

## "خدمات مكتبات جامعة جنوب الوادي في ظل الأزمات: دراسة ميدانية"

أحمد عادل أحمد عثمان (\*)

### توهيد:

الأزمات والكوارث ظواهر حتمية لا يمكن تجنبها نهائياً، إلا أنه يمكن التصدي لها أو الحد من أثارها السلبية عن طريق الاستعداد والجاهزية لها، وهذا الاستعداد يضمن تحقيق السيطرة الكاملة علي موقف الأزمة ، وكذلك الدور المنوط للمكتبة في تقديم العون لإدارة الأزمة، هذا إن كانت الأزمة طبيعية أما إذا كانت أزمة بشرية؛ فإن الاستعداد لها مجموعة من التدابير يضمن بشكل كبير عدم وقوع الأزمة، وعلي صعيد المكتبات نجد أن العلاقة بين المكتبات والأزمات قديمة قدم التاريخ، حيث لم يترك لنا عصرراً من العصور إلا وذكرت فيه كارثته من الأزمات، وأما الآن فالأحداث غير المتوقعة أصبحت أوسع انتشاراً، فبالإضافة الي ما كانت عليه الكوارث والأزمات سابقاً مما هو معروف من حرائق، وسيول، وسرقة، ونهب، وتخريب، وأمراض يتعرض لها المجتمع وغيرها من الأزمات والكوارث التي يتعرض لها المجتمع والمكتبات(سعيد، ٢٠١٩).

ويشهد العالم المعاصر جملة من الأزمات والأحداث التي تتسم بالتنوع والسرعة وعنصر المفاجأة، حيث تحفل ميادين الحياة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والصحية بجملة من الأزمات المتلاحقة التي تقف عائقاً في طريق النمو والتقدم للأفراد والمجتمعات (الزهراني، ٢٠١٠).

ولكل أزمة مقدمات تدل عليها وشواهد تشير إلى حدوثها ومظاهر تفرزها وخصائص تميزها، والتي تتطلب أسلوباً علمياً معيناً لإدارتها والتصدي لها، إلا أن كل الأزمات تخضع لمعايير وعناصر عامة مشتركة في التخطيط لها والإعداد الجيد لتجنب الوقوع فيها، أو التخفيف من أثارها السلبية، وعلى صعيد المكتبات نجد أن العلاقة بين المكتبة والأزمات علاقة قديمة قدم التاريخ، حيث لم يترك لنا عصر من العصور إلا وذكر حادثة، فنجد تاريخ المكتبات التي تعرضت لنكبات الحروب، أو تعرضت للحريق والنهب تحت الضغوط السياسية، تملأ كثيراً من المؤلفات التاريخية والمتخصصة(القرني، ٢٠١٢) ، وبناء على ما سبق سيكشف الباحث عن الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية بجامعة جنوب الوادي بقنا في ظل الأزمات.

(\*) هذا البحث مستل من رسالة الدكتوراه الخاصة بالباحث، وهي بعنوان: [الخدمات المقدمة بمكتبات جامعة جنوب الوادي في ظل الأزمات: دراسة تقييمية]، وتحت إشراف: أ.د. حسناء محمود أحمد محبوب – كلية الآداب – جامعة المنوفية & أ.م.د. دعاء كمال أحمد – كلية الآداب – جامعة جنوب الوادي بقنا & د. ناهد محمود غلام – كلية الآداب – جامعة أسوان.

## **مشكلة الدراسة :**

الأزمات تحدث نتيجة لتراكم مجموعة من التأثيرات التي تحدث خلل مفاجئ يؤثر علي المقومات الرئيسية للنظام في أي مؤسسة، والمكاتب الجامعية كجزء من مؤسسة علمية كبيرة، فإن الأزمات في المكاتب تشكل تهديد لبقائها وتؤدي الي اختلاط الأسباب بالنتائج، وبالتالي ربما يفقد متخذي القرار السيطرة علي الأزمات أثناء حدوثها مما يوقع المكاتب في حرج كبير يؤثر في تقديم خدماتها علي الوجه المطلوب، وتكمن مشكلة الدراسة في " غياب وضعف الخدمات المقدمة بمكاتب جامعة جنوب الوادي في ظل الأزمات، نظراً.

## **أهداف الدراسة:**

### **الهدف الرئيسي:**

" التعرف علي الخدمات المقدمة في المكاتب الجامعية محل الدراسة في ظل الأزمات"

### **الأهداف الفرعية:**

- التعرف علي مدى تقديم المكاتب خدمات معلوماتية في ظل الأزمات.
- التعرف علي الخدمات المقدمة بالمكاتب وقت الأزمات.
- التعرف علي مدى تلبية الخدمات المقدمة بالمكتبة وقت الأزمات لاحتياجات المستفيدين.
- معرفة الخدمات المطلوب تقديمها بالمكاتب وقت الأزمات لتلبية احتياجات المستفيدين.
- رصد الوسائل المطلوبة لتقديم الخدمات وقت الأزمات بالمكاتب.
- التعرف علي مدى توفر التجهيزات والأثاث الفعال بالمكاتب لتقديم الخدمات وقت الأزمات.

### **تساؤلات الدراسة :**

- ولتحقيق تلك الهدف الرئيسي وضع الباحث هذا التساؤل للإجابة عنه:
- ما الخدمات المقدمة في المكاتب الجامعية محل الدراسة في ظل الأزمات ؟
  - ما مدى تقديم المكاتب خدمات معلوماتية في ظل الأزمات؟
  - ما الخدمات المقدمة بالمكاتب وقت الأزمات؟
  - ما مدى تلبية الخدمات المقدمة بالمكتبة وقت الأزمات لاحتياجات المستفيدين؟
  - ما الخدمات المطلوب تقديمها بالمكاتب وقت الأزمات لتلبية احتياجات المستفيدين؟

- ما الوسائل المطلوبة لتقديم الخدمات وقت الأزمات بالمكتبات؟
- ما مدى توفر التجهيزات والأثاث الفعال بالمكتبات لتقديم الخدمات وقت الأزمات؟

### **مجال الدراسة وحدودها:**

تمثلت حدود الدراسة ومجالها في الآتي:

### **- الحدود الموضوعية:**

تقوم الدراسة في مجالها الموضوعي علي " الخدمات المقدمة بمكتبات جامعة جنوب الوادي في ظل الأزمات: دراسة تقييميه.

### **- الحدود المكانية:**

تم تطبيق هذا الدراسة علي مختلف مكتبات جامعة جنوب الوادي بمحافظة قنا.

### **- الحدود الزمنية:**

تناولت هذه الدراسة الخدمات المقدمة بمكتبات جامعة جنوب الوادي بقنا منذ بداية الدراسة في شهر فبراير ٢٠٢٢م، وحتى شهر سبتمبر ٢٠٢٢م.

