



1945 ماي 08 جامعة



والاجتماعية الانسانية العلوم كلية
المكتبات و علم والاتصال الاعلام علوم قسم

شعبة : علم المكتبات

رقم التسجيل.....:

الرقم التسلسلي.....:

مذكرة

مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات

تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

واقع إدارة الأزمات في المكتبات الجامعية في ظل أزمة كوفيد19

دراسة ميدانية بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالمة

تاريخ المناقشة 2021/07/13

من إعداد:

- بورغيدة صورية
- نايلي ياسمين

أعضاء لجنة المناقشة

اللقب والاسم	الدرجة العلمية	الصفة
ماضي وديعة	استاذ محاضر ب	رئيسا
لحول وليد	استاذ مساعد	مشرفا ومقررا
باشوية سالم	استاذ محاضر أ	مناقشا
قتاتلية نفيسة	استاذة مؤقتة	مناقشا

السنة الجامعية 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

أولاً وقبل كل شيء، الحمد لله عز وجل على توفيقنا وفضله علينا بإتمام هذا العمل المتواضع والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم

يسرنا أن نتقدم بأوفر وأبلغ معاني الشكر والتقدير للاستاذ المشرف لحول وليد الذي لم يبخل علينا بجهده أو وقته

كما يشرفنا أن نتوجه بالشكر الكبير للأساتذة الأفاضل الذين تكرموا بقبول مناقشة هذه المذكرة وبذلهم الجهد والوقت لتقييمها وتحكيمها

كما نتوجه بالشكر والعرفان إلى جميع أساتذة قسم

علم المكتبات بجامعة قنطرة

وأخيراً دعوانا أن الحمد لله رب العالمين

والصلاة والسلام على أشرف المرسلين

الإهداء

الى والدنا الغاليين حفظهما الله لي وأطال عمرهما

الى كل أفراد عائلتي كل باسمه

واخص بالذكر اخوتي واخواتي الاعزاء

عبد السلام، مراد، جلال، بلال، لطيفة، خليصة، بدوية، مايا

زوجات اخوتي وأبنائهم

الى صديقتي التي فاسمتني هذا العمل سورية

الى كل من قدم لي عوناً للإنجاز هذا العمل

ياسمين

إهداء

أهدي عملي إليك يا هدية الرحمن و يا حورية الجنان، إليك يا من حملتني

ووضعتني وهنا على وهن،

فشكرهم لأسعد و سمرهم لأنام، إلى تلك المرأة العظيمة أمي ثم أمي ثم أمي

إلى أعظم الرجال، إلى الذي تعب كثيرا من أجل راحتي و أفنى حياته من أجل تعليمي

و تومسني درجات العلاء و السمو، إليك أيها الغالي أبي .

حفظكم الله و جزاكم خيرا .

إلى سدي لإختي سفيان ، و باديس إلى زوجة لإختي :حنان و فاطمة.

إلى أخواتي سامية و نورة بسمة وأزواجه: نور الدين، كمال. أدامكم الله كتفا لي

إلى فرحتي في هذه الحياة إلى كتابعي البيت: نور اليقين، أمجد

الدين، الألاء، رأي، تسنيو، ليذا، جوري، أفنان. حفظكم الله.

إلى من جمعني بهم مقاعد الدراسة و أروقة الجامعة و كل

حد يقاتني كل باسمه . إلى من شاركني هذا

العمل و كان معي منذ لي "نايلي ياسمين"

صورة

البطاقة البليوغرافية:

بورغيدة ، سورية

واقع إدارة الأزمات في المكتبات الجامعية في ظل أزمة كوفيد 19:دراسة ميدانية بمكتبات جامعة 8 ماي 1945-قالمة / سورية بورغيدة ، ياسمين نايلي؛ وليد لحول.- [دم.]:[دن.،2021 . 95ص:جداول ؛ 30سم ، أشكال،رسوم بيانية. مذكرة ماستر:علم المكتبات :جامعة 8ماي1945 قالمة : 2021

قائمة بليوغرافية._ ملاحق _ .CD.

نايلي، ياسمين (مؤلف)

لحول، وليد (مشرف)

ادارة الأزمات ، أزمة كوفيد 19 ، فريق ادارة الأزمات ،مكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالمة

3. ملحق رقم 03: تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث،



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(حسب النص الورد في ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020 /12/27 المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومحاربتها)

أنا الممضي (ة) أدناه،

السيدة (ة) بورغيدة مهورية، الصفة: طالبة ماستر

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 493407، والصادرة بتاريخ 2011/04/20

والمسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم: علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات،

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث لإنجاز مذكرة ماستر في علم المكتبات، تخصص:

إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات، عنوانها:

واقع إدارة الأزمات في المكتبات الجامعية في قلا

أزمة 4 كوخيدي 19: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالة

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات

المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2021/07/04

توقيع المعني (ة)

3. ملحق رقم 03: تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث،



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(حسب النص الوارد في ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020 /12/27 المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومحاربتها)

أنا الممضي (ة) أدناه،

السيد(ة) نايلي بالدي بن الصفة: طالبة ماجستير

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 5.4.2.6.19 والصادرة بتاريخ: 01/03/2020

والمسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم: علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات،

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث لإنجاز مذكرة ماستر في علم المكتبات، تخصص:

إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات، عنوانها:

واقع وإدارة الأزمات في المكتبات الجامعية في ظل أزمة
كوفيد 19: دراسة ميدانية لمكتبات جامعة 08 ماي 1945 قالة

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات

المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2021/07/04

توقيع المعني (ة)

نايلي

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات:	
-	إهداء
-	شكر وتقدير
-	قائمة المحتويات
-	قائمة الجداول
-	قائمة الأشكال.
2	ملخص الدراسة
أ-ب	مقدمة.
	ا. الفصل الأول: الإطار المنهجي.
04	1-1-الإشكالية
05	2-1-التساؤلات
05	3-1-الفرضيات
06	4-1-أهمية الدراسة .
06	5-1-أهداف الدراسة
06	6-1- أسباب إختيار الموضوع
07	7-1 منهج الدراسة
07	8-1 الدراسات السابقة
10	9-1مصطلحات الدراسة
	اا. الفصل الثاني: الأزمات وإدارة الأزمات .
13	تمهيد
14	1-2المبحث الاول :الإطار المفاهيمي لإدارة الأزمات
14	1-1-2 مفهوم الأزمة
15	2-1-2 الفاهيم المرتبطة بمصطلح الازمة
18	3-1-2. خصائص الازمة
19	4-1-2 اسباب نشوء الازمة
20	5-1-2 مراحل تطور الازمة
21	6-1-2 انواع الازمات
24	2-2المبحث الثاني : إدارة الأزمات
24	1-2-2 مفهوم إدارة الازمات
24	2-2.2 أهداف إدارة الأزمات

25	3-1-2 متطلبات إدارة الأزمات
25	4-1-2 مراحل إدارة الأزمات
27	5-1-2 أساليب وإستراتيجيات إدارة الأزمات
30	6-1-2 فريق إدارة الأزمات
33	7-2-2 عوامل فشل إدارة الأزمات
34	7 8-2-2 عوامل نجاح إدارة الأزمات
35	خلاصة الفصل
	III. الفصل الثالث : واقع إدارة أزمة كوفيد19 في مكتبات جامعة8ماي 1945- قائمة
37	تمهيد
38	1-3المبحث الاول : إجراءات الدراسة
38	1-1-3التعريف بمكان الدراسة
39	2-1-3 حدود الدراسة
39	3-1-3 عينة الدراسة
40	4-1-3 ادوات جمع البيانات
40	1-4-1-3 الاستبيان
40	2-4-1-3 المقابلة
41	2-3 المبحث الثاني : نتائج الدراسة
41	1-2-3 تحليل وتفسير النتائج
68	2-2-3 النتائج على ضوء الفرضيات
69	3-2-3 النتائج العامة
70	4-2-3 المقترحات
72	خلاصة الفصل
74	خاتمة
76	القائمة الببليوغرافية
-	الملاحق

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	الفرق بين المشكلة والأزمة	16
02	الفرق بين الكارثة والأزمة	17
03	توزيع العينة حسب الجنس	41
04	توزيع العينة حسب العمر	41
05	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	42
06	توزيع العينة حسب الرتبة الوظيفي	43
07	مدى وعي إدارة المكتبة بأهمية فريق إدارة الازمات	44
08	مدى توفر المكتبة على فريق إدارة الازمات	45
09	تنصيب فريق إدارة الازمات	46
10	مهام فريق إدارة الازمات	47
11	مدى اعتماد توزيع للمهام وتحديد المسؤوليات	48
12	الدورات التدريبية للموظفين في مجال إدارة الازمات	49
13	الميزانية المخصصة لمعالجة الازمة	50
14	المسؤول عن تخصص الميزانية	51
15	إعداد خطة لتسيير مكتبة خلال الأزمة	52
16	يمثل مدى اعتماد المكتبة على اساليب إدارة الازمات	53
17	يمثل نوع الأسلوب المعتمد	54
18	مدى وجود تعليمات الادارية والاجراءات	55
19	مدى توفر التدابير والوسائل الوقائية	56
20	يمثل الوسائل الوقائية المتوفرة بالمكتبات	56
21	البرنامج المتبع للتقليل الحركة داخل مصالح المكتبة	57
22	يمثل حالات الاصابة بالفيروس (كوفيد19) المسجلة بالمكتبات	58
23	النظم والبرمجيات المعتمدة بالمكتبة	59
24	مدى تقديم المكتبة للخدمات عن بعد	60
25	مدى مواجهة المكتبة لصعوبات خلال الازمة	60
26	نوع الصعوبات التي تواجهها المكتبة	61

62	الصعوبات الإدارية التي تواجهها المكتبات	27
63	الصعوبات التقنية التي تواجهها المكتبات	28
64	التقييم لمدى نجاح المكتبات في التعامل مع الازمة	29
65	مدى مساهمة فريق إدارة الازمات في مواجهة أزمة كوفيد19	30
66	مدى القيام المكتبة بالمراقبة والتقييم خلال الازمة	31
67	اراء العينة حول اهمية التقييم خلال الازمة	32

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
26	يوضح مراحل إدارة الأزمة	01
41	توزيع العينة حسب الجنس	02
41	توزيع العينة حسب العمر	03
42	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	04
43	توزيع العينة حسب الرتبة الوظيفية	05

مقدمة

مما لاشك فيه أننا نعيش في عالم يشهد الكثير من التطورات والتغيرات كما يتسم بنشوء العديد من الأزمات المختلفة في أنواعها ومدى تأثيراتها وخطورتها، وتعد هذه الأزمات بلا شك عقبات رئيسية في طريق تنمية المؤسسات وتطورها ، ولكي نتمكن من مواجهة هذه الأزمات يجب أن نكون على وعي بأهمية ضرورة تنصيب إدارة أزمة بالدرجة الأولى.و بأن تكون هناك خطة ممنهجة واضحة تساعد على إدارة الأزمة وذلك من أجل التعامل مع الأزمة بطريقة علمية مدروسة تركز على أسلوب إداري مناسب وناجح يقوم على قاعدة معرفية متطورة وخبرة لصانعي القرار وحسن إستخدام الإمكانيات المتوفرة وفق الأساليب العلمية الحديثة.

ويعد علم إدارة الأزمات أحد فروع العلوم الإنسانية الحديثة التي إزدادت أهميتها في عصرنا الحاضر والذي شهد العديد من المتغيرات، ولهذا تبرز حاجة المؤسسات لضرورة تبني إدارة الأزمات ، والتي تعني بالأساس كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة.

و المكتبات الجامعية كغيرها من المؤسسات تتعرض إلى أزمات مختلفة، مثلما شهدته في الآونة الأخيرة أثناء إنتشار وباء كورونا (كوفيد19) عبر أنحاء العالم ، والذي لم يأمن منه قطاع المكتبات الجامعية بسبب ما فرضته من ظروف خاصة إستدعت إلى الغلق وتوقف الخدمات المكتبية ،مما جعل إدارة الأزمات في المكتبات تتعامل مع هذه الأزمة العالمية بأساليب وإستراتيجيات حديثة تتطلب التطور والتغيير في تقديم خدماتها وأصبحت الحاجة للبيئة الرقمية ضرورة ملحة من أجل إستمرارية خدماتها وتطويرها.ومواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة في ظل عالم العولمة. وهذا ما شهدته المكتبات الجامعية عبر أنحاء العالم و أنها أحدثت قفزة نوعية للعالم الرقمي .

و إنطلاقاً من هذا جاءت دراستنا للكشف عن واقع إدارة أزمة كوفيد 19 في مكتبات جامعة 8ماي1945قائمة، وهذا من خلال معرفة مدى استعدادها للتعامل مع تداعيات هذه الأزمة والإمكانيات و القدرات المتوفرة لمواجهتها ، والتطرق إلى أهم الأساليب والإستراتيجيات التي إتبعتها ، والكشف عن الصعوبات التي تعرضت لها مكتبات جامعة 8ماي 1945 قائمة.

ومن اجل الاحاطة بموضوع دراستنا من مختلف جوانبه ومعالجته معالجة وافية سنقسم دراستنا الى ثلاثة فصول رئيسية وهي:

الفصل الأول: والذي يكون مخصصاً للإطار المنهجي للدراسة والذي سنتناول فيه: إشكالية الدراسة، تساؤلات وفرضيات الدراسة، أهمية وأهداف الدراسة، أسباب إختيار الموضوع، المنهج المتبع، الدراسات السابقة، ومصطلحات الدراسة.

أما الفصل الثاني: فهو مخصص للجانب النظري من الدراسة وهو تحت عنوان الأزمات وإدارة الأزمات، حيث قسمناه إلى مبحثين نتطرق في المبحث الأول إلى: الإطار المفاهيمي للأزمات من مفهوم الأزمة والمصطلحات المرتبطة بهذا المفهوم، خصائص وأسباب نشوء الأزمات ومراحل تطورها، وأنواعها. في حين سيكون المبحث الثاني تحت عنوان إدارة الأزمات، والذي نتناول فيه: مفهوم إدارة الأزمات وأهدافها، ومتطلباتها، ومراحلها، وأساليب وإستراتيجيات وفريق إدارة الأزمات، وعوامل النجاح وال فشل في إدارة الأزمات.

أما الفصل الثالث فسنعرضه للدراسة الميدانية بحيث يأتي في المبحث الأول: التعريف بمكان الدراسة، وحدودها، وأدوات جمع البيانات. أما المبحث الثاني فسنعرض فيه تحليل وتفسير نتائج الدراسة، النتائج على ضوء الفرضيات، النتائج العامة للدراسة، المقترحات.

الفصل الاول: الجانب المنهجي

1. الإشكالية

يعرف العالم حاليا العديد من التغيرات المتسارعة التي تؤدي إلى حدوث أزمات تختلف من حيث طبيعتها و من حيث درجة تأثيرها سواء على المجتمعات والأفراد أو على المؤسسات بمختلف انواعها.

و المكتبات و مراكز المعلومات بصفة عامة شأنها شأن أي مؤسسة أخرى، فهي تواجه العديد من التغيرات والحوادث والمشكلات التي تتعرض لها في بيئتها الداخلية أو الخارجية ، وغالبا ما تأتي هذه التغيرات متسارعة و مفاجئة مما يؤدي إلى حدوث أنماط مختلفة من الأزمات التي تشكل عائقا وتهديدا أمام المكتبة في تقديم خدماتها، و المكتبات الجامعية لا تختلف عن باقي المؤسسات فهي الاخرى معرضة لأزمات و مخاطر قد تعرقل سير مهامها كما يمكن أن تؤثر على مجتمع المكتبة من مدراءها و موظفيها و المستفيدين منها.

لذلك نجد أن أغلب المؤسسات وحتى الحكومات والدول تنتهج سياسات وإستراتيجيات لمواجهة تأثيرات تلك الأزمات ومحاولة تقليل آثارها الى الحد الأدنى في مختلف القطاعات.

و تعد جائحة كورونا الناتجة عن فيروس كورونا المستجد (كوفيد 19) الذي ظهر مؤخرا في شهر ديسمبر 2019 من الأزمات الصحية الخطيرة التي اجتاحت مختلف أنحاء العالم و أصبحت تهديدا تهدد حياة الأفراد والمؤسسات الإجتماعية ، الإقتصادية ، الثقافية ، التعليمية العامة منها و الخاصة، و المكتبات الجامعية بدورها لم تسلم من هذا الوباء الخطير سريع الإنتشار و الذي فرض ظروف إستثنائية و تدابير وقائية صارمة مما أدى بالمكتبات إلى غلق أبوابها و تقييد خدماتها، وأمام هذا الواقع الصعب والوضع الخطير كان على المكتبات الجامعية مواجهته ومحاولة التأقلم معه ، من خلال تنصيب خلية إدارة أزمات مختصة للمحافظة على سيرورة العمل المكتبي والإستعداد الجيد والتخطيط المستمر و البحث عن حلول علمية و طرق مناسبة تكفل إستمرار أداؤها لخدماتها، و ذلك من أجل تلبية احتياجات المستفيدين في الوقت المناسب .

و مكتبات جامعة قالمة كغيرها من المؤسسات الاخرى واجهت خيارات صعبة بشأن الخدمات التي ستقدمها و الكيفية التي ستفعل بها ذلك بسبب البروتوكولات و الإجراءات الإحترازية التي اتخذتها وزارة الصحة المتمثلة في تعليق الحضور الى مقرات العمل ،وتوقف

بعض من خدماتها، وفرض اجراءات التباعد الاجتماعي... ، مما شكل تحديا امام هذه المكتبات في كيفية انجاز مهامها واستمرار تقديم خدماتها .

ومن هذا المنطلق جاءت دراستنا لتشمل مكتبات جامعة 8 ماي 1945 بقالة للبحث و الكشف عن الاساليب و الاجراءات التي اتبعتها في معالجة و ادارة هذه الازمة و من هنا نطرح التساؤل التالي :

ماهي استراتيجية ادارة الازمات التي تتبعها مكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالة في ظل ازمة كوفيد 19 ؟

2. التساؤلات :

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية :

- هل تتوفر مكتبات جامعة 8 ماي 1945 على فريق مختص في ادارة الازمات ؟

- كيف تقدم مكتبات جامعة قالة خدماتها أثناء فترة الحجر الصحي؟

- ماهي أهم الصعوبات التي واجهتها مكتبات جامعة 8 ماي 1945 خلال مواجهتها لازمة كوفيد 19؟

3. الفرضيات :

الفرضية الاولى :

تتوفر مكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالة على فريق مختص لإدارة الازمات.

الفرضية الثانية :

تقدم مكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالة خدماتها بشكل الكتروني حسب ما يتناسب مع امكانياتها خلال أزمة كوفيد 19.

الفرضية الثالثة :

تتمثل الصعوبات التي تواجهها مكاتب جامعة 8 ماي 1945 خلال ازمة كوفيد 19 في نقص الامكانيات المادية وعدم الجاهزية .

4. أهمية الدراسة :

تظهر أهمية دراستنا في كونها موضوعا هاما في مجال المكتبات المتمثل في ادارة الأزمات في المكتبات الجامعية خاصة في ظل ازمة كوفيد 19 باعتباره من احدث و اهم المواضيع كما تنبع اهمية الدراسة من خلال الوقوف على مختلف الاساليب و الاستراتيجيات المناسبة للتصدي لهذا النوع من الازمات و معرفة طرق و آليات التعامل معها و الحد من اثارها و كيفية الاستفادة منها وذلك بتسليط الضوء على اهم نقاط القوة و الضعف لادارة الازمات بالمكتبات الجامعية . إضافة الى الاهمية البالغة لادارة الازمات في المكتبات الجامعية حيث يعتبر وجود هذه الادارة حتميا فيها .

اهداف الدراسة :

نحاول من خلال هذه الدراسة تحقيق بعض الاهداف وهي متمثلة فيما يلي :

1. تشخيص لواقع مكاتب جامعة 8 ماي 1945 قالمة و معرفة كيفية ادارتها لازمة كوفيد 19.
2. التعرف على الاساليب و الاستراتيجيات المتبعة في ادارة الازمات في المكتبات الجامعية
3. محاولة التعرف على مدى قدرة و جاهزية فريق العمل على مواجهة الازمات التي تتعرض لها المكتبات الجامعية خاصة في ظل أزمة (كوفيد 19).
4. زيادة الوعي بمدى اهمية تبني ادارة الازمات في المكتبات وذلك بوضع الخطط و الاستراتيجيات المناسبة و الاستفادة من التجارب السابقة .
5. معرفة اهم العراقيل و الصعوبات التي واجهتها مكاتب جامعة قالمة في التعامل مع المستفيدين حيث كانت الازمة حاجزا امام تقديم خدماتها .

6. أسباب اختيار الموضوع :

الأسباب الذاتية:

- الرغبة الشخصية في اختيار الموضوع ودراسته بالنظر للأهمية التي يكتسبها في مجال إدارة المؤسسات الوثائقية .
- نقص الوعي بأهمية ادارة الازمات ودورها الفعال في التسيير الناجع لمختلف المؤسسات.
- الرغبة في إكتساب سلوكيات ومهارات تساعدنا في مواجهة التحديات والأزمات.
- التعرف على مدى جاهزية المكتبات الجامعية في إحتواء الأزمات و الوقوف على الواقع الذي تعيشه المكتبات. خاصة في ظل الأزمة الوبائية العالمية .(كوفيد 19).

الأسباب الموضوعية :

- حداثة الموضوع وقلة الدراسات التي تناولته في مجال مؤسسات المعلومات المختلفة.
- التعرف على مدى وجود إستراتيجية متبعة في التعامل مع الأزمات في المكتبات الجامعية وخاصة مع ظهور أزمة كوفيد 19.
- دراسة موضوع ادارة الأزمات وربطها بمجال المكتبات لما له أهمية في وقتنا الحاضر الذي يتسم بكثرة الأزمات والكوارث

منهج الدراسة:

بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى لتحقيقها فقد استخدمنا المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيرا كميا وكيفيا وذلك من خلال وصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليل البيانات مما يتيح لنا دراسة واقع ادارة الازمات في مكتبات جامعة 8ماي 1945 قلمة في ظل ازمة كوفيد19.

7. الدراسات السابقة :

الدراسة الاولى : بعنوان إدارة الازمات في المكتبات الجامعية .دراسة ميدانية بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالمة .

من إعداد الطالبتين مقادشية إبتسام و فاطمي أمينة . مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات تخصص :إدارة المؤسسات الوثائقية و المكتبات (2019) استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وفيما يخص الأداة فقد اعتمدت على الإستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات وتمثل مجتمع البحث في محافظي ومسؤولي المصالح المتواجدين في مكتبات جامعة قالمة .تمثلت أهداف الدراسة في :

- التعرف على انواع و طبيعة الازمات التي تواجه مكتبات جامعة قالمة .
- التعرف على الامكانيات المادية و البشرية و دورها في ادارة الازمات التي تتعرض لها المكتبات .
- التعرف على الخطة الاستراتيجية الموضوعية لادارة الازمات في مكتبات جامعة 8ماي 1945 قالمة .

توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

- طبيعة الازمات التي تعرضت لها مكتبة جامعة 08 ماي 1945 قالمة هي ازمات ادارية ،بشرية، مالية.
 - تتوفر مكتبات جامعة قالمة 8 ماي 1945 على فريق ادارة الازمات .
 - الإستراتيجية المتبعة في مواجهة الازمات في المكتبات تتسم بالضعف.
- الدراسة الثانية : واقع ادارة الازمات في مؤسسات التعليم العالي بقطاع غزة .دراسة ميدانية بالجامعة الاسلامية.

مقدمة من طرف الطالبة :رهام راسم عودة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال .غزة، 2008.انطلقت الدراسة من طرح التساؤل التالي: ماهو واقع

ادارة الازمات في الجامعة الاسلامية ؟ بالنسبة لمجتمع الدراسة فقد شمل جميع فئات الأكاديميين والموظفين والإداريين العاملين في الجامعة الاسلامية و إعتمدت الباحثة على أداة الاستبيان أما فيما يخص المنهج فقد إستخدمت المنهج الوصفي ، وتمثلت أهداف هذه الدراسة:

- في التعرف على أساليب و استراتيجيات ادارة الأزمات التي استخدمتها الجامعة الاسلامية.

- والتعرف على الامكانيات المادية والبشرية في الجامعة و دورهم في ادارة الازمة التي تعرضت لها الجامعة .

كما توصلت هذه الدراسة الى نتائج منها :

- إن إدارة الجامعة تستخدم الطرق العلمية لإتخاذ القرارات و انها تعتمد أيضا على القرار الجماعي .

