مدى جاهزية المكتبات العامة المصرية للتصدى للأزمات والكوارث

إعداد
د. محمد سعيد محمد سعيد
مدرس المكتبات والمعلومات
كلية اللغة العربية
جامعة الأزهر فرع المنوفية

مستخلص

يهدف هذا البحث إلى التعرف على مدى وجود سياسات، وخطط لمواجهة الأزمات، والكوارث في المكتبات العامة المصرية ، ورصد أشكال الأزمات، والكوارث التي حدثت فعليًا في المكتبات العامة المصرية ، وتحليل الإجراءات المتبعة في المكتبات العامة المصرية محل الدراسة التي تكفل الوقاية والتصدي للأزمات والكوارث ، والوقوف على واقع تدريب أخصائيي المكتبات العامة المصرية محل الدراسة على مواجهة الأزمات والكوارث ، كما يهدف إلى الوقوف على مقترحات مديرى المكتبات العامة المصرية محل الدراسة لدعم أساليب الوقاية والتصدي والحماية من الكوارث والأزمات ، ومن أهم ما خلصت إلية الدراسة أن أكثر نصف المكتبات العامة محل الدراسة يوجد بها سياسة مكتوبة للتعامل مع الأزمات والكوارث ، ولكنها غير شاملة ، ومن أهم اقتراحات المكتبات لدعم الوقاية من الأزمات والكوارث تعزيز الأمن الداخلي للمكتبة وذلك بوضع حديد على النوافذ وأبواب المكتبة وتوفير خريطة لإخلاء المباني وشراء أجهزة لاكتشاف السرقات، وعمل نظام محاكاة للإخلاء عمليًا والتدريب على كافة أشكال الأزمات .

١/٠ تمهيد

مما لاشك فيه أن الأزمات والكوارث ظاهرة حتمية لا يمكن تجنبها نهائيا، إلا أنه يمكن التصدي لها أو الحد من آثارها السلبية عن طريق الاستعداد والجاهزية لها، وهذا الاستعداد يضمن تحقيق السيطرة الكاملة على موقف الكارثة أو الأزمة -إن وقعت-، هذا إن كانت الكارثة طبيعية أمَّا إذا كانت أزمة بشرية؛ فإن الاستعداد لها بمجموعة من التدابير يضمن بشكل كبير عدم وقوع الأزمة، وعلى صعيد المكتبات نجد أن العلاقة بين المكتبات، والكوارث قديمة قدم التاريخ، حيث لم يترك لنا عصرًا من العصور إلا وذكرت فيه كارثة من الكوارث، وأمَّا الآن فالأحداث غير المتوقعة أصبحت أوسع انتشارًا، فبالإضافة إلى ما كانت عليه الكوارث والأزمات سابقًا مما هو معروف من حرائق، وسيول، وسرقة، ونهب، وتخريب أصبح الهجوم على البُنى التحتية لشبكات المعلومات، والأنظمة الآلية، والتجسس على البيانات، وغير ذلك من الأزمات، والكوارث التي تتعرض لها المكتبات، ومن هنا أراد الباحث أن يرصد بكل دقة مدى جاهزية المكتبات العامة المصرية للتصدي، والتغلب على الأزمات، والكوارث.

اولا: الإطار المنهجي للدراسة

١/١ أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة من أهمية المكتبات نفسها، فوجود كارثة أو أزمة في المكتبة معناه توقف المكتبة عن تقديم خدماتها ولو جزئيًا، وهذا سيؤثر على استخدامها من جانب المستفيدين، كما أن موضوع الدراسة بهذا المنظور يعتبر من الدراسات التطبيقية القليلة على مستوى العالم العربي.

تاريخ استلام البحث : ٤ ديسمبر ٢٠١٨ ، تاريخ القبول : ٣٠ يناير ٢٠١٩

٢/١ أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى الآتي

١- التعرف على مدى وجود سياسات، وخطط لمواجهة الأزمات، والكوارث في المكتبات العامة المصرية.
٢- رصد أشكال الأزمات، والكوارث التي حدثت فعليًا في المكتبات العامة المصرية.
٣- تحليل الإجراءات المتبعة في المكتبات العامة المصرية محل الدراسة التي تكفل الوقاية والتصدي للأزمات والكوارث.
٤- الوقوف على واقع تدريب أخصائيي المكتبات العامة المصرية محل الدراسة على مواجهة الأزمات والكوارث.
٥- الوقوف على مقترحات مديرى المكتبات العامة المصرية محل الدراسة لدعم أساليب الوقاية والتصدي والحماية من الكوارث والأزمات.

٣/١ تساؤلات الدراسة

تحاول الدراسة الإجابة عن التساؤلات الآتية:

١- هل يوجد سياسات وخطط لمواجهة الأزمات والكوارث في المكتبات ؟
٢- ما أشكال الأزمات والكوارث التي حدثت فعليًا في المكتبات العامة المصرية ؟
٣- ما الإجراءات المتبعة في المكتبات العامة المصرية التي تكفل الوقاية والتصدي للأزمات والكوارث؟
٤- هل يتم تدريب أخصائيي المكتبات العامة المصرية على مواجهة الأزمات والكوارث ؟
٥- ما مقترحات مديرى المكتبات لدعم أساليب الوقاية والحماية من الكوارث والأزمات؟

٤/١ حدود الدراسة

- **الحدود الموضوعية** : تناولت الدراسة مدى جاهزية المكتبات العامة المصرية للكوارث والأزمات.
- **الحدود الزمنية** : تمثل البيانات الميدانية الواردة في هذا البحث الواقع حتى نهاية شهر نوفمبر ٢٠١٨.
- **الحدود المكانية** : تم تطبيق الدراسة في المكتبات العامة المصرية في المحافظة الآتية:
- (الجيزة – القاهرة – الوادي الجديد– بورسعيد– المنصورة– دمياط– الغردقة– الاقصر– دمنهور– الإسماعيلية– الزقازيق– بنها– مرسى مطروح– المنيا)

٥/١ منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على جمع الحقائق والبيانات عن الظاهرة كما في الواقع وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص النتائج.

٦/١ أدوات الدراسة

قام الباحث بتصميم قائمة مراجعة (لجمع البيانات المطلوبة عن واقع مدى جاهزية المكتبات لمواجهة الكوارث والأزمات) بالمكتبات العامة المصرية اعتمادًا على الدراسات السابقة، والإنتاج الفكري المنشور، والمعايير، والسياسات التي غطت موضوع الكوارث، والأزمات ، وقد تم بناء قائمة المراجعة وتقسيمها إلى خمسة بنود رئيسة، وعناصر فرعية تتماشي مع أهداف، وتساؤلات الدراسة السابق عرضها، وتم تحكينم قائمة المراجعة من بعض أساتذة تخصص المكتبات والمعلومات ، وعند التطبيق قام

الباحث بزيارة تلك المكتبات واستيفاء قائمة المراجعة عن طريق الاستفسار، والمناقشة المباشرة مع مديري تلك المكتبات.

٧/١ مجتمع وعينة الدراسة

تم اختيار المكتبات العامة الاتية (مكتبة القاهرة الكبرى بالزمالك – مكتبة ٦ أكتوبر العامة بالعجوزة – مكتبة خالد بن الوليد بإمبابة – مكتبة مدينة نصر العامة – مكتبة شبرا الخيمة العامة – مكتبة المعادي العامة – مكتبة مصر العامة بالجيزة- مكتبة مصر العامة فرع الزيتون - مكتبة مصر العامة بالوادي الجديد - مكتبة مصر العامة ببورسعيد - مكتبة مصر العامة بالمنصورة - مكتبة مصر العامة بدمياط - مكتبة مصر العامة بالغردقة - مكتبة مصر العامة بالأقصر - مكتبة مصر العامة بدمياط الجديدة - مكتبة مصر العامة بدمنهور - مكتبة مصر العامة بالإسماعيلية - مكتبة مصر العامة بالزقازيق - مكتبة مصر العامة ببنها - مكتبة مصر العامة فرع الزاوية الحمراء - مكتبة مصر العامة بمرسى مطروح - مكتبة مصر العامة بالمنيا) (كعينة –عمدية- من المكتبات العامة المصرية وذلك لأن هذه المكتبات يتوقع منهم أن يقدموا أفضل الممارسات فى التصدى للكوارث والأزمات ، بحيث يمكن أن يمثلوا الواقع المصري من خلال ثراء تجربتها، وأدائها، والمشكلات التي تصادفها في التصدي للكوارث والأزمات، كما أن التوصيات التي سيخرج بها البحث يمكن أن تكون قابله للتطبيق في باقي المكتبات العامة المصرية. وبذلك تكون المكتبات التي سيطبق عليها الدراسة ٢٢ مكتبة عامة مصرية.

٨/١ مصطلحات الدراسة

- **جاهزية**: القدرة على الاستعداد المسبق لمواجهة مشكلة أو أمر متوقع. فالجاهزية لا تكون فاعلة إلا إذا كانت قبل وقوع الحدث وليس بعده [١]
- **الأزمة**: ظرف انتقالي يتسم بعدم التوازن، ويمثل نقطة تحول تحدد في ضوئها أحداث المستقبل التي تؤدي إلى تغيير كبير[٢]
- **الكارثة**: حالة مدمرة حدثت فعلًا، وينجم عنها ضرر في الأرواح أو الماديات أو كليهما معا [٣]

٩/١ أسلوب المعالجة الإحصائية

استخدم الباحث برنامج SPSS للتحليل الإحصائي للاستبانات، والذي يعرف بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical package for social science

١٠/١ أسلوب صياغة الاستشهادات المرجعية:

تم إتباع Modern Language Association (MLA) في صياغة الاستشهادات المرجعية، وذلك لسهولته، وبساطته، ولأنه النمط الأكثر شيوعًا في التخصص.

١١/١ مراجعة الإنتاج الفكري الأجنبي و العربي

- لم يحظ موضوع جاهزية المكتبات للأزمات والكوارث بأي اهتمام على الإطلاق على الصعيدين العربي والأجنبي على الرغم من أهميته، وتأثيره على تقديم الخدمات للمستفيدين، والحفاظ على ما بداخل المكتبات، ولكن كل الدراسات الأجنبية والعربية تناولت- فقط- رصد للأزمات، والكوارث، وكيفية إدارة الأزمات، والكوارث بصفة عامة دون التطرق لمدى جاهزية المكتبات له، ودراسة الإجراءات التي تكفل التصدي للأزمات والكوارث، وعليه فإن الباحث قد وسع دائرة البحث لتخطي

نقطة البحث الضيقة (مدى جاهزية المكتبات للأزمات والكوارث) إلى نقطة بحث أوسع، وهي إدارة الأزمات، والكوارث بصفة عامة في المكتبات ومراكز المعلومات.

