



جامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة
كلية العلوم الاجتماعية والانسانية
قسم العلوم الانسانية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على
شهادة ماستر اكايمي

الميدان: علوم الإنسانية والاجتماعية
الشعبة: علم المكتبات
الفرع: علوم انسانية: علم المكتبات
التخصص: ادارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات.

واقع إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبات العامة:
دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية
"حمدان حجاجي" بولاية عين الدفلى

تحت اشراف:

من اعداد الطالبتين:

بوصحراء سعاد

_بوراس مفيدة

_تكيالين صافية

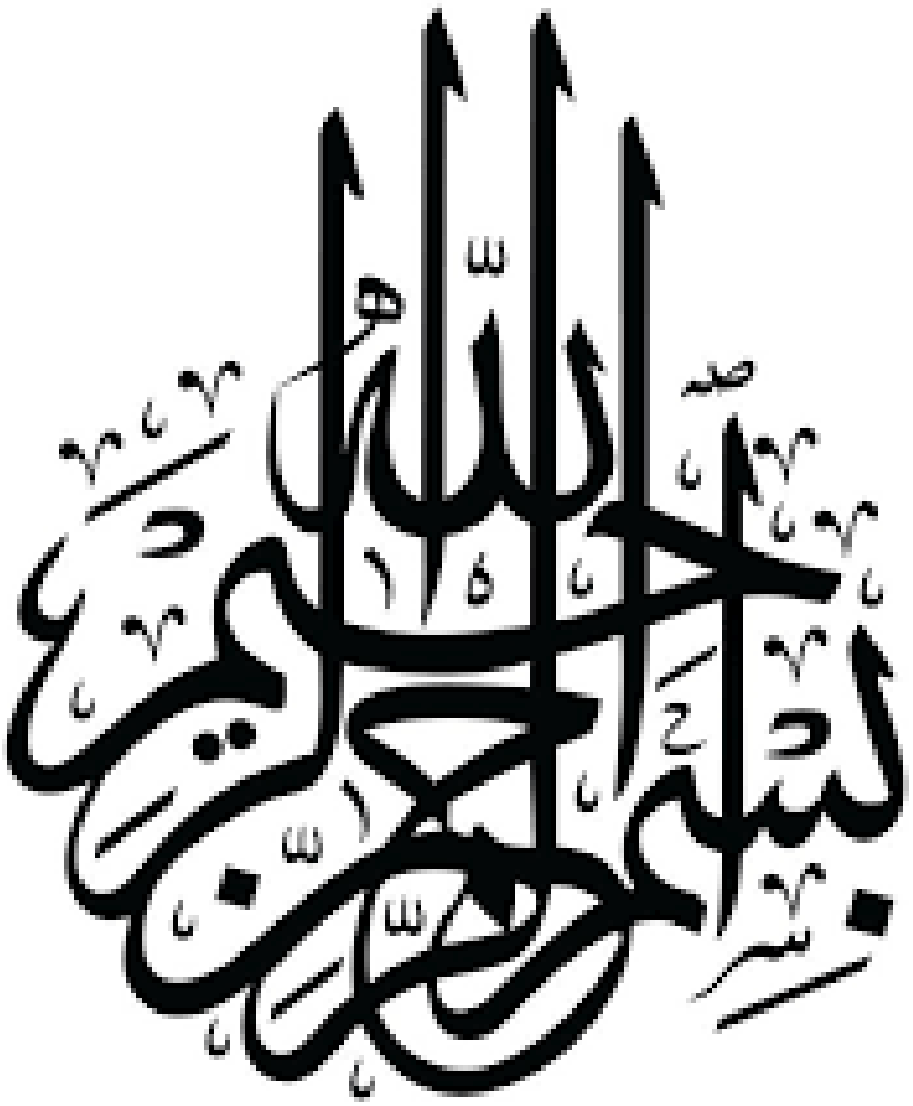
لجنة التقييم:

الاستاذة : معروف ياسمينه (جامعة الجيلالي بونعامة_ خميس مليانة).....رئيسا.

الاستاذة: بوصحراء سعاد (جامعة الجيلالي بونعامة_ خميس مليانة).....مقررا.

الاستاذ: اوقاسي عبد القادر(جامعة الجيلالي بونعامة_ خميس مليانة).....ممتحننا.

السنة الجامعية: 2022\2023



شكر و عرفان

بسم الله و الصلاة والسلام على الحبيب المصطفى خير الأنام،

أما بعد:

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:

(من لم يشكر القليل لم يشكر الكثير، ومن لم يشكر الناس لم يشكر الله)

فقبل أن نشكر العباد نشكر رب العباد

الحمد لله والشكر لله العلي العظيم في الليل والنهار، مع الجماعة والانفراد، الحمد لله الوهاب الذي وهبنا نعمة العقل، الحمد لله الرحمن الذي أنزل عليه رحمتنا لنصل إلى هذه المراتب، الحمد لله القادر الذي قدرنا على إنهاء هذا العمل، واللهم صلي على خير الخلق الأنام سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم الذي بلغ الرسالة وأدى الأمانة، ونصح الأمة بالسعي وراء طلب العلم.

لا يسعنا أن ننهي هذه المذكرة إلا أن أتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى الأستاذة المشرفة "بوصحراء سعاد" لقبولها طلب الإشراف على مذكرتنا، ومختلف التوجيهات والنصائح التي قدمتها في كل فترات إنجاز هذه المذكرة.

شكر خاص لكل أستاذة "شعبة علم المكتبات" على معلومات المقدمة من طرفهم خلال المسار الدراسي الجامعي.

شكر و تحية تقدير إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة"، لقبولهم مناقشة هذه المذكرة.

شكر خاص إلى عمال المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" بولاية عين الدفلى.

كما نشكر كل من ساهم من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل، بكلمة أو بنصيحة، أو حتى بحرف.

إهداء

إلى ما أوصاني الله عز وجل ببرهما والإحسان إليهما.

لقوله تعالى:

(وقضى ربك ألا تعبد إلا إياه وبالوالدين إحسانا)

أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع إلى التي طالما كانت سندي ومسندي ومسكننا لأوجاعي، إلى التي أنارت

بדعواتها دربي، إليك يا قرّة عيني يا أغلى ما أملك

أمي ثم أمي ثم أمي. "فاطمة زهراء".

إلى أبي العزيز الذي كان جدار اتكائي ومصدر قوتي، الذي علمني أن المحن تزول والنجاح لا يأتي إلا بالجد والمثابرة، فأدعو الله تعالى أن يحفظهما، ويطيل في عمرهما، وجزاهاما الفردوس الأعلى على ما قدماه لي.

إلى أجمل هدية في السماء "إخوتي وأخواتي".

إلى رمز الحياة والأمل "جدتي الغالية".

إلى كل طلبة التخصص علم المكتبات "دفعت 2023".

إلى كل من نساهم قلبي ولم ينساهم قلبي وذاكرتي.

فلكم مني هذا الإهداء.

"مفيدة"

إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى الذي بارك ميلادي، إلى أول من همس في أذني أرجو من الله أن يمد عمرك لترى ثمار
قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد والذي العزيز "بلقاسم"

إلى من أرضعتني الحب والحياة والحنان إلى بسملة الحياة وسر الوجود

إلى ملاكي في الحياة إلى نهار العطاء إلى خيط الأمل الذي ينير المستقبل

إليك يا أميرتي الغالية امي "فتيحة"

إلى من يحملون في عيونهم كل ذكريات طفولتي إخوتي أخواتي:

فاطمة الزهراء، أمينة، محمد عبد الوهاب، هاشمي عبد المنعم، و الكتكوتة الصغيرة بشرى.

إلى من ضاقت الأسطر عن ذكرهم، فوسعهم قلبي.

إلى صديقتي قلبي "مفيدة".

إلى كل صديقاتي عمري دون استثناء.

إلى كل الزملاء والزميلات علم المكتبات دفعة 2023.

إليكم جميعا أهدي هذا العمل المتواضع.

" صافية "

البطاقة الفهرسية :

بوراس، مفيدة

واقع إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبات العامة: دراسة ميدانية في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" لولاية عين الدفلى /مفيدة بوراس ، صافية تيكالين ؛ إشراف بو صحراء سعاد. _ [د.م.]:[د.ن.].، 2023_113 ورقة: جداول، أشكال؛ 30 سم. CD ROM+

ببليوغرافية ورقة:108-113. _ ملاحق

مذكرة ماستر: علم المكتبات والتوثيق: كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية: جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة: 2023/2022.

تيكالين، صافية

بو صحراء، سعاد. إشراف



المستخلص :

تهدف هذه الدراسة الى الكشف عن واقع إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة العامة وذلك من خلال دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" لولاية عين الدفلى ، باستخدام المنهج الوصفي ، والاعتماد على الملاحظة والمقابلة المقننة كأداتي بحث ، وقد أسفرت الدراسة على عدة نتائج أهمها:

- 1- تتعرض المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية حمدان حجاجي بولاية عين الدفلى إلى أزمات ومخاطر طبيعية وتكنولوجية .
- 2- تتوفر المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" بولاية عين الدفلى الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لإدارة الأزمات والمخاطر.
- 3- لا تعتمد المكتبة الرئيسية لمطالعة العمومية بولاية عين الدفلى على خطة واضحة ووقائية لمواجهة الأزمات والمخاطر، بل على إجتهدات المسؤولين بحكم الخبرة .

الكلمات المفتاحية: الازمة ؛ المخاطر ؛ ادارة الازمات والمخاطر ؛ المكتبة العامة ؛ المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية حمدان حجاجي ,عين الدفلى .

Abstract:

This study aims to reveal the reality of crisis and risk management in the public library through a field study of the main public reading library "Hamdan Hajjajy" using the descriptive approach, and relying on observation and the standardized interview as two research tools. The study has resulted in several results, the most important of which are: The nature of crises and risks to which the main library was subjected to public reading The availability of material and human capabilities to manage crises and risks The most important preventive plans to face crises and risks The most prominent obstacles and difficulties faced by the library.

Key words:

The crisis ,risks, crisis and risk management , public library, the main library for public ,reading, Hamden hajjajji ain al dafla.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

ورقة	محتوى	الرقم
أ	شكر وعرفان	01
ب	اهداء	02
ث	بطاقة فهرسيه	03
ج	مستخلص	04
د	قائمة المحتويات	05
ظ	قائمة الجداول	06
ش	قائمة الاشكال	07
ط	قائمة المختصرات	08
أ	مقدمة	09
الفصل التمهيدي : اساسيات الدراسة		
4	اشكالية الدراسة	1
4	تساؤلات الدراسة	1_1
4	فرضيات الدراسة	2_1
5	اهمية الدراسة	2
5	اهداف الدراسة	3
6	اسباب اختيار الموضوع	4
6	منهجية الدراسة	5
6	منهج الدراسة	1_5
6	مجالات وحدود الدراسة	2_5
7	مجتمع وعينة الدراسة	3_5
7	ادوات وجمع البيانات	4_5
8	الدراسات السابقة	6
8	صعوبات الدراسة	7
11	مصطلحات الدراسة	8
الفصل الاول : ادارة الازمات والمخاطر		
16	تمهيد	
17	ادارة الازمات	اولا

17	مدخل الى الازمات	1_1
17	تعريف الازمة	1_1_1
18	المفاهيم المرتبطة بمصطلح الازمة	2_1_1
18	خصائص الازمة	3_1_1
19	اسباب نشوء الازمة	4_1_1
21	مراحل تطور الازمة	5_1_1
24	ماهية ادارة الازمات	2_1
24	مفهوم ادارة الازمات	1_2_1
25	مبادئ ادارة الازمات	2_2_1
25	الاهداف ادارة الازمات	3_2_1
26	مراحل ادارة الازمات	4_2_1
30	متطلبات ادارة الازمات	5_2_1
34	معوقات ادارة الازمات	6_2_1
36	عوامل نجاح ادارة الازمات	7_2_1
37	مخاطر	ثانيا
37	ماهية المخاطر وتقسيماته	1_2
37	تعريف المخاطر	1_1_2
38	اركان المخاطر	2_1_2
38	مصطلحات ومفاهيم لها علاقة بالمخاطر	3_1_2
39	مسببات المخاطر والعوامل المساعدة على ظهوره	4_1_2
42	تقسيمات المخاطر	5_1_2
46	خلاصة الفصل	
الفصل الثاني : أنظمة الوقاية ووسائل الأمن والسلامة بالمكتبة العامة		
48	تمهيد	
49	المكتبات العامة	1
49	مفهوم المكتبة العامة	1_1

49	نشأة وتطور المكتبات العامة في الجزائر	2_1
50	أهداف المكتبات العامة	3_1
51	خصائص المكتبات العامة	4_1
51	وظائف المكتبات العامة	5_1
52	خدمات المكتبات العامة	6_1
54	أنواع المكتبات العامة	7_1
55	الإجراءات والأدوات الوقائية لحماية والأمان في المكتبة العامة	2
55	طبيعة الأزمات والمخاطر معرضة لها المكتبة العامة	1_2
56	الأنظمة الوقائية والأمن في المكتبة العامة	2_2
56	نظام الأمن المبنى	3_2
58	نظام الأمن المجموعات ومصادر المعلومات	4_2
59	نظام الأمن العمل	5_2
59	نظام التخزين	6_2
59	نظام الامن	7_2
60	نظام التامين	8_2
60	أدوات الحماية لمواجهة الأزمات والمخاطر	9_2
60	الحرائق	10_2
60	الزلازل والهزات الأرضية	11_2
61	الأمطار والثلوج	12_2
61	مخاطر مالية	13_2
61	مخاطر صحية وقيمة	14_2
62	استراتيجيات وخطط وقائية لمواجهة الأزمات ومخاطر في المكتبة العامة	15_2
64	خلاصة الفصل	
الفصل الثالث: إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" لولاية عين دفلى		
66	تمهيد	
67	بطاقة فنية عن المكتبة الرئيسية المطالعة العمومية "حمدان حجاجي" بولاية عين الدفلى	1

67	نشأة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية حمدان حجاجي"	1_1
67	الموقع المساحة والمبنى	2_1
69	الهيكل التنظيمي للمكتبة	3_1
70	مصالح وأقسام المكتبة	4_1
72	الإمكانيات المادية (الأثاث التجهيزات)	5_1
73	الإمكانيات البشرية للمكتبة	6_1
74	البيانات الشخصية	2
76	طبيعة الأزمات والمخاطر التي تعرضت لها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية حمدان حجاج	3
80	الإمكانيات المادية والكفاءات البشرية لإدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية حمدان حجاجي	4
96	الخطط الوقائية لمواجهة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية حمدان حجاجي.	5
101	نتائج الدراسة	6
101	النتائج العامة للدراسة	1-6
105	النتائج على ضوء الفرضيات	2-6
106	مقترحات الدراسة	7
107	الخاتمة	-
108	القائمة البيبليوغرافية	-
	قائمة الملاحق	-

- قائمة الجداول:

الورقة	العنوان	ارقم الجدول
72	الأثاث والتجهيزات للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي"	1
73	الإمكانيات البشرية في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية عين الدفلى	2
74	جنس الموظفين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية عين الدفلى	3
75	بيانات عن مركز الوظيفة ، الرتبة المهنية ، التخصص والخبرة المهنية لأفراد عينة الدراسة .	4
76	المكتبة الرئيسية حمدان حجاجي ومدى تعرضها للأزمات والمخاطر	5
	طبيعة الازمات التي تعرضت لها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية حمدان حجاجي.	6
77	درجات تصنيف الأزمات والمخاطر التي واجهت المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.	7
77	إجابات المبحوثين حول النتائج السلبية التي تعرضت لها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية أثناء إدارة الأزمات والمخاطر.	8
77	الخسائر التي تعرضت لها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية أثناء إدارة الأزمات والمخاطر.	9
78	مدى وجود مصدر أزمة بمكان العمل لموظفي المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية	10
79	أنواع مصادر الخطر الداخلية لإدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية	11
79	أنواع مصادر الخطر الخارجية لإدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية	12

	للمطالعة العمومية.	
80	الطرق الأنسب لتعامل مع الأزمة أثناء وقوعها الطرق الأنسب للتعامل مع الأزمات والمخاطر أثناء وقوعها بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.	13
80	المتطلبات المعتمدة للإدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية .	14
81	مدى مناسبة موقع المكتبة لتسهيل وصول المستفيدين إليه	15
81	مدى مقاومة مبنى المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية للأزمات و المخاطر	16
82	مدى ملائمة التصميم الداخلي لإدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية	17
82	مدى ملائمة أرضية المكتبة لتفادي الإنزلاق وحوادث العمل	18
83	مدى توفر الإضاءة والتهوية (طبيعية والاصطناعية) في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية	19
84	المكتبة ومدى توفرها على خلية متخصصة لإدارة الأزمات والمخاطر	20
84	الغرفة المخصصة لإدارة الأزمات في المكتبة وماذا تعنيه لأفراد عينة الدراسة :	21
84	متطلبات خلية الأزمة بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية	22
85	أنظمة الإنذار الآلية في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية	23
86	مدى توفر وسائل النقل والحركة للتعامل مع الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.	24
86	مدى توفر قنوات صرف المياه بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية	25
86	مدى توفر الإمكانيات لحفظ الأوعية المعلوماتية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.	26
86	الإمكانيات الموفرة لحفظ الأوعية المعلوماتية في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية	27
87	مدى توفر نظام رفوف المفتوحة داخل قاعة المطالعة	28
88	مدى توفر نظم الحماية لمصادر المعلومات في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية	29
88	أنواع نظم الحماية لمصادر المعلومات في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية	30

89	مدى ملائمة موقع المخازن لحفظ المجموعات المكتبية في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.	31
90	مدى توفر المكتبة لنظم الحماية ضد الحريق لإدارة الأزمات والمخاطر	32
91	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية ومدى مراقبتها وصيانتها للنظام الكهربائي وأجهزة الإطفاء	33
91	مدى توفر المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية على نظام للتأمين	34
91	أنواع أنظمة التأمين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية	35
92	المكتبة ومدى توفرها على فريق متخصص لإدارة الأزمات والمخاطر	36
92	أعضاء الفريق المتخصص في إدارة الأزمات والمخاطر بالمكتبة الرئيسية	37
93	رأي المبحوثين في أهمية توفير المهارات والقدرات في بناء وتكوين فريق الأزمة للتعامل معها بنجاح	38
93	المكتبة ومدى تدريبها للموارد البشرية لمواجهة الأزمات والمخاطر	39
94	أنواع تدريبات الموارد البشرية لمواجهة الأزمات والمخاطر بالمكتبة الرئيسية للمطالعة	40
94	المكتبة ومدى اعتمادها على فعالية نظام اتصال لإدارة الأزمات والمخاطر عند حدوثها.	41
95	إجراءات تحسين الوضع الأمني في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية .	42
95	مدى توفر سجل الأزمات في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية .	43
95	المعلومات الخاصة بسجل الأزمات و المخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة	44
96	المكتبة ومدى اعتمادها على خطة لتحقيق أهدافها الكلية	45
96	رأي المبحوثين في التخطيط المسبق للوقاية من الأزمات والمخاطر بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية	46
97	المكتبة ومدى اعداداتها لخطة مسبقة للوقاية من الأزمات والمخاطر	47
97	الأعضاء المشاركين في عملية التخطيط لمواجهة الأزمات والمخاطر في المكتبة	48
98	المكتبة ومدى استعدادها لمواجهة الأزمات والمخاطر	49
98	رأي المبحوثين في أسباب عدم استعداد المكتبة لمواجهة الأزمات والمخاطر	50
98	المكتبة ومدى الصعوبات التي يواجهها أفراد العينة في التعامل مع الأزمات والمخاطر	51
99	أنواع الصعوبات التي يواجهها المبحوثون في إدارة الأزمات و المخاطر بالمكتبة	52

- قائمة الأشكال:

الورقة	العنوان	الرقم
23	نموذج المراحل الخمس لتطور الأزمة	01
29	نموذج مراحل إدارة الأزمة	02
42	مخطط لمجموع العوامل المساعدة للمخاطر	03
45	مخطط الأخطار العامة والأخطار الخاصة	04
69	الهيكل التنظيمي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية	06

قائمة المختصرات:

رقم	مختصر	تفصيله بالعربية
1	د. ن.	دون ناشر
2	د. م.	دون مكان
3	د. ط.	دون طبعة
4	ص	صفحة
5	ع.	العدد
6	د.	دقيقة

سنٲمٲر	سم.	7
--------	-----	---

مقدمة

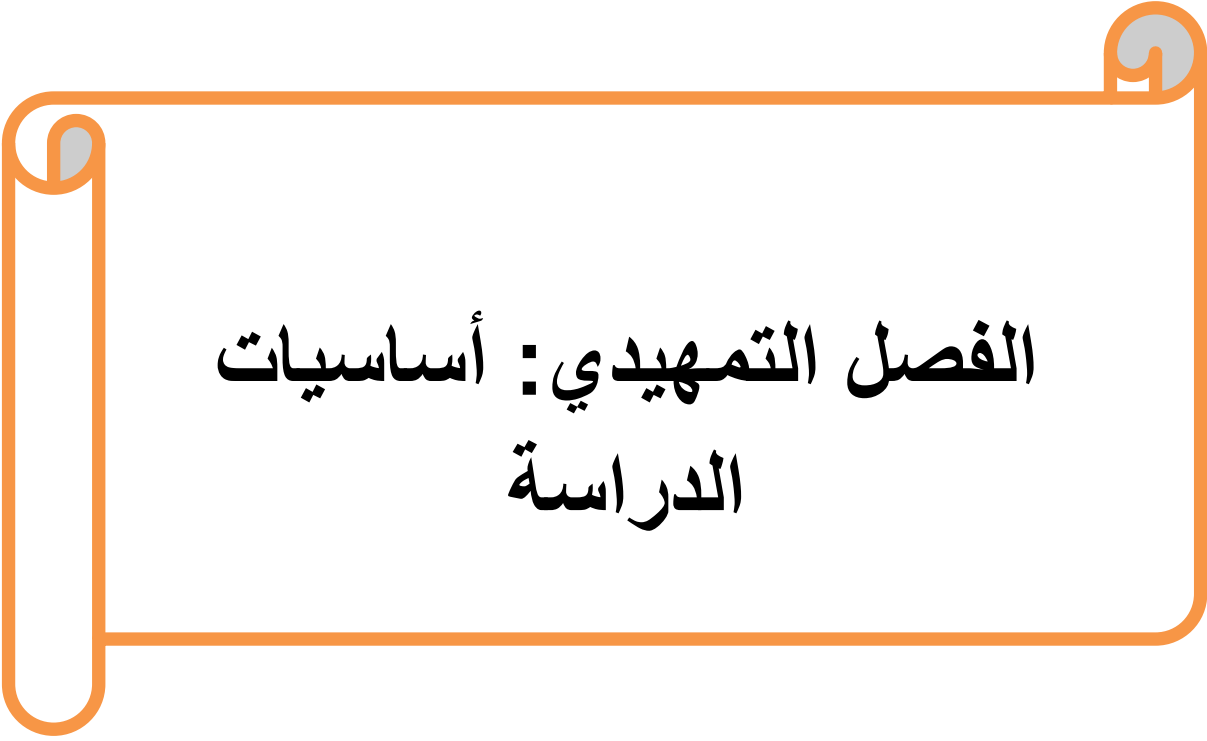
مقدمة:

تعتبر المكتبة العامة الواجهة الرئيسية للتطور الحضاري والتنمية الثقافية والعلمية لأي مجتمع، فهي واحدة من أهم المقاييس في ارتقاء الأمم والشعوب، ومثالا واضحا لوعيمها الفكري ومستواها العلمي والثقافي في الإنتاج الفكري على اختلاف أشكاله، وهذا ما جعلها الذاكرة الأم للمجتمع على اختلاف فئاتهم، أعمارهم وأجناسهم وبهذا تساهم في أداء دور فعال في تحسين القدرات وزيادة الكفاءات بهذا المجتمع فينتشر الوعي الثقافي في المكان الذي لا يقصى أي فكر أو علم، ولا يقصى صغيرا أو كبيرا، لهذا سعت الدولة الى تسخير كافة الموارد المادية و البشرية التي سهلت ظهور سلسلة كبيرة من أنواع المكتبات أبرزها المكتبة العامة نظرا لميزتها الخاصة في دعم مختلف البحوث العلمية الوطنية لتشجيع الإبداع والابتكار العلمي ولهذا فهي تعد مؤسسات مواطنة، تهدف الى تطبيق سياسة التخطيط، التنظيم والإشراف، فقد عملت على وضع جملة من الخطط تخدمها على المدى البعيد لتحقيق الأهداف المرسومة، الا انها خلال ممارسة خدماتها وأعمالها تتعرض الى سلسلة من الأزمات و المخاطر التي تحول دون مواصلة نشاطاتها وتختلف هذه الأزمات بحسب درجة شدتها في المكتبة.

هذا ويمكن القول بان إدارة الأزمات والمخاطر أصبحت علما منفردا بحد ذاته له قواعد ومناهج، فقد أصبح المصطلح رائدا في الميدان، نتيجة لعدة عوامل ومتغيرات كثيرة جعلت الباحثين و المختصين يسلطون الضوء عليه، ومكتبات المطالعة العمومية تعاني من نقص في هذا الجانب من أجل حماية مبناها العام ومجموعاتها ومواردها المادية والبشرية. فوجود صعوبات في تحقيق الأهداف يجعل أفراد خلايا المكتبة ومصالحها في حالة عدم رضا وتوتر مستمر وهذا يمهد طريق الى الخطر غير مرغوب فيه وبالتالي من الصعب توقع الضرر الناجم عنه ومن الصعب اتخاذ القرار المناسب اتجاهه، ولأجل ذلك تم تفعيل إدارة الأزمات والمخاطر للوقاية والحماية من الأثار المحتملة حدوثها، ولا بد للمكتبة العامة إدراك ان الوقاية خير من العلاج، و عليها أخذ الحيطة والحذر، وإيجاد سبل تخطيطية تكفل المؤسسة لبقائها وشعورها بالأمان. ونظرا لهذه الأهمية الكبيرة والواضحة لإدارة الأزمات والمخاطر في المكتبات العامة كان لا بد لنا ان نعرف نصيب المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية حمدان حجاجي بولاية عين الدفلى في هذا المجال.

وانطلاقاً من هذا تم إجراء هذه الدراسة كمحاولة لتغطية مجال إدارة الأزمات و المخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية من خلال معرفة مدى استعدادها للتعامل مع الأزمات و المخاطر وكذا الإمكانيات والقدرات المتوفرة لمواجهتها ، وطريقة إدارتها .

وقسمت هذه الدراسة الى فصل تمهيدي يضم جميع الجوانب المنهجية للدراسة بداية من الإشكالية الى مصطلحات الدراسة , وثلاثة فصول ، ضم الجانب النظري فصلين ، الفصل الأول بعنوان: إدارة الأزمات و المخاطر , وقد ناقشنا فيه مدخل للأزمات تضمن المفاهيم المرتبطة بمصطلح الأزمة , خصائصها وأسباب نشوؤها ومراحل تطورها, إضافة الى ماهية إدارة الأزمات و مراحل تطبيقها و متطلباته . تليها ماهية المخاطر و تقسيماتها. والفصل الثاني أنظمة الوقاية ووسائل الأمن والحماية بالمكتبة العامة , حاولنا فيه التطرق الى مفاهيم نظرية بشكل عام عن المكتبات العامة ، إضافة الى طبيعة الأزمات و المخاطر المعرضة لها المكتبة العامة, ثم الأنظمة والأدوات الوقائية لحماية وسلامة المكتبة العامة, وخطط الوقائية لمواجهتها. و تطرقنا في الفصل الثالث الى الدراسة الميدانية لواقع تطبيق إدارة الأزمات و المخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية حمدان حجاجي بولاية عين الدفلى. وجاء فيه التعريف بميدان الدراسة ، يليه طبيعة الأزمات و المخاطر التي واجهتها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية حمدان حجاجي، والتعرف على الإمكانيات المادية و الكفاءات البشرية اللازمة لإدارة الأزمات و المخاطر بالمكتبة ثم الخطط الوقائية لمواجهة هذه الأزمات و المخاطر ، بحيث تم التوصل الى النتائج العامة للدراسة تليها النتائج على ضوء الفرضيات , وفي الأخير تم التطرق الى الاقتراحات و خاتمة مناسبة للموضوع وتدوين القائمة الببليوغرافية التي تم الإعتماد عليها في الدراسة .



الفصل التمهيدي : أساسيات الدراسة

1- إشكالية الدراسة:

المكتبات العامة من المؤسسات التي تتعرض لاحتمال وقوع الأزمات و المخاطر المفاجئة، شأنها شأن أي منظمة أو مؤسسة في المجتمع معرضة لحدوث أزمات أو مخاطر نتيجة الآثار السلبية لأنشطتها أو التغييرات الفجائية السريعة وعدم القدرة على سرعة التكيف معها. وتؤثر على أداء خدماتها وأهدافها، ومن أجل حماية مبناها العام، مجموعاتها ومواردها، لذلك أصبح لزاما عليها أن تطور قدراتها و توفر إمكانيات مادية كافية ومقومات بشرية مؤهلة وذات كفاءة عالية قادرة على إدارة الأزمات والمخاطر التي تواجهها. و الاعتماد على خطة مكتوبة وقائية لمواجهة مختلف الأزمات والمخاطر التي تتعرض لها. ومن هذا المنطلق كانت دراستنا بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" بولاية عين الدفلى، وتسليط الضوء على موضوع واقع إدارة الأزمات والمخاطر بها.

ومن هنا نطرح السؤال التالي:

ما هو واقع إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" بولاية عين الدفلى؟

وتتفرع عن هذا السؤال التساؤلات الفرعية التالية:

1-1-تساؤلات الدراسة:

1- ما هي طبيعة الأزمات والمخاطر التي تتعرض لها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" بولاية عين الدفلى؟

2- هل المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" تتوفر على الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لإدارة الأزمات والمخاطر التي تواجهها؟

3- هل تعتمد المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" بولاية عين الدفلى على خطة واضحة لمواجهة الأزمات والمخاطر؟

2-1-فرضيات الدراسة:

تعرف الفرضية: "بأنها عبارة عن تخمين أو استنتاج ذكي يتوصل إليه الباحث ويتمسك به بشكل مؤقت، فهو أشبه برأي الباحث المبدئي في حل المشكلة¹.

و للإجابة على الاشكالية التي طرحت تم وضع فرضيات التالية:

¹- عامر قنديلجي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، عمان، الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر

الفرضية الرئيسية:

المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" بولاية عين الدفلى قادرة على إدارة الأزمات والمخاطر التي تواجهها بفعالية ؟

الفرضية الفرعية:

1-تتعرض المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية حمدان حجاجي بولاية عين الدفلى إلى أزمات ومخاطر طبيعية وبشرية .

2-تتوفر المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" بولاية عين الدفلى على الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لإدارة الأزمات والمخاطر التي تواجهها .

3-تعتمد المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية عين الدفلى على خطة مكتوبة وقائية لمواجهة الأزمات والمخاطر.

2- أهمية الدراسة:

تظهر لنا أهمية دراستنا في كونها موضوعا ذو أهمية في تخصص علم المكتبات والمتمثل في إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبات العامة ، باعتباره من أحدث المواضيع خاصة و أن نشوء الأزمة بالمكتبة العامة يحتاج إلى التدخل العاجل مع الاستغلال الأمثل لأي خطط وقائية متحصل عليها لتسيير المرافق و إدارة الأزمات و المخاطر المفاجئة التي تزيد وتقل على حسب درجة الخطر، وذلك بمعرفة طبيعة الأزمات وأبرز المعوقات والصعوبات التي تواجهها للتعامل معها والحد من آثارها وكيفية الاستفادة منها من خلال توافر الامكانيات المادية و البشرية اللازمة لذلك .

3- أهداف الدراسة:

من خلال دراستنا لهذا الموضوع تسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف وهي كالتالي:

- معرفة واقع إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" بولاية عين الدفلى.

- معرفة طبيعة الأزمات والمخاطر التي تعرضت لها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.

- التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية المتوفرة لدى إدارة الأزمات والمخاطر بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.

- التعرف على الخطط الوقائية المعينة لمواجهة الأزمات والمخاطر بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية

- معرفة ابرز المعوقات التي واجهتها إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.

4- أسباب اختيار الموضوع:

- قلة المواضيع والدراسات المعالجة لهذا الموضوع في مجال المكتبات بالرغم من أهميته بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي".

- أهمية الموضوع بحد ذاته لإدارة الأزمات والمخاطر بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.

- إبراز أهمية هذه الدراسة في الاخذ بعين الاعتبار ادارة الازمات والمخاطر بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي".

- الرغبة والفضول العلمي ما إذا كانت المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" تطبيق إدارة الأزمات والمخاطر.

4-منهجية الدراسة:

منهج الدراسة:

يعتبر المنهج هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة التي تهيم على سير العقل، وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة.¹ وللإجابة على الإشكالية وتساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي الذي يعتبر أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد خلال فترة أو فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية.²

وهو الملائم لدراستنا التي استهدفت تسليط الضوء على وصف واقع ادارة الازمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي".

5-مجالات وحدود الدراسة:

المجال الموضوعي : واقع ادارة الازمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" لولاية عين الدفلى .

¹- غازي عناية، البحث العلمي منهجية إعداد البحوث والرسائل الجامعية، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، ص 20.

²- غازي عناية، المرجع نفسه، ص 79.

المجال الجغرافي: يتمثل المجال الجغرافي في المكان الذي خصص لدراستنا هذه، حيث قمنا بهذه الدراسة في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" بولاية عين الدفلى.

