يحتاجه المستفيدين بنسبة 81.81%، تليها نسبة 59.45% لمن أجابوا بالانخراط في قواعد البيانات، وأخيرا نسبة 50% إنشاء قاعدة البيانات، فالرصيد الإلكتروني يتيح للباحث او الطالب فضاء الكتروني غنيا وثريا بما يحتاجه دون التنقل إلى المكتبة، يكفي فقط الولوج إلى الأرضية الرقمية الخاص بهاته المكتبة مع توفير شروط الدخول إلى هذه الأرضية على غرار الحسابات الإلكترونية لكل طالب، وهو المعمول به في مختلف الجامعات العالمية التي أضحت توفر كافة المراجع المتاحة ورقيا عبر فضاءات رقمية خاصة بها يستفيد منها طلابها وباحثوها.

4- النتائج وفق الفرضيات

من خلال الفرضيات التي تم اعتمادها في موضوع البحث وما تم استعراضه في الجانب الميداني

وما أشارت إليه البيانات والمعلومات الكمية التي تم جمعها ثم استخلاص من النتائج التي تتمثل فيما يلي:

الفرضية الأولى: عدم تقديم المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي-تبسة- خدمات فعلية للمستخدمين

تتماشى والأزمة الصحية كوفيد 19 منذ بدايتها لليوم:

من خلال إجابات المبحوثين نلاحظ أن الفئات التي تستفيد من المكتبة الجامعية منخرطي المكتبة وروادها،

هم الطلبة التي تقوم بإعداد البحوث ومذكرات التخرج ، و نستنتج أن المكتبات الجامعية تعطي أولوية و

أهمية كبيرة لطلبة التدرج وما بعد التدرج.

ومن خلال ما سبق ذكره يمكن إثبات صدق الفرضية الأولى.

الفرضية الثانية: تقدم المكتبات الجامعية لجامعة العربي التبسي خدمات ذات جودة ضعيفة وغير مقبولة.

من خلال النتائج الخاصة بعينة الدراسة:

نلاحظ من خلال قراءتنا للنتائج أن أغلبية رواد يعتمدون على الحصول في معلوماتهم على وسائل

الإعلام الخاصة والعامة بنسب كبيرة وهذا راجع للمتابعة اليومية للأخبار المنقولة بوباء كورونا وتليها تأتي

مواقع التواصل الاجتماعي وهذا يدل على أن انتشار استعمال هاته الوسائل واستخدامها في جميع الميادين،

وفي الأخير المطويات التابعة للجامعة وهذا راجع لعدم وجود أو نقص مطويات منشورة خاصة بوباء.

أما بالنسبة للخدمات المكتبية الجامعية فنقص الخبراء والتأطير في حالة الأزمات صعد نقص فادح

في تحسين الخدمات بعدم وضع منصات للكتب خاصة بهم أو موقع إلكتروني يساعد المستخدمين في

الحصول على مُبتغاهم مما وُلد تنافر وعجز في الخدمات المقدمة من طرف المكتبة الجامعية.

ومن خلال ما سبق ذكره يمكن إثبات صدق الفرضية الثانية.

الفرضية الثالثة: تعتمد مكتبات جامعة العربي التبسي على مخططات واستراتيجيات للوقاية من فيروس كورونا: من خلال النتائج واجابات المبحوثين

نلاحظ من خلال النتائج المتحصل عليها أن أغلبية موظفي المكتبات الجامعية يرون أن إدارة مكتبهم هي من اتخذت القرار وقامت بوضع برنامج وخطط عمل التدابير إحترازية خلال هاته الجائحة أزمة بسبب إحتكاكهم المباشر مع الطلبة بمختلف مستوياتهم ،بوضع خطط إستراتيجية تحافظ على صحة المستفيدين منها.

ومن خلال ما سبق ذكره يمكن إثبات صدق الفرضية الثالثة.

5--نتائج الدراسة العامة

من خلال النتائج المتحصل عليها من الدراسة بمكتبات كليات جامعة العربي التبسي -تبسة- الستة، واستنادا إلى البيانات المحللة في ضوء الفرضيات، تم الوصول إلى النتائج التالية:

- تأثر الجامعة الجزائرية على وجه الخصوص والمكتبات الجامعية بالشكل الخاص بجائحة فيروس كورونا.
- تأثر مستوى التردد وعدم التردد على المكتبات الجامعية في ظل أزمة كورونا وخاصة أثناء الجائحة.
- تقديم خدمات مكتبية ذات جودة منخفضة وخاصة أن المكتبات الجامعية غير مهيأة مسبقا لمجابهة تلك الأزمات.