- إن إدارة الجامعة الإسلامية تلتزم بعملية التخطيط لإدارة الازمات قبل حدوث الأزمة.

الدراسة الثالثة : بعنوان واقع ادارة الأزمة في الجامعات الجزائرية .دراسة حالة ادارة ازمة اضرابات طلبة معهد التربية البدنية والرياضية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي.

مقدمة من طرف الطالبة بضياف خديجة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الإعلام والاتصال : تخصص اتصال وعلاقات عامة سنة 2019. إنطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي :ماهو واقع ادارة أزمة إضرابات الطلبة في معهد التربية البدنية والرياضية لجامعة العربي بن مهيدي ؟ . استخدمت الباحثة منهج دراسة الحالة واعتمدت على المقابلة كأداة اساسية لجمع البيانات، أما أهداف الدراسة فتمثلت في :

- الكشف عن وجود متخصصين قائمين على إدارة و تسيير أزمة الإضرابات في معهد التربية البدنية والرياضية بجامعة العربي بن مهيدي .

- التعرف على مختلف أساليب التي إعتمدتها والكشف عن المعوقات التي واجهتها ادارة المعهد اثناء تسييرها لأزمة اضرابات الطلبة.

وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج أبرزها:

- أن أسباب أزمة إضرابات طلبة معهد علوم وتقنيات التربية البدنية والرياضية بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي تكمن في مطالبة الطلبة بفتح مناصب عمل
- شكل المعهد فريق ادارة الازمة متكون من 11 شخص يعملون وفق قواعد التنسيق الفعال
- كشفت الدراسة انه لم يكن هناك تخطيط فقد كان هناك عشوائية في التخطيط لادارة الازمة.

➤ أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة :

- إتفتت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها للموضوع الرئيسي المتمثل في إدارة الأزمات لكنها تختلف من حيث طبيعة الازمات التي عالجتها كل دراسة .
- إختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الاهداف حيث تهدف دراسة "مقادشية ،إبتسام.فاطمي،أمينة الى التعرف على الخطة الاستراتيجية الموضوعية لادارة الازمات في مكتبات جامعة8ماي1945 قالمة .أما دراسة: رهام راسم عودة فهدفت الى التعرف على أنواع الأزمات و المخاطر الإدارية التي يمكن أن تتعرض لها الجامعة في حين كان هدف دراسة بضياف خديجة التعرف على مختلف الأساليب التي إعتدتها إدارة المعهد و الكشف عن المعوقات التي واجهتها اثناء تسييرها لازمة اضرابات الطلبة.في حين هدفت دراستنا في الوقوف على واقع إدارة الأزمات في المكتبات الجامعية و ماهي الصعوبات التي تواجه هذه المكتبات في ظل الازمة الوبائية التي نعيشها.و معرفة مدى قدرة مكتبات جامعة 8 ماي1945ي قالمة على إحتواء الأزمات و التعايش معها .
- إختلفت دراستنا من حيث طرح الإشكالية و الهدف الأساسي في الدراسة .أن دراستنا تدرس واقع أزمة أنية في المكتبات بالإضافة أنها أزمة صحية عالمية لم يسبق لها الحدوث من قبل.
- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي بإستثناء دراسة بضياف، خديجة التي استخدمت منهج دراسة الحالة .
- تتفق دراستنا مع الدراسات السابقة في استخدام الإستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات و إختلفت دراستنا من حيث إضافة اداة المقابلة لتدعيم المعلومات المتوصل

إليها والوصول إلى نتائج أكثر دقة ، بينما اختلفت مع دراسة بضياف، خديجة التي
إعتمدت على أداة المقابلة.

- تشابهت دراستنا مع دراسة مقادشية ، ابتسام و فاطمي، أمينة من حيث مكان
ومجتمع الدراسة المتمثل في محافظي ومسؤولي وموظفي المكتبات الجامعية بقائمة
واختلفت مع دراسة بضياف، خديجة التي اختارت عينة من 11 فردا مكونة من
المسؤولين و الموظفين المشاركين في فريق إدارة الأزمة في المعهد في حين اختلفت عينة
دراسة رهام راسم عودة في في كونها عينة عشوائية تمثلت في الأكاديميين والموظفين
والإداريين العاملين في الجامعة الاسلامية.
➤ مدى الإستفادة من الدراسات السابقة:

-الإستفادة من المصادر والمراجع التي استخدمت في هذه الدراسات .

-ساهمت في دعمنا وتوجيهنا في مسار دراستنا من خلال الإسترشاد بمنهجيتها في البحث .

-التطلع على الأزمات المختلفة والتعرف على أوجه الإختلاف والتشابه.

-الإستفادة من الدراسات السابقة من حيث المعارف العلمية المعتمدة .

-بما أن دراستنا حديثة خاصة بحصرها في جائحة كورونا إستفدنا من الدراسات السابقة من
حيث معرفة ما كانت عليه إدارة الأزمات سابقا وما وصلت إليه حديثا من تطورات .

مصطلحات الدراسة:

- الأزمة Crisis:

هي حالة غير مستقرة يصعب فيها القدرة للمتخذي القرار في السيطرة على الاوضاع
الحاصلة

- الجائحة :

الجائحة لغة: من الجوح والجوح هو الاستئصال والجوحة والجائحة الشدة والنازلة العظيمة
التي تجتاح المالمن سنة او فتنة،وهي مصيبة مذهبة او متلفة للمال او النفس او غيرهما
وعرفها الشافعي بقوله : والجائحة هي كل المصائب سواء كانت من السماء أو من الآدميين في

كل ماشتري من الثمار وترك حتى يبلغ أوانه وعرفها الحنابلة: أن الجائحة كل آفة لا صنع للآدميين فيها كالريح والبرد، الجراد والعطش¹.

- إدارة الازمات:

عملية إدارية تقوم على جمع البيانات والمعلومات اللازمة من اجل اتخاذ القرارات المناسبة بأسلوب علمي هادف وذلك من اجل التحكم والسيطرة على الازمة الحاصلة .

- المكتبات الجامعية:

هي مؤسسة تربوية تكون على مستوى كل جامعة تهدف لخدمة الاسرة الجامعية من الأساتذة والطلاب وباحثين .

- فيروس كورونا (كوفيد 19):

هو فصيلة من الفيروسات التي تصيب الانسان و الحيوان .تصيب الجهاز التنفسي ويأثر على الرئتين وهو سريع الانتشار بين الناس. هذا الفيروس لم يكن معروف قبل انتشاره في مدينة ووهان الصينية في كانون الاول من عام 2019.

¹الصيفي ،عبد الله.الجوائح عند المالكية [على الخط].المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية.مجلد3.عدد6.ص154.متاح على

<http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2010>

الفصل الثاني: الأزمات وإدارة الأزمات

تمهيد :

لقد أضى العالم الذي نعيشه اليوم مليئا بالأزمات حتى أُطلق عليه عصر الأزمات وأصبح مفهوم الأزمة من المفاهيم الواسعة والأكثر إنتشارا في المجتمع إذ تمس جميع جوانب الحياة بدءا من الأفراد ، الحكومات والمؤسسات وتختلف الأزمات من حيث خصائصها وأنواعها وتتفاوت درجاتها و جدّة تأثيراتها لذا أصبح من الضروري فهم الأزمة وأسباب نشوءها و خصائصها وأنواعها ووالعمل على تفاديها والحد منها بطرق وأساليب منظمة وعمليات متناسقة للتحكم إلى حد ما في تبعاتها وأثارها السلبية ولهذا ظهر ما يسمى بعلم إدارة الأزمات.

وهذا ما سنتناوله في هذا الفصل المكون من مبحثين:

- ❖ المبحث الأول: نعرض فيه مفهوم الأزمة كما نتطرق الى بعض المفاهيم المرتبطة بها للتمييز بينها، خصائص الازمات، أسباب نشوءها ومراحل تطورها.
- ❖ المبحث الثاني: نتطرقنا الى مفهوم إدارة الأزمات اهدافها، ومرحلتها اهم الأساليب والاستراتيجيات الخاصة بإدارتها والمتطلبات اللازمة لذلك.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لإدارة الأزمات

1. مفهوم الأزمة

ترجع أصول مصطلح الأزمة الى علم الطب الإغريقي حيث استخدم لدلالة على نقطة تحول أو لحظات مصيرية في تطور المرض، ثم استخدم المصطلح بعد ذلك في مختلف فروع العلوم الإنسانية وبات يعني مجموع الظروف والأحداث المفاجئة التي تنطوي على تهديد واضح للوضع الراهن.¹

-الأزمة لغة :

يورد المعجم الوسيط تعريف الأزمة: "أزم على الشيء، أزمًا يقال أزم الفرس على اللجام. ويقال أزمّت السنة، اي إشتد قحطها".

والأزمة هي الضيق والشدة. يقال أزمة مالية، أزمة سياسية، أزمة صحية.²

-الأزمة إصطلاحاً:

تعرف الأزمة بأنها تهديد خطير وغير متوقع لأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الأفراد والمنظمات والدول الذي يحد من عملية إتخاذ القرار.

الأزمة: هي حالة طارئة أو حدث مفاجئ يؤدي الى الإخلال بالنظام المتبع في المنظمة مما يضعف المركز التنافسي لها، ويتطلب منها تحركا واسعا وإهتماما فوريا، وبذلك يمكن تصنيف أي حدث بأنه أزمة اعتمادًا على درجة الخلل الذي يتركه هذا الحدث في سير العمل الإعتيادي في المنظمة.³ وتوصف الأزمة بأنها لحظة حرجة لما قد يترتب عليها من تحول مصيري في حياة الأفراد او المؤسسات أو الدول وغالبا ما تتطلب مهارة عالية لإدارتها والتصدي لها بشكل شرعي وقانوني وليس بقرارات عنيفة أو إرتجالية.⁴

¹ أحمد، اشرف السعيد. تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات [دم] دار الفكر العربي، دار النهضة، دار الكتاب الحديث، 2013.ص13

² مجمع اللغة العربية . المعجم الوسيط. على [الخط] ج1.ط4.القاهرة: مكتبة الشروق الدولية . 2008.ص 16. متاح على <https://www.noor-book.com>

³ غنام، محمود محمد . دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات لدى العاملين في غرف عمليات الأجهزة الأمنية التابعة لوزارة الداخلية الفلسطينية. مذكرة ماجستير: إدارة الأعمال: كلية الدراسات العليا والبحث العلمي :جامعة الخليل. 2010.ص

⁴ الكيلاني، عبد الله ابراهيم .إدارة الأزمة :مقاربة، التراث...والآخر [على الخط].الدوحة: وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية 2009.ص [4-10 - 2021]. متاح على <https://www.noor-book.com>

-في اللغة الصينية إستخدم مصطلح (wei ji) تعبيراً عن لفظ الأزمة وهي كلمة مركبة من معنيين وهما الفرصة والخطر أي أن الأزمة تنطوي على خطر يجب تجنبه كما أنها تنطوي على فرصة يجب إستغلاله¹

الأزمة في التخصصات الإدارية والتنظيمية فإنها تعني نوع من التوتر والحيرة لدى مسؤولين داخل المؤسسة وان لها تأثيرات على الجوانب الإدارية وأداء العاملين وكيان المؤسسة ككل. كما أنها تؤثر على علاقة المؤسسة بالجمهور وحتى الأهداف التي بنيت عليها بل يمكن أن تؤثر على إستمرارية المؤسسة وبقاءها.²

-تعريف الأزمة يعرفها : Patrik lagadec هي الحالة التي تكون فيها المؤسسة في مشاكل وإنتقادات وضغوط خارجية قوية وقد تتوسع لداخل وتستمر لمدة طويلة³.

-ويمكن تعريف الأزمة إجرائياً : بأنها موقف او حدث او مجموعة من الاحداث المفاجئة تشمل سلسلة من التطورات المتسارعة والمتلاحقة وتتضمن تهديدا لأهداف وموارد وخدمات المكتبة، ويشكل هذا الموقف ضغط على جميع الأطراف، ويحتاج إلى إتخاذ قرار وحلول إستعجالية للحد منه .

2-المفاهيم المرتبطة بمصطلح الأزمة

هناك الكثير من المفاهيم الشائعة التي تتشابه مع مصطلح الأزمة في بعض خصائصها ولكنها قد لا تكون أزمة لذا يجب التمييز بين هذه المفاهيم ومنها:

الكارثة : من كلمة كَرثَ بمعنى الغم والكارث هو الأمر المسبب للغم الشديدي كما وردت في المعجم الوسيط بأنها نازلة عظيمة والشدة ، وجمعها كوارث.

تُعرف الكارثة بأنها : " حادثة كبيرة نجم عنها خسائر كبيرة في الأرواح والممتلكات وقد تكون طبيعية مردها فعل الطبيعة ، وقد تكون صناعية ، فنية مردها فعل الإنسان " .⁴

¹ جميل ، عبد الكريم احمد .إدارة الأزمات والكوارث [على الخط].[د.م]:الجنادرية للنشر والتوزيع ،2016ص[5-13]

[2021]متاح على <https://ketabpedia.com/wp-content/uploads/2020/06/bnr2488.jpg>

² السيد ، السعيد . إستراتيجيات إدارة الأزمات والكوارث : دور العلاقات العامة . [على الخط] .القاهرة :دار العلوم للنشر والتوزيع ،2006.ص[31]. [2021-4-20]. متاح على <https://books.google.dz/books?id>

³ Patrik, lagadec. La gestion des crise :outil de réflexion à l'usage des décideurs . McGraw_hili, 1991.p9

⁴ المعجم الوسيط. المرجع السابق ص782.

هناك إرتباط وثيق في العلاقة بين مصطلح الأزمة والكارثة والجدول التالي يوضح أهم الفروق الجوهرية بين المصطلحين¹ :

الجدول رقم (1): يوضح الفرق بين الأزمة والكارثة²

وجه المقارنة	الازمة	الكارثة
مدى حجم المفاجئة	مفاجئة تصاعدية	مفاجئة كاملة
حجم التهديد	تمثل اعلى تهديد لمصالح الدولة (المنظمة ، الشركة...)	لا تؤثر على المصالح الحيوية للدولة حيث تتعاون قوى الشعب مع الحكومة لمواجهةها
مدى الضغط الواقع	ضغط وتوتر عالين	يختلف مستوى الضغط طبقا لنوع الكارثة
التدخل	يمكن التدخل لرفع التهديد	لا يمكن التدخل ولكن يمكن التخفيف من آثارها

المشكلة :

هي حالة من التوتر وعدم الرضا الناجمين عن بعض الصعوبات ، التي تفوق تحقيق الأهداف وتتضح معالم المشكلة في حالة عدم تحقيق النتائج المطلوبة ، وبذلك تكون السبب الرئيسي في حدوث حالة غير مرغوب فيها بل تصبح مقدمة لأزمة إذ تحدث مسارا معقدا يصعب من خلاله توقع النتائج بدقة³.

¹ أحمد، أشرف السعيد، المرجع السابق. ص22

² المرجع نفسه. ص 23

³ النويجري، صالح بن حمد. الكوارث والأزمات: لتخطيط-الإستعداد-الإدارة [على الخط]. الرياض: العبيكان لنشر، 2018. ص36. [2021-05-20]. متصفح على

https://books.google.dz/books?id=7FdnDwAAQBAJ&printsec=frontcover&redir_esc=y#v=onepage&q

المشكلة عندما تتصعد وتزداد وتتفاقم وتكبر مع مرور الوقت وان لم نستطيع حلها تتفجر وتصبح أزمة فكل أزمة مشكلة وليست كل مشكلة أزمة.¹ وفيمايلي توضيح لأهم الفروق بين المشكلة والأزمة في الجدول التالي :

-جدول رقم(2)يوضح الفرق بين الأزمة والمشكلة²

وجه المقارنة	المشكلة	الأزمة
من حيث المدة الزمنية	مدتها الزمنية ثلاثة أيام فإن حلت وعولجت وإن تفاقمت وطالت مدتها تصبح أزمة	مدتها الزمنية مافوق ثلاث أيام إذا لم يستطيع حلها فالمشكلة تتحول الى أزمة
من حيث الأسباب الباعثة والم لكل منهما	هي معروفة الأسباب حيث ان يكتشف أسبابها والعوامل المؤدية لظهورها	مجهولة الأسباب وغير معروفة الاسباب المؤدية لظهور الأزمة
من حيث الخطورة والشدة والآثار السلبية المرتدة منها	المشكلة لها آثار ليست مدمرة ولا يمكن السيطرة عليها ويمكن حلها	الأزمة لها آثار سلبية سيئة للغاية قاتلة مدمرة وعنيفة كما ان لها حدة وشدة وصدمة عنيفة

-الحادث:

حدث مفاجئ غير متوقع تم سريعا وإنقضى أثره فور انتهاءه، هو حالة فجائية عنيفة غير متوقعة يتم بشكل سريع وقد لا تكون له صفة الامتداد بعد حدوثه وقد تنجم عنه أزمة لكنها لاتمثلها فعلا ، وإنما تكون فقط أحد نتائجه

-التهديد:

علامة إنذار للأخطار المحتمل حدوثها، وهو إحدى المراحل قبل حدوث الأزمة . ويمكن القول ان التهديد يمثل موقف او تغيرات في البيئة الخارجية وتعد خطرا محتملا او قائما³

¹الحريري،محمد سرور.إدارة الأزمات الإقتصادية:وطرق حل المشكلات الإدارية.عمان:دار حامد لنشر و التوزيع،2012.ص82
². المرجع نفسه.ص82

³النويجري ،صالح بن حمد.المرجع السابق.ص 36

-الصراع :

هو تخاصم لافراد على مواد غير متوفرة للجميع وذلك من أجل تحقيق المصلحة وكثيراً ما ينتهي بنتائج سلبية . هو خلاف أو نزاع بين طرفين أو أكثر وقد يكون سبباً لوقوع الأزمات¹

2. خصائص الأزمة :

لايخلو شيء من صفات وخصائص تميزه عن غيره ولعل من أهم خصائص الأزمة هي :

- المفاجئة العنيفة
 - التعقيد والتشابك والتداخل والتعدد في عناصرها
 - نقص المعلومات ، عدم وضوح الرؤية لدى متخذي القرار
 - سيادة حالة من الخوف تصل إلى حد الرعب من المجاهيل التي يضمها إطار الأزمة، وهي مخاطر تضم انهيار الكيان الاداري، و انهيار السمعة و كرامة متخذ القرار داخل الكيان الإداري ، و الدخول في دائرة المجاهيل المستقبلية التي يصعب حسابها.
- و تمتاز الأزمات بست خصائص يذكرها -Steve Albert- في كتابه إدارة الأزمات وهي :

1. المفاجئة : حيث تتسم الأزمات بانها تحدث بشكل مفاجئ ، اذ انه لا يمكن التنبؤ بالأزمة
2. نقص المعلومات : وتعني عدم توفر معلومات واضحة ودقيقة عن المتسبب لهذه الأزمة ويعود السبب الى النقص في المعلومات خصوصا اذا كانت تحدث لأول مرة.
3. تصاعد الأحداث : حيث أن توالي الاحداث وتسارعها يضيق الخناق على من يمر بالأزمة وعلى متخذ القرار
4. فقدان السيطرة جميع أحداث الأزمة تقع خارج نطاق قدرة صاحب القرار وتوقعاته عن الأمور العادية
5. حالة الذعر: حيث تصدر ردود افعال شديدة من طرف جميع الجهات المتعلقة بالأزمة
6. غياب الحل الجذري السريع : فالأزمات لاتنتظر الإدارة حتى تتوصل الى حل جذري فضلا عن غياب هذا الحل اصلا².

¹ هيكل ، محمد . مهارات إدارة الأزمات والكوارث والمواقف الصعبة . القاهرة : الهيئة المصرية العامة للكتاب ، 2006.ص20

² جاد الله ، محمود. إدارة الأزمات. عمان: دار أسامة، 2008.ص20

4-أسباب نشوء الأزمات :

أياً كانت طبيعة الأزمة وحجمها فإن هنالك اسباب مختلفة تؤدي لنشوءها ونذكر منها مايلي:

-سوء الفهم:

يمثل سوء الفهم أحد اهم اسباب نشوء الازمة ويحدث سوء الفهم عادة من خلال جانبين اولهما المعلومات المبتورة وثانيهما التسرع في إصدار القرارات أو الحكم على الأمور قبل بيان حقيقتها

-الإدارة العشوائية:

وهي ليست إدارة ، بل مجموعة من الأهواء والأمزجة تتنافى مع أي مبادئ علمية للإدارة ، حيث تسودالعشوائية والارتجالية الجاهلة ، وهي بواعث ومسببات للدمار وللأزمة المدمرة ، وهذا النوع من الإدارة يعمل ليسفقط كمسبب وباعث للأزمات.¹

-المعلومات الخاطئة :

عندما تكون المعلومات غير متاحة أو قاصرة أو بها اخطاء فإن ذلك يعني الاستنتاج الخاطئ او التقييم غير الصحيح للامور مما يؤدي الى إتخاذ قرارات والاجراءات .

-تعارض الاهداف :

عندما تتعارض الاهداف بين الاطراف المختلفة يكون ذلك مدعاة لحدوث ازمة بين اصحاب المصالح المتعارضة على إيجاد وسيلة من وسائل الضغط لما يتوافق مع مصالحه ومن هنا يقوى تيار الأزمة .

-الإشاعات :

كثيراً من الازمات تنشأ بسبب الاشاعات وهي عبارة عن استخدام معلومات كاذبة ومظللة واعلانها في توقيت ومناخ مؤدي الى حدوث ازمة.

¹ بغدادي، فيصل. دور القيادة في إدغرة الأزمات في المنظمة .[على الخط].مذكرة ماستر:العلوم السياسية والعلاقات الدولية

مسيلة:كلية الحقوق والعلوم السياسيةجامعة مسيلة،2003،[30. أبريل2021].ص 47.متاح على

<http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/1452>

-الأخطاء البشرية :

وهي أحد اسباب نشوء الازمات وتتمثل في الأخطاء الراجعة الى انعدام رغبة وقدرة أطراف الازمة في التعامل مع حقائق الازمة ومنها سوء التقدير والاحترام وعدم توفر مهارات إتخاذ القرارات وصفات القيادة الإهمال وعدم التركيز في أداء العمل.¹

وحسب عبد اللطيف الهميم فإن لكل أزمة سبب نشوء فهناك :

- أزمات نشأت بسبب وباء مرضي
- أزمات نشأت بسبب تناقص وجود .
- أزمات نشأت بسبب إختلاف الدين
- أزمات نشأت بسبب تأردولي²
- أزمات نشأت بسبب نظام جديد لايحسن السيطرة على وسائل القوة³

5.مراحل تطور الأزمة:

الأزمة كظاهرة إجتماعية كباقي الظواهر تمر بمراحل وخطوات ويكون لها دورة حياة مثل اي كائن حيث تمر الأزمة منذ نشوءها الي اكمالها بعدة مراحل أساسية توضح سلسلة تطورها، ان تحديد ومتابعة مراحل نشأة الأزمة وتطورها والوقوف على بدايات ظهورها يسهل السيطرة عليها والتعامل معها بكفاءة ويساعد في الحد من أثارها وتحدد هذه المراحل⁴:

1. مرحلة ميلاد الأزمة : ويطلق عليها مرحلة التحذير والإنذار المبكر حيث تبدأ الأزمة في الظهور لأول مرة في شكل إحساس مهم وغير واضح ، وتندربخطر قادم غير محدد الملامح او الاتجاه او الحجم او المدى الذي سيصل اليه بسبب غياب كثير من المعلومات حول أسبابها والعوامل والمجالات التي ستخضع لها وتتطور إليها .

¹ شرفة ، لياس ، بوطغان ، ليلي .إدارة الأزمات : الأساليب والمعوقات. مجلة تاريخ العلوم [على الخط].2018. [10-5-2021]. عدد11، ص25. متاح على <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/45241>

² نصر ، إياد . سيكولوجية إدارة الازمات . [على الخط]. مكان النشر:دار الخليج للنشر و التوزيع ، 2017.ص23.[20-5-2021]. متاح على <https://books.google.dz/>

³ مرجع نفسه ص23.

⁴ جاد الله، محمود. المرجع السابق.ص31

ثانيا وفقا لدرجة العمق

- أزمة سطحية غير عميقة هامشية التأثير .
- أزمة عميقة متغلغلة جوهرية التأثير

ثالثا: وفقا لمعدل التكرار

- أزمات دورية متكررة الحدوث .
- أزمات عشوائية فجائية وغير متكررة ¹.

