

إدارة أزمة وباء كورونا: مكتبات مصر العامة نموذجاً

د. أسماء محمد السيد

مدرس علم المكتبات والمعلومات
كلية الآداب- جامعة القاهرة (مصر)
Asmaa_esso@cu.edu.eg

تاريخ القبول: 08 نوفمبر 2020

تاريخ الاستلام: 20 سبتمبر 2020

مستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى بحث إدارة أزمة وباء كورونا بالتطبيق على عينة من قادة مكتبات مصر العامة من المدراء ونوابهم ورؤساء الأقسام والقاعات، وقامت الباحثة بإعداد مقياس لإدارة أزمة وباء كورونا في مكتبات مصر العامة، واستخدمت برنامج التحليل الإحصائي spss في إدخال البيانات وتحليلها، وقدمت الدراسة إطار نظري يبين أهمية إدارة الأزمات وخططها وإستراتيجياتها، وتوصلت نتيجة الدراسة إلى وجود وعي من جانب مكتبات مصر العامة المنتشرة في أنحاء جمهورية مصر العربية في التعامل مع العاملين وقت الأزمات وإدارتهم ورعايتهم صحياً، وكذلك التفاعل مع المستفيدين وإدارتهم عن بُعد، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بوضع خطة تفصيلية مستقبلية لإدارة الأزمات الصحية على غرار تلك الأزمة التي يشهدها العالم حالياً، والمثلة في أزمة وباء كورونا.

الكلمات المفتاحية: إدارة الأزمات؛ وباء كورونا؛ مكتبات مصر العامة.

تمهيد

يشهد العالم في الوقت الراهن جائحة كورونا، التي أصبحت محل اهتمام كثير من الباحثين، ومع تزايد مستوى الأزمات وشدتها، والكوارث والمخاطر التي تنجم عنها أصبح من الضروري الاهتمام بإدارة هذه الأزمات من خلال وضع الخطط والإستراتيجيات وصنع القرارات المهمة التي تتعلق بإدارتها، وأصبح على المنظمات والمؤسسات العلمية دور كبير في مواجهة هذه الظاهرة، التي أصبحت جزءاً لا مفر منه في حياتنا (Disasters, Conflicts & Failures, 2012)، ويعد العالم اليوم عالم الأزمات لأسباب تتعلق بالتغيرات الكثيرة التي تحدث في عدة مجالات فقد أصبحت المؤسسات ومرافق الدولة المختلفة تسعى جاهدة إلى التغلب على تلك الأزمات، لذا فإن مواجهتها وإدارتها يعد أمراً ضرورياً لتفادي المزيد من الخسائر المادية والمعنوية، وتمثل إدارة الأزمات أحد الفروع الحديثة نسبياً في مجال

الإدارة، ويعد التعامل معها محكًا رئيسيًا يظهر من خلاله كفاءة الإدارة في التعامل مع الأزمات (مؤيد سعيد، 2009)، وأصبح دور المكتبة العامة في تطوير وخدمة المجتمع بوصفها منظمة مجتمعية لا يقل أهمية عن دور خدمات الصحة والتعليم وسائر الخدمات العامة في المجتمعات المتقدمة ومن الأدوار المهمة في المجتمع دور المكتبة العامة في وضع سياسة إدارة الطوارئ مقابل الممارسة من خلال فحص دورها في شبكة موارد المجتمع للتعافي من الكوارث والأزمات، وتشير الدراسات إلى وجود العديد من الفرص للمكتبات لتعزيز مرونة المجتمع من خلال المساعدة في تقديم موارد التكنولوجيا وتوفير مساحة للكتب والاجتماعات، والعمل كقناة اتصال، ومخزن لمعلومات المجتمع وتوسيع الخدمات المقدمة بالفعل لتلبية الاحتياجات المتغيرة للمجتمع، ومع ذلك تواجه المكتبات أيضًا تحديات في تعزيز القدرة على الصمود، ووضع الخطط لمواجهة الأزمات والكوارث طويلة الأجل والتعاون مع مديري الطوارئ والسلامة والصحة والمسؤولين الحكوميين (Veil, Wade & Bishop, 2014) وتعد حرية المجتمع والأفراد وازدهارهم قيمًا إنسانية أساسية لا يمكن تحقيقها إلا عن طريق قدرة المواطنين المستنيرين على ممارسة حقوقهم، وأداء دورهم الفعال في المجتمع، والمكتبة العامة بوصفها المدخل المحلي إلى المعرفة هي شرط أساسي لاكتساب العلم مدى الحياة والاستقلال في اتخاذ القرار والتنمية الثقافية للأفراد والجماعات، وتشجع اليونسكو في بيانها الرسمي الحكومات الوطنية والمحلية على دعم المكتبات العامة والالتزام بتنميتها تنمية فعالة (اليونسكو، 1994).

أولاً: الإطار المنهجي للدراسة:

1/1 مشكلة الدراسة:

تبلورت مشكلة الدراسة من واقع الأحداث التي يمر بها المجتمع المصري في الوقت الراهن من جراء جائحة فيروس وباء كورونا المستجد (كوفيد 19) التي باتت محط الأنظار، وأكدت المراكز الطبية بجامعة أمستردام بهولندا إن جائحة وباء كورونا لها تأثير كبير على العالم ككل، حيث تشمل جميع الأنشطة اليومية والممارسات، وأن هناك فرصة كبيرة لحدوث وباء لمرض أكثر عدوى بشكل كبير، في وقت ما خلال العشرين سنة القادمة ويحذر خبراء الصحة العالميون منذ سنوات من أن وباء آخر قد تتنافس سرعته وشدته مع هذا الوباء (Dijk & Niek, 2020).

وبناء على إعلان منظمة الصحة العالمية في رفع مستوى الإنذار بجائحة كورونا، واتخاذ الإجراءات الاحترازية لمواجهة هذا الوباء، واتخاذ وزارات الصحة - في جميع الدول- التدابير الوقائية، والاحتياطية المحددة وفقاً لإرشادات المنظمة، ومن تلك التدابير: توعية المواطنين بالوباء، وطرق الوقاية منه، بوصفه أزمة من الأزمات الصحية العامة الجديده التي أصبحت تهدد العالم منذ ظهورها، وللمكتبات العامة دور رئيس في منظومة دعم الوعي الصحي لمكافحة، وإدارة أزمة كوفيد 19 (كورونا) لما سببه من آثار سلبية وتدمير، فهناك أزمة عالمية أثرت على أداء المكتبات بكل أنواعها بشكل عام والمكتبات العامة بشكل خاص، فكان لزاماً عليها مشاركة المؤسسات الأخرى في زيادة الوعي لدى جمهور المستفيدين منها بما تقدمه من معلومات وأنشطة، وخدمات، ومن هنا تبلورت مشكلة الدراسة في ضرورة بحث إدارة مكتبات مصر العامة لأزمة وباء كورونا والتعرف على الجهود التي تبذلها المكتبات العامة ممثلة في قادة المكتبة من المدراء ونوابهم ورؤساء الأقسام والقاعات لزيادة الوعي الصحي لجمهور المستفيدين منها، وتحديد جاهزيتها واستعدادها كمؤسسات معلومات وتثقيف عامة من خلال رصد وتقييم الإجراءات والتدابير والخطط والاستراتيجيات لإدارة تلك الأزمة.

2/1 أهمية الدراسة ومبرراتها:

تأتي أهمية هذه الدراسة في كونها ترتبط بوحدة من أهم أولويات الفرد وهي صحته، التي تعتبر في قمة الأولويات والاحتياجات، ذلك بالإضافة إلى محدودية البحوث حول إدارة المكتبات العامة لأزمة وباء كورونا كان لابد من إجراء دراسة علمية تلقي الضوء على أنشطة وإجراءات وخدمات المكتبات العامة وبخاصة في ظل ما يجتاح العالم من أوبئة وأمراض مما قد يكون له بالغ الأثر في توجيه المكتبات العامة وتفعيل دورها لإدارة الأزمات عامة والأزمات الصحية خاصة، وتمهيد السبل وتحريك كل ساكن لمواجهة الأزمة واتخاذ الإجراءات الوقائية المتعلقة بأعراض التباعد الاجتماعي للتكيف مع الأزمات وإعداد الإستراتيجيات وترتيب الأولويات لمواجهة المكتبات لأزمة وباء كورونا (المياء الحبشي، 2020).

مبررات إجراء الدراسة:

- 1- لوحظ في السنوات الأخيرة كثرة الأزمات وتنوعها كالأزمات الصحية مما يدعو إلى البحث المستمر عن البدائل والطرق التي تضمن المحافظة على صحة الأفراد والمجتمع كافة، ومن هنا كانت الحاجة إلى بحث إدارة المكتبات العامة لأزمة وباء كورونا.
- 2- قلة الدراسات الأجنبية التي اهتمت بتناول إدارة المكتبات للأزمات بوجه عام ولأزمة وباء كورونا بوجه خاص، وعلى مستوى الدراسات العربية- حسب حدود الاطلاع - لا توجد أية دراسة عربية عنيت ببحث موضوع الدراسة الراهن المتمثل في إدارة المكتبات العامة بعينها، وإن كانت هناك دراسات أخرى عنيت بأنواع أخرى من المكتبات وفي بلدان أخرى، ولأنواع أخرى من الأزمات والكوارث.
- 3- يمكن من خلال دراسة إدارة المكتبات العامة لأزمة وباء كورونا الخروج بعدد من النتائج التي قد تسهم في مواجهة تلك الأزمة وما بعدها من أزمات بشكل كبير، والإسهام في وضع تصور أو برنامج لإدارة الأزمة بشكل واضح.

3/1 أهداف الدراسة:

تبنى هذه الدراسة الراهنة هدفا رئيسيا متمثلا في: تتبع تداعيات أزمة وباء كورونا على مكتبات مصر العامة ورصد سبل إدارة تلك المكتبات لمواجهة تلك الأزمة في ظل الأوقات العصيبة التي مرت بها، وينبثق من هذا الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية تتمثل فيما يلي:

تحديد الجهات التي قدمت لمكتبات مصر العامة الخطابات اللازمة لاتخاذ إجراءات التوعية بأزمة وباء كورونا.

حصر أشكال الدعم الذي تلقتة مكتبات مصر العامة من الجهات الداعمة لمكافحة أزمة وباء كورونا.

رصد الوسائل التي استخدمتها مكتبات مصر العامة لإدارة أزمة وباء كورونا.

تحديد الخطط والإستراتيجيات التي اتبعتها مكتبات مصر العامة في ظل انتشار أزمة وباء كورونا.

فحص آليات التعامل مع العاملين ورعايتهم مهنيًا وصحيًا لإدارة وباء كورونا.

تقييم مؤشرات إفادة مكتبات مصر العامة من تطبيقات الإنترنت كوسيط اتصال فعال لإدارة أزمة وباء كورونا والتفاعل مع المستفيدين عن بعد.

4/1 تساؤلات الدراسة:

في ضوء الأهداف السابقة يمكن تحديد تساؤلات الدراسة فيما يأتي:

- ما الجهة أو الجهات التي قدمت لمكتبات مصر العامة الخطابات اللازمة لاتخاذ إجراءات التوعية بأزمة وباء كورونا؟.
- ما أشكال الدعم الذي تلقتته مكتبات مصر العامة لمكافحة أزمة وباء كورونا؟
- ما الوسائل التي استخدمتها مكتبات مصر العامة لإدارة أزمة وباء كورونا؟.
- ما الخطط والإستراتيجيات التي اتبعتها مكتبات مصر العامة لإدارة أزمة وباء كورونا؟.
- ما آليات التعامل مع العاملين ورعايتهم صحياً في مكتبات مصر العامة لإدارة أزمة وباء كورونا؟.
- ما سبل التفاعل مع المستفيدين عن بُعد من مكتبات مصر العامة لإدارة أزمة وباء كورونا؟.

5/1 منهج الدراسة وإجراءاتها:

تتتمي هذه الدراسة من حيث عامل الزمن إلى المنهج المسحي الميداني؛ حيث ترصد أزمة وباء كورونا خلال فترة زمنية تبدأ منذ ظهور الوباء، لرصد تطور الخصائص والتغيرات المصاحبة لظهور أزمة وباء كورونا، وسرعة انتشاره، وهي دراسة مسحية لتشخيص المشكلة وزيادة المعرفة بها، ووصف وتحليل البنية التحتية لإدارة مكتبات مصر العامة لأزمة وباء كورونا لدى القادة ممثلين في: المدراء ونوابهم ورؤساء الأقسام والقاعات، واتخذت الدراسة من المنهج الوصفي التحليلي منهجاً لتحقيق أهدافها، ووصف وتفسير البيانات للكشف عن الوضع الراهن للظاهرة وجمع البيانات في وقت وزمن معين ووصفها بشكل دقيق تفصيلي لموضوع البحث، والمتمثل في إدارة المكتبات العامة لأزمة وباء كورونا، كما اتبعت الدراسة منهج تحليل المحتوى على الموقع الإلكتروني لمكتبات مصر العامة وفروعها محل الدراسة للتعرف على ما نشر بها من معلومات وروابط حول وباء كورونا.

6/1 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

بعد تبويب البيانات وإدخالها إلى الحاسب الآلي، تم استخدام أسلوب الإحصاء الكمي في التحليلات، حيث تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات الاستبيان والحصول على مخرجات تتمثل بال تكرارات والنسب المئوية، على جميع فقرات الاستبيان لمعرفة مدى موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبيان المختلفة.

1/6/1 خطة التحليلات الإحصائية للبيانات:

تضمنت التحليلات الإحصائية للبيانات ما يلي:

- حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الدراسة.
- حساب التكرارات والنسب المئوية لأبعاد الدراسة وبنودها.

7/1 عينة الدراسة وخصالها:

تكونت عينة الدراسة الأساسية من مكتبة مصر العامة في مقرها الرئيسي بالدقي بالإضافة إلى (15) مكتبة فرعية إقليمية لمنظومة مكتبات مصر العامة، بوصفها عينة للمكتبات الإقليمية، الفروع الممثلة فيما يلي:

1- مكتبة مصر العامة بالدقي (المقر الرئيسي تم افتتاحه في مارس 1995).

- 2- مكتبة مصر العامة فرع الزيتون (تم افتتاحها منذ عام 1999).
- 3- مكتبة مصر العامة فرع الزاوية الحمراء (تم افتتاحها منذ عام 2014).
- 4- مكتبة مصر العامة بينها (تم تشغيلها منذ عام 2013).
- 5- مكتبة مصر العامة بالگردقة (تم تشغيلها في عام 2005).
- 6- مكتبة مصر العامة بالمنصورة (تم تشغيلها في عام 2005).
- 7- مكتبة مصر العامة بالمنيا (تم افتتاحها في مايو 2016).
- 8- مكتبة مصر العامة بالزقازيق (تم تشغيلها منذ عام 2011).
- 9- مكتبة مصر العامة بالشرقية (تم تشغيلها في سبتمبر 2012).
- 10- مكتبة مصر العامة ببورسعيد (الثمرة الثانية لإطلاق مبادرة المكتبات الإقليمية علي ساحل البحر الأبيض المتوسط في مدخل قناة السويس وذلك منذ عام 2004).
- 11- مكتبة مصر العامة بالإسماعيلية (تم افتتاحها في 24 يونية منذ عام 2010).
- 12- مكتبة مصر العامة بالأقصر (تم تشغيل هذا الفرع منذ عام 2007).
- 13- مكتبة مصر العامة بمرسي مطروح (تم افتتاحها في مارس منذ عام 2015).
- 14- مكتبة مصر العامة بدمياط الجديدة (تم تشغيلها في عام 2005).
- 15- مكتبة مصر العامة بالوادي الجديد (الثمرة الأولى لإطلاق مبادرة المكتبات الإقليمية بالصحراء الغربية وذلك منذ عام 2003).
- 16- مكتبة البحيرة (مكتبة مصر العامة دمنهور فرع كفر الدوار، وتم تشغيلها منذ عام 2009).

8/1 أدوات الدراسة:

أولاً: الاستبيان:

لأغراض جمع البيانات حول مجتمع الدراسة استخدم الاستبيان كأداة منهجية تم إعداده لإجراء البحث ، ولما كانت الموضوعية من السمات الأساسية في بناء أدوات الدراسة، كان قياس مدى صدق محتوى الاستبيان وشموليته، ولتحقيق ذلك تم عرض الاستبيان على عشرة من الأساتذة المحكمين^(*)، منهم خمسة محكمين من أساتذة قسم المكتبات والوثائق والمعلومات، جامعة القاهرة، وخمسة محكمين من قسم علم النفس وذلك لهذين: الأول: التحقق من مدى تمثيل البنود للمفهوم محل الدراسة، والثاني: التأكد من سلامة الأسلوب والصياغة، وبعد إجراء التعديلات التي اقترحها الأساتذة على قلتها، تم تجريب الأداة على عدد من الفروع من مكتبات مصر

(*) تتوجه الباحثة بالشكر الجزيل إلى الأساتذة الأفاضل أ.د مصطفى حسام الدين، أ.د أسامة القلش، أ.د أماني رفعت، أ.د رؤوف هلال، أ.د داليا عبدالستار الحلوجي بقسم المكتبات والوثائق والمعلومات والأساتذة الأفاضل أ.د عبير أنور، د. نصره منصور، د. آمال دسوقي، د. منال زكريا د. مي إدريس بقسم علم النفس جامعة القاهرة.

