



الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)
Arab Federation for Libraries & Information (AFLI)

www.afli.info

www.afli.info

التاريخ : ١٨ / أكتوبر / ٢٠١١

خطاب قبول

سعادة الدكتور عبدالرحمن بن عبيد القرني / أ. دانيا علي القرني حفظهما الله

السلام عليكم ورحمة الله وبعد

أفيد سعادتك بقبول دراستكم الموسومة " مدى وعي الموظفين في المكتبات الجامعية بمراحل إدارة الأزمات : دراسة تطبيقية على المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز - قسم الطالبات " بعد تحكيمها وإجازتها للنشر في العدد التاسع من مجلة اعلم المحكمة والتي يصدرها الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات وذلك بعد تحكيمه وإجازته من هيئة التحرير والذي سيصدر في النصف الأول من العام ٢٠١٢م (شهر يناير / فبراير). وسيتم إرسال نسخة من المجلة لسعادتك عند صدورها.

ولكم خالص التحية والتقدير ..



رئيس التحرير

أ.د. حسن عواد السريحي

مدى وعي الموظفين في المكتبات
الجامعية بمراحل إدارة الأزمات :
دراسة تطبيقية على المكتبة المركزية
بجامعة الملك عبد العزيز
قسم الطالبات

دانيا علي القرني
طالبة دكتوراه - جامعة الملك عبد العزيز
كلية الآداب والعلوم الانسانية
قسم علم المعلومات

د. عبد الرحمن بن عبيد القرني
أستاذ مساعد - جامعة الملك عبد العزيز
كلية الآداب والعلوم الانسانية
قسم علم المعلومات

المستخلص

تناولت الدراسة الحالية إدارة الأزمات في مكتبة جامعة الملك عبد العزيز وقد حدد الباحثان مشكلة الدراسة في التساؤل التالي : ما مدى وعي الموظفين في المكتبة المركزية في جامعة الملك عبد العزيز بمراحل إدارة الأزمات (الإدراك - الاستعداد - المواجهة - التقييم) . وانبثقت أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تناوله والذي يعد من الموضوعات الإدارية الحديثة ، كما نبعت أهمية الدراسة فيما تسفر عنه من نتائج وتوصيات يستفيد منها المسئولون في جامعة الملك عبد العزيز . وهدفت الدراسة إلى التعرف على مراحل إدارة الأزمات ، كما هدفت إلى التعرف على مستوى الوعي بمراحل إدارة الأزمات لدى الموظفين في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز . وتجسدت أهداف الدراسة في الإجابة على التساؤلات التالية : ما المراحل التي تمر بها إدارة الأزمات ؟ ، وما مستوى الوعي لدى الموظفين في المكتبة عينة الدراسة بهذه المراحل ؟ .

وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، كما تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات . وضمت عينة الدراسة جميع الموظفين في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز والبالغ عددهم (٢٣) موظفة . وقد تم توزيع (٢٣) قائمة استقصاء وتم استرجاع (٢١) أي بنسبة (٩١ %) من المجموع الكلي للدراسة . وبينت نتائج الدراسة بأن هناك اختلاف في مدى وعي الموظفين في المكتبة عينة الدراسة بمراحل إدارة الأزمات . وبناء على نتائج الدراسة قدم الباحثان عدد من التوصيات وكان من أبرزها : ضرورة الاهتمام بتشكيل فريق عمل للتعامل مع الأزمات ، كما رأت الدراسة ضرورة عقد دورات تدريبية للموظفات وذلك لرفع كفاءتهن في مواجهة الأزمات .

مقدمة الدراسة :

يشهد العالم المعاصر جملة من الأزمات والأحداث التي تتسم بالتنوع والسرعة وعنصر المفاجأة، حيث تحفل ميادين الحياة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية بجملة من الأزمات المتلاحقة التي تقف عائقاً في طريق النمو والتقدم للأفراد والمجتمعات. (الزهراني ، ١٩٩٧) . ولكل أزمة مقدمات تدل عليها وشواهد تشير إلى حدوثها ومظاهر تفرزها وخصائص تميزها ، والتي تتطلب أسلوب علمي معين لإدارتها والتصدي لها ، إلا أن كل الأزمات تخضع لمعايير وعناصر عامة مشتركة في التخطيط لها والإعداد الجيد لتجنب الوقوع فيها أو التخفيف من أثارها السلبية .

وعلى صعيد المكتبات نجد أن العلاقة بين المكتبة والأزمات علاقة قديمة قدم التاريخ ، حيث لم يترك لنا عصرًا من العصور إلا وذكر حادثة، فنجد تاريخ المكتبات التي تعرضت لنكبات الحروب ، أو تعرضت للحريق والنهب تحت الضغوط السياسية ، تملأ العديد من المؤلفات التاريخية والمتخصصة ، وبناء على ما سبق سيقوم الباحثان بالكشف عن مدى وعي الموظفين في المكتبات الجامعية بمراحل إدارة الأزمات والتي حددت من خلال دراسة (مشيخ، ٢٠٠٦) بأربع مراحل وهي (الإدراك والاستعداد والمواجهة والتقييم). وسيتم العرض لدراسة مشيخ في الجزء الخاص باستعراض الدراسات السابقة.

مشكلة الدراسة :

تبلورت مشكلة الدراسة في التساؤل التالي : ما مدى وعي الموظفين بالمكتبة المركزية في جامعة الملك عبد العزيز بإدارة الأزمات في جميع مراحلها (الإدراك ، الاستعداد ، المواجهة ، التقييم) ؟ . وهذه المراحل تم تحديدها في دراسة (مشيخ، ٢٠٠٦)، حيث تبلورت مشكلة تلك الدراسة في الإجابة على التساؤلات التالية : ما أهم أنواع الأزمات (الأسرية والإدارية) التي تواجه المرأة السعودية بجامعة الملك عبد العزيز ودرجة انتشارها على مستوى العمل ؟ وما الفروق في مستوى الوعي بإدارة الأزمات في جميع مراحلها (الإدراك ، الاستعداد ،

المواجهة ، التقييم) لدى المرأة السعودية العاملة تبعاً لاختلاف متغيرات (المستوى التعليمي . الحالة الاجتماعية . سنوات الخبرة) .

أهمية الدراسة :

برزت أهمية هذه الدراسة في أنها تلقي الضوء على أهمية الارتقاء بمستوى الوعي بإدارة الأزمات لدى العاملات في المكتبات السعودية ، لما له من أثر كبير في القدرة على مواجهة تلك الأزمات. كما برزت الأهمية النظرية لهذه الدراسة فيما تضيفه للرصيد المعرفي في مجال إدارة الأزمات في المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية ، وبصفة خاصة في مجال وعي العاملين بإدارة الأزمات ، و كيفية التغلب على الأزمات التي تواجههم . ونبعت الأهمية العلمية لهذه الدراسة فيما أسفرت عنه من نتائج وتوصيات يستفيد منها المسئولون في مكتبة جامعة الملك عبد العزيز بجدة ، من ناحية الاهتمام بالعاملين والعمل على رفع كفاءتهم في التعامل مع الأزمات .

ويأمل الباحثان أن تقدم هذه الدراسة إضافة جديدة للأدبيات ذات العلاقة في ظل ندرة هذا النوع من الدراسات على مستوى المكتبات بشكل عام والمكتبات الجامعية بصفة خاصة في المملكة العربية السعودية وفي العالم العربي .

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى :

(١) التعرف على مستوى الوعي بمراحل إدارة الأزمات لدى الموظفين في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد

العزيز (الإدراك ، الاستعداد ، المواجهة ، التقييم) .

(٢) الوصول إلى نتائج ومقترحات تسهم في رفع كفاءة الموظفين في التعامل مع الأزمات في المكتبة عينة

الدراسة .

تساؤلات الدراسة :

سعت الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات التالية :

(١) ما المراحل التي تمر بها إدارة الأزمات ؟

(٢) ما مدى وعي الموظفين بمراحل إدارة الأزمات (الإدراك ، الاستعداد ، المواجهة ، التقييم) في المكتبة

عينة الدراسة ؟

مصطلحات الدراسة :

الأزمة: "هي حدث مفاجئ غير متوقع تتشابك فيه الأسباب بالنتائج ، وتتلاحق الأحداث بسرعة كبيرة لتزيد من درجة المجهول عما يحدث من تطورات مستقبلاً ، وتجعل متخذ القرار في حيرة بالغة تجاه أي قرار يتخذه ، وقد تفقده قدرته على السيطرة والتصرف ". (إبراهيم ، ٢٠٠٢ ، ص ٢٥) .

الكارثة: " هي حدث مفاجئ غالباً ما يكون بفعل الطبيعة يهدد المصالح القومية للبلاد ويخل بالتوازن الطبيعي للأموال وتشارك في مواجهته كافة أجهزة الدولة " . (الفايز ، ٢٠٠٢ ، ص ٧) .

الإدارة: "التحديد الدقيق لما يجب على الأفراد عمله ، ثم التأكد من أنهم يؤدون تلك الأعمال بأحسن وأكفاً الطرق". (الشافعي ، ١٩٩٤ ، ص ٤٢) .

إدارة الأزمات : "مجموعة من الخطوات والإجراءات اللازمة للتعامل مع وضع غير عادي لتجنب الاضطراب النفسي وتقليل الاضرار والخسائر في الأرواح والممتلكات قدر الامكان" (مصباح، ٢٠٠٧، ص ٦).
وبإمكاننا تعريف إدارة الأزمات إجرائياً على أنها عبارة عن : مجموعة من الخطوات والإجراءات التي تساعد الإدارة بالمكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز على التخطيط والتدريب بهدف التنبؤ بالأزمات والتعرف على أسبابها واستخدام كافة الإمكانيات والوسائل المتاحة للوقاية من الأزمات ومواجهتها بنجاح .

حدود الدراسة :

حدود زمنية: اقتصرت هذه الدراسة على الفترة الزمنية التي تم فيها إجراء الدراسة خلال الفصل الدراسي

الثاني من ٤/١ إلى ٦/١٥ من العام ١٤٣١هـ الموافق ٢٠١٠م . وغطت الدراسة في مجال الدراسات

السابقة فيما يتعلق بإدارة الأزمات في المكتبات من عام ٢٠٠١م إلى عام ٢٠٠٩م ، أما ما يتعلق

بالدراسات المثيلة فقد غطت من عام ٢٠٠٠م إلى ٢٠٠٩م ، وكانت المنهجية في ترتيب الدراسات من الأقدم إلى الأحدث .

حدود مكانية : اقتصرت الدراسة على المكتبة المركزية في جامعة الملك عبد العزيز بقسم الطالبات ، لما لهذه المكتبة من أهمية نظراً لاحتوائها على مجموعات خاصة كالمخطوطات التي تمثل تراثنا العربي الإسلامي ، واحتوائها على الكتب النادرة التي مضى على طباعتها أكثر من مائة وخمسين عام . كما تستمد أهميتها من موقعها الجغرافي حيث تولي أهمية خاصة لما ينشر عن الحرمين الشريفين والبحر الأحمر فهي تحتوي على مجموعات خاصة بالحرمين الشريفين وعن البحر الأحمر .

حدود بشرية : اقتصرت الدراسة على جميع الموظفين في المكتبة المركزية بقسم الطالبات في جامعة الملك عبد العزيز والبالغ عددهم (٢٣) موظفة في مختلف أقسام المكتبة . وقد تم اختيارهن بطريقة عمدية (قصديه) وذلك لكونهن يمثلن مجتمع الدراسة تمثيلاً صادقاً ، ولامتلاكهن المعلومات الملائمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة والإجابة على تساؤلاتها .

