



اقدامات انجام شده در مدیریت بحران

مقدمه

کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نقش حیاتی در روند توسعه پژوهش دارند. از این رو، باید الگوی بومی مدیریت بحران را در اساسنامه خود بگنجانند و بحران‌های طبیعی و سازمانی را کنترل نمایند.

مدیریت بحران، تلاش نظام‌یافته‌ای است که توسط اعضای سازمان همراه با ذی‌نفعان خارج از سازمان به منظور پیشگیری از بحران‌ها و یا مدیریت اثربخش آن انجام می‌شود.

آگاهی از اولویت‌های مهم در هر مرحله از رویارویی با بحران در کتابخانه‌ها و اقدامات مهم در این خصوص، کمک می‌کند که چارچوبی برای مواجهه با بحران و مدیریت بحران در کتابخانه‌ها داشته باشیم، بکارگیری اصول مدیریت بحران در کتابخانه‌ها، نیازمند توجه به شرایط بومی و محلی قلمرو فضایی استقرار این نظام است.

بنابراین به نظر می‌رسد، کتابخانه‌ها نیاز به الگویی، برای درک مفاهیم مرتبط با بحران‌ها و رویکرد نظام‌یافته برای مدیریت آنها در کتابخانه‌ها دارند و سازمان‌ها لازم است، اصول و الگوی بومی مدیریت بحران را در آیین‌نامه خود بگنجانند و به پیشگیری و کنترل بحران‌های طبیعی و برون و درون سازمانی و همچنین شناسایی زمینه‌ها و راهبردهای اصلی و نیز عوامل اصلی مداخله‌گر در مدیریت بومی بحران در کتابخانه‌ها پردازند.

چرخه مدیریت بحران شامل موارد ذیل است:

- پیشگیری (اقدامات پیشگیرانه): شامل فعالیت‌های سخت‌افزاری: بازسازی و بهسازی ساختمان‌ها، زیرساخت‌های حیاتی و مهم، بافت‌های فرسوده، روش‌های اتکایی و جبرانی خسارت.

- آمادگی (بالا بردن اثربخشی و واکنش صحیح در شرایط اضطراری) : شامل فعالیت‌های نرم‌افزاری: برنامه ریزی، فرهنگ‌سازی، جمع‌آوری اطلاعات.

- مقابله (اقدامات حین وقوع): شامل فعالیت‌های عملیاتی: صدور فرامین، ابلاغ ماموریت‌ها، انجام اقدامات و ارائه خدمات اضطراری پس از وقوع بحران.

- بازسازی (اقدامات بازسازی و عادی‌سازی) : شامل فعالیت‌های احیا و عادی‌سازی: کلیه اقدامات ضروری پس از وقوع بحران برای بازگرداندن وضعیت عادی به منطقه آسیب‌دیده با رعایت مقررات و در نظر گرفتن معیارهای توسعه پایدار.

به طور کلی سه طبقه اصلی را می‌توان نام برد که شامل: «اقدامات پیشگیرانه و بهداشتی در کتابخانه‌ها، توسعه خدمات اطلاع‌رسانی در زمان بحران و محدودیت‌ها و چالش‌ها در ارائه خدمات کتابخانه‌ای در زمان وقوع بحران» است.

بحران‌ها را به چند شاخه می‌توان تقسیم نمود:

1. بحران اپیدمی‌ها و پاندمی‌ها " از جمله کووید 19 "
2. بلایای طبیعی (سیل، طوفان، زلزله و...)
3. آتش‌سوزی، سوانح، و حوادث غیرمترقبه و...
4. جنگ، اغتشاشات و بحران‌های مالی

1. بحران پاندمی‌ها " کووید 19 "

← کتابخانه مرکزی در دوره همه‌گیری کرونا اقدامات متعددی برای مدیریت بحران پیش‌آمده انجام داده است که در ذیل به آنها اشاره می‌گردد:

الف. گزارش اقدامات انجام شده جهت استفاده بهینه از فضای کتابخانه‌ها در شرایط کرونا و ویروس

