

## خدمة الرد على الاستفسارات بمكتبات جامعة الفيوم في ظل جائحة كورونا

### دراسة حالة

سحر عبدالمولى أبوسحلي\*

sas13@fayoum.edu.eg

### ملخص

انطلاقاً من مقولة عالم المكتبات رانجاناثان أن "أسعد لحظة في حياة المكتبي هي حين يؤدي عمله كأختصاصي الخدمة المرجعية، وتكون سعادته القصوى حين ترسم ملامح الفرح على وجه المستفيد، تعبيراً عن رضاه عن الخدمة المرجعية التي تلقاها" (جابر، ٢٠١٥، ص٤٦)، تأتي هذه الدراسة لدعم خدمات المكتبات الجامعية؛ حيث لاحظنا مع انتشار فيروس COVID-19 بداية عام ٢٠٢٠ الاغلاق التام لجميع مكتبات جامعة الفيوم وانقطاع الصلة المباشرة بالمستفيدين، وهنا يبرز دور خدمة الرد على الاستفسارات كبديل عن الحضور الفيزيقي؛ فالهدف الأساسي للدراسة يتمثل في استطلاع ورصد سبل تقديم خدمة الرد على الاستفسارات بمؤسسات المعلومات بجامعة الفيوم، والتعرف على التحديات التي تواجه أخصائي الخدمة، ثم عرض مقترح تقني لتقديم الخدمة على أخصائيي المكتبة المركزية وسفارة المعرفة ورصد مدى تجاوبهم معه، اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي بشقة الوصفي التحليلي، كما اعتمدت على الاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات، وتمثلت عينة الدراسة في المكتبة المركزية وسفارة المعرفة بجامعة الفيوم كنماذج للمكتبات التي تعتمد على المقتنيات التقليدية والإلكترونية في تقديم الخدمة، خلال الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي ٢٠٢٠/٢٠٢١، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها: تلقت المكتبة والسفارة العديد من الأسئلة من المستفيدين والتي زاد عددها وتنوع محتواها أثناء جائحة كورونا، وأوضحت السفارة أن أكثر الوسائل استخداماً من قبل المستفيدين لطرح وتوجيه الأسئلة الزيارة

\* مدرس علم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب جامعة الفيوم

الشخصية يليها التواصل عبر برنامج WhatsApp ثم البريد الإلكتروني والهاتف الشخصي للاخصائين، وأخيرًا ماسنجر صفحة الفيسبوك، وافتتحت المكتبة والسفارة بدعم التواصل الإلكتروني مع المستفيدين دون تقديم أية أفكار ابتكارية مستحدثة لتقديم الخدمة، كما أنها ظلت في انتظار تواصل المستفيدين معها دون عمل تسويق جذاب للخدمة خاصة مع وجود تضارب مع وسائل التسويق المتاحة للخدمة.

كلمات مفتاحية: خدمة الرد على الاستفسارات - المكتبات الجامعية - سفارات المعرفة - جائحة كورونا - تقنية QRcode .

#### • تمهيد:

انطلاقًا من مقولة عالم المكتبات رانجاناثان أن "أسعد لحظة في حياة المكتبي هي حين يؤدي عمله كأختصاصي الخدمة المرجعية، وتكون سعادته القصوى حين ترسم ملامح الفرح على وجه المستفيد، تعبيرًا عن رضاه عن الخدمة المرجعية التي تلقاها" ( جابر، ٢٠١٥، ص٤٦)، تأتي هذه الدراسة لدعم خدمات المكتبات الجامعية؛ حيث لاحظنا مع انتشار فيروس COVID-19 بداية عام ٢٠٢٠ الاغلاق التام لجميع مكتبات جامعة الفيوم وانقطاع الصلة المباشرة بالمستفيدين، وهنا يبرز دور خدمة الرد على الاستفسارات كبديل عن الحضور الفيزيقي؛ فالهدف الأساسي للدراسة يتمثل في استطلاع ورصد سبل تقديم خدمة الرد على الاستفسارات بمؤسسات المعلومات بجامعة الفيوم، والتعرف على التحديات التي واجهت أخصائي المكتبات ومحاولة إيجاد حلول تقنية لها، وذلك بهدف تحويل الأزمة والمحنة إلى فرصة ومنحة وقيمة مضافة للمكتبات الجامعية.

تقديم خدمة الرد على الاستفسارات غالبًا ما تعتمد على انتظار الإرسال من المستفيد؛ بينما الابداع والتميز في تقديم نفس الخدمة في ظل الأزمة الحالية يتطلب التفكير بشكل مختلف في سبل إتاحتها للمستفيد أينما كان وبجودة عالية، ودعمًا للرأي الذي يقول أن العالم بعد فيروس كورونا لن يكون كما كان قبل كورونا، علينا أن نفكر في تطوير وتحسين الخدمة ولن يتأتى ذلك دون رصد حقيقي وواقعي لجوانب القوة والضعف في الخدمة الفعلية المقدمة بمؤسسات المعلومات الجامعية حتى يكون التشخيص حقيقي فتكون النتائج قابلة للتطبيق والفاعلية على أرض الواقع وتتناسب مع إمكانيات وقدرات المؤسسة من الناحية المادية والبشرية.

## ١. الدراسة المنهجية:

### ١.١ مشكلة الدراسة:

جائحة كورونا حدثت فجأة؛ فقطعت المكتبات صلتها بمستفيديها دون أي سابق إنذار أو استعداد، فمنعتها من تقديم خدماتها، وكان الإغلاق التام ضمن الإجراءات الاحترازية التي تم تنفيذها على مستوى الدولة، ثم أعلن رئيس جامعة الفيوم يوم الأحد الموافق ٣ مايو ٢٠٢٠ القواعد والآليات المقترحة طبقًا لما ورد بقرار المجلس الأعلى للجامعات لإعداد الطلاب مشروعًا بحثيًا لكل مقرر لاجتياز الفصل الدراسي الثاني بنجاح، ونظرًا لاعتماد الطلاب على مقتنيات مكتبة الكلية والمكتبة المركزية بشكل أساسي في إعداد أبحاثهم وتكليفاتهم من قبل أصبح الطلاب في حيرة من أمرهم كيف ينجزون أبحاثهم، وسلك الطلاب طرقًا ودروبًا مختلفة تحقيقًا للهدف؛ عانى فيها الطلاب وبعض أعضاء هيئة التدريس، وللأمانة العلمية ومن واقع الأبحاث التي قام

الطلاب بتقديمها على مختلف المستويات كان مستوى الغالبية العظمى من هذه الأبحاث لا يرقى لأن نصفه بالأبحاث العلمية مطلقاً خاصةً بعض الأبحاث المقدمة من طلاب الفرقة الأولى، ويدعم هذه الرؤية رفض سيادة الوزير في تصريحاته عبر صفحة الوزارة على الفيسبوك بتاريخ ٢٣/١١/٢٠٢٠ لفكرة تقديم الأبحاث لإجتياز الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي ٢٠٢٠/٢٠٢١ والاعتماد على الامتحانات بشكلها التقليدي أو الإلكتروني - للجامعات التي تتوفر لديها الامكانيات التقنية - لإجتياز الفصل الدراسي الأول؛ مع الالتزام بالإجراءات الوقائية ومتابعة مستجدات انتشار الفيروس فترتب على ذلك تأجيل موعد الامتحانات أكثر من مرة.

وللاسف في هذا التوقيت خدمة الرد على الاستفسارات لم تكن تعمل بالشكل المأمول لتلبية الاحتياجات البحثية للطلاب وأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم أيضاً الذي انصرف بعضهم لإنجاز أبحاثهم ورسائلهم العلمية؛ لذا أصبح تقديم خدمة الرد على الاستفسارات بكفاءة وجودة أكثر من المعتاد ضرورة لا بد منها لتكون المكتبات قادرة على مواصلة عملها وتأدية دورها المعرفي والبحثي في وصول المعلومات للمستفيدين، وذلك دعماً وعملاً بمقولة "مكتبات بلا جدران" التي نحتاج إلى تفعيلها بشكل أكبر خاصة مع استمرار الجائحة.

وانتهى العام الدراسي ٢٠١٩/٢٠٢٠ بما له وما عليه من تحديات، وبدأ العام الجامعي ٢٠٢٠/٢٠٢١ وسط استمرار فرض الإجراءات الاحترازية على مستوى الدولة، ويفترض أن تكون المكتبات الجامعية قد احسنت الاستعداد لبداية الدراسة وسط هذه الأجواء وعدلت خطة العمل لتتماشى مع مستجدات الوضع الصحي، لذا سعت

الدراسة إلى استطلاع الوضع ورصد التغيرات التي طرأت على تقديم المكتبات لخدمة الرد على الاستفسارات خلال الفصل الدراسي الأول.

## ٢.١ أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أنها تتناول موضوع في غاية الأهمية يتمثل في السعي لتقديم خدمة الرد على الاستفسارات بصورة أكثر جودة ودقة وكفاءة اعتمادًا على تقنيات المعلومات المجانية المتاحة، وذلك بعد رصد واقع تقديم الخدمة؛ فنجاح تفعيل خدمة الرد على الاستفسارات بصورة رقمية في ظل جائحة كورونا بمثابة نجاح لأخصائي المكتبة المتميز لكونه يمثل حلقة الوصل بين المستفيد ومصادر المعلومات على اختلاف أنواعها، مما يدعم تحول دوره ووظائفه من الشكل التقليدي إلى الإلكتروني ويدعم توجه الجامعات الحكومية للتحول الرقمي لتصبح جامعات ذكية وفقًا لما جاء في تصريحات رئيس جامعة الفيوم بتاريخ ١٣/١٠/٢٠٢٠ في استقبال سيادته لأعضاء اللجنة المشكلة من مركز الخدمات الإلكترونية بالمجلس الأعلى للجامعات وهيئة تنمية تكنولوجيا المعلومات بوزارة الاتصالات في زيارة استمرت لمدة ثلاثة أيام، بهدف تقييم قدرات جامعة الفيوم للتحول الرقمي وتحولها إلى جامعة ذكية، كما أشار سيادته إلى ضرورة وضع خطة زمنية لتحويل الجامعات المصرية إلى جامعات ذكية على المستوى التعليمي والإداري باستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة والبرمجيات في تطوير التعليم الجامعي بشتى جوانبه (موقع جامعة الفيوم، ١٣/١٠/٢٠٢٠).

وعلى الصعيد العالمي، أثرت جائحة كورونا سلبيًا على جميع القطاعات بما في ذلك نظام التعليم، مما أجبر جميع المؤسسات الأكاديمية والمكتبات على الإغلاق

من أجل السلامة، وأعربت المجتمعات العلمية عن أن الآثار اللاحقة لهذا الوضع الوبائي أوسع بكثير من ذي قبل. ومع ذلك، أتاحت هذه الحالة الطارئة العديد من الفرص والدعوات للتحول الرقمي. (Muhammad Rafiq,2021)

### ٣.١ أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق هدف أساسي يتمثل في استطلاع ورصد سبل تقديم خدمة الرد على الاستفسارات بمؤسسات المعلومات بجامعة الفيوم، والتعرف على التحديات التي تواجه أخصائي الخدمة، ثم عرض مقترح تقني لتقديم الخدمة على أخصائيي المكتبة المركزية وسفارة المعرفة ورصد مدى تجاوبهم معه، وتحقيق هذه الأهداف من خلال الإجابة عن تساؤلات الدراسة التالية بشئ من التفصيل.

### ٤.١ تساؤلات الدراسة:

١. ما عدد ومؤهلات أخصائيي المكتبة الذين يقومون بالرد على استفسارات المستفيدين؟
٢. ما فئات المستفيدين المسموح لهم توجيه أسئلة وأي وسيلة يستخدمونها؟
٣. ما إجمالي عدد الأسئلة التي تلقتها المكتبة/السفارة من المستفيدين خلال الفصل الدراسي الأول؟
٤. ما أشكال مصادر المعلومات التي يتم الاعتماد عليها في الإجابة عن الأسئلة المطروحة من قبل المستفيدين؟
٥. ما الوسيلة التي تستخدمها المكتبة/السفارة لتسويق خدمة الرد على الاستفسارات؟

٦. ما التغييرات التي طرأت على أداء خدمة الرد على الاستفسارات خلال الفصل الدراسي الأول؟

٧. ما التحديات التي تواجهك في تقديم خدمة الرد على الاستفسارات للمستفيدين؟

٨. ما خطط المكتبة/ السفارة لإدارة أنشطتها خلال الفصل الدراسي الثاني في ظل استمرار جائحة كورونا؟

### ٥.١ منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي بشقة الوصفي التحليلي، كما اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات؛ فتم إعداد استبانة موجهة إلى أخصائيي تقديم الخدمة بالمكتبة والسفارة، وبعد تحكيمها ومراجعتها تم عرضها عليهم لإجاباتها في نهاية الفصل الدراسي الأول وتحديداً في شهر فبراير ٢٠٢١، وتكونت الاستبانة في شكلها النهائي من ٢٧ سؤالاً موزعة على ٥ بنود، تناول البند الأول أخصائيي الرد على الاستفسارات، وعرض الثاني لأسس تقديم الخدمة، وأوضح الثالث طبيعة الأسئلة الموجهة للخدمة، وأشار الرابع إلى الأنشطة والفعاليات في ظل جائحة كورونا، وأخيراً عرض الخامس لوسائل تسويق الخدمة داخل المجتمع الجامعي.

### ٦.١ حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: تتمثل في التعرف على واقع تقديم خدمة الرد على الاستفسارات بالمكتبة المركزية وسفارة المعرفة بجامعة الفيوم، ورصد التحديات التي تواجه أخصائي الرد على الاستفسارات.