منهج وأدوات الدراسة :

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره أكثر المناهج ملائمة لقياس مدى وعي الموظفين بمكتبة جامعة الملك عبد العزيز بمراحل إدارة الأزمات ، كما أن هذا المنهج يقوم على جمع البيانات اللازمة من الجهة عينة الدراسة وتنظيمها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى نتائج عامة تتخذ كمؤشرات لمعالجة مشكلة الدراسة والإجابة على تساؤلاتها وتحقيق أهدافها . وهذا المنهج يوفر للدراسة العمق والشمولية بحيث يُمكن الباحثان من تقديم وصف واف لموضوع الدراسة .

أداة الدراسة:

بناء أداة جمع البيانات: اشتملت أداة جمع البيانات (الاستبانة) على محاور الدراسة إلى جانب البيانات الأولية الخاصة بعينة الدراسة وقد تم توزيعها على الموظفين بالمكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز ، وبلغ

عددها (٢٣) استبانته تم استخراج (٢١) استبانته، والجدول رقم (١) يوضح توزيع أداة الدراسة . ولقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (دائماً ، غالباً ، أحياناً ، نادراً ، أبداً) ووزعت درجاتها من (٥ إلى ١) على التوالي .

جدول رقم (١)

توزيع أداة الدراسة

التوزيع	العائد	المستبعد	المجموع
٢٣	٢١	.	٢١
%١٠٠	%٩١	.	%٩١

صدق أداة الدراسة : ولضمان صدق أداة الدراسة فقد تم إتباع الخطوات التالية :

(١) مراجعة شاملة لأدبيات الدراسة ذات العلاقة والتي تم من خلالها التوصل إلى المسودة الأولى لأداة جمع البيانات .

(٢) إخضاع أداة الدراسة للفحص المبدئي على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة قوامها (٥) وذلك للتعرف على آرائهم ومقترحاتهم حول طول الاستبانة ومدى وضوح لغة ومحتوى أداة الدراسة وأكدت العينة بأن طول الاستبانة مناسب ، كما أن العبارات تتميز بوضوح صياغتها وسهولة فهمها .

الدراسات السابقة

قسم الباحثان عرض الدراسات السابقة إلى محورين :

المحور الأول : الدراسات المتعلقة بإدارة الأزمات في المكتبات ، وتم تقسيمها إلى دراسات عربية ودراسات أجنبية . وقد غطت الدراسات العربية من العام (٢٠٠١ - ٢٠٠٦) ، في حين أن الدراسات الأجنبية قد غطت من العام (٢٠٠٢ - ٢٠٠٩) .

المحور الثاني : تناولت الدراسات المثيلة وهي الدراسات المتعلقة بإدارة الأزمات بشكل عام في المنظمات والمؤسسات والبنوك والمدارس ، وقد تم تقسيمها أيضاً إلى دراسات عربية وأجنبية وجميعها غطت من العام (٢٠٠٠ - ٢٠٠٩) . وتم ترتيب الدراسات زمنياً من الأقدم إلى الأحدث مع مراعاة الترتيب الهجائي في الدراسات الصادرة في السنة الواحدة . ومن ثم قام الباحثان بالتعليق على هذه الدراسات .

المحور الأول : الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة الأزمات في المكتبات:

(أ) الدراسات العربية :

من الدراسات المهمة حول موضوع إدارة الأزمات في المكتبات يمكن الإشارة إلى دراسة القلش (٢٠٠١) حيث تناولت الدراسة الجوانب الأساسية لأمن مرافق المعلومات من خلال البناء ، وأمن المجموعات ، وأمن أماكن العمل وحماية التخزين الآلي لتحقيق أمن البيانات وبرمجيات الحاسبات الآلية . وانبثقت أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله حيث أن أمن مرافق المعلومات له أهمية خاصة ، لأنه ليس من السهل تعويض أي مرفق معلومات عن أي شيء يفقده . ثم تناولت الدراسة أمن المجموعات ورأت بأن مرافق المعلومات تعاني من مشكلة سرقة أوعية المعلومات ، وخاصة في المكتبات ذات الأرفف المفتوحة ، وذكرت الدراسة بأنه لا توجد وسيلة لحماية أمن المجموعات من السرقات بنسبة ١٠٠% ، إلا أن هناك وسائل للإقلال من سرقة الكتب وهي إتاحة الاطلاع لعدد أكبر من الساعات مع توفير أعداد كافية من المجلدات للاستخدام ، مع توفير خدمة التصوير للمستفيدين . وبينت نتائج الدراسة بأنه لا تتوفر شروط الأمان بمرافق المعلومات المصرية بصفة عامة . كما توصلت الدراسة إلى أنه لا يتوافر نظام أمني بمكتبات الشركات الصناعية المصرية ، مثل مكتبة شركة مواسير الصلب ، والمكتبة الثقافية بشركة حلوان للصناعات . وقدمت الدراسة عدد من التوصيات ومنها

بأنه لابد من إعادة التفكير في وضع نظام أمن محكم لحماية مجموعات مرافق المعلومات من التلف أو الفقد عن طريق السرقة أو الحريق .

دراسة مهمة أخرى قام بها السريحي (٢٠٠٢) تناولت الدراسة أمن المكتبات ونظم المعلومات ، وهدفت إلى إبراز موضوع أمن وسلامة المكتبات ومقتنياتها والعاملين بها والمستفيدين منها ، كما هدفت إلى دراسة الممارسات والإجراءات في مكتبة جامعة الملك عبد العزيز . وتكمن أهمية الدراسة في التعرف على أبرز المخاطر التي تؤثر على أمن المكتبات وسلامتها . كما أنها تناقش الممارسات الواقعية لما تم عمله في مكتبة جامعية بهدف حماية هذه المكتبة ومقتنياتها ونظمها . و تم الاعتماد على المنهج الوصفي بأسلوب دراسة الحالة وذلك لمناسبة وملائمته لموضوع الدراسة . واعتمدت الدراسة على المقابلة كأداة لجمع البيانات وإعداد قوائم بالأسئلة المتعلقة بذلك . وتم تحديد عينة البحث وهم كلاً من : مدير إدارة المكتبة ، المسئول عن نظام المكتبة الآلي ، ومدير وحدة قواعد البيانات . وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها : أن المجموعات في مكتبة جامعة الملك عبد العزيز تعاني من عدم المتابعة مما يعرض بعض مقتنياتها للضياع أو العبث . كما أن هناك غياب للسياسات المكتوبة الخاصة بأمن المكتبة ونظمها إضافة إلى غياب خطط طوارئ لمواجهة الكوارث والأحداث الطارئة . ومن خلال النتائج قدم الباحث عدد من التوصيات كان أهمها : ضرورة تقديم دورات تدريبية للعاملين في المجالات التقنية وأمن المكتبات .

كما قدم السريحي و القبلان (٢٠٠٦) دراسة أخرى تناولت الدراسة موضوع أمن المكتبات السعودية ، وقد حدد الباحثان مشكلة الدراسة في التساؤل التالي : ما الممارسات والإجراءات والسياسات والخطط المتعلقة بالمكتبات ومراكز المعلومات السعودية من حيث أمنها وسلامتها ، وما مدى توافرها في المكتبات السعودية ؟ . وهدفت الدراسة إلى دراسة عناصر الضعف والقوة المتعلقة بأمن المكتبات السعودية المدروسة ، كما هدفت إلى دراسة الخطط والسياسات المتعلقة بأمن المكتبات وطرائق تنفيذها ، وتبيان أوجه القصور فيها . وتم الاعتماد على المنهج الوصفي (المسحي) ، كما تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات . وتم أيضاً الاعتماد على الزيارات

الميدانية بهدف ملاحظة مباني المكتبات عينة الدراسة . وضمت عينة الدراسة (٢٧) مكتبة ومركز معلومات حيث شملت معظم أنواع المكتبات السعودية (جامعية ، عامة ، متخصصة ، وطنية) .
وبينت نتائج الدراسة بأنه لا وجود لسياسات أمنية مكتوبة يعتمد عليها عاملوها أو يمكن التدرب عليها . كما أظهرت الدراسة بأن معظم المكتبات عينة الدراسة ليس لديها خطط طوارئ تعمل بها في حال حدوث مخاطر غير متوقعة . وبناء على نتائج الدراسة قدم الباحثان عدد من التوصيات وهي على النحو التالي : من الضروري على المكتبات أن تتبع سياسات أمن مكتوبة ومدروسة تلائم طبيعة كل مكتبة ، كذلك أوصت الدراسة بضرورة اهتمام المسؤولين بتوفير مقومات الأمن والسلامة في المكتبات .

(ب) الدراسات الأجنبية :

من الدراسات المهمة في هذا المجال دراسة Takagi , Morita & Hashima (٢٠٠٢) . وقد تحدثت الدراسة عن الأضرار التي لحقت بالمكتبات والمتاحف في السنوات الأخيرة في اليابان ، وركزت الدراسة تحديداً على الفيضانات وكيف يمكن لها أن تؤثر على مباني المكتبات وعلى المجموعات وعلى الأجهزة كأجهزة الحاسب الآلي داخل هذه المكتبات . وهدفت الدراسة إلى إجراء مسح للأضرار التي تسببت بها الفيضانات الناتجة عن هطول الأمطار الغزيرة على اليابان ، ومدى الأضرار التي ألحقتها بمرافق المعلومات مثل المكتبات والمتاحف . واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي بأسلوبه المسحي لعدد من المكتبات والمتاحف في المدن اليابانية ومنها (هوكويكو . مينامي . كيوشو . توكاي . شيكوكو . وأوكيتاوا) حيث تم استخدام الاستبانة وتم توزيعها على مديري الصيانة في المكتبات والمتحف عينة الدراسة .

وبينت نتائج الدراسة بأن المكتبات والمتاحف الموجودة في المدن الرئيسية قد تضررت أكثر من المكتبات والمتاحف الموجودة في ضواحي المدينة . ويعود السبب في ذلك لوجود الطابق الأرضي في تلك المكتبات والمتاحف تحت الأرض ، كما أنها مصنوعة من الخرسانة مما يؤدي ذلك إلى عدم التصريف الجيد للمياه . كما بينت النتائج أن المكتبات التي تقع في المنحدرات تعتبر أكثر المكتبات تضرراً من غيرها .

كما قدم كل من Jaeger , Langa , McClure & Bertot (٢٠٠٧) دراسة تحدثت عن الدور الذي قدمته المكتبات العامة في ظل كارثة الأعاصير التي ضربت ساحل الخليج في الولايات المتحدة الأمريكية في عامي ٢٠٠٤م و ٢٠٠٥ م . كما بينت الدراسة الدور الكبير والمهم الذي لعبته هذه المكتبات في إمداد المجتمعات المحلية بالمعلومات الحيوية التي ساعدتهم على تخطي هذه الكارثة ، حيث تعتبر هذه المعلومات من أهم الخدمات التي يمكن أن تقدمها مكتبة عامة في ظل الأحداث والكوارث مثل الذي حصلت في الولايات المتحدة . كما كشفت الدراسة عن أهمية التخطيط لإدارة الكوارث والأزمات في المكتبات العامة ، وكيف أنها تعمل على الحد من الآثار المترتبة على الكوارث سواء داخل هذه المكتبات أو في المجتمعات المحيطة بها . كما بينت نتائج الدراسة بأن هناك دروس مستفادة ، استفادت منها المكتبات العامة في أثناء كارثة الأعاصير وهي أن التخطيط المسبق للكوارث يؤدي للحد من تفاقمها . كما توصي الدراسة بمزيد من التخطيط لمواجهة الكوارث والأزمات في المكتبات العامة .