1. ارسال راهنما و پروتکل جدید برای کتابخانه‌های تابعه در دوره کرونا
2. ارائه اخبار ویژه در خصوص دسترسی و معرفی منابع علمی الکترونیکی در ارتباط با تحقیقات علمی در زمینه کرونا
3. اطلاع‌رسانی دستورالعمل سازمان جهانی بهداشت WHO در خصوص اقدامات لازم جهت پیشگیری از کرونا
4. امکان تمدید امانت منابع کتابخانه بصورت غیر حضوری
5. بازگشایی کتابخانه‌ها با رعایت پروتکل‌های بهداشتی و فاصله‌گذاری در چیدمان میزهای مطالعه
6. ایجاد محلی در فضای انتظار مخاطبان به منظور نگهداری منابع بازگشتی جهت قرنطینه.
7. استفاده از ماسک توسط کارکنان و مراجعان در تمامی سالن‌ها و بخش‌های کتابخانه
8. بازگذاشتن درها و پنجره‌ها در حد امکان و استفاده از تهویه متبوع
9. اقدامات کنترلی سلامت محیط و کار شامل:

- بهداشت و حفاظت فردی

- بهداشت مواد غذایی

- بهداشت ابزار و تجهیزات

ب. دستورالعمل های ارسالی به کتابخانه های تابعه دانشگاه جهت فرایند امانت در شرایط کرونا ویروس

1. جداسازی فضای کتابدار و میز امانت از فضای ورود و خروج مردم (قبلا انجام شده است)
2. تغییر مخزن باز به مخزن بسته و جداسازی این بخش ها از محل ورود و خروج مراجعان.
3. ایجاد فضای انتظار مناسب برای مراجعان هنگام برگرداندن منابع و امانت دوباره
4. ایجاد امکان تمدید امانت کتب و منابع امانتی بصورت آنلاین از راه دور در بستر نرم افزار جامع کتابخانه بصورت غیر حضوری
5. اطلاع رسانی به مراجعان به منظور سفارش تلفنی یا سامانه ای (از طریق نرم افزار کتابخانه) منابع درخواستی آنها
6. بازیابی منابع درخواستی و ثبت سیستمی منابع در پروفایل کاربران توسط کتابداران قبل از زمان مراجعه آنها به منظور کاهش زمان توقف کاربران در کتابخانه
7. افزایش طول امانت از دو هفته به یک ماه به منظور کاهش میزان رفت و آمد کاربران
8. ممنوعیت حضور افراد خردسال در کتابخانه
9. تهیه دستورالعمل استفاده از کتابخانه در شرایط کرونا و نصب آن در ورودی کتابخانه ها و نظارت همکاران کتابخانه بر اجرای صحیح دستورالعمل های ارسالی

ج. گزارش اقدامات انجام شده جهت استفاده بهینه از منابع علمی کتابخانه ها در شرایط کرونا ویروس

1. کتابخانه دیجیتال حنان (دسترسی اینترنتی به کتب و نشریات اصلی رشته های آموزشی)
با توجه به رسالت اصلی کتابخانه ها، مراکز اسناد و آرشیوها در برآوردن نیازهای اطلاعاتی کاربران، امروزه مدل های جدیدی برای طراحی این مراکز در نظر گرفته می شود که در این میان، کتابخانه های دیجیتالی جایگاه ویژه ای را در محیط وب به خود اختصاص داده اند. از سوی دیگر با شیوع و همه گیری بیماری کرونا و محدودیت ایجاد شده در این برهه برای کتابخانه ها در ارائه خدمات و اطلاعات به مراجعان به صورت حضوری و با توجه به رسالت اصلی مراکز اسناد، کتابخانه ها و آرشیوها در برآوردن نیاز اطلاعاتی کاربران، کتابخانه مرکزی اقدام به خرید و راه اندازی کتابخانه دیجیتال حنان نمود. کتابخانه دیجیتال حنان، بستری مناسب برای پیاده سازی کتابخانه دیجیتال در کتابخانه ها است. این کتابخانه دیجیتال با داشتن قابلیت های توسعه یافته در زمینه مدیریت اطلاعات دیجیتال، برای استفاده کننده مفید است و می تواند همزمان نیاز اطلاعاتی طیف گسترده ای از کاربران را پاسخگو باشد. تمامی فرآیندهای کتابخانه دیجیتال حنان

مبتنی بر وب صورت می‌پذیرد و با اتکا به تدابیر امنیتی مناسب بستری امن را برای ذخیره اطلاعات و محتوای منابع دیجیتال فراهم می‌آورد.

با توجه به تحت وب بودن نرم‌افزار قابلیت استفاده آسان و سهولت کافی در آن پیش‌بینی گردیده است و سطح کاربرمداری نرم‌افزار به گونه‌ای است که امکان برقراری ارتباط با آن را تسهیل نموده است.

