

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات تخصص هندسة وتكنولوجيا المعلومات
والموسومة بـ:

إدارة المخاطر في مؤسسات المعلومات ، المكتبات العمومية في ظل جائحة
كورونا

دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية سعد دحلب - تيارت -

تحت اشراف

د. دربيخ نبيل

من إعداد

➤ عدنان خديجة

➤ قلال حنان

لجنة المناقشة

أ.قشيدون حليلة.....رئيسا

أ.العايشي بدر الدين.....مناقشا

د.دربيخ نبيل.....مشرفا

السنة الجامعية 2021/2020

Arabic calligraphy in a highly stylized, geometric style, likely representing the Basmala (Bismillah). The text is written in black ink on a white background. The characters are bold and interconnected, with prominent vertical strokes and intricate flourishes. The calligraphy is oriented vertically, reading from right to left. The word "Bismillah" is written in a highly stylized, geometric style, with the letters "B", "I", "S", "M", "I", "L", "L", "A", "H" being highly stylized and interconnected. The calligraphy is oriented vertically, reading from right to left. The word "Bismillah" is written in a highly stylized, geometric style, with the letters "B", "I", "S", "M", "I", "L", "L", "A", "H" being highly stylized and interconnected. The calligraphy is oriented vertically, reading from right to left.

الشكر والعرفان:

بسم الله والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى خير الأنام

نحمد الله حمدا كثيرا على نعمه الكثيرة لأنه لا بقاء للنعمة إذا كفرت، ولا زوال لها إذا شكرت

نشكر الله عزوجل الذي أنار لنا دربنا ويسر لنا السبيل ومنحنا الإرادة والعزيمة والصبر والتحدي لإنجاز هذا العمل وإتمامه على خير إن قلنا شكرا فالشكر لم يوفي حقا سعيتم ،وكان السعي مشكورا ،وإن جف الحبر عن التعبير يكتبكم قلب به صفاء الحب تعبيراً

كما نتقدم بالشكر الموصول للأستاذ المشرف دربيخ نبيل .

نشكر هؤلاء الذين بذلوا جهودهم وعطائهم وكان لهم دور في وصولنا لهذه المرحلة أساتذتنا الكرام دون إستثناء .

ولكل موظفي المكتبة الجامعية لجامعة ابن خلدون بتيارت .

كما نشكر كل من مد لنا يد المساعدة سواءا من قريب أو بعيد بتوجيه أو دعاء في إنجاز هذا العمل.

الإهداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لولا فضل الله علينا .

أهدي هذا العمل المتواضع راجية من الله عز وجل أن يجد القبول والنجاح .

الى من حملتني وهنا على وهن وقاست وتألمت بألمي

أقوى حب أحس به قلبي الى أول كلمة نطقت بها شفّتاى أمي الحبيبة ، أمي جنّتي

الى الذي عمل وكد وجد وقاس ثم غلب حتى وصلت الى هدفي الى المصباح الذي لا

يبخل امدادي بالنور ، أبي العزيز .

فكلمات الثناء لا تكفيكم ولا توفيكم حقكم الى الذين أكتفي بذكرهم لعدم قدرتي على الإيفاء

بحقهم وعجزي على تثمين دورهم .

الى إخوتي حفظهم الله وأختي سندي الوحيد والكتكوت الصغير ريان حفظه الله والى كل

العائلة صغيرا وكبيرا .

الى من علموني معنى الوفاء والمعرفة من معلمين وأساتذة منذ أول يوم رفعت القلم .

الى كل صديقاتي: حنان، جوهر، زوبيرية، ايمان، عائشة، حنان، سهام، روميسة .

الى كل طلبة علم المكتبات دفعة 2021

الى كل من تسعهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي .

خديجة

الإهداء

اهدي جهدي إلى أُمي الغالية قرّة عيني وملاكي

إلى أبي الغالي سندي وبه أشدّ عضدي

اهدي ثمرة نجاحي إلى اخوتي كبيراً وصغيراً

إلى كل صديقاتي: خديجة، عائشة، الجوهرة، زوبيرية، إيمان، سهام

إلى من ذكرهم قلبي ونساهم قلبي

إلى الأستاذ المشرف دريخ نبيل

حنان

قائمة المحتويات:

الشكر والعرفان

الاهداء

قائمة المحتويات

البطاقة الفهرسية

قائمة الجداول

قائمة المختصرات

مقدمة:.....أ

الفصل التمهيدي: الإطار المنهجي

1. اشكالية الدراسة :4

2. فرضيات الدراسة:.....5

3. أسباب اختيار الموضوع:.....5

4. أهمية الدراسة:5

5. أهداف الدراسة:6

6. منهج الدراسة:6

7. عينة الدراسة:6

8. مجالات وحدود الدراسة:7

9. أدوات جمع البيانات:7

10. الدراسات السابقة:8

11. ضبط المصطلحات:9

12. صعوبات الدراسة:.....10

الفصل الأول: الأطر النظرية لإدارة المخاطر

1. ماهية إدارة المخاطر: 13
- 1-1-1- تعريف إدارة المخاطر 13
- 1-2-1- تطور ونشأة إدارة المخاطر: 14
- 1-3-1- أنواع المخاطر : 15
- 1-4-1- أهداف إدارة المخاطر: 17
- 1/ الأهداف التي تسبق التعرض للخسارة : 17
- 2/ الأهداف التي تلي التعرض للخسارة: 18
1. 5. عوائق إدارة المخاطر: 18
2. إجراءات تطبيق إدارة المخاطر : 19
- 2-2- طرق التعامل مع الخطر : 20
- 2-2- خطوات تطبيق إدارة المخاطر: 21
- 2-3-2- أدوات وأساليب إدارة المخاطر: 23
- 2-3-2-1- أدوات إدارة المخاطر: 23
- 2-3-2-2- أساليب إدارة المخاطر : 23
3. التامين : 23
- 3-1- تعريف التامين: 23
- 3-2 وظائف التامين: 25
- 3-3- الأخطار المؤمن عليها: 25
- خلاصة الفصل: 27

الفصل الثاني: المؤسسات الوثائقية والمكتبات العمومية

1. ماهية المكتبات العامة:	29
1-1- تعريف المكتبة العامة:	29
1-2- نشأة وتطور المكتبات العامة في الجزائر:	30
1-3- أهمية المكتبات العامة:	31
1-4- مهام المكتبات العامة:	32
2. دور المكتبات العامة:	33
2-1- دور المكتبات العامة في محو الاميات الثلاث (الهجائية، الثقافية، المعلوماتية):	33
1/ دور المكتبة العامة و دورها في محو الامية الهجائية :	33
2/ المكتبة العامة ودورها في محو الامية:	34
3/ المكتبة العامة ودورها في محو الامية المعلوماتية :	34
2-2- اهداف المكتبات العامة :	34
2-3- وظائف المكتبة العامة:	36
2-4- الخدمات التي تقدمها المكتبة العامة:	37
2-5- القوى العاملة:	38
2-6- المكتبات العامة ودورها في المجتمع:	39
3. خدمات المعلومات في المكتبات العامة:	39
3-1- تعريف خدمات المعلومات:	40
اولا: خدمة الارشاد والتوجيه:	40
ثانيا: خدمة الاطلاع الداخلي:	40
ثالثا: خدمة المراجع:	41
خلاصة الفصل:	42

الفصل الثالث: الإستراتيجيات النوعية لتعامل مع الخطر في ظل جائحة كورونا

1.الموارد الرئيسية للمكتبات في مواجهة جائحة فيروس كورونا:	44
-1-1- فهم كوفيد 19- وكيفية انتشاره:	44
-1-2- موارد المعلومات عن الحالات الحديثة:	45
-1-3- غلق المكتبات في جميع أنحاء العالم:	45
-1-4- تقديم الخدمات عن بعد:	47
/1 الموارد المتاحة:	47
-1-5- الاستراتيجيات النوعية للتعامل مع الخطر في ظل جائحة كورونا:	49
/1 ادارة الأزمات واستراتيجية التعامل مع جائحة كورونا :	49
-1-6- سبليات عدم رصد ادارة الخطر في ظل الجائحة:	50
/1 أبعاد ادارة أزمة كورونا :	50
2.مؤسسات المعلومات في ظليعة الأطراف التي كان عليها مواجهة الأثار الصحية والاجتماعية	
والتعليمية لجائحة كورونا:	53
-1-2- الوصول الحر للمعلومات:	53
□المكتبات:	54
□الثقافة المعلوماتية:	54
-2-2- وسائط التواصل الاجتماعي:	55
-2-3- الإجراءات التي تتخذها الجمعيات والمكتبات وشركاء المكتبات :	55
-2-4- المكتبات الوطنية :	57
ملخص الفصل:	59

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

1.تعريف المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "سعد دحلب" ولاية تيارت:	62
2.موقع المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "سعد دحلب" ولاية تيارت:	62

63	3.القانون الداخلي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية:
63	4.الموظفون في المكتبة :
64	5.الهيكل التنظيمي للمكتبة وأقسامها ومصالحها:
64	1/ الهيكل التنظيمي:
64	2/ أقسام ومصالح المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية:
67	6.أنواع ومهام الموظفين داخل المكتبة:
67	1- الإداريون (الأسلاك المشتركة) :
69	2-المكتبيين (الأسلاك التقنية):
70	3- المتعاقدون:
70	4- الموظفين الغير التابعين ماليا للمؤسسة:
72	الدراسة الميدانية :
73	1-تحليل نتائج المقابلة
73	1-1-تحليل أسئلة المحور الأول:
77	1-2-تحليل المحور الثاني :
79	1-3-تحليل المحور الثالث:
83	نتائج الدراسة الميدانية:
84	نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:
86	المقترحات:
87	خاتمة:
89	البيبليوغرافيا:
94	الملاحق
96	ملخص الدراسة:

بطاقة الفهرسية:

تدرس، خديجة عدنان

إدارة المخاطر في مؤسسات المعلومات والمكتبات العامة في ظل جائحة كورونا بالمكتبة العمومية سعد دحلب بتيارت.

مذكرة ماستر: علم المكتبات تكنولوجيا وهندسة المعلومات، تيارت: 2021.

بيبليوغرافية: ص 93-96 ، الملاحق: ص 97-99

قيلال حنان.

د.دريخ نبيل. إشراف.

قائمة الجداول:

- جدول 1 يمثل الموظفون في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية 63
- جدول 2 يوضح الملحقات التابعة للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية 67
- جدول 3 يمثل الامكانيات البشرية على مستوى المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية 71

قائمة المختصرات

المصطلح الكامل	الإختصار
صفحة	ص
ترجمة	تر
ميلادي	م
دون نشر	د.ن
دون تاريخ	د.ت
دون مكان	د.م
العدد	ع

مقدمة

مقدمة:

تعتبر المكتبات رمزا من رموز النهضة العلمية التي لطالما أحدثت تغييرا جذريا في ثقافة المجتمع ومعرفة، فبتقديمها لخدماتها الكثيرة و المتعددة أكدت قابليتها في المساهمة في تطور المجتمع ورقية كيف لا وهي حافظة التراث و الثقافات على مر العصور والحقب، ونظرا لهذه الأهمية التي تكتسبها المكتبات في خلق أفراد واعين معلوماتيا، مفكرين، وعلماء ومختصين في شتى مجالات الحياة سعت الدولة الى تسخير كافة الموارد المادية والبشرية التي سهلت ظهور وتنامي مجموعة كبيرة من المكتبات إلا أن أبرزها هي المكتبة العمومية نظرا لميزتها المنفردة في دعم البحوث العلمية الوطنية، وتشجيع الإبداع و الابتكار العلمي للدخول في المنافسات مع المكتبات العالمية والنشر العلمي...وعليه بما أن المكتبة العامة تعتبر إدارة مثلها مثل المؤسسات الأخرى وهذا لتطبيقها لسياسة التخطيط، التنظيم، الإشراف والرقابة، فقد عملت على وضع خطة استراتيجية تخدمها على المدى البعيد لتحقيق أسمى هدف لها وهو تحقيق رضا المستفيد .

لعل من مبادئ القول أن إدارة المخاطر أصبحت علما منفردا بذاته له أصوله وقواعده ومناهجه، وقد راج هذا المصطلح رواجاً كبيراً في العقود الأخيرة وذلك نتيجة لعدة عوامل ومتغيرات كثيرة جعلت الباحثين والمختصين يقدمون دراسات تسلط الضوء على هذا المجال، وقد تناولوه من عدة زوايا ومنظورات جلتها ذات بعد إداري واقتصادي محض ويعود السبب في ذلك الى أن بحوث ادارة المخاطر ارتبطت بالمؤسسات الاقتصادية وكانت على المنتج و كيفية الحفاظ على الانتاجية وما ان اتسع هذا المفهوم الى ان تدخل في الابعاد المتعلقة بالأفراد، والمرتبطة بتصرفاتهم، وتدخل جليا في الاخطار والأزمات الناتجة عن التكنولوجيات وأدوات الإنتاج وبيات من الخطر على أي مؤسسة مهما كان نشاطها انتاجيا أو خدماتيا أن تتعرض لقصور معرفي في هذا المجال، وعدم تسليحها بالمستجدات المعرفية يجعلها عرضة لخطر الفناء، وبذلك تفقد المؤسسة جزءا من استراتيجيتها وفلسفتها في التعامل مع المشاكل ولن تستطيع تجسيد أهدافها وتحقيق ممارسات ملموسة .

إن وجود الصعوبات في تحقيق هدف ما يجعل خلايا المؤسسة ومسالحيها في حالة عدم رضا وتوتر مستمر وهذا ما يمهد الى خطر غير مرغوب فيه وبالتالي من الصعب توقع الضرر الناجم عنه اتخاذ قرار مناسب اتجاه طالما لا تتوفر معلومات دقيقة عنه ولأجل ذلك تم تفعيل ادارة بأكملها مهتما لترصد الأخطار ووقاية المؤسسة منها وعلاج الاثار الناجمة عنها.

ان ادارة المخاطر هي من الواجهه التي تساعد على ترقية العمل في المكتبات ومراكز المعلومات وتساعد كل أطراف المصالح على التنبؤ للمخاطر مهما كانت قوتها وتأثيراتها على مختلف الأصعدة وقد تم وضع استراتيجيات مختلفة في هذا المجال وترقيتها وتدعيمها بخطط واليات وفق تجهيزات حديثة مبنية على التخطيط والتنظيم ، وساهمت ادارة الخطر على فهم أولويات التعامل مع الخطر الذي يحيط بالإدارات والمكتبات ورسمت مختلف الخطط للتعامل مع أنواعها المختلفة.

الفصل التمهيدي

الإطار المنهجي للدراسة

الفصل التمهيدي: الإطار المنهجي للدراسة.

1. اشكالية الدراسة:

تشهد كل المؤسسات عمومية كانت أو خاصة عدة مشاكل تعرقل مسيرتها المهنية وعملها إلا أن الفرق يمكن في كيفية التعامل مع هذه المعوقات، وتبرز المخاطر التي تصاحب أعمالها ونشاطاتها التي دون ان تمكن المؤسسة الى تصديها بطرق معيارية أو بالأحرى اختلاف أساليب التعامل معها ويتضح هذا جليا من خلال تبني كل مؤسسة للتخطيط المستقبلي لما يسمى بإدارة المخاطر في ظل متغيرات العصر وما يحدث في العالم بسبب جائحة هزت العالم، وقد أوجدت مختلف المؤسسات بروتوكولات وخطط مختلفة للحد من المخاطر. والتعامل معها بسرعة دون أن تؤثر على تقديم الخدمات وقد جعلت من البروتوكولات الصحية احدى أهم مخططات تقادي الخطر والتغلب عليه في ظل الحجر الصحي والتعامل مع وقائع الازمة الصحية ففي الوقت الذي تزداد فيه المقومات البشرية وبالتالي خلق اليد العاملة المؤهلة في هذا المجال تبقى المؤسسات الخدمتية والمكاتب مهمشة ومنطوية عن المؤسسات الاخرى رغما عن أهمية هذا الموضوع وحساسيته وعدم وعي اخصائي المعلومات والمكاتب، إهمالا منهم وتجاهلا أو نقص المؤهلات ولذلك جاءت دراستنا لتسليط الضوء على موضوع ادارة المخاطر في المكتبة العمومية للمطالعة ولاية تيارت ومنه يمكننا طرح السؤال الرئيسي التالي:

هل المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية تمارس مفهوم ادارة المخاطر من اجل مواجهة فيروس كورونا؟
التساؤلات الفرعية:

وعلى ضوء التساؤل الرئيسي تتفرع لدينا مجموعة من الاسئلة الفرعية الاتية:

* ما المقصود بإدارة المخاطر وأهم مراحلها؟

* ماهي أنواع المخاطر الصحية؟

* ماهي الأخطار الناتجة عن ظهور فيروس كورونا؟ وكيف تعاملت المكتبة العمومية مع هذا الخطر؟

2. فرضيات الدراسة:

تعتبر الفرضيات اجابات مؤقتة لإشكالية الدراسة والتي تحتمل الصواب والتأكيد أو النفي في نهاية الدراسة وعلى هذا الاساس تتمثل فرضيات دراستنا في ما يلي:

الفرضية الأولى : المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تيارت تطبق مفهوم إدارة المخاطر ما جعلها تحقق نتائج جيدة في التقليل من خطر وحدة أزمة فيروس كورونا.

الفرضية الثانية: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لا تطبق مفاهيم ومداخل إدارة المخاطر بطريقة جيدة وأسس مدروسة لكي تتمكن من تحقيق نتائج أفضل.

الفرضية الثالثة: إن تطبيق إدارة المخاطر لم يبرز لدى المكتبة العمومية الا بانتشار فيروس كورونا ما جعلها تتجه نحو البحث في مداخله وما هو موجود من مفهوم وممارسة لإدارة المخاطر هي عشوائية تلقائية.

3. أسباب اختيار الموضوع:

- الاهتمام الشخصي والفضول العلمي للتعرف اكثر والتعمق في هذا الموضوع.
- قلة الدراسات والبحوث التي تصب حول موضوع ادارة المخاطر في المؤسسات الخدماتية خاصة المكتبات العامة .
- التعرف على واقع تجسيد سياسة ادارة المخاطر في المكتبة العمومية سعد دحلب بتيارت .
- الاهتمام بكفة الخروج من المخاطر في المكتبات.

4. أهمية الدراسة:

- التعرف على ادارة المخاطر متطلباتها وأهميتها في المؤسسات والمكتبات
- التصدي لكل أنواع الخطر المحدق بها
- التعرف على تقنيات رصد الخطر والتصدي السريع لها
- معرفة تأثيرات الحجر الصحي والجائحة على ادارة المخاطر .

5. أهداف الدراسة:

- لا يمكن لأي دراسة ان تخلو من أهداف وغايات يسعى الباحث للتوصل اليها والخروج بها في اخر المطاف وهذا للتأكد من صحة الفرضيات إجراءه بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية تيارت بحي سمارة المقترحة حول واقع ادارة المخاطر وتتمثل أهداف دراستنا في ما يلي:
- التأكد من حقيقة تطبيق ادارة المخاطر في المكتبة العمومية .
 - الوقوف على الامكانيات المادية والبشرية المسخرة في المكتبة العمومية.
 - وضع الحلول للمشاكل التي تواجهها وامكانية المساهمة في التحسين من ادارة المخاطر في المكتبة العمومية.
 - الحفاظ على التجهيزات والرصيد الوثائقي من عوامل التلف.

6. منهج الدراسة:

يتعين على الباحث عند الشروع بإجراء بحثه العلمي على أن ينتهج السبيل الذي يسهل عليه عملية جمع البيانات والمعلومات التي تخدم موضوعه ويمكن تعريف المنهج على أنه هو الطريق المؤدي الى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد التي تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل الى نتائج معلومة. وهذا اعتمدت في دراستي على المنهج الوصفي التحليلي لان الظواهر التي يتطرق لها الموضوع تحتاج الى الوصف. أما كيفية ادارة المخاطر فهي تستدعي تحليل واقع من خلال الدراسة الميدانية.

7. عينة الدراسة:

لا يخفى على اي باحث ضرورة تحديد مجتمع الدراسة وضبطه حتى تسهل عملية انجاز دراسته التطبيقية فعملية ضبط مجتمع الدراسة تخضع الى الفهم الدقيق للموضوع التأكد من تواجد العمل الميداني في تلك المؤسسة المختارة .واختيار العينة هو أساس كل دراسة ولا بد من تمثيل المجتمع الكلي ،وفي هذه الدراسة اخترت العاملين في المكتبة العمومية سعد دحلب بتيارت وهم العمال الذين مثلو عينة دراستي.

8. مجالات وحدود الدراسة:

-الحدود المكانية: ويتمثل في الحيز المكاني الذي ركزت عليه دراستنا الا وهي المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية سعد دحلب بتيارت . الواقعة بحي سمارة

-الحدود الزمانية: تاريخ تسلمنا لعنوان المذكرة من جانفي 2021 الى غاية شهر جوان

-الحدود الموضوعية: تغطي مذكرتنا كل ما يخص ادارة المخاطر في المكتبة العمومية سعد دحلب بتيارت وكل ما هو متعلق بالتغيير من أجل تحقيق ادارة فعالة.

9. أدوات جمع البيانات:

تعد أدوات جمع البيانات من خلال تحديد المنهج المتبع في الدراسة فلا ينكر الجميع ان البحث لن يكون ثريا بما يلزم ان لم يدرج أدوات بحث مختلفة ومتعددة تسهل عليه الوصول الى مراده واغناء موضوعه وعليه استندنا في دراستنا على أدوات جمع البيانات والتي تبرز كالتالي:

أ/الملاحظة:

تبرز أهمية هذه الأداة في الاسهام في أخذ رؤية عن قرب أو بعد عن موضوع دراستنا داخل المؤسسة المستقبلية والتي مهدت لنا العمل والحكم المسبق على سيرورة ادارة المخاطر في المكتبة العمومية سعد دحلب بتيارت وبالتالي يمكن القول أن الملاحظة هي التي دفعتنا لمواصلة العمل على مستوى هذه المكتبة ومراقبة مجريات سير العمل بها.¹

ب/المقابلة :

تعد المقابلة من أدوات جمع البيانات المهمة والتي لا يمكن الاستغناء عنها فهي تمكن الباحث من الالتقاء وجها الى وجه مع المبحوثين والذي يمكنه من أخذ كل المعلومات التي يريدها والتفصيل فيها إلا أن هذا يحكمه ويحدده مهارات في التواصل التي يتمتع بها الباحث وكذلك فهمه لموضوعه وحسن صياغته للأسئلة .فالمقصود بالمقابلة {هي عبارة عن محادثة موجهة بين القائم بالمقابلة وبين الشخص الآخر او عدة اشخاص وهي تتميز بخصائص أساسية تكمن في ما يلي:

¹ - عامر، مصباح. منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2008. ص123-124.

-المقابلة مواجهة بين الباحث والمبحوث، وهذه المواجهة لا تقتصر على التبادل اللفظي بينهما فقط بل تستخدم تغييرات الوجه ونظرات العيون والإيماءات والسلوك العام.

-تختلف المقابلة على الحديث العادي لا نها توجه نحو هدف محدود وواضح.¹

10. الدراسات السابقة:

لإعداد أي بحث علمي لا بد من الرجوع الى الدراسات نواحي. والبحوث، وذلك من أجل الاستناد اليها لإضافة معارف جديدة وإثراء موضوعنا وتجنب الأخطاء التي وردت فيها. فالاستطلاع بالدراسات السابقة هو أمر مهم من عدة نواحي. وتمثل الدراسات التي استندنا عليها في معالجة بحثنا هذا في ما يلي:

الدراسة الاولى:

الاتحاد الدولي للجمعية افلا. فيروس كوفيد-19 ومجتمع المكتبات الدولي [https://www.ifla.org]. وهي عبارة عن مجلة عرض فيها كل المعلومات والموارد التي تم اجراءها بانتظام، فهم كوفيد19 وكيفية انتشاره والاجراءات التي تتخذها الجمعيات والمكتبات الوطنية وشركاء المكتبات، وتقديم الخدمات عن بعد.

الدراسة الثانية:

محمد، حامق، حسين، رمضاني، بن ذهبية، بلعربي. كورونا والصحة العالمية: المأساة وسؤال المصير (أبحاث علمية في العلوم الإنسانية والاجتماعية). الجزائر: دار الخلدونية، 2021. ص385.

تضمنت الدراسة إدارة الأزمات واستراتيجية التعامل مع جائحة كورونا وسلبيات عدم رصد إدارة الخطر في ظل كوفيد19.

الدراسة الثالثة:

محمد فرحان، متطلبات ادارة انظمة المخاطر والمعلومات. جامعة باجي مختار :عنابة ،رسالة ماجيستر علم مكتبات 2006 ،عنابة

عرض متطلبات ادارة المخاطر في المكتبات واهم مميزاتها وخصائصها الا أنها لم تفصل في جميع المخاطر.

¹- عمار، بوحوش، محمد، محمود الذنبيات. مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2016. ص75.

11. ضبط المصطلحات:

إدارة المخاطر: هي عملية مستمرة و متواصلة يتم فيها تحليل وتقييم المخاطر التي يمكن مواجهتها المؤسسة في الحاضر و المستقبل ومن تطوير الاستراتيجيات اللازمة للتعامل معه وهي تتضمن نقل المخاطر الى جهة اخرى وتجنبها وتقليل اثارها السلبية وقبول بعضها او كل تابعيتها.

وتعرف ايضا: هي عملية تحديد وتقييم المخاطر واختيار ادارة التقنيات للتكيف مع المخاطر التي يمكن التعرض لها .

ونقصد بها هي عملية الاخذ بالمخاطر المحسوبة وهي وسيلة نظامية لتحديد المخاطر وترتيب اولياتها وتطبيق الاستراتيجيات للتقليل من المخاطر ،هذه الوسيلة تتضمن كل من الوقاية من المخاطر المحتملة والاكتشاف المبكر للمشاكل الفعلية.

ويرتكز مفهوم ادارة الخطر على مجموعة من الاساليب العلمية التي يجب اخذها في الحسبان عند اتخاذ القرار لمواجهة اي خطر وذلك من اجل منع او تقليل الخسائر المادية المحتملة.¹

المكتبات العامة: المكتبات العامة مكتبات للجمهور بشكل عام، تجمع مصادر المعلومات في مختلف الموضوعات والمعارف المختلفة وتتيح مجموعاتها وخدماتها المعلوماتية والثقافية بالمجان لكافة أفراد المجتمع دون تمييز من حيث العمر أو الجنس أو المستوى الثقافي أو غيرها من المحددات، وهي أداة مهمة لممارسة التعلم الذاتي والنهوض بثقافة المجتمع ووعيه.²

هي مؤسسة ثقافية تخدم كافة المواطنين من مختلف الأجناس والأعمار والمهن وتمتد خدماتها لتشمل المراكز الاجتماعية الأخرى كالمستشفيات والسجون والمدارس والنوادي وغيرها وبدون مقابل.³

هناك العديد والعديد من تعريف المكتبات العامة والتي تحدد مفهومها وقد بدأها بالتأكيد المرحوم الأستاذ الدكتور أحمد أنور عمر الذي قال عنها: إن المكتبة العامة أداة من أدوات المجتمع الحديث

¹ - منال، بن شيخ. طرق وأساليب ادارة المخاطر في شركات التامين على الاشخاص دراسة حالة شركة AXA. من مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية. مج11، ع 2. ص. 217

² - ياسر، يوسف عبد المعطي. مقدمة في علم المعلومات والمكتبات ومهاراتها. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2017. ص17.