كما أن Keresztury (٢٠٠٩) قدم دراسة تناولت الأزمة المالية التي أُلقت بظلالها على المكتبات العامة في الولايات المتحدة الأمريكية وتحديدًا المكتبة العامة في ولاية نيوجيرسي . وأنت هذه الدراسة نتيجة للمقترح الذي قدمته الدولة نتيجة للأزمة المالية التي اجتاحت العالم ، حيث تضمن هذا المقترح بتخفيض التمويل للمكتبات العامة إلى الحد الأدنى . وهدفت هذه الورقة إلى إعطاء شرح وافٍ عن خطة لإنقاذ المكتبة العامة في ولاية نيوجيرسي من المشاكل والأزمات التي يمكن أن تمثل تهديدًا لها في ظل تخفيض التمويل لها . واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي بأسلوب دراسة الحالة حيث تناولت مكتبة عامة واحده فقط وهي المكتبة العامة في نيوجيرسي . وأوصت الدراسة بتكوين فريق عمل على مستوى الولاية لمحاولة إحباط المقترحات والتشريعات التي نادت بضرورة خفض الميزانية والتمويل لمكتبات العامة ومنها مكتبة نيوجيرسي العامة .

المحور الثاني : الدراسات السابقة المثيلة (المتعلقة بإدارة الأزمات بشكل عام) :

أ (الدراسات العربية :

كشفت الدراسة التي قام بها الأعرجي و دقاسمة. (٢٠٠٠) عن كيفية وطبيعة الاستجابة بفاعلية وسرعة للأزمات المحتمل حدوثها . وبرزت أهمية الدراسة في مساعدة إدارة أمانة عمان الكبرى في التعرف على كيفية التعامل مع الأزمات بفعالية وكفاءة . وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر نظام لإدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى ، كذلك هدفت إلى التعرف على درجة أهمية مراحل نظام إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى . واعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي وعلى الاستبانة كأداة لجمع البيانات . وتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في الوظائف الإشرافية من مستوى (مدير . رئيس قسم) في أمانة عمان الكبرى وبلغ عددهم (٢٨٧) . وبينت نتائج الدراسة بأنه يتوافر نظام لإدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى بدرجة متوسطة . كذلك كشفت الدراسة عن وجود خلل في نظام إدارة الأزمات في مرحلة الاستعداد والوقاية واكتشاف الإشارات . وبناء على نتائج الدراسة قدم الباحثان بعض التوصيات وتضمنت ما يلي : العمل على تحقيق التوازن في نظام إدارة الأزمات من خلال تفعيل العناصر الأساسية التي تتسم بها الإدارة الناجحة للأزمات في مرحلة الاستعداد والوقاية وفي ما يتعلق بمدى قدرة المرأة على التعامل مع الأزمات فقد قامت مشيخ (٢٠٠٦) بتناول إدارة الأزمات وعلاقتها بتوافق النفسي لدى المرأة السعودية . وتبلورت مشكلة البحث في الإجابة على التساؤلات التالية : ما أهم أنواع الأزمات (الأسرية والإدارية) التي تواجه المرأة السعودية بجامعة الملك عبد العزيز ودرجة انتشارها على مستوى العمل ؟ وما الفروق في مستوى الوعي بإدارة الأزمات في جميع مراحلها (الإدارك ، الاستعداد ، المواجهة ، التقييم) لدى المرأة السعودية العاملة تبعاً لاختلاف متغيرات (المستوى التعليمي . الحالة الاجتماعية . سنوات الخبرة) . وهدفت الدراسة الكشف عن العلاقة بين إدارة الأزمات بمراحلها المختلفة والتوافق النفسي لدى المرأة السعودية العاملة ، وذلك للوقوف على أهم أنواع الأزمات (الأسرية والإدارية) التي تتعرض لها المرأة السعودية العاملة بالجامعة ودرجة انتشارها على مستوى الأسرة والعمل . وتجسدت أهداف الدراسة في الإجابة على التساؤل التالي : ما أنواع الأزمات (الأسرية والإدارية) التي تواجه المرأة السعودية العاملة بجامعة الملك عبد العزيز ودرجة انتشارها على مستوى الأسرة والعمل ؟ وما الفروق في مستوى الوعي بإدارة الأزمات في جميع مراحلها (

الإدارك ، الاستعداد ، المواجهة ، التقييم) لدى المرأة السعودية العاملة وللإجابة على هذا التساؤل اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي ، وعلى الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيعها على عينة البحث التي شملت (٣٠٠) سيدة عاملة (إداريات . أكاديميات) بجامعة الملك عبد العزيز . وقد تم اختيارهن عشوائياً وبينت نتائج الدراسة بأن المرأة السعودية العاملة بجامعة الملك عبد العزيز يواجهن أزمات أسرية وإدارية حيث بلغت نسبة متوسط درجة انتشار الأزمات الأسرية (٧٢,٥ %) والأزمات الإدارية (٧٦ %) . كما بينت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين مستوى الوعي بإدارة الأزمات بجميع مراحلها ودرجة التوافق النفسي بأبعاده المختلفة . وعلى ضوء هذه النتائج قدمت الباحثة عدد من التوصيات كان من أبرزها : العناية بالتدريب الإداري الهادف لتنمية المهارات والاستعدادات والقدرات لدى العاملات وذلك عن طريق إعداد الدورات والبرامج التدريبية خاصة في مجال إدارة الأزمات سواء داخل الجامعة أو خارجها .

أما ما يتعلق بإدارة الأزمات في المدارس فقد قامت اليحيوي . (٢٠٠٦) بتناول هذا الموضوع في المدارس الحكومية . وبرزت أهمية الدراسة في إعطاء مؤشرات حقيقية عن واقع إدارة الأزمات في المدارس المتوسطة الحكومية وإبراز نقاط القوة والضعف في إدارة الأزمات في المدارس . وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى ممارسة المديرات لعمليات إدارة الأزمات بالمنهجية العلمية ، كما هدفت إلى الكشف عن الفروق بين آراء المديرات والمعلمات حول مدى ممارسة المديرات لعمليات إدارة الأزمات في المدارس الحكومية . وتناولت الدراسة مجموعة من التساؤلات كان أهمها : ما مدى ممارسة المديرات لعمليات إدارة الأزمات بالمنهجية العلمية ؟ وما مقترحات أفراد عينة الدراسة لتفعيل دور المديرات في إدارة الأزمات ؟ وما الفروق في مستوى الوعي بإدارة الأزمات في جميع مراحلها (الإدارك ، الاستعداد ، المواجهة ، التقييم) لدى المرأة السعودية العاملة؟. وللإجابة على تساؤلات البحث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي المسحي واعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات ، وتمثلت عينة الدراسة في جميع أفراد المجتمع الأصلي من المديرات والوكيلات والمعلمات في المدارس المتوسطة الحكومية للبنات بالمدينة المنورة . وقد بلغ عددهن (٤٩٩) . وبينت نتائج الدراسة بأن المديرات تمارسن

عمليات إدارة الأزمات بدرجة متوسطة . وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج تم تقديم عدد من التوصيات من أبرزها : ضرورة نشر ثقافة إدارة الأزمات بين العاملات في المدرسة عن طريق إعداد أدلة إرشادية لتوضيح كيفية التعامل مع الأزمات . كذلك أوصت بعقد دورات تدريبية في مجال إدارة الأزمات بصفة دورية لجميع العاملات في المدارس من أجل إكسابهن المهارات اللازمة للتعامل مع الأزمات .

ت) الدراسات الأجنبية :

وفي دراسة أخرى قدمها Ritchie (٢٠٠٤) عن المدخل الإستراتيجي لإدارة الأزمات، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى ضرورة تمتع المنظمات بالمرونة والرقابة المستمرة والتوجه نحو تصميم وتطبيق استراتيجيات فاعلة للتعامل مع الأزمات. كما أكدت على ضرورة استخدام المنظمات للمدخل الشمولي في إدارة الأزمات والتعامل معها، والقيام بإعادة تشكيل هيكلها الإدارية، أخذة في الاعتبار السمات المرتبطة بتخصيص الموارد والثقافة التنظيمية. ويرى الباحث أن كل ذلك يؤثر بشكل فعال في إدارة الأزمات، علاوة على ذلك، فإن المنظمات تحتاج إلى التعاون مع كافة الأطراف التي لها علاقة معها سواء كانت داخلية أو خارجية، وذلك لوضع خطة فاعلة لإدارة الأزمة. كما أشار الباحث إلى ضرورة توفر قيادة وقت حصول الأزمة لتحديد اتجاه عمل المنظمة، وتحديد اتجاهات كافة الأطراف التي لها علاقة بالمنظمة في اتجاه واحد والعمل بشكل متكامل لإدارة الأزمة .

استعرضت دراسة قام بها Wang & Belardo (٢٠٠٩) دور إدارة المعرفة في تحقيق إدارة فعالة للأزمة ، وبرزت أهمية الدراسة في إضافتها للمعرفة في مجال إدارة الأزمات وذلك لوجود قلة من الدراسات في هذا المجال . وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة المدى الذي يمكن أن تؤثر إدارة المعرفة في إدارة الأزمات . واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدم أسلوب دراسة الحالة ، حيث تمثلت عينة الدراسة في شركتين من شركات الطاقة في تايوان ، وذلك لمعرفة العلاقة بين استراتيجيات المعرفة والعوامل الحاسمة لإدارة الأزمات . وبينت نتائج الدراسة بأن المنظمة بحاجة إلى توظيف استراتيجيات مختلفة من المعرفة في مختلف مراحل إدارة الأزمات في الشركات عينة الدراسة ، وذلك لتفادي الأزمات والوفاء باحتياجاتها وتحقيق النتائج المرجوة من إدارة

الأزمات . وخلصت الدراسة أيضاً إلى أن هناك علاقة كبيرة بين استراتيجيات المعرفة ومراحل إدارة الأزمة وخصائصها ، وإن إدارة المعرفة تؤثر بشكل إيجابي في إدارة الأزمات .

التعقيب على الدراسات السابقة

استعرض الباحثان فيما سبق عدداً من الدراسات المحلية والعربية والأجنبية ذات المساس المباشر وغير المباشر بموضوع الدراسة ، وذلك بقصد التعرف على الآراء والتوجهات حول المشكلة البحثية ، وعند استعراضنا لهذه الدراسات وجدنا بأن البعض ربط إدارة الأزمة بالتخطيط الأمني والبعض ربطها بالأمن والسلامة ، والبعض ربطها ببعض المتغيرات مثل : الاتصال ، أو التنظيم ، أو التخطيط مع ملاحظة بأن هناك ندرة واضحة في الدراسات العربية التي تناولت موضوع إدارة الأزمات في المكتبات الجامعية .

وهنا يمكن الإشارة لأهم الإشكاليات والتصورات النظرية والمعرفية التي أفرزتها مجموعة الدراسات السابقة ، ومدى تشابهها أو اختلافها مع الدراسة الحالية ، وهي كما يلي :

(١) يلاحظ من الدراسات السابقة بأن المكتبات الجامعية لا توظف الأسلوب العلمي في التخطيط لإدارة الأزمات

(٢) أن الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة الأزمات في المكتبات انحصرت في اتجاه الأمن والسلامة .

(٣) تتفق الدراسة الحالية مع بعض الدراسات المثيلة التي تناولت مدى أهمية وعي العاملين بإدارة الأزمات ، إلا أنها تختلف عنها في مجال مجتمع الدراسة .