### **منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات:**

في ضوء ما وصفه الباحث من أهداف وتساؤلات لهذه الدراسة، وما حدده من حدود تتفق مع طبيعة الموضوع الذي يتناوله، أعتمد الباحث في تلك الدراسة علي (المنهج المسحي)، بوصفه أنسب المناهج لهذه النوعية من الدراسات لأنه يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، حيث يهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، وهو الذي يقوم علي جمع الحقائق والبيانات والمعلومات عن الظاهرة كما في الواقع الفعلي وتحليلها وتفسيرها وتبويبها وذلك لإستخلاص النتائج من تلك الدراسة، وأعدت الباحث في دراسته علي عدة أساليب لجمع المعلومات والبيانات بإستخدام المنهج المسحي، وتمثلت تلك الأساليب في الآتي:

### **أدوات جمع البيانات:**

أعتمد الباحث على الاستبانة وقائمة المراجعة كأدوات رئيسة من أدوات البحث، بالإضافة إلى المقابلات الشخصية وتحليل السجلات والزيارات الميدانية، وتم تطبيق أدوات الدراسة علي النحو التالي:

### **١- الإستبانة:**

قام الباحث بتصميم الاستبانة لتوجيهها لمديري المكاتب بجامعة جنوب الوادي بقنا وذلك لجمع البيانات والحقائق والمعلومات الكافية عن الخدمات المقدمة في تلك المكاتب محل الدراسة وكيفية تقديمها في ظل الأزمات، وهدفت الإستبانة إلي التعرف علي السياسات والخطط المتبعة لمواجهة الأزمات في المكاتب بجامعة جنوب الوادي، وأهم الإجراءات التي اتخذتها تلك المكاتب للوقاية من الأزمات وكيفية مواجهتها، وأيضاً رصد أهم الأزمات والكوارث التي تعرضت لها تلك المكاتب، والتعرف علي أهم الخدمات المقدمة بالمكاتب في ظل الأزمات، وواقع تدريب أخصائي المعلومات بالمكتبة لمواجهة الأزمات، والتعرف علي دور الجامعة في دعم المكاتب لمواجهة الأزمات، ورصد لأهم الصعوبات التي تواجه المكاتب لمواجهة الأزمات وكيفية التغلب عليها، وأخيراً رصد مقترحات مديري تلك المكاتب لمواجهة الأزمات أثناء تقديم الخدمات. وتم تحكيم الإستبانة من بعض أساتذة تخصص المكاتب والمعلومات.

### **٢- قائمة المراجعة:**

قام الباحث بتصميم قائمة مراجعة ( لجمع البيانات المطلوبة عن واقع المكاتب لمواجهة الأزمات) بالمكاتب الجامعية بقنا اعتماداً على الدراسات السابقة، والإنتاج الفكري المنشور، والمعايير، والسياسات التي غطت موضوع الأزمات، وقد تم بناء قائمة المراجعة وتقسيمها إلى تسعة محاور رئيسية، ومجموعة من العناصر الفرعية تتماشى مع أهداف، وتساؤلات الدراسة السابق عرضها، وعند التطبيق قام الباحث بزيارة تلك المكاتب واستيفاء قائمة المراجعة عن طريق الاستفسار، والمناقشة المباشرة مع مديري تلك المكاتب، وتم تحكيم قائمة المراجعة من بعض أساتذة تخصص المكاتب والمعلومات.

### **٣- المقابلات الشخصية:**

قام الباحث بعقد المقابلات الشخصية مع مديري المكاتب الجامعية محل الدراسة، حيث بلغ عددهم (٢٦) مديراً، وكذلك عقد مقابلة شخصية مع مدير الإدارة العامة للمكاتب الجامعية بجامعة جنوب الوادي، وذلك للحصول علي المعلومات حول أهم الخدمات المقدمة بالمكاتب محل الدراسة في ظل الأزمات، وكذلك وواقع تلك المكاتب من تجهيزات وموارد مادية وبشرية ومصادر المعلومات... إلخ، ومدي جاهزيتها لمواجهة الأزمات، والتعرف أيضاً علي أهم الأزمات التي تعرضت لها تلك المكاتب وكيف تم مواجهتها، وأيضاً الحصول علي أهم المقترحات حول تلك المكاتب لمواجهة وإدارة الأزمات المختلفة.

## **٤- تحليل المضمون والمحتوي:**

قام الباحث بعمل تحليل شامل لسجلات المكتبة المختلفة من سجلات إعاره وإطلاع داخلي وغيرها من السجلات المختلفة الموجودة بتلك المكتبات محل الدراسة، وذلك للحصول علي البيانات والمعلومات والحقائق الفعلية لما قدمته المكتبات محل الدراسة من خدمات في ظل الأزمات ومواجهتها.

## **مصطلحات الدراسة:**

### **- خدمات المكتبات:**

"هي كل ما توفره المكتبة بكوادرها البشرية والمادية من أنشطة وامكانات واجراءات وتسهيلات من اجل توفير الظروف التي تمكن روادها والمستفيدين منها سرعة الحصول على مصادر المعلومات باختلاف أنواعها وأشكالها لسد حاجاتهم واشباع رغباتهم في الزمان والمكان المناسب وترتبط هذه الخدمات بطبيعة المستفيدين ونشاطاتهم وأنماط احتياجاتهم للخدمات"(سويفي، ٢٠١٢).

### **- الأزمة:**

" هي موقف ينتج عن تغيرات بيئية مولدة للأزمات ويخرج عن إطار العمل المعتاد ويتضمن قدرا من الخطورة والتهديد وضيق الوقت والمفاجأة إن لم يكن في الحدوث فهو في التوقيت ، ويتطلب استخدام أساليب إدارية مبتكرة وسرعة ودقه من رد الفعل ويفرز آثارا مستقبلية تحمل في طياتها فرصا للتحسين والتعلم"(الصالحين، ٢٠١٦)

### **- إدارة الأزمات:**

" هي قدرة المنظمة على إدراك المخاطر والتهديدات الحالية والمحتملة والعمل على تجنبها أو تقليل أثارها السلبية لإعادة التوازن للنظام في أقل وقت ممكن وبدء نشاطه مرة أخرى واستخلاص الدروس المستفادة لمنع تكرار الأزمة أو تحسين طرق التعامل معها مستقبلا والاستفادة من الفرص التي تتيحها"(القرني، ٢٠١٢).

## **الدراسات السابقة:**

استعرضت دراسة Pazooki, F., & Saboori, F (٢٠٢٠) حيث استعرضت لأهم الأنشطة والفعاليات والخدمات التي قدمتها المكتبات العامة الإيرانية في ظل الفيضان والتي بلغ عددها ٣٩ مكتبة، وأشارت النتائج إلي أن المكتبات العامة عينة الدراسة قدمت مجموعة من الخدمات والأنشطة من خلال المواقع الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي وغيرها، وأوصت الدراسة باقتراح وضع خطة للمكتبات العامة في الأزمات الطبيعية والاجتماعية.

