



جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات



شعبة علم المكتبات

رقم التسجيل:

الرقم التسلسلي:

مذكرة

مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات

تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

إنعكاسات أزمة كوفيد 19 على خدمات المكتبات
الجامعية: خدمة الإعارة مكتبة كلية الحقوق والعلوم
السياسية. جامعة قالمة

تاريخ المناقشة: 2022/06/15

إعداد:

- سطحة وحيدة
- قفال شهيناز

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الصفة
عيواز محند الزين	أستاذ محاضر -أ-	رئيسا
عاشوري حبيبة	أستاذ محاضر -أ-	مشرفاً ومقرراً
شنيقل نزار	أستاذ مساعد -أ-	مناقشاً

أعضاء لجنة المناقشة

السنة الجامعية: 2022/2021



جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات



شعبة علم المكتبات

رقم التسجيل:

الرقم التسلسلي:

مذكرة

مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات

تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

انعكاسات أزمة كوفيد 19 على خدمات المكتبات
الجامعية: خدمة الإعارة مكتبة كلية الحقوق والعلوم
السياسية. جامعة قالمة

تاريخ المناقشة: 2022/06/15

إعداد:

- سطحة وحيدة
- قفال شهيناز

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الصفة
عيواز محند الزين	أستاذ محاضر -أ-	رئيسا
عاشوري حبيبة	أستاذ محاضر -أ-	مشرفاً ومقرراً
شنيقل نزار	أستاذ مساعد -أ-	مناقشاً

أعضاء لجنة المناقشة

السنة الجامعية: 2022/2021



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(حسب النص الصادر في ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 27/12/2020 المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومحاربتها)

أنا الممضي (ة) أدناه،

السيد (ة) سطحة وحيبة الصفة: طالبة

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 100056746، والصادرة بتاريخ: 2016/03/16

والمسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم: علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات،

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث لإنجاز مذكرة ماستر في علم المكتبات، تخصص:

إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات، عنوانها:

انكاسات أزمة كوفيد 19 على خدمات المكتبات الجامعية: خدمة

الإمارة بمكتب كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قالمة

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة

الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2022/06/11

توقيع المعني (ة)



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(حسب النص الوارد في ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020 / 12 / 27 المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومحاربتها)

أنا الممضي (ة) أدناه،

السيد (ة) تفال شهبانر الصفة: طالبة

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 103161905 والصادرة بتاريخ: 2017/01/31

والمسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم: علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات،

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث لإنجاز مذكرة ماستر في علم المكتبات، تخصص:

إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات، عنوانها:

الخدمات أزممة كوفيد 19 على خدمات المكتبات الجامعية و خدمت

الإعارة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة قالمة

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة

الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 11 / 06 / 2022

توقيع المعني (ة)

الشكر

قال الله تعالى: "وَاشْكُرُوا لِنِعْمَتِ اللَّهِ إِنَّ كُفْرَكُمْ إِيَّاهُ تَجْبِلُونَهُ"

سورة النحل - الآية 114

الحمد لله عز وجل على توفيقه لنا لإتمام هذه المذكرة، فلا يسعنا في هذا المقام إلا أن نتقدم بأسمى كلمات الشكر والعرفان للأستاذة المشرفة "عاشوري حبيبة" على توجيهاتها الهادفة ونصائحها القيمة خلال طيلة فترة بحثنا.

ولا ننسى أن نتقدم بخالص التحيات وعبارات الشكر والتقدير لمسؤولة مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالة وجميع المكتبيين والعمال لعطائهم اللامتناهي ومساعدتهم لنا في جمع كل المعلومات الخاصة بدراستنا، دون نسيان أساتذة علم المكتبات بجامعة 8 ماي 1945 بقالة.

ونشكر كل من ساهم في دعمنا وتوجيهنا وكل من كان سندنا لنا سواء من قريب او من بعيد

شكر

وحيدة ... شهيناز

الله

الحمد لله حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه الذي وفقني لإتمام هذا
العمل

إلى والداي العزيزين حفظهما الله لي وأطال في عمرهما

إلى إخوتي وأخواتي رفقاء دربي في هذه الحياة

إلى صديقتي التي أنجبتها الأيام والمواقف .. رفيقتي في هذا العمل "قفال شهيناز"

إلى جميع من ساعدني من قريب ومن بعيد لإتمام هذا العمل واستكمالته وعلى رأسهم

الزميلة "فرقاني مروى"

وعميرة

الله

الحمد لله حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه .. بالحمد والشكر تدومُ

النعم

أهدي ثمرة جهدي وتعبني إلى أغلى الناس إلى قلبي

والداي الكريمين ... جزاهم الله كل الخير وأطال عمرهما

إلى رفقاء الدرب ... أختي سماح .. أخي هشام

إلى الصديقة والأخت التي أنجبتها الأيام والمواقف ... " سطحة وحيدة "

ولا أنسى خالص الشكر إلى الصديقة ... " فرقاني مروى "

شهريناز

البطاقة البيبليوغرافية

سطحة، وحيدة

مذكرة انعكاسات أزمة كوفيد 19 على خدمات المكتبات الجامعية: خدمة الإعارة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية أنموذجا/ وحيدة سطحة، شهيناز قفال؛ حبيبة عاشوري. [د.م.], [د.ن.], 2022. 101 ص. :جداول؛ 30 سم.

ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات: جامعة 8 ماي 1945 قالمة: 2022

قفال، شهيناز. (مؤلف)

عاشوري، حبيبة. (مشرف أكاديمي)

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
13	أسباب نشوء الأزمة	1
14	مراحل تطور الأزمة	2
15	أنواع الأزمات	3
19	استراتيجيات إدارة الأزمات	4
34	الرصيد الإجمالي لمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية	5
36	عدد الاستثمارات المعتمدة	6
38	توزيع العينة حسب الجنس	7
38	الخبرة المهنية لأفراد العينة	8
39	الوظيفة المهنية لأفراد العينة	9
40	يمثل طبيعة الازمات التي تتعرض لها مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالمة	10
41	يوضح إمكانية تواجد فريق إدارة الأزمات بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية	11
41	يوضح سبب غياب فريق إدارة الازمات بمكتبة الكلية	12
42	يوضح احتمالية وجود استراتيجية واضحة للتصدي لأزمة كوفيد19 بمكتبة الكلية	13
42	يوضح نتائج الاستراتيجية المتبعة للتصدي للأزمة	14
43	يوضح القرارات المتخذة أثناء الازمة	15
44	يوضح الاضرار الناتجة عن أزمة كوفيد 19 على مستوى المكتبة	16
46	يوضح أنواع الخدمات التي قدمتها مكتبة الحقوق والعلوم السياسية أثناء أزمة كوفيد 19	17
48	يوضح الخدمات التقليدية المقدمة أثناء أزمة كوفيد 19	18
48	يوضح الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد بمكتبة الكلية للمستفيد	19
49	يوضح طبيعة الوثائق المسموح بإعازتها للمستفيد خلال أزمة كوفيد 19	20

50	يوضح طرق عملية البحث الببليوغرافي من طرف المستخدمين للوصول إلى مصادر المعلومات التي تتيحها المكتبة في ظل أزمة كوفيد 19	21
51	يوضح مدى تمكن المستخدم من عملية البحث الببليوغرافي الإلكتروني	22
52	يوضح نوع الإعارة المقدمة بالمكتبة خلال أزمة كوفيد 19	23
52	يوضح الإجراءات المتبعة عند تقديم خدمة الإعارة بشكل جزئي	24
53	يوضح طريقة التواصل مع المستخدم لتقديم خدمة الإعارة عن بعد	25
54	يوضح مدى تجاوب المستخدمين مع خدمة الإعارة عن بعد خلال الأزمة	26
54	يوضح أفراد العينة المؤيدين والمعارضين لاستمرارية تقديم خدمة الإعارة عن بعد، بعد الأزمة	27
55	يوضح أهم الصعوبات التي واجهت المستخدم عند استخدام خدمة الإعارة عن بعد	28
56	يوضح أهم الصعوبات التي واجهت مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية عند تقديم خدمة الإعارة عن بعد	29
57	يوضح أهم الصعوبات التقنية التي واجهت المكتبة عند تفعيل خدمة الإعارة عن بعد	30
57	يوضح أهم الصعوبات المادية التي واجهتها المكتبة خلال أزمة كوفيد 19	31

قائمة الرموز

والمختصرات

قائمة المختصرات والرموز

قائمة المختصرات والرموز

1-المختصرات باللغة العربية

الاختصار	الترجمة
مج.	المجلد
ع.	العدد
ص.	الصفحة
د.م.	دون مكان
د.ن.	دون ناشر

2-المختصرات باللغة الفرنسية:

الاختصار	الترجمة
p.	Page
OPAC.	On line Public Access Catalogue
PDF.	Portable Document Format

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الرقم	العنوان	الصفحة
	الإهداء	
	الشكر	
	البطاقة البيبليوغرافية	
ب	قائمة المحتويات	
هـ	قائمة الجداول	
ح	قائمة المختصرات والرموز	
2	مقدمة	
الفصل الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة		
	تمهيد	
5	إشكالية الدراسة	1.1
5	تساؤلات الدراسة	2.1
6	فرضيات الدراسة	3.1
6	أسباب اختيار الموضوع	4.1
6	أهمية الدراسة	5.1
7	أهداف الدراسة	6.1
7	الدراسات السابقة	7.1
9	مصطلحات الدراسة	8.1
10	خلاصة الفصل	
الفصل الثاني: تأثير أزمة كوفيد 19 على خدمات المكتبات الجامعية		
	تمهيد	
12	مدخل مفاهيمي للالتزام وإدارة الالتزامات	1.2
12	مدخل مفاهيمي للالتزام	1.1.2
12	مفهوم الالتزام	1.1.1.2
13	أسباب نشوب الالتزام	2.1.1.2
14	مراحل تطور الالتزام	3.1.1.2
15	أنواع الالتزامات	4.1.1.2
16	مدخل مفاهيمي لإدارة الالتزامات	2.1.2
16	مفهوم إدارة الالتزامات	1.2.1.2
16	عوامل النجاح في إدارة الالتزامات	2.2.1.2
17	فريق إدارة الالتزامات	3.2.1.2
18	استراتيجية إدارة الالتزامات	4.2.1.2

20	مدخل عام للمكتبات الجامعية وخدماتها	2.2
20	مدخل عام للمكتبات الجامعية	1.2.2
20	مفهوم المكتبات الجامعية	1.1.2.2
20	أهداف المكتبات الجامعية	2.1.2.2
21	أنواع المكتبات الجامعية	3.1.2.2
22	الخدمات المكتبية الجامعية	2.2.2
22	تعريف خدمات المكتبات الجامعية	1.2.2.2
23	أهمية خدمات المكتبات الجامعية	2.2.2.2
23	أنواع خدمات المكتبات الجامعية	3.2.2.2
27	المكتبات الجامعية في ظل أزمة كوفيد 19	3.2
27	مفهوم أزمة كوفيد 19	1.3.2
28	أثر أزمة كوفيد 19 على المكتبات الجامعية وخدماتها	2.3.2
29	الخدمات الالكترونية	3.3.2
32	خلاصة الفصل	
الفصل الثالث: واقع تقديم الخدمات المكتبية بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية في ظل أزمة كوفيد 19		
34	تمهيد	
34	إجراءات الدراسة	1.3
34	التعريف بمكان الدراسة	1.1.3
34	حدود الدراسة	2.1.3
35	عينة الدراسة	3.1.3
36	منهج الدراسة	4.1.3
36	أدوات جمع البيانات	5.1.3
38	نتائج الدراسة	2.3
38	تحليل وتفسير النتائج	1.2.3
58	النتائج على ضوء الفرضيات	2.2.3
59	النتائج العامة	3.2.3
60	المقترحات	4.2.3
61	خلاصة الفصل	
63	الخاتمة	
65	القائمة البيبليوغرافية	
72	الملاحق	
100	الملخص	

مقدمة

مقدمة

تعد المكتبات الجامعية القلب النابض لكل جامعة لما لها من أهمية في تلبية احتياجات المستفيدين من خلال توفير مصادر المعلومات، إلا أنها خلال أزمة كوفيد 19 أُجبرت على غلق أبوابها كغيرها من المؤسسات الأخرى، وهذا لتطبيق التدابير الوقائية الصحية وتفادي الإصابة سواء لطاقم المكتبيين أو المستفيدين على حد سواء؛ هذا ما جعلها تلجأ إلى اتباع أساليب واستراتيجيات واتخاذ قرارات استعجالية لتقديم خدماتها لمستفيديها، وبالتحديد طلبة السنوات النهائية حيث أصبحت تتوجه نحو تقديم الخدمات عن بعد كحل لتمكين المكتبيين والمستفيدين من التواصل مع بعضهم البعض أولاً، ومساعدة المستفيدين في الحصول على أوعية المعلومات ثانياً.

وهذا ما سنحاول دراسته من خلال موضوعنا المتمثل في "انعكاسات أزمة كوفيد 19 على خدمات المكتبات الجامعية: خدمة الإعارة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالمة" ولعالجته بشكل جيد ومفصل قمنا بتقسيمه إلى ثلاث فصول نوجزها فيما يلي:

الفصل الأول: تناول الجانب المنهجي للدراسة من خلال عرض الإشكالية البحثية وتساؤلاتها ووضع الفرضيات، الأهمية، الأهداف مع تحديد المصطلحات والتطرق إلى أهم الدراسات السابقة للموضوع.

الفصل الثاني: تطرقنا فيه إلى الجانب النظري، حيث قُسم إلى ثلاثة أجزاء هي:

الجزء الأول: كان حول الازمات بصفة عامة من مفاهيم، أسباب نشوء الأزمة، مراحل تطورها، أنواعها واستراتيجيات إدارتها.

الجزء الثاني: كان حول المكتبات الجامعية حيث أدرجنا فيه مدخل عام للمكتبات الجامعية، أهم الخدمات التي تقدمها، أهميتها، أهدافها وأنواعها.

الجزء الثالث: احتوى على تأثيرات أزمة كوفيد 19 على المكتبات الجامعية وخدماتها.

الفصل الثالث: تضمن الدراسة الميدانية التي أجريت مع مسؤولية مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالمة، حيث قمنا فيه بتفريغ البيانات الخاصة بالاستبيان وأسئلة المقابلة وتحليلها ثم عرض النتائج على ضوء الفرضيات مروراً بالنتائج العامة وصولاً إلى آخر عنصر فيها وهو تقديم الاقتراحات والتوصيات.

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على مجموعة من المراجع والتي تنوعت شكلاً ومضموناً، والتي تمثلت في:

– مقال بعنوان: استدامة الإجراءات الفنية عن بعد في ظل جائحة كورونا بالتطبيق على عمادة شؤون المكتبات للدكتور مختار حاج أحمد.

– كتاب بعنوان: خدمات المستفيدين بين المكتبات ومراكز المعلومات للدكتور غالب عوض النوايسية.

وخلال قيامنا بهذه الدراسة واجهتنا مجموعة من الصعوبات خاصة فيما يتعلق بالجانب الميداني أهمها:

– صعوبة تواصلنا مع المستفيدين الذي تعايشوا مع الأزمة والذين استفادوا من خدمات المكتبة عن بعد، حيث أن معظمهم من طلبة الدكتوراه والسنة الثانية ماستر دفعة 2020، مما أدى بنا إلى توزيع الاستبيان على المكتبيين الذين كانوا مداومين تلك الفترة لأنهم هم الأكثر تعاملًا مع الأكثر دراية بتقديم الخدمات عن بعد.

الفصل الأول:

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد:

من خلال هذا الفصل سنعرض الإطار المنهجي للدراسة بداية من إشكالية الدراسة وتساؤلاتها وصولاً إلى أهم الدراسات السابقة وضبط مصطلحات الدراسة.

1.1.1. الإشكالية:

عاشت البشرية العديد من الازمات الصحية التي ظهرت بسبب فيروسات متفاوتة الخطورة مثل الملاريا، الطاعون، الكوليرا، ولكن أكثرها خطورة فيروس "كوفيد19" المستجد الذي سرعان ما تحول من فيروس عادي إلى أزمة صحية عالمية تهدد حياة الأفراد والقطاعات باختلاف أنواعها، مما اضطرت جل الدول من بينها الجزائر في البداية للجوء إلى إجراءات وقائية كالحجر الصحي كخطوة أولى ثم الغلق الكلي، وهذا ما أثر على كل مؤسساتها والتي من بينها المؤسسات الوثائقية بمختلف أنواعها، وخاصة المكتبات الجامعية لان هذه الاخيرة تدعم البحث العلمي من خلال توفير الاوعية الفكرية لتلبية احتياجات المستفيدين، وخلال الغلق اضطرت المكتبات الجامعية إلى إيجاد حلول للعمل والتعايش مع الأزمة لاستمرار تقديم خدماتها المكتبية من أجل توفير كل ما يحتاجه المستفيدين وخاصة طلبة السنوات النهائية لإعداد مذكراتهم، واكثر الخدمات المكتبية تضررا اثناء الازمة خدمتي البحث البيبليوغرافي والإعارة، إذ يعتبر البحث البيبليوغرافي خطوة أولية للإعارة، وكذا يمثل خطوة مبدئية للوصول إلى مصادر المعلومات المتاحة بطريقة منهجية وموثوقة، وكذلك الإعارة التي تعد حلقة وصل بين الوعاء والمستفيد، مما دفع بالمكتبات إلى اعتماد أساليب وطرق جديدة تضمن من خلالها استمرار تقديم هاتين الخدمتين بهدف الوصول إلى رضى المستفيد مع ضمان سلامته وصحته.

ومن بين المكتبات التي تسعى إلى تحقيق ذلك مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة قالمة، مما يجعلنا نتساءل:

■ كيف أثرت أزمة كوفيد 19 على خدمة الإعارة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالمة؟

2.1.2. التساؤلات:

- (1) هل تتوفر لدى مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية سياسة واضحة لإدارة الأزمات؟
- (2) ما هي الإجراءات التي لجأت إليها مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية لتقديم خدمة الإعارة للمستفيد في ظل أزمة كوفيد 19؟
- (3) ما هي أهم الصعوبات التي واجهت مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية خلال اعتمادها -تطبيقها- لهذه الإجراءات أثناء الأزمة؟

3.1. الفرضيات:

- 1) تعتمد مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية سياسة واضحة لإدارة الازمات
- 2) استطاعت مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية اللجوء إلى عدة إجراءات لتقديم خدمة الإعارة وذلك بشكل الكتروني للمستفيد في ظل الأزمة
- 3) تتمثل الصعوبات التي واجهت مكتبة الحقوق والعلوم السياسية في صعوبة الوصول إلى حل يتلاءم مع قدرات المستفيد العلمية والمادية.

4.1. أسباب اختيار الموضوع:

1) الأسباب الموضوعية:

- الكشف على أهم الاضرار التي سببتها أزمة كوفيد 19 على تقديم الخدمات المكتبية.
- التعرف على الطرق والأساليب الجديدة المتبعة من طرف مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة قلمة في تقديم خدمتي الإعارة والبحث البيبليوغرافي في ظل الظروف الاستثنائية التي فرضتها الأزمة الصحية.
- الرغبة في معرفة مدى نجاح الاستراتيجيات المتبعة لتقديم خدماتها لتلبية احتياجات المستفيدين خلال الأزمة
- معرفة مدى تعايش المكتبة مع هذه الأزمة.

2) الأسباب الذاتية:

- الرغبة الشخصية في دراسة هذا الموضوع ومعرفة واقعه لما للخدمات المكتبية من أهمية بالغة.
- إعطاء رصيد إضافي في مجال المكتبات حول إدارة الأزمة باعتباره موضوعا من المواضيع قليلة المعالجة.
- افادة مكتبات جامعة 8 ماي 1945 بقلمة بنموذج يحتذى به مستقبلا في تطوير الخدمات المكتبية.

5.1. أهمية الدراسة:

- تساهم الدراسة في معرفة انعكاسات أزمة كوفيد 19 على الخدمات المكتبية وعلى رأسها خدمتي الإعارة والبحث البيبليوغرافي.
- كيفية تعايش المكتبة مع هذه الأزمة بتقديم الخدمات المكتبية المختلفة.
- تسليط الضوء على دور التكنولوجيا الحديثة وأثرها في تقديم الخدمات المكتبية في ظل الازمة.
- التعرف على الأساليب والاستراتيجيات التي وضعتها المكتبة لضمان استمرارية تقديم خدمتي الإعارة والبحث البيبليوغرافي اثناء الازمة.

6.1. أهداف الدراسة:

- تبيان طريقة احتواء مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة قلمة للأزمة الصحية لاستدامة تقديم خدماتها المكتبية للمستفيدين خلال عملية الغلق الكلي.
- إبراز أهم الحلول التي اعتمدها مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة قلمة لضمان استمرارية تقديم خدمة البحث البيبليوغرافي والإعارة أثناء الأزمة.
- الكشف عن مدى نجاح فعالية تقديم خدمة الإعارة عن بعد في ظل الأزمة الصحية بالنسبة للمستفيد والمكتبة.
- معرفة أهم الصعوبات التي واجهتها مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية أثناء تقديم خدمتي البحث البيبليوغرافي والإعارة للمستفيد أثناء الأزمة

7.1. الدراسات السابقة:

(1) الدراسة الأولى: لتتبرت، سعاد. المكتبات الرقمية وآليات دعمها للتعليم الرقمي في ظل جائحة كورونا: دراسة مقارنة.¹

حيث تناولت الدراسة مفهوم التعليم الرقمي وكيف أصبح مساهما نشطا في تطوير البيئة الأكاديمية الرقمية والتطرق الى اهم الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف المكتبات الجامعية، مكتبة جامعة امحمد بوقرة بالجزائر، مكتبة جامعة الملك عبد العزيز بالسعودية ومكتبة جامعة فرجينيا كومونولت بالولايات المتحدة الامريكية في اطار معيار خدمات المكتبات الرقمية ايزو 2789 كنموذجا في ظل جائحة كورونا.

ومن اهم النتائج المتوصل اليها في هذه الدراسة ان المكتبات الجامعية عبر العالم استفادت من فيروس كورونا، حيث أصبحت أكثر وعيا بإدارة الازمات وكيفية خدمة المستفيدين في اصعب الظروف وذلك بالتحول الرقمي من التعليم والاتاحة الرقمية لمصادر المعلومات باستخدام أساليب متعددة التي تباينت ما بين أساليب مشتركة وأخرى مبتكرة ساهمت في تبنيها تداعيات كورونا.

ولقد افادنا المقال في اعتبار ازمة كوفيد 19 فرصة لتطوير وتحسين الجانب الخدماتي للمكتبات للتوجه الى عالم المكتبات الرقمية.

(2) الدراسة الثانية: لحمزاوي نعيمة وخطابي نعيمة بعنوان مساهمة خدمات المعلومات في تحقيق رضا المستفيدين بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة 8 ماي 1945¹

¹ تتبرت، سعاد. المكتبات الرقمية وآليات دعمها للتعليم الرقمي في ظل جائحة كورونا: دراسة مقارنة. مجلة قيس للدراسات الإنسانية والاجتماعية [على الخط] 2021/07/05 . [تمت الزيارة يوم 2022/02/02]. مج 03، ع01. متوفر على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/159715>

تهدف الدراسة الى معرفة كيفية اتاحة مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بقائمة خدماتها للمستفيدين ومدى اشباع احتياجاتهم المعرفية وذلك بتوفير مصادر معلومات لكافة التخصصات الموجودة بغية تحقيق رضاهم.

وقد خلصت الدراسة الى جملة من النتائج بناء على ما تم تحليله من بيانات الى ان هناك عينة كبيرة من طلبة السنوات النهائية تتراد مكتبة الجامعة لاستخدام الحواسيب كوسيلة للبحث البيبليوغرافي للوصول الى مصادر المعلومات المتاحة، والعمل على تحسين الخدمات المباشرة المقدمة للمستفيدين اذ تمثل الركيزة الأساسية للمكتبات الجامعية وذلك من خلال التنوع في تقديم هذه الخدمات وتطويرها بما يتماشى مع احتياجات المستفيدين.

استفدنا من هذه الدراسة كون حدودها الزمنية كانت خلال فترة ازمة كوفيد 19 وهي لب دراستنا من خلال معرفة الخدمات المقدمة من طرف مكتبة الكلية.

(3) الدراسة الثالثة: لبورغيدة صورية ونايلي ياسمين بعنوان واقع إدارة الازمات في المكتبات الجامعية في ظل ازمة كوفيد 19: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 بقالة²

تهدف الدراسة الى عكس واقع مكتبات جامعة 8 ماي 1945 بقالة في إدارة ازمة كوفيد 19 والكشف عن الأساليب والاستراتيجيات المتبعة لإدارتها، وكذا التعرف على مدى استعداد وجاهزية فريق العمل لاحتواء الازمة، بالإضافة الى معرفة اهم العراقيل التي واجهت هذه المكتبات لتقديم خدماتها للمستفيد خلال الازمة.

ومن اهم النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة تم توقف اغلب الخدمات المكتبية المباشرة للمستفيد لعدم قدرتها للتعايش مع ازمة كوفيد 19. وهذا ما حفزهم للوعي بإدارة الازمة وتنصيب فريق لإدارة الازمات بالمكتبات مع ضرورة تطوير خدماتها.

وقد افادتنا هذه الدراسة في بناء الاستبيان، بالإضافة الى المصادر والمراجع التي استخدمت في هذه الدراسة وحدودها الزمنية التي كانت خلال ازمة كوفيد 19.

¹ حمزاوي، نعيمة، خطابي، نعيمة. مساهمة خدمات المعلومات في تحقيق رضا المستفيدين بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة 8 ماي 1945 بقالة [على الخط]. مذكرة ماستر. إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات. قالة: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2021. متاح على الرابط: <http://dspace.univ-guelma.dz/jspui/handle/123456789/11478>

² بورغيدة، صورية، نايلي، ياسمين. واقع إدارة الازمات في المكتبات الجامعية في ظل ازمة كوفيد 19: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 بقالة. [على الخط]. مذكرة ماستر. إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات. قالة: جامعة 8 ماي 1945، 2021. تمت الزيارة يوم: [2022/04/14]. متاح على الرابط: <http://dspace.univ-guelma.dz/jspui/handle/123456789/11395>

4) **الدراسة الرابعة:** لحاج احمد مختار وعبد الله عوض الكريم بعنوان استدامة الإجراءات الفنية عن بعد في ظل جائحة كورونا بالتطبيق على عمادة شؤون المكتبات بجامعة الامام عبد الرحمان بن فيصل¹

تناول الباحث مشكلة التوقف التام لكافة الإجراءات الفنية بالمكتبات الجامعية في ظل انتشار فيروس كوفيد 19 والذي سرعان ما تحول الى ازمة صحية عالمية، وهو ما شكل تحديا بضرورة استمرارية انجاز المهام وتقديم الخدمات عن بعد بشكل الكتروني كحل أمثل للتعايش مع الازمة، وسعت الدراسة الى ابراز دوافع استدامة الإجراءات الفنية عن بعد بالمكتبات والتطرق الى اهم العراقيل والحلول لذلك.

من اهم نتائج هذه الدراسة استدامة الإجراءات الفنية عن بعد تعتمد أساسا على توفر بنية تحتية لتقنيات المعلومات والاتصال الى جانب الكفاءة البشرية المؤهلة لها لتجاوز ازمة كوفيد 19 وذلك باستدامة المهام والإجراءات، وقد تم الاعتماد على هذه المقال كون له هدف مشترك مع هدف دراستنا وكذلك من خلال ما افادنا به في توضيح معالم بحثنا، بالإضافة الى مساعدتنا في وضع خطة تصورية لكيفية معالجة موضوعنا.

8.1. مصطلحات الدراسة:

- **الانعكاسات:** نقصد بالانعكاس في موضوع دراستنا كيف اثرت الازمة على المكتبات سواء بالسلب او بالإيجاب مما جعل المكتبات الجامعية تضع حلولاً لمواجهة الازمة
- **ازمة كوفيد 19:** هي ازمة انبثقت من انتشار فيروس كوفيد 19 المستجد الذي لامس جميع القطاعات باختلاف أنواعها ومن بينها المكتبات الجامعية.
- **الخدمات المكتبية:** هي مجموعة من الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستخدمين لتسهيل الوصول الى مصادرها ومقتنياتها.
- **المكتبات الجامعية:** هي المكتبة التي توجد وتدار من قبل الجامعة والتي تقوم بتقديم خدمات المعلومات للطلبة وللأساتذة الباحثين.
- **الإعارة:** حيث تشمل من بداية عملية البحث البيبليوغرافي الى غاية الوصول الى المعلومة بطريقة منهجية وموثوقة .. وهي احدي الخدمات الفنية المباشرة التي تقدمها المكتبات الجامعية لمجتمع المستخدم لتحقيق احتياجاته من مصادر المعلومات المختلفة وتكون بشكل تقليدي او الكتروني.
- **إدارة الازمة:** هي عملية إدارية يقوم بها فريق إدارة الازمات للسيطرة على الاحداث والتغلب على الازمة وذلك بتحديد بعض الإجراءات اللازمة لتقليل من الخسائر.

¹ حاج احمد، مختار، عبد الله عوض، الكريم. استدامة الإجراءات الفنية عن بعد في ظل جائحة كورونا بالتطبيق على عمادة شؤون المكتبات: جامعة الامام عبد الرحمان بن فيصل. مجلة بيبليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات [على الخط]. [2020/12/30]. تمت الزيارة يوم: [2021/01/14]. مج 02، ع08. متاح على الرابط:

<http://www.asjp.cerist.dz/en/article/139729>

9.1. منهج الدراسة:

المنهج هو " الأسلوب الذي يستخدمه الباحث في دراسة ظاهرة معينة والذي من خلاله يتم تنظيم الأفكار المتنوعة بطريقة تمكنه من علاج مشكلة البحث والوصول إلى نتائج حول الظاهرة موضوع الدراسة"¹

وبما أن دراستنا تهدف الى معالجة انعكاسات أزمة كوفيد 19 على خدمات المكتبات الجامعية اعتمدنا على المنهج الوصفي المناسب لموضوع دراستنا، إذ يعرف على أنه: "طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته ومحاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر المشكلة أو الظاهرة القائمة"²

ولقد اعتمدنا على الوصف في الجانب النظري من خلال طرح الأفكار وكذا اعتماد الوصف في الدراسة الميدانية من خلال المقابلة والاستبيان وتوزيعه للحصول على نتائج وتوظيفها في البحوث الأخرى.

خلاصة الفصل:

وفي نهاية هذا الفصل استطعنا تحديد ملامح دراستنا والوقوف على متغيراته الأولية وتحديد أهم الأطر المنهجية المتعلقة بموضوعنا.

¹ سرحان علي محمود، محمد. مناهج البحث العلمي. [على الخط]. ط1. الجمهورية اليمنية صنعاء: دار الكتب، 2015. ص

35. تمت الزيارة يوم [2022/02/28]. متاح على الرابط: <https://www.noor-book.com>

² نفس المرجع. ص 46.

الفصل الثاني:

تأثير أزمة كوفيد 19 على المكتبات

الجامعية وخدماتها

تمهيد:

مما لا شك فيه أن مكتبات الجامعة كغيرها من القطاعات تتعرض إلى أزمات مختلفة، تختلف من حيث طبيعتها ووحدها وتأثيرها، وهذا ما شهدته معظم المكتبات الجامعية عند وقوع الأزمة الصحية كوفيد 19، الذي كان فترة حاسمة لها، والذي أثر عليها بالغلق وتوقف خدماتها المباشرة كإجراء وقائي يضمن سلامة المستفيدين، وهذا ما شكل حاجزا أمام المستفيدين للوصول إلى مصادر المعلومات التي يحتاجونها، ما استدعى التصدي لها عن طريق عملية إدارة الأزمات التي تقوم على فريق مختص وتطبيق عدة أساليب واستراتيجيات فعالة، والاعتماد على البنية التكنولوجية الحديثة لجعل المكتبة الجامعية كيان حي لخدماتها رغم غلقها، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل بالتفصيل.

1.1.2. مدخل مفاهيمي للأزمة:

يرجع بداية ظهور مصطلح الأزمة Crisis الى علم الطب الاغريقي القديم، حيث يستخدم للدلالة على وجود نقطة تحول مهمة او للحظات الحاسمة التي يتحدد عندها مصير تطور ما، إما للأفضل أو للأسوأ.¹

1.1.1.2. مفهوم الأزمة:

أ الأزمة لغة:

الأزمة في اللغة تعني الشدة والضييق، وهي مأخوذة من الفعل ازم وجمعه كلمة أزمة او ازم²، ويقال أزمة مالية، أزمة سياسية، أزمة صحية.

ب الأزمة اصطلاحاً:

هي حالة توتر ونقطة تحول تتطلب قراراً ينتج عنه مواقف جديدة سلبية كانت ام إيجابية تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة.³

¹ أحمد، أشرف السعيد. تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات. [دم.]: دار الفكر العربي، دار النهضة، دار الكتاب الحديث، 2013، ص12.

² بن هادية، علي، وآخرون. القاموس الجديد للطلاب. ط1. الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب، 1991، ص34.

³ بوشارب، شوقي. اتصال الأزمة ودورها في إدارة الأزمات: مديرية الحماية المدنية لولاية ام البواقي أنموذجاً [على الخط]. مذكرة ماستر: اتصال وعلاقات عامة. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية: جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، 2015. تمت الزيارة بتاريخ 2022/04/12]. ص11. متاح على الرابط: <http://bib.univ-oeb.dz:8080/jsui/bitstream/123456789/3275/1/%D8%A5%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D9%84%20%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%B2%D9%85%D8%A9%20%D9%88%D8%AF%D9%88%D8%B1%D9%87%D8%A7%20%D9%81%D9%8A%20%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%B2%D9%85%D8%A7%D8%AA.pdf>

2.1.1.2. أسباب نشوء الأزمة:

أيا كانت طبيعة الأزمة وحجمها، فإن هناك أسباب عديدة لنشوءها، ومن أهم تلك الأسباب ما يلي:

السبب	المضمون
سوء الفهم	يمثل سوء الفهم أحد أهم أسباب نشوء الأزمات، وفي مثل هذه الأزمات يكون الحل سهلاً بمجرد إيضاح الحقيقة، وعلى متخذ القرار ان يتأكد أولاً ان الأزمة التي يواجهها غير ناشئة عن سوء الفهم سواء من جانب الأطراف الأخرى ذات العلاقة بالأزمة ¹
الإدارة العشوائية	وهي ليست إدارة، بل مجموعة من الالهواء والامزجة تتنافى مع أي مبادئ علمية للإدارة، حيث تسود العشوائية والارتجالية الجاهلة، وهي بواعث ومسببات للدمار وللأزمة المدمرة، وهذا النوع من الإدارة يعمل ليس فقط كمسبب وباعث للازمات
المعلومات الخاطئة	عندما تكون المعلومات غير متاحة او قاهرة او بها أخطاء فان ذلك يعني الاستنتاج الخاطئ او التقييم غير الصحيح للأمور، مما يؤدي الى اتخاذ قرارات واجراءات
تعارض الاهداف	عندما تتعارض الأهداف بين الأطراف المختلفة يكون ذلك داعي لحدوث أزمة بين أصحاب المصالح المتعارضة على إيجاد وسيلة من وسائل الضغط لما يتوافق مع مصالحه ومن هنا يقوى تيار الأزمة
الاشاعات	كثيراً من الأزمات تنشأ بسبب الاشاعات وهي عبارة عن استخدام معلومات كاذبة ومضللة واعلانها في توقيت ومناخ مؤدي الى حدوث أزمة ²

الجدول رقم 1: أسباب نشوء الأزمة³

¹ بوضياف، خديجة. واقع إدارة الأزمة في الجامعات الجزائرية: دراسة حالة إدارة أزمة اضطرابات طلبة معهد التربية البدنية والرياضية لجامعة العربي بن مهيدي بام البواقي. [على الخط]. مذكرة ماستر: اتصال وعلاقات عامة. الجزائر: جامعة العربي بن مهيدي. ام البواقي. 2019. تمت الزيارة يوم: [2022/01/13]. ص 34. متاح على الرابط: <http://bib.univ-oeb.dz:8080/jspoi/handle/123456789/8638>

² بورغيدة، صورية، نايلي، ياسمين. واقع إدارة الأزمات في المكتبات الجامعية في ظل أزمة كوفيد 19: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 بقالمة. [على الخط]. مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات. قالمة.: جامعة 8 ماي 1945، 2021. تمت الزيارة يوم: [2022/04/14]. ص 22.21. متاح على الرابط: <https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/handle/123456789/11395>

³ من اعداد الطالبين

3.1.1.2. مراحل تطور الأزمة:

تمر الأزمة في دورة نشأتها واكتمالها بعدة مراحل أساسية تتمثل في:

اسم المرحلة	مضمونها
مرحلة ميلاد الأزمة	ويطلق عليها مرحلة التحذير او الإنذار المبكر للأزمة، حيث تبحث تبدأ الأزمة الوليدة في الظهور لأول مرة في شكل إحساس مهم وتنذر بخطر غير محدد المعالم بسبب غياب كثير من المعلومات حول أسبابها
مرحلة نمو الأزمة	تنمو الأزمة في حالة حدوث سوء الفهم لدى متخذ القرار في المرحلة الأولى، وبتزايد الإحساس بها ولا يستطيع متخذ القرار ان ينكر وجودها نظرا للضغوط المباشرة التي تسميها الأزمة ¹
مرحلة نضج الأزمة	في حالة فشل أصحاب القرار في التعامل مع الأزمة، تتطور الأزمة من حيث الحدة والجسامة نتيجة سوء التخطيط او ما تنسم به خطط المواجهة من قصور او اخفاق الى ان تصل الأزمة الى مراحل متقدمة عندما تصبح لها قوة تدميرية كبيرة يصعب السيطرة عليها
مرحلة انحسار الأزمة	في هذه المرحلة تبدأ الأزمة بالانحسار بعد الصدام العنيف الذي يفقدها جزءا هاما من قوة الدفع لها ومن ثم تبدأ في الاختفاء التدريجي
مرحلة اختفاء وتلاشي الأزمة	تصل الأزمة الأزمة الى هذه المرحلة عندما تفقد بشكل كامل قوة الدفع المولدة لها او لعناصرها حيث تتلاشى مظاهرها، وبالتالي تمثل تلك المرحلة آخر مراحل تطور الأزمة التي تصل اليها بعد تصاعد اخطارها الى مرحلة التلاشي ²

الجدول رقم 2: مراحل تطور الأزمة³

¹ جاد الله، محمود. إدارة الأزمات. عمان: دار أسامة، 2018. ص 33.32.

² المرجع نفسه ، ص 33.

³ من اعداد الطالبتين.

4.1.1.2. أنواع الازمات:

أنواع الازمة	تصنيف الازمة
- أزمات شديدة وهي الازمات التي يصعب التعامل معها - أزمات محدودة الأثر وهي الازمات التي يسهل التعامل معها	حسب شدة أثرها
- أزمات إقليمية تؤثر على إقليم معين من العالم - أزمات عالمية تؤثر على العالم كله - أزمات محلية تؤثر على دولة واحدة دون غيرها	حسب المستوى
- مرحلة ميلاد الازمة - مرحلة انحسار الازمة - مرحلة نمو الازمة - مرحلة اختفاء وتلاشي الازمة - مرحلة نضج الازمة	حسب البعد الزمني
- أزمات ليس لها آثار جانبية - أزمات لها آثار جانبية ومضاعفات غير مباشرة	حسب الآثار الناتجة عنها
- أزمات عميقة متغلغلة جوهرية هيكلية التأثير - أزمات سطحية غير عميقة هامشية التأثير	حسب العمق
- أزمات شاملة لجميع أجزاء الكيان الإداري الذي حدثت به الازمة ¹	حسب الشمول والتأثير

الجدول رقم 3: أنواع الازمات²

وهناك أيضا من العلماء من صنف الازمات الى:

- من حيث مرحلة التكوين
- من حيث معدل تكرار حدوث الازمة
- من حيث عمق الازمة
- من حيث شدة الازمة
- من حيث موضوع او محور الازمة
- من حيث المستوى
- من حيث علاقة الازمة بالعالم الخارجي³

¹ بوضياف، خديجة. المرجع السابق. ص 43، 44.

² من اعداد الطالبتين

³ بوضياف، خديجة. المرجع السابق. ص 44.

2.1.2. مدخل مفاهيمي لإدارة الأزمات:

1.2.1.2. مفهوم إدارة الأزمات:

يشير مفهوم إدارة الأزمة الى كيفية التغلب على الأزمة باستخدام الأسلوب الإداري العلمي من أجل اجتناب سلبياتها ما أمكن وتعظيم الإيجابيات.¹

ويرى بعض الباحثين بأنها فن التعامل مع الأزمة، وهي عملية صنع القرار تحت ظروف غير طبيعية².

وكتعريف شامل لإدارة الأزمات تعني بالأساس مجموعة من الطرق والأساليب الإدارية، التي تكون تحديدا للتعامل مع مواقف الأزمة من خلال التعرف على الإمكانيات المتاحة للوقاية منها او مواجهتها بنجاح، وتقليل التأثيرات المدمرة التي قد تنتج عنها، وتقليص تداعياتها الى اقصى حد ممكن، مما يساهم في زيادة كفاءة وفعالية المنظمة في التعامل مع مثيلاتها مستقبلا.³

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج ان إدارة الأزمات تعني مجموعة الاستعدادات والجهود الإدارية التي تبذل للحد من الدمار المترتب على الأزمة والوقاية منها باستخدام الإمكانيات المتوفرة.

2.2.1.2. عوامل النجاح في إدارة الأزمة:

هناك مجموعة من العوامل التي تساهم في عملية إنجاح إدارة الأزمة وتفعيلها ومن بين هذه العوامل ما يلي:

- إدراك أهمية عنصر الوقت، فالوقت هو العنصر الوحيد الذي تشكل ندرته خطر على أهمية إدارة الأزمة.
- إنشاء قاعدة شاملة ودقيقة من المعلومات والبيانات الخاصة بكافة أنشطة المنظمة.
- توفر نظم إنذار مبكر تتسم بالدقة والقدرة على رصد علامات الخطر وتفسيرها.
- الاستعداد الدائم لمواجهة الأزمات من خلال تطوير القدرات العملية لمنع او مواجهة الأزمات.
- تكوين نظام اتصال يتميز بالكفاءة والفعالية، بحيث ان الاتصال يلعب دور بالغ في سرعة تدفق المعلومات.

¹ بوشارب، شوقي. المرجع السابق. ص18.

² بروك، طارق. أزمة كورونا: التداعيات وآليات إدارة الأزمات. مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية. [على الخط]. تمت

الزيارة يوم: [2022/04/12]، ع5، ص111. متاح على الرابط: <http://www.asjp.cerist.dz/en/article/143177>

³ شرفة، الياس، بوطغان، ليلي. إدارة الأزمات: الأساليب والمعوقات. مجلة تاريخ العلوم. [على الخط]. (2018/03/11)، ص26. متاح على

الرابط: <http://www.asjp.cerist.dz/en/article/45241>

– القدرة على حشد وتعبئة الموارد المتاحة مع تعظيم الشعور المشترك بمخاطر بين أعضاء المنظمة بالمخاطر التي تطرحها الأزمة.¹

3.2.1.2. فريق إدارة الازمات:

ان امتلاك فريق إدارة الازمات فعال يشكل نقطة لفصل بين البقاء والاستمرار او التراجع والانهيار بعد وقوع او الازمة، ذلك ان تواجد فريق إدارة الازمات يساعد المؤسسة على تقليل وقوع كارثة او ربما تجنبها، وفي حالة عدم وقوع كارثة التعافي بأسرع ما يمكن وبأقل التداعيات السلبية، ويتكون هذا الفريق على العموم من:

– الرئيس التنفيذي او قائد الفريق: يأخذ على عاتقه المسؤولية التامة لتنسيق العمل بين افراد الفريق، وله دور حيوي في تحمل المسؤولية.

– مستشار عام ومستشار خارجي

– المدير المالي

– المدرء التنفيذيين من اختصاصات: الموارد البشرية، العلاقات العامة، اخصائي تكنولوجيا المعلومات.²

أ أهمية امتلاك فريق إدارة الازمة لروح الفريق:

ان أحد عوامل نجاح فريق إدارة الازمات هو ان يمتلك هذا الفريق روح الفريق للبقاء في عضوية الفريق، ويترتب على روح الفريق ان يحب أعضاء الفريق بعضهم بعضا وان يقبل هؤلاء الأعضاء اهداف هذا الفريق ويتعاونون معا من اجل تحقيقها. وله أهمية أيضا من خلال ما يلي:

– التعامل مع الازمة قبل حدوثها وأثناءها وبعدها.

– التعرف على نقاط الضعف والمشاكل والأزمات المتوقعة قبل حدوثها.

– اعداد خطة التعامل مع الازمات قبل وقوعها

– متابعة وتقييم المنظمات في إدارة الازمات³

¹ زواوي، نوال. دور التفاوض في إدارة الازمات. *مجلة /لمداد [على الخط]*. [2021/06/22]. تمت الزيارة يوم:

[2022/04/12]. ص57. متاح على الرابط: <http://www.asjp.cerist.dz/en/article/156027>

² عبد القادر، رياض، بوزيان، آية. *إدارة الازمات*. [على الخط]. الجامعة الافتراضية السورية، 2021. ص83. تمت الزيارة

يوم: [2022/04/14]. متاح على الرابط: <http://pedia.svuonline.org/>

³ فاطمي، آمنة، مقادشية، ابتسام. *استراتيجية إدارة الازمات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالمة*. [على الخط]. مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات. قالمة: جامعة 8 ماي 1945، 2019. تمت

الزيارة يوم: [2022/04/14]. ص68. متاح على الرابط: <http://dspace.univ-guelma.dz/jspui/handle/123456789/9370>

ب مهام فريق إدارة الازمات:

يقوم فريق إدارة الازمات بعدة مهام، منها:

- تحديد الأهداف والاستراتيجيات اللازمة لإدارة الازمات
- فحص ومناقشة الانتقادات ووجه الخلل بالمؤسسة ومراعاة الأولويات في ترتيبها
- صنع القرارات وتحديد المسؤوليات والادوار
- مراجعة واعداد خطة إدارة الازمة وإدخال التحسينات عليها
- تقديم المشورة للمسؤولين التنفيذيين في المؤسسة
- مما سبق يمكننا القول ان فريق إدارة الازمات من اهم الأساسيات التي تقوم عليها المؤسسة وضرورية لاحتواء الازمة وحل مشاكلها، اذ يعتبر الحامي لكيانها.¹

4.2.1.2. استراتيجيات إدارة الازمات:

تعتمد استراتيجيات مواجهة الأزمات على القدرات الشخصية لفريق المواجهة والظروف الموضوعية المحيطة بالأزمة والإمكانات والقدرات المتاحة، ويمكن اختيار احدى الاستراتيجيات لاتباعها طوال عملية المواجهة، الا انه يمكن تغيير الاستراتيجية طبقا لمراحل تطور الازمة²، ومن هذه الاستراتيجيات:

¹مسك ، زينبات موسى . واقع إدارة الازمات في مستشفيات القطاع العام في الضفة الغربية واستراتيجية التعامل معها من وجهة نظر العالمين. [على الخط]. رسالة ماجستير: إدارة الاعمال. غزة: جامعة الخليل، 2011. تمت الزيارة يوم:

[2022/04/14]. ص39.38. متاح على الرابط: <http://www.mobt3ath.com/uplode/books/book-18001.pdf>

² نفس المرجع، ص43.

مضمونها	الاستراتيجية
تستخدم هذه الاستراتيجية مع الازمة المجهولة التي لا يتوفر عنها معلومات كافية وكذلك تستخدم مع الازمات المتعلقة بالمبادئ والقيم ومع الازمات التي تنتشر بشكل كبير في عدة اتجاهات، ومع الازمات التي يفيد العنف في مواجهتها: التكتيك المستخدم، تكتيك التدمير الداخلي، تكتيك التدمير الخارجي	استراتيجية العنف
تهدف هذه الاستراتيجية الى التركيز على قبول الامر الواقع وبذل الجهد لمنع تدهوره وفي نفس الوقت السعي الى تقليل درجة تأثير الازمة وعدم الوصول الى درجة الانفجار، وتستخدم هذه الاستراتيجية في حالة التعامل مع قضايا الرأي العام والاضطرابات ويجب هنا الاستماع لقوى الازمة وتقديم بعض التنازلات وتلبية بعض المتطلبات من اجل تهيئة الظروف للتفاوض المباشر وحل الازمة ¹	استراتيجية وقف النمو
تعتمد هذه الاستراتيجية على دراسة وتحليل العوامل المكونة والقوى المؤثرة وخاصة في الازمات الكبيرة والقوية، حيث يمكن تحويلها الى ازمات صغيرة مما يسهل التعامل معها	استراتيجية التجزئة
يمثل الفكر الذي يقف وراء الازمة في صورة اتجاهات معينة تأثير شديد على قوة الازمة، وتركز هذه الاستراتيجية على التأثير في هذا الفكر وإضعاف الأسس التي يقوم عليها، يمكن هنا استخدام التشكيك في العناصر المكونة للفكر والتضامن مع هذا الفكر ثم التخلي عنه واحداث الانقسام.	استراتيجية اجهاض الفكر الصانع للازمة
تهدف هذه الاستراتيجية الى الإسراع بدفع القوى المشاركة في صناعة الازمة الى مرحلة متقدمة تظهر خلافاتهم وتسرع بوجود الصراع بينهم، ويستخدم في هذه الاستراتيجية تسريب معلومات خاطئة وتقديم تنازلات تكتلية لتكون مصدر للصراع ثم استفاد منها	استراتيجية دفع الازمة الى الامام
تهدف الى التعامل مع الازمات الشديدة التي يصعب الوقوف امامها، وتركز على ركوب عربة قيادة الازمة والسير معها لأقصر مسافة ممكنة ثم تغيير مسارها الطبيعي وتحويلها الى مسارات بعيدة عن اتجاه قمة الازمة ²	استراتيجية تغيير المسار

الجدول رقم 4: استراتيجيات إدارة الازمات³

¹ عبد الرحمان، نسرين. تقييم واقع التخطيط لادارة الازمة في القطاع الصحي: دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في محافظة اللاذقية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية. [على الخط]. (2018/08/09)، تمت الزيارة يوم: [2022/04/06]. ج 40. ع 18. ص 419.418. متعلق بالخطوط المرسومة الى الرابط: <http://journal.tishreen.edu.sy/index.php/econlaw/article/view/4862>

² نفس المرجع، ص 419.

³ من اعداد الطالبين.

2.2. مدخل عام للمكتبات الجامعية وخدماتها:

1.2.2. مدخل عام للمكتبات الجامعية:

1.1.2.2. مفهوم المكتبات الجامعية:

تعرف المكتبات الجامعية على انها " مرفق معلومات ينشأ داخل الجامعة ويدار ويمول من قبلها بغية جمع واتاحة اوعية المعلومات وتنظيمها وتجهيزها لتقديم خدمات المعلومات المختلفة لمجتمع المستفيدين من المجتمع الجامعي"¹

كما يعرفها السعيد مبروك على كتابه بأنها: " احدى المؤسسات الثقافية والتي تؤدي دورا علميا هاما في مجال التعليم العالي فهي تعمل على خدمة مجتمع معين من الطلبة والأساتذة والباحثين وذلك بتزويدهم بالمعلومات عن الكتب والدوريات والمراجع وأوعية المعلومات الأخرى بعد تنظيمها وفهرستها وتكسيبها"² إلا أنها ليست ذات استقلال قانوني، فهي من خدمات الجامعة، مدمجة ضمن الخدمات العامة للتوثيق، مهمتها الرئيسية تركيب وإعطاء قيمة للمعطيات او المعلومات ومن ثم اتاحة الوثائق الضرورية للأساتذة والباحثين"³.

وعليه يمكن القول أن المكتبات الجامعية هي مرفق فعال داخل الجامعة أساسها خدمة مجتمع المستفيدين بفئاته وتلبية احتياجاتهم، وذلك عن طريق اتاحتها لمختلف مصادر المعلومات التي تتماشى مع تخصصاتهم وورغباتهم لرفع الكفاءة البحثية والعلمية لديهم.

2.1.2.2. اهداف المكتبات الجامعية:

تتمثل اهداف المكتبات الجامعية فيما يلي:

¹ طهاري، فوزية، هاشمي، ايمان. تنمية المجموعات المكتبية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية بجامعة مستغانم. [على الخط]. مذكرة ماستر: نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق. مستغانم: جامعة عبد الحميد بن باديس، 2016. تمت الزيارة يوم: [2022/01/13]. ص44. متاح على الرابط:

<http://www.google.com/ur/?sa=t&source=web&rct=j&url=http://e-biblio.univ-mosta.dz/bitstream/handle/123456789/3570/c17.pdf>

² بوزيرة، اميرة. المقارنة المرجعية كآلية حديثة لتحسين خدمات المكتبات الجامعية: دراسة حالة بالمكتبات المركزية لجامعة 8 ماي 1945 بقالة. [على الخط]. مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات. قالم: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2020. تمت الزيارة يوم: [2022/03/23]. ص18. متاح على الرابط: <https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/handle/123456789/9408>

³-Daniel ,Renout .Les bibliothèques L universités 2.Paris :Cercle de librairi,1994 .P52

- توفير المجموعات الحديثة والمتوازنة والتي ترتبط بالمنهج الدراسية والبحوث الجامعية حيث يتم تنظيمها وفق سياسة مخطط لها لتسهيل تقديم الخدمة المكتبية كالإعارة والخدمة المرجعية.¹
- تقديم الخدمات المعلوماتية والمكتبية لتسيير سبل البحث والاسترجاع وذلك من خلال ما تصدره من مطبوعات فهارس ببليوغرافية، أدلة وكشافات.²
- تسهيل سبل الوصول الى مصادر المعلومات³
- النهوض بالحركة العلمية والبحث العلمي الى ارفع مستوى.⁴
- تبادل مصادر المعلومات بكافة اشكالها بين الهيئات والمؤسسات في الداخل والخارج.⁵

3.1.2.2. أنواع المكتبات الجامعية:

تختلف أنواع المكتبات الجامعية باختلاف مجتمع المستخدمين الذي تخدمه، ويمكن حصر تلك الأنواع فيما يلي:

1- المكتبة المركزية: وهي المكتبة الرئيسية للجامعة والتهم بصفة أساسية بخدمة طلاب الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس والباحثين مع الاهتمام باقتناء المراجع العامة والمتخصصة وتقديم خدمات المعلومات المتنوعة، وتقوم المكتبة المركزية بالتنسيق والتكامل مع مكتبات الكليات وقد تحتوي على المواد المكتبية التي لا يمكن توفرها بمكتبات الكليات.

¹ عبد القادر ، ادريس باي . *الاتجاهات الجديدة لسياسة الاقتناء في المكتبات الجامعية: المكتبة المركزية لجامعة العلوم والتكنولوجيا بوهران نموذجاً* . [على الخط]. مذكرة ماستر: نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق. مستغانم: جامعة عبد الحميد بن باديس، 2016. تمت الزيارة يوم: [2022/03/20]. ص36. متاح على الرابط: <http://e-biblio.univ-mosta.dz/handle/123456789/3325?show=full>

² طهاري، فوزية، هاشمي، ايمان. المرجع السابق. ص47.

³ بلماضي، غنية، بلمهل، فريدة. *سياسة الاقتناء بالمكتبة الجامعية: المكتبة المركزية لجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم*. [على الخط]. مذكرة ماستر: نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق. مستغانم: جامعة عبد الحميد بن باديس، 2018. تمت الزيارة يوم: [2022/03/17]. ص32. متاح على الرابط: <http://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://e-biblio.univ-mosta.dz/bitstream/handle/123456789/3276/137.pdf>

⁴ بوزيرة، اميرة. المرجع السابق. ص21.

⁵ سعدي، سلى. *واقع اقتناء مصادر المعلومات بالمكتبات الجامعية في ظل قانون الصفقات العمومية الجزائرية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة محمد خيضر بيسكرة*. [على الخط]. مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات. بيسكرة: العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2019. تمت الزيارة يوم: [2022/03/14]. ص28. متاح على الرابط: <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://archives.univ-biskra.dz/bitstream/123456789/13818/1/>

2-مكتبات الكليات: وتقوم هذه المكتبات داخل الكليات الجامعية وتوجه خدماتها لمجتمع المستفيدين من الدارسين والأساتذة والعاملين في الكلية، وتكون كل مكتبة منها متخصصة في تخصص الكلية وتطور مجموعاتها في هذا الاتجاه، كما تشرف على مكتبات الأقسام في حال وجودها.¹

3-مكتبات الأقسام والمعاهد: توجد على مستوى الأقسام والمعاهد لخدمة المستفيدين، ولقد نتجت عن الزيادة الهائلة في عدد الطلبة والأساتذة مما استدعى إقامة مكتبات بها، حيث بدأت كفروع ثم أصبحت بعد تزايد وتعاضل دورها مكتبات قائمة بذاتها.²

2.2.2. الخدمات المكتبية الجامعية:

1.2.2.2. تعريف خدمات المكتبات الجامعية:

هناك العديد من تعريفات خدمات المكتبات الجامعية تصب في نقطة واحدة، فلقد عرفها ربحي مصطفى عليان بأنها: "كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف".³

كما عرفها حشمت قاسم بأنها: "النتائج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات، والذي يأتي نتيجة التفاعل بين ما يتوفر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية فضلاً عن تدقيق بعض العمليات والإجراءات الفنية، وترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم الى المعلومات".⁴

وبالتالي فإنها مجموعة من العمليات المتكاملة التي تقوم بها المكتبات غاية وصول المستفيد الى مصادر المعلومات المتوفرة داخلها بأيسر الطرق وبأقل وقت وجهد ممكن، فخدمات المكتبات الجامعية تعتبر مقياس لمدى نجاح وكفاءة المكتبة بحد ذاتها.

¹ طهاري، فوزية، هاشمي، ايمان. المرجع السابق. ص 57.

² بوشارب، لزهير بوليداني. المكتبات الجامعية داخل البيئة الالكترونية افتراضية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس بسطيف. [على الخط]. مذكرة ماجستير: اعلام علمي وتقني. قسنطينة: جامعة منتوري، 2016. تمت الزيارة يوم: [10/03/2022]. ص 46. متاح على الرابط:

<http://www.google.com/url?sa=i&source=web&rct=j&url=http://thesis.mandumah.com/record/147736&ed=2ahukewjlvby17ph3ahvmhfhohtvibhaqfnoeaoqaq&usg=aovvaw1q66rwx98ujq37dixjz->

³ النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2000. ص 21.

⁴ ميمونة، سي طيب، نباط، مراد. تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضى المستفيدين: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية للمركز الجامعي احمد بن يحيى بالونشريس. تيسم سيلت. [على الخط]. مذكرة ماستر: علم المكتبات. خميس مليانة: جامعة الجيلالي بونعامة، 2018. تمت الزيارة يوم: [05/03/2022]. ص 50. متاح على الرابط:

<http://193.194.80.11/jspui/bitstream/123456789/2262/1/%D8%B1%D8%B6%D9%89%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D9%81%D9%8A%D8%AF%D9%8A%D9%86.pdf>

2.2.2.2. أهمية خدمات المكتبات الجامعية:

تبقى الوظيفة الأساسية لأي نظام معلومات مهما كان نوعه هي تلبية حاجيات المستخدمين والسعي الى ضمان أكبر نسبة افادة من المجموعة المتوفرة لديه والمعلومات التي يمكن للنظام ان يصل او يحصل عليها، فالمكتبات مهما كان نوعها والمكتبات الجامعية خاصة يجب ان تتميز بخدماتها فتسعى الى:

- توفير مصادر المعلومات حسب فئات المستخدمين وحاجياتهم واعلام المستخدمين بأخر المستجدات في مجال تخصصهم.
- متابعة حاجيات المستخدمين والسعي الى تلبيتها باستمرار مع مراعاة دقة المعلومات وصحتها.
- السعي لملاحقة الإنتاج الفكري المشتت جغرافيا والمتعدد شكلا ومضمونا والمساعدة على تخطي الحواجز اللغوية للباحثين بتوفير المعلومات باللغة التي يعرفها الباحث.
- تقليص جهد الباحثين وتوفير الوقت والمال اللازم للباحث بإعلام المستخدمين بالخدمات المتوفرة بالمكتبة لتسويقه لها.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير وتوفير خدمات المعلومات الحديثة.¹

3.2.2.2. أنواع خدمات المكتبات الجامعية:

أ الخدمات غير المباشرة:

هي تلك العمليات والإجراءات التي ينجزها الموظفون او العاملون بالمكتبات حيث لا يراهم المستخدم ولكنه يستفيد من الناتج النهائي لهذه الخدمات، وعليه يمكن القول بان هذا النوع من الخدمات يهدف الى وضع المواد المكتبية في متناول المستخدمين بطريقة يسهل الوصول والاستفادة منها وتتمثل في:

1-التزويد: هو مجموعة الإجراءات الفنية والإدارية للحصول على اوعية معلومات عن طريق الشراء والاهداء والتبادل والايداء، كما يعطي أيضا اختيار الاوعية ووضع سياسة الاختيار وتقويم المجموعات واستبعاد المتقادم منها وتجديد وتسجيل الدوريات²

¹ حمزاوي، نعيمة، خطابي، نعيمة. مساهمة خدمات المعلومات في تحقيق رضى المستخدمين بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالة. [على خط]. مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات. قالة: جامعة 8 ماي 1945، 2021. تمت الزيارة يوم: [2022/01/05]. ص 15. متاح على الرابط:

<http://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://dspace.univ.guelma.dz/jsui/handle/123456789/11478>

² العقون، اسمهان. التعاون بين مكتبات جامعة 8 ماي 1945 بقالة: خدمة الإعارة المتبادلة نموذجا. مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات. قالة: جامعة 8 ماي 1945، 2019. ص 27.

2- خدمة الفهرسة والتصنيف: يمثلان اهم الخدمات الفنية في المكتبة، وذلك لان نتائجها النهائية عبارة عن وسائل وأدوات السيطرة على هذا الكم الهائل من مصادر المعلومات الذي تقتنيه المكتبات ومراكز المعلومات.¹

حيث تعرف الفهرسة على انها " عملية اعداد الاوعية مصادر المعلومات من كتب ودوريات ومخطوطات و مواد سمعية وبصرية ومصغرات فيلمية ... الخ "²، بهدف ان تكون هذه الاوعية او المواد المكتبية او المصادر في متناول المستفيدين من المكتبة بأيسر الطرق وفي أقل وقت وجهد ممكن.³

اما التصنيف فيعرف بانه فن اكتشاف موضوع الكتاب والدلالة عليه برمز من رموز خطة التصنيف المتبعة في المكتبة.⁴

3-التكشيف والاستخلاص:

1.3-التكشيف: تهدف هذه الخدمة الى اعداد المداخل اللازمة للكشف عن المضمون الموضوعي لمصادر المعلومات وتسمى عمليات التكشيف المتعلقة بعملية تحليل المضمون وأنواع الكشافات تختلف وفقا للمواد التي يتم تكشيفها لهذا فإن المكتبات الجامعية تقدم خدمة التكشيف للتعريف بالمنتج الفكري في مجال علمي معين.⁵

2.3-الاستخلاص: فهي عملية الوصف والتحليل للوثيقة من اجل تعريف المستفيد بمحتواها باستخدام أقل قدر ممكن من الكلمات.⁶

¹ اسماعيل ،حسن صالح ، الورغي ، ابراهيم أمين . الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات: التزويد، الفهرسة، التصنيف. عمان: الوراق للنشر والتوزيع، 2014. ص 13.

² بلحجحات، فاطمة الزهراء. مدى تلبية المكتبات الجامعية لحاجيات المستفيدين: دراسة ميدانية لدى مكتبة جامعة الجيلالي. [على الخط]. مذكرة ماستر: علم المكتبات والمعلومات. خميس مليانة: جامعة الجيلالي بونعامة، 2018. تمت الزيارة يوم: [2022/03/05]. ص 38. متاح على الرابط: <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://dspace.univ-km.dz/xmlui/bitstream/handle/123456789/2517/>

³ ربحي ، مصطفى عليان . أسس الفهرسة والتصنيف للمكتبات ومراكز المعلومات العربية. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 1999. ص 13.

⁴ زولبخة، وليد. تقييم الخدمات المكتبية الجامعية في ظل التكنولوجيا الحديثة: دراسة ميدانية للمكتبة الجامعية بمعسكر والمكتبة الجامعية بمستغانم. [على الخط]. مذكرة ماجستير: علم المكتبات و العلوم الوثائقية. وهران: كلية الحضارة الإسلامية والعلوم الإنسانية، 2007. تمت الزيارة يوم: [2022/03/02]. ص 27. متاح على الرابط: <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://theses.univ-oran1.dz/thesear>

⁵ بلحجان، فاطمة الزهراء. المرجع السابق. ص 38.

⁶ العقون، اسمهان. المرجع السابق. ص 28.

ب الخدمات المباشرة:

يقصد بها كافة الاعمال والخدمات المكتبية التي لها علاقة وتماس مباشر مع القارئ، ومن هذه الخدمات ما يلي:

1-الإعارة: يعرفها سعيد احمد حسن بأنها: " هي عملية تسجيل وإخراج الكتاب او المواد المكتبية الأخرى لاستخدامها خارج وداخل المكتبة بغرض الاستفادة منها خلال فترة زمنية معينة ووفق نظام معين، ويقوم بهذه العملية أحد موظفي قسم الإعارة، ومن دوافع او الأسباب التي تدعو المكتبات الى تقديم خدمة الإعارة بمختلف اشكالها ومستوياتها ما يلي:

- يلعب الجو العام للمكتبة دورا أساسيا في عملية الإعارة، فقد لا يكون الجو مناسب للمطالعة والبحث، الامر الذي يجعل المستخدمين يفضلون القراءة في البيت باعتباره المكان الأنسب في الكثير من الأحيان.
- البعد الجغرافي للمكتبة، ان صعوبة الوصول الى المكتبة يدفع المستخدمين الى استعارة المواد التي يريدونها من المكتبة، وذلك عبر الأنظمة التعاونية للإعارة.
- قد لا يتوفر الوقت الكافي للقارئ لاستخدام المكتبة او قد لا يتلاءم فراغ المكتبة مع فراغ القارئ.¹
- عدم توفر المقاعد الكافية لأعداد كبيرة من المستخدمين وخاصة في أوقات الامتحانات، بالإضافة الى الدوافع النفسية والاقتصادية والاجتماعية للمتغيرين.²

1.1-أنواع الإعارة:

أ-الإعارة الداخلية: ويقصد بها عدم السماح بإعارة بعض المجموعات في المكتبة بحيث تستخدم داخل القاعات المخصصة لها.³

ب-الإعارة الخارجية: هي السماح للمستخدم بأخذ مصادر المعلومات خارج المكتبة لفترة محددة وتحت شروط خاصة، يعيدها الى المكتبة بعد تلك الفترة، ويجب ان تحدد كل مكتبة بياناتها اتجاه الإعارة، وهذه السياسة تتعلق بعدد الكتب المسموح لكل مستفيد بإعارتها، مدة الإعارة، إمكانية تجديد الإعارة، العقوبات التي ستلحق بالمستفيد في حالة التأخر في ارجاع المواد المعارة، المواد المسموح بإعارتها والمواد غير المسموح بإعارتها مثل: المعاجم، الدوريات، إمكانية حجز الكتب.⁴

¹ النوايسية، عوض. المرجع السابق. ص 38.34.

² نفس المرجع، ص 39.

³ الحزيمي، سعود بن عبد الله. خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة. [على الخط]. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1994. ص 13. تمت الزيارة بتاريخ: 2022/04/11. متاح على الرابط:

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.kutubpdfbook.com/book/>

⁴ عبده الصريرة، خالد. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات. عمان: دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، 2010. ص 27.

2- الخدمة المرجعية: هي الإجابة عن كافة الأسئلة والاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد والباحثين ويقوم قسم المراجع باختيار الأعمال المرجعية وتنظيمها واعداد الكشافات والأدلة والبيبليوغرافيا، ويساعد رواد المكتبة من اجل التعرف على المراجع الأساسية في موضوع معين.

3- الإحاطة الجارية: هي اعلام واطلاع المستفيدين على التطورات الحديثة في حقل اهتمامهم لما يتوفر من مواد مكتبية او مصادر معلومات بانتظام.¹

4- البث الانتقائي: هو جزء لا يتجزأ من خدمة الإحاطة الجارية، حيث يحيط بعض المستفيدين بجانب واحد من جوانب اهتمامهم وبناء على ذلك فانص يختص بجزء منتقى من المعلومات لعدد منتقى من المستفيدين ومعنى ذلك انه الوجه المطور من خدمة الإحاطة الجارية.²

5- خدمة تدريب المستفيدين: هي عبارة عن برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع المكتبات ومراكز المعلومات واكتساب المستفيدين الحاليين والمحتملين القدرة على تحقيق الاستفادة الفعالة من مصادر المعلومات والاستفادة من الخدمات المكتبية والمعلوماتية وتمكينهم من القيام بكافة خدمات البحث العلمي ومتطلباته.³

6- الخدمة البيبليوغرافية: هي عبارة عن قوائم وصفية مرتبة للإنتاج الفكري فقد تكون في موضوع محدد او في أكثر من موضوع، وتكم أهمية البيبليوغرافيا في انها تساعد في عملية اختيار الكتب والمساعدة في عملية التحقق من المعلومات ومعرفة ما نشر في موضوع معين او مؤلف معين او بلد معين وتوثيق الإنتاج الفكري، اذ تهدف الخدمة البيبليوغرافية أساسا الى:

- تسهيل وصول المستفيد الى المؤلفات من مختلف حقول المعرفة.
- تساعد الباحث في الحصول على المعلومات التي يريدها حول كتاب او مطبوع معين.
- البيبليوغرافيات تقوم بحصر الإنتاج الفكري في البلد، مما يفيد المكتبيين والباحثين في الحصول على البيانات البيبليوغرافية الدقيقة حول مطبوع ما.
- تساعد موظفي المراجع وموظفي التزويد في الحصول على إجابات المستفيدين ومجتمع المكتبة فيما نشر في موضوع معين او موضوعات بشكل عام لفترة زمنية محددة ما ألف او نشر لمؤلف ما او مجموع عن المؤلف.⁴

¹ المدادحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. عمان: دار المعتمز للنشر والتوزيع، 2012. ص 58.51

² سلامة، عبد الحافظ محمد. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. [على الخط]. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 1997. ص 44. تمت الزيارة يوم: [2022/03/15]. متاح على الرابط:

<https://archive.org/download/ktp2019-bskn13429/ktp2019-bskn13429.pdf>

³ مكاني، كريمة. تدريب المستفيدين فلسفة جديدة لاستقطاب الباحثين ونشر ثقافة المقرئية بالمكتبات الاكاديمية: خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. [على الخط]. تمت الزيارة يوم: [2022/03/05]. متاح على الرابط:

<http://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.asjp.cerist.dz/en/article/62619>

⁴ الدباس، ريا. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والالكترونية. عمان: دار البداية، 2010. ص 179.

ج الخدمات الإضافية المباشرة:

1- خدمات التصوير والاستنساخ: هناك صلة وثيقة بين الإعارة والتصوير، تتمثل هذه الصلة في ان هذه الخدمة التي تقدمها المكتبة الجامعية يمكن ان تكون البديل لبعض مصادر المعرفة التي لا تسمح المكتبة بخروجها وبشكل ادق تلك المصادر المعرفية التي تتعلق أو لها صلة بالمكتب المرجعية والدوريات، وللاستفادة من هذه المصادر يتم اللجوء الى خدمة التصوير.¹

2- خدمة الترجمة: الحواجز اللغوية هي أكبر المعوقات التي تداول مصادر المعلومات ونشرها، ويمكن للمكتبات الجامعية ان تساهم في حل هذه المشكلة من خلال الآتي:

- تقديم خدمة الترجمة لبعض المصادر ذات الأهمية لعدد كبير من المستفيدين.
- اعداد ملخصات لمصادر المعلومات المهمة باللغة المحلية.
- توفير المصادر الأجنبية المترجمة والمنشورة.
- مساعدة المستفيدين في إيجاد المترجمين والمؤسسات التي تقدم خدمة الترجمة.
- توفير برامج الترجمة الآلية.²

3.2.3 المكتبات الجامعية في ظل أزمة كوفيد 19

1.3.2. مفهوم أزمة كوفيد 19 « Covid 19 » :

هي أزمة صحية عالمية امتدت تداعياتها كل المجالات الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية، التعليمية... جاءت أثر فيروس كوفيد 19 والذي يعرف على انه " مرض معدي ناجم عن فيروس كورونا المستجد المسى بفيروس كورونا، وقد اكتشفت المنظمة العالمية للصحة هذا الفيروس المستجد لأول مرة في ديسمبر 2019، بعد الإبلاغ عن مجموعة من حالات الالتهاب الرئوي الفيروسي في يوهان بالجمهورية الصينية الشعبية"³ وهذا ما دفع جل الدول الى فرض الحجر الصحي للوقاية والحد من انتشار هذا الفيروس القاتل.

¹ بركات، منال. التخطيط الاستراتيجي ودوره في تطوير أداء المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية قطب شتمة بجامعة محمد خيضر ببسكرة. [على الخط]. مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات. [2022/04/03].

ص 17. متاح على الرابط: <http://archives.univ-biskra.dz/handle/123456789/13849>

² حمزاوي، نعيمة، خطابي، نعيمة. المرجع السابق. ص 30.

³ منظمة الصحة العالمية. [على الخط]. (13 ماي 2021). [2022/04/24]. متاح على الرابط: https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.who.int/ar/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19&ved=2ahUKUewj_gum11Z73AhUogP0HHfr9D5gQFnoECAQQAQ&usg=AOvVaw17wb_aF072z2VRL0B-9QuG

2.3.2. أثر أزمة كوفيد 19 على المكتبات الجامعية وخدماتها:

أ آثار أزمة كوفيد 19 على المكتبة الجامعية:

1- الأثار الإيجابية:

- تطوير المكتبات الجامعية
- الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات لمواكبة التطورات المعاشة.
- تجسيد فكرة المكتبة الرقمية.
- تطوير قدرات التعايش مع الازمة والاستعداد لمواجهة الازمات الأخرى.
- تعزيز قدرة المكتبات الجامعية على إدارة الازمات التي تتعرض لها.

2- الأثار السلبية:

- الاغلاق التام للمكتبات الجامعية جراء الحجر الصحي المفروض.
 - تعليق الحضور الى مقرات العمل بالنسبة لمستخدمي المكتبة وموظفيها للحفاظ على سلامتهم.
 - توقف تقديم الخدمات المكتبية بشكل مباشر.
 - اغلاق قاعات المطالعة بالمكتبات الجامعية.
- ونظرا الى حاجة المستفيدين عموما وخاصة طلبة السنوات النهائية وذلك لإتمام مذكرات وتقارير التخرج، هذا الوضع الذي أدى الى فتح المكتبات الجامعية بصورة جزئية محدودة مع تدابير وقائية احترازية صارمة، فالهدف الأول في هذا الوضع صحة المجتمع الأكاديمي من هذا الفيروس، حيث تتمثل هذه التدابير الوقائية داخل الجامعة في:

- إلزام ارتداء الكمامات ووضع المعقمات.
 - وضع اللاصقات والشرائط الارشادية للحفاظ على مسافة الأمان المحددة.
 - دخول المستفيدين بأعداد قليلة وبالدفعات.
 - الحرص على ضمان النظام داخل المكتبة.
- ب آثار أزمة كوفيد 19 على خدمات المكتبات:

1- الأثار الإيجابية:

- الانتقال من الخدمات التقليدية الى الخدمات الالكترونية عن بعد.
- الاعتماد على أدوات ووسائل تكنولوجيا مختلفة لإتاحة المعلومات في المستودعات الرقمية لما تقدمه هذه الخدمة من تسهيل عملية الوصول الى مصادر المعلومات وذلك لتطوير كفاءة البحث العلمي للمستفيد.
- تقليص عبأ العمل على المكتبيين وما تبعه من تسيير وتسهيل استخدام المكتبة للمستفيد.

– توفير الخدمات رقميا بقدر الإمكان.

ب- الأثار السلبية:

– توقف تقديم خدمات المعلومات المباشرة التي تتطلب الحضور للمكتبة.

– توقف إجراءات العمليات الفنية والإدارية كالاقتناء.

– اتاحة ميزانية اقتناء مصادر المعلومات في بعض المكتبات الى توفير مواد لتفعيل الإجراءات الوقائية وكذلك لشراء لقاح للفيروس.

ج آثار الازمة على المستخدمين:

أ- الأثار الإيجابية:

– توجيه الطالب لتطوير ذكاهه المعرفي والكيفي عبر المحتويات المتاحة على الدعم الرقمي.

– زيادة كفاءة المستخدمين في التعامل مع الخدمات الرقمية.

– تسهيل الوصول الى مصادر المعلومات المرغوبة لدى المستخدم.

– تعامل المستخدم مع خدمات الكترونية تتماشى مع التطورات الحاصلة.

ب- الأثار السلبية:

– تقليل القدرة الى الوصول لمصادر المعلومات بالشكل الورقي والمريح لأغلب المستخدمين.

– عدم القدرة على المطالعة داخل المكتبة.

– عدم قدرة المستخدم على التعامل مع الخدمات المكتبية بشكل مباشر.

3.3.2. الخدمات الالكترونية:

1- خدمة البحث في الفهارس المتاحة على الخط المباشر:

وهي خدمة تتيحها المكتبة الجامعية على موقعها الالكتروني من خلال تخصيص روابط تحليل المتصفح للولوج الى الفهارس المتعددة للمكتبة الجامعية من أي مكان متصل بشبكة الانترنت، وفي أي وقت ليلا او نهارا والبحث فيها عن الاوعية الفكرية التي يحتاجها وأخذ رقم تصنيفها ومن ثم التوجه فعليا لمقر المكتبة متى أمكنه ذلك واستعارة هذه الاوعية.¹

¹ بن الطيب، زينب. مجموعات مصادر المعلومات الالكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: المكتبة المركزية لجامعة ام البواقي نموذجا. [على الخط]. تمت الزيارة يوم: [2022/04/24]. متاح على الرابط:

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.univ-constantine2.dz/instbiblio/wp>

2-الخدمة المرجعية الالكترونية:

وهي الرد على أسئلة المستخدمين واستفساراتهم وامدادهم بالمعلومات المناسبة لاحتياجاتهم عن طريق استقبال او تلقي أسئلة المستخدمين والاجابة عنها عن طريق الاشكال المختلفة للاتصال الالكتروني المتاح على الشبكة.

3-أهداف الخدمة المرجعية الرقمية: (الالكترونية):

- تقديم خدمة مرجعية متميزة للمستخدمين الذي لا يستطيعون الحضور الى مقر المكتبة.
- السرعة في الإجابة على استفسارات واسئلة المستخدمين.
- الارشاد الى المصادر المرجعية الرقمية او التقليدية التي تحتوي على المعلومات المبحوث عنها من قبل المستخدم.
- اتاحة المعلومات في جميع الأوقات وانخفاض التكلفة للمقتنيات وللمستخدمين في المكتبة الرقمية (الالكترونية).
- تدريب المستخدم على كيفية استخدام المراجع الالكترونية.¹

4-المستودع الرقمي:

هو مجموعة من الخدمات التي تقدمها الجامعة او مجموعة من الجامعات للأعضاء المنتسبين اليها لإدارة المواد العلمية الرقمية (الالكترونية) المنشأة من قبل المؤسسة وأعضائها وبثها وتلك المواد مثل: الأوراق العلمية والتقارير الفتية ورسائل الماجستير والدكتوراه ومجموعات البيانات ومواد التدريس، وتقع مسؤولية الاشراف على هذه المواد على منظماتهم في العمل على تراكمها واتاحتها دون قيود من خلال قاعدة بيانات الى جانب التعهد بالحفظ طويل المدى لها عندما يكون ذلك ملائما، كما ان بعض المستودعات المؤسسية تستخدم كمؤسسة نشر الالكترونية لنشر الدوريات والكتب الالكترونية.

*أهداف المستودعات الرقمية:

- تستخدم الجامعات والمكتبات البحثية المستودعات الرقمية لأغراض عدة منها:
- أن تكون للمؤسسة مكانة بين مؤسسات ومراكز الأبحاث العلمية الأخرى.
- جمع المحتوى العلمي وتشجيع الباحث للوصول الحر إلى الإنتاج العلمي من خلال الإيداع الشخصي أو الارشفة الذاتية.
- جمع المحتوى العلمي في مكان حتى يسهل الوصول إليه.

¹ كوار، فوزية. تطبيقات الخدمات المرجعية الالكترونية في المكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبة المركزية الجامعية بأدرار نموذجا. [على الخط]. جامعة أدرار. تمت الزيارة يوم: [2022/04/24]. ص536. متاح على الرابط:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/40136>

- توفير الإنتاج العلمي وتشجيع الباحث للوصول الحر الى الإنتاج العلمي من خلال الإيداع الشخصي او الارشفة الذاتية.
- التخزين والحفظ على المدى البعيد للأصول الرقمية للمؤسسة بما في ذلك غير المنشورة.
- تقييم البحوث وإدارة مجموعات البحوث العلمية.
- النشر الالكتروني.

5-خدمة البحث بالاتصال المباشر: On line searching

أ-مفهومها:

هي قواعد بيانات محوسبة يمكن البحث فيها عن طريق طرفي موصول بالحاسوب الرئيسي، وهي نظام استرجاع المعلومات عن طريق استخدام الحاسوب والمحطات الطرفية.

ب-عوامل ظهور خدمة البحث بالاتصال المباشر:

ظهرت خدمات البحث بالاتصال المباشر نتيجة التوسع في المعرفة البشرية وكذلك التقدم في مجال الاتصال، وهناك عوامل رئيسية أدت الى ظهور وتطوير خدمة البحث بالاتصال المباشر وهي:

- وجود شركات تقوم بتجهيز المجموعات من المواد الورقية بهدف انتاج الكشافات وغيرها من الخدمات البيبليوغرافية المطبوعة.
- الخبرات البشرية التي حققت الموائمة بين مصادر المعلومات والتطورات التقنية.
- تقييم تقنية الاتصال والحاسبات التقنية.¹

ج-مزايا البحث بالاتصال المباشر:

- السرعة في اجراء عمليات البحث وظهور النتائج.
- الشمول، حيث ان خدماته تغطي جميع مصادر المعلومات.
- البساطة، حيث انها لا تكلف أكثر من مصدر للطاقة الكهربائية والهاتف.
- تحديث سريع للمعلومات وما يستجد منها أولاً بأول.²

¹ خضر طه علي، سلمي. دور المكتبة الالكترونية في خدمة المستفيدين من المكتبات العامة: دراسة حالة مكتبة مركز الفيصل الثقافي العامة. [على الخط]. بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير: علم المكتبات والمعلومات. كلية التربية. الحياحيصا: جامعة الجزيرة، 2015. تمت الزيارة يوم: [2022/04/05]. ص29. متاح على الرابط:

<http://repo.uofg.edu.sd/handle/123456789/1273>

² نفس المرجع، ص29.

6- خدمة البحث في قواعد المعلومات والدوريات الالكترونية:

أصبح اشتراك المكتبات الجامعية في قواعد المعلومات الالكترونية وكذا الدوريات الالكترونية امرا مألوفاً، لذا اخذت المكتبات الجامعية على عاتقها مهمة اتاحة هذه القواعد وهذه الدوريات لمستفيديها المتعددين من خلال موقعها الالكتروني، وبعد حصولهم على كلمة السر الخاصة بكل واحد منهم وبذلك يمكن للمستفيد الولوج الى هذه القواعد والدوريات الالكترونية أينما كان ووقت ما شاء.

7- خدمة البث الانتقائي للمعلومات:

تستطيع المكتبة الجامعية ممارسة هذه الخدمة من خلال تخصيص بريد الكتروني يرسل فيها الأساتذة والطلبة عناوين مواضيع بحوثهم مصحوبة بعناوين بريدهم الالكتروني، وكلما توفرت عناوين تخدم مجال بحثهم اعلمتهم المكتبة بذلك عن طريق التراسل الالكتروني.¹

8- خدمة الإحاطة الجارية:

وهي احاطة المستفيد بكل ما يستجد من اوعية معلومات جديدة وصلت للمكتبة، أيضا اعلام المستفيد بكل ما يستجد من أنشطة المكتبة ومركز المعلومات، كما يمكن احاطة المستفيد بمستجدات المكتبة من مصادر متعددة، كموقع الكتروني للجامعة، مواقع التواصل الاجتماعي ، Wikipédia ، Blogs ، YouTube, twitter, Facebook ، أيضا الخلاصات السريعة وعبر البريد الالكتروني.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم عرضه في الفصل النظري، قمنا بتبيان أهم النقاط الإيجابية والسلبية التي خلفتها الأزمة الصحية كوفيد 19 على المكتبات الجامعية وطريقة احتواء الأزمة من خلال بيان أهمية وجود فريق لإدارتها باعتماد استراتيجيات فعالة وتجسيد فكرة المكتبة الرقمية بتقديم خدمات الكترونية.

وكل ما تطرقنا إليه في هذا الفصل سنبينه بالدليل عن طريق الفصل التطبيقي وذلك بالقيام بالدراسة الميدانية.

¹ بن الطيب، زينب. المرجع السابق.

الفصل الثالث:

واقع تقديم الخدمات المكتبية المباشرة بمكتبة

كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8

ماي 1945 بقالة

تمهيد:

يعد الجانب التطبيقي تكملة للجانب النظري، وذلك عن طريق تدعيم ما جاء فيه من معلومات، فمن خلال هذا الجانب سنحاول توضيح مجريات الدراسة الميدانية التي أجريت مع جميع المكتبيين بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالة وذلك بدءاً من تحديد حدود الدراسة الميدانية وصولاً إلى تفرغ البيانات وتحليلها للحصول على النتائج النهائية.

1.3- إجراءات الدراسة:

1.1.3. حدود الدراسة:

مما لا شك فيه أن لكل دراسة مجالات وحدود معينة تجعله أكثر دقة ووضوح، وتتمثل هذه الحدود فيما يلي:

أ- الحدود الجغرافية: وتتعلق بالمكان الجغرافي الذي أجريت فيه الدراسة الميدانية، وتنحصر دراستنا في مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالة.

*التعريف بمكان الدراسة:

تقع كلية الحقوق والعلوم السياسية في دائرة هيليوبوليس بولاية قالمة، حيث كانت المكتبة قسم تابع لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والحقوق في افتتاح السنة الجامعية 2006-2007 تابعة في تسييرها إلى المكتبة الام بالكلية، وفي سنة 2010/2011 تم افتتاح كلية الحقوق والعلوم السياسية لتبدأ المكتبة في تسييرها الذاتي وتصبح مكتبة تابعة لكلية الحقوق والعلوم السياسية، وتشمل المصلحتين الآتيتين:

- مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي

- مصلحة التوجيه والبحث البيبليوغرافي¹

النوع	العدد	عدد النسخ
كتب باللغة العربية	9907	46752
المعاجم باللغة الفرنسية		
موسوعات عربية		
كتب أجنبية		
مذكرات سنة ثانية ماستر		

الجدول رقم 5: يبين الرصيد الإجمالي لمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية

¹ العقون، اسمهان. المرجع السابق. ص 65.

و وقع تقديم الخدمات المكتبية المباشرة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقائمة في ظل الأزمة

-ب- الحدود الزمنية: وهي المدة الزمنية التي استغرقتها في إجراءات الدراسة انطلاقا من تحديد الموضوع وضبط الإشكالية وكل الجوانب المنهجية وصولا الى اعداد استمارة الاستبيان وجمع البيانات وتحليل نتائجها، وكانت المدة ابتداء من شهر ديسمبر الى غاية أواخر شهر ماي 2022.

-ج- الحدود البشرية: وتتمثل في جميع المكتبيين العاملين بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 دون استثناء.

2.1.3. مجتمع الدراسة:

يشير معنى مجتمع الدراسة الى جميع عناصر ومفردات المشكلة الظاهرة قيد الدراسة، ويشير مجتمع الدراسة الى المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث الى ان تعمم عليها النتائج ذات العلاقة للمشكلة المدروسة.¹

وفي دراستنا تم الاخذ بالمجتمع الكلي للدراسة واستهدف جميع المكتبيين العاملين بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية البالغ عددهم 09 مكتبيين من رتب مختلفة (ملحق مستوى ثاني، ملحق مستوى اول، مساعد مكتبة، عون مكتبة) وذلك بهدف دراسة مشكلة البحث.

3.1.3. عينة الدراسة:

هي جزء من المجتمع الأصلي للدراسة، ويطبق عليها الباحث دراسته بهدف الحصول على بيانات تساعد على إكمال بحثه، حيث قمنا باختيار عينة قصدية تتمثل في المسح الشامل لمجتمع الدراسة وتشمل كل المكتبيين العاملين بمكتبة الكلية والبالغ عددهم 09 مكتبيين، ويعود السبب الرئيسي لاختيارنا هذه العينة دون غيرها الى:

— أن مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية هي الوحيدة من بين المكتبات التي قامت بتقديم خدمة الإعارة عن بعد في ظل الازمة للمستفيدين، كتجسيد لحل من الحلول المقترحة في أرض الواقع.

¹ عميمور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل. [على الخط]. رسالة ماجستير. علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2012. ص 12. تمت الزيارة بتاريخ 2022/04/14. متاح على الرابط:

<http://bu.umc.edu.dz/opacar/theses/bibliotheconomie/AAM3795.pdf>

4.1.3. أدوات جمع البيانات:

عند إعداد بحث علمي لا بد من اعتماد واستخدام مجموعة من الوسائل والأدوات لجمع البيانات اللازمة التي تخدم البحث وتحقق أهدافه، فقد تم الاعتماد في دراستنا على أداتي المقابلة والاستبيان للحصول على المعلومات اللازمة وتحقيق الأهداف المسطرة.

1.4.1.3. الاستبيان: يعرف الاستبيان على أنه " مجموعة من الأسئلة حول موضوع معين ويتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو تسلم يدا بيد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها، وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعومة بالحقائق"¹ حيث اعتمدنا عليه في جمع بيانات الدراسة الميدانية بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية، ويمكن توضيحها كما يلي:

09	عدد الاستثمارات الموزعة
09	عدد الاستثمارات المسترجعة
00	عدد الاستثمارات الضائعة

الجدول رقم 6: عدد الاستثمارات المعتمدة

1.4.1.3.1. بناء استمارة الاستبيان:

اعتمدنا على 4 محاور لبناء استمارة الاستبيان وفقا لما جاء في فرضيات الدراسة، وشملت المحاور التالية:

المحور الأول: المعلومات الشخصية

يتضمن هذا المحور الأسئلة من السؤال (1) الى السؤال (3)، تتمحور كلها حول المعلومات الشخصية للمبحوثين من الجنس، الخبرة المهنية، الوظيفة

المحور الثاني: السياسة المتبعة بالمكتبة لإدارة الأزمة في ظل أزمة كوفيد 19:

جاءت فيه الأسئلة من السؤال (4) الى السؤال (8)، حيث يساهم هذا المحور في معرفة مدى وعي المكتبيين بإدارة الأزمات ومعرفة الاستراتيجيات المتبعة لاحتواء أزمة كوفيد 19.

المحور الثالث: الإجراءات المعتمدة لتقديم خدمة الإعارة للمستفيد في ظل أزمة كوفيد 19:

تضمن هذا المحور الأسئلة من السؤال (9) الى السؤال (16)، ويساعد في معرفة الخدمات الالكترونية المقدمة وفهم طرق تقديمها للمستفيد في ظل الأزمة.

¹ عميمور، سهام. المرجع السابق. ص 12.

واقع تقديم الخدمات المكتبية المباشرة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالة في ظل الأزمة

المحور الرابع: صعوبات تقديم خدمة الإعارة عن بعد للمستفيد في ظل أزمة كوفيد 19 بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالة

جاءت فيه الأسئلة من السؤال (17) الى السؤال (21)، ويساهم هذا المحور في الكشف على اهم الصعوبات التي واجهت المكتبة عند تقديم خدمة الإعارة عن بعد للمستفيد في ظل أزمة كوفيد 19، بالإضافة الى اقتراح الحلول الاستراتيجية لإدارة الازمات بشكل جيد في المستقبل.

2.4.1.3.المقابلة: تعتبر المقابلة من الطرق الهامة لتحصيل معلومات مفصلة، وتتم عبر طرح الباحث على المبحوثين مجموعة من الأسئلة التي تخدم بحثه، وفي دراستنا اعتمدنا على المقابلة غير المقننة التي تحتوي على 16 سؤال لجمع المعلومات، وكانت مع مسؤولة مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالة، يوم 27 مارس 2022 على الساعة العاشرة صباحا، وذلك لتعزيز وتدعيم النتائج المحللة والمتحصل عليها من إجابات المبحوثين على الاستبيان.

2.3.تحليل وتفسير نتائج الدراسة:

المحور الأول: المعلومات الشخصية

1-الجنس

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	2	22.22%
أنثى	7	77.77%
المجموع	9	100%

الجدول رقم 07: يمثل توزيع العينة حسب الجنس

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن هناك تباين واضح في افراد العينة من حيث الجنس، إذ أن نسبة الاناث اكبر من نسبة الذكور، حيث تقدر الأولى بـ77.77% والثانية بـ22.22%، وبالتالي معظم موظفي مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالة هم من فئة الاناث وهذا السبب راجع الى ميول الاناث اكثر لتخصصات العلوم الإنسانية والاجتماعية، وهذا ما لاحظناه خلال دراستنا لتخصص علم المكتبات والمعلومات، وذلك للعمل في المجال الإداري مقارنة بالمهن الأخرى التي تتطلب جهدا عضليا، عكس الذكور فهم يميلون إلى التخصصات العلمية والذهاب الى عالم الشغل مما يؤدي بهم الى التخلي عن الدراسة الجامعية.

2-الخبرة المهنية:

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
%0	0	أقل من 5 سنوات
%22.22	2	من 5 إلى 10 سنوات
%55.55	5	من 10 إلى 15 سنة
%22.22	2	أكثر من 15 سنة
%100	9	المجموع

الجدول رقم 08: يمثل الخبرة المهنية لأفراد العينة

من خلال المعطيات الموجودة في الجدول السابق نستنتج أنه هناك تباين بين أفراد العينة فيما يخص سنوات الخبرة المهنية، حيث تعد هذه الاخيرة من العوامل الفعالة في عمل المكتبي بما توفره له من قدرات لأداء المهام الموكلة إليه، وذلك بتوظيف المعارف السابقة والمهارات المكتسبة خلال سنوات عمله، وهذا ما أفرزته النتائج إذ أن معظم افراد العينة لديهم خبرة ما بين 10 الى 15 سنة بنسبة %55.55 وهذه النسبة تثبت بأن لديهم خبرة كبيرة، ومهارات مكتسبة لتأدية مهامهم في المكتبة وأيضاً المساعدة على تطويرها، وترجع خبرتهم إلى أقدمية نشأة المكتبة، بينما تمثل نسبة %22.22 من أفراد العينة الذين لديهم الخبرة أكثر من 15 سنة، وهذا ما يدل على أنهم عملوا كثيراً في مجال المكتبات وأصبحوا يمتلكون مهارات في التسيير الجيد للمكتبة والوصول إلى أهدافها، هذا ما يمكنهم من نقل خبراتهم إلى الموظفين الجدد للاستفادة من تجارب العمل في الميدان، ثم تلي نسبة %22.22 وهي خاصة بالذين لديهم خبرة من 5 الى 10 سنوات، وهي نسبة متساوية مع نسبة هذه الاخيرة، وهذا ما يدل على أنهم يتمتعون نوعاً ما بالحدثة التوظيف في هذا المنصب.

3-الوظيفة:

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
%0	0	محافظ مكتبة
%11.11	1	ملحق مكتبة مستوى ثاني
%11.11	1	ملحق مكتبة مستوى أول
%55.55	5	مساعد مكتبة
%22.22	2	عون مكتبة
%100	9	المجموع

الجدول رقم 09: يمثل الوظيفة المهنية لأفراد العينة

من خلال النتائج الموجودة بالجدول أعلاه، نستنتج أن أغلبية الموظفين من رتبة مساعد مكتبة، أي ما يمثل نسبة %55.55، وذلك راجع إلى سياسة التوظيف المتبعة في السنوات الاخيرة وقلة الترقيات، وما

واقع تقديم الخدمات المكتبية المباشرة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالة في ظل الأزمة

مس الدولة من سياسة التقشف وتوجه الوظيفة العمومي إلى توظيف هذه الرتب خاصة خريجي التكوين المهني لأن هذه الرتبة تحصل على مبلغ شهري أقل، وأيضاً حتى بالنسبة لرتبة عون مكتبة الذي جاء في المرتبة الثانية بنسبة 22.22%، حيث أصبحت هذه الرتبة في الآونة الأخيرة أكثر طلباً للتوظيف بجامعة قالة، أما نسبة 11.11% فهي تمثل كل من ملحق مكتبة مستوى ثاني وملحق مكتبة مستوى أول وعلى الرغم من أهمية هذه الرتبة بالمكتبات الجامعية إلا أن الترقيات الداخلية تتطلب وقتاً ومدة زمنية كبيرة للترقية إلى هذه الرتبة وحسب الأقدمية وتوفر الشروط، وجامعة قالة في السنوات الأخيرة لم تفتح مثل هذا النوع من المناصب. وهو ما يمكننا من قول أن مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة قالة لا تمتلك المقومات البشرية الكافية.

المحور الثاني: السياسة المتبعة بالمكتبة لإدارة الأزمة في ظل كوفيد 19

4- طبيعة الأزمات التي تتعرض لها مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية حسب العينة 12	النسبة المئوية حسب العينة 10
مالية	3	33.33%	25%
صحية	6	66.66%	50%
طبيعية	0	0%	0%
بشرية	3	33.33%	25%
المجموع	/	/	100%

الجدول رقم 10: يمثل طبيعة الأزمات التي تتعرض لها مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالة

تؤكد النتائج الموجودة في الجدول أعلاه أن مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية تتعرض إلى أزمات عديدة ومختلفة، إذ نجد في أولها الأزمة الصحية بنسبة 50% من مجموع التكرارات، أي ما يعادل 66.66% من مجموع نسبة العينة، وأهمها أزمة كوفيد 19 الصحية التي عانتها جميع القطاعات بما فيها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي بما فيها المكتبات الجامعية، حيث عاشت مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية في الفترة الزمنية الممتدة من مارس 2019 إلى غاية بداية 2022، بالإضافة إلى أنها تتعرض إلى أزمات أخرى كالأزمة المالية التي قدرتها بـ 25% من مجموع نسبة العينة، وذلك لأن المكتبة في الآونة الأخيرة مثلها مثل القطاعات الأخرى عاشت سياسة التقشف والتي أثرت على ميزانية المكتبة من جهة ومن جهة أخرى بسبب الوضع الراهن للقطاع الصحي، ومشكلة كوفيد 19 بدأ اهتمام الدولة بشراء الأدوية ومعدات الوقاية للقطاع الصحي على حساب ميزانية المكتبة، وهذا ما أكدته لنا مسؤولية المكتبة بأنه لمدة سنتين لم تتم عملية الاقتناء على مستوى المكتبة، وبالموازاة مع الأزمة المالية نجد أيضاً الأزمة البشرية وهذا ما لاحظناه خلال تواجدنا بالمكتبة، إذ أن هناك نقص في المورد البشري كأخصائي المعلومات، ويمكن أن ترجع الأزمة البشرية إلى العوامل التالية:

و وقع تقديم الخدمات المكتبية المباشرة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالة في ظل الأزمة

1. التحويل (تحول المكتبيين إلى مناطق سكنهم)

2. التوجه إلى الانتخابات البلدية والانتخابات المحلية الولائية، وبالتالي التخلي عن المنصب.

إضافة إلى ذلك نقص التوظيف بجامعة قلمة، وهذا ما أكدته لنا مسؤولة المكتبة، أن جامعة قلمة لم تفتح المجال للتوظيف منذ سنة 2016، إلا التوظيف الداخلي والذي يتمثل في الترقيات (حسب الأقدمية وحسب توفر الشروط)، وربما هذه النقاط هي التي كانت عاملا من العوامل التي تسبب في ظهور وحدوث الازمة البشرية.

5-توفر المكتبة على فريق متخصص لإدارة الأزمات

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	0	0%
لا	9	100%
المجموع	9	100%

الجدول رقم 11: يوضح إمكانية تواجد فريق إدارة الأزمات بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية

تؤكد المعطيات الموجودة بالجدول أن جميع أفراد العينة أي نسبة 100% يؤكدون على أنه لا يوجد فريق لإدارة الأزمات، ويرجع ذلك إلى غياب الوعي بأهمية تكوين فريق إدارة الأزمات والدور الكبير الذي يلعبه، إذ أنهم يرون أنه ليس من الضروري تكوينه، ويرجعون الأمر إلى الاكتفاء بالمسؤولين في اتخاذ القرارات ووضع الحلول عند التعرض للأزمات، وهذا ما أقرته أيضا مسؤولة المكتبة¹ عند الإجابة على التساؤل رقم 1 من أسئلة المقابلة، بأنه لا يوجد فريق لإدارة الأزمات على مستوى مكتبة الكلية، وذلك لعدم تعرضهم لأزمات كارثية كأزمة كوفيد 19 من قبل، وخلال التعرض لهذه الأخيرة كانت هناك قرارات من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي واقتراح حلول من مدير الجامعة وعمداء الكليات بجامعة 8 ماي 1945 بقالة.

¹ مقابلة مع مسؤولة مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالة، يوم 27 مارس 2022، الساعة 10:00 صباحا

واقع تقديم الخدمات المكتبية المباشرة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالة في ظل الأزمة

*إذا كانت الإجابة بلا، ما هو سبب غياب فريق إدارة الأزمات بمكتبتكم؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
غياب الوعي بإدارة الأزمات	6	66.66%
نقص الإمكانيات المالية والمادية	1	11.11%
أخرى	2	22.22%
المجموع	9	100%

الجدول رقم 12: يوضح سبب غياب فريق إدارة الأزمات بمكتبة الكلية

يؤكد لنا أفراد العينة سبب غياب تكوين فريق إدارة الأزمات بالمكتبة يعود إلى غياب الوعي بإدارة الأزمات بنسبة 66.66%، وهو السبب الرئيسي لعدم تشكيل هذا الفريق المتخصص، وقد يرجع سبب ذلك أيضا إلى أنه ليس لديهم تصور حول إدارة الأزمات مع أنه أصبح في الآونة الأخيرة هناك اهتمام كبير بإدارة الأزمات في المكتبات الجامعية وذلك للدور الفعال الذي يلعبه بالمكتبة أثناء تعرضهم للأزمات المختلفة.

أما نسبة 11.11% من أفراد العينة فيؤكدون بأن السبب في عدم تشكيل هذا الفريق يعود إلى نقص الإمكانيات المادية والمالية، لأن المكتبة لا تتوفر على ميزانية خاصة بها وحتى الميزانية المخصصة لها من طرف الجامعة تكون خاصة باقتناء الأوعية الفكرية فقط، أما نسبة 22.22% من أفراد العينة فيرون أن هناك أسباب أخرى لعدم وضع خلية خاصة باليقظة المعلوماتية لتسيير الأزمة بالمكتبة والتي تتكون من فريق ذو كفاءة عالية، وهذا الفريق يطلب إمكانيات معينة، والمكتبة عاجزة على توفير هذه الإمكانيات، مما عليها لا تتجه نحو تشكيل فريق لإدارة الأزمات.

6-هل هناك استراتيجيات واضحة للتصدي لأزمة كوفيد 19 بمكتبة الكلية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	3	33.33%
لا	6	99.99%
المجموع	9	100%

الجدول رقم 13: يوضح احتمالية وجود استراتيجيات واضحة للتصدي لأزمة كوفيد 19 بمكتبة الكلية

من خلال النتائج الذي أفرزها الجدول أعلاه، نرى أن نسبة 66.66% من أفراد العينة يقرون بأنهم لا يعتمدون على استراتيجيات واضحة المعالم للتصدي لأزمة كوفيد 19، وهذا نتيجة لعدم وجود فريق لإدارة الأزمات الذي يساهم في التخطيط المحكم لاحتواء الأزمات ميدانيا، كما يقر المبحوثين أن عدم وجود استراتيجيات واضحة لإدارة الأزمات راجع إلى عدم حدوث أزمات مشابهة لأزمة كوفيد 19 من حيث شدتها

و اقع تقديم الخدمات المكتبية المباشرة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالة في ظل الأزمة

وتأثيرها على المكتبة واعتبار الأزمات السابقة (مالية، بشرية) مشاكل عادية يمكن تجاوزها دون اللجوء الى خطة موثقة أو وضع استراتيجية لها، وهذا وفقا لما أقرت به مسؤولة المكتبة من خلال إجابتها على السؤال رقم 5 من أسئلة المقابلة، حيث أكدت لنا أن عملية التخطيط واتخاذ القرارات كانت باتباع إرشادات وقرارات وطنية منبثقة من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالتعاون مع قطاع الصحة والمسؤولين المباشرين، بالإضافة إلى اجتهادات المدير مع عمداء الكليات باقتراح حلول وإعطاء أفكار لاحتواء أزمة كوفيد 19 بالمكتبة، حيث كانت مكتبة الحقوق والعلوم السياسية السبابة بتطبيق هذه الحلول في ارض الواقع، في حين نجد أن نسبة 33.33% من أفراد العينة تؤكد بأنه هناك استراتيجية واضحة المعالم بمكتبتهم، وهذا راجع لاعتبارهم أن تلك الحلول الاستعجالية التي طبقت في تلك الظروف الاستثنائية لتجاوز تأثيرات أزمة كوفيد 19 على المكتبة وخدماتها هي بحد ذاتها استراتيجية.

*إذا كانت الإجابة بنعم، كيف كانت نتائج هذه الاستراتيجية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
إيجابية	3	100%
سلبية	0	0%
المجموع	3	100%

الجدول رقم 14: يوضح نتائج الاستراتيجية المتبعة للتصدي للأزمة

أقر لنا جميع أفراد العينة أي 100%، أن نتائج الاستراتيجية المعتمدة للتصدي لأزمة كوفيد 19 بالمكتبة كانت إيجابية، ويرجعون سبب ذلك إلى:

– نجاح تطبيق الحلول المقترحة والمتمثلة في استدامة تقديم خدمة الإعارة أثناء الأزمة، وهذا ما أكدته لنا أيضا مسؤولة المكتبة¹ من خلال الإجابة على السؤال رقم 6 من أسئلة المقابلة، حيث أكدت بأن الحلول التي اعتمدها بمكتبة الكلية لتجاوز التأثيرات الناتجة عن أزمة كوفيد 19 والمعتمدة بدرجة كبيرة على استمرارية تقديم خدمة الإعارة خلال الغلق التام للمكتبة، كانت ناجحة ولبت رغبات واحتياجات المستفيدين وخاصة طلبة السنوات النهائية (3 ليسانس، 2 ماستر، دكتوراه) لإتمام مذكراتهم مع احترامهم للقوانين المفروضة واعتمادهم البروتوكول الصحي.

¹ نفس المرجع.

واقع تقديم الخدمات المكتبية المباشرة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقائمة في ظل الأزمة

*إذا كانت الإجابة بلا، كيف كان اتخاذ القرار أثناء الأزمة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية حسب العينة 6	النسبة المئوية حسب التكرار 8
قرارات استعجالية ارتجالية	5	%83.33	%62.50
قرارات مدروسة	0	%0	%0
قرارات من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	3	%50	%35.70
المجموع	/	/	%100

الجدول رقم 15: يوضح القرارات المتخذة أثناء الأزمة

انطلاقاً من نتائج الجدول السابق (14) ونتائج الجدول أعلاه (15)، نرى أن معظم أفراد العينة %62.50 من مجموع التكرارات، أي ما يعادل %83.33 من مجموع نسبة العينة يقرون بأن القرارات كانت استعجالية ارتجالية لمعالجة الأزمة بمكتبة الكلية، ويرجعون ذلك إلى عدم وجود استراتيجية موثقة وسياسة واضحة المعالم للتصدي للأزمات التي قد تتعرض لها المكتبة، أما نسبة %37.50 من مجموع نسبة التكرارات، أي ما يعادل %50 من مجموع نسبة العينة يرون بأنها قرارات من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وهذا ما أكدته لنا مسؤولية المكتبة¹ من خلال الإجابة على السؤال رقم 5 من أسئلة المقابلة، حيث أقرت بأنها قرارات وطنية منبثقة من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وبمشاركة مسؤولين مباشرين.

7- في ظل أزمة كوفيد 19، ما هي الأضرار الناتجة عنها على مستوى المكتبة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية حسب العينة 6	النسبة المئوية حسب التكرار 11
غلق المكتبة	6	%66.66	%54.54
انتشار العدوى	1	%11.11	%09.09
توقف الخدمات المباشرة مع المستفيد	4	%44.44	%36.36
المجموع	/	/	%100

الجدول رقم 16: يوضح الأضرار الناتجة عن أزمة كوفيد 19 على مستوى المكتبة

من خلال النتائج المقدمة بالجدول أعلاه، يؤكد لنا أفراد العينة أن أهم الأضرار الناتجة عن أزمة كوفيد 19 على مستوى مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة قالمة تركز في:

¹ نفس المرجع

و اقع تقديم الخدمات المكتبية المباشرة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقائمة في
ظل الأزمة

— غلق المكتبة بنسبة 54.54% من مجموع نسبة التكرارات، أي ما يعادل 66.66% من مجموع نسبة العينة، والسبب راجع إلى سياسة الدولة حيث اعتمدت على الغلق التام لجميع القطاعات والمؤسسات والتي من بينها المكتبات الجامعية، وذلك لضمان صحة وسلامة مجتمعها الأكاديمي، وأيضا توقف الخدمات المباشرة مع المستفيد بنسبة 36.36% من مجموع نسبة التكرارات، أي ما يعادل 44.44% من مجموع نسبة العينة وهو أمر بديهي عند غلق المكتبة، وبالتالي توقف العمل والحضور إلى المكتبة، وذلك لتطبيق البروتوكولات الاحترازية المنصوص عليها، ونجد في الأخير نسبة 09.09% من مجموع نسبة التكرارات أي ما يعادل 11.11% من مجموع نسبة العينة وهي نسبة ضئيلة تمثل انتشار العدوى، وهذا راجع إلى الخوف من الإصابة بهذا الفيروس كونهم يتعاملون بشكل مباشر مع المستفيد. وهذا ما أكدته لنا مسؤولة المكتبة¹ عند الإجابة على التساؤل رقم 5 من أسئلة المقابلة، حيث أشارت إلى الانعكاسات السلبية الناتجة عن أزمة كوفيد 19 على مستوى المكتبة، حيث أقرت بأنه تم غلق المكتبة وبالتالي توقف الخدمات بشكل مباشر، وهذا ما أدى إلى صعوبة وصول المستفيد إلى الوعاء الفكري والحصول عليه، بالإضافة إلى الخوف والهلع من الإصابة بالعدوى وسط الحرم الجامعي خاصة مع الموجة الأولى لأزمة كوفيد 19.

8- ما هي النقاط الإيجابية التي انبثقت عن أزمة كوفيد 19 واستفادت منها المكتبة؟

كانت إجابات الباحثين بنسبة 55.56% من المجموع الكلي لأفراد العينة والتي كانت كما يلي:

- كيفية تسيير المكتبة في الظروف الطارئة.
- العمل على خلق توازن ما بين المصلحة وصحة المكتبي وتلبية رغبات الباحث بأقل الأضرار.
- التوجه نحو البيئة الالكترونية.
- تنظيم العمل في المكتبة بسبب قلة الطلبة.
- استعمال المستودع الرقمي للجامعة.

¹ نفس المرجع

ملاحظة

حددت لنا مسؤولة المكتبة في الفترة الزمنية التالية:

في الفترة الزمنية الثالثة والتي كانت من ماي 2020 إلى غاية جوان 2020، وخلال إصدار المرسوم التنفيذي:

رقم 20-69 المؤرخ في رجب عام 1441هـ الموافق لـ 21 مارس 2020 الذي يتعلق بتدابير الوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا (كوفيد19) ومكافحته.

المادة 2: تطبيق التدابير موضوع هذا المرسوم، على كافة التراب الوطني لمدة 14 يوم، ويمكن رفع هذه التدابير أو تمديدها عند الاقتضاء حسب الاشكال نفسها، وهذه التدابير الوقائية ظلت تطبق في كل مرة من التمديد.

المادة 6: يوضع في عطلة استثنائية مدفوعة الاجر، خلال المدة المنصوص عليها في المادة 2 أعلاه، 50% على الأقل من مستخدمي كل مؤسسة وإدارة عمومية.

المادة 8: تمنح الأولوية في العطلة الاستثنائية للنساء الحوامل المتكفلات بتربية أبناءهم الصغار وكذا للأشخاص المصابين بأمراض مزمنة، وأولئك الذين يعانون من الهشاشة الصحية (أنظر للملحق رقم 3)

بالإضافة إلى التعلية (112) المؤرخة في 10 جوان 2020 التي تتضمن التدابير التكميلية بعنوان المرحلة الثانية من خريطة الطريق للخروج التدريجي من الحجر واستئناف بعض النشاطات التجارية والاقتصادية والاجتماعية، فكان فيما يتعلق بالعطلة الاستثنائية مدفوعة الأجر بالنسبة لمستخدمي المؤسسات والإدارات العمومية.

- إلغاء الإجراء الخاص بوضع 50% من تعداد المؤسسات والإدارات العمومية في العطلة الاستثنائية مدفوعة الاجر مع الإبقاء على هذا الإجراء ساريًا لفائدة النساء الحوامل واللواتي يتكفلن بتربية أطفال تقل أعمارهم عن 14 سنة. (أنظر الملحق رقم 4)

انطلاقاً من هذه المواد والتعليمات كان الموظفين الذين وقفوا على تقديم خدمة الإعارة عن بعد في هذه الفترة هم مسؤولة المكتبة ومساعد مكتبة وعون مكتبة، إذ أن التعليمات أعلاه لا تمسهم وهم فقط الذين أجابونا على الأسئلة رقم (13-14-15) من المحور الثالث، والأسئلة (17-18-19) من المحور الرابع في استمارة الاستبيان.

واقع تقديم الخدمات المكتبية المباشرة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالة في ظل الأزمة

المحور الثالث: الإجراءات المعتمدة لتقديم خدمة الإعارة للمستفيد في ظل أزمة كوفيد

19

9-ما هي أنواع الخدمات التي تقدمها مكتبة الكلية في ظل أزمة كوفيد 19؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية حسب العينة 9	النسبة المئوية حسب التكرار 11
خدمات تقليدية	7	%77.77	%63.63
خدمات الكترونية عن بعد	4	%44.44	%36.36
المجموع	/	/	%100

الجدول رقم 17: يوضح أنواع الخدمات التي قدمتها مكتبة الحقوق والعلوم السياسية أثناء أزمة كوفيد 19

من خلال ما هو موضح في الجدول أعلاه يتبين لنا أن نسبة 63.63% من مجموع نسبة التكرارات، أي ما يعادل 77.77% من مجموع نسبة أفراد العينة يقرون أن أهم الخدمات التي قدمت خلال أزمة كوفيد 19 هي خدمات تقليدية، ويرجعون ذلك إلى الفترة التي تزامنت مع استئناف الدراسة (سبتمبر 2019)، باعتماد نظام التفويض لتفادي الاكتظاظ وعودة عمل المكتبة بشكل جزئي، وذلك بتقديم خدمتي البحث البيبليوغرافي والإعارة الخارجية فقط، مع احترام المستفيدين الذين يترددون عليها لإجراءات الوقاية والحماية.

أما نسبة 36.36% من مجموع نسبة التكرارات أي ما يعادل 44.44% من مجموع نسبة أفراد العينة يؤكدون على أنهم قدموا خدمات الكترونية متاحة عن بعد للمستفيدين ويرجعون ذلك إلى الحلول التي اعتمدها خلال الغلق التام في الفترة الثالثة الممتدة من ماي 2020 إلى جوان 2020. حيث تم تقديم خدمة الإعارة لطلبة السنوات النهائية (ثالثة ليسانس، ثانية ماستر، دكتوراه)، إذ يعتبرون الحافز والدافع الأول لتفعيل هذه الخدمة لإتمام مذكرات تخرجهم، وبناءً على ما أجابتنا به مسؤولة المكتبة¹ على السؤالين رقم (9 و10) من أسئلة المقابلة أن المكتبة بالفعل قدمت خدمات للمستفيدين في ظل أزمة كوفيد 19، تمثلت في خدمات تقليدية وخدمات الكترونية متاحة عن بعد محددة بفترات زمنية مقسمة كما يلي:

▪ **الفترة الأولى: من 19 مارس 2019 إلى غاية جوان 2019:** وهي فترة الغلق التام لجميع القطاعات منها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، أي غلق الجامعة وبالتالي غلق المكتبة وتوقف كافة الخدمات المكتبية.

¹ نفس المرجع

واقع تقديم الخدمات المكتبية المباشرة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقائمة في ظل الأزمة

▪ **الفترة الثانية: من سبتمبر 2019 إلى غاية أبريل 2020:** وهي فترة مقسمة هي الأخرى على فترات أخرى:

من سبتمبر 2019 إلى جانفي 2020:

- مناقشة مذكرات التخرج لسنة 2019.
- إتمام الدراسة للسنة الجامعية (2019-2020)، وذلك بتطبيق التدابير الوقائية المفروضة والقوانين الصارمة التي وضعتها المكتبة والتي تمثلت في: (اتباع تعليمات شفهية واقتراحات وحلول من الرؤساء المباشرين بما يتماشى مع المكتبة من إمكانيات مادية وبشرية)
- اعتماد نظام التفويج للطلبة للتقليل من الاكتظاظ وتجنب الإصابة بالعدوى وتنظيم العمل.
- اعتماد التعليم عن بعد أكثر من الحضور (أسبوع حضوري وأسبوعين عن بعد).

من فيفري 2020 إلى أبريل 2020:

- بداية الموسم الجامعي الجديد 2020-2021 باتباع التعليمات المذكورة في الفترة أعلاه، مع صدور مراسيم تنفيذية من الدولة تتعلق بالتدابير الوقائية للحد من انتشار الوباء ومكافحته.
- إصدار المرسوم تنفيذي رقم 20-69 المؤرخ في 26 رجب 1441 هـ الموافق لـ 21 مارس 2020، حيث تنهي الدولة على تطبيق التدابير موضوع هذا المرسوم على كافة التراب الوطني لمدة 14 يوم، ويمكن رفع هذه التدابير أو تمديدها عند الاقتضاء حسب ما جاء بالمادة 2.

ومن المادة 2 نستنتج أنه يجب تطبيق جميع المواد المنصوص عليها في المرسوم التنفيذي (أنظر المادة رقم 6 ورقم 7 من الملحق رقم 3) التي تنص على منح عل استثنائية للنساء تحت مجموعة من الشروط في كل المؤسسات والدارات العمومية (أنظر إلى الملحق رقم 4)، فعند تطبيق هذه المواد بمكتبة الكلية أصبح هناك نقص في فريق العمل (مكتبيين، عاملين...) وهذا راجع كون معظم المكتبيين بالمكتبة والعاملين فيها من فئة الاناث وهذا ما يوضحه الجدول رقم 7.

▪ **الفترة الثالثة: من ماي 2020 على غاية جوان 2020:** تم فيها إعادة غلق الجامعة وبالتالي غلق المكتبة وتوقف جل الخدمات المكتبية، فاعتمدوا على التعليم عن بعد بشكل كلي لإتمام السنة الجامعية وتقديم خدمتي البحث البيبليوغرافي والاعارة عن بعد لطلبة السنوات النهائية (ثالثة ليسانس، ثانية ماستر، دكتوراه) لإتمام مذكراتهم، إذ تعتبر المكتبة المنفذ الأكبر للوصول إلى المعلومات لهذه الفئة، وهي فكرة مقترحة من المسؤول المباشر لمسؤولة المكتبة، حيث كانت مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة قلمة السباقة لتجربتها ميدانيا من طرف مسؤولي المكتبة والمساعدين المكتبيين، إذ لقي هذا الحل إقبالا معتبرا وواصلوا في تطبيقه باتباع مجموعة من القوانين والضوابط والإجراءات التي يجب الالتزام بها من طرف الطالب في هذه الفترة، وقد لبي هذا الحل احتياجات المستفيدين لإتمام مذكراتهم ووصولهم إلى الوعاء الفكري المطلوب.

واقع تقديم الخدمات المكتبية المباشرة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقائمة في ظل الأزمة

*إذا كانت الإجابة بخدمات تقليدية، هل كانت عبارة عن:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
الإعارة الداخلية	0	0%
الإعارة الخارجية	7	100%
الخدمة المرجعية	0	0%
الإحاطة الجارية	0	0%
المجموع	7	100%

الجدول رقم 18: يوضح الخدمات التقليدية المقدمة أثناء أزمة كوفيد 19

من خلال الجدول أعلاه والجدول السابق يتبين أن جميع أفراد العينة، أي بنسبة 100% يقرون بأن الخدمات التقليدية المقدمة في ظل أزمة كوفيد 19 بمكتبة الكلية محل الدراسة كانت تتمثل في خدمة الإعارة الخارجية فقط، وهذا بسبب القرارات المفروضة على المكتبة أثناء العودة للعمل في الفترة الثانية بفتح الإعارة الخارجية فقط دون غيرها.

*إذا كانت الإجابة بخدمات إلكترونية متاحة عن بعد، هل كانت عبارة عن:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية حسب العينة 4	النسبة المئوية حسب التكرار 7
الفهارس على الخط	2	50%	28.57%
الإعارة عن بعد عن طريق الحجز	2	50%	28.57%
المستودع الرقمي	3	75%	42.85%
توفير النفاذ إلى الدوريات الإلكترونية	0	0%	0%
المجموع	/	/	100%

الجدول رقم 19: يوضح الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد بمكتبة الكلية للمستفيد

من خلال المعطيات الموجودة بالجدول أعلاه، يتضح أن المستفيد استخدم المستودع الرقمي¹ Despace لجامعة قلمة، وهذا ما أكدته نسبة 42.57% من أفراد العينة من مجموع نسبة التكرارات، أي ما يعادل 75% من مجموع نسبة العينة، ويرجعون سبب ذلك إلى إتاحة المذكرات فيه، ويكون إقبال الطلبة عليه بجميع الأطوار بكثرة، حيث يعتبرونه وسيلة سهلة للوصول إلى المعلومات وتحميلها، وهذه الخدمة كانت متاحة من قبل، أما نسبة 28.57% من مجموع نسبة التكرارات، أي ما يعادل 50% من

¹ المستودع الرقمي: هو قاعدة بيانات على شبكة الانترنت للمواد العلمية تقوم بجمع المواد الرقمية وتخزينها ونشرها، وأيضا بحفظها للاستخدام على المدى الطويل، وهو مجموعة من الخدمات التي تقدمها الجامعة إلى أعضاء مجتمعها ومن أمثلتها: الأطروحات، المذكرات، أوراق المؤتمرات، مشاريع الطلبة... الخ

واقع تقديم الخدمات المكتبية المباشرة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالة في ظل الأزمة

مجموع نسبة العينة يمثل خدمة الإعارة بعد عن طريق الحجز، وهذه النسبة تمثل الأفراد الذين قدموا هذه الخدمات عن بعد في الفترة الثالثة.

وهذا ما يعبر عن تفاعل المستفيد مع هذه الخدمة، وعن محاولة المكتبي من أجل استمرارية الخدمات المكتبية، بتقديم الوعاء الفكري لمساعدة المستفيد خلال الظروف الاستثنائية في ظل الأزمة للمساعدة ولو بالقليل في تلبية احتياجات طلبة السنوات الأخيرة، تليها تقديم خدمة الفهارس على الخط بنسبة متساوية 28.57% من مجموع نسبة التكرارات، أي ما يعادل نسبة 50% من مجموع نسبة العينة، وهذا راجع إلى أن مكتبة الكلية أتاحت فهرس المكتبة على صفحتها الرسمية أو على موقع الجامعة، وهذا لتسهيل عملية البحث للمستفيد.

وانطلاقاً مما سبق يمكن القول أنّ مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية لم تقدم خدمات الكترونية عن بعد بشكل كلي وإنما بشكل جزئي فقط خلال أزمة كوفيد 19، ويرجع ذلك إلى عدم وجود نسخ PDF لجميع الأوعية الفكرية لإتمام إجراءات تقديم خدمة الإعارة عن بعد.

10- طبعة الوثائق المسموح بإعارتها للمستفيد خلال أزمة كوفيد 19:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية حسب العينة 9	النسبة المئوية حسب التكرار 13
كتب	9	100%	69.23%
مذكرات	4	44.44%	30.76%
دوريات ومجلات	0	0%	0%
قواميس	0	0%	0%
المجموع	/	/	100%

الجدول رقم 20: يوضح طبعة الوثائق المسموح بإعارتها للمستفيد خلال أزمة كوفيد 19

من خلال النتائج الموجودة في الجدول أعلاه نرى أن نسبة 69.23% من مجموع نسبة التكرارات، أي ما يعادل 100% من مجموع نسبة العينة تتمثل في الكتب، أما نسبة 30.76% من مجموع نسبة التكرارات، أي ما يعادل 44.44% من مجموع نسبة العينة، وهذا كون أن الوثائق المسموح بإعارتها خلال الفترة العادية هي نفسها خلال أزمة كوفيد 19، وذلك للتماشي مع طبيعة القوانين السارية بالمكتبة في ظل الظروف العادية، مع السماح بتصوير المراجع غير القابلة للإعارة كالقواميس والدوريات التي تعار إعارة داخلية فقط، وهذه الأخيرة مغلقة تفادياً للاكتظاظ وللحد من الاختلاط وتطبيق التباعد الجسدي، واحتراماً للبروتوكول الصحي؛ وهذا ما أكدته لنا مسؤولة المكتبة¹ عند الإجابة على السؤال رقم 12 من أسئلة المقابلة. أما عن المذكرات فهي لا تُعار إعارة خارجية بل داخلية فقط، بالإضافة إلى توفرها في

¹ نفس المرجع

واقع تقديم الخدمات المكتبية المباشرة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالة في ظل الأزمة

المستودع الرقمي للجامعة، وهذا ما يسهل على المستفيد الاطلاع عليها كون الإعارة الداخلية مغلقة وموقفة بسبب الأوضاع الصحية.

*** ما السبب وراء تحديدكم لنوع وطبيعة الوثائق التي تُعار للمستفيد؟**

كانت إجابات المبحوثين بنسبة 77.77% من المجموع الكلي لأفراد العينة يحددها في النقاط التالية:

- تماشيا مع القوانين السارية في الظروف العادية
- نقص فريق العمل
- تقديم الخدمات الدنيا
- غلق الإعارة الداخلية
- إتاحة بعض المراجع إلكترونيا

11-كيفية عملية البحث البيبليوغرافي من طرف المستفيدين للوصول إلى المصادر التي تتيحها المكتبة في ظل أزمة كوفيد 19:

النسبة المئوية حسب التكرار 11	النسبة المئوية حسب العينة 9	التكرار	الاحتمالات
63.63%	77.77%	7	بحث بيبليوغرافي عن بعد عن طريق Despace
36.36%	44.44%	4	بحث بيبليوغرافي عن طريق الفهرس المتاح على الخط OPAC
100%	/	/	المجموع

الجدول رقم 21: يوضح طرق عملية البحث البيبليوغرافي من طرف المستفيدين للوصول إلى مصادر المعلومات التي تتيحها المكتبة في ظل أزمة كوفيد 19

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن نسبة 63.63% من مجموع نسبة التكرارات أي ما يعادل 77.77% من مجموع نسبة العينة تقرر أنه تم الاعتماد على البحث البيبليوغرافي عن بعد من خلال المستودع الرقمي Despace، أما نسبة 36.36% من مجموع نسبة التكرارات أي ما يعادل 44.44% من مجموع نسبة العينة أنهم اعتمدوا على طريقة البحث البيبليوغرافي من خلال الفهرس المتاح على الخط OPAC: وهذا راجع لاستعانة المكتبة بموقعها الإلكتروني لتسهيل عملية البحث البيبليوغرافي لتلبية احتياجات مستفيديها، وهو ما يمكن اعتباره أمرا طبيعيا بالنظر إلى أن أغلبية مواقع المكتبات الجامعية تتيح فهارسها على الخط، فهي تعتبر الأداة الرئيسية لتقديم الخدمات عن بعد، كما أنها متاحة للجميع في أي مكان وزمان وبشكل مجاني.

و وقع تقديم الخدمات المكتبية المباشرة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقائمة في ظل الأزمة

12- هل المستفيد متمكن من عملية البحث البيبليوغرافي عن بعد؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	4	%44.44
لا	5	%55.55
المجموع	9	%100

الجدول رقم 22: يوضح مدى تمكن المستفيد من عملية البحث البيبليوغرافي الالكتروني

من خلال الجدول أعلاه نرى أن نسبة 55.55% من مجموع نسبة العينة يؤكدون على أن المستفيدين غير متمكنين من عملية البحث البيبليوغرافي الالكتروني على موقع المكتبة، ويرجعون ذلك إلى عدم جدية المستفيد وبحثه فقط على الطرق السهلة للبحث وتوجههم إلى طرق ومواقع أخرى أكثر سهولة كمحركات البحث على الانترنت، أما نسبة 44.44% أكدوا على أن المستفيد متمكن من عملية البحث البيبليوغرافي الالكتروني، والدليل على ذلك إقبال الطلبة على خدمة الإعارة والحجز عن بعد عبر موقع المكتبة، أي أن هذه الفئة من المستفيدين لهم القابلية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة.

* إذا كانت الإجابة بلا، ما هو السبب الذي يجعل المستفيد غير متمكن من عملية البحث البيبليوغرافي

الالكتروني؟

كانت إجابات المبحوثين بنسبة 55.55% من المجموع الكلي لأفراد العينة أن عدم تمكن المستفيدين من عملية البحث البيبليوغرافي الالكتروني يرجع للأسباب التالية:

- عدم جدية المستفيد
 - تراجع رغبة الطلبة في البحث والتقصي
 - بعض الطلبة ليس لديهم علم ودراية بوجود خدمة الإعارة عن بعد في ظل تلك الظروف الاستثنائية (غياب التواصل بين الطلبة...الح)
 - عدم تردد الطلبة على موقع الجامعة لمعرفة آخر المستجدات
 - عدم دراية بعض الطلبة بوجود مستودع رقمي Dspace خاص بمشاريع ومذكرات التخرج.
- كما يوجد هناك تطلعات مستقبلية لإعداد وتنظيم دورات تكوينية وتدريبية للمستفيدين للتحسين من مستواهم فيما يتعلق بالبحث البيبليوغرافي وأساليبه.

واقع تقديم الخدمات المكتبية المباشرة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقائمة في ظل الأزمة

13- ما نوع الإعارة التي قدمتموها أثناء الأزمة؟

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
0%	0	إعارة عن بعد بشكل كلي
100%	3	إعارة عن بعد بشكل جزئي
100%	3	المجموع

الجدول رقم 23: يوضح نوع الإعارة المقدمة بالمكتبة خلال أزمة كوفيد 19

تبين النتائج الموضحة في الجدول أعلاه أن جميع أفراد العينة أي 100% يؤكدون أنهم قدموا خدمة الإعارة عن بعد بشكل جزئي فقط، وذلك بسبب الجراء الأخير من إجراءات تقديم الإعارة وهو الحضور الشخصي للمستفيد لأخذ الكتاب، وهذا لعدم وجود نسخ PDF للكتب كما هو الحال مع مذكرات التخرج المتاحة على المستودع الرقمي في شكل PDF ما يفرض على المستفيد الحضور لاستلام الوعاء الفكري بعد حجزه إلكترونياً.

*إذا كانت الإعارة عن بعد بشكل جزئي، ما هي الإجراءات المتبعة لذلك؟

النسبة المئوية حسب التكرار 5	النسبة المئوية حسب العينة 3	التكرار	الاحتمالات
40%	66.66%	2	اعتماد البريد الإلكتروني
40%	66.66%	2	الحجز الآلي (الإلكتروني)
20%	33.33%	1	أخرى
100%	/	/	المجموع

الجدول رقم 24: يوضح الإجراءات المتبعة عند تقديم خدمة الإعارة بشكل جزئي

يتبين من الجدول أعلاه أن مكتبة الكلية قدمت الإعارة بشكل جزئي في ظل الأزمة، وذلك باتباع مجموعة من الإجراءات، حيث اعتمدوا على البريد الإلكتروني بنسبة 40% من مجموع نسبة التكرارات، أي ما يعادل 66.66% من مجموع نسبة العينة، وبنسبة متساوية مع الحجز الآلي (الإلكتروني) والسبب راجع إلى أن البريد الإلكتروني استخدم بكثرة في جميع مراحل إجراءات الإعارة، وأما اقتراحات أخرى فكانت بنسبة 20% من مجموع نسبة التكرارات، أي ما يعادل 33.33% من مجموع نسبة العينة، وتمثلت اقتراحاتهم في استخدام التكنولوجيا الحديثة من خلال إعلانات في الفيس بوك والبريد الإلكتروني للجامعة، وهذا ما وضحته لنا مسؤولة المكتبة¹ عند الإجابة على السؤال رقم 11 من أسئلة المقابلة؛ حيث بينت لنا الطرق والإجراءات التي يعتمدونها لتقديم خدمة الإعارة عن بعد بشكل جزئي، والتي تعتبر الخدمة الأساسية في المكتبة خلال الأزمة والتي تعتبر الوجهة الأولى لمعظمهم للوصول للوعاء الفكري وأيضاً تعتبر هذه الخدمة من الأدوات التي تساعد على قياس رضى المستفيد.

¹ نفس المرجع

و وقع تقديم الخدمات المكتبية المباشرة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقائمة في ظل الأزمة

ومن بين الإجراءات التي اعتمدها المكتبة ما يلي:

- استخدام التكنولوجيا الحديثة عن طريق الإعلان في الفيس بوك والبريد الإلكتروني المهني للإعلان عن عملية الإعارة عن بعد ثم الإعلان عن إجراءاتها.
- القيام بعملية البحث البيبليوغرافي من خلال الدخول إلى موقع الجامعة ثم موقع مكتبة الكلية، أو تقوم مسؤولية المكتبة بإرسال فهرس المكتبة في شكل ملف Excel الى المستفيدين عن طريق البريد الإلكتروني الخاص.
- الحجز عن طريق البريد الإلكتروني المهني لمسؤولة المكتبة، وهذا ما توضحه الملاحق رقم 3-4-5-6.
- الرد من طرف مسؤولية المكتبة بموعد أخذ الكتاب.
- الحضور الشخصي لأخذ الكتاب في الموعد المحدد مع احترام الإجراءات الوقائية وبمساعدة أعوان الامن في تنظيم عملية دخول وخروج المستفيدين بأعداد محددة وإعلام مسؤولية المكتبة.

14-كيف كانت طريقة التواصل مع المستفيد لتقديم هذه الخدمة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية حسب العينة 3	النسبة المئوية حسب التكرار 9
البريد الإلكتروني المهني	2	%66.66	%22.22
البريد الإلكتروني الشخصي	1	%33.33	%11.11
شبكات التواصل الاجتماعي	2	%66.66	%22.22
موقع الجامعة	3	%100	%33.33
أخرى	1	%33.33	%11.11
المجموع	/	/	%100

الجدول رقم 25: يوضح طريقة التواصل مع المستفيد لتقديم خدمة الإعارة عن بعد

توضح المعطيات بالجدول أعلاه أن طرق التواصل مع المستفيد لتقديم خدمة الإعارة عن بعد بشكل جزئي في ظل الأزمة كانت بنسب متقاربة، حيث نجد موقع الجامعة بنسبة 33.33% من مجموع نسبة التكرارات، أي ما يعادل 100% من مجموع نسبة العينة، ثم يلها البريد الإلكتروني المهني وشبكات التواصل الاجتماعي بنسب متساوية 22.22% من مجموع نسبة التكرارات، أي ما يعادل 66.66% من مجموع نسبة العينة، وفي الأخير نجد البريد الإلكتروني واقتراحات أخرى كالاتصال المباشر بنسبة 11.11% من مجموع نسبة التكرارات، أي ما يعادل 33.33% من مجموع نسبة العينة وتعتبر كلها نسب متباينة ومتقاربة وتم استخدام جميع هذه الطرق والأساليب خلال أزمة كوفيد 19، وهو ما يفسر ويؤكد استخدام التكنولوجيا الحديثة ووسائل التواصل الاجتماعي أثناء الأزمة والتي كان لها الفضل الكبير بتسهيل إجراءات خدمة الإعارة عن بعد.

واقع تقديم الخدمات المكتبية المباشرة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالة في ظل الأزمة

وهذا ما أكدته لنا مسؤولة المكتبة¹ عند الإجابة على السؤال رقم 13 من أسئلة المقابلة، والمتمثل في كيفية التواصل مع المستفيد لتقديم خدمة الإعارة خلال الأزمة، وكانت الإجابة أنها استخدمت واعتمدت على البريد الإلكتروني المهني الخاص بها وشبكات التواصل الاجتماعي بالإضافة إلى موقع الجامعة والاتصال المباشر والذي تعني به الحضور الشخصي المباشر دون تطبيق أي إجراءات كالحجز مثلا، وهذا كفضل منها لمساعدة الطلبة لإتمام مذكراتهم وتلبية طلباتهم بتقديم الاوعية الفكرية المطلوبة في ذلك اليوم.

15-هل هناك تجاوب من طرف المستفيدين من خلال تقديم خدمة الإعارة عن بعد؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	3	100%
لا	0	0%
المجموع	3	100%

الجدول رقم 26: يوضح مدى تجاوب المستفيدين مع خدمة الإعارة عن بعد خلال الأزمة

ما تؤكدته النتائج في الجدول أعلاه هو أنه كان هناك تجاوب من طرف المستفيدين خلال تقديم خدمة الإعارة عن بعد في ظل الأزمة، وهذا ما أكدته لنا جميع أفراد العينة أي 100% ويدعمون إجابتهم بالعدد المعتبر من عمليات الحجز عن بعد (الحجز موضح في الملاحق رقم 3-4-5-6) والحضور لأخذ مصادر المعلومات، وهذا ما أكدته مسؤولة المكتبة² من خلال الإجابة على السؤال رقم 14 من أسئلة المقابلة، حيث أكدت لنا أنه كان هناك تجاوب وتقبل من طرف المستفيدين على هذا الحل ولكن ليس بجميع المستويات، إذ تم تحديده فقط على طلبة سنوات التخرج (ثالثة ليسانس، ثانية ماستر، دكتوراه).

16-هل أنتم مع استمرار تقديم خدمة الإعارة عن بعد، بعد أزمة كوفيد 19؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	1	33.33%
لا	2	66.66%
المجموع	3	100%

الجدول رقم 27: يوضح أفراد العينة المؤيدين والمعارضين لاستمرارية تقديم خدمة الإعارة عن بعد، بعد الأزمة

تظهر النتائج المقدمة بالجدول أعلاه أن نسبة 66.66% من أفراد العينة هم ضد استمرارية تقديم خدمة الإعارة عن بعد بعد نهاية الأزمة، وسبب معارضتهم لذلك راجع إلى رغبة الطالب في الحصول على مصادر المعلومات الورقية، وهذا أيضا ما أقرته مسؤولة المكتبة³ بإجابتها على السؤال رقم 15 (الشطر

¹ نفس المرجع

² نفس المرجع

³ نفس المرجع

واقع تقديم الخدمات المكتبية المباشرة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالة في ظل الأزمة

الثالث منه)، حيث أكدت لنا أن استحباب الطالب بالتعامل المباشر مع المكتبيين والوثائق وأغلبية الطلبة طالبو بالفتح الجزئي للمكتبة مع احترامهم للبروتوكول الصحي المطبق، وهذا تلبية لرغبات الباحثين بفتح الإعارة الخارجية واتخاذ التدابير الملائمة واللازمة لذلك؛ أما نسبة 33.33% من مجموع نسبة العينة هم مع استمرارية تقديم خدمة الإعارة عن بعد عند انتهاء الأزمة شرط ان يكون هناك تدريب وتكوين للمستفيد حتى يكون البحث سهل الإنجاز في ظل التكنولوجيا المتوفرة، لابد من إعداد مكتبات رقمية لمسايرة البحوث العلمية عن بعد ولما لا تكون فكرة تقديم خدمة الإعارة عن بعد خطوة مبدئية لتطبيق المكتبات الرقمية بجامعة قالة.

***إذا كانت الإجابة بنعم، ما هي اقتراحاتكم للبحث على تطوير واستمرار هذه الخدمة؟**

نسبة 11.11% من المجموع الكلي لأفراد العينة قدموا لنا اقتراحاتهم التي كانت كالتالي:

- تدريب وتكوين المستفيدين
- التخطيط لإنجاز مشاريع المكتبات الرقمية

***إذا كانت الإجابة بلا، ما السبب الكامن وراء عدم قبيلكم لاستمرارية تقديم خدمة الإعارة عن بُعد بعد الأزمة؟**

كانت نسبة 22.22% منهم رافضة لاستمرارية تقديم هذه الخدمة بعد الأزمة والسبب راجع إلى:

- رغبة الطالب في الحصول على مصادر المعلومات الورقية
- تلبية رغبة الطالب بفتح الإعارة الخارجية واتخاذ التدابير الملائمة واللازمة لذلك

المحور الرابع: صعوبات تقديم خدمة الإعارة عن بعد للمستفيد في ظل أزمة كوفيد 19 بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالة

17-من خلال تعاملكم مع المستفيد، برأيكم ما هي الصعوبات التي واجهته عند استخدام خدمة الإعارة عن بعد التي اتاحتها المكتبة؟

النسبة المئوية حسب التكرار	النسبة المئوية حسب العينة	التكرار	الاحتمالات
0%	0%	0	عدم الرد على الاستفسارات عند الحجز
42.85%	100%	3	ضعف شبكة الانترنت
42.85%	100%	3	نقص وعدم توفر الإمكانيات المادية
14.28%	33.33%	1	أخرى
100%	/	/	المجموع

الجدول رقم 28: يوضح أهم الصعوبات التي واجهت المستفيد عند استخدام خدمة الإعارة عن بعد

و وقع تقديم الخدمات المكتبية المباشرة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقائمة في ظل الأزمة

نجد من خلال الجدول أعلاه أن ضعف شبكة الانترنت بنسبة 42.85% من مجموع نسبة التكرارات أي ما يعادل 100% من مجموع نسبة العينة، فحسب وجهة نظرنا يعود الأمر في ذلك إلى ضعف جودة تدفق الانترنت خلال الأزمة وخاصة في بعض المناطق مما أدى إلى صعوبة الولوج إلى موقع المكتبة عن طريق موقع الجامعة للقيام بعملية البحث البيبليوغرافي، بالإضافة إلى كثرة استعمال وتداول منصات التواصل الاجتماعي مما أدى إلى ضعف التدفق وبالتالي صعوبة في التعامل مع باقي المواقع؛ أما من ناحية نقص وعدم توفر الإمكانيات المادية كالهواتف الذكية والحواسيب لدى جميع المستفيدين فكانت بنسبة متساوية، وهذا راجع إلى تفاوت مستوى قدرات المستفيد المادية تلمها احتمالات أخرى كنقص وسائل النقل أو انعدامها في بعض الأحيان، وهذا بنسبة 14.28% من مجموع نسبة التكرارات أي ما يعادل 33.33% من مجموع نسبة العينة، وهذا بسبب قرارات الدولة المفروضة في ذلك الوقت والتي كانت منها توقف وسائل النقل كإجراء وقائي لتفادي الإصابة بالعدوى، (أنظر الملحق رقم 3- المادة 3).

18- ما هي الصعوبات التي واجهت مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية عند تقديم خدمة الإعارة عن بعد؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية حسب العينة 3	النسبة المئوية حسب التكرار 7
عدم رد المستفيد على البريد الإلكتروني	0	0%	0%
حجز الكتاب وعدم أخذه من طرف المستفيد	3	100%	42.85%
عدم التقيد بالمواعيد المحددة	3	100%	42.85%
عدم التزام المستفيدين بالإجراءات الوقائية التي فرضتها المكتبة	0	0%	0%
أخرى	1	33.33%	14.28%
المجموع	/	/	100%

الجدول رقم 29: يوضح اهم الصعوبات التي واجهت مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية عند تقديم خدمة الإعارة عن بعد

من خلال الجدول نجد أن نسبة 42.85% من مجموع نسبة التكرارات أي ما يعادل 100% من مجموع نسبة العينة يرون أن الصعوبات التي واجهت مكتبة الكلية عند تقديم خدمة الإعارة عن بعد في ظل الأزمة تمثلت في حجز الكتاب وعدم أخذه من طرف المستفيد، تلمها عدم التقيد بالمواعيد المحددة بنسبة متساوية، والسبب يعود حسب رأيهم عدم توفر وسائل النقل في تلك الفترة للحضور إلى المكتبة وربما أيضا عدم جدية المستفيد وعدم تثمينه وتقديره للوقت، وصعوبات أخرى كالاتصال المباشر للمستفيد بنسبة 14.28% أي ما يعادل 33.33% وهذا راجع إلى عدم معرفة المستفيد لإجراءات تقديم خدمة الإعارة

و وقع تقديم الخدمات المكتبية المباشرة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقائمة في ظل الأزمة

عن بعد، وهذا ما أكدته مسؤولة المكتبة¹ بإجابتهما على السؤال رقم 15 من أسئلة المقابلة الذي يتمحور حول أهم الصعوبات التي واجهتهم عند تقديم خدمة الإعارة عن بعد، إذ تمثلت في عدم القيام بالحجز ثم طلب الكتب والمراجع مباشرة، أي الحضور الشخصي للمكتبة لأخذ الوعاء الفكري دون أي إجراء أو إخطار سابق.

19-فيما تتمثل الصعوبات التقنية التي واجهت المكتبة عند تفعيل خدمة الإعارة عن بعد؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
ضعف شبكة الانترنت	0	0%
ضعف الكفاءة التقنية	3	100%
المجموع	3	100%

الجدول رقم 30: يوضح أهم الصعوبات التقنية التي واجهت المكتبة عند تفعيل خدمة الإعارة عن بعد

من خلال الجدول أعلاه نرى أن من أهم الصعوبات التي واجهت أخصائي المعلومات بالمكتبة عند تفعيل خدمة الإعارة عن بعد هو ضعف شبكة الانترنت وهذا ما أقره جميع أفراد العينة أي نسبة 100%، ويرجعون ذلك إلى نقص جودة الانترنت وضعف تدفقها بالمكتبة، وبالتالي عرقلة سير هذه الخدمة وعدم وصول المستفيد إلى المعلومات والأوعية التي يريد.

20-ما هي الصعوبات المادية التي واجهتها المكتبة خلال أزمة كوفيد 19؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نقص الميزانية	0	0%
نقص التجهيزات التقنية	3	100%
المجموع	3	100%

الجدول رقم 30: يوضح أهم الصعوبات المادية التي واجهتها المكتبة خلال أزمة كوفيد 19

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن جميع أفراد العينة 100% أجمعوا على أن نقص التجهيزات التقنية من أهم الصعوبات المادية التي واجهتهم، ويمكن إرجاع ذلك إلى اعتماد المكتبة على برمجية "سنجاب" التي تعتبر برمجية مغلقة وبها العديد من المشاكل حسب رأي المكتبيين، وهذه الأخيرة كانت حاجزا أمام تقديم الإعارة عن بعد، بالإضافة إلى قلة الأجهزة والمعدات اللازمة.

¹ نفس المرجع

21- ما هي الحلول الاستراتيجية التي تقترحونها لإدارة الأزمات بشكل محكم في المستقبل؟

يقترح جميع أفراد العينة الحلول الاستراتيجية التالية لإدارة الأزمات في المستقبل:

- تشكيل فريق لإدارة الأزمات بالمكتبة.
- وضع سياسة واضحة لإدارة الأزمات.
- مواجهة الأزمة وذلك بتوفير كل الإمكانيات المادية، البشرية، المالية وجميع التجهيزات اللازمة.
- مساندة التطورات التكنولوجية.
- إجراء دورات تكوينية لطواقم المكتبيين والمستفيدين.
- استحداث برمجيات (مقننة ذات معايير عالمية) تسمح بعملية الإعارة وحجز المراجع عن بعد واستغلالها أحسن استغلال.
- تطبيق البروتوكولات الوقائية المنصوص عليها.

3.3. النتائج على ضوء الفرضيات

الفرضية الأولى: التي كانت كالتالي: "تعتمد مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية على سياسة واضحة لإدارة الأزمات".

انطلاقاً من نتائج الجداول التالية (11-12-13-14-15) والتي تؤكد بأن مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية لا تحتوي على فريق مختص لإدارة الأزمات التي تتمثل مهامه بالدرجة الأولى في وضع خطة استراتيجية موثقة وإعطاء قرارات مدروسة تسيير وفقها المكتبة لاحتواء الأزمة، وهذا راجع لغياب الوعي بإدارة الأزمات ونقص الإمكانيات المادية والمالية، وأن مكتبة الكلية تعيشت مع هذه الأزمة من خلال اتخاذ قرارات استعجالية ارتجالية تتماشى مع ظروفها كحلول بديلة للاستراتيجية، ثم جاءت قرارات وزارية اعتمدها ما تنص عليه لاحتواء الأزمة وإدارتها بشكل جيد. وبالتالي الفرضية غير محققة.

الفرضية الثانية: والتي كانت كما يلي: "استطاعت مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية اللجوء إلى عدة إجراءات لتقديم خدمة الإعارة بشكل الكتروني للمستفيد في ظل الأزمة"

اعتماداً على نتائج الجداول رقم (17-18-19-21-23-24-25) التي أكدت على أن مكتبة الكلية قدمت خدمة الإعارة عن بعد للمستفيدين خلال الأزمة وذلك بشكل جزئي فقط من خلال اتباع العديد من الإجراءات والاعتماد على مجموعة من الوسائل التكنولوجية كالبريد الإلكتروني المهني والشخصي بالإضافة إلى شبكات التواصل الاجتماعي لتقديم هذه الخدمة للمستفيد. وعليه الفرضية محققة بشكل نسبي.

الفرضية الثالثة: والتي كان مفادها: "تتمثل الصعوبات التي واجهت مكتبة الحقوق والعلوم السياسية في صعوبة الوصول إلى حل يتلاءم مع قدرات المستفيد العلمية والمادية"

واقع تقديم الخدمات المكتبية المباشرة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقائمة في ظل الأزمة

استنادا للنتائج المتوصل إليها من خلال الجدول (26-28-29) توصلنا إلى أن هناك بعض الصعوبات التي واجهت فئة من المستفيدين والمكتبة على حدٍ سواء عند اعتماد خدمة الإعارة عن بعد كضعف تدفق الانترنت بالنسبة للمستفيدين والمكتبة وعدم توفر التجهيزات التقنية، المالية والمادية بالنسبة للمكتبة. وبالتالي الفرضية محققة بشكل نسبي.

4.3. النتائج العامة للدراسة

من خلال ما تطرقنا إليه في هذه الدراسة في الجانب النظري والتطبيقي، ومن خلال النتائج على ضوء الفرضيات توصلنا إلى عدة نتائج أهمها:

- يقر المكتبيين بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية أنهم بالرغم من تعرضهم للعديد من الازمات سابقا كالأزمات المالية والمادية إلا أن أزمة كوفيد 19 كانت أكثرها ضررا على سيرورة العمل بالمكتبة.
- غياب فريق متخصص لإدارة الأزمات بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية، وبالتالي عدم وجود سياسة واضحة وموثقة تسير عليها المكتبة أثناء حدوث الأزمات، وهذا ما حدث لهم عند وقوع أزمة كوفيد 19، وهذا راجع لقلة الوعي بإدارة الأزمات.
- اعتماد مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية على قرارات استعجالية ارتجالية أولا، ثم القرارات المحددة من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لتجاوز تأثيرات أزمة كوفيد 19 لاستمرارية تقديم خدماتها للمستفيدين خلال مرحلة الغلق التام.
- قلة الصلاحيات الممنوحة لمسؤولة المكتبة في اتخاذ القرارات التي تتناسب ونظام المكتبة في ظل الأزمة.
- عدم توفير ميزانية خاصة للمكتبة لمعالجة الازمات بصفة عامة وأزمة كوفيد 19 بصفة خاصة، وأيضا عدم استقلالية ميزانية المكتبة بحد ذاتها، إذ أن الميزانية المقدمة لها تابعة لميزانية الجامعة ومخصصة فقط لعملية الاقتناء.
- اتباع مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية لجميع القوانين المفروضة التي تحدد كيفية التعامل مع الأزمة مع احترام البروتوكول الصحي المنصوص عليه في كل المهام والعمليات.
- قدمت مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية خدمات تقليدية والإلكترونية في ظل أزمة كوفيد 19.
- أغلب المكتبيين بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية يعارضون لفكرة استمرارية تقديم خدمة الإعارة عن بعد بعد أزمة كوفيد 19 وذلك لرغبة المستفيد باستخدام مصادر المعلومات الورقية
- من أهم الصعوبات التي واجهت مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية عند تقديم خدمة الإعارة عن بعد هي نقص في المورد البشري المؤهل، والامكانيات المادية كالتجهيزات التقنية والامكانيات المالية المتعلقة بالميزانية.

و اقع تقديم الخدمات المكتبية المباشرة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالة في ظل الأزمة

- إجماع مكتيبين مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية على تجاوب المستخدمين بشكل متوسط مع خدمة الإعارة عن بعد المقدمة في ظل أزمة كوفيد 19.
- من النتائج الإيجابية التي أفرزتها أزمة كوفيد 19 بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية هي زيادة الوعي بإدارة الأزمات وأهمية وجود فريق مختص نظرا للدور الهام الذي يلعبه في إدارتها، بالإضافة إلى تحفيزها للمكتيبين ومسؤولة المكتبة بتطوير خدمات هذه الاخيرة واعتمادها بدرجة كبيرة على التكنولوجيات الحديثة في خدماتها.
- لبت مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية احتياجات طلبة السنوات الاخيرة (ثالثة ليسانس، ثانية ماستر، دكتوراه) بتوفير الأوعية الفكرية لإتمام مذكراتهم أثناء أزمة كوفيد 19.

5.3. الإقتراحات والتوصيات:

من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج، يمكننا صياغة الإقتراحات التالية:

- ضرورة تشكيل فريق مختص في إدارة الأزمات لتفادي الوقوع في نفس الأخطاء التي تم الوقوع فيها خلال أزمة كوفيد 19.
- ضرورة وضع خطط استراتيجية واضحة وموثقة لمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية لإدارة الأزمات في المستقبل.
- ضرورة منح مسؤولية المكتبة الاستقلالية في اتخاذ القرارات المناسبة التي تتماشى مع نظام المكتبة عند الوقوع في الازمات.
- استحداث البرمجيات الموجودة بالمكتبة إلى برمجيات عالمية ومقننة تسمح الإعارة وحجز المراجع عن بعد واستغلالها أحسن استغلال.
- اعتماد نظم آلية والتي تمثل برمجيات وثائقية مفتوحة المصدر كبديل للبرمجية المستخدمة في المكتبة "سنجاب"، بحيث تمكنهم من تحسين أدائهم المكتبي من جهة وتحسين الخدمات المكتبية المتاحة عن بعد من جهة أخرى.
- تشجيع المبادرات في تطوير الخدمات الالكترونية لما لها من دور في تطوير المكتبة، واعتبارها خطوة مبدئية للتوجه نحو المكتبات الرقمية.
- ضرورة التخطيط للتطوير من الخدمات المكتبية بالمكتبة والعمل على تطوير محتوى موقعها الالكتروني بما يتماشى مع احتياجات المستفيد ومستواه العلمي.
- ضرورة توفير نسخ PDF من كل وعاء فكري موجود بالمكتبة لتسهيل خدمة الإعارة عن بعد دون التركيز فقط على عملية الحجز الالكتروني.
- العمل على تحيين موقع المكتبة وتوفير الولوج إلى الدوريات الإللكترونية من خلاله مباشرة.
- توفير الإمكانيات المادية وجميع التجهيزات التقنية اللازمة للتحسين من خدمات المكتبة.

و وقع تقديم الخدمات المكتبية المباشرة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالة في ظل الأزمة

– إعداد دورات تدريبية وتكوينية للمستفيدين من أجل التحسين من مستواهم فيما يتعلق بعملية البحث الجببليوغرافي خصوصا طلبة السنة الأولى ليسانس.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم التأكد من صحة الفرضيات التي تم وضعها، ومعرفة تأثير أزمة كوفيد 19 على خدمات مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالة ومعرفة كيفية تعاملها مع الأزمة وكيف قدمت خدماتها بالرغم من انعدام استراتيجية واضحة للتصدي لها وعدم وجود فريق لإدارة الازمات؛ وبعد عرض وتحليل نتائج الاستبيان والاستعانة بالمقابلة توصلنا إلى أن مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية اتجهت إلى تقديم خدمتين أساسيتين هما خدمة البحث الجببليوغرافي الالكتروني (عن بعد) وخدمة الإعارة بشكل جزئي، وذلك لمساعدة طلبة السنوات النهائية لإتمام مشاريعهم ومذكرات تخرجهم.

الختامة

الخاتمة

من خلال ما تم التطرق إليه في الجوانب الثلاثة للدراسة (الجانب المنهجي، النظري والميداني) توصلنا إلى العديد من النتائج تتمحور كلها حول أن أزمة كوفيد 19 أثرت على خدمات مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقائمة بدرجة كبيرة، حيث أدت بها إلى غلق أبوابها مع توقيف خدماتها المباشرة مع المستفيد، مما جعلها تتوجه نحو حلٍ أولي وهو تقديم خدمة الإعارة عن بعد بشكل جزئي نظرا لعدم توفرها للأوعية الفكرية ومصادر المعلومات في نسخ PDF، بالإضافة إلى عدم تجاوب المستفيدين مع هذا الحل مما أدى إلى عرقلة سير العمل المكتبي في ظل تلك الظروف، هذا فيما يتعلق بالنتائج السلبية التي أفرزتها أزمة كوفيد 19 على المكتبة، أما من النتائج الإيجابية أنها عززت الوعي لدى مسؤولي المكتبة وعمالها بضرورة تشكيل فريق لإدارة الازمات بالإضافة على تشجيعهم على التوجه نحو تقديم الخدمات الالكترونية عن بعد وتطويرها والاستفادة من الوسائل التكنولوجية الحديثة للتحسين من عملها وخدماتها.

ولكن يبقى التساؤل مطروحا حول مدى جاهزية واستعداد المكتبات الجامعية نحو التحول الرقمي وخاصة انه هذا ما تسعى الوزارة إلى تحقيقه بعد جميع المعطيات والاحداث التي شهدتها خلال أزمة كوفيد 19؛ والذي يمكن أن يبقى سؤالا مفتوحا يُعالج في دراسات أخرى.

القائمة

البيبيوغرافية

القائمة البيبليوغرافية

أولاً: المراجع باللغة العربية

القواميس

(1) بن هادية، علي، وآخرون. *القاموس الجديد للطلاب*. ط1. الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب، 1991.

الكتب

(2) أحمد أشرف، السعيد. *تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات*. [دم]. دار الفكر العربي، دار النهضة، دار الكتاب الحديث، 2013.

(3) أحمد نافع، المدادحة. *الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين*. عمان: دار المعتز للنشر والتوزيع، 2012.

(4) الدباس، ريا. *خدمات المعلومات والمكتبات التقليدية والإلكترونية*. عمان: دار البداية، 2010.

(5) حسن صالح، إسماعيل، لورغني إبراهيم، أمين. *الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات: التزويد، الفهرسة، التصنيف*. عمان: الوراق لنشر والتوزيع، 2014.

(6) بن عبد الله الخزيمي، سعود. *خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة*. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1994.

(7) جاب الله، محمود. *إدارة الأزمات*. عمان: دار أسامة، 2018.

(8) عوض النوايسية، غالب. *خدمات المستفيدين في المكتبات ومراكز المعلومات*. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2000.

(9) عبد الصريرة، خالد. *الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات*. عمان: دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، 2010.

(10) عليان ربحي، مصطفى. *أسس الفهرسة والتصنيف للمكتبات ومراكز المعلومات العربية*. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 1999.

(11) سرحان على محمود، محمد. *مفاهيم البحث العلمي*. ط3. الجمهورية اليمنية صنعاء: دار الكتب، 2015.

مذكرات الماجستير

(12) العقون، اسمهان. *التعاون بين مكتبات جامعة 8 ماي 1945 بقائمة: خدمة الإعارة المتبادلة نموذجاً*. مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات. قائمة: جامعة 8 ماي 1945، 2019.

ثانيا: المراجع على شبكة الانترنت

الكتب

- (13) عبد القادر، رياض، بوزيان، آية. إدارة الازمات. [على الخط]. الجامعة الافتراضية السورية، 2021. تمت الزيارة يوم: [2022/02/14]. متاح على الرابط: <http://pedia.svuonline.org/>
- (14) محمد سلامة، عبد الحافظ. خدمات المعلومات وتنمية المكتبات المكتبية. [على الخط]. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 1997. تمت الزيارة يوم: [2022/03/15]. متاح على الرابط: <https://archive.org/download/ktp2019-bskn13429/ktp2019-bskn13429.pdf>

مقالات الدوريات

- (15) بروك، طارق. أزمة كورونا: التداعيات وآليات إدارة الأزمات. *مجلة التسيير الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية*. [على الخط]. تمت الزيارة يوم: [2022/04/12]، ع5. متاح على الرابط: <http://www.asjp.cerist.dz/en/article/143177>
- (16) تبتيرت، سعاد. المكتبات الرقمية وآليات دعمها للتعليم الرقمي في ظل جائحة كورونا: دراسة مقارنة. *مجلة الدراسات الإنسانية والاجتماعية*. [على الخط] [2021/07/05]. تمت الزيارة يوم: [2022/02/02]. مج3، ع7. متوفر على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/159715>
- (17) حاج أحمد، مختار، عبد الله عوض، الكريم. استدامة الإجراءات الفنية عن بعد في ظل جائحة كورونا بالتطبيق على عمادة شؤون المكتبات: جامعة الإمام عبد الرحمان بن فيصل. *مجلة بيبليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات*. [على الخط]. [2020/12/30]. تمت الزيارة يوم: [2022/01/14]. مج2، ع8. متاح على الرابط: <http://www.asjp.cerist.dz/en/article/139729>
- (18) زواوي، نوال. دور التفاوض في إدارة الازمات. *مجلة المداد*. [على الخط]. [2021/06/22]. تمت الزيارة يوم: [2022/02/14]. متاح على الرابط: <http://www.asjp.cerist.dz/en/article/156027>
- (19) شرفة، إلياس، بوطغان، ليلي. إدارة الازمات: الأساليب والمعوقات. *مجلة تاريخ العلوم*. [على الخط]. [2018/03/11]. تمت الزيارة يوم: [2022/02/14]. متاح على الرابط: <http://www.asjp.cerist.dz/en/article/45241>
- (20) عبد الرحمان، نسرين. تقييم واقع التخطيط لإدارة الازمة في القطاع الصحي: دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في محافظة اللاذقية. *مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية*. [على الخط]. [2018/08/09]. تمت الزيارة يوم: [2022/11/06]. مج40، ع18. متاح على الرابط: <http://journal.tishreen.edu.sy/index.php/econlaw/article/view/4862>
- (21) كوار، فوزية. تطبيق الخدمات المرجعية الالكترونية في المكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبة المركزية الجزائرية بأدرار نموذجا. *ASJP*. [على الخط]. جامعة أدرار. تمت الزيارة يوم: [2022/04/24]. متاح على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/40136>

(22) مكاتي، كريمة. تدريب المستفيدين فلسفة جديدة لاستقطاب الباحثين ونشر الثقافة المقروئية بالمكتبات الأكاديمية: خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. *ASJP*. [على الخط]. تمت الزيارة يوم: [2022/03/05]. متاح على الرابط:

<http://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.asjp.cerist.dz/en/article/62619>

مداخلات

(23) بن الطيب، زينب. مجموعات مصادر المعلومات الالكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي نموذجاً. [على الخط]. تمت الزيارة يوم: [2022/04/24]. متاح على الرابط:

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.univ-constantine2.dz/instbiblio/wp>

رسائل الماجستير على الخط:

(24) بوشارب بولوداني، لزهري. المكتبات الجامعية داخل البيئة الالكترونية افتراضية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس بسطيف. [على الخط]. رسالة ماجستير: اعلام علمي وتقني. قسنطينة: جامعة منتوري، 2016. تمت الزيارة يوم: [2022/03/10]. متاح على الرابط:

http://www.google.com/url?sa=i&source=web&rct=j&url=http://thesis.mandumah.com/record/147736&ved=2ahukewjlvby17ph3ahvmhf0hhtivbhaqfnoecaoqag&usq=aovva_w1q66rwhx98ujq37dixjz-

(25) خضر طه علي، سلمي. دور المكتبة الالكترونية في خدمة المستفيدين من المكتبات العامة: دراسة حالة مكتبة مركز الفيصل الثقافي العامة. [على الخط]. بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير: علم المكتبات والمعلومات. كلية التربية. الحواحيصا: جامعة الجزيرة، 2015. تمت الزيارة يوم: [2022/04/05]. متاح على الرابط:

<http://repo.uofg.edu.sd/handle/123456789/1273>

(26) زينبات موسى، مسك. واقع إدارة الازمات في مستشفيات القطاع العام في الضفة العربية واستراتيجية التعامل معها من وجهة نظر العاملين. [على الخط]. رسالة ماجستير: إدارة الأعمال. غزة: جامعة الخليل، 2011. تمت الزيارة يوم: [2022/04/14]. متاح على الرابط:

<http://www.mobt3ath.com/uplode/books/book-18001.pdf>

(27) زوليخة، وليد. تقييم الخدمات المكتبية الجامعية في ظل التكنولوجيا الحديثة: دراسة ميدانية للمكتبة الجامعية بمعسكر والمكتبة الجامعية بمستغانم. [على الخط]. رسالة ماجستير: وهران: كلية الحضارة الإسلامية والعلوم الإنسانية، 2007. تمت الزيارة يوم: [2022/03/15]. متاح على الرابط:

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://theses.univ-oran1.dz/thesear>

(28) عميمور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل. [على الخط]. رسالة ماجستير. علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2012. ص 12. تمت الزيارة يوم: [2022/04/14]. متاح على الرابط: <http://bu.umc.edu.dz/opacar/theses/bibliotheconomie/AAM3795.pdf>

مذكرات الماستر على الخط:

(29) بورغيدة، صورية، نايلي، ياسمين. واقع إدارة الأزمات بالمكتبات الجامعية في ظل أزمة كوفيد 19: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 بقالمة. [على الخط]. مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات. قالمة: جامعة 8 ماي 1945، 2021. تمت الزيارة يوم: [2022/04/14]. متاح على الرابط: <https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/handle/123456789/11395>

(30) بوشارب، شوقي. اتصال الأزمة ودورها في إدارة الأزمات: مديرية الحماية المدنية لولاية أم البواقي انموذجا. [على الخط]. مذكرة ماستر: اتصال وعلاقات عامة. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية: جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2015. [على الخط]. تمت الزيارة يوم: [2022/04/12]. متاح على الرابط: <http://bib.univ-oeb.dz:8080/jspui/bitstream/123456789/3275/1/%D8%A5%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%B2%D9%85%D8%A9%20%D9%88%D8%AF%D9%88%D8%B1%D9%87%D8%A7%20%D9%81%D9%8A%20%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%B2%D9%85%D8%A7%D8%AA.pdf>

(31) بوضياف، خديجة. واقع إدارة الأزمة في الجامعات الجزائرية: دراسة حالة إدارة أزمة اضطرابات طلبة معهد التربية البدنية والرياضية لجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي. [على الخط]. مذكرة ماستر: اتصال وعلاقات عامة. الجزائر: جامعة العربي بن مهيدي. أم البواقي، 2015. تمت الزيارة يوم: [2022/01/13]. متاح على الرابط: <http://bib.univ-oeb.dz:8080/jspoi/handle/123456789/8638>

(32) بوزبرة، أميرة. المقارنة المرجعية كآلية حديثة لتحسين خدمات المكتبات الجامعية: دراسة حالة بالمكتبات المركزية لجامعة 8 ماي 1945 بقالمة. [على الخط]. مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات. قالمة: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2020. تمت الزيارة يوم: [2022/03/23]. متاح على الرابط: <https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/handle/123456789/9408>

(33) باي عبد القادر، ادريس. الاتجاهات الجديدة لسياسة الاقتناء في المكتبات الجامعية: المكتبة المركزية لجامعة العلوم والتكنولوجيا بوههران نموذجا. [على الخط]. مذكرة ماستر: نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق. مستغانم: جامعة عبد الحميد بن باديس، 2016. تمت الزيارة يوم: [2022/03/20]. متاح على الرابط: <http://e-biblio.univ-mosta.dz/handle/123456789/3325?show=full>

(34) بلماضي، غنية، بلمهل، فريدة. سياسة الاقتناء بالمكتبة الجامعية: المكتبة المركزية لجامعة ITA نموذجا. جامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم. [على الخط]. مذكرة ماستر: نظم المعلومات

التكنولوجية الحديثة والتوثيق. مستغانم: جامعة عبد الحميد بن باديس، 2018. تمت الزيارة يوم: [2022/03/17]. متاح على الرابط:

<http://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://e-biblio.univ-mosta.dz/bitstream/handle/123456789/3276/137.pdf>

(35) بلححات، فاطمة الزهراء. مدى تلبية المكتبات الجامعية لحاجيات المستخدمين: دراسة ميدانية لدى مكتبة جامعة الجيلالي. [على الخط]. مذكرة ماستر: علم المكتبات والمعلومات. خميس مليانة: جامعة الجيلالي بونعام، 2018. تمت الزيارة يوم: [2022/03/05]. متوفر على الرابط:

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://dspace.univ-km.dz/xmlui/bitstream/handle/123456789/2517/>

(36) بركات، منال. التخطيط الاستراتيجي ودوره في تطوير أداء المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية قطب شتمة بجامعة محمد خيضر بيسكرة. [على الخط]. مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات. تمت الزيارة يوم: [2022/04/03]. متاح على الرابط:

<http://archives.univ-biskra.dz/handle/123456789/13849>

(37) حمزاوي، نعيمة، خطابي، نعيمة. مساهمة خدمات المعلومات في تحقيق رضى المستخدمين بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالة. [على الخط]. مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات. قالة: جامعة 8 ماي 1945، 2021. تمت الزيارة يوم: [2022/01/05]. متاح على الرابط:

<http://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://dspace.univ.guelma.dz/jspui/handle/123456789/11478>

(38) سعدي، سلمى. واقع اقتناء مصادر المعلومات بالمكتبات الجامعية في ظل قانون الصفقات العمومية الجزائرية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة محمد خيضر بيسكرة. [على الخط]. مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات. بيسكرة: العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2019. تمت الزيارة يوم: [2022/03/14]. متاح على الرابط:

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://archives.univ-biskra.dz/bitstream/123456789/13818/1/>

(39) سي الطيب، ميمونة، نباط، مراد. تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضى المستخدمين: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية للمركز الجامعي أحمد بن يحيى بالونشريس بتيسمسيلت. [على الخط]. مذكرة ماستر: علم المكتبات. خميس مليانة: جامعة الجيلالي بونعام، 2018. تمت الزيارة يوم: [2022/03/05]. متاح على الرابط:

<http://193.194.80.11/jspui/bitstream/123456789/2262/1/%D8%B1%D8%B6%D9%89%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D9%81%D9%8A%D8%AF%D9%8A%D9%86.pdf>

(40) طهاري، فوزية، هاشمي، ايمان. تنمية المجموعة المكتبية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارة بجامعة مستغانم. [على الخط]. مذكرة ماستر: نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق. مستغانم: جامعة عبد الحميد بن باديس، 2016. تمت الزيارة يوم: [2022/01/13]. متاح على الرابط:

<http://www.google.com/ur/?sa=t&source=web&rct=j&url=http://e-biblio.univ-mosta.dz/bitstream/handle/123456789/3570/c17.pdf>

(41) فاطمي، أمينة، مقاديشية، ابتسام. استراتيجيات إدارة الأزمات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 بقالة. [على الخط]. مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات. قالة: جامعة 8 ماي 1945، 2019. تمت الزيارة يوم: [2022/04/14]. متاح على الرابط: <http://dspace.univ-guelma.dz/jspui/handle/123456789/9370>

مواقع الويب:

(42) منظمة الصحة العالمية. [على الخط]. (13 ماي 2021). تمت الزيارة يوم: [2022/04/24]. متاح على الرابط:

https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.who.int/ar/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19&ved=2ahUKEwj_gum11Z73AhUogP0HHfr9D5gQFnoECAQQAQ&usq=AOvVaw17wb_aF072z2VRL0B-9QuG

المراجع باللغة الأجنبية:

43) -Daniel ,Renout .Les bibliothèques L universités 2.Paris :Cercle de librairi,1994 .P52

الملاحق

الملحق رقم 01



جامعة 08 ماي 1945 - قالمة-



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات

تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

استبيان

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات،
نرفق هذه الاستمارة لتغطية الجانب الميداني للبحث المعنون بـ:

انعكاسات ازمة كوفيد 19 على خدمات المكتبات الجامعية:
خدمة الإعارة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية
أنموذجا

إشراف الأستاذة:

عاشوري حبيبة

من إعداد الطالبتين:

قفال شهيناز

سطحة وحيدة

نرجو مساهمتكم في ملأ هذه الاستمارة من أجل تزويدنا بالمعلومات اللازمة لانجاز هذا
البحث، والاطلاع عن كذب على واقع الخدمات المكتبية عامة والاعارة خاصة خلال ازمة
كوفيد 19.

نحيطكم علما أن المعلومات المجمعّة تستخدم فقط لأغراض البحث العلمي

السنة الجامعية: 2021/2020

المحور الأول: المعلومات الشخصية

1- الجنس

انثى

ذكر

2- السن

-من 25 الى 30 سنة

-من 30 الى 35 سنة

-اكثر من 35 سنة

3-المستوى الدراسي:

-دكتوراه نظام كلاسيكي

-ماجستير

-دكتوراه نظام جديد LMD

-ماستر

-ليسانس

-تقني سامي

مستوى آخر، أذكره.....

4-الوظيفة:

-مسؤول مكتبة

-محافظ مكتبة

-رئيس محافظين

-ملحق مكتبة مستوى اول

-ملحق مكتبة مستوى ثاني

-مساعد مكتبة

-عون مكتبة

المحور الثاني: السياسة المتبعة لادارة الازمة في ظل كوفيد 19

1- ما هي طبيعة الازمات التي تتعرض لها مكتبة كلية الحقوق والعلوم والسياسية؟

مالية صحية طبيعية بشرية

.....أخرى، اذكرها.....

2- هل يوجد فريق متخصص لادارة الازمات؟

نعم لا

*اذا كانت الإجابة بنعم، متى تشكل هذا الفريق المتخصص في إدارة الازمات؟

قبل الازمة اثناء الازمة بعد الازمة

3- مما يتكون فريق الازمة الخاص بمكتبة كلية الحقوق والعلوم والسياسية؟

-مسؤول من كل مصلحة
 -أساتذة ذو خبرة في المجال
 -مسؤول المكتبة

.....آخرون، اذكرهم.....

4- في ظل ازمة كوفيد 19، ما هي الاضرار الناتجة عنه على مستوى المكتبة؟

-غلق المكتبة
 -انتشار العدوى
 -توقف الخدمات

.....اضرار أخرى، اذكرها.....

5- هل هناك استراتيجيات واضحة لتصدي ازمة كوفيد 19 بالمكتبة؟

نعم لا

*اذا كانت الإجابة بلا، كيف كان اتخاذ القرار اثناء الازمة؟

-قرارات استعجالية
 -قرارات مدروسة
 -قرارات من السلطة العليا

المحور الثالث: الإجراءات المعتمدة لتقديم خدمة الإعارة للمستفيد في ظل الازمة

1- ما هي أنواع الخدمات التي تقدمها مكتبة الكلية في ظل أزمة كوفيد 19؟

-خدمات تقليدية

-خدمات الكترونية متاحة عن بعد

.....خدمات أخرى، اذكرها.....

2- ما هي الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف المكتبة في ظل هذه الازمة؟

-الإعارة عن بعد

-فهرس مكتبة الكلية المتاح على الخط

-فهارس المكتبات الأخرى من خلال الموقع (موقع فهرس مكتبة الكلية)

-المستودع الرقمي

-توفير النفاذ الى الدوريات الالكترونية

3- هل خدمة الاعارة عن بعد كانت

-عن بعد بشكل كلي

-عن بعد بشكل جزئي

*اذا كانت بشكل جزئي، ما هي الإجراءات المتبعة لتقديمها؟

-بحث وثائقي آلي على مستوى المكتبة

-اعتماد البريد الالكتروني

-الحجز الكترونيا

.....إجراءات أخرى، اذكرها.....

4- هل هناك تجاوب من طرف المستفيدين من خلال تقديم خدمة الإعارة عن بعد؟

لا

نعم

*اذا كانت الإجابة بلا، برأيكم ما هو السبب وراء عدم تجاوب وتفاعل المستفيدين مع خدمة الإعارة عن بعد؟

.....

.....

.....

5- كيف كانت طريقة التواصل مع المستفيد لتقديم هذه الخدمة؟

-البريد الالكتروني المهني

-البريد الالكتروني الشخصي

-شبكات التواصل الاجتماعي

-موقع الجامعة

.....وسائل أخرى، اذكرها.

6- هل انتم مع استمرار تقديم خدمة الإعارة عن بعد للآزمة؟

لا

نعم

*ماذا؟

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

المحور الرابع: صعوبات تقديم خدمة الإعارة عن بعد للمستفيد في ظل أزمة كوفيد 19
بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية

1- من خلال تعاملكم مع المستفيد، برأيكم ما هي الصعوبات التي واجهته عند استخدام خدمة الإعارة عن بعد التي اتاحتها المكتبة؟

-صعوبة انتشار المعلومة

-عدم الرد على الاستفسارات عند الحجز

-صعوبة تنقل المستفيد الى المكتبة -توقف وسائل النقل-

-ضعف شبكة الانترنت

.....صعوبات أخرى، اذكرها.....

2- ما هي الصعوبات التي واجهت مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية عند تقديم خدمة الإعارة عن بعد؟

-عدم رد المستفيدين على البريد الالكتروني

-حجز الكتاب وعدم اخذه من طرف المستفيد

-عدم التقيد بالمواعيد المحددة

-عدم التزام المستفيدين بالإجراءات الوقائية التي فرضتها المكتبة

.....صعوبات أخرى، اذكرها.....

3- فيما تتمثل الصعوبات التقنية التي واجهتها المكتبة عند تفعيل خدمة الإعارة عن بعد؟

-ضعف شبكة الانترنت

-ضعف الكفاءة

.....صعوبات أخرى، اذكرها.....

4- ما هي الصعوبات المادية التي واجهتها المكتبة خلال أزمة كوفيد 19؟

-نقص الميزانية

-نقص التجهيزات التقنية

.....صعوبات أخرى، اذكرها.....

5- ما هي الحلول الاستراتيجية التي تقترحونها لادارة الازمات بشكل جيد في المستقبل؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- شكرا على حسن تعاونكم معنا -

الملحق رقم 02

أسئلة المقابلة

- (1) هل هناك فريق لإدارة الازمات بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية؟
- (2) مما يتشكل هذا الفريق؟ وعلى أي أساس تم اختيار أعضائه؟
- (3) فيما تتمثل المهام الموكلة لكل عضو من أعضاء فريق إدارة الازمات؟
- (4) ما هي الانعكاسات الناتجة عن ازمة كوفيد19 بمكتبتكم؟
- (5) كيف كانت عملية التخطيط واتخاذ القرار من طرفكم باعتباركم المسؤول الأول على المكتبة؟ وهل كانت هناك استراتيجيات واضحة اعتمدتموها لإدارة هذه الازمة بمكتبتكم؟
- (6) هل ساهمت القرارات التي اتخذتموها والاستراتيجيات التي اعتمدتموها في إدارة هذه الازمة والتصدي لها؟
- (7) كيف كان تأثير هذه الازمة عليكم باعتباركم الواجهة الأولى للمكتبة والمسؤول الأول عن كل القرارات فيها؟
- (8) باعتباركم كنتم سابقا في رتبة مكنتي، برأيكم كيف كان تأثير ازمة كوفيد 19 على المكتبيين؟
- (9) من خلال تعايشكم مع المستفيد خلال هذه الازمة، كيف اثرت عليه بعد غلق المكتبة وتوقيف جميع الخدمات المباشرة مع المستفيدين، خاصة وأن بعضهم من يتخذ المكتبة المكان الأول له في انجاز بحوثه ومراجعة محاضراته؟
- (10) ما هي الخدمات التي قدمتها مكتبتكم بالفعل للمستفيد في ظل ازمة كوفيد 19؟
- (11) كيف استطعتم معالجة امر خدمة الإعارة في ظل هذه الازمة؟ وما هي الإجراءات والطرق التي سلكتموها لتقديمها خاصة وأنها الخدمة الأساسية في المكتبة التي من خلالها يتم قياس رضى المستفيد؟
- (12) ما هي الازمة المحددة للإعارة خلال ازمة كوفيد 19؟
- (13) كيف تواصلتم مع المستفيد لتقديم خدمة الإعارة خلال هذه الازمة؟
- (14) هل كان هناك تجاوب من طرف المستفيدين بجميع مستوياتهم على الحلول التي اتخذتموها لتقديم خدمة الإعارة خلال ازمة كوفيد 19؟
- (15) ما هي الصعوبات التي واجهتمكم خلال تنفيذ هذه الحلول؟ كيف استطعتم تجاوزها؟ وهل يمكن اعتماد هذه الحلول بشكل دائم في وقت لاحق؟
- (16) برأيكم، ما هي الأمور الواجب توفرها بمكتبتكم للتوجه نحو اعتماد الخدمات الالكترونية (عن بعد)؟
- (17) ما هي الحلول والاقترحات التي تقدمونها وترون انها مهمة لاعتمادها في إدارة الازمات حال حدوثها بشكل مفاجئ مرة أخرى؟

الملحق رقم 03

مرسوم تنفيذي رقم 20-69 مؤرخ في 26 رجب عام 1441 الموافق 21 مارس سنة 2020، يتعلق بتدابير الوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا (كوفيد-19) ومكافحته.

إنّ الوزير الأول،

- بناء على الدستور، لا سيما المادتان 99-4 و 143 (الفقرة 2) منه،

- وبمقتضى القانون رقم 88-07 المؤرخ في 7 جمادى الثانية عام 1408 الموافق 26 جانفي سنة 1988 والمتعلق بالوقاية الصحية والأمن وطب العمل،

- وبمقتضى القانون رقم 98-06 المؤرخ في 3 ربيع الأول عام 1419 الموافق 27 يونيو سنة 1998 الذي يحدد القواعد العامة للطيران المدني، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى القانون رقم 01-13 المؤرخ في 17 جمادى الأولى عام 1422 الموافق 7 غشت سنة 2001 والمتضمن توجيه النقل البري وتنظيمه، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى القانون رقم 04-08 المؤرخ في 27 جمادى الثانية عام 1425 الموافق 14 غشت سنة 2004 والمتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى الأمر رقم 06-03 المؤرخ في 19 جمادى الثانية عام 1427 الموافق 15 يوليو سنة 2006 والمتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية،

- وبمقتضى القانون رقم 12-07 المؤرخ في 28 ربيع الأول عام 1433 الموافق 21 فبراير سنة 2012 والمتعلق بالولاية،

- وبمقتضى القانون رقم 18-11 المؤرخ في 11 شوال عام 1439 الموافق 2 يوليو سنة 2018 والمتعلق بالصحة،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 19-370 المؤرخ في أول جمادى الأولى عام 1441 الموافق 28 ديسمبر سنة 2019 والمتضمن تعيين الوزير الأول،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 20-01 المؤرخ في 6 جمادى الأولى عام 1441 الموافق 2 جانفي سنة 2020 والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة،

يرسم ما يأتي :

المادة الأولى : يهدف هذا المرسوم إلى تحديد تدابير التباعد الاجتماعي الموجهة للوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا (كوفيد-19) ومكافحته.

ترمي هذه التدابير إلى الحدّ، بصفة استثنائية، من الاحتكاك الجسدي بين المواطنين في الفضاءات العمومية وفي أماكن العمل.

المادة 2 : تطبق التدابير موضوع هذا المرسوم، على كافة التراب الوطني لمدة أربعة عشر (14) يوما.

مرسوم تنفيذي رقم 20-68 مؤرخ في 24 رجب عام 1441 الموافق 19 مارس سنة 2020، يتضمن إنشاء مركز الراحة للمجاهدين لرشقون ببلدية بني صاف، ولاية عين تموشنت.

إنّ الوزير الأول،

- بناء على تقرير وزير المجاهدين وذوي الحقوق،

- وبناء على الدستور، لا سيما المادتان 99-4 و 143 (الفقرة 2) منه،

- وبمقتضى القانون رقم 99-07 المؤرخ في 19 ذي الحجة عام 1419 الموافق 5 أبريل سنة 1999 والمتعلق بالمجاهد والشهيد،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 19-370 المؤرخ في أول جمادى الأولى عام 1441 الموافق 28 ديسمبر سنة 2019 والمتضمن تعيين الوزير الأول،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 20-01 المؤرخ في 6 جمادى الأولى عام 1441 الموافق 2 جانفي سنة 2020 والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة،

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 13-273 المؤرخ في 16 رمضان عام 1434 الموافق 25 يوليو سنة 2013 والمتضمن تعديل القانون الأساسي لمراكز الراحة للمجاهدين، لا سيما المادة 4 منه،

يرسم ما يأتي :

المادة الأولى : تطبيقا لأحكام المادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم 13-273 المؤرخ في 16 رمضان عام 1434 الموافق 25 يوليو سنة 2013 والمذكور أعلاه، يهدف هذا المرسوم إلى إنشاء مركز الراحة للمجاهدين لرشقون ببلدية بني صاف، ولاية عين تموشنت، وتتميم قائمة هذه المراكز طبقا للملحق المرفق بهذا المرسوم.

المادة 2 : ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

حرر بالجزائر في 24 رجب عام 1441 الموافق 19 مارس سنة 2020.

عبد العزيز جراد

الملحق

قائمة مراكز الراحة للمجاهدين

مقر المؤسسة	تسمية المؤسسة
.....(بدون تغيير).....
بلدية بني صاف، ولاية عين تموشنت	مركز الراحة للمجاهدين لرشقون

ويمكن رفع هذه التدابير أو تمديدها، عند الاقتضاء، حسب الأشكال نفسها.

المادة 3: تعلق نشاطات نقل الأشخاص الآتي ذكرها خلال الفترة المذكورة في المادة 2 أعلاه :

- الخدمات الجوية للنقل العمومي للمسافرين على الشبكة الداخلية،

- النقل البري في كل الاتجاهات : الحضري وشبه الحضري وبين البلديات وبين الولايات،

- نقل المسافرين بالسكك الحديدية،

- النقل الموجه : المترو، والترامواي، والنقل بالمصاعد الهوائية،

- النقل الجماعي بسيارات الأجرة.

يستثنى من هذا الإجراء نشاط نقل المستخدمين.

المادة 4: دون المساس بأحكام المادة 3 أعلاه، يتولى الوزير المكلف بالنقل والوالي المختص إقليميا، كل فيما يخصه، تنظيم نقل الأشخاص من أجل ضمان استمرارية الخدمة العمومية والحفاظ على النشاطات الحيوية في :

- المصالح المستثناة من أحكام هذا المرسوم، المحددة في المادة 7 أدناه :

- المؤسسات والإدارات العمومية،

- الهيئات الاقتصادية والمصالح المالية.

ومهما يكن، يجب أن يتم تنظيم النقل في ظل التقيد الصارم بمقتضيات الوقاية من انتشار فيروس كورونا (كوفيد -19)، المقررة من طرف المصالح المختصة للصحة العمومية.

المادة 5: تغلق في المدن الكبرى، خلال المدة المذكورة في المادة 2 أعلاه، محلات بيع المشروبات، ومؤسسات وفضاءات الترفيه والتسلية والعرض والمطاعم، باستثناء تلك التي تضمن خدمة التوصيل إلى المنازل.

يمكن أن يتم توسيع إجراء الغلق إلى أنشطة ومدن أخرى، بموجب قرار من الوالي المختص إقليميا.

المادة 6: يوضع في عطلة استثنائية مدفوعة الأجر، خلال المدة المنصوص عليها في المادة 2 أعلاه، 50 % على الأقل، من مستخدمي كل مؤسسة وإدارة عمومية.

المادة 7: يستثنى من الإجراء المنصوص عليه في المادة 6 أعلاه، المستخدمون الآتي ذكرهم :

- مستخدمو الصحة مهما كانت الجهة المستخدمة،

- المستخدمون التابعون للمديرية العامة للأمن الوطني،

- المستخدمون التابعون للمديرية العامة للحماية المدنية،

- المستخدمون التابعون للمديرية العامة للجمارك،

- المستخدمون التابعون للمديرية العامة لإدارة السجون،

- المستخدمون التابعون للمديرية العامة للمواصلات

السلكية واللاسلكية الوطنية،

- مستخدمو مراقبة الجودة وقمع الغش،

- المستخدمون التابعون للسلطة البيطرية،

- المستخدمون التابعون لسلطة الصحة النباتية،

- المستخدمون المكلفون بمهام النظافة والتطهير،

- المستخدمون المكلفون بمهام المراقبة والحراسة.

غير أنه، يمكن السلطات المختصة التي يتبع لها المستخدمون المستثنون من هذا الإجراء، أن ترخص بوضع مستخدميها في عطلة استثنائية.

كما يمكن أن يستثنى من الإجراء المنصوص عليه أعلاه، بموجب قرار السلطة المختصة، المستخدمون اللازمون لاستمرارية الخدمات العمومية الحيوية.

المادة 8: تمنح الأولوية في العطلة الاستثنائية للنساء الحوامل والنساء المتكفلات بتربية أبنائهن الصغار، وكذا للأشخاص المصابين بأمراض مزمنة، وأولئك الذين يعانون هشاشة صحية.

المادة 9: يمكن أن تتخذ المؤسسات والإدارات العمومية كل إجراء يشجع العمل عن بعد في ظل احترام القوانين والتنظيمات المعمول بها.

المادة 10: يمكن أن يتخذ الوالي المختص إقليميا، كل إجراء يندرج في إطار الوقاية من انتشار فيروس كورونا (كوفيد -19) ومكافحته، كما يمكنه بهذه الصفة، أن يسخر :

- مستخدمي أسلاك الصحة والمخبريين التابعين للمؤسسات الصحية العمومية والخاصة،

- المستخدمين التابعين لأسلاك الأمن الوطني والحماية المدنية والوقاية الصحية والنظافة العمومية، وكل سلك معني بتدابير الوقاية من الوباء ومكافحته،

- كل فرد يمكن أن يكون معنيا بإجراءات الوقاية والمكافحة ضد هذا الوباء بحكم مهنته أو خبرته المهنية،

- كل مرافق الإيواء والمرافق الفندقية أو أي مرافق أخرى عمومية أو خاصة،

- كل وسائل نقل الأفراد الضرورية، عامة أو خاصة، مهما كانت طبيعتها،

- أي وسيلة نقل يمكن أن تستعمل للنقل الصحي أو تجهز لهذا الغرض، سواء كانت عامة أو خاصة.

يمكن الوالي المختص إقليميا تسخير أي منشأة عمومية أو خاصة لضمان الحد الأدنى من الخدمات للمواطنين.

المادة 11: يدخل هذا المرسوم حيز التنفيذ ابتداء من يوم الأحد 22 مارس سنة 2020، على الساعة الواحدة صباحا.

المادة 12: ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية .

حرر بالجزائر في 26 رجب عام 1441 الموافق 21 مارس سنة 2020.

عبد العزيز جراد

الملحق رقم 04



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

الجزء الأول

السيدات والسادة أعضاء الحكومة.

وللتبليغ السيدات والسادة الولاة.
السيد قائد المارك الوطني.
السيد المدير العام للأمن الوطني.
السيد المدير العام للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري.

تعليمية رقم 112 مؤرخة في 17 جوان 2020 لتضمن التدابير التكميلية
بعنوان المرحلة الثانية من خريطة الطريق للخروج التدريجي من الحجر
واستئناف بعض النشاطات التجارية والاقتصادية والاجتماعية

لتدبير. بعد استشارة السيد رئيس الجمهورية، الشروع في بعض التدابير التكميلية، بعنوان
المرحلة الثانية من خريطة الطريق للخروج التدريجي والمرن من الحجر الصحي، وذلك
من خلال البيان الصحفي الصادر يوم السبت 13 جوان 2020.

وحدد بالإشارة أن هذه التدابير قد اعتمدت على أساس تطورات الوضع واقتراحات رفع
الحجر المقدمة من طرف اللجنة العلمية والسلطة الصحية وكذا التقييمات الواردة من
اللجان الولائية المعكثة بتنسيق العمل القطاعي للوقاية من جائحة كوفيد-19 ومكافحتها
ومع مراعاة الأحكام التي ينص عليها التنظيم المعمول به، ولا سيما المرسوم التنفيذي
رقم 08.20 المؤرخ في 21 مارس 2020، والمتعلق بتدابير الوقاية من انتشار فيروس كورونا
كوفيد-19 ومكافحته ومجمل النصوص اللاحقة به.

كما ينبغي التوضيح بأن هذه التدابير المعتمدة ستوضع حيز التنفيذ ابتداء من يوم 18
جوان 2020، لفترة مدتها 15 يوما، حيث سيكون خلالها تطور الوضعية الوبائية محل متابعة
وتقييم على المستوى الوطني وعلى مستوى كل ولاية، بالموازاة مع مراقبة مدى التنفيذ
بالتواجد الصحية وتكثيف جهود الوقاية من انتشار الوباء ومكافحته.

وتتمثل التدابير المقررة فيما يلي:

1. بالنسبة لإجراء الحجر الجزئي المنزلي:

الرفع الكلي للحجر المنزلي بالنسبة للولايات التسعة عشر (11) الآلية، تمنراست
وتندوف والبيزي، وسعيدة وشرداية والنعامة والبيض وتيارت وقالمة وسكيكدة وجيجل
ومستغانم وتبسة وتلمسان وعين تموشنت والطارف وتيزي وزو وعين الدفلى وميلة.

• تكثيف مواقف الحجر العنقلي من الساعة الثامنة ليلا إلى غاية الساعة الخامسة من صباح اليوم العوالي بالنسبة للولايات النسة والعشرين 1781 التالية. ويتعلق الأمر بولايات بومرداس وسوق اهراس وتيسمسالت والحلفه ومعسكر وام العوالي وباننة والمويرة وغلديزان وبسكرة وخنشلة والمصيلة والشلف وسندي بلعاس والعدية والبلدية ويرج بوعريبرج وتيمارة وورقلة وبنار والحزائر والمسهلمينة وورهران وسلمة وسوغانة. وبحاية. وأندوار والأبواض والوادي

2 فيما يتعلق بالعطلة الاستثنائية المدفوعة الأجر في القطاع الاقتصادي،

• إلغاء الإجراء الخاص بوضع 200 من مستخدمي القطاع العمومي والخاص في عطلة استثنائية مدفوعة الأجر بالنسبة للمؤسسات التي يمكنها ضمان نقل مستخدميها واستيعاب شروط الحماية الصحية الخاصة بنشاطها، على أن يظل هذا الإجراء مطبقا لقائدة النساء الحوامل واللواتي يتكفلن بتربية أطفال نقل أعمالهم عن السنة.

3 فيما يتعلق بالعطلة الاستثنائية المدفوعة الأجر بالنسبة لمستخدمي المؤسسات والإدارات العمومية،

• إلغاء الإجراء الخاص بوضع 200 من تعدادات المؤسسات والإدارات العمومية في عطلة استثنائية مدفوعة الأجر مع الإبقاء على هذا الإجراء ساريا لقائدة النساء الحوامل واللواتي يتكفلن بتربية أطفال نقل أعمالهم عن 14 سنة.

كما يجب أن تسهر الإدارات على تسوية العطل المتأخرة لتعداداتها، وفتح فترة الخروج في عطلة بعنوان السنة الجارية.

4 استئناف نشاطات النقل الحضري،

• استئناف نشاطات النقل الحضري وما بين المدن للمسافرين بالحافلات والترامواي عبر كامل ولايات البلاد، على أن يتم التقيد بالتواعد الوقائية الآتية:

• منع دخول المسافرين دون ارتداء القناع الواقي منعا ياتا،
• التطهير المنتظم للمقاعد؛

• إقرار فتح النوافذ وغيرها من أنظمة التهوية الطبيعية؛

• تحديد عدد المسافرين بنسبة 250 من قدرة استيعاب كل وسيلة النقل؛

• وضع مواد مطهرة على متن الحافلات؛

• إخضاع وسيلة النقل يوميا لعملية تنظيف وتطهير؛

• تنظيم ضرورات التباعد الجسدي على مستوى المحطات ومواقف الحافلات؛

• إقرار الصعود إلى وسيلة النقل والنزول منها عبر أبواب مختلفة، وبالنسبة للحافلات

وحيدة الأبواب، يتعين تسيير تدفق الركاب على نحو يجنب تقاطع الزبائن؛

• استئناف النقل الفردي الحضري لسيارات الأجرة عبر كامل ولايات البلاد، على أن يتم التقيد بالتواعد الوقائية الآتية:

• إلزامية ارتداء القناع الواقي بالنسبة للمسائق وبالنسبة للزبون؛

• إقرار فتح النوافذ خلال المشوار؛

• وضع مادة مطهرة على متن السيارة؛

• تحديد عدد الزبائن بإثنين على الأكثر؛

• يجب أن يمتطي الزبون المقعد الخلفي لسيارة الأجرة؛

• إخضاع سيارة الأجرة لعملية تنظيف وتطهير بشكل منتظم؛

• التنظيف المنتظم للمساند ومقابض الأبواب ومساند الرأس بمادة مطهرة؛

الملحق رقم 05

Zimbra

ellagoun.ismahan@univ-guelma.dz

Re:

De : Iman-zeghdoudi@univ-guelma.dz <Iman-zeghdoudi@univ-guelma.dz> dim., 07 juin 2020 15:42

Objet :

Re:

1 pièce jointe

À : ellagoun.ismahan@univ-guelma.dz

كنتك اريد الاستفسار عن موسوعة العلاقات الدولية لم اتمكن من ايجادها في الفهرس مع العلم انها موجودة في مكتبة الجامعة اذا كان بإمكانك استعارتها او حتى تصويرها بالهاتف انا بامس الحاجة اليها و شكرا جزيل

Le dim. 7 juin 2020 14:40, Iman zeghdoudi <zeghdoudiiman@gmail.com> a écrit :

من فضلك اريد كتابين لصديقي لم تتمكن من التوصل معكم (عبيدحي سليمان) كتاب مختصر سعيد حمودة قانون العلاقات الدبلوماسية و A/320-415 التفضلية و كتاب عاطف فهد المعازير الحصانة الدبلوماسية بين النظرية و التطبيق A/320-419

Le dim. 7 juin 2020 14:37, Iman zeghdoudi <zeghdoudiiman@gmail.com> a écrit :

أريد كتاب احمد ابو الوفا قانون العلاقات الدبلوماسية و التفضلية A/320-647 السلام عليكم الطالبة زغودحي سليمان اريد كتاب احمد ابو الوفا قانون العلاقات الدبلوماسية و التفضلية A/341-712 و كتاب عبد الكريم عورس خليفة قانون العلاقات الدبلوماسية

Screenshot_2020-06-04-11-55-46.png

1 Mo

الملاحظ (55)

الملحق رقم 06

Zimbra

ellagoun.ismahan@univ-guelma.dz

إعارة كتب من المكتبة

De : ~~MARWA DJERIBI~~
<MARWA_DJERIBI@hotmail.com>

mar., 16 juin 2020 14:05

Objet : إعارة كتب من المكتبة

À : ellagoun ismahan <ellagoun.ismahan@univ-guelma.dz>

السلام عليكم
اريد استعارة هذه الكتب من أجل الاستعانة بها في مذكرة تخرجي
وشكرا
لحسن بن شيخ اث ملويا قانون الإجراءات الادارية A/342.701
محمد الصغير بعلي الوجيز في الإجراءات القضائية A/342.607
الإدارية
بوحيدة عطا الله الوجيز في القضاء الإداري A/342.858
عبد العزيز عبد المنعم خليفة إجراءات التقاضي و A/342.406
الاثبات في الدعاوي الإدارية
عايدة الشامي خصوصية الاثبات في الخصومة الادارية A/342.507
Envoyé d'Outlook Mobile

الملحق رقم 07

Zimbra

ellagoun.ismahan@univ-guelma.dz

إعارة كتب من المكتبة

De : ~~MARWA DJERIBI~~
<MARWA_DJERIBI@hotmail.com>

jeu., 18 juin 2020 16:19

Objet : إعارة كتب من المكتبة

À : ellagoun ismahan <ellagoun.ismahan@univ-guelma.dz>

السلام عليكم
اريد استعارة هذه الكتب من أجل الاستعانة بها في مذكرة تخرجي
وشكرا

لحسن بن شيخ اث ملويا قانون الإجراءات الادارية A/342.701
محمد الصغير بعلي الوجيز في الإجراءات القضائية الإدارية A/342.607
بوحيدة عطا الله الوجيز في القضاء الإداري A/342.858
عبد العزيز عبد المنعم خليفة إجراءات التقاضي و A/342.406
الاثبات في الدعاوي الإدارية
عايدة الشامي خصوصية الاثبات في الخصومة الادارية A/342.507

Envoyé d'Outlook Mobile

الملحق رقم 08

Zimbra

ellagoun.ismahan@univ-guelma.dz

Re: بخصوص طلب المراجع

De : Ellagoune <ellagoun.ismahan@univ-guelma.dz> jeu., 25 juin 2020 16:17
Objet : Re: بخصوص طلب المراجع
À : ~~nedjwasoltani24~~ <nedjwasoltani@gmail.com>

يوم الاثنين ان شاء الله

De : "~~nedjwasoltani24~~" <nedjwasoltani@gmail.com>
À : "Ellagoune" <ellagoun.ismahan@univ-guelma.dz>
Envoyé: Jeudi 25 Juin 2020 16:14:02
Objet: Re: بخصوص طلب المراجع

بارك الله فيك يا اخت اسمهان والكتاب هل اعيدته يوم الاثنين عندما استلم الكتب ام اعيدته يوم الأحد؟

Le jeu. 25 juin 2020 à 15:05, Ellagoune <ellagoun.ismahan@univ-guelma.dz> a écrit :
ليس هناك اي مشكل لكن عليك بارجاع الكتاب الذي بحوزتك مع تصحيح التصنيف الاول خاطئ

De : "~~nedjwasoltani24~~" <nedjwasoltani@gmail.com>
À : "ellagoun ismahan" <ellagoun.ismahan@univ-guelma.dz>
Envoyé: Jeudi 25 Juin 2020 15:53:18
Objet: Fwd: بخصوص طلب المراجع

----- Forwarded message -----

De : ~~nedjwasoltani24~~ <nedjwasoltani@gmail.com>
Date: jeu. 25 juin 2020 à 09:50
Subject: بخصوص طلب المراجع
To: <ellagoun.ismahan@univ-guelma.dz>

السلام عليكم يا اخت الكريمة اسمهان أنا طالبة الدكتوراه سنة 4 سلطان بن جوي أتقدم اليك بطلب المساعدة أنا لم اكن على علم بإمكانية اعادة الكتب الا من بومين بالصدفة من عون الرقابة بالجامعة كنت على اتصال مع زملائك واكدت لي ان عمال المكتبة في عطلة استثنائية، وبخصوص الكتب كلفني الكثير لشراء كتب، وعند اطلاعي على قائمة المكتبة رايت اني احتاج الى مجموعة من الكتب لنسخ ما احتاجه منها فالرجاء تقديم يد العون لي.

سأقدم لك 8 كتب 4 ليوم الاثنين و4 ليوم الثلاثاء وانا في انتظار ردك أعلم انك تقدرين طلب العلم.
سلمان محمد الغريب/الاختكار والمنافسة غير المشروعة/A/343.13ULH
عماد عبد العاطي عبد الفتاح/الاختكار واثره على غلاء الاسعار/A/343.507
محمد نصر محمد/ الحماية الدولية والجنائية للمنافسة/A/346.515

احمد محمد محرز/ اندكاج الشركات/A/343.091
حليمي محمد الحجار/المزاحمة والاحتكار/A/343.270
حسن محمد بودي/ حرية المنافسة وحمابتها/A382.047
محمد فريد العريني / دراسة في النشاط الاقتصادي /A/343.027
مارسلون/احكام ملائ القضاء الاداري الفرنسي/A342.032
الرجاء التفهم وان كانت هناك امكانية اعارة كتب بعدد اكبر لاخذ صورة طبق الاصل واعادته
وكان الله في عونكم

المخلص

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة انعكاسات أزمة كوفيد 19 على خدمات المكتبة وبالتحديد خدمة الإعارة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة 8 ماي 1945 بقالمة، ولدراسة هذا الموضوع بشكل مفصل اعتمدنا على المنهج الوصفي مع الاستعانة بأداة الاستبيان الذي كان موجه للمكتبيين بالمكتبة محل الدراسة وكان عددهم 09 أفراد، بالإضافة إلى أداة المقابلة وكانت موجهة لمسؤولة المكتبة.

من أهم النتائج التي توصلنا إليها أن مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة قالمة قدمت لمستفيديها أثناء أزمة كوفيد 19 خدمة البحث البيبليوغرافي عن بعد (الالكتروني) كخطوة أولية لتقديم خدمة الإعارة عن بعد وبشكل جزئي فقط كون المكتبة لا توفر نسخ PDF عن الأوعية الفكرية المتاحة بها، ونضيف إلى ذلك أن المكتبة محل الدراسة لا يتواجد بها فريق لإدارة الأزمات، وبالتالي معظم قراراتها خلال أزمة كوفيد 19 كانت استعجالية ارتجالية.

ومن أهم الصعوبات التي واجهت المكتبة هي نقص توفير الإمكانيات المادية والتقنية اللازمة والكافية لمواجهة الأزمة، بالإضافة إلى عدم تجاوب واستجابة معظم المستفيدين لخدمة الإعارة عن بعد نظرا للأوضاع الكائنة آنذاك.

لنقوم في الأخير باقتراح مجموعة من الاقتراحات والتوصيات والتي نراها ضرورية ومناسبة كضرورة تكوين وتشكيل فريق لإدارة الأزمات والعمل على تطوير ودعم خدمة الإعارة عن بعد التي أتاحها المكتبة خلال هذه الأزمة، مع التأكيد على ضرورة توفير نسخ PDF على جميع الأوعية الفكرية المتاحة بها.

الكلمات المفتاحية:

المكتبات الجامعية، جامعة 8 ماي 1945، مكتبة كلية الحقوق والعلوم والسياسية، الأزمة، أزمة كوفيد19، إدارة الأزمات، الإعارة عن بعد، المستفيد، البحث البيبليوغرافي

Abstract:

With analysis and study, this research aims to know the repercussions of the Covid-19 crisis on library services, Specifically, the loan service in the Faculty of Law and Political Sciences library of the Guelma, May 8, 1945 University.

In our study, we relied on the descriptive approach, and a questionnaire has been prepared to (09) librarians with the interview to the director of these library as tools for collecting significant data. This method, among others, has helped us to measure the limited performance of these library.

As a results of our study, we discovered that The college library provided an electronic bibliographic search service as a step to provide a partly remote loan service (because it does not have information sources in a copy.....) during the Covid 19 crisis ; In addition, it does not have a crisis management team, and therefore most of its decisions were urgent and improvised.

As a result also, we have to mention that The Lack of the necessary and sufficient resources to confront the Covid-19 crisis, In addition, most of the beneficiaries did not respond to the remote loan service due to the conditions they experienced during the crisis.

As a result also, we have to mention that these library need to Creating a crisis management team , And also working on developing and strengthening the remote loan service to made available by the library during the COVID-19 crisis ; With the necessity of providing a copy.... for each intellectual container in the library.

Key words:

University Libraries - University of May 8, 1945 - of Faculty of Law and Political Science Library - Covid-19 crisis - remote loan - bibliographic research.