



مجلة علمية مُحكَّمة نصف سنوية- متخصصة في علوم المكتبات والمعلومات
تصدر عن كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة زيان عاشور بالجلفة (الجزائر)

مجلة أوراق بحثية

ISSN :2773 -3343

EISSN :2830 -831X

المجلد الثاني، العدد الأول / جانفي- جوان (2022)

خدمات المكتبات والمعلومات في زمن فيروس كورونا (كوفيد-19)

Library and Information Services in the Time of Covid-19

أ.د / مفتاح محمد دياب¹ ✧

¹ قسم المكتبات والمعلومات كلية الآداب، جامعة طرابلس (ليبيا)

✉ dyabmuftah@gmail.com

تاريخ النشر: 2022/06/30

تاريخ القبول: 2022/05/21

تاريخ الارسال: 2022/02/16

مستخلص

واجه العالم ومؤسساته المختلفة خيارات صعبة بفعل انتشار جائحة فيروس كورونا - كوفيد-19. وكانت مؤسسات المعلومات من ضمن هذه المؤسسات التي تأثرت في خدماتها بفعل هذا الوباء الذي انتشر منذ نهاية عام 2019 وبداية 2020 و2021، درست المكتبات هذه التأثيرات وكيفية التغلب عليها وتقديم خدماتها للمستفيدين من خلال طرق ووسائل متعددة مثل التعليم عن بعد، وتوفير مصادر وموارد المعلومات الالكترونية بالخط المباشر، واستخدام وسائط التواصل الاجتماعي في تقديم خدماتها حتى لا تكون هناك فجوة بين المكتبة والمستفيد. الدراسة عرضت لعدد من تجارب المكتبات في عدة بلدان، وكيف واجهت تأثيرات الوباء، والوسائل الاحترازية والوقائية لحماية العاملين بالمكتبات وكذلك حماية المستفيدين من الإصابة بعدوى هذا المرض الخطير. وهدفت الدراسة إلى دعوة المكتبات للاستفادة من تجارب المكتبات الأخرى في عملية التغلب على تأثير الجائحة على خدماتها وبروز فجوة بين المكتبة والمستفيد. واختتمت الدراسة بعرض عدد من الاستنتاجات التي تم استخلاصها والوصول إليها من خلال عرض العديد من الدراسات المنشورة حول الموضوع، ويعدد من التوصيات للمكتبات والعاملين فيها من أجل تقديم خدمة جيدة في زمن كوفيد-19، والخطط والاستراتيجيات التي وضعت لهذا الغرض.

■ **كلمات دالة:** فيروس كورونا، كوفيد-19، خدمات المعلومات، المكتبات.

■ Abstract

The world has faced difficult choices because of the coronavirus or Covid-19. The information institutions were among those institutions affected by the pandemic. The libraries studied these affects and how to overcoming them and continuing offering their services to their users through different aids and methods such as distance learning, e-sources, and social media technology. The study reviewed number of library experiences worldwide and how they faced this crisis. The study aimed at calling the libraries to benefit from those experiences and how they overcoming the difficulties faced by the impact of the pandemic and how the libraries protected their staff and users. The study was concluded by a number of results derived from published literature dealing with the subject of the study as well as a number of recommendations.

■ **Keywords:** Coronavirus, Covid-19, information services, libraries.

مقدمة:

واجهت المكتبات وخدمات المعلومات ولا تزال تواجه خيارات صعبة بخصوص ما يجب أن تقدمه من خدمات والكيفية التي سيتم بها تقديم هذه الخدمات في زمن جائحة فيروس كورونا أو ما يعرف بـ (كوفيد - 19) منذ بداية هذه السنة (2021). وقد تفاوتت خيارات المكتبات من فرض قيود محدودة في البداية إلى الإغلاق الكامل فيما بعد. والمكتبات ومؤسسات المعلومات المختلفة قامت بالإجراءات الاحترازية التي قامت بها معظم المؤسسات العامة والخاصة في أي بلد انتشرت فيه هذه الجائحة والتي لم يخلو من تأثيراتها أي بلد في العالم. وفي واقع الأمر، فإن أي قرار بتقليل الخدمات المكتبية أو إغلاقها يعد قرارا صعبا، ولكن يجب إتخاذ بعد دراسة والتحقق وتقييم المخاطر جراء ذلك. وفي فترة اشتداد وانتشار هذه الجائحة، لوحظ أن المكتبات قد أغلقت بالكامل في معظم البلدان في القارات الخمس واینما وجدت مكتبة تقدم خدماتها للقراء والمستفيدين. ولكن ماهو هذا الفيروس الذي تسبب في وفاة ملايين البشر وبشكل سريع؟

■ مشكلة الدراسة:

