

إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة: دراسة وصفية

د. هيفاء بنت علي العمر

أستاذ مشارك، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم المعلومات، جامعة الملك سعود

سارة عبد الله سعيد القرني

ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم المعلومات، جامعة الملك سعود

د. معتصم بن عبد الرحمن الفضل

أستاذ مساعد، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم المعلومات، جامعة الملك سعود

مستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الأزمات والكوارث بمكتبة الملك عبد العزيز العامة، وذلك بالتعرف على مدى وعي العاملين بمفهوم إدارة الأزمات والكوارث، والتعرف على أهم مراحل إدارة الأزمات والكوارث، بالإضافة إلى الوقوف على معوقات تطبيقها، مع تقديم مقترحات تطويرية لتفعيل تطبيق إدارة الأزمات والكوارث بمكتبة الملك عبد العزيز العامة. ولتحقيق أهداف الدراسة طبقت الدراسة المنهج الوصفي بأسلوبه المسحي باستخدام أداة الدراسة، وهي: الاستبانة. وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض، في مختلف الإدارات، وفي فروعها الثلاث المختلفة الرجالية منها والنسائية. وبلغ العدد الكلي لمجتمع الدراسة (177) موظفًا وموظفة. وكانت من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن مكتبة الملك عبد العزيز العامة تعرضت إلى العديد من الأزمات والكوارث كان في مقدمتها:

أزمة الحشرات والقوارض، ثم انقطاع التيار الكهربائي، يليه الحرائق وغيرها من الأزمات. بالإضافة إلى أن أفراد مجتمع الدراسة بمكتبة الملك عبد العزيز العامة لديهم وعي عال بمفهوم إدارة الأزمات والكوارث بمتوسط حسابي بلغ (2,95 من 4)، وأن مراحل إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة حصلت على درجة توافر ضعيف في جميع الأبعاد، بمتوسط حسابي (2,16 من 4). وبالنسبة إلى معوقات تطبيق إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة جاءت بدرجة عالية في جميع الأبعاد وبمتوسط حسابي (2,80 من 4)، وكانت درجة موافقتهم على المقترحات التطويرية لتفعيل إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة عالية بمتوسط حسابي (3,44 من 4). وبناءً على النتائج المذكورة قدمت الباحثة عددًا من التوصيات، أهمها: تفعيل دور إدارة الأزمات والكوارث بمكتبة الملك عبد العزيز بدرجة كبيرة، وإعداد فريق خاصٍ مدربٍ ومؤهلٍ في المكتبة لإدارة الأزمات، وعقد دورات تدريبية وورش

تثقيفية متخصصة لجميع العاملين في المكتبة بصورة دورية، وتطوير آليات حديثة للإفادة من وسائل الإنذار المبكر مثل برامج الذكاء الاصطناعي، وتشجيع العاملين بالمكتبة على المشاركة بآرائهم ومقترحاتهم، ووضع خطة مكتوبة وموثوقة لإدارة الأزمات والكوارث في المكتبة، وإجراء المزيد من التجارب الافتراضية للتعامل مع المخاطر التي من المحتمل وقوعها.

الكلمات المفتاحية: إدارة الأزمات والكوارث- المكتبات العامة - مكتبة الملك عبد العزيز العامة.

تمهيد:

أسهم التطور التكنولوجي في تمكين أسلوب التعبير عن الرأي والتنقيب عن الرأي مما أدى إلى ظهور أسلوب تحليل المشاعر (Gupta, 2018) والذي يشتمل على عدة مهام، مثل استخراج المشاعر، وتصنيفها، وتلخيص الآراء، وتحليل المراجعات، وكشف السخرية أو كشف المشاعر، وغيرها. ومنذ العقد الأول من القرن الحادي والعشرين أصبح تحليل المشاعر مجالاً بحثياً شائعاً في معالجة اللغات الطبيعية، حيث أجرى الباحثون بشكل رئيسي تحليلات محددة للمهام، والتقنيات، والأساليب، وتفاصيل التحليل، ومجالات التطبيق المتضمنة في عملية تحليل المشاعر (Cui, et al., 2023).

1. الإطار العام للدراسة

1.1. مقدمة الدراسة:

لم تكن الأزمة يوماً فكرة مفاجأة، بل كانت فكرة أصيلة داخل المؤسسات ما دامت المؤسسة قائمة. ويشهد العالم اليوم عدداً من التحديات والصعوبات التي نتجت عن التغيرات والتحوليات العالمية؛ الأمر الذي استدعى الوقوف على هذه التحديات، ومحاولة تحديد أسبابها وتداعياتها للخروج بخطط واستراتيجيات للتعامل معها، والحد من انتشارها؛ لتجنب الخسائر المادية والمعنوية والاقتصادية والبشرية؛ إذ لا توجد مؤسسة لا تتعرض من وقت إلى آخر لبعض الأزمات التي تختلف في أسبابها، ومستويات حدتها، وشدة تأثيراتها، ودرجة تكرارها. ونتيجة لهذه التغيرات ظهر ما يسمى بمصطلح إدارة الأزمات والكوارث، الذي يُعد أحد الفروع الحديثة نسبياً في مجال الإدارة التي فرضت نفسها على العالم المتقدم الذي يزداد تعقيداً يوماً بعد يوم. وهناك العديد من الأزمات والكوارث التي تتعرض لها المؤسسات، سواء دورياً أو

عشوائياً أو فجاءةً، وبعد التعامل معها محكماً رئيسياً يظهر من خلاله كفاءة الإدارة في التعامل مع الأزمات والكوارث. وتُعد الأزمة كما عرفها العمور (2020: 32) بأنها: "حدثٌ مفاجئٌ وخطيرٌ وغير متوقع، يطرأ على بيئة المؤسسة الداخلية والخارجية، ودون توقع مُسبقٍ لحدوثها، وتتطلب التدخل السريع في اتخاذ القرار لمواجهةها والحد من أثارها". أمّا إدارة الأزمات والكوارث فقد عرفها أبو زيد وخدام (2021: 23) بأنها: "مجموعة من العمليات الإدارية، التي تهدف إلى توظيف الإمكانيات المادية والبشرية في المؤسسات؛ لمواجهة الأزمة، والوقوف على أسبابها، والتقليل من الأثر السلبي لها، ووضع خطط من أجل تفادي حصولها بالمستقبل". وقد أشارت آل رشيد (2021) إلى أنّ علم إدارة الأزمات هو علم المستقبل، وعلم التكيف مع المتغيرات شديدة التعقيد، وقد حظي هذا العلم باهتمام الدول والحكومات في مواجهة الظروف الطارئة والكوارث العامة المفاجئة. وذكر العريفان (2021) أنّ المكتبات ومراكز المعلومات هي مؤسسات مُعرّضة للكوارث والأزمات، مثلها مثل أي مؤسسة في المجتمع؛ فقد تعرضت إلى الحرائق والنهب بسبب الحروب أو الكوارث الطبيعية؛ مثل الفيضانات، والأعاصير، والزلازل، وغيرها. ورغم هذه الأزمات والكوارث التي تتعرض لها المكتبات؛ فإنّه يُعاد تأهيلها وإصلاحها سريعاً بسبب كثرة عدد مرتاديه وعدد الزوار الذين يرتادونها يومياً للحصول على المعلومات. وترى نديم (2015) أنّ الأزمات والكوارث التي تمر بها المكتبة تمثل نقطة مهمة وحاسمة في كيان وتاريخ المكتبة؛ إذ تختلط الأسباب بالنتائج، مما يُفقد المديرون قدرتهم على التعامل معها واتخاذ القرار المناسب حيالها، في ظلّ عدم التأكد وضيق الوقت، ونقص المعلومات؛ الأمر الذي قد يؤدي إلى إعاقة المكتبات عن تحقيق أهدافها، وإحداث الخسائر المادية والبشرية. وبناءً على ذلك يشير أحمد (2020)، وسوهنا ولاريسي (sohna & Lariscy, 2014) إلى أهمية توظيف إدارة للأزمات والكوارث في المكتبات؛ إذ إنّ وجودها في المكتبات يعدّ ضرورة ملحة؛ لمراقبة سير العمل بالمكتبة، وحمايتها من التهديدات والمخاطر الحالية والمستقبلية وتقليل الأضرار المحتمل حدوثها للمكتبة ولجمهورها المستهدف، كذلك تضع الخطط اللازمة لمواجهة كل الأزمات قبل وقوعها وفي أثناءها وبعد انتهائها. وبناءً على ما سبق فإنّه يتحتم على المكتبات إيجاد إدارة فاعلة قادرة على إدارة الأزمات والكوارث، للتعامل معها والحد من انتشارها، حتّى تتمكن المكتبات من تحقيق وظائفها وأهدافها المنشودة، بكفاءة عالية؛ وتجنّب حدوث الأزمات فجأة، عن طريق المتابعة المستمرة لمصادر التهديد والمخاطر المحتملة، واكتشاف إشارات

الإنذار المبكر، وسرعة توصيلها لمتخذ القرار؛ لاتخاذ القرارات المناسبة. ويرى فراج (2008) أن المكتبات العامة تُعد من أكثر أنماط مرافق المعلومات انتشارًا في أي مجتمع، وتقوم بمهام التثقيف والإعلام والتعليم والترويج، لجمهور واسع من المستفيدين. وهو يشمل جميع أفراد المجتمع بلا استثناء، بغض النظر عن أي اعتبارات تتصل بالجنس أو اللون أو المستوى التعليمي أو الثقافي، أو غيرها من الاعتبارات؛ ومن ثمَّ اكتسبت المكتبات العامة بجدارة لقب جامعة الشعب. إضافةً إلى ذلك، وعلى حد ما ورد من قبل مؤسسة الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)، في بيانها الخاص بالمكتبات العامة؛ فإنَّ المكتبات العامة هي البوابة المحلية للمعرفة، وهي توفر فرصًا أساسية للتعلُّم مدى الحياة، وصنع القرار المستقل والتطور الثقافي للأفراد والجماعات في المجتمع.

ومن أهم المكتبات العامة في المملكة العربية السعودية، التي تدور حولها هذه الدراسة مكتبة الملك عبد العزيز العامة، إذ تُعد المكتبة بنيةً ثقافيةً ومعرفيةً مكتملة الأركان، من التجهيزات المتطورة والنظم الحديثة وأوعية المعلومات المتنوعة، لتيسير وصول الباحثين والدارسين إلى كنوز المعرفة العربية والأجنبية. وللمكتبة اهتمام مُميَّز بتوثيق تاريخ المملكة العربية السعودية، ولا سيما تاريخ الملك عبد العزيز، ورصد التراث العربي والإسلامي، والإسهام في إحيائه وإخراجه بما يلائم روح العصر ومتطلباته، ودراسات الأدب العربي، والموروث السعودي، ودراسات المكتبات والمعلومات، وكل ما يهم المستفيدين في المجتمع كافة. وبناءً على ما سبق ذكره فقد رأت الباحثة ضرورة إجراء هذه الدراسة؛ لتسليط الضوء على إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة.

2.1. مشكلة الدراسة:

من الطبيعي أن تتعرض المكتبات، شأنها شأن المؤسسات الأخرى، إلى أزمات وكوارث مختلفة، من حين إلى آخر، تختلف من حيث أنواعها وشدها ومسبباتها، إلا أن عدم التعامل معها تعاملًا مناسبًا، خاصة في المكتبات الكبيرة، قد يؤثر على قدرة المكتبات من أداء وظائفها، أو يهدد وجودها وبقائها. ويؤكد طيفور (2018) أن المكتبات تتعرض إلى تحديات كبيرة في إدارة الأزمات، وخصوصًا إذا تعرضت إلى أزمات طارئة. كما أن ضعف انتشار ثقافة وجود إدارة للأزمات

والكوارث، إضافة إلى افتقار المكتبات إلى وجود فريق متخصص في إدارة الأزمات المختلفة؛ يحد من دور القيادات الإدارية الفاعل في إدارة تلك الأزمات. ولذلك فإنه من المهم وجود إدارة متخصصة بالأزمات والكوارث في المكتبات، قادرة على التعامل معها وإدارتها بفعالية، لضمان الحد من تأثير تلك الأزمات والكوارث على المكتبة، ومكوناتها المختلفة. هذا ما أكدته دراسة محسن (2019)، التي أشارت إلى ضرورة وجود قيادات مسؤولة عن التصدي للأزمات التي تواجه المكتبات، وضرورة امتلاك القيادات للمهارات والأساليب الحديثة في صنع القرارات الصائبة والمدرسة. وفي ظل تلك المؤشرات التي تفيد بأهمية وجود وحدة متخصصة لإدارة الأزمات والكوارث في المكتبات العامة، ومن خلال اطلاع الباحثة على الأدبيات ذات العلاقة بموضوع الدراسة؛ فقد تبين لها أن هناك قصورًا في وجود وحدة متخصصة لإدارة الأزمات والكوارث لدى بعض المكتبات. هذا ما أكدته نتائج العديد من الدراسات، مثل دراسة عوض (2022) إذ أشارت إلى عدم وجود وحدة لإدارة الأزمات في المكتبات، وضعف في مستوى الوعي لدى إدارة المكتبات محل الدراسة بأهمية المرونة الإدارية، وتفويض السلطات عند إدارة الأزمات. كما اتضح للباحثة أن المكتبات التي لديها وحدة متخصصة لإدارة الأزمات، فإن دورها يكون محدودًا، وهذا ما أكدته دراسة زرعة وكعكي (2015) بعد الملاحظة أن هناك قصورًا في التهيئة المسبقة لإدارة الأزمات، إضافة إلى اتباع الأساليب التقليدية في احتواء الأضرار. بينما كشفت دراسة رخا (2019) أن واقع إدارة الأزمات في الأقسام الأكاديمية دون المستوى المطلوب، وتوصي باستحداث وحدة لإدارة الأزمات.

