وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of higher education and scientific research
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة
Echahid Cheikh Larbi Tebessi University- Tebessa
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
faculty of humanities and social sciences

قسم المكتبات والمعلومات

تخصص تسيير ومعالجة المعلومات

مذكرة ماستر تحت عنوان

السلوك غير السوي للطلبة المستفيدين من المكتبات الجامعية:
من وجهة نظر موظفي مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

من إعداد الطلبة:

- ساكر رايد
- عطية جهاد

إشراف الأستاذ(ة):

- ليليا زيات

أعضاء لجنة المناقشة:

الاســـم واللقـــب	الرتبـــة العلميـــة	الصفـــــة
أولم خديجة	أستاذ تعليم عالي	رئيســـــا
ليليا زيات	أستاذ محاضر –ب-	مشرفـا ومقررا
بودويرة الطاهر	أستاذ محاضر –ب-	عضوا ممتحنـا

السنة الجامعية 2022 / 2023

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of higher education and scientific research
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة
Echahid Cheikh Larbi Tebessi University- Tebessa
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
faculty of humanities and social sciences

قسم المكتبات والمعلومات

تخصص تسيير ومعالجة المعلومات

مذكرة ماستر تحت عنوان

السلوك غير السوي للطلبة المستفيدين من المكتبات الجامعية:
من وجهة نظر موظفي مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

من إعداد الطلبة:

- ساكر رايد
- عطية جهاد

إشراف الأستاذ(ة):

- ليليا زيات

أعضاء لجنة المناقشة:

الاســـم واللقـــب	الرتبـــة العلميـــة	الصفـــــة
أولم خديجة	أستاذ تعليم عالي	رئيســـــا
ليليا زيات	أستاذ محاضر –ب-	مشرفـا ومقررا
بودويرة الطاهر	أستاذ محاضر –ب-	عضوا ممتحنـا

السنة الجامعية 2022 / 2023

شكر و عرفان

الحمد لله الذي انعم علينا في إتمام هذا العمل

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لولا فضل الله علينا أما بعد

ومن هذا المقام لا نجد سوى كلمات الشكر والعرفان للأستاذة الكريمة زيات ليليا

التي كانت وراء إتمام هذا العمل طيلة فترة الإشراف ولم تبخل علينا يوم ذرة علم

ومعرفة.

فمن هذا المقام نقدم لكلي كل عبارات الشكر و الامتنان

شكرا أستاذتي

إهداء

الحمد لله كثيرا طيبا مباركا فيه ملأ السموات و الأرض وملا ما بينهما

الحمد لله الذي بفضله تم إتمام هذا العمل

مأساة الحياة لا تكمن في عدم وصولك إلى الهدف، ولكنها تكمن في أن لا يكون لك هدف تحاول الوصول إليه

وبعد الوصول إلى الهدف، لابد لي من أبدا باسم من كان لها الفضل في وصولي إلى هذه المرحلة، والتي سأبدأ باسمها والدتي حفظها الله "سعدي فيالة" التي لم تبخل عليا من اجل دفعي إلى طريق النجاح واهدي لكي هذا العمل شكرا لكي على كل ما فعلته من اجلي

إلى والدي العزيز " حسان" شفاه الله وأطال في عمره أهدي لك هذا العمل وشكرا لك على كل ما قدمته من اجلي

إلى كل أفراد عائلتي وكل إخوتي روميسة، أية، سارة اهدي لكم هذا العمل وأشكركم على مساعدتي في إتمامه

إلى زميلة الدراسة" نور الهدى" شكرا لكي على مساندتي واهدي لك هذا العمل

إلى من كان لها الفصل في إتمام هذا العمل ولم تكل ولا تمل من توجيهي وإرشادي إلى الأستاذة المشرفة "زيات ليليا"

أهدي لك هذا العمل ولكي كل شكري وامتناني

شكرا أستاذتي

رايد

إهداء

إلى صاحب السيرة العطرة ، والفكر المستنير ،فلقد كان له الفضل في بلوغي التعليم العالي والدي الحبيب أطال الله في عمره

إلى من وضعتني على طريق الحياة ، وجعلتني رابط الجأش ، وراعتني حتى صرت إلى ما ألت إليه أمي الغالية حفظها الله بحفظه

إلى زميلي العزيز الذي تشاركت معه في هذا العمل ساكر رايد

الى صديقي وزميل الدراسة علاء الدين هبهوب والى أخواتي وزميلات الدراسة عبير، دنيا، يسرى

إلى كل أعمامي وأبناءهم الصغار رعاهم الله وحفظهم الله

إلى كل أساتذة التعليم العالي الكل باسمه و الكل بمقامه والكل بصفته

اهدي لكم مذكرة تخرجي من باب الاعتراف بالجميل فضلتم خير ، وبارك الله فيكم

جهاد

قائمة المحتويات

شكر وعرفان	الصفحة
إهداء	
فهرس المحتويات	
كشاف الجداول	
مقدمة	13
الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	
تمهيد	16
1. إشكالية الدراسة	16
2. تساؤلات الدراسة	17
3. فرضيات الدراسة	17
4. أهداف الدراسة	17
5. أهمية الدراسة	18
6. أسباب اختيار الموضوع	18
7. إجراءات الدراسة	18
1.7 المنهج	19
2.7أساليب جمع البيانات	19
1.2.7 الاستبيان	19
2.2.7الملاحظة	19
3.7 مجتمع الدراسة	20
4.7حدود الدراسة الميدانية	20
1.4.7 الحدود المكانية	20
2.4.7 الحدود الزمنية	20
3.4.7 الحدود البشرية	20
8. الدراسات السابقة	20
9. تحديد مصطلحات الدراسة	22
خلاصة الفصل	22
الفصل الثاني : المكتبات الجامعية والمستفيدين منها	
تمهيد	24
1.ماهية المكتبات الجامعية	24
1.1 تعريف المكتبات الجامعية	24

2.1 أهداف المكتبات الجامعية	25
3.1 أهمية المكتبات الجامعية	26
4.1 أنواع المكتبات الجامعية	26
5.1 وظائف المكتبات الجامعية	27
6.1 خدمات المكتبات الجامعية	28
7.1 مقومات المكتبات الجامعية	29
2. المستفيدين من المكتبات الجامعية	30
1.2 تعريف المستفيد	30
2.2 أنواع المستفيدين	31
3.2 فئات المستفيدين من المكتبات الجامعية	31
4.2 خصائص المستفيدين من المكتبات الجامعية	32
5.2 دوافع المستفيدين من المكتبات الجامعية	32
خلاصة الفصل	32
الفصل الثالث : السلوك غير السوي للطلبة : أسبابه وتأثيره على المستفيدين و الموظفين	
تمهيد	34
1. ماهية السلوك غير السوي	34
1.1 تعريف السلوك غير السوي	34
2.1 أنواع السلوك غير السوي للمستفيدين	35
1.2.1 الإتلاف	35
2.2.1 السرقة	36
3.2.1 الشغب	36
2. أسباب ارتكاب السلوك غير السوي بالمكتبات الجامعية	37
1.2 أسباب بيئية خاصة بالمكتبات	37
1.1.2 الأسباب المعمارية	37
2.1.2 الأسباب الأمنية	37
3.1.2 الأسباب الإدارية	38
4.1.2 الأسباب الخدمية	38
2..2 أسباب ذاتية خاصة بالمستفيدين	39
1..2.2 الأسباب الاقتصادية	39
2..2..2 الأسباب الدراسية	39

3.2.2 الأسباب الشخصية	39
3. تأثير السلوك غير السوي بالمكتبات الجامعية	40
1.3 تأثير السلوك غير السوي على واجهة المكتبة	40
2.3 تأثير السلوك غير السوي على الموظفين	41
3.3 تأثير السلوك غير السوي على المستفيدين	41
4.1 الأساليب الوقائية العامة	41
1.4 التخطيط المعماري الجيد للمكتبة	41
2.4 تحسين خدمات المكتبة	42
3.4 إتاحة أوعية المعلومات بشكل رقمي	43
4.4 استخدام صناديق الشكاوى والاقتراحات	43
خلاصة الفصل	44
الفصل الرابع : عرض وتحليل نتائج الدراسة	
1. التعريف بجامعة العربي التبسي	46
1.1 إنشاء كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية	46
2. التعريف بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية (محل الدراسة)	47
3. عرض وتحليل نتائج الدراسة	48
4. النتائج العامة للدراسة	64
5. النتائج على ضوء الفرضيات	66
خاتمة	70
القائمة البيبليوغرافية	72
الملاحق	76
المستخلص	82

كشاف الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	48
1.1	توزيع أفراد العينة حسب مكان العمل والجنس	49
02	توزيع أفراد العينة حسب المستوى	49
03	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	50
04	مدى تأثير العوامل المعمارية في سلوك الطالب	50
05	العوامل المعمارية المؤثرة في سلوك الطالب	51
06	دور الأسباب الأمنية في السلوك غير السوي للطلبة	51
07	العوامل الأمنية المؤثرة على سلوك الطالب	52
08	دور الأسباب الإدارية في السلوك غير السوي للطلبة	53
09	العوامل الإدارية المؤثرة على سلوك الطالب	53
10	دور الأسباب الخدمية في السلوك غير السوي للطلبة	54
11	العوامل الإدارية المؤثرة في سلوك الطالب	55
12	ظاهرة السلوك غير السوي في المكتبة	55
13	ابرز أشكال السلوك غير السوي في المكتبة	56
14	تأثير السلوك غير السوي على المترددين على المكتبة	57
15	كيفية تأثير السلوك غير السوي على المترددين إلى المكتبة	57
16	العزوف عن التردد على المكتبة جراء السلوك غير السوي	58
17	ظاهرة السلوك غير السوي للطلبة	59
18	تعرض الموظف للضغط من السلوك غير السوي	59
19	عرقلة السلوك غير السوي لأداء العمال	60
20	أثر السلوك غير السوي للطلبة على العاملين بالمكتبة	60
21	تأثير السلوك غير السوي عن الاستمرارية بالعمل في المكتبة	61
22	التحكم في السلوك غير السوي للطلبة	62
23	اقتراحات عمال المكتبة فيما يخص الحد من السلوك غير السوي للطلبة	62
24	إشراك المستفيد من خدمات المكتبة للحد من سلوكه غير السوي	63
25	تحسين خدمات المكتبة للحدّ من سلوك الطلبة الغير السويّ	63

مقدمة

مقدمة:

تحتل المكتبة الجامعية دورا هاما داخل المحيط الجامعي ، لما تحتويه من ارث حضاري وثقافي ولما تقدمه من خدمات لروادها ، فهي مؤسسة ثقافية وتربوية إضافة لكونها تخدم مجتمعا معينا من طلبة وأساتذة وباحثين ، فتعمل على تلبية احتياجاتهم ، فهدفها الأساسي إرضائهم لأنها تعتبر أكثر وجهة مقصودة للطلبة خلال مسارهم الجامعي كونها توفر فضاء للبحث عن المعلومات بالإضافة للمطالعة و إتمام البحوث الأكاديمية .

إن الطلبة هم الفئة الأبرز التي ترتاد بكثرة على المكتبات الجامعية ، هذه الأخيرة كانت و مازالت تعاني من بعض السلوكات الشائعة لبعض أفراد مجتمعها الطلابي ، هذه الممارسات غير السوية تؤثر سلبا على واجهة المكتبة ، على مستفيديها وعلى الموظفين كذلك ، وهذا ما دفع بنا لإجراء هذه الدراسة المتمثلة في " **السلوك غير السوي للطلبة المستفيدين من المكتبات الجامعية** " واخترنا مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية مكانا لدراستنا الميدانية ، وتأتي أهمية هذه الدراسة في لفت الانتباه للممارسات غير السوية للطلبة المستفيدين من المكتبات الجامعية ووضع أساليب منهجية للحد منها

ولدراسة الموضوع تم تقسيم هذه الدراسة إلى أربعة فصول كالآتي :

الفصل الأول : خصص هذا الفصل للإطار المنهجي للدراسة حيث تناولنا فيه إشكالية الدراسة بالإضافة إلى تساؤلاتها وفرضياتها ، وأهمية وأهداف الدراسة ، وأسباب اختيار موضوعنا هذا والدراسات السابقة التي لها علاقة بهذا الموضوع و المصطلحات المعتمدة وصولا إلى حدود الدراسة والمنهج المتبع وأدوات جمع البيانات .

الفصل الثاني : وقد خصص هذا الفصل إلى الإطار المفاهيمي للمكتبات الجامعية والتعريف بالمستفيدين من خدماتها ، حيث تناولنا فيه ماهية المكتبات الجامعية من حيث التعريف و الأهداف و الأهمية ، بالإضافة إلى الأنواع ، الوظائف والخدمات التي تقدمها هذه المكتبات الجامعية ومقوماتها .

أما العنصر الثاني من هذا الفصل الموسوم ب المستفيدين من المكتبات الجامعية فقد قمنا بتعريف المستفيد وذكر أنواعه وفئاته ، بالإضافة إلى الخصائص و دوافع المستفيدين من التردد على المكتبات الجامعية.

الفصل الثالث : خصص للسلوك غير السوي للمستفيدين من خلال تعريفه وذكر أنواعه وأسبابه ، والأسباب الوقائية العامة.

الفصل الرابع : تناولنا في هذا الفصل الدراسة الميدانية حيث قمنا بتعريف مكان الدراسة الميدانية ومن ثم تحليل نتائج الدراسة المستقاة من أسئلة استمارة الاستبيان ثم التطرق الى النتائج العامة ثم تلها النتائج على ضوء الفرضيات وصولا للختامة .

وقد اعتمدنا في التهميش على التقنين AFNOR Z44-005.

الفصل الأول:

الإطار العام للدراسة

تمهيد:

إن البحث عن موضوع السلوك غير السوي للمستفيدين من المكتبات الجامعية يتطلب صنفين من المعلومات للإجابة على تساؤلات الإشكالية وتحليل الفرضيات المقترحة . فالأولى ترتبط بالجانب المفاهيمي للموضوع وهي معلومات مستقاة من مصادر معلومات موثقة في كتب ، ودوريات ، وقائع مؤتمرات ، وغيرها . تعبر عن أراء الباحثين في هذا المجال ، اعتمدناها في توضيح وتحديد نطاق البحث . أما الصنف الثاني من المعلومات فهو الذي يتطلب جمعه استخدام أدوات البحث لأنه موجود عند المهنيين من أصحاب الاختصاص وينبع من واقع التجارب و الممارسات و الخبرة .

1. إشكالية الدراسة :

إن المكتبة الجامعية هي تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشئ و تمول و تدار من قبل الجامعات وذلك لتقديم المعلومات و الخدمات المكتبية لمجتمع الجامعة المكون من الطلبة و المدرسين و الإداريين و العاملين في الجامعة .

وهي حسب الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتتدبره الجامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة و هيئة التدريس كما تساند برنامج التدريس و الأبحاث و الخدمات .[1] وهي تتواجد في الوسط الجامعي من أجل مساندة العملية التعليمة و البحثية في الوسط الأكاديمي .

و باعتبارها إحدى المؤسسات الاجتماعية التي تعمل في بيئة علمية تحاول عادة أن تظهر بما هو متعارف عليه في المجتمع وهي أنها مكان هادئ ومريح وجذاب يستمتع فيه المستفيدون بالقراءة والاطلاع لكن الواقع العملي اثبت أن ذلك ليس حقيقيا حيث تعاني المكتبة الجامعية من الكثير من الممارسات غير السوية من طرف مجتمع من المستفيدين نخص بالذكر فئة الطلبة ، ومع شيوع و انتشار هذه الظاهرة أصبح تأثيرها واضحا على واجهة المكتبة وحتى على روادها من موظفين و باحثين و أساتذة ، فالمستفيد من المكتبة الجامعية لا يستطيع القيام ببحوثه الأكاديمية في بيئة فوضوية وبالتالي فكل سلوك يصدر من المستفيدين سيؤثر سلبا على واجهة المكتبة.

1 الشامي ، أحمد محمد . **الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات و المعلومات والحاسبات** . القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، 2001. ص 23 .

فالمكتبات الجامعية الجزائرية كمثيلتها من المكتبات الأخرى تعاني من هذا النوع من السلوك و مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية جامعة العربي التبسي. تبسة واحدة منها لذلك اخترناها لنبحث في :

كيف يؤثر السلوك غير السوي للطلبة المستفيدين على خدمات مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على واجهتها ؟ وماهي الإجراءات الوقائية المناسبة لمكافحة هذه الظاهرة ؟

2. تساؤلات الدراسة :

ويندرج ضمن هذا الإشكال مجموعة من التساؤلات ومن أهمها مايلي :

- إلى ما ترجع أسباب السلوك غير السوي للطلبة المستفيدين من خدمات المكتبة الجامعية قيد الدراسة ؟
- كيف يؤثر السلوك غير السوي على المترددين إلى مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي. تبسة. ؟
- كيف يؤثر السلوك غير السوي للطلبة على موظفي مكتبة العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي. تبسة. ؟
- كيف يمكن التحكم في السلوك غير السوي للطلبة ؟

3. فرضيات الدراسة :

- ترجع أسباب السلوك غير السوي للطلبة إلى مجموعة من العوامل منها إدارية و أمنية .
- يتأثر المستفيدون من مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية من السلوك غير السوي إلى حد العزوف عن التردد على المكتبة .
- يتأثر موظفو المكتبة من السلوك غير السوي للطلبة إلى حد الامتناع عن تقديم خدمتهم .
- يتم التحكم في السلوك غير السوي للطلبة في فرض أساليب عمل صارمة من طرف موظفي المكتبة إلى جانب وضع لوائح تنظيمية .

4. أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى :

- الكشف عن الأسباب الحقيقية للسلوك غير السوي من طرف الطلبة داخل المكتبة الجامعية .
- التعرف على أنواع السلوك غير السوي الممارس داخل المكتبة .

☜ إظهار تأثير السلوك غير السوي على المستفيدين من المكتبة من باحثين وموظفين.

5.أهمية الدراسة :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من كون موضوع الدراسة والمتمثل في السلوك غير السوي للطلبة المستفيدين من المكتبات الجامعية مرتبط بشكل مباشر بالجوانب التي تحظى بالاهتمام ، لأنه أصبح شائعا .

كما تبرز ظاهرة السلوك غير السوي في مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة العربي التبسي . تبسة . نموذجا عن واقع المكتبات الجزائرية الأخرى لمحاولة معالجة هذا الموضوع و معرفة تأثيره على المستفيدين من المكتبة و الموظفين .

كما تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تسلط الضوء على مدى تأثير السلوك غير السوي على واجهة مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة العربي التبسي . تبسة . .

6 . أسباب اختيار الموضوع :

لكل باحث سبب أو مجموعة من الأسباب سوءا كانت ذاتية أو موضوعية لدفع الباحث لاختيار موضوع دون غيره لذلك اعتمدنا في هذه الدراسة على تحديد مجموعة من الأسباب وتمثلت فيما يلي :

أسباب ذاتية :

- ❖ الاهتمام والميل الشخصي بالموضوع .
- ❖ اقتران الموضوع بتخصص علم المكتبات .
- ❖ **أسباب موضوعية :**
- ❖ قابلية الموضوع للدراسة و البحث .
- ❖ قلة الدراسات و الأبحاث حول الموضوع .
- ❖ محاولة اكتشاف السلوكات غير السوية للطلبة في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي . تبسة .

7.إجراءات الدراسة الميدانية :

وتتمثل في :

1.7 المنهج :

من المعروف إن كل دراسة ميدانية لابد أن تتم وفق منهج علمي معين يحدد مسارها الباحث حتى يتمكن من تحقيق الأهداف التي يصبو إليها ، لذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يتلائم مع الظاهرة التي ندرسها حيث اعتمدناه في جمع المعلومات المتعلقة بالجانب النظري كذا جمع البيانات ، وعرضها وتحليلها وتفسيرها بهدف الوصول إلى نتائج ذات مصداقية.

2.7. أساليب جمع البيانات :

نظرا لموضوع هذه الدراسة فقد اعتمدنا لجمع البيانات على :

1.2.7 الاستبيان :

حيث قمنا في هذه الدراسة بإعداد استمارة استبانه لمجتمع الدراسة و المتمثل في عمال مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي . تبسة . تضمنت الاستمارة 25 سؤال موزعة على 5 محاور نبينها فيما يلي :

المحورالأول : البيانات الشخصية .

المحورالثاني : أسباب و دواعي السلوك غير السوي للطلبة .

المحورالثالث : تأثير السلوك غير السوي على المترددين إلى المكتبة محل الدراسة.

المحورالرابع : تأثير السلوك غير السوي للطلبة على موظفي المكتبة محل الدراسة.

المحورالخامس : أساليب التحكم في السلوك غير السوي للطلبة .

2.2.7 الملاحظة :

كما استخدمنا في هذه الدراسة الملاحظة بنوعيها بالمشاركة ودون مشاركة ، بالمشاركة باعتبارنا طلبة مستفيدون من مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي . تبسة . وعلى اتصال دائم بالمكتبيين و المترددين على المكتبة ، والملاحظة دون مشاركة اعتمدناها إثناء إعداد الجانب الميداني من هذه الدراسة من خلال التسجيل المستمر للسلوك غير السوي لبعض الطلبة وتأثيره على المستفيدين الآخرين و موظفي المكتبة .

3.7 مجتمع الدراسة :

اعتمدنا في هذه الدراسة على مجتمع بحث هم كل موظفي مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي . تبسة . والبالغ عددهم 20 موظف و موظفة ، ونظرا لعددهم المحدود اعتمدنا أسلوب المسح الشامل .

4.7 حدود الدراسة الميدانية :

لإجراء أي دراسة ميدانية وجب على الباحث تحديد مجال دراسته التي يمكن حصرها في :

1.4.7 الحدود المكانية :

ويتعلق الأمر بالمكان التي تمت فيه الدراسة الميدانية حيث شملت دراستنا هذه مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية جامعة العربي التبسي . تبسة . .

2.4.7 الحدود الزمنية :

و تتمثل الحدود الزمنية في المدة الزمنية التي قضيناها في هذه الدراسة والتي دامت خمسة أشهر بداية من اختيار موضوع الدراسة ، وجمع المعلومات حول الجانب المنهجي للدراسة إلى غاية توزيع استمارة الاستبيان و إرجاعها ، والشروع في تحليل نتائجها وصولا إلى كتابة المذكرة . و توزيع استمارات الاستبيان و استرجاعها ، و الشروع في تحليل نتائجها وصولا إلى كتابة المذكرة.

3.4.7 الحدود البشرية :

وتتمثل الحدود البشرية في مجتمع الدراسة أو المبحوثين في هذه الدراسة وهم جميع موظفي مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي . تبسة . البالغ عددهم عشرون موظفا .

8 . الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى : مذكرة لنيل شهادة الماستر بعنوان " العنف اللفظي لدى الطالب الجامعي الجزائري دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية جامعة العربي بن مهيدي . أم البواقي . " . من إعداد الطالب عبد الكريم قنسوس [2] ، وأبرز من خلالها ظاهرة العنف اللفظي وهدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن

2 عبد الكريم ، قنسوس . **العنف اللفظي لدى الطالب الجامعي الجزائري** ، دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي . أم البواقي . مذكرة ماستر : علم النفس المدرسي : جامعة العربي بن مهيدي ، 2022 .

الأسباب الحقيقية للعنف اللفظي لدى الطالب الجامعي الجزائري ، وقد استخدم فيها المنهج الوصفي التحليلي باعتماد عدة أدوات كالملاحظة في جمع البيانات و الاستبيان حيث شملت الدراسة عينة من 144 طال و طالبة بكلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي وبعد التحليل الكمي و النوعي خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

- ❖ يوجد عنف لفظي لدى الطالب الجامعي الجزائري وهو ظاهرة اجتماعية ذات أبعاد نفسية و اجتماعية وأسرية وسياسية .
- ❖ العوامل الاجتماعية و الثقافية التي يسببها الوسط الجامعي ليس لها اثر كبير في تفشي العنف اللفظي بين الطلبة .
- ❖ يعتبر الطلبة عن العوامل الاقتصادية و السياسية الأكثر تفسيرا لممارسة العنف اللفظي داخل الجامعة .
- ❖ **الدراسة الثانية :**مذكرة لشهادة لنيل شهادة الماستر بعنوان " العنف بين الطلبة في الحرم الجامعي دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية جامعة العربي التبسي .تبسة."

من إعداد الطالبان عيدودي صدام و بوذيبة طالب[3]،حيث شملت هذه الدراسة العنف في الوسط الجامعي باعتباره مشكلة لا يمكن إرجاعها إلى عامل واحد بل إلى مجموعة عوامل منها عوامل اجتماعية و أخرى نفسية فهي معقدة حيث تناولت هذه الدراسة العنف بين الطلبة في الوسط الجامعي ، وقد تكونت عينة الدراسة من 340 طالب من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي . تبسة . حيث اعتمد الطالبان في هذه الدراسة على المنهج الوصفي ، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم إعداد استمارة استبيان تكونت صورتها النهائية من 21 فقرة موزعة على ثلاثة محاور وهي : أشكال العنف وعوامل انتشاره في الحرم الجامعي و أسبابه ، وقد خلصت هذه الدراسة إلى أن العنف له عدة إشكال متعددة داخل الكلية ومنه العنف اللفظي و الجسدي أما العوامل و الأسباب العنف ترجع إلى عوامل اجتماعية كالتنشئة الاجتماعية وعدم انسجام الطالب مع الحياة الجامعية إضافة إلى التعصب ، ومنها ما يرجع للعوامل النفسية كالاضطرابات العاطفية والنفسية عند الطلبة وذلك راجع إلى العوامل الأكاديمية كالتغيب عن الدراسة وضعف التحصيل العلمي ، وعدم المساواة في تطبيق القوانين داخل الكلية .

3 عيدودي صدام ؛ بوذيبة طالب . **العنف بين الطلبة في الحرم الجامعي** ، دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة تبسة .مذكرة ماستر : انحراف وجريمة : جامعة تبسة ، 2019 .

9. مصطلحات الدراسة :

نشير في هذا العنصر لبعض المفاهيم التي نعتقد أنها قادرة على تجسيد تصورنا وطرحنا للموضوع .

السلوك : هو كل الأفعال و النشاطات التي تصدر عن الإنسان سواء كانت ظاهرة أو غير ظاهرة ، وخلف كل سلوك هناك دوافع فنحن لا نقوم بشيء إلا إذا كان هنالك شيء يقونا إلى الفعل .

السلوك غير السوي : هو ذلك السلوك الخرج عن المألوف غير المقبول الذي يقوم به الفرد وتظهر أعراضه بشكل سلوكيات سلبية مخالفة لقواعد المجتمع .

المستفيدين : هو كل شخص يستخدم أو يستعمل شيء ما ، والمستفيد من المكتبات الجامعية هو الشخص الذي يستعمل مصادر المعلومات المتوفرة على مستوى المكتبة ويستفيد من خدمتها.

المكتبات الجامعية : تعرف المكتبات الجامعية بأنها المكتبات التي تنشئها الجامعات وتديرها بهدف توفير كافة المصادر و المراجع التي قد يحتاجها الطلاب والباحثين ، فهي مؤسسات ثقافية هامة تدعم و تقوي العملية التعليمة وقد تكون المكتبات الجامعية شاملة لمختلف التخصصات و الميادين ، وقد تكون مخصصة كمكتبات الكليات .

خلاصة الفصل :

حاولنا في هذا الفصل التوصل للأمور المتعلقة بالجانب المنهجي الخاص بهذه الدراسة ، كما حاولنا قدر الإمكان الوقوف على إبراز الإطار المفاهيمي العام للدراسة من خلال طرح إشكالية الدراسة وصياغة تساؤلات الفرضيات تفيد الوصول إلى مجموعة من النتائج ومن هنا قمنا بالتطرق إلى الأهداف و الأهمية وذكرنا الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع دراستنا كما تم تحديد مصطلحات هذه الدراسة بعد تحديد المنهج المعتمد و أدوات البحث المستخدمة .

الفصل الثاني:

المكتبات الجامعية والمستفيدين منها

تمهيد :

تعتبر المكتبة الجامعية احد أهم الدعائم التي يقوم عليها البحث العلمي في الجامعة وذلك بسبب موقعها المتميز داخل المنظومة العلمية ، حيث تساهم إلى حد كبير في تنمية وتطوير المجتمع ككل ليس فقط بسبب ما تتوفر عليه من معلومات بل بسبب الخدمات التي يؤدي تفعيلها بالشكل المناسب إلى خلق حالة من التنمية المتواصلة في الجامعة ككل فهي وعلى خلاف كل العناصر الجامعية الأخرى تتميز بأنها الأساس لتطوير البحث العلمي من خلال الارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها لخدمة مجتمع من المستفيدين .

1. ماهية المكتبات الجامعية :

1.1 تعريف المكتبة الجامعية :

ورد في قاموس علم المكتبات والمعلومات تعريف المكتبة الجامعية بأنها المكتبة أو النظام المكتبي الذي يؤسس ويدار ويمول من قبل الجامعة لتلبية احتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس و الكليات أو الأقسام بالمعلومات وتلبية احتياجات المستفيدين والبحث العلمي والمناهج الدراسية[1]

وتعرف كذلك بأنها إحدى المؤسسات الثقافية التي تؤدي دورا علميا هاما في مجال التعليم العالي ولا يقل هذا الدور في أهميته وضرورته عن أي دور أخر و يمكن أن تقوم به أي مؤسسة علمية أخرى داخل المحيط الجامعي فالمكتبة الجامعية هي مؤسسة علمية وتربوية وثقافية تعمل على خدمة مجتمع من الطلبة ولأساتذة والباحثين والمنتسبين إلى الجامعة أو الكلية أو المعهد[2]

إذن فالمكتبة الجامعية تعتبر مؤسسة ثقافية وتثقيفية للمستفيدين من أساتذة وطلبة وباحثين إضافة لكونها مركز علمي وثقافي وتؤدي دورا بارزا في خدمة مجتمع المستفيدين من خدماتها .

1 عليوي ، محمد عودة المالكي ، مجبل لازم ،. **المكتبات النوعية : الوطنية ، الجامعية ، المخصصة ، العامة ، المدرسية** . عمان : مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، 2006 . ص 31 .

2 إبراهيم ، السعيد مبروك . **المكتبة وتحديات المجتمع** . الإسكندرية : دار الوفاء لدينا الطباعة و النشر ، 2009 ، ص9 .

2.1 أهداف المكتبات الجامعية :

تستمد المكتبة الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها ، باعتبارها نظاما فرعيا أساسيا من النظام الكلي للجامعة وإحدى وسائل حركته و استمرار يته وتطوره وحتى نحدد أهداف المكتبة الجامعية لابد من فهم عميق للدور الريادي الذي تلعبه الجامعة في المجتمع والذي يتمثل في الناحيتين الثقافية والتعليمية ، من أجل خدمة أهداف الأمة القومية والاجتماعية والسياسية والعالمية ،ومنه يمكن حصر أهداف المكتبة الجامعية في النقاط التالية :[1]

- المساهمة في رفع المستوى العلمي والثقافي لمنسوبي الجامعة خاصة وباقي أفراد المجتمع عامة لما تقدمه من تسهيلات لارتياد المكتبة والاستفادة من مصادر المعلومات فتجعلهم أكثر فاعلية في المجتمع.
- العمل على حفظ التراث وتشجيع الإنتاج الفكري والثقافي والمحلي.
- تعويد الطلاب على المطالعة والبحث وقضاء وقت فراغ بصورة مناسبة و نافعة إضافة إلى تنمية المهارات والهوايات وترسيخ العادات و الممارسات الحميدة لديهم.
- تدعيم المنهج الدراسي للطالب الجامعي ومساندته بالكتب و المراجع و الدوريات وغيرها.
- دعم العلاقات الاجتماعية بين أفراد المجتمع عن طريق المساهمة في إيجاد فرص اللقاء معا و النقاشات التي تتيحها مختلف أنشطة المكتبة التي تنفذها أو تشارك بها كإقامة العروض و الندوات و المحاضرات.
- تطوير علاقات التعاون مع مؤسسات المعلومات ومكتبة الجامعة لخدمة المناهج التعليمية.
- تبادل المعلومات والخدمات المكتبية مع جميع مكتبات البحث في العالم.
- نشر البحوث العلمية.
- تدريب العاملين في حقل المكتبات من قبل المتخصصين في مجال المكتبات
- مركز لنقل التراث العالمي من لغة إلى أخرى.
- تقديم المساعدة للطلاب و الأساتذة والباحثين للقيام بالأبحاث العلمية.
- مركز لتطوير علم المكتبات من خلال إصدار المجلات و النشرات.[2]

1 الهمشري ، عمر أحمد . **مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات** . عمان : دار صفاء ، 2008 ، ص 90.

2 حمادة ، محمد . **مدخل إلى علم المكتبات** . جدة : دار الشروق ، 1981 ، ص 56 .

