جامعة 8 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات

رقم التسجيل: .....

الرقم التسلسلي: .....

# مذكـــرة

مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات

تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

# السلوك غير السوي للمستفيدين في المكتبات الجامعية

## دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة 08 ماي 1945 -قالمة-

تاريخ المناقشة: 2021/07/13

من إعداد الطلبة:

- أوصيف فاطمة الزهراء
- بوتلياتن صلاح الدين
- رقام ريان

§أعضاء لجنة المناقشة §

| اللقب والاسم | الدرجة العلمية | الصفة |
|---|---|---|
| قتاتلية نفيسة | أستاذة مؤقتة | رئيسا |
| د. باشيوة سالم | أستاذ محاضر قسم –أ- | مشرفا ومقررا |
| *د.ماضي وديعة* | أستاذة محاضرة –ب- | مناقشا |
| *أ.لحول وليد* | أستاذ مساعد قسم –أ- | مناقشا |

السنة الجامعية: 2021/2020

جامعة 8 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات

رقم التسجيل: .....

الرقم التسلسلي: .....

# مذكـــرة

مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات

تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

# السلوك غير السوي للمستفيدين في المكتبات الجامعية

## دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

## جامعة 08 ماي 1945 -قالمة-

تاريخ المناقشة: 2021/07/13

من إعداد الطلبة:

- أوصيف فاطمة الزهراء
- بوتلياتن صلاح الدين
- رقام ريان

§أعضاء لجنة المناقشة §

| اللقب والاسم | الدرجة العلمية | الصفة |
|---|---|---|
| قتاتلية نفيسة | أستاذة مؤقتة | رئيسا |
| د. باشيوة سالم | أستاذ محاضر قسم –أ- | مشرفا ومقررا |
| *د.ماضي وديعة* | أستاذة محاضرة –ب- | مناقشا |
| *أ.لحول وليد* | أستاذ مساعد قسم –أ- | مناقشا |

السنة الجامعية: 2021/2020

الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات

# تصريح شرفي

## خاص بالإلتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(حسب النص الوراد في ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومحاربتها)

أنا الممضي (ة) أدناه،

السيد(ة) أوصيف فاطمة الزهراء الصفة: ماستر

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 199785301818000006 والصادرة بتاريخ: 2021-05-28

والمسجل(ة) بكلية: العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم: علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات،

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث لإنجاز مذكرة ماستر في علم المكتبات، تخصص:

إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات، عنوانها:

السلوك غير السوي للمستفيدين في المكتبات الجامعية: مكتبة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قالمة

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 06 / 07 / 2021

توقيع المعني(ة)

الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات

# تصريح شرفي

## خاص بالإلتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(حسب النص الوراد في ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 12/27/ 2020 المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومحاربتها)

أنا الممضي (ة) أدناه،

السيد(ة) بوتليلات صلاح الدين الصفة: ماستر

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 100694707 والصادرة بتاريخ: 21-04-2016

والمسجل(ة) بكلية: العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم: علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات،

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث لإنجاز مذكرة ماستر في علم المكتبات، تخصص:

إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات، عنوانها:

السلوك غير السوي للمستفيدين في المكتبات الجامعية: مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية- قالمة-

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 06/07/2021

توقيع المعني(ة)

الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات

# تصريح شرفي

## خاص بالإلتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(حسب النص الوزاد في ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 12/27/ 2020 المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومحاربتها)

أنا المضي (ة) أدناه،

السيد(ة) رقام ريان الصفة: ماستر

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 1998085303430008 والصادرة بتاريخ: 2021-05-27

والمسجل(ة) بكلية: العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم: علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات،

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث لإنجاز مذكرة ماستر في علم المكتبات، تخصص:

إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات، عنوانها:

السلوك غير السوي للمستخدمين في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية - قالمة -

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 06/07/2021

توقيع المعني(ة)

بسم الله الرحمن

الرحيم

**بطاقة فهرسية**

أوصيف، فاطمة الزهراء (مؤلف)

السلوك غير السوي للمستفيدين في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية-قالمة-/ فاطمة الزهراء أوصيف، صلاح الدين بوتلياتن، ريان رقام ؛ سالم باشيوة.- [د.م]: [د.ن]،2021: 68و. : جداول؛ 30سم، أشكال.- مذكرة ماستر: علم المكتبات: جامعة08 ماي 1945 –قالمة: 2021.

بوتلياتن، صلاح الدين. ( مؤلف)

رقام، ريان. (مؤلف)

باشيوة، سالم ( مشرف أكاديمي)

السلوك؛ السلوك غير السوي؛ المستفيدين؛ المكتبات الجامعية؛ مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية -قالمة-.

## شكر وعرفان

قال تعالى:

"لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ"

صدق الله العظيم.

الحمد لله الذي يخضع لقدرته من يعبد، ولعظمته من يركع ويسجد، ولطيب مناجاته يسهر العبد ولا يرقد، ولطلب ثوابه يقوم المصلي ويقعد.

اللهم لك الحمد حتى ترضى، ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا.

لا يسعنا ونحن في هذا المقام الا أن نتقدم بجزيل الشكر وجميل العرفان وعظيم الامتنان والتقدير الى كل من ساعدنا على انجاز هذا العمل، ونخص بالذكر الأستاذ الفاضل" سالم باشيوة" لقبوله الاشراف على هذا البحث والذي لم يبخل علينا بعطائه العلمي وأفكاره ونصائحه طيلة مراحل انجازه منذ أن كان فكرة حتى أصبح مذكرة.

والى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة

وفق الله الجميع الى ما فيه خير وصلاح.

والشكر فيما أعطانا من علم.

# اهداء

الحمد لله الذي بعونه تتم الصالحات والصلاة والسلام على سيدنا محمد عليه أزكى الصلاة

أما بعد:

أهدي ثمرة عملي هذا الى من قال فيهما الله عز وجل: " وأخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا " الاسراء الآية - 24-

الى الذي أحمل اسمه بكل فخر الى سندي وملاذي الى الذي رافقني بالحب والرعاية والدعاء أبي الغالي "**علي**

أطال الله في عمره.

الى التي لا يطيب النهار الا برؤيتها ولا تحلو الأيام الا بوجودها أمي التي حملتني وهنا على وهن وأثرتني على نفسها أمي الحبيبة " **جهيدة** " أطال الله في عمرها

الى من يذكرهم القلب قبل أن يكتب القلم الى من قاسموني حلو الحياة ومرها تحت السقف الواحد أخوتي "**رانية. رجاء. . اية** " وأخي **صالح** وزوجته **أسماء.**

والى كتاكيت العائلة " **مريم، الاء، محمد، أيوب، جني، زينب، ياسمين، سما**

الى كل من يحمل لقب " **رقام** " وعلى رأسهم أعمامي وخالاتي وأبنائهم من أحدثهم سنا الى أرفعهم قدرا

الى رفيقة دربي " **بثينة** " وزميلي " **صلاح الدين** " اللذان تقاسمت معهم شقاء وعبء هذا العمل.

**الى من عرفني بهم القدر وكانوا معي في السراء والضراء أخواتي " اكرام، ريان، ايمان، ياسمين، منال، نسرين، امال، أسماء"**

.الى جميع أساتذة علم المكتبات، والى كل زميلاتي طلبة ماستر ادارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات بجامعة قالمة

**ريان**

## اهداء

الى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة الى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد عليه الصلاة والسلام

الى القلب الذي برحمته رعاني والنبع الذي من فيضه سقاني، على من تعبت من أجل تربيتي دون عناء" **أمي**" العالية أطال الله في عمرها

الى ينبوع الحب والحنان حفظه الله وأدامه تاج فوق رأسي الى الغالي وأسمى ما عندي في الوجود "أبي" الغالي أطال الله في عمره.

الى أخي محمد حفضه الله واخوتي "سارة، ورميسة، وزوجة أخي ابتسام

الى كل عائلة بوتلياتن وأخص بالذكر عمي أحمد وعمي مسعود والى روح عمي مختار الطاهرة-رحمه الله -وعائلة زراري دون أن أنسى خالي عمار –رحمه الله-وأحبائي وأهلي.

وكي لاننسى كتاكيت العائلة رؤي وميلسا، روان وجواد يوسف وعمران حفظهم الله.

الى كل من أصدقائي وزملائي في المشوار الدراسي خليل، وعبد الحميد، وسيف الدين، ورضا، وهيثم، وزين العابدين، وأكرم، ورابح.

الى كل من علمني حرفا من أساتذتي في جميع الأطوار الدراسية

صلاح الدين

## اهداء

أهدى ثمرة جهدي الى الذين فتحت عيني على بسمتيهما ... الى التي جعلت من جفونها سكنا لي ومن أمومتها نهرا سيالا... الى التي رد العطاء لها دربا عن المحال، الى من علمتني أن الحب ليس له عمر وان العطاء ليس له حدود أمي الغالية "حورية " أطال الله في عمرها

الى ذلك الصدر الدافئ والظل الوافر... الى الذي أفنى حياته ليمنحنا حياة أفضل... الى أروع أب في الوجود أبي " بلقاسم " أطال الله في عمره

الى اخوتي الأعزاء "بسمة، ياسين، كريم "

والى كتكوت العائلة حبيبي " يحي" أطال الله في عمره

الى رفيقة دربي "ريان" وزميلي " صلاح الدين" اللذان تقاسمت معهم عبء هذا العمل.

الى كل من عرفني بهم القدر وكانوا معي في السراء والضراء أخواتي " رانية، اكرام، ريان، ايمان، منال، ياسمين، نسرين"

الى كل أساتذة قسم علم المكتبات جامعة 08 ماي 1945 –قالمة -

فاطمة

# قائمة

# المحتويات

**شكر**

**الإهداء**

**قائمة الجداول**

**قائمة الأشكال**

**مقدمة.....ص1**

**الفصل الأول: الإطار العام للدراسة:**

**تمهيد**

1-اشكالية الدراسة.....ص 4

2-تساؤلات الدراسة.....ص 5

3-فرضيات الدراسة.....ص 5

4-أهداف الدراسة.....ص 5

5-أهمية الدراسة.....ص 6

6-أسباب اختيار الموضوع.....ص 6

7-الدراسات السابقة.....ص 7

8-ضبط مصطلحات الدراسة.....ص 10

خلاصة الفصل

**الفصل الثاني: المكتبات الجامعية و السلوك الغير سوي للمستفيدين**

**تمهيد**

1-المكتبات الجامعية

1-1 تعريف المكتبات الجامعية.....ص 13

2-1 أهداف المكتبات الجامعية.....ص 14

3-1 أهمية المكتبات الجامعية.....ص 15

4-1 أنواع المكتبات الجامعية.....ص16

5-1 وظائف المكتبات الجامعية.....ص17

6-1 مقومات المكتبات الجامعية.....ص 19

2-المستفيدين

1-2 تعريف المستفيد.....ص 20

2-2 أنواع المستفيد.....ص 21

3-2 فئات المستفيدين من المكتبات الجامعية.....ص 22

4-2 خصائص المستفيد.....ص 23

5-2 دوافع المستفيد.....ص 24

3-السلوك غير السوي:

1-3 تعريف السلوك.....ص 25

2-3 تعريف السلوك غير السوي.....ص 26

3-3 أنواع السلوك غير السوي.....ص 27

1-3-3 مفهوم السرقة.....ص 27

2-3-3 مفهوم الاتلاف.....ص 27

3-3-3 مفهوم الشغب.....ص 27

4-3-3 مفهوم العنف.....ص 28

4-3 أسباب ارتكاب السلوك غير السوي:

3-4-1 أسباب بيئية خاصة بالمكتبات.....ص 28

3-4-2 أسباب بيئية خاصة بالمستفيدين.....ص 30

3-5 الأساليب الوقائية المقترحة لمكافحة السلوك غير السوي

3-5-1 الأساليب الوقائية العامة.....ص 31

3-5-2 الأساليب المقترحة لمكافحة الاتلاف.....ص 32

3-5-3 الأساليب المقترحة لمكافحة السرقة.....ص32

3-5-4 الأساليب المقترحة لمكافحة الشغب.....ص33

3-5 -5 تأهيل العاملين.....ص 33

خاتمة الفصل

**الفصل الثالث: واقع السلوك غير السوي بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية.**

**تمهيد**

1-التعريف بمكان الدراسة.....ص 37

2-مجالات الدراسة.....ص 40

3-منهج الدراسة.....ص 40

4-عينة الدراسة.....ص 40

5-أدوات جمع البيانات.....ص 41

6-تحليل النتائج.....ص 42

7-النتائج العامة للدراسة.....ص60

8-النتائج على ضوء الفرضيات.....ص61

9- الإقتراحات.....ص62

**خاتمة**

**قائمة يبليوغرافية.**

**الملاحق.**

**ملخص الدراسة**

**قائمة الجداول**


| الرقم | عنوان الجدول | الصفحة |
|---|---|---|
| 01 | جنس أفراد العينة | 42 |
| 02 | تخصصات أفراد العينة | 42 |
| 03 | المستوى الدراسي لأفراد العينة | 43 |
| 04 | سنوات الخبرة عند أفراد العينة | 44 |
| 05 | مواجهة المكتبة للسلوك غير السوي | 45 |
| 06 | طبيعة السلوك غير السوي التي تتعرض لها المكتبة | 46 |
| 07 | دوافع التي تؤدي بالمستفيد للقيام بالسلوك غير السوي | 47 |
| 08 | أهم السلوكيات غير السوية التي تؤثر على أداء المكتبي | 48 |
| 09 | مستوى تعامل المكتبي مع سلوكيات المستفيدين | 49 |
| 10 | مظاهر السلوك غير السوي للمستفيدين اتجاه المكتبة | 50 |
| 11 | مسؤولية العاملين بالمكتبة عن مظاهر السلوك غير السوي | 50 |
| 12 | كيفية تعامل المكتبي مع سلوك اتلاف أوعية المعلومات | 51 |
| 13 | اتجاهات المستفيدين في الحصول على مصادر المعلومات | 52 |
| 14 | تأثير السلوك غير السوي على أداء المكتبي | 53 |
| 15 | تأثير السلوك غير السوي على سمعة المكتبة | 53 |
| 16 | تأثير السلوك غير السوي على نسبة تردد المستفيدين على المكتبة | 54 |
| 17 | مدى تأثير السلوك غير السوي للمستفيدين على الخدمات المكتبية | 55 |
| 18 | نظام مواجهة السلوك غير السوي | 56 |
| 19 | الاساليب المتبعة لمواجهة السلوك غير السوي | 57 |
| 20 | المعايير التي تضبط السلوك غير السوي داخل المكتبة | 58 |
| 21 | طبيعة المعايير التي تضبط السلوك داخل المكتبة | 58 |
| 22 | طرق تجنب السلوك غير السوي داخل المكتبة | 59 |


**قائمة الأشكال**


| الرقم | عنوان الشكل | الصفحة |
|---|---|---|
| 01 | مخطط مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة 8 ماي 1945 قا | 39 |

# مقدمة

تعد المكتبات الجامعية مرفق هام وعنصر جوهري وأساسي في الثقافة والعلوم، حيث لم تعد مجرد حيز لحفظ الانتاج الفكري، وانما مركزا ضروريا في عمليات حفظ المعلومات العلمية والتقنية ومعالجتها ونشرها، ولعل الهدف الرئيسي من انشائها هو توفير خدمات مكتبية ومعلوماتية لجمهور المستفيدين بأسرع وقت وأقل جهد ممكن وامدادهم بمختلف المواد التعليمية والثقافية التي تساعد في تنمية قدراتهم وزيادة درجات تحصيلهم العلمية ويعد التعرف على مجتمع المستفيدين وتحليل حاجاتهم المعلوماتية عنصرا أساسيا في تنظيم المعلومات وإدارتها، لأن المستفيد هو المنطلق الذي تبدأ به دورة المعلومات واليه تنتهي وهو حكم على جودة الخدمات أو عدمه.

لكن الواقع العملي أثبت أن ذلك لم يتحقق جله، فالمكتبات الجامعية أصبحت تعاني الكثير من السلوكيات غير السوية من طرف مجتمع المستفيدين، ويرجع سبب ذلك الى سوء الثقافة المكتبية للمستفيد وكذلك سوء الخدمات المكتبية المقدمة له، وعدم تلبية حاجاتهم المعلوماتية وارضائهم، وعليه فإن فعالية المكتبات ونجاحها يرتبطان بنوعية خدماتها وجودتها، للحد من انتشار مثل هذه السلوكيات والتي قد تأثر بدورها على كل من المستفيد والعاملين بالمكتبة وعرقلة أدائهم.

ومع شيوع وانتشار السلوكيات غير السوية للمستفيدين، والتي باتت تأخذ منعرجا خطيرا داخل فضاءات المكتبة، وبين المستفيد والمكتبي، جاءت هذه الدراسة من أجل التعرف على أهم السلوكيات غير السوية للمستفيدين بالمكتبات الجامعية. حيث تم تقسيم هذه الدراسة الى ثلاثة فصول فجاءت على النحو التالي:

الفصل الأول بعنوان الإطار المنهجي للدراسة، حيث تم فيه عرض اشكالية الدراسة وصياغة تساؤلاتها الفرعية، اضافة الى تحديد فرضيات الدراسة وأهميتها وأهدافها مع تحديد أسباب اختيار الموضوع وكذلك الدراسات السابقة، اضافة الى التعريف الاجرائي لمصطلحات الدراسة.

الفصل الثاني بعنوان الإطار النظري للدراسة، حيث تم تقسيمه الى ثلاثة أجزاء الأول حول المكتبة الجامعية وتضمن 6 عناصر أساسية وهي: تعريف المكتبات الجامعية، أهداف المكتبات الجامعية، أهمية المكتبات الجامعية، أنواع المكتبات الجامعية، ووظائف المكتبات الجامعية بالإضافة الى مقومات المكتبات الجامعية.

أما الجزء الثاني كان حول المستفيدين وتضمن 05 عناصر أساسية وهي: تعريف المستفيد، أنوع المستفيد، فئات المستفيدين من المكتبات الجامعية، خصائص المستفيد، دوافع المستفيد.

أما الجزء الأخير كان حول السلوك غير السوي وتضمن: تعريف السلوك، تعريف السلوك غير السوي، أنواع السلوك غير السوي، أسباب السلوك غير السوي، بالإضافة الى الأساليب الوقائية لمكافحة السلوك غير السوي.

الفصل الثالث: خصص للدراسة الميدانية حيث تطرقنا فيه الى التعريف بمكان الدراسة، مجالات الدراسة، المنهج والعينة المختارة، أدوات جمع البيانات، تحليل نتائج الاستبيان، لنستخلص في الأخير الى النتائج العامة للدراسة، ثم تم ادراج نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات، وأهم الاقتراحات، والخاتمة، وعرض مراجع الدراسة.

# الفصل الأول

# الاطار المنهجي للدراسة

## الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

1- اشكالية الدراسة

2- تساؤلات الدراسة

3- فرضيات الدراسة

4- أهمية الدراسة

5- أهداف الدراسة

6- أسباب اختيار الموضوع

7- الدراسات السابقة

8- ضبط مصطلحات الدراسة

## مقدمة الفصل:

لا يمكن لأي باحثّ، دراسة وبحث أي مشكلة دون أن تكون قد أثرت في نفسه جملة من التساؤلات المحيرة التي تقتضي الاجابة عليها في حدود الموضوعية التي تفرضها الدراسة العلمية. وفي هذا الفصل سنتطرق في البداية الي اشكالية الدراسة وذلك بعد صياغتها وتحديد أبعادها، لننتقل بعد ذلك الي التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية, ثم وضع فرضيات الدراسة. كما تضمن هذا الاطار توضيح الأهداف المرجوة من الدراسة، أهمية الدراسة وأسباب اختيارنا لهذا الموضوع, لنتطرق بعد ذلك الى وضع الدراسات السابقة بالإضافة الى ضبط مصطلحات الدراسة.

## 2-اشكالية الدراسة

تعتبر المكتبة الجامعية ركنا أساسيا من أركان الجامعة، اذ تحتل مكانة مرموقة وهي تساهم اسهاما ايجابيا في تحقيق أهداف الجامعة في العملية التعليمية والبحث العلمي وخدمة المستفيد. الشي الذي يجعلها دوما تسعي لتطوير خدماتها كما وكيفا.

تعد المكتبات الجامعية مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع من الطلبة والأساتذة والباحثين، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم واعداد بحوثهم العلمية وذلك من خلال جمع وتنظيم واسترجاع المعلومات بكافة أشكالها. ومنه تبين أن كافة جهود المكتبيين والقائمين على المكتبات الجامعية هي خدمة المستفيدين وتحقيق رغباتهم, وتقاس نجاح المكتبة من خلال الخدمات المقدمة للمستفيدين فلا فائدة لمكتبة جامعية لا يجد فيها المستفيد احتياجاته، الأمر الذي قد دفع بالمستفيد للقيام بمجموع السلوكيات الغير السوية.

اذ يعتبر السلوك غير السوي من أكثر السلوكيات الشائعة بين فئة المستفيدين وخاصة بين طلبة الجامعة، حيث يتبلور هذا السلوك من خلال تفاعل عدة متغيرات تقع داخل محيط المكتبة الجامعية مما يدفع المستفيدين الى ممارسة هذا السلوك عن عدم رضاه حول الخدمات المقدمة.

وبالتالي فكل سلوك يصدر من المستفيدين قد يؤثر على واجهة ومكانة المكتبة اما بالإيجاب أو بالسلب، فمعظم المكتبات الجامعية أصبحت اليوم تعاني الكثير من مثل هذه السلوكيات غير السوية والتي يقوم بها بعض المستفيدين كالعنف اللفظي واتلاف المجموعات المكتبية وعدم ارجاع مصادر المعلومات والتي تتعارض مع قواعد السلوك التنظيمي والذي بدوره يؤذي الى الحاق الضرر بكل ما في المكتبة من العامليين وأوعية المعلومات وفضاءات المكتبة.

فمن خلال ما سبق نطرح الاشكال التالي:

**ما هو واقع السلوك غير السوي للمستفيدين في مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة 08 ماي 1945 –قالمة-؟**

## 2-تساؤلات الدراسة

ويندرج ضمن هذا الاشكال مجموعة من التساؤلات أهمها:

-ما هي دوافع السلوك غير السوي للمستفيدين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ؟

-فيما تتمثل المظاهر العامة للسلوك غير السوي للمستفيدين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية؟

-كيف يؤثر السلوك غير السوي للمستفيدين على خدمات المكتبية؟

-ما هي سبل مواجهة السلوك غير السوي للمستفيدين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ؟.

## 3-فرضيات الدراسة

وللإجابة على هذه التساؤلات قمنا بوضع مجموعة من الفرضيات:

1- تكمن دوافع السلوك غير السوي للمستفيدين في عدم ملائمة الخدمات المقدمة.

2- تتمثل المظاهر العامة للسوك غير السوي بمكتبة جامعة قالمة في العنف اللفظي.

3- يؤثر السلوك غير السوي للمستفيدين على خدمات المكتبية سلبا.