- الحدود المكانية: المكتبة المركزية - سفارة المعرفة بجامعة الفيوم كنماذج للمكتبات التي تعتمد على المقتنيات التقليدية والإلكترونية في تقديم الخدمات والإجابة عن الاستفسارات الواردة من المستفيدين.
- الحدود الزمنية: بداية الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي ٢٠٢٠/٢٠٢١ وحتى نهايته.
- الحدود اللغوية: اللغة العربية بشكل أساسي وأي لغة أخرى ترد بها الأسئلة لأخصائي المكتبة المركزية وسفارة المعرفة.

#### ٧.١ عينة الدراسة:

- المكتبة المركزية بجامعة الفيوم: كنموذج لمؤسسات المعلومات الجامعية الضخمة على مستوى الجامعة، والتي تقتصر مصادرها على المقتنيات التقليدية المطبوعة المتمثلة في الكتب والرسائل الجامعية.
- سفارة المعرفة بجامعة الفيوم: كنموذج لمؤسسات المعلومات الجامعية الرقمية، والتي تعتمد على مصادر المعلومات الرقمية المتمثلة في "مستودع الأصول الرقمية (Digital Assets Repository (DAR" بمكتبة الإسكندرية العريقة، وذلك من خلال إتاحة الكتب والرسائل العلمية أو فصول منهما بصورة إلكترونية، وتتسم الكتب المتاحة بالكامل على الموقع بإنهاء حقوق الملكية الفكرية لها ومن ثم فهي تقع في الملك العام، بينما الكتب المحمية بحقوق الملكية فيمكن الاستفادة أن يطلع على ٥% فقط من محتواها على الأقل عن ١٠ صفحات، مع الإتاحة الكاملة للكتاب داخل مبني المكتبة فقط(موقع

مستودع الأصول الرقمية، ٢٠٢١)، وهي بذلك تمثل دعماً حقيقياً لحركة الوصول الحر العالمية.

## ٨/١ الدراسات السابقة:

يزخر الانتاج الفكري بالعديد من الدراسات المثيلة التي عرضت عناصر تمس موضوع الدراسة التي بين أيدينا، ويمكن تقسيم هذه الدراسات إلى محورين: الأول يعرض للدراسات التي تناولت الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية فقط؛ حيث اسفر البحث عن وجود دراسات تناولت الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبات أخرى مثل الوطنية ومراكز التوثيق والاعلام و... لن نتطرق إلى عرضها، والمحور الثاني: يعرض للدراسات التي تناولت تأثير جائحة كورونا على تقديم الخدمات في المكتبات الجامعية، وذلك على النحو التالي:

### • المحور الأول: يعرض للدراسات التي تناولت الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية:

١- دراسة "الاسدي، ٢٠١٥" هدفت الدراسة التعريف بالخدمة المرجعية الرقمية وأساليب تقديمها وبيان متطلباتها، كما استهدفت تحديد المكتبات الجامعية في العراق التي تقدم الخدمة المرجعية الرقمية والتعرف على واقع هذه الخدمة، ولجمع البيانات تم فحص وتحليل صفحات تقديم الخدمة في مواقع المكتبات على الانترنت وإرسال استبيان إلى هذه المكتبات، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أبرزها: تقدم الخدمة المرجعية الرقمية في ثلاث مكتبات جامعية في العراق فقط، اثنتان منها مكتبات جامعيات حكومية والثالثة مكتبة جامعية أهلية، تستخدم كل من المكتبة المركزية في جامعة بغداد والمكتبة المركزية في جامعة الكوفة نموذج الويب كأسلوب وحيد لتوفير

**الخدمة المرجعية الرقمية،** وأن أغلب العاملين في الخدمة بالمكتبتين هم ليسوا متخصصين في مجال المكتبات والمعلومات.

٢-دراسة "جابر، ٢٠١٥" هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية في لبنان، وتقييم هذه الخدمات استنادًا إلى «المبادئ التوجيهية للخدمة المرجعية الرقمية» الصادرة عن الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات IFLA، اعتمدت الدراسة على المنهج التجريبي؛ باستخدام التجربة المستترة، بهدف تقييم ممارسات الخدمات المرجعية الرقمية. وقد تكون مجتمع الدراسة من ثلاث وأربعين مكتبة تابعة لمؤسسات التعليم العالي في لبنان، واستوفي ثمان مئة مكتبات منها شروط البحث، التي أهمها أن توفر المكتبة أي شكل من أشكال الخدمة المرجعية الرقمية، وأن تعلن عن هذه الخدمة على موقعها الإلكتروني، وكانت أبرز نتائج الدراسة إن نسبة المكتبات الأكاديمية التي توفر خدمة مرجعية رقمية هي ١٩%، لم تحقق الخدمة التزامًا بمعايير الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات IFLA، لم تحقق الخدمة الفعالية في التجربة المستترة.

٣-دراسة "محمد، ٢٠١٤" هدفت إلى التعريف بماهية الخدمة الرقمية ومتطلبات تقديمها في المكتبات الجامعية، ومعرفة الإحصاءات والقياسات ومعايير الجودة المستخدمة لتقييمها، وتبسيط الضوء على واقع الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات التي تم اختيارها كعينة لمجتمع الدراسة وهي مكتبة جامعة (الخرطوم، النيلين، الأحفاد للبنات، السودان المفتوحة، العلوم والتقانة، المستقبل، الجامعة العربية المفتوحة فرع السودان)، استخدمت الدراسة المنهج التاريخي والوصفي بشقيه التحليل والمسح، ولجمع البيانات تم الاعتماد على الاستبانة، وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج أبرزها: أن مكتبات عينة الدراسة تعتمد على البريد الإلكتروني كوسيط لتقديم الخدمة

بنسبة ٦٠%، وأن هناك تنوع في المصادر التي يتم الاعتماد عليها عند الإجابة عن الأسئلة فكان الاعتماد على قواعد البيانات الالكترونية بنسبة ٣٠.٤%.

٤- دراسة "المحروقي، ٢٠١٣" هدفت الدراسة إلى قياس الخدمة المرجعية الرقمية بمواقع مكتبات جامعة السلطان قابوس وجامعة الإمارات العربية المتحدة للتعرف على مدى تطبيقها للمعايير التي وضعتها RUSA، والتعرف على جوانب القوة والضعف في تقديم هذه الخدمة و بالتالي الوقوف على متطلبات تطويرها بناءً على المعايير المذكورة، واعتمدت الدراسة على منهج تحليل المحتوى والمنهج التجريبي، وكانت أبرز النتائج التي توصلت لها الدراسة أن هناك بعض المعايير التي تم الالتزام بها من المكتبتين، مثل عدم طلب هوية المستخدمين، وكذلك الحال في إرشادات الاستخدام و تحديد مستوى الخدمة حيث لم يتضمنها أي من مواقع المكتبات، كما اتضح أن هناك ضعفاً في التسويق للخدمة، بينما من العناصر الإيجابية التي تم التوصل إليها أن المكتبات قيد الدراسة حققت نتيجة إيجابية في سرعة الرد على الاستفسارات، و توافر الروابط باللغتين العربية و الإنجليزية.

٥- دراسة "بامفلح، ٢٠٠٩" سعت الدراسة للتعرف على مستوى جودة تقديم الخدمة في المكتبات الجامعية لدول مجلس التعاون الخليجي، ومدى التزام تلك المكتبات بالمعايير اللازم مراعاتها عند تقديم الخدمة وهدفت الدراسة من وراء ذلك إلى تقييم الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة في المكتبات الجامعية الخليجية، والتعرف على جوانب القوة والضعف في تقديم تلك الخدمة في المكتبات مجال الدراسة، وتحديد سبل تحسين مستوى أدائها، واعتمدت الدراسة على المنهج التجريبي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها: قدمت ٥٠% من المكتبات إرشادات للمستخدمين لتعريفهم بالسلوك الملائم عند استخدام الخدمة، افتقرت المكتبات إلى تطبيق العديد

من المعايير المتعلقة بمقاييس الخدمة، تُعد نماذج الطلب هي الأسلوب الأكثر استخدامًا لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات.

● المحور الثاني: يعرض للدراسات التي تناولت تأثير جائحة كورونا على تقديم الخدمات في المكتبات الجامعية - هذه الدراسات تمثل إنجازات فعلية حققتها تلك المكتبات على أرض الواقع:-

- دراسة "Raeda Anderson,2021" هدفت إلى دراسة العلاقة بين إدراك أخصائيي المكتبات لصعوبة استشارات المستفيد ومجموعة متنوعة من العوامل بمكتبة أكاديمية في جامعة عامة كبيرة. تقدم الدراسة نظرة ثاقبة حول كيفية تأثير التغييرات في عمليات خدمات المكتبة بسبب جائحة COVID-19 العالمي على الصعوبة المتصورة للاستشارات المكتبية، تمثلت عينة الدراسة في مكتبة جامعة ولاية جورجيا GSU من ٣٣٣١ طالب وهي جامعة عامة كبيرة تضم أكثر من ٥٠٠٠٠ طالب في سبعة أحرم جامعية، يستخدم موظفوا مكتبة GSU أداة تسجل تفاصيل لا تُعد ولا تحصى حول استشاراتهم الفردية، بما في ذلك التاريخ والحرم الجامعي ونوع المستفيد وصعوبة السؤال والوقت الذي يقضيه وتنسيق السؤال وقسم المستفيد، نفذت المكتبة سياسة العمل من المنزل للأغلبية الساحقة من الموظفين اعتبارًا من ١٦ مارس ٢٠٢٠ حتى نهاية الفصل الدراسي ٥ مايو ٢٠٢٠، كانت أبرز نتائج الدراسة أن استفسارات المستفيدين من طلاب الدراسات العليا تكون باستمرار أكثر صعوبة مقارنةً باستفسارات الطلاب الجامعيين في جميع تركيبات النماذج، كما توقع مدير خدمات المكتبة أن يروا معدلات صعوبة مرتفعة في الفصل الدراسي خريف ٢٠٢٠ حيث تظل خدمات المستفيدين بعيدة وعبر الإنترنت، وأن أمناء المكتبات بحاجة إلى أن يكونوا قادرين على تخصيص أجزاء أكبر من وقتهم للتفاعلات الفردية مع

المستفيدين على حساب الوقت الذي يقضونه في واجبات أخرى من أجل الحفاظ على جدول عمل صحي.

٦- دراسة "أبو دريبة، ٢٠٢٠" هدفت الدراسة إلى التعريف بمكتبة الحسين بن طلال في جامعة اليرموك، من حيث نشأتها وتطورها والخدمات التي تقدمها للمستفيدين، والكشف عن التحديات التي واجهتها المكتبة نتيجة جائحة كورونا، كما تبين الدراسة الوسائل التي اتبعتها المكتبة لتجاوز الأزمة، سواءً من حيث تأمين أوعية المعلومات على اختلاف أنواعها لضمان استمرار العملية البحثية والدراسية، أو من حيث تقديم خدمات مساندة كابنكار فكرة "الإعارة عن بعد"، وإتاحة الدخول إلى قواعد البيانات المشتركة فيها المكتبة من المنزل، بالإضافة إلى استعراض الأنشطة الثقافية التي قدمتها المكتبة خلال فترة الحظر الشامل وبعده، كما استعرضت إنجازات أخرى للمكتبة في مواجهة أزمة فيروس كورونا مثل إعداد قناة خاصة بالمكتبة على منصة YouTube لرفع البرامج الثقافية والإرشادية وإتاحتها للمستفيدين، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها: أن المكتبات الجامعية قادرة إذا توافرت لها القدر المطلوب من المرونة على مواجهة الأزمات والمضى في تقديم خدماتها على النحو المطلوب.

٧- دراسة "الشهران، ٢٠٢٠" هدفت الدراسة إلى التعريف بمكتبة الجامعة الهاشمية، من حيث نشأتها وتطورها والخدمات التي تقدمها للمستفيدين، كما تسلط الضوء على الأنشطة والخدمات التي قدمتها المكتبة لمجتمع المستفيدين من طلبة وأعضاء هيئة التدريس والباحثين وغيرهم أثناء جائحة كورونا، وقد استطاعت المكتبة تقديم خدمات إلكترونية متطورة من خلال رقمنة مصادرها وإتاحتها للمستفيدين بكل سهولة ويسر، واستخدام أحدث الوسائل التكنولوجية في مجال الحماية والإعارة والارجاع الذاتي من خلال نظام إدارة وحماية المقتنيات المكتبية بتقنية التردد الإذاعي RFID

المتخصص والأحدث في هذا المجال، وقدمت المكتبة العديد من الأنشطة خلال الأزمة مثل تجديد الاشتراك ببعض قواعد البيانات الجديدة، بالإضافة إلى العديد من الاشتراكات المجانية التجريبية، تسهيل وحل المشاكل التقنية والفنية للدخول للبوابة الإلكترونية للمكتبة، إنشاء منصة خاصة بوحدة المكتبة على وسائل التواصل الإجتماعي Facebook والرد على الاستفسارات، توفير خط ساخن (للطوارئ) للتواصل مع المكتبة، عقد العديد من الورش التدريبية من خلال منصة ZOOM لموضوعات متنوعة، تقديم خدمات الإعارة والارجاع بدون غرامات وتجديد فترات الإعارة إلكترونياً.

