

## خدمات وإجراءات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في ظل جائحة كورونا (كوفيد-١٩): دراسة حالة

د. حنان ناصر الصقيه

أستاذ المكتبات والمعلومات المساعد

قسم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

المملكة العربية السعودية

### المستخلص:

لقد شهد العالم أزمة صحية كبيرة بعد ظهور جائحة فيروس كورونا المستجد ٢٠١٩. والمعروفة إعلامياً بـ كوفيد-١٩ في سبتمبر ٢٠١٩. ولقد أثرت تلك الجائحة على الأرواح والمجتمعات والمنظمات وصاحب ذلك انكماش في جميع المجالات سواء اقتصادية أو اجتماعية أو ثقافية. ولقد شهدت المكتبات أيضاً تأثيراً كبيراً ومستمرّاً على الخدمات وعلى العديد من الجوانب الأخرى للمهنة، حيث قدمت العديد من المكتبات خدماتها عبر الإنترنت ويعمل العديد من الموظفين عن بُعد. وسعت هذه الدراسة إلى التعريف بجهود مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن ممثلة بعمادة شؤون المكتبات في كيفية إدارة مكتبات الجامعة عن بعد خلال فترة الإجراءات الاحترازية المشددة وتطبيق الحجر المنزلي وأيضاً الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة بعد رفع العزل وفتح أبواب المكتبات أمام المستفيدات. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي المعتمد على دراسة الحالة، وجمعت المعلومات عن طريق المقابلة الشخصية لمديري مكتبات الجامعة ومديري الإدارات الفنية وكذلك باستخدام الملاحظة المباشرة من موقع عمادة شؤون المكتبات على الإنترنت وحساب العمادة على منصة التواصل الاجتماعي تويتر. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج والتي كان من أهمها أن مكتبات الجامعة قدمت خدماتها خلال فترة الإجراءات الاحترازية بحزمة من الخدمات الإلكترونية والأنشطة الثقافية والصحية واستحدثت وظيفة أخصائية معلومات الكوارث لتوعية المستفيدات والمجتمع بالمعلومات والبيانات ذات العلاقة. وخلصت الدراسة إلى وضع تجربة مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن أمام مكتبات الجامعات ومؤسسات التعليم العالي الأخرى بهدف التوعية بما نفذته مكتبات الجامعة من إتاحة للخدمات والأنشطة والتدابير الوقائية أثناء الوباء المستمر. وقد أوصت الدراسة بضرورة

## خدمات وإجراءات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19)

وجود خطة متكاملة لإدارة المكتبات أثناء الكوارث وضرورة تدريب موظفات المكتبات عليها وكذلك توعية المستفيدات بها.

### الكلمات المفتاحية:

المكتبات الجامعية، المكتبات الأكاديمية، المكتبات ومراكز المعلومات، خدمات المعلومات، كوفيد-19، فيروس كورونا، المملكة العربية السعودية، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

### Abstract:

The world has witnessed a health crisis after the emergence of the coronavirus pandemic 2019 (COVID-19) that affected lives, societies, and organizations, accordingly, an economic, social, cultural contraction was observed. The pandemic affected libraries and the profession as general. Many libraries offer their services via the Internet and many librarians work remotely. This study introduces efforts of Princess Nourah bint Abdul Rahman University (PNU) libraries, represented by the Deanship of Library Affairs (DLA), in how to manage the libraries remotely during the period of precautionary measures and home quarantine, as well as the services provided after opening the doors of libraries to users. The study used a case study design. Data were collected using in-person interviews with the professional directors and managers of the PNU libraries and using direct observation from the DLA website and its account on Twitter. Results indicated the PNU libraries provided their services during the precautionary measures using electronic services. They delivered information, cultural and health activities as well as created a job title named "disaster information specialist" to provide relevant data to the users and society. The study presented the experience of PNU libraries to university libraries and other higher education institutions in order to raise awareness of the availability of services, activities, and preventive measures that the PNU libraries have implemented during the ongoing pandemic. The PNU libraries must adopt a plan for managing libraries during disasters and providing appropriate training of librarians as well as awareness of users.

### مقدمة:

إن فيروس كورونا المستجد ٢٠١٩ (كوفيد-١٩) هو مرض فيروسي شديد العدوى ويسبب متلازمة التهاب الجهاز التنفسي الحاد مما ينتج عنه قصور رئوي ويؤدي إلى الوفاة. الأعراض الشائعة للمرض تشمل الحمى والشعور بالتعب والسعال الجاف وتشمل أعراض

## د. حنان ناصر الصقيه

الحالات المتقدمة ضيق التنفس والتهاب الحلق. وينتقل المرض بالعدوى من إنسان إلى إنسان بشكل سريع وعلى نطاق واسع ( Shereen, Khan, Kazmi, Bashir, & Siddique, 2020). ولقد نشأت جائحة كوفيد-19 في مدينة ووهان، عاصمة مقاطعة هوبي في وسط الصين وانتشرت منها إلى جميع أنحاء العالم، مع رصد 35,347,404 حالة مؤكدة على مستوى العالم ووجود 1,039,406 حالة وفاة مسجلة طبقاً لبيانات منظمة الصحة العالمية (World Health Organization, 2020). حتى الآن لا يوجد دواء أو لقاح مضاد للفيروسات معتمد سريرياً للإستخدام ضد كوفيد-19 وتوجد تجارب لتقييم عدد محدود من مضادات الفيروسات واسعة النطاق في التجارب السريرية في مختلف البلدان، مما أدى إلى زيادة حالات الشفاء (Shereen et al., 2020).

لقد خلفت هذه الأزمة اضطراباً على نطاق غير مسبوق وشمل جوانب صحية واجتماعية واقتصادية (GCC-STAT, 2020). وفي ظل تلك الأزمة الصحية العالمية المستمرة نشأت أزمة معلوماتية موازية تتطلب اهتماماً كبيراً، حيث تواجه المكتبات حول العالم خيارات صعبة بشأن تشغيلها والخدمات التي ستقدمها والكيفية التي ستفعل بها ذلك وتتفاوت هذه الخيارات من تبني قيود محدودة إلى خيار الإغلاق الكامل للمؤسسة المعلوماتية. لقد أغلقت جميع مكتبات العالم أبوابها في منتصف شهر مارس وأصبح العديد منها يقدم خدماته عبر الإنترنت ويعمل العديد من موظفين المكتبات عن بُعد (IFLA, 2020). وفي إطار ذلك تأثرت خدمات المكتبات بشكل كبير، ومن المتوقع أن يكون لهذا الإغلاق أيضاً آثار كبيرة على المجتمعات المختلفة التي تخدمها تلك المكتبات. ولقد أُعيد فتح بعض من هذه المكتبات تباعاً استجابة للتطورات الميدانية في جائحة كورونا وطبقاً للمعطيات في كل بلد. كما لوحظ أن بعض المكتبات في دول معينة لم تغلق أبوابها نهائياً وظلت تقدم خدمات محدودة وذلك طبقاً لمعدل الإصابة بالجائحة في تلك البلاد (IFLA, 2020).

### مشكلة الدراسة:

تشير الدراسات والتقارير إلى تأثير الجائحة السلبي على المجالات الاقتصادية والاجتماعية استجابةً لتطبيق الإجراءات الاحترازية للحد من انتشار الفيروس، وكما تبرز التقارير أيضاً وجود أزمة موازية في مجال المعلومات نشأت عن إغلاق المكتبات وتأثر المجتمعات التي تخدمها تلك المكتبات. وفي ظل ذلك لاحظت الباحثة، بحكم عملها،

## **خدمات وإجراءات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19)**

استمرار مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في تقديم خدماتها للمستفيدين، لذا كان من الضروري استعراض الخدمات التي تقدمها تلك المكتبات والإجراءات والتدابير التي اتخذتها للمحافظة على تقديم خدماتها أثناء الجائحة، وأيضاً التحديات التي واجهتها وواجهت أخصائيات المكتبات، حتى تستفيد منها المكتبات الأخرى للحد من الآثار السلبية للجائحة.

### **أهمية الدراسة:**

في ظل تأثير الجائحة على مجالات عديدة ومنها مجال المكتبات المعلومات، كان من الأهمية ضرورة التعرف على جهود بعض المكتبات الجامعية (مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن) في كيفية التغلب على الظروف التي سببتها تلك الجائحة. وأيضاً معرفة كيف دعمت تلك المكتبات استمرار تقديم خدماتها عن بعد وكيف دعمت الوصول للمعلومات والذي سيكون من نتاجه مساندة مستفيديها من الطالبات وعضوات هيئة التدريس ومنسوبات الجامعة وخدمة المجتمع. كما أن الدراسة تساهم بإعطاء صورة واضحة عن مكونات تجربة تقديم خدمات المكتبات، في ظل الأزمة الصحية الحالية، للمكتبات الجامعية بمؤسسات التعليم العالي الأخرى.

### **أهداف الدراسة:**

هدفت هذه الدراسة إلى عرض تجربة عمادة شؤون المكتبات بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في إدارة مكتبات الجامعة عن بعد واستمرار المكتبات في تقديم خدماتها خلال فترة الإجراءات الاحترازية المشددة وتطبيق الحجر المنزلي. وكذلك تهدف الدراسة إلى التعرف على الإجراءات التي قامت بها مكتبات الجامعة والخدمات التي قدمتها عندما فتحت أبوابها للمستفيدين خلال فترة الإجراءات الاحترازية المخففة.

### **وشمل ذلك التعرف على ما يلي:**

1. الخدمات الإلكترونية التي قدمتها مكتبات الجامعة عن بعد ممثلة في عمادة شؤون المكتبات خلال فترة العزل المنزلي.
2. الأنشطة والفاعليات التي قدمتها مكتبات الجامعة عن بعد.
3. التحديات التي واجهت مكتبات الجامعة وموظفات المكتبات أثناء تقديم الخدمات عن بعد.
4. الإجراءات الاحترازية التي ألزمت بها مكتبات الجامعة، الموظفات والمستفيدين لتقديم الخدمة والحصول عليها في مقرات مكتبات الجامعة.

## د. حنان ناصر الصقيه

٥. الإجراءات التي طبقتها مكتبات الجامعة لحماية المواد والمجموعات.
٦. اقتراح بعض التوصيات لإدارة المكتبات أثناء الكوارث والطوارئ في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن والتي يمكن تعميمها على مؤسسات التعليم الأخرى.