المجال الزمني: الوقت الذي استغرق في انجاز دراستنا بشقيه النظري والتطبيقي حوالي اربعة اشهر , وقد امتدت من شهر فيفري (بعد الفراغ الكلي من الدراسة في السداسي الأول) الى غاية شهر جوان .

6-مجتمع وعينة الدراسة:

6-1-مجتمع الدراسة:

هو مجموعة من الأفراد والأشخاص الذين يشكلون موضوع البحث، ويتمثل المجتمع الأصلي لهذه الدراسة في الموظفين الذين يعملون في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" بولاية عين الدفلى والذي يبلغ عددهم 40 موظف.

6-2-عينة الدراسة:

بالنسبة لعينة الدراسة فقد وقع اختيارنا على العينة القصدية والتي تعرف بانها اختيار حر من قبل باحث حسب طبيعة بحثه بحيث يحقق هذا الاختيار الاهداف الدراسة المطلوبة ,ويستخدم هذا النوع عندما يريد الباحث دراسة مجتمع ما تم تحديده مسبقا.¹ وهي تتكون من عشرة (10) موظفين وهم مدير المكتبة و رؤساء المصالح بها وذلك لأنهم الأنسب للتعامل مع موضوعنا وكذا لتسهيل الوصول الى المعلومات اللازمة وبشكل افضل، وتحقيق الاهداف .

6-3-أدوات جمع البيانات :

نظرا لطبيعة الموضوع المعالج وخصوصياته وطبيعة الفرضيات المطروحة، وكذلك البيانات المراد الحصول عليها، فقد اعتمدنا لجمع البيانات في دراستنا على كل من الملاحظة والمقابلة المقننة، حيث تعتبر الأداة الأولى: " بأنها المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة، وتسجيل الملاحظات أول بأول، كذلك الاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج والحصول على أدق المعلومات.² وهنا حاولنا توظيف الملاحظة أثناء فترة القيام بالدراسة الميدانية كأداة مهمة لتسجيل أهم الملاحظات اللازمة ، في حين نجد أن الأداة الثانية تعرف ب"بانها عبارة عن محادثة بين باحث وشخص آخر للحصول على معلومات معينة"، وتكون بين شخص مرسل ومستقبل يتحاوران ويناقشان وذلك للحصول على المعلومات وبيانات المراد الحصول عليها.

¹ _ جمال احمد عباس,مها خالد شهاب .مناهج واساليب البحث العلمي.عمان: دار امجد,للتنشر والتوزيع 2019.ص 114.

² - عامر إبراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص 186.

وبعبارة أخرى تعني التحديد المسبق للأسئلة المطلوب الإجابة عنها والتي تكون مفتوحة وتفرض الالتزام التام بالإجابة على الاستفسارات كما طرحت في السؤال. وقد استخدمت كأداة رئيسية لجمع البيانات للحصول على المعلومات التي تفيدنا في هذا البحث الذي تناولنا فيه واقع إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" لولاية عين الدفلى.

وفي هذه الدراسة فقد أجريت هذه المقابلات -بعد الاستفسار و الاطلاع عن عدد المصالح ورؤسائها بالمكتبة - في أيام مختلفة في آخر أسبوع من شهر ماي نظرا لطبيعة عمل الموظفين ، وغياب بعضهم أحيانا ، و كان متوسط توقيت المقابلة الواحدة 20 دقيقة تم فيها الإجابة والاستفسار في نفس الوقت ، هذا وقد احتوت استمارة المقابلة المقننة التي أجريناها مع مدير المكتبة ورؤساء المصالح على 40 سؤال موزعين على ثلاثة محاور ,تم اختيارها وفق الفرضيات الموضوعية في الدراسة ,اعتمدنا فيه على الاسئلة المغلقة ونصف المفتوحة مقسمة الى المحاور الأساسية التالية :

المحور الاول : طبيعة الازمات والمخاطر التي تعرضت لها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية حمدان حجاجي بولاية عين الدفلى .

المحور الثاني : الامكانيات المادية والكفاءات البشرية اللازمة لمواجهة الازمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية حمدان حجاجي.

المحور الثالث : الخطط وقائية لمواجهة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية حمدان حجاجي, الذي تضمن ضمنا أهم العراقيل التي تواجه إدارة الأزمات و المخاطر بالمكتبة

7-الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة إحدى الخطوات في عملية البحث العلمي، ومن مهم جدا لأي باحث أن يطلع على البحوث التي سبقت بحث عنها وأن الرجوع إلى الدراسات يعني نقطة انطلاقه للمواضيع والبحوث الجديدة.

ولأن الاطلاع على ما سبق يجنب الباحث تكرار مواضيع سبق دراستها وتفادي الأخطاء التي وقع فيها الباحثين، وهي تكمل لما توصل إليه في الدراسات السابقة.

ومن أهم الدراسات التي اطلعنا عليها ولها علاقة بموضوعنا أهمها ما يلي :

الدراسة الأولى بعنوان :

إدارة الأزمات والكوارث بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية 20 أوت 1955

سكيكدة.

وكانت إشكالية هذه الدراسة متمثلة فيما يلي :

-ما مدى استعداد المكتبة المركزية 20 أوت 1955 بسكيكدة لتبني إدارة الأزمات والكوارث؟
حيث هدفت هذه الدراسة إلى:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الأزمات والكوارث في المكتبات الجامعية، وأهم المتطلبات والأساليب لمواجهتها، والوسائل والتقنيات الحديثة لحماية المكتبة من خلال توفر الإمكانيات اللازمة لمبادرة الأزمات والكوارث، كما أن هذه الدراسة درست كل الجوانب المتعلقة بالأزمة والمخاطر التي تهدد أمن داخل المكتبات، وأهم الطرق والإجراءات المناسبة للوقاية منها.

-وتمثلت عينتها في: جميع الموظفين الدائمين بالمكتبة المركزية 20 أوت 1955 سكيكدة المتكون من 24 موظف دائم، أي الاعتماد على مسح الشامل لمجتمع الدراسة، حيث استخدمت أداة الملاحظة والمقابلة والاستبيان لجمع البيانات، وفق منهج الوصفي التحليلي.

وكان أبرز نتائجها:

-عدم تطبيق خطط إدارة الأزمات والمخاطر، وانعدام فريق متخصصين لإدارتها.

-وعدم اعتماد مكتبة على خطط استراتيجية مكتوبة لإدارة الأزمات والكوارث.¹

الدراسة الثانية:

بعنوان: واقع تطبيق إدارة المخاطر والأزمات في المكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية يحيى فارس المدية.

وكانت إشكالية هذه الدراسة متمثلة فيما يلي :

-هل المكتبة جامعة الدكتور يحيى فارس بالمدية تطبق المخاطر والأزمات بكفاءة وفعالية؟

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح أهمية تطبيق إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبات الجامعية، وأبرز أهم الوسائل لحماية المكتبة من الأزمات والمخاطر، وقسمت كل الجوانب المتعلقة بها التي تهدد أمن داخل المكتبات، وكذلك توفر الإمكانيات المادية والبشرية المسخرة في المكتبة الجامعية، والتعرف على العوائق والعراقيل التي تحول دون تطبيق إدارة المخاطر والأزمات في المكتبة الجامعية.

وتمثلت عينتها في: العينة المسيحية لكل الكليات مكتبة يحيى فارس بالمدية، حيث استخدمت

أداة الاستبيان والمقابلة لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي التحليلي.

¹ - مريم بوطاطة، إدارة الأزمات والكوارث بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية 20 أوت 1955 بسكيكدة. (مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات، تخصص إدارة أعمال المكتبات ومراكز التوثيق)، قسم علم المكتبات جامعة قسنطينة 2، 2013|2012.

من أبرز نتائجها: نقص الإمكانيات المادية والبشرية التي تتوفر عليها هذه المكتبة الجامعية تبقى غير كافية وليست مؤهلة للتعامل مع المخاطر والأزمات وعدم إدراك الموظفين للمعايير التي نصت عليها إدارة المخاطر في المكتبات، بالإضافة إلى غياب مصلحة خاصة بالكوارث تساهم في تقليل من الخسائر على تطبيق بنود المعايير بكفاءة وفعالية¹.

الدراسة الثالثة:

بعنوان: القيادة الإدارية ودورها في إدارة المخاطر في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة محمد خيضر بسكرة -قطب شتمة- من إعداد الطالبتين: مولودي أمينة، أزرايب حياة. وكانت إشكالية هذه الدراسة متمثلة فيما يلي:

- ما هو دور القيادة الإدارية في تسيير إدارة المخاطر بمكتبات جامعة محمد خيضر بسكرة قطب شتمة؟ تهدف إلى متعرفة الأدوار الرئيسية للقيادة الإدارية في تسيير المخاطر المحتملة الحدوث في المكتبات الجامعية من خلال مدى تأثيرها في تجسيد إدارة المخاطر في المكتبات القطب وقدرتها على مواجهة هذه المخاطر والتقليل من أضرارها، وكذا مدى إدراك القائمين على المكتبات بمفاهيم إدارة المخاطر، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مختلف الأساليب والأدوات تفعيل القيادات داخل هذه المكتبات لمختلف الوسائل التي تجعلها قادرة على التحكم في المخاطر والتصدي لها وذلك عبر استعمال الأساليب المختلفة، كما تهدف إلى التعرف على أهمية الدور الذي تقدمه القيادات الإدارية في هذه المكتبات ومدى إسهامها في التسيير الفعال لتفادي الأخطار أو حتى التقليل من مخلفاتها من خلال إشراك والتوجيه العاملين في المكتبة للاستشعار بإشارات وقوع المخاطر والتأكد من صحتها وتنفيذ الإجراءات المناسبة.

وتمثلت عينتها في: جميع الموظفين ورؤساء المصالح المكتبات، حيث استخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي التحليلي.

ومن أبرز نتائجها:

للقيادة الإدارية دور هام في تدعيم قدرات ومهارات العاملين من أجل التنبؤ بالمخاطر في المكتبات الجامعية من خلال التوجيه السليم للتتبع الدائم للأنشطة الإدارية والاطلاع على المستجدات المتعلقة بموضوع المخاطر.

¹ تدرس اميرة ، زروالة جميلة ، واقع تطبيق ادارة المخاطر والازمات في المكتبات الجامعية الجزائرية ، دراسة حالة مكتبة جامعة يحي فارس بالمدينة. (مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر. تخصص: علم المكتبات وادارة المؤسسات التوثيقية). قسم العلوم الانسانية, جامعة جيلالي بونعامة، 2018|2019.

-ضرورة وضع نظام إنذار مبكر للمخاطر، ونظام التنبؤ الخاص بالبرمجيات.
-تستند القيادة الإدارية في مرجعها لتسيير المخاطر باختلاف أنواعها بالمكتبات الجامعية على المكتسبات القبلية بمعنى غياب تطبيق معايير الخاصة بإدارة المخاطر وأهميتها في تجسيد ودعم قيادة إدارية فعالة في ضوء توصيات جمعية افلا¹.

الدراسة الرابعة :

بعنوان :مساهمة استراتيجيات إدارة الأزمات في الرفع من الأداء المتميز للمعاملين بالمؤسسات الرياضية.

وكانت إشكالية هذه الدراسة متمثلة فيما يلي :

ما مساهمة استراتيجيات إدارة الأزمات في الرفع من الأداء المتميز للعاملين بالمؤسسات الرياضية؟
هدفت الدراسة إلى معرفة مساهمة استراتيجيات إدارة الأزمات في الرفع من الأداء المتميز للعاملين بالمؤسسات الرياضية، ومحاولة كذلك توضيح لمفهوم أسلوب استراتيجيات إدارة الأزمات، وإبراز أهمية أسلوب إدارة الأزمات بالمؤسسات الرياضية ودوره في الرفع من الأداء المتميز للعاملين بالمؤسسات الرياضية، كما حاولت إبراز الدور الهام الذي تقوم به الكفاءات البشرية في إدارة الأزمات.
وتمثلت عينة الدراسة في: العاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة، واستخدم المنهج الوصفي، مستعملا استبيان موجهة إلى العاملين بالمديرية.
وكان أبرز نتائجها:

- أن العنصر البشري الذي يدير الاستراتيجيات إدارة الأزمات يساهم للرفع من الأداء المتميز للعاملين، تساهم الاستراتيجيات المعتمدة في إدارة الأزمات للرفع من الأداء المتميز للعاملين بالمؤسسات الرياضية، يساهم التخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمات في الرفع الأداء المتميز للعاملين².
وتمثلت أهمية الدراسة الحالية بالنسبة للدراسات السابقة :

¹ -مولودي امينة ، ازرايب حياة، القيادة الادارية في ادارة المخاطر في المكتبات الجامعية ، دراسة ميدانية : لمكتبات جامعة محمد خيضر بسكرة _قطب شتمة_(مذكرة ماستر : علوم انسانية ، علم المكتبات والمعلومات ادارة الازمات الوثائقية)، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2019\2020.

²-تباني علي، شريف حمزة، خضار خالد، مساهمة استراتيجيات إدارة الأزمات في الرفع من الأداء المتميز للمعاملين بالمؤسسات الرياضية. في: مجلة تفوق في علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية. مجلد 07، العدد 01 - 2022.

- جاءت الدراسة الأولى مشابهة للدراسة الحالية، حيث تشترك معها من الناحية معالجتها لموضوع إدارة الأزمات كمتغير مستقل، وتختلف عنها من ناحية المتغير التابع، حيث تطرقت الدراسة السابقة الكوارث بالمكتبات الجامعية، بينما الدراسة الحالية وجاءت حول المخاطر في المكتبة العامة.
- وكما اختلفت دراستي مع الدراسة السابقة في المنهج.
- اختلفت دراستي مع الدراسة السابقة في استخدامها لأدوات جمع البيانات.
- اختلفت دراستي مع الدراسة السابقة في العينة.
- تختلف دراستي مع دراسة السابقة في النتائج من حيث أن الدراسة السابقة نتائجها في سنة 2013/2012، أما نتائجي جديدة سنة 2023.
- أما الدراسة الثانية فتناولت "واقع تطبيق إدارة المخاطر والأزمات في المكتبات الجامعية". والدراسة الحالية تناولت "واقع إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبات العامة". وهناك اختلاف من ناحية المتغيرين المستقل والتابع.
- كما اختلفت الدراسة مع الدراسات السابقة في مجتمع البحث والعينة.
- اختلفت دراستي مع الدراسة السابقة في استخدامها لأدوات الجمع البيانات.
- تختلف دراستي مع الدراسة السابقة في النتائج من حيث أن الدراسة السابقة نتائجها من سنة 2019/2018 أما النتائج جديدة سنة 2023.
- أما الدراسة الثالثة مشابهة لدراسة الحالية حيث تشترك معها من حيث معالجتها لموضوع إدارة المخاطر في المكتبات الجامعية كمتغير تابع، أما الدراسة الحالية المخاطر في المكتبات العامة، وكان الاختلاف من ناحية المتغير المستقل حيث تناولت الدراسة السابقة القيادة الإدارية أما الدراسة الحالية تطرقت إلى إدارة الأزمات.
- اتفقت دراستي مع دراسة السابقة في المجتمع البحث.
- كما اختلفت دراسة مع الدراسة السابقة في المنهج.
- اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في استخدامها لأدوات جمع البيانات.
- تختلف دراستي مع الدراسة السابقة في النتائج من حيث أن الدراسة السابقة نتائجها في سنة 2019-2020، أما نتائجي جديدة سنة 2023.

- أما الدراسة الرابعة فتناولت "مساهمة استراتيجيات إدارة الأزمات في الرفع من الأداء المتميز للعاملين بالمؤسسات الرياضية". والدراسة الحالية تناولت "واقع إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة العامة.
- اتفقت دراستي مع الدراسة السابقة في مجتمع البحث.
- اتفقت دراستي مع الدراسة السابقة في المنهج المتمثل في المنهج الوصفي.
- اختلفت دراستي مع الدراسة السابقة في استخدامها لأدوات جمع البيانات.
- اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في النتائج من حيث الدراسة السابقة نتائجها في سنة 2021-2022 أما نتائجي سنة 2023.

أما فيما يخص دراستنا الحالية فأردنا من خلالها توضيح واقع إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة العمومية، وما تقدمه من الإمكانيات المادية والبشرية، ومن ثم معرفة المعوقات والصعوبات التي واجهتها عند حدوث الأزمات والمخاطر التي تتعرض لها، ومن ثم ما تقدمه من خطط واستراتيجيات وقائية لمواجهة الأزمات والمخاطر.

8-صعوبات الدراسة :

لقد واجهتنا بعض الصعوبات خلال فترة اعدادنا لهذه المذكرة اهمها:

- 1-ضيق الوقت ادى الى ضغوطات في انجاز هذه المذكرة .
- 2-تغيير الموضوع ادى الى تاخير في انجاز هذه المذكرة .
- 3-العراقيل في انجاز المقابلة .

9 -مصطلحات الدراسة:

- 1- الإدارة : هنري فايول: "هي أن تتنبأ وتخطط وتنظم، وأن تصدر الأوامر وتنسق وتراقب".¹
- 2- الأزمة: "هي حدث مفاجئ يهدد الكيان بالانهيار في وقت قصير ويلزم سرعة اتخاذ القرار فيه".²
- 3- إدارة الأزمات:

"هي العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة، عن طريق الاستشعار، ورصد التغيرات البيئية الداخلية والخارجية المولدة للأزمات، وتعبئة الموارد والإمكانيات المتاحة لمنع أو

¹- سامي حريز، زيد سلمان، إدارة الكوارث والمخاطر بين النظرية والتطبيق، عمان: دار الراجحة للنشر والتوزيع، 2011، ص 13.

²- جمال حواش، عزة عبد الله، التخطيط لإدارة الكوارث وأعمال الإغاثة: إيتراك للنشر والتوزيع، 2006، ص 4.

الإعداد للتعامل مع الأزمات بأكبر قدر من الكفاءة والفاعلية، وبما يحقق أقل قدر ممكن من الأضرار للمنظمة وللبيئة والعاملين".¹

"هي الحوادث التي تحدث عرضاً وغير إرادية وتؤثر سلباً على المنشآت والمؤسسات في حالة وقوعها".²
تعريف آخر: "هي التهديدات التي تواجه حياة الإنسان وممتلكاته ومقومات بيئته".

¹- محمد الفاتح محمود بشير المغربي، إدارة الأزمات والكوارث، مصر، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، 2019، ص 18.

²- لواء شريف السماحي، إدارة المخاطر الأمنية بالمنشآت، القاهرة، مركز الخبرات المهنية لإدارة بملك، 2007، ص 340.

الفصل الأول : إدارة الأزمات والمخاطر

تمهيد:

شهد العصر الحديث في الآونة الأخيرة عده أزمات ومخاطر، حتى أطلق عليها عصر الأزمات، فأصبح مفهوم الأزمة من أكثر مفاهيم الواسعة وانتشارا في الوقت الحالي، إذ تمس كل جوانب الحياة بدءا من المجتمع والحكومات والمؤسسات والمكاتب العامة، وتختلف الأزمات من حيث نوعها، وتفاوت درجاتها ووحدة تأثيراتها، لذا أصبح من الضروري دراسة وفهم الأزمة وخصائصها وأسباب نشوءها ومراحل تطورها، والعمل على الوقاية منها بطرق إستراتيجية وقائية للمحافظة عليها وضمان ديمومتها واستمراريتها، وبالتالي تحقيق مبادئها وأهدافها الأسمى في التحكم فيها وأثارها السلبية، ولهذا ظهر ما يسمى بعلم إدارة الأزمات والمخاطر.

وفي هذا الفصل سوف نتطرق إلى عنصرين وهما:

أولا: إدارة الازمات .

ثانيا: المخاطر.

أولاً: إدارة الأزمات

1-مدخل إلى الأزمات:

1-1-تعريف الأزمة:

- لغة:

يعرف لسان العرب الأزمة بأنها: "الأزم: شدة الغض بالفم كله، وقيل بالأنياب، والأنياب: هي الأزوام، وقيل: هو أن يعضّ ثم يكرر عليه ولا يرسله، وقيل هو أن يقبض عليه بفيه، أزمه، وأزم عليه، أزمًا وأزومًا، فهو أزم وأزوم، وأزمت يد الرجل أزمها أزمًا، وهي أشد العَض".¹

مصطلح الأزمة Grisis مشتق من الكلمة اليونانية Kriss والتي تعني نقطة تحول أو لحظة القرار²، كما ورد مصطلح الأزمة في اللغة الصينية Wet.ji وهي عبارة عن كلمتين Wet والتي تعبر عن الخطر، و Ji تعبر عن الفرصة التي يمكن استثمارها.³

ويعرف قاموس ويبستر: "الأزمة حالة خطيرة وحاسمة أو هي نقطة تحول تستوجب مواجهة سريعة وحد تغير مادي ينشأ موقف جديد يتضمن نتائج وآثار سيئة".⁴

- وتاريخيا:

تعود الأصول الأولى لاستخدام كلمة "أزمة" إلى علم الطب الإغريقي القديم، وقد كانت هذه الكلمة تستخدم للدلالة على وجود نقطة تحول مهمة، ووجود لحظة مصيرية في تطور مرض ما، ويترتب على هذه النقطة إما شفاء المريض خلال مدة قصيرة وإما موته.⁵

وفي القرن السادس عشر شاع استخدام المصطلح في المعاجم الطبية، وتم اقتباسه في القرن السابع عشر للدلالة على ارتفاع درجة التوتر في العلاقات بين الدولة والكنيسة.

ومع بداية القرن التاسع عشر تم تداول استخدام مصطلح الأزمة للدلالة على ظهور مشاكل خطيرة أو لحظات تحول فاصلة في تطور العلاقات السياسية والاقتصادية والاجتماعية.⁶

¹- ابن منظور، الفضل جمال الدين، لسان العرب المحيط: معجم لغوي علمي، بيروت، دار لسان العرب، 1970، ص 57.

²- السيد عليوة، إدارة الأزمات في المستشفيات: إيتراك للنشر والتوزيع، 2000، ص 13.

³- آية رياض العبد القادر بورزان، إدارة الأزمات، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، 2021، ص 02.

⁴- محمد صالح سالم، إدارة الأزمات والكوارث: بين المفهوم النظري والتطبيقي العملي، القاهرة، عين الدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية، 2005، ص 99.

⁵- يوسف أحمد أبو قارة، إدارة الأزمات، مدخل متكامل، عمان، إثراء للنشر والتوزيع، 2009، ص 21.

⁶- محمد نيقن الحلواني، إدارة الأزمات والسياحة، مكتبة الأنجلو المصرية، 2004، ص 7.

وفي عام 1937 عرفت دائرة معارف العلوم الاجتماعية الأزمة بأنها: "حدوث خلل خطير ومفاجئ في العلاقة بين العرض والطلب في السلع والخدمات ورؤوس الأموال، ولقد استعمل المصطلح بعد ذلك في مختلف فروع العلوم الإنسانية وبات يعني مجموعة الظروف والأحداث المفاجئة التي تنطوي على تهديد واضح للوضع الراهن المستقر في طبيعة الأشياء، وهي النقطة الحرجة، واللحظة الحاسمة التي يتحدد عندها مصير تطور ما.¹

- اصطلاحاً:

في المنظور الإداري، نجد الأزمة: "لحظة حرجة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي أصيب بها مشكلة بذلك صعوبة حادة أمام متخذ القرار، تجعله في حيرة باللغة لا يدري أي قرار يتخذ... كل ذلك في دائرة خبيثة من عدم التأكد وقصور المعرفة واختلاط الأسباب والنتائج". ويرى محمد رشاد الحملوي أن الأزمة: "عبارة عن خلل يؤثر تأثيراً شديداً على المؤسسة، كما أنها تهدد الافتراضات والمسلمات الرئيسية التي تقوم عليها المؤسسة.²

في المنظور الاجتماعي، يرى (أحمد بدوي) أن الأزمة: "تتطلب توقف الأحداث المنظمة والمتوقعة واضطراب العادات والعرف مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن ولتكوين أداة جديدة أكثر ملائمة".³ ونستنتج من التعريفات السابقة للأزمة أنها:

- حدث يشكل نقطة تحول مهمة للمنظمة.
- تستلزم اتخاذ قرارات حاسمة.
- فترة حرجة أو حالة غير مستقرة تنتظر حدوث تغيير حاسم.
- تزايد وتراكم مستمر لأحداث وأمور غير متوقع حدوثها على مستوى جزء من النظام أو على النظام بأكمله.

2-1-1 المفاهيم المرتبطة بمصطلح الأزمة:

هناك مجموعة من المفاهيم التي ترتبط بصورة أو بأخرى بمفهوم الأزمة، وقد أوردها يوسف أحمد أبو قارة وهي:⁴

¹- محمود جاد الله، إدارة الأزمات، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2008، ص 8.

²- حسن عماد مكاي، الإعلام ومعالجة الأزمات، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2005، ص 48.

³- السيد عليوة، إدارة الأزمات والكوارث، مخاطر العولمة والإرهاب الدولي، القاهرة، الدار الأمين للنشر والتوزيع، 2004، ص 13.

⁴- يوسف أحمد أبو قارة، مرجع سبق ذكره، ص 49.

أولاً: الكارثة: هي حادثة كبيرة مدمرة وقعت بصورة فعلية وينجم عنها أضرار فادحة وخسائر كبيرة في الممتلكات الأرواح (في الجوانب المادية وفي الجوانب المعنوية)، وهي قد تكون طبيعية ناجمة عن فعل الطبيعة (مثل الزلازل والبراكين والعواصف والسيول)، وقد تكون فنية يتسبب فيها الإنسان بصورة عمدية أو بصورة غير عمدية (الإهمال)، وتتطلب مواجهة الكارثة معونات على مستوى الدولة وربما تتطلب معونات دولية.

ثانياً: القوة القاهرة: هي ظرف يصعب التنبؤ به، ويصعب التحكم فيه، وتؤدي في أغلب الأحيان إلى منع الموظف أو المدير من تنفيذ المهام محددة متفق عليها مسبقاً.

ثالثاً: الصدمة: تعبر الصدمة عن موقف حاد ينجم عن حادث غير متوقع، وتؤدي إلى شعور فجائي بالخداع والغدر، وشعور بالإساءة غير متوقعة، وتؤدي الصدمة إلى تتابع الأحداث بصورة تعزز شعوراً مركباً من الخوف والدهشة والذهول والعجز وغير ذلك.¹

رابعاً: المشكلة: هي باعثة رئيس يؤدي إلى إحداث حالة تستوجب البحث والتحليل والتفسير، وهذه الحالة تكون في الأغلب غير مرغوب فيها.

من جانب آخر فقد تكون المشكلة سبباً في وقوع الأزمة التي تعاني منها المنظمة، ولذلك فإنه

يمكن القول أن كل أزمة ناجمة عن مشكلة، ولكن ليس كل مشكلتك تؤدي إلى أزمة.²

خامساً: الصراع: إن الصراع هو أكثر المفاهيم قرباً لمفهوم الأزمة، فكثير من الأزمات يكون جوهرها صراع بين الطرفين في المنظمة، أو بين المنظمة كطرف، وطرف خارج المنظمة، وتنتج الأزمات عن التعارض والتناقض بين هذين الطرفين، لكن الفرق الجوهرى بين الصراع والأزمة أن الصراع لا يكون بنفس التأثير وبنفس حدة وشدة الأزمة.

سادساً: الحادث: الحادث هو حالة فجائية غير متوقعة تحدث بصورة سريعة وتنتهي هذه الحالة فور انقضاء الحادث، ولا يكون للحادث امتدادات و تتابعات جوهرية، وتختفي آثاره مع اختفاء نتائج وتداعيات الحادث، من جانب آخر، فإن الأزمة قد تكون ناجمة عن حادث، وتكون أحد نتائجه لكن الأزمة ليست حادث نفسه.

سابعاً: الخلاف: هو أحد مظاهر الأزمة، لكنه ليست الأزمة نفسها، وهو يعبر عن وجود حالة من التضاد والتعارض والمعارضة، وحالة عدم التطابق في الشكل أو في المضمون، والخلاف يكون في أوقات كثيرة

¹- يوسف أحمد أبو قارة، مرجع سبق ذكره، ص 50.

²- مرجع نفسه، ص 52.

أحد الأسباب والبواعث الرئيسية للأزمة، وفي الكثير من الأحيان يكون الخلاف في أمور لا تستدعي الخلاف وهو ما يؤدي إلى تعميق الفجوة¹.

3-1-1 خصائص الأزمة:

من أهم الخصائص التي تتميز بها الأزمة ما يلي²:

1-عنصر المفاجأة:

تلعب المفاجأة أحد العناصر الهامة للأزمة لأنها تكون غير متوقعة مما يؤدي إلى ظهور حالة من الاهتمام المفاجئ، وغالبا تبدأ هذه اللحظة بفقد الفرد قدرته على التفكير السليم.

2- التعقيد والتشابك والتداخل:

حدوث الأزمة وإن كانت تحدث بطريقة فجائية إلا أن لها أسبابها وعناصرها وعواملها والظروف والمحيط بها كلها تتم لتكون الأزمة وتأخذ شكل سقوط المدوي.

3- نقص المعلومات:

للمعلومات دور مؤثر في ثقافة الإنسان وسعة أفقه وقدرته على حسن التصرف، ونقص المعلومات لدى الفرد أشبه بالضباب الكثيف الذي يمنع الفرد من الاتجاه الصحيح الذي يسلكه وما هي حجم المخاطر التي تصادفه في هذه الطريق.

4- الخوف والقلق:

تؤدي الأزمة إلى حالة من الخوف والقلق لمن يتعامل معها.

4-1-1 أسباب نشوء الأزمة:

يمكن تقسيم أسباب الأزمة على النحو التالي³:

1- أسباب خارجية (خارجة عن إدارة المنظمة):

مثل الزلازل والبراكين الأعاصير والحرائق والتقلبات الجوية الحادة وغيرها من الكوارث الطبيعية التي يصعب التكهّن بها والتحكم في أبعادها.

¹- يوسف أحمد أبو قارة، مرجع سبق ذكره، ص 53.

²- محمد عبد المحسن أحمد محمود، خالد محمد عبد الجابر الخطيب، الإعلام الرياضي وإدارة الأزمات، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2016، ص 13.

³- محمود جاد الله، مرجع سبق ذكره، ص 19.

2- أسباب داخلية:

- ضعف الإمكانيات المادية والبشرية للتعامل مع الأزمات مما يؤدي إلى تفاقم الأزمات وتحولها إلى الكوارث ومضاعفة الخسائر الناجمة عنها.
 - تجاهل إشارات الإنذار المبكر التي تشير إلى إمكانية حدوث أزمة.
 - عدم وضوح أهداف المنظمة، مما يؤدي إلى عدم معرفة العاملين بالأدوار المطلوبة منهم وعدم وضع خطط لمواجهة تحديات المستقبل.
 - الخوف الوظيفي وما ينتج عنه من: عدم تشجيع العاملين على إبداء آرائهم ومقترحاتهم، عدم مشاركة العاملين في عملية صنع القرار، انخفاض الروح المعنوية لدى العاملين.
 - صراع المصالح بين العاملين وما يترتب عليه من: انهيار نظام الاتصال داخل المنظمة، عدم تعاون، والنزاع الهدام، والتنافس السلبي، وعدم التزام العاملين بتعليمات الإدارة العليا.
 - ضعف نظام المعلومات ونظام صنع القرارات مما ينتج عنه: عدم وجود المعلومات الصحيحة التي تساعد في عملية صنع القرار، عدم دراسة الحلول البديلة للأزمة.
 - القيادة الإدارية غير الملائمة وما يترتب على ذلك من: عدم قدرة المديرين على تحمل المسؤولية، عدم ثقة المديرين في مرؤوسهم، ضعف القدرة التنبؤية للمديرين، إغفال دافعية العمل والحوافز.
 - عدم إجراء مراجعة دورية للمواقف المختلفة وما يترتب على ذلك من: عدم التعلم من الأخطاء، عدم تقبل الآراء الجديدة والحلول المبتكرة.
 - ضعف العلاقات بين العاملين في المنظمة مما يؤدي إلى: عدم التفهم وجهات النظر الآخرين بشأن حل الأزمات، وعدم وجود تخطيط مشترك من أجل المستقبل.
 - وجود عيوب في نظم الرقابة وللاتصال والمعلومات والحوافز.
 - عدم ملائمة التخطيط والتدريب والتنمية للتعامل مع الأزمات.
- وتعدد أسباب الأزمات وتختلف مسبباتها إلى أننا نستخلص أن سوء التخطيط وعملية التنبؤ وعدم الاستفادة من الخبرات السابقة من شأنه أن يسهم بشكل كبير في حدوث الأزمات، كما أن عدم الاهتمام بالعاملين في المنظمة باعتبارهم جزء لا يتجزأ من فن الإدارة واتخاذ القرارات وصنعها، يسهم بشكل كبير في حدوث الأزمات، كما أن التهاون في حل المشكلات الصغيرة أو البسيطة من شأنه أن يطورها حتى تتحول إلى أزمات يكون حلها معقداً أو صعباً.

5-1-1 مراحل تطور الأزمة:

تعتبر الأزمة كظاهرة اجتماعية مثل باقي الظواهر تمر بمراحل وخطوات معينة ويكون لها دور حياة مثل أي كائن، وتمر الأزمة في دورة نشأتها واحتمالها بعدة مراحل أساسية توضح سلسلة تطورها منذ بدايتها كحدث عارض بل وحتى قبل ظهورها على السطح وحتى مواجهته وبدء التعامل معها. وتبدأ أهمية تحديد مراحل نشأة الأزمة ومتابعة دورتها في الوقوف على بدايات ظهور الأزمة أو بتكوين عواملها، مما يسهل السيطرة عليها والتعامل معها بكفاءة والحد من تداعياتها وآثارها¹. ويمكن لنا أن نميز بين خمس مراحل تمر بها الأزمة خلال دورة حياتها على النحو التالي:

أولاً: مرحلة الميلاد:

في ظل هذه المرحلة يكون هناك بوادر تلوح في الأفق تنذر بأخطاء غير معروفة بعد وغير محددة المعالم تماما وغير واضحة الاتجاه ولم يتحدد أو يتضح المدى الذي ستصل إليه هذه الأخطار، وتتصف هذه المرحلة بغياب وعدم توفر البيانات والمعلومات الكافية عن الأزمة المرتقبة فيما يتعلق بتطورها وتوقيت انفجارها، ويتوقف مستوى الشعور بهذه الأزمة وحجم إدراكها على خبرة المديرين وقدراتهم على إدراك المتغيرات ذات العلاقة وقدراتهم في مجال التنبؤ بأوضاع وحالات المنظمة المستقبلية².