³ - محمد، أحمد جرناز . بناء المجموعات وتنمية المقتنيات في المكتبات. ليبيا: دار الرواد، 2017. ص 108-109.

وأقلها من حيث التكاليف وأثبتها من حيث الفائدة (ونقصد بأدوات المجتمع المؤسسات والأنظمة مثل المدارس والصحف والمتحف والمصارف والملاهي والاذاعة والرياضة... الخ) فالمطبوعات تسجل الانتاج الفكري والمكتبة تجمع وتنظم وتنشر الأفكار والمعلومات التي تضمها المطبوعات. ومنذ أن بدأت النظرة الى المكتبة العامة تتشكل باتجاهات العدالة الاجتماعية أصبحت الأفكار والمعلومات في متناول جميع أفراد المجتمع بالتساوي وبدون مقابل بصرف النظر عن مهمة الفرد أو عقيدته أو طبقته الاجتماعية أو جنسه أو لونه.¹

وذكرت الموسوعة العالمية لعلوم المكتبات و المعلومات أن مفهوم المكتبة العامة هي المكتبة التي تعتمد على التمويل العام من أجل المنفعة العامة والاستخدام العام، ولذلك فإنها تقوم بجمع المعلومات والمعرفة والإنتاج الفكري الذي يفرزه العقل البشري وحفظه وتنظيمه واسترجاعه وبتثته وتوصيله.²

جائحة كورونا: يشير مصطلح فيروس كورونا الى عائلة من الفيروسات. وكوفيد -19 أو مرض فيروس كورونا هو مرض معد يسببه نوع جديد من الفيروسات التاجية تم اكتشافه حديثا .

وكما أشارت منظمة الصحة العالمية فإن معظم المصابين بكوفيد-19 يعانون من أمراض تنفسية من خفيفة الى متوسطة ويتعافون دون الحاجة الى علاج خاص. من المرجح أن يكون كبار السن، والمسنين بأمراض كامنة، مثل أمراض القلب والأوعية الدموية والسكري وأمراض الجهاز الهضمي والسرطان هم الفئات الأكثر عرضة للإصابة باعتلالات خطيرة.³

12. صعوبات الدراسة:

على غرار كافة الدراسات والبحوث العلمية واجهتنا مجموعة من العراقيل والصعوبات اثناء انجاز بحثنا وتتمثل في ما يلي :

- * الندرة النسبية للكتب المهمة بإدارة المخاطر في مؤسسات المعلومات والمكتبات العامة في ظل الجائحة
- * عمق المصطلحات خاصة في مجال ادارة المخاطر
- * عدم تسليط الضوء على بعض نقاط ادارة المخاطر في عديد من البحوث .

¹ - محمد، علي خير المغربي. مدخل في علم المكتبات. القاهرة: دار الوفاء لنديا، 2015، ص258.

² - يوسف، الكيلاني عزت خيرت. تكنولوجيا العمل بالمكتبات الحديثة. عمان: دار غيداد لنشر والتوزيع، 2014، ص58.

³ - الاتحاد الدولي للجمعية افلا. فيروس كوفيد-19 ومجتمع المكتبات الدولي [https://www.ifla.org]. تم الاطلاع 2021/05/05، 12:45.

- * العمل على البحث خارج النطاق المألوف في ظل الجائحة والحجر الصحي .
- * التوجيه في مجال التعامل مع ادارة الخطر في المؤسسات .
- * الحاجة الى التنقل للوصول لمصادر المعلومات .
- * صعوبة الاتصال بالمكتبي وضعف تواصلهم معي كأفراد.

الفصل الأول:

الأطر النظرية لإدارة المخاطر

الفصل الأول : الأطر النظرية لإدارة المخاطر .

زاد الحديث في الآونة الأخيرة عن المخاطر و الأزمات كونها تعتبر من أهم المواضيع الحساسة فهي من بين أهم النظم المعتمدة في نظام مؤسسات المعلومات والمكتبات في الوقت الحالي بذات الهيئات والمنظمات الدولية التي تهتم بتطوير قطاع المكتبات والمعلومات لانتهاج سبل واضحة في التسيير والتنظيم وترقية مجال المعلوماتية و الخدماتية على مستواها ،والتي تشرف عليها مجموعة من المصالح والموظفين لمعرفة أسس المخاطر وغايتها في المكتبات العامة ،من خلال الاعتماد على سلسلة من الاستراتيجيات الوقائية للمحافظة عليها وضمان ديمومتها واستمراريتها وبالتالي تحقيق هدفها الاسمي المتمثل في تلبية احتياجات لمستفيديها وخدمة المجتمع المنتمي اليها.

ان الهدف الأساسي من معالجتها لهذا الموضوع هو الوقوف على أهم المخاطر والأزمات التي تتخطب فيها المكتبة .وعليه سنقوم في هذا الفصل الذي يعتبر كانطلاقة لموضوع دراستنا والذي يندرج تحت عنوان الأطر النظرية لإدارة المخاطر ،حيث قمنا في البداية بتقديم بعض التعاريف لإدارة المخاطر مع الاشارة الى نشأتها دون نسيان أهم المميزات والأهداف وأنواع المخاطر ،بعدها تطرقنا الى متطلبات ومكونات ادارة المخاطر الواجب توفرها كما اشرنا الى ضرورة انتهاج اجراءات وخطوات تطبيقية لإدارة المخاطر وتجسيدها بطريقة منهجية وعلمية ،ثم قدمنا أهم الأجهزة والمعدات الواجب توفرها اثناء مواجهة المخاطر ،مع تبيان أساليب ادارة المخاطر والتعريف بالتأمين كونه عنصر هام.

1. ماهية ادارة المخاطر:

1-1-تعريف ادارة المخاطر

لغة :الاشراف على الهلكة او الهلاك¹

"- اصطلاحا:

لا يقصد به تجنب المخاطر فقط وانما تنفيذ معايير الامان في المؤسسات في حالة الطوارئ ،او في حالة خسارة مواردها .²

¹-جمال الدين، ابن منظور ابي الفضل، محمد، ابن مكرم. لسان العرب .ط 4. مج5. بيروت دار صادر 2007. ص.100.

²-مصطفى، ابو بكر، احمد، جميل. كهيئة رسام اثر ادارة المخاطر على اتخاذ القرارات الاستراتيجية في المؤسسة. في مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، مج3. ع1. 2019. ص 91.

ونقصد بذلك كذلك: هي عملية مستمرة و متواصلة يتم فيها تحليل وتقييم المخاطر التي يمكن مواجهتها المؤسسة في الحاضر و المستقبل ومن تطوير الاستراتيجيات اللازمة للتعامل معه وهي تتضمن نقل المخاطر الى جهة اخرى وتجنبها وتقليل اثارها السلبية وقبول بعضها او كل تابعيتها¹ وتعرف ايضا: هي عملية تحديد وتقويم المخاطر واختيار ادارة التقنيات للتكيف مع المخاطر التي يمكن التعرض لها²

ونقصد بها هي عملية الاخذ بالمخاطر المحسوبة وهي وسيلة نظامية لتحديد المخاطر وترتيب اولياتها وتطبيق الاستراتيجيات للتقليل من المخاطر، هذه الوسيلة تتضمن كل من الوقاية من المخاطر المحتملة والاكتشاف المبكر للمشاكل الفعلية³

ويرتكز مفهوم ادارة الخطر على مجموعة من الاساليب العلمية التي يجب اخذها في الحسبان عند اتخاذ القرار لمواجهة اي خطر وذلك من اجل منع او تقليل الخسائر المادية المحتملة⁴

1-2-تطور ونشأة ادارة المخاطر:

لم يكن مصطلح ادارة الخطر معروفا قبل الخمسينات القرن العشرين، و قد تطور مع تحليل كلفة الخطر و خروج المصطلح من دائرته الضيقة في التامين، وبالأحرى التخلص عن اعتبار ادارة الخطر نشاطا مماثلا للتامين، ومنذ ذلك الوقت وإدارة الخطر في تطور مستمر يجمع بين تراكم التجارب العملية والمعرفة العلمية للسيطرة على الخطر، ويجمع ايضا بين العاملين عليه في جمعيات مهنية تصدر دوريات متخصصة .

فإدارة الخطر في جوهرها تتيح لنا كأفراد و مؤسسات التعايش مع احتمالات المستقبل برؤية و بعقلانية، كي نتجنب الاثار المستقبلية غير المرغوبة ونضمن سلامة البشر والأصول والموارد

¹ - منال، بن شيخ. طرق وأساليب ادارة المخاطر في شركات التامين على الاشخاص دراسة حالة شركة AXA. من مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية. مج11، ع 2. ص.217.

² -سمير، عبد الحميد رضوان. المشتقات المالية ودورها في ادارة المخاطر ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها، القاهرة: دار النشر للجامعات، 2008. ص39.

³ -كمبيون، انيتا. تحسين الضبط الداخلي: دليل عملي للمؤسسات التمويل الاصغر، واشنطن: شبكة التمويل الاصغر، 2000. ص.85.

⁴ -سلام، عزمي، اسامة، نوري، موسى، شقيري. ادارة الخطر والتامين، الاردن: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2007. ص 41.

ان تحليل كلفة الخطر عموما ،و التحكم بالتكاليف المتعلقة بالتأمين ، يدفع باتجاه وضع العملية التأمينية في سياق اكبر ،وهو ادارة الخطر ،ويثير هذا المقترح في التحليل مسألة الكلفة الاقتصادية للحماية التأمينية ، بغرض توفير علاقة جدلية بين العناصر التي تدخل في عملية ادارة الخطر كتحليل الاخطار ووسائل التحكم بآثارها من خلال التحكم الهندسي او تمويلها ذاتيا او تحويل اعبائها الى طرف اخر من خلال التأمين و غيرها من الوسائل¹

ان ظهور مصطلح الإدارة الخطر في القرن العشرين لا يعني ان ممارسة ادارة الخطر هي الاخرى وليدة القرن العشرين فبعض الممارسات تمتد جذورها الى بداية شعور الانسان بالأخطار التي كانت تهدد حياته ، لقد كان الشعور بالأخطار لدى الانسان البدائي حادا جدا ، وكان بحثه لتدابير لمواجهةها يمثل الى قضية حياة او موت ، ولمواجهة الضواري و غيرها .

ويعزو بعض المؤرخين هذه الممارسات الى التأمين بوصفها بعض اشكاله ومظاهره ، وهي في حقيقة الامر ،قرب الى ممارسات ادارة الخطر منه الى التأمين بصيغته التجارية المعاصرة.²

1-3- أنواع المخاطر :

تبرزاهم انواع ادارة المخاطر فيما يلي :

-**المخاطر التقليدية:** ان ادارة المخاطر التقليدية تركز على تلك المخاطر التي تركز على المخاطر الناتجة على عن الاسباب مادية ،الكوارث الطبيعية او الحرائق ،الحوادث الموت ،الدعاوي القضائية .

-**المخاطر المثالية:** تركز ادارة المخاطر المثالية على اعطاء الاولويات بحيث ان المخاطر ذات الخسائر الكبيرة و احتمالية حدوثها عالية اولا بينما المخاطر ذات الخسائر اقل واحتمالية حدوثها تعالج فيما بعد.³

كما تبرز الاشارة الى انواع ادارة المخاطر في المكتبات :

1-المخاطر المتعلقة بالمبنى :

¹-سلمان، زيدان. ادارة الخطر و التأمين، الاردن: دار المناهج للنشر و التوزيع،2013. ص 35-36.

²- أمين، الوردى سليم علي. ادارة الخطر و التأمين، بغداد: مكتبة التأمين العراقية ،2016. ص40.

³- ماري، تيريز فلانوف. الوقاية من الكوارث والخطط الاستعجالية. تر: كمال بوكرزازة .سلسلة ترجمة معايير افلا. الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات ،2013. ص 12.

أ-المخاطر الناجمة عن خارج المبنى :

يجب اجراء عملية التقييم بالنظر الطبوغرافية .موقع المؤسسة ،و المناخ الطابع الجيولوجي السائد في المنطقة ،مع مراعاة تردد وقوع العواصف والأعاصير مع احتمال تأثير المبنى بأضرار العواصف القرب من الاشجار والمباني و الهياكل الاخرى .

-الفيضانات ،القرب من البحار و الانهار والأخاديد....الخ

-اضرار هيكلية من الزلزال موجات التسونامي :

-يجب اجراء عملية التقييم بالنظر للقرب من الانشطة البشرية الضارة مثل :المنشآت التجارية او الصناعية ذات مخاطر الانفجار

-الاهداف المحتملة من الاوضاع المدنية مثل :المباني الحكومية ،محطات الاذاعة و المنشآت العسكرية

ب-المخاطر الناجمة من هيكل المبنى:

فيما يتعلق بالجودة ومقاومة المبنى لظروف الطقس اضافة الى نقاط الضعف المحتملة مثل :السقوف الابواب و النوافذ و المناور ،المناطق تحت مستوى سطح الارض

حظر الحرائق من:

-الدوائر الكهربائية او منشآت الغاز¹

-الآلات و التجهيزات

-المختبرات داخل المؤسسة.

-مركبات القابلة للاشتعال: أسطوانات الغاز الدهانات من وسائل التنظيم، المواد الكيميائية...الخ

-المخاطر الناجمة عن الفيضانات الناتجة من المنشآت المائية مثل :المزاريب على الاسطح

-انابيب المياه مثل :شبكات الصرف الصحي .

¹- ماري، تيريز فرلانوف. الوقاية من الكوارث والخطط الإستعجالية. المرجع السابق.ص13 .

- تكييف الهواء انظمة التبريد التدفئة و التهوية
- المخاطر الناجمة عن اخطاء البشرية و الاهمال
- التدخين من قبل الافراد
- ترك صنادير المياه مفتوحة.
- المخاطر الناجمة عن تدخل الاشخاص او المجموعات الحرق و التخريب .
- ان يكون موقع المكتبة مناسباً داخل الحرم الجامعي و يوفر جواً هادئاً لجميع طلبة الجامعة
- ان يسمح الموقع بدرجة كافية للتوسعات المستقبلية .
- توفير المصاعد ما يلزم لذوي الاحتياجات الخاصة.¹

1-4- اهداف ادارة المخاطر:

تهدف ادارة المخاطر على:

- العمل على منع وقوع الخطر ، وإتباع افضل الوسائل التي من شأنها حماية المنشأة و العاملين فيها من الخسائر المادية المحتملة و تثقيف العاملين في كيفية ادائهم لأعمالهم بشكل صحيح لمنع وقوع الخطر .
- العمل على تقليل الاثار الناجمة عن الخطر ان وقع بما يضمن استمرار المنشأة ثم عملها.
- وضع السياسات و الاجراءات العملة الكفيلة بمواجهة الخطر من اجل تقليل الخسائر التي تنتج عن الخطر ان وقع .²

ادارة الخطر لها اهداف مهمة يمكن تصنيف هذه الاهداف على انها:

1/ الاهداف التي تسبق التعرض للخسارة :

- ***هدف اقتصادي** يتمثل هذا الهدف في الاستعداد للخسائر المحتملة بالطريقة الاكثر اقتصادا ، و ذلك لتدنيه التكاليف ، يتضمن هذا الاستعداد تحليل التكلفة لبرامج الأمان و لأقساط التأمين ، وكذلك التكاليف المصاحبة للأساليب المختلفة لمجابهة الخسائر .
- ***تخفيض التوتر النفسي:** كما نعلم يسبب وجود الاخطار توتر نفسي لكبار الاداريين و على مدير الخطر بالمثل .

¹- الاتحاد الدولي لجمعيات مؤسسات المكتبات، تر كمال ،بوكرزازة . قراءة و مراجعة صوفي عبد اللطيف .ارشادات افلا للوقاية من الكوارث و الخطط الاستعجالية في المكتبات .د.م. :الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات .2013. ص16.

²- حسين، الشمري حسين عباس. محاضرة في ادارة المخاطر، متاح على الرابط: << <http://staff.uobabylon.edu.iq> >>، اطلع عليها 20/04/2021، على الساعة: 18:18.

على سبيل المثال يمكن ان يتسبب تهديد حالة قضائية بسبب منتج معيب في وجود حالة من التوتر النفسي اكبر من التوتر النفسي الذي يسببه خطر نشوب حريق صغير ،و لهذا يرغب مدير الخطر في تدنيه التوتر النفسي و الخوف المصاحب لكل تعرض لخطر .

***الوفاء بالالتزامات القانونية:** فقط تتطلب التنظيمات الحكومية من المنشآت ان تقوم بتركيب وسائل امان لحماية العمال من الاذى او التخلص من نفايات المواد الضارة بطريقة مناسبة.

2/ الأهداف التي تلي التعرض للخسارة:

-بقاء المنشأة :ان البقاء يعنيان تتمكن المنشأة من ان تستأنف عملياتها ولو جزئيا خلال فترة زمنية معقولة.

-استمرارية التشغيل :فبعض المنشآت و خاصة المنشآت التي تقدم منفعة عامة يجب ان تستمر في توفير الخدمة ،على سبيل يجب ان تستمر البنوك و المخابز و مزارع الالبان في التشغيل بعد التعرض للخسارة.¹

-العمل على استقرار الايرادات :يتحقق ذلك اذا استمرت المنشأة في تشغيل فعلى سبيل المثال قد تتمكن المنشأة من تدبير نفقات التشغيل في موقع خر من اجل الاستمرار في العمل

-العمل على استمرار نمو المنشأة :يتحقق ذلك عن طريق تطوير منتجات وفتح اسواق جديدة او الاندماج مع شركات اخرى ولذلك يجب على مدير الخطر أن يأخذ في الاعتبار التأثير الذي سوف تسببه الخسارة على مقدره الشركة في النمو .

-المسؤوليات الاجتماعية :المقصود بذلك العمل على تدنيه التأثيرات العكسية التي سوف تحدثها الخسارة على الأشخاص الآخرين مثل :الموظفين ،الموردين ،الدائنين وعلى المجتمع بشكل عام.

1. 5. عوائق ادارة المخاطر:

¹- كمال، محمود جبرا . التامين وإدارة الخطر ، عمان : الاكاديميون للنشر والتوزيع ،2015، ص. 236-237.

ان سوء ادارة المخاطر او ضعفها او التقصير فيها يعد من الأسباب التي تؤدي الى ازدياد المخاطر. أو زيادة أثارها السلبية على مستوى الفرد او على المؤسسة .ففي كثير من الحالات تكون ادارة المخاطر مصدر الكوارث بدلا من ان تكون درعا للحماية منها فالدواء ضروري لمعالجة الامراض لكن سوء استخدامه يؤدي الى اضرار تفوق عدم استخدامه و على صعيد سوء ادارة المخاطر يمكن أن نلاحظ ما يلي:

-في حالة ادارة المخاطر المثالية ،تتبع عملية اعطاء الاولويات بحيث المخاطر ذات الخسائر الكبيرة و احتمالية حدوث اقل ان تعالج فيما بينها عمليا قد تكون هذه العملية صعبة جدا ،كما ان الموازنة ذات الاحتمالية العالية و الخسائر القليلة مقابل المخاطر ذات الاحتمالية القليلة و الخسائر العالية قد يتم توليتها بشكل سيء .

-ادارة المخاطر غير الملموسة تعرف نوع جديد من المخاطر ،وهي تلك التي تكون احتمالية حدوثها 100% ولكن يتم تجاهلها من قبل المؤسسة وذلك بسبب الافتقار لمقدرة التعرف عليها ومثال على ذلك مخاطر المعرفة التي تحدث عند تطبيق معرفة ناقصة وكذلك مخاطر العلاقات وتحدث عند وجود تعاون غير فعال وتقل فعالية الانفاق و الربح و الخدمة النوعية و السلعة ونوعية المكاسب .

-كذلك تواجه ادارة المخاطر صعوبات في تخصيص و توزيع المصادر و هذا يوضح فكرة تكلفة الفرصة حيث ان بعض المصادر التي تتفق على ادارة المخاطر كان من الممكن ان تستغل في النشاطات أكثر ربحا و مرة أخرى فان عملية ادارة المخاطر المثالية تقلل الأنفاق في الوقت الذي تقلل في النتائج السلبية للمخاطر الى اقصى حد ممكن

-ان تقييم المخاطر أو ترتيبها حسب الأولوية بشكل مناسب فان ذلك يؤدي الى تضيق الوقت العمل في التعامل مع المخاطر ذات الخسائر من غير المحتمل ان تحدث

-اعطاء عمليات المخاطر اولوية عالية جدا الى اعاقه عمل المؤسسة في اكمال مشاريعها او حتى المباشرة فيها.¹

2. اجراءات تطبيق ادارة المخاطر :

¹ - محمد، عبد الرؤوف، احمد، علي. ادارة المخاطر و الازمات، الاسكندرية: مكتبة الوفاء القانونية،2016. ص220-221.

2-2- طرق التعامل مع الخطر :

بعد ان تتم عملية التعرف على المخاطر و تقييمها فان جميع التقنيات المستخدمة للتعامل معها تتم ضمن مجموعات رئيسية وهي :

***النقل**: وهي وسائل تساعد على قبول من قبل طرف اخر و التامين هو مثال على نقل الخطر عن طريق عقد وقد يتضمن العقد صيغة تضمن نقل الخطر الى جهة اخرى دون الالتزام بدفع اقساط التامين.

***الوقاية والمنع**: ويطلق البعض على هذه الوسيلة سياسة تخفيض الخطر وتقوم اساسا على منع الخطر كليا او الحد من الخسائر الناتجة ان وقع هذا الخطر باستخدام وسائل الوقاية لتقليل اعباء الخطر¹

***التجنب** : وتعني محاولة تجنب النشاطات التي تؤدي الى حدوث خطر ما و مثال على ذلك عدم شراء ملكية ما او الدخول في عمل ما لتجنب تحمل المسؤولية القانونية فهو حلا لجميع المخاطر ولكنه في وقت ذاته قد يؤدي الى الحرمان من الفوائد التي من الممكن الحصول عليها من النشاط الذي تم تجنبه²

***التقليل**: وتشمل طرق للتقليل من حدة الخسائر ولعل احسن مثال هو شركات تطوير البرمجيات التي تتبع منهجيات للتقليل من المخاطر وذلك عن طريق تطوير البرامج بشكل تدريجي³.

***القبول**: وتعني قبول الخسائر عند حدوثها وان هذه الطريقة تعتبر استراتيجية مقبولة في حالة المخاطر الصغيرة والتي تكون في تكلفة التامين ضد الخطر على مدى الزمن اكبر من اجمالي الخسائر كل المخاطر التي لا يمكن تجنبها او نقلها يجب القبول بها

***وضع الخطة**: تتضمن اخذ قرارات تتعلق باختيار مجموعة الطرائق التي ستتبع للتعامل مع المخاطر وكل قرار يجب ان يسجل و يوافق عليه من قبل المستوى الاداري فعلى الخطة ان تقترح وسائل تحكم امنيا تكون منطقية وقابلة للتطبيق من اجل ادارة المخاطر مثال: على ذلك خفيف مخاطر الفيروسات التي تتعرض لها الحواسيب من خلال استخدام برامج مضادة.

¹- موسى، الشقيري نوري. ادارة المخاطر، عمان: دار المسيرة، 2012، ص.27.

²- ادوارد، بورديكس. ادارة المخاطر والأمن، القاهرة: دار الفجر، 2008، ص-126.

³محمد، عبدالرؤوف، احمد، علي. ادارة المخاطر و الازمات. القاهرة: مكتبة الوفاء القانونية، 2016، ص 205.

التنفيذ يتم في هذه المرحلة اتباع الطرائق المخطط ان تستخدم في التخفيف في اثار المخاطر كما يجب استخدام التامين في حالة المخاطر التي يمكن تجنبها دون التضحية بأهداف المنظمة ويتم التقليل من المخاطر الاخرى والباقي يتم الاحتفاظ به

*مراجعة وتقييم الخطة : تتعدد الخطط المبدئية لإدارة المخاطر ليست كاملة فمن خلال الممارسة و الخبرة و الخسائر التي تظهر على ارض الواقع تظهر الحاجة الى احداث التعديلات على الخطط و استخدام المعرفة المتوفرة لاتخاذ القرارات المختلفة.¹

2-2- خطوات تطبيق ادارة المخاطر:

1/ التخطيط يكون التخطيط لعملية ادارة المخاطر مع خريطة نطاق العمل و الاساس المعايير التي يعتمد عليها و كذلك وضع اطار للعملية و اخذه للتحليل .

2/ التعرف على المخاطر :ان التعرف على المخاطر يتم عن طريق :

-التحديد المعتمد على الأهداف : ان المنظمات و باقي المؤسسات جميعها لديها اهداف فان حدث ويعرض تحقيق هذه الاحداث الى خطر سوءا جزئيا او كليا و يعتبر خطورة

-التحديد المعتمد على التصنيف: هو عبارة عن تفضيل جمع المصادر المحتملة للمخاطر.

-مراجعة المخاطر الشائعة: في العديد من المؤسسات و المنظمات فهناك قوائم بالمخاطر المحتملة.

3/ تحديد المخاطر تتضمن ما يلي:

-التعرف على المخاطر ذات الاهمية يمكن ان يبدأ التعرف على المخاطر من مصدر المشاكل او المشكلة بحد ذاتها .

-عندما تعرف المشكلة او مصدرها فان الحوادث التي تنتج عن هذا المصدر او تلك التي تقود الى المشكلة يمكن البحث فيها .

¹محمد، عبد الرؤوف. المرجع السابق ص.207.

4/ تحليل المخاطر : يتطلب الفهم السليم لأهداف المنظمة الاستراتيجية ويشمل ذلك العوامل الحيوية لضمان الفرص ومنع التهديدات لتحقيق تلك الاهداف .

5/ وصف المخاطر :يهدف وصف المخاطر الى عرض الاخطار وهذا لتسهيل عملية فحص الاخطار و استخدام اسلوب مصمم بطريقة شاملة.

6/ تقدير المخاطر :يمكن تقدير المخاطر بأسلوب كمي او نوعي من خلال احتمالية التحقق من النتائج المحتملة من حيث التهديدات او فرص النجاح¹

7/ تقييم المخاطر :عند الانتهاء من عملية تحليل المخاطر فانه من الضروري اجراء تقييم للمخاطر و الوقوف على نتائجها و تأثيراتها وهذا كونها اداة لاتخاذ القرارات اتجاه الاخطار ذات اهمية للمنظمة وفيها ان كانت المخاطر يجب قبولها او معالجتها .