### تساؤلات الدراسة:

- طبقاً للأهداف التي تطمح الدراسة للوصول إليها، فقد طُرِحَ بعض التساؤلات التي ستمكن من تحقيقها، وهي على النحو التالي:
١. ما واقع الخدمات والأنشطة التي قدمتها مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن عن بعد في ظل وجود فيروس كورونا المستجد ٢٠١٩ وتطبيق الإجراءات الاحترازية المشددة مع الحجر المنزلي؟
  ٢. ما أعداد المستفيدين الذين استخدموا الفهرس الآلي لمكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن على الإنترنت أثناء تطبيق الإجراءات المشددة؟
  ٣. ما الإمكانيات المتاحة التي استخدمتها المكتبات في تقديم خدماتها عن بعد وكذلك في مقرات المكتبات؟
  ٤. ما التحديات التي واجهت مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن أثناء فترة تقديم خدماتها عن بعد؟
  ٥. ما التحديات التي واجهت موظفات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن أثناء فترة تقديم خدمات المكتبات عن بعد؟
  ٦. ما واقع الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في ظل تطبيق الإجراءات الاحترازية المخففة؟
  ٧. ما الإجراءات الوقائية التي طبقتها عمادة شؤون المكتبات لحماية صحة أخصائيات المكتبات وزوار المكتبات ولحماية المقتنيات والمواد؟
  ٨. ما التوصيات المقترحة التي يمكن أن تساعد مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن على استمرار تقديم خدماتها أثناء حالات الطوارئ والكوارث؟

### حدود الدراسة ومجالها:

اتخذت هذه الدراسة من جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن حدوداً لها، وذلك على النحو التالي:

## خدمات وإجراءات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19)

**الحدود الموضوعية:** تناولت الدراسة واقع الخطة الاستثنائية لإدارة المكتبات خلال فترة الإجراءات الاحترازية المشددة خلال جائحة كورونا، والتي طبقتها الجهات المسؤولة بالمملكة العربية، وكذلك خلال فترة الإجراءات المخففة.

**الحدود المكانية:** جامعة الاميرة نورة بنت عبد الرحمن بالرياض وخصوصاً عمادة شؤون المكتبات ومكتبات الجامعة وعددهم ١٩ مكتبة جامعية.

**الحدود الزمانية:** أجريت هذه الدراسة في الفصل الدراسي الأول للعام الأكاديمي ٢٠٢٠-٢٠٢١م، وتناقش واقع خدمات مكتبات الجامعة في الفترة من ١٥/٣/٢٠٢٠م إلى ١٦/٧/٢٠٢٠م.

**الحدود اللغوية:** اللغتان العربية والإنجليزية.

### منهج الدراسة:

طبقاً لأهداف هذه الدراسة وحدودها وموضوعها، فإن الباحث قد استخدم المنهج الوصفي التحليلي المعتمد على دراسة الحالة وذلك للعمل على وصف وتحليل مفصل لواقع تجربة مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في المحافظة على استمرار تقديم خدماتها عن بعد، وكذلك بعد فتح أبواب المكتبات للمستفيدات في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19)، حيث يتناسب هذا المنهج مع طبيعة الموضوع بهدف تشخيص ووصف واقع الخدمات والأنشطة والإجراءات الميدانية التي أُتخذت لضمان تقديم الخدمات للمستفيدات.

### مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في المكتبات الأكاديمية بالجامعات السعودية الحكومية.

### عينة الدراسة:

اقتصرت الدراسة على مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالرياض وعددها ١٩ مكتبة أكاديمية.

### أدوات الدراسة:

استخدمت هذه الدراسة أدوات لجمع البيانات منها:

١. استخدمت هذه الدراسة أداة المقابلة الشخصية مع مديري الإدارات الفنية بعمادة شؤون المكتبات وكذلك مع مديري المكتبات الفرعية بالجامعة، وطُرحَت مجموعة من الأسئلة للكشف عن واقع الإجراءات التي قامت بها مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن أثناء جائحة كورونا المستمرة (ملحق رقم ١).

## د. حنان ناصر الصقيه

٢. أداة الملاحظة المباشرة لرصد واقع الإجراءات التي أُتخذت من خلال موقع عمادة شؤون المكتبات على الإنترنت:

<https://www.pnu.edu.sa/ar/Deanship/libaffdean/pages/home.aspx>

وكذلك من خلال حساب عمادة شؤون المكتبات على منصة التواصل الاجتماعي،

تويتر: [https://twitter.com/dla\\_pnu](https://twitter.com/dla_pnu) (Twitter)

### مصطلحات الدراسة:

### مكتبات الجامعة:

ويقصد بها في هذه الدراسة، مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالرياض، وعددها ١٩ مكتبة.

### المستفيدون:

يقصد بالمستفيدين في هذه الدراسة، الأفراد الراغبون في الحصول على خدمات

المعلومات من مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، ويتضمن ذلك الطالبات وعضوات هيئة التدريس والباحثين والباحثات من داخل وخارج الجامعة. ويُستفاد من خدمات مكتبات الجامعة إما بزيارة المكتبات في مقر الجامعة بحي النرجس بشمال الرياض أو عن طريق زيارة الموقع الإلكتروني لعمادة شؤون المكتبات على الرابط:

<https://www.pnu.edu.sa/ar/Deanship/libaffdean/Pages/Home.aspx>

### الدراسات السابقة الأجنبية:

1- Çimen, E., Gürdal, G., Çuhadar, S., & Akbaytürk Çanak, T. (2020) . Turkish University Libraries During Novel Coronavirus (COVID-19) Pandemic.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد كيفية استجابة مكتبات الجامعات التركية لوباء فيروس كورونا المستجد. حيث أُغلق بعض هذه المكتبات بالكامل في فترة الإجراءات المشددة، وفي الوقت نفسه، قامت بعض المكتبات الأخرى بتقديم خدماتها في إطار محدود. وهدفت الدراسة أيضًا إلى معرفة كيف تكون المكتبات جاهزة للتعامل والتكيف مع مثل هذه المواقف الطارئة وتبني أساليب تقديم الخدمات عن بعد واعتمادها طبقًا لظروف المكتبات في الموقف الطارئ من حيث عدد موظفيها ومجموعاتها وميزانيتها وبنيتها التحتية. وجمعت البيانات باستخدام استبانة وزعت على عينة مكونة من ٢٠٩ أفراد ١٢٩، يمثلون ١٢٩ جامعة حكومية و ٧٥ جامعة تأسيسية و ٥ مدارس مهنية أساسية من مؤسسات التعليم العالي في تركيا. أوصلت الدراسة بمجموعة من الإجراءات والمقترحات تُتشارك مع المكتبات ليعاد

### خدمات وإجراءات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19)

فتحتها، بعد تخفيف إجراءات احتواء فيروس كورونا من قبل الجهات المختصة (Çimen, Gürdal, Çuhadar, & Akbaytürk Çanak, 2020).

2- Yajun, G., Zinan, Y., Zhishun, Y., Quan, L. Y., Arlene, B., & Gregory, T. (2020, January 1). The provision of patron services in Chinese academic libraries responding to the COVID-19 pandemic.

هدفت تلك الدراسة إلى استكشاف وتحديد التدابير اللازمة لتقديم خدمات المستفيدين أثناء جائحة كورونا في ١٣٧ من المكتبات الأكاديمية الصينية. وجمعت البيانات في الفترة من ١٢ فبراير إلى أبريل ٢٠٢٠ من خلال مواقع المكتبات على الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي والمراسلات المباشرة. خلصت هذه الدراسة إلى أن أكثر من ٩٤٪ من المكتبات وضعت معلومات متعلقة بـ كوفيد-١٩ على مواقعها الإلكترونية، كما قام معظم المكتبات بتحويل معظم خدماتهم إلى الإنترنت. الخدمات المشمولة هي الوصول عن بُعد والموارد الإلكترونية المجانية والمراجع الافتراضية التي يمكن الوصول إليها على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع وخدمات دعم البحث التي يمكن تقديمها عبر الإنترنت. كما غيّرت خدمات المواد المطبوعة إلى الكتب الإلكترونية من أجل راحة المستفيدين. وخلص الباحث وفريقه إلى أن دراستهم تقدم بيانات جديدة عن أفضل الممارسات التي تساعد مسؤولي المكتبات على تعزيز تأثير وكفاءة وقيمة خدمات المكتبة لمستخدمي المجتمع المستهدفين (Yajun et al., 2020).

3- Walsh, B., & Rana, H. (2020). Continuity of Academic Library Services during the Pandemic The University of Toronto Libraries' Response.

هدفت الدراسة إلى نقل تجربة مكتبات جامعة تورنتو في الاستمرارية في تقديم خدماتها عن بعد للطلاب والموظفين وأعضاء هيئة التدريس خلال الفترة من مارس وأبريل ومايو من عام ٢٠٢٠. وذكرت الدراسة أن حوالي أكثر من ١٠٠٠٠٠٠ طالب وموظف وعضو هيئة تدريس قد تركوا الخدمات الشخصية، كما تعذر الوصول الحر إلى المجموعات التقليدية في شبكة المكتبات الأكاديمية حيث كان دعم المكتبة عن بعد فقط لأبحاثهم. وأضاف الباحثان أن الاستفادة من الخدمات الموجودة على الإنترنت والمجموعات الرقمية وتوسيعها، واكتساب أو بناء أدوات بحث جديدة للباحثين لنشرها، هما نهجان اتخذهما موظفو مكتبات جامعة تورنتو منذ أن غيّرت جائحة كورونا من أسلوب تقديم عمليات المكتبة. كما وصف الباحثان بإيجاز سبل تطوير هذه الخدمات في المستقبل (Walsh & Rana, 2020).



4- Craft, A. R. (2020). Remote Work in Library Technical Services: Connecting Historical Perspectives to Realities of the Developing COVID-19 Pandemic.

أوضحت الدراسة أن مفهوم وممارسة العمل عن بعد في الخدمات الفنية للمكتبات ليس جديدًا، لكن الشيء غير المسبوق هو سرعة التحول إلى العمل عن بعد وعلى نطاق واسع، للعديد من المكتبات بسبب جائحة COVID-19. قدمت الدراسة نظرة عامة على الأدبيات السابقة للجائحة حول العمل عن بعد في الخدمات الفنية للمكتبات. كما تناقش الدراسة بإيجاز التاريخ والتخطيط ودراسات الحالة والمخاوف المتعلقة بالتكنولوجيا والتحديات والفوائد المحتملة للعمل عن بعد. قامت الدراسة بعمل ربط مبدئي بين الأدبيات الموجودة وتأثير الوباء في العمل عن بعد، ومن خلال ذلك عرض الباحث اتجاهات مستقبلية للبحث والمناقشة (Craft, 2020).

