

مدیریت بحران در کتابخانه‌ها



مقدمه

بحران‌ها رویدادهای ناگهانی و غیرمنتظره‌ای هستند که می‌توانند به منابع، تجهیزات، کارکنان و خدمات کتابخانه‌ها آسیب برسانند.

کتابخانه‌ها فقط یک ساختمان و مجموعه کتاب نیستند؛ آنها قلب تپنده دانش، تاریخ و هویت یک جامعه هستند.

مدیریت بحران در این فضا اهمیت زیادی دارد زیرا کتابخانه‌ها نقش کلیدی در حفظ دانش و سرمایه‌های فرهنگی و علمی جامعه ایفا می‌کنند. حفاظت از این منابع و همچنین استمرار خدمات‌رسانی به مراجعان ضرورت بزرگی است که مدیریت بحران پاسخگوی آن است.

تعریف بحران – انواع آن

بحران به هر رویداد غیرمنتظرهای گفته میشود که میتواند باعث ایجاد خسارت جانی، مالی یا آسیب به شهرت مؤسسه شود.

بحرانها در کتابخانه ها به چند دسته اصلی تقسیم میشوند:

بلاایای طبیعی: سیل، زلزله، آتش سوزی (طبیعی)، طوفان.

حوادث مربوط به مجموعه: ریختن آب، حمله حشرات و جوندگان (آفات)، کپک زدگی.

حوادث انسان ساخت: آتش سوزی (عمدی)، نشت گاز، خرابکاری، سرقت، حمله سایبری

بحران های انسانی: درگیری های فیزیکی، تهدیدهای امنیتی، حوادث پزشکی (مانند حمله قلبی یک مراجعه کننده)

بحران های فناورانه: مانند خرابی سیستم های اطلاعاتی، حملات سایبری و قطع برق که می توانند

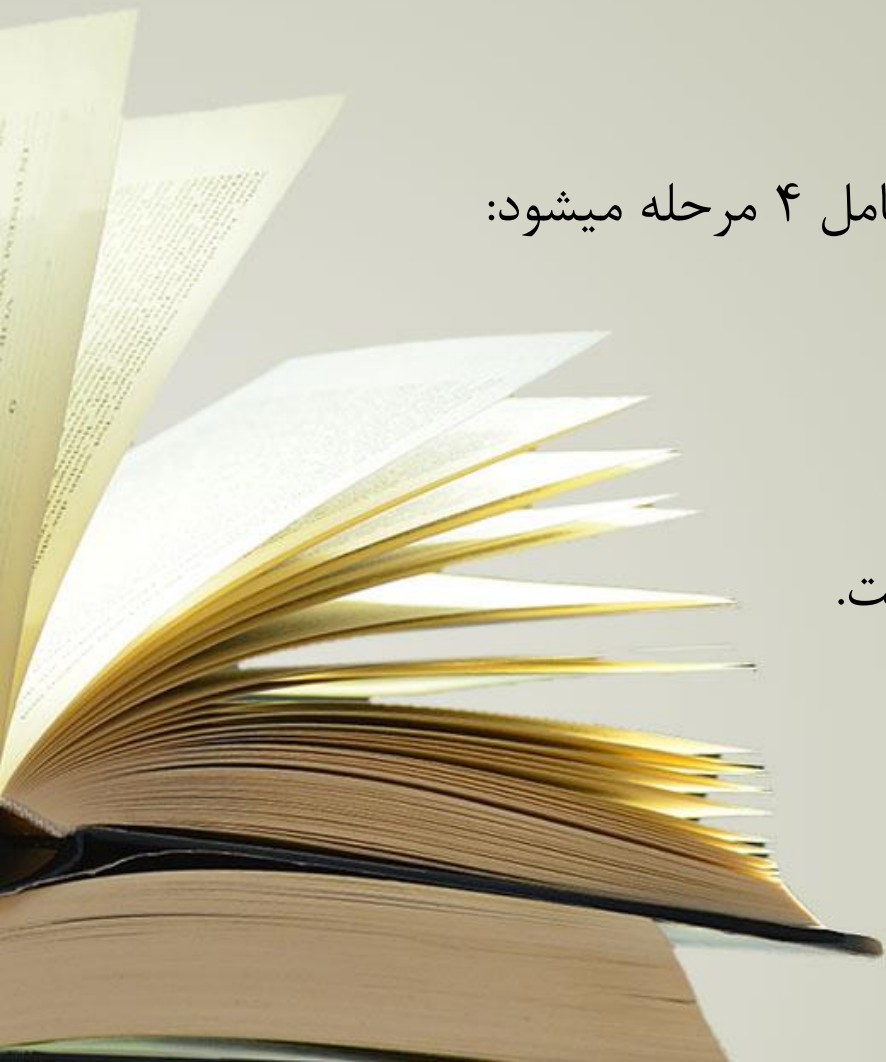
دسترسی به منابع دیجیتال را مختل کنند.