كما واجه العالم جائحة كورونا أو كوفيد-19، كانت مؤسسات المعلومات المختلفة كذلك من ضمن المؤسسات والكيانات المختلفة التي تأثرت بفعل انتشار هذا الوباء الذي فرض الإغلاق الكامل أو الجزئي على أماكن التجمعات البشرية في المؤسسات المختلفة العامة والخاصة، ونتيجة لإجراءات الإغلاق الاحترازية الوقائية التي انتشرت حول العالم، حاولت مؤسسات المعلومات المختلفة أن لا تقطع خدماتها عن جمهورها والمستفيدين من خدماتها، فأخذت تخطط لكيفية التواصل مع المستفيدين ونقل المعلومات لهم بطرق ووسائل تلبي احتياجاتهم المعلوماتية وغيرها، واستخدمت التكنولوجيا لنقل المعلومات عن بعد، ووسائط المعلومات الالكترونية والرقمية التي تفي بهذا الغرض، وتتماشى مع الإجراءات الوقائية والاحترازية التي تفرضها الحكومات في هذا الصدد. فهل قامت المكتبات بتوفير وتقديم خدماتها المعلوماتية والاجتماعية إلى مستفيديها بوسائل وطرق لبت احتياجاتهم ورغباتهم وولدت لدى المستفيدين رضا عن المكتبات والخدمات التي تقدمها

لهم بالرغم من ممن تواجهه المكتبات من صعوبات، مثل تقلص الميزانيات والإجراءات الرسمية، وضغوط متعددة من أجل استمرار علاقاتها بالمستفيدين وتقديم ما يمكن تقديمه من خدمات وهذه هي مشكلة الدراسة التي بين أيدينا.

■ أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف منها:

- 1- تعريف فيروس كورونا - كوفيد-19 وتأثيره على الإنسان والخدمات.
- 2- كيف واجهت المكتبات إجراءات الوقاية الاحترازية بسبب انتشار هذا الوباء.
- 3- معرفة الخطط والاستراتيجيات التي اتبعتها المكتبات للتغلب على صعوبات تقديم خدماتها للمستفيدين.
- 4- كيف واجهت المكتبات قرارات الإغلاق والوقاية من هذا المرض الخطير، والإجراءات التي اتخذت في هذا الصدد.

■ أهمية الدراسة:

بيان ما واجهته المكتبات ومراكز المعلومات من صعوبات من جراء تأثير الوباء، وما قامت به من أعمال وأنشطة في سبيل تقديم الخدمات للمستفيدين وعدم قطع العلاقة بين المكتبة وجمهورها باستخدام طرق ووسائل متعددة، واستفادة المكتبات من تجارب بعضها البعض.

■ أسئلة الدراسة:

- 1- ما هو فيروس كورونا أو كوفيد-19، وتأثيره على العالم؟
- 2- ما هي الصعوبات التي واجهتها المكتبات المختلفة جراء الإجراءات الاحترازية والوقائية نتيجة اغلاق المؤسسات المعلوماتية؟
- 3- ما هي الخطط والاستراتيجيات التي وضعتها المكتبات ومراكز المعلومات لتقديم خدماتها من أجل استمرارية العلاقة بينها وبين المستفيدين.
- 4- ما هو واقع الحال لدى المكتبات العربية؟

■ المنهج المستخدم:

تم استخدام المنهج الوثائقي - أو البحث المكتبي- الذي يعتمد على مسح الانتاج الفكري لموضوع الدراسة واستخلاص النتائج ووضع توصيات للتغلب على مشكلة الدراسة.

1/ فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19):

فيروسات كورونا هي سلالة واسعة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والإنسان. ويشير مستشفى الملك فيصل التخصصي- ومركز الأبحاث، إلى ان من المعروف أن عددا من فيروسات كورونا

تسبب لدى البشر أمراض تنفسية تتراوح من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخاصة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (ميرس) ، والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (سارس).

ويسبب فيروس كورونا المستجد والمكتشف مؤخرا مرض كوفيد -19. ومرض كوفيد-19 هو مرض معد يسببه آخر فيروس تم اكتشافه من سلالة فيروسات كورونا. ولم يكن هناك أي علم بوجود هذا الفيروس الجديد ومرضه قبل بدء تفشيه في مدينة ووهان الصينية في شهر ديسمبر 2019، والمعروف أن هذا الوباء تحول إلى جائحة تؤثر على العديد من بلدان العالم ان لم تكن كل البلدان. (مستشفى الملك فيصل التخصصي.....).

وكوفيد -19 هو أسم الوباء المعدي الذي يتسبب به كورونا المستجد، وقد ظهر الوباء لأول مرة في سوق للمأكلات البحرية والحيوانات، ثم انتقل منها إلى بقية مدن مقاطعة هوبي، ومنها إلى باقي مقاطعات الصين ثم إلى سائر أنحاء العالم. وأعراض المرض الأكثر شيوعا هي الحمى والسعال وضيق التنفس والارهاق، وفي الحالات المتقدمة من المرض فقد يصاب المريض بالآم، وانسداد الأنف، والرشح، وآلام في الحلق وإسهال. وقد ظهرت في الآونة الأخيرة تحورات جديدة لهذا الوباء مثل متغير دلتا وغيره من المتحورات الأخرى الهندية والجنوب أفريقية. وهذه المتغيرات والمتحورات يعتبرها المختصون أشد خطورة وشديدة العدوى.