حيث يتم في هذه المرحلة تحديد الاسباب و التعرف عليها ثم ترتيبها و تصنيفها حسب الاولوية و هذا يمكن في التعرف على المخاطر ذات علاقة بمخاطر اخرى تؤدي اليها ،مما يتيح ربح الوقت و الجهد و التفرغ للمخاطر ذات الاهمية الاكبر وهذا التقييم يساعد في تحديد امكانية وقوع حدث ما وتكون اسباب المخاطر اما خارجية ،العوامل التقنية بالإضافة الى مشاكل العمال و حوادث العمل تشتمل عملية التصدي بعد التقييم للمخاطر عن طريق الاسلوبين التاليين :

*التخفيض قبل الحادث :يشمل كافة الخطوات و الاجراءات المستخدمة في تحديد المخاطر و تشخيصها و ذلك قبل وقوع اية اخطار من خلال تقديم و جمع التعليمات و التوصيات و النتائج قبل القيام بتنفيذ الاعمال التي تؤدي للخسائر².

*التخفيض بعد الحادث: يتمثل في الخطوات التي من شأنها تخفيض درجة الخسائر عند وقوع الحادث مثل: استخدام نظام الرش لمكافحة الحرائق

¹- وردة، العياشي بلقاسم. ادارة المخاطر و الاستراتيجيات المستقبلية :دراسة حالة شركة المعادن بالمملكة العربية السعودية .مجلة دراسات قانونية .ع.23.مج.11. د.ت. ص 21-42.

²عطية، عزالدين. دور حوكمة الشركات في تعزيز فعالية ادارة المخاطر: مدخل نظري تحليلي. في مجلة ادارة الاعمال للدراسات الاقتصادية، 2018، ص 340-342.

2-3- أذوات وأساليب ادارة المخاطر:

2-3-1- أذوات ادارة المخاطر:

تقنيات التعامل مع المخاطر تختلف اساليب التعامل مع المخاطر من خلال التحاشي والخفض و الاحتفاظ و التحويل وفي بعض الاحيان يتم دمج اثنين من هذه المداخل و هما التحويل والاحتفاظ لتكون تقنية سامية في اقسام المخاطر .

*تحاشي او تقادي المخاطر :

يتم تحاشي المخاطر عندما يرفض الفرد او المنظمة قبولها ، حتى ولو للحظة فمثلا اذا اردت عدم المخاطرة بفقد مدخراتك في مشروع فيه مجازفة عليك ان تختار مشروعا ينطوي على مخاطر اقل ويعد تقادي المخاطر احد اساليب التعامل مع المخاطر ولكنه تقنية سالبة وليست ايجابية

*تقليل المخاطر: يمكن تقليل المخاطر بطريقتين:

-الاولى من خلال منع المخاطرة و التحكم فيها مثل الرعاية الطبية و ادارة اطفاء الحرائق وحرس الامن.

*الاحتفاظ بالمخاطر: ربما يكون الاحتفاظ بالمخاطر الاسلوب الاكثر شيوعا للتعامل مع المخاطر ، فالمنظمات مثل الافراد¹

2-3-2- أساليب ادارة المخاطر :

تتخذ المؤسسات لمواجهة المخاطر او تقاديبها او حتى الحد منها مجموعة من الاساليب المتبعة ، و المكتبات و دورها تتبع هذا الاسلوب لتعويض الخسائر التي تعرضت لها والذي يتجلى في التامين والذي سنفصل فيه ما يلي:

3. التامين :

3-1- تعريف التامين:

¹- حمادة، طارق عبد العال .ادارة المخاطر . الاسكندرية :الدار الجامعية،2017.ص.32-35.

لغة: من الامن وهو ضد الخوف و الامانة ضد الخيانة و المأمّن موضع الامن¹

اصطلاحا: هو عملية يتم بمقتضاها احد الاطراف وهو المؤمن له نظير دفع قسط على التعهد لصالحه او لصالح الغير من الطرف الاخر .

وهذا يحتوي على ثلاث عناصر اساسية :

***الخطر:** يعرف بأنه ذلك الحادث الاحتمالي لا يرجع تحققه الى محض ارادة الطرفين وخاصة المؤمن له.

***القسط:** يمثل هذا العنصر الجوهري ثمن التامين او الخطر وبمعنى اخر فانه يوفر المبلغ المالي الواجب على المؤمن له اتجاه المؤمن نظرا تكفل هذا الاخير بتغطية الخطر .

تعهد المؤمن: يقصد به الالتزام الذي يرتبه عقد التامين على عاتق المؤمن اتجاه له و الاستفادة عند تحقق الخطر .

***يعد لدى البعض نظاما يصمم ليقفل من ظاهرة عدم التأكد الموجود لدى المؤمن لهم و ذلك عن طريق نقل عبئ اخطار معينة الى المؤمن الذي يتعهد بتعويض المؤمن له عن الخسارة المالية التي تكبدها او جزء منها فان ادارة المخاطر التي يتعرض لها المؤمن يعد ايضا نظاما مصمما لتحمل تقادي هذه المخاطر او لنقل اعبائها الى اطراف اخرى.**²

***التامين في المفهوم العام :** الامن من الخوف لان الشخص الذي يهدد خطر معين يلجئ الى غيره لطلب الحماية فإذا توفر له ذلك زال الخوف بتوفير الامان.³

***كما يمكن تعريفه على انه وسيلة لتعويض الفرد عن الخسائر المالية التي تحل به نتيجة لوقوع خطر معين و ذلك بواسطة توزيع هذه الخسارة على مجموعة كبيرة من الافراد يكونون جميعهم معرضين لهذا الخطر.**¹

¹ - ابن منظور، ابي الفضل، جمال الدين، محمد بن مكرم .لسان العرب .المرجع السابق. ص163.

² - زيد ايمن، العمودي، طاهر . ادارة المخاطر في شركات التامين: دراسة قياسية للتطبيق على الشركة الجزائرية للتامين في مجلة رؤى الاقتصادية .ع 9 .2015 ص16.

³ - أسامة، عبيد. استراتيجيات التامين عمان دار المجد للنشر و التوزيع، 2015، ص 16.

3-2 وظائف التأمين:

- بث الطمأنينة على المستوى الفردي و على المستوى الاجتماعي .
 لقد استخدمنا لفظ الطمأنينة قصدا لان لهذا المصطلح علاقة التأثير و التأثير لمصطلح الامان ونعني شيئا قد حدث في الماضي او الحاضر و يرغب الانسان ان يدفعه عن نفسه و بناء على هذا يمكن القول ، ان التأمين قبل تحقق الخطر المؤمن منه وظيفته الطمأنينة وبعد تحققه وظيفته امان على المستوى الفردي ان التأمين يوفر للأشخاص الطمأنينة الدافعة لقيامه في المجتمع بثقة تمكنه من ممارسة انشطته على اكمل وجه و التأمين يوفر له الحماية على نفسه و على ذمته المالية وقد تكون الحاجة الى الطمأنينة تزداد اهميتها كلما ازداد الخطر الذي يتعرض له الانسان ولهذا فان التأمين يؤمن للشخص من الخسارة الرهيبة لأمواله في حال حدوث خطر .

1/ على المستوى الاجتماعي : ان بث الطمأنينة في نفوس الاشخاص جعل منهم القيام بأعمالهم وأنشطتهم على اكمل وجه فهذا بحد ذاته يحقق الازدهار في المجتمع باعتبار الفرد جزء من المجتمع و نجاح الفرد من نجاح المجتمع وأصبح التأمين يحافظ ايضا بدوره على عناصر الانتاج

2/ تكوين رؤوس الاموال: تؤدي هذه الوضعية الى تجميع مبالغ طائلة من خلال الجهات العاملة في سوق التأمين² وذلك من خلال المؤمن الذي دور الوسيط بين المؤمن لهم ويحصل من خلالهم على مبالغ التأمين عند تحقق الخطر المؤمن منه ،وتعود هذه المبالغ بالنفع على الاقتصاد القومي .

3/ الائتمان: ان التأمين أحد عوامل تشجيع الائتمان وذلك عن طريق أن يقوم المدين ،بالإضافة الى ضمان الوفاء الخاص أو العام فانه يقوم بالتأمين ضد تفويت هذا الضمان ،على نحو الدائن من خلاله اقتضاء حقه تحت أي ظرف سواء كان من مال المدين المتقل بتأمين عيني أم كان من مبلغ التأمين الذي يستحقه المؤمن له {المدين} نظرا لتعرض هذا المال لتحقيق الخطر المؤمن وتوفير الضمان على هذا النحو يؤدي بالتبعية الى زيادة الائتمان.

حيث أنه يشجع الدائن على تقديم القروض للأزمة للمدين لممارسة أنشطته المختلفة.

3-3 - الأخطار المؤمن عليها:

¹- القريشي، العيد. محاضرات في التأمين: في مطبوعة جامعية 2017، ص11.

²- مسلم، عبد الله حسن. ادارة التأمين و المخاطر. عمان: دار معتز، 2015، ص 26 27.

يعتبر الخطر الأساس القانوني الذي يقوم عليه التأمين اذا هو ركن جوهري يرغب المؤمن له في تغطيته لكي يحتمي بذلك من احتمال تحققه ويقوم الخطر المؤمن منه في هذا المجال كغيره من التأمينات على فكرة الاحتمال إلا أن درجة وقوع أخطار الكوارث الطبيعية منخفضة في سلم في قياس درجة الاحتمال وهذا يعود كون هذا الأخطار الى تحقيق بصفة دورية متواترة كما هو الحال بالنسبة للأخطار حوادث المرور ،مثلا فقد اكتسب التأمين على الكوارث الطبيعية الطابع الالزامي طبقا لنص المشروع على ذلك مؤخرا بالتحديد سنة 2003 طبقا للأمر رقم 03-12 ويعد تسلسل الكوارث الطبيعية على الجزائر خلال الثلاثينية الأخيرة {1980-2010} حيث تبين أنه لا مفر من اعتماد هذه الالزامية كحل لمواجهة هذه الكوارث الطبيعية ، أي الشيء الذي يجعل الأفراد ملزمين بالامتثال لهم بأرض الواقع وذلك بتأمين ممتلكاتهم العقارية المبنية على الأخطار والكوارث الطبيعية.

لكن بعض العوائق الذاتية التي واجهت اقامة نظام التأمين على الكوارث والتي تمثلت في اعتقاد معظم الشعوب العالم في التفسير الديني في حدوث الكوارث الطبيعية فمنهم من يفسر ذلك بأنه قضاء وقدر ومنهم من يفسرها على أنه تعبير من الطبيعة على غضب الله عزوجل ،وهذا يؤثر سلبيا على تصرفاتهم في مواجهة هذه الأخطار وكل هذه الاعتبارات تحول دون نجاح تأمين عن الكوارث الطبيعية في الجزائر وان الاحتماء من قضاء الله وقدره أمر مستحيل وهذا هو السبب الأساسي عن عزوف الأشخاص عن هذا النوع من التأمين وهذا العائق الوحيد لعدم بحثهم عن التفسير العلمي الدقيق عن الظاهرة وبالتالي يتجاهلون كل الوسائل والتقنيات الحديثة المعدة لمواجهةها.¹

¹ - طارق، زيتوني. حول الزامية التأمين عن الكوارث الطبيعية في القانون الجزائري. في مجلة الدراسات القانونية والسياسية. ع6، 2017. ص 248-255.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا اليه في هذا الفصل على القائمين على المكتبات نشر الوعي بأهمية ادارة المخاطر بين موظفيها وبناء من خلال ما تطرقنا اليه في هذا الفصل على القائمين على المكتبات نشر الوعي بأهمية ادارة المخاطر بين موظفيها وبناء ثقافة معرفية بضرورة التعامل مع المخاطر في المكتبة هي بحاجة الى عناية فائقة لما تحتويه من كنوز المعرفة وجدران العلم والثقافة وهي من أهم الاولويات المهمة التي تقع على عاتق الموظفين ومدراء المكتبات بحنمية تجسيد ادارة فعلية لتفادي مختلف المخاطر ومن أهم الاجراءات الضرورية في وقتنا الحالي التي تسمح بحماية مختلف الأرصدة المكتبية وضمان بقائها .

فإدارة المخاطر هي التنبؤ بمختلف المخاطر وتحديد المحتملة منها لانتهاج استراتيجية وسياسات ممنهجة وطرق علمية ودراسة كل البنى التحتية ،لذا ينبغي على القائمين والمسؤولين على المكتبة بمراقبة دورية لتجهيزات المكتبة ومعداتنا ومجموعاتها الوثائقية وهذا بإتباع تخطيط مسبق وخطة تراعي فيها كل جوانب التفعيل ادارة استراتيجية محكمة لتجنب المخاطر والحد من تفاقمها وتأثير نتائجها السلبية وانعكاسات المخاطر على خدمات المكتبة وجودتها.

الفصل الثاني

المؤسسات الوثائقية

والمكتبات العمومية

الفصل الثاني : المؤسسات الوثائقية والمكتبات العمومية

تعد المكتبات و مراكز المعلومات جزءا من مكونات المجتمع الحديث واحدى وسائل استمراريته وديمومته و تطوره لذلك تحتاج المكتبات مثل غيرها من المؤسسات الى التنظيم الجيد ، والإدارة الناجحة لكي تؤدي وظائفها . وتقدم خدماتها . وتلبى احتياجات المستفيدين منها و بذلك فان الادارة في المكتبات هي وظيفة مهمة لتحقيق الاهداف وذلك بإتباع استراتيجية فعالة مدروسة و خطة عمل مرنة تراهن عليها من اجل الوصول الى تحقيق غايتها النبيلة ومواكبة التطورات الحاصلة في الميدان وكذلك . باستغلال الموارد البشرية و المالية المتاحة لكي تكون مكتبة لها بعد استراتيجي لتلبية احتياجات المجتمع في شتى الخدمات المكتبية المختلفة والعمل على تحقيقها بشكل مهني واحترافي دقيق.

1. ماهية المكتبات العامة:

1-1-تعريف المكتبة العامة:

وهي المكتبات التي تقدم خدماتها للجمهور العام بمختلف فئاته أطفال طلاب وعاملون مهنيون، أكاديميون)، تمتلك هذه المكتبات مصادر المعلومات تغطي كافة فروع المعرفة البشرية ومختلف الموضوعات

المكتبات العامة مكتبات للجمهور بشكل عام تجمع مصادر المعلومات في مختلف الموضوعات والمعارف المختلفة وتتيح مجموعاتها وخدماتها المعلوماتية والثقافية بالمجان لكافة أفراد المجتمع دون تمييز من حيث العمر أو الجنس أو المستوى الثقافي أو غيرها من المحددات وهي أداة مهمة لممارسة التعلم الذاتي والنهوض بثقافة المجتمع ووعيه.¹

هي مؤسسة ثقافية تخدم كافة المواطنين من مختلف الأجناس والأعمار والمهن وتمتد خدماتها لتشمل المراكز الاجتماعية الأخرى كالمستشفيات والسجون والمدارس والنوادي وغيرها وبدون مقابل.²

هناك العديد والعديد من تعريف المكتبات العامة والتي تحدد مفهومها وقد بدأها بالتأكيد المرحوم الأستاذ الدكتور أحمد أنور عمر الذي قال عنها: إن المكتبة العامة أداة من أدوات المجتمع الحديث وأقلها من

¹- ياسر يوسف، عبد المعطي. مقدمة في علم المعلومات والمكتبات ومهاراتها. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2017، ص17.

²- محمد أحمد جرناز. بناء المجموعات وتنمية المقتنيات في المكتبات. ليبيا: دار الرواد، 2017، ص 108-109.

حيث التكاليف وأثبتتها من حيث الفائدة (ونقصد بأدوات المجتمع المؤسسات والأنظمة مثل المدارس والصحف والمتحف والمصارف والملاهي والإذاعة والرياضة...الخ) فالمطبوعات تسجل الإنتاج الفكري والمكتبة تجمع وتنظم وتنتشر الأفكار والمعلومات التي تضمها المطبوعات. ومنذ أن بدأت النظرة إلى المكتبة العامة تتشكل باتجاهات العدالة الاجتماعية أصبحت الأفكار والمعلومات في متناول جميع أفراد المجتمع بالتساوي وبدون مقابل بصرف النظر عن مهمة الفرد أو عقيدته أو طبقته الاجتماعية أو جنسه أو لونه.¹

وذكرت الموسوعة العالمية لعلوم المكتبات و المعلومات أن مفهوم المكتبة العامة هي المكتبة التي تعتمد على التمويل العام من أجل المنفعة العامة والاستخدام العام ولذلك فإنها تقوم بجمع المعلومات والمعرفة والإنتاج الفكري الذي يفرزه العقل البشري وحفظه وتنظيمه واسترجاعه وبثه وتوصيله.²

1-2- نشأة وتطور المكتبات العامة في الجزائر:

ان ظهور المكتبات العامة في صورتها الحالية هو امتداد لصورتها الاولى والمكتبات العامة الجزائرية كغيرها من المكتبات في باقي بلدان العالم مرت بعدة مراحل حيث كانت بدايتها الاولى في العهد العثماني (1830-1962) حيث قامت فرنسا بإنشاء مكتبات عمومية للأقلية الفرنسية المتواجدة بالجزائر وكانت تستعملها كأداة لنشر التعليم وتطوير الفكر الفرنسي في الجزائر ومن أهم المكتبات التي أنشأت في هذه الفترة مكتبة الجزائر سنة 1935، وقد كانت المكتبات في القرن التاسع عشر بالجزائر تفتقر الى الوسائل والإمكانيات وتقنيات التسيير والتنظيم ولكن الاستعمار الفرنسي سعى من أجل تحسينها والاتفاق عليها كغيرها من الدول الأخرى في العالم لأنه يرى فيها واحدة من المؤسسات التي ينبغي ان تعكس صورة جيدة عن حضارة فرنسا أما فترة ما بعد الحرب العالمية الثانية فقد تميزت بتزايد معتبر في عدد المكتبات، كما كانت فرنسا تسعى لمضاعفة أماكن القراءة العمومية لكن اندلاع حرب التحرير الوطنية انهدت كل المشاريع الفرنسية على أرض الجزائر وبعد الاستقلال الى يومنا هذا مهدت الجزائر الى تطوير المكتبات حيث تجلى في المجهودات المبذولة من طرف وزارة والثقافة حيث عملت على تجهيز وتقنين وإعداد مكتبات المطالعة العمومية باعتبارها الوصي القانوني عليها والهيئة المركزية الوحيدة التي لها صلاحية

¹- محمد، علي خير المغربي. مدخل في علم المكتبات. القاهرة دار الوفاء لنديا، 2015، ص258.

²- يوسف، الكيلاني عزت خيرت. تكنولوجيا العمل بالمكتبات الحديثة. عمان: دار غيداد لنشر والتوزيع، 2014، ص58.

للعمل في مجال المكتبات كما تسهر على حسن سير المكتبات العمومية الموجودة عبر الوطن وتقتصر أي اجراء يرمي الى تحسين تسييرها وعملها: وتوقع المشاريع الرامية لنهوض بها في الحاضر والمستقبل.¹

1-3- أهمية المكتبات العامة:

أولاً: حلقة وصل في نقل التراث الثقافي الى المجتمع التي توجد فيه، فمع ازدياد وسائل المعرفة أصبح من الصعب على الانسان أن ينقل ثقافته من جيل الى جيل فكان لابد من انشاء مؤسسة تؤدي هذه المهمة.

ثانياً: تؤدي المكتبات العامة دوراً رائداً في نشر الوعي الثقافي بين الأفراد وذلك عن طريق ما تحويه من كتب ومجلات ومراجع تعين على كسب المجتمع العلم والمعرفة والخبرة، وتمكن الباحثين والطلاب من الوصول الى مصادر الفكر والثقافة.

ثالثاً: تقوم المكتبات العامة بتقديم الثقافة للمجتمع وذلك من خلال التصنيف والاعداد والترتيب بشكل متدرج يتناسب مع المستويات والفئات الفكرية.

رابعاً: تتولى التصدي للمشكلات الاجتماعية والثقافية بعرضها وإتاحة الفرصة لها لفئات المجتمع المختلفة للمساهمة في حلها، وذلك من خلال الندوات والمحاضرات.

خامساً: تعمل على أن تعود فئات المجتمع المختلفة وخاصة الأطفال منهم على التمتع بأوقات فراغهم والشعور بالسعادة وذلك بتدريبهم على ارتياد المكتبة واستعمال الكتب لإكسابهم خبرات تعينهم بعد تخرجهم من المدارس على البحث والاطلاع.²

¹ - هبة، حماص. تطبيق مبادئ الادارة العلمية في المكتبات العامة: دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية المجاهد محمد عصامي بسكرة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر. قسم العلوم الإنسانية جامعة محمد خيضر بسكرة، 2019، ص14.

² - جمال، توفيق العريفي. أنواع المكتبات الحديثة. عمان: الأكاديميون لنشر والتوزيع 2014. ص188-189.

1-4- مهام المكتبات العامة:

المهام التعليمية: تتمثل الوظيفة التعليمية للمكتبات العمومية في أربعة محاور تتمثل في غرس حب القراءة لدى الأطفال التعليم الذاتي المستمر، محو الأمية ومساندة التعليم النظامي للمؤسسات التعليمية، ونلاحظ من خلال ما جاء في بيان اليونسكو 1994، تركيزه على فئة الأطفال والشباب كونهما أساس استمرارية وتطور المجتمعات في المستقبل، كما يركز على التعليم المستمر الذي لا ينتهي بانتهاء الدراسة والذهاب الى المؤسسات التعليمية، وإنما هو ضرورة تلازم مختلف مراحل حياة الانسان وحاجته الملحة الى معرفة التطورات الحاصلة في مختلف الميادين واكتساب مهارات جديدة لتأقلم معها، فكانت بذلك أهمية المكتبات العمومية في المجتمع.¹

المهام التثقيفية: المكتبة العمومية عليها مهمة الحفاظ على الرصيد والوثائقي خاصة ذلك الذي يتطرق الى ثقافة وتاريخ الوطن، وعلى الكتب التي لاقت نجاحا وخاصة كتب البرمجة العصبية لتطوير الذات. ومهمة توسيع مجموعاتها السمعية البصرية وتوفير الولوج الى الانترنت، وتطوير الثقافة الوطنية بفتح أبوابها لمختلف النشاطات الثقافية المحلية والوطنية وأن تضع في أولوياتها النشاطات والبرامج الموجهة للأطفال والشباب.

المهام الاعلامية: يبقى الحق في المعلومة هو أحد أهم حقوق الانسان، وتبقى المكتبات العمومية بجانب الوسائل الجماهيرية الأخرى معنية بتوفير هذا الحق لكل مواطن يقصدها كونها تهتم بجمع وحفظ المعلومات وإعادة نشرها لجميع فئات المجتمع فمعظم فئات المكتبات العمومية في الدول الرائدة في مجالها كفرنسا وانجلترا والولايات المتحدة الأمريكية والدول الإسكندنافية، تضيف زيادة الى خدماتها الأساسية خدمة اعلام المواطنين بالخدمات التي تقدمها المؤسسات المحلية والوطنية مثل المعلومات المتعلقة بمناصب العمل المطلوبة من طرف هذه المؤسسات وغيرها من المعلومات التي تسهل على المواطن تعامله معها.

المهام والاجتماعية باعتبارها فضاء عمومي ومكان لالتقاء أفراد المجتمع، تلعب المكتبات العمومية دورا مهما في ربط العلاقات والاجتماعية خاصة في البلدان التي تفتقر الى الأماكن العمومية التي يستطيع فيها أفراد المجتمع تعارف وربط العلاقات الاجتماعية فيما بينهم فالمستفيد في تعامله مع المكتبة من أجل

¹ الهمشري، عمر أحمد. مدخل الى علم المكتبات والمعلومات، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع. 2008 ص 94.

الحصول على المعلومات أو الوثائق يدخل في علاقات اجتماعية مع أفراد آخرين قد تكسبه تجربة اجتماعية ايجابية ذات صبغة علمية وثقافية كونها مركز التقاء الاشخاص في قاعات المطالعة، أو من خلال تنظيم نشاطات علمية أو ثقافية أو معرض أو نوادي علمية... الخ، للمكتبات العمومية دور كبير في تقريب المسافات الاجتماعية والثقافية بين أفراد وبين أجيال المجتمع.¹

2. دور المكتبات العامة:

2-1- دور المكتبات العامة في محو الاميات الثلاث (الجهائية، الثقافية، المعلوماتية):

مهما لاشك فيه ان المجتمع المصري يحي تغيرات جذرية على جميع المستويات نتيجة المتغيرات العالمية في شتى مناحي الحياة ولم تصبح في معزل عن العالم، وفي اطار عصر العولمة وتكنولوجيا الاتصالات و ثورة المعلومات اصبحنا في حاجة ملحة لوجود فرد قادر على الدفاع عن ثقافته وفي نفس الوقت يتمتع بثقافة العصر وعلومه وبالطبع فان هذه ليست بالأمر السهل واليسير من هنا وجب على المؤسسات المعنية ببناء عقل و فكر بل ووجدان المجتمع ان تهض وان تفي ببناء هذا الفرد وبلا شك فان المكتبات وعلى الخصوص المكتبات العامة تلعب دورا هاما في تأهيل افراد المجتمع له في قد ما نحو المستقبل متسلحين بلغة وادوات العصر واصالة الفكر والتراث وتقبل الاخر في نفس الوقت والنهوض بالمجتمع ثقافيا وعلميا ونشر الثقافة المعرفية والعلمية .

1/ دور المكتبة العامة و دورها في محو الامية الجهائية :

ويظهر هذا من خلال دور المكتبة في متابعة حديثي التعلم من الكبار وتأصيل ثقافة القراءة لديهم مع بيان كيفية قيام المكتبة بمحو امية متسربي التعليم من خلال مشروع منتديات التطوع التي تجعل اعضاء المكتبة يقومون متطوعين بمحو امية الكبار وقد يأخذ هذا بعدا اخر من خلال التعاون مع الهيئة العامة لمحو الامية وتعليم الكبار لبناء جسور من التعاون²

¹ اسمية، الزاحي . المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العامة ومعطيات الواقع المكتبات العامة البلدية لولاية سكيكدة نموذجا. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية جامعة مع الهيئة لتفعيل منشوري قسنطينة، 2006 . ص 36-38.

² محمد، علي خير المغربي . مدخل في علم المكتبات . الاسكندرية: دار الوفاء للعالم، 2015 . ص 294.

لتفعيل دور المكتبة في هذا الامر الغير مطالبة به نظريا وتفرضه الحاجة اليه الملحة علميا.

2/ المكتبة العامة ودورها في محو الامية:

المشكلة الحقيقية ان المجتمع قد استشرت فيه الامية الثقافية رغم معرفة القراءة والكتابة نتيجة الاسباب عديدة لكن كارثة ان هناك امية ثقافية بين اصحاب الافلام وهنا يطرأ الخطر وفي نفس الوقت يبين الحاجة الملحة لدور فعال للمكتبة العامة في محو الامية الثقافية من خلال المتابعة الجادة للأحداث وتحليلها من خلال الندوات وحلقات النقاش والقيام بورشة عمل لتأهيل الفرد بدوره التنويري في المجتمع كما ان المكتبات العامة تلعب دورا هاما في التعريف بثقافة الاخر من خلال تعلم لغته وثقافته للأخر من خلال تعلم لغته و ثقافته ويظهر هذا من خلال برامج التعاون بين المكتبات .

