



جامعة محمد خيضر بسكرة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الإنسانية

# مذكرة ماستر

الفرع : علوم إنسانية : علم المكتبات  
التخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات  
رقم تسلسل المذكرة: .....

إعداد الطالبة:

عائشة عمراوي

التاريخ:

تداعيات جائحة كورونا covid-19 على أداء المكتبات الجامعية من وجهة نظر  
العاملين بها: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية لجامعة  
محمد خيضر بسكرة - شتمة -

لجنة المناقشة :

الاسم واللقب	الجامعة	الرتبة	الوظيفة
د.طرشي حياة	محمد خيضر بسكرة	أ. محاضر"ب"	مشرفا ومقررا
د. بن حريرة نجاة	محمد خيضر بسكرة	أ. محاضر"ب"	رئيسا
د. تيتيلة سارة	محمد خيضر بسكرة	أ. محاضر"أ"	مناقشا

السنة الجامعية : 2022-2023

## شكر وعرّفان

الحمد لله وحده والصلاة والسلام على محمد بن عبده وبعد،

فالحمد له على كل نعمه وعطاياه، على رعايته و توفيقه

عبارات شكر وامتنان أتقدم بها الى عائلتي الفاضلة،

ونظيرتها الى أساتذتي الكرام كل باسمه ومقامه

وأخص بالذكر الأستاذ المشرف د. "طرشي حياة" التي كانت بكل صدق أما رؤوم

كل التقدير والإحترام الى الذي كان مشجعا ومرافقا والذي أناديه دوما بـ "معلمي"

ولكل معلم يؤدي رسالته بصدق وإتقان

بارك الله فيكم وفي جهودكم وجزاكم الله عنا خير جزاء

## قائمة المحتويات:

الصفحة	المحتوى
/	شكر و عرفان
/	قائمة المحتويات
/	قائمة الجداول
أ	مقدمة
<b>الفصل الاول: الإطار المنهجي و المفاهيمي للدراسة</b>	
5	1. إشكالية الدراسة
6	2. أسباب اختيار الموضوع
7	3. أهمية الدراسة
7	4. أهداف الدراسة
12-7	5. الدراسات السابقة
13	6. منهج الدراسة
13	7. مجتمع الدراسة
13	8. عينة الدراسة
15-14	9. أدوات جمع البيانات
15	10. مصطلحات ومفاهيم الدراسة
<b>الفصل الثاني: فيروس كورونا وتأثيره على قطاع المكتبات في العالم.</b>	
	<b>تمهيد</b>
	أولاً: من فيروس الى تصنيفه جائحة عالمية.
19-18	1. مفهوم الفيروس وفيروس كورونا.
21-20	2. مفهوم فيروس كوفيد 19
22-21	3. التعريف بفيروس كورونا المستجد(كوفيد -19)

23	4. أعراض فيروس كورونا المستجد(كوفيد -19)
24	5. كيفية انتشار وانتقال فيروس كورونا المستجد(كوفيد -19)
25-24	6. طرق وإجراءات الوقاية من فيروس كورونا المستجد(كوفيد -19)
27-25	7. مفهوم الجائحة
28-27	8. مصطلحات ذات صلة بالجائحة
41-29	9. واقع المكتبات خلال الأزمة واستجابتها لجائحة كوفيد 19
	ثانيا: مدخل مفاهيمي للمكتبات الجامعية.
42	1. مفهوم المكتبات الجامعية.
44-43	2. دور المكتبات الجامعية.
44	3. أهداف المكتبات الجامعية.
47-45	4. وظائف المكتبات الجامعية.
47	5. أنواع المكتبات الجامعية.
49-47	6. خدمات المكتبات الجامعية.
50-49	7. مقومات المكتبات الجامعية
	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: أداء المكتبات الجامعية.</b>	
	<b>تمهيد</b>
	أولا: مفاهيم تقييم الاداء.
56-54	1. مفهوم الاداء.
57-56	2. مفهوم التقييم.
58-57	3. أهمية وفوائد تقييم الاداء.
59-58	4. أهداف تقييم الاداء.
60-59	5. عناصر تقييم الاداء.

60	6. خصائص تقييم الاداء.
62-60	7. أنواع ومستويات تقييم الأداء
63-62	8. خطوات تقييم الأداء
	ثانيا: أسس وآليات تقييم الأداء
71-64	1. طرق تقييم الأداء
74-72	2. مبادئ تقييم الأداء
74	3. معايير تقييم الأداء
76-75	4. معوقات ومشاكل تقييم الأداء
77-76	5. سبل معالجة مشاكل تقييم الأداء
84-77	6. معايير تقييم الأداء في المكتبات الجامعية
	خلاصة الفصل
<b>الفصل الرابع : عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية</b>	
	تمهيد
90-87	1. حدود الدراسة الميدانية
118-91	2. تحليل نتائج الدراسة
120-119	3. النتائج العامة للدراسة
121-120	4. مقترحات الدراسة
	خاتمة
	قائمة المراجع
<b>الملاحق</b>	
	الاستبيان
<b>الملخصات</b>	
	ملخص باللغة العربية

## قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
65-64	طريقة الميزان والدرجات في عملية التقييم	01
91	توزيع العينة حسب الجنس	02
91	توزيع العينة حسب المستوى العلمي	03
92	توزيع العينة حسب الرتب الوظيفية	04
93	توزيع العينة حسب سنوات الخبرة	05
94	التغيير الذي طرأ على الهيكل التنظيمي للمكتبة في ظل الجائحة	06
95	العمليات التي تم التركيز عليها في التغيير الطارئ على المكتبة خلال الجائحة	07
97	الاسلوب الاداري المعتمد في تسيير المكتبة قبل الجائحة	08
98	الابقاء على الاسلوب الاداري المعتمد في تسيير المكتبة قبل الجائحة الى خلال تعاظم الجائحة.	09
99	الاعتماد على أسلوب اداري حديث في تسيير المكتبة خلال الجائحة	10
100	الفرق التي تم إنشاؤها في ظل الجائحة على مستوى المكتبة مكان الدراسة	11
102-101	الخدمات السابقة للمكتبة التي تم الابقاء عليها أثناء تعاظم الجائحة	12
103-102	الخدمات التي تم الابقاء عليها خلال الجائحة	13
104	الخدمات الرقمية المنصبة على صفحة ويب هذه المكتبة للاستعانة بها في ظل الجائحة	14
106	منصات وبوابات موضوعية تم الاعتماد عليها لدعم تقديم خدمات المكتبة في ظل الجائحة	15
107	مستوى أداء المكتبة الجامعية محل الدراسة خلال الجائحة من وجهة نظر العاملين بها	16

108	الادوات المستخدمة في الحكم على مستوى أداء المكتبة الجامعية محل الدراسة	17
109	التحديات التي تعد سببا للحد من جودة أداء هذه المكتبة خلال	18
111	التداعيات الايجابية لهته الجائحة على الأداء	19
113	التداعيات السلبية لهته الجائحة على الأداء	20
114	لديكم معارف علمية ومهارات عملية حول الخطط الاستراتيجية في ظل الازمات والمخاطر	21
116-115	مصادر المعارف العلمية والمهارات العملية حول الخطط الاستراتيجية التي يعتمدون عليها في ظل الازمات والمخاطر	22
116	إنشاء فريق متخصص في التشخيص (التحليل) الداخلي والخارجي للبيئة التي تنشط فيها هذه المكتبة في ظل الجائحة.	23
117	الخطط الاستراتيجية التي تم انتاجها لتسيير هته المكتبة في ظل تعاضم الازمة	24
118	البدائل الاستراتيجية التي تم انتهاجها في تسيير المكتبة عينة الدراسة خلال انتشار الجائحة	25

### قائمة الاشكال

90	الهيكل التنظيمي للمكتبة	الشكل 1
----	-------------------------	---------

تعد المكتبات على إختلاف شكلها ونمطها الوجهة المناسبة الموثوقة لكل من يريد رسم مسار حياته الثقافية والعلمية، لما تزخر به من محتوى معرفي ثري ورصيد فكري سخي حسب رغبة وتوجه المرتاد إليها، والمكتبة الجامعية نوع من أنواعها تؤدي ذات الدور مع إختلاف في فئة الجمهور المستهدف من طلبة، باحثين، أعضاء هيئة التدريس، كل هؤلاء كانت تكتظ بهم أرجاؤها وطوابقها قبل أن يتلق العالم أجمع نبأ انتشار فيروس كورونا-19-covid- المفاجئ، والذي يعد سابقة فريدة وحدث مريع أنك الحكومات والدول سواءً المتقدمة أو النامية، وحد من سيرورة عمل المؤسسات وأجبرت كلها تقريبا على التوقف عن أداء مهامها ووظائفها، ليتم إستحداث تحويلات كبيرة وتغيرات كثيرة على مستوياتها العامة والخاصة تواءما مع تداعيات الجائحة.

فضاقت سبل التواصل المباشر لمواردها البشرية والمنتفعين من خدماتها، على غرارها المؤسسات التعليمية والأكاديمية التي بدأت سباقها نحو تحويل صفوفها عبر الانترنت في جو ينخرط فيه الطلاب والمتدرسين مع مصادر المعلومات الالكترونية والتعليم الإلكتروني، إضافة الى اتباع سياسة العمل عن بعد بالنسبة للموظفين، كسبل إحترازية ووقائية للحد من تفشي الفيروس.

وبما أن للمكتبات الجامعية مكانة هامة وفاعلية في المجتمع الاكاديمي فقد تم التركيز على دراسة مدى تأثرها بالجائحة من خلال عدة أبحاث تناولت هذا الجانب إضافة الى الدور الذي تؤديه في ظل الأزمات؛ وكون المكتبة قائمة بموردها البشري المعتمد عليه بصفة تكاد تكون مطلقة في عملياتها وتقديم خدماتها، فهو المعالج والمنفذ والمتحكم في التسيير التقني للبرمجيات الوثائقية والمسئول عن إتاحة الموارد البحثية وأي قصور في أدائه يؤثر بصفة سلبية على الأداء العام وجودة مخرجات المكتبات الجامعية من مصادر معلومات إلكترونية ورقمية،



وأدوات البحث الوثائقي المتاحة على الخط المباشر مما يؤثر على تحقيق الاهداف المسطرة آنفا في خطتها.

وقد شهدنا أن معظم المؤسسات الوثائقية والجامعية حول العالم حاولت الإشتراك في مواجهة انتشار فيروس كورونا covid-19 باختلاف الطرق والوسائل المستخدمة أحيانا وتشابهها أحيانا أخرى، سعيا منها لمواصلة عملها الأساسي والمتمثل في استمرارية تقديم خدماتها ووضع مصادر المعلومات في خدمة من حاجتها، ولقد تناولت العديد من الدراسات البحثية منذ بداية انتشار الجائحة موضوع أداء المكتبات الجامعية في ظل هذه الأزمة الصحية مركزة في ذلك على الجانب الخدماتي وطبيعة الخدمات المقدمة آنذاك كما حرصت على إبراز الدور الفعال الذي أدته المكتبة للمجتمع.

ولقد جاءت دراستنا هذه بغية التعرف على تأثيرات الجائحة على أداء المكتبات الجامعية -مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر- شتمة - نموذجاً.

متناولين في الفصول المكونة من أربع منها لى ما رأينا أنه يعكس صورة واضحة عن الموضوع ويعبر عنه حيث جاءت كالآتي :

**الفصل الأول:** يتضمن الإطار المنهجي والمفاهيمي والذي يضم إشكالية الدراسة والتساؤل الرئيس والتساؤلات الفرعية وأسباب إختيار الموضوع ثم أهمية وأهداف الدراسة، إضافة إلى الدراسات السابقة، منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، أدوات جمع البيانات، وتحديد مصطلحات الدراسة .

**الفصل الثاني:** خصص أولاً للحديث عن فيروس كورونا covid-19 وكل ما يتعلق به من تعريفه و ظهوره، أعراضه و كيفية انتشاره و وانتقاله إضافة إلى طرق وإجراءات الوقاية منه

وصولاً إلى تطوره لمرحلة الجائحة وأخيراً تأثيره على قطاع المكتبات في العالم والمكتبات الجامعية خاصة والتعرض لتجارب المكتبات العربية في مجابهة الفيروس.

أما ثانياً فيشتمل على مفهوم المكتبات الجامعية، دورها، أهدافها، وظائفها، أنواعها، مقوماتها.

**الفصل الثالث:** تناول هذا الفصل تقييم أداء المكتبات الجامعية وما يندرج تحته من عناصر تتضمن في الجزء الأول مفهومه وأهدافه وأهميته، عناصره وخصائصه، أنواعه وخطواته.

والجزء الثاني يتضمن أسس وآليات تقييم الأداء والذي يضم طرقه مبادئه ومعايير معوقاته وسبل معالجة مشاكله وأخيراً معايير تقييم الأداء في المكتبات الجامعية.

**الفصل الرابع:** خصص لعرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية من خلال توضيح ما قد تم التوصل إليه ومناقشته؛ وأخيراً تقديم جملة من الإقتراحات التي من الممكن أن تسهم في تحسين أداء مكتبة و إحداه فرق إيجابي على مستوى المكتبة الجامعية محل الدراسة.

الإطار المنهجي للدراسة

### 1. إشكالية الدراسة:

خلف تفشي فيروس كورونا covid-19 أزمة إنسانية وصحية حملت ملامح الرعب والخوف، وتسببت في حدوث اضطرابات شتى على مستوى البنى التحتية الأمنية الإجتماعية والاقتصادية بشكل كبير، تاركة ورائها أضرارا جسيمة في عمق كل القطاعات الحيوية لكل دولة، فوفقا لمنظمة الصحة العالمية تم تصنيف الفيروس جائحة عالمية بتاريخ 11 مارس 2020، مما دفع الحكومات لبدء دراسة وضعها وأخذ التدابير اللازمة واتخاذ الإجراءات الطارئة التي من شأنها تخفيف وطأة هذه الأخيرة والحد من سرعة إنتشارها، ليتم فرض الحجر المنزلي الكلي أو الجزئي على المواطنين وتقييد حريتهم في التنقل ومنعهم من التجوال لضمان سلامتهم، في حين تم غلق العديد من المرافق الثقافية والإجتماعية والمنشآت الاقتصادية وإخلائها من العمال والعاملين بها، وتعليق الرحلات من وإلى باختلاف وسائلها وإلغاء الأسفار بشكل كلي وماله علاقة بالسياحة والإستيراد والتصدير.

وأمام خطورة الجائحة، تعرضت كل المؤسسات الحكومية والخاصة إلى أزمة في تسييرها وعدم إمكانية استمرار تأديتها لوظائفها بشكل طبيعي، حيث عرفت مؤسسات التعليم العالي بالجزائر كباقي المؤسسات تحديات كبيرة جراء تطبيق الإجراءات الوقائية وإغلاق أبوابها للسيطرة على تفشي هذا الوباء، فقامت بانتهاج طريقتين الأولى تكمن في تأجيل برامجها المسطرة ومختلف فعاليتها وأنشطتها والثانية بإغلاقها تماما إلى حين عودة الأوضاع نوعا ما إلى طبيعتها، ومع ذلك فقد سعت إدارة هذه المؤسسات للحفاظ على التواصل القائم بينها وبين مجتمعها الأكاديمي عن طريق استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وربطهم بتقنياتها وأدواتها، وتوظيف المكتبة كآلية لتخطي هذه الأزمة من خلال تسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات لدعم عملية التعلم بمختلف سيناريواته سواء كانت الحضورية أو عن بعد عبر

## الإطار المنهجي للدراسة

منصة (موودل)، ما يدفعنا لمحاولة التعرف على واقع أداء أحد المكتبات الجامعية الجزائرية المتمثلة في مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة -شتمة- في ظل جائحة كورونا covid-19 من وجهة نظر العاملين بها نموذجا. ولإحاطة أوسع بمختلف جوانب الإشكالية تم وضع جملة من التساؤلات الفرعية للدراسة كالآتي:

- 1- ما هي طبيعة الأداء الإداري لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية عينة الدراسة في ظل جائحة كورونا covid-19 ؟
  - 2- ما هي التغيرات التي حدثت في خدمات هذه المكتبة في ظل جائحة كورونا covid-19 ؟
  - 3- ما هي التحديات التي واجهت المكتبة المدروسة في ظل جائحة كورونا covid-19 ؟
  - 4- ما هي الخطط الإستراتيجية لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية محل الدراسة خلال جائحة كورونا covid-19 ؟
2. أسباب اختيار الموضوع:

تخضع عملية الاختيار هذه لجملة من العوامل منها ما هو موضوعي وما هو ذاتي:

- أهمية الموضوع نفسه: تعد المكتبات الجامعية ضرورة لمستخدميها في الوسط الأكاديمي لما يقع على عاتقها من دور كبير في إتاحة خدماتها المختلفة في الأوضاع العادية ناهيك عن الأوضاع الاستثنائية كحلول أزمة عالمية مثل جائحة كورونا covid-19 وما خلفته من آثار سلبية.

- توجه واهتمام عدد معتبر من الباحثين والمختصين في المجال للبحث في تأثير هذه الأزمة على قطاع المكتبات.

- الميل الشخصي في دراسته والتعرف على حيثياته.

## الإطار المنهجي للدراسة

### 3. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الموضوع في كونه محور التفات باهتمام من له علاقة به كأساتذة باحثين وأخصائيي المعلومات لفعالية الدور الذي تؤديه المكتبة الجامعية في مسيرة المستفيد ودعم العملية التعليمية والثقافية وضمان جودة ونوعية وصول الخدمات إليه خاصة في ظل ظروف غير طبيعية كالتى نشهدها من نقشي فيروس كورونا covid-19

### 4. أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة في العناصر الآتية:

-طبيعة الأداء الإداري لمكتبة جامعة محمد خيضر بسكرة قطب شتمة في ظل جائحة كورونا covid-19

- التغيرات في خدمات مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة-

- التحديات التي واجهت مكتبة مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة -شتمة-

- الخطط الإستراتيجية لمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة-

### 5. الدراسات السابقة :

\* الدراسة الاولى : دراسة عبد الله عوض الكريم حاج أحمد المختار بعنوان :إستدامة الإجراءات الفنية عن بعد في ظل جائحة كورونا بالتطبيق على عمادة شؤون المكتبات الجامعية بجامعة الامام عبد الرحمان بن فيصل سنة 2020. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف

## الإطار المنهجي للدراسة

على دواعي إستمرارية مهام الإجراءات الفنية في ظل جائحة كورونا covid-19 وعلى أهم أدوات العمل الفني اللازمة والتعرض لأهم المعوقات والحلول من خلال الاجابة على التساؤلات التالية :

- ماهي دواعي إستدامة الإجراءات الفنية عن بعد في ظل جائحة كورونا covid-19 ؟
- ماهي أدوات العمل الفني الالكتروني المتاحة لأداء المهام و الإجراءات الفنية ؟
- فيما تتمثل المعوقات على سير عمل الإجراءات الفنية عن بعد في ظل الجائحة ؟
- ماهي الحلول التي تم إيجادها لضمان إستمرارية الإجراءات الفنية عن بعد في المكتبات الجامعية ؟

حيث تم الاعتماد فيها على المنهج الوصفي بأسلوب دراسة الحالة لاستعراض أهم التجارب والنماذج في إستدامة الإجراءات الفنية عن بعد بالمكتبات الجامعية من خلال استخدام أداة الملاحظة المباشرة والمقابلة لجمع البيانات اللازمة لذلك. ويتمثل مجتمع الدراسة في عمادة شؤون المكتبات الجامعية بجامعة الامام عبد الرحمان بن فيصل بالمملكة العربية السعودية بالمنطقة الشرقية لمدينة الدمام. وقد تم التوصل لجملة من النتائج تمثلت في أن أهم المطلوبات لاستدامة الإجراءات الفنية عن بعد بالمكتبات الجامعية تكمن في :

- ◀ توافر البنية التحتية لتقنيات المعلومات والاتصالات ذات الجودة العالية .
- ◀ الكادر البشري الفني المؤهل والمدرّب للتعامل مع تقنيات المعلومات في مجال المكتبات والتعامل مع أدوات العمل الفني الالكتروني وبرمجياتها.
- ◀ الإرادة في إمكانية إستغلال الموارد التقنية والبشرية المتاحة في إنجاز المهام وتجاوز أزمة جائحة كورونا بإستدامة العديد من المهام والإجراءات .

## الإطار المنهجي للدراسة

\* الدراسة الثانية: دراسة أمل قشور دور المكتبات الجامعية اللبنانية في دعم التعليم عن بعد خلال جائحة كورونا covid-19. هدفت هذه الدراسة الى:

✓ التركيز على الدور الذي تؤديه المكتبات الجامعية اللبنانية في تقديم المحتوى والمعلومات المتعلقة بالمناهج الدراسية.

✓ الخدمات المقدمة والطرق المنتهجة لربط المكتبات الجامعية اللبنانية بالطلبة لتحقيق إتصال هادف.

✓ معرفة وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات والإتصال المستغلة في عملية التعلم عن بعد.  
✓ التعرض للتحديات التي تواجه الوصول إلى الخدمات الإلكترونية على مستوى المكتبات الجامعية .

إعتمد الباحث على المنهج المسحي لتناسبه والدراسة، إضافة إلى أداة الإستبيان حيث تم توزيعه على المكتبات الجامعية اللبنانية عبر البريد الالكتروني .

أظهرت النتائج لهذه الدراسة أن المكتبات الجامعية اللبنانية عملت عن بعد بكفاءة عالية، على الرغم من بعض الصعوبات المادية والتقنية والبيئة الجديدة التي فرضت على المكتبيين للعمل تحت ظلالها. وعقدت المكتبات دورات تدريبية وسجلت المحاضرات لتحفظ كمرجع للإستفادة منها لاحقا من طرف الطلاب عن طريق تقنية الفيديو والتطبيقات المتوفرة.

زودت صفحات المكتبات روابط لنماذج الخدمات الالكترونية وكيفية التواصل مع القائمين لتقديم المساعدة الفورية وإضافة أدوات إتصال أخرى: مثل البريد الالكتروني وأرقام هواتف المكتبات، بحيث يتمكن المستفيدون من التواصل مع موظفي المكتبة بيسر لتزويدهم بالمعلومات في ظرف قياسي.

كما قامت أغلب المكتبات الجامعية اللبنانية بوضع دليل يوفر إمكانية الوصول الشامل والسهل إلى قواعد البيانات والمصادر الإلكترونية المرتبطة ببرامج التدريس في كل كليات



## الإطار المنهجي للدراسة

الجامعة. كما يشتمل الدليل على روابط لقواعد بيانات ومكتبات توفر مصادر رقمية مجانية، كما أنها لم تنس إتاحة روابط أخرى ذات صلة بالمستجدات الصحية حول فيروس كورونا - covid-19 .

قامت بالتواصل مع أعضاء هيئة التدريس حول المحتوى المساند للمقررات لتزويد الطلاب بما يتناسب مع المناهج الدراسية وما يلبي إحتياجاتهم التعليمية ضمن دعم عملية التعلم والتعليم عن بعد.

\* الدراسة الثالثة: إعداد دياب مفتاح بعنوان: "خدمات المكتبات والمعلومات في زمن فيروس كورونا covid-19" بقسم المكتبات والمعلومات كلية الآداب جامعة طرابلس-ليبيا، سعت الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف منها :

✓ التعرف بالفيروس المنتشر وتأثيره على الإنسان والخدمات وكيفية تطبيق المكتبات الإجراءات الاحترازية والوقائية وقرارات الإغلاق و السبل التي إنتهجتها في هذا الصدد.  
✓ التعرف على الخطط والاستراتيجيات التي إتبعها المكتبات للتغلب على جملة الصعوبات في سبيل إيصال خدماتها لجمهورها المستفيد.  
وقد إستخدم الباحث في دراسته هذه، المنهج الوثائقي الذي يعتمد على مسح الإنتاج الفكري الخاص بموضوع الدراسة واستخلاص النتائج، المتمثلة في:

◀ أن الأزمة أثرت على المكتبات تأثيرها على المؤسسات المختلفة الأخرى.  
◀ وضعت المكتبات خطط وإستراتيجيات للتحكم في الوضع ومحاولة تخفيف تأثير الفيروس، لتقديم خدماتها بمستوى مناسب للمستفيد وهذا ما أسفر عن وجود رضا عن الخدمات.

## الإطار المنهجي للدراسة

كما واجه المكتبيون تحديات خاصة بكيفية توفير وتقديم المواد العلمية والمعلوماتية المطلوبة، وتدريب القائمين على العمل الذين برهنوا مدى قدرتهم على التفكير الاستراتيجي ومحاولة البحث عن حلول وتوظيف أساليب وأدوات مساعدة لبحث الخدمات وتسويقها.

### 1.5. التعقيب على الدراسات السابقة :

من خلال عملية البحث في الموضوع والاطلاع على حيثياته قدر الإمكان من الدراسات السابقة، تبين أنه تم التركيز على جانب أكثر من غيره وهو ما يتعلق بالخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية لتلبية إتياجات المستفيدين المعرفية في ظل جائحة كورونا، كيف لا وقد أنشئت المكتبة لهذا الغرض، وبعد استعراضها آنفاً، يمكن من خلال ما سيأتي توضيح أوجه التشابه والاختلاف.

### ❖ من حيث الهدف:

يتضح من خلال هته الدراسات أن كل واحد منها يتناول جانبا من جوانب الأداء في المكتبات فنجد:

◀ دراسة عبد الله عوض الكريم حاج أحمد المختار: هدفت إلى التعرف على دواعي استمرارية الاجراءات الفنية عن بعد في المكتبات الجامعية خلال جائحة كورونا-covid

19

◀ ودراسة أمل قشور هدفت إلى إبراز الدور الفعال للمكتبات الجامعية في دعم عملية التعليم عن بعد خلال جائحة كورونا covid-19 من خلال تقديم المحتوى والمعلومات المتعلقة بالمناهج الدراسية والخدمات المقدمة والطرق المنتهجة لربط المكتبات الجامعية اللبنانية بالطلبة لتحقيق اتصال هادف.

## الإطار المنهجي للدراسة

◀ أما دراسة دياب مفتاح فتهدف الى التعريف بالفيروس المنتشر وتأثيره على الانسان وخدمات المكتبات والمعلومات وكل هته الدراسات تتفق في تأثير الجائحة على خدمات المكتبات والبدائل التي اتبعتها لاستمرارية العمل وكذا في تطبيق للإجراءات الاحترازية .