ولا نريد أن نخوض في مسببات المرض والعلاج والاحترازا، حيث إن ذلك من مهام المختصين في علوم الطب والمناعة وغيرها. وما يهمنا هنا هو تأثير هذا الوباء على خدمات المكتبات والمعلومات التي تقدمها مؤسسات المعلومات المختلفة للقراء والمستفيدين على اختلاف فئاتهم وتوجهاتهم، وكيف حاولت وتحاول مؤسسات المعلومات العمل على تقديم الخدمات في زمن هذا الوباء.

تشير التقارير والدراسات المسحية للمكتبات، أنه في أوج انتشار الوباء تم اغلاق جميع أنواع المكتبات ماديا ولم يسمح بالدخول إلى مباني المكتبات ، واقتصرت مهامها على تقديم الخدمات من خلال الاتصال بالخط المباشر ومواقع المكتبات على شبكة الانترنت ومن خلال وسائط التواصل الاجتماعي .

وذكرت الإفلا في تقرير لها، أن " جميع أنظمة المكتبات العامة قد أغلقت بالكامل في البلدان والأقاليم " المختلفة من العالم شرقا وغربا وشمالا وجنوبا، ولكن في غضون فترة من الوقت، بدأت المكتبات في عدة بلدان حول العالم " تعيد فتح أبوابها مع اتخاذ الاحتياطات اللازمة لحماية الصحة، بينما لم تغلق في الوقت ذاته، بعض الدول كالسويد جميع المكتبات في هذه الفترة، حيث ظلت المكتبات مفتوحة في 90% من البلديات. " (الإفلا 2020...).

وقد تأثرت أيضا من جراء هذه الجائحة مكتبات المدارس في أكثر من 100 دولة نتيجة اغلاق جميع المؤسسات التعليمية فيها، وكذلك تم اغلاق العديد من مكتبات الجامعات والمعاهد العليا في كثير من البلدان. وقد شمل الاغلاق أيضا العديد من المكتبات الوطنية في عدة دول. وقد اكتفت بعض المكتبات بتقديم الحد الأدنى من الخدمات. وقد اتخذت العديد من الدول إجراءات أكثر صرامة، وقيود أكثر شدة على التجمعات العامة، وفي هذه الحالات تعمل المكتبات على الآتي:

- غلق مباني المكتبة بالكامل وإتاحة إمكانية استعارة الكتب أو إرجاعها فقط على طاولة، أو عن طريق منافذ إرجاع الكتب.
- تطبيق سياسات العزل الصحي على الكتب المرتجعة .
- تنفيذ خطط لتقديم خدمات عن بعد مثل الاستعارة الالكترونية أو التعلم عن بعد أو دعم التدريس عن بعد.
- وضع اللمسات الأخيرة لإجراءات واختبار عمل جميع الموظفين عن بعد، والسماح لمن يستطيع بذلك بالفعل.

وبسبب الإجراءات الأكثر صرامة من طرف العديد من الدول، فقد أجبرت المكتبات المختلفة إمامي غلق أبوابها، أو اختيار القيام بذلك بعد النظر إلى الاخطار التي قد يتعرض لها العاملون في هذه المكتبات وموظفيها. وفي هذه الحالات تعمل المكتبات بأنواعها على الآتي:

- التأكد من أن جميع الموظفين يعملون من المنزل ما لم يكن ذلك ضروريا، حيث يأتي الموظفون إلى العمل مع التأكد من قدرتهم على القيام بذلك مع احترام قواعد التباعد الاجتماعي.
- إعادة تكليف المكتبيين بمهام أخرى في سائر الإدارات داخل بلدياتهم، على سبيل المثال، استخدام مهارات إدارة المعلومات لدعم الخدمات الصحية والاجتماعية.
- الاتصال باستمرار مع المستخدمين حول فرص استخدام موارد المكتبة أو خدماتها.
- تنظيم أوقات قراءة القصص على الانترنت متى سمحت حقوق النشر بذلك.
- تعزيز استخدام المكتبات الرقمية والأدوات الأخرى مثل الاستثمار في المزيد من المحتوى / التراخيص.
- التغاضي عن رد الكتب المادية المستعارة، وزيادة عدد الكتب الالكترونية التي يمكن اقراضها للمستخدمين (المستفيدين).
- إتاحة مباني المكتبة لأنشطة أخرى مثل طباعة معدات الحماية الشخصية.
- إنكاء الوعي بالعروض الرقمية المتاحة على الصفحات الرئيسية على المواقع الالكترونية الخاصة بالمكتبات، والمعلن عليها أيضا من خلال ملصقات توضع على نوافذ المكتبات.

