

الصعوبات التي تواجه تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في الأردن أثناء جائحة كورونا من وجهة نظر العاملين فيها

أ.د. ربحي مصطفى عليان^١ / أستاذ علم المكتبات والمعلومات/الجامعة الأردنية

أ. حمزة رضا الزبيد/ماجستير في علم المكتبات والمعلومات/ الجامعة الأردنية

أ. مها وليد الفاضل^٢ /طالبة دكتوراه في علم المكتبات والمعلومات/ الجامعة العالمية
الإسلامية الماليزية

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الصعوبات التي تواجه تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في الأردن أثناء جائحة كورونا من وجهة نظر العاملين فيها، ومعرفة أثر متغيرات: الجنس، والتخصص، والمؤهل العلمي، والخبرة في ذلك. وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية في الأردن، والبالغ عددهم (٣٦٠) فرداً، ونظراً لصغر حجم المجتمع فقد شملتهم الدراسة جميعاً، كما وزعت الاستبانة عليهم باليد، وكان عدد الاستبانات المستردة (٢٦٠) استبانة، استبعدت (١٤) منها نتيجة عدم اكتمال إجابات الباحثين عليها، وبذلك بلغت الاستبانات التي خضعت للتحليل الإحصائي (٢٤٦) استبانة، أي ما نسبته (٩٤,٦%) من مجموع الاستبانات المستردة. ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها طورت استبانة تكونت من قسمين: الأول، اشتمل على





البيانات الديموغرافية للمستجيبين (الجنس، والتخصص، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة)، والثاني، الصعوبات التي تواجه تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في الأردن أثناء جائحة كورونا. وبينت النتائج أن الدرجة الكلية للصعوبات التي واجهت عملية تقديم خدمات المعلومات خلال جائحة كورونا كانت بدرجة تقدير متوسطة، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد الدراسة على الصعوبات التي واجهت عملية تقديم خدمات المعلومات في المكتبات المبحوثة تعزى إلى متغير الجنس ولصالح الذكور، وعدم وجود مثل هذه الفروق تعزى لمتغيرات التخصص، والمؤهل العلمي، والخبرة. وبناء على نتائج الدراسة تم تقديم مجموعة من التوصيات.

Abstract:

This study aimed to reveal the difficulties they face from their employees' point of view, and to study the effect of the variables: gender, specialization, educational qualification, and years of experience in their assessment. The study population consisted of all librarians at the government university libraries in Jordan, (360) employees, Due to the small size of the population, all were included in the study, the questionnaire was distributed by hand, of which (14) were excluded as a result of incomplete responses from the researchers, thus reaching (246) questionnaires, (94.6%) of the total questionnaires recovered. To achieve the study objectives and answer to its questions, a two-part resolution has been developed: part 1, included demographic data of the respondents (gender, specialization, academic qualification, and years of experience), and part 2, Difficulties in providing information services in Governmental University Libraries in Jordan during the Corona Pandemic. The results also showed that the overall degree of difficulties encountered in the provision of information services during the corona pandemic was at an average estimation level, and the results also showed statistically significant differences at the significance level ($\alpha = 0.05$) between the arithmetic averages of the study personnel's estimates of the difficulties encountered in the provision of information services



in the research libraries attributable to the gender variable and favor of the males, and the absence of such differences attributable to the variables of specialization, scientific qualification, and experience. Based on the results of the study, a set of recommendations was made.

الكلمات المفتاحية:

خدمات المعلومات، المكتبات الجامعية، جائحة كورونا، الأردن.

Key Words:

Information services, university libraries, Corona Pandemic, Jordan.

المقدمة:

تُعد المكتبات الجامعية العمود الفقري للجامعات الحديثة المتطورة، بل أحد المعايير الأساسية في تقييم الجامعات والاعتراف بها، إذ تؤدي دوراً أساسياً في عملية التدريس ودعم البحث العلمي في الجامعة على اعتبار أنها قلب العملية التعليمية التعلمية، ونظام يسهم في تحقيق أهداف الجامعة ووظائفها ورسالتها التعليمية والبحثية، وذلك لما توفره من مصادر وخدمات معلومات حديثة تخدم أعضاء هيئة التدريس والطلبة والباحثين، وبما توفره من آليات في البحث واسترجاع المعلومات بشكل يلبي لأفراد المجتمع الجامعي حاجاتهم المعلوماتية المختلفة.

وقد شهدت المكتبات بوجه عام والمكتبات الجامعية بوجه خاص في العصر الحديث ثورة معلوماتية وتكنولوجية وتقنية هائلة، وعصرًا اتسم بالتطورات في مختلف أعمالها وأنشطتها وعملياتها الإدارية والفنية والخدمية، وجاء ذلك التطور نتاجاً طبيعياً استثمر من قبل المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تقديم أفضل الخدمات وأحدثها للمستفيدين منها بفاعلية والارتقاء بها، لتؤدي دورها ضمن النشاط العلمي في الجامعة، ولا شك أن حركة البحث العلمي وتقدم البحوث والاكتشافات العلمية، مرتبطة بما تقدمه





المكتبات الجامعية من مصادر معلومات وخدمات (إدريس وإدريس، ٢٠٢١)، لذلك أصبح مستقبل المكتبات الجامعية يتوقف على مدى مواكبتها للتطورات التكنولوجية التي أحدثت تغييرًا واضحًا في واقع خدمات المعلومات التي تقدمها (الهقيان، ٢٠١٥).

ومن المعلوم أن نجاح أيّ مكتبة جامعية وفعاليتها لا يقاس فقط بما تقتنيه من مصادر معلومات سواء كانت مطبوعة أم غير مطبوعة أو بنائها، وتنظيمها، وموظفيها، بل بما تقدمه من خدمات معلومات حديثة للمستفيدين منها، والتي تعد المبرر الأساسي والمحك الرئيسي لوجود المكتبات الجامعية (Yi, Chen & Cong, 2018)، وبعبارة أخرى تُعد خدمات المعلومات المرأة التي تعكس نشاط المكتبات الجامعية وأهدافها وقدرتها على إفادة المستفيدين منها، لهذا كانت المكتبات الجامعية ومازالت المنهل والداعم للعملية التعليمية والمقررات الدراسية، إضافة إلى الخدمات المباشرة، مثل: الخدمات المرجعية، وخدمات الإعارة، والإرشاد والتوجيه، والإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات، هناك خدمات غير مباشرة، مثل إعداد الفهارس وإجراء عمليات الاستخلاص، والتكشيف. ولمواجهة الانفجار المعرفي كان لا بد للمكتبات الجامعية أن تستفيد من تقنية المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات في تقديم خدماتها للمستفيدين، الأمر الذي أدى إلى تقديم خدمات المعلومات الإلكترونية بدلاً من الخدمات التقليدية، وأصبح الوصول إلى المعلومات ومعالجتها واسترجاعها بذلك أسهل، ويحتاج إلى فترة زمنية وتكلفة وجهد أقل (عبد الله وجواد، ٢٠٢٠).

وتواجه المكتبة الجامعية العديد من الصعوبات والتحديات والأعباء، وهي تسعى لتطوير خدماتها حتى تواكب الحداثة، ومن أهم هذه الصعوبات،



كما ذكرها الأمين (٢٠١٨) التعليم المستمر، والإعارة عن بعد، وضعف في مستوى التجهيزات المادية والبشرية والتكنولوجية، وتنوع حاجات المستفيدين في عصر تكنولوجيا المعلومات، كما وأضاف همشري (٢٠٠٨) تحديات أخرى، تمثلت في تضخم الإنتاج الفكري، وزيادة مصادر المعلومات وتنوعها، واستخدام الأنظمة المحوسبة، بالإضافة إلى تضخم أعداد المستفيدين وتعدد حاجاتهم وتنوعها، ورغبتهم في الحصول عليها بطرق سهلة وجهد ووقت أقل، كما أكد عليان (٢٠١٦) على تحدي ضعف الميزانيات المخصصة لهذه المكتبات، والتوظيف من غير المتخصصين، وزيادة أعداد الطلبة المقبولين في برامج الجامعات، حيث أصبح موضوع تقديم خدمات المعلومات بالشكل الذي يرضي ويلبي حاجات المستفيدين وميولهم ورغباتهم الآنية والمستقبلية مسألة تؤرق إدارة المكتبات الجامعية.

والمكتبات الجامعية كمؤسسة اجتماعية تتأثر بالتغيرات والتحديات التي تواجه المجتمعات، ولعل جائحة كورونا وما ترتب على انتشارها من إغلاق للمكتبات وتقييد خدماتها مؤقتاً أو تقليلها إلى الحد الأدنى كإجراءات احترازية فرضتها الدول للحد من تطور الحالة الوبائية، تشكل أكبر تحدٍ واجه المكتبات منذ مطلع عام ٢٠٢٠، وهو تحدٍ لم يسبق أن تعرضت له من قبل، إذ لم تكن المكتبات الجامعية في منأى عن العالم ومجتمعاتها فتأثرت بالجائحة، وواصلت جهودها للتعامل مع الوضع الجديد وتقديم خدماتها في ظروف استثنائية بأفكار ورؤى متنوعة نجحت وتميز بعضها، واحتاج بعضها الآخر لتطوير جهودها، ولكن تأكدت جميع المكتبات من الحاجة للتخطيط القبلي وأثناء الأزمات والأحداث الطارئة وبعدها بشكل علمي والتعامل بإيجابية مع





الأزمات، وتحويل التحديات إلى فرص تعزز واقع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات خلال الأزمات (سويقي، ٢٠٢١).

وفي هذا الصدد، صرح الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (IFLA) في موقعه الرسمي على أن المكتبات على مختلف مستوياتها قامت باستحداث جملة من خدمات المعلومات التي تقدمها بسبب سياسة الغلق التي فرضت عليها جراء أزمة كورونا كمحاولة منها لدعم التعليم الإلكتروني والمشاركة في المحافظة على الصحة العامة (تتبيرت، ٢٠٢١).