العامة لضمان سلامة صياغة الأسئلة ووضوحها، ولم تنتج عن هذه التجربة أية تعديلات في الاستبيان، وقد تم صياغة الاستبيان باللغة العربية، وتم تقسيم الاستبيان قسمين رئيسيين أولهما: يختص بالمعلومات والبيانات الأساسية حول المكتبة وسياساتها حول أزمة كورونا والثاني: يختص بالخطط والإستراتيجيات لإدارة الأزمة، ثم سبل التعامل مع العاملين داخل المكتبات محل الدراسة، وأخيرًا طرق التواصل والتفاعل مع المستفيدين، ولإعداد هذا المقياس كان الاطلاع على بعض المقاييس الأجنبية والعربية، وبالاطلاع على هذه المقاييس تبين أنها موجهة لقياس التعامل مع الأزمات علي وجه العموم وفي عدد من مؤسسات ومرافق الدول ومكونات أخرى بشكل عام، وعلى مجالات مختلفة أما مقياس الدراسة الحالية، فبنوده موجهة نحو قياس إدارة مكتبات مصر العامة لأزمة وباء كورونا بشكل خاص؛ لذلك تم إعداد هذا المقياس، ويتكون من (50) بندًا تتضمن ثلاث مكونات ومحاور أساسية، تمثل المحور الأول في الخطط والإستراتيجيات في البنود من 1- 23، ثم المحور الثاني بعنوان: إدارة التعامل مع العاملين في البنود من 24-37، وأخيرًا محور التفاعل مع المستفيدين ويضم عددا من البنود تتمثل في البنود من 38- 50، وأجريت التعديلات اللازمة في ضوء التعليقات التي أوردتها المحكمون التي تمثل أهمها في: استبدال بعض الكلمات على نحو ما نصادفه من استبدال كلمة "ذخيرة من المصادر" بكلمة كم كبير من المصادر، واستبدال كلمة تطهير العاملين بكلمة تعقيم؛ وتم إضافة تعريفات في بعض البنود كما في البند (23) تم وضع تعريف لتحليل سوات؛ حيث إنه غير واضح بالدرجة الكافية، وهذا المقياس يتكون من (50) بندًا، تغطي ثلاث مكونات رئيسية، وتتطلب الإجابة عن كل بند أن يحدد الفرد درجة انطباق كل بند عليه باستخدام مقياس شدة يتراوح بين (1) لا أوافق إلى (5) أوافق تمامًا، وأقصى درجة على المقياس هي (250) درجة.

وبعد إجراء التعديلات اللازمة في ضوء التعليقات التي أوردتها المحكمون أصبح المقياس في صورته النهائية يضم (50) بندًا، وطبق المقياس بعد إجراء التعديلات السابقة على العينة الاستطلاعية وعددها 10 من آراء مدراء مكتبات مصر العامة وإدارتها ورؤساء الأقسام للتحقق من كفاءته السيكمترية.

ثانيًا: بجانب الاستبيان السابق اعتمدت الدراسة كذلك على عدد من أدوات جمع البيانات المساندة كالمقابلة الشخصية مع مديري مكتبات مصر العامة بالإضافة إلى الزيارات الميدانية لبعض الفروع كأداة مساندة للتأكد من مصداقية المعلومات والبيانات التي تم جمعها من الأدوات الأخرى.

9/1 الدراسات السابقة:

بعد البحث في العديد من المصادر للحصول على الدراسات السابقة العربية والأجنبية في بعض قواعد البيانات الببليوجرافية المتاحة علي الخط المباشر مثل LISA, Academic Search Elite, SAGE, Emerald, PubMed, ERIC web Portal وكذلك البحث في قاعدة الهادي للإنتاج الفكري، والفهرس الموحد للمكتبات الجامعية المصرية، وموقع اتحاد المكتبات الجامعية المصرية، وبنك المعرفة، أسفرت نتائج البحث عن عدم وجود دراسة علمية عربية أو أجنبية تناولت الموضوع نفسه، وإن كانت هناك دراسات قد تتعلق بموضوع الدراسة بوصفها من الدراسات السابقة للدراسة ومن هذه الدراسات بعد ترتيبها زمنيًا من الأقدم إلي الأحدث ما يلي:

- دراسة نعيم سعد زغلول (1999) واستهدفت الدراسة التركيز على الجانب التكنولوجي واستخدام تكنولوجيا المعلومات وأهميتها في عملية الإدارة بصفة عامة، وعلى إدارة الأزمات بصفة خاصة من خلال بناء نظام معلومات جغرافي قادر على دعم متخذي القرار في الحصول على صورة أوضح وأفضل لطبيعة المشكلة وأيضًا الوصول السريع والمرئي للمعلومات الحيوية عن مواقع الأزمة.

- دراسة صبرية بنت مسلم اليحيوي (2006) وتهدف الدراسة إلى التعرف على مدى ممارسة المديرات (قائدات فريق الأزمات) لعمليات إدارة الأزمات بالمنهجية العلمية حسب أفراد الدراسة في المدارس المتوسطة الحكومية للبنات بالمدينة المنورة، والكشف عن الفروق بين آراء المديرات والمعلمات حول مدى ممارسة المديرات لعمليات إدارة الأزمات، ورصد مقترحات أفراد عينة الدراسة لتفعيل إدارة الأزمات في المدارس، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة القصدية وتكونت من جميع أفراد المجتمع الأصلي من: المديرات والوكيلات والمعلمات (اللاتي يشكلن فريق الأزمات)، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج من بينها: عينة الدراسة تمارس عمليات إدارة الأزمات بدرجة متوسطة.

- دراسة أزهار زاير جاسم، وإنعام زاير جاسم (2007) حيث تناولت الدراسة إدارة الأزمات في دولة العراق وتناولت تجربة مركز المعلومات والمعرفة العلمية في وزارة الصناعة والمعادن العراقية في مواجهة الأزمات التي تعرضت لها إبان حرب الخليج، وتسليط الضوء على مستوى جاهزية المركز في إدارة هذه الأزمات وبيان أبرز المشكلات والمعوقات التي واجهت المركز وخرجت الدراسة بعدد من المقترحات منها: بناء نظام إداري متخصص في إدارة الأزمات مهمته وضع الخطط العلمية الكفيلة بحماية المركز ومؤسسات وقطاعات الوزارة كافة.

- دراسة مبارك بن سعود العجاج (2010) وتهدف الدراسة إلى رصد دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات في أثناء الأزمات بالمديرية العامة لحرس الحدود، وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي واستخدم الاستبيان كأداة لجمع المعلومات من مجتمع الدراسة المتمثل في جميع الضباط العاملين في المديرية العامة لحرس الحدود، وقد توصلت الدراسة إلى حاجة هؤلاء الضباط إلى نظام معلومات يساعدهم في اتخاذ القرارات أثناء الأزمة مما يوفر لهم الوقت والجهد المبذول في البحث عن تلك المعلومات، وأوصت الدراسة بالعمل على تحسين وتطوير مستوى التخطيط والتنسيق والرقابة على الأنشطة المتعلقة باستخدام التقنيات الحديثة فضلاً عن ضرورة قيام وزارة الداخلية بوضع سياسة موحدة للجهات الأمنية لاستخدام التقنيات الحديثة لتمكين الجميع من الحصول على المعلومات المطلوبة أثناء وقوع الأزمات في المديرية.

- دراسة جنان محمد عباس (2012) وتتناول الدراسة مفهوم إدارة الأزمات، والتعرف على أهم الأزمات التي تتعرض لها المكتبات المركزية الجامعية في العراق، وكذلك التعرف على أهم المعايير والأساليب التي تتم من خلالها إدارة الأزمات والمساعدة في اتخاذ القرارات السليمة وقت الأزمات مع التخطيط المسبق لها مع الاستفادة من تجارب الآخرين في موضوع إدارة الأزمات، وإعداد إستراتيجية لاستخدامها كدليل للإدارة لتتم الاستفادة منها من قبل أمناء المكتبات وتعميمها على باقي المكتبات الجامعية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي (المسحي) لجمع البيانات من خلال مسح شامل للواقع الذي تعيشه المكتبات الجامعية العراقية لكل من (جامعة بغداد- الجامعة المستنصرية- جامعة البصرة- جامعة الموصل- جامعة التكنولوجيا) حول ما يتعلق بالأزمات وإدارتها.

- دراسة إيمان عماد الدين أمين (2013) هدفت الدراسة إلى توثيق الكوارث والأزمات التي تعرضت لها المكتبات ومراكز المعلومات المصرية واعتمدت الدراسة على منهجين، هما: المنهج التاريخي لعرض وتوثيق الأحداث التاريخية والمنهج الميداني لدراسة واقع المكتبات المصرية دراسة مسحية.

- دراسة عفاف بنت محمد نديم (2013)، تتناول الدراسة واقع إدارة الأزمات والمخاطر بالمكتبات الجامعية بالسعودية، من حيث الكشف عن وضع إدارة الأزمات في هذه المكتبات ورصد مدى توافر سياسات وخطط تحكم الممارسات المتبعة لمواجهة الأزمات وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي لإجراء مسح شامل لواقع إدارة الأزمات في المكتبات الجامعية السعودية ومن نتائج

الدراسة ضعف واقع تأهيل وتدريب العاملين بالمكتبات بشأن إدارة الأزمات، ومن توصيات الدراسة الاهتمام بالبنية التحتية والرقمية للمكتبات الجامعية، وإعداد سياسة وخطوات مكتوبة لإدارة الأزمات في المكتبات.

- دراسة أماني جابر عبد المعطي (2015) تناولت الدراسة إدارة الأزمات في مكتبات محافظة الإسكندرية من خلال أوجه الاختلاف بين الأزمة والكارثة، وبين الأزمة والمشكلة، وبين الأزمة والصراع، وتناولت أسباب حدوث الأزمة، والأزمات التي تتعرض لها المكتبات، وسمات وخصائص الأزمات في المكتبات، ومراحل حدوثها، وأسس التعامل معها وإستراتيجية مواجهتها، كما تناولت الدراسة متطلبات إدارة الأزمات ومفهومها وفريق إدارة الأزمات، ثم مركز إدارة الأزمة ومكوناته، وصناعة الأزمة ومراحلها، وتناولت كذلك أساليب حل الأزمة وكيفية التعامل معها وإجراءات الوقاية منها من خلال عوامل النجاح في إدارة الأزمة وخطط مواجهة الأزمات والكوارث في المكتبات وتحديد أولويات هذه المواجهة، ووضع المكتبة بعد وقوع الأزمة، وتأثيرها على أداؤها والخسائر النفيسة التي لحقت بالعاملين داخل المكتبة، وأخيرًا تناولت الاتجاهات الحديثة في إدارة الأزمات في المكتبات محل الدراسة، وعرضت لنماذج من الأمن والسلامة بالمكتبات محل الدراسة، وقدمت نموذجًا مقترحًا لبعض الأزمات كأزمة القوارض والحشرات وأزمة الماس الكهربائي أو الحرائق التي قد تصيب المكتبة.

- دراسة حسين محمد حسين (2015) هدفت الدراسة إلى التعرف على دور القيادة الإبداعية في إدارة الأزمات والكوارث، وتكون مجتمع الدراسة من جميع مديريات الدفاع المدني الأردني العاملة في إقليم الشمال وعددها خمس مديريات، وقد اعتمد الباحث على أسلوب المسح الشامل لدراسة مجتمع الدراسة وتحليله واستخدمت الاستبانة وسيلة للحصول على البيانات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أبرزها: امتلاك مديريات الدفاع المدني الأردني في إقليم الشمال قيادة إبداعية كلية بدرجة مرتفعة.

- دراسة عبد السلام سالم الصالحين (2016) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأزمات والكوارث من حيث أسبابها وأنواعها، ومعرفة مدى وعي إدارة المكتبات بها، ومدى استعدادها للتعامل معها، كما هدفت الدراسة إلى تعريف القائمين على المكتبات بضرورة استخدام التقنية الحديثة في المكتبات للحد من الأزمات والكوارث، ووضع خطة ولائحة لإدارة الأزمات في المكتبات في ليبيا.

- دراسة هيفاء يفور علي (2018) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على كيفية إدارة الأزمات بكلية جامعة حائل من خلال تحديد مصادر الأزمات والإستراتيجيات المستخدمة للتعامل معها من وجهة نظر القيادات الأكاديمية، ولتحقيق ذلك، استخدمت الباحثة المنهج التحليلي الوصفي، وطبقت الدراسة على عينة تكونت من (37) من القيادات الأكاديمية، في الفصل الأول من العام الدراسي 2017/2018 وتوصلت الدراسة في نتائجها بأن الدرجة الكلية لمصادر الأزمات كبيرة، والدرجة الكلية للإستراتيجيات المستخدمة لمواجهتها متوسطة، كما تبين عدم وجود فروق دالة إحصائية في مصادر الأزمات تعزى لاختلاف متغيرات: الجنس وسنوات الخبرة، والرتبة الأكاديمية، والمسمى الوظيفي، وأوصت الدراسة بضرورة تبني الكليات بجامعة حائل لخطط فعالة لتمكين القيادات من مواجهة الأزمات، من خلال تدريبهم على أساليب التعامل مع مختلف الأزمات، وضرورة إنشاء وحدة بكل كلية لإدارة الأزمات وإعداد السيناريوهات المحتملة لجميع الأزمات مهما كان نوعها أو شدتها.

ومن الدراسات الأجنبية:

- دراسة (Mark D. Winston, Susan Quinn & 2005): تتناول الدراسة سبل قيادة المكتبة في أوقات الأزمات والتغيير، وتتناول هذه الدراسة تغطية القضايا المتعلقة بالأزمة والتغيير المجتمعي في الأدبيات العلمية فيما يتعلق بالمكتبات وخدمات المعلومات والوصول إلى المعلومات والدور القيادي لأمناء المكتبات في معالجة مثل هذه القضايا، وتقدم الدراسة نظرة عامة وتحليلًا للمسألة العامة

للتغيير في مراجعة الأدبيات، فضلاً عن مناقشة الحرب والإرهاب، والكوارث المدنية والطبيعية، والحركات الاجتماعية، والأزمات والاحتياجات الطبية والرعاية الصحية، الاقتصادية والتكنولوجية على نطاق واسع التحولات، وتتناول نتائج البحث مدى معالجة هذه التغييرات الاقتصادية والسياسية والتكنولوجية والاجتماعية الرئيسية في أربع مكاتب فصلية تخضع للمراجعة من قبل المكتبات وعلوم المعلومات على مدى السنوات الست الماضية ومدى تركيز البحث والمنشور. تحولت المناقشة على مدى السنوات الماضية.

- دراسة (2006) Paul T. Jaeger, Lesley A. Langa MA, Charles R. McClure & John Carlo Bertot ؛ تتحدث الدراسة عن واقع أزمة إعصار ساحل الخليج لعامي 2004 و 2005 وتطور الأدوار والدروس المستفادة للمكتبات العامة في التأهب للكوارث والخدمات المجتمعية، ففي أعقاب إعصاري ساحل الخليج لعامي 2004 و 2005، لعبت المكتبات العامة العديد من الأدوار المهمة في مجتمعاتها، على الرغم من أن ضمان الوصول إلى المعلومات الحيوية قد يكون الخدمة الأكثر أهمية، تستكشف هذه المقالة مشاركة المكتبات العامة في انتعاش مجتمعاتها، وأثار هذا الانخراط على مكان المكتبات العامة في المجتمع، والدروس المستفادة والتوصيات لتخطيط الكوارث في المكتبات العامة، كما يوضح هذا المقال، نجاح المكتبات العامة في توفير مجموعة من خدمات التأهب للكوارث والتعافي منها لم يتم توفيرها ولم يكن من الممكن توفيرها من قبل الوكالات الحكومية الأخرى.

- دراسة (2011) Lisl Zach، تركز الدراسة على الإجابة على التساؤل المتعلق بحالات الطوارئ والإجراءات والتدابير ودور المكتبات العامة في توفير المعلومات في أوقات الأزمات، فخلال أوقات الأزمات، سواء أكانت ناجمة عن جائحة محتملة مثل: عدوى فيروس إنفلونزا الخنازير (NIH1) لعام 2009 أو تهديدات الإرهاب البيولوجي أو الكوارث الطبيعية، يلتمس الناس إجابات على أسئلة حول طبيعة التهديدات وكيفية الاستجابة لها، وتحتاج المكتبات إلى الاستفادة من موقعها كمصدر أساسي للمعلومات الجديرة بالثقة من خلال توفير وصول سريع وسهل إلى أولئك الذين يبحثون عن معلومات موثوقة حول ما يجب فعله في حالات الطوارئ، وتقدم هذه الدراسة لمحة عامة عن استجابات المكتبات العامة لحالات الطوارئ ومناقشة كيفية تقديم المكتبات العامة خدمات المعلومات الأساسية خلال هذه الأوقات الصعبة.