بينما جاءت دراسة ياسين (٢٠٢٠) استجابة المكتبات لجائحة كوفيد-١٩ والتأثيرات المستقبلية. حيث أشارت النتائج إلى أن المكتبات تضطلع بأدوار مهمة في التصدي لجائحة (كوفيد-١٩)، من خلال اختصاصها الذين مزجوا خبراتهم المهنية مع أفكارهم الإبداعية فأنتجوا استراتيجيات فاعلة للتصدي للجائحة من خلال التركيز على نمط الخدمات الإلكترونية على الإنترنت، ثم الإسهام في محو الأمية الصحية للناس من خلال رصد وبث مصادر المعلومات الموثوقة والمحدثة بشأن (كوفيد-١٩)، كما أسهموا في إنتاج بعض أدوات الوقاية الصحية ضد الجائحة. أيضا عكست الدراسة ثلاثة سيناريوهات محتملة لتشغيل المكتبات في ظل تفشي الجائحة، الأول هو أنها تعمل في حالة الإغلاق وفي هذه الحالة يتم تقديم الخدمات عن بعد فقط، أما الثاني فهو عملها في ظل الأغلاق الجزئي وهو يستلزم إجراء جملة من التحولات، أما الأخير فهو الفتح الكامل.

وركز Kostagiolas, P وزملاءه (٢٠١٤) إلى دراسة دور مكتبات الموسيقى الأكاديمية في الأوقات المالية الصعبة، وكذلك تهدف مكتبة الموسيقى الأكاديمية إلى تغطية احتياجات المجتمع الأكاديمي من المعلومات؛ ومع ذلك، فإن الطبيعة الفريدة لمعلومات الموسيقى تسمح أيضاً للمكتبات الأكاديمية بتطوير خدمات لمجموعة واسعة من مجموعات المستخدمين المختلفة. وتشير النتائج إلى أن فترة الأزمة الاقتصادية هي أيضاً فترة تحديات وابتكار للمكتبات الموسيقية مما يدعوها إلى إعادة تحديد السياسات والأولويات، ومراعاة احتياجات وخدمات وتوقعات الجماهير الأوسع، أي الموسيقيين من خارج المجتمع الأكاديمي. يمكن النظر إلى الانكماش المالي على أنه فرصة لإعادة هيكلة مكتبات الموسيقى الأكاديمية ولتطوير إطار عمل أوسع يستدعي استراتيجية توعية وتعاون مع جمعيات ومنظمات موسيقية خارجية لتقديم الخدمات على أكمل وجه.

بينما هدفت دراسة عبدالرحمن و أحمد (٢٠٢١) 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، اعتمدت الدراسة وفقاً لطبيعتها على المنهج التاريخي بالإضافة لمنهج دراسة الحالة، وخلصت الدراسة أن نسبة ٨٥.٧% من عينة الدراسة أجابوا بأنه يتم تقديم خدمات التعليم عن بعد عبر الموقع الإلكتروني لجامعة النيلين، ونسبة ٨٥.٧% أكدوا أن الموقع الإلكتروني يسهم في تقديم خدمات المعلومات في ظل التحديات الراهنة في العالم، وأوصت الدراسة بالاستمرار في ملاحقة كافة الأنشطة العلمية وذلك لضمان تحقيق الموقع لأهدافه بما يسهم في استمرارية العملية التعليمية في ظل أزمة كورونا.

## الخدمات المقدمة بالمكتبات في ظل الأزمات:

يدور هذا المحور حول الكشف عن مدى قيام المكتبات محل الدراسة بتقديم خدمات معلوماتية في ظل الأزمات، ورصد تلك الخدمات، ومعرفة ما إذا كانت هذه الخدمات المقدمة تعمل علي تلبية احتياجات المستفيدين من المكتبة أم لا ، والكشف عن أهم الخدمات المطلوب تقديمها لتلبية احتياجات هؤلاء المستفيدين، وكذلك الكشف ما إذا كانت المكتبات محل الدراسة تتبع إجراءات وأساليب خاصة لتقديم تلك الخدمات ورصدها، والكشف عن ما إذا كانت المكتبات تعتمد علي الوسائل الحديثة المختلفة لتقديم خدماتها ورصد تلك الأساليب، ومدى كفايتها، ومدى احتياج المكتبات لأساليب حديثة أخرى لتقديم الخدمات وقت الأزمات. ويدور هذا المحور من الدراسة أيضاً عن الكشف عن مدى توفر الأثاث والتجهيزات الفعال بالمكتبات محل الدراسة لتقديم الخدمات وقت الأزمات، وأيضاً محاولة رصد مدى إقبال المكتبة علي تغيير نهجها في تقديم خدماتها، وبرامجها في ظل جائحة كورونا، واللجوء إلي نظم التعليم الهجين وكيفية تطبيق ذلك النهج.

### ١- مدى تقديم المكتبات خدمات معلوماتية في ظل الأزمات:

تعد الخدمات المكتبية من أهم الخدمات التي تعكس نشاط المكتبات و مراكز المعلومات و أهدافها و قدرتها على إفادة المستفيدين، وهي المعيار الحقيقي لمدى نجاح المكتبات و مراكز المعلومات أو فشلها ، وتعتمد خدمات المستفيدين على كفاءة الكادر البشري المؤهل ، وعلى مجموعة مصادر المعلومات بكافة أشكالها المتوفرة بالمكتبات ومراكز المعلومات ، وكذلك على وعي المستفيدين وطبيعتهم أنفسهم و إمكانية تفاعلهم، و إفادتهم من المكتبات ومراكز المعلومات؛ مما يؤدي إلي توافر تقديم الخدمات في ظل الأزمات والكوارث، حيث تعرف الخدمة المكتبية علي أنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام، لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها، وبأقل التكاليف(النوايسة، ٢٠٠٠) ويوضح لنا الجدول(١) ما إذا كانت المكتبات بجامعة جنوب الوادي تقدم الخدمات المعلوماتية في ظل الأزمات أم لا.

الجدول(١) توزيع عينة الدراسة المشاركة وفقاً لمدى تقديم خدمات في ظل الأزمات

ن = ٢٦		هل تقدم المكتبة خدمات معلوماتية في ظل الأزمات؟
النسبة %	التكرار (ك)	
80.8%	٢١	نعم
19.2%	٥	لا
١٠٠%	٢٦	المجموع

بلغ معدل تقديم المكاتب الجامعية محل الدراسة وفقاً لاستجابات عينة الدراسة لخدمات المعلومات في ظل الأزمات كما هو موضح بالجدول السابق رقم (٧٣) عدد ٢١ مكتبة بنسبة ٨٠.٨% من إجمالي العينة الكلية، وهو ما يعطي مؤشراً جيداً حول مواجهة الأزمات، وتقديم خدمات مختلفة، وعدم التأثر بتلك الأزمات، ويدل أيضاً على وجود اتجاه إيجابي نحو التصدي للأزمات، وتقديم خدمات مختلفة وقتها، وفي المقابل قدرت نسبة عدم تقديم الخدمات في ظل الأزمات في ٥ مكاتب فقط ١٩.٢%.