5- Tammaro, A. M. (2020). COVID 19 and Libraries in Italy.

ذكرت الدراسة أن الأزمة العالمية الصحية التي سببها فيروس كورونا أثرت تأثيرًا كبيرًا على المكتبات حيث أدت إلى إغلاقها. وهدفت هذه الدراسة إلى فحص الدراسات السابقة والإجراءات الموثقة على المواقع الإلكترونية للمكتبات بالإضافة إلى جمع بيانات من ٧٠ أمين مكتبة باستخدام استبيان. وكشفت الدراسة أن المكتبات الإيطالية استمرت في تقديم الخدمات عبر الإنترنت أثناء الإغلاق من خلال إتاحة الوصول إلى المكتبات الرقمية والمراجع. وجُزِبَ اتصال مجدد عبر الإنترنت لتشجيع المجتمع باستخدام أدوات مختلفة إبتداءً من الهاتف إلى مؤتمرات الفيديو ووسائل التواصل الاجتماعي. وخلصت الدراسة أن أزمة كورونا ضغطت باتجاه التغيير بالمكتبات وظهور رؤية جديدة للخدمات المقدمة، وتلك الخدمات ركزت على العلاقات الجديدة مع المجتمعات (Tammaro, 2020).

5- Dipti, M., & Xiaocan, W. (2020, January 1). COVID-19 and digital library services – a case study of a university library.

هدفت هذه الدراسة إلى مشاركة تجربة مكتبة جامعة ولاية بريدجواتر (Bridgewater State University) في الاستجابة لوباء كوفيد-١٩ منذ أوائل مارس ٢٠٢٠. تصف الدراسة موقف المكتبة أثناء الأزمة وتوضح التحديات التي وضعها الوباء أمام خدماتها الإلكترونية. علاوة على ذلك، توضح الدراسة بالتفصيل كيف قامت المكتبة بتطوير بعض الخدمات التقليدية في تنسيق رقمي كما تسلط الدراسة الضوء على مبادرات/ ممارسات جديدة

### خدمات وإجراءات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19)

لدمع التعليم والتعلم على مستوى جامعة ولاية بريدجوتر عبر الإنترنت منذ ٢٣ مارس ٢٠٢٠، والأساليب المستخدمة هي الخبرات الشخصية للمؤلفين في العمل في مكتبة أكاديمية، وملاحظات ردود المكتبة فيما يتعلق بخدماتها الرقمية، بالإضافة إلى انعكاساتهم على ما يمكن اعتباره للتطوير الآن وفي المستقبل. وخلصت الدراسة إلى وضع تجربة الجامعة أمام الجامعات الأخرى بهدف توعية مكتبات الجامعات الأخرى بما نفذته المكتبة من خلال توفير الخدمات الرقمية لأعضاء هيئة التدريس والطلاب أثناء الوباء. كما كشفت عن التحديات التي تواجه أخصائي المكتبات العاملين من المنزل وعن بُعد (Dipti & Xiaocan, 2020).

6- Ifijeh, G., & Yusuf, F. (2020). Covid – 19 pandemic and the future of Nigeria’s university system: The quest for libraries’ relevance.

هدفت تلك الدراسة إلى مناقشة دور المكتبات الأكاديمية في التحول المتطور في طرق التدريس في الجامعات النيجيرية نتيجة لتقشي فيروس كورونا. فحصت الدراسة الاتجاهات العالمية الحالية في التعليم عبر الإنترنت والأدوار المهمة التي يمكن أن تلعبها المكتبات ثم تخطيط موقع مكتبة متفاعل وتبني أفضل الممارسات في مواجهة التغيير البارز في منهجيات التدريس بعد كوفيد-١٩، على سبيل المثال تبني نموذج أخصائي المكتبات متعدد المهام واستخدام الشبكات الاجتماعية. كما هدفت الدراسة إلى معرفة التحديات التي قد تواجهها المكتبات في تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات اللازمة للانتقال من تقديم الخدمات التقليدية إلى الخدمات عن بعد لدعم التدريس والتعلم. أوصى الباحثان بتقديم خدمات المكتبات بطريقة فعالة وأن يتحلّى أخصائي المكتبات النيجيرية بمهارات جديدة (Ifijeh & Yusuf, 2020).

7- Risley, C. (2020). Maintaining Performance and Employee Engagement During the COVID-19 Pandemic.

أوردت هذه الدراسة العناصر الأساسية التي أدت إلى نهج جديد رائد لإدارة الأداء. وذكر الباحث أن تطبيق الأبحاث من خارج مجال المكتبات العامة أمرٌ ضروريٌّ لتحسين أسلوب إدارة الموارد البشرية في المكتبات وإلهام الموظفين للقيام بالاعمال وتقديم أفضل ما لديهم. كان التمسك بالممارسات القائمة على الأدلة وبناء أساليب العمل أمرًا بالغ الأهمية لإنشاء عمليات تشغيلية جديدة ناجحة والحفاظ عليها. وحصل نهج أداء مكتبات مقاطعة سان ماتيو على جائزة كاونتي ستار (County STAR) وتكريم مؤسسة يو إل سي (ULC) للابتكار (Risley, 2020).

### التعقيب على الدراسات السابقة:

واجهت الباحثة ندرة في الدراسات السابقة العربية التي تناقش الإجراءات التي اتخذتها المكتبات الجامعية العربية استجابةً لجائحة كورونا ولضمان استمرار خدماتها خلال الأزمة الصحية المستمرة. وقد تناولت الدراسات العالمية استجابة المكتبات من جوانب مختلفة. ومعظم الدراسات السابقة تناولت مناقشة الإجراءات اللازمة لتقديم خدمات المكتبات أثناء فترة الإغلاق الكامل للمكتبات. وبعض الدراسات كانت نظرية واستعرضت الإنتاج العلمي في موضوع الدراسة باستخدام الأدبيات السابقة وتناولت التاريخ والتخطيط والمخاوف المتعلقة بالتكنولوجيا والتحديات والفوائد المحتملة للعمل عن بعد في الخدمات الفنية للمكتبات. كما توجد دراسة تناولت أداء مكتبة رقمية وما يتعلق بها من خدمات إلكترونية أثناء الإجراءات المشددة أيضًا. وتوجد دراسة أخرى ناقشت عرض أفضل الممارسات لبناء موقع للمكتبة على الإنترنت ليقدم خدمات للمستخدمين عن بعد. تناولت دراسة أخرى أداء موظفي المكتبات أثناء الجائحة وسبل تشجيعهم على الأداء الاحترافي. ويتضح من الدراسات السابقة العالمية أنه لا توجد دراسة تناقش أداء المكتبات أثناء فترة الإغلاق الكامل للمكتبات والعمل عن بعد وكذلك تناقش واقع الخدمات المقدمة والإجراءات الميدانية الوقائية بعد فتح أبواب المكتبات للعمل من المقرات، الأمر الذي تبنته الدراسة الحالية، وهذا ما يميز تلك الدراسة ويجعلها فريدة.

### الإطار النظري للدراسة:

إن المكتبات ومراكز المعلومات لها أهمية كبيرة فهي تنشر الثقافة والوعي المعلوماتي، وتدعم إجراء البحوث وإعداد التقارير، وأيضًا تساند اتخاذ القرار. وتعد مؤسسات المعلومات شريكًا أساسيًا في العملية التعليمية والتدريب. وكذلك تعد المكتبة المصدر الرئيس للمعلومات التي يحتاجها المستخدمون على كافة أنواعها سواء التقليدية أو الإلكترونية. لقد غيرت جائحة كورونا COVID-19 بشكل كبير الطرق التي تقدم بها المكتبات ومراكز المعلومات والناشرون والموردون طريقة تقديم خدماتهم للمستخدمين ولعملائهم. وبحلول منتصف مارس ٢٠٢٠، أغلقت كل مكتبات العالم تقريبًا أبوابها على الرغم من أن بعضها كان يقدم خدمات محدودة مثل المسح الضوئي للوثائق ومشاركة الموارد بين المكتبات (IFLA, 2020). قد يتشارك زوار المكتبات داخل المكتبة، الكتب والمجلات وأجهزة الحاسب الآلي والأثاث وغرف الاطلاع المغلقة، مما قد يجعل الحفاظ على التباعد الاجتماعي أمرًا صعبًا عند إعادة فتح المكتبات. وعلى الرغم من أهمية خطط إدارة الكوارث

## خدمات وإجراءات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19)

في مواجهة حالة طارئة مثل فيروس كورونا، إلا أن الدراسات تبين أنها ليست شائعة بين المكتبات (Superio, Alayon, & Oliveros, 2017). وتلعب المكتبات دوراً مهماً في الأزمة الصحية العالمية الحالية؛ حيث شاركت المكتبات في بعض الأماكن في الإعلان عن معلومات عن فيروس كورونا وكيفية الوقاية وإجراءات النظافة (Wang & Lund, 2020).

وعلى المستوى المحلي اتخذت حكومة المملكة العربية السعودية عددًا من التدابير العاجلة لتخفيف آثار تداعيات فيروس كورونا على الأنشطة الاقتصادية والقطاع الخاص (وكالة الأنباء السعودية (واس)، ٢٠٢٠). وفي يوم الإثنين الموافق ١٦ مارس ٢٠٢٠، أعلنت الجهات المختصة بالمملكة بناء على مقترحات وزارة الصحة السعودية عن إلزام جميع الموظفين في كافة الجهات الحكومية بالبقاء في المنزل، كما أقرت مجموعة من الإجراءات الأخرى للحد من انتشار فيروس كورونا (وكالة الأنباء السعودية (واس)، ٢٠٢٠). كما وضحت ذلك القرار وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وأكدت على استمرار قيام الجهات الحكومية بمهامها خلال فترة تعليق الحضور لمقرات العمل باستخدام البرامج التقنية ووسائل التواصل الإلكترونية الرسمية، التي يمكن من خلالها أن يؤدي الموظفون أعمالهم دون الحاجة إلى الحضور لمقرات العمل، مع الالتزام بالسياسات والإجراءات الخاصة بالأمن السيبراني والاتصال عن بعد المنصوص عليها من قبل جهة العمل (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، ٢٠٢٠).