- دراسة (2013) Bradley Wade Bishop & Shari R. Veil، تتحدث هذه دراسة عن المكتبات العامة كمراكز معلومات ما بعد الأزمة، كما هو الحال مع الأزمات والكوارث وقت وقوع أحداث الأعاصير وما تلعبه المكتبات العامة من أدوار طارئة على المدى القصير والطويل، حيث يعتمد أعضاء المجتمع على المكتبات العامة للوصول إلى الإنترنت لطلب المساعدة، وللمساعدة في العثور على العائلة والأصدقاء المفقودين، ولتقديم الوكالة الفيدرالية لإدارة الطوارئ (FEMA) ومطالبات التأمين، وبشكل عام، لبدء إعادة بناء حياتهم، وتشير هذه المقالة إلى جودة الخدمات والأنشطة التي تقوم بها المكتبات العامة استجابة واستعادة في 12 مجتمعاً مختلفاً تأثرت بالأعاصير. تتضمن المناقشة تقييماً لجودة الردود وبعض التوصيات لتحسين التأهب والاستجابة وقت الأزمة.

- دراسة (2015) Keith Jackson، تتناول هذه الدراسة واقع الكوارث الطبيعية والأزمة النووية في اليابان والاستجابة والتعافي في اليابان منذ تاريخ أزمة 11/3 بعد زلزال شرق اليابان الكبير وما أعقبه من تغيير سياسي في اليابان بعد فوكوشيما.

- دراسة الباحثين (2016) Ntlotlang, T. & Grand, B، تهدف هذه الدراسة إلى بحث دور المكتبات العامة في نشر المعلومات الصحية في الجزء الجنوبي من بوتسوانا، وهي مقاطعتي كجاتلنغ وكوينينغ، كما استكشفت كيفية تسويق هذه المكتبات لخدمات المعلومات الصحية للمجتمع الذي نخده، استخدمت الدراسة أيضاً نموذج الحصول على المعلومات الصحية لفهم كيفية بحث مستخدمي المكتبة العامة عن المعلومات الصحية.

يتبين من العرض السابق للدراسات السابقة أنه لا توجد- في حدود اطلاع الباحثة- دراسات مصرية اهتمت ببحث إدارة المكتبات العامة لأزمة وباء كورونا لدى القائمين على مكتبات مصر العامة وفروعها المنتشرة في أنحاء جمهورية مصر العربية ومحافظتها، وعلى مستوى الدراسات الأجنبية توجد قلة من الدراسات حاولت بحث إدارة المكتبات للأزمات، وأجريت هذه الدراسات على عينات مختلفة، ومن تخصصات دراسية متباينة؛ وفي بلدان أخرى مما يحث على إجراء هذه الدراسة الراهنة.

ثانياً: الإطار النظري للدراسة:

1/2 مفاهيم الدراسة وأطرها النظرية:

1/1/2 مفهوم الأزمة:

يعد مفهوم الأزمة من المفاهيم الواسعة الانتشار في مجتمعاتنا المعاصرة، في كل جوانب الحياة بدءاً من الأزمات الفردية، وانتهاء بالأزمات الدولية، وعالم الأزمات عالم حي ومتفاعل له خصائصه وأسبابه ومكوناته، كما يتصف مفهوم الأزمة بكونه واحداً من المفاهيم التي يصعب تحديدها لشموليتها واتساع نطاق استعماله، ويعرف معجم أكسفورد الأزمة بأنها: "الوقت الذي يكون فيه الوضع خطراً أو ربما اللحظة التي يمكن لوضع ما أن يتغير من الأحسن إلى الأسوأ وربما العكس" (Oxford, 2002)، والأزمة عبارة عن خلل يؤثر تأثيراً مادياً على النظام كله، كما يهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها هذا النظام (عبد القادر، 2010)، وتعني الأزمة في اللغة العربية الجذب والقحط والضييق والشدة التي تنتج عن انحباس المطر، وبالتالي الفقر والمجاعة، وقد تعني الضائقة في كل شيء من تكاليف الحياة، ومصطلح الأزمة (Crises) مشتق من الكلمة اليونانية (Krisis) والتي تعني لحظة القرار، وهي بالصينية مكونة من حرفين يرمز الأول للخطر والآخر يرمز للفرصة، وتشير كلمة الأزمة إلى لحظة مصيرية أو زمن مهم، كما تشير إلى معنى التغيير المفاجئ، وفي الحضارة الإغريقية القديمة فإن الأزمات هي مواقف تحتاج إلى صناعة القرار، والأزمات تشكل نقط تحول تاريخية حيث تكون الخيارات والقرارات الإنسانية قادرة على إحداث تغييرات أساسية وجوهرية في المستقبل لأن مصطلح "الأزمة" موجود في كل مكان، ويُنظر إلى جائحة فيروس كورونا الحالي بأنه أحدث مثال للأزمات الصحية، وقد تم ربطه بالتهابات الجهاز التنفسي الحادة لدى البشر، وبفضل تعاون الخبراء في جميع أنحاء العالم، بشأن كيفية إدارة تلك الأزمة الصحية حول هذا الفيروس وإصابته كل يوم، مما يسمح بتعديل التوصيات للوقاية منه وعلاجه، لأن الهدف النهائي هو السيطرة على هذا الوباء.

(Sifuentes-Rodríguez & Palacios-Reyes, 2020)، ويتم نشر مفهوم الأزمة بشكل متزايد كمؤشر على الأهمية حينما تحول انتشار الفيروس التاجي إلى أزمة، والحقيقة مصطلح "الأزمة" ليس من السهل فهمه، إنه موجود في كل مكان ويستخدم بشكل متكرر في سياقات مختلفة للغاية، فمصطلح "الأزمة" مليء بالآثار الزمنية، تسود هذه الجوانب الزمنية في أدبيات إدارة الأزمات، ولكن ما يفتقر إليه حتى الآن هو التصور المنهجي للجوانب المكانية للأزمة، في حين أدبيات إدارة الأزمات تستخدم الفئات المكانية، مثل: البؤر أو المسافات، إلا أنها تقتصر إلى نهج منظم في نظريات وممارسات إدارة الأزمات)

(Brinks&Ibert,2020)

ويمكن تعريف الأزمة كالآتي:

1. الأزمة إدارياً هي ظاهرة غير مستقرة تمثل تهديداً مباشراً وصریحاً لبقاء المنظمة واستمراريتها، وهي تتميز بدرجة معينة من المخاطرة وتمثل نقطة تحول في أوضاع غير مستقرة تعود إلى نتائج غير مرغوبة تؤثر سلباً على كفاءة وفاعلية متخذ القرار، وتؤدي إلى خسارة مادية ومعنوية وجسدية تؤثر في سمعة المنظمات ومكانتها ومستقبلها.
 2. الأزمة حدث سلبي لا يمكن تجنبه مهما كانت درجة استعداد المنظمة التي تتميز بالآتي: (عنصر المفاجأة، ونقص المعلومات، وفقدان السيطرة، تسارع الأحداث).
 3. إنها لحظة حادة ومفزعة شديدة الألم ومحيرة لدرجة تهدد الكيان الإداري للمنظمات.
 4. الأزمة موقف خارج عن السيطرة وتحول فجائي عن السلوك المعتاد يؤدي إلى خلل في المجتمع ومواجهة هذا الموقف يتطلب اتخاذ قرار محدد سريع في ظل محدودية المعلومات والمفاجأة وضيق الوقت المقترن بالتهديد.
 5. ويعد تحديد حالة ما بأنها أزمة، من الأمور التي تعد بالغة الصعوبة والتعقيد، إلا أنه يعد الكلمات (الصراع، الكارثة، الصدمة، والمشكلة) معبرة شكلياً عن مفهوم الأزمة والقاصرة عن إعطاء المعنى الدقيق والمقصود لمفهوم الأزمة، المتضمن عناصر أربعة أساسية هي: (التهديد، وضغط الوقت، والمباغته، وعدم التأكد).
 6. الأزمة موقف تحذيري يتضمن مجموعة من المخاطر كالتعارض مع العمليات اليومية، ومن جانب آخر فإن الأزمة قد تؤدي إلى تعزيز الشكوك في أداء المنظمة، وتؤدي إلى فقدان الثقة في المنظمة، وتأثيرها يكون تأثيراً سلبياً وفي حالات قليلة يكون تأثيرها إيجابياً، فالأزمة مما سبق عرضه تمثل حالة غير طبيعية تمر بها المنظمة تهدد وجودها بسبب ظرف داخلي أو خارجي متوقع أو غير متوقع وعدم الاستعداد الكافي لتفادي الضرر (غسان اللامي، خالد العيساوي، 2015).
- وتُعرّف الأزمة عادةً بأنها حدث غير متوقع عامة، ولكن متوقع النتائج الفعلية أو المحتملة للمنظمة التي تعاني من الأزمة، وهذا يعني أن الأزمة تلحق الضرر بقيادة المنظمة أو مرفق المعلومات، والأزمة هي حدث استثنائي ينتج عنه وقت أو حالة غير مستقرة وللأزمة عواقب محتملة أو فعلية على المنظمة، والأزمات تأتي بأشكال وأحجام مختلفة (Millar & Heath, 2013).

2/1/2 تتبع تاريخي لمفهوم الأزمة:

يصعب تحديد تاريخ دقيق وشامل للأزمة وبخاصة بعد اتساع نطاق استعماله على مختلف صور العلاقات الإنسانية وفي مجالات التعامل كافة، إلا أن تطوره التاريخي، قد ظهر في الطب الإغريقي القديم، تعبيرا عن نقطة تحول مصيرية في تطور المرض، وشفاء المريض، خلال فترة زمنية محددة أو موته، ومن ثم تكون مؤشرات المرض، أو دلائل الأزمة هي الأعراض التي تظهر على المريض والناجمة عن الصراع بين الميكروبات والجراثيم ومقاومة الجسم لها، وليس عن الأزمة المرضية التي أملت به، وبعد شيوع اصطلاح الأزمة في المعاجم والكتب الطبية، بدأ استخدامه مع بداية القرن التاسع عشر في التعبير عن ظهور المشاكل التي تواجهها الدول، إشارة إلى نقاط التحول الحاسمة في تطور العلاقات السياسية والاقتصادية والاجتماعية في عام 1937 ومنذ ذلك التاريخ بدأ التوسع في استخدام مصطلح الأزمة، وأسفر استخدامه عن تداخل بين مفهوم الأزمة ومفاهيم أخرى ذات ارتباط حيوي بها، فقد استعير مصطلح الأزمة من التراث الطبي اليوناني الذي كان يعبر بهذا المصطلح عن التغيرات المفاجئة والسريعة التي تطرأ على الحالة العامة للمريض، فتفتضي إما إلى الشفاء أو إلى التدهور ثم الوفاة، وقد استعمله الأوروبيون لأول مرة خلال القرن السابع عشر في المجال السياسي للدلالة على حدة التوتر الذي

ساد العلاقات بين رجال الدولة والكنيسة، ثم استخدم في القرن التاسع عشر للدلالة على المشاكل الخطيرة أو لحظات التحول الفاصلة في تطور العلاقات السياسية والاقتصادية والاجتماعية، ثم استعير هذا المصطلح مرة أخرى في سنوات الثلاثين من القرن العشرين للتعبير عن الكساد والدمار الاقتصادي الذي ساد العالم وتسبب في صراعات سياسية دولية بلغت ذروتها في الحرب العالمية الثانية (عماد عيسى، أماني محمد، 2009).

3/1/2 مفهوم إدارة الأزمات (*):

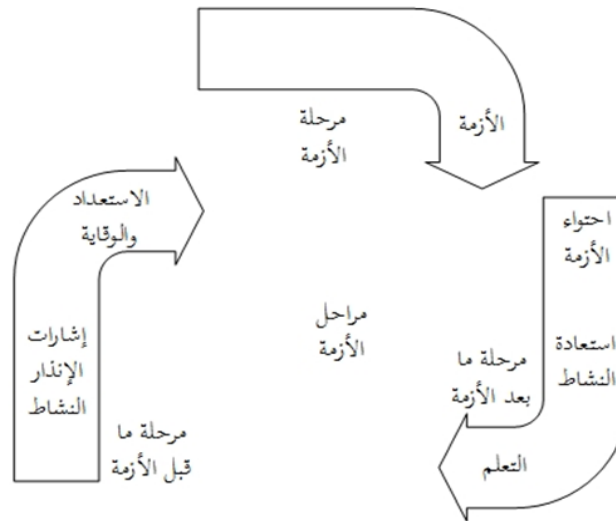
إن التعامل مع الأزمات وإيجاد الحلول هو عبارة عن علم وفن مواجهة التغييرات والظروف الطارئة والخرجة بعقلانية وموضوعية والاستخدام الصحيح للموارد المادية والبشرية فضلاً عن الوقت اللازم في مواجهة الأزمات، وقد نشأ مصطلح إدارة الأزمات في الأصل في أحشاء الإدارة العامة في إشارة مهمة لدور الدولة في مواجهة الأزمات المختلفة والتعامل معها (نادر محمد علي السويدي، 2000)، ولقد تعددت التعريفات لمفهوم إدارة الأزمات، وإن كان المعنى العام لمجمل هذه التعريفات واحد وهو "كيفية التغلب على الأزمة بالأدوات العلمية الإدارية المختلفة، وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها" وإن كان لكل باحث تعريف مختلف في مفرداته ولكنه متفق في معناه، فقد أوردت الموسوعة الإدارية تعريفاً لإدارة الأزمات بأنها: المحافظة على أصول وممتلكات المنظمة، وعلى قدرتها على تحقيق الإيرادات، وكذلك المحافظة على الأفراد والعاملين بها ضد المخاطر المختلفة، وتشمل مهمة المديرين المسؤولين عن هذا النشاط البحث عن المخاطر المحتملة ومحاولة تجنبها أو تخفيف أثرها على المنظمة، وإجمالاً يمكن تعريف إدارة الأزمة بأنها: عملية إدارة خاصة من شأنها إنتاج استجابة إستراتيجية لمواقف الأزمات من خلال مجموعة من الإداريين المنتقنين مسبقاً والمديرين، الذين يستخدمون مهاراتهم بالإضافة إلى إجراءات خاصة من أجل تقليل الخسائر إلى الحد الأدنى، وتأخذ المنظمة دراسة إدارة الأزمات بعين الاعتبار في عملية صياغة الإستراتيجية مع مشاركة العاملين بالمنظمة في إعداد خطط إدارة الأزمات، لذا يتوجب الإعداد الرصين لإدارة الأزمات؛ التي قد تواجه المنظمة مع تدريب العاملين على كيفية مواجهة الأزمات المختلفة سواء قبل حدوث الأزمة أو أثناء حدوثها أو بعد حدوثها (أيمن الدسوقي، 2017)، ويعرف الباحث البريطاني (ويليامز) إدارة الأزمات "بأنها سلسلة الإجراءات الهادفة إلى السيطرة على الأزمات، والحد من تفاقمها حتى لا ينفلت زمامها، وبذلك تكون الإدارة الرشيدة للأزمة هي تلك التي تضمن الحفاظ على المصالح الحيوية للدولة وحمايتها"، في حين يرى البعض أن إدارة الأزمات يجب أن تنطلق من إدارة الأزمة القائمة ذاتها وتتحرك في إطار الإستراتيجية العامة للدولة، وهذا يتطلب تحديد الأهداف الرئيسية والانتقائية للدولة خلال الأزمة والتحليل الإستراتيجي المستمر للأزمة وتطوراتها والعوامل المؤثرة فيها، ووضع البدائل والاحتمالات المختلفة، وتحديد مسارها المستقبلي من خلال التنبؤ والاختيار الإستراتيجي للفرص السانحة وتحاشي أمر المخاطر التي تحملها الأزمة أو التقليل منها حيث يتطلب ذلك معلومات وافرة ومعطيات مناسبة وإدارة رشيدة، ومن خلال التعريفات السابقة يمكن تحديد الهدف من مواجهة الأزمات بأنه: السعي بالإمكانات البشرية والمادية الموجودة إلى إدارة الموقف، فضلاً عن إدارة الأزمات فرع حديث من فروع الإدارة، وتتضمن العديد من الأنشطة، يأتي على رأسها: التنبؤ بالأزمات المحتملة والتخطيط للتعامل معها والخروج منها بأقل الخسائر الممكنة، وتقدم إدارة الأزمات وعياً عالياً بطبيعة التغيير والتقلب اللذين أصبحا السمة الغالبة لمعظم بيئات العمل على مستوى العالم (شومان محمد، 2009). وفي مجال إدارة الأزمات العالمية. وتتضمن عملية إدارة الأزمات ثلاثة مراحل أساسية كالتالي:

مرحلة ما قبل الأزمة وهي ما تسمى مرحلة الوقاية والإعداد.

مرحلة الأزمة وهي ما تسمى الاستجابة.