2/ المكتبات وجائحة كورونا(كوفيد-19):

تواجه المكتبات تحديات وقيود في عملية الإغلاق. فالحكومات تأخذ مداخل مختلفة دوريا، حيث تأمر في بعض الأحيان بالإغلاق الكامل لجميع المؤسسات، خصوصا التعليمية أو العامة. وفي هذه المواقف، فإن مهنيي المكتبات يمكن لهم الأخذ بالإرشادات التالية باتباع مقاييس حماية لكبح انتشار كوفيد-19: (Asif & Singh, 2020, 25).

- البقاء في المنزل عند الشعور بالمرض،
 - الأخذ بالتدابير الصحية غالباً،
 - وضع جدول مناوبة العاملين،
 - وضع الكتب في أماكن منفصلة لمدة 48 ساعة على الأقل عند الاستعارة أو الإرجاع،
 - المحافظة على التباعد الاجتماعي،
 - اتباع العادات الصحية والنفسية الجيدة،
 - تحديد تركيز المستفيدين في قاعات القراءة والسماح فقط بطاولة لكل قارئ،
 - استخدام منصات الخط المباشر أو الوسائط الاجتماعية للمشاركة في المعرفة والمعلومات،
 - توفير توصل عن بعد لموارد المكتبة للمستفيدين،
 - ترويج الأعمال الثقافية غير الورقية المتوفرة في المكتبة.
- وبالرغم من وجود خطر كبير للإصابة بالمرض من خلال الأشياء التي قد تحمل الفيروس ، ولكن استخدام موارد المكتبة تعد مهمة للقيام بالبحوث حول المشروعات المستمرة. والمكتبيون في الوقت الحاضر عليهم توسيع خدمات المكتبة بشكل سليم من خلال اتباع عملية الإجراءات المعيارية أو إرشادات الحكومة. وتقدم بعض المكتبات والمؤسسات المهنية في مجال علوم المكتبات والمعلومات إرشادات من شأنها حماية العاملين والمستفيدين من الإصابة بهذا الوباء. وتكاد معظم مؤسسات المعلومات، خصوصاً في البلدان النامية أن تأخذ بهذه الإرشادات. وتتمثل هذه الإرشادات في الآتي:
- 1- وضع طاولة في مدخل المكتبة بمطهر لليدين لا بد أن يستخدمها كل من يدخل المكتبة.
 - 2- الدخول للمكتبة بدون كمامة ممنوع منعاً باتاً.
 - 3- بالقرب من مكتب الإعارة يجب وضع حاجز بمسافة متر واحد.
 - 4- الطلاب يجب عليهم المحافظة على التباعد الاجتماعي أثناء إعادة المواد المعارة للمكتبة.
 - 5- ارتداء قفازات اليدين ضرورة لجميع العاملين والموظفين بالمكتبة.
 - 6- ترتيب الجلوس في مساحات القراءة والمحافظة على مسافة التباعد بين الطاولات والكراسي (متر واحد بين الكرسي والآخر).
 - 7- استخدام الخط المباشر أو وسائط التواصل الاجتماعي لتقاسم المعلومات والمعرفة.
 - 8- في بعض الأحيان يقتصر استخدام المجلات والجرائد على الأفراد الذين يرتدون القفازات.
 - 9- البقاء في المنزل في حالة المرض.
 - 10- غسل اليدين دورياً بالماء والصابون لمدة ساعة أو ساعتين، واستخدام فوط اليدين النظيفة أيضاً.
 - 11- تنظيف جميع الحواسيب بالمكتبة كل يوم بمطهر.

12- توفير توصل عن بعد بموارد المكتبة للمستخدمين.

13- تشجيع أو الطلب من العاملين إجراء اختبار للفيروس و / أو التطعيم ضد الفيروس.

14- المحافظة على التباعد الاجتماعي.

ويبدو أن جائحة كورونا قد جعلت بعض الباحثين يعودون إلى تاريخ بعض نظريات وقوانين المكتبات وتحديثها بما يتماشى والوضع الحالي لخدمات المكتبات والمعلومات، كما هو الحال مع " القوانين الخمسة في علم المكتبات " التي وضعها عالم المكتبات الهندي س. ر. رانغاناتان - Ranganathan -، والتي رآها البعض أنها ممارسة لمنع انتشار الفيروس، وحدثها على النحو التالي: (Chikkamanju , 2020, 321).

1- موارد الويب للجميع،

2- لكل مستخدم مورد الويب الخاص به أو بها،

3- كل مورد ويب له مستخدمه،

4- وفر وقت المستخدم (المستخدم)،

5- الويب أداة نامية (قابلة للنمو).

