

دور مكتبات جامعة جنوب الوادي في التصدي للأزمات: جائحة كوفيد - ١٩ نموذجاً

د. منال غريب يسن

مدرس علم المكتبات والمعلومات
كلية الآداب-جامعة جنوب الوادي

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الأزمات والكوارث بمكتبات جامعة جنوب الوادي، من حيث رصد واقع أداء إدارة المكتبات للأزمات ومنها أزمة كوفيد - ١٩، والخدمات المقدمة أثناء الجائحة، والتعرف أيضاً على واقع تدريب العاملين بالمكتبات مجتمع الدارسة على إدارة الأزمات، والكشف عن التحديات التي واجهتها مكتبات جامعة جنوب الوادي نتيجة الجائحة، وأهم مقترحات مديري المكتبات التي يمكن ان تسهم في رفع مستوى جودة خدمات المكتبات موضوع الدراسة في ظل أزمة كورونا (كوفيد-١٩)، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات والمعلومات من خلال إجراء مقابلات شخصية مع بعض العاملين بالمكتبات وقائمة مراجعة موجهة لمديري المكتبات كأدوات لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: ضعف واقع تأهيل وتدريب العاملين بالمكتبات بخصوص إدارة الأزمات، ولا توجد إدارة للأزمات في جميع مكتبات جامعة جنوب الوادي، ولكن يُنَعَامَل مع الأزمات والكوارث التي قد تحدث بالمكتبة من خلال الاتصال بالجهات ذات العلاقة حسب الموضوع بنسبة ٨٣,٢%، كما تبين أن ٥٣% من المكتبات مجتمع الدراسة تقدم خدمات إلكترونية في ظل جائحة كورونا، بينما ٤٧% من المكتبات لم تقدم أي خدمات إلكترونية. وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات منها: ضرورة إنشاء إدارة أو قسم متخصص داخل المكتبة لإدارة الأزمات والكوارث، ضرورة التوسع في توفير مصادر المعلومات الإلكترونية لمواجهة أي تحديات أو أزمات مستقبلية قد تطرأ .

الكلمات المفتاحية:

المكتبات الجامعية؛ إدارة الأزمات؛ فيروس كورونا (كوفيد-١٩)؛ خدمات المعلومات عن

بعد.

Abstract:

The study aimed to identify the reality of crisis and disaster management in the libraries of south valley university. in terms of monitoring the reality of performance of libraries management in crises , including the corona virus (COVID-19) crisis, services provided during the pandemic, Also learn about the reality of training library workers in the study community on crisis management , uncovering the challenges faced by south valley university libraries as a result of the pandemic , The most important suggestions of library managers that can contribute to raising the level of quality of library services study topic in light of the corona crisis. The researcher used the descriptive analytical method to collect data and information by conducting personal interviews with some librarians and a checklist for library managers as data collection tools, the study reached a set of results the most important of which is:

The weakness of the reality of rehabilitation and training of library workers regarding crisis management, there is no crisis management in all south valley university libraries but crises and disasters that may occur in the library are dealt with by contacting the relevant authorities according to the subject by 83.۲ % It was found that 53% of the libraries of the study community provide electronic services in light of the corona pandemic, while 47 % of the libraries didn't provide any electronic services .The study presented a set of recommendations, the most important of which are: The necessity of establishing a department or specialized section inside the library for crisis and disaster management, the need to expand the provision of electronic information sources to meet any future challenges or crises that may happen

key words:

University libraries; Crisis Management; Corona Virus (Covid-19); Remote information services.

أولاً: الإطار المنهجي للدراسة:

(١) تمهيد:

إن المكتبة كانت وستظل ملاذًا للأفراد وللمجتمع ومرجعيته والمقصد الموثوق والمتاح مجانًا لمصادر المعرفة كافة، مشيرة إلى عمل المكتبات على زيادة التواصل الإنساني والترابط بين الأقران والرواد، كما أنها تعد بونقة للأنشطة والورشات التدريبية الموصولة بالواقع وتتيح الوصول للإنترنت وتوفر الأجهزة الإلكترونية والتواصل مع الخبراء والمتحدثين في المواضيع ذات العلاقة في أوقات الطوارئ مثل جائحة كوفيد-١٩، فهذا الوباء يعد عاملاً مُحفزاً للتغيير في خدمات المكتبات بمختلف أنحاء العالم.

ومن هنا أرادت الباحثة أن ترصد بكل دقة الدور الفعلي لمكتبات جامعة جنوب الوادي للتصدي والتغلب على الأزمات ومنها جائحة كوفيد - ١٩.

(٢) مشكلة الدراسة:

اجتاح العالم الوباء وواجه العالم أجمع فيروس كورونا المستجد (كوفيد - ١٩) وسبب ذلك مشكلة استدعت مواجهتها وإدارتها، فقد عانت مكتبات جامعة جنوب الوادي بسبب جائحة كوفيد-١٩، حيث وجدت نفسها أمام تحدٍّ حقيقي يفرض عليها المحافظة على العاملين بها وعلى روادها من العدوى وانتشار المرض وعلى الجانب الآخر عدم الخلل في تقديم خدماتها للجمهور. ومن هنا جاء السؤال التالي: ما الدور الفعلي لمكتبات جامعة جنوب الوادي في صعيد مصر في إدارة أزمة كوفيد - ١٩ وبعدها؟

(٣) أهمية الدراسة:

- تتبع أهمية الدراسة من أهمية المكتبات نفسها، فوجود أزمة أو كارثة مثل جائحة كوفيد - ١٩ أثرت على العالم بأكمله وبالتالي أثرت على المكتبات أيضًا وتوقفت عن تقديم خدماتها سواء بصورة كاملة أو جزئيًا، وبالتالي سيؤثر على استخدامهما من جانب المستفيدين.

- بسبب تأثير جائحة كوفيد - ١٩ على التعليم العام والجامعي ولأن طلاب التعليم عن بعد يحتاجون إلى مصادر المعلومات بانتظام، كان لزاما على المكتبات الأكاديمية أن تكون على أهبة الاستعداد لمساندة العملية التعليمية والبحث العلمي في وقت هذه الجائحة ودورها لا يقل أهمية عن دور الجامعات والمدارس، خصوصًا عندما عُلق الوصول إلى الجامعات والمدارس وأماكن العمل، من هنا جاء دور المكتبات ودور أخصائي المعلومات في توفير المعلومات والوصول إليها بكافة الطرق الممكنة سواء

الإلكترونية أو غيرها.

- كما تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية دور المكتبات الجامعية في التشجيع على الابتكار والإبداع وتطوير أنواع خدمات المعلومات التي تقدمها تزامنا مع مستجدات جائحة كوفيد-١٩، من خلال تقديم بعض خدماتها عن بعد.
- يمكن أن يستفيد من نتائج هذه الدراسة طلبة الدراسات العليا من خلال اقتراحات جديدة في مجال إدارة الأزمات والكوارث، فهي الدراسة الأولى من نوعها على حد علم الباحثة التي تناولت دور المكتبات الجامعية بجنوب الصعيد في إدارة الأزمات أثناء وبعد جائحة كوفيد - ١٩.
- من الناحية التطبيقية: قد تلفت نتائج الدراسة أنظار المسؤولين إلى إدراك أهمية إدارة الأزمات الذي أصبح وجودها من أهم الآليات التي تحافظ على بناء واستمرار المؤسسة ككل، والقادرة على التعامل مع الأزمة أيا كان نوعها بأسلوب علمي مدروس. لذا يجب توفير كل الإمكانيات والأدوات والآليات التي تساعد على إنجاز دورها.
- تكمن أهمية الدراسة أيضًا: في أن موضوع إدارة الأزمات من الموضوعات المهمة التي لا تتقدم أبدا، خصوصًا في هذه الفترة التي انتشرت فيها الأمراض والأوبئة والأزمات، كما أنها مهمة في كل مؤسسات المعلومات التي تعرضت وما زالت تتعرض إلى الكثير من الأزمات والمخاطر بمختلف أشكالها.

(٤) أهداف الدراسة:

- تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
- الدور الفعلي لمكتبات جامعة جنوب الوادي في صعيد مصر في إدارة أزمة كوفيد - ١٩ .
- ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية:
- رصد الأداء الإداري لمكتبات جامعة جنوب الوادي وتعامله مع الجائحة.
- دراسة واقع الخدمات المقدمة في مكتبات جامعة جنوب الوادي في ظل أزمة كوفيد - ١٩ .
- الوقوف على واقع تدريب أخصائي المكتبات محل الدراسة على إدارة الأزمات ومواجهتها.
- الكشف عن التحديات التي واجهتها مكتبات جامعة جنوب الوادي نتيجة الجائحة، وأهم مقترحات مديري المكتبات التي يمكن أن تسهم في رفع مستوى جودة خدمات المكتبات

موضوع الدراسة في ظل أزمة كورونا (كوفيد-١٩).

- كيفية تحويل جائحة كوفيد - ١٩ إلى فرصة للمكتبات، والدروس المستفادة من هذه الأزمة والخطط المستقبلية لمكتبات جامعة جنوب الوادي لإدارة الأزمة بشكل جيد.

٥) تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة للإجابة عن التساؤلات الآتية:

- ما دور إدارة الأزمات بالمكتبات محل الدراسة وتعاملها مع الجائحة؟
- ما الخدمات المقدمة في مكتبات جامعة جنوب الوادي أثناء جائحة كوفيد - ١٩؟
- هل يتم تدريب أخصائي المكتبات محل الدراسة على مواجهة الأزمات؟
- ما التحديات التي واجهتها مكتبات جامعة جنوب الوادي نتيجة الجائحة؟ وما أهم مقترحات مديري المكتبات التي تسهم في رفع مستوى جودة خدمات المكتبات موضوع الدراسة في ظل أزمة كوفيد - ١٩؟
- كيفية تحويل أزمة كورونا (كوفيد - ١٩) إلى فرصة للمكتبات؟
- ما الدروس المستفادة من جائحة كوفيد - ١٩؟ وما الخطط المستقبلية لمكتبات جامعة جنوب الوادي لإدارة الأزمات بشكل جيد؟

٦) حدود الدراسة:

* **الحدود الموضوعية:** تناولت الدراسة دور مكتبات جامعة جنوب الوادي للتصدي للأزمات: جائحة كوفيد - ١٩ نموذجًا.

* **الحدود المكانية:** طُبِّقَت الدراسة على جميع المكتبات بجامعة جنوب الوادي، وأيضاً المكتبة المركزية بها ليكون العدد الكلي ١٩ مكتبة (١٨ مكتبة بالكليات، والمكتبة المركزية بالجامعة محل الدراسة).

* **الحدود الزمنية:** طبقت الدراسة في العام الجامعي ٢٠٢١ / ٢٠٢٢م.

٧) منهج الدراسة، وأدوات جمع البيانات:

في ضوء ما خططت له الباحثة من أهداف، ووفق ما رسمته من حدود تتفق مع طبيعة الموضوع، فإن هذه الدراسة تعتمد على "المنهج الوصفي التحليلي" لدراسة كلٍ من إدارة الأزمات بمكتبات جامعة جنوب الوادي ومدى تأثير جائحة كوفيد-١٩ عليها وعلى تقديم خدماتها، بالإضافة إلى تقديم مقترحات من مديري المكتبات للتحسين من الخدمات المقدمة

سواء في ظل أزمة كوفيد - ١٩ أو بعدها.

* أدوات جمع البيانات:

تعتمد الدراسة في جمع البيانات على الأدوات الآتية، وهي:

١- قائمة المراجعة: قامت الباحثة بتصميم قائمة مراجعة (لجمع البيانات المطلوبة عن واقع مكاتب جامعة جنوب الوادي وإدارتها لأزمة كورونا اعتمادًا على الدراسات السابقة، والإنتاج الفكري المنشور الذي غطى موضوع إدارة الأزمات والكوارث بالمكاتب، وقد بُنيت قائمة مراجعة وتقسيمها إلى ستة أقسام رئيسية، و ٣٠ عنصرًا فرعيًا) تتماشى تمامًا مع أهداف وتساؤلات الدراسة، وقد حُكِّمَت قائمة المراجعة من ثلاثة أساتذة تخصص المكاتب والمعلومات.

وعند التطبيق قامت الباحثة بزيارة جميع مكاتب جامعة جنوب الوادي واستيفاء قائمة المراجعة عن طريق الاستفسار والمناقشة المباشرة مع مديري تلك المكاتب وهي (الطب، والعلوم، والزراعة، والطب البيطري، وطب الفم والأسنان، والعلاج الطبيعي والطب البيطري، والتمريض، والهندسة، والتربية، والآداب، والتربية النوعية، والتربية الرياضية، والحاسبات والمعلومات، والإعلام وتكنولوجيا الاتصال، والحقوق، والآثار، والتجارة، والمكتبة المركزية)

٢- المقابلات الشخصية: بغرض استطلاع آراء مديري وبعض العاملين بإدارة الكليات، لكونهم على رأس صناعة القرار بإدارة الأزمات بكلياتهم، وهم أعلم من تسألهم الباحثة عن واقع إدارة الأزمات بالجامعة وبكلياتها المختلفة وكيف يُنَعَمَلُ مع جائحة كوفيد-١٩، والمناقشة معهم ساعدت الباحثة في معرفة جوانب الموضوع المختلفة.

٨) مجتمع الدراسة وعينتها:

يتألف مجتمع الدراسة من جميع مديري مكاتب الكليات بجامعة جنوب الوادي بقنا البالغ عددها (١٨) مكتبة كلية، بالإضافة إلى المكتبة المركزية.

٩) مصطلحات الدراسة:

أزمة crisis :

يصعب التوصل لمفهوم موحد للأزمة وخصوصًا مع اختلاف زوايا تناول. تعرف الأزمة في قاموس "Webster" بأنها موقف يمثل نقطة تحول نحو الأسوأ أو الأفضل، وهذا

الموقف يواجه الدول والأفراد والجماعات والمنظمات بمختلف أنواعها.
(Webster,1999,p.495).

وتوجز "أمنية مصطفى صادق" تعريفًا جامعًا بأنها "أحداث سريعة تؤدي إلى زيادة عدم الاستقرار في النظام القائم إلى درجة غير عادية تزيد من احتمال استخدام العنف" (صادق، أمنية مصطفى، ٢٠٠٢، ص ٣٧).

إدارة الأزمات Crisis Management:

هي كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها، فعلم إدارة الأزمات هو علم إدارة التوازنات والتكيف مع المتغيرات المختلفة وبحث أثارها في كافة المجالات. (علوية، السيد، ١٩٩٧، ص ١٧).

➤ التعريف الإجرائي: هو القدرة على إدارة المكتبة قبل وأثناء وبعد حدوث الأزمة.

فيروس كورونا Corona Virus:

عرفته منظمة الصحة العالمية بأنه فصيلة واسعة الانتشار معروفة بأنها تسبب أمراضًا تتراوح من نزلات البرد الشائعة إلى الاعتلالات الأشد وطأة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية، (MERS) ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (السارس).

<https://www.who.int/ar/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19>

خدمات المعلومات عن بعد:

وبحسب تعريف جمعية المكتبات الأمريكية، فإن خدمات المعلومات الرقمية: هي الخدمة المرجعية التي تعتمد على استخدام التقنية، وخصوصًا الحاسب الآلي لتواصل من خلال الإنترنت بين المستفيد وأخصائي الخدمة المرجعية دون الحاجة للذهاب بشكل شخصي للمؤسسة. (المبرز، عبدالله بن إبراهيم، ٢٠٠٨، ص ٣٥).

