



واقع إدارة الأزمات بالمكتبات الجامعية... دراسة

نادية مسعود أبوالقاسم المفطوم

أستاذ مساعد كلية الاقتصاد جامعة الزاوية

n.almaftoum@zu.edu.ly

تاريخ الاستلام: 2025/12/7 - تاريخ المراجعة: 2025/12/11 - تاريخ القبول: 2025/12/18 - تاريخ للنشر: 2025/12/24

المستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر بيئة المكتبة والبنية التحتية والعوامل الإدارية والتقنية على إدارة الأزمات في مكتبة جامعية، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبانة التي وزعت على عينة من (38) فرداً، استبعد منها غير الصالح للتحليل لتصبح العينة النهائية (34) استبانة بنسبة استجابة (89.5%)، وهي نسبة مقبولة في الدراسات الاجتماعية والإنسانية. بلغت قيمة معامل الثبات ($\alpha = 0.729$ = Cronbach's Alpha)، مما يدل على مستوى جيد من الموثوقية.

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين بيئة المكتبة وإدارة الأزمات ($\text{Sig} = 0.023$, $r = 0.346$), مما يشير إلى أن تحسين البيئة الداخلية يسهم في رفع كفاءة إدارة الأزمات. بينما أظهرت نتائج البنية التحتية ارتباطاً إيجابياً ضعيفاً وغير دال إحصائياً ($\text{Sig} = 0.281$, $r = 0.107$), مما يعكس قصوراً في تأثير البنية التحتية على إدارة الأزمات. كما تبين وجود علاقة قوية وذات دلالة إحصائية بين العوامل الإدارية وإدارة الأزمات ($\text{Sig} = 0.000$, $r = 0.574$), وبين العوامل التقنية وإدارة الأزمات ($\text{Sig} = 0.001$, $r = 0.551$), مما يؤكد أهمية الممارسات الإدارية والتقنيات الحديثة في دعم قدرة المكتبة على مواجهة الأزمات والتعامل معها بفعالية.

وانتهت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أبرزها: ضرورة تحسين بيئة المكتبة من حيث الإضاءة والتهوية وتخفيض المساحات الكافية للزوار، والعمل على تطوير البنية التحتية والمرافق الخدمية، إضافة إلى تفعيل أدوات التخطيط والإدارة للتعامل مع الأزمات المستقبلية، وتعزيز استخدام التقنيات الحديثة في الأرشفة وحماية البيانات والمعلومات.

وبذلك تبرز أهمية الدراسة في تقديم إطار علمي وعملي يمكن أن تستفيد منه المكتبات الجامعية في تطوير سياساتها وإجراءاتها لضمان استدامة خدماتها في مواجهة الأزمات.

الكلمات المفتاحية

الأزمة - إدارة الأزمات - المكتبة الجامعية

Abstract

This study aims to examine the impact of the library environment, infrastructure, administrative, and technical factors on crisis management in an academic library. The descriptive-analytical method was employed, and a structured questionnaire was distributed to a sample of 38 respondents. After excluding invalid responses, the final sample consisted of 34 valid questionnaires, representing a response rate of 89.5%, which is considered acceptable in social and human sciences research. The reliability test yielded a Cronbach's Alpha of 0.729, indicating a good level of reliability and internal consistency of the instrument.

The findings revealed a statistically significant positive relationship between the library environment and crisis management ($r = 0.346$, $\text{Sig.} = 0.023$), suggesting that improving the internal environment enhances the library's capacity to manage crises. In contrast, library infrastructure showed a weak and statistically insignificant relationship ($r = 0.281$, $\text{Sig.} = 0.107$), reflecting its limited influence on crisis management. Moreover, a strong and statistically significant relationship was found between administrative factors and crisis management ($r = 0.574$, $\text{Sig.} = 0.000$), as well as between technical factors and crisis management ($r = 0.551$, $\text{Sig.} = 0.001$). This highlights the crucial role of administrative practices and modern technologies in strengthening the library's ability to effectively respond to crises.

Based on these results, the study recommends improving the library environment in terms of lighting, ventilation, and sufficient space allocation; upgrading the infrastructure and service facilities; adopting comprehensive planning tools for potential crises; and enhancing the use of modern technologies in archiving, protecting, and securing information resources.

Overall, the study provides both theoretical and practical insights that can guide academic libraries in developing strategies and policies to ensure service continuity and sustainability during crises.

المقدمة

إن العالم الذي نعيشه اليوم مليئاً بالأزمات حتى أطلق عليه عصر الأزمات وأصبح مفهوم الأزمة من المفاهيم الواسعة والأكثر انتشاراً في المجتمع إذ تمس جميع جوانب الحياة، حيث أن معظم المؤسسات في الوقت الحالي واقع مواجهة العديد من المشاكل المختلفة التي تعيق خدماتها وأعمالها ووظائفها وتنسبب في عرقلة عملها أم عدم استمراريتها في بعض الأحيان إذ لم يوجد له الحلول الفورية والسريعة سوف تتفاقم لتصبح ما يعرف بالأزمات.

تعتبر المكتبات الجامعية من الركائز الأساسية في العملية التعليمية، حيث تقدم خدماتها لطلاب الجامعات وأعضاء هيئة التدريس والباحثين. ومع تطور المجتمع الأكاديمي وزيادة الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات، أصبحت المكتبات الجامعية تواجه العديد من التحديات، بما في ذلك الأزمات التي قد تؤثر على استمرارية العمل وجودة الخدمات المقدمة. تتمثل هذه الأزمات في مشكلات تقنية، صحية، اقتصادية أو حتى اجتماعية، مما يتطلب استجابة سريعة وفعالة لضمان استمرارية تقديم الخدمة التعليمية.

وتهدف هذه الدراسة إلى فهم كيف تقوم المكتبة المركزية بجامعة الزاوية بإدارة الأزمات، خاصة في ظل التحديات التي تواجهها المكتبات الجامعية في ليبيا بشكل عام. تهدف الدراسة إلى تحليل استراتيجيات إدارة الأزمات في المكتبة المركزية، وتحديد الدروس المستفادة من الأزمات السابقة، وتقديم توصيات لتحسين إدارة الأزمات في المستقبل.

تُعد إدارة الأزمات في المكتبات الجامعية من الموضوعات الحيوية، نظراً للدور المركزي الذي تلعبه هذه المكتبات في دعم التعليم والبحث العلمي. فالمكتبات الجامعية تواجه مجموعة من التحديات والأزمات التي قد تؤثر سلباً على كفافتها في تقديم خدماته.

تواجه المكتبات الجامعية، مثل غيرها من المؤسسات، أزمات قد تكون مرتبطة بمخاطر متوقعة أو غير متوقعة، غالباً ما تكون لهذه الأزمات نتائج ملموسة، حيث قد تسبب في تعطيل الأنشطة أو تدمير القيم والأهداف الأساسية للمكتبة

تعتبر المكتبة المركزية بجامعة الزاوية نموذجاً جيداً لتحليل كيفية تعامل المكتبات الجامعية مع الأزمات في بيئة أكاديمية.

ومن أجل ذلك جاءت هذه الدراسة من أجل التعرف على واقع وأساليب إدارتها والاستراتيجيات المعتمدة في ذلك.

مشكلة البحث

تواجه المكتبات الجامعية تحديات متعددة أثناء الأزمات، سواء كانت طبيعية، مثل الكوارث البيئية، أو أزمات ناتجة عن تغيرات تكنولوجية، أو أزمات مالية وإدارية، تؤثر قررتها على تقديم الخدمات. وتعتبر إدارة هذه الأزمات بكفاءة أمراً حيوياً للحفاظ على استمرارية الخدمات التي تقدمها المكتبات ودعم المجتمع الأكاديمي. ولكن غالباً ما تعاني هذه المكتبات من نقص في الخطط الاستباقية والأدوات المناسبة للتعامل مع الأزمات. ومن هنا تتبادر مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

ما واقع إدارة الأزمات التي تتعرض لها المكتبة المركزية بجامعة الزاوية؟

س1. ما الاستراتيجيات المستخدمة لإدارة الأزمات في المكتبة المركزية بجامعة الزاوية؟

س2: ما التحديات التي تواجه إدارة الأزمات في المكتبة المركزية بجامعة الزاوية؟

س3: هل يوجد فريق لإدارة الأزمات في المكتبة المركزية بجامعة الزاوية؟

س4: كيف يمكن تحسين إدارة الأزمات لضمان استمرارية الخدمات وتوفير بيئة تعليمية مستقرة؟

أهمية البحث

تتمثل أهمية البحث في تعزيز قدرة المكتبة على مواجهة الأزمات المحتملة بشكل فعال، وتحسين استجابتها لها، وتقديم حلول عملية تسهم في استمرارية الخدمات المكتبة وجودتها. كما يساهم في تحقيق استقرار المكتبة في فترات الأزمات، مما يعزز من قدرتها على دعم العملية الأكademية والعلمية في الجامعة.