### ٣- الخدمات المقدمة بالمكاتب وقت الأزمات:

حرصت الدراسة على التعرف على الخدمات المقدمة في ظل الأزمات بالمكاتب من قبل عينة الدراسة؛ لذلك قام الباحث بسؤال العينة المشاركة في الدراسة عن الخدمات المقدمة من المكتبة في ظل الأزمات، وجاءت إجاباتهم كما هو موضح في الجدول التالي رقم (٢).

الجدول (٢) توزيع عينة الدراسة المشاركة وفقاً للخدمات المقدمة في ظل الأزمات

ن=٢١		إذا كانت الإجابة ب "نعم" فما تلك الخدمات المقدمة وقت الأزمات ؟
النسبة %	التكرار (ك)	
73.1	19	التواصل عن بعد مع الطلاب وتسليم المحاضرات علي أسطوانات
3.8	1	توفير المعلومات الخاصة بدراساتهم علي أسطوانات وتوفير مصادر الكترونية تخدم دراستهم
3.8	1	تكليف بعض العاملين بالمكتبة بإعطاء كتب للمستفيدين خارج المكتبة
80.8%	٢١	المجموع

أظهر تحليل الجدول السابق رقم (٢) أن هناك تنوعاً في أنواع الخدمات التي تقدمها عينة الدراسة، جاء على رأسها في المرتبة الأولى خدمة التواصل عن بعد مع الطلاب، وتسليم المحاضرات علي اسطوانات (CD)، وبلغ عدد المكاتب التي تعمل علي تقديم تلك الخدمة ١٩ مكتبة بنسبة ٧٣.١%، ونلاحظ أن غالبية عينة الدراسة قامت بتقديم تلك الخدمة خاصة في ظل أزمة فيروس كورونا (كوفيد-١٩)؛ للحرص علي التباعد بين المستفيدين، وعدم الاختلاط، وكذلك تسهيل العملية التعليمية علي الطلاب، ويرجع السبب الرئيس وراء ذلك تعليمات إدارة الجامعة، وعلي رأسها رئيس الجامعة، تيسيراً علي الطلاب، ومحاولة لمساعدتهم في عملية



التدريس، وشرح المقررات الدراسية، وتيسيرا علي الطلاب الذين لا يمتلكون أجهزة حديثة (CD Drive) أتاحت شبكة الإنترنت خدمة لتحميل المحاضرات العلمية، والتدريبات العملية، فكان للمكتبة الدور الرئيس للقيام بذلك.

وتأتي في المرتبة التالية خدمات توفير المعلومات الخاصة بدراساتهم علي اسطوانات وتوفير مصادر إلكترونية تخدم دراستهم، وأيضاً تكليف بعض العاملين بالمكتبة بإعطاء كتب للمستفيدين خارج المكتبة بعدد مكتبة واحدة فقط، وهي المكتبة المركزية بالجامعة بنسبة بلغت ٣.٨%، حيث حرص مدير المكتبة المركزية بالجامعة عل مواجهة أزمة فيروس كورونا بتحميل بعض المقررات وأوعية المعلومات بشكل إلكتروني علي اسطوانات (CD)، وإتاحتها للمستفيدين من المكتبة، وكذلك العمل علي توفير مصادر إلكترونية، وإرسالها للمستفيدين، عبر مواقع التواصل الاجتماعي؛ مراعاة للظروف الطارئة، ومحاولة لتقديم أقصى خدمة، واستفادة للمستفيدين، ومساعدتهم علي الاستذكار، وتوفير مصادر معلومات مختلفة في ظل تلك الأزمة، ولم يقتصر الأمر علي ذلك، بل قام مدير المكتبة المركزية بتكليف أحد العاملين بالمكتبة بتوصيل مصادر المعلومات التي يطلبها المستفيدون في إطار مجتمع الجامعة، وخاصة مدينة قنا، ومحيط جامعة جنوب الوادي وهذا يدل علي محاولتهم لمواجهة تلك الأزمة، والعمل علي تقديم الخدمات بشكل يساعد المستفيدين علي تحقيق أقصى استفادة من المكتبة.

### ٣- مدى تلبية الخدمات المقدمة بالمكتبة وقت الأزمات لاحتياجات المستفيدين:

يوضح لنا الجدول (٣) ما إذا كانت الخدمات المقدمة بالمكتبات في ظل الأزمات التي ذكرناها سالفاً تفي وتلبي احتياجات المستفيدين من المكتبة أم لا:

الجدول (٣) توزيع عينة الدراسة المشاركة وفقاً لمدى تلبية الخدمات المقدمة وقت الأزمات احتياجات المستفيدين

ن=٢١		هل تلبية الخدمات المقدمة وقت الأزمات احتياجات المستفيدين من المكتبة ؟
النسبة %	التكرار (ك)	
9.6	٢	نعم
90.4	19	لا
١٠٠%	٢١	المجموع

يوضح الجدول (٣) توزيع عينة الدراسة المشاركة وفقاً لمدى تلبية الخدمات المقدمة وقت الأزمات احتياجات المستفيدين من المكتبة، حيث أقرت غالبية عينة الدراسة بعدم تلبية الخدمات المقدمة في ظل الأزمات لاحتياجات المستفيدين من المكتبة بعدد ١٩ مديراً بنسبة ٩٠.٤%، مقابل مديرين أقرروا بتلبية تلك الخدمات بنسبة ٩.٦%.

ويري الباحث أن الخدمات المقدمة وقت الأزمات سالفة الذكر لم تكن كافية لتلبية احتياجات المستفيدين، حيث تعد تلك الخدمات بدائية مقارنة بالخدمات المقدمة من المكاتب العالمية في ظل الأزمات، وتلك الخدمات ليست لها تأثير واضح في تلبية احتياجات المستفيدين ولكن تحتاج المكاتب محل الدراسة إلي الارتقاء ببنيتها التحتية أولاً من حيث التجهيزات، والمباني، وتوفير مصادر المعلومات بالشكل الإلكتروني؛ حتي يسهل تقديمها للمستفيدين في أي وقت، وتوفير العناصر البشرية المدربة والمؤهلة لتقديم خدمات إلكترونية حديثة؛ لمجابهة الأزمات، وخاصة في ظل التحول والتقدم التكنولوجي والرقمي في شتي مجالات الحياة، والعمل علي تفعيل دور المكاتب الإلكترونية بكليات الجامعة، ومحاولة لجعل جميع أوعية المعلومات الورقية ومصادر التي تذخر بها المكاتب محل الدراسة الحالية متاحة بالشكل الإلكتروني.

## ٤- الخدمات المطلوب تقديمها بالمكاتب وقت الأزمات لتلبية

### احتياجات المستفيدين:

بسؤال مديري المكتبات الجامعية المشاركين في عينة الدراسة عن الخدمات المطلوب تقديمها بالمكتبة وقت الأزمات ، جاءت إجاباتهم كما هو وارد بالجدول رقم (٤).

