

تعامل المكتبات الجامعية مع أزمة جائحة كورونا

هبة خالد محمد محمد حجازي

معيدة بقسم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب - جامعة قناة السويس

hebahegz959@gmail.com

المستخلص

واجهت مؤسسات المكتبات والمعلومات العديد من التحديات الناجمة عن الإنتشار الهائل لفيروس كورونا في مختلف أنحاء العالم، وقد قامت بالتصدي للفيروس باستخدام أساليب متعددة. من هذا المنطلق جاءت فكرة تناول هذه الدراسة لواقع تعامل المكتبات الجامعية في بعض أنحاء العالم مع أزمة جائحة كورونا، بهدف الكشف عن مدي إستعداد المكتبات للتصدي للجائحة، ومعرفة مستوي كفاءة وفاعلية الخدمات والأنشطة التي قامت بإتاحتها في ظل الجائحة. بإلقاء نظرة أقرب، تم تناول علاقة المكتبات بالأزمات والكوارث، وتصنيف الأزمات والكوارث في المكتبات، ثم تناول واقع الأزمة داخل مجال المكتبات ودور المكتبة في دعم الإتجاه المعرفي أثناء الأزمة، وأخيراً تناول تعامل المكتبات الجامعية المصرية والعربية والدولية مع الأزمة. في النهاية، نخرج بفكرة تمتع المكتبات الدولية بقدر أكبر من المثابرة في مواجهة الجائحة مقارنةً بالمكتبات المصرية والعربية، كذلك تقديمها لكم أكبر من الإنجازات والإستراتيجيات الفعالة التي بنت حائط أكثر شمولية في وجه تداعيات الجائحة. بالتالي لابد من وجود الركيزة التي بها ترتقي المكتبات في جميع أنحاء العالم العربي ألا وهي المثابرة في توفير ما يلزم للإستجابة الفعالة للجائحة.

الكلمات المفتاحية: المكتبات الجامعية، المكتبات وأزمة كورونا، تصنيف الأزمات والكوارث في المكتبات.

0/ تمهيد

إنطلاقاً من التشابك الوثيق بين الأزمات والفترات الصعبة التي تمر بها المكتبات وبين التغيرات التي تطرأ على الأنشطة الخدمية لها، نتناول في السطور التالية أساليب تعامل المكتبات الجامعية على الثلاث مستويات المحلية والعربية والعالمية مع جائحة فيروس كورونا (كوفيد19)، بهدف تسليط أكبر بقعة من الضوء بقدر الإمكان على تجارب تلك المكتبات الجامعية في بعض أنحاء العالم مع الجائحة، والعمل على الاستفادة من تلك التجارب في تشكيل رؤية مستقبلية تكون بمثابة خطة عمل تستخدمها المكتبات ضد أي أزمة إجتماعية أو إقتصادية أو بيئية أو تكنولوجية قد تحل عليها في المستقبل.

1/ أهداف الدراسة

1. التعرف على مدى تأثير المكتبات الجامعية بفيروس كورونا.
2. رصد كيفية تعامل المكتبات الجامعية مع هذا الوضع.
3. تحديد طرق تسيير أعمال وخدمات المكتبات لتظل محتفظة بقيمتها داخل الحرم الجامعي.
4. عرض نماذج من المكتبات الجامعية في بعض أنحاء العالم ودورها في خدمة المستفيدين خلال الجائحة.

2/ مجال الدراسة وحدودها

1/2 الحدود النوعية

تقتصر الدراسة على المكتبات الجامعية في ظل جائحة فيروس كورونا.

2/2 الحدود الجغرافية

طبقت الدراسة على عدد من المكتبات الجامعية في بعض أنحاء العالم وهي: مصر، السعودية، لبنان، السودان، العراق، الأردن، فلسطين، جامايكا، السويد، نيجيريا، الصين، إيرلندا، الأرجنتين، الولايات المتحدة الأمريكية.

منذ بداية عام 2020م وهو العام الذي إنتشر فيه فيروس كورونا حتي عام 2023م.

أولاً: المكتبات في ظل الأزمات والكوارث

1. علاقة المكتبات بالأزمات والكوارث

يتشابك علم المكتبات بالعلوم الأخرى. فهو يشارك العلوم الإدارية، وتخلق هذه المشاركة حقل معرفي خصب يطلق عليه إدارة المكتبات وإدارة المعرفة. ويظن البعض أنه لا توجد علاقة بين إدارة المكتبات وعلم إدارة الأزمات والكوارث، إلا أنه ظهر مؤخراً إهتمام خاص بإدارة الأزمات والكوارث في المكتبات؛ بهدف تقليل الخسائر المادية والبشرية التي تتعرض لها المكتبات. فالمكتبات تواجه كوارث وأزمات مثل أي مؤسسة أخرى، ويجب عليها أن تضع الخطط اللازمة للتأهب للأزمة ومعرفة كيفية إدارتها إذا ما تعرضت لها (سعيد، 2019).

ومما لا شك فيه أن مخاطر التعرض للأزمات والكوارث أصبحت واقع لإدارة المكتبات. فعلاقة المكتبات بالأزمات والكوارث علاقة قديمة قدم التاريخ، حيث لم يترك لنا التاريخ عصراً من العصور إلا وذكر كارثة من الكوارث قد حلت علي المكتبة (صادق، 2002).

فبالرجوع إلي الماضي، نجد العديد من الكوارث والأزمات التي تعرضت لها المكتبات وأثرت عليها ليس كمؤسسات فحسب، بل أثرت أيضاً على مجموعاتها. وتتضمن قائمة الكوارث والأزمات التي تعرضت لها المكتبات علي مر التاريخ مجموعة واسعة من الكوارث، وهي قائمة يتم توسيعها باستمرار بمرور الزمن. ففي الفترة الأولى، من العصور القديمة إلى العصور الوسطى، كانت الكوارث المبلغ عنها ناتجة عن الحروب والنهب والزلازل والحرائق. في الفترة الثانية، من عصر النهضة إلى القرن التاسع عشر، كانت أسباب الكوارث هي نفسها تقريباً. في الفترة الثالثة، خلال الحربين العالميتين، تم تدمير مئات المكتبات في أنحاء العالم. في الفترة الرابعة من عام 1950 حتى نهاية القرن العشرين، كانت قائمة كوارث المكتبات واسعة النطاق وتتضمن: تدمير مادة نادرة في المكتبة المركزية في فلورنسا بسبب فيضان نهر أرنو، حريق مكتبة جامعة إنديانا عام 1969، حريق مكتبة أكاديمية العلوم في لينينغراد عام 1988 وغيرها. أخيراً وليس آخراً، خلال الفترة الماضية بدءاً من أوائل القرن الحادي والعشرين، تم الإبلاغ عن

كوارث وأزمات بسبب العديد من الظواهر الطبيعية والحروب (Kostagiolas& Araka& Theodorou& Bokos, 2011)، مثل ما تعرض له المجمع العلمي بالقاهرة من احتراق كامل عام 2011م (توفيق، 2019). وتحديداً من بداية عام 2020م، دخلت أزمة جائحة فيروس كورونا المستجد قائمة كوارث وأزمات المكتبات. وبالنظر إلى هذا المسار التاريخي، فمن المؤكد أن أزمة كورونا لن تكون الأخيرة.

2. تصنيف الأزمات والكوارث في المكتبات

يمكن تصنيف الأزمات التي تتعرض لها المكتبات بناءً على المعايير التالية: (سعيد، 2019)

1. حسب طبيعة حدوث الأزمة: هناك أزمات طبيعية كالزلازل والعواصف والبراكين، وهناك أزمات صناعية نتيجة الخطأ البشري وتدخله غير الرشيد كالإهمال وغياب الوعي أو ضعفه.
2. حسب أسباب الأزمة: يتضمن هذا المعيار السببي الأزمات الإدارية، والأزمات الصحية، والأزمات الإلكترونية كالهجوم على البنية التحتية لشبكات المعلومات والأنظمة الآلية، وإصابة الحاسبات الإلكترونية بالفيروسات وغيرها.
3. حسب النطاق الجغرافي للأزمة: هناك أزمات محلية تحدث في نطاق جغرافي محدود، وهناك أزمات واسعة المدى تحدث في بعض المدن والدول.
4. حسب النطاق الزمني للأزمة: هناك أزمات فجائية تحدث بسرعة كما تزول بسرعة، وهناك أزمات بطيئة طويلة المدى.
5. حسب حجم الأزمة: قد تكون الأزمة صغيرة أو متوسطة أو كبيرة. ويعتمد معيار الحجم على معايير مادية أخرى مثل الخسائر الناجمة عن الأزمة.

علاوة على ما سبق، يتم تصنيف الكوارث إلى فئات: الكوارث الطبيعية، والكوارث من صنع الإنسان، والكوارث الهجينة، والكوارث اللاحقة، وما إلى ذلك. وعلى الرغم من التصنيفات المختلفة، فإن جميع الكوارث تشترك في سمة مشتركة وهي أنها تؤثر جميعها على المكتبات، ويمكن حدوثها في أي وقت وفي ظل مجموعة متنوعة من الظروف (Alajmi, 2016).

ثانياً: المكتبات في ظل أزمة جائحة كورونا

تعد مؤسسات المكتبات بمثابة بيت معرفي يخزن فيه المجتمع معارفه المختلفة بشكل مستمر لإسترجاعها وإستخدامها عند الحاجة. وبعد أن وجدت المكتبات نفسها تحت وطأة فيروس كورونا المستجد، إستلزم الأمر أن تقوم بالتركيز علي النمط الرقمي أو الإلكتروني في تقديم الخدمات حتي لا يتم الإطاحة بها. فبطريقة ما، ساهمت أزمة فيروس كورونا في تسريع عملية إنقشاع الضبابية التي حالت دون الإستفادة المثلي من الخدمات الرقمية التي تقدمها المكتبة.

وفي هذا الشأن، أشارت (مكتبة قطر الوطنية، 2020) إلي تعليق أمانى اليافعي، رئيس قسم العلوم بمكتبة قطر الوطنية، في خلال الندوة الإلكترونية الدولية التي نظمتها المكتبة بعنوان "المكتبات في زمن الجائحة: ندوة نقاشية حول تخطيط الخدمات وإعدادها وتقديمها" لمناقشة ما طرأ من تغيرات على خدمات المكتبات حول العالم في ظل جائحة فيروس كورونا، قائلة: "كان الوباء الحالي عاملاً باعثاً على التغيير والتطوير في خدمات المكتبات حول العالم، ولقد شهدت طبيعة الدور الأساسي الذي تقوم به المكتبات في تيسير التعلم وتنظيم البرامج والفعاليات والتفاعل مع المجتمع والتواصل مع الجمهور تطوراً بارزاً [...]".