يعتبر هذا البحث ذات أهمية كبيرة لأنه يساهم في إثراء الأدبيات العلمية حول إدارة الأزمات في المكتبات الجامعية، من خلال دراسة ميدانية معمقة وتقديم حلول مستندة إلى البيانات والواقع الميداني.

من وجهة نظر الباحثة، فإن هذا البحث يمثل فرصة قيمة لدراسة واقع إدارة الأزمات في المكتبات الجامعية، خاصة في السياق المحلي للمكتبة المركزية بجامعة الزاوية. من خلال هذا البحث، تسعى الباحثة إلى تقديم إسهام علمي وتطبيقي يساعد المكتبة في تحسين قدرتها على التعامل مع الأزمات، ويعزز من فهم أهمية إدارة الأزمات في المكتبات الجامعية بشكل عام.

أهداف البحث

1. التعرف على واقع إدارة الأزمات التي تتعرض لها المكتبة المركزية بجامعة الزاوية.

2. تحليل إدارة الأزمات في المكتبة المركزية بجامعة الزاوية.

3. الكشف عن التحديات التي تواجه إدارة الأزمات في المكتبة المركزية بجامعة الزاوية.

4. التعرف على فريق لإدارة الأزمات في المكتبة المركزية بجامعة الزاوية.

5. تقديم توصيات لتحسين إدارة الأزمات لضمان استمرارية الخدمات وتوفير بيئة تعليمية مستقرة.

فرضيات البحث:

1. المكتبة المركزية بجامعة الزاوية تسهم في تعزيز القدرة على التعامل مع الأزمات التي قد تواجه المكتبة.

2. إدارة الأزمات في المكتبة المركزية بجامعة الزاوية تساهم في تعزيز قدرة المكتبة على التكيف مع الأزمات وتحقيق استجابة فعالة.

3. تواجه المكتبة المركزية بجامعة الزاوية تحديات في التنسيق الداخلي بين الأقسام المختلفة أثناء الأزمات مما يؤثر على فاعلية استجابة المكتبة للأزمات.

4. فريق متخصص ومدرب لإدارة الأزمات في المكتبة المركزية بجامعة الزاوية يساهم في تحسين استجابة المكتبة للأزمات المختلفة.

5. تحسين استراتيجيات إدارة الأزمات في المكتبة المركزية بجامعة الزاوية يساهم في ضمان استمرارية تقديم الخدمات المكتبية للمستفيدين خلال الأزمات.

حدود البحث

الحدود الموضوعية: يركز هذا البحث على واقع إدارة الأزمات في المكتبات الجامعية، خاصة في المكتبة المركزية بجامعة الزاوية.

الحدود المكانية: المكتبة المركزية بجامعة الزاوية.

الحدود الزمنية: تتمحذ الحدود الزمنية لتشمل الفترة منذ بداية الكتابة في البحث في بداية شهر مارس 2025 وحتى أول أغسطس 2025. تاريخ الانتهاء من كتابة البحث.

الحدود البشرية: يقتصر البحث على الموظفين العاملين في المكتبة المركزية بجامعة الزاوية
منهج البحث: تم استخدام المنهج الوصفي لتحليل واقع إدارة الأزمات من خلال جمع البيانات والمعلومات حول استراتيجيات إدارة الأزمات في المكتبات الجامعية. ثم تحليل هذه البيانات لفهم طبيعة إدارة الأزمات وتحديد نقاط القوة والضعف.

أدوات جمع البيانات: تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات والحصول على البيانات من العاملين عينة الدراسة.

مجتمع وعينة البحث

ان عينة الدراسة سوف تقوم على الموظفين العاملين في المكتبة المركزية بجامعة الزاوية.

مصطلحات البحث

الأزمة: هي حدث أو موقف غير متوقع يهدد بعرقلة الأداء الطبيعي للمؤسسة أو المجتمع، وينتطلب اتخاذ قرارات سريعة ومناسبة للحد من آثاره (Reitz, 2004, p. 152).

ادارة الازمات: هي العملية التي تتعامل من خلالها المؤسسة مع حدث مفاجئ ومعطل يهدد بالحاجة الضرر بالمؤسسة أو أصحاب المصلحة أو الجمهور (Bates, 2010, pp. 1372-1374).

مكتبة الجامعة: هي مكتبة تشكل جزءاً أساسياً من الكلية أو الجامعة أو أي مؤسسة للتعليم العالي، وتهدف إلى خدمة الاحتياجات المعرفة والبحثية للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين (Reitz, 2004, p. 23).

الدراسات السابقة

أولاً الدراسات العربية

1. دراسة (عوض، 2022) بعنوان "ادارة الازمات في المكتبات الجامعية السعودية ومدى وعي العاملين بها بمراحل ادارتها: جائحة كورنا انماونجا"

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع ممارسة ادارة الازمات في المكتبات الجامعية السعودية، ومدى وعي العاملين بها بمراحل ادارة الازمات، وشملت الدراسة عشر جامعات سعودية، موزعة على جميع جهات المملكة ووسطها، واتبعت الدراسة المنهج المسحي بشقيه الوصفي والتحليلي واعتمدت على جمع البيانات على استبانتين وزعت الاولى على مديرى هذه المكتبات او من ينوب عنهم، للتعرف على واقع ممارسة ادارة الازمات، والثانية على العاملين بهذه المكتبات؛ للتعرف على مدي وعيهم بمراحل ادارة الازمات، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن اغلب المكتبات أغلقت ابوابها خلال أزمة كورونا وعادت بحذر مع بداية فترة التعافي مع الالتزام بإجراءات الامن والسلامة، وتوقفت عملية التزويد بالأوعية الورقية في اغلب المكتبات، واعتمد فقط على تزويد الأوعية الرقمية، ونظم ارتياح المكتبة من خلال حجز موعد من موقع المكتبة مع الالتزام بإجراءات الامن والسلامة وفترات زمنية محددة وقصيرة، واعتمدت خدمة التصوير في اغلب المكتبات على التصوير الرقمي من خلال المساحات الضوئية، كما اعتمدت خدمة الاعارة على الاجهزه الالية المخصصة لذلك لحفظ على التباعد الاجتماعي، واعتمدت خدمات المكتبات محل الدراسة في هذه المرحلة بشكل اساسي على الخدمات الرقمية، سواء من خلال المكتبة الرقمية او الخدمة المرجعية الرقمية، وكذلك اوضحت الدراسة ان هناك ضعفا في مستوى الوعي بمراحل ادارة الازمات في اغلب المكتبات محل الدراسة.

2. دراسة الحلفي (2021) بعنوان "ادارة الازمات والکوارث في المكتبة المركزية (جامعة البصرة)"

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على خدمات البيئة والامور التي تحدث في المكتبة المركزية وضروريه اتخاذ القرارات الحاسمة في فترة زمنية محددة، ودور المكتبة ومركز المعلومات في تحقيق اعباء الازمات والکوارث والاجراءات التي من خلالها يمكن التعامل مع المخاطر والصعوبات التي تواجهه المكتبة عند الازمات التي تتعرض لها، وقد استخدام المنهج الوصفي في ادارة الازمات والکوارث في المكتبة المركزية. ومن ادوات الدراسة: الاستبانة ، تكونت عينة الدراسة من (19) موردا بشريا من رؤساء الاقسام او الوحدات والشعب في المكتبة المركزية، ومن أهم نتائج الدراسة: وجود سياسة ولائحة الوقاية لمكافحة الكوارث والازمات وكانت نسبة وجود لائحة للوقاية هي (63.16)، وتم الاستنتاج بوجود وحدة ادارة بالمكتبة لحمايتها من

الازمات والكوارث وكانت نسبة (57.89)، وتوفير هواتف مطلوبة في المكتبة واسعافات الاولية ودفاع امني بنسبة (68.42)، وعدم وجود اجهزه ضد السرقة وكانت نسبة (76.67).

ثانياً الدراسات الأجنبية

1. Abidin, Kiran, K., و Samsuddin, (2024).In the line of disaster: preparedness and effective response of academic libraries in Malaysia. Library Management, ahead-of-print.

تهدف الدراسة إلى تحليل مدى جاهزية المكتبات الأكاديمية الماليزية واستجابتها للأزمات من حيث السياسات والإجراءات والتواصل، واستخدمت المنهج مقابلات شبه منظمة مع رؤساء أقسام ومديري مكتبات من خمس جامعات عامة في ماليزيا، ومن أهم النتائج أنها أبرزت أولويات مكتبة مثل وجود سياسات واضحة، تنسيق فرق الطوارئ، إجراءات التواصل، وتوافر الموارد، كما توصلت إلى مجموعة من التوصيات أهمها دعوة لوضع سياسات موحدة، تشكيل فرق استجابة فعالة، وتفعيل التواصل المؤسسي في مواجهة الأزمات.