3.1 أهمية المكتبات الجامعية :

تتمثل أهمية المكتبات الجامعية في التالي :

- ❖ تعليم كوادر بشرية و إعدادها.
- ❖ تدريب المستفيدين على حسن استخدام المكتبة و مصادرها وخدماتها المختلفة.
- ❖ المساهمة في البناء الفكري للمجتمع.
- ❖ حماية التراث الفكري و الإنساني والحفاظ عليه و إتاحته للاستعمال.
- ❖ تشجيع البحث العلمي و دعمه بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.
- ❖ توفير مجموعة حديثة ومتوازنة وشاملة وقوية من مصادر المعلومات التي ترتبط ارتباطا وثيقا بالمناهج الدراسية ، والبرامج الأكاديمية ، والبحوث العلمية الجارية في الجامعة.
- ❖ تنظيم مصادر المعلومات من خلال القيام بعمليات الفهرسة و التصنيف والتكشيف و الاستخلاص و البيبليوغرافية.
- ❖ تقديم الخدمة المكتبية و المعلوماتية المختلفة لمجتمع المستفيدين مثل : الإعارة و الدوريات و المراجع.
- ❖ تشجيع النشر العلمي بحوث و دراسات و غيرها ..[1]

4.1 أنواع المكتبات الجامعية :

تختلف أنواع المكتبات الجامعية باختلاف مجتمع المستفيدين الذين تخدمهم ،

ويمكن حصر تلك الأنواع فيما يلي :

المكتبة المركزية :

وهي المكتبة الرئيسية للجامعة ، تهتم بصفة رئيسية بخدمة طلبة الدراسات العليا و أعضاء هيئة التدريس والباحثين ، مع الاهتمام باقتناء المراجع العامة والمخصصة وتقديم خدمات المعلومات ، وتقوم المكتبة المركزية بالتنسيق والتكامل مع مكتبات الكليات ، وقد تحتوي على المواد المكتبية التي لا يمكن توفيرها بمكتبات الكليات .

1 العريضي ، جمال . **أنواع المكتبات الحديثة** . عمان : الأكاديميون للنشر والتوزيع ، 2014 . ص 86 .

مكتبات الكليات :

وتكون هذه المكتبات داخل الكليات ، توجه خدماتها لمجتمع المستفيدين من الدارسين و الأساتذة والعاملين في الكلية ، وتكون كل مكتبة منها مخصصة في تخصص الكلية وتطور مجموعاتها في هذا الاتجاه ، كما تشرف على مكتبات الأقسام في حالة وجودها .

مكتبات الأقسام :

وتقوم بخدمة الدارسين و الهيئة التدريسية في القسم ، وتنمي مجموعاتها وتنمي خدماتها ، لخدمة نخصص القسم التابعة له ، وقد ظهرت هذه الأقسام مع تعدد التخصصات العلمية و زيادة عدد الدارسين في التخصصات المختلفة .

مكتبات المخابر:

تنشأ على مستوى الأقسام المجهزة بالمخابر لإجراء التجارب العلمية و الإعمال التطبيقية ، التي تتطلب مواد ووثائق خاصة ، هذه الأخيرة كانت موجودة أصلا بمكتبات المعاهد ، و نتيجة للحاجة المستمرة إليها في عين المكان ، خصصت لها خزائن أو قاعات مجاورة للمخابر ومع مرور الوقت أصبحت تضم رصيدا مهما من الوثائق والمواد ، بشكل لايمكن الاستغناء عنه لإنجاز تجارب الباحثين و الأساتذة و الأعمال التطبيقية الموجهة للطلبة ، كما أن هذه المكتبات أيضا أصبح لديها إمكانيات تكنولوجية وارتباطا بشبكة الانترنت .[1]

5.1 وظائف المكتبات الجامعية :

يمكن لنا تلخيص وظائف المكتبات الجامعية و قدرتها على الاستجابة لاحتياجات الجامعة التي تخدمها في جملة من العناصر التالية :

- ✓ إدارة و تنمية المجموعات ، بما يضمن توفير مصادر المعلومات اللازمة لقيام الجامعة بمهامها في التعليم و البحث ، وذلك عن طريق لاختيار و التزويد و التسجيل وغير من العمليات و الإجراءات الفنية.

1- المداحة ، أحمد نافع ، مطلق ، حسن محمود . **المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات** . عمان : مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع ، 2014 . ص 57 .

- ✓ تنظيم المجموعات و القيام بالفهرسة و التصنيف و والتكشيف و الاستخلاص وغيرها من العمليات، التي تكفل ضبط المجموعات و تحليلها وحفظها وصيانتها ؛ . التعاون و التنسيق ، وذلك للإفادة من مصادر المعلومات على المستوى الوطني وخارجه و المشاركة والإسهام في إنجاح شبكة المعلومات الوطنية.
- ✓ البحث و التطوير وتعليم الطلاب كيفية استخدام المكتبة.
- ✓ الاستفادة بالشكل الصحيح من مقتنياتها.
- ✓ بالإضافة إلى العمل على توفير مصادر العنصر البشري المؤهل مكتبيا ذو الكفاءة العلمية و المهنية العالية.
- ✓ العمل على تدريب طلبة معاهد علم المكتبات ، وتكوينهم ميدانيا على استخدام الوسائل و التجهيزات و التكنولوجيا الحديثة ، وإقامة الندوات ز الملتقيات العلمية المفيدة في هذا الاتجاه و المعارض و ما إليها[1].

6.1 خدمات المكتبات الجامعية :

تقوم المكتبة الجامعية بنوعين من الخدمات مباشرة وغير مباشرة وهي كالاتي :

الخدمات الفنية غير المباشرة:

يقصد بها كل ما يتعلق بالعمليات و الإجراءات والعمليات الفنية التي يقوم بها العاملون من دون أن يراهم المستفيد مباشرة أي الخدمات الداخلية ، ولكنه يستفيد من النتائج النهائية وتتمثل فيما يلي :

التزويد : بل هو أهم العمليات بالمكتبة بل الأساسية كونها مجموعة الإجراءات الفنية للحصول على أوعية المعلومات عن طريق الإهداء ، الشراء ، التبادل ..

كما يعرف بأنه القسم المسؤول عن تزويد واقتناء الأوعية التقليدية وغير التقليدية و استقبال الفواتير و لاتصال بالموردين.[2]

الفهرسة والتصنيف : تعتبر الفهرسة والتصنيف من الخدمات الضرورية ، وهي إحدى العمليات الفنية التي تتم على مصادر المعلومات بواسطة مجموعة من البيانات التي تحدد هوية الوعاء وتميزه عم غيره من الأوعية وتعد البيانات البيبليوغرافية بالاعتماد على مجموعة من القواعد والتقنيات .

1- السعيد مبروك . الخطاب . **لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي** . عمان : مؤسسة الوراق ، 2014 . ص 68 .

2 الشامي ، محمد أحمد ، حسب الله ، السيد . **المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات** : انجليزي عربي . الرياض : دار المريخ ،1997 .ص 29 .

التكشيف و الاستخلاص : وهما من الخدمات المهمة بالنسبة للمكتبات بصفة عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة فالتكشيف هو تحليل من اجل إعداد المداخل و مفاتيح الوصول إلى محتوى الوثائق أما الاستخلاص فهو واحد من جوانب الإعداد البيبليوغرافي لمصادر المعلومات المطلوبة عن مقال ما في دورية معينة ، أو مطبوع معين والتعبير عنها بأقل عدد من الكلمات .[1]

الخدمات المباشرة :

تشمل كافة الأعمال و الأنشطة و الخدمات المقدمة للمستفيدين مباشرة ومن أهمها في المكتبات الجامعية ما يلي :

خدمة الإعارة :

مجموعة من الخدمات و الإجراءات من خلالها تتيح المكتبة لروادها استخدام بعض المواد المكتبية سوى داخل المكتبة أو خارجها وفق لضوابط معينة تكفل المحافظة عليها وإعادتها في الوقت المناسب.[2]

الإحاطة الجارية :

تعرف الإحاطة الجارية بأنها : " نظم استعراض الوثائق المتاحة حديثا أو اختيار المواد الملائمة لاحتياجات المستفيدين كما أنها محاولة لتقديم إعلان سريع " [3]

البث الانتقائي للمعلومات :

هو جزء لا يتجزأ من خدمة الإحاطة الجارية ، حيث يحيط بعض المستفيدين من جانب واحد من جوانب اهتماماتهم أو بناء على ذلك فإنه يختص بجزء منسق من المعلومات لعدد منتقى من المستفيدين ومعنى ذلك انه الجزء المتطور من خدمة الإحاطة الجارية .[4]

7.1 مقومات المكتبات الجامعية :

لكي تحقق المكتبات الجامعية أهدافها و وظائفها على أفضل وجه لابد من توافر بعض المقومات الأساسية وهي كما يلي :

1 البنداري ، دسوقي إبراهيم . **البث الانتقائي للمعلومات : المكونات والخدمات** . الإسكندرية : دار الثقافة العلمية ، 2003 . ص 16.

2 سلامة ، عبد الحافظ . **أساسيات علم المكتبات و المعلومات** . عمان : الأهلية ، 2002 . ص 30.

3 النوايسة ، غالب عوض . خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات . عمان : دار الصفاء ، 2000 . ص 21 .

4 محمد سلامة ، عبد الحافظ . **خدمات المعلومات و تنمية المقتنيات المكتبية** . عمان : دار الفكر للطباعة ، 1997 . ص 44 .

- موارد بشرية مؤهلة علميا وفنيا وتقنيا للعمل فيها ؛
- مجموعة كافية من الحواسيب و تكنولوجيا المعلومات الأخرى.
- فهرس اليكتروني أو قاعدة بيانات بيبليوغرافية محلية.
- جمهور أو مجتمع من المستفيدين.
- ميزانية مناسبة تأخذ بالحسبان التطورات و التغيرات المتلاحقة في المجال.
- إدارة فعالة تعمل على التنسيق بين الموارد المادية والبشرية و التكنولوجية المتوافرة بغرض تحقيق الأهداف الموضوعية .[1]
- بالإضافة إلى المبنى المناسب المصمم أصلا ليكن مكتبة جامعية و المتمتع بالموقع المتوسط و الأثاث الجيد التهوية والتبريد و التدفئة المناسبين .[2]

2. المستفيدين من المكتبات الجامعية :

المستفيد هو العنصر الأساسي و المحرك الفعلي للمكتبة الجامعية ، فهو يؤدي دورا هاما في معظم العمليات المكتبية ، وان تهيئة المستفيد و تعليمه المهارات المكتبية يهدف إلى : تهيئة المستفيد للتعرف على كافة الإمكانيات المتاحة للوصول إلى المعلومات .

1.2 تعريف المستفيد :

لغة : الشخص الذي تقدم إليه الخدمات كالمستفيد من المكتبات و مراكز المعلومات أو الزبون في المتجر .[3]

اصطلاحا : هو أي شخص أو أداة أو كيان ، له الحق في الدخول على الكمبيوتر و الشبكات وهو أي فرد يشغل أي جهاز أو وسيلة من الوسائل ، أو يستفيد من خدمة معينة .[4]

كما يعرف المستفيد على انه الشخص الذي يستعمل شيئا ما . فالمستفيد من نظام المعلومات هو الشخص الذي يرتاد على المكتبة و يستفيد من مواردها و خدمات معلوماتها ، آما المستفيدون هم هؤلاء الأفراد اللذين من اجلهم تم إنشاء أنظمة معلومات ينتفعون بها .[1]

---

1 أحمد همشري ، عمر . **المكتبة و مهارات استخدامها** . عمان : دار الصفاء للنشر والتوزيع ، 2009 . ص 62 .

2 أحمد همشري ، عمر . **مدخل التعليم المكتبات و المعلومات** . عمان : دار صفاء للنشر و التوزيع ، 2008 . ص 93 .

3 عبد المعطي ، ياسر يوسف ، لشر ، تربيسا . **القاموس الشارح في علم المكتبات و المعلومات** . القاهرة : دار الكتاب الحديث ، 2009، ص 84 .

4 أحمد ، الشامي ، محمد ؛ السيد ، حسب الله . **الموسوعة العربية لمصطلحات المكتبات و المعلومات** : عربي . انجليزي . القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، 2001 . ص 117 .

2.2. أنواع المستفيدين :

إن المستفيدين ينقسمون إلى أنواع عديدة وذلك حسب طريقة الطلب وانتقاء المعلومات التي يحتاجونها ، لذا صنف بعض الباحثين المستفيد على النحو الأتي :[2]

المستفيد الايجابي أو المتمرس :

وهو المستفيد الذي يكون راض ويتعاون مع المختص ، ولديه معرفة وخبرة بالبحث عن المعلومة العلمية والتقنية ، ولا يطلب إلا مساعدة قليلة .

المستفيد السلبي أو العرضي :

وهو المستفيد الذي يكون غير راض ويبدي عداء ، وهو شخص صعب يطلب مساعدة دائمة ولديه مشاكل في البحث عن المعلومة ويخلق مشاكل لاستعمال النظام ،ولديه مشاكل في البحث عن المعلومة ، و يخلق مشاكل داخل نظام المعلومات خاصة سلوكه عند استخدام النظام أو وسائل البحث الحديثة أو حتى باتصاله بالمتخصصين بالمعلومات بسبب المشاكل التي يواجهها ، لذلك فهو ينمي سلوكا عدوانيا .

المستفيد الحيادي أو البسيط :

وهو المستفيد الذي يطلب اقتراحا و توجيهات أو إرشادات بحيث يكون الوسيط الذي يقضي أكثر وقت في البحث و الاستقصاء عن مكان المعلومة .

3.2 فئات المستفيدين من المكتبات الجامعية :

يتكون مجتمع المستفيدين من المكتبة الجامعية من الفئات التالية :[3]

- الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية.
- أعضاء هيئة التدريس في الجامعة من أساتذة.
- الباحثون وطلبة الدراسات العليا سواء من داخل الجامعة أو خارجها.
- أعضاء الهيئة الإدارية و العاملين في الجامعة.

---

1 موسى ، غادة عبد المنعم . **المكتبات و مر افق المعلومات النوعية** ، ماهيتها ، إدارتها ، خدماتها ، تسويقها . القاهرة : دار الجامعيين للطباعة و التجليد ، 2007 . ص 285 .

2 مقناني ، صبرينة . **التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة** . أطروحة دكتوراه . علم المكتبات . قسنطينة : جامعة منتوري ، [د. ت] . ص 35 .

3 محروس ، ميساء ، مهران ، أحمد . **مدخل إلى دراسة علم المكتبات و المعلومات** . مصر : الإسكندرية للكتاب ، [د.ت] . ص 2019 .

☜ بعض أعضاء المجتمع المحلي .

4.2 خصائص المستفيدين من المكتبات الجامعية :

للمستفيدين أو المستفيد مجموعة من الخصائص تميزه عن غيره ، من بينها انه لابد أن يتذكر دائما انه يسعى لاكتشاف المعرفة و تحقيقها وتدقيقها بالرسائل العلمية المتوفرة له لعصره وعرضها بشكل منطقي و سليم وإدراك تام . كما لا يجب أن تلعب به الأهواء و الميول و الاتجاهات و أن تكون المعلومات العلمية هي التي تقوده إلى نتيجة مسبقة في ذهنه ، ومن هنا يتطلب على الباحث الحياد الفكري و التجرد التام من الأهواء و الميول و الأمانة العلمية ، و الشعور بالمسؤولية و المثابرة على العمل ، و القدرة على التحليل و التأمل و التفكير ، و التحلي بالتواضع و احترام الغير .[1]

5.2 دو افع المستفيدين من التردد على المكتبات الجامعية :

☜ ويمكن إبرازها في النقاط التالية :[2]

☜ الحاجة إلى المعلومات الأساسية حول موضوع معين.

☜ الحاجة للمعلومات حول التطورات الجديدة في مجال معين.

☜ الحاجة إلى المعلومات للمساعدة في حل مشكلة معينة أو للتسيير ا اتخاذ القرار.

أما إذا كانت حاجات المستفيدين إلى المعلومات مرتبطة بدراساتهم ومشاريعهم البحثية ، فيرى الكاتب إمكانية تقسيمها وفقا لأسس عامة وشاملة .

خلاصة الفصل :

في ختام هذا الفصل قمنا قد أظهرنا مفهوم المكتبات الجامعية بالإضافة مع التعريج في هذا الفصل على أهداف، أهمية ، وظائف ،خدمات ومقومات المكتبات الجامعية والتعريف بالمستفيد منها وذكر أنواعه ،فئاته، خصائصه، دوافعه من التردد على المكتبات الجامعية، ففهي هذا الفصل نجد أنه يحتوي على محتوى شامل للمكتبات الجامعية والمستفيدين منها.

1 إبراهيم ، مروان ، عبد المجيد ، **أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية** . ط1 . عمان : مؤسسة الوراق ، 2000 . ص 90.

2 الزهيري ، طلال ناظم . **النظم الآلية لاسترجاع المعلومات** . عمان : دار المسيرة للنشر و التوزيع ، 2004 . ص 123 .

الفصل الثالث:

السلوك غير السوي أسبابه وتأثيره على المستفيدين و الموظفين

تمهيد:

إن السلوك غير السوي سلوك إنساني في كل المجتمعات المدنية والريفية، إلا انه يظهر بشكل بارز في الأماكن التجارية كالأسواق و الأماكن الترفيهية كالمتنزهات و النوادي، ويظهر بشكل اقل وضوحا في الأماكن التعليمية كالمدارس و الجامعات و الأماكن الاجتماعية، كالمستشفيات و المكتبات، إلا انه في الواقع لا يختلف كثيرا عما هو عليه في الأماكن التجارية و الترفيهية ويعود السبب في ذلك إلا البيئة المحيطة به، فهي التي تفرض إظهار تلك الصورة أو إخفاءها .