ثانياً: مرحلة النمو (الاتساع):

عندما لا ينتبه متخذ القرار إلى خطورة الأزمة في مرحلة الميلاد تنمو وتدخل في مرحلة النمو والاتساع، وفي تلك المرحلة يتعاظم الإحساس بالأزمة، وفي هذه المرحلة يكون متخذ القرار التدخل من أجل إفقاد الأزمة أسبابها المحفزة والمقوية لها³.

ثالثاً: مرحلة النضج:

تصل الأزمة إلى مرحلة النضج إلى أقصى قوتها التدميرية ولا يعود هناك مجال لتوسيع الأزمة، وتجد الإدارة في هذه المرحلة صعوبة بالغة في السيطرة على الأزمة مقارنة بمراحل المبكرة⁴.

رابعاً: مرحلة الانحسار والتقلص:

وتدخل الأزمة إلى هذه المرحلة وتبدأ بالتقلص والانحسار بعد أن يقع الصدام العنيف، فهذا التصادم يؤدي إلى أن تتفكك الأزمة وتتفتت، وتفقد بذلك الأزمة جزءا كبيرا من قوتها وطاقتها.

¹- محمود جاد الله، مرجع سبق ذكره، ص 31.

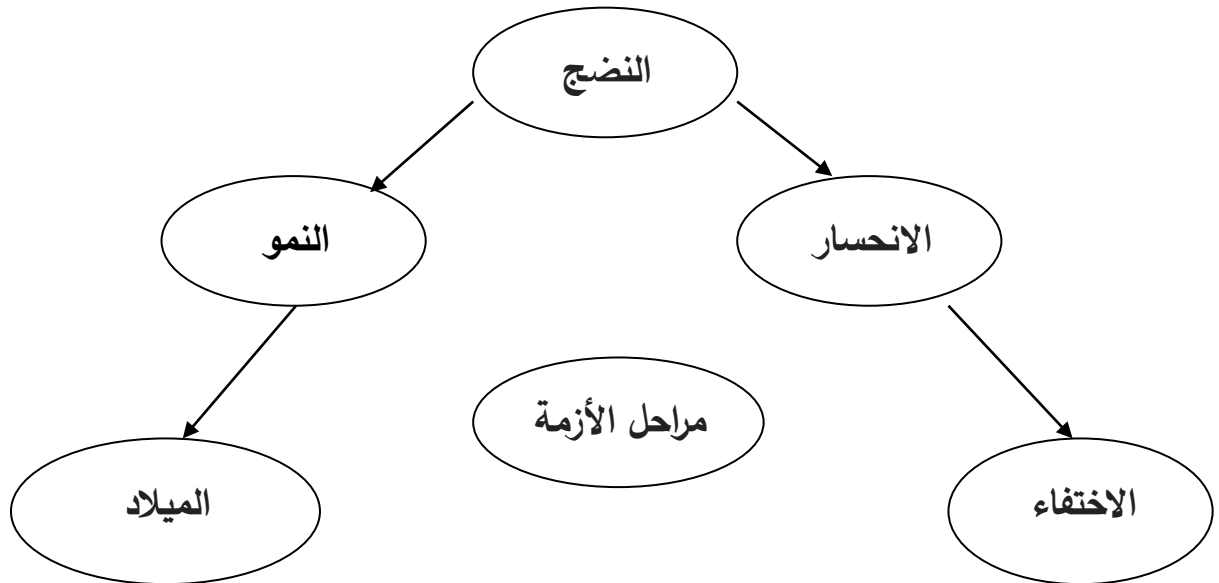
²- يوسف أحمد أبو قارة، مرجع سبق ذكره، ص 35.

³- محمد نيقن الحلواني، مرجع سبق ذكره، ص 16.

⁴- عبد الله محمد الفقيه، إدارة الأزمات، صنعاء، دار الكتاب الجامعي، 2011، ص 62.

من الأمور التي تشجع الأزمة على تراجعها هي استجابة إدارة المنظمة للضغوط الناجمة عن قوة الأزمة، والقيام بإحداث التغييرات المطلوبة التي تكفل إنهاء هذه الأزمة.¹
خامسا: مرحلة الاختفاء:

وتصل الأزمة إلى هذه المرحلة عندما تفقد بشكل شبه كامل قوة الدفع المولدة لها أو لعناصرها وجزئياتها التي تنتمي إليها، ومن ثم تتلاشى مظاهرها وينتهي الاهتمام بها ويختفي الحديث عنها إلا باعتبارها حديثا تاريخيا قد انحسر وانتهى، وقد يكون هذا الانحسار دافعا لإعادة البناء والذي يتصل أساسا بعلاج هذه الآثار والنتائج ومن ثم استعادة فعالية الكيان وأدائه واكتسابه مناعة أو خبرة التعامل مع أسباب ونتائج هذا النوع من الأزمات.² وفيما يلي شرح مفصل لكل مرحلة من المراحل الخمس التي يقدمها النموذج:



شكل رقم (01): يوضح نموذج المراحل الخمس لتطور الأزمة

المصدر: عبد الله محمد الفقيه، إدارة الأزمات، صنعاء، دار الكتاب الجامعي، 2011، صف 59.
يعرف نموذج مراحل الخمس في شكله الأكثر شيوعا بنموذج الدورة الحياتية للأزمة وذلك لأنه في تحليله لمراحل تطور الأزمة يتعامل معها كما لو كانت كائنا حيا يولد، وينمو، وينضج، ويعاني من التدهور

¹- دكاني لطفي، إسهامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة الأزمات والمرافق العمومية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم

الإعلام والاتصال قسم الإعلام، كلية الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2014-2015، ص 79.

²- غسان قاسم داود اللامي، خالد عبد الله إبراهيم العساوي، إدارة الأزمات: الأسس والتطبيقات، نشرة بشكل إلكتروني من قبل المكتبة

نيبور الإلكترونية (علاء الجبوري)، 2005، ص 39.

ثم يموت، ووفقاً لهذا النموذج أنظر الشكل رقم 01، فإن تطور الأزمة يمر بخمس مراحل وهي: الميلاد، والنمو، والنضج، والانحسار، والاختفاء أو الموت، وتمثل المرحلتان الأولى والثانية مراحل ظهور وتنامي في حين تمثل المرحلة الثالثة مرحلة استقرار الأزمة، أما المرحلتان الرابعة والخامسة فتمثلان مرحلة الهبوط في خط نمو الأزمة

2-1 ماهية إدارة الأزمات:

في هذا المبحث سيتم توضيح مفهوم إدارة الأزمات ومبادئها وأهدافها ومراحلها، كما سيتم توضيح متطلبات مواجهة الأزمات ومعوقات إدارة الأزمات وفي الأخير عوامل نجاح إدارة الأزمات.

1-2-1 مفهوم إدارة الأزمات:

تتعدد مفاهيم إدارة الأزمات وتختلف وجهات النظر حول مفهومها، وهناك اختلاف وتباين من باحث إلى آخر، فقد اختلفت التعريفات بحكم تباين التخصصات وتنوع الأفكار والآراء، سنعرض بعض التعريفات والمفاهيم المختلفة لإدارة الأزمات:

- إدارة الأزمة: "تشير إلى كيفية التغلب على الأزمة باستخدام الأسلوب الإداري العلمي من أجل تلاقي سلبياتها على قدر المستطاع، وتعظيم الإيجابيات وذلك في الوقت المناسب وبالإجراءات المناسبة".¹
- إدارة الأزمات: "إدارة المستقبل والحاضر نظراً لكونها إدارة علمية رشيدة تبنى على العلم والمعرفة وتعمل على حماية ووقاية المؤسسات والارتقاء بأدائها والمحافظة على سلامة المشتغلين بها ومعالجة أي قصور أو خلل يصيب أحد قطاعاتها أو معالجة أي سبب قد يكون من شأنه إحداث بوادر أزمة مستقبلية ومن ثم تحتفظ هذه المؤسسات بحيويتها واستمرارها".²
- وقد عرفها Fink: "إن إدارة الأزمة يمكن اعتبارها القدرة على إزالة الكثير من المخاطر لتحقيق أكبر قدر من التحكم في مصير المنظمة، وهذا يعني استخدام التخيل لعرض أسوأ ما يمكن حدوثه، ثم تقييم القرارات البديلة قبل الحدوث".³

¹- الحسين إبراهيم حسان، عبد الرحمان بن حسين دافستاني، تقييم واقع إدارة الأزمات والكوارث، الرياض، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر، 2019، ص 41.

²- محمد عبد المحسن أحمد محمود، خالد محمد عبد الجابر الخطيب، مرجع سبق ذكره، ص 34.

³- غسان قاسم داود اللامي، خالد عبد الله إبراهيم العيساوي، مرجع سبق ذكره، ص 43.

- تعريف الإجرائي لإدارة الأزمات: هي كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية، وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها. فالإدارة الأزمات هي إدارة التوازنات والتناقضات والتكيف مع المتغيرات المختلفة ودراسة أثارها في المجالات كافة.

1-2-2 مبادئ إدارة الأزمات:

هناك عدة مبادئ أساسية تؤثر على كفاءة إدارة المؤسسة للأزمات التي قد تواجهها ومن أهم المبادئ ما يلي:

- 1- ضرورة التحديد الواضح بالهدف من وجود إدارة الأزمات.
- 2- الإعداد والتخطيط المسبق للأزمات المحتملة ورصد المتغيرات البيئية وخاصة المولدة للأزمات مع إعداد سيناريوهات المواجهة.
- 3- توفير المعلومات الصحيحة والكافية، فالأزمة عادة هي حالة من عدم التأكد ونقص المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات سليمة.
- 4- توفير نظام جيد للاتصالات سواء كانت اتصالات داخلية حيث تلعب دورا كبيرا في عملية جمع المعلومات وتحليلها أو خارجية من شأنها أن تعرف الإدارة بالبيئة المحيطة بالأزمة.
- 5- العمل على الاستفادة النشاط بصورة طبيعية بعد حدوث الأزمة في أقرب وقت ممكن وبأقل تكلفة ممكنة.¹
- 6- توفير أنظمة ملائمة للإنذار المبكر والتنبؤ بالأزمات.
- 7- تكوين فريق عمل لمواجهة الأزمة من أفراد مؤهلين ومدربين في هذا المجال.
- 8- توفير الموارد اللازمة التي تحتاجها عملية مواجهة إدارة الأزمة.²

1-2-3 أهداف إدارة الأزمات:

تتمثل أهدافها العامة فيما يلي³:

- 1- ضرورة وضع خطة لتحقيق الأهداف الكلية.

¹- محمد صالح سالم، مرجع سبق ذكره، ص 11-12.

²- خديجة محلق، وداد بوزنيط، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بإدارة الأزمات داخل المؤسسة، (مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، 2019-2020، ص 79.

³- حسن عمار مكاوي، مرجع سبق ذكره، ص 72.

2- توفير القدرة العلمية على استقرار مصادر التهديد، والتنبؤ بالأخطاء والاستغلال الأمثل للموارد،
الإمكانات المتاحة من تأهيلها الضار.

3- تحديد دور الأجهزة المعنية بتنظيم وإدارة الأزمة وقت الأمان ووقت الأزمة والعمل على عدم تكرارها.

4- توفير الإمكانيات المادية للاستعداد والمواجهة.

5- الاستعداد لمواجهة الأزمة من خلال التنبؤ بالمشكلات، وتمكين الإدارة من السيطرة على الموقف، والمحافظة على ثقة جميع الأطراف المعنية، وتوفير نظم الاتصال الفعالة.

6- تحليل أنواع الكوارث والأزمات لمعالجتها.

أما أهدافها أثناء حدوث الأزمة فتتجلى في ضرورة التحكم واتخاذ القرارات الحاسمة لمواجهتها وتقليل تأثيراتها، إلى جانب تنظيم الجهود وتنسيقها للتغلب على الأزمة والخروج بأقل خسائر ممكنة.

أما أهدافها بعد الأزمة في توفير الدعم الضروري لإعادة التوازن، وكذا توثيق كل ما يتعلق بالأزمة من بداية ظهورها مروراً بطريقة التعامل معها وصولاً إلى انتهائها.

1-2-4 مراحل إدارة الأزمات:

تمر معظم الأزمات بخمس مراحل أساسية، وإذا فشل متخذ القرار في إدارة مرحلة من هذه المراحل فإنه يصبح مسؤولاً عن وقوع الأزمة وتفاقم أحداثها، وتتمثل هذه المراحل فيما يلي:

المرحلة الأولى: اكتشاف إشارات الإنذار المبكر

فإن قبل وقوع الأزمة تظهر إشارات الإنذار، ومن ثم يجب على القائد إدراكها في الوقت المناسب وكيفية التعامل معها، وكل تجاهل لهذه الإشارات سيؤدي حتماً إلى وقوع الأزمة، وعليه يجب على كل فريق إدارة الأزمات اكتشاف هذه الإشارات مبكراً لتحليل أسبابها ومن ثم علاجها.

ولهذا يتوجب على المكتبات الإسراع بالأخذ بهذه الإشعارات التحذيرية التي تنذر عن أزمة على وشك الوقوع، سواء كان الإنذار ضد السرقة أو الحريق أو أي خطر يترصد بها. وفي بيان الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات إذ يجب تزويد مبنى المكتبة كافة بنظام اكتشاف الحريق والدخان

والإبلاغ عنه بتوفير معدات الاكتشاف ذلك مبكرا لإتاحة فرصة مكافحتها يدويا قبل تشغيل النظام الرش في جميع أجزاء المبنى.¹

المرحلة الثانية: الاستعداد و الوقاية

هذه المرحلة تتمثل في كافة الأساليب والاستعدادات اللازمة للوقاية من الأزمات من تدريب مسبق للأفراد ومختلف القدرات والإمكانيات الواجب توفيرها للتعامل مع الأزمة، ويعتبر اكتشاف مواطن القصور والخلل أكبر هدف من هذه المرحلة في المنظمة ومعالجتها قبل انتشارها أو منع حدوثها، أو إدارتها بشكل أحسن، ويكون ذلك بإعداد سيناريوهات بديلة لاحتمال وقوعها. وإدراك المسار الذي يمكن أن تتخذه حتى يتضح دور كل فرد فيها، كما تؤكد هذه المرحلة على الأهمية القصوى لإشارات الإنذار المبكر في التنبؤ بالشيء قبل وقوعه.

استعدادات المكتبة لمواجهة الأزمات من خلال التدريب الجيد للمكتبيين استعداد لكل طارئ، وكذا توفير الأثاث والطابع المعماري الملائم للمبنى للتقليل من عمق الكارثة في حال وقوعها لتأمين مقتنيات المكتبة من رصيد (ورقي وإلكتروني) وحواسيب، وتوفير نسخ احتياطية من الفهارس وقواعد البيانات الببليوغرافية، فأصبح لزاما على عاتق المكتبة تشكيل فريق عمل لإدارة الأزمة للحظر قبل وقوعه، من خلال برمجة دورات تكوينية وإيجاد سبل معالجتها عن طريق تقنية التحاضر عن بعد لعرض نشاطات المكتبة، والندوات والأفلام المبينة لذلك كإنقاذ المصابين، وتوفير معدات لتأمين ممتلكات المكتبة دون الإهمال الاتصال بالجهات المعنية وقت الأزمات التي تأخذ على عاتقها أولوية حماية الأرواح ثم يليه بعدها الماديات.

ومن الاستراتيجيات الوقائية تعزيز كل من سياسة التزويد (تنمية المجموعات) وسياسة خدمات المعلومات بالمكتبة بسياسة خاصة بالأزمات وفق خطة مفصلة وإجراءات تنفيذية واضحة للتعامل معها.

المرحلة الثالثة: احتواء الأضرار والحد منها

ففي هذه المرحلة يتم احتواء الآثار الناتجة عن الأزمة وعلاجها لتقليل الخسائر، فمن المستحيل منع الأزمات من الوقوع مادام أن الميول التدميرية تعد خاصية طبيعية لكافة النظم، وعلى ذلك فإن المرحلة التالية في إدارة الأزمات تتلخص في إعداد وسائل للحد من الأضرار ومنعها من الانتشار، لتشمل الأجزاء الأخرى التي لم تتأثر بعد في المنظمة، وتبرز في هذه المرحلة كفاءة القائد الناجح في تقليص حجم

¹ - عمروش كريمة، واقع إدارة الأزمات بالمكتبات الجامعية، جامعة تيزي وزو نموذجا، مجلة مجتمع تربية عمل، العدد الأول، الجزائر،

الضرر والسعي لعدم تفاقمه أكثر فأكثر كإخماد الحريق في مكانه دون انتشاره لكل المبنى¹، أو في حالة ما أصيب عمال أو المستفيدين بمرض معدي وجب تعقيم المكتبة وغلقتها لمدة محددة حسب نوع المرض مخافة واستعادة السيطرة عليها فيما بعد.²

المرحلة الرابعة: استعادة النشاط

وتعمل إدارة الأزمة خلال هذه المرحلة على استعادة المنظمة لنشاطها بأسرع وقت ممكن، والمقصود باستعادة نشاط استعادة المنظمة لم تم فقدته وسواء كان محسوسا أو غير محسوس، وتتضمن المرحلة تركيز الإدارة على العمليات الداخلية للمنظمة وعلى علاقتها الخارجية مع أصحاب المصلحة.³

فالمكتبات يكون إعادة التوازن والنشاط بإعداد تقرير بذكر فيه كافة مخلفات الأزمة والأضرار التي لحقت بها مهما كان نوعها مادية أو بشرية، ويمكن اقتراح القيام بأعمال تطوعية مجانية إضافية خارجه أوقات العمل الرسمية وحتى في المنزل وعن بعد ويكون ذلك بغرس ثقافة العمل الجماعي وتحمل المسؤولية وتحفيزهم لحب العمل مهما كانت الظروف والمواقف، وعقد ندوات ولقاءات ودورات تدريبية لتنمية المهارات العاملين في كيفية التصرف في الأوقات العصيبة والنهوض من جديد بآليات وحلول جديدة أكثر من ذي قبل.

المرحلة الخامسة: التعلم

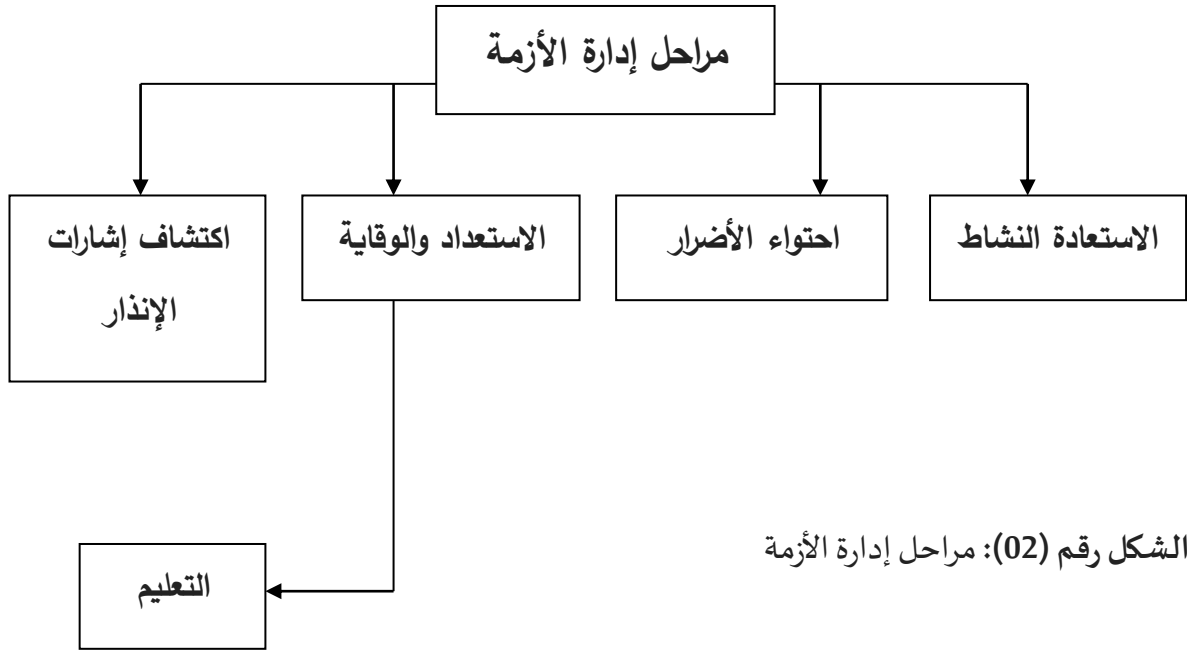
يجب أن يكون لدى أي مؤسسة نظام يسمح بالتعلم من الأزمة والاستفادة من تجربتها وفهم الدروس من أجل تحسين أسلوب إدارتها مستقبلا وذلك بوضع نظم وآليات مصممة مسبقا تتماشى مع المتغيرات الراهنة.

من خلال هذا الشكل حاولنا حصر إدارة الأزمات في خمس مراحل أساسية تبدأ من ظهور بوادر الأزمة والتي يتم الكشف عنها من التناقضات أو العوامل الدالة على ذلك ثم الاستعداد لمواجهةها عن طريق احتواء أضرارها وصولا إلى توفير الضروري من الإجراءات والآليات للتعامل مع الأزمة ومحاولة إزالة آثارها أو على الأقل الوصول إلى وقف تصاعدها والعمل على عزل القوى والأطراف المحيطة بها.

¹- محمود جاد الله، مرجع سبق ذكره، ص 52.

²- عمروش كريمة، مرجع نفسه، ص 90.

³- عبد الله محمد فقيه، مرجع سابق، ص 132.



الشكل رقم (02): مراحل إدارة الأزمة

المصدر: صفوان عصام حسيني، دور الإعلام في إدارة الأزمات، ص 93.

2- مراحل تطبيق إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة العامة:

تمر وحدات إدارة الأزمات والمخاطر بالمكتبة طبقاً للمنظومة القومية لإدارة الأزمات بثلاث

مراحل، على النحو التالي:¹

المرحلة الأولى:

ما قبل الأزمة :

- التخطيط للتنبؤ و التوقع للأزمات والمخاطر المحتمل حدوثها في المدى القريب، المتوسط، البعيد.
- إعداد الخطط ورسم السيناريوهات لمواجهة الأزمات والمخاطر.
- اتخاذ الإجراءات الوقائية لمنع الأزمة أو الخطر.
- الاستعداد للتعامل مع الأحداث مع تدريب الأفراد وصيانة المعدات.

¹ - أحمد لطفي إبراهيم ونس، إدارة الأزمات والأخلاء في حالة الطوارئ، 2015، متاح على الخط التاريخ زياره 2023/03/27 على الساعة

12:50 متاح على الرابط:

<https://www.du.edu.eg>

- نشر الوعي الثقافي بإدارة الأزمات والمخاطر، وعقد ورش عمل تدريبية للارتقاء بمستوى كفاءة العاملين بالمكتبة في هذا المجال.
 - تطوير آليات الرصد والإنذار المبكر في مجال إدارة الأزمات والمخاطر كلما كان ذلك ممكنا.
 - تجهيز غرفة عمليات إدارة الأزمات والمخاطر مزودة بأجهزة الاتصال المناسبة.
- المرحلة الثانية: أثناء الأزمة المواجهة والاحتواء:
- تنفيذ الخطط والسيناريوهات التي سبق إعدادها والتدريب عليها.
 - تنفيذ أعمال المواجهة والإغاثة بأنواعها وفقا لنوعية الأزمة والخطر.
 - القيام بأعمال خدمات الطوارئ العاجلة.
 - متابعة الحدث والوقوف بشكل مستمر، وتقييمه، وتحديد الإجراءات المطلوبة للتعامل معه من خلال غرفة العمليات.
- المرحلة الثالثة: ما بعد الأزمة مرحلة التوازن:
- حصر الخسائر في الأفراد المنشآت.
 - التأهيل وإعادة البناء مرحلة استئناف النشاط والحماية من أخطار المستقبل المحتملة.
 - تقييم الإجراءات التي تم اتخاذها للتعامل مع الأخطار خلال مرحلة مواجهة والاستجابة والاحتواء والخروج بالدروس مستفادة.
 - توثيق الحدث وتقديم توصيات والمقترحات الأزمة.

5-2-1 متطلبات مواجهة الأزمات:

أولا: المتطلبات المادية:

1- مركز إدارة الأزمة (غرفة العمليات):

يعتبر مركز إدارة الأزمة أو غرفة العمليات كما يسمى أيضا، واحدا من التجهيزات المادية الهامة لمواجهة الأزمات، والمقصود بمركز إدارة الأزمة هو المكان الذي يتم تحديده كمركز يتجمع فيه فريق إدارة الأزمة طيلة فترة الأزمة¹، وهذه هي الغرفة فإنه يجب أن يتوفر فيها مجموعة من الشروط وهي كالاتي²:

¹ - عبد الله محمد الفقيه، مرجع سبق ذكره، ص 85.

² - عبد الرزاق يونس مصطفى، مرجع سبق ذكره، ص 146-147.

- أن تكون هذه الغرفة مجهزة بأدوات ووسائل الاتصال اللازمة للتواصل مع الأطراف المعنية بالأزمة، ومع أعضاء الفريق العاملين في الميدان.
- المساحة الكافية والمرافق والتجهيزات الضرورية التي ستحتاجها في العمل.
- توفير عناصر الأمن والأمان اللازمة لهذه الغرفة بحيث لا تتمكن قوى الأزمة من اختراقها (سوء اختراق مادي أو اختراق معنوي).
- أن تكون هذه الغرفة مصممة بأسلوب مريح وأن يكون حجمها كافياً لجميع طاقم إدارة الأزمة للحركة براحة والعمل بحرية باستخدام تجهيزاتهم وأدواتهم المختلفة.
- أن توفر هذه الغرفة لإدارة الأزمة الهدوء المطلوب الذي يدفع هذه الإدارة إلى التصرف بحكمة ودون توتر.
- التأمين الكامل للمركز، وبما يحقق سلامة العاملين فيه وعدم وصول الأزمة إليهم.

2- وسائل النقل والحركة:

تتطلب عملية إدارة الأزمة توفير وسائل النقل والحركة اللازمة للتعامل معها والتي قد تتمثل في الطائرات أو السيارات أو غيرها. وفي إطفاء الحريق مثلاً يجب أن يكون هناك عدد كافٍ من سيارات الإطفاء المعبأة بالمياه والجاهزة للانطلاق لإطفاء الحريق وإذا كانت الحرائق التي يتم التعامل معها هي حرائق الغابات فلا بد أن يكون لدى الوحدة عدد كافٍ من وحدات إطفاء الحرائق.

- وسائل النقل والحركة تنقسم إلى قسمين:

- 1- وسائل يجب أن تكون متوفرة الإدارة في كل الأوقات ويجب استخدامها عند وقوع الأزمة في المنظمة.
- 2- وسائل يجب توفرها لحالات الأزمات بصورة خاصة وكل أزمة تتطلب نوعاً أو أنواعاً محددة من هذه الوسائل التي تتلاءم احتياجات هذه الأزمة.¹

ثانياً: المتطلبات البشرية: (فريق إدارة الأزمات)

- 1- فريق إدارة الأزمات: يقصد به الأفراد الذي يعملون على منع وقوع الأزمات والتخفيف من آثارها إذا وقعت²، وفي حال حدوث الأزمة يتم تحديد الأشخاص الموكلة إليهم الأعمال الخاصة بمعالجة الأزمات والمهام المرتبطة بهم والأنشطة التي سيقومون بها لإدارة الأزمة مع تحديد السبل المحددة للاتصال

¹- يوسف أحمد أبو قارة، مرجع سبق ذكره، ص 137.

²- عبد الله محمد الفقيه، مرجع سبق ذكره، ص 89.

بالشكل الذي يضمن إقامة علاقات فعالة بين العمل والأشخاص وأماكن المواجهة، بما يكفل للسلطة الإدارية السيطرة على الموقف¹.

2- الشروط المطلوبة لفريق الأزمة: أهم الشروط العامة التي يجب توافرها في فريق الأزمة ما يلي:²

- 1- شروط تتعلق بعمر أعضاء الفريق وجنسهم (ذكر، أنثى) وتأهيلهم العلمي.
- 2- شروط تتعلق بالطباع والصفات الشخصية لأعضاء فريق الأزمة من هذه الطباع والصفات:
 - القدرة على التحكم بالأعصاب وعدم الانفعال وعدم التأثر العاطفي بمجريات الأزمة.
 - الاستعداد للتضحية إذا لزم الأمر في ظل الأزمة.
 - امتلاك المهارات والقدرات الجسمانية والعقلية التي تمكن أعضاء الفريق من التعامل مع الأزمة بنجاح.

- الحرص الشديد والانتباه والوعي الكبير لكل ما يدور في ظل الأزمة.

- القدرة على رصد الأحداث الأزمة وتتبعها وتحليلها.

- القدرة على تخطيط وتنفيذ السيناريوهات التي تناسب ظروف الأزمة.

- القدرة على اتخاذ القرار في الوقت المناسب.

- القدرة على التنبؤ بالحوادث وتوقع المسار المستقبلي للأحداث.

3- شروط قائد الفريق:

يشترط أن تتوفر في قائد الفريق العديد من الخصائص الشخصية والمهارات والقدرات مثل: الشجاعة، التفاؤل، الثقة بالنفس، التصميم، القدرة على التنبؤ بمسارات الأزمات وإعداد الخطط اللازمة للتعامل معها، مهارات القيادة، صنع القرار.

4- كيفية اختيار فريق إدارة الأزمات:

يرى ماهر، أن فريق إدارة الأزمات يجب أن يضم كل من رئيس الفريق من الإدارة العليا، عضو من كل إدارة، ممثل العلاقات العامة، ممثل الموارد البشرية، ممثل للشؤون المالية، ممثل من أمن المنظمة، ممثل لشؤون القانونية.³

¹- زينات موسى مسك، واقع إدارة الأزمات في المستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين (رسالة ماجستير إدارة الأعمال)، قسم إدارة الأعمال، كلية التمويل وإدارة الجامعة الخليل، جامعة الخليل، 2011، ص 37.

²- يوسف أبو قارة، مرجع سبق ذكره، ص 69.

³- زينات موسى مسك، مرجع سبق ذكره، ص 37.

ويرى أبوقارة، أن عملية اختيار فريق إدارة الأزمات وهي¹:

- 1- الأسلوب الانتقاء الشخصي: إذ يقوم مدير الأزمات باختيار بعض الأفراد من واقع الخبرة الشخصية لمدير الأزمات في معرفة هؤلاء الأفراد من خلال الاحتكاك بهم قبل الأزمة في أثناء الأزمة، ومن خلال معرفة هؤلاء الأفراد ضمن أنشطة وأحداث تظهر مستوى قدراتهم وكفاءتهم للعمل في فريق الأزمة.
- 2- أسلوب الترشيح: حيث يعتمد على الطلب من بعض الأقسام والدوائر في المنظمة ترشيح مجموعة من الأفراد للعمل ضمن فريق الأزمة، فيتم تدريبهم على المهام التي تتعلق بالأزمة.
- 3- أسلوب الرصد والتتبع: يتم رصد وتتبع مجموعة من الأفراد المرشحين للعمل في فريق الأزمة، ويكون ذلك في ضوء البيانات والمعلومات المتوفرة عنهم وفي تقارير الأداء الخاصة بهم.
- 4- أسلوب إدارة الإعلان: حيث يتم الإعلان الحاجة إلى الأفراد بمواصفات محددة للعمل ضمن فريق إدارة الأزمة، وتتم مقابلة الراغبين والتحري عنهم.
- 5- أسلوب التجنيد: يتم زرع بعض الأفراد ضمن أقسام ودوائر المنظمة ليكونوا أفراد سريين يعملون في فريق الأزمة.

5- مهام فريق إدارة الأزمات:

يقوم فريق إدارة الأزمات بعدة مهام، منها²:

- تحديد الأهداف والاستراتيجيات اللازمة لإدارة الأزمات.
- فحص ومناقشة الانتقادات وأوجه الخلل بالمؤسسة ومراعاة الأولويات في ترتيبها.
- صنع القرارات وتحديد المسؤوليات والأدوار.
- مراجعة وإعداد خطة إدارة الأزمة وإدخال التحسينات عليها.
- نقل الوثائق والأشياء ذات القيمة.
- تقديم المشورة للمسؤولين التنفيذيين في المؤسسة.
- مكافحة الحرائق ومساعدة فرق الإطفاء الإنقاذ.

¹- يوسف أبوقارة، مرجع سبق ذكره، ص 71-72.

²- زينبات موسى مسك، مرجع سبق ذكره، ص 39.