(٤) فيما يتعلق بالدراسات الأجنبية فأغلبها ركزت على أهمية التخطيط لإدارة الأزمات ، وبينت بعض الدراسات بعض الأزمات والكوارث التي تعرضت لها المكتبات والدروس المستفادة منها ، وكشفت بعض الدراسات عن أهمية توافر إدارة المعرفة والقيادة الفعالة في مواجهة الأزمات . واختلفت عن الدراسة الحالية في كونها لم تتطرق إلى مدى وعي العاملين في المكتبات بمراحل إدارة الأزمات.

ومن خلال الاستعراض السابق فإن الباحثان يستطيعان أن يحددان موقع دراستهما من هذه الدراسات في النقاط التالية :

- (١) إن الدراسة الميدانية لهذه الدراسة قد لامست واقع وعي العاملين في المكتبات بمراحل إدارة الأزمات ، وذلك من خلال التعرف على الدور الذي تقوم به المكتبات في تهيئة العاملين بها للتعامل مع الأزمات
- (٢) إن هذه الدراسة تناولت بعض الجوانب التي أغفلتها الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة الأزمات في المكتبات ، مثل مدى توافر الوعي لدى العاملين بمراحل إدارة الأزمات ، ومدى مساهمة ذلك في الحد من الآثار المترتبة على الأزمات .

الإطار النظري للدراسة المبحث الأول : المفاهيم والمصطلحات

مفهوم الأزمة :

تكمن الصعوبة في تحديد مفهوم الأزمة في شمولية طبيعتها واتساع نطاق استعمالها لتشمل مختلف صور العلاقات الإنسانية في كافة مجالات التعامل وعلى تعدد مستوياته ، حتى يكاد يكون من المتعذر إن لم يكن من المستحيل أن نجد مصطلحاً يضارع مصطلح (الأزمة) في ثراء إمكاناته واتساع مجاله . (الشعلان ، ٢٠٠٢) . وقد تعددت المفاهيم المختلفة للأزمة من وجهات نظر مختلفة ، مع ذلك نجد صعوبة في الحصول على تعريف محدد لها ، ويمكن التعرف عليها من خلال خصائصها ، فيرى البعض أن الأزمة عبارة عن : " خلل يؤثر تأثيراً مادياً على النظام كله ، كما يهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها هذا النظام " . في حين أن البعض يرى بأن الأزمة هي " لحظة حرجة وحاسمة يصاب بها الفرد مكونة بذلك صعوبة حادة في التصرف وتجعله في حيرة بالغة وغير قادر على اتخاذ قرار صحيح ، ومما يسبب له قصوراً في المعرفة واختلاط الأسباب بالنتائج يزيد من درجة المجهول عن تطورات ما قد يحدث مستقبلاً من الأزمة ، وفي الأزمة ذاتها " (إبراهيم ، ٢٠٠٢ ، ص ٢٥) .

ف نجد من خلال التعريفات السابقة بأن الأزمة عبارة عن حدث مفاجئ غير متوقع مما يؤدي إلى صعوبة التعامل معه ، كما أنها حالة من اختلال التنظيم يصعب على الفرد مواجهتها .

مفهوم الكارثة : Disaster

الكارثة هي "حدث مفاجئ غالباً ما يكون بفعل الطبيعة يهدد المصالح القومية للبلاد ويخل بالتوازن الطبيعي للأمور وتشارك في مواجهته كافة أجهزة الدولة " . (الفايز ، ٢٠٠٢ ، ص ٧) .

كما يرى الهدي (٢٠٠٧ ، ص ٢٧) بأنها "أحد المفاهيم التصاقاً بالأزمات ، إلا أنها لا تعبر عنها بالضرورة ، فالكارثة هي حالة مدمرة حدثت بالفعل ، نجم عنها ضرر سواء في الماديات أو غير الماديات أو هما معاً . والكوارث قد تكون أسباباً لأزمات ، ولكنها بالطبع لا تكون هي بذاتها الأزمات " .

مفهوم إدارة الأزمات

نشأ اصطلاح إدارة الأزمات (Crisis Management) في الأصل في الإدارة العامة وذلك للإشارة إلى دور الدولة في مواجهة الكوارث العامة المفاجئة وظروف الطوارئ ، مثل الزلازل والفيضانات والحرائق والحروب وغيرها . ولكنه ما لبث أن ظهر بصورة أوضح في مجال العلاقات الدولية للإشارة إلى أسلوب إدارة السياسة الخارجية في مواجهة المواقف الدولية . ثم سرعان ما عاد اصطلاح (إدارة الأزمات) مره أخرى إلى علم الإدارة وكان ذلك حين استخدم للتلويح بأسلوب جديد تبنته الأجهزة الحكومية والمنظمات العامة لانجاز مهام عاجلة أو لحل مشكلات طارئة . (عليوه ، ٢٠٠٤) .

يشير مفهوم إدارة الأزمة إلى كيفية التغلب على الأزمة بالأسلوب الإداري العلمي من أجل تجنب سلبياتها والاستفادة من ايجابيتها . وإدارة الأزمة عملية خاصة من شأنها إنتاج استجابة إستراتيجية لمواقف الأزمات من خلال مجموعة من الإداريين المنتقنين مسبقاً ، والمدربين تدريباً خاصاً والذين يستخدمون مهاراتهم ، بالإضافة إلى إجراءات خاصة من أجل تقليل الخسائر إلى الحد الأدنى . (الوهاس ، ٢٠٠٢) .

والبعض يعرف إدارة الأزمات : " بأنها مجال ديناميكي يزيد من كفاءة وفاعلية المنظمة في التعامل مع كثير من الحوادث التي تتعرض لها المنظمات ، وهي تطبق طريقة إدارية صممت للتعامل مع مواقف الأزمة أثناء تحقيق أهداف المنظمة ، هذه الطريقة تحاول تطبيق أكثر الوسائل تحقيقاً للكفاءة الاقتصادية " . (شريف ، ١٩٩٨ ، ص ٩) .

ويعرف الباحثان إدارة الأزمات في المكتبات على أنها عبارة عن : مجموعة من الخطوات والإجراءات التي تساعد الإدارة في المكتبات على التخطيط والتدريب بهدف التنبؤ بالأزمات والتعرف على أسبابها واستخدام كافة الإمكانيات والوسائل المتاحة للوقاية من الأزمات ومواجهتها بنجاح .

ومن خلال تلك التعريفات لإدارة الأزمة يمكن تحديد عناصر إدارة الأزمة فيما يلي :

١. عملية إدارية خاصة تتمثل في مجموعة من الإجراءات الاستثنائية التي تتجاوز الوصف الوظيفي المعتاد للمهام الإدارية .

٢. تدار الأزمة بواسطة مجموعة من القدرات الإدارية المدربة تدريباً جيداً في مواجهة الأزمات .

٣. تهدف إدارة الأزمة إلى تقليل الخسائر إلى الحد الأدنى .

٤. أنها عملية إدارية تستخدم الأسلوب العلمي في اتخاذ القرار . (الوهاس ، ٢٠٠٢) .

المبحث الثالث : إدارة الأزمات

مراحل إدارة الأزمات :

تمر معظم الأزمات بأربع مراحل أساسية ، وإذا فشلت المؤسسة في إدارة مرحله من هذه المراحل ، فإنها تصبح مسئولة عن وقوع الأزمة وتفاقم أحداثها ، وهذه المراحل تتمثل في :

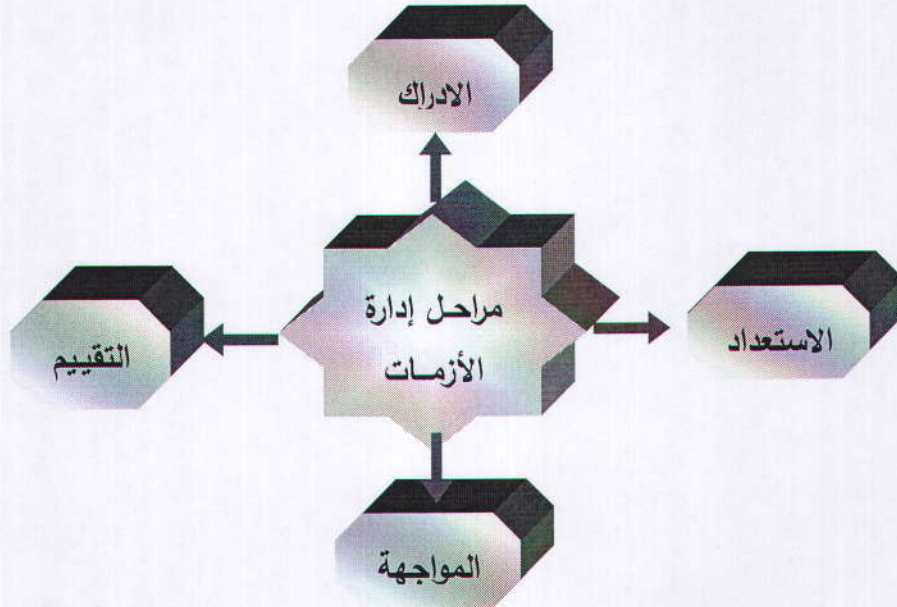
المرحلة الأولى (الإدراك) : اكتشاف إشارات الإنذار المبكر : تتطلب هذه المرحلة توجيه الاهتمام للإشارات التحذيرية التي ترسلها الأزمة قبل حدوثها بفترة طويلة نسبياً تنبئ عن قرب وقوع الأزمة .

المرحلة الثانية (الاستعداد) : الاستعداد والوقاية : تستهدف هذه المرحلة اكتشاف ورصد نقاط الضعف في المنظمة ولذا يجب أن يتوافر لديها الأساليب والوسائل الوقائية لدرء هذه الأزمات والكوارث .

المرحلة الثالثة (المواجهة) : احتواء الأضرار والحد منها : تستهدف هذه المرحلة إعداد الوسائل المساعدة لاحتواء الآثار الناتجة عن الأزمة ، وتظهر أهمية عزل الأزمة في هذه المرحلة .

المرحلة الرابعة (التقييم) : استعادة النشاط والتعلم : وتشمل وجود بدائل معدة مسبقاً وتم اختبارها جيداً حتى يحسن وضع الحلول العملية المناسبة في حالة احتدام الأزمة . وتتضمن عملية التعلم استرجاع واستعادة الأحداث ودراستها دراسة متعمقة ومستفيضة واستخلاص الدروس المستفادة منها . ويلاحظ أنه إذا قامت المكتبة بانجاز المرحتين الأولى والثانية (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر ، الاستعداد والوقاية) فيكون قد توفر لها عنصر الإدارة بالمبادرة ، حيث تتمكن من منع وقوع العديد من الأزمات أما إذا قامت بمواجهة الأزمة بعد وقوعها عن طريق انجاز المرحتين الثالثة والرابعة (احتواء الأضرار والحد منها ، استعادة النشاط) فيكون قد توفر لها عنصر الإدارة برد الفعل ، وإذا ما قامت المكتبة بتنفيذ التعلم فأنها تصبح إدارة فعالة ، لأنها مرحلة استرجاع واستعادة الأحداث واستخلاص النتائج والدروس المستفادة لتكون محور للانطلاق وتطوير الأداء . (مشيخ ،

. (٢٠٠٦)



الشكل رقم (١)

مراحل إدارة الأزمات

مبادئ وقواعد إدارة الأزمات :

هناك مبادئ ومقومات أساسية تؤثر على كفاءة وفعالية إدارة الأزمات وهي :

- ١- يجب وضع خطط للأزمات المستقبلية المتوقعة استعداداً لمواجهةها حال حدوثها وذلك لدرء أخطارها أو التخفيف من حدة آثارها .
 ٢. توفير الموارد اللازمة التي تحتاجها عملية مواجهة إدارة الأزمة .
 - ٣- تنظيم الموارد المادية والبشرية لتحقيق التكامل والتعاون بين كافة الخبرات المتاحة للأفراد لمواجهة الأزمة وإدارتها بأسلوب فعال .
 ٤. الاستفادة من الموارد البشرية كمهارات ضبط النفس والسيطرة على الذات في مواجهة الأزمة ، ومواجهة ما قدر تفرزه من ضغوط .
 ٥. توفير المعلومات اللازمة لإدارة الأزمة ، مما يعمل على دعم كفاءة اتخاذ القرارات لمواجهة الأزمة .
 ٦. العمل على استعادة النشاط في المكتبة بصورة طبيعية بعد حدوث الأزمة .
 - ٧- الاستفادة من تحليل الأزمات السابقة للحيلولة مستقبلاً دون وقوع أزمات ، أول تقليص أضرارها على أقل تقدير .
- ولهذا فإن عملية إدارة الأزمة تتطلب الاستجابة السريعة والفعالة ، لدرء مخاطر الأزمات بإزالة مسبباتها ، واتخاذ التدابير اللازمة للحد من آثارها وأخيراً تصميم النسق التنظيمي الفعال الذي يحقق كفاءة المواجهة .
- (مشيخ، ٢٠٠٦) .