1. ماهية السلوك غير السوي :

سيتناول هذا العنصر :

1.1 تعريف السلوك غير السوي :

يقصد بالسلوك غير السوي، السلوك الذي انحرف عن معيار مثالي للأداء، أو عن الاعتدال و التوسيط، ويندر حدوثه أو ظهوره بين أفراد جماعة من الجماعات، ويسبب ضررا للفرد (الذي يرتكب هذا السلوك) أو للآخرين.[1]

وعليه يمكن القول أن السلوك غير السوي بالمكتبات، هو سلوك يرتكبه بعض المستفيدين ويتعارض مع قواعد السلوك السوي المتعارف عليه في المجتمع، ويؤدي إلى إلحاق الضرر بكل ما في المكتبة من أفراد ومباني وأوعية المعلومات و ممتلكات أخرى، وهو عمل سلبي و مخالف للعادات و القوانين المعمول بها في المجتمع. ويعود تاريخ السلوك غير السوي في المكتبات إلى ما قبل الميلاد، أي إلى حوالي 539 قبل الميلاد، حيث سرق الفرس لفائف البردي من مكتبة رمسيس الثاني عند غزو مصر. و في العصور الوسطى، كان المكتبيون يقومون بربط الكتب بالسلاسل للتأكد من عدم قدرة احد على سرقتها، وإثناء عصر النهضة الأوروبية، قام **pope Nicholas** بإصدار تشريع يقضي بحرمان اي شخص من الكنيسة لا يقوم بإعادة الكتب التي استعارها منها.

ومع تزايد ظاهر الممارسات غير السوية، زاد اهتمام مجتمع المكتبات (جمعيات مهنية، مكتبات، أكاديميين) بها. وذلك لما تسببه هذه الممارسات من تأثير سلبي في المكتبات و العاملين فيها و المستفيدين منها، فكانت هناك محاولات لدراسة هذه الظاهرة للتعرف إلى أنواعها و أسبابها، وطرق القضاء عليها. ومن أهم

1 دسوقي أحمد ، فايزة . **السلوك غير السوي للمستفيدين بالمكتبات** . الرياض : مكتبة فهد الوطنية ، 2006 . ص 15 . 16 .

مظاهر اهتمام مجتمع المكتبات بما يحدث من ممارسات غير سوية في المكتبات إجراء الأبحاث و الدراسات بواسطة الباحثين العاملين في مجال المكتبات و المعلومات، وعقد الندوات و المؤتمرات وورش العمل.[1]

2.1 أنواع السلوك غير السوي :

نتعرف فيما يلي إلى أنواع الممارسات غير السوية التي يقوم بها المستفيدون في المكتبات :

1.2.1 الإتلاف:

تعاني المكتبات من أنواع الإتلاف الشائعة كالكتابة على الحيطان والأثاث والرسم عليها، وكسر

النوافذ و المقاعد و المناضد، إلا أنها علاوة عن ذلك تعاني من الإتلاف المتعمد للكتب وغيرها من أوعية المعلومات، مثل : قص الخرائط و الإيضاحات و كتابة تعليقات بجوار النص، وهي مشكلة خطيرة تؤرق المكتبات، فعلى سبيل المثال لا الحصر، تم مسح عينة من المطبوعات الممزقة في مكتبة الكونجرس في عام 1995م فتبين أن عدد الصفحات المفقودة وصل إلى 22985 صفحة يقدر سعرها الإجمالي بحوالي 1.58 مليون دولار، وعندما قامت إحدى المكتبات بتشجيع الطلاب على الإبلاغ عن الفصول و المقالات المنزوعة عن أوعية المعلومات حتى يمكن استبدالها أو تصوير غيرها كان متوسط ما تتلقاه البلاغات يصل الى 150 بلاغا في الشهر.[2]

وتتنوع أساليب إتلاف الأوعية إلى حد كبير من مكتبة إلى أخرى، كحدوث نزع الصفحات وتشويه للنصوص و الإيضاحات، حدوث قص للخرائط و الإيضاحات، وكتابة تعاليق بجوار النص، وحدوث تمزيق و تشويه وطمس لأوعية المعلومات، وثني أطراف الصفحات، وثني الصفحات و تمزيقها أحيانا.[3]

ومن المؤكد أن كل أنواع الأوعية معرضة للإتلاف إلا أن الأوعية الأكثر تعرضا للإتلاف من غيرها هي النسخ الوحيدة، و الموسوعات، و الكتب المصورة، و الدوريات المشهورة .

1 المرجع نفسه ص 15 .

2 المرجع نفسه ص 72 .

3 بن صالح العقلا ، سليمان . **إساءة استعمال أوعية المعلومات في المكتبات الجامعية مع التطبيق على مكتبة جامعة الملك سعود بالرياض** . دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات . ع3 سبتمبر 1997 .ص .55

2.2.1 السرقة :

أكدت معظم الدراسات أن مشكلة السرقة تأتي على رأس قائمة المشكلات الأمنية بالمكتبات. وتتعدد أشكال السرقة في المكتبات، فهناك سرقة أوعية المعلومات، وهناك سرقة ممتلكات الموظفين، وسرقة ممتلكات المستفيدين (مثل النقود وغير ذلك من الأشياء الشخصية) .[1]

إن سرقة أوعية المعلومات أكثر أنواع السرقة حدوثا و أشدها أثرا في ميزانية المكتبة، فقد بينت الدراسات التي تمت في نهاية القرن الماضي و بداية القرن الحالي، أن معدلات الفقد تصل في المكتبات البريطانية إلى 10 % من المقتنيات، وتقدر التكلفة التي تسببها سرقة أوعية المعلومات ب 150 مليون جنيه إسترليني كل عام، و أن المكتبات العامة تفقد من 2 % إلى 5 % من إجمالي الكتب سنويا، ومن 5 % إلى 25% من إجمالي المواد السمعية البصرية.[2]

وتتنوع أساليب سرقة أوعية المعلومات، فمنها على سبيل المثال لا الحصر نزع بطاقة تاريخ إعادة الكتاب، و نزع جيب الكتاب، و نزع علامات ملكية المكتبة مما يجعل الشخص المسئول عن تفتيش حقائب المستفيدين لا يكتشف أن هذا الكتاب يخص المكتبة، ونزع بطاقة تاريخ استرداد الكتاب المستعار ووضعه على كتاب لم تتم استعارته و إعادة الأخير للمكتبة، والتغلب على النظام الأمني الآلي وذلك عن طريق تعرف مكان وجود شريط الأمان و نزعه، وتمرير الوعاء بعيدا عن النظام أو أسفل أو أعلى مجال عمل الشاشات الحساسة، و استخدام مغناطيس قوي لإفساد عمل النظام الآلي، وإلقاء الأوعية من النوافذ غير المؤمنة و أخذها فيما بعد. واستعارة الأوعية ببطاقة استعارة مزورة أو مسروقة، وإخفاء أوعية المعلومات في المعلقات الشخصية.[3]

3.2.1 الشغب :

تتعدد أنواع الشغب التي تحدث في المكتبات ومنها الاعتداء اللفظي والجسدي على الموظفين والمستفيدين، وتعاطي المواد المخدرة و بيعها، والتحرشات، و التدخين، بالإضافة و إلى الأكل و الشرب في أماكن غير مسموح بها في المكتبة، و إلى الأكل و الشرب ووضع الأوعية في غير أماكنها حتى لا يصل إليها المستفيدون الآخرون، وعدم احترام الموظفين و التشكيك في معرفتهم .

1 دسوقي أحمد ، فايزة . **الممارسات غير السوية للمستفيدين في المكتبات وطرق تقويمها إداريا : دراسة ميدانية حول السرقة و لإتلاف و الشغب في المكتبات المصرية** . أطروحة دكتوراه . علم المكتبات . مصر : جامعة بني سويف ، 2004 ص . 87

2 المرجع نفسه . ص 88

3 بن صالح العقلا ، سليمان . **المرجع السابق** . ص 82 .

وهناك أنواع من الشغب ترتبط بالتقنية مثل استخدام الحاسبات لأغراض أخرى غير بحثية، كما أن هناك أجهزة غير الكومبيوتر قد تكون مصدرا للمشكلات في المكتبات من أمثلتها استخدام الهواتف المحمولة.[1]

2. أسباب ارتكاب السلوك غير السوي بالمكتبات الجامعية :

تتنوع الأسباب ارتكاب السلوك غير السوي، فهناك أسباب تتعلق بالمكتبات نفسها، وأسباب تتعلق بالمستفيدين.

1.2 أسباب بيئية خاصة بالمكتبات :

تتنوع الأسباب المتعلقة بالمكتبات و التي تدفع المستفيدين للقيام بسلوك غير سوي فيها أهمها :[2]

1.1.2 الأسباب المعمارية :

فقد أظهرت الدراسات أن هناك أسباب تتصل بالمبنى لها علاقة مباشرة في التأثير في سلوكات المستفيدين و توجيهها إلى السلبية. فإذا كانت بعيدة عن المستفيدين، فإن ذلك قد يدفعهم الى سرقة أوعية المعلومات أو إتلافها حتى يحصلوا على ما يريدون بغير الاضطرار للذهاب الى المكتبة كثيرا. كما أن عدم مراعاة توافر عوامل الحيطة والحذر عند تصميم مبنى المكتبة يوفر المناخ المناسب لراغبي ارتكاب السلوك غير السوي، وكذلك وجود أماكن منعزلة في المكتبة. كما ان ضيق المبنى وعدم اتساعه للمستفيدين قد يسبب ازدحاما، وأن المكتبات المزدحمة توفر فرصا أكبر لارتكاب الممارسات غير السوية فهو يؤدي إلى التوتر وعدم القدرة على ضبط الأفعال و التحكم فيها مما قد يدفع إلى الاعتداء اللفظي أو الجسدي على الآخرين.

كما أن النقص في تجهيزات المكتبة قد يدفع المستفيدين إلى ارتكاب سلوك غير سوي، كعدم وجود دورات مياه أو إغلاقها، وقد يلجأ المستفيد إلى التدخين و الأكل و الشرب و الحديث مع غيره من المستفيدين داخل المكتبة، نظرا لعدم وجود بديل آخر عنها كالكافيتريا و حجر التدخين والحديقة.[3]

2.1.2 الأسباب الأمنية :

تعد الأسباب الأمنية من ثاني أهم الأسباب التي قد تدفع المستفيدين إلى تصرفات غير سوية، ولعل أبرز أشكال القصور الأمني الذي يحدث في بيئة المكتبات النقص في أفراد الأمن بالمكتبات الجامعية أو عدم

1 دسوقي أحمد ، احمد فايزة . المرجع السابق . ص 84 .85.

2 بن صالح العقلا ، سليمان . **الممارسات غير السوية للمستفيدين في المكتبات وطرق تقويمها إداريا : دراسة ميدانية حول السرقة والإتلاف و الشغب في المكتبات المصرية** . المرجع السابق . ص 87 .

3 دسوقي أحمد ، فايزة . **المرجع السابق** . ص 88 .89 .

وجودهم، كما أن النوافذ غير المؤمنة تمثل خطرا كبيرا، لأنها تعني فقد المئات من مصادر المعلومات سنويا، حيث يقوم المستفيدون بإلقاء الأوعية منها ثم يأخذونها، فيما بعد ويعني هذا إمكانية الخروج بممتلكات المكتبة بسهولة تامة.[1]

3.1.2 الأسباب الإدارية :

إن الأسباب التي تتعلق بإدارة المكتبة لها علاقة مباشرة في التأثير في سلوك المستفيدين، كوجود نقص في السياسات و الإجراءات المكتوبة بالمكتبة، و المتعلقة بضبط المستفيد أثناء ارتكابه سلوكا غير سوي، مما يدفع الموظف لاستخدام تقديره الشخص، وخوف الموظف من أن يكون رد فعله مبالغا فيه، أو ضعف شخصيته وخوفه من تذمر المستفيد قد يؤدي إلى عدم اتخاذ أي إجراء. مما يشجع على ارتكاب مثل هذه الممارسات، كما أن بعض المكتبات لا تختم كل حواف الصفحات أو كل صفحات العنوان في أوعية المعلومات بختم ملكية المكتبة لأسباب جمالية، كذا صعوبة أو عدم القدرة على وضع علامات ملكية بالمكتبة على بعض أوعية المعلومات مثل المصغرات، يؤدي إلى سهولة سرقة هذه الأوعية وصعوبة معرفتها. إضافة إلى النقص في المطبوعات والأدلة التي تعدها المكتبة لتوجيه الاهتمام نحو السلوك غير السوي وتأثيره الضار في المكتبة والمستفيدين. كما أن استخدام الأرفف المفتوحة ييسر وصول المستفيدين إلى الأوعية دون رقابة مما يزيد من احتمال سرقتها أو إتلافها.[2]

4.1.2 الأسباب الخدمية :

إن الخدمات التي من المحتمل أن يؤدي القصور فيها إلى ارتكاب سلوك غير سوي بالمكتبات، هي نظام الإعارة فقد يؤدي إلى الكثير من الممارسات غير السوية ومن أمثلتها القصور في خدمات الإعارة كعدم وجود إعارة أصلا، أو الاعتماد على سياسات و نظم لا تتطلب من المستعير امتلاك بطاقة المكتبة أو بطاقة هوية، أو قصر فترات الإعارة وصعوبة تجديدها. كذلك التفرقة في سياسة الإعارة بين فئات المستفيدين المختلفة قد يدفعهم إلى ارتكاب السلوك غير السوي، أو عدم إتاحة المكتبة تصوير بعض الأوعية كالخرائط والإيضاحات، أو ارتفاع أسعار التصوير، كما أن التقصير في خدمات التعريف بأوعية المعلومات الموجودة بالمكتبة قد يدفع المستفيد إلى البحث مباشرة من خلال الأرفف، مما يتسبب في سرعة إتلاف أوعية المعلومات نتيجة كثرة

1 دسوقي أحمد ، فايزة . **المرجع السابق** . ص 89 . 90 .

2 بن صالح العقلا ، سليمان . **المرجع السابق** . ص 91 . 92 .

تصفحها، وقد يدفع هذا الوضع المستفيد كذلك إلى وضع الأوعية في غير أماكنها الصحيحة، أو إخفاءها بين الأرفف.

2.2. أسباب ذاتية خاصة بالمستفيدين :

نتناول هنا الأسباب المتعلقة بالمستفيدين التي يمكن أن تدفعهم للقيام بسلوك غير سوي في المكتبة، تتمثل هذه الأسباب في :

1.2.2 الأسباب الاقتصادية :

تتنوع الأساليب الاقتصادية التي قد تشجع المستفيدين على ارتكاب الممارسات غير السوية في المكتبات، خاصة منها سرقة أوعية المعلومات و إتلافها، بسبب عدم امتلاك المال اللازم لتصوير أوعية المعلومات أو شراءها، والحاجة إلى المال قد يدفع المستفيد إلى بيع المسروقات خاصة بيع المخطوطات و الكتب النادرة .[1]

2.2.2 الأسباب الدراسية :

تقف أسباب دراسية متعددة وراء سرقة المستفيدين لأوعية المعلومات أو إتلافها، وتتلخص هذه الأسباب في أن الطلاب قد يلجئون إلى سرقة أوعية المعلومات التي يحتاجون إليها في دراستهم و التي تساعدهم في الإعداد للبحوث و الاستعداد للامتحانات، وخاصة أوعية المعلومات التي نفذت أو التي لا يمكن شراؤها بسهولة كما أن المنافسة قد تدفع بعض الطلاب إلى سرقة أوعية المعلومات أو اتلافها أو إخفائها لحرمان زملائهم منها و الاستئثار بها .

3.2.2 الأسباب الشخصية :

أوضحت الأبحاث وجود أسباب شخصية متنوعة قد تقف وراء السلوك غير السوي في المكتبات، فنجد أن قلة الوعي الثقافي لدى معظم المستفيدين و عدم إدراكهم رسالة المكتبة، و الجهل بأنظمة المكتبة وقوانينها، وحب الملكية و الرغبة في الاحتفاظ ببعض المصادر العلمية أسباب مهمة تؤدي إلى حدوث السلوك غير السوي بالمكتبة.[2] كذا فإن عدم الوعي بتكلفة السرقة و الإتلاف، وعدم تفكير المستفيد بالتصرف نفسه

1 دسوقي أحمد ، فايزة . **الممارسات غير السوية للمستفيدين في المكتبات وطرق تقويمها إداريا : دراسة ميدانية حول السرقة والإتلاف و الشغب في المكتبات المصرية . المرجع السابق** . ص 93 .

2 بن صالح العقلا ، سليمان . **المرجع السابق** . ص 115 .

و التعبير عن العداء نحو المكتبة قد تعود لوجود أسباب شخصية أخرى تتلخص في رغبة المستفيد في إثراء مجموعاته الخاصة، أو عدم الرغبة في التقيد بالمدة المحددة للإعارة. كما أن هوس الرغبة في اقتناء مواد بعينها قد يدفع المستفيد إلى السرقة، حيث يجد سعادة بالغة في ترتيب هذه المواد وتصنيفها و رؤيتها أمامه في كل وقت، ومن يقوم بالسرقة لجمع مواد بعينها لا يقوم ببيعها في العادة إلا إذا احتاج إلى ذلك.[1]

3. تأثير السلوك غير السوي :

أثبتت نتائج الأبحاث التي تمت حول السلوك غير السوي للمستفيدين في المكتبات، وجود تأثير سلبي لذلك السلوك في كل من المكتبة، و الموظفين، والمستفيدين نتناولها في العنصر التالي.