### ❖ من حيث الأداة:

إتفقت الدراسة الحالية مع دراسة عبد الله عوض الكريم حاج أحمد المختار ودراسة أمل قشور في استخدام أداتي الاستبيان والملاحظة المباشرة واختلفت مع دراسة دياب مفتاح .

### ❖ من حيث العينة:

إتفقت الدراسة الحالية مع دراستي عبد الله عوض الكريم حاج أحمد المختار و أمل قشور واختلفت مع دراسة دياب مفتاح .

### ❖ من حيث المنهج:

تشابهت الدراسة الحالية مع دراسة عبد الله عوض الكريم حاج أحمد المختار واختلفت مع دراسة أمل قشور و دراسة دياب مفتاح .

### ❖ أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

◀ تصميم خطة الدراسة.

◀ التعرف على تأثير جائحة كورونا على أداء المكتبات والمكتبات الجامعية خصوصا.

◀ توظيف مفاهيم مصطلحات الدراسة الى جانب إثراء الجانب النظري.

◀ الاستعانة بها في تحديد منهج الدراسة وتحليل ومناقشة بيانات ونتائج الجانب الميداني.

## الإطار المنهجي للدراسة

### 6. منهج الدراسة:

عبارة عن خطوات منظمة يتبعها الباحث ويسير وفقها في معالجة موضوعه أو في تتبعه لظاهرة معينة بغية الكشف عن الحقيقة في العلوم المختلفة وتحديد أبعادها ومعرفة أسبابها والعوامل المؤثرة فيها للوصول الى نتائج محددة وصحيحة.<sup>1</sup>

وقد تم الإعتماد على المنهج الوصفي بأسلوب تحليلي في هذه الدراسة، حيث وظف الجانب الوصفي منه في: جمع المعلومات التي تحيط بالجوانب النظرية لموضوع الدراسة ومحاولة التعريف بكل محدداته العلمية وأطر تناولها، والجانب التحليلي في تفسير ومناقشة بيانات ونتائج الدراسة ومناقشتها مع الدراسات السابقة.

### 7. مجتمع الدراسة:

يقوم الباحث بتحديد مجتمع الدراسة تبعاً لطبيعة الموضوع والذي يمكن قياس الظاهرة محل الدراسة وتطبيقها عليه. و مجتمع الدراسة هنا يتمثل في المكتبات الجامعية.

### 8. العينة:

هي مجموعة جزئية من المجتمع الكلي للدراسة. تعد جزءاً أساسياً ومهم في عملية البحث العلمي تساعد الباحث في فهم أنماط المجتمع المدروس كونها شريحة منه تحمل خصائصه وصفاته.<sup>2</sup> وتتمثل عينة هذه الدراسة في مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة قطب شتمة .

<sup>1</sup> متاح على الرابط: <https://www.jawad-book.com> زيارة يوم 2022/4/18

<sup>2</sup> ماجد، ربما. منهجية البحث العلمي. بيروت: مؤسسة فريد ريش ايبيرت، تشرين الاول، 2016. ص29

### 9. أدوات جمع البيانات:

يستخدم الباحث بعض الأدوات لجمع البيانات والمعلومات اللازمة التي يحتاجها في دراسته الميدانية.

**1.9. الاستبانة:** هي من بين وسائل جمع البيانات المرتكزة على أسئلة محددة منجزة من قبل الباحث حول موضوع معين، مرتبة بطريقة منطقية تخدم الإجابة المتدرجة عن فرضيات أو تساؤلات الدراسة، مزيج بين الاسئلة المغلقة والمفتوحة وخيارات الإجابة، ويشترط فيها أن تكون مناسبة لخصائص أفراد مجتمع وعينة الدراسة اللذين ستوجه إليهم لتعبئتها، وقد تم إعدادها عن طريق تقديمنا لمسودة من المحاور والأسئلة المبدئية حسبما ارتأينا، وبعد عقد عديد الجلسات مع الأستاذة المشرفة التي لم تدخر جهدا في إضافة وتعديل وضبط وصياغة محاورها وأسئلتها، حتى إستقر الأمر على النهائية منها والتي جاءت في المحاور الخمسة التالية:

◀ **المحور الأول:** خصص للبيانات الشخصية لعينة الدراسة.

◀ **المحور الثاني:** طبيعة الأداء الإداري لمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة قطب شتمة.

◀ **المحور الثالث:** التغييرات المستحدثة في مكتبة عينة الدراسة في ظل أزمة covid-19

◀ **المحور الرابع:** التحديات التي واجهت أداء المكتبة الجامعية سالفة الذكر خلال الازمة.

◀ **المحور الخامس:** تداعيات جائحة كورونا covid-19 على أداء مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية محل الدراسة والخطط الاستراتيجية البديلة لرفع نجاعة هذا الأداء.

وقد تم توزيعها على العاملين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة- قطب شتمة، والذين كان عددهم 9 مكتبيين جميعهم متخصصين في علم المكتبات باستثناء واحد فقط.

## الإطار المنهجي للدراسة

---

2.9. الملاحظة المباشرة: وقد اعتمدنا عليها بصفتنا شهدنا الظروف التي طرأت على المكتبة الجامعية محل الدراسة فكنا جزءا من الأحداث .

### 10. مصطلحات الدراسة:

- المكتبات الجامعية: هي مؤسسة علمية ثقافية ملحقة بالمؤسسة الأم الجامعة تقوم على خدمة مستفيديها من طلاب وأعضاء هيئة تدريس وأساتذة وباحثين خلال مساهمهم العلمي والأكاديمي.
- فيروس كورونا covid-19: هو نوع من الفيروسات يصيب الجهاز التنفسي ويكون مصحوبا بالحمى والسعال والإعياء يؤدي إلى الوفاة أحيانا .تم إضافة الرقم 19إشارة إلى العام 2019الذي اكتشفت فيه أول حالة من هذا الفيروس.
- الاداء: يشير الى مستوى النشاط أو العمل الذي يقوم به الفرد داخل المنظمة.

# الفصل الأول:

فيروس كورونا وتأثيره على قطاع

المكتبات في العالم

## تمهيد:

فيروس كورونا covid-19 ليس الكارثة الوحيدة التي ضربت العالم غير أنه من بين أشدها فتكا وخطورة؛ كونه حصد عدد كبير من أرواح الأشخاص في فترة وجيزة، كما أنه كان صدمة مفاجئة أتت على حين غرة في أواخر عام 2019 بمدينة ووهان الصينية، وهذا ما دعا إلى حشد وتجنيد كل الطواقم الطبية والصحية والإمكانات المادية والبشرية للتعامل مع هذا الوضع الطارئ، وهذا ما سيتم تناوله وتوضيحه في عناصر هذا الفصل مع التركيز على أثر ذلك على مستوى قطاع المكتبات والمعلومات، مع تقديم الجهود والمبادرات التي هدفت لرفع مستوى الوعي الثقافي والصحي بتأثيرات الأزمة على حياة الفرد والمجتمع، وشكلت المكتبات بجمعياتها واتحاداتها إسهامات فاعلة في تعزيز وإتاحة خدماتها ودعم الوصول الحر للمعلومات خلال فترة هذه الجائحة التي لم تقرر إلى حد اللحظة منظمة الصحة العالمية زوالها.



أولاً: من فيروس الى تصنيفه جائحة عالمية.

### 1. مفهوم الفيروس وفيروس كورونا.

الفيروس هو عامل بيولوجي صغير جداً بإمكانه إصابة الكائنات الحية بما فيها الإنسان الحيوان والنبات.<sup>1</sup> ويعود أصله إلى كلمة لاتينية تعني السم<sup>2</sup>

والفيروسات هي أجسام دقيقة حية أصغر من البكتيريا بكثير، بحيث أنها لا ترى إلا بالمكرو سكوب الإلكتروني، تعيش وتتكاثر داخل الخلايا الحية سواء في الإنسان أو في الحيوان أو النبات، فهي على عكس البكتيريا التي يمكنها العيش خارج الخلية. وإلى الآن عرف من الفيروسات بشيء من التفصيل نحو 5000 نوع، أما الذي لم يعرف بعد فهو أكثر بكثير.<sup>3</sup>

يعد تركيب الفيروس إعجاز حيث يتكون من جزيء يحمل المادة الجينية ما يسمى بـ RNA أو DNA وهي التي تحمل خصائص الفيروس وقدرته على التكاثر ويحيط بالجزيء طبقة بروتينية لحمايته، وقد يحيط بهذه الطبقة البروتينية طبقة دهنية أخرى لمزيد من الحماية. تغزو الفيروسات الخلايا الحية الحيوانية والنباتية وبعضها الآخر يصيب الخلية الحية في الإنسان فقط وهذه الأخيرة قد تكون ضارة تسبب له المرض وبعضها الآخر غير ضار، وقد صنف العلماء الفيروسات التي تصيب الإنسان بالمرض إلى 21 مجموعة وأطلقوا على المجموعة الواحدة تسمية العائلة؛ وبحسبهم فجميع عائلات الفيروسات بينها صلة وخصائص مشتركة وغير

<sup>1</sup> متاح على الرابط: <https://www.mypathologyreport.ca> زيارة يوم 2022/4/4

<sup>2</sup> أبطوي، محمد. دراسة الوباء وسبل التحرز منه: الأوبئة في الطب العربي وفي التاريخ الثقافي الاجتماعي. المركز العربي

للبحاث والدراسات السياسات. سلسلة كورونا وتداعياتها، 2020. ص 2

<sup>3</sup> أحمد السباعي، زهير. فيروس كورونا ماهو وكيف نتقيه؟. معهد السباعي سلسلة الصحة والحياة، 7 1434 هـ -2013م

مشتركة وأغلبها يتحول بمرور الزمن من صفة إلى صفة؛ حيث أن أهم صفة مشتركة بينها هو التكاثر داخل الخلية الواحدة وقد يكون داخل نواة الخلية أو داخل السيتوبلازم المحيط بالنواة.

ونأتي على ذكر بعض الأمراض التي تسببها الفيروسات كالجدي والتهاب الكبد التنفسي والحصبة والحمى الصفراء وشلل الأطفال وغيرها، وكذلك الإلتهاب التنفسي الحاد الذي يسببه فيروس كورونا، تختلف الأعراض في شدتها وخطورتها نتيجة الإصابة بفيروس المرض تبعا لنوع الفيروس والحالة الصحية للإنسان ومدى مناعته ضد المرض وغيره.

فبعض الفيروسات إن أصابت الإنسان أكسبته مناعة دائمة أو طويلة المدى كفيروس الحصبة، والبعض الآخر يكسبه مناعة قصيرة المدى كفيروس الأنفلونزا، وهناك من الفيروسات من اكتشف له لقاح ويعطي مناعة ضد المرض طويل المدى كالجدي، في حين أن هناك من توجد له لقاحات غير أن تغير طبيعة الفيروس المستمرة يحول دون إكساب اللقاح مناعة دائمة ضد المرض، والصنف الثالث لا زالت البحوث متواصلة بخصوصه لإكتشاف لقاح له مثل فيروس كورونا.

فالتبيعة الغالبة على الفيروس أنه ليس له علاج محدد لا تؤثر عليها المضادات الحيوية ولذا يتم تقديم علاجات تدعم المناعة وتقويها لدى المصاب، وتعمل على تخفيف الحرارة والآلام وتعالج أعراض ضيق التنفس كما ينصح باتخاذ إجراءات صحية لتقوية المناعة بهدف التغلب على الفيروس.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> احمد السباعي، زهير. المرجع السابق. ص 7-8-9-10

## 2. تعريف فيروس كورونا:

هي سلسلة من الفيروسات تنتقل بسرعة مخيفة من بعض فصائل الحيوانات إلى البشر والتي من الممكن أن تسبب نزلات البرد الشائعة، وفي أحيان أخرى مسببة أمراضا تنفسية شديدة الخطورة على مستوى الجهاز التنفسي للإنسان تؤدي به للوفاة مثل: متلازمة الإلتهاب الرئوي الحاد SARS ومتلازمة الشرق الأوسط التنفسية MERS. وهي أكثر من فيروس فبعد ظهور هذين الأخيرين في أعوام سابقة واللذان يعدان من عائلة الكورونا ظهر فيروس كوفيد -19 الذي ينتمي للعائلة ذاتها.

وفيروسات كورونا حيوانية المصدر، يعني أنها تنتقل من الحيوانات إلى البشر ويشار إلى أن فيروس كورونا المسبب لمتلازمة الإلتهاب الرئوي الخيم (السارس) قد إنتقل من سناير الزباد إلى البشر، في حين إنتقل فيروس كورونا المسبب لمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية من الجمال وحيدة السنام إلى البشر، كما ينتشر العديد من فيروسات كورونا المعروفة بين الحيوانات ولم تصب البشر بعد.<sup>1</sup>

تعد هذه التسمية (فيروس كورونا ) الأكثر شيوعا وإستخداما في اللغة العربية غير أنها توجد تسميات أخرى أكثر دقة في الوصف من أبرزها: الفيروس التاجي، فيروس الهالة، الفيروسة المكلفة أو الفيروس المكمل، الحمى التاجية، الحمى الإكليلية أو الحمى التاجية المكلفة.

<sup>1</sup>محمد غلام احمد مير محمد. كورونا والاحترازاات الوقائية من منظور الكتاب والسنة . نشر في العدد52 مجلة البحوث

واشتق اسم فيروس كورونا corona virus من اللغة اللاتينية corona ومختصره COV، ويعني التاج اوالهالة اذ يشير الاسم الى المظهر المميز لجزيئات الفيروس الذي يبدو بواسطة المجهر الالكتروني على شكل تاج الملك او الهالة الشمسية.<sup>1</sup>

وقد ذكر معجم مصطلحات كورونا انه غالبا ما يستخدم فيروس كورونا و covid-19 للإشارة الى نفس العدوى غير ان فيروسات كورونا هي في الواقع عبارة عن عائلة من الفيروسات والفيروس الذي سبب الخوف والقلق هو ما يسمى ب SARS-COV-2 او فيروس كورونا المرتبط بالمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة نوع 2 ولا يجب الخلط بينه وبين فيروس مرض السارس الذي كان الجميع متخوف منه عام 2003. اذن فيروس SARS-COV-2 هو الذي تسبب في مرض covid-19.<sup>2</sup>

### التعريف بفيروس كورونا المستجد: covid-19

فيروس كورونا المستجد هو نوع من الفيروسات، جديد من نوعه يندرج ضمن فصيلة الفيروسات التاجية وهي فيروسات ايجابية مثل فيروسي "سارس" و"مارس" وهي منتشرة في العديد من الحيوانات كالإبل والقطة والماشية والخفافيش.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مزهود سليم، الثراء اللغوي الجديد لمصطلح جائحة كوفيد-19 من خلال سياقاته الدلالية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة الجزائر مجلد 3، عدد 3 2021 ص 77.

http :<sup>2</sup> // WWW.alesco.org/nsite/images/pdf/6-5-2020.pdf

معجم مصطلحات كوفيد-19 انجليزي-فرنسي -عربي، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم مكتب تنسيق التعريب -الرباط 2020 ص 16 .

<sup>3</sup> تقيب محمد، محمد ياسين الافغاني ، فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)، الحقيقة، الوقاية، الاعراض، العلاج، بيت العلم أبريل 2020 ص 15-16 .

ظهر في مدينة ووهان الصينية وبالتحديد في سوق المنتجات البحرية اواخر عام 2019 وفي 08 فبراير عام 2020 اطلقت لجنة الصحة الوطنية في جمهورية الصين الشعبية تسمية فيروس كورونا المستجد على الالتهاب الرئوي الناجم عن التعرض للإصابة بفيروس كورونا.<sup>1</sup>

واسم covid-19 اطلقته منظمة الصحة العالمية في 11 فبراير 2020 على المرض الذي يسببه فيروس كورونا.<sup>2</sup> وفصائل فيروسات كورونا المكتشفة حتى الان والتي يمكن ان تصيب البشر بالعدوى من مصدر حيواني حيث انتقل فيروس كورونا المسبب لمتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم من قطط الزباد في الصين عام 2002، وانتقل فيروس كورونا المسبب لمتلازمة الشرق الاوسط التنفسية من الابل في المملكة العربية السعودية عام 2012 وكذلك انتقل فيروس كورونا covid-19 من فصيلة فيروسات كورونا. وقد اثبت تحليل الجينات ان هناك تشابه وتمائل كبير بين خصائص هذه الفيروسات يصل الى 85%.<sup>3</sup>

<sup>1</sup><http://www.digital.future.ca> متاح على الرابط زيارة يوم 2022/3/15

دليل الوقاية من فيروس كورونا المستجد، المستقبل الرقمي، ص 10  
<sup>2</sup> <http://WWW.alesco.org/nsite/images/pdf/6-5-2020.pdf>

معجم مصطلحات كوفيد-19 انجليزي-فرنسي-عربي، مرجع سبق ذكره ص 16.

<sup>3</sup>[www.covid-19.gov.sa](http://www.covid-19.gov.sa)

الدليل التوعوي الشامل عن فيروس كورونا الجديد كوفيد-19 june2020 وقاية المركز الوطني للوقاية من الامراض ومكافحتها، شؤون تحسين وتعزيز الصحة، ص 07 .

## 3. اعراض فيروس كورونا المستجد covid-19 :

تتمثل اعراض covid-19 الاكثر انتشارا وشيوعا فيما يلي:

- الحمى والسعال
- امكانية فقدان حاسة الشم والتذوق.
- احتقان وسيلان الانف والتهاب الحلق.
- الشعور بالإرهاق والتعب.
- الصداع وآلام في العضلات.
- ظهور انواع مختلفة من الطفح الجلدي .

وعادة ما تكون هذه الاعراض خفيفة وتبدأ تدريجيا كما انه يصاب بعض الاشخاص بالعدوى دون ان تظهر عليهم الاعراض . وما يقرب من 1 الى 6 اشخاص من المصابين بفيروس كورونا covid-19 يصابون بمرض خطير ويظهر عليهم اعراض الفيروس الشديدة ويحتاج المصاب هنا الى دخول المشفى لتلقي العناية الطبية.<sup>1</sup> وخاصة كبار السن والذين يعانون من مشاكل صحية كارتفاع ضغط الدم ومشاكل القلب والسكري والنساء الحوامل والمصابين بأمراض خطيرة اخرى<sup>2</sup>.

<sup>1</sup><http://WWW Un.org/ar/coronaviru>.

<sup>2</sup><http://WWW washigton state departementhealth> .

## 4. كيفية انتشار وانتقال فيروس كورونا المستجد covid-19 :

فحسب منظمة الصحة العالمية ينتقل فيروس كورونا المستجد COVID-19 عن طريق الرذاذ التنفسي او عند السعال والعطاس بل وينتقل عن طريق الهباء الجوي الذي يعد اصغر جزيئات الرذاذ الذي يطرح في الهواء عند التكلم بصوت عال او الغناء والتي تبقى لفترة اطول عالقة في الجو مما يسهل انتقالها بين الاشخاص عن طريق اليدين ولمس الانف والفم.<sup>1</sup>

الاتصال المباشر بشخص يحمل اعراض الاصابة بالفيروس المذكور كالمصافحة والبقاء معه في مكان ضيق كالسيارة ومشاركة الطعام والشراب<sup>2</sup> كما يمكن التقاط الفيروس عن طريق لمس مقابض الحافلات والأبواب والكراسي في محطات الانتظار، اذ تقدر فترة بقاء الفيروس على الاسطح الجافة 3 ساعات في حين يبقى 9 ساعات على الاسطح المبللة.<sup>3</sup>

## 5. طرق وإجراءات الوقاية من فيروس كورونا المستجد covid-19 :

اصدرت العديد من الدول نشرات و ادلة توجيهية لفائدة مواطنيها قصد اطلاعهم على ما يحتاجونه من معلومات وزيادة وعيهم بمدى خطورة الفيروس وكذا اتباع الارشادات التوعوية التي تساعدهم في تجنب التعرض للإصابة بالفيروس و كان مفاد هذه الادلة جملة من طرق الوقاية نذكر منها:

- تنظيف اليدين جيدا بانتظام بفركهما بمطهر كحولي او غسلهما بالماء والصابون .
- الاحتفاظ بمسافة لا تقل عن 1 متر بينك وبين الاشخاص.

<sup>1</sup> فيروس كورونا الجديد من نوعه SARS-COV-2 معلومات عملية و ارشادات عملية .

<sup>2</sup> مرض فيروس كورونا المستجد كوفيد-19، مرجع سبق ذكره

<sup>3</sup> أعضاء نادي ابن سينا وهران الدليل الارشادي للوقاية من فيروس كورونا كوفيد-19 مستجدات وقاية حجر صحي 2020

- تجنب لمس العينين والفم والأنف.
- التأكد من اتباع ممارسات النظافة الشخصية والتنفسية.
- ضرورة ارتداء الكمامة والقفازات واتباع الارشادات الخاصة بهما.
- البقاء في المنزل وعدم مغادرته إلا للضرورة.
- الاطلاع باستمرار على اخر التطورات الحاصلة في مجال الفيروس واتباع ارشادات المختصين الاطباء.<sup>1</sup>

وقد توسعت بعض الادلة وقدمت توجيهات تفصيلية حسب فئات المجتمع(كبار السن، الاطفال، ذوي الاحتياجات الخاصة، الحوامل، المصابون بأمراض خطيرة ) ومجال العمل ومكان التواجد مثل طرق الوقاية لمنع انتشار فيروس كورونا المستجد covid-19 داخل المنزل وفي الاماكن العامة و في المساجد وخلال السفر وفي اماكن العمل وفي المطاعم وكذا صالونات الحلاقة والتجميل وفي المواصلات وفي الاندية والقاعات الرياضية.<sup>2</sup>

## 6. مفهوم الجائحة:

اتفقت المعاجم اللغوية والقواميس العربية ان لفظ الجائحة يعني المصيبة او النازلة التي تحل بمال الرجل فتذهبه وتنزل بثماره فتفسده وتهلكه فلا يبقى منه شيء يصلح.وقيل استأصله اي جاحه واجتاحه . وجاح الله ماله واجاحه بمعنى اهلكه بالجائحة.وقيل ايضا اصابهم جائحة اي سنة شديدة القحط اهلكت زرعهم وأموالهم والجائحة هي البلية والتهلكة ووصف العرب السنوات الشديدة بالجائحة وهي في اصلها مأخوذة من جاح ومنها اجتاح اي دخل عنوة واجتاح

<sup>1</sup>فيروس كورونا المستجد covid-19 دليل توعوي صحي شامل الاونروا 2020 3 5

<sup>2</sup>الدليل التوعوي الشامل عن فيروس كورونا كوفيد-19



الشيء اي استأصله وأهلكه وتعني الانتشار الغير مسيطر عليه وهي مرحلة متقدمة من انتشار الوباء.<sup>1</sup>

والمعنى لا يختلف مضمونه في المعجم الوسيط وفي اصطلاح الفقهاء

وعرفت الجائحة في معجم مصطلحات كورونا covid-19 :

بانها الوباء الذي ينتشر بشكل واسع ويجتاح عدة دول او قارات ويصيب عددا كبيرا من الناس.<sup>2</sup> وتعرف ايضا انها وباء على صعيد عالمي وهو الزيادة المفاجئة والسريعة في حالات الاصابة بالمرض فوق المعدل المتوقع في عدة دول او مناطق.<sup>3</sup>

**الفرق بين الفاشية والوباء والجائحة:**

اختلفت المسميات التي اطلقت على الفيروس فعند بداية انتشاره اطلقت عليه منظمة

الصحة العالمية مصطلح الفاشية ثم اطلقت عليه مصطلح الوباء ثم عادت واطلقت عليه مصطلح الجائحة وذلك حسب توسعه الجغرافي في كل مرة ولهذا يمكننا التمييز بين هته المصطلحات فيما يلي:

• **الفاشية: out break:** هي زيادة اعداد المصابين بمرض معين في منطقة جغرافية محددة وقد تصنف حالة مرضية واحدة فقط او عدد قليل من الحالات فاشية في حال حدوثها في مجتمع يتوقع فيه غياب المرض، وقد تظهر في عدة اماكن جغرافية على نحو متزامن.<sup>1</sup>

<sup>2</sup>معجم مصطلحات كوفيد-19 انجليزي-فرنسي -عربي، مرجع سبق ذكره ص 45

<sup>3</sup>سليم مزهود مرجع سبق ذكره ص 79

• **الوباء:epidemic:** يطلق على الانتشار المفاجئ والسريع في عدد الحالات على نطاق

اوسع ليشمل مناطق متعددة.<sup>2</sup>

• **الجائحة: pandemic:** فهي اعلى مستوى في من الحالات الصحية العالمية الطارئة وتعبّر عن

اصابة عدد كبير من الاشخاص على مستوى العالم ككل في ذات الوقت<sup>3</sup>

7. مصطلحات ذات صلة بالجائحة:

خلال الازمة ظهرت جملة من المصطلحات الدالة و المتعلقة بالفيروس وأهمها:

\_الحجر الصحي: هو فصل الاشخاص الاصحاء المشتبه تعرضهم للإصابة بفيروس

COVID-19 عن بقية الافراد، وإبقائهم في اماكن مخصصة الى حين التأكد من خلوهم من

المرض.<sup>4</sup>

- العزل الصحي: هو فصل الاشخاص المصابين بالعدوى عن غيرهم من الاصحاء وتقييد

حركتهم والحرص على إبقائهم داخل المرافق الصحية الخاصة لتلقي الرعاية الصحية اللازمة

حتى الشفاء.<sup>5</sup>

- العزل المنزلي: يعني الابقاء على احد افراد المنزل المشتبه بإصابته بالفيروس في غرفة

منعزلة او معزولة عن بقية غرف المنزل فترة من الزمن ريثما تتحسن حالته.<sup>6</sup>

<sup>1</sup> حريد رامي تامين عبد الكريم دراسة تحليلية لتداعيات ازمة كورونا المستجد على الاقتصاد العالمي،الافاق للدراسات الاقتصادية ع1 م6 2021 ص 54

<sup>2</sup> حسن منديل حسن اصطلاح الجائحة بين اللغة والفقہ ومنظمة الصحة العالمية مجلة الكلم ع 1م6 2021 ص 21 22

<sup>3</sup> حريد رامي تامين عبد الكريم مرجع سبق ذكره ص 54

<sup>4</sup> <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333901/WHO-2019-ncov-IHR-quarantine.3-2020-ara.pdf>

<sup>5</sup> Asjp.cerist.dz/en/down Article/648/1/2/122260 .