2. Akhshik, Beglou, (2022).A systematic review of crisis management in libraries with emphasis on crisis preparedness.

هدفت الدراسة إلى تحليل الدراسات المنشورة حول إدارة الأزمات في المكتبات، مع التركيز على الاستعداد قبل حدوث الأزمات، واستخدمت المنهج لمراجعه منهجية (Systematic Review) استخلصت منها 44 دراسة من أصل 2,900 بين 1985 و2020، ومن أهم النتائج أنها أبرزت أهمية التدريب، تقييم الجاهزية، وبرامج التوعية كعناصر تعزز اتخاذ القرارات الفعالة أثناء الأزمة. كما لوحظ أن معظم الدراسات ركزت على الأزمات المالية أكثر من الطبيعية أو الصحية، ومن أبرز التوصيات التي توصلت إليها الدراسة ضرورة الاهتمام بمراحل مثل التنبؤ، التخطيط، الاستجابة، والتعافي، عبر اعتماد أدلة مرجعية وخطط تدريبية مدرّسة.

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

فمن حيث التشابه، فإن جميع الدراسات السابقة، مثل دراسة عوض (2022) ودراسة الحلفي (2021) ودراسة Abidin وزملائه (2024) ودراسة Akhshik و Beglou (2022)، تشتراك مع الدراسة الحالية في الاهتمام بموضوع إدارة الأزمات في المكتبات الأكاديمية، حيث ركزت جميعها على واقع هذه الممارسة ومستوى استعداد المكتبات لمواجهة الأزمات والكوارث. كما يظهر التقارب في استخدام المنهجية، إذ اعتمدت معظم الدراسات - ومنها الدراسة الحالية - على المنهج الوصفي التحليلي في تحليل الظاهرة المدروسة. وتتفق النتائج كذلك في الإشارة إلى وجود قصور واضح في الاستعداد المسبق لمواجهة الأزمات، سواء كان هذا القصور في الوعي بمراحل إدارة الأزمات كما أشارت إليه دراسة عوض (2022)، أو في نقص التجهيزات والإجراءات الوقائية كما بينت دراسة الحلفي (2021)، أو في غياب السياسات المؤسسية الموحدة كما أوضحت

دراسة Abidin وزملاؤه (2024). واتفقت جميع الدراسات تقريباً، بما فيها الدراسة الحالية، في التوصية بضرورة تعزيز خطط الوقاية والتدريب والتأهيل المستمر للعاملين بالمكتبات لمواجهة الأزمات بفاعلية.

أما فيما يتعلق بالاختلافات، فقد تباينت هذه الدراسات مع الدراسة الحالية في عدة جوانب. فمن حيث البيئة الجغرافية، تناولت دراسة عوض (2022) المكتبات الجامعية السعودية، في حين ركزت دراسة الحلفي (2021) على المكتبة المركزية بجامعة البصرة في العراق، أما دراسة Abidin وزملاؤه (2024) فقد عالجت واقع المكتبات الجامعية في ماليزيا، بينما قامت دراسة Beglou وAkhshik (2022) بمراجعة منهجية شاملة لعدد كبير من الدراسات عالمياً، في حين تفرد الدراسة الحالية بمعالجة واقع إدارة الأزمات في المكتبة المركزية بجامعة الزاوية في ليبيا. كما يختلف نطاق الأزمات المدروسة، حيث ركزت دراسة عوض (2022) على أزمة محددة هي جائحة كورونا، بينما تناولت دراسة الحلفي (2021) الكوارث والأزمات التقليدية مثل الحرائق والسرقات، وركزت دراسة Abidin وزملاؤه (2024) على الجاهزية المؤسسية لمواجهة الأزمات، في حين ركزت دراسة Beglou وAkhshik (2022) على الأزمات المالية أكثر من غيرها، أما الدراسة الحالية فقد اتسمت بالشمولية من خلال دراستها للعوامل الإدارية والبيئية والتقنية والبنية التحتية وتأثيرها على إدارة الأزمات. كما اختلفت منهجيات جمع البيانات؛ إذ استخدمت بعض الدراسات المقابلات (Abidin وآخرون، 2024)، بينما اعتمدت أخرى على استبانة واحدة أو أكثر (عوض، 2022؛ الحلفي، 2021)، في حين اقتصرت دراسة Beglou وAkhshik (2022) على مراجعة أدبيات، أما الدراسة الحالية فقد اعتمدت على الاستبانة الميدانية الموجهة للعاملين بالمكتبة المركزية بجامعة الزاوية.

إدارة الأزمات:

تمهيد

بالرغم من أهمية علم إدارة الأزمات إلا أن الباحثين لم ينتبهوا إلى أهمية هذا الحقل المعرفي إلا حديثاً نظراً لعدد الأزمات خلال القرن الماضي من ناحية، وارتفاع الاصوات لاتخاذ الاجراءات المناسبة تجاه الاصدارات المفاجئة تقادياً لتأثيرها المدمرة من ناحية أخرى، ولذلك يعتبر هذا العلم من العلوم حديثة العهد، ومن هنا كان من الضروري توضيح المفاهيم النظرية لللزمات من خلال تعريف الازمة والاسس العامة لادارتها والتخطيط للتعامل معها واساليب ادارتها (عبد السلام، 2003: 153).

مفهوم ادارة الازمات:

بانها عبارة عن النشاطات والاتصالات التي يؤديها المدراء في سعيهم للتخفيف من احتمالية حدوث الازمات، والتخفيف من أذى الازمات الواقعية، وجهودهم في اعادة النظام بعد الازمة، كما تشمل سعي صانع القرار لدلي كل من أطراف الازمة إلى ممارسة الضغط بشكل من وحكم وفق مقتضيات الموقف وسعيهم إلى التعايش والتوفيق دون أن تتحمل دولهم تكلفة أو خسارة (Bundy, Pfarrer & Coombs 2016: 3).

ان مفهوم ادارة الازمات واسع يشمل على التخطيط العام والاستجابة لحالات الكوارث والحالات الطارئة، وادارة الازمات تعتبر نظاماً يقوم بتزويد المنظمة باستجابة منظمة لحالات الازمات، حيث ان هذه الاستجابة تعطي المنظمة القدرة على الاستمرار في اعمالها اليومية بنفس الوقت الذي تدار فيه الازمة بنجاح (القباطي، 2018: 83).

الأزمات في المكتبات الجامعية:

تتباين الأزمات التي تتعرض لها المكتبات وتشمل حدوث ثورات وانقلابات وحروب حيث تصبح كنوز المكتبات هدفاً إذا ما حدثت حالة من الفوضى أو الانفلات الأمني. كما تتعرض أيضاً للكوارث الطبيعية من زلزال وبراكين وسيول وحرائق وغيرها. وهو ما قد نفذه كثير من رصيدها. وهناك أزمات خاصة تتعرض لها المكتبات تتمثل في بعض السلوكيات الشاذة من بعض المستقيمين مثل تمزيق الكتب والدوريات، أو إتلاف الأوعية بمختلف أنواعها أو سرقتها (الجوري وآخرون، ٢٠١١، ص ٨١ - ٩١). أو تعطل النظام الآلي للمكتبة أو اختراق موقع المكتبة على الإنترنت أو النسخ الاحتياطية للبيانات. وتشمل الأزمات التي تتعرض لها المكتبة:

1. الأزمات الطبيعية: تشمل الكوارث الطبيعية مثل الزلزال، الفيضانات، الحرائق، والأعاصير التي قد تؤثر بشكل مباشر على المباني والمرافق في المكتبات الجامعية. هذه الأزمات تهدد سلامة المكتبات والموارد المكتبية، بالإضافة إلى تعطيل خدمات المكتبة. (Berg, S., 2010, p. 60-62)

2. الأزمات المالية: هذه الأزمات تتعلق بنقص التمويل أو تقليص الميزانية المخصصة للمكتبة. نقص الموارد المالية قد يؤثر على قدرة المكتبة على شراء الكتب أو تحديث الأنظمة التقنية أو حتى دفع رواتب الموظفين. كما قد تؤثر على استدامة تقديم الخدمات والمشروعات المستقبلية للمكتبة.

3. الأزمات الأمنية: تتعلق هذه الأزمات بالتهديدات الأمنية مثل السرقة، الهجمات الإلكترونية، أو حتى التهديدات الجسدية للمبني أو العاملين في المكتبة. الأزمات الأمنية قد تشمل أيضاً تهديدات مثل التسريب غير المصرح به للمعلومات أو البيانات الحساسة.

4. الأزمات الاجتماعية والأنماط السلوكية: تتعلق هذه الأزمات بالتهديدات التي تأتي من الطلاب أو المجتمع الجامعي، مثل احتجاجات أو أعمال عنف أو تهديدات تتعلق بالسلامة العامة. يمكن أن تؤثر هذه الأزمات بشكل كبير على بيئة المكتبة وعملياتها اليومية. (Mason, J., 2011, p120-122)

5. الأزمات التقنية: تشمل الأزمات التقنية مثل انقطاع التيار الكهربائي، الأعطال في الأنظمة الحاسوبية أو الإلكترونية التي تدير المكتبة، وفقدان البيانات بسبب الأخطاء التقنية أو الهجمات الإلكترونية. هذه الأزمات يمكن أن تؤثر على قدرة المكتبة على تقديم خدماتها الرقمية أو الوصول إلى معلومات المستخدمين.