بالتركيز علي المكتبات الجامعية، نجد أنه بالرغم من الإغلاق المادي لبعض مبانيها وأقسامها نتيجة وباء كورونا، كانت المكتبات ملزمة بمواصلة خدماتها رقمياً. ويرجع ذلك إلي أدوارها الهامة في توفير قنوات الوصول اللازمة لعمليات التعليم والتعلم، وفي نشر المعلومات الدقيقة حول الوباء وتقديم الإرشادات والتدابير الاحترازية ضده، والعمل علي ردم الفجوة المعرفية بأكبر عدد من المصادر. وبالحديث عن المكتبات المتاحة رقمياً، ذكر كاتمبر "Katambur" نقلاً عن (Tseke & Chigwada, 2021) أن الأدوات الخمسة الأكثر فاعلية في دعم عمليات التعليم والتعلم عن بُعد، هي: لوحات المناقشة، قوائم البريد الإلكتروني، المدونات، مقاطع الفيديو، والمكتبات الرقمية.

بالتالي نجد أن أزمة كورونا قد خلقت تحولات جذرية داخل الأوساط الجامعية في جميع أنحاء العالم، وما رافق هذه التحولات من تحديات معقدة ومستمرة. فبعد الإغلاق المؤقت للجامعات والتحول المفاجئ إلي واقع التعلم عن بُعد، أصبحت الهجرة الرقمية مفروضة علي

المكتبات الجامعية بإعتبارها القلب النابض للجامعة والداعم الأول في التوفير المختلط-المادي والرقبي- لمصادر التعلم. والجدير بالذكر أن هذه التحولات الجذرية كان من الممكن في الظروف العادية أن تستغرق سنوات حتي تتحقق بسبب عقبات بيروقراطية أو إدارية أو لوجستية..إلخ، إلا أن جاءت أزمة كورونا وعصفت بهذه التحولات في عدة أشهر (Martzoukou, 2021).

1. واقع الأزمة داخل مجال المكتبات ومؤسساته

عانت المكتبات بمختلف أنواعها في شتي أنحاء العالم من أزمة جائحة كورونا وتداعياتها، مما اضطر كثير منها إلى إغلاق الخدمات مؤقتًا أو تقليلها إلى الحد الأدنى في محاولة منها لإحتواء إنتشار الجائحة وكبح جماحها مع الحفاظ علي حيوية قنوات التواصل مع المستفيد. وبناء علي ذلك، وجدت المكتبات نفسها أمام مفترق طرق بشأن الخدمات التي ستقدمها والكيفية التي ستفعل بها ذلك، وتفاوتت هذه الطرق من فرض قيود محدودة إلى الإغلاق الكامل، كما سار الجهاز الإداري نفسه بكل دولة علي دروب مختلفة. وقد أشارت (IFLA, 2020) إلي أن بعض الحكومات أصدرت الأوامر بالإغلاق التام، والبعض أعطي الإشارة بمواصلة الحياة كالمعتاد، أما البعض الآخر فترك القرارات لمديري المكتبات.

ومع الإعتراف بصعوبة أي قرار يتم إتخاذه بشأن تقييد الخدمات أو إغلاق المكتبات، وضرورة إتخاذ القرار بعد تقييم المخاطر النسبية. فقد تفاوتت الإستجابات من بلد لآخر ما بين الإغلاق التام للمكتبات، والإغلاق الجزئي في بعض الدول الأخرى مع إتخاذ كافة التدابير الوقائية، مما أدى إلى تقييد فاعلية كثير من الخدمات التي تقدمها المكتبات. ويتضح أن تعبير إغلاق المكتبة ليس التعبير الأنسب، فقد تغلق مباني المكتبات، ولكن المكتبات ككيان تظل مفتوحة ومتاحة عن بُعد بالإعتماد على التقنيات الحديثة، والدليل على ذلك: (متولي، 2020)

- إمكانية اللوج إلى فهارس المكتبات ومصادر معلوماتها الإلكترونية.
- إمكانية تقديم خدمات إفتراضية والرد على التساؤلات في أي وقت.
- إمكانية حضور الندوات والمؤتمرات وورش العمل التي تقدمها المكتبة عبر الإنترنت.
- إمكانية توفير خدمة توصيل الكتب إلى المنازل معقمة ومغلقة تلبيةً لرغبة المستفيدين، وإتاحة إمكانية ردها في أماكن مخصصة لذلك خارج مبنى المكتبة.

■ إمكانية الإطلاع علي أروقة المكتبة في جولة افتراضية على موقعها الإلكتروني.

2. دور المكتبات في دعم الإتجاه المعرفي في ظل الأزمة

عند حدوث الأزمة بوجه عام، فإن الخسائر التي تسببها الأزمة تخلق مشكلات عديدة للمكتبات، وتعمل هذه المشكلات علي تصدع خدمات المكتبة. ومن هنا يأتي دور المكتبة في إتخاذ الإجراءات والإستعدادات اللازمة لمعالجة وترميم هذا التصدع. وتكمن أهمية إتخاذ المكتبة لهذه الإجراءات في كونها تقي المكتبة من الأزمات بمختلف أنواعها، كما أنها تلقي الضوء علي الإحتياجات المعلوماتية للأفراد تلبيةً للحاجة المجتمعية للمعلومات أثناء الأزمات.

وفي هذا السياق، ذكرت هيلين فار "Helen Farr" نقلاً عن (Alajmi, 2016): "لقد أوضح الوقت والخبرة أن الكتب لها مساهمة عملية وعاطفية على حد سواء للمواطنين على الجهة الداخلية". حيث أدركت هيلين أن أي مكتبة، كمؤسسة محلية، تكون عند أعلى مستوي فعالية وكفاءة عندما تقوم بتحديد مسارها الخاص إستجابةً لإحتياجات مجتمعها. وفقاً لهذا المقياس، تعد المكتبات أثناء الإضطرابات المجتمعية مهمة لآلاف الأشخاص الذين يزورون مبانيها ويستفيدون من خدماتها لمجموعة واسعة من الأسباب.

وهناك مجموعة من الأدوات التي يمكن أن تتسلح بها المكتبات أمام الأزمة وتعمل علي تدعيم الإتجاه المعرفي بها في نفس الوقت، من أبرزها: (1) الدليل الشامل للمكتبات في شكلية الورقي والرقمي، وهو أشبه بقائمة تشمل البيانات الأساسية الخاصة بأي نوع من المكتبات داخل أي دولة، ومن هذه البيانات الأساسية: تاريخ الإنشاء، الأهداف، الخدمات، مواعيد العمل، معلومات عن الشخص الذي يمكن التواصل معه. إلخ، فالدليل يوفر للمستفيد لقطه كافية عن المكتبة قبل الذهاب إليها. (2) إتاحة قائمة ببيوجرافية تشمل أهم الكتابات المعاصرة في موضوع الأزمات والمكتبات، مما يساعد المهتمين بهذا الموضوع مستقبلاً (صادق، 2002). (3) إتاحة الأطر والإرشادات والخرائط التي تستخدم في التخفيف من الكوارث. (4) إتاحة الكتب والدراسات الخاصة بإستخدام وسائل وأدوات المعرفة وتوظيفها في الحد من الكوارث (مجلد & السريحي، 2018). (5) كما تعد القيادة القوية أداة حاسمة في تغلب المكتبات على تحديات الأزمة وضمان إستمرار دعمها المعرفي بنجاح، حيث تعد مهارات إدارة التغيير

والتواصل بشكل فعال ذات أهمية كبيرة، نظرًا لإضطرار المكتبات إلى إحداث العديد من التغييرات في ظل الجائحة (Frederick & Wolff-Eisenberg, 2020).

ولا نستطيع التحدث عن المكتبة دون الإشارة إلى عمودها الأساسي وهو المكتبي أو أخصائي المعلومات الذي يتحدد دوره في بُعدين أساسيين، هما: توفير المعلومات، وتحسين المكتبة ضد كافة ما يضر بمقتنياتها وأجهزتها والمستفيدين منها والعاملين بها (صادق، 2002). فالمكتبي يحمل بين دفتيه مهارتين: الأولى هي الحرص علي مضمون مهامه المكتبية المقدمة، أما المهارة الثانية فهي تتعلق بخطوات الإتصال الفعال ومهاراته في مجال المكتبات والمعلومات، وإلقاء الضوء علي أهم الوسائط التكنولوجية المساهمة في إنجاح عملية التواصل وتلك التي تعيقه. بشكل ما، جعلت أزمة كورونا هاتين الخاصيتين قاعدة أساسية يعتمدها المكتبي لبلوغ الهدف من الجهد المكتبي مما يساهم في جعل المكتبة تكون بمثابة الموجه المعرفي والثقافي للمستفيد في ضوء ما تقدمه وسائل التواصل الرقمية من خدمات تمكنه من الإطلاع علي كل ما هو جديد في مجال إهتمامه (بن يطو، 2020).

3. تعامل المكتبات مع الأزمة وطنياً وإقليمياً ودولياً

سوف نستعرض في الصفحات التالية الإجراءات التي إتخذتها بعض المكتبات الجامعية المصرية والعربية والدولية في ظل أزمة كورونا. وذلك عن طريق تعقب ما صدر عن تلك المكتبات من بيانات ومعلومات فيما يخص الجائحة. وتجدر الإشارة بتناول الطالبة لهذا الموضوع في شكلين: بالنسبة للمكتبات الجامعية علي المستوى المحلي والعربي، فتم تناولهم بشكل فردي أي تناول كل مكتبة أو جامعة علي حده. أما بالنسبة للمكتبات الجامعية علي المستوى الدولي، فتم تناولهم بشكل جماعي أي تناول مجموعة من المكتبات أو الجامعات التي تقع في نطاق جغرافي واحد، مما يعطي نظرة أعم وأشمل. وسبب قيام الطالبة بذلك، أن موضوع تعامل المكتبات الأكاديمية مع أزمة كوفيد19 هو موضوع لم يتم بحثه بشكل كاف علي المستوى الوطني والعربي، ولكنه نال إهتمام كاف إلي حد ما علي المستوى الدولي.

أولاً: تعامل المكتبات مع الأزمة وطنياً (المكتبات المصرية)

علي المستوي المصري وجدت الطالبة النماذج التالية:

1) مكتبة الجامعة البريطانية في القاهرة

إتخذت مكتبة الجامعة البريطانية بالقاهرة الإجراءات التالية لتظل المكتبة مفتوحة وتؤدي دورها في خدمة العملية التعليمية والبحثية: (محضر إجتماع لجنة المكتبة في 20 فبراير 2020م)

- ضرورة إرتداء الكمامة لكل العاملين والطلاب وأعضاء هيئة التدريس والزائرين.
- تخفيض من يسمح لهم بالدخول في الساعة الي 50% من عدد مقاعد المكتبة.
- ألا يزيد عدد القراء في الحجرة الواحدة عن 10.
- التباعد بين مكاتب العاملين.
- تقديم الخدمات علي الخط المباشر لطلاب بعض المقررات.
- فتح جميع النوافذ وإغلاق كل التكييفات في المكتبة.
- ألا يزيد عدد القراء عن 2 علي كل طاولة قراءة.
- التعامل مع خدمات التصوير والطباعة من الخارج لعدم التكدس.
- تصميم بطاقة خاصة للدخول، عليها أرقام العدد المسموح بتواجده في وقت معين، ويُعطي لكل طالب أثناء دخوله ويسلمه أثناء خروجه، بحيث يكون استخدام المكتبة بالتبادل في حدود 50%.