مفهوم مدیریت بحران:

مدیریت بحران فرآیندی است نظام‌مند و هدفمند که برنامه‌ریزی و اجرای اقدامات شامل ۴ مرحله می‌شود:

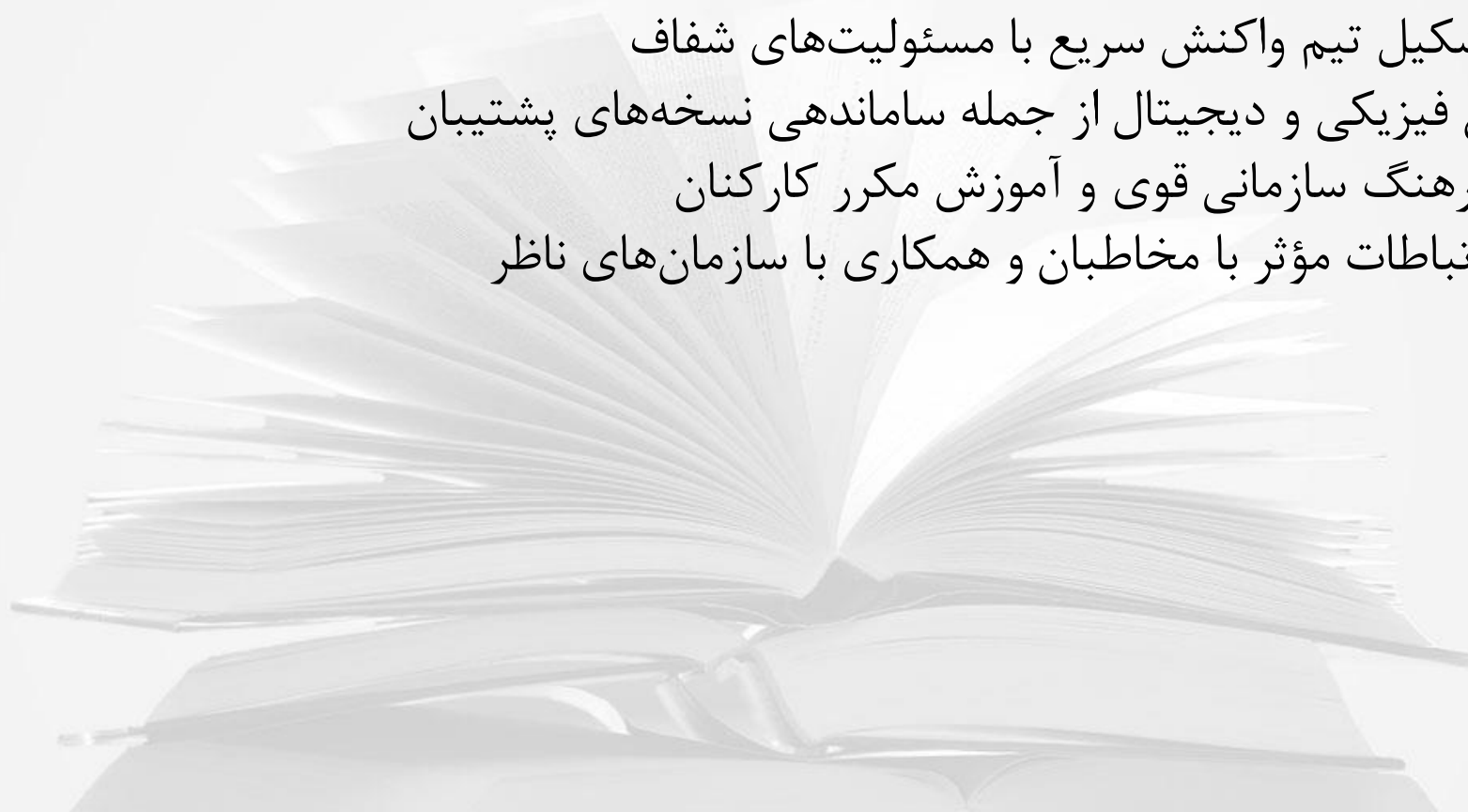
- ۱- پیشگیری از بروز بحران
 - ۲- آمادگی برای مقابله با آن
 - ۳- واکنش و مقابله مؤثر هنگام وقوع بحران
 - ۴- سرانجام بازسازی و برگرداندن وضعیت به حالت عادی
- هدف اصلی کاهش اثرات منفی بحران و توانمندسازی سازمان برای بازیابی سریع است.