(١٠) الدراسات السابقة:

أجرت الباحثة مسحًا شاملًا للإنتاج الفكري حول موضوع الدراسة، وذلك في كل أدوات الضبط البليوجرافي المتخصصة، سواء في شكلها التقليدي أو الإلكتروني، ومن أهم الأدوات العربية والأجنبية:

- فهرس نظام المستقبل التابع للمجلس الأعلى للجامعات، الذي يسجل عليه كثير من مقتنيات المكتبات الأكاديمية التابعة للجامعات المصرية، وكذلك الرسائل الجامعية، وقواعد البيانات المتاحة عليه.

- دليل الإنتاج الفكري في مجال المكتبات والمعلومات، بسنواته المختلفة، ثم قاعدة الهادي المتاحة على موقع الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم).
 - البحث داخل قواعد البيانات العالمية المتاحة على بنك المعرفة المصري، مثل: Science Direct, Emerald
 - وقد نتج عن هذا البحث كثير من الدراسات والبحوث العلمية، التي تناولت إدارة الأزمات، والخدمات عن بعد، وإدارة المكتبات لجائحة كوفيد - ١٩ .
وتستعرض الباحثة فيما يلي أهم هذه الدراسات مرتبة زمنياً من الأقدم إلى الأحدث، على النحو الآتي:
- أولاً: الدراسات العربية:**

دراسة (عبد الهادي وبوعزة، ١٩٩٥) والتي هدفت إلى التعرف على دور المعلومات في اتخاذ القرارات في موقف الأزمة، وخطوات الأسلوب العلمي عند اتخاذ القرارات، والأخطاء الشائعة عند اتخاذ القرارات، ودور المعلومات في إدارة الأزمات، واستراتيجية إدارة الأزمات، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: أن المعلومات مثل العامل الحاسم في كفاءة أو عدم كفاءة عملية اتخاذ القرارات في موقف الأزمة، وأن خطوات الأسلوب العلمي في اتخاذ القرار من تحديد للمشكلة، وتحديد البدائل المختلفة وتحليلها، واختيار البديل الأفضل، وتنفيذ الحل، وأن كفاءة وفاعلية مواجهة الأزمات يعتمد على توافر المعلومات في الوقت المناسب، وملائمة المعلومات وعدم تحيزها وحسن استغلالها.

وهدفت دراسة (صادق، ٢٠٠٢) في دراستها إلى التعرف على كيفية تعامل المكتبة مع الأزمات، والكوارث، كما تناولت الباحثة ضرورة تحديد مراحل التخطيط من أجل تقليل الخسائر، وهدفت الدراسة إلى توضيح دور المكتبة في التعامل مع الكارثة كجزء من المؤسسات الخدمية في المجتمع الحديث واعتبارها كملجأ تساعد في التخفيف من الأزمة أو الكارثة عن المجتمع بأسره، واستخدمت الباحثة منهجية واضحة جمعت بين التغطية النظرية للموضوع وتسجيل عمل لواقع التجارب التي مرت بها الباحثة من خلال عملها كمستشارة للعديد من المكتبات بحيث جعلت تنسيق وتسلسل الموضوعات الأقرب إلى الواقعية .

هدفت دراسة (عباس، ٢٠١٢) إلى تسليط الضوء على مفهوم إدارة الأزمات والتعرف على أهم الأزمات التي تتعرض لها المكتبات المركزية الجامعية وكذلك التعرف على أهم المعايير والأساليب التي يُدار من خلالها الأزمات فيها. وقد أُسْتُخْدِم المنهج الوصفي (المسحي) لجمع البيانات والمعلومات من خلال إجراء مسح شامل للواقع الذي تعيشه

المكتبات المركزية الجامعية العراقية لكل من (جامعة بغداد، والجامعة المستنصرية، وجامعة البصرة، وجامعة الموصل، والجامعة التكنولوجية) حول كل ما يتعلق بالأزمات وإدارتها فيها باستخدام أدوات جمع البيانات للدراسة، ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة؛ عدم وجود أدلة وخطط وسياسات في المكتبات الجامعية العراقية، وضعف في تدريب المواد البشرية على مواجهة الأزمات والكوارث. أما أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة، فهي: ضرورة وجود إدارة مكتبية تمتلك القدرة القيادية ومتفائلة في وضع استراتيجياتها وخططها ذات النهج العلمي المتقن دراسته لتجنب الأزمات الحالية والمستقبلية.

في حين تناولت دراسة (الصالحين، ٢٠١٦) الأزمات والكوارث من حيث أسبابها وأنواعها، ومعرفة مدى وعي إدارات المكتبات بها، ومدى استعدادها في التعامل معها، ووضع خطة ولائحة لإدارة الأزمات والكوارث في المكتبات في ليبيا. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: لا يوجد قسم خاص بإدارة الأزمات والكوارث في مكتبات الدراسة، وافتقار المكتبات إلى الكادر المدرب على أساليب إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات. وقد أوصت الدراسة بضرورة وضع خطة ولائحة لإدارة الأزمات والكوارث في المكتبات في ليبيا.

أما دراسة (سعيد، ٢٠١٩) فهذفت إلى التعرف على مدى وجود سياسات، وخطط لمواجهة الأزمات والكوارث في المكتبات العامة المصرية، ورصد أشكال الأزمات والكوارث التي حدثت فعلياً في المكتبات العامة المصرية، وقد اتبعت المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت على الاستبيان لجمع البيانات، ومن أهم ما خلصت إليه الدراسة: أن أكثر نصف المكتبات العامة محل الدراسة يوجد بها سياسة مكتوبة للتعامل مع الأزمات والكوارث، ولكنها غير شاملة، ومن أهم اقتراحات المكتبات لدعم الوقاية من الأزمات تعزيز الأمن الداخلي للمكتبة، وعمل نظام محاكاة للإخلاء علمياً والتدريب على كافة أشكال الأزمات.

تناولت (عثمان، ٢٠١٩) في دراستها الفرق بين الأزمات والكوارث وأنواعها وسماتها والاستراتيجيات والمناهج والأساليب العلمية لمواجهة الأزمات والكوارث، كما هدفت إلى استبطان دور شبكات التواصل الاجتماعي (الفيس بوك) في تناول الأزمات والكوارث على مستوى العالم، ودوره أيضاً في احتواء الآثار السلبية عند حدوث الأزمات والكوارث، وتحديد البرامج التدريبية ومحتوياتها التي تعمل على نشر الوعي بإدارة الأزمات والكوارث. واعتمدت الباحثة على المنهج الاستكشافي الوصفي التحليلي الذي يعد مناسباً لهذه الدراسة. ومن أبرز نتائج الدراسة أن الفيس بوك قدم خدمة جديدة تسمى (الاستجابة للأزمات) منذ عام

٢٠١٨ وحتى الآن هدفها إتاحة ميزة الاستجابة للأزمات وذلك للأشخاص المتأثرين بالأزمات، وأن عدد الكوارث التي تغطيها هذه الخدمة على الفيس بوك كانت ١١٨ كارثة بنسبة ٩٠,٨%.

وأوصت الدراسة أن تحرص كل مؤسسة على إعداد برامج تدريبية للعاملين بها حول إدارة الأزمات والكوارث؛ لتأهيل وتوعية هؤلاء العاملين، وأيضاً للتصدي للأزمات والكوارث عند حدوثها.

سعت دراسة (أبو دريبة، وآخرون، ٢٠٢٠) إلى الكشف عن التحديات التي واجهتها (مكتبة الحسين بن طلال) في جامعة اليرموك نتيجة الجائحة التي تسبب بها فيروس كورونا المستجد، والتي تمثلت في المقام الأول بإغلاق المكتبة، كما استعرضت المقالة إنجازات المكتبة في مواجهة أزمة فيروس كورونا المستجد، وفي مقدمتها إعداد قناة خاصة بالمكتبة على منصة YOUTUBE.

بالإضافة إلى أنها ابتدعت مبادرة "الإعارة عن بُعد" التي أبقّت الصلة قائمة بين الباحث والمكتبة، وخلصت الدراسة إلى أن ما أنجزته مكتبة الحسين بن طلال في جامعة اليرموك أثناء جائحة كورونا مثال على التعامل الإيجابي مع الأزمات، وعلى تحويل التحديات التي فرضتها الأزمة على المكتبة إلى فرص عززت من دور المكتبة.

ناقشت دراسة (الشرجي، ٢٠٢٠) الجوانب الخاصة بالتعريف بجائحة كورونا -١٩، بما في ذلك الإجراءات التي يجب النظر فيها للحد من انتشار فيروس كورونا بين لناس (الجزء الأول) كما صمم الباحث دليل توجيهي للمكتبات للتعامل مع الفيروس أثناء إعادة فتح المكتبات يضم (المكان - العاملين - المستخدمين والرواد) (الجزء الثاني) أما الجزء الثالث، فقد ناقشت فيه "المكتبات ومراكز المعلومات بعد جائحة كورونا" والتغيير في البنية والدور الذي عليها أن تتولاه المكتبات، وأكدت الدراسة على أن المكتبات ومراكز المعلومات تواجه تحديات كبرى بسبب جائحة كورونا، مما يحتم عليها اتخاذ إجراءات لحماية العاملين بها وحماية المستفيدين من خدمات المعلومات. وأوصت بضرورة إعادة النظر في العديد من الأنشطة والخدمات وتدريب المكتبيين على مواجهة تحديات المستقبل والرقمنة.

كما هدفت دراسة (إلهام، ٢٠٢٠) إلى التعرف على كيفية الاستفادة من إدارة المعرفة في مواجهة الأزمات (أزمة كوفيد ١٩) والتغلب عليها واحتوائها. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد خلصت الدراسة إلى أنه لا بد من تشارك المعرفة وعلى المؤسسات إجراء بحوث تقديرية لإمكانياتها في تحصيل المعارف الممكنة من الأفراد حتى

تسهم في معالجة أزمته من كوفيد - ١٩. وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على وضع المنهج الوقائي ضمن الأولويات في التعامل مع خطوات إدارة الأزمة ونشر الوعي وتدريب العاملين على الإجراءات الاستباقية للتعامل مع الأزمة.

قدمت دراسة (داود، ٢٠٢١) عرض وتحليل الخدمات الرقمية التي تقدمها المكتبة المركزية بجامعة الجزائر من خلال صفحتها على الإنترنت لدعم العملية التعليمية في ظل غلق المكتبة وعدم الاستفادة من خدماتها حضورياً نتيجة لجائحة كوفيد - ١٩.

وقد توصلت نتائج الدراسة إلى تنويع خدمات المكتبات الرقمية، وإضافة خدمات تراعي احتياجات المستفيدين مثل الاستعارة الإلكترونية، وأوصت الدراسة بضرورة العمل على تنظيم ملتقيات وورش عمل للتعريف بخدمات المكتبة الرقمية وتطويرها.

دراسة (عبد الرحمن، ٢٠٢١) التي هدفت إلى تأصيل ثقافة ديمومة واستمرارية العمل في ظل الأزمات وضرورة التعايش معها، كذلك دراسة واقع الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية عبر مواقعها الإلكترونية في ظل الأزمات والكوارث، واعتمدت الدراسة على المنهج التاريخي، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة كما اعتمدت على الاستبانة، والمقابلة، والملاحظة كأدوات لجمع البيانات، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة : أن نسبة ٧١,٤% من المواقع الإلكترونية للمكتبات الجامعية يمكنها أن تسهم في إدارة التغيير في المؤسسات، وأخيراً أوصت الدراسة بضرورة إنشاء بروتوكولات تعاون مع بعض المكتبات النظيرة وذلك لتبادل مصادر المعرفة الرقمية وإتاحتها عن بعد لضمان استمرارية العملية التعليمية في ظل أزمة كورونا.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

اهتم (Pan Mei Li , 2007) في دراسته بالأزمات الإدارية في المكتبات، كما اهتم أيضاً بتحديد اختصاصات أخصائي المكتبات في ظل الأزمات التي تواجهها، وتناول كل من مفاهيم الأزمة، وسماتها، وكيفية حدوثها، ووضع نظريات لهذا النوع من الأزمات التي تتعرض لها المكتبات، ومن أهم ما خرجت به الدراسة أن محتويات إدارة الأزمات في المكتبات ينبغي أن تشمل خمسة جوانب (تحديد المفاهيم الصحيحة من الأزمة، وإدارة الأزمة، والقيام ببعض الأعمال الأساسية لإدارة الأزمة، والقيام بأعمال روتينية لإدارة الأزمات، والاستجابة والتعامل مع الأزمة).

دراسة (Diane, 2016) وزملاؤه تناولت الكوارث والأزمات في المكتبات العامة في جنوب أستراليا، واستخدمت الدراسة المنهج الميداني وطبقته على أربع مكتبات بجنوب

أستراليا، وناقشت الدراسة بعض التساؤلات، منها: هل تعتمد المكتبات على قواعد الصحة والسلامة المهنية أم لا؟ وهل للمكتبات خطط وسياسات للأزمات والكوارث أم لا؟

ومن أهم ما خلصت إليه الدراسة أن مديري المكتبات لا يضعون ببالهم موضوع الأزمات والكوارث على الإطلاق، ولا يوجد بالمكتبات أي خطة لمقاومة الأزمات والكوارث أو الاستعداد لها.

تهدف دراسة (Adekoya, and Iwari, 2021) إلى التحقق من استجابة المكتبات الأكاديمية لانتشار فيروس كورونا المستجد، واعتمدت الدراسة على استبانة باستخدام العينة المقصودة والتي تتكون من جميع المؤسسات الأكاديمية المعتمدة البالغ عددها ٥٨٤٤ في نيجيريا، وتكشف الدراسة عن بعض إجراءات السلامة التي وُضعت من قبل المكتبات في نيجيريا لتشمل الإغلاق الكامل للمكتبة (٥٩,٣٪)، وتوفير معقم اليدين (٥٥,٦٪)، واستخدام الأقنعة وأغطية الأنف من قبل مستخدمي المكتبة (٣١,٩٪). وتشير النتائج أيضًا إلى التباعد الاجتماعي، كما وُضعت تدابير لتشمل الاتصالات التي تتم عبر وسائل التواصل الاجتماعي (٥٩,٣٪)، وحضور المستفيدين (٥١,٩٪)، والفصل/المحاضرة (٥١,٩٪)، والتدريب/المؤتمرات (٣٧٪) والعروض الورقية (٣٧٪) التي أُغيت جميعًا على التوالي. فيما يتعلق بالوصول إلى مواد المكتبة، توفر غالبية المكتبات الأكاديمية (٨٧,٩٦٪) في نيجيريا المواد عبر الإنترنت لمستخدميها.

هدفت دراسة (Arapasopo, E. A, 2021) أيضًا إلى الإجابة على هذه الأسئلة: كيف كانت المكتبات تعمل خلال فترة COVID-19؟ وما الأساليب المستخدمة للحد من انتشار كوفيد - ١٩؟ وما أنماط القيادة لقادة المكتبات في نيجيريا؟ وأستخدِم المنهج الوصفي واعتمدت الدراسة على استبيان إلكتروني منظم مصمم باستخدام نموذج Google للحصول على بيانات من ١٣٧ رئيسًا للمكتبات الأكاديمية والعامّة ونوابهم في جنوب غرب نيجيريا. وتوصلت النتائج أن أساليب القيادة التحويلية كانت أكثر فاعلية من أسلوب عدم التدخل في إدارة المكتبات خلال الأزمة. وقُللت أنشطة المكتبة خلال جائحة COVID-19، وأُجريت الاتصالات والاجتماعات عبر وسائل التواصل الاجتماعي، كما حُدّ من انتشار الوباء من خلال فرض استخدام أقنعة الوجه وأغطية الأنف وحملات التوعية من خلال الملصقات والكتيبات اليدوية.