2) مكنتبات الكليات بجامعة الإسكندرية

تسعى جامعة الإسكندرية للارتقاء بمكتباتها تحت مظلة المكتبة الرقمية لدورها الريادي في دعم المعرفة والبحث العلمي ورفع كفاءة الخدمات المقدمة من خلالها. وفيما يلي عرض لأبرز خدمات المكتبة الرقمية والتي ساهمت في مواجهة تحديات الجائحة إلي حد كبير: (جامعة الإسكندرية، 2021)

- الإشتراك في عدد من قواعد البيانات العالمية لإتاحة أحدث الأبحاث العالمية لأعضاء هيئة التدريس والباحثين بالجامعة من خلال بنك المعرفة المصري.

- رقمنة عدد كبير من الرسائل الجامعية يصل إلى الآلاف، بهدف الحفاظ على ثروة الجامعة من الرسائل العلمية والإستفادة منها علي أكمل وجه.
- تقديم خدمة فحص النزاهة الأكاديمية للأبحاث والرسائل العلمية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة الذين يرغبون في الحصول علي الترقية أو الجوائز العلمية.
- وجود فهرس إلكتروني في كل مكتبة يحوى جميع مقتنيات المكتبة، يتم الوصول إليه وإستخدامه عن طريق جهاز حاسوب متصل بشبكة معلومات الجامعة يتم وضعه في مقدمة كل مكتبة.
- إتاحة إمكانية البحث وحجز الكتب الموجودة بمكتبة الكلية من خلال جهاز حاسوب متصل بالإنترنت من داخل الحرم الجامعي، أو من المنزل عن طريق وجود حساب خاص لكل فرد من منسوبي الجامعة.
- إتاحة الدوريات الإلكترونية من خلال قواعد البيانات العالمية والتي تعدت 20000 دورية متاحة بالنص الكامل من داخل شبكة معلومات الجامعة أو عن طريق حساب خاص بالمكتبة الرقمية من المنزل.
- إتاحة النص الكامل للرسائل العلمية المجازة في الجامعات الأمريكية والكندية والأوروبية من خلال شبكة معلومات الجامعة.
- تطبيق نظام الإستعارة الخارجية والداخلية للمكتبات بنظام آلي محكم يحافظ على مقتنيات المكتبات من الفقد ويعطى إحصائيات واضحة وسريعة عن أنشطة إستخدام المكتبات في جامعة الإسكندرية.
- تقديم مجموعة من الورش التدريبية لأخصائي المكتبات ولمنسوبي الجامعة، وكذلك عقد عدد من الجلسات التعريفية بخدمات المكتبة وبنك المعرفة المصري.

(3) مكتبات الكليات بجامعة أسيوط

- وضعت الجامعة خطة إحترازية في مختلف القطاعات لمنع إنتشار فيروس كورونا والحفاظ علي سلامة منسوبيها، ومن أبرز عناصرها: (جامعة أسيوط، 2020)
- تعميم التوجيهات الموحدة بضرورة الإلتزام بالإجراءات الوقائية.
 - الحفاظ علي عمليات التطهير والتعقيم داخل المكتبات.

- إقتصار دخول المترددين فقط على ثلث العدد الإجمالي للمكتبة.
 - ترك مسافات آمنة ومتباعدة بين الأفراد حفاظاً على صحتهم وسلامتهم.
- وإيماناً من الإدارة العامة للمكتبات بمسئولياتها في إتاحة الإمكانيات اللازمة لإثراء الحصيلة العلمية للمستفيد قامت بإتاحة الخدمات التالية: (جامعة أسيوط، د.ت).
- إنشاء سفارة المعرفة بمقر الإدارة بعد توقيع بروتوكول تعاون بين جامعة أسيوط وجامعة الإسكندرية، توفر خدمة الدخول علي قواعد بيانات مكتبة الإسكندرية للطلاب والباحثين، وتنظم ورش عمل وندوات متنوعة. وتقدم خدمات سفارة المعرفة بالمجان، ويمكن التواصل معها عبر صفحة الفيسبوك.
 - المعرض الدائم لإصدارات الجامعة، أي توثيق الإنتاج العلمى والبحثى للجامعة، ويضم المعرض مؤلفات أعضاء هيئة التدريس والمؤتمرات المنعقدة داخل الجامعة وخارجها، والسجلات العلمية الصادرة عن كليات ومعاهد الجامعة ومراكزها المتخصصة.
 - خدمة فحص الموضوعات للتسجيل لدرجات الماجستير والدكتوراه، وإيداع مخططات الرسائل بالمستودع الرقمي.
 - خدمة تفعيل المستودع الرقمي للرسائل الجامعية للباحثين، بإعتباره المصدر الرسمي للتأكد من عدم تسجيل الرسائل الجامعية في أي من الجامعات المصرية.
 - طرح برنامج نافذة علي أمريكا نتاج الشراكة بين جامعة أسيوط والسفارة الأمريكية بالقاهرة، يهدف إلى بناء جسور من التواصل والعلاقات الدائمة، وتحتوى النافذة على كتب عن الولايات المتحدة في مجالات مختلفة، كذلك برامج تعليم اللغة الإنجليزية.

(4) مكتبات كليات جامعة الفيوم

رغم الظروف التي مرت بها الجامعات المصرية بسبب فيروس كورونا وتداعياته إلا أن جامعة الفيوم حرصت علي الإستمرار في أداء المهام المنوطة بها، والقيام بالعديد من المشروعات الهامة خلال هذه الفترة العصيبة. وتم إتخاذ كافة التدابير الإحترازية للوقاية من فيروس كورونا، من حيث التعقيم وإستخدام بوابات التعقيم، والحرص علي إرتداء الكمامة،

وعدم السماح لأي شخص بالدخول بدون الكمامة. وقد قامت المكتبة المركزية بتقديم الخدمات التالية:

- الحرص علي تخطيط وتنفيذ ومتابعة الأعمال التي تمكن مكتبات الكليات من الأداء الفعال لرسالتها بكفاءة ويسر.
- تبني طرق فعالة في إستخدام الميزانية الفرعية المخصصة لها لكي تتمكن من تطوير مقتنياتها وخدماتها، وإستغلال التقنيات الحديثة الإستغلال الأمثل في تقديم خدماتها.
- إفادة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والعاملين بالجامعة بالمجموعات والمقتنيات التي تدعم المناهج الدراسية والعملية التعليمية بالجامعة.
- تساعد على تقديم الخدمات التي تدعم البحث العلمي.
- تتعاون ثقافياً مع الهيئات الجامعية والعلمية ومراكز البحوث داخل الوطن وخارجه.
- حرصاً علي كفاءة أداء المكتبة للمسؤوليات التي تقع علي عاتقها، تقوم بتقسيم داخلي للعمل يتمثل في الأقسام الآتية: قسم التزويد، قسم الفهارس، قسم التوثيق، قسم خدمات القراءة، قسم مكتبات الكليات والمعاهد، قسم المتابعة الفنية.
- إتاحة وسائل التواصل مع المكتبة عبر التليفون والفاكس والبريد الإلكتروني (جامعة الفيوم، 2020).
- مشروع المكتبة الرقمية الهادف إلي ميكنة إجراءات العمل في مكتبات جامعة الفيوم، ومن أبرز خدمات المشروع: فحص النزاهة العلمية، الفحص الشخصي للأبحاث العلمية، إصدار إفادة براءة عنوان رسالة، إصدار إفادة لمنح درجة علمية، فحص أبحاث الجوائز العلمية (مركز معلومات جامعة الفيوم، 2022).

5) مكتبات كليات جامعة جنوب الوادي بقنا

تبين دراسة (عثمان، 2022) آليات وأساليب تعامل مكتبات جامعة جنوب الوادي مع الأزمات علي وجه العموم، وأزمة جائحة كورونا بوجه خاص كما يلي:

- تحرص 80.8% من مكتبات الجامعة علي تقديم خدماتها المعلوماتية وقت الأزمات.

- تتبع 50% من مكتبات الجامعة مجموعة من الإجراءات الخاصة لتقديم خدماتها وقت الأزمات، فيما لا يتبع النصف الآخر أي نوع من تلك الإجراءات.
- أما التجهيزات والأثاث الفعال اللازم لتقديم الخدمات وقت الأزمات فتتوافر إلي حد ما لـ 96.2% من المكتبات.
- تتجه 46.2% من المكتبات إلي تقديم خدماتها بشكل إلكتروني في ظل الأزمات بالإعتماد علي منصات التواصل الإجتماعي كالصفحة الرسمية للمكتبة، أو الصفحة الخاصة بالعاملين بالمكتبة.
- يأتي استخدام الإسطوانات وشبكة الإنترنت وإمتلاك الحاسب الآلي في مقدمة الوسائل الحديثة المستخدمة في تقديم 68.7% من المكتبات لخدماتها وقت الأزمات. يليها استخدام المنصات الإلكترونية ومواقع التواصل الإجتماعي في 37.5% من المكتبات، حيث تتيح بعض المكتبات من خلال موقعها الإلكتروني خدمات الرد علي الإستفسارات وإتاحة كافة البيانات عن المكتبة من عدد المقتنيات وعدد الموظفين.. إلخ.
- أقدمت 26.9% من المكتبات علي تغيير نهجها في تقديم خدماتها وبرامجها في ظل أزمة جائحة كورونا، فغالبية مكتبات الجامعة لم تتجه إلي نظم التعليم الهجين.
- جاءت خدمة التواصل عن بُعد مع الطلاب في مقدمة الخدمات التي قدمتها 73.1% من المكتبات خلال جائحة كورونا؛ حرصاً علي التباعد وعدم الإختلاط، وكذلك تسهيل العملية التعليمية علي الطلاب.
- أقدمت 23.1% من المكتبات علي تحميل المحاضرات التي تتعلق بالمناهج الدراسية علي إسطوانات (CD) وتوفيرها للطلاب داخل مبني المكتبة.
- حرصت المكتبة المركزية بالجامعة فقط في محاولة منها لمواجهة جائحة كورونا علي توفير بعض المقررات وأوعية المعلومات بشكل إلكتروني من خلال تحميلها علي إسطوانات (CD) وإتاحتها للمستفيد من المكتبة، وكذلك إرسالها عبر مواقع التواصل الإجتماعي.

- كما حرصت المكتبة المركزية فقط علي تكليف بعض العاملين بها بإيصال الكتب ومصادر المعلومات للمستفيدين في إطار مجتمع الجامعة ومحيطها، وخاصة مدينة قنا.
- حرصت 3.8% من المكتبات علي إتباع الإجراءات الإحترازية من حيث التباعد الإجتماعي، وإرتداء الكمامة، والتعقيم تلبيةً لتعليمات وزارة الصحة.