#### • تعليق على الدراسات السابقة:

من المؤكد أن الاطلاع على الدراسات السابقة والمثيلة لموضوع الدراسة الحالية ساهم بشكل كبير في تكوين خلفية علمية لدى الباحثة عن الموضوع وطبيعة دراسته ومعالجته، وقد تمثلت نقاط الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في تقديم خدمة الرد على الاستفسارات بالمكتبات الجامعية وهو ما تم عرضه في المحور الأول، وإجراء الدراسة في ظل استمرار جائحة كورونا على المستوى المحلي والعالمي وهو ما تم عرضه في المحور الثاني، بالإضافة إلى استخدام الاستبيان كوسيلة لجمع بيانات الدراسة؛ أما نقاط الاختلاف فقد تمثلت في مكان تطبيق الدراسة، حيث وجدنا الدراسات السابقة تناولت تقديم الخدمة في العراق ولبنان والإمارات ودول الخليج العربي وجورجيا و... الخ؛ بينما الدراسة الحالية تناولت تقديم الخدمة بالفيوم إحدى محافظات مصر، بالإضافة إلى تطبيق هذه الدراسة على نموذجين، الأول يقتصر على تقديم مصادر تقليدية والآخر يقتصر على تقديم مصادر إلكترونية.

## ٢. الإطار النظري للدراسة :

### ١.٢ الخدمة المرجعية الرقمية:

ظهرت الخدمة المرجعية في نهاية الثمانينات، ثم بدأت المكتبات الجامعية في تقديمها في شكل البريد الإلكتروني، وفي بداية التسعينات ظهرت خدمات تحمل مصطلح إسأل أمين/أخصائي المكتبة Ask a Librarian كما ظهرت بعض المصطلحات الأجنبية للدلالة على نفس المعنى مثل Ask a question – Ask an E-mail – Ask Us – Ask your library، وظل هذا المصطلح هو الشائع حتى الآن (البسيوني، ضليمي، ٢٠٠٩، ص ١٢٠) وهذا المعنى هو الذي سنتبناه الدراسة التي بين أيدينا.

وعرفت جمعية المكتبات الأمريكية ALA بأنها الخدمة المرجعية المقدمة بالشكل الإلكتروني، يستخدم فيها المستفيد الحاسبات الآلية للتواصل مع أخصائي المراجع دون الحاجة إلى الحضور الفعلي للمكتبة، ويتم التواصل من خلال عدة قنوات أو تقنيات مثل برامج الدردشة، مؤتمرات الفيديوكونفرانس، البريد الإلكتروني، التسجيلات الصوتية، التصفح المشترك، الرسائل الفورية، النص-ALA (RUSA,2017,p1).

وثبني الخدمة المرجعية في أي مكتبة على عدة عناصر تتمثل في: المستفيد والاستفسار وسياسة الخدمة ومعايير تقييم الخدمة وتسويق الخدمة وترويجها وأخصائي قسم المراجع(محمد، ٢٠١٤، ص ١٦٤٤).

١.١.٢ أساليب تقديم خدمة الرد على الاستفسارات (الأسدي، ٢٠١٥، ص ٢٨):

١- بالبريد الإلكتروني **Email**: وهى خدمة غير تزامنية ويمكن تقديمها بثلاثة أشكال:  
أ- البريد الإلكتروني **Email البسيط**: حيث تخصص المكتبة بريدًا إلكترونيًا يكون متاحًا على الموقع الإلكتروني للمكتبة، ويقوم المستفيد بتنشيط الرابط وكتابة سؤاله وإرساله للمكتبة، يتميز هذا النوع بإمكانية الإرسال في أي وقت وأي مكان ولا يحتاج مجهود أو وقت كبير، ويعيبها عدم الفورية في الرد والتفاعل مع المستفيد.

ب- نماذج الويب **web form**: تكون متاحة على الموقع الإلكتروني للمكتبة، يقوم المستفيد بتعبئة مجموعة من المعلومات مثل الاسم - حالة المستفيد (عضو هيئة تدريس، طالب، موظف) - العنوان - رقم التليفون - البريد الإلكتروني - موضوع السؤال... الخ، يتميز هذا النوع بمنح المستفيد فرصة للتفكير العميق قبل ارسال السؤال، ويعاب عليه عدم الفورية والبطء في إجابة السؤال.

ج- قائمة الأسئلة الشائعة: عبارة عن قوائم بالأسئلة الأكثر تداولًا **Frequently Asked Questions (FAQ)** والتي سبق أن تمت الإجابة عنها، فيتم حفظ وعرض الأسئلة وإجاباتها توفيرًا للوقت والجهد وتجنب تكرار البحث والإجابة للسؤال نفسه.

٢- باستخدام الدردشة **Chat** : هذا النوع يتطلب وجود المستفيد وأخصائي المراجع معًا في نفس الوقت، حيث يتم توجيه الاستفسارات من المستفيد للأخصائي في اتصال مباشر وتفاعلي، يتميز هذا النوع التفاعلية بالصوت والصورة والتصفح

المشترك وإرسال صفحات الويب مباشرة، ويعاب عليها ضرورة توفر نفس برنامج التواصل لدى طرفي الاتصال وجهاز حاسوب متصل بالانترنت.

٣- باستخدام الهواتف الذكية: أحدث أساليب الرد على الاستفسارات، وتتم بتخصيص رقم هاتف للمكتبة يتم تلقي الأسئلة والإجابة من خلال عدة أشكال منها - SMS . Skype – Telegram – Whatsapp

تسعى الدراسة التي بين ايدينا الى دمج العديد من تلك الوسائل واستخدامها في المقترح المقدم بنهاية الدراسة

٢.٢ جائحة كورونا (Corona Virus (COVID-19) (موقع وزارة الصحة المصرية، ٢٠٢١):

انشأت وزارة الصحة المصرية موقع Egypt Care وتطبيقات على مختلف وسائل التواصل الإجتماعي مثل Facebook – Twitter – Instagram – LinkedIn – YouTube، واطاحت عليها معلومات متنوعة كتوعية للمواطنين بأعراض الفيروس وسُبل الوقاية منه مع تحديثها باستمرار، بالإضافة إلى تخصيص خط ساخن لتلقى المكالمات من المواطنين:

فيروس كورونا المستجد (COVID-19) هو فيروس جديد ضمن فصيلة كبيرة تسمى الفيروسات التاجية "كورونا" والتي تصيب الجهاز التنفسي وتتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد خطورة مثل "سارس" و"ميرس"، ولم يتم اكتشاف علاج لـ"كوفيد-١٩" حتى الآن، تتمثل الطريقة الرئيسية لانتقاله في الرذاذ الذي يتناثر من أنف أو فم الشخص المصاب بالفيروس عند السعال، ويمكن أن يلتصق بالأشياء والأسطح المحيطة بالشخص، مما ينتج عنه إصابة الآخرين بالمرض عند

ملاستهم لهذه الأشياء أو الأسطح ثم لمس أعينهم أو أنفهم أو فمهم. ولذا فمن الأهمية الابتعاد عن الشخص المريض بمسافة متر واحد على الأقل. تتمثل أعراض الإصابة في الحمى والإرهاق والسعال الجاف، وقد يعاني بعض المرضى من الآلام والأوجاع أو احتقان الأنف، أو الرشح، أو ألم الحلق، أو الإسهال، عادة ما تكون هذه الأعراض خفيفة وتزداد تدريجيًا، وللوقاية من الإصابة بالفيروس يجب إتباع عدة إرشادات منها: تنظيف اليدين باستمرار بفركهما بمطهر كحولي أو غسلهما جيدًا بالماء والصابون، أحرص على تغطية الفم والأنف بمرفقك المثنى أو بمنديل ورقي عند السعال والعطس، تجنب الاقتراب من الأشخاص المصابين بالحمى والسعال، والاحتفاظ بمسافة لا تقل عن متر واحد (٣ أقدام)، إذا كنت مصابًا بالحمى والسعال وصعوبة التنفس، بادر بالتوجه بأماكن العناية الطبية مبكرًا.

## ١.٢.٢ تداعيات فيروس كورونا على العملية التعليمية بالجامعات بمصر:

شهد العام الجامعي ٢٠٢٠/٢٠٢١ زخمًا كثيرًا من الأحداث المتوترة نسبيًا؛ تأثرت بشكل كبير بالمستجدات اللحظية لجائحة كورونا على مستوى الدولة، مما دفع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي المصرية إلى إصدار العديد من القرارات ونفي للشائعات على السوشيال ميديا تم اتاحتها من خلال صفحتها الرسمية على الفيسبوك، نذكر أبرزها على سبيل المثال: (موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي المصرية، ٢٠٢١):

١- بتاريخ ٢١/٩/٢٠٢٠ التعليم العالي تعلن الاطلاق التجريبي لمنصة التعلم عن بُعد لجميع الجامعات المصرية <https://Egypt-hub.edu.eg> ومواعيد لدورات تدريبية على استخدامه.

٢- بتاريخ ٢٣/٩/٢٠٢٠ التعليم العالي تبدأ التدريب على تطبيق التعليم الهجين في الجامعات المصرية خلال العام الدراسي ٢٠٢٠/٢٠٢١ بسبب الظروف الحالية لجائحة كورونا.

٣- بتاريخ ١٤/١٠/٢٠٢٠ وزير التعليم العالي يضع اللمسات الأخيرة على استعدادات الجامعات للعام الدراسي الجديد.

٤- بتاريخ ١٦/١٠/٢٠٢٠ وزارة التعليم العالي تنفي شائعة تأجيل موعد بدء الدراسة للعام الجامعي ٢٠٢٠/٢٠٢١ ، وأنها ستبدأ بكافة الجامعات على مستوى الجمهورية في موعدها المُعلن عنه للخريطة الزمنية والمقرر أنها تبدأ السبت الموافق ١٧/١٠/٢٠٢٠ مع اتخاذ كافة الإجراءات الاحترازية.

٥- بتاريخ ١٧/١٠/٢٠٢٠ في أول أيام العام الدراسي، وزير التعليم العالي يتابع انتظام سير العملية التعليمية وسط إجراءات احترازية مشددة، وقام بزيارة تفقدية لجامعتي القاهرة وعين شمس وأدى تحية العلم في الجامعتين.

٦- بتاريخ ٤/١١/٢٠٢٠ وزارة التعليم العالي تنفي شائعة اغلاق الجامعات والمعاهد في منتصف نوفمبر وتشدد على الاستمرار في تطبيق كافة الإجراءات الاحترازية الوقائية.

٧- بتاريخ ١٢/١١/٢٠٢٠ نفت وزارة التعليم العالي الغاء امتحانات الميترم بالجامعات، مع التأكيد على عقد الامتحانات في موعدها وفقاً للخطة الزمنية المُعلن عنها مسبقاً.

٨- بتاريخ ٢١/١١/٢٠٢٠ وزير التعليم العالي يؤكد خلال اجتماع المجلس الأعلى للجامعات على الالتزام بانتظام الدراسة وأعمال الامتحانات والإجراءات الاحترازية ومعاينة المخالفين.

٩- بتاريخ ٢٣/١١/٢٠٢٠ وزارة التعليم العالي تنفي الغاء إمتحانات الفصل الدراسي الأول بالجامعات والمعاهد للعام الدراسي الحالي واستبدالها بأبحاث، وأن الجامعات على استعداد لإجراء الامتحانات وفقاً لنظام التعليم الهجين سواء ورقياً أو إلكترونياً من خلال المنصة التعليمية، مع الالتزام بتطبيق كافة الإجراءات الاحترازية والوقائية في ظل أزمة كورونا.

١٠- بتاريخ ٢٦/١٢/٢٠٢٠ نفت وزارة التعليم العالي شائعة تعطيل الدراسة بالجامعات وتحويل جميع المستشفيات الجامعية إلى مستشفيات عزل والذي كان يتم تداوله على منصات التواصل الاجتماعي بقوة، وأنه قرار عارٍ تماماً من الصحة، وأن الوزارة اتخذت كافة الإجراءات القانونية ضد مروجي هذه الشائعات، وتم إبلاغ الجهات المعنية لإتخاذ الإجراءات القانونية ضد مزوري القرار ومروجيه على مواقع التواصل الاجتماعي.

١١- بتاريخ ٣١/١٢/٢٠٢٠ صدر قرار عاجل باستكمال الدراسة عن بُعد وتأجيل جميع الإمتحانات الشفوية والعملية والتحريرية، والتي كان من المقرر أن تبدأ السبت الموافق ٩/١/٢٠٢١ ليتم تأجيلها لتبدأ بعد إنتهاء إجازة نصف العام في ٢٠/٢/٢٠٢١.

١٢- بتاريخ ٢٣/١/٢٠٢١ وجه وزير التعليم العالي السادة رؤساء الجامعات بضرورة إعلان جداول إمتحانات الفصل الدراسي الأول خلال الأسبوع الأول من شهر فبراير، والتي تقرر أن تبدأ عقب انتهاء إجازة نصف العام مباشرة، مؤكداً أن المجلس الأعلى للجامعات في حالة انعقاد دائم لتقييم الموقف الراهن بشأن جائحة فيروس كورونا المستجد بشكل يومي.

١٣- بتاريخ ٢٠٢١/٢/١٣ صدر قرار بمد أجازة نصف العام الدراسي لمدة أسبوع، على أن يتم استئناف أعمال الامتحانات المؤجلة من الفصل الدراسي الأول مع عودة الدراسة طبقاً للجدول التي ستعلنها الكليات والمعاهد على أن تبدأ الامتحانات يوم السبت الموافق ٢٧ فبراير ٢٠٢١.