هذه القوانين تعد مناسبة للممارسة الحالية للويب كما أنها لممارسة الويب مستقبلا. وأن هذه القوانين ليس فقط قابلة للتطبيق على الويب عموما، ولكنها تقييم لقواعد البيانات على الخط المباشر و على خدمات المكتبات الرقمية كذلك.

وهذا الأمر هنا كأنه يقول أن على المكتبات أن تتعامل مع مستخدميها من خلال الانترنت وصفحات المكتبة الالكترونية على الويب وغيره من المواقع الالكترونية والرقمية الأخرى. ومن المعروف أن القوانين الخمسة الأصلية هي:

1- الكتب للجميع،

2- لكل قارئ كتابه،

3- لكل كتاب قارئه،

4- وفر وقت المستخدم،

5- المكتبة كائن نام.

معظم المكتبات في العديد من الدول تم اغلاقها بفرضية أن وباء كوفيد-19 ربما ينحصر قليلا ويكون تحت السيطرة في المستقبل القريب. والتطورات التكنولوجية أحدثت ثورة في مجال خدمات المعلومات في العصر الرقمي. وكثير من الحكومات تخطط لفتح المؤسسات التعليمية في المستقبل القريب، ومن هنا، فأن المكتبات قد يطلب منها فتح أبوابها مع خطط استراتيجية لعملها في هذا الوقت. وتوفير توصل عن بعد لموارد المكتبات للمستخدمين، ومحادثات الويب (الدردشة) ستكون من ملامح برمجة المكتبات من الآن فصاعدا. وعند إعادة فتح أبواب المكتبات، فإن المستخدمين يعودون مع التقدير للمكتبات والبحث عن المعلومات في شكلها الرقمي،

ولذلك، فإن خدمات المكتبات ستعتمد على مهنيين ذوي مهارات عالية في هذا النوع من الخدمات. وستتخذ المكتبات الإجراءات الكفيلة بمنع انتشار فيروس كورونا - كوفيد-19.

ومن بين الإجراءات التي توصي بها بعض التكتلات والجمعيات المهنية في مجال خدمات المكتبات والمعلومات ما يأتي: (CLiC, 2020).

- اعتبار أن العاملين والمتطوعين بالمكتبة أهم الأصول ذات القيمة العالية، وإن الخدمات لا يمكن أن تتم بدونهم، لذلك يجب أخذ الإرشادات وتعليمات الحماية بشكل جدي لحماية أنفسهم.
- الأخذ في الاعتبار تخفيض ساعات العمل، القيام بإعادة الكتب وترتيبها على الرفوف عندما لا يكون المستفيدون يتحركون بشكل نشط في عموم أرجاء المكتبة.
- تقدير خطر إعادة الفتح بسرعة. وما الذي سيكون أسوأ؟ تأخير العودة الكاملة للخدمة (للمحافظة على سلامة الأفراد والمجتمع)، أو الإعلان في الإخبار بأن المكتبة أصبحت منطقة محورية ساخنة للإصابة بفيروس كوفيد-19).
- التأكد من أن العاملين والمتطوعين المتعاملين مع الجمهور يتعاملون مع المواد المكتبية عندهم تجهيزات حماية :قفازات وكمامات. إذا كانت المكتبة لم تتحصل بعد على هذه التجهيزات، فإن نلك علامة على أن موعد فتح المكتبة لم يحن بعد.
- كل مكتبة تعمل تحت رقابة محلية ، لذلك يجب أن يكون اتخاذ القرار سليما وواقعياعا معتمدا على حقائق. وبعد فترة من انتشار الوباء واغلاق العديد من المؤسسات العامة والخاصة ومن بينها مؤسسات المعلومات، وحصول الناس على اللقاحات التي قد تخفف من وطأة هذا الوباء، بدأت العديد من المؤسسات في التفكير في إعادة فتح أبوابها للجمهور مع الأخذ بكل الإجراءات الاحترازية التي أصدرتها الحكومات المحلية والأقليمية باتباع التعليمات والإرشادات التي تم إصدارها بالخصوص. وفي محاولة إعادة فتح المكتبات أبوابها للمستفيدين والقراء، وضعت عدة مكتبات خريطة طريق لكيفية العمل في هذا السياق. وكان من أولويات هذه المكتبات المحافظة على سلامة روادها ومستفيديها وهيئة العاملين بها. ومن بين الإجراءات والإرشادات والتعليمات الاحترازية التي تطلبها المكتبات من المستفيدين والعاملين ما يأتي: (Harrow Council, 2021).