أما دراسة (Jane Cowell, 2021) فهدفت إلى استكشاف جاهزية المكتبات العامة للاستجابة للأزمات، كما تصف هذه الدراسة استجابة مكتبة Yarra Plenty الإقليمية

(YPRIL) للوباء وعمليات الإغلاق في مترو ملبورن، كما تهدف أيضا إلى التخطيط ورسم سيناريو لإعداد موظفي المكتبة ومؤسسات المكتبات للاستجابة السريعة للأزمات في المستقبل. هدفت دراسة (Rafiq, 2021) وزملائه إلى اكتشاف مدى استجابة مكتبات الجامعة أثناء جائحة COVID-19 وتحديد ممارسات العمل وأنماط الخدمات والسياسات المطبقة والدور التي تلعبه، واعتمدت هذه الدراسة على جمع البيانات من خلال المقابلات الشخصية مع رؤساء سبع جامعات أُخْتِيَرَت عن قصد، وتوصلت الدراسة أن أدوات التواصل الاجتماعي هي أقل استخدامًا أثناء الجائحة. كما أن شعور أمناء المكتبات بالفجوة الرقمية، ونقص مهارات محو الأمية الرقمية، وبطء السرعة كانت العوائق الرئيسية في انتقالهم من الوضع المادي إلى وضع الاتصال بالإنترنت وقلة استخدامهم لموارد المكتبة على الإنترنت وبوابات الويب، ووصت الدراسة: بزيادة ميزانيات المكتبات أو إعادة ترتيب أولوياتها لزيادة الموارد الإلكترونية والخدمات الإلكترونية.

تهدف دراسة (Saarti.j., 2021) إلى تحليل تأثير حالة كورونا على المكتبة الأكاديمية والخدمات سواء (الأساسية -الرقمية) والسياسات والأنشطة، وتوصلت الدراسة إلى أن أزمة كورونا أحدثت تغييرًا رئيسيًا في توافر الكتب الإلكترونية التي ساعدت في خدمة المستخدمين، كما أن هناك تغييرًا في ثقافة القراءة للأكاديميين والطلاب، والذي اتضح بالفعل أنهم مستخدمون ذوو خبرة للمصادر الإلكترونية، كما أن ظروف الإغلاق فرضت على المكتبات (مجتمع الدراسة) تعطيل بعض خدماتها ومنها خدمة الإعارة بين المكتبات.

سعت دراسة (Thata,2021) للإجابة على الأسئلة الآتية: كيف استوفت المكتبات الرقمية احتياجات المجتمع الرقمي؟ وماذا سيكون الوضع الجديد بعد تجربة المكتبة الرقمية؟ وكيف يمكن تحويل خدمات مكتبة جامعة ليسوتو الوطنية من خدمات تقليدية إلى خدمات رقمية خاصة في ظل أزمة كورونا؟ ومن أهم ما خلصت إليه الدراسة؛ زيادة استخدام المستفيدين لقواعد البيانات أثناء الإغلاق التام، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز البنية التحتية والمحتوى الرقمي للمكتبات بالجامعات الأفريقية لضمان تكيف موظفي المكتبات والمجتمع الجامعي مع الوضع الجديد (كوفيد-19).

التعقيب على الدراسات السابقة:

مما تقدم يتبين أن معظم هذه الدراسات تناولت الموضوع من زوايا مختلفة؛ فقد ركزت بعضها على الأزمات: تعريفها وأسبابها وأنواعها، أو دور شبكات التواصل الاجتماعي (الفيس بوك) في تناول الأزمات والكوارث على مستوى العالم، والبعض تناول دور المكتبات

في خدمة مجتمعها أثناء الأزمة، دون التطرق إلى مدى وجود سياسات وخطط لمواجهة الأزمات بالمكتبات وواقع تدريب أخصائي المكتبات على إدارة الأزمات، والإجراءات التي اتخذتها المكتبات للوقاية من الأزمات، وما التغييرات المستقبلية في المكتبات بعد أزمة كوفيد-١٩، بالإضافة إلى واقع الخدمات الإلكترونية والصعوبات والتحديات التي تواجه إخصائي المكتبات في تقديم الخدمات الإلكترونية. بالإضافة إلى الاختلاف في البيئة (حيث أن الدول النامية، وخصوصاً العربية ما زالت تعاني من قلة الإمكانيات سواء في تقديم الخدمات الإلكترونية أو في التعامل مع الفيروس نفسه)، وهذا ما تناوله الباحثة في التحديات والصعوبات، وأيضاً نجد الاختلاف في طريقة المعالجة.

صياغة الاستشهادات المرجعية:

صيغت الاستشهادات المرجعية في الدراسة، وفقاً لدليل جمعية علم النفس الأمريكية

American Psychological Association "APA".

ثانياً: الإطار النظري للدراسة:

يشتمل الإطار النظري على المحاور الآتية:

- الأزمات: سماتها وأسبابها.
- إدارة الأزمات: مراحلها، أهدافها، كيفية الاستعداد لمواجهتها.
- المكتبات الجامعية والتصدي للأزمات: أزمة كوفيد-١٩. نموذجاً.
- خدمات المكتبات والمعلومات عن بعد.
- التغييرات التي تطرأ على المكتبات بعد جائحة كوفيد-١٩.

مقدمة:

فرضت جائحة كورونا (كوفيد-١٩) على العالم بأسره بمختلف قطاعاته حالة غير مسبوقة من التعامل تمثلت أساساً في حظر التجول، وحظر أي من أوجه التجمعات، وغلق المؤسسات في مختلف القطاعات التعليمية والثقافية والتجارية والأماكن العامة والترفيهية ودور العبادة وإيقاف العمل.

والمكتبة كمؤسسة اجتماعية تتأثر بالتغييرات والتحديات التي تواجه المجتمعات، ولعل جائحة كوفيد-١٩ وما يتبعها من إغلاق للمكتبات ومؤسسات المعلومات، وإغلاق الخدمات مؤقتاً أو تقليصها إلى الحد الأدنى للمساهمة في الجهود المبذولة للحد من انتشار المرض أثر على المكتبات؛ ولكن واصلت المكتبات جهودها للتعامل مع الوضع الجديد، فقدمت بعض المكتبات خدماتها بشكل غير تقليدي ولا يتطلب حضور المستفيد إلى المكتبة.

احتاجت بعض المكتبات تطوير جهودها والتخطيط المستقبلي للمخاطر والأزمات والكوارث والتخطيط القبلي أثناء وبعد الأزمات بشكل علمي، وذلك لأن كل أزمة تقريباً تحمل في طياتها مقومات نجاحها، وكذلك أسباب فشلها، وإنها نقطة تحول ليس بالضرورة أن تتصف بأنها سيئة، أو أن جميعها شر مستطير، ولكنها قد تصبح حافزاً على التقدم والتطور والمشاركة بفعالية وعمق، على الرغم مما تحمله من درجات المخاطرة وعدم التأكد، لذا نجد أن بعض المسؤولين الإداريين يرون في الأزمات فرصاً لتعزيز أدوارهم أفراداً ومؤسسات، فالمشكلة الحقيقية تكمن في كيفية التعامل مع الأزمة ومواجهتها بشكل علمي ومسؤولية إدارية منظمة بحيث يكون التفاعل مع الأزمة تفاعلاً إيجابياً يخفف من حدتها، بدلاً من تقاوم الأزمة وعدم التمكن من السيطرة عليها.

١) الأزمة: تعريفها وسماتها وأسبابها وإدارتها:

الأزمة: هي فترة حرجة أو حالة غير مستقرة تنتظر تدخلاً وتغييراً فورياً. أو هي حالة غير عادية تخرج من نطاق التحكم والسيطرة وتؤدي إلى توقف حركة العمل أو هبوطها إلى درجة غير معتادة، بحيث تهدد تحقيق الأهداف المطلوبة من قبل المنظمة وفي الوقت المحدد. (الحفنى، ٢٠١٧، ص ٦) إدارة الأزمة:

اتسع علم إدارة الأزمات كأسلوب جديد تبنته الأجهزة الحكومية والمنظمات العامة لإنجاز مهام عاجلة، ولحل مآزق طارئة، وبين السيد عليوة أن إدارة الأزمة على مستوى المنظمة أصبحت تعني "رفع كفاءة وقدرة نظام صنع القرارات سواء على المستوى الجماعي، أو الفردي؛ للتغلب على مقومات الآلية البيروقراطية الثقيلة، التي قد تعجز عن مواجهة الأحداث والمتغيرات المتلاحقة والمفاجئة، وتخرج المنظمة من حالة الترهل والاسترخاء. (عليوة، ١٩٩٧، ص ١٧).

تستلزم إدارة الأزمات، وضع استراتيجية معينة تستند إلى جملة من المبادئ، يمكن تلخيصها فيما يلي:

- خلق آلية تلقائية تقوم على الاستجابة السريعة للأحداث والمفاجآت.
- التغلب على عامل ضيق الوقت، والخطر القائم ونقص المعلومات، وذلك حتى لا تتفجر الأزمة.
- تحديد جملة من البدائل لمواجهة الأزمة.
- تحليل البدائل بغرض اختيار أحدها، أي أفضلها من حيث المزايا والإيجابيات التي يوفرها، ومن حيث الملاءمة مع خصائص الأزمة القائمة. (عبد الهادي، بوعزة، ١٩٩٥، ص ١٧).

٢) سمات الأزمة:

- المفاجأة العنيفة والمعقدة لما تحمله من تهديد خطير وتحدث بدون سابق إنذار.
- السرعة في تتابع الأحداث ونتائجها، مما يولد ضغطا كبيرا فيما يتصل بالوقت المتاح للتعامل مع الأزمة، وعواقب وخيمة تصل إلى حد التتمر.
- نقص المعلومات: تعني عدم توفر معلومات عن المتسبب بهذه الأزمة، ويعود السبب إلى النقص في المعلومات، خصوصا إذا كانت تحدث لأول مرة؛ حالة من عدم التأكد نتيجة نقص المعلومات، وقلة المعرفة، ومن ثم ضعف القدرة على التنبؤ باتجاه حركة الأزمة مما يولد صعوبة في اتخاذ القرار واختيار البديل الأفضل.
- تصاعد الأحداث: عند حدوث الأزمات تتوالى الأحداث لتضييق الخناق على أصحاب القرار وخصوصاً عند التشابك بين الأسباب والنتائج وبين مختلف قوى الأزمة المؤيدة والمعارضة، مما يزيد من تعقيد الموقف.
- فقدان السيطرة: جميع أحداث الأزمة تقع خارج نطاق قدرة وتوقعات أصحاب القرار، فتفقدهم السيطرة والتحكم بزمام الأمور، وتُحدِث درجة عالية من الشك في القرارات المطروحة.
- حالة الذعر: تسبب الأزمة حالة من الذعر وسيادة حالة من التوتر والقلق والتشكك والإرباك والخوف والهلع قد تصل إلى حد الرعب وتقييد التفكير والخوف من فقدان السيطرة.
- امتداد خطر الأزمة من الحاضر إلى المستقبل وزيادة حدة الخطر واحتمالات ما قد يؤدي إليه مستقبلا. (عثمان، ٢٠١٩، ص ١٩٠ - ١٩١).

٣) أسباب الأزمة:

- ترجع أسباب نشوء الأزمة بشكل كبير في كل الكيانات إلى:
- سوء الفهم.
 - سوء التقدير.
 - سوء الإدارة: بسبب العشوائية أو الاستبداد الإداري أو عدم وجود أنظمة إدارية.
 - تعارض المصالح والأهداف: لاختلاف شخصية أو اهتمامات أو ميول أطراف الصراع.
 - الأخطاء البشرية: ضعف رغبة أطراف الأزمة على التعامل معها، أو غياب التدريب وقلة الخبرة.
 - الشائعات: استخدام المعلومات الكاذبة والمضللة ومناخ من التوتر والقلق يؤدي إلى تأزم الموقف وتخبط المسؤولين.
 - اليأس: الإحباط أو عدم القدرة أو فقدان الأمل في حل المشكلات.
 - الرغبة في الابتزاز: تعريض متخذ القرار لضغوط نفسية ومادية وشخصية واستغلال

أخطائه من اجل صنع أزمة.

- انعدام الثقة في الآخرين. (نديم، ٢٠١٥، ص ١٣٥)

٤) مراحل إدارة الأزمة:

إن هناك خمس مراحل تمر بها إدارة الأزمة للعمل على درء وقوعها أو التخفيف من آثارها، بل والقدرة على تحقيق التوازن وإعادة الأمور إلى ما كانت عليه قبل وقوع الأزمة، وهى على النحو الآتي:

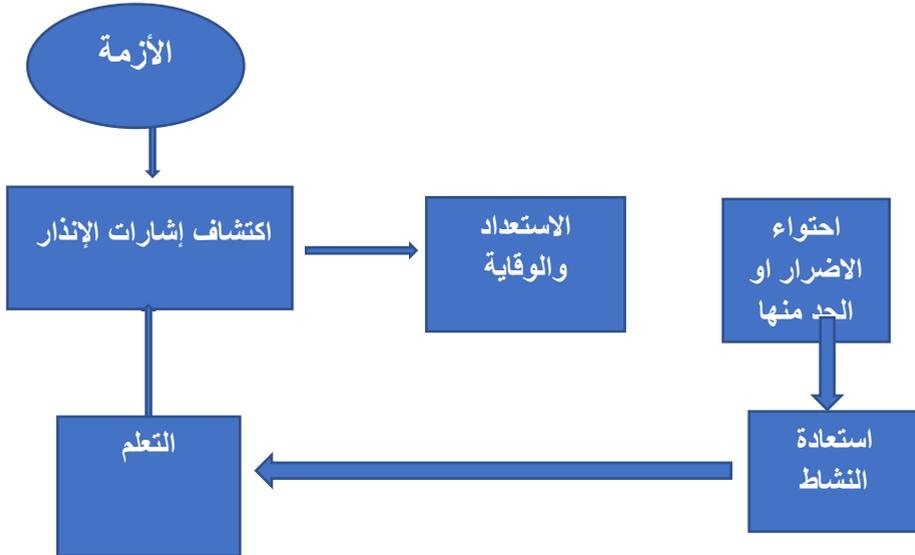
المرحلة الأولى: اكتشاف إشارات الإنذار المبكر.

المرحلة الثانية: الاستعداد والوقاية؛ وهنا يجب أن يتوافر لدى المنظمة استعدادات وأساليب كافية للوقاية من الأزمات.

المرحلة الثالثة: احتواء الأضرار: ففي هذه المرحلة تُحتوى الآثار الناتجة عن الأزمة وعلاجها لتقليل الخسائر.

المرحلة الرابعة: استعادة النشاط: يجب أن يتوافر للمؤسسة خطط طويلة وقصيرة الأجل لإعادة الأوضاع لما كانت عليه قبل الأزمة واستعادة مستويات النشاط. وهذه مرحلة إعادة التوازن.

المرحلة الخامسة: التعلم والاستفادة من التجربة (ماضى وبن برطال، ٢٠٢٠).