4- من بين سبل مواجهة السلوك غير السوي للمستفيدين بالمكتبة وضع قوانين ولوائح تنظيمية.

## 4-أهداف الدراسة

ان تبني أي موضوع للدراسة يعني وجود أهداف تسعي اليها الدراسة لتحقيقها ومن بين الأهداف التي سنحاول الوصول اليها من خلال معالجتنا لهذا الموضوع نذكر منها:

-الكشف عن السلوكيات غير السوية المنتشرة بين المستفيدين.

-التعرف على أنواع السلوكيات غير السوية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية –قالمة- .

-التعرف على طبيعة العلاقة الموجودة بين المكتبي والمستفيدين.

-التعرف على كيفية التعامل مع سلوكيات المستفيدين من خلال خدمات المكتبة .

-الوصول الى نتائج تكون مهد لدراسات أخري لمعالجة ظاهرة السلوك غير السوي للمستفيدين.

## 5-أهمية الدراسة

تكمن أهمية دراسة موضوعنا "السلوك غير السوي للمستفيدين بالمكتبات الجامعية" فيما يلي:

-تساهم الدراسة في التعريف بالسلوك غير السوي وكذا المستفيدين .

-كيفية فهم واستيعاب ممارسات وسلوكيات مجتمع المستفيدين.

-بالإضافة الى الاستفادة من هذه الدراسة لإيجاد الحلول المناسبة للمشكلات التي تواجهها المكتبات الجامعية عند وقوع سلوكيات غير السوية قد تضر بالمكتبة.

## 6-أسباب اختيار الموضوع

من الدوافع التي دفعتنا الى اختيار هذا الموضوع هي:

**أ-اسباب ذاتية:**

-ارتباط الموضوع باختصاص المكتبات والمعلومات.

-الاهتمام الشخصي بالموضوع والرغبة بالتعمق فيه.

-محاولة كشف بعض النقاط التي كانت لدينا فيها الغموض والابهام.

**ب-اسباب موضوعية**

-كثرة السلوكيات غير السوية في المكتبة.

- نقص الدراسات في مكتبتنا بخصوص موضوع السلوك غير السوي للمستفيدين.

-الرغبة في اكتساب مجتمع المستفيدين سلوكيات سوية حسنة تتناسب مع النظام الداخلي للمكتبة.

-وجود الضوضاء وعدم احترام اللوائح واللافتات التنظيمية للمكتبة.

-ظهور من مظاهر الفوضى داخل المكتبة الجامعية.

-عدم ارجاع مصادر المعلومات واستعمال العنف اللفظي.

-غياب ثقافة التوعية والتقليل من سلوكيات المستفيدين داخل المكتبة.

## 7-الدراسات السابقة:

**الدراسة الأولى:** السلوك غير السوي للمستفيدين في المكتبات [1].

من اعداد الباحثة أحمد فايزة دسوقي، وهي عبارة عن كتاب.

حيث تناولت في هذه الدراسة السلوك غير السوي في المكتبة، باعتبار هذه الأخيرة مؤسسة اجتماعية ومكان هادئ ومريح يلجأ اليه كافة شرائح المجتمع من طلبة وباحثين وأساتذة.... للاستفادة من الكم المعرفي، لكن المكتبة بدورها مكان هادئ الا أنها أصبحت تعاني الكثير من السلوكيات غي السوية.

**أهمية الدراسة:** تتضح أهمية الدراسة من خلال:

- انتشار السلوكيات والممارسات غير السوية في الآونة الأخيرة.
- افتقار المكتبة الى ثقافة ادارة مثل هذه السلوكيات.
- نشر التوعية والثقافة المكتبية، وطرق التعامل مع العامليين داخل المكتبة لمواجهة هذه السلوكيات.

**أهداف الدراسة:**

- التعرف على أنواع السلوك غير السوي للمستفيدين بالمكتبات.
- التعرف على دوافع المستفيدين لارتكاب مثل هذه السلوكيات.
- معرفة أهم الأساليب والاجراءات الوقائية للحد من انتشار السلوك غير السوي.

حيث اتفقت دراستنا مع هذه الدراسة في كونها عالجت موضوع السلوكيات غير السوية للمستفيدين في المكتبات، وبيئتها، وأفادتنا أيضا في التعرف على بعض المفاهيم التي لها علاقة بموضوع دراستنا.

[1] دسوقي، أحمد فايزة: **السلوك غير السوي للمستفيدين بالمكتبات**. [على الخط]. الرياض: مكتبة فهد الوطنية، 2006. [20-03-2021]. متاح على https://ebook.univeyes.com

**الدراسة الثانية:**

الأنماط السلوكية غير السوية لتلاميذ المرحلة الاعدادية المرتبطة بممارسة الألعاب الالكترونية من منظور خدمة الفرد السلوكية. [1]

من اعداد الدكتور سمير محمد عبد الرحمان حسن وهي عبارة عن مقال في مجلة.

**أهمية الدراسة:**

- تسليط الضوء على العلاقة بين الألعاب الالكترونية والسلوك غير السوي لدى تلاميذ المرحلة الإعدادية.
- المساهمة في اطلاع الأخصائيين الاجتماعيين وأولياء الأمور على الأثار السلوكية السلبية من ممارسة الألعاب الإلكترونية.
- التأثير الكبير والعميق للألعاب الالكترونية للتلاميذ مما أدى بهم الى احداث والتحلي بالسلوك غير السوي.

**أهداف الدراسة:**

- تحديد مستوى الأنماط السلوكية غير السوية لتلاميذ المرحلة الاعدادية المرتبطة بممارستهم الألعاب الالكترونية.
- التعرف على الأنماط النفسية والاجتماعية غير السوية لتلاميذ المرحلة الإعدادية.
- الحصول على استخلاص أهم الاستنتاجات وتقديم بعض التوصيات.

**نتائج الدراسة**

تظهر الأنماط السلوكية غير السوية في المظاهر التالية: العدوان، العنف، التأخر الدراسي.... الخ

[1] حسن، سمير عبد الرحمان. **الأنماط السلوكية غير السوية لتلاميذ المرحلة الاعدادية المرتبطة بممارسة الألعاب الالكترونية من منظور خدمة الفرد السلوكية**. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية [على الخط]. [د. س]. [28-05-2021]. ع.18، ص96. متاح على https://jfss.journals.ekb.fg.

أما الأنماط النفسية تتمثل في الانطواء والاكتئاب والحزن... والأنماط الاجتماعية غير السوية تتمثل في العزلة عن المجتمع والانسحاب الاجتماعي وعدم التواصل مع الأخرين.

**الدراسة الثالثة:**

السلوك الاتصال العنيف" اللفظي وغير اللفظي" لدى الطلبة الجامعيين.[1]

من اعداد الطالبات ليلي سكفالي ومريم ليمان عن مذكرة ماجستير في الاتصال وهي دراسة مسحية لطلبة جامعة قالمة.

**أهمية الدراسة:**

- تتبلور أهمية الدراسة في دراسة وملاحظة شريحة من الشباب الجامعي، وذلك من خلال التركيز على السلوك العنيف لدى الشباب.

- التعرف على طبيعة السلوك العنيف اللفظي وغير اللفظي في الوسط الجامعي ومعرفة الأسباب المؤدية لحدوثه.

- محاولة الحد من هذا السلوك أو التقليل من مخاطره وأثاره السيئة.

**أهداف الدراسة:**

-التعرف على السلوكيات اللفظية وغير اللفظية العنيفة، وطبيعة التواصل الذي يمكن من التعامل مع الاخرين.

-بالإضافة الى محاولة الوقوف على ما يعرف بالعنف اللساني والتعرف على طبيعة سلوك العنف لدى الشباب الجامعيين بأبعاده المختلفة، ومصادر وأشكال هذا السلوك.

**نتائج الدراسة:**

ومن نتائج هذه الدراسة نجد: أن ظاهرة السلوك العنيف ظاهرة اجتماعية تهدد استقرار الجامعة بشكل خاص والمجتمع بشكل عام، اذ أصبح وسيلة يتواصل بها مختلف فئات المجتمع وخاصة مجتمع الطلاب، وبذلك فهو يشكل عائق كبيرا داخل الوسط الجامعي.

[1] سكفالي، ليلي، ليمان، مريم. **السلوك الاتصالي العنيف اللفظي وغير اللفظي لدى الطلبة الجامعيين**. ماستر. علم الاتصال. قالمة: جامعة 8 ماي 1945، 2011. ص116.

## 8-مصطلحات الدراسة

**السلوك:**

هي كل الأفعال والنشاطات التي تصدر عن الانسان سواء كانت ظاهرة أو غير ظاهرة وخف كل سلوك دوافع، فنحن لا نقوم بشيء الا إذا كان هناك شيء يقودنا للفعل.

**السلوك غير السوي:**

هو ذلك السلوك الخارج عن المألوف، الغير المقبول التي يقوم بها الفرد تظهر أعراضه في شكل سلوكيات سلبية مخالفة لقواعد المجتمع.

**المستفيدين:**

هو شخص يستخدم أو يستعمل شيئا ما، أي الشخص الذي يستفيد من مواد المكتبة ومن مختلف خدماتها.

**المكتبات الجامعية:**

هي تلك المكتبات التي تقوم بتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة لجميع أفراد المستفيدين أو المجتمع الجامعي بصفة عامة، و تقوم الجامعات بإنشائها وادارتها من أجل تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية المختلفة بما يتلاءم مع أهداف الجامعة، وتكمن أهميتها في تشجيع البحث العلمي.

**خلاصة الفصل:**

من خلال هذا الفصل نكون قد تمكنا من الخوض في متغيرات الدراسة أو البحث كما تمكنا من تبيان معالم الإطار العام للدراسة وذلك من خلال ذكر الأساسيات التي تدور حولها الدراسة من إشكالية وتساؤلات فرعية وفرضيات محتملة، والتطرق الى أهداف وأهمية وأسباب اختيار الموضوع بالإضافة الى الدراسات ذات العلاقة بالموضوع سواء من قريب أو من بعيد كما تناولنا المفاهيم المرتبطة بالموضوع كونها عنصر مهم.

# الفصل الثاني

# الاطار النظري

# للدراسة

**مقدمة الفصل :**

تناولنا في هذا الفصل السلوك غير السوي للمستفيدين في المكتبات الجامعية حيث تم تقسيمه الى ثلاثة أجزاء, في الجزء الأول تطرقنا الى ماهية المكتبات الجامعية من مفهوم، أهداف وأهمية، وأنواع المكتبات الجامعية ووظائفها, والمقومات التي تقوم عليها المكتبات الجامعية، أما الجزء الثاني تناولنا فيه ماهية المستفيد من مفهومه، أنواعه, فئاته، خصائصه ودوافعه, والجزء الثالث الذي تمحور حول السلوك غير السوي وتطرقنا فيه الى مفهوم السلوك غير السوي، أنواعه وأسباب ارتكابه بالإضافة الى الأساليب الوقائية المقترحة لمكافحة السلوك غير السوي.

**1-المكتبات الجامعية:** تعتبر المكتبات الجامعية احدى المؤسسات الثقافية التي تؤدي دورها العلمي في مجال التعليم العالي والبحث العلمي داخل المحيط الجامعي، فهي بذلك تعمل على خدمة الطلبة والباحثين عن طريق تزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في أبحاثه.

**1-1 مفهوم المكتبات الجامعية**

تعددت مفاهيم المكتبات الجامعية نذكر منها:

هي مؤسسة علمية ثقافية تربوية اجتماعية تهدف الي جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة (الشراء، الاهداء، التبادل والايداع..) وتنظيمها (فهرستها وتصنيفها وترتيبها على الرفوف) واسترجاعها بأقصر وقت ممكن وتقديمها الى مجتمع المستفيدين على اختلافهم من خلال مجموعة من الخدمات.