وأخيرا مرحلة ما بعد الأزمة وهي مرحلة التعلم والمراجعة (Timothy & Laufer, 2018) ويوضح الشكل التالي رسماً تخطيطياً

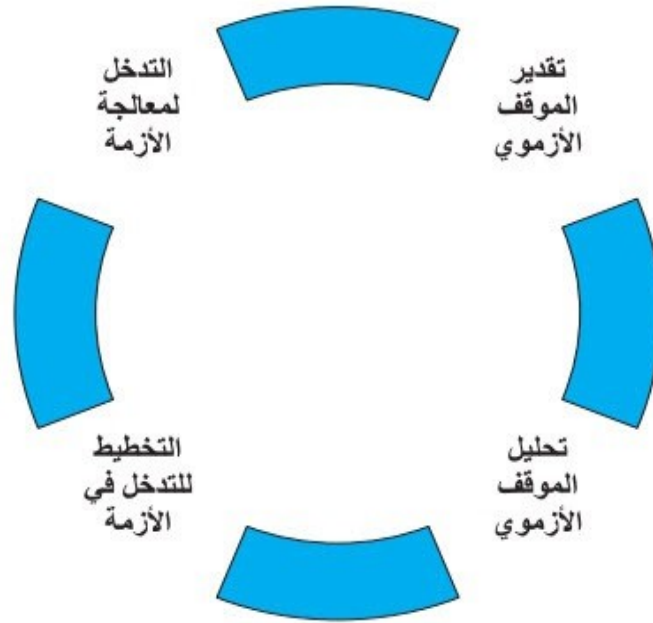
لتلك المراحل الثلاثة (أحمد ماهر، 2011).



شكل رقم (1) مراحل عملية إدارة الأزمات

4/1/2 إدارة الأزمات في المكتبات:

تعد الأزمات من الأحداث المهمة والمؤثرة في المنظمات، إذ أصبحت جزءاً مرتبطاً ببيئة اليوم، كما تشكل مصدرًا قلقًا لقادة المنظمات والمسؤولين فيها على حد سواء لصعوبة السيطرة عليها، بسبب التغيرات الحادة والمفاجئة في البيئة الخارجية، هذا من ناحية، وضعف الإدارات المسؤولة في تبنيها نموذجاً إدارياً ملائماً يمكن المنظمة من مواجهة أزماتها بسرعة وفاعلية من ناحية أخرى (غسان اللامي، خالد العيساوي، 2015)، ولم تكن المكتبات ومراكز المعلومات في يوم ما، بمنأى ومعزل عن احتمالية وقوع كوارث أو أزمات بها، فالمكتبات على اختلاف أنواعها شأنها شأن أية منظمة أو مؤسسة في المجتمع معرضة لحدوث أزمة أو كارثة ولكن يبقى السؤال: هل المكتبات على استعداد لمواجهة احتمالية تعرضها لأزمات أو كوارث؟ وتقول أمينة صادق: إن تحديد الإستراتيجيات الوقائية من الكوارث أو الأزمات هو مماثل تماماً لما يتم في المكتبة من تحديد مسبق لسياسة التزويد للمقتنيات أو سياسة خدمات المعلومات التي سوف تقدمها للمستفيدين، فإن كل هذه السياسات تعتبر ناقصة إذا لم تلحق بها سياسة خاصة بالكوارث والأزمات، وخطة مفصلة للتعامل معها وإجراءات تنفيذية واضحة، ويوضح الشكل التالي خطوات إدارة الأزمات في المكتبات (أمينة صادق، 2010).



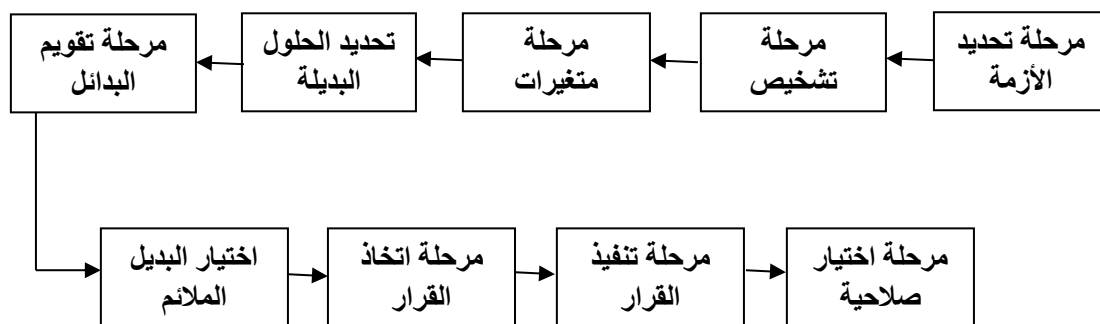
شكل رقم (2) خطوات إدارة الأزمات في المكتبات

5/1/2 مفهوم الإدارة بالأزمة(*):

يكون المدير أسيرا لسلسلة متتالية من الأزمات والمشكلات بسبب سوء التخطيط وعدم العناية بالتوقع وانخفاض فعالية المواجهة، وبالتالي لا يختار المدير ما يفعله، وإنما يفرض عليه ما يفعله وألوية أموره لا يحددها هو وإنما تحددها الأزمات المتتالية، وبالتالي فبدلاً من أن يدير هو الأزمات يصبح مداراً بالأزمات.

6/1/2 مراحل اتخاذ القرار في ظل الأزمات:

يبدأ اتخاذ القرار مع بروز أزمة ما مروراً بخطوات ومراحل هي عبارة عن عملية متتابعة وديناميكية حيث تتضمن في مراحلها المختلفة تفاعلات متعددة تنتهي بمرحلة اتخاذ القرار وتتوقف كفاءة القرار على طريقة صناعة القرار وليس على سلطة اتخاذه، حيث تكمن مراحل عملية صنع القرار في ظل الأزمات كما في الشكل الآتي:



شكل رقم (3) مراحل عملية صنع القرار في ظل الأزمات (غسان اللامي خالد العيساوي، 2015)

7/1/2 خصائص الأزمة:

يمكن رصد خصائص الأزمة فيما يلي:

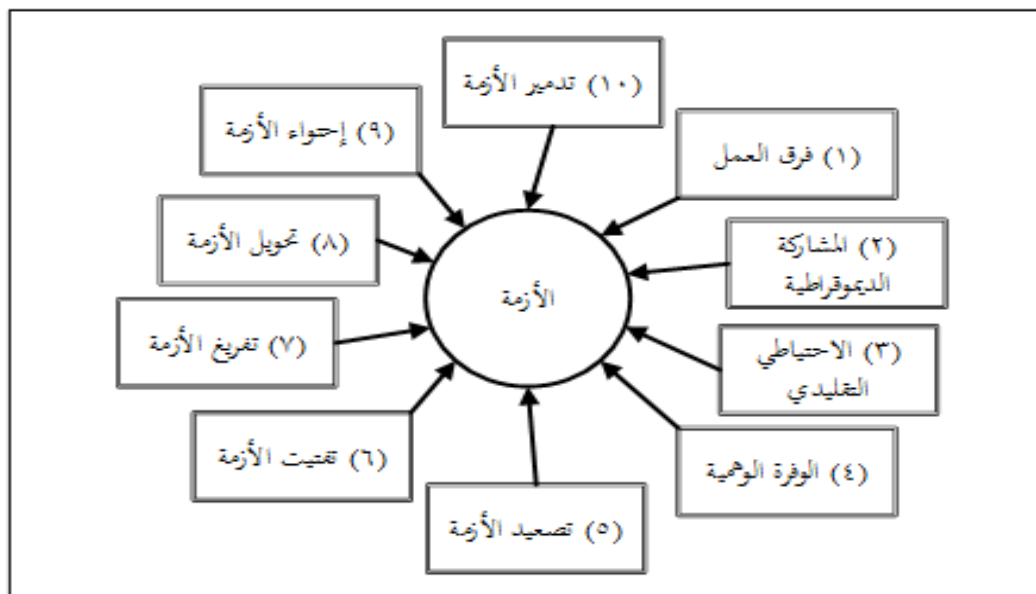
- عنصر المفاجأة العنيفة عند انفجارها.
- استقطابها للاهتمام والتعقيد والتشابك والتداخل والتعدد في عناصرها.
- نقص المعلومات وعدم وضوح الرؤية لدى متخذ القرار.
- سيادة حالة من الخوف تصل إلى حد الرعب.
- فقدان السيطرة أي: خارج نطاق قدرة صاحب القرار وتوقعاته عن الأمور العادية لجميع أحداث الأزمة (محمد التميمي، 2019).

8/1/2 مفهوم المكتبات العامة:

المكتبة العامة هي مركز المعلومات المحلي الذي يضع كل أنواع المعارف والمعلومات مباشرة في متناول المتفاعلين بها، وتقدم المكتبة العامة خدماتها على أساس تكافؤ فرص الجميع في الانتفاع بها بصرف النظر عن السن والعنصر والجنس والدين والانتها القومي واللغة والوضع الاجتماعي، ويجب أن تكون المواد الموجودة في المكتبة العامة مرآة للتجاهات الحالية والتطور الذي يشهده المجتمع وصورة لذاكرة مساعي البشر وثمار خيالهم (اليونسكو، 1994)، وعرفت الموسوعة العالمية لعلوم المكتبات والمعلومات المكتبة العامة "بأنها المكتبة التي تعتمد على التمويل من أجل المنفعة العامة والاستخدام العام، لذلك فإنها تقوم بجمع المعلومات والمعرفة والإنتاج الفكري الذي يفرزه العقل البشري، وحفظه وتنظيمه واسترجاعه وبثه (Phaser Sturges, 1997) & كما يعرفها بيان اليونسكو "بأنها مؤسسة ديمقراطية للتعليم والثقافة والإعلام"، لا يقف دور المكتبات العامة عند رواد المكتبة فقط؛ بل يمتد ليشمل كل سكان الحي مع الأخذ في الاعتبار نسبة الأمية في مصر، والتي قد تصل إلى 30٪، وتحتاج هذه الفئة لتعامل من نوع خاص سواء في التحضير والتعامل المباشر أو في الاستعداد بوسائل سمعية وبصرية لتعويضهم الافتقار للقراءة وسيكون تميزا للمكتبة أن تعد هذه المواد لخدمة عدد ليس بالقليل ولكنه محروم من خدمات المكتبات، ولم يخطط لهم أن يستفيدوا من خدمات المكتبة العامة، ويستلزم على المكتبة العامة الخروج من جدران المكتبة وترك كراسي العمل للوصول للمواطن وتقديم الخدمة له بما يناسب مستواه الثقافي والعلمي وبالطريقة التي يفضلها (صلاح فهمي حجازي، 2015).

9/1/2 قادة المكتبات:

هم الذين تقع على عاتقهم مسئوليات إدارة المكتبة وتطوير الخدمات والأنشطة المقدمة، ويندرج تحت مظلة قادة المكتبة المدراء ونوابهم ورؤساء الأقسام والقاعات المختلفة داخل المكتبة، ويتسم مديرو مكتبات مصر العامة محل الدراسة بحصولهم على شهادة الليسانس في تخصص المكتبات والمعلومات، ومنهم من يحمل درجة الماجستير والدكتوراه في علم المكتبات والمعلومات، هذا على الرغم من أن شروط شغل هذه الوظيفة تنص في الدول المتقدمة، لابد من الحصول على درجة أعلى من الدرجة الجامعية الأولى (نوال عبد الله، 2017)، ويشير واقع المكتبات العامة في مصر إلى وجود ما يربو من ألفي مكتبة يبلغ عدد المكتبات العامة منها حوالي 1200 مكتبة عامة، وتوصي المعايير الدولية بإنشاء مكتبة عامة لكل ستة آلاف مواطن، على أن تتضمن المكتبة العامة خططًا إستراتيجية تكون نبراسًا للمديرين والقادة في المكتبات العامة يسرون على هديها، وتكون كذلك هاديًا ومرشدًا للعاملين في المكتبات العامة (أسامة غريب، 2017) ومن ضمنها خطة إدارة الأزمات في المكتبات، والشكل التالي يوضح الإستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات.



شكل رقم (4) يوضح الإستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات (عائشة الشيميلي، 2017)

10/1/2 أهداف المكتبة العامة:

تعد المكتبة العامة سفير المجتمعات الحديثة ذات التوجه الإنساني العام، وتبين للناس قيمة المؤسسات المفتوحة للخدمة العامة، التي تحترم احتياجات المستفيدين، وتساهم مكتبة مصر العامة - نموذجًا - في تحقيق أهداف عديدة تتفق مع معظم الخطط الإستراتيجية للمكتبات العامة العالمية ومن هذه الأهداف ما يلي:

- تلعب المكتبة العامة دورًا ثقافيًا واسع المجال لا يتوقف عند الإتاحة والوصول إلى المعلومات فحسب ولكن يصل إلى بحث المترددين عليها والمستفيدين منها على تحويل هذه المعلومات إلى معارف حقيقية لتساهم في أن ينمو لديهم شعور بمجتمعهم وقوميتهم.

- تشمل الخدمات التي تقدمها المكتبة العامة إتاحة الوصول إلى المعلومات والمعارف سواء الرقمية أو المطبوعة.
- تدعو المكتبة العامة المواطنين إلى المشاركة والحوار، ومن ثم تدعم أسس التنمية الاجتماعية والسياسية والاقتصادية بالمجان من خلال لقاءات وندوات من جانب المكتبة للمواطنين عامة.
- تقدم المكتبة العامة للمستفيدين الخدمات لكافة فئاتهم وأعمارهم الشباب والكبار منهم والأطفال والمراهقين الرجال منهم والنساء.
- تتعدد خدمات المكتبة العامة وتنوع بين المطالعة والإعارة والمعارض والأنشطة الثقافية ومساندة أطفال المدارس وتدريب المستفيدين والعاملين والاجتماعات والنشاط الاجتماعي وخدمات الإنترنت.
- تقوم المكتبة العامة بدور تنسيقي مع المؤسسات التعليمية كالمدارس والجامعات لتوفير المزيد من المحتويات التعليمية من جهة والمساعدة في العملية التعليمية من جهة أخرى؛ حيث تطور دور المكتبة العامة التقليدي من مكان يجوي كتباً للقراء ومراجعا للبحث العلمي إلى مشارك رئيسي في المنظومة التعليمية.
- تقوم المكتبة العامة بالتوازي بالتنسيق مع الهيئات والمؤسسات الصحية لتقديم حملات وسبل الوقاية والوعي في فترة الأزمات وانتشار الأوبئة والأمراض.
- المكتبة العامة هي مؤسسة خدمية، وفي معظم دول العالم تكون ميزانية المكتبات العامة جزء لا يتجزأ من الميزانية العامة للدولة، بوصفها جزء لا يتجزأ من كيان الدولة واهتماماتها، ومن هنا يأتي دورها في إدارة الأزمات وأية كارثة تحل بالدولة.
- يتعاطف دور المكتبات العامة في الوعي المجتمعي من خلال المشاركة، فهي لا تنتظر طلب المساعدة من مستخدميها؛ بل تخرج إلى المجتمع للتعرف على المشاكل المجتمعية التي يعاني منها المستخدمون في الحياة العامة.
- تقوم المكتبة العامة بدور الوسيط بين مستخدميها والقيادات المجتمعية؛ فتقوم باستضافة المسؤولين السياسيين وأعضاء المجالس المحلية، وتعقد ندوات وحوارات ولقاءات تتيح الفرصة لتلاقي المستفيدين بالمسؤولين وعرض مشكلاتهم لإيجاد حلول وتقارب وجهات النظر (هشام الشريف، 2015).

11/1/2 مبادئ المكتبة العامة:

- المكتبات العامة مؤسسات ثقافية تعمل في إطار مبادئ أساسية تتمثل فيما يلي:
- تقدم خدماتها بالمجان لجميع أفراد المجتمع دون تمييز، ولجميع الأعمار والمستويات الثقافية والتعليمية.
 - ترتبط بالبيئة التي توجد بها، مما يقتضي اقتناء مصادر المعلومات في مختلف فروع المعرفة، مع ضرورة الاهتمام باحتياجات البيئة المحيطة بها.
 - هي المكان الذي يرتاده الفرد دون إجبار أو إكراه، وإنما من تلقاء نفسه.
 - وعملاً بهذه المبادئ السابقة أصبح التثقيف والإعلام من الأهداف الأساسية للمكتبات العامة، التي تسعى إلى تحقيقها من خلال توفير الموارد وتقديم الخدمات التي تكفل التنمية الثقافية والفنية للمستفيد، فضلاً عن إمداده بالمعلومات عن الموضوعات الجارية ذات الاهتمام العام، حتى يكون على وعي بما يجري من أحداث على المستويات المحلية والقومية والعالمية (اليونسكو، 1994).