- سيطلب من مستخدمي المكتبة استمرار وضع الكمامات (غطاء الوجه) أثناء التواجد بالمكتبة واستخدام مطهر اليدين عند دخول ومغادرة مبنى المكتبة.
- سيكون هناك حواشيب عامة كافية ومتوفرة للاستخدام، ولكن فترة الاستخدام ستكون محددة بخمس وأربعين (45) دقيقة وذلك للسماح للعاملين لتطهير الأجهزة بين فترات الاستخدام، وستطلب المكتبة من المستفيدين ارتداء القفازات التي ستكون متوفرة عند المدخل.
- مساحات القراءة أو الدراسة ستظل متوفرة وكذلك الوقت المحدد المسموح به سيتوسع إلى ساعتين. وهذه المساحات يمكن حجزها مسبقا بالاتصال بالمكتبة في وقت مبكر.

- حجرات اللقاءات ستكون متوفرة للإيجار، ولكن سيكون هناك تخفيض في سعة الأفراد في كل حجرة للسماح بالتباعد الاجتماعي.

3 / استراتيجيات المكتبات وخدماتها خلال كوفيد-19:

جميع البلدان حول العالم تحاول التخفيف من وطأة وتخفيض الفيروس عبر تبني مقاييس احترازية مختلفة مثل التقليل من السفر، والحجر الصحي للمواطنين، وإلغاء التجمعات الكبيرة مثل الرياضة والمدارس، والمؤسسات الأكاديمية حيث يجتمع فيها الأفراد بشكل كبير. وكوفيد-19 هو أكثر من كونه أزمة صحية، ولكنه تدمير اجتماعي، واقتصادي، واضطرابات سياسية والتي تتسبب في كثير من المعاناة. واستراتيجيات مختلفة تم تبنيها عالميا للتخفيف من وطأة وشدة وانتشار هذا الوباء أو المرض. بعض التعليمات الاحترازية تم تبنيها على المستوى العالمي مثل التباعد الاجتماعي والقيود على غير مؤسسات الرعاية الطبية، وإغلاق بعض مؤسسات الأعمال... وغيرها. وبالرغم من هذه الاستراتيجيات، فإن الوباء ينتشر- ويقود إلى أزمة صحية عامة، فهذا الوباء باستطاعته اجتياز الحدود والفضاءات ويصبح مرض إنساني. (Hussain, 2021, 40).

والمكتبات حول العالم تعتبر موارد لأنشطة البحث العلمي، وبدون شك، فإن الخدمات المقدمة قد تلجأ لوضع بعض القيود على المستفيدين. والحكومات حول العالم اتخذت مداخل مختلفة مثل الإغلاق الكلي، بينما البعض أشار إلى أن الحياة يجب أن تستمر كالمعتاد.

والمكتبات والمكتبيين حول العالم يواجهون اختيارات صعبة لأي خدمات يجب أن تختار لتقديمها لمستفيدي المكتبة في هذه المواقف الحرجة. فالعديد منها أوقفت خدماتها، بينما البعض الآخر يوفر خدمات محددة. وكثير من الحكومات حول العالم تعتقد أن إغلاق جميع المؤسسات بما فيها المكتبات نظرا للتجمعات العامة هو الإجراء الصحيح. وفي بعض الأحيان تترك الحكومات اتخاذ القرار لرؤساء ومديري هذه المؤسسات. وفي كثير من البلدان تم تقليص خدماتها إلى أدنى حد محذرة الناس لتفادي الخطر وأغلقت معظم المناطق الموبوءة. وفي هذه المناطق، فإن المكتبات توفر خدمات إعارة من خلال صناديق إعادة الكتب - book drops -، أو منافذ المكتبة الخارجية لإعارة الكتب، أو السماح فقط لأولئك الذين قاموا بحجز مسبق للكتب. وهناك العديد من المكتبات التي تقدم خدمات عن بعد مثل التعلم الإلكتروني، والإعارة الإلكترونية والتدريس الإلكتروني وغيره. وقد خصصت مهام مختلفة للمكتبيين عبر مهاراتهم في إدارة المعلومات لدعم المستفيدين من الخدمات الصحية والاجتماعية. فكثير من المكتبيين يتصلون بمستفيديهم بوسائل مختلفة مثل الهواتف الجوال، والبريد الإلكتروني، وخدمات لقاءات المنصات الإلكترونية. فهم أي المكتبيون، يقومون بتعليم مستفيديهم من خلال روابط الفيديو وأدوات أخرى استخدام الكتب الإلكترونية والمواد الإلكترونية الأخرى لغرض البحث العلمي. وهم يقدمون خدمات رقمية وتوعيتهم بالمساعدة من خلال الإرشادات التي تقدم للقراء.