التقليدية مثل خدمات الاعارة والمراجع والدوريات، والخدمات الحديثة كخدمات الإحاطة الجارية والبث الانتقائي للمعلومات وذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علميا وفنيا في مجال المكتبات والمعلومات [1].

كما يعرفها حسن الحداد بأنها: مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع من الطلبة والأساتذة

والباحثين، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم وأعمالهم من كتب والدوريات والمطبوعات الأخرى اضافة الى المواد السمعية والبصرية وتسهيل استخدامهم.

وعرفها المعجم الموسوعي للمصطلحات المكتبية والمعلومات: بأنها مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره الجامعة، لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس.[2]

كما يعرفها عبد اللطيف صوفي بأنها: "قلب الجامعة النابض وعقلها وسبيلها نحو تطويرا لبحث العلمي."

[1] -العريضي، جمال توفيق. **أنواع المكتبات الحديثة. عمان**: الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2014. ص85.

[2]- عميمورة، سهام. **المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية [على الخط].** ماستر. المعلومات الالكترونية واستراتيجية البحث عن المعلومات. قسنطينة: منثوري، 2012. تمت الزيارة يوم[16-5-2021]. ص 18-19. متاح على الرابط: https://bu.umc.edu.dz

وتعرفها بأنها: تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة والمدرسيين والاداريين والعامليين في الجامعة [1].

من خلال التعريفات السابقة يمكن القول ان المكتبات الجامعية تحتل موقع القلب من الجامعة وتسهم اسهاما ايجابيا في تحقيق أهدافها، وتعمل على خدمة مجتمع الطلبة والباحثين والأساتذة وذلك بتزويدهم بمختلف مصادر المعلومات من كتب ودوريات ومواد سمعية وبصرية وغيره.

## 2-1 أهداف المكتبات الجامعية

للمكتبة الجامعية عدة أهداف من بينها:

-دعم وتطوير خدمة المنهج الدراسي بالجامعة أو الكلية عن طريق اختيار وحفظ المواد المكتبية التي ترتبط بهذا المنهج.

-تيسير وسائل البحث والدراسة من خلال توفير المعلومات ومصادر البحث والمعرفة التي يحتاج اليها الطلاب والباحثون في مجال تخصصه والتي يحتاج اليها الأساتذة في القاء محاضراتهم على طلابهم.

-تنظيم مجموعات المكتبة وذلك بإعداد الفهارس لها ووضع اللافتات الارشادية التي تعاون القراء على الحصول عليها.

-تقديم الخدمات المكتبية للقراء كخدمات الاعارة بأنواعها والخدمات المرجعية والبيبليوغرافية وكذلك اعداد برامج لتدريب القراء على كيفية استخدام المكتبة.

-المساهمة في نقل التراث الفكري، العلمي وذلك بتبادل الأبحاث العلمية والمعلومات التي تساعد الطالب والباحث والأستاذ على أداء رسالته العلمية ومعرفة مدى ما وصلت اليها المجتمعات الأخرى من تقدم ورقي في مجالات المعرفة المختلفة.

-التعاون بين المكتبات وهيئات التدريس التي على تعمل اختيار مجموعات علمية أو تاريخية تخدم المجتمع الأكاديمي الذي ينتمي اليها من أجل اقتنائها.[2]

[1] -عليان، ربحي مصطفى، المومني، حسن أحمد. **أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث العلمي**. عمان: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع وجدار الكتاب العالمي للنشر والتوزيع، 2009. ص44.

[2] - المدادحة, أحمد نافع. **أنواع المكتبات**. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع, 2011. ص106.

## 3-1 أهمية المكتبات الجامعية

تتمثل أهمية المكتبة الجامعية في التالي:

-تعليم كوادر بشرية متخصصة واعدادها.

-تدريب المستفيدين على حسن استخدام المكتبة ومصادرها وخدماتها المختلفة.

-المساهمة في البناء الفكري للمجتمع.

-حماية التراث والفكر الانساني والحفاظ عليه واتاحته للاستعمال .

-تشجيع البحث العلمي ودعمه 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 والتصنيف والتكشيف والاستخلاص والبيبليوغرافية.

-تقديم الخدمة المكتبية والمعلوماتية المختلفة لمجتمع المستفيدين مثل الاعارة والدوريات والمراجع

تشجيع النشر العلمي "بحوث ودراسات وكتب وغيرها [1] ."

## 4-1 أنواع المكتبات الجامعية

تنوعت المكتبات بحسب الجمهور الذي تخدمه، وعلى رأسها نجد المكتبات الجامعية التي تخدم المجتمع الجامعي المتنوع بطبيعته، الأمر الذي جعلها في حد ذاتها تتخذ عدة أنواع، وضعت في هيكل تنظيمي منها:

### المكتبات المركزية

وهي المكتبة الرئيسية للجامعة، حيث نجد لكل جامعة مكتبتها المركزية التي تتولى مهمة الاشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة.

[1] - العريضي، جمال توفيق. المرجع السابق. ص86.

تعد أساسا للتنظيم السليم للخدمات المكتبية للجامعة، حيث تقوم هذه المكتبة المركزية بعمليات التنسيق والتكامل بين المكتبات لها، وتقوم كذلك بتوفير أساليب واجراءات التعاون بين هذه المكتبات، وقد تحتوي على المواد المكتبية التي لا يمكن توفيرها لكل مكتبة كلية على حدة.

**مكتبة الكليات**

وهي المؤسسة التي تقوم بخدمة المناهج التعليمية التي تدرس بالكلية ولقد تطورت وظيفتها بحيث تركز اهتمامها على تشجيع الطلاب على استخدام المصادر التعليمية المتعددة وكذلك تقديم واختيار المواد التعليمية التي تخدم البرنامج التعليمي وكذلك تسهيل حركة الاعارة وتدريب الطلاب على كيفية استخدام المكتبة والفهارس والمراجع واعداد البحوث.

**مكتبات الأقسام**

من المتبع في التعليم الجامعي وجود عدة أقسام في كل كلية من الكليات لذا فان وجود مكتبة في كل قسم فيها يعد من الطرق المناسبة لتوفير مواد البحث لأعضاء هيئة التدريس في القسم, حتي تكون هذه المواد تحت أيديهم باستمرار دون الذهاب الي مكتبة الكلية والمكتبة المدرسية[1] .

**مكتبات مخابر البحث:**

تنشأ على مستوى الأقسام المجهزة بمخابر للإجراء التجارب العلمية والأعمال التطبيقية والتي تتطلب مواد ووثائق خاصة، وهذه الأخيرة كانت أصلا موجودة بمكتبات المعاهد ونتيجة للحاجة المستمرة اليها في عين المكان، خصصت لها خزائن أو قاعات مجاورة للمخابر.

ومع مرور الوقت أصبحت تضم رصيد مهم من الوثائق والمواد بشكل لا يمكن الاستغناء عنها لإنجاز تجارب الباحثين والأساتذة والأعمال التطبيقية الموجهة للطلبة، كما أن هذه المكتبات أيضا أصبحت لديها .

امكانيات تكنولوجية على غرار ارتباطها بشبكة الأنترنت[2].

**مكتبة المعاهد المتوسطة:**

[1] -قندوزي، فاطمة، بولقدام، فاطمة. **واقع تكوين طلبة سنة أولى جدع مشترك علوم انسانية في استخدام خدمات المكتبة [ على الخط ]**. ماستر. ادارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات. خميس مليانة: جيلالي بونعامة، 2019. تمت الزيارة يوم [16-05-2021]. ص21-22. متاح على الرابط: https://dspace.univ-km.dz

[2] -بدر، أحمد. **المكتبات الجامعية**. القاهرة: دار غريب, 2001. ص153.

وهي تخدم خريجي المدارس الثانوية الذين لا يستطيعون استكمال تعليمهم الجامعي [1].

**1-5 وظائف المكتبات الجامعية**

-**الوظائف الادارية:** وتتمثل في:

- تخطيط نمو المكتبة ورسم سياستها من شأنها العمل على تيسير المكتبة ومتابعة تنفيذها.

- اختيار العاملين بالمكتبة وتدريبهم والاشراف عليهم ومتابعة أعمالهم وتقييمها.

-**الوظائف الفنية:** وتتمثل في:

- بناء المجموعات والمصادر وتنميتها بما يضمن توفير المقتنيات الأساسية لقيام الجامعة بمهامها.

تنظيم تلك المجموعات باستخدام التقنيات المختلفة.[2]

**الخدمات المكتبية**

-تشجيع وتقديم خدمات الإعارة.

-تقديم الخدمات الارشادية للقراء لتسهيل الحصول على المواد التي يحتاجون اليها في أبحاثهم.

-توفير أماكن للقراء والدراسة الخاصة للباحثين وطلاب الدراسات العليا.

-التعاون مع المكتبات والهيئات الأخرى التي تقتني مجموعات علمية أو تاريخية هامة تخدم المجتمع الأكاديمي.

**ومن وظائف المكتبات الجامعية**

-توفير أوعية المعلومات المختلفة (كتب- وسائل سمعية- وسائل مرئية) المناسبة لدعم وتطوير المناهج الدراسية.

-مساعدة الأساتذة في اعداد بحوثهم ومحاضراتهم.

[1] - العريضي، جمال توفيق. المرجع السابق. ص89.

[2] -المدادحة، أحمد نافع, مطلق, حسن محمود. **المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات**. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.2014. ص40.

-مساعدة الطلبة في تحضير أبحاثهم وكتابة رسائلهم التي تعتبر أساسا لنيل درجاتهم العلمية.

-القيام ببعض الوظائف التي توكل عادة للمكتبات القومية مثل حفظ وتوزيع البحوث التي يقوم بها المجتمع الأكاديمي والاعلان عنها عن طريق اعداد البيبليوغرافي والكشافات.

-العمل كمركز لتدريب العاملين في حقل المكتبات.

تطوير علاقات التعاون مع المكتبات الأخرى وخاصة الأكاديمية[1]

**6-1 مقومات المكتبات الجامعية:**

تحتاج المكتبة الجامعية الى المتطلبات الأساسية أو المقومات التي لابد من توافرها لكي تتمكن من تحقيق أهدافها وتتلخص فيما يلي:

-الموقع المتوسط والمناسب والمبني والمصمم وكافة الأجهزة والتسهيلات الأخرى المناسبة

-مجموعة غنية من مصادر المعلومات الجيدة والمنوعة في أشكالها (المطبوعة وغير المطبوعة) وموضوعاتها ولغاتها ومستوياتها العلمية.

-عدد كاف من المكتبيين المتخصصين والمدربين على القيام بالأعمال المكتبية, والقادرين على تقديم الخدمات الفنية والعامة المطلوبة.

-دعم ومساندة معنوية ومالية من ادارة الجامعة.

**الامكانيات البشرية**

يعد العنصر البشري من أهم متطلبات المكتبات الجامعية, وتحتاج المكتبة الى مجموعة جيدة من المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات, وكذلك الى عدد كاف من المتدربين وأصحاب الخبرة لتقديم

الخدمات العامة والروتينية. ويعتمد حجم الكادر البشري المؤهل المطلوب للمكتبة الجامعية على حجم

الجامعة وعمرها وعدد برامجها والعاملين فيها وعلى حجم وطبيعة مجموعاتها من المصادر المختلفة وطبيعة أنشطتها وخدماتها.

**الامكانيات المادية**

[1]- المدادحة أحمد نافع. المرجع السابق. ص105-106.