<sup>6</sup> Unicef.org/yemen/media/4221/file/coronavirus%20 Trainig%20 Guide%20 HR%20 Printable.pdf.p38

- الحجر المنزلي: او بعبارة اخرى البقاء في المنزل :ولأجل هذا الاجراء اطلقت الحكومات العديد من الشعارات التي تنادي بضرورة البقاء في المنزل كونه المكان الامن لتخفيف التجمعات عن الشوارع عل ذلك يساعد في الحد من نسبة الاصابة .
- التباعد الاجتماعي والجسدي :هي محاولة للبقاء قدر المستطاع بعيدا عن اشكال القرب او الاتصال المباشر (كالمعانقة والمصافحة ) تجنبنا لنقل وانتقال العدوى من والى .
- ارتداء الكمامة :اجراء يوصى باتخاذها لمنع انتشار الفيروس عن طريق رذاذ العطس او السعال .
- التعقيم
- البروتوكول الصحي :يقصد به القاعدة التي تبين الكيفية الواجب اتباعها لتأدية النشاط والعمل في مجال الصحة ،عن طريق مجموعة قواعد وتوجيهات خاصة بالوقاية والسلامة الصحية للمصاب او العامل .
- سياسة الاحتواء :جملة من الاجراءات الاحترازية والتدابير الوقائية التي انتهجتها الدول والحكومات لحصر تفشيه بين الافراد .
- الوباء المعلوماتي :وهي الشائعات والأخبار المضللة التي انتشرت خاصة في مواقع التواصل الاجتماعي ولها نفس التأثير السلبي للكارثة ،تحدث نتيجة عدم تحري صحة المعلومات المنشورة.

## 8. واقع المكتبات خلال الازمة الصحية واستجابتها لجائحة covid-19 :

واجهت المكتبات ذات الكيان المادي بكل أنواعها حول العالم قرار الغلق وإيصاد أبوابها أمام روادها وزائريها من كل الفئات خلال بداية تفشي فيروس covid-19 الذي صنف من بين الأوبئة الخطيرة التي ضربت العالم وتغلغت وسط المجتمعات والأفراد مخلفة بذلك خسائر لا حصر لها مست كافة الجوانب إذ يعد هذا التأثير غير مسبوق بيد أن التأثير في الثقافة قد يكون أخطر من التأثير في القطاعات الأخرى سبب أن الثقافة مبنية على العلاقات الاجتماعية وخاصة تلك التي في المكتبات وغيرها من دور التبادل الثقافي وتنمية الوعي وقد وجدت المكتبات خيارات صعبة بشأن الخدمات التي ستقدمها والكيفية التي ستفعل بها ذلك وتتفاوت هذه الخيارات من فرض قيود محدودة إلى الاغلاق الكامل تماما وذلك لاختلاف النهج التي اتخذتها الحكومات في ذاتها حيث أنها في بعض الأحيان تصدر أوامرها بإغلاق جميع مؤسساتها وفي البعض الآخر تعطي إشارة بمواصلة الحياة كالمعتاد وبصفة طبيعية ومرة أخرى تترك القرار لمديري المكتبات للتصرف حسب درجة خطورة الوضع الوبائي فكان العمل كالاتي مع تطبيق جملة من الإجراءات:

- العمل كالمعتاد في المناطق التي لم تشهد ارتفاع في حصيلة الإصابات بالفيروس مع الحرص على المحافظة على نظافة المكان والمعدات المستخدمة وضمان تشجيع الموظفين على أخذ فترة راحة للتمائل للشفاء في حال الإصابة، كما عملت على انشاء صفحات على مواقعها الإلكترونية تتضمن معلومات موثوقة للمستخدمين وأيضاً تشجيعاً لمحو الأمية الإعلامية التي تواجه معلومات مضللة على الانترنت.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> <http://www.AmrAbdulnaeem.academy.aruc.org>

تأثير الفراشة في أزمت المكتبات

- العمل مع فرض قيود : بتزايد عدد الحالات المصابة عملت الحكومات قدر إمكانها على الحد من سرعة انتشار الوباء وفرضت تدابير احترازية إضافية للنظافة وحماية الصحة العامة وحماية الصحة العامة من خلال إعادة النظر في البرامج و ورشات العمل وخاصة المجموعات الأكثر عرضة للخطر مثل المستخدمين الأكبر سنا.

- تقديم الحد الأدنى من الخدمات: بعد تطبيق إجراءات أكثر صرامة وغلق المناطق المتأثرة عملت المكتبات على غلق مبانيها وإتاحة إعاره الكتب وإرجاعها على طاولة مخصصة لذلك أو عن طرق منافذ ارجاع الكتب، كما تقوم بعض البلدان بتجربة استلام الكتب وإعادتها دون مغادرة السيارة.

- الإغلاق التام والفعلي .

- الاستعداد لإعادة فتح المكتبات من جديد: بعد اتخاذ بلدان مختلفة في العالم خطوات رفع القيود ولو بصورة جزئية عن باقي منشآتها، بدأت المكتبات في وضع خطط لإعادة فتح مبانيها تدريجيا شرط اتباع القواعد والقوانين الموضوعة.<sup>1</sup>

## 9- بعض خدمات المكتبات خلال جائحة covid-19 :

- ❖ العمل على إزالة العناصر الخاصة بالألعاب وسماعات الواقع الافتراضي من التداول.
- ❖ النظر في إغلاق الأماكن المخصصة للدراسة.
- ❖ التأكد من تزويد الموظفين بالمهارات والأدوات المساعدة في العمل عن بعد إن كان ذلك ممكنا.
- ❖ تطبيق سياسة العزل الصحي على الكتب المرتجعة.

<sup>1</sup><http://www.AmrAbdulnaeem.academy.aruc.org>

تأثير الفراشة في أزمت المكتبات .مرجع سبق ذكره

- ❖ تنفيذ خطط خاصة لتقديم الخدمات عن بعد كإعارة الإلكترونية التعلم والتعليم عن بعد.
  - ❖ اختبار عمل الموظفين من المنزل.
  - ❖ التأكد من أن الموظفين يعملون من المنزل وفي حال حضورهم التأكد من تطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي واحترام التعليمات.
  - ❖ التواصل المستمر مع المستفيدين حول فرض استخدام موارد المكتبة.
  - ❖ تنظيم برامج وأعمال تثقيفية عبر الانترنت.
- إعادة تكليف الموظفين بمهام أخرى داخل مناطقهم لتوظيف مهارات إدارة المعلومات لدعم الخدمات الاجتماعية والصحية.
- ❖ إتاحة مباني المكتبات للمشاركة في إنتاج وطباعة معدات الحماية الشخصية.
  - ❖ زيادة إتاحة عدد الكتب الالكترونية التي يمكن اقراضها للمستفيد مع التغاضي عن اجبارية رد الكتب المادية المستعارة.
  - ❖ تعزيز استخدام المكتبات الرقمية وإنشاء عروض على صفحاتها الرئيسية.
  - ❖ تقليص عدد الأشخاص الذين بإمكانهم زيارة المكتبات مع الاستمرار في تعزيز إتاحة الموارد والخدمات على الانترنت.
  - ❖ ضمان حصول الموظفين على الأدوات والتدريبات اللازمة للبقاء بأمان و تقليل المخالطات.
  - ❖ وضع بروتوكولات صحية خاصة إذا تبين ظهور إصابة بالفيروس في المكتبة.
  - ❖ تفعيل خدمات " أنقر واحصل على كتاب أو خدمة أحصل على الكتاب وانت داخل سيارتك" دون اتصال بشري.

❖ الاستعداد لتنفيذ الخطط الخاصة باحتمال العودة غلة الاغلاق في حال وصول معدلات الإصابة إلى ذروتها.<sup>1</sup>

أما فيما يخص التعامل الامن مع المواد فقد وضع معهد خدمات المتاحف والمكتبات في الوم ا مشروع لإعادة فتح دور المتاحف والمحفوظات والمكتبات بالشراكة مع OCLC ومعهد باتيل "Pattelle" بإسهام من الافلا \_مشروع بتقييم المخاطر المتعلقة بالتعامل مع المواد المتوفرة على مستوى المكتبات المتمثلة في :

الكتب المجلدة او ذات الاغلفة الورقية التي سبق تلوثها أو على أوراق الكتب من الداخل أو على الاغطية البلاستيكية وأغلفة أقراص الفيديو الرقمية ،البرايل ،الصفحات اللامعة والمجلات ،سجلات الأرشيف وغيرها من المواد الأخرى وبعد الاختبار تبين ان هذه الأخيرة لا تشكل خطرا في نقل الفيروس من مكان الى اخر الا انه التعامل بحذر مع هذه المواد واجب وامر ضروري لضمان سلامة تقديم الخدمات عن بعد.

هذا ما بذلته مختلف المكتبات لتيسير الوصول الى مجموعاتها استثمارا للوقت والجهد في تحديث مواقعها على شبكة الانترنت وأنظمة حواسيبها وهذا ما نتج عنه تنظيم المعارض الافتراضية .

\_ الترويج للمحتوى الرقمي لدعم التعليم .

\_ توفير كتب الكترونية مجانية.

\_ وضع المحتوى الرقمي في صدارة موقع المكتبة الالكترونية على الانترنت.

\_ التركيز على نشر المحتوى الخاص بتعلم مهارات جديدة.

<sup>1</sup>فيروس كوفيد 19ومجتمع مكتبات الدولي،. الموارد الرئيسية للمكتبات في مواجهة فيروس كورونا .-[https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/news/documents/covid-19-resources\\_20-08-2020-ar.pdf](https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/news/documents/covid-19-resources_20-08-2020-ar.pdf)

\_ إدارة نوادي الكتب على الانترنت في اطار الأيام العالمية للكتاب وحقوق الطبع والنشر كحملة "لنقرأ معا" بالإضافة لتنظيم حلقات قراءة افتراضية بمناسبة يوم الطفل العالمي.<sup>1</sup>

- تكثيف الأنشطة على وسائل التواصل الاجتماعي بما في ذلك تخصيص فترات جديدة لأنشطة " أسأل أمين مكتبة".

- الترويج لمحتوى اللغة المحلية حول covid-19 من خلال شبكات التواصل الاجتماعي.

- وضع منصات للمكتبات المدرسية لتشجيع القراءة بين المراهقين كما هناك منصات تعمل مع المعلمين لدعم التعليم.

- إنشاء مجموعات من الموارد الرقمية للمقررات الدراسية وإتاحة خدماتها في مجال محو الأمية المعلوماتية والمكتبية على الانترنت وإنشاء برامج لمساعدة الطلاب على مواصلة الدراسة واجتياز امتحاناتهم وتنظيم دورات تدريبية لمساعدة الطلاب على الاستفادة من الأدوات الرقمية المتاحة لهم بشكل أفضل.

- خدمة الإقراض عن بعد للباحثين بإتاحة الوصول إلى الموارد الإلكترونية.

- تقديم خدمة "مؤلف على شاشتك" بالإضافة إلى إنشاء بعض الأماناء غرف هروب افتراضية ذات طابع خاص لدعم التعليم.

- تقديم خدمات طلب المقالات عبر الانترنت على مستوى المكتبات الأكاديمية.

<sup>1</sup>فيروس كوفيد 19 ومجتمع المكتبات الدولي, الموارد الرئيسية للمكتبات في مواجهة فيروس كورونا . [https://www.ifla.org/wp-](https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/news/documents/covid-19-resources_20-08-2020-ar.pdf)

[content/uploads/2019/05/assets/hq/news/documents/covid-19-resources\\_20-08-2020-ar.pdf](https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/news/documents/covid-19-resources_20-08-2020-ar.pdf) مرجع سبق ذكره



- إعداد ملصقات لشرح طريقة عمل أدلة خاصة بمعلومات حول فيروس covid-19 ، وإنشاء خدمة استخراج هذه الأدلة لتمكين الأطباء في مختلف أنحاء العالم من الإجابة على الأسئلة الموجهة إليه.
- توسيع نطاق الاشتراكات في المكتبة الافتراضية لضمان وصول الطلاب للموارد، إضافة إلى الرسائل العلمية المنشورة.
- تقديم الاستشارات عبر تطبيق واتساب وعقد المؤتمرات عبر الفيديو مع إتاحة خدمة المراسلة.<sup>1</sup>

## 10-المكتبات في خدمة المجتمع:

قامت بعض المكتبات العامة بالتعاون مع المنظمات المحلية بخدمة فئة المشردين الذين يعدون الأكثر عرضة للإصابة بالفيروس وبالتنسيق مع المتاجر قامت بتوزيع عدد من كتبها على المشردين في الملاجئ كما قامت بعض المكتبات بالتبرع بعدد من الاجهزة اللوحية وأجهزة للاتصال اللاسلكي بالانترنت Wifi لبعض الملاجئ التي لا يتوفر بها اتصال بالإضافة إلى فتح احدى المكتبات وجعلها مساحة آمنة ونظيفة مخصصة لهذه الفئة قصد رعايتهم وخدمتهم كونهم لا يملكون منزلا.

1-اطلاق مبادرة توزيع الطعام على الفقراء والأطفال الصغار.

2- طباعة ثلاثية الابعاد 3D جعلت بعض المكتبات طابعاتها ثلاثية الابعاد في خدمة المجتمع من خلال طباعة الأقنعة الواقية.

<sup>1</sup>فيروس كورونا 19ومجتمع المكتبات الدولي , الموارد الرئيسية للمكتبات في مواجهة فيروس كورونا .-<https://www.ifla.org/wp->

مرجع سبق ذكره [content/uploads/2019/05/assets/hq/news/documents/covid-19-resources\\_20-08-2020-ar.pdf](https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/news/documents/covid-19-resources_20-08-2020-ar.pdf)

- 3- الانترنت اللاسلكي أتيح تقديم خدمات الواي فاي مع توفير نقاط إضافية محمولة يتم بثها عبر سيارات المكتبة لتمكين طلاب المدارس من أداء فروضهم الدراسية.<sup>1</sup>
  - 4- مساعدة من هم بحاجة إلى التقدم بطلبات للحصول على إعانات أو البحث عن وظيفة أو عمل رغم قيود الحجر.
  - 5- مساعدة الناس على مواجهة الضغوط اليومية الناتجة عن الحجر والعمل على توفير الرفاه ومعالجة الاجهاد والقلق وتعزيز الصحة النفسية الإيجابية.<sup>2</sup>
- كما قامت بتوجيه خدمات لفائدة فئة الأطفال الصغار نذكر منها:
- 1- انشاء صالة ألعاب رياضية على شكل كتاب يشارك الأطفال في القراءة وكذلك لمساعدة الآباء في الترفيه عن أبنائهم.
  - 2- العمل مع الأطفال والفنانين المحليين لإقامة أماكن عزل صحية.
  - 3- تنظيم مسابقات موسيقية و شعرية عبر الانترنت بالإضافة للمساعدة في حل الواجبات المنزلية.
  - 4- إنشاء أحد أمناء المكتبة غرفة هروب رقمية بعنوان هاري بوتر.
  - 5- توفير المواد بتنسيق يسمح للآباء دعم تعليم أبنائهم في المنزل.
- كما لها خدمات أخرى مثل:

<sup>1</sup> سامر إبراهيم باخت، إستجابة المكتبات لجائحة كوفيد 19 والأثيرات المستقبلية، المجلة العراقية للمعلومات، مجلد 21، العددان 2-1، 2020، ص 38-39-40.

<https://www.iasj.net/iasj/download/e76f05da683514a9>

<sup>2</sup> فيروس كوفيد -19 ومجتمع المكتبات الدولي، المصدر: [https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/news/documents/covid-19-resources\\_20-08-2020-ar.pdf](https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/news/documents/covid-19-resources_20-08-2020-ar.pdf) مرجع سبق ذكره.

- 1- إصدار كتيب لمساعدة الأشخاص على القيام بأنشطة تربطهم بالطبيعة بشكل أفضل.
- 2- توعية المستفيدين بأهمية الحفاظ على البيئة.
- 3- توعية المستفيد لترشيد استهلاك المياه أثناء غسل اليدين وتعقيمهما.<sup>1</sup>

## 11- خدمات المكتبة الجامعية في ظل أزمة covid-19 :

بعدما تحول التعليم الحضوري إلى تعليم إلكتروني ( عن بعد) واكبت المكتبات الجامعية تقديم خدماتها بما يتماشى والحالة الوبائية المنتشرة في أوساط المجتمع وخاصة بين الطلاب الدارسين المنخرطين في الجامعة، حيث سعت المكتبة إلى ابتكار بدائل وضعتها بين أيدي مستخدميها وهذا ما فعلته مكتبة جامعة بيرزيت، حيث أنشأت مساق آلي للتعرف على المكتبة وخدماتها المختلفة:

- 1- الترويج لقواعد البيانات المعلوماتية إضافة على ما أتيج مجاناً من طرف الناشرين خلال فترة الأزمة.
- 2- العمل على التواصل الدائم مع المستفيد وسرعة تلبية طلباتهم من قبل موظفي المكتبة المعنيين.
- 3- إتاحة جميع قواعد البيانات الآلية وخاصة القواعد بالنص الكامل لكافة أعضاء مجتمع الجامعة.
- 4- توفير مصادر معلومات قابلة للتحميل مع مراعاة المحافظة على حقوق النشر والتأليف كالرسائل الجامعية وعدد من الكتب المرجعية والكتب النادرة.
- 5- تعبئة نماذج طلب الخدمة المكتبية المتوفرة على صفحة المكتبة.

<sup>1</sup>المدونة الرسمية لقسم المكتبات والمعلومات جامعة الإسكندرية، دور المكتبات أثناء أزمة كورونا العالمية

<http://alexlibdept.blogspot.com/2020/04/>

6- توفير جزء من المواد إلكترونيا وفق السياسة المعمول بها وعن بعد عند طلبها من طرف المستفيد.<sup>1</sup>

## 12- دور المكتبي (أخصائي المعلومات) خلال الجائحة:

برز لأخصائي المعلومات دور هام أثناء انتشار الوباء العالمي والمتمثل في ما يلي:

1- تعزيز الوعي بالصحة العامة من خلال نشر المعلومات الخاصة بالفيروس والتدابير الوقائية.

2- دعم فرق البحث والباحثين وأعضاء هيئات التدريس وتوفي مصادر المعلومات المتعلقة بآخر التطورات والبحوث والمواد المدعمة لمنهاج الدراسة وتلبية احتياجاتهم بما في ذلك الإعارة ، الترجمة والتوجيه.

3- تدريب المستفيد على استخدام المكتبة وأدوات البحث عن المعلومات.

## 13- نماذج من تجارب المكتبات العربية في مواجهة أزمة كورونا:

على الصعيد العربي برزت عدة جهود ومبادرات للمكتبات في التصدي لجائحة فيروس كورونا covid-19، كمبادرة مكتبة الإسكندرية التي حملت عنوان " مكتبة الإسكندرية معاك في البيت"، ضمن إطار جهودها لتوصيل خدماتها الثقافية عن بعد خلال إنتشار الجائحة المعتمدة على التواصل الرقمي في الوصول لمستفيديها ونشر مقتنياتها وبث فعاليتها وأنشطتها المختلفة

<sup>1</sup><https://www.birzeit.edu/ar>

عن طريق انتهاج سياسة البث التفاعلي عبر شبكة الانترنت لكثير من المحاضرات والحلقات النقاشية الخاصة بمراكزها البحثية المتعددة.<sup>1</sup>

كما قدمت خدمة الجولات الحية الافتراضية من داخل متاحف ومعارض المكتبة التي جرى بثها عبر قنواتها على موقعها يوتيوب وفيسبوك، إضافة إلى إتاحتها لمجموعة من مصادرها الرقمية مجاناً عبر خدمة Google drive.<sup>2</sup>

وفي ذات السياق قامت بتفعيل خدمة " أسأل اختصاصي المكتبة" والتي يتم فيها التواصل مع اختصاصي الخدمة المرجعية عبر البريد الإلكتروني.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مصطفى الفقي، تداعيات الجائحة رؤى تحليلية ونقدية لتداعيلت جائحة كورونا لعام 2020، الإسكندرية مصر: مكتبة الإسكندرية، مركز الدراسات الإستراتيجية 2020، ص46.

[https://www.bibalex.org/Attachments/Publications/Files/2020112311312277013\\_oktoprint18112020.pdf](https://www.bibalex.org/Attachments/Publications/Files/2020112311312277013_oktoprint18112020.pdf)

<sup>2</sup> سامر إبراهيم باخت، مرجع سبق ذكره، ص41-42.

<sup>3</sup> عبد الرحمان فراج، صناعة المعلومات في زمن كورونا، أحوال المعرفة 99 السنة الرابعة والعشرون، شوال 1441 - يونيو 2020، ص69.

<https://zenodo.org/record/3897528/files/%D8%B5%D9%86%D8%A7%D8%B9%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D9%84%D9%88%D9%85%D8%A7%D8%AA%20%D9%81%D9%8A%20%D8%B2%D9%85%D9%86%20%D9%83%D9%88%D8%B1%D9%88%D9%86%D8%A7.pdf?download=1>

**14- تجربة المكتبات الجامعية العراقية:**

تنوعت اسهامات المكتبات الجامعية في العراق كمكتبة الجامعة العراقية، مكتبة جامعة بغداد، مكتبة الجامعة العباسية، مكتبة جامعة النهرين- تنوعت بين تقديم خدماتها عن بعد وبين توسيع مجال الوصول لمصادر الرقمية مع توفير مواد توعوية وطرق الوقاية من فيروس covid-19 ، وتدريب الموظفين بها وتشجيعهم على الانخراط في برامج التعلم عن بعد وتنظيمها للحلقات الدراسية عبر الانترنت مركزا بذلك على دور المكتبات الرقمية أثناء فترة الجائحة، علاوة على مناقشتها لموضوعات التحول الرقمي في تقديم الخدمات، وهذا ما أوضحه تقرير الافلا لإبراز الدور الذي لعبته المكتبات العراقي في ظل الازمة الخانقة.<sup>1</sup>

**15-مكتبة قطر الوطنية:**

هي الأخرى قامت بتطبيق جملة من الإجراءات الاحترازية للإبقاء على التواصل مع المراجعين بعد إعلان الحكومة الأردنية إغلاق كافة مرافقها العامة كإجراء احترازي لحصر انتشار الفيروس، ومنع نقشيه، وإيقاف الفعاليات والنشاطات الثقافية، وخلال هذه الفترة وحتى إعلان العودة للعمل من جديد قامت المكتبة الوطنية بما يلي:

- 1- استئناف نشاطاتها الثقافية كإشهار الكتب وكتاب الأسبوع من خلال صفحات مواقع التواصل الاجتماعي عن طريق البث المباشر على صفحة فيسبوك.
- 2- تكثيف تفعيل صفحتي فيسبوك وتوتير للتواصل مع المستفيدين دون انقطاع، وتشجيع موظفي المكتبة على اعداد نوعين من المنشورات: النوع الأول منشورات خاصة بمخاطر

<sup>1</sup> سامر إبراهيم باخت، مرجع سبق ذكره ص41.

الفيروس وكيفية الوقاية منه وتجنب الإصابة به ونشر أفضلها على صفحتي فيسبوك وتويتر كما وضعت رابطا بارزا على صفحتها على الانترنت بعنوان " اعرف المزيد عن كورونا covid-19 وكيفية وقاية نفسك منه" والنوع الثاني يمثل منشورات الاحتفال بالمناسبات الثقافية مثل يوم المخطوط العربي الأسبوع الوطني واليوم العالمي للكتاب وحق المؤلف ومن ثم نشرها في الصحف المحلية الالكترونية.

3- اعداد فيديوهات ومنشورات للتعريف والحديث عن أقسام المكتبة ومهامها وانجازاتها.

4- إجراء مقابلات تلفزيونية وإذاعية عبر تقنيات الاتصال عن بعد للإعلان والحديث عن المناسبات الوطنية والثقافية، وتنظيمها لمعرض إلكتروني في إطار الاحتفال بمناسبة عيد استقلال المكتبة الأردنية الهاشمية وعرضه على صفحات مواقعها.<sup>1</sup>

ومن جهة اخرى قام التحالف الدولي لاتحادات المكتبات بإصدار بيان عنه طالبا من جمهور الناشرين اعادة النظر في رفع القيود عن المستخدمين بالتنازل عن كل هذه القيود المفروضة عليهم الخاصة بالمحتوى الرقمي المرخص للمؤسسة تزامنا والفترة التي تستخدم فيها الجامعات شبكة الانترنت. بالإضافة الى رفع مؤقت لقيود خدمتي الاستنساخ والتصوير والسماح بأقصى حد من حقوق المؤلف ولو نص العقد عكس ذلك لتمكين المؤسسات من مواصلة مهامها التعليمية على خلفية الانتقال الى التعليم الالكتروني. كما ركز البيان على ضرورة اتاحة الوصول الحر للمعلومات المتعلقة ب covid-19 واللقاح والأدوية المضادة للفيروسات لتسهيل البحوث وتسريع اكتشاف خيارات العلاج .

<sup>1</sup>نضال إبراهيم الأحمد، إنعام يوسف مطاوع، الادوار والمهام التي اضطلعت بها دائرة المكتبة الوطنية خلال جائحة كورونا، المجلة الاردنية للمكتبات والمعلومات، مج (55)، ع (4)، كانون الاول 2020 ص 167، 168،

ودعا التحالف الى دعوة الناشرين بالتخطيط لخطوات: كالسماح بتجديد مرن للفترات المتعاقد عليها وان انتهت مدتها ،تقليل او تأخير اي زيادات مرتقبة في الأسعار و رفع القيود المفروضة على توفير المحتوى داخل الحرم الجامعي .<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>محمد بن ناصر الهلال , سلسلة بعنوان أزمة فيروس كورونا على المكتبات ومراكز المعلومات وبيان الدور المعرفي في ظل هذه الأزمة مع الإستعانة بكافة المعلومات الحديثة في هذا المجال.



ثانيا: مدخل مفاهيمي للمكتبات الجامعية.

### 1. مفهوم المكتبات الجامعية:

عرفت المكتبة الجامعية عند كثير من المتخصصين في مجال المكتبات بتعاريف مختلفة حسب زاوية الرؤية غير أنها تتفق في معنى واحد:

عرفتها الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات بإعفاء مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئة وتدعمه الجامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات<sup>1</sup>.

وعرفها سعيد أحمد حسن بأنها ذلك النوع من المكتبات الذي يخدم مجتمعا معيناً وهو مجتمع الأساتذة والطلبة والادارات المختلفة في الجامعة أو الكلية أو العهد حيث توفر لهم الكتب الدراسية وغيرها الخدمة أهداف وأغراض الجامعة ككل<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>. عزت خيرت كيلاني، نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة، دار غيداء، 2015م - 1436هـ، ص110.

<sup>2</sup>. نفس المرجع، ص110.