- تم الاعتماد في البحث على قواعد البيانات المتاحة على الخط المباشر مثل Acadmic search premier – Acadmic search elite- Library and information abstracts – Dissertation abstracts international- Science direct –LISA- Proquest theses – EBSCO Academic search – ERIC –EBESCO LISTA في المراجعة العلمية الأجنبية، وفي المراجعة العربية تم الاعتماد على الدليل البيبليوجرافي للإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات للأستاذ الدكتور / محمد فتحي عبد الهادي، فهارس المكتبات الجامعية المصرية والعربية، بالإضافة إلى موقع cybrarians بالإضافة إلى البحث في بنك المعرفة المصري، بالإضافة الى محركات البحث المختلفة .
- هدفت **دراسة Takagi**[٤] إلى التعرف عن الأضرار التي لحقت بالمكتبات، والمتاحف في اليابان في السنوات الأخيرة، وركزت الدراسة بالتحديد على الفيضانات، وتأثيرها على المباني، والمجموعات، وأجهزة الحاسب، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، ومن أهم نتائج الدراسة أن المكتبات تضررت أكثر من المتاحف بسبب وجودها في الطابق الأرضي، وأنها مصنوعة من الخرسانة فهي لا تصرف المياه.
- وهدفت **أمنية صادق**[٥] في دراستها إلى التعرف على كيفية تعامل المكتبة مع الأزمات، والكوارث، كما تناولت الباحثة ضرورة تحديد مراحل التخطيط من أجل تقليل الخسائر، وهدفت الدراسة إلى توضيح دور المكتبة في التعامل مع الكارثة كجزء من المؤسسات الخدمية في المجتمع الحديث واعتبارها كملجأ تساعد في التخفيف من الأزمة أو الكارثة عن المجتمع بأسره، وجمعت الباحثة بين الإطار النظري وبين تسجيل لواقع تجارب مرت بها الباحثة من خلال عملها كمستشارة للعديد من المكتبات.
- هدف **jaeger، langer & Mcclure, Bertorh** [٦] من دراستهما إلى معرفة الدور التي تلعبه المكتبات العامة في ظل تعرض ساحل الخليج الأمريكي للأعاصير في عام (٢٠٠٤-٢٠٠٥) حيث كان للمكتبات العامة دور حيوي ومهم في إمداد المجتمع بالمعلومات الحيوية التي ساعدتهم في تخطي الكارثة، كما كشفت الدراسة إلى أهمية التخطيط للكوارث والأزمات بداخل المكتبات، وأنها تحد من الآثار السلبية للكوارث سواء أكان داخل المكتبة أم خارجها، ومن أهم ما خرجت به الدراسة أن المكتبات العامة استفادت من الدروس السابقة لتتخطى الأزمات والكوارث.
- وهدفت **دراسة** [٧] **lynn** إلى التركيز على فحص حركة الطباعة والنشر في ولاية كاليفورنيا قبل الزلزال المدمر الذي وقع عام ١٩٠٦ وبعده لمعرفة مدى تأثير الزلازل على أعمال الناشرين، وصناعة الإنتاج الفكري، والمكتبات في أعقاب هذه الكارثة الطبيعية التي تسببت في إحداث حرائق هائلة استمرت لثلاثة أيام متواصلة، واستخدمت الدراسة المنهجين التاريخي، والميداني، ومن أشهر المكتبات التي تعرضت للحرائق بفعل العواصف النارية (مكتبة سانتا روزا العامة، ومكتبة جامعة ستانفورد، ومكتبة جامعة فيرنديل العامة)، ومن أهم ما خرجت به الدراسة أن المؤسسات الثقافية بولاية كاليفورنيا تحتاج ٥٠ عامًا من العمل الجاد لكي تصبح كما كانت سابقًا قبل كارثة الزلزال المدمر.
- اهتم **Pan Mei Li** [٨] في دراسته بالأزمات الإدارية في المكتبات، كما اهتم أيضًا بتحديد اختصاصات أخصائيي المكتبات في ظل الأزمات التي تواجهها، وتناول كلًا من مفاهيم الأزمة،

وسماتها، وكيفية حدوثها، ووضع نظريات لهذا النوع من الأزمات التي تتعرض لها المكتبات، ومن أهم ما خرجت به الدراسة أن محتويات إدارة الأزمات في المكتبات ينبغي أن تشمل خمسة جوانب(تحديد المفاهيم الصحيحة من الأزمة، وإدارة الأزمة، والقيام ببعض الأعمال الأساسية لإدارة الأزمة، والقيام بأعمال روتينية لإدارة الازمات، والاستجابة والتعامل مع الأزمة).

- تناول **Pan Mei Li** [٩] أهم الأزمات التي تتعرض لها المكتبات، حيث يمكننا تقسيم أزمات المكتبات إلى أنواع مختلفة مثل: الحرائق، والفيضانات، والرياح، والرعد، والكوارث الجولوجية، والقوارض، والسرقة، والنهب، والأمراض، وترى الدراسة أننا بحاجة إلى اتخاذ سلسلة من التدابير الرامية إلى الاستجابة بما في ذلك الوقاية والتجانس والتعلم.

- وهدفت **دراسة kaur** [١٠] إلى مناقشة قضايا تخطيط الكارثة قبل وقوعها في المكتبات الجامعية بالهند، وبالتحديد في بونجابي، وذلك لتجنب المكتبات أكبر قدر من الخسائر التي تحدثها الفيضانات. ومن أهم ما خرجت به الدراسة أن إحدى المكتبات فقدت أكثر من ٧٠% من مجموعاتها في الفيضانات الذى اجتاح مكتبات جامعة بونجابي، أما الأخريات فكانت خسائر بسيطة. كما أن كل المكتبات لم تكن لها خطة لمواجهة الكارثة.

- وتناول **keresztury** [١١] الأزمة المالية التي اجتاحت العالم ومنها المكتبات العامة في ولاية نيوجرسي بالولايات المتحدة الأمريكية، وقد هدفت إلى إعطاء شرحٍ وافٍ عن خطة لإنقاذ المكتبة في ولاية نيوجرسي من المشكلات والأزمات التي تمثل تهديدًا لها فيً ظل تخفيض التمويل لها. ومن أهم ما خرجت به الدراسة أن الأزمة المالية نتج عنها انخفاض تمويل المكتبات في جميع أنحاء الولايات المتحدة فقد أصبح ١.٩ مليون دولار بدلًا من ٤.٢ مليون دولار.

- وتناول **Christine** [١٢] في دراسته الأزمات التنظيمية التي تتعرض لها المكتبات وكيفية إدارة الأزمات التي تفتقر إلى التكامل مع المنظورات البحثية الاجتماعية والسياسية، والتكنولوجية الهيكلية، وحاولت الدراسة دمج وبناء المعرفة الحالية لإنشاء نهج متعدد التخصصات لبحوث إدارة الأزمات، وذلك باستخدام الدراسات النفسية، والمنظورات البحثية الاجتماعية، والسياسية.

- وتناولت دراسة **frank** [١٣] تأثير إعصار كاترينا على المكتبات العامة في جنوب شرق لويزنان، ومنطقة أورلينز، وجنوب المسيسبي، وقد لعب تخطيط الكارثة دورًا في إبقاء بعض مجموعات المكتبات العامة سليمًا، وقد خرجت الدراسة باكتشاف بعض المشكلات أثناء حدوث الكارثة، وهي أن خطط الكارثة مصممة لمواجهة الكوارث الصغيرة، وليس على مقياس إعصار كاترينا، وقد وجد أن هذه الخطط غير مؤثرة مع ذلك الإعصار.

- وهدفت **جنات عباس**[١٤] من دراستها إلى تسليط الضوء على مفهوم إدارة الأزمات، والتعرف على أهم الأزمات التي تتعرض لها المكتبات الجامعية العراقية وكذلك التعرف على كيفية إدارة الأزمات خلالها، وتشخيص الإخفاقات التي حالت دون الوصول إلى الحلول السليمة أثناء الأزمات نتيجة اتخاذ قرارات غير سليمة وعدم الاستفادة من نتائج الآخرين، ومدى وجود أدلة للأزمات تكون بمثابة نبراس يسير عليه أخصائيو تلك المكتبات، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة أن عدم وجود أدلة، وخطط، وسياسات في المكتبات الجامعية العراقية، وضعف في تدريب الموارد البشرية على مواجهة الأزمات والكوارث.

- وهدفت دراسة **إيمان عماد الدين**[١٥] إلى توثيق أهم الكوارث والأزمات التي تعرضت لها المكتبات ومراكز المعلومات على مر العصور، واستخلاص الدروس المستفادة منها لمنع تكرارها في المستقبل، كما قامت الباحثة بتحليل أنواع الكوارث، والأزمات التي تعرضت لها بعض المكتبات

الجامعية، والمدرسية المصرية في الوقت الحاضر، واعتمدت الدراسة على منهجين المنهج التاريخي، والمنهج الميداني، ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة أن بعض المكتبات المصرية تعرضت لأزمات مثل: تخريب متعمد، وسوء استخدام أوعية المعلومات، والإهمال، والسرقة، وانتشار القوارض والحشرات، وقلما تعرضت المكتبات المصرية إلى كوارث طبيعية، وأن معظم العاملين بالمكتبات ليس لديهم معلومات كافية عن الكوارث والأزمات.

- وهدفت **أماني الخطيب** [١٦] في دراستها إلى التعرف على أهم الأزمات التي تتعرض لها المكتبات المدرسية وبعض مكتبات المراكز الثقافية في محافظة الإسكندرية بالإضافة إلى مكتبة الإسكندرية، ومدى وجود خطط وسياسات لكيفية التعامل مع الأزمات، ومعرفة واقع تدريب الأخصائيين بهذه المكتبات على الأزمات والكوارث. واستخدمت الباحثة المنهج الميداني، ومن أهم نتائج الدراسة أن من أهم الأزمات التي تعرضت لها المكتبات في محافظة الإسكندرية الحشرات والقوارض وتسريب المياه والتخريب، كما بينت الدراسة أن هناك قصور في تدريب الأخصائيين على كيفية مواجهة الأزمات والكوارث.
- وهدفت **عفاف نديم**[١٧] من دراستها إلى استطلاع واقع إدارة الأزمات والمخاطر بالمكتبات الجامعية السعودية من حيث الكشف عن وضع إدارة الأزمات والمخاطر في هذه المكتبات، ومدى توافر السياسات والخطط التي تحكم الممارسات المتبعة عند وجود تلك الأزمات، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها أن أكثر الأزمات التي تغطيها السياسات والخطط هي أزمات الحرائق وتسريب المياه، بينما غفلت السياسات الأزمات المالية والتقنية، وتوصلت الدراسة أيضًا إلى ضعف تأهيل، وتدريب العاملين بالمكتبات على إدارة الأزمات والكوارث.
- وهدف **عبد السلام الصالحين**[١٨] في دراسته إلى التعرف على الأزمات والكوارث من حيث أسبابها وأنواعها، ومعرفة وعي إدارة المكتبات الجامعية الليبية بها، ومدى وضع خطط ولوائح لإدارات الأزمات والكوارث بهذه المكتبات، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة عدم وجود قسم خاص بإدارة الأزمات والكوارث في مكتبات الدراسة، وافتقار المكتبات إلى الكادر المدرب على أساليب إدارة الأزمات والكوارث، كما كشفت عن غياب استخدام التقنيات الحديثة في إدارة الأزمات بالمكتبات.
- ودراسة **Diane و زملاؤه** [١٩] التي تناولت الكوارث والأزمات في المكتبات العامة في جنوب أستراليا، واستخدمت الدراسة المنهج الميداني وطبقت على أربعة مكتبات بجنوب أستراليا، وناقشت الدراسة بعض التساؤلات منها: هل تعتمد المكتبات على قواعد الصحة والسلامة المهنية أم لا؟ وهل للمكتبات خطط وسياسات للأزمات والكوارث أم لا؟ ومن أهم ما خلصت إليه الدراسة أن مديري المكتبات لا يضعون ببالهم موضوع الأزمات والكوارث على الإطلاق، ولا يوجد بالمكتبات أي خطة لمقاومة أو الاستعداد للأزمات والكوارث.
- ودراسة **Ian و Scott** [٢٠] والتي ركزت على دور العلاقات العامة والتواصل مع المجتمع في حال حدوث الكوارث والأزمات، ومن أهم ما خلصت الي الدراسة أن تواصل أخصائيو المكتبات مع المجتمع المحيط بها قبل حدوث الكارثة أو الأزمة والتنبؤ بها هي من أهم الأمور التي تجعل المكتبة في مركز قوي وفعال وذي مصداقية لدى المجتمع.
- ودراسة **Beukes وزملاؤه** [٢١] التي بحثت في ما إذا كانت دار المحفوظات الوطنية والمكتبة الوطنية في ناميبيا قد وضعت في الاعتبار قضايا الوقاية، والتأهب، والاستجابة، والتعافي في خطة

إدارة الكوارث وقد استرشدت الدراسة بدورة إدارة الكوارث المكونة من أربع مراحل، وهي الوقاية والاستعداد والاستجابة والانتعاش، ومن أهم ما خلصت إليه الدراسة أن الخطة تفتقر إلى معظم المكونات الرئيسية التي تعد خطة مثالية للتأهب للكوارث، وخلصت أيضًا إلى أن الخطة لن تكون فعالة في حالة وقوع كارثة؛ لأنها غير كاملة.

تعليق عام على الإنتاج الفكري السابق:

بعد العرض السابق يتضح أن الدراسات السابقة قد ركزت جميعها إما على رصد الأزمات والكوارث التي حدثت فعليًا بالمكتبات، أو دور المكتبات في خدمة مجتمعها أثناء الكارثة، أو كيفية إدارة الأزمات والكوارث بالمكتبات بصفة عامة، دون التطرق لمدى جاهزية المكتبات لها والإجراءات التي اتخذتها المكتبات للوقاية من الأزمات والكوارث.

ثانيا: الإطار النظري للدراسة

١/٢ تعريف الأزمة

من الناحية اللغوية

أبسط معاني كلمة أزمة ما ذكره الفيروز آبادي في معجمه، بمعنى الشدة، وألزم العام: اشتد قحطه. (٢٢)

ومصطلح أزمة يقابل مصطلح crisis في اللغة الانجليزية، وهي مشتقة من اللغة اليونانية وتعنى نقطة قرار أو تحول (٢٣)

من الناحية الاصطلاحية

من الصعب وضع مفهوم شامل لكلمة أزمة، فقد حاول الكثير من المؤلفين تحديد مدلول قاطع لهذا المصطلح يتفق مع جميع المجالات التي تعرضت للأزمات ولكن وجدوا أنه من المستحيل ذلك، فقد عرفها كل مجال تعريفًا اصطلاحيًا مختلف عن بقية المجالات (٢٤) ولكن يمكن تقريب الصورة وتعريفها اصطلاحيًا بصورة شاملة على أنها حالة من الاضطراب تؤثر في البنية الأساسية لأية منظمة، وغالبًا ما تتطلب اتخاذ قرارات عاجلة وإجراءات مختلفة عن المعتاد(٢٥).