رابعا : وفقا لمدة الازمة

- أزمات قصيرة الأمد يتم إخمادها والقضاء عليها في مدة قصيرة
- أزمات طويلة الأمد وهي الازمات التي تستمر مدة معالجتها لمدة طويلة

خامسا : تصنيف الأزمات من حيث محورها : وفقا لهذا الأساس يتم تصنيف الأزمات إلى نوعين أساسيين هما:

- أزمات مادية: تدور حول محور موضوعي مادي، مثل أزمة الغذاء، أزمة السيولة.. أزمات جميعها تدور حول شيء مادي
- أزمات معنوية: تدور حول محور غير موضوعي يرتبط بذاتية الأشخاص المحيطين².

سادسا : حسب المستوى

- أزمات عالمية : هي الأزمات التي تؤثر على العالم كله
- أزمات إقليمية التي تؤثر على إقليم معين دون غيره

¹ مسك، زينات موسى . المرجع السابق . ص15

² معلاوي ، حورية . تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات في الجزائر: نموذج أزمة الجزائر مصر الكروية 2009 [على الخط] مذكرة ماجستير. اتصال الأزمات . الجزائر: جامعة الجزائر ، 2014. [28-4-2021]. ص27. متاح على

• أزمات محلية تؤثر على دولة واحدة دون غيرها¹

أما الدكتور أحمد ماهر فقد قسم الأزمات كما يلي :

- أزمات مادية وهي ازمات ذات طابع اقتصادي ومادي كمي وقابلة للقياس
- أزمات معنوية ازمات ذات طابع نفسي وشخصي وغير ملموس
- أزمات بسيطة هي أزمات خفيفة التأثير ويسهل معالجتها بشكل فوري وسريع
- أزمات حادة وهي التي تتسم بالشدّة والعنف وقهر الكيان الإداري للمنظمة
- أزمات جزئية وهي الأزمات التي تمس وتأثر على جزءاً من كيان المنظمة فقط
- أزمات عامة وهي تلك الأزمات التي تغطي كافة أجزاء الكيان (سواء دولة او شركة منظمة...²

¹ حسين، فارس محمود عبد العزيز. الإبداع الإداري في إدارة الأزمات لدى مديري المدارس الثانوية في محافظات غزة [على الخط]رسالة ماجستير. تخصص أصول التربية. غزة: جامعة الأزهر، 2012. [2021-04-12]. ص 42 متاح على http://www.alazhar.edu.ps/Library/aattachedFile.asp?id_no=004608

² إياد، نصر. المرجع السابق. ص. 28.

المبحث الثاني : إدارة الأزمات

1 مفهوم إدارة الأزمات :

- هي عملية إدارة خاصة تتيح بلورة إستجابة إستراتيجية مناسبة لموقف الأزمات بما يحقق صالح المؤسسة وتقليل خسائرها .
- هي عملية إستراتيجية تستهدف الحفاظ على أصول وممتلكات المؤسسة أو المنظمة والحفاظ على قدراتها وتحقيق أهدافها وكذلك المحافظة على الأفراد والعاملين بها ضد المخاطر المختلفة وكذلك إمكانية التنبؤ بحدوثها والوقاية منها¹.
- هي محاولة محاولة تحقيق السيطرة على الأحداث وعدم السماح لها بالخروج من اليد فإبقاء الأحداث تحت السيطرة هو محور إدارة الأزمة².
- ويمكن القول أن إدارة الأزمات تعنى بالأساس كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والإستفادة من إيجابياتها³.
- وكتعريف آخر لإدارة الأزمات : هي تقوم على اعتماد مجموعة من الإجراءات والمبادرات السليمة والعقلانية التي تجمع بين السرعة والنجاعة للسيطرة على الأزمة⁴.

2-أهداف إدارة الأزمات:

- تشيد مواجهة الأزمة إلى إدارة منهجية تقوم على خطة عملية لها عناصر ومقومات بعيدة على التناول العشوائي أو التلقائي ومن أهدافها:
- توفير القدرة العلمية على إستقراء مصادر التهديد و التنبؤ بالأخطار والإستغلال الأمثل للموارد والإمكانات المتاحة للحد من تأثيرها الضار.

¹ مجدى ، أحمد محمد عبدالله. سيكولوجية الأزمات والشدائد: دراسة في إستراتيجيات الإدارة والمواجهة والوقاية. الإسكندرية دار المعرفة الجامعية، 2013. ص90

² قدرى، على عبد المجيد . اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات . مكان :دارالجامعة الجديدة ، 2008. ص137

³ مهنا، محمد نصر. إدارة الأزمات والكوارث: دراسة تحليلية. الإسكندرية:المكتب الجامعي الحديث، 2008. ص36

⁴République Ténisienne, la gestion des situations de crise. Direction de la médecine scolaire et universitaire, 2011. p7.

- تعيين الاجهزة المعنية بتنظيم وإدارة الأزمة وتحديد دورها عبر مختلف المراحل¹.
- تهدف إلى إحتواء الأزمة وذلك من خلال الإستعداد الدائم للمواجهة وتحليل الموقف ومعرفة نقاط الضعف والقوة وهذا ما يؤدي إلى حصر الأزمة ومنع تصاعدها وتحجيمها²
- تحقيق الإتصال الفعال بين جميع الأطراف .
- الوصول إلى أفضل النتائج وأقل الخسائر³

3-متطلبات إدارة الأزمات :

تعتبر إدارة الأزمات خلية مهمة يجب أن تتوفر فيها متطلبات من أجل نجاحها ومن هذه المتطلبات :

- ✓ -وجود نظام متكامل من البيانات والمعلومات .
- ✓ الإعتماد على الإستراتيجيات المختلفة والمناسبة⁴.
- ✓ تشجيع روح المبادرة والإبداع .
- ✓ تفعيل المشاركة في إتخاذ القرار .
- ✓ مرونة الهياكل وأساليب العمل .
- ✓ تعزيز الخبرات الفردية في المجالات الإدارية .
- ✓ إيجاد نظم حديثة وفعالة للمراقبة والمتابعة⁵.

¹المجد، شهرزاد مسعود. الإعلام وإدارة الأزمات: الإعلام الإمبريكي نموذجاً. عمان: دار أسامة للنشر، 2012، ص63

² بوطاطة ، مريم إدارة الأزمات والكوارث بالمكتبات الجامعية [على الخط]. مذكرة شهادة ماستر. إدارة أعمال المكتبات ومراكز

التوثيق . قسنطينة2 : معهد علم المكتبات ، 2012، ص18. متاح على <https://ebook.univeyes.com>

³ قدرى ، على عبد المجيد. المرجع السابق. ص122-123.

⁴ مجدى ، أحمد محمد عبدالله. المرجع السابق ص76.

⁵ مرجع نفسه. ص76

4- مراحل إدارة الأزمة :

تمر الأزمة بعدد من المراحل أساسية تختلف بطبيعة الأزمة و تتصف كل مرحلة بسمات غير الأخرى وهي :

مرحلة ما قبل الأزمة :

وهنا يتم إكتشاف الدلائل و التأثير بما يشير إلى أن هناك أزمة آتية، إذ يكون هناك مؤشرات تعتبر بمثابة الإنذار المبكر يتحسسها المتخصصون و يحاولون تفسيرها و إكتشافها عن طريق ربط الظواهر بعضها ببعض و العلاقة بينهم و تأثيرها و معرفة نقاط الضعف و الأسباب و عدم إنكارها و من ثم الإستعداد لها¹.

-مرحلة الأزمة :

وهنا تكون الأزمة موجودة و هذا يتطلب جميع أفراد المنظمة للعمل بكفاءة و فعالية مع الأزمة ، من خلال تعريف المشكلة و تحديد أبعادها، و القيام بإجراءات تعديل على الخطة الموضوعة من قبل و ذلك حسب الأزمة الحاصلة. و كذلك العمل على تحقيق الإتصال الفعال بين أفراد المؤسسة ككل و أفراد فريق العمل خاصة².

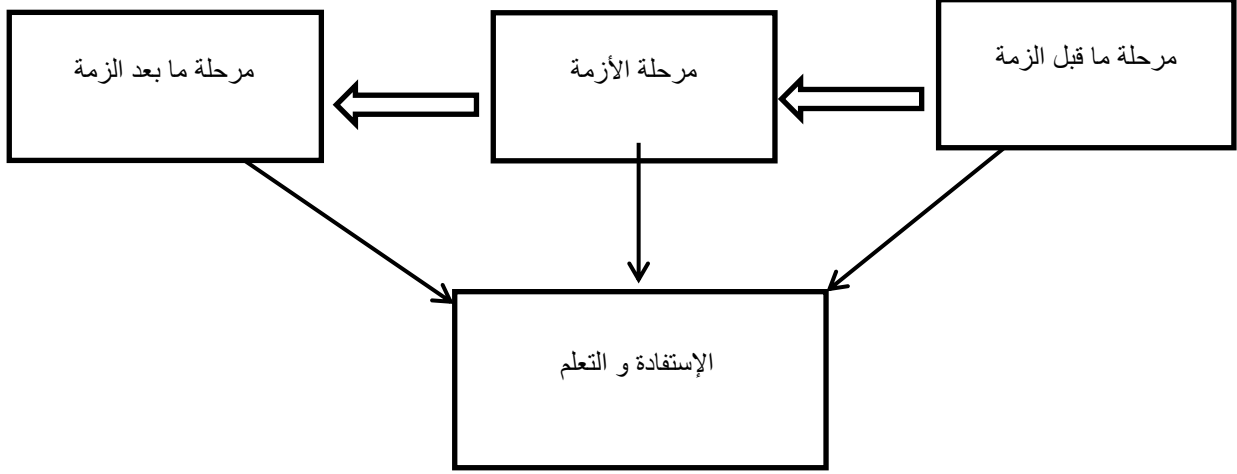
-مرحلة ما بعد الأزمة :

و يمكن أن نقول مرحلة "التعلم" و هنا تكون المؤسسة إستفاداة من الأزمات التي واجهتها في الماضي و رفع قدراتها و كفاءتها في التعامل مع الأزمات التي يمكن أن تحدث في المستقبل³.

¹ حريز، سامي محمد هشام.المهارات في إدارة الأزمات و حل المشاكل : الأسس النظرية و التطبيقية. عمان:دار البداية، 2007.ص22.23.

² لمجد، شهرزاد مسعود . المرجع السابق.ص72

³ مسك، زينات موسى . المرجع السابق.ص28

شكل رقم (2): يوضح مراحل إدارة الأزمة¹

5-أساليب إدارة الأزمات:

إن إختيار الأسلوب المناسب لتعامل مع الأزمة هو أحد الإختبارات الرئيسة التي تظهر مدى كفاءة الإدارة، و من هذه الاساليب نجد أساليب تقليدية و غير تقليدية و الاسلوب العلمي:

-الأساليب التقليدية :

- أسلوب إنكار الأزمة : وهنا تكون المؤسسة بإعتراف عدم وجود أزمة و أن المؤسسة في وضع جيد ،فهذا الأسلوب هو إستخدام التعتيم الإعلامي ،و إخفاء الوضع الحقيقي للمؤسسة و إفتعال الأكاذيب.²

-أسلوب كبث الأزمة : هذا الأسلوب يكون بتأجيل ظهور الأزمة و محاولة القضاء على الأزمة في مراحلها الأولى ،و التعامل مع الأزمة بدرجة عالية من العنف من أجل التضييق على قوى الازمة ،ومنع تصعيدها ،وهنا تتخذ الأزمة مشكلا آخر يكون أشد خطورة من الوضع الحالي.

- أسلوب النعامة (الهروب): وهو الهروب من الموقف كله حتى لا يستمر تعرضه لتلك المشكلة أسلوب إخماد الأزمة :تلجأ المؤسسة إلى هذا الأسلوب عندما تكون الأزمة في غاية الخطورة ،وتهدد بقاء

¹ مخطط من إعداد الطالبتان.

² مقادشية ، إبتسام. فاطمي ،أمينة. إستراتيجية إدارة الأزمات في المكتبات الجامعية :دراسة ميدانية بمكتبات جامعة 8ماي 194. مذكرة ماستر. إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات. قالمة :جامعة 8ماي 2019.1945.ص(86.85.84).

المؤسسة ووجودها وتؤدي إلى إنيهارها بالكامل. وهذا الأسلوب يستخدم العنف والقوة بصورة شديدة إتجاه قوى الأزمة.¹

- أسلوب تفريغ الأزمة : ويهدف إلى تفريغ الأزمة من قوتها الذاتية و وحدته و مساره و إتجاهه، من خلال خلق مسارات بديلة متعددة و متنوعة تتسرب إليها قوة الدفع الأزموي، مما يؤدي إلى ضعف الأزمة و قدرتها على التأثير.

- أسلوب بخس الأزمة: وهنا يتم الإعتراف بحدوث الأزمة و لكن يتم فيها التقليل من شأنها و تأثيرها، و أنه سيتم التعامل معها بالأسلوب مناسب و بسيط للقضاء عليها.²

- الأساليب غير التقليدية :

- أسلوب إحتواء الأزمة : يتم فيها محاصرة الأزمة في نطاق ضيق و محدود و تجميدها عند المرحلة التي وصلت إليها مع إستيعاب الضغوط المولدة لها في نفس الوقت من أجل فقد قوتها.

- أسلوب تدمير الأزمة ذاتيا: يتم ذلك عن طريق تفجير الأزمة من الداخل مع المواجهة المباشرة ، ويتم اللجوء إليها في حالة غياب كامل للمعلومات

- أسلوب تصعيد الأزمة: و يستخدم عندما يجد الفرد نفسه أمام حالة غير واضحة المعالم و حتى يتم حل الأزمة لابد من تصعيدها حتى تصل إلى نقطة الفصل في حل الأزمة³ .

- أسلوب فريق العمل : وفيه يلتزم بوجود أكثر من خبير و متخصص في مجالات مختلفة إذا كانت الأزمة متشعبة و تتشابك أطرافها و تتربط و خاصة إذا تطلب الأمر حساب كل عامل من العوامل المؤثرة على الأزمة و تحديد مدى التصرف المطلوب بحذر بالغ.

- أسلوب المشاركة الديمقراطية : و يستخدم عندما تتعلق الأزمة بالأفراد أو يكون محورها عنصر بشري ، و تعين هذه الطريقة للإفصاح عن الأزمة و خطورتها و كيفية التعامل نعامل معها بين الرئيس و المرؤوسين بشكل شفاف و ديمقراطية .

¹ مرجع نفسه.ص86.85.

² شرفة لياس، بوظغان ليلي . المرجع السابق . ص 29.

³ فتحي،محمد،الخروج من المأزق:فن إدارة الازمات .القااهرة:دار التوزيع و النشر الإسلامية،2001.ص58-72.

- أسلوب الوفرة الوهمية: وهي تستخدم كأسلوب نفسي للتغطية على الأزمة في حالات فقدان الموارد التنموية حيث يراعي متخذ القرار توفر هذه الموارد للسيطرة على الأزمة ولو مؤقتاً.¹
-الأسلوب العلمي :

يعتبر الأسلوب العلمي الأكثر ضماناً للسيطرة على الأزمة ولتحقيق مصلحة الكيان الإداري أو مجتمع الأزمة فالأساليب التقليدية والغير تقليدية غير كافية للتعامل مع الأزمات لتعاقدتها و تشابكها وذلك من خلال:

أ-الدراسة المبدئية للابعاد الأزمة: وتهدف إلى العوامل المشتركة في الأزمة .و تحديد أسباب الإحتكاك الذي أشعل الموقف ،و المدى الذي وصل إليه الموقف،ترتيب العوامل المشتركة والوثره حسب خطورتها ،تحديد القوى المؤيدة و المعارضة ثم تحديد نقطة البداية للمواجهة.

ب- دراسة تحليلية للأزمة : وتهدف إلى التفرقة الواضحة بين الظواهر والأسباب ،و التأكد من المصادر بحيث تحدد العنصر البشري و مدى تأثيره في ظهور الأزمة .و تحديد أسباب الخلل الذي أدى إلى حدوث الأزمة و المرحلة التي وصلت إليها الأزمة .²

ج- التخطيط للمواجهة والتعامل مع الأزمة : وتعتمد هذه المرحلة على الخطوات السابقة بالتحديد الواضح للأسباب و الأبعاد و العناصر ،و تنتهي مرحلة التخطيط بوضع عدد من الحلول و بدائلها من خلال الفهم الكامل للبيانات و التركيز على تحقيق الاهداف التي تم تحديدها³

6-إستراتيجيات إدارة الأزمات : و من هذه الإستراتيجيات نجد:

➤ إستراتيجية العنف : و تستخدم هذه الإستراتيجية في حالة :

- المواجهة مع الأزمة المجهولة (لا تتوفر المعلومات الكافية) .
- الأزمات المتعلقة بالمبادئ و القيم .
- الإنتشار السريع للأزمة في عدة إتجاهات .و التكتيك المستخدم هو التدمير الداخلي و الخارجي للأزمة.

¹مقادشية ،إبتسام .فاطمي ،أمينة.المرجع سابق.ص(90.91)

² فؤاد محمد عبد العال، راند. أساليب إدارة الأزمات لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات غزة و علاقتها بالتخطيط الإستراتيجي . دراسة للحصول على درجة الماجستير.أصول التربية/الإدارة التربوية.غزة الجامعة الإسلامية غزة.2009[15-5-2021]ص44.متاح على الرابط:

<https://iugspace.iugaza.edu.ps/handle/20.500.12358/17027?locale-attribute=en>

³ ليتيم، ناجي. بوظغان، ليلي. القيادة وعلاقتها بفعالية إدارة الأزمات.مجلة البحوث و الدراسات الإنسانية [على الخط]6/30 2019.[2021-05-15].العدد9،العدد18،ص136.متاح على:<https://www.asjp.cerist.dz/en/article>

➤ إستراتيجية وقف النمو:

وهي تهدف إلى التركيز على قبول الأمر الواقع وبذل الجهد لمنع تدهوره: وضمان عدم الوصول إلى درجة الانفجار¹

والتكتيك المستخدم هو التعامل بذكاء مع مدبري الأزمة والإستماع لهم وتقديم بعض التنازلات التكتيكية مع تهيئة الظروف لتفاوض المباشر.
إستراتيجية التجزئة :

وتعتمد على الدراسة والتحليل الدقيق والشامل للعوامل المكونة والقوى المؤثرة على الأزمة ،و ذلك عندما تكون مجتمعة في كتلة واحدة .بحيث يتم العمل تحولها إلى أزمات صغيرة ،مما يسهل التعامل معها².

والتكتيك المستخدم هو خلق نوع من التعارض في المصالح بين الأجزاء المكونة لتحالف الأزمة ، مع دعم القيادات وتقديم القيادات .

❖ إستراتيجية إجهاض الفكر:

وهذا من خلال التأثير على الفكر الذي يكون وراء الأزمة في شكل قيم وإتجاهات وتقوم هذه الإستراتيجية على إجهاض هذا الفكر من أجل إفقاده أهميته.

والتكتيك المستخدم هو التشكيك في عناصر الأزمة والتحالف مع بعض الفئات المرتبطة بشكل ضعيف مع ذلك الفكر.

❖ إستراتيجية تغيير المسار:

¹ عبد الرحمان ، نسرين .تقييم واقع التخطيط لإدارة الأزمة في القطاع الصحي :دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في محافظة اللاذقية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية [على الخط].9-8-2018 ، [22-04-

2021]مجلد40.عدد4ص <http://journal.tishreen.edu.sy/index.php/econlaw/article/view/4862>

² المساعدة ، ماجد عبد المهدي. إدارة الأزمات :المدخل-المفاهيم-العمليات.عمان:دار الثقافة للنشر والتوزيع،،2012.ص61-62

وتهدف إلى التعامل مع الأزمات شديدة القوة التي يصعب الوقوف أمامها وذلك من خلال السير معها لأقصر مسافة ممكنة والعمل على خفض سرعة إندفاع الأزمة، ثم تغيير مسارها الطبيعي و تحويلها إلى مسارات بعيدة عن إتجاه قمة الأزمة¹.

7- فريق إدارة الأزمات :

لا تستطيع أي منظمة من المنظمات منع كل الأزمات من الحدوث لكن يبقى الأهم وهو أن توفر فريق للإدارة الأزمة يجعل المنظمة قادرة على الإستعداد لأي أزمة من جميع النواحي تعريف فريق إدارة الأزمات : يقصد به المجموعة المنتقاة من المنظمة وفقا لخبرات مؤكدة سابقا والتي تتولى التعامل المرن والهادف مع الأزمات والكوارث المختلفة، المتوقع منها وغير متوقع قبل الوقوع و أثناءه و بعده، ويتكون هذا الفريق على عموما من²

- قائد الفريق : يأخذ على عاتقه المسؤولية التامة لتنسيق العمل بين أفراد الفريق ، و عليه القائد له دور حيوي في تحمل المسؤولية ، مما يتطلب شخصية قوية تتحلى بصفات قيادية واعية بأعباء الموقف ، وقادرة على إتخاذ القرار السريع و المناسب بعد الإلمام بكافة الجوانب.
- أخصائي الشؤون العامة : يراجع خطة الأزمات و عقد المؤتمرات الصحفية.
- أخصائي الشؤون العامة : يقوم بتحديد الميزانية اللازمة للإنفاق على تنفيذ الخطط
- أخصائي الإتصالات السلوكية و اللاسلوكية : يقوم بالتنسيق في مجال الإتصالات بين الأخصائيين أثناء وقوع الأزمات و الكوارث مما يزيد من التنسيق في مجال إدارتها.
- معاونون (العمال) : وتوكل إليهم مهام تسجيل محاضر الإجتماع و نسخ ما يقرر إعلان من خطط إستدعاء الفريق قبل كل إجتماع ، وإعلان المتدربين عن برامج التدريب³.

مسؤوليات فريق إدارة الأزمة : و من أهم مسؤولياته نجد:

- الكشف عن العلامات المبكرة للأزمة .

¹ المرجع نفسه . ص 62-63

² عبد المنعم محمد احمد ، متى . إدارة الأزمة في التعليم الجامعي بالولايات المتحدة الأمريكية و إمكانية الإفادة منها في مصر [متاح على الخط] .رسالة لنيل درجة الماجستير . إدارة تعليمية مصر : جامعة الزقازيق . 2008 . [16.05.2021] . ص 79 . متاح على http://www.noorsa.net/files/file/388b_49.pdf

³ بوظاظة ، مريم ، المرجع السابق . ص 49

³ المرجع نفسه . ص 49

- تحديد مجالات المشاكل وتحليل الوضع وتحديد أولويات القضايا ، كذلك ترتيب المشاكل وفقا لتأثيرها على العاملين و كذلك المنظمة .
- إعداد خطة إدارة الأزمات في حالات الطوارئ .وضع خطط وإستراتيجيات بديلة للأوقات الصعبة
- تشجيع الموظفين على مواجهة المشاكل بشجاعة و تحفيزهم على عدم فقدان الأمل
- الحصول على المعلومات ونشرها بدقة و تحقيق الإتصال مع العملاء الخارجيين و كذلك وسائل الإعلام.¹

-أساليب تدريب فريق إدارة الأزمة :

- إن قيام أفراد فريق الأزمة بمهامهم بدرجة عالية من النجاح يتطلب تدريب هؤلاء الأفراد و إكسابهم المهارات و المعارف و المعلومات اللازمة و نجد من اساليب التدريب مايلي:
- اسلوب العصف الذهني (عصف الأفكار):يتطلب هذا الأسلوب السماح بحرية التعبير و ذلك بإعطاء الأفراد المتدربين حرية في إضهار أفكاره و الإمتثال لها و التي تساعد في مواجهة الأزمة بنجاح .
- أسلوب تمثيل الأدوار و محاكاة الأحداث و الإستعداد المسبق للتعامل مع هذه الأحداث عندما تحدث أزمة حقيقية.²

¹ العبادي، زيد أحمد. نظام المعلومات الفعال في إدارة الأزمات. عمان: دار الراية للنشر و التوزيع، 2015.ص117

² أبو فارة ، يوسف. إدارة الأزمات في المنظمات العامة و الخاصة : مداخل و حلول علمية.[على الخط].دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع .ص(80-81).[4-4-2021].متاح على:

<http://scholar.google.com/citations?user=y9AM9kgAAAAJ&hl=ar>

-أسلوب المحاضرات و الندوات و المؤتمرات التدريبية : وفيها يتم إستضافة خبراء عالميين يقومون بتعريف المتدربين بكل ماهو جديد وينقلون خبراتهم و معارفهم لهم في حقل الأزمات و الإدارة بالأزمات .و أيضا يتم تحاور و تبادل الأراء و الخبرات المتعلقة بإدارة الازمات الناجحة

-أسلوب دراسة الحالات العملية : يجرى تحليل و فهم دراسة هذه الحالات التي تعرض مجموعة من التعقيدات الأزمية ، و يؤدي هذا الأسلوب إلى إكتساب المتدربين مهارات متنوعة في إدارة الازمات و مواجهتها و معالجتها¹

-الصفات و المهارات الشخصية لقائد فريق إدارة الأزمات:

-فريق إدارة الأزمات له صفات و مهارات تساعده على إكتساب الثقة و الإحترام و الولاء من العاملين لإدارة الأزمة بنجاح و منها:

-قوة الشخصية و الثقة بالنفس : وهذا من خلال ثقة القائد في قدراته و مبادئه و التي تعطي القوة في السيطرة على المواقف و حل المشكلات بكرزيمة قيادية.