3/ المكتبة العامة ودورها في محو الامية المعلوماتية :

لا شك ان سمة هذا العصر انه مبني على تكنولوجيا المعلومات التي لعبت دورا خطيرا في دمج العالم علميا في قرية واحدة و في خصم تحقق المعلومات وظهور عصر العولمة بتجلياته المختلفة يظهر جليا حاجة المجتمع الى افراد يتمتعون بلغة العصر وبلا شك فان المكتبة العامة تلعب دورا محوريا في محو الامية الثقافية من خلال اقسام تكنولوجيا المعلومات بالمكتبات حيث تقوم هذه الاقسام بالتدريب على استخدامات وبرامج الحاسب الالي التي تؤهل الفرد للاندماج في عصر المعلومات¹.

2-2- اهداف المكتبات العامة :

- 1 رفع المستوى الثقافي والعلمي للأفراد المجتمع من خلال البرامج المعلوماتية والثقافية التي تطرحها لتشجيع على القراءة و الاطلاع والاستفادة من مصادر المعلومات المتاحة
- 2 تقديم خدمات المعلومات المناسبة لكافة افراد فئات المجتمع وتلبية احتياجاتهم المعلوماتية في حدود امكانيات المكتبة العامة
- 3 دعم العلاقات الاجتماعية الايجابية بين افراد المجتمع وذلك عن طريق الفعاليات و المعارض والمحاضرات الثقافية

¹محمد، علي خير المغربي، المرجع سابق ص 295.

4 دعم اهداف التعليم ، بما تقدمه من مصادر المعلومات و خدمات معلوماتية وبرامج تعليمية وتوعوية وثقافية مهمة .¹

إتاحة جميع مصادر المعلومات المتوفرة بها بالمجان لجميع من يرغبون في الاطلاع على هذه المصادر دون ان يعتز منهم في تحقيق ذلك اي حواجز مادية او اي تدخل من السلطات السياسية او الدينية.

6 ان تعكس مقتنياتها ،احتياجات المجتمع الفعلية الحالية والمحتملة و ذلك دون تدخل من الرقابة في فرض مطبوعات معينة او حجب مطبوعات عن القارئ وذلك احتراماً للقارئ في اختيار ما يريد الاطلاع عليه للوصول الى قرارات متوازنة.

7 ان توفر امكانيات وخدمات البحث الحر والثقافة الذاتية وذلك لمعانة الفرد على النمو الثقافي طبقاً لاحتياجاته واهتماماته و رغباته و قدراته .

أن توفر خدمات حية ومتكاملة اجتماعياً من اجل نشر الافكار والمعلومات بالمجتمع .

والمعاونة في تحقيق اهداف التعليم الرسمي المدرسي ،وذلك لان المكتبة تعمل على تعميق افق الطالب و فهمه لموضوعاته الدراسية.

10 تشجيع و تدعيم عادة القراءة لدى المواطنين عن طريق تقديم الخدمات والكتب التي ترضي مختلف الاحتياجات و الانواع .

-تزويد القراء بالمعلومات اللازمة لهم في تحديث اعمالهم في وظائفهم بالمجتمع وفي ادارة شؤونهم العملية .²

* للمكتبة العامة اهداف كثيرة ولكنها محددة وواضحة تتلخص في عناصر اساسية اهمها:

1/ **التثقيف**: وهو من اهم اهداف المكتبات العامة بحيث ان التكوين الفكري و الثقافي لأفراد المجتمع هدف تسعى اليه الحكومات لتحقيق هذا الهدف فتساهم في تنمية ثقافة افراد الشعب وتوسيع مداركهم في

¹ محمد ، فتحي، عبد الله حسن، سيد شحاتة. المكتبة المدرسية ودورها في نظام التعليم والمعاصرة. القاهرة: دار الصفاء للنشر والتوزيع 1999، ص 17.

² -أحمد، نافع المدادحة. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. عمان: دار المعتر للنشر والتوزيع، ص 23.

كافة المجالات ،وخصوصا مع ارتفاع اسعار اوعية المعلومات بالمقارنة بالمستوى المعيشي لأفراد المجتمعات .

2/ التعليم فهذا الهدف التعليمي يعتمد على ان المكتبة العامة تهدف الى تعليم الاطفال قبل دخولهم المدرسة ، كما انها تساند المكتبات المدرسية في القيام بوظائفها الاساسية فتغير لها مجموعاتا اذا عجزت ميزانية المكتبات المدرسية على الوفاء باحتياجات تلاميذها .

3/ الترقية: الترقية والمساعدة على قضاء اوقات الفراغ هو اهم اهداف المكتبات العامة و خصوصا في مجتمعاتنا المالية التي تمتلئ بالأشياء التي تجذب جميع افراد المجتمع اليها دون فائدة مرجوة حقيقة منها ، فنجد منها اللهو الرخيص والفكر الرخيص ومزلق الفساد فتتنحى المكتبات العامة بمجتمعها عن ذلك و تساعدهم على ابراز القيم العليا .

4/ النشر فمن اهداف المكتبات العامة ايضا نشر الافكار والمعلومات بين افراد المجتمع و بذلك ترسي المبادئ الحميدة والأخلاقيات و العادات المجتمعية الصحيحة

5/ تنمية الهوايات والعلاقات الاجتماعية: السمو بالمستوى الفني و الجمالي والذوقي لأفراد المجتمع من اهداف المكتبات العامة من خلال معارض و حفلات موسيقية ومحاضرات وندوات وامسيات شعرية ويساعد هذا ايضا على توطيد العلاقات الاجتماعية بين افراد المجتمع.¹

2-3- وظائف المكتبة العامة:

وللمكتبة العامة اربع وظائف اساسية وهي: الوظيفة الثقافية ،والوظيفة التعليمية ،والوظيفة الاعلامية ،والوظيفة الترفيهية .

فهي اولا توفر المواد القرائية التي تسهم في تنمية التذوق الفني والجمالي ،كما توفر ايضا الكتب و غيرها من مواد المعلومات اللازمة لخدمة الاغراض التعليمية خاصة تعليم الكبار هذا بالإضافة الى توفير المراجع اللازمة للرد على الاستفسارات في جميع الموضوعات التي تقتنيها و المتعلقة باهتمام المجتمع المستفيد من خدماتها فضلا عن توفير المواد التي يمكن قراءتها للأغراض الترفيه وقت الفراغ ولا تقتصر

¹يوسف، كيلاني عزت خيرت. تكنولوجيا العمل بالمكتبات الحديثة. عمان: دار غيداء للنشر و التوزيع، 2014، ص259-260.

مهمة المكتبات العامة على الأنشطة القرائية وإنما تحرص على تهيئة الأنشطة الثقافية الأخرى مثل الندوات و المحاضرات ومعارض الكتب ومشاهدة الأشرطة المرئية خاصة للأطفال غير ذلك من الأنشطة المرتبطة بأهداف المكتبات العامة والتي تلبي احتياج بعض الفئات كالمعاقين و الاميين .

وتخصص المكتبات العامة اقساماً خاصة بخدمات وثقافة الأطفال مردودة بالكتب و المطبوعات الأخرى و الأشرطة المرئية المناسبة لثقافة الطفل و التي تصنيفها و فهرستها بشكل خاص ،ويجب ان تراعي الناحية الجمالية في اختيار الاثاث والأرفف والمناضد والكراسي المناسبة للأطفال وفق السن كما يجب العمل على اختيار عدد من العاملين للذين يكون التأهيل و القدرة والخبرة للتعامل الفعال مع الأطفال ،ويجب ان يكون قسم الأطفال جزء من مقر المكتبة العامة و بمدخل مستقل بعيداً عن مدخل الكبار ويستند هذا التنظيم الى مبررين اساسين ك

اولهما :ان الطفل لا يذهب الى المكتبة بمفرده وإنما عادة يكون بصحبة احد الكبار ومن حق الكبير المصاحب للطفل ان يجد الخدمات المكتبية التي تناسبه.

ثانياً :تتعلق بضمان انتقال الطفل تلقائياً من قسم الأطفال الى مكتبة الكبار لمجرد ان يشعر في قرار نفسه وبلا قيد انه اصبح مؤهلاً لهذا الانتقال .

وعادة ما تكون مسؤولية و تبعية المكتبات العامة موكلة لمجالس المحافظات او البلديات او الامانات (الوزارات) خاصة الاعلام والثقافة ومافي حكمها الا ان التنظيم الامثل للمكتبات العامة¹ حالياً يجب ان يتم تجميعها في شكل شبكات خاصة للمكتبات العامة على رأسها جهاز مركزي يتولى مسؤولية التنسيق والإشراف الفني وإدارة البرامج التعاونية خاصة ما يعرف الان بالاقتران التعاوني بين المكتبات .

2-4- الخدمات التي تقدمها المكتبة العامة:

*تنظيم المواد للاستخدام بواسطة اعداد و تصنيف الكتب وترتيبها على الرفوف و اتباع اجراءات اشعار الكتب بحيث تلائم هذه الاجراءات الجمهور العام المستخدم للمكتبة

*الاهتمام بعقد المحاضرات العامة و الندوات و جماعات مناقشة الكتب و الافلام بالإضافة الى عرض الافلام و البرامج ايان تتبع المكتبة كل الاساليب التي من شأنها تحقيق اللقاء المباشر للكتاب و المعلومات و الجمهور العام

¹محمد، احمد عبد الله علي. المكتبات المدرسية العامة وأسس الخدمات والأنشطة، القاهرة: دار المصرية اللبنانية، 1999 ص

* إعداد معارض للكتب في موضوعات معينة او حسب مناسبات وطنية او اجتماعية او غيرها و كذلك تحديد ساعات للقصة.¹

* تقدم المكتبات العامة العديد من الخدمات المكتبية للقراء و الدارسين و الباحثين بمختلف مستوياتهم مثل الاعارة الداخلية والخارجية ،الخدمة المرجعية و الارشادية الخدمات الاعلامية التصوير الندوات و المحاضرات

* عرض الافلام ،تنظيم المعارض المختلفة و خاصة معارض الكتب.²

2-5- القوى العاملة:

يعد توفير القوى العاملة الكفاءة المتخصصة في جميع انواع المكتبات ومنها المكتبات العامة عنصرا جوهريا في ادارة ونجاح خدمات هذه المكتبات و تعزيز دورها الثقافي والحضاري في المجتمع. ويمكن تحديد ثلاث فئات من العاملين في المكتبات العامة:

1 الفئة الادارية :وتشمل هذه الفئة العاملين في المكتبة ممن تناط بهم مسؤولية تخطيط وتنظيم الاعمال وتنسيقها والإشراف عليها ومتابعتها ويكون امين المكتبة العامة المسؤول الاداري الأعلى الذي ينهض بمهمة ادارة المكتبة ،ووضع الخطط ورسم السياسات ،واتخاذ القرارات وتوزيع المسؤوليات بين العاملين . ومن اهم المؤهلات الخاصة بأمين المكتبة العامة:

1. ان يكون حاصلًا على شهادة عليها في علوم المكتبات و المعلومات .
2. ان تكون له القدرة على التخطيط وتنظيم أعمال المكتبة ومتابعتها والإشراف عليها.
3. التميز بقوة الاقناع والقدرة على تقديم أفضل الخدمات التي تتجاوز الروتين والأداء التقليدي في المكتبة .وتعزيز الروابط الاجتماعية بينه وبين جمهور المكتبة العامة.
4. ان يكون ملما بالجوانب الثقافية والنفسية وله القدرة على التعامل مع مختلف الشرائح الاجتماعية
5. خبرة وممارسة في مجال المكتبات والمعلومات والعمل الاداري
6. ان تكون له القدرة على اعداد ميزانية المكتبة بالتعاون مع رؤساء الاقسام اعتمادا على حاجات المكتبة الاساسية وقدرته على مناقشتها ودراستها وتثبيت ما هو ضروري منها .

¹ عمر أحمد، الهمشيري. علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2009، ص 186.

² مصطفى، ربحي عليان. ادارة المكتبات الاسس و العمليات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، ط2، 2015. ص 24.

7. أن يمتلك شخصية اجتماعية وثقافية مؤثرة في المجتمع الذي تتعامل معه المكتبة وان يتسم بسعة الصدر والصبر و القدرة على حل المشكلات التي تعترض ادارة المكتبة وبناء روح العمل الاجتماعي وتمييزها بين العاملين . واتخاذ القرارات الواقعية

2-6- المكتبات العامة ودورها في المجتمع:

من الضروري أن نضع المكتبة في مكانها الاجتماعي الطبيعي ونبين الحاجة المتزايدة لها وكيف انها تحاول ان تقي بالمتطلبات التي تقع على عاتقها .

اما عن الدور الاجتماعي للمكتبة وكذلك علاقتها بوسائل الاتصال الاخرى ،والمؤثرات الكبيرة في المجتمع مثل التعليم ،واستغلال أوقات الفراغ والثقافة والرقابة على المطبوعات .ينبغي ان ندرك انه ليست المكتبات التي يمتلكها المجتمع بأسره هي التي تسمى بالمكتبات العامة فحسب ولكن هناك انواع اخرى من المكتبات إلا وهي المكتبات الخاصة التي يستخدمها قطاع كبير من عامة الناس .

الاهداف التي انشأت من أجلها المكتبات العامة :

* الحصول على الكتب والمواد المكتبية الاخرى من أجل توفيرها للقراء بشكل حر وغير مقيد

من الا اهداف الرئيسية للمكتبات العمل على توفير الكتب و المراجع بشكل دائم وذلك من اجل خدمة الرواد والمستفيدين سواء كانت تلك الكتب مراجع او للإعارة و المكتبات تعمل دائما على خدمة جمهورها *وهي تقدم خدماتها لكل المجتمع بغض النظر عن الجنس او العمر او الثقافة او الناحية الاجتماعية او المادية .فأين تقع المكتبة وفي اي مجتمع فهي تقدم خدماتها التي تضطلع الى تقديمها لهذا المجتمع فاذا وجدت المكتبة في المجتمع المدرسي فهي تعمل على خدمة هذا المجتمع وتقديم اقصى المعونة له وتهيئة كل ما يريده من الكتب والدوريات

*وتقوم المكتبة بالبحث عن الوسائل التي تزود مدارك الفرد وتوسع افقه وتجعله يهرب من التوقع داخل نفسه. حيث يقوم باكتشاف تغير وجه الحياة وتجعل من الفرد شخصية لها قيمة ودور في المجتمع.

*وأخيرا فان المكتبة العامة هي المؤسسة الثقافية و التعليمية والترفيهية التي تخدم المجتمع الذي توجد فيه سواء كان هذا المجتمع مدرسيا او جامعيًا . او عامة وذلك من خلال توفيرها المواد المكتبية ووسائل المعرفة المختلفة¹

3. خدمات المعلومات في المكتبات العامة:

¹عبد التواب، شرف الدين. المدخل الى علم المكتبات والمعلومات، القاهرة: للنشر والتوزيع، 2001، ص 102.101.

3-1- تعريف خدمات المعلومات:

خدمات المعلومات في المستوى المتخصص للمكتبيين و اخصائي المعلومات تعني حسيلة التفاعل بين ما يتاح للمكتبة من موارد مادية وبشرية وبين اعداد هذه الموارد ومعالجتها فنيا ،وهذه الخدمات ترتبط بنشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم للمعلومات.¹

ولخدمات المعلومات تعريف عام من قبل المستفيدين من المكتبات و يتمثل في: أنها أساليب منهجية تتبعها مرافق المعلومات في التعامل بهدف توزيع هذه المعلومات على المستفيدين ومن هنا فهذا الدور نطلق عليه خدمات المكتبات و المعلومات.

ونود هنا أن نوضح أمرا في غاية الأهمية لا وهو أن خدمات المعلومات ليست جامدة تقدم بنفس الشكل في كل المكتبات وإنما تختلف الخدمات من مكتبة لأخرى ومن نوع الى اخر . ولكي تقدم خدمات المعلومات في مكتبة لابد أن تتوفر بالمكتبة مجموعة من المقومات لتقديم الخدمة نوجزها ذكرا في ما يلي:

1/المعلومات /2/ الميزانية /3/ الموقعة /4/ موارد بشرية

5/ المستفيدين /6/ النظم /7/ التجهيزات و الاجهزة

وفيما يلي نقوم بعرض موجز للخدمات التي يمكن ان تقدم في المكتبات العامة ويمكن ان نتحدث عن هذه الخدمات بالترتيب منذ دخول المستفيد الى المكتبة.

اولا: خدمة الارشاد والتوجيه:

نرى أنه لايمكن اعتبارها خدمة مباشرة من خدمات المعلومات لأنها تعني ارشاد المستفيد وتوجيه الى ما يريده او ما يسأل عنه سواء من تعريفه بأقسام المكتبة وتوجيهه لمصدر أو مكان في داخل المكتبة

ثانيا :خدمة الاطلاع الداخلي:

هي الخدمة الثانية التي تقدمها المكتبة العامة لمستفيديها وهي تعني ان المكتبة العامة تتيح للمستفيدين الانتقاء بالأوعية بين جدرانها اي داخل المكتبة دون أن يقوموا بالخروج من المكتبة بالوعاء اي أنها

¹ محمد، فتحي عبد الهادي، زين، عبد الهادي. المكتبات العامة. شركة ابيس: كوم للنشر والتوزيع وخدمات المعلومات،2002. ص

عكس خدمة الاعارة الخارجية ولذا يطلق عليها البعض اسم الاطلاع الداخلي ويطلق عليها البعض الاعارة الداخلية، فهي خدمة تقدم في قاعات المكتبة .

وهذه الخدمة لها مجموعة من المقومات الاساسية التي لا يتم تقديمها بدونها وتتمثل في :

1/ الوعية :وهي مصادر المعلومات التي يقوم المستفيد من المكتبة العامة بالاطلاع عليها اي هي

أساس تقديم هذه الخدمة فبدونها لايمكن تقديم خدمة

2/الأثاث و التجهيزات : دخل المستفيد الى المكتبة ليقراً فهل سيقراً أم يطلع على أي وعاء واقفا على

قدميه ممسكا بالكتاب بين يديه أو مستمعا للشريط دون أجهزة ،اذن فلا بد من وجود مناخذ للاطلاع

ومقاعد للجلوس ،فالمستفيد يجلس على المقعد واضعا الكتاب على منضدة ليقراً ويطلع عليها

ثالثا: خدمة المراجع:

تعتبر خدمة المراجع او الرد على الاستفسارات من الخدمات الهامة جدا و الاساسية في المكتبة العامة

وذلك في زل التطور التكنولوجي والتشابك المعلوماتي الذي سبق الحديث عنه وهذه الخدمة لها عدة

مسميات فنجد أنها قد تسمى الخدمة المرجعية وخدمة الرد على الاستفسارات ،وكثيرا ما نصادف في

المكتبة العامة مستفيد يسأل عن مرجع بعنوان معين او معلومة معينة داخل مرجع ،أو معلومة معينة ولا

يعرف مرجعها ويريد اجابة عن تساؤله ،وهذا هو المعنى الاشمل و الاعم لهذه الخدمة

رابعا: خدمة الاعارة الخارجية

هي عملية تسجيل واخراج الكتاب ،أو المواد المكتبية الاخرى لاستخدامها خارج المكتبة بغرض الاستفادة

منها خلال فترة زمنية محددة ووفق نظام معين¹

¹ زين الدين، عبدالهادي. المكتبات العامة. مرجع سابق، ص 187

خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا اليه في هذا الفصل على القائمين على المكتبات العمومية ضرورة الأخذ بعين الاعتبار سياسة التدريب والتأهيل لمواجهة مختلف المخاطر في بناء وإدارة علمية فعالة قادرة على مواجهة الأزمات والتقليل من حدتها وتبعيتها، وهذا بتضافر الجهود بين الموظفين وفهم الرؤساء واستيعابهم لأساليب ادارة المخاطر وان التكوين عنصر مهم وركيزة أساسية في التخطيط المحكم لوضع استراتيجية منهجية وفق قواعد علمية، وهذا بتوفير كوادر وكفاءات بشرية لضمان سيرورة المهام وباقي العمليات الفنية

الفصل الثالث

الاستراتيجيات النوعية للتعامل مع الخطر

في ظل جائحة كورونا

الفصل الثالث : الاستراتيجيات النوعية للتعامل مع الخطر في ظل جائحة كورونا .

تؤدي وسائل الاعلام والاتصال دورا مهما من خلال الازمات والكوارث والحروب باعتبارها شريكا أساسيا في عملية ادارة الأزمة من خلال نقلها للأخبار والمعلومات المتصلة بمحيط الأزمة وزاد الحديث في الاونة الاخيرة عن كيفية التعامل مع الخطر في ظل جائحة كورونا فهي من أهم المواضيع الحساسة وهذا من خلال الاعتماد على سلسلة من الاجراءات والاستراتيجيات الوقائية ان الهدف الاساسي من معالجتنا لهذا الموضوع هو الوقوف على اهم المخاطر وعليه سنقوم في هذا الفصل الذي يعتبر كانطلاقة حساسة لموضوع دراستنا والذي يندرج تحت عنوان الاستراتيجيات النوعية للتعامل مع الخطر في ظل جائحة كورونا حيث قمنا في البداية بتقديم الاستراتيجيات النوعية للتعامل مع الخطر في ظل جائحة كورونا ثم ابعاد ادارة أزمة كورونا بعدها تطرقنا الى مؤسسات المعلومات في طبيعة الأطراف التي كان عليها مواجهة الأثار الصحية والاجتماعية والتعليمية لجائحة كورونا.

1. الموارد الرئيسية للمكتبات في مواجهة جائحة فيروس كورونا:

1-1- فهم كوفيد 19- وكيفية انتشاره:

يشير مصطلح فيروس كورونا الى عائلة من الفيروسات .وكوفيد -19 أو مرض فيروس كورونا هو مرض معد يسببه نوع جديد من الفيروسات التاجية تم اكتشافه حديثا . وكما أشارت منظمة الصحة العالمية فإن معظم المصابين بكوفيد19- يعانون من أمراض تنفسية من خفيفة الى متوسطة ويتعافون دون الحاجة الى علاج خاص .من المرجح أن يكون كبار السن ،والمسنين بأمراض كامنة ،مثل أمراض القلب والأوعية الدموية والسكري وأمراض الجهاز الهضمي والسرطان هم الفئات الأكثر عرضة للإصابة باعتلالات خطيرة. ومن الأمراض الشائعة للمرض الحمى والشعور بالتعب والسعال الجاف، وثمة أعراض أخرى مثل ضيق التنفس والأوجاع والآلام والتهاب الحلق ،في حين أبلغت قلة قليلة عن الإصابة بالإسهال أو الغثيان أو سيلان الأنف.¹

¹ -الاتحاد الدولي للجمعية افلا. فيروس كوفيد-19 ومجتمع المكتبات الدولي [https://:www.ifla.org]. تم الاطلاع .12:45، 2021/05/05.

وأفضل طريقة لمنع انتقال المرض وإبطائه أن تكون على علم تام بالفيروس المسبب لكوفي-19 والمرض الذي يسببه وكيفية انتشاره، ينتشر كوفيد- وبشكل أساسي من خلال رذاذ اللعاب أو افرازات الأنف عندما يسعل الشخص المصاب أو يعطس .

ولمعرفة المزيد عن الفيروس التي أعدتها المنظمة، يرجى الإطلاع على صفحات البحث في منظمة الصحة العالمية أو الدورات الإلكترونية المفتوحة الحاشدة عن الفيروس التي أعدتها المنظمة.

1-2- موارد المعلومات عن الحالات الحديثة:

تعمل السلطات الوطنية في جميع أنحاء العالم على جمع المعلومات حول عدد الاختيارات والعدوى والنتائج المترتبة على المرض ويجب عليك الرجوع أولاً إلى السلطات الوطنية في بلدك للحصول على هذه المعلومات حيث أنها الجهة التي يجب أن يتوفر لديها البيانات . وعلى المستوى العالمي تنشر منظمة الصحة العالمية تحديثات يومية عن الوضع، وتستخدم هذه المعلومات لبناء لوحة متابعة منظمة الصحة العالمية بشأن الحالات .

كما يحتفظ مركز علوم وهندسة النظم في جامعة جونز هوبكنز بخريطة عالمية لرصد المرض مباشرة، تتضمن أرقام عن عدد المرضى الذين تم شفائهم . وتستخدم الخريطة بانتظام في التقارير الإعلامية.¹

1-3- غلق المكتبات في جميع أنحاء العالم:

تواجه المكتبات حول العالم خيارات صعبة بشأن الخدمات التي ستقدمها والكيفية التي ستعمل بها ذلك. وتتفاوت هذه الخيارات من فرض قيود محدودة إلى الإغلاق الكامل. إننا ندرك أن الحكومات نفسها تتخذ نهجا مختلفة ففي بعض الأحيان تصدر أوامرها بإغلاق جميع المؤسسات، وفي أحيان أخرى تعطي الإشارة بمواصلة الحياة كالمعتاد، أما البعض الآخر فيتترك القرارات ببساطة لمديري المكتبات .

ومن الواضح أي قرار بتقييد خدمات المكتبات العامة أو إغلاقها هو قرار صعب ويجب اتخاذه بعد تقييم المخاطر النسبية .

¹ - الاتحاد الدولي للجمعية ايفلا. فيروس كوفيد-19 ومجتمع المكتبات الدولي [https://www.ifla.org]. المرجع السابق.

إننا ندرك بأن جميع أنظمة المكتبات العامة في الوقت الحالي قد أغلقت بالكامل في البلدان والأقاليم التالية: ألبانيا، الأرجنتين، وأرمينيا، وأذربيجان، وبنغلاديش، وبوليفيا، والبوسنة، والبرازيل، وجزر كايمان، وكولومبيا، وكوستاريكا وكوبا، وميانمار، ونيبال، وبنما، وباراغواي، بيرو والفلبين والجنوب افريقيا وأوكرانيا والإمارات العربية المتحدة .

وفي غضون ذلك، بدأت المكتبات في جزر اللاند والجزائر، وسامو الأمريكية، أندورا، وأنغولا، وأنتيغوا، وبربودا، وأوروبا وأستراليا والنمسا وجزر البهاما وبربادوس، وبلجيكا وبرمودا وبوتان وبوتسوانا وكندا وبلغاريا والصين وكرواتيا، وقبرص، وجمهورية التشيك، والدنمرك ومصر، واستونيا وجزر فارو، وفنلندا وفرنسا.... الخ وفي الولايات المتحدة تقوم مكتبة Ithaca s+r بمراقبة الإجراءات المتخذة في مكتبات الأبحاث، أما في فرنسا فتقوم وزارة التعليم العالي والبحث والابتكار بجمع أمثلة من المكتبات الأكاديمية .

وأثناء ذلك ستتأثر مكتبات المدارس في 106 دولة نتيجة إلحاق جميع المؤسسات التعليمية، أما في مدارس أخرى، فتم إلحاق بعض المدارس على الأقل، وفقا لأرقام اليونسكو. وفي العديد منها تم إلحاق مكتبات الجامعات أيضا.