-عدم وجود مواقع إلكترونية خاصة بالمكتبة الجامعية لمساعدة طلبة الجامعة في إقتناء مراجعهم.

-عدم وجود ميزانيات مخصصة للخدمات المكتبية الجامعية لمجابهة الظروف الطارئة والأزمات المفاجئة.

6 -مناقشة النتائج على ضوء الدراسات السابقة

اتفقت دراستنا مع الدراسات السابقة في عدة نقاط نجد أولها انه يوجد تأثير سلبي على المكتبات الجامعية بدرجة كبيرة في كثير من التخصصات في سوق الشغل وتزداد أعداد الخريجين التي تتم إرسالها للبحث عن فرصة عمل ومن هنا تقل احتياجات سوق العمل عاما بعد عام أيضا اتفقت معها في أن التكوين

المهني له أهمية كبيرة في نجاح المؤسسة من خلال سعيه لتنمية الخبرات والمهارات بشكل يجعل هناك تكامل في عملياته مع إنجازات العمال وتحقيق لأهداف المؤسسة يؤكد التكوين على درجة الرضا الوظيفي للعمال وحول مدى شعور العامل بالاحترام والتقدير في عمله و أن التكوين المهني يساهم في تحقيق الفعالية التنظيمية للمؤسسة حيث أن اعتماد المؤسسة على التكوين وتنمية الموارد البشرية وتخطيطها حسب الاحتياجات أصبحت ضرورة ملحة لتحقيق.

أما عن نقاط الإختلاف فلم نلمس لأنه لم تكن هناك دراسات مطابقة لدراستنا.

7- الاقتراحات والتوصيات

أما فيما يخص اقتراحات التي يراها عمال المكتبات مناسبة في ظل أزمة كورونا 19 فنتمثل فيما يلي:

✓ إلغاء التكوين الحضوري لما فيه أعباء على كاهل وميزانية الدولة والاكتفاء بنمط التكوين عن طريق

التمهين لما يوفره من امتيازات ناهيك على وضع المتمهن في منصب عمل يكاد يكون حقيقي

✓ اختراق الشركات الوطنية العملاقة وتصيب أكبر عدد من المتمهين على مستواها وجعل هذا الإجراء

يكون كمرحلة أولى من الإدماج الاجتماعي اي اننا نقوم بإدماج طالب الشغل كطالب إدماج في

المؤسسات الاقتصادية والإدارية

✓ -التركيز على تقديم خدمات مرجعية في ظل أزمة جائحة كورونا.

✓ تقديم خدمات ذات جودة ضعيفة في ظل أزمة كوفيد 19.

✓ -العمل على تأسيس تعاون حقيقي بين جميع مكاتب كليات جامعة العربي التبسي-تبسة- وتفعيلها

في الميدان من أجل الرقي بالخدمات المطبقة على مستوى جامعة العربي التبسي-تبسة-

✓ -إنشاء بروتوكول صحي على مستوى كليات جامعه العربي التبسي-تبسة- على غرار باقي الولايات.

✓ -إتاحة رسكلة أساتذة التكوين المهني في الخارج للفتح على عالم التكنولوجيا.

خلاصة الفصل

لقد تم التطرق في هذا الفصل إلى أهم الخطوات المنهجية التي تم استخدامها في الدراسة والتعرف لأهم الأدوات المنهجية التي استخدمت في جميع البيانات بالإضافة إلى التعرف إلى مجالات الدراسة ومدى ملائمة المنهج المتبع لموضوع الدراسة، كل هذه الإجراءات تساعد على فهم الموضوع المدروس والتعمق في دراسته وتحليله.

إن المكتبات الجامعية تقف اليوم في مفترق الطرق بين البقاء في ظل أزمة كورونا -19- وتقديم خدمات مكتبات تقليدية وخدمات إلكترونية متصلة بالشبكة، وتهدف هذه الأخيرة إلى تطوير خدمات المكتبات الجامعية من جميع الجوانب سواء كانت سلبية أو إيجابية، حيث تمكنا من خلال هذه الدراسة على الوقوف على واقع تقديم خدمات المكتبات في ظل أزمة كورونا -19- على مكتبات كليات جامعة العربي التبسي-تبسة- والتعرف على الكثير من الثغرات والنقائص التي من الأجدر على المكتبات الجامعية أن تتفادها حفاظا على سلامة موظفيها وروادها، إن أرادت الحفاظ على الإقبال وتسجيل نفسها ضمن المكتبات الناجحة والمستقبلية ومنبين النتائج التي توصلنا إليها من خلال دراستنا لواقع مكتبة جامعة العربي التبسي-تبسة- مايلي:

تعاني المكتبات الجامعية من نقص في عدد العمالة حيث أن عدد العمالة في كل مكتبات كليات جامعة العربي التبسي-19- هم 112 ككل هذا يعني أن كل مكتبة تحتوي على 19 موظف بين متخصص وعون إدارة وهذا ينعكس على مستوى تقديم خدمات المكتبة في ظل أزمة كورونا -19-.