تتمثل في نفقات شراء أوعية المعلومات بكل أشكالها ونفقات الأجهزة (أجهزت الحواسيب والاتصالات وأجهزة تشغيل المواد السمعية، البصرية والمصغرات الفيلمية ونفقات البرمجيات وتدريب المستفيدين.[1]

[1]-سي الطيب ، ميمونة، بناط, **موارد. تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضا المستفيدين [ على الخط]**. ماستر. علم المكتبات. خميس مليانة: الجيلالي بونعامة، 2018.تمت الزيارة يوم [17-05-2021]. ص46-47. متاح على الرابط: https://bu.umc.rdu.dz.

**2-المستفيدين:** يعتبر المستفيد حجر الزاوية في البيئة المعلوماتية، والشخص الذي تبدأ منه دورة المعلومة وتنتهي، لذا بات من الضروري الاهتمام بالمستفيد وتسليط الضوء على احتياجاته الخاصة بالمعلومة والتعلم ومحاولة فهمه بغرض تقديم الخدمات الملائمة والمناسبة من أجل تلبية احتياجاته ورغباته.

**2-1 مفهوم المستفيد**

**من الناحية اللغوية:** يمكن تعريف المستفيد على أنه المستعمل أو المستخدم.[1]

**من الناحية الاصطلاحية: هو** الشخص الذي تقدم اليه الخدمات كالمستفيد في المكتبات ومراكز المعلومات أو الزبون في المتجر.[2]

وفي تعريفات أخرى للمستفيد:

فانه: جميع الافراد أو الجهات أو المؤسسات الذين يستخدمون المكتبة ويفيدون منها لأغراضهم المختلفة.[3]

-كما يمكن تعريف المستفيد بأنه : "الشخص الذي من حقه استخدام المكتبة والجلوس بها, سواء كان بهدف المطالعة أو المذاكرة أو الاعارة من أوعيتها فهو الشص المستهدف من الخدمات والتسهيلات المكتبية المتوافرة في المكتبة الجامعية".

-ويعرف أيضا بأنه شخص يستخدم أو يستعمل شيئا, وعلى ذلك فالمستفيد من المكتبة هو شخص يستفيد من مواد المكتبة وخدماتها وهذا المصطلح أفضل من مصطلح القارئ نظرا لأن مجموعات المكتبة تتضمن مواد تقرأ وتري أو تسمع.

-كما أن مصطلح المستفيد أفضل من مصطلح الزبائن او رواد المكتبة والأخير يحمل معنى مساند أو داعم للمكتبة.[4]

---

[1] -سهيل، ادريس. المنهل: **قاموس فرنسي عربي، بيروت**: دار الآداب، {د. ت}. ص1248

[2] -ياسر، عبد المعطى، ترسيا، لنشر. **القاموس الشارح في علم المكتبات والمعلومات** : انجليزي عربي. القاهرة: دار الكتاب، 2008. ص84.

[3] -همشري، عمر أحمد. **مدخل الى علم المكتبات والمعلومات**. عمان: دار صفاء, 2008. ص166.

[4] - مقناني، صبرينة. **التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منثوري.[على الخط].** دكتوراه .علم المكتبات. قسنطينة: منتوري، 2005. تمت الزيارة في [19-05-2021]. ص34. متاح على الرابط: https://bu.umc.edu.dz

ومن خلال هذه التعريفات نخلص الى تحديد شامل للمستفيدين بالمكتبات الجامعية على أنهم: مجموع الطلبة والباحثين والأساتذة وغيرهم تتاح لهم استخدام المكتبة وأجهزتها ويستفيدون من مجمل خدماتها لتحقيق غرض ما.

**2-2 أنواع المستفيدين**

**المستفيد الايجابي**: وهو المستفيد الذي يكون راض ومتعاون مع المختص ولديه معرفة وخبرة بالبحث عن المعلومة العلمية والتقنية ولا يتطلب الا مساعدة قليلة في بعض الأحيان.

**المستفيد السلبي**

ونقصد به الغير راض ويبدى عداء ويعتبر الخدمة المقدمة له لا تلبي احتياجاته وهو شخص صعب يطلب المساعدة دائما لاستعمال النظام ولديه مشاكل في البحث عن المعلومة ويخلق المشاكل داخل نظام المعلومات.

**المستفيد الحيادي:(البسيط)**

وهو المستفيد الذي يطلب اقتراحات وتوجيهات أو ارشادات بحيث يكون الوسيط الذي يقضي أكثر وقته في البحث والاستقصاء عن مكان المعلومات.

**المستفيد الفعلي**

وهو المستفيد الحقيقي أي الذي يعلم أين يجد المعلومة حيث تكون له الفرصة لاستعمالها ويشتغلها فعلا.

**المستفيد المحتمل**

وهو الذي يعلم أن يجد المعلومة حيث تكون لديه الفرص لاستعمالها ولكنه لا يشغلها.

**المستفيد الكامن**

وهو الشخص الذي يهتم بالمعلومة لكن ليس لديه دراية بوجودها.[1]

[1]-غزال، عادل، **تكوين المستفيدين من المكتبة الجامعية [على الخط]**. [14-05-2021]. متاح على الخط: https://adelghazzal.woedpress.com

### 3-2 فئات المستفيدين من المكتبات الجامعية

ان وجود أي مكتبة يقتضي حتما وجود فئات تستفيد من خدماتها كون أن المستفيد عنصر أساسي في كل نظم المعلومات, فهناك من يقسمها على أساس المستويات الموجودة بالجامعة والتي تتمثل في:

فئة الطلبة: وتضم كل من:

**طلبة التدرج**

يتكون غالبية المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية خلال دراستهم لأجل اعداد بحوثهم كونهم لا يتوفرون على مهارات البحث البيبليوغرافي ولعدم خضوعهم لدورات تدريبية.

**طلبة ما بعد التخرج**

لا يختلفون كثيرا عن الفئة الأولى، وعددهم قليل نوعا ما إذا ما قورن بالفئة الأولى وهم يتابعون دراساتهم ويستخدمون المكتبة لإنجاز بحوثهم ودراساتهم.[1]

**الباحثون من خارج الجامعة**

وهم نسبة قليلة مقارنة بالفئات السابقة كونهم غير متواجدين دوما داخل محيط الجامعة, لكون مكتباتهم لا تلبي رغباتهم في كثير من الأحيان فيلجئون لمكتبات جامعية أخرى والتي قد تلبي احتياجاتهم المختلفة.

**أعضاء هيئة التدريس**

تتضمن هذه الفئة جميع أعضاء هيئة التدريس بالجامعة من الأساتذة بمختلف مستوياتهم العلمية، لكون طبيعة عملهم تفرض عليهم التعامل مع المعلومات طوال الوقت لإنجاز أبحاثهم ومحاضراتهم .

**موظفو الجامعة**

من الاداريين والمهنيين، يستعملون المكتبة لغرض ايجاد حلول لمشاكلهم المهنية والادارية كما يستعملونها أحيانا لإنجاز بحوثهم الدراسية وتشتمل أيضا على فئة المكتبيين وعمال الادارة[1].

[1]- طرشان، حنان. **تطبيق المعايير والمواصفات بالمكتبات الجامعية الجزائرية**: دراسة ميدانية بجامعة أم البواقي [على الخط ].ماستر. مكتبات ومراكز المعلومات. قسنطينة: منتوري، 2010. [20-05-2021]. ص48. على الرابط: https://bu.umc.edu.dz

ويتألف مجتمع المستفيدين من المكتبات الجامعية من الفئات التالية:

الطلبة بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم.

أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة من محاضرين وأساتذة.

أعضاء الهيئة الادارية والعاملين في الجامعة.

الباحثين وطلبة الدراسات العليا سواء من داخل الجامعة أو خارجها.

بعض أفراد المجتمع المحلي[2].

**4-2 خصائص المستفيدين :**

للمستفيد مجموعة من الخصائص تميزه من بينها:

-لابد أن يتذكر دائما أنه يسعى لاكتشاف المعرفة وتحقيقها وتدقيقها بالرسائل العلمية المتوفرة له في عصره وعرضها بشكل منطقي سليم وادراك تام.

-كما يجب أن لا تلعب به الأهواء والميول والاتجاهات وأن تكون المعلومات العلمية هي التي تقوده الى نتيجة مسبقة في ذهنه.

ومن هنا يتطلب على الباحث الحياد الفكري والتجرد من الأهواء والميول والأمانة العلمية والشعور بالمسؤولية والمثابرة على العمل وكذلك القدرة على التحليل والتأمل والتفكير، والتحلي بالتواضع واحترام الغير[3].

**5-2 دوافع المستفيدين**

اذا ما نظرنا الى حاجات المستفيدين للمعلومات على أساس الدوافع المهنية فيمكن ايجازها في ما يلي:

- الحاجة الى المعلومات للمساعدة في حل مشكلة معينة أو لتيسير اتخاذ القرار.

---

[1]- طرشان، حنان. المرجع سابق. ص49.

[2] - عليان، ربحي مصطفي. **ادارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم**. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع. 2018. ص365.

[3] - بلحتات، فاطمة الزهراء. **مدى تلبية المكتبات الجامعية لحاجيات المستفيدين**: دراسة ميدانية لدى مكتبة جامعة الجيلالي [على الخط]. ماستر. علم المكتبات والمعلومات. خميس مليانة: الجيلالي بونعامة، 2018.تمت الزيارة[22-5-2021]. ص07. متاح على الرابط: https://www.theses-algerie.com.

- الحاجة الى المعلومات الأساسية حول موضوع معين.

- الحاجة الى المعلومات حول التطورات الجديدة في مجال معين.

أما اذا كانت حاجات المستفيدين الى المعلومات مرتبطة بدراساتهم ومشاريعهم البحثية, فيرى الكاتب امكانية تقسيمها وفقا لأسس عامة وشاملة لمجمل أنواع وميادين المشاريع البحثية في الحاجة الى المعلومات:

-لصياغة مشكلة البحث وتحديد أبعادها وتداخلاتها الموضوعية.

-لبناء ثقافة موضوعية في مجال معين له علاقة مباشرة بموضوع البحث.

-للتعرف على النتائج التي توصل اليها الأخرون بدراسات سابقة في ذات الموضوع.

-للتعرف على العناصر المشتركة بين البحث الحالي والبحوث السابقة.

-لتأكيد أو نفي بعض الحقائق والأفكار التي توصل اليها البحث.

لمقارنة النتائج التي توصل اليها البحث مع نتائج البحوث الأخرى[1].

**3-السلوك غير السوي**

يعتبر السلوك غير السوي من السلوكيات الفردية التي تمارس من قبل المستفيدين, ومن الظواهر الاجتماعية الجديرة بالدراسة والبحث كون أن هذا السلوك أصبح في الآونة الأخيرة وسيلة يستعملها المستفيد من أجل الحصول على ما يريده ويرضيه, وذلك بالحاق الأذى والضرر بكل ما في المكتبة.

**السلوك**

**1-3 مفهوم السلوك**

هناك عدة تعريفات قدمت للسلوك نذكر منها:

يعرف السلوك بأنه كل الأفعال والنشاطات التي تصدر عن الفرد سواء كانت ظاهرة، أو غير ظاهرة

وعرفه اخرون بأنه أي نشاط يصدر عن الانسان سواء كان أفعالا يمكن ملاحظتها وقياسها، أو نشاطات تتم على نحو غير ملحوظ كالتفكير والتذكر وغيرها.

[1] -الزهيري، طلال ناظم. **النظم الألية لاسترجاع المعلومات**. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2004. ص123.