وقد أغلقت المكتبات الوطنية أيضا أبوابها أمام الجمهور في ألبانيا، أندورا و الأرجنتين، وأذربيجان، وبنغلاديش، وبوليفيا، والبرازيل، وكندا، وشيلي، وكولومبيا، وجزر لركوك، وكوستاريكا، كوت ديفوار، وكوبا، وكولومبيا، والإكوادور وإثيوبيا وغواتيمالا، وغينيا بيساو، والهند، وجمايكا، وكازاخستان، وكينيا.¹

وفي الوقت الحالي فتحت المكتبات الوطنية أبوابها بصورة محدودة في كل من الجزائر، وأنتيغوا وبربودا، وأرمينيا وأوروبا وأستراليا والنمسا وجزر البهاما وبربادوس وبيلاروسيا وبلجيكا وبلغاريا وكابو فيردي، وجزر كايمان والصين وجزر كوك وكرواتيا وقبرص والتشيك والدنمرك ومصر واستونيا وجزر فارو واندونيسيا وهولندا وصربيا وسلوفينيا والنرويج وبولندا والبرتغال وسويسرا والسويد... الخ.

¹ - الاتحاد الدولي للجمعية افلا. فيروس كوفيد-19 ومجتمع المكتبات الدولي [https://www.ifla.org]. المرجع السابق.

4-1- تقديم الخدمات عن بعد:

تبذل المكتبات في جميع أنحاء العالم على اختلاف أنواعها جهودا مضنية لتيسير الوصول الى مجموعات مواد المكتبة وتقديم خدماتها عن بعد . وغالبا ما تستثمر الوقت والجهد في تحديث مواقعها على الانترنت وأنظمة الحواسيب من أجل تلبية الطلبات وفي حين أن العديد من المكتبات لديها بالفعل حضور قوي على وسائط التواصل الرقمي فقد تحركت مكتبات أخرى كثيرة نحو هذا الهدف من أجل مواصلة خدمة أعضائها ،مثل المكتبة في الجامعة العراقية في العراق ،كما أوضح استبيان أجراه مؤتمر مديري المكتبات الوطنية أن 4/3 المكتبات الوطنية على سبيل المثال تقدم خدمات رقمية جديدة .

وقامت جميع أنواع المكتبات بالترويج لخدماتها الرقمية -على سبيل المثال ،نظمت مكتبة فرنسا الوطنية معارض افتراضية وتقوم المكتبة الوطنية الاسبانية بالترويج لمحتواها الرقمي الذي يمكن استخدامه لدى التعليم وتوفر المكتبة الوطنية المغربية كتبا الكترونية مجانية ،ووضعت المكتبة العامة في ارهوس ،الدنمارك محتواها الرقمي في صدارة موقعها على الانترنت .

وتبذل مكتبات المدارس في الولايات المتحدة أيضا جهودا لتوفير المواد بتنسيق يسمح للأباء دعم تعليم أبنائهم في المنزل وقد أصدرت شبكة المكتبات المدرسية في البرتغالي وجيهات ومنصة للمكتبات المدرسية في البرتغالي وجيهات ومنصة للمكتبات المدرسية ،تبرز الطرق التي يمكنها من خلالها أن تواصل هذه المكتبات أداء مهامها ،وتقترح أدوات ومواد حتى خلال فترة الاغلاق وذلك من خلال العمل بشكل وثيق مع المدارس حتى أنها تبث المحتوى كما أنها تعمل على انشاء أماكن تعلم بديلة في حال تعذر اعادة فتح المدارس كما هو مخطط.¹

1/ الموارد المتاحة:

تشهد العديد من المكتبات زيادة كبيرة في الاهتمام بالمصادر الرقمية (عل سبيل المثال كما هو في المملكة المتحدة) مما أدى في بعض الحالات بالفعل الى اعادة ترتيب أولويات الموارد من الموارد المادية الى الموارد الرقمية في الدانمارك على سبيل المثال ،تم زيادة حد الإقراض للسماح

¹ - الاتحاد الدولي للجمعية ايفلا. فيروس كوفيد-19 ومجتمع المكتبات الدولي [https://www.ifla.org]. المرجع

السابق.

للمستخدمين بالوصول الى المزيد من الكتب الالكترونية في ذات الوقت وفي فرنسا أكد استطلاع حكومي ان زيادة الطلب على الكتب قد يؤدي أيضا على الأرجح الى اعادة توزيع الميزانيات ولكن ماتزال التحديات قائمة بشأن الأقفال الرقمية وقيود الناشر على عدد المقترضين فيان واحد .وفي الوقت نفسه تتكاتف المكتبات النرويجية معا لتقليل الوقت والتعقيدات من خلال تجميع الموارد والمعلومات على موقع واحد.

ومن الواضح أن امكانية استخدام الموارد عبر الانترنت تعتمد كثيرا على شرط التي بموجبها يتم الوصول الى هذه الموارد لحسن الحظ اتخذ الكثير من الناشرين والموردين مبادرات مفيدة في المجال الأكاديمي قدم الكثيرون وصولا مفتوحا الى المواد المتعلقة بكوفيد-19 وقام آخرون بتيسير تسجيل الدخول والوصول الى المواد من خارج الشبكات الرسمية.¹ وكانت هناك أيضا خطوات حظيت بترحيب من الناشرين التجاريين الرئيسيين مثل دور نشر ماكليمان وبنجوين راندوم لتيسير شراء المكتبات العامة للكتب الالكترونية والوصول اليها للإعارة ويوفر أودييل امكانية الوصول الى مئات الكتب المسموعة ومع ذلك فان الوصول المفتوح الى المواد الأكاديمية لا سيما يتعلق مباشرة بكوفيد-19 غير المتاحة دائما على الصعيد العالمي كما يشاع .

وفي بعض الأحيان تمكنت المكتبات نفسها من توسعة نطاق الوصول اليها كما هو الحال مع المكتبة الوطنية والمحفوظات الايرانية التي لم تكثف بوضع مكتبة الأطفال الوطنية التي تضم 28000 عنوان على الانترنت مجانا فحسب وانما أتاحت أيضا مكتبتها الرقمية الخاصة التي كانت تقدم في السابق بيانات ببليوغرافية فقط وقد شهدت زيادة قدرها سبعة أضعاف في عدد المستخدمين وأكثر من ضعف الوقت المخصص للتشاور مع الباحثين عبر الانترنت. كما وفرت جهات أخرى مزودة للمعلومات ،مثل أرشيف الانترنت كميات كبيرة من المواد مع تقليل القيود لدعم وصل المتعلمين والباحثين وغيرهم الى المعلومات في الأوقات الصعبة .على الرغم من تراجع هذا الاحتمال مبكرا بعد الطعن القانوني لعدد م الناشرين .

¹ - الاتحاد الدولي للجمعية ايفلا. فيروس كوفيد-19 ومجتمع المكتبات الدولي [https://:www.ifla.org]. المرجع السابق.

وعلاوة على ذلك هناك العديد من الموارد المتاحة مجاناً الغنية بالمواد التعليمية - لا سيما الموارد التعليمية المفتوحة لعامة التي يمكن من خلالها الوصول الى المواد الخاضعة لإشراف فريق من أمناء المكتبات ويوفر قسم التعليم في اليونسكو أيضاً روابط لموارد تعليمية قيمة ،ويحتوي أرشيفه على مجموعة قديمة من التسجيلات الصوتية القديمة وقد أعدت ويكيبيديا مشروعاً عن ادارة المعلومات المتعلقة بموضوع كوفيد-19 .

وأخيراً لتلبية الحاجة الى الاستثمار في المحتوى والخدمات الجديدة من أجل دعم المستخدمين ،دافعت جمعية المكتبات الأمريكية بنجاح عن ادراج المكتبات في حزمة التحفيز الاقتصادي التي أعلنت عنها الحكومة هناك ،وبالمثل فان بعض الممولين الاخرين للمكتبات مثل IMSL في الولايات المتحدة الامريكية يقدمون للمستفيدين المزيد من المرونة علاوة على ذلك يقدم بعض ممولي المكتبات مثل IMSL في الولايات المتحدة المزيد من المرونة للمستفيدين ،نظراً لتعذر الاستمرار في المشاريع السابقة بسبب كوفيد-19.¹

1-5- الإستراتيجيات النوعية للتعامل مع الخطر في ظل جائحة كورونا:

لقد حل على العالم ضيف ثقيل كما هو الحال بالنسبة لكل دول العالم ، والمتمثل في جائحة كورونا .انما يتم مشاهدته على القنوات ضيف الإخبارية من نتائج حرب كورونا لدول صناعية ،متطورة مادياً وتكنولوجيا ، كما هو الحال بالنسبة للصين ايطاليا واسبانيا والمانيا وفرنسا والولايات المتحدة وروسيا ، وغيرها من دول العالم قاطبة. قد أذهل العالم من حيث عدد الإصابات والوفيات.²

1/ ادارة الأزمات واستراتيجية التعامل مع جائحة كورونا :

إن "الأزمة لحظة حرجة وحاسمة تتعلق بمصير الكيان الذي أصيب بها ،مشكلة بذلك صعوبة أمام متخذ القرار فتجعله في حيرة بالغة ،أي قرار يتخذ في ظل دائرة من عدم التأكد وقصور المعرفة واختلاط الأسباب بالنتائج ،وتداعي كل منهما بشكل متلاحق ليزيد من درجة المجهول في تطورات ما قد يحدث مستقبلاً . بالإضافة الى ذلك ،الوقت المحدود المتاح أمام مدير

¹ - الاتحاد الدولي للجمعية ايفلا. فيروس كوفيد-19 ومجتمع المكتبات الدولي [https://:www.ifla.org]. المرجع السابق.

² - محمد، حامق، حسين، رمضان، بن ذهبية، بالعربي. كورونا والصحة والعالمية: المسألة وسؤال المصير (أبحاث علمية في العلوم الإنسانية والاجتماعية). الجزائر: دار الخلدونية، 2021. ص 385.

- الأزمات لاتخاذ قرار سريع وصائب ولا يتضمن أي خطأ ،لأنه لن يكون هناك وقت أو مجال للتأخير أو لإصلاح الخطأ ،لنشوء ازمات عديدة أصعب من الاولى قد تقضي -على الكيان ذاته"
- تتميز الأزمات بمجموعة من الخصائص ،تتمثل في :
- وجود مجموعة من القوى الضاغطة على مصادر اتخاذ القرارات .
- انطوت الأزمة على درجة كبيرة من الغموض وعدم التأكد .
- حاجة المخاطرة في اتخاذ قرارات مصيرية .
- تؤدي نتائج خطورة تداعيتها وعدم التيقن الى التوتر العصبي والتشتت الذهني .
- انطوائها على عنصر المفاجئة .
- تهديدها لمصير متخذ القرار .
- اتسامها بسرعة التطور والتأخير والانتشار وتهدد بفقدان السيطرة عليها .
- تتطلب امكانيات مادية وبشرية وعلمية وتكنولوجية لمواجهتها.
- تميزها بالتشابك والتعقيد والغموض .
- عدم التأكد من أساليب حلها والبدائل المتوفرة لذلك .
- غياب حلول جاهزة والحاجة الى أساليب مستحدثة لمواجهتها.
- 1-6- سلبيات عدم رصد ادارة الخطر في ظل الجائحة:**

1/ أبعاد ادارة أزمة كورونا :

تدخل عملية التعامل مع لكورونا، او كوفيد 19 ،في إطار ادارة الأزمات ذلك أنها أزمة معقدة تداخلت فيها عدة جوانب وأبعاد مما يزيد في تعقدها .فأزمة كورونا ليست عملية صحية فقط . وانما هي عوامل أخرى متشابكة ومحتدمة منها الجانب الاقتصادي والجانب الاجتماعي والنفسي .وما لكل ذلك تداعيات .رغم أهمية الجانب الصحي بل محوريته .الا أنه لا يمكن أن ننسى الجوانب الأخرى لذا فان البعد الصحي والعلاجي هو أحد الجوانب الأخرى .لذا فان البعد الصحي والعلاجي هو أحد الجوانب الا انه لايمكن الغاء اهمية وخطورة الجوانب الاخرى لأنها مرتبطة ومتداخلة ومتكاملة ،او الزامية التعايش مع جائحة كورونا لمدة من الزمن ،قد تطول أو تقصر يجعل الجوانب الاخرى تبرز الى السطح.¹

¹ - محمد، حامق، حسين، رضاني، بن ذهبية، بالعربي. كورونا والصحة والعالمية: المسألة وسؤال المصير (أبحاث علمية في العلوم الإنسانية والاجتماعية). المرجع السابق. 390-395.

توضيح العوامل المؤثرة في ادارة ازمة كورونا في الابعاد التالية :

أ/ البعد الاقتصادي :

عند التحدث عن الحجر الصحي سواء الشامل أو الجزئي، لا بد من التحدث على الجانب الاقتصادي لأهميته وخطورته. ذلك أن الجزائر منذ البداية اعتمدت مقارنة صحية بدرجة الاولى. وهو ما كان يجب القيام به أمام الهلع الذي أصاب المسؤولين مع ظهور أخبار اعداد المصابين والوفيات في الصين ثم بعد ذلك في ايطاليا، اسبانيا والولايات المتحدة. الا انه مع مرور الوقت، بدأت الكل يشعر بوطأة البعد الاقتصادي، خاصة أن ذلك تزامن مع فترة الركود الاقتصادي بسبب الأزمة السياسية التي عرفتها الجزائر وتصيب حكومة مؤقتة محدودة الصلاحيات وانطلاق محاكمات العصابة والمرتبطين بها، وخوف المسؤولين من اتخاذ بعض القرارات ومنها منح القروض من طرف البنوك مما أدى الى تباطئي الاقتصاد الهش اصلا. وما زاد الطينة بلة انخفاض عائدات المحروقات، الركيزة الاساسية للاقتصاد الوطني. كما ان تطبيق الحجر الصحي أدى الى غلق غالبية المؤسسات الانتاجية والخدمية. وهو ما أدى الى شبه توقف الالة الاقتصادية، وماترتب عن ذلك توقف العمال عن النشاط الاقتصادي، مما أدى الى طرح اشكالية الرواتب، خاصة في القطاع الخاص أما في القطاع العام، فغالبية المؤسسات عاجزة، وزاد توقف الانتاج في عجزها. الا أن الطبقة الهشة من عمال يومين أو حرفين هم الاكثر تضررا، ولهؤلاء أسر وأطفال يحتاجون الى اعالة، وقد تصادف ذلك مع شهر رمضان المبارك وهو ما يؤكد خطورة الجانب الاقتصادي، بينما هو جانب مهمل عند تعامل مسؤولي الصحة مع الوباء .

وهناك منح ومساعدات تقدم من طرف الدولة للذين تضررت أعمالهم بالحجر الصحي، وهبت جمعيات المجتمع المدني لمساعدتهم وقد قامت قنوات التلفزيون بالتشهير بهم الا أن احتياجات الطبقات الهشة كبيرة، وأن المساعدات تبقى قليلة ووظيفية ولا يمكن لا تلبي حاجات هذه الطبقات.¹

ب/ البعد الاجتماعي:

¹ - محمد، حامق، حسين، رمضان، بن ذهبية، بالعربي. كورونا والصحة والعالمية: المسألة وسؤال المصير (أبحاث علمية في العلوم الإنسانية والاجتماعية). المرجع السابق. 396-398.

للحجر الصحي تداعيات اجتماعية لا يمكن نكرانها. وقد تحدث بعض العلماء الاجتماع وبعض جمعيات المجتمع المدني عن الصعوبات الاجتماعية الناجمة عن الحجر الصحي، والمتمثلة في انتشار ظاهرة العنف والعنف ضد النساء والأطفال القصر، وغيرها من التداعيات الاجتماعية، التي ستظهر اخبارها جلية بعد انتهاء فترة الحجر والعودة الى الحياة العادية. لا تظهر أهمية و آثار البعد الاجتماعي بالنسبة للأسر بالأحياء السكنية الميسورة، حيث سعة الفضاء للتحرك داخل البيوت ومجالات للعب الأطفال وتحركهم دون الخروج للشارع وتوفر وسائل الراحة، وتوفر خدمات الاتصال الحديثة على رأسها الانترنت واستغلال الفضاء الأزرق وأساليب التواصل الاجتماعي وبالتالي سهولة الاتصال الافتراضي أو حتى العمل عن بعد كما أنا تمتلك سياراتها الخاصة للتحرك مما يسهل عليها قضاء حاجاتها، لهذا فإنه يسهل على هذه الفئة التكيف مع الحجر الصحي دون صعوبات لكننا نخرج من هذه الأحياء للدخول الى الأحياء الشعبية والأحياء القصديرية، حيث نقص الفضاء داخل البيوت، وحيث الأسر كثيرة الأطفال، فلا دخل ميمون، ولا مكان للعب الأطفال ولا وسائل للاتصال ولا امكانية للبقاء اليوم وكله داخل هذه السكنات دون خروج أثناء الحجر الصحي. وكيف نطالب هؤلاء الافراد والأسر قائلين لهم " ابقى في بيتك". وهنا تكون المشاكل الاجتماعية معقدة ومتراكمة، يصعب حتى تصورها وهي فئة اجتماعية هشة لا يمكن اهمالها مهما قل عددها، بل يجب ادخال في الاعتبار عند اتخاذ قرارات تخص الحجر الصحي بسبب جائحة كورونا.

ج/ البعد النفسي :

لكل من الجانب الاقتصادي والاجتماعي اثار على البعد النفسي. ذلك أن المجتمع الجزائري يعاني حتى في الحالة العادية، من مشاكل نفسية كبيرة، تترتب عنه أحيانا الكثير من الامراض الجسدية. ان طول فترة الحجر الصحي، وخاصة الحجر الصحي الشامل كما كان مطبقا بولاية البليدة زاد من الصعوبات والاضطرابات النفسية، حيث يشعر الفرد بالضيق والقلق والنفرة أحيانا والغضب لأتفه الأسباب، ما يؤدي الى الصراعات داخل الاسرة بين الزوجين وبين الأطفال

،وأحيانا لأتفه الاسباب .فكلما زادت فترة الحجر الصحي ولو الجزئي كلما زادت خطورة التداعيات النفسية للحجر الصحي.¹

2. مؤسسات المعلومات في طبيعة الأطراف التي كان عليها مواجهة الآثار الصحية والاجتماعية والتعليمية لجائحة كورونا:

اجتاح البشرية في الشهور الأخيرة وتحديدا منذ ديسمبر 2019 فيروس كوفيد 19(كورونا المستجد) وأثر على البنى الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتعليمية لدول العالم كما كان من الطبيعي أن يكون له آثاره على صناعة المعلومات وكان لابد لهذه الصناعة بدورها أن تستجيب لهذا التحدي وأن تحد من آثاره الى أدنى قدر ممكن خاصة في ظل الأساليب الاحترازية المختلفة وعلى رأسها ما يسمى بالحجر المنزلي أو الاستبعاد الاجتماعي وتحاول هذه المقالة الكشف عن ملامح هذه الاستجابة مع التركيز بصفة خاصة على قطاع المعلومات وفي القلب من المكتبات ومرافق المعلومات.²

2-1- الوصول الحر للمعلومات:

فضلا عن قيام منصات الوصول الحر العالمية والعربية في القيام بدورها بإتاحة مصادر المعلومات دون قيود قبل الجائحة فقد اتضح مدى أهمية هذا الأسلوب في إتاحة المعلومات أثناء الجائحة وبصفة خاصة دعما للحجر المنزلي واثراء للحياة الإنسانية بإمدادها بمصادر المعلومات المختلفة والمتنوعة ودعما للبحث العلمي والبحث عن علاج ناجح لهذا الفيروس الخطير وقد أصابت مؤسسة الإبداع المشاع .

في وصف هذا الوقت العصيب الذي أصبحت الحاجة الى المعلومات حرة أوضح ما تكون بأنه وقت سياسات الوصول الحر. وإذا كان يمكن القول إن تاريخ الوصول الحر يعود الى نشأة

¹ - محمد، حامق، حسين، رمضان، بن ذهيب، بالعربي. كورونا والصحة والعالمية: المسألة وسؤال المصير (أبحاث علمية في العلوم الإنسانية والاجتماعية). المرجع السابق. 399.

² - عبد الرحمان، فراج، {صناعة المعلومات في زمن كورونا} من مجلة أحوال المعرفة، العدد 99، يونيو 2020، القاهرة: مؤسسة الزاد للأرشفة الالكترونية. 68.

الانترنت نفسها. فالسؤال هو ماذا لو حصلت هذه الجائحة منذ ثلاثين عاما وقبل نشأة الانترنت كيف كان سيبدو العالم من حيث معرفة الأخبار وتداولها وكيف كنا سنقضي وقتنا؟ وإضافة الى القنوات الكلاسيكية للوصول الى الر ،شارك كثير من المؤسسات ومرافق المعلومات في اتاحة هذا النمط من المصادر .وفي هذا الصدد أطلقت جامعة المجمعلة مبادرة (وقتك في بيتك) لتصفح أكثر من 800 مليون مادة علمية الكترونية موزعة بين كتب الكترونية ومقالات علمية وكتب سمعية ورسائل جامعية وغيرها .وعلى صعيد المؤسسات الثقافية أتاحت وزارة الثقافة المصرية -مثلا مجموعة من اصدارات الهيئات التابعة لها مجانا على الانترنت .وعلى صعيد الحث العلمي وتوفير قوائم بمصادر معلومات حرة عن كوفيد 19 يمكن الإشارة إلى قائمة مركز المكتبات المحوسبة على الخط المباشر.¹

• المكتبات:

فضلا عن قيام المكتبات في دول العالم عامة والعالم العربي خاصة بإغلاق مقارها الفيزيقية اتقاء شر هذا الوباء وحفاظا على العاملين بها ورعاية للمستفيدين منها: فقد كان لاختصاصي المكتبات والمعلومات دور مهم في هذه الجائحة الطارئة على البشرية ومن ذلك توفير برامج الثقافة المعلوماتية الصحية وخدمات المعلومات الإلكترونية لعموم المستفيدين وتوفير مصادر المعلومات للأطباء والباحثين والعاملين في مجال العلوم الطبية وفيما يتصل بالعالم العربي خاصة ،قامت مكتبة الاسكندرية مثلا بتفعيل خدمة اسأل اختصاصي الخدمات المرجعية عبر البريد الإلكتروني فضلا عن صفحة فيسبوك وتطبيق ماسنجر فيسبوك الخاص بخدمات المكتبة والجدير بالإشارة في هذا الصدد اقامة مراكز .

• الثقافة المعلوماتية:

ترتبط الثقافة المعلوماتية بالعملية التعليمية الأساس بطبيعة الحال حيث أنها تصب أحيانا فيما يسمى بالتعليم المستمر وقد كانت فعاليات الثقافة المعلوماتية أحد أبرز الفعاليات التي نشطت في هذه الجائحة وبصفة خاصة عبر ما يسمى بالندوات الإلكترونية التي تقدم بصورة تفاعلية على الانترنت بين المحاضر أو المحاضرين وبين جمهور المستفيدين من الدارسين والباحثين

¹ - عبد الرحمان، فراج، {صناعة المعلومات في زمن كورونا} من مجلة أحوال المعرفة. المرجع السابق. ص 69.

واختصاصي المعلومات واستخدم في عقد هذه الندوات الالكترونية عديد من البرمجيات والتطبيقات.¹

2-2- وسائل التواصل الاجتماعي:

بطبيعتها تسهم وسائل التواصل الاجتماعي في الحد من التقارب البشري والإسهام في التباعد الاجتماعي الأمر جعل منها قمة قنوات التواصل والاتصال التي أقبل عليها المستفيدون بكثافة في هذه الجائحة وفضلا عن يوتيوب لعبت كل من فيسبوك وتويتر ووات ساب وغيرها من الوسائط الاجتماعية النصية دورا هائلا في نقل المعلومات وتداولها سواء المعلومات الصحية ذات الصلة بهذا الفيروس الخطير أو غيرها من المعلومات المهنية والبحثية والترفيهية، ما مع يصاحب هذه المعلومات أحيانا من الصور وملفات الفيديو.

ومثلما الحال في مصادر الوصول الحر فكأنما تم اكتشاف وسائل التواصل من جديد واتضح أنها يمكن أن تؤدي دورا كبيرا في مثل هذه الأزمات وبصفة خاصة في مجال الصحة في مجال الصحة العامة والثقافة الصحية، كقنوات لبث المعلومات حول أماكن تلقي الرعاية ومواعيد التشخيص وتقييم الأعراض عن بعد وتحديد أنسب طرق العلاج... وغيرها من الأغراض هذا بالرغم من أن تلك الوسائط كانت نفسها محلا لنشر المعلومات المضللة والخاطئة بل على حد قول منظمة الصحة العالمية، فإن نقشي لوباء معلوماتي هائل على وسائل التواصل وهو ما يمك أن تسهم في الحد من عناية المؤسسات المجتمعية والمعلوماتية والصحية بضخ المعلومات الصحيحة والموثوقة اضافة الى الاهتمام ببرامج الثقافة المعلوماتية الصحية التي تقدمها مؤسسات المجتمع المختلفة وعلى رأسها مرافق المعلومات والمكتبات الطبية.²

2-3- الإجراءات التي تتخذها الجمعيات والمكتبات وشركاء المكتبات :

¹ - عبد الرحمان، فراج، {صناعة المعلومات في زمن كورونا} من مجلة أحوال المعرفة. المرجع السابق. ص 70.

² - عبد الرحمان، فراج، {صناعة المعلومات في زمن كورونا} من مجلة أحوال المعرفة. المرجع السابق. ص 71.

*الجمعيات وهيئات المكتبات :

تضطلع جمعيات المكتبات نفسها بعمل عظيم لإعلام أعضائها ودعمهم في الأوقات الصعبة أنشأ الكثير منها صفحات تحتوي على قوائم بالموارد الموثوقة والتوجيهات على المستوى الوطني -لتكملة المشورة على المستوى العالمي أو الاقليمي -وشجعت التواصل بين مديري المكتبات والتنسيق بينهم من أجل تبادل الأفكار والممارسات .ويقدم البعض الآخر دعما مفيدا للتخطيط ،سواء لإدارة الموظفين أو المباني، أو لتطوير الخدمات عبر الانترنت من خلال وائم المراجعة والدورات التدريبية المفيدة .

انظر بوجه خاص صفحات الجمعيات التالية:

• الارجننتين:

نشرت رابطة أمناء المكتبات المؤهلين بجمهورية الارجننتين تقريرا حول استجابة المكتبات لجائحة كوفيد 19 (باللغة الاسبانية) يبرز التقرير بصورة خاصة الأهمية البالغة لإنشاء ملف تعريفى وتقديم الخدمات عبر وسائل التواصل الاجتماعي والحاجة الى انشاء منصات وطنية للموارد الرقمية .

• استراليا:

استجابة المكتبات الاسترالية لكوفيد 19 نشرت الجمعية الاسترالية للمكتبات والمعلومات أيضا منشورات عن التطوير المهني مجانا طوال فترة الأزمة ،وأطلقت صفحة الأنشطة المستمرة خلال الجائحة فضلا عن انشاء صندوق للإغاثة كما نشرت الجمعية تقريرا مؤقتا حول تصدى المكتبات لكوفيد-19 ومع إعادة فتح المكتبات واطلقت حملة اعلامية "لقد عدنا" لتشجيع المستخدمين على مشاركة ما فاتهم أثناء اغلاق المكتبة.