إن مباني مكتبات كليات جامعة العربي التبسي-تبسة- لا تستطيع أن تقدم خدمات مكتبات في ظل أزمة كورونا -19- الصحي والتباعد الاجتماعي المقرر في البروتوكول الصحي لوزارة الصحة الجزائرية (م1) متر لكل مستفيد.

لا تمتلك مكتبات كليات جامعة العربي التبسي-تبسة- الوسائل العصرية للإتصال بالعالم الخارجي لتقديم تلك الخدمات عن بعد.

تحتوي مكتبات كليات جامعة العربي التبسي-تبسة- على أجهزة وحواسيب أغلبها قديم وعاطلة عن العمل.

لا تطبق مكتبات كليات جامعة العربي التبسي-تبسة- بروتوكول صحي مطابق للمعايير الدولية للحفاظ على سلامة موظفيها ومستفيديها في نفس الوقت.

لا توجد أي ميزانية مخصصة لمواجهة الأزمات الحالية والمستقبلية -أزمة كورونا-19-.

خاتمة

هذا فيما يخص دراسة واقع مكتبات الجامعة العربي التبسي-19- التي من خلالها حاولنا معرفة

الخدمات التي تقدمها المكتبات في ظل أزمة كورونا او أزمات مماثلة وذلك للتعرف على مدى الوعي بالازمة المقدمة للمستفيدين بمقارنة ادراكهم الفعلية للخدمات والتي يتحصلون عليها كالخدمات، وبعد تطبيق مقياس الإدراكات و التوقعات والذي أظهرت الدراسة نجاحه في التعرف إلى جودة الخدمة التي تقدمها المكتبة موضع الدراسة وبالمقارنة مع الفرضيات الموضوعية وصلنا إلى النتائج التالية:

إن الحاجة اليوم ملحة إلى تحقيق خدمات المكتبات ومرافق المعلومات وذلك بالتوجه الجاد نحو إدخال برامج إدارية والتي تتعاطم أهميتها يوماً بعد يوم إذ تعتبر وسيلة إستراتيجية لكسب رضى المستفيد مما ينعكس ايجابياً على نجاح المكتبة الجامعية وتبوأها مكانة مرموقة في ظل أزمة كورونا .

يجب أن تصبح الخدمات المقدّمة هدفاً لكل المكتبات الجامعية الطموحة التي تترقّع بنظرها عن مواقع قدامها وتتنظر إلى المستقبل المشرف بمنظور العصر وديناميكية ،حيث اتركز على مفهوم التطوير من خلال استشراق آفاق المستقبل ،لمجابهة أي طارئ أو أزمة مفاجئة ، يمكن التعامل بواسطته مع مستجدات هاته الأزمة وتطوراته والذي سيساعد مؤسسات الجامعية بما فيها المكتبات الجامعية على العمل للخروج من الأزمة وإيجاد حلول سريعة لها .

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب

1. أبو النور، أحمد أنور؛ عبد المعطى، علي.(د.ت). قضايا العلوم الإنسانية إشكالية المنهج. القاهرة: الهيئة العامة لقصور الثقافة. بن عبد الله الواصل، عبد الرحمن.(1999). البحث العلمي. السعودية: وزارة المعارف.
2. أحمد ، نافع المدادحة ؛ حسن ،محمود المطلق. (2014). المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع .
3. حسن، سعيد أحمد(1991). المكتبات وأثرها الثقافي ، والإجتماعي ،التعليمي، القاهرة: دار الفكر العربي.
4. ربحي، مصطفى عليان؛ المومني، حسن أحمد. (2009) أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث الأكاديمي . عمان: جدار للكتاب العالمي .
5. السعيد، مبروك إبراهيم .(2009). المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات ،القاهرة: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر .
6. الصرايرة ،خالد عبدة .(2010)الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات .(د.م):دار كنوز المعرفة.
7. صوفي، عبد اللطيف .(2001) مدخل الى علوم المكتبات والمعلومات .قسنطينة: منشورات جامعة قسنطينة.
8. عليان، ربحي؛ مصطفى ،غنيم؛ عثمان ،محمد. (2000) مناهج وأساسيات البحث العلمي: النظرية والتطبيق. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

9. قندلجي، عامر ابراهيم. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية. عمان : اليازوري ، 2008.
10. مصطفى ،امنية.(2002).ادارة الازمات والكوارث في المكتبات، القاهرة:الدار المصرية اللبنانية .
11. النوايسة ،غالب عوض .(2000).خدمات لمستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار صفاء عليان، ربحي مصطفى .(2010). خدمات المعلومات .عمان :دار الصفاء .