اجزای کلیدی مدیریت بحران

موفقیت مدیریت بحران در کتابخانه‌ها به پنج بخش اصلی وابسته است:

۱. برنامه‌ریزی و تدوین استراتژی‌های کاربردی برای هر نوع بحران
۲. سازماندهی و تشکیل تیم واکنش سریع با مسئولیت‌های شفاف
۳. حفاظت از منابع فیزیکی و دیجیتال از جمله ساماندهی نسخه‌های پشتیبان
۴. نهادینه کردن فرهنگ سازمانی قوی و آموزش مکرر کارکنان
۵. ایجاد و حفظ ارتباطات مؤثر با مخاطبان و همکاری با سازمان‌های ناظر



مراحل مدیریت بحران

در هر مرحله تکالیف مشخصی تعریف شده است:

۴

بازسازی

ارزیابی خسارات و
برنامه‌ریزی برای ترمیم
و بازگرداندن خدمات
به حالت اولیه

۳

مقابله

اجرای سریع و هدفمند
طرح‌ها در هنگام بروز
بحران برای کنترل
وضعیت

۲

آمادگی

آموزش کارکنان، آماده
سازی تجهیزات و تدوین
طرح‌های عملیاتی بحران

۱

پیشگیری

تعیین ریسک‌ها و انجام
اقدامات برای کاهش
احتمال وقوع بحران

کاهش و پیشگیری

۱

هدف این مرحله، کاهش احتمال وقوع بحران یا کاهش اثرات آن قبل از وقوع است.

اقدامات این مرحله شامل:

ارزیابی ریسک: شناسایی خطرات احتمالی در ساختمان و اطراف آن
ایمن سازی ساختمان: نصب سیستم اطفای حریق، سیم کشی استاندارد، نصب پرده های ضدحریق
حافظت از مجموعه: قرار دادن قفسه ها با فاصله از پنجره ها و لوله ها، استفاده از قفسه های ضدآب برای مجموعه
پشتیبان گیری (بکآپ): تهیه نسخه پشتیبان دیجیتال از داده ها و کاتالوگ در مکانی امن و خارج از سایت

این مرحله برنامه ریزی برای زمانی است که بحران علی رغم تمام پیش بینی های ما اتفاق بیفتد. برنامه آمادگی قلب مدیریت بحران است.

تدوین برنامه مدیریت بحران: یک سند مکتوب، شفاف و در دسترس تهیه شود.
تشکیل تیم بحران: تعیین نقش ها و مسئولیت ها (رئیس تیم، رابط رسانه، رابط اورژانس و...).
تهیه کیت اضطراری: شامل چراغ قوه، بیسیم، جعبه کمک های اولیه، لیست تماس های ضروری.
برگزاری تمرین ها و مانورها: مانند خروج اضطراری و تمرین آتش سوزی و اطفای حریق.

نمونه هایی از برنامه آمادگی

یک برنامه خوب باید شامل موارد زیر باشد:

- لیست تماس های اضطراری: آتش نشانی، اورژانس، پلیس، مدیران ارشد، شرکت بیمه.
- نقشه های ساختمان: خروجی های اضطراری، محل کپسول ها، شیرهای اصلی آب و گاز.
- دستورالعمل های تخلیه: نحوه تخلیه افراد دارای معلولیت.
- فهرست اولویت دار مجموعه ها: کدام مواد باید در اولویت نجات قرار گیرند؟ (مانند نسخ خطی، اسناد خاص).