6. الأزمات الإدارية والاجتماعية: تتعلق هذه الأزمات بالتحديات الداخلية التي قد تواجه المكتبة، مثل مشاكل في الإدار، صراعات بين الموظفين، أو ضعف التنسيق بين الأقسام المختلفة. قد تحدث أيضاً أزمات تتعلق بتغيير السياسات أو التوجهات في المكتبة قد تؤدي إلى ارتباك أو تأثير سلبي على سير العمل. (Smollin, M., & Bernstein, M., 2003, p40-43)

7. الأزمات المتعلقة بالموارد المكتبية: تشمل الأزمات التي تؤثر على الموارد المكتبية نفسها، مثل ناف الكتب، فقدان الأبحاث، أو تدمير الأثاث أو الأنظمة. هذه الأزمات قد تكون نتيجة للأزمات الطبيعية أو التقنية أو حتى الأزمات الأمنية. وهي تؤثر على قدرة المكتبة على تقديم الخدمات الأساسية مثل الإعارة أو البحث في الفهرس. *Dufresne, M.*, 2014, p340- (342))

مراحل الأزمة وكيفية مواجهتها:

وحتى تستطيع المكتبة أن تواجه مثل هذه الأزمات على اختلاف أنواعها فهي بحاجة إلى التعرف على مراحل إدارة الأزمة، والتي تشمل خمس مراحل هي (الحريري، 2019):

(1) اكتشاف إشارات الإنذار المبكرة:

تبدأ إدارة الأزمة بتحليل الموقف وجمع المعلومات، وتحديد الأهداف، وتطبيق (القرار) الأكثر ملاءمة منها، مع جعل الأولوية للإنذار المبكر لمنع المفاجآت، كما أن التوقع يمثل درجة التنبؤ، والتنبؤ مطلوب من أجل تحديد التهديد بدقة قبل حدوثه، بهدف تجنب الأزمة أو تخفيف حدتها، وتوفير الترتيبات لمقاومة الأزمة، وتنفيذ الإجراءات الوقائية المناسبة بحيث تكون متوافقة مع الموضوع ومناسبة في توقيت التنفيذ، والاستفادة من التغذية المرتدة، مع عدم إغفال أن كل ذلك يتم تحت ضغوط الوقت (Yilmaz, et, 2017, p743)، ويلاحظ أن الأزمة ترسل قبل حدوثها بفترة مجموعة من إشارات الإنذار المبكر، أو الأعراض التي تنبئ باحتمال وقوع الأزمة. وتنمّي هذه المرحلة بعدم وجود خسائر فيها حيث أنها تقدم مؤشرات تنبئية تنبئ بوجود أزمة ممكّن أن تعالج في بدايتها، حيث يكم الخطّر في إهمالها وهو ما يؤدي لتفاقمها (العجلوني، 2009، ص 13).

وقد تكون الإشارات محدودة الزمن سريعة لا تتيح وقتاً كافياً لدراستها بمعنى لا تعطى الفرضية المناسبة والوقت الملائم وقد تكون مفاجئة رغم وجود مقدمات سابقة ولكنها ضعيفة، من هنا يكون من الضروري اكتشاف الأزمات مبكراً، والتنبؤ بها لمنع وقوعها. ويتطلب هذا دراسة طبيعة الأزمات، وفحص الأخطاء وتحديد مواطن الضعف؛ لتلقيها مستقبلاً. واكتشاف إشارات الإنذار وتحليلها. وهو ما يعد أحد الأدوار الهامة التي توفر حلول مسبقة لتجنب الأزمة أو التقليل من أخطارها أو سرعة معالجتها والحلولة دون انتشارها.

(2) مرحلة الاستعداد والوقاية:

وهذه المرحلة تهدف إلى محاولة منع حدوث الأزمة أو التقليل من حدتها، وتطوير سيناريوهات التعامل مع الأزمة بكفاءة وفعالية. وهذا يعتمد على مخرجات المرحلة السابقة؛ فالاستعداد المنظم والمخطط للتوقعات القادمة تمكن من استمرار وتشغيل المكتبة بشكل مستمر وفعال.

التنبؤ بالأزمة: الأزمة نوعين خاصّة بالمؤسسة وعامة خاصّة بالإقليم أو الدولة، أو عالمية على مستوى العالم ومن هنا تختلف طريقة التعامل معها وكذلك التنبؤ بها. وفي إطار أعمال الاستعداد لمواجهة الأزمات على مستوى التعليم الجامعي،

بذلك عديد من الجامعات جهوداً كثيرة من أجل الارتقاء بإدارة الأزمات ويشمل هذا إقامة مراكز داخل الجامعات تختص بإدارة الأزمات، ومنها جامعة عين شمس بمصر، حيث تم تأسيس مركز إدارة الأزمات بجامعة عين شمس عام ١٩٩٥م، بكية التجارة جامعة عين شمس، وهو المركز الأول من نوعه عربياً (عبدالسلام ومحمد، ٢٠٢٣، ص ٥١٧). ويتبع إنشاء إدارة الأزمات إنشاء فريق لإدارة الأزمات للتعامل مع الأزمة والحلولة دون تصاعدتها، أو دون تدهور الوضع، وتزايد آثارها وحدها (المساعدة، ٢٠١٢، ص ١٣٧).

فجود إدارة متخصصة في إدارة الأزمات في كل مؤسسة أصبح أمراً مهماً في العصر الحديث، وتنتمي أهداف هذه الإدارة فيما يلي (نافع، ٢٠١٧، ٣٥):

- ١- وضع قائمة بالتهديدات والمخاطر المحتملة ووضع أولويات لها حسب أهميتها.
- ٢- تجنب المفاجأة المصاحبة لحدوث مخاطر أو أزمات عن طريق المتابعة المستمرة والدقيقة لمصادر التهديد والمخاطر المحتملة واكتشاف إشارات الإنذار المبكر لاتخاذ القرارات المناسبة بسرعة.
- ٣- وضع خطط الطوارئ ونظم الإنذار المبكر والإجراءات الوقائية الضرورية لمحاولة منع حدوث الأزمات، وأساليب استعادة النشاط والعودة للأوضاع الطبيعية وأساليب التعلم وتحليل نواحي القوة والضعف في عملية المنع والمواجهة لتقديم أداء الأجهزة المختلفة (الدوسري، ٢٠٢٠).
- ٤- الاعتماد على أسلوب التوقع والمبادرة والاستعداد للأزمة قبل أن تبدأ.

وعلى مستوى الجامعة فمن الضروري إنشاء وحدة مركبة لإدارة الأزمات تتبعها وحدات أصغر لإدارة الأزمات على المستويات الأقل في الإدارات المختلفة بالجامعة تتولى عملية التنسيق بين الإدارة المركزية للأزمات وإدارات الجامعة ككل والإدارات الفرعية للأزمات لسرعة التواصل. ويتضمن دورها تنمية وعي العاملين في المكتبات بمراحل وأساليب إدارة الأزمات، من خلال عقد دورات تطبيقية وورش عمل توضح الإجراءات وأساليب التي ستتبع في إدارة الأزمات. إضافة إلى إجراء المكتبات لتجارب لإدارة أزمات مفترضة قبل وقوعها. وإعداد دليل إرشادي للإجراءات التي يجب اتباعها عند الأزمات (عوض، ٢٠٢٢، ص ١٢٦).

وعلى مستوى إدارة الأزمات بالمكتبة يمكن تفادى بعض الأزمات بالاستعداد بما يناسبها من حلول وقد يكون بعض هذه الحلول مكلف خاصة مع ضعف الإمكانيات المالية، المادية والتكنولوجية ، فالسرقة مثلاً يمكن التنبؤ من خلال وجود جهاز ماسح ضوئي Scanner لرقمنة رصيد المكتبة الورقي ونظام RFID والذي يستخدم تقنية التعريف بترددات الراديو لتفادي السرقة، وهناك ضعف الإمكانيات البشرية وهو بسبب غياب التدريب في مجال إدارة الأزمات، وهناك كذلك ضعف المؤهلات النفسية لكون الأزمة تستلزم تحضيراً نفسياً لمواجهتها على أحسن وجه، أو لعدم الاستعداد التام لمواجهة الأزمات (عروش ومحمد، ٢٠٢٢، ص ٩٥).

ومن المهم عقد عديد من الندوات والمحاضرات وورش العمل والدورات التدريبية لتنمية مهارات العاملين بالمكتبة

لرفع كفاءة وخبرة العاملين في مواجهة الأزمات وتدريبهم على كيفية التصرف في أوقات الأزمات الطارئة بأشكالها المختلفة (إعصار، زلزال، حرائق، أوبئة، فيضانات، حروب، انهيار المبنى، تسرب المياه، تمزق وقطع الأوراق، السرقة...) مع تقديم حلول مناسبة وأدوات تتماشى مع متغيرات الأزمة لكل حالة بما يؤدي لتحيدها بشكل فعال.