١٤- بتاريخ ٢٠٢١/٢/٢٧ وزير التعليم العالي يتابع انتظام لجان الامتحانات واستئناف الدراسة بجامعة القاهرة وعين شمس، وقام الوزير بجولة تفقدية لبعض لجان الامتحانات ببعض الكليات متابعاً خلال جولته تنفيذ كافة الإجراءات الإحترازية والوقائية.

### ٣.٢ نبذة عن المكتبة المركزية وسفارة المعرفة:

#### ١.٣.٢ المكتبة المركزية: (موقع المكتبة المركزية، ٢٠٢١):

تم افتتاح المكتبة المركزية عام ٢٠١٣، وتمثلت رؤية المكتبة في تشجيع ودعم التعليم والبحث العلمي بالجامعة عن طريق توفير وإتاحة مصادر المعلومات التي تخدم أهداف الجامعة وتؤهل الطلاب والباحثين للتعامل مع مجتمع المعلومات المعاصر والمساهمة في بنائه وتطويره، كما أن رسالتها تمثلت في توفير مصادر المعرفة وخدمات المعلومات المرتبطة بالمناهج الدراسية والخطط البحثية وتأهيل المجتمع الأكاديمي بالجامعة للتعامل معها من خلال أدوات البحث في البيئة الرقمية، ويمكن التواصل مع المكتبة من خلال رقم تليفون أرضى ورقم فاكس والبريد الإلكتروني للمكتبة [vppgr@fayoum.edu.eg](mailto:vppgr@fayoum.edu.eg) ، وتمثلت أهداف المكتبة في التالي:

١- توفير مصادر المعرفة الإنسانية لخدمة التخصصات العلمية المختلفة بالجامعة.

٢- تطوير النظم المكتبية بما يتفق مع التطورات الحديثة في مجال خدمات المكتبات والمعلومات.

٣- تقديم الخدمات المعلوماتية والمكتبية لتيسير سُبُل البحث والاسترجاع وذلك من خلال ما تصدره من مطبوعات، فهارس بيبليوجرافية، أدلة، كشافات، وغيرها.

٤- تبادل مطبوعات الجامعة مع الجامعات والمؤسسات العلمية بالداخل والخارج.

٥- إعداد برامج تعريفية لأعضاء هيئة التدريس والطلاب بالخدمات التي تقدمها وكيفية استخدام مصادر المعلومات المتوفرة.

### ٢.٣.٢ سفارة المعرفة: (موقع سفارة المعرفة، ٢٠٢١)

إيمانًا من مكتبة الأسكندرية بدورها في نشر المعارف الثقافية والعلمية، وثقافة الحوار والتسامح، حرصت المكتبة على أن تمد أذرعها الثقافية لتشمل العديد من محافظات مصر وهذا من خلال مبادرة سفارات المعرفة Embassies of Knowledge، ومضيًا في درب النجاح تم يوم الإثنين الموافق ١٥ يونيو ٢٠١٥ توقيع إتفاقية إنشاء سفارة للمعرفة بجامعة الفيوم في إطار التعاون القائم بين مكتبة الأسكندرية والجامعات المصرية، والتي تهدف إلى نشر الثقافة والمعارف التي تقدمها المكتبة في شتى ربوع مصر، ويتم التواصل مع المستفيدين من خلال البريد الإلكتروني [fueok@fayoum.edu.eg](mailto:fueok@fayoum.edu.eg).

## - الخدمات المقدمة من سفارة المعرفة بالفيوم:

١. إتاحة البحث الإلكتروني في العديد من ما هو متاح بمكتبة الإسكندرية من مصادر ومعلومات وقواعد بيانات يمكنها أن تدعم الجامعات المصرية في دعم المعارف ودعم العلوم والتكنولوجيا.
٢. يسمح بدخول هذه السفارة كل من يسمح له بدخول الحرم الجامعي أو مكتبات الجامعة ويدون مقابل.
٣. تتيح سفارات المعرفة قراءة الكتب كاملة على مستودع الأصول الرقمية DAR Digital Assets Repository
٤. يحتوي موقع مستودع الأصول الرقمية حاليًا على أكبر مجموعة رقمية للكتب.
٥. أنشطة متنوعة (فنية - ثقافية - تنمية مجتمعية - تكنولوجية ... الخ).

## ● الدراسة التطبيقية:

هدفت الدراسة إلى استطلاع ورصد سبل تقديم خدمة الرد على الاستفسارات في المكتبة المركزية وسفارة المعرفة بجامعة الفيوم خلال الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي ٢٠٢٠/٢٠٢١؛ لذا تم عرض الاستبيان على أخصائيي تقديم الخدمة بالمكتبة والسفارة في نهاية الفصل الدراسي الأول وتحديدًا في شهر فبراير ٢٠٢١ (بعد قرار رئيس الوزراء بمد العام الدراسي وفقا لتداعيات انتشار فيروس كورونا بالدولة)، وقد جاءت نتائج تحليل الاستبيان كالتالي:

النتيجة الأساسية التي توصلت إليها الدراسة هي عدم وجود أي تغيير طارئ أو أفكار ابتكارية مستحدثة لتقديم خدمة الرد على الاستفسارات خلال جائحة كورونا

خلال الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي ٢٠٢٠/٢٠٢١؛ على الرغم من كفاءة ومهارة القائمين على الخدمة؛ فما تم استحداثه يتمثل في تطبيق الإجراءات الاحترازية التي فرضتها وزارة الصحة للعمل في كافة المنشآت بالدولة، وزيادة التفاعل والتواصل الإلكتروني اعتمادًا على نفس وسائل التواصل السابق استخدامها مع المستخدمين مثل (الواتساب الشخصي - صفحة الفيسبوك - البريد الإلكتروني).

### ١.٣ البند الأول: أخصائي الرد على الاستفسارات:

حاول هذا البند استكشاف السمات الديموجرافية لأخصائيي الرد على الاستفسارات بكل من المكتبة المركزية وسفارة المعرفة، وكانت الإجابة كالتالي:

جدول (١) بيان بعدد ومؤهلات أخصائي الرد على الاستفسارات

السؤال	المكتبة المركزية	سفارة المعرفة
العدد	3	٢
النوع	٢ إناث + ١ ذكور	٢ ذكور
مؤهلات	ليسانس آداب - قسم مكتبات	ماجستير علوم الحاسب - Big Data

#### ● بقراءة هذا الجدول نلاحظ التالي:

- بلغ عدد أخصائي خدمة الرد على الاستفسارات بالمكتبة المركزية ٣ وجميعهم من خريجي قسم المكتبات؛ وهذا يُعد عنصر قوة لقدرتهم ومهاراتهم في تقديم الخدمة بصورة أكثر وعيًا وكفاءة.
- بلغ عدد أخصائي خدمة الرد على الاستفسارات بسفارة المعرفة ٢ وهما فقط العاملين بالسفارة، وحصولهم على ماجستير علوم الحاسب قسم Big Data

يتناسب مع ويدعم تقديم الخدمة بشكل الكتروني بكفاءة ووعي أكثر من غيرهم؛ وذلك لاملاكهم مهارات تقنية تمكنهم من الوصول إلى والتعامل مع المصادر الرقمية المتنوعة، وقدرتهم على إرشاد المستفيدين بصورة مبسطة وواضحة، واستخدام وسائل تواصل الكترونية متنوعة مع المستفيدين للإجابة عن استفساراتهم.

- سيطرة الذكور في القيام بأداء الخدمة حيث نجد ٣ ذكور بنسبة ٦٠%، في مقابل ٢ إناث بنسبة ٤٠%.

### ٢.٣ البند الثاني: أسس تقديم الخدمة:

تناول هذا البند أسس العمل وتقديم الخدمة بالمكتبة المركزية وسفارة المعرفة، وتبين التالي:

جدول (٢) أسس تقديم الخدمة

السؤال	المكتبة المركزية	سفارة المعرفة
وجود سياسة واضحة ومكتوبة	نعم	نعم
ملائمة أجهزة الحاسب الآلي	ملائمة	ملائمة
مجانية الخدمة	نعم	نعم
بيانات مطلوبة للحصول على الإجابة	نعم	نعم
نوع البيانات المطلوبة	- المؤهل. - التخصص. - اظهار ما يثبت الشخصية أو الجهة التابع لها.	- طالب أم باحث. - الكلية والتخصص. - نوع البحث (عربي - انجليزي - لغة اخرى)

● **بقراءة هذا الجدول نلاحظ التالي:**

- اتفقت إجابات المكتبة المركزية وسفارة المعرفة في هذا البند على وجود سياسة واضحة ومكتوبة لديهم تمكنهم من أداء مهامهم بصورة أفضل، تمثلت في اللائحة الداخلية للجامعة ومعايير العمل بالمكتبات الجامعية، وكذلك الحال مع سفارة المعرفة حيث تلتزم بكافة تعليمات العمل باللائحة الداخلية للجامعة وتتلقى تعليماتها بشكل مباشر من إدارة مكتبة الأسكندرية.
- اتفقت إجابات المكتبة المركزية وسفارة المعرفة في ملائمة أجهزة الحاسب الآلي المخصصة لتقديم خدمة الرد على الاستفسارات إلكترونياً من حيث الذاكرة والنظام والشاشة، حيث يتوفر جهاز خاص بأخصائي تقديم الخدمة بالمكتبة والسفارة، كما يتوفر جهاز كمبيوتر متصل بشبكة الأنترنت بقاعة المكتبة المركزية للإجابة عن استفسارات المستفيدين الحضور بالمكتبة، كما يتوفر عدد ٢٠ جهاز كمبيوتر بقاعة سفارة المعرفة جميعها متصلة بالانترنت متاحة لاستخدام المستفيدين حضورياً.
- كما أشارت نتائج الاستبيان إلى مجانية تقديم الخدمة للمستفيدين على اختلافهم بشكل مجاني تماماً دون فرض أية رسوم على الاستخدام والإتاحة.
- تحتاج المكتبة المركزية وسفارة المعرفة الحصول على بعض البيانات عن المستفيد؛ بهدف القدرة على مساعدته بشكل أسرع وأدق للإجابة عن استفساره، ويظهر ذلك في نوع البيانات التي يتم السؤال عنها والتي تمثلت في الكلية والتخصص، ومستواه الدراسي، والجهة التي ينتمي لها، ونوع البحث و... الخ، طلب البيانات عن المستفيد يساعد بشكل كبير في فهم أخصائي الرد على الاستفسارات الاحتياجات المعرفية والمعلوماتية للمستفيد ليقوم بإرشاده إلى ما يريد بسرعة ودقة وكفاءة عالية مع توفير الوقت والجهد لكل منهما.

- الجدول التالي يعرض لفئات المستفيدين من تقديم خدمة الرد على الاستفسارات والمسموح لهم بطرح وتوجيه أسئلة واستفسارات لكل من المكتبة المركزية وسفارة المعرفة:

جدول (٣) المستفيدون من تقديم الخدمة

سفارة المعرفة	المكتبة المركزية	المستفيدون
√	√	- أعضاء هيئة التدريس
√	√	- طلاب الدراسات العليا
√	√	- طلاب البكالوريوس/الليسانس
√	√	- الموظفون
√	√	- آخرون من خارج الجامعة
باحثين من خارج الجمهورية	×	- أخرى تذكر

- بقراءة هذا الجدول نلاحظ التالي:

- جميع فئات المجتمع الجامعي مسموح لهم توجيه أسئلة لأخصائي خدمة الرد على الاستفسارات بالمكتبة والسفارة؛ وهذا يشير إلى كفاءة ومهارة أخصائي تقديم الخدمة في تلبية الاحتياجات المعرفية والبحثية للمستفيدين من خلال التواصل الفعال بشكل تقليدي داخل القاعات أو التوصل الإلكتروني باستخدام وسائل التواصل الإلكترونية المتنوعة.

### ٣.٣ البند الثالث: مدى فاعلية تقديم الخدمة:

هذا البند يُعد هو محور الدراسة ودليل تفعيل وفعالية تقديم الخدمة، حيث يتناول أنواع وعدد الأسئلة التي تلقتها واجابت عنها المكتبة والسفارة، والكليات التي ينتمى اليها المستفيدون، ومدة الإجابة عن الأسئلة، والوسائل المستخدمة من قبل المستفيدون لطرح وتوجيه الأسئلة، أشكال مصادر المعلومات التي يتم الاعتماد عليها في الإجابة عن الأسئلة المطروحة، وكانت النتائج كالتالي:

جدول (٤) أنواع الأسئلة التي تلقتها الخدمة

أنواع الأسئلة	المكتبة المركزية	سفارة المعرفة
مواعيد الفتح والاعلاق	√	√
وجود مصادر بعينها من عدمه	√	×
كيفية البحث والاستخدام للمصادر المتاحة	√	√
أخرى تذكر	خدمة التصوير	الارشاد والتوجيه للبحث في قواعد البيانات الالكترونية وكيفية استخدامها

#### ● بقراءة هذا الجدول نلاحظ التالي:

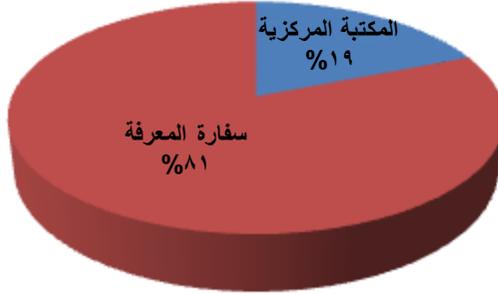
- أشارت المكتبة المركزية أنها تلقت العديد من الأسئلة من المستفيدين، وكان محتوى الأسئلة يتنوع بين السؤال عن مواعيد الفتح والاعلاق حيث زاد هذا التساؤل مع جائحة كورونا، كما وجدت أسئلة تدور حول الاستفسار عن وجود مصادر بعينها من عدمه وخاصة الرسائل الجامعية، بالإضافة إلى أسئلة عن كيفية البحث والاستخدام للمصادر المتاحة، وأضاف أخصائي المكتبة وجود أسئلة عن إتاحة خدمة التصوير ومواعيدها.