الإطار التطبيقي للدراسة

مقدمة :

تحقيقاً لأهداف الدراسة في معرفة مدى وعي الموظفين في المكتبات الجامعية بمراحل إدارة الأزمات (الإدراك ، الاستعداد ، المواجهة ، التقييم) . قام الباحثان بإجراء دراسة حالة للمكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز . واعتمدا على الاستبانة لغرض جمع البيانات تمهيداً لتحليلها ، وقد قسما الاستبانة إلى جزئين وهي (بيانات أولية . مراحل إدارة الأزمات (مقسمة إلى أربعة محاور) وتحت محور البيانات الأولية وسعى الباحثان إلى الوقوف على تباين آراء مفردات مجتمع الدراسة نحو مدى الوعي بمراحل إدارة الأزمات بجامعة الملك عبد العزيز تبعاً لاختلاف المتغيرات الوظيفية والشخصية التالية (العمر . المستوى التعليمي . طبيعة العمل . عدد سنوات الخبرة) . أما بقية المحاور فقد اعتمد الباحثان على مقياس ليكرت الخماسي (دائماً ، غالباً ، أحياناً ، نادراً ، أبداً) .

وفيما يلي تحليل وعرض البيانات والمعلومات للعناصر الرئيسية التي تم التوصل إليها من خلال جمع

البيانات والمعلومات في ضوء أهداف الدراسة :

١. خصائص أفراد العينة : تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات المستقلة المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وهي (العمر . المستوى التعليمي . طبيعة العمل . عدد سنوات الخبرة) . وفي ضوء هذه المتغيرات يمكن تحديد خصائص أفراد عينة الدراسة على النحو التالي :

أ . العمر

يوضح الشكل رقم (٢) توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً للعمر .

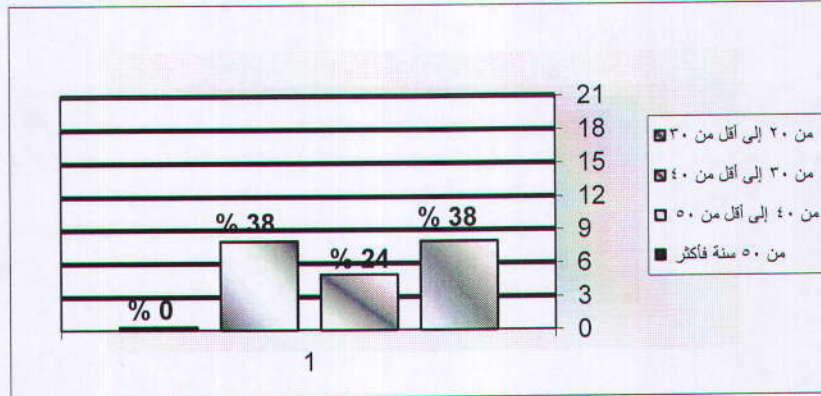
يتضح من الشكل رقم (٢) أن أعلى نسبة من عينة الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين ٢٠ سنة إلى أقل من

٣٠ سنة ، ومن ٤٠ إلى أقل من ٥٠ بنسبة ٣٨% ، ويليهم الذين تتراوح أعمارهم ما بين ٣٠ سنة إلى أقل من

٤٠ بنسبة ٢٤% ، في حين أنها لم تكن هناك نسبة للذين تتراوح أعمارهم من ٥٠ سنة فأكثر .

وتدل النتيجة السابقة على التنوع في متوسط أعمار أفراد مجتمع الدراسة مما يساهم ذلك في خدمة أهداف

الدراسة في التعرف على آراء الفئات العمرية في مدى وعيهم بمراحل إدارة الأزمات .



توزيع أفراد الدراسة وفقاً للعمر

٢. المستوى التعليمي :

يوضح الجدول رقم (٢) توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي .

جدول رقم (٢)

توزيع أفراد الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
٩,٥%	٢	ثانوية عامة
٧١,٥%	١٥	بكالوريوس
١٩%	٤	ماجستير
.	.	دكتوراه
١٠٠	٢١	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٢) بأن غالبية الموظفين في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز هن

من حملة البكالوريوس وعددهم (١٥) و يمثلن ما نسبته (٧١,٥ %) من إجمالي مفردات مجتمع الدراسة ، في

حين أن الحاصلات على الماجستير قد بلغ عددهن (٤) ويمثلن ما نسبته (١٩%) من إجمالي مفردات مجتمع

الدراسة . في حين أن الحاصلات على الثانوية العامة قد بلغ عددهن (٢) ويمثلن ما نسبته (٩,٥ %) من مفردات مجتمع الدراسة ، وفي المقابل لا يوجد من بين أفراد مجتمع الدراسة من يحمل الدكتوراه .
٣ . طبيعة العمل :

يوضح الجدول رقم (٣) توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لطبيعة العمل .

جدول رقم (٣)

توزيع أفراد الدراسة وفقاً لطبيعة العمل .

النسبة المئوية	التكرار	طبيعة العمل
٥٧,١ %	١٢	إدارية
٩,٥ %	٢	موظفة غير إدارية
٣٣,٣ %	٧	موظفة خدمات
.	.	غير ذلك
١٠٠	٢١	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٣) بأن غالبية الموظفات في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز هن من الموظفات الإداريات (أي من يقمن بأعمال إدارية) وقد بلغ عددهن (١٢) ويمثلن ما نسبته (٥٧,١ %) من إجمالي أفراد مجتمع الدراسة ، يليهن موظفات الخدمات (الفهرسة ، الإعارة ، الإرشاد المكتبي ، خدمات المستفيدين ، التصوير) وقد بلغ عددهن (٧) ويمثلن ما نسبته (٣٣,٣ %) من إجمالي مجتمع الدراسة . في حين أن الموظفات الغير إداريات (المتعاونات) وقد بلغ عددهن (٢) ويمثلن ما نسبته (٩,٥ %) .

٤ . سنوات الخبرة :

يوضح الجدول رقم (٤) توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة .

جدول رقم (٤)

توزيع أفراد الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من سنة	١	٤,٧ %
من سنة إلى أقل من ٥ سنوات	٦	٢٨,٥ %
من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات	٤	١٩,١ %
من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة	٢	٩,٥ %
من ١٥ سنة فأكثر	٨	٣٨ %
المجموع	٢١	١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٤) بأن (٨) من الموظفين في المكتبة المركزية تتراوح خبرتهم من ١٥ سنة فأكثر ويمثلن ما نسبته (٣٨ %) وهن الفئة الأكثر من أفراد مجتمع الدراسة ، يليهن من تتراوح خبرتهم من سنة إلى أقل من ٥ سنوات وقد بلغ عددهن (٦) ويمثلن ما نسبته (٢٨,٥ %) من إجمالي مجتمع الدراسة ، ثم يليهن من تتراوح خبرتهم من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات وقد بلغ عددهن (٤) ويمثلن ما نسبته (١٩,١ %) ثم يليهن من تتراوح خبرتهم من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة وقد بلغ عددهن (٢) ويمثلن ما نسبته (٩,٥ %) ثم يليهن ما تتراوح خبرتهم أقل من سنة وقد بلغ عددهن (١) بنسبة (٤,٨ %) ، وهن الفئة الأقل خبرة في مجتمع الدراسة .

ويدل الجدول السابق على توفر عامل الخبرة لدى أفراد مجتمع الدراسة حيث أن الغالبية تراوحت خبرتهم من ١٥ سنة فأكثر وبلغ عددهم (٨) ويمثلون ما نسبته (٣٨ %) من مجتمع الدراسة ، مما يجعلهن قادرات على تكوين آراء إيجابية أو سلبية تجاه مدى وعيهم بمراحل إدارة الأزمات في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز .

ثانياً : مدى وعي الموظفين في المكتبة المركزية بمراحل إدارة الأزمات

للإجابة على السؤال الرابع من أسئلة الدراسة وهو : ما مدى وعي الموظفين بمراحل إدارة الأزمات في

المكتبة المعنية بالدراسة ؟ قام الباحثان بتقسيم هذا الجزء إلى أربعة محاور ، حيث تناول المحور الأول : مرحلة

إدراك الأزمات :

وذلك بتحليل استجابات أفراد عينة الدراسة من موظفات المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز من

خلال ٩ عبارات ، وتناول التحليل بتحديد مدى الوعي بمرحلة الإدراك وذلك من خلال التعرف على المتوسط

الحسابي للعبارات ، وبترتيب العبارات حسب أعلى قيم المتوسط الحسابي ، يوضح الجدول رقم

(٥) استجابات أفراد عينة الدراسة لتحديد مدى وعيهم بمرحلة إدراك الأزمة قبل وقوعها .

جدول رقم (٥)

مدى وعي الموظفين في المكتبة المركزية بمرحلة إدراك الأزمات

الترتيب	المتوسط الحسابي	المجموع	أبدأ	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً	العبارات	
								ك	%
السادس	٣,٩	٢١	-	-	٥	١٣	٣	ك	١- أدرك الأعراض والإشارات الأولية المنذرة بوقوع أزمة .
		%١٠٠	-	-	٢٣,٨	٦١,٩	١٤,٣	%	
الخامس	٤,٠	٢١	-	-	٥	١١	٥	ك	٢- أهتم بجمع المعلومات والحقائق الخاصة بالأزمة .
		%١٠٠	-	-	٢٣,٨	٥٢,٤	٢٣,٨	%	
الثاني	٤,٣	٢١	-	-	٤	٧	١٠	ك	٣- أحرص على التأكد من صدق الأعراض المنذرة بوقوع الأزمة
		%١٠٠	-	-	١٩,١	٢٣,٣	٤٧,٦	%	
الثاني	٤,٣	٢١	-	١	٢	٧	١١	ك	٤- أستطيع تبسيط خطوات التعامل مع الأزمة وأن تتم بشكل سريع .
		%١٠٠	-	٤,٧	٩,٥	٢٣,٣	٥٢,٤	%	
الثالث	٤,٢	٢١	-	-	٤	٨	٩	ك	٥- أحرص على تهيئة نفسية الأفراد المحيطين بي لتقبل مفاجأة الأزمة .
		%١٠٠	-	-	١٩,١	٣٨	٤٢,٩	%	
السابع	٣,٧	٢١	-	١	٧	١٠	٣	ك	٦- أستطيع اكتشاف العناصر المسببة للأزمة .
		%١٠٠	-	٤,٧	٢٣,٣	٤٧,٦	١٤,٣	%	

السادس	٣,٩	٢١	-	١	٥	٩	٦	ك	٧- أستطيع إدراك المخاطر والتهديدات التي تتبئ بوقوع أزمة
		%١٠٠	-	٤,٧	٢٣,٨	٤٢,٩	٢٨,٥	%	
الأول	٤,٤	٢١	-	-	٣	٧	١١	ك	٨- أضع مجموعة من الحلول للأعراض المنذرة لوقوع أزمة لتفادي حدوثها .
		%١٠٠	-	-	١٤,٣	٣٣,٣	٥٢,٤	%	
الرابع	٤,١	٢١	١	-	٤	٧	٩	ك	٩- أستطيع أن أحدد أسباب نشوء الأزمة سواء كانت داخلية أو خارجية .
		%١٠٠	٤,٧	-	١٩,١	٣٣,٣	٤٢,٩	%	
٣,٣		المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول محور مرحلة إدراك الأزمة							

يتضح من الجدول رقم (٥) أن المتوسط الحسابي العام لمحوّر مرحلة إدراك الأزمة قد بلغ (٣,٣) ،

مما يشير إلى أن هناك إدراك للأزمة بدرجة متوسطة .