ويحاول المكتبيون تطوير إستراتيجية خدمات عن بعد عبر ترويج خدماتهم الرقمية. وكثير من المكتبات، مثل المكتبة الوطنية الفرنسية نظموا معارض افتراضية التي تساعد المستفيدين على الحصول على المواد التي يرغبونها عبر التوصل عن بعد، ومثال آخر، وهو المكتبة الوطنية في أسبانيا التي توفر محتويات

رقمية لدعم المستفيدين في احتياجاتهم التعليمية. وهناك بعض المكتبات الأخرى مثل المكتبة الوطنية في المغرب يوفران كتب إلكترونية مجانية، والمكتبة العامة في الدنمارك التي توفر محتوياتها من خلال موقعها على الويب، وسلطة المكتبات في غانا هي أيضا روجت لتوصل رقمي إلى جانب المعلومات الصحية الأساسية. (Hussain 2021, 44).

وحيث إن الكثير من الأفراد حول العالم ليس لهم دراية بالأدوات الرقمية، فإن المكتبات طورت مواد تدريب جديدة لاستخدام موارد المكتبات إلى الحد الأقصى. وهناك عدة استراتيجيات نصحت المكتبات بالترويج للتوصل إلى الكتب الإلكترونية عبر زيادة تحديد المواد المستعارة مثل الدنمارك، وفي بعض الدول الأخرى مثل هولندا، فإن المكتبيين يعيدون تقدير الميزانية لشراء مواد إلكترونية أكثر.

وعقب إغلاق خدمات المكتبات على المستوى الدولي، فقد واجه المكتبيون تحديات كبيرة حول كيفية إدارة العمل عن بعد بشكل فعال. وفي هذا الموقف، فإن بعض التدريب المتقدم والأدوات المتقدمة كانت مطلوبة من العاملين بالمكتبات لتوفير أفضل الخدمات الممكنة للمستفيدين.

أخصائيو المكتبات كانوا ولا يزالون نشطين جدا في القيام بدورهم خلال فترة انتشار الوباء. فهم برهنوا على الاتصال بالمستفيدين في المناطق المنعزلة حول العالم. وهناك بعض بلديات في المدن الكبرى في الولايات المتحدة مثل مدينة توليدو بولاية أوهايو وفرت حافلات للمكتبات لنقل الكتب وموارد مكتبة للمستفيدين في أماكنهم. وتحاول العديد من المكتبات حول العالم عدم قطع خدماتها للمستفيدين والقراء على اختلاف شرائحهم واحتياجاتهم وبكل الطرق التي تراها كفيلة بالقيام بواجباتها نحو المجتمع الذي تتواجد فيه.

4/ وضع المكتبات العربية في زمن الوباء:

المكتبات في البلدان العربية ليست استثناء مما يجري أو يواجه المكتبات حول العالم محاربة وكفاحا ضد جائحة وباء كورونا المستجد في محاولتها تقديم خدماتها إلى مجتمعاتها ومستفيديها على اختلاف شرائحهم واحتياجاتهم ورغباتهم المعلوماتية.

وبالرغم من ندرة الدراسات العلمية حول وضع المكتبة العربية في هذا السياق، إلا أننا سنحاول من ما هو متوفر من دراسات ومعلومات حول هذه القضية وبيان حالة المكتبة العربية وجهودها في محاولة تقديم خدماتها لمجتمع المستفيدين منها والخطوات والاستراتيجيات التي تتخذها في سبيل ذلك. ورأينا أن يكون ذلك في دراسة مخصصة للمكتبة العربية في زمن كوفيد-19.

خاتمة:

فيروس كورونا المستجد أو (كوفيد 19) ينتشر بشكل كبير وسريع حول العالم، ويعد أزمة صحية عالمية في زمننا هذا، وأحد أكبر التحديات التي نواجهها اليوم. ومعظم مدن العالم الكبرى والصغرى تعيش فترة إغلاق كلي أو جزئي.

والهدف الأساسي لأي من المكتبات هو توفير توصل وخدمات مقتنيات المكتبة في مجالات عديدة عن بعد أينما كان هناك أي وباء أو جائحة مرضية. ولهذا الغاية، فإن العديد من المكتبات قامت بتحديث مواقعها

الالكترونية للمواد المكتبية على الخط المباشر، بينما عدد آخر من المكتبات يقوم بتحسين الخدمات التي يقدمها للمستفيدين. والمكتبات والمكتبيون يعتبروا في موقف حرج في هل يمنعون الأفراد من دخول المكتبة أو أي مصادر بديلة يجب أن تتبنى لمقابلة احتياجات البحث العلمي بطريقة تكون مناسبة لكل من المكتبيين ومستخدمي المكتبة.

لقد تعاونت جميع المؤسسات الطبية والصحية والاجتماعية وغيرها من المؤسسات التي تعمل على خدمة الأفراد في جميع المجالات، ولم تكن المكتبات استثناء من ذلك في مقاومة الوباء المنتشر - حول العالم. فالمكتبات والمكتبيين عملوا ويعملون بدون تعب لدعم الباحثين والعاملين الطبيين وإمدادهم بالمعلومات المطلوبة للتغلب على هذه الجائحة وأن المكتبيين يعتمدون على معلومات صحيحة حول كوفيد-19، خصوصا وأن الأخبار والمعلومات المزيفة منتشرة في هذا الأوان. المكتبيون وبمهاراتهم ودورهم المهم الذي يلعبونه يحاولون ضبط وكبح جماح انتشار وتأثير الأوبئة مثل كوفيد-19 من خلال محاربة الأخبار المزيفة والمعلومات المغلوطة، وتقديم المعلومات الموثوق منها للمستفيدين. (Linus, et al., 2021).