والسلوك ليس شيئا ثابتا ولكنه يتغير وهو لا يحدث في الفراغ وأنها في بيئة ما، وقد يحدث بصورة ارادية وعندها يكون بشكل مقصود وواعي وهذا السلوك يمكن تعلمه ويتأثر بعوامل البيئة والمحيط الذي يعيش فيه.[1]

-وعرف أيضا على أنه " أي نشاط يصدر عن الكائن الحي سواء كان اراديا, أو غير اراديا فالمشي والكتابة والتحدث مع الأخرين سلوك ارادي, بينما تعد دقات القلب والتنفس سلوكا لا اراديا. ومنه فالسوك الارادي هو السلوك الذي يستطيع الكائن الحي القيام به والتحكم في حدوثه كالمشي والكتابة، بينما السلوك اللاإرادي هو السلوك الذي لا تستطيع منع حدوثه وايقافه.[2]

-السلوك هو أي استجابة أو رد فعل لا يتضمن فقط الاستجابات والحركات الجسمية بل يشمل على العبارات اللفظية والخبرات الذاتية, وقد يعني هذا المصطلح الاستجابة الكلية أو الالية التي تتدخل فيها الغدد حين يواجه الكائن أي موقف.[3]

-ويري الدكتور علي السلمي" أن كلمة سلوك تستخدم للدلالة على كل أشكال الحركة الانسانية ويضيف الى ذلك أن الاتصال الفعال والتصرفات والتغيرات ومحاولات التأثير وغيرها من الأنشطة التي يمارسها الانسان خلال حياته[4].

ومن خلال هذه التعريفات يمكن القول إن السلوك هو مجموعة من المحاولات المختلفة التي يقوم بها الفرد من أفعال ونشاطات نتيجة التفاعل بينه وبين البيئة المتواجد فيها، مستعملا في ذلك كل قواه العقلية والجسدية والنفسية للاستجابة لموقف معين.

### 2-3 مفهوم السلوك غير السوي

-يقصد بالسلوك غير السوي: ذلك السوك الذي انحرف عن معيار مثالي للأداء, أو عن الاعتدال والتوسط وينذر حدوثه أو ظهوره بين أفراد جماعة من الجماعات, ويسبب ضررا للفرد أو الأخريين. وعلى هذا يمكن القول إن السلوك غير السوي بالمكتبات، هو سلوكيات يرتكبها بعض المستفيدين

[1] -الفسفوس، عدنان أحمد. **أساليب تعديل السلوك. [على الخط].** [د.م]: [د.د]، 2011. ص13. [23-5-2021]. متاح على الرابط: http://www.kutubpdfook.com.

[2] - أبو حمدان، يوسف عبد الوهاب. **تعديل السلوك بين النظرية والتطبيق**. عمان: دار الهدى والنشر, 2003. ص25.

[3] - غيث، محمد عاطف. **قاموس علم الاجتماع**. الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر، 2006. ص34.

[4] -علي، سلمي. **تحليل النظم السلوكية**. القاهرة: مكتبة غريب, 1975. ص44.

ويتعارض ذلك مع قواعد السلوك السوي المتعارف عليه في المجتمع ويؤذي الى الحاق الضرر بكل ما في المكتبة.[1]

وعرف أيضا بأنه سلوك فوضوي يتضمن مجموعة من الاستجابات أو الأنشطة العقلية أو الحركية وقد يكون السلوك تصرفا ظاهريا أو باطنيا أو قد يكون شعوريا أو لا شعوريا يتم اكتسابه من ملاحظة سلوك الأخرين مما يؤذي الى نتائج مكروهة وهو مخالف للقواعد والمعايير العامة في المجتمع وبذلك يكون سلوك غير سوي.

ويعرف السلوك غير السوي أنه سلوك مخالف لنظم وقواعد السلوك السائدة بين غالبية أفراد المجتمع فهو عبارة عن منظومة من السلوكيات غير المقبولة من الأفراد والتب يتم اكتسابها بطرق التعليم المختلفة.[2]

ومن خلال هذه التعاريف نستنتج أن السلوك غير السوي هو ذلك السلوك السيئ الذي يقوم به المستفيد داخل المكتبة وقد يكون اما بإيذاء الذات أو الأخرين، والذي بدوره قد يؤثر على بعض الخدمات المكتبية .

## 3-3 أنواع السلوك غير السوي

تتنوع أشكال السلوك غير السوي للمستفيدين في المكتبات بشكل كبير لا يمكن حصره، نظرا لاختلاف الأفراد واختلاف سلوكياتهم واتجاهاتهم وما يحيط بهم من ظروف خاصة بالمكتبة، فنجد أي مشكلات الماضي كانت عبارة عن احداث الضوضاء، أو الأكل والشرب أو السرقة وعدم ارجاع أوعية المعلومات، أما المكتبات في العصر الحديث فإنها تعاني من المشكلات القديمة نفسها، بالإضافة الى ظهور مشكلات أخري تتعلق بالتقنية كاستخدام الهواتف المحمولة.

ونتعرف فيما يلي على أنواع السلوكيات غير السوية التي يقوم بها المستفيد في المكتبات والمتمثلة: في السرقة والاتلاف والشغب والعنف.

[1] -دسوقي أحمد، فايزة. المرجع السابق. ص14.

[2] - حسن، سمير عبد الرحمان. المرجع السابق. ص65.

**1-3-3 مفهوم السرقة:**

يقصد بالسرقة اختلاس شيء منقول مملوك لآخر، على غير ارادة المجني عليه (صاحب الشيء). أي بمعني سرقة الممتلكات العامة الخاصة بالمكتبة كأوعية المعلومات وسرقة أشياء خاصة بالموظفين، الأجهزة، الأدوات المكتبية وأجهزة الصيانة وغيرها....

**2-3-3 مفهوم الاتلاف:**

يقصد بالإتلاف الحاق الضرر والأذى الماديين بممتلكات الأخرين. ومن أنواع الاتلاف الشائعة بالمكتبات: الكتابة على الحائط والرسم عليها، كسر النوافذ والمقاعد، الا أنها علاوة على ذلك فإنها تعاني من أنواع أخرى ترجع الى طبيعة مقتنياتها كالإتلاف العمد للكتب وكتابة تعليقات بجوار النص وقص الخرائط واتلاف الأجهزة.

**3-3-3مفهوم الشغب:**

يقصد بالشغب مخالفة النظام العام داخل المكتبة أو عدم الالتزام باللوائح كإحداث الضوضاء، التدخين وتناول الاطعمة والمشروبات في غير الأماكن المصرح بها، وترك المخلفات (بقايا مأكولات، أوراق، مناديل. ورفض مغادرة المكتبة عند اغلاقها، ووضع أوعية المعلومات في غير أماكنها واساءة استخدام الأنترنت.[1]

**4-3-3 مفهوم العنف:**

العنف هو سلوك يتم من خلاله ممارسة القوة والتسبب بأضرار جسدية أو نفسية للأخر بشكل دائم ومستمر أو لمرة واحدة.

والعنف سلوك من السلوكيات الفردية الذي يمارس من قبل الطالب بهدف الحاق الأدي والضرب للأخريين سواء كالسب والشتم، أو ماديا كالضرب والاعتداء على الممتلكات.[2]

**4-3 أسباب ارتكاب السلوك غير السوي:[3]**

[1]-دسوقي أحمد ،فايزة. مرجع نفسه. ص15-16

[2]-كياش، ليث محمد. **سلوك العنف وعلاقته بالشعور بالندم**. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009. ص56.

[3]-دسوقي، أحمد فايزة. المرجع السابق. 87-94.

تقف عدة أسباب في العادة وراء حدوث أية ظاهرة, لذا تركز ت بعض الدراسات في مجال المكتبات والمعلومات حول أسباب حدوث السلوكيات غير السوية, فهناك اسباب تتعلق بالمكتبات نفسها وهناك أسباب تتعلق بالمستفيدين.

**1-4-3 أسباب بيئية خاصة بالمكتبات:**

تتنوع الأسباب المتعلقة بالمكتبات والتي قد تدفع المستفيدين للقيام بسلوك غير سوي فيها، فهناك أسباب معمارية وأسباب ادارية وخدماتية.

**الأسباب المعمارية:**

من الدواعي التي تدفع المستفيدين الى ارتكاب السلوكيات غير السوية في المكتبات.

-اذا كانت المكتبة بعيدة عن المستفيدين أو اذا كانت موجودة في مكان لا يصل اليه عدد كبير من وسائل النقل العام, فان ذلك قد يدفع بالمستفيد الى سرقة أوعية المعلومات أو اتلافها حتي يحصلوا على ما يريدون بغير الاضطرار للذهاب الى المكتبة كثيرا.

-عدم مراعاة توافر عوامل المحيطة والحذر عند تصميم مبني المكتبة يوفر المناخ المناسب لراغبي ارتكاب السلوك غير السوي, وكذلك وجود أماكن منعزلة بالمكتبة.

-بالإضافة الى أن الازدحام قد يؤذي الى التوتر وعدم القدرة على ضبط الأفعال والتحكم فيها, مما يدفع بالمستفيد الى الاعتداء اللفظي واستعمال العنف على الأخرين.

-التقص في تجهيزات البنية التحتية بالمكتبة : كعدم وجود دورات مياه والنقص في الأثاث.

**الاسباب الأمنية:**

-النقص في أفراد الامن بالمكتبات الجامعية أو عدم وجودهم.

-أماكن خروج الطوارئ من الاماكن الضعيفة أمنيا.

-عدم وجود ضبط وتحكم في أماكن الخروج ووجود نقص لدى الموظفين الموجودين لمراقبة هذه الأماكن والاهتمام بأداء واجبهم على أكمل وجه.

-وجود نقص في المهارات الشخصية لمراقبة المستفيدين أو عدم تدريبهم للقيام بهذا العمل.

**الاسباب الادارية**

فهناك أسباب تتعلق بإدارة المكتبة ولها علاقة مباشرة في التأثير في سلوك المستفيدين نذكر منها

-وجود نقص في السياسات والاجراءات المكتوبة بالمكتبة والمتعلقة بضبط المستفيد أثناء ارتكابه سلوك غير سوي.

-النقص في المطبوعات والأدلة التي تعدها المكتبة لتوجه الاهتمام نحو السلوك غير السوي وتأثيره

-عدم وجود تشريعات في قانون الدولة لتجريم السلوكيات غير السوية بالمكتبة.

-بالإضافة الى أن استخدام الرفف المفتوحة ييسر وصول المستفيدين الى الاوعية دون رقابة مما يزيد من احتمال سرقتها واتلافها.

-وكذلك التأثير السلبي لعدم اهتمام المكتبة بتوفير التدريب المناسب لموظفيها لمنع الجرائم التي ترتكب ضد الافراد.

**الأسباب الخدماتية**

-القصور في نظام الاعارة قد يؤذي الى الكثير من السلوكيات ومن أمثلة قصور الاعارة (عدم وجود اعارة أصلا) أو الاعتماد على سياسات ونظم لا تتطلب من المستعير امتلاك بطاقة المكتبة أو بطاقة هوية.

-التفرقة في سياسة الاعارة بين فئات المستفيدين المختلفة.

كما أن التقصير في خدمات التعريف بأوعية المعلومات الموجودة بالمكتبة (على سبيل المثال الفهارس) قد يدفع بالمستفيد الى البحث مباشرة من خلال الرفف، مما يتسبب في اتلاف أوعية المعلومات نتيجة كثرة تصفحها، أو وضعها في غير أماكنها الصحيحة أو اخفائها بين الرفف.

**2-4-3 أسباب بيئية خاصة بالمستفيدين:**

تتمثل هذه الاسباب في أسباب اقتصادية وأسباب دراسية وشخصية.

**الاسباب الاقتصادية:**

تتنوع الأسباب الاقتصادية التي قد تشجع المستفيدين على ارتكاب مثل هذه السلوكيات بالمكتبة وخاصة سرقة وعدم ارجاع أوعية المعلومات، ود تتمثل في:

-عدم امتلاك المال اللازم لتصوير أوعية المعلومات أو شرائها.