ثانيا: الرسائل الجامعية

1. سامية ،بغفال؛ حنان جدي (2019). الخدمات المكتبية الجامعية وأثرها على نظام المستفيدين، دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة.
2. عميمور، سهام.(2011). المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل لبيئة الإلكترونية دراسة ميدانية :بالمكتبات الجامعية لجامعة -جيجل-مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات.
3. كريم ،مراد.(2008).مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية-قسنطينة -جامعة منتوري .دكتوراه: علم المكتبات .
4. مراحي ،ابراهيم .(2013) دور التسويق في تحسين خدمات المكتبات الجامعية، دراسة ميدانية بمكتبة كلية الآداب واللغات بجامعة تبسة. مكملة لنيل شهادة ماستر في علم مكتبات جامعة تبسة.
5. مشير، حدة .(2011). رأس المال الفكري ودوره في تحسين خدمات المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بجامعة العربي التبسي -تبسة - مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم مكتبات. جامعة تبسة.
6. ميمونة، سي الطيب ؛ مراد ، بناط .(2018).تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضى المستفيدين :دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية للمركز الجامعي -أحمد بن يحيى الونشريسي يسمسيلات .

القائمة البليوغرافية

ثالثا: بطاقات فنية

1. جامعة العربي التبسي-تبسة-. دليل المكتبة المركزية بجامعة العربي التبسي-تبسة- : مصلحة التوجيه بالمكتبة المركزية،2015.
2. البطاقة الفنية الخاصة بمكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا. مصلحة التوجيه والبحث البليوغرافي. 2015.
3. البطاقة الفنية الخاصة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية. مصلحة التوجيه والبحث البليوغرافي. 2015.
4. البطاقة الفنية الخاصة بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية. مصلحة التوجيه والبحث البليوغرافي. 2015.
5. البطاقة الفنية الخاصة بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. مصلحة التوجيه والبحث البليوغرافي. 2015.
6. البطاقة الفنية الخاصة بمكتبة كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة. مصلحة التوجيه والبحث البليوغرافي. 2015.

رابعا: المقابلات

1. مقابلة ، مع مدير مكتبة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية جامعة العربي التبسي -تبسة- يوم (07 / 02 /2021). سا:14.
2. مقابلة ،مع مدير مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة العربي التبسي -تبسة- يوم (09/02/2021) على سا:15.
3. مقابلة ،مع مدير مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية جامعة العربي التبسي -تبسة- يوم (07/02/2021) على سا: 14.

القائمة البييوغرافية

4. مقابلة، مع مسؤولة مكتبة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة العربي التبسي -

تبسة- يوم (2021/02/08) على سا: 14.

5. مقابلة، مع مسؤولة. مكتبة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة العربي

التبسي -تبسة-يوم (2021 / 02/ 08). سا: 14 مساءا.

خامسا: النصوص القانونية:

1. وزارة التعليم والبحث العلمي. المرسوم التنفيذي رقم 09-08 المؤرخ في 8 محرم عام 1430 الموافق

لـ04 جانفي سنة 2009 م يحدد إنشاء جامعات. (عبر الوطن ومن بينها جامعة العربي التبسي -

تبسة-). الجريدة الرسمية الموافق لـ17 أكتوبر 2012 العدد57، ص ص: 7-8.

سادسا: المواقع الالكترونية

1. موقع منظمة الصحة العالمية:

<https://www.who.int/ar/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>

الملاحق

الملاحق

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

جامعة العربي التبسي

- تبسة -

مكتبات جامعية
العربي التبسي
تبسة

قرقاج ربيع
ماستر 2تسيير ومعالجة المعلومات

مذكرة بعنوان: خدمات المكتبات الجامعة في ظل أزمة كورونا الجهود الفعلية والآفاق

تحت إشراف الأستاذة:

د. أولم خديجة

أسئلة مقابلة استطلاعية موجهة للعاملين بمكتبات الجامعة

س: 01 ماهي خدمات المكتبات المقدمة قبل جائحة كورونا؟

.....
.....
.....