وفي يوم الإثنين الموافق ٢٣ مارس ٢٠٢٠، أوضح وزير التعليم استمرار العملية التعليمية في الجامعات داخليًا الطلاب وأعضاء هيئة التدريس إلى اختيار التعلم عبر المنصات والبرامج الإلكترونية المعتمدة من الجامعات، وأكد على توحيد جهود الجامعات لإقرار سياسات واضحة في التعليم عن بُعد، والجودة في التطبيق، وضمان تقييم الطلاب بإنصاف (وزارة التعليم العالي، ٢٠٢٠). شملت الإجراءات الاحترازية المشددة لمواجهة انتشار مرض كوفيد-١٩ بنودًا عديدة منها الحجر المنزلي للأفراد وعدم السماح بالتنجول واستخدام القنوات التقنية لممارسة الأعمال، والمحافظة على التباعد الاجتماعي بالإضافة إلى ارتداء الأقنعة والقفازات الطبية، واستعمال معقم اليدين وأيضًا المداومة على غسل اليدين بالماء الدافئ والصابون لمدة لا تقل عن ٣٠ ثانية.

وقد شكلت هذه القرارات والإجراءات تحديًا كبيرًا للمكتبات وللمستفيدين بما في ذلك أعضاء هيئة التدريس والطلاب، بالإضافة إلى الخدمات التقليدية التي كانت المكتبة تقدمها خلال فترة ما قبل الجائحة. وتبذل المكتبات في العالم وفي المملكة على اختلاف أنواعها

## د. حنان ناصر الصقيه

جهودًا كبيرة لتيسير الوصول إلى خدماتها عن بعد؛ حيث قامت تلك المكتبات باتخاذ تدابير متنوعة لضمان الوقاية من الجائحة وأيضًا ضمان استمرار سير العمل (IFLA, 2020).

وفي يوم الثلاثاء الموافق ٢٦/٥/٢٠٢٠م، صدر قرار من وزارة العمل والتنمية البشرية يفيد تخفيف الإجراءات وأيضًا تنظيم تواجد الموظفين في مقر عملهم، ووضع برنامج دوام مرن لهم، وكذلك تنظيم مراجعي مقر الأعمال وضرورة حصولهم على موعد مسبق لتلقي الخدمات (وكالة الأنباء السعودية (واس)، ٢٠٢٠). شملت الإجراءات الاحترازية المخففة عدة أمور منها على سبيل المثال عودة الموظفين جزئيًا إلى مقر أعمالهم وأيضًا المحافظة على التباعد الاجتماعي وارتداء الأقنعة والقفازات الطبية، واستعمال معقم اليدين، وغسل اليدين (وكالة الأنباء السعودية (واس)، ٢٠٢٠). وفي إطار ذلك اتخذت جميع الجامعات السعودية، ومنها جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، التدابير اللازمة لتطبيق الإجراءات الاحترازية وانتقال نظام الدراسة إلى نظام التعلم عن بعد وكذلك انتقلت المكتبات الجامعية إلى تقديم خدماتها عبر الإنترنت.

### جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن ومكتباتها

تقع جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية وهي تعد أكبر جامعة في العالم مخصصة لتعليم البنات حيث تبلغ مساحتها ٨ ملايين متر مربع. وتضم الجامعة (١٧) كلية ومعهدًا، و(٨٩) برنامجًا أكاديميًا، و(٧) عمادات مساندة، و(٢١٦١) عضوة هيئة تدريس، و(٣٨٩٨٦) طالبة. وتضم الجامعة أيضًا ١٩ مكتبة فرعية بكل كلية أو معهد بالإضافة إلى مكتبة مركزية كبيرة تضم مجموعات متنوعة، ويعمل بتلك المكتبات ١١٧ موظفة (جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، ٢٠٢٠). وتقوم عمادة شؤون المكتبات من خلال مكتبات الجامعة بتقديم خدمات المعلومات لجميع منسوبي جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن من أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة الإدارية والطالبات، بالإضافة إلى المستفيدين من المجتمع خارج الجامعة. وتتنوع خدمات المستفيدين التي تقدمها مكتبات الجامعة وتشمل الخدمة المرجعية، وخدمة الفهرس الآلي، وخدمة الجولات التعريفية، وخدمة الإحاطة الجارية، وخدمة التصوير والمسح الضوئي، وخدمة طلب العضوية، وخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة، وخدمة الإرشاد القرائي، وخدمة الإرشاد المعرفي السلوكي، وخدمة المكتبة الرقمية، وخدمة حجز الكتب، وخدمة خلوات البحث، وخدمة القاعات الدراسية، وخدمة القاعات التدريبية، وخدمة قاعات القراءة والاطلاع، وخدمة الإعارة (جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، ٢٠٢٠).

### نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة الحالية إلى عدد من النتائج، يمكن عرضها فيما يلي:

أثناء الإجراءات الاحترازية المشددة، وتطبيق الحجر المنزلي مع الإغلاق التام للمكتبات بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في يوم ١٦ مارس ٢٠٢٠، قامت عمادة شؤون المكتبات بوضع خطة لإدارة مكتبات الجامعة عن بعد، وذلك باستخدام القنوات الإلكترونية والتقنية كخيار ضروري للمحافظة على استمرار خدماتها خلال أزمة الصحة العامة الحالية. وارتكزت الخطة على عنصرين أساسيين هما: تقديم الخدمات المعلوماتية المتنوعة والحفاظ على صحة المستفيدين وموظفات المكتبات ومجموعات المكتبات. وفي ظل قرار وزارة العمل والتنمية البشرية والذي يفيد بتخفيف الإجراءات الصادر يوم ٢٦/٥/٢٠٢٠م، وابتداء من يوم الأحد الموافق ٥/٧/٢٠٢٠م، استقبلت مكتبات الجامعة المستفيدين، بناء على حجز موعد مسبق لتقديم خدمات المعلومات داخل مقرات مكتبات الجامعة.

في منتصف مارس ٢٠٢٠م، أُعْلِنَ عن استمرار مكتبات الجامعة في تقديم الخدمات للمستفيدين، وذلك عبر المسار التقني، من خلال موقع عمادة شؤون المكتبات على موقع الجامعة وكذلك وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة. وحُوِّلَ العديد من الخدمات إلى التدخل عبر الإنترنت. وأصبحت الموظفات يعملن عن بعد من المنزل. وتتنوع الخدمات والأنشطة التي قدمتها مكتبات الجامعة خلال الفترتين: فترة الإجراءات المشددة والتي صاحبها الحجر المنزلي وإغلاق المكتبات، وفترة الإجراءات المخففة والتي صاحبها فتح أبواب المكتبات أمام المستفيدين.

### خدمات المستفيدين :

استمرت المكتبات في تقديم الخدمات بتفعيل مسار الخدمات عن بعد أثناء الإجراءات المشددة واستمرت في ذلك المسار أثناء الإجراءات المخففة لتقليل أعداد المترددين على المكتبات. وقدمت مكتبات الجامعة خدمات عديدة خلال فترتي الإجراءات المشددة والمخففة ومنها ما يلي:

### خدمة الإعارة:

أُوقِفَ احتساب غرامات تأخير المواد وزيّد عدد الكتب الإلكترونية التي يمكن إعارتها للمستفيدين أثناء فترة الإجراءات المشددة. وأثناء فترة الإجراءات المخففة، ووجهت عمادة شؤون المكتبات إلى استخدام أجهزة الإعارة الذاتية المتوفرة في المكتبات والتي تعتمد على

## د. حنان ناصر الصقيه

تقنية التعرف باستخدام موجات الراديو. ويلتزم المستفيد بتعقيم اليدين قبل الاستخدام وبعده والمحافظة على التباعد، وتطبيق سياسة تعقيم الكتب والمواد المرتجعة، شكل رقم (١).



شكل رقم (١): أمثلة على تطبيقات التقنيات المستخدمة في تقديم الخدمة الذاتية بمكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن (أ) محطة الإعارة الذاتية، (ب) بطاقة التعرف بنظام التردد اللاسلكي، (ت) بوابة تأمين المكتبات، (ث) القارئ الآلي المحمول.

### الخدمات المرجعية:

قُدِّمَت الخدمات المرجعية عن طريق البريد الإلكتروني وحساب عمادة شؤون المكتبات على منصة تويتر وأيضًا باستخدام اتصال المستفيد المباشر على موظفة المكتبة وذلك أثناء فترة الإجراءات المشددة.

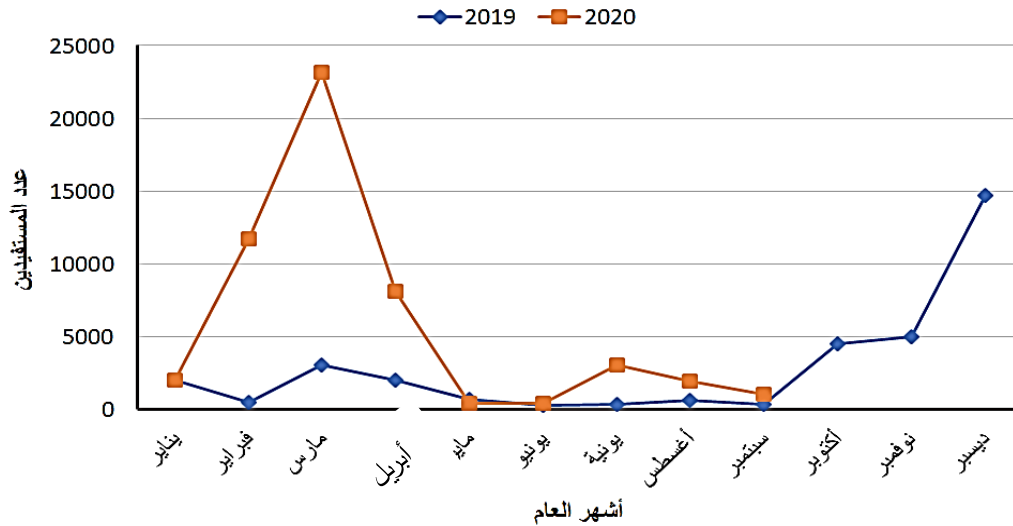
### خدمة البحث في الفهرس الآلي لمكتبات لجامعة:

أتاحت عمادة شؤون المكتبات على موقعها على الإنترنت خدمة البحث في الفهرس الآلي لمكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن ابتداء من فترة تطبيق الإجراءات المشددة وبدء الحجر المنزلي. ويشير الجدول رقم (١) إلى أعداد المستفيدين الذين قاموا بالبحث فيه خلال الفترة من شهر مارس ٢٠٢٠ إلى شهر أغسطس ٢٠٢٠ ومقارنة الأعداد مع ما يقابل تلك الفترة في عام ٢٠١٩، شكل رقم (١). ويتضح من الجدول زيادة أعداد المستفيدين الذين زاروا فهرس المكتبات في ٢٠٢٠ عن الأعداد في ٢٠١٩.