الجدول (٧٨) توزيع عينة الدراسة المشاركة وفقاً للخدمات المطلوب تقديمها بالمكتبة وقت الأزمات

ن=٥		إذا كانت الإجابة ب "لا" فما الخدمات المطلوب تقديمها بالمكتبة وقت الأزمات لتلبية احتياجات المستفيدين ؟
النسبة %	التكرار (ك)	
٨٠%	4	وضع خطة كاملة عن كيفية التعامل مع مختلف الأزمات ونوعية الخدمة لكل أزمة
٢٠%	١	تحويل الكتب لصيغة pdf لإتاحتها للطلاب علي الإنترنت
١٠٠%	٥	المجموع

باستقراء الجدول رقم (٤) وتحليل استجابات عينة الدراسة تبين أن هناك عدة خدمات مطلوب تقديمها بالمكتبات محل الدراسة لتلبية احتياجات المستخدمين منها، وتأتي في مقدمة تلك الخدمات وضع خطة كاملة عن كيفية التعامل مع مختلف الأزمات ونوعية الخدمة لكل أزمة بعدد ٤ مكتبات وبنسبة ٨٠% من إجمالي المكتبات الذي أقر مديروها بعدم وجود خدمات معلوماتية تقدمها المكتبة وقت الأزمات، وهذه يعد مؤشراً جيداً لوضع خطط وسياسات محكمة عن كيفية التعامل مع الأزمات المختلفة، ومعرفة الخدمات المقدمة في كل أزمة وتحديدها، وهذا مع غياب وجود السياسات والخطط المكتوبة للتعامل مع الأزمات في المكتبة، كما ذكرنا في الجدول رقم (٥٩) في المحور الأول من الدراسة، حيث لا توجد بأية مكتبة من مكتبات الدراسة خطط وسياسات مكتوبة عن كيفية التعامل مع الأزمات المختلفة التي تطرأ علي المكتبة.

يأتي تحويل الكتب لصيغة pdf لإتاحتها للطلاب علي الإنترنت في المرتبة الثانية بعدد مكتبة واحدة فقط، وهي مكتبة المعهد الفني الصحي، بنسبة ٢٠% من إجمالي المكتبات التي لم تقدم خدمات مختلفة وقت الأزمات، ويرى الباحث أن هذا المقترح مهم جدا لتفعيل دور المكتبة الإلكترونية في مكتبات الجامعة، ومن ثم توفير الوقت والجهد لتوفير جميع مصادر المعلومات للمستخدمين من المكتبات وتلبية احتياجاتهم وقت الأزمات.

## ٥- مدى اتباع المكتبات إجراءات وأساليب خاصة لتقديم الخدمات

### وقت الأزمات:

فيما يتعلق بمدى اتباع المكتبة إجراءات وأساليب خاصة لتقديم الخدمات وقت الأزمات، فقد تم طرح سؤال، ويبين الجدول رقم (٥) إجابات عينة الدراسة المشاركة عنه.

الجدول (٥) توزيع عينة الدراسة المشاركة وفقاً لمدى اتباع المكتبات إجراءات وأساليب خاصة لتقديم الخدمات وقت الأزمات

ن=٢٦		هل تتبع المكتبة إجراءات وأساليب خاصة لتقديم الخدمات وقت الأزمات ؟
النسبة %	التكرار (ك)	
٥٠	١٣	نعم
٥٠	١٣	لا
١٠٠%	٢٦	المجموع

يبين لنا الجدول رقم (٥) توزيع عينة الدراسة المشاركة وفقاً لمدى اتباع المكتبة إجراءات وأساليب خاصة لتقديم الخدمات وقت الأزمات، حيث أظهرت النتائج أن نصف عينة الدراسة أجابت باتباع المكتبة لمجموعة من الإجراءات والأساليب لتقديم الخدمات المختلفة في ظل الأزمات بنسبة ٥٠%، في حين أقر النصف الآخر بعدم اتباع المكتبة لأي نوع من تلك الأساليب والإجراءات بنسبة ٥٠% أيضاً من إجمالي عينة الدراسة، وهذا يعطي مؤشراً بأن المكتبات الجامعية بجامعة جنوب الوادي لم تسر جميعها علي خطي واحدة في ذلك، فهذا يدل علي عدم قيام بعض المكتبات بدورها الرئيس وهو تقديم الخدمات المختلفة للمستفيدين، ويضعف عملية مواجهة الأزمات بالمكتبات محل الدراسة.

## ٦- الإجراءات والأساليب المتبعة في المكتبات لتقديم الخدمات

### وقت الأزمات:

للكشف عن الإجراءات والأساليب المتبعة بالمكتبة، الخاصة بتقديم الخدمات وقت الأزمات من قبل عينة الدراسة المشاركة؛ كان للدراسة هذا السؤال الذي أدرج فيه عدد من الإجراءات والأساليب المتبعة ربما أوصلتهم إلي ذلك، فكلما توافرت هذه الأساليب والإجراءات كلما أسهم ذلك في رفع الكفاءة في مواجهة الأزمات والمخاطر بالمكتبة، وقد جاءت النتيجة كما هو موضح بالجدول التالي:

الجدول (٦) توزيع عينة الدراسة المشاركة وفقاً للإجراءات والأساليب المتبعة بالمكتبات الخاصة بتقديم الخدمات وقت الأزمات

ن = ١٣		إذا كانت الإجابة ب "نعم" فما الإجراءات والأساليب الخاصة بتقديم الخدمات وقت الأزمات بالمكتبة؟
النسبة %	التكرار (ك)	
7.7%	٢	شبكة الانترنت والاسطوانات
46.2%	١٢	تقديم الخدمات وقت الأزمات عن طريق الصفحة الرسمية للمكتبة أو عن طريق الصفحة الخاصة بالعاملين بالمكتبة
7.7%	٢	يتم توعية المستفيدين بطبيعة الأزمة والزامهم بالالتزام بالقواعد التي تضعها المكتبة

أظهر تحليل الجدول السابق رقم (٦) أن هناك تنوعاً في الإجراءات والأساليب الخاصة بتقديم الخدمات وقت الأزمات بالمكتبة لدي عينة الدراسة، فجاء على رأسها في المرتبة الأولى تقديم الخدمات وقت الأزمات عن طريق الصفحة الرسمية للمكتبة، أو عن طريق الصفحة الخاصة بالعاملين بها، وبلغ عدد المكتبات التي تتبع ذلك الإجراء ١٢ مكتبة بنسبة ٤٦.٢%، وهذا يدل اتجاه تلك المكتبات إلي الاعتماد علي مواقع التواصل الاجتماعي، وهذا مؤشر جيد لاتجاه

المكتبات نحو التحول الرقمي وتقديم خدماتها بشكل إلكتروني، أما الاعتماد علي شبكة الانترنت، والاسطوانات، وتوعية المستفيدين بطبيعة الأزمات، وإلزامهم بالقواعد التي تضعها المكتبة كإجراء وأسلوب لتقديم الخدمات للمستفيدين وقت الأزمات فجاء في المرتبة الثانية بعدد ٢ مكتبة، بنسبة بلغت ٧.٧% فقط، ويرى الباحث أن هذه النسبة ضعيفة من حيث الاعتماد علي شبكة الإنترنت لتقديم خدمات المكتبة، وما لها من تأثير كبير علي مجتمع الدراسة، وأيضاً لا بد من تعميم توعية مستخدمي المكتبة بطبيعة الأزمات، وإلزامهم بالقواعد التي تضعها المكتبة من إرشادات، وقواعد، للتغلب عليها ومواجهتها بشكل يضمن عدم الضرر لأي متردد إلي المكتبة.