ثالثاً: متطلبات تنظيمية وإدارية

1- نظام اتصالات داخلي وخارجي: أن أهمية وجود نظام اتصالات داخلي وخارجي فعال يساهم في توافر المعلومات والإنذارات في وقت مبكر، حيث أنه قد انتشرت تكنولوجيا نظم المعلومات الجغرافية انتشاراً واسعاً وسريعاً على المستوى العالمي، خصوصاً في الدول المتقدمة خلال السنوات القليلة السابقة، كإحدى الوسائل المهمة المستخدمة في دعم اتخاذ القرار في المجالات المختلفة.¹

2- سجل الأزمات Crisis Port Folio :

يمكن النظر إلى سجل الأزمات على أنه بمثابة ذاكرة المنظمة التي تسجل الأزمات التي يحدث أن تتعرض لها المنظمة وأسباب وقوعها والكيفية التي ستتطور بها تلك الأزمات وكيف يمكن إدارتها. وحيث أنه من الصعب جداً حصر كل الأزمات التي يمكن أن تواجهها المنظمة، وإعداد سيناريوهات لمواجهة كل واحدة منها، فإن البعض ينصح المنظمات بالتركيز على أزمة واحدة من بين كل مجموعة متشابهة من الأزمات التي يمكن أن تحدث.²

1-2-6 معوقات إدارة الأزمات:

بالرغم من كل الإجراءات والاحتياطات والخطط التي تعدها إدارة المؤسسة، تظل هناك بعض المعوقات التي تحد من فاعلية نظام الجاهزية، نذكر منها:³

1- المعوقات البشرية والتنظيمية: وتشمل:

- قلة الاهتمام بدور وفاعلية إدارة الأزمات من قبل العاملين والإدارة بالمنظمة.
- وجود ضعف في سياسات التأهيل والتدريب في مجال إدارة الأزمات.
- عدم كفاية الحوافز المادية والمعنوية للعاملين في إدارة الأزمات.
- عدم كفاية الصلاحيات والسلطات المفتوحة لفريق إدارة الأزمات بالمنظمة.
- مركزية اتخاذ القرارات في حال الأزمات والكوارث.
- التعامل مع الأزمات بصورة غير علمية وغير منهجية.

2- معوقات الاتصال والمعلومات:

هناك العديد من معوقات الاتصال والمعلومات التي تعوق عمل إدارة الأزمات من بينها ما يلي:

¹- محمد فلاح الزعبي، الإعلام وإدارة الأزمات: المفاهيم والتطبيقات، الأردن المملكة الأردنية الهاشمية، 2022، ص 35.

²- عبد الله محمد الفقيه، مرجع سابق، ص 99.

³- الحسين إبراهيم حسان، عبد الرحمان بن حسين داغستاني، مرجع سبق ذكره، ص 63.

- ضعف التنسيق بين الجهات المختلفة المعنية بإدارة الأزمات والكوارث.
- عدم كفاية المعلومات والبيانات المطلوبة للدراسة والتحليل واتخاذ القرار في حال الأزمات والكوارث.
- عدم دقة المعلومات والبيانات المتحصل عليها في حال الأزمات والكوارث.
- ضعف فعالية نظم الاتصال من حيث الدقة والسرعة المطلوبة لتبادل المعلومات بين الجهات المعنية.
- عدم وجود أو كفاية الاستجابة الفورية عند الاتصال في حال الأزمات والكوارث بين الجهات المعنية.
- صعوبة نقل وتبادل المعلومات من داخل وخارج المؤسسة ومحدودية استخدام أنظمة الاتصال الحديثة للتصدي للأزمات.

3- معوقات تكنولوجياية:

- تتعلق بالعوامل الفنية والتقنية للمؤسسة والتي تعد عائق لمواجهة الأزمة، كقلة استخدام التقنيات الحديثة كالأنترنت وغيرها، وعدم توفر أجهزة عملية متطورة وتؤدي إلى تشخيص خاطئ للأزمة.
- ### 4- معوقات بيئية:

- تتعلق بالبيئة المحيطة والتي تواجه الإدارة لتحديد من فعاليتها بمواجهة الأزمة، كالتلوث الناجم عن المخلفات الصناعية والمبيدات الحشرية، وضعف الوعي البيئي للمواطنين، وعدم وجود حملات كافية للتعامل مع الأزمات.¹

1-2-7 عوامل نجاح إدارة الأزمات:

- العوامل التي تساعد على إنجاح القيادة في التغلب على الأزمات وحلها نذكر منها:²
- 1- إدارة أهمية الوقت: يعتبر عنصر الوقت أحد أهم العوامل المؤثرة في قيادة الأزمات، فعامل السرعة في التعامل مع الأزمات مطلوب لاستيعابها والتفكير في البدائل واتخاذ القرارات المناسبة.
 - 2- إنشاء قاعدة للمعلومات الأساسية: تشكل المعلومات الدقيقة والكاملة المدخل الطبيعي لعملية اتخاذ القرارات في المراحل المختلفة في التعامل مع الأزمة.

¹ خديجة بضيف، واقع إدارة الأزمة في الجامعات الجزائرية (مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال: تخصص اتصال وعلاقات عامة)، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم بواقي، 2018-2019، ص 76.

² عبد الرزاق مصطفى يونس، القيادة في المكتبات ومراكز المعلومات: مبادئ ومفاهيم، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2016، ص 169-

- 3- توفير نظام إنذار مبكر: يعرف نظام الإنذار المبكر بأنه أداة تعطي علامات، أو مؤشرات مسبقة تنذر باحتمالية حدوث خلل ما في المؤسسة، ويجب تصميم نظام يتسم بالكفاءة والثقة والقدرة على رصد علامات الخطر، وتفسيرها وتوصيلها إلى متخذ القرار، أو فريق إدارة الأزمات في المؤسسة.
- 4- الاستعداد الدائم لمواجهة الأزمات: إن عملية الاستعداد لمواجهة الأزمات تعني تطوير القدرات العلمية اللازمة لمواجهة الأزمات، أو لمنع وقوعها، ومراجعة إجراءات الوقاية، ووضع الخطط الكفيلة بالتغلب على الأزمات، وتدريب الأفراد العاملين، أو فريق إدارة الأزمات، على الأدوار المنوطة بكل منهم أثناء التعامل مع الأزمات، أو مواجهتها.
- 5- توفير نظام اتصالات فعالة: تلعب الاتصالات دورا بالغ الأهمية في سرعة تدفق المعلومات والآراء داخل المؤسسة، وبين المؤسسة ذاتها والمؤسسة الأخرى في العالم الخارجي. وبقدر وفرة المعلومات المتاحة وسرعة نقلها وتدقيقها، تضمن نجاح إدارة الأزمة من خلال تعبئة الموارد البشرية والمادية، وشحن الطاقات في مواجهة الأزمات والتغلب عليها.¹

ثانيا: المخاطر

سيتم في هذا المبحث تناول ماهية المخاطر وتقسيماته، حيث سيتم التطرق إلى تعريف المخاطر والمصطلحات التي لها علاقة بالخطر، وكما سيتم تناول أركان المخاطر ومسببات للمخاطر والعوامل المساعدة على ظهوره، وأخيرا تقسيمات المخاطر.

1-2 ماهية المخاطر وتقسيماته:

1-1-2 تعريف المخاطر:

أ- المخاطر لغة: المخاطرة لفظة مشتقة من الخطر معناه: الإشراف على التهلكة.²

ب- اصطلاحا: هناك عدة تعريفات:

- الخطر هو: "ضرر متوقع الحدوث مبني على احتمالات التي تتفاوت فيما بينها وبين احتمالات متعلقة بالأشخاص مثل: وفاة، مرض، أو عجز، أو احتمالات متعلقة بالمتلكات مثل: حريق، تصادم، سرقة، انهيار، تزوير، غرق السفن إلى غير ذلك من الأخطار".³

¹- عبد الرزاق مصطفى يونس، مرجع نفسه، ص 170-171.

²- ابن منظور، لسان العرب، ج4، بيروت، لبنان، دار الكتب العلمية، ص 93.

³- محمد رفيع المصري، التأمين وإدارة الخطر (المنظور النظري والعملي)، دار زهران للنشر والتوزيع، 2011، ص 11.

- تعريف Willette الخطر هو: "عدم التأكد الموضوعي المتعلق بتحقيق حادث غير مرغوب فيه".¹ ويركز هذا التعريف على الموضوعية في عدم التأكد ليعد خطراً، أي أن الخطر يقتصر على حالات الشك أو عدم التأكد الممكن قياسه.
 - تعريف د. سلامة عبد الله سلامة، الخطر: "هو ظاهرة أو حالة معنوية تلازم الشخص عند اتخاذ القرارات أثناء حياته، مما يترتب عليه من الشك أو الخوف لعدم التأكد من نتائج تلك القرارات التي يتخذها الشخص بالنسبة لموضوع معين"،² ويركز هذا التعريف على الحالة النفسية للشخص المعرض للخطر.
 - عرف البعض الخطر على أنه: "عدم التأكد من وقوع خسارة معينة".³ وقد اعتمد هذا التعريف على الحالة المعنوية للفرد عند اتخاذ قراراته، ذلك أنه قام على "عدم التأكد" الذي لا يخضع للقياس بشكل كمي في كثير من الأحيان، بطريقة موضوعية بل يتوقف على التقدير الشخصي للنتائج الناشئة عن موقف معين.
- واستناداً للتعريف السابقة ما يلي:
- يعرف الخطر على أنه الخسارة المادية المحتملة من الثروة أو الدخل نتيجة لوقوع حادث معين، نستنتج من هذا التعريف ما يلي:
- هذه الخسارة المادية تقع على الأشخاص أو الممتلكات أو الغير أو أي شكل من أشكال الثروة.
 - احتمال وقوع خسارة، تعني وقوع الحادث الذي يتسبب عنه الخسارة.
 - وجود خسارة مادية، بما يعرض الدخل أو الثروة للخسارة الكلية أو الجزئية، ومنه فالخسارة المالية هي أساس التأمين.

¹- عيد أحمد أبو بكر، وليد إسماعيل السيفو، إدارة الخطر والتأمين، عمان، الأردن، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع، 2009، ص 26.

²- مرجع نفسه، ص 27.

³- أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2006، ص 20.

2-1-2 أركان المخاطر:

- في ضوء مجموعة من التعاريف السابقة للخطر فإنه يمكن أن نستخلص العناصر المميزة والأركان الأساسية للمخاطر وهي:¹
- عدم التأكد: وهو شعور أو إحساس يتولد لدى الشخص نتيجة موقف معين أو يصاحب مرحلة اتخاذ القرار معين وتقديراته الشخصية للنتائج المتوقعة أو المحتملة.
 - أن يكون نتيجة حادث مفاجئ: بمعنى أن يكون تحقق الخطر نتيجة حادث عرضي (لا إرادي) بمعنى أنه يجب أن لا يكون متعمد من جانب المؤمن له أو أحد تابعيه.
 - الاحتمالية: بمعنى أن ينصب احتمال تحقق الخطر على المستقبل وبحيث يكون محتمل الحدوث فلا يكون مؤكد الحدوث ولا يكون مستحيل الحدوث بمعنى أن احتمالية الخطر تقع بين الصفر والواحد.
 - الخسارة المالية: بمعنى أن ينتج عن تحقق الخطر خسارة مالية، وهذا يتطلب إهمال الخسارة المعنوية، وذلك لصعوبة قياسها كمياً.
 - وتعتبر خسارة المادية الركن الرئيسي للخطر ومن أهم عناصره.
 - فلا يمكن أن تتناول دراسة الخطر كظاهرة موضوعية دون أن نتناول الخسارة أو العنصر المادي أو المالي كعنصر أساس.

3-1-2 مصطلحات ومفاهيم لها علاقة بالمخاطر:

- حتى يتضح لنا مفهوم معنى الخطر، نجد هناك مجموعة من المصطلحات والمفاهيم المرتبطة بمفهوم الخطر نذكر منها ما يلي:²
- أ- احتمال خسارة **Chance of loss** :
- إن احتمال الخسارة هو عدد المرات التي يتكرر فيها حدوث الخسارة مع ملاحظة أن هناك بعض الأخطار يمكن حساب احتمال حدوثها مثل الأخطار الموضوعية، وبعض الأخطار لا يمكن حساب احتمال حدوثها مثل الأخطار الشخصية أو العشوائية.

¹ - عيد أحمد أبو بكر، وليد إسماعيل السيفو، مرجع سبق ذكره، ص 31-32.

² - أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، مرجع سبق ذكره، ص 21-30.

ب- مصدر الخطر أو (سبب الخطر) Péril:

وهو المصدر الأساسي لوجود الخطر، أو هو المسبب الرئيسي للخسارة المادية المحتملة، فمثلاً: فالحريق هو المسبب في حالة خطر الحريق، والسرقه هي المسبب في حالة خطر السرقة، والمرض هو المسبب في حالة خطر المرض، كما أن الإهمال هو المسبب في حالة خطر المسؤولية المدنية.

ج- الحادث Accident:

الحادث هو التحقق المادي الملموس لمسبب الخطر والذي تكون نتيجة تحقق خسارة ماديك للشخص أو الشيء المعرض للخطر.

د- الخسارة The loss:

تعرف الخسارة بأنها: "النقص الكلي أو الجزئي في قيمة الممتلكات أو الأشياء نتيجة لوقوع حادث معين". وتكون الخسارة كلية إذ ترتب على تحقق الخطر في صورة حادث فناء الشيء تماماً أو زوال الدخل، وتكون الخسارة جزئية إذا ترتب على تحقق الخطر في صورة حادث نقص في قيمة الشيء أو انخفاض الدخل.

2-1-4 مسببات المخاطر والعوامل المساعدة على ظهوره:

قد يترافق ظهور الخطر مع مجموعة من العوامل المسببات والتي قد تزيد من احتمال حدوثه، وتعرف مسببات المخاطر هي مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى زيادة معدل تكرار الخطر أو زيادة احتمال حدوث الخسارة ويمكن أن تزيد من شدة الخسارة المادية الناتجة عن تحقق الخطر أو الاثنين معاً، فمثلاً التدخين يعتبر عاملاً مساعداً يزيد من احتمال وقوع حادث وفاة، إقامة بناء أو مصنع بجانب محطة وقود يزيد عن احتمال تحقق خطر الحريق¹.

أيضاً تعرف مسببات الخطر أو العوامل المساعدة له قد يقتصر تأثير على احتمالات أو فرض وقوع الخسارة وقد يقتصر تأثيرها على قيمة الخسارة أو شدتها وقد تؤثر هذه المسببات على احتمال حدوث الخسارة وشدتها معاً في نفس الوقت، وتنقسم مسببات المخاطر (العوامل المساعدة على ظهوره) إلى ما يلي:²

¹ - عيد أحمد أبو بكر، وليد إسماعيل السيفو، مرجع سابق، ص 33.

² - مولودي أمينة، أزاريب حياة، القيادة الإدارية في إدارة المخاطر في المكتبات الجامعية (مذكرة ماستر، إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات)، قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، 2019-2020، ص 57-58.

1- مسببات المخاطر الداخلية:

وتتمثل في المخاطر التي تؤثر على الفعالية التنظيمية للمنظمة مثل المشاكل المتعلقة بالإدارة، والمرتبطة أساساً بموثوقية النظم، هذه المخاطر الداخلية لديها القدرة على عرقلة العمليات وتقليل من فعاليتها وتؤثر سلباً على إنجاز المهمة، ويمكن الاعتماد على نهج شامل لإدارة المخاطر لتحديد نقاط الضعف والمساعدة على خلق النظم والعمليات الداخلية التي تقلل من احتمال فشل المهام.

2- مسببات المخاطر الخارجية:

العديد من المنظمات لديها مخاطر إضافية غير الداخلية الناتجة عن ممارسات الإدارة والتي تنتج عن عوامل خارجية، ومن الأمثلة عن ذلك الاتجاهات الدولية والسياسات الاجتماعية فضلاً عن المخاطر الناجمة عن الكوارث الطبيعية والإرهاب والجرائم الالكترونية.

3- مسببات المخاطر الموضوعية أو المادية: وتتكون من خصائص الشيء موضوع الخطر والتي تزيد

من احتمال وقوع الخسارة أو تزيد من حجم الخسارة المادية أو كلاهما معاً، ومن أمثلة ذلك: في حالة الحريق كمسبب خطر نجد أن نوع أو طبيعة البناء وموقع البناء وطبيعة شغل المبنى كلها عوامل مساعدة لحدوث خطر حريق، ونقصد بعوامل مساعدة هنا أنها عوامل مساعدة سلبية أو إيجابية، فمثلاً: المبنى المستخدم في صناعة المواد الكيماوية يعد عامل مساعد سلبي يزيد من احتمال وقوع الحريق بالمبنى أو يزيد من حجم الخسارة المادية أو كلاهما معاً.¹

4- مسببات المخاطر الشخصية: يقصد بها مجموعة من المسببات أو العوامل المساعدة التي تكون

للعنصر البشري تأثير بشكل مباشر في مجريات الأمور الطبيعية والتأثير فيها سواء عن قصد أو بدون قصد، وتنقسم إلى نوعين:²

أ- مسببات الخطر الشخصية الإرادية: وهي مسببات الخطر التي تكون في صورة عوامل مساعدة

تؤدي إلى زيادة درجة الخطورة أو زيادة حجم الخسارة المترتبة عن تحقق الخطر، نتيجة فعل إرادي متعمد. ويقصد بها أيضاً مجموعة العوامل المساعدة التي تؤدي بشكل عفوي وبدون قصد إلى زيادة تدفق الخطر أو زيادة شدة الخسائر الناتجة عن تحقق الخطر، مثل: قيادة السيارة لشخص يعاني دائماً من نوبات السكر أو الضغط، يزيد من حالات الحوادث، أو تخزين المواد الكيماوية سريعة الاشتعال والتفاعل في أماكن غير مناسبة داخل المخازن.

¹- أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، مرجع سبق ذكره، ص 31.

²- عيد أحمد أبو بكر، وليد إسماعيل السيفو، مرجع سابق، ص 34-35.

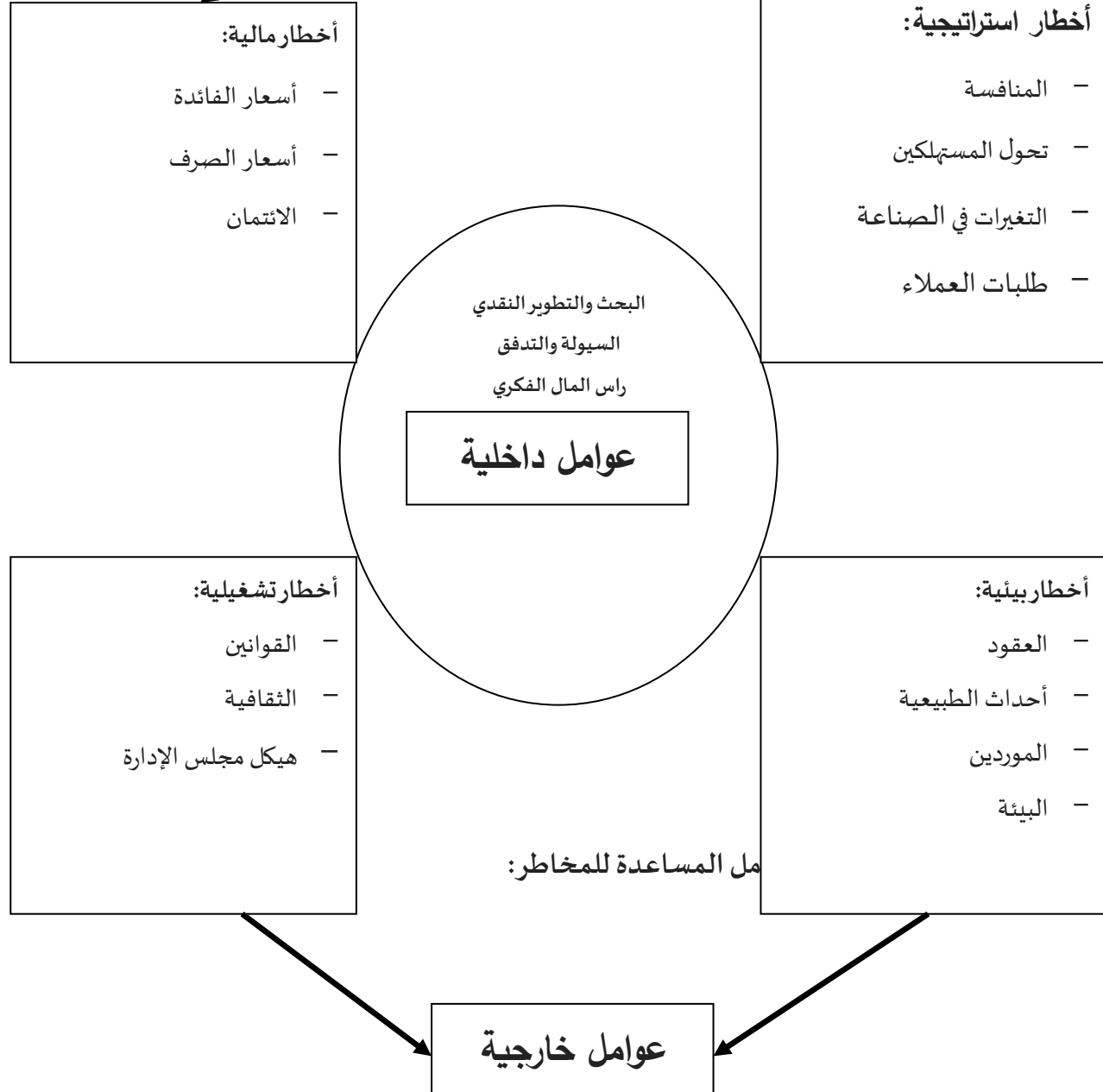
5- مسببات المخاطر الطبيعية:

وهي العوامل التي تزيد من احتمال وقوع الخطر بأنواعه المختلفة وذلك نتيجة لوقوع أو حدوث ظاهرة طبيعية، السمة الرئيسية فيها هو الدمار والتخريب كوقوع الفيضانات والبراكين والزلازل والأعاصير والعواصف الكبيرة، فمثلا إنشاء أحد المباني الكبرى التجارية في مناطق زلزالية يكون عرضة أكثر إلى درجة كبيرة لوقوع خطر الانهيار وبالتالي فإن خطر الزلازل ومختلف الظواهر الطبيعية خارجة عن إرادة الإنسان ولا يستطيع التحكم فيها وحتى التأثير فيها، ولكنه يحاول ويستعد لمواجهةها.

ثانيا:

الشكل رقم (03): العوامل المساعدة للمخاطر

عوامل خارجية



المصدر: بن زيد فتحي، محاضرات في مقياس إدارة المخاطر (ماستر الثانية: مالية المؤسسات)، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد الأمين دباغين، سطيف 2، 2019-2020، ص 09.

5-1-2 تقسيمات المخاطر:

أن كل فرد معرض دائما في نفس الوقت الأكثر من خطر، ويمكن تقسيم الأخطار إلى عدة مجموعات، سنتناول مجموعتين فقط من هذه المجموعات:
المجموعة الأولى: أخطار الأشخاص وأخطار الممتلكات وأخطار المسؤولية المدنية.
المجموعة الثانية: الأخطار العامة والأخطار الخاصة.

- المجموعة الأولى:¹

أ- أخطار الأشخاص Personal :

فهي تلك الأخطار التي يتعرض لها الإنسان مباشرة، أو هي الأخطار التي يتسبب عند حدوثها انقطاع الدخل عن الأسرة إما بصورة كلية أو جزئية، عادة ما تغطي الخسائر الناتجة عن الوفاة المبكر، الشيخوخة، المرض، البطالة، وهذه الأخطار تؤثر على الإنسان في شخصه، وهذه الأخطار يمكن قياسها ويمكن التنبؤ بها ولذلك فهي أخطار قابلة للتأمين.

ب- أخطار الممتلكات Property :

وتمثل هذه الأخطار بنوعين:

1- أخطار طبيعية: وهي المتمثلة بالظواهر الطبيعية والتي لا دخل للإنسان في افتعالها كالزلازل والبراكين والأعاصير والأمطار أو الموت أو المرض.

2- أخطار مباشرة: وهي الأخطار التي تصيب الممتلكات بصورة مباشرة والتي تؤدي إلى هلاكها أو تلفها كالحريق والسرقة والغرق والضياع والاختلاس والتزوير.

ج- أخطار المسؤولية المدنية Liabilityrisks :

هي الأخطار التي يتسبب في تحققها شخص معين وينتج عن هذا التحقيق إصابة الغير بضرر مادي في شخصه أو في ممتلكاته أو في الاثنين معا، ويكون الشخص المتسبب مسؤولا عنها أمام القانون. مثل: أخطار المسؤولية المدنية عن حوادث المركبات، المسؤولية المدنية للأطباء والمهندسين، والمحاسبين، والصيدلة.

¹ - محمد رفيق المصري، مرجع سبق ذكره، ص 13-14.

وقد يطلق البعض على الأخطار المسؤولية المدنية "أخطار الثروات" وذلك لأن الخسائر التي ترتب على حدوثها لا تصيب بصفة مباشرة الشخص نفسه وإنما تقع على ثرواته بصفة عامة.¹

المجموعة الثانية:

أ- الأخطار العامة Fundamental Risk: وهي الأخطار التي إذا حدثت تسببت في إصابة جماعات كبيرة من الأفراد في نفس الوقت، كما أن حدوثها ليس من السهولة بمكان أن ينسب إلى شخص أو جهة محددة ومن هذه الأخطار ما يلي:²

- 1- أخطار سببها عدم استقرار الظروف الاقتصادية أو عدم الدقة في التنبؤ بها.
- 2- أخطار سببها عدم استقرار الظروف السياسية أو الاجتماعية كالحروب والاضرابات إلى غير ذلك.
- 3- الأخطار الطبيعية كالزلازل والأمطار والعواصف والبراكين والفيضانات وغيرها.

ب- الأخطار الخاصة Particular Risk :

وتختلف هذه الأخطار الخاصة في كونها تتعلق بشخص معين وذلك من حيث السبب أو النتيجة أو هما معا.

وتنقسم الأخطار الخاصة إلى قسمين:

أ- أخطار تصيب الفرد بصفة أساسية وتصيب الغير بالتبعية وتنقسم إلى قسمين:

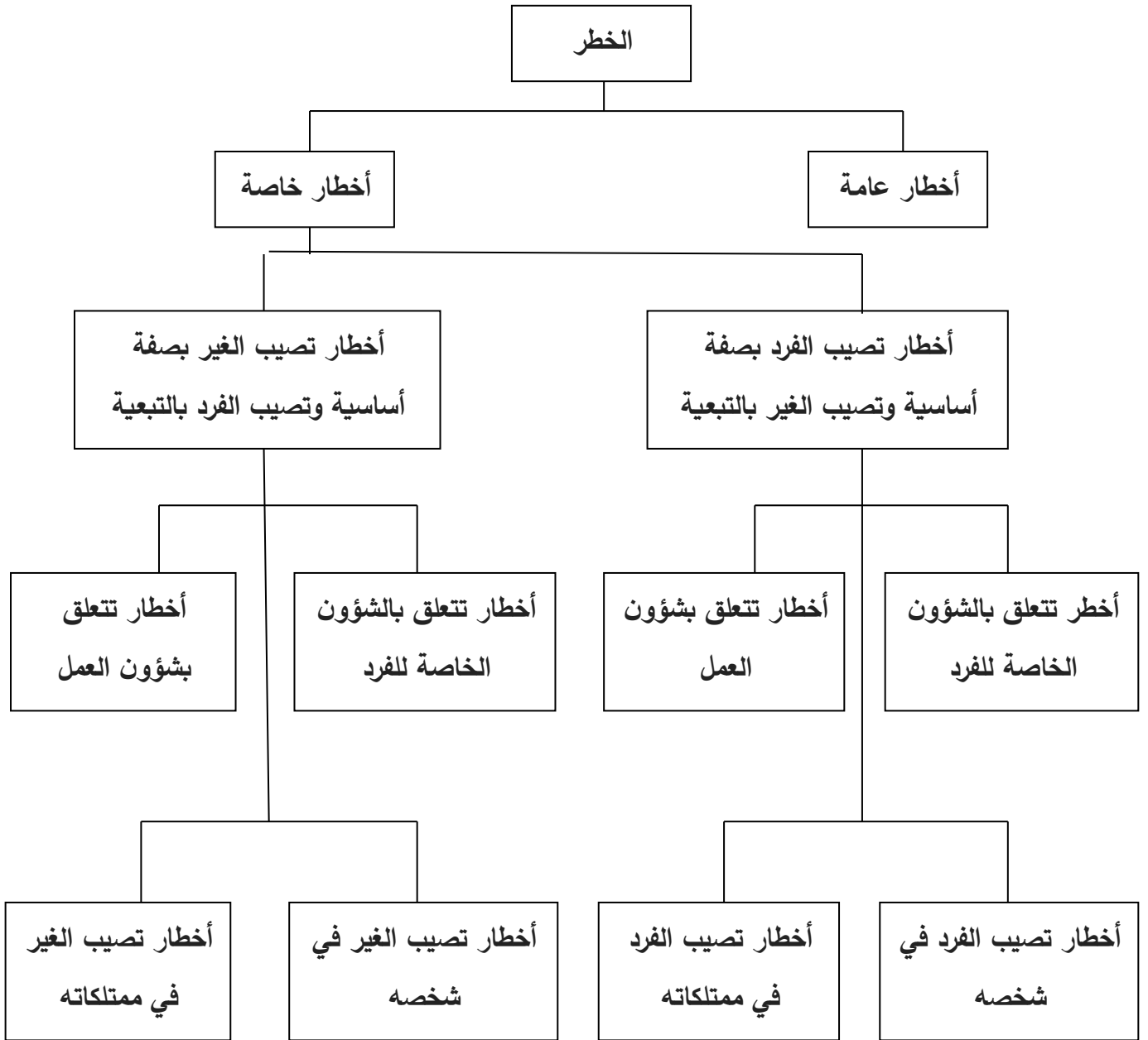
- 1- أخطار تتعلق بالشؤون الخاصة للفرد (الوفاة أو العجز نتيجة العمل).
- 2- أخطار تتعلق بشؤون العمل، حوادث تصادم السيارات كذلك تقسم إلى شقين:
 - 1- أخطار تصيب الفرد شخصياً، مثل: الوفاة المرض والعجز لسبب غير المهنة.
 - 1- أخطار تصيب الفرد في ممتلكاته، مثل: الحريق، السرقة، التزوير... الخ.

ب- أخطار تصيب الغير بصفة أساسية وتصيب الفرد بالتبعية وتنقسم إلى قسمين:

- 1- أخطار تتعلق بالشؤون الخاصة للفرد.
- 2- أخطار تتعلق بشؤون العمل، كما تقسم هذه تبعاً إلى قسمين:
- 3- أخطار تصيب الغير في شخصه، أخطار المسؤولية المدنية التي تصيب الأشخاص.
- 4- أخطار تصيب الغير في ممتلكاته: أخطار المسؤولية المدنية التي تصيب الممتلكات.

¹- أحمد أبو بكر، وليد إسماعيل السيفو، ومرجع سبق ذكره، ص 43.

²- محمد رفيع المصري، مرجع سبق ذكره، ص 17-18.



الشكل رقم (01): يوضح الأخطار العامة والأخطار الخاصة.

المصدر: محمد رفيق المصري، التأمين وإدارة الخطر (المنظور النظري والعلمي، دار زهران للنشر والتوزيع)، 2011، ص 18.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل من مفهوم الأزمة وإدارة الأزمات من كل جوانب من خلال تقديم أبرز المفاهيم للأزمة كما تطرقنا إلى أهم خصائصها وأسباب نشؤها ومراحل تطورها، وتطرقنا أيضا إلى ذكر وتحديد المبادئ التي تتسم بها إدارة الأزمات مع ذكر مراحل التي مرت بها، ومتطلباتها وأهم الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، بالإضافة إلى معوقات التي تواجهها، وكذلك عوامل نجاح إدارتها.

وكذا تطرقنا إلى مفاهيم التي لها علاقة بالمخاطر، وأركانها بالإضافة إلى المسببات المختلفة للمخاطر وتقسيماتها.

وبناء على ما قدمناه في هذا الفصل النظري سنحاول إسقاطه على الواقع من خلال دراستنا في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" بعين الدفلى.

**الفصل الثاني: أنظمة الوقاية ووسائل الأمن
والسلامة بالمكتبة العامة**

تمهيد:

لقد أصبحت المكتبات العامة تشكل مرتكزا أساسيا للعمل الثقافي ومدخل هام لتوسيع دائرة الوعي ورفع كفاءة ومستوى الفرد والتي تؤثر بشكل مباشر على التنمية الاجتماعية والاقتصادية، كما تعبر المكتبة العامة مؤسسة شعبية تربية يحفظ فيها التراث الإنساني وينظم بطريقة تهدف لنشر المعرفة لمستخدميها بكافة أعمارهم ومستوياتهم وبدون قيود.

وفي هذا الفصل سوف نتطرق إلى مفهوم المكتبات العامة ونشأتها وأهدافها وخصائصها بالإضافة إلى وظائفها وخدماتها وأنواعها.

وتطرقنا أيضا إلى ذكر وتحديد طبيعة الازمات والمخاطر التي تتعرض لها المكتبة العامة ومراحل تطبيقها، وأيضا تحديد خطط الوقاية للآزمات والمخاطر التي تواجهها، وتطرقنا أيضا إلى ذكر بعض الأنظمة والأدوات الوقائية لحماية والأمن في المكتبة.

1- المكتبات العامة:

1-1 مفهوم المكتبة العامة:

تعرف المكتبة العامة بأنها: "المكتبة التي تقوم خدماتها بالمجان لجميع فئات الشعب بدون تمييز بسبب اللون أو الدين أو الجنس أو غير ذلك، ولجميع الأعمار الأطفال والشباب والكبار والشيخوخ، رجالاً ونساءً، وهي تقدم خدماتها لجميع المستويات الثقافية، وبالتالي فهي تحصل على المطبوعات والموارد المكتبية في مختلف المجالات الأدبية والعلمية والفنية وغيرها"¹.

ويعرفها معجم الكافي في مفاهيم المكتبات والمعلومات: "أنها مؤسسة ثقافية تعليمية فكرية تقوم بإنشائها الدولة، وتمول الميزانية العامة وتعتبر عن أهم الوسائل التي تساعد على نشر المعرفة من خلال حفظ التراث الثقافي والفكري والإنساني، ليكون في خدمة القراء من كافة الفئات المجتمع على اختلاف أعمارهم وثقافتهم ومؤهلاتهم العلمية والذهنية"².