٢/٢ تعريف الكارثة

من الناحية اللغوية

مرادف مصطلح كارثة هو نكبة أو بلية أو حادث مؤسف، وتقابل مصطلح Disaster في اللغة الإنجليزية بنفس المعنى (٢٦)

من الناحية الاصطلاحية

أيضًا من الصعب تعريف الكارثة من الناحية الاصطلاحية فكل مجال يعرفه تعريف مختلف عن الأخر، ويعرفها المتخصصون في مجال المكتبات والمعلومات على أنها : حدث غير متوقع قد يتسبب في تهديد قاسي للحياة البشرية أو دمار المباني، وتدمير البنية التحتية للمعلومات والبيانات المحفوظة بالمكتبة، وحدوث اضطراب في تقديم الخدمات، وجعل المواد الوثائقية غير متاحة للمستفيدين . (٢٧)

والكارثة بصفة عامة إذا ما حاولنا وضع تصور عام لها من الناحية الاصطلاحية ومن جميع التخصصات وبصورة أقرب إلى الصحيحة فهي حدث غير متوقع لأسباب طبيعية أو بشرية، ينتج عنه دمار وخسائر فادحة في الأرواح أو تدمير الممتلكات على نطاق واسع (٢٨)

٣/٢ العلاقة بين الكارثة والأزمة

يعد مصطلح كارثة من أكثر المصطلحات التصاقًا بالأزمات ، فقد تكون الكوارث أسبابًا لحدوث أزمات، فإذا ما حدثت كارثة طبيعية غير متوقعة فإن نتائج هذه الكارثة مجموعة من الأزمات مثال ذلك إذا واجهت إحدى المكتبات زلزالًا مدمرًا فقد ينتج عن هذه الكارثة الطبيعية عدة أزمات بعد انتهاء الكارثة الأساسية، فربما تواجه المكتبة أزمة انقطاع التيار الكهربائي، أزمة فقدان وتمزيق أوعية المعلومات، أزمات نفسية للعاملين بالمكتبة والمستفيدين منها، أزمة انهيار المباني ..... إلخ

ويخلط البعض بين مفهوم الكارثة والأزمة إلا أن أغلب الباحثين والمهتمين بمجال الكوارث والأزمات يميز بينهما على أساس أن الكارثة أكبر من حيث الحجم ومدى الانتشار ودوائر التأثير وارتباطها بالحس القومي [٢٩] ، أما الأزمة فيتولد عنها تأثير سلبى وإذا لم تعالج الأزمة تتحول إلى كارثة، ويرى البعض أن كلمة كارثة تنحصر في الحوادث التي ينتج عنها دمار يصاحبه خسائر في الأرواح والممتلكات ، كما أن حجم الكارثة وقوتها أكبر بكثير من الأزمات والكارثة فجائية، ويرى البعض أن الأزمات بشرية بينما الكوارث طبيعية [٣٠].

٤/٢ مراحل إدارة الأزمات والكوارث [٣١]

١- اكتشاف إشارات الإنذار المبكرSignal Detection_
٢- الاستعداد والوقاية Préparation / Prévention
٣- احتواء الأضرار والحد منها Containment / Damage Limitation
٤- استعادة النشاط Recovery
٥- –التعلم Learning

٥/٢ كيفية الاستعداد لمواجهة الأزمات و الكوارث [٣٢]

١- إعداد البنية الأساسية لمواجهة الكوارث.
٢- إقرار وإعداد الخطط الوقائية للكوارث وتحديثها المستمر .
٣- الإعداد والاختيار الجيد لأفراد مراكز إدارة الأزمة .
٤- التدريب المستمر على مواجهة الكوارث .
٥- التنسيق المستمر مع الجهات الداعمة .
٦- استخدام التقنيات الحديثة في مواجهة الكوارث .

٦/٢ الخطوات التي يجب فعلها عند حدوث الأزمات والكوارث [٣٣]

١- تكوين فريق عمل لوقت الأزمات وإمداده بأفضل الكوادر والتجهيزات والأدوات.
٢- تخطيط الوقت أثناء الأزمات والاستفادة من كل دقيقة في تخفيف أثر الأزمات.
٣- الرفع من معنويات العاملين وقت الأزمات مما يشعرهم بالحماس والحيوية والالتزام بالعمل.
٤- الإبداع والتجديد في المواقف العصيبة وإشعال روح الإبداع لدى العاملين لتقديم حلول وأراء غير مسبوقة.
٥- حل المشكلات وقت الأزمات بتحديد المشكلة وإجراء المشورة ومن ثم اختيار الحل الأنسب من الحلول المتاحة.
٦- تقبل التغيير وقت الأزمات.

٧- العمل على حصر الأزمات التي من المتوقع أن تحدث في الحاضر والمستقبل والعمل على دراستها ووضع بدائل للحلول المناسبة لها.

٧/٢ خصائص الأزمات والكوارث [٣٤]

١- المفاجأة.
٢- قلة الوقت.
٣- الإرباك في صناعة القرار.
٤- عدم وفرة المعلومات .
٥- عدم توفر الإمكانات .
٦- التوتر والإحساس بالضغط.
٧- الضغوطات أثناء العمل .

٨/٢ علاقة المكتبات بالكوارث والأزمات

يتميز علم المكتبات والمعلومات بقدرته على التشابك مع العلوم الأخرى فهو يشارك العلوم الإدارية وينتج عنه مجالًا خصبًا للدراسة يطلق عليه إدارة المكتبات، وربما يتبادر إلى الذهن أنه لا توجد أدنى علاقة بين إدارة المكتبات وعلم إدارة الكوارث والأزمات ، فالأخيرة تحتاج إلى خبير في مجال إدارة الكوارث والأزمات وليس إلى أخصائي مكتبات، إلا أن في الآونة الأخيرة ظهر اهتمام خاص بإدارة الكوارث والأزمات في المكتبات ومراكز المعلومات للحد من الخسائر المادية والبشرية التي تتعرض لها المكتبات، فالمكتبات مثلها مثل أي مؤسسة تواجه كوارث وأزمات فيجب عليها أن تضع الخطط والسيناريوهات للتأهب لها، وكيفية إدارة الأزمة إذا ما تعرضت لها، ومحاولة استعادة قوتها مرة أخرى.

٩/٢ تصنيف الأزمات والكوارث في المكتبات

يمكن تصنيف الأزمات التي تتعرض لها المكتبات استنادًا إلى المعايير التالية:

١- حسب طبيعة حدوث الأزمة: هناك أزمات وكوارث طبيعية كالزلازل والأعاصير والعواصف، وهناك أزمات صناعية تنجم عن الأخطاء البشرية كالإهمال وعدم الوعى والدراية الكافية .

٢- حسب النطاق الجغرافي للأزمة: إن استخدام المعيار الجغرافي يؤدى إلى ما يعرف بالأزمات المحلية التي تقع في نطاق جغرافي محدود أو ضيق، أو الأزمات واسعة المدى كما يحدث في بعض المدن والمحافظات.

٣- حسب حجم الأزمة: فقد تكون الأزمة صغيرة أو محدودة، وقد تكون متوسطة أو كبيرة، ويعتمد معيار الحجم على معايير مادية أخرى كالخسائر الناجمة عن الأزمة.

٤- حسب المدى الزمني لظهور وتأثير الأزمة: فهناك الأزمة الانفجارية السريعة التي تحدث فجأة وبسرعة كما تختفي بسرعة وهناك الأزمة البطيئة الطويلة المدى.

٥- حسب أسباب الأزمة: تظهر نتيجة تصرف أو عدم تصرف المكتبة في أحوال معينة وتتضمن الأزمات الإدارية والأزمات الإلكترونية ، وهذا التقسيم هو الذى سيعتمد عليه الباحث في دراسته التطبيقية.

ثالثا : الجزء التطبيقى للدراسة

١/٣ السياسات والخطط لمواجهة الأزمات والكوارث فى المكتبات العامة المصرية .

١/١/٣ مدى وجود فريق لإدارة الكوارث والأزمات فى المكتبات العامة المصرية

جدول رقم (١) مدى وجود فريق لإدارة الكوارث والأزمات في المكتبات العامة المصرية

وجود فريق لإدارة الكوارث والأزمات بالمكتبات العامة المصرية	ك	%
يوجد فريق لإدارة الكوارث والأزمات	٢٢	١٠٠
لا يوجد فريق لإدارة الكوارث والأزمات	٠	٠
المجموع	٢٢	١٠٠

يتضح من الجدول رقم (١) أن جميع المكتبات محل الدراسة يوجد بها فريق لإدارة الكوارث والأزمات، ويرى الباحث أن هذا مؤشر جيد ويزيد من جاهزية المكتبات للتصدي للكوارث والأزمات، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة عبد السلام الصالحين [٣٦] حيث يوجد في المكتبات عينة دراسته فريق لإدارة الأزمة، وتختلف مع دراسة أماني الخطيب[٣٥] حيث ذكرت أن ٩٧.٧ % من مجتمع الدراسة ليس لديهم فريق لإدارة الكوارث ، ولكن وجد الباحث أنه لا يوجد إدارات مستقلة للأزمات والكوارث وإنما هى تابعة لأقسام الأمن فى المكتبات، وتكون هذا الفريق فى مكتبة مصر العامة بالجيزة من مسئول الأمن في المكتبة بالإضافة إلى عدد من ٢ موظف من كل قسم من أقسام المكتبة، وأما باقي المكتبات فيتكون فيها فريق إدارة والكوارث من مسئول الأمن بالإضافة إلى جميع موظفي الأمن بالمكتبة ، ويرى الباحث أنه من المنطقي أن تمثل كافة أقسام المكتبات حيث أن المكتبات تتعرض لأنواع كثيرة من الأزمات (أزمات إدارية – أزمات إلكترونية- الخ) ولابد من أن يمثل مدير المكتبة في هذا الفريق بالإضافة إلى تمثيل المجتمع المحيط بالمكتبة في هذا الفريق.

٢/١/٣ مدى وجود سياسات مكتوبة للتعامل الكوارث والأزمات فى المكتبات العامة المصرية محل الدراسة .

جدول رقم (٢) مدى وجود سياسات مكتوبة للتعامل الكوارث والأزمات فى المكتبات العامة المصرية محل الدراسة

وجود سياسة مكتوبة للتعامل مع الكوارث والأزمات	ك	%
يوجد سياسة مكتوبة للتعامل مع الكوارث والأزمات	١٢	٥٤.٥
لايوجد سياسة مكتوبة للتعامل مع الكوارث والأزمات	١٠	٤٥.٦
المجموع	٢٢	١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٢) أن ١٢ مكتبة بنسبة ٥٤,٥% (جميع مكتبات مصر العامة بالأقاليم) لهم سياسات وخطط ولكنها ليست خاصة بالمكتبات فحسب فهى خطط وسياسات لكل المنشأت والهيئات الحكومية التابعة لدواووين المحافظات، ومن المعروف أن مكتبات مصر العامة بالأقاليم تتبع إداريا داووين المحافظات الموجودة فيها ، واتضح للباحث أيضا أن هذه الخطط غير مثالية حيث لاتحتوى على الخطوات الكاملة لخطط الكوارث والأزمات وهى (الوقاية والاستعداد والاستجابة والتعافى والتعلم)، وأما باقى المكتبات بنسبة ٤٥,٦% من المكتبات محل الدراسة فلا يوجد بها سياسة مكتوبه للتعامل مع الأزمات وهذه نتيجة سلبية سوف تؤثر بالسلب على أداء الفريق وتصيبه بالعشوائية وعدم النظام في التعامل مع الأزمة، وهي نتيجة تنسجم مع معاناة المكتبات المصرية عمومًا من غياب السياسات والخطط المنظمة

لعملياتها، وتؤكد هذه المكتبات على وجود ممارسات وإجراءات متعارف عليها بين العاملين ولكنها غير مكتوبة، وفي هذا يؤكد الباحث على ضرورة وجود سياسات مكتوبة وشاملة للتعامل مع الأزمات والكوارث وتكون خاصة بالمكتبات فقط لأن للمكتبات طبيعة خاصة تختلف عن باقى المنشآت،

وتختلف هذه النتيجة مع دراسة أماني الخطيب [٣٧] حيث ذكرت أن أغلب المكتبات عينة دراستها لا يوجد بها سياسة مكتوبة للتعامل مع الأزمات، كما أنها تختلف أيضا مع دراسة عفاف نديم[٣٨] حيث ذكرت أن معظم المكتبات الجامعية عينة دراستها لا يوجد بها سياسة مكتوبة تتعلق بالأزمات والكوارث للتعامل مع الأزمات وتختلف أيضا مع دراسة kure [٣٩] حيث يوجد في جميع المكتبات عينة دراسته سياسات مكتوبة متعلقة بالتعامل مع الأزمات والكوارث .