12/1/2 مفهوم وباء كورونا :

يستخدم وصف الوباء العالمي أو الجائحة عندما يظهر تفشيًا واضحًا لها وانتقالًا من شخص إلى آخر في عدد من البلدان في العالم، وكانت آخر مرة تفشى فيها وباء عالمي في عام 2009 مع انتشار مرض إنفلونزا الخنازير، الذي يعتقد الخبراء أنه تسبب في وفاة آلاف الأشخاص، وقد صنفت منظمة الصحة العالمية انتشار فيروس كورونا كوباء عالمي وجائحة، وفيروسات كورونا هي فصيلة كبيرة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والإنسان، ومن المعروف إن عددًا من فيروسات كورونا تسبب المرض لدى البشر كحالات عدوى الجهاز التنفسي التي تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد ضخامة مثل: متلازمة الشرق الأوسط التنفسية والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة، ويسبب فيروس كورونا المكتشف مؤخرًا مرض كورونا، وقد أدى تفشي هذا الوباء الدائم الذي بدأ في مدينة ووهان الصينية، في ديسمبر 2019 بسبب الفيروس التاجي الجديد (كورونا) أو متلازمة الالتهاب الرئوي الحاد إلى إحداث خطر على الصحة العامة، وكارثة ومخاوف دولية مع تأكيد الحالات في عدة دول، وتثير هذه المشكلة الصحية المجتمعية الجديدة الرعب في الكون من خلال الانهيار الصحي والنفسي والعاطفي، وانهيار النظام الصحي والتباطؤ الاقتصادي في كل جزء من العالم بصيب ما يقرب من 200 دولة، حدث فيها انتشار لهذا الفيروس التاجي الجديد أو متلازمة الجهاز التنفسي الحادة الوخيمة، حيث ينتقل المرض عن طريق الاستنشاق أو ملامسة القطرات المصابة، وقد يتطور إلى الالتهاب الرئوي ومتلازمة الضائقة التنفسية الحادة واختلال وظيفي متعدد الأعضاء، وتشمل النتائج المخبرية الشائعة تعداد الخلايا البيضاء الطبيعية / المنخفضة مع بروتين سي التفاعلي المرتفع عادةً ما يكون فحص الصدر المقطعي غير طبيعي حتى في الأشخاص الذين لا يعانون من أعراض أو مرض خفيف، ولم يتم تحديد دور العوامل المضادة للفيروسات بعد، وتتضمن الوقاية منه العزل المنزلي للحالات المشتبه فيها وأولئك الذين يعانون من أمراض خفيفة وتدابير صارمة لمكافحة العدوى في المستشفيات التي تشمل احتياطات الاتصال، وينتشر الفيروس بشكل أسرع من أسلافه، ذلك الفيروس التاجي التنفسي لمتلازمة الشرق الأوسط، والتأثير العالمي لهذا الوباء الجديد غير مؤكد حتى الآن (Singhal, 2020)، وتنتمي عدوى فيروس كورونا للفيروسات شديدة العدوى والممرضة مع فترة حضانة تتراوح بين يومين إلى أربعة عشر يومًا، تنتقل عن طريق استنشاق القطرات المصابة، أو الاتصال بالقطرات المصابة، المعروفة بفيروس كورونا(*) مع ارتفاع معدل التحور، فإن الوباء سريع التطور والانتقال من إنسان إلى آخر، وتنوع الأعراض بين: (حمى، وسعال، والتهاب في الحلق، وضيق في التنفس، وأوجاع في الجسم، وألم عضلي، وغثيان، وقيء، إلى التهاب رئوي حاد، متلازمة الضائقة التنفسية الحادة وخلل وظيفي في الأعضاء المتعددة)، مما يؤدي إلى الوفاة بمعدلات تتراوح من 2 إلى 3% (Madabhavi & Kadakol, 2020).

وقبل تفشي متلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم في عام 2003، لم تكن الفيروسات التاجية تعتبر مُرضية للغاية للإنسان، ومع ذلك، كان هذا الوباء على قمة هذه المجموعة من الفيروسات فأدرجها ضمن العوامل المسببة للأمراض الوبائية الناشئة، بالإضافة إلى ذلك، وفي عام 2012، تم تحديد فيروس تاجي جديد آخر مسؤول عن متلازمة الشرق الأوسط التنفسية، اعتبرت كلتا الإصابات تهديدًا للأمن الصحي العالمي، وفي الوقت الحاضر، يتم مواجهة الوباء الثالث الناجم عن الفيروس التاجي الجديد، المسمى بوباء كورونا، في

مدينة ووهان، الصين، وقد تم ربطه بالتهابات الجهاز التنفسي الحادة لدى البشر، مع استمرار محاولة السيطرة عليه. (Erika Sifuentes- Rodríguez , Deborah Palacios-Reyes, 2020)

وعن أبرز الاتجاهات الحديثة عن وباء كورونا، فقد أصدرت منظمة الصحة العالمية تحذيرًا بأنه على الرغم من أن الفيروسات التاجية الجديدة، ليست وبائية، إلا أنه يجب احتواؤها لمنع الانتشار العالمي، ويتشابه فيروس كورونا مع الفيروس التاجي الحاد لمتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد^(**) في مسبباته، وطيفه السريري، وعلم الأوبئة، أظهرت مقارنة تسلسل الجينوم لهما والفيروس التاجي لمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية له هوية تسلسل أفضل - ويختلف عن الفيروسات التاجية الأخرى على وجه التحديد وتشير الدراسات إلى دور مستقبلات الإنسان لتفاعل الأجسام المضادة للبروتين، وجهاز المناعة يلعب دوره للتغلب عليه.

(Pshaik, Asheeza & Khemalatha, 2020) وقال رئيس منظمة الصحة العالمية، الدكتور تيدروس أدهانوم غيبريسوس، إن المنظمة تستخدم مصطلح وباء كورونا العالمي لسببين رئيسيين هما: سرعة تفشي العدوى واتساع نطاقها، والقلق الشديد إزاء "قصور النهج الذي تتبعه بعض الدول. على

13/1/2 مفهوم تحليل سوات :

يقصد به تحديد القوي الداخلية المؤثرة في المؤسسة (عائشة الشيميل، 2017)، ويتضمن تحليل سوات تحليل الوضع العام للمنظمة على أساس الموازنة بين عناصر القوة والضعف في البيئة الداخلية، والفرص والتهديدات في البيئة الخارجية، وتوضح هذه الأداة العلاقة بين التقييمين الداخلي والخارجي، ويسمى بالتحليل الإستراتيجي الرباعي للبيئة.

ثالثاً: الإطار التطبيقي للدراسة:

1/3 تقدير الكفاءة السيكومترية لأدوات الدراسة:

1/1/3: الثبات:

لحساب ثبات مقياس الدراسة طُبقت على العينة الأساسية المكونة من (60) من المكتبات الإقليمية التابعة لمكتبات مصر العامة، وحسب الثبات بطريقة معامل ألفا، كرونباخ، وفيما يلي جدول حساب الثبات بطريقة ألفا.

جدول رقم (1) معامل الثبات بطريقة ألفا

المدرء (ن = 60)	المقياس
معامل ألفا	1- مقياس إدارة مكتبات مصر العامة لأزمة وباء كورونا
0.98	

يتبين من جدول (1)، تميز مقياس الدراسة بمعاملات ثبات مرتفعة لدى المدرء والقادة في مكتبات مصر العامة، وذلك بطريقة ألفا كرونباخ؛ مما يُمكن من استخدامه في الدراسة الراهنة.

2/1/3: الصدق:

(أ) صدق المحكمين:

يُضَع صدق المحكمين ضمن مفهوم الصدق الظاهري، ويقصد به أن تمثل بنود المقياس المتغيرات محل القياس، ويتمثل في اتفاق مجموعة من الخبراء أو المحكمين على مضمون البنود وتمثيلها للمجالات التي تقيسها (Teddle & Tashakkori, 2009). وتم عرض مقياس إدارة مكتبات مصر العامة لأزمة وباء كورونا على خمسة من أعضاء هيئة التدريس بقسم المكتبات والوثائق والمعلومات، كما تم عرضه على خمسة من أعضاء هيئة التدريس بقسم علم النفس بجامعة القاهرة، ويوضح الجدول الآتي ملخص نسب اتفاق المحكمين على بنود المقياسين محل الدراسة.

جدول رقم (2) نسب اتفاق المحكمين على بنود مقياس إدارة مكتبات مصر العامة لأزمة وباء كورونا

عدد البنود طبقاً للنسب المئوية للاتفاق			عدد البنود الإجمالي	مقياس الدراسة
80%	90%	100%		
			23	1- إدارة أزمة وباء كورونا
3		20	23	إدارة الخطط والإستراتيجيات
-	-	14	14	إدارة التعامل مع العاملين
-	3	10	13	إدارة التفاعل مع المستفيدين

يتبين من الجدول رقم (2) ارتفاع نسب اتفاق المحكمين على جميع بنود المقياس؛ مما يدل على كفاءة هذه المقياس، والملاحظ إن أغلب البنود تم الاتفاق عليها بنسبة 100%، وبعضها الآخر تم الاتفاق عليها بنسبة تراوحت بين 80% - 90% فيما عدا بعض التعديلات البسيطة التي أُدخلت على صياغة بعض بنود المقياس، وكذلك استبدال بعض الكلمات أو إضافة كلمات أخرى، وأيضاً حذف لبعض البنود واستبدالها بأخرى لتعبر عن محتوى المفهوم محل القياس؛ مما يشير إلى تمثيل البنود للمتغيرات التي تقيسها.

(ب) صدق التكوين:

حُسب صدق التكوين لمقياس الدراسة الحالية بطريقة الاتساق الداخلي، وذلك من خلال ارتباط المكونات الفرعية للمقياس بالدرجة الكلية في المقياس كاملاً، ويهتم صدق التكوين بما إذا كان الاختبار يقيس المفاهيم التي أعد لقياسها بشكل حقيقي (Jackson, 2010; Stangor, 2010) ويوضح الجدول الآتي نتائج معاملات صدق التكوين لمقياس الدراسة من خلال الاتساق الداخلي.

جدول رقم (3) معاملات الارتباط بين المكونات الفرعية والدرجة الكلية للمقياس من خلال الاتساق الداخلي

معاملات الارتباط بين المكونات الفرعية والدرجة الكلية للمقياس	المكونات الفرعية لمقياس إدارة مكتبات مصر العامة لأزمة وباء كورونا
المدراء (ن=60)	
..95	1- إدارة الخطط والاستراتيجيات
..96	2- إدارة التعامل مع العاملين
..91	3- إدارة التفاعل مع المستفيدين

3 يتضح من جدول (3) تميز لمقياس الدراسة باتساق داخلي مناسب، كما تعكسه الارتباطات بين المقاييس الفرعية والدرجة الكلية للمقياس؛ مما يعد مؤشراً على ارتفاع معامل صدق التكوين من خلال الاتساق الداخلي.

2/ موقف التطبيق وإجراءاته:

بدأت إجراءات الدراسة العملية لهذا الموضوع في النصف الثاني من عام 2020، وقد طبقت هذه الأدوات في جلسات تطبيق إلكترونية من خلال رابط الاستبيان الذي تم إعداده إلكترونياً لتعذر النزول إلى ميدان الدراسة في هذه الفترة من أزمة وباء كورونا، وما تتطلبه هذه الفترة من إجراءات التباعد والعزل الاجتماعي مما تتطلب إجراء التطبيق في البيئة الإلكترونية عن بعد، وأجرى التطبيق على المجتمع الأساسي للدراسة والمتمثل في ست عشرة مكتبة هي مكتبات مصر العامة وفروعها، وقد تم تقديم فكرة عامة عن موضوع البحث والهدف منه، كما تم التنبيه في أعلى استمارة الاستبيان الإلكتروني على الأفراد المعنيين بالإجابة على الاستبيان بعدم ترك أية عبارة دون الإجابة عنها. وكانت تبدأ استمارة البحث بالبيانات الأساسية عن المكتبة: اسمها وعنوانها وموقعها الإلكتروني على شبكة الإنترنت، كما تضمنت البيانات الأساسية الاستفسار عن الجهات التي أخطرت المكتبات بخطابات التوعية بوباء كورونا، وعن أشكال الدعم المقدمة من تلك الجهات، والوسائل التي اتبعتها المكتبات لمواجهة أزمة وباء كورونا ثم يلي البيانات الأساسية عرض الأبعاد الثلاثة والبنود المكونة لها.

3/3 نتائج الدراسة:

يهتم هذا الجزء بعرض نتائج التحليلات الإحصائية التي أجريت على بيانات الدراسة الحالية، ومدى إسهامها في الإجابة عن أسئلة الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

1/3 الإحصاءات الوصفية:

جدول رقم (4) المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة لدى المدراء والقادة لمقياس إدارة أزمة وباء كورونا

المدراء والقادة (ن=60)		العينة
ع	م	المتغيرات
56,22	80,95	1- إدارة الخطط والاستراتيجيات
13,34	23,56	2- إدارة التعامل مع العاملين
12,36	48,31	3- إدارة التفاعل مع المستفيدين
46,02	182,73	الدرجة الكلية لإدارة أزمة وباء كورونا

يتمثل عرض الإحصاءات الوصفية في المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة لدى المدراء، ويعرض جدول (5) المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة لدى المدراء.

2/3 النتائج الخاصة بالفروق بين المدراء وبين نوابهم ورؤساء الأقسام والقاعات في مكتبات مصر العامة كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (5) قيم(ت) لدلالة الفروق في إدارة أزمة وباء كورونا لدي المدراء والقادة

(ت)	النواب ورؤساء الأقسام (ن=44)		المدراء (ن=16)		العينات
	ع	م	ع	م	المتغيرات
165, غير دال	48,73	182,13	39,01	184,37	الدرجة الكلية لإدارة أزمة وباء كورونا في مكتبات مصر العامة

يتبين من الجدول (5) عدم وجود فروق جوهرية بين عيني المدراء والقادة في إدارة أزمة وباء كورونا في مكتبات مصر العامة، مما يستدعي ضم العينتين عند التعامل مع التحليلات الإحصائية للدراسة، نظرًا لعدم وجود فروق بين مدراء مكتبات مصر العامة وقادتها^(*) من النواب ورؤساء الأقسام المختلفة (قسم الأطفال - قسم الإعاقة - قسم تنمية المقتنيات - قسم الكبار - قسم التدريب - قسم التسويق والترويج والخدمات الخارجية - قسم الخرائط - قسم المصريات بفرع الأقصر).

3/3 النتائج الخاصة بالتكرارات والنسب المئوية وفقًا لأهداف الدراسة وتسؤلاتها:

1/3/3 يشير الجدول التالي إلى تحديد أكثر الجهات التي قدمت لمكتبات مصر العامة الخطابات اللازمة لاتخاذ إجراءات التوعية بأزمة وباء كورونا وفقًا للجدول التالي:

جدول رقم (6) التكرارات والنسب المئوية بالجهات التي أخطرت مكتبات مصر العامة لاتخاذ إجراءات التوعية بأزمة وباء كورونا.

الجهات	وزارة الصحة	المراكز الصحية	المكتب الإقليمي لمنظمة الصحة العالمية	مؤسسات المجتمع المدني	مؤسسات تجارية	وزارة الثقافة
التكرارات	27	17	-	5	-	11
النسب المئوية	45.0	28.3	-	8.3	-	18.3

يتبين من الجدول رقم (6) تنوع الجهات التي أخطرت مكتبات مصر العامة لاتخاذ إجراءات التوعية بأزمة وباء كورونا، وأن أكثر تلك الجهات تمثلت في: وزارة الصحة، تلتها المراكز الصحية المنتشرة في أنحاء الجمهورية، تلتها وزارة الثقافة بوصفها الراعي الرسمي للمكتبات العامة في مصر، بينما لم تخطر المؤسسات التجارية والمكتب الإقليمي لمنظمة الصحة العالمية مكتبات مصر العامة بأية خطابات تفيد في التوعية بأزمة وباء كورونا والإجراءات اللازمة لمواجهتها والتعامل معها.

2/3/3 حصر أشكال الدعم الذي تلقتته مكتبات مصر العامة لمكافحة أزمة وباء كورونا كما في الجدول التالي:

يتبين من الجدول رقم (7) تنوع أشكال الدعم الذي تلقتته مكتبات مصر العامة لمكافحة أزمة وباء كورونا، وأن أكثر أشكال الدعم التي تصدرت المركز الأول تمثلت في: الدعم العيني لمكتبات مصر العامة المتمثل في الإمداد بالكمات والقفازات ومواد التطهير

(*) مقابلة مقننة مع أ.د/ أحمد أمان - نائب مدير مكتبة مصر العامة الرئيسية - والمشرّف والمنسق العام للمكتبات الإقليمية ومتابعة تشغيلها بعد افتتاحها للتنسيق بينها وبين المكتبة الأم.

والتعقيم، تلتها الملصقات والنشرات، ثم الزيارات الميدانية، بينما جاءت البرامج التدريبية العملية الوقائية ضد وباء كورونا مع الدعم المالي في المركز الأخير وبنسب متساوية.