س: 02 كيف واجهت المكتبة جائحة كورونا وكيف تعاملت مع المستفيدين؟

.....
.....
.....

س: 03 ماهي الخدمات التي قدمت عن بعد ولماذا؟

.....
.....
.....

هذه الاستمارة تستخدم إلا
لغرض البحث العلمي

الملاحق

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
% 45.94	17	ذكور
%54.05	20	إناث
%100	37	المجموع

جدول رقم (01) يوضح توزيع العينة حسب الجنس.

النسبة المئوية	التكرارات	الفئات العمرية
%02.70	01	أقل من 30 سنة
%24.32	09	من 30 إلى أقل من 35 سنة
%40.54	15	من 35 إلى أقل من 40 سنة
%32.43	12	من 40 سنة فأكثر
%99.99	37	المجموع

جدول رقم (02) يوضح توزيع العينة حسب العمر

النسبة المئوية	التكرار	الحالة العائلية
%24.32	9	أعزب
%72.97	27	متزوج
%00	00	مطلق
%2.70	01	أرمل
%100	71	المجموع

جدول رقم (03) يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية لهم

الملاحق

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
%0	0	متوسط
%37.83	14	ثانوي
%62.16	23	جامعي
%100	37	المجموع

جدول رقم (04) يبين توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرارات	الأقدمية في العمل
%13.51	5	أقل من 5 سنوات
%24.32	9	من 6 سنوات إلى أقل من 10 سنوات
%56.75	21	من 11 سنوات إلى أقل من 20 سنة
%05.40	2	أكثر من 20 سنة
%100	37	المجموع

جدول رقم (05) يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل

النسبة المئوية	التكرارات	مدينة الإقامة
%59.45	22	تبسة
%37.83	14	بلدية تابعة لتبسة
%2.70	1	ولايات أخرى
%100	37	المجموع

جدول رقم (06) يوضح توزيع العينة حسب مدينة الإقامة

الملاحق

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
%83.78	31	طلبة التدرج
%86.48	32	طلبة ما بعد التدرج
%75.67	28	أساتذة
%75.67	28	إداريين
%100	37	المجموع الكلي

جدول رقم (07) يبين المستفيدين المنخرطين في مكتبكم

إداريين			أساتذة			طلبة الدكتوراه			طلبة الماجستير			طلبة الليسانس		
النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات												
00	00	1	03	01	1	03	1	1	29	11	1	62	23	1
03	01	2	5	2	2	13	5	2	57	21	2	16	6	2
03	01	3	16	6	3	62	23	3	08	3	3	08	3	3
11	4	4	65	24	4	16	6	4	03	01	4	06	2	4
83	31	5	11	4	5	03	1	5	03	01	5	08	3	5
%100	37	المجموع												

جدول رقم (08) يبين ترتيب أكثر الفئات إقبالا على استخدام المكتبة من 1 إلى 5:

الملاحق

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
%97.29	36	الإعارة
%56.75	21	الإحاطة الجارية
%35.13	13	البث الانتقائي
%56.75	21	الفهارس
%70.27	26	المكتبات الإلكترونية
%21.62	08	خدمات الأنترنت
%100	37	المجموع

جدول رقم(09) يبين مانوع الخدمات الموجهة للمستخدمين من طرفكم

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
%56.75	21	نعم
%43.24	16	لا
% 100	37	المجموع

جدول رقم(10) يبين نظام العمل المتبع من طرف المكتبة خلال أزمة كورونا يلبي جميع طلبات المستخدمين:

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
%62.16	23	الإغلاق التام للمكتبة مع تقديم خدمات عن بعد
%37.83	14	الإغلاق التام للمكتبة دون تقديم خدمات عن بعد
% 100	71	المجموع

جدول رقم(11) يبين تصرف مكتبات جامعة العربي التبسي تبسة تجاه مستخدميها خلال أزمة كورونا في

مرحلتها الأولى .

الملاحق

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
%72.97	27	طلبة الليسانس
%89.18	33	طلبة الماستر
%29.72	11	أساتذة
%10.81	04	إداريين
%100	37	المجموع

جدول رقم (12) يبين المستفيدين التي استفادوا من هذه الخدمات:

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
%24.32	9	خدمات متكاملة على أكمل وجه
%48.64	18	خدمات ناقصة
%27.02	10	انعدام تقديم الخدمة بما يرضي المستفيدين
%100	37	المجموع

جدول رقم (13) يبين بالنظر لما قدمته مكنتبات جامعة العربي التبسي -تبسة- في الفترة الأولى من

الأزمة الصحية من خدمات، هل تجد أنها قدمت:

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
%83.78	31	وسائل الإعلام
%59.45	22	مواقع التواصل الاجتماعي
%27.02	10	مطويات تابعة للجامعة
% 100	37	المجموع

جدول رقم (14) يبين مصادر المكتبة في الحصول على المعلومات المتعلقة بوباء كورونا 19:

الملاحق

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
%54.05	20	نعم.
%45.94	17	لا.
% 100	37	المجموع

جدول رقم (15) يبين تأثير التدابير الوقائية المتخذة من طرف المكتبات أثرت على جودة تقديم الخدمات

المقدمة:

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
%40.00	8	سوء التسيير
%35.00	7	عدم وجود بروتوكول صحي للوقاية من جائحة كوفيد 19.
%75.00	15	عدم تخصيص ميزانية كافية.
%70.00	14	عدم احترام الطلبة للتدابير الوقائية.
% 100	20	المجموع

جدول رقم (16) يبين تأثير التدابير الوقائية على خدمات المكتبات

الملاحق

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
72.97%	27	نعم.
27.02%	10	لا.
100%	37	المجموع

نجدول رقم (17) يبين ضعف تقديم خدمات المكتبات وفق البروتوكول الصحي المطبق حالياً:

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
66.66%	18	طبيعة البروتوكول المطبق.
25.92%	7	تقصير من العمال في أداء وظائفهم.
55.55%	15	نقص عدد العاملين
37.03%	10	أسباب أخرى
100%	27	المجموع

جدول (18) يبين المسؤول عن صياغة برنامج العمل للمكتبة وفق بروتوكول صحي موافق للائحة:

الملاحق

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
%83.78	10	مكتبتكم في حد ذاتها من صاغت برنامج ومخطط عملها
%59.45	20	المكتبة المركزية هي من صاغت برنامج ومخطط العمل لكل المكتبات
%45.94	17	إدارة المكتبة أو الكلية هي من صممت برنامج العمل
% 18.91	7	الكلية هي من صممت برنامج العمل
% 100	37	المجموع

جدول رقم (19) يبين خلال أزمة كورونا ومنذ بدايتها إلى غاية اليوم. من كان مسؤولاً عن صياغة

برنامج العمل لمكتبات جامعة العربي التبسي -تبسة- وفق بروتوكول صحي موافق للائحة

:

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
%29.72	11	نعم
%70.27	26	لا
% 100	37	المجموع

جدول رقم (20) يبين وضع مخططات العمل في المكتبة في ظل الأزمة الصحية منذ بدايتها إلى اليوم

الملاحق

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
%54.05	20	نعم
%45.94	17	لا
% 100	37	المجموع

جدول رقم (21) يبين مقترحات تنظم تقديم مقترحات الخدمات بشكل مستمر في حال وقوع أزمات مماثلة

مستقبلا

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
%50	10	الانخراط في قواعد البيانات
% 70	14	إنشاء قاعدة البيانات
% 75	15	توفير الرصيد الإلكتروني بما يحتاجه المستخدمين
% 100	20	المجموع

جدول رقم(22) يبين المقترحات المقدمة

الملاحق

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
54.05%	22	نعم
45.94%	15	لا
100%	37	المجموع

جدول رقم (23) يبين تصميم مخططات مستقبلية تضمن تقديم خدمات بفعالية في الأزمات المماثلة:

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
59.45%	16	الانخراط في قواعد البيانات.
50%	11	إنشاء قاعدة البيانات.
81.81%	18	توفير الرصيد الإلكتروني بما يحتاجه المستفيدين.
100%	22	المجموع

جدول رقم (24) يبين موافقة العاملين على الاقتراحات المقدمة

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
53.33%	8	لا توجد ميزانية كافية.
53.33%	8	غير مهتمين بذلك.
73.33%	11	لا توجد برامج أو آليات للمساهمة في تصميم هذه المخططات.
100%	15	المجموع

جدول رقم (25) يبين حالة الإجابة بـ: لا هل هي:

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علم المكتبات

التخصص: تسيير ومعالجة والمعلومات

إستمارة إستبانة

في إطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات والمعلومات، تخصص تسيير ومعالجة والمعلومات، نضع بين

أيديكم إستمارة استبيان الخاصة بدراستنا المعنونة كما يلي:

خدمات المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي في ظل أزمة كورونا: -الجهود الفعلية والأفاق-

ونهدف من خلال هذه الدراسة الى التعرف على خدمات المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي - تبسة في ظل أزمة كورونا: منذ بدايتها الى اليوم باحثين عن الجهود الفعلية والخطط المستقبلية في حالة وقوع أزمات مماثلة. للأجل هذا، نرجو من سيادتكم مساعدتنا في استكمال هذا العمل من خلال الإجابة بدقة وموضوعية على الأسئلة المرفقة في هذا الاستبيان وذلك بوضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة، في حالة الأسئلة المغلقة والادلاء بكل معلومة ترونها مفيدة للدراسة غي حالة الأسئلة المغلقة.