٣/١/٣ مدى الإعلان عن خطة الأزمات والكوارث

جدول رقم (٣) الإعلان عن خطة الأزمات والكوارث

الإعلان عن خطة الأزمات والكوارث	ك	%
يتم الإعلان عن خطة الأزمات والكوارث	١١	٩١,٦
لا يتم الإعلان عن خطة الأزمات والكوارث	١	٨,٤
المجموع	١٢	١٠٠

يتضح من بيانات الجدول رقم (٣) أن جميع المكتبات التى بها خطط وسياسات متعلقة بالازمات والكوارث معلنة لجميع الموظفين، بينما أفادت مكتبة واحدة (مصر العامة بالزقازيق) بنسبة ٨,٤% من المكتبات التي أفادت بوجود خطة أنها غير معلنة وهذا شيء سلبي تجعل الخطة هي والعدم سواء، وسوف يؤثر ذلك على كفاءة التصدي للأزمات والكوارث، ويرى الباحث أن هذه الخطط أو السياسات المكتوبة لابد وأن تكون معلنه لجميع الموظفين بشتى الطرق وتوزع عليهم، والأكثر من ذلك يرى الباحث ضرورة وضعها على الموقع الإلكتروني للمكتبات حتى يضطلع عليها المستفيدون أيضًا؛ لأن المكتبة ليست في معزل عن مجتمعها.

٤/١/٣ مدى تحديث خطة الأزمات والكوارث.

بعد إعداد الخطة لابد من إعادة النظر فيها باستمرار وذلك للنظر فيما إذا كانت تحتاج إلى تحديث من عدمه.

جدول(٤) مدى تحديث خطة الأزمات والكوارث

مدى تحديث الخطة	ك	%
يتم التحديث	**١٢**	**١٠٠**
لا يتم التحديث	**٠**	**٠**
المجمـــــــوع	**١٢**	**١٠٠**

يتضح من بيانات الجدول رقم(٤) أن جميع المكتبات العامة المصرية محل الدراسة التي قامت بوضع خطط تقوم بتحديث الخطة، وتشير هذه النتيجة في رأي الباحث إلى أن خطة مواجهة الأزمات والكوارث في هذه المكتبات مرنة حيث يمكن الحذف أو الإضافة أو الاستبدال فيها تبعًا للتغيرات والمستجدات التي قد تطرأ، وتختلف هذه الدراسة مع دراسة frank [٤٠] حيث ذكر أن خطط المكتبات كانت غير محدثة مما أدى إلى عدم السيطرة على الأزمة أثناء وبعد حدوثها.

٥/١/٣ مدى وجود ميزانية للكوارث والأزمات في المكتبات العامة المصرية محل الدراسة

جدول رقم (٥) مدى وجود ميزانية الكوارث والأزمات في المكتبات العامة المصرية محل الدراسة

ميزانية الكوارث والأزمات	مدى وجود ميزانية		مدى كفايتها			حجمها السنوي
	يوجد	لا يوجد	كافية	كافية إلى حد ما	غير كافية	
ك	٢٢	٠	٠	٢٢	٠	-
%	١٠٠	٠	٠	١٠٠	٠	-

يتضح من بيانات الجدول رقم (٥) أن

- جميع المكتبات العامة المصرية محل الدراسة لديهم ميزانية للكوارث والأزمات، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة أماني الخطيب[٤١] حيث ذكرت أن ٧٤,١٦% من المكتبات لديهم ميزانية للأزمات والكوارث والطوارئ.
- أشارت جميع المكتبات العامة المصرية محل الدراسة إلى أن الميزانية المخصصة للكوارث والأزمات كافية إلى حد ما، وهذه إجابة تشير ضمنًا إلى زيادة الميزانية المخصصة لذلك.
- لم تفصح جميع المكتبات العامة المصرية محل الدراسة عن حجم الميزانية المخصصة للكوارث والأزمات، وكانت الإجابات جميعها أن هذه الميزانية تابعة للميزانية الرئيسية للمكتبة، وبالتالي فهي لا يجب الإفصاح عن هذه الميزانية لأي شخص، وربما يرجع عدم الإفصاح عن حجم الميزانية إلى أن مديرو المكتبات يعتبرون الإفصاح عن قيمة الميزانية إخلالًا بأسرار الوظيفة، أو ربما يرجع إلى أنهم لا يريدون تحمل مسئولية الإفصاح عن هذه القيمة.
- ويري الباحث ضرورة أن يكون هناك ميزانية مستقلة للأزمات، والكوارث وذلك لحرية التصرف في أموالها وتحت تصرف رئيس فريق الأزمات والكوارث ودون الرجوع إلى المؤسسة الأم للمكتبة وتكون بعيدة عن الإجراءات الروتينية المعطلة للعمل .

٦/١/٣ مدى وجود التأمين التعويضي الشامل على محتويات المكتبة

جدول رقم (٦) مدى وجود التأمين التعويضي الشامل على محتويات المكتبة

مدى وجود التأمين التعويضي الشامل على محتويات المكتبة	ك	%
لا يوجد تأمين	٢٢	١٠٠
يوجد تأمين	٠	٠
المجموع	٢٢	١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٦) أن جميع المكتبات محل الدراسة أفادوا بأنهم لا يلجئون لشركات التأمين لتأمين محتوياتها ويتعجب الباحث بشدة من ذلك فيوجد مئات شركات التأمين وبمبالغ سنوية ليست بالكبيرة ولا بالمبالغ فيها ويمكن لإدارة المكتبة أن تتعاقد مع إحدى شركات التأمين لتأمين كافة محتوياتها (المبنى – العاملون – المقتنيات – الأثاث – أجهزة الحاسب وكل ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات من عتاد) وفي حالة تعرض المكتبة لأية أزمة أو كارثة تقوم شركة التأمين بتعويض المكتبة وفقًا لبنود العقد المبرم بينهما، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة عبد السلام الصالحين[٤٢] حيث لا يوجد تأمين شامل على محتويات مكتبات عينة دراسته، ويؤكد الباحث على اقتراح أمنية صادق[٤٣] في هذا الشأن والمتعلق بضرورة إنشاء

صندوق مالي خاص بالأزمات والكوارث بحيث تكون وسيلة فعالة وداخلية لمواجهة نفقات الأزمات والكوارث بشيء من المرونة ويتم استثمار هذه الأموال بحيث تكون قادرة على تحقيق ربحية معقولة.

٢/٣ الأزمات التي تعرضت لها المكتبات العامة المصرية بالفعل

جدول رقم (٧) الأزمات التي تعرضت لها المكتبات العامة بالفعل

الأزمات التي تعرضت لها المكتبات العامة	ك	%
إصابة الحاسبات الإلكترونية بفيروسات	٢٢	١٠٠
السرقة	٢٠	٩٠,٩٠
التخريب المتعمد	١٩	٨٦,٣٦
التجسس على البيانات	١٨	٨١,٨١
حريق	١	٤,٥٤
ماس كهربائي	١	٤,٥٤
الحشرات والقوارض والآفات	٠	٠
الكوارث الميكرولوجية	٠	٠
الأزمات الإدارية	٠	٠
الأزمات الصحية	٠	٠
كوارث طبيعية	٠	٠

يتضح من الجدول رقم (٧) ما يلى:

- أن أكثر الأزمات التي تعرضت لها المكتبات العامة المصرية كانت إصابة الحاسبات الإلكترونية بفيروسات حيث تعرضت لها جميع المكتبات محل الدراسة، ويرجع الباحث ذلك إلى أن جميع المكتبات تعتمد على الحاسب الآلي والنظم الآلية في جميع تعاملاتها، وهذه الأزمة تعد من الأزمات الإلكترونية ، وهذه الفيروسات هي آفة العصر ويتم كتابتها عن طريق مبرمجين محترفين بغرض الحاق الضرر بالحاسب الآلي أو السيطرة عليه أو سرقة بيانات مهمة ويتم كتابتها بطرق معينة.
- وجاءت السرقة كثاني الأزمات التي تعرضت لها المكتبات محل الدراسة فقد عانى منها ٢٠ مكتبة بنسبة ٩٠,٩٠% (كل المكتبات ما عدا مكتبة القاهرة الكبرى ومكتبة المعادي العامة) ، ويرى الباحث أنه على الرغم من أن السرقة تعد من المشكلات الغير أخلاقية ويجب التعامل معها معاملة أمنية بوضع أنظمة لاكتشاف السرقات، إلا أنه من الممكن أن تسمح المكتبات بالإعارة مدة أطول، وتجمع هذه المكتبات أنه لا يوجد بها أي أنظمة لاكتشاف السرقات وعدم استخدام الشرائط الممغنطة (الباركود) في كافة مجموعات المكتبة، ، أما باقي المكتبات فمكتبة القاهرة الكبرى يوجد بها نظام RFIDوالذى يساعد على اكتشاف السرقة ومكتبة المعادي فيوجد بها نوع من أنواع الشرائط الممغنطة في كافة مجموعات المكتبة.
- جاء التخريب المتعمد كثالث أنواع الأزمات التي تعرضت لها المكتبات فقد عانى منها ١٩ مكتبة بنسبة (٨٦,٣٦% من المكتبات محل الدراسة) جميع المكتبات عدا (مكتبة مصر العامة بالزاوية الحمراء ومكتبة مدينة نصر العامة ومكتبة مصر العامة بالأقصر) ويرجع الباحث السبب في ذلك إلى أن المكتبات بها كاميرات موزعة بصورة فعالة في كافة أنحاء المكتبات، كما أن المكتبات قامت بعمل دورات تدريبية مكثفة للأخصائيين بها على العلاقات العامة، وكيفية تقديم الخدمات بصورة فعالة للمستفيدين وهذا سيؤثر تأثير مباشر فى ظهور تخريب أو عدم ظهوره لأن التخريب يظهر عادة

عندما لا تلبى المكتبة طلبات المستفيدين أو يعاملون معاملة سيئة ، ويجمع المكتبات التي ظهرت فيها هذه الأزمة أن الكاميرات غير موزعة توزيع سليم في كافة أنحاء المكتبة، بالإضافة إلى أن الأخصائيين في هذه المكتبات غير حاصلين على دورات في العلاقات العامة.

- وجاء التجسس على البيانات كرابع الأزمات من حيث تكراراها، حيث عانى منها ١٨ مكتبة بنسبة ٨١,٨١% من المكتبات محل الدراسة، ويعد التجسس على البيانات من الجرائم المستخدمة في مجال اختراق شبكات المعلومات فيتم الاستيلاء على المعلومات المخزنة في قواعد البيانات، ودخول الأنظمة الآلية بطريقة غير مشروعة ويمكن للشخص المتجسس (الهاكرز) أن ينقل أو يحذف أو يضيف ملفات أو برامج، كما أنه بإمكانه أن يتحكم في نظم التشغيل فيقوم بإصدار أوامر أو إلغاء أوامر، ويرى الباحث أنه من الصعوبة بمكان إيقاف كافة أعمال التجسس بسبب التقدم التقني الذى أصبح على درجة عالية من الكفاءة ولكن يمكن تقليل ذلك إلى أقل درجة ممكنة عن طريق استخدام أحدث برامج الحماية من الهاكرز والقيام بعمل مسح دوري وشامل على كافة الأجهزة وفي أوقات متقاربة في اليوم الواحد، وأما المكتبات التي عانت من التجسس على البيانات فهي مكتبات (مصر العامة بالجيزة – مصر العامة فرع الزيتون – مصر العامة فرع الزاوية – القاهرة الكبرى – خالد بن الوليد – مصر العامة بالمنصورة- مصر العامة بدمنهور - مصر العامة بدمياط القديمة - مصر العامة بدمياط الجديدة - مصر العامة بالأقصر - مصر العامة بالمنيا - مصر العامة بالزقازيق - مصر العامة بالغردقة - مصر العامة ببورسعيد - مصر العامة بالوادي الجديد - مصر العامة بالإسماعلية - مصر العامة ببنها) والتجسس الذى وقع في هذه المكتبات كان بقصد حجب المعلومات، وتم حل ذلك عن طريق تقسيم البيانات على أكثر من خادم (server) .
- عانت مكتبة مصر العامة بالزيتون من أزمة حريق مرة واحدة فقط وكانت في حديقة المكتبة وتم السيطرة عليها وبدون خسائر في الأرواح أو الممتلكات بفضل وجود إجراءات وتدابير ضد الحرائق.
- عانت مكتبة مصر العامة بالزيتون من أزمة الماس الكهربائي نتيجة لعدم تحمل الأسلاك الكهربائية للأحمال، وحدث حريق ليس بالبسيط ولكن تم السيطرة عليه وبدون خسائر في الممتلكات أو الأرواح وذلك بفضل وجود إجراءات وتدابير ضد الحرائق ، وبعدها تم تغير كل الأسلاك الموجودة في المكتبة إلى أسلاك قادرة على تحمل الأحمال الكهربائية الكبيرة وتم حل المشكلة .
- لم يظهر بأي مكتبة من المكتبات (أزمات وكوارث تتعلق بالحشرات والآفات والقوارض – الكوارث الميكرولوجية – أزمات إدارية – أزمات صحية – كوارث طبيعية مثل الزلازل والأعاصير والبراكين والفيضانات) .
- تتفق هذه الأزمات مع الأزمات التي تعرضت لها المكتبات في العالم العربي وزادت عليها دراسة عفاف نديم حيث تعرضت أيضًا المكتبات عينة دراستها إلى أزمات مالية وأمطار وسيول [٤٤] ، وزادت عليها دراسة أماني الخطيب حيث تعرضت أيضًا المكتبات عينة دراستها إلى الحشرات والقوارض والشغب وتهدم أجزاء من سقف المكتبة [٤٥] .