جدول رقم (7) التكرارات والنسب المئوية بأشكال الدعم الذي تلقتته مكاتب مصر العامة لمكافحة أزمة وباء كورونا

الجهات	دعم مالي	زيارات ميدانية	ملصقات ونشرات	برامج تدريبية عملية وقائية	دعم عيني (كميات ومواد تعقيم)
التكرارات	2	7	8	2	11
النسب المئوية	3.3	7.9	13.3	3.3	18.3

3/3/3 رصد الوسائل التي استخدمتها مكاتب مصر العامة لإدارة أزمة وباء كورونا كما في الجدول التالي:

جدول رقم (8) التكرارات والنسب المئوية بالوسائل التي استخدمتها مكاتب مصر العامة لإدارة أزمة وباء كورونا

الجهات	الإشراك في الحملات القومية	الملصقات الإعلانية	موقع المكتبة والبريد الإلكتروني	نماذج مجسمة للتوعية بالأزمة	محاضرات وندوات توعية عن بعد	توزيع مطبوعات ومطويات
التكرارات	2	7	42	-	7	-
النسب المئوية	3.3	11.7	70.0	-	11.7	-

يتبين من الجدول (8) تنوع الوسائل التي استخدمتها مكاتب مصر العامة لإدارة أزمة وباء كورونا، وأن أكثر تلك الوسائل تمثلت في: الدخول على صفحات مكاتب مصر العامة من خلال موقع كل مكتبة على شبكة الإنترنت، والبريد الإلكتروني حيث بلغت نسبته 70٪. بينما اختفت النماذج المجسمة للتوعية بالأزمة، وتوزيع المطبوعات والمطويات من ضمن الوسائل المستخدمة لإدارة الأزمة، وانخفضت نسب الملصقات الإعلانية والمحاضرات والندوات للتوعية عن بعد إلى 11.7.

يتبين من الجدول (9) ارتفاع نسب البنود الممثلة لبعث إدارة الخطط والإستراتيجيات المتعلقة بأزمة وباء كورونا وأن أكثر تلك البنود ارتفاعاً من حيث الترتيب تتمثل في: تمكن مكاتب مصر العامة من استعادة جودة خدماتها وأنشطتها أثناء الأزمة وما بعدها، وكذلك نجاح تلك المكاتب في تغيير برامجها في ضوء المتغيرات المستجدة وتحقيق عنصر المرونة، فضلاً عن تبني مكاتب مصر العامة الأفكار الإبداعية لمواجهة أزمة وباء كورونا، وتوفير آليات مناسبة للتخطيط والاستعداد لمواجهة الأزمة، والإفادة قدر الإمكان من خبرات المكاتب ومؤسسات المعلومات المماثلة لها لتخطي الأزمة وإدارتها، واستخدام الإجراءات الاحترازية لمواجهة الأزمة، والتعاون مع المؤسسات الحكومية لإدارة الأزمة، وتنفيذ قواعد لائحة السلامة والصحة المهنية لاحتواء الأزمة، وتوفير مكاتب مصر العامة الإمكانيات البشرية والمالية للاستعداد لمواجهة أزمة وباء كورونا وما بعدها، كما تطور الخطط والبرامج للتعامل مع الأزمات المستقبلية.

4/3/3 الخطط والإستراتيجيات التي اتبعتها مكتبات مصر العامة لإدارة أزمة وباء كورونا وفقاً للجدول التالي:

جدول رقم (9) التكرارات والنسب المئوية لبعث إدارة الخطط، والاستراتيجيات لأزمة وباء كورونا

إدارة الخطط والاستراتيجيات				المتغير البنود
لا أوافق		أوافق		
النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	
31.7%	19	68.3%	41	1- تمتلك المكتبة خطط معدة مسبقاً لإدارة الأزمات
36.7%	22	63.3%	38	2- للمكتبة سياسة معتمدة لإدارة الأزمات
31.7%	19	68.3%	41	3- تتماشى إدارة الأزمات مع رؤية المكتبة وأهدافها
58.3%	35	41.7%	25	4- يوجد بالمكتبة قسم لمتابعة مؤشرات حدوث الأزمات
31.7%	19	68.3%	41	5- تهتم المكتبة برصد مؤشرات حدوث الأزمات والتعامل معها
33.3%	20	66.7%	40	6- تعد إدارة الأزمات جزءاً من الخطة الاستراتيجية للمكتبة
46.7%	28	53.3%	32	7- تضع المكتبة إدارة الأزمات على قمة أولوياتها
16.7%	10	83.3%	50	8- تنفذ المكتبة لائحة السلامة والصحة المهنية لاحتواء الأزمة
28.3%	17	71.7%	43	9- تكثف المكتبة مواردها المالية لاحتواء الأزمة والسيطرة عليها
23.3%	14	76.7%	46	10- تتوفر بالمكتبة إمكانيات بشرية ومالية للاستعداد لمواجهة الأزمة
36.7%	22	63.3%	38	11- توفر المكتبة الدعم المناسب للفريق المنوط بالتخطيط والتعامل مع الأزمات
35.0%	21	65.0%	39	12- تشكل المكتبة فرق خاصة لمواجهة الأزمات المحتملة
36.7%	22	63.3%	38	13- توجد بالمكتبة آليات واضحة للتعامل مع الأزمات
13.3%	8	86.7%	52	14- تستخدم المكتبة الإجراءات الاحترازية لمواجهة الأزمة
31.7%	19	68.3%	41	15- تمارس المكتبة سبل الرقابة الإدارية لتحديد الأزمات عند وقوعها ومعالجتها
23.3%	14	76.7%	46	16- تطور المكتبة الخطط والبرامج للتعامل مع الأزمات المستقبلية
5.0%	3	95.0%	57	17- تستطيع المكتبة استعادة جودة خدماتها وأنشطتها وقت الأزمة
13.3%	8	86.7%	52	18- تستفيد المكتبة من خبرات مؤسسات مكتبية أخرى لإدارة الأزمة
20.0%	12	80.0%	48	19- تتعاون المكتبة مع مؤسسات حكومية لإدارة الأزمة
8.3%	5	91.7%	55	20- تتبنى المكتبة الأفكار الإبداعية لمواجهة أزمة وباء كورونا
6.7%	4	93.3%	56	21- تستطيع المكتبة تغيير برامجها في ضوء المتغيرات المستجدة
13.3%	8	86.7%	52	22- يتوفر بالمكتبة آليات مناسبة للتخطيط والاستعداد لمواجهة الأزمة
53.3%	32	53.3%	32	23- تفعل المكتبة استخدام أسلوب تحليل SOWT* لإدارة الأزمات

5/3/3 فحص آليات التعامل مع العاملين ورعايتهم مهنيًا وصحياً لإدارة وباء كورونا كما في الجدول التالي:

يتبين من الجدول (10) حرص مكتبات مصر العامة على تطبيق نظام التباعد في أماكن العمل بين العاملين بنسبة مرتفعة تصل إلى 93.3%، ووضع القواعد الواضحة والملزمة بشأن ارتداء جميع العاملين الكمامات أثناء العمل، وحرص المكتبات على توزيع مهام العمل على العاملين لمعالجة الأزمة، والاهتمام الواضح برفع الروح المعنوية للعاملين للتغلب على الأزمة، والحرص على بث روح التعاون والعمل الجماعي بين العاملين أثناء الأزمة، ووضع آليات لتعقيم جميع العاملين قبل الدخول للمكتبة، وتوقيع العقوبات الفورية على من يتخلى من العاملين عن ارتداء الكمامات أثناء العمل.

جدول رقم (10) التكرارات والنسب المئوية لبعء إدارة التعامل مع العاملين ورعايتهم

إدارة التعامل مع العاملين ورعايتهم				المتغير البنود
لا أوافق		أوافق		
النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	
11.7%	7	88.3%	53	1- تقوم المكتبة بتوزيع مهام العمل على العاملين لمعالجة الأزمة
16.7%	10	83.3%	50	2- تحرص المكتبة على تأهيل العاملين لكيفية إدارة أزمة كورونا
11.7%	7	88.3%	53	3- تهتم المكتبة برفع الروح المعنوية للعاملين للتغلب على الأزمة
26.7%	16	73.3%	44	4- تقوم المكتبة بعقد اجتماعات دورية لمساعدة العاملين على إدارة الأزمة
36.7%	22	63.3%	38	5- تهتم المكتبة بتقديم دورات تدريبية للعاملين عن أساليب إدارة الانفعالات للتعامل مع الأزمة
33.3%	20	66.7%	40	6- تحرص المكتبة على تقديم الحوافز المالية للعاملين حتى في ظل خفض ساعات العمل
35.0%	21	65.0%	39	7- توفر المكتبة للعاملين سبل الرعاية الطبية اللازمة لمواجهة أزمة وباء كورونا
13.3%	8	86.7%	52	8- تحرص المكتبة على بث روح التعاون والعمل الجماعي بين العاملين أثناء الأزمة
35.0%	21	65.0%	39	9- تهتم المكتبة بحل المشكلات المادية والصحية التي يواجهها العاملون أثناء الأزمة بأسلوب مناسب
6.7%	4	93.3%	56	10- تحرص المكتبة على تطبيق نظام التباعد في أماكن العمل بين العاملين
18.3%	11	81.7%	49	- تضع المكتبة آليات تقييم للعاملين قبل دخول المكتبة 11
21.7%	13	78.3%	47	يتم تطهير المكتبة يوميا 12-
6.7%	4	93.3%	56	13- تضع المكتبة قواعد واضحة وملزمة بشأن ارتداء الكمامات أثناء العمل
18.3%	11	81.7%	49	14- توقع المكتبة عقوبات فورية لمن يتخلى عن ارتداء الكمامات أثناء العمل

6/3/3 سبل التفاعل مع المستفيدين من مكتبات مصر العامة لإدارة أزمة وباء كورونا يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (11) التكرارات والنسب المئوية لبعء التفاعل مع المستفيدين وإدارتهم

التفاعل مع المستفيدين وإدارتهم				المتغير البنود
لا أوافق		أوافق		
النسب	التكرارات	النسب	التكرارات	
25.0%	15	75.0%	45	1- تمتلك المكتبة مصادر إلكترونية تتيحها للمستفيدين وقت الأزمة
5.0%	3	95.0%	57	2- تتيح المكتبة آليات للتواصل مع المستفيدين عن بعد
3.3%	2	96.7%	58	3- توفر المكتبة خدمات تلقي استفسارات المستفيدين والرد عليهم
10.0%	6	90.0%	54	4- تشجع المكتبة المستفيدين على تبادل المعلومات والخبرات فيما بينهم عن بعد
6.7%	4	93.3%	56	5- تعلن المكتبة للمستفيدين عن حالة الطوارئ وقت حدوث الأزمة
16.7%	10	83.3%	50	6- تقدم المكتبة للمستفيدين دورات تدريبية إلكترونية عن بعد
11.7%	7	88.3%	53	7- تنظم المكتبة حملات إعلامية لإفادة المستفيدين بأضرار الأزمة
21.7%	13	78.3%	47	8- ترصد المكتبة أعلى المصادر الإلكترونية لتداولها بين المستفيدين وقت الأزمة
68.3%	41	31.7%	19	9- تقوم المكتبة وقت الأزمة بتوصيل الكتب لمنزل المستفيدين بعد تعقيمها
26.7%	16	73.3%	44	10- تملك المكتبة مدونة متخصصة للمستفيدين لتوعيتهم صحيا بالأزمة وطرق التعامل معها
16.7%	10	83.3%	50	11- تجتذب المكتبة المستفيدين إلكترونياً مع إضافة روابط لمصادر معلومات صحية بموقعها على الويب
43.3%	26	56.7%	34	12- تقوم المكتبة بحصر عدد المستفيدين من المصادر الإلكترونية وقت الأزمة وتحليل بياناتهم-
23.3%	14	76.7%	46	13- تقدم المكتبة للمستفيدين قائمة بالمصادر المناسبة وقت الأزمة، مثل القصص وكتب الهوايات والتوعية والعلاج النفسي

يتبين من الجدول (11) ارتفاع معظم بنود البعد الخاص بالتفاعل مع المستفيدين وإدارتهم والتواصل معهم عن بعد، ولعل أبرز تلك البنود ارتفاعاً تمثل في: توفير مكتبات مصر العامة خدمات تلقي استفسارات المستفيدين بنسبة وصلت إلى 96.7%، وتوفير آليات

للتواصل مع المستفيدين عن بعد، وإعلان المكتبات للمستفيدين وإعلامهم عن حالة الطوارئ وقت حدوث الأزمة، وتشجيع المستفيدين على تبادل المعلومات والخبرات فيما بينهم عن بعد لتحقيق الإفادة والتواصل الاجتماعي، وحرص مكتبات مصر العامة على تنظيم الحملات الإعلامية لإفادة المستفيدين بأضرار الأزمة وسبل التعامل معها، والمواظبة على تقديم الدورات التدريبية الإلكترونية للمستفيدين عن بعد، واجتذاب المكتبات المستفيدين إلكترونياً مع إضافة روابط لمصادر معلومات صحية بموقعها على الويب لتحقيق الإفادة والتوعية بالأزمة قدر الإمكان.

4/3 مناقشة النتائج:

1/4/3 مناقشة النتيجة الخاصة بوجود أكثر من جهة أخطرت مكتبات مصر العامة لاتخاذ إجراءات التوعية بأزمة وباء كورونا:

كشفت نتيجة الدراسة عن وجود أكثر من جهة قامت بالتخاطب مع مكتبات مصر العامة وأخطرتهم بخطابات توجيهية لاتخاذ الإجراءات الاحترازية والتوعية بأزمة وباء كورونا، وتبين أن أكثر تلك الجهات تمثلت في وزارة الصحة، تلتها المراكز الصحية المنتشرة في أنحاء الجمهورية، تلتها وزارة الثقافة بوصفها الراعي الرسمي للمكتبات العامة في مصر، على حين لم تخطر المؤسسات التجارية والمكتب الإقليمي لمنظمة الصحة العالمية مكتبات مصر العامة بأية خطابات للتوعية بأزمة وباء كورونا والإجراءات اللازمة للتعامل معها، ولعل السبب في وجود المؤسسات التجارية والمكتب الإقليمي لمنظمة الصحة العالمية في الترتيب الأدنى في نسب الجهات التي أخطرت مكتبات مصر العامة بخطابات التوعية بأزمة وباء كورونا، يرجع لاهتمام وزارة الصحة والمراكز الصحية دون غيرها بالتخاطب والتعامل مع المكتبات العامة بعين الاعتبار هذا من جهة، وانتهاء المكتبات العامة لكيان الدولة بشكل أساسي من جهة أخرى، فوزارة الصحة تقوم بجهود بناءً لنشر الوعي الصحي بين المواطنين والاهتمام بعمليات الاحتراز من وباء كورونا، فقد سلطت أزمة وباء كورونا العالمي الأضواء على وزارة الصحة والدور المنوط به في التعامل مع هذه الجائحة، ومع التحديات العديدة التي تواجه القطاعات الصحية في العديد من دول العالم ومن بينها مصر، ومن ثم بزوغ الصحة الرقمية والخدمات الصحية المستندة إلى الأدوات الحوسبية كالمواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني والمنصات الصحية المتخصصة وتطبيقات الهواتف المحمولة، كما أعلنت وزارة الصحة والسكان المصرية عن رفع مستوى الخدمات الصحية وتيسير حصول المواطنين عليها مع رفع الجاهزية والإجراءات الاحترازية لمواجهة وباء كورونا (أماني الريس، محمد خشبة، 2020)

2/4/3: مناقشة النتيجة الخاصة بأشكال الدعم الذي تلقتته مكتبات مصر العامة لمكافحة أزمة وباء كورونا:

كشفت نتائج الدراسة عن تباين أشكال الدعم الذي تلقتته مكتبات مصر العامة في سبيل مكافحة أزمة وباء كورونا والتصدي لها، وبينت الدراسة أن أكثر أشكال الدعم التي تصدرت المركز الأول تمثلت في: الدعم العيني لمكتبات مصر العامة المتمثل في الإمداد بالكمامات والقفازات ومواد التطهير والتعقيم، تلتها المصنفات والنشرات، ثم الزيارات الميدانية، على حين جاءت البرامج التدريبية العملية الوقائية ضد وباء كورونا مع الدعم المالي في المركز الأخير وبنسب متساوية.