## ٧- مدى امتلاك المكتبات للوسائل الحديثة والمختلفة لتقديم

### الخدمات وقت الأزمات:

يوضح لنا الجدول رقم (٧) ما إذا كانت المكتبات الجامعية تمتلك الوسائل الحديثة والمختلفة لتقديم الخدمات وقت الأزمات أم لا؛ وذلك وفقاً لعينة الدراسة المشاركة. الجدول (٧) توزيع عينة الدراسة المشاركة وفقاً لمدى امتلاك المكتبات للوسائل الحديثة لتقديم الخدمات وقت الأزمات

ن=٢٦		هل تمتلك المكتبة الوسائل الحديثة والمختلفة لتقديم الخدمات وقت الأزمات؟	
النسبة %	التكرار (ك)		
٦١.٥%	16	نعم	
٣٨.٥%	10	لا	
١٠٠%	٢٦	المجموع	

يوضح الجدول رقم (٨١) أن غالبية مجتمع الدراسة تمتلك الوسائل الحديثة المختلفة لتقديم الخدمات وقت الأزمات، حيث بلغ عددهم ١٦ مديراً بنسبة تخطت النصف ٦١.٥%؛ وهي نتيجة إيجابية، مع الأخذ بعين الاعتبار التفاوت بين مكتبات الدراسة، حيث نجد أن هناك بعض المكتبات تمتلك مجموعة كبيرة من الوسائل الحديثة لتقديم خدماتها عن غيرها من المكتبات الأخرى، كمكتبة كلية العلوم؛ في حين أقر ١٠ مديري المكتبات بأن مكتباتهم لا تمتلك أية وسائل حديثة لتقديم الخدمات وقت الأزمات، بنسبة بلغت ٣٨.٥%، وهذه نسبة لا يستهان بها؛ حيث يرجع الباحث من خلال المقابلات الشخصية مع مديري المكتبات محل

- الدراسة أسباب عدم امتلاك تلك المكاتب للوسائل الحديثة في تقديم الخدمات للمستفيدين وقت الأزمات إلي الأسباب الآتية:
- ضعف الإمكانيات، والتجهيزات بهذه المكاتب.
  - عدم مطابقة مديري تلك المكاتب بتوفير الوسائل والإمكانيات الحديثة لتقديم الخدمات في ظل الأزمات.
  - امتلاك تلك المكاتب عناصر بشرية غير مؤهلة ومدربة علي التعامل مع الأساليب الحديثة لتقديم الخدمات بالمكتبة وقت الأزمات ونقص الخبرة لديهم في استخدام تلك الأساليب.
  - اهتمام إدارة الجامعة بمكاتب معينة بالجامعة دون غيرها لانتمائهم للكليات التي تلحق بها تلك المكاتب.

## ٨- الوسائل الحديثة المستخدمة لتقديم الخدمات وقت الأزمات

### بالمكاتب:

وعند سؤال مديري المكاتب المشاركين في عينة الدراسة عن الوسائل الحديثة المستخدمة لتقديم الخدمات وقت الأزمات بالمكتبة، جاءت إجاباتهم كما هو وارد بالجدول رقم (٨).

الجدول (٨) توزيع عينة الدراسة المشاركة وفقاً للوسائل المستخدمة لتقديم الخدمات وقت الأزمات بالمكاتب

ن=١٦		إذا كانت الإجابة ب "نعم" فما الوسائل الحديثة المستخدمة لتقديم الخدمات وقت الأزمات بالمكتبة؟
النسبة %	التكرار (ك)	
٦٨.٧%	11	شبكة الإنترنت والاسطوانات
٦.٢%	1	الاشترك في قواعد البيانات
٣٧.٥%	6	المواقع الإلكترونية، ومواقع للتواصل الاجتماعي
٦٨.٧%	١١	أجهزة حاسب آلي

يوضح الجدول رقم (٨) استجابات عينة الدراسة المشاركة وفقاً للوسائل المستخدمة لتقديم الخدمات وقت الأزمات بالمكتبة، حيث جاء استخدام شبكة الإنترنت والاسطوانات (CD) وامتلاك المكاتب لأجهزة الحاسب الآلي في المرتبة الأولى بعدد ١١ مكتبة بنسبة ٦٨.٧%، لكل منها وتتبعها في المرتبة الثانية استخدام المواقع الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي لتقديم الخدمات وقت

الأزمات بعدد ٦ مكتبات بنسبة ٣٧.٥%، حيث نجد أن بعض المكتبات أقدمت علي تصميم موقع إلكتروني خاص بها، سواء علي موقع الجامعة، أو موقع الكلية، تتيح من خلاله تقديم بعض خدماتها كالرد علي الاستفسارات والتساؤلات الخاصة بالمستفيدين، وإتاحة كافة البيانات عن المكتبة من عدد أوعية المعلومات بها، ومساحتها، وعدد العاملين، وغيرها من البيانات الأخرى التي تخص التعريف بالمكتبة، وقامت - أيضاً - بعض المكتبات كالمكتبة المركزية بالجامعة علي سبيل المثال وليس الحصر بإنشاء صفحة خاصة بالمكتبة علي مواقع التواصل الاجتماعي (كفيس بوك) تتيح من خلالها بعض المعلومات عن مواعيد فتح المكتبة وغلقها وتتيح بعض المعلومات الخاصة ببعض التخصصات المختلفة بالجامعة، ولكن لا تتيح أي نوع من أنواع تقديم مصادر معلومات إلكترونية وأوعيتها، بينما احتل المرتبة الأخيرة بند الاشتراك في قواعد البيانات كوسيلة من وسائل المكتبة المستخدمة لتقديم الخدمات وقت الأزمات حيث جاء في مكتبة واحدة فقط، وهي مكتبة كلية العلوم بنسبة ٦.٢%، وهذه نتيجة سلبية للغاية وتعني غياب تقديم خدمة البث الانتقائي للمعلومات، وكذلك خدمة الإحاطة الجارية في مكتبات الدراسة، ويرجع الباحث أسباب عدم اشتراك المكتبات في قواعد البيانات إلي الأسباب الآتية:

- ضعف البنية التحتية للمكتبات من تجهيزات ومعدات مختلفة.
- ضعف ميزانية تلك المكتبات أو انعدامها؛ مما يصعب عملية الاشتراك في قواعد البيانات؛ لما تتطلبه من دفع اشتراكات مرتفعة.
- ضعف العناصر البشرية المؤهلة والمدرّبة علي الاشتراك في قواعد البيانات المختلفة وقلتها.

## **٩- الوسائل المطلوبة لتقديم الخدمات وقت الأزمات بالمكتبات:**

بسؤال مديري المكتبات المشاركين من عينة الدراسة حول الوسائل الحديثة المطلوب توفيرها لتقديم الخدمات وقت الأزمات بالمكتبة، جاءت إجاباتهم كما هو وارد بالجدول رقم (٩).