وبناءً على ما سبق، من أهمية المكتبات وضرورة حمايتها ووقايتها من الأزمات والكوارث، وإشارة نتائج بعض الدراسات إلى وجود قصور في الجاهزية، وتطبيق أساليب إدارة الأزمات والكوارث من جوانب متعددة، وغياب الوعي والاستعداد للمواجهة، ووجود ثغرات في إدارتها لدى البعض، ما يؤثر سلبًا على المكتبات، ولحاجة المكتبات إلى تسليط الضوء على واقعها في تطبيق إدارة الأزمات والكوارث؛ دفع الباحثة لتبني موضوع إدارة الأزمات والكوارث، وجعل مكتبة الملك عبد العزيز العامة نقطة الانطلاق. وعليه فإن مشكلة الدراسة تتبلور في السؤال الرئيس الآتي: "ما واقع إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة؟"

3.1. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الأزمات والكوارث بمكتبة الملك عبد العزيز العامة من خلال الأهداف الفرعية التالية:

1. قياس وعي العاملين بمفهوم إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة.
2. التعرف على مراحل إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة.
3. الوقوف على معوقات تطبيق إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة.
4. تقديم مقترحات تطويرية لتفعيل تطبيق إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة.

4.1. أسئلة الدراسة:

1. ما درجة وعي العاملين بمكتبة الملك عبد العزيز بمفهوم إدارة الأزمات والكوارث؟
2. ما مراحل إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة؟
3. ما معوقات تطبيق إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة؟
4. ما المقترحات التطويرية لتفعيل تطبيق إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة؟

5.1. أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تعالجه، والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، وتبرز أهمية الدراسة عامة من النواحي التالية:

أولاً: من الناحية النظرية:

1. إثراء المكتبات العربية ولاسيما المكتبات السعودية، بموضوع إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات العامة.
2. تأمل الباحثة أن تسهم الدراسة الحالية في فتح الآفاق أمام الباحثين والمختصين، وطلبة الدراسات العليا في مجال علم المعلومات، وإدارة المكتبات؛ لإجراء مزيد من الدراسات، في إدارة الأزمات والكوارث في مؤسسات المعلومات عامة، وفي المكتبات خاصة.

ثانيًا: من الناحية التطبيقية:

1. تأمل الباحثة أن تسهم الدراسة الحالية في مساعدة المكتبات العامة على الاهتمام بتوقع الأزمات، والاستعداد والوقاية من الأزمة؛ واحتواء الضرر الذي يمكن أن تتسبب فيه الأزمة.
2. قد تسهم الدراسة الحالية في مساعدة المكتبات العامة لتبني أساليب حديثة تساعد في التغلب على الأزمات والكوارث، من خلال وجود إدارة فاعلة قادرة على إدارة الأزمة وكيفية التعامل معها ومجابهتها.
3. تتوقع الباحثة أن تسهم الدراسة الحالية -بإذن الله- في تقديم بعض المقترحات للإجراءات اللازمة للتواصل قبل الأزمة وفي أثناءها وبعدها.
4. تتوقع الباحثة أن تسهم الدراسة الحالية في تزويد صانعي القرار بالمكتبات السعودية ولا سيما مكتبة الملك عبد العزيز العامة، بواقع إدارة الأزمات بالمكتبة والتحديات التي تواجهها.

6.1. دود الدراسة:

تقع الدراسة ضمن المحددات الموضوعية والمكانية والبشرية والزمانية الآتية:

- أ- **الحدود الموضوعية:** اقتصرته هذه الدراسة على موضوع إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة.
- ب- **الحدود المكانية:** ركزت الدراسة الحالية على مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض في مختلف الإدارات وفي فروعها الثلاث المختلفة الرجالية منها والنسائية والأطفال تتمثل في: (الفرع الرئيسي، وفرع الخدمات بخريص، وفرع المربع)؛ إذ تعد من أهم أنواع المكتبات في المملكة العربية السعودية وأقدمها، وتُعد الرائدة في كثير من المشروعات التي تخدم بيئة المعلومات على المستوى العربي.
- ج- **الحدود البشرية:** اقتصرته هذه الدراسة على جميع الموظفين العاملين في مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض في الشطرين الرجالي والنسائي، البالغ عددهم (177) موظفًا وموظفةً.
- د- **الحدود الزمانية:** اقتصرته الفترة الزمنية للدراسة على المدّة التي جرى بها المسح الميداني، وتوزع الاستبانة على أفراد مجتمع الدراسة من العام الجامعي 1446هـ.

7.1. منهج الدراسة:

اختيار منهج البحث العلمي يُعد خطوة حاسمة لضمان جودة الدراسة وموثوقيتها، إذ يساهم في تحديد الأدوات والإجراءات المناسبة لجمع البيانات وتحليلها بما يحقق أهداف الدراسة. لذا، لا بد أن يتوافق المنهج مع طبيعة المشكلة المدروسة، ليُسهم في الوصول إلى نتائج علمية واقعية، ويعكس استجابة دقيقة لمتطلبات موضوع الدراسة. وبناءً على ذلك، اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي، لكونه الأنسب لطبيعة الظاهرة المدروسة؛ إذ يتناول الواقع كما هو دون تدخل، مما يحقق نتائج أكثر دقة وموضوعية. وقد عرّفه المحمودي (2019: 46) بأنه: "طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته، من خلال منهجية علمية صحيحة، وتصوير النتائج بأشكال رقمية قابلة للتفسير."

ويُعد الأسلوب المسحي من أكثر المناهج شيوعاً في البحوث الوصفية، ويُعرف بأنه "دراسة شاملة ومنظمة لجمع البيانات وتحليلها وتفسيرها لتوصيف الوضع الراهن لموضوع معين في بيئة ووقت محددين" (المحمودي، 2019: 51). ويُنفذ عادة عبر استجواب مجتمع الدراسة أو عينة كبيرة منه، بهدف وصف الظاهرة دون التطرق إلى العلاقات أو الأسباب. وقد ساعد هذا المنهج الباحثة على توصيف واقع إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة بدقة، مما أتاح فهماً أعمق للأبعاد المختلفة للظاهرة، والوصول إلى نتائج علمية وموضوعية.

8.1. مصطلحات الدراسة:

تطرقت الباحثة إلى بعض المصطلحات الأساسية التي جرى تداولها في الدراسة، وهي كما يلي:

الأزمة (Crisis):

يعرفها البطريق (2017: 48) بأنها: "أحداث غير متوقعة، قد ينجم عنها مخاطر جسيمة تؤثر على الفرد أو المؤسسة أو المجتمع ككل".

تُعرف إجرائياً بأنها:

التهديدات التي تواجه مكتبة الملك عبد العزيز العامة، والتي قد تؤثر على مستوى الأداء، وتتطلب من القيادات معالجة هذه التهديدات، ومواجهتها من أجل تحسين مستوى المنظمة، وتقليل فرص تعرضها إلى الانهيار.

الكارثة (Disaster):

ويُعرفها اليعربي وآخرين (2022: 3) بأنّها: "مجموعة من المخاطر الناجمة عن الطبيعة- في كثير من الأحيان- التي تحدث بشكل مفاجئ ومأساوي؛ بحيث تؤدي إلى تعطيل عمل المجتمع، وينتج عنه خسائر بشرية أو مادية أو اقتصادية أو بيئية، تتجاوز قدرة المجتمع وموارده في التعامل معه".

تُعرف إجرائيًا بأنّها:

حادث مفاجئ يؤدي إلى إتلاف أو تعطيل بعض ممتلكات مكتبة الملك عبد العزيز العامة، أو مجموعات، أو محتوياتها، أو مرافقها، أو خدماتها؛ ما قد يتسبب في فقدان بعض أفرادها، وتوقف توفير متطلباتها اللازمة لاستمرارها.

إدارة الأزمات والكوارث (Crisis and Disaster Management):

عرّفها العجمي (2019: 176) بأنّها: "نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على معلومات عن الأزمة التي تُمكن الإدارة من التنبؤ بآماكن الأزمة المتوقعة واتجاهاتها، وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها، عن طريق اتخاذ التدابير اللازمة للتحكم في الأزمة المتوقعة والقضاء عليها أو تغيير مسارها لصالح المنظمة".

تُعرف إجرائيًا بأنّها:

الإجراءات والاستراتيجيات التي تتبعها مكتبة الملك عبد العزيز العامة لمنع وقوع الأزمات والكوارث بكفاءة وفاعلية في الظروف الطارئة؛ بهدف تقليل التهديدات لصحة الفرد وأمانه، وتقليل الخسائر في الأرواح والممتلكات، والآثار العكسية على استمرار أنشطتها وعملياتها الطبيعية.

2. الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2. إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات

تعد إدارة الأزمات والكوارث أحد فروع علم الإدارة، وهي علم مستقل حديثًا بمبادئه ونظرياته وتطبيقاته. ولقد ازدهر مصطلح الأزمات والكوارث في أحضان علم الإدارة العامة، عندما استخدم بصفته أسلوبًا جديدًا تبنته المؤسسات لإنجاز مهام عاجلة، أو لحل مآزق طارئة.

وأشار الشمري (2020) إلى أنَّ التهديدات الداخلية والخارجية، خاصةً في الوقت الحالي، أدت إلى زيادة وتنوُّع الأزمات والكوارث التي تتعرض لها المؤسسات بصفة عامة، والمكتبات على وجه الخصوص، ولم يَعد السؤال إن كانت الأزمة ستأتي أم لا؟ بل أصبح السؤال: ماذا تفعل المكتبات عندما تأتي الأزمات والكوارث؟ إذ إنَّها آتية في وقتٍ ما لا محالة، إلا أنَّه يُلاحظ أن كثيرًا من القيادات لا تعترف بهذه الحقيقة؛ فهُم يعتقدون أن مكتباتهم محصَّنة ضد الأزمات، ولا يمكن للأزمة التأثير في داخل نسيجها وهيكلها.

ويضيف الشانبي وآخرين (2023) أنَّ التصدي لهذه الأزمات يتطلب أن تدرج إدارة الأزمات والكوارث في الخطط التنموية لهذه المكتبات، عن طريق الاعتماد على قاعدة معرفية متطورة، وإدراك من صانعي القرارات؛ إذ تعد إدارة الأزمات خيارًا استراتيجيًا مهمًا بدافع الحاجة الملحة للأخذ بهذا المفهوم، وتحويل نظرياته إلى واقع يُطبق، مما يعود بالفائدة للمكتبات. وأصبحت إدارة الأزمات تشكل منعطفًا مهمًا، سواء كانت الأزمات المفترضة أو المخططة أو الطبيعية، وباتت تشكل خطورة أكثر في الحياة. في حين تسعى حكومة المملكة العربية السعودية من خلال رؤية المملكة 2030، كما ورد في التقرير الصادر من هيئة الحكومة الرقمية (2023)؛ إلى استحداث إدارة خاصة بالأزمات والكوارث في جميع الجهات الحكومية، يطلق عليها استمرارية الأعمال وإدارة المخاطر. وعرفت الغامدي (2022) هذه الإدارة حسب معيار (ISO 22301) بأنَّها: قدرة الجهة الحكومية على الاستمرار في تقديم المنتجات، والخدمات الرئيسية ضمن إطار زمني مقبول، وبقدرة محددة مسبقًا خلال حدوث الانقطاع.

2.2. مفهوم إدارة الأزمات والكوارث:

ويُعرِّفها قميري (2021، 45) بأنَّها: "مجموعة الإجراءات والخطط والآليات المدروسة علميًا، التي يمكن استخدامها بفاعلية للتصدي للأزمات التي ستواجه المكتبات، والتقليل من الآثار السلبية المرتبطة بها، والتي تستند إلى مجموعة التوقُّعات والافتراضات التنبؤية للأحداث المستقبلية".

وتُعرِّف آل رشيد والمشوخي (2021: 63) إدارة الأزمات والكوارث بأنَّها: "مجموعة من العمليات الإدارية التي تقوم بها المكتبة قبل حدوث الأزمة، أو في أثناء حدوثها، أو بعد حدوثها، بهدف

السيطرة على أي وضع مفاجئ للمكتبة، من خلال وضع سياسة حكيمة، وتخطيط سليم، ومراقبة الوضع العام للمكتبة؛ لتفادي الأضرار والخسائر المادية أو البشرية".

3.2. أهداف إدارة الأزمات والكوارث:

تري آل رشيد والمشوخي (2021) أنَّ جميع الباحثين والكتّاب في هذا المجال، يسعون إلى هدف مشترك فيما بينهم، وهو إعطاء تصوّر متكامل يساعد المؤسسات بمختلف أنواعها على فهم الأزمات وإدراكها، وكيفية اتخاذ الإجراءات التي تساعد المؤسسة في تخفيف الأضرار السلبية، ومواجهة الأزمة، وتحويل السلبيات إلى إيجابيات من خلال الحلول البديلة، والمشاركة في اتخاذ القرار بإنهاء الأزمة. وعليه فيمكن القول إنَّ أهم أهداف إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات هي كما يلي:

1. التعرف على العوامل المسببة للأزمات في المكتبة بغرض تجنّب أي أزمة أو كارثة.
2. التعرف على المهارات الإدارية المتوفرة لدى مسؤولي المكتبة وقت حدوث الأزمات.
3. التعرف على ردود الفعل وسلوكيات الأفراد في المكتبات قبل حدوث الأزمات وفي أثناءها وبعدها، ومدى قدرتهم على السيطرة على الأزمة أو الكارثة.
4. إنَّ الأزمات التي تمر بها المكتبات قد تكون سلبية، وقد تكون إيجابية؛ مثل ظهور القادة الحقيقيين القادرين على إدارة الأزمات والكوارث، وسرعة التغيير لمواكبة أحداث الأزمة، ووضّع الخطط والاستراتيجيات الجديدة، بالإضافة إلى مزايا تنافسية جديدة، فالأزمات تبعث روح التضامن بين المكتبات لمواجهتها.