در کتابخانه دیجیتال حنان به محتوای تمام متن بیش از 45 عنوان نشریه و 1400 عنوان کتاب در حوزه های مورد نیاز دانشگاه علوم پزشکی دسترسی ایجاد شده است.

2. کتابخانه آفلاین مرکز آموزشی و درمانی امام خمینی

برای دسترسی جامع و کارآمد اعضای هیات علمی، دانشجویان و مراجعان به اطلاعات مورد نیاز، مجموعه‌ای از کتاب‌ها و نشریات الکترونیک در قالب یک مجموعه گردآوری شده و از طریق شبکه داخلی مرکز در دسترس مراجعان است. این مجموعه شامل بیش از 1000 مورد فیلم آموزشی بالینی، بیش از 500 عنوان کتاب الکترونیک، 35 عنوان نشریه الکترونیک رفرنس و 28 عنوان پایان‌نامه دیجیتال است. بروزرسانی مجموعه متناسب با نیازهای آموزشی و اطلاعاتی مرکز به صورت هفتگی صورت می‌گیرد.

3. اطلاع‌رسانی و درج اخبار صحیح با استناد به مراجع علمی معتبر

با توجه به ضرورت اطلاع‌رسانی صحیح و ارائه اطلاعات درست و صحیح به مخاطبان، کتابخانه مرکزی اقدام به ارائه اطلاعات به روز و صحیح در وب سایت کتابخانه و کتابخانه‌های تابعه با بیان منبع خبر درج می‌نماید. اطلاع‌رسانی از طریق شبکه‌های اجتماعی با ایجاد گروه‌های کاربری در پیام‌رسان‌ها و ایجاد صفحه‌ها در شبکه‌های مجازی، خدمات پست الکترونیکی از طریق ساخت لیست کاربران و ارسال ایمیل خبری و آموزشی، پزشکی از راه دور با همکاری کتابداران پزشکی از طریق وبسایت و یا نرم‌افزارهای شبکه مجازی، انجام گردید تا کاربران بتوانند به اطلاعات صحیح در کمترین زمان دسترسی یابند. این امر، کتابخانه را در راستای اطلاع‌رسانی هرچه بهتر به کاربران، توانمندتر ساخت. توضیحات مفصل در قسمت پاندمی کووید آمده است.

2. بلایای طبیعی (سیل، طوفان، زلزله و...)

"سیاست های کلی پیشگیری و کاهش خطرات ناشی از بلایای طبیعی (سیل، طوفان، زلزله و...)"

1. افزایش و گسترش آموزش و آگاهی و فرهنگ ایمنی و آماده سازی مسئولان و مردم برای رویارویی با عوارض

ناشی از سوانح طبیعی و حوادث غیر مترقبه به ویژه خطر زلزله و پدیده های جوی و اقلیمی.

2. گسترش برنامه ها و راهکارهای موثر بر جبران خسارات نظیر انواع بیمه ها ، حمایت های مالی و تشویقی ، تسهیلات

ویژه و صندوق های حمایتی.

3. ارائه تسهیلات ویژه و حمایت های تشویقی (بیمه و نظایر آن) به منظور ایمن سازی و بهسازی لرزه ای ساختمان های

مسکونی ، خدماتی و تولیدی غیر دولتی.

4. شناسایی پدیده های جوی و اقلیمی و نحوه ی پدیدار شدن خطرات و ارزیابی تاثیر و میزان آسیب آنها از طریق تهیه

اطلس ملی پدیده های طبیعی ، ایجاد نظام به هم پیوسته ملی پایش و بهبود نظام های هشدار سریع و پیش آگاهی

بلندمدت با استفاده از فن آوریهای پیشرفته .

5. بهبود مدیریت و نظارت بر ساخت و ساز با به کار گیری نیروهای متخصص و تربیت نیروی کار ماهر در کلیه سطوح و

تقویت مهندسی و شکل های فنی و حرفه ای و استفاده از تجربه های موفق کشورهای پیشرفته ی زلزله خیز

6. استاندارد سازی مصالح پایه و اصلی سازه ای و الزامی کردن استفاده از مصالح استاندارد ، با کیفیت و مقاوم و

ترویج و تشویق فناوری های نوین و پایدار و ساخت سازه های سبک .

7. تدوین و اصلاح طرح های توسعه و عمران شهری و روستایی متناسب با خطر نسبی زلزله در مناطق مختلف کشور.

8. ایمن سازی و بهسازی لرزه ای ساختمان های دولتی ، عمومی و مهم ، شریان های حیاتی و تاسیسات زیربنایی و

بازسازی و بهسازی بافت های فرسوده حداکثر تا مدت ده سال.