شكل رقم (١) مراحل إدارة الأزمات (الحفنى، ٢٠١٧، ص ١٨):

٥) كيفية الاستعداد لمواجهة الأزمات والكوارث:

- إعداد البنية الأساسية لمواجهة الأزمات.
- إقرار وإعداد الخطط الوقائية للكوارث وتحديثها المستمر.
- الإعداد والاختيار الجيد لإفادة مراكز إدارة الأزمة.
- التدريب المستمر على مواجهة الأزمات.
- التنسيق المستمر مع الجهات الداعمة.
- استخدام التقنيات الحديثة في مواجهة الأزمات. (الحملوى، ١٩٩٥، ص ٦٢)

٦) أهداف إدارة الأزمات والكوارث:

يمكن القول: إن إدارة الأزمات والكوارث تهدف إلى تحقيق ما يلي:

- وضع قائمة بالتهديدات والمخاطر المحتملة ووضع أولويات لها حسب أهميتها.
- محاولة القضاء على قدر كبير من التخبط وانفعال اللحظة التي عادة ما تصاحب الأزمات. (مصباح، محمد محمود، ٢٠٢٢، ص ٩٩)
- التعامل مع الأحداث لوقف تصاعدها وتحجيمها من خلال تحليل الموقف، ورسم السيناريوهات، وتحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات الناتجة عن كل حدث والاستعداد المستمر للتعامل معها. (بوطاطة، ٢٠١٣، ص ص ١٧-١٨).
- ومن هذا المنطلق تأتي أهداف إدارة الأزمات في المكتبات في إطار استغلال القدرات والفرص المتاحة، وتشجيع روح الفريق والعمل الجماعي، وتفعيل المشاركة في اتخاذ القرار بالمكتبة.

٧) مقومات الإدارة الفعالة للأزمات في ظل جائحة كوفيد - ١٩ كنموذج:

- تبسيط الإجراءات وتسهيلها: لا يجوز إخضاع الأزمة للتعامل بنفس الإجراءات التقليدية بل لا بد من تبسيط الإجراءات، مما يساعد على التعامل مع الحدث ومعالجته.
- إخضاع التعامل مع الأزمة للمنهجية العلمية.
- تقدير الموقف: أي تحليل كامل لأسباب الأزمة وتطورها وتقدير القدرات والإمكانات المتاحة لدى الجهة المسؤولة عن إدارة الأزمة.
- تحديد الأولويات: بناء على تقدير الموقف الحالي والمستقبلي لأحداث الأزمة، توضع الخطط والبدائل التي تُرتَّب في ضوء الأولويات التي حُدِّدت وفق معايير معينة.

- تفويض السلطة: أي منح كل فرد من الأفراد المنوط بهم معالجة الأزمة، السلطة الضرورية لتحقيق عمله المحدود. وفي الوقت ذاته، على الفرد أن يعرف المهام والأنشطة التي يتوقع إنجازها.
- فتح قنوات الاتصال والإبقاء عليها مع الطرف الآخر.
- الوفرة الاحتياطية الكافية: من خلال الدعم المادي والمعنوي ومعدات، بجانب الاستفادة من القوى البشرية التي من الممكن أن تساعد في عمليات إدارة الأزمة.
- التواجد المستمر في مواقع الأحداث: وهناك أسلوبان أساسيان في التواجد، هما: التواجد السري في موقع الأحداث، وتأمين كم مناسب من البيانات الكافية لمتخذ القرار في إدارة الأزمات. (عساف، ٢٠٢١، ص ٨).

٨) دور المكتبات الجامعية في التصدي للأزمات: أزمة كوفيد-١٩ نموذجاً :

إن المكتبة مؤسسة من المؤسسات التي قد تتعرض لأزمات وكوارث، فالمكتبة ليست بعيدة عن معاناة المجتمع الذي تخدمه، ومهما كانت أنواع هذه الأزمات يجب العمل على الإقلال من أضرارها قدر الإمكان والتعلم منها، مع اكتساب الخبرة التي تؤهلها لتجنبها في المستقبل، فقد ذكرت "أمنية صادق" في هذا الصدد أن العلاقة بين المكتبة والأزمات والكوارث ذات وجهين: الوجه الأول هو ما تستطيع المكتبة أن تقدمه في فترات الكوارث والأزمات، وأما الوجه الثاني: فهو إدارة الأزمة والكارثة، إذا ما وقعت على المكتبة مثلها في ذلك مثل عديد من المؤسسات، وإن كانت تختلف في بعض التفاصيل. (صادق، ٢٠٠٢، ص ٢٨)

فالمكتبة كمؤسسة اجتماعية تتأثر بالتغيرات والتحديات والأزمات التي تواجه المجتمعات، ومؤخرًا جائحة كوفيد-١٩ التي فرضت على المكتبات ومؤسسات المعلومات كواحدة من ضمن مؤسسات الدولة، وإغلاق الخدمات مؤقتًا، فقد تكون مباني المكتبات قد أُغْلِقَتْ ولكن المكتبات ككيان ما تزال مفتوحة، فقد قدمت بعض المكتبات خدماتها بشكل غير تقليدي ولا يتطلب حضور المستفيد إلى المكتبة.

أسباب تقديم خدمات المكتبات والمعلومات عن بعد:

يرجع أسباب تقديم المكتبات ومراكز المعلومات لخدماتها عن بعد ومنها المكتبات الجامعية للأسباب الآتية:

- العزلة الجغرافية: ويقصد بها وجود موانع أو حواجز طبيعية تحول دون استطاعة المستفيد الحضور إلى المكتبة لتلبية حاجاته المعلوماتية.

- العزلة الاجتماعية: وهى لأسباب وظروف اقتصادية أو مالية أو صحية أو نفسية.
 - التطورات التكنولوجية الحديثة وشبكات الاتصال.
 - إتاحة خدمات المعلومات في غير أوقات عمل المكتبة.
 - تقديم خدمات المعلومات لطلاب التعليم عن بعد والذين قد تحول ظروفهم بالحضور إلى المكتبة.
 - تخفيف الأعباء الوظيفية على أخصائي المعلومات بتقديم الإجابات عن استفسارات المستفيدين التي يكثر توجهها من قبل المستفيدين.
 - دعم الطلاب الباحثين في نظم التعلم عن بعد في حل العديد من المشكلات عن طريق توفير خدمات مكتبية إرشادية تعليمية. (السويفي، ٢٠٢١، ص ٢٤٠).
 - رفع الوعي الصحي ومحو الأمية الصحية للناس من خلال إنشاء وبث مواد توعوية موثوقة تعرف بالجائحة ومخاطرها وكيفية انتشارها والطرق الصحيحة للوقاية منها، وتأتي أهمية الخدمة في التصدي للشائعات والمعلومات المغلوطة التي يتداولها بعض الناس والتي يمكن أن تتسبب في انتشار أكبر للجائحة، حيث يوجد أنماط متعددة من المعلومات غير الموثوقة بشأن جائحة كوفيد - ١٩ مثل المعلومات المضللة Misinformation التي تعكس أرقاماً غير حقيقية لأعداد المصابين والموتى، مما ينشر الهلع والخوف في أوساط الناس، كذلك تنتشر المعلومات المتناقضة والمعلومات غير الموثوقة حول طرق انتشار العدوى أو الوقاية منها .
- وهنا يجب على المكتبيين أن يعملوا على محاربة هذه المعلومات عبر معلومات أخرى موثوقة، ومحدثة يُحصل عليها من المؤسسات الصحية العالمية مثل منظمة الصحة العالمية أو من خلال السلطات الصحية المحلية، كما لا ينبغي الاعتماد على المواقع التجارية التي تقدم معلومات صحية حول الجائحة؛ إذ بينت إحدى الدراسات عدم موثوقية معلومات هذه المواقع مثل دراسة " WahChu.et al, التي أكدت أن نسبة (٤٦ %) من المعلومات الصحية التي قدمها موقع ياهو yahoo عبر خدمة الأسئلة والأجوبة كان مشكوكاً في صحتها. (باخت، ٢٠٢٠، ص ص ٤٤ - ٤٥).

ثالثاً: بيانات الدراسة ونتائجها (تحليل عناصر قائمة المراجعة):

اشتملت قائمة المراجعة على (٦) أقسام رئيسية وعلى (٣٠) عنصراً فرعياً، والتي يعكسها الجدول الآتي:

جدول رقم (١) قائمة مراجعة جمع البيانات من مكاتب جامعة جنوب الوادي بقنا

الرقم	الأقسام الرئيسية	عدد العناصر
١	عناصر البيانات الأساسية	٥
٢	واقع الأداء الإداري لمكاتب جامعة جنوب الوادي في إدارة الأزمات	١٣
٣	واقع الخدمات المقدمة بمكاتب جامعة جنوب الوادي عن بعد في ظل أزمة كوفيد-١٩	٥
٤	واقع تدريب أخصائي المكاتب محل الدراسة على إدارة الأزمات	٣
٥	التحديات التي واجهتها مكاتب جامعة جنوب الوادي لمواجهة أزمة كوفيد - ١٩	٢
٦	كيفية تحويل أزمة كوفيد-١٩ إلى فرصة للمكاتب	٢
	الإجمالي	٣٠

أولاً: تحليل البيانات الأساسية:

تتكون جامعة جنوب الوادي من ١٨ كلية، و ١٨ مكتبة؛ وقد سُئِلَ مديرو المكاتب الثماني عشر - بالإضافة إلى مدير المكتبة المركزية بالجامعة عن أعداد العاملين بالمكتبة وتخصصاتهم ومؤهلاتهم، بالإضافة إلى سنوات الخبرة، وقد كانت إجابتهم بالشكل الموضح الآتي:

(١) أعداد العاملين بالمكاتب والتخصص:

جدول رقم (٢) توزيع مكاتب كليات الجامعة وفقاً لأعداد ومدى تخصص العاملين بها

الكلية	أعداد العاملين	متخصص	غير متخصص
التربية	٤	-	٤
العلوم	٥	١	٤
الآداب	٨	٢	٦
الطب البيطري	٣	-	٣

الكلية	أعداد العاملين	متخصص	غير متخصص
التربية النوعية	٣	١	٢
التجارة	٣	-	٣
الزراعة	٥	-	٥
الأثار	٤	-	٤
الحقوق	٦	١	٥
التربية الرياضية	٣	-	٣
الطب	٧	١	٦
التمريض	٣	-	٣
الهندسة	٣	١	٢
طب الفم والأسنان	٢	-	٢
الإعلام وتكنولوجيا الاتصال	٥	-	٥
الصيدلة	٣	-	٣
العلاج الطبيعي	١	-	١
الحاسبات والمعلومات	٢	-	٢
المكتبة المركزية	٦	٢	٤
المجموع	٧٦	٩	٦٧
النسبة	%١٠٠	%١١,٨٥	%٨٨,١٥

يوضح الجدول السابق أعداد العاملين بمكتبات جامعة جنوب الوادي بقنا وأعداد المتخصصين منهم، حيث بلغ إجمالي عدد العاملين ٧٦ عاملاً، في حين بلغ عدد المتخصصين منهم بمجال المكتبات والمعلومات (٩) متخصصين بنسبة ١١,٨٥%، بينما بلغ عدد المكتبيين غير المتخصصين ٦٧ مكتبياً بنسبة ٨٨,١٥%، فهذا الانخفاض في عدد المتخصصين أثر بشكل كبير على مستوى هذه المكتبات في تقديم الخدمات سواء التقليدية أو الإلكترونية بصورة واضحة وملموسة سواء أثناء الأزمة أو قبلها.

٢) سنوات الخبرة:

جدول رقم (٣) يوضح سنوات الخبرة لمديري مكتبات جامعة جنوب الوادي

مكتبات الكليات	أقل من سنة	من سنة - ٥ سنوات	من ٥ - ١٠ سنوات	من ١٠ - ١٥ سنة	أكثر من ١٥ سنة
التربية				✓	
العلوم					✓
الأداب				✓	
الطب البيطري				✓	
التربية النوعية					✓
التجارة					✓
الزراعة				✓	
الآثار				✓	
الحقوق					✓
التربية الرياضية				✓	
الطب					✓
التمريض			✓		
الهندسة					✓
طب الفم والأسنان				✓	
الإعلام وتكنولوجيا الاتصال				✓	
الصيدلة					✓
العلاج الطبيعي				✓	
الحاسبات والمعلومات				✓	
المكتبة المركزية					✓
المجموع	١٩		١	١٠	٨
النسبة	%١٠٠		%٥	%٥٣	%٤٢

يتضح من الجدول رقم (٣) أن ٥٣% من مديري المكتبات لديهم خبرة في إدارة المكتبات من ١٠-١٥ سنة يليهم مباشرة من يديرون المكتبات بجامعة جنوب الوادي من لهم ١٥ سنة فأكثر بنسبة ٤٢%، و ٥% فقط من هم حديثو الخبرة في إدارة المكتبات من ٥-١٠ سنوات، وهذا مؤشر على أن أغلب مديري مكتبات جامعة جنوب الوادي لديهم خبرة في إدارة المكتبات وبالتالي إدارة الأزمات التي تتعرض لها المكتبات خلال هذه السنوات منها الحرائق أو تسريب المياه أو الماس الكهربائي أو المشكلة الدائمة وهي مشكلة الفئران وما تسببه من خسائر، ويعتبر هذا مؤشراً في إدارة مكتبات مجتمع الدراسة بالخبرة أكثر من التخصص.

ثانياً: الأداء الإداري لمكتبات جامعة جنوب الوادي وتعامله مع الجائحة:

(١) وجود فريق لإدارة الأزمات والكوارث بمكتبات جامعة جنوب الوادي:

وعند سؤال مديري المكتبات عن وجود فريق متخصص لإدارة الأزمات بكل مكتبة، تبين أنه لا يوجد فريق لإدارة الأزمات التي تمر بها المكتبات أيًا كان نوعها بجميع مكتبات جامعة جنوب الوادي بقنا، ولكن لاحظت الباحثة أن هناك (٣) كليات بها وحدة لإدارة الأزمات والكوارث وهم (كلية الطب، وكلية الزراعة، وكلية العلوم) وكل وحدة بها خطة وسياسة مكتوبة لإدارة أي أزمة تمر بها الكلية ككل بجميع إداراتها ومنها المكتبة، وعندما أجرت الباحثة مقابلة مع أمين كلية الطب حيث انه عضو في وحدة إدارة الأزمات والكوارث بالكلية أفاد بأن لا يصلح أن تتقدم الكلية للجودة والاعتماد دون أن تكون وحدة لإدارة الأزمات والكوارث من ضمن هيكلها التنظيمي للكلية، ولهذا السبب يوجد ثلاث وحدات لإدارة الأزمات والكوارث بالثلاث كليات فقط من بين ١٨ كلية من كليات جامعة جنوب الوادي. ولكل وحدة أهدافها وسياستها ولائحتها والتنشكيل والأنشطة التي تقوم بها ومعلنة على موقع الكلية: علي سبيل المثال، إدارة الأزمات والكوارث بكلية الطب:

<https://www.svu.edu.eg/faculties/med>

وحدة ادارة الأزمات والكوارث – كلية الطب (svu.edu.eg)

وينتق مع هذه النتيجة دراسة "عباس، جنات محمد" التي توصلت إلى عدم وجود جهة رئيسية متخصصة كمركز مثلا لإدارة الأزمات في الجامعات تقوم بتنسيق وتزويد غرف إدارة الأزمات في المكتبات بكافة المستلزمات الضرورية لإدارة الأزمات والتهيؤ لها مسبقا ومتابعتها في كل مكتبة. (عباس، ٢٠١٢).

٢) كيفية التعامل مع الأزمات والكوارث التي قد تحدث بالمكتبة:

جدول رقم (٤) يوضح كيفية تعامل مكتبات مجتمع الدراسة التعامل مع الأزمات والكوارث

مكتبة كلية	أ- هناك سياسة وإجراءات وخطوات متعارف عليها في المكتبة	ب- يترك الأمر لإدارة المكتبة للتصرف في حينها	ج- يُنصّل بالجهات ذات العلاقة حسب الموضوع
التربية			✓
العلوم			✓
الأداب			✓
الطب البيطري			✓
التربية النوعية	✓		
التجارة			✓
الزراعة		✓	
الأثار			
الحقوق			
التربية الرياضية			
الطب			
التمريض			
الهندسة			
طب الفم والأسنان			
الإعلام وتكنولوجيا الاتصال			
الصيدلة			
العلاج الطبيعي			
الحاسبات والمعلومات			
المكتبة المركزية			
المجموع	١	٣	١٦
النسبة	%١	%١٥	%٨٤

يتضح من الجدول السابق أن ٨٤% من مكتبات جامعة جنوب الوادي بقنا يتعاملون مع الأزمات من خلال الاتصال بالجهات ذات العلاقة حسب الموضوع، ويأتي في الترتيب الثاني بنسبة ١٥% من يتعاملون مع الأزمات من خلال ترك الأمر لإدارة المكتبة للتصرف

في حينها، وإدارة المكتبة تتصل بالجهة المسؤولة في إدارة الأزمات والكوارث بالجامعة، بينما أجابت مكتبة كلية التربية النوعية أن المكتبة لها سياستها وإجراءاتها وخطوات متعارف عليها للعاملين بالمكتبة تُتَّبَع في حالة وقوع أي أزمة.