• النمسا:

وضعت جمعية المكتبات توجيهات بشأن كيفية إعادة الفتح بأمان اعتمادا على الخبرة والممارسة الدولية.

- **بلجيكا:** أنشأت جمعية المكتبات الفنلندية صفحة عن إعادة فتح أبوابها وجمعت المعلومات ذات الصلة من مجموعة متنوعة من الموارد في مجموعة من التوجيهات (ترجمها الافلا الى الانجليزية) تم تحديثها بدءا من 9 يونيو.¹

• كرواتيا:

شاركت مكتبة الجامعات الوطنية تحديثا حول كيفية ادارتها لعملية اعادة الفتح ويتضمن التحديث أيضا روابط لتقديم المشورة للمكتبات الأخرى ،وقد ترجم الافلا هذا التحديث الى جانب التوجيهات السابقة التي تقدم اقتراحات بشأن كيفية عمل المكتبات أثناء غلقها.²

2-4- المكتبات الوطنية :

يمكن للمكتبات الوطنية أيضا أن تؤدي دورا مهما في إتاحة الوصول الى المحتوى ،بوصفها مؤسسات رئيسية في بلدانها ولها الصدارة بين أنظمة مكتباتها الوطنية ويمكن الإطلاع على لمحة عامة من خلال المعلومات التي جمعت في مؤتمر مديري المكتبات الوطنية وأشار استبيان للمتابعة حول إعادة فتح المكتبات الى الاتجاهات العامة للطرق التي تعتمز المكتبات تبنيها لحماية المستخدمين والموظفين فضلا عن تقديم رؤى ثاقبة عن كيفية توسيع نطاق الخدمات والاستخدامات الرقمية طوال الأزمة ،وعملت بلدان أخرى على جمع المعلومات المتعلقة بالخبرات على الصعيدين الوطني والدولي ،مثل دار الكتب الروسية.

وفي الصين على سبيل المثال تم تعزيز المكتبة الرقمية الوطنية كي تتمكن من تلبية الزيادة في الطلب وتنازلت عن غرامات المواد المستعارة التي يتعذر ارجاعها ،اضافة الى تقديم الدعم للمكتبات والمكتبيين في مختلف أنحاء البلاد .كما زادت معدلات استخدام المكتبة الرقمية الوطنية في كوريا زيادة كبيرة وفي ماليزيا ،قامت المكتبة الوطنية بالترويج لمكتبتها القمية الخاصة بها بقوة على وسائل التواصل الاجتماعي .

¹ - 1- الاتحاد الدولي للجمعية افلا. فيروس كوفيد-19 ومجتمع المكتبات الدولي [https://www.ifla.org]. المرجع السابق.

² - الاتحاد الدولي للجمعية افلا. فيروس كوفيد-19 ومجتمع المكتبات الدولي [https://www.ifla.org]. المرجع السابق.

ونجحت بعض المكتبات في التفاوض لإتاحة الوصول الى محتوى الإيداع القانوني للباحثين والمدارس على نطاق أوسع في النرويج، وللباحثين في جمهورية التشيك (الى جانب مكتبات الجامعة)، وفي الوقت نفسه اتاحت المكتبة الوطنية في أوروبا امكانية الوصول الى الكتب الالكترونية الاولى .

وتعمل مكتبات أخرى على إتاحة أنشطتها على الانترنت وتنظم مكتبة الكونغرس على سبيل المثال:
النسخ الافتراضي كي يتمكن الناس من المشاركة عن بعد.¹

● شركاء المكتبة:

اتخذ الناشرين والموردين وغيرهم ممن يعملون مع المكتبات خطوات لقيت ترحيبا كبيرا لتسهيل الوصول الى المحتوى حتى عندما تضطر مباني المكتبة الى الاغلاق .
وتمثلت الخطوة الرئيسية في السماح بالوصول عن بعد الى المحتوى الذي يقتصر عادة على المستخدمين في المواقع .
وأتاح البعض الآخر المحتوى ببساطة بصورة مفتوحة أو بأسعار منخفضة.

¹ - الاتحاد الدولي للجمعية ايفلا. فيروس كوفيد-19 ومجتمع المكتبات الدولي [https://www.ifla.org]. المرجع السابق.

ملخص الفصل:

لاحظنا في هذه العجالة كيف أن المعلومات هي عصب المجتمع وأنها في القلب من هذا الحدث الذي اجتاح البشرية وأعاد الهيكلة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية لكثير من مناطق العالم كما لاحظنا أن مؤسسات المعلومات كانت في طليعة الأطراف التي كان عليها مواجهة الآثار الصحية والاجتماعية والتعليمية لجائحة كورونا واتخاذ كافة التدابير ذات الصلة المتواصلة

الفصل الرابع

دراسة ميدانية بالمكتبة العمومية

سعد دحلب تيارت

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية :

بعد أن سلطنا الضوء فيما سبق في الجانب النظري على إدارة المخاطر في مؤسسات المعلومات والمكتبات العامة في ظل جائحة كورونا ، وأهم المتطلبات الواجب توفرها في تطبيق إدارة فعلية قادرة على مواجهة الكوارث والمشاكل والأزمات التي تعترض لها المكتبة .ومن هنا لا يمكن تصور أي واقع ومعرفة أهم العراقيل والصعوبات التي تحول دون تجنب المخاطر والأزمات .إلا من خلال إجراء دراسة ميدانية تمكن من الباحث النزول الى أرض الميدان والذي تكون عليه تلك الدراسة وملاحظة كل صغيرة وكبيرة واستخراج أهم النتائج والخروج بحلول تكون كفيلة لتقويم ذلك الواقع ، وبناءا على جملة من الأدوات والوسائل العلمية المعتمدة في البحث العلمي .

وعليه فقد اعتمدنا في دراستنا بمعرفة الواقع الفعلي لتجسيد ادارة المخاطر على مستوى المكتبة العمومية سعد دحلب بتيارت ،ومن خلال هذا الفصل نرغب في الاقتراب أكثر من هذه المكتبة وهل تتوفر جميع المتطلبات الواجب تواجدها للقيام بأعمالهم اليومية وإتباع استراتيجيات الواجب انتهاجها للوقاية من الأخطار والكوارث .

1. تعريف المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "سعد دحلب" ولاية تيارت:

الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تيارت هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي تابعة لمصالح وزارة الثقافة وتم افتتاحها في شهر أوت-تحت تسمية المجاهد "سعد دحلب" انت المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تيارت بموجب المرسوم رقم 39-346 المؤرخ في 2009-09-22 المتمم وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-334 المؤرخ في 2012-05-24 المتضمن القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية المتمم للمرسوم التنفيذي رقم 08-236 المؤرخ في 2008-07-26 المتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية.

2. موقع المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "سعد دحلب" ولاية تيارت:

تقع المكتبة الرئيسية في موقع استراتيجي وسط مدينة تيارت، وبالتحديد في حي سمارة مقابل متحف المجاهد يحدها من الشمال دار الثقافة علي معاشي، ومن الجنوب متحف المجاهد، ومن الشرق سكنات ومقر التكوين المهني ومن الغرب بنك التنمية المحلية تتربع المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بتيارت على مساحة تقدير 900م.

تتكون من ثلاث (03) طوابق وهي:¹

- **الطابق الأرضي:** يضم المخازن وفي نفس الجهة يوجد رواق للمعارض وقاعة المحاضرات حيث تنظم بها مختلف النشاطات والندوات والملتقيات الأدبية المختلفة، كما نجد مخزن الكتب المتكون من عدة رفوف للكتب موزعة و مرتبة حسب التخصصات الموجودة.
- **الطابق الأول:** يضم قاعة مطالعة واحدة للأطفال، إضافةً الى مخزن الكتب ومكتب الإعارة
- **بنك الإعارة:** يتسع لحوالي 30000 كتاب ويحتوي حالياً 27350 كتاب في مختلف المجالات.
- **الطابق الثاني:** يضم قاعتين كبيرتين للمطالعة يفصل بينهما بهو واسع وعدد من المكاتب؛ مكتب المديرية مكتب الأمانة، مكتب الإدارة المستخدمين مكتب الوسائل العامة، مكتب التسجيلات الانخراط، قاعة الاجتماعات. وقاعة المطالعة للكبار تتسع لحوالي 300 قارئ.

¹ - مقابلة مع السيدة مديرة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تيارت "سعد دحلب".

▪ قاعة الانترنت تحوي 20 حاسوباً مجهزة بجميع المستلزمات

3. القانون الداخلي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية:

- قواعد الانضباط في المكتبة:
- . عدم المساس بهدوء المكتبة.
- . عدم خرق القانون الداخلي من خلال نشاطات غير شرعية .
- . عدم التدخين والأكل والشرب.
- . احترام الترتيب الأولي للوثائق ، وإرجاعها إلى المشرف على المكتبة لوضعها في الرفوف المخصصة لها.

4. الموظفون في المكتبة :

- مجموع الموظفين يقدر عددهم بـ 36 موظفاً .
- الجدول رقم: 01

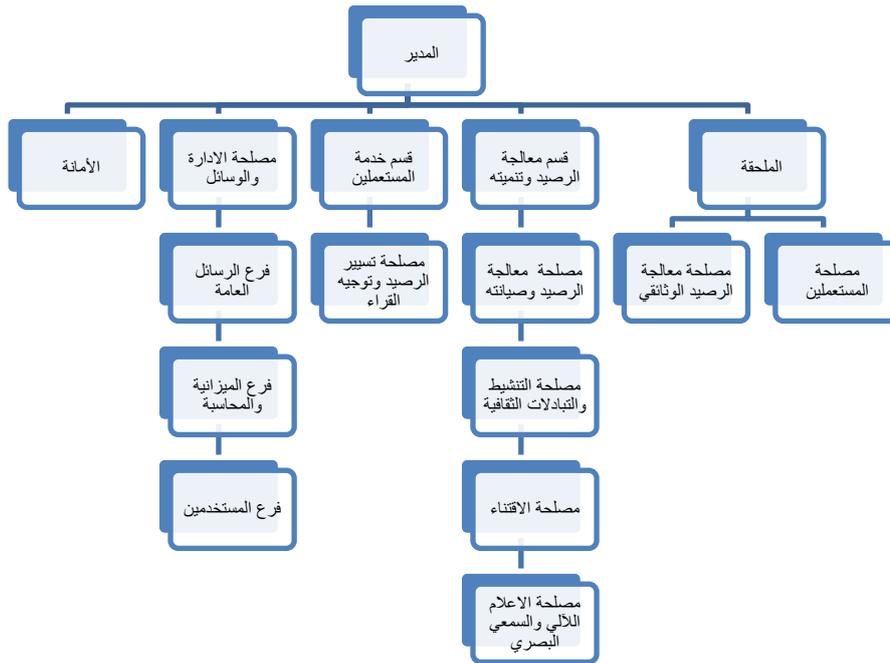
جدول 1 يمثل الموظفون في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية

العدد	الموظفون
01	المدير
05	المتصرفين الإداريين
03	ملحقين رئيسيين للإدارة
01	محاسب اداري رئيسي
01	محاسب اداري
03	تقني سامي في الاعلام الآلي
01	عون تقني في الإعلام الآلي
01	محافظ مكتبات
04	مكتبي وثنائي أمين محفوظات
01	كاتبة مدير رئيسية
01	مهندس في الإعلام الآلي
01	رئيس قسم خدمة المستعملين
03	مساعد تقني في المكتبات
07	حراس الاستقبال والتوجيه
01	منشط ثقافي

من خلال الجدول السابق نرى بأن المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تيارت تتوفر على مجموعة من لآباس بها من الموظفين الموزعين على مخلف الوظائف الفنية والتقنية التي تساعد المكتبة على أداء مهامها الا أنه في الجانب المتعلق بمجابهة المخاطر يجب على المكتبة أن تخصص مجموعة من الموظفين تهتم بدراسة مجموعة المخاطر الناجمة عن نشاطاتها، خاصة ما تتعلق بالجانب الصحي في ظل كوفيد المستجد وحسب الاعراض المتنقلة عن طريق الأشخاص كون أن المكتبة عمومية وتجمع جميع شرائح المجتمع.

5. الهيكل التنظيمي للمكتبة وأقسامها ومصالحها:

1/ الهيكل التنظيمي:



شكل رقم (01) رسم توضيحي 1 يمثل الهيكل التنظيمي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية

2/ أقسام ومصالح المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية:

- قسم معالجة الرصيد الوثائقي وتنميته.
- قسم خدمة المستعملين.
- مصصلحة الإدارة والوسائل.

* قسم معالجة الرصيد الوثائقي و تـمـينـه:

ينقسم هو بدوره إلى ثلاثة مصالح هي:

- مصلحة الاقتناءات.
- مصلحة معالجة الرصيد وصيانتـه.
- مصلحة الإعلام الآلي والسمعي البصري.

يـكـلـف قسم معالجة الرصيد الوثائقي و تـمـينـه بما يلي :

- ضمان مسار الوثيقة من استلامها إلى غاية وضعها تحت تصرف القارئ ومعالجة الرصيد الوثائقي.
- المحافظة على الرصيد عن طريق الترميم والحفظ والتجديد.
- تسيير عملية حفظ الوثائق.
- دراسة إمكانية الاقتناء بالتنسيق مع قسم خدمة المستعملين.
- ضمان معالجة الكتاب قبل تناوله الجرد و الفهرسة والدليل.
- تـمـين مختلف المجموعات واصلاح الوثائق التي أتلـفـها المستعملون وتدعيمها. به وضع شبكة الإعلام الآلي وضمان سيرها وصيانتها.

* قسم خدمة المستعملين: وينقسم كذلك مصـلـحـتـين (02) هما:

- مصلحة تسيير الرصيد وتوجيه القراء.
- مصلحة التنشيط و التبادلات والأنشطة الثقافية.

يـكـلـف قسم خدمة المستعملين بما يلي:

- ضمان خدمات علم المكتبات المتعلقة بالإعلام الآلي والتوجيه لفائدة المنخرطين وكل باحث أو زائر.
- إعداد إحصائيات لتقييم المقرئية وعدد القراء وطبيعة الوثائق المطلوبة.
- ضمان الاتصال وضع الرصيد تحت تصرف المستعملين الوثائق والوسائل المادية التي تسهل أنشطتهم.
- القيام بتبادل الوثائق والمعلومات العلمية والتقنية مع المؤسسات العلمية الوطنية والأجنبية. تنظيم أنشطة المكتبات المتنقلة.
- تنظيم تظاهرات وأنشطة ثقافية وعلمية مرتبطة بالكتاب.

***مصلحة الإدارة و الوسائل:**

تتقسم هذه المصلحة إلى (03) فروع هي:

- فرع المستخدمين.
- فرع الميزانية و المحاسبة.
- فرع الوسائل العامة.

وتكلف مصلحة الإدارة والوسائل بما يلي:

- إعداد مخطط تسيير المستخدمين وتسييره.
 - السهر على صيانة الحظيرة الإعلامية.
 - صيانة البناية والتجهيزات.
 - ضمان تنفيذ ميزانيات تسيير مكاتب المطالعة العمومية وملحقاتها وتجهيزها وتقييم الاحتياطات المالية السنوية.
 - تحديد احتياجات المكاتب وملحقاتها من أثاث ومعدات ولوازم و ضمان اقتنائها.
 - ضمان تسيير الممتلكات المنقولة والعقارية وصيانتها.
- كما تضم المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تيارت¹ملحقةوهي كما هو مبين في الجدول أدناه:¹

الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.العدد12. القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 26-02-2009 يحدد التنظيم الداخلي للمكاتب

- الملحقات (1)

جدول 2 يوضح الملحقات التابعة للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية

الرقم	الملحقة	سنة الانشاء	عدد المقاعد
1	فرندة جاك بيرك	2004	160
2	واد ليلي	2010	299
3	الدهموني	2010	234
4	عين بوشقيف	2010	336
5	ملاكو	2010	335
6	مدغوسة	2010	200
7	توسينية	2010	160
8	فرندة الجديدة	2010	420
9	عين الحديد	2010	200
10	الرشايقة	2010	338
11	قصر الشلالة	2010	200

6-أنواع ومهام الموظفين داخل المكتبة:

حيث تختلف مهام الأسلاك المشتركة وهم الإداريون عن مهام الأسلاك التقنية المتمثلين في سلك المكتبيين.

1- الإداريون (الأسلاك المشتركة):

1/ المدير:

يكلف المدير بتسيير المكتبة في إطار احترام التشريع والتنظيم المعمول به ويكلف بهذه الصفة على الخصوص:

- يعد برامج الأنشطة ويعرضها على مجلس التوجيه.

¹- مقابلة مع السيدة: رئيسة قسم المستعملين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية ولاية تيارت.

- يتصرف باسم المكتبة ويمثلها أمام العدالة وفي جميع أعمال الحياة المدنية.
- يوظف المستخدمين الموضوعين تحت تصرفه ويعينهم وينهي مهامهم باستثناء المستخدمين الذين لهم طرق أخرى في التعيين.
- يعد كشوفات التقديرية للإيرادات والنفقات.
- يبرم جميع الاتفاقيات والعقود والصفقات.
- يعرض قوائم النشرات الموجهة من أجل إثراء الأرصدة الوثائقية على وزارة الثقافة والموافقة عليها.
- يفوض الاعتمادات إلى مدير مكتبة المطالعة العمومية بصفته الأمر بالصرف الثانوي.

2/ الأمانة (السكريتاريا):

تكلف بالمهام التالية:

- تسجيل البريد الصادر والوارد.
- استقبال الزوار.

3/ مصلحة المستخدمين:

ويكلف بالمهام التالية:

- إعداد مخطط تسيير المستخدمين ، السهر على ضبط التعداد الحقيقي للموظفين، وكذا إجراءات التوظيف الامتحانات والمسابقات.
- السهر على سير أعمال مختلف اللجان والأجهزة والسهر على مختلف الإجراءات الإدارية المتعلقة بالموظفين كالأجراءات التأديبية والعقابية والترقية والتكوين والعطل... الخ.
- تأمين الممتلكات والمنقولات بما فيها البناية والأثاث والرصيد ... الخ.
- تسيير المهام الإدارية لمكتبات المطالعة العمومية كونها تابعة وملحقة بالمكتبة الرئيسية.

4/ مكتب المحاسبة:

ويكلف بإنجاز المهام التالية:

- إعداد مشروع ميزانية التسيير بعد إعداد الحالة المالية ،التكفل بميزانية التسيير بعد الموافقة عليها من طرف الوزارة.
- تسديد المبالغ المترتبة على المكتبة كأجور الموظفين و حقوق الضمان الاجتماعي.
- فواتير الموردين وفواتير الكهرباء والماء والهاتف.

- القيام بمختلف الإجراءات والعمليات الإدارية المتعلقة بعمل مكتب المحاسبة كالاتصال بمختلف الإدارات، مثل: المراقب المالي وخزينة الولاية وصندوق الضمان الاجتماعي والتكفل بكل الوثائق.

5/ مكتب الوسائل العامة:

يكلف هذا المكتب بالقيام بالمهام التالية:

- التكفل بإعداد قائمة المستلزمات المكتبة الواجب اقتناؤها لتغطية النقص.
- إجراء استشارات ومناقصات لتوريد لتجهيز المكتبة والمستلزمات واللوازم الناقصة.
- التكفل بمخزن عتاد ومقتنيات المكتبة، والسهر على توزيع الأجهزة والعتاد واللوازم على مختلف المكاتب والمصالح.

2-المكتبيين (الأسلاك التقنية):

وهم فئة المكتبيين ومساعدو المكتبيين والمنشطين الثقافيين وينقسمون إلى ثلاث مصالح هما:

1/مصلحة الإعارة:

تكلف بإنجاز المهام الموكلة لها وهي كالتالي:

- القيام بعملية الإعارة بنوعها (الداخلية والخارجية).
- متابعة حركة الرصيد منذ استلام الكتب إلى غاية توزيعها على التخصصات وإعارتها و إرجاعها والتأكد من سلامتها.
- تنظيم الكتب والمواد المكتبية وتوزيعها على التخصصات وترتيبها على الرفوف.
- تنظيم الفهارس والأدلة ووضعها في متناول المستفيدين لتسهيل البحث والإعارة.
- السهر على تلبية طلبات و حاجيات المستفيدين.
- المحافظة على الرصيد الوثائقي وحمايته وإحصاء التالف منه لتوجيهه للصيانة.
- إحصاء النقائص وحاجات المكتبة من الرصيد الوثائقي من أجل إثرائه وهذا بالرجوع إلى طلبات المنخرطين و اقتراحاتهم وملاحظاتهم.
- إرشاد وتوجيه الرواد لتسهيل عملية الإعارة والبحث، وكذا اتخاذ الإجراءات اللازمة في حالة التجاوزات، كالتأخير وعدم المحافظة على سلامة المواد المكتبية المعارة .
- دراسة نتائج عملية الإعارة وإحصاء النسب والملاحظات من أجل تسهيل الحاجات والنقائص، وهذا بغية تلبية رغبات المنخرطين وزيادة نسبة المقرئية .

2/ مصلحة معالجة الرصيد الوثائقي و تثمينه:

تكلف هذه المصلحة بإنجاز المهام التالية:

- السهر على سلامة الرصيد و المحافظة عليه.
- صيانة و إعادة تجليد و تصليح الرصيد التالف.
- التكفل بالعمليات الفنية التي يمر بها الكتاب من اقتنائه، مثل: الجرد، الفهرسة، التصنيف.
- معالجة الرصيد الوثائقي والتأكد من تسجيله قبل وضعه في متناول المستفيدين بتوجيهه إلى مصلحة الإعارة.

3/ مصلحة النشاطات:

وتحتوي على مرافق مخصصة للأنشطة الثقافية، والمتمثلة في قاعة محاضرات ورواق المعارض يتكفل بهم موظفين من رتبة منشط ثقافي، وتكفل هذه المصلحة بالمهام التالية:

- إقامة و تنظيم النشاطات الثقافية بشكل دوري وخاصةً في المناسبات المختلفة، وكمثال النادي الأدبي للقراء والمطالعة الذي ينظم أمسية كل يوم ثلاثاء.
- الاتصال بالجمعيات الثقافية والناشطين في ميدان الثقافة والأدب والفن، ومنحهم فرصة إقامة ندوات و ملتقيات أدبية على المستوى المكتبة الرئيسية.
- إقامة معارض ثقافية وأدبية وفنية، مثل: معرض الكتاب المقام مؤخرًا، أو معارض اللوحات الفنية و التشكيلية المقامة بشكل دوري لمختلف الرسامين والفنانين التشكيليين.

3- المتعاقدون:

وكلهم ذوو عقود غير محددة المدة، بالتوقيتين الكلي والجزئي.

4- الموظفين الغير التابعين ماليا للمؤسسة:

وهم المنتمون الى هيئات أخرى، اما النشاط الاجتماعي ووكالة التشغيل.

تعدادهم: يبلغ عددهم **48** بين عمال وموظفين بمختلف الرتب، والمقصود هنا المترسمون والمتعاقدون، حسب الجدول التالي:

جدول 3 يمثل الامكانيات البشرية على مستوى المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية

الرتبة	العدد	النسبة
الأسلاك التقنية		
مكتبي وثائقي أمين محفوظات	04	28,57%
مساعد مكتبي وثائقي امين محفوظات	03	21,42%
مساعد تقني في المكتبات والوثائق والمحفوظات	03	21,42%
تقني في المكتبات و الوثائق و المحفوظات	03	21,42%
منشط ثقافي	01	7,14%
مجموع الاسلاك التابعة للثقافة:	14	100%
الأسلاك المشتركة		
مهندس دولة في الاعلام الآلي	01	7,69%
مساعد مهندس	02	15,38%
متصرف اداري	04	30,76%
ملحق رئيسي للإدارة	03	23,07%
تقني سامي في الاعلام الآلي	01	7,69%
كاتبة مديرية	01	7,69%
محاسب اداري	01	7,69%
مجموع الاسلاك المشتركة:	13	100%

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية :

لدراسة موضوع إدارة المخاطر في مؤسسات المعلومات خطر مواجهة فيروس كورونا في شقه الميداني التطبيقي تكملة للجانب النظري كان إلزاما لنا معرفة واقع وأساليب وطرق مواجهة وإدارة خطر هذا الفيروس المستجد في المكتبات العمومية ، وهذا ما حاولنا معرفته من خلال جمع معلومات حول اتجاهات المكتبة العمومية نحو التقليل من خطر الفيروس والحد من انتشاره وقد استعملنا في دراستنا الميدانية هذه وسائل منهجية لجمع البيانات تمثلت في: الملاحظة والمقابلة .

بالنسبة للملاحظة وهي ملاحظة بسيطة بالعين المجردة من خلال زيارتنا الميدانية واطلاعنا على أهم الإجراءات والوسائل والممارسات التي اتخذتها المكتبة لمواجهة الأخطار المختلفة والفيروس المستجد كوفيد-19 بالتحديد.

أما المقابلة فكانت بلقائنا المباشر مع المسؤول والممثل في رئيس قسم معالجة الرصيد الوثائقي وتثمينه ،بصفته مسؤولا على أهم القرارات المتعلقة بالبروتوكول الصحي وأهم اجراءات حفظ سلامة الرواد والمستفيدين والعاملين بالمكتبة ، وتضمنت استمارة المقابلة 24 سؤالا مقسما الى ثلاثة محاور ، ففي المحور الأول الذي تضمن ثمانية (8) أسئلة حاولنا معرفة مفهوم الأخطار و طبيعتها ووسائل مواجهتها في المكتبة العمومية محل الدراسة ، أما المحور الثاني الذي جاء في ستة (6) اسئلة حاولنا من خلاله معرفة أهم المخاطر الصحية التي يمكن أن تواجه الفضاء العمومي المتمثل في المكتبة العمومية وسبل اكتشافها ووسائل تقاؤها انطلاقا من الامكانيات المسخرة ، والمحور الثالث الذي تضمن عشرة (10) اسئلة ركزنا من خلاله على صلب موضوع الدراسة المتمثل في سبل ادارة خطر فيروس كورونا المستجد ووسائل الحد من انتشاره وفق ممارسات ادارية ومهنية وصحية .