ثانياً: تعامل المكتبات مع الأزمة إقليمياً (المكتبات العربية)

أما علي المستوى العربي والإقليمي:

(1) مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن – المملكة العربية السعودية

نتيجةً لتميز عمادة شؤون المكتبات بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن في تقديم خدمات ومعلومات تفاعلية للجمهور منذ بدء أزمة إنتشار فيروس كورونا وحتى الوقت الراهن. حصلت على جائزة التفوق "درع الاتحاد وشهادة تفوق" من الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات "أعلم" وذلك في مبادرة أعلم لتكريم أفضل المكتبات المتفاعلة مع أزمة كورونا. ومن أبرز ما قامت به عمادة شؤون المكتبات تفاعلاً مع أزمة كورونا: (جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، 2020)

- إستخدمت نظام تخزين الكتب (الذراع الآلي) والذي يسهل عملية تداول الكتب وطلبها من الأرفف الإلكترونية. وقد إنفردت بذلك على مستوى الشرق الأوسط والثالث عالمياً.
- أطلقت عدة مبادرات يهدف إستمرارية جهود الجامعة في نشر الثقافة والمعرفة في ظل الأزمة، ومن ذلك مبادرة نورة (أنوار المعرفة) التي تضمنت تقديم مجموعة من الخدمات المعلوماتية بتوظيف تطبيقات التواصل عن بُعد للمد الحيوي للجسور الثقافية والمعرفية إلى أكبر عدد ممكن من المستفيدين.
- سعياً لتلبية إحتياجات الباحثين وأفراد المجتمع، قامت بتقديم خدمات معلوماتية وثقافية وتوعوية متنوعة كالدورات التطويرية، والجلسات الحوارية المعرفية، واللقاءات العلمية وغيرها.

2) المكتبات الجامعية اللبنانية

عملت المكتبات جاهدةً لزيادة رصيدها خدماتها بتوفير كم كبير من الخدمات الإضافية إلى جانب خدماتها التقليدية مما يساهم في دعم عملية التعلم والتعليم عن بُعد. وفيما يلي تبيان لأبرز الإجراءات التي إتخذتها خمسة مكتبات جامعية بلبنان خلال الجائحة. مكتبة الجامعة الأمريكية في بيروت، المكتبة الطبية التابعة لجامعة القديس يوسف، مكتبة جامعة الحكمة، مكتبة جامعة الروح القدس، ومكتبة جامعة سيدة اللويزة: (قشور، 2020)

- وفرت (100%) من المكتبات المحتوى الرقمي للطلاب والمعلمين، كما قدمت لهم الإستشارات البحثية المساعدة عبر الهاتف.
- وفرت (40%) من المكتبات قواعد بيانات متخصصة.
- كما طورت (40%) منها واجهات البحث والوصول إلى موقع المكتبة.
- قامت (40%) من المكتبات بإضافة روابط للمحاضرات والصفوف التعليمية المتاحة علي الخط المباشر.
- قامت مكتبة جامعة سيدة اللويزة بإشراك المعلمين والمتعلمين في بناء المحتوى الرقمي.
- أتاحت (40%) من المكتبات خدمة الدردشة والتواصل مع المكتبيين طوال اليوم عبر الموقع الإلكتروني للمكتبة، ومن خلال مواقع التواصل الإجتماعي.
- كما أتاحت (40%) منها خدمة التوصيل المجاني لمجموعات محددة، مما ساهم في توفير الوصول إلى مجموعات لم تتم رقميتها.
- حفاظاً علي سلامة الموظفين، إختارت المكتبات وضع الكتب المعارة داخل صندوق علي مدخل المكتبة، وإختارت مكتبة الجامعة الأمريكية في بيروت تعقيم الكتب المعارة بعد إستلامها علي مدخل الجامعة ومن ثم إدخالها إلى المكتبة.
- إتجهت (80%) من إدارات المكتبات إلى التواصل مع أعضاء هيئة التدريس حول المحتوى المساند للمقررات، وتقديم الموارد التي تتلائم مع المناهج التعليمية.
- قامت (60%) من المكتبات بتنظيم دورات تدريبية، وورش عمل، وتقديم نماذج تعليمية لدعم عملية التعليم والتعلم عن بُعد.
- ألغت جميع المكتبات الغرامات علي الطلاب في حال تأخير إعادة المواد المعارة خلال فترة الإقفال القسري.

3) مكتبة جامعة النيلين- السودان

نتيجة التغيرات السريعة التي طرأت علي العالم نتيجة إنتشار فيروس كورونا ودخوله السودان في شهر مارس عام 2020، فقد تأثر قطاع التعليم بما فيه المكتبات الجامعية بهذا الفيروس، لذا كان لابد من إيجاد حلول فعالة تمكن المكتبات من تقديم خدماتها عن بُعد. ونستعرض فيما يلي أبرز ما أتاحتها مكتبة جامعة النيلين عبر الموقع الإلكتروني: (عبد الرحمن & أحمد، 2021)

- قامت المكتبة بتقسيم مساحتها الداخلية بالإعتماد علي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلي الأقسام التالية: قسم التزويد/ قسم المعالجة الفنية/ قسم النظام الآلي/ قسم خدمات المستفيدين/ قسم التدريب/ قسم ضبط الجودة.
- لجأت المكتبة إبان جائحة كورونا إلي الإعتماد علي النشر الإلكتروني من خلال موقعها الإلكتروني، أو من خلال صفحتها علي موقع الجامعة؛ بهدف إتاحة الأفضل والأسهل للمستفيد في أي وقت وأي مكان.
- إتاحة مجموعة من قواعد البيانات علي موقعها الإلكتروني تعين الطلاب والأساتذة والباحثين وتقديم لهم الدعم الأكاديمي والبحثي المطلوب.
- تقديم خدمات الإحاطة الجارية والبتث الإنتقائي عن طريق إتاحة قوائم بعناوين الكتب الواردة حديثاً للمكتبة.
- إتاحة مجموعة من مصادر المعلومات عبر المستودع الرقمي، حيث يتاح النص الكامل لجميع المصادر التي تملكها الجامعة، فيما عدا الرسائل الجامعية قبل العام 2017 حيث يتم إتاحة المستخلص فقط، أما الرسائل المجازة من العام 2017 وما بعدها فيتم إتاحتها بالكامل.

4) مكتبات جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل- المملكة العربية السعودية

لم تؤثر أزمة كورونا علي خدمات مكتبات الجامعة بشكل كبير، إلا أنه قامت عمادة شؤون المكتبات بالاستفادة من الدعم التقني والفني الموجود بالجامعة في تقديم خدماتها لجميع منسوبي الجامعة. ومن أبرز ما قامت به مكتبات الجامعة في ظل جائحة كورونا: (علي & فقيري & علي، 2020)

- تم تقديم المحاضرات والورش التعليمية لكافة منسوبي الجامعة من خلال تقنية الفيديو كونفرنس.

- تم توظيف التعليم الإلكتروني بشكل جيد، وإتضح ذلك من خلال البث المباشر للورش التدريبية التي تقدمها العمادة.
- لتقريب المسافات بين المكتبة والمستفيد، تم تطوير خدمة أسأل مكتبي، حيث كانت الخدمة تتطلب دخول المستفيد علي صفحة المكتبة الإلكترونية من خلال الهاتف المحمول أو الحاسب الشخصي، فتم إضافة أرقام واتساب يتواصل المستفيد من خلالها مع المكتبة.
- تم تقديم خدمة إيصال الوثائق، وهذه الخدمة ليست مدرجة في قائمة خدمات العمادة الرسمية، إلا أنه تم تقديمها بشكل خاص في ظل الجائحة.
- الإتاحة الإلكترونية لحوالي 319 قاعدة بيانات باللغة العربية والإنجليزية تشترك فيها المكتبة والتي تدعم العملية التعليمية والبحثية بالجامعة.
- الإتاحة الإلكترونية لخدمة تجديد الإعارة لجميع منسوبي الجامعة، وذلك مرة واحدة. و عدم تحميل منسوبي الجامعة الذين علمهم إعارات أي إزمات مالية.

(5) المكتبة المركزية بجامعة العميد – العراق

بعد إنتشار الوباء بين أوساط المجتمع، إتجهت جامعة العميد إلي تطبيق مجموعة من الإجراءات اللازمة للحد من إنتشار هذا الوباء، وضمان مواصلة عملها وأنشطتها بإتباع آليات إلكترونية عن بُعد، ومن الآليات التي طبقتها المكتبة المركزية بجامعة العميد بعد إغلاق الأبواب المادية: (العتبة العباسية المقدسة، 2020)

- فتحت المكتبة أبوابها الإلكترونية للتواصل عن بُعد مع مستفيديها من الطلاب والهيئة التدريسية من خلال تقديم الخدمات، وتوفير مصادر المعلومات الداعمة لعملية التعليم والبحث الإلكتروني في الجامعة.
- وضع إرشادات توعوية وثقافية على مواقعها وصفحات التواصل الرسمية الخاصة بها، تتعلق بالحماية من الفيروس والتقليل من مخاطره.
- تقديم خدمة الرد على جميع الإستفسارات الخاصة بروادها عبر المحادثات الإلكترونية، لتوفير ما يحتاجونه وحسب كل تخصص في المكتبة.
- تقديم خدمات الإعارة الإلكترونية مع تمديد تواريخ المواد المستعارة تلقائياً.
- إعتداد المرونة في التعامل وإعطاء مساحة واسعة لمن لم يستطع أن يُعيد المصادر التي إستعارها قبل إنتشار الوباء.

- إطلاق خدمة البث الإنتقائي للمعلومات، التي تسهل علي المستفيد إختيار المصادر التي يحتاجها والتمكن من تنزيلها والإستفادة منها.
- تخصيص (يوزر اكونت) أي حساب المستخدم خدمةً لمنع الإنتحال بالنسبة للبحوث، حيث يطلب من المستخدم إدخال إسمه وكلمة المرور ليحصل علي حق الوصول إلي ما يريد.
- الإشتراك بالندوات وورش العمل الإلكترونية في مجال المكتبات وغيرها من المجالات التي تخدم المجتمع في ظل هذه الجائحة، والتي نظمتها الجامعة والجمعيات العربية، وكذلك مركز الفهرسة ونظم المعلومات في مكتبة العتبة العباسية المقدسة، والتي يحاضر فيها محاضرون دوليون ومحليون من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

6) مكتبة الحسين بن طلال في جامعة اليرموك – الأردن

- تستعرض النقاط التالية أبرز ما قامت به مكتبة الحسين بن طلال خلال فترة الحظر الشامل وبعده، إيماناً منها بأن العمل الثقافي يُعد من مسئولية المكتبة، وإحدي الوسائل المواجهة للحظر وتبعاته: (أبو دريبة & ردايدة & الغول & المجذوب & يامين، 2020)
- أقدمت علي تأمين مختلف أنواع أوعية المعلومات حرصاً علي إستمرارية العملية البحثية والدراسية.
 - قامت بتقديم خدمة الإعارة عن بُعد لطلبة الدراسات العليا، بهدف مساعدتهم علي إتمام رسائلهم الجامعية في ظل تعذر التواجد البدني داخل الحرم الجامعي.
 - أعدت المكتبة قناة خاصة بها علي منصة Youtube، لترفع عليها البرامج الثقافية والإرشادية للمستفيدين.
 - أتاحت عدد كبير من قواعد البيانات العالمية المهمة التي تشترك بها، وجعلت وصول المستفيد إليها متاح داخل الحرم الجامعي وخارجه. وحرصت المكتبة علي إدامة هذه الخدمة ومتابعتها فنياً.
 - قامت بتشكيل "مكتب مساعدة"، يهدف إلي تأمين مختلف الأبحاث والدراسات لطلابها، من خلال الإستعانة بموارد المكتبة نفسها، أو بالمواقع المتاحة علي شبكة الإنترنت.
 - قامت بتقديم الخدمات الإرشادية إلي الذين لا يحسنون إستخدام قواعد البيانات الإلكترونية، والمتمثلة في عقد دورات تدريبية مباشرة بإستخدام تطبيق ZOOM توضح كيفية الولوج لقواعد البيانات والبحث فيها.