وهو ما يتطلب توفير بنية ملائمة للعمل تصلح لمواجهة الأزمات بداية من موقع مناسب لمبنى المكتبة وتصميم هندسي جيد يتوافق مع احتياجات المكتبة ويمكن من خلاله مواجهة الأزمات المختلفة والتقليل من آثارها وحدتها. كما تشمل وجود أماكن واسعة ومكان مفتوح يمكن الوصول إليه والتحرك فيه. مع وجود مسافات كافية بين الدواليب تسمح بالحركة والاطلاع وتسهل من أعمال الإطفاء حال حدوث الحرائق وتنمنع انتشار النيران. واستخدام مواد غير قابلة للاشتعال أو الأقل اشتعالاً. إضافة إلى ضرورة وجود سياسة مكتوبة خاصة بوحدة إدارة الأزمات، مع طرح بعض الطرق للتبؤ بالأزمات الممكن حدوثها بالمكتبات وطرق تجنبها والوقاية منها.

وأثناء الأزمة وبعدها يجب وجود تقارير متابعة فورية ويومية مفصلة بمتابعة تطورات الأزمة توضح كافة آثار الأزمة والأضرار التي أحقتها بالمكتبة، للعرض على القيادات لمعالجة تطوراتها.

وهناك حاجة ضرورية لأن تكون إدارة الأزمات بالمكتبة مستعدة لمواجهة الأزمات المستحدثة خاصة بعد جائحة كورونا من خلال التدريب الجيد للعاملين بالمكتبة بمختلف فئاتهم، مع زيادة مقتنيات المكتبة من الرصيد (الإلكتروني) وزيادة عدد أجهزة الحاسوب لتلبية احتياجات العمل عن بعد، ويشمل هذا التوسيع في عرض أنشطة المكتبة المختلفة وإتاحة التواصل معها عن بعد بأكثر من وسيلة وطريقة.

وجود نسخة لدى المكتبة من "لائحة شروط السلامة والحماية من الحريق في" المكتبات، مع ملاحظة أن وجودها وحده لا يكفي ولا حتى قراءة محتواها بل يجب عقد ورش عمل تدرس محتواها وتناقشه وتتدرّب عليه.

ومن المهم مراعاة أن الاستغلال الأمثل للموارد على اختلاف أنواعها يؤدي إلى استمرارية حماية وصيانة المكتبة ومجموعاتها. وزيادة الإمكانيات التكنولوجية وأنظمة الاتصال، والأجهزة الحديثة والمتطرفة اللازمة للعمل أثناء الأزمات. مع منح صلاحيات للإدارة أثناء الأزمات. والاستفادة مما تكون المكتبات أو الجامعة أو المنطقة ككل قد تعرضت له سابقاً من أزمات أو مخاطر لتكون جزءاً من خطة المواجهة.

أخيراً يمكن الاستفادة من إنشاء الجامعات في المناطق النائية والبعيدة عن العمران مما يساعد على التخطيط العمراني الجيد والتوسيع المستقبلي بشكل كبير.

(3) احتواء الأضرار أو الحد منها:

وهي المرحلة الثالثة وتتوقف كفاعتها وفعاليتها إلى حد كبير على المرحلة السابقة التي تم فيها الاستعداد والتحضير لمواجهة الأزمة (أحمد، 2002، ص36). وتهدف إلى احتواء الأضرار من أجل الحد منها من خلال اقتراح وسائل مناسبة للحد من الأضرار ومنع انتشارها، فعند حدوث زلزال يتم مراجعة مدى صلاحية المبنى والتأكد من متنانة وقوف الأعمدة والجدران

حتى لا يتسبب تركها إلى سقوط المبنى وحدوث إصابات وضحايا من جراء انهياره، وعند حدوث حريق يتم استخدام كافة الوسائل لسرعة إخماد الحريق ومنع انتشاره إلى باقي أجزاء المبنى، ومراجعة أسباب حدوثه لمنع تكراره. وعند إصابة أحد العاملين أو رواد المكتبة بمرض معدى فيتعين تعقيم المكتبة مع اقتراح غلقها لفترة مناسبة للتأكد من عدم وجود آثار للمرض وحتى لا يزيد استمرارها في العمل إلى انتشاره.

وتعاني الجامعات من العديد من الأزمات التي تعيق مسيرتها التعليمية، وقد بدأ الأمر يأخذ منحى مختلف بعد جائحة كورونا حيث شكلت أعمق أزمة تعرضت لها وأثرت في كثير من مجريات الواقع على مستوى العالم وأهمها التحول إلى نظم التعليم عن بعد حيث واجهت المكتبة في ظل هذه الأزمة عديد من المشكلات المختلفة شملت إغلاق المكتبة، وانقطاع صلة المستفيدين بها. وضرورة تأمين أوعية المعلومات على اختلاف أنواعها لضمان استمرار العملية البحثية والدراسية، ودور المكتبة ومسؤوليتها لمواجهة الأخطار. والتعريف بكيفية التعامل معها. وتوزيع المهام وتحديد المسؤوليات فور حدوث الأزمة. واستخدام إجراءات الطوارئ بسرعة وكفاءة للتقليل من الأضرار الناتجة، وتهيئة المسؤولين نفسيًا لمواجهة الأزمة.

وكان من أهم التدابير التي التزمت بها المكتبات قبل قرار غلق المكتبات:

- تنظيم ارتياح المكتبة من جانب المستفيدين والعاملين بها في نفس الوقت لحفظ على درجة مناسبة من التباعد.
- توفير المطهرات لتطهير الأيدي بعد ملامسة الأجسام والأسطح المادية كالكتب والمفاعد والمناضد والأبواب ولوحات مفاتيح الحاسوبات وغيرها.
- تسهيل العمل بأقل عدد ممكن من الموظفين بالتناوب مع الحفاظ على مستوى جودة الخدمة.
- جداول محددة للمتردددين ولدخول وخروج الأقسام والفرق وفق المحاضرات يمكن تعميمها على الجامعة ويادرت المكتبات منذ بداية الأزمة الراهنة إلى إيجاد الحلول والبدائل عن إغلاق المكتبة، حتى توفر المصادر للمستفيدين في مختلف الاختصاصات العلمية والإنسانية وبصورة مجانية، حيث فتحت المكتبة نافذة إلكترونية لتزويد الباحثين والقراء بالمصادر البحثية والكتب بصيغة (pdf) الإلكترونية (أحمد، 2021، ص 67).

وكان من أساليب التعامل داخل المكتبة إبان انتشار الأزمة غلق مبني المكتبة بالكامل وإتاحة إمكانية استعارة الكتب أو إرجاعها فقط على طاولة، أو عن طريق منافذ إرجاع الكتب. كما تم تطبيق سياسات العزل الصحي على الكتب المرتجعة وتنفيذ خطط لتقديم خدمات عن بعد مثل الاستعارة الإلكترونية أو التعلم عن بعد أو دعم التدريس عن بعد (عوض، 2022، ص 104).

(4) استعادة النشاط:

وهي العمليات التي تتم من أجل استرجاع عمل المكتبة بشكل طبيعي وممارسة دورها كما كان قبل الأزمة. وتنطلب هذه المرحلة تحديد الاحتياجات الازمة لاستعادة ممارسة النشاط الطبيعي المعتمد للمكتبة بعد انتهاء

الأزمة. وتطبيق الخطط الالزمة لإنجاز التكاليفات لإنهاء آثار الأزمة.

(5) التعليم والاستفادة:

وهي المرحلة الخامسة والأخيرة ويتم فيها مراجعة الأزمات السابقة للمكتبة وللمكتبات الأخرى للاستفادة منها في التنبؤ بالأزمات المستقبلية ووضع تدابير وقائية وإيجاد نظام للتحذير من الأزمات يؤدي لسرعة اتخاذ قرار يناسب كل حالة والآلية المناسبة للتعامل.

التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية في إدارة الأزمات:

تواجه المكتبات الجامعية العديد من التحديات التي قد تؤثر على قدرتها في التعامل مع الأزمات بشكل فعال. فيما يلي بعض التحديات التي يمكن أن ت تعرض إدارة الأزمات في المكتبات الجامعية

1. نقص الموارد المالية والبشرية: تعتبر قلة الموارد المالية من أكبر التحديات التي قد تواجه المكتبات الجامعية في إدارة الأزمات. حيث قد تواجه المكتبات صعوبة في تخصيص ميزانية كافية لتنفيذ خطط الطوارئ أو تحديث الأنظمة التكنولوجية التي تساعده في التعامل مع الأزمات. بالإضافة إلى ذلك، قد تكون هناك قلة في الموظفين المدربين والموارد البشرية المتخصصة للتعامل مع الأزمات الكبرى. (Berg, S., 2010, p32-34)

2. محدودية الخبرات التدريبية للعاملين: في كثير من المكتبات الجامعية قد يفتقر الموظفون إلى التدريب الكافي في التعامل مع الأزمات المختلفة، سواء كانت طارئة مثل الكوارث الطبيعية أو أزمات تكنولوجية. هذا النقص في التدريب يمكن أن يؤدي إلى استجابة غير منسقة أو غير فعالة أثناء الأزمة. (Smollin, M., & Bernstein, M., 2003, p45-47)

3. عدم التنسيق بين الأقسام المختلفة في المكتبة: التنسيق بين الأقسام المختلفة في المكتبة (مثل قسم الأمن، قسم التقنية، قسم الإدارة) قد يكون غير فعال في بعض الأحيان، فكل قسم قد يركز على أولوياته الخاصة، مما يؤدي إلى عدم استجابة منسقة أثناء الأزمات والتنسيق الجيد بين الأقسام ضروري لتفعيل خطة الطوارئ بشكل شامل. (Mason, J., 2011, p116-118)

4. التحديات التكنولوجية: في عصر التكنولوجيا، تصبح المكتبات الجامعية تعتمد بشكل كبير على الأنظمة الرقمية لإدارة الموارد والخدمات، ومع ذلك فإن انقطاع التيار الكهربائي أو الأعطال التكنولوجية قد يعرقل قدرة المكتبة على تقديم خدماتها بشكل فعال أثناء الأزمات. بالإضافة إلى ذلك، فإن حماية البيانات والمعلومات في حالة الهجمات الإلكترونية تعد تحدياً كبيراً. (Dufresne, M., 2014, p 335-337).

5. عدم وجود خطة طوارئ شاملة: كثير من المكتبات الجامعية تفتقر إلى وجود خطة طوارئ شاملة يمكن تنفيذها بشكل فعال في حال حدوث أزمة. قد تكون هناك خطط جزئية أو غير مكتملة، مما يجعل المكتبات غير مهيئة لمواجهة الأزمات بشكل شامل، وهذا يزيد من صعوبة الإدارة الفعالة للأزمة. (Mason, J., 2011, p29-31).

6. الضغوط النفسية على الموظفين: الأزمات الكبرى قد تخلق ضغوطاً نفسية على العاملين في المكتبة، مما قد يؤثر سلباً على قدرتهم على أداء واجباتهم بشكل فعال. القلق من الأضرار المحتملة أو التوتر الناتج عن عدم وضوح الإجراءات قد يؤدي إلى تدهور الأداء خلال الأزمة. (Berg, S., 2010, p. 58-60).

7. التعامل مع الأزمات متعددة الأبعاد: تواجه المكتبات الجامعية تحدياً في التعامل مع الأزمات التي تتدخل فيها عدة أبعاد مثل الأزمات الطبيعية، التكنولوجية، والإدارية. هذه الأزمات تتطلب استجابة مرنّة ومتعددة الجوانب، مما يزيد من تعقيد إدارة الأزمة. (Mason, J., 2011, p119-121).

الجانب العملي

مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة مكون من جميع الموظفين العاملين بمكتبة الجامعة ومكتبات الكليات بالمركب الجنوبي، بلغ عددهم (38) موظفاً من واقع السجلات الإدارية بالمكتبة، تم استخدام أسلوب المسح الشامل لمفردات لمجتمع المستهدف، فيما يلي عرض لعدد الاستبيانات الموزعة وبيانها كالتالي.

جدول (1) بيان الاستبيانات التي تم توزيعها والتي تم استلامها

القياس	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المفقودة	الاستبيانات المستلمة	الاستبيانات الصالحة للتحليل	الاستبيانات الغير صالحة للتحليل	الاستبيانات الصالحة للتحليل
العدد	38	3	35	1	34	34
النسبة	100%	7.9%	92.1%	2.6%	89.5%	

يتضح من الجدول السابق أن عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي بلغ (34) استبانة، أي ما نسبته (89.5%) من إجمالي الاستبيانات الموزعة، وهي نسبة مقبولة ومرتفعة لإجراء الدراسات في ميدان العلوم الاجتماعية والإنسانية. كما أظهر معامل الثبات (Cronbach's Alpha) لأداة الدراسة قيمة (0.729)، وهي قيمة تدل على مستوى جيد من الثبات والموثوقية، مما يعزز صلاحية الاستبانة للاعتماد عليها في تحقيق أهداف الدراسة.

تحليل البيانات الوظيفية للمبحوثين.

تضمنت الاستبانة عدد (4) من أسئلة الاستبيان التي تقيس البيانات الوظيفية للمبحثين، وكانت على النحو التالي: المؤهل العلمي، التخصص، نوع الوظيفة، سنوات الخبرة في مجال العمل، وفيما عرض للنتائج.

1- **تصنيف المبحوثين حسب المؤهل العلمي:**

جدول (2) **تصنيف المبحوثين حسب المؤهل العلمي**

النسبة	النكرار	مستوى التغير	المتغير
8.8%	3	ثانوية عامة او ما يعادلها	المؤهل العلمي
82.4 %	28	جامعي	
8.8%	3	ماجستير	
100%	34	المجموع	

يوضح جدول (2) توزيع المبحوثين حسب المؤهل العلمي، حيث كانت الغالبية العظمى من العينة حاملي الدرجة الجامعية بنسبة (82.4 %)، يليهم حملة الماجستير بنسبة (8.8 %)، ثم حملة الثانوية العامة أو ما يعادلها بنسبة (8.8 %). وتشير هذه النسب إلى أن نتائج الدراسة تعتمد بشكل رئيسي على آراء حملة المؤهل الجامعي، مما يعطي موثوقية وقيمة للبيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة، ويعكس تمثيل العينة للكوادر الوظيفية ذات الخبرة العلمية المناسبة لموضوع الدراسة.

2- **تصنيف المبحوثين حسب التخصص:**

جدول (3) **تصنيف المشاركين حسب التخصص**

النسبة	النكرار	مستوى التغير	المتغير
61.8	21	مكتبات	التخصص
17.7	6	علوم إدارية	
20.5	7	حاسوب	
100%	34		المجموع

يوضح جدول (3) توزيع المبحوثين حسب التخصص الأكاديمي، حيث شكلت نسبة حملة تخصص المكتبات الغالبية بنسبة (61.8 %)، يليهم حملة تخصص الحاسوب بنسبة (20.5 %)، ثم تخصص العلوم الإدارية بنسبة (17.7 %). تعكس هذه النتائج تنوع التخصصات بين المبحوثين، مما يتبع رؤية متعددة الزوايا للعوامل المؤثرة في إدارة الأزمات ويزيد من موثوقية النتائج المستخلصة.

3- تصنیف المشارکین حسب نوع الوظیفة:

جدول (4) تصنیف المبحوثین حسب نوع الوظیفة

النسبة	النکار	مستوى التغیر	المتغير
70.6 %	24	إدارية	نوع الوظیفیة
29.4%	10	تقنیة	
100%	34	المجموع	

يوضح جدول (4) توزیع المبحوثین حسب نوع الوظیفة، حيث يشغل معظم أفراد العینة وظائف إداریة بنسبة (70.6%)، يليهم العاملون في الوظائف التقنیة بنسبة (29.4%). يشير ذلك إلى أن البيانات التي تم جمعها تعكس خبرة وظیفیة متعددة، ما يعزز القدرة على تقيیم العوامل البیئیة والإداریة والتقنیة المؤثرة في إدارة الأزمات.

4- تصنیف المشارکین حسب الخبرة في مجال العمل:

جدول (5) تصنیف المبحوثین حسب الخبرة في مجال العمل

النسبة	النکار	مستوى التغیر	المتغير
29.9%	10	5 سنوات فأقل من	سنوات الخبرة
70.6	24	أكثر من 10 سنوات	
100%	29	المجموع	

يوضح جدول (5) توزیع المبحوثین حسب سنوات الخبرة في مجال العمل، حيث تتمتع الغالبية العظمی من العینة بخبرة تزيد عن 10 سنوات بنسبة (70.6%)، بينما يشغل الموظفون الأقل خبرة (5-10 سنوات) بنسبة (29.4%). تعكس هذه النتائج الخبرة المترکمة للمبحوثین، مما يعطي قيمة إضافیة لنتائج الدراسة ويعزز موثوقیة المعلومات المستخلصه من الاستبانة.

تحليل النتائج

لاختبار فرضیات الدراسة واستخلاص النتائج، أُخضعت المعلومات التي تم جمعها بواسطه أداة الدراسة (الاستبيان) للتحلیل باستخدام أسالیب التحلیل الوصیفي ممثلاً في - مقياس المتوسط الحسابی باعتباره مقياساً للوزن النسبی لعبارات الاستبانة والانحراف المعياري باعتباره مؤشراً عن مدى الاتساق أو الاختلاف القائم بين الآراء حول عبارات الاستبيان، بالإضافة إلى تحديد اتجاه العبارات ومدى انحرافها عن المتوسط.