## خدمات مكاتب جامعة جنوب الوادي في ظل الأزمات: دراسة ميدانية

الجدول (٩) توزيع عينة الدراسة المشاركة وفقاً للوسائل المطلوبة لتقديم الخدمات وقت الأزمات بالمكاتب

ن=١٠		إذا كانت الإجابة ب " لا" فما الوسائل المطلوبة لتقديم الخدمات وقت الأزمات بالمكتبة ؟
النسبة %	التكرار(ك)	
٩٠%	٩	الدعم المادي وتوفير المتطلبات والتقنيات التكنولوجية الحديثة لتقديم الخدمات
١٠%	١	توفير جهاز ماسح ضوئي وأجهزه حاسب آلي

يتبين من الجدول رقم (٩) توزيع عينة الدراسة المشاركة وفقاً للوسائل المطلوبة لتقديم الخدمات وقت الأزمات بالمكتبة، حيث جاء في المرتبة الأولى الدعم المادي، وتوفير المتطلبات، والتقنيات التكنولوجية الحديثة، لتقديم الخدمات بعدد ٩ مكاتب وبنسبة ٩٠% وهذا مؤشر إيجابي علي ضرورة توفير ميزانية كافية للمكاتب وكذلك تزويدها بكافة التقنيات الحديثة من أجهزة وشبكة، إنترنت قوية؛ مما تسهل عملية تقديم الخدمات في ظل الأزمات، وكذلك تيسر عملية الاشتراك في قواعد البيانات العالمية، ويتبعها في المرتبة الثانية بعدد مكتبة واحدة بنسبة ١٠% توفير جهاز ماسح ضوئي علي الأقل لكل مكتبة لضمان تحويل جميع أوعية المعلومات الورقية إلي الشكل الإلكتروني في ظل اتجاه الدولة نحو التحول الرقمي، وكذلك توفير أجهزة الحاسب الآلي الحديثة ذات المواصفات العالية التي تستطيع القيام بالأعمال المختلفة من تقديم خدمات إلكترونية، والاشتراك في قواعد البيانات وغيرها من الأعمال.

### ١٠-مدى توفر التجهيزات والأثاث الفعال بالمكاتب لتقديم

#### الخدمات وقت الأزمات:

يوضح الجدول رقم (١٠) مدى توفر التجهيزات والأثاث الفعال بالمكتبة لتقديم الخدمات وقت الأزمات.

الجدول(٨٤) توزيع عينة الدراسة المشاركة وفقاً لمدى توفر التجهيزات والأثاث بالمكاتب لتقديم الخدمات وقت الأزمات

ن=٢٦		ما مدى توفر التجهيزات والأثاث الفعال بالمكتبة لتقديم الخدمات وقت الأزمات ؟
النسبة %	التكرار(ك)	
3.8%	1	متوفر
96.2%	25	متوفر إلي حد ما



يوضح الجدول رقم (١٠) توزيع عينة الدراسة المشاركة وفقاً لمدى توفر التجهيزات والأثاث الفعال بالمكتبة لتقديم الخدمات وقت الأزمات، وقد أشارت النتائج إلي أن غالبية عينة الدراسة أجابت بتوفر التجهيزات والأثاث الفعال بالمكتبة لتقديم الخدمات وقت الأزمات، ولكن إلي حد ما، وليس بالشكل الفعال والكامل، وذلك بعدد ٢٥ مكتبة بنسبة ٩٦.٢%، وهذا يشير إلي أن مكتبات الدراسة غير مجهزة من حيث التجهيزات والأثاث لتقديم خدمات وقت الأزمات؛ مما يؤدي إلي غياب الدور الحيوي والأساسي للمكتبة وهو تقديم الخدمات المختلفة للمستفيدين، في حين أجاب مدير مكتبة كلية الطب بتوفر التجهيزات والأثاث الفعال بالمكتبة لتقديم الخدمات وقت الأزمات بنسبة ٣.٨%، وهذه نسبة طييلة جداً مقارنة بباقي عينة الدراسة.

## ١١-مدى إقدام المكتبات علي تغيير نهجها في تقديم خدماتها

### وبرامجها في ظل جائحة كورونا، والتحول إلي نظم التعليم

#### الهجين:

الجدول (١١) توزيع عينة الدراسة المشاركة وفقاً لمدى تغيير المكتبات نهجها في تقديم الخدمات وقت الأزمات

ن=٢٦		هل أقدمت المكتبة علي تغيير نهجها في تقديم خدماتها وبرامجها في ظل جائحة كورونا واللجوء إلي نظم التعليم الهجين؟
النسبة %	التكرار (ك)	
26.9%	7	نعم
73.1%	19	لا
100%	٢٦	المجموع

باستقراء الجدول رقم (١١)، وتحليل استجابات عينة الدراسة تبين أن ٧ مكتبات فقط أقدمت علي تغيير نهجها في تقديم خدماتها وبرامجها في ظل جائحة كورونا، والتحول إلي نظم التعليم الهجين وذلك بنسبة ٢٦.٩%، مقابل عدد ١٩ مكتبة أقدمت علي تغيير نهجها في تقديم خدماتها وبرامجها في ظل جائحة كورونا والتحول إلي نظم التعليم الهجين بنسبة تخطت النصف حيث بلغت ٧٣.١%، ويعد ذلك نتيجة سلبية؛ حيث اتجهت جميع الجامعات إلي تطبيق التعليم الهجين الذي يجمع بين التعليم الإلكتروني، والتعليم التقليدي، فوجد غالبية مكتبات الجامعة لم تتجه إلي تطبيقه؛ مما يجعلها أقل مواكبة للتطور الرهيب في العملية التعليمية وتقديم الخدمات للمستفيدين.

## ١٣- كيفية إقدام المكتبات علي تغيير نهجها في تقديم

### خدماتها وبرامجها في ظل جائحة كورونا، واللجوء إلي نظم

#### التعليم الهجين:

وبسؤال العينة المشاركة في الدراسة عن كيفية إقدام المكتبة علي تغيير نهجها في تقديم خدماتها وبرامجها في ظل جائحة كورونا واللجوء إلي نظم التعليم الهجين، جاءت اجاباتهم كما هي موضحة في الجدول التالي رقم ( ١٢ ).  
الجدول (١٢) توزيع عينة الدراسة المشاركة وفقاً للكيفية إقدام المكتبة تغيير نهجها في تقديم الخدمات وقت الأزمات

ن = ٧		إذا كانت الإجابة " نعم " كيف أقدمت المكتبة علي تغيير نهجها في تقديم خدماتها وبرامجها في ظل جائحة كورونا واللجوء إلي نظم التعليم الهجين؟
النسبة %	التكرار (ك)	
23.1%	٦	تحميل المحاضرات علي أسطوانات، وتوفيرها للطلبة بالمكتبة
3.8%	١	الحرص علي تعليمات وزارة الصحة باتخاذ الإجراءات الاحترازية من حيث التباعد، والتعقيم، وارتداء الكمامة