٣/٣ الإجراءات التي اتخذتها المكتبات العامة المصرية للوقاية من الأزمات والكوارث

ويرى الباحث أنه يمكن تقسيم هذه التدابير لثلاثة أقسام:

١- إجراءات اتخذتها المكتبات العامة المصرية للوقاية من الأزمات ونجحت في منع وقوع الأزمات.
٢- إجراءات اتخذتها المكتبات العامة المصرية للوقاية من الأزمات ومع ذلك وقعت الأزمات.
٣- كوارث لم تتخذ لها المكتبات أي تدابير وإجراءات .

١/٣/٣ إجراءات اتخذتها المكتبات العامة المصرية للوقاية من الأزمات والكوارث ونجحت فى منع وقوع الأزمة.

أ- الإجراءات والتدابير التي اتخذت للحماية من الحرائق

جدول رقم (٨) الإجراءات والتدابير التي اتخذت للحماية من الحرائق

الإجراءات التي اتخذت للحماية من الحرائق	ك	%
طفايات حريق	٢٢	١٠٠
خراطيم مطافي	٢٢	١٠٠
جرادل رمال	٢٢	١٠٠
أجهزة إنذار مبكر	٢٢	١٠٠
مخارج طوارئ	٢٢	١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٨) أن المكتبات العامة محل الدراسة اتخذت التدابير السابقة للوقاية والحماية عند حدوث حرائق فتوجد بجميع المكتبات محل الدراسة طفايات للحريق بجميع الأدوار سعات ٦ كيلو وتعمل بغاز ثاني أكسيد الكربون C02، ويوجد أيضًا طفايات أخرى تعمل بالبودرة الجافة، وطفايات ثالثة تعمل بالرغوة Foam Extinguishers وتستخدم هذه الطفايات مع مقتنيات المكتبة في حالة حدوث حريق، ويوجد أيضًا بالمكتبات محل الدراسة جرادل رمل، ويوجد أيضًا كما هو موضح بالجدول السابق خراطيم مياه موزعة في أدوار المكتبات المختلفة، وأيضًا عدد من المرشات Sprinkless ولا تستخدمها المكتبات في الأماكن ذات الطبيعة الخاصة والتي لا يتم التعامل معها بنظام الإطفاء المائي كالكتب والأوعية بصفة عامة وقاعات التكنولوجيا ، كما يوجد أيضًا بجميع المكتبات أجهزة إنذار مبكر لاستشعار الحرائق، كما يوجد مخارج للطوارئ، ويرى الباحث أنه يوجد بعض الإجراءات الضامنة للوقاية والأمان الأكيد للمستفيدين والموظفين، وهي غير موجودة في المكتبات وتزيد من فاعلية التصدي لأزمة الحرائق فيرى الباحث ضرورة وضع مراوح شفط دخان الحرائق في المكتبات Smoke Fan وأيضًا ماكينات خاصة لتعويض الهواء النقي، وأيضًا التحكم في الأبواب والبوابات الإلكترونية بشكل آلي، وأن يوجد في المكتبات إذاعات داخلية لبث رسائل الإخلاء في حالة الطوارئ، كما يرى الباحث أيضًا ضرورة أن تكون كاميرات المراقبة موجودة في كافة أنحاء المكتبات تحسبًا لأن يكون بعض الأشخاص قد أغمى علية نتيجة اختناق من الدخان أو غير ذلك، كما يقترح الباحث أن تكون أثاث المكتبة من مواد غير قابلة للاشتعال، كما يقترح الباحث أن يوجد بالمكتبات ستائر واقية من الحرائق، كما يقترح الباحث أيضًا أن تشترى المكتبة عدد من المولدات الكهربائية لتشغيل ورفع المياه في حالة انقطاع التيار الكهربائي أثناء الحريق لعمل الإطفاء المائي في الأماكن التي يصلح معها الإطفاء المائي، كما يقترح الباحث أن الإطفاء الغير مائي يفضل أن يكون بغاز FM 200 [٤٦]وهو غاز غير خانق ومتناسب مع جميع الأعمار كما أنه يعمل على إخماد الحرائق من خلال تقليل درجة الحرارة اللازمة لتفاعل المادة القابلة للاحتراق مع غاز الأكسجين فهو يجعل نسبة الأكسجين في الغرفة بنسبة ٩% بدلًا من نسبته الطبيعية في الجو(٢٠%) مما لا يسمح باشتعال الحرائق.

ب- الإجراءات والتدابير التي اتخذتها المكتبات للوقاية من الحشرات والقوارض والآفات.

تعتبر الحشرات والقوارض والآفات من الكوارث البيولوجية Biological Disatress الطويلة الأمد وتتسبب في تحلل مواد المكتبة ومن ثم انهيارها .

جدول رقم (٩) الإجراءات والتدابير التي اتخذتها المكتبات للوقاية من الحشرات والقوارض والآفات

الإجراءات والتدابير التي تتخذها المكتبات للوقاية من الحشرات والوقاية والآفات	ك	%
استخدام مبيدات غير ضارة بالبيئة	٢٢	١٠٠
تقليم الأشجار المحيطة بمبنى المكتبة	٢٢	١٠٠
التأكد من سلامة أغطية الصرف الصحي داخل المباني وخارجها	٢٢	١٠٠

يتضح من بيانات الجدول رقم (٩) أن المكتبات العامة محل الدراسة قد اتخذت التدابير الأتية لمنع انتشار أو وجود **قوارض أو حشرات أو آفات** وقد نجحت المكتبات بالفعل في ذلك حيث قامت باستخدام مبيدات غير ضارة بالبيئة، وقامت المكتبات جميعها بتقليم الأشجار المحيطة بمبنى المكتبة والقوارض، وتأكدوا من سلامة أغطية الصرف الصحي داخل المباني وخارجها مما حافظ على عدم ظهور حشرات أو قوارض، ويقترح الباحث أيضًا في هذا الشأن تركيب حواجز سلكية على الأبواب وإحاطة المكتبات بسياج لمكافحة الفئران والقوارض.

ج- الإجراءات والتدابير التي تتخذها المكتبات للوقاية من الكوارث الميكروجولوجية (العفن– الفطر– البكتيريا)

الكوارث الميكروجولوجية تسببها الرطوبة العالية فتنمو الفطر والبكتيريا والعفن وينتشر فإن زادت درجة الرطوبة عن ٥٥% تكون هذا العفن الفطري الذي يغير لون الورق ثم يضعف المواد المكتبية ومن ثم دمارها، لذلك تحتاج المواد المكتبية إلى درجة رطوبة مضبوطة حتى تحافظ على خصائصها الأساسية وتتحمل وتبقى لأطول فترة ممكنة، كما أن ارتفاع درجة الحرارة ينتج عنه سحب الماء والغازات الأخرى مسببًا هشاشة المواد المكتبية وتهالكها [٤٧]، وبالتالي لابد من ضبط درجة حرارة المكتبة، ويتكاثر الفطر في ظل الأجواء الجافة نسبيًا على عكس البكتيريا التي تحتاج إلى ظروف مائية لتنمو وتتكاثر وتنتشر جراثيم الفطر في كل مكان إلى أن تنتظر الظروف المناسبة (رطوبة –حرارة – رطوبة) وأحيانا الضوء لكى تنمو وتتكاثر، ويتغذى الفطر على الغراء والمواد اللاصقة المختلفة والعجائن وعلى خيوط التجليد نفسها، ومن ثم يتسبب في دمار لا يمكن إصلاحه للورق، كما يؤدى إلى وجود بقع على أغلفة وأوراق الكتب بما يفرزه من مواد.

جدول رقم (١٠) الإجراءات والتدابير التي تتخذها المكتبات للوقاية من الكوارث الميكروجولوجية (العفن– الفطر– البكتيريا)

الإجراءات والتدابير التي تتخذها المكتبات للوقاية من الكوارث الميكروجولوجية (العفن– الفطر– البكتيريا)	ك	%
عزل أنظمة الصرف الصحي ومواسير المياه وأنظمة طرد المكيفات	٢٢	١٠٠
الموازنة بين الإضاءة الطبيعية والصناعية	٢١	٩٥,٦
استخدام التهوية الطبيعية والصناعية للمحافظة على درجة حرارة مثالية	٢١	٩٥,٦

يتضح من الجدول رقم (١٠) أن المكتبات العامة محل الدراسة قد اتخذت التدابير الآتية للوقاية من الكوارث الميكروجولوجية (العفن– الفطر– البكتيريا) فقامت بعزل أنظمة الصرف الصحي، ومواسير المياه، وأنظمة طرد المكيفات للمحافظة على درجة الرطوبة، كما وازنت جميع المكتبات محل الدراسة ما بين الإضاءة الطبيعية والصناعية (ماعدا مكتبة القاهرة الكبرى)، واستخدمت جميع المكتبات التهوية

الطبيعية والصناعية للمحافظة على درجة حرارة مثالية، ولمنع تكاثر الفطر(ما عدا مكتبة القاهرة الكبرى) لصعوبة ذلك فى القاعة الرئيسة لأنها فى دور تحت الأرض (حمام سباحة لقصر الأميرة سميحة كامل قبل أن يتحول القصر لمكتبة) فلابد من استخدام إضاءة صناعية وتهوية صناعية فى هذة القاعة ،

ويقترح الباحث لزيادة الوقاية من الكوارث الميكروجولوجية استخدام جهاز يسمى بجهاز الأنوكسيا Anoxia وهو مستخدم بالفعل في مكتبة الإسكندرية هذا الجهاز يقوم بتعقيم وقتل كافة أنواع الحشرات من خلال وضع أوعية المعلومات في فقاعة بلاستكية Bubble لمدة ثلاثة أسابيع وهذه هي الفترة التي يستطيع أن تحيا فيها الفطريات والحشرات بدون أكسجين، حيث يعمل الجهاز بضخ غاز النيتروجين داخل الفقاعة البلاستكية ليطرد بدوره غاز الأكسجين فتصبح الفقاعة مليئة بغاز النيتروجين بنسبة ٩٩,٩٩ % ومع انعدام توافر غاز الأكسجين اللازم لتنفس كافة الكائنات الحية تموت هذه الحشرات والفطريات خلال مدة العزل البالغ زمنها ٣ أسابيع، كما يقوم الجهاز أيضًا بالحفاظ على درجة رطوبة ٥٥% وهي مناسبة لكافة المواد المكتبية، وهذا الجهاز أو الفقاعة الواحدة تكفي ل ١٠ آلاف كتاب في المرة الواحدة، كما يقترح الباحث أيضًا استخدام أرضيات تساعد على منع وصول الرطوبة الزائدة، وإضافة مواد على طلاء الجدران تساعد على منع وصول الرطوبة الزائدة.