پاسخ

این مرحله، لحظه وقوع بحران است. اقدامات در این مرحله باید سریع، دقیق و مطابق برنامه از پیش تمرین شده باشد. اولویت اول نجات جان افراد: اطمینان از تخلیه ایمن مراجعه کنندگان و کارکنان. تماس با نیروهای امدادی: (آتشنشانی، اورژانس) و اطلاع رسانی دقیق به آنها. اجرای دانش فوری: خاموش کردن برق و گاز در صورت ایمن بودن. مهار آسیب: استفاده از پوشش های پلاستیکی برای محافظت از مجموعه ها در برابر آب

بازیابی

پس از اتمام حادثه، مرحله بازیابی و بازگشت به حالت عادی آغاز میشود. این مرحله میتواند بسیار طولانی و پرهزینه باشد.

ارزیابی خسارت: مستندسازی کامل آسی بهای با عکس و گزارش. تماس با شرکت بیمه: ارائه گزارش و آغاز فرآیند بیمه.

بازیابی مجموعه: نجات، تثبیت، خشک کردن و مرمت مواد آسیب دیده (اغلب با کمک متخصصان حفاظت و مرمت) بازگشایی تدریجی: ممکن است کتابخانه به صورت بخش بخش بازگشایی شود. پشتیبانی روانی: توجه به سلامت روان کارکنانی که حادثه را تجربه کرده اند.

نمونه اقدام‌های عملی

کارهای عملی که می‌توان انجام داد شامل:

- برگزاری دوره‌های آموزشی و تمرین‌های عملی مدیریت بحران برای نیروها
- تهیه و به‌روزرسانی مداوم برنامه‌های واکنش اضطراری
- تجهیز ساختمان به امکانات ایمنی مانند کپسول آتش‌نشانی و سیستم اعلام خطر
- راه‌اندازی سیستم‌های موثر پشتیبان‌گیری و حفاظت از داده‌های دیجیتال کتابخانه

اهمیت مدیریت بحران در کتابخانه‌های ایران

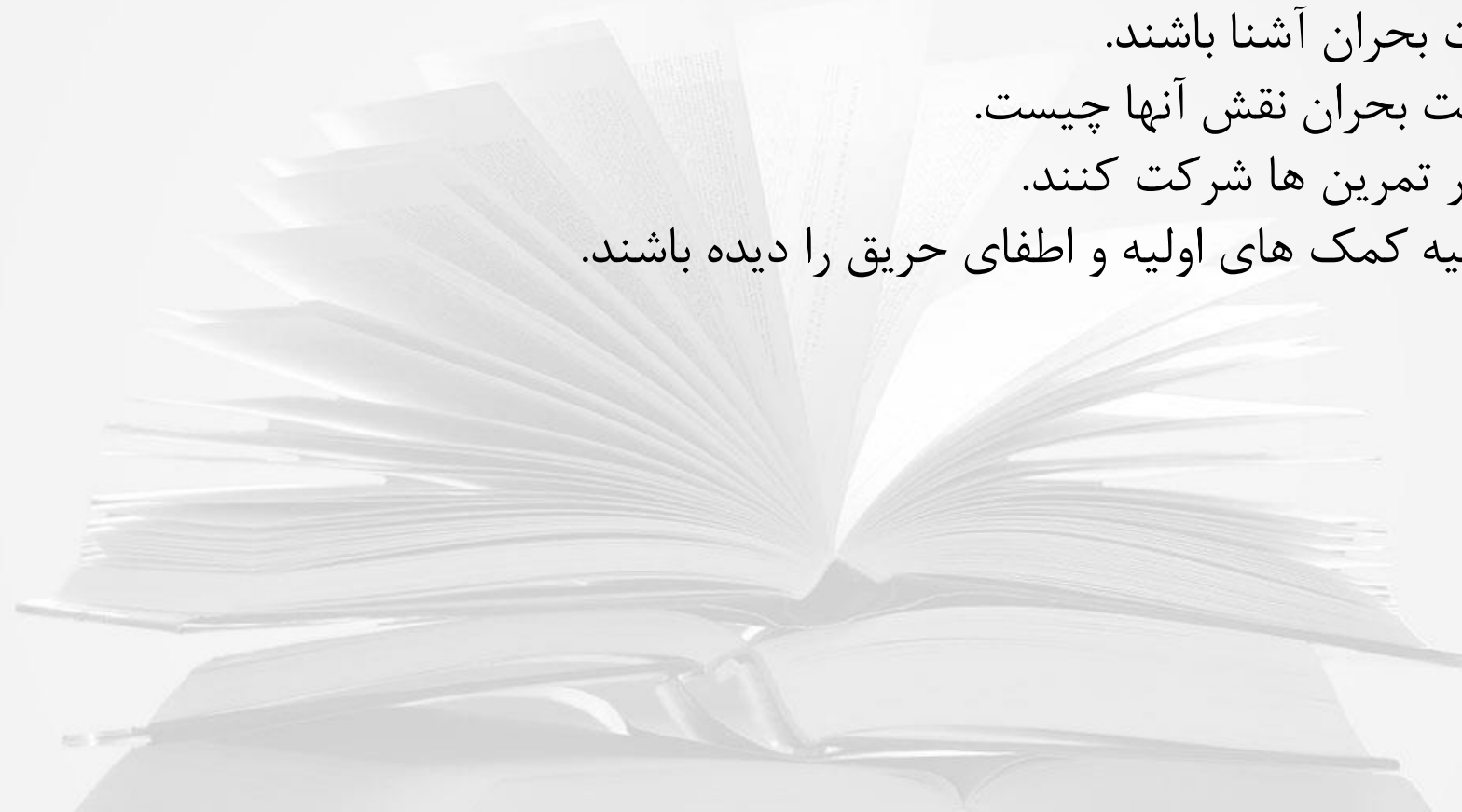
با توجه به بحران‌های طبیعی متعدد مانند زلزله و سیل و همچنین تهدیدات ساختگی و فناوری، ضرورت تدوین الگوهای بومی و ویژه مدیریت بحران در کتابخانه‌های ایران بسیار اهمیت یافته است. این الگوها باید متناسب با فرهنگ، شرایط جغرافیایی و ساختارهای اداری کشور طراحی شود تا بتواند بیشترین بهره‌وری و حفاظت را فراهم آورد.