جدول (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعبارات المتعلقة بواقع إدارة الأزمات في المكتبة.

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	ت
مرتفعة	0.982	3.55	المساحة المخصصة للمكتبة غير كافية	1.
مرتفعة	0.871	3.27	نقص التهوية والاضاءة بالمكتبة	2.
مرتفعة	1.012	3.64	نقص أجهزة تقليل الضوضاء في المكتبة	3.
مرتفعة	0.914	3.61	نقص أجهزة التكييف والتبريد بالمكتبة	4.
مرتفعة	1.098	3.48	تقادم الأثاث والأرفف ومستودعات حفظ المراجع	5.
مرتفعة	1.010	3.42	تققر المكتبة للمرفق والمنافع الشخصية	6.
متوسطة	1.013	3.27	تققر المكتبة لخارج طوارئ	7.
متوسطة	0.980	3.24	المظهر الخارجي للمكتبة غير مناسب	8.
متوسطة	0.954	3.33	محدودية صالات المذاكرة والاطلاع	9.
متوسطة	0.912	3.00	تقادم مبني المكتبة ومرافقها	10.
مرتفعة	1.0111	3.55	توجد خطة واضحة ومؤقتة لإدارة الأزمات بالمكتبة	11.
مرتفعة	0.927	3.61	توجد خطة بديلة للتعامل مع الأزمة في الظروف الطارئة	12.
مرتفعة	0.944	3.79	تعقد برامج تدريب للموظفين تتعلق بإدارة الأزمات	13.
مرتفع جدا	0.957	4.09	سهولة الاتصال بين الموظفين في كل الظروف بالمكتبة	14.

مرتفعة	0.9995	3.79	. تمنح الصالحيات الكافية في حال وقوع الأزمات للتصريف	15.
متوسطة	0.884	3.24	تحتاج المكتبة لتقنيات الاستشعار	16.
متوسطة	0.988	3.36	تحتاج المكتبة لتفعيل شبكة انترنت	17.
متوسطة	0.910	3.33	تتطلب المكتبة تحديث أنظمة الأرشيف	18.
متوسطة	0.750	2.97	تتطلب المكتبة أجهزة حماية ضد الاختراق	19.
متوسطة	0.890	3.39	نقص أجهزة حفظ البيانات والمعلومات بالمكتبة	20.
مرتفعة	0.950	3.45	الدرجة الكلية	

يبين جدول (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعبارات المتعلقة بواقع إدارة الأزمات بالمكتبة، أن المتوسط الكلي للعبارات بلغ (3.45) مع انحراف معياري (0.950)، مما يشير إلى درجة موافقة مرتفعة من المبحوثين على العوامل المؤثرة في إدارة الأزمات بالمكتبة، وعند تحليل العبارات بشكل تفصيلي، تبين أن أظهرت بعض الجوانب المتعلقة بالبنية التحتية للمكتبة مستوى عالٍ من القصور، مثل: المساحة المخصصة للمكتبة غير كافية (3.55)، ونقص أجهزة تقليل الضوضاء (3.64)، وتقادم الأثاث والأرفف (3.48). هذه النتائج تشير إلى ضرورة تطوير المساحات والمرافق لتكون أكثر ملائمة لاحتياجات المستخدمين، وبالنسبة للعوامل المتعلقة بالسلامة والأمان، مثل تفتقر المكتبة لمخارج الطوارئ (3.27)، فقد جاءت بمعدل متوسط مقارنة بالمعايير الدولية للمكتبات الجامعية، ما يستدعي تحسين إجراءات السلامة والطوارئ، حيث أشارت بعض العبارات المرتبطة بالإدارة والتخطيط، مثل وجود خطة واضحة ومؤقة لإدارة الأزمات (3.55)، وجود خطة بديلة للتعامل مع الأزمات في الظروف الطارئة (3.61)، إلى وجود مستوى جيد من التخطيط الداخلي، وكذلك أظهرت العبارة سهولة الاتصال بين الموظفين في كل الظروف (4.09)، ارتفاع درجة الموافقة، ما يعكس فعالية الوسائل المستخدمة للتواصل، مثل البريد الإلكتروني، الهاتف الداخلي، الأنظمة الرقمية ولوحات الإعلانات، في دعم إدارة الأزمات، أما العبارات المتعلقة بالتقنيات الحديثة، مثل الحاجة إلى أجهزة حماية المعلومات (2.97)، وتحديث أنظمة الأرشيف (3.33)، فقد جاءت بمستوى متوسط، مما يدل على وجود مجال لتحسين البنية التحتية التقنية لتعزيز القدرة على مواجهة الأزمات.

بشكل عام، توضح هذه النتائج أن المكتبة تتميز بفعالية في التخطيط والإدارة والتواصل الداخلي، بينما تحتاج إلى تحسين المساحات والمرافق الأساسية والبنية التحتية التقنية بما يتواافق مع المعايير الدولية لضمان إدارة أزمات أكثر كفاءة.

جدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعبارات المتعلقة بالجوانب الإدارية بالمكتبة

درجة الممارسة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	ت
ضعيفة	0.744	2.42	لدى إدارة المكتبة فريق لجمع البيانات والمعلومات من البيئة المحيطة.	1.
ضعيفة	0.711	1.94	تراعي إدارة المكتبة عند وضع الخطة السنوية التحليل البيئي للبيئة الداخلية والخارجية.	2.
ضعيفة	0.722	1.97	لدى المكتبة فريق مؤهل للتعامل في الظروف المختلفة.	3.
ضعيفة	0.811	2.15	لدى المكتبة القدرة على استمرار خدماتها بكفاءة في ظل الظروف المختلفة.	4.
ضعيفة	0.763	2.09	تستطيع المكتبة التعافي والتعلم من المتغيرات من تجاربها.	5.
ضعيفة	0.750	2.12	الدرجة الكلية	

يوضح جدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعبارات المتعلقة بالجوانب الإدارية بالمكتبة، أن المتوسط الكلي للعبارات بلغ (2.12) مع انحراف معياري (0.750)، مما يعكس درجة ممارسة ضعيفة لهذه الجوانب الإدارية بالمكتبة. ويشير هذا إلى أن المكتبة تعاني من قصور في تطبيق الممارسات الإدارية الازمة لدعم الأداء اليومي والتعامل مع الظروف الطارئة، حيث أن جمع البيانات والمعلومات^٤ متوسط العبارة (2.42) يشير إلى ضعف وجود نظام فعال لجمع البيانات من البيئة المحيطة بالمكتبة، والتحليل البيئي عند التخطيط السنوي بلغ متوسط العبارة (1.94)، ما يعكس عدم مراعاة المكتبة التحليل البيئي عند وضع خططها السنوية، وفريق مؤهل للتعامل مع الظروف المختلفة: متوسط (1.97) يدل على محدودية وجود فريق إداري مؤهل للتعامل مع المتغيرات الطارئة، والقدرة على استمرار الخدمات والتعافي متosteats (2.15) و(2.09) تشير إلى ضعف القدرة على استمرار الخدمات بكفاءة والتعلم من التجارب السابقة، وبناءً على ذلك، يمكن الاستنتاج أن الجوانب الإدارية بالمكتبة تحتاج إلى تطوير وتحسين، من خلال تعزيز الكفاءات البشرية، تطبيق أدوات التخطيط والتحليل البيئي، وتفعيل آليات جمع المعلومات لدعم اتخاذ القرار وإدارة الأزمات بفاعلية.

اختبار فرضيات الدراسة

- 1- الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبيئة العمل في المكتبة على إدارة الأزمات عند مستوى معنوية .(0.05)

مقابل الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبيئة المكتبة على إدارة الأزمات عند مستوى معنوية (0.05).

مصفوفة الارتباط Correlations بين بيئة المكتبة وإدارة الأزمات

		Pearson Correlation	بيئة المكتبة	
			إدارة الأزمات	1
إدارة الأزمات	بيئة المكتبة	Sig. (2-tailed)		.023
		N	34	34
		Pearson Correlation	.346*	1
بيئة المكتبة	بيئة المكتبة	Sig. (2-tailed)	.023	
		N	34	34
		Pearson Correlation	.346*	1

توضح نتائج مصفوفة الارتباط أن هناك علاقة إيجابية متوسطة القوة بين بيئة المكتبة وإدارة الأزمات، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.346$) والقيمة الاحتمالية ($Sig. = 0.023 > 0.05$). هذا يدل على أن تحسين بيئة المكتبة يرتبط بتحسين إدارة الأزمات، وبما أن العلاقة ذات دلالة إحصائية، يتم قبول الفرضية البديلة التي تفيد بوجود تأثير لبيئة المكتبة على إدارة الأزمات.

- الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للبنية التحتية في المكتبة على إدارة الأزمات عند مستوى معنوية (0.05).

مقابل الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة احصائي للبنية التحتية في إدارة الأزمات عند مستوى معنوية (0.05).