والتساؤل الملفت للانتباه عند تفسير هذه النتيجة: لماذا احتل الدعم المالي والبرامج التدريبية العملية الوقائية الترتيب الأدنى في نسب أشكال الدعم الذي تلقتته مكتبات مصر العامة لمواجهة أزمة وباء كورونا والتصدي لها؟ يمكن الإجابة عن هذا التساؤل في ضوء العوامل المرتبطة بالصعوبات التي تواجهها منظومة المكتبات العامة في مصر. فعلى الرغم من الدور المهم المنوط به المكتبات العامة واهتمام

الدول بها وبالذور الذي تقوم به، فما زالت هناك جوانب للقصور في الميزانية والتمويل المخصص للمكتبات العامة، وكذلك وجود بعض الصعوبات حول تفعيل دور البرامج التدريبية العملية الوقائية في التعامل مع الأزمات والتصدي لها، ووجود بعض الصعوبات المتصلة بتدريب العاملين على تلك البرامج والتعامل معها، ومن ثم جاء الاهتمام بالكلمات والقفازات ومواد التطهير والتعقيم في الترتيب الأول لسهولة توفير هذه المواد بقدر الإمكان، ولا سيما عملية التمويل التي تجد في الحقيقة صعوبات كثيرة وأعباء وإجراءات وربما يسهم هذا الأمر في تباطؤ بعض العمليات الاحترازية واحتواء بعض جوانب الأزمة، كذلك فإن توفير برنامج وقائي مكثف يتبع عمليات وإجراءات كبيرة ومركبة يحتاج إلى قاعدة مالية كبيرة، ويحتاج إلى مقدار من الجهد والدقة والسرعة، وبخاصة في ظل التفشي السريع للاجتياح الواضح لوباء كورونا واحتمالية امتداده وتطوره بشكل يلزم جدية التخطيط لهذه البرامج، وتكيفها مع مستجدات أزمة هذا الوباء، فإدارة تلك الأزمة الصحية حول هذا الفيروس وإصابته كل يوم، يسمح بتعديل التوصيات للوقاية منه وعلاجه، لأن الهدف النهائي هو السيطرة على هذا الوباء. (Sifuentes-Rodríguez & Palacios-Reyes, 2020)

3/4/3: مناقشة النتيجة الخاصة بالوسائل التي استخدمتها مكتبات مصر العامة لإدارة أزمة وباء كورونا:

كشفت نتيجة الدراسة عن تنوع الوسائل المستخدمة لإدارة مكتبات مصر العامة لأزمة وباء كورونا، وتمثلت أكثر تلك الوسائل في: الدخول على صفحات مكتبات مصر العامة من خلال موقع كل مكتبة على شبكة الإنترنت، والبريد الإلكتروني حيث بلغت نسبته 70%. ولعل السبب في ذلك يرجع للاهتمام الملحوظ من جانب مكتبة مصر العامة الرئيسية، وكذلك المكتبات الإقليمية الفرعية كافة بتصميم صفحات لها على شبكة الإنترنت، وتفعيل وتغذية تلك الصفحات بالبيانات اللازمة للتعامل مع المكتبة من خلال موقعها على شبكة الإنترنت عن بُعد، لتحقيق الإفادة والتواصل وقت الأزمات وما بعدها ولعل هذه النتيجة تتسق مع الصحة الرقمية والخدمات الصحية المستندة إلى الأدوات الحوسبية كالمواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني والمنصات الصحية المتخصصة وتطبيقات الهواتف المحمولة وما إلى ذلك من تطبيقات وبرامج تكنولوجية تماشى مع فترة أزمة وباء كورونا (أماني الرئيس، محمد خشبة، 2020) على حين اختفت النماذج المجسمة للتوعية بالأزمة، وتوزيع المطبوعات والمطويات ضمن الوسائل المستخدمة لإدارة الأزمة، وانخفضت نسب الملصقات الإعلانية والمحاضرات والندوات للتوعية عن بعد إلى 11.7% في مقابل ارتفاع ملحوظ لاستخدام المواقع الإلكترونية وصفحات كل مكتبة من مكتبات مصر العامة وعنوانها الإلكتروني على شبكة الإنترنت.

4/4/3: مناقشة النتيجة الخاصة بالخطط والإستراتيجيات التي اتبعتها مكتبات مصر العامة لإدارة أزمة وباء كورونا:

بينت نتيجة الدراسة أن نسب بنود الاهتمام بالخطط والإستراتيجيات لدى مدراء وقادة مكتبات مصر العامة تراوحت بين متوسطة ومرتفعة، ولوحظ بشكل خاص ارتفاع نسبي في نسب البنود التي تعكس الاهتمام بالخطط، وبالإستراتيجيات التي تعني بالخطوة أو سبيل للعمل والذي يتعلق بجوانب العمل، ويمثل أهمية دائمة للمنظمة ككل والتي تغطي أنشطة المكتبة كافة وتطابق إلى حد كبير مع رسالة المكتبة ورؤيتها وأهدافها (عائشة الشيملي، 2017) ومن أمثلة البنود التي عكست اهتمام منظومة مكتبات مصر العامة بالخطط والإستراتيجيات: قدرة تلك المكتبات على استعادة جودة خدماتها وأنشطتها أثناء الأزمة وما بعدها، وكذلك نجاحها في تغيير برامجها في ضوء المتغيرات المستجدة وتحقيق عنصر المرونة، فضلاً عن تبني مكتبات مصر العامة الأفكار الإبداعية لمواجهة أزمة وباء كورونا، وتوفير آليات مناسبة للتخطيط والاستعداد لمواجهة الأزمة، والإفادة قدر الإمكان من خبرات المكتبات ومؤسسات المعلومات الماثلة لها لتخطي الأزمة وإدارتها، واستخدام الإجراءات الاحترازية لمواجهة الأزمة، ويمكن الاستدلال على هذه النتيجة من واقع منظومة

مكتبات مصر العامة بالتطبيق علي مكتبة فرع دمياط حيث تم تكريم مكتبة مصر العامة بدمياط لكونها من أكثر المكتبات المتفاعلة مع أزمة كورونا، حيث تقدمت الأستاذة الدكتورة منال عوض محافظ دمياط بالتهنئة إلى جميع المسؤولين والعاملين بمكتبة مصر العامة بدمياط لما حققته المكتبة من مركز متقدم وحصولها على جائزة التقدير من قبل الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ”أعلم” لتكريم المكتبات المتفاعلة مع أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد والتي حصلت عليها أيضًا مكتبة مصر العامة الرئيسية بالدقي، وعلي الصعيد العربي حصلت عليها المكتبة الوطنية الأردنية، والجدير بالذكر إن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات قد نظم مبادرة ”أعلم” لتكريم المكتبات المتفاعلة مع أزمة كورونا والتي اشتملت على فئتين: خصصت الأولى للمكتبات الكبيرة العامة والجامعية والوطنية، وخصصت الثانية للمكتبات الأصغر من مدرسية ومراكز معلومات ومتخصصة، وقد جاءت المشاركات مختلفة من مكتبات بدول عربية هي: ”الأردن، الإمارات، العراق، السعودية، مصر، عمان، المغرب والجزائر”، وتؤكد هذه النتيجة كذلك علي التعاون مع المؤسسات الحكومية لإدارة الأزمة، وتنفيذ قواعد لائحة السلامة والصحة المهنية لاحتواء الأزمة، وتوفر مكتبات مصر العامة الإمكانيات البشرية والمالية للاستعداد لمواجهة أزمة وباء كورونا وما بعدها، وتطور الخطط والبرامج للتعامل مع الأزمات المستقبلية، حيث أصبح من الضروري الاهتمام بإدارة هذه الأزمات من خلال وضع الخطط والإستراتيجيات وصنع القرارات المهمة التي تتعلق بإدارتها، وأصبح على المنظمات والمؤسسات العلمية دور كبير في مواجهة هذه الظاهرة، التي أصبحت جزءاً لا مفر منه في حياتنا (Disasters, Conflicts&Failures, 2012) وبمناقشة هذه النتيجة في ضوء الدراسات السابقة، يتبين أنها تتسق مع ما توصلت إليه بعض الدراسات التي كشفت عن أهمية وضع الخطط والإستراتيجيات الملائمة لإدارة الأزمات والتعامل، ومنها: دراسة عبد السلام سالم الصالحين، 2016 وكذلك دراسة جنان محمد عباس، 2012 حيث أكدتا على دور التخطيط المسبق للأزمات وإدارتها مع الاستفادة من تجارب الآخرين في موضوع إدارة الأزمات، وإعداد إستراتيجية لاستخدامها كدليل للإدارة لتتم الاستفادة منها من قبل أمناء المكتبات.

5/4/3: مناقشة النتيجة الخاصة بآليات التعامل مع العاملين ورعايتهم صحياً في مكتبات مصر العامة لإدارة أزمة وباء كورونا:

كشفت نتيجة الدراسة بشكل خاص، ارتفاع نسبي بشكل خاص في نسب البنود التي تعكس اهتمام مكتبات مصر العامة بآليات التعامل مع العاملين ورعايتهم صحياً، ومن أمثلتها: حرص مكتبات مصر العامة على تطبيق نظام التباعد في أماكن العمل بين العاملين بنسبة مرتفعة تصل إلي 93.3٪، ووضع القواعد الواضحة والملمزة بشأن ارتداء جميع العاملين الكمامات أثناء العمل، وحرص المكتبات على توزيع مهام العمل على العاملين لمعالجة الأزمة، والاهتمام الواضح برفع الروح المعنوية للعاملين للتغلب على الأزمة، والحرص على بث روح التعاون والعمل الجماعي بين العاملين أثناء الأزمة، ووضع آليات لتعقيم جميع العاملين قبل الدخول للمكتبة، وتوقيع العقوبات الفورية على من يتخلى من العاملين عن ارتداء الكمامات أثناء العمل، وتجدر الإشارة إلى أهمية التأمل في هذه النتيجة حيث إنها توجه الاهتمام إلى تساؤل مفاده: لماذا جاءت نسب هذا البند في الترتيب الأعلى؟ يمكن في إطار الإجابة عن هذا التساؤل أن نشير إلى أهمية التعامل الفعّال للعاملين وقت الأزمات وإدارتهم، وتوفير سبل الرعاية والوقاية لهم، وقيام مكتبات مصر العامة بفروعها المختلفة بتنفيذ المعايير الرئيسية لمنظمة العمل الدولية للرعاية الصحية للعاملين بتخفيض ساعات العمل لهم لمنع انتشار الفيروس، وحماية الأفراد، والعمل على تنفيذ بروتوكول عام 2020 لاتفاقية السلامة والصحة المهنية بشأن إبعاد العمال المصابين بكورونا عن بيئة العمل لحماية الآخرين بعزلهم عن العمل تحقيقاً لأغراض الحجر الصحي لهم (أماني الريس، محمد خشبة، 2020)، وبمناقشة هذه النتيجة في ضوء الدراسات السابقة، يتبين أنها تتسق مع ما توصلت إليه بعض الدراسات التي كشفت عن دور المكتبات العامة والعاملين فيها على إدارة

الأزمات بشكل قيادي فعال، ومنها: دراسة وينستون وكوين (Winston & Quinn, 2000) التي بينت أن العاملين في المكتبات العامة، وطريقة تعاملهم مع الأزمة، تسهم في تخطي وقت الأزمات والتغلب عليها، وفي سياق الدراسات العربية، دعمت دراسة عفاف بنت محمد نديم، 2013، ودراسة أماني جابر عبد المعطي، 2015 بشأن تأهيل وتدريب العاملين على إدارة الأزمات والحد من الخسائر النفسية التي لحقت بالعاملين داخل المكتبة وتحقيق نظام الأمن والسلامة لهم.

6/4/3: مناقشة النتيجة الخاصة بسبل التفاعل مع المستفيدين من مكتبات مصر العامة لإدارة أزمة وباء كورونا:

لوحظ بشكل خاص ارتفاع نسبي في نسب البنود التي تعكس التفاعل مع المستفيدين والتواصل عن بُعد، ومن أمثلتها: توفير مكتبات مصر العامة خدمات تلقي استفسارات المستفيدين بنسبة وصلت إلى 96.7٪، وتوفير آليات للتواصل مع المستفيدين عن بُعد، وإعلان المكتبات للمستفيدين وإعلامهم عن حالة الطوارئ وقت حدوث الأزمة، وتشجع المستفيدين على تبادل المعلومات والخبرات فيما بينهم عن بعد لتحقيق الاستفادة والتواصل الاجتماعي، وحرص مكتبات مصر العامة على تنظيم الحملات الإعلامية لإفادة المستفيدين بأضرار الأزمة وسبل التعامل معها، تأكيداً لطرق التفاعل مع المستفيدين وإدارتهم عن بعد وتوفير سبل الاستفادة لهم كقيام مكتبات مصر العامة بعقد الندوات عن بعد، حيث قامت مكتبة فرع الزيتون بعقد ندوة عن بعد في أبريل 2020 بعنوان: "كورونا ونظام الأمن"، والمواظبة على تقديم الدورات التدريبية الإلكترونية للمستفيدين عن بعد، واجتذاب المكتبات المستفيدين إلكترونياً مع إضافة روابط متعددة لمصادر معلومات صحية بموقعها على الويب لتحقيق الاستفادة والتوعية بالأزمة قدر الإمكان، حيث قامت مكتبة مصر العامة بالتشارك مع الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف لإدارة الأزمات وعمل الندوات وحملات التوعية عن بعد لتحقيق التفاعل الجيد مع مجتمع المستفيدين منها، وبمناقشة هذه النتيجة في ضوء الدراسات السابقة نجد أنها تتفق مع بعض الدراسات الأجنبية كدراسة الباحثان،

(Tolland, & Grand, 2016) حيث بحثا في هذه الدراسة عن دور المكتبة العامة في دعم مجتمع المستفيدين منها بالمعلومات الصحية المناسبة وقت حدوث الأزمات الصحية، وتكشف عن كيفية تسويق هذه المكتبات لخدمات المعلومات الصحية للمجتمع الذي تخدمه، لفهم كيفية بحث مستخدمي المكتبة العامة عن المعلومات الصحية محل الاهتمام، ويمكن القول بأن مكتبات مصر العامة اجتهدت كغيرها من المكتبات للتعامل مع أزمة وباء كورونا في تقديم خدماتها بشكل إلكتروني حسبما يتناسب مع الإمكانيات المتاحة داخل المكتبة مثل: إتاحة الخدمات الرقمية على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع وذلك بتوفير الكتب الإلكترونية والكتب الصوتية والمجلات والأفلام وغيرها من المقتنيات حسب طلبات ورغبات مجتمع المستفيدين منها.

5/3 التوصيات:

تتمثل توصيات الدراسة الراهنة في الآتي:

- أن تعمل أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات المصرية على إنشاء دبلوم متخصص في إدارة الأزمات.
- أن تطلع المكتبات التابعة للمؤسسات الصحية بمصر في ظل غياب مكتبة قومية طبية بدعم المشروعات والمبادرات والأنشطة لإدارة الأزمات على غرار الدور الذي تقوم به المكتبة القومية الطبية الأمريكية.
- يمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في إعداد برامج تهتم بنشر ثقافة التنوير والتطوير والإيمان بأهمية مسيرة التغيير واستيعاب التكنولوجيا في مجال إدارة الأزمات حتى يمكن لمدراء المكتبات ورؤساء الإدارة والأقسام، مواجهة

الأزمات التي تلحق بهم وعلى رأسها الأزمات الصحية المتعلقة بالمحافظة على صحة العاملين وكذلك المستفيدين من تلك المكتبات.

- التشارك مع المؤسسات الصحية في مصر لتوفير مجموعة من البرامج التدريبية لتأهيل أخصائيي المكتبات العامة في مجال إدارة الأزمات.
- التعاون مع كليات الطب لإعداد برامج وعي صحي ووقائي للوباء لخدمة مستفيدي المكتبات العامة.
- وضع خطة تفصيلية مستقبلية لإدارة الأزمات الصحية.
- تدريب المستفيدين على أساليب البحث عن المعلومات الصحية.
- أهمية إجراء المزيد من البحوث حول كيفية التعامل مع الأزمات وإدارتها من جانب القائمين على العمل داخل المكتبات العامة، والتي يمكن أن تسهم في تطوير سبل مواجهة الأزمات.
- أهمية تطوير مزيد من البرامج لتنمية مهارات التواصل الفعّال لدى المدراء والقادة، ومنها: مهارات التواصل الاجتماعي بين قادة المكتبات المماثلة، ومهارات إدارة الذات والآخرين، ومهارات الذكاء الانفعالي والاجتماعي التي يمكن أن تسهم في تطوير المدراء وتمنحهم فرصة أفضل للتفاعل مع بعضهم البعض ومع العاملين داخل المكتبات العامة.