برای درک بهتر، به یک مطالعه موردی نگاه میکنیم. در سال ۲۰۰۲، سیل ویرانگری بخش‌های عظیمی از کتابخانه ملی جمهوری چک را زیر آب برد.

و بیش از ۵۰۰۰۰۰ کتاب و نسخه خطی در آب غوطه ور شدند. بعد از آن یک عملیات بین‌المللی و گسترده برای نجات کتاب‌ها آغاز شد. کتاب‌ها به صورت دستی به فریزرهای عظیمی منتقل شدند تا از رشد کپک جلوگیری شود و سپس به خشک کردن انجمادی پرداختند.

نقش کارکنان و آموزش

- هیچ برنامه ای بدون آموزش موثر نیست. تمام کارکنان، از جمله پرسنل پاره وقت، باید:
- * با برنامه مدیریت بحران آشنا باشند.
 - * بدانند در موقعیت بحران نقش آنها چیست.
 - * به طور منظم در تمرین ها شرکت کنند.
 - * آموزش های اولیه کمک های اولیه و اطفای حریق را دیده باشند.



مدیریت بحران در کتابخانه‌های علوم پزشکی

* اگر بخواهیم مدیریت بحران در کتابخانه‌های علوم پزشکی را از زاویه‌ای عینی‌تر و دسته‌بندی‌شده‌تر بررسی کنیم، بهتر است بحران‌ها را در چند دسته ببینیم و برای هر دسته، تأثیر آن بر منابع اطلاعاتی، فضا و تجهیزات، نیروی انسانی و خدمات آنلاین و نیز راهکارهای ممکن را بیان کنیم.



۱. بحران‌های طبیعی (زلزله، سیل، آتش‌سوزی، بیماری‌های همه‌گیر مثل کووید-۱۹)

تاثیر بر کتابخانه:

- * منابع اطلاعاتی: آسیب فیزیکی به کتاب‌ها و منابع چاپی، دسترسی محدود به منابع فیزیکی.
- * فضا و تجهیزات: تخریب یا آسیب فضاهای فیزیکی، قطعی برق، غیرفعال شدن زیرساخت‌ها.
- * نیروی انسانی: عدم امکان حضور کارکنان، افزایش فشار روانی، احتمال کمبود نیرو.
- * خدمات آنلاین: افزایش تقاضا برای دسترسی الکترونیکی، اختلال در سرویس‌های دیجیتال در صورت قطعی اینترنت یا سرور.

