10-المحاضرة العاشرة- المخاطر البشرية والتنظيمية في المكتبات

المخاطر البشرية والتنظيمية في المكتبات ومؤسسات المعلومات تمثل التحدي الأكثر تعقيداً لأنها تنبع من العنصر البشري نفسه، سواء كانت أخطاء فردية أو خللاً في الهيكل التنظيمي، مما يؤدي إلى خسائر مادية وبشرية وتأثيرات طويلة الأمد على الخدمات والسمعة. تُظهر الدراسات الجزائرية، مثل واقع إدارة الأزمات في المكتبات الجامعية بتيزي وزو، أن ضعف الكادر البشري والتدريب هو أحد أبرز العوائق، حيث يؤدي إلى بطء الاستجابة للأزمات بنسبة تصل إلى 23.53% من المشكلات.

1-تصنيف مفصل للمخاطر البشرية:

تشمل المخاطر البشرية أفعالاً أو إخفاقات فردية أو جماعية، وتنقسم إلى فئات رئيسية مع أمثلة من السياق المكتبي:

- الأخطاء التشغيلية غير المتعمدة:
- إدخال بيانات خاطئ في نظم الفهرسة (ILS) أو حذف سجلات الإعارة، مما يؤدي إلى ضياع وثائق أو شكاوى من المستفيدين.
- سوء التعامل مع المجموعات التراثية، مثل تعريض المخطوطات للرطوبة أو الغبار أثناء التنظيف أو النقل، مسبباً تلفاً تدريجياً.
- عدم الالتزام ببروتوكولات السلامة، كترك أجهزة كهربائية تعمل خارج ساعات العمل، مما يزيد من خطر الحريق.

- السلوكيات الضارة المتعمدة أو شبه المتعمدة:

- السرقة أو التخريب من قبل الموظفين أو المستفيدين، كما في حالات نهب المكتبات خلال الاضطرابات السياسية، حيث دُمرت مجموعات كاملة بسبب أفعال بشرية.

- إساءة استخدام الصلاحيات، مثل منح وصول غير مصرح به إلى قواعد البيانات الرقمية، أو مشاركة كلمات مرور، مما يفتح الباب للاختراقات الداخلية.

- ضعف الكفاءات والصحة:

- نقص المهارات الرقمية، خاصة في رقمنة المجموعات أو إدارة المستودعات الرقمية، مما يؤخر التحول الرقمي.

- مشكلات صحية ناتجة عن بيئة العمل (غبار الكتب، إضاءة سيئة، تهوية ضعيفة)، تسبب إصابات تنفسية أو إجهاداً، كما وثقت منظمة العمل الدولية في المكاتب.

- طرد أو مغادرة الكفاءات ذوي الخبرة دون خطة خلايا، مما يخلق فجوات في الإدارة.

2-تصنيف المخاطر التنظيمية:

ترتبط هذه المخاطر بالهيكل الإداري والسياسات، وتشمل:

- ضعف التخطيط والحوكمة:

- غياب سياسات واضحة لإدارة المخاطر، كعدم وجود دليل للتعامل مع الأزمات، مما أدى في دراسة مكتبة تيزي وزو إلى افتقار الكادر للتدريب بنسبة عالية.
- تضارب الصلاحيات أو غموض المهام، يؤدي إلى تأخير الاستجابة للحوادث مثل تسرب مياه أو عطل فني.
- نقص الموارد والتطوير:
- قصور في العدد أو التوزيع الجغرافي للموظفين، خاصة في المكتبات الجامعية الكبيرة، مما يزيد من الضغط والأخطاء.
- ضعف التمويل للتدريب المستمر أو التحفيز، يعزز مقاومة التغيير تجاه التقنيات الجديدة مثل RFID لمكافحة السرقة.
- غياب الثقافة التنظيمية:
- عدم دمج إدارة المخاطر في الثقافة المؤسسية، كما في حالات عدم إجراء تمارين طوارئ دورية أو مراجعة حوادث سابقة.
- ضعف التواصل الداخلي، يمنع مشاركة الخبرات أو الإبلاغ عن المخاطر المبكرة.

الخطر	محتملة	ة محددة
ية تشغيلية	اع وثائق، شكاوى مستفيدين	أ فهرسة، سوء تخزين

ية ضارة	ائر مادية، فقدان تراث	ة، تخريب
يمية إدارية	، استجابة، تكرار أخطاء	وض مهام، نقص تدريب
يمية موارد	اد موظفين، تأخر رقمنة	ن كفاءات، ضعف تمويل

3-آثار متعمقة مع أمثلة حالات تطبيقية:

- تأثير على المجموعات والخدمات :في مكتبة جامعة يحيى فارس بالمدية، أدى ضعف الكادر إلى تأثر الرصيد الوثائقي أثناء الجائحة بسبب نقص الاستعداد. كما في حالات النهب التاريخية، حيث دُمرت مكتبات مصرية بسبب تخريب بشري.
- تأثير اقتصادي وسمعي :تكاليف إعادة تدريب أو تعويض خسائر تصل إلى آلاف الدولارات، مع فقدان ثقة الجامعات.
- تأثير بشري :ارتفاع معدلات الاستقالة أو الإرهاق، كما في دراسات المكتبات العامة بتيارت.

4-إدارة المخاطر البشرية والتنظيمية (منهجية ISO 31000 مع تطبيقات):

- تحديد وتحليل :إجراء استطلاعات دورية للموظفين لتحديد نقاط الضعف، كما في دراسة تيزي وزو التي كشفت غياب التدريب. استخدام مصفوفة احتمال/أثر لترتيب الأولويات.
- معالجة:
- تدريب مستمر) دوراتRFID ، إدارة أزمات، أمن رقمي(، مع تمارين محاكاة سنوية.
- سياسات HR واضحة: تقييم أداء ربع سنوي، برامج تحفيز، خطط خلايا للكفاءات.

- رقابة داخلية: كاميرات، سجلات وصول، ثقافة الإبلاغ عن الأخطاء دون عقاب.
- مراقبة وتواصل :نشر دليل مخاطر، اجتماعات شهرية، استطلاعات رضا موظفين.

يمكن تكليف الطلبة بدراسة حالة مكتبة جامعية جزائرية، إعداد سجل مخاطر بشرية، واقتراح خطة تدريبية لتعزيز المهارات التنظيمية العملية.