- أشارت سفارة المعرفة أنها تلقت العديد من الأسئلة من المستفيدين، وكان محتوى الأسئلة يتنوع بين السؤال عن مواعيد الفتح والاعلاق حيث زاد هذا التساؤل مع جائحة كورونا، كما وجدت أسئلة تدور حول كيفية البحث والاستخدام للمصادر الالكترونية المتاحة، وأضاف أخصائي السفارة وجود استفسارات تطلب الإرشاد والتوجيه للبحث في قواعد البيانات الإلكترونية وكيفية استخدامها، ولم يتلقى أخصائي السفارة أسئلة عن وجود مصادر بعينها من عدمه نظرًا لإتاحة مصادر المعلومات الكترونياً وعلى المستفيد انتقاء ما يتناسب مع احتياجاته المعرفية والبحثية سواء كان داخل مقر السفارة أو خارجها وهو قادر على ذلك ويمتلك المهارة.

جدول (٥) عدد الأسئلة الواردة وكليات اصحابها

سؤال	المكتبة المركزية	سفارة المعرفة
عدد الأسئلة التي تلقتها من المستفيدين خلال الفصل الدراسي الأول ٢٠٢١/٢٠٢٠	الرد على العديد من الأسئلة والاستفسارات بشكل يومي خصوصاً في ظل الظروف الحالية أزمة كورونا سواء عن طريق وسائل التواصل الإجتماعي صفحة المكتبة المركزية Facebook أو عبر الهاتف، ويقوم بالرد على كافة الاستفسارات في مجال التخصص أو أي مجال معلوماتي متاح لدينا.	٦٤١
عدد الأسئلة التي أجابت عنها	جميع الأسئلة	٦٤١
الكليات التي ينتمى لها أصحاب الأسئلة الواردة	-	الخدمة الإجتماعية - الآداب - التربية - دار علوم - تربية نوعية - رياض أطفال - الطب - الصيدلة - الهندسة
مدة الإجابة عن الأسئلة	يوم واحد أو يومان	يوم واحد

عدد الأسئلة التي تلقتها من المستفيدين خلال الفصل الدراسي الأول ٢٠٢٠/٢٠٢١



شكل (١) عدد الأسئلة الواردة للمكتبة المركزية وسفارة المعرفة

● **بقراءة هذا الجدول نلاحظ التالي:**

- لم تجب المكتبة المركزية بصورة إحصائية دقيقة عن عدد الأسئلة التي تلقتها من المستفيدين خلال الفصل الدراسي الأول ٢٠٢٠/٢٠٢١، وهذا ينم عن ضعف اهتمام القائمين على أمر الخدمة بإعداد بيانات إحصائية وحصر دقيق لتقديم الخدمة وتقييمها بشكل دوري مما يساهم بلا شك في تطويرها، بينما تنفيذ المقترح الوارد في نهاية الدراسة يساعدهم بشكل كبير في أداء ذلك بمنتهى السهولة والدقة ودون الحاجة إلى تدريب مسبق أو موارد مالية إضافية.
- أشارت سفارة المعرفة أن عدد الأسئلة التي تلقتها من المستفيدين خلال الفصل الدراسي الأول ٢٠٢٠/٢٠٢١ بلغت ٦٤١ استفسار بمتوسط ١٦٠ سؤال شهرياً، وهذه النتيجة تشير إلى اتجاه المستفيدين إلى استخدام المصادر الالكترونية لكونها تمثل مصدر النجاة للطلاب لإعداد تكلفتهم البحثية مع التزامهم بتطبيق الإجراءات

الاحترافية في ظل استمرار انتشار جائحة كورونا بالإضافة إلى تفاعل القائمين على الخدمة.

- أجابت المكتبة والسفارة عن كافة الأسئلة التي تلقفتها، وهذا ينم عن وعى كبير بمدى أهمية تقديم الخدمة وينم عن إمتلاك أخصائي المكتبة والسفارة للمهارات التفاعلية والتقنية لتقديم الخدمة والقدرة على التواصل مع المستفيدين وكسب ثقتهم.

- أوضحت سفارة المعرفة أن كليات العلوم الإنسانية كانت أكثر الكليات تفاعلاً مع الخدمة، وعلى رأسها كلية الخدمة الاجتماعية والتربية والآداب؛ وقد يرجع ذلك إلى طبيعة الدراسة التي تتطلب إعداد تكاليفات وأبحاث من الطلاب كمتطلبات دراسية خلال الفصل الدراسي، هذا بالإضافة إلى طلاب الدراسات العليا من نفس الكليات تكون احتياجاتهم إلى المصادر المرجعية أكثر؛ بينما الكليات العملية تركز على الجانب العملي المعلمي، كما يتم الاستعانة بمكتبات كلياتهم بصورة أكبر لتوفر مصادر متخصصة تلبي احتياجاتهم المعلوماتية والمعرفية بصورة أفضل.

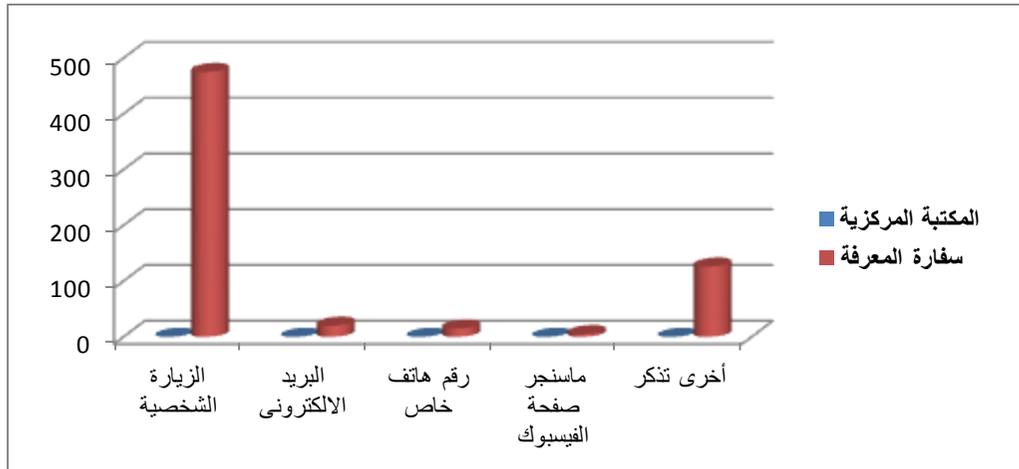
- لم تجب المكتبة المركزية عن الكليات التي ينتمى لها أصحاب الأسئلة الواردة، نظرًا لعدم الاهتمام بعملية الجمع والحصص بدقة للأسئلة الواردة، بينما تنفيذ المقترح الوارد في نهاية الدراسة يساعدهم بشكل كبير في أداء ذلك بمنتهى السهولة والدقة وبدون الحاجة إلى تدريب مسبق أو موارد مالية إضافية.

- تتراوح مدة الإجابة عن استفسارات المستفيدين بالسفارة ليوم واحد فقط؛ بينما المكتبة المركزية تتراوح من يوم واحد إلى يومين وهذا موعد مناسب للرد على الاستفسارات بعد دراستها وتجهيز الرد المناسب عليها، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة "المحروقي، ٢٠١٣" والتي سبق عرضها في الدراسات السابقة.

- الجدول التالي يوضح الوسائل المتنوعة التي يستخدمها المستفيدون لطرح وتوجيه الأسئلة:

جدول (٦) وسائل المستفيدون لطرح وتوجيه الأسئلة

سؤالا المعرفة	المكتبة المركزية	السؤال
٤٧٥	√	الزيارة الشخصية
٢٠	√	البريد الإلكتروني
١٥	√	رقم هاتف خاص
٥	√	ماسنجر صفحة الفيسبوك
١٢٦ من خلال التواصل على برنامج WhatsApp	من خلال التواصل على برنامج WhatsApp	أخرى تذكر
٦٤١	-	الإجمالي



شكل (٢) وسائل المستفيدون لطرح وتوجيه الأسئلة

● **بقراءة هذا الجدول نلاحظ التالي:**

- أشارت المكتبة المركزية إلى استخدام المستفيدين لكافة الوسائل بالإضافة إلى تطبيق الواتساب، ولكن دون تحديد الأعداد مما يدل على عدم اكتمال البيانات الإحصائية لديها، وهذا يعنى عدم القدرة على تقييم أداء الخدمة لمعرفة نقاط قوتها وضعفها، وهذه النتيجة يجب أن تتغير فى عصر المعرفة الذى يؤمن بأن امتلاك المعلومة وتحليلها والاستفادة منها قوة لا يستهان بها، بينما تنفيذ المقترح الوارد في نهاية الدراسة يساعدهم بشكل كبير في أداء ذلك بمنتهى السهولة والدقة ودون الحاجة إلى تدريب مسبق أو موارد مالية إضافية.

- أوضحت السفارة أن المستفيدين على اختلاف فئاتهم يستخدمون كافة الوسائل لطرح وتوجيه الأسئلة لأخصائي سفارة المعرفة، وذلك وفقاً لما يتناسب مع كل مستفيد، فكانت أكثر الوسائل استخداماً من قبل المستفيدين الزيارة الشخصية مع الالتزام بتطبيق الاجراءات الاحترازية بنسبة بلغت ٧٤.١% حيث تتميز بحصول المستفيد على احتياجاته المعلوماتية بشكل كامل Full Text بالإضافة إلى حصوله على المساعدة والتوجيه الفعال بشكل فوري، يأتي بعدها التواصل عبر برنامج WhatsApp بنسبة بلغت ١٩.٦% حيث يتميز التطبيق بنوع من الاريحية في التعامل وسهولة التواصل في أى وقت نظراً لاستخدام واعتماد المستفيدين على الهواتف الذكية وذات التطبيق طوال اليوم تقريباً، ثم التواصل من خلال البريد الإلكتروني بنسبة بلغت ٣.١% نظراً لحاجته إلى توفر بعض المهارات لدى المستفيد والأخصائي، ثم التواصل الشخصي على الهاتف الشخصي للاخصائين بنسبة بلغت ٢.٣%، وأخيراً يأتي ماسنجر صفحة المكتبة على الفيسبوك بنسبة بلغت ٠.٨%.

تفعيل أخصائى السفارة للمقترح الوارد في نهاية الدراسة يعفيهم من التشتت والتنوع في استخدام عدة وسائل للرد على استفسارات المستفيدين؛ وإن كان هذا التنوع يدل على امتلاكهم مهارة وقدرة على التواصل بأشكال متنوعة مع المستفيدين بهدف خدمتهم بأي وسيلة يفضلونها، ولكن يعيب هذا الأمر الاعتماد على العلاقات الشخصية والمهارات الفردية للأخصائيين وصعوبة إعداد بيانات إحصائية دقيقة عن الخدمة وتقييمها، وتفاوت قدرة المستفيدين على التوصل إلى وسائل التواصل الفعالة المختلفة، بالإضافة إلى تقديم الخدمة بعيداً عن الوسائل المؤسسية التابعة لها السفارة وهي مكتبة الأسكندرية بحيث تكون غير قادرة على متابعة وتقييم أداء العمل بشكل منهجي موحد، كما أن استخدام أسلوب واضح ومحدد للرد على الاستفسارات والعمل على نشره وترويجه يلزم المستفيد باستخدامه؛ ومما لا شك فيه أن المستفيد من مصادر المعلومات الرقمية التي تتيحها سفارة المعرفة يمتلك الحد المطلوب من التعامل مع تقنيات المعلومات الأولية المستخدمة في المقترح المقدم بالدراسة.

• الجدول التالي يوضح أشكال مصادر المعلومات التي يتم الاعتماد عليها في الإجابة عن الأسئلة المطروحة:

جدول (٧) أشكال مصادر المعلومات التي يتم الاعتماد عليها في الإجابة عن الأسئلة المطروحة

السؤال	المكتبة المركزية	سفارة المعرفة
مصادر تقليدية (مطبوعات)	٥٠% للكتب - ٥٠% للرسائل العلمية	×
مصادر الكترونية مجانية	√	√
مصادر الكترونية غير مجانية	×	√
مصادر أخرى تذكر	×	×

• بقراءة وتحليل بيانات هذا الجدول نلاحظ التالي:

- تعتمد المكتبة المركزية على الكتب المطبوعة والرسائل العلمية بشكل أساسي لتقديم خدمة الرد على الاستفسارات بالإضافة إلى مصادر المعلومات الإلكترونية المجانية المتاحة.
- اعتماد أخصائي الرد على الاستفسارات بالسفارة على مصادر المعلومات التقليدية يتم بصورة ضعيفة، حيث تتمثل في بعض المطبوعات الصادرة عن مكتبة الإسكندرية فقط وتوجد في دولا ب واحد بمقر السفارة ومقتنياتها متاحة للاطلاع الداخلي فقط، هذا بالإضافة إلى الاعتماد على المصادر الإلكترونية المجانية وغير المجانية والتي تمثلت في قواعد البيانات المتنوعة المتاحة من خلال مكتبة الإسكندرية وبنك المعرفة المصري، والتي يلزم لاستخدامها التواجد داخل السفارة فقط وذلك لاتصالها بشبكة المكتبة المركزية بالجامعة.