1.3. تأثير السلوك غير السوي في المكتبة :

تؤدي السرقة و الإتلاف إلى تدمير المجموعات مما يؤثر في جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين و تكاملها، بالإضافة إلى آن بعض المواد تكون نادرة و لا يمكن استبدالها إذا فقدت، حتى إذا توافر المال لذلك. و يستغرق استبدال المواد وقتا طويلا، خاصة إذا كان سيتم طلبها من خارج البلاد. وقد تدفع السرقة إدارة المكتبة إلى استخدام الأرفف المغلقة، أو إغلاق أبوابها أو إغلاق فروعها أو تغيير ساعات العمل ووقف برامج وخدمات موجودة تقدم للمستفيدين، وافتقاد استعمال الأجهزة.

وقد يؤدي استخدام المستفيد للأجهزة الموجودة في المكتبة لعرض مواد خاصة به إلى كثير من المشكلات. فعلى سبيل المثال، قد تحتوي الأقراص الضوئية التي يضعها المستفيد في أجهزة الحاسب الآلي بالمكتبة على فيروسات تؤدي إلى إتلاف أجهزة الحاسب و محو قواعد البيانات. ويؤدي تناول المأكولات و المشروبات في المكتبة إلى احتمال إتلاف المقتنيات، كما يؤدي استنزاف وقت العاملين وجهدهم في المكتبة للتنظيف أرضيات المكتبة من بقايا الأكل، وتنظيف المناضد من أثار الزيوت و الدهون الموجودة فيها .

كما يسبب إخفاء أوعية المعلومات في المكتبة مشكلات كبيرة لموظفي المكتبة وذلك للحاجة المستمرة إلى إعادة ترفيف الأوعية بشكل مستمر، وتكمن الصعوبة في ضرورة الوصول إلى الأوعية المخبأة حتى يمكن إعادة ترفيفها، كما يسبب ذلك مشكلات لموظفي الإعارة.[2]

1 دسوقي أحمد ، فايزة . **السلوك غير السوي للمستفيدين بالمكتبات . المرجع السابق** . ص 94 . 95 .

2 دسوقي أحمد ، فايزة . **السلوك غير السوي للمستفيدين بالمكتبات . المرجع السابق** .ص 97 . 98 .

2.3 تأثير السلوك غير السوي على الموظفين :

يؤثر السلوك غير السوي في الموظفين بعدة أشكال من أهمّها:

إن التعرض للضغط الشديد يجعل أمين المكتبة غير قادر على مباشرة مهام منصبه ويجعله متشائم فاقدا للمشاعر الايجابية، ولا يتعاطف أو يتشارك وجدانيا مع المستفيد أو يعمل على احترامه، والنتيجة تقل كفاية وفاعلية المكتبة لأن القوى البشرية العاملة بها قد تقل لديها الرغبة في أداء العمل ويكون الضغط مضاعفا على المكتبي إذا وجه له المدير اللوم وحمله مسؤولية حدوث السلوك غير السوي. وقد يؤدي عدم القدرة على السيطرة على الممارسات غير السوية في المكتبة إلى تدمير الثقة بين العاملين في المكتبة المسؤولين من ناحية وبين العاملين في المكتبة والمستفيدين من ناحية أخرى.[1]

3.3 تأثير السلوك غير السوي في المستفيدين :

لا يتوقف التأثير السلبي للسلوك غير السوي عند المكتبة و الموظفين فقط، بل يمتد أيضا إلى المستفيدين، حيث يؤدي عدم وجود الأوعية المطلوبة إلى إحباط المستفيدين وربما يؤدي ذلك إلى عدم ترددهم على المكتبة مرة أخرى، بالإضافة إلى الإضرار بالطلاب للذين لديهم أبحاث ولا يستطيعون الانتظار حتى تقوم المكتبة باستبدال الأوعية المسروقة، حيث يستلزم ذلك وقتا لتوفير المال اللازم، وطلب الوعاء، و تسلمه وإعداده، وقد يدفع السلوك غير السوي باقي المستفيدين لممارسة الفعل نفسه قبل أن يحرمهم المستفيدون الآخرون من الأوعية التي يحتاجون إليها.

4. الأساليب الوقائية العامة :

تتمثل الأساليب العامة لمكافحة السلوك غير السوي فيما يلي :

1.4 التخطيط المعماري الجيد للمكتبة :

من أهم ملامح التصميم الجيد فيما يتعلق بأمن المبنى مايلي :[2]

- تمكين العاملين فيه من الإشراف عليه وعلى مخرجه والتحكم فيه.
- سهولة مراقبة ما يجري فيه دون الحاجة إلى المرور المتكرر.

---

1 بن صالح العقلا ، سليمان . **المرجع السابق** . ص . 112

2 دسوقي أحمد ، فايزة . **السلوك غير السوي للمستفيدين بالمكتبات . المرجع السابق** . ص 109 . 110 .

- إزالة العوائق ، إذا كان من الضروري وضع حاجز فينبغي أن يكون زجاجيا يمكن من الرؤية.
- جعل جميع الخارجين من المبنى يمرون أمام منطقة الإعارة أو التحكم.

هذا بالنسبة للمبنى بصفة عامة ، أما بالنسبة لقاعات الإطلاع فيمكن مراقبتها بسهولة إذا تم مراعاة بعض العناصر عند وضع التصميم المعماري لها ، ومن هذه العناصر:

- لأن يتم تصميم قاعة الإطلاع على شكل مستطيل، بحيث يجلس المستفيدون فيها على مناضد منفصلة تواجه الموظفين.
- أن تكون مكاتب الموظفين مرتفعة حتى تتيح رؤية الباحثين بشكل جيد.
- أن تكون هذه المكاتب داخل قاعة الاطلاع حتى يتاح للموظفين مراقبة الباحثين سمعيا و بصريا.
- أن يعبر الأفراد اللذين يدخلون إلى قاعة الاطلاع أو يخرجون منها من خلال باب وحيد مجاور لمكاتب الموظفين.[1]

2.4 تحسين خدمات المكتبة :

يعد مستوى الخدمة الذي تقدمه المكتبة عاملا مؤثرا في الحد من السلوكات غير السوية، ومن العناصر الأساسية التي يمكن من خلالها تحسين خدمات المكتبة مايلي :[2]

- توافر أماكن مناسبة للقراءة تتسم بالتنظيم و الهدوء، و تتوافر فيها الإضاءة و التهوية الجيدتين.
- العمل لأوقات كافية.
- السرعة في تلبية احتياجات المستفيدين.
- توافر أكثر من نسخة من وعاء المعلومات.
- تحسين خدامات الإعارة.
- السماح بفترات إعارة أطول في حدود مجموعات المكتبة.
- زيادة الأوعية المسوح بإعارتها للمستفيد في المرة الواحدة في حدود ميزانية المكتبة.
- تسهيل إجراءات تجديد الإعارة كأن تكون بالهاتف أو بالبريد الالكتروني، أو بالدخول المباشر على موقع المكتبة، وعدم الاقتصار على الحضور المباشر.

1 بن صالح العقلا ، سليمان . **المرجع السابق** . ص 114 .

2 الدسوقي أحمد ، فايزة . **السلوك غير السوي للمستفيدين بالمكتبات . المرجع السابق** . ص 110 . 112 .

3.4 إتاحة أوعية المعلومات بشكل رقمي :

تعتبر الدوريات و المخطوطات والرسائل الجامعية من أهم أوعية المعلومات التي يفضل إتاحتها في شكل رقمي، لأن ذلك يمكن من الاحتفاظ بها فترات أطول، وبجودة أعلى تسمح بتصوير أنقى، بالإضافة إلى الحد من استخدام النسخ الأصلية مما يعني حمايتها من الإتلاف والسرقة .

ويقترح في هذا الشأن ما يلي :

- ☜ الاشتراك في قواعد بيانات على الانترنت لتجنب سرقة الأوعية أو إتلافها.
- ☜ الاشتراك في قواعد بيانات متاحة على أقراص ضوئية.
- ☜ المزج بين الشكل الورقي و الشكل الرقمي في حال تعذر الحالتين السابقتين، و ذلك من خلال ما يعرف بالنقاط الإتاحة. و هي توفر أجهزة حاسب بجانب المجموعات الورقية تتيح الدخول على الانترنت فقط في المواقع التي تضم مجموعات مكملة لتلك الورقية .

4.4 استخدام صناديق الشكاوى و الاقتراحات :

ينبغي أن تهتم إدارة المكتبة بوجود صناديق الشكاوى و الاقتراحات في المكتبة وعند المدخل، لأنه عادة ما يسبق أي محاولات لسلوكات غير سوية مؤشرات أمنية معينة، منها الاعتراض على نظام المكتبة بشكل أو بأخر، وقد يكون هذا الاعتراض في أوله سلميا من خلال كتابة الاعتراض في ورقة ووضعها في صندوق الشكاوى ، أو اقتراح بالتطوير ووضعه في صندوق الاقتراحات، وقد يتحول هذا الاعتراض السلمي إلى عنف في الحالات التي لا يستشعر فيها المستفيد أن هناك من يرد على اعتراضاته ويجب أن يراعى في ذلك.[1]

- ☜ وضع صناديق الشكاوى و الاقتراحات في مكان واضح للمستفيدين مثل مدخل القاعات.
- ☜ الكشف الدوري لهذه الصناديق ، ووضع آلية لتفريغها.
- ☜ سرعة استجابة المسؤولين لمشكلات المستفيدين.
- ☜ إبلاغ المستفيدين بما تم اتخاذه من إجراءات بصدد اقتراحاتهم.
- ☜ تعليق خطاب شكر للمستفيد في مدخل القاعة الرئيسة في حالة ما نتج عن اقترحه او ملاحظته تطور فعلي في الخدمة أو في تلاشي سلبيات حقيقة في المكتبة.

---

1 دسوقي أحمد ، فايزة . الممارسات غير السوية للمستفيدين في المكتبات وطرق تقويمها إداريا : دراسة ميدانية حول السرقة و الإتلاف و الشغب في المكتبات المصرية . المرجع السابق . ص 114 . 115 .

خلاصة الفصل :

تطرقنا في هذا الفصل إلى التعريف بالسلوك غير السوي وإبراز معناه ، كما تعرفنا على أنواع السلوك غير السوي في المكتبات ، و أسباب حدوثه ، و تأثيره . و ذلك بهدف وضع آلية تمكن المكتبات من التعامل مع هذا السلوك للقضاء عليه ، أو على الأقل التخفيف من أثاره المدمرة قدر الإمكان . لهذا خصص هذا الفصل لعرض أساليب و إجراءات مقترحة للوقاية من الممارسات غير السوية بالمكتبات .

الفصل الرابع

عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

1. التعريف بجامعة العربي التبسي -تبسة -:

إن انتهاج الجزائر لسياسة التنمية الشاملة في الثمانيات دفعها إلى التوسع في جميع القطاعات الإستراتيجية و منها التعليم العالي، وقد تم فتح معاهد وطنية في عدة مدن من بينها مدينة تبسة، وذلك في السنة الجامعية 1985 -1986 م.

- ✓ المعهد الوطني للتعليم العالي و المناجم.
- ✓ المعهد الوطني للتعليم العالي لعلوم الأرض.
- ✓ المعهد الوطني للتعليم العالي للهندسة المدنية.

وهذه المعاهد الثلاث منها الوطنية كمعهد المناجم، جهوية كمعد علوم الأرض و الهندسة المدنية، وفي سنة 1992م ارتقت إلى مركز جامعي طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 297 92 المؤرخ في 6 محرم 1413 هجري الموافق لـ 7 يوليو 1992م، وفي هذه المرحة تم إضافة عدد كبير من التخصصات والشعب في العلوم الأساسية و التقنية و البيولوجية و العلوم الإنسانية، وهذا للحاجة الماسة لاحتواء تدفق الطلاب الجدد للتسجيل في مختلف الشعب.

و في الدخول الجامعي 2002 / 2003 م شهد افتتاح ملحق للعلوم الإنسانية و بسرعة كبيرة أصبح الحرم الجامعي يضم العديد من المعاهد و الأقسام (كالعلوم القانونية و الإدارية، الآداب و العلوم الإنسانية، العلوم الاجتماعية، البيولوجيا والهندسة المعمارية، الهندسة المدنية)، و في 12 أكتوبر 2008، في الافتتاح الرسمي للعام 2009/ 2010 تحت إشراف فخامة رئيس الجمهورية سابقا عبد العزيز بوتفليقة و بجامعة تلمسان أبو بكر بلقايد تم الإعلان عن ترقية المركز الجامعي. تبسة. لجامعة رسمية.

1.1. إنشاء كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية:

بمقتضى المرسوم رقم 02 المحرر في 11 جانفي 2009م الموافق لـ 7 محرم 1430 هجري و الأمر التنفيذي رقم 09/08 تم إنشاء 05 كليات وهي كالتالي :

- ❖ كلية العلوم و التكنولوجيا.
- ❖ كلية العلوم الدقيقة و علوم الطبيعة و الحياة.
- ❖ كلية الحقوق و العلوم السياسية.
- ❖ كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

❖ كلية الآداب و اللغات.

وقد تم اعتماد كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ككلية سادسة في جامعة العربي التبسي تضم أقساما عدة كقسم الجذع المشترك علوم إنسانية ، قسم جذع مشترك علم الاجتماع ، قسم علوم الإعلام و الاتصال ، قسم التاريخ و الآثار ، قسم الفلسفة ، قسم علم النفس وقسم علم المكتبات.

2. التعريف بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية (محل الدراسة الميدانية):

تقع كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بتبسة في المكان الذي كان مخصصا فيما سبق لكلية الهندسة المدنية و المعمارية ، حيث تم الانتقال من المجمع الجامعي إلى المقر الجديد في الأشهر الأخيرة من سنة 2012 ، كما تضم الجامعة تخصص علوم اجتماعية و تتفرع منها شعب ، و تضم تخصص علوم إنسانية و تتفرع منها شعب منها شعبة الإعلام و الاتصال ، و شعبة المكتبات و المعلومات و شعبة التاريخ ، أما عن المساحة فهي غير معلومة ، حيث تتكون المكتبة من طابق أرضي و ثلاث طوابق ، ويتكون مبنى الجامعة من :

الطابق الأرضي : ويوجد به :

- مكتب الأمن
- بهو المكتبة
- بنك الإعارة الخارجية
- قاعة المذكرات

الطابق الأول :

1. بنك الإعارة الداخلية (علوم اجتماعية).
1. قاعة المطالعة الداخلية (علوم اجتماعية).
1. بنك الإعارة الداخلية (علوم إنسانية).
1. قاعة المطالعة الداخلية (علوم إنسانية).
1. مكتب مسؤول الأمن.
1. مكتبة رئيس مصلحة التوجيه و البحث البيبليوغرافي.
1. مكتب رئيس مصلحة معالجة الرصيد الوثائقي.

- مخزن المكتبة.

الطابق الثاني :

- بهو غير مستغل.
- قاعة اجتماعات خاصة بعميد الكلية.
- مكتب عميد الكلية.
- أمانة مكتب عميد الكلية.

3. عرض وتحليل نتائج الدراسة:

المحورالأول : بيانات أفراد مجتمع الدراسة:

1- الجنس:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	15	%75
أنثى	5	%25
المجموع	20	%100

جدول 01 : يمثل جنس مجتمع البحث

التحليل:

من خلال الشواهد الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه تبين أن أغلبية مجتمع البحث ذكور بنسبة قدرت بـ: 75%مقابل أقلية تمثلها الإناث بنسبة لا تتجاوز 25% ويتوزع مجتمع البحث داخل المكتبة في أماكن العمل الموضحة في الجدول الموالي.

1.1- توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجنس ومكان العمل:

مكان العمل	ذكر	أنثى
مكتب الأمن	5	0
قاعة المذكرات	2	1
بنك الإعارة الخارجية خاص بكل التخصصات	2	2
بنك الإعارة الداخلية الخاص بالعلوم الاجتماعية	3	1
بنك الإعارة الداخلية الخاص بالعلوم الإنسانية	3	1
إجمالي عدد الموظفين	20	

الجدول رقم (1.1): توزيع مجتمع البحث حسب مكان العمل والجنس

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه تبين أن كلا الجنسين على احتكاك دائم مع المستفيدين وبالتالي فهم عرضة للسلوك غير السوي وهذا ما يزيد في مصداقية الآراء التي سيدلون بها بخصوص موضوع الدراسة.