كما كشف الجدول بأن هناك ٦ عبارات تمثل (٦٦,٦ %) من مجموع عبارات الجدول قد تراوحت

متوسطاتها الحسابية ما بين (٤ . ٤,٥) مما يشير إلى أنها من المؤشرات الأكثر إدراكاً من قبل الموظفين

بالمكتبة المركزية على النحو الموضح بالجدول السابق. كما أتضح بأن هناك (٣) عبارات تمثل (٣٣,٣ %)

من مجموع عبارات الجدول ، قد تراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين (٣,٧ . ٣,٩) ، مما يشير إلى أنها من

المؤشرات الأقل إدراكاً من قبل الموظفين وتلك العبارات هي:

١. أستطيع إدراك المخاطر والتهديدات التي تتبئ بوقوع أزمة .

٢. أدرك الأعراض والإشارات الأولية المنذرة بوقوع أزمة .

٣. أستطيع اكتشاف العناصر المسببة للأزمة.

المحور الثاني : مدى وعي الموظفين بمرحلة الاستعداد للأزمات :

وذلك بتحليل استجابات أفراد عينة الدراسة من موظفات المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز من

خلال ١١ عبارة ، وتناول التحليل بتحديد مدى الوعي بمرحلة الاستعداد للأزمات وذلك من خلال التعرف على

المتوسط الحسابي للعبارات ، وبترتيب العبارات حسب أعلى قيم المتوسط الحسابي ، يوضح الجدول رقم (٦) استجابات أفراد عينة الدراسة لتحديد مدى وعيهم بمرحلة الاستعداد للأزمات .

جدول رقم (٦)

مدى وعي الموظفين بالمكتبة المركزية بمرحلة (الاستعداد للأزمات)

الترتيب	المتوسط الحسابي	المجموع	أبدأ	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً	العبارات
الأول	٤,٦	٢١	-	١	١	٥	١٤	ك ١- لا أضيع وقتاً كبيراً في الدهشة والانعاج وأسارع في التعامل مع الأزمة.
		%١٠٠	-	٤,٧	٤,٧	٢٣,٨	٦٦,٦	%
الثالث	٤,١	٢١	٣	-	٥	٧	٦	ك ٢- أعمل جاهدة على دراسة تطورات الأزمة .
		%١٠٠	١٤,٣	-	٢٣,٨	٢٣,٣	٢٨,٥	%
السدس	٣,٧	٢١	٢	١	٥	٦	٧	ك ٣- أقيم الأزمة من حيث الوقت اللازم للتعامل معها .
		%١٠٠	٩,٥	٤,٧	٢٣,٨	٢٨,٥	٢٣,٣	%
الخامس	٣,٨	٢١	-	١	٧	٩	٤	ك ٤- أهتم بتشخيص الأزمة من حيث إمكانية تطورها ودرجة السيطرة عليها.
		%١٠٠	-	٤,٧	٣٣,٣	٤٢,٩	١٩,١	%
الثاني	٤,٥	٢١	-	-	١	٨	١٢	ك ٥- أهداف لحماية كل من له صلة بالأزمة
		%١٠٠	-	-	٤,٧	٣٨	٧٥,١	%
الثامن	١,٨	٢١	١٢	٤	٤	١	-	ك ٦- أفقد ثقتي بنفسي وبالأخرين أثناء الأزمة .
		%١٠٠	٥٧,١	١٩,١	١٩,١	٤,٧	-	%
الثالث	٤,١	٢١	-	-	٣	١٢	٦	ك ٧- أسعى جاهدة لجمع الخيارات والبدائل المتاحة للتعامل مع الأزمة .
		%١٠٠	-	-	١٤,٣	٥٧,١	٢٨,٥	%
الرابع	٣,٩	٢١	١	-	٥	٩	٦	ك ٨- أتخذ قراراتي بموضوعية أثناء الأزمة دون محاكاة للأخرين .
		%١٠٠	٤,٧	-	٢٣,٨	٤٢,٩	٢٨,٥	%
السدس	٣,٧	٢١	-	٤	٦	٦	٥	ك ٩- أضع خطة أتصور فيها ما يمكن أن تصل إليه الأزمة .
		%١٠٠	-	١٩,١	٢٨,٥	٢٨,٥	٢٣,٨	%
السابع	٣,٦	٢١	-	٢	٦	١٠	٣	ك ١٠- أخطط لعلاج الإشارات الأولية للأزمة بمجرد ظهورها
		%١٠٠	-	٩,٥	٢٨,٥	٤٧,٦	١٤,٣	%
الخامس	٣,٨	٢١	١	١	٥	٨	٦	ك ١١- أخطط لمواجهة الأزمة في ضوء الحقائق والمعلومات المتعلقة بالأزمة .
		%١٠٠	٤,٧	٤,٧	٢٣,٨	٣٨	٢٨,٥	%
٤,٥	المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول محور مرحلة الاستعداد							

يتضح من الجدول رقم (٦) أن المتوسط الحسابي العام لمحور مرحلة الاستعداد للأزمات قد بلغ (٤,٥) ، مما يشير إلى أن هناك استعداداً للأزمة بدرجة قوية .

كما كشف الجدول بأن هناك ٤ عبارات تمثل (٣٦,٣ %) من مجموع عبارات الجدول قد تراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين (٤,١ . ٤,٦) مما يشير إلى أنها من المؤشرات الأكثر استعداداً من قبل الموظفين بالمكتبة المركزية وهي موضحة في الجدول.

و كشف الجدول رقم (٦) بأن هناك (٦) عبارات تمثل (٥٤,٥ %) من مجموع عبارات الجدول ، قد تراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين (٣,٦ . ٣,٩) ، مما يشير إلى أنها من المؤشرات الأقل استعداداً من قبل الموظفين وتلك العبارات هي:

١. أتخذ قراراتتي بموضوعية أثناء الأزمة دون محاكاة للآخرين .

٢. أهتم بتشخيص الأزمة من حيث إمكانية تطورها ودرجة السيطرة عليها .

٣. أخطط لمواجهة الأزمة في ضوء الحقائق والمعلومات المتعلقة بالأزمة .

٤. أقيم الأزمة من حيث الوقت اللازم للتعامل معها .

٥. أضع خطة أتصور فيها ما يمكن أن تصل إليه الأزمة .

٦. أخطط لعلاج الإشارات الأولية للأزمة بمجرد ظهورها.

كما كشف الجدول رقم (٦) بأن العبارة السادسة حققت نسبة متدنية من بين عبارات الجدول ، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (١,٨) ، مما يدل على أن جميع الموظفين في المكتبة المركزية يمتلكون الثقة والاستعداد لمواجهة الأزمات ، وهذه العبارة هي :

١- أفقد ثقتي بنفسي وبالأخرين أثناء الأزمة ، حيث جاءت هذه العبارة في الترتيب الثامن (الأخير) للأهمية

النسبية بمتوسط حسابي بلغ (١,٨) .

المحور الثالث : مدى وعي الموظفين بمرحلة مواجهة الأزمات :

وذلك بتحليل استجابات أفراد عينة الدراسة من موظفات المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز من خلال ١٠ عبارات ، وتناول التحليل بتحديد مدى الوعي بمرحلة مواجهة الأزمات وذلك من خلال التعرف على المتوسط الحسابي للعبارات ، وبترتيب العبارات حسب أعلى قيم المتوسط الحسابي ، يوضح الجدول رقم (٧) استجابات أفراد عينة الدراسة لتحديد مدى وعيهم بمرحلة مواجهة الأزمات .

جدول رقم (٧)

مدى وعي الموظفين بالمكتبة المركزية بمرحلة (مواجهة الأزمات)

الترتيب	المتوسط الحسابي	المجموع	أبدأ	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً	العبارات
الأول	٤,٥	٢١	-	-	٢	٥	١٤	ك ١- أحرص على ألا تتسبب الأزمة في توقف أو إرباك الأنشطة والممارسات اليومية
		%١٠٠	-	-	٩,٥	٢٣,٨	٦٦,٦	%
الثالث	٤,٢	٢١	-	٢	١	٨	١٠	ك ٢- أتحمل مسئولية التعامل مع الأزمة .
		%١٠٠	-	٩,٥	٤,٧	٣٨	٤٧,٦	%
الخامس	٣,٩	٢١	-	١	٧	٦	٧	ك ٣- أعمد على التفكير الابتكاري في التعامل مع الأزمة
		%١٠٠	-	٤,٧	٣٣,٣	٢٨,٥	٣٣,٣	%
الثاني	٤,٤	٢١	-	-	٢	٨	١١	ك ٤- اشرك الأشخاص اللذين لهم علاقة بالأزمة في حلها .
		%١٠٠	-	-	٩,٥	٣٨	٥٢,٤	%
الرابع	٤,٠	٢١	-	١	٥	٩	٦	ك ٥- أسعى لتكوين فريق عمل لمواجهة الأزمة .
		%١٠٠	-	٤,٧	٢٣,٨	٤٢,٩	٢٨,٥	%
الثالث	٤,٢	٢١	١	-	٢	٨	١٠	ك ٦- أقوم بتحديد الحلول الفوري والمعالجة للأزمة أثناء مواجهتها
		%١٠٠	٤,٧	-	٩,٥	٣٨	٤٧,٦	%
الرابع	٤,٠	٢١	١	١	٤	٦	٩	ك ٧- أنسق بين جهود المسؤولين عند التعامل مع الأزمة لتجنب نشوء أزمات جديدة
		%١٠٠	٤,٧	٤,٧	١٩,١	٢٨,٥	٤٢,٩	%
الرابع	٤,٠	٢١	-	٢	٣	٨	٨	ك ٨- أهتم بشرح طبيعة ومسئولية كل فرد من المسؤولين عند التعامل مع الأزمة .
		%١٠٠	-	٩,٥	١٤,٣	٣٨	٣٨	%
السادس	٣,٧	٢١	١	٢	٥	٧	٦	ك ٩- أعيد توزيع جميع الموارد المتاحة في اتجاه السيطرة على الأزمة .
		%١٠٠	٤,٧	٩,٥	٢٣,٨	٣٣,٣	٢٨,٥	%

السادس	٣,٧	٢١	٢	١	٥	٦	٧	٤	١٠ - أعتتم أي فرصة تمكيني من التحكم في تطورات الأزمة . %
		%١٠٠	٩,٥	٤,٧	٢٣,٨	٢٨,٥	٣٣,٣	%	
٤,٠		المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول محور مرحلة المواجهة							

يتضح من الجدول رقم (٧) أن المتوسط الحسابي العام لمحوّر مرحلة مواجهة الأزمات قد بلغ

(٤,٠) ، مما يشير إلى أن هناك مواجهة للأزمات بدرجة قوية .