خدمات وإجراءات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19)

جدول رقم (١) أعداد المستفيدين الذين بحثوا في الفهرس الآلي لمكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن على الإنترنت

م	الشهر	2019	2020
١	يناير	516	11,731
٢	فبراير	3,054	23,165
٣	مارس	2,019	8,119
٤	أبريل	731	422
٥	مايو	278	439
٦	يونيو	375	3,082
٧	يوليو	637	1,978
٨	أغسطس	388	1,031
٩	سبتمبر	4,539	
١٠	أكتوبر	5,000	
١١	نوفمبر	14,687	
١٢	ديسمبر	8,039	



شكل رقم (٢): أعداد المستفيدين الذين بحثوا في الفهرس الآلي لمكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في عام ٢٠٢٠ مقارنة مع نفس الفترة في عام ٢٠١٩.



### إتاحة المصادر الإلكترونية:

قدمت عمادة شؤون المكتبات دورات تدريبية باللغتين العربية والإنجليزية لكيفية البحث في قواعد البيانات ودور النشر المحلية والعالمية. وتتيح تلك المصادر مواد إلكترونية مثل الدوريات والكتب أيضًا باللغتين العربية والإنجليزية. كما قدمت مكتبات الجامعة قواعد بيانات تتيح محتواها مجانًا للباحثين مثل قاعدة معلومات SSRN لأبحاث علمية حول فيروس كورونا وكذلك منصة سيمانور التي تتيح آلاف الكتب للتحميل المجاني لطلاب الجامعات، وكذلك قاعدة بيانات Coronavirus Research Database التي يقدمها الناشر بروكويست (ProQuest). كما عرضت مكتبات الجامعة محركات بحث على الإنترنت تبحث عن المعلومات في المصادر المجانية مثل كروسرف (Crossref) على الرابط <https://www.crossref.org>، وميكروسوفت أكاديميك (Microsoft Academic) على الرابط <https://academic.microsoft.com/home> ودائمينشنس (Dimensions). على الرابط <https://www.dimensions.ai>

### إعلانات عمادة شؤون المكتبات:

قامت عمادة شؤون المكتبات بالإعلان عن أنشطتها المختلفة أثناء فترة الإجراءات المشددة من خلال موقع العمادة على الإنترنت وحساب عمادة شؤون المكتبات على منصة تويتر والبريد الإلكتروني. كما استمرت العمادة بالإعلان عن فعاليتها خلال فترة الإجراءات المخففة عبر القنوات الإلكترونية السابقة بالإضافة إلى مقار المكتبات. ومن خلال هذه الإعلانات راجعت عمادة شؤون المكتبات جميع أنشطتها التي تنوعت ما بين علمية وثقافية وتوعية صحية. وشملت تلك الأنشطة، المبادرات التي أطلقتها العمادة، وورش العمل وحلقات النقاش، ودعم الحراك الوطني الثقافي، ودعم الفعاليات الثقافية العالمية. وأيضًا قدمت إرشادات تركز على التعريف بالجائحة وكيفية الوقاية منها وطرق النظافة والتعقيم، جدول رقم (٢).

خدمات وإجراءات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في ظل جائحة كورونا (كوفيد-١٩)

جدول رقم (٢): بعض إعلانات الأنشطة المختلفة التي قامت بها مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن أثناء تقديم خدماتها عن بعد.

الرقم	الإعلان	التاريخ
(١)	الإعلان عن استمرار مكتبات الجامعة في تقديم خدماتها ولكن عن بعد	٢٠٢٠/٣/١١
(٢)	الإعلان خدمة البحث في الفهرس الآلي لمكتبات الجامعة	٢٠٢٠/٣/١١
(٣)	الإعلان عن إيقاف احتساب الغرامات على الكتب المعارة للمستفيدين	٢٠٢٠/٣/١٦
(٤)	الإعلان عن آلية الدخول والبحث في قواعد البيانات باللغة العربية وباللغة الإنجليزية	٢٠٢٠/٣/٢٦
(٥)	الإعلان عن استقبال كافة استفسارات المتابعين لحساب عمادة شؤون المكتبات على منصة التواصل الاجتماعي تويتر عبر رسائل الخاص أو على العام	٢٠٢٠/٤/١٠
(٦)	إعلان لتطبيق "تطمئن" الخاص بوزارة الصحة السعودية للكشف عن فيروس كورونا المستجد (كوفيد-١٩)	٢٠٢٠/٤/١٠
(٧)	إعلان مشروع الاستفادة من تليخيص الأعمال الفكرية السعودية بمكتبة الملك فهد الوطنية	٢٠٢٠/٤/١٠
(٨)	دعم مبادرة #هذا_كتابي المطلقة من قبل الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات	٢٠٢٠/٤/١٤
(٩)	إعلان مبادرة منصة سيمانور لإتاحة آلاف الكتب للتحميل المجاني لطلاب الجامعات	٢٠٢٠/٤/١٤
(١٠)	إعلان عن إتاحة الناشر بروكويست (ProQuest) لقاعدة بيانات Coronavirus Research Database للباحثين مجاناً	٢٠٢٠/٤/١٥
(١١)	إطلاق مبادرة حفظ التراث الشفاهي لكافة أفراد المجتمع	٢٠٢٠/٤/٢٣
(١٢)	إطلاق مبادرة "الكتاب المقترح للقراءة"	
(١٣)	إطلاق مسابقة ثقافية (مسابقة القراءة في العزلة) لطالبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن	

**ورش العمل والمحاضرات والدورات التدريبية:**

قامت عمادة شؤون المكتبات بتطوير مواد متنوعة في صورة ورش عمل ومحاضرات ودورات تدريبية تغطي جانب البحث العلمي والجانب الثقافي وجانب التوعية الصحية. وقدمت العمادة تلك المواد للمستفيدين خلال فترة الحجر المنزلي لمساعدتهم على تحقيق أقصى استفادة من فترة أثناء مكوثهم بالمنزل. وشملت أنشطة البحث العلمي تقديم ورشة عمل بعنوان "برنامج إدارة المراجع EndNote"، وشملت أنشطة التوعية الصحية تقديم محاضرة بعنوان "حقائق عن فيروس كورونا"، بينما شمل النشاط الثقافي تقديم أمسية شعرية بالتعاون مع النادي الأدبي بالرياض، جدول رقم (٣). كما عُرضت إعلانات لبعض الأنشطة في شكل رقم (٣).

**خدمة إخلاء الطرف الإلكتروني:**

خلال فترة الحجر المنزلي، وتسهيلاً على المستفيدين، قدمت مكتبات الجامعة خدمة إخلاء الطرف وذلك من خلال قناة إلكترونية لمن تطلبه من الطالبات أو عضوات هيئة التدريس أو منسوبات الجامعة. وقد كانت خدمة إخلاء الطرف قبل الظروف التي فرضتها جائحة كورونا تتطلب مراجعة المستفيدة لمقر عمادة شؤون المكتبات داخل المدينة الجامعية لجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.

**جدول رقم (٣): بعض الأنشطة المتنوعة التي قامت بها مكتبات**

**جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن أثناء تقديم خدماتها عن بعد.**

الرقم	عنوان النشاط	التاريخ
(١)	توعية صحية ومحاضرة بعنوان "فيروس كورونا المستجد (كوفيد-١٩)"	٢٠٢٠/٣/٨
(٢)	حلقة نقاش عن "مفهوم الذبوع والانتشار في الدراسات الأدبية المقارنة وعلم الأمراض الوبائية" مقارنة ثقافية	
(٣)	توعية صحية وإرشادات عن "كيفية غسل وتعقيم اليدين الصحيحة بعد ملامسة الكتب"	
(٤)	توعية صحية وإرشادات عن "آلية تعقيم مقتنيات المكتبة للحفاظ على صحة وسلامة المستخدم"	
(٥)	محاضرة بعنوان حقائق عن فيروس كورونا	٢٠٢٠/٤/٩

**خدمات وإجراءات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في ظل جائحة كورونا (كوفيد-١٩)**

٢٠٢٠/٤/١٤	ورشة عمل مهارات العمل عن بعد	(٦)
٢٠٢٠/٤/١٨	إرشادات عن تعليمات ستساعد بإذن الله على الوقاية من فيروس كورونا المستجد (كوفيد-١٩)	(٧)
٢٠٢٠/٤/١٩	إرشادات عن ماذا نفعل في الحجر المنزلي	(٨)
٢٠٢٠/٤/١٩	ورشة عمل بعنوان "التقويم الذاتي لمكتبة الجامعة: ما بين مصداقية اللقطة الذاتية وخداع المرأة المسحورة"	(٩)
٢٠٢٠/٤/١٩	ورشة عمل برنامج إدارة المراجع EndNote	(١٠)
٢٠٢٠/٤/٢٥	ورشة عمل مقدمة في قواعد ProQuest	(١١)
٢٠٢٠/٤/٢٧	حلقة نقاش بعنوان "كيف تستفيد من كتاب التنمية البشرية؟"	(١٢)
٢٠٢٠/٤/٢٩	أمسية شعرية بالتعاون مع النادي الأدبي بالرياض	(١٣)
٢٠٢٠/٤/٢٩	حلقة نقاش "أهمية الكتاب الإلكتروني ودوره في أزمة كورونا"	(١٤)
٢٠٢٠/٤/٣٠	ورشة عمل بعنوان "تجربة التأليف والنشر."	(١٥)

**أهم المبادرات التي تبنتها عمادة شؤون المكتبات:**

أطلقت عمادة شؤون المكتبات مبادرة "تورة، أنوار المعرفة" والتي تهدف إلى تقديم حزمة من الخدمات المعلوماتية المتنوعة عن بعد بتوظيف تطبيقات التواصل الاجتماعي المختلفة. كما أُطلقت مبادرة "حفظ التراث الشفاهي" والتي تهدف إلى تحويل النصوص الشفاهية للحكايات إلى نصوص عربية فصيحة بعد تدوينها بلهجة الراوي، واستثمار مضامينها لإنتاج مجموعة من الأعمال الإبداعية. كما أُطلقت مبادرة "الكتاب المقترح للقراءة" والتي تهدف لتشجيع المستفيدين على القراءة عن طريق ترشيح كتب إلكترونية متاحة عبر المكتبة الرقمية السعودية مثل كتاب إدارة الوقت، وكتاب درب عقلك لتحقيق النجاح، شكل رقم (٣).