4.2. مراحل إدارة الأزمات والكوارث:

أشار الشعلان (2012) إلى أنَّ هناك من الأزمات ما يبدأ كبيراً، ثم ما يلبث أن يصغر شيئاً فشيئاً؛ وذلك لعدة اعتبارات مباشرة أو غير مباشرة، في حين هناك أزمات تبدأ صغيرة الحجم والتأثير، ولكنها ما تلبث أن تتضخم وتتوسع، أشبه بالكرة الثلجية التي تكبر مع الوقت وتتدحرج. وحقيقةً فإن التعامل مع معظم الأزمات والكوارث، ليس مهمةً فردية تقوم بها جهة واحدة، وإنما هي مهمة سياسية، اقتصادية، اجتماعية، وأمنية تبعاً إلى تأثيرها الملموس على أوجه الحياة المختلفة؛ لذلك فإن التصدي لها مسؤولية جماعية متعددة الأبعاد، إذ إنَّ علم

"إدارة الأزمات والكوارث" يُعد من المجالات الأكاديمية الحديثة، فإنَّه لا يزال يفتقر إلى نظرية أو نموذج لإدارة الأزمات تحظى باتفاق وإجماع الباحثين، والمهتمين في هذا المجال علميًا وعمليًا.

ويرى الجمعة (2021) أنَّ أغلب الأزمات لا بُد أن تمر ببعض المراحل الأساسية، وعليه فإذا أخفق مُتخذ القرار في إدارة مرحلة من هذه المراحل، فإنَّه يقع على عاتقه حدوث الأزمة وتدهور أحداثها. ويُعد نموذج إدارة الأزمات بمثابة الإطار المفاهيمي، والتحليلي لجميع جوانب الاستعداد للأزمة، وتجنُّب حدوثها والتعامل معها والتعافي منها.

وعليه؛ جرى الحديث في هذا القسم عن مراحل إدارة الأزمات والكوارث؛ وذلك لتحقيق هدف الدراسة المتعلق بالتعرُّف على أهم مراحل إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة. وتقسّم تلك المراحل بحسب إجماع كثير من الباحثين إلى خمس مراحل:

1. اكتشاف إشارات الإنذار المبكر.
2. الاستعداد والوقاية.
3. احتواء الأضرار والحد منها.
4. استعادة النشاط.
5. التعلم.

3. الدراسات السابقة والتعقيب عليها

1.3. الدراسات العربية:

دراسة الشانبي وآخرين (2023) بعنوان: "الأزمات الاقتصادية وتأثيرها على قطاع المكتبات ومؤسسات المعلومات مكتبة كلية الآداب جامعة طرابلس نموذجًا" هدفت الدراسة، إلى تسليط الضوء على الأزمات التي تتعرض لها المكتبة المركزية لكلية الآداب جامعة طرابلس، والأساليب التي تُدار بها، ومدى وعي القائمين عليها، بالإضافة إلى دور المكتبة في التعامل مع الأعباء الناتجة عن الأزمات والكوارث. استخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية، وشملت عينة الدراسة عشرة أفراد من العاملين في المكتبة. توصلت النتائج إلى غياب فريق متخصص لإدارة الأزمات، وضعف وعي الموظفين بمفاهيم إدارة الأزمات، وعدم استقلالية المكتبة في اتخاذ القرارات، إلى جانب غياب ميزانية مخصصة للطوارئ، وقلة الصلاحيات الممنوحة للعاملين، وافتقار المكتبة إلى برامج تدريبية متخصصة،

وانخفاض جاهزيتها لمواجهة الأزمات. وقد خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أبرزها: إعداد خطة علمية لإدارة الأزمات، وتشكيل فريق متخصص، واستغلال الإمكانيات المتاحة، وتأهيل الكوادر البشرية، وتنظيم دورات تدريبية، ومنح العاملين مزيداً من الصلاحيات، وتخصيص ميزانية مستقلة للأزمات داخل المكتبة.

دراسة عوض، محمد (2022) بعنوان: "إدارة الأزمات في المكتبات الجامعية السعودية ومدى وعي العاملين بها بمراحل إدارتها: جائحة كورونا Covid-19" أنموذجاً" هدفت الدراسة، إلى التعرف على واقع ممارسة إدارة الأزمات في المكتبات الجامعية السعودية، ومدى وعي العاملين بمراحل إدارتها. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي بشقيه المسحي والتحليلي، واستخدمت أداة الاستبانة، وتكوّن مجتمع الدراسة من عشر مكتبات جامعية سعودية، شملت العينة عشرة مديريين أو من ينوب عنهم، بالإضافة إلى خمسة عاملين من كل مكتبة. توصلت النتائج إلى أن غالبية المكتبات أغلقت أبوابها خلال أزمة كورونا، وعادت للعمل تدريجياً مع اتخاذ إجراءات الأمن والسلامة، واعتمدت على الأوعية الرقمية بدلاً من الورقية، ونظمت الدخول إليها عبر نظام الحجز المسبق، كما استخدمت المساحات الضوئية في خدمة التصوير، والأجهزة الآلية في الإعارة لضمان التباعد الاجتماعي. وقد خلصت الدراسة إلى عدة توصيات من أبرزها: إنشاء وحدات صغيرة لإدارة الأزمات داخل الإدارات الجامعية، وتدريب العاملين على تفويض السلطات والمرونة الإدارية، وإعداد دليل إرشادي للإجراءات الواجب اتباعها، وتنمية الوعي لدى العاملين بمراحل وأساليب إدارة الأزمات من خلال الدورات التثقيفية وورش العمل المتخصصة.

دراسة كريمة، عمروش؛ وعبد الهادي، محمد (2022) بعنوان: "واقع إدارة الأزمات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة تيزي وزو نموذجاً" هدفت الدراسة، إلى تسليط الضوء على مفهوم إدارة الأزمات والتعرف على أبرز الأزمات التي واجهت المكتبة، ومدى وعي القائمين عليها بهذا النمط الإداري. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت أدوات الاستبانة، والملاحظة، والمقابلة، وشملت جميع موظفي المكتبة المركزية (54 موظفًا)، مع اختيار عينة قصدية من المختصين في الإعلام الآلي والمكتبيين بلغت (37) موظفًا. توصلت النتائج إلى وجود وعي بأهمية إدارة الأزمات، في مقابل نقص الكوادر البشرية المؤهلة، وغياب خلية متخصصة في إدارة الأزمات، بالإضافة إلى عدم وجود سياسة

مكتوبة للتعامل مع الأزمات. وقدّمت الدراسة عددًا من التوصيات، من أبرزها: تكثيف الدورات التدريبية، وتوفير الإمكانيات المادية والتكنولوجية، وتعزيز دور صناع القرار، والاهتمام بالجانب النفسي للموظفين، واستغلال تطبيقات الويب 2.0 لتحقيق التوفير وتعزيز العمل الجماعي المستمر.

دراسة السيد، أسماء (2022) بعنوان: "إدارة أزمة وباء كورونا: مكتبات مصر العامة نموذجًا" هدفت الدراسة، إلى تتبّع تداعيات أزمة وباء كورونا على مكتبات مصر العامة، ورصد سُبل إدارتها لتلك الأزمة خلال الأوقات الحرجة. اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي الميداني، واستخدمت أدوات الاستبانة والمقابلة، وشمل مجتمع الدراسة قادة مكتبات مصر العامة، وتكوّنت العينة من المكتبة الرئيسية و(15) مكتبة فرعية تابعة لمنظومة مكتبات مصر العامة. وتوصلت النتائج إلى وجود وعي لدى هذه المكتبات في إدارة الأزمات، حيث أبدت اهتمامًا بالعاملين من النواحي الصحية، إلى جانب تفعيل أدوات التواصل والخدمات عن بُعد مع المستفيدين. وقدّمت الدراسة توصية رئيسية بضرورة إعداد خطة تفصيلية لإدارة الأزمات الصحية، استنادًا إلى تجربة أزمة كورونا.

2.3. الدراسات الأجنبية:

دراسة (Pauline Iroeze & Pauline Chinsasa, 2021) بعنوان: "مُستوى الاستعداد لإدارة الكوارث من قبل موظفي المكتبات في المكتبات الأكاديمية: تجربة المكتبات الأكاديمية في ولايات جنوب شرق نيجيريا"

هدفت الدراسة، تقييم واقع إدارة الكوارث في المكتبات الأكاديمية بالمنطقة الجنوبية الشرقية لنيجيريا، من خلال رصد التهديدات الرئيسية كالكوارث الطبيعية، ومدى وجود خطط وتأهب للتعامل معها. اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي واستخدمت أداة الاستبانة، وتكوّن مجتمع الدراسة من (380) أمين مكتبة في خمس مكتبات أكاديمية. وأشارت النتائج إلى غياب الخطط المكتوبة للتأهب للكوارث في معظم المكتبات، وعدم كفاية تدابير الاستعداد ومشاركة الموظفين في جهود التأهب. وقد أوصت الدراسة بضرورة إعداد خطة مكتوبة لإدارة الكوارث، وتركيب وسائل السلامة مثل رشاشات المياه، وإنذارات كسر الزجاج، وأجهزة كشف الدخان.

دراسة (Anjan Gohain et al., 2021) بعنوان "إدارة الأزمات والكوارث في المكتبة المركزية بجامعة تيزبور" هدفت الدراسة، إلى التحقق من مستوى الاستعداد والاستجابة واستراتيجية التعافي المتبعة في مكتبة الجامعة لحماية مجموعاتها من الكوارث المحتملة. اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي، واستخدمت أدوات المقابلة والملاحظة، وشمل مجتمع الدراسة أمناء المكتبات وموظفيها. وتوصلت النتائج إلى أن إدارة الأزمات والكوارث تُعد جزءاً مهماً في المكتبة، حيث أظهر معظم الموظفين نقصاً في الوعي بالمخاطر المحتملة، كما تفتقر المكتبة إلى تصميم مقاوم للزلازل وأنظمة فعالة لإخماد الحرائق، ولا توجد خطة مكتوبة لإدارة الأزمات أو فريق متخصص لهذا الغرض. وأوصت الدراسة بضرورة إعداد خطة شاملة للتأهب وإدارة الأزمات، وتضمين موضوعات إدارة الكوارث في مناهج علم المكتبات، وتوفير معدات كافية للتعامل مع الطوارئ.

دراسة (Rosa Mbithe, 2020) بعنوان: "الاستعداد لمواجهة الكوارث في المكتبات الأكاديمية في كينيا: حالة مكتبة جوموكينيا التذكارية، جامعة نيروبي" هدفت الدراسة، إلى التعرف على السياسات المتعلقة بالتأهب للكوارث، ووضع استراتيجيات للتخفيف من حدتها، وقياس مستوى استعداد الموظفين، وتحديد أفضل الطرق لاستعادة موارد المعلومات التالفة. اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي، واستخدمت أداتي الاستبانة والمقابلة، واشتمل مجتمع الدراسة على أعضاء هيئة التدريس وموظفي المكتبة والطلاب بجامعة نيروبي، وبلغ عددهم (15,334)، وتم اختيار عينة عشوائية قوامها (343) مشاركاً. أظهرت النتائج أن سياسات إدارة الكوارث غير معروفة لدى أغلب المستجيبين، وأن المكتبات الأكاديمية تواجه كوارث متعددة تتطلب تدابير دقيقة للتخفيف منها. وأوصت الدراسة بضرورة إعداد خطط وإجراءات فعالة لإدارة الكوارث، وتنفيذ برامج تدريبية منتظمة للموظفين والمستخدمين، وتوفير دعم مالي من الإدارة العليا، وتأمين المعدات اللازمة لاستعادة موارد المعلومات المطبوعة وغير المطبوعة.

دراسة (Sharma Nilakshi et al., 2018) بعنوان: "إدارة الكوارث في مكتبات جامعة آسام" هدفت الدراسة، إلى التحقق من مدى استعداد المكتبات الجامعية في جامعة آسام لمواجهة الكوارث والأزمات. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، واعتمدت على أدوات الاستبانة والملاحظة والمقابلة، وتكوّن مجتمع الدراسة من أمناء المكتبات في (8) مكتبات

جامعية بولاية آسام. أظهرت النتائج أن معظم المكتبات لديها مستوى جيد من الاستعداد للكوارث، من خلال توفر خطط مكتوبة، ومخارج طوارئ، وأجهزة إنذار حريق، ومصادر طاقة بديلة، وحظر الأنشطة الخطرة مثل التدخين، بالإضافة إلى وجود نسخ احتياطية من البيانات للحماية من الهجمات الإلكترونية. وأوصت الدراسة بضرورة أن تكون خطة إدارة الكوارث مرنة وشاملة لمراحل ما قبل الأزمة وأثناءها وبعدها، وأن تغطي جميع عناصر المكتبة من موظفين ومستخدمين ومصادر معلومات وتجهيزات وبنية تحتية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح من العرض السابق للدراسات السابقة أن هناك اهتمامًا كبيرًا لدى الباحثين بدراسة الأزمات والكوارث وأثرها على المكتبات، حيث تُعد الدراسة الحالية امتدادًا لتلك الدراسات من حيث الموضوع المشترك، وهو إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات. وعلى الرغم من وجود بعض التشابه في مجتمعات بعض الدراسات، فإن عددًا منها طُبّق في بيئات مختلفة، مثل المكتبات الأكاديمية، أو الوطنية، أو مراكز المعلومات المتخصصة، أو الجامعات الحكومية.

وتتميّز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة باختلافها في مجتمع الدراسة وحدودها المكانية والجغرافية، حيث طُبّقَت على مكتبات عامة، وتحديدًا مكتبة الملك عبد العزيز العامة بمدينة الرياض، وهي - حسب علم الباحثة - لم تُتناول سابقًا في أي دراسة تناولت موضوع الأزمات والكوارث في المكتبات. وقد شملت الدراسة جميع العاملين بالمكتبة في مختلف إداراتها وفروعها الثلاث (الرجالية والنسائية)، مما يعزز من شمولية النتائج ويظهر الفروقات والتقاطعات مع الدراسات السابقة.

وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في عدد من الجوانب، من أبرزها:

1. تدعيم مشكلة الدراسة وصياغة أهدافها.
2. إثراء الإطار النظري وتحديد المفاهيم الرئيسية.
3. المساعدة في تصميم أداة الدراسة (الاستبانة) بما يتناسب مع طبيعة العينة وتحقيق أهداف البحث.
4. الاستفادة من المناهج والإجراءات والأساليب الإحصائية المتبعة في الدراسات السابقة.
5. الاسترشاد بنتائج الدراسات السابقة وتوصياتها عند مناقشة نتائج الدراسة الحالية.

4. الجانب الميداني للدراسة.

1.4. مجتمع الدراسة وعينتها:

يعتبر مجتمع الدراسة: المجموعة الكلية من العناصر التي تسعى الدراسة لتعميم النتائج عليها، ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة، إذ يتكون مجتمع الدراسة، من جميع الموظفين العاملين في مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض، في مختلف الإدارات، وفي فروعها الثلاث المختلفة الرجالية منها والنسائية، إذ بلغ العدد الكلي لمجتمع الدراسة (177) موظفًا وموظفة بناءً على الإحصاءات التي تزوّدت الباحثة بها من الموارد البشرية بمكتبة الملك عبد العزيز العامة. كما هو موضح في الجدول التالي رقم (1).

جدول رقم (1): فروع المكتبة

عدد الموظفين	فرع المكتبة
99 موظفًا وموظفةً	الفرع الرئيسي
54 موظفًا وموظفةً	فرع الخدمات وقاعات الاطلاع- خريص
24 موظفًا وموظفةً	فرع مكتبة الملك عبد العزيز العامة في مركز الملك عبد العزيز التاريخي - المربع
177 موظفًا وموظفةً	المجموع الإجمالي

2.4. أداة الدراسة:

تعددت أدوات البحث العلمي التي تستخدم في جمع المعلومات والبيانات، وبناءً على طبيعة البيانات التي يراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، ظهر أنَّ الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهدافها هي "الاستبانة"، إذ صممت بعد مراجعة الأدبيات، وأساليب البحث العلمي، والدراسات الميدانية السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة كدراسات: (أبو زيد وخدام، 2021؛ رخا، 2019؛ الصبيحي والخواندة، 2021؛ القرني والقرني، 2012؛ الكثيري وآخرين، 2023).

3.4. معيار الحكم على نتائج الدراسة:

وضعت الدراسة إجابات مقننة لكل عبارة من العبارات السابقة باستخدام نموذج لمقياس ليكرت (Likert Scale) الرباعي؛ وفق درجات الموافقة التالية: (موافق بشدة- موافق- غير موافق- غير موافق بشدة) لتوافق هذا المقياس مع الدرجات التي تبحث عنها الدراسة في هذه الأداة، التي تعطي نتائج جيدة، تم تدرج المقياس والتعبير عنه كمياً، بإعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجة وفقاً إلى المعطيات الآتية الموضحة في الجدول التالي رقم (2).

جدول رقم (2): درجات مقياس ليكرت الرباعي.

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	4	3	2	1

ولتحديد طول خلايا المقياس الرباعي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدمة في محاور الدراسة، ثم حساب المدى (3=1-4)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح؛ أي: (0,75=4/3)، بعد ذلك أضيفت هذه القيمة لأقل قيمة في المقياس؛ وذلك لتحديد الأعلى لهذه الخلية، كما يوضحها الجدول التالي رقم (3).

جدول رقم (3): مقياس ليكرت الرباعي لقياس درجة التوافق ومستواه

درجة التطبيق	الترميز	مدى المتوسطات الحسابية	مستوى توافق
غير موافق بشدة		من 1,00 إلى 1,75	ضعيف جداً
غير موافق		من 1,76 إلى 2,50	ضعيف
موافق		من 2,51 إلى 3,25	عال
موافق بشدة		من 3,26 إلى 4,00	عال جداً

4.4. صدق أداة الدراسة

ذكر العساف (2006) أن صدق أداة الدراسة يعني: التأكد من أنها تقيس ما أعدت لقياسه. كما يقصد به شمول الاستبانة لكل العناصر التي تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح عباراتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها. ووضح الزاملي والصارمي (2009) أن اختبارات صدق أداة الدراسة تتعلق بالمدى الذي تقيس فيه أداة مجتمع ما،

يفترض أنَّها تقيسه ويعرف بكونه الصحة والدلالة الهادفة والفائدة للاستدلالات المحددة الناجمة عن درجات الأداة. أي تقيس الأداة ما صممت لأجل قياسه. وقد تأكدت الباحثة من صدق أداة الدراسة من خلال:

الصدق الظاهري (صدق المحكِّمين):

للتحقق من صدق محتوى أداة الدراسة الظاهري، والتأكد من مدى صلاحية الاستبانة وملاءمتها لأغراض الدراسة، جرى عرضها في صورتها الأولى على المشرف العلمي للاستشارة والتوجيه، ثم عرضها على مجموعة من المحكِّمين والمختصين علمياً وأكاديمياً من ذوي الخبرة لتحكيمها وعددهم (13) محكِّماً؛ للتأكد من صدقها الظاهري، وذلك لاستطلاع آرائهم حول وضوح العبارات وتمثيلها للهدف الذي وُضعت لأجله، وكذلك الحكم على صدق ودقة وسلامة الصياغة اللغوية لكل عبارة، وانتماء العبارة للمحاور الذي تندرج تحته، ومدى مناسبتها لقياس ما وضعت لقياسه وأيضا كتابة أي إضافات أو ملاحظات يرونها مناسبة، وإدخال التعديلات اللازمة، سواءً بالحذف أو الإضافة أو إعادة الصياغة، بالإضافة إلى تحديد العبارات الغامضة أو التي تحمل أكثر من معنى. وقدم السادة المحكِّمون تعديلات مقترحة على أداة الدراسة، منها تعديل صياغة بعض الفقرات، التي اقترحوا ضرورة إعادة صياغتها حتى تتسق عبارات الاستبانة وتزداد وضوحاً، وملائمة لقياس ما وضعت لأجله. وفي ضوء آراء المحكِّمين وتوجيهاتهم ومقترحاتهم أجرت الباحثة التعديلات اللازمة، والأخذ بتلك الملاحظات التي اتفق عليها غالبية المحكِّمين، ومن ثم إعداد أداة الدراسة (استبانة واقع إدارة الأزمات والكوارث بمكتبة الملك عبد العزيز العامة) في صورتها النهائية ومن ثم جرى تطبيقها ميدانياً على المبحوثين.

صدق الاتساق الداخلي (الصدق البنائي):

بعد الانتهاء من الاستبانة في شكلها النهائي، والتأكد من الصدق الظاهري تمَّ من خلال الاتساق الداخلي معرفة مدى اتساق كل فقرة من فقرات الأداة مع المحور الذي تنتهي إليه هذه الفقرة. ولحساب الاتساق الداخلي حُسِبَ معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient)، والذي من خلاله تُحسب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة، والدرجة الكلية للمحور التابعة له، ويبين الجدول التالي رقم (4) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور والمعدل الكلي لفقراته، الذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى دلالة (0,01).

جدول رقم (4):الصدق الداخلي لفقرات الاستبانة

معامل الارتباط						
م	المحور الثاني (درجة وعي العاملين)	المحور الثالث (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر)	المحور الثالث (الاستعداد والوقاية)	المحور الثالث (احتواء الأضرار والحد منها)	المحور الثالث (استعادة النشاط)	المحور الثالث (التعلم)
1	**0,799	**0,861	**0,900	**0,868	**0,881	**0,879
2	**0,691	**0,930	**0,897	**0,905	**0,915	**0,893
3	**0,763	**0,899	**0,897	**0,881	**0,779	**0,914
4	**0,776	**0,900	**0,866	**0,932	**0,834	**0,901
5	**0,443		**0,834	**0,858		**0,904
6	**0,771		**0,817			
7			**0,793			
م	المحور الرابع (معوقات البشرية)	المحور الرابع (معوقات تنظيمية وإدارية ومالية)	المحور الرابع (معوقات تقنية)		المحور الخامس (المقترحات التطويرية)	
1	**0,828	**0,873	**0,908		**0,811	
2	**0,857	**0,867	**0,920		**0,875	
3	**0,789	**0,902	**0,756		**0,788	
4	**0,716	**0,872			**0,816	
5		**0,750			**0,853	
6		**0,861				
7		**0,873				
8		**0,863				

(**) دالة عند 0.01

يتضح من الجدول رقم (4) أنَّ جميع معاملات الارتباط دالة إحصائيًا عند مستوى (0,01)، مما يشير إلى الاتساق الداخلي بين فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور.

5.4. ثبات أداة الدراسة:

يقصد بالثبات كما ذكر الشبلي والمعاينة (2018) أنه: مدى التوافق والاتساق في نتائج الاستبانة، والاستقرار في النتائج عبر الزمن؛ فالاختبار الثابت يعطي النتائج نفسها إذا طبق على المجموعة نفسها من الأفراد مرة أخرى. كما أن ثبات أداة الدراسة، مثلما ذكر الزعبي (2015)، يعني: دقة المقياس أو اتساقه، فإذا حصل الفرد نفسه على الدرجة نفسها، أو درجة قريبة منها في الاختبار نفسه، أو مجموعات من الأسئلة المتكافئة أو المتماثلة عند تطبيقه أكثر من مرة؛ فإن نصف الاختبار أو المقياس في هذه الحالة يمكن اعتباره أنه على درجة عالية من الثبات. وتم التأكد من ثبات الأداة؛ من خلال التعرف على الاتساق الداخلي، وذلك من خلال استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ (α) (Cronbach's Alpha)، إذ ذكرت الخطيب (2016) أن هذا المقياس يستخدم في قياس الاتساق الداخلي للتحقق من ثبات الاستبانة أو المقياس. ويعمل عن طريق قياس مدى الارتباط بين العبارات، وتوزيع هذه العبارات على عدد معاملات الارتباط؛ فإذا كان متوسط معاملات الارتباط مرتفعاً وعدد العبارات مرتفعاً؛ تصبح قيمة ألفا مرتفعة. إذ قاست الباحثة مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) ومتغيرات الدراسة، واستخدمت معامل الثبات ألفا كرونباخ (α) (Cronbach's Alpha)؛ الذي يتناسب مع طبيعة الدراسة، وجاءت نتائج الاختبار كما يظهر في الجدول التالي رقم (5)، قيمة معامل الثبات لكل محور من محاور الاستبانة.

جدول رقم (5): قيم معاملات الثبات لكل محور من محاور الاستبانة

المحور	عنوان المحور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
الثاني	درجة وعي العاملين بمفهوم إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة	6	0,809
الثالث	مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر	4	0,918
	مرحلة الاستعداد والوقاية	7	0,939
	مرحلة احتواء الأضرار والحد منها	5	0,932
	مرحلة استعادة النشاط	4	0,870
	مرحلة التعلم	5	0,940
	أهم مراحل إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة	25	0,971
الرابع	معوقات بشرية	4	0,802
	معوقات تنظيمية وإدارية ومالية	5	0,905
	معوقات تقنية	3	0,830
	معوقات تطبيق إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة	12	0,919
الخامس	المقترحات التطويرية لتفعيل إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة	8	0,940
الثبات العام		51	0,933

يتضح من الجدول رقم (5) أنَّ مُعاملات الثبات لمحاور وأبعاد الاستبانة مقبولة، وأن معامل الثبات العام مرتفع حيث بلغ (0,933)؛ وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات، ويمكن الاعتماد عليها وتطبيقها في الدراسة.

4.6. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي جُمِعَتْ عن طريق استبانة الدراسة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for the social Sciences)، التي يرمز لها اختصارًا بالرمز (SPSS) بهدف معالجتها باستخدام الاختبارات الإحصائية التي تحقق أغراض الدراسة، إذ استُخدمت الأساليب الآتية:

1. التكرارات، والنسب المئوية (Frequencies & Percentage): للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه مهارات المحاور الرئيسة التي تتضمنها أداة الدراسة.
2. معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient): يبين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه، وذلك لتقدير الاتساق الداخلي لأداة الدراسة (الصدق البنائي).
3. معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha (α)): وذلك لتحديد مستوى الاتساق الداخلي ومستوى ثبات فقرات الاستبانة.
4. المتوسط الحسابي (Arithmetic mean): لمعرفة مدى ارتفاع، أو انخفاض إجابات مجتمع الدراسة عن المحاور الرئيسة (متوسط متوسطات العبارات)، ويفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.
5. الانحراف المعياري (Standard deviation): للتعرف على مدى انحراف إجابات مجتمع الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي.

5. تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها

1.5. المحور الأول: الأزمات والكوارث التي تعرضت إليها مكتبة الملك عبد العزيز العامة:

اتضح في الجدول التالي رقم (6) أنَّ مكتبة الملك عبد العزيز العامة تعرضت إلى العديد من الأزمات والكوارث، حسب استجابة أفراد مجتمع الدراسة بأن أكثر الأزمات تكون على النحو الآتي:

جدول رقم (6): الأزمات والكوارث التي تعرضت إليها مكتبة الملك عبد العزيز العامة

الترتيب	النسبة (%)	التكرار	الأزمات والكوارث
1	53,1 %	85	الحشرات والقوارض
2	41,9 %	67	انقطاع التيار الكهربائي
3	39,4 %	63	الحرائق
4	35 %	56	تمزيق أوعية المعلومات
5	33,8 %	54	الأمطار
6	32,5 %	52	الأمراض والأوبئة
7	21,9 %	35	السرقه
8	19,4 %	31	الاختراق والتجسس
9	18,8 %	30	التخريب المتعمد للأجهزة والمعدات

(**) التكرار على حسب استجابة مجتمع الدراسة على حدوث الأزمات

يتضح من نتائج الجدول رقم (6) أن أكثر الأزمات والكوارث التي تعرضت لها مكتبة الملك عبد العزيز العامة تمثلت في انتشار الحشرات والقوارض، بنسبة (53.1%)، ويُعزى ذلك إلى عدة أسباب أبرزها: ترك بقايا الطعام، وارتفاع درجات الحرارة، ونوع الأشجار المحيطة بالمكتبة، إضافةً إلى الرطوبة الناتجة عن تسرب المياه أو ضعف التهوية، ودخول الحشرات عبر المواد المستعارة أو المشتراة من الخارج. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراساتي آل رشيد والمشوخي (2021)، والمحرمية والسالمي (2016)، واختلفت مع دراسة سعيد (2019) التي لم تُسجل مثل هذه الأزمات. كما أظهرت النتائج أن انقطاع التيار الكهربائي جاء في المرتبة الثانية بنسبة (41.9%)، ويعود ذلك إلى أعطال الشبكة أو الأجهزة، وأعمال الصيانة أو العوامل المناخية كالعواصف. وأكدت الدراسة على تأثيرات الانقطاع على خدمات المكتبة، مشيرة إلى ضرورة إعداد خطة طوارئ تشمل استخدام المولدات والنسخ الاحتياطية للبيانات. وتطابقت هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة آل رشيد والمشوخي (2021) أما التخريب المتعمد للأجهزة فجاء في المرتبة التاسعة بنسبة (18.8%)، ويُعزى إلى استياء المستفيدين، أو بدافع الفوضى، وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة المحرمية والسالمي (2016) التي سجلت سلوكيات مماثلة. كما رصدت الباحثة أزمات إضافية وردت في إجابات السؤال المفتوح، منها تسرب المياه بنسبة (1.8%)، وأشارت دراسة نديم (2015) إلى أثر هذه الظاهرة على المكتبات.

2.5. المحور الثاني: قياس وعي العاملين بمكتبة الملك عبد العزيز العامة بمفهوم إدارة الأزمات والكوارث:

للإجابة عن سؤال التعرف على درجة وعي العاملين بمكتبة الملك عبد العزيز العامة بمفهوم إدارة الأزمات والكوارث؛ حُسِبَت التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد الدراسة، حسب الجدول التالي:

جدول رقم (7): قياس وعي العاملين بمفهوم إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة

م	العبارة	درجة الموافقة				المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التوافر
		موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة				
1	لديّ معرفة بمفهوم إدارة الأزمات والكوارث بصفة عامة	ك	31	98	24	7	2,95	4	عال
		%	19,4	61,3	15	4,4			
2	لديّ دراية بالأزمات والكوارث التي مرت بها مكتبة الملك عبد العزيز العامة	ك	15	77	55	13	2,58	6	عال
		%	9,4	48,1	34,4	8,1			
3	لديّ وعي بأهمية الجاهزية الدائمة لمواجهة الأزمات والكوارث في حال وقوعها	ك	46	84	22	8	3,05	2	عال
		%	28,8	52,5	13,8	5			
4	لديّ الخبرة الكافية في مجال إدارة الأزمات والكوارث	ك	17	75	56	12	2,60	5	عال
		%	10,6	46,9	35	7,5			
5	أؤمن بدور إدارة الأزمات والكوارث وأهمية وجودها في المكتبة	ك	88	65	6	1	3,50	1	عال
		%	55	40,6	3,8	0,6			
6	أدرك الإشارات الأولية المنذرة بوقوع الأزمات والكوارث	ك	39	94	22	5	3,04	3	عال
		%	24,4	58,8	13,8	3,1			
المتوسط الحسابي العام = 2,95، الانحراف المعياري العام = 0,522									
ضعيف									

يتضح من الجدول رقم (7) أن أفراد مجتمع الدراسة أبدوا موافقتهم على مستوى وعي العاملين بمفهوم إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (2.95 من 4.00)، وهو ما يشير إلى مستوى "عالٍ" حسب فئات المقياس الرباعي. وقد تراوحت متوسطات العبارات بين (3.50 إلى 2.58)، ما يعكس تجانساً في الرأي حول وجود وعي فعلي لدى العاملين. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة كريمة وعبد الهادي (2022)، واختلفت مع دراساتي الكثيري وآخرين (2023)، والشانبي وآخرين (2023) اللتين أشارتا إلى انخفاض مستوى الوعي.

أظهرت العبارة رقم (5): "أؤمن بدور إدارة الأزمات والكوارث وأهمية وجودها في المكتبة" أعلى متوسط (3.50)، ما يدل على وعي بأهمية الإدارة المتخصصة، رغم مخالفة هذه النتيجة لدراسة (Velasquez et al. (2016) وذكرت الباحثة أن المكتبة تضم إدارة مستحدثة للأزمات، لكنها لا تزال في طور التأسيس، بخلاف ما ورد في دراسة حسين (2016) التي أشارت إلى غياب هذه الإدارة. كما احتلت العبارة رقم (3): "لدي وعي بأهمية الجاهزية الدائمة" المرتبة الثانية بمتوسط (3.05)، ما يعكس إدراكًا بالاستعداد لمواجهة الأزمات، متفقة مع دراسة أمينة (2020) بنسبة جاهزية بلغت (70%). أما العبارة رقم (2): "لدي دراية بالأزمات التي مرت بها المكتبة" فجاءت أخيرًا بمتوسط (2.58)، ما يدل على وعي نسبي، متفقة مع دراسة أمينة (2020)، ومخالفة لدراسة (Gohain et al. (2021).

وترى الباحثة أن وعي العاملين بإدارة الأزمات يُسهم في تعزيز الاستعداد المؤسسي والفردى، ويُسهم في حماية الأرواح والممتلكات، ويدعم التعاون الفعال مع الجهات المعنية، مما يُوقّر بيئة أكثر أمانًا واستجابة أفضل وقت الطوارئ.

3.5. المحور الثالث: مراحل إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة:

للإجابة عن سؤال التعرف على مراحل إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة فيما يتعلق ببُعد (مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، ومرحلة الاستعداد والوقاية، ومرحلة احتواء الأضرار والحد منها، ومرحلة استعادة النشاط، ومرحلة التعلم)، حُسبت التكرارات، والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرُتب لاستجابات أفراد الدراسة، حسب الجدول التالي:

جدول رقم (8): مراحل إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التوافر
1	مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر	2,26	0,398	3	ضعيف
2	مرحلة الاستعداد والوقاية	2,28	0,395	2	ضعيف
3	مرحلة احتواء الأضرار والحد منها	2,44	0,213	1	ضعيف
4	مرحلة استعادة النشاط	1,86	0,601	5	ضعيف
5	مرحلة التعلم	1,89	0,693	4	ضعيف
المتوسط الحسابي العام = 2,16، الانحراف المعياري العام = 0,377					
ضعيف					

يتضح من الجدول رقم (8) أن أفراد مجتمع الدراسة غير موافقين على توافر مراحل إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (2.16 من 4.00)، وهو ما يشير إلى مستوى توافر "ضعيف" وفق فئات المقياس الرباعي. وتراوح المتوسطات بين (1.86 إلى 2.44)، وجميعها تقع ضمن نفس الفئة.

وقد احتلت "مرحلة احتواء الأضرار والحد منها" المرتبة الأولى بمتوسط (2.44)، تلتها "مرحلة الاستعداد والوقاية" (2.28)، ثم "مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر" (2.26)، فيما جاءت "مرحلة التعلم" (1.89)، وأخيراً "مرحلة استعادة النشاط" بمتوسط (1.86). وترى الباحثة أن هذا الضعف يعكس قصوراً في فهم وتطبيق إدارة الأزمات داخل المكتبة، ويُعزى ذلك إلى غياب التخطيط المسبق، وضعف الموارد المالية والبشرية المؤهلة. وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة الغامدي والشماسي (2021) التي سجلت مستوى عاليًا لإدارة الأزمات بجامعة الملك خالد، وكذلك مع دراسة Sharma et al. (2018) التي أظهرت جاهزية عالية لمكتبات جامعة آسام، ومع دراسة الجمعة (2021) التي سجلت نتائج متوسطة (محايدة) في جامعة شقراء خلال جائحة كورونا.

وستُعرض في الفقرة التالية تفاصيل أكثر حول كل بُعد من أبعاد مراحل إدارة الأزمات والكوارث التي شملها هذا المحور.

أولاً: مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر:

يُقصد بمرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر: مجموعة من الإجراءات التي تعكس مدى قيام الإدارة برصد وتحديد المؤشرات أو الأعراض التي تنبئ باحتمال حدوث الأزمات والكوارث. ويتضح من الجدول رقم (9) أنَّ أفراد مجتمع الدراسة غير موافقين على مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، بمتوسط حسابي عام بلغ (2,26 من 4,00)، وهي متوسطات تقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الرباعي (من 1,76 إلى 2,50)، وهي الفئة التي تشير إلى أن مستوى توافر "ضعيف"

جدول رقم (9): مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر

م	العبارة	درجة الموافقة				المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التوافر	
		موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة					
1	توافر فريق متخصص لإدارة الأزمات والكوارث	ك	8	32	77	43	2,03	0,819	2	ضعيف
		%	5	20	48,1	26,9				
2	توفير آليات وخطط واضحة لاكتشاف الأزمات والكوارث	ك	5	22	88	45	1,91	0,735	3	ضعيف
		%	3,1	13,8	55	28,1				
3	توفير وسائل المراقبة والإنذار المبكر لاكتشاف الأزمات والكوارث	ك	64	77	14	5	3,25	0,743	1	عال
		%	40	48,1	8,8	3,1				
4	المتابعة الدورية لمؤشرات حدوث الأزمات والكوارث	ك	10	14	82	54	1,87	0,814	4	ضعيف
		%	6,3	8,8	51,3	33,8				
المتوسط الحسابي العام = 2,26، الانحراف المعياري العام = 0,398										
ضعيف										

يتضح من الجدول رقم (9) أن أفراد مجتمع الدراسة غير موافقين على توافر مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر في مكتبة الملك عبد العزيز العامة، حيث تراوحت المتوسطات بين (3.25 إلى 1.87)، وتشير جميعها إلى مستوى توافر "ضعيف". ويُعزى هذا الضعف إلى قلة اهتمام إدارة المكتبة بهذه المرحلة المهمة، التي تُسهم في تعزيز السلامة وحماية الموارد عبر تنشيط خطط الطوارئ واستدعاء الجهات المختصة. وتختلف هذه النتيجة مع دراسي أبو زيد وخدام (2021)، والصبيحي والخوالدة (2021) اللتين سجلتا متوسطات مرتفعة لُبعد الإنذار المبكر.

وقد جاءت العبارة: "توفير وسائل المراقبة والإنذار المبكر لاكتشاف الأزمات" في المرتبة الأولى بمتوسط (3.25)، ما يدل على توافر نسبي لهذه الوسائل، متفقة مع دراسة الشكري والحنجوري (2020). في حين جاءت عبارة "توافر فريق متخصص لإدارة الأزمات" في المرتبة الثانية بمتوسط (2.03)، ما يعكس غياب فريق متخصص، والاكتفاء بالاعتماد على فرق الأمن والسلامة، وهو ما يرجع لحدائث الإدارة في المكتبة، ويُوافق ما ورد في دراسات زرعة وكعكي (2015)، الشانبي وآخرين (2023)، وحسين (2016). بينما اختلفت هذه النتيجة مع دراسة سعيد (2019) التي أكدت وجود فرق متخصصة في جميع المكتبات محل الدراسة. أما العبارة "المتابعة الدورية لمؤشرات حدوث الأزمات" فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط (1.87)، ما يشير إلى ضعف في تقييم المخاطر والاستعداد الفعّال، الأمر الذي يستدعي توفير تدريب منظم وتحديث الإجراءات والخطط بشكل دوري.

ثانيًا: مرحلة الاستعداد والوقاية:

يُقصد بمرحلة الاستعداد والوقاية: هي جميع الأساليب والاستعدادات اللازمة للوقاية من الأزمات والكوارث لتقليل الخسائر، ويتضح من الجدول رقم (10) أنَّ أفراد مجتمع الدراسة غير موافقين على مرحلة الاستعداد والوقاية، بمتوسط حسابي عام بلغ (2,28 من 4,00)، وهي متوسطات تقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الرباعي (من 1,76 إلى 2,50)، وهي الفئة التي تشير إلى أن مستوى توافر "ضعيف"

جدول رقم (10): مرحلة الاستعداد والوقاية

م	العبارة	درجة الموافقة				المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التوافر
		موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة				
1	وضع خطة متكاملة للتعامل مع الأزمات والكوارث فور حدوثها	ك	8	17	75	60	1,83	6	ضعيف
		%	5	10,6	46,9	37,5			
2	وجود تعليمات إدارية تحدد كيفية التعامل مع الأزمات والكوارث المحتملة	ك	9	24	74	53	1,93	4	ضعيف
		%	5,6	15	46,3	33,1			
3	إلحاق منسوبيها بالدورات التدريبية التي تسهم في رفع مستوى الجاهزية لديهم	ك	8	24	68	60	1,87	5	ضعيف
		%	5	15	42,5	37,5			
4	إجراء تجارب افتراضية للتعامل مع الأزمات والكوارث المحتملة	ك	19	34	65	42	2,18	3	ضعيف
		%	11,9	21,3	40,6	26,3			
5	توفير أدوات الطوارئ التي تقلل من الأضرار التي تسببها الأزمات والكوارث	ك	64	79	11	6	3,25	1	عال
		%	40	49,4	6,9	3,8			
6	توفير الأثاث والطابع المعماري الملازم للمبنى للتقليل من عمق الأزمات والكوارث في حال وقوعها	ك	58	82	15	5	3,20	2	عال
		%	36,3	51,3	9,4	3,1			
7	توفير نسخ احتياطية من المعلومات للمحافظة عليها من التلف في حال حدوث الأزمات والكوارث	ك	6	9	73	72	1,68	7	ضعيف جداً
		%	3,8	5,6	45,6	45			

يتبين من الجدول رقم (10) أن أفراد مجتمع الدراسة غير موافقين على توافر مرحلة الاستعداد والوقاية في مكتبة الملك عبد العزيز العامة، حيث تراوحت المتوسطات بين (3.25 إلى 1.68)، ما يشير إلى مستوى "ضعيف". ويُعزى ذلك إلى ضعف التخطيط المسبق، وغياب خطة متكاملة لإدارة الأزمات تشمل تقييم المخاطر، وخطط الطوارئ، والتدريب المنتظم

للعاملين، والصيانة الدورية للأدوات المرتبطة بالسلامة. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة الشيبان (2017)، واختلفت مع دراسة المطير والمزيني (2022) التي سجلت نتائج مرتفعة في بُعد الاستعداد.