-الذكاء و الإيجابية في العمل : فالقائد يجب ان يتمتع بذكاء فوق متوسط العام يؤهله للتعامل مع حجم كبير من المعلومات المختلفة و تحليلها بشكل هادف يؤدي إلى الإيجابية في العمل من خلال تحليه بالصبر و أن يكون متحمس و راغبا في عمله.

-القدرة على التفاوض: فالقائد يجب أن يتعلم التفويض الفعال ،فالتفويض يساعد على الحد من التوتر و الضغط و يمنح المزيد من الوقت للتعامل مع الأمور بشكل أفضل .

-القدرة على الإتصال : وذلك بفصاحة اللسان و التعبير ، و الإنصات حيث يعد الإصغاء للمرؤوسين و إعلامهم بما يدور أفضل الطرق للإغلاق فجوة الإلتزام و لجعلهم يشعرون بالإنتماء.

-العمل بروح الفريق : ينبغي على القائد ان يخلق جوا جماعيا و يوزع أدوار محددة على جميع أفراد الفريق ، و توضيح تفاصيل العمل و المتابعة.

¹ المرجع نفسه. ص 81

-القدرة على التخطيط وتحمل المسؤولية : قدرة القائد على تحديد إحتياجات الموقف الحالي ، أو وضع اهداف قصيرة المدى للأداء و تقييم الأولويات و التابع المنطقي لتنفيذها .باستخدام الطرق و الأساليب المناسبة .و تحمل النتائج الحاصلة و عدم الهروب منها¹.

8-عوامل فشل إدارة الأزمات:

-عدم تحديد واضح للسلطة ، و إختلاف الثقافة بين الأفراد ، ضعف التدريب .
- عدم وجود معلومات دقيقة و صحيحة أو حجب جزء من المعلومات المطلوبة عن متخذي القرار.
-وعدم وجود إتصال متبادل داخل و خارج المنظمة و محدودية إستخدام أنظمة الإتصال الحديثة
-ضعف الميزانية المخصصة للإدارة الأزمة
-قلة إستخدام التقنيات الحديثة²

9-عوامل النجاح في إدارة الأزمات :

- إدراك أهمية الوقت : و يعتبر عنصر الوقت أحد أهم المتغيرات الحاكمة في إدارة الأزمات فهو يحدد مدى الجاهزية لمواجهة الأزمة .وعامل السرعة مطلوب للإستيعاب الأزمة و التفكير في البدائل و إتخاذ القرار المناسبة .
- إنشاء قاعدة و دقيقة من المعلومات و البيانات الخاصة بكافة الأزمات و المخاطر التي قد تتعرض لها .و آثار و تداعيات ذلك على مجمل أنشطتها.
- توافر نظم إنذار مبكر يتم بالكفاءة و الدقة و القدرة على رصد علامات الخطر و تفسيرها و توصيل هذه الإشارات إلى متخذي القرار .و نظم الإنذار المبكر هي عبارة عن أدوات تعطي علامات مسبقة للإحتمالية حدوث خلل ما³.

¹ برو، هشام .دور الصفات الشخصية للقائد الإداري في إدارة الأزمات :رئيس شركة جنرال إلكترونيك جاك ولش و التعامل مع الأزمات .مجلة البحوث الإقتصادية المقدمة [على الخط].2020/06/08.[2021/5/16].المجلد(06)، العدد(01)،ص(168-169).

متاح على : <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/153647>

² بضياف ، خديجة.واقع إدارة الأزمة في الجامعات الجزائرية :دراسة حالة إدارة أزمة إضرابات طلبة معهد التربية البدنية و الرياضية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي[على الخط].مذكرة ماستر. اتصال و علاقات عامة. الجزائر:جامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي-.2019.[2021-4-29].ص(75.76).متاح على:-<http://bib.univ-oeb.dz:8080/jspui/handle/123456789/8638>

³ حريز، سامي محمد هشام. المرجع السابق. ص 29-30

- الإستعداد الدائم لمواجهة الأزمات وهذا من خلال تطوير القدرات العملية لمنع أو مواجهة الأزمات ،مراجعة إجراءات الوقاية ،وضع الخطط وتدريب الأفراد على الادوار المختلفة لهم أثناء مواجهة الأزمات
- القدرة على حشد وتعبئة الموارد المتاحة مع تعظيم الشعور المشترك بين أعضاء المنظمة أو المجتمع بالمخاطر التي تطرحها الأزمة ،وبالتالي شحد وإستنفاار الطاقات من أجل مواجهة الأزمة و الفاظ على الحياة .
- نظام إتصال يقيم بالكفاءة و الفاعلية فإتصالات الازمة تلعب دورا هاما في سرعة و تدفق المعلومات والآراء داخل المنظمة و بين المنظمة و العالم الخارجي و بقدر سرعة ووفرة المعلومات بقدر نجاح الإدارة في حشد و تعبئة الموارد و شحد طاقات أفراد المنظمة¹

¹ المرجع نفسه. ص 31

خلاصة الفصل :

لقد حاولنا في هذا الفصل الإلمام بمفهوم الازمة وإدارة الازمة من كل الجوانب من خلال تقديم أبرز المفاهيم للأزمة كما تطرقنا الى اهم المصطلحات المتداخلة مع مفهوم الازمة وبرزنا الفروق التي تميزها عنها ،بالإضافة الى أسباب ومراحل نشوء الازمات وانواعها كما تطرقنا الى مفهوم إدارة الازمات وأهدافها والاساليب والاستراتيجيات الخاصة بإدارة الازمات وأهم مراحلها، وبناء على ماقدمناه في هذا الفصل النظري سنحاول إسقاطه على الواقع من خلال دراستنا في مكتبات جامعة 8ماي 1945 في الفصل الموالي.

الفصل الثالث: واقع إدارة أزمة كوفيد19 في
مكتبات جامعة قلمة 8ماي 1945

تمهيد :

شهد العالم مؤخرًا إنتشار فيروس كورونا (كوفيد19) وأضحى أزمة عالمية مست جميع القطاعات وعصف بالكثير من المنظمات والمؤسسات على إختلاف أنواعها ومن بينها قطاع المكتبات الجامعية إذ فرضت عليها ظروف لم تشهدها من قبل. ومن خلال ماتم عرضه في الفصلين السابقين يتبين لنا ان إدارة الأزمات أصبح مطلب أساسي في المكتبات الجامعية ذلك من أجل بناء إدارة ناجحة تتماشى مع هذه المتغيرات البيئية و الأزمات التي تعترضها ،وفي هذا الفصل الميداني سوف نتطرق في دراستنا إلى معرفة واقع إدارة الأزمات في مكتبات جامعة 8 ماي 1945-قالمة- في ظل إنتشار أزمة كوفيد19 لمعرفة إنعكاساتها على خدمات المكتبات والكشف عن كيفية تعاملها مع هذه الأزمة وتفادي آثارها من خلال تحليل إجابات إستمارات الإستبيان وأسئلة المقابلة وعرض النتائج وتفسيرها بناء على ماتقدم في الجانب النظري .

المبحث الأول : إجراءات الدراسة الميدانية :

1-التعريف بمكان الدراسة : جامعة 08 ماي 1945

هي جامعة حديثة النشأة افتتحت أبوابها عام 1986 كمدرسة وطنية للتعليم العالي في الكيمياء الصناعية 172 الصادر في أوت، ولقد تم لاحقا بمقتضى المرسوم التنفيذي بالولاية، بمقتضى المرسوم رقم 92/86299 والمؤرخ في 07 جويلية 1992 تحويل المعاهد الوطنية للتعليم العالي في الكيمياء الصناعية بقالمة إلى مركز جامعي وكان المرسوم التنفيذي رقم 01 لسبتمبر 2001 البادرة الأولى لإنشاء جامعة 8 ماي 1945 في قالمة.

-مكتبات جامعة 8 ماي 1945

-المكتبة المركزية : أنشئت المكتبة المركزية لجامعة قالمة سنة 1986. وفتحت ابوابها بعد تدشينها من طرف السيد عمار صخري وزير التعليم العالي والبحث العلمي بتاريخ 27 ذو الحجة سنة 1420 هـ الموافق ل 02 أفريل سنة 2000 م، وقد مرت المكتبة بمرحلة إنتقالية منذ تأسيس الجامعة في المقر القديم لجامعة قالمة وفي 01 نوفمبر 2015 تم تدشين المقر الجديد للمكتبة من طرف والية الولاية بالمجمع الجديد، تتكون المكتبة من ثلاث 03 طوابق وهي تسهر على تقديم أفضل الخدمات لروادها، من طلبة، وأساتذة ، وباحثين لتقديم أرقى الخدمات بإعتبار أن المكتبة المركزية مصلحة مشتركة بين جميع الكليات والأقسام الموجودة بالجامعة وتشمل المصلح التالية مصلحة الإقتناء، مصلحة المعالجة ، مصلحة البحث الببليوغرافي ومصلحة التوجيه .

-مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية : تقع هذه المكتبة بمجمع سويداني بوجمعة.نشأت سنة 2003 ، تحتوي على كم هائل من رصيد المعلومات لتلبية إحتياجات المستفيدين، وتطوير البحث العلمي يقدر بحوالي 6232 عنوان يخدم كل التخصصات الموجودة بالكلية، تحتوي على حوالي 15 عامل يقومون بتسيير أعمالها.

- مكتبة كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير: وهي أيضا تقع بمجمع سويداني بوجمعة تأسست سنة 2005 ، يسيرها 11 عامل حيث تستجيب لمعظم متطلبات أسرة الكلية من طلبة وأساتذة، وباحثين.

- مكتبة الآداب واللغات :بدأت المكتبة في تقديم خدماتها سنة 2011عندما تم تحويلها من مقرها داخل هيكل الكلية التابعة لها إلى المقر الجديد في الطابق الأول لبناء المكتبة المركزية

- مكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة والارض والكون : فتحت ابوابها خلال سنة 2011 حيث تم تحويلها من مقرها التابع للكلية الى مقرها الجديد في الطابق الاول للمكتبة المركزية
- مكتبة كلية الرياضيات والإعلام الآلي : أنشئت سنة 2011 ومع إفتتاح الكلية ويقع مقرها بالمجمع القديم للمكتبة المركزية .
- مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا : أنشئت المكتبة سنة 2011 مع إفتتاح الكلية ويقع مقرها بالمجمع القديم للمكتبة المركزية .
- مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية : تم تدشينها في الموسم الجامعي 2006-2007 وكانت المكتبة قبل ذلك تابعة لكلية الآداب والحقوق والعلوم الاجتماعية بجامعة 8 ماي 1945 وفي السنة الجامعية 2010-2011 تم إفتتاح كلية الحقوق والعلوم السياسية لتبدأ المكتبة في تسييرها الذاتي وتصبح مكتبة تابعة لكلية الحقوق والعلوم السياسية .

2- حدود الدراسة :

- الحدود المكانية: تمثل الحدود الجغرافية الإطار المكاني أو المحيط الذي أجريت فيه الدراسة الميدانية وتنحصر دراستنا في مكتبات جامعة 08 ماي 1945 -قالمة-
- الحدود الزمنية: لا يمكن لأي دراسة أن لا تحدد بمدة زمنية في إنجاز الموضوع ،و عليه فدراستنا إمتدت من بداية شهر فيفري إلى غاية أواخر شهر جوان انطلاقا من بداية من البحث المبدئي للموضوع حتى التجسيد الواقعي له، والعمل على تطبيقه من الناحية المنهجية والنظرية وصولا إلى الجانب التطبيقي فقد دامت دراستنا خمسة أشهر، حيث إستغرقت عملية إعداد الإستبيان وتوزيعه على عينة الدراسة وإسترجاعه وأخذ الإجابات و القيام بتفريغه وتحليله وإعطاء أهم النتائج التي تحصلنا عليها مدة شهر
- الحدود البشرية: و تتمثل الحدود البشرية في المجتمع الفعلي للدراسة و هو مختلف الأفراد الذي طبقت عليهم الدراسة و شملت الدراسة بصفة منظمة كل محافظي ومسؤولي المكتبات و رؤساء المصالح بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 - قالمة - وقُدِر عددهم ب 22 فردا.
- مجتمع وعينة الدراسة :

مجتمع الدراسة هو المجتمع الأصلي للدراسة اما العينة فهي جزء منه حيث يتم تحديدها لتعميم النتائج على المجتمع الكلي وإن نجاح الدراسة يتوقف على مدى إختيار الباحث للعينة بشكل دقيق و مناسب. وقد إعتدنا في دراستنا على العينة القصدية، و تمثلت هذه العينة في مسؤولي

المكتبات ورؤساء المصالح بجامعة 8 ماي 1945 -قالمة حيث تم توزيع إستثمارات الإستبيان على 22 فرادا كما أجرينا مقابلة مع مسؤولي المكتبات ورؤساء مصالح مكتبات كليات جامعة قالمة . (07) مقابلات كانت منها مع رؤساء المكتبات و مع رؤساء المصالح)

3-أدوات جمع البيانات :

على أساس طبيعة الدراسة تعددت وسائل جمع البيانات و التي تمكن الباحث من الوصول إلى البيانات اللازمة . وفي موضوع دراستنا قد إعتدنا على أداة الإستبيان بشكل أساسي كوسيلة لجمع البيانات و تدعيمها بالمقابلة قصد جمع المعلومات اللازمة لأجل دراسة أكثر دقة.

➤ الإستبيان : يعتبر الإستبيان من أكثر الأدوات الإحصائية إستخداما و شيوعا خاصة إذا كانت البيانات اللازم جمعها من عدد كبير من الأشخاص و الإستبيان عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة، التي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين، حول ظاهرة أو موقف معين. وفي دراستنا تضمن الاستبيان : أربع محاور وهي كما يلي :

-المحور الأول يضم البيانات الشخصية للمبحوثين : الجنس ، السن ، الشهادة المتحصل عليها ، الرتبة الوظيفية.

-المحور الثاني: الإمكانيات البشرية و المادية المتوفرة لدى المكتبة لإدارة أزمة (كوفيد 19) وتضمن سبعة أسئلة .

-المحور الثالث: إجراءات وآليات التعامل مع أزمة (كوفيد19) وتضمن على ثمانية أسئلة .

-المحور الرابع: صعوبات مواجهة أزمة (كوفيد19) وقد تضمن أربعة أسئلة .

-المحور الخامس: تقييم إدارة أزمة كوفيد 19 في مكتبات جامعة قالمة 08 ماي 1945.

➤ المقابلة: تعتبر المقابلة احد اهم وسائل جمع المعلومات في البحث العلمي حيث تساهم في تقديم معلومات دقيقة تسمح للباحث بالكشف عن جوانب عديدة في دراستنا إعتدنا على هذه الأداة حيث قمنا بالمقابلة مع كل من :

-مسؤول مكتبة كلية الآداب و اللغات.

-مسؤول البحث الببليوغرافي بالمكتبة المركزية.

-مسؤول مصلحة الإقتناء بالمكتبة المركزية.

-مسؤول مكتبة العلوم التكنولوجية .

-مسؤولة مكتبة الحقوق و العلوم السياسية.

-رئيسة مصلحة الإعارة بكلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية .

-رئيس مصلحة الإعارة بكلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير.

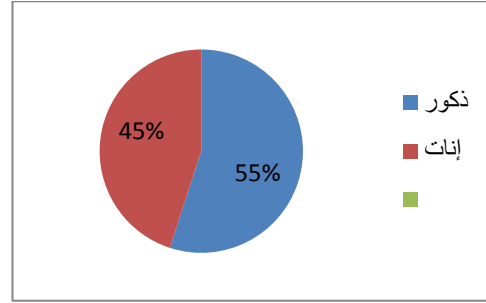
المبحث الثاني: نتائج الدراسة

1-تحليل وتفسير نتائج الدراسة

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجنس	ذكور	إناث	المجموع
التكرار	12	10	22
النسبة المئوية	55%	45%	100%

الجدول رقم (3) توزيع عينة حسب الجنس

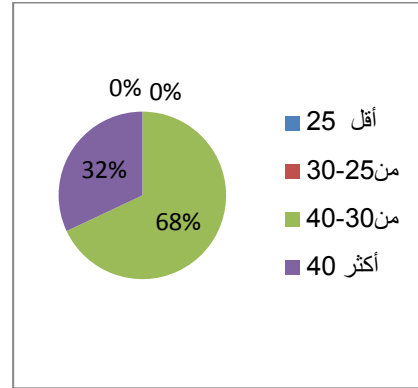


شكل رقم (2): توزيع العينة حسب الجنس

من خلال الجدول رقم (3) نلاحظ أن نسبة الذكور تقدر بـ 55% وهذا يرجع إلى ميل القائمين على إختبار المسؤولين من جنس الذكر نظرا إلى ما يتطلبه هذا النوع من المناصب من شروط مثل أوقات العمل، القدرة على تحمل المسؤولية، كذلك الحضور اليومي قلة الغيابات.... في حين تقدر نسبة الإناث بـ 45% وهي نسب متقاربة مع نسبة الذكور ويعود ذلك إلى تخصص علم المكتبات الذي له توجه كبير من قبل الإناث بالإضافة إلى أن جنس الإناث يميل إلى إستكمال الدراسات لرفع المستوى وهذا يؤهلهم لتقلد مناصب العليا. وبناءً على هذه النتائج نستنتج أن مكتبات جامعة قالمة تتميز بالتنوع في من ناحية تنصيب موظفيها .

2 توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة	التكرار	العمر
0%	0	أقل من 25
0%	0	من 25-30
68%	15	من 30-40
32%	07	أكثر من 40
100%	22	المجموع



الجدول رقم(04): توزيع العينة حسب العمر

شكل رقم(3): توزيع العينة حسب العمر

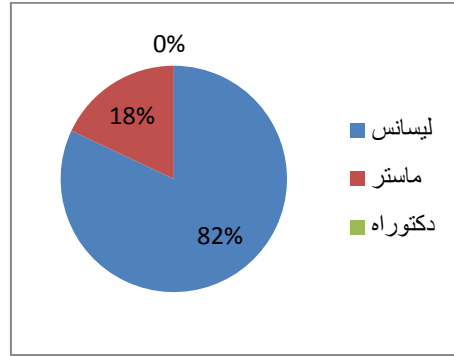
نلاحظ من خلال الجدول رقم 4 أن نسبة 68% من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين 30-40 ثم تليها نسبة 31% للأفراد الذين أعمارهم أكثر من 40 سنة وهذا يدل ان أكثر الأفراد العاملين بمكتبات هم فئة الشباب ويرجع ذلك في كونهم في هذا العمر يكونو أكثر نضجا ونشاطا ويتميزوا بالقدرة على تحمل المسؤولية والتجاوب مع المتغيرات التي تحصل في بيئة العمل ، أما بالنسبة للأفراد الذين أعمارهم أكثر من 40 سنة نلاحظ أن معظم أفراد هذه الفئة يتقلدون مناصب قيادية نظرا لما يتميزون به من من نضج ووعي وخبرة مهنية خاصة في المجال الإداري وإتخاذ القرارات المناسبة لتسيير المكتبات . في حين نلاحظ أن النسبة الخاصة بالفئة العمرية أقل من 20 سنة والفئة ما بين 25-30 سنة فهي نسبة منعدمة 0 % ويعود السبب في ذلك إلى كون الأشخاص في هذا العمر لا تتوفر فيهم الخبرة المهنية التي تؤهلهم إلى تولي مناصب مسؤولي المكتبات إضافة إلى أن معظم أفراد هذه الفئة في هذا السن نجدهم أنهم مشوارهم الدراسي في الجامعة ولم يتوظفوا بعد وحتى إن توظفوا فلا يمكن أن يتقلدوا مناصب مسؤولين.

3-توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

الجدول رقم(5): توزيع العينة حسب المستوى

النسبة	التكرار	المستوى
82%	18	ليسانس
18%	4	ماستر
0%	0	دكتوراه
100%	22	المجموع

شكل رقم(5): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي التعليمي



يتبين لنا من خلال الجدول والشكل السابقين ان المستويات التعليمية لدى أفراد عينة الدراسة مختلفة حيث أن نسبة المتحصليين على شهادة الليسانس مرتفعة إذ تقدر ب 82 % ونفسر هذا بأن شهادة ليسانس من أكثر الشهادات المطلوبة في شروط التوظيف في المكتبات الجامعية

ثم تليها نسبة المتحصليين على شهادة الماستر التي تمثل 18% فقط وما نلاحظه أنها نسبة ضئيلة جدا خاصة اننا نرى بأن أغلب الطلبة علم المكتبات يتخرجون بشهادة الماستر ويعود السبب في ذلك في سياسة التوظيف في المكتبات الجامعية التي لا تتطلب هذه الشهادة ضمن شروط التوظيف حيث تطلب الحاصلين على شهادة الليسانس ومن ثم بعد التوظيف يمكنهم الحصول على شهادة الماستر بإستكمال الدراسة بعد التوظيف ، أما بالنسبة لشهادة الدكتوراه والماجستير فنسبتها منعدمة تماما 0 % لان أغلب المتحصليين على هذه الشهادات يتوجهون إلى ميدان التعليم ، كما يرجع ذلك أيضا إلى سياسة التوظيف في المكتبات الجامعية التي لم يسبق أن أعلنت عن مناصب تتطلب شهادة الدكتوراه ، وهذا يعود سلبا على المكتبات الجامعية حيث نرى من المفترض أن تُستغل مثل هذه الكفاءات في إدارة المكتبات الجامعية إذا تساهم في تطويرها تسييرها نحو الأفضل .

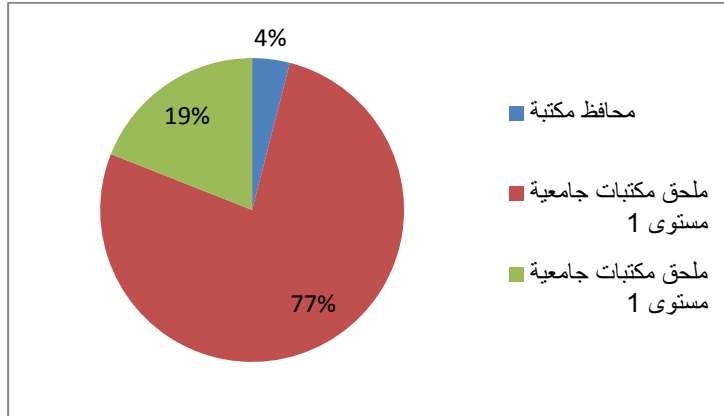
4-توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية:

الجدول رقم(6): توزيع العينة حسب الرتبة الوظيفية

الرتبة	التكرار	النسبة
محافظ مكتبة	1	4%

77%	17	ملحق مكتبات جامعية مستوى 1
19%	4	ملحق مكتبات جامعية مستوى 2
%100	22	المجموع

شكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية



نلاحظ من خلال الجدول رقم(6) ان نسبة 77 % تمثل رتبة ملحق مكتبات جامعية من المستوى الأول أن غالبية هذه الفئة يشغلون منصب رئيس مصلحة ويرجع إرتفاع هذه النسبة الى سياسة التوظيف بحيث هذه الرتبة أطلبا في شروط التوظيف إضافة الى قلة الترقيات ،بينما نجد نسبة 19 % رتبة ملحق مكتبات جامعية مستوى ثاني وأغلبهم يشغلون منصب مسؤول مكتبة بعد حصولهم على الترقية بالأقدمية في حين قدرت نسبة رئيس محافظي المكتبات الجامعية على 4 % أي مايعادل فردا واحدا.