- اتفقت إجابات أخصائى المكتبة والسفارة عند سؤالهم عن احتفاظهم بإجابات الأسئلة السابقة لإعادة استخدامها مرة أخرى وكانت الإجابة "دائماً" يحتفظون بها؛ وقد يرجع ذلك لثبات نوع الأسئلة نسبياً خاصةً الموجهة للمكتبة والتي تتمحور حول مواعيد الاغلاق والفتح وإتاحة خدمة التصوير وإتاحة رابط موقع اتحاد الجامعات المصرية... الخ، وكذلك الحال مع السفارة تتمحور الأسئلة حول مواعيد الفتح والاعلاق وكيفية البحث في المصادر الإلكترونية المتاحة ورابط موقع مكتبة الإسكندرية ورابط صفحة السفارة... الخ.
- الجدول التالي يوضح الاساليب المتبعة لتقييم أداء خدمة الرد على الاستفسارات، كالتالي:

جدول (٨) الاساليب المتبعة لتقييم أداء خدمة الرد على الاستفسارات

اساليب	المكتبة المركزية	سفارة المعرفة
تحليل احصائيات الاستخدام	×	√
تحليل الأسئلة الواردة من المستفيدين	√	√
قياس رضا للمستفيدين (التغذية المرتدة)	√	×
أخرى تذكر	×	×

- **بقراءة وتحليل بيانات هذا الجدول نلاحظ التالي:**
- اتفقت المكتبة والسفارة في تقييم أداء خدمة الرد على الاستفسارات بشكل دوري، ويتحقق ذلك باستخدام عدة أساليب تمثلت في المكتبة في تحليل الأسئلة الواردة من المستفيدين و قياس رضا للمستفيدين (التغذية المرتدة) وهى من الأساليب البسيطة

ولكنها غير دقيقة لأنها غير احصائية؛ ويؤكد هذا عدم ورود عدد إحصائي للأسئلة التي وردت للمكتبة خلال الفصل الدراسي الأول، بينما السفارة تستخدم أساليب تحليل احصائيات الاستخدام و تحليل الأسئلة الواردة من المستفيدين، وذلك لتوفر بيان احصائي بعدد الأسئلة لدى السفارة وبالتالي يسهل عملية تحليلها والاستفادة منها في التطوير؛ ولكن تواجه السفارة تنوع وسائل التقييم كما سبق عرضها في جدول (٦) مما يسبب صعوبة في الحصر والتحليل للأخصائي.

- أجابت المكتبة المركزية أنها تقوم بتقييم الخدمة بشكل دوري؛ وهذا الأمر يتعارض مع النتيجة التي تم عرضها في الجدول رقم (٥) نظرًا لعدم اهتمام المكتبة بإعداد بيانات احصائية عن أداء الخدمة مما يساعد على فاعلية التقييم وعلى هذا يتضح أن عملية التقييم قد تكون تتم بصورة شخصية غير منهجية.

بينما تفعيل أخصائيي المكتبة والسفارة للمقترح الوارد في نهاية الدراسة يعفيهم من التشتت والتنوع في تحليل نتائج عدة وسائل للرد على استفسارات المستفيدين؛ حيث سيتحول إلى الاطلاع على البيانات الاحصائية التي يعدها Google drive للبيانات بشكل الكتروني دقيق ودون أدنى جهد من الأخصائي.

### ٤.٣ البند الرابع: الأنشطة والفعاليات في ظل جائحة كورونا:

يتناول هذا البند نوع الإجراءات الاحترازية المتخذة في ظل العمل مع استمرار انتشار جائحة كورونا خلال الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي ٢٠٢٠/٢٠٢١، ورصد التغيرات التي طرأت على أداء الخدمة، وتوضيح الأنشطة المقدمة خاصة بالتوعية بجائحة كورونا، والتعرف على خطط المكتبة/ السفارة لإدارة أنشطتها خلال الفصل الدراسي الثاني في ظل استمرار جائحة كورونا، وكانت الإجابات كالتالي:

#### جدول (٩) الأنشطة والفعاليات في ظل جائحة كورونا

السؤال	المكتبة المركزية	سفارة المعرفة
نوع الإجراءات الاحترازية	- الالتزام بنسبة دخول المتردين ٢٥% . -الالتزام بالتباعد في الجلوس داخل القاعات. -الالتزام بإرتداء الكمامة.	- التواصل إلكترونياً مع الباحثين وإرسال أبحاثهم على الميل. - الالتزام بإرتداء الكمامة والتعقيم وقت زيارة السفارة. - الغاء الأنشطة مع نهاية الفصل الدراسي الأول.
التغيرات التي طرأت على أداء الخدمة	- يتم التواصل بشكل دائم عبر الهاتف الشخصي أو وسائل التواصل الإجتماعي للرد على كافة الاستفسارات الواردة. - الاعتماد بشكل أكبر على التصوير.	- اللجوء إلى التواصل إلكترونياً بدلاً من زيارة السفارة.
تقديم أنشطة خاصة بالتوعية بجائحة كورونا	لا	نعم تمثلت في حملات توعية عامة بكورونا.
عقد أنشطة Online	لا	لا
خطط إدارة أنشطة الفصل الدراسي الثاني	- دوام التواصل مع المستخدمين للرد على كافة الاستفسارات سواء بالاتصال المباشر في المكتبة مع مراعاة إجراءات الأمن والسلامة أو من خلال وسائل التواصل الاجتماعي. - التوصل إلكترونياً مع الباحثين والطلاب. - عمل أنشطة Online	

- **بقراءة وتحليل بيانات هذا الجدول نلاحظ التالي:**
- التزام المكتبة والسفارة بتطبيق الإجراءات الاحترازية التي فرضتها وزارة الصحة وجامعة الفيوم على كافة المنشآت، وهذا شئ مطمئن إلى حد كبير بالنسبة للرواد المستفيدين والعاملين.
- كانت أبرز التغيرات التي طرأت على أداء الخدمة وفقاً لتداعيات كورونا هي زيادة التواصل الإلكتروني مع المستفيدين لتقديم الخدمات وتلقى الاستفسارات والإجابة عنها، وهو تغير طبيعي في ظل هذه الأزمة ولكنه أمر معتاد تقدمه من المكتبة والسفارة؛ لم تتخذ المكتبة أو السفارة أية خطوة واضحة الملامح في محاولة جذب مستفيدين جدد أو استحداث خدمات أخرى باستخدام تقنيات المعلومات لخدمة المستفيدين.
- لم تعقد المكتبة أية أنشطة خاصة بالتوعية بجائحة كورونا خلال الفصل الدراسي الأول؛ بينما عقدت السفارة أنشطة تمثلت في حملات توعية عامة بكورونا للمستفيدين داخل مقر السفارة.
- لم تهتم المكتبة والسفارة بعقد أية أنشطة Online خلال الفصل الدراسي الأول؛ على الرغم من توفر الإمكانيات التقنية والمهارات التكنولوجية الأكاديمية خاصة لدى أخصائيي سفارة المعرفة.
- تمثلت خطط إدارة أنشطة المكتبة المركزية للفصل الدراسي الثاني بالسير على نفس الخطى المتبعة بالفصل الدراسي الأول؛ بينما أضافت السفارة رغبتها في الإعداد لعمل أنشطة Online لموضوعات تهم المستفيدين؛ وهذا يشير إلى استعدادها للتطوير في تقديم الخدمة وهو أمر محمود خاصة مع توفر المهارات التقنية

الأكاديمية لأخصائي السفارة، وهذا النشاط يتفق من الأنشطة والخدمات المنفذة في دراسة "الشهران، ٢٠٢٠" والتي سبق عرضها في الدراسات السابقة.

### ٥.٣ البند الخامس: تسويق الخدمة:

يسعى البند الأخير من الاستبيان إلى توضيح الآليات والوسائل المستخدمة من قبل المكتبة والسفارة لتسويق خدمة الرد على الاستفسارات بين المستفيدين، والتعرف على التحديات التي تواجههم في تقديم الخدمة، ومقترحاتهم لجذب مزيد من المستفيدين. أوضح أخصائي المكتبة المركزية وسفارة المعرفة أن لديهم خطة واضحة لتسويق خدمة الرد على الاستفسارات بين المستفيدين، وأن الوسائل التي يستخدمونها في التسويق تمثلت في التالي:

جدول (١٠) الوسائل المستخدمة في تسويق خدمة الرد على الاستفسارات

سفارة المعرفة	المكتبة المركزية	الوسائل
√	√	• الموقع الإلكتروني الخاص بالمكتبة/ السفارة
×	×	• الموقع الإلكتروني للجامعة
√	√	• صفحة الفيسبوك الخاصة بالمكتبة/ السفارة
×	×	• صفحات الفيسبوك للجامعة والكليات
√	√	• ندوات تعريفية
×	√	• لوحة الاعلانات
√	√	• ملصقات ورقية
√	×	• مطويات ونشرات للتوزيع
×	×	• مجموعة مختارة من الطلاب
×	• الاتصال المباشر مع المستفيدين وعلامهم بالخدمات والأنشطة المتاحة بالمكتبة	• أخرى تذكر

(خدمة الرد على الاستفسارات بمكتبات جامعة الفيوم... د. سحر عبدالمولى أبوسحلي)

● **بقراءة وتحليل بيانات هذا الجدول نلاحظ التالي:**

هذا السؤال يمثل محور وأساس التفكير في طرح المقترح الوارد في نهاية الدراسة، فقد تبين أن المكتبة والسفارة تستخدم وسائل متنوعة لتسويق خدمة الرد على الاستفسارات، وهذا يُعد عنصر قوة ودافع قوى لتنفيذ المقترح لجذب مستفيدين جدد للإفادة من تقديم الخدمة، حيث أنه مع توحيد آلية تقديم الخدمة وثبات بياناتها وتنوع وسائل الإعلان عنها يستطيع المستفيد التعامل معها باستخدام أي وسيلة يفضلها، لتصب نتائج الاستخدام في مكان واحد يستطيع الأخصائي تحليل بياناته والاستفادة منه في تقييم وتطوير أداء الخدمة بما يعود بالنفع على الجميع وذلك بكل سهولة ودقة واستمرارية لاعتمادها على التقنيات التكنولوجية.

● **أولاً: الموقع الإلكتروني الخاص بالمكتبة/ السفارة:**

١- يتاح الوصول إلى موقع المكتبة المركزية الإلكتروني بطريقتين:

أ- من خلال الموقع الإلكتروني لجامعة الفيوم في تبويب "مراكز ووحدات" المتحرك ليحيل المستفيد إلى <http://www.fayoum.edu.eg/nlibrary> وهذا الموقع للأسف غير متاح عليه أية وسائل للتواصل وطرح التساؤلات من قبل المستفيدين على المكتبة، كما أن صفحة الفيسبوك للمكتبة لم يتم ربطها وإتاحتها على الموقع الإلكتروني.

ب- من خلال الوصول إلى موقع المكتبة المركزية بالبحث مباشرة من خلال جوجل Google ليحيل المستفيد إلى موقع <http://www.fayoum.edu.eg/pgsr/CntLib.aspx> وهذا الموقع متاح عليه ايقونة "اتصل بنا" والتي تتيح عدة وسائل للتواصل مثل العنوان الفيزيقي

ورقم تليفون أرضى ورقم فاكس والبريد الإلكتروني الجامعي الخاص بالمكتبة

[vppgr@fayoum.edu.eg](mailto:vppgr@fayoum.edu.eg)

٢- يتاح الوصول إلى موقع سفارة المعرفة بطريقتين من داخل موقع الجامعة وفي

كل منهما يتم إتاحة صفحة ثابتة توضح نبذة عن السفارة وخدماتها وإتاحة

التواصل للإجابة عن أية استفسارات من خلال البريد الإلكتروني التالي

[eok.fayoum@gmail.com](mailto:eok.fayoum@gmail.com)، كما أن صفحة الفيسبوك للسفارة لم يتم ربطها

وإتاحتها على الموقع، والطريقتين هما:

أ- من خلال تبويب "القطاعات" ثم تبويب "قطاع الدراسات العليا" ثم ايقونة

"المكتبة والأبحاث" ومنها إلى "سفارة المعرفة".

ب- من خلال ايقونة "الخدمات الإلكترونية" ثم ايقونة "خدمات الطلاب" ومنها إلى

"سفارة المعرفة".

#### ● ثانيًا: الموقع الإلكتروني للجامعة:

اتفقت المكتبة المركزية وسفارة المعرفة على عدم تسويق الخدمة من خلال موقع

الجامعة؛ حيث يكون اهتمامه الأول نشر أحداث وأخبار الأستاذ الدكتور رئيس

الجامعة ثم الفعاليات التي تتم بالجامعة والأحداث والفعاليات الهامة بالكليات بشكل

عام، كما أن النشر على الموقع لا يتم بصورة مباشرة ولكنه يحتاج إلى مراسلات

إدارية ينتج عنها تأخر النشر عن موعد الحدث.

#### ● ثالثًا: صفحة الفيسبوك الخاصة بالمكتبة/ السفارة:

أ- تم إنشاء صفحة الفيسبوك الخاصة بالمكتبة المركزية بتاريخ ٣٠ أبريل ٢٠١٤

ويبلغ عدد المتابعين لها ٤٤٩٥ من الأشخاص، وتم ربط موقع المكتبة المركزية

على الصفحة من خلال إتاحة الرابط

وبالدخول عليه تبين أنه يتيح <http://www.fayoum.edu.eg/library/> بيانات أقل وتختلف عما ورد في بيانات المكتبة على الموقع الإلكتروني للجامعة مثل العنوان الفيزيقي بشكل مختصر والبريد الإلكتروني التالي [CntLb@fayoum.edu.eg](mailto:CntLb@fayoum.edu.eg) ، وتتمثل وسيلة التواصل على الصفحة من خلال الماسنجر فقط وورد بها أنه "عادةً ما يتم الرد خلال يوم".