**خدمة التثقيف الصحي:**

إن خدمة التثقيف الصحي خدمة مستحدثة في مكتبات الجامعة وقُدِّمت نظراً لاحتياج المستفيدين وأفراد المجتمع لمعلومات صحية تعرفهم بواقع الأزمة الصحية وطرق

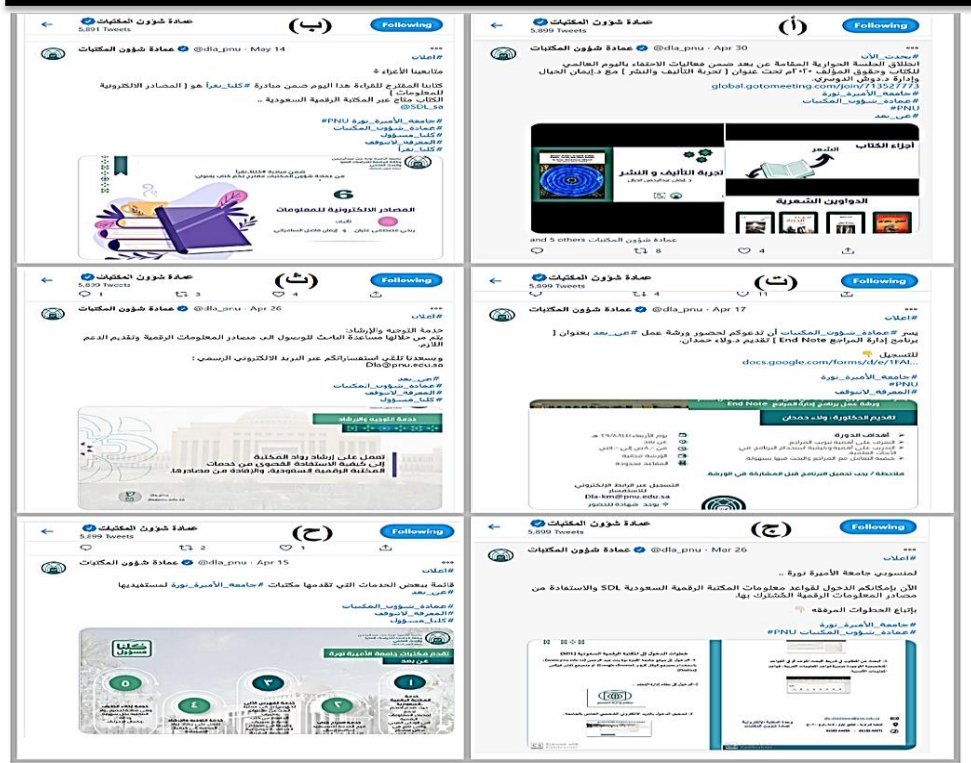
## د. حنان ناصر الصقيه

الوقاية منها. وقد خصصت عمادة شؤون المكتبات عدة ورش عمل وحلقات نقاش ومحاضرات وإرشادات توعوية في هذه الصدد، جدول رقم (٣). كما أن من مهام خدمة التثقيف الصحي نقل البيانات والمعلومات المتعلقة بالجائحة للمستفيدين وفق مصادرها الرسمية الموثوق بها. وقد كلفت العمادة موظفة مخصصة لمتابعة مهام تلك الخدمة التي فرضتها الظروف الصحية الراهنة بسمى أخصائية معلومات الكوارث (Disaster information specialist).

### التحديات التي واجهت المكتبات أثناء العمل عن بعد:

التحدي الكبير الذي واجهته المكتبات، هو أن خدمات المكتبات المتاحة للمستفيدين من أعضاء هيئة التدريس والطلاب بالجامعة خدمات عن بعد فقط. لقد قامت مكتبات الجامعة بتطوير مجموعة متنوعة من الخدمات الرقمية التي لا تتطلب وجود المستفيدين فعلياً في مقارها وذلك لتلبية لاحتياجات المستفيدين المختلفة مثل الخدمات المرجعية والوصول إلى المصادر الإلكترونية. وشملت التحديات أيضاً كيفية تجديد فترة الإعارة لمصادر المعلومات المعارة للمستفيدين وتجاوزت تواريخ الاستحقاق حيث أصدرت عمادة شؤون المكتبات قراراً يقضي بتمديد فترة الإعارة حتى لا يقع المستفيدون تحت ضغط غرامات التأخير. وأيضاً يجب إجراء الخدمات المرجعية عبر الإنترنت بدلاً من المساعدة الشخصية في مقر المكتبة التي كانت الطريقة الرئيسية للأداء. ونظراً لأن قرار تقديم الخدمات عن بعد كان مفاجئاً فقد تطلب الأمر من موظفات المكتبات في البداية استخدام برامج عديدة لتسيير العمل وكذلك قدرًا من التدريب. وأثناء الحجر المنزلي ازدادت الحاجة إلى وجود مصادر المعلومات الإلكترونية ومع ذلك تطلب الأمر نوعاً من تدريب المستفيدين على كيفية الوصول لها واستخدامها جيداً كما في قواعد البيانات ودور النشر العالمية التي تقدمها المكتبة الرقمية السعودية، كما أُعْلِمَ المستفيدون بمصادر المعلومات التي تتيح مواد مجاناً وكذلك محركات البحث التي تبحث في المصادر الإلكترونية مفتوحة المصدر (المجانية).

## خدمات وإجراءات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19)



شكل رقم (٣): أمثلة على الخدمات المعلوماتية والفعاليات التي أعلنت عنها عمادة شؤون المكتبات على منصة تويتر أثناء الإجراءات الاحترازية المشددة وتطبيق الحجر المنزلي (أ) إعلان عن حلقة نقاش بمناسبة الاحتفال باليوم العالمي للكتاب (ب) إعلان عن اسم الكتاب رقم ٦ ضمن مبادرة #كلنا\_نقرأ (ت) إعلان ورشة عمل لبرنامج إدارة المراجع (ث) إعلان عن خدمة التوجيه والإرشاد وكيفية الاستفادة القصوى من خدمات المكتبة الرقمية السعودية (ج) إعلان عن كيفية الدخول إلى المكتبة الرقمية السعودية (ح) إعلان قائمة بأمثلة الخدمات المعلوماتية التي تقدمها مكتبات الجامعة للمستفيدين.

### التحديات التي واجهت موظفات المكتبات أثناء العمل عن بعد:

لقد كان قرار عدم الذهاب لمقار العمل (المكتبات) والعمل عن بُعد من خلال الإنترنت قرارًا مفاجئًا وسريعًا بالنسبة لموظفات المكتبات في ظل عدم وجود قرارات مماثلة سابقة أو وجود خطة للعمل عن بعد في مكتبات الجامعة. وكان التحدي الأول هو توفير جهاز حاسب آلي لاستخدامه في مهام العمل من المنزل وكذلك نقطة اتصال بالإنترنت

#### د. حنان ناصر الصقيه

عالي السرعة. ولقد كانت معظم موظفات المكتبات لديهم جهاز حاسب آلي بالمنزل وكذلك اتصال إنترنت ذي سرعة مناسبة. ومن لم تكن لديها المتطلبات السابقة من الموظفات قامت بتوفيرها على نفقتها الخاصة. التحدي الثاني تمثل في عدم وجود تدريب مسبق، الأمر الذي يزيد من صعوبة الوفاء بمسؤوليات الوظيفة بشكل فعال. وتُغلب على ذلك بالتعرف السريع على المهام والبدء في تنفيذها والتشاور مع زميلات العمل للتعاون وطلب الدعم منهم. والتحدي الثالث كان عدم وجود مساحة عمل خاصة في المنزل والتعامل مع الأطفال الذين يدرسون في المنزل، والتبديل بين دور الأم ودور موظفة المكتبة مما يزيد من التوتر أو القلق أثناء أداء المهام. وقد تؤثر كل هذه التحديات بشكل مباشر أو غير مباشر على قدرة موظفات المكتبة على استكشاف الأدوات الصحيحة وتقديم خدمات المكتبة بكفاءة وثقة وراحة خلال فترة العمل عن بعد.

#### الإجراءات الاحترازية الموجهة لزوار المكتبات:

وضعت عمادة شؤون المكتبات توصيات يجب التقيد بها وذلك لمن يرغب بزيارة المكتبات من المستفيدات أثناء فترة الإجراءات الاحترازية المخففة. تلك القيود تحفظ صحة المستفيدات وتحميهم من الإصابة بالجائحة وكذلك تمنع انتشارها بين الزوار وموظفات المكتبات. وتخص هذه التوصيات ضمان التباعد الاجتماعي والنظافة، وتشمل هذه الإجراءات: تعمل المكتبات بمقدار ٢٥% من سعة استيعابها من المستفيدات، ولضمان ذلك تقوم المستفيدة بحجز زيارة مكتبة مسبقاً، عدم التزاحم وعدم تجمع المستخدمين والمحافظة على مسافة لا تقل عن متر واحد لتطبيق التباعد الاجتماعي، والالتزام بوضع الكمامة الطبية، وفحص درجة حرارة جسم زائر المكتبة قبل دخول المكتبة، وتيسير الحصول على الصابون والماء الدافئ، وتوفير معقم اليد واستعماله قبل استخدام الخدمة وبعد الانتهاء منها، وعدم لمس الأسطح في المكتبات، ونشر أخبار توعية صحية عن المرض عبر القنوات الإلكترونية لعمادة شؤون المكتبات، والتأكيد على انتقاء المعلومات من مصادر موثوق منها لتجنب الأخبار المضللة والشائعات، شكل رقم (٤). وضرورة استعمال المستفيدات لأدواتهن الخاصة من أوراق وأقلام وعدم تركها في المكتبة بعد الاستخدام.