وجاءت العبارة: "توفير أدوات الطوارئ التي تقلل من الأضرار" في المرتبة الأولى بمتوسط (3.25)، ما يدل على وجود اهتمام نسبي بالمستلزمات الوقائية، متفقة مع نتائج Sharma et al. (2018)، ومخالفة لدراسة الشريدة والعاودة (2021). في المقابل، أظهرت العبارة: "إجراء تجارب افتراضية للتعامل مع الأزمات" متوسطاً منخفضاً (2.18)، ما يدل على الحاجة لتكثيف هذه التجارب لتوعية العاملين وتعزيز ثقافة السلامة، وقد وافقت هذه النتيجة ما توصلت إليه دراسة الشريدة والعاودة (2021) أما العبارة: "توفير نسخ احتياطية من المعلومات" فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط (1.68)، وهو مستوى "ضعيف جداً"، ما يؤكد ضعف الاهتمام بحفظ البيانات الرقمية في حال وقوع الكوارث، وتخالف بذلك ما ورد في دراسة Sharma et al. (2018) التي أشارت إلى احتفاظ المكتبات بنسخ احتياطية لحماية البيانات من التلف أو الهجمات الإلكترونية.

ثالثاً: مرحلة احتواء الأضرار والحد منها:

يقصد بمرحلة احتواء الأضرار والحد منها: هي مجموعة من الإجراءات التي تعكس مدى تنفيذ الإدارة الخطط الموضوعية، وإعداد الوسائل اللازمة للحد من الأضرار الناجمة عن الأزمات والكوارث، ومنع انتشارها بفترة زمنية مناسبة عند حدوثها. ويتضح من الجدول رقم (11) أنَّ أفراد مجتمع الدراسة غير موافقين على مرحلة احتواء الأضرار والحد منها، بمتوسط حسابي عام بلغ (2,44 من 4,00)، وهو متوسط يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الرباعي (من 1,76 إلى 2,50)، وهي الفئة التي تشير إلى أن مستوى توافر "ضعيف"

جدول رقم (11): مرحلة احتواء الأضرار والحد منها

م	العبارة	درجة الموافقة				المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التوافر
		موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة				
1	الاستجابة المباشرة في حال حدوث الأزمات والكوارث منذ اللحظات الأولى	ك	51	85	22	2	3,15	2	عال
		%	31,9	53,1	13,8	1,3			
2	توفير أرقام مباشرة مع الجهات والهيئات أصحاب القرار لاحتواء الأزمات والكوارث	ك	3	22	86	49	1,86	5	ضعيف
		%	1,9	13,8	53,8	30,6			
3	عقد اجتماعات فورية لاتخاذ القرارات اللازمة لاحتواء الأزمات والكوارث بكفاءة عالية	ك	4	28	93	53	2,01	4	ضعيف
		%	2,5	17,5	58,1	21,9			
4	السَّيطرة على الأزمات والكوارث وقت حدوثها للحد من تطورها بفترة زمنية مناسبة	ك	49	89	19	3	3,15	1	عال
		%	30,6	55,6	11,9	1,9			
5	تهتم المكتبة برفع الروح المعنوية للعاملين للتغلب على الأزمات والكوارث	ك	9	31	81	39	2,06	3	ضعيف
		%	5,6	19,4	50,6	24,4			
المتوسط الحسابي العام = 2,44، الانحراف المعياري العام = 0,213									
ضعيف									

يتضح من الجدول رقم (11) أن أفراد مجتمع الدراسة غير موافقين على توافر مرحلة احتواء الأضرار والحد منها في مكتبة الملك عبد العزيز العامة، حيث تراوحت المتوسطات بين (3.15 إلى 1.86)، وتشير إلى مستوى "ضعيف". ويُعزى ذلك إلى ضعف الوعي بأهمية هذه المرحلة، وقلة الموارد المتاحة، وعدم توفر خطط جاهزة للاستجابة. وترى الباحثة أهمية تعزيز الوعي، وتوفير الموارد، وتدريب الموظفين على تنفيذ الإجراءات الوقائية، مع تحديث خطط الاستجابة وتوزيع المهام بوضوح.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة الجمعة (2021) التي سجلت درجة "محايد"، واختلفت مع دراسة Victoria Mbui (2016) التي أظهرت قدرة جامعة نيروبي على احتواء الأزمات بشكل فعال. أظهرت

العبارة: "السيطرة على الأزمات وقت حدوثها" أعلى متوسط (3.15)، ما يشير إلى توافر نسبي لهذه القدرة، مغالطاً لدراسة الشريدة والعواودة (2021). كما جاءت عبارة: "الاستجابة المباشرة منذ اللحظات الأولى" بنفس المتوسط، ما يعكس جاهزية أولية، ومتفقة مع دراسة أبو زيد وخدام (2021). في المقابل، جاءت عبارة: "توفير أرقام مباشرة للجهات ذات العلاقة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط (1.86)، ما يشير إلى ضعف في آليات الاتصال مع الهيئات المعنية، وهو ما يتطلب تثقيفاً إدارياً، وتطوير بنية تحتية واتصالية واضحة تدعم إدارة الأزمات بكفاءة.

رابعاً: مرحلة استعادة النشاط:

يُقصد بمرحلة استعادة النشاط: هي الإجراءات التي تعكس مدى استعادة الإدارة أعمالها وأنشطتها الاعتيادية، كما كان عليه الوضع قبل حدوث الأزمات والكوارث، ويتضح من الجدول رقم (12) أن أفراد مجتمع الدراسة غير موافقين على مرحلة استعادة النشاط، بمتوسط حسابي عام بلغ (1,86 من 4,00)، وهي متوسطات تقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الرباعي (من 1,76 إلى 2,50)، وهي الفئة التي تشير إلى أن مستوى توافر "ضعيف"

جدول رقم (12): مرحلة استعادة النشاط

م	العبارة	درجة الموافقة				المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التوافر
		موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة				
1	تحديد الاحتياجات اللازمة للخدمات التي تأثرت من الأزمات والكوارث	ك	3	17	95	1,86	0,668	2	ضعيف
		%	1,9	10,6	59,4				
2	استثمار الإمكانيات المادية والبشرية المتوفرة لدى المكتبة لاستعادة الوضع الطبيعي	ك	4	14	91	1,81	0,690	4	ضعيف
		%	2,5	8,8	56,9				
3	استمرارية تقديم الخدمات وممارسة الأنشطة الاعتيادية بعد حدوث الأزمات والكوارث دون تأخير	ك	1	18	92	1,81	0,643	3	ضعيف
		%	0,6	11,3	57,5				
4	الاعتماد على نظام التعويضات والمكافآت للمتضررين من حدوث الأزمات والكوارث	ك	8	28	76	1,97	0,823	1	ضعيف
		%	5	17,5	47,5				
المتوسط الحسابي العام = 1,86، الانحراف المعياري العام = 0,601									
ضعيف									

يتضح من الجدول رقم (12) أن أفراد مجتمع الدراسة غير موافقين على توافر مرحلة استعادة النشاط في مكتبة الملك عبد العزيز العامة، حيث تراوحت المتوسطات بين (1.97 إلى 1.81)، ما يشير إلى مستوى "ضعيف". ويُعزى ذلك إلى غياب استراتيجية واضحة لاستعادة النشاط بعد الأزمات، وضعف التدريب والوعي لدى العاملين، ما يؤدي إلى تشتت الجهود وعدم فعالية التعافي المؤسسي. وتختلف هذه النتيجة مع دراسة الكثيري وآخرين (2023) التي سجلت درجة مرتفعة بمتوسط (3.52) وجاءت عبارة: "الاعتماد على نظام التعويضات والمكافآت" في المرتبة الأولى بمتوسط (1.97)، ما يشير إلى قلة تطبيق هذه السياسات التحفيزية، بخلاف ما ورد في دراسة الصبيحي والخوالدة (2021). كما سجلت عبارة: "تحديد الاحتياجات للخدمات المتأثرة" متوسطاً (1.86)، ما يدل على قصور في التخطيط والتقييم بعد الكوارث، وتخالف بذلك نتائج أبو زيد وخدام (2021). أما العبارة: "استثمار الإمكانيات المتوفرة" فجاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط (1.81)، ما يشير إلى ضعف في استغلال الموارد البشرية والمادية المتاحة، وهو ما يتعارض مع نتائج دراسة عوض (2022) التي أكدت على فاعلية الاستثمار في هذا الجانب بالمكتبات الجامعية السعودية.

خامساً: مرحلة التعلم:

يُقصد بمرحلة التعلم: مجموعة من الإجراءات التي تعكس مدى وضع الإدارة الضوابط، واستخلاص الدروس والعبر من الأزمات والكوارث التي واجهتها سابقاً للإفادة منها في التطوير والتحسين، ولرفع كفاءة المكتبة في التعامل مع الأزمات والكوارث المستقبلية. ويتضح من الجدول رقم (13) أن أفراد مجتمع الدراسة غير موافقين على مرحلة التعلم، بمتوسط حسابي عام بلغ (1,89 من 4,00)، وهي متوسطات تقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الرباعي (من 1,76 إلى 2,50)، وهي الفئة التي تشير إلى أن مستوى توافر "ضعيف"

جدول رقم (13): مرحلة التعلم

م	العبارة	درجة الموافقة				المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التوافر
		موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة				
1	تقييم خطط وبرامج إدارة الأزمات والكوارث السابقة لتطويرها عند التعامل معها مستقبلاً	ك	7	22	84	47	1,93	3	ضعيف
		%	4,4	13,8	52,5	29,4			
2	متابعة الآثار السلبية الناجمة عن الأزمات والكوارث لضمان عدم تكرارها في المستقبل	ك	6	12	92	50	1,83	4	ضعيف
		%	3,8	7,5	57,5	31,3			
3	الإفادة من خبرات مؤسسات المعلومات الأخرى لتفادي حدوث الأزمات والكوارث مستقبلاً	ك	8	24	80	48	1,95	2	ضعيف
		%	5	15	50	30			
4	توثيق الأزمات والكوارث التي مرت بها المكتبة والتعلم منها	ك	8	24	81	47	1,95	1	ضعيف
		%	5	15	50,6	29,4			
5	متابعة إجراءات السلامة بعد الرجوع للحياة العملية الطبيعية	ك	7	11	84	58	1,79	5	ضعيف
		%	4,4	6,9	52,5	36,3			
المتوسط الحسابي العام = 1,89، الانحراف المعياري العام = 0,693									
ضعيف									

يتضح من الجدول رقم (13) أن أفراد مجتمع الدراسة غير موافقين على توافر مرحلة التعلم في مكتبة الملك عبد العزيز العامة، حيث تراوحت المتوسطات بين (1.95 إلى 1.79)، ما يشير إلى مستوى "ضعيف". ويُعزى ذلك إلى ضعف الاهتمام بتحليل التجارب السابقة والاستفادة منها، وغياب التغذية الراجعة التي تُسهم في تطوير الأداء عند مواجهة الأزمات مستقبلاً. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة الشيبان (2017)، واختلفت مع دراسات آل مداوي وبدوي (2021)، و (2016) Victoria Mbui، وجبريل وأدم (2021)، التي أظهرت مستوى متوسط أو إيجابي في التعلم من الأزمات. جاءت عبارة "توثيق الأزمات والكوارث والتعلم منها" في المرتبة الأولى بمتوسط (1.95)، ما يدل على قصور في التوثيق والأرشفة، في حين جاءت عبارة "الإفادة من خبرات مؤسسات المعلومات الأخرى" بنفس المتوسط، ما يعكس ضعفًا في التعاون المؤسسي

ونقل المعرفة، بخلاف ما ورد في دراسة المطير والمزيبي (2022). أما عبارة "متابعة إجراءات السلامة بعد العودة" فكانت الأقل بمتوسط (1.79)، ما يكشف عن غياب خطط العودة الآمنة، ومخالفة لنتائج ذات الدراسة التي أظهرت التزامًا مرتفعًا بإجراءات السلامة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

4.5. المحور الرابع: معوقات تطبيق إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة

جرى تقسيم معوقات التطبيق إلى ثلاثة أبعاد، وهي المعوقات البشرية، والمعوقات التنظيمية والإدارية والمالية، والمعوقات التقنية. ويكشف الجدول رقم (14) أنَّ أفراد مجتمع الدراسة موافقون على معوقات تطبيق إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة، بمتوسط حسابي عام بلغ (2,80 من 4,00)، وهي متوسطات تقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الرباعي (من 2,51 إلى 3,75)، وهي الفئة التي تشير إلى مستوى توافر "عال"

جدول رقم (14): معوقات تطبيق إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التوافر
1	المعوقات البشرية	2,98	0,619	1	عال
2	المعوقات التنظيمية والإدارية والمالية	2,71	0,671	3	عال
3	المعوقات التقنية	2,73	0,733	2	عال
المتوسط الحسابي العام = 2,80. الانحراف المعياري العام = 0,583					
					عال

يتضح من الجدول رقم (14) وجود تجانس في موافقة أفراد مجتمع الدراسة على معوقات تطبيق إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة، حيث تراوحت المتوسطات بين (2.98 إلى 2.73)، وتشير إلى مستوى "عالٍ" من التوافر.