## 2. دور المكتبات الجامعية:

- لا ينحصر دورها في مجال جغرافي محدود أي الخاص بالمجتمع الأكاديمي بل يتعدى دورها الضروري إلى حل مشكلات المجتمع ككل من خلال<sup>1</sup>:
- ✓ تدريب الطلبة على استخدام المكتبة ومصادر المعلومات.
  - ✓ تكوين اتجاهات ايجابية نحو المكتبة والكتاب وغرس عادة التردد عليها والألفة بها حتى تصبح جزء من سلوكاته اليومية.
  - ✓ إمداد الطلبة بمصادر المعلومات ومجتمع الجامعة بأنواع الكتب الوظيفية والتنقيفية
  - ✓ تنمية الميول القرائية لدى المتعلمين وتعميمها حتى يمتلكوا القدرة على التفكير والتعبير وخلق طلاب معتمدين على انفسهم قادرين على تحمل المسؤولية والعمل الجماعي.
  - ✓ تأكيد الاعتزاز بالمكتبة كونها من مصادر التعلم الأساسية.
  - ✓ دعم الأنشطة الطلابية الجامعية لفتح مجال العمل الوطني بالمشاركة في حل مشكلات المجتمع وتدعيم السلام والعدالة والوحدة الوطنية من خلال تشجيع تكوين الاتحادات الطلابية والجمعيات الأهلية.
  - ✓ دعم وتنشيط المشاريع الصغيرة وغيرها في القطاعين العام والخاص وتقديم المنشورات العلمية والاقتصادية للنهوض به.
  - ✓ عقد دورات تدريبية وتأهيلية للطلاب والخريجين في مجالات مختلفة كدورات في السكرتارية إدارة الأعمال دورات في الحاسب الآلي وكذا في تعليم الحرف والمهن والصناعات الصغيرة.

<sup>1</sup>. موفق أيوب محسن، أسباب عدم اهتمام بعض طلبة الجامعة بمراجعة المكتبات الجامعية، كلية التربية الأساسية، جامعة ديالى، العدد 53، مجلة الفتح، نيسان 2013، ص253.

- ✓ تشجيع الوحدات ذات الطابع الخاص ومراكز الدراسات وذلك بالربط الفعلي بين الجامعات ومؤسسات الانتاج المتنوعة، والاهتمام بتوجيه مسارها نحو تنمية وخدمة المجتمع في عديد المجالات الاقتصادية كانت أو سياسية أو علمية تكنولوجية.
- ✓ الاستفادة من المكتبات الأقسام في التخصصات الطبية والزراعية وتوظيفها في الحفاظ على المنتجات الغذائية وكيفية التخلص من الآفات الزراعية بواسطة الاشعاعات بدل استخدام المواد الكيميائية<sup>1</sup>.

### 3. أهداف المكتبة الجامعية:

تتوزع أهدافها على عدة جوانب أهمها<sup>2</sup>:

- ✓ **أهداف التعليم:** كونه هدف أساسي من أهداف التعليم العالي، ولتحقيقه لابد من توفر مصادر المعلومات وإتاحتها لمن يطلبها من المجتمع الأكاديمي.
- ✓ **أهداف البحث:** يمثل جزء هام من مساعي الجامعة فالأساتذة والباحثين قائمين على إعداد الدراسات والبحوث.
- ✓ المساهمة في تحقيق أهداف الجامعة ورسائلها.
- ✓ دعم العملية التعليمية والتعليمية بتوفير مصادر المعلومات.
- ✓ تحسين مستوى أداء البحث العلمي والدراسات.
- ✓ تعد المكتبة الجامعية معيار التقييم أداء الجامعة ككل<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>. هاني محمد، المكتبة والمجتمع (أنواع المكتبات وأثرها في قيام الحضارات)، دار العلم والإيمان، 2009، ص111- 112.

<sup>2</sup>. أحمد نافع المدادحة، حسن محمود مطلق، المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات، الأردن، 2014م- 1435هـ، ص32.

<sup>3</sup>. www. Almounshorat.com

## 4. وظائف المكتبات الجامعية:

ورد في تقرير أن مستوى الجامعات يعتمد إلى حد كبير على مكتباتها وقدرتها على الاستجابة لاحتياجات المؤسسة الأم من خلال جملة من الوظائف تعود بالنفع على المجتمع الخاص والعالم<sup>1</sup>:

✓ بناء وتنمية المجموعات المكتبية وتوفير مصادر المعلومات اللازمة لتأدية الجامعة لمهامها في البحث والتعليم عن طريق الاختيار والتزويد والتسجيل وغيرها وتنظيم تلك المجموعات بواسطة التصنيف والتكشيف واستخلاص وغيرها من العمليات الأخرى وتحليلها وكذا صيانتها.

✓ الإرشاد المكتبي المهني ومعاونة رواد المكتبة من الاستفادة من خدمات المكتبة على نطاق واسع.

✓ التعاون والتنسيق في مجال المعرفة وإتاحة مصادر المعلومات والمشاركة في إنجاح شبكة المعلومات الوطنية.

✓ المساهمة في التعليم الذاتي والمستمر

✓ مساندة البرامج الدراسية إضافة إلى برامج البحوث الجامعية.

**العمليات الإدارية:** يقوم بها مدير المكتبة الجامعية أو نائبه في أعلى المستويات كما يشاركون أمناء مكتبات الكليات والمعاهد والأقسام حسب البناء التنظيمي للمكتبة الجامعية تشمل العمليات الإدارية ما يلي<sup>2</sup>:

<sup>1</sup>. غادة عبد المنعم موسى، المكتبات ومرافق المعلومات النوعية (ماهيتها، إدارتها، خدماتها، تسويقها)، جامعة الإسكندرية، دار المعرفة، 2012، ص155.

<sup>2</sup>. أحمد بدر، محمد قدهي عبد الهادي، المكتبات الجامعية تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي، دار غريب، ط4، 2001، ص ص137-138.

- ✓ إعداد الميزانية وتوزيعها.
  - ✓ اختيار العاملين والإشراف على تدريبهم
  - ✓ وضع اللوائح والقوانين ومتابعة تنفيذها
  - ✓ الاتصال بالمسؤولين وإدارة الجامعة
  - ✓ المشاركة في اجتماعات أعضاء هيئة التدريس ولجان المكتبات
  - ✓ وضع خطط وإجراءات اختيار وتخطيط وطلب الأدوات والتجهيزات المكتبية الحديثة
  - ✓ إعداد التقارير والمذكرات وإجراء الدراسات التقييمية والتحليلية للخدمات وتوظيف الوظائف المكتبية
  - ✓ حفظ سجلات العاملين والتوصية والترقيات وتنظيم عمليات النقل وتسوية المرتبات وإنهاء الخدمة وحفظ السجلات المالية لحين طلبها
  - ✓ المشاركة في المؤتمرات المكتبية الوطنية والدولية وفي الجمعيات المهنية
  - ✓ التعريف بالمصادر والخدمات المكتبية
- العمليات الفنية:** تشمل عمليات التزويد، الفهرسة، التصنيف، التجليد، التصوير الميكروفيلميوالفتوغرافيوالنسخ.
- عمليات التزويد:** تحوي جميع الأنشطة المتعلقة باختيار المواد المكتبية وطرق الحصول عليها سواء بالشراء، الإهداء، الإيداع والتبادل.
- الفهرسة والتصنيف:** خاصة بوصف المواد المكتبية وتنظيمها وتحليلها عن طريق التصنيف ووضع رؤوس الموضوعات.

خدمات النسخ والتصوير الفوتوغرافي والميكروفيلمي: تشمل أنشطة نسخ المقالات والجدول الإحصائية الأشكال الهندسية وإعداد الشرائح والأفلام لأغراض التعليمية وإعداد الميكروفورم للمواد المكتبية وتبادلها مع مكتبات جامعات أخرى.

## 5. أنواع المكتبات الجامعية:

وهي أنواع نذكرها كما يلي<sup>1</sup>:

- ✓ المكتبات المركزية
- ✓ مكتبات الكليات
- ✓ مكتبات الأقسام
- ✓ مكتبات المخابرات والمختبرات.

## 6. خدمات المكتبات الجامعية:

تتضمن مجموعة من الأنشطة خاصة بالعمليات الفنية والعمليات الإدارية وخدمات القراء والخدمات الخاصة<sup>2</sup>:

### أ. خدمات القراء:

وهي الخدمات المباشرة التي تقدمها المكتبة الجامعية لمستفيديها مثل خدمات الإعارة الداخلية والخارجية، وخدمة المطالعة، وتجديد الإعارة، حجز الكتب والإعارة المتبادلة بين المكتبات المختلفة.

<sup>1</sup>. أحمد نافع المدادحة، حسن محمود مطلق، مرجع سابق، ص55.

<sup>2</sup>. عزت خيرت كيلاني، مرجع سابق، ص152.

ب. الخدمات المرجعية: المباشرة وغير المباشرة

▪ المباشرة:

✓ تلك المتمثلة في الإجابة على الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستفيدون بطريقة مباشرة.

✓ إرشاد الرواد وتوجيههم إلى الأماكن التي يحتاجونها في المكتبة

✓ تدريب المستفيدين على استخدام المراجع المتوفرة

✓ تقديم المراجع المناسبة للباحث مع إعداد قوائم ببليوغرافية عند الحاجة

▪ غير المباشرة<sup>1</sup>:

✓ وتعني الاختيار المراجع المناسبة للمكتبة وتوفيرها للقسم

✓ ترتيب وإعادة المراجع إلى مكانها الصحيح في الرفف جمع وتقسيم المراجع المتوفرة والخدمات المرجعية المقدمة.

✓ تزداد الخدمة في هذا المجال في رسائل الماجستير والدكتوراه والدوريات العلمية خصوصا لطلاب الدراسات العليا.

ج. خدمة الإحاطة الجارية:

عملية استعراض الوثائق ومادر المعلومات الحديثة في المكتبة وإعلام المستفيد بتوفرها بطرق مناسبة ولعل خدمة البث الانتقائي للمعلومات أهم خدمات الإحاطة الجارية كونها تعمل على ابقاء المستفيد مواكبا للمعارض الحديثة، في المكتبة على علم بما هو جديد فيها تتميز هذه الخدمة بضرورة استخدام الحاسب الآلي لتقديمها.

<sup>1</sup>. عزت خيرت كيلاني، مرجع سابق، ص 153 .

بعض الكليات تقوم بإصدار مجلة خاصة بالإحاطة الجارية (وهي مجلة تحتوي جداول محتويات لعدد من الدوريات المحلية والعربية المختارة ومتابعتها).

#### د. خدمة إعداد قوائم ببليوغرافية:

بأسماء المؤلفين وبالعاوين أو الموضوعات وطلباتها على ورق أو تتسخ على قرص مرن وتوفرها لرواد المكتبة

#### هـ. خدمات تدريب المستفيدين

#### و. خدمات التصوير والاستنساخ

ز. خدمات البحث والاتصال المباشر: عبارة عن نظام آلي لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر تتم باختيار قاعدة أو قواعد المعلومات المناسبة للاتصال بنظام المعلومات المناسب وإجراء البحث المباشر، تقدم من خلال البحث في قواعد البيانات المخزنة على أسطوانات الليزر (*CD. ROM*) الموجودة بالمكتبة، كما تقدم خدمة البحث عن طريق الخط المباشر من خلال قواعد البيانات والمعلومات التي تشترك بها المكتبة دون مقابل كما يمكن الحصول على مقالات وأبحاث مطبوعة كاملة من قواعد بيانات تتيح خدمة النص الكامل (*Fulltest*) عن طريق شبكة الانترنت.

#### 7. مقومات المكتبة الجامعية:

تنقسم إلى مقومات مادية وأخرى بشرية<sup>1</sup>:

<sup>1</sup>. غادة عبدالمنعم موسى، مرجع سابق، ص ص 158 - 184.



### ■ الجوانب المادية:

يتوجب توفير بيئة مادية ملائمة لتحسين تقديم الخدمات فيما يتعلق بالمبنى، والأثاث، التجهيزات، ومجموعات المواد.

**الموقع:** الموقع الجيد والمناسب مقوم أساسي يؤثر تأثيراً أساسياً في التردد على المكتبة ولهذا فقد تم الاعتماد والتعارف على معايير محددة في البناء المكتبة من تحديد موقعها إلى تصميم قاعاتها وحجمها واعتماد نوع مخصص للإضاءة والتهوية والمساحة.

**الأثاث والتجهيزات:** تشمل الأجهزة والأثاث الرئيسية، الرفوف، مكان إدراج الفهارس البطاقية، المناضد، المقاعد، مكتبات الإعارة، مكاتب الموظفين، دواليب العرض على الرواد، مناضد العمل والملفات. والعديد من التجهيزات الضرورية وجودها.

**المجموعات المكتبية:** ينبغي توفر حجم وثائقي لا بأس به أي يلبي احتياجات المستفيدين كما يجب أن يكون متنوعاً وشاملاً.

### ■ المقومات البشرية<sup>1</sup>:

ضرورة توفر طاقم بشري متخصص صاحب كفاءة عالية في تسيير العمل وإدارة المكتبة بفعالية يكتسب إلى جانب ذلك الصفات الشخصية جيدة وطريقة تعامل راقية بالإضافة إلى قدرته على إدارة الأزمات التي تواجهها المكتبة مستقبلاً.

<sup>1</sup>. غادة عبد المنعم موسى، مرجع سابق، ص 158 - 184.

## خلاصة الفصل:

كان للمعلومات التي قدمتها المكتبات ومراكز المعلومات دور فعال في مواجهة أزمة كوفيد 19 حيث انها اسهمت في توفير برامج الثقافة المعلوماتية والصحية وتوفير خدمات المعلومات الالكترونية المتنوعة لفائدة الباحثين عنها كل حسب مجاله وتخصصه لتوظيفها والاستفادة منها في ردع المعلومات المضللة او ما يسمى بالوباء المعلوماتي .

والبارز ان هذه الكيانات تعد في مقدمة وطلبة الاطراف التي كان عليها التصدي للآثار التعليمية والصحية والاجتماعية المترتبة عن الجائحة بما هو متوفر في حوزتها من وسائل وأدوات، واستحداث طرق جديدة لأداء عملها وضمان استمراريته رغم كل العراقيل والصعوبات التي وقفت في طريقها .

ولم يقف دورها هنا بل تعداه الى المشاركة في مساعدة المجتمع بفئاته المتضررة التي هي بحاجة للرعاية وحتى بعد انخفاض حدة الازمة فقد بدا المختصون بالمجال والمهتمين به بمناقشة الكثير من الامور المتعلقة بالمكتبات وما يتعلق بها حيث ظهرت اراء مضمونها ان مستقبل عمل المكتبات ستطراً عليه تغيرات مختلفة في بنيتها وطريقة عملها فنيا وإداريا بمواردها وان عليها اعادة تقييم كل شيء بكافة جوانبه والاهتمام بجانب ادارة الازمات وتكييف واقعها بما يحصل حولها من تغيرات على كافة الاصعدة.

# الفصل الثاني:

## أداء المكتبات الجامعية

### تمهيد:

تقييم الأداء في المكتبات من أحد المواضيع الهامة بالنسبة للمكتبات الجامعية خاصة في ظل التطورات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية التي تؤثر على أهداف واستراتيجيات المكتبة وهذه التغيرات التي يمكن أن تؤدي إلى تقادم المهارات والمعارف التي تعلمها الأفراد وعلى اختلاف المكتبات وأنواعها أصبح تقييم الأداء ضرورة ملحة في العصر الحالي وذلك لمعرفة مدى قرب المكتبة من تحقيق أهدافها أو بعدها عن المعرفة الدقيقة المبنية على أسس ومعايير صحيحة، فهي طريقة موضوعية لاتخاذ القرارات العادلة وكشف نقاط القوة والضعف لدى الموظفين.

أولاً: مفاهيم تقييم الأداء.

### 1. مفهوم الاداء:

الاداء لغة في اللفظ اللاتيني **Performance** تعني اعطاء كلية الشكل لشيء ما، والمشتقة من اللفظة الانجليزية **Performance** التي تعني انجاز العمل او الكيفية التي يبلغ بها لتنظيم اهدافه .

اختلفت الاراء حول وضع مفهوم محدد للأداء حيث يرى البعض ان مفهوم الاخير متعدد الابعاد حسب مجال وطريقة استخدامه ونعرض فيما يلي بعضن هته المفاهيم حيث يعرف بأنه :

"انجاز الاعمال كما يجب ان تتجز".

تشير ادبيات الادارة الى ان الاداء performance هو حصيلة تفاعل عاملي او مكوني المقدرة والدافعية معا.<sup>1</sup>

ويعرف ايضا انه الطريقة التي تتجز بها الاعمال لتحقيق اهداف المؤسسة ويتحقق مفهوم الاداء من خلال انجاز الاعمال او الانشطة المحددة مسبقا من طرف المنظمة باستخدام افضل الطرق والأساليب المتوفرة.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>ادم غازي العتيبي، اثر الخصائص الوظيفية والشخصية وقيم العمل على الاداء الوظيفي في القطاع الحكومي بدولة الكويت

المجلة العلمية لكلية الادارة والاقتصاد (81 126) العدد التاسع 1998 م ص 85

<sup>2</sup>زرزوح احمد، الاداء في المنظمة، جامعة الجلفة ص 28-29

يقصد بالأداء: الوظائف الأساسية للمنشأة، الخصائص والمواصفات المكتملة للوظائف الأساسية للمنشأة، مستوى الثقة التي يستطيع استخدامها شاغلي المنشأة وكذا الحد الذي تتفق عنده المعايير المسبقة للمنشأة.

عرفه Nigel Harrison بأنه: سلوك يحدث نتيجة استجابة لمهمة ما سواء تم فرضها من قبل الآخرين ام تم القيام بها من تلقاء الذات

ويعرفه Sachs Randi بأنه: رد فعل يقوم به عضو في جماعة تنظيمية يعكس به تحرك لكل الكيان التنظيمي.<sup>1</sup>

وعرفه مصطفى احمد سيد بأنه تعبير عن القدر الناتج الذي ينتجه الفرد خلال فترة زمنية معينة. والأداء الوظيفي عرف بأنه قيام الفرد بانجاز الاهداف التي تسعى لتحقيقها المنظمة باستخدام الموارد المتاحة بكفاءة وفعالية.<sup>2</sup>

وتقييم الاداء بشكله الحالي يعد حديث النشأة لظهوره في اواخر العشرينيات من القرن الماضي كونه وسيلة لقياس كفاءة الاداء الوظيفي للعاملين والتعرف على قدراتهم ومدى تحقيقهم المستويات المطلوبة في انتاجهم وابداعهم وابتكارهم.

فقدما كانت لا تكتب تقارير عن اداء الموظفين وإنما كانت المعرفة الشخصية بينهم وبين رئيسهم في العمل كافية لتكوين انطباعات عنهم من خلال التعامل معهم لتحديد في الاخير منح الاجازات او الزيادات في الاجور او تقديم المكافآت ،اي ان التقارير كانت تعد

<sup>1</sup> محمد الرئيس العامري نموذج مقترح لعلاقة ادارة الجودة الشاملة بتطوير الاداء الوظيفي للعاملين الدار الجزائرية المنظمة العربية

للتنمية الادارية جامعة الدول العربية 2015 ص 44 43

<sup>2</sup> محمد الرئيس العامري مرجع سبق ذكره ص 44

بطريقة حرة . ومع تطور قطاع الاعمال وما صاحبه من تغيرات وتغييرات في عشرينيات القرن العشرين تضاءلت فرص المعرفة الشخصية بين المرؤوسين ورؤسائهم فظهرت الحاجة الملحة لكتابة تقارير عن اداء الموظفين بواسطة مشرفيهم بغرض تحديد مستوياتهم ودعم شؤون التوظيف وتخطيط القوى العاملة . ولان الانسان مورد بشري هام فقد اولت مدرسة العلاقات الانسانية اهتمام خاص بعملية تقييم الاداء الوظيفي ودعت الى ضرورة المزج بين المعايير الموضوعية والسلوكية عند تقييم الاداء ، كما ركزت الحركة الادارية العلمية في الفكر الاداري الحديث على الاسلوب العلمي في الادارة فاستخدمت عملية قياس وتقييم اداء العاملين كوسيلة لإعادة تصميم الوظائف<sup>1</sup>.

مفهوم التقييم والتقويم والفرق بينهما:

### 2. مفهوم التقييم:

التقييم لغة :هو تلمين الشيء او السلعة وإعطائه قيمة .

واصطلاحا هو عملية تشخيصية تهدف الى تحقيق قيمة معينة او تحديد قيمته .

وتقييم الاداء يعني اعطاء قيمة رقمية او وصفية لأداء موظف ومقارنة ادائه الفعلي في فترة معينة بهدف تقدير مدى فاعلية وكفاءة الفرد في العمل لمساعدة الادارة المعنية على اتخاذ قرارات خاصة به وبأدائه الوظيفي .

<sup>1</sup>مدثر حماد الشيخ التيجاني اثر الدوافع على اداء العاملين الدار الجزائرية المنظمة العربية للتنمية الادارية جامعة الدول العربية

والتقويم لغة : تصحيح الاعوجاج او التعديل في الشيء.<sup>1</sup>

ويقصد به جهد منظم وموضوعي لقياس نتائج البرامج لو المشاريع بهدف تقدير وقياس مدى الترابط والكفاءة، الفعالية، المواعمة، الاستدامة وكذا الاثار.<sup>2</sup>

وهو عبارة عن مجموع الاجراءات التي يتم عن طريقها جمع البيانات الخاصة بالفرد او بالمشروع او الظاهرة ككل ودراسة هذه البيانات بطريقة علمية للتأكد من مدى تحقيق اهداف محددة مسبقا لاتخاذ قرارات معينة وتتم عملية التقويم بعمليات اخرى فرعية مثل التقويم بمعنى التثمين والقياس والتغذية الراجعة.

وهذا يعني ان التقويم عملية شاملة تتضمن عمليات الاصلاح والتطوير الاداري متضمنة مرحلة تقييم الاداء الذي يعد جزئية من جزئيات تقويم الاداء.<sup>3</sup>

### 3. أهمية وفوائد تقييم الاداء:

تقييم الاداء عملية مستمرة ومنظمة وتعود بالفائدة على المنظمة والعاملين بها وتعد الاساس لاتخاذ القرارات المتعلقة بالسياسة العامة للأجور والحوافز و المكافآت بشكل يحقق مبدأ العدالة النسبية في عوائد الافراد كما وتعد نتائج الاداء اسسا لسياسة الترقية والنقل.

الاسهام في تحديد الاحتياجات التدريبية و التنمية على اساس جوانب الضعف في الاداء.

اساسي لعملية التطوير الاداري على مستوى الجوانب التنظيمية او على مستوى العمل ذاته.

<sup>1</sup>مدثر حماد الشيخ التيجاني مرجع سبق ذكره ص 112 113

<sup>2</sup>اماني غازي جرار الادارة والتميز الوراق 2015 ص 253

<sup>3</sup>مدثر حماد الشيخ التيجاني مرجع سبق ذكره ص 113



المساهمة في رفع الروح المعنوية للأفراد وخلق بيئة عمل تسودها مبادئ العلاقات الانسانية تشجيع التواصل الفعال بينهم.

المساعدة في الكشف عن القدرات الخاصة بكل فرد واستثمارها لزيادة مستوى الاداء.

تقييم الاداء يشير الى مدى نجاح انماط القيادة و الاشراف المتبعة.

يكفل استمرار الرقابة على اداء العاملين في المنشأة.

المساهمة في تحديد هيكله العمالة في المنظمة و تحديد الاعداد اللازمة للعمل.

يعد مرشدا في التخطيط لبرامج و سياسات الاختيار و التعيين وإعادة النظر في تطبيق مبدأ الشخص المناسب في المكان المناسب تناسباً و قدرات وقدراته ومهاراته الشخصية.<sup>1</sup>

#### 4. اهداف تقييم الاداء:

- تتبع اداء الموظف ومراقبة عمله على وجه الدوام
- دفع العاملين للاجتهاد في العمل
- النهوض بمستوى تقديم الخدمة
- تحديد امكانية تثبيت الموظف الجديد
- كشف بض المشكلات الادارية والتنظيمية

---

<sup>1</sup> سماح موسى لحمد الحيايري مستوى اداء العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الاردن كما يراه رؤساء الاقسام وعلاقته بتخصصهم وتدريبهم وسنوات خبرتهم رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في علم المكتبات والمعلومات كلية الدراسات العليا الجامعة الاردنية اب 2011 ، ص35 36.

- تقدير صلاحية انظمة شؤون العاملين الاخرى<sup>1</sup>
  - تقديم تشخيص علمي للواقع وتبيين ايجابياته وسلبياته كما انه يمنح مخطط رؤية للتغيير والتطوير في المنظمة
  - يكشف تمايز الافراد في ادائهم
  - يمنح اولوية في اختيار برامج التكوين والتدريب للعاملين
  - دعم سياسة ترشيد النفقات من خلال موازنته بين مدخلات ومخرجات العمل<sup>2</sup>
- 5. عناصر تقييم الاداء:**

تقييم الاداء الجيد يتضمن ما يلي:

- عناصر التقييم : الجوانب التي يقيم على اساسها الفرد العامل قد تكون النتائج ،النوعية او المواظبة .
- اغراض التقييم : والتي قد تكون بسيطة او لأغراض اخرى كالترقية او التدريب.
- معايير الاداء: يقصد به المعيار المحدد لدرجة جودة الاداء .
- البيانات: ضرورة في عملية التقييم وقد تكون ذاتية او موضوعية.
- ادوات التقييم والمتمثلة في التقارير والاستمارات .
- تحديد اساس التقييم: والذي قد يكون نسبي او مطلق .

<sup>1</sup>موسى محمد ابو حطب ،فاعلية نظام تقييم الاداء واثره على مستوى اداء العاملين ، رسالة مقدمة للحصول على درجة

الماجستير في ادارة الاعمال ،الجامعة الاسلامية غزة كلية التجارة قسم ادارة الاعمال اغسطس 2009 ص 18

<sup>2</sup>غوار عفيف ،ادارة مؤسسات المعلومات :الاسس والمبادئ والخطوات ،تقييم اداء العاملين في المكتبات قسم علم المكتبات

والعلوم الوثائقية جامعة وهران 1 احمد بن بلة الجزائر ص 9

- مواعيد التقييم: والذي قد يكون مرة في العام او حسب الحاجة الى ذلك .
- الاطراف المنفذة: القائمين على التقييم والمحللين للنتائج .
- اجراءات التقييم: متعلقة بكيفية انجاز التقييم .
- تحليل طرق الاداء: ترتبط بأغراض التقييم<sup>1</sup> .