وقد عرفها بيان اليونيسكو سنة 1994: "على أنها مركز المعلومات المحلي الذي يضع كل الأنواع المعارف والمعلومات، مباشرة في متناول المنتفعين بها، كما يجب أن تدخل ضمن مسؤوليات السلطة المحلية والوطنية، فيجب أن تساندها قوانين خاصة وتمويلها الحكومات المحلية والوطنية، وينبغي أن تكون عنصراً أساسياً في أي استراتيجية طويلة الأجل في مجال الثقافة وتوفير المعلومات ومحو الأمية والتعليم"³.

ومنه نستنتج ان المكتبة العامة:تقوم بإنشائها السلطات المحلية، و تقدم خدماتها للجمهور العام بمختلف فئاته سواء الأطفال، طلاب، عاملون، مهنيون، أكاديميون، حيث أنها تمتلك مصادر المعلومات تغطي كافة فروع المعرفة البشرية ومختلف الموضوعات.

1-2 نشأة و تطور المكتبات العامة في الجزائر:

إن ظهور المكتبات العامة في صورتها الحالية هو امتداد لصورتها الأولى والمكتبات العامة الجزائرية كغيرها من المكتبات في باقي بلدان العالم مرت بعدة مراحل حيث كانت بدايتها في العهد العثماني (1830-1962)، حيث قامت فرنسا بإنشاء مكتبات عمومية للأقلية الفرنسية المتواجدة بالجزائر، وكانت تستعملها كأداة للنشر التعليم وتطوير الفكر الفرنسي في الجزائر، ومن أهم المكتبات التي أنشأت في هذه

¹ محمد عوض الترتوري، وآخرون، إدارة الجودة الشاملة: في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية، عمان، دار الحامد للمشر والتوزيع، 2019، ص 104.

² زكي عبد الله الحميد، محمد، المكتبات العامة: تنظيمها خدماتها تقنياتها الحديثة في ضوء الأنترنت، الجيزة: شركة بيبس كوم للنشر، 2002، ص 24.

³ بن حاوية، يمينة جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر، مذكرة دكتوراه: علم المكتبات، جامعة وهران، 2015، ص 24.

الفترة مكتبة الجزائر سنة 1935م، وقد كانت المكتبات في القرن التاسع عشر بالجزائر تفتقر إلى الوسائل والإمكانات وتقنيات التسيير والتنظيم لكن الاستعمار الفرنسي سعى من أجل تحسينها والاتفاق عليها كغيرها من الدول الأخرى في العالم لأنه كان يرى فيها واحدة من مؤسسات التي ينبغي أن تعكس صورة جيدة على حضارة فرنسا، أما فترة ما بعد الحرب العالمية الثانية فقط تميزت بتزايد معتبر في عدد المكتبات، كما كانت فرنسا تسعى لمضاعفة أماكن القراءة العمومية لكن اندلاع حرب التحرير الوطنية انتهت كل المشاريع الفرنسية على أرض الجزائر، وبعد الاستقلال إلى يومنا هذا مهدت الجزائر إلى تطوير المكتبات حيث تتجلى في المجهودات المبذولة من طرف وزارة الثقافة، حيث عملت على تجهيز وتقنين وإعداد مكتبات المطالعة العمومية باعتبارها الوصي القانوني عليها والهيئة المركزية الوحيدة التي لها صلاحية للعمل في مجال المكتبات كما تسهر على حسن سير المكتبات العمومية الموجودة عبر الوطن وتقتراح أي إجراء يرمي لتحسين تسييرها وعملها: وتوقع المشاريع الزامية للنهوض بها في الحاضر والمستقبل.¹

1-1 أهداف المكتبات العامة:

المكتبة العامة هي التي تقدم خدماتها بالمجان لجميع فئات الشعب، فإنها تهدف إلى : إتاحة جميع مصادر المعلومات المتوفرة بها مجاناً لجميع من يرغبون في الاطلاع عليها دون أن تكون هناك حواجز تضيق الوصول إلى ذلك وبغض النظر عن أعمارهم وأصنافهم ومستوياتهم الاجتماعية والتعليمية والاقتصادية.²

1- أن تقدم خدمات مكتبية ومعلوماتية حية ومتكاملة اجتماعياً من أجل نشر الأفكار والمعلومات في المجتمع.

2- تدعم القراء من المعلومات اللازمة لهم في تحديث أعمالهم ورفع المستوى الوظيفي لهم في المجتمع وفي إدارة شؤونهم العملية من خلال الاطلاع على أحدث ما كتب وصدر في مجالات عملهم اختصاصاتهم المتنوعة.

¹- جرادى يمينة، خفيان حنان، تطبيق مبادئ الإدارة العلمية في المكتبات العامة، مذكرة ماستر: مناقمت المكتبات والمعلومات، جامعة باتنة، 2014، ص 13.

²- محمد عودة عليوي، مجيل لأزم المالكي، المكتبات النوعية (الوطنية-الجامعية المتخصصة- العامة - المدرسية)، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2007، ص 132.

- 3- المساهمة في محو الأمية الهجائية و الثقافية وذلك بتنوع أوعية المعلومات والاهتمام بالقصص المصورة المبسطة للأطفال ومجموعة اقرأ لطفلك.
- 4- تساعد المكتبات العامة في تقديم خدماتها وأنشطتها للطلاب بالمدارس والجامعات، حيث تجعل التعليم المدرسي والجامعي أكثر نضجا وممارسة وتنوعا، فهي تكمل رسالة المكتبات المدرسية والجامعية أهدافها ووظائفها.¹
- 5- دعم وتشجيع الإنتاج الفكري للأمة والعمل على تطويره.
- 6- محاربة العادات الضارة القائمة على الجهل.
- 7- غرس القيم الروحية والوطنية والإنسانية وتعزيز أهمية قيم العمل الجماعي والتطوعي في المجتمع لتفعيل دور الفرد في بناء المجتمع والتنمية الشاملة.

4-1 خصائص المكتبات العامة:

- تكتسب المكتبة العامة صفة العمومية من خصائص أربعة تميزها عن سائر أنواع المكتبات:²
- 1- فهي عامة لأنها تفتح أبوابها لجميع القراء دون تمييز على اختلاف أعمارهم ودرجات تعليمهم وألوانهم وجنسهم وهي من هذه الزاوية رمز حي لديمقراطية الفكر إذ هو حق للجميع.
 - 2- وهي عامة لأنها تضم كما من مواد نقل المعرفة البشرية في جميع العلوم والمعارف من ديانات إلى علوم اجتماعية إلى علوم بحتة... وغير ذلك، ليس كتباً فقط إنما أيضاً دوريات ومواد سمعية بصرية ومصغرات فلمية.
 - 3- وهي عامة لأنها تقدم مختلف الأوعية المعلومات بالمجان ودون أي مقابل لأنها تتبع الدولة حق الكل مواطن لخسائر الخدمات، وهي لا تترك القارئ يسعى إليها وحسب ما تسعى إليه أيضاً.
 - 4- وهي عامة لأنها لا تجبر أحدا على ارتيادها وليس ثمة إكراه على الدخول إليها على النحو الذي نصادفه في المكتبات المدرسية أو مكتبات الكليات أو المكتبات الجامعية فارتياذ المكتبة العامة يخضع لرغبة الشخص في تثقيف نفسه.

5-1 وظائف المكتبة العامة:

تهتم المكتبات العامة بجميع مجالات المعرفة ولها أربع وظائف أساسية وهي:³

¹- هاني محمد، المكتبات (أنواعها، أوعيتها، خدماتها) دسوق: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014، ص30.

²- أحمد نافع المدادحة، أنواع المكتبات، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011، ص 47.

³- أحمد نافع المدادحة، مرجع نفسه، ص 46.

- 1- الوظيفة التثقيفية: فالمكتبة العامة تحرص على توفير الموارد وتقديم الخدمات التي تكفل للمستفيد منها التذوق الفني والجمال فضلا عن التكيف مع ظروف المجتمع.
- 2- الوظيفة التعليمية: للمكتبة العامة جانبان أساسيان أو لهما دور المكتبة في دعم وظيفة المكتبة المدرسية أما الجانب الثاني فيتمثل في دور المكتبة العامة في تعليم الكبار.
- 3- الوظيفة الإعلامية: فإن المكتبة العامة عادة ما تحرص على توفير مقومات الإحاطة بالأحداث والقضايا التي تهتم مجتمع المستفيدين.
- 4- الوظيفة الترويجية: لهذه المكتبات تتمثل في حرصها على اقتناء المواد التي تفيد أفراد المجتمع في قضاء وقت الفراغ، سواء كانت هذه المواد من الكتب أو المجالات العامة أو المطبوعات بوجه عام، أو التسجيلات السمعية والبصرية.

6-1 خدمات المكتبات العامة:

هي كافة الأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات وتسهيلات التي تقوم بها المكتبة العامة من أجل استخدام مصدرها ومقتنياتها أفضل استخدام ولكي تكون خدمات المكتبة فعالة لا بد من توفر مجموعة من المتطلبات الأساسية وهي:

- الميزانية الكافية.
- مصادر المعلومات بمختلف مواضيعها وأشكالها.
- المجموعة المؤهلة والمتخصصة والمدرّب على تقييم الخدمات.
- المحيط والجو العام وتسهيلات المناسبة للمطالعة و البحث.
- إدارة ناجحة وفعالة تؤثر على القراء.

وتنقسم الخدمات المكتبية داخل المكتبة إلى¹:

- 1- خدمة المستفيدين: مباشرة مع الرواد و المستفيدين.
- 2- الخدمة الفنية: غير مباشرة والتي تشمل عملية التنظيم من الفهرسة والتصنيف والتزويد والتنمية المجموعات وغيرها والتي لا تتعلق بجمهور المستفيدين مباشرة.
- 3- خدمة الإدارية: وهي الخدمات أو العمليات التي تتم أو تتوفر للتنسيق بين الخدمات العامة والخدمات الفنية من أجل تحقيق السرعة والإنجاز والأداء الأفضل.

¹- النوايسة غالب عوض، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000، ص 22.

وتشمل خدمات المستفيدين على الخدمات المباشرة و هي:

1- خدمة الإعارة: تعتبر من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة العامة وتعد مؤشرا هاما على مدى فاعلية المكتبة لمجتمع المستفيدين، وعليه فإن زيادة حركة الإعارة تكون المكتبة قد حققت أهدافها في تقييم خدماتها للمستفيدين بسهولة.

الإعارة هي عملية تسجيل الكتاب وإخراجه أو المواد المكتبية الأخرى لاستخدامها داخل المكتبة أو خارجها بغرض الاستفادة منها خلال فترة زمنية محددة ووفق لوائح وقواعد معينة، ويعني بتقديمها الموظفون العاملون في قسم الإعارة.

2_ خدمات المراجع:

يعد قسم المراجع من الأقسام الأكثر أهمية في المكتبات العامة لما يؤديه من دور فعال في خدمة المستفيدين والإجابة عن الأسئلة والاستفسارات بمختلف أنواعها من خلال اللقاءات المباشرة والتفاعل الحقيقي مع الباحثين وتحليل طبيعة وتحليل الأسئلة وتقديم الإجابات المطلوبة. و من الوظائف الأساسية لهذا القسم بحث الانتاج الفكري وجمع البيبليوغرافيات في مختلف الموضوعات، وعمل الأدلة والكشافات، وتقديم خدمات الاستخلاص والترجمة البث الانتقائي للمعلومات والإعارة المتبادلة مع المكتبات.¹

2- الخدمات السمعية البصرية: إن المواد السمعية البصرية تعد من أوعية المعلومات الأخرى، إذ يسجل عليها المعرفة البشرية والإنجازات الاجتماعية والعلمية الأدبية وهذه المواد تقدم المعلومات بطريقة أكثر إمتاعا وأحيانا أكثر فعالية من المواد المطبوعة، ولهذا نجد أن الإقبال على استخدام مثل هذه المواد يتزايد بصفة مستمرة.

4 - خدمات الأطفال والشباب: إن الاتجاه السائد اليوم هو عدم التقيد بالعمر بالنسبة للطفل الذي يستخدم المكتبة العامة، حتى يتسع نطاق أنشطة المكتبة، ابتداء من مجموعات المسرح، وساعات القصص والحكايات في فترة ما قبل المدرسة وكذلك الكتب المصورة بالنسبة للأطفال تحت السن الخامسة بالإضافة إلى كتب المراهقين والبالغين من الشباب.²

¹- محمد عودة عليوي، مجبل لازم المالكي، مرجع سبق ذكره، ص 145.

²- أحمد نافع المدادحة، مرجع سبق ذكره، ص 68.

5_ خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة والمرضى: الاهتمام بالفترة السابقة بتحسين خدمات المكتبة العامة لفئات الموظفين، الذين يجدون صعوبة في الانتقال إلى المكتبة وقد زادت هذه الخدمة زيادة كبيرة سواء في نوعية الخدمات المقدمة، أو في فئات المستفيدين الذين تشملهم الخدمة، فكان الحل لهذه المشكلة ما إمكانية توصيل الخدمة المكتبية العامة للمستشفيات والعيادات وبيوت المسنين وغيرهم من هذه الفئات.

7-1 أنواع المكتبات العامة:

1- المكتبات الفرعية: إن الغرض الرئيسي من إنشاء المكتبات الفرعية هو توفير إيصال الخدمة إلى المستفيدين الذين يصعب عليهم الوصول إلى المكتبة العامة الرئيسية للمركزية، لسبب أو آخر، بالإضافة إلى توفير الوقت والجهد عليهم، ويشبه هذا تماما حالة فروع البنوك الرئيسية وما تقدمه من خدمات لزيائنها.¹

ويجب إقامة فروع كافية للمكتبة الرئيسية لتصل إلى أكبر عدد من المستفيدين، وأن تقام هذه الفروع في الأحياء المكتظة سكانيا وفي مبان خاصة وفقا لمواصفات محددة تتفق مع أهداف المكتبة العامة ووظائفها وخدماتها، ويمكن القول أن المكتبة الفرعية ذات الموقع المناسب والمجموعات الجيدة والأثاث المناسب والتي تفتح أبوابها ساعات مناسبة ويعمل بها موظفون مؤهلون تساوي في قيمتها وأهميتها المكتبة العامة المركزية أو الرئيسية.

2- المكتبة المتنقلة: هي عبارة عن شاحنة مصممة بشكل مناسب تضم مجموعة من الكتب والمواد الثقافية الأخرى، تنطلق من المكتبة العامة المركزية إلى القرى والأرياف وفق برنامج زمني معين، وتهدف المكتبة المتنقلة إلى تقديم الخدمات المكتبية المختلفة وخاصة الإعارة للمناطق النائية من أجل رفع المستوى الثقافي الأهلي للريف، كما تهدف إلى زيادة الوعي لدى الأهالي بما يدور في العالم الخارجي من أحداث وتطورات، وشغل أوقات فراغهم بطريقة إيجابية والمساهمة في حل بعض المشكلات الريف من خلال ما تقدمه المكتبات من كتب موجهة وغير ذلك من الأنشطة الثقافية.²

3- مكتبات الأطفال: يمكن لمكتبة الأطفال أن تكون قسما أو جناحا في المكتبة العامة على الرغم من أنها بدأت في الآونة الأخيرة مستقلة عنها كما هو الحال في مكتبات رياض الأطفال والجمعيات والمؤسسات ذات العلاقة بالطفولة هي المنازل الأسر الغنية والمثقفة، فقد انتشرت مكتبات الأطفال مع بداية نصف الثاني من هذا القرن كنتيجة طبيعية لسببين وهما:

¹- أحمد نافع المدادحة، مرجع نفسه، ص 59.

²- أحمد نافع المدادحة، مرجع نفسه، ص 60.

- غزارة أدب الأطفال بمختلف أشكاله وموضوعاته.

- شعور المهتمين بحياة الطفل بأهميته الطفولة كمرحلة متميزة في حياة الفرد.

2- إجراءات إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة العامة:

2-1 طبيعة الأزمات والمخاطر التي تتعرض لها المكتبات العامة:

بالنظر إلى أنواع الأزمات والمخاطر التي تتعرض لها المكتبات العامة، فيمكن التمييز بين نوعين

منها: ما يحدث لأسباب طبيعية (من صنع الطبيعة)، ومنها مصطنعة، أي ما يحدث من فعل الإنسان:¹

أ- الأزمات أو مخاطر الطبيعية: تحدث الأزمات أو المخاطر الطبيعية إما بفعل الزلازل، أو الهزات الأرضية، أو البرق والصواعق، أو تساقط أمطار غزير وتراكم ثلوج كثيفة تعرض المبنى للغمر بالمياه، مما قد ينجم عنها تشققات، أو انهيارات في المبنى، أو جزء منه، وقد تساهم هذه الحوادث الطبيعية في زيادة الضرر الناجم عنها بسبب سوء البناء، أو خلل في التصميم، أو وقوع المبنى في مكان منخفض، أو قريبا من التدفق المياه والسيول (سوء الموقع).

ب- الأزمات أو المخاطر المصطنعة: تحدث الأزمات أو المخاطر المصطنعة بفعل فعل الإنسان، بإشعال الحرائق بشكل متعمد أثناء الحروب الأهلية، أو الغزو الخارجي، وقد تحدث الحرائق بسبب حدوث تماس كهربائي في المبنى، مما يؤثر على الممتلكات المكتبة ومقتنياتها من مصادر المعلومات والمخطوطات الثمينة والتي لا تقدر بثمن، ولا يمكن تعويضها بأي حال من الأحوال.

ت- هناك نوع ثالث من الأزمات والمخاطر التي تحدث بفعل الإنسان:

وقد تحدث هذه الأزمات بشكل طبيعي في حال اعتلال صحة المدير أو تعرضه لأزمة قلبية أو لحالة بدنية حادة أو إيذاء، يصعب معها مواصلة مهامه الوظيفية تؤدي به إلى اعتزاله العمل.

كما أن المشكلات القيمية (أزمات أخلاقية) أو فساد إداري ومالي، أو سوء ائتمان هي من المسببات الرئيسية التي تتعرض المكتبة لها أو مرافق المعلومات التي تترك العمل وتتسبب في عزل موظفين أساسيين، أو إجبارهم على ترك العمل (الاستقالة).²

وقد يتسبب الإنسان (الإدارة العليا) في المؤسسة بافتعال أزمة مالية، بسبب توجهات سلبية، بتخفيض المخصصات المالية للمكتبة مما يؤدي بها إلى تخفيض في مستوى الخدمات المكتبية والمعلوماتية، أو التقليل من خفض في شراء مصادر المعلومات، أو إلغاء في بعض الاشتراكات في الدوريات العلمية وقواعد البيانات المخصصة.

¹- عبد الرزاق مصطفى يونس، مرجع سبق ذكره، ص 177.

²- عبد الرزاق مصطفى يونس، مرجع سابق، ص 177-178.

ث- أزمات أو مخاطر تكنولوجية: تنشأ عن المخاطر استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة أو فشل برامج الحواسيب الآلية.¹

ج- الأزمات والمخاطر المفاجئة: وهي تلك الأزمات التي تحدث فجأة دون سابق إنذار مثل: تعرض المكتبة لحادث حريق أو انفجار أو هزة أرضية، وهذا النوع من الأزمات هو الأشد خطورة، حيث أن الخسائر المترتبة عليه تكون أكثر جسامة وخاصة في ظل عدم توفر الوقت الكافي لجمع المعلومات عند محاولة وضع الخطة لمعالجة الأزمة.²

4-2 أنظمة الوقائية ووسائل الامن والسلامة في المكتبة :

يعد الأمن في المكتبة العامة من الأمور الأساسية التي يجب أخذها بعين الاعتبار، ومن الضروري لأي مكتبة مهما كان نوعها يجب اتخاذ كل التدابير اللازمة التي تحول دون وقوع أي أزمات أو مخاطر، وتوفر الاستعدادات اللازمة لمواجهة هذه الأزمات أو المخاطر سواء كانت طبيعية أو من صنع الإنسان. فالمكتبة ملزمة بتوفير أنظمة وأدوات الوقاية والأمن للتخفيف من أثارها السلبية المحتملة حدوثها وهي كالاتي:

أ- أنظمة الوقاية والأمن في المكتبة العامة: وتشمل هذه الأنظمة ما يلي:³

1- نظام أمن المبنى:

يؤدي المبنى و جودة التصميم والموقع المناسب دورا هاما في تحقيق أهداف المكتبة العامة ونجاح خدماتها وأنشطتها المتنوعة في خدمة روادها:

أ- الموقع المناسب: عند اختيار موقع المكتبة العامة لابد من مراعاة عوامل عديدة أهمها:

1- أن يقع المبنى في موقع ملائم يسهل وصول اليه مستفيد .

2- المساحة المناسبة.

3- أن يكون موقع بعيدا عن مواضع الإزعاج والمواضع الخطيرة.

4- أن يكون المبنى قابلا للتوسع الأفقي والعمودي مستقبلا.⁴

5- علاقته بالمباني المجاورة.

¹- حسن عماد مكاوي، مرجع سابق، ص 73.

²- إسماعيل دحماني، التخطيط الاستراتيجي للاتصال ومواجهة الأزمات في المؤسسة، مذكرة شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال استراتيجية، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم علوم الإعلام والاتصال، الجزائر 3، 2010-2011، ص 81.

³- عبد الرزاق مصطفى يونس، مرجع سابق، ص 186-187.

⁴- محمد عوض الترتوري، وآخرون، إدارة الجودة الشاملة: في المكتبات والمراكز المعلومات الجامعية، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع،

2009، ص 105.

- 6- طبيعة الأرض مقام عليها.
 - 7- توافر الضوء الطبيعي و التهوية النقية.¹
 - 8- البعد عن أماكن المخاطر الطبيعية كالعواصف والفيضانات.
 - 9- التخطيط لمباني في المكتبات العامة لابد من العمل على تشكيل اللجنة الخاصة تتكون من مهندس المعماري وأمين المكتبة ومستشار مكنتي ومصمم ذوي الخبرة في الديكور.
- ب- التصميم الداخلي: في مجال التصميم الداخلي لمبنى المكتبة العامة ينبغي الأخذ بعين الاعتبار عدة أمور أساسية منها:
- 1- أن يكون تصميمه ملائماً لطبيعته النشاطات والخدمات.
 - 2- ان تكون مضادة للزلازل والحرائق وتسرب المياه .
 - 3- أن تكون الإضاءة والتهوية الطبيعية والصناعية متوفرة بشكل جيد.
 - 4- أن يكون أثاثه مريحاً وجذاباً ومناسباً.
 - 5- أن تتوفر قاعات للمحاضرات والندوات والعروض السينمائية والفيديو هو المواد السمعية البصرية والوسائط المتعددة.
 - 6- أن تخصص قاعات صغيرة وهذه الإجراءات والخدمات الفنية والأعمال الإدارية.
 - 7- أن يكون موقع المخازن المكتبة مناسب وملائم لحفظ المجموعات المكتبية.
- ج- الأبواب والنوافذ:
- تركيب أبواب أمان خاصة مزودة بنظم حماية من حيث التصميم والأقفال يصعب كسرها أو اختراقها.
 - تركيب شبكة حماية من الحديد الصلب مصمم بطريقة يصعب كسرها أو تمرير الكتب والمواد المكتبية من خلالها.
 - تدعيم المنافذ بشباك حديدي لمنع الدخول للمكتبة .
- د _ المداخل والمخارج:
- _ تصميم مدخل المكتبة وباب الخروج منها بطريقة انسيابية، وبدون عوائق قد تسبب الازدحام.
 - _ توسيع مخارج الطوارئ وتحديد موقعها من خلال علامات ارشادية¹

¹ - محمد عودة عليوي، مجيل لازم المالكي، المكتبات النوعية، الوطنية، الجامعية المتخصصة العامة، المدرسية، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2007، ص 134.

هـ_ أنظمة الانذار الالية :

_كاميرات المراقبة والاجهزة الكاشفة للحركة واجهزة السرقة على واجهات والنوافذ.

و_ اجهزة الاطفاء:

_توفير وسائل الاضاءة الاضافية والاحتياطية لمواجهة امكانية انقطاع الكهربائي الفجائي اثناء الازمة او المخاطر .

ج_ ارضية المكتبة :

_يجب ان تكون الارضية مغطات بمادة عازلة للصوت وتمنع الانزلاق اثناء المشي عليها .

ط_ أنظمة الانذار والمراقبة :

_ تزويد المكتبة بنظام الانذار وكاميرات المراقبة ترصد المداخل والمخارج ,ومخرج الطوارئ ,وفي غرف المطالعة وغيرها من الغرف في المكتبة ,لحماية الكتب من السرقة او اتلاف ويكون نظام انذار امن لسلامة مستخدمي المكتبة من العاملين او المستفيدين وان لا يكون مزودا ,او يصدر اشعاعات ضارة بصحة العامة.

ن_ مكان المكتبة: يجب أن تكون الغرف أو المبنى بعيد عن أماكن يسهل تسرب المياه إليها (الأمطار أو غير ذلك...)

ك_ دورات المياه: جعل دورات المياه بعيدة عن مخازن الكتب، ويخصص لها أماكن بالقرب من خارج المكتبة.

2- نظام أمن المجموعات ومصادر المعلومات:

أ- حماية الكتب ومصادر المعلومات الأخرى بتزويدها بنظام إلكتروني مزودة بشحنة إلكترونية (لصق شرائح الإلكترونية خاصة في مكان محدد (صفحة معينة) من الكتب تصدر صفيرا في حال خروج الكتاب بطريقة غير مشروعة.

ب- تركيب بوابة أمن إلكترونية عند مدخل ومخرج المكتبة يحدد عدد المستفيدين الداخلين والخارجين من المكتبة، ولرصد المعلومات (الكتب) الخارجة من المكتبة بطريقة غير مشروعة، أي غير مفرغة من الشحنة الإلكترونية.

2 نظام امن العمل :

يقصد به الامان داخل مؤسسة العمل والتي تؤثر سلبا على الموظفين والمستفيدين وسيرورة العمل من الازمات والمخاطر المختلفة . مثل :ضربات الكهرباء او خطر الفيضانات والحرائق ,مع تفادي الارض المنزلقة وتفادي أي خلل في المفروشات الارضية في المكتبة.¹

3- نظام التخزين:

- 1- تجهيز الرفوف العلوية بنظام للحماية ضد الماء (أسقف، أقمشة أو أغطية بلاستيكية).
- 2- تخزين جميع الوثائق على علو لا يقل عن (15 سم) فوق سطح الأرض لتأخير آثار الفيضانات المحتملة.
- 3- التفكير في استخدام خزائن مضادة للحريق بالنسبة للوثائق ذات الأهمية القصوى، أو على الأقل حفظها في خزائن مناسبة ذات الأقفال.
- 4- استخدام نظم الحماية المتعددة مثل: علب حفظ الوثائق، أدراج للخراطم الرسومات والمخططات، خزائن لحفظ الشرائح، الصور، والأفلام...الخ.

4- نظام الأمن:

- 1- المراجعة الدقيقة لنظم التحكم الخاصة بالمداخل والمخارج، مع الحد قدر الإمكان من عدد المداخل، وتقليصها إلى مدخل واحد كحل مثالي.
- 2- استخدام إجراءات صارمة، ومراقبتها، بخصوص غلق عند نهاية يوم العمل.
- 3- توظيف أعوان الأمن على مدار 24 ساعة يتجولون داخل المكتبة.
- 4- جعل الأبواب الخارجية للمكتبة قوية وجيدة الإقفال.
- 5- التأكد من كتابة تقارير على أية حوادث تمس الأمن، حتى يتسنى للمسؤولين استيعاب الدروس، وتحسين الوضع الأمني.²

مريم، بوطاطه. ادارة الازمات والكوارث بالمكتبات الجامعية (مذكرة ماستر : ادارة اعمال المكتبات ومراكز التوثيق)؛ معهد علم المكتبات قسم علم المكتبات، جامعة قسنطينة2، 2012\2013¹

²- نزار مولودي، مقياس:تسيير المخاطر بأنظمة المعلومات الوثائقية، متاح الخط تاريخ الزيارة 2023/03/28 على الساعة 13:01 متاح على الرابط:

5- نظام التأمين:

يعرف التأمين بأنه: فكرة تعاونية بين مجموعة من الأفراد لتكوين مبلغ من المال يستخدم في تغطية الخسارة التي قد تلحق بأحدهم عند تعرضه لخطر معين.¹ ويتم تأمين المؤسسة أو المكتبة نفسها أو الأفراد العاملين فيها وأجهزة الحاسبات ووسائل المعلومات التي تحتوي على بيانات مصادر المعلومات الخاصة للمكتبة وذلك عبر إجراءات حماية عديدة تضمن في النهاية سلامة المعلومات والمكتبة. وكون المكتبة العامة لا تتميز بالشخصية المعنوية فهي تؤمن من خلال مجموعة من النشاطات الخاصة بمصالحها المترابطة مع الهيئات المركزية وهي تعد مكان عمومي علمي تؤمن خلال التأمين الشامل والعام الذي تخضع له المكتبة العامة ويشمل التأمين:

- التأمين على الرصيد.
- التأمين على الأثاث.
- التأمين ضد الكوارث الطبيعية و الاصطناعية.
- التأمين على المباني.
- التأمين على شبكات المعلومات.
- التأمين على تلف المجموعات.

ب- أدوات الحماية لمواجهة الأزمات والمخاطر:

المكتبة ملزمة بتوفير مجموعة من الإجراءات الوقائية ضد الأزمات والمخاطر المحتملة حدوثها، وهي كالتالي:²

أولاً: الحرائق: تتمثل الإجراءات الوقائية لحماية الأرواح العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات والمستفيدين منها، وكذلك الممتلكات ومقتنياتها من مصادر المعلومات وغيرها من الخطر الحريق في استخدام أحد أو مزيج من الوسائل التالية:

- 1- تنصيب نظام إطفاء حريق ذاتي: وهي رشاشات في السقوف موصولة بالطبع بنظام تزويد بالمياه والرغوة أو المواد المساعدة على الإطفاء.

¹ علي محمد بدوي، التأمين، دراسة التطبيقية، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2009، ص 10.

² عبد الرزاق مصطفى يونس، القيادة في المكتبات ومراكز المعلومات، مبادئ ومفاهيم، مرجع سابق، ص 82.

- 2- تزويد المكتبة بنظام مكافحة الحرائق: مثل خراطيم مياه موصولة بنظام تزويد المياه والرغوة لمكافحة الحرائق.
- 3- تزويد المكتبة بمضخات مكافحة الحرائق: توزع في أماكن مختلفة من المكتبة والطوابق، وتثبت في أماكن يسهل الوصول إليها داخل المكتبة.
- 4- ربط نظام إنذار بالحريق مع إطفائية الدفع المدني، وأجهزة الطوارئ في المنطقة التي تقع فيها المكتبة.
- 5- تزويد المبنى بمانعة صواعق لتفريغ الشحنات الكهربائية الناجمة على البرق والعواصف الرعدية.
- 6- تركيب أبواب تفتح من الداخل، وسلالم خاصة عند مخارج الطوارئ للخروج منها في حالة حدوث حريق.
- 7- تدريب الموظفين في المكتبة على طرق وأساليب التعامل مع أنظمة وأدوات مكافحة الحريق من جهة ومن جهة أخرى تدريبهم على التعامل مع الزملاء والمستفيدين من رواد المكتبة الذين يتواجدون في المكتبة أثناء وقوع الحادثة من للمحافظة على الهدوء والنظام عند الخروج من المكتبة باستخدام مداخل ومخارج الطوارئ.
- 8- توفير أنظمة الحماية الفعالة ضد الحريق مثل: أجهزة الإنذار المبكر ضد الحريق أو أجهزة الكشف الدخان وأجهزة الإطفاء فعالة.
- 9- تقوم المكتبة بتفتيش والصيانة الدورية للنظام الكهربائي.

ثانياً: الزلازل والهزات الأرضية:

بالنظر لما تحدثه الزلازل والهزات الأرضية من دمار وخسائر فادحة في المباني بشكل عام يعمل المهندسون المعماريون ومصممو المباني تعمل على وضع التصاميم الخاصة المنشآت والمباني الحديثة لمقاومة الزلازل والهزات الأرضية للحد من التقليل من أثارها عند حدوثها على أقل تقدير، لذا يجب الأخذ بعين الاعتبار عند تصميم المباني المكتبات ومرافق المعلومات الحديثة التأكد من كافة الإجراءات التي تعزز سلامتها وأمنها.¹

ثالثاً: الأمطار والثلوج:

¹ - عبد الرزاق مصطفى يونس، مرجع سابق، ص 183.

تسبب غزارة هطول الأمطار وكثافة تساقط الثلوج إلى غمر المباني المكتبات خاصة التي تكون في مناطق منخفضة بالمياه، مما يتيح عنه خسائر في الممتلكات والأرواح أحياناً، إذا يجب عند التصميم المباني واختيار موقعها على عدم بناء في الأماكن المنخفضة والأماكن التي تكون عرضة للطوفان. وعليه يجب أن تبنى المكتبات ومراكز المعلومات في أماكن مرتفعة حتى نقلل أو تمنع من تعرضها للغمر بالمياه وفي حال البناء على مكان مستوي أو منخفض قليلاً فمن المستحسن عمل قنوات ومجال لتصريف المياه حول المبنى.