1-تحليل نتائج المقابلة

1-1-تحليل أسئلة المحور الأول:

تعلق هذا المحور بأهم المخاطر المحدقة والأساليب والوسائل المتوفرة لمواجهةها ، وقمنا بتحليل اجابات الشخص المبحوث الذي أجرينا معه المقابلة كما يلي :

1-1-1- تحليل السؤال الأول :

ويتعلق بالموارد البشرية المستخدمة لمواجهة المخاطر والأزمات في المكتبة العمومية للمطالعة بولاية تيارت سعد دحلب وقد أجاب الشخص المبحوث على السؤال بأن المكتبة تتوفر على موارد ذات

الرتبة	التخصص
رئيس قسم معالجة الرصيد	مكلف بالاقتناء
تقني سامي في الاعلام الالي	مكلف بمواقع التواصل الاجتماعي
ملحق رئيسي للإدارة	مكلف بالمخزن والخردوات
متصرف اداري	مكلف بمكتب الصفقات
محاسب رئيسي للإدارة	مكلف بتسيير الموارد المالية وصب الأجور
عون محاسب	مكلف بتسيير الفواتير
منشط ثقافي	مكلف بتخطيط وبرمجة النشاطات الثقافية

صلة، جذدت المكتبة فريق مختص وكل حسب رتبته وتخصصه كما هو موضح في الجدول

أدناه:

حيث أن هذه الكوادر لم تكن لها اي دراية بمثل هكذا أخطار ولم تتلقى اي تكوين إلا أنها تصدت له و ذلك باتباع التوصيات الموجهة لهم من طرف المسؤول الأول عن المكتبة ، فمن خلال الجدول الذي يوضح رتبة وتخصص فريق العاملين المكلفون بإدارة المخاطر والأزمات بالمكتبة العمومية فريق متنوع يجمع بين التقنيين والاداريين والمهنيين ما يساعد على اتخاذ قرارات لها فاعلية في مواجهة الاخطار المتوقعة في المكتبة محل الدراسة.

1-1-2- تحليل السؤال الثاني:

ويتعلق بمدى استخدام المكتبة لتقنيات ووسائل استشعار المخاطر قبل وقوعها ، اذ يعتبر من أهم أسس وقواعد ادارة المخاطر امكانية التنبؤ بالخطر قبل وقوعه انطلاقا من ادراك أهم الاخطار الممكن حدوثها والتهديدات المحتملة في البيئة الداخلية والخارجية ، ويمكن ذلك من خلال استعمال تقنيات وأجهزة استشعار الاخطار كأجهزة الانذار المبكر لوجود حرائق ، أجهزة قياس الرطوبة والضغط الجوي ، أجهزة منع انتشار الحشرات والقوارض المضررة بمكونات ومخزون المكتبة من الاوعية و الارصدة الوثائقية ، ومن خلال اجابة المبحوث أكد بعدم توفر المكتبة العمومية لولاية تيارت على أجهزة ومعدات تساعد على ذلك ما يجعلها تحت تهديدات محتملة للأخطار سالفة الذكر وهذا ما يؤكد ضعف الاهتمام بتجهيز المكتبة بتقنيات حديثة لتقادي الاخطار والتهديدات المحتملة .وقد أجاب ايضا ان المكتبة بصدى تغيير مقرها الى مقر جديد يتوفر تجهيزات تمكن من ذلك .

1-1-3- تحليل السؤال الثالث:

والمتعلق بطبيعة الأخطار التي يمكن ان تواجهها المكتبات العمومية والمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بتيارت على وجه الخصوص ،حيث أجابنا على أن المكتبات قد تواجهها عدة مخاطر بما فيها مخاطر طبيعية وصحية ، بالنسبة للمخاطر الطبيعية فنكمن في خطر الحرائق ، وخطر تسرب المياه ،الرطوبة مخاطر متعلقة بالزلازل والفيضانات وخطر تعرض الوثائق لعوامل بشرية كالسرقة للاستخدام السلبي وتعرضها للقوارض والحشرات ، اما بالنسبة للأخطار الحية فهي تتمثل في تعرض مكونات المكتبة البشرية كالمستفيدين والعاملين والاداريين الى مشاكل صحية ناتجة عن تغشي الامراض المعدية والمتقلة نتيجة احتكاك بشري بين مكونات المكتبة او حوادث عمل الناتجة عن أخطار طبيعية أ وعكات صحية تضر بالموارد البشرية وتعيق من نشاط ووظائف المكتبة ويعتبر فيروس كورونا أحد أهم هذه الأخطار الصحية التي تهدد نشاط المكتبة.

1-1-4- تحليل السؤال الرابع:

المتعلق باستخدام المكتبة للرسائل الالكترونية في التحسيس بالأخطار قبل وقوعها ، اذ ان من بين الوسائل التي تساعد على التنبؤ بالخطر قبل وقوعه ووسائل الاستعداد له وتقايده هو اشعار الرواد والمستفيدين و مختلف مكونات مجتمع المكتبة بأهم الاخطار المتوقع والممكن حدوثها عن طريق الرسائل الالكترونية عبر الرسائل النصية القصيرة أو عبر بريد الكتروني أو من خلال مواقع التواصل الاجتماعي ما يساعد المكتبة على تهيئة مكوناتها البشرية لطبيعة الخطر وامكانية تقايده وأهم الممارسات

والتصرفات في حالة وقوعه ، و قد أجابنا المسؤول على ان المكتبة لا تقوم بإرسال رسائل نصية وبريد الكتروني فيما يتعلق بالتحسيس بالأخطار المتوقع حدوثها لمختلف المستفيدين والاداريين والعمال ، لكنها تلجأ الى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في ارشاد وتوجيه القراء نحو الاستغلال والاستعمال الجيد لمكوناتها المختلفة خاصة بعد ظهور فيروس كورونا المستجد ، وقد اكد الشخص المبحوث على أن المكتبة يمكن أن تتجه الى استعمال مثل هذه الوسائل التحسيسية مع تغيير مقرها الى المقر الجديد انطلاقا من جويلية 2021 كانطلاقة نحو تجسيد ادارة عصرية لمكونات المكتبة العمومية بما يحقق أهدافها.

1-1-5- تحليل السؤال الخامس:

المتعلق باستخدام أساليب التأمين على الأخطار الممكنة لدى مصالح ومؤسسات التأمين ، وبالنظر الى أن المكتبة تحتوي على معدات وتجهيزات واثاث ورسيد وثائقي ومعرفي والالكتروني لا يقدر بثمن ويصعب تعويضه عند الضرر الجزئي منه او الكلي ما وجب على المؤسسات أن تؤمن تجهيزاتها ومكوناتها من الاخطار المحدقة بها عن طريق وكالات التأمين المنتشرة والمتنوعة كالتأمين على خطر الحريق والتلف... الخ وقد أجابنا على أن المكتبة تقتصر تأمينها على الافراد دون غيره من المكونات الاخرى ما يجعلها تحت عرضة الخسائر الفادحة في حالة تلف مكوناتها ووسائلها وتجهيزاتها جراء الاخطار الممكن حدوثها والسالفة الذكر .

1-1-6- تحليل السؤال السادس:

المتعلق بالفريق المختص للتعامل مع المخاطر والأزمات في المكتبة ، من أجل التعامل مع مختلف الاخطار الممكن حدوثها لابد من توفر موارد بشرية مكونة ومدربة ولها قدرة على ادارة وتسيير المخاطر والازمات انطلاقا من تكوينها في هذا المجال اذ لا يمكن معرفة نوع الخطر ولا قياس مدى تأثيره على نشاط المؤسسة ووجودها الا من قبل أناس ذو كفاءة وخبرة ومسؤولية ومعرفة ، وكان جواب الشخص المبحوث على أن المكتبة لا تخصص أي من الموارد البشرية التي تعمل كفريق لإدارة المخاطر المتوقعة أو أفراد يلعبون دور خلايا اليقظة من أجل التصدي للخطر عند وقوعه وفي الوقت المناسب وكان لتقشي فيروس كورونا سببا في تفكير المكتبة في تشكيل فريق يعمل دور خلايا ادارة الازمات والمخاطر من أجل السهر على تطبيق البرتوكول الصحي وما اوصت به الجهات المختصة ، باتباعها التدابير الوقائية وتطبيقها في المكتبة حتى تستطيع تقديم خدماتها وبكل أريحية .

1-1-7- تحليل السؤال السابع:

المتعلق بقيام المكتبة على بناء خطة وتخطيط مسبق للوقاية من الخطر .
من بين أهم الوسائل للتصدي للأخطار هو كيفية مجابهة هذه الأخطار من خلال خطط واستراتيجيات تتبناها المكتبة واساليب الاستشعار والتنبؤ بطبيعة هذه الأخطار والامكانيات والحلول المتاحة لمواجهته خاصة وأن أهم شيء في مواجهة الخطر هو قدرة التنبؤ على حدوثه وهذا ما وجب على المكتبة العمومية اجراء دراسات حول طبيعة الأخطار والتعريف بها وقدرة التوقع بحدوثها ووضع برامج وخطط واجراءات لمواجهتها من خلال خطط اجرائية تكوينية تحسيسية للعمال والمستفيدين والرواد قبل وقوع الخطر وأثناء وقوعه وبعد وقوعه وتعلم الاسعافات الأولية التي يمكن أن تحد من خطورة الأوضاع أثناء وقوع الخطر ،ومن خلال اجابة رئيس مصلحة الرصيد الوثائقي وتثمينه فإن المكتبة خصصت بعض الخطط والاستراتيجيات والقواعد الوقائية بعد تفشي الفيروس وبعد رفع الحجر الصحي من أجل التعايش مع الخطر والتقليل من حدته ما يجعل المكتبة أمام تحديات مستقبلية تتعلق بمواجهة أخطار أخرى غير متوقعة على شاكلة أخطار صحية مثل جائحة كورونا ما وجب عليها تبني خطط واستراتيجيات بعيدة المدى وفعالة .

1-1-8- تحليل السؤال الثامن:

المتعلق بعمال الحماية والوقاية وتواجدهم بشكل دائم داخل المكتبة من أجل التصدي للخطر عند وقوعه ، في كل مؤسسة عمومية نجد عمال وظيفتهم ومسؤوليتهم تتعلق بحفظ النظام العام للمؤسسة والمحافظة على الممتلكات المادية والبشرية على أنها ملكية عمومية ويشترط في توظيفهم تمتعهم بقدرات بدنية وذهنية تمكنهم من أدائهم لمهامهم على أكمل وجه بالإضافة الى تلقيهم تكوينا في مجال مواجهة الاخطار والطوارئ الممكن حدوثها ، وقد أجاب الشخص المسؤول على ان المكتبة العمومية تتوفر على عاملين مهمتهم الحماية والوقاية على مدار ساعات اليوم و ايام الاسبوع ، لكن الاشكالية التي يمكن طرحها في ما مدى قدرة هؤلاء العمال على التصدي لكافة أنواع الاخطار خاصة غير المتوقعة منها والتي تنبع من قدرات معرفية وادراكية عالية تساعد على مواجهة وتنبؤ بالخطر ما وجب على المؤسسات ومكتبات العمومية للمطالعة بالتحديد استعانة بموارد بشرية تمتلك قدرات نوعية في التصدي للخطر بالإضافة الى تكوين عمال الحماية والوقاية على زيادة قدراتهم المعرفية والادراكية بالأخطار المستجدة وطرق مواجهتها والحد منها.

1-2- تحليل المحور الثاني :

وهذا المحور يتعلق بالمخاطر الصحية طبيعتها وأساليب ادارتها في المكتبة العمومية لولاية تيارت وقد قمنا بتحليل اجابات الشخص المبحوث الذي أجرينا معه المقابلة كما يلي :

1-2-1- تحليل السؤال الأول:

ويتعلق بطبيعة الأخطار الصحية التي يمكن أن تواجه المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تيارت، إن المكتبة هي مؤسسة كغيرها من المؤسسات قد تتعرض للأخطار خاصة الصحية منها وفي ظل تفشي جائحة كورونا التي مست كل العالم وكل المؤسسات بما فيها مكتبة المطالعة العمومية بولاية تيارت، ومن خلال اجابة رئيس معالجة الرصيد الوثائقي وتثمينه على أن المكتبة هي أيضا قد مستها الجائحة خاصة في فترة فرض الدولة للحجر الصحي فأغلقت المكتبة أبوابها وقد أصبحت تقوم بنشاطات افتراضية على مواقع التواصل وأصبحت تتعامل أيضا مع روادها ومستفاديه فقط عبر وسائل التواصل الاجتماعي. كما يجب اجراء عملية التقويم بالنظم الطبوغرافية موقع المؤسسة والمناخ الطابع الجيولوجي والسائد في المنطقة مع مراعاة توقع وقوع اضرار صحية في المبني او الهياكل الاخرى. كما يجب اجراء عملية التقويم بالنظر للقرب من الانشطة البشرية مثل: المنشآت التجارية أو الصناعية ذات مخاطر الانفجار

1-2-2- تحليل السؤال الثاني:

المتعلق بمدى امتلاك المكتبة لبنك معلومات صحي يتعلق بمعطيات الامراض و الاخطار الصحية التي يمكن ان تؤثر على محيط وعمل المكتبة من أجل تقاديه والعمل على تجاوزها في حالة ما اذا وقعت ، ويتكون بنك المعلومات من معطيات وبيانات مفصلة حول الامراض و الأخطار الصحية وسبب حدوثها وطرق معالجتها والوقاية منها ،وقد اجاب الشخص المبحوث ان المكتبة العمومية اصبحت تهتم بجمع معلومات ومعطيات تتعلق بالأمراض والأخطار الصحية خاصة بعد ظهور فيروس كورونا ما جعلت المكتبة تهتم بمثل هذه المعلومات التي تساعدها في تسيير مرحلة مواجهة الفيروس وتقادي انتشاره وتفاقم الاوضاع الصحية فيها ، والعمل على تزويد العاملين والمستعملين بالمعلومات حولها ، فمكتبة المطالعة العمومية لولاية تيارت لم تكن تملك أي بنك معلومات صحي قبل ظهور فيروس كورونا .

1-2-3- تحليل السؤال الثالث:

المتعلق بمدى امتلاك المكتبة العمومية وسائل اتصال و أرقام هواتف خاصة بأطباء ومؤسسات استشفائية والسلطات الأمنية ومديريات الحماية المدنية من أجل مواجهة الاخطار عند وقوعها .

المكتبة كمؤسسة وجب عليها أن تكون على اتصال بأي ادارة أو مؤسسة اخرى وذلك من أجل الاستعانة بها خاصة مثل مديرية الخدمات الصحية ، ومديريات الحماية المدنية .

وكانت اجابته بصفته الشخص الذي اجريت معه المقابلة بأن المكتبة الرئيسية للمطالعة خاصة في فترة تفشي جائحة كورونا ،كانت على اتصال مباشر مع مستشفى الولاية وكل الاطباء العاملين فيه للأخذ بكل التوصيات بصفتهم أطباء مسؤولين من الواجب عليهم اعطاء النصائح والإجراءات الوقائية لكل الاشخاص بما فيهم عمال المكتبة العمومية ،وقد اجابنا ايضا على أن المكتبة على اتصال مع اعوان الحماية المدنية تحسبا لأي طارئ يحدث داخل المكتبة .

1-2-4-تحليل السؤال الرابع:

المتعلق بقيام المكتبة بتدريب الموظفين وكل العاملين بصفة عامة الزاميا بانتظام لمواجهة الاخطار الصحية منها الاسعافات الاولية الوقائية من قبل مختصين وأطباء قد اجابنا على أن كل العاملين والموظفين داخل المكتبة قاموا بالتدريب لمواجهة كل الأخطار التي تواجههم داخل المكتبة فهذه الاخيرة مع اتصال مع مختصين وأطباء فكانوا كل نهاية اسبوع يقوم فريق طبي مختص بزيارة الى المكتبة وذلك من اجل اعطاء النصائح الكافية والتدابير الوقائية وكيفية التعامل مع اي خطر صحي قد يواجههم .في فترة تفاقم وانتشار الفيروس .

1-2-5-تحليل السؤال الخامس:

المتعلق بتوفر المكتبة على وسائل ومعدات لمواجهة الاخطار الصحية (علبة صحية) ان المكتبة هي كأى مؤسسة من الواجب توفرها على معدات الاسعافات الاولية ففي حالة جروح او سقوط او تعرض احدهم للإغماء او صداع من الواجب القيام بتقديم اسعافات اولية لسلامة المستفيدين والعاملين وكل من يتواجد في المكتبة ، وهذا ما أكده المسؤول على أن المكتبة تتوفر على بعض المعدات الطبية المتعلقة بالإسعافات الأولية ،

1-2-6-تحليل السؤال السادس:

المتعلق بموقع المكتبة استراتيجي وهل يقع بقرب مصالح الحماية المدنية ومصالح الطبية الأخرى ان المكتبة العمومية للمطالعة بصفته المكتبة الرئيسية لولاية تيارت وجب على السلطات المعنية بنائها في موقع استراتيجي يقربها من كل المرافق الصحية والامنية وذلك تحسبا لأي خطر صحيا أو امنيا قد يهددها.

1-3-3- تحليل المحور الثالث:

وهذا المحور يتعلق بأساليب واجراءات تصدي لجائحة كورونا في المكتبة العمومية للمطالعة بتيارت.

1-3-1- تحليل السؤال الأول:

المتعلق بمدى إمكانية امتلاك المكتبة المعلومات الكافية عن فيروس كورونا تعمل السلطات الوطنية في جميع أنحاء العالم على جمع المعلومات حول عدد الاختبارات والعدوى والنتائج المترتبة عن هذا المرض ،فالمكتبة العمومية كغيرها من المؤسسات ، وللحفاظ على سلامة موظفيها كان يجب عليها الحصول على المعلومات الكافية عن مدى خطورة هذا الفيروس ، فإدارة المكتبة كانت على دراية ماهي أسباب هذا المرض وطرق انتشاره ، وكيفية الوقاية منه .

1-3-2- تحليل السؤال الثاني:

والمتعلق بمدى امتلاك المكتبة لفريق مختص في علم الأوبئة والفيروسات فيروس كورونا خاصة، إن سوء ادارة أي مؤسسة أو ضعفها أو التقصير فيها يعد من الأسباب التي تؤدي الى ازدياد المخاطر أو زيادة أثارها السلبية على مستوى الفرد أو المؤسسة ، فالمكتبة العمومية للمطالعة مثلا تكون مصدر الكوارث بدلا من أن تكون درعا للحماية منها .

فوجود طاقم طبي أمر ضروري لمعالجة الأمراض بما فيها فيروس كورونا واتباع أفضل الوسائل التي من شأنها حماية المنشآت والعاملين فيها من الخسائر المادية والمحتملة وتثقيف العاملين في كيفية أداء أعمالهم بشكل صحيح لمنع وقوع الخطر مع وضع سياسات وإجراءات عامة كفيلة لمواجهة الخطر ومن أجل تقليل الخسائر التي تنتج عن الخطر ان وقع ، فهذا عملت المكتبة العمومية على وضع اتفاقية مع أطباء مختصين في مجال الأمراض والفيروسات خاصة كورونا لتزويدهم واستشارتهم ولحمايتهم من خطر كوفيد-19 وبالتالي تكون قرارات الجهات الصحية من وزارة الصحة و أخصائين في مجال الصحة والاطباء ،جد مهمة ومؤثرة ولا يمكن لأي جهة تجاوزها إلا أن النظرة الصحية تركز على الوقاية.

1-3-3- تحليل السؤال الثالث:

والمتعلق بالإجراءات المتخذة في المكتبة العمومية للمطالعة للتصدي للفيروس .
تواجه المكتبات حول العالم بما فيها المكتبة العمومية للمطالعة بولاية تيارت خيارات صعبة بشأن الخدمات التي ستقدمها والكيفية التي تعمل بها خاصة مع فرض قيود صارمة ، بما فيها الاغلاق الكامل لكل المؤسسات ،فقد أجابنا رئيس قسم معالجة الرصيد الوثائقي وتثمينه عن الاجراءات التي اتخذتها المكتبة العمومية للمطالعة بولاية تيارت في فترة تفشي فيروس كورونا حيث أنها أغلقت أبوابها ولم يكن

بالأمر السهل الا أننا ندرك أن جميع أنظمة المكتبات العامة في فترة الكوفيد قد أغلقت بالكامل في جميع أنحاء العالم، وق اختارت ذلك بعد النظر في المخاطر التي قد يتعرض لها مستخدمي المكتبة وموظفيها وقد استأنفت المكتبة نشاطاتها عن الانترنت وتنظيم أوقات محدد لذلك وإعادة تكليف المكتبيين بمهام أخرى على سبيل المثال استخدام مهارات ادارة المعلومات لدعم الخدمات الصحية و الاجتماعية، ووضعت المكتبة كل اجراءات الوقاية على سبيل المثال: ضمان تيسير الحصول على الصابون والماء الدافئ، ضمان توفير مطهر اليدين، المحافظة على نظافة الأسطح بما في ذلك أجهزة الحاسب في المكتبة وضمان تشجيع الموظفين والمستخدمين على أخذ الوقت اللازم للتماثل للشفاء في حالة الشعور بالمرض بدلا من القدوم الى المكتبة .

انشاء صفحات على مواقعها على الانترنت تتضمن روابط مفيدة للمعلومات موثوقة للمستخدمين.

1-3-4- تحليل السؤال الرابع:

ويتعلق بكيفية الاجراءات المتخذة في المكتبة في حالة وجود حالات مشتبه بها مصابة بالفيروس .
 قدأجابنا المبحوث معه عن سؤالنا هذا بأن المكتبة العمومية اتخذت كل التدابير والاجراءات الوقائية خاصة ما تعلق منها بسلامة موظفيها فالعاملين داخل المكتبة كلهم قاموا بتحاليل طبية تؤكد سلامتهم من الفيروس وفي حالة ما إذا كان أحد الموظفين يعاني من اضطرابات صحية تشبه أعراض فيروس كورونا فتقوم ادارة المكتبة بالإبلاغ عنه والاتصال بالرقم الأخضر 3030 والذي خصص لمثل هكذا حالات والجهة المعنية تقوم بالتكفل به مثلا فرض حجر صحي عليه.

1-3-5- تحليل السؤال الخامس:

المتعلق بإمكانية توفر المكتبة على وسائل وإمكانيات للحد من تفشي الفيروس.
 إن هذا الفيروس كونه فيروس مستجد وضع كل العالم في موقف محرج لم تكن هناك أي وسيلة للحد من انتشاره سوى فرض الاغلاق الكلي والحجر الصحي الذي شهده كل العالم، فقد أجابنا رئيس المصلحة على أن المكتبة العمومية كغيرها من المكتبات اتبعت سياسة الاغلاق الكلي وذلك لمدة أشهر طويلة.
 فلم تكن توجد لا وسائل ولا إمكانيات للتخفيف من حدة هذا الخطر فالحل الوحيد في تلك الفترة هو البروتوكول الصحي الذي أقرته وزارة الصحة وتوفير كل اجراءات الوقاية وأخذ التدابير اللازمة.

1-3-6- تحليل السؤال السادس:

المتعلق بعقد اجتماعات دورية لتقييم نشاط المكتبة في ظل تفشي جائحة كورونا، إن ظهور جائحة كورونا تسببت في خسائر مادية وبشرية في كل أنحاء العالم وقد أثرت على الجانب الاقتصادي والذي يتمثل في

الاستعداد للخسائر المحتملة بطريقة أكثر اقتصادا. وقد كانت للمكتبات الحظ الكبير من هذه الخسائر بما فيها المكتبة الرئيسية للمطالعة فقد أجابنا المبحوث معه على أن ادارة المكتبة كانت تعمل على عقد اجتماعات دورية لتقييم نشاطات المكتبة في هذه الفترة خاصة وأن أبوابها قد أغلقت في وجه روادها ومستعمليها أي ماقل من نسبة المقرئية داخل المكتبة وأصبح ينعدم كليا المستفيدين داخلها.

1-3-7- تحليل السؤال السابع:

المتعلق بامتلاك المكتبة لقنوات اتصالية توفر المعلومات المستجدة حول الفيروس واجراءات الوقاية .
قد أجابنا المبحوث معه على أن المكتبة الرئيسية للمطالعة بصفتها مؤسسة خدماتية ومعلوماتية من الواجب عليها أن تكون تملك قنوات اتصالية لتوفير المعلومات المستجدة حول فيروس كورونا وإجراءات الوقاية فيوجد للمكتبة قنوات اتصالية رسمية على مواقع التواصل الاجتماعي (فيسبوك) وذلك لتقديم المعلومات لمتابعيها حول احصائيات الفيروس اليومية والتي يكون مصدرها وزارة الصحة .

1-3-8- تحليل السؤال الثامن:

المتعلق بالاستراتيجيات المستقبلية التي تعتمدها المكتبة في حالة ما إذا أخذ الفيروس في تطور نحو الأسوء ،لقد حل على العالم ضيف ثقيل كما هو الحال كما هو الحال بالنسبة لكل دول العالم والمتمثل في جائحة فتدخل عملية التعامل مع كورونا وكوفيد-19 في إطار إدارة الأزمات ذلك أنها أزمة معقدة تداخلت فيها عدة جوانب وأبعاد مما يزيد في تعقيدها ،فقد أجابنا رئيس المصلحة على أن المكتبة العمومية تقوم بتخطيط الاستراتيجيات المستقبلية للتعایش مع جائحة كورونا لمدة من الزمن قد تطول وتتطور نحو الأسوء ،وكيفية تقديم خدماتها ونشاطاتها لروادها ومستعمليها فربما تعتمد عن المكتبة على مواقع التواصل الاجتماعي في نشر المعلومات الخدماتية ،وتحديد عدد الأشخاص اللذين يرتادون المكتبة واجراء عملية تنظيف بانتظام ،التأكد من وضع خطط لاحتمال العودة الى الاغلاق في حالة وصول معدلات الاصابة لذروة جديدة.

1-3-9- تحليل السؤال التاسع:

المتعلق بدور مواقع الاكترونية في التقليل من خطر الفيروس .
بطبيعتها تسهم المواقع الالكترونية في الحد من التقارب البشري والاسهام في التباعد الاجتماعي الامر الذي جعل منها قمة قنوات التواصل والاتصال التي أقبل عليها المستفيدون بكثافة في هذه الجائحة وفضلا عن اليوتيوب لعبت كل من فيسبوك ، توتير و واتس اب وغيرها من الوسائط الاجتماعية النصية دورا هائلا في نقل المعلومات وتداولها سواء المعلومات الصحية ذات الصلة الخطير أو غيرها من

المعلومات المهنية والبحثية والترفيهية ومثلما الحال في مصادر الوصول الحر فكأنما تم اكتشاف وسائط التواصل من جديد واتضح أنها يمكن أن تؤدي دورا كبيرا في مثل هذه الأزمات وبصفة خاصة في مجال الصحة العامة والثقافة الصحية كقنوات لبث المعلومات حول أماكن تلقي الرعاية ومواعيد التشخيص وتقييم الأعراض عن بعد وتحديد أنسب الطرق للعلاج وغيرها من الأعراض .