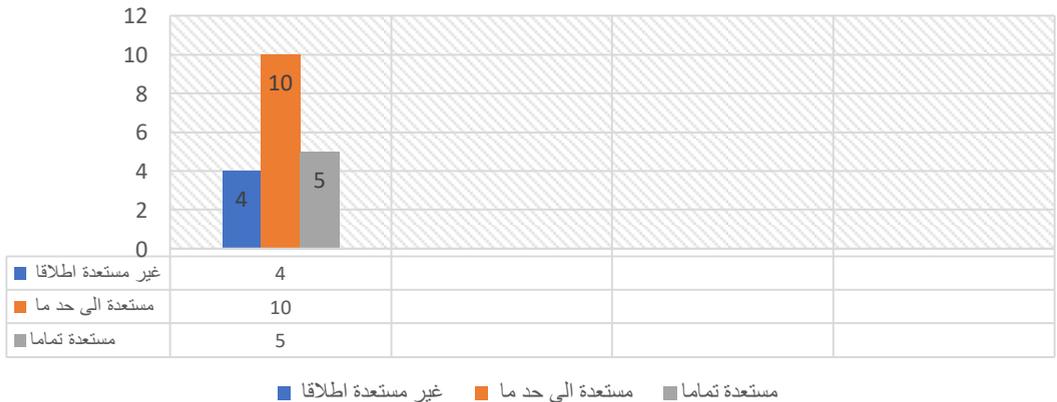
من خلال ما سبق، يتضح أن عدم وجود إدارة للأزمات داخل المكتبات أجبر معظم المكتبات مجتمع الدراسة على الاتصال إما بإدارة الجامعة أو إدارة المكتبة وذلك للاستغاثة في حالة حدوث أي أزمة، وهذا شيء غير منطقي، خصوصًا بمكتبات كبيرة مثل مكتبة كلية الآداب أو العلوم أو المكتبة المركزية. كما أن المكتبة تتعرض لكثير من الأزمات منها (الإدارية - الإلكترونية) فلا بد أن يكون داخل كل مكتبة فريق ممثل من كافة أقسام المكتبة بالإضافة إلى مسئول الأمن في المكتبة.

تتفق هذه النتيجة تماما مع دراسة "نديم، عفاف بنت محمد" من أكثر طرق التعامل مع الأزمات يُتَّصَل بالجهات ذات العلاقة حسب الموضوع بنسبة ٥٥%، يليه بأن يترك الأمر لإدارة المكتبة بنسبة ٢٩%، ويليه هناك سياسات وخطوات متعارف عليها في المكتبة بنسبة ١٢%. (نديم، عفاف بنت محمد، مرجع سابق، ص ١٦٧)

بينما تختلف هذه النتيجة مع دراسة "سعيد، محمد سعيد محمد؛" فجميع المكتبات العامة المصرية بها فريق لإدارة الأزمات والكوارث، ولكن لا يوجد إدارات مستقلة للأزمات والكوارث، وإنما هي تابعة لأقسام الأمن في المكتبات. (سعيد، محمد سعيد محمد، مرجع سابق، ص ٢٢١).

٣) مدى استعداد المكتبات لمواجهة أزمة كوفيد-١٩:

مدى استعداد المكتبات لأزمة كورونا



يوضح الشكل رقم (٢) مدى استعداد مكتبات جامعة جنوب الوادي لأزمة كوفيد-١٩

تبين من خلال الشكل السابق أن مكتبات جامعة جنوب الوادي مستعدة إلى حد ما لمواجهة أزمة كوفيد- ١٩ بتكرار (١٠) أي بنسبة ٥٢,٦٤%، يليها مستعدة تماما بتكرار (٥) وبنسبة ٢٦,٣٢%، وأخيرا (غير مستعدة إطلاقا) بتكرار (٤) أي بنسبة ٢١,٠٥%، ويرجع ذلك لعدم وجود خطة وسياسة واضحة ومعلنة ومحدثة لحدوث أي أزمة أو كارثة لكي تجعل المكتبات مستعدة استعدادًا تامًا للتعامل معها. وترى الباحثة نتيجة عدم وجود سياسة مكتوبة سوف يؤثر بالسلب على المكتبات وسوف تصاب بالعشوائية وعدم النظام في التعامل مع الأزمات والكوارث ومنها جائحة كوفيد- ١٩. وهذا حال مكتبات جامعة جنوب الوادي حيث إن كل مدير مكتبة يعمل من وجهة نظره ورؤيته ويتعامل باستقلالية دون الرجوع إلى سياسة أو لائحة.

٤) تعرض المكتبات مجتمع الدراسة للازمات من قبل:

جميع المكتبات بكليات جامعة جنوب الوادي لم تتعرض لأزمات من قبل، ما عدا خمس مكتبات ويمثلون ٢٦,٣٢% من إجمالي مكتبات جامعة جنوب الوادي وهم (كلية الآداب، وكلية الحاسبات والمعلومات - وكلية التربية النوعية - والحقوق - والمكتبة المركزية)

٥) في حالة الإجابة بنعم. ما أبرز هذه الأزمات وكيف تم التصرف معها؟

وبسؤال مديري المكتبات الخمس عن أشكال الأزمات أفاد مدير المكتبة المركزية: انفجار ماسورة مياه في الدور الأعلى للمكتبة (حيث إن المكتبة تقع في البدروم) مما أدى إلى تسريب المياه إلى المكتبة بالأسفل مما تسبب في إتلافات كبيرة للكتب والمراجع، وقد تُصِرَف في هذه المكتبة من خلال إبلاغ إدارة الصيانة المركزية بالجامعة وقد أُلغِيَ خط هذه الماسورة فيما بعد.

• أما مكتبة كلية الآداب، فقد نكر مدير المكتبة أن المكتبة تعرضت لحريق ناتج من ماس كهربائي بالفترة المسائية، وتصرف المدير مع هذه الأزمة من خلال إبلاغ إدارة الأمن بالكلية وإبلاغ العميد والسيطرة على الحريق بطفايات الحريق الموجودة بالمكتبة وسُيَطِر على الحريق دون خسائر.

• مكتبة كلية الحقوق: تعرضت لأزمتين:

١. أزمة حريق.

٢. أزمة تسريب المياه إلى المكتبة من الدور العلوي لأنها تقع بالبدروم وفي الحالتين

أُبلِغَتْ إدارة الأزمات والكوارث وإدارة الصيانة بالجامعة وسُيْطِر عليهما.

- أما مكنتبات كليتي (التربية النوعية والحاسبات والمعلومات) فهما تعرضا لأزمة "انتشار الفئران والعقارب وغيرها من الحشرات" وما زالت مستمرة، ويرجع ذلك إلى أن مكتبة الحاسبات توجد بالبدروم كما أشارت الباحثة سابقا، أما مكتبة التربية النوعية فهي مصب للفئران والحشرات والسحالي، حيث توجد بالقرب من مصنع تدوير المخلفات بالجامعة، ولذلك فهي تعاني بصفة مستمرة من أزمة الفئران، مما سبب لها تلف العديد من الكتب النادرة والمراجع والموسوعات.

ويتضح من خلال النتيجة السابقة ان بعض مكنتبات جامعة جنوب الوادي تعرضت لأزمات مختلفة من (حرائق - تسريب المياه - الحشرات والقوارض) وتُعومَل مع أغلبها من خلال استدعاء إدارة الصيانة بالجامعة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة "عفاف بنت محمد نديم" التي توصلت إلى أن اغلب الأزمات بمكنتبات الجامعات السعودية هي تسريب المياه وتداعياته من سقوط المباني ودخول الفئران إلى المكنتبات وتُعومَل مع هذه الأزمات من خلال استدعاء إدارة الصيانة بالجامعة أيضا وبوحدة إدارة المشاريع.

(٦) الإعلان عن خطة لأزمة كوفيد - ١٩ :

جدول رقم (٥) يوضح خطة المكنتبات لإدارة أزمة كوفيد - ١٩

هل يتم الإعلان عن خطة لأزمة كوفيد-١٩		
لا	نعم	مكنتبات الكليات
✓		التربية
	✓	العلوم
	✓	الآداب
	✓	الطب البيطري
	✓	التربية النوعية
	✓	التجارة
	✓	الزراعة
	✓	الآثار
✓		الحقوق

هل يتم الإعلان عن خطة لأزمة كوفيد-١٩		
	✓	التربية الرياضية
	✓	الطب
	✓	التمريض
	✓	الهندسة
	✓	طب الفم والأسنان
	✓	الإعلام وتكنولوجيا الاتصال
	✓	الصيدلة
	✓	العلاج الطبيعي
	✓	الحاسبات والمعلومات
	✓	المكتبة المركزية
٢	١٧	المجموع
١٠%	٩٠%	النسبة

يتضح من بيانات الجدول رقم (٥) أن جميع المكتبات لديها خطة معلنة للتعامل مع جائحة كوفيد - ١٩ بنسبة (٩٠%)، بينما أفادت مكتبتان فقط (التربية الرياضية، والتربية) بنسبة ١٠% من المكتبات بعدم وجود خطة معلنة للتعامل مع هذه الجائحة، وهذا شيء سلبي سوف يؤثر حتما على كفاءة التصدي للأزمات والكوارث، وترى الباحثة أنه من المنطقي أن يكون هناك خطة موحدة للتعامل مع جائحة كوفيد- ١٩ وتكون معلنة لجميع العاملين بشتى الطرق وتوزع عليهم بل وضعها على الموقع الإلكتروني للمكتبات حتى يطلع عليها المستفيدون أيضا حتى لا تكون المكتبة بمعزل عن المجتمع الخارجي.

وعند سؤال مديري المكتبات "عن خطة المكتبة للإعلان عن مخططها للتعامل مع أزمة كورونا (كوفيد-١٩)" أفادوا بأن المكتبات مجتمع الدراسة أعلنت عن خطة لأزمة كوفيد-١٩ من خلال وضع لافتات الإجراءات الاحترازية والاحتياطات اللازمة سواء داخل المكتبة أو خارجها ووضع العلامات الإرشادية على المناضد ووفرت المعقمات والماسكات المجانية للمتريدين. (مثل كلية الطب بقنا).

وعند سؤال مديري المكتبات عن جود ميزانية لإدارة أزمة كوفيد-١٩ في مكتبك؟ تبين من جميع المكتبات بأنه لا توجد ميزانية مخصصة للمكتبة لإدارة أزمة كوفيد-١٩، ولكن المعقمات وأدوات النظافة والماسكات كانت تصرف من أمين الكلية والمخازن فقط. وتختلف مع هذه النتيجة دراسة "محمد، سعيد محمد" حيث أشارت نتائج دراسته على أن جميع المكتبات العامة المصرية محل الدراسة لديهم ميزانية مخصصة للأزمات والكوارث بنسبة ١٠٠% وانها كافية إلى حد ما. (محمد، سعيد محمد، مصدر سابق، ٢٢٣).

(٧) واقع الإجراءات التي اتخذتها إدارة المكتبات للتعامل مع أزمة كوفيد-١٩:
جدول رقم (٦) يوضح الإجراءات التي اتخذتها إدارة المكتبات مجتمع الدراسة للتعامل مع أزمة كوفيد-١٩

م	العبارات	التكرار	النسبة المئوية
١	تخفيف عدد المترددين على المكتبة وعدم السماح بالتجمعات داخل المكتبة والالتزام بلبس الكمامات وتعقيم الأيدي باستمرار.	١٩	١٠٠%
٢	التعقيم الدورى للمكتبة ككل من أثاثات وأرفف وأسطح وغيرها يوميا (الإجراءات الوقائية)	١٩	١٠٠%
٣	نشر الوعي الثقافي بين العاملين بالمكتبات حتى يتقنوا التعامل مع الأزمة.	٥	٢٧%
٤	تعطيل معظم الخدمات التي تقدمها المكتبة وتقديم الحد الأدنى منها لتقليص عدد المستفيدين.	٣	١٦%
٥	تعزيز الوعي المعلوماتي لدى المستفيدين عن الفيروس وأعراضه وطرق الوقاية منه على المواقع الإلكترونية الخاصة بالمكتبة.	٤	٢١%
٦	وضع لافتات في جميع أنحاء المكتبة.	٩	٤٧%
٧	تنفيذ خطط لتقديم خدمات عن بُعد مثل الاستعارة الإلكترونية لتقليل عدد الراغبين في زيارة المكتبة	٤	٢١%
٨	مراجعة ميزانية المكتبة ووضع بنود لشراء مصادر إلكترونية في السنوات القادمة.	٤	٢١%

بدراسة واقع الإجراءات التي اتخذتها إدارة المكتبات مجتمع الدراسة للتعامل مع هذه الأزمة، يتبين الآتي:

(١) تخفيف عدد المترددين على المكتبة وعدم السماح بالتجمعات داخل المكتبة والالتزام بلبس الكمامات وتعقيم الأيدي باستمرار وعبارة "التعقيم الدوري للمكتبة ككل من أثاثات وأرفف وأسطح وغيرها يوميا (الإجراءات الوقائية) قد حصلنا على المرتبة الأولى بنسبة بلغت ١٠٠%، مما يعنى أن جميع مكتبات جامعة جنوب الوادي اتبعوا الإجراءات الاحترازية والوقائية في التعامل مع المستفيدين.

(٢) في المرتبة الثانية جاءت (وضع لافتات في جميع أنحاء المكتبة) بنسبة ٤٧%.

(٣) بينما جاء في المرتبة الثالثة (نشر الوعي الثقافي بين العاملين بالمكتبات حتى يتقنوا التعامل مع الأزمة وبنسبة ٢٧% من خلال الدورات وورش العمل ومن هذه الدورات كانت عبر منصة (Zoom)

(٤) بينما جاءت في المرتبة الرابعة "تعزيز الوعي المعلوماتي لدى المستفيدين عن الفيروس وأعراضه وطرق الوقاية منه على المواقع الإلكترونية الخاصة بالمكتبة بنسبة بلغت ٢١%.

(٥) وأخيراً أكد معظم مديري مكتبات مجتمع الدراسة على عدم تعطيل كافة الخدمات التي تقدمها المكتبة وتقديم الحد الأدنى منها لتقليل عدد المستفيدين ما عدا ثلاث مكتبات عطلوا بعض الخدمات بنسبة بلغت ١٦%، وهم: مكتبة كلية (الطب البيطري، والحقوق، والآثار).

ومن ضمن هذه الإجراءات التي أشار إليها مديرو المكتبات (أثناء المقابلة الشخصية بمديري المكتبات مجتمع الدراسة) اعتماد نظام المناوبة للعاملين وذلك بعدم الحضور يوميا عن طريق اعتماد نظام الحضور ٣ أيام فقط في الأسبوع، وتوجيههم بعدم الحضور في حالة الشعور بأي أعراض مرضية أو مخالطة لمريض.

كما أشاروا بأنه أعيدَ توزيع المقاعد في داخل القاعات تطبيقاً لمبدأ التباعد الاجتماعي، فضلا عن تحديد عدد المستفيدين المتواجدين في مكان واحد لتقليل الازدحام.