رابعاً: الأزمات والمخاطر المالية:

غالباً ما تتعرض المكتبات لمخاطر مالية نتيجة تخفيض مخصصاتها المالية مما ينتج عنه تخفيض في مستوى الخدمات المكتبية والمعلومات أو تقليل من أو خفض في شراء مصادر المعلومات أو إلغاء بعض الاشتراكات في الدوريات العلمية وقواعد البيانات ولكن على إدارة المكتبة اتخاذ إجراءات مناسبة للمحافظة على مستوى الأداء والخدمات وليس بخفضها أو إلغاء بعضها وذلك بدخولها مع ممثلاتها في نظام التعاونية للتغلب على مشكلة نقص المخصصات المالية والتوفير في النفقات وبعض المكتبات تلجأ إلى تخفيض عدد الموظفين كإحالة على التقاعد المبكر.¹

خامساً: الأزمات والمخاطر الصحية والقيمية: في حال حدوث مشكلات قيمية أو تعرض القائد أو المدير لحالة صحية فيجدر بالقيادة العليا في المؤسسة أن تأخذ بالحسبان في وقوع مثل هذه الأمور مسبقاً وذلك بالعمل على تهيئة قيادات بديلة تكون قادرة على مواصلة حدوث المخاطر والمشكلات وأن يكون مهياً لمواجهة من خلال الإعداد وتدريب كوادر الموظفين تكون قادرة على تحمل المسؤولية بتفويض الصلاحيات من أجل ضمان استمرار العمل في المكتبة عند الضرورة وفي كل الأحوال على المدير والموظفين على حد سواء التحلي بالصبر والإبقاء على الأمور بسيطة وبعيدة عن التوتر والتعقيد مع الحاجة إلى المرونة والابتكار.²

2-3- استراتيجيات وخطط وقائية لمواجهة من الأزمات والمخاطر في المكتبة العامة:

التخطيط الاستراتيجي هو عملية متواصلة ونظامية يقوم بها الأعضاء (من القادة) في المنظمة أو المؤسسة باتخاذ القرارات المتعلقة بمستقبل تلك المنظمة أو المؤسسة وتطورها وتحديد الإجراءات

¹ عبد الرزاق مصطفى يونس، مرجع سابق، ص 176.

² عبد الرزاق مصطفى يونس، المرجع نفسه، ص 184-185.

والبرامج والسياسات المطلوبة لتحقيق ذلك المستقبل، والكيفية التي يتم بها قياس مستوى النجاح في تحقيقه.¹

ويشمل التخطيط الاستراتيجي للوقاية من الأزمات والمخاطر فيما يلي:

- 1- وضع خطط واستراتيجيات للتنبؤ والوقاية المناسبة لتجنب وقوع الأزمات والمخاطر، أو الحد من آثارها، في حالة حدوثها على المدى القريب والمتوسط والبعيد.
- 2- اتخاذ القرارات المناسبة حول الإجراءات اللازمة للقيام بها للتعامل مع الأزمات أو المخاطر في حالة حدوثها.
- 3- اتخاذ القرارات حول الإجراءات اللازمة لإحداث التوازن في أداء المكتبة لمرفق المعلومات وخدماتها بعد حدوث الأزمة أو الأخطار.
- 4- اتخاذ القرارات المناسبة لوضع الخطط للترميم وإصلاح الأضرار الناجمة عن المخاطر (دمار أو حريق) لإعادة الأوضاع في المكتبة لمرفق المعلومات إلى ما كانت عليه، أو أفضل قبل وقوع الحدث.²

¹- بغدادي فيصل، دور القيادة في إدارة الأزمات في المنظمة (مذكر مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية)، كلية الحقوق والعلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة المسيلة، 2013-2014، ص 95.

²- عبد الرزاق مصطفى يونس، مرجع سابق، ص 185.

خلاصة الفصل:

وكخلاصة يمكننا القول بأن المكتبات العامة بمثابة المحرك الأساسي في المجتمع الذي تخدمه من خلال ما تقدمه من خدمات عديدة وأنشطة ثقافية متنوعة، ومساهمتها في ربط العلاقات بين الأفراد وتثقيفهم ، لذلك فهي ملزمة بتوفير أدوات الوقاية والحماية والأمن لتحقيق أهدافها ومصالح عمالها، لأن لحيازتها لهذه الأدوات دور فعال وكبير في الحد من الأزمات والمخاطر التي تقع وكذا إدارتها داخل المكتبة العامة .

الفصل الثالث:

إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية
للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" بولاية
عين الدفلى

تمهيد:

تعتبر الدراسة الميدانية الوجه التطبيقي المكمل للدراسة النظرية والتي لا يمكن معرفة فائدتها إلا بتطبيقاتها العلمية، حيث أنها تعتبر القاعدة التي يبني عليها الجزء الواقعي للدراسة. فبعد أن تطرقنا فيما سبق في الجانب النظري لدراستنا والذي يشمل متغيرات الدراسة والمتمثلة في إدارة الأزمات ومبادئها، وتطرقنا كذلك إلى ماهية المخاطر وتقسيماتها، وأهم المتطلبات اللازمة لتطبيق إدارة قادرة على مواجهة الأزمات والمخاطر التي تتعرض لها المكتبة العامة، سوف نتناول في هذا الشق الميداني للدراسة واقع إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية " حمدان حجاجي " بولاية عين الدفلى والتعرف على مستوى المكتبة ووضعيتها عن قرب، من خلال المعطيات الخاصة التي تعمل فيها هذه المكتبات وإتباع خطط الواجب اتخاذها للوقاية من المخاطر والأزمات. وذلك لدعم القسم النظري وتكملة الجانب التطبيقي ومعالجة البيانات المتحصل عليها ميدانيا من مختلف الادوات البحثية من ملاحظة ومقابلة مقننة ، وبعدها عرض النتائج التي توصلت اليها دراستنا، اذ تشكل في مجملها اجابات عن التساؤلات المطروحة ضمن اشكالية الدراسة.

1- بطاقة فنية عن المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" بولاية عين الدفلى

1-1 نشأة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي":

أنشئت مكتبة المطالعة العمومية لعين الدفلى بموجب مرسوم التنفيذي رقم 07-257 المؤرخة في 06 رمضان عام 1428، موافق ل 18 سبتمبر 2007 الصادر تحت رئاسة الجمهورية، ففتحت أبوابها للمستفيدين في شهر جوان عام 2008 وتعد المكتبة فضاء مفتوح للجميع، تساهم في التربية الدائمة والإعلام والتوثيق ومختلف النشاطات الثقافية والترفيهية لكل المواطنين كما توفر الاطلاع المباشر والإعارة لكل الوثائق المطبوعة مجاناً.¹

أبواب المكتبة مفتوحة طيلة أيام الأسبوع من 8:00 صباحاً إلى غاية 18:00 مساءً ما عدا يوم الجمعة. ومن المهام التي تقوم بها مكتبة هي :

- توفير الكتب المختلفة خدمة المطالعة العمومية.
- وضع مختلف الأرصدة الوثائقية تحت تصرف المستفيدين.
- تخصص فضاء وظروف ملائمة لتشجيع الطفل على الإبداع.
- توفير جو هادئ ومناسب لإجراء الدراسات والبحوث والتحضير للامتحانات.
- المساهمة في تطوير استخدام الإعلام الآلي.²

2-1 الموقع المساحة والمبنى:

1-2-1- الموقع:

إن اجتذاب أعداد كبيرة من المستفيدين يستلزم موقعا جيدا للمكتبة، لذلك يجب أن يكون موقعها يتوسط المدينة حتى يسهل الوصول إليه والاستفادة من خدماتها لجميع المواطنين، "وينبغي أن تكون المباني واقعة على مقربة من سائر أنشطة المستوى المحلي، ومن بينها مثلا التجارية والمراكز الثقافية".³

¹- الجزائر، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية/ع 62 ن، مرسوم تنفيذي رقم 07-257 المؤرخ في 06 رمضان عام 1428 الموافق ل 18 سبتمبر 2007 الصادر تحت رئاسة الجمهورية والمتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية.

²- الجزائر، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية/ع 34 ن، مرسوم تنفيذي رقم 08-383 المؤرخ في 28 ذي القعدة عام 1429 الموافق 26 نوفمبر سنة 2008 والمتضمن القانون الأساسي الخاصة بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالثقافة.

³- IFLA/UNESCO. les services de bibliothèque public: principes directeurs de L'IFLA/UNESCO, 2001, P15.

إن المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" محل الدراسة تقع بالحي الإداري نهج 19 مارس 1969 ولاية عين الدفلى، ويعتبر موقع مثالي بالنسبة لمكتبة عامة فهو يقع وسط المدينة حيث يسهل الوصول إليه.

إلا أن موقع المكتبة محل الدراسة هو تواجد محطة غسل السيارات بمحاذاة المواجهة الأمامية للمكتبة مما يتسبب في ضوضاء كبيرة تضايق موظفي ومستفيدي المكتبة على حد سواء وعلى التركيز في أداء أعمالهم في جو يسوده الهدوء التام، كما لاحظنا تواجد فضاء خاص بفئة المكفوفين في الطابق الثاني والذي يشكل عائق كبير على هذه الفئة.

1-2-2- المساحة والمبنى:

يعتبر مبنى المكتبات العامة الحجر الأساس لتقديم خدمات ونشاطات ناجحة لجمهور المترددين عليها، لذلك عند تصميم المبنى لابد أن يكون متكاملًا مع البيئة المحيطة، فالشكل الخارجي الجميل لمكتبة سيشرح على دخولها، أما تصميمها الداخلي اللائق فيدفع المستفيد للبقاء بداخلها والاستفادة من خدماتها.

وعموما يتميز شكل المبنى الذي تم اعتماده في بناء المكتبة شكل مستطيل مع مدخل في منتصف الضلع وهو الشكل الأفضل بالنسبة لأنواع المكتبات لسهولة توزيع الأقسام والوحدات فيه ويوفر مساحة أكبر وخدمات أكبر لمستفيدين كما أن شكل مبنى وارتفاعه يضيف على المبنى طابعا جذابا وجماليا يثير انتباه وخاصة الأشكال الهندسية المستخدمة في النوافذ ذات الأقواس بالإضافة إلى الزخرفة الخشبية المزينة لنوافذ وأبواب المكتبة.

وفيما يخص المساحة المثلى لمبنى المكتبة فهي غير محددة حيث أوردت الإفلا عام 2001 أنه ليس من الممكن اقتراح معيار يطبقه الجميع على المساحة المطلوبة للمكتبة عامة.

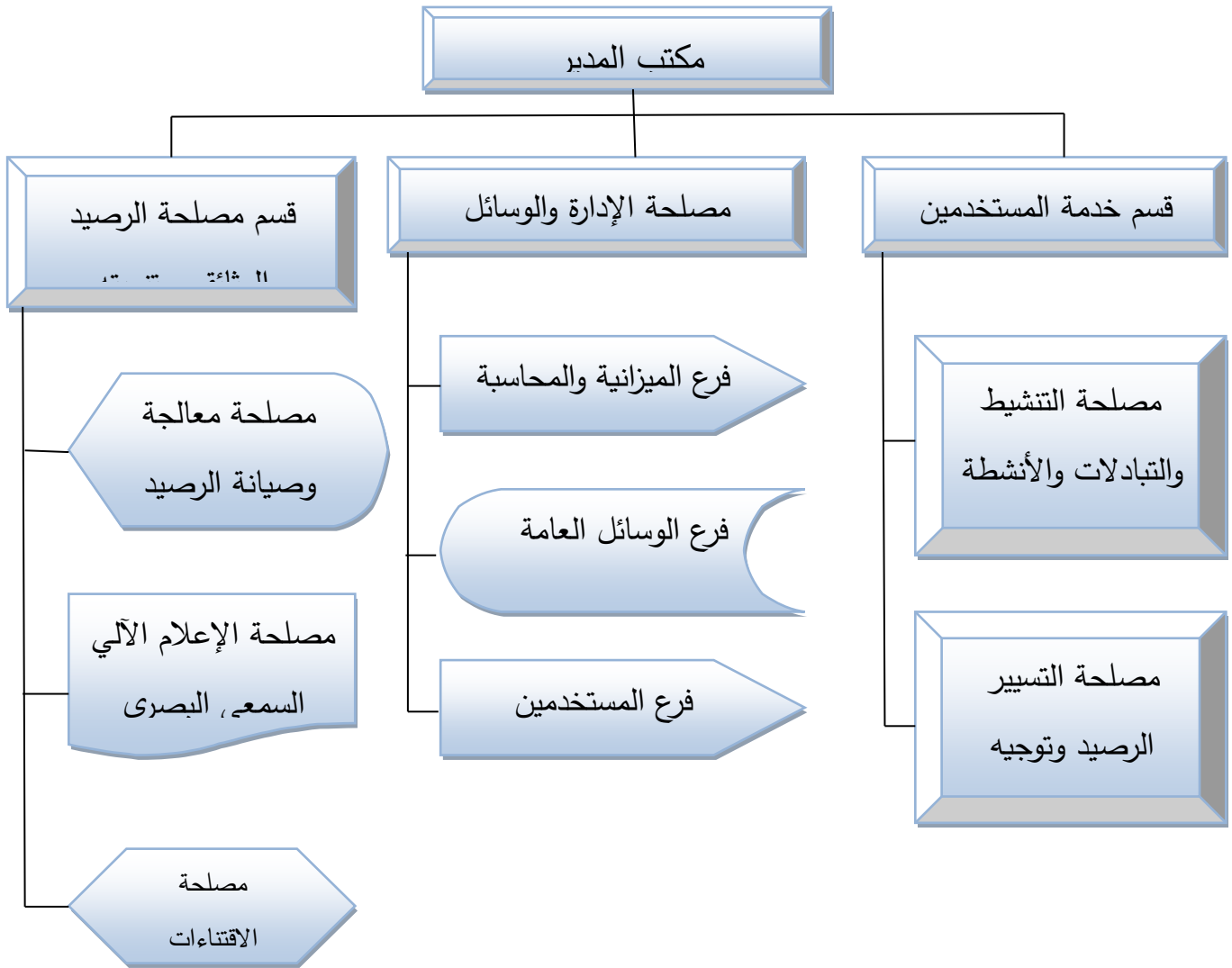
وتقدر مساحة المكتبة محل الدراسة ب 1789م²، وتم إنجازها من طرف بلدية عين الدفلى وبعدها سلمت لمديرية الثقافة لولاية عين الدفلى، موزعة على كل الوحدات وأقسام المكتبة التي تقوم بخدمة المستفيد بالإضافة لمساحة الحديقة المجاورة للمكتبة والتي تقدر ب 540م²، ومساحة غير مبنية يمكن للمكتبة أن تتوسع على حسابها في المستقبل من أجل تلبية حاجيات المستفيدين وعددهم المتزايد كل عام.

3-1 الهيكل التنظيمي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي":

يعرف الهيكل التنظيمي على أنه: "الآلية الرسمية التي تتمكن خلالها إدارة المنظمة عبر تحديد خطوط السلطة هو الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين".¹

وبعبارة أخرى فإن الهيكل التنظيمي عبارة عن إطار يحدد الإدارات والأقسام الداخلية المختلفة للمؤسسة، فمن خلاله هي تتحدد خطوط السلطة وانسيابها بين الوظائف، وكذا يبين الوحدات الإدارية المختلفة التي تعمل معا على تحقيق أهداف المؤسسة.

والشكل الموالي يمثل الهيكل التنظيمي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.



¹ - العميان محمود سلمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الدار وائل للنشر، 2002، ص 205.

الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي"
المصدر: تيمطاوسين، حميد، مصلحة الاقتناءات، المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية ولاية عين
الدفلى، يوم 15 ماي 2023 على الساعة 10:00.

4-1 مصالح وأقسام المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" بولاية عين
الدفلى:

1- 4- قسم خدمة في المستخدمين: ويتضمن المصالح التالية :

1-4-1 مصلحة التنشيط والتبادلات والأنشطة الثقافية:

تعمل هذه المصلحة على:

- إعداد برامج سنوية لأهم النشاطات الثقافية التي تقام بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.
- تنظيم وتنشيط كل النشاطات المنظمة من طرف المكتبة.
- إعداد التقارير النهائية الخاصة بالنشاطات.
- السهر على الإعلان على أهم النشاطات الثقافية من خلال الملصقات والإعلانات بالإضافة إلى الاتصال بوسائل الإعلام كالإذاعة المحلية.
- 1-4-2- مصلحة تسيير الرصيد وتوجيه القراء: تعمل هذه المصلحة على:
 - ضمان السير الحسن لعملية الإعارة داخلية كانت أو خارجية.
 - العمل على تطبيق القانون الداخلي من خلال تقديم وتوجيه نصائح وإرشادات للقراء.
 - القيام بعملية البث الانتقائي للمعلومات.

1-4-3- مصلحة الإدارة والوسائل:

1-4-3-1- فرع الميزانية والمحاسبة: يقوم عمال هذه المصلحة ب:

- إنجاز الجداول التقديرية المتعلقة بمشروع ميزانية التسيير.
- متابعة استهلاك الاعتمادات خلال السنة المالية.
- الالتزام بالنفقات العامة.
- متابعة عملية التأشير على الالتزامات مع مصالح الرقابة المالية.
- إنجاز مدونة الميزانية المعدلة.

1-4-3-2- فرع الوسائل العامة: هذه المصلحة مكلفة ب:

- تسيير الأثاث والتجهيزات المتوفرة بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.
- تسيير المخازن (المخزن، الوسائل المكتبية، ومواد التنظيف).
- متابعة ومراقبة أعمال أعوان الأمن وأعوان الصيانة والمنظفات وسائقي السيارات.
- مسلك السجلات الجرد وتعيين الأثاث والتجهيز.

1-4-3-3 فرع المستخدمين: تعمل هذه المصلحة على:

- متابعة الحياة العملية للموظف من يوم تعيينه في المنصب إلى غاية إحالته على التقاعد.
- تقديم مختلف الوثائق التي تعين الموظف في حياته اليومية كشهادة العمل ومقررات الترقية...الخ.
- متابعة حقوق الموظف مثل الترقية والمنح العائلية.
- متابعة الموظف في حالة إخلاله بالالتزامات العملية مثل الغيابات من توجيه استفسارات أو إنذارات...إلخ.

1-4-4-4 قسم مصلحة الرصيد الوثائقي وتنميته:

- 1-4-4-1- مصلحة معالجة الرصيد وصيانتها: هذه المصلحة مكلفة بالعمليات الفنية التالية :
- الجرد - الفهرسة الوصفية - الفهرسة الموضوعية (التكشيف) التصنيف - مراقبة ومتابعة عملية ملئ قاعدة بيانات سنجاب.

1-4-4-2- مصلحة الإعلام الآلي السمعي البصري.

1-4-4-3- مصلحة الاقتناءات: تتمثل مهام موظفي هذه المصلحة في:

- دراسة المجتمع المستفيدين من أجل معرفة ميول القراء.
- الاتصال بالموردين من أجل الاطلاع على مختلف الإصدارات الجديدة.
- الاتصال بمجموعة من المتخصصين في مختلف ميادين المعرفة وذلك للأخذ برأيهم في مجموعة المواد اقتناؤها.
- بعد دراسة المجتمع المستفيدين والاتصال بالخبراء تقوم لجنة من المكتبيين باختيار المواد المراد اقتناؤها وذلك في قائمة.
- إعداد دفتر الشروط والذي يتضمن كل الإجراءات المتعلقة بالاقتناء.

الفصل الثالث : إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي"

"

- الإعلان عن الاستشارة ليطلع عليها الموردون.
- بعد الإعلان سحب دفتر الشروط وقائمة المقتنيات من قبل الموردين.
- يتم إيداع ملفات الموردين لدى مصلحة.
- بعد نهاية المادة المحددة الإيداع يتم فتح الأظرف بحضور لجنة مكلفة باختيار أحسن عرض.
- بعد الإعلان عن الفائز بالاستشارة يمنح له أمر بالعمل.

1-5- الأثاث والتجهيزات للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية حمدان حجاج :

تحتوي مكتبة "حمدان حجاجي" بولاية عين الدفلى على أثاث وتجهيزات معتبرة تتماشى مع متطلبات العاملين والمستفيدين وهي كالاتي:

العدد	النوع
196	الرفوف
03	مكاتب الإعارة
110	الطاولات
700	الكراسي
200 كرسي + مكيفات هوائية + أجهزة العرض	قاعة المحاضرات
19	المكيفات الهوائية
06	الطابعات
36	الحواسيب
09	طاولات العرض
01	مولد كهربائي
01	نظام تدفئة المركزي
01	مصعد كهربائي للكتب معطل
16	مكاتب الموظفين
08	الهواتف
12	الناسخات
03	لوحة الإعلانات ولافتات

الجدول رقم (01): يمثل الأثاث والتجهيزات للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي"

المصدر: مكتب الوسائل بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية عين الدفلى
نلاحظ أن المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية تتوفر على جل أنواع التجهيزات والأثاث التي
تسمح بتقديم أحسن الخدمات .

6-1 الإمكانيات البشرية للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية حمدان حجاجي :

إن العامل البشري هو الأداة المحركة والفعالة لمختلف العمليات والخدمات والأنشطة التي تقوم
بها أي مكتبة، وهو همزة وصل بين الوعاء الفكري والمستفيد، ويفضل أن يكون متخصصا في مجال
المكتبات ومؤهلا فيها بالإضافة إلى موظفي القسم الإداري، وفيما يخص موظفي مكتبة "حمدان حجاجي"
بولاية عين الدفلى فيقدر عددهم ب 43 موظف موزعين على النحو التالي:

الوظيفة	الشهادة	الصف	العدد
المدير	علوم قانونية وإدارية	04	01
متصرف إداري	العلوم القانونية والإدارية علوم الإعلام والاتصال	12	03
مكتبي وثائقي أمين المحفوظات	علم المكتبات والتوثيق	12	03
مساعد مكتبي أمين المحفوظات	شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية التقني سامي في التوثيق الأرشيف	10	04
مهندس دولة في الإعلام الآلي	مهندس دولة	13	01
مهندس دولة في الإعلام الآلي	شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية	11	02
مساعد متصرف	شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية	11	01
ملحق رئيس إداري	شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية	10	03
	تسيير الموارد البشرية ST		
محاسب إداري	تقني في المحاسبة	08	01
عون رئيس الإدارة	شهادة البكالوريا	08	01
مساعد تقني في مكتبات والوثائق والمحفوظات	السنة الرابعة أساسي	03	02
سائق سيارة مستوى الأول	السنة الرابعة أساسي	01	02
حارس	السنة الرابعة أساسي	01	03

الفصل الثالث : إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي"

"

عامل مهني مستوى أول بالتوقيت الكامل	السنة الرابعة أساسي	01	03
عامل مهني مستوى أول بتوقيت الجزئي	السنة الرابعة أساسي	01	03
عقود ما قبل التشغيل	ليسانس علم المكتبات والتوثيق	/	11
المجموع	ليسانس علم المكتبات والتوثيق	/	43

الجدول رقم 02: يمثل الإمكانات البشرية للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية حمدان حجاجي .

المصدر: دليل المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي"، الجزائر: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي".

2- البيانات الشخصية:

2-1- الجنس :

النسبة المئوية	التكرار	الاقتراحات
70%	07	ذكور
30%	03	اناث
100%	10	المجموع

الجدول رقم (03): يمثل جنس الموظفين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية حمدان

حجاجي .

التعليق :

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدول أعلاه والذي يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس أن نسبة الذكور قد بلغت 70% وهي النسبة الأعلى مقارنة بالنسبة للإناث اللواتي يعملن بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية والتي بلغت نسبتهن 30% ، وقد يرجع هذا الى طبيعة الوظيفة (مدير او رئيس مصلحة) والتي غالبا ما نجد فيها الذكور أكثر من الإناث .

2-2- بيانات عن مركز الوظيفة ، الرتبة المهنية ، التخصص والخبرة المهنية لأفراد عينة الدراسة :

الرقم	مركز الوظيفة	الرتبة المهنية	التخصص	الخبرة المهنية
01	مدير المكتبة	متصرف رئيسي	علوم قانونية وادارية	10 سنوات
02	مصلحة المعالجة الرصيد وصيانتته	مكتبي وثائقي امين المحفوظات	علم المكتبات والتوثيق	10 سنوات
03	مصلحة معالجة	محافظ المكتبات والوثائق	علم المكتبات والتوثيق	10 سنوات

الفصل الثالث : إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي

"

	المحفوظات	الرصيد وتثمينه	
10 سنوات	علم المكتبات والتوثيق	متصرف اداري	04 مصلحة ادارة الوسائل
05 سنوات	اعلام الي	تقني سامي اعلام الي	05 مصلحة اعلام الي
05 سنوات	صحافة إعلام تخصص سمعي بصري	مستشار ثقافي	06 مصلحة اعلام الي وسمعي بصري
10 سنوات	تسير الموارد البشرية	متصرف اداري	07 مصلحة تنشيط وتبادلات الثقافية
10 سنوات	علم المكتبات والتوثيق	وثائقي امين المحفوظات رئيسي	08 مصلحة الاقتناءات
05 سنوات	علم المكتبات والتوثيق	ملحق اداري	09 قسم المستعملين
05 سنوات	علم المكتبات والتوثيق	متصرف اداري	10 مصلحة الرصيد والقراء

الجدول رقم (04): يمثل بيانات عن مركز الوظيفة ، الرتبة المهنية ، التخصص والخبرة المهنية لأفراد عينة الدراسة .

التعليق: من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المكتبة تحتوي على طاقم إداري (المدير ورؤساء المصالح) تتناسب فيه وظائفهم مع رتبهم المهنية وكذا التخصص الحاصلين عليه ، كما وتتناسب مع خبرتهم المهنية فمنهم من تصل خبرته إلى 10 سنوات ومنهم أكثر وهم موظفون قد تم تسخيرهم من قطاعات أخرى ، في حين نجد البعض منهم مازال لم يصل إلى مدة 10 سنوات وهم الذين تم توظيفهم مباشرة عند فتح المكتبة .

3-طبيعة الأزمات والمخاطر التي تعرضت لها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية حمدان حجاجي .

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	%100
لا	00	%00

الفصل الثالث : إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي

"

المجموع	10	%100
---------	----	------

3_1 المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية حمدان حجاجي ومدى تعرضها للأزمات والمخاطر .

جدول رقم (05): يمثل المكتبة الرئيسية حمدان حجاجي ومدى تعرضها للأزمات والمخاطر .

3_1_1_1 طبيعة الأزمات التي تعرضت لها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية حمدان حجاجي .

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
طبيعية	07	%70
مالية	00	%00
بشرية	00	%00
تكنولوجية	03	%30
المجموع	10	%100

جدول رقم (06): يمثل طبيعة الأزمات التي تعرضت لها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية حمدان حجاجي .

التعليق :

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدولين أعلاه ان كل أفراد العينة اقررو بأن مكتبهم تعرضت الى أزمات ومخاطر ، وذلك كون ان بيئة العمل لا تخلو من مخاطر سواء كانت داخلية او خارجية , باختلاف الأنشطة والخدمات داخل المكتبة ، أما عن نوع المخاطر التي تعرضت لها المكتبة فنجد أن الأزمات و المخاطر الطبيعية قد احتلت المرة الأولى بنسبة %70, واحتلت المرتبة الثانية الأزمات و المخاطر التكنولوجية بنسبة %30 ، من بينها تعرضها للحرائق الناجمة عن شرارات الكهربائية او عطب كهربائي بالإضافة إلى خطر تسريبات المياه من السطح .

3-2_ درجات تصنيف الأزمات والمخاطر التي واجهت المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
منخفضة	08	%80
متوسطة	00	%00
مرتفعة	02	%20
المجموع	10	%100

جدول رقم (07): يمثل درجات تصنيف الأزمات والمخاطر التي واجهت المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.

التعليق :

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدول أعلاه تباين في درجة تصنيف الأزمات و المخاطر التي واجهها رؤساء المكتبة ، حيث بلغت أكبر نسبة 80%، نسبت الى انخفاض درجة الخطر ومروره بأمان على المكتبة بصفة عامة وهذا يعني ان هذه المكتبة غالبا ما تتمتع بمستوى جيد من الأمان ومع ذلك يجب الأخذ في عين الاعتبار ان الأزمات والمخاطر يمكن ان تحدث في أي وقت وفي اي مكان بالنسبة 20%، ويعتمد هذا على نوع وطبيعة هذه الأزمات ،لذا يجب إتخاذ التدابير اللازمة للحفاظ على سلامة الزوار والعاملين في المكتبة.

3-3- النتائج السلبية التي تعرضت لها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لإدارة الأزمات والمخاطر.

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	100%
لا	00	00%
المجموع	10	100%

جدول رقم(08): يمثل إجابات المبحوثين حول النتائج السلبية التي تعرضت لها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية أثناء إدارة الأزمات والمخاطر.

3_3_1_ الخسائر التي تعرضت لها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لإدارة الأزمات والمخاطر.

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
خسائر بشرية	00	00%

الفصل الثالث : إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي

"

خسائر مادية	09	%90
خسائر طبيعية	01	%10
المجموع	10	%100

جدول رقم 09: يمثل الخسائر التي تعرضت لها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية أثناء إدارة الأزمات والمخاطر

التعليق :

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدول أعلاه ان كل أفراد العينة اقرروا أن مكتبتهم تعرضت الى نتائج سلبية نتجت عنها خسائر مادية بلغت نسبتها 90% مما أدى الى تأثيرها بشكل كبير على توفير الخدمات والموارد للمستفيدين وقد يؤدي نقص الميزانية وهذا يجعلها عاجزة عن تمويل مختلف الأوعية المعلوماتية منها قلة عدد الكتب والمواد الأخرى المتاحة في المكتبة إضافة الى التقادم التقني , الإهمال , الضياع وقدرتها على القيام بمهامها بفاعلية. ومن المهم ان نلاحظ خسائر طبيعية بالنسبة 10% وهذا راجع الى الحوادث الطبيعية كالزلازل والحرائق والفيضانات ان تؤثر سلبا على موارد المكتبة ، وتسبب في تلفها و تشويهها وعلى الأرجح ستكون اقل في تأثيرها على المكتبة.

3_4_ مدى وجود مصدر أزمة بمكان العمل لموظفي المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	05	%50
لا	05	%50
المجموع	10	%100

جدول رقم 10: يمثل مدى وجود مصدر أزمة بمكان العمل لموظفي المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية

3_4_1 انواع مصادر الخطر الداخلية لإدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية

النسبة	التكرار	الاقتراحات
%100	10	ضعف الامكانيات المادية والبشرية
%00	00	ضعف نظام المعلومات
00%	00	ضعف نظام صنع القرارات
%100	10	المجموع

جدول رقم (11): يمثل أنواع مصادر الخطر الداخلية لإدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية

2_4_3 أنواع مصادر الخطر الخارجية لإدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية

النسبة	التكرار	الاقتراحات
%00	00	زلازل
%00	00	فيضانات
%100	10	حرائق
%100	10	المجموع

جدول رقم (12): يمثل أنواع مصادر الخطر الخارجية لإدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.

التعليق:

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدول أعلاه أن نصف أفراد العينة تعرضت الى خطر في مكان العمل لوقوع حريق سابقا ، في حين أجمع نصف الآخر بعدم تعرضه الى خطر. وهناك مصدرين للخطر مصدر داخلي تمثل في ضعف الامكانيات المادية والبشرية بنسبة كلية مما يؤدي الى تفاقم الأزمات والمخاطر ويتمثل المصدر الخارجي بنسبة 100% في حرائق وهذا يدل على استهتار واهمال صيانة الأدوات

والمعدات الخاصة بالحرائق ومنه لابد من اخذ الإجراءات فورية لحماية المكتبة من أي الأزمات ومخاطر

3_5_ الطرق الأنسب للتعامل مع الأزمات والمخاطر أثناء وقوعها بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
التخفيف من اضرار الوقوع	10	63%
التخطيط للوقاية	02	12%
استفادة من تجارب السابقة	04	25%
المجموع	16	100%

الجدول رقم (13) : الطرق الأنسب للتعامل مع الأزمات والمخاطر أثناء وقوعها بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.

التعليق :

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدول أعلاه ان جل أفراد العينة يرو بأن الطريقة الأنسب للتعامل مع هذه الأزمات والمخاطر أثناء وقوعها، هو تخفيف من أضرار الوقوع بنسبة 63% في حين يرى البعض منهم أن التجارب السابقة 25% يمكن الاستفادة منها بشكل كبير لاحتياط ، ويرى 12% من أفراد العينة بأن التخطيط للوقاية أنسب لمواجهة الأزمات والمخاطر .

4-الإمكانيات المادية والكفاءات البشرية لإدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية حمدان حجاجي.

4-1-الإمكانيات المادية (وسائل الأمن وسلامة) بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية :

أ_ أمن المبنى :

4_1_1- المتطلبات المعتمدة لإدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية .

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
تشكيل فريق عمل لإدارة الأزمات	06	43%
وضع سياسة مكتوبة و شاملة	03	21%
اتخاذ القرارات سليمة اثناء الأزمات	02	15%
الإعتماد على الانظمة اتصال فعالة	03	21%
المجموع	14	100%

الجدول رقم (14): يمثل المتطلبات المعتمدة للإدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية .

التعليق:

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدول أعلاه ان إدارة المكتبة تدير الأزمات التي تواجهها بأسلوبها الخاص وبحكم التجربة والخبرة في المكتبة , نجد ان 43% من أفراد العينة أجابوا على ان المكتبة تعتمد على تشكيل فريق عمل لإدارة الأزمات , لذا لا بد من تدريب هذا الفريق بشكل جيد لتسهيل المهام قبل حدوث الأزمة ، ولهذا فان التنبؤ بالأزمات والتخطيط المسبق مهم جدا ، تليها اعتماد المكتبة على أنظمة اتصال فعالة بنسبة مقدرة ب 21% متمثلة في الهواتف والبريد الإلكتروني وشبكات التواصل والموقع الإلكتروني ، تليها وضع سياسة مكتوبة وشاملة مقدرة ب 21% خاصة بالأزمات والمخاطر وهي بمثابة خارطة الطريق يتم السير وفقها, تهدف الى تقليل من الوقوع في الأخطاء , وأخيرا ضعف في اتخاذ القرارات سليمة أثناء الأزمات بنسبة 15% فأحياننا يصيب المرء في قراراته ود يخطئ المهم ان يتعلم ويستفيد من التجربة ، فلا بد من أخذ الحيطة والحذر في مناقشة القرارات وتوصل الى قرار سليم .