د- الإجراءات والتدابير التي تتخذها المكتبات للوقاية من الأزمات الإدارية

الإدارة بمعناها الواسع (الاستغلال الأمثل للعاملين في تحقيق الأهداف المرجوة وبالتالي فإن إدارة المكتبات تحتاج إلى قائد يأخذ على عاتقه مسئولية التوظيف الأمثل للموارد والإمكانات المتاحة لديه لتحقيق أقصى إفادة ممكنة من المكتبة، كما يقع على عاتقه أيضًا مسئولية اكتشاف إشارات الإنذار المبكر والتنبؤ عن قرب أزمة بسبب سوء الإدارة.

جدول رقم (١١) الإجراءات والتدابير التي تتخذها المكتبات للوقاية من الأزمات الادارية

الإجراءات والتدابير التي تتخذها المكتبات للوقاية من الأزمات الادارية	ك	%
تفويض السلطة إلى المستوى الأقل	٢٢	١٠٠
مشاركة أخصائيي المكتبات في الإدارة	٢٢	١٠٠
قبول اقتراحات أخصائيي المكتبات لحل مشاكلهم	٢٢	١٠٠

يتضح من بيانات الجدول رقم (١١) أن المكتبات العامة محل الدراسة قد اتخذت التدابير الآتية لمنع وجود الأزمات الإدارية، وهي تفويض السلطة إلى المستوى الأقل، ومشاركة أخصائيي المكتبات في الإدارة، و قبول اقتراحات أخصائيي المكتبات لحل مشاكلهم،

ويقترح الباحث في هذا الشأن توزيع استبيانات تقيس الرضا الوظيفي لأخصائي المكتبات بصفة مستمرة وفي أوقات متقاربة.

ه- الإجراءات والتدابير التي تتخذها المكتبات للوقاية من الأزمات الصحية

جدول رقم (١٢) الإجراءات والتدابير التي تتخذها المكتبات للوقاية من الأزمات الصحية

الإجراءات والتدابير التي تتخذها المكتبات للوقاية من الأزمات الصحية	ك	%
تصميم مباني المكتبة تسمح بدخول الهواء النقي	٢١	٩٥,٤٥
تنظيف مرشحات نظم التهوية الخاصة بالمكيفات	٢٢	١٠٠

الإجراءات والتدابير التي تتخذها المكتبات للوقاية من الأزمات الصحية	ك	%
عمل صيانة للمكيفات	٢٢	١٠٠
مناسبة درجة الحرارة بقاعات المكتبة المختلفة	٢٢	١٠٠
تغطية مواسير الصرف الصحي بعازل مما أدى إلى عدم وجود رطوبة	٢٢	١٠٠

يتضح من بيانات الجدول رقم (١٢) أن جميع المكتبات محل الدراسة اتخذت إجراءات ونجحت في منع وقوع أزمات صحية فقامت المكتبات محل الدراسة بتصميم مبانيها بحيث تسمح بدخول الهواء النقي ولكن هذا غير متوفر في قاعة واحدة (القاعة الرئيسية) بمكتبة القاهرة الكبرى والتي كانت في الأصل حمام سباحة لقصر الأميرة سميحة كامل فلا يوجد فيها سوى شباكان اثنان فقط في نهاية القاعة ومعتمد فقط على التكييف المركزي (هواء صناعي)، وقامت جميع المكتبات بعمل تنظيف مرشحات نظم التهوية الخاصة بالمكيفات، وعمل صيانة للمكيفات، ويرى الباحث ضرورة أن يتم ذلك على فترات قليلة (٣ شهور)، وقامت المكتبات وقامت المكتبات بمناسبة درجة الحرارة بقاعات المكتبات المختلفة، وقامت المكتبات بتغطية مواسير الصرف الصحي بعازل مما أدى إلى عدم وجود رطوبة، ويقترح الباحث في هذا الشأن تركيب شفاطات لتنقية الهواء الداخل إلى مبنى المكتبة، وأيضا فتح الأبواب والنوافذ كل فترة لتحسين وضع الهواء.

٢/٣/٣ إجراءات اتخذتها المكتبات العامة المصرية للوقاية من الأزمات والكوارث ومع ذلك وقعت الأزمة

أ - الإجراءات والتدابير التي تتخذها المكتبات للوقاية من الفيروسات

جدول رقم (١٣) الإجراءات والتدابير التي تتخذها المكتبات للوقاية من الفيروسات

الإجراءات والتدابير التي تتخذها المكتبات للوقاية من الفيروسات	ك	%
تثبيت برامج مضادة للفيروسات واستخدامها بشكل دوري	٢٢	١٠٠
تحديث البرامج المضادة للفيروسات بشكل دائم لضمان كشف الفيروسات الجديدة	٢٢	١٠٠
عدم تشغيل أي ناقلات للبيانات (فلاشات) غير مخصصة للعمل على أجهزة الحاسب التي تمتلكها المكتبة	٢٢	١٠٠

يتضح من بيانات الجدول رقم (١٣) أن المكتبات اتخذت إجراءات لمنع وقوع الفيروسات فقامت المكتبات محل الدراسة بتثبيت برامج مضادة للفيروسات واستخدامها بشكل دوري وقامت بتحديث البرامج المضادة للفيروسات بشكل دائم لضمان كشف الفيروسات الجديدة وعدم تشغيل أي ناقلات للبيانات (فلاشات) غير مخصصة للعمل على أجهزة الحاسب التي تمتلكها المكتبة ومع كل الإجراءات السابقة فقد عانت جميع المكتبات محل الدراسة من أزمة الفيروسات.

ويرى الباحث ضرورة زيادة الإجراءات للحماية من الفيروسات فيجب على المكتبات فحص جميع الاسطوانات قبل استخدامها سواء كانت لأول مرة، أو الاسطوانات التي استخدمت قبل ذلك في أجهزة ، وعدم تثبيت أي برامج تم الحصول عليها من شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) قبل فحصها، واستخدام برامج أصلية ومرخصة، وعدم تشغيل برامج الألعاب على الأجهزة.

ب- الإجراءات والتدابير التي تتخذها المكتبات للوقاية من التجسس على البيانات

جدول رقم (١٤) الإجراءات والتدابير التي تتخذها المكتبات للوقاية من التجسس على البيانات

الإجراءات والتدابير التي تتخذها المكتبات للوقاية من التجسس على البيانات	ك	%
استخدام أحدث برامج الحماية للوقاية من الهاكرز (جدران اللهب : fire wall)	٢٢	١٠٠
عدم فتح أي رسائل إلكترونية مجهولة المصدر	٢٢	١٠٠
القيام بعمل مسح دوري وشامل على كافة الأجهزة	٢٢	١٠٠

يتضح من الجدول رقم (١٤) أن المكتبات اتخذت إجراءات لمنع التجسس على البيانات فقامت باستخدام أحدث برامج الحماية للوقاية من الهاكرز(جدران اللهب :fire wall) ، وأصدر مديرو المكتبات أوامرهم بعدم فتح أي رسائل الكترونية مجهولة المصدر، كما قامت المكتبات بعمل مسح دوري وشامل على كافة الأجهزة ومع كل الإجراءات السابقة عانت بعض المكتبات محل الدراسة كما هو موضح سابقًا من أزمة التجسس على البيانات، ويرى الباحث أنه على المكتبات ضرورة زيادة الإجراءات الوقائية ضد التجسس على البيانات فيجب وضع كلمات سرية على الملفات المهمة وخاصة ملفات النظم الآلية وبيانات المستفيدين وهذه الكلمات تكون مكونة من (أرقام وحروف ورموز) بحث لا يتم معرفتها ويتم تغيير هذه الكلمات بصورة دورية، ويجب تعطيل خاصية مشاركة الملفات، كما يجب على المكتبات الاحتفاظ بنسخ متعددة من جميع الملفات المخزنة على أجهزة الحاسب، وأيضًا يرى الباحث ضرورة عدم فتح أي بريد إلكتروني قبل التأكد من مصدره .

ج – الإجراءات والتدابير التي تتخذها المكتبات للوقاية من التخريب المتعمد والسرقة

الإجراء الوحيد التي قامت به جميع المكتبات محل الدراسة هو مراقبة أفراد الأمن لكافة أجزاء المكتبة وهو إجراء غير فعال، ويقترح الباحث في ذلك وضع صندوق للشكاوى والمقرحات تتجمع فيه ردود أفعال المستفيدين وذلك كإجراء للوقاية من التخريب المتعمد ، كما يقترح الباحث اتخاذ الاحتياطات المعمارية لمنع ومقاومة الإتلاف والتخريب مثل طلاء الجدران بمواد مقاومة للخدش، واستخدام أثاث يسهل تنظيف وإزالة الكتابة من عليه، واستخدام أثاث مقاوم للكسر وذلك كإجراء للحماية من التخريب المتعمد، كما يقترح الباحث أن تكون الإضاءة كافية لكافة أجزاء المكتبة ليسهل مراقبتها وخصوصًا عند وجود الممرات والأعمدة التي يمكن الاختفاء فيها، والأهم من هذا تركيب واستخدام أنظمة RFID حيث تعتبر أنظمة التعريف بترددات الراديو أفضل الأنظمة الآلية للمراقبة والحماية في الوقت الراهن والتي أصبحت تستخدم بشكل متكامل لضبط حركة تداول الأوعية وخصوصًا للحماية من السرقة [٤٨] في كافة مجموعات المكتبة وذلك كإجراء للحماية من السرقة كما يقترح الباحث توعية المستفيدين من المكتبة بالمحافظة عليها وعلى ومجموعاتها وذلك كإجراء للحماية من السرقات والتخريب المتعمد.

ه – الإجراءات والتدابير التي تتخذها المكتبات للوقاية من الماس الكهربائى

جدول رقم (١٥) الإجراءات والتدابير التي تتخذها المكتبات للوقاية من الماس الكهربائي

الإجراءات والتدابير التي تتخذها المكتبات للوقاية من الماس الكهربائي	ك	%
استخدام دوائر كهربائية ومحولات على قدرة عالية من التحمل	٢٢	١٠٠
حماية جميع وحدات الإنارة والمصابيح الكهربائية بطريقة تمنع اشتعال	٢٢	١٠٠

الإجراءات والتدابير التي تتخذها المكتبات للوقاية من الماس الكهربائي	ك	%
أى مادة تكون قريبه منه		
استخدام ساتر للمصابيح الكهربائية مصنوعة من مواد مقاومة للحرارة الصادرة من المصابيح الكهربائية	٢٢	١٠٠
عدم تمديد أسلاك كهربائية عبر الأبواب أو النوافذ	٢٢	١٠٠

يتضح من الجدول رقم (١٥) أن جميع المكتبات اتخذت إجراءات لمنع وقوع ماس كهربائى فقامت باستخدام دوائر الكهربائية والمحولات على قدرة عالية من التحمل مما يحمي المكتبات من مشاكل الماس الكهربائي ومن حدوث الحرائق الناتجة عنه وحتى مكتبة مصر العامة بالزيتون تم تغيير كافة أسلاك المكتبة لتحمل أحمال كثيرة ، كما قامت جميع المكتبات بحماية جميع وحدات الإنارة والمصابيح الكهربائية بطريقة تمنع اشتعال أى مادة تكون قريبة منه ، كما قامت المكتبات باستخدام ساتر للمصابيح الكهربائية مصنوعة من مواد مقاومة للحرارة الصادرة من المصابيح الكهربائية ، كما قامت المكتبات بعدم تمديد أسلاك كهربائية عبر الأبواب أو النوافذ ، ويرى الباحث أنه يوجد بعض الإجراءات الضامنة للوقاية والأمان الأكيد من عدم وقوع أى ماس كهربائى فيجب على المكتبات التأكد من فصل التيار الكهربائى عن كل الأجهزة بعد انتهاء مواعيد العمل الرسمية ، ويجب على المكتبات أيضا صيانة الأسلاك الكهربائية بشكل دورى وعلى فترات صغيرة ، كما يجب على المكتبات أن تقوم بعمل لوحة تحكم كهربائية مستقلة لكل قاعة من القاعات .