ثالثاً: واقع تقديم الخدمات الإلكترونية بمكتبات جامعة جنوب الوادي:

معلوم بأن مصادر المعلومات الإلكترونية توفر مزايا عديدة من بينها سهولة الوصول إليها من أي مكان، وفي أي وقت، مع إمكانية استخدامها لأكثر من شخص في نفس الوقت، وفي ظل جائحة كورونا وإغلاق المكتبات لفترات طويلة، وكذلك التوسع في استخدام التقنية، كل هذا أدى إلى زيادة الاهتمام والاستفادة بهذا النوع من مصادر المعلومات وأثبت جدواه في إدارة الأزمات ومنها جائحة كوفيد-١٩ التي فرضت تباعد الأفراد، وهذا يقودنا إلى التعرف على واقع الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستفيدين عن بعد. (الحراصي والعزري، ٢٠٢١، ص ٥٣).

١) الخدمات المقدمة من مكتبات جامعة جنوب الوادي عن بعد أثناء أزمة كوفيد - ١٩ :

جدول رقم (٧) يوضح الخدمات الإلكترونية المقدمة في ظل الجائحة

هل قدمت المكتبة خدمات إلكترونية في ظل أزمة كوفيد - ١٩		
لا	نعم	مكتبات الكليات
✓		التربية
✓		العلوم
	✓	الآداب
✓		الطب البيطري
	✓	التربية النوعية
✓		التجارة
	✓	الزراعة
	✓	الآثار
	✓	الحقوق
	✓	التربية الرياضية
	✓	الطب
	✓	التمريض
✓		الهندسة
✓		طب الفم والأسنان
	✓	الإعلام وتكنولوجيا الاتصال
✓		الصيدلة
✓		العلاج الطبيعي
✓		الحاسبات والمعلومات
	✓	المكتبة المركزية
٩	١٠	المجموع: ١٩
%٤٧	%٥٣	النسبة: ١٠٠%

بقراءة الجدول السابق، يتبين أن مكتبات جامعة جنوب الوادي قدمت خدمات إلكترونية بنسبة ٥٣%، بينما المكتبات التي لم تقدم خدمات إلكترونية في ظل جائحة كورونا (كوفيد-١٩) كانت بنسبة (٤٧%)، وربما يرجع ذلك لعدم وجود أخصائي المكتبات المؤهل لتقديم الخدمات إلكترونياً.

٢) الخدمات الإلكترونية المقدمة بمكتبات جامعة جنوب الوادي:

جدول رقم (٨) يوضح الخدمات التي قدمتها بعض المكتبات عن بعد أثناء أزمة كوفيد-١٩:

فقد أجاب مديري المكتبات بالشكل الموضح في الجدول التالي:

مكتبة كلية الخدمات الإلكترونية	الآداب	التربية النوعية	الأثار	الحقوق	التربية الرياضية	الزراعة	الطب	التمريض	الإعلام وتكنولوجيا الاتصال	المكتبة المركزية	ك	%
١-الإعارة عن بعد وتجديد الإعارة إلكترونياً	✓		✓	✓			✓				٤	%٤٠
٢-حجز الكتب إلكترونياً											٠	٠
٣-الرد على الاستفسارات إلكترونياً	✓	✓	✓			✓					٤	%٤٠
٤-الخدمة المرجعية			✓	✓							٢	%٢٠
٥-تفعيل خدمة أسأل أمين المكتبة على موقع المكتبة	✓	✓	✓	✓		✓	✓				٧	%٧٠
٦-الخدمات الإرشادية											٠	٠
٧-البحث في الفهرس الإلكتروني للمكتبة	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		٨	%٨٠

مكتبة كلية الخدمات الإلكترونية	الآداب	التربوية النوعية	الأثار	الحقوق	التربوية الرياضية	الزراعة	الطب	التمريض	الإعلام وتكنولوجيا الاتصال	المكتبة المركزية	ك	%
٨- الإحاطة الجارية إلكترونياً							✓				١	%١٠
٩- البث الانتقائي للمعلومات											٠	٠
١٠- معارض الكتب عن بعد (أدلة الناشرين)			✓	✓						✓	٣	%٣٠
١١- تبادل الإعارة بين المكتبات												
١٢- عقد الورش التدريبية عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي أو المنصات المختلفة فيما يتعلق بالخدمات التي تقدمها المكتبة.										✓	١	%١٠

يتضح من الجدول السابق أن أكثر الخدمات الإلكترونية المقدمة في بعض مكاتب جامعة جنوب الوادي بقنا البحث في الفهرس الإلكتروني للمكتبة بنسبة (٨٠%) من المكاتب التي تقدم خدمات إلكترونية ويليها خدمة أسأل أمين المكتبة من خلال موقع المكتبة أو الواتس بنسبة تبلغ (٧٠%) من بين مجتمع الدراسة، بينما تم تفعيل خدمتي الإعارة عن بعد، وخدمة الرد على استفسارات المستفيدين بدرجة متوسطة بنسبة ٤٠% وخدمة معارض الكتب بتكرار (٣)، أما خدمات حجز الكتب والخدمات الإرشادية فهي لا تُقدم بشكل إلكتروني في مكاتب جامعة جنوب الوادي.

ويختلف مع هذه النتيجة مع دراسة (السويفي، رحاب عبد الهادي) في ترتيب أفضلية خدمات المكاتب عن بعد، حيث جاءت خدمة البحث في قواعد البيانات في المركز الأول، يليها خدمة التدريب والإرشاد، ثم الخدمة المرجعية، يليها خدمة أسأل مكتبي عن بعد، وعدم تفعيل خدمة تبادل الإعارة بين المكاتب، وخدمة الاستعارة عن بعد. (السويفي، مرجع سابق، ص ٢٥٣).

استخدمت بعض المكاتب الفيس بوك للوصول إلى مستخدميها حيث لديها البعض صفحة للتواصل مع المستخدمين وتلقى أسئلتهم والرد على استفساراتهم مثل المكتبة المركزية ومكتبة كلية الآداب ومكتبة كليتي الآثار والحقوق، مما تسبب في زيادة أعداد المستخدمين الذين تواصلوا مع المكتبة خلال هذه الفترة.

كما أشار مدير المكاتب أن المكتبة كانت تقوم بدور كبير أثناء جائحة كوفيد - ١٩ في دعم منظومة التعليم وتقديم الدعم للمسابقات التدريسية وبخاصة في ظل عدم القدرة للوصول إلى الكتب والمجلات المطبوعة، حيث كلف رئيس الجامعة جميع مكاتب جامعة جنوب الوادي بتنزيل المحاضرات الإلكترونية من المنصات التعليمية وإرسالها للطالب، أو أن يحضر الطالب إلى المكتبة وأخذها على أسطوانة أو فلاشه تسهياً على الطلاب خاصة المقتربين حيث ان الطلاب المغتربين، من القرى والمراكز أكثر بكثير من طلاب المدينة (محافظة قنا تشتمل على ٨ مراكز وأكثر من ١٥٥ قرية).

كما كان عضو هيئة التدريس (أستاذ المقرر) يقرر علي طلابه قائمة مختارة من المراجع والكتب سواء المطبوعة أو الإلكترونية الموجودة بالمكتبة لفهم المادة العلمية وتحقيق أهداف المقرر الدراسي (فهذا كان بمثابة تسويق لخدمات المعلومات عن بعد).

٣) الموقع الإلكتروني لمكتبات جامعة جنوب الوادي للاستعانة به لتقديم الخدمات الإلكترونية:

جدول رقم (٩) عن وجود موقع إلكتروني للمكتبة

هل يوجد موقع إلكتروني للمكتبة		
لا	نعم	مكتبات الكليات
✓		التربية
✓		العلوم
	✓	الآداب
✓		الطب البيطري
	✓	التربية النوعية
	✓	التجارة
	✓	الزراعة
	✓	الآثار
	✓	الحقوق
✓		التربية الرياضية
✓		الطب
✓		التمريض
✓		الهندسة
	✓	طب الفم والأسنان
	✓	الإعلام وتكنولوجيا الاتصال
✓		الصيدلة
✓		العلاج الطبيعي
✓		الحاسبات والمعلومات
	✓	المكتبة المركزية
١٠	٩	المجموع: ١٩
%٥٣	%٤٧	النسبة: ١٠٠%

يتضح من الجدول رقم (٩) أن ٥٣% من مكتبات جامعة جنوب الوادي ليس لديها موقع إلكتروني للمكتبة وتتعامل من خلاله، بينما (٤٧%) من المكتبات لديها موقع إلكتروني، مما يدل على عدم تواصل الكثير من مكتبات جامعة جنوب الوادي بالمستفيدين

والتعريف بالفيروس والوقاية منه أو تقديم الخدمات الإلكترونية من خلال هذه الموقع.

٤) مدى الاستفادة من الموقع الإلكتروني للمكتبة:

وعند سؤال مديري مكاتب عن مدى الاستفادة من الموقع الإلكتروني في تقديم خدماتها.

وقد أشارت بعض المكاتب مثل (كلية الزراعة) أنه قد استفادت من الموقع الإلكتروني في تنزيل أكثر من (٣٠٠٠) كتاب إلكتروني من المواقع المجانية وإتاحتها من خلال الموقع الإلكتروني لطلابها، وكلية الحقوق أيضا حيث وفرت خدمة الرد على الاستفسارات من خلال موقعها وطبقت أيضا فكرة الإحاطة الجارية. كل هذا بدافع التقليل من أعداد المستفيدين خلال أزمة كورونا(كوفيد-١٩).

ويتفق مع هذه النتيجة دراسة "عبد الرحمن، فردوس عمر عثمان" أن معظم المكاتب الجامعية عملت على إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية لتعين الطلاب والباحثين وأساتذة الجامعة لتقديم أفضل خدمات التعليم عن بعد والتعليم الإلكتروني في ظل أزمة كورونا ونشرها عبر مواقعها الإلكترونية لتصل إلى كل المستفيدين. حيث إن ٨٥% من المبحوثين يرون مساهمة المواقع الإلكترونية في تقديم الخدمات الإلكترونية في ظل التحديات الراهنة في العالم،، كما أن ٥٧,١% من طلاب جامعة النيلين يرون مساهمة المواقع الإلكترونية في مواصلة الطلاب لدراساتهم عن بعد. (عبد الرحمن، ٢٠٢١، ص ١٧١).

٥) ومن مقترحات مديري المكاتب التي يمكن أن تسهم في رفع مستوى جودة الخدمات أثناء وبعد كورونا؟

- تعيين أخصائي مكاتب لتقديم الخدمات الإلكترونية وغيرها.
- توفير عدد كافٍ من الكتب الإلكترونية.
- إنشاء إدارة داخل المكاتب متخصصة للأزمات، وأن يتخصص لها فريق مدرب ومؤهل للتعامل مع أي أزمة.
- تدريب العاملين بالمكاتب على إدارة الأزمات وتقديم الخدمات الإلكترونية.
- توفير الإمكانيات المادية والتجهيزات الكافية للمكتبة.
- توفير وصلات إنترنت بكل المكاتب والعمل على تقويتها.
- توفير أماكن التوسع الأفقي والرأسي لموقع المكتبة حتى تستقبل الأعداد المتزايدة للطلاب.

رابعاً) تدريب أخصائي المكتبات للتعامل مع الأزمات أثناء أزمة كوفيد - ١٩ :
 (١) واقع التدريب على إدارة الأزمات بمكتبات كليات جامعة جنوب الوادي:

جدول رقم (١٠) يوضح مدى وجود تدريب لإدارة الأزمات

هل يوجد تدريب لفريق إدارة الأزمات بالمكتبة للتعامل مع المستفيدين أثناء أزمة كوفيد - ١٩		
لا	نعم	مكتبات الكليات
✓		التربية
✓		العلوم
	✓	الأداب
✓		الطب البيطري
	✓	التربية النوعية
✓		التجارة
	✓	الزراعة
✓		الأثار
	✓	الحقوق
	✓	التربية الرياضية
	✓	الطب
✓		التمريض
✓		الهندسة
	✓	طب الفم والاسنان
✓		الاعلام وتكنولوجيا الاتصال
✓		الصيدلة
✓		العلاج الطبيعي
	✓	الحاسبات والمعلومات
✓		المكتبة المركزية
١١	٨	المجموع: ١٩
%٥٨	%٤٢	: ١٠٠% النسبة

يكشف الجدول السابق عن قصور في تدريب أخصائي المكتبات على إدارة الأزمات والكوارث حيث كانت نسبة ممن لا يتلقون أي تدريب على الأزمات ٥٨%، بينما الذين تلقوا تدريب على الأزمات والكوارث المختلفة كانت بنسبة ٤٢%، وتتفق مع هذه النتيجة دراسة" الخطيب، أماني" التي خرجت بنتيجة عدم تدريب أخصائي مكتبات محافظة الإسكندرية

بإدارة الأزمات والكوارث، ونفس النتيجة توصلت إليها دراسة "عفاف نديم" وهي ضعف تأهيل وتدريب العاملين بالمكتبات الجامعية السعودية على إدارة الأزمات والكوارث. (الخطيب، أماني جابر، ٢٠١٥).

وفى هذا الصدد أكدت "صادق، أمنية مصطفى" على أهمية إعداد وتدريب العاملين على الأزمات: فالهدف الأساسي هو ترسيخ فكرة القدرة على التعامل مع الكوارث والأزمات، دون انفعال من أجل تقليل الخسائر قدر الإمكان، والحد من الإصابات البشرية. (صادق، ٢٠٠٢، ص ٦١).

٢- نوع التدريب المقدم:

جدول رقم (١١) يوضح نوع التدريب المقدم للعاملين للتعامل مع الأزمات (خاص بثماني مكتبات فقط).

نوع التدريب					
ورش عمل	محاضرات عامة	دورات مقدمة من إدارة الأمن والسلامة بالجامعة	دورات مقدمة من الهلال الأحمر	دورات مقدمة من وحدة الدفاع المدني	مكتبات الكليات
		✓		✓	الآداب
					التربية النوعية
	✓				الزراعة
		✓			الحقوق
✓		✓			التربية الرياضية
				✓	الطب
	✓				طب الفم والأسنان
	✓				الحاسبات والمعلومات
١	٣	٣	-	٢	التكرار (ت)

يتضح من الجدول السابق، أن محتوى الدورات التي يُدرَّب عليها العاملين ببعض مكتبات جامعة جنوب الوادي بقنا هي دورات مقدمة من إدارة الأمن والسلامة بالجامعة والمحاضرات العامة بتكرار ٣ بالتساوي، يليه تدريب من وحدة الدفاع المدني وأخيرا ورش العمل بعدد (٢)، ومن هنا يجب على المكتبة إعداد برنامج تدريبي شامل ويقدم دوريا للعاملين في المكتبة حول إدارة الأزمات والكوارث.