السيدات والسادة المحترمين نعدكم ان المعلومات المقدمة من طرفكم لن تستغل إلا في البحث العلمي مع الشكر والتقدير لتعاونكم معنا.

إشراف الأستاذ:

د. خديجة أولم

إعداد الطالب:

محمد ربيع قرقاح

السنة الجامعية: 2021/2020

الملاحق

أولاً: البيانات الشخصية

1- الجنس

- ذكر

- أنثى

2- العمر

- أقل من 30 سنة

- من 30 إلى أقل من 35 سنة

- من 35 إلى أقل من 40 سنة

- من 40 سنة فأكثر

3- الحالة الاجتماعية

- أعزب/عزباء

- متزوج(ة)

- مطلق(ة)

- أرمل(ة)

4- المؤهل العلمي

- متوسط

- ثانوي

- جامعي

..... أخرى أذكرها:

..... التخصص :

5- سنوات العمل

- أقل من 5 سنوات

- من 5 إلى أقل من 10 سنوات

- من 10 إلى أقل من 20 سنة

- أكثر من 20 سنة

6- مدينة الإقامة:

..... تبسة:

..... ولاية أخرى:

الملاحق

المحور الأول: تقصير المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي-تبسة- في خدمة فئة كل مستخدميها خلال أزمة كورونا.

1) من هم المستخدمون المنخرطين في مكتبتكم؟

- طلبة التدرج - أساتذة
- طلبة ما بعد التدرج - إداريين
- آخريين.....

2- رتب من 1 إلى 5 أكثر الفئات إقبالا على استخدام المكتبة :

- طلبة الليسانس - طلبة الماجستير
- طلبة الدكتوراه - أساتذة
- إداريين

3) ما نوع الخدمات الموجهة للمستخدمين من طرفكم؟

- الإعارة - الإحاطة الجارية - البث الانتقائي
- الفهارس - المكتبات الإلكترونية - خدمات الأنترنت

- هل ترى بأن نظام العمل المتبع من طرف المكتبة خلال أزمة كورونا يلي جميع طلبات المستخدمين؟

- نعم - لا

في كلتا الاجابتين وضح رجاء ذلك:

.....

3) خلال أزمة كورونا في مرحلتها الأولى، كيف تصرفت مكتبتكم تجاه مستخدميها ؟

- الإغلاق التام للمكتبة مع تقديم خدمات عن بعد.
- الإغلاق التام للمكتبة دون تقديم خدمات عن بعد.

4) في حال تقديم مكتبتكم خدمات عن بعد ما نوع هذه الخدمات؟.....

.....

- في حالة لم تقدم خدمات عن بعد لماذا؟.....

.....

الملاحق

5) من هي فئة المستفيدين التي استفادت من هذه الخدمات ؟ ضع مربعات الإجابة ام الاقتراحات وامسح الحروف من امام كل اقتراح في كافة الاستبيان.

- طلبة الليسانس - طلبة الماجستير

- أساتذة - إداريين

..... أخرى.

6) بالنظر لما قدمته مكتبكم في الفترة الأولى من الأزمة الصحية من خدمات. هل تجد أنها قدمت:

- خدمات متكاملة على أكمل وجه

- انعدام تقديم الخدمة بما يرضي المستفيدين

إذا تمت الإجابة باختيار الاختيارين الثاني (2) والثالث (3). أين يكمن التقصير في تقديم الخدمات من وجهة نظرك؟

.....

المحور الثاني: ضعف خدمات المكتبات وفق البروتوكول الصحي المطبق حالياً.

1) من أين تحصل على المعلومات المتعلقة بوباء كورونا 19؟

- وسائل الإعلام

- مواقع التواصل الاجتماعي

- مطويات تابعة للجامعة

..... أخرى اذكرها رجاء:

.....

2) ماهو البروتوكول الصحي المطبق بمكتبكم للعمل في ظل الفترة الثانية من الأزمة؟

.....

3) هل التدابير الوقائية المتخذة من طرف مكتبكم أثرت على جودة تقديم الخدمات المقدمة؟

لا .

نعم .

الملاحق

إذا كانت الإجابة بنعم. هل يعود ذلك الى:

- سوء التسيير

- عدم وجود بروتوكول صحي للوقاية من جائحة كوفيد 19.