#### الإجراءات الاحترازية التي قامت بها موظفات المكتبات:

وضعت عمادة شؤون المكتبات توصيات خاصة لتيسير العمل داخل المكتبات والمحافظة على صحة الموظفات وحمايتهن من الإصابة بالجائحة، وكذلك منع انتشارها في المكتبات وبين الزوار والموظفات وذلك أثناء فترة الإجراءات الاحترازية المخففة. وتخص هذه

### **خدمات وإجراءات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19)**

التوصيات ضمان التباعد الاجتماعي والنظافة وتيسير العمل لموظفات المكتبات. وتشمل هذه الإجراءات: عودة موظفات المكتبات للعمل داخل مقرات المكتبات بمقدار ٥٠% من عددهم، تطبيق نظام العمل المرن الذي يسمح بقدوم الموظفات لمقر المكتبة في أوقات مختلفة تبعاً، تشجيع الموظفات على أخذ الوقت الكافي للتمائل للشفاء في حالة الشعور بالمرض بدلاً من القدوم الى المكتبة، والسماح بدخول المكتبات فقط للمستفيدين حاملي التصاريح بالزيارة حيث تعمل المكتبات بمقدار ٢٥% من سعة استيعابها من المستفيدين، وتوخي الحذر بصورة دائمة، وعدم تجمع الأفراد لتطبيق التباعد الاجتماعي، وفحص درجة حرارة جسم موظفات المكتبات قبل دخول المكتبة، والالتزام بوضع الكمامة الطبية، وتيسير الحصول على الصابون والماء الدافئ، وتوفير معقم اليد وتعقيم اليدين قبل تقديم الخدمة وبعد تقديمها، والمحافظة على نظافة الأسطح، بما في ذلك الألعاب وأجهزة الحاسب في المكتبات، وإغلاق غرف التدريس والتدريب وخلوات الاطلاع والمذاكرة لضمان عدم قضاء المستفيدين أوقات طويلة بداخلها، ونشر أخبار توعية صحية عن المرض عبر القنوات الإلكترونية لعمادة شؤون المكتبات، التأكيد على حصول الموظفين على الأدوات والتدريب الكافيين للبقاء آمنين، والتأكيد أيضاً على انتقاء المعلومات من مصادر موثوق منها لتجنب الأخبار المضللة والشائعات. ويجب على الأفراد الذين تظهر عليهم أعراض خفيفة المسارعة بعزل أنفسهم، والاتصال على مصدر طبي للمشورة أو طلب الرعاية الطبية.

### **حماية المواد والمجموعات:**

أصدرت عمادة شؤون المكتبات تعليمات لضمان حماية مواد ومجموعات مكتبات الجامعة، وشملت التأكيد على نظافة الاسطح، وتعقيم المواد ومصادر المعلومات بعد استخدامها في جهاز التعقيم المخصص لذلك، شكل رقم (٤، ت) وكذلك عدم السماح باستعمال القاعات المغلقة المخصصة للدراسة والتدريب حيث من المحتمل أن يقضي الزوار وقتاً أطول بها برفقة آخرين. وأكدت أيضاً على عدم استخدام المستفيدين لساعات الرأس الخاصة بمكتبات الجامعة وإجراء عمليات التنظيف والتعقيم بصفة دورية والتأكيد على النظافة المستمرة لمقابض الأبواب، ومستلزمات الحاسب الآلي مثل لوحة المفاتيح والفأرة، والأقراص المضغوطة وأقراص الفيديو الرقمية، والألعاب وأيضاً أسطح الجدران والأرضيات ودورات المياه. وطُبِعَت ملصقات تحمل تعليمات الوقاية والنظافة وتوفرها في جميع مرافق المكتبات وعلى الأبواب وعند المصاعد، شكل رقم (٤، ج).



## د. حنان ناصر الصقيه



شكل رقم (٤): جانب من الإجراءات الاحترازية التي طُبِّقَت في مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وتشمل التباعد الاجتماعي والوقاية والنظافة (أ) فحص درجة حرارة جسم زائر المكتبة (ب) توفير عنصر طبي في مدخل المكتبة يقيس درجة الحرارة ويوفر كمادات وقفازات طبية ومعقم لليدين (ت) جهاز تعقيم المصادر الورقية بعد استخدام المستفيدين (ث) إتاحة مصدر ماء دافئ وصابون لغسيل اليدين المتكرر (ج) تطبيق إجراءات التباعد في المصعد (ح) إتاحة ملصقات لكيفية غسيل اليدين بالماء والصابون بطريقة صحيحة.

### أجهزة الخدمة الذاتية:

شملت الخدمات التي وفرتها عمادة شؤون المكتبات وأكدت على جاهزيتها للعمل خلال فترة الإجراءات المخففة وزيارة المستفيدين لمقار المكتبات، الأجهزة والمحطات التي تقدم الخدمة الذاتية والتي تفيد في تطبيق التباعد بين جميع الأفراد داخل المكتبات. يقوم المستفيد عند استعماله للمحطة بجميع إجراءات الحصول على الخدمة بدون تدخل موظفات المكتبة. وترتكز هذه الخدمات على تقنيات متعددة مثل تقنية التعرف باستخدام التردد اللاسلكي والترميز العمودي. وتشمل تلك الخدمات، محطة الإعارة الذاتية Self-checkout

## خدمات وإجراءات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19)

station وهي محطة مخصصة لإنهاء إجراءات إعاره المواد، حيث تتعرف المحطة على المستفيد من خلال بطاقة التعرف اللاسلكي الخاصة به ومن ثم تقوم بإضافة المواد التي يرغب باستعارتها إلى حسابه بالمكتبة (حمدان، ٢٠١٠)، انظر شكل رقم (٥، ت). والمثال الثاني للخدمات، القارئ الآلي Portable reader حيث يقوم القارئ المحمول باليد بالبحث في عناوين المواد في حالة إذا استخدمه المستفيد لمساعدته في عميلة البحث داخل المكتبة، وأيضاً يمكن أن يستخدمه أخصائي المكتبة في تعريف المواد في أماكنها الصحيحة والمحددة مسبقاً. ويمكن استخدام القارئ أيضاً في إجراءات جرد مقتنيات؛ حيث يقوم بذلك بسرعة فائقة مما يوفر المجهود والوقت (حمدان، ٢٠١٠)، انظر شكل رقم (١، ث). والمثال الثالث للخدمات الذاتية، بوابات حماية مقتنيات المكتبة Security gates وهي بوابات مرور للمستفيدين مثبتة عند أبواب المكتبة ومجهزة لاكتشاف المواد التي لم يُعطَل رمز الحماية بها عند الخروج من المكتبة فتصدر أذاناً لتنبه موظفات المكتبة، (١، ت). والمثال الرابع، محطة الموظفين للإعارة Staff circulation desk وهي محطة يقوم بإدارتها أخصائيات المكتبة حيث يقمن بإجراءات الإعارة لزوار المكتبة من خلال طاولة مجهزة بقارئ إلكتروني مدمج بها، وشاشة أمامية متصلة بالبرنامج للاطلاع على تفاصيل العملية وتُضاف المواد إلى رصيد المستفيد آلياً بمجرد تمرير الكتب دفعة واحدة على القارئ (حمدان، ٢٠١٠).

ومن الخدمات التي تعتمد على تقنية الترميز العمودي، النظام الآلي لتخزين واسترجاع الكتب (automatic storage and retrieving system) بالمكتبة المركزية ويستخدم لضمان عدم تقارب الموظفين والمستفيدات، شكل رقم (٥). إن هذا النظام يسهل عملية تداول الكتب وطلبها من الأرفف الموجودة على كامل طوابق المبنى. ويمكن أن يقوم النظام الآلي لتخزين واسترجاع الكتب بإجراء ١٠٠٠ عملية في غضون ساعة واحدة (عمادة شؤون المكتبات، ٢٠٢٠). ووُقِرَت أدوات التعقيم وحماية الوجه بجانب تلك الأجهزة أو المحطات؛ حيث يقوم الزائر بتعقيم يديه قبل الاستخدام وبعده مع الالتزام بوضع كامامة الوجه التي تغطي الأنف والفم، شكل رقم (٥، ج).



شكل رقم (٥): الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن داخل مقراتها مع تطبيق الإجراءات الاحترازية (أ) المسح الإلكتروني للمواد المطبوعة (ب) تسجيل دخول المكتبة بطريقة مسح الكود (ت) محطة الإعارة الذاتية (ث) البحث في الفهرس الآلي (ج) نظام تخزين واسترجاع الكتب الآلي (ح) المتحف التراثي.

استعرضت الدراسة الخدمات التي قدمتها مكتبات الجامعة أثناء تطبيق الإجراءات الاحترازية المشددة وكذلك في فترة الإجراءات المخففة، بالإضافة إلى رصد الحراك الثقافي والأنشطة المتنوعة التي قامت بها والتدابير التي اتخذتها لحماية الموظفين والمستفيدات والمقننات. كما شملت النتائج معرفة التحديات التي واجهت مكتبات الجامعة أثناء العمل عن بعد وكذلك التحديات التي واجهت أخصائيات المكتبات. لقد كونت النتائج السابقة في مجموعها تجربة مكتبات الجامعة في مواجهة كوفيد-١٩. يتضح من النتائج السابقة أن عمادة شؤون المكتبات اعتمدت في إدارة مكتبات الجامعة أثناء الجائحة على مجموعة من القرارات والإجراءات السريعة التي أُتخذت أثناء الأزمة وأنه لا توجد خطة موضوعة مسبقاً لإدارة المكتبات عن بعد أثناء الكوارث. وقدمت المكتبات عن بعد خدمات غير تقليدية اعتمدت على الخدمات المرجعية، ومصادر المعلومات الحرة، والبحث على الخط المباشر، وحلقات النقاش، والندوات، والتدريب. والتزمت مكتبات الجامعة بتطبيق جميع الإجراءات

## خدمات وإجراءات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19)

الاحترافية التي أوصى بها الإفلا (IFLA) وكذلك الجهات المعنية المحلية لمنع انتشار الجائحة، والحفاظ على صحة الموظفين والمستفيدات.