ويلاحظ من الجدول رقم (14) أنَّ "المعوقات البشرية" جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط (2.98)، تلتها "المعوقات التنظيمية والإدارية والمالية" بمتوسط بلغ (2.71)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للمعوقات التقنية (2.73)، مما يُشير إلى تقارب كبير في درجة التأثير بين كلا النوعين من المعوقات.

وترى الباحثة أن هذه النتائج تشير إلى تحديات حقيقية تواجه تطبيق إدارة الأزمات، قد تعود إلى ضعف المتابعة، وقلة المهارات القيادية، والحاجة لتطوير قدرات العاملين من خلال التدريب والورش المتخصصة، إضافة إلى ضرورة تفعيل أنظمة المساءلة والمتابعة المؤسسية. وتختلف هذه النتائج ما ورد في دراسة المطير والمزيني (2022) التي أظهرت أن مستوى المعوقات في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية كان بدرجة "متوسطة". وسيتم في الفقرات التالية تفصيل المعوقات حسب المحاور الثلاثة: البشرية، والتنظيمية والإدارية والمالية، والتقنية.

أولاً: المعوقات البشرية:

للإجابة عن سؤال الوقوف على معوقات تطبيق إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة فيما يتعلق بـ (المعوقات البشرية) جرى حساب التكرارات، والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد الدراسة، وتبين كما هو واضح في الجدول رقم (15) أن أفراد مجتمع الدراسة موافقون على المعوقات البشرية، بمتوسط حسابي عام بلغ (2,98 من 4,00)، وهي متوسطات تقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الرباعي (من 2,51 إلى 3,75)، وهي الفئة التي تشير إلى مستوى توافر "عال"

جدول رقم (15): المعوقات البشرية

م	العبارة	درجة الموافقة				المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التوافق
		موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة				
1	قلة التأهيل والتدريب لموظفي المكتبة للتعامل مع الأزمات والكوارث	ك	50	84	23	3	3,13	1	عال
		%	31,3	52,5	14,4	1,9			
2	قلة إشراك العاملين في عملية التخطيط لمواجهة الأزمات والكوارث	ك	51	83	22	4	3,13	2	عال
		%	31,9	51,9	13,8	2,5			
3	قلة وعي المستفيدين، وعدم التزامهم بتعليمات إدارة المكتبة في مجال إدارة الأزمات والكوارث	ك	40	74	40	6	2,92	3	عال
		%	25	46,3	25	3,8			
4	قناعة بعض العاملين بالمكتبة أن إدارة الأزمات والكوارث ليست مهمة ولا تعد جزءاً من الهيكل التنظيمي للمكتبة	ك	32	65	52	11	2,73	4	عال
		%	20	40,6	32,5	6,9			
المتوسط الحسابي العام = 2,98، الانحراف المعياري العام = 0,619									
عال									

يتضح من الجدول رقم (15) أن أفراد مجتمع الدراسة موافقون بدرجة عالية على وجود معوقات بشرية تعرقل تطبيق إدارة الأزمات في مكتبة الملك عبد العزيز العامة، حيث تراوحت المتوسطات بين (3.13 إلى 2.73)، ما يشير إلى مستوى توافر "عالٍ". وقد جاءت في مقدمة هذه المعوقات "قلة التأهيل والتدريب" بمتوسط (3.13)، ما يدل على اعتماد المكتبة على برامج تدريبية تقليدية وغير متجددة، وهو ما يستدعي تحديث البرامج لتشمل مهارات معاصرة في التخطيط والتواصل وإدارة الأزمات، وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة الشانبي وآخرين (2023). كما جاءت "قلة إشراك العاملين في التخطيط لمواجهة الأزمات" في المرتبة الثانية بنفس المتوسط (3.13)، ما يؤكد ضعف المشاركة المؤسسية، ويدعو لتبني نهج تشاركي يتضمن جلسات وورش عمل تفاعلية تشجع على إسهام جميع الموظفين في صنع القرار. أما العبارة "قناعة بعض العاملين بعدم أهمية إدارة الأزمات" فقد جاءت في المرتبة الأخيرة (2.73)، ويُعزى ذلك إلى ضعف الوعي، أو اعتقاد بعض الموظفين بأن الأزمات أمر نادر الحدوث أو لا تمثل أولوية، وهو ما يستدعي برامج توعوية تستعرض التجارب السابقة الناجحة وتُبرز أهمية جاهزية المكتبة. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراساتي عباس (2010) وعقيلان (2015) اللتين أشارتا إلى وجود اتجاهات سلبية نحو مفهوم إدارة الأزمات، واعتبارها مؤشر تشاؤم لا داعي له.

ثانياً: المعوقات التنظيمية والإدارية والمالية:

للإجابة عن سؤال الوقوف على معوقات تطبيق إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة فيما يتعلق ببُعد (المعوقات التنظيمية والإدارية والمالية)، حُسبت التكرارات، والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد الدراسة. وتبين كما هو واضح في الجدول رقم (16) أنَّ أفراد مجتمع الدراسة موافقون على المعوقات التنظيمية والإدارية والمالية، بمتوسط حسابي عام بلغ (2,71 من 4,00)، وهي متوسطات تقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الرباعي (من 2,51 إلى 3,75)، وهي الفئة التي تشير إلى مستوى توافر "عالٍ"

جدول رقم (16): المعوقات التنظيمية والإدارية والمالية

م	العبارة	درجة الموافقة				المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التوافر
		موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة				
1	ضعف التنسيق بين الإدارة العليا والأقسام الإدارية لإدارة الأزمات والكوارث	ك	30	70	53	2,76	0,802	3	عال
		%	18,8	43,8	33,1				
2	عدم وجود تحديد واضح للسلطة والمسؤولية عن الأزمات والكوارث في المكتبة	ك	27	79	46	2,78	0,782	2	عال
		%	16,9	49,4	28,8				
3	قلة الصلاحيات الممنوحة لفريق إدارة الأزمات والكوارث	ك	28	77	50	2,80	0,759	1	عال
		%	17,5	48,1	31,3				
4	تعقيد إجراءات العمل المتبعة في إدارة الأزمات والكوارث	ك	24	67	62	2,67	0,781	4	عال
		%	15	41,9	38,8				
5	نقص الإمكانيات المالية في إدارة الأزمات والكوارث بالمكتبة	ك	18	66	61	2,54	0,815	5	عال
		%	11,3	41,3	38,1				
المتوسط الحسابي العام = 2,71، الانحراف المعياري العام = 0,671									
عال									

يتضح من الجدول رقم (16) أن أفراد مجتمع الدراسة وافقوا بدرجة "عالٍ" على وجود معوقات تنظيمية وإدارية ومالية تعيق تطبيق إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة، حيث تراوحت المتوسطات بين (2.80 إلى 2.54). وقد جاءت "قلة الصلاحيات الممنوحة لفريق إدارة الأزمات" في المرتبة الأولى بمتوسط (2.80)، ما يُشير إلى ضعف الثقة المؤسسية، وغياب الاعتراف بأهمية الفريق، إضافة إلى ثقافة تنظيمية تقليدية تُركز على العمل الروتيني، وهو ما يتفق مع نتائج دراسة الشانبي وآخرين (2023)، ويختلف مع دراسة حسان وداغستاني (2019).

كما جاءت عبارة "عدم وجود تحديد واضح للسلطة والمسؤولية" في المرتبة الثانية (2.78)، ما يكشف عن قصور في توزيع المهام والصلاحيات، ويؤدي إلى بقاء اتخاذ القرار، وتشوش في تنفيذ

الإجراءات، وتوصي الباحثة بتحديد مسؤوليات واضحة وتشكيل فريق مختص بإدارة الأزمات. في حين جاءت "نقص الإمكانيات المالية" في المرتبة الأخيرة (2.54)، ما يشير إلى ضعف التمويل اللازم لمواجهة الأزمات، ويتفق ذلك مع نتائج دراسة حسين (2016). وتؤكد الباحثة أهمية البحث عن مصادر تمويل إضافية، وإدارة الموارد المالية المتاحة بكفاءة لضمان الاستجابة الفعالة للطوارئ.

ثالثاً: المعوقات التقنية:

للإجابة عن سؤال الوقوف على معوقات تطبيق إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة فيما يتعلق ببُعد (المعوقات التقنية) حُسبت التكرارات، والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد الدراسة؛ وتبين كما هو واضح في الجدول رقم (17) أن أفراد مجتمع الدراسة موافقون على توافر المعوقات التقنية، بمتوسط حسابي عام بلغ (2,73 من 4,00)، وهي متوسطات تقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الرباعي (من 2,51 إلى 3,75)، وهي الفئة التي تشير إلى مستوى توافر "عال"

جدول رقم (17): المعوقات التقنية.

م	العبارة	درجة الموافقة				المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التوافر
		موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة				
1	قلّة عدد الأجهزة الخاصة باستشعار الأزمات والكوارث	ك	25	60	59	16	2,58	3	عال
		%	15,6	37,5	36,9	10			
2	قلّة عدد أجهزة الاتصال الحديثة للتعامل مع الأزمات والكوارث	ك	26	65	52	17	2,62	2	عال
		%	16,3	40,6	32,5	10,6			
3	غياب برامج التدريب على كيفية استخدام تقنيات ونُظُم المعلومات لمواجهة الأزمات والكوارث	ك	44	78	32	6	3	1	عال
		%	27,5	48,8	20	3,8			
المتوسط الحسابي العام = 2,73، الانحراف المعياري العام = 0,733									
عال									

يتضح من الجدول رقم (17) أن أفراد مجتمع الدراسة وافقوا بدرجة "عالٍ" على وجود معوقات تقنية تعيق تطبيق إدارة الأزمات والكوارث، إذ تراوحت المتوسطات ما بين (3.00 إلى 2.58). وقد جاءت "غياب برامج التدريب على استخدام تقنيات ونظم المعلومات" في المرتبة الأولى بمتوسط (3.00)، ما يشير إلى نقص التدريب على الاستفادة من الأدوات التقنية المهمة في مواجهة الأزمات، مثل نظم المعلومات الجغرافية (GIS) والتحليل الضخم للبيانات، وهو ما يتفق مع الحاجة الملحة لتطوير المهارات الرقمية للعاملين.

كما جاءت "قلة عدد أجهزة الاتصال الحديثة" في المرتبة الثانية (2.62)، ما يعكس ضعف البنية التحتية التقنية اللازمة للتواصل السريع والفعال أثناء الأزمات، فيما جاءت "قلة أجهزة استشعار الأزمات والكوارث" في المرتبة الأخيرة (2.58)، ما يشير إلى ضعف القدرة على الرصد المبكر والتنبيه بالمخاطر. وتوصي الباحثة بضرورة تعزيز البنية التقنية في المكتبة، وتوفير برامج تدريب متقدمة، وتحديث أنظمة الاستشعار والاتصال لضمان جاهزية المكتبة في مواجهة الأزمات والكوارث.

5.5. المحور الخامس: المقترحات التطويرية لتفعيل إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة:

للإجابة عن سؤال المقترحات التطويرية لتفعيل إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة، حُسبت التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد الدراسة، حسب الجدول التالي:

جدول رقم (18): المقترحات التطويرية لتفعيل إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة

م	العبارة	درجة الموافقة				المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التوافر
		موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة				
1	توفير نُظُم حديثة للإنذار المبكر	ك	87	66	7	0	3,50	2	عال
		%	54,4	41,3	4,4	0			
2	تشجيع المبادرات الابتكارية في إدارة الأزمات والكوارث	ك	82	71	7	0	3,46	4	عال
		%	51,3	44,4	4,4	0			
3	استقطاب الكفاءات الخارجية المتخصصة في معالجة إدارة الأزمات والكوارث والإفادة من خبراتها	ك	72	73	12	3	3,33	8	عال
		%	45	45,6	7,5	1,9			
4	الإفادة من بيوت الخبرة ومكاتب الاستشارات لمواكبة أحدث التطورات لإدارة الأزمات والكوارث	ك	75	73	10	2	3,38	7	عال
		%	46,9	45,6	6,3	1,3			
5	تدريب منسوبي المكتبة على التقنيات الحديثة لإدارة الأزمات والكوارث	ك	88	63	8	1	3,48	3	عال
		%	55	39,4	5	0,6			
6	إنشاء قاعدة بيانات ومعلومات خاصة بإدارة الأزمات والكوارث	ك	77	76	7	0	3,43	5	عال
		%	48,1	47,5	4,4	0			
7	استخدام نظم المعلومات الجغرافية والاستشعار عن بعد	ك	78	71	10	1	3,41	6	عال
		%	48,8	44,4	6,3	0,6			
8	توفير الأدوات والمعدات اللازمة لحل المشكلات الطارئة مثل: جهاز إنذار الحرائق، ومولدات كهربائية، وأجهزة سيرفرات لعمل نسخ احتياطية للمعلومات بالمكتبة	ك	93	64	3	0	3,56	1	عال
		%	58,1	40	1,9	0			
المتوسط الحسابي العام = 3,44، الانحراف المعياري العام = 0,515									
عال									

يتبين من الجدول رقم (18) أن أفراد مجتمع الدراسة وافقوا بدرجة "عالٍ" على المقترحات التطويرية لتفعيل إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة، بمتوسط حسابي عام بلغ (3.44 من 4.00)، ما يدل على إدراكهم لأهمية هذه المقترحات في رفع جاهزية المكتبة لمواجهة الأزمات.