- بعد ما توقفت المكتبة عن تقديم النشاطات العلمية والثقافية والفنية نتيجة إغلاق الحرم الجامعي، قررت المضي في تقديم تلك النشاطات بالإعتماد علي وسائل الإتصال عن بُعد، وخاصةً تقنية برنامج ZOOM.

(7) المكتبة المركزية بجامعة فلسطين

حرصت المكتبة علي الإلتزام بالإجراءات الإحترازية أثناء تقديم خدماتها لجميع منسوبي الجامعة حفاظاً علي سلامتهم العامة، ونستعرض فيما يلي أبرز الإرشادات والتعليمات التي وضعتها المكتبة علي صفحتها الإلكترونية لمستفيديها: (جامعة فلسطين، د.ت.)

- عدم دخول المكتبة بدون كمامة.
- عدم تناول الأطعمة والمشروبات داخل المكتبة.
- عدم دخول المكتبة إلا بالإطلاع علي بطاقة الطالب الجامعية عند بوابة الدخول.
- إغلاق الهاتف المحمول، وعدم إستخدام أي وسيلة تصوير داخل المكتبة.
- المحافظة على نظافة المكتبة، والإلتزام بالهدوء.
- عدم إختلاط الطلبة بالطالبات، وعدم جلوسهم في ممرات المكتبة.
- عدم نقل الكراسي من أماكنها الأصلية، وسحبها وإرجاعها إلى أماكنها بهدوء.
- وضع الشنط على أرفف الأمانات.
- جلوس 4 طلاب فقط على كل طاولة مطالعة.
- تُستخدم قاعات المكتبة للمطالعة والبحث العلمي فقط.
- ترك الكتب على الطاولات وعدم إرجاعها إلى الأرفف.
- المحافظة على سلامة المقتنيات وعدم الكتابة أوالنقش على الكتب والأثاث.
- إستخدام أجهزة الحاسوب لنصف ساعة فقط وتجدد حسب حاجة المستفيد.
- إلقاء المهملات في سلات القمامة وعدم تركها على الطاولات أو على الأرض.

ثالثاً: تعامل المكتبات مع الأزمة دولياً

أما علي المستوي الدولي فتعرض الطالبة النماذج التالية:

(1) المكتبات الأكاديمية الجاماكية / الكاربية

نقدم تالياً نظرة داخلية حول كيفية إستجابة منظومة المكتبات الأكاديمية في منطقة البحر الكاريبي الجاماكية الناطقة باللغة الإنجليزية للوباء، وتحدد نتائج هذه النظرة

الإجراءات التي إتخذتها تلك المكتبات في ظل الوباء. وتتكون المنظومة من مكتبات الجامعات التالية:

- جامعة جزر الهند الغربية (University of the West Indies)
- جامعة التكنولوجيا (University of Technology, Jamaica)
- جامعة شمال الكاريبي (Northern Caribbean University)
- جامعة الكومنولث الكاريبية (University of the Commonwealth Caribbean)
- الجامعة الدولية لمنطقة البحر الكاريبي (International University of the Caribbean)

بعد تأكيد أول حالة لكوفيد19 في مارس عام 2020م، إتجهت جميع المؤسسات نحو الإنترنت. ويتضح أن تحول المؤسسات إلى الإنترنت كان له تأثير على إغلاق المكتبات، حيث تم إغلاق جميع المكتبات الأكاديمية في جامايكا. وفي شهر يونيو من نفس العام، أعيد فتح 75٪ من المكتبات الأكاديمية الجامايكية / الكاريبية، ولكن مع قيود؛ نظراً لعدم التخلص من الوباء بعد. وأخذت تلك القيود شكل الإجراءات التالية التي إتبعها تلك المكتبات الأكاديمية في التعامل مع الوباء: (Harris, 2021)

- دخول المكتبة حسب المواعيد المحددة.
- عدم الجلوس في المكتبة.
- تواجد المستخدم داخل المكتبة لمدة 30 دقيقة بحد أقصى.
- لا يزيد عدد المستخدمين في المكتبة عن 10 مستخدمين.
- تنفيذ بروتوكولات الحكومة في التباعد الإجتماعي / المادي داخل المكتبة، كإلغاء الأحداث العامة و/أو حضور الأحداث العامة عبر الإنترنت وغيرها.
- تحويل الخدمات المرجعية والخدمات الأخرى التي تتم وجهاً لوجه إلى مسارات الإنترنت، والهواتف، والبريد الإلكتروني.
- إتاحة خدمة الإعارة المعدلة، والمتمثلة في تقديم المستفيد لطلب الحصول على المصادر عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف، متبوعاً بذهاب الموظفين إلى المكتبة لسحب المصادر المطلوبة من أجل رقمقتها / مسحها ضوئياً لتسليمها عبر البريد الإلكتروني، أو من أجل تعبئتها للتسليم علي الرصيف، أي وضع طلب المستفيد من المكتبة علي الجزء الأمامي من الممتلكات الخاصة بالمستفيد.

■ تبني إجراءات التعقيم والسلامة، كالآتي:

1. توفير مستلزمات التنظيف والصرف الصحي (نفذتها 100% من المكتبات).
2. استخدام المطهرات (نفذتها 100% من المكتبات).
3. التنظيف اليومي علي الأقل لمعدات ومقتنيات المكتبة (نفذتها 25% من المكتبات).
4. إلزام الموظفين والطلاب بإرتداء الكمامة (نفذتها 100% من المكتبات).
5. زيادة التهوية بفتح الأبواب والنوافذ وغلق التكييفات (نفذتها 50% من المكتبات).
6. الفحص الإلزامي لدرجة الحرارة (نفذتها 100% من المكتبات، بالرغم من أن 50% لم يتم إجراؤها من قبل المكتبات نفسها، ولكن من قبل الجامعة عند مدخلها الرئيسي).
7. التواصل المنتظم للموظفين مع التحديثات والمبادئ التوجيهية المتعلقة بإجراءات السلامة (نفذتها 75% من المكتبات).
8. فيما يتعلق بمواد المكتبة المسترجعة، فيتم إخضاعها للحجر الصحي لمدة 48-72 ساعة (نفذتها 100% من المكتبات)، وأنشأت 75% من تلك المكتبات مساحة مخصصة للحجر الصحي للمواد المسترجعة مؤخراً.

(2) المكتبات الجامعية بالسويد

بعكس البلدان الأوروبية الأخرى المجاورة، لم تتجه السويد إلى أي إغلاق رسمي في ظل الجائحة، ولكنها قدمت إرشادات وقائية للمجتمع. وبناءً عليه، فقد نقلت الجامعات خدماتها ودوراتها إلى الشكل الرقمي، وساعد علي ذلك، تمكن 98% من الأسر بالسويد من الوصول إلى الإنترنت وفقاً إلي أرقام عام 2019، كما ساعد علي ذلك أيضاً، امتلاك جميع الجامعات السويدية للإمكانات والأدوات الرقمية. واستجابةً لانتشار كوفيد19، تبنت جميع مكتبات الجامعات الـ 39 في السويد الطرق التالية: (Temiz& Salelkar, 2020)

- الانتقال إلى الخدمات الرقمية، فقد سرع كوفيد19 من رقمنة خدمات المكتبة.
- الحرص علي ممارسة التباعد الإجتماعي داخل المكتبات.

- تقليل ساعات العمل بالمكتبة.
- بالرغم من تأثير الرقمنة، وكفاءة مواقع المكتبات الجامعية السويدية في إتاحة المصادر عبر الإنترنت وتقديم الخدمات للطلاب والباحثين في أي وقت ومن أي مكان، إلا أن المكتبات كانت لا تزال متاحة حضورياً وتتيح الوصول المادي لمصادرهما.
- هدفت جميع المكتبات إلى تقليل التواجد البدني للمستفيد بالمكتبة بقدر الإمكان، والتشجيع علي دخول عدد قليل من الأفراد. وتحقيقاً لذلك قامت جميع الجامعات تقريباً بتنفيذ سياسة استخدام البطاقة الجامعية للدخول إلى المكتبة.
- بخصوص إتاحة المعلومات، سارعت جميع المكتبات عبر صفحاتها علي الويب أو علي موقع الجامعة نحو إبلاغ المستخدمين بالخدمات التي تقدمها، وتوفير المعلومات الهامة لهم سواء تلك المتعلقة بالخدمات أو المتعلقة بفيروس كورونا. فقد بذلت أغلبية المكتبات قصارى جهدها لتوصيل معلومات علمية بشكل فعال للجميع في ظل الوباء.
- سعت المكتبات إلى توفير جميع المعلومات اللازمة حول الخدمات المتاحة بالفعل عبر مواقعها الإلكترونية، وحرصت علي تمكن المستفيد من الوصول إلى هذه الخدمات بإدراج أرقام الهاتف، والبريد الإلكتروني، وخدمة المحادثة الفورية لأوقات محددة من أيام الأسبوع.
- إتجهت المكتبات لإعادة التأكيد على الخدمات أو إعادة تنظيمها لتلبيتها في شكل رقمي.
- قدمت العديد من المكتبات خدمة إرسال الكتب إلى عنوان منزل المستعير، ومن المتوقع أن يتواصل المستعير مع المكتبة عبر البريد الإلكتروني للحصول علي هذه الخدمة.
- تم السماح للطلاب بإرجاع الكتب الي المكتبة من خلال إلقائها داخل حاويات مخصصة للكتب تتواجد داخل الحرم الجامعي يطلق عليها مسي Book Drops.

(3) المكتبات الجامعية النيجيرية

بعد تسجيل أول حالة لكوفيد19 في نيجيريا في شهر فبراير عام 2020م. أمرت الحكومة النيجيرية بالإغلاق التام لجميع الجامعات النيجيرية ومكتباتها مؤقتاً استجابةً للإنتشار

المتسارع للوباء. وتطلب إغلاق المكتبات الأكاديمية أن تحول المكتبات تركيزها فقط إلى تقديم الخدمات عبر الإنترنت، وذلك بصفتها ذراع المعلومات للمؤسسات التعليمية. وفي المقابل، لم تشارك أي مكتبة جامعية نيجيرية بالفعل في الإتاحة الرقمية للمصادر الداعمة للأنشطة التعليمية التي كانت تقوم بها مؤسساتها علي شبكة الإنترنت أثناء فترة الإغلاق.