1-3-10- تحليل السؤال العاشر :

المتعلق بإمكانية للتكنولوجيا والواقع الافتراضي أن تكون بديلا مهما في ممارسة النشاطات والوظائف لقد أجابنا على أن يمكن للتكنولوجيا والواقع الافتراضي أن تكون بديلا مهما في ممارسة النشاطات والوظائف في المكتبات وذلك من خلال القيام بكل العمليات الفنية من حيث معالجتها اليا والكترونيا وتوفير خدمات وتلبية حاجيات المستفيدين الكترونيا مثل خدمة الاطلاع والاعارة الامر الذي جعل منها قمة قنوات التواصل والاتصال التي أقبل عليها المستفيدون بكثافة خاصة في هذه الجائحة ،ومثلما الحال في مصادر الوصول الحر فكأنما تم اكتشاف وسائط التواصل من جديد واتضح أنها يمكن أن تؤدي دورا كبيرا في مثل هذه الأزمات وبصفة خاصة في مجال الصحة العامة والثقافة الصحية ،كقنوات لبث المعلومات حول أماكن تلقي الرعاية ومواعيد التشخيص وتقييم لأعراض عن بعد وتحديد أنسب طرق العلاج

نتائج الدراسة الميدانية:

من خلال المقابلة والأسئلة المطروحة على الشخص المبحوث الذي أجرينا معه المقابلة انطلاقاً من ثلاث محاور ملمة بجوانب موضوع ادارة المخاطر في مؤسسات المعلومات والمكتبات العمومية بالتحديد، خاصة المخاطر الناتجة عن فيروس كورونا جاءت النتائج كما يلي:

1-تعاني المكتبة من مخاطر وتهديدات ناتجة عن تغيرات البيئة الداخلية والخارجية لها ، ومن بين هذه المخاطر أخطار طبيعية مثل الحرائق ،الرطوبة .. ومخاطر صحية متعددة ، ما يجعلها في حاجة ماسة الى ترسيخ اهمية ممارسة ادارة المخاطر والأزمات المختلفة .

2-تعتبر الاخطار الصحية احدى اهم الاخطار التي تهدد عمل المكتبة خاصة بظهور امراض غير معدية وغير معروفة وسريعة الانتشار على شاكلة فيروس كورونا .

2-تتوفر المكتبة على موارد وإمكانيات مادية وبشرية لإدارة المخاطر المتنوعة إلا أنها تبقى في حاجة الى تعزيز وتدعيم من أجل جعلها اكثر قدرة على مواجهة وتقليل الاخطار .

3-ان مفهوم ادارة المخاطر اصبح مفهوما ذا قيمة معتبرة خاصة عند ظهور أزمة انتشار فيروس كورونا في المكتبة محل الدراسة .

4-المكتبة العمومية حققت نجاحا نسبيا في التعامل مع الاخطار الصحية المتعلقة بانتشار فيروس كوفيد-19 انطلاقا من تطبيق مداخل ادارة المخاطر كممارسة ادارية ناجحة و اتخاذ تدابير ساهمت في التقليل من حدة الخطر .

5-التكوين في موضوع ادارة الخاطر من خلال جمع معلومات حول طبيعة هذا الخطر(خطر فيروس ،ومعلومات حول الفيروس) ساهم في تحقيق نتائج جيدة لدا المكتبة الدراسة .

6-من بين اساليب المحافظة على نشاط المكتبة واستمراريتها في ظل تنوع الاخطار المحدقة بها نجد استغلال وسائل تكنولوجية كالفضاء الافتراضي وتقديم خدمات المطالعة عن بعد .

نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

الفرضية الأولى: التي تنص على أن المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية تطبق مفهوم إدارة المخاطر ما جعلها تحقق نتائج جيدة تقلل من خطر وحدة أزمة فيروس كورونا .

تعتبر هذه الفرضية محققة بشكل نسبي بالنظر الى أن المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية اتجهت الى تطبيق مداخل ومراحل ادارة المخاطر للتصدي الفيروس ، لكن يبقى هذا التطبيق يفتقر إلى أسس واستراتيجيات وقواعد تحتكم لها عمليات إدارة المخاطر من منظور علمي خاصة وأن المكتبة الرئيسية لا تتوفر على فرق ومختصين في إدارة المخاطر ، كما أنها لا تتوفر على وسائل وامكانيات تساعد على ذلك وهذا ما يؤكد إجابات الشخص المسؤول على أسئلة المقابلة خاصة في المحور الأول المتعلق بطبيعة الأخطار ووسائل مواجهتها في كل من السؤال الأول والثاني والرابع والسادس والسابع ، والمحور الثالث في كل من السؤال الأول والخامس السادس .

الفرضية الثانية: والتي تنص على أن المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لا تطبق مفاهيم ومداخل إدارة المخاطر بطريقة جيدة ، وأسس مدروسة لكي تتمكن من تحقيق نتائج أفضل .

إن هذه الفرضية غير محققة وهذا راجع إلى أن المكتبة في ممارساتها العملية تتوفر على بعض المكونات والمهام التي ترتبط في جوهرها بعمليات وقواعد وأسس إدارة المخاطر إلا أنها تبقى ممارسات غير كافية وبهذا لا يمكننا القول أن المكتبة تخلو من عمليات إدارة المخاطر وهذا ما تؤكد نتائج الدراسة الميدانية من خلال أسئلة المقابلة في محورها الأول والثاني والثالث ، خاصة من خلال قيام المكتبة بإجراءات وأساليب لمواجهة نقشي فيروس كورونا من خلال تطبيق بروتوكول صحي يدخل ضمن عمليات إدارة خطر عدوى فيروس كورونا والتقليل من حدته خاصة في أسئلة المحور الثالث خاصة السؤال الثالث والرابع والثامن .

الفرضية الثالثة : والتي مفادها أن تطبيق إدارة المخاطر لم يبرز لدى المكتبة العمومية إلا بانتشار فيروس كورونا ما جعلها تتجه نحو البحث في مداخله وما هو موجود من مفهوم وممارسة لإدارة المخاطر هي عشوائية تلقائية .

تعتبر هذه الفرضية هي فرضية محققة خاصة وأن المكتبة العمومية لولاية تيارت اتجهت إلى البحث أكثر عن أسس وقواعد إدارة المخاطر والاستعانة بمختصين في مجال الصحة وجمع المعلومات المتعلقة بفيروس كورونا ، وتكوين العاملين والاستفادة من خبراء في الصحة ، وتوفير تجهيزات مناسبة للحد من

خطر الوباء وهذا ما تؤكدُه إجابة الشخص المبحوث على أسئلة المقابلة خاصة في المحور الأول في السؤال الأول والسادس ، والمحور الثاني من خلال السؤال الثاني .

المقترحات:

- 1/ اقتراح تخصيص فرق يهتم بموضوع إدارة المخاطر والأزمات، يرافق الفريق الإداري والتقني من أجل التقليل من حدة الأزمات بالمكتبة.
- 2/ تزويد المكتبة بتجهيزات والمعدات التقنية والطبية، تساهم في سرعة اكتشاف واستشعار الخطر قبل تفاقمه.
- 3/ تزويد المكتبة بالمعلومات الصحية والقيام بتدريب العاملين على أسس وقواعد التعامل مع مختلف أنواع المخاطر.
- 4/ الاتصال المستمر مع الجهات الاستشفائية الطبية من أجل سرعة التعامل مع مختلف الأخطار الصحية أو الغير المنظورة كفيروس كورونا أو الفيروسات الأخرى.
- 5/ تنظيم أيام دراسية وملتقيات وطنية تتناول أسس وقواعد إدارة المخاطر في المؤسسات والمكتبات والمكتبات العمومية على وجه التحديد.

خاتمة:

إن إدارة المخاطر هي إدارة تبحث دائماً على معرفة الطرق الاستراتيجية والتدابير العلمية الفعالة والناجحة على إيجاد الحلول ،حتى وإن لم تكن كحلول نهائية يمكن أن تكون للحد من تكرار حدوث المخاطر ومحاولة التقليل من حجم الخسائر ،إما بطرق منهجية أو بطرق ابتكاريه تتضمن صبغة فردية ورأى شخصية في مواجهة الكوارث والأزمات ،وهذا بوجود فعلي للإمكانيات المادية ومختلف المعدات والأجهزة المساهمة في كشف بؤادر المخاطر والأزمات كأجهزة اطفاء الحرائق كاميرات مراقبة أجهزة كشف وتحليل اشارات الانذار المبكر اما الخاصة بالسرقات أو حتى وجود خطر أو تلك المعدة للتحسس بالدخان والحرارة ،والعمل على صيانة مختلف المآخذ والأسلاك الكهربائية وأجهزة التدفئة والمكيفات الهوائية ،وهذا بالمراقبة الدورية بغية لتقادي المخاطر مسبقا ،والعمل على توفير وتبني الوسائل التكنولوجية المتطورة القادرة على التعرف على المخاطر لمواجهتها ك كوفيد-19 بأساليب صحية وفعالة .وهذا بتخصيص طاقم بشري مكلف يشرف على وضع السياسات والإجراءات الكفيلة لدرأ الكوارث بالمكتبة العامة ،قادرا على جمع المعلومات وتحليلها والتعامل معها بعزم ومهارة مؤهلا مدربا على أصول القيادة الفعالة ومتطلباتها دون تردد أو خوف وكل هذا يتطلب حسن الاستعداد الجسماني والعقلي وسلامة الحواس وكفاءة عملها ،وهذا بترسيخ فكرة القدرة على التعامل مع الكوارث في المكتبة العامة دون انفعال من أجل التقليل من الخسائر قد الإمكان والحد من الدمار والانهيال ،بمعرفة وتحديد مصادر الخطر والأزمة عند حدوثها وإمكانيتها ونقاط ضعفها وأهدافها للتصدي لها ،فإدارة المخاطر والكوارث في المكتبة العمومية تهدف الى فحص وفهم نواحي المخاطر والأزمات والأشياء الغير المرغوب فيها ،وما ينتج عنها من ضغوطات يتعرض لها الموظفين اثناء وقوع مخاطر غير مخطط لها مسبقا ك جائحة كورونا وتهدد استقرار والكيان الاداري في المكتبة العمومية ،فالمخاطر التي تواجهها المكتبة العمومية متعددة وكثيرة قد تكون سببا في فشلها وتراجع أدائها هذا بغياب التخطيط المسبق لها ،هذا ما يهدد استقرارها ويجعلها عرضة لها ويثبط مهمتها في تحقيق أهدافها وقد يؤثر على استمراريتها .ومن هنا كان لابد على المكتبة العامة سعد دحلب بتيارت ضرورة أخذ كافة التدابير والإجراءات اللازمة لمواجهة كل التحديات والتعقيدات المتزايدة التي تفرضها مسببات المخاطر ،من خلال البحث والتفتيش عن أفضل الطرق التي توصل المكتبات العامة الى بر الأمان وتجعلها قادرة على التكيف والبقاء وتحقيق التميز ،ومن ثم رسم رؤية

مستقبلية للمكتبة العمومية تمكنها من تفادي المخاطر وضمان وتحقيق التأمين والأمان في ظل كل الظروف المحيطة بها.

فالمخاطر التي يفرضها محيط العمل في المكتبة العامة أصبحت تلح على ضرورة تسييرها فعامل تحقيق النجاح في هذه المكتبة العمومية يكمن في استيعابها للمخاطر وتجنب التهديدات والحد من التعرض للخسائر بها فمعرفة المخاطر وتقويمها وإدارتها من بين أهم العوامل المساهمة في ازدهار المكتبة العمومية وتحقيق أهدافها، ومن هنا تظهر جليا أهمية ادارة المخاطر كونها تحاول التعرف على الكوارث ومن ثم ادارة التهديدات التي يمكن أن تؤثر على المكتبة العمومية أو تقضي عليها في حال وقوعها، فلتطبيق ادارة المخاطر بصفة فعالة داخل المكتبة العمومية سعد دحلب بتيارت يتطلب بناء ثقافة قوية قائمة على مبدأ الشعور بالخطر والاستعداد لمجابهته، مع تفعيل أنظمة الاتصالات كأحد التقنيات الرئيسية للربط بين مختلف الجهات والتي تهدف الى ضمان سيرورة أحسن المعلومات المتداولة بين الأطراف في المكتبة العمومية بالإضافة الى التسلح باليقظة الاستراتيجية التي تساعد المكتبة بالتزود بالمعلومات التي تجعلها قادرة على التنبؤ بالمستقبل .

وفي الأخير يمكننا القول ان ضرورة الأخذ بعين الاعتبار أساسيات ادارة المخاطر والأزمات نظرا لحساسيتها وإشراكها ضمن مخططاتها وآفاقها المستقبلية المتطلعة لتحقيقها، بانتهاج أساليب موثقة قادرة على درأ الكوارث، وتبقى الحاجة ملحة الى ضرورة تفعيل ادارة المخاطر والأزمات في المكتبة العمومية سعد دحلب بتيارت بتطبيق المبادئ وإتباع مقومات سليمة كافية وفعالة لضمان ديمومة المكتبة العمومية، وعدم الاكتفاء بالانتظار ومشاهدة الاحداث تسيطر على الوضع العام في المكتبة، كخير استراتيجية أثبتت فعاليتها ليس في علاج المشكلات وتعويض الخسائر بالتأمين وإنما وقايتها من عدم التعرض لها أساسا، ومن هنا لا بد من تطوير استراتيجيات لمجابهة المخاطر بغرض تمكين المكتبة العمومية سعد دحلب بتيارت من الاستمرارية والتصدي لمختلف الهجمات والأضرار التي تستهدفها .

ومن خلال اجراء دراستنا التمسنا رغبة وإرادة مسؤولي المكتبة في معرفة والاطلاع على المعايير وتجسيدها.

البيبليوغرافيا:

أ - القواميس والموسوعات:

(1) ابن منظور، ابي الفضل، جمال الدين، محمد بن مكرم. لسان العرب . ط4. مج.5، 1. بيروت: دار صادر، 2007.

ب - الكتب:

- (1) احمد الهمشري، احمد. علم المكتبات والمعلومات، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2009
- (2) أحمد عبد الله العلي محمد. المكتبات المدرسية والعامية، القاهرة: دار المصرية اللبنانية، 1999
- (3) أنيتا، كمبيون. تحسين الضبط الداخلي: دليل عملي للمؤسسات التمويل الأصغر واشنطن: شبكة التمويل الأصغر، 2006.
- (4) بوحوش، عمار، محمود الذنبيات، محمد. مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2016.
- (5) بورديكس، ادوارد. ادارة المخاطر والازمات والأمن، دار الفجر، 2008
- (6) جبرا، كمال محمود. التأمين وادارة الخطر، عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2015.
- (7) حامق، محمد، رمضان، حسين، بلعربي، بن ذهبية. كورونا والصحة العالمية المأساة وسؤال المصير: أبحاث علمية في علوم انسانية واجتماعية الجزائر: دار الخلدونية، 2021
- (8) ربحي عليان، مصطفى. ادارة المكتبات (الأسس والعمليات)، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2015،
- (9) ربحي عليان، مصطفى. ادارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2002،
- (10) ربحي عليان، مصطفى. النجداوي امين. مبادئ ادارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2009،
- (11) رضوان سمير عبد الحميد. المشتقات المالية ودورها في إدارة المخاطر ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها، القاهرة: دار النشر للجامعات، 2008
- (12) ريا الدباس، احمد. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والالكترونية، عمان: دار البداية ناشرون وموزعون، 2012

- 13) الزاحي، سمية. المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العامة ومعطيات الواقع المكتبات العامة ومعطيات الواقع المكتبات العامة البلدية لولاية سكيكدة منثوري قسنطينة، 2006
- 14) زيدان، سلمان. ادارة الخطر والتأمين. الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2013
- 15) شرف الدين، عبد التواب. المدخل الى المكتبات والمعلومات، القاهرة: للنشر والتوزيع، 2001
- 16) شقيري نوري، عزمي سلام اسامة. ادارة الخطر والتأمين، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2007
- 17) طارق عبد العال، حمادة. ادارة المخاطر، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2007
- 18) عبد الرؤوف، أحمد علي، محمد. ادارة المخاطر القاهرة: مكتبة الوفاء القانونية، 2016
- 19) عبد، الرؤوف، أحمد، علي، محمد. إدارة المخاطر والأزمات، الإسكندرية: مكتبة الوفاء القانونية، 2016
- 20) عبد الله حسن، مسلم. ادارة التأمين والمخاطر، عمان: دار معتز، 2015
- 21) عبد الهادي زين الدين. المكتبات العامات كوم للنشر والتوزيع وخدمات المعلومات، 2002
- 22) عبيد، اسامة. استراتيجيات التأمين، عمان: دار المجد للنشر والتوزيع، 2015
- 23) العريضي توفيق جمال. أنواع المكتبات الحديثة، عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2014
- 24) علي خيرت المغربي، محمد. مدخل في علم المكتبات، الاسكندرية: دار الوفاء للدنيا، 2015
- 25) غراممي، وهيبية. الجزائر: الحديثة للمكتبات. ط2. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2016
- 26) فتحي عبد الله حسن، محمد. المكتبة المدرسية ودورها في نظام التعليم والمعاصرة، القاهرة: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 1999
- 27) الكيلاني عزت خيرت، يوسف. تكنولوجيا العمل بالمكتبات الحديثة، عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع، 2004
- 28) محمد جابر مرسي، نجلاء. قسم المكتبات تطور علم المكتبات، القاهرة: دار الوفاء لدنيا للطباعة والنشر. 2015.
- 29) مصباح، عامر. منهجية البحث في العلوم السياسية والاعلام. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2008.
- 30) نافع المدادحة، أحمد. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين، عمان: دار المعتز للنشر والتوزيع، 2014،
- 31) نوري موسى، الشقيري. ادارة المخاطر، عمان: دار المسيرة، 2012

32)الهمشري عمر أحمد. مدخل الى علم المكتبات والمعلومات، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع 2008،

33)وائل مختار ،اسماعيل .ادارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات ،عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع 2009،

34)الوردي، سليم علي أمن .ادارة الخطر والتأمين ،بغداد: مكتبة التأمين العراقية ،2016
ج .المعايير:

1)الإتحاد الدولي لجمعيات مؤسسات المكتبات ،تر: كمال بوكرزازة ،قراءة ومراجعة صوفي عبد اللطيف ارشادات افلا للوقاية من الكوارث والخطط الاستعجالية في المكتبات ،الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات 2013.

2)القريشي ،العبد. محاضرات في التأمين ،في مطبوعة جامعية،2017

3)ماري ،تيريز فرلانوف .الوقاية من الكوارث والخطط الاستعجالية ،تر: كمال بوكرزازة .سلسلة ترجمة معايير افلا ،الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ،2013
المقالات:

1)بن شيخ، منال. طرق واساليب ادارة المخاطر في شركات التأمين على الأشخاص دراسة حالة شركة AXA في: مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

2)زيد أيمن ،العمودي، طاهر. ادارة المخاطر في شركات التأمين :دراسة قياسية للتطبيق على الشركة الجزائرية للتأمين .في مجلة رؤى الاقتصادية .ع.9، 2015

3)طارق، زيتوني .حول الزامية التأمين عن الكوارث الطبيعية في القانون الجزائري ،في: مجلة الدراسات القانونية والسياسية .ع.6، 2017

4)عطية، عزالدين. الحوكمة في الشركات في تعزيز فعالية ادارة المخاطر :مدخل نظري تحليلي .في: مجلة ادارة الأعمال للدراسات الاقتصادية،2018

5)العايشي، وردة بلقاسم .ادارة المخاطر والاستراتيجيات المستقبلية :دراسة حالة شركة المعادن بالمملكة العربية السعودية .مجلة دراسات قانونية .

6)فراج، عبد الرحمان.{{صناعة المعلومات في زمن كورونا}}من مجلة أحوال المعرفة، العدد 99، يونيو 2020، القاهرة: مؤسس الزاد للأرشفة الالكترونية .

الويبوغرافية:

1)الاتحاد الدولي لجمعية إفلا .فيروس كوفيد-19 ومجتمع المكتبات الدولي

[https:// :www.ifla.org]. تم الاطلاع 2021/05/05، 12:45 .

2)الشمري، حسين، عباس، حسين. محاضرة في ادارة المخاطر .متاح على الرابط

: http//www.uobabilyon.edu.iq اطلع عليه يوم 2021/04/27 على الساعة 12:45

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

تخصص علم المكتبات تكنولوجيا وهندسة المعلومات

استمارة المقابلة:

مقابلة موجهة الى رئيس قسم معالجة الرصيد الوثائقي وتثمينه

في إطار تحضير مذكرة الماستر في علم المكتبات تكنولوجيا وهندسة المعلومات

الموسومة بـ

إدارة المخاطر في مؤسسات المعلومات والمكتبات العمومية في ظل جائحة كورونا

دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية سعد دحلب تيارت

تحت اشراف :

د. دربيخ نبيل

من إعداد الطلبة :

عدنان خديجة

قيلال حنان

السنة الجامعية 2021/2020

استمارة مقابلة مقننة :

المحور الأول : الأخطار طبيعتها ووسائل مواجهتها في المكتبات لعمومية ؟

- س 1 : ماهي الموارد البشرية المستخدمة لمواجهة المخاطر و الأزمات في مصلحتكم ؟
- س 2 : هل تستخدم المكتبة تقنيات ووسائل لاستشعار المخاطر قبل وقوعها ؟.
- س3: ما هي طبيعة الأخطار التي يمكن أن تواجهها المكتبات العمومية ومكتبتكم على وجه الخصوص ؟
- س 4: هل تستخدم مكتبتكم الرسائل الالكترونية في التحسيس بالأخطار قبل وقوعها ؟
- س 5: هل قمت باستخدام أساليب التأمين على الأخطار الممكنة لدى مصالح ومؤسسات التأمين ؟
- س 6: هل لديكم فريق مختص للتعامل مع المخاطر والأزمات في المكتبة ؟
- س 7: هل تقوم مصلحتكم على بناء خطة وتخطيط مسبق لوقاية من الخطر ؟
- س 8 : هل أعوان الامن و الوقاية يتواجدون بشكل دائم داخل المكتبة من أجل التصدي للخطر عند وقوعه ؟ .

المحور الثاني: المخاطر الصحية طبيعتها وأساليب إدارتها في المكتبة العمومية لولاية تيارت .

- س 1 : ما هي طبيعة الأخطار الصحية التي يمكن أن تواجه مكتبة المطالعة العمومية ؟
- س2: هل تملك المكتبة بنك معلومات صحي للتعريف بالأمراض والأخطار الصحية لتزويد العاملين والمستعملين بالمعلومات حولها ؟
- س3 : هل تملك المكتبة العمومية وسائل اتصال من أرقام هواتف خاصة بأطباء ومؤسسات استشفائية والحماية الدنية من أجل مواجهة الأخطار عند وقوعها ؟
- س 4 :هل تقوم المكتبة بتدريب الموظفين وكل العاملين بصفة عامة الزاميا وبانتظام لمواجهة الأخطار الصحية منها الاسعافات الاولية والوقائية من قبل مختصين وأطباء ؟
- س 5 : هل تتوفر مكتبتكم على وسائل ومعدات لمواجهة الأخطار الصحية منها العلبة الصحية ..؟
- س6: هل موقع مكتبتكم استراتيجي يقع بالقرب من مصالح الحماية المدنية والمصالح الطبية الأخرى ؟
- المحور الثالث :أساليب وإجراءات التصدي لجائحة كورونا في مكتبة المطالعة العمومية لولاية تيارت .**

- س1 : هل تملك المكتبة المعلومات الكافية عن فيروس كورونا ؟
- س2 : هل تملك المكتبة فريق مختص في علم الأوبئة والفيروسات كورونا فيروس خاصة ؟
- س3 : ما هي الاجراءات التي اتخذتها المكتبة للتصدي للفيروس ؟
- س4 : ما هي الاجراءات المتخذة عند وجود حالات مشتبها فيها مصابة بالفيروس في المكتبة ؟

- س5 : هل تتوفر المكتبة على وسائل وامكانيات للحد من تفشي الفيروس ؟
- س6: هل تعقد اجتماعات دورية لتقييم نشاط المكتبة في ظل تفشي الجائحة ؟
- س 7 : هل تملك المكتبة قنوات اتصالية توفر المعلومات المستجدة حول الفيروس وإجراءات الوقاية ؟
- س8 : ما هي الاستراتيجيات المستقبلية التي تعتمد عليها المكتبة في حالة ما إذا أخذ الفيروس في التطور نحو الأسوء ؟
- س9 : هل كان للموقع الالكتروني دورا في التقليل من خطر الفيروس ؟ .
- س10 : هل يمكن للتكنولوجيا والواقع الافتراضي أن تكون بديلا مهما في ممارسة النشاطات والوظائف ؟

ملخص الدراسة:

تطرقنا في دراستنا هذه إدارة المخاطر في مؤسسات المعلومات والمكتبات العامة في ظل جائحة كورونا، من خلال دراسة حقيقة تجسيد إدارة المخاطر و الأزمات في المكتبة العمومية سعد دحلب بتيارت ، تهدف للتعرف على استراتيجية تفعيل إدارة محكمة قادرة على مواجهة المخاطر والكوارث ك كوفيد-19 في المكتبة العمومية ،ومدى إدراك ووعي الموظفين والمسؤولين بمفاهيم ادارة المخاطر و الأزمات وذلك من خلال التطرق إلى أهداف إدارة المخاطر والأزمات في المكتبة العمومية ،والكشف على النواحي المادية والبشرية وما تقوم عليه هذه المكتبة في محاولة التصدي للمخاطر والأزمات ، وللتعرف أكثر على مدى إسهام الموظفين في التخطيط الاستراتيجي الفعال لتقادي المخاطر والكوارث ، بإتباع أساليب إدارة المخاطر والمتمثلة في التأمين كونه أداة لتعويض الخسائر ، وإشراكهم في محور عمليات تنفيذ الاجراءات الكفيلة لتحاشي الخطر والأزمة ،ومحاولة منعه ،ولقد اعتمدنا في ذلك على المنهج الوصفي التحليلي وأدوات جمع البيانات المتمثلة في كل من ، الملاحظة والمقابلة ،وقد اسفرت نتائج دراستنا هذه على أن نقص الإمكانيات المادية والبشرية التي تتوفر عليها هذه المكتبة تبقى غير كافية وليست مؤهلة للتعامل مع المخاطر والأزمات ،وعدم ادراك الموظفين للمعايير التي نصت على إدارة المخاطر في المكتبات ،بالإضافة الى غياب مصلحة خاصة بالكوارث تساهم في التقليل من الخسائر .

الكلمات الدالة:

إدارة المخاطر، مؤسسات المعلومات ، المكتبات العمومية ، جائحة كورونا .

SUMMARY:

In this study, we discussed risk management in information institutions and public libraries in light of the Corona pandemic, by studying the reality of the embodiment of risk and crisis management in the public library Saad Dahlab, Tiaret, which aims to identify the strategy of activating a court administration capable of facing risks and disasters such as Covid-19. In the public library, and the extent to which employees and officials are aware of the concepts of risk and crisis management, by addressing the objectives of risk and crisis management in the public library, and the disclosure of the material and human aspects and what this library is based on in an attempt to address risks and crises, and to learn more about the extent to which employees contribute to Effective strategic planning to avoid risks and disasters, by following the risk management methods represented in insurance as a tool to compensate for losses, and to involve them in the process of implementing measures to avoid danger and crisis, and try to prevent it, and we have relied on the descriptive analytical approach.

The data collection tools represented in, observation and interview, and the results of our study revealed that the lack of material and human capabilities available to this library remains insufficient and not qualified to deal with risks and crises, and employees' lack of awareness of the standards that stipulate risk management in libraries, in addition The absence of a special interest in disasters contributes to reducing losses.

Key words:

Risk management, information institutions, public libraries, the Corona .pandemic