وفي الأردن تأثرت المكتبات الجامعية بجائحة كورونا كغيرها من الدول؛ ولم تتنّ تداعيات الجائحة المكتبات الجامعية عن تقديم خدماتها الأساسية المهمة لجمهور المستفيدين، فقد فرضت الجائحة تقديم الخدمات بكل الوسائل المتاحة وضمن ظروف استثنائية، وعملت جاهدة على تطوير خدماتها للمستفيدين، واعتبرت الجائحة فرصة أكثر من أن تكون أزمة، حيث أصبحت هذه المكتبات أكثر وعياً بإدارة الأزمات والمخاطر وأكثر رغبة في التحول الرقمي والإتاحة الإلكترونية لمصادر المعلومات.

إلا أن الفجوة بين مستقبل خدمات المكتبات وتداعيات جائحة قد تطول مدتها ما زالت موجودة، وعليه فإن على المكتبات المقصودة ألا تظل جامدة في حركتها وأنشطتها، ومنعزلة عن المستفيدين منها. وإنما يجب أن تتعامل بإيجابية مع الأزمات، وأن تحدد الصعوبات التي من المتوقع مواجهتها أثناء تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تحتل المكتبات الجامعية أهمية كبيرة في مجال تقديم خدمات المعلومات، إذ أشارت العديد من الدراسات كدراسة أبو سحلي (٢٠٢١)، ودراسة



عبدالله وجواد (٢٠٢٠)، ودراسة كمال الدين وحمزة (٢٠٢٠)، إلى دورها كمحركة للتغيير والتطور في البيئة الجامعية، ولأن المكتبات الجامعية كمؤسسات اجتماعية تتأثر بالتغيرات والتحديات التي تواجه المجتمعات شأنها شأن كافة القطاعات، تعيش منذ مطلع عام ٢٠٢٠ ظروفًا استثنائية بسبب جائحة كورونا، أثرت على تقديم خدماتها إثر الإغلاقات، وتحول دوام العاملين إلى دوام جزئي، بالإضافة لتقديم الخدمات عن بعد، خاصة وأنها تعيش في خضم عصر المعرفة والتكنولوجيا الذي يفرض عليها التكيف مع التكنولوجيا الحديثة واستغلالها إثباتاً لوجودها، الأمر الذي يحتم عليها أن تحدد الصعوبات التي قد تواجهها أثناء تقديم خدمات المعلومات للمستخدمين بما يضمن لها الصمود أمام جائحة قد تطول مدتها.

وفي ضوء الاهتمام المتزايد بخدمات المعلومات التي تقدم للمستخدمين، لا سيما التي تقدمها المكتبات الجامعية من جهة، وقلة الدراسات العلمية الأردنية المتوفرة حول الموضوع في ظل جائحة كورونا من جهة أخرى، جاءت هذه الدراسة للكشف عن الصعوبات التي تواجه تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في الأردن أثناء جائحة كورونا من وجهة نظر العاملين فيها، وتحددت مشكلة الدراسة بالأسئلة التالية:

١- ما الصعوبات التي تواجه تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في الأردن أثناء جائحة كورونا من وجهة نظر العاملين فيها؟

٢- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين المتوسطات الحسابية لتقديرات العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية على الصعوبات التي تواجهها في مجال تقديم خدمات





المعلومات تعزى إلى متغيرات الجنس، والتخصص، والمؤهل العلمي،
والخبرة؟

أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق المقاصد الآتية:

١. الكشف عن الصعوبات التي واجهت المكتبات الجامعية الحكومية في الأردن في تقديم خدمات المعلومات أثناء جائحة كورونا.
٢. التعرف إلى أثر متغيرات الجنس، والتخصص، والمؤهل العلمي، والخبرة في تقديرات العاملين على الصعوبات التي واجهت المكتبات الجامعية الحكومية في الأردن في تقديم خدمات المعلومات أثناء جائحة كورونا.
٣. التوصل إلى توصيات ومقترحات قد تسهم في مواجهة الصعوبات التي تواجه المكتبات الجامعية الحكومية في الأردن في تقديمها لخدمات المعلومات أثناء جائحة كورونا.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تبحث فيه، وهو الصعوبات التي تواجه تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في الأردن أثناء جائحة كورونا من وجهة نظر العاملين فيها؛ إذ يؤمل لهذه الدراسة أن توفر بيانات حقيقية لأصحاب القرار تفيدهم في الكشف عن الصعوبات التي واجهتها أثناء تقديم خدمات المعلومات وكيفية مواجهتها، وتمكين المكتبات الجامعية من تقديم خدماتها كالمعتاد، ويؤمل أن تشكل هذه الدراسة إضافة علمية للأدب المنشور في علم المكتبات في المكتبات العربية، نظرًا للنقص الواضح لمثل هذا النوع من الدراسات - حسب علم الباحثين -، وأن تكون دراسة يستفيد منها الباحثون لإجراء



دراسات على مجتمعات مشابهة لمتجمع هذه الدراسة. ويؤمل أن يستفيد من نتائج هذه الدراسة مجموعة من الجهات، من بينها: إدارات المكتبات الجامعية، والعاملون في دوائر خدمات المعلومات وأقسامها، إذ إن اطلاعها على نتائج هذه الدراسة سيساعدها في الكشف عن الصعوبات التي واجهت مكتباتهم أثناء عملية تقديم خدمات المعلومات خلال جائحة كورونا، واستحداث استراتيجيات تتسم بالمرونة لتعزيز واقع خدمات المعلومات والتعامل مع الأزمات والأحداث الطارئة، كما يؤمل أن يستفيد من نتائج هذه الدراسة أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات الأردنية، وأعضاء هيئة التدريس والباحثون وبخاصة طلبة الدراسات العليا، والباحثون في حقل علم المكتبات والمعلومات، إذ إن اطلاعهم على نتائج هذه الدراسة سيفتح لهم آفاقاً جديدة لإجراء دراسات مماثلة، وتناول الموضوع من زوايا أخرى، وفي بيئات أخرى، مما يساعد في إثراء الأدب النظري والعملي حول الموضوع.

مصطلحات الدراسة:

- **خدمات المعلومات (Information Services):** وتعني "الأنشطة والعمليات والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات، ممثلة بالعاملين لديها، من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول المستفيدين إلى مصادر المعلومات التي يحتاجونها بأسرع الطرق وأيسرها، من أجل إشباع ما لديهم من حاجات معلوماتية" (النجار، ٢٠٢١: ٣٦٨).
- **جائحة كورونا (Corona Pandemic):** تعرف الجائحة بأنها أزمة عالمية استنزفت النظام الصحي العالمي، وهي ناتجة عن انتشار فيروس سمي





بكورونا (كوفيد-١٩) المستجد المرتبط بالمتلازمة التنفسية الحادة
(Basilaia & Kavadze, 2020: 3).

- **الصعوبات (Difficulties):** تعرف بأنها "الحواجز التي تحول دون وصول الفرد إلى تحقيق الأهداف المرجوة بكفاية وفاعلية، والتي قد تكون مرتبطة بالفرد نفسه، أو بالمناخ السائد بالعمل وتحتاج إلى دراسة علمية لتحديد أسبابها ومعالجتها لسد الفجوة بين مستوى الإنجاز المتوقع والإنجاز الفعلي" (البطوش وهمشري، ٢٠٢٠: ٧١). وإجراءً: قيست الصعوبات بالدرجة الكلية التي حصل عليها المستجيبون من أفراد الدراسة عبر استجاباتهم على فقرات الصعوبات الواردة في أداة الدراسة - الاستبانة - التي صممها الباحثون لتحقيق هذا الغرض.

- **المكتبات الجامعية (University Libraries):** تعرف المكتبات الجامعية بأنها "مؤسسات اجتماعية تنشئها وتدعمها وتديرها الجامعة لتقديم الخدمات المعلوماتية لمجتمع المستفيدين (الطلبة، وأعضاء هيئة التدريس، والإداريين، والباحثين) على اختلافهم وتتيح مصادر المعلومات لأغراض المعرفة والبحث العلمي والتدريس والدراسة، وذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علمياً وفنياً وتقنياً في مجال علم المكتبات والمعلومات" (الوليدات، ٢٠٢١: ٦). ويقصد بها إجراءً: بأنها المكتبات التي تديرها الجامعات الحكومية الأردنية، والتي شملتها الدراسة، وعددها (١٠) مكتبات، وهي: مكتبة الجامعة الأردنية، ومكتبة جامعة اليرموك، ومكتبة جامعة مؤتة، ومكتبة جامعة العلوم والتكنولوجيا، ومكتبة الجامعة الهاشمية، ومكتبة جامعة الحسين بن طلال، ومكتبة



جامعة آل البيت، ومكتبة جامعة البلقاء التطبيقية، ومكتبة جامعة الطفيلة، ومكتبة الجامعة الألمانية الأردنية.

- **العاملون في المكتبات الجامعية (Library Staff):** وهم موظفون ذوو مؤهلات علمية ومهنية متنوعة متخصصون في مجال علم المكتبات وتكنولوجيا المعلومات يعملون في المكتبات الجامعية، مهمتهم المساعدة في تقديم الخدمات المعلوماتية المتعددة والمتنوعة ومساعدة المستفيدين على الاستفادة القصوى منها وبجميع أشكالها (Halaj, et.al., 2019:1603).

ويقصد بهم إجرائياً: العاملون في دوائر خدمات المعلومات وأقسامها وشعبها في مكتبات الجامعات الحكومية في الأردن خلال الفصل الأول للعام الدراسي ٢٠٢١/٢٠٢٢ م، والذين قاموا بتعبئة أداة الدراسة.

حدود الدراسة:

تحددت نتائج هذه الدراسة بالآتي:

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت هذه الدراسة على موضوع الصعوبات التي تواجه تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية الحكومية في الأردن أثناء جائحة كورونا من وجهة نظر العاملين فيها.
- **الحدود المكانية:** اقتصرت هذه الدراسة على جميع مكتبات الجامعات الحكومية في الأردن.
- **الحدود البشرية:** اقتصرت هذه الدراسة على جميع العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية بالأردن.





– الحدود الزمانية: طبقت هذه الدراسة في الفصل الدراسي الأول من العام
الدراسي ٢٠٢١/٢٠٢٢.

٢- الإطار النظري:

٢/١ خدمات المعلومات Information Services:

يتمثل الهدف الرئيسي من وجود المكتبات بمختلف أنواعها ومراكز المعلومات في خدمة المستخدمين وتلبية حاجاتهم المعلوماتية الحالية والمستقبلية بطريقة فعّالة، وعليه يرتبط مجتمع المستخدمين وتحليل حاجاتهم بخدمات المعلومات ارتباطاً وثيقاً (العباس، ٢٠٠٩)؛ وذلك لأن المستخدم هو المنطلق الذي تبدأ به دورة حياة المعلومات محور نشاط أي نظام للمعلومات، بالإضافة إلى كونه الحكم على جودة الخدمات والمعلومات أو عدمه، من هنا يظهر دور خدمات المعلومات في إشباع الحاجات المتغيرة للمجتمع من المعلومات، ودورها في توفير مصادر المعلومات باستخدام التقنيات الحديثة للحصول على رضا المستخدم (همشري، ٢٠٠٩).

وبناءً على ذلك فإن مستوى جودة أداء المكتبات تقاس بنوعية خدمات المعلومات التي تقدمها للمستخدم ومدى جودتها، ومع ظهور المكتبات الرقمية، فإن التسهيلات التي يمكن أن تقدمها البيئة الرقمية للمكتبات تساعد في تحسين مستوى خدماتها المكتبية والمعلوماتية؛ وبالتالي فإن خدمات المعلومات تأثرت شكلاً ومضموناً بالتغيرات التي طرأت على تكنولوجيا المعلومات (Wong & Saunders, 2020).



أهمية خدمات المعلومات:

تمثل خدمة المستخدمين وتلبية حاجاتهم ورضاهم عن هذه الخدمات الهدف الرئيس لإنشاء المكتبات ومراكز المعلومات، لذا تبرز أهمية خدمات المعلومات في المكتبات بالآتي (Shah & Idrees, 2021):

- توفير مصادر المعلومات التي تلي حاجات المستخدمين وإمكاناتهم وخصائصهم بدقة وسرعة وسهولة بمختلف أشكالها وموضوعاتها ولغاتها عن طريق خدمة التزويد.
- التعرف على حاجات المستخدمين المتغيرة مراعاتها تبعاً لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات عن طريق خدمات الرد على استفسارات المستخدمين.
- تجاوز النقص في مصادر المعلومات الناجم عن تشتت الإنتاج الفكري وتعدده في أوعية النشر المتعددة عن طريق أساليب التكشيف والاستخلاص.
- توفير المعلومات وإتاحتها وسهولة تداولها عن طريق خدمات المعالجة الفنية وخدمات الإعارة.

المتطلبات الأساسية لخدمات المعلومات:

اتفق عليان (٢٠١٠) وهمشري (٢٠٠٨) على أن خدمات المعلومات الفعالة تركز على عدة متطلبات رئيسية، إن لم تتوافر حالت دون تحقيق الأهمية المرجوة منها، تتلخص بالآتي:

- ١- مصادر المعلومات الشاملة لفروع المعرفة كافة، وبمختلف أشكالها، ولغاتها، وموضوعاتها وبما يتناسب وحاجات المستخدمين المعلوماتية،





فالمصادر تعد الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية، لذا يتحدد نجاح الخدمة المكتبية أو تطورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة أو ضعفها.

٢- كوادرات بشرية مدربة ومؤهلة علمياً وإدارياً وتقنياً لتقديم أفضل الخدمات لجمهور المستفيدين، مع ضرورة أن تتصف بسرعة البديهة والقدرة على التعامل والتواصل مع المستفيدين، فنجاح الخدمة المكتبية يعتمد اعتماداً أساسياً على مستوى العاملين في المكتبات، ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي.

٣- المتطلبات المالية، أي رصد ميزانية كافية لتغطية نفقات شراء مصادر المعلومات المختلفة، وشراء الأجهزة، كأجهزة الحاسوب وملحقاته والبرمجيات بكل أنواعها، ونفقات صيانة الأجهزة ومختلف المواد.

٤- التسهيلات المادية المناسبة (قاعات المطالعة، والأثاث، والتقنيات، والبرمجيات، ووسائل الاتصال، والفاكس، وأجهزة التصوير والنسخ، والإنترنت، وغيرها).

٥- الاشتراك بقواعد البيانات العالمية وبنوك المعلومات من خلال تطبيقات نظم الاتصال المباشر وشبكات المعلومات وبخاصة الإنترنت.

٦- البنية التحتية لتقنية الاتصالات والمعلومات .

٧- مناخ تنظيمي مناسب، إدارة ناجحة وفعالة، تساعد على تقديم هذه الخدمات.

٨- توفير برامج التدريب للمستفيدين للتدريب على مهارات استخدام المكتبة، وبرامج تدريب للعاملين. لتطوير المهارات والكفاءات المهنية والتقنية.



أنواع خدمات المعلومات:

تعددت تصنيفات الباحثين لأنواع خدمات المعلومات، فالنوايسة (٢٠٠٥) حصر خدمات المعلومات في نوعين أساسيين، هما:

١- الخدمات المكتبية: وتشمل خدمة الإعارة، والخدمة المرجعية، والخدمات الإعلامية، وخدمات الدوريات، وخدمة التصوير، والخدمة الببليوغرافية، وخدمة تدريب المستفيدين.

٢- الخدمات المعلوماتية: وتشمل خدمة الإحاطة الجارية، وخدمة التكتشف والاستخلاص، وخدمة البحث بالاتصال المباشر، وخدمة الترجمة، وخدمة البث الانتقائي للمعلومات، وخدمة استرجاع المعلومات، وخدمات لذوي الفئات الخاصة.

٢/٢ المكتبات الجامعية:

تُعد المكتبات الجامعية من أهم المؤسسات التي يتم من خلالها تقديم الخدمات المكتبية ومصادر المعلومات بأشكالها وأنواعها المختلفة التي يحتاجها أفراد المجتمع الجامعي الإداري والأكاديمي على وجه العموم، ويتفق همشري (٢٠٠٩) مع عليوي والمالكي (٢٠٠٧) في أن أهمية المكتبات الجامعية تنشأ من مركزها الأساسي في الجامعة، إذ تُعد ركيزة أساسية من ركائز التعليم في الجامعة، وذلك نظرًا لأهميتها في توفير الخدمات رفيعة المستوى، وتوفير مصادر المعلومات الحديثة بمختلف أنواعها خدمة لأفراد المجتمع الجامعي، لتسهيل عليهم عملية الاستفادة من المعلومات المتوافرة لأغراض الدراسة والبحث، كما تعدّ القاعدة الأساسية لانطلاق البحث العلمي في الجامعات، وأهم الوسائل التي تعتمد عليها الجامعة في تحقيق أهدافها.





أهداف المكتبات الجامعية:

يرى همشري (٢٠٠٨) أن المكتبة الجامعية تستمد أهدافها من أهداف الجامعة ذاتها، وبالتالي تتماثل أهدافها مع أهداف الجامعة وخططها وبرامجها بصورة عامة، ورسالة المكتبة الجامعية جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة في التعليم والبحث وخدمة المجتمع، وهي إحدى وسائل ديمومتها، وأكثر دوائر الجامعة ارتباطاً بالبرامج الأكاديمية والبحثية، وقسم همشري (٢٠٠٩) أهداف المكتبات الجامعية إلى قسمين، هما:

أولاً: الأهداف الأولية، تتمثل في:

- ١- مساندة العملية التعليمية التعلمية في الجامعة (هدف تعليمي): فللمكتبة قيمة تربوية تتمثل في مساندة برامج الدراسات الجامعية على مستوى البكالوريوس والدراسات العليا، وذلك من خلال توفير مصادر المعلومات المطبوعة وغير المطبوعة اللازمة لدعم المناهج الدراسية والمحاضرات الصفية، بحيث تلبى حاجات الطلبة والباحثين وأعضاء هيئة التدريس المكتبية والمعلوماتية.
- ٢- تشجيع البحث العلمي ودعمه والنهوض بالحركة العلمية إلى أرفع مستوى بما يتلاءم مع متطلبات خطة التنمية على مستوى الجامعة وخارجها.
- ٣- خدمة المجتمع، فالمكتبات الجامعية هي الدعامة الرئيسة في بناء قاعدة متطورة لصناعة المعلومات التي لها القدرة على دفع عجلة العملية التنموية في المجتمع بفاعلية، كما أنها تسهم في إعداد فئة مهمة من



فئات المجتمع وهم الطلبة والمدرسون والباحثون من داخل الجامعة وخارجها، إذ يعد هؤلاء أدوات فاعلة في تغيير المجتمع.

ثانياً: الأهداف الثانوية، وتتمثل:

١- الأهداف الثقافية: فالمكتبات الجامعية جعلت العاملين والباحثين والدارسين في كليات الجامعة وأقسامها المختلفة مواكبين لأحدث الاتجاهات العلمية في مجال تخصصاتهم، من خلال توفير مصادر المعرفة الإنسانية لخدمة التخصصات العلمية المختلفة بالجامعة وخدمة الثقافة العامة للمستفيدين منها.

٢- الأهداف الاجتماعية: حيث تسعى المكتبات الجامعية لزيادة التعارف بين المستفيدين، وتوطيد أواصر الصداقة فيما بينهم من خلال تكرار زيارتهم لها، وتطوير عادات اجتماعية مثل الإيثار والتعاون والاحترام، وعدم العبث بمقتنيات المكتبة وغيرها من العادات الحميدة.

٣- الأهداف الترويحية: حيث توفر المكتبات الجامعية القصص والمسرحيات وغيرها من الخدمات لأغراض الترفيه والتسلية والترويح وقضاء وقت فراغ لدى الطلبة في قراءات هادفة.

٢/٣ إدارة الأزمات في المكتبات Crises Management in Libraries:

ومن الطبيعي أن مجال المكتبات والمعلومات هو أكثر المجالات تأثراً بالتغيرات المحيطة في المجتمع الذي أصبح يسمى "مجتمع المعلومات"، لهذا لم تكن المكتبات بمنأى ومعزل عن احتمالية وقوع أزمات بها، شأنها شأن أي منظمة، فالعلاقة بين المكتبات على اختلاف أنواعها والأزمات قديمة قدم التاريخ، حيث ذكرت العديد من المؤلفات التاريخية أحداثاً تعرضت خلالها





المكتبات لنكبات الحروب، والحرائق، والزلازل، والفيضانات، والنهب تحت الضغوط السياسية. الأمر الذي فرض ضرورة إعداد الاستراتيجيات الوقائية والإدارية لمواجهة الأزمات، بحيث تشمل رؤية واضحة لمختلف سياسات المكتبة بما فيها الموارد البشرية، وسياسة التزويد للمقتنيات، وخدمات المعلومات التي تقدمها للمستفيدين، وتأمين الأثاث والممرات والمخارج والفهارس وقواعد البيانات والنسخ الاحتياطية البديلة... وغيرها (القرني، ٢٠١٢).

مفهوم الأزمة وإدارة الأزمات:

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الأزمة كنتيجة للتغيرات البيئية الداخلية والخارجية التي تعمل في إطارها المنظمات التجارية والخدمية، وفيما يلي بعض التعريفات منها: أنها "موقف يواجهه صناع القرار في المنظمة وتتلاحق فيه الأحداث وتتشابك الأسباب بالنتائج ويزيد الأمر سوءاً إذا ضاعت وضعفت قدرة صناع القرار في السيطرة على ذلك الموقف وعلى اتجاهاته المستقبلية" (أبو حليلة، ٢٠١٣: ١١). أما إدارة الأزمات تعرف بأنها نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بأمكان واتجاهات الأزمة المتوقعة، وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها، عن طريق اتخاذ التدابير اللازمة للتحكم في الأزمة المتوقعة والقضاء عليها أو تغيير مسارها لصالح المنظمة (Bundy, et.al., 2017: 1663). والبعض يعرف إدارة الأزمات بأنها "مجال ديناميكي يزيد من كفاءة وفاعلية المنظمة في التعامل مع كثير من الحوادث التي تتعرض لها المنظمات، وهي تطبق طريقة إدارية صممت للتعامل مع مواقف الأزمة أثناء تحقيق



أهداف المنظمة، هذه الطريقة تحاول تطبيق أكثر الوسائل تحقيقًا للكفاءة الاقتصادية" (الحلبي، ٢٠٢١: ٤٢٤).

أهداف إدارة الأزمات في المكتبات الجامعية:

تسعى المكتبات الجامعية في مواجهة الأزمات إلى تحقيق أهداف عديدة، ومنها (نديم، ٢٠١٥):

- التعرف إلى أنواع السلوك والمحفزات التي يمكن أن تسود في المكتبة أثناء الأزمة.
- التعرف إلى طرائق خلق مناخ إداري في المكتبة يقود للتفاهم والمشاركة.
- تنمية شبكة الاتصالات والعلاقات بين المكتبة وروادها.
- التعرف إلى مواقف وردود فعل كل من الإدارة وأمناء المكتبات والمستفيدين.
- نشر الحقائق اللازمة لخلق مناخ تنظيمي للتعامل مع الأزمة.
- التعرف إلى وسائل تخفيض حدة التوتر والقلق في المكتبة.

متطلبات مواجهة الأزمات في المكتبات الجامعية:

- ترتكز إدارة الأزمات في المكتبات الجامعية على عدة متطلبات رئيسية، إن لم تتوافر حالت دون تحقيق أهدافها المرجوة منها، ويُلخص الحلبي (٢٠٢١) هذه المتطلبات في النقاط التالية:
- الاستعداد لإدارة الأزمة، واختيار القيادات لإدارية الأزمة.





- التعرف على العوامل المؤثرة على مدراء المكتبة وأمناء المكتبة والمستفيدين منها.
- توفير هيكل تنظيمي ذي خصائص معينة.
- سجل الأزمات: يكون بمثابة ذاكرة للمكتبة، توثق فيه كل المواقف التي تعد أزمات سواء في الحاضر أو المستقبل.
- تشكيل فريق إدارة الأزمة في المكتبة، وهذا يرتبط بنوع الأزمة التي تواجهها المكتبة مع مراعاة مفهوم التنسيق بين أعضاء الفريق وتفويض السلطة.
- توافر وسائل علمية حديثة للتعامل مع الأزمة، مثل: المحاكاة، والسيناريو، والمباريات، فضلاً عن اعتماد التخطيط للأزمات كجزء هام من التخطيط الاستراتيجي مع مراعاة التقييم والمراجعة الدورية للخطة، ونظام اتصالات فعال في ظروف الأزمات المختلفة.
- تبسيط الإجراءات لغرض استثمار الوقت وسرعة السيطرة على الأحداث، والاستمرار في تقديم خدمات المعلومات في المكتبة.

مشكلات تواجهها المكتبات الجامعية أثناء مواجهتها الأزمات:

اتفق كل من القرني والقرني (٢٠١٢)، ونديم (٢٠١٥) على أن المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات تواجه العديد من المشكلات أثناء إدارتها للأزمات، ومنها: تدني مستوى كفاءة الإجراءات والخطة الأمنية في المكتبات ومراكز المعلومات، وضعف في البنية التحتية الأمنية في المكتبات، وغياب السياسات المكتوبة والممارسات المهنية المتخصصة في مجال أمن مرافق المعلومات لدى كثير من المكتبات ومراكز المعلومات، وضعف المخصصات المالية، وقلة وعي المستفيدين من المكتبة وعدم التزامهم بالتعليمات الصحية،



والتخريب المتعمد لمقتنيات المكتبة ومجموعاتها من قبل الرواد، وتعرض المقتنيات للسرقة أو التلف أو الضياع، وقلة عدد الموظفين المختصين في المهام الأمنية، ونقص التجهيزات والوسائل الأمنية.

أزمة كورونا، ودور المكتبات في مواجهتها:

شهد العالم منذ مطلع عام ٢٠٢٠م أزمة عالمية تمثلت بتفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد-١٩)، الأمر الذي أحدث تغييرات ألفت بظلالها على أنشطة كافة القطاعات وخدماتها، وقد تأثر قطاع المكتبات هو الآخر بهذه المعطيات المستجدة التي حملتها الجائحة معها، حيث أثرت على منظومة العمل في المكتبات، وواقع خدمات المعلومات وطريقة تقديمها للمستخدمين، نتيجة إلزامية إغلاق المكتبات بمختلف أنواعها أمام المستخدمين، وتوقفها لفترة ليست بالقصيرة عن تقديم وإتاحة خدمات المعلومات باستثناء الإلكترونية منها (كمال الدين وحمزة، ٢٠٢٠).

من هنا دعت الحاجة إلى ضرورة تعامل المكتبات بمختلف أنواعها وخاصة الجامعية مع هذه الجائحة غير المسبوقة، من خلال سن الإجراءات الاحترازية والوقائية لتجنب التجمعات وتحقيق التباعد الاجتماعي بهدف الحد من انتشار الفيروس، وتقليل حالات الإصابة، الأمر الذي حتم عليها إغلاق أبوابها أمام روادها حرصاً منها على سلامة العاملين والمستخدمين والمقتنيات، ولكنها لم تتوقف عن تقديم خدماتها لمستخدميها، بل توجهت لتسخير كافة إمكانياتها التقنية المتاحة لتقديم خدمات المعلومات بشكل إلكتروني (عبدالله وجواد، ٢٠٢٠).





وبشكل عام، وخلال دراسة أجراها الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) (٢٠٢١)، قدم فيها تجارب المكتبات العربية في التعامل مع أزمة كورونا، وعرضت أبرز النشاطات التي قامت بها بعض المكتبات العربية - الجامعية والعامّة - خلال جائحة (كورونا)، وفيما يلي عرضٌ مختصرٌ لهذه الأنشطة:

- إتاحة الخدمات الرقمية على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع وذلك بتوفير الكتب الإلكترونية والكتب الصوتية والمجلات والأفلام وغيرها من مصادر المعلومات.
- إتاحة العديد من قواعد البيانات الإلكترونية (كتب، ودوريات) لجميع المستخدمين على شبكة الإنترنت لفترات تجريبية مجانية وتجديد الاشتراك ببعض قواعد البيانات الأساسية الأخرى للطلبة وأعضاء هيئة التدريس.
- اختيار العديد من قواعد البيانات المتوفرة على شبكة الإنترنت بشكل مجاني التي تخدم الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية في عملية التعليم الإلكتروني وإضافتها إلى بوابة المكتبة الإلكترونية.
- تسهيل إجراءات الدخول إلى بوابة المكتبة الإلكترونية (Deep Knowledge) للطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية من خارج الجامعة.
- عقد العديد من الورشات التدريبية من خلال برنامج (Zoom) فيما يتعلق بقواعد البيانات والخدمات التي تقدمها المكتبة إلكترونياً بشكل عام لمساندة عمليات البحث العلمي.
- التعامل مع الظروف المستجدة لجائحة كورونا وتجديد فترات الإعارة إلكترونياً للمستفيدين وحل المشاكل المتعلقة بذلك.



- إنشاء منصة خاصة بوحدة المكتبة على وسائل التواصل الاجتماعي (Facebook) و (YouTube) والرد على استفسارات الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية والإعلان من خلالها عن الورشات التدريبية والخدمات التي تقدمها المكتبة بطريقة تفاعلية وتشاركية.
- وضع إرشادات توعوية حول الحماية من فيروس كورونا بداخل الصفحات الرسمية للمكتبة.
- إطلاق خدمة الواتساب (WhatsApp) التفاعلية لاستقبال الاستفسارات والمقترحات.
- اتجهت بعض المكتبات لتخصيص صفحة كاملة داخل موقع المكتبة يخص موضوع فيروس كورونا وتحديثاته والأسئلة الشائعة حول الخدمات التي تقدمها المكتبة والخدمات الموقوفة مؤقتًا مثل مكتبة نيويورك العامة.
- تقديم خدمة النزاهة العلمية للرسائل الجامعية عن بعد (ماجستير - دكتوراه) وهي خدمة تقدمها بعض الجامعات لإثبات خلو الرسائل الجامعية من السرقات العلمية بالاعتماد على برمجيات خاصة بذلك مثل برنامج Turnitin.
- استخدام تطبيق يدعم الهواتف الذكية لتوفير فرصة الرد على مكالمات المستفيدين عبر الأرقام الرسمية للمكتبة والتوصيل التلقائي لأخصائي المكتبة في أي مكان وأي زمان وإجراء المحادثات الهاتفية مثل الواتساب.





- إتاحة آخر الأبحاث الطبية والعلمية العالمية المتعلقة بفيروس كورونا بشكل مجاني على منصة المكتبة الرسمية لنشر الوعي والإجراءات اللازمة اتباعها خلال الجائحة.
- تمديد تواريخ الاستحقاق للمواد المستعارة تلقائياً، وعدم فرض أي غرامات متأخرة، ويمكن للمستفيدين إرجاع المواد عند إعادة فتح المكتبة.

٣- الدراسات السابقة:

أجرت سويني (٢٠٢١) دراسة هدفت إلى عرض تجربة المكتبات الجامعية العربية في السعودية ومصر في تقديم خدماتها عن بعد، وتحليل آراء المستفيدين في نوعية خدمات المكتبات المقدمة وطرق تقديمها وتسويقها لهم، والكشف عن التحديات التي تواجه تقديم المكتبات الجامعية في تقديم خدماتها عن بعد، وأبرز متطلبات تقديم الخدمات. تكونت عينة الدراسة من (٢٠٩) أفراد، وقد أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج، أبرزها: تقديم المكتبات الجامعية محل الدراسة خدمات المعلومات عن بعد ممثلة بخدمات البحث في قواعد البيانات، يليها الخدمات المرجعية (الرد على استفسارات المستفيدين) والتدريب والإرشاد، ثم توفير المصادر الإلكترونية، في حين أظهرت ضعف خدمات الإعارة الداخلية والخارجية والمتبادلة بين المكتبات للمصادر الإلكترونية والرقمية. كما أظهرت أن أهم التحديات التي تعرقل تقديم خدمات المعلومات عن بعد هو استخدام برامج تقنية ذات مواصفات محددة بسبب عدم توافر الميزانية الكافية في المكتبات الجامعية المصرية، وعدم معرفة الطلبة بكيفية استخدام فهرس المكتبة الآلي في المكتبات الجامعية السعودية، كما أظهرت أن أهم المتطلبات التي ينبغي توافرها لتقديم الخدمات



عن بعد هو توافر نظام فعال للإنترنت وأجهزة الحاسوب وملحقاتها المناسبة للعاملين في المكتبة.

كما أن المكتبة تعتمد على موقعها الإلكتروني لتقديم وتسويق خدماتها حيث يتم توفير مصادر وروابط متاحة وفعالة بشكل دائم.

وهدفت دراسة أبو سحلي (٢٠٢١) إلى استطلاع سبل تقديم خدمة الرد على استفسارات المستخدمين في مكتبات جامعة الفيوم بمصر في ظل جائحة كورونا ورصدها، والتحديات التي تواجه أخصائي الخدمة. تكونت عينة الدراسة من (٥) أمناء مكتبة المعنيين بخدمة الرد على استفسارات المستخدمين. أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج، أبرزها: أن المكتبة تلقت العديد من الأسئلة من المستخدمين أثناء الجائحة، وأن أكثر الوسائل التي تم استخدامها من قبل المستخدمين لطرح وتوجيه الأسئلة هي برنامج الواتساب ثم البريد الإلكتروني والهاتف الشخصي، يليها في الترتيب الأخير الماسنجر وصفحة الفيسبوك، كما أظهرت الدراسة أن أبرز التحديات التي واجهت تقديم هذه الخدمة هي إصابة بعض مقدمي هذه الخدمة بالكورونا، مما اضطرهم للغياب أو الدوام في المنزل، بالإضافة إلى التغيير في حاجات المستخدمين خلال الأزمة، وقلة خبرة العاملين في التعامل مع الأزمات وإدارتها.

وقدم العبري والبوسعيدي (٢٠٢١) دراسة هدفت إلى التعرف على واقع تجربة المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس بسلطنة عُمان في التعامل مع جائحة كورونا، والتحديات التي واجهت المكتبة عند تقديمها للخدمات خلال الجائحة. واعتمدت المنهج الوصفي عبر اعتماد أسلوب تحليل مضمون موقع المكتبة. وأظهرت الدراسة مجموعة من النتائج، أبرزها: نجحت المكتبة





في تقديم العديد من خدمات المعلومات خلال الجائحة ومنها خدمة البحث في قواعد البيانات، وخدمة الوصول الحر للمصادر الرقمية لدعم التعليم الإلكتروني عبر منصتها، وخدمة الرد على الاستفسارات إلكترونياً، كما أظهرت الدراسة أن أبرز التحديات التي واجهت المكتبة أثناء تقديم خدمات المعلومات خلال الجائحة هو الغلق التام للمكتبة وتوقف العمل الكامل في بعض الأقسام امتثالاً لقرارات اللجنة العليا المكلفة بالتعامل مع الأزمة، وتخفيض ساعات العمل لتكون في الفترة الصباحية فقط، وصعوبة إرجاع الكتب المستعارة، وإصابة بعض الموظفين بالفايروس، وعدم جاهزية العاملين للتعامل مع الأزمة والعمل عن بعد بشكل كامل. كما أظهرت الدراسة أن المكتبة اعتمدت على حساباتها على وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني وموقع المكتبة على الويب لتسويق خدماتها.

أجرى تشاكرابورتى وجانا (Chakraborty & Jana, 2021) دراسة هدفت إلى الكشف عن التحديات التي تواجهها المكتبات الأكاديمية الحكومية الهندية أثناء تقديمها لخدمات المعلومات خلال جائحة كوفيد (COVID-19)، والفرص التي سعت المكتبات الأكاديمية الهندية لتحقيقها لتزيد من عملياتها وخدماتها وأنشطتها خلال الجائحة.

واعتمدت على منهج تحليل المضمون لموقع (١٤) مكتبة. وأظهرت الدراسة مجموعة من النتائج، أبرزها: أن جائحة كوفيد (COVID-19) قدمت فرصاً وتحديات للمكتبات الأكاديمية، تمثلت الفرص في استحداث خدمات جديدة بما يتناسب مع الظروف المتغيرة حيث لم تكن هذه الخدمات مفعلة قبل الجائحة، ومنها تفعيل خدمة الإجابة عن الاستفسارات والأسئلة المرجعية



إلكترونيًا عبر الهاتف والبريد الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي، وخدمات إتاحة المصادر الإلكترونية والرقمية والوصول الحر إليها. كما أن المكتبات واجهت تحديات عرقلت من تقديم خدماتها ومنها: غياب الحوسبة عن بعض الخدمات، وغياب بعض الموظفين بسبب الإصابة بالفيروس كورونا أو بسبب التحول للدوام الجزئي، والتغير في حاجات المستفيدين خلال الأزمة.

وقدم أييني وأغباجي وتيلر (Ayeni, Agbaje & Tippler, 2021) دراسة هدفت لاستعراض خدمات المعلومات التي قدمتها المكتبات الأكاديمية في أمريكا والصين وبريطانيا والهند وإيرلندا وكندا والمكسيك ورومانيا وجمهورية التشيك وإندونيسيا وباكستان ونيجيريا وليسوتو وزيمبابوي عبر الإنترنت وعن بعد استجابة لجائحة كوفيد (COVID-19)، والأدوات التكنولوجية المستخدمة لذلك، والتحديات التي تواجه المكتبات خلال الجائحة. واعتمدت على منهج تحليل محتوى موقع لمكتبات أكاديمية في عواصم الدول المختارة. وأظهرت مجموعة من النتائج، أبرزها: أن غالبية المكتبات الأكاديمية توفر وتتوسع في إمكانية الوصول إلى الموارد الإلكترونية بنسبة ٦٩,٦%. معظم المكتبات الأكاديمية تساعد في التعليم الافتراضي للأساتذة والطلاب بنسبة ٥٦,٥%، بالإضافة إلى ذلك، توفر بعض المكتبات روابط خاصة تثقيفية بجائحة كورونا نحو الأمية الصحية عبر مطويات ونشرات إلكترونية تنشر على مواقع المكتبات عبر الويب وصفحاتها على شبكات التواصل الاجتماعي بنسبة بلغت ٥٢,٢%. وأظهرت النتائج أن المكتبات تطلب نظام فعال للإنترنت وتدريب أمناء المكتبات لجمعهم قادرين على إدارة الأزمات، وأفادت النتائج عن تحديات في الميزانية والحاجة





إلى هياكل أساسية جديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشبكة الإنترنت عند نقل خدماتهم عبر الإنترنت.

وأجرى علي ونعيم وبهاقي (Ali, Naeem & Bahatti, 2021) دراسة هدفت إلى التعرف على نوع خدمات المعلومات التي يقدمها أمناء المكتبات الجامعية في باكستان، العاملين في المنازل خلال جائحة كوفيد (COVID-19)، والكشف عن المشاكل والصعوبات التي تواجههم خلال توفير هذه الخدمات. واعتمدت على المنهج التحليلي الوصفي عبر استبيان وزع إلكترونياً على عينة بلغت (٣٨) أمين مكتبة. وأظهرت الدراسة مجموعة من النتائج، منها: أن أمناء المكتبات يقدمون خدمات المكتبة أثناء الإغلاق. وأن المكتبة تنظم دورات تدريبية للمستفيدين عبر منصة zoom لتدريبهم على استخدام قواعد البيانات المتوفرة لديها والخدمات الأخرى، ويعتمد أمناء المكتبات على البريد الإلكتروني، والواتس آب، وشبكات التواصل الاجتماعي للرد على استفسارات المستفيدين، كما يقوم أمين المكتبة بنشر الوعي الصحي العام لمستخدمي المكتبة على موقع المكتبة عبر الويب، كما يواجه أمين المكتبة مشكلتين رئيسيتين خلال تقديم الخدمات وقت الجائحة هما انقطاع التيار الكهربائي، وبطء الإنترنت.

٤- إجراءات الدراسة:

٤/١ منهج الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وذلك لملاءمته لأهداف الدراسة وأسئلتها.

٤/٢ مجتمع الدراسة وعينتها: تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الحكومية وعددها (١٠) مكتبات خلال الفصل



الدراسي الأول من العام الجامعي ٢٠٢١ - ٢٠٢٢، والبالغ عددهم (٣٦٠) فرداً، إذ جرى توزيع أداة الدراسة عليهم جميعاً باليد مباشرة، وكان عدد الاستبانات المستردة (٢٦٠) استبانة، استبعدت (١٤) منها نتيجة لعدم اكتمال إجابات الباحثين عنها، وبذلك بلغت الاستبانات التي خضعت للتحليل الإحصائي (٢٤٦) استبانة، أي ما نسبته (٩٤,٦%) من مجموع الاستبانات المستردة.

٤/٣ خصائص أفراد عينة الدراسة: يبين الجدول رقم (١) توزيع أفراد الدراسة تبعاً لمتغيراتها، وهي: الجنس، والتخصص، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة. الجدول (١): توزيع أفراد الدراسة تبعاً لمتغيرات الجنس، والتخصص، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

النسبة %	العدد	المتغيرات الوسيطة	
٥٧,٣%	١٤١	ذكر	الجنس
٤٢,٧%	١٠٥	أنثى	
١٠٠%	٢٤٦	المجموع	
٤٧,٢%	١١٦	علم المكتبات والمعلومات	التخصص
٥٢,٨%	١٣٠	تخصص آخر	
١٠٠%	٢٤٦	المجموع	
٢٤,٨%	٦١	دبلوم متوسط	المؤهل العلمي
٥٣,٧%	١٣٢	بكالوريوس	
٢١,٥%	٥٣	دراسات عليا	
١٠٠%	٢٤٦	المجموع	





١٨,٣%	٤٥	أقل من ٥ سنوات	سنوات الخبرة
٤١,١%	١٠١	من ٥ - ١٠ سنوات	
٤٠,٦%	١٠٠	أكثر من ١٠ سنوات	
١٠٠%	٢٤٦	المجموع	

٤/٤ أداة الدراسة: أعدت أداة الدراسة (الاستبانة) وطورت بالاعتماد على الأدب المنشور والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوعها، وتكونت من قسمين:

القسم الأول: هدف إلى جمع البيانات الديموغرافية عن أفرادها، فيما يتعلق بالجنس، والتخصص، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة. **والقسم الثاني:** تكون من الفقرات المتعلقة بالصعوبات التي واجهت عملية تقديم خدمات المعلومات خلال جائحة كورونا.

٤/٥ صدق أداة الدراسة وثباتها: للتأكد من صدق المحتوى الظاهري لأداة الدراسة، عرضت بصورتها الأولية على (١٤) محكمًا من أعضاء هيئة التدريس ذوي الاختصاص والخبرة في مجال علم المكتبات والمعلومات، والعلوم التربوية، وطلب منهم الحكم على كل فقرة من فقرات الأداة وإبداء آرائهم فيها من حيث وضوحها، وسلامتها اللغوية، وانتمائها للمجال الذي صنفت تحته، وبناءً على ملاحظات المحكمين عدلت بعض الفقرات وأعيدت صياغتها، وبذلك اعتبرت آراء المحكمين حول صدق المحتوى دليلاً على صدق أداة الدراسة، حيث بلغ عدد فقرات الاستبانة بصورتها النهائية (١٦) فقرة.



وللتحقق من ثبات أداة الدراسة استخرجت معاملات ثبات الاتساق الداخلي وفقاً لمعادلة كرونباخ ألفا (Cronbach - Alpha)، وقد بلغت قيمة معامل الثبات (٠,٩١)، مما يدل على ثبات واتساق عالي بين فقرات الأداة، ومن ثم صلاحيتها لأغراض هذه الدراسة. وتمّ تصميم الإجابة عن فقرات أداة الدراسة وفق التدرج الخماسي؛ إذ أعطيت خمس درجات للإجابة بدرجة كبيرة جداً، وأربع درجات للإجابة بدرجة كبيرة، وثلاث درجات للإجابة بدرجة متوسطة، ودرجتين للإجابة بدرجة قليلة، ودرجة واحدة للإجابة بدرجة قليلة جداً. وقد تم اعتماد المقياس التالي لتقسيم الدرجات: ١-٢,٣٣ درجة تقدير منخفضة. و ٢,٣٤-٣,٦٧ درجة تقدير متوسطة. و ٣,٦٨-٥,٠٠ درجة تقدير مرتفعة.

٤/٦ المعالجة الإحصائية: استخدمت حزمة برمجيات (SPSS)

الإصدار ٢٥ لمعالجة البيانات لأغراض المعالجة الإحصائية، للإجابة عن السؤال الأول، تمّ استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، للإجابة عن السؤال الثاني تم استخدام اختبار (t-test)، وتحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، لبيان الفروق بين المتوسطات الحسابية.

٥- نتائج تحليل أسئلة الدراسة ومناقشتها:

٥/١ النتائج المرتبطة بالإجابة عن السؤال الأول: " ما الصعوبات التي تواجهها المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية أثناء عملية تقديم خدمات المعلومات خلال جائحة كورونا من وجهة نظر العاملين فيها؟"





يبين الجدول رقم (٢) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب، ودرجة التقدير لاستجابات أفراد الدراسة عن فقرات مجال الصعوبات التي تواجهها المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية أثناء عملية تقديم خدمات المعلومات خلال جائحة كورونا من وجهة نظر العاملين فيها. الجدول (٢): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والدرجة الكلية، والترتيب، ودرجة التقدير لاستجابات أفراد الدراسة عن فقرات مجال الصعوبات التي تواجهها المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية أثناء عملية تقديم خدمات المعلومات خلال جائحة كورونا من وجهة نظر العاملين فيها، مرتبة تنازلياً.

الرقم	الترتيب	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
١٥	١	غياب بعض الموظفين بسبب الإصابة بالكورونا.	٤,٠٨	٠,٩٨	مرتفعة
٧	١	تخوف الموظفين من الدوام بسبب إصابة بعض الزملاء بالكورونا.	٤,٠٨	١,٠٣	مرتفعة
١٤	٣	عدم السماح للمستفيدين بدخول المكتبة خلال الجائحة.	٣,٩٢	١,٠٠	مرتفعة



متوسطة	٠,٩٧	٣,٦٦	تخوف المستفيدين من زيارة المكتبة.	٤	٣
متوسطة	١,١٣	٣,٦٤	التغير في حاجات المستفيدين خلال الأزمة.	٥	١٦
متوسطة	١,١٢	٣,٤٧	انخفاض الميزانية المخصصة للمكتبة.	٦	٢
متوسطة	١,٠٩	٣,٣٢	قلة الخبرة لدى المستفيدين في التعامل مع خدمات المعلومات عن بعد.	٧	٨
متوسطة	١,١١	٣,٢٣	قلة الخبرة لدى العاملين في المكتبة أثناء الأزمات.	٨	٥
متوسطة	١,٠٥	٣,١٧	غياب التعاون بين المكتبات خلال الأزمات.	٩	٦
متوسطة	١,١٨	٣,٠٤	قلة توافر الكفاءات والمهارات اللازمة لدى العاملين في المكتبة للتعامل مع	١٠	١





			تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.		
متوسطة	١,١٩	٢,٩٦	ضعف البنية التحتية اللازمة للعمل في ظلّ الأزمات.	١١	١٣
متوسطة	١,١٣	٢,٨٧	تدني جودة الأجهزة والبرمجيات المتوافرة لدى المكتبة.	١٢	١٠
متوسطة	٠,٩٤	٢,٧٧	قلة النسخ المعربة لبعض البرمجيات.	١٣	٩
متوسطة	١,١٩	٢,٧٢	غياب الحوسبة عن بعض خدمات المعلومات.	١٤	١٢
متوسطة	١,١٢	٢,٧٠	قلة المصادر الإلكترونية في بعض التخصصات.	١٥	١١
متوسطة	١,٠٤	٢,٥٠	المشكلات القانونية (حقوق المؤلف، وحقوق الناشر، والملكية الفكرية).	١٦	٤
متوسطة	٠,٧٠	٣,٢٥	الدرجة الكلية		



يبين الجدول رقم (٢) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة على فقرات مجال الصعوبات التي تواجهها المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية أثناء عملية تقديم خدمات المعلومات خلال جائحة كورونا قد تراوحت ما بين (٢,٥٠ - ٤,٠٨)، وأن ثلاث فقرات قد حازت على درجات تقدير مرتفعة، في حين حازت ثلاث عشرة فقرة على درجات تقدير متوسطة، وأن الدرجة الكلية لتقديرات أفراد الدراسة لهذا المجال كانت متوسطة، بمتوسط حسابي (٣,٢٥)، وانحراف معياري (٠,٧٠).

ويبين الجدول (٢) كذلك أن الفقرة رقم (١٥) التي تنص على " غياب بعض الموظفين بسبب الإصابة بالكورونا." والفقرة رقم (٧) التي تنص على " تخوف الموظفين من الدوام بسبب إصابة بعض الزملاء بالكورونا." قد حازتا على المرتبة الأولى في تقديرات أفراد الدراسة على فقرات هذا المجال، بمتوسط حسابي (٤,٠٨)، وانحراف معياري (٠,٩٨) و(١,٠٣) على التوالي، وتعد هذه النتيجة منطقية في ظل الظروف التي فرضها انتشار فيروس كورونا المستجد، وما نتج عنها من ضرورة التقيد بالإجراءات الوقائية الجديدة التي تحدد آلية التعامل مع ظروف الجائحة، حيث إن ارتفاع نسب الإصابة بين الموظفين وغيابهم بسبب الإصابة كانت تشكل أكبر تهديد يواجه المكتبات الجامعية شأنها شأن المؤسسة الأم، ومؤسسات الدولة بشكل عام. كما قد تعكس هذه النتيجة مستوى وعي إدارات المكتبات محل الدراسة والعاملين فيها بضرورة توفير الأدوات الوقائية، والبروتوكولات الصحية للحد من انتشار فيروس كورونا. واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة أبو سحلي (٢٠٢١)، ودراسة العبري والبوسعيدي (٢٠٢١)، ودراسة (Chakraborty & Jana, 2021)، التي أظهرت أن أبرز التحديات التي واجهت تقديم المكتبات





للخدمات بدرجة تقدير مرتفعة هو إصابة بعض مقدمي هذه الخدمة بالكورونا، مما اضطرهم للغياب أو الدوام في المنزل، وتخوف المستفيدين والعاملين من زيارة المكتبة بسبب زيادة حالات الإصابة بالكورونا.

وأن الفقرة رقم (٤) التي تنص على "المشكلات القانونية (حقوق المؤلف، وحقوق الناشر، والملكية الفكرية)." قد حازت على المرتبة السادسة عشرة والأخيرة، بمتوسط حسابي (٢,٥٠)، وانحراف معياري (١,٠٤). وهو ما يفسر أن موضوع حقوق المؤلف، وحقوق الناشر، والملكية الفكرية لم تعد تشكل تحدياً كبيراً بالنسبة للمكتبات على الرغم من وجوده، وقد تعكس هذه النتيجة آراء العاملين أفراد الدراسة نحو دور المكتبات في صيانة حقوق المؤلف وحقوقه المجاورة، وبث الوعي في حقوق الملكية الفكرية في البيئة الرقمية، فضلاً عن اعتماد المكتبات المبحوثة على طرق أمن وحماية المعلومات في البيئة الرقمية ووعي العاملين في المكتبات الجامعية لمفهوم الأمن السيبراني، كما أن أغلب قواعد البيانات العالمية اعتمدت تبني نموذج النشر الإلكتروني المعتمد على الوصول الحر لكافة الكتب العلمية خلال فترة الجائحة، وأغلب المكتبات الجامعية المبحوثة تعتمد سياسات التصوير الورقي والاستنساخ الإلكتروني والإتاحة المجانية للنصوص الكاملة الإلكترونية للمجلات وللرسائل الجامعية التي تستهدف تقنين حقوق المؤلف، وحقوق الناشر، والملكية الفكرية والمادية.

٢/٥ النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: "هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين المتوسطات الحسابية لتقديرات العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية على



الصعوبات التي تواجهها المكتبات أثناء عملية تقديم خدمات المعلومات خلال جائحة كورونا من وجهة نظر العاملين فيها تعزى إلى متغيرات الجنس، والتخصص، والمؤهل العلمي، والخبرة؟" للإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية على الصعوبات التي تواجهها أثناء عملية تقديم خدمات المعلومات خلال جائحة كورونا، واستخدم اختبار (ت) (t-test) لمعرفة الفروق تبعاً لمتغير الجنس، والتخصص؛ وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق تبعاً للمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وفيما يلي عرض لهذه النتائج ومناقشتها.

● عرض النتائج المتصلة بمتغير الجنس:

استخدم اختبار (ت) (t-test) لمعرفة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية على الصعوبات التي تواجهها أثناء عملية تقديم خدمات المعلومات خلال جائحة كورونا عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) تبعاً لمتغير الجنس. والجدول رقم (٣) يوضح ذلك.

الجدول (٣): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية على الصعوبات التي تواجهها أثناء عملية تقديم خدمات المعلومات خلال جائحة كورونا تبعاً لمتغير الجنس.

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة





*٠,٠٠	٢٤٤	٢,٦٨	٠,٧٤	٣,٣٦	١٤١	ذكر
			٠,٦٤	٣,١١	١٠٥	أنثى

* الفرق دال إحصائياً عند مستوى ($\alpha = 0.05$)

يبين الجدول رقم (٣) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة على الصعوبات التي تواجهها المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية أثناء عملية تقديم خدمات المعلومات خلال جائحة كورونا، حيث كانت الفروق لصالح الذكور، وذلك استناداً إلى قيمة (ت) المحسوبة، إذ بلغت (٢,٦٨)، وبمستوى دلالة (٠,٠٠)*. وتشير هذه النتيجة إلى أن مستوى وعي العاملين الذكور وإدراكهم على الصعوبات التي تواجهها المكتبات أثناء تقديم خدمات المعلومات خلال جائحة كورونا أكثر مقارنةً مع مستوى وعي العاملات الإناث، وهي نتيجة متوقعة وفقاً لأوامر الدفاع التي فرضت أن يكون دوام الموظفين في القطاع العام لأمهات الأطفال في سن الحضانه عن بُعد، وهو ما ساهم في تعطيل عدد كبير من الموظفين الإناث مقارنة بعدد العاملين الذكور خلال الجائحة، مما جعل العاملين الذكور أكثر احتكاكاً بظروف العمل المتغيرة، وأكثر تعاطياً مع الصعوبات التي واجهتها المكتبات خلال الأزمة.

• عرض النتائج المتصلة بمتغير التخصص:

تم استخدام اختبار (ت) (t-test) لمعرفة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية على الصعوبات التي تواجهها أثناء عملية تقديم خدمات المعلومات خلال جائحة



كورونا عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، تبعًا لمتغير التخصص. والجدول رقم (٤) يوضح ذلك.

الجدول (٤): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في استجابات العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية على الصعوبات التي تواجهها أثناء عملية تقديم خدمات المعلومات خلال جائحة كورونا تبعًا لمتغير التخصص.

التخصص	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
علم المكتبات والمعلومات	١١٦	٣,٢٥	٠,٦٣	-٠,١٢	٢٤٤	٠,٩٠
تخصص آخر	١٣٠	٣,٢٦	٠,٧٧			

يتّضح من الجدول رقم (٤) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد الدراسة على الصعوبات التي تواجهها المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية أثناء عملية تقديم خدمات المعلومات خلال جائحة كورونا، وذلك استنادًا إلى قيمة (ت) المحسوبة، إذ بلغت القيمة الكلية للمجالات (-٠,١٢)، ومستوى دلالة (٠,٩٠). وقد تفسر هذه النتيجة في ضوء أن العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن يعملون في بيئة واحدة، ويواجهون التحديات والصعوبات نفسها التي فرضتها الجائحة في بيئة العمل، بغض النظر عن تخصصهم، وبالتالي لم تكن هناك فروقات في استجاباتهم على أداة الدراسة





وفقراتها، وهي نتيجة منطقية في ظل حداثة الظروف التي فرضتها الجائحة على كافة المكتبات ومراكز المعلومات في الأردن والعالم.

• عرض النتائج المتصلة بمتغير المؤهل العلمي:

استخدم تحليل التباين الأحادي ANOVA لمعرفة الفروق بين استجابات العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية على الصعوبات التي تواجهها أثناء عملية تقديم خدمات المعلومات خلال جائحة كورونا تبعاً لاختلاف متغير المؤهل العلمي، والجدول رقم (٥) يوضح ذلك.

الجدول (٥): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية على الصعوبات التي تواجهها أثناء عملية تقديم خدمات المعلومات خلال جائحة كورونا تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
دبلوم متوسط	٦١	٣,١٠	٠,٦٩
بكالوريوس	١٣٢	٣,٣٢	٠,٧٠
دراسات عليا	٥٣	٣,٢٤	٠,٧٣

يُتضح من الجدول رقم (٥) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لمستويات متغير المؤهل العلمي، إذ حازت فئة البكالوريوس على أعلى متوسط حسابي (٣,٣٢)، وانحراف معياري (٠,٧٠)، وتليها فئة الدراسات العليا، بمتوسط حسابي (٣,٢٤)، وانحراف معياري (٠,٧٣)، ثم



فئة (دبلوم متوسط) إذ حازت على متوسط حسابي (3,10)، وانحراف معياري (0,69).

وللتأكد من أن الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية على الصعوبات التي تواجهها أثناء عملية تقديم خدمات المعلومات خلال جائحة كورونا تبعًا لمتغير المؤهل العلمي ذات دلالة إحصائية، استخدم تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA). والجدول رقم (٦) يوضح ذلك.

الجدول (٦): تحليل التباين للفروق بين استجابات العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية على الصعوبات التي تواجهها أثناء عملية تقديم خدمات المعلومات خلال جائحة كورونا تبعًا لمتغير المؤهل العلمي.

مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	دلالة ف
٢,٠٦	٢	١,٠٣	٢,٠٧	٠,١٢
١٢١,٣٨	٢٤٣	٠,٥٠٠		
بين المجموعات				
داخل المجموعات				

يتضح من الجدول رقم (٦) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة على الصعوبات التي تواجهها المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية أثناء عملية تقديم خدمات المعلومات خلال جائحة كورونا تبعًا لمتغير المؤهل العلمي، وذلك استنادًا إلى قيم (ف) المحسوبة، إذ بلغت (٢,٠٧)، وبمستوى دلالة (٠,١٢). وقد تفسر هذه النتيجة في ضوء أن العاملين في المكتبات





الجامعية في الأردن يعملون في بيئة واحدة، ويواجهون التحديات والصعوبات نفسها التي فرضتها الجائحة في بيئة العمل، بغض النظر عن مؤهلهم العلمي، وبالتالي لم تكن هناك فروقات في استجاباتهم على أداة الدراسة وفقراتها.

• عرض النتائج المتصلة بمتغير سنوات الخبرة:

استخدم تحليل التباين الأحادي ANOVA لمعرفة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية على الصعوبات التي تواجهها أثناء عملية تقديم خدمات المعلومات خلال جائحة كورونا تبعاً لاختلاف متغير سنوات الخبرة، والجدول (٧) يوضح ذلك.

الجدول (٧): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية على الصعوبات التي تواجهها أثناء عملية تقديم خدمات المعلومات خلال جائحة كورونا تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	سنوات الخبرة
٠,٧٢	٣,٠٦	٤٥	أقل من ٥ سنوات
٠,٦٥	٣,٢٨	١٠١	من ٥ - ١٠ سنوات
٠,٧٤	٣,٣١	١٠٠	أكثر من ١٠ سنوات

يُتضح من الجدول رقم (٧) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، إذ حصلت فئة من أكثر من ١٠ سنوات على أعلى متوسط حسابي (٣,٣١)، وانحراف



معياري (٠,٧٤)، وتليها فئة ٥ - ١٠ سنوات، بمتوسط حسابي (٣,٢٨)، وانحراف معياري (٠,٦٥)، ثم فئة أقل من ٥ سنوات، بمتوسط حسابي (٣,٠٦)، وانحراف معياري (٠,٧٢).