■ استنتاجات الدراسة:

من خلال ما سبق وأدبيات المكتبات المنشورة في مجال المكتبات وجائحة كورونا وتأثيراتها، يمكن أن نستنتج الآتي:

- 1- أثرت جائحة كورونا - كوفيد-19 في المكتبات ومراكز المعلومات كما أثرت في العديد من المؤسسات التعليمية والاجتماعية وغيرها، وسببت أضرارا وخسائر كثيرة في معظم المجالات.
- 2- واجه المكتبيون تحديات عديدة حول كيفية توفير وتقديم المعلومات والموارد المعلوماتية المطلوبة للمستفيدين وتم تدريب العاملين للتغلب على هذه التأثيرات والتحديات التي ولدتها الجائحة.
- 3- برهن المكتبيون حول العالم على قدرتهم على التغلب على مسببات كورونا، واستخدموا طرقا ووسائل متنوعة للاتصال بالمستفيدين، مثل التعلم عن بعد، ومصادر المعلومات الالكترونية والرقمية، ووش تعليم المستفيدين كيفية الاستفادة من خدمات المكتبات عن بعد وغيرها.
- 4- وضعت المكتبات ومراكز المعلومات خططا واستراتيجيات لتخفيف وطأة الفيروس وتقديم خدماتها بمستوى مناسب للمستفيدين، مما أوجد رضا تام على الخدمات.
- 5- طبقت المكتبات المختلفة الشروط الاحترازية والوقائية التي أصدرتها الحكومات لحماية العاملين بها والمستفيدين من الإصابة بالفيروس.

■ التوصيات:

وقد وردت العديد من التوصيات في عدد من الدراسات والبحوث العلمية التي تناولت موضوع المكتبات ووباء فيروس كورونا أو كوفيد 19، لأخذها بعين الاعتبار عند التخطيط لخدمات المكتبات في زمن الوباء، ومن بينها التوصيات نذكر الآتي:

- 1- الإحاطة بأي تكنولوجيا جديدة من طرف العاملين في المكتبات لاستغلالها في الوقت التي يحتاج إليها.
- 2- التوصل لقواعد البيانات والناشرين من طرف سلطة المكتبة والتي يمكن أن تستخدم في أي أزمة أو جائحة وبائية.
- 3- برامج تدريب مركزية للمستفيدين من خدمات المكتبات.
- 4- برامج لتوعية الجمهور العام من طرف إدارة المكتبة والتي يمكن أن يتعلم المستفيدون من خلالها عن أي وباء أو جائحة مثل كورونا.
- 5- المكتبات يجب أن تقوم بتسويق خدماتها وبرامجها المباشرة وغير المباشرة حتى لا تكون هناك فجوة بين المكتبة وجمهورها.

■ المراجع:

- إنفلا. فيروس كوفيد -19 ومجتمع المكتبات الدولي . 2020. متوفر على العنوان التالي:
https://www.ifla.org/files/assets/hg/news/documents/covid-19resources_20-08-2020-ar.pdf
- مستشفى الملك فيصل التخصصي- ومركز الأبحاث. فيروس كورونا المستجد COVID-19. متوفر على العنوان التالي:
<https://www.kfshrc.edu.sa/ar/home/covid/faq>
- Asif, Mohammad and Singh, K.K. “ Trends, Opportunities and Scope of Kibraries during Covid-19 Pandemic.” **IP Indian Journal of Library Science and Information Technology**. Vol.5 No.1, January- June 2020.
- Chikkamanju. “ Reopening’Libraries’in’COVID 19 Pandemic: Problems and Challenges.” **International Journal of Academic Library and Information Science**. Vol. 8 No. 10, December 2020.
- CliC (Colorado Library Consortium). **Returning to Service: Libraries and COVID-19**, VI April 2020. Available at: <https://www.clicweb.org/>
- Harrow Council. **How the Coronavirus Is Affecting Library Services**. 2021. Available at <https://www.harrow.gov.uk/coronavirus-covid-19/coronavirus-affecting-libraries>
- Hussain, Abid. “ Straregy of Libraries and Librarians during COVID-19.” **International Journal of Law, Huanities & Social Science**. Vol.5 No. 1, January 2021.
- Linus, N. A., et al. “ CVID=19 Pandemic: The Role of Libraries and Librarians in Time of Emergency.” **Journal of Applied Information Science and Technology**. Vol. 14 No. 1, 2021