ونتناول فيما يلي بعض التدابير التي إتخذتها 108 مكتبة أكاديمية داخل الأراضي النيجيرية للتعامل مع الوباء: (Fasae& Adekoya& Adegbilero-Iwari, 2020)

- تم إغلاق معظم المكتبات؛ بسبب مغادرة جميع الطلاب الحرم الجامعي.
- أما القليل من المكتبات كانت لا تزال تفتح خدماتها لمستخدميها، منها من قامت بتقليل ساعات العمل بالمكتبة، أما الأقلية فقد احتفظت بساعات العمل المعتادة.
- الحرص علي توفير معقمات الأيدي في المكتبة.
- إلزام مستخدمي المكتبة علي إرتداء الكمامة وتغطية الأنف.
- تنفيذ متطلبات التباعد الإجتماعي، والتي تضمنت الإلغاء المتوالي لأي حدث من شأنه أن يتواصل من خلاله الأفراد وجهاً لوجه، وجعل الإتصالات تتم عن بُعد.
- فيما يتعلق بالوصول إلى مجموعات المكتبة، أتاحت أغلبية المكتبات مجموعاتها للمستخدمين عبر الإنترنت فقط. بينما أتاحت عدد قليل من المكتبات إمكانية الوصول إلى كل من المجموعات المطبوعة والمجموعات المتوفرة عبر الإنترنت.
- كذلك هناك تدابير فعالة إتخذتها المكتبات، مثل حملات التوعية من خلال الملصقات والخطب القصيرة والتواصل المنتظم للموظفين مع التحديثات والمبادئ التوجيهية بشأن التدابير الأمنية.

4) المكتبات الأكاديمية الصينية

باعتبارها أماكن هامة للخدمات الثقافية العامة أثناء تفشي وباء كوفيد19، إستجابت المكتبات الأكاديمية الصينية بسرعة لحالة الطوارئ الصحية العامة هذه من خلال الإيقاف الفوري للزيارات والخدمات داخل المكتبة. وبالرغم من إغلاق المكتبات، إتجهت المكتبات لخدمة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بالإعتماد علي المنصات الرقمية. ونطلع تالياً علي أبرز ما قامت به 137 مكتبة أكاديمية صينية إستجابةً لوباء كوفيد19: (Guo et al, 2020)

- اعتمدت معظم المكتبات في تقديم خدماتها علي الإنترنت سواء جزئيًا أو كلياً، وشملت هذه الخدمات: الوصول لمصادر المكتبة عن بُعد، الوصول الجزئي إلى قاعدة البيانات عن بُعد، إمكانية تسجيل الدخول إلى الشبكة الخاصة الافتراضية (VPN) من خارج الحرم الجامعي، المصادر الإلكترونية المجانية، وخدمات دعم البحوث عبر الإنترنت.
- استمرت المكتبات في تقديم الخدمات المرجعية خلال فترة الإغلاق عن طريق الهاتف والبريد الإلكتروني وحساب WeChat الرسمي وغيره. وقامت بتوفير المراجع الافتراضية التي أمكن الوصول إليها في أي وقت طوال أيام الأسبوع.
- تم تغيير خدمات المواد المطبوعة إلى المواد الإلكترونية.
- أتاحت العديد من المكتبات معلومات عن المؤلفات المحلية والأجنبية المتعلقة بفيروس كورونا، والتي يمكن الوصول إليها للجميع.
- تجنباً لخطر العدوى الناتج عن تجمع الأفراد، وإبلاغ المستفيدين بكيفية الوقاية من الفيروسات، نشرت معظم المكتبات معلومات متعلقة بكوفيد19 عبر: مواقعها الإلكترونية. و/أو حساب WeChat الرسمي، وهو أكثر وسائل التواصل الاجتماعي استخدامًا في الصين، حيث أصبح حساب WeChat أداة هامة للعديد من المكتبات الأكاديمية في تقديم خدمات المعلومات للمستفيد. و/أو المدونات الصغيرة للمكتبات.
- لدعم تدابير الوقاية من فيروس كورونا المستجد في المجتمع، قام العديد من مزودي قواعد بيانات المصادر الإلكترونية بإطلاق إصدارات مجانية لفترة محدودة. وقامت 67% من المكتبات الأكاديمية بإيجاز تلك المصادر المجانية ووضع الروابط الخاصة بها وإتاحتها علي منصات الرقمية، حيث يصل المستفيد إلى هذه المصادر مباشرةً دون الحاجة إلى استخدام الشبكة الخاصة الافتراضية (VPN).
- لخلق مناخ أفضل للبحث والتعلم عبر الانترنت للطلاب وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة، انضمت 88 مكتبة من أصل 137 إلي CARS، وهي عبارة عن بنية تحتية موحدة لمشاركة المصادر داخل الشبكة الصينية للتعليم والبحث.
- فيما يتعلق بإسترجاع الكتب المستعارة، أفادت 91% من المكتبات بأن الكتب المستعارة لم يتم احتسابها متأخرة عن السداد خلال فترة الإغلاق.

5) المكتبات الأكاديمية الإيرلندية

استجابت المكتبات الأكاديمية الإيرلندية بطرق متنوعة لتحديات إغلاق الحرم الجامعي. فبعد إعلان الحكومة الإيرلندية في مارس عام 2020م بإغلاق الجامعات إلى جانب معظم الجوانب الأخرى للمجتمع، أظهرت إستجابة المكتبات الأكاديمية التنوع والمرونة. ونقدم من هذه الرقعة الجغرافية بالعالم نظرة عامة على إستجابة المكتبات الأكاديمية الإيرلندية لوباء كوفيد19: (Carbery et al., 2020)

- قامت العديد من المكتبات الأكاديمية في الأسابيع التي سبقت الإغلاق التام لحرمها الجامعي، والذي بدا وشيكاً، بالتخطيط اللوجستي التشغيلي لضمان حصول موظفي المكتبة على التكنولوجيا وشبكة الاتصالات المطلوبة للعمل عن بُعد، بالإضافة إلى تحديد المهام ذات الأولوية لإستمرارية المكتبة. وقد خدم هذا العمل التحضيري المكتبات بصورة كبيرة.
- بعد إغلاق أبواب الجامعات ومكتباتها، إستمرت المكتبات في أداء مهامها وتقديم خدماتها عبر الإنترنت على قدم وساق كما كان مقرراً.
- قام موظفي المصادر الإلكترونية وفرق التزويد بصب الكثير من الوقت والجهد في تسهيل الوصول الافتراضي إلى الكتب الإلكترونية الجديدة وقواعد البيانات وغيرها من المجموعات التي تخدم العملية التعليمية.
- حرصت العديد من المكتبات الأكاديمية علي الكفاءة المعلوماتية عن طريق تغيير مسار الدورات التعليمية ومحو الأمية المعلوماتية التي تقدم عادةً وجهاً لوجه، إلي طريق الإنترنت.
- رفعت العديد من المكتبات من مستوى الوصول إلي المصادر عبر الإنترنت، عن طريق إتاحة قواعد بيانات مؤقتة وغيرها من التجارب الإلكترونية المتعلقة بالمصادر.
- إستجابةً لأزمة كوفيد19، قام الناشر بتخفيف قيود الترخيص أو إتاحة مجموعات البحوث بشكل مؤقت.
- كانت الخدمات المرجعية بالمكتبات بمثابة فرز لإستفسارات المستخدمين، والإجابة عن الإستفسارات الأساسية المتعلقة بإخطارات وقرارات التأخير أثناء الإغلاق.
- تنازل المكتبات على نطاق واسع عن أي غرامات خلال فترة الإغلاق.

- أتاحت المكتبات الأسئلة الشائعة على مواقعها الإلكترونية لإستخلاص المعلومات الأكثر أهمية ولكن سريعة التغير التي إحتاجها المستخدمين في هذا الوقت.
- إستجابةً للقلق الوطني بشأن توافر معدات الوقاية الشخصية، قام عدد صغير من مكتبات الجامعات الإيرلندية بإستخدام الطباعة ثلاثية الأبعاد في طباعة الأقنعة الواقية ومشابك الكمادات وغيرها من المعدات ثلاثية الأبعاد الداعمة لإحتياجات العاملين في مجال الرعاية الصحية.

(6) المكتبات الأكاديمية الأرجنتينية

هدفت دراسة (Gaitán & Coraglia, 2021) إلى معرفة ما قامت به 326 مكتبة تتواجد في 131 جامعة أرجنتينية أثناء تفشي جائحة كورونا، والكشف عن الدور الذي قامت به داخل الجامعة كمزود للمعلومات. وتتناول فيما يلي أبرز ما قامت به تلك المكتبات:

- واصلت 100% من المكتبات عملها بطريقة ما، وإتجهت علي نطاق واسع نحو العمل من المنزل والقيام بالمهام والأنشطة المعتادة بشكل متطور دون التواجد بديناً بالمكتبة.
- قامت 88% من المكتبات بمواثمة مهامها وخدماتها وأنشطتها مع التحديات التي فرضتها الجائحة.
- كان هناك تركيز واضح علي تعزيز إتاحة المستودعات الرقمية، وإثراء رصيد المجموعات الرقمية وخاصةً تلك التي تدعم العملية التعليمية بالجامعة.
- حرص موظفي المكتبات علي التواصل فيما بينهم سواء عن طريق الواتساب (بنسبة 92% من المكتبات)، أو عن طريق البريد الإلكتروني (بنسبة 85%)، كما إستخدم الموظفين في 30% من المكتبات منصتي ZOOM و MEET لعقد مؤتمرات الفيديو والاجتماعات.
- أتاحت المكتبات وسائل متعددة تمكن المستفيد من التواصل معها، كالواتساب والبريد الإلكتروني وإنستجرام بنسبة 86% من المكتبات، وشبكة الإنترنت بنسبة 47%، والحرم الجامعي الافتراضي بنسبة 41%.
- أتاحت غالبية المكتبات (93%) خدمة الوصول إلى قواعد البيانات والبحث فيها.
- وفرت 49% من المكتبات خدمة تدريب المستفيدين. كما قدمت 38% من المكتبات برامج التدريب المرتكزة علي محو الأمية المعلوماتية. وتجدر الإشارة إلى أن برامج

التدريب هدفت إلى التوعية بكيفية استخدام محركات البحث، وأساليب تطوير عمليات البحث، وكيفية الوصول إلى قواعد البيانات واستخدامها. كما أن بعض المكتبات قد أتاحت مقاطع فيديو تعليمية لدورات تدريبية في موضوعات متنوعة كان تم إنعقادها وجهاً لوجه قبل الجائحة.