راهکارها:

- * داشتن طرح پشتیبان امنیت سایبری (Firewall، آنتی‌ویروس، آموزش کارکنان).
- * پشتیبان‌گیری منظم از داده‌ها در مراکز داده خارج از دانشگاه.
- * توافق‌نامه سطح خدمات (SLA) با تأمین‌کنندگان فناوری.
- * ارائه راه‌های جایگزین دسترسی (مثل استفاده از نسخه‌های آفلاین مقالات کلیدی).

۲. بحران‌های فناوریانه (قطع اینترنت، حملات سایبری، خرابی سرورها)

تاثیر بر کتابخانه:

- * منابع اطلاعاتی: عدم دسترسی به پایگاه‌های داده مشترک، خطر از دست رفتن داده‌ها.
- * فضا و تجهیزات: اختلال در نرم‌افزارهای مدیریت کتابخانه، خرابی تجهیزات شبکه.
- * نیروی انسانی: کاهش بهره‌وری به دلیل توقف خدمات آنلاین.
- * خدمات آنلاین: وقفه در دسترسی به سامانه‌های کتابخانه، خدمات راه دور، پایگاه‌های اطلاعاتی پزشکی.

راهکارها:

- * دیجیتالی‌سازی منابع کلیدی و پشتیبان‌گیری در فضای ابری.
- * طراحی طرح تخلیه و ایمنی در کتابخانه.
- * آموزش کارکنان در مدیریت بحران و سلامت روان.
- * سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌های IT مقاوم (سرورهای پشتیبان، VPN برای دسترسی راه دور).

۳. بحران‌های انسانی و سازمانی (اعتصاب، کمبود نیروی متخصص، خطای انسانی)

تاثیر بر کتابخانه:

- * منابع اطلاعاتی: تأخیر در فهرستنویسی و آماده‌سازی منابع.
- * فضا و تجهیزات: اختلال در مدیریت و نگهداری تجهیزات.
- * نیروی انسانی: کاهش کیفیت خدمات به علت کمبود یا بی‌انگیزگی کارکنان.
- * خدمات آنلاین: کاهش پاسخگویی به کاربران در خدمات مرجع مجازی و آموزش آنلاین.

راهکارها:

- * برنامه جانشین‌پروری و آموزش چندمهارته (cross-training).
- * انگیزش و حمایت روانی کارکنان.
- * ایجاد شبکه همکاری میان کتابخانه‌های دانشگاهی علوم پزشکی برای پشتیبانی متقابل.
- * توسعه خدمات خودکار (چت‌بات، سامانه امانت خودکار).

۴. بحران‌های اقتصادی و مالی (کاهش بودجه، افزایش هزینه اشتراک پایگاه‌ها)

تاثیر بر کتابخانه:

- * منابع اطلاعاتی: ناتوانی در تمدید اشتراک پایگاه‌های مهم پزشکی.
- * فضا و تجهیزات: تأخیر در تعمیرات و نوسازی تجهیزات.
- * نیروی انسانی: کاهش تعداد کارکنان یا استخدام نیروهای غیرمتخصص.
- * خدمات آنلاین: محدود شدن دسترسی به منابع باکیفیت.

راهکارها:

- * اولویت‌بندی خرید منابع (تمرکز بر منابع پرمصرف).
- * کنسرسیوم‌های دانشگاهی برای اشتراک منابع با هزینه کمتر.
- * استفاده از دسترسی آزاد (Open Access) و منابع رایگان پزشکی.
- * افزایش همکاری‌های بین‌دانشگاهی در تأمین تجهیزات.

۵. بحران‌های اجتماعی و سیاسی (اعتراضات، ناآرامی‌ها، مهاجرت اجباری نیروها)

تاثیر بر کتابخانه:

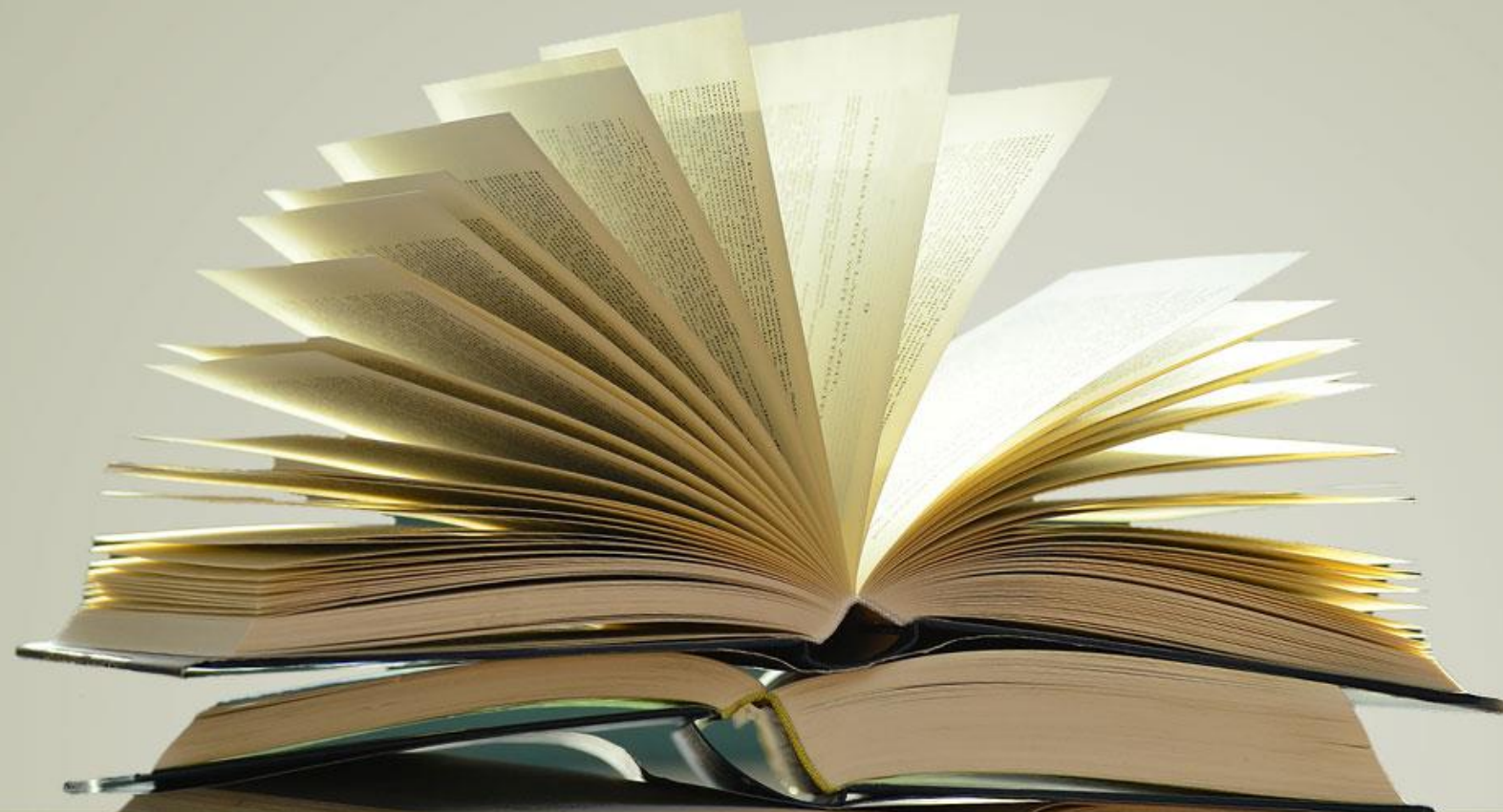
- * منابع اطلاعاتی: محدود شدن دسترسی به برخی منابع خاص.
- * فضا و تجهیزات: احتمال تعطیلی موقت یا آسیب به کتابخانه.
- * نیروی انسانی: خروج یا مهاجرت متخصصان، کمبود نیروهای حرفه‌ای.
- * خدمات آنلاین: محدودیت‌های اینترنت یا دسترسی‌های بین‌المللی.

راهکارها:

- * انعطاف‌پذیری در ارائه خدمات از راه دور.
- * نگهداری نسخه‌های بومی از منابع حیاتی.
- * تربیت نیروی جایگزین و حمایت از دانشجویان کتابداری علوم پزشکی.
- * تقویت همکاری با کتابخانه‌های بین‌المللی.

در یک نگاه کلی، مدیریت بحران در کتابخانه‌های علوم پزشکی باید بر سه اصل:

- ✓ پیشگیری (Prevention)
- ✓ آمادگی (Preparedness)
- ✓ پاسخ و بازسازی (Response & Recovery) استوار باشد.



با تشکر از توجه شما