ب- تم إنشاء صفحة الفيسبوك لسفارة المعرفة بتاريخ ٧ مارس ٢٠١٦ ويبلغ عدد المتابعين لها ٣١٤٥ من الأشخاص، تم ربط موقع السفارة على الصفحة من خلال إتاحة الرابط التالي <http://www.bibalex.org/> وبالدخول عليه تبين أنه يحيل المستفيد إلى الصفحة الرئيسية لموقع مكتبة الإسكندرية بكل خدماتها ومصادرها المتميزة والمفيدة، ويتم التواصل مع المستفيدين من خلال البريد الإلكتروني التالي [fueok@fayoum.edu.eg](mailto:fueok@fayoum.edu.eg) بالإضافة إلى رقم تليفون أرضي.

بمراجعة وفحص صفحة الفيسبوك الخاصة بالمكتبة والسفارة تبين عدم الإشارة إلى تقديم خدمة الرد على الاستفسارات للمستفيدين بشكل رسمي مُعلن للمستفيدين خلال الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي ٢٠٢٠/٢٠٢١، حيث تبين الآتي:

- صفحة فيسبوك المكتبة المركزية لم تُعلن عن تقديم خدمة الرد على الاستفسارات على الصفحة بشكل مستقل، ولكنها قامت بالرد على استفسار أحد المتابعين علانية على الصفحة بتاريخ ٢٠٢٠/٨/١٦ لتوضيح مواعيد العمل وإتاحة التصوير بالمكتبة.

- صفحة فيسبوك سفارة المعرفة لم تُعلن عن تقديم خدمة الرد على الاستفسارات على الصفحة بشكل مستقل، وقد تمثلت المنشورات على الصفحة في منشورات مشاركة من صفحة مكتبة الأسكندرية أو الأنشطة وورش العمل والندوات التي عُقدت بمقر السفارة بالفيوم.

وهذه النتيجة تتفق مع النتيجة التي توصلت اليها دراسة "المحروقي، ٢٠١٣" والتي سبق عرضها في الدراسات السابقة.

هذا التضارب في وسائل التواصل الرسمية للمكتبة والسفارة يعطى انطباع للمستفيد بعدم الاهتمام بتقديم هذه الخدمة، وشعوره بالحيرة في التواصل على أي منها للحصول على إجابة عن تساؤلاته في حالة عدم قدرته في التعامل المباشر من خلال الحضور الفيزيقي للمقر أو فرض حظر التجوال والعمل بطاقة ٢٥% مرة أخرى ضمن تداعيات انتشار فيروس كورونا، فيتواصل المستفيد على أحد الوسائل المعلنة دون الحصول على رد نظرًا لعدم استخدام الأخصائي لهذه الوسيلة، فماذا على المستفيد أن يفعل عندما يجد أن:

- للمكتبة أكثر من ايميل متاح على وسائل التواصل الإجتماعي مثل

[CntLb@fayoum.edu.eg](mailto:CntLb@fayoum.edu.eg) - [vppgr@fayoum.edu.eg](mailto:vppgr@fayoum.edu.eg)

- للسفارة أكثر من ايميل متاح على وسائل التواصل الاجتماعي مثل

[fueok@fayoum.edu.eg](mailto:fueok@fayoum.edu.eg) - [eok.fayoum@gmail.com](mailto:eok.fayoum@gmail.com)

● رابعًا: صفحات الفيسبوك للجامعة والكليات:

يرجع سبب عدم تسويق المكتبة والسفارة للخدمة من خلال صفحات الفيسبوك للجامعة والكليات إلى عدم قدرتها على النشر بشكل مباشر حيث يحتاج ذلك الأمر إلى مراسلات وموافقات إدارية ينتج عنها تأخر النشر عن موعد الحدث، ولأن الهدف الأول لهذه الصفحات هو التركيز على الأحداث العامة بالجامعة أو الكلية.

● خامسًا: ندوات تعريفية:

اتفقت المكتبة والسفارة في استخدام الندوات التعريفية كوسيلة للتسويق للخدمة؛ وذلك بعقد ورش عمل تعريفية في بداية العام، بالإضافة إلى الإرشاد والتوجيه للمستفيدين داخل القاعات.

● سادسًا: لوحة الاعلانات:

استخدمت المكتبة المركزية لوحة الاعلانات للتسويق للخدمة، ويتم إتاحة بيانات أية أنشطة وفعاليات على لوحة الاعلانات الخاصة بالمكتبة، بينما سفارة المعرفة ليس لديها لوحة للاعلانات وبالتالي لا تستخدم هذه الوسيلة في التسويق للخدمة.

● سابعًا: ملصقات ورقية:

اتفقت المكتبة والسفارة في استخدام الملصقات الورقية كوسيلة للترويج للخدمة؛ وذلك بوضع تلك الملصقات في أماكن مميزة بالقاعة لجذب انتباه المستفيدين، ولاحظتها الباحثة بوضوح في سفارة المعرفة حيث تقوم بإتاحة البريد الإلكتروني الجامعي وأرقام الهواتف الشخصية للأخصائين في ملصقات ورقية وعلى بنر موزعة على الحائط بقاعة السفارة.

● ثامنًا: مطويات ونشرات للتوزيع:

استخدمت السفارة مطويات ونشرات للتوزيع على المستفيدين للتعريف بالسفارة وأنشطتها وخدماتها بشكل عام وأتاحت من خلالها وسائل التواصل بالسفارة، بينما لم تستخدم المكتبة هذه الوسيلة.

• **تاسعاً: مجموعة مختارة من الطلاب:**

اتفقت المكتبة والسفارة على عدم استخدام هذه الوسيلة في التسويق والترويج للخدمة بين المستفيدين؛ ربما لكونها تحتاج إلى طلاب متطوعين يعملون تحت إشراف المكتبة والسفارة، أو لعدم ورود الفكرة نفسها للعمل بها لدى أخصائيي المكتبة والسفارة.

• **عاشراً: الوسائل الأخرى التي تتبعها المكتبة والسفارة للتسويق:**

أضافت المكتبة المركزية أنها تقوم بالاتصال المباشر مع بعض المستفيدين وإعلامهم بالخدمات والأنشطة المتاحة بالمكتبة، ولم تقم السفارة بإضافة أية وسائل أخرى لتسويق الخدمة.

• ونحن على مشارف الانتهاء من عرض نتائج أسئلة الاستبيان، أشارت المكتبة المركزية أن التحديات التي تواجه أخصائي تقديم خدمة الرد على الاستفسارات تمثلت في وجود بعض الأعطال في شبكة الانترنت أحياناً؛ بينما سفارة المعرفة لا تعاني من ذلك بسبب توفير ودعم الجامعة لشبكة الانترنت الخاصة بالسفارة والتواصل السريع بين أخصائي السفارة ومسئولي الشبكات بالجامعة في حالة حدوث أى مشكلات تقنية بالسفارة.

• السؤال الأخير من استمارة الاستبيان كان بصدد طلب رؤية ومقترحات أخصائيي المكتبة والسفارة في وسائل جذب مزيد من المستفيدين للمشاركة والاستفادة من خدمة الرد على الاستفسارات، وتمثل اقتراح أخصائي المكتبة المركزية في عمل إحاطة

جارية بشكل منتظم بكل ما هو جديد من أنشطة وخدمات من خلال صفحة المكتبة المركزية على Facebook؛ بينما اقترح أخصائي سفارة المعرفة طلب المساعدة من السادة أعضاء هيئة التدريس بالجامعة لعمل مجموعة مختارة من الطلبة في كل كلية للتعريف بخدمات السفارة (مجموعة أصدقاء سفارة المعرفة) للوصول إلى أكبر عدد من الطلبة والباحثين، وهي اقتراحات منطقية وتنفيذها فعليًا يساعد في جذب مستفيدين جدد للمشاركة في الخدمة.

### • مقترح تقنى لتطوير أداء خدمة الرد على الاستفسارات بالمكتبات الجامعية:

كثير من المكتبات التي تؤمن برسالتها اتجهت أثناء جائحة كورونا لاستخدام التقنيات التكنولوجية لاستمرار تقديم خدماتها؛ فمن غير المنطقي أن يظل تقديم خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية بعيدًا عن الاستفادة من التقنيات التكنولوجية، والجامعات تسعى للتحويل الرقمي وصولًا للجامعات الذكية، ويشجع على ذلك ويدعمه أن تلك التقنيات مجانية تمامًا حيث يتم استخدامها دون أية تكلفة مادية على الميزانية، كل ما نحتاجه هو تفاعل واستجابة أخصائي خدمة الرد على الاستفسارات لاستخدامها خاصة مع توفر الحاسبات الآلية المتصلة بالانترنت وتوفر المهارات التقنية والأكاديمية لدي أخصائيي الخدمة والقدرة على مساعدة وتشجيع المستفيدين على استخدامها.

نتوقع الباحثة تفاعل وحماس أخصائيي المكتبة المركزية وسفارة المعرفة لتنفيذ هذا المقترح؛ حيث أنه يساهم في تطوير ورفع مستوى أداء وتقديم الخدمة؛ لأنه يمكنهم من توحيد شكل تلقي الأسئلة من المستفيدين، وسهولة الحصول على مخرجات احصائية

تساعدهم في تقييم الخدمة بشكل دوري منهجي بعد تحليل الأسئلة الواردة مع الاستمرار في استخدام نفس ادوات التواصل السابقة والتي يفضلها المستفيدون من تطبيقات الواتساب أو الماسنجر أو البريد الإلكتروني...، وتقوية ودعم العلاقة بين المكتبة والمستفيد لتلبية الاحتياجات المعلوماتية والبحثية، كما أن هذا المقترح يتفق من نتائج بعض الدراسات السابقة التي سبق عرض نتائجها في المقدمة المنهجية، مثل دراسة "الأسدي، ٢٠١٥" - "محمد، ٢٠١٤" - "بامفلح، ٢٠٠٩".

#### ١.٤ التقنيات المقترحة استخدامها لتطوير تقديم الخدمة:

- بريد الكتروني جامعي مؤسسي Email ينتهي بامتداد domain الجامعة؛ وهذا لأنه يعطي انطباع لدى المستفيد بثبات الخدمة كما أنه يعطي ثقة للمستفيد في مؤسسية الخدمة وليس تحيزها للأخصائي، البريد الإلكتروني المؤسسي للمكتبة المركزية هو [CntLb@fayoum.edu.eg](mailto:CntLb@fayoum.edu.eg) - ولسفارة المعرفة هو [fueok@fayoum.edu.eg](mailto:fueok@fayoum.edu.eg)
- استخدام إمكانيات جوجل درايف Google drive الخاصة بالبريد الإلكتروني Email الجامعي.
- إعداد نماذج الويب web form على البريد الإلكتروني Email لتلقى استفسارات المستفيدين بشكل موحد لتقديم الخدمة بدلاً من الاعتماد على المهارات الشخصية للمستفيدين في الوصول لوسيلة التواصل مع الأخصائي لطرح السؤال.

• إضافة رقم هاتف ذكي (خاص بالمكتبة/السفارة - الأخصائي) في حالة الرغبة في التواصل عبر تطبيق واتساب؛ حيث تبين من نتائج الاستبيان تفضيل المستفيدين لاستخدامه نتيجة سهولته وتعامل المستفيدين معه بصورة شبه يومية ودون الحاجة إلى تدريب.

• إتاحة سؤال في نماذج الويب web form أي الوسائل تفضلها في تلقي الإجابة عن استفسارك:

١- البريد الإلكتروني (ادخل بريدك الإلكتروني)

٢- رسائل الواتساب (ادخل رقم تليفونك)

٣- أخرى تذكر ... مع التأكيد على سرية البيانات الواردة من المستفيد وعدم تبادلها مع أي جهات أخرى.

• وضع رابط استمارة نماذج الويب web form على رمز QR code باستخدام أحد مولدات إنشاء الرمز وارشح عن تجربة متميزة وممتعة لإمكانيات إنشاء الرموز موقع <https://www.qrcode-monkey.com>.

• طباعة الرمز على أوراق عادية وأوراق قابلة لللصق ويتم توزيعها ولصقها في أماكن متميزة داخل المكتبة والسفارة وكافة الكليات والمواقع المتميزة بالجامعة لجذب الطلاب للتفاعل معها.

- عقد ورش عمل للتعريف بتقنية QR code على مستوى الكليات وكيفية تعامل المستفيدين معها؛ على الرغم من انتشارها الكثيف في البيئة المحيطة بنا سواءً في العملية التعليمية أو الاستهلاكية أو التجارية.
- دراسة أفضل الوسائل التسويقية للإعلان عن الخدمة مثل طباعة رمز QR code ولصقة في أماكن مميزة بكل كليات الجامعة، إتاحة الرمز على الموقع الإلكتروني للجامعة، وصفحات التواصل الإجتماعي للمكتبة المركزية وسفارة المعرفة، عمل مجموعة مصغرة من الطلاب للتسويق للخدمة في الكليات.
- فتح باب التطوع بالمشاركة للطلاب لاختيار عدد منهم من كل الكليات بهدف الاعلان والترويج عن الخدمة ويشترط في الطلاب وجود خلفية معرفية بعمل التقنيات المستخدمة ليكونوا قادرين على الشرح والتوجيه للطلاب بكيفية ومميزات الاستخدام لكافة التقنيات المستخدمة في المقترح.