٣/٣/٣ كوارث وأزمات لم تتخذ لها المكتبات أي إجراءات وتدابير

الزلازل

تعتبر الزلازل من أقوى الكوارث الطبيعية حيث ينتج عنها آثار ضارة وفقًا لدرجة شدة الزلازل ونوع التربة والبيئة الجولوجية للمنطقة وطبيعة استخدام الأرض والنشاط البشرى في تلك المنطقة، وفي مصر تعرضنا لزلزال ١٩٩٢ الذى تسبب في تصدع الكثير والكثير من المباني على مستوى الجمهورية وعلى إثره تم زيادة محطات الشبكات القومية للزلازل لتصل [٤٩]إلى ٦٣ محطة تغطى أنحاء الجمهورية وأوضحت السلطات وقتها أن دور هذه الشبكات يتمثل في رصد الهزات الأرضية وتأمين المنشآت عن طريق عدم الترخيص بالبناء إلا بعد اعتماد معامل الأمان الزلزالي، ولكن للأسف لم تهتم أي من المكتبات بذلك، ومن الملاحظ أيضًا أن المكتبات لم تعتمد على معامل الأمان الزلزالي ولم تتخذ أي إجراء وقائي ضد الزلازل، ويقترح الباحث في هذا الشأن قيام المكتبات بإعداد برامج تثقيفية لزيادة وعى المترددين على المكتبة بكيفية الاستعداد للزلازل وتوجيهم إلى الوسائل الواجب اتباعها عند حدوث الزلزال سواء أكانوا في المكتبة أم في أماكن أخرى غير المكتبة ، كما يجب على المكتبات أيضًا متابعة ما تصدره مراكز الرصد الزلزالي؛ لأن التنبؤ بحدوث الزلزال قبل وقوعه يقلل من الخسائر ويقوى من مركز المكتبة لدى المجتمع[٥٠]، وفي حالة الأبنية الجديدة للمكتبات يقترح الباحث أن يكون مبنى المكتبة مقسم إلى جزئين يربطهما فواصل مطاطية تسمح للمبنى بالتأرجح في جميع الاتجاهات

البراكين

تتركز البراكين في مناطق الضعف في القشرة الأرضية ويقدر عدد البراكين النشطة بحوال ٦٠٠ بركان موزعة على سطح الأرض وتتركز مناطق البراكين حول المحيط الهادي مكونًا حزامًا يطلق عليه (حلقة النار) [٥١] وهذا معناه أن مصر لم تدخل ضمن هذه المناطق ولكن يجب على المكتبات أن تضع برنامجًا إرشاديًا توضح فيه كيفية مواجهة هذه الكوارث.

الفيضانات

وأما الفيضانات فعانت منها مصر سابقًا قبل السد العالي وأما الآن فلا يوجد بها أية فيضانات، ولكن للتصدى مستقبلا يقترح الباحث في هذا الشأن أن يوضع مصدات من الخرسانة على ضفة النيل أو شاطىء البحار وخصوصًا في المكتبات التي تطل على النيل أو البحار مثل (مكتبة مصر العامة بالجيزة - مكتبة القاهرة الكبرى – مكتبة مصر العامة بالمنصورة – مكتبة مصر العامة بدمياط الجديدة – مكتبة مصر العامة بالغردقة – مكتبة مصر العامة بمطروح) كما ظهر في الفترة الأخيرة في مصر الأمطار الكثيفة والتي تصل أحيانًا إلى درجة السيول فيرى الباحث أن تحتفظ المكتبات بأكياس الرمل والحصى والأحجار لرفع مدخل المكتبات حال حدوث هذه الكارثة.

الأعاصير

وأما الأعاصير فهي تحدث نتيجة تيارات الهواء الساخنة المحملة بالرطوبة مع تيارات الهواء[٥٢] الباردة ومن السهل التنبؤ بها ولكنها غير موجودة في مصر ولكن يرى الباحث أنه يجب على المكتبات فتح قنوات اتصال بينهم وبين الأرصاد الجوية لكى تغلق المكتبة أبوابها أثناء فترة الإعصار.

٤/٣/٣ مدى وجود أدوات للإسعافات الأولية

جدول رقم (١٦) مدى وجود أدوات للإسعافات الأولية

مدى وجود أدوات للإسعافات الأولية	ك	%
يوجد أدوات للإسعافات الأولية	٢١	٩٥,٤٥
لا يوجد أدوات للإسعافات الأولية	١	٤,٥٤
المجموع	٢٢	١٠٠

يتضح من الجدول رقم (١٦) أن جميع المكتبات محل الدراسة (ما عدا مكتبة مصر العامة بالمنصورة) يوجد بها أدوات للإسعافات الأولية وهذا شيء جيد يزيد من جاهزية التعامل مع الأزمات والكوارث، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة أماني الخطيب حيث ذكرت أن ٩٣,٧٨ % ليس لديهم أدوات للإسعافات الأولية [٥٣] .

٥/٣/٣ مدى وجود خرائط لإخلاء المبنى

جدول رقم (١٧) مدى وجود خرائط لإخلاء المبنى

مدى وجود خرائط لإخلاء المبنى	ك	%
لا يوجد خرائط لإخلاء المبنى	٢٢	١٠٠
يوجد خرائط لإخلاء المبنى	٠	٠
المجموع	٢٢	١٠٠

يتضح من بيانات الجدول رقم (١٧) أن جميع المكتبات محل الدراسة لا يوجد فيها خرائط لإخلاء المباني، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة أماني الخطيب[٥٤] حيث ذكرت أن من ٩٠% من المكتبات لا يوجد بها خريطة لإخلاء المبنى وهذا سيزيد من العرقلة والعشوائية عند حدوث الأزمة خصوصًا عند المستفيدين.

٤/٣ واقع تدريب أخصائيى المكتبات العامة المصرية على مواجهة الأزمات والكوارث.

١/٤/٣ مدى وجود تدريب لفريق الأزمات والكوارث بالمكتبات

يعتبر التدريب الجاد والمستمر الضمانة الحقيقية للمواجهة الفعالة للأزمات فلا يكفي مجرد وضع الخطة وصياغة بنودها وإعداد السيناريوهات بل يجب أن يوضع التدريب موضع التنفيذ حتى يكون كل الأفراد والمسئولين على قدره وفاعلية للتصدي السريع والحاسم لأية أزمة تواجه المكتبات

جدول رقم (١٨) مدى وجود تدريب لفريق الأزمات والكوارث بالمكتبات

مدى وجود تدريب لفريق الأزمات والكوارث بالمكتبات	ك	%
يوجد تدريب لفريق الأزمات والكوارث بالمكتبات	٢٢	١٠٠
لا يوجد تدريب لفريق الأزمات والكوارث بالمكتبات	٠	٠
المجموع	٢٢	١٠٠

يتضح من الجدول رقم (١٨) أن جميع المكتبات محل الدراسة قاموا بتدريب فريق العمل على التعامل مع الأزمات والكوارث، وتختلف هذه الدراسة مع دراسة أماني الخطيب [٥٥] حيث ذكرت أن ٩٣% من المكتبات عينة دراستها لا يتم تدر يب العاملين بها على الأزمات والكوارث.

٢/٤/٣ الجهات التي تتولى تدريب العاملين في التعامل مع الأزمات ، والتدريبات التي تقدم لهم .

الجهة الوحيدة التي تتولى تدريب على التعامل مع الأزمات والكوارث بجميع المكتبات محل الدراسة هي الدفاع المدني التابع لوزارة الداخلية حيث يدربونهم على كيفية إطفاء الحرائق وكيفية إخلاء المباني، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة أماني الخطيب [٥٦] حيث ذكرت أن الجهات التي تدرب على الأزمات والكوارث الدفاع المدني بوزارة الداخلية بالإضافة إلى إدارة الأمن والسلامة الجامعية، وإدارة الجودة ، ويرى الباحث أن هذا يعتبر قصور شديد فى التدريب على الكوارث والأزمات وهذا سيؤثر بالسلب على أداء فريق الأزمات والكوارث ، و يرى الباحث ضرورة تدريبهم على التعامل مع كافة الأزمات ولا يجب الاكتفاء فقط مع الحرائق فقط ، ويرى الباحث أيضًا ضرورة التدريب على الإسعافات الأولية ويكون التدريب عمليًا في مستشفيات وبأساليب مختلفة من أجل القيام بالمهام الإسعافية باقتدار وعدم الوقوع تحت الصدمة الأولى في حالة حدوث الأزمة.

٣/٤/٣ مدى قيام المكتبات بعمل ندوات تثقيفية لباقى أخصائيى المكتبات

جدول رقم (١٩) مدى قيام المكتبات بعمل ندوات تثقيفية لباقي أخصائيين المكتبات

قيام المكتبات بعمل ندوات تثقيفية لباقي أخصائيي المكتبات	ك	%
لا تقيم المكتبات ندوات	٢٠	٩٠,٩٠
تقيم المكتبات ندوات	٢	٩,٠٩
المجموع	٢٢	١٠٠

يتضح من بيانات الجدول رقم(١٩) أن جميع المكتبات محل الدراسة ماعدا (مكتبة مصر العامة بالمنصورة ومكتبة مصر العامة بدمنهور) لا تقوم بعمل ندوات تثقيفية على الإطلاق حول التوعية بموضوع الأزمات، والكوارث، وماذا يجب فعله إذا حدث في المكتبات وهم فيها؟ وهذا سيؤثر سلبًا على وعى باقي الأخصائيين حول هذا الموضوع وسيؤدي هذا بدوره إلى العشوائية إذا حدثت الأزمة أو الكارثة.

٥/٣ مقترحات مديرى المكتبات العامة المصرية لدعم الوقاية من الأزمات والكوارث

جدول رقم (٢٠) مقترحات مديرى المكتبات العامة المصرية لدعم الوقاية من الأزمات والكوارث

مقترحات مديرى المكتبات العامة المصرية لدعم الوقاية من الأزمات والكوارث	ك	%
تعزيز الأمن الداخلي للمكتبة وذلك بوضع حديد على النوافذ وأبواب المكتبة	٢٢	١٠٠
توفير خريطة لإخلاء المباني	٢٢	١٠٠
شراء أجهزة لاكتشاف السرقات	٢٠	٩٠,٠٩
التدريب على كافة أشكال الأزمات	١٨	٨١,٩
عمل نظام محاكاة للإخلاء عمليًا	١٦	٧٢,٨

يتضح من الجدول رقم (٢٠) أن مديرى المكتبات العامة المصرية محل الدراسة قدموا بعض المقترحات لدعم الوقاية من الأزمات والكوارث وهي تعزيز الأمن الداخلي للمكتبة، وذلك بوضع حديد على النوافذ، وأبواب المكتبة، وتوفير خريطة لإخلاء المباني وهذان المقترحان اتفق عليهم جميع المكتبات ، واقترحت كل المكتبات ما عدا (القاهرة الكبرى والمعادي العامة) شراء أجهزة لاكتشاف السرقات ، واقترحت جميع المكتبات ماعدا (مصر العامة بدمياط الجديره – مصر العامة بالمنيا– مصر العامة ببورسعيد –خالد بن الوليد العامة) عمل نظام محاكاة للإخلاء عمليًا، واقترحت جميع المكتبات ماعدا (مصر العامة بالزيتون– مصر العامة بالاقصر– مصر العامة بالمنصورة – مدينة نصر العامة – مصر العامة بالمنيا– القاهرة الكبرى) التدريب على كافة أشكال الأزمات ، ويرى الباحث أن هذه المقترحات ضرورية لزيادة جاهزية المكتبات تجاه التصدي للأزمات والكوارث .

رابعا : نتائج وتوصيات الدراسة

١/٤ نتائج الدراسة

١- جميع المكتبات محل الدراسة يوجد بها فريق لإدارة الكوارث والأزمات.

٢- ٩٥,٤٥% من المكتبات العامة محل الدراسة يتكون فريق الأزمات والكوارث فيها من مسئول الأمن وموظفيه.

٣- ٥٤,٥٤% من المكتبات العامة محل الدراسة يوجد بها سياسة مكتوبة للتعامل مع الأزمات والكوارث ، ولكنها ليست خاصة بالمكتبة فحسب ، وغير شاملة.

٤- جميع المكتبات العامة المصرية محل الدراسة لديهم ميزانية للكوارث والأزمات وهذه الميزانية كافية إلى حد ما ولكن هذه الميزانية غير مستقلة فهي تابعة لميزانية المكتبة.

٥- جميع المكتبات محل الدراسة لا تؤمن على محتوياتها.

٦- تعرضت المكتبات محل الدراسة لست أنواع من الأزمات هي إصابة الأجهزة بالفيروسات، والسرقة، والتخريب المتعمد، والتجسس على البيانات، والحرائق، والماس الكهربائي .

٧- نجحت المكتبات محل الدراسة في القيام بإجراءات رادعة للتصدي لـ (الحرائق- الحشرات والقوارض والآفات– الكوارث الميكروجولوجية- الأزمات الادارية– الأزمات الصحية) ، بينما كانت الإجراءات التي اتبعتها المكتبات للتصدي للأزمات الإلكترونية، والسرقة، والتخريب المتعمد غير كافية ووقعت الثلاث أزمات.

٨- لم تقم المكتبات محل الدراسة بعمل أي إجراء وقائي تجاه الكوارث الطبيعية ولم تستعد لها على الإطلاق .

٩- ٩٥,٤٥% من المكتبات العامة محل الدراسة يوجد بها أدوات للإسعافات الأولية.