باستقراء الجدول رقم (١٢) وتحليل استجابات عينة الدراسة تبين أن تحميل المحاضرات الخاصة بالمناهج الدراسية علي اسطوانات (CD) وتوفيرها للطلبة داخل المكتبة من أهم الطرائق التي أقدمت المكتبة علي اتباعها في ظل أزمة كورونا بعدد ٦ مكتبات بنسبة ٢٣.١%، يليها الحرص علي تطبيق تعليمات وزارة الصحة باتخاذ الإجراءات الاحترازية من حيث التباعد، والتعقيم، وارتداء الكمامة بنسبة ٣.٨%، ولكن كل هذه الإجراءات ليس لها قيمة فعالة في تلبية احتياجات المستفيدين من المكتبة من الوصول علي مصادر المعلومات، وسد رغباتهم، واحتياجاتهم المعلوماتية، فمن خلال ما سبق نؤكد أن جميع المكتبات لم تلجأ لأي نوع من أنواع التعليم الهجين في توصيل المعلومات للمستفيدين، ولم تنطلق إليه نهائياً ولم تعمل علي تقديم أية أنشطة، أو خدمات، أو برامج فعالة لتلبية احتياجات المستفيدين في ظل جائحة كورونا مما يؤكد لنا ضرورة وضع مخطط فعال يغير من وضع تلك المكتبات بالجامعة، ويجعلها أكثر فاعلية، وخاصة في وقت الأزمات، وييسر لها تقديم خدمات، وأنشطة فعالة، وبرامج للمستفيدين في ظل التحول الرقمي الذي تشهده الدولة المصرية.

#### نتائج الدراسة:

تعد الخدمات المكتبية من أهم الخدمات التي تعكس نشاط المكتبة الجامعية و أهدافها وقدرتها على إفادة المستفيدين ، وهي المعيار الحقيقي لمدى نجاحها أو فشلها ، وتعتمد خدمات المستفيدين على كفاءة الكادر البشري المؤهل، و على

مجموعة مصادر المعلومات بكافة أشكالها المتوفرة بالمكتبة ، وكذلك على وعي المستفيدين وطبيعتهم أنفسهم، وإمكانية تفاعلهم و إفادتهم من المكتب، وتواجه المكتبات الجامعية مجموعة من الأزمات والمخاطر التي تجعلها تخفق في تقديم خدماتها للمستفيدين.

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم الخدمات المقدمة من مكتبات جامعة جنوب الوادي في ظل الأزمات والكوارث والمخاطر من خلال مديري تلك المكتبات وتوصل إلى مجموعة من النتائج هي:

٥- رأي غالبية أفراد الدراسة أن المكتبات عينة الدراسة تقدم خدمات معلوماتية في ظل الأزمات بنسبة بلغت 80.8%، ورأت أيضاً غالبية عينة الدراسة أن الخدمات المقدمة وقت الأزمات تلبي احتياجات المستفيدين من المكتبة بنسبة بلغت 90.4%، ولا توجد أية علاقة بين المكتبة ومدى تلبية الخدمات المقدمة وقت الأزمات تلبي احتياجات المستفيدين من المكتبة، وأقرت منتصف عينة الدراسة وبنسبة ٥٠% أن المكتبة لا تتبع أية إجراءات وأساليب خاصة لتقديم الخدمات وقت الأزمات، وأوضحت الدراسة أيضاً أن التجهيزات والأثاث الفعال بالمكتبة متوفر إلي حد ما لتقديم الخدمات وقت الأزمات بنسبة بلغت ٩٦.٢%،

### **قائمة المصادر والمراجع:**

الزهراني، أحمد. (٢٠١٩). الأسس النظرية والعلمية لإدارة الكوارث ومدى تطبيقها في إدارة الأزمة: دراسة تطبيقية على المديرية العامة للدفاع المدني بالرياض. الرياض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية. ١٤٤ ص.

أبودريرية، سامي وأخرون. (٢٠٢٠). المكتبات الجامعية في مواجهة الأزمات: مكتبة الحسين بن طلال في جامعة اليرموك وأزمة فيروس كورونا المستجد. المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، ٥٥(٣)، ٥٢-٦٢. متاح في:

<http://search.mandumah.com/Record/1091531>

سويفي، رحاب عبدالهادي عبدالقادر. (٢٠١٢). خدمات المعلومات عن بعد في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، ٨(٣)، ٢٣٣ - ٢٥٩. متاح في:

<http://search.mandumah.com/Record/1183258>

الصالحين، عبد السلام سالم. (٢٠١٦). إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات الجامعية الليبية: دراسة للواقع وتخطيط للمستقبل. (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة المنوفية، كلية الآداب، قسم المكتبات والمعلومات. المنوفية. ٣٦٠ص. متاح في:

[http://db4.eulc.edu.eg/eulc\\_v5/Libraries/Thesis/BrowseThesisPages.aspx?fn=PublicDrawThesis&BibID=12348277](http://db4.eulc.edu.eg/eulc_v5/Libraries/Thesis/BrowseThesisPages.aspx?fn=PublicDrawThesis&BibID=12348277)

عبدالرحمن، 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 لجامعة النيلين: دراسة تطبيقية. *مجلة القلزم العلمية*، ٩، ١٥٣ - ١٧٨. متاح في:

<http://search.mandumah.com/Record/1165574>

القرني، عبدالرحمن بن عبيد بن علي، و القرني، دانيا علي. (٢٠١٢). مدى وعي الموظفين في المكتبات الجامعية بمراحل إدارة الأزمات: دراسة تطبيقية على المكتبة المركزية بجامعة الملك عبدالعزيز - قسم الطالبات. *اعلم*، ١٠(٩). ١٨٣ - ٢١٩. متاح في:

<http://search.mandumah.com/Record/454400>

سعيد، محمد سعيد محمد. (٢٠١٩). مدي جاهزية المكتبات العامة المصرية للتصدي للأزمات والكوارث. *المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات*، ٦(٢)، ٢١٢ - ٢٣٨. متاح في:

[https://ijlis.journals.ekb.eg/article\\_64137](https://ijlis.journals.ekb.eg/article_64137)

ياسين، سامر إبراهيم. (٢٠٢٠). استجابة المكتبات لجائحة كوفيد-١٩ والتأثيرات المستقبلية. *المجلة العراقية للمعلومات*، ٢١(٢)، ٣٢ - ٥٦. متاح في:

<https://www.iasj.net/iasj/article/193933>

Pazooki, F. and Saboori, F. (2020). Public libraries in crisis time: empirigraphy of Iranian public libraries in the 2019 Iran massive flood. *Library Management*42 (3), 233-244.

<https://doi.org/10.1108/LM-12-2019-0091>

Kostagiolas, P.A., Lavranos, C., Martzoukou, K. and Papadatos, J. (2014). Keeping the score: Outreach services and collaboration for academic music libraries in financially straitened times. *Library Management*, 36 (6-7), 495-510.

<https://doi.org/10.1108/LM-06-2014-0063>