4-1-2_ مدى مناسبة موقع المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لتسهيل وصول المستفيدين إليه .

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
------------	---------	----------------

الفصل الثالث : إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي

"

100%	10	نعم
%00	00	لا
%100	10	المجموع

الجدول رقم (15) يمثل مدى مناسبة موقع المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لتسهيل وصول المستفيدين إليه

التعليق :

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدول أعلاه أن كل أفراد العينة اقروا بمناسبة الموقع المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية ملائم حتى يصلوا اليه المستفيدون بكل سهولة مما يعني عدم تعرضهم لأي خطر قد يصادفهم .

4-1_3_مدى مقاومة مبنى المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية للأزمات والمخاطر.

النسبة المئوية	التكرار	الاقتراحات
%100	100	نعم
%00	00	لا
%100	10	المجموع

الجدول رقم 16: مدى مقاومة مبنى المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية للأزمات و المخاطر

التعليق :

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدول أعلاه ان كل أفراد العينة اقروا أن مبنى المكتبة مقاوم للأزمات والمخاطر وهذا راجع الى انه تم بناءه وفق لمعايير خاصة بالبناء فمثلا هو بعيد عن أماكن الهزات الأرضية وكذا لا يتواجد بمكان منخفض تجنباً للفيضانات .

4-1-4_ مدى ملائمة التصميم الداخلي لإدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية .

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	100%
لا	00	%00
المجموع	10	%100

الجدول رقم 17: يمثل مدى ملائمة التصميم الداخلي لإدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.

التعليق:

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدول أعلاه ان كل أفراد العينة اقرروا بأن التصميم الداخلي للمكتبة ملائم لطبيعة النشاطات والخدمات، حيث تقدر مساحة المكتبة محل الدراسة ب1789 متر مربع، وهذا ما يجعل المستفيد والجمهور بارتياحها للبقاء بداخلها والاستفادة من خدماتها ونشاطاتها.

4-1-5_ مدى ملائمة أرضية المكتبة لتفادي الإنزلاق وحوادث العمل .

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	%100
لا	00	00%
المجموع	10	%100

جدول رقم 18: مدى ملائمة أرضية المكتبة لتفادي الإنزلاق وحوادث العمل.

التعليق:

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدول أعلاه ان كل أفراد العينة اقرروا بأن أرضية المكتبة معدة جيدا لتفادي الإنزلاق وحوادث العمل، للحفاظ على سلامة القراء والموظفين الذين يعملون داخل المكتبة، وهو عبارة عن تصميم عملي يتميز بسطح الارضية المضلع او المسنن الذي يسمح بتوفير قوة الاحتكاك اللازمة للحفاظ على استقرار الاقدام مثل المشي وتجنب الإنزلاق، يتم استخدام أنواع خاصة من المواد المضادة للإنزلاق مثل المطاط لتغطية الأرضيات وتعزيز الثبات والإستقرار.

4-1_6_ مدى توفر الإضاءة والتهوية (طبيعية والاصطناعية) في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية

المجموع	لا تتوفر		تتوفر		الاقتراحات	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%100	%00	00	%100	10	طبيعية	التهوية
%100	%50	05	%50	05	اصطناعية	
%100	%10	01	%90	09	طبيعية	الاضاءة
%100	%00	00	%100	10	اصطناعية	

جدول رقم 19: يمثل مدى توفر الإضاءة والتهوية (طبيعية والاصطناعية) في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية .

التعليق: يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدول أعلاه أن كل أفراد العينة اقرروا بأن مكتبتهم تتوفر على تهوية طبيعية من خلال الفتحات المفتوحة مثل الشبابيك والأبواب ،وتتوفر على تهوية اصطناعية بنسبة %50 تكمن في أنظمة ميكانيكية مثل مروحة السقف او نظام تكييف الهواء يعمل هذا النوع من التهوية على توفير التيارات الهوائية وذلك مسببا بدورها في توفير التهوية الفعالة والمستمرة ، إضافة لتوافرها على إضاءة الطبيعية بنسبة %90 اذ تعد هذه الطريقة أكثر فعالية لتوفير الاضاءة وبدرجة عالية بترك فتحات النوافذ والابواب مفتوحة وذلك لتدفق اشعة الشمس الى داخل المكتبة، في حين يرى البعض ان المكتبة لا تتوفر على الاضاءة طبيعية بالنسبة %10 ، وأجمعوا كل افراد العينة على ان المكتبة تتوفر على اضاءة اصطناعية تمثلت في الاضاءة السقفية والحائطية في كل مكان ، ومن خلال ما لاحظناه ان المكتبة تتوفر على كل الاضاءة والتهوية سواء كانت طبيعية او اصطناعية .

4-1_7_ المكتبة ومدى توفرها على غرفة (خلية) مخصصة لإدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية .

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	03	%30

لا	7	%70
المجموع	10	%100

جدول رقم 20: يمثل المكتبة ومدى توفرها على غرفة(خلية)مخصصة لإدارة الأزمات والمخاطر

4-1-7_1_ الغرفة المخصصة لإدارة الأزمات في المكتبة وماذا تعنيه لأفراد عينة الدراسة :

الاقتراحات	التكرار	النسبة
المكان الذي يجتمع فيه الضحايا	05	%100
المبنى الذي ينتقل اليه عاملون أثناء الأزمة	00	%00
المكان الذي يجتمع ادارة الازمة فترة الأزمة	00	%00
المجموع	05	%100

جدول رقم 21: الغرفة المخصصة لإدارة الأزمات في المكتبة وماذا تعنيه لأفراد عينة الدراسة.

التعليق: يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدولين أعلاه ان أفراد العينة اقرو بأن مكتبتهم لا تتوفر على غرفة خاصة لإدارة الأزمات والمخاطر قد بلغت 70 % وهذا راجع الى عدم وعيهم وفهمهم لإدارة الأزمات والمخاطر ، وأجمع آخرون بوجود غرفة مخصصة لإدارة الأزمات والمخاطر بنسبة 30% وتعني لهم هذه الغرفة المكان الذي يجتمع في ضحايا الأزمة , وتتوفر في هذه الغرفة مجموعة من الشروط وهي ان تكون مجهزة بأدوات ووسائل الاتصال اللازمة للتواصل مع أطراف المعنية بأزمة ومع افراد العاملين في الميدان ، إضافة الى عناصر الأمن والأمان اللازمة لهذه الغرفة .

4-1-8_ متطلبات خلية الأزمة في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية .

الاقتراحات	التكرار	النسبة
مساحة كافية	00	%00
التجهيزات	03	%30
وسائل الاتصال	07	%70
المجموع	10	100%

جدول رقم 22 : يمثل متطلبات خلية الأزمة في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية

التعليق:

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدول أعلاه ان أفراد العينة اقرو بان الاحتياجات اللازمة لهذه الغرفة بحاجة الى وسائل اتصال بنسبة 70% فعالة سواء كانت داخلية والخارجية ، اضافة الى تجهيزات بالنسبة 30% وهي ضرورية مجهزة بأدوات ومعدات اللازمة لإدارة الأزمة .

9_1_4 مدى توفر أنظمة الإنذار الآلية في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية

المجموع	لا تتوفر		تتوفر		الاقتراحات
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	%30	03	%70	07	أجهزة ضد السرقة
%100	%00	00	%100	10	كاميرات المراقبة
%100	%20	02	%80	08	أجهزة كشف الحركة
%100	%00	00	%100	10	مخارج طوارئ(لوحات ارشادية)

جدول رقم 23: يمثل انظمة الإنذار الآلية في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية .

التعليق:

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدول أعلاه ان كل أفراد العينة اقرو بأنه يوجد أنظمة الإنذار الآلية تمثلت في توفر كاميرات مراقبة موزعة في كافة الأقسام وممرات أما شاشة المراقبة عند أمين العام للمكتبة وعند المدير وعددها هو 14 ، وتتوفر مكتبتهم على ثلاثة مخارج طوارئ تستخدم أثناء حدوث الحريق مع تحديد موقعها عن طريق لوحات إرشادية لمخارج الطوارئ واماكنها، إضافة لتوفرها على أجهزة كشف الحركة قدرت ب80% موصولة بكاميرات المراقبة ، وأقر 20% من المبحوثين بعدم توفر أجهزة كشف الحركة وهذا راجع الى عدم فهمهم و وعيهم ، إضافة لذلك تتوفر على أجهزة ضد السرقة قدرت ب70% ، وأقر بعض منهم انه لا تتوفر على أجهزة ضد سرقة وهذا راجع الى عدم اطلاعهم على التجهيزات المتوفرة واختصاصهم داخل مصالحهم ، او انهم رؤساء جدد.

10_1_4 مدى توفر وسائل النقل والحركة للتعامل مع الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية

للمطالعة العمومية.

الفصل الثالث : إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي

"

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	07	%70
لا	03	%30
المجموع	10	%100

الجدول رقم 24: يمثل و وسائل النقل والحركة للتعامل مع الأزمات والمخاطر.

التعليق:

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدول أعلاه ان أفراد العينة اقرو بان نسبة 70% اكدوا على وجود وسائل النقل والحركة للتعامل مع الأزمات والمخاطر اللازمة التي تمتلكها المكتبة او تستأجرها من الموردين يتم استخدامها لمواجهة الأزمات للتعامل معها. فقد تتمثل في سيارات الإطفاء المعبأة بالمياه والجاهزة للإطفاء الحريق بمجرد وورود اتصال يخبر بحدوث حريق او احتمال وجوده في حين أقر 30% من أفراد العينة انه لا يوجد وسائل النقل والحركة للتعامل مع المخاطر وهذا يدل على عدم إهتمامهم وإطلاعهم بالمكتبة.

4-11_1_مدى توفر قنوات صرف المياه بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية .

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	%100
لا	00	%00
المجموع	10	%100

الجدول رقم 25: يمثل مدى توفر قنوات صرف المياه بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية

التعليق:

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدول أعلاه ان كل أفراد العينة اقرو بأن هناك قنوات صرف المياه، وهذا يدل على ان المكتبة أخذت الاحتياطات اللازمة للحد من احتمال حدوث الأزمات كالفيضانات .

ب_ أمن المجموعات:

4-1_12_ مدى توفر الإمكانيات لحفظ الأوعية المعلوماتية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية .

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	%100
لا	00	%00
المجموع	10	%100

جدول رقم 26: يمثل مدى توفر الإمكانيات لحفظ الأوعية المعلوماتية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.

4-1_12_1_ الإمكانيات الموفرة لحفظ الأوعية المعلوماتية في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية :

:

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
المكتبة مزودة ب رفوف حديدية لتخزين الوثائق الورقية	10	%43
تخزن في الاوعية الالكترونية في اماكن مخصصة لها.	02	%09
تخزن جميع الوثائق على علو لا يقل 15سم فوق سطح الارض.	08	%35
تخزن في الاشرطة المغناطيسية للأوعية الفكرية التي لا تعار خارجيا	02	%09
اخرى	01	%04
المجموع	23	%100

جدول رقم 27: يمثل الإمكانيات الموفرة لحفظ الأوعية المعلوماتية في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.

التعليق:

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدولين أعلاه ان كل أفراد العينة اقررو بأن المكتبة تقوم بتوفير الإمكانيات لحفظ الأوعية المعلوماتية تمثلت في ان المكتبة مزودة برفوف حديدية لتخزين الوثائق الورقية بلغت ب43% , كما انها تقوم بعملية تخزين الوثائق على علو 15 سم فوق سطح الارض بالنسبة مقدرة ب 35% , تليها نسبة 09% من أفراد عينة الذين أجابوا بأن الوثائق الالكترونية تخزن في أماكن مخصصة لها, ثم 09% من أفراد اقررو بانها تخزن في الأشرطة المغناطيسية للأوعية الفكرية التي لا تعار

الفصل الثالث : إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي

"

خارجيا, إضافة الى إمكانيات أخرى بالنسبة 04% تمثلت في إدارة الشؤون الإدارية والمتمثلة في قسم التوثيق والمعلومات ، مخزن خاص بالأوعية المعلوماتية.

4-1_13_مدى توفر المكتبة على نظام الرفوف المفتوحة داخل قاعات المطالعة.

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	100%
لا	00	00%
المجموع	10	100%

جدول رقم 28: يمثل مدى توفر نظام الرفوف المفتوحة داخل قاعات المطالعة.

التعليق :

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدول أعلاه ان كل أفراد العينة أقررو بأن المكتبة تتوفر على نظام الرفوف المفتوحة داخل قاعات المطالعة تمثلت في قاعة الأطفال وقاعة الأساتذة .

4-1_12_مدى توفر نظم الحماية لمصادر المعلومات في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية .

الاقتراحات	التكرار	النسبة
نعم	10	100%
لا	00	00%
المجموع	10	100%

جدول رقم 29: يمثل مدى توفر نظم الحماية لمصادر المعلومات في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نظام الكتروني مزود بشحنة الكترونية لحماية مقتنيات من السرقة	07	19%

الفصل الثالث : إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي

"

نظم أمن الكترونية في المخازن وقاعات المطالعة المفتوحة	02	6%
نظام مراقب ضد السرقة عند الخروج من المكتبة	08	22%
المراقبة المستمرة للمجموعات وكذا الاعارة الخارجية	07	19%
وجود كاميرات مراقبة داخل المكتبة	10	28%
اخرى	02	06%
المجموع	36	100%

1-4_12_1 أنواع نظم الحماية لمصادر المعلومات في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية

جدول رقم 30: يمثل أنواع نظم الحماية لمصادر المعلومات في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية

التعليق:

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدولين أعلاه أن كل أفراد العينة اقرو بانهم يوجد نظم لحماية مصادر المعلومات و , تتمثل هذه النظم في نظام الكتروني بنسبة 19% , الا انها لا تملك نظم الكترونية في المخازن وقاعات المطالعة بنسبة 06% وهي نسبة قليلة , اضافة الى وجود نظام مراقب ضد سرقة عند الخروج من المكتبة 22% وهذا يدل على أن المكتبة اتخذت اجراءات امنية لحماية مصادرهما , اما نسبة 19% يدل على وجود مراقبة مستمرة للمجموعات والاعارة الخارجية لوجود جهاز تعقيم الكتب , اما نسبة المجيبين ب 28% تدل على وجود كاميرات مراقبة داخل مكتبة في حين توفير الامن على مدار 24 ساعة للمراقبة .

1-4_13_1 مدى ملائمة موقع المخازن لحفظ المجموعات المكتبية في المكتبة الرئيسية للمطالعة

العمومية.

الاقترحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	100%
لا	00	00%
المجموع	10	100%

جدول رقم 31: يمثل مدى ملائمة موقع المخازن لحفظ المجموعات المكتبية في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.

التعليق:

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدول أعلاه ان كل أفراد العينة اقرو بان موقع المخازن مناسب و ملائم لحفظ المعلومات ،فهي تملك مخزين مخزن في طابق الارضي ومخزن في طابق الاول يضم كل العلوم ومصنفة حسب تصنيف ديوي العشري من 000 الى 999 أي من أعمال عامة الى تاريخ اضافة الى الكتب الخاصة بالأطوار الثلاثة موزعة عليهم .

ج_ أنظمة مكافحة الحرائق:

4-1_14_ مدى توفر المكتبة لنظم الحماية ضد الحريق لإدارة الأزمات والمخاطر.

المجموع	لا تتوفر		تتوفر		الاقتراحات
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	%40	04	%60	06	رفوف مقاومة للحريق
%100	%100	10	%0	00	أبواب ضد الحريق
%100	%00	00	%100	10	أجهزة انذار المبكر
%100	%00	00	%100	10	أجهزة الكشف الدخان

الفصل الثالث : إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي"

"

أجهزة إطفاء فعالة	10	%100	00	%00	%100
-------------------	----	------	----	-----	------

جدول رقم 32: يمثل مدى توفر المكتبة لنظم الحماية ضد الحريق لإدارة الأزمات والمخاطر.

التعليق:

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدول أعلاه ان كل أفراد العينة اقرو بوجود أنظمة لحماية ضد الحريق احتلت المرتبة الاولى أجهزة كشف الدخان ، وفي نفس المرتبة أجهزة إطفاء فعالة تعمل بغاز ثاني أكسيد الكربون ، وكذلك توفرها على أجهزة الإنذار المبكر معتمدة لليقظة والتصرف الفوري والحد من الأزمات والمخاطر ، وأجمع 60% من المبحوثين على توفر رفوف مقاومة للحريق في حالة حدوثه اذ تتميز هذه الرفوف بالمواد والتصميم يقاوم الحرارة ويحمي المواد المخزنة من التلف والتدمير ، في حين أجمع 40% من المبحوثين على عدم وجود رفوف مقاومة للحريق وهذا راجع الى عدم دراية نوع الرفوف الموجودة وعدم وعيهم .

4-1_14_ المكتبة الرئيسية ومدى مراقبتها وصيانتها للنظام الكهربائي وأجهزة الإطفاء :

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	%100
لا	00	%00
المجموع	10	%100

جدول رقم 33: يمثل المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية ومدى مراقبتها وصيانتها للنظام الكهربائي وأجهزة الإطفاء .

التعليق:

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدول أعلاه ان كل أفراد العينة اقرو بأن المكتبة تقوم بصفة دورية بتفتيش وصيانة لنظام الكهربائي وأجهزة الإطفاء وجميع المعدات الكهربائية ، بهدف تفادي أي خطر قد ينجم عن أي خلل أو عطل .

د_ نظام التأمين:

4-1_15_ مدى توفر المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية على نظام للتأمين .

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	100
لا	00	00
المجموع	10	100

جدول رقم 34: يمثل مدى توفر المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية على نظام للتأمين.

4-1_15_1 أنواع أنظمة التأمين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية .

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
التأمين على الرصيد	08	%29
التأمين ضد الكوارث الطبيعية والاصطناعية	06	%21
التأمين على المباني	09	%32
التأمين على شبكات المعلومات	04	%14
التأمين على تلف المجموعات	01	%04
المجموع	28	%100

جدول رقم 35: يمثل أنواع أنظمة التأمين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية .

التعليق:

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدولين أعلاه ان كل أفراد العينة أقررو بأن المكتبة تتبع لنظام التأمين ، يتمثل في عدة أنواع احتلت المرتبة الأولى التأمين على المباني قدرت ب32% ، وفي المرتبة الثانية التأمين على رصيد بقيمة قدرت ب29%، تليها التأمين ضد الكوارث الطبيعية والاصطناعية قدرت ب 21%، تليها التأمين على شبكات المعلومات قدرت ب 14% ، التأمين على تلف المجموعات قدرت ب04% نسبة جد قليلة، فالمكتبة لا بد من تأمين على تغطية الخسائر التي قد تلحق على البيانات مصادر المعلومات الخاصة للمكتبة وذلك بإجراءات حماية تضمن السلامة المعلومات والمكتبة.

4-2- الإمكانات البشرية (فريق إدارة الأزمات)

4-2_16_ المكتبة ومدى توفرها على فريق متخصص لإدارة الأزمات والمخاطر

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	06	%60
لا	04	%40
المجموع	10	%100

جدول رقم 36: يمثل المكتبة ومدى توفرها على فريق متخصص لإدارة الأزمات والمخاطر

4-2_16_1 أعضاء الفريق المتخصص في إدارة الأزمات والمخاطر بالمكتبة الرئيسية .

الاقتراحات	التكرار	النسبة
مدير المكتبة	10	%63
رؤساء المكتبة	05	%31
لجنة متخصصة	01	%6
المجموع	16	100%

جدول رقم 37: يمثل أعضاء الفريق المتخصص في إدارة الأزمات والمخاطر بالمكتبة الرئيسية .

التعليق:

يتضح من خلال بالجدول أعلاه ان أفراد العينة اقرو بأن نسبة 60% من عينة الدراسة يرون أن هناك فريق عمل متخصص لإدارة المخاطر والأزمات بالمكتبة . وحسب آراءهم ان هذا الفريق مكون من مدير المكتبة ورؤساء المكتبة , في حين أن نسبة 40% من أفراد العينة اقرو بعدم وجود فريق خاص لإدارة الأزمات والمخاطر وربما يعود ذلك لعدم فهمهم ووعيمهم لإدارة المخاطر وأهميتها بالمكتبات , وحسب آراء افراد عينة ان مواجهة هذه الأزمة تكون على عاتق المدير , الحماية المدنية , رؤساء المكتبة .

4-2_17_ رأي المبحوثين في أهمية توفير المهارات والقدرات في بناء وتكوين فريق الأزمة للتعامل معها

بنجاح

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	%100

الفصل الثالث : إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي

"

لا	00	%00
المجموع	10	100%

جدول رقم 38: يمثل رأي المبحوثين في أهمية توفير المهارات والقدرات في بناء وتكوين فريق الأزمة للتعامل معها بنجاح

التعليق :

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدول أعلاه ان كل أفراد العينة اقررو بان عملية بناء وتكوين فريق ادارة الازمة تتطلب مهارات وقدرات تتمثل في الشجاعة والثقة بالانفس قدرة على التنبؤ بمسارات الأزمة واعداد خطة للتعامل مع الازمة بنجاح.

4-2-18_ المكتبة ومدى تدريبها للموارد البشرية لمواجهة الأزمات والمخاطر.

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	06	%60
لا	04	%40
المجموع	10	%100

جدول رقم 39: يمثل المكتبة ومدى تدريبها للموارد البشرية لمواجهة الأزمات والمخاطر

4-2-18_1- أنواع تدريبات الموارد البشرية لمواجهة الأزمات والمخاطر المكتبة الرئيسية للمطالعة

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
تدريب على أجهزة مكافحة الحرائق	06	%40
تدريب العاملين على كيفية التصرف مع الأزمة	03	%20
تدريب على الإسعافات الأولية	06	40%
المجموع	15	%100

جدول رقم 40: أنواع تدريبات الموارد البشرية لمواجهة الأزمات والمخاطر المكتبة الرئيسية للمطالعة

التعليق:

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدولين أعلاه ان أفراد العينة اقرو بان تدريب الموارد البشرية لمواجهة الازمات والمخاطر في المكتبة بلغت 60% تمثلت في تدريب العاملين على كيفية استخدام اجهزة مكافحة الحرائق 40% ، تليها تدريبهم على الاسعافات الاولية بنسبة 40% ، تليها تدريب العاملين على كيفية التصرف مع الازمة بنسبة 20% ، في حين أقر 40% من افراد العينة بعدم توفر تدريب الموارد البشرية والواقع لم نفهم حقا سبب هذا التناقض .

4-2_19 المكتبة ومدى اعتمادها على فعالية نظام اتصال لادارة الازمات والمخاطر عند حدوثها.

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	100%
لا	00	00%
المجموع	10	100%

جدول رقم 41: يمثل المكتبة ومدى اعتمادها على فعالية نظام اتصال لادارة الازمات والمخاطر عند حدوثها.

التعليق:

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدول أعلاه ان كل أفراد العينة اقرو بان المكتبة تعتمد على نظام اتصالات داخلية و خارجية فعالة عند حدوث الأزمة او الخطر تتمثل في الهواتف والبريد الإلكتروني و اتصالات عن طريق الأنترنت .

24_2_20_ إجراءات تحسين الوضع الأمني في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية :

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	06	60%

الفصل الثالث : إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي

"

لا	04	%40
المجموع	10	%100

جدول رقم 42 يمثل إجراءات تحسين الوضع الأمني في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية .

التعليق:

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدول أعلاه ان 60% من أفراد العينة استقبلوا تعليمات لكتابة تقارير عن أي حوادث او مخاطر تمس المكتبة وذلك من أجل تحسين الوضع الأمني في المكتبة، وأجمع 40% من أفراد العينة بأنهم لم تقدم لهم أي تعليمات لكتابة تقارير عن أي حوادث او مخاطر تمس المكتبة

4-2_21_ مدى توفر سجل الأزمات في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية .

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	00	%00
لا	10	%100
المجموع	10	%100

جدول رقم 43: يمثل مدى توفر سجل الأزمات في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية .

4-1-4_1_ المعلومات الخاصة بسجل الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة .

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
معلومات عن الأزمات التي واجهتها المكتبة	00	%00
معلومات عن كافة الازمات التي يحتمل ان تواجهها المكتبة	00	%00
معلومات حساسة خاصة بالمكتبة	00	%00
المجموع	00	%00

جدول رقم 44: يمثل سجل الأزمات في المكتبة . المعلومات الخاصة بسجل الأزمات و المخاطر في المكتبة

الرئيسية للمطالعة

التعليق :

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدولين أعلاه أن كل أفراد العينة أقرت بعدم وجود سجل للأزمات و ليست لديهم أدنى فكرة عنه ، وهذا ما يستوجب عليهم البحث وتطوير معارفهم في هذا المجال ، خاصة وأن هذا السجل مهم لما يحتويه من معلومات عن الأزمات التي واجهتها المكتبة أو تلك التي يحتمل أن تواجهها ، ولكن هناك تقارير تقدم للإدارة الوصية لمتابعة مختلف الأزمات التي تحدث بالمكتبة .

5_ الخطط الوقائية لمواجهة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية حمدان حجاجي.

1_5_ المكتبة ومدى اعتمادها على خطة لتحقيق أهدافها الكلية :

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	07	70%
لا	03	30%
المجموع	10	100%

جدول رقم 45: يمثل المكتبة ومدى اعتمادها على خطة لتحقيق أهدافها الكلية.

التعليق:

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدول أعلاه ان أفراد العينة أقرت بأن المكتبة تقوم على خطة لتحقيق الأهداف الكلية بنسبة 70% بحيث تقوم المكتبة بتزويد مصالحها بمختلف المعلومات و التعليمات اللازمة ، في حين أقر 30% من أفراد العينة انه لا تعتمد على خطة لتحقيق الأهداف الكلية وقد يرجع هذا الى عدم علمهم و مشاركتهم في الخطة .

5-2- رأي المبحوثين في التخطيط المسبق للوقاية من الأزمات والمخاطر بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية .

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
ضروري	10	100%
غير ضروري	00	00%
حسب الحاجة	00	00%

الفصل الثالث : إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي

"

المجموع	10	%100
---------	----	------

جدول رقم 46: يمثل رأي المبحوثين في التخطيط المسبق للوقاية من الأزمات والمخاطر بالمكتبة

الرئيسية للمطالعة العمومية

التعليق :

يتضح من خلال اجوبة المبحوثين بالجدول أعلاه ان كل أفراد العينة أكدوا على ضرورة التخطيط المسبق للوقاية والحماية من الأزمات والمخاطر وذلك لتفادي وقوعها مستقبلا ، أو مواجهتها عند حدوثها فعلا

5_3_ المكتبة ومدى إعداداتها لخطة مسبقة للوقاية من الأزمات والمخاطر:

الاقتراحات	التكرار	النسبة
نعم	5	%50
لا	5	%50
المجموع	10	%100

جدول رقم 47: يمثل المكتبة ومدى إعداداتها لخطة مسبقة للوقاية من الأزمات والمخاطر

التعليق :

يتضح من خلال أجوبة المبحوثين بالجدول أعلاه ان نصف أفراد العينة اقررو بأنه يتم إعداد خطة مسبقة للوقاية من الازمات والمخاطر وأن هناك خطوات لإعداد خطة مسبقة تتمثل في : اجراء بعض التدريبات للعاملين في المكتبة ، إخلاء المكتبة في حالة الطوارئ ، محاولة الصيانة المسبقة لجميع التجهيزات ووسائل الاتصال الداخلية والخارجية ، اما النصف الآخر فقد نفوا قيامهم بالمشاركة في إعداد خطة مسبقة للوقاية من هذه الأزمات (يتضح ذلك جليا في الجدول الموالي) قد يرجع ذلك إلى قلة وعيهم أو اعتمادهم على المدير في حل أي أزمة تواجهها المكتبة .

4_5_ الأعضاء المشاركون في عملية التخطيط لمواجهة الأزمات والمخاطر في المكتبة :

الاقترحات	التكرار	النسبة المئوية
مدير المكتبة	10	67%
مشاركة بعض رؤساء المصالح	05	33%
عامل ذو كفاءة	00	00%
لجنة خاصة بالتخطيط	00	00%
المجموع	15	100%

جدول رقم 48: يمثل الأعضاء المشاركون في عملية التخطيط لمواجهة الأزمات والمخاطر في المكتبة.

التعليق:

يتضح من خلال الجدول أعلاه ان إجابات أفراد العينة الذين اقرو بان عملية التخطيط لمواجهة الازمات والمخاطر تقع على عاتق مدير المكتبة احتلت المرتبة الأولى وقدرت بنسبة 67% ويبدو أن الأمر بديهي بحكم منصبه وخبرته المكتسبة في التعامل مع عدة مواقف ، تليها مشاركة بعض رؤساء المصالح بنسبة 33% من خلال التعاون وتبادل الخبرات وإبداء آراءهم وكفاءاتهم ومشاركتهم لمواجهة الازمات والمخاطر ، وقد نفى أفراد العينة وجود عامل ذو كفاءة متخصص في المجال أو حتى لجنة خاصة بالتخطيط بالمكتبة تشارك في عملية التخطيط .

5_5_ المكتبة ومدى استعدادها لمواجهة الأزمات والمخاطر.

الاقترحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	07	70%
لا	03	30%
المجموع	10	100%

جدول رقم 49: يمثل المكتبة ومدى استعدادها لمواجهة الأزمات والمخاطر

5_5_1 رأي المبحوثين في أسباب عدم استعداد المكتبة لمواجهة الأزمات والمخاطر:

الفصل الثالث : إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي

"

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
ضعف الإمكانيات المالية	00	%00
ضعف الإمكانيات البشرية	00	00%
ضعف الإمكانيات المادية والتكنولوجية	02	%67
سوء التسيير عند متخذ القرار	01	%33
المجموع	03	%100

جدول رقم 50: يمثل رأي المبحوثين في أسباب عدم استعداد المكتبة لمواجهة الأزمات والمخاطر.

التعليق:

يتضح من خلال الجدولين أعلاه بان 70% من أفراد العينة اكدوا استعدادهم التام لمواجهة الأزمات والمخاطر ويسعون دائما الى تنمية قدرات العاملين ومهاراتهم عند طريق التشاور معهم حول كيفية التخطيط المسبق وذلك من خلال التدريب والصيانة في هذا المجال , في حين أجمع 30% من أفراد العينة على انهم ليسوا على استعداد تام لمواجهة الأزمات عند حدوثها ، ويعود السبب الرئيسي في ذلك إلى ضعف الإمكانيات المادية والتكنولوجية في المرتبة الأولى والذي قدر بنسبة 67% مما يجعلها عرضة للمخاطر يليها سوء التسيير عند متخذ القرارات والتي قدرت ب 33% وقد يعود ذلك إلى نقص التوعية وغياب التكوين في مجال ادارة الأزمات.

5-6_ المكتبة ومدى الصعوبات التي يواجهها أفراد العينة في التعامل مع الأزمات والمخاطر:

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	06	%60
لا	04	%40
المجموع	10	%100

جدول رقم 51: يمثل المكتبة ومدى الصعوبات التي يواجهها أفراد العينة في التعامل مع الأزمات والمخاطر

5-6_1 أنواع الصعوبات التي يواجهها المبحوثون في إدارة الأزمات والمخاطر بالمكتبة :

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
------------	---------	----------------

إدارية و بشرية	01	14%
مادية و مالية	04	57%
تكنولوجية	02	29%
المجموع	07	100%

جدول رقم 52: يمثل أنواع الصعوبات التي يواجهها المبحوثون في إدارة الأزمات و المخاطر بالمكتبة.

التعليق :

يتضح من خلال الجدولين أعلاه أن 60% من أفراد العينة اقرروا بأنه قد واجهتهم صعوبات اثناء التعامل مع الازمات والمخاطر بالمكتبة أدت الى عرقلة وإعاقة عملهم، في حين قدرت نسبة أولئك الذين لا يجدون صعوبات تعيق التعامل مع هذه الازمات و المخاطر بـ 40% وحتهم في ذلك وجود عملية التنسيق وممارسة السلطات في اتخاذ القرارات لتجنب المخاطر والازمات فهم يثقون كل الثقة في قدرات ومهارات المسؤولين والقرارات التي يتخذونها لصالح المكتبة . في حين تكمن الصعوبات التي واجهتها الفئة الأولى فيما يلي : أولاً الصعوبات المالية و المادية وقدرت نسبتها بين الإجابات بـ 57% ، وهذا يعود حسب ما أفاد به المبحوثون أولاً لعدم تخصيص حصة من الميزانية لإدارة الازمات والمخاطر ، إضافة إلى أن غياب بعض التجهيزات و الأدوات اللازمة بالمكتبة والذي أثر على مواجهتها لهذه الأزمات و المخاطر ، وتفاديهما مستقبلاً أو التقليل من اضرارها إن وقعت ، تلمها الصعوبات التكنولوجية في المرتبة الثانية بنسبة قدرت بـ 29% وذلك لأن النقص في هذه الامكانيات يجعل المكتبة عرضة لبعض الازمات والمخاطر وكذا إدارتها ، وجاءت الصعوبات الإدارية والبشرية في المرتبة الثالثة والتي قدرت بـ 14%، وذلك يعود حسب المبحوثين إلى عدة نقاط وهي عدم وجود فريق متخصص من المهنيين خاص بإدارة الازمات والمخاطر في المكتبة ، نقص اهتمام بعض العاملين بالوظائف الموكلة إليهم في المكتبة و ضعف تدريبهم وتأهيلهم وعدم استيعابهم للنصائح المقدمة يعتبر عائق في مواجهة الازمات والمخاطر ، بالإضافة إلى أن عدم التخطيط المحكم لإدارة هذه الازمات والمخاطر يحول دون تطبيقها بشكل فعال ، وذلك لأن التخطيط هو رسم خطة استراتيجية لأي مكتبة تخدمها على المدى البعيد والقريب معا ، وعلى المكتبة الحرص على اظهار هذه الخطة والعمل وفقها لتجنب كل الصعوبات التي قد تواجهها.