١٠-لا يوجد خرائط لإخلاء المباني في جميع محل الدراسة.

١١-جميع المكتبات محل الدراسة قامت بتدريب فريق العمل على التعامل مع الأزمات والكوارث.

١٢-يوجد ضعف شديد فى تدريب فريق الكوارث والأزمات فى المكتبات محل الدراسة ، والجهة الوحيدة التي تتولى التدريب على التعامل مع الأزمة في المكتبات محل الدراسة هي الدفاع المدني.

١٣-٩٠,٩٠ % من المكتبات محل الدراسة لم تقم بعمل ندوات تثقيفية على الإطلاق حول التوعية بموضوع الأزمات والكوارث، وماذا يجب فعله إذا حدثت في المكتبات؟

١٤-تعددت اقتراحات المكتبات لدعم الوقاية من الأزمات والكوارث وهي تعزيز الأمن الداخلي للمكتبة وذلك بوضع حديد على النوافذ وأبواب المكتبة وتوفير خريطة لإخلاء المباني وشراء أجهزة لاكتشاف السرقات، وعمل نظام محاكاة للإخلاء عمليًا والتدريب على كافة أشكال الأزمات.

٢/٤ توصيات الدراسة

١- ضرورة وضع المكتبات العامة المصرية لسياسات مكتوبة وخطط عامة لإدارة الكوارث والأزمات، وأن تكون هذه الخطط معلنة .

٢- قيام المكتبات العامة المصرية بالتقييم المستمر لأداء وفاعلية الخطط المعدة مسبقا لمواجهة الكوارث والأزمات .

٣- اختيار المكتبات العامة المصرية لفريق موسع من أخصائيي المكتبات للأزمات والكوارث ، وأن يكون لهم إدارة مستقلة ، ويتم تدريبهم التدريب الشامل، والاستفادة منهم في تقديم الوعي لباقي الأخصائيين .

٤- قيام المكتبات العامة المصرية بفصل ميزانية الأزمات والكوارث عن ميزانية المكتبة .

٥- ضرورة تنظيم المكتبات العامة المصرية للندوات والمحاضرات لتوعية المستفيدين بأهمية الحفاظ على المكتبات ومراكز المعلومات باعتبارها ملكية عامة، وتعليق اللافتات واللوحات الإرشادية التي تدعم هذا المفهوم .

٦- ضرورة استماع المكتبات العامة المصرية إلى شكاوى المستفيدين ومقترحاتهم، والعمل على تقديم الحلول المناسبة في أسرع وقت وذلك عن طريق صناديق شكاوى للمستفيدين توضع في أماكن ظاهرة ومعروفة .

٧- إصدار المكتبات العامة المصرية لكتيبات تحتوى على معلومات الطوارئ وإتاحته للموظفين والمستفيدين مبين فيه الخطوات التي يجب اتباعها في حالة حدوث أزمات أو كوارث .

خاتمة

وخلاصة القول أن هناك عوامل ايجابية ساعدت فى جاهزية المكتبات للتصدى للكوارث والأزمات أهمها وجود إجراءات وممارسات عملية على أرض الواقع ساعدت فى منع وقوع أزمات مثل الأزمات الصحية والأزمات الإدارية والكوارث الميكروجولوجية وغيرها ، ووجود إسعافات أولية بأغلب المكتبات ، وعوامل أخرى كثيرة سلبية ساعدت فى عدم جاهزية المكتبات للتصدى للكوارث والأزمات وأهمها عدم وجود إدارات للكوارث والأزمات ، وعدم التوسع فى فريق الأزمات والكوارث واقتصارها فقط على أفراد الأمن بالمكتبات ، وعدم وجود خطط وسياسات مكتوبة للتصدى للأزمات والكوارث ، والقصور الشديد

فى التدريب على الكوارث والأزمات ، وعدم إقامة ندوات تتعلق بموضوع الأزمات والكوارث ، وعدم وجود خرائط إخلاء بالمكتبات .

قائمة الإستشهادات

1- Donald F,Harvey . Donald,.Brown. An Experiential Approach to Organization Development .New York : Prentice Hall International,2006. P.4

٢- محسن أحمد الخضيري. إدارة الأزمات :منهج إقتصادي اداري لحل الأزمات على المستوى الاقتصادي القومي والوحدات الاقتصادية . القاهرة : مكتبة مدلولى ، ٢٠٠٢ . ص ٢٢ .

٣- محمد سرور الحريري. إدارة الأزمات السياسية واستراتيجيات القضاء على الأزمات السياسية الدولية. الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٣ . ص ٦٥ .

4- Takagi ,M.Morrtia, T. Hashima,. "Architectural charactercteristics of the libraries and museu: .Easily danmaged by flood".Journal of Kyoto institnte of Tenhnology vol. 50 (2002):pp 50-66.

٥- أمنية مصطفى صادق . إدارة الأزمات والكوارث فى المكتبات . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، ٢٠٠٢ .

6- jaeger , langer . Mcclure, Bertor."The 2004 and 2005 Gulf coast Hurricanes : Evolving roles and lessons leaked for public libraries in sisater prepapredness and community services ".public library quarterly vol. 25.issue 3&4 (2006) :pp199-214

7- Lemieux ,Jessica lynn ".phoenix rising : effect of the 1906 earthquake an Californian print culture. master dissertation . san jose state university, 2006

8- Ziheng ,pan mei li .The Basic Concept and Contents of Crisis Management of Libraries, 2007 . Avaible at http://en.cnki.com.cn/Article_en/CJFDTOTAL-BOOK200702008.htm(20-10-2018)

9- Ziheng ,pan Mei li .prevention andT reatment About The Safety Crisis Of Lbraries ,2007 Avaible at http://en.cnki.com.cn/Article_en/CJFDTOTAL-BOOK200702011.htm.(3-10-2018)

10- Trishanjit , kaur ."disaster in university libraries in Indian: aneglected area" . new library world vol 110 .iss 3&4 (2009):PP 175-187

11- Keresztury, Tina, "The library crisis in New Jersey: a statewide strategy for survival". The Bottom Line. Vol. 22 .Issue: 4 (2009): pp 101-105

12- pearsin,Chistine M . ." Reframing Crisis Management ".master dissertation .North Carolina university ,2009 .

13- Jeffrey m frank . the impact of hurricane Katrina on gulf coast libraries and their disaster planning , master dissertation . san jose stste university,2011

١٤- جنات محمد عباس. "إدارة الأزمات فى المكتبات الجامعية العراقية". اطروحة دكتوراه. الجامعة المستنصرية، ٢٠١٢.

١٥- إيمان عماد الدين أمين ."الكوارث والأزمات فى المكتبات ومراكز المعلومات : دراسة تاريخية وميدانية". اطروحة ماجستير . جامعة القاهرة ، ٢٠١٣

١٦- أمانى جابر الخطيب . :إدارة الأزمات فى مكتبات محافظة الأسكندرية : دراسة ميدانية " .اطروحة دكتوراه . جامعة الأسكندرية ، ٢٠١٥

١٧- عفاف بنت محمد نديم . "إدارة الأزمات والمخاطر فى المكتبات الجامعية السعودية ." **مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات** . ع ١٤(مارس ٢٠١٥) : ص ص ١٣٥-١٨٨.

١٨- عبد السلام سالم الصالحين ."ادارة الأزمات والكوارث فى المكتبات الجامعية الليبية: دراسة للواقع وتخطيط للمستقبل" .اطروحة دكتوراه . جامعة المنوفية ، ٢٠١٦

19- Velasquez, Diane L. • Evans, Nina • Kaeding, Joanne. "Risk Management and Disaster Recovery in Public Libraries in South Australia". Information Research: An International Electronic Journal VOL. 21.NO.4 Decmber(2016)

20- Godfrey, Ian • Bigler, G. Scott. "Crisis Communication in Libraries: Opportunity for New Roles in Public Relations.". Journal of Academic Librarianship VOL. 43.NO.3(May 2017):pp 268-273.

21- Nyanga, E. • Nengomasha, C. T. • Beukes-Amiss, C. M." Disaster Preparedness and Management at the National Archives and the NationalLibrary of Namibia". African Journal of Library, Archives & Information Science VOL. 28.NO.1 (April 2018) :pp 77- 91

٢٢- الفيروز آبادى ، مجد الدين محمد يعقوب . القاموس المحيط ، ١٨٨٦. ص١٣٩.

23- Bell, coral .the conventions of crisis : A study in Diplomatic Management.london: the Royal Institute of International Affairs,1971 p.6

24- Roberts, jonathan M. Deccision- making during international crisis Avaible at https://sites.psu.edu/pssi/files/2016/10/Keller-Yang-and-James_Peace-Science-Society_8-October-2016-2a0zcq4.pdf (4-11-2018).

25- Booth , simon Crisis Management in International Encyclopedia of business and Management vol 2, 2002, p 1254

26- The Oxford English Dictionary. avaible at http://www.oxfordreference.com/view/10.1093/acref/9780199571123.001.0001/acref-9780199571123(5-10-2018)

27- Ngulube ,Patrick & Magazi , lindiwe . 'proteceing Document against Disasters and Theft" .SA Journal for librarian & information science VOL. 72.NO. 3 (2006).p 186

٢٨- محمد رشاد الحملاوى، السد محمود سماحه . ادارة الأزمات : تجارب محلية وعالمية . القاهرة : مكتبة عين شمس ، ١٩٩٥. ص ٤٧.

29- Quarantelli, E.L. DISASTER CRISIS MANAGEMENT: A SUMMARY OF RESEARCH FINDINGS

30- Avaible at https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/j.1467-6486.1988.tb00043.x (15-11-2108)

٣١- أبو سريع أحمد عبدالرحمن على . المنظومة المتكاملة لادارة الأزمات والكوارث :بناء المنظومة ، ٢٠٠٨ . ص ١٦

٣٢-محمد رشاد الحملاوى. ادارة الأزمات . مصدر سابق . ص ٦٢
٣٣-أحمد، إبراهيم أحمد. إدارة الأزمات :الأسباب والعلاج. القاهرة: دار الفكر العربي ،٢٠٠٢ . ص٢٢
٣٤-كردم، عبد الله متعب،" اللجان الأمنية ودورها في إدارة الأزمات". اطروحة ماجستير . أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ٢٠٠٥ .ص ص ٥٤-٥٦
٣٥-نعيم إبراهيم الظاهر .إدارة الأزمات . الأردن : عالم الكتاب الحديث ، ٢٠٠٩ . ص ٥
٣٦-عبد السلام الصالحين . مصدر سابق . ص ١٥٨
٣٧-أمانى جابر الخطيب . مصدر سابق . ص ١٣
٣٨-نفس المصدر السابق . ص ١٤٠
٣٩-عفاف نديم . مصدر سابق . ص ١٦٥
40- Trishanjit, kaur. disaster in niversity libraries in Indian. Opcit .p32
41- Jeffrey, frank. the impact of hurricane Katrina on gulf coast libraries and their disaster planning. opcit .p 63.
٤٢-أمانى الخطيب . مصدر سابق . ص ١٤١.
٤٣-عبدالسلام الصالحين . . مصدر سابق . ص ١٦٥
٤٤-أمنية صادق . مصدر سابق . ص٨٣
٤٥-عفاف نديم . مصدر سابق . ص ١٦٨.
٤٦-أمانى الخطيب . مصدر سابق . ص ١٣٨
47- Overheating and Rupture of FMS 2000 Rapid Infuser. George, Herzlinger. journal of Cardiothoracic and Vascular Anesthesia vol. 25. NO 6. pe55-e56
٤٨-شعبان خليفة . تحلل المواد المكتبية فى : دائرة المعارف العربية فى علوم الكتب والمكتبات والمعلومات (مج ١١،٢٠٠٨ . ص ص ٣٤١- ٣٤٣
49- Ayre, Lori Bowen. "Library RFID Systems for Identification, Security, and Materials Handling". Library Technology Reports . Vol. 48. Issue 5 (Jul2012,) p.10
٥٠-أسامة حسين شعبان . الأخطار والكوارث البيئية . ط١ . القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٩ . ص ٣٤- ٣٩
51- Godfrey, Ian • Bigler, G. Scott. "Crisis Communication in Libraries: Opportunity for New Roles in Public Relations. Opcit p 43
٥٢-نفس المصدر السابق . ص ٥٠
٥٣-نفس المصدر السابق . ص ٧٠
٥٤-أمانى الخطيب . مصدر سابق . ص ١٤١
٥٥-نفس المصدر ونفس الصفحة
٥٦-نفس المصدر ونفس الصفحة
٥٧-أمانى الخطيب . مصدر سابق .ص ١٣٧