### 6. خصائص تقييم الاداء :

- الثبات: يعني ان تكون النتائج المحققة ثابتة ،اي الحصول على نفس النتائج عند استخدام المعيار ذاته عدة مرات.
- الصدق: ان يعبر المعيار عن مدى الصدق حين استخدامه و تطبيقه .
- القدرة على التمييز: يعني تعريف المقاييس وبيان هدف كل واحد منها لمنع التداخل في معانيها .
- الدقة: فالمعيار الدقيق يدل على ثبات وصدق النتائج.

### 7. انواع ومستويات تقييم الاداء:

يتفق معظم المختصين في هذا المجال الى وجود نوعين من التقييم هما :التقييم الرسمي والتقييم غير الرسمي:

فالتقييم الرسمي :ذلك الذي يعده الرؤساء والمشرفون المباشرون في وقت محدد منتظم بشكل دوري مرة او مرتين في السنة الواحدة .

---

<sup>1</sup>بوقطف محمود ،التكوين اثناء الخدمة ودوره في تحسين اداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية ،دراسة ميدانية بجامعة عباس لغرور خنشة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

اما التقييم غير الرسمي فهو الذي تقوم عليه ذات الجهة ولكن في اوقات غير محددة مسبقا اي انه يتم اعداده وقت الحاجة اليه.<sup>1</sup>

وفيما يخص الطرف القائم عليه فيمكن القول ان يتفرع الى مستويات متمثلة في:

تقييم الرئيس مرؤوسيه :حيث يقوم المدير بتقييم اداء الموظف على اساس النتائج المتحصل عليها وتعد هذه الطريقة قاصرة وغير كافية في التقييم بسبب تحول المنشآت من التنظيم الهرمي الى التنظيم الافقي بالإضافة الى كثرة الموظفين المسؤول عنهم مما يولد عدم معرفتهم بشكل جيد.

ولذلك فالأدق تقييم الرئيس المباشر للموظف كونه على معرفة واسعة بأدائه وأسلوب عمله.

تقييم المرؤوس رئيسه : تكون بإمداد الرئيس بمعلومات هامة وفاعلة حول مدى كفاءته ونجاحه في قيادة وتوجيه العمل واستخدام تلك المعلومات في عملية التطوير وإحراز التقدم.

التقييم الذاتي : ان يقيم الموظف ادائه بنفسه وينبغي هنا الالتزام بالموضوعية والمصادقية والأمانة.

---

<sup>1</sup> عذاري سعود الهاجري ، اثر التمكين والابداع في تحسين اداء العاملين ،دراسة تطبيقية بالهيئة العامة للصناعة في دولة الكويت ، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال قسم ادارة الاعمال كلية الاعمال جامعة الشرق الاوسط 2011

تقييم الموظف زميله : هذا النوع من اهم انواع مصادر المعلومات عن اداء الموظف بطبيعة المعاملة المستمرة بينهم والاحتكاك الدائم ببعضهم البعض غير انه عادة ما يتم استخدام النظرة الشخصية في التقييم.

تقييم المستفيد الموظف : يمكنه المشاركة في عملية التقييم كونه يستشعر جودة الخدمات المقدمة، غير انه لا ينظر هو الاخر الا من زاوية واحدة.<sup>1</sup>

### 8. خطوات تقييم الاداء :

تحديد اسس المسائلة عن العمل و اهدافه : اسس المسائلة عن العمل و اهدافه هي بيانات مسجلة للعمل الواجب انجازه من طرف الموظفين وكيفية تقييم هذا العمل احيانا تكون هذه الاسس مستمدة من اساليب تخطيط العمل والتي يتم فيها التفصيل في مسؤوليات الوظيفة و اهدافها و احيانا اخرى تكون هذه الاسس ضمن طبيعة الوظيفة ذاتها وقد تكون من مسؤوليات العمل المحددة الواردة في توصيف الوظيفة.

### أ. التقييم المستمر:

يتم من خلال الملاحظة الشخصية للمدير على موظفيه اثناء فترة التقييم حيث عليه ان يكون على دراية بأداء كل موظف يتعامل معه بصورة متكررة كما يقوم بمراقبة التقدم الذي يحرزه لتحقيق اهداف المنظمة و تثمين جهده ومكافأته.

استكمال استمارة تقييم الاداء:

<sup>1</sup>مصطفى محمد الرضا الوظيفي واثره على تطوير الاداء دار ابن النفيس المملكة الاردنية الهاشمية 2018 ص 105

ضمان تطبيق معايير القياس على كل الموظفين الذين يقومون بنفس العمل، يجب على المدير مراجعة ملخص الملاحظات لكل موظف للتأكد ان كل المساءلات ذات الصلة تم تسجيلها قبل استكمال استمارة تقييم الاداء ويقوم بعدها بتسليم كل موظف نسخة من استمارة التقييم الكاملة لإضافة اي معلومات ذات فائدة لتقييم الاداء و اعادتها للمدير في توقيت محدد اي قبل مناقشة التقييم الفعلي.<sup>1</sup>

### ب. ادارة ومناقشة منهجية تقييم الاداء:

تكون كل عام تتركز المناقشة على نموذج تقييم الاداء حيث يتم السماح للموظف بإبداء رد فعل على تعليقات المدير وملاحظاته وبعد المناقشة يوقع الطرفان على النموذج ليتحول بعد ذلك الى جزء من ملف الافراد الخاص بالموظف.<sup>2</sup>

### ج. ادارة مناقشة المرتب:

بعد الموافقة النهائية على التوصية بالمرتب، يستوجب المناقشة على تطور المرتب ويجب ان تكون مناقشة المرتب والمناقشة النهائية لتقييم الاداء منفصلتين.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> نجم عبد الله العزاوي، عباس حسين جواد الوظائف الاستراتيجية في ادارة الموارد البشرية دار اليازوري 2010 ص 384 386

<sup>2</sup> عبد الناصر موسي، تقييم اداء الافراد كأداة لرفع اداء المنظمات، مجلة العلوم الانسانية جامعة محمد خيضر بسكرة كلية

الحقوق والعلوم الاقتصادية العدد السادس جوان 2004

<sup>3</sup> نجم عبد الله العزاوي، عباس حسين جواد مرجع سبق ذكره ص 384 386

ثانيا: أسس وآليات تقييم الأداء

### 1. طرق تقييم الاداء:

يمكن تقسيمها الى نوعين طرق تقليدية وأخرى حديثة:

**1-1- الطرق التقليدية:** وتتمثل في طريقة الميزان والدرجات، طريقة الترتيب العام، طريقة

القوائم ، طريقة التوزيع الاجباري ، طريقة المقارنة بين العاملين ...

#### أ. طريقة الميزان والدرجات:

يستعمل المشرف نموذج يتضمن صفات معينة يتم الحكم بها على اداء الموظف حيث

يتم وضع امام كل صفة ميزات يبدأ من 0 وينتهي ب 20 درجة كحد اقصى ثم يضع على

الخط عند الدرجة المناسبة لتقدير الموظف وتكوين العلامة النهائية هو مجموع النقاط المتحصل

عليها في كل الصفات كما هو مبين في هذا الجدول:

جدول رقم 1: طريقة الميزان والدرجات في عملية التقييم

التقدير المعايير	0	5	10	15	20
جودة العمل	رديئة	اقل من المتوسط	متوسط	جيدة	ممتازة

الحضور في المواعيد	لا يبالي بالمواعيد	يتأخر كثيرا	يتأخر احيانا	منتظم	منتظم دائما
التعاون مع الزملاء	لا يحب التعاون	يجد صعوبة في التعاون	مناسب	مستعد للتعاون	يجب التعاون ومستعد له
حب العمل	لا يهتم بالعمل اطلاقا	لا يبالي	يجب العمل ويتقبل الارشادات	يجب عمله ويبدي اهتماما بالأعمال الاخرى	يجب عمله ويعطي ارشادات بشأنه للعمال
سرعة الانجاز	بطيء جدا ينتج عددا قليلا من الوحدات	بطيء لا يكاد ينتج العدد المطلوب	متوسط وينتج العدد المطلوب	اسرع من المعتاد ينتج عددا يزيد قليلا عن المطلوب	سريع جدا ينتج عددا كثيرا من الوحدات

تسمح هذه الطريقة للمشرف بالتعرف على جوانب التركيز والتشتت واتجاهات الموظفين كما تسمح بإجراء مقارنة بينهم والدرجات التي يحصلون عليها في كل صفة من الصفات. تعد مناسبة للأعداد الكبيرة من الموظفين لسهولة تسهيلها وتميزها بتوفير الوقت والجهد



### من سلبياتها:

استخدام مجموع الدرجات كأساس للمقارنة بين الموظفين وهي لا تعد مقارنة سليمة التساهل والتعميم وظهور اخطاء التحيز .

الخوف من سؤال الادارة عن سبب تقصير الموظفين.<sup>1</sup>

### ب. طريقة الترتيب العام:

حيث يقوم المشرف بترتيب مرؤوسيه ترتيبا تنازليا من الاحسن الى الاضعف طبقا لمستوى الاداء مع منحهم درجات تقديرية كالآتي :ممتاز ،جيد ،متوسط ، ضعيف . يعاب عليها انها لا تراعي الاختلافات والفروقات الخاصة بأداء كل فرد اضافة الى اخطاء التحيز والتأثر بمركز الوظيفة. لا تسمح بمقارنة الموظفين في مجموعات مختلفة.<sup>2</sup>

### ج. طريقة القوائم:

يستعمل المشرف قائمة تحتوي على جمل متنوعة تصنف مستويات مختلفة لأداء العاملين حيث يقوم باختيار الجمل التي تصف الذي يقوم بتقييمه وقد تفيد اذا وضع جمل لكل نوع من الاعمال والوظائف .تساعد المشرف في اعطاء حقائق ومعلومات دون القيام بعملية التقرير. من سلبياتها: انها

- تتطلب وقت وجهد كبير ودقة عالية.

- صعوبة تجميع وتحليل عدد العبارات وتحديد خصائص الموظف ومدى مساهمته.<sup>3</sup>

### د. طريقة التوزيع الاجباري:

<sup>1</sup>تور الدين حاروش، ادارة الموارد البشرية ،دار الامة الجزائر ،2016، ط2، ص 93، 94

<sup>2</sup>توال شيشة، زيني فريدة ، مداخلة بعنوان :قياس وتقييم اداء العاملين في منظمات الاعمال في اطار المشاركة في الملتي الوطني حول :استراتيجيات التدريب في ظل ادارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية ،كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ،10\_11 نوفمبر 2009

<sup>3</sup>حسن احمد الشافعي ،معايير تقييم الاداء الاداري في التربية البدنية والرياضية ،دار الوفا ،الاسكندرية 2012 ص 44

توزيع مستوى الكفاءة على درجات التوزيع الطبيعي بشكل تحدده المنظمة ،حيث يكون اغلب الموظفين قد تحصلوا على درجة تكون قريبة من الوسط الحسابي ونسبة قليلة من المتفوقين ونسبة قليلة من ضعاف الكفاءة.

تطبق هذه الطريقة في حال وجود عدد كبير من الموظفين تقوم على دراستهم بشكل جيد حتى يتم توزيعهم على النسب الاجبارية.

من عيوبها انها لا توضح نقاط القوة والضعف لدى الفرد ،تفتقر للدقة والمصادقية <sup>1</sup>.  
طريقة المقارنة الزوجية (طريقة المقارنة بين العاملين ):

تركز هذه الطريقة على مقارنة ثنائيات من موظفين ،حيث يتم مقارنة كل موظف بباقي الموظفين من نفس القسم وبتجميع هذه المقارنات يمكن التعرف على ترتيب الموظفين تنازليا حسب ادائهم .

تناسب هذه الطريقة المجموعات الصغيرة كما انها لا تخدم اغراضا اخرى كالترقية،النقل والتدريب وذلك لعدم توافر اسس المقارنة ويقتصر الغرض من استخدامها في اختيار فاعلية سياسات الانتقاء والتعيين <sup>2</sup>.

### 2-1- الطرق الحديثة:

---

<sup>1</sup>بوعطي جلال الدين ،الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على العمال المنفذين لمؤسسة سونلغاز  
عناية مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير جامعة منتوري محمود قسنطينة كلية العلوم الانسانية و العلوم الاجتماعية قسم علم  
النفس والعلوم التربوية والارطفونيا شعبة علم النفس عمل وتنظيم تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية 2008

بعدها وجهت انتقادات للطرق التقليدية سعى الباحثون لاكتشاف طرق افضل لتقييم الاداء على اسس موضوعية ومن بينها:

طريقة الاختيار الاجباري ، طريقة قوائم المراجعة ، طريقة الحوادث الحرجة ، طريقة الادارة بالأهداف .

### أ. طريقة الاختيار الاجباري:

يتم حصر عدد من العبارات التي تصف اداء الموظف ايجابيا او سلبيا ويتم تصنيف هذه العبارات الى ثنائيات ،وتجمع كل ثنائية في مجموعة واحدة حيث تصف الثنائية الاولى الايجابيات و الثنائية الثانية الجوانب السلبية في ادائه.

اي انه يتم تشكيل ثنائيات ومجموعات على نموذج بحيث كل مجموعة تضم 4 عبارات ويقوم المقيم باختيار عبارتين من كل مجموعة دون معرفة ما كتب عليها مسبقا .تتميز بالموضوعية والابتعاد عن اخطاء التحيز.

من عيوبها عدم معرفة الرئيس على اي اساس يبني عليه التقييم لعدم علمه بقيمة الجمل كما انها تعد طريقة مكلفة خاصة اذا كان عدد الموظفين كبير.

لا تسمح ان يناقش الرئيس تقييم موظفيه خاصة اذا كان في حاجة الى تحسين ادائه.<sup>1</sup>

### ب. طريقة قوائم المراجعة:

يتضمن عدد كبير من العبارات الواصفة لأشكال ومستويات السلوك الخاص بالعمل او مجموعة من الاعمال المتشابهة تتطلب تحديد درجات للصفات تكون متفاوتة حسب اهميتها

تكون سرية ثم يطلب من المقيم الاجابة على مجموعة من الاسئلة حسب ما يراه منطبق على الموظف.<sup>1</sup>

### ج. طريقة الحوادث الحرجة :

يتم التركيز على تدوين سلوك الموظف اثناء الحادث وكيفية التصرف لمواجهته في سجل خاص بالموظفين للحكم من خلالها على اداء الموظف وتقسيم الاحداث الى قسمين ايجابية وسلبية ويتم التركيز في التقييم على الدقة ،المبادرة ،جودة العمل وغيرها ...إلخ.

توفر مقاييس موضوعية لتقييم الاداء:

تساعد في ابراز نواحي الضعف في اداء الموظف والبحث عن سبل تحسينها ،وكذا استثمار نقاط القوة لبلوغ الاهداف.

من عيوبها: انها تجبر الرئيس ملازمة موظفيه باستمرار وهذا ما يشكل عبئا عليه، اضافة الى وجود حاجز نفسي بين الطرفين لشعور الموظف بأنه مراقب عن طريق تسجيل ما يقوم به في دفتر خاص.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> ماجد ابراهيم شاهين ،مدى فاعلية وعدالة نظام تقييم اداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثره على الاداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية ،دراسة مقارنة بين الجامعة الاسلامية والأزهر رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال الجامعة الاسلامية \_بغزة ،عمادة الدراسات العليا كلية التجارة قسم ادارة الاعمال يناير 2010 م ص 16

<sup>2</sup> لعلى بوكمش ،طرق تقييم اداء العاملين ،جامعة ادنار ،ص 101 ،ص 106 ،ص 107

### د. طريقة التقرير المكتوب:

في نهاية فترة التقييم يقوم الرئيس بإعداد تقرير كتابي وفق نموذج معين من الاسئلة الواردة في هذا النوع من التقييم:

صف انطباعك الشخصي عن وظيفتك وفقا لكمية وجودة الاداء ،المعرفة بالوظيفة ،القدرة على التكيف مع الموظفين الاخرين.

من متطلباتها امام الرئيس بقدرات موظفيه وله القدرة على التحليل لإبراز نواحي الضعف والقوة يعاب عليها ان عملية التقييم هو عبارة عن اراء وانطباعات ذاتية ،كما ان هناك صعوبة في اعداد التقارير خاصة اذا كان عدد الموظفين كبير

### هـ. طريقة التقييم الذاتي و التقييم المشترك:

التقييم الذاتي: يكلف الموظف بتقديم تقرير عن ادائه لعمله طيلة فترة التقييم اي ان يقيم ادائه بنفسه ومن ثم يناقشه مع رئيسه ،تحقق هذه الطريقة نتائج ايجابية اذا كان الموظف صاحب مستوى علمي عالي وعلى درجة عالية من الوعي حيث بغياب هذه الصفات المذكورة فانه يبالغ في وضع تقديرات لا يستحقها .

اما التقييم المشترك: فهو ان يقوم اعضاء من الجماعة بتقييم اداء الجماعة ككل بشكل سري اي انه لا يتم معرفة المقيم من المقيم ثم تجمع وسائط التقييم وتوقع من طرف رئيس الوحدة يشترط وجود افراد محل ثقة تامة وسرية كاملة لتحقيق المصادقية .من جهة اخرى يمكن ان تتأثر ببعض الحسابات القديمة وإفشاء السرية .<sup>1</sup>

<sup>1</sup>نور الدين حاروش مرجع سبق ذكره ص 101 ص 103 ص 103

و. طريقة 360 درجة :

يجري التقييم بواسطة كل المهتمين به باستخدام عدة طرق وفي مواقيت مختلفة (حسب الحاجة اليه ليس مرتبط بتوقيت محدد)،تمتاز هذه الطريقة بتوفير معلومات من عدة اطراف وعلى مدار الوقت للاستفادة منها

من سلبياتها :

اعتراض الرؤساء تقييمهم من طرف موظفيهم .

تأخذ حيز كبير من وقت العاملين على حساب انتاجية العمل .<sup>1</sup>

ز. طريقة الادارة بالأهداف :

تعد من المفاهيم الحديثة في مجال الادارة تركز على تقييم الغايات والأهداف المسطرة والنتائج المحققة ضمن جدول زمني محدد وليس على اسلوب انجاز العمل .<sup>2</sup>

مبادئ وأسس تقييم الاداء:

<sup>1</sup>احمد ماهر ،ادارة الموارد البشرية ،الدار الجامعية ،الاسكندرية ،2014 ،ص 419

<sup>2</sup>ريم بنت عمر منصور الشريف ،دور ادارة التطوير الاداري في تحسين الاداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على الموظفين الاداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة ) رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الادارة العامة كلية الاقتصاد والإدارة جامعة الملك عبد العزيز بجدة المملكة العربية السعودية 1434 هـ 2013 د ص

### 2. مبادئ تقييم الاداء:

تختلف تطبيقات اسلوب تقييم الاداء من منظمة الى اخرى باختلاف نوعها وإنتاجها وطبيعتها إلا ان هناك مبادئ وأحكام تعارفت عليها كل الانظمة واتبعتها :

#### أ. مبدأ دورية وتتابع مراحل تقييم الاداء :

استمرار وتتابع عملية تقييم الاداء خلال مدة زمنية معينة تكون على الغالب سنة كاملة وفي فترة مناسبة تعكس ما يطرأ على كفاءة اداء العامل وهناك حالات تتطلب تكثيف عملية التقييم اكثر من مرة مثل تقييم الخاضعين لفترة التجربة او لفترة التدريب او حتى المنقولون حديثا الى ادارات جديدة .

#### ب. مبدأ العلنية المطلقة و العلنية السرية:

الاولى تعني اشعار الموظف بنتيجة ادائه لغرض تشجيع الموظفين المتميزين وتنبيه اصحاب الاداء الضعيف. والثانية يقصد بها سرية تقييم الاداء اي عدم اعلام الموظف نتيجة تقييم ادائه وبين هذين المبدأين من يؤيد وآخر يعارض ،وظهر من ينادي بمبدأ وسطي تحت مسمى مبدأ العلنية النسبية:

والذي يقوم على اشعار الموظفين اصحاب الاداء الضعيف بمستوى ادائهم بغية تحسينه ومحاولة تطويره وأحيانا يتم اعلام الموظفين ذوي الاداء الجيد بهدف الاستمرار في تميزهم .

#### مبدأ اجازة حق التظلم من نتيجة تقييم الاداء :

هو مبدأ يقدم ضمانات كافية للموظفين المتضررين من التقارير المتعصبة المعبرة عن تجبر الرؤساء واضعي التقارير اعطائهم حق التظلم اداريا لدى الجهة المختصة التي تضمن لهم

اعادة النظر في التقارير وسماع اقوالهم والتحقق منها .ووجود مثل هذا المبدأ يجعل معدي التقارير اكثر جدية وموضوعية خوفا من مساءلتهم عن النتائج .

### ج. مبدأ الاعتداد بتقارير تقييم اداء الموظفين :

يقوم هذا المبدأ في سائر شؤون ادارة الموارد البشرية حيث من خلاله يتم تحديد وتصميم برامج التدريب اعادة النظر في الحوافز المادية والمعنوية والكشف عن فعالية ادارة شؤون الموظفين في تخطيط البرامج كالترقية ،التعيين ،النقل خفض الدرجة او الفصل .

### د. مبدأ استثناء القيادات العليا:

وهنا لا يخضع موظفي الادارات العليا لعملية تقييم الاداء بالشكل المتفق عليه وذلك لتنوع اعمالهم وصعوبة تنظيمها ،فالوظيفة الاساسية للإدارة العليا تكمن في اتخاذ القرارات ومن الصعب تقييم متخذ القرار خصوصا وان بعض افراد الادارة العليا ليس لهم رؤساء مباشرين .

### هـ. مبدأ حصر درجات تقييم الاداء:

يفيد هذا المبدأ في تحديد درجات تقييم الاداء بشكل كمي لا وصفي والحصص يكون من 4 درجات الى 6 درجات اعلاها ممتاز ثم جيد جدا ثم جيد ثم مقبول ثم ضعيف<sup>1</sup>. اسس التقييم:

- وضوح الهدف من التقييم :يساعد في اختبار الاساليب والأدوات المناسبة.
- تحليل الوظائف :تحديد المهام الواجب ان يؤديها كل مستوى وظائف.
- الشمولية في التقييم:تعني تناول جميع العناصر المتعلقة بالعمل ومشاركة جميع المعنيين بالموقف.
- استمرارية التقييم:الحرص على مواصلة التقييم قبل وإثناء وبعد انتهاء الاعمال والمشاريع.

<sup>1</sup>مدثر حماد الشيخ التيجاني ، مرجع سبق ذكره من ص 124 الى ص 128



- ايجابية التقييم: عدم الاقتصار على ابراز نواحي التميز او الضعف وإنما الانتقال الى اسبابها وعواملها لضمان تحقيق الاهداف المرجوة.<sup>1</sup>

### 3. معايير تقييم الاداء:

يتم تصنيف معايير تقييم الاداء وفق المجالات الرئيسية التالية :

- أ. **معايير نواتج الاداء:**النتائج النهائية المتحصل في الاداء والهدف الاول للتقييم والمتمثلة في حجم وكمية الانتاج ،جودة الانتاج الزمن المحدد للإنتاج ،تكلفة تحقيق النتائج،عدد الحوادث.
- ب. **معايير سلوك الاداء:**عند عملية تقييم سلوك اداء العامل يتم التطرق الى الافعال والتصرفات التي يتبعها في عمله فيتم القياس على اساس احترام وقت العمل ،معالجة شكاوي العملاء ،كتابة التقارير ،المواظبة في العمل ،التعاون مع الزملاء ،اتخاذ القرارات ،حل المشكلات ...
- ج. **معايير صفات الشخصية:**متعلقة بالمزايا الايجابية للفرد اثناء قيامه بعمله كالفهم الجيد، الانتباه والتركيز ،الامانة الاتزان الانفعالي.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>طالب زوقار سميرة ،تطبيقات التقييم في المكتبات الجامعية الجزائرية :معايير دولية وممارسات مهنية ،اطروحة دكتوراه علوم في علم المكتبات والعلوم الوثائقية ،جامعة وهران 1 احمد بن بلة كلية العلوم الانسانية و العلوم الاسلامية ،قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية 2017 2018

<sup>2</sup>خالد رجم ،رشيد مناصرية ،واقع تقييم اداء العاملين من وجهة نظر مديري الموارد البشرية دراسة حالة من المؤسسات النفطية بحاسي مسعود كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير مخبر الجامعة المؤسسة والتنمية المحلية المستدامة جامعة ورقلة الجزائر .

4. معوقات ومشاكل تقييم الاداء:

تمس عدة جوانب منها:

أ. مشاكل خاصة بمعد التقرير:

- اصدار معد التقرير حكما عاما خاطئا على الموظف لاقتصاره على معرفة جانب من جوانب القوة او الضعف في ادائه.
- تساهل وتشدد بعض الرؤساء في تقييم اداء الموظف.
- اعطاء تقديرات متوسطة او اعلى من المتوسط لجميع الموظفين دون مراعاة الاختلاف في ادائهم.
- التحيز الشخصي في تقييم الاداء.
- خطأ الحداثة والمتمثل في الحكم على سلوك الموظف في الاونة الاخيرة قبل التقييم فان كان جيدا حصل على تقديرات عالية وان كان عكس ذلك حصل على تقدير ضعيف.

ب. مشاكل خاصة بنظام التقييم :

- استخدام طريقة تقييم لا تتناسب والوظائف ،او تعميم طريقة تقييم واحدة على الادارات والأجهزة المختلفة في المؤسسة.
- نقص كفاءة نماذج التقييم من حيث الوضوح والدقة وسهولة الاستخدام.
- عدم وجود معايير ومعدلات للداء تمكن معد التقرير من المقارنة بين الاداء الفعلي والأداء المطلوب .
- توجه بعض المؤسسات الى اعتماد السرية المطلقة في تقييم الاداء مما يؤثر سلبا على النتائج المتحصل عليها.