6-نتائج الدراسة :

6-1-النتائج العامة للدراسة :

كان الهدف الاساسي من هذه الدراسة مناقشة واقع ادارة الازمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية ، ولا تخلو أي مكتبة من المخاطر والازمات التي تؤثر بشكل مباشر، بحيث يتضمن هذا الفصل الاستنتاجات التي توصلت لها الدراسة بناء على المعطيات المأخوذة من نتائج التحليل المقابلة (انظر الملحق رقم 01).

أولا - البيانات الشخصية :

01--الجنس:

يغلب على موظفي ورؤساء المصالح الذكوري في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية ، حسب متغير الجنس نجد ان ذكور اكبر واكثر من نسبة الاناث ، اللواتي يعملن بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية ، وهذا راجع الى طبيعة التوظيف بالمكتبة .

02-- بيانات عن مركز الوظيفة ، الرتبة المهنية ، التخصص والخبرة المهنية لأفراد عينة الدراسة :

تمتلك المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية «حمدان حجاجي" يد عاملة تتمتع بكفاءة وخبرة موزعين على رتب المهنية من اجل تسيير المكتبة وتأدية الاعمال الروتينية ومتخصصين في علم المكتبات والتوثيق.

ثانيا _ طبيعة الازمات والمخاطر التي تعرضت لها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي".

03- كل الموظفين على دراية بالأزمات والمخاطر التي تعرضت لها المكتبة طبيعية وتكنولوجية أبرزها الطبيعية والتكنولوجية. وهذا ما يوضحه الجدول رقم 03.

04- الأزمات والمخاطر التي واجهت المكتبة تصنف الى درجة منخفضة .

05- تواجه المكتبة خسائر نتيجة الأزمات أهمها المادية، وهذا يوضحه الجدول رقم 07.

06- نصف افراد العينة تعرضوا الى الخطر الحريق سابقا في مكان العمل.

07- المصدر الاساسي لوجود الخطر هو داخلي تسبب في ضعف الامكانيات المادية والبشرية وهذا ما يوضحه الجدول رقم 09.

08- المصدر الخطر الخارجي تمثل في الحرائق ويدل على الاهمال صيانة ادوات ومعدات خاصة بالحرائق وهذا ما يوضحه الجدول رقم 10.

ثالثا_ الإمكانيات المادية والكفاءات البشرية اللازمة لمواجهة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" ..

09- تعتمد المكتبة متطلبات لإدارة الأزمات والمخاطر اهمها تشكيل فريق ادارة الأزمات وهذا ما يوضحه الجدول رقم 12.

10- موقع المكتبة ملائم للوصول اليه المستفيدين بكل سهولة .

11- مبنى المكتبة مقاوم للأزمات والمخاطر .

12- التصميم الداخلي للمكتبة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية «حمدان حجاجي» ملائم لطبيعة النشاطات والخدمات بالنسبة 100 %، وهذا ما يوضحه الجدول رقم 15.

13- أرضية المكتبة معدة لتفادي الانزلاق وهذا ما يفسر حرص الادارة على سلامة الموظفين والعمل في ظروف ملائمة بالنسبة 100%، وهذا ما يوضحه الجدول 16.

14- تتوفر في المكتبة كل من الاضاءة والتهوية سواءا طبيعية او اصطناعية .

- 15-عدم توفر خلية مخصصة لإدارة الأزمات والمخاطر ، بسبب عدم وعيهم وفهمهم لإدارة الأزمات والمخاطر بالنسبة 70% وهذا ما يوضحه الجدول 18 .
- 16-الاحتياجات اللازمة لهذه الغرفة تتطلب وسائل الاتصال داخلية وخارجية ويتم تجهيزه بالأدوات والمعدات اللازمة لإداره الأزمة.
- 17-تتوفر المكتبة على اجهزة ضد السرقة وكاميرات المراقبة واجهزة كاشف الحركة .
- 18تتوفر المكتبة على مخارج الطوارئ لسلامة العمال .
- 19-تمتلك المكتبة وسائل النقل والحركة ، والتي يتم استخدامها لمواجهة الأزمات والمخاطر .
- 20-تتوفر في المكتبة قنوات صرف المياه لسلامة المبنى والمجموعات .
- 21-تتوفر المكتبة على الرفوف الحديدية عالية غير متحركة لتخزين الوثائق الورقية .
- 22-عدم وجود بالمكتبة الاشرطة المغناطسية لأوعية الفكرية التي لا تعار خارجيا .
- 23-تتوفر في المكتبة نظام الرفوف المفتوحة داخل قاعات المطالعة تمثلت في قاعة الأطفال وقاعة الأساتذة .
- 24-تتوفر في المكتبة على نظام إلكتروني لحماية المقتنيات من السرقة .
- 25-لا يتوفر في المكتبة الأمن الإلكتروني.
- 26-تتوفر في المكتبة مخازن لحفظ المجموعات المكتبية .
- 27-تتوفر في المكتبة رفوف حديدية مقاومة للحريق والمياه .
- 28-عدم توفر أبواب ضد الحريق بالمكتبة .
- 29-تتوفر في المكتبة على اجهزة اطفاء فعالة تعمل بغاز ثاني اكسيد الكربون .
- 30-تتوفر في المكتبة أنظمة ملائمة للإنذار المبكر والتنبؤ بالأزمات بالنسبة 100% ما يوضحه الجدول رقم 30.

- 31-المكتبة تقوم بصفة دورية بتفتيش وصيانة لنظم الكهربائي وأجهزة الإطفاء .
- 32-تتوفر المكتبة على نظام التأمين للمبنى والرصيد.
- 33-اغلبية الموظفين المكتبة ،يرون ان هناك فريق عمل متخصص للإدارة الأزمات والمخاطر ، ويضم الفريق مدير المكتبة ورؤساء المصالح بالنسبة 60% وهذا ما يوضحه الجدولين 34 و 35.
- 34-عملية تكوين فريق تتطلب مهارات وقدرات تتمثل في الشجاعة والثقة بالنفس وقدرة على التنبؤ بمسارات الأزمة وإعداد الخطط اللازمة للتعامل معها بالنسبة 100% وهذا ما يوضحه الجدول رقم 36 .
- 35-تعتمد المكتبة على نظام اتصالات داخلية وخارجية فعالة عند حدوث الأزمة او الخطر وتتمثل في الهواتف والبريد الالكتروني واتصالات الانترنت بالنسبة 90% وهذا ما يوضحه الجدول رقم 39.
- 36-اغلبية الموظفين يقومون بتقديم تقارير عن أية حوادث أو مخاطر تمس المكتبة من أجل تحسين الوضع الأمني للمكتبة .
- 37-المكتبة لا تتوفر على سجل الأزمات رغم أهميته بالنسبة 100% وهذا ما يوضحه الجدول 41.
- رابعا_ الخطط الوقائية لمواجهة الازمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية " حمدان حجاجي" ..
- 38- كل الموظفين يؤكدون على ضرورة وضع خطة لتحقيق الاهداف الكلية مثلا كإدراج ضمن هذه الدورات التدريبية للعاملين بالنسبة 70% وهذا ما يوضحه الجدول رقم 43.
- 39-أغلبية الموظفين أقرو بأنه الأعداد و التخطيط المسبق للوقاية من الأزمات المحتملة مع أعداد سيناريوهات لمواجهة بالنسبة 100% وهذا ما يوضحه الجدول 44 .
- 40-مدير المكتبة هو المسؤول عن التخطيط لمواجهة المخاطر في المكتبة بالنسبة 69% وهذا ما يوضحه الجدول رقم 46.
- 41-جل موظفي رؤساء المصالح على استعداد تام لمواجهة الأزمات والمخاطر ويسعون دائما الى تنمية القدرات والمهارات ، وهذا ما يوضحه الجدول رقم (48).

2-6- النتائج على ضوء الفرضيات:

بناء على النتائج السابقة توصلنا الى مايلي :

01_الفرضية الاولى:

والتي مفادها أنه: (تعترض المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية حمدان حجاجي بولاية عين الدفلى إلى أزمات ومخاطر طبيعية وبشرية) ، يمكن القول بان هذه الفرضية تحققت جزئيا وذلك حسب ما جاء في الجداول رقم 03 _ 07 _ 09.

02_الفرضية الثانية :

والتي مفادها انه: " تتوفر المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" بولاية عين الدفلى الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لإدارة الأزمات والمخاطر." تحققت جزئيا وذلك نظرا لنقص بعض الوسائل وكذا مشكلة فريق إدارة الأزمات و المخاطر حسب ما جاء في الجداول رقم 12 _ 13 _ 18 _ 22 _ 30 _ 60 _ 35.

03_الفرضية الثالثة:

والتي مفادها أنه : (تعتمد المكتبة الرئيسية لمطالعة العمومية بولاية عين الدفلى على خطة مكتوبة وقائية لمواجهة الأزمات والمخاطر.) ، تحققت جزئيا ، وذلك حسب ما جاء في الجداول رقم 41_44_48.

الفرضية الرئيسية :

والتي مفادها أن : "المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" بولاية عين الدفلى قادرة على إدارة الأزمات و المخاطر التي تواجهها بفعالية " لم تتحقق كليا وذلك بناء على نتائج الفرضيات الفرعية .

7- مقترحات الدراسة :

من خلال دراسة هذا الموضوع والتوصل الى النتائج , تم الخروج بالمقترحات التالية:

- (1) يجب ان يكون حسن التنظيم والتوعية واليقظة.
- (2) يجب ان يكون التكوين في مجال الاسعافات الاولية .
- (3) عقد دورات تدريبية للعاملين في المكتبة سواء على شكل ندوات او محاضرات وورشات تدريبية لرفع الكفاءة والخبرة لديهم لمواجهة الازمات والمخاطر .
- (4) من الاحسن توفر المكتبة على خلية أزمة أو غرفة مخصصة لادارة الازمات والمخاطر مزودة بأجهزة اتصال مناسبة.
- (5) ضرورة التخطيط المسبق بالمكتبة لإدارة الأزمات و المخاطر .
- (6) ضرورة الصيانة الدورية للتجهيزات .
- (7) ضرورة اعداد خطة اتصال داخليا وخارجيا .
- (8) ضرورة الوعي الواقعي بالموارد والاجراءات الموجودة فعلا بالمكتبة للتعامل مع الازمة ,ومدى زيادتها وتحسينها ضمن ميزانية المؤسسة .
- (9) ضرورة توفير معدات ووسائل حماية ضد المخاطر وخاصة الطبيعية.

-
- (10) ضرورة الاستعداد الدائم لمواجهة الأزمات والمخاطر بالمكتبة لاي خطر مفاجئ.
- (11) ضرورة تكوين فريق عمل لمواجهة الأزمة من خلال أفراد مؤهلين ومدربين في هذا المجال.
- (12) تعزيز الامن الداخلي بالمكتبة ,وتوفير لائحة تتعلق بالآمن والسلامة لتفادي الحرائق والفيضانات في المكتبة .
- (13) ضعف التدريب والتأهيل التكنولوجي يؤدي إلى صعوبة التعامل مع الأزمات والمخاطر.
- (14) توفير الموارد اللازمة التي تحتاجها عملية إدارة الأزمة كتوفير الإمكانيات المادية لمواجهة الأزمة لأن غياب التجهيزات والأدوات اللازمة بالمكتبة تؤثر في مواجهة الأزمات والمخاطر كغياب الأبواب المقاومة للحريق في .

خاتمة

الخاتمة :

لقد حاولنا من خلال اجرائنا لهذه الدراسة الكشف عن واقع إدارة الازمات والمخاطر من خلال المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية. حمدان حجاجي بولاية عين الدفلى ، ومنه فان ادارة المخاطر والازمات في المكتبة العامة هي ادارة الحاضر والمستقبل تبحث دائما على معرفة الطرق التخطيطية للمواجهة ، وطبيعة الازمات للوقاية منها، والعمل على ايجاد الحلول حتى وان لم تكن حلول نهائية ، يمكن ان تكون للحد من تكرار حدوث هذه الازمات و المخاطر ومحاولة التقليل من حجم الخسائر، إما بطرق منهجية او بطرق ابتكارية تتضمن سلامة وامن المكتبة في مواجهة الازمات والمخاطر ،وهذا راجع الى توفر الامكانيات المادية ومختلف المعدات اللازمة في الكشف الازمات كأجهزة اطفاء الحرائق ، كاميرات مراقبة ، اجهزة انذار مبكر، لتفادي هذه المخاطر والازمات مسبقا ، والعمل على صيانة مختلف الاجهزة وتوفير الوسائل التكنولوجية المتطورة القادرة على مجابهة بطرق صحيحة وفعالة عن طريق تشكيل او تخصيص فريق عمل مكلف على وضع الاجراءات التخطيطية للحد من الازمات والمخاطر بالمكتبة العمومية يكون قادر على جمع المعلومات وتحليلها والتعامل معها بمهارة دون التردد والخوف. فإدارة المخاطر والازمات في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية تقوم على طبيعة الازمات والخطط التي تسير نشاطاتها وفق وظائف الادارة العلمية في مواجهة الاحداث الغير المتوقعة والمخاطر المفاجئة تعمل على حماية ووقاية المكتبة العامة ، من اجل الحفاظ على ادائها .

القائمة البيبليوغرافية

القائمة البيبليوغرافية:

القائمة البيبليوغرافية:

القواميس والمعاجم:

01_ ابن المنظور، الفضل جمال الدين، لسان العرب المحيط: معجم لغوي علمي. بيروت: دار لسان العرب، 1970. ج. 1.

02_ ابن منظور، لسان العرب. بيروت: لبنان، دار الكتب العلمية. ج. 4.

الكتب:

03_ أحمد نافع المدادحة. أنواع المكتبات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع. 2011.

04_ أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع. 2006.

05_ أية رياض العبد القادر بورزان، إدارة الأزمات، منشورات الجامعة الافتراضية السورية. 2001.

06_ بلقاسم سلاطينه، حسان الجيلالي، منهجية العلوم الاجتماعية: أدوات جمع البيانات وكتابة التقرير البحث الاجتماعي: الدار الجزائرية للنشر والتوزيع، 2017.

07_ حسن عماد مكاوي، الاعلام ومعالجة الأزمات، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2005.

08_ الحسين إبراهيم حسان، عبد الرحمن بن حسين داغستاني، تقييم واقع إدارة الأزمات والكوارث، الرياض: فهرسة المكتبة الملك فهد الوطنية اثناء النشر، 2019.

09_ زكي عبد الله الحميد، محمد. المكتبات العامة: تنظيمها خدمتها تقنياتها الحديثة في ضوء الانترنت العميان محمود سلمان. سلوك التنظيمي في منظمات الأعمال: دار وائل للنشر، 2002.

10_ سامي حريز، زيد سلمان. إدارة الكوارث والمخاطر بين النظرية والتطبيق، عمان: دار الراية للنشر والتوزيع، 2011.

11_ السيد عليوة، إدارة الأزمات والكوارث: مخاطر العولمة والارهاب الدولي، القاهرة، ط3: دار الامين للنشر والتوزيع، 2004.

12_ عامر إبراهيم قنديلجي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط3، 2012.

- 13_ عامر قنديلجي ، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية ، عمان ، الاردن : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، 2007.
- 14_ عبد احمد أبو بكر ,وليد إسماعيل السفير، ادارة الخطر والتأمين ، عمان ، الاردن :دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، 2009.
- 15_ عبد الرزاق مصطفى يونس .القيادة في المكتبات ومراكز المعلومات : مبادئ ومفاهيم ، عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2016.
- 16_ عبد الله محمد الفقيه ، ادارة الأزمات ، صنعاء :دار الكتاب الجامعي ، 2011.
- 17_ العميان محمود سلمان ، سلوك التنظيمي في منظمات الأعمال :دار وائل للنشر ، 2002.
- 18_غازي عناية ، البحث العلمي منهجية اعداد البحوث والرسائل الجامعية ، عمان : دار المناهج للنشر والتوزيع .
- 19_ غسان قاسم داود، خالد عبد الله ابراهيم العساوي ، ادارة الأزمات :الاسس والتطبيقات ، نشرة بشكل الكتروني من قبل المكتبة نيبور الاللكترونية (علاء الجبوري)، 2005.
- 20_ لواء شريف السماحي ، ادارة المخاطر الامنية ، القاهرة:مركز الخبرات المهنية لإدارة الميك ، 2007.
- 21_ محمد جاد الله ، ادارة الازمات في المستشفيات :ايتراك للنشر والتوزيع، 2000.
- 22_ محمد رفيق المصري ، التامين وادارة الخطر (المنظور النظري والعلمي):دار زهران للنشر والتوزيع. 2011.
- 23_ محمد عبد المحسن احمد محمود ، خالد محمد عبد الجابر الخطيب، الإعلام وادارة الأزمات :دار العلم والايمان للنشر والتوزيع ، 2016.
- 24_ محمد عودة عليوي ،مجلد لازم المالكي ،المكتبات النوعية (الوطنية ،الجامعية، المتخصصة العامة ،المدرسة) ،عمان :مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع . 2007.
- 25_محمد عوض الترتوري ، وآخرون ، إدارة الجودة الشاملة :في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية ، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع ، 2009.
- 26_ محمد الفاتح محمود بشير المغربي ، ادارة الأزمات والكوارث ، مصر : الاكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، 2019.

27_ محمد فلاح الزعبي ، الإعلام وإدارة الأزمات : المفاهيم والتطبيقات ، الأردن :المملكة الأردنية الهاشمية ،2022.

28_ محمد نيقن الحلواني ، إدارة الأزمات والسياحة ، مكتبة الانجلو المصرية ،2004.

29_ محمود صالح سالم ، إدارة الأزمات والكوارث :بين المفهوم النظري والتطبيقي العملي ، القاهرة : عين الدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية ،2005.

30_ هاني محمد ، المكتبات أنواعها ،أوعيتها وخدماتها .دسوق: دار العلم والايمان للنشر والتوزيع .2014.

31_ يوسف احمد ابو قارة ، ادارة الأزمات :مدخل متكامل ،عمان :اثناء للنشر والتوزيع ،2009.

المجلات:

32_ أحمد لطفي, ابراهيم ونس، ادارة الأزمات والإخلاء في حالات الطوارئ،2015، متاح على الخط تاريخ زيارة 27\03\2023 على الساعة 12:50 متاح على الرابط :<https://www.du.edu.eg>.

33_ علي محير كريم لطفي ، ادارة الأزمات والكوارث في المكتبة المركزية ، جامعة البصرة . متاح على الخط تاريخ زيارة 15\05\2023 على الساعة 21:49 متاح على الرابط:<https://www.iasj.net/iasj/article/20347>

34_ عمروش كريمة ،واقع ادارة الأزمات بالمكتبات الجامعية، جامعة تيزي وزو نموذجاً : مجلة مجتمع تربية عمل .العدد الاول ،الجزائر جامعة الجزائر 2. متاح على الخط تاريخ الزيارة 25\03\2023 على الساعة 12:30 متاح على الرابط : <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/196570>.

35_ نزار مولودي ، مقياس :تسيير المخاطر بأنظمة المعلومات الوثائقية ، متاح على الخط تاريخ زيارة 28\03\2023 على الساعة 13:01، متاح على الرابط:http://elearh.univ_oran1.dz

الرسائل الجامعية :

36_ اسماعيل دحماني، التخطيط الاستراتيجي الاتصال ومواجهة الأزمات في المؤسسة ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام و الاتصال، تخصص اتصال استراتيجي)، كلية العلوم السياسية والإعلام ، قسم علوم الإعلام والاتصال ،الجزائر 3 .2013\2014.

37_ بن حاوية يمينة، جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر ،(مذكرة الدكتوراة :علم المكتبات) جامعة وهران ، 2015.

38_جرادي يمينة ،خفيان حنان ،تطبيق مبادئ الإدارة العلمية في المكتبات العامة ، (مذكرة ماستر :
مناجمنت المكتبات والمعلومات) ، جامعة باتنة ، 2014.

39_ خديجة بضياف ، واقع ادارة الأزيمة في الجامعات الجزائرية (مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في
علوم الاعلام والاتصال :تخصص اتصال وعلاقات عامة).كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، قسم
العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي ، ام البواقي ، 2018\2019.

40_دكاني لطفي. إسهامات تكنولوجياية الإعلام والاتصال في ادارة الأزمات بالمرافق العمومية (رسالة
مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال)، قسم الإعلام، كلية الإعلام والاتصال، جامعة
الجزائر. 2015\2016.

41_زينات موسى مسك ، واقع ادارة الأزمات في المستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية
واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين (رسالة ماجستير : في ادارة الاعمال)، قسم ادارة
الاعمال ، كلية التمويل والادارة الجامعة الخليل ، جامعة الخليل ، 2011.

42_مولودي امينة ، ازريب حياة، القيادة الادارية في ادارة المخاطر في المكتبات الجامعية (مذكرة ماستر
:ادارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، قسم علم المكتبات
، جامعة محمد خيضر، 2019\2020.

الجرائد الرسمية :

43_الجزائر، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية \ع 62ن ، مرسوم تنفيذي رقم 07. 257(المؤرخ في
06رمضان عام 1428الموافق ل 18سبتمبر 2007 الصادرة تحت رئاسة الجمهورية والمتضمن انشاء
مكتبات المطالعة العمومية .

44_الجزائر، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية\ع 34ن.مرسوم تنفيذي رقم 08_383 المؤرخ في
28ذي القعدة 1429 الموافق ل 26نوفمبر سنة 2008 والمتضمن القانون الاساسي الخاصة بالموظفين
المتتمين لا سلاك الخاصة بالثقافة .

المحاضرات:

45_بن زيد فتحي، محاضرات في مقياس إدارة المخاطر (ماستر الثانية:مالية المؤسسات)، كلية الحقوق
والعلوم السياسية ، قسم الحقوق ، جامعة الامين دباغين ، سطيف 2 ، 2019\2020 .

الأدلة والإرشادات :

46_ دليل المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي". الجزائر: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي"

IFLA\UNESCO.L ES SEVICES DE LA BIBLIOTEQUE PUBLIC: PRIMCIPES DIRECTEURS DE L _47

IFLA\UNESCO 2001, P15. <http://WWW.IFLA.ARG\EN\PUBLIC.LIBRARIS>.

المقابلات :

48_ تيمطاوسين حميد . مصلحة الاقتناءات , المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية ولاية عين الدفلى يوم 15ماي 2023.



جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم العلوم الانسانية



شعبة علم المكتبات تخصص ادارة المؤسسات الوثائقية

استمارة مقابلة موجهة الى مدير المكتبة ورؤساء المصالح

واقع ادارة الازمات والمخاطر في المكتبات العامة

دراسة ميدانية :بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي"

لولاية عين الدفلى

في اطار اعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات تخصص ادارة المؤسسات الوثائقية، وسعيا منا في تطوير وترقية البحث العلمي قمنا بدراسة ميدانية بعنوان: واقع ادارة الازمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" بولاية عين الدفلى، نرجو منكم مساعدتنا في اتمام هذا العمل العلمي بتعاونكم معنا عن طريق الاجابة الواضحة والصادقة على الاستمارة التي وضعناها بين ايديكم من اجل السماح لنا بإنجاز دراستنا واضحة.

كما نحيطكم علما بان هذه المعلومات تستخدم في اطار البحث العلمي فقط وليس لأغراض اخرى .

ملاحظة هامة: نرجو منكم الاجابة بوضع علامة × امام الاجابة او الاجابات إذا كانت الاجابة ب " لا «، لماذا؟ وشكرا على حسن تعاونكم وتجاوبكم معا.

تحت اشراف الاستاذة :

من اعداد الطالبتين:

بوصحراء سعاد

بوراس مفيدة

تكيالين صافية

السنة الجامعية: 2022\2023

البيانات الشخصية:

1_ الجنس :

ذكر انثى

2_ مركز الوظيفة :

المدير رئيس المصلحة

3_ الرتبة المهنية :

4_ التخصص:

5_ الخبرة المهنية :

من خمسة سنوات الى عشر سنوات

من عشر سنوات الى خمسة عشرة سنة

اكثر من خمسة عشرة سنة

المحور الاول : طبيعة الازمات والمخاطر التي تعرضت لها مكتبة الرئيسة للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي".

6_ هل تعرضت مكتبكم الى ازمات ومخاطر؟

نعم لا

6_1 اذا كانت الاجابة بنعم: حدد طبيعة هذه الازمة والمخاطر؟

طبيعية مالية تكنولوجيا

7_ في اي درجة تصنف فيها الازمات والمخاطر التي واجهت هذه المكتبة؟

منخفضة متوسطة مرتفعة

8_ هل الازمات والمخاطر التي تعرضت لها مكتبكم ادت الى نتائج سلبية؟

نعم

1_8 اذا كانت الاجابة بنعم: حددها؟

طبيعية

بشرية

خسائر مادية

9_ هل سبق وان تعرضتم للخطر في مكان العمل؟

نعم

اذا كانت الاجابة "بنعم" فهل مصدر الخطر هو:

.....

اذا كان مصدر داخلي :

ضعف الامكانيات المادية والبشرية

ضعف نظام المعلومات

ضعف نظام صنع القرارات

اذا كان مصدر خارجي:

براكين

زلازل

10_ في رايك ماهي الطريقة الانسب لتعامل مع هذه المخاطر اثناء وقوعها؟

التخفيف من اضرار عند وقوع

التخطيط للوقاية منها

استعادة النشاط

استفادة من تجارب السابقة

اخرى اذكرها.....

المحور الثاني : الامكانيات المادية والكفاءات البشرية اللازمة لمواجهة الازمات والمخاطر في المكتبة
حمدان حجاجي.

1_2 الامكانيات المادية (وسائل الامن والسلامة في المكتبة):

_ امن المبنى :

11_ ما هي متطلبات التي تعتمد عليها المكتبة لإدارة الأزمات والمخاطر؟

- _ تشكيل فريق عمل لإدارة الأزمة
- وضع سياسة مكتوبة وشاملة خاصة بالأزمات والمخاطر
- اتخاذ قرارات سليمة أثناء الأزمات
- الاعتماد على أنظمة اتصال فعالة

111

111

111

111

12_ هل يقع المبنى في موقع مناسب حتى يصل اليه المستفيدين بكل سهولة؟

لا

نعم

13_ هل المبنى المكتبة مقاوم للازمات والمخاطر (اي مبني وفق معايير)؟

1111

1111

نعم

14_ هل التصميم الداخلي ملائم لطبيعة النشاطات والخدمات ؟

1111

1111

نعم

15_ هل تعتبر ارضية المكتبة معدة جيدا لتفادي الانزلاق وحوادث العمل ؟

111

لا
111

نعم

16_ هل تتوفر مكتبتكم على الاضاءة والتهوية بشكل جيد ؟

لا تتوفر	تتوفر		
		طبيعية	التهوية
		اصطناعية	
		طبيعية	الاضاءة
		اصطناعية	

17_ هل هناك غرفة مخصصة لإدارة الأزمات والمخاطر؟

نعم لا

17_1 إذا كانت الإجابة بنعم: فهل تعني هذه الغرفة لك :

- المكان الذي يجتمع فيه ضحايا الأزمة
- المبنى الذي ينتقل إليه العاملون عند وقوع الأزمة
- المكان الذي يجتمع فيه إدارة الأزمة طيلة فترة الأزمة
- أخرى أذكرها

18_ هل تحتاج هذه الغرفة إلى:

مساحة كافية تجهيزات الاتصال

19_ هل تتوفر في المكتبة انظمة الانذار الالية ؟

لا تتوفر	تتوفر	
		اجهزة ضد السرقة
		كاميرات المراقبة
		اجهزة كشف الحركة
		مخارج الطوارئ (لوحات ارشادية)
		وسائل اضافية احتياطية

20_ هل يتوفر في المبنى وسائل النقل والحركة للتعامل مع الأزمات والمخاطر؟

نعم لا

21_ هل هناك قنوات صرف المياه؟

نعم لا

2_2 امن المجموعات :

22_ هل تتوفر في مكتبتكم على الامكانيات لحفظ الاوعية المعلوماتية؟

نعم لا

1_22 اذا كانت الاجابة بنعم حددها ؟

_ المكتبة مزودة برفوف حديدية لتخزين الوثائق الورقية

_ تخزن في الاوعية الالكترونية في اماكن مخصصة لها

_ تخزن جميع الوثائق على علو لا يقل 15سم فوق سطح الارض

_ تخزن في الاشرطة المغناطسية للأوعية الفكرية التي لا تعار خارجيا

اخرى اذكرها

23_ هل تتوفر مكتبتكم على نظام الرفوف المفتوحة داخل قاعات للمطالعة ؟

نعم لا

1_23 اذا كانت الاجابة "لا" ما هو السبب ؟

.....

24_ هل تتوفر في مكتبتكم نظم لحماية مصادر المعلومات ؟

نعم لا

1_24 اذا كانت اجابة نعم حددها ؟

_ نظام الكتروني مزود بشحنة الكترونية لحماية المقتنيات من السرقة

_ نظم امن الكترونية في المخازن وقاعات المطالعة المفتوحة

_ نظام مراقب ضد السرقة عند خروج من المكتبة

_ المراقبة المستمرة للمجموعات وكذا الاعارة الخارجية

_ وجود كاميرات مراقبة داخل المكتبة

..... اخرى اذكرها.....

2_24 اذا كانت اجابة ب لا لماذا ؟

.....

25_ هل موقع المخازن المكتبة مناسب وملائم لحفظ المجموعات المكتبة؟

لا

نعم

2_3 انظمة مكافحة الحرائق :

26_ هل تتوفر في مكتبتكم على انظمة لحماية ضد الحرائق ؟

لا تتوفر	تتوفر	
		رفوف مقاومة للحريق
		ابواب ضد الحريق
		اجهزة انذار المبكر
		اجهزة الكشف الدخان
		اجهزة اطفاء فعالة

27_ هل تقوم المكتبة بتفتيش وصيانة بصفة الدورية لنظام الكهربائي واجهزة الاطفاء ؟

نعم

5_2 نظام التامين:

28_ هل المكتبة تتبع نظام للتامين ؟

نعم لا

28_1 اذا كانت اجابة نعم: فهو:

التامين على الرصيد

التامين ضد الكوارث الطبيعية والاصطناعية

التامين على المباني

التامين على شبكات المعلومات

التامين على تلف المجموعات

28_2 اذا كانت لا, لماذا؟

2_2 الامكانيات البشرية (فريق ادارة الازمات):

29_ هل يوجد فريق عمل متخصص في إدارة الأزمات والمخاطر في مكتبتكم؟

نعم لا

29_1 اذا كانت الاجابة ب "نعم" ممن يتكون الفريق ؟

مدير المكتبة

رؤساء المكتبة

لجنة متخصصة

30_2 اذا كانت الاجابة ب "لا", من يواجه هذه الازمة ؟

30_ في رايك هل عملية بناء وتكوين فريق إدارة الأزمة تتطلب مهارات والقدرات للتعامل مع الأزمة بنجاح؟

نعم لا

31_ هل هناك تدريب للموارد البشرية لمواجهة الأزمات والمخاطر في المكتبة ؟

نعم لا

31_1 إذا كانت الاجابة ب نعم حددها ؟

- تدريب على اجهزة مكافحة الحرائق
- تدريب العاملين
- تدريب على الاسعافات الاولية

32_ هل تعتمد المكتبة على نظام اتصالات داخلية وخارجية فعالة عند حدوث الأزمات والمخاطر؟

نعم لا

33_ هل تقومون بتقديم تعليمات للموظفين بكتابة تقارير عن أية حوادث أو مخاطر تمس المكتبة وذلك

من أجل تحسين الوضع الأمني في المكتبة ؟

نعم لا

34_ هل يوجد في المكتبة سجل للأزمات؟

نعم لا

34_1 إذا كانت الإجابة بنعم: يحتوي ه سجل الأزمات على:

- معلومات التي واجهتها المكتبة
- معلومات عن كافة الأزمات التي يحتمل أن تواجهها المكتبة
- معلومات حساسة خاصة بالمكتبة
- اخرى اذكرها ؟

المحور الثالث: الخطط الوقائية لمواجهة الأزمات والمخاطر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية

حمدان حجاجي.

35_ هل تم وضع خطة لتحقيق الاهداف الكلية ؟

نعم لا

36_ في رأيكم هل التخطيط المسبق للوقاية من الأزمات والمخاطر؟

ضروري

غير ضروري

حسب الحاجة

37_ هل اعدت مكتبكم خطة مسبقة للوقاية من الازمات والمخاطر؟

لا

نعم

37_1 اذا كانت اجابة ب "نعم" ماهي هذه الخطوات ؟

37_2 اذا كانت الاجابة ب "لا" كيف تتم المعالجة؟

38_ من يقوم بعملية التخطيط لمواجهة الازمات والمخاطر في المكتبة؟

_ مدير المكتبة

- مشاركة جماعية للعاملين

- عامل ذو كفاءة

- لجنة خاصة بالتخطيط

اخرى اذكرها ؟

39_ هل انتم مستعدون دائما استعدادا تاما لمواجهة الازمات والمخاطر؟

نعم

39_1 اذا كانت الاجابة ب "لا" ماهي الاسباب؟

- ضعف الإمكانيات المالية

- ضعف الإمكانيات البشرية

- ضعف الإمكانيات المادية والتكنولوجية

- سوء التسيير عند متخذ القرار

39_2 اخرى اذكرها ؟

40_ هل واجهتك أثناء التعامل مع الأزمات والمخاطر داخل المكتبة ؟

نعم

1_40 اذا كانت الإجابة ب نعم مانوعها ؟

تكنولوجية

مادية ومالية

إدارية وبشرية