توجد عدة عوامل ساعدت مكتبات الجامعة على الاستمرار في تقديم الخدمات عن بعد وكذلك داخل مقرات المكتبات، وأيضاً دعمت في اتجاه تقليل التحديات التي واجهت المكتبات والموظفات، منها على سبيل المثال: توفر بنية تحتية مناسبة لمكتبات الجامعة، وتوفر موقع على شبكة الإنترنت وحساب على منصات التواصل الاجتماعي، ووجود مساحات مناسبة في مقرات المكتبات، وتوفر أنظمة آلية لتقديم الخدمات متكاملة مع النظام الآلي لإدارة المكتبات، ووجود أجهزة تعقيم لأوعية المعلومات الورقية. ويتطلب الأمر من مكتبات الجامعة ممثلة بعمادة شؤون المكتبات تجهيز خطة مفصلة لإدارة مكتبات الجامعة أثناء الأزمات المختلفة وأن تحتوي تلك الخطة على مسارين لتقديم الخدمات، عن بعد وآخر لتقديم الخدمات داخل المقرات، مع مناقشة توفير ما يلزم لتنفيذ تلك الخطة من معدات وتطبيقات، وكذلك التعرض لتدريب الموظفين على تلك الخطة بصفة دورية.

### توصيات الدراسة:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، تطرح الباحثة عدة توصيات ومقترحات، ويمكن إيجازها فيما يلي:

- (١) لا بد ان تحافظ المكتبات على تدفق الموارد وتمتلك الأدوات التي يمكن أن تعزز خططها في مواجهة الأزمات والكوارث.
- (٢) لا بد من وجود خطط توعوية بالمكتبات سواء للموظفين أو المستفيدين لتحسين الوعي بموارد المكتبة وأدواتها والتي تفيد في استعداد المكتبة للعمل في حالات الطوارئ.
- (٣) لا بد من وجود خطة لكيفية إدارة المكتبات والمحافظة على استمرارية تقديم الخدمات أثناء حالات الطوارئ.
- (٤) لا بد من وجود برنامج تدريبي للموظفين بالمكتبات لضمان جاهزيتهم للعمل أثناء حالات الطوارئ.
- (٥) لا بد أن تقوم المكتبات بتوفير محتوى إلكتروني أكثر ثراءً ومجاناً وخدمات عبر الإنترنت عالية الجودة لمواجهة ظروف تقديم الخدمات في حالات مماثلة للأزمة الصحية العالمية الحالية.

قائمة المراجع:

- (1) Çimen, E., Gürdal, G., Çuhadar, S., & Akbaytürk Çanak, T. (2020). Turkish University Libraries During Novel Coronavirus (COVID-19) Pandemic. *Information World*, 21(1 SE-), 167–203. <https://doi.org/10.15612/BD.2020.834>
- (2) Craft, A. R. (2020). Remote Work in Library Technical Services: Connecting Historical Perspectives to Realities of the Developing COVID-19 Pandemic. *Serials Review*, 46(3), 227–231. <https://doi.org/10.1080/00987913.2020.1806658>
- (3) Dipti, M., & Xiaocan, W. (2020, January 1). COVID-19 and digital library services – a case study of a university library. *Digital Library Perspectives*. <https://doi.org/10.1108/DLP-05-2020-0030>
- (4) Featherstone, R. M., Boldt, R. G., Torabi, N., & Konrad, S.-L. (2012). Provision of pandemic disease information by health sciences librarians: a multisite comparative case series. *Journal of the Medical Library Association : JMLA*, 100(2), 104–112. <https://doi.org/10.3163/1536-5050.100.2.008>
- (5) GCC-STAT. (2020). تأثير جائحة كورونا (كوفيد-19) في دول مجلس التعاون. على الجوانب الصحية والاجتماعية والاقتصادية. Retrieved from <https://www.gccstat.org/images/gccstat/docman/publications/corona-report.pdf>
- (6) Ifijeh, G., & Yusuf, F. (2020). Covid – 19 pandemic and the future of Nigeria’s university system: The quest for libraries’ relevance. *The Journal of Academic Librarianship*, 46(6), 102226. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102226>
- (7) IFLA. (2020). فيروس كوفيد-19 ومجتمع المكتبات الدولي. Retrieved October 7, 2020, from <https://www.ifla.org/node/93070>
- (8) Risley, C. (2020). Maintaining Performance and Employee Engagement During the COVID-19 Pandemic. *Journal of Library Administration*, 60(6), 653–659. <https://doi.org/10.1080/01930826.2020.1773716>
- (9) Shereen, M. A., Khan, S., Kazmi, A., Bashir, N., & Siddique, R. (2020). COVID-19 infection: Origin, transmission, and characteristics of human coronaviruses. *Journal of Advanced Research*, 24, 91–98. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jare.2020.03.005>

- (10) Superio, D. L., Alayon, S. B., & Oliveros, M. G. H. (2017). Disaster management practices of academic libraries in Panay Island, Philippines: Lessons from Typhoon Haiyan. *Information Development*, 35(1), 51–66. <https://doi.org/10.1177/0266666917725905>
- (11) Tamaro, A. M. (2020). COVID 19 and Libraries in Italy. *International Information & Library Review*, 52(3), 216–220. <https://doi.org/10.1080/10572317.2020.1785172>
- (12) Walsh, B., & Rana, H. (2020). Continuity of Academic Library Services during the Pandemic The University of Toronto Libraries' Response. *Journal of Scholarly Publishing*, 51(4), 237–245. <https://doi.org/10.3138/jsp.51.4.04>
- (13) Wang, T., & Lund, B. (2020). Announcement Information Provided by United States' Public Libraries during the 2020 COVID-19 Pandemic. *Public Library Quarterly*, 39(4), 283–294. <https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1764325>
- (14) World Health Organization. (2020). Coronavirus disease (COVID-19) pandemic. Retrieved October 7, 2020, from <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>
- (15) Yajun, G., Zinan, Y., Zhishun, Y., Quan, L. Y., Arlene, B., & Gregory, T. (2020, January 1). The provision of patron services in Chinese academic libraries responding to the COVID-19 pandemic. *Library Hi Tech*. <https://doi.org/10.1108/LHT-04-2020-0098>

(١٦) جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن. (٢٠٢٠). دليل خدمات عمادة شؤون المكتبات

Retrieved from :

<https://www.pnu.edu.sa/ar/Deanship/libaffdean/Documents/>

دليل عمادة شؤون المكتبات الجديد.pdf

(١٧) حمدان, و. ف. (٢٠١٠). التردد اللاسلكي واستخدامه في المكتبات: دراسة تخطيطية

لمكتبات جامعة أسيوط. جامعة أسيوط. Retrieved from

[http://www.aun.edu.eg/faculty\\_arts/arabic/theses\\_details.php?Th\\_ID=2425&Dept\\_Code=1505](http://www.aun.edu.eg/faculty_arts/arabic/theses_details.php?Th_ID=2425&Dept_Code=1505)

(١٨) عمادة شؤون المكتبات. (٢٠٢٠). تقرير عمادة شؤون المكتبات بجامعة الأميرة نورة

بنت عبد الرحمن. الرياض.

#### د. حنان ناصر الصقيه

- (١٩) وزارة التعليم العالي. (٢٠٢٠). وزير التعليم يلتقي مديري الجامعات لبحث مستجدات "كورونا" والتعليم عن بُعد . Retrieved from <https://www.moe.gov.sa/ar/news/Pages/co-2020-64.aspx>
- (٢٠) وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (٢٠٢٠). وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية توضح آليات قيام الجهات الحكومية بمهامها خلال فترة تعليق الحضور . Retrieved October 7, 2020, from <https://hrsd.gov.sa/ar/news/الموارد-البشرية-والتنمية-الاجتماعية-توضح-آليات-قيام-الجهات-الحكومية-بمهامها-خلال-فترة>
- (٢١) وكالة الأنباء السعودية (واس). (٢٠٢٠). a) تعليق الحضور لمقرات العمل في الجهات الحكومية بالمملكة لمدة (١٥) يوماً . Retrieved October 7, 2020, from <https://www.spa.gov.sa/2047983>
- (٢٢) وكالة الأنباء السعودية (واس). (٢٠٢٠). b) حكومة المملكة تتخذ عددًا من التدابير العاجلة لتخفيف آثار تداعيات فيروس كورونا على الأنشطة الاقتصادية والقطاع الخاص . Retrieved from <https://www.spa.gov.sa/2049651>
- (٢٣) وكالة الأنباء السعودية (واس). (٢٠٢٠). c) صدور أمر خادم الحرمين الشريفين برفع منع التجول جزئيًا في جميع مناطق المملكة ابتداء من اليوم الأحد مع الإبقاء على منع التجول الكامل في مكة المكرمة والأحياء المعزولة سابقًا . Retrieved October 7, 2020, from <https://www.spa.gov.sa/2078970>
- (٢٤) وكالة الأنباء السعودية (واس). (٢٠٢٠). d) وزير الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية يشكر القيادة الرشيدة ويحدد تفاصيل فتح الأنشطة والعودة لمقرات الأعمال . Retrieved from October 9, 2020, <https://www.spa.gov.sa/viewstory.php?lang=ar&newsid=2091822>

ملحق الدراسة رقم (١)

أسئلة المقابلة الشخصية:

١. ما الخدمات التي قدمتها عمادة شؤون المكتبات خلال فترة عمل مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن عن بعد؟
٢. ما الأنشطة والفعاليات التي قدمتها عمادة شؤون المكتبات خلال فترة عمل مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن عن بعد؟
٣. ما المبادرات التي قدمتها عمادة شؤون المكتبات خلال فترة عمل مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن عن بعد؟
٤. ما التحديات التي واجهت مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن أثناء فترة تقديم خدماتها عن بعد؟
٥. ما التحديات التي واجهت موظفات مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن أثناء فترة تقديم خدمات المكتبات عن بعد؟
٦. ما الإجراءات الوقائية التي طبقتها عمادة شؤون المكتبات لحماية صحة موظفات مكتبات الجامعة؟
٧. ما الإجراءات الوقائية التي طبقتها عمادة شؤون المكتبات لحماية صحة زوار مكتبات الجامعة؟
٨. ما الإجراءات الوقائية التي طبقتها عمادة شؤون المكتبات لحماية مواد ومجموعات مكتبات الجامعة؟
٩. ما الخدمات التي قدمتها عمادة شؤون المكتبات بعد فتح أبواب مكتبات الجامعة واستقبال المستقيبات؟