9. آموزش ویژه کارکنان علوم پزشکی استان و منطقه در مدیریت بحران بلایای طبیعی

10. انجام طرح های تحقیقاتی مرتبط با بحران در منطقه در مدیریت بحران

3. آتش سوزی، سوانح، و حوادث غیر مترقبه و...

آمادگی در شرایط بحران، برای مدیریت آن در همه سازمان ها از جمله کتابخانه ها حیاتی است. کتابخانه ها باید بتوانند در شرایط بحرانی تصمیم گیری کنند که این امر مستلزم برنامه ریزی و آمادگی برای مقابله با بحران و پس از آن است.

آتش سوزی به عنوان یک عامل اکولوژیکی می تواند ویرانگر باشد. مطالعات نشان داده عامل انسانی سهم بسزایی در ایجاد حریق داشته است.

فانکوره‌های ذیل در هنگام بحران آتش سوزی، حوادث و سوانح بسیار حائز اهمیت می باشد:

تجهیز ساختمان کتابخانه ها به امکانات سیستم های اطفاء حریق اتومات (مانند سیستم اطفاء حریق پودری یا گازی و...)، آموزش آمادگی، سرعت عمل، حفظ خونسردی، برنامه های آموزشی، بازسازی و بهبود روحیه، ارزیابی آمادگی و...

همچنین در بومی سازی مدیریت بحران توجه جوامع محلی نسبت به محیط پیرامون خود، آموزش، فرهنگ سازی در بین مردم منطقه، ایجاد عزم ملی در حفاظت از منابع ملی در مدیریت و کنترل بهتر و علمی تر آتش سوزی در جنگل در این مناطق پیشنهاد می گردد...

علاوه بر این، اکثر مطالعات عمدتاً بر روی بحران های اقتصادی یا مالی متمرکز بودند تا بحران های طبیعی، اجتماعی یا بهداشتی.

فرآیند مدیریت بحران در کتابخانه ها مستلزم برنامه ریزی درست، ایجاد آمادگی و فراهم ساختن امکانات و تجهیزات لازم برای رویارویی با بحران، به منظور به حداقل رساندن آثار تخریبی حاصل از بحران است این فرآیند شامل یکسری اقدامات هماهنگ و یکپارچه است که به چهار مرحله به شرح زیر تقسیم می شود:

1. پیشگیری: برنامه ریزی، برای پیشگیری از وقوع حادثه مهمترین بخش مدیریت بحران است، چراکه دربردارنده اهداف و راهبردهای حفاظت پیشگیرانه است و شامل اقداماتی برای به حداقل رساندن خطرات مهارشونده است

2. آمادگی: تدوین دستورالعمل مناسب، سازمان یافته و مرتبط برای وضعیت اضطراری و تعیین روش و مراحل تخلیه و اقدامات احتیاطی، اولویت بندی منابع اطلاعاتی و اطلاعات فنی سامانه های رایانه ای موجود، شناسایی افراد کلیدی برای کمک در هنگام وقوع حادثه بکارگیری امکانات و سیستم های اطفای حریق، آموزش کارکنان و داشتن پوشش بیمه کتابخانه، از مهمترین موارد آمادگی به شمار می رود.

3. مقابله: مهمترین اقدامات در مرحله مقابله با بحران عبارت اند از: اطمینان از ایمنی کارکنان، ارزیابی سریع وضعیت موجود، حفاظت مجموعه از آسیب بیشتر، ایجاد ثبات کاری در محیط، ارزیابی جامع و صحیح از میزان خسارت وارده، شناسایی انواع مواد آسیب دیده، برآورد مقادیر آن و شناسایی ماهیت و نوع آسیب ها.

4. بازسازی: هدف نجات دادن منابع به طریقی است که میزان آسیب دیدگی و هزینه بازسازی و مرمت بعدی به حداقل برسد.

4. جنگ، اغتشاشات و بحران های مالی

بحران اقتصادی مسئله ای است که بعد از شکل گیری و توسعه اقتصاد جهانی گریبان گیر جوامع شد و مدیریت آن مربوط به سطوح بالای تصمیم گیری در کشور است. در حوزه کتابخانه ها می توان به اقداماتی مانند: صرفه جویی در هزینه ها، استفاده بهینه از امکانات و منابع موجود، امانت بین کتابخانه ای در منطقه و... نام برد.

اداره کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد

دانشگاه علوم پزشکی مازندران