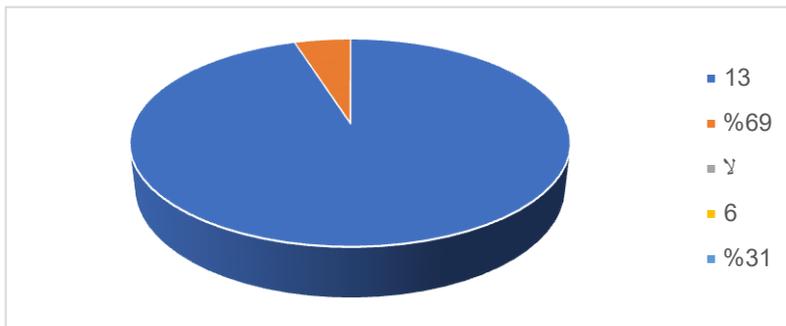
٣) جهات التدريب التي تتولى تدريب العاملين للتعامل مع الأزمات:
 جدول رقم (١٢) يوضح عن جهات التدريب
 التي تتولى تدريب العاملين بالمكتبات مع الأزمات

جهات التدريب			
مكتبات الكليات	إدارة الأمن والسلامة بالجامعة	إدارة الجودة بالجامعة	المستشفيات الجامعية والفريق الطبي
الأداب	✓		
التربية النوعية			✓
الزراعة	✓		
الحقوق			✓
التربية الرياضية	✓		
الطب			✓
التكرار (ت)	٣	----	٣

أما عن جهات التي تتولى تدريب جميع العاملين بمكتبات جامعة جنوب الوادي مع الأزمات من خلال جهات الأمن بالجامعة قبل جائحة كوفيد-١٩ ومع انتشار الجائحة قامت المستشفيات الجامعية والفريق الطبي بتدريب العاملين بالكليات عامة والعاملين بالمكتبات خاصة على كيفية التعامل مع الأزمة، بينما أجاب مديرو مكتبات كليات (طب الأسنان - الحاسبات والمعلومات - الحقوق) أنه تُدرَّب من جهة أخرى، وهي الإدارة العامة للمكتبات ومن قبل أعضاء هيئة التدريس بقسم المكتبات والمعلومات بالجامعة.

خامسا: التحديات التي واجهتها مكتبات جامعة جنوب الوادي نتيجة جائحة كورونا:

وعند سؤال مديري المكتبات (مجتمع الدراسة) عن وجود تحديات وصعوبات مرت بها المكتبات أثناء جائحة كوفيد-١٩ كانت الإجابة كما في الشكل الآتي:



شكل رقم (٣) يوضح مدى مواجهة مكتبات جامعة جنوب الوادي صعوبات لإدارة أزمة كوفيد - ١٩

تبين من خلال الشكل رقم (٢) أن ٦٩% من المكتبات بجامعة جنوب الوادي واجهت صعوبات وتحديات أثناء جائحة كورونا (كوفيد-١٩)، بينما ٣١% من هذه المكتبات لم تواجه أي صعوبات سواء بشرية أو تقنية أثناء الجائحة.

التحديات التي واجهت المكتبات عند إدارة جائحة كوفيد- ١٩ :

جدول رقم (١٣) يوضح التحديات التي واجهتها المكتبات أثناء أزمة كوفيد - ١٩

تكرار الإجابات بين المكتبات	التحديات
٦	- لم يكن المكتبيون مهيين لإدارة مثل هذه الأزمات.
-	- إغلاق المكتبة وانقطاع صلة المستفيدين المباشرة بها.
٦	- خوف العاملين بالمكتبات من التعامل مع المترددين خوفا من الإصابة.
٣	- ضعف البنية الرقمية للمكتبة.
٥	- ضعف الميزانيات والمخصصات المالية لتطوير الخدمات المقدمة.
٦	- عدم تدريب العاملين بالمكتبات على تقديم الخدمات عن بعد.
٧	- عدم تطوير المكتبات استراتيجيات وخطط مكتوبة للتعامل مع الأزمات والتحصير لها سواء (ما قبل الأزمة والاستعدادات أو أثناء الأزمة والتعامل معها وما بعد الأزمة وسبل تجاوزها)
٣	- ضيق مساحة قاعات المكتبة حتى يتم التباعد الاجتماعي.
٢	- عدم وجود عدد كاف من أجهزة الحاسب وتقنيات الاتصالات ووسائل التخزين لتقديم خدمات المعلومات عن بعد.
٨	- قلة الوعي لدى المترددين عن الفيروس والاستهتار بالإجراءات الاحترازية من لبس الكمامة والتعقيم وغيره.
٩	- قلة أعداد العاملين المتخصصين

ويتضح من الجدول السابق أن أغلب مجتمع الدراسة يرون أن قلة أعداد العاملين المتخصصين من أولى الصعوبات التي واجهت المكتبات مجتمع الدراسة أثناء مواجهة أزمة كوفيد- ١٩ وذلك لتقديم الخدمات الإلكترونية والتعامل مع أجهزة الحاسب الآلي خصوصاً

ان هناك عددًا كبيرًا من العاملين بمكتبات جامعة جنوب الوادي حاصلون على مؤهلات متوسطة كما ذكرت الباحثة سابقا.

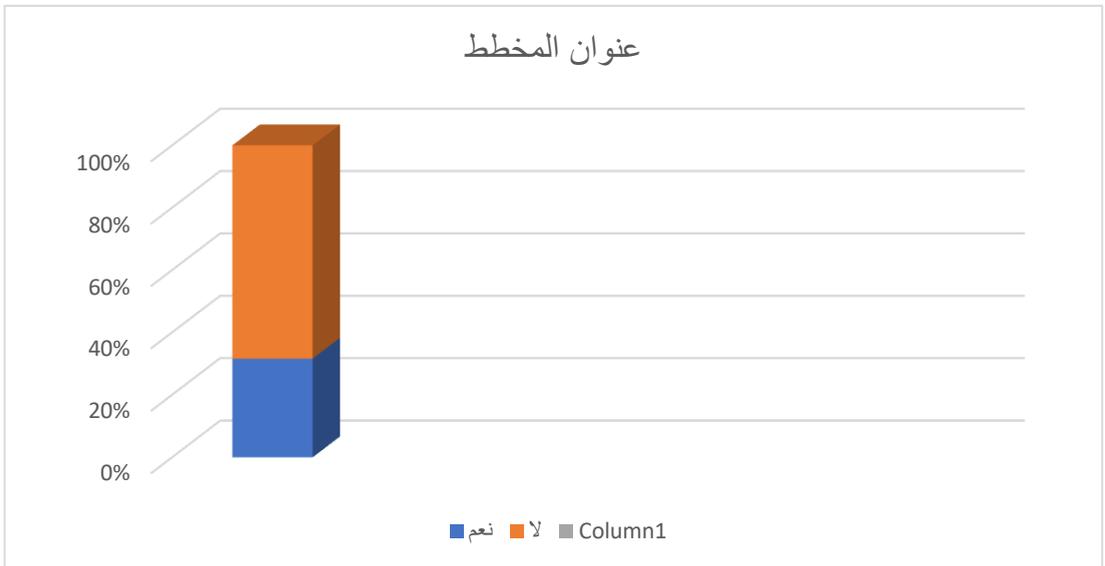
من أبرز المشكلات عدم التزام العاملين والمستفيدين بالاشتراطات الصحية، وقلة الوعي والاستهتار بالفيروس، وعدم تطوير المكتبات استراتيجيات وخطط مكتوبة للتعامل مع الأزمات والتحضير لها سواء (ما قبل الأزمة والاستعدادات أو أثناء الأزمة والتعامل معها وما بعد الأزمة وسبل تجاوزها)

وهناك ضعف تقنية المعلومات بالمكتبة (أجهزة الحواسيب وتقنيات الاتصال ووسائط التخزين الحديثة)؛ حيث أدى ذلك إلى ضعف تقديم خدمات المعلومات عن بعد وانقطاع خدمات الإنترنت في اغلب الأحيان كما في مكتبة كليتي الطب البيطري والزراعة فقط.

بينما لا توجد مكتبة من مكتبات جامعة جنوب الوادي أغلقت سواء كلياً أو جزئياً أثناء الجائحة، بل كان العاملين يطبقون نظام التناوب فيما بينهم ٣ ايام للبعض و ٣ أيام للبعض الآخر.

كما أشار مديرو المكتبات من بين الصعوبات التي تواجههم، صعوبة تعقيم الكتب وعدم وجود أجهزة تعقيم الكتب خصوصا المعارة دون حدوث تلف بها.

سادساً: كيفية تحويل أزمة كوفيد - ١٩ إلى فرصة للمكتبات ما قبل كورونا لن يكون قبلها: مدى اقتناع مديري مكتبات كليات جامعة جنوب الوادي بهذه المقولة:



شكل رقم (٤) يوضح مدى احتمالية التغيرات التي من الممكن ان تحدث بعد أزمة كوفيد - ١٩

يتضح من الشكل السابق أن ٣١ % فقط من مجتمع الدراسة يرون أن مكاتبهم قبل كورونا لن تكون كما بعدها وسوف تقوم بالتغير في خدماتها وتدريب العاملين بها وإدخال الخدمات الإلكترونية وغيرها، بينما نجد للأسف ٦٩% من المكاتب لا ترى أن هذه المقولة لها صدى لديهم وأن المكاتب لن يحدث بها أي تغيير وأرجعوا ذلك لعدة أسباب منها: ميزانية المكاتب كما هي، قلة عدد المتخصصين لديهم ودائماً طلبات التعيين من قبل الإدارة العليا مرفوضة، عدم الموافقة على إنشاء إدارة للأزمات داخل كل مكتبة على حدة بالرغم من أهميتها ودورها الكبير في التصدي لأي أزمة في المكتبة.

ولكن عند سؤال مديري المكاتب الستة الذين أجابوا (بنعم) عن الدروس المستفادة من هذه الجائحة فقد أجاب البعض منهم:

- وضحت أهمية الخدمات الإلكترونية والتحول الرقمي.
 - العمل على تدريب الطلاب على كيفية الاستفادة من بنك المعرفة والمكتبة الرقمية من خلال الدورات وورش العمل.
 - الاهتمام بالتهوية للمكتبة.
 - أصبح العاملون مدربين بقدر أكبر على إدارة الأزمات ومنها أزمة كوفيد-١٩.
 - التنظيم لإعداد المستفيدين وعدم التكسب على قاعات المكتبة سواء في الأزمة أو بعدها.
 - التعقيم المستمر للمكتبة.
 - الاهتمام بالخدمات الجديدة مثل التي قدمت للطلاب أثناء أزمة كورونا عن بعد مثل (الخدمة المرجعية الرقمية) أو (خدمة إسأل أمين المكتبة عبر الواتس).
 - الوعي الكامل بفيروس كورونا (كوفيد- ١٩) والإجراءات الاحترازية وكيفية التعامل مع المشتبه بهم، حيث خصصت كلية الطب غرفاً للعزل للمستفيدين المشتبه بهم.
- أما عن التغيرات التي سوف تنفذها مستقبلاً المكاتب حتى تكون مستعدة للتكيف مع هذه الأزمة:

يقال (رب ضرة نافعة) فقد علمتنا جائحة كوفيد- ١٩، ضرورة إيجاد حلول نافعة، وإدارة الأزمة والتكيف معها وتمكين المستفيد من الحصول على المعلومة دون عناء التنقل بسبب الظروف الصحية، التدريب الافتراضي للمستفيدين على الخدمات الإلكترونية المقدمة، ولهذا وضعت المكتبات حُطاً مستقبلياً لضمان دوام سيرورة عملها بالرغم من التحديات والعراقيل، ومن هذه التطلعات:

- إنشاء إدارة داخل جميع المكتبات بالجامعة مستقلة للأزمات وأن تكون لها سياسة وخطة مكتوبة ومعلنة لجميع العاملين.
- العمل على تخصيص فريق متخصص للأزمات داخل كل مكتبة والعمل على وضع إدارة المخاطر والأزمات كأولوية في الفترة القادمة.
- المطالبة بتعيين أخصائيين للمكتبات والمعلومات، وإدخال الخدمات الإلكترونية بصورة أكبر للمكتبة.
- العمل على توفير أجهزة آلية لسد احتياجات الطلاب والاستفادة من الخدمات الإلكترونية.
- السعي وراء تقديم الخدمات عن بعد ومحاولة توفير ما ييسر ذلك من موارد مادية وبشرية مؤهلة.
- الإكثار من توفير دورات وورش عمل للعاملين بالمكتبات على كيفية إدارة الأزمات أيا كان نوعها.
- المطالبة بتزويد ميزانية المكتبات من قبل الإدارة العليا لتخصيص جزء كبير منها لشراء المصادر الإلكترونية، وتوفير الأجهزة للأزمة أيضًا.
- العمل على تدريب العاملين غير المتخصصين في المكتبات للانخراط في التخصص من خلال الدورات وورش العمل المتخصصة ببرنامج المكتبات من قبل أعضاء هيئة التدريس بقسم المكتبات والمعلومات.
- زيادة اشتراك المكتبات ومراكز المعلومات في قواعد البيانات، والعمل على تحويل جميع المصادر والأوعية المطبوعة إلى إلكترونية.
- العمل على رفع مهارات الوعي المعلوماتي للمستفيدين في استخدام مصادر المعلومات، واستغلال مواقع التواصل الاجتماعي للتعريف بالخدمات المعلوماتية المقدمة.
- استقبال اقتراحات المستفيدين والإجابة على استفساراتهم إلكترونياً، تسويقاً للخدمة المرجعية الرقمية.

النتائج والتوصيات:

أولاً: نتائج الدراسة:

بناء على الأهداف والتساؤلات التي وضعتها الباحثة في بداية الدراسة، يمكن الخروج بالنتائج التالية:

الهدف الأول: واقع الأداء الإداري لمكتبات جامعة جنوب الوادي وتعامله مع جائحة كوفيد - ١٩:

- جميع مكتبات جامعة جنوب الوادي بقنا لا يوجد بها فريق لإدارة الأزمات والكوارث، وبالطبع لا يوجد لديها سياسة مكتوبة للتعامل مع الأزمات.
- يُتَعَامَل مع الأزمات والكوارث التي تحدث بمكتبات جامعة جنوب الوادي من خلال الاتصال بالجهات ذات العلاقة حسب الموضوع بنسبة ٨٤%، ثم من خلال ترك الأمر لإدارة المكتبة للتصرف في حينها بنسبة ١٥%.
- إن مكتبات جامعة جنوب الوادي مستعدة إلى حد ما لمواجهة أزمة كوفيد-١٩ بنسبة ٥٢,٦٤ كما بينت النتائج إلى أنها مستعدة تماما بنسبة ٢٦,٣٢% وغير مستعدة إطلاقاً بنسبة ٢١,٠٥%.
- هناك خمس مكتبات من مكتبات جامعة جنوب الوادي بنسبة ٢٦,٣٢ تعرضوا لأزمات وتُصَدِّي إلى هذه الأزمات من خلال الاتصال بالجهات المختصة بالجامعة، ومن هذه الأزمات (الحرائق، وتسريب مياه، والحشرات والقوارض والآفات).
- كما تبين أن ٩% من المكتبات مجتمع الدراسة كانت لديها خطة معلنة للتعامل مع الجائحة، بينما ١٠% فقط لم يكن لديها خطة للتعامل مع الازمة وهم (مكتبة التربية الرياضية، مكتبة التربية).
- كشف النتائج ان لا توجد ميزانية مخصصة لكل مكتبة من مكتبات جامعة جنوب الوادي لإدارة أزمة كورونا (كوفيد - ١٩).
- إن تخفيف عدد المترددين على المكتبة وعدم السماح بالتجمعات داخل المكتبة والالتزام بلبس الكمامات وتعقيم الأيدي باستمرار و"التعقيم الدوري للمكتبة ككل من أثاثات وأرفف وأسطح وغيرها يومياً (الإجراءات الوقائية) قد احتلتا المرتبة الأولى بنسبة بلغت ١٠٠%، بينما حصلت "عدم تعطيل معظم الخدمات التي تقدمها المكتبة" المرتبة الأخيرة بنسبة بلغت ١٦%.