2- المستوى العلمي لمجتمع الدراسة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
ليسانس	4	%20
ماستر	6	%30
مستويات أخرى	10	%50
المجموع	20	%100

جدول 02 : يبين المستوى العلمي لأفراد مجتمع البحث

التحليل:

من خلال الشواهد الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن ما نسبته 30% من أفراد مجتمع البحث هم من حملة شهادة الماستر في علم المكتبات بينما تمثل نسبة 20% الحاصلين على شهادة ليسانس في التخصص نفسه أما الشهادات الأخرى التي تمثل نسبتها 50% فهي تتوزع بين تخصص تقني سامي توثيق وأرشيف إضافة إلى مستوى الثالثة ثانوي.

3- سنوات الخبرة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	3	%15
من 5 إلى 15 سنة	13	%65
أكثر من 15 سنة	4	%20
المجموع	20	%100

جدول 03: يبين عدد سنوات الخبرة المهنية لأفراد مجتمع البحث

التحليل:

من خلال الشواهد الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه يتبين أن أغلبية أفراد مجتمع البحث ذوي خبرة تتراوح بين 5 و15 سنة ما تمثله النسبتان %65و%20 على التوالي وهذا مؤشر إيجابي إذا نظرنا له من جانب أهمية أرائهم فيما يخص موضوع الدراسة، كذا فإن الخبرة تساهم في التحكم في الممارسات غير السوية داخل المكتبة، أما بالنسبة للعمال الذين تقل خبرتهم عن 5سنوات فلا يمثلون عدى 15%وهم عادة الأكثر تذمرا من الممارسات غير السوية.

المحور الثاني: أسباب السلوك غير السوي للطلبة في المكتبة قيد الدراسة من وجهة نظر العاملين فيها

4- مدى تأثير العوامل المعمارية في سلوك الطلبة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	15	%75
لا	5	%25
المجموع	20	%100

جدول :04 يمثل مدى تأثير العوامل المعمارية في سلوك الطلبة

التحليل:

من خلال الشواهد الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه تبين أن الأسباب المعمارية لها دور في السلوك غير السوي للطلبة من وجهة نظر العاملين في المكتبة قيد الدراسة هذا ما تبينه النسبة 75%أما

بالنسبة للمبحوثين الذين لا يرون ذلك فيمثلون نسبة لا تزيد عن 25%،.وفيما يلي نوضح العوامل المعمارية التي يجدها المبحوثون مؤثرة على سلوك الطلبة في الجدول الموالي .

5- العوامل المعمارية المؤثرة على سلوك الطالب من وجهة نظر عمال المكتبة قيد الدراسة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
عدم توفر عوامل الحيطة والحذر عند تصميم المكتبة	1	%3,03
ضيق المبنى و عدم أتساعه للمستفيدين	12	%36,36
الازدحام داخل المكتبة الذي يؤدي إلى التوتر	12	%36,36
النقص في تجهيزات البنية التحتية للمكتبة	6	%18,18
أخرى	2	%6,06
المجموع	33	99,99%

جدول 05 : يمثل العوامل المعمارية المؤثرة في سلوك الطالب من وجهة نظر عمال المكتبة

التحليل:

من خلال الشواهد الإحصائية الموضحة في الجدول والتي تمثل رأي 75%من أفراد مجتمع البحث فيما يخص تأثر سلوك الطلبة بالعوامل المعمارية تبين أن ضيق المبنى وعدم أتساعه للمستفيدين والازدحام داخل المكتبة الذي يؤدي إلى التوترهما العاملان الأكثر تأثيرا على سلوك الطلبة ما تمثله النسبة 36,36%تليها النقص في تجهيزات البنية التحتية للمكتبة بنسبة 18,18% كانعدام دورات المياه، أما بالنسبة لعامل عدم توفر الحيطة والحذر عند تصميم المكتبة فكانت نسبته ضئيلة 3.03% ربما لتوفرها على مستوى المكتبة قيد الدراسة فهي تعتمد نظام الرفوف المغلقة كما أن تصميم المكتبة لا يحتوي على أماكن منعزلة، قاعة المطالعة مستطيلة الشكل سهلة المراقبة.

6- الأسباب الأمنية المؤثرة على سلوك الطالب من وجهة نظر عمال المكتبة قيد الدراسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	16	%80
لا	4	%20
المجموع	20	%100

جدول 06 : يمثل دورالأسباب الأمنية في السلوك غيرالسوي للطلبة

التحليل :

من خلال الشواهد الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية الإجابات كانت بنعم بنسبة قدرت ب 80% فحسب رأي المبحوثين فإن للأسباب الأمنية دور في السلوك غير السوي للطلبة وهذا ما تبينه نسبة إجابتهم المرتفعة لأن الأسباب الأمنية تدفع الطلبة للقيام بتصرفات غير سوية في ظل بيئة لا يتوافر فيها الأمن بشكل جيد ، أما الإجابة بـ: لا فبنسبتها لا تتجاوز 20% الأسباب الأمنية لديهم ليس لها علاقة بالسلوك غير السوي داخل المكتبة محل الدراسة.

7- العوامل الأمنية المؤثرة على سلوك الطالب من وجهة نظرعمال المكتبة قيد الدراسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
عدم توفر أفراد أمن في المكتبة	12	%75
توفر نوافذ دون قضبان	4	%25
عدم وجود ضبط وتحكم في أماكن الخروج	0	00%
المجموع	16	%100

جدول 07 : يمثل العوامل الأمنية المؤثرة على سلوك الطالب

التحليل:

نلاحظ في الجدول أن أغلبية أفراد مجتمع البحث الممثلة نسبتهم بـ: %75يقرون على أن عدم توفر أفراد الأمن في المكتبة من أهم الأسباب التي تدفع الطلبة المستفيدين إلى تصرفات غير سوية في ظل بيئة لا يتوافر فيها الأمن بشكل جيد ، فالقصور الأمني داخل المكتبة يعطي فرصة للطلبة لتجاوز النظام الداخلي للمكتبة دون خوف ، أما بالنسبة للعامل الثاني والمتمثل في توفر نوافذ دون قضبان والتي قد يستخدمها بعض الطلبة في إلقاء الأوعية منها ثم يأخذونها فيما بعد فكانت نسبته لا تتجاوز 25%ربما يعود ذلك لطبيعة تصميم المكتبة قيد الدراسة والتي لا يمكن من خلالها ارتكاب هذا السلوك، أما بالنسبة للعامل الأخير والمتضمن عدم وجود ضبط وتحكم في أماكن الخروج فقد اتفق المبحوثون إلى أنه لا يؤثر في سلوك الطلبة

8- الأسباب الإدارية المؤثرة على سلوك الطالب من وجهة نظر عمال المكتبة قيد الدراسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	16	%80
لا	4	%20
المجموع	20	%100

جدول 08 : يمثل دور الأسباب الإدارية في السلوك غير السوي للطلبة

التحليل:

من خلال الشواهد الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه تبين حسب أفراد مجتمع البحث أن للأسباب الإدارية دور في السلوك غير السوي للطلبة في المكتبة وهذا من خلال النسبة الموضحة، حيث أن نسبة الإجابة بنعم كانت هي الأعلى وقدرت بـ 80% وفي الجانب الأخر نلاحظ أن نسبة الإجابة بـ: لا قدرت بـ 20%وهي ضئيلة جدا مقارنة بسابقتها.

9- العوامل الإدارية المؤثرة على سلوك الطالب من وجهة نظر عمال المكتبة قيد الدراسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
وجود نقص في السياسات و الإجراءات المتعلقة بضبط المستفيد	11	%55
ضعف شخصية الموظف وعدم اتخاذ آي إجراء	3	%15
عدم وجود تشريعات لتجريم الممارسات غير السوية في المكتبات	5	%25
استخدام الأرفف المفتوحة دون رقابة	1	%5
المجموع	20	%100

جدول9 : يمثل العوامل الإدارية المؤثرة في سلوك الطلبة

التحليل:

من خلال الشواهد الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه حول العوامل الإدارية المؤثرة في سلوك الطالب في المكتبة نلاحظ أن اغلب المبحوثين من مجتمع الدراسة أجابوا أن نقص السياسات و الإجراءات المتعلقة

بضبط المستفيد يعتبر طريقا مفتوحا للممارسات غير السوية ما تعبر عنه النسبة 55%، فالطالب دائما يحتاج لسياسات تكبح الممارسات غير السوية وهذا ما يدفع بالموظفين إلى استخدام تقديرهم الشخصي . أما عامل ضعف شخصية الموظف وعدم اتخاذ أي إجراء فقد قدرت نسبته بـ: 15% فضعف شخصية الموظف وخوفه من تذمر الطالب يؤدي إلى عدم اتخاذ أي إجراء و بالتالي يجد الطالب أمامه فرصة لفرض الممارسات غير السوية سواء داخل المكتبة أو على الموظف ، أما عن عدم وجود تشريعات لتجريم الممارسات غير السوية في المكتبة فكانت نسبته حسب المبحوثين تقدر بـ 25% فعدم وجود تشريعات لتجريم الممارسات غير السوية تدفع الطالب لاتخاذ المكتبة مكان لفرض أسلوبه الخاص لأنه لا يجد تشريع من الدولة يوقف من سلوكه ، أما عن العامل الأخير والمتمثل في استخدام الأرفف المفتوحة دون رقابة فقد كانت نسبته حسب المبحوثين تقدر بـ 5% فقط فمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي . تبسة . لاتستخدم لأرفف المفتوحة داخل المكتبة .

10-الأسباب الخدمية المؤثرة على سلوك الطالب من وجهة نظر عمال المكتبة قيد الدراسة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	15	%75
لا	5	%25
المجموع	20	%100

جدول10 : يمثل دور الأسباب الخدمية في السلوك غير السوي للطلبة

التحليل:

من خلال الشواهد الإحصائية الموضحة في الجدول التالي حول دور الأسباب الخدمية في السلوك غير السوي للطلبة ، نلاحظ أن نسبة الإجابة بنعم كانت هي الأكثر و بنسبة قدرت بـ 75% وبالتالي حسب إجابة مجتمع البحث فإنه يمكننا القول أن للأسباب الخدمية دورا بارز في السلوك غير السوي للطلبة بما أن نسبة الإجابة بـ: لا قدرت بـ 25%.

11-العوامل الخدمية المؤثرة على سلوك الطالب من وجهة نظرعمال المكتبة قيد الدراسة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
التفرقة في عملية الإعارة بين فئات المستفيدين المختلفة	9	%39.13
وجود قصور في نظام الإعارة	9	%39.13
القصور في خدمة التصوير	5	%21.74
المجموع	23	%100

جدول11 : يمثل العوامل الخدمية المؤثرة في سلوك الطالب

التحليل:

من خلال الشواهد الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن عامل التفرقة في عملية الإعارة بين فئات المستفيدين المختلفة والمقدر نسبته بـ 39.13% حسب مجتمع البحث له دور في التأثير على سلوك الطلبة، فعندما يلجأ الموظف في المكتبة للتفرقة في عملية الإعارة بين مستفيد و أخر ذلك يدفع بالطالب إلى التعصب وقد يؤدي به ذلك إلى ارتكاب سلوك غير سوي مثل رفع صوته داخل فضاء المكتبة ، أما بالنسبة إلى العامل الثاني و المتمثل في وجود قصور في عملية الإعارة فقد قدرت نسبته 39.13%وهو بذلك يحتل المرتبة نفسها مقارنة بالعامل الأول فالقصور في نظام الإعارة يؤدي إلى الكثير من الممارسات غير السوية ومن أمثلة القصور في نظام الإعارة قصر فترات الإعارة وعدم تجديدها . أما بالنسبة إلى العامل الثالث والذي قدرت نسبته بـ 21.74% فهو القصور في عملية التصوير وهو سبب مباشر للسلوك غير السوي خاصة إذا تعلق الأمر بالكتب النادرة أو المراجع التي لا يمكن إعارتها كذا فإن عدم وجود جناح للتصوير بالمكتبة قيد الدراسة وانعدام إمكانية التصوير في مرافق أخرى خارج المكتبة قد يؤدي إلى السلوك غير السوي.

المحورالثالث : تأثيرالسلوك غيرالسوي على الطلبة المستفيدين من المكتبة محل الدراسة

12- ظاهرة السلوك غيرالسوي بالمكتبة محل الدراسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	15	%75
لا	1	%5
أحيانا	4	%20
المجموع	20	%100

جدول 12: يمثل ظاهرة السلوك غير السوي في المكتبة

التحليل :

من خلال الشواهد الإحصائية الموضحة في الجدول التالي والمتمثل في ظاهرة السلوك غير السوي في المكتبة محل الدراسة كانت نسبة الإجابة بنعم هي الأعلى وقدرت بـ 75% حسب مجتمع البحث وقد قدرت الإجابة بـ لا بنسبة لم تتجاوز 5% أما بالنسبة لـ : أحيانا فقدرت نسبتها 20% . وعليه يمكننا القول حسب إجابات المبحوثين أن مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة العربي التبسي . تبسة . تتعرض للممارسات غير السوية من طرف الطلبة حسب ما هو ملاحظ في الجدول ، فأغلب الإجابات كانت بنعم وهذا دليل قاطع أن المبحوثين شاهدوا وعايشوا ظاهرة السلوك غير السوي في المكتبة.

13-أشكال السلوك غير السوي للطلبة في المكتبة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
الفوضى داخل محيط المكتبة	14	%50
إتلاف أوعية المعلومات	6	%21.42
عدم احترام موظفي المكتبة	6	%21.42
أخرى	2	%7.16
المجموع	28	%100

جدول13 :يمثل أبرز أشكال السلوك غير السوي في المكتبة

التحليل:

من خلال الشواهد الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه و المتمثلة في أبرز أشكال السلوك غير السوي في المكتبة محل الدراسة نلاحظ أن حسب إجابات أفراد مجتمع البحث أن الفوضى داخل محيط المكتبة احتلت المرتبة الأولى حيث قدرت نسبتها بـ: 50% من إجابات المبحوثين أي النصف و الفوضى تؤثر سلبا على المترددين على المكتبة فتجعل منها بيئة فوضوية تعج بالممارسات غير السوية ، أما عن الشكل الثاني فهو إتلاف أوعية المعلومات والمقدر نسبتها بـ: 21.42%وإتلاف الأوعية هو نزع صفحات الكتاب أو تشويه النصوص و الإيضاحات أو الكتابة بجوار النصوص في الكتب والمذكرات وغيرها بالإضافة إلى ثني صفحات الكتب أو تمزيق صفحاتها أو تبليلها وترك بصمات الأصابع كل هذه الأمور تعتبر إتلافا ، أما الشكل الأخر

والمتمثل في عدم احترام موظفي المكتبة فقد قدرت نسبته بـ 21.42%وعدم الاحترام يعني الاعتداء اللفظي أو الجسدي على الموظفين أو عدم الرضوخ لتعليمات الموظفين بالإضافة إلى النقص و التشكيك في معرفة الموظف . أما ما نسبته 7.16%والتي تمثلت في اتخاذ المكتبة مكانا للجلوس من قبل بعض الطلبة كذا إدخال الأكل للمكتبة وترك بقاياه على الطاولة وهذا ما يؤدي إلى تشويه صورة المكتبة.

14-تأثير السلوك غير السوي على المترددين على المكتبة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	12	%60
لا	3	%15
أحيانا	5	%25
المجموع	20	%100

جدول 14: يمثل تأثير السلوك غير السوي على المترددين على المكتبة

التحليل:

من خلال الشواهد الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن الإجابة بنعم قدرت بنسبة 60%أما أحيانا فقدرت بنسبة لا تتجاوز 25%وفي المقابل قدرت الإجابة بـ:لا بنسبة 15%وعليه يمكن القول أن السلوك غير السوي للطلبة يؤثر على المتردد ين على المكتبة سواء الطلبة أو الأساتذة أو الموظفين.

15-كيفية تأثير السلوك غير السوي على المترددين على المكتبة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
إعطاء أراء سلبية عن المكتبة	9	%56.25
الولوج إلى المكتبات الرقمية	2	%12.50
التذمر من خدمات المكتبة	5	%31.25
المجموع	16	%100

جدول رقم 15 :يمثل كيفية تأثير السلوك على المترددين على المكتبة

التحليل:

من خلال الشواهد الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ انه وحسب مجتمع البحث أن عامل التأثير المتمثل في إعطاء أراء سلبية عن المكتبة هو الأعلى حيث قدرت نسبته بـ 56.25%والتأثير يشمل واجهة المكتبة حيث يؤدي لإعطاء أراء سلبية عن المكتبة من طرف المستفيدين منها وذلك من خلال عدم مدحها خدماتها أو واجهتها بصفة عامة ، أما العامل الثاني المؤثر وهو التذمر من خدمات المكتبة فقد قدرت نسبته بـ 31.25% حسب أفراد مجتمع البحث، أما بالنسبة لعامل الولوج إلى المكتبات الرقمية فكانت نسبته ضئيلة والتي قدرت بـ 12.50%وبالرغم من أنها نسبة ضئيلة مقارنة بسابقاتها إلا أن الممارسات غير السوية للطلبة تؤدي بالمستفيدين إلى الولوج إلى المكتبات الرقمية والافتراضية بدلا من التردد على المكتبة ليجدوا ضالتهم فيها بعيدا عن الضوضاء و الفوضى في المكتبة محل الدراسة

16-العزوف عن التردد على المكتبة محل الدراسة جراء السلوك غير السوي للطلبة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	11	%55
لا	2	%10
أحيانا	7	%35
المجموع	20	%100

جدول رقم 16 : يمثل العزوف عن التردد على المكتبة جراء السلوك غير السوي للطلبة

التحليل:

من خلال الشواهد الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه و حسب إجابات المبحوثين فإن السلوك غير السوي يؤثر على المستفيد إلى حد العزوف عن التردد على المكتبة وكان هذا بنسبة قدرت بـ 55% أما الإجابة بـ أحيانا فقد قدرت بنسبة 35% فيما كانت الإجابة بـ لا ضئيلة جدا حيث قدرت نسبتها ب 10% فقط فحسب مجتمع البحث فإن السلوك غير السوي في المكتبة محل الدراسة يؤثر على المترددين على المكتبة إلى حد عزوفهم أحيانا أو امتناعهم عن التردد على المكتبة.