-الحاجة الى امتلاك المال وذلك (خاصة في حالة بيع المخطوطات والكتب النادرة).

**الاسباب الدراسية**:

-في أغلب الأحيان يلجأ الطلاب الى سرقة أو عدم ارجاع أوعية المعلومات التي يحتاجون اليها في دراستهم والتي تساعدهم في الاعداد للأبحاث والاستعداد للامتحانات وكذلك اخفاءها لحرمان زملائهم منها والاستئثار بها.

-بالإضافة الى أن بعض الأساتذة قد يطلبون من الطلاب ارفاق صور ملونة وايضاحات في البحوث التي يقدمونها واذا لم يكن بالمكتبة تصوير ملون يلجأ الطلاب الى نزع الصور من أوعية المعلومات.

**الاسباب الشخصية:**

من بين الأسباب الشخصية نذكر منها:

-قلة الوعي الثقافي لدى معظم المستفيدين وعدم ادراكهم رسالة المكتبة.

-الجهل بأنظمة المكتبة وقوانينها.

-حب الملكية والرغبة في الاحتفاظ ببعض المصادر العلمية أو الصور.

-الضغط النفسي والنسيان والغفلة وهي من أهم الأسباب التي تؤذي الى حدوث السلوك غير السوي بالمكتبة.

-الأنانية وعدم مراعاة احتياجات الأخرين.

-عدم الرغبة في التقيد بالمدة المحددة للإعارة.

**5-3 الأساليب الوقائية المقترحة لمكافحة السلوك غير السوي:**[1]

تقسم الدكتورة دسوقي أحمد فايزة هذه الاساليب الى أساليب عامة وأساليب لمكافحة الاتلاف والسرقة ومكافحة الشغب، وتأهيل العاملين.

**1-5-3 الأساليب الوقائية العامة:**

تتمثل الأساليب العامة المقترحة لمكافحة السلوك غير السوي في:

-التخطيط المعماري الجيد للمكتبة.

-تحسين خدمات المكتبة.

-اتاحة أوعية المعلومات بشكل رقمي.

-التجليد: يفضل تجليد الدوريات وكل المطبوعات ذات الغلاف الورقي, ومراعاة معايير الجودة عند اختيار الجهة التي ستقوم بالتجليد.

-وضع اللافتات لقواعد استخدام المكتبة.

-استخدام صناديق الشكاوى والاقتراحات.

-تنمية الشعور داخل المستفيد بأهمية المكتبة وضرورة الحفاظ على ممتلكاتها وتوعيته بالأثار الضارة للسلوك غير السوي.

-الحصول على مساعدة تطوعية من المستفيدين للإبلاغ عن مرتكبي السلوك غير السوي.

-متابعة ما يدور في المجتمع المحيط بالمكتبة.

-مرور الموظفين المنتظم بين الرفف.

-تعيين موظفي أمن بالمكتبة.

-وجود سجل لما يحدث في المكتبة من مخالفات.

**2-5-3 الأساليب المقترحة لمكافحة الاتلاف**

[1]-دسوقي أحمد، فايزة. المرجع السابق. ص109-150.

نتناول هنا الأساليب المقترحة لمكافحة اتلاف أوعية المعلومات واتلاف الأجهزة والحرائق مكافحة اتلاف أوعية المعلومات تتلخص أهم الأساليب المقترحة لمكافحة اتلاف أوعية المعلومات في :

-استخدام ألبومات لحفظ الخرائط والصور والرسوم.

-استخدام اطارات لحفظ الشرائح.

-عرض نماذج من الأوعية التي تعرضت للإتلاف حتي يرى المستفيد نتيجة ما يفعلوه ليكفوا عنه .

**مكافحة اتلاف الأجهزة:**

-مساعدة المستفيدين في تشغيل الأجهزة.

-جعل الآلات والأجهزة تعمل بصورة جيدة.

**مكافحة الحرائق :**

تتمثل الأساليب المقترحة لمكافحة الحرائق في-ان يكون مبني المكتبة من الحديد والاسمنت والتقليل من استخدام الخشب في المكتبة:

-عدم استخدام ستائر من الأقمشة أو أية مواد قابلة للاشتعال.

-استخدام خزائن حديدية لحفظ أصول المواد المصغرة والمواد السمعية والبصرية.

-تجهيز المكتبة بأجهزة الية لاكتشاف النار والدخان والحرارة.

**3-5-3 الأساليب المقترحة لمكافحة السرقة:**

تتمثل الأساليب المقترحة لمكافحة السرقة في:

-تأمين منافذ وأبواب المكتبة.

-مراقبة وتخصيص أماكن لحفظ المستلزمات الشخصية للمستفيدين.

-توفير حماية ممتلكات الموظفين, والأجهزة والآلات.

-وضع علامات ملكية المكتبة على أوعية المعلومات.

-فرض عقوبات على المستفيدين المتأخرين في رد أوعية المعلومات المعارة اليهم.

-انشار قواعد بيانات تضم الأوعية المسروقة.

**4-5-3 الاساليب المقترحة لمكافحة الشغب:**

تتمثل أساليب مكافحة الشغب فيما يلي:

-تركيب أجهزة لاكتشاف المعادن غير المسموح بها لضمان حماية الموظف والمستفيد.

-توفير الحماية للموظفين والمستفيدين.

-مراجعة ترتيب أوعية المعلومات.

-منع الوصول الى المواقع غير المسموح بها على الأنترنت.

**5-5-3 تأهيل العاملين:**

ينبغي على ادارة المكتبة أن توفر تأهيلا مهنيا للعاملين بها وتدريبهم على التعامل مع مختلف السلوكيات غير السوية أو القضايا التي تتطلب ادارة الأزمات. فهناك نوعين أساسيين من الاعداد هما: الاعداد النفسي والبدني نوجزهما فيما يلي:

**التأهيل المهني:**

على كل موظف بالمكتبة أن يدرك على أن الحفاظ على أمن المكتبة من مسؤولياته وكل فرد بالمكتبة في حاجة الى أن يكون مدربا على:

-المعرفة الجيدة للأمور التي ينبغي التدخل فيها بشكل مباشر وتلك التي لا ينبغي ألا يتدخل فيها وانما يستدي الامن.

-كيفية التعامل مع ضحية السلوك غير السوي ومساعدته.

-كيفية تطبيق القواعد بجزم واستمرارية وعدم تجاوز الحد القانوني عند معالجة السلوك غير السوي.

-كيفية كتابة تقرير بالواقعة.

**الاعداد النفسي والبدني:**

هناك نوعان من الجهود يمكن أن تقوم بها ادارة المكتبة في مجال الاعداد النفسي والبدني للأمناء هما توافر برامج داخلية، أو الاشتراك في برامج خارجية.

وتتمثل البرامج الداخلية في:

-الاستعانة بشخص لديه الخبرة الكافية يكون موجودا مع الأمناء كي يقدم لهم النصح والارشاد لمواجهة المواقف المختلفة.

-عقد ورشات عمل في نهاية الأسبوع تكون في مكان العمل أو بالقرب منه.

وتتمثل البرامج الخارجية في:

-الاشتراك في مراكز التأهيل التي توفر برامج لهذا الغرض, وعادة ما يتاح للأمناء في هذه المراكز عرض مشكلاتهم ويتم مساعدتهم في ايجاد الحلول الملائمة للممارسات غير السوية, كمت توفر لهم الطرق التي يمكن أن يتبعها الأمين لإعادة التأهيل النفسي والبدني.

**خلاصة الفصل**

نستخلص من خلال ما تم التطرق اليه في هذا الفصل، أن للمكتبة الجامعية مكانة كبيرة بالنسبة للمجتمع الجامعي بمختلف أنواعها، وذلك من خلال ما تقدمه من خدمات للمستفيدين من طلبة وباحثين وأساتذة الذين يعتبرون الجمهور المستهدف، ومن خلال عرضنا لظاهرة السلوك غير السوي ومعرفة أنواعه وأسباب ارتكابه، وبما أن الطالب الجامعي هو الشخص الذي ستقدم له الخدمة إلا أنه قد يتعرض الى مشاكل داخل المكتبة بسبب سوء الخدمات أو عدم تلبية حاجاته الأمر الذي قد يدفعه الى ارتكاب بعض السلوكية غير السوية كالعنف اللفظي أو احداث الفوضى.

# الفصل الثالث

# الاطار التطبيقي

# للدراسة

**مقدمة الفصل:**

يعتبر الإطار الميداني من أهم العناصر التي تدعم وتكمل الجانب النظري حيث يعتبر أساس الدراسة لما يعرضه من نتائج عامة بعد القيام بتحليل البيانات التي تم تجميعها، حيث أن هذه النتائج تساهم بدورها في الإجابة على التساؤلات العامة للدراسة.

## الإطار التطبيقي للدراسة

### 1-التعريف بمكان الدراسة

تم تدشين كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة قالمة في الموسم الجامعي 2003, 2004. كانت المكتبة قبل ذلك تابعة للمكتبة المركزية للجامعة، وهي الان مستقلة وتابعة اداريا لعمادة الكلية، وتشتمل على مجموعة من التخصصات منها: علم الاجتماع, علم المكتبات, التاريخ وعلم الأثار, وتخصص الاعلام والاتصال.

### 1-1مصالح المكتبة

تقع المكتبة في مجمع سويداني بوجمعة, تبلغ مساحتها 1050 كم, تحتل موقع مميز ضمن الكلية, فهي مقابلة لمدخل الكلية, محاطة بمساحات خضراء, ويقابلها عمادة الكلية, وتتكون المكتبة من قسمين رئيسيين هما:

**الطابق الارضي:**

-البهو العام للمكتبة.

-مكتب الاستقبال والتوجيه.

-**مصلحة الاعارة الداخلية :** مساحتها 250 م مع وجود مكتب خاص بمسؤول المصلحة والمخزن.

-مصلحة الاعارة الخارجية : مساحتها 400م مقسمة الى : مكتب مسؤول المصلحة, بنك الاعارة والمخازن ومكان مخصص للفهارس.

-مكتب محافظ المكتبة.

-**المصالح التقنية :** مصلحة المقتنيات, مصلحة الجرد, مصلحة النسخ, مصلحة التجليد والترميم, الا أن هذه الأخيرة لا تفتح لأن الاجراءات الفنية تقوم بها المكتبة المركزية وذلك راجع لقلة الموظفين المتخصصين.

**الطابق العلوي:**

يضم قاعتين للمطالعة، اضافة الى مصلحة اعارة المطبوعات الجامعية.

**الأثاث والتجهيزات:**

تحتاج أي مكتبة جامعية لمجموعة من التجهيزات حيث تحتوي مكتبة الكلية على ما يلي:

- 08مكاتب خشبية.

- 05 طاولات خاصة بأجهزة الحواسيب في مكاتب مسؤولي المصالح.

- 30 طاولة بمصلحة الاعارة الداخلية.

- 23 طاولة بقاعتي المطالعة رقم 1 و-2-

- 22 كرسي في قاعة المطاعة رقم 1

- 70طرسي في قاعة المطالعة رقم 2

- 50 كرسي في الاعارة الداخلية

- 07 أجهزة اطفاء

- 16 جهاز للتكييف

**الحواسيب:**

توجد 06 حواسيب مخصصة للبحث في الفهارس الألية.

**التنظيم الاداري للمكتبة**

-**توقيت واستقبال المستفيدين :** تقوم المكتبة بخدمة واستقبال المستفيدين من طلبة وأساتذة يوميا حيث تعمل من الساعة 8:30 صباحا الى غاية 15:30 مساءا.