المحور الثاني: الإمكانيات البشرية والمادية المتوفرة لدى مكتبات جامعة قالمة لإدارة أزمة كوفيد 19:

5-تعي إدارة المكتبة ضرورة تنصيب فريق لإدارة الأزمات

الجدول رقم (7): أهمية فريق إدارة الأزمات بالنسبة للمكتبة

النسبة	التكرار	الإحتمالات
59%	13	نعم
41%	9	لا
100%	22	المجموع

من خلال الجدول رقم (7) الذي يتمحور حول مدى وعي إدارة المكتبات بأهمية تنصيب فريق إدارة أزمات و بناء على النتائج المتحصل عليها نلاحظ أن أفراد العينة الذين يقرون بأن إدارة المكتبة تعي ضرورة تنصيب فريق إدارة أزمة، قدرت نسبتهم ب (59%) و من هنا نرى أن افراد هذه العينة هم على دراية بالأهمية و الدور الذي يلعبه فريق إدارة الأزمات في المكتبة .

في حين قدرت نسبة الذين أجابوا ب " لا " 41 % ويرجع هذا ربما أن ليس لديهم تصور عام حول علم إدارة الأزمات وفريق إدارة الأزمة ومهامه في المؤسسات وتحديدًا بالمكتبات الجامعية أو أنهم لم يدرسوا هذا التخصص خلال مسارهم التعليمي باعتباره من التخصصات الحديثة في علم المكتبات . أم أنهم يرون أنه ليس من الضروري تكوين فريق خاص بإدارة الأزمات ويمكن الإكتفاء بالمسؤولين في إتخاذ القرارات ووضع الحلول عند التعرض لمشاكل أو أزمات . أو ربما يعود للمسؤولين حيث أنهم لا يولون إهتمام بضرورة تنصيب فريق إدارة أزمات وليس لهم دراية بدوره الفعال في المكتبات . ذلك أن فريق إدارة الأزمة يتم تشكيله من قبل إدارة الأزمة في المؤسسة فهو المكلف بالتعامل مع الأزمة و القيام بعلاجها و التقليل من الآثار السلبية الناتجة . و من جهة أخرى يعود لعدم الخبرة و ذلك لعدم تعرضهم للأزمات قبلية و هذا مادفعهم إلى عدم تبني فريق إدارة أزمات بصفة دائمة . وبهذا هم لا يرون ضرورة لهذا الأخير .

6-تتوفر المكتبة على فريق لإدارة الأزمات

الجدول رقم (8) فريق إدارة الأزمة في مكتبات جامعة قائمة

النسبة	التكرار	الإحتمالات
9%	2	نعم
91%	20	لا
100%	22	المجموع

يمثل فريق إدارة الأزمات عنصر مهم تقوم عليه المؤسسة فهو الدعامة الأساسية في تسيير الأزمات وحل المشاكل نظرا لدوره القيادي والمحوري في إتخاذ القرارات والإشراف في التصدي لها والتدخل السريع في المراحل الأولى لحدوث الأزمات والتواجد باستمرار، فهو جهاز حيوي وبالغ الأهمية في المكتبات الجامعية أو أي مؤسسة.

ويتضح من خلال الجدول رقم (8) أن هناك إختلاف في آراء افراد العينة ، حيث أن نسبة 91 % من الأفراد الذين يجزمون أن مكتباتهم لا تتوفر على فريق لإدارة الأزمات وهذا ما أكده أيضا بعض مسؤولي المكتبات من خلال إجابتهم على أسئلة المقابلة حيث صرحوا أن مكتباتهم لاتمتلك فريق إدارة الأزمات وإنما إعتمدت على المسؤولين في حد ذاتهم و توكل لهم كامل الصلاحيات في التعامل مع الأزمة (أزمة كوفيد19) من خلال إتخاذ القرارات المناسبة وتطبيق التعليمات والإرشادات اللازمة للحد من إنتشار الأزمة داخل المكتبات كما أجاب البعض الآخر بأنه عند حدوث أزمة تسم المكتبة بالدرجة الأولى تقوم إدارة المكتبة بتكوين فريق خاص حسب ماتتطلبه طبيعة هذه الازمة كما أنهم إعتبرو أزمة كوفيد 19 أزمة عالمية مست جل المؤسسات والافراد فهي لاتستلزم فريق ادارة الازمات على مستوى المكتبة وإنما لزم على المكتبة إتباع البروتوكولات الصحية التي تصدر من وزارة الصحة و الإلتزام بالتدابير و المراسلات و التعليمات المرسلة من إدارة الجامعة والحرص على تطبيقها . إضافة الى أن المكتبات جامعة قالمة غير مستقلة بذاتها فهي تابعة لإدارة الكلية وومن ثم إدارة الجامعة فهذا يعني أنها تتلقى قرارات وإجراءات التعامل مع الأزمة من الإدارات العليا وهذا مايفسر عدم إتخاذها لأي قرارات خلال الأزمة وإنما تطبق التعليمات فقط .

بينما هناك من أجابوا بأن المكتبات تمتلك فريق إدارة الازمات وقدرت نسبتهم ب 9 % وهذا ما إتضح من خلال دراستنا والمقابلة التي أجريناها بأن هذه الفئة تعتبر أن المسؤولين هم بدورهم فريق إدارة الأزمة ذلك لأنهم على دراية بالاجراءات والتعليمات اللازمة للتماشي مع جائحة كورونا (كوفيد19) إذ في بدايات الجائحة كان هناك محاولة من بعض مسؤولي المكتبات الذين اتخذو إجراءات من شأنها التماشي مع ظروف الأزمة وإستمرارية العمل المكتبي وتقديم خدمات

للمستفيدين ولو بالقليل، هذا ما يعتبره البعض فريق إدارة أزمة، لكن بالنظر إليه من الجهة العلمية حول كيفية و وقت تشكيل فريق إدارة الأزمات والمهام الموكلة إليه من التخطيط قبل حدوث الأزمات ووضع الحلول وإقتراح البدائل، للاستعداد الدائم لمثل هذه المواقف الطارئة ، وهذا مايفسر أنها لاتمتلك فريق فعلي، وهذا ربما يرجع إلى الجهات المسؤولة عن المكتبات أو عدم الإهتمام بهذا الموضوع وأنه من غير الضروري إنشاء خلية أزمة بالمكتبات . لهذا نظن انه لو تمتع بعض الاستقلالية لمسؤولي المكتبات في إتخاذ القرارات لكان هناك تغيير لحال مكتبات جامعتنا للأحسن.

ب-متى تم تنصيب فريق إدارة الأزمات

جدول رقم (9): وقت تنصيب فريق ادارة الازمات

النسبة	التكرار	العبارة
0	0	قبل أزمة كوفيد 19
0	0	أثناء أزمة كوفيد 19
%100	0	المجموع

نلاحظ من خلال هذا الجدول رقم (9) أنه لم تكن هناك إجابات لهذا السؤال وهذا طبيعي لأن كما ذكرنا في إجابة أفراد العينة عن السؤال الذي سبقه بأن المكتبات لاتمتلك ولم تشكل فريق إدارة الأزمات لا قبل أزمة كوفيد 19 ولا حتى عند حدوثها، وبالنسبة للمكتبات التي إتخذت بعض الإجراءات والحلول خلال الأزمة فأعتبروها إجراءات عادية في إطار مسؤولياتهم ولم تكن ضمن مهام فريق إدارة أزمات.

الجدول رقم (10): يوضح مهام فريق ادارة الازمات

النسبة	التكرار	الإحتمالات
23%	3	تحديد أهداف وإستراتيجيات إدارة الأزمة
%31	4	صنع القرارات وتحديد المسؤوليات
46%	6	إعداد ومراجعة خطة إدارة الأزمة

المجموع	13	%100
---------	----	------

من خلال الجدول رقم (10) حول مهام فريق إدارة الأزمات نلاحظ أن أغلب إجابات أفراد عينة الدراسة يرو بأن إعداد و مراجعة خطة إدارة الأزمة من أولى مهام الفريق حيث قدرت بنسبة 46 % ثم تليها نسبة 23 % للمهام المتمثلة في تحديد الأهداف والإستراتيجيات وبعدها نجد الإختيار الثالث والمتمثل في صنع القرارات وتحديد المسؤوليات و قدرت نسبتها 31 % وانطلاقا من هذه النتائج نستنتج أن من مهام فريق إدارة الأزمات إعداد خطط واضحة تسير عليها المكتبات وتحديد الأهداف والأساليب الواجب إتباعها لسير العمل ثم إتخاذ القرارات وتحديد المسؤوليات بتوزيع المهام وتحديد الأدوار .

لكن مايجدر الإشارة إليه هنا أن إجابات أفراد العينة حول مهام فريق إدارة الأزمات كانت بصفة عامة ولم تكن خاصة بفريق إدارة أزمات بمكتبتهم فقد أشرنا سابقا أن بعض من أفراد العينة إعتبروا أن هذه المهام من مسؤوليات القائمين على إدارة المكتبة وهذا يوضح وعي وادراك بعض المسؤولين ورؤساء المصالح لمهام ووظائف فريق ادارة الأزمات و مدى ثقافتهم المعرفية الواسعة لهذا المجال فعدم تبنيه لفريق إدارة الأزمات هذا لا يغني عن معرفتهم الفكرية والعلمية به ولكن لسلطة تفوقهم ولا يمكنهم من تطبيق هذه المعارف .

بينما النسبة المتبقية هي عكس ذلك فهم لا يعلمون عن فريق ادارة الازمات ووظائفه. فهناك 9 إستمارة تم تجاهلها من طرف المسؤولين وعدم الإجابة وهذا ما يفسر عدم إدراكهم بهذه المهام ومدى أهمية التحلي بها ومحاولة تبنيتها وهذا يوضح ضعف المكتسبات المعرفية لديهم. (مجموع الاجابات 13 والاستمارات الموزعة 22 وتبقى 9 بدون اجابة، وعليه يجب ان تحسب النسب بالنسبة الى 22 ويتم ادراج عدم الاجابة -9- ضمن التحليل)

8-هل هناك توزيع للمهام وتحديد للمسؤوليات للموظفين وقت الأزمة ؟

الجدول رقم (11): توزيع المهام وتحديد المسؤوليات في المكتبة

الإحتمالات	التكرار	النسبة
------------	---------	--------

33%	6	نعم
67%	12	لا
100%	18	المجموع

تعد عملية توزيع المهام وتحديد الأدوار والمسؤوليات من أهم العمليات الواجب توفرها داخل المكتبة حيث أنها تساهم في زيادة التنسيق والتنظيم في تسيير العمل المكتبي ، خاصة في ظل تعرض المكتبة لمشاكل وأزمات اذ يساهم في السيطرة على هذه المشاكل والأزمات وتجاوزها والحد من تأثيراتها بسرعة فعندما تقف المكتبة التنظيم والتنسيق بين الموظفين في إنجاز المهام فسيكون تداخل في الادوار والتكرار وحدث أخطاء وهذا يساهم في تفاقم المشاكل وبالتالي تزداد حدة الازمة فهل مكتبات جامعة قالمة قامت بهذه العملية خلال أزمة كوفيد 19؟

بناءً على نتائج الجدول رقم (11) نلاحظ ان مانسبته 33 % من أفراد العينة يؤكدون أن هناك توزيع للمهام وتحديد لمسؤوليات للموظفين داخل المكتبة خلال الأزمة، في حين أن نسبة 67% أجابوا بأنه لم يمكن هناك توزيع للمهام وتحديد الأدوار للعمل خلال الأزمة. وربما يرجع هذا إلى اختلاف في آراء أفراد العينة إلى طريقة تسيير المسؤولين في كل مكتبة بحيث هناك مكتبات وضعت خطة وأساليب تتبعها للتماشي مع الظروف التي فرضتها الأزمة وبما أن هذه المكتبات إتبعت خطة واضحة تسيير عليها فبالطبع سيكون هناك توزيع للمهام وتحديد كل دور داخل المكتبة والاعمال الواجب إنجازها من أجل تنفيذ الخطة وتحقيق أهدافها ، أما بالنسبة الأفراد العينة الذين نفوا ذلك فهذا راجع إلى طريقة تسيير هذه المكتبات من قبل مسؤوليها إذ أنها لم تتبع خطة واضحة ولم تتخذ إجراءات لتسيير المكتبة خلال الأزمة وأحالوا الأمر إلى مسؤولي الإدارة العليا (إدارة الجامعة) في إتخاذ القرارات كما أفاد بعض المسؤولين خلال المقابلة بأنه عند بداية الجائحة خلال فترة الحجر الصحي وإتباعا للبروتوكولات الصحية الصادرة من وزارة الصحة التي تصدرها كل مرة كان عدد الموظفين قليلا جدا ومنهم من لم يحظر خاصة الذين يقطنون بعيدا عن أماكن عملهم أو خارج الولاية بسبب توقف المواصلات وبالتالي لم يسمح هذا الوضع بتقسيم وتحديد الادوار . وعندما رفع الحجر وتم استئناف الدراسة ورغم أن خطر لم عاد العمل بالمكتبة عاديا مثل ماكان قبل الازمة . (الصياغة). ورغم الوضع الوبائي الذي بقينا نعيشه إلا أنه لم يكن هناك قرار يوصي بطريقة العمل في المكتبة بتحديد المهام والمسؤوليات مثل تفويض العمال ، وتحديد لجنة خاصة بمراقبة العمل في المكتبة....وذلك من أجل تنظيم سلوك العاملين داخل المكتبة وضبط برنامج إستثنائي

خاص بالعمل في المكتبة ،وفي غياب هذه الإستراتيجية عاد العمل في المكتبة بشكل عادي ولكن هناك إتباع بروتوكولات صحية فقط.

9-تقوم المكتبة بدورات التدريبية للموظفين في مجال إدارة الازمات

الجدول رقم (12): الدورات التدريبية للموظفين في مجال إدارة الأزمات

النسبة	التكرار	الإحتمالات
0	0	نعم
%100	19	لا
%100	19	المجموع

يلعب التدريب دورا هاما في رفع كفاءة العاملين والمسؤولين بالمكتبة وتنمية مهاراتهم وتدريبهم على الوظائف المسندة وتجديد معارفهم ولتأقلم مع المتغيرات الحاصلة في جميع المجالات وخاصة في مجال الأزمات إذ يساهم في تحسين مهارتهم في التعامل مع الأزمة إتخاذ القرارات الصائبة والتأقلم مع الظروف التي تفرضها هذه الأزمات. فهل تقوم إدارة مكتبات جامعة -قالمة ببرامج تدريبية لموظفيها؟

والملاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (12) اجماع كل افراد عينة الدراسة بإن ادارة المكتبات لاتقوم بأي دورات تدريبية بنسبة 100 % وهذا ماأكده مسؤولي المكتبات ورؤساء المصالح خلال المقابلة معهم مما يدل على أن مكتبات جامعة قالمة تفتقر كثيرا لأهم عامل من عوامل تطوير ونجاح المكتبة، فالبرامج التدريبية للموظفين تساهم بشكل فعال في تنمية وتطوير قدرات ومهارات المسؤولين والعاملين. ولعل من أسباب إنعدام البرامج التدريبية في مكتبات جامعات قالمة عدم إهتمام إدارة الجامعة لعملية التدريب فهي المسؤولة عن الإحتياجات التدريبية وبرمجتها ، إضافة إلى مشكل الميزانية وعدم كفايتها لتكاليف البرامج التدريبية ، ومن خلال مقابلة التي أجريناها نرى أن السبب في ذلك يعود إلى أن مكتبات جامعة قالمة لاتتمتع بالإستقلالية لإنها تعتبر مصالحة تابعة للجامعة وهذا مايجعل مسؤوليها مقيدون ولا يمكنهم إتخاذ الإجراءات التي يرونها مناسبة وضرورية لتطوير وتحسين العمل المكتبي والتي من بينها البرامج التدريبية المتعلقة بتنمية المهارات القيادية وإتخاذ القرارات والقدرة على حل المشاكل وإدارة الأزمات .

10- توفير ميزانية مخصصة لمعالجة الأزمة

الجدول رقم (13): الميزانية المخصصة لمعالجة الأزمة

النسبة	التكرار	الإحتمالات
23%	5	نعم
77%	15	لا
100%	19	المجموع

*إذا كانت الإجابة "نعم" من اين تُخصّص الميزانية

الجدول رقم (14): المسؤول عن تخصيص الميزانية

النسبة	التكرار	الإحتمالات
0%	0	-ميزانية المكتبة
27%	6	-ميزانية الجامعة
0%	0	-صندوق خاص لإدارة الأزمات
100%	22	المجموع

من خلال الجدول رقم (13) ان نسبة 77 % من أفراد عينة الدراسة يجزمون بأنه لم تخصص ميزانية للمكتبة لمعالجة الأزمة ويعود هذا إلى تبعية المكتبات لإدارة الكلية ومن ثم إدارة الجامعة وبالتالي فالمكتبات ليس لديها الإستقلالية في تحديد الميزانية أذ أن مجلس إدارة الجامعة هو المسؤول الوحيد في تحديدها، إضافة إلى أن ليس هناك دراسة معمقة وشاملة لتحديد كامل الإحتياجات اللازمة لكل مكتبة

في حين أفادت نسبة قدرت 23 % من أفراد العينة أنه خصصت ميزانية لمعالجة الأزمة (كوفيد 19) وهذا حسب مقابلتنا مع بعض مسؤولي المكتبة المركزية بأنه تم تخصيص ميزانية من أجل توفير وسائل الوقاية في المكتبة من المعقمات، الكمامات، ووسائل التنظيف ولكن الميزانية خصصت من الميزانية المعتمدة سابقا قبل حدوث الأزمة التي حددها مجلس إدارة الجامعة لإقتناء

الكتب والمصادر وهذا ما يوضحه الجدول رقم (14) أدناه حيث نجد نسبة 27 % بانها خصصت من ميزانية الجامعة.

المحور الثالث: إجراءات وآليات التعامل مع أزمة كوفيد 19

11- إعداد خطة مناسبة لتسيير علميا المكتبة خلال الأزمة

الجدول رقم (15): إعداد خطة لتسيير المكتبة خلال الازمة

النسبة	التكرار	الإحتمالات
45%	10	نعم
55%	12	لا
100%	22	المجموع

من خلال الجدول رقم (15) إعداد خطة مناسبة لتسيير علميا المكتبات خلال أزمة كوفيد 19، ونجد نسبة العينة التي كانت إجابتهم "لا" تقدر ب 55% وهذا ما يدل أن المكتبات لا تتبع خطة محددة لتسيير علميا خلال جائحة كورونا. وهذا راجع بالدرجة الأولى لغياب خلية إدارة أزمة حيث أن هذه الأخيرة من مهامها الأساسية وضع خطة مناسبة للتسيير والتحكم في الأمور، ومع غيابها يغيب التخطيط المحكم، ونجد أن هذه العينة أغلبيتها مأخوذة من رؤساء المصالح و حسب مقابلتنا لبعض رؤساء المصالح فهم يقرون بعدم وجود خطة وأنهم يتعاملون مع هذه الأزمة بشكل عادي و ليس هناك داعي لوجود خطة تتماشى مع الوضع فكل فرد له دراية بعمله و الإجراءات التي يتخذها ويتبعها. و من جهة أخرى هناك من ينتقد المسؤولين على عدم الإكتراث لهذا الموضوع وعدم وضع خطة تتماشى مع الظروف التي فرضتها الأزمة والتي تضمن حماية الموظفين و تلبية إحتياجاتهم وكذا المستفيد، خاصة في بداية الأزمة وقت غلق المكتبات وأنه لم يكن هناك تفعيل لنشاطات للمكتبة

عن بعد و هذا عائق يؤدي إلى ركود في المصادر (الكتب... وتوقف خدمات المكتبة، و عدم مواكبة التطورات الحاصلة، فأزمة كورونا أعطت قفزة للمكتبات للتوجه نحو الرقمنة والتطور و التسارع مع الوقت من أجل التغيير وبالتالي تغيير النظام القديم و الركود التكنولوجي.

في حين نجد أن الذين كانت إجاباتهم ب"نعم" تقدر ب 45% وهي نسبة معتبرة حيث تأكد على أنه هناك وعي من بعض المسؤولين بضرورة تطبيق خطة تسير عليها المكتبات خلال الأزمة (كوفيد19). و معظم أفراد العينة من مكتبة كلية العلوم السياسية والحقوق. و كلية العلوم و التكنولوجيا و كانت مكتبة كلية العلوم السياسية و الحقوق سباقة في التعامل مع الازمة و ذلك بوضع خطة تساهم في تجاوز تأثيرات الأزمة على المكتبة وخدماتها. و من خلال مقابلتنا تبين أنهم لم يقوموا بالغلق الكلي للمكتبة منذ بداية الجائحة حيث قامت ببعض الحلول الإستعجالية لإستمرارية خدماتها وتلبية احتياجات الطلبة خاصة بالنسبة لسنوات التخرج (ليسانس، ماستر، دكتوراه) وهذا من خلال تفعيل الموقع الإلكتروني والصفحة الرسمية للمكتبة و كان من خلالها التعامل مع الطلبة بالبريد المهني لمسؤولة المكتبة، حيث يقوم المستفيد بالبحث في الفهرس الإلكتروني و هذا الأخير قاموا بالتجديد فيه وضم كل العناوين والمصادر الموجودة بالمكتبة. فيقوم الطالب بإختيار المصادر المراد إعارتها ووأخذ رقم التصنيف و التواصل مع المسؤولة عبر البريد المهني الخاص بها و يقوم بحجز هذه المصادر. و من جهة أخرى تقوم رئيسة المكتبة و مساعدتها بتجهيز هذه المصادر المحجوزة و توزيعها في اليوم المحدد مع المستفيد و ذلك بإضهار بطاقة الطالب. مع مراعاة الاحتياطات والارشادات الوقائية. وهذا مايدل على مدى القدرة في التعامل معها بطريقة منظمة تضمن تلبية إحتياجات بعض المستفيدين.

كما ان مكتبة العلوم والتكنولوجيا هي الأخرى قامت بإتباع هذه الخطة الخاصة بإستخدام البريد المهني لمسؤول المكتبة والموقع الإلكتروني للمكتبة والرد على الإستفسارات ولكن لم تلقى اي تفاعل من قبل المستفيدين.

12- إعتمدت المكتبة على أساليب إدارة الأزمات في التعامل مع الأزمة (كوفيد 19)

الجدول رقم (16): إ عتماد أساليب إدارة الازمات بالمكتبة

*إذا كانت الاجابة "نعم" ماهو الأسلوب المعتمد

الجدول رقم(17) أسلوب إدارة الأزمات المعتمد في المكتبة

النسبة	التكرار	الإحتمالات
7%	1	أسلوب تقليدي

أسلوب غير تقليدي	5	36%
أسلوب علمي	8	57%
المجموع	14	100%

تسعى المكتبة لمواجهة الأزمات التي تعترضها وتتخذ من أجل ذلك أساليب مختلفة للتحكم فيها ومن خلال الجدول السابق نلاحظ أن نسبة العينة التي كانت إجابتهم "نعم" تقدر بـ 59% وتعود هذه النسبة بشكل معتبر إلى المكتبات التي إعتمدت على خطة للتعامل مع الأزمة، فحين النسبة المتبقية كانت من مسؤولي المكتبات الأخرى وهذا راجع إلى غياب خطة لتسيير كانوا يتخذون أساليب معينة للتعامل مع الأزمة

ومن خلال هذه النسب نجد أنه هناك إختلاف في المكتبات حول تبني هذه الأساليب فمن خلال الجدول رقم (17) نلاحظ أن الأسلوب العلمي قدر بنسبة 57% وهذا يدل على مدى نجاح هذا الأسلوب ومدى وعي وقدرة المكتبة في إختيار الأسلوب الواجب إتخاده فالأسلوب العلمي هو الأسلوب الأحدث والأكثر ضمانا للتعامل مع الأزمة. وهذا الأسلوب كان اتبعته المكتبات التي تبنت خطة التعامل مع الأزمة. في حين نجد أن الأسلوب الغير تقليدي قدر بنسبة 36% وهذا راجع إلى وضوح الأزمة وأنها أزمة وبائية عالمية يستلزم التعامل معها بإتباع التعليمات الإدارية والبروتوكولات الصحية الصادرة من الإدارات العليا. أما الأسلوب التقليدي فقد قدر بنسبة 7% وهي نسبة ضئيلة ولأن طبيعة الأزمة عالمية ولا يمكن الإستهزاء بها والتقليل من شأنها أو إنكارها. فالأسلوب التقليدي كان مستبعد.