الهدف الثاني: واقع الخدمات المقدمة فى مكتبات جامعة جنوب الوادي في ظل أزمة كوفيد - ١٩ :

- تبين أن ٥٣% من المكتبات مجتمع الدراسة تقدم خدمات إلكترونية في ظل جائحة كوفيد - ١٩ ، بينما ٤٧% من المكتبات لم تقدم أي خدمات إلكترونية.
 - إن أكثر الخدمات الإلكترونية المقدمة في بعض مكتبات جامعة جنوب الوادي بقنا البحث في الفهرس الإلكتروني للمكتبة، ويليه خدمة اسأل أمين المكتبة من خلال موقع المكتبة أو الواتس، بينما مكتبات جامعة جنوب الوادي لم تقدم الخدمات الإرشادية والبت الانتقائي للمعلومات.
 - أن ٥٣% من مكتبات جامعة جنوب الوادي ليس لديها موقع إلكتروني للمكتبة وتتعامل من خلاله، بينما (٤٧%) من المكتبات لديها موقع إلكتروني.
 - وبالنسبة لمقترحات مديري المكتبات التي يمكن أن تسهم في تحقيق ورفع مستوى جودة خدمات مكتبك أثناء وبعد الجائحة، فكانت:
 - تعيين أخصائي مكتبات لتقديم الخدمات الإلكترونية وغيرها.
 - توفير عدد كافٍ من الكتب الإلكترونية.
 - إنشاء إدارة داخل المكتبات متخصصة للازمات وأن يتخصص لها فريق مدرب ومؤهل للتعامل مع أي أزمة.
 - تدريب العاملين بالمكتبات على إدارة الأزمات وتقديم الخدمات الإلكترونية.
- ### الهدف الثالث: الوقوف على واقع تدريب أخصائي المكتبات محل الدراسة على إدارة الازمات ومواجهتها .

- قصور تدريب أخصائي المكتبات مجتمع الدراسة على إدارة الأزمات والكوارث حيث كانت نسبة من لا يتلقون أي تدريب على الأزمات ٥٨%، بينما الذين تلقوا تدريبًا على الأزمات والكوارث المختلفة كانت بنسبة ٤٢%.
 - إن محتوى الدورات التي يتدرب العاملون عليها ببعض مكتبات جامعة جنوب الوادي بقنا هي دورات مقدمة من إدارة الأمن والسلامة بالجامعة. أما عن جهات التدريب فكانت تسند إلى مستشفيات الجامعة والفريق الطبي خصوصًا في ظل جائحة كوفيد - ١٩ .
- ### الهدف الرابع: التحديات التي واجهتها مكتبات جامعة جنوب الوادي نتيجة جائحة كوفيد - ١٩ :
- إن ٦٩% من مكتبات جامعة جنوب الوادي واجهت صعوبات وتحديات أثناء جائحة كوفيد - ١٩ ، بينما ٣١% من هذه المكتبات لم تواجه أي صعوبات أثناء الجائحة.

- إن أغلب مجتمع الدراسة يرون أن قلة أعداد العاملين المتخصصين من أولى الصعوبات التي واجهت المكتبات مجتمع الدراسة أثناء أزمة كورونا، بينما عدم وجود عدد كاف من أجهزة الحاسب وتقنيات الاتصالات ووسائل التخزين لتقديم خدمات المعلومات عن بعد كانت أقل هذه التحديات والمعوقات.

الهدف الخامس: كيفية تحويل أزمة كوفيد - ١٩ إلى فرصة للمكتبات. والدروس المستفادة من أزمة كوفيد-١٩ والخطط المستقبلية لمكتبات جامعة جنوب الوادي لإدارة الأزمة بشكل جيد:

- تبين ان ٣١ % فقط من مجتمع الدراسة يرون أن مكتباتهم قبل كورونا لن تكون كما بعدها، بينما، ٦٩% من مكتبات جامعة جنوب الوادي أن أزمة كورونا لن يحدث لها أي تغيير.
- أما بالنسبة إلى الدروس المستفادة، فقد أشارت بعض من المكتبات مجتمع الدراسة أن جائحة كورونا أظهرت لهم أهمية الخدمات الإلكترونية والتحول الرقمي لمكتباتهم.
- أما عن التغييرات والخطط التي سوف تنفذها المكتبة مستقبلا حتى تكون مستعدة للتكيف مع هذه الأزمة، فهي كما يلي:
- إنشاء إدارة داخل جميع المكتبات بالجامعة مستقلة للأزمات. وأن تكون لها سياسة وخطة مكتوبة ومعلنة لجميع العاملين.
- العمل على تخصيص فريق متخصص للأزمات داخل كل مكتبة، والعمل على وضع إدارة المخاطر والأزمات كأولوية في الفترة القادمة.
- إدخال الخدمات الإلكترونية بصورة كبيرة لمكتبات جامعة جنوب الوادي بقنا في الفترة المقبلة.

ثانياً: توصيات الدراسة:

- وبناء على النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، يمكن الخروج بمجموعة من التوصيات والمقترحات التي تسهم في نشر الوعي بإدارة الأزمات والكوارث في المكتبات مجتمع الدراسة من خلال ما يلي:
- ضرورة التوسع في توفير مصادر المعلومات الإلكترونية لمواجهة أي تحديات أو أزمات مستقبلية قد تطرأ على الساحة.
- إتاحة خدمات مرجعية وأنشطة إلكترونية وخدمات عن بعد للمكفوفين وضعاف البصر وذوي الاحتياجات الخاصة.

- ضرورة تنظيم حلقات نقاش ومؤتمرات بصورة دورية لأمناء المكتبات لتبادل الخبرات في كيفية التعامل مع الأزمات وتقديم خدمات المعلومات عن بعد وتنسيق جهودهم في دعم المجتمع في حالات الإغلاق الكامل وتعطيل خدمات المكتبات.
- إجراء دورات تدريبية افتراضية للمستفيدين، خصوصًا ذوي الاحتياجات الخاصة من المكفوفين وضعاف البصر فيما يخص كيفية الاستفادة من مختلف أدوات البحث عن المعلومات واسترجاعها إلكترونيًا دون الحاجة إلى الحضور إلى المكتبة أو لطلب مساعدة من شخص آخر.
- لا بد من إعادة النظر في ميزانية المكتبات، فمن غير المعقول أن تصل ميزانية المكتبة إلى الصفر، وأن الميزانية الوحيدة للمكتبة هي مرتبات العاملين فيها والتي ليست أصلًا للمكتبة بقدر ما هي لشئون الأفراد.
- تعليم المكتبيين وأخصائي المعلومات لمواجهة حاجات وتحديات المستقبل، فإن الاستعداد للطوارئ ومكافحة الكوارث والتصدي لها هي من متطلبات العصر الحالي والمستقبلي.
- زيادة الاهتمام بموضوع الأزمات والكوارث وإدارتها والتصدي لها على شبكات التواصل الاجتماعي واهتمام كل دولة بذلك للتقليل من الآثار السلبية والخسائر التي تحدث عند وقوع أزمة أو كارثة في مكان ما.
- يجب وضع ميزانية للمكتبة، خصوصًا بعد وقوع الأزمة للتغلب على آثار هذه الأزمة أيًا كانت.

خاتمة:

من خلال ما تقدم نخلص هنا إلى مدى أهمية المكتبات الجامعية أولاً، ومدى مواكبتها للتطورات الحاصلة ثانياً، فالمكتبات الجامعية تخدم شريحة مهمة في المجتمع والتي تمثل إطارات المستقبل، والتي تبقى كفاءاتهم ومهاراتهم مرهونة بما تلقينه خلال الدراسة في الجامعة، ومن خلال ما نُهلّ من معلومات مستمدة من مختلف المراجع المتواجدة داخل الكتب ومختلف المراجع المتواجدة بالمكتبات، كما علمتنا جائحة كورونا درساً يجب الاعتبار منه، وهو ضرورة مواكبة التكنولوجيا من خلال حتمية التحول من الجانب الورقي التقليدي إلى الجانب الإلكتروني الرقمي، كما لفتت نظرنا إلى ضرورة إنشاء إدارة في كل مكتبة تسمى إدارة الأزمات بكافة أشكالها، ويتوجب على المسؤولين الالتفات إلى المكتبات من أجل النهوض بها وبخدماتها.

المصادر العربية والأجنبية

أولاً: المصادر العربية:

- (١) باخت، سامر إبراهيم (٢٠٢٠). استجابة المكتبات لجائحة كوفيد - ١٩ والتأثيرات المستقبلية. - المجلة العرقية للمعلومات. - مج ٢١، ع ٢، ص ٤٤ - ٤٥.
- (٢) بوطاطة، مريم (٢٠١٣). إدارة الأزمات والكوارث بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية. - جامعة قسطينة. - معهد علم المكتبات،: قسم علم المكتبات (أطروحة ماجستير) ص ١٧، ١٨.
- (٣) الحراصي، نبهان بن حارث بن ناصر والعزرى، حمد بن محمد بن سالم (٢٠٢١). خدمات المعلومات في ظل جائحة كورونا: تجربة المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس نموذجاً . - الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) ص ٥٣.
- (٤) الحفنى، سامح أحمد زكى. إدارة الأزمات، مجلة البحوث المالية والتجارية، مج ١٨، ع ٢٤، ٢٠١٧، ص ٦.
- (٥) الحملاوى، محمد رشاد وسماحة، السيد محمود (١٩٩٥). إدارة الأزمات: تجارب محلية وعالمية. - القاهرة: مكتبة عين شمس. ص ٦٢.
- (٦) الخطيب، أماني جابر (٢٠١٥). إدارة الأزمات في مكتبات محافظة الإسكندرية: دراسة ميدانية. - جامعة الإسكندرية. - كلية الآداب: قسم المكتبات والمعلومات. (أطروحة دكتوراه).
- (٧) داوود. مسعود (٢٠٢١). الخدمات الرقمية للمكتبات العربية في ظل جائحة كوفيد ١٩: المكتبة المركزية بجامعة الجزائر ٢ نموذجاً: دراسة وصفية تحليلية. - مجلة دراسات نفسية وتربوية. - مج ١٤، ع ٢.
- (٨) سامى أبو دريبة، سوزان ردايدة، عمر الغول، محمد المجنوب، عماد يامين (٢٠٢٠). المكتبات الجامعية في مواجهة الأزمات : مكتبة الحسين بن طلال فى جامعة اليرموك وأزمة فيروس كورونا. - المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات. - مج ٥٥، ع ٣٤.
- (٩) سعيد، محمد سعيد محمد (٢٠١٩). مدى جاهزية المكتبات العامة المصرية للتصدى للأزمات والكوارث. - المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات. - مج ٦، ع ٢.
- (١٠) السويفي، رحاب عبد الهادي (٢٠٢١). خدمات المعلومات عن بعد في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية. - المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات. - مج ٨، ع ٣٤.

ص ٢٤٠.

- (١١) الشريجي، نجيب (٢٠٢٠). عودة المكتبات للعمل خلال كورونا وما بعدها. -جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية. - مج ٥٥، ع ٣.
- (١٢) صادق، أمنية مصطفى (٢٠٠٢). إدارة الأزمات والكوارث. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية. ص ٣٧.
- (١٣) الصالحين، عبد السلام سالم (٢٠١٦). إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات الجامعية الليبية: دراسة للواقع وتخطيطي للمستقبل. -جامعة المنوفية. - كلية الآداب: قسم المكتبات والمعلومات (أطروحة دكتوراه).
- (١٤) عباس، جنات محمد (٢٠١٢). إدارة الأزمات في المكتبات المركزية الجامعية العراقية. جامعة المستنصرية. - كلية الآداب: قسم علم المعلومات والمكتبات (أطروحة دكتوراه) .
- (١٥) عبد الرحمن، فردوس عمر عثمان و أحمد، سماح بابكر أبو زيد (٢٠٢١). دور المواقع الإلكترونية للمكتبات الجامعية في دعم برامج التعليم عن بعد في ظل الأزمات التحديات والحلول: الموقع الإلكتروني. - مجلة الفلزم العلمية. - ع ٩.
- (١٦) عبد الهادي، محمد فتحى وبوعزة، عبد المجيد صالح (١٩٩٥). المعلومات ودورها في اتخاذ القرارات وإدارة الأزمات. - المجلة العربية للمعلومات . - مج ١٦، ع ٢٤.
- (١٧) عثمان، نها محمد عثمان (٢٠١٩). دور شبكات التواصل الاجتماعي (الفييس بوك) فى الوعي المعلوماتي بإدارة الأزمات والكوارث: دراسة استكشافية تحليلية. - المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات. - مج ٦، ع ٣.
- (١٨) عساف، محمود عبد المجيد (٢٠٢١). تقييم دور الجامعات الفلسطينية في مواجهة الكوارث وإدارة الأزمات في ظل جائحة كورونا. - مجلة العلوم التربوية والنفسية. - مج ٥، ع ٤. ص ٨.
- (١٩) عليوة، السيد (١٩٩٧). إدارة الأزمات والكوارث: حلول علمية: مكتبة الكتب العربية. ص ١٧.
- (٢٠) ماضى، الهام وبين برطال، عبد القادر (٢٠٢٠). كيفية الاستفادة من إدارة المعرفة فى مواجهة الأزمات: نموذج أزمة كوفيد١٩ كورونا. - مجلة مينا للدراسات الاقتصادية. - مج ٣، ع ٦.

- (٢١) المبرز، عبدالله بن إبراهيم (٢٠٠٨). خدمات المعلومات في البيئة الرقمية. - مجلة المعلوماتية. - ع ٢١. ص ٣٥.
- (٢٢) مصباح، محمد محمود (٢٠٢٢). إدارة الأزمات في المكتبات الجامعية السعودية ومدى وعي العاملين بها بمراحل إدارتها : جائحة كورونا نموذجاً. - مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات. - ع ٢٨. ص ٩٩.
- (٢٣) نديم، عفاف بنت محمد (٢٠١٥). إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبات الجامعية السعودية. - مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات. - ع ١٤. ص ١٣٥-١٨٨.

ثانياً: المصادر الأجنبية:

- (1) Arapasopo, E.A. and Adekoya, C.O. (2021), "Library leadership in Nigeria and COVID-19 pandemic", Information Discovery and Delivery, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print <https://doi.org/10.1108/IDD-03-2021-0027>.
- (2) Fasae, J.K., Adekoya, C.O. and Adegbilero-Iwari, I. (2021), "Academic libraries' response to the COVID-19 pandemic in Nigeria", Library Hi Tech, Vol. 39 No. 3, pp. 696-710. <https://doi.org/10.1108/LHT-07-2020-0166>.
- (3) Mbambo-Thata, B. (2021), "Responding to COVID-19 in an African university: the case the National University of Lesotho library", Digital Library Perspectives, Vol. 37 No. 1, pp. 28-38. <https://doi.org/10.1108/DLP-07-2020-0061>.
- (4) Muhammad Rafiq a, Syeda Hina Batool a , Amna Farzand Ali b , Midrar Ullah(2021). University libraries response to COVID-19 pandemic: A developing country perspective, The Journal of Academic Librarians p.1-10. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102280>
- (5) Saarti, J. (2021), "Information management during a crisis – providing an open and reliable information infrastructure for a sustainable world", Library Management, Vol. 42 No. 4/5, pp. 287-290. <https://doi.org/10.1108/LM-10-2020-0151>

- (6) Cowell, J. (2021), "Managing a library service through a crisis", *Library Management*, Vol. 42 No. 4/5, pp. 250-255. <https://doi.org/10.1108/LM-10-2020-0158>
- (7) Velasquez, Diane L. Evans, Nina Kaeding, Joanne. Risk Management and Disaster Recovery in public libraries in South Australia. *Information Research: An international electronic journal* VOL.21.NO.4(2016).
- (8) Webster, Ninth new dictionary(1999).second edition. Libraric due Liban, Beriut, p.495.
- (9) Ziheng, pan Mei Li(2022). Prevention and Treatment About The Safety Crisis Of libraries ,2007 Available at [http: https://search.cnki.com.cn](http://search.cnki.com.cn)