### ج. مشاكل خاصة بالإدارة المسؤولة عن نظام تقييم الاداء:

- قلة المساهمة في تدريب الرؤساء المباشرين لأنهم بحاجة الى تكوينات وتدريبات مستمرة وفق الاساليب الحديثة.
- قلة المتابعة يؤدي ال تراكم المشاكل وبالتالي فشل النظام ككل.
- نقص النشرات الدورية التي تتضمن توجيهات وإرشادات متعلقة بتقييم الاداء فعدم وصولها الى الرؤساء المباشرين يؤدي الى عدم معرفة النظام وأهدافه والنتيجة اخفاقه.<sup>1</sup>

### 5. سبل معالجة مشاكل تقييم الاداء:

- تصميم نظام جيد لتقييم الاداء: بحيث يناسب نوعية وطبيعة العمل والمجموعة الوظيفية التي ينتمي اليها الموظف ،كما يجب ان يتضمن كافة البيانات والعناصر الضرورية كالمقياس وتحديد مستوى اداء الاخير.
- اجراء تدريب للمقيمين: يضمن هذا الاجراء تكوين اشخاص قادرين على القيام بالعملية التقييمية بموضوعية ودقة واتقان كونها تستلزم منهم مناقشة نتائج التقييم وكونها ذات علاقة وثيقة بالعاملين فيما يخص مواضيع الترقيات والعلاوات والمكافئات.
- اختيار معايير صحيحة: تلك التي تمس نواتج الاداء وسلوكه بحيث تكون على درجة عالية من الموضوعية وبموضوعية اقل في الجوانب الخاصة بالصفات الشخصية ويفضل ان تكون المعايير واضحة ومفهومة لجميع الاطراف في المنظمة تحقيقا للمساواة والعدالة.
- استخدام اكثر من طريقة: يستحسن استخدام عدة طرق في عملية التقييم باختلاف الوظائف والمستويات التنظيمية بحيث تتضمن تلك الطرق ارشادات وتوجيهات وتعريفات.
- استخدام التغذية الراجعة: ضرورة اللجوء الى التغذية الراجعة عن طريق مقابلات الاداء التي تمكن من اخطار الموظفين المستوى ادائهم ويفضل ان تكون بصفة منتظمة ومستمرة.

<sup>1</sup>بوردبان عز الدين ،ماضي وديعة ،نظام تقييم اداء العاملين في المكتبات الجامعية :دراسة استطلاعية بمكتبات جامعة قلمة

- تطبيق اجراءات التظلم :بمنح العاملين حق التظلم ويعني حق اعتراضهم على نتيجة التقييم من خلال قنوات معينة اذا تعرضوا للظلم من ناحية تقدير كفاءة ادائهم ،يساعد هذا الاجراء في جعل المقيمين اكثر جدية وموضوعية ومصداقية.<sup>1</sup>

### 6. معايير تقييم الأداء في المكتبات الجامعية:

\*معيار ايزو2789: جاء هذا المعيار لجمع جهود اعمال المكتبات على المستوى العالمي في مجال الاحصائيات ،والتي شكلت بداية اساسية لقياس النشاطات و الاهداف باشراف من المنظمة الدولية للتقنين والمنظمة العالمية للتربية والثقافة والعلوم، سنة 1950 بدا نشر الاحصائيات الدولية لكل بلد ولأنواع المكتبات هذا ما شجع على تنظيم وتوحيد عملية جمع المعطيات.تمثلت الاحصائيات الواردة في توصيات اليونسكو سنة 1970 في حجم المجموعات وحجم الاقتناء وعدد المسجلين وعدد الاعارات و التكاليف وعدد الموظفين. وكانت هته التوصيات الانطلاقة الأولى لصدور معيار ايزو 2789 "الاحصائيات الدولية للمكتبات" سنة 1974 م، ومنذ هذا التاريخ تتوالى إصدارات النسخ الجديدة بعد مراجعتها كل خمس سنوات قصد تكييفها مع المستجدات والمتغيرات التي تطرأ على المكتبات.ويعد هذا المعيار قاعدة أساسية لجمع وتقديم توصيات واقتراحات حول حدود ومزايا استعمال الاحصائيات وكيفية تقديمها لكي تصبح عملية تجميع المؤشرات العامة للمكتبات متجانسة تسمح بالمقارنة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>موسى محمد ابو حطب ، مرجع سبق ذكره ص 38

<sup>2</sup> طالب زوقار سميرة ،تطبيقات التقييم في المكتبات الجامعية الجزائرية :معايير دولية وممارسات مهنية أطروحة دكتوراه علوم في علم المكتبات والعلوم الوثائقية جامعة وهران -1- احمد بن بلة كلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية ،قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية 2017-2018 ص 153

\*معيار ايزو 11620 :

هذا المعيار ناتج لمعيار ايزو برقم 2789 في مجال مؤشرات تقييم الاداء للمكتبة يركز على اهم الجوانب الاساسية في معيار ايزو برقم 2789 نشرت اصدارته سنة 1998 ولديه اصدارة جديدة تسمى معيار ايزو برقم 11620 لعام 2008 تضمنت تعديلات وعناصر جديدة من خلال التقارير الفنية التي انتجت للفترة ما بين اصدار :1:2003، 2:2003 كما جاءت في معيار برقم 2789 نتيجة للتغيرات الحاصلة في المفاهيم المكتبية واهتمامات المكتبات والخدمات التي تقدمها حيث ساعد هذا المعيار في معرفة كيفية اجراء العمليات الحسابية في عملية تقييم الاداء وتوجد لجنة متخصصة لتطوير هذا المعيار يطلق عليها لجنة البحث والتطوير من اعمالها الاساسية :

1\_تحديد المؤشرات الواجب على اساسها تقييم المكتبة

2\_وجود اهداف رئيسية لتقديم الخدمات

3\_متابعة اجراءات التنفيذ من طرف ادارة المكتبة

يعد هذا المعيار شرح وتوضيح في كيفية بناء المؤشرات لتقييم الاداء اذ يعرض ما يقارب 45 مؤشر مع وصفها وتحليلها وكيفية استخدامها وطرق اختيارها والقيود التي تتضمنها .

يبين معيار ايزو 11620:2008 اهم المتطلبات الاساسية لمؤشرات تقييم الاداء في الانواع المختلفة منها

\_التزويد بارشادات في كيفية تنفيذ مؤشرات تقييم الاداء

\_يقدم تلخيص ووصف شامل في تلك المؤشرات

يعمل على توحيد المصطلحات الفنية

يوضح امكانية التطبيق والاستعمال على المستوى العالمي والدولي

يبين طرق جمع وتحليل البيانات

امكانية التطبيق بشكل فردي

ليس محدد في تقييم خدمة محددة او نشاط محدد

وضعت اساسا في اختيار مقياس معين وليس لتقديم بدائل لحلول معينة<sup>1</sup>

من ابعاده الاساسية التركيز على رضا المستفيد، تميزت مؤشرات هذه المواصفة ب

المحتوى الاعلامي

❖ الموثوقية

❖ التطابقية

❖ الملائمة

❖ قابلية المقارنة<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جنان صادق عبد الرزاق، استخدام تقييم الاداء العام الخاص بالمكتبات الجامعية العراقية وفقا لمعيار iso برقم 11620، الجامعة المستنصرية /كلية

الاداب قسم المعلومات والمكتبات المجلد الثاني عشر العددان 1\_2/2011 ص 64

<sup>2</sup> عيواز محند الزين، الجودة في المؤسسات الوثائقية، مطبوعة بيداغوجية موجهة لطلبة السنة الثانية ماستر علم المكتبات، تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات، جامعة 8 ماي 1945 قالمة 2021-2022، ص 23-24.

\*معيار ايزو16439:

طرق ومناهج لقياس أثر المكتبات: هو معيار نتج عن التوجهات الحديثة في الدراسات العلمية وبصفة خاصة في مجال المكتبات ويهتم هذا المعيار بقياس الأثر الفعلي للمكتبات في المجتمع ومدى مساهمة هذه المؤسسات في تغيير سلوك المستفيد في توعيته و تثقيفه وفتح امامه أبواب البحث والعلم ظهرت اول نسخة لهذا المعيار سنة2014 باللغة الإنجليزية وقد تبعت هذه النشرة عدة أبحاث باللغة الإنجليزية و الاسبانية .ولم تتم ترجمته الى اللغة الفرنسية حتى 2015.<sup>1</sup>

\*معايير الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (إعلم):

مؤشرات إعلم لقياس أداء المكتبات :سواء كانت المدرسية ،الوطنية ،الاكاديمية،أو حتى العامة صدر هذا المعيار سنة 2014 وقد حاول الباحثون فيه جمع مؤشرات الاداء لكل فئة من فئات المكتبات وقد حظيت المكتبات الجامعية باهتمام للدور الهام الذي تؤديه في المؤسسة الجامعية ككل ،إذ تعمل هته المؤشرات على معرفة مكانة وترتيب المكتبات الجامعية فيما بينها على المستوى المحلي او الاقليمي او حتى العالمي كما يسمح ذلك بتحديد نقاط قوتها ومواطن ضعفها والحكم عليها وعلى خدماتها وهذا ما سعى إليه هذا المعيار لمراعاة هته الشروط وقد تم وضع 45 مؤشرا من أجل تقييم أداء المكتبات الجامعية مقسمة الى 4 فئات أساسية وهي:

<sup>1</sup> عبد الاله عبد القادر ،طالب زوقار سميرة ،التقييم من خلال المؤشرات :أداة لقياس الخدمات في الخدمات الجامعية الجزائرية ،قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية كلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية جامعة وهران 1أحمد بن بلة ،ص 172.

- الموارد والوصول والبنية التحتية: يضم 19 مؤشرا
- الاستخدام: يضم 10 مؤشرات
- الكفاءة: يضم هو الاخر 10 مؤشرات
- التطوير : يضم 5 مؤشرات<sup>1</sup>

الموارد والوصول والبنية التحتية: وتشمل على مؤشرات ذات الصلة بما تتفقه المكتبة لتطوير البنية التحتية، وما تمتلكه من موارد مادية وبشرية، وما تقدمه من موارد يستخدمها المستفيدين، وهذه المؤشرات هي:

- إتاحة العناوين المطلوبة
- الإتاحة الفورية
- النسبة المؤوية للعناوين الموجودة إلى إجمالي العناوين المطلوبة.
- معدل نجاح البحث في فهرس الموضوعات
- النسبة المؤوية للجلسات المرفوضة.
- دقة الترفيف
- سرعة الإعارة بين المكتبات

<sup>1</sup> طالب زوقار سميرة ،المطبوعة البيداغوجية مقياس تقييم المجموعات المكتبية سنة ثانية تسيير ومعالجة المعلومات ،جامعة وهران 1 أحمد بن بلة ،كلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية ،قسم علم المكتبات ،ص 87-88.



- النسب المؤوية للعمليات الناجحة للإعارة بين المكتبات
  - الخدمات التي تقدمها المكتبة من خلال الانترنت
  - موقع الكتروني على شبكة الانترنت
  - أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالانترنت
  - محطات العمل المتاحة للجمهور لكل فرد
  - ساعات محطات العمل المتاحة لكل فرد
  - عدد المقاعد لكل 100 عضو
  - ساعات الفتح لكل أسبوع
  - ساعات فتح المكتبة مقارنة بالطلب
  - عدد العاملين لكل 1000 عضو
  - النفقات على الإنتاج الفكري والمعلومات لكل 100 عضو
  - النسبة المؤوية للإنفاق على المجموعات الالكترونية
- الاستخدام: وتشمل على مؤشرات الاداء ذات الصلة بالاستخدام الفعلي من قبل المستفيدين مثل الزيارات والتدريب والإتاحة للمقتنيات.

- معدل دوران أوعية المعلومات
- الاستخدام الداخلي للمكتبة لكل فرد
- الإعارة لكل فرد
- النسبة المؤوية للأوعية الغير مستخدمة
- الزيارات الافتراضية والزيارات الفعلية لكل مستفيد للمكتبة في العام.
- مشاركات تدريب المستفيدين لكل 1000 من أعضاء المجموعة الأساسية.
- عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها لكل فرد
- عدد الوثائق التي يتم تحميلها لكل
- معدل شغل المقاعد
- معدل استخدام محطات العمل.
- رضا المستفيدين.
- الكفاءة:** تشتمل على مؤشرات الأداء ذات الصلة بمدى الاستفادة من النفقات لتحقيق أفضل عائد.
- نفقات المكتبة لكل مستفيد نشط.
- نسبة تكلفة التزويد مقابل تكلفة العاملين.
- تكلفة كل إعارة.
- التكلفة لكل خلية اتصال بقواعد البيانات.
- التكلفة لكل تحميل وحدة محتوى من المصادر الالكترونية.
- تكلفة كل زيارة مادية أو افتراضية إلى المكتبة.
- الزمن الأوسط لاقتناء الوعاء

-تدفق الإنتاجية: معالجة الأوعية، نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية.

-تدفق الإنتاجية: إعاره الأوعية، الإعارات والإعارات بين المكتبات لكل موظف

**التطوير والنمو:** وتشمل على مؤشرات الأداء ذات الصلة بتطوير أداء العاملين بالتدريب وتطوير أداء المكتبة والحصول على المنح

- النسبة المئوية للإنفاق على المجموعات الالكترونية

-النسبة المؤوية للعاملين المسؤولين عن تقديم الخدمات الالكترونية

-عدد ساعات الحضور لدروس التدريب الرسمي لكل عضو من العاملين

-عدد أيام تدريب العاملين إلى عدد العاملين

-النسبة المؤوية للموارد والمخصصات المالية من الجامعة للمكتبة.

-نسبة المنح الجامعية أو الدخل الذي تلقته المكتبة<sup>1</sup>

\*التقرير التقني ايزو 20983(2003):

ضم مؤشرات لقياس الخدمات والمصادر الالكترونية وكان أول وآخر إصدار له سنة

2003 متوفر باللغة الانجليزية فقط.قد يعود عدم صدور نسخ اخرى لهذا المعيار هو تدارك

النقص في معياري ايزو 2789 و ايزو 11620.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبد العاطي، اسامة غريب؛ ابو سعدة، احمد امين؛ تهامي، مصطفى محمد. مؤشرات اعلم لقياس اداء المكتبات: الوطنية، الاكاديمية، العامة، المدرسية].د.م: [مكتبة الملك فهد الوطنية،2213.ص 159

<sup>2</sup> طالب زوقار سميرة ،مرجع سبق ذكره ص80.

### خلاصة الفصل:

يستخلص مما سبق أن عملية تقييم الأداء في المكتبات الجامعية عملية ضرورية إذ بموجبها يتم الكشف عن مستوى العمل عموماً والوقوف على مواطن القوة والنقص ومحاولة سد الثغرات الناتجة عن بعض الهفوات أو الأخطاء وتغيير طرق العمل والتحسين من مستوى تقديم الخدمات

.

# الفصل الثالث:

عرض وتحليل نتائج

الدراسة الميدانية

1- حدود الدراسة الميدانية:

1-1 الحدود المكانية:

أجريت الدراسة بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية في جامعة محمد خيضر بسكرة-  
بقطب  
شتمة .

التعريف بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

كانت مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جزء لا يتجزأ من كلية الآداب والعلوم  
الانسانية بالجامعة المركزية وهذا في سنة 2008 م موازنة مع التخطيط للتخصصات التالية  
علم المكتبات و المعلومات تاريخ، إعلام واتصال هذه التخصصات حديثة في إطار تطبيق  
نظام LMD في عام 2009 تم تحويل مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية  
وفصلها عن كلية الآداب واللغات الأجنبية وذلك في سنة 2010 بحيث تم نقلها إلى القطب  
الجامعي شتمة ويبعد حوالي 2 كم عن الجامعة المركزية.

التعريف بموقع الدراسة:

تقع المكتبة داخل كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بالقطب الجامعي شتمة التابع  
لجامعة محمد خيضر بولاية بسكرة مقابل نادي الكلية وجانب مدرجات الدراسة، مساحتها  
مقسمة كما يلي:

الطابق الأرضي: يحتوي على

- مكاتب الإدارة

- المخزن

- قاعة الإعارة

- قاعة الإنترنت

الطابق العلوي: يحتوي على

- قاعة المطالعة

- أما باقي مساحتها تشمل الأروقة

### أهم المصالح القائمة على تسيير شؤون المكتبة:

- تتكون مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية من مجموعة مصالح التي تسهر على

تسيير شؤون المكتبة من أجل الارتقاء وهي مقسمة كالآتي:

**أولاً:** مكتب محافظ المكتبة: يترأسه السيد " بوذبية بلقاسم " حيث قام هذا الأخير بوضع

برنامج التنظيم والجلسات العملية مع موظفي المكتبة إضافة إلى استقبال انشغالات الطلبة

والأساتذة والمتربصين حيث يضع كل عام سجل التسيير اليومي والسنوي للمكتبة كما يضع

دفتر خاص بالشهريات لتحديد الاعمال

ومن أهم مهام محافظ مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ما يلي:

- إعداد ميزانية المكتبة.

- ترقية الأبحاث الدراسات والتحقيقات وتوسيع مجالها للكتب المطالعة وتنظيم

المكتبات والوثائق.

- الإشراف على التربصات التي تعقد في مكتبة الكلية.

- التعاون بين المكتبات.

- يساهم في عقد المجالس العلمية التي تعقد على مستوى الكلية لأجل النظر ومناقشة

مختلف المسائل التي لها علاقة بمكتبة الكلية.

**ثانيا:** مصلحة التوجيه والبحث البيولوجرافي: تترأسها السيدة " برياش وردة " حيث

تسعى إلى ترقية البحث البيولوجرافي لدى المستفيدين ومساعدتهم في إنجاز بحوثهم العلمية إعداد كشافات وأدلة البحث من خلال التحسين المستمر لقوائم الاشتراك في الدوريات والعمل على تكوين المستفيدين على طرق البحث عن المعلومات في المصادر والمراجع المتوفرة.

**ثالثا:** مصلحة المقتنيات يترأسها السيد " هوشات مختار " حيث يتكفل بعملية الاقتناء

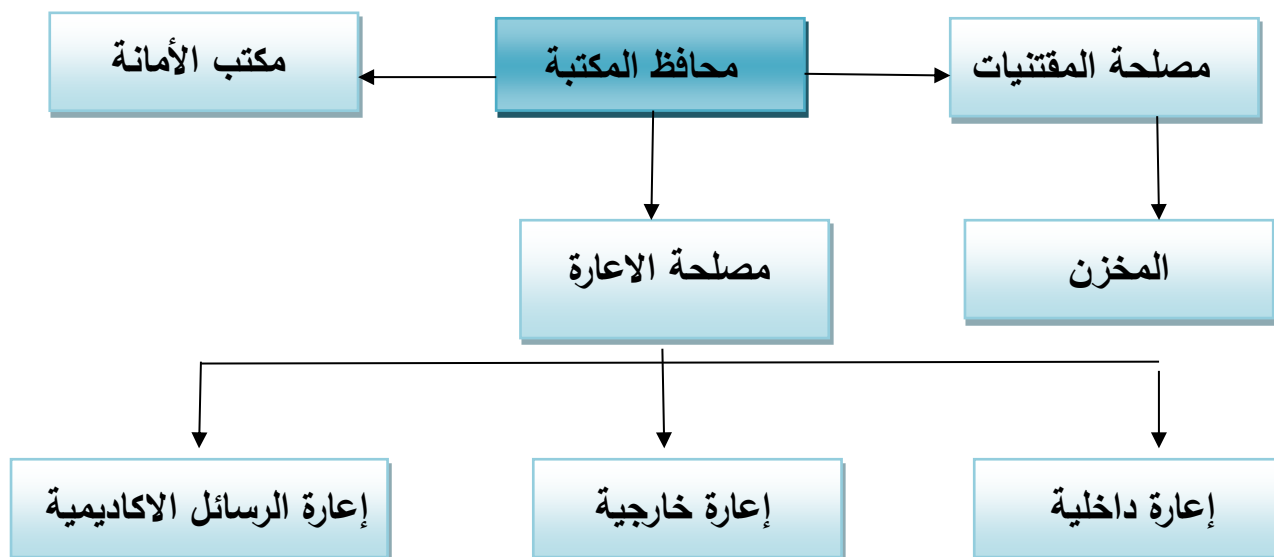
بداية من الاختيار إلى غاية استقبال الكتب الجديدة و جردها، حيث تهتم هذه المصلحة بمتابعة حركة التأليف والنشر من خلال الإطلاع المستمر على ما تقدمه دور النشر من عناوين جديدة في التخصصات المتوفرة بالجامعة وتسهر على إعداد قوائم الكتب المراد انتقاؤها كل عام بالتنسيق مع هيئة التدريس وبالاعتماد على طلبات القراء مع الأخذ بعين الاعتبار مختلف الإحصائيات المسجلة حول العناوين الأكثر تداولاً من طرف القراء ومن بين مهامها كذلك الحرص الدائم على تسجيل وجرد المقتنيات الجديدة بصفة منتظمة.

**رابعا:** مصلحة الإعارة لقسم العلوم الإنسانية تترأسها السيدة " كريمة شعتاني " حيث

تقوم بتوجيه المستفيدين للاستخدام بالمكتبة فقط بل ترافقهم في عملية تبحث عن المراجع وتضعها تحت تصرفهم. كما تسعى لتوفير كل الظروف الملائمة للمطالعة والبحث. كما تتكفل أيضا بتسجيل كل الوثائق المعارة وتوفير إحصائيات والمعلومات عن الرصيد الوثائقي المتداول من طرف القراء.



الهيكل التنظيمي للمكتبة



1-2 الحدود الزمنية:

تم إجراء الدراسة خلال الموسم الجامعي 2022-2023.

امتدت مدة الدراسة الميدانية الى غاية نهاية التطبيق.

1-3 الحدود البشرية:

طبقت هذه الدراسة على العاملين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة محمد

خيضر بسكرة شتمة.

المحور الاول:البيانات الشخصية

جدول 2:توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكور	3	33%
إناث	6	67%
المجموع	9	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الإناث مرتفعة حيث تقدر بـ 67% وهذا عائد الى

رغبة وتوجه هذه الفئة في اختيار الدراسة في تخصص علم المكتبات بالإضافة الى تفضيل العمل في هكذا بيئة مهنية، بينما نسبة الذكور تصل الى 33% والذين بدورهم يميلون للعمل في مجالات أخرى ،لذلك فالاختلاف القائم بين طبيعة الاناث والذكور يحدد نوع الوظيفة ،وعليه فإن أغلب العاملين بالمكتبة هم إناث.

الجدول 3:توزيع العينة حسب المستوى العلمي

المستوى العلمي	التكرار	النسبة
ليسانس	4	44%
ماستر	5	56%
ماجستير	0	0%
دكتوراه	0	0%
المجموع	9	100%

يوضح الجدول رقم 2 أن القائمين على المكتبة مابين حاصل على شهادة الماستر وشهادة الليسانس فقط ،حيث أن الحائزين على شهادة الماستر تقدر نسبتهم بـ 56% وهي أعلى نسبة وهذا يوضح الاهتمام بضرورة استكمال الدراسة للحصول على هذه الدرجة لاستخدامها فيما بعد للتدرج في السلم الوظيفي، بينما الحائزين على شهادة الليسانس تقدر نسبتهم بـ 44% وذلك أن شهادة الليسانس مطلوبة في عملية التوظيف بالمكتبات في حين نسبة شهادة الماجستير والدكتوراه 0% وذلك لان أصحاب هذه الدرجات يتوجهون الى العمل في التعليم وإلقاء المحاضرات.

جدول 4: توزيع العينة حسب الرتب الوظيفية

النسبة	التكرار	الرتبة الوظيفية
0%	0	رئيس محافظي المكتبات الجامعية
11%	1	محافظ المكتبات الجامعية
11%	1	ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى 2
33%	3	ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى 1
22%	2	مساعد بالمكتبات الجامعية
11%	1	عون تقني بالمكتبات الجامعية
0%	0	معاون تقني بالمكتبات الجامعية
11%	1	رتب أخرى
100%	9	المجموع

يوضح الجدول رقم 3 أن العدد الاجمالي للمتخصصين في المكتبة 10 باستثناء 2 منهم الاول غائب والثاني متصرف إداري، أما بقية العاملين فهم موزعين على الرتب المذكورة أعلاه و للإشارة فإن أعلى نسبة من نصيب رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى 1 والتي تقدر ب 33%، وهذا ما يجعل بينهم شيئاً من التعاون في أداء الوظائف والمهام ونقل معارف علمية وتقنية فيما بينهم في مجال العمل وهذا التقارب يعد عامل مساعد.

جدول 5: توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
0 %	0	أقل من 5 سنوات
78%	7	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
22%	2	من 10 سنوات إلى 20 سنة
0%	0	من 20 سنة إلى 30 سنة
0%	0	أكثر من 30 سنة
100%	9	المجموع

يمثل الجدول توزيع العينة حسب سنوات الخبرة الخاصة بكل فرد حيث أنه لا يوجد من لديهم خبرة أقل من 5 سنوات وذلك لندرة فتح باب التوظيف في السنوات الاخيرة بسبب سياسة

التوظيف، أما نسبة سنوات الخبرة من 5 سنوات الى 10 سنوات تقدر ب 78% وهي نسبة مرتفعة لاحتمالية التحاقهم بالوظيفة في سنوات متقاربة، ومن 10 سنوات الى 20 سنة تقدر ب 22% وهي نسبة ضعيفة أما من 20 سنة الى اكثر من 30 سنة فهي منعدمة وذلك بسبب حداثة نشأة المكتبة .

المحور الثاني: طبيعة الاداء الاداري لمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة قطب شتمة

ج1- حدث تغيير على مستوى الهيكل التنظيمي لهته المكتبة في ظل جائحة covid-19

جدول 6: التغيير الذي طرأ على الهيكل التنظيمي للمكتبة في ظل الجائحة

النسبة	التكرار	الاحتمالات
78%	7	نعم
22%	2	لا
100%	9	المجموع

الملاحظ أن الجائحة أثرت بشكل كبير على الهيكل التنظيمي للمكتبة الجامعية محل الدراسة حسب إجابة نسبة 78% من أفراد العينة بالإيجاب وهذا هو الطبيعي، فكما شهدنا جميعا أن كل المؤسسات والإدارات تأثرت بالجائحة فأحدثت عليها تغييرا ليس بالهين، بينما النسبة القليلة المتبقية والمتمثلة في 22% كانت اجابتها بالنفي وذلك عائد الى عدم دراية هته الفئة القليلة بالتغييرات الحاصلة على مستوى المكتبة الجامعية خلال انتشار الجائحة وذلك

لاحتتمالية إصابتهم بفيروس كورونا covid-19 مما جعلهم يلزمون الحجر الصحي المنزلي وبذلك يعتزلون زملائهم وبيئة العمل فترة من الزمن.