في حين العينة التي كانت إجابتهم "لا" قدرت بـ 41% وهذه العينة مصرحة من رؤساء المصالح الذين هم بدورهم لا يقرون بوجود خطة تتماشى مع الأزمة وبالتالي ليس هناك أسلوب معين تتبعه هذه المكتبات كما أنه في بداية الأزمة وتطبيقا للقرارات الوزارية المتعلقة بمواجهة الأزمة تم غلق المكتبات وبالتالي لا يوجد أسلوب يتخذ وعند رفع الحجر وإستعادة النشاط والعودة للعمل كانت هناك إجراءات وتعليمات تتخذ من طرف ادارة الجامعة ويتم تعميمها وتطبيقها للتعامل مع هذه الأزمة. وعليه نستنتج ان معظم أفراد العينة على دراية بالاسلوب الامثل لإدارة الأزمة لكن لم تتبعه كل المكتبات وهذا بسبب عدم إعتماد خطة واضحة وموثقة لجميع المكتبات.

13-تعليمات إدارية واضحة تحدد كيفية وإجراءات التعامل مع الأزمة

الجدول رقم (18) تعليمات وإجراءات التعامل مع الأزمة

النسبة	التكرار	الإحتمالات
82%	18	نعم
18%	4	لا
%100	22	المجموع

تعد جائحة كورونا من أخطر الأزمات الصحية و التي مست كل المؤسسات و من بينها المكتبات وعليه و من أجل سلامة أفراد المكتبة و المستفيدين و جب على الإدارة فرض تعليمات تحدد كيفية و إجراءات التعامل معها .ومن خلال الجدول رقم(18)نرى أن العينة التي كانت إجابتهم "نعم"تقدر ب82% وهذا يعبر على الإلتفاتة الكبيرة من جهة الإدارة و سعيهم إلى حماية قطاع المكتبة و المستفيدين و ذلك بإصدار تعليمات إدارية منها الإرشادات و التقارير و المراسلات التي ترسل باستمرار والتي تسعى من خلالها إلى تحديد إجراءات التعامل مع أزمة كوفيد 19 و الحرص على تطبيقها و تتمثل هذه الإجراءات في التباعد .ضرورة إرتداء الكمامات .التعقيم المستمر للمكتبة... وغيره من التعليمات حول الاجراءات المتخذة.

في حين نسبة العينة التي كانت إجابتهم ب "لا" تقدر ب18% فهذه الفئة حسب مقابلتنا مع رؤساء المصالح تمثل بعض مسؤولي المكتبات الذين لم يُبدوا أي إهتمام بالموظفين ولم يوفرو لهم أبسط وسائل الوقاية من معقمات وغيرها...ولم يكثرثوا لخطورة الأزمة ، وهي فئة ضئيلة لكن رغم ذلك كان من الممكن ان تكون لهذه التصرفات تأثيرات سلبية وخيمة على الموظفين بالدرجة الأولى والمستفيدين وكذا على خدمات المكتبات ككل.وهذه الفئة نقول عنها حسب مقابلتنا أن لها أفكار سلبية إتجاه الإدارة حيث أنهم يرون أن الإدارة لم تقدم لهم أي خدمة للمحافظة على صحتهم و يعتبرون كل التعليمات الصادرة مجرد إجراءات شكلية لا تخدم مصالحهم .

14-تتخذ المكتبة التدابير والوسائل الوقائية اللازمة للعمل أثناء الأزمة

الجدول رقم (19): التدابير والوسائل الوقائية بالمكتبة

النسبة	التكرار	الإحتمالات
%87	19	نعم
%13	3	لا

المجموع	22	%100
---------	----	------

*إذا كانت الإجابة "نعم" فيما تمثلت التدابير والوسائل الوقائية

الجدول رقم (20): يوضح التدابير والوسائل الوقائية المتخذة داخل المكتبة

النسبة	التكرار	العبرة
17%	19	وضع لوحات ولافتات إرشادية
16%	17	إتباع البروتوكولات الصحية
17%	19	إرتداء القناع الواقي للعاملين
12%	13	توفر أجهزة قياس حرار
17%	19	إحترام مسافة التباعد الجسدي
16%	17	توفير المعقمات والكمادات
5%	5	تعزيز الرقابة الصحية
%100	109	المجموع

من خلال الجدول رقم (19) نلاحظ أن العينة التي كانت إجابتهم "نعم" تقدر ب 87% وهذا ما يدل على أن المكتبات تعاملت مع أزمة كوفيد 19 بعناية من ناحية الإجراءات الوقائية ما أن هذه الجائحة لا يوجد لها حلول علاجية، ولتفادي إنتقال عدوى الفيروس في محيط المكتبات فما عليهم سوى إتباع التدابير و الوسائل الوقائية. بالتالي فأفراد هذه العينة يرون بأن إدارة المكتبة إتخذت كافة التدابير و الوسائل الوقائية اللازمة لضمان حمايتهم خلال تواجدهم في المكتبات وهذا ما يدل على مدى مساهمة إدارة المكتبة في الحد من إنتشار هذا الفيروس و أنها كانت متابعة لكافة المستجدات والأحداث الحاصلة بدقة في المكتبة للتعامل مع الوضع الخاص بالأزمة و الحد من إنتشارها. (عدد الاجابات ب نعم في الجدول رقم 19 هو 19 اجابة، ثم نجد تكرار بعض المقترحات يصل الى 20 اي اكبر من الذين اجابو بنعم؟؟؟ يرجى مراجعتها)

-إذا كانت الإجابة "نعم" فيما تتمثل هذه التدابير والوسائل الوقائية

و من خلال الجدول رقم (20) نلاحظ أن وضع لوحات ولافتات إرشادية و إرتداء القناع الواقي و إحترام مسافة التباعد الجسدي قدرت ب 17% و هذا ما يعبر على أن هناك تخوف ووعي

بخطورة الوضع وأنه كل شخص يحمي نفسه هو يحمي غيره في نفس الوقت مالمزم عليهم إحترام مسافة التباعد. كما إتباع البروتوكولات الصحية وتطبيقها و توفير المعقمات و الكمادات متساوية وقدرت ب 16 % و توفير أجهزة قياس الحرارة ب 12 % ومن هذا يتضح أن هناك وعي وحرص من قبل إدارة المكتبات على إحترام التعليمات الوقائية و توفير الوسائل الوقائية. في حين نلاحظ ان نسبة تعزيز الرقابة الصحية شبه منعدمة قدرت ب 5 % وهذا يدل أن إدارة مكتبات جامعة قالمة لم تتخذ أي إجراء في هذا الجانب ونستطيع القول عنه من خلال مقابلتنا غياب كلي للرقابة الصحية للعاملين.

15- البرنامج المتبع لتقليل و تنظيم حركة العاملين و المستفيدين داخل مصالح المكتبة بما يتناسب مع التدابير الوقائية لضمان صحتهم

الجدول رقم (21): البرنامج المتبع لتقليل الحركة وتحقيق التباعد داخل مصالح المكتبة

النسبة	التكرار	الإحتمالات
18%	7	تفويج الطلبة حسب مستوياتهم
49%	19	وضع ملصقات أرضية تحدد أماكن الوقوف
10%	4	العمل بنظام الأفواج لتقليل عدد الموظفين بالمكتبة
23%	9	الفصل بين مداخل ومخارج المكتبة
100%	39	المجموع

من خلال الجدول رقم (21) نلاحظ مدى تطبيق هذه البرامج داخل المكتبات فكانت نسبة وضع ملصقات أرضية تحدد أماكن الوقوف قدرت ب 49% وهذا راجع لضرورة تحديد التباعد بين الأفراد وإتباع التعليمات الخاصة بالتباعد الجسدي لضمان سلامة كل من يتواجد بالمكتبة و قدرت نسبة الفصل بين المداخل و مخارج المكتبة ب 23 % وهذا من أجل تنظيم السير وتنظيم حركة الدخول والخروج بالمكتبة وحتى بين مصالحتها وتمثل هذه العينة من مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية و مكتبة الحقوق والعلوم السياسية و قدرت نسبة تفويج الطلبة حسب مستوياتهم ب 18% نظرا لأن الطلبة كانوا تم تفويجهم من طرف إدارة الكلية أساسا خلال عودتهم للدراسة. في حين قدرت نسبة العمل بنظام الأفواج لتقليل عدد الموظفين بالمكتبة ب 10% وهذا لم يكن مطبق بشكل فعلي وانما في بدايات الجائحة تم اتباع التعليمات الصادرة من الوزارة الصحية التي تلزم على النساء الحوامل و الذين لديهم اطفال تحت سن 14 و الذين لديهم أمراض مزمنة بإستبعادهم عن العمل ولكن لم يكن هناك قرار خاص بإجراء العمل بنظام الأفواج من طرف

الإدارة الوصية . ويتضح من خلال هذه النتائج انه تم تطبيق برنامج لتنظيم حركة العاملين داخل المكتبات تحقيقا للتباعد الجسدي مايدل على وعي المسؤولين بخطورة الجائحة وحرصهم على تحقيق الحماية وسلامة كل الافرا المتواجدين بالمكتبات من الاصابة بالفيروس

16-هل سجلت حالات إصابات بعدوى الفيروس لموظفي المكتبة

الجدول رقم (22): حالات الإصابة بالفيروس المسجلة داخل المكتبة

النسبة	التكرار	الإحتمالات
32%	7	نعم
68%	15	لا
%100	22	المجموع

من خلال الجدول رقم (22) نلاحظ ان العينة التي أجابت ب "لا" قدرت ب68% وهذا يفسر أنه لم يكن هناك إصابات وسط أفراد المكتبة وذلك لمدى وعيهم بهذه الأزمة و أخذ الإحتياطات اللازمة و التدابير الوقائية التي من شأنها أن تحد من وجود إصابات و يعود هذا للتنظيم المحكم من طرف إدارة المكتبات.

في حين الدين كانت إجابتهم "نعم" قدرت ب 32% وهذه العينة تاكذ بوجود إصابات معتبرة داخل المكتبات وهذا راجع لضعف التحكم في هذه الأزمة و وعدم إتباع البروتكول الصحي و انه ليس هناك رقابة و إهتمام من طرف المسؤولين وهذا مايؤذي إلى التهاون في إتباع التعليمات الصادرة من الإدارة .

* إذا كانت الاجابة نعم كيف تعاملت مع هذا الموقف؟

- قد تعاملت إدارة الأزمة مع هذا الموقف بالرغم من عدم وجود إدارة فعلية للأزمة ولكن بعض المكتبات تعاملت مع هذا الموقف بتكثيف التعقيم في جميع انحاء المكتبة بصفة دوية . توفير المعقمات و مع إلزامية إرتداء الواقي الصحي .في حين هناك مكتبات لم تطبق فيها اي إجراءات ولم تتعامل مع الوضع بجدية رغم إحتكاكهم بالمصاب لم يقوموا بإجراء أي فحوصات تأكد سلامتهم.وهذا يدل على تهاون بعض المسؤولين و عدم تحمل مسؤولية المنصب وعدم الاكتراث لما يحدث داخل مكتبهم .

17-يتم الإعتماد على نظم آلية وبرمجيات للقيام بأعمال وخدمات المكتبة اللازمة خلال الأزمة

الجدول رقم (23) النظم الآلية والبرمجيات في المكتبة خلال الازمة

النسبة	التكرار	الإحتمالات
23%	5	نعم
77%	17	لا
100%	22	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم(23) ان العينة التي كانت إجابتهم "لا" تقدر ب77% وهذه اغلب افراد العينة كانت من مكتبات كلية الحقوق والعلوم السياسية. مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ومكتبة كلية العلوم الاقتصادية ومكتبة العلوم والتكنولوجيا... حيث أن النظام المطبق فيها نظام السنجاب وهو نظام مغلق لايسمح للطالب بالإطلاع على محتوى المكتبة ولايسمح بإجراء اي عمل او تقديم خدمة خارج المكتبة . كما يجدر الاشارة ان كان هناك إقتراح بتطبيق برمجة pmb ولكن مزال غير مطبقة بشكل فعلي ولم تعمم على كل المكتبات وهي محل التجربة بالمكتبة المركزية فقط وهذا راجع لعدم وجود إرادة لدى المسؤولين في ضرورة وتسريع تبني هذه البرمجية من أجل رفع مستوى المكتبة وتلبية حاجيات المستخدمين وتسهيل الخدمات الفنية بالمكتبة . بالمقابل نجد فئة من أفراد العينة تؤكد عكس ذلك وقدرت نسبتها 23 % وربما هذه الفئة تمثل بعض مسؤولين من المكتبة المركزية. وذلك من خلال إجابتهم على السؤال المفتوح حول البرمجية المعتمدة حيث ذكرو برمجية pmb بإعتباره المكتبة المركزية هي اول من تبنت من هذا البرنامج كما ذكر آخرون المستودع الرقمي dspace الخاص بكل مكتبة على إعتبارانه يتم الاعتماد عليه من قبل الكثير من الطلبة للإطلاع على المذكرات وتحميلها .

18-تقدم المكتبة خدماتها بشكل آلي (عن بعد) للمستخدمين

الجدول رقم (24): تقديم المكتبة الخدمات عن بعد

النسبة	التكرار	الإحتمالات
50%	11	نعم
50%	11	لا
100%	22	المجموع

*-إذا كانت الإجابة "نعم" فيما تتمثل هذه الخدمات:

الجدول رقم (25) الخدمات المقدمة عن بعد

النسبة	التكرار	الإحتمالات
39%	11	خدمة البحث عن بعد
4%	1	خدمة حجز المصادر إلكترونيا
14%	4	توفر مصادر إلكترونيا
7%	2	خدمة إسأل مكتبي
4%	1	خدمة الإعارة الإلكترونية
32%	9	خدمة الفهرس الإلكتروني
0%	0	خدمات أخرى
%100	28	المجموع

من خلال الجدول رقم(24) يتبين أن نسبة الذين أجابوا ب "نعم" والذين أجابوا ب "لا" كانت نسيم متساوية وقدرت ب 50%. وحسب اطلاقنا على المكتبات خلال دراستنا والمقابلة التي أجريناها فالعينة التي أجابت ب"نعم" مثلت مكتبات الحقوق و العلوم السياسية و كلية العلوم و التكنولوجيا اذ يمكن القول انهم قدموا بعض الخدمات عن بعد في بداية جائحة كورونا و هذا ما يعبر عن محاولتهم من أجل إستمرارية خدمات المكتبة خلال الظروف الإستثنائية التي فرضتها أزمة كوفيد 19 للمساهمة و لو بالقليل في تلبية إحتياجات المستفيد (سنوات التخرج). و من خلال الجدول رقم(24) نلاحظ أن نسبة الخدمات المقدمة من طرف هذه المكتبات في خدمة البحث عن بعد بنسبة 39% وهذا بالنسبة إلى البحث في المستودع الرقمي لمذكرات التخرج و تحميلها و هذه خدمة كانت متاحة من قبل. و كانت نسبة خدمة الفهرس الإلكتروني 32% وهذا راجع الى ان بعض المكتبات اتاحت فهرس المكتبة على صفحتها الرسمية كما تم التعديل فيه بإضافة كل العناوين الموجودة بالمكتبة غير المدرجة فيه من قبل و هذا لتسهيل عملية البحث للمستفيد. و قدرت نسبة خدمة توفير المصادر عن بعد ب 14% ولكن تقتصر على مذكرات التخرج فقط. في حين قدرت نسبة إسأل مكتبي ب 7% و خدمة الحجز عن بعد ب 4% و خدمات أخرى 0% و هذه نسب متقاربة. و تعد ضعيفة.

في حين مثلت الفئة التي أجابت ب "لا" باقي المكتبات و قدرت ب 50% و هم لم يقدموا أي إجراءات فيما يخص تقديم الخدمات بشكل آلي. ويعود هذا لعدم توفير الإمكانية المادية والبشرية في تطبيق هذه الخدمات. و ضعف البنية التكنولوجية لها.

وانطلاقا مما سبق يمكن القول ان المكتبات لم تقدم خدمات عن بعد خلال الازمة بشكل فعلي ويرجع هذا الى عدم وجود سياسة واضحة وتخطيط دقيق اضافة الى عدم وجود الحافز والارادة لتطوير المكتبة وخدماتها وعدم الجاهزية قبل حدوث الازمة وهاذا مايدل على انه ليس هناك اهتمام في ادارة الازمات و ليس هناك استراتيجية واضحة تتبعها، فلو كانت هذه المكتبات تملك خلية ازمة تتكون من مختصين مؤهلين للقيام برسم الخطط وتصور السيناريوهات ووضع البدائل في حال حدوث ازمات لكان امرتسيرالمكتبة وتقديم الخدمات ممكنا خلال هذه الازمة .

المحور الرابع: صعوبات مواجهة أزمة كوفيد 19

19-تواجه المكتبة صعوبات تعيق العمل خلال الأزمة

الجدول رقم (26): الصعوبات التي تواجهها المكتبة

النسبة	التكرار	الإحتمالات
73%	16	نعم
27%	6	لا
%100	22	المجموع

*إذا كانت الإجابة نعم فيما تتمثل هذه الصعوبات:

الجدول رقم (27): نوع الصعوبات التي تواجهها المكتبة

النسبة	التكرار	الإحتمالات
40%	14	صعوبات إدارية
31%	11	صعوبات تقنية تكنولوجية
14%	5	صعوبات مالية
14%	5	صعوبات أخرى
%100	35	المجموع

*فيما تتمثل الصعوبات الادارية

النسبة	التكرار	الإحتمالات
24%	9	سوء التخطيط و عدم الإكتراث لخطر الأزمة
24%	9	عدم توفر إستراتيجية واضحة لكيفية إدارة الأزمة

24%	9	نقص الوعي بأهمية إدارة الأزمة
27%	10	عدم وجود إتصال فعال
%100	37	المجموع

الجدول رقم (28) الصعوبات الادارية

نلاحظ من خلال الجدول رقم(25) ان نسبة العينة التي كانت إجابتهم "نعم" تقدر ب 73% وهذه العينة مأخوذة أغليبتها من رؤساء المصالح وأنهم بالدرجة الأولى هم المعرضون لهذه الصعوبات. وهذا راجع لسوء التسيير من طرف المسؤولين وعدم الإكتراث لمطالبهم وإهتمامهم وهذا مايدل على ضعف التسيير، هذا بالاضافة الى ان المكتبات ليست مستقلة بل هي تابعة للجامعة وهذا ما جعل مسؤوليها مقيدون في التسيير واتخاذ قرارات تناسبهم. أما الفئة التي أجابت ب "لا" قدرت نسبتهم ب 27% وهذه العينة ينتمي غالبية افرادها الى المحافظين وبعض مسؤولي المكتبات (م2) ولتبتهم هم لا يصرحون بهذه الصعوبات وعلى حسبهم انهم دائما على وتيرة جيدة ولا يوجد إشكال .

ومن خلال الجدول رقم (26) حول نوع هذه الصعوبات التي واجهتهم فتمثلت في صعوبات إدارية بنسبة 40 % وهذا ربما راجع الى المسؤولين سواء مسؤولي المكتبات أو مسؤولي الكليات و طبيعة تسييره وتعامله خلال الأزمة . وهذا ما يوضحه الجدول رقم (27) إذ نلاحظ الصعوبات الإدارية تكمن في عدم وجود إتصال فعال بنسبة 27% أما يدل على عدم وجود تبادل للمعلومات من طرف الإدارة والعاملين وبالتالي عدم وجود تنسيق وتفاعل داخل المكتبات ما يجعل المسؤول ليس على علم بإحتياجات الموظفين والمتطلبات اللازمة للعمل خاصة خلال الأزمة فالإتصال من أهم متطلبات الإدارة الناجحة. في حين تقدر نسبة كل من سوء التخطيط وعدم الإكتراث لخطر الأزمة وعدم توفر إستراتيجية واضحة لكيفية إدارة الأزمة. ونقص الوعي بأهمية إدارة الأزمة ب 24% كل هذه الصعوبات تبين عدم وجود تخطيط شامل ودقيق من قبل المسؤولين لإدارة الأزمة وكيفية العمل في ظروفها.

• إذا كانت صعوبات تقنية فهي:

الجدول رقم(29): الصعوبات التقنية التي تواجهها المكتبة

النسبة	التكرار	الإحتمالات
41%	9	قلة الأجهزة والمعدات اللازمة
27%	6	عدم توفر النظم الآلية والبرمجيات المناسبة

32%	7	ضعف البنية التحتية لتقنيات وشبكات الإتصال
%100	22	المجموع

من خلال الجدول السابق نجد ان بنسبة 31% من افراد العينة يرون ان الصعوبات التي تواجههم هي صعوبات تقنية ويرجع ذلك الى النقص الذي تشهده المكتبات في هذا الجانب من اجهزة وبرمجيات وشبكات وهذا يتضح في الجدول رقم(28) حيث تكمن الصعوبات التقنية في: قلة الاجهزة والمعدات اللازمة حيث قدرت بنسبتها 41% وهذا حاجز أمام المكتبة لتقديم خدماتها في ظل الأزمة كما قدرت نسبة: ضعف البنية التحتية لتقنيات وشبكات الإتصال ب 32% وهذا راجع لغياب مختصين في هذا الجانب وعدم توفر شبكة أنترنت ذات تدفق عالي.

في حين عدم توفر النظم الآلية و البرمجيات المناسبة بلغت نسبتها 27% وهذا مايفسر أن المكتبات لم تكن لها دور و أهمية ولم تقدم خدماتها خلال أزمة كوفيد19 و ذلك لعدم تبنيها البرمجيات الحديثة و النظم التي من شأنها تسهيل عملية تقديم الخدمات وتسهيل العمليات الفنية بالمكتبة .

أما فيما يخص الصعوبات المالية و الصعوبات الأخرى فقد قدرت ب 14% وهذا راجع لعدم توفر ميزانية خاصة للمكتبات من شأنها التصرف فيها وفق متطلباتها.

وكما ذكر آخرون أن هناك صعوبات أخرى وتمثل في: عدم التقيد بالبروتوكول الصحي من قبل المستفيدين من المكتبة مما شكل صعوبة في تطبيق تعليمات الوقاية اللازمة للوقاية من الفيروس. عدم توفير الكمادات و وسائل الحماية للعاملين في المكتبة من طرف المسؤولين و عدم الاهتمام بإحتياجاتهم ..

المحور الخامس: تقييم إدارة أزمة كوفيد19 في مكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالمة:

20-تقييمكم مدى نجاحكم في التعامل مع أزمة كوفيد19

الجدول رقم (30): التقييم مدى نجاح المكتبة في التعامل مع الازمة

النسبة	التكرار	الإحتمالات
% 0	0	ناجح
%54	12	ناجح نسبيا
%45	10	فاشل

المجموع	22	%100
---------	----	------

بناء على نتائج الجدول رقم (29) يُلاحظ ان مانسبته 54 % أفادوا أن تعاملهم مع الأزمة ناجح نسبيا يتضح من خلال هذه النسبة أن غالبية أفراد عينة الدراسة اجمعوا على أنهم راضيين عن الوضع وهذا من خلال تقييمهم للتعامل مع الأزمة من عدة جوانب كالإجراءات والحلول المتخذة للعمل في ظل ظروف الأزمة و الخدمات المقدمة خلالها ، إضافة إلى مدى الحرص على تطبيق التعليمات والإحتياطات الوقائية لحماية محيط المكتبات من خطر الوباء وبالتالي هذا يدل على أن الادارة والجهات المسؤولة عن مكتباتهم رغم أنها لم تتبع سياسة واضحة خلال الجائحة ولم تشكل خلية أزمة فعلية إلا أنها كانت حريصة على تطبيق تعليمات الوقاية وإجراءات التباعد الجسدي لذلك إن أغلب هذه المكتبات لم تسجل إصابات أو إنتقال لعدوى الفيروس داخلها .

في حين أفاد البعض الآخر بأن تعاملهم مع الأزمة كان فاشلا وهذا بنسبة 45 % وربما يرجع هذا إلى طريقة كل مكتبة في التعامل مع الأزمة أو بالأحرى إلى إدارة الكلية فهي الجهة المسؤولة والتي ترجع إليها القرارات لسير المكتبة بإعتبارها مصلحة من مصالحها التي لم تولي أي إهتمام كما لم يكن هنالك تخطيط محكم ودقيق لكل التفاصيل وجوانب المكتبة من قبل المسؤولين للتماشي مع الوضع والتخفيف من مخاطر الأزمة التي قد تؤثر على العاملين والمستفيدين أو على المكتبات كلها وهذه من سلبيات التبعية في الإدارة فمن المفروض أن المكتبات لها الاستقلالية، والمسؤول المكتبة الصلاحيات الكاملة في إتخاذ القرارات والاجراءات المناسبة بإعتباره هو الأدرى بما يناسب مكتبته وعلى علم باحتياجات الموظفين وطريقة تسييرها .