وقد جاءت العبارة المتعلقة بـ "توفير الأدوات والمعدات اللازمة لحل المشكلات الطارئة" في المرتبة الأولى (3.56)، ما يؤكد حرص العاملين على تعزيز الاستعداد التقني واللوجستي، وتوفير بيئة آمنة ومستقرة. تلتها عبارة "توفير نظم حديثة للإنذار المبكر" بمتوسط (3.50)، ما يعكس وعيًا بأهمية أنظمة الكشف المبكر في حماية الأفراد والممتلكات وضمان استمرارية الخدمات. في المقابل، جاءت عبارة "استقطاب الكفاءات الخارجية المتخصصة" في المرتبة الأخيرة (3.33)، على الرغم من اتفاق الدراسات السابقة على فعاليتها، وهو ما يشير إلى وجود قبول نسبي لهذه الفكرة، ربما نتيجة لمحدودية الموارد أو الاعتماد على الكفاءات الداخلية. وتوصي الباحثة بالعمل على تنفيذ هذه المقترحات بشكل تدريجي، مع إعطاء الأولوية للأنظمة التقنية الحديثة والتدريب، إلى جانب تعزيز التعاون مع خبرات خارجية متخصصة في إدارة الأزمات والكوارث.

6. نتائج الدراسة وتوصياتها.

1.6. نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى عددٍ من النتائج، من أبرزها:

- أنَّ مكتبة الملك عبد العزيز العامة تعرضت إلى العديد من الأزمات والكوارث كان في مقدمتها: أزمة الحشرات والقوارض، ثم انقطاع التيار الكهربائي، ثم الحرائق وغيرها من الأزمات.
- أنَّ أفراد مجتمع الدراسة بمكتبة الملك عبد العزيز العامة لديهم وعي عالٍ بمفهوم إدارة الأزمات والكوارث وبمتوسط حسابي بلغ (2,95 من 4).
- أنَّ مراحل إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة حصلت على درجة توافر ضعيف في جميع الأبعاد: (مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، مرحلة الاستعداد

والوقاية، مرحلة احتواء الأضرار والحد منها، مرحلة استعادة النشاط، مرحلة التعلم)،
بمتوسط حسابي (2,16 من 4)

— أن معوقات تطبيق إدارة الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة جاءت بدرجة
توافر عالية في جميع الأبعاد: (المعوقات البشرية، والمعوقات التنظيمية والإدارية والمالية،
والمعوقات التقنية) وبمتوسط حسابي (2,80 من 4)

— أن أفراد مجتمع الدراسة موافقون بدرجة عالية على المقترحات التطويرية لتفعيل إدارة
الأزمات والكوارث في مكتبة الملك عبد العزيز العامة، وبمتوسط حسابي (3,44 من 4).

2.6. توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة الحالية، يمكن عرض مجموعة من التوصيات
المنبثقة عن تلك النتائج، التي يمكن أن تُساعد المسؤولين في مكتبة الملك عبد العزيز العامة
على تطوير أدائها، ويُمكن إجمال أهم التوصيات فيما يلي:

— الاستفادة من نتائج الدراسة الحالية في تطوير مكتبة الملك عبد العزيز، وذلك بمعرفة نتائج
الواقع والمعوقات.

— تفعيل دور إدارة الأزمات والكوارث بمكتبة الملك عبد العزيز بدرجة كبيرة، وذلك من خلال
عقد ورش تدريبية، ووضع خطة للاستعداد والاستجابة متكاملة، وتدريب الفريق،
وتحديث المعلومات ومذكرات العمل الخاصة بالأزمات.

— تجهيز فريق خاصٍ مدربٍ ومؤهلٍ في المكتبة لإدارة الأزمات، وذلك من خلال الاستعانة
بالخبراء وخصوصًا من يحملون تخصصات في هذا المجال.

— عقد دورات تدريبية وورش تثقيفية متخصصة لجميع العاملين في المكتبة بصورة دورية،
بهدف إكسابهم المهارات اللازمة للتعامل مع الأزمات والكوارث، وذلك من خلال التخطيط
للدورات التدريبية وتحديد المواضيع والمهارات التي يجب تغطيتها في كل دورة، واختيار
مدربين مؤهلين قادرين على تقديم المعرفة بفعالية وتفاعل، والتسويق والتوعية بأهمية
الدورات التدريبية للعاملين بالمكتبة.

- تطوير آليات وأجهزة حديثة للإفادة من وسائل الإنذار المبكر والاستشعار مثل: برامج الذكاء الاصطناعي، وتدريب العاملين على كيفية استخدامها؛ وذلك للتنبؤ بقرب وقوع أزمة للوقاية منها واحتوائها قبل حدوثها.
- التعاون مع المؤسسات الأخرى؛ لتبادل المعلومات حول كيفية التعامل مع الأزمات، ومدى إمكانية الحصول على مساعدات من هذه الجهات، وذلك من خلال إقامة الاتصال وتبادل المعلومات والخبرات والآراء، وإقامة الشراكات بين المكتبة والمؤسسات الأخرى، وكذلك من خلال فتح الفرص التطوعية في منصة تطوع ووضع قاعدة بيانات لهم لسرعة التواصل معهم.

قائمةُ المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- أبو زيد، كوثر وخدام، أمينة. (2021). أثر الجاهزية الإلكترونية في إدارة الأزمات: الدور الوسيط للتشارك بالمعلومات (دراسة حالة: بنك الإسكان للتجارة والتمويل) [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة عمان العربية.
- أحمد، عصام. (2020). إدارة الكوارث والأزمات. مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع.
- البطريق، غادة. (2017م). العلاقات العامة وفن إدارة الأزمات. أطلس للنشر والإنتاج الإعلامي.
- جبريل، عبد الواحد محمد وآدم، محمد عمر. (2021). واقع إدارة الأزمات في كلية العلوم التربوية بجامعة أنجمينا من وجهة نظر. أعضاء هيئة التدريس. مجلة علوم الإنسان والمجتمع، 10 (2ع)، 575-533.
- الجمعة، نورة محمد. (2021). واقع إدارة الأزمات بجامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر العمداء: أزمة جائحة كورونا أنموذجاً. مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية، 13 (4)، 26-1.
- حسين، عبد القادر. (2016). واقع متطلبات إدارة الأزمات في الإدارة العامة دراسة حالة: موظفي جامعة الاستقلال. مجلة العلوم الإنسانية، 1 (5)، 238-209.
- رخا، محمد عبد الوهاب. (2019). واقع إدارة الأزمات في الأقسام الأكاديمية بجامعة تبوك بالمملكة العربية السعودية. مجلة التربية، 2 (184)، 612-555.
- آل رشيد، فاطمة والمشوخي، عابد. (2021). إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات الجامعية الحكومية السعودية: دراسة وصفية استشرافية [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة الملك سعود.
- زرعة، سوسن وكعكي، سهام. (2015). آليات إدارة الأزمات بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في المملكة العربية السعودية. مجلة العلوم التربوية، 23 (1)، 212-183.
- سعيد، محمد سعيد. (2019). مدى جاهزية المكتبات العامة المصرية للتصدي للأزمات والكوارث. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، 2 (2)، 238-212.
- السيد، أسماء محمد. (2022). إدارة أزمة وباء كورونا: مكتبات مصر العامة نموذجاً. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، 4 (10)، 42-7.

الشانبي، فهيمة؛ عمران، ليلة؛ العوفي، نصراء. (2023، نوفمبر 14-16). *الأزمات الاقتصادية وتأثيرها على قطاع المكتبات ومؤسسات المعلومات مكتبة كلية الآداب جامعة طرابلس نموذجاً [عرض ورقة]*. المؤتمر الرابع والثلاثون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 1803-1805.

الشيلي، بيان والمعايطة، محمد. (2018). *أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات على إدارة الأزمات: دراسة ميدانية على قطاع البنوك التجارية الأردنية* [رسالة ماجستير]. جامعة الشرق الأوسط.

الشعلان، فهد. (2012). *إدارة الأزمات الأسس-المراحل-الآليات*. مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر.

الشمري، عبد المحسن. (2020). *التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات في إطار الجيل الرقمي لاستشراف المستقبل*. دار وائل للنشر والتوزيع.

الشيبان، أنس محمد. (2017). *تصور مقترح لإدارة الأزمات في الجامعات السعودية في ضوء الخبرات العالمية* [رسالة دكتوراه غير منشورة]. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

طيفور، هيفاء علي. (2018). *إدارة الأزمات بكليات جامعة حائل "المصادر والاستراتيجيات المستخدمة للتعامل معها من وجهة نظر القيادات الأكاديمية"*. مجلة كلية التربية. (178)، 381-353.

عباس، صلاح. (2010). *إدارة الأزمات في المنشآت التجارية*. مؤسسة الشباب للنشر.

العجمي، محمد. (2019). *الإدارة التربوية*. دار الفكر العربي.

العرفان، أمثال حمد راشد. (2021). *إدارة الأزمة التربوية في وزارة التربية والتعليم الكويتية في ظل جائحة (Covid-19) من وجهة نظر العاملين فيها: تصور مقترح*. مجلة كلية التربية، 37 (3)، 202-236.

عقيلان، فادي. (2015). *إدارة الأزمات والكوارث الطبيعية*. دار المعزز للنشر والتوزيع.

العمور، تامر والشكري، عبد أحمد والحنجوري، محمد. (2020). *الجاهزية التكنولوجية وعلاقتها بإدارة الأزمات التكنولوجية في جامعة الأقصى* [رسالة ماجستير غير منشورة]. الجامعة الإسلامية بغزة.

- عوض، محمد محمود محجوب. (2022). إدارة الأزمات في المكتبات الجامعية السعودية ومدى وعي العاملين بها بمراحل إدارتها: جائحة كورونا "Covid - 19" أنموذجًا. مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات، (28)، 144-58.
- الغامدي، أسماء عبد الرحمن. (2022). واقع إدارة استثمارية الأعمال أيزو 22301 في القطاع العام لمواجهة الأزمات: المملكة العربية السعودية نموذجًا. مجلة إدارة المخاطر والأزمات، 4(1)، 17-31.
- الغامدي، سامية سعد والشماسي، أريج عبد الرحمن. (2021). واقع ممارسة إدارة الأزمات بجامعة الملك عبد العزيز: دراسة ميدانية على جامعة الملك عبد العزيز. مجلة إدارة المخاطر والأزمات، 3(1)، 1-18.
- فراج، عبد الرحمن أحمد. (2008). مواقع المكتبات العامة على الإنترنت: دراسة حالة لموقعي مكتبة الملك عبد العزيز العامة ومكتبة مبارك العامة. مجلة مكتبة الملك فهد، 14(1)، 177-210.
- القرني، عبد الرحمن عبيد علي والقرني، دانيا علي. (2012). مدى وعي الموظفين في المكتبات الجامعية بمراحل إدارة الأزمات: دراسة تطبيقية على المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز-قسم الطالبات. مجلة علم، (9)، 183-219.
- قميري، أحمد. (2021). دور استخلاص المعرفة في إدارة الأزمات بالقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية [رسالة دكتوراه غير منشورة]. جامعة الملك عبد العزيز.
- الكثيري، سارة والعبود، فهد والعتيبي، فايز. (2023). أثر عمليات إدارة المعرفة على إدارة الأزمات أمانة منطقة الرياض أنموذجًا: دراسة وصفية [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة الملك سعود.
- كريمة، عمروش وعبد الهادي، محمد. (2022). واقع إدارة الأزمات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة وزو نموذجًا. مجلة مجتمع تربية عمل، 7(1)، 84-102.
- محسن، منتهى. (2019). إدارة الأزمات لعمداء الكليات في الجامعة المستنصرية وعلاقتها باتخاذ القرار الفعال من وجهة نظر التدريسيين. مجلة كلية التربية، 1(34)، 548-515.
- المحمودي، محمد. (2019). مناهج البحث العلمي. (ط.3). دار الكتب.

مكتبة الملك عبد العزيز العامة. (2021). التقرير السنوي. مجلة مكتبة الملك عبد العزيز العامة.

نديم، عفاف محمد. (2015). إدارة الأزمات والمخاطر في المكتبات الجامعية السعودية. مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات، (14)، 135-188.

هيئة الحكومة الرقمية. (2021). الدليل الإرشادي للاستمرارية الأعمال في الجهات الحكومية. مسترجع من <https://n9.cl/q35vd> تاريخ الدخول 2023/11/22م.

اليعربي، صلاح سيف والصابوي، صلاح والحجي، خلفان. (2022). واقع إدارة الكوارث بدوائر الوثائق في المؤسسات الحكومية بسلطنة عمان في ظل المبادئ التوجيهية لإدارة الكوارث. مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، 1 (2)، 2-19.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Gohain, A., Tariat, B. L., & Saikia, M. (2021). *Disaster management in central library, Tezpur university: A study*. Library Philosophy and Practice, pp1-9.

Iroeze, Pauline and Iroeze, Pauline Chinasa Dr. (2021). Level of Disaster Management Preparedness by Library Staff in Academic Libraries: The Experience of Academic Libraries in South Eastern States, Nigeria. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*.

Jacobsen, Merna J. (2010). *Leadership Strategies Dealing with Crisis as Identified by Administrators in Higher Education: Commonalities* [Doctoral Dissertation], Texas A&M University, Texas -USA.

Nojoumi ODLIS. (2023). *Definition of disaster*. Retrieved from: https://odlis.abc-clio.com/odlis_d.html

Sharma, Nilakshi and Deka, Banasri and Das, Jitu. (2018). *Disaster Management in University Libraries of Assam: An Important Aspect*. 17(3).

Sohna, Y. J., & Lariscy, R. W. (2014). Understanding Reputational Crisis: Definition, Properties, and Consequences. *Journal of Public Relations*

Research, 26(1), pp23-43.

Ugwuanyi, R. N. C., Ugwu, M. E., & Ezema, K. C. (2015). *Managing disasters in university libraries in south east Nigeria: Preventive, technological and coping measures*. *Library Philosophy and Practice*, pp1-22.

Velasquez, D.L., Evans, N. & Kaeding, J. (2016). Risk management and disaster recovery in public libraries in South Australia: a pilot study. *Information Research*, 21(4).