المحور الرابع : تأثير السلوك غير السوي للطلبة على موظفي المكتبة محل الدراسة

17- مواجهة ظاهرة السلوك غير السوي للطلبة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	7	%35
لا	1	%5
أحيانا	12	%60
المجموع	20	%100

جدول 17 : يمثل مواجهة ظاهرة السلوك غير السوي للطلبة

التحليل:

من خلال الشواهد الإحصائية في الجدول الموضح أعلاه والذي يمثل مواجهة الموظفين للسلوك غير السوي للطلبة نلاحظ حسب إجابات المبحوثين أنه أحيانا ما يتم مواجهة السلوك غير السوي للطلبة المستفيدين حيث قدرت النسبة بـ: %60أما الإجابة بنعم فقدرت بـ 35% وفي المقابل لم تتجاوز الإجابة بـ: لا %.5

18- التعرض للضغط من السلوك غير السوي للطلبة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	9	%45
لا	3	%15
أحيانا	8	%40
المجموع	20	%100

جدول رقم 18 : يمثل تعرض الموظف للضغط من السلوك غير السوي للطلبة

التحليل:

من خلال الشواهد الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه الذي يمثل تعرض الموظفين للضغط جراء الممارسات غير السوية للطلبة في المكتبة محل الدراسة يمكننا القول أن نسبة 45% من عمال مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي .تبسة .يتعرضون للضغط من السلوك

غير السوي وهذا ما يجعلهم أكثر عصبية أو غير مبالين بعملهم ، أما بالنسبة للعمال الذي أحيانا ما يتعرضون للسلوك غير السوي للطلبة فقد مثلت نسبتهم 40%، أما المبحوثون الذين لا يسبب لهم السلوك غير السوي للطلبة أي ضغوطات فقد مثلوا الأقلية أي بنسبة 15%.

19-عرقلة السلوك غير السوي لأداء العمال:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	10	%50
لا	3	%15
أحيانا	7	%35
المجموع	20	%100

جدول رقم 19 : يمثل عرقلة السلوك غير السوي لأداء العمال

التحليل:

من خلال الشواهد الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه والتي تمثل عرقلة السلوك غير السوي لأداء العمال نلاحظ أن نسبة الإجابة بنعم قدرت بـ 50%من مجتمع البحث وبهذه النتيجة يمكننا القول أن السلوك غير السوي للطلبة في مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة العربي التبسي . تبسة . يعرقل الأداء العملي لنصف عمال المكتبة فالعامل يمكن أن يصبح غير قادر على أداء مهامه بأكمل وجه أو مصداقية مهنية. ويؤثر السلوك غير السوي للطلبة أحيانا على 35%من مجتمع البحث في الوقت الذي لا يتأثر فيه 15% من مجموع المبحوثين من السلوك غير السوي للطلبة.

20-أثر السلوك غير السوي للطلبة على العاملين بالمكتبة قيد الدراسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
فقدان الرغبة بالعمل داخل المكتبة	15	%51.73
فقدان المشاعر الايجابية اتجاه المستفيد	9	%31.03
عدم احترام المستفيد	5	%17.24
المجموع	29	%100

جدول رقم 20 :يمثل أثر السلوك غير السوي للطلبة على العاملين بالمكتبة قيد الدراسة

التحليل:

من خلال الشواهد الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه الذيبين كيفية التأثر بالسلوك غير السوي نلاحظ أن 51.73% من عمال مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يفقدون الرغبة بالعمل داخل المكتبة وهذا ما قد يفقدهم الرغبة و الشغف وحب المهنة أما عن العامل الثاني الموضح في الجدول وهو فقدان المشاعر الايجابية اتجاه المستفيد فقدرت نسبته بـ: 31.03%وهذا ما قد يؤثر على طريقة معاملة عمال المكتبة لكل الطلبة بغض النظر عما إذا كان سلوكهم سوي أو لا ، كما نلاحظ من خلال الجدول أن 17.24% من عمال المكتبة لا يحترمون الطلبة وقد يعود ذلك لطريقة تعاملهم.

21-تأثير السلوك غير السوي عن الاستمرارية بالعمل في المكتبة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	6	%30
لا	9	%45
أحيانا	5	%25
المجموع	20	%100

جدول رقم 21:يمثل تأثير السلوك غير السوي عن الاستمرارية بالعمل في المكتبة

التحليل:

من خلال الشواهد الإحصائية الموضحة في الجدول المبين أعلاه والذي يمثل تأثير السلوك غير السوي عن الاستمرارية بالعمل نلاحظ حسب إجابات المبحوثين أن نسبة الإجابة بـلا قدرت بـ 45.%وهذا يدل على أن هذه النسبة من المبحوثين لا يؤثر السلوك غير السوي في الاستمرار بعملهم في المكتبة و يفضلون مزاولة عملهم بشكل عادي أما عن نسبة الإجابة بـ أحيانا فقد قدرت بـ 25%ما يدل على أن المبحوثين ليسوا دائمي التفكير بعدم الاستمرارية بالعمل داخل المكتبة بل في أوقات فقط . بينما يجد ما نسبته 30% من المبحوثين أن السلوك غير السوي للطلبة يؤثر على استمرار يتهم بالعمل في المكتبة.

المحور الخامس : أساليب التحكم في السلوك غير السوي للطلبة

22- التحكم في السلوك غير السوي للطلبة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	16	%80
لا	4	%20
المجموع	20	%100

جدول رقم 22: يمثل التحكم في السلوك غير السوي للطلبة

التحليل:

من خلال الشواهد الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه والذي يمثل تفكير الموظفين في وسائل للتحكم في السلوك غير السوي من عدمه في المكتبة محل الدراسة نلاحظ أن نسبة 80% من موظفي المكتبة يفكرون في طرق لكبح تصرفات و ممارسات الطلبة المستفيدين من المكتبة للتقليل من ظاهرة السلوك غير السوي ، في الجانب الأخر نلاحظ حسب الجدول أن نسبة الإجابة بـ لا قدرت بنسبة 20%التي تدل على أن هذه النسبة من المبحوثين لا يفكرون إطلاقا في طرق أو اقتراحات للحد من السلوك غير السوي.

23- اقتراحات عمال المكتبة قيد الدراسة فيما يخص الحد من السلوك غير السوي للطلبة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
تقديم شكاوي للمسؤول عن المكتبة على مرتكبي السلوك غير السوي	9	%34.61
اعتماد لوائح تنظيمية	12	%46.15
فرض أوامر إدارية	5	%19.24
المجموع	26	%100

جدول رقم 23:اقتراحات عمال المكتبة قيد الدراسة فيما يخص الحد من السلوك غير السوي للطلبة

التحليل:

من خلال الشواهد الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه والذي يمثل اقتراحات أفراد مجتمع البحث نلاحظ أن اعتماد لوائح تنظيمية قدرت نسبته بـ 46.15% وهذا من خلال إجابات مجتمع البحث وهي أعلى نسبة في الجدول الموضح ويمكننا القول أن هذا الاقتراح هو أفضل اقتراح للحد من سلوكات الطلبة غير

السوية داخل المكتبة وذلك من خلال اعتماد لوائح تنظيمية في المكتبة تمكن الطالب من مراجعتها عند دخوله المكتبة توضع على شكل تعليمات وتعلق في جدار المكتبة ويكتب عليها جميع اللوائح ولا يمكن للطلب مخالفتها نسبة المبحوثين أما بالنسبة للذين اقترحوا تقديم شكاوي للمسؤول عن المكتبة على مرتكبي السلوك غير السوي فقد قدرت بـ 34.61% ، أما عن الاقتراح الثالث فقد كانت نسبته تقدر بـ 19.24% وهو فرض أوامر إدارية من خلال تنبيه مرتكبي السلوك غير السوي أو تعريضهم للعقوبات .

24-إشراك المستفيد من خدمات المكتبة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	14	%70
لا	6	%30
المجموع	20	%100

جدول رقم 24 : يمثل إشراك المستفيد من خدمات المكتبة للحد من سلوكه غير السوي

التحليل:

من خلال الشواهد الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه والذي يمثل الإجابة على تساؤل هل إشراك المستفيد في تقديم الخدمات يؤدي للحد من سلوكهم غير السوي وحسب المبحوثين في المكتبة محل الدراسة نلاحظ أن نسبة الإجابة بنعم قدرت بنسبة 70%فمثلا أن ينخرط الطلبة في المكتبة للمساعدة في تقديم الخدمات وحفظ النظام سيزيد من الإحساس بالمسؤولية لديهم لأنهم سيتعرضون لما يتعرض له العمال يوميا فيعدلون سلوكهم تلقائيا، أما نسبة الإجابة بـ لا فلم تتجاوز 30%فحسب رأيهم إشراك الطلبة في خدمات المكتبة لا يحد من سلوكه غير السوي.

25-تحسين خدمات المكتبة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	16	%80
لا	4	%20
المجموع	20	%100

جدول رقم 25 : يمثل تحسين خدمات المكتبة للحد من سلوك الطلبة غير السوي

التحليل:

من خلال الشواهد الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه والذي يمثل تحسين خدمة المكتبة يؤدي إلى الحد من السلوك غير السوي للطلبة كانت نسبة الإجابة بنعم تقدر بـ 80% فكلما ارتفع مستوى أداء الخدمات التي تقدمها المكتبة قلت السلوكات غير السوية للطلبة ، أما نسبة الإجابة بـ لا فقد قدرت بـ 20% فحسب موظفي مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي .تبسة .أنه ليس بالضرورة تحسين خدمة المكتبة للحد من الممارسات غير السوية للطلبة .

4. النتائج العامة للدراسة :

بناء على ما تم التطرق إليه من المفاهيم و العناصر التي احتوتها النظرية التي وردت من الجانب النظري لهذه الدراسة ومن خلال ما تم التوصل إليه من نتائج في الجانب الميداني ،يمكن ان نقدم النتائج العامة للدراسة وذلك على النحو الأتي :

نتائج المحورالأول :

حسب نتائج الدراسة ومن خلال المحول الأول و الذي يمثل البيانات الشخصية لأفراد مجتمع العينة اتضحت لنا النتائج التالية :

- أغلبية مجتمع العينة ذكور بنسبة (75%) مقارنة بنسبة الإناث التي تعتبر ضئيلة .
- نصف مجتمع العينة يملكون شهادات أخرى غير شهادات ليسانس ، ماستر ، دكتوراه بنسبة قدرت بـ (50%)
- أغلبية أفراد مجتمع البحث ذوي خبرة تتراوح بين 5 و15 سنة ما تمثله النسبتان (65% و 20%)

نتائج المحورالثاني :

- يدلي (75%) من المبحوثين أن الأسباب المعمارية في المكتبة محل الدراسة لها دور في السلوك غير السوي للطلبة .
- يدلي (36.36%) أن ضيق المبنى وعدم أتساعه للمستفيدين والازدحام داخل المكتبة الذي يؤدي إلى التوتر هما العاملان الأكثر تأثيرا على سلوك الطلبة .
- يؤكد (80%) من أفراد عينة الدراسة أن للأسباب الأمنية تدفع بالطلبة للقيام بتصرفات غير سوية .

☜ يقرون ما نسبته (75%) من المبحوثين أن عدم توفر أفراد الأمن في المكتبة من أهم الأسباب التي تدفع الطلبة المستفيدين إلى تصرفات غير سوية .

☜ يدلي (80%) من عدد المبحوثين أن للأسباب الادراية دور في السلوك غير السوي للطلبة .

☜ يرى ما نسبته (55%) من أفراد العينة أن نقص السياسات و الإجراءات المتعلقة بضبط المستفيد يعتبر طريقا مفتوحا للممارسات غير السوية.

☜ يرى (75%) من أفراد البحث أن للأسباب الخدمية دور في السلوك غير السوي للطلبة .

☜ يدلي (39.13) من المبحوثين أن التفرقة في عملية الإعارة بين فئات المستفيدين المختلفة و القصور في نظام الإعارة من لأسباب الرئيسة للسلوك غير السوي للطلبة

نتائج المحور الثالث :

☜ يرى (75%) من المبحوثين انه توجد ظاهرة السلوك غير السوي للطلبة في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية .

☜ يؤكد (50%) من أفراد العينة أن الفوضى من ابرز أشكال السلوك غير السوي للطلبة داخل المكتبة محل الدراسة .

☜ يرى ما نسبته (60%) من المبحوثين أن السلوك غير السوي للطلبة يؤثر على المترددين إلى المكتبة.

☜ ينتج عن السلوك غير السوي للطلبة إعطاء أراء سلبية عن المكتبة هذا ما أكده أفراد عينة الدراسة بنسبة قدرت بـ (56.25%).

☜ يدلي (55%) من أفراد العينة أن السلوك غير السوي للطلبة ينتج عن عزوف عن التقدم للمكتبة.

نتائج المحور الرابع :

☜ يؤكد (60%) من المبحوثين أنهم يواجهون ظاهرة السلوك غير السوي أحيانا

☜ يتعرض (45%) من المبحوثين للضغط جراء السلوك غير السوي للطلبة .

☜ يعرقل السلوك غير السوي للطلبة أداء (50%) من عمال المكتبة محل الدراسة .

☜ يؤكد (51.73%) من المبحوثين أنهم يفقدون الرغبة بالعمل داخل المكتبة جراء الممارسات غير السوية للطلبة.

☜ يرى (45%) من المبحوثين أن السلوك غير السوي لا يؤثر في عدم الاستمرار بعملهم في المكتبة و يفضلون مزاولة عملهم بشكل عادي .

نتائج المحور الخامس :

- ☜ يفكر (80%) من عدد المبحوثين في طرق للتحكم وكبح السلوك غير السوي للطلبة .
- ☜ يرى (46.15%) من أفراد البحث أن اعتماد لوائح تنظيمية هو أفضل اقتراح للحد من سلوك الطلبة .
- ☜ يرى (70%) من المبحوثين ا ناشراك المستفيدين في تقديم الخدمات يحد من الممارسات غير السوية للطلبة .
- ☜ يرى (80%) من مجتمع العينة إن تحسين خدمات المكتبة محل الدراسة يحد من السلوك غير السوي للطلبة.

5. النتائج على ضوء الفرضيات:

من خلال البيانات التي استقيناها من الميدان بناءا على الفرضيات المنطلق منها في هذه الدراسة فقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

الفرضية الأولى : يرجع أسباب السلوك غير السوي إلى مجموعة من العوامل منها إدارية و أمنية : وهي محققة فالعوامل الإدارية و الأمنية في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تعد من عوامل السلوك غير السوي بناءا على :

- ❶ الجدول (06) الذي يدل على دور الأسباب الأمنية في السلوك غير السوي للطلبة بنسبة قدرت ب 80% حسب المبحوثين .
- ❶ الجدول (07) والذي يدل على العوامل الأمنية المؤثرة في سلوك الطلبة حيث قدرت نسبة عدم توفر أفراد امن بالمكتبة بـ 75% حسب المبحوثين
- ❶ الجدول (8) الذي يدل على دور الأسباب الإدارية في السلوك غير السوي وبنسبة قدرت بـ 80%
- ❶ من مجتمع الدراسة حول دور لأسباب الإدارية في السلوك غير السوي للطلبة.
- ❶ الجدول (09) الذي العوامل الإدارية المؤثرة في سلوك الطلبة بنسبة قدرت بـ55% في عامل وجود نقص في الإجراءات المتعلقة بضبط المستفيد.

الفرضية الثانية : يتأثر المستفيدون من مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية من السلوك غير السوي إلى حد العزوف عن التردد إلى المكتبة : وهي فرضية محققة فالسلوك غير السوي للطلبة يؤثر على المترددين إلى المكتبة بناءا على :

- الجدول (14) والذي يدل على تأثير السلوك غير السوي على المترددين على المكتبة بنسبة قدرت بـ 60% حسب مجتمع البحث حول ما أن كان السلوك غير السوي يؤثر على المترددين الى مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية .
- الجدول (15) والذي يدل على كيفية تأثير السلوك على المترددين على المكتبة حيث كانت بنسبة 56.26% حول إعطاء أراء سلبية عن المكتبة .
- الجدول (16) والذي يدل على العزوف عن التردد على المكتبة جراء السلوك غير السوي للطلبة حيث قدرت الإجابة بنعم بنسبة 55% حسب المبحوثين حول العزوف عن التردد على المكتبة جراء الممارسات غير السوية للطلبة .