21-مدى مساهمة فريق إدارة الأزمات في مواجهة أزمة كوفيد 19 بالمكتبة.

الجدول رقم (31) مساهمة فريق إدارة الأزمات في مواجهة الأزمة

النسبة	التكرار	الإحتمالات
%68	10	ضمان الإلتزام بالإحتياطات وتدابير الأمان لسلامة الموظفين والمستفيدين من المكتبة.
%25	4	تلبية إحتياجات المستفيدين رغم الأزمة
%7	1	المساهمة في تحقيق إتصال بين أطراف المكتبة.
%100	16	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (30) إن إجابات أفراد العينة كانت كالتالي: أن أغلبهم يرون أن فريق إدارة الأزمات يساهم في ضمان الإلتزام بالإحتياجات والتدابير الوقائية لسلامة الموظفين والمستفيدين بالمكتبة حيث قدرت نسبتها بـ 68% ، ثم تلبية إحتياجات المستفيدين بنسبة 25% خلال الأزمة وهذا نظرا لأن بعض المكتبات حاولت وضع بعض الحلول الإستعجالية لتلبية إحتياجات المستفيدين ، في حين قدرت نسبة ضمان تحقيق الإتصال بين أطراف المكتبة بنسبة 7% ومنه نستنتج أن المكتبات محل الدراسة لم تتبنى خطة إستراتيجية واضحة للتماشي مع الأزمة ولا تملك فريق إدارة أزمات فعلي يقوم بمهام واضحة ويساهم في وضع الحلول المناسبة بل كانت تتعامل مع الأزمة وفقا للتعليمات الصادرة من الإدارة العليا حتى وإن كانت لا تتناسب مع ظروف وإحتياجات المكتبات وهذا ما أدى إلى تعطيل وتعليق أغلبية خدماتها خلال فترة الذروة لأزمة كوفيد 19 .

22-تقوم إدارة المكتبة بعملية المراقبة والتقييم للإجراءات والمهام المتخذة للتعامل مع الأزمة

الجدول رقم (32) المراقبة الدورية والتقييم داخل المكتبة خلال الازمة

النسبة	التكرار	الإحتمالات
55%	12	نعم
45%	10	لا
100%	22	المجموع

حتى تنجح المكتبة في خدماتها وتحقق أهدافها لابد أن تقوم بعملية التقييم المستمر من أجل الإحاطة بكل الجوانب داخل المكتبة ومعرفة مدى الإستعداد للمتغيرات وظروف البيئة المحيطة بها، كما يساهم التقييم والمراقبة الدورية في تقدير القدرات المادية والبشرية المتاحة في المكتبة ، خاصة في ظل ظروف كالتى فرضتها جائحة كورونا (كوفيد 19) اذ كان لابد على ادارة المكتبات ان تكثف من عمليات التقييم والمراجعة الدورية لمصالحها وموظفيها والوقوف على مدى إنجاز المهام و تطبيق التعليمات والقرارات المتخذة فالتقييم يعد خطوة مهمة خلال هذه الأزمة وعليه هل مكتبات جامعة -قالمة-تقوم بهذه الخطوة خلال الجائحة؟

والملاحظ من خلال الجدول رقم (31) والنتائج المتحصل عليها أن النسب متقاربة حيث أفاد ما نسبته 55% أن مكتباتهم تقوم بهذه العملية أما الفئة الأخرى والتي مثلت نسبة 45% فقد أجمعوا على عدم وجود تقييم، ويرجع هذا الإختلاف إلى طبيعة المسؤولين في التسيير فمن خلال

المقابلة مع بعض رؤساء المصالح أجمع معظمهم بأن المسؤولين لا يقومون بهذه العملية ولا يبدون أي إهتمام بمصالح المكتبة ما يجري داخلها ولم يحرصوا حتى على توفير وسائل الوقاية للموظفين.

23-أهمية عملية المراقبة والتقييم خلال أزمة كوفيد 19

الجدول رقم (33) أهمية عملية المراقبة والتقييم خلال أزمة كوفيد 19 بالمكتبة

النسبة	التكرار	الإحتمالات
37%	14	الوقوف على كل المستجدات والأحداث الحاصلة
16%	6	معرفة أوجه النجاح وال فشل لأدارة الأزمة
47%	18	التعلم وأخذ العبرة والإستفادة لمواجهة الأزمات مستقبلا
%100	38	المجموع

من خلال الجدول رقم(32) تتضح لنا أهمية عملية المراقبة والقييم برأي كل مسؤول خلال أزمة كوفيد 19 وذلك ان المراقبة والتقييم تعتبر عملية أساسية في معرفة نقاط الضعف والقوة ومحاولة معالجتها. وقدرت نسبة التعلم وأخذ العبرة والإستفادة لمواجهة الأزمات مستقبلا ب47% و هذا مايفسر ان تجربة جائحة كورونا ساهمت في أخذ العبرة والتعلم ومحاولة معالجة نقاط الضعف والتعامل مع الازمات التي قد تعترضهم مستقبلا بسلاسة وتوفير ما هو لازم من امكانيات بشرية و مادية.

و كانت نسبة الوقوف على كل المستجدات و الأحداث الحاصلة 37% وهذا راجع لوعي بعض المسؤولين و إطلاعهم على كل ما يدور بالمكتبة. وقدرت نسبة معرفة أوجه النجاح والفشل لأدارة الأزمة ب 16% مما يتيح للأدارة معرفة مدى نجاحها في التعامل مع الأزمات وأسباب الفشل وبالتالي التقييم يساهم كثيرا في تصحيح الأخطاء وتغيير الخطط والإستراتيجيات بما يتناسب مع المتغيرات التي تطرأ على محيط المكتبات، لكن كل هذا قد لا يغني شيئا للمكتبات في ظل غياب الاعتماد على فريق لإدارة الازمات مما قد لا يسمح باستغلال التجربة الحالية في التعامل مع الازمات مستقبلا وبالتالي تكرار نفس الاخطاء والوقوع في نفس الوضع وتضييع خدمات المكتبات وعدم تلبية احتياجات المستفيدين في أوضاع مشابهة. وهذا أنه من أهم متطلبات إدارة الأزمات وضع سجل توثق به المكتبات كل المواقف التي تعتبرها تهديدا لي كيانها وتكون بمثابة ذاكرة تسترجع من خلالها جل الخطوات و الوسائل المتبعة والإستراتيجيات و العواقب الناتجة عن هذه الإحتياطات و العمل على تقييمها وكيفية معالجتها. و أخذ من خلالها أهم النتائج و التوصيات و العبرة. وعدم تكرارها مستقبلا .

1-النتائج على ضوء الفرضيات:

✓ الفرضية الاولى :تتوفر مكتبات جامعة 8ماي1945 قالمة على فريق مختص للإدارة الأزمات .

إستنادا على النتائج المتوصل إليها من خلال الجداول رقم (8) و(9) فإن هذه الفرضية غير محققة ،ذلك أن مكتبات جامعة قالمة لا تتوفر على فريق إدارة أزمة بخصائصه العلمية والإدارية .

✓ الفرضية الثانية: تقدم مكتبات جامعة 8ماي 1945 قالمة خدماتها بشكل إلكتروني حسب مايتناسب مع إمكانياتها خلال أزمة كوفيد19.

إستنادا على النتائج المتوصل إليها من خلال الجداول رقم(23) (24) أن هذه الفرضية غير محققة.وذلك أنه هناك مكتبات قدمت بعض من خدماتها عن بعد.بالرغم من ضعف الإمكانيات المتوفرة ولكنها لم تكن خدمات فعلية بشكل الكتروني وانما اقتصرت على ما كانت تقدمه من خدمات قبل الأزمة من بحث في الفهرس الآلي عن بعد وامكانية البحث في مستودع المذكرات وتحميلها من موقع الجامعة. فلا توجد خدمات حجز المصادر ولا الاعارة عن بعد ولا البحث في النص الكامل لمصادر الكترونية خاصة بالمكتبة ولا خدمة تحميل مصادر رقمية، فقط كان هنالك استثناء بالنسبة لمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية و مكتبة كلية العلوم و التكنولوجيا قدمت لبعض الخدمات كحجز المصادر .

✓ الفرضية الثالثة: تتمثل الصعوبات التي تواجهها مكتبات جامعة قالمة خلال أزمة كوفيد 19 في نقص الإمكانيات المادية و عدم الجاهزية.

إستنادا على النتائج المتوصل إليها من خلال الجداول رقم (25).(26).(27).(28) أن هذه الفرضية محققة ، وذلك أنها كانت أزمة فجائية غير واضحة ولم تتمكن مكتبات جامعة 8ماي 1945 من التحكم فيها ،كونها غير متبينة لفريق إدارة الأزمات و لا تعتمد على التخطيط المسبق للأزمات التي قد تعترضها.إضافة إلى نقص التجهيزات الحديثة بحيث لم يكن هنالك جاهزية من ناحية البنية التحتية ولا من ناحية توفير التجهيزات المناسبة كما لم تتمكن من رصد ميزانية خاصة للتعامل مع الأزمة وكل هذا راجع لغياب مبدأ ادارة الأزمات من الأساس في هذه المكتبات .فهي عملية إدارية متميزة لأنها تتعرض لحدث مفاجئ و هي بالضرورة تتطلب مواقف تتفق مع تطورات الأزمة .

2- النتائج العامة للدراسة:

من خلال دراستنا التي قمنا بها توصلنا إلى النتائج التالية:

1- تتميز مكتبات جامعة قالمة بالتنوع في موظفيها من حيث الجنس نساء ورجال يشغلون مناصب المسؤولين ورؤساء مصالح وهذا ما توضحه نتائج الجدول رقم (3)، كما تتميز معظمهم بالإختلاف والتنوع في الفئات العمرية فمعظم أفراد العينة من فئة الشباب وهذا ما يوضحه الجدول رقم (4).

2- معظم مسؤولي مكتبات جامعة 8 ماي 1945 لديهم مستوى تعليمي جامعي ذو كفاءة ومختصين في علم المكتبات من شهادة اليسانس والماستر، لكن تنعدم فيها الحاصلين على شهادة الدكتوراه.

3- غياب خلية إدارة الأزمات في مكتبات جامعة 8ماي 1945 قالمة. وبالتالي عدم وجود سياسة واضحة مكتوبة تدير وفقها المكتبات اثناء وقوع أزمات على غرار ما حدث مع أزمة كوفيد 19.

4- لا تملك مكتبات جامعة قالمة فريق إدارة أزمة فعلي بخصائصه العلمية والعملية.

5- قلة وعي مسؤولي إدارة مكتبات جامعة قالمة بضرورة تنصيب خلية إدارة أزمة وتكوين فريق مختص وهذا يعود للسياسة العامة لإدارة الجامعة. وعدم وجود إهتمام من طرف رئاسة الجامعة بهذا الموضوع.

6- إدارة مكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالمة لا يدركون أهمية التخطيط ودوره الكبير في زيادة فاعلية الإدارة العامة وإدارة الأزمات خاصة.

7- عدم إستقلالية المكتبات في إتخاذ القرارات والإجراءات الضرورية التي يستدعيها العمل المكتبي و التي تدخل ضمن تطوير المكتبة.

8- قلة الصلاحيات الممنوحة لمسؤولي المكتبات في إتخاذ القرارات المناسبة للمكتبة.

9- تفتقد مكتبات جامعة قالمة 8ماي 1945 إلى برامج الدورات التدريبية خاصة في مجال إدارة الأزمات.

10- لم يتم تخصيص ميزانية خاصة لمعالجة أزمة كوفيد 19 وإنما هي من ميزانية الجامعة ككل.

11- إتبعته معظم مكتبات جامعة 8ماي 1945 قالمة التعليمات التي تحدد كيفية التعامل مع الأزمة وفق البروتوكول الصحي و التي تمثلت في الإرشادات و التقارير و الحرص على تطبيقها لحماية محيط المكتبة من خطر إنتشار فيروس كورونا داخل المكتبة.

12- عدم قدرة مكتبات جامعة 8ماي 1945 قالمة في التعامل مع أزمة كوفيد 19 و التماشي مع ظروفها الإستثنائية. وذلك أنها لم تكن لها الجاهزية في التعامل مع الأزمة و التماشي معها وهذا راجع إلى توقف

أغلب خدمات مكتبات جامعة قالمة ولم تتمكن من إتخاذ قرارات خاصة بها لضمان إستمرارية خدماتها.

13- تم توفير الوسائل الوقائية في المكتبات وإتباع الإجراءات التي تحد من إنتشار الوباء، ومنها التعقيم المستمر، إحترام مسافة التباعد، تنظيم الحركة داخل المكتبة وهذا لضمان سلامة الموظفين بالمكتبات بالدرجة الأولى.

14- ومن الصعوبات التي واجهتها مكتبات قالمة خلال تعاملها مع الأزمة إختلفت من مكتبة لأخرى. حيث نجد في بعض المكتبات سوء التسيير واللامبالاة وعدم الوعي من طرف المسؤولين، وفي أخرى نجد عدم توفر الوسائل للتعامل مع الأزمة، في حين ان مكتبات أخرى تملك الوسائل والتجهيزات اللازمة ولكن ليس هناك إرادة وحافز لإستغلال هذه الوسائل لخدمة المستفيد في ظل كوفيد 19.

15- من أهم العوائق التي إعترضت مكتبات جامعة 8ماي 1945 قالمة توقف الميزانية الخاصة بإقتناء المصادر بسبب جائحة كورونا لمدة معينة مما جعل رصيد المكتبات يعاني من النقص و عدم الإكتفاء.

16- غالبية مسؤولي مكتبات جامعة قالمة يقرون بأن تعاملهم مع أزمة كوفيد 19 ناجح نسبيا، لكن هذا ليس ما يعكسه الواقع بالنظر الى عدم تمكن بعض المكتبات من توفير الحد الكافي من المعقمات والكمادات للموظفين وعدم تعزيز الرقابة الصحية بصفة دورية، و تعقيم المكتبات و الكتب بإستمرار، وكذا اضطرار المكتبات الى غلق ابوابها امام المستفيدين وتعليق خدماتها.

17- أفاد معظم مسؤولي المكتبات لجامعة قالمة 8ماي 1945 حسب الجدول رقم (32) بإستفادتهم الكبيرة من تجربتهم مع الازمة من خلال التعلم وأخذ العبرة من أزمة كورونا.

18- أعطت أزمة كوفيد 19 حافزا للمسؤولين نحو التغيير والتطوير لخدمات المكتبة وزادت من وعيهم بأهمية إدارة الأزمات و الدور الكبير لفريق إدارة الأزمة في المكتبة.

3- المقترحات:

من خلال الدراسة التي قمنا بها و المتمثلة في واقع إدارة الأزمات في مكتبات جامعة 8ماي 1945 قالمة في ظل أزمة كوفيد 19. و إنطلاقا من النتائج التي توصلنا إليها نضع جملة من المقترحات التي من شأنها ان تساهم في تحسين كيفية التعامل مع الأزمات مستقبلا وتضاعف من جاهزية مكتبات جامعة قالمة للظروف والأزمات الطارئة ومن هذه المقترحات مايلي:

1- من الضروري اليوم وفي ظل هذا التقدم العلمي الهائل في عصرنا الذي يتسم بكثرة الأزمات وجوب إعداد خطة إدارة أزمة مبنية على أسس علمية وإعداد جيد لمواجهة الأزمات.

2- إعطاء أهمية أكبر لمفهوم إدارة الأزمات بمكتبات جامعة قالمة لزيادة جاهزيتها لمواجهة مختلف الأزمات التي تعترضها وهذا من خلال ادراجه ضمن سياسة الإدارة بصفة مباشرة والتخطيط الفعال

3- إنشاء خلية إدارة أزمة على مستوى كل مكتبة أو على الأقل على مستوى المكتبة المركزية بحيث تجتمع هذه اللجنة بصفة تلقائية اثناء وقوع أي طارئ لاتخاذ الاجراءات اللازمة لمواجهة، بحيث تكون لها سلطة اتخاذ القرار أو على الأقل يتم الأخذ بعين الاعتبار التوصيات والقرارات التي تخرج بها. وهذا ما يجعلها تندرج ضمن الهيكل التنظيمي للمكتبة. و يكون هناك مركزية للإدارة الأزمات من خلالها يتم التنسيق والإتصال والتنفيذ.

4- تشكيل فريق إدارة الأزمة بخصائصه العلمية والإدارية بحيث يضم أفراد يتمتعون بالكفاءة والمرونة وسرعة اتخاذ القرار ووضع البدائل اللازمة بناء على المعلومات المتوفرة وهذا يتطلب تكوين وتدريب ودراية بإدارة الأزمات وكيفية التسيير ضمن الضغوطات المختلفة للأزمة. ووضع الإستراتيجيات للمساعدة في تنظيم الخروج من الأوقات الصعبة في أقرب وقت ممكن ومساعدة المكتبة على إتخاذ الخطوة الصحيحة في الوقت المناسب .

5- إستغلال الإمكانيات المتاحة سواء المادية أو البشرية في إدارة الأزمات في المكتبة وذلك من خلال التجهيز الجيد وأخذ الاحتياطات وتوفير الإمكانيات اللازمة للتعامل مع مختلف الأزمات مستقبلا.

6- توفير الكوادر البشرية المختصة لإعداد الخطط المسبقة للتعامل مع الأزمات وإعداد السناريوهات ووضع الحلول المناسبة. والتقييم والمراجعة الدورية لهذه الخطة.

7- عقد دورات تدريبية لموظفي ومسؤولي المكتبات خاصة بإدارة الأزمات وهذا من أجل الإرتقاء بالعمل المكتبي وضمان استمرارية المكتبات في أداء رسالتها وتقديم خدماتها في ظل أي أزمة تواجهها.

8- التطوير في إستخدام الأجهزة والبرمجيات الحديثة في مكتبات جامعة قالمة التي تساهم في تطوير خدماتها خاصة خلال تعرضها لأزمات .

9- إعطاء نوع من الإستقلالية في إتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة للمكتبة.

10- تخصيص ميزانية خاصة بإدارة الأزمات في المكتبات

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تم التطرق إلى واقع إدارة الأزمات في مكتبات جامعة قالمة 8ماي 1945 في ظل ظروف إستثنائية فرضتها الأزمة الوبائية (أزمة كوفيد19) بعد عرض و تحليل نتائج الإستبيان و معرفة كيف تعاملت المكتبات مع الأزمة و كيف قدمت خدماتها ، و مدى جاهزيتها للتماشي مع ظروف الأزمة من حيث الموارد البشرية و المادية اللازمة للعمل ، بالرغم من عدم تطبيقها لإدارة الأزمات فعليا إلا أنها سعت لتلبية بعض إحتياجات مستفديها ، و مدى الإستفادة و التعلم من هذه التجربة من خلال معرفة الإجابيات و السلبيات التي أفرزتها الأزمة. "اذ ان كل أزمة تنطوي على خطر يجب تجنبه، و فرصة يجب إستغلالها".

الخاتمة

خاتمة

يتبين لنا من خلال ما تقدم أن الأزمات أصبحت حقيقة لا يمكن الهروب منها بحيث لا يمكن تفاديها فالكامل معرض لها في أي زمان ومكان لذا أصبح من الضروري تشكيل إدارة أزمات تعمل بشكل مستمر ودائم للبقاء والإستمرار، ومن خلال دراستنا التي تهدف إلى التعرف على واقع إدارة الأزمات في المكتبات الجامعية وتحديدًا بمكتبات 8ماي 1945 قالملة في ظل الأزمة الوبائية (كوفيد19) وإعتمادا على الدراسة الميدانية والمقابلة التي أجريت فقد خلصت الدراسة إلى نتائج مفادها أن مكتبات جامعة قالملة لا تتبنى سياسة إدارة الأزمات ولا تمتلك فريق فعلي لإدارة الأزمات ولا تتبع أي أساليب وإستراتيجيات في إدارة الأزمة، وبناء على هذا نستنتج الأهمية والدور الفعال لإدارة الأزمات في المكتبات الجامعية بإعتبارها إدارة علمية رشيدة تعتمد على أسس وأساليب علمية لمواجهة مختلف الأزمات وتعمل على حماية المكتبة ووقايتها من مختلف الأزمات المحتملة من خلال التنبؤ قبل حدوثها، ومعالجتها عند حدوثها، وكذا الإستفادة منها بعد حدوثها .

وعلى ضوء ما سبق وعلى مخلصت إليه الدراسة من نتائج، نستنتج غياب ثقافة معالجة الأزمات بالطرق العلمية ونقص الوعي وعدم الإستعداد لتبني إدارة الأزمات ومن هنا يمكن القول أن إدارة الأزمات لا تحظى بمكانتها الحقيقية في المكتبات الجامعية وعليه حاولنا إقتراح بعض المقترحات التي نرى من شأنها المساهمة في توضيح وإبراز أهمية وأهداف إدارة الأزمات ومساهمتها في تطوير وقيادة المكتبة الجامعية نحو الأفضل.

قائمة بيولوجرافية

القائمة الببليوغرافية

القواميس والمعاجم

1. مجمع اللغة العربية. المعجم الوسيط. على [الخط] ج1. ط4. القاهرة: مكتبة الشروق الدولية ، 2008. ص 16. متاح على <https://www.noor-book.com>

الكتب

- 2- أحمد، اشرف السعيد . تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات [دم] دار الفكر العربي ، دار النهضة، دار الكتاب الحديث ، 2013
- 3 -الحريري، محمد سرور. إدارة الأزمات الإقتصادية: وطرق حل المشكلات الإدارية. عمان: دار حامد للنشر و التوزيع، 2012.
- 4-السعيد، مبروك إبراهيم. إدارة المكتبات الجامعية في ضوء الإدارة المعاصرة: الجودة الشاملة- الهندرة - ادارة المعرفة- الادارة الإلكترونية. ط2 القاهرة: المجموعة العربية للتدريب. دار النشر. 2012.
- 5-العبادي، زيد أحمد. نظام المعلومات الفعال في إدارة الأزمات. عمان: دار الراجحة للنشر و التوزيع، 2015
- 6-المساعدة ، ماجد عبد المهدي. إدارة الأزمات :المدخل-المفاهيم-العمليات. عمان: دار الثقافة للنشر و التوزيع، 2012.
- 7-جاد الله، محمود. إدارة الأزمات. عمان: دار أسامة، 2008
- 8-حريز، سامي محمد هشام. المهارات في إدارة الأزمات و حل المشاكل : الأسس النظرية و التطبيقية. عمان: دار البداية، 2007.
- 9-فتحي، محمد، الخروج من المأزق: فن إدارة الأزمات. القاهرة: دار التوزيع و النشر الإسلامية، 2001
- 10-قدرى، على عبد المجيد. اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات. مكان: دار الجامعة الجديدة ، 2008
- 11-لمجد، شهرزاد مسعود. الإعلام وإدارة الأزمات: الإعلام الإمبريكي نموذجاً. عمان: دار أسامة للنشر، 2012.

12-مجدى ، أحمد محمد عبدالله. سيكولوجية الأزمات والشدائد: دراسة في إستراتيجيات الإدارة والمواجهة والوقاية. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2013

13-مهنا، محمد نصر. إدارة الأزمات والكوارث: دراسة تحليلية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2008

كتب إلكترونية :

14- أبو فارة ، يوسف. إدارة الأزمات في المنظمات العامة والخاصة: مداخل و حلول علمية. [على الخط]. دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع .. [4-4-2021]. متاح على: <http://scholar.google.com>

15- السيد ، السعيد . إستراتيجيات إدارة الأزمات والكوارث : دور العلاقات العامة . [على الخط] . القاهرة : دار العلوم للنشر والتوزيع ، 2006. متاح على <https://books.google.dz/books?id>

16- الكيلاني ، عبد الله ابراهيم . إدارة الأزمة : مقارنة ، التراث...والآخر [على الخط]. الدوحة : وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية ، 2009. [10 - 4- 2021]. متاح على <https://www.noor-book.com>

17- الملا، سلوى حامد. دور القيادة في إدارة الأزمة [على الخط]. الدوحة وزارة شؤون الدينية والأوقاف ، 2015. ص61 [2021-5-18] . متاح على <https://www.noor-book.com>

18- لنويجري، صالح بن حمد. الكوارث والأزمات : التخطيط-الإستعداد -الإدارة [على الخط]. الرياض : العبيكان لنشر ، 2018. ص36. [2021-05-20]. متاح على <https://books.google.dz>

19- هيكل ، محمد . مهارات إدارة الأزمات والكوارث والمواقف الصعبة . القاهرة : الهيئة المصرية العامة للكتاب ، 2006 - 28 متاح على : <https://www.noor-book.com>

20- جميل ، عبد الكريم احمد . إدارة الأزمات والكوارث [على الخط]. [د.م]: الجنادرية للنشر والتوزيع ، 2016. ص13 [2021-6-5] متاح على <https://ketabpedia.com>

21- نصر ، إياد . سيكولوجية إدارة الأزمات . [على الخط]. مكان النشر: دار الخليج للنشر و التوزيع ، 2017. ص23. [2021-5-20]. متاح على <https://books.google.dz>

المذكرات

22-مقادشية، إبتسام. فاطمي، أمينة. إستراتيجية إدارة الأزمات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة 8 ماي 194. مذكرة ماستر. إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات. قالمة: جامعة 8 ماي 1945. 2019.