كما كشف الجدول بأن هناك ٧ عبارات تمثل (٧٠%) من مجموع عبارات الجدول قد تراوحت

متوسطاتها الحسابية ما بين (٤,٠ - ٤,٥) مما يشير إلى أنها من المؤشرات التي تدل على مواجهة الأزمات

بشكل أكبر من قبل الموظفين بالمكتبة المركزية .

كما كشف الجدول رقم (٧) بأن هناك (٣) عبارات تمثل (٣٠%) من مجموع عبارات الجدول ، قد

تراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين (٣,٧ - ٣,٩) ، مما يشير إلى أنها من المؤشرات ذات المواجهة الأقل من

قبل الموظفين وتلك العبارات هي:

١. أعتتم على التفكير الإبتكاري في التعامل مع الأزمة ،

٢. أعيد توظيف جميع الموارد المتاحة في اتجاه السيطرة على الأزمة ،

٣. أعتتم أي فرصة تمكيني من التحكم في تطورات الأزمة.

المحور الرابع : مدى وعي الموظفين بمرحلة تقييم الأزمات :

وذلك بتحليل استجابات أفراد عينة الدراسة من موظفات المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز من

خلال ١٠ عبارات ، وتناول التحليل بتحديد مدى الوعي بمرحلة تقييم الأزمات وذلك من خلال التعرف على

المتوسط الحسابي للعبارات ، وبترتيب العبارات حسب أعلى قيم المتوسط الحسابي ، يوضح الجدول رقم

(٨) استجابات أفراد عينة الدراسة لتحديد مدى وعيهم بمرحلة تقييم الأزمات .

جدول رقم (٨)

مدى وعي الموظفين بالمكتبة المركزية بمرحلة (تقييم الأزمات)

الترتيب	المتوسط الحسابي	المجموع	أبدأ	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً	العبارات
الرابع	٤,٢	٢١	١	-	٣	٦	١١	ك ١- أهداف إلى إحداث التغييرات المناسبة للوضع بعد الأزمة .
		%١٠٠	٤,٧	-	١٤,٣	٢٨,٥	٥٢,٤	%
الأول	٤,٥	٢١	-	-	١	٨	١٢	ك ٢- أشعر برغبة شديدة في إجراء تحسينات تساعد على النهوض بعد الأزمة .
		%١٠٠	-	-	٤,٧	٣٨	٥٧,١	%
الخامس	٤,١	٢١	-	١	٣	٨	٩	ك ٣- أنمي مهاراتي الخاصة بإدراك الإنذارات الأولية للأزمة .
		%١٠٠	-	٤,٧	١٤,٣	٣٨	٤٢,٩	%
الرابع	٤,٢	٢١	-	-	٥	٦	١٠	ك ٤- أضع خطة تمكنني من التغلب على الأزمات المستقبلية .
		%١٠٠	-	-	٢٣,٨	٢٨,٥	٤٧,٦	%
الثاني	٤,٤	٢١	-	-	١	٩	١١	ك ٥- أخطط لتجنب تكرار ما حدث
		%١٠٠	-	-	٤,٧	٤٢,٩	٥٢,٤	%
الرابع	٤,٢	٢١	-	-	٤	٧	١٠	ك ٦- أعتقد أن الأزمات ما هي إلا فرص لخلق الإبداع والابتكار للتغلب على الأزمات
		%١٠٠	-	-	١٩,١	٣٣,٣	٤٧,٦	%
الخامس	٤,١	٢١	-	-	٢	١٣	٦	ك ٧- أقيم قدراتي للأزمة عن طريق تصور حدوثها مرة أخرى وكيفية التعامل معها .
		%١٠٠	-	-	٩,٥	٦٢	٢٨,٥	%
الرابع	٤,٢	٢١	-	١	١	١٠	٩	ك ٨- أهداف إلى تخفيف حدة آثار الأزمة على المحيطين بي للعودة إلى الحياة الطبيعية .
		%١٠٠	-	٤,٧	٤,٧	٤٧,٦	٤٢,٩	%
الثالث	٤,٣	٢١	-	١	٢	٩	٩	ك ٩- أهتم بمتابعة التعامل مع الأزمة والاستفادة منها .
		%١٠٠	-	٤,٧	٩,٥	٤٢,٩	٤٢,٩	%
الرابع	٤,٢	٢١	-	-	٣	١٠	٨	ك ١٠- أتبع نظاماً وقائياً لمنع وقوع نفس النوع من الأزمات مرة أخرى .
		%١٠٠	-	-	١٤,٣	٤٧,٦	٣٨	%
٤,٢		المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول محور مرحلة التقييم						

يتضح من الجدول رقم (٨) أن المتوسط الحسابي العام لمحوّر مرحلة تقييم الأزمات قد بلغ

(٤,٢) ، مما يشير إلى أن هناك تقييم للأزمات بدرجة قوية .

كما كشف الجدول بأن جميع عبارات الجدول والتي تمثل نسبة (١٠٠ %) قد تراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين (٤,١ . ٤,٥) مما يشير إلى أنها من المؤشرات التي تدل على أن هناك تقييم للأزمات بشكل قوي من قبل الموظفين بالمكتبة المركزية.

النتائج والتوصيات

يتناول هذا الجزء عنصرين رئيسيين هما : عرض لأهم نتائج الدراسة ، وطرح لتوصياتها .

أولاً : نتائج الدراسة :

بعد أن تم تفسير وتحليل البيانات المستقاة من أجوبة المبحوثات خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج وهي كالتالي:

أولاً : نتائج البيانات الأولية لأفراد عينة الدراسة :

- ١) كشفت الدراسة بأن هناك تنوع في متوسط أعمار الموظفين في المكتبة المركزية حيث تراوحت ما بين ٢٠ إلى أقل من ٥٠ سنة وبنسبة ١٠٠% .
- ٢) أظهرت الدراسة بأن ٧١,٥% من الموظفين في المكتبة المركزية هن من حملة البكالوريوس .
- ٣) أظهرت الدراسة بأن ٥٧,١% من الموظفين في المكتبة المركزية هن من الإداريات .
- ٤) توصلت الدراسة إلى توفر عامل الخبرة لدى الموظفين في المكتبة المركزية في جامعة الملك عبد العزيز حيث بلغت خبرتهن أكثر من ١٥ سنة وبنسبة ٣٨% من مجموع أفراد عينة الدراسة .

ثانياً : نتائج السؤال الأول : (ما المراحل التي تمر بها إدارة الأزمات)

- ١) أن إدارة الأزمات تمر بأربعة مراحل هي : الإدراك ، الاستعداد ، المواجهة ، التقييم .
- ٢) مرحلة الإدراك المقصود بها : اكتشاف إشارات الإنذار المبكر والذي ينبئ عن قرب وقوع أزمة .
- ٣) مرحلة الاستعداد ويقصد بها : اكتشاف ورصد نقاط الضعف في المؤسسة والتي تتطلب وسائل وقائية لدرء حدوث الأزمات .

- ٤) مرحلة المواجهة ويقصد بها : احتواء الأضرار والحد منها وستهدف احتواء الأضرار الناجمة عن الأزمة .
- ٥) مرحلة التقييم : وهي استعادة النشاط والتعلم وتتضمن استعادة الأحداث ودراستها واستخلاص الدروس المستفادة منها .

ثالثاً : نتائج السؤال الثاني : (ما مدى وعي الموظفين في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز بمرحلة إدراك الأزمات)

١) أن الموظفين في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز يدركن الأزمات بدرجة متوسطة وذلك وفقاً للمتوسط الحسابي العام للمحور والذي بلغ (٣,٣) .

٢) من خلال الجدول وجدنا بأن هناك بعض العبارات ذات أهمية أكثر من غيرها ، فإذا رتبنا هذه العبارات بحسب أهميتها وأولويتها من وجهة نظر الموظفين لمرحلة الإدراك فإنها ستكون على النحو التالي :

- أ . أهتم بوضع مجموعة من الحلول للأعراض المنذرة بوقوع أزمة ، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٤) .
 - ب . أحرص على التأكد من صدق الأعراض المنذرة بوقوع أزمة ، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣) .
 - ج . أستطيع تبسيط خطوات التعامل مع الأزمة وأن تتم بشكل سريع ، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣) .
 - د . أحرص على تهيئة نفسية المحيطين بي لتقبل مفاجأة الأزمة بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢) .
 - هـ . أستطيع أن أحدد أسباب نشوء الأزمات سواء أكانت داخلية أو خارجية ، بمتوسط حسابي بلغ (٤,١) .
 - و . أهتم بجمع المعلومات والحقائق الخاصة بالأزمة ، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٠) .
 - ز . أدرك الأعراض والإشارات الأولية المنذرة بوقوع أزمة ، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٩) .
 - ح . أستطيع إدراك المخاطر والتهديدات التي تنبئ بوقوع أزمة ، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٩) .
 - ي . أستطيع اكتشاف العناصر المسببة للأزمة ، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧) .
- ٣) يتضح بأن أدنى متوسط حسابي بلغ قيمته (٣,٧) وذلك من خلا العبارة رقم (٦) .

٤) من خلال تحليل الجدول أتضح بأن عدد اللاتي أجبن بدائماً قد بلغت نسبتهن ٣٥,٤ % من مجموع أفراد عينة الدراسة ، في حين أن غالباً بلغت نسبتهن ٤١,٧ % ، وأحياناً ٢٠,٦ % ، نادراً ١,٥ % ، أبداً ٠,٥ % ، ويتضح لنا بأن إجابات غالباً قد حصلت على أعلى نسبة في هذا المحور .

رابعاً : نتائج السؤال الثالث : (ما مدى وعي الموظفين في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز بمرحلة الاستعداد للأزمات)

١) أن الموظفين في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز لديهم الاستعداد للأزمات بدرجة كبيرة وذلك وفقاً للمتوسط الحسابي العام للمحور والذي بلغ (٤,٥) .

٢) من خلال الجدول وجدنا بأن هناك بعض العبارات ذات أهمية أكثر من غيرها ، فإذا رتبنا هذه العبارات بحسب أهميتها وأولويتها من وجهة نظر الموظفين لمرحلة الاستعداد للأزمات فإنها ستكون كالتالي :

- أ . لا أضيع وقتاً كبيراً في الدهشة والانزعاج وأسارع في التعامل مع الأزمة ، بمتوسط بلغ (٤,٦)
- ب . أهدف لحماية كل من له صلة بالأزمة ، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٥)
- ت . أعمل جاهدة على دراسة تطورات الأزمة ، بمتوسط حسابي بلغ (٤,١)
- ث . أسعى جاهدة لجمع الخيارات والبدائل المتاحة للتعامل مع الأزمة ، بمتوسط حسابي بلغ (٤,١)
- ج . أتخذ قراراتي بموضوعية أثناء الأزمة دون محاكاة للآخرين ، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٩)
- ح . أهتم بتشخيص الأزمة من حيث إمكانية تطورها ودرجة السيطرة عليها ، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٨)
- خ . أخطط لمواجهة الأزمة في ضوء الحقائق والمعلومات المتعلقة بالأزمة ، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٨) .
- د . أقيم الأزمة من حيث الوقت اللازم للتعامل معها ، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧)
- ذ . أضع خطة أتصور فيها ما يمكن أن تصل إليه الأزمة ، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧)
- ر . أخطط لعلاج الإشارات الأولية للأزمة بمجرد ظهورها ، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٦)
- ز . أفقد ثقتي بنفسي وبالأخرين أثناء الأزمة ، بمتوسط حسابي بلغ (١,٨)

٣) يتضح بأن أدنى متوسط حسابي بلغ قيمته (١,٨) وذلك من خلال العبارة رقم (٦) .