\*إذا كانت الإجابة ب" نعم" فهل تم التركيز على عملية :

جدول 7:العمليات التي تم التركيز عليها في التغيير الطارئ على المكتبة خلال الجائحة

النسبة	التكرار	العبرة
21%	3	التخطيط
29%	4	التنظيم
21%	3	الرقابة
21%	3	التقييم
7%	1	التنفيذ
100%	14	المجموع

يظهر من خلال الجدول أن العملية التي تم التركيز عليها في التغيير هي عملية التنظيم بنسبة 29% كونها عملية أساسية وضرورة من ضرورات العمل الإداري فهذه العملية تحدد السلطات و المسؤوليات لكل وظيفة أو إدارة بتدرج هرمي تنازلي من أعلى إلى أدنى مع ملاحظة التنسيق بين المهام والأعمال مع الحرص على تحقيق الهدف العام للمكتبة . بالمقابل سجلت العمليات الثلاث من تخطيط، رقابة ،تقييم نسبا متساوية مقدرة ب 21% وأخيرا عملية التنفيذ التي وصلت لنسبة7%.

ج 2: التغييرات التي استحدثت على مستواها:

لم نقم بإدراج خيارات تحت هذا السؤال وإنما تركت حرية الإجابة للمبحوث حسب ما لديه من معارف وحسب ما عايشه من ظروف خلال الجائحة في المكتبة، فكانت الإجابة مقتصرة على ثلاث أفراد فقط من العينة في حين العدد المتبقي لم يقم بالإجابة دون معرفتنا ما السبب.

فكانت الإجابة على النحو التالي :

\* إجراء تغيير على مواقيت العمل وضبط برنامج خاص بالإعارة والإرجاع وفق المستويات لتجنب التجمعات والاحتفاظ.

\* تحديد عدد المستفيدين المسموح لهم بالولوج للمكتبة مع إلزامهم بضرورة التعقيم وارتداء الكمامة.

\* تنمية المجموعات الورقية مع ضرورة إبقائها مدة من الزمن على الرفوف قبل إرجاعها الى أماكنها حيث طبق عليها ما يسمى بسياسة الكتب المرتجعة خوفا من انتقال العدوى.

\* وضع المسارات واللافتات التوضيحية بالإلزامية الحفاظ على مسافة أمان لا تقل عن 1 متر.

\* السماح لكل طالب على حواسيب البحث الوثائقي بمدة 45 دقيقة ليتم بعدها عملية التعقيم.

\* إتاحة خدمة المكتبة الالكترونية "إقرأ" التي أطلقتها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي .

\* إتاحة خدمة فتح البحث في قواعد البيانات الجزائرية مثل: [sndl.pnst.asjb](http://sndl.pnst.asjb) لجميع

المستفيدين بعدما كانت متاحة فقط لفائدة طلبة "الماستر" وما بعد التدرج وكذا للأساتذة والباحثين.

\* خدمة الاعارة الخارجية بطرق احترازية وفقا لتطبيق البروتوكول الصحي مع إلغاء خدمة الاعارة الداخلية وغلق القاعات المخصصة لها.

\* خدمة البحث في فهرس الوصول المباشر على الخط .

ج3:الاسلوب الاداري المعتمد في تسيير هذه المكتبة قبل الجائحة:

جدول 8:الاسلوب الاداري المعتمد في تسيير المكتبة قبل الجائحة

النسبة	التكرار	الاحتمالات
33%	3	أسلوب الادارة الكلاسيكي
0%	0	أسلوب الادارة السلوكي
0%	0	أسلوب الادارة الموقفي
11%	1	أسلوب الادارة بالنظم المعاصرة
56%	5	أسلوب الادارة التشاركي
100%	9	المجموع

تمثلت إجابة أفراد العينة حول نوع الاسلوب الاداري المعتمد في تسيير المكتبة قبل حلول

الجائحة في أسلوب الادارة التشاركي بنسبة 56%

والتي تعد أعلى نسبة بين النسب لما يشكله من أهمية فعلية حيث يتيح الفرصة لأصحاب

المنظمة أو المؤسسة في إبداء آرائهم والمساهمة في صنع القرارات على مستواها كما يساعدهم

على بناء علاقة قوية مع زملائهم ومدرائهم وهذا يحسن من جودة أدائهم الذي يؤدي بدوره إلى



الرضا الوظيفي في الأخير . بينما كانت نسبة الاجابة بخصوص أسلوب الادارة الكلاسيكي تصل الى 33% ،ويمكن القول بأنه تم الاستعانة بهذا الاسلوب والاعتماد عليه نوعا ما وذلك عائد الى عدم رغبة هته الفئة القليلة في المشاركة في طرح الآراء والأفكار وصنع القرار أما من أجابوا بأسلوب الإدارة بالنظم المعاصرة فتقدر نسبتهم ب 11%

ج4:تم الابقاء على هذا الاسلوب الاداري في تسيير المكتبة أثناء جائحة كورونا

covid-19

جدول 9: الابقاء على الاسلوب الاداري المعتمد في تسيير المكتبة قبل الجائحة الى خلال

تعاضم الجائحة

النسبة	التكرار	الاحتمالات
67%	6	نعم
33%	3	لا
100%	9	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح أنه تم الابقاء على الاسلوب الاداري المتبع في التسيير قبل الجائحة والاعتماد عليه كذلك خلالها بنسبة 67% وذلك حسب إجابة أفراد العينة وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على أنه الأسلوب الإداري الأنسب للتسيير بالإضافة إلى ثبوت نجاعته كونه يأخذ بعين الاعتبار موقف كل فرد من أفراد المنظومة وحسب إجابة الجزء المتبقي أيضا فإنه لم يتم الاعتماد على ذات الأسلوب في التسيير خلال الجائحة بنسبة 33% وهنا يتضح أن

هته الفئة القليلة إما أنها كانت غائبة عن العمل في المكتبة خلال الجائحة أو أنها لم تكن تفضل المشاركة في عملية صنع القرارات .

\* إذا كانت الإجابة ب "لا" فما هو الأسلوب الإداري الحديث المتبع في تسيير المكتبة خلال الجائحة

جدول 10 : الاعتماد على أسلوب إداري حديث في تسيير المكتبة خلال الجائحة

النسبة	التكرار	الاحتمالات
60%	3	الإدارة بالأهداف
0%	0	الإدارة بالجدارة
0%	0	الإدارة بالتميز
40%	2	الإدارة الاستراتيجية
100%	5	المجموع

يتبين أن إجمالي الذين أجابوا بأن المكتبة محل الدراسة اتبعت أسلوب إدارة حديث في التسيير خلال الجائحة هم 5 من أفراد العينة موزعين بنسبة 60% على أسلوب الإدارة بالأهداف وهي التي تركز على النتائج النهائية التي تم التوصل إليها للحكم على كفاءة العمل والقائم بالعمل وهي من الأساليب الحديثة في تسيير العمل الإداري ونسبة 40% على أسلوب الإدارة الاستراتيجية التي تعد هي الأخرى طريقة يمكن عن طريقها تحديد مجموع الأهداف وصنع القرارات الاستراتيجية كما أنها طريقة متعلقة بالأجوبة عن الوضعية التي تريد المكتبة تحقيقها والوصول إليها .

وتجدر الإشارة إلى أنه حسب إجابة أفراد العينة فإن المكتبة الجامعية محل الدراسة اتبعت أساليب مختلفة في تسيير شؤونها تزامنا والأزمة العالمية.

ج 5: الفرق التي تم إنشاؤها في ظل الجائحة على مستوى المكتبة مكان الدراسة

جدول 11: الفرق التي تم إنشاؤها في ظل الجائحة على مستوى المكتبة مكان الدراسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
فريق إدارة الازمات والمخاطر	8	73%
فريق إدارة الوقت	3	27%
فريق إدارة المشاريع والمقاولاتية	0	0%
المجموع	11	100%

يظهر من خلال البيانات التي تم جمعها أنه تم إنشاء فريقين مختلفين على مستوى المكتبة محل الدراسة في ظل الجائحة، الفريق الأول هو فريق إدارة الازمات والمخاطر، والثاني فريق إدارة الوقت ولكن الاختلاف يكمن في توزيع النسب فالفريق الاول حاز على نسبة 73% من إجابة المبحوثين وهذا يوضح الأهمية البالغة الذي يكتسبه هذا المجال الخاص بإدارة المخاطر والأزمات والدور الفعال الذي يؤديه، فإدارة الازمات تعنى بشكل كبير حول كيفية التغلب على المشكلة بأدوات علمية وإدارية واتخاذ الاجراءات العقلانية والسليمة التي تجمع بين السرعة والفعالية والسيطرة على الازمة، حيث يتم تشكيل هذا الفريق من طرف إدارة الازمة في

المؤسسة فهو المكلف بالتعامل مع الازمة ومواجهة حداثها وابتكار حلول وبدائل للخروج منها بأقل الأضرار المحتملة، بينما الفريق الثاني كانت نسبته تقدر ب 27% وهي نسبة منخفضة تدل على أنه لم يتم الاهتمام أو العمل به.

بينما لم يتم إنشاء فريق إدارة المشاريع والمقاولاتية على مستوى المكتبة وذلك ربما لعدم كفاية الوقت لاستحداث هذا الفريق، رغم أنه أثبت أهميته ودوره الفعال على مستوى مؤسسات أخرى وذلك بمد يد المساعدة في صنع وتوفير الأدوات اللازمة والضرورية التي كان يحتاجها أفراد المجتمع خاصة المتعلقة بالجانب الطبي كتوزيع الكمادات، القفازات، المعقمات، وغيرها من الأدوات الأخرى حيث قدمت هذه الفرق مشاريع داعمة لمساندة المتضررين بقصد النهوض والتعافي من جديد جراء الأزمة .

**المحور الثالث: التغييرات المستحدثة على مستوى المكتبة محل الدراسة في ظل الازمة الصحية**

**ج1: تم الإبقاء على كل الخدمات السابقة للمكتبة أثناء تعاظم الجائحة**

**جدول 12: الخدمات السابقة للمكتبة التي تم الإبقاء عليها أثناء تعاظم الجائحة**

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	5	55%
لا	4	44%

100%	9	المجموع
------	---	---------

من الطبيعي أن يحدث تغيير على مستوى الخدمات المقدمة من طرف المكتبة لتغيير الوضع العام، فتضاف خدمات وتختزل أخرى أو تستبدل بما يتناسب والإمكانيات التي تتوفر عليها فنسبة 55% صرحت بأنه تم الإبقاء على كل الخدمات السابقة للمكتبة أثناء تعاظم الجائحة وهذا الإدلاء لا يعتقد بأنه على صواب كوننا طرف من العملية ككل والمستفيد من الخدمات ولدينا فكرة مسبقة عن الوضع آنذاك. ولذلك يحتمل أنه لم يفهم السؤال

أما نسبة 44% فقد أجابت ب "لا" وهذا هو الجواب المنطقي فمن غير المعقول أن تحل الجائحة ولا يحدث تغيير على مستوى تقديم الخدمات .

\*إذا كانت الإجابة ب "لا" أي من الخدمات التالية تم الإبقاء عليها في ظل الجائحة

جدول 13:الخدمات التي تم الإبقاء عليها خلال الجائحة

النسبة	التكرار	الاحتمالات
57%	4	خدمة الاعارة الداخلية والخارجية بطرق احترازية وفقا لتطبيق البروتوكول الصحي
28%	2	خدمة البحث الوثائقي الالي في عين المكان
14%	1	خدمة الاحاطة الجارية
0%	0	خدمة البث الانتقائي للمعلومات
0%	0	خدمة الترجمة

0%	0	خدمة النسخ
100%	7	المجموع

يظهر أنه قد تم الإبقاء على تقديم ثلاث خدمات على مستوى المكتبة في ظل الازمة الصحية بعد قرار الاغلاق لفترة من الزمن ليست بالقصيرة واستئناف الدراسة مجددا ،ومن بين هته الخدمات خدمة الاعارة الداخلية والخارجية بطرق احترازية وفقا لتطبيق البروتوكول الصحي بنسبة %57 وذلك نظرا لأهمية هته الخدمة فالمستفيد سواء كان طالبا أو من أعضاء هيئة التدريس بحاجة الى الكتب والمراجع تزامنا والعودة الى الدراسة والتدريس ولا يمكنه الاستغناء عنها. أما خدمة البحث الوثائقي الآلي في عين المكان فكانت بنسبة %28 وهي نسبة منخفضة نوعا ما وذلك لعدم اتاحة المكتبة كل أجهزة الحاسوب للبحث البيبليوغرافي أمام المستفيد وتخصيص مدة زمنية محددة له مقدرة ب 45 دقيقة خوفا من وقوع تجاوزات و عدم احترام المسافة الواجب ابقاؤها لتفادي الاصابة بالفيروس و إجراءات الوقاية الصحية ، تليها خدمة الاحاطة الجارية بنسبة %14 في المقابل تتشارك خدمة البث الانتقائي للمعلومات و خدمة الترجمة وكذلك خدمة النسخ في نسبة واحدة ألا وهي %0 وذلك عائد الى نقص المورد البشري الواجب عليه أداء هته المهام بالإضافة الى صرف المكتبة النظر عن هته الخدمات والاهتمام بجوانب أكثر أهمية. علما أن عدد الاجابات الاجمالي 7 من أصل 9

ج 2: الخدمات الرقمية المنصبة على صفحة ويب هذه المكتبة للاستعانة بها في ظل الجائحة

جدول 14: الخدمات الرقمية المنصبة على صفحة ويب هذه المكتبة للاستعانة بها في ظل

الجائحة

النسبة	التكرار	الاحتمالات
0%	0	خدمة حجز المصادر على الخط
54%	6	خدمة البحث في فهرس الوصول المباشر على الخط
9%	1	خدمة الاعارة للمصادر الرقمية على الخط المباشر
18%	2	خدمة توفير مصادر المعلومات مفتوحة المصدر أو الاحالة إليها
0%	0	خدمة زيادة الاشتراك في قواعد البيانات العلمية المتخصصة
18%	2	خدمة فتح البحث في قواعد البيانات الجزائرية مثل sndl.pnst.asjb:
100%	11	المجموع

توضح البيانات أعلاه أنه تم الاستعانة بخدمات رقمية منصبة على صفحة ويب المكتبة خلال الجائحة، موزعة بنسب متفاوتة والمتمثلة في مجموعة من الخدمات الرقمية مثل خدمة البحث في فهرس الوصول المباشر على الخط بنسبة 54% وهي أكثر خدمة رقمية اعتمدت عليها المكتبة لإتاحة رصيدها الفكري والسماح لجمهورها المستفيد بالإطلاع على مقتنياتها من خلاله، بالإضافة إلى سهولة البحث عليه حيث يعد في مواجهة بين المستفيد والمجموعات المكتبية، كما يقدم تسهيلات أخرى مثل مراجعة تسجيلية إعارة أو الإطلاع على نشرات أخبار المكتبة أو حجز مواد القراءة، و خدمتي توفير مصادر المعلومات مفتوحة المصدر أو الاحالة إليها بالإضافة إلى فتح البحث في قواعد البيانات الجزائرية مثل: asjb، pnst، sndl بنسبة متساوية تقدر ب 18% وتعد نسبة ضعيفة مقارنة بالجهود التي بذلتها المكتبة في توفير هاتان الخدمتان، أما بالنسبة لخدمتي حجز المصادر على الخط و زيادة الاشتراك في قواعد البيانات العلمية المتخصصة فقد كانت نسبتهما 0% وذلك لنقص أو انعدام الموارد المالية الكافية للاشتراك.



ج3: تم الاعتماد على منصات وبوابات موضوعية لدعم تقديم خدمات المكتبة في ظل الجائحة

جدول 15: منصات وبوابات موضوعية تم الاعتماد عليها لدعم تقديم خدمات المكتبة في ظل الجائحة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	7	78%
لا	2	22%
المجموع	9	100%

من خلال الاجابة يظهر أن نسبة 78% أجابوا بأنه تم الاعتماد على منصات وبوابات موضوعية لدعم تقديم خدمات المكتبة في ظل الجائحة، مثل صفحة المكتبة على حساب فيسبوك و الموقع الالكتروني للكلية ونسبة 22% من أجابوا ب "لا" وهذا يفسر عدم وجود اتصال مباشر بين هته الفئة ومستجدات المكتبة .

المحور الرابع: التحديات التي واجهت المكتبة الجامعية محل الدراسة خلال الازمة

ج1: مستوى أداء هذه المكتبة الجامعية خلال الجائحة من وجهة نظر العاملين بها

جدول 16: مستوى أداء المكتبة الجامعية محل الدراسة خلال الجائحة من وجهة نظر

العاملين بها

النسبة	التكرار	الاحتمالات
33%	3	أداء ذو جودة عالية
67%	6	أداء متوسط الجودة
0%	0	أداء ضعيف الجودة
100%	9	المجموع

من خلال معطيات الجدول يظهر أن مستوى أداء المكتبة محل الدراسة خلال الجائحة من

وجهة نظر العاملين بها منقسم الى رأيين فالأول يقول بأنه أداء متوسط الجودة بنسبة 67%، وذلك حسب الطرف الصحي الذي فرض برنامجا خاصا للسير عليه، بالإضافة الى نقص تردد المستفيدين الى المكتبة بسبب نظام الافواج الذي انتهجته إدارة الجامعة للتخفيف من عدد الطلبة المتواجدين في الجامعة ككل، وهذا ما جعل مستوى أداء المكتبة منخفض مقارنة بالسابق، يليه أداء عال الجودة بنسبة 33% وهي نسبة منخفضة وذلك راجع لأسباب مذكورة سلفا. من تذبذب في مواقيت العمل نتيجة اتباع تعليمات السلطات العليا فيما يخص قرار الاغلاق والاستئناف.

ج2: الادوات والوسائل المستخدمة في الحكم على مستوى أداء المكتبة الجامعية محل الدراسة

جدول 17: الادوات المستخدمة في الحكم على مستوى أداء المكتبة الجامعية محل الدراسة

النسبة	التكرار	الاحتمالات
40%	4	تقنيات التقييم الكلي
30%	3	تقنيات التقييم الجزئي
0%	0	صبر آراء المستفيدين منها على الخط
20%	2	المقارنة مع النظائر
10%	1	النظام الآلي للإحصائيات والتقارير من على البرمجيات الوثائقية المتبناة
100%	10	المجموع

الادوات والوسائل المستخدمة في الحكم على مستوى أداء المكتبة الجامعية محل الدراسة من وجهة نظر العاملين بها تمثلت في تقنيات التقييم الكلي بنسبة 40%، ونسبة 30% بالنسبة لتقنيات التقييم الجزئي، أما تقنية المقارنة مع النظائر فكانت نسبتها 20% أما أدنى نسبة فهي من نصيب تقنية النظام الآلي للإحصائيات والتقارير من على البرمجيات الوثائقية المتبناة والمقدرة ب 10%.

ج3:التحديات التي تعد سببا للحد من جودة أداء هذه المكتبة خلال الجائحة

جدول 18: التحديات التي تعد سببا للحد من جودة أداء هذه المكتبة خلال الجائحة

النسبة	التكرار	الاحتمالات
16%	3	تحدي كفاية تغطية الطلبات مقارنة بحجم الارصدة الوثائقية
10%	2	تحدي نقص المورد البشري المتخصص للوفاء بالخدمات الجديدة لأداء المهمة في ظل الجائحة
10%	2	تحدي كفاية الميزانية المخصصة وتنمية الموارد المالية مقارنة بالمهام المنوطة
16%	3	تحدي تكوين الموارد البشرية على إدارة المخاطر وإدارة الوقت
21%	4	تحدي التكوين التقني على التكنولوجيات المنصبة حديثا في ظل الجائحة
26%	5	تحدي إدارة المحتوى الرقمي والبرمجيات الوثائقية للتسيير
100%	19	المجموع

واجهت المكتبة الجامعية محل الدراسة عدة تحديات مختلفة وأهمها حسب ما يوضحه الجدول أعلاه تحدي إدارة المحتوى الرقمي والبرمجيات الوثائقية للتسيير بنسبة 26%، وذلك لعدم وجود موارد بشرية متخصصة تجيد التحكم في هذا المجال، بالإضافة إلى نقص التكوين التقني للوفاء بأداء هذه الخدمة، يليه تحدي التكوين التقني على التكنولوجيات المنصبة حديثا في ظل الجائحة بنسبة 21% لأن إدارة المكتبة أو إدارة الجامعة ككل لا تعير هذا الجانب أهمية

من جهة ومن جهة أخرى فإنه يتطلب موارد مالية وميزانية مخصصة كافية ، أما تحدي كفاية تغطية الطلبات مقارنة بحجم الارصدة الوثائقية و تحدي تكوين الموارد البشرية على إدارة المخاطر وإدارة الوقت فنسبتهما متساوية تصل ل 16% ولا يمكن أبدا إنكار أنه كان لهما تأثير ظاهر وملحوس على أداء المكتبة الجامعية محل الدراسة لأنهما يتعلقان بركائز أساسية ألا وهي الرصيد الوثائقي والموارد البشري العامل بها، ضف إلى ذلك نقص الوعي وعدم ادراك الادارة المسئولة بأهمية هذا الشأن وان المورد البشري المتواجد على مستوى المكتبة لا يجيد إلا التعامل في الظروف الطبيعية، أما أدنى نسبة فتتمثل في تحدي نقص المورد البشري المتخصص للوفاء بالخدمات الجديدة لأداء المهمة في ظل الجائحة وتحدي كفاية الميزانية المخصصة وتنمية الموارد المالية مقارنة بالمهام المنوطة بنسبة % 10 وهي نسبة منخفضة مقارنة بالتأثير السلبي الذي ألحقته بالمكتبة .

المحور الخامس: تداعيات جائحة كورونا covid-19 على أداء مكتبة كلية العلوم  
الانسانية والاجتماعية محل الدراسة والخطط الاستراتيجية البديلة لرفع نجاعة هذا الأداء

ج1:التداعيات الايجابية لهته الجائحة على الأداء

جدول 19: التداعيات الايجابية لهته الجائحة على الأداء

النسبة	التكرار	الاحتمالات
21%	3	تغير أساليب التسيير
28%	4	إضافة خدمات رقمية
0%	0	إنشاء فرق عمل إدارية جديدة
28%	4	رفع المهارة والكفاءة العلمية والتقنية في إدارة الازمات والمخاطر وكذلك الوقت
21%	3	توظيف الخطط الاستراتيجية في تسيير المكتبة
100%	14	المجموع

أزمة فيروس كورونا covid-19 لم تكن أزمة محض بل كان في طياتها إيجابيات تم

لمسها بالفعل من خلال النتائج التي كشفت عنها وذلك مس مجالات عدة ومنها :

أن المكتبة الجامعية محل الدراسة استفادت من تأثير الجائحة فبدأ ذلك في عدة إيجابيات

بنسب متقاربة من خلال تغير أساليب التسيير بنسبة %21 وإضافة خدمات رقمية كما ذكرنا

مسبقا بنسبة لا بأس بها مقدرة ب%28 وهذا مؤشر إيجابي، كما استفاد المكتبيون من رفع

المهارة والكفاءة العلمية والتقنية في إدارة الازمات والمخاطر و إدارة الوقت، فقد تكونت لديهم

معارف ناتجة عن تجربة معاشة تساعدهم مستقبلا في بيئة العمل إن حدث ظرف طارئ مماثل،

إضافة إلى توظيف الخطط الاستراتيجية في تسيير المكتبة بنسبة %21، وحسب الجدول

أعلاه فإنه لم يتم استحداث فرق عمل إدارية جديدة وذلك لعدم كفاية الوقت، وبسبب اتباع

التعليمات التي كانت تأتي من السلطات العليا فيما يخص قرارات الغلق والعودة

التداعيات السلبية :

جدول 20: التداعيات السلبية لهته الجائحة على الأداء

النسبة	التكرار	الاحتمالات
16%	3	توقف طرق تنمية المجموعات والتي تؤدي إلى تقليص الأرصدة الوثائقية
16%	3	شح الموارد المالية والميزانية
16%	3	صعوبة التحكم في أنظمة الإعارة الداخلية والخارجية وتجسيد أنظمة العقوبات
5%	1	ضيق وقت التجسيد التقني لرؤية القائمين على الجامعة
31%	6	نقص عدد الموارد البشرية المهنية بسبب إمكانية الإصابة بالفيروس
16%	3	صعوبة التكوين الاستعجالي للمورد البشري حسب الحاجة والموقف في ظل الجائحة
100%	19	المجموع

من أكثر السلبيات الناتجة عن هذه الازمة في بيئة المكتبات الجامعية حسب معطيات الجدول هي نقص عدد الموارد البشرية المهنية بسبب إمكانية الإصابة بالفيروس بنسبة 31%، فنتيجة التواصل المباشر والاحتكاك سواء داخل في الوسط العائلي أو في وسائل النقل، إضافة الى خاصية الفيروس في الانتقال السريع بين الناس فإنها تزيد احتمالية الإصابة به وحمله من مكان لآخر، ليس فقط الإصابة به ما أحدث هذا النقص وإنما التخوف من الإصابة يجعل



المهني قليل الارتياح الى مقر عمله ليحافظ على سلامته مخلفا بذلك مكانه خاليا وبالتالي أعمالا غير منجزة.

سجلت المكتبة صعوبة في التحكم في أنظمة الإعارة الداخلية والخارجية وتجسيد أنظمة العقوبات بنسبة 16%، ذلك أن الاغلاق المفاجئ جعل من عمليات الارجاع تجرى بطريقة غير منظمة وهناك حالات عديدة لم تستطع فيها المكتبة استرجاع مواردها المعارة من المستفيدين، كما أنها لم تقم باتخاذ إجراءات عقابية في حقهم وهذا ما سبب نقص في المصادر الورقية . شح الموارد المالية والميزانية صعوبة التكوين الاستعجالي للمورد البشري حسب الحاجة والموقف في ظل الجائحة مرتبطان ببعضهما البعض، فلا يمكن إجراء تكوين إذا كان هناك نقص في الموارد المالية.

ج2: لديكم معارف علمية ومهارات عملية حول الخطط الاستراتيجية في ظل الازمات والمخاطر

جدول 21: لديكم معارف علمية ومهارات عملية حول الخطط الاستراتيجية في ظل الازمات والمخاطر

النسبة	التكرار	الاحتمالات
33%	3	نعم
67%	6	لا
100%	9	المجموع

أغلب القائمين على المكتبة والمقدرون بـ67% أجابوا بأنهم ليس لديهم معارف علمية ومهارات عملية حول الخطط الاستراتيجية في ظل الازمات والمخاطر كون المكتبة تتعرض لأول مرة لهذا النوع من الازمات فهو وضع غير متعود عليه لذلك ليس لديهم أدنى فكرة أو معلومة تمكنهم من بناء معارف او تصورات حول خطط استراتيجية محددة .