## ٢.٤ مدى تفاعل أخصائي تقديم خدمة الرد على الاستفسارات

### بالمكتبة/السفارة مع مقترح الدراسة:

- تم عرض المقترح التقني السابق بكافة تفاصيله على أخصائي تقديم خدمة الرد على الاستفسارات بالمكتبة المركزية وسفارة المعرفة، مع التأكيد على تطوع الباحثة للقيام بمراحل التنفيذ كاملة مع التوضيح المفصل للأخصائيين لكيفية التعامل معه، ولكن

للأسف لم يلقى الاقتراح الترحيب والتفاعل الذي توقعته الباحثة رغم بساطته وعدم حاجته إلى تلقي الاخصائيين أي تدريب خاص أو تحمل المكتبة/السفارة أي تكلفة مالية إضافية نظرًا لمجانبة التقنيات المستخدمة بالمقترح، وتم تعليل الرفض بعدة أسباب نجلها فيما يلي:

#### ١.٢.٤ أشار أخصائيي المكتبة المركزية إلى أن:

- طبيعة الأسئلة التي ترد للمكتبة تكرارية تتمثل في مواعيد الفتح والاطلاق (زادت بعد جائحة كورونا) - توفر خدمة التصوير - وجود كتاب أو رسالة ما بالمكتبة.
- لن يضيف تنفيذ المقترح أي ميزة إضافية لتقديم خدمات المكتبة وخاصة الرد على الاستفسارات.
- تفضيل الأخصائي والمستفيد لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي مثل الواتساب والفيسبوك دون تعقيد.
- وسائل التواصل المستخدمة مع المستفيدين تقوم بنفس الدور، فما الداعي من تنفيذ المقترح؟

نلاحظ من تحليل الرد السابق عدم الاهتمام بتوفير بيانات احصائية لتقديم الخدمة وحصرها منذ البداية؛ وظهر ذلك جليًا في عدم ذكر عدد محدد للمستفيدين

من الخدمة خلال الفصل الدراسي الأول (راجع جدول رقم ٥)، بالإضافة إلى عدم الرغبة في التغيير على الرغم من توفر كفاءات بشرية مؤهلة أكاديميًا؛ وقد يكون هذا الأمر بمثابة نقطة مقاومة لتطبيق التحول الرقمي لتقديم الخدمات المكتبية بالجامعات.

٢.٢.٤ أشار أخصائي سفارة المعرفة إلى أن:

- إعداد وتنفيذ المقترح يحتاج حصول الباحثة على موافقات من رئيس الجامعة وإدارة المكتبة المركزية وإدارة مكتبة الإسكندرية وإدارة الموقع الإلكتروني للجامعة قبل تطبيقه بالسفارة.

- تسويق المقترح على صفحة السفارة على الفيسبوك يحتاج موافقة إدارة مكتبة الإسكندرية أولاً.

- وسائل التواصل المستخدمة مع المستفيدين تقوم بنفس الدور، فما الداعي من تنفيذ المقترح؟

نلاحظ من الرد السابق التركيز على الحصول على الموافقات الإدارية للقيام بأي خطوات إجرائية لتقديم خدمات متطورة؛ على الرغم من عدم عودة تطبيق هذا المقترح على الباحثة بأي نفع، حيث كان الهدف من طرح المقترح هو دعم المكتبة/السفارة

لتطوير نمط تقديم الخدمات المعلوماتية باستخدام تقنيات المعلومات المجانية المتاحة خاصة مع توفر المهارات التقنية والتفاعلية بشكل كبير لدى أخصائيي السفارة، وجذب مستفيدين جدد ومحاولة الاستفادة من الأزمة واستمرار العمل، ودعمًا للتحول الرقمي الذي تنشده الجامعات المصرية.

#### ٥. توصيات الدراسة:

- المكتبات الجامعية التي لا تقدم خدمة الرد على الاستفسارات عليها تبنى مبادرة باسم "إسأل مكتبتك" أو "إسأل أخصائي المكتبة" ... الخ فورًا لتلبية احتياجات المستفيدين المعرفية والبحثية والتي زاد الطلب عليها مع استمرار جائحة كورونا واستمرار الدراسة بالجامعات عن بُعد.
- تحتاج إدارة المكتبة المركزية وسفارة المعرفة إلى دراسة متأنية لتنفيذ المقترح التقني المقدم في الدراسة، ويمكن الاستعانة بطلاب قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب للانضمام للمبادرة والتسويق لها، وهم يمتلكون المهارات الأكاديمية والتقنية لتنفيذ ذلك على أكمل وجه.
- ترشيح المقترح التقني المقدم بالدراسة للتنفيذ من قبل طلاب قسم المكتبات والمعلومات ليكون بمثابة فكرة مشروع بحثي ضمن مشروعات تخرج الطلاب بالقسم.

- التفكير خارج الصندوق وذلك بإتاحة خدمة التصوير Online (وهي خدمة مطلوبة جدًا في ظل الظروف الحالية وانتشار جائحة كورونا)؛ حيث أن ما يتم الموافقة على تصويره داخل القاعة يمكن أن يتم تصويره ورفع وإرساله من خلال Email المستفيد بعد دفع رسوم تقديم خدمة التصوير العادية، مع مراعاة وضع ضوابط لهذا الأمر.
- إضافة امكانيات أخرى للخدمة بحيث لا تقتصر على الإجابة عن الأسئلة بسيطة المحتوى، ولكن يمكن تقديم خدمات أخرى تحت مظلة خدمة الرد على الاستفسارات.
- إرسال رسائل الكترونية على البريد الإلكتروني الجامعي لأعضاء هيئة التدريس لتعريفهم بخدمة الرد على الاستفسارات وعرض خدمات المكتبة والسفارة الأخرى.
- إنشاء منصة خاصة بوحدة المكتبة/السفارة على وسائل التواصل الإجتماعى Facebook والرد على الاستفسارات بعد إتاحة المقترح السابق عرضه، وهذا الأمر يتفق مع نتيجة دراسة (الشرمان، ٢٠٢٠) السابق عرضها في الدراسات السابقة.
- عرض المقترح المقدم بالدراسة بكل تفاصيله على أخصائيي الرد على الاستفسارات بمكتبات الكليات بجامعة الفيوم وغيرها من الجامعات لدراسته ومحاولة تطبيقه لتقديم الخدمة بشكل أكثر تميزًا وكفاءة وقدرة على تطوير الأداء نتيجة الاستفادة من تحليل البيانات الواردة من المستفيدين خاصة مع استمرار انتشار جائحة كورونا واستمرار الدراسة عن بُعد في الجامعات.

- عمل أنشطة Online في موضوعات عامة تهتم الجميع مثل تصميم وقراءة رموز QR code والتوعية بالفيروس وطرق الوقاية...الخ.

## قائمة المصادر

أبو دريبة، سامي، ردايدة، سوزان، الغول، عمر، المجذوب، محمد، و يامين، عماد أحمد الشيخ. (٢٠٢٠). المكتبات الجامعية في مواجهة الأزمات: مكتبة الحسين بن طلال في جامعة اليرموك وأزمة فيروس كورونا المستجد. *المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات: جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية*، مج ٥٥، ع ٣، ٥٢ - ٦٢.

متاح على الرابط التالي: <http://search.mandumah.com/Record/1091531>

الأسدي، سلمان جودي داود. (٢٠١٥). الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الجامعية في العراق: دراسة استطلاعية. *المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات: جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية*، مج ٥٠، ع ٣، ص ١١ - ٨٤. متاح على الرابط التالي:

<http://search.mandumah.com/Record/747748>

إبراهيم، محمد يحيى. (٢٠١١). احتياجات المجتمع الأكاديمي من الخدمة المرجعية التفاعلية. *مكتبات نت: ايبس كوم*، مج ١٢، ع ٣، ٢١ - ٢٦. متاح على الرابط

التالي: <http://search.mandumah.com/Record/154143>

بامفلح، فاتن بنت سعيد. (٢٠٠٩). الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية الخليجية، دراسة تقويمية. *دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع*، مج ١٤، ع ١، ص ٩٠ - ١٣٣. متاح على الرابط

التالي: <http://search.mandumah.com/Record/127266>

جابر، جميلة أحمد. (٢٠١٥). الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية في لبنان: دراسة تجريبية. *مجلة المكتبات والمعلومات والتوثيق في العالم العربي*:

جامعة الدول العربية - قطاع الأعمال والاتصال - ادارة المعلومات والتوثيق  
والترجمة، ع ٢ ، ٣٠ - ٤٧. متاح على الرابط التالي:

- <http://search.mandumah.com/Record/777916>

الشرمان، عبدالباسط. (٢٠٢٠). مكتبة الجامعة الهاشمية: الأصالة والمعاصرة  
والتحديات: العمل في ظل جائحة كورونا مثالا. المجلة الأردنية للمكتبات  
والمعلومات: جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية، مج ٥٥، ع ٣٤ ، ٦٣ - ٧٠.

متاح على الرابط التالي: <http://search.mandumah.com/Record/1091536>

الصفحة الرسمية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي المصرية ، ٢٠٢١، متاح على الرابط  
التالي :

- <https://www.facebook.com/MOHESREGYPT/>

المحروقي، سليم بن مسلم، و الحجى، خلفان بن زهران بن حمد. (٢٠١٣). الخدمة  
المرجعية الرقمية بمكتبة جامعة السلطان قابوس ومكتبات جامعة الإمارات العربية  
المتحدة: دراسة استطلاعية. المؤتمر التاسع عشر: مستقبل المهنة : كسر الحواجز  
التقليدية لمهنة المكتبات والمعلومات والتحول نحو مستقبل البيئة المهنية الرقمية:  
جمعية المكتبات المتخصصة - فرع الخليج العربي، أبو ظبي: معية المكتبات  
المتخصصة فرع الخليج العربي، ص ص ٥٠١ - ٥٢٣. متاح على الرابط التالي:  
<http://search.mandumah.com/Record/383929>

محمد، عادل إسماعيل حمزة. (٢٠١٤). الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية  
بولاية الخرطوم: دراسة تقييمية. المؤتمر الخامس والعشرون: جودة الأداء في  
المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات -  
اعلم، تونس: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ( أعلم ) و دار الكتب الوطنية،

ص ص ١٦٣٧ - ١٦٥٦. متاح على الرابط التالي:

<http://search.mandumah.com/Record/652068>

موقع جامعة الفيوم بتاريخ ١٣/١٠/٢٠٢٠ متاح على الرابط التالي:

- <http://www.fayoum.edu.eg/newsdetails.aspx?id=36940>

موقع مستودع الاصول الرقمية. إخلاء المسؤولية. تم الاطلاع في ١٩/٣/٢٠٢١ و متاح على الرابط التالي:

- <http://dar.bibalex.org/webpages/disclaimer.jsf>

موقع وزارة الصحة المصرية، (٢٠٢١) ، متاح على الرابط التالي:

- <https://www.care.gov.eg/EgyptCare/Index.aspx>

ALA- RUSA Reference Guidelines(2017). Reference and User Services Association - RUSA Reference Guidelines- Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services.(Approved by RUSA Board June 13, 2017) available at:

- [http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/GuidelinesVirtualReference\\_2017.pdf](http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/GuidelinesVirtualReference_2017.pdf)

Muhammad Rafiq a,\*, Syeda Hina Batool a, Amna Farzand Ali b, Midrar Ullah c. University libraries response to COVID-19 pandemic: A developing country perspective. **The Journal of Academic Librarianship** 47 (2021) 102280. Available at:

- <https://08101ohj-1103-y-https-www-science-direct-com.mplbci.ekb.eg/science/article/pii/S0099133320301713>

Raeda Anderson, Katherine Fisher, Jeremy Walker. Library consultations and a global pandemic: An analysis of consultation difficulty during COVID-19 across multiple

factors. **The Journal of Academic Librarianship**, 47 (2021)  
102273. Available at:

- [www.elsevier.com/locate/jacalib](http://www.elsevier.com/locate/jacalib)

## **Inquiries Response Service in University Libraries During Corona Pandemic**

### **A Survey Study**

#### **Abstract**

Based on the saying of librarian Ranganathan that “the happiest moment in the life of the librarian is when he performs his work as a reference service specialist; and his ultimate happiness is when the features of joy are drawn on the face of the beneficiary, an expression of his satisfaction with the reference service he received” (Jaber, 2015). This study comes to support university library services. With the spread of the COVID-19 virus at the beginning of the 2020, we noticed the complete closure of all Fayoum University libraries, and as a result the direct contact with the beneficiaries was cut off, and here the role of the inquiry service appears as an alternative to physical attendance. The main goal of this study is to explore and monitor ways to provide a service to respond to inquiries in Fayoum University information institutions, and to identify the challenges facing the service specialist, then present a technical proposal to service specialists in the Central Library and the Embassy of Knowledge and monitor their response to it. The study relied on the survey method in both its analytical and descriptive basis; and also relied on the questionnaire as a basic tool for collecting data. During the first semester of the academic year 2020/2021, the study reached several results, the most prominent of which are: The library and the Embassy of Knowledge received many questions from the beneficiaries, which increased in number and diversity of their content during the Corona pandemic. They show that the methods used most are: personal visit questions

followed by contact via WhatsApp, e-mail and personal phone for specialists, and finally the Messenger of the Facebook page. The Library and the Embassy were satisfied with supporting electronic communication with the beneficiaries without presenting any innovative ideas to provide the service, and they were waiting for the beneficiaries to communicate with them without making attractive marketing for the service, especially with the presence of a conflict with the marketing methods available for the service.

**\* Keywords: Inquiries response service - university libraries - embassies of knowledge - QRcode technology - Corona pandemic.**