الفرضية الثالثة :يتأثر موظفو المكتبة من السلوك غير السوي للطلبة إلى حد الامتناع عن تقديم الخدمات للطلبة : وهي فرضية محققة فالموظفين في المكتبة يتأثرون بالسلوك غير السوي بناء على :

- الجدول (18) والذي يدل على تعرض الموظف للضغط من السلوك غير السوي للطلبة حيث قدرت نسبة التعرض للضغط حسب المبحوثين بـ 45%والتي تمثل تعرض موظفي مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية للضغط جراء الممارسات غير السوية للطلبة .
- الجدول (19) والذي يدل على عرقلة السلوك غير السوي لأداء العمال فحس إجابات المبحوثين التي قدرت بـ 50% فالسلوك غير السوي للطلبة يعرقل أداءهم المهني داخل المكتبة .
- الجدول (20) والذي يدل على أثر السلوك غير السوي للطلبة على العاملين بالمكتبة قيد الدراسة فبنسبة 51.73% قدرت نسبة فقدان الرغبة بالعمل داخل المكتبة حسب المبحوثين

الفرضية الرابعة : يتم التحكم في السلوك غير السوي للطلبة في فرض أساليب عمل صارمة من طرف موظفي المكتبة إلى جانب وضع لوائح تنظيمية : وهي فرضية محققة فالتحكم في السلوك غير السوي للطلبة بناء على :

- الجدول (22) والذي يدل على التحكم في السلوك غير السوي للطلبة فنسبة 80% من المبحوثين يفكرون في اقتراحات للتحكم في السلوك غير السوي للطلبة .

- الجدول (23) الذي يدل على اقتراحات عمال المكتبة قيد الدراسة فيما يخص الحد من السلوك غير السوي للطلبة فنسبة 46.15% من مجتمع البحث يرون أن اعتماد لوائح تنظيمية من امثل الاقتراحات للحد من السلوك غير السوي للطلبة .
- الجدول (24) والذي يدل على إشراك المستفيد من خدمات المكتبة للحد من سلوكه غير السوي فبنسبة 70% من المبحوثين يرون أن إشراك المستفيد في تقديم الخدمات يحد من الممارسات غير السوية للطلبة
- الجدول (25) والذي يدل على تحسين خدمات المكتبة للحد من سلوك الطلبة غير السوي فحسب 80% يرون أن تحسين خدمات المكتبة يحد من السلوك غير السوي للطلبة المستفيدين .

خاتمة

خاتمة :

تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها توضح السلوك غير السوي للطلبة المستفيدين من المكتبات الجامعية ، والذي يعتبر بدوه إحدى المظاهر الشائعة في المكتبات الجامعية ، وخاصة في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي .تبسة..

ففهي هذه الدراسة حاولنا معرفة كيف يؤثر السلوك غير السوي على خدمات مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، و ماهي إلى ما ترجع أساب انتشاره ، وماهي ابرز الإجراءات الوقائية للحد من هذه الظاهرة ، ومن خطورة انتشارها على مستوى المكتبات ، فهي تعود بالتأثير السلبي على واجهة المكتبة و على المجتمع المستفيد من المكتبة من أساتذة وباحثين ...

وعلى ضوء هذه الدراسة يمكننا إدراج الاقتراحات التالية :

.تعزيز الوعي لدى الثقافي لدى الطلاب ، بالإضافة إلى التنويه بخطورة الممارسات غير السوية وأضرارها على المكتبة والطلبة .

.وضع سياسات وإجراءات صارمة للتعامل المثالي مع سلوك الطلبة غير السوي .

.تشجيع الطلاب على الاحترام المتبادل بينهم وبين عمال المكتبة من خلال تنظيم فعاليات اجتماعية وتثقيفية .

.تعزيز الوجود الأمني في المكتبة ، كما يمكن وضع آلية لمراقبة الممارسات غير السوية للطلبة .

.توفير بيئة مناسبة ومريحة للقراءة والمطالعة للحد من السلوك غير السوي للطلبة .

القائمة الببليوغرافية

قواميس:

1. الشامي ، محمد أحمد ، حسب الله ، السيد . المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات : انجليزي عربي. الرياض : دار المريخ ،1997.

2. عبد المعطي ، ياسر يوسف ، لشر ، تريبسا . القاموس الشارح في علم المكتبات و المعلومات . القاهرة : دار الكتاب الحديث ، 2009.

كتب:

3. إبراهيم ، مروان ، عبد المجيد ، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية . ط1 . عمان : مؤسسة الوراق، 2000.

4. إبراهيم، السعيد مبروك . المكتبة وتحديات المجتمع . الإسكندرية : دار الوفاء لدينا الطباعة و النشر ، 2009.

5. الشامي، أحمد محمد ؛ السيد ، حسب الله . الموسوعة العربية لمصطلحات المكتبات و المعلومات : عربي. انجليزي. القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، 2001.

6. أحمد همشري ، عمر . المكتبة و مهارات استخدامها . عمان : دار الصفاء للنشر والتوزيع ، 2009.

7. أحمد همشري ، عمر . مدخل التعليم المكتبات و المعلومات . عمان : دار صفاء للنشر و التوزيع ، 2008 .

8. البنداري، دسوقي إبراهيم، البث الانتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات، الإسكندرية: دار الثقافة العلمية ، 2003.

9. حمادة ، محمد . مدخل إلى علم المكتبات . جدة : دار الشروق ، 1981.

10. دسوقي أحمد ، فايزة . السلوك غير السوي للمستفيدين بالمكتبات . الرياض : مكتبة فهد الوطنية ، 2006.

11. الزهيري ، طلال ناظم . النظم الآلية لاسترجاع المعلومات . عمان : دار المسيرة للنشر و التوزيع ، 2004.

12. السعيد مبروك . الخطاب . لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي . عمان : مؤسسة الوراق ، 2014 .

13. سلامة ، عبد الحافظ . أساسيات علم المكتبات و المعلومات . عمان : الأهلية ، 2002.

14. الشامي ، أحمد محمد . الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات و المعلومات والحاسبات . القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، 2001.

15. العريضي ، جمال . أنواع المكتبات الحديثة . عمان : الأكاديميون للنشر والتوزيع ، 2014.

16. عليوي ، محمد عودة المالكي ، مجبل لازم ،. المكتبات النوعية : الوطنية ، الجامعية ، المخصصة ، العامة ، المدرسية . عمان : مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، 2006.

17. محروس ، ميساء ، مهران ، أحمد . مدخل إلى دراسة علم المكتبات و المعلومات . مصر : الإسكندرية للكتاب ، [د.ت].

18. محمد سلامة ، عبد الحافظ . خدمات المعلومات و تنمية المقتنيات المكتبية . عمان : دار الفكر للطباعة ، 1997.

19. المداحة ، أحمد نافع ، مطلق ، حسن محمود . المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات . عمان : مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع ، 2014.

20. موسى، غادة عبد المنعم: المكتبات و مرافق المعلومات النوعية، ماهيتها، إدارتها، خدماتها، تسويقها، دار الجامعيين للطباعة و التجليد، القاهرة، 2007.

21. النوايسة ، غالب عوض . خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات . عمان : دار الصفاء ، 2000.

22. الهمشري ، عمر أحمد . مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات . عمان : دار صفاء ، 2008.

رسائل تخرج:

23. بن صالح العقلا، سليمان . إساءة استعمال أوعية المعلومات في المكتبات الجامعية مع التطبيق على مكتبة جامعة الملك سعود بالرياض . دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات . ع3 سبتمبر 1997.

24. بن صالح العقلا، سليمان . الممارسات غير السوية للمستفيدين في المكتبات وطرق تقويمها إداريا : دراسة ميدانية حول السرقة و الإتلاف و الشغب في المكتبات المصرية .

25. دسوقي أحمد ، فايزة . الممارسات غير السوية للمستفيدين في المكتبات وطرق تقويمها إداريا : دراسة ميدانية حول السرقة و لإتلاف و الشغب في المكتبات المصرية . أطروحة دكتوراه . علم المكتبات . مصر : جامعة بني سويف ، 2004.

26. عبد الكريم قنسوس: العنف اللفظي لدى الطالب الجامعي الجزائري ، دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي. أم البواقي . مذكرة ماستر : علم النفس المدرسي : جامعة العربي بن مهيدي ، 2022 .

27. عيدودي صدام، بوذيبة طالب: العنف بين الطلبة في الحرم الجامعي ، دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة تبسة .مذكرة ماستر : انحراف وجريمة : جامعة تبسة ، 2019 .

28. مقناني صبرينة: التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة . أطروحة دكتوراه . علم المكتبات . قسنطينة : جامعة منتوري ، [د. ت]، 2006.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم المكتبات

المستوى: السنة الثانية ماستر

التخصص: تسيير ومعالجة المعلومات

السلوك غير السوي للطلبة المستفيدين من المكتبات الجامعية

من وجهة نظر موظفي مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة -

استمارة استبيان بعنوان:

من إعداد الطلبة: **إشراف الأستاذة:**

- ساكر رايدد. زيات ليليا
- عطية جهاد

جامعة العربي التبسي تبسة
Université Larbi Tebessi - Tebessa

سيداتي و سادتي

في إطار قيامنا بدراسة ميدانية لنيل شهادة الماستر في تخصص تسيير ومعالجة المعلومات

- قسم علم المكتبات - تحت عنوان: "السلوك غير السوي للطلبة المستفيدين من المكتبات الجامعية دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة- "

نرجو منكم أن تتفضلوا بالإجابة عن أسئلة هذا الاستبيان بوضوح وموضوعية ونحيط علمكم بأن إجابتكم لغرض البحث الموسوم أعلاه – وشكرا-

السنة الجامعية: 2023/2022

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2- المستوى العلمي:

ليسانس ☐ ماستر ☐ دكتوراه ☐

مستويات أخرى :حدد :.....

3- عدد سنوات الخبرة :

أقل من 05 سنوات ☐

من 05 سنوات إلى 15 سنة ☐

أكثر من 15 سنة ☐

المحور الثاني: أسباب ودواعي السلوك غير السوي للطلبة

4- حسب رأيك هل الأسباب المعمارية دور في السلوك غير السوي للطلبة؟

نعم ☐ لا ☐

5- إذا كانت الإجابة بنعم ما الذي قد يؤثر على سلوك الطالب؟

- عدم توفر عوامل الحيطة والحذر عند تصميم المكتبة ☐
- ضيق المبنى وعدم اتساعه للمستفيدين ☐
- الازدحام داخل المكتبة الذي يؤدي إلى التوتر ☐
- عدم مراعاة التهوية ☐
- النقص في تجهيزات البنية التحتية للمكتبة ☐

أخرى حدد ....

6- حسب رأيك هل الأسباب الأمنية دور في السلوك غير السوي للطلبة؟

نعم ☐ لا ☐

7- إذا كانت الإجابة بنعم ما الذي قد يؤثر على سلوك الطالب ؟

- عدم توفر أفراد أمن في المكتبة ☐

.توفر نوافذ دون قبضان ☐

-عدم وجود ضبط وتحكم في أماكن الخروج ☐

8- حسب رأيك هل الأسباب الإدارية دور في السلوك غير السوي للطلبة؟

نعم ☐ لا ☐

9- إذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل هذه الأسباب ؟

- وجود نقص في السياسات والإجراءات في المكتبة المتعلقة بضبط المستفيد ☐
- ضعف شخصية الموظف وعدم إتخاذ أي أجراء ☐
- عدم وجود تشريعات لتجريم الممارسات غير السوية في المكتبة ☐
- استخدام الأرفف المفتوحة دون رقابة ☐

10- حسب رأيك هل الأسباب الخدمية دور في السلوك غير السوي للطلبة؟

نعم ☐ لا ☐

11- إذا كانت الإجابة بنعم فماهي الأسباب الخدمية التي لها دور في السلوك غير السوي؟

- التفرقة في عملية الإعارة بين فئات المستفيدين المختلفة ☐
- وجود قصور في نظام الإعارة ☐
- القصور في خدمة التصوير ☐

المحور الثالث: تأثير السلوك غير السوي على المترددين إلى المكتبة محل الدراسة

12- هل شاهدت ظاهرة السلوك غير السوي داخل المكتبة ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

13- إذا كانت إجابتك بنعم ماهي أبرزأشكال السلوك غير السوي التي رأيتها ؟

- الفوضى داخل محيط المكتبة ☐
- اتلاف أوعية المعلومات ☐
- عدم احترام موظفي المكتبة ☐

أخرى حدد:.....

14- حسب رأيك هل يؤثر السلوك غير السوي للطلبة على المتردد إلى المكتبة؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

15- إذا كانت الإجابة بنعم كيف يؤثر السلوك غير السوي على المتردد إلى المكتبة؟

- إعطاء أراء سلبية عن المكتبة ☐
- الولوج إلى المكتبات الرقمية ☐
- التذمر من خدمات المكتبة ☐

16- هل ينتج عن هذا التأثر بالسلوك غير السوي للطلبة العزوف عن التردد على المكتبة ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

المحور الرابع: تأثير السلوك غير السوي للطلبة على موظفي المكتبة محل الدراسة

17- بصفتك موظف بالمكتبة هل تواجه ظاهرة السلوك غير السوي من الطلبة؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

18- هل تتعرض للضغط عند مواجهة السلوك غير السوي؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

19- هل السلوك غير السوي يعرقل أدائك كمكتبي؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

20- كيف تتأثر بالسلوك غير السوي ؟

- فقدان الرغبة بالعمل داخل المكتبة ☐
- فقدان المشاعر الايجابية اتجاه المستفيد ☐
- عدم احترام المستفيد ☐

21- هل يؤثر السلوك غير السوي على استمراريتك في العمل؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

المحور الخامس: أساليب التحكم في السلوك غير السوي للطلبة

22- هل تفكر باقتراح للتحكم في السلوك غير السوي داخل المكتبة؟

نعم ☐ لا ☐

23- إذا كانت إجابتك بنعم ماذا تقترح؟

- تقديم شكاوي للمسؤول عن المكتبة على مرتكبي السلوك غير السوي ☐
- اعتماد لوائح تنظيمية ☐
- فرض أوامر إدارية ☐

24- هل إشراك المستفيدين في تقديم الخدمات قد يؤدي إلى الحد من سلوكهم غير السوي؟

نعم ☐ لا ☐

25- هل يؤدي تحسين خدمات المكتبة إلى الحد من السلوك غير السوي للطلبة المستفيدين؟

نعم ☐ لا ☐

المستخلص

المستخلص :

تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على موضوع السلوك غير السوي للطلبة المستفيدين من المكتبات الجامعية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، حيث تم تقديم صورة مباشرة على السلوك غير السوي للطلبة في تعريفه ، أنواعه ، بالإضافة إلى أسبابه المقسمة على جزأين جزء خاص بالأسباب البيئية وجزء ثاني خاص بالمستفيدين كما تم التعريج على تأثير السلوك غير السوي من خلال تأثيره على الطلبة و المستفيدين ، كما تم ذكر الأساليب الوقائية للحد من الممارسات غير السوي للطلبة .

ولمعاجلة هذا الموضوع تم الاعتماد على المنهج الوصفي ، والاستعانة بأدوات جمع البيانات حيث تم استخدام استمارة الاستبيان و الملاحظة لجمع المعلومات حول موضوع الدراسة حيث تم التوصل إلى البعض من النتائج أهمها إن مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية تتعرض للسلوك غير السوي للطلبة من خلال الفوضى و إتلاف أوعية المعلومات وفي الأخير تم وضع اقتراحات تحد من السلوك غير السوي في المكتبات الجامعية .

الكلمات المفتاحية :

السلوك غير السوي – الطلبة – المستفيدين – المكتبات الجامعية – مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية - جامعة الشيخ العربي التبسي تبسة

Abstract

This study aims to shed light on the issue of the abnormal behaviour of students benefiting from university libraries at the Faculty of Humanities and Social Sciences' library. The paper provides a direct presentation of students' abnormal behaviour in terms of definition, types and causes. These reasons are divided into two parts. The first part is related to environmental causes, while the second one deals with the beneficiaries themselves. In addition, the study examines the impact of abnormal behaviour on students and beneficiaries and suggests preventive measures for the abnormal practices of students.

To address this issue, the research relies on a descriptive approach through data collection tools. Questionnaires and observation forms are used to collect information on the subject of this study. The most important of the attained results is that the Faculty of Humanities and Social Sciences' library is subject to abnormal behaviour of students through chaos and the destruction of information materials. Finally, our study suggests certain measures to limit abnormal behaviour in university's libraries.

Keywords:

Abnormal Behavior - Students - Beneficiaries – University's Libraries - Library of the Faculty of Humanities and Social Sciences - University of Sheikh Larbi Tebessi.