المذكرات على الخط :

- 23- أختيارهم ، عبد الله أحمد .التخطيط الإستراتيجي لإدارة الأزمات :دراسة لنموذج شركة تويتا [على الخط]رسالة ماجستير.السياسة العامة والإدارة المحلية . بسكرة : كلية الحقوق والعلوم السياسية والعلاقات الدولية ، 2013.[15-5-2021].ص25متاح على <http://dSPACE.univbiskra.dz>
- 24- بضياف ، خديجة.واقع إدارة الأزمة في الجامعات الجزائرية :دراسة حالة إدارة أزمة إضرابات طلبة معهد التربية البدنية و الرياضية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي[على الخط].مذكرة ماستر.اتصال و علاقات عامة.الجزائر:جامعة العربي بن مهيدي – أم البواقي-،2019.[29-4-2021]،ص(75.76).متاح على:
<http://bib.univ-oeb.dz>
- 25- بغداددي، فيصل. دور القيادة في إدارة الأزمات في المنظمة . [على الخط].مذكرة ماستر:العلوم السياسية والعلاقات الدولية .مسيلة:كلية الحقوق والعلوم السياسيةجامعة مسيلة،2003،[30. أبريل.2021]. ص 47.متاح على <http://dSPACE.univ-msila.dz>
- 26- بوظاطة ، مريم إدارة الأزمات والكوارث بالمكتبات الجامعية [على الخط]. مذكرة شهادة ماستر.إدارة أعمال المكتبات ومراكز التوثيق .قسنطينة2 :معهد علم المكتبات ،2012.ص18.متاح على :
<https://ebook.univeyes.com>
- 27- حسين، فارس محمود عبد العزيز.الإبداع الإداري في إدارة الأزمات لدى مديري المدارس الثانوية في محافظات غزة [على الخط]رسالة ماجستير.تخصص أصول التربية. غزة:جامعة الأزهر،2012.[12-04-2021]. متاح على <http://www.alazhar.edu.ps>
- 28-عبد المنعم محمد احمد، منى . إدارة الأزمة في التعليم الجامعي بالولايات المتحدة الأمريكية وإمكانية الاستفادة منها في مصر[متاح على الخط] .رسالة لنيل درجة الماجستير.إدارة تعليمية مصر:جامعة الرقازيق.2008..[16.05.2021].متاح على <http://www.noorsa.net>
- 29- غنام، محمود محمد . دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات لدى العاملين في غرف عمليات الأجهزة الأمنية التابعة لوزارة الداخلية الفلسطينية. مذكرة ماجستير: إدارة الأعمال: كلية الدراسات العليا والبحث العلمي : جامعة الخليل،2010. <https://www.jamaa.net>
- 30-فؤاد محمد عبد العال، رائد. أساليب إدارة الأزمات لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات غزة و علاقتها بالتخطيط الإستراتيجي. دراسة للحصول على درجة الماجستير. أصول التربية/الإدارة التربوية. غزة الجامعة الإسلامية غزة.2009[15-5-2021]. متاح على الرابط <https://iugSPACE.iugaza.edu.psn>

31-مسك، زينات موسى. واقع ادارة الازمات في مستشفيات في القطاع العام في الضفة الغربية وإستراتيجية التعامل معهما من وجهة نظر العاملين:رسالة ماجستير:غزة: جامعة الخليل.2011. متاح على-chrome-extension://mhjfbmdgcfjbbpaeojofohoeofgiehjai/index.htm

32- معلاوي ، حورية. تكنولوجيا المعلومات وادارة الازمات في الجزائر: نموذج أزمة الجزائر مصر الكروية 2009 [على الخط] مذكرة ماجستير. اتصال الازمات. الجزائر: جامعة الجزائر، 2014. [2021-4-28]. متاح على: <https://bibliopdfblog.blogspot.com/2020/06/Information-Technology.html>

المقالات

33- العبسي علي ، تجانية حمزة. تداعيات فيروس كورونا (كوفيد19): الأثار والإجتماعية وأهم التدابير المتخذة للحد من الجائحة في الجزائر. مجلة العلوم الإقتصادية وعلوم النشر [على الخط]. سبتمبر 2020، [2021-05-13]. مجلد 20، متاح على: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/63/20/1/132712>

34- الشاطري ، مشعان . مفهوم الازمة: خصائصها ومراحل نشوءها. [على الخط]. [2021-4-27]

متاح على <https://hrdiscussion.com/hr32773.html>

35- الصيفي ، عبد الله. الجوائح عند المالكية [على الخط]. المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية. مجلد 3. عدد 6. متاح على <http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2010>

36- برو، هشام. دور الصفات الشخصية للقائد الإداري في إدارة الأزمات: رئيس شركة جنرال إلكترونيك جاك ولش و التعامل مع الأزمات. مجلة البحوث الإقتصادية المقدمة [على الخط]. [2021/5/16]. المجلد (06)، العدد (01)، متاح على :

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/153647>

37- حامد الحدراوي. أسباب نشوء الأزمات و إدارتها: دراسة إستطلاعية لأراء عينة من أعضاء مجلس. مجلة الكوفة. [على الخط]. [د.ت]. [2021-05-15]، عدد 5، متاح على

<https://www.iasj.net/iasj/download/a637550bc5b48960>

38- شرفة ، لياس ، بوطغان ، ليلي. إدارة الأزمات: الأساليب والمعوقات. مجلة تاريخ العلوم [على الخط]. [2021-5-10]. عدد 11، متاح على <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/45241>

39- عبد الرحمان ، نسرين. تقييم واقع التخطيط لإدارة الأزمة في القطاع الصحي: دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في محافظة اللاذقية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية [على

الخطط [2018-8-9، 2021-04-22]مجلا 40. عدد 18. متاح على

<http://journal.tishreen.edu.sy/index.php/econlaw/article/view/4862>

40- ليتيم، ناجي. بوطغان، ليلي. القيادة وعلاقتها بفعالية إدارة الأزمات. مجلة البحوث والدراسات الإنسانية

[على الخطط]. [2021-05-15]. الجلد 9، العدد 18. متاح على:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/96304>

المراجع باللغة الأجنبية

- 41- République Tunisienne, la gestion des situations de crise. Direction de la médecine scolaire universitaire, 2011
- 42-Patrik, lagadec. La gestion des crise :outil de réflexion à l'usage des décideurs . McGraw_hili, 1991

الملاحق

جامعة 8 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

إستمارة استبيان حول:

واقع إدارة الأزمات في المكتبات الجامعية في ظل أزمة كوفيد19
دراسة ميدانية بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالمة

تحت إشراف

أ. لحوول وليد

من اعداد الطالبتين:

- بورغيدة صورية

-نايلي ياسمين

هذا البحث مقدم في إطار إنجاز مذكرة ماستر في علم المكتبات والمعلومات

تخصص ادارة المؤسسات الوثائقية و المكتبات

نرجو من سيادتكم التكرم بمساعدتنا في إتمام هذه الدراسة من خلال الإجابة على أسئلة
هذا الاستبيان، مع العلم أن إجابتكم لن تستعمل إلا لغرض البحث العلمي، الرجاء وضع
إشارة (X) أمام الإجابة التي تراها مناسبة.

تقبلو منا كل الشكر والتقدير

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1-الجنس ذكر أنثى
- 2- السن أقل من 25 سنة من 25-30 من 30-40 أكثر من 40
- 3-الشهادة المتحصل عليها ليسانس دكتوراه ماجستير أخرى
- 4- الرتبة الوظيفية:

المحور الثاني: الامكانيات البشرية و المادية المتوفرة لدى المكتبة لإدارة أزمة كوفيد 19

- 5- تعي إدارة المكتبة ضرورة تنصيب فريق لإدارة الأزمات. نعم لا
- 6- تتوفر المكتبة على فريق لإدارة الأزمات. نعم لا
- إذا كانت الإجابة "نعم" أ- أذكر عددهم وتخصصاتهم:
..... -
..... -
..... -

ب- متى تم تنصيب فريق إدارة الأزمات

- أثناء أزمة كوفيد 19 قبل أزمة كوفيد 19
- 7- فيما تتمثل مهام فريق إدارة الازمات - تحديد أهداف و إستراتيجيات إدارة الأزمة
- صنع القرارات و تحديد المسؤوليات
- إعداد و مراجعة خطة ادارة الأزمة

8- هناك توزيع للمهام و تحديد للمسؤوليات للموظفين وقت الأزمة نعم لا

9-تقوم ادارة المكتبة بدورات تدريبية للموظفين في مجال ادارة الأزمات نعم لا

10 هل تم توفير ميزانية مخصصة لمعالجة الازمة؟ نعم لا

• اذا كانت الاجابة نعم: هل تم تخصيص هذه الميزانية من: - ميزانية المكتبة

- ميزانية الجامعة

- صندوق خاص لإدارة الأزمات

المحور الثالث : إجراءات وآليات التعامل مع أزمة كوفيد 19

11- تم إعداد خطة مناسبة تسيير عليها المكتبة خلال الأزمة نعم لا

12- إعتمدت المكتبة على أساليب إدارة الأزمات في التعامل مع أزمة (كوفيد 19)

نعم لا

• إذا كانت الإجابة "نعم" ما هو الأسلوب المعتمد

- الأسلوب التقليدي لإدارة الأزمات *

- الأسلوب غير التقليدي لإدارة الأزمات *

- الأسلوب العلمي لإدارة الأزمات *

*الأسلوب التقليدي: هي الأساليب التي كانت تستخدم في أغلب المنظمات في العالم .ومنها: أسلوب إنكار الأزمة ، التقليل من شأن الأزمة والاستخفاف بها ،كبت الأزمة ، وهذه الأساليب التقليدية لا تنجح غالبا في تقديم العلاج الفاعل والكامل للأزمة، بل قد تنجح في المعالجة المؤقتة للأزمة .

*الأسلوب غير التقليدي: وهي الأساليب التي ظهرت بسبب طبيعة التطورات العصرية وتناسب مع التطورات الإدارية وطبيعتة الأزمات التي تواهها ومنها أسلوب المشاركة الديمقراطية ،اسلوب تدمير الأزمة ،.أسلوب احتواء الأزمة .

* الأسلوب العلمي :وهو الأسلوب أكثر ضمانا للتعامل مع الأزمة والسيطرة عليها ويمر بمجموعة من الخطوات المتكاملة المترابطة وتتمثل في دراسة تحليلة للأزمة ، تخطيط علمي ومتكامل لمعالجتها .

13- توجد تعليمات إدارية واضحة تحدد كيفية و إجراءات التعامل مع الأزمة

نعم لا

14 تتخذ إدارة المكتبة التدابير و الوسائل الوقائية اللازمة للعمل اثناء الأزمة

نعم لا

• إذا كانت الإجابة "نعم" فيما تمثلت هذه التدابير و الوسائل الوقائية ؟

- | | | | |
|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | - احترام مسافة التباعد الجسدي | <input type="checkbox"/> | -وضع لوحات و لافتات إرشادية |
| <input type="checkbox"/> | -توفير المعقمات و الكمادات | <input type="checkbox"/> | -إتباع البروتوكولات الصحية |
| <input type="checkbox"/> | - تعزيز المراقبة الصحية | <input type="checkbox"/> | -إرتداء القناع الواقي للعاملين |
| <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | - توفر أجهزة قياس الحرارة |

15- ما هو البرنامج المتبع لتقليل و تنظيم حركة العاملين و المستفيدين داخل مصالح المكتبة بما يتناسب مع التدابير الوقائية لضمان صحتهم

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | -تفويج الطلبة حسب مستوياتهم |
| <input type="checkbox"/> | - وضع ملصقات أرضية تحدد أماكن الوقوف |
| <input type="checkbox"/> | -العمل بنظام الأفواج لتقليل عدد الموظفين بالمكتبة |
| <input type="checkbox"/> | - الفصل بين مداخل و مخارج المكتبة |

16—هل سجلت حالات إصابة بعدوى الفيروس لموظفي المكتبة ؟

نعم لا

* في حال تم تسجيل إصابات داخل المكتبة كيف تعاملت إدارة الازمة مع هذا الموقف ؟

..... -
..... -
..... -

17-هل يتم الاعتماد على نظم آلية وبرمجيات حديثة للقيام بأعمال وخدمات المكتبة اللازمة خلال الازمة ؟ نعم لا

*إذا كانت الإجابة "نعم" فيما تمثل هذه النظم ؟-.....

..... -

..... -

18 - هل قدمت المكتبة خدماتها بشكل آلي (عن بعد) للمستفيدين نعم لا

- إذا كانت الإجابة "نعم" ما هي هذه الخدمات
- خدمة البحث عن بعد
- خدمة حجز المصادر إلكترونيا
- توفر مصادر إلكترونية
- خدمات أخرى
- خدمة إسأل مكتبي
- خدمة الإعارة الإلكترونية
- خدمة الفهرس الإلكتروني

المحور الرابع: صعوبات مواجهة أزمة كوفيد 19

19-تواجه المكتبة صعوبات تعيق العمل خلال الأزمة

- إذا كانت الإجابة "نعم" فيما تتمثل هذه الصعوبات
- صعوبات إدارية
- صعوبات تقنية تكنولوجية
- صعوبات مالية
- صعوبات أخرى
- نعم
- لا

• إذا كانت صعوبات إدارية فهي:

- سوء التخطيط و عدم الاكتراث لخطر الأزمة
- عدم توفر إستراتيجية واضحة لكيفية إدارة الأزمة
- نقص الوعي بأهمية إدارة الأزمة
- عدم وجود إتصال فعال

• إذا كانت معيقات تقنية فهي :

- قلة الأجهزة و المعدات اللازمة
- ضعف البنية التحتية لتقنيات المعلومات و شبكات الإتصال
- عدم توفر النظم الآلية و البرمجيات المناسبة

• صعوبات أخرى أذكرها:

.....

.....
.....
المحور الخامس : تقييم إدارة أزمة كوفيد 19 في مكتبات جامعة قالمة 08 ماي 1945:

20- ماهو تقييمك لمدى نجاحكم في التعامل مع أزمة كوفيد 19؟ - ناجح

- ناجح نسبيا

- فاشل

21- ما مدى مساهمة فريق ادارة الازمات في مواجهة أزمة كوفيد 19 بالمكتبة :

- ضمان الإلتزام بالاحتياطات و تدابير الأمان لسلامة الموظفين و المستفيدين من المكتبة

- تلبية احتياجات المستفيدين رغم الأزمة

- المساهمة في تحقيق نظام إتصال بين جميع أطراف المكتبة و المحيط الخارجي

22- تقوم إدارة المكتبة بعملية المراقبة و التقييم للإجراءات و المهام المتخذة للتعامل مع الأزمة؟ نعم لا

23- برأيك ما أهمية عملية المراقبة والتقييم خلال أزمة كوفيد 19؟

-الوقوف على كل المستجدات والاحداث الحاصلة

- معرفة أوجه النجاح و الفشل للإدارة الأزمة

- التعلم وأخذ العبرة و الإستفادة لمواجهة الأزمات مستقبلا

وشكرا

أسئلة المقابلة

- 1- هل تعي إدارة المكتبة ضرورة تنصيب إدارة أزمة وفريق إدارة أزمة ؟
- 2- هل تتوفر في مكتبتكم إدارة أزمة وفريق إدارة أزمة ؟
- 3- إذا كان هناك فريق إدارة أزمة ماهي أعضاءه وهل تقومون بدورات تدريبية من أجل تنمية قدراتهم؟
- 4- هل هناك إتصال بين أعضاء الفريق والمكتبة ككل؟
- 5- في بداية ظهور جائحة كورونا ومع فرض الحجر الصحي ما هي الإجراءات التي تتبعونها؟
- 6- هل كان هناك توقف لكل خدمات المكتبة؟
- 7- ماهي الخطة المتبعة للتعامل مع الأزمة (كوفيد)؟
- 8- ما هي الإجراءات المتخذة لضمان إستمرار العمل وتقديم الخدمات للمستفيد؟
- 9- هل تم تقديم خدمات إلكترونية؟ إذا كانت هناك خدمات مقدمة إلكترونية فيما تتمثل ؟
- 10- هل تم تفعيل الصفحة الإلكترونية للمكتبة؟
- 11- هل تم إتاحة عملية البحث والإطلاع على المستودعات الرقمية للمكتبة؟
- 12- هل تم إتاحة خدمة التواصل والرد على إستفسارات المستفيدين؟
- بعد رفع الحجر الصحي وإعادة فتح المكتبات :
- 13- ماهي أهم التدابير والإجراءات المتبعة؟
- 14- ما هي الوسائل والمعدات المتوفرة ؟
- 15- فيما تتمثل أهم التعليمات والإرشادات الموضوعية؟
- 16- كيف تم التعامل مع المستفيد في ظل الجائحة؟
- 18- هل كان هناك تفويض للعمال في المكتبة؟

19-هل تم تطبيق البروتوكول الصحي من طرف المستفيد؟

20-ما هي الصعوبات التي واجهتموها؟

21-هل خصصت ميزانية لمعالجة الأزمة؟(كوفيد19)؟

22-هل يمكن إعتبار الإجراءات المتبعة منذ بداية الأزمة ناجحة؟ وهل ساهمت في إستمرار تقديم الخدمات المكتبية؟

23-من خلال مواجهتكم لأزمة (كوفيد19) ما مدى إستفادتكم من هذه الأزمة الوبائية؟ وهل كانت فرصة لإكتشاف نقاط القوة و الضعف بالمكتبة؟

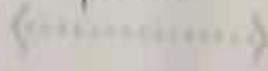
24-هل ساهمت تجربتكم في التعامل مع الأزمة في الإستفادة و التعلم لمواجهة الأزمات التي تعترضكم مستقبلا؟

25-ما هو تقييمكم لمكتبتكم في التعامل مع الأزمات؟ وما مدى قدرتها في مواجهة الأزمات؟

التباعد الاجتماعي



6 أقدام



جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كيف تحمي نفسك



جامعة 8 ماي 1945 قلمة
UNIVERSITE 8 MAI 1945 GUELMA

فيروس كورونا

Covid-19

كيف تحمي نفسك

وتحمي محيطك؟

Comment vous vous protégez
et protégez vos proches?



اغسل يديك
Lavez
vos mains



عقم يديك
Sterilisez
vos mains



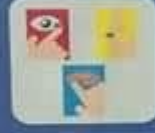
ارتدي الكمامة الطبية
Portez une bavette
médicale



لا تلمس الأسطح
Ne pas toucher
les surfaces



استنشق في منديل ورقي
Steznez dans un
mouchoir à papier



لا تلمس فمك، أنفك، وعينيك
Ne pas toucher la
bouche, le nez et les yeux



اشرب من شرب الماء
Boire de
l'eau régulièrement



لا تصافح باليد
Ne serrez pas
la main



حافظ على التباعد 1 متر

Respecter la distanciation



بتطهير جميع الجهوه. مستمكن من الحد من انتشار الفيروس

30 30



DIRECTION DES PERSONNELS
ET DE LA FORMATION
Rét :/S.D.P.F/U. G. /2020
Guelma, le :

المشورية الفرصة للمستفيدين و التكوين
الرقم: 08/.....
قلمة، في:
07 شهر 2020

مذكرة مصالحة

08
مكتب التنظيم لخدمة العلوم والتكنولوجيا
البريد الإلكتروني:
البريد الإلكتروني:
التاريخ:

في إطار تنفيذ التدابير الوقائية المتعلقة بالحد من انتشار فيروس كورونا - كوفيد 19- في أماكن العمل ومكافحته، نتهي الى علم كافة الموظفين الإداريين والتقنيين واعوان المصالح بضرورة تقديم شهادة مباشرة العمل من قبل الطبيب الفاحص بعد العطل المرضية التي تساوي او تفوق ثلاثة (03) أيام والتي تسلم الى مصالح المستخدمين المختصة قبل الالتحاق بمكان العمل.

إني اولي أهمية بالغة لتطبيق أحكام هذه المذكرة، لما لها من تبعات إيجابية في الإنضباط العام والحد من انتشار هذا الوباء.

المدير الفرعي للمستفيدين والتكوين

إمضاءه: شاتج بولبول



خدمة العلوم والتكنولوجيا
مصلحة مستفيدين

نسخة للإعلام: 2020/11/9

1. مدير الجامعة.
2. الأمين العام للجامعة

الأمثلة الخاصة لخدمة العلوم والتكنولوجيا
البريد الإلكتروني:
التاريخ: 06 شهر 2020

08/.....

الملخص:

هدفت الدراسة الى التعرف على مفاهيم إدارة الأزمات ومتطلباتها وأسبابها مراحلها وفريق إدارة الأزمات ودوره ومسؤولياته في إدارة الأزمات ، كما هدفت إلكشف عن واقع إدارة الأزمات بالمكتبات الجامعية وتحديدًا بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 -قائمة في ظل الازمة الوبائية (كوفيد 19) من خلال الوقوف على كيفية التعامل معها والوقاية منها ، ومعرفة مدى وعيهم بإدارة الأزمات ومدى إستعدادهم في التعامل مع الأزمة .

حيث إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وأداة الاستبيان كأداة رئيسية إضافة الى المقابلة وتمثلت العينة في مسؤولي ورؤساء مصالح المكتبات وقد أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها ضعف البنية التحتية لإدارة الأزمات في مكتبات جامعة 8 ماي 1945 وهذا يعود إلى ضعف الوعي بأهمية إدارة الأزمات وعدم الانتباه من قبل المسؤولين إلى ضرورة توفير المتطلبات اللازمة والكافية لمواجهة الأزمة قبل واثناء وبعد حدوثها ، عدم إستقلالية المكتبات في إتخاذ القرارات و الإجراءات الضرورية التي تستدعيها إدارة الأزمات ، تفتقد مكتبات جامعة قائمة 8ماي 1945 إلى برامج الدورات التدريبية خاصة في مجال إدارة الأزمات. وعليه اقترحنا بعض النقاط في خاتمة دراستنا كان أهمها :إعطاء أهمية أكبر لمفهوم إدارة الأزمات لمكتبات جامعة 8ماي 1945 قائمة من خلال إعداد خطة و أهداف لمواجهة الأزمات مستقبلا، تشكيل فريق إدارة أزمات بصفة فعلية و إعطاء الإستقلالية في إتخاذ القرارات للمسؤول المكتبة وهذا بهدف إتخاذ كل ما هو ضروري و مناسب لتطوير المكتبات ونجاحها.

الكلمات المفتاحية :إدارة الأزمات -المكتبات الجامعية-أزمة كوفيد19 -مكتبات 8ماي 1945 -قائمة -

Summary :

This study aims to identify the concepts of crisis management and its requirements, the causes of crises and their stages, the crisis management team, its role and responsibilities in managing it. It also aimed to reveal the reality of crisis management in university libraries, specifically the library of May 8, 1945 University. In light of the epidemiological crisis (Covid 19) by standing on how to deal with it and preventing it and knowing the extent of their awareness of crisis management and their readiness to deal with it. Where the study relied on the descriptive approach and the questionnaire tool as a main tool for data collection in addition to the interview. The sample was represented by officials and heads of library interests. The study reached a set of results, the most important of which is the weak infrastructure for crisis management in the libraries of the University of May 8, 1945, and this is due to the weak awareness of the importance of crisis management and the lack of Attention by officials to the need to provide the necessary and sufficient requirements to face the crisis before, during and after its occurrence. The lack of independence of libraries in making the necessary decisions and measures required by crisis management. The libraries of the University of May 8, 1945 lack the programs of training courses for crisis management. Therefore, we suggested some points in the conclusion of our study. The most important thing is to give importance Giving greater importance to the concept of crisis management for the libraries of the University of May 8, 1945, by preparing a plan and objectives to face crises in the future. - Forming an effective crisis management team and giving independence to the library administrator in making decisions, with the aim of taking all that is necessary and appropriate for the development and success of libraries.

Keywords: University library crisis management - Covid crisis - Libraries May 8, 1945 Guelma