قائمة المصادر:

المراجع العربية

- أحمد ماهر (2011)، إدارة الأزمات. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- أزهار زاير جاسم، وإنعام زاير جاسم (2007)، إدارة الأزمات في العراق وتجربة مركز المعلومات والمعرفة العلمية في وزارة الصناعة والمعادن. مجلة الحكمة، ع 45.
- أسامة غريب عبد العاطي (2017)، رؤى وخطط المكتبات العامة الإستراتيجية: نموذج تطبيقي على مكتبة الزاوية الحمراء. Cybrarians Journal. - ع 46.
- أماني جابر عبد المعطي (2015)، إدارة الأزمات في مكتبات محافظة الإسكندرية: دراسة ميدانية - جامعة الإسكندرية: كلية الآداب، قسم المكتبات والمعلومات (أطروحة ماجستير).
- أماني حلمي الرئيس، ومحمد ماجد خشبة (2020)، الصحة الرقمية في مواجهة كورونا وغيرها: عن الخبرات العالمية والمصرية ونظرة إلى الغد - القاهرة: معهد التخطيط القومي (سلسلة أوراق الأزمة: مصر وعالم كورونا وما بعد كورونا؛ 7).
- أمنية مصطفى صادق (2010)، إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- إيمان عماد الدين أمين (2013)، الكوارث والأزمات في المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة تاريخية وميدانية - جامعة القاهرة: كلية الآداب، قسم المكتبات والمعلومات (أطروحة ماجستير).
- أيمن الدسوقي (2017)، إدارة الأداء الإستراتيجي للمكتبات العامة المصرية كمدخل للتنمية الوطنية المستدامة: مكتبة القاهرة الكبرى - cybrariansjournal. ع 47- تاريخ الاطلاع 2020/5/11

- ثائر محمد علي محمد السويدي (2000)، إدارة الأزمات لدى رؤساء الأقسام العلمية في جامعة واسط من وجهة نظر التدريسيين. - مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، بغداد، العراق: جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد.
- جنان محمد عباس (2012)، إدارة الأزمات في المكتبات المركزية الجامعية العراقية - الجامعة المستنصرية: كلية الآداب (أطروحة دكتوراه).
- حسين محمد حسين (2015)، القيادة الإبداعية وإدارة الأزمات والكوارث في مديريات الدفاع المدني في إقليم الشمال - الأردن: كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.
- شومان محمد (2009)، الأزمات وأنواعها - متاح على: <http://volunteering.org www.arab>
- صبرية بنت مسلم اليحيوي (2006)، إدارة الأزمات في المدارس المتوسطة الحكومية للبنات بالمدينة المنورة - مجلة العلوم التربوية والدراسات الإسلامية - الرياض: جامعة الملك سعود، كلية التربية، ع 18.
- صلاح فهمي حجازي (2015)، المكتبات العامة - Cybrarians Journal - ع 37.
- عائشة يوسف الشيميلي (2017)، الإدارة الاستراتيجية الحديثة: التخطيط الاستراتيجي - البناء التنظيمي - القيادة الإبداعية - الرقابة والحوكمة - دار الفجر للنشر والتوزيع.
- عبد السلام سالم الصالحين (2016)، إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات الجامعية الليبية: دراسة للواقع وتخطيط للمستقبل - جامعة المنوفية، كلية الآداب (أطروحة دكتوراه).
- عبد القادر (2010)، فن إدارة الأزمات - متاح على: <http://www. Drkader.com/ training>
- عفاف بنت محمد نديم (2013)، إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبات الجامعية السعودية - جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.
- عماد عيسى، وأماني محمد السيد (2009)، دور المكتبات العامة في تنمية الوعي الصحي ومكافحة الأزمات الصحية العالمية: دراسة استكشافية مقارنة لبرامج وأنشطة المكتبات في ضوء وباء الإنفلونزا - بحث مؤتمر (المؤتمر العشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: الدار البيضاء - المغرب).
- غسان قاسم داود اللامي، وخالد عبد الله إبراهيم العيساوي (2015)، إدارة الأزمات: الأسس والتطبيقات - جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد.
- لمياء الحبشي (2020)، تحدي المكتبات زمن الكورونا - ميديا بلوس متاح على: <http:// media plustn.com>
- مؤيد سعيد السالم (2009)، أساسيات الإدارة الاستراتيجية - عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- مبارك بن سعود العجاج (2010)، دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات في أثناء الأزمات بالمديرية العامة لحرس الحدود - الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية (أطروحة ماجستير).
- محمد سعيد التميمي (2019)، إدارة الأزمات والكوارث - كتب ودراسات - دنيا الوطن.
- نعيم سعد زغلول (1999)، استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات: نموذج مقترح - جامعة القاهرة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية (أطروحة ماجستير).

نوال محمد عبد الله (2017)، المكتبات العربية كشريك في تحقيق التنمية المستدامة: المكتبات المصرية العامة نموذجاً - Cybrarians Journal. ع 48 . - تاريخ الاطلاع <2020-5-19>.

هشام محمد الشريف (2015). إدارة المكتبات العامة بين المركزية واللامركزية. - Cybrarian Journal. ع 40.

هيفاء يفور على (2018). إدارة الأزمات بكليات جامعة حائل - مجلة التربية - مج 37، ع 178 .

اليونسكو (1994)، بيان اليونسكو الرسمي بشأن المكتبات العامة. - متاح على: <http://www.ifla.org/>

المراجع الأجنبية:

Bishop, B.W. & Veil, S.R. (2013). Public Libraries as Post-Crisis Information Hubs, Public Library Quarterly.

Brinks, V. & Ibert, O. (2020). From Corona Virus to Corona Crisis: The value of an analytical and geographical understanding of crisis.- Available at: <https://doi.org/10.1111/tesg.12428>

Dijk, V. & Niek (2020). COVID-19.- Journal of Isakos, Vol.5(3).

Disasters, F., Conflicts & Failures (2012). The Crisis Manager.- United States of America: Edwards Brothers Inc.

Jackson, S.L. (2010). Research methods: A modular approach (2 ed.). New York: Wadsworth Cengage Learning.

Jaeger, T., Langa, L.A., McClure, C.R. & John Carlo Bertot (2006). The 2004 and 2005 Gulf Coast Hurricanes: Evolving Roles and Lessons Learned for Public Libraries in Disaster Preparedness and Community Services, Public Library Quarterly.

Jackson, K. (2015). Natural disaster and nuclear crisis in Japan: response and recovery after Japan's 3/11 / After the great East Japan earthquake: Political and policy change in post-Fukushima Japan.-Asia Pacific Business Review.

Madabhavi, I., M. & Kadakol, V. (2020). COVID-19: A Review.-available at: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32498503/> - affiliation-

Millar, D.P. & Heath, R.L. (2013). Responding to Crisis: A Rhetorical Approach to Crisis Communication.- Routledge, Taylor & Francis Group: New York and London

Ntlotlang, T. & Grand, B. (2016). The role of libraries in the dissemination of health information in Botswana: A study of Mochudi and Molepolole public libraries. Library Review, Vol. 65.

-
- Oxford (2002). *Grat btitain*. Oxford University Press.
- Pshaik,S.,A., Asheeza & Khemalatha(2020). *Covid_19 (Novel coronavirus 2019): Recent trends*.
- Phaser,J. & Sturges,P. (1997). *International encyclopedia of information& lib. Science*
- Stangor, C. (2010). *Research methods for behavioral sciences (4ed.)* New York: Wadsworth Cengage Learning.
- Singhal, T. (2020). A Review of Coronavirus Disease-2019 (COVID-19).- *Indian J Pediatr*.
- Sifuentes-Rodríguez, E. & Palacios-Reyes, D. (2020). COVID-19: The Outbreak Caused by a New Coronavirus.- *Bol Med Hosp Infant Mex*.
- Teddle, C. & Tashakkori, A. (2009). *Foundations of mixed methods research*. New York :Edwards Brothers Inc.
- Timothy, W. & laufer, D. (2018). Global crisis management.- current research and future directions .- *Journal of International Management* .- vol 24, issue 3.
- Veil, S., Wade, B. & Bishop (2014). Opportunities and Challenges for public libraries to enhance community Resilience.- *Risk Anal*. Available at:
<https://Pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24164095>
- Winston, M.D. & Quinn, S. (2005). Library leadership in times of crisis and change. *New Library World*. Vol. 106.- Available at: <https://doi.org/>
- Zach, L. (2011). What do I do in an Emergency? The role of public libraries in providing information during times of crisis.- *science and technology libraries*.
- Ziek, P. (2015). Crisis vs controversy.- *Journal of Contingencies and Crisis Management*, No.23(1).

ملحق الدراسة

جامعة القاهرة

كلية الآداب

قسم المكتبات والوثائق والمعلومات

استبيان بعنوان**إدارة أزمة وباء كورونا: مكتبات مصر العامة نموذجًا**

أولاً: بيانات أساسية:

- اسم المكتبة:
- الجهة التابعة لها المكتبة:
- الموقع الإلكتروني:

أ- هل تلقت المكتبة إخطارات أو خطابات لاتخاذ إجراءات التوعية بوباء وأزمة كورونا من أى من الجهات التالية:

- وزارة الصحة.
- المراكز الصحية.
- المكتب الإقليمي لمنظمة الصحة العالمية.
- مؤسسات المجتمع المدني.
- مؤسسات تجارية.
- وزارة الثقافة.

ب- هل تلقت المكتبة دعماً من المؤسسات الداعمة المعنية سواء الحكومية أو الخاصة بمكافحة أزمة وباء كورونا

1- نعم 2- لا

- إذا كانت الإجابة بنعم، فما أشكال الدعم الذي تلقتته المكتبة؟

- دعم مالي.
- دعم عيني.
- زيارات ميدانية.
- ملصقات ونشرات.
- برامج تدريبية عملية وقائية.

ج- هل أسهمت المكتبة في نشر وبث معلومات وروابط لمواقع إلكترونية حول أزمة وباء كورونا ضمن أي من شبكات التواصل

الاجتماعية؟

1- نعم 2- لا

إذا كانت الإجابة بنعم، ماهي المواد التي نشرتها بهذا الشأن؟

د- ما الوسائل التي استخدمتها المكتبة حالياً لإدارة أزمة وباء كورونا؟

- الاشتراك في الحملات القومية.
- الملصقات الإعلانية.
- موقع المكتبة والبريد الإلكتروني.
- نماذج مجسمة للأزمة.
- محاضرات توعية وندوات عن بعد.
- توزيع مطبوعات ومطويات إلكترونية ومطبوعة.

ثانيًا: أمامك مجموعة من البنود، حاول أن تجيب عنها بدقة وعناية، ولا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة، من فضلك ضع علامة (✓) أمام الإجابة التي تنطبق عليك وفقًا للتدرج الآتي: (5) أوافق تمامًا (4) أوافق بدرجة كبيرة. (3) أوافق بدرجة متوسطة. (2) أوافق إلى حد ما (1) لا أوافق.

م	العبارات	أوافق تماما (5)	أوافق بدرجة كبيرة (4)	أوافق بدرجة متوسطة (3)	أوافق حد ما (2)	لا أوافق (1)
1	تمتلك المكتبة خطط معدة مسبقًا لإدارة الأزمات.					
2	توفر المكتبة أهداف وسياسة مكتوبة ومعتمدة لإدارة الأزمات.					
3	تتناهى إدارة الأزمات والأهداف المكتوبة للمكتبة ورؤيتها.					
4	يوجد بالمكتبة قسم أو وحدة لتابعة مؤشرات وقوع الأزمات.					
5	تهتم المكتبة برصد مؤشرات حدوث الأزمات والتعامل معها.					
6	تدرج المكتبة إدارة الأزمات داخل خطتها الإستراتيجية.					
7	تضم المكتبة إدارة الأزمات في مقدمة الهيكل التنظيمي لها.					
8	تنفذ المكتبة بنود لائحة السلامة والصحة المهنية لاحتواء الأزمة.					
9	تكثف المكتبة مواردها المالية لاحتواء الأزمة والسيطرة عليها.					
10	تتوفر بالمكتبة إمكانات بشرية ومالية للاستعداد لمواجهة الأزمة.					
11	توفر المكتبة الدعم المناسب للفريق المنوط بالتخطيط والتعامل مع الأزمات.					
12	تشكل المكتبة فرقا خاصة لمواجهة الأزمات المحتملة.					
13	توجد بالمكتبة آليات واضحة للتعامل مع الأزمات.					
14	تستخدم المكتبة الإجراءات الاحترازية لمواجهة الأزمة.					
15	تمارس المكتبة سبل الرقابة الإدارية لتحديد الأزمات عند وقوعها ومعالجتها.					
16	تطور المكتبة الخطط والبرامج للتعامل مع الأزمات المستقبلية.					
17	تستطيع المكتبة استعادة جودة خدماتها وأنشطتها بعد انتهاء الأزمة.					
18	تستفيد المكتبة من خبرات مؤسسات مكتبية أخرى لإدارة الأزمة.					
19	تتعاون المكتبة مع مؤسسات حكومية لإدارة الأزمة.					
20	تتبنى المكتبة الأفكار الابداعية لمواجهة أزمة وباء كورونا.					
21	تستطيع المكتبة تغيير برامجها في ضوء المتغيرات المستجدة.					
22	يتوفر بالمكتبة آليات مناسبة للتخطيط والاستعداد لمواجهة الأزمة.					
23	تفعل المكتبة استخدام أسلوب تحليل سوات لادارة الأزمات.					
24	تقوم المكتبة بتوزيع مهام العمل على العاملين لمعالجة الأزمة.					
25	تحرص المكتبة على تأهيل العاملين لكيفية إدارة أزمة كورونا.					
26	تهتم المكتبة برفع الروح المعنوية للعاملين للتغلب على الأزمة.					
27	تقوم المكتبة بعقد اجتماعات دورية لمساعدة العاملين على إدارة الأزمة.					
28	تهتم المكتبة بتقديم دورات تدريبية للعاملين عن أساليب إدارة الانفعالات للتعامل مع الأزمة.					
29	تحرص المكتبة على تقديم الحوافز المالية للعاملين حتى في ظل خفض ساعات العمل.					
30	توفر المكتبة للعاملين سبل الرعاية الطبية اللازمة لمواجهة أزمة وباء كورونا.					

م	العبارات	أوافق تماما (5)	أوافق بدرجة كبيرة (4)	أوافق بدرجة متوسطة (3)	أوافق إلى حد ما (2)	لا أوافق (1)
31	تحرص المكتبة على بث روح التعاون والعمل الجماعي بين العاملين أثناء الأزمة.					
32	تهتم المكتبة بحل المشكلات المادية والصحية التي يواجهها العاملون أثناء الأزمة بأسلوب مناسب.					
33	تحرص المكتبة على تطبيق نظام التباعد في أماكن العمل بين العاملين.					
34	تضع المكتبة آليات تعقيم للعاملين قبل دخول المكتبة.					
35	تعمل المكتبة على تطهير المكتبة بشكل دوري يوميًا.					
36	تضع المكتبة آليات وقواعد واضحة وملزمة بشأن ارتداء الكمامات أثناء العمل.					
37	توقع المكتبة عقوبات فورية لمن يتخلى عن ارتداء الكمامات.					
38	تمتلك المكتبة ذخيرة من المصادر الإلكترونية تتيحها للمستخدمين وقت الأزمة.					
39	تمتلك المكتبة آليات تتيحها للتواصل مع المستخدمين.					
40	توفر المكتبة خدمات لتلقي استفسارات المستخدمين والرد عليهم.					
41	تشجع المكتبة المستخدمين على تبادل المعلومات والخبرات فيما بينهم.					
42	تعلن المكتبة للمستخدمين عن حالة الطوارئ وقت حدوث الأزمة.					
43	تقدم المكتبة للمستخدمين دورات تدريبية إلكترونية عن بعد.					
44	تنظم المكتبة حملات إعلامية لإفادة المستخدمين بأضرار الأزمة.					
45	ترصد المكتبة مؤشرات وأكثر المصادر الإلكترونية التي يلجأ إليها المستخدمون وقت الأزمة.					
46	تقوم المكتبة وقت الأزمة بتوصيل الكتب للمستخدمين للمنازل بسياراتها بعد تعقيمها.					
47	تنشر المكتبة للمستخدمين الإعلانات من خلال مدونة متخصصة للتوعية الصحية بالأزمة والتعامل معها.					
48	تجذب المكتبة المستخدمين إلكترونيًا مع إضافة روابط لمصادر معلومات صحية بموقعها على الويب.					
49	تخصص المكتبة عدد المستخدمين من المصادر الإلكترونية وقت الأزمة وتحلل بياناتهم.					
50	تقدم المكتبة للمستخدمين قائمة بالمصادر المناسبة وقت الأزمة، مثل القصص وكتب الهوايات والتوعية والعلاج النفسي.					

الدرجة على المقياس: يتكون من (50) بندًا، تغطي ثلاث مكونات رئيسية حول إدارة أزمة وباء كورونا، هي: إدارة الخطط والإستراتيجيات، وإدارة التعامل مع العاملين ورعايتهم، وإدارة التفاعل مع المستخدمين عن بعد، ويضم مكون إدارة الخطط والإستراتيجيات (23) بندًا، وتمثله البنود من (1-23). ويضم مكون إدارة التعامل مع العاملين ورعايتهم (14) بندًا وتمثله البنود من (24-37)، ويضم مكون إدارة التفاعل مع المستخدمين عن بعد (13) بندًا وتمثله البنود من (38-50)، وتتطلب الإجابة عن كل بند أن يحدد الفرد درجة انطباق كل بند عليه باستخدام مقياس شدة يتراوح بين (1) لا أوافق إلى (5) أوافق تمامًا، وأقصى درجة على المقياس هي (250) درجة.

Corona Epidemic Crisis Management: Egypt's Public Libraries As an Example

Dr. Asmaa Mohammed El-Sayed
Library and Information Sciences
Faculty of Arts – Cairo University (Egypt)
Asmaa_esso@cu.edu.eg

This study aims to examine the management of Corona epidemic crisis. sample consisted of leaders of Egypt's public libraries of managers, their deputies, heads of departments and halls. Managing Corona Epidemic Crisis Management Scale was used, prepared by the researcher. Spss program was used to collect and analysis data. The study provided a theoretical framework it shows the importance of crisis management, plans and strategies. Results of the study revealed existence of awareness on the part of Egypt's public libraries spread throughout the Arab Republic of Egypt in dealing with workers in times of crisis, managing and caring for their health, as well as interacting with beneficiaries and managing them remotely, and the study recommended the need to pay attention to developing a detailed future plan for managing health crises similar to the crisis that the world is currently witnessing and represented in the Corona epidemic crisis.

Key words: Crisis Management - Corona Epidemic - Misr Public Libraries.