أما النسبة المتبقية والمقدرة بـ55% فقد كانت إجابتها عكس ذلك اذ صرحت بأن لديها معارف حول الخطط الاستراتيجية في ظل الازمات والمخاطر بناءا على اعتمادهم في ذلك على مصدر التكوين الذاتي كما هو موضح في الجدول أدناه، إذ أن هناك الكثير من المهنيين يعملون على تحصيل المعارف والخبرات ذاتيا بالتدريب الذاتي لإدراكهم مدى أهميته. هذا من جهة ومن جهة أخرى فإن نقص أو انعدام برامج التكوين المبرمجة من الهيئة الوصية يدفعهم الى المضي في الاعتماد على أنفسهم لكسب مهارات تمكنهم من التعامل الآمن عند حدوث أزمات مشابهة .

\*إذا كانت الإجابة ب "نعم" فهل يعتمدون في ذلك على المصادر التالية:

جدول 22: مصادر المعارف العلمية والمهارات العملية حول الخطط الاستراتيجية التي يعتمدون عليها في ظل الازمات والمخاطر

النسبة	التكرار	الاحتمالات
50%	3	تكوين ذاتي
0%	0	تكوين مبرمج من الهيئة الوصية
0%	0	تكوين طارئ في ظل الازمة
0%	0	تكوين أكاديمي في الدراسات العليا

		(دكتوراه، ماجستير، ماستر، ليسانس)
100%	6	المجموع

ج3: تم إنشاء فريق متخصص في التشخيص (التحليل) الداخلي والخارجي للبيئة التي تنشط فيها هذه المكتبة في ظل الجائحة

جدول 23: إنشاء فريق متخصص في التشخيص (التحليل) الداخلي والخارجي للبيئة التي تنشط فيها هذه المكتبة في ظل الجائحة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	2	22%
لا	7	78%
المجموع	9	100%

يظهر حسب معطيات الجدول أن نسبة 78% أجابت أنه لم يتم انشاء فريق متخصص في التشخيص اي التحليل الداخلي والخارجي في المحيط الذي تنشط فيه المكتبة في حين أجابت نسبة 22% عكس ذلك.و السائد أنه لم يتم ذلك حسب ما عرفناه .

ج4: أنواع الخطط الاستراتيجية وبدائلها التي تم انتاجها لتسيير هته المكتبة في ظل تعاظم

الازمة

جدول 24: أنواع الخطط الاستراتيجية وبدائلها التي تم انتاجها لتسيير هته المكتبة في ظل

تعاظم الازمة

النسبة	التكرار	الاحتمالات
18%	2	خطة الاستراتيجية الهجومية
36%	4	خطة الاستراتيجية الدفاعية
45%	5	خطة استراتيجية الاستقرار
100%	11	المجموع

البدائل (اختيارات استراتيجية):

جدول 25: البدائل الاستراتيجية التي تم انتهاجها في تسيير المكتبة عينة الدراسة خلال الازمة

النسبة	التكرار	الاحتمالات
64%	7	خطة استراتيجية النمو المستقر
9%	1	خطة استراتيجية النمو السريع
9%	1	خطة استراتيجية الانكماش
18%	2	خطة الاستراتيجية التشكيلية
100%	11	المجموع

### 3- نتائج الدراسة :

من خلال الجانب النظري للدراسة والتأكد منه ميدانيا توصلنا إلى مجموعة من النتائج والمتمثلة في :

\*أنه حدث تغيير سواء في الاسلوب الاداري للتسيير أو في طبيعة الخدمات المقدمة للجمهور المستفيد خلال الجائحة.

\*سعت إدارة المكتبة الجامعية لربط مجتمعها البحثي بها عن طريق استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل وجود الازمة .

\*قامت المكتبة الجامعية عينة الدراسة بإحداث فريق لإدارة الازمات والمخاطر للتحكم في الوضع الطارئ.

\*كان للمكتبات الجامعية دور فعال في مجابهة أزمة فيروس كورونا covid-19 من خلال نشر الوعي المعلوماتي ومحاربة الاخبار المضللة.

\*واجهت المكتبة الجامعية عينة الدراسة صعوبات وتحديات على كافة المستويات ولكنها

ساهمت قدر الامكان وبما هو متاح أمامها من امكانات في دعم عملية التعليم عن بعد خلال الازمة.

\*من المشاكل التي عانت منها المكتبة الجامعية عينة الدراسة ولا زالت كذلك هو تبعيتها لادارة الجامعة ككل وعدم استقلالها في جانب التسيير المالي .

\*يعتمد المكتبيون في المكتبة الجامعية عينة الدراسة في بناء معارف علمية ومهارات عملية حول الخطط الاستراتيجية في ظل الازمات والمخاطر على التكوين الذاتي.

\* مستوى أداء المكتبة الجامعية خلال الجائحة من وجهة نظر العاملين بها هو مستوى متوسط الجودة .

\* استخدمت المكتبة الجامعية عينة الدراسة جملة من الخطط و الاستراتيجيات في التسيير .

#### 4-مقترحات الدراسة :

استنادا الى الدراسة التي أجريت فإننا نضع جملة من الاقتراحات :

\* استخدام منصات الخط المباشر او الوسائط الاجتماعية للمشاركة في المعرفة ونشر المعلومات .

\* تحديث المواقع الالكترونية للمواد المكتبية على الخط المباشر وتحسين نوعية الخدمات المقدمة .

\* التدريب التقني لاختصاصي العمليات الفنية ومنتشي قواعد البيانات على البرمجيات لمساعدتهم على أداء مهامهم الفنية عن بعد .

\* تكوين وإعداد الكوادر البشرية وتهيئتها لإدارة الازمات والتأقلم مع الوضع المفروض .

\* ضرورة توفير اشتراكات مجانية أو بمقابل مالي لأدوات العمل الفني الالكترونية المتاحة على شبكة الانترنت او المتاحة في شكل برمجيات .

\* توفير الامكانات المادية وتخصيص ميزانية مستقلة لتسيير شؤون المكتبة في الاوضاع الاستثنائية .

\*إطلاق دورات تعليمية تدريبية لفائدة المستفيدين حول كيفية التعامل مع موارد المكتبة عن بعد والاستفادة من خدماتها.

\*محاولة تغيير أساليب العمل والاتصال بين المكتبيين .

\*الاستفادة من تجارب المكتبات المختلفة في مواكبة التغييرات التي استحدثت على مستواها.

\*الاهتمام و إعطاء أولوية أكبر لجانب إدارة الازمات والمخاطر مع ضرورة تكوين فرق استراتيجية أخرى مثل فريق إدارة الوقت وفريق إدارة المشاريع والمقاولاتية.



# خاتمة

عالجت هذه الدراسة تداعيات جائحة كورونا COVID-19 على أداء المكتبات الجامعية من وجهة نظر أداء العاملين بها، وذلك بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية لجامعة محمد خيضر بسكرة شتمة وقد هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن الوضع الذي عايشته المكتبة الجامعية في ظل جائحة كورونا COVID-19 وعن الاجراءات التي اتخذتها والبدائل التي جندتها في سبيل ضمان استمرارية عملها، وعن التأثيرات الايجابية والسلبية للجائحة على الاداء الوظيفي وعلى المؤسسة الوثائقية عموما، كما تم التطرق للتحديات والعوائق التي عرقلت من تقدم العمل.

أظهرت النتائج أن العاملين بالمكتبة الجامعية محل الدراسة يعتمدون على التكوين الذاتي في بناء معارف علمية و مهارات عملية حول الخطط الاستراتيجية التي يعتمدون عليها في ظل الازمات والمخاطر.

تم استحداث فريق إدارة الازمات والمخاطر على مستوى المكتبة عينة الدراسة.

# قائمة المراجع

أ- المراجع :

- سماح موسى لحمد الحيارى مستوى اداء العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الاردن  
كما يراه رؤساء الاقسام وعلاقته بتخصصهم وتدريبهم وسنوات خبرتهم رسالة مقدمة للحصول  
على درجة الماجستير في علم المكتبات والمعلومات كلية الدراسات العليا الجامعة الأردنية، اب  
2011 .

- محمد الرئيس العامري نموذج مقترح لعلاقة ادارة الجودة الشاملة بتطوير الاداء الوظيفي  
للعاملين، الدار الجزائرية، المنظمة العربية للتنمية الادارية جامعة الدول العربية 2015 .  
- مدثر حماد الشيخ ألتيجاني اثر الدوافع على اداء العاملين، الدار الجزائرية، المنظمة العربية  
للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية 2015 .

\_ احمد ماهر ،ادارة الموارد البشرية ،الدار الجامعية ،الاسكندرية ،2014 .  
\_ موسى محمد ابو حطب ،فاعلية نظام تقييم الاداء وأثره على مستوى اداء العاملين ، رسالة  
مقدمة للحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال ،الجامعة الاسلامية غزة ،كلية التجارة  
،قسم ادارة الاعمال ،اغسطس 2009 .

\_ نور الدين حاروش، ادارة الموارد البشرية ،دار الامة الجزائر ،ط2، 2016 .

\_ اعضاء نادي ابن سينا وهران، الدليل الارشادي للوقاية من فيروس كورونا

كوفيد\_19 مستجدات وقاية حجر صحي 2020 م .

\_ بودريان عز الدين ،ماضي وديعة ،نظام تقييم اداء العاملين في المكتبات الجامعية :دراسة  
استطلاعية بمكتبات جامعة قالمة .

\_ بوعطيط جلال الدين ،الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على  
العمال المنفذين لمؤسسة سونلغاز عنابة ،مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، جامعة منتوري  
محمود قسنطينة ،كلية العلوم الانسانية و العلوم الاجتماعية ،قسم علم النفس والعلوم التربوية

والارطفونيا،شعبة علم النفس عمل وتنظيم تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية  
2008\_2009 .

\_ بوقطف محمود ،التكوين اثناء الخدمة ودوره في تحسين اداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية  
،دراسة ميدانية بجامعة عباس لغرور خنشلة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم  
الاجتماع تخصص تنظيم وعمل كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ،قسم العلوم اجتماعية  
2013\_2014 .

\_ حريد رامي ،تامين عبد الكريم ،دراسة تحليلية لتداعيات ازمة كورونا  
المستجد على الاقتصاد العالمي ،الافاق للدراسات الاقتصادية ،ع 1 م 6 2021 م .

\_ حسن احمد الشافعي ،معايير تقييم الاداء الاداري في التربية البدنية والرياضية ،دار الوفا  
،الاسكندرية 2012 .

\_ حسن منديل حسن، اصطلاح الجائحة بين اللغة والفقہ ومنظمة الصحة  
العالمية، مجلة الكلم ع 1 م 6، 2021 م .

\_ خالد رجم ،رشيد مناصرية ،واقع تقييم اداء العاملين من وجهة نظر مديري الموارد البشرية  
دراسة حالة من المؤسسات النفطية بحاسي مسعود كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم  
التسيير مخبر الجامعة المؤسسة والتنمية المحلية المستدامة ،جامعة ورقلة الجزائر .

\_ ريم بنت عمر منصور الشريف ،دور ادارة التطوير الاداري في تحسين الاداء الوظيفي  
(دراسة تطبيقية على الموظفين الاداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة ) رسالة مقدمة  
استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الادارة العامة كلية الاقتصاد والإدارة  
جامعة الملك عبد العزيز بجدة المملكة العربية السعودية 1434 هـ 2013 م .

\_ زهير احمد السباعي ،فيروس كورونا ماهو؟ وكيف نتقيه؟معهد السباعي  
،سلسلة الصحة والحياة (7)1434هـ \_2013م .

\_ سليم مزهود الثراء اللغوي الجديد لمصطلح جائحة كوفيد \_19 من خلال  
سياقاته الدلالية المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميله الجزائر مجلة 3 عدد 3 2021م.

- \_ طالب زوقار سميرة، تطبيقات التقييم في المكتبات الجامعية الجزائرية: معايير دولية وممارسات مهنية، اطروحة دكتوراه علوم في علم المكتبات والعلوم الوثائقية، جامعة وهران 1 احمد بن بلة كلية العلوم الانسانية و العلوم الاسلامية، قسم علم المكتبات والعلوم، جامعة وهران 1 احمد بن بلة كلية العلوم الانسانية و العلوم الاسلامية، قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية 2017\_ 2018 .
- \_ عبد الناصر موسي، تقييم اداء الافراد كأداة لرفع اداء المنظمات، مجلة العلوم الانسانية جامعة محمد خيضر بسكرة كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية العدد السادس جوان 2004.
- \_ عذاري سعود الهاجري، اثر التمكين والإبداع في تحسين اداء العاملين، دراسة تطبيقية بالهيئة العامة للصناعة في دولة الكويت، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال، قسم ادارة الاعمال كلية الاعمال جامعة الشرق الاوسط 2011.
- \_ غوار عفيف، ادارة مؤسسات المعلومات: الاسس والمبادئ والخطوات، تقييم اداء العاملين في المكتبات قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية، جامعة وهران 1 احمد بن بلة الجزائر .
- 31- معلومات وارشادات \_sars \_cov\_2\_ فيروس كورونا الجديد من نوعه عملية .
- 28- دليل توعوي صحي شامل covid 19\_ فيروس كورونا المستجد الاونروا 2020/3/5 .
- \_ لعلى بوكمش، طرق تقييم اداء العاملين، جامعة ادرا .
- \_ ماجد ابراهيم شاهين، مدى فاعلية وعدالة نظام تقييم اداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثره على الاداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية، دراسة مقارنة بين الجامعة الاسلامية والأزهر رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال الجامعة الاسلامية \_بغزة، عمادة الدراسات العليا كلية التجارة قسم ادارة الاعمال يناير 2010 م .
- \_ محمد غلام احمد مير محمد، كورونا والاحترافات الوقائية من منظور الكتاب والسنة، نشر في العدد 52، مجلة البحوث الاسلامية، 1441هـ \_2020م .

## قائمة المراجع:

- \_ نجم عبد الله العزاوي ،عباس حسين جواد، الوظائف الاستراتيجية في ادارة الموارد البشرية دار اليازوري 2010 .
- \_ نوال شيشة ،زيني فريدة ، مداخلة بعنوان :قياس وتقييم اداء العاملين في منظمات الاعمال في اطار المشاركة في الملئقى الوطنى حول :استراتيجيات التدريب في ظل ادارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية ،كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ،10\_11 نوفمبر 2009.
- ادم غازى العتيبي ،اثر الخصائص الوظيفية والشخصية وقيم العمل على الاداء
- امانى غازى جرار، الادارة والتميز الوراق ،2015 .
- زرنوح احمد ،الاداء في المنظمة ،جامعة الجلفة .
- مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، دار ابن النفيس ،المملكة الاردنية الهاشمية ،2018 .
- الوظيفي في القطاع الحكومى بدولة الكويت ، المجلة العلمية لكلية الادارة والاقتصاد (81 126 العدد التاسع 1998 م .
- \_ Un .org /ar/corona viruse
- \_ https //arabic .euronews.com .
- \_ https// www mypathologyreport .ca
- \_ david mauri .university hospital of loamina .greece .
- \_ مرض فيروس كورونا المستجد كوفيد \_19:
- Washington state departement health .

## قائمة المراجع:

---

- فيروس كوفيد 19 ومجتمع مكتبات الدولي،. الموارد الرئيسة للمكتبات في  
https://www.ifla.org/wp-  
content/uploads/2019/05/assets/hq/news/documents/covid-19-  
resources\_20-08-2020-ar.pdf



الملاحق



جامعة محمد خيضر بسكرة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الانسانية  
شعبة علم المكتبات



تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

إستمارة استبيان

مقدمة ضمن متطلبات إعداد مذكرة ماستر LMD في علم المكتبات موسومة ب:

تداعيات جائحة كورونا covid-19 على أداء المكتبات الجامعية من وجهة  
نظر العاملين بها دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
لجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة-

إشراف الاستاذة

طرشي حياة

إعداد الطالبة

عائشة عمراوي

يهدف هذا الاستبيان الى التعرف على التأثيرات الايجابية والسلبية لجائحة كورونا covid-19 للمكتبات الجامعية من ناحية الأداء ومختلف التغييرات التي طرأت عليها خلال هذه الفترة فيما يخص الجانب العملياتي الفني والاداري وكذا الخدماتي ولذلك نأمل من حضرتكم الإجابة على هذه الأسئلة بوضع علامة (X) أمام الخيار الذي ترونه مناسباً، ومن جهتنا نتعهد لكم بالسرية التامة في المعلومات المقدمة، وأنها ستستخدم في سبيل إثراء البحث العلمي ليس

السنة الجامعية: 2023/2022

إلا.

## المحور الأول: البيانات الشخصية

الجنس: ذكر

أنثى

المستوى العلمي : ليسانس  ماستر  ماجستير  دكتوراه

مستوى علمي آخر أذكره:.....

الرتبة الوظيفية :

رئيس محافظي المكتبات الجامعية

محافظ المكتبات الجامعية

ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى 2

ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى 1

مساعد بالمكتبات الجامعية

عون تقني بالمكتبات الجامعية

معاون تقني بالمكتبات الجامعية

رتب أخرى أذكرها:.....

سنوات الخبرة :

أقل من 5 سنوات

من 5 سنوات الى 10 سنة

من 10 سنة الى 20 سنة

من 20 سنة الى 30 سنة

أكثر من 30 سنة

أخرى أذكرها .....

المحور الثاني: طبيعة الأداء الإداري لمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية لجامعة محمد  
خيزر بسكرة قطب شتمة

س1: هل حدث تغيير على مستوى الهيكل التنظيمي لهذه المكتبة في ظل جائحة covid-19 ؟

لا

نعم

- إذا كانت الاجابة ب "نعم" فهل تم التركيز في هذا التغيير على عملية :

التنفيذ

الرقابة

التخطيط

التقييم

التنظيم

- عمليات أخرى أذكرها .....

.....

س2: ماهي التغييرات التي استحدثت على مستواها؟

.....

.....

.....

.....

س3: ماهو الأسلوب الاداري المعتمد في تسيير هذه المكتبة قبل الجائحة؟

أسلوب الادارة الكلاسيكي

أسلوب الادارة السلوكي

أسلوب الادارة الموقفي

أسلوب الادارة بالنظم المعاصرة

أسلوب الادارة التشاركي

أساليب ادارية أخرى أذكرها:.....

س4: هل تم الابقاء على هذا الاسلوب الاداري في تسيير هذه المكتبة أثناء جائحة كورونا

؟ covid-19

لا

نعم

- إذا كانت الاجابة ب "لا" فما هي أهم الاساليب الحديثة التي استخدمت في تسيير هذه المكتبة في ظل الجائحة ؟

الادارة بالاهداف

الادارة بالجدارة

الادارة بالتميز

الادارة الاستراتيجية

أساليب أخرى أذكرها:.....

- حسب رأيكم أي من الفرق التالية أوجب إنشاؤها في ظل الجائحة ؟

فريق إدارة الازمات والمخاطر

فريق إدارة الوقت

فريق إدارة المشاريع والمقاولاتية

..... فرق أخرى أذكرها:

**المحور الثالث: التغييرات المستحدثة في مكتبة عينة الدراسة في ظل أزمة covid-19**

**س1: هل تم الابقاء على تقديم كل الخدمات السابقة للمكتبة في أثناء تعاضم الجائحة ؟**

نعم  لا

**إذا كانت الاجابة ب "لا"،أي من الخدمات التالية تم إبقاؤها :**

خدمة الاعارة الداخلية والخارجية بطرق وقائية احترازية وفقا لتطبيق البروتوكول الصحي .

خدمة البحث الوثائقي الآلي في عين مكان المكتبة

خدمة الاحاطة الجارية

خدمة البث الانتقائي للمعلومات

خدمة الترجمة

خدمة النسخ

..... خدمات أخرى أذكرها:

.....

.....

**س2: ماهي الخدمات الرقمية التي تم تنصيبها على صفحة ويب هذه المكتبة للاستعانة بها**

**في ظل جائحة كورونا :**

خدمة حجز المصادر على الخط

خدمة البحث في فهرس الوصول المباشر على الخط

- خدمة الاعارة للمصادر الرقمية على الخط المباشر
- خدمة توفير مصادر معلومات مفتوحة المصدر أو الاحالة لها
- زيادة الاشتراك في قواعد البيانات العلمية المتخصصة
- فتح البحث في قواعد بيانات جزائرية مثل ( sndl, pnst , asjp )

خدمات رقمية أخرى أذكرها: .....

.....

س3: هل تم الاعتماد على منصات وبوابات موضوعية لدعم تقديم خدمات المكتبة في ظل الجائحة ؟

- نعم  لا

إذا كانت الإجابة ب "نعم"، أذكر هته المنصات والبوابات الموضوعية :

.....

.....

.....

المحور الرابع: التحديات التي واجهت أداء المكتبة الجامعية سألقة الذكر خلال الازمة

س1: من وجهة نظركم كيف كان أداء هذه المكتبة الجامعية في ظل تعاظم الجائحة ؟

- أداء ذو جودة عالية
- أداء متوسط الجودة
- أداء ضعيف الجودة

س2: ماهي الأدوات والوسائل التي إستخدمتموها للحكم على مستوى هذا الأداء ؟

تقنيات التقييم الكلي

تقنيات التقييم الجزئي

صبر آراء المستفيدين منها على الخط

المقارنة مع النظائر

النظام الالي للإحصائيات والتقارير من على البرمجية الوثائقية المتبناة

أدوات أخرى أذكرها: .....

.....

س3: أي من التحديات الآتية كان سببا في الحد من جودة أداء هذه المكتبة خلال الجائحة ؟

تحدي كفاية تغطية الطلبات مقارنة بحجم الارصدة الوثائقية

تحدي نقص المورد البشري المتخصص للوفاء بالخدمات الجديدة لأداء المهمة في ظل الجائحة

تحدي كفاية الميزانية المخصصة وتنمية الموارد المالية مقارنة بالمهام المنوطة

تحدي تكوين الموارد البشرية على إدارة المخاطر والوقت

تحدي التكوين التقني على التكنولوجيات المنصبة حديثا في ظل الجائحة

تحدي إدارة المحتوى الرقمي والبرمجيات الوثائقية للتسيير

تحديات أخرى أذكرها: .....

.....



المحور الخامس :تداعيات جائحة كورونا covid-19 على أداء مكتبة كلية العلوم  
الانسانية والاجتماعية محل الدراسة والخطط الاستراتيجية البديلة لرفع نجاعة هذا الأداء

س1:ماهي التداعيات الايجابية لهته الجائحة على الأداء ؟

- تغيير أساليب التسيير
- إضافة خدمات رقمية
- إنشاء فرق عمل إدارية جديدة
- رفع المهارة والكفاءة العلمية والتقنية في إدارة الأزمات والمخاطر وكذلك الوقت
- توظيف الخطط الاستراتيجية في تسيير المكتبة

تداعيات إيجابية أخرى أذكرها

.....  
.....

التداعيات السلبية :

- توقف طرق تنمية المجموعات والتي تؤدي إلى تقليص الارصدة الوثائقية
- شح الموارد المالية والميزانية
- صعوبة التحكم في أنظمة الإعارة الداخلية والخارجية وتجسيد أنظمة العقوبات
- ضيق وقت التجسيد التقني لرؤية القائمين على الجامعة
- نقص عدد الموارد البشرية المهنية بسبب إمكانية الإصابة بالفيروس
- صعوبة التكوين الاستعجالي للمورد البشري حسب الحاجة والموقف في ظل الجائحة

تداعيات سلبية اخرى أذكرها

.....

.....

س2: هل لديكم معارف علمية ومهارات عملية حول الخطط الاستراتيجية في ظل الازمات والمخاطر ؟

نعم  لا

إذا كانت الاجابة ب"نعم"، فهل تعتمدون في ذلك على المصادر التالية :

تكوين ذاتي

تكوين مبرمج من الهيئة الوصية

تكوين طارئ في ظل الازمة

تكوين أكاديمي في الدراسات العليا (دكتوراه، ماجستير، ماستر، ليسانس)

مصادر تكوينية اخرى أذكرها:.....

.....

س 2: هل تم إنشاء فريق متخصص متخصص في التشخيص (التحليل) الداخلي والخارجي للبيئة التي تنشط فيها هذه المكتبة في ظل الجائحة ؟

نعم  لا

إذا كانت الاجابة ب "نعم" فهل هو:

فريق متخصص في الإدارة الاستراتيجية

مزيج من التخصصات الادارية

فرق أخرى أذكرها:.....

س4: أي من أنواع الخطط الاستراتيجية وبدائلها التالية تم إنتاجها لتسيير هته المكتبة في ظل تعاظم الأزمة ؟

خطة الاستراتيجية الهجومية

خطة الاستراتيجية الدفاعية

خطة استراتيجية الاستقرار

البدائل:(اختيارات استراتيجية):

خطة استراتيجية النمو المستقر

خطة استراتيجية النمو السريع

خطة استراتيجية الإنكماش

خطة الاستراتيجية التشكيلية

خطط استراتيجية بديلة

أخرى، أذكرها:.....

.....

# ملخص الدراسة

## ملخص:

هدفت هذه الدراسة الى معالجة موضوع تداعيات جائحة كورونا covid-19 على أداء المكتبات الجامعية من وجهة نظر العاملين بها، ولقد تمثلت عينة الدراسة في العاملين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة شتمة ،وعدددهم 9 مكتبيين ،ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي بأسلوب تحليلي مع استخدام أداتي الملاحظة المباشرة والاستبيان لجمع البيانات.

أظهرت نتائج الدراسة أن المكتبة الجامعية محل الدراسة،قامت باتخاذ الاجراءات اللازمة خاصة سعيها لمواصلة بثها للخدمات رغم الصعوبات والتحديات التي لقيتها وأهمها ضعف التكوين التقني للموارد البشرية ،ونقص الميزانية .

كان أداء المكتبة الجامعية محل الدراسة متوسط الجودة خلال الجائحة واستخدمت في ذلك مجموعة من تقنيات التقييم أكثرها تقنية التقييم الكلي،كما وظفت مجموعة من الأساليب والخطط الاستراتيجية للتسيير .

**Abstract:**

This study aimed to treat the issue of the repercussions of the Covid-19 pandemic on the performance of university libraries from the point of view of its employees. The study consisted of 9 librarians working in the library of the Faculty of Humanities and Social Sciences, Mohamed Khider University, Biskra.

To achieve the objectives of the study, we relied on the descriptive approach in an analytical manner, with the use of direct observation and questionnaire tools to collect data.

The results of the study showed that the university library under study took the necessary measures, especially its endeavor to continue its broadcasting of services despite the difficulties and challenges it encountered, the most important of which is the weak technical training of human resources and the lack of budget.

The performance of the university library under study was of average quality during the pandemic, and a set of evaluation techniques were used, the most of which was the total evaluation technique, and it also employed a set of strategic methods and plans for management.