-**الموظفين :** يعتبر العنصر البشري في المكتبات همزة وصل بين المستفيدين والرصيد الوثائقي, أما عدد الموظفين بمكتبة الكلية فيقدر عددهم بثلاثة عشر موظف.

-عدد الملحقين بالمكتبة 02

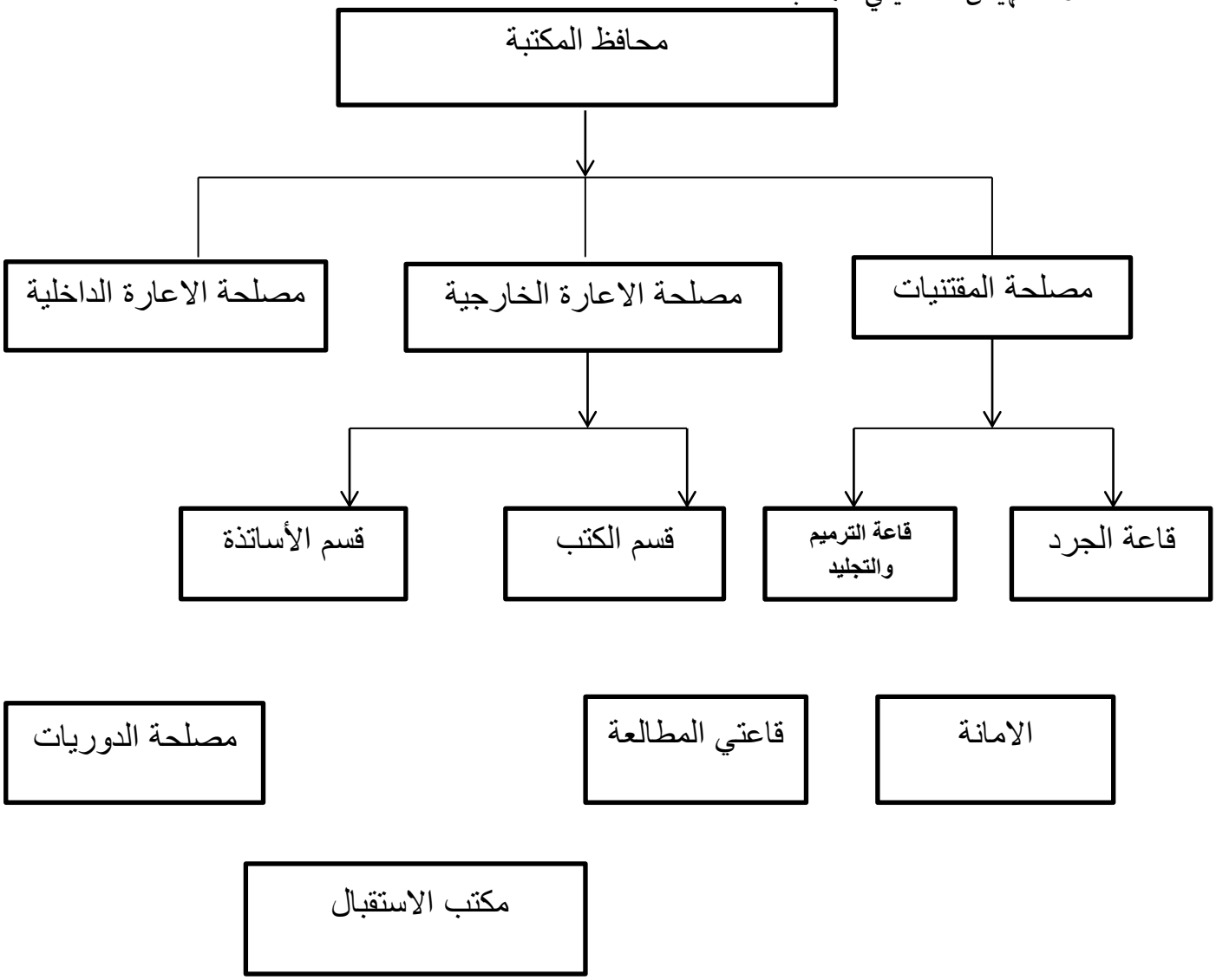
-عدد المساعدين بالمكتبة 02

-عدد موظفي الاستقبال العادية 01

**-المستفيدين من المكتبة:**

تقوم المكتبة بخدمة طلبتها من الكلية على اختلاف تخصصاتهم, هذا بالإضافة الى الكليات المجاورة شرط احضارتصريح من محافظ المكتبة, كما تقوم بخدمة الأساتذة

1-3 الهيكل التنظيمي للمكتبة




**شكل1: يمثل مخطط مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة 08 ماي 1945-قالمة-**

**اجراءات الدراسة الميدانية**

لكل دراسة حدود تحكمها زمنيا وجغرافيا وحتي بشريا حتي لا تكون الدراسة ارتجالية لا تمد الواقع بصلة وعلى أساس ذلك جاءت الدراسة كما يلي:

**أ-المجال الجغرافي:**

وهو الإطار المكاني الذي اجريت فيه الدراسة، حيث شملت دراستنا مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة 08 ماي 1945 قالمة.

**ب-المجال الزمني:**

لقد قمنا بدراستنا خلال الفترة الممتدة من شهر أفريل الى غاية أواخر شهر جوان 2021 هذا إذا أخذنا بعين الاعتبار الزمن الذي بدأنا فيه بجمع المادة العلمية عن موضوع الدراسة ثم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة والقيام بتحليله.

**ج-المجال البشري:**

تتجلى الحدود البشرية في مجموعة المبحوثين الذين سنطبق عليهم أدوات جمع البيانات داخل المجال الجغرافي, وتشتمل هذه المجموعة كل المكتبيين العاملين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والبالغ عددهم 13 مكتبي.

**3- عينة الدراسة :**

يعالج موضوع الدراسة "السلوك غير السوي للمستفيدين بالمكتبات الجامعية" وهي دراسة ميدانية نعتمد فيها على أسلوب العينة المسحية اذ يتم اختيار أفراد من مجتمع الدراسة وتعميم نتائجها عليه، ولا تخضع عملية استخدام العينة الى مزاج الباحث بل الى أصول عملية تساعد في تحديد أسلوب العينة الذي يكون أكثر ملائمة للظاهرة محل الدراسة.

فجاءت هذه الدراسة من أجل التعرف على واقع السلوك غير السوي بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة 8 ماي 1945، وذلك من خلال اعتبار المكتبة الركيزة الأساسية التي تقوم عليها

الجامعة، وبذلك قمنا بتوزيع الاستبيان على كل المكتبيين العاملين بالمكتبة والذي بلغ عددهم 13 مكتبي.

**4-منهج الدراسة:**

لإجراء أي دراسة ميدانية لابد على الباحث أن يختار المنهج الملائم من أجل تشخيص الظاهرة وتحديد أبعادها ومعرفة أسبابها وطرق علاجها للوصول الى النتائج العامة, فقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي, والذي يصف السلوك غير السوي للمستفيدين والتعرف على مختلف أشكاله وأنواعه وصولا الى نتائج تساعد في فهم الواقع وتطويره.

**5-أدوات جمع البيانات**

لضمان نجاح الدراسة من الضروري الاعتماد على أدوات البحث المناسبة للحصول على المعلومات والبيانات حول المشكلة المراد دراستها وتختلف هذه الادوات باختلاف الدراسة ومجالاتها, فقد اعتمدنا في دراستنا هذه على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة وهي تعتبر أداة من أدوات البحث العلمي معدة لجمع البيانات بهدف الوصول الي الاجابة على مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المكتوبة.

حيث وجه الاستبيان الى المكتبيين العاملين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة 8 ماي 1945, حيث تضمن الاستبيان 5 محاور أساسية تمثلت في ما يلي:

**المحور الاول:** تضمن هذا المحور البيانات الشخصية للمبحوث كالجنس، التخصص، الخبرة المستوى الدراسي.

**المحور الثاني:** تضمن هذا المحور على 4 أسئلة تمحور جلها حول دوافع السلوك غير السوي في المكتبات الجامعية.

**المحور الثالث:** تضمن هذا المحور على 4 أسئلة يتوضح من خلالها مظاهر السلوك غير السوي بالمكتبة الجامعية.

**المحور الرابع:** خصص للبيانات المتعلقة بتأثير السلوك غير السوي على خدمات المكتبة وتضمن أربعة أسئلة.

**المحور الخامس:** خصص للبيانات المتعلقة لسبل مواجهة السلوك غير السوي للمستفيدين بالمكتبة.

**6-تحليل بيانات الدراسة الميدانية**

**المحور الأول: البيانات الشخصية**

-1 الجنس

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| انثى | 9 | % 69,23 |
| ذكر | 4 | % 30,76 |
| المجموع | 13 | % 100 |

**جدول -01-يمثل أفراد جنس العينة**

**التحليل:**

من خلال دراستنا للعينة من حيث الجنس، وتحليلنا للجدول نلاحظ أن هناك تباين واضح في أفراد العينة فنسبة الاناث أكبر من نسبة الذكور حيث قدرت ب 69,23 % أما نسبة الذكور فقدرت ب 30,76 % فنستخلص أن معظم المكتبيين في مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة 8 ماي 1945 قالمة نساء، وربما يرجع سبب ذلك الى أن أكثر النساء يفضلن مزاولة العمل في المجال الاداري مقارنة بالمهن الأخرى التي تتطلب جهدا بدنيا، بينما الذكور أغلبهم يتوجهون الى الأعمال الحرة أو الميدان العسكري.

**-2 التخصص:**

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| علم المكتبات | 7 | % 53,84 |
| تقني سامي وثائقي وأرشيف | 3 | % 23,07 |
| حقوق | 2 | % 15,38 |
| مالية | 1 | % 7,69 |
| المجموع | 13 | % 100 |

**جدول-02-يمثل تخصصات أفراد العينة**

**التحليل:**

يتبين لنا من خلال الجدول أنه هناك اختلافا في أفراد العينة من حيث التخصص، فقدرت أعلى نسبة ب 53,84% وتمثل فئة المتخصصين في علم المكتبات، تليها نسبة 23,07% وهي فئة المتخصصين في تقني سامي وثائقي وأرشيف، تلحقها فئتين فئة الحقوق 15,38% أما مالية بنسبة 7,69% ومنه نستخلص أن المكتبيين الخاليين أغلبهم أصحاب التخصص مكتبات ومن ذوي مستويات أكاديمية مقارنة مع بعض المكتبات الأخرى، وهو يعتبر مكسب هام للمكتبة الجامعية.

3-المستوى الدراسي:

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| دكتوراه | 00 | % 00 |
| ماستر | 2 | % 15,38 |
| ليسانس | 8 | % 61,53 |
| سنة الثالثة ثانوي | 3 | % 23,07 |
| المجموع | 13 | % 100 |

**جدول-03-يمثل المستوى الدراسي لأفراد العينة**

**التحليل:**

يتبين لنا من خلال الجدول أن أفراد العينة تشمل على مؤهلات علمية مختلفة, حيث تمثلت نسبة المتحصلين على شهادة الليسانس 61,53% وهي أكبر نسبة وربما يرجع ذلك كونها من شروط التوظيف في المكتبات الجامعية أما نسبة المتحصلين على شهادة الدكتوراه في المكتبة كانت غير موجودة وربما يرجع ذلك الى توجه هؤلاء الافراد الى مهنة التدريس في الجامعات واكمال الدراسات العليا, أما نسبة الأفراد المتحصلين على شهادة الماستر فقد قدرت ب15,38% أي ما يعادل فردين في المكتبة وهي نسبة قليلة جدا وربما يرجع ذلك الى اكتفائهم بشهادة الليسانس فقط, أو عدم السماح لهم بالتسجