

أعمال الملتقى الوطني: التحول الرقمي في ظل الحجر الصحي-إنجاز وتبعات

قسم علم الاجتماع- جامعة جيجل 30 أبريل 2024

مستوى كفاءة مديري المكتبات الجامعية الجزائرية في توظيف تكنولوجيا المعلومات

والاتصال لإدارة أزمة جائحة وباء كوفيد 19

The level of competence of Algerian university library leaders in employing information and communication technology to manage the Covid-19 pandemic crisis

قوالي نور الدين^{*1}

¹جامعة الجزائر أبو القاسم سعد الله (الجزائر)، noureddine.gouali@univ-alger2.dz

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف مدى استجابة المكتبات الجامعية لجائحة وباء كوفيد 19 والوقوف على الاستراتيجيات المتخذة من طرف قادتها في تحيين وتكييف ممارساتها ونشاطاتها في سبيل ضمان سيرها ودعم رسالة الجامعة وأهدافها، فضلا عن رصد واقع الخدمات المقدمة، ومدى تسخيرها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بما يؤهلها للتصدي لجائحة فيروس كورونا وتماشيا مع الأساليب المعاصرة للتعليم، ومسايرة التحول الرقمي لمؤسسات التعليم العالي في الجزائر، والكشف عن التحديات التي واجهتها، وأهم مقترحات مديري المكتبات التي يمكن ان تسهم في الرفع من مستوى الأداء للمكتبات محل الدراسة في ظل أزمة كوفيد-19. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات والمعلومات من خلال إجراء مقابلات شخصية مع عينة من مديري المكتبات الجامعية على أساس قائمة مراجعة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج لاسيما حرص المكتبات على تحيين خدماتها على الموقع الإلكتروني وتعزيز الوصول إلى مصادر المعلومات عبر شبكة الأنترنت، كما شكلت بوابات الجامعات ومواقع المكتبات على الويب وتطبيقات التواصل الاجتماعي الأخرى من بين الأدوات التواصل أكثر استخداما أثناء أزمة كورونا. كما أفادت النتائج عن الصعوبات التي واجهت المبحوثين أثناء تبني العمل عن بعد على غرار الشعور بالأعباء الكثيرة والمتراكمة والناجمة من الاتصال على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، وبدون أي سياسة عمل رسمية واضحة المعالم تحدد إجراءات العمل في البيئة الجديدة، ومن جهتهم، أفاد مديري المكتبات أن الفجوة الرقمية، والافتقار إلى مهارات القراءة والكتابة الرقمية، وبطء سرعة الأنترنت كانت من بين العراقيل الرئيسية التي جابهتهم في عملية الانتقال من السياق التقليدي المادي إلى السياق الرقمي لتنفيذ النشاطات والخدمات على شبكات الاتصال. وقدمت الدراسة مجموعة من المقترحات التي من شأنها تحسين دور مديري المكتبات في إدارة مثل هذه الأزمات وآليات الاستفادة من هذا النوع من التجارب في سبيل مواكبة مستجدات البيئة الرقمية وتماشيا مع التحول الرقمي لمؤسسات التعليم العالي في الجزائر.

الكلمات المفتاحية: المكتبة الجامعية، إدارة المكتبة الجامعية: جائحة كوفيد 19: التحول الرقمي.

^{*} المؤلف المرسل، قوالي نور الدين.

Abstract:

This study aims to explore the extent of university libraries' response to the Covid-19 pandemic and to determine the strategies taken by their leaders in updating and adapting their practices and activities in order to ensure their functioning and support the university's mission and goals. In addition to monitoring the reality of the services provided, and the extent to which they harness information and communication technology in a way that qualifies them to address the Corona virus pandemic and in line with contemporary methods of education, and keep pace with the digital transformation of higher education institutions in Algeria. and reveal the challenges they faced, and the most important proposals of library leaders that can contribute to raising the level of performance of the libraries under study in light of the Covid-19 crisis. The researcher used the descriptive analytical method to collect data and information by conducting personal interviews with a sample of university library leaders on the basis of a checklist as a data collection tool. The study reached a set of results that libraries have updated their services on the website and enhanced access to information sources via the Internet. University portals, library websites, and other social media applications were among the most widely used communication tools during the Corona crisis. The results also reported the difficulties that respondents faced while adopting remote work, such as feeling the many and accumulated burdens resulting from communication 24 hours a day, 7 days a week, and without any clear-cut official work policy that defines work procedures in the new environment. For their part, library leaders reported that the digital divide, lack of digital literacy skills, and slow Internet speed were among the main obstacles they faced in the process of moving from the traditional physical context to the digital context for implementing activities and services on communication networks. The study presented a set of proposals that would improve the role of library managers in managing such crises and ways to benefit from this type of experience in order to keep pace with developments in the digital environment and in line with the digital transformation of higher education institutions in Algeria.

Keywords:university library, digital transformation, university library management, Covid-19 pandemic .

1- مقدمة: اجتاح وباء كوفيد-19 العالم في غضون بضعة أشهر فقط، حيث بدأ ظهوره في مدينة ووهان بالصين في أواخر سنة 2019، وأعلنت منظمة الصحة العالمية عن خطورة هذا المرض مما أحدث حالة طوارئ صحية عامة وأثار قلقا عالميا بسبب انتشاره السريع خارج حدود البلدان، مما أجبر جميع الدول إلى اتخاذ الاجراءات الاحترازية للحماية من هذا الوباء وفرض التدابير الوقائية، والاحتياطية المحددة وفقاً لإرشادات منظمة الصحة العالمية للحد من انتقال الفيروس وحماية المجتمع، وبالتالي اتخذت الحكومة الجزائرية تدابير مختلفة لتفادي انتشار فيروس كورونا في البلاد، من خلال تنفيذ مجموعة من الإجراءات على غرار التباعد الاجتماعي وتوعية المواطنين بخطورة الوباء وفرض الحجر الصحي، كما شرعت في غلق جميع الجامعات ومنع الطلبة والأساتذة من الدخول المؤسسات التعليمية، توجيه موظفيها للعمل من داخل المنزل او من خلال تطبيق قواعد الوقاية الصحية باعتماد التباعد الاجتماعي بحيث شرعت الحكومة الجزائرية توقيف الدراسة بتاريخ 2020/3/12 وذلك من خلال؛ إغلاق مدارس التعليم الابتدائي، المتوسط والثانوي، الجامعات ومعاهد التعليم العالي، المؤسسات التكوينية، مدارس التعليم القرآني والزوايا وأقسام محو الأمية وإغلاق المؤسسات التربوية الخاصة ورياض الأطفال (سهيلية؛ 2020). وهو العامل الذي دفع بها إلى تسخير تكنولوجيا المعلومات والاستثمار في خدمات الأنترنت من أجل ضمان نشاطات التعليم والتعلم، وتبني نظام التعليم عن بعد من خلال منصات التعليم الإلكتروني على غرار منصة مودول، تبيق جوجل زوم وغيرها. ولما كان لدور المكتبات الجامعية في دعم وخدمة المناهج والتخصصات العلمية للجامعة من خلال امداد الطلبة واعضاء هيئة التدريس بالخدمات المكتبة ومصادر المعلومات والمعرفة، تعين على القائمين عليها ابتكار الأساليب الفعالة لإدارة أزمة جائحة كورونا وضمان تنفيذ نشاطات المكتبة وممارسة وظائفها بما يضمن توفير مصادر المعلومات التي تخدم النشاطات التعليمية والبحثية بالجامعة وتيسير طرق الوصول اليها واسترجاعها ضمن تطبيق تدابير الوقاية من فيروس كورونا، وعلى هذا الأساس تبلورت فكرة هذه الدراسة والمتمثلة في البحث عن واقع إدارة أزمة جائحة كوفيد 19 في المكتبات الجامعية الجزائرية والوقوف على الاستراتيجيات المنتهجة من طرف قادتها لتحسين وتكييف ممارساتها ونشاطاتها في سبيل ضمان سيرها ودعم رسالة الجامعة وأهدافها، فضلاً عن رصد واقع الخدمات المقدمة، ومدى تسخيرها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بما يؤهلها للتصدي لجائحة كورونا وتماشياً مع الأساليب المعاصرة للتعليم ومواكبة التحول الرقمي لمؤسسات التعليم العالي في الجزائر، والكشف عن التحديات التي واجهتها، وأهم مقترحات مديري المكتبات التي يمكن ان تسهم في رفع مستوى جودة خدمات المكتبات محل الدراسة في ظل أزمة كورونا (كوفيد-19) وتبليور أهداف الدراسة في:

- القاء الضوء على تداعيات أزمة وباء أزمة كوفيد 19 على إدارة المخاطر بالمكتبات الجامعية في الجزائر.
- كشف الأدوار التي لعبتها المكتبات الجامعية في التصدي لوباء كورونا ونشر الوعي الصحي لدى الطلبة والأساتذة.
- رصد الممارسات الإدارية والمكتبية لمديري المكتبات الجامعية في التعامل مع أزمة كوفيد 19.
- التعرف على التقنيات الرقمية التي تبنتها المكتبات الجامعية في سبيل دعم النشاطات العلمية والبحثية في الجامعة

- استكشاف الخدمات المكتبية المقدمة لربط الأساتذة والطلبة بالمناهج الدراسية لتوفير الاتصال بين نشاطات التعلم ومصادر المعرفة

- رصد أهم التحديات التي واجهتها المكتبات الجامعية خلال أزمة جائحة كورونا والوقوف على مقترحات مديري المكتبات التي يمكن أن تسهم في تفعيل أساليب إدارة الأزمات، مدى استثمارها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لدعم التحول الرقمي لمؤسسات التعليم العالي.

2. **المنهجية:** للقاء بمتطلبات الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من أجل جمع البيانات والمعلومات حول كيفية استجابة مديري المكتبات الجامعية لأزمة جائحة كوفيد 19، وتحليلها وتفسيرها في ضوء متطلبات الدراسة والوصول إلى نتائج دقيقة .

1.2. أدوات جمع البيانات :

اعتمد الباحث على المقابلة المقننة كأداة أساسية لاستطلاع آراء مدري المكتبات الجامعية لكونهم على رأس اتخاذ القرارات في حالة حدوث الأزمات والكوارث، وهم على دراية بواقع إدارة أزمة وباء كوفيد 19 بالجامعة، وكيفية التعامل معها ومواجهتها، والاجراءات المتخذة من أجل ضمان سير المكتبة والاستجابة للاحتياجات المعلوماتية للأساتذة والطلبة، وبالتالي قمنا بإجراء محادثات هاتفية معهم من أجل مناقشة مختلف جوانب على أساس مجموعة من الأسئلة مع مراعاة اشتغال جميع فقراتها لسائر متغيرات الدراسة .

2.2. مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع الدراسة من مديري المكتبات الجامعية للجزائر وسط والذين كانوا يشغلون مناصبهم قبل أو منذ تفشي جائحة كورونا، ولقد بلغ عدد الأفراد المبحوثين ثمانية أفراد قائمين على المكتبات المركزية للجامعات التالية: جامعة البويرة -أكلي محند ولحاج، جامعة خميس مليانة-الجيلالي بونعامة، جامعة الجزائر 01- بن يوسف بن خدة، جامعة الجزائر 02- أبو قاسم سعد الله، جامعة الجزائر 03- ابراهيم سلطان شيبوط، جامعة بجاية -عبد الرحمن ميرة، جامعة تيزي وزو- مولود أمعمري ، جامعة البليدة 2- لونيسي علي..

3. عرض نتائج الدراسة:

1.3. دور المكتبات الجامعية خلال جائحة كوفيد 19 :

ساهمت جائحة كوفيد 19 في إبراز الدور الحاسم الذي لعبته المكتبات الجامعية في دعم التعليم الإلكتروني، ولقد قدمت جمعيات المكتبات الوطنية والدولية على غرار الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (IFLA)، وجمعية المكتبات الأمريكية (ALA)، وتكتل المكتبات المحوسبة على الخط المباشر (OCLC) مجموعة من الإرشادات لفائدة المكتبات لمواصلة تقديم خدماتها عن بعد (افلا: 2020). وقام تكتل OCLC باقتراح دليل توجيهي لاستخدام المكتبات النوعية من طرف المستفيدين ومجموعة مصادر المعلومات التي يمكن الوصول إليها خلال الظروف الصعبة التي أحدثها فيروس كوفيد 19، كما قام بإعداد دراسة استطلاعية على مستوى 29 مدير مكتبة لتحديد الممارسات الفعالة التي من شأنها تحقيق التغيير الإيجابي في أدائهم على غرار طرق التكيف مع احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم المتغيرة، واساليب تعزيز دور المكتبات، والتواصل الفعال مع المستفيدين وأفراد المجتمع، وطرق تنمية المهارات الفنية والتقنية لدى المكتبيين. وفي نفس الصدد، أنشأت جمعية الإفلا صفحة على موقعها الإلكتروني في سبيل تقديم النصائح والتوجيهات لفائدة جميع أنواع المكتبات حول اجراءات الحماية من فيروس كورونا، فضلا عن الخدمات التي يمكن اقتراحها للمستفيدين عن بعد. وبالمثل، قدمت جمعية المكتبات الأمريكية عدد من الإرشادات حول أداء العمل وموجهة لجميع المكتبات، بما في ذلك الشروط الأمنية والصحية الواجب توافرها لإعادة فتح أبوابها

أمام جمهورها، والحملات التوعوية، وتقديم المعلومات، والتنمية المهنية للمكتبيين، بناء على تكتل الجهود على المستوى الدولي. (ALA, 2020).

وبالتالي برزت المكتبات الجامعية كجهاز لا غنى عنه في عملية التعليم في ضوء أزمة كوفيد 19 وذلك من خلال امداد الطلبة والأساتذة بمصادر وموارد المعلومات الإلكترونية وتقديم خدماتها على شبكة الأنترنت بطريقة فعالة واختصارا للجهد والوقت والتكلفة. (قشور؛ 2020). كما كانت جائحة كورونا بمثابة الفرصة الثمينة لإظهار أهمية إدارة الأزمات وحالات الطوارئ لدى القائمين على المكتبات الجامعية في سبيل ضمان سيورتها واستمرارية التعليم، بحيث احتاجت بعض المكتبات تطوير جهودها والتخطيط المستقبلي للمخاطر والأزمات والكوارث والتخطيط القبلي أثناء وبعد الأزمات بشكل علمي، وذلك لأن كل أزمة تقريبا تحمل في طياتها مقومات نجاحها، وكذلك أسباب فشلها، وأنها نقطة تحول ليس بالضرورة أن تتصف بأنها سيئة، أو أن جميعها شر مستطير، ولكنها قد تصبح حافزا على التقدم والتطور والمشاركة بفاعلية وعمق. (غريب يسن؛ 2023). وفي الختام، لعبت المكتبات دورا حاسما في دعم نشاطات التعليم العالي والبحث العلمي خلال جائحة كوفيد 19، وأتاحت الفرصة لأعضاء هيئة التدريس والطلاب والباحثين مواصلة التعليم والتعلم والبحث على الرغم من التحديات التي فرضها الوباء.

2.3. التعليم العالي في ظل جائحة كوفيد 19:

طال تأثير جائحة فيروس كوفيد 19 بشكل ملموس على جميع القطاعات وعلى الصعيد العالمي بما في ذلك منظومة التعليم العالي، مما أدى إلى الغلق الكلي للجامعات والمكتبات في المرحلة الأولى من ظهوره حفاظا على الصحة العمومية وتفادي انتشاره في أوساط المجتمع الأكاديمي، بحيث أصدرت الوزارة الوصية توجيهات إلى مؤسسات التعليم جميعها والتابعة لها لنقل الفصول الدراسية من الأسلوب الحضوري وجها لوجه إلى التعليم عن بعد عبر شبكة الأنترنت. فرغم انعكاساتها السلبية على نشاطات التعليم والتعلم، إلا أنها قدمت العديد من الفرص للجامعات للخوض في مبادرات التحول الرقمي، بحيث أفاد المبحوثين من خلال السؤال حول مدى تبني جامعتهم نظام التعليم عن بعد قبل تفشي فيروس كورونا انه دفعت هذه الأزمة إلى شروع معظم الجامعات في تنفيذ طريقة التعليم عن بعد، أو تفعيله على مستوى الجامعات التي كانت تعتمد عليه في السابق من خلال منصة موودل أو جوجل كلاسروم. بحيث وفر المكتب الوطني للتعليم والتدريب عن بعد التابع لوزارة التعليم العالي منصات تعلم عبر الأنترنت في مواضيع مختلفة لجميع المستويات الأكاديمية، ولا تستخدم هذه المساحة فقط لاستضافة المستندات للتنزيل بل وتعتبر منطقة لمحاكاة فصل دراسي حقيقي ومقابلة الطلاب، وذلك باستخدام الموارد التفاعلية والتعاونية التي يوفرها النظام. يمكن للطلاب تنزيل المستندات مباشرة من الموقع الإلكتروني للمحاضر أو من خلال الدورات عبر الأنترنت المتوفرة في موقع القسم (خلاف؛ 2022). في حين أدلى عدد من المبحوثين عن حدوث نوع من الارتباك في الوسط الجامعي في بداية ظهور فيروس كورونا، وتأخر الجامعة في تنفيذ تعليمات الوزارة الوصية والشروع في تحويل الصفوف الدراسية إلى التعليم عن بعد، وهذا راجع إلى الظهور المفاجئ للوباء، وعدم أهلية بعض الأساتذة في تبني التكنولوجيا في تلقين الدروس عن بعد وعدم التحكم في منصات التعليم الإلكتروني، فضلا عن ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لبعض الجامعات والذي كان من بين الأسباب الرئيسية لتوفير الظروف المواتية للطلبة وأعضاء هيئة التدريس لتنفيذ التعليم عن بعد.

3.3. إمكانية الوصول إلى المكتبة :

بعد تفشي فيروس كوفيد 19 وتصنيفه من طرف منظمة الصحة العالمية بتاريخ 11 مارس 2020 وباء عالميا "جائحة" اتخذت مختلف

دول العالم من بينها الجزائر، عدة إجراءات وتدابير للوقاية من انتشار الوباء ومكافحته، من بينها توقيف الدراسة بتاريخ 2020/12/03 وذلك من خلال إغلاق مدارس التعليم الابتدائي، المتوسط والثانوي الجامعات ومعاهد التعليم العالي، المؤسسات التكوينية، مدارس التعليم القرآني والزوايا وأقسام محو الأمية وإغلاق المؤسسات التربوية الخاصة ورياض الأطفال (سهايلية؛ 2020). ولقد واجهت المكتبات الجامعية ظروف صعبة في تقديم خدماتها من خلال الغلق الكلي لها، وأكد المبحوثين على غلق أبواب المكتبة أمام الطلبة والأساتذة في بداية مرحلة تفشي فيروس كورونا، لكن باشرت عملها فيما بعد أين حاولت تسخير امكانات تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتوفرة آنذاك وتطويع بعض الخدمات المبتكرة لإمداد المستفيدين بمصادر المعلومات التي تفي بأغراضهم العلمية والبحثية. وعبر أغلبية المبحوثين على التركيز على شبكة الأنترنت كوسيلة أساسية لتقديم التسهيلات الضرورية والمنافذ المناسبة للتواصل مع المكتبيين تزامنا مع مستجدات جائحة كوفيد 19 .

4.3. توظيف تقنيات الاتصال الحديثة لضمان العمل من المنزل :

مع غلق أبواب المكتبات، واجه المكتبيين العديد من التحديات بشأن كيفية إدارة أعمالهم ونشاطاتهم المكتبية عن بعد، باعتباره الخيار الوحيد للمكتبة لمزاولة عملها، وأفاد أغلبية المبحوثين باستحداث نظام العمل من المنزل وبالأخص على مستوى المكتبيين القائمين على خدمات المعلومات، كما تم تبني تقنيات التفاعل المتزامن أو غير المتزامن على غرار الهاتف وWhatsApp والبريد الإلكتروني، وقوقل ميت وغيرها لتنظيم الاجتماعات وحضورها بين قادة المكتبات والموظفين أو مع الطاقم الإداري للهيئة الوصية. كما افاد نسبة تقارب 85% من إجابات الأفراد المشاركين في الدراسة الاستطلاعية أنه تم تكليف عدد من المكتبيين المؤهلين في التعامل مع تقنية المعلومات من أجل التفاعل والتواصل مع المستفيدين عبر جميع التطبيقات والإمكانيات المتاحة بما فيها مواقع الجامعات من أجل الرد على استفسارات الطلبة والأساتذة المسجلين أو غير المسجلين بالمكتبة على مدار الساعة وخلال جميع أيام الأسبوع، وتسهيل الوصول إلى المحتويات الرقمية التي تحوز عليها المكتبة أو المفتوحة منها والمتاحة على شبكة الأنترنت على غرار الأطروحات والرسائل الإلكترونية، واستخدام قواعد البيانات، والتسجيل في المكتبة وتوصيل الوثائق عن بعد. كما شارك جميع المكتبيين المتخصصين في إدارة الموقع الإلكتروني للمكتبة على تحيين محتوياته والترويج لها لدى الطلبة والأساتذة، وتحميل وإرسال الكتب/المقالات الإلكترونية للمستفيدين حسب الطلب. في حين أفاد شخص واحد من عينة الدراسة على عدم تمكنه من أسلوب العمل من المنزل خلال المرحلة الأولى لتفشي وباء كورونا نظرا لافتقاره للمستلزمات التكنولوجية المواتية للعمل عن بعد ليتم تدارك الوضع فيما بعد. واتفقت آراء المبحوثين حول أهم الآليات المستخدمة لضمان سير العمل في المكتبة والتواصل مع المستفيدين، وجاءت خدمة البريد الإلكتروني في المرتبة الأولى، تليها تطبيقات التواصل الاجتماعي على رأسها صفحة الفيسبوك للمكتبة على الأنترنت .

5.3. خدمات المعلومات الرقمية المتاحة عن بعد :

تكمن خدمات المعلومات الرقمية في إتاحة الفهرس على الخط المباشر، وكذا خدمات الإعارة أو الحجر، وخدمة توصيل الوثائق الرقمية، خدمة الاطلاع على قسم المراجع، خدمات تدريب المستفيدين، إضافة لتضمين خدمات على مواقع التواصل الاجتماعي ليتفاعل المستفيد مع المكتبة، كما توفر للمستفيد

القيام بزيارة افتراضية عبر الموقع ويب الخاص بها ISO 11620) : 2014. (وفي سبل دعم نشاطات التدريس في الجامعة، تسعى المكتبات الجامعية جاهدة لتلبية احتياجات مستخدميها من خلال تطوع الخدمات المكتبية الكفيلة بتيسير الوصول إلى المصادر الرقمية، ويهدف معرفة مدى استحداث المكتبات المبحوثة للأساليب المناسبة لإمداد المستخدمين بمصادر المعلومات إبان جائحة كورونا، أفادت أغلبية الإجابات أنه من بين أهم الخدمات التي تم اعتمادها تكمن في خدمة الرد على أسئلة الطلبة والباحثين وترشيدهم وتوجيههم عبر تطبيقات ميسنجر، فيسبوك والبريد الإلكتروني، وخدمة البث الانتقائي للمعلومات؛ وخدمة تقديم المصادر الرقمية عن بعد؛ وعرض الروابط النصية التي تحيل مجموعات المكتبات الرقمية التي فتحت المجال للانتفاع بمصادرها دون القيود، واستثمار مواقع التواصل الاجتماعي للترويج بمصادر المعلومات ذات النفاذ الحر وبما يخدم التخصصات العلمية للجامعة، وخدمة التسجيل عن بعد في الخدمات الرقمية التي تتوفر عليها المكتبات الجامعية على غرار خدمة قواعد البيانات والمستودع الرقمي، وخدمة النظام الوطني للتوثيق عن بعد الذي تتوفر عليه المكتبات التابعة لقطاع التعليم العالي والبحث العلمي، والجدير بالذكر أنه في الوقت السابق قبل تفشي فيروس كورونا كانت العديد من مكتباتنا الجامعية تفتقر إلى مجموعة من الخدمات المكتبية الرقمية، وهو ما أكدته العديد من الدراسات على غرار دراسة الباحث بن غانم التي توصلت إلى الضعف في المحتوى المعلوماتي والخدمات الإلكترونية للمكتبات الجامعية على شبكة الأنترنت (غانم؛ 2010)، ومن جهتها، أفادت دراسة الباحث مراد كريم أن الوضعية السائدة حالياً في مجال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية الجزائرية لا تؤهلها للتكيف مع متطلبات مجتمع المعلومات، كما أن الوضعية الحالية لمستوى ونوعية الخدمات المتاحة في مكتباتنا الجامعية لم ترتق بعد إلى المستوى الذي بلغته المكتبات الجامعية في مجتمع المعلومات (كريم؛ 2008). لكن بعد تفشي فيروس كورونا شعرت هذه المكتبات بالحاجة إلى استخدام التكنولوجيا لتوفير خدمات مميزة ومتنوعة لتلبية احتياجات الطلبة وهيئة التدريس والرفع من مستواهم الفكري والعلمي، ومن منطلق أن المكتبة هي التي تتوجه إلى المستفيد وليس هو من يبحث عنها، بحيث عبر العديد من أفراد عينة الدراسة على ادراكهم ووعيمهم بأهمية ابتكار الممارسات الجديدة في سبيل تطوع الخدمات المتطورة من خلال تجربتهم في اقتراح خدمات على موقع المكتبة لاسيما خدمة سؤال جواب، وخدمة الولوج إلى مصادر المعلومات من واجهة واحدة، والوصول إلى الكيانات التي تتميز بالمصداقية والموثوقية. في حين أشار المبحوثين إلى ارتفاع عدد طلبات المستخدمين من مصادر وخدمات المكتبة آنذاك والتي تراوحت بين 600 و950 طلب .

6.3. تغير أنماط الطلب على تعليم محو الأمية المعلوماتية :

عرفت منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم الوعي المعلوماتي على أنه تحديد الحاجات والاهتمامات المعلوماتية والقدرة على تحديد مكانها وتقييمها وتنظيمها وخلقها بكفاءة واستخدامها والاتصال بالمعلومات لمعالجة القضايا والمشاكل، فهو شرط المشاركة في مجتمع المعلومات وجزء أساسي من حقوق الإنسان للتعلم مدى الحياة (منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم؛ 2022) وتبرز مسؤولية المكتبة الجامعية كمؤسسة تعليمية للوعي المعلوماتي -كما يشار إليه أيضا بالثقافة المكتبية، الثقافة المعلوماتية- من خلال تنمية مهارات وكفاءات الطلبة والأساتذة والباحثين ليس فقط في توفير إمكانية الوصول إلى المعلومات فحسب، بل دعمهم أيضا بمهارات تحديد احتياجاتهم المعلوماتية وسبل البحث عنها في المصادر المختلفة، وطرق تحليلها وتقييمها والاستفادة منها بكفاءة. وأفادت النتائج الخاصة بمدى تنفيذ مديري المكتبات لبرامج التكوين حول الثقافة المعلوماتية لدى الأساتذة والطلبة في ظل جائحة كوفيد 19 على التأثير الإيجابي لفترة

الحجر الصحي التي عرفت الجامعات والمكتبات رغم الصعوبات التي جابهتهم في المرحلة الأولى، بحيث تناغمت آراءهم حول فكرة أنه أنه عرفت نشاطات تلقين مهارات الثقافة المكتبة نوع من التراجع في العديد من المكتبات الجامعية وذلك راجع إلى تدني الطلب عليها من طرف المستفيدين، وكانت لظهور أزمة فيروس كورونا بمثابة العامل المحفز والمشجع لابتكار المناهج الجديدة في طريقة تدريس محو الأمية المعلوماتية والتي ساهمت في تكوين لديهم نظرة استشرافية حول مستقبل عمليات التخطيط للبرامج التدريبية، واختيار أنماط تنفيذها بين السياق التقليدي (الحضوري) والافتراضي، أو الأساليب الهجينة. وأقر غالبية أفراد عينة البحث أنهم اعتمدوا في المراحل الأولى على انتقاء البرامج التعليمية ومقاطع الفيديو والأدلة حول محو الأمية المعلوماتية والمتاحة على شبكة الأنترنت، وتكييفها مع احتياجات ومستوى القدرات العلمية والتقنية للمستفيدين، واتاحتها على موقعها الإلكتروني أو صفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي أو على المواقع الرسمية للجامعة. لتستمر الجهود والمبادرات فيما بعد لتصميم وإنشاء المحتويات التعليمية من طرف المكتبيين بما يتماشى مع مستجدات تقنيات المعلومات والاتصال وبالطرق المتزامنة أو غير المتزامنة. أما عن طريق تسجيل دورات تكوينية من طرف المكتبيين باستخدام تقنيات Zoom أو Team ، أو استخدام أدلة المكتبة أو عروض تقديمية في صيغة pdf و Power point كأدوات للتعليم الذاتي .

7.3. الصعوبات التي تحول دون تحول المكتبات الجامعية إلى البيئة الرقمية :

حاولت المكتبات الجامعية الاستجابة لتغيرات التي عرفها نظام التعليم بالجامعات نتيجة تفشي فيروس كورونا، والتي كانت فرصة لتعزيز مكانتها في الجامعة والارتقاء بخدماتها، والشروع في تحويل طرق تنظيمها وأداء مهامها إلى السياق الرقمي وفي ضوء اتجاهات وتطلعات الأساتذة والطلبة، إلا أن الوضع القائم آنذاك كان مليء بالعديد من الصعوبات القائمة على ضعف بنيتها التحتية التكنولوجية ونقص المخصصات المالية. بحيث تبين من خلال الإجابات المحصل عليها أن هناك عدة عوامل تحول دون الاستجابة الفعالة للمكتبات الجامعية للتحويل الرقمي ومواجهة الأزمات الطارئة. وتبعا لإجابات أفراد عينة الدراسة، يبرز عامل القصور في تدفق شبكة الأنترنت كأهم عائق يحول دون الأداء الجيد للمكتبات، وهذا ما يدل على ضعف البنية التحتية لشبكة الأنترنت بالمكتبات المدروسة. فتذبذب شبكة الأنترنت قد يحد من سرعة تحميل الصفحات وبطء في زمن فتح المواقع الإلكترونية أو الانقطاع في تنزيل وتحميل الملفات. ففي ظل تنامي استحداث النظم الحديثة للتعليم الجامعي والاجراءات الاحترازية للتصدي للأزمة كوفيد 19، تعتبر شبكة الأنترنت من بين المقومات الجوهرية للتعامل مع البيئة الرقمية وتنفيذ أعمال ونشاطات المكتبيين والتواصل مع المستفيدين. تلها عوائق نقص الأجهزة التكنولوجية المناسبة، وهي صعوبات ترتبط بضعف البنية التحتية لأجهزة الإعلام الآلي وملحقاتها وصيانتها وتحديثها، ثم عراقيل نقص التكوين حول طرق وأساليب التعامل مع التقنيات الرقمية. وباعتبار القصور التي تعاني منها المكتبات في البنية التحتية التكنولوجية والواردات أعلاه، فإنه من الطبيعي أن يكون هناك نقص التكوين وتأهيل المكتبيين بصفة مستمرة على توظيف تقنيات المعلومات وتطبيقاتها. ففعالية المكتبات الجامعية في التحويل الرقمي لا يتوقف على حد إدخال الحواسيب وملحقاتها إلى المكتبات وربطها بشبكة الأنترنت، بل يتحقق من خلال تدريب العاملين وتنمية مهاراتهم وتحسين أدائهم بما يساهم اندماجهم والرفع من مستوى أدائهم في الانتقال السلس إلى نموذج المكتبات الحديثة التي يفرضها العصر الرقمي. كما أشار بعض المدراء المبحوثين إلى صعوبات تتعلق بتدني مستوى التحكم في الأجهزة والبرمجيات والشبكات لدى المستفيدين والذي يقف عائق دون جدوى أمامهم في استرجاع ما يلبي احتياجاته العلمية والبحثية، مما يبرز دور المكتبيين كوسيط في تكوين المستفيدين من خلال تنفيذ برامج تكوينية في سبيل تنمية مهاراتهم والدفع بفعاليتها، بالتنسيق مع أعضاء هيئة التدريس أين

تأخذ بعين الاعتبار الجوانب الاجتماعية والثقافية لفئات المتدربين، ومجال تخصصهم ومهاراتهم وخبراتهم ومن شأنها تشجيع التعلم الذاتي لدى المستفيد واستقلاليته وبما يؤهله عمليا للتعامل مع المستجدات والتطورات المتلاحقة للبيئة الرقمية والشبكية .

8.3. إعادة فتح أبواب المكتبات ضمن سياسة إدارة المخاطر والكوارث :

بعد تخفيف اجراءات الحجر الصحي من طرف الحكومة الجزائرية واعادة فتح الجامعات انطلاقا من شهر نوفمبر 2020 بعد سبعة أشهر من إغلاقها ووفقا لترتيبات صحية ووقائية لتفادي انتشار فيروس كوفيد 19، باشرت المكتبات الجامعية مهامها ونشاطاتها بطريقة تدريجية. وردا على سؤال حول مدى مواصلة تنفيذ مديري المكتبات المدروسة لإجراءات التباعد الاجتماعي بين الموظفين وبين المستفيدين داخل مبنى المكتبة بعد إعادة فتح أبوابها للرواد، قاموا أغلبية المبحوثين بغلق الفضاءات المخصصة للدراسة والمطالعة، أو فرض شروط التباعد بين القراء بما تمليه تعليمات الوقاية من الوباء، والاستعداد لاحتمال تشديد القيود على العمل لدى المكتبيين والتخطيط لتبني الطرق المواتية لتنفيذ المهام والوظائف المكتتبية حضوريا وعن بعد، ودعمهم بالمهارات والكفاءات الضرورية لاستخدام تقنيات المعلومات. كما شرع بعض المدراء المبحوثين في اتخاذ التدابير لإعادة فتح فضاءات المكتبة تدريجيا مع تعديل سياستها المتعلقة بالإعارة، وتقديم الخدمات المرجعية، وتسقيف حجم الرواد الذي يمكن استقبالهم يوميا في المكتبة، واعادة تنظيم وتوزيع العمل الداخلي للعاملين، مع الحرص على التقييم الدوري والمستمر للمخاطر التي تحول دون استمرار المكتبة في نشاطها، وتوعيتهم بمخاطر فيروس كورونا وتوفير الأدوات والتكوين المناسبين لحمايتهم من الإصابة أو تفشي الوباء بينهم. وتعتبر هذه الإجراءات بمثابة المؤشر الايجابي بمدى وعي وإدراك مديري المكتبات بأهمية تبني الخطط والاستراتيجيات الفعالة لاستعادة جودة خدمات ووظائف المكتبة الجامعية خلال وبعد الأزمة، وخلق الأفكار المبتكرة لمواجهتها واستغلال الإمكانيات المتاحة لمواجهتها وإدارتها والتخطي لها، هذا، رغم افتقار العديد من المكتبات إلى سياسة مكتوبة واضحة المعالم لإدارة الأزمات والكوارث .

4. مناقشة النتائج:

في الوقت الذي كان العالم منهمكا في مواجهة هاجس وباء كوفيد 19، اضطرت جميع مؤسسات التعليم العالي في الجزائر إلى غلق أبوابها مما أثر على النشاطات التعليمية والتعلمية لجميع الطلبة والأساتذة. وكانت استجابة الجامعات لهذه الأزمة مزيجا بين الإغلاق التام أو التحول إلى نظام التعليم عن بعد باستخدام منصات التعليم الإلكتروني على شبكة الأنترنت. في حين ارتقت المكتبات الجامعية إلى المستويات لمساعدة الطلاب والأساتذة الجامعيين للوصول إلى مصادر المعلومات والمعرفة بجميع الطرق الممكنة سواء بالأساليب التقليدية أو الطرق الحديثة القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال. ورغم تعليق العديد من الجامعات دروسها، إلا أنه لم يتم تم توقيف الخدمات المكتتبية بهذه المؤسسات والتي مكنت العديد من الباحثين والطلبة وأعضاء هيئة التدريس بمزاولة نشاطاتهم التعليمية والبحثية انطلاقا من منازلهم ومناطق اقامتهم. ولقد لعبت بعض المكتبات الجامعية دور الريادة في تسخير تقانة المعلومات لدعم نظم التعليم المعاصرة في الوقت الذي كانت فيه العديد من الجامعات قبل تفشي وباء كورونا تعتمد على التعليم الحضوري دون الانتقال إلى اساليب التعليم عن بعد. وبالتالي يمكن القول انه شكل ظهور أزمة فيروس كوفيد 19 تحدي وفي نفس الوقت كان فرصة للمكتبات الجامعية لإعادة النظر في طرق تنظيمها وتقديم الخدمات للمستفيدين الكفيلة بتلبية احتياجاتهم المعلوماتية. ففي الماضي القريب، لم تحرص العديد من المكتبات الجامعية في الجزائر على استثمار تكنولوجيا المعلومات وفي مقدمتها شبكة الأنترنت وخدماتها القائمة

على تطبيقات الويب الحديثة ووسائل التواصل الاجتماعي لتطويع الخدمات التي من شأنها الارتقاء بمستوى تطلعات واتجاهات المجتمع الأكاديمي التي يفرضها الوقت الراهن، وتماشيا مع مشروع رقمنة منظومة التعليم العالي في الجزائر، كما أجبرت جائحة كوفيد19 المكتبات الجامعية على مراجعة أطرها التنظيمية والإدارية والفنية وتعديل سياساتها لتنمية المجموعات، وتعزيز تواجدها على شبكة الأنترنت، وتبني استراتيجيات فعالة لتلبية احتياجات المستفيدين منها، فقامت المكتبات بتغيير ممارساتها وأنشطتها، وتحسين موقعها الإلكتروني ومحتوياتها الرقمية والترويج لها بما يضمن استقطاب أكبر عدد من المستفيدين للانتفاع بها، واقتناء مجموعة من مصادر المعلومات الإلكترونية وإتاحتها للقراء مع تعزيز مبادرات الوصول المفتوح ودعمها بالبيانات الوصفية وأدوات البحث التي من شأنها تيسير عمليات البحث واسترجاع محتوياتها، فضلا عن الشروع في تأسيس المستودعات الرقمية المؤسسية، كما عمدة بعض المكتبات إلى الاستثمار في البريد الإلكتروني وشبكات التواصل الاجتماعي لتفعيل التواصل مع الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية لتقديم خدماتها من خلال تطبيقات الفيسبوك واليوتيوب وتويتر ولينك دين، وغيرها من البرامج. لقد أبدى المبحوثين الذين أجريت معهم المقابلة على ضرورة توفير المكتبات الجامعية لجميع مصادر المعلومات انطلاقا من واجهة واحدة وموحدة على شبكة الأنترنت بما يكفل مساعدة وتوجيه المستفيدين إلى النفاذ إلى المعلومات والانتفاع بها بطريقة سهلة وسريعة، وهو ما يتطلب دعم البنية التحتية التكنولوجية للمكتبات وتطوير النظم الآلية الكفيلة لإدارتها وتنظيمها .

وفيما يتعلق باستخدام الخدمات المكتبية والوصول إلى المعلومات بمقر المكتبة، فلقد قامت جميع المكتبات بالغلق الكامل لأبوابها أمام المستفيدين، لتباشر عملها عن بعد خلال رفع إجراءات الحجر الصحي مع فرض مجموعة من القيود وتقديم الحد الأدنى من الخدمات الحضورية. في حين أفادت النتائج أن أغلبية المكتبات لم توفر سوى بعض الخدمات على غرار إتاحة إمكانية إعارة الكتب وإرجاعها فقط على الطاولات المخصصة لها أو عن طريق منافذ إرجاع المواد المستعارة مع تطبيق سياسة العزل الصحي على المراجع المسترجعة. وبالتالي تأثرت سياسات المكتبات الجامعية بقرارات إدارة الجامعة والهيئات الوصية، في حين لم يتم تطويرها بالقدر الكافي بما يؤهلها لمواكبة المزايا والفوائد للتقنيات الحديثة .

ولقد شاهد أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية خلال جائحة كورونا تحولا في طريقة ممارسة مهامهم وأداء وظائفهم المكتبية، بحيث تم استحداث أسلوب العمل من المنزل "Télé travail"، وهو العامل الذي شكل تحديا بالنسبة للعديد من المكتبيين حسب آراء المبحوثين، فالبرغم من تعدد المميزات التي يوفرها العمل عن بعد للموظفين من إمكانية مواصلة أداء أعمالهم حتى عند انتهاء أوقات الدوام الرسمي مما يحسن من إنتاجية الفرد (Olson et Brocwell)؛ 2006 (كما أنه يقدم مزيدا من المرونة في أداء العمل، ويساعد على تخفيض ساعات التنقل وصعوبات التنقل من العمل اليه (Gajendran et Haarison)؛ 2007) ، إلا أنه سببت في خلق عدد من الصعوبات لدى بعض مدراء المكتبات والمكتبيين والناجمة من المتغيرات الوظيفية والتنظيمية، والتي تفاوتت شدتها بين الافتقار إلى المستلزمات التكنولوجية لأداء الوظائف عن بعد، والضغطات النفسية والإرهاق الجسدي الناجم من ممارسة العمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. وقد تتطلب مثل هذه الإجراءات مراجعة أداء المكتبيين، وإعادة تنظيم وتوزيع المهام والمسؤوليات الموكلة إليهم للنهوض بأعباء العمل والتخفيف من الضغوطات المهنية، كما نوه بعض المبحوثين بضرورة تغيير نظرة الطلبة والأساتذة إلى المكتبات والعاملين فيها من خلال توعيتهم بضرورة تقدير جهود المكتبيين والحرص على تنفيذ برامج التربية المكتبية في المقررات الدراسية للجامعة .

كما حرص البعض على أهمية تدريب المكتبيين وتنمية كفاءتهم المهنية لدعم تعلمهم المستمر ومواكبة مستحدثات البيئة الرقمية المحيطة بالمكتبات ونشاطات التعليم، بما يؤهلهم بتقمص الأدوار الجديدة التي تفرضها الأزمات التي قد تواجهها الجامعة وفي نفس الوقت الاستجابة السريعة لمتطلبات نشاطات التعليم والبحث العلمي .

كما شدد أغلبية المبحوثين على وجوب الاستثمار الفعال في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في سبيل تطوير البنية التحتية التكنولوجية للمكتبات، وهو ما يفسره ضعف استخدام مواقع المكتبات الجامعية من قبل المستفيدين أثناء فترة الحجر الصحي. وقد يعود السبب في ذلك إلى انخفاض تدفق خدمة الأنترنت لدى المستفيدين وخاصة في المناطق النائية مما يحد من كفاءة الخدمات المكتبية وتدنى مستوى أدائها بما يخدم أهدافها ورسالتها. في حين أفادت بعض تجارب القائمين على المكتبات الجامعية على ارتفاع معدل استعمال البريد الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي على غرار فيسبوك وميسنجر من أجل تفعيل التواصل والتفاعل بين المكتبيين والمستفيدين، واعتماد تطبيقات Google Meet و Zoom لعقد اجتماعات مع المكتبيين وموظفي المكتبة، وهو مؤشر ايجابي يدل على مدى استعداد مكتباتنا على تبني التقنيات الحديثة لتيسير العمليات الإدارية وإنجاز المهام وتطويع الخدمات المكتبية المبتكرة وإيصالها إلى الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية دون الحواجز المكانية والزمنية بشرط توفير التدفق العالي لشبكة الأنترنت بما يسهل عمليات البحث واسترجاع المعلومات والانتفاع بمجموعاتها .

ومن جهتهم، أكد بعض المبحوثين على زيادة الوعي بمكانة المكتبة وخدماتها لدى الطلبة والأساتذة خلال جائحة فيروس كورونا، وأين اعتمدت الجامعات على نظام التعليم عن بعد، مما زاد من عدد الطلبات على المصادر الإلكترونية خاصة على مستوى خدمة النظام الوطني للتوثيق الإلكتروني SNDL ، وهو نظام يمنح إمكانية الوصول إلى مصادر المعلومات العلمية والتقنية المتاحة في قواعد بيانات وطنية وعالمية في جميع ميادين التعليم والبحث العلمي وبمختلف اللغات. في حين يستفيد من هذه الخدمة فئة الطلبة ما بعد التدرج (طلبة الدكتوراه والماجستير) والطلبة المهندسين، وفئة الأساتذة الباحثين والباحثين الدائمين بالجامعات ومراكز البحث وبشرط الحصول على حساب يقدم على مستوى المخابر أو المكتبات الجامعية. كما سجلت بعض المكتبات ارتفاع عدد المسجلين خلال فترة كورونا من خلال خدمة التسجيل عن بعد على الموقع الإلكتروني للمكتبة. فضلا عن الرد على استفسارات وانشغالات المستفيدين بطريقة غير متزامنة تعمل على مدار 24 ساعة خلال أيام الأسبوع عن طريق الاستمارات الإلكترونية المعدة خصيصا لهذا الغرض والموجهة حصريا إلى المسجلين بها دون الغير .

أما على مستوى مدى استجابة الرصيد المعلوماتي للمكتبات الجامعية لتطلعات المستفيدين، فقد أشار أغلبية المبحوثين إلى ضرورة الشروع في تبني مشاريع الرقمنة بما يمكن تفعيل استخدام مصادر المعلومات وتذليل صعوبات البحث والوصول إليها بما توفره تقانة المعلومات. بحيث تتوفر أغلبية مكتباتنا الجامعية على رصيد هجين (رقمي ومطبوع)، وتغطي عليه نسبة كبيرة من المصادر الورقية والناجم من سياسة الاقتناء المعتمدة منذ فترات طويلة، والتي يرتبط الانتفاع بها بضرورة تقديم المستفيدين إلى المكتبة لاستعارتها أو استعمالها بين جدرانها، فضلا عن تواجد المكتبيين القائمين على خدمة الإعارة والمطالعة الداخلية. وعلاوة على ذلك، تتوفر المكتبات على نسبة كبيرة من مصادر المعلومات الحديثة والمهمة التي تخدم مختلف التخصصات العلمية على الأوعية الورقية. وهو العامل الذي دفع بالقائمين على المكتبات إلى التفكير في تبني مشاريع الرقمنة للأرصدة الوثائقية على أن يتم الموافقة من الجهات الوصية مع مراعاة الجوانب

القانونية للملكية الفكرية وتوفير المستلزمات التكنولوجية لتنفيذ المشروع وتدريب المكتبيين القائمين على عمليات الرقمنة .

ولقد كشف فيروس كوفيد-19 عن الفجوة الرقمية لدى المجتمع الجامعي، بحيث أشار القائمين على المكتبات الجامعية الذين أجريت معهم المقابلة إلى تدني مستوى الوعي المعلوماتي بين المكتبيين والطلبة والأساتذة والناجم من قلة الدورات التكوينية وغياب برامج أو وحدات تعليمية حول استراتيجيات البحث الوثائقي في المناهج الدراسية، فضلاً عن عدم تشجيع أعضاء الهيئة التدريسية لطلابهم على استعمال المكتبة وتعزيز دورها في تنمية مهاراتهم القرائية والمطالعة واكتساب المعرفة وتشجيع التعلم الذاتي، وهو العامل الذي دفع به وباء كورونا إلى إدراك أهمية تنفيذ برامج تدريبية عن بعد حسب فئات المستفيدين من المكتبة وحسب مستواهم الدراسي وتخصصهم العلمي .

كما أفادت نتائج الدراسة ان أغلبية المبحوثين مدركون بالدور الجديد الذي يتعين على المكتبات الجامعية لمواجهة الأزمات والكوارث وإدارتها والتصدي لها، وأهمية الاستثمار في التقنيات الحديثة في إدارة العمل بما يتماشى مع الأساليب المستحدثة، من خلال تبني الطرق المبتكرة في تنظيم الاجتماعات واتخاذ القرارات وتفعيل تطبيقها ومتابعتها، فضلاً عن الحفاظ على التباعد الاجتماعي، وتوسيع نطاق الخدمات المكتبية عبر شبكة الأنترنت، كما كان هناك إدراك جماعي للمبحوثين حول دور أخصائي المعلومات خلال جائحة وباء كوفيد 19 في ابتكار ممارسات وأنشطة جديدة للتفاعل مع الطلبة والأساتذة والناشرين ضمن التقنيات المعاصرة، والإلمام بالطرق الحديثة للتسيير الإداري والتحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لاقتناء وتنظيم وبحث مصادر المعلومات مع تعزيز خلق مبادرات الوصول الحر، كما يتعين عليهم تحسين مهاراتهم في مجالات القراءة والكتابة الرقمية والمعلوماتية، وتطوير وتنفيذ البرامج التعليمية ومحتوياتها بالتنسيق مع أعضاء هيئة التدريس، والترويج لها لدى المستفيدين.

5. نتائج الدراسة:

أفادت نتائج الدراسة ان جميع المكتبات المدرسة لم تتوقف عن أداء مهامها وتقديم خدماتها للمستفيدين رغم قيود الحجر الصحي الذي فرضه وباء كورونا.

-حاول جميع مديري المكتبات الجامعية تسخير الإمكانيات التكنولوجية المتاحة خلال جائحة كورونا لتطويع بعض الخدمات المتطورة لإمداد المستفيدين بمصادر المعلومات التي تفي بأغراضهم العلمية والبحثية، واحتلت شبكة الأنترنت الرتبة الأولى من حيث الوسائل المستخدمة لتقديم التسهيلات الضرورية والمنافذ المناسبة للتواصل مع المكتبيين تزامناً مع مستجدات جائحة كوفيد 19.

-كشفت أزمة وباء كوفيد 19 على أهمية المصادر والخدمات الإلكترونية في دعم نشاطات التعليم والبحث العلمي في ضوء الأساليب الحديثة للتعليم وفي وقت الأزمات، في حين أفادت نتائج الدراسة على ضعف البنية التحتية لشبكة الأنترنت بالمكتبات المدرسة مما يحد من سرعة تحميل الصفحات وبطء في وقت فتح المواقع الإلكترونية أو الانقطاع في تنزيل وتحميل الملفات، وهو العامل الذي سيرفع من حدة الصعوبات لدى الطلبة والأساتذة القاطنين في المناطق النائية.

-قامت المكتبات المدرسة باستحداث خدمات مبتكرة لدعم التعليم والبحث العلمي بالجامعة على غرار خدمة الرد على استئلة واستفسارات المستفيدين عبر تطبيقات التواصل الاجتماعي، على غرار ميسنجر، فيسبوك والبريد الإلكتروني، وخدمة البث الانتقائي للمعلومات؛ وتحيين مواقعها الإلكترونية لتقديم المصادر

الرقمية عن بعد؛ وعرض الروابط النصية التي تحيل إلى الكيانات الرقمية ذات النفاذ الحر، والاتصال بالمكتبات الرقمية.

كشفت جائحة كورونا عن افتقار مكتباتنا الجامعية إلى الخدمات المكتبية الرقمية الكفيلة بتلبية الاحتياجات المعلوماتية للطلبة والأساتذة في ضوء الاتجاهات الحديثة للبحث واسترجاع مصادر المعلومات وتماشيا مع الطرق الحديثة للتعليم العالي.

- أفادت نتائج الدراسة بالتأثير الإيجابي لجائحة وباء كورونا على وعي وإدراك مديري المكتبات بأهمية نشر الوعي المعلوماتي لدى الطلبة وأعضاء هيئة التدريس باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- اتفق مديري المكتبات على الصعوبات التي تحول دون الأداء الفعال للمكتبيين والارتقاء بالخدمات الرقمية، ويعتبر ضعف البنية التحتية التكنولوجية للمكتبة وتدني مستوى الثقافة الرقمية لدى الموظفين والمستفيدين وضعف تدفق شبكة الأنترنت من بين أهم العراقيل التي تواجه المكتبات في مسيرة البيئة الرقمية.

- استجابة مديري المكتبات لأزمة كورونا ودرايتهم بأهمية امتلاك الكفاءات والمهارات لإدارة المخاطر والأزمات في المكتبات رغم عدم امتلاكهم لسياسة مكتوبة واضحة المعالم لإدارة الأزمات بالمكتبات الجامعية. المقترحات: فيما يلي بعض المقترحات في ضوء نتائج الدراسة:

- دعم البنية التحتية التكنولوجية للمكتبات الجامعية من خلال تهيئة أجهزة الحواسيب وملحقاتها والتي تساهم في متطلبات إدارة وتنظيم المكتبات العصرية، والكفيلة بالاستجابة السريعة للمناهج التعليمية الحديثة، والسهر على صيانتها وتحديث برامجهما دوريا.

- الحرص على تنفيذ برامج التكوين حول استراتيجيات إدارة الأزمات وحالات الطوارئ لدى المكتبيين والقائمين على المكتبات الجامعية، فضلا عن استيعاب تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمواجهة المخاطر والكوارث.

- تعميم برامج محو الأمية المعلوماتية لدى الطلبة والأساتذة والباحثين من خلال تنفيذ برامج التكوين الفعالة بالتنسيق مع أعضاء هيئة التدريس في ضوء فروقهم الفردية على مستوى تطلعاتهم ومستواهم العلمي والفني، مع الحرص على تنوع أساليب تنفيذ الدورات التدريبية من خلال المزج بين النمط الحضوري والتكوين عن بعد.

- تنمية المهارات الفنية والإدارية لدى مديري المكتبات الجامعية وربطها بالاحتياجات الأنية والمستقبلية للمناهج الدراسية وأهداف الجامعة.

- الرفع من سرعة تدفق خدمة الأنترنت بجميع مرافق الجامعة، والسهر على تمكين جميع فئات الطلبة من الانتفاع المتكافئ بخدماتها وبما يسمح لهم بالاستجابة السهلة والسريعة لمتطلبات نظم التعليم المعاصرة ومستجدات البيئة الرقمية.

- تعزيز التواصل بين القائمين على المكتبات الجامعية في سبيل تبادل الأفكار والتجارب والخبرات حول أساليب مواجهة المخاطر والأزمات.

- إعادة النظر في توزيع أولويات ميزانيات المكتبات الجامعية، وتشجيع مبادرات مشاريع الرقمنة، وتعزيز تواجدها على شبكة الأنترنت من خلال الاستثمار بقدر المطلوب في اقتناء مصادر المعلومات الإلكترونية ومستلزمات تصميم وتطوير الخدمات الرقمية.

- تعزيز استخدام تطبيقات الويب الحديثة في نشاطات التعليم والتعلم لدى كافة الفاعلين في الأوساط الأكاديمية وبما يشجع التواصل والتفاعل بين الطلبة والمكتبيين وأعضاء الهيئة التدريسية.

- تفعيل كفاءة وفعالية مواقع المكتبات الجامعية بما يخدم المناهج التعليمية وبرامج البحث العلمي، وضمان الفرص المتكافئة بين جميع أطراف العملية التعليمية، مع توفير امكانيات استخدام محتوياتها صفحتها على أجهزة الهواتف الذكية والحرص على تحيين كياناتها الرقمية وتقييم مدى استخدامها والانتفاع بها بصفة دورية.

6. الخاتمة:

لقد حولت جائحة وباء كوفيد 19 نمط التعليم التقليدي إلى التعليم عن بعد عبر شبكة الأنترنت، وهو بمثابة الوضع المفاجئ الذي شكل العديد من التحديات لجميع مؤسسات التعليم العالي، وفي نفس الوقت كان بمثابة الحافز لإحداث مجموعة من التغييرات والتعديلات وإعادة التفكير في الأولويات على مستوى منظومة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر. فبالنسبة لمديري المكتبات الجامعية كانت تجربة فريدة من نوعها في تدارك النقائص على مستوى الوظائف الإدارية والفنية، وإعادة النظر في سياسات المكتبة لمواجهة التحديات والأزمات والمخاطر التي قد تتعرض لها من وقت لآخر، وفرصة لتبني تكنولوجيا المعلومات في سبيل تطوير الخدمات الكفيلة لتلبية احتياجات الطلبة والأساتذة ومسايرة الاتجاهات الحديثة لنظم التعليم بالجامعة.

7. قائمة المراجع:

- الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات. (2020). فيروس كوفيد 19 ومجتمع المكتبات الدولي . <https://www.ifla.org/covid-19-and-the-global-library-field>
- خلاف، وردة. (2022). التعليم الجامعي عن بعد في مواجهة جائحة كورونا: جامعة سطيف 2 نموذجًا. مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، 7(2)، 22-34 . <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/184756>
- سهايلية، سماح. (د.ت.). الإجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا في الجزائر. مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، 5(3)، 36-37.
- غانم، نذير. (2010). الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة (أطروحة دكتوراه غير منشورة). جامعة قسنطينة، الجزائر.
- غريب يسن، منال. (2023). دور مكتبات جامعة جنوب الوادي في التصدي للأزمات: جائحة كوفيد-19 نموذجًا، بحوث في علم المكتبات والمعلومات، 31(31) . https://sjrc.journals.ekb.eg/article_317269_bd78ed6c61c4e69acbbe3981ed10b62d.pdf
- قشور، أمال. (2020). دور المكتبات الجامعية اللبنانية في دعم التعليم عن بعد خلال جائحة كورونا (COVID-19). مجلة اعلم، <https://arab-affli.org/journal/index.php/affli/article/view/1628>

- كريم، مراد. (2008). مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجًا (أطروحة دكتوراه غير منشورة). جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
- UNESCO. (2022). Information literacy. Information for All Programme. <https://urlz.fr/ldj5>
- American Library Association. (2020). Guidance content & protocols. <https://www.ala.org/tools/covid/guidance-protocols>
- International Organization for Standardization. (2014). ISO 11620: Information and documentation—Library performance indicators. ISO.
- Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (2007). The good, the bad, and the unknown about telecommuting: Meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *Journal of Applied Psychology*, 92(6), 1524–1541. <https://www.apa.org/pubs/journals/releases/apl-9261524.pdf>
- Olson-Buchanan, J. B., & Boswell, W. R. (2006). Blurring boundaries: Correlates of integration and segmentation between work and nonwork. *Journal of Vocational Behavior*, 68(3), 432–445. <https://urlz.fr/q9ih>.