- فيما يتعلق بالخدمات المرجعية والإرشادية فأتاحها 15% من المكتبات.
- أما خدمة إعارة الكتب الإلكترونية فتم توفيرها من قبل 10% من المكتبات.
- فيما يخص علاقة المكتبة بالمستفيدين من باحثين وكودار تعليمية، حافظت 81% من المكتبات على العلاقة أو قامت بتطويرها، بينما ذكر 7% أن التواصل المعرفي قد انخفض. أما 12% فلم تمتلك الموارد اللازمة للاستجابة لإحتياجاتهم وتوقعاتهم، ويرجع ذلك إلى عدة أسباب أهمها: عدم المساواة في الوصول لبعض الخدمات، محدودية قنوات التوزيع أو عدم إمتلاك المستخدم للخبرة الكافية للإستفادة منها، قلة المصادر الرقمية، تقويض الوصول إلى قواعد البيانات، نقص الميزانية للوصول إلى المصادر الغير مجانية، القيود المفروضة على خدمة الإنترنت بالمكتبة، وكذلك إتساع المتطلبات وصعوبة تلبيتها جميعاً، لذا تواجدت إستراتيجية التعاون بين المكتبات لإحتواء هذه المتطلبات.
- إتجهت 22% من المكتبات إلى إعادة تشكيل مساحتها، وإعداد مساحة افتراضية تدعم العملية التعليمية وتسهل وصول المجتمع الأكاديمي إلى خدمات ومصادر المكتبة، وتقدم الدورات التدريبية المختلفة، مما يجعل التواصل أكثر مرونة، ويجعل المستفيد أكثر تقديراً لأنشطة المكتبة.

(7) المكتبات الأكاديمية الأمريكية

استجابت جميع أنواع المكتبات بالولايات المتحدة لتداعيات كوفيد19، وإتجهت لتلبية الإحتياجات المختلفة للمجتمع. فقد كانت المكتبات في صميم بعض الأعمال الأكثر أهمية للمجتمع الأمريكي، مثل دعم الحسابات الدقيقة في تعداد الولايات المتحدة، ومكافحة التضليل السياسي وغيره. وكان عام 2020 عام الإستجابة الإيجابية لأخصائي المكتبات لنداء الخدمة وسط حالات الطوارئ المتعددة (The American Library Association [ALA], 2021).

وبالتكيز علي المكتبات الأكاديمية الأمريكية، رأَت الطالبة أن أهم عدسة وأكثرها دقة في التقاط ما حدث داخل المكتبات الأكاديمية الأمريكية في ظل أزمة كورونا، هي الإستبيان الخاص بكل من ليزا جانك هينشليف وكريستين وولف آيزنبرغ، المتعلق بإستجابة المكتبات الأكاديمية لكوفيد 19 داخل الرقعة الأمريكية. وبناءً علي ذلك، إعتمدت الطالبة بشكل أساسي علي نتائج تحليل هذا الإستبيان في معرفة كيفية تعامل المكتبات المعنية مع الأزمة. وتجدر الإشارة إلي أنه تم نشر الإستبيان بتاريخ 11 مارس عام 2020، وبالتالي حاولت الطالبة مراجعة نتائج إستجابة المكتبات الأكاديمية الواردة بالإستبيان علي الفترات الزمنية المختلفة، لكشف التطورات السريعة التي حدثت بمرور الوقت.

أولاً: ردود 213 مكتبة أكاديمية أول 24 ساعة من نشر الإستبيان (الردود الأولية) (Hincliffe& Wolff-Eisenberg, 2020a)

- كان هناك تغيير طفيف في كيفية خدمة المكتبات لمستخدميها في هذه المرحلة الأولية.
- ظلت معظم المكتبات مفتوحة خلال ساعات العمل المعتادة (58%). بينما 28% كانت ساعات عملها محدودة أو مبانها مغلقة.
- لم تغير الغالبية العظمى من المكتبات (71%) من سياساتها المتعلقة بتقييد وصول الجمهور العام إلى مرافق المكتبة.
- بشأن سياسات العمل عن بُعد؛ قامت 23% من المكتبات بتوسيع نطاق عملها عن بُعد.
- استخدمت 64% من المكتبات إستراتيجية التواصل المنتظم للموظفين مع التحديثات والمبادئ التوجيهية بشأن تدابير السلامة.
- إستمرت الخدمات المرجعية كالمعتاد بالنسبة لأغلبية المكتبات (65%) سواء شخصياً و/أو عبر الإنترنت و/أو عبر الهاتف. أما 25% فقامت بتقديم الخدمات عبر الإنترنت و/أو الهاتف فقط.
- تم إلغاء الأحداث العامة بنسبة 56%، بينما تم تحويل القليل منها عبر الإنترنت بنسبة 14%.
- أرسلت المكتبات مجموعة من إجراءات الوقاية والسلامة، علي وجه الخصوص:

- توفير مستلزمات التنظيف مباشرة للموظفين (54%).
- توفير معقم اليدين للمستفيدين (79%).
- التنظيف اليومي على الأقل للوحات المفاتيح والمعدات الأخرى (46%).

ثانياً: ردود 721 مكتبة أكاديمية بعد 10 أيام علي نشر الإستبيان (الردود المحدثه)
(Hinchliffe& Wolff-Eisenberg, 2020b)

- مع إستمرار نقل العملية التعليمية بالجامعات الي الإنترنت وإخلاء الحرم الجامعي، إستمرت المكتبات في إغلاق مبانيها أو تحديد ساعات عملها.
- تمركزت خدمات المكتبة علي الإنترنت، وإستمرت المكتبات في محورة الخدمات المرجعية حول الإنترنت و/أو الهاتف.
- إنخفض الوصول إلى المجموعات المطبوعة بشكل ملحوظ، سواء داخل المكتبة أو عن طريق التسليم.
- بالنظر إلى التحولات السابقة، يتضح أن المكتبات قد وسعت من نطاق العمل عن بُعد بشكل كبير.
- كان هناك تغيير طفيف نسبياً في معدلات استخدام إجراءات التنظيف والتطهير والسلامة، ربما يكون هذا نتيجة لإغلاق المكتبات وعمل الموظفين عن بُعد.
- كان متوقع إرتفاع نسبة التواصل المنتظم للموظفين مع التحديثات والمبادئ التوجيهية المتعلقة بتدابير السلامة. ولكن بشكل مفاجئ، أفادت التقارير بأن هذه الإستراتيجية لم تعد موجودة في العديد من المكتبات حيث كانت تحدث من قبل. فمن بين 71 مكتبة أبلغت عن تغيير في هذا الإجراء، إنتقلت 30 مكتبة فقط من عدم وجود تواصل منتظم إلى وجود تواصل منتظم، بينما إنتقلت 51 مكتبة من وجود تواصل منتظم إلى عدم وجود تواصل علي الإطلاق.
- عندما تم فتح المكتبات، إنخفض مستوي السماح للجمهور العام بالوصول المادي إلى مرافق المكتبة، وأفاد البعض بأنه لم يعد يُسمح لعامة الجمهور بالوصول إطلاقاً. فقد ذكرت (Hinchliffe& Wolff-Eisenberg, 2020c) أن: "العمل كالمعتاد لم يعد هو المعتاد بالنسبة للمكتبات الأكاديمية في الولايات المتحدة".

*تجدر الإشارة إلى أنه من بين الـ 721 مكتبة، قامت 253 مكتبة بإعادة الرد علي الإستيبيان مرة أخرى لتسجيل ما أستجد من تحديثات. حيث يتضح النمو الكبير بمرور الوقت في عدد المكتبات الأكاديمية التي أغلقت، وعدد ساعات العمل التي تم تقليلها، وتقييد الوصول الي مرافق المكتبة، وتقييد الخدمات، وتوسيع العمل عن بُعد.

الخلاصة

أوضحت الدراسة الأساليب والإستراتيجيات التي إتخذتها المكتبات الجامعية علي الثلاث مستويات الوطنية والإقليمية والدولية للتعامل مع أزمة جائحة كورونا. وبإلقاء الضوء علي تجارب تلك المكتبات مع الأزمة، إتضح أن من أبرز عوامل الإختلاف في الإستجابة لكوفيد19: (أحمد، 2020)

- مدي توافر البنية التحتية لتقنيات المعلومات وشبكات الاتصالات.
- مدي توافر البرمجيات وأدوات العمل المكتبي المناسبة للمهام والممارسات الخدمية عن بُعد.
- مدي قدرة الكادر المهني من إختصاصي المكتبات في التعامل مع تقنيات المعلومات وأدوات العمل المكتبي الإلكترونية.
- مستوي الإرادة في توظيف الموارد التقنية والبشرية المتاحة، وفي إنجاز المهام وتجاوز أزمة جائحة كورونا.
- الإلتزامات المالية تجاه الإشتراكات الدورية لبعض التطبيقات والمصادر الإلكترونية.
- مدي مرونة المهام والإجراءات الإدارية والمالية.

النتائج

1. طبقت المكتبات الجامعية المصرية والعربية والدولية الشروط الوقائية التي أصدرتها الحكومات لحماية العاملين والمستفيدين.
2. لم تكن معظم المكتبات المحلية والإقليمية مجهزة بشكل كامل للتعامل مع الجائحة، حيث لم تتبني خطط وإستراتيجيات جذرية من أجل إدارة الأزمات، فكل ما تم هو إتخاذ بعض القرارات السريعة أثناء الجائحة دون تخطيط مسبق.

3. أبدت معظم المكتبات علي المستوى الدولي إهتماماً ظاهراً حول تقديم الخدمات الطارئة أثناء أزمة كورونا مقارنة بالمكتبات العربية والمصرية.
4. يتضح كفاية البنية التحتية التكنولوجية، وتوافر القدرات الرقمية، والقدرة علي مواجهة تحديات التفاعل مع تقنيات المعلومات لدي المكتبات الدولية مقارنةً بالمحلية والإقليمية.
5. التكلفة العالية لحزم بيانات الإنترنت مع مواجهة المكتبيون بعض المشاكل والعقبات التي تتعلق باستخدام الإنترنت، لم تصل خدمات الإنترنت في معظم المكتبات المصرية والعربية إلي مراحل متقدمة.

التوصيات

1. الإنجاه الفعلي نحو وضع المكتبات لخطط وسياسات مكتوبة ومعلنة لإدارة الأزمات والكوارث، والعمل علي نشر ثقافة إدارة الأزمات والكوارث والتعامل معها في سياق ما قبل وأثناء وما بعد حدوثها.
2. إستغلال الوسائل التكنولوجية الحديثة في مجال ميكنة المعلومات، مما ينعكس إيجاباً علي أداء المكتبة في خدمة المستفيدين وتلبية إحتياجاتهم المتنوعة.
3. وجوب الإستفادة من تجارب المكتبات علي المستوى الدولي في التعامل مع أزمة كورونا لزيادة حصيلة الخبرة العملية والعلمية.
4. الدعم المالي والتمويل الكافي لموازنة مجموعات المكتبة بين المطبوعة والإلكترونية عبر الإنترنت، لتصبح كيان خدمي مختلط، فالمكتبة المختلطة هي أساس المستقبل.
5. أهمية إثراء حصيلة الدراسات العلمية المتعلقة بتجارب المكتبات علي المستوى المحلي والعربي مع أزمة جائحة كورونا وما في حكمها من أزمات وكوارث؛ نظراً لندرة تلك الدراسات.