مصفوفة الارتباط Correlations بين البنية التحتية للمكتبة وإدارة الأزمات

		Pearson Correlation	البنية التحتية للمكتبة	
			إدارة الأزمات	1
إدارة الأزمات	البنية التحتية للمكتبة	Sig. (2-tailed)		0.107
		N	34	34
		Pearson Correlation	0.281	1
البنية التحتية للمكتبة	البنية التحتية للمكتبة	Sig. (2-tailed)	0.107	
		N	34	34
		Pearson Correlation	0.281	1

توضح نتائج مصفوفة الارتباط أن هناك علاقة إيجابية ضعيفة بين البنية التحتية للمكتبة وإدارة الأزمات ($r = 0.281$ ، إلا أن هذه العلاقة ليست ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي 0.05 ($Sig. = 0.107 > 0.05$)). وبناءً عليه، يتم قبول الفرضية الصفرية التي تفيد بعدم وجود تأثير للبنية التحتية للمكتبة على إدارة الأزمات.

- الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الإدارية وإدارة الأزمات عند مستوى معنوية .(0.05)

مقابل الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للعوامل الإدارية على إدارة الأزمات عند مستوى معنوية .(0.05)

مصفوفة الارتباط **Correlations** بين العوامل الإدارية بالمكتبة وإدارة الأزمات

إدارة الأزمات		Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	إدارة الأزمات		العوامل الإدارية
			1	0.574**	
		N		.000	
		Pearson Correlation	34	34	
العوامل الإدارية	Sig. (2-tailed)	0.574**		1	
	N	.000			
		34		34	

توضح نتائج مصفوفة الارتباط أن هناك علاقة قوية وإيجابية بين العوامل الإدارية بالمكتبة وإدارة الأزمات ($r = 0.574$ ، وهذا العلاقة ذات دلالة إحصائية عالية عند مستوى 0.05 ($Sig. = 0.000$)). وبناءً عليه، يتم قبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير ملموس للعوامل الإدارية على إدارة الأزمات داخل المكتبة.

- الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل التقنية وإدارة الأزمات عند مستوى معنوية .(0.05)

مقابل الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للعوامل التقنية وإدارة الأزمات عند مستوى معنوية (0.05).

مصفوفة الارتباط **Correlations** بين العوامل التقنية بالمكتبة وإدارة الأزمات

إدارة الأزمات		Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	إدارة الأزمات		العوامل التقنية
			1	0.551**	
		N		0.001	
		Pearson Correlation	34	34	
العوامل التقنية	Sig. (2-tailed)	0.551**		1	
	N	0.001			
		34		34	

توضح نتائج مصفوفة الارتباط أن هناك علاقة قوية وإيجابية بين العوامل التقنية بالمكتبة وإدارة الأزمات ($r = 0.551$ ، وهذا العلاقة ذات دلالة إحصائية عالية عند مستوى 0.05 ($Sig. = 0.001$)). وبناءً عليه، يتم قبول الفرضية البديلة التي تؤكد أن العوامل التقنية للمكتبة تؤثر بشكل ملموس على إدارة الأزمات.

نتائج البحث:

- 1- توجد علاقة إيجابية متوسطة وقوية بين بيئة المكتبة وإدارة الأزمات عند مستوى معنوية 0.05، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.346$) والقيمة الاحتمالية ($Sig. = 0.023 > 0.05$)، مما يدل على أن تحسين بيئة المكتبة مرتبط بتحسين إدارة الأزمات، وبناءً عليه يتم قبول الفرضية البديلة.
- 2- تشير نتائج التحليل إلى وجود علاقة إيجابية ضعيفة بين البنية التحتية للمكتبة وإدارة الأزمات ($r = 0.281$)، لكن العلاقة ليست ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 ($Sig. = 0.107 < 0.05$)، وبناءً عليه يتم قبول الفرضية الصفرية، أي أنه لا يوجد تأثير ملموس للبنية التحتية على إدارة الأزمات وفق البيانات الحالية.
- 3- توجد علاقة قوية وإيجابية ذات دلالة إحصائية عالية بين العوامل الإدارية وإدارة الأزمات ($Sig., r = 0.574$)، مما يدل على أن الجوانب الإدارية في المكتبة تلعب دوراً مؤثراً ومباسراً في تحسين القدرة على إدارة الأزمات، ويتم قبول الفرضية البديلة.
- 4- توجد علاقة قوية وإيجابية ذات دلالة إحصائية عالية بين العوامل التقنية وإدارة الأزمات ($Sig., r = 0.551$)، مما يدل على أهمية التقنيات المستخدمة في المكتبة لدعم إدارة الأزمات، ويتم قبول الفرضية البديلة.

توصيات البحث:

- 1- التركيز على تطوير البيئة الداخلية والخارجية للمكتبة من حيث التهوية، الإضاءة، تهيئة أماكن كافية للزوار، وتوفير الظروف الملائمة لدعم أداء الموظفين والمستفيدين، بما يعزز قدرة المكتبة على مواجهة الأزمات.
- 2- تطوير وتنفيذ ممارسات إدارية فعالة، مثل تفعيل فرق مؤهلة لجمع المعلومات وتحليل البيئة الداخلية والخارجية، وتحديث خطط إدارة الأزمات، بما يضمن استمرارية الخدمات والتكيف مع الظروف الطارئة.
- 3- إدخال تقنيات حديثة في أنظمة الأرشفة وحفظ البيانات، وتفعيل شبكات الإنترنت، واعتماد أنظمة حماية ضد الاختراق، لضمان توفر المعلومات بشكل آمن وسريع خلال الأزمات.
- 4- مراعاة البنية التحتية بشكل استراتيجي على الرغم من أن التحليل أظهر أن البنية التحتية ليست مؤثرة إحصائياً على إدارة الأزمات، إلا أن تحسين المرافق الأساسية، مثل الصالات، الأثاث، والأنظمة الداخلية، يمكن أن يعزز من بيئة العمل وبيئه المكتبة بشكل أفضل للتعامل مع الظروف الطارئة مستقبلاً.
- 5- استمرار برامج تدريب الموظفين على إدارة الأزمات، وتعزيز قنوات الاتصال الداخلية مثل البريد الإلكتروني والهواطف الداخلية والأنظمة الرقمية ولوحات الإعلانات لدعم سرعة الاستجابة أثناء الأزمات.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. عوض، محمد محمود مصباح (2022): "ادارة الازمات في المكتبات الجامعية السعودية ومدى اوعي العاملين بها بمراحل ادارتها: جائحة كورنا انماذجاً"، مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات، جامعة القاهرة، ع 28، ص 185-144.
2. الحلفي، علي محير كريم (2021): ادارة الازمات والكوارث في المكتبة المركزية (جامعة البصرة)، المنتدى الوطني لأبحاث الفكر والثقافة، ع 46، ص 423-458.
3. عبد السلام، رمضان محمود (2003): ادارة الازمات الدولية، مصر، القاهرة: المكتبة الكبري للنشر والتوزيع.
4. القباطي، سليم (2018): واقع ادارة الازمات في المدارس الاساسية والثانوية في محافظة المحيط، مجلة الدراسات الاجتماعية، 24(1)، 33-54.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Information Sciences Article 55, [Volume 9, Issue 1](#), January 2022, Page 184-222.
2. Bundy, J., Pfarrer, M., & Coombs, W (2016): Crisis and Crisis management, Interpretation, and Research Development. Journal of management, 43(6), 1-31.
3. Berg, S. (2010). Crisis Management for Libraries: Essential Strategies for Leaders. Chicago: ALA Editions.
4. Smollin, M., & Bernstein, M. (2003). Crisis Management in Libraries: Practical Guide. New York: Library Press.
5. Mason, J. (2011). Crisis Communication in Libraries: Challenges and Solutions. Library & Information Science Research, 33(2), 114-121.
6. Dufresne, M. (2014). Digital Crisis Management in Libraries: Protecting and Preserving Information. Journal of Library Administration, 54(4), 331-347.
7. Reitz, J. M. (2004). Academic library. In ODLIS: Online dictionary of library and information science (p. 23). Westport, CT: Libraries Unlimited.

8. Bates, M. J. (2010). Crisis management. In M. J. Bates & M. N. Maack (Eds.), *Encyclopedia of library and information sciences* (3rd ed., pp. 1372–1374). Boca Raton, FL: CRC Press.
9. Reitz, J. M. (2004). *A dictionary of library and information science* (2nd ed.). Westport, CT: Libraries Unlimited. p. 152
10. Akhshik, S. S., & Beglou, R. R. (2023). A systematic review of crisis management in libraries with emphasis on crisis preparedness. *IFLA Journal*, 49(1), 201–215.
<https://doi.org/10.1177/03400352221089675>
11. Abidin, M. I., Kiran, K., & Samsuddin, S. F. (2024). *In the line of disaster: Preparedness and effective response of academic libraries in Malaysia*. Library Management, 45(8/9), 506–526.
<https://doi.org/10.1108/LM-02-2024-0021>