وللتأكد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية على الصعوبات التي تواجهها أثناء عملية تقديم خدمات المعلومات خلال جائحة كورونا تبعاً لمتغير سنوات الخبرة ذات دلالة إحصائية، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA). والجدول رقم (٨) يوضح ذلك.

الجدول (٨): تحليل التباين للفروق بين استجابات العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية على الصعوبات التي تواجهها أثناء عملية تقديم خدمات المعلومات خلال جائحة كورونا تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

دلالة ف	ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
		١,٠٥	٢	٢,١١	بين المجموعات
٠,١٢	٢,١١	٠,٤٩	٢٤٣	١٢١,٣٤	داخل المجموعات
			٢٤٥	١٢٣,٤٥	المجموع

يُتضح من الجدول رقم (٨) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = ٠,٠٥$) بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة على الصعوبات التي تواجه المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية أثناء عملية تقديم خدمات المعلومات خلال جائحة كورونا تبعاً لاختلاف متغير سنوات الخبرة، وذلك استناداً إلى قيم (ف) المحسوبة، إذ بلغت (٢,١١)، وبمستوى





دلالة يساوي (٠,١٢). وقد تفسر هذه النتيجة في ضوء أن العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن يعملون في بيئة واحدة، ويواجهون التحديات والصعوبات نفسها التي فرضتها الجائحة في بيئة العمل، بغض النظر عن سنوات خبرتهم، وهي نتيجة منطقية في ظل حداثة الظروف التي فرضتها الجائحة على كافة المكتبات ومراكز المعلومات في الأردن والعالم.

٦- التوصيات:

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها، توصي الدراسة بالآتي:

- ١- ضرورة إعداد إدارات المكتبات الجامعية برامج تدريبية بالتعاون مع جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية لتطوير الكفاءات ومهارات كلٍّ من المستفيدين على اختلافهم، والعاملين في دوائر خدمات المعلومات وأقسامها على الأساليب الحديثة في تقديم خدمات المعلومات عن بعد، وتحسين وعيهم في هذا المجال أثناء الأزمات.
- ٢- ضرورة قيام المكتبات الجامعية بتطوير استراتيجيات وخطط مكتوبة تتسم بالمرونة لمواجهة الصعوبات التي تواجه المكتبات أثناء تقديم خدمات المعلومات، والتعامل مع الأزمات والأحداث الطارئة، والتحضير لها، وأن تشمل الخطط ما قبل الأزمة وأثناء الأزمة وما بعد الأزمة وسبل تجاوزها.
- ٣- ضرورة تهيئة المكتبات الجامعية الأردنية تقنياً وبشرياً لمواجهة الظروف الطارئة مثل جائحة كورونا وغيرها لتقوم بدورها في خدمة المجتمع بشكل فاعل، والتعاون فيما بينها لتأسيس مستودعات رقمية للمصادر الإلكترونية.



٤ - القيام بدراسات أخرى مشابهة في أنواع أخرى من المكتبات، لإعطاء صورة أشمل وأعمق فهمًا حول الصعوبات التي تواجه المكتبات أثناء تقديم خدمات المعلومات خلال الأزمات في البيئة الأردنية.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- أبو حليلة، عزيزة (٢٠١٣). دور التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- أبو سحلي، سحر (٢٠٢١). خدمة الرد على الاستفسارات بمكتبات جامعة الفيوم في ظل جائحة كورونا. مجلة كلية الآداب جامعة الفيوم، ١٤ (١)، ١٤٨٣-١٥٤٣.
- الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) (٢٠٢١). تعامل المكتبات العربية مع جائحة كورونا: تجارب عربية، منشورات الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.
- إدريس، بدر الدين وإدريس، محمد (٢٠٢١). واقع خدمات المكتبة المركزية بجامعة نجران: من وجهة نظر الطلاب. مجلة بيليفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، ٢ (١٠)، ١١٧-١٥٣.
- الأمين، صلاح الدين (٢٠١٨). واقع خدمات المستفيدين في مكتبات جامعتي إفريقيا العالمية والنيلين: دراسة تقييمية. حولية المكتبات والمعلومات، ٢ (٢)، ١٢٥-١٦٦.
- البطوش، رزان وهمشري، عمر (٢٠٢٠). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التميز التنظيمي لمكتبات الجامعات الأردنية في إقليم الوسط





- والصعوبات التي تواجهها من وجهة نظر العاملين فيها. المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، ٥٥(٤)، ٦٦-١٠٧.
- تبييرت، سعاد (٢٠٢١). المكتبات الرقمية وآليات دعمها للتعليم الرقمي في ظل جائحة كورونا: دراسة مقارنة. مجلة قيس للدراسات الإنسانية والاجتماعية، ٣(١)، ٧٨٩٩-٨٠٩.
- الحلفي، علي (٢٠٢١). إدارة الأزمات والكوارث في المكتبة المركزية: جامعة البصرة. مجلة حولية المنتدى، ١(٤٦)، ٤٢٣-٤٥٨.
- سويقي، رحاب (٢٠٢١). خدمات المعلومات عن بعد في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، ٨(٣)، ٢٣٣ - ٢٥٩.
- العباس، هشام (٢٠٠٩). تسويق خدمات المعلومات عبر الإنترنت. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- عبدالله، سلام وجواد، عاتكة (٢٠٢٠). واقع خدمات المعلومات الإلكترونية على شبكات التواصل الاجتماعي في ظل جائحة كورونا: مؤسسات المعلومات الأكاديمية العراقية أمودجًا. مجلة الوراق، (٧)، عدد خاص للمؤتمر العلمي الافتراضي الأول لجمعية المكتبات والمعلومات البحرينية بعنوان: دور المكتبيين في تسويق المكتبات ومراكز المعلومات في البيئة الرقمية خلال جائحة كورونا (التحديات والتطلعات)، ٨٤ - ١١١.
- العبري، خلف والبوسعيدي، يعقوب (٢٠٢١). تجربة المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس في التعامل مع جائحة كورونا. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، تعامل المكتبات العربية مع جائحة كورونا: تجارب عربية، ٦٦ - ٧٤.



- عليان، ربحي (٢٠١٠). خدمات المعلومات. عمان: دار صفاء.
- عليان، ربحي (٢٠١٦). أساسيات خدمات المعلومات للمكتبات ومؤسسات المعلومات. عمان: دار صفاء.
- عليوي، عودة والمالكي، مجبل (٢٠٠٧). المكتبات النوعية: الوطنية، الجامعية، المتخصصة العامة، المدرسية. عمان: الوراق.
- القرني، عبدالرحمن والقرني، دانيا (٢٠١٢). مدى وعي الموظفين في المكتبات الجامعية بمراحل إدارة الأزمات: دراسة تطبيقية على المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز. مجلة الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، ٩ (١٠)، ١٨٢-٢١٩.
- كمال الدين، أميمة وحمزة، عادل (٢٠٢٠). خدمات المكتبات الجامعية في ظل جائحة كورونا: مكتبة جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل نموذجًا. مجلة الوراق، (٧)، عدد خاص للمؤتمر العلمي الافتراضي الأول لجمعية المكتبات والمعلومات البحرينية بعنوان: دور المكتبيين في تسويق المكتبات ومراكز المعلومات في البيئة الرقمية خلال جائحة كورونا (التحديات والتطلعات)، ١٥٨ - ١٧٦.
- النجار، أسماء (٢٠٢١). خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية وذوي الحاجات الخاصة. مجلة كلية الآداب بقنا، ٣ (٥٢)، ٣٦٦-٣٨٨.
- نديم، عفاف (٢٠١٥). إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبات الجامعية السعودية. مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات، جامعة القاهرة، (١٤)، ١٣٥ - ١٨٨.
- النوايسة، غالب (٢٠٠٥). خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. ط٢، عمان: دار صفاء.





الهقيان، أربار (٢٠١٥). واقع تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية في إقليم الوسط بالأردن من وجهة نظر المديرين والعاملين بدوائر خدمات المعلومات. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

همشري، عمر (٢٠٠٨). مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار صفاء.

همشري، عمر (٢٠٠٩). المكتبة ومهارات استخدامها. عمان: دار صفاء.
الوليدات، دينا (٢٠٢١). درجة وعي العاملين في مكتبات الجامعات الحكومية الأردنية بمفهوم الوصول الحر إلى المعلومات والتحديات التي تواجهها من وجهة نظرهم. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Ali, M. Y., Naeem, S. B., & Bahatti, R. (2021). COVID-19 working from home (WFH): Library services and librarian experiences. *Journal of Access Services*, 18(3), 212-223. <https://doi.org/10.1080/15367967.2021.1976193>.

Ayeni, P. O., Agbaje, B. O., & Tippler, M. (2021). A Systematic Review of Library Services Provision in Response to COVID-19 Pandemic. *Evidence Based Library and Information Practice*, 16(3), 67-104.

Basilaia, G., & Kvavadze, D. (2020). Transition to Online Education in Schools during a SARS-CoV-2 Coronavirus (COVID-19) Pandemic in Georgia. *Pedagogical Research*, 5 (4), 1-10.

Bundy, J., Pfarrer, M. D., Short, C. E., & Coombs, W. T. (2017). Crises and crisis management: Integration, interpretation, and research development. *Journal of management*, 43(6), 1661-1692.



Chakraborty, S. & Jana, S. (2021). Challenges and Opportunities of Academic Libraries in India Because of COVID-19. *Annals of Library and Information Studies*, 68(2), 110-118.

Halaj, M. M., Masoumi, L., Vaklimofrad, H., & Rashidi, A. (2019). The perspective of users and librarians on the personalization of service provision (Case study: Libraries and information centers of Urmia University of Medical Sciences). *International Journal of Pharmaceutical Research*, 11(1), 1602-1610.

Shah, N. U., & Idrees, H. (2021). Promotion of Information Services and Resources in University Libraries. *Journal of Information Management and Practices (JIMP)*, 1(1), 46-59.

Wong, M. A., & Saunders, L. (2020). Reference and information services: An introduction. *ABC-CLIO*.

Yi, K., Chen, T., & Cong, G. (2018). Library Personalized Recommendation Service Method Based on Improved Association Rules. *Library Hi Tech*, 36 (3):443-57.