قائمة المصادر والمراجع

- أبو دريبة، سامي & ردايدة، سوزان & الغول، عمر & المجذوب، محمد & يامين، عماد أحمد الشيخ. (2020). المكتبات الجامعية في مواجهة الأزمات: مكتبة الحسين بن طلال في جامعة اليرموك وأزمة فيروس كورونا المستجد. المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، 55(3)، 52-62.
- أحمد، المختار عبد الله عوض الكريم حاج. (2020). استدامة الإجراءات الفنية عن بعد في ظل جائحة كورونا بالتطبيق على عمادة شؤون المكتبات-جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل. مجلة بيليفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، 2(8)، 111-130.
- بن يطو، حورية. (2020). الجامعة الجزائرية في ظل أزمة كورونا من ثلاثية التعليم التقليدي إلي ثنائية التعليم الحديث. رؤي في الآداب والعلوم الإنسانية، (1)، 46-59.
- توفيق، معتمد عبد الرازق. (2019). إجراءات الأمن والسلامة في المكتبات المدرسية بمحافظة قنا: دراسة ميدانية. مجلة كلية الآداب، (20)، 201-232.
- جامعة الإسكندرية. (2021). المكتبة الرقمية. الإسكندرية: المؤلف. استرجعت 2023/6/26 من: <https://www.alexu.edu.eg/index.php/digital-library>
- جامعة أسيوط. (د.ت.). الخدمات التي تقدمها الإدارة العامة للمكتبات. أسيوط: المؤلف. استرجعت 2023/6/27 من: <https://www.aun.edu.eg/administrations/ar/libraries/services#tab-3j8kx-5>
- جامعة أسيوط. (2020). جامعة أسيوط تُعلن عن تشغيل مكتبات الكليات بثلاث طاقاتها الاستيعابية ضمن إجراءاتها الاحترازية لمنع انتشار فيروس كورونا. أسيوط: المؤلف. استرجعت 2023/6/27 من: <https://www.aun.edu.eg/main/ar/node/65676>
- جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن. (2020). المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة تحصل على جائزة التفوق للمكتبات المتفاعلة خلال أزمة "كورونا". الرياض: المؤلف. استرجعت 2021/7/6 من: <https://www.pnu.edu.sa/ar/NewsActivities/Pages/new673.aspx>
- جامعة فلسطين. (د.ت.). إرشادات وتعليمات استخدام المكتبة. غزة: المؤلف. استرجعت 2023/6/20 من: <https://library.up.edu.ps/viewPage-125>

- جامعة الفيوم. (2020). المكتبة المركزية: اختصاصات إدارة المكتبة المركزية. الفيوم: المؤلف. استرجعت 2023/6/27 من: <https://www.fayoum.edu.eg/pgsr/CntLib.aspx>
- سعید، محمد سعید محمد. (2019). مدى جاهزية المكتبات العامة المصرية للتصدي للأزمات والكوارث. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، 6(2)، 212-238.
- صادق، أمنية مصطفى. (2002). إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- عبدالرحمن، فردوس عمر عثمان & أحمد، سماح بابكر أبو زيد. (2021). دور المواقع الإلكترونية للمكتبات الجامعية في دعم برامج التعليم عن بعد في ظل الأزمات "التحديات والحلول": الموقع الإلكتروني لجامعة النيلين: دراسة تطبيقية. مجلة القلزم العلمية، 9(9)، 153-178.
- العتبة العباسية المقدسة. قسم الشؤون الفكرية والثقافية. (2020). المكتبة المركزية لجامعة العميد أول مكتبة جامعية في العراق تدرج في تقرير (IFLA). العراق: المؤلف. استرجعت 2023/7/7 من: <https://alfkrya.com/news/759>
- عثمان، أحمد عادل أحمد. (2022). خدمات مكتبات جامعة جنوب الوادي في ظل الأزمات: دراسة ميدانية. مجلة كلية الآداب جامعة سوهاج، 65(6)، 347-366.
- علي، منهل عبد المجيد يوسف محمد & فقيري، مظفر أنور عبدالرحيم & علي، محمد مصطفى محمد. (2020). دور مكتبات جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل في دعم التعليم عن بعد والتعليم الإلكتروني وتقديم خدماتها في ظل جائحة كورونا: دراسة وصفية. مجلة اعلم، 28(28)، 203-224.
- قشور، أمل. (2020). دور المكتبات الجامعية اللبنانية في دعم التعليم عن بعد خلال جائحة كورونا (COVID-19). مجلة اعلم، 28(28)، 45-66.
- متولي، عبدالله حسين. (2020). المكتبات أبداً.. لم ولن تغلق. مدونة أكاديمية نسيج. استرجعت 2021/6/10 من: <https://blog.naseej.com/لم-ولن-تغلق/>
- مجلد، رباب عبد الرحمن & السريحي، حسن بن عواد. (2018). أدوات ووسائل المعرفة للحد والتخفيف من الكوارث: دراسة تحليلية. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات، 5(10)، 81-128.

- مركز معلومات جامعة الفيوم. (2022). ملف إنجازات مركز معلومات جامعة الفيوم. الفيوم: المؤلف.
استرجعت 2023/6/27 من: <https://fuic.fayoum.edu.eg/Home/ABoutFUC>
- مكتبة قطر الوطنية. (2020). ندوة دولية عن بعد في المكتبة الوطنية حول تأثير الجائحة على خدمات المكتبات حول العالم. قطر: المؤلف. استرجعت 2021/5/13 من: <https://www.qnl.qa/ar/about/news/ndwt-dwlyt-n-bd-fy-almkbt-alwntyt-hwl-tathyr-aljayht-ly-khdmat-almkbtat-hwl-alalm>
- Alajmi, B. (2016). When the Nation is in crisis: libraries respond. *Library Management*, 37 (8/9), pp. 465-481.
- The American Library Association. (2021). *The State of America's Libraries 2021: A Report from the American Library Association*. Chicago: Author. Retrieved 23\6\2021 from: <http://www.ala.org/news/state-americas-libraries-report-2021>
- Carbery, A., Fallon, H., Higgins, M., Kennedy, E., Lawton, A., McCauley, C. (2020). Irish libraries and COVID-19: First reflections. *Insights*, 33, 1-19.
- Fasae, J.K., Adekoya, C.O., Adegbilero-Iwari, I. (2020). Academic libraries' response to the COVID-19 pandemic in Nigeria. *Library Hi Tech*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print.
- Frederick, J.K., Wolff-Eisenberg, C. (2020). *Academic Library Strategy and Budgeting During the COVID-19 Pandemic: Results from the Ithaka S+R US Library Survey 2020*. Retrieved 30\5\2021 from <https://doi.org/10.18665/sr.314507>
- Gaitán, A., Coraglia, M.I. (2021). LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS ARGENTINAS Y LA EDUCACIÓN EN LÍNEA ANTE LA PANDEMIA POR COVID19. [ARGENTINE UNIVERSITY LIBRARIES AND ONLINE EDUCATION IN THE FACE OF THE COVID19 PANDEMIC]. *Anales De Documentación*, 24(1), 1-11.
- Guo, Y., Yang, Z., Yang, Z., Liu, Y.Q., Bielefield, A., Tharp, G. (2020). The provision of patron services in Chinese academic libraries responding to the COVID-19 pandemic. *Library Hi Tech*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print.

- Harris, S.Y. (2021). Covid-19 impact on the Caribbean academic library: Jamaica's preliminary response to people, place, product and services. *Library Management*, 42(6-7), 340-361.
- Hinchliffe, L.J., Wolff-Eisenberg, C. (2020a). Academic Library Response to COVID19: The First 24 Hours of Survey Data. Retrieved 26\6\2021 from <https://sr.ithaka.org/blog/academic-library-response-to-covid19>
- Hinchliffe, L.J., Wolff-Eisenberg, C. (2020b). First This, Now That: A Look at 10-Day Trends in Academic Library Response to COVID19. Retrieved 26\6\2021 from <https://sr.ithaka.org/blog/first-this-now-that-a-look-at-10-day-trends-in-academic-library-response-to-covid19/>
- Hinchliffe, L.J., Wolff-Eisenberg, C. (2020c). Academic Library Strategies Shift to Closure and Restriction: The Next 48 Hours of Academic Library Response to COVID19. Retrieved 26\6\2021 from <https://sr.ithaka.org/blog/academic-library-strategies-shift-to-closure-and-restriction/>
- The International Federation of Library Associations and Institutions. (2020). COVID-19 and the Global Library Field. Edinburgh: Author. Retrieved from <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries>
- Kostagiolas, P., Araka, I., Theodorou, R., Bokos, G. (2011). Disaster management approaches for academic libraries: an issue not to be neglected in Greece. *Library Management*, 32(8/9), pp. 516-530.
- Martzoukou, K. (2021). Academic libraries in COVID-19: a renewed mission for digital literacy. *Library Management*, Vol. 42 No. 4/5, pp. 266-276.
- Temiz, S., Salelkar, L.P. (2020). Innovation during crisis: exploring reaction of Swedish university libraries to COVID-19. *Digital Library Perspectives*, 36 (4), pp. 365-375.
- Tsekea, S., Chigwada, J.P. (2021). COVID-19: strategies for positioning the university library in support of e-learning. *Digital Library Perspectives*, 37(1), 54-64.

University libraries' handling of Coronavirus Pandemic

Heba khaled Mohamed Mohamed hegazy

Teaching assistant, Department of Library and Information

Faculty of Arts – Suez Canal University

hebahegz959@gmail.com

Abstract

Library and information institutions have faced many challenges resulting from the massive spread of the Coronavirus around the world, and they have responded to the virus using multiple methods. From this standpoint, the idea of this study came to examine the reality of university libraries in some parts of the world handling of the Corona pandemic crisis, with the aim of revealing the extent of readiness of the libraries to response to the pandemic, and knowing the level of efficiency and effectiveness of the services and activities that were made available in light of the pandemic. By taking a closer look, libraries' relation to crises and disasters, and classification of crises and disasters in libraries were dealt with, Then the reality of the crisis in the field of libraries and the role of the library in supporting the knowledge trend during the crisis were dealt with, and finally the Egyptian, Arab and international university libraries deal with the crisis was dealt with. In the end, we come up with the idea that the international libraries had faced the pandemic with a higher degree of perseverance compared to Egyptian and Arab libraries, also had provided a larger quantity of effective achievements and strategies that built a more comprehensive wall in the face of the implications of the pandemic. Therefore, There must be a pillar for the libraries across the Arab world to rise, which is perseverance in providing what is necessary for an effective response to the pandemic.

Keywords: University libraries, libraries and the coronavirus crisis, Classification of crises and disasters in libraries