- عدم تخصيص ميزانية كافية.

- عدم احترام الطلبة للتدابير الوقائية.

4) هل ترى أن هناك ضعف في تقديم خدمات المكتبات وفق البروتوكول الصحي المطبق حاليا ؟

- نعم - لا

إذا كانت الإجابة نعم . هل يعود السبب الى:

- طبيعة البروتوكول المطبق؟

- تقصير من العمال في أداء وظائفهم؟

- نقص عدد العاملين؟

- أسباب أخرى

.....

.....

المحو الثالث: غياب مخططات مستقبلية تضمن تقديم خدماتها بفعالية في حال وقوع أزمات مماثلة للأزمة الحالية.

1) خلال أزمة كورونا ومنذ بدايتها إلى غاية اليوم. من كان مسؤولا عن صياغة برنامج العمل لمكتبكم وفق بروتوكول صحي موافق للضرورة:

- مكتبكم في حد ذاتها من صاغت برنامج ومخطط عملها.

- المكتبة المركزية هي من صاغت برنامج ومخطط العمل لكل المكتبات.

- إدارة الجامعة المركزية هي من صممت برنامج العمل.

- الكلية هي من صممت برنامج العمل.

- أخرى أذكرها

رجاء.....

.....

الملاحق

2) هل سبق وتمت استشارتكم او اشراككم في وضع مخططات العمل في المكتبة في ظل الأزمة الصحية منذ بدايتها الى اليوم؟

- نعم. - لا.

3) مع انفراج الوضع الصحي، هل فكرتم في تقديم مقترحات تضمن تقديم الخدمات بشكل مستمر في حال وقوع أزمات مماثلة مستقبلا.

- نعم. - لا.

في حالة الإجابة ب نعم هل هي:

- الانخراط في قواعد البيانات

- انشاء قاعدة بيانات

- توفير الرصيد الإلكتروني بما يحتاجه المستخدمين

4) كعامل في المكتبة، هل فكرتم في تصميم مخططات مستقبلية تضمن تقديم خدمات بفعالية في الأزمات المماثلة؟

- نعم. - لا.

إذا كانت الإجابة (بنعم) . هل هذه المخططات المستقبلية تتمثل في:

- تقديم خدمات عن بعد.

- انشاء قاعدة بيانات خاصة بالجامعة.

- الاتاحة على الخط.

إذا كانت الإجابة (لا). هل سبب انعدامها:

- لا توجد ميزانية كافية

- غير مهتمين بذلك

- لا توجد برامج او اليات للمساهمة في تصميم هذه المخططات

ملخص:

هدفنا من خلال الدراسة الموسومة بـ: "خدمات المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي-تبسة- في ظل أزمة كورونا: الجهود الفعلية والأفاق إلى تحديد الخدمات الفعلية التي قدمتها خدمات مكتبات جامعة العربي التبسي في ظل أزمة كورونا وأيضا النقائص التي لمستها المكتبة الجامعية في حق مستفيديها إضافة إلى معرفة ما إذا كان البروتوكول الصحي المعتمد في الفترة الثانية من الأزمة فعال في خدمة المستفيدين، وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي في دراسة نتائج استمارة الاستبيان التي استعملناها كأداة لجمع البيانات، وتوصلنا في الأخير إلى ان المكتبات الجامعية تعاني من نقص في عدد العمالة وكذا الخدمات التي تقدمها المكتبات في ظل أزمة كورونا او أزمات مماثلة وذلك للتعرف على مدى الوعي بالازمة المقدمة للمستفيدين بمقارنة ادراكهم الفعلية للخدمات والتي يتحصلون عليها .

الكلمات المفتاحية: خدمات المكتبات - أزمة كورونا - البروتوكول الصحي

Abstract:

Our goal, through the study tagged with: "University library services at the University of Larbi Tebessa - Tebessa - in light of the Corona crisis: the actual efforts and prospects to determine the actual services provided by the services of the University of Larbi Tebessi libraries in light of the Corona crisis, as well as the shortcomings that the university library touched against its beneficiaries, in addition In order to know whether the health protocol adopted in the second period of the crisis is effective in serving the beneficiaries, we have relied on the descriptive approach in studying the results of the questionnaire that we used as a tool for data collection, and in the end they concluded that university libraries suffer from a shortage in the number of workers as well as the services that It is provided by libraries in light of the Corona crisis or similar crises, in order to identify the extent of awareness of the crisis provided to beneficiaries by comparing their actual awareness of the services they receive.

Keywords: library services, corona crisis, health protocol