٤) يتضح من خلال الجدول بأن عدد اللاتي أجبن بدائماً قد بلغت نسبتهن ٢٩,٨% من مجموع أفراد عينة

الدراسة ، في حين أن غالباً بلغت نسبتهن ٣٥% ، وأحياناً ٢٠,٧% ، نادراً ٦% ، أبداً ٨,٢% ،

ويتضح لنا بأن إجابات غالباً قد حصلت على أعلى نسبة في هذا المحور .

خامساً : نتائج السؤال الرابع : (ما مدى وعي الموظفين في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز
بمرحلة مواجهة الأزمات)

١) أن الموظفين في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز لديهم القدرة على مواجهة الأزمات بدرجة

كبيرة وذلك وفقاً للمتوسط الحسابي العام للمحور والذي بلغ (٤,٠) .

٢) من خلال الجدول وجدنا بأن هناك بعض العبارات ذات أهمية أكثر من غيرها ، فإذا رتبنا هذه العبارات

بحسب أهميتها وأولويتها من وجهة نظر الموظفين لمرحلة مواجهة الأزمات فإنها ستكون كالتالي:

أ . أحرص على ألا تتسبب الأزمة في توقف أو إرباك الأنشطة والممارسات اليومية ، بمتوسط بلغ (٤,٥) .

ب . أشرك الأشخاص اللذين لهم علاقة بالأزمة في حلها ، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٤) .

ت . أتحمّل مسؤولية التعامل مع الأزمة ، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢) .

ث . أقوم بتحديد الحلول الفورية والعاجلة للأزمة أثناء مواجهتها ، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢) .

ج . أسعى لتكوين فريق عمل لمواجهة الأزمة ، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٠) .

ح . أنسق بين جهود المسؤولين عند التعامل مع الأزمة لتجنب نشوء أزمات جديدة ، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٠) .

خ . أهتم بشرح طبيعة ومسئولية كل فرد من المسؤولين عند التعامل مع الأزمة ، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٠) .

د . أعتد على التفكير الإبتكاري في التعامل مع الأزمة ، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٩) .

ذ . أعيد توظيف جميع الموارد المتاحة في اتجاه السيطرة على الأزمة ، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧) .

ر . أعتد على أي فرصة تمكيني من التحكم في تطورات الأزمة ، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧) .

٣) يتضح بأن أدنى متوسط حسابي بلغ قيمته (٣,٧) وذلك من خلا العبارة رقم (٩) و (١٠) .

٤) من خلال تحليل الجدول أتضح بأن عدد اللاتي أجبن بدائماً قد بلغت نسبتهن ٤١,٨% من مجموع أفراد

عينة الدراسة ، في حين أن غالباً بلغت نسبتهن ٣٣,٧% ، وأحياناً ١٧,١% ، نادراً ٤,٧% ، أبداً ٢,٣

% ، ويتضح لنا بأن إجابات دائماً قد حصلت على أعلى نسبة في هذا المحور .

سادساً : نتائج السؤال الخامس : (ما مدى وعي الموظفين في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز
بمرحلة تقييم الأزمات)

١) أن الموظفين في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز لديهم القدرة على تقييم الأزمات بدرجة

كبيرة وذلك وفقاً للمتوسط الحسابي العام للمحور والذي بلغ (٤,٢)

٢) من خلال الجدول وجدنا بأن هناك بعض العبارات ذات أهمية أكثر من غيرها ، فإذا رتبنا هذه العبارات

بحسب أهميتها وأولويتها من وجهة نظر الموظفين لمرحلة تقييم الأزمات فإنها ستكون على النحو التالي:

أ . أشعر برغبة شديدة في إجراء تحسينات تساعد على النهوض بعد الأزمة ، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٥)

ب . أخطط لتجنب تكرار ما حدث ، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٤)

ت . أهتم بمتابعة التعامل مع الأزمة والاستفادة منها ، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣)

ث . أهدف إلى إحداث التغييرات المناسبة للوضع بعد الأزمة ، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢)

ج . أضع خطة تمكيني من التغلب على الأزمات المستقبلية ، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢)

ح . أعتقد أن الأزمات ما هي إلا فرص لخلق الإبداع والابتكار للتغلب على الأزمات ، بمتوسط بلغ (٤,٢) .

خ . أهدف إلى تخفيف حدة آثار الأزمة على المحيطين بي للعودة إلى الحياة الطبيعية ، بمتوسط بلغ (٤,٢) .

د . أتبع نظاماً وقائياً لمنع وقوع نفس النوع من الأزمات مرة أخرى ، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢) .

ذ . أنمي مهاراتي الخاصة بإدراك الإنذارات الأولية للأزمة ، بمتوسط حسابي بلغ (٤,١) .

ر . أقيم قدراتي للأزمة عن طريق تصور حدوثها مرة أخرى وكيفية التعامل معها ، بمتوسط حسابي بلغ (٤,١) .

٣) يتضح بأن أدنى متوسط حسابي بلغ قيمته (٤,١) وذلك من خلا العبارة رقم (٣) و (٧) .

٤) من خلال تحليل الجدول أضح بأن عدد اللاتي أجبن بدائماً قد بلغت نسبتهن ٤٢,٥% من مجموع أفراد عينة الدراسة ، في حين أن غالباً بلغت نسبتهن ٤١% ، وأحياناً ١١,٨% ، نادراً ١,٤% ، أبداً ٥,٧% ، ويتضح لنا بأن إجابات دائماً قد حصلت على أعلى نسبة في هذا المحور .

ثانياً : التوصيات :

بناء على النتائج التي أسفرت عنها الدراسة تم التوصل إلى عدد من التوصيات وهي كالتالي :

(١) يجب أن يُعطى اهتمام أكبر لمفهوم إدارة الأزمات في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز لزيادة جاهزيتها لمواجهة الأزمات .

(٢) أظهرت نتائج الدراسة بأن الموظفين في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز يدركن الأزمات بدرجة متوسطة ؛ لذا يوصي الباحثان بأن تهتم الإدارة العليا في المكتبة بتشكيل فريق عمل للتعامل مع الأزمات وتكون مهمة هذا الفريق توقع المخاطر المحتمل حدوثها من خلال رصد وتحليل الاحتمالات والتغيرات التي تشير بوقوع أزمة ، والإفادة من وسائل الإنذار المبكر ، والإشارات التحذيرية التي تنذر بقرب وقوع أزمة وذلك لأخذ التدابير الوقائية لاحتواء الأزمة قبل وقوعها .

(٣) يجب عقد دورات تدريبية للموظفات في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز وذلك لرفع كفاءتهن في مواجهة الأزمات .

التوصيات بدراسات مستقبلية :

الدراسة الحالية تتضمن مدى وعي الموظفين في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز بمراحل إدارة الأزمات ، لذا يقترح الباحثان إجراء الدراسات المستقبلية التالية :

(١) إجراء دراسة مماثلة على المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية .

(٢) إجراء دراسة تناقش قضية تأسيس اتحاد وطني أو مجلس أعلى للمكتبات السعودية يتولى بث الوعي

بإدارة الأزمات .

٣) إجراء دراسة تتعلق بالخطط والاحتراقات التي تتبعها المكتبات لمواجهة الأزمات وكيفية تفعيل هذه

الخطط .

قائمة المراجع

- ابراهيم، أحمد . (٢٠٠٢) . إدارة الأزمات التعليمية : منظور عالمي . الإسكندرية : دار الوفاء للطباعة .
- الأعرجي، عاصم ، دقاسة ، مأمون . (٢٠٠٠) . إدارة الأزمات : دراسة ميدانية لمدى توافر عناصر نظام إدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية في أمانة عمان الكبرى .
- مجلة الإدارة العامة . مج ٣٩ ، ع ٤ . ص ٧٧٣ - ٨٠٩ .
- الزهراني، أحمد . (١٩٩٧) . الأسس النظرية والعلمية لإدارة الكوارث ومدى تطبيقها في إدارة الأزمة : دراسة تطبيقية على المديرية العامة للدفاع المدني بالرياض . الرياض : أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية .
- السريحي، حسن . (٢٠٠٢) . أمن المكتبات ونظم المعلومات : دراسة حالة على مكتبة جامعة الملك عبد العزيز بجدة . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية . مج ٨ ، ع ١ . ص ١١٢ - ١٥٤ .
- السريحي، حسن ، القبلان ، نجاح . (٢٠٠٦) . أمن المكتبات السعودية . الرياض : مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية .
- الشافعي، حامد . (١٩٩٤) . إدارة المكتبات الجامعية : أسسها وتطبيقاتها العملية . القاهرة ، دار غريب للطباعة والنشر .
- الشعلان، فهد . (٢٠٠٢) . إدارة الأزمات : الأسس . المراحل . الآليات . الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية .
- شريف، منى . (١٩٩٨) . إدارة الأزمات الوسيلة للبقاء . القاهرة : البيان للطباعة والنشر .
- علوية، السيد . (٢٠٠٤) . إدارة الأزمات والكوارث . القاهرة : دار الأمين .
- الفايز، صالح . (٢٠٠٢) . فاعلية التنظيم المصنوعي في إدارة الأزمات : دراسة تحليلية على بعض الأزمات . الرياض : جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .

القلش، أسامة . (٢٠٠١) . أمن مرافق المعلومات المصرية . مجلة المكتبات والمعلومات العربية .
س ٢١ ، ع ١ . ص ٢٧-٤٥ .

مشيخ، إكرام . (٢٠٠٦) . إدارة الأزمات وعلاقتها بالتوافق النفسي لدى المرأة السعودية العاملة
: دراسة ميدانية على عينة من السيدات العاملات بجامعة الملك عبد العزيز . جدة : جامعة الملك
عبد العزيز .

مصباح، وسام . (٢٠٠٧) . سمات إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية الفلسطينية : دراسة
ميدانية على وزارة المالية في غزة . غزة : الجامعة الإسلامية .

الهدمي ، ماجد ، جاسم ، محمد . (٢٠٠٧) . مبادئ إدارة الأزمات : الإستراتيجية والحلول . عمان : دار
زهرا للنشر والتوزيع .

الوهاس، محمد . (٢٠٠٢) . دور القيادات الأمنية في فاعلية إدارة الأزمات . الرياض : جامعة
نايف العربية للعلوم الأمنية .

اليحيوي ، صبرية . (٢٠٠٦) . إدارة الأزمات في المدارس المتوسطة الحكومية للبنات بالمدينة المنورة.
مجلة العلوم التربوية والدراسات الإسلامية . مج ١٩ ، ع ١ .

Jaeger , P. , Langa , L. , McClure , C. & Bertot , J. (2007) . The 2004 and 2005 Gulf
Coast Hurricanes: Evolving Roles and Lessons Learned for Public Libraries in
Disaster Preparedness and Community Services . *Public Library Quarterly* , 25
(3& 4) , 199 – 214 .

Keresztury , T. (2009) . library crisis in New Jersey: a statewide strategy
for survival. *The Bottom Line: Managing Library Finances* , 22 (4) , 101 – 105 .

Ritchie , B. (2004) . Chaos, crises and disasters: a strategic approach to
crisis management in the tourism industry . *Tourism Management* , 25 (6) , 669-
683 .

Takagi , M. , Morita , T. & Hashima , S. (2002) . Architectural Characteristics

of the Libraries and Museums Easily Damaged by Flood . *journal of Kyoto Institute of Technology* , 50 , 55 – 64 .

Wang ,W. & Belardo, S . (2009) . The role of knowledge management in achieving effective crisis management: a case study . *Journal of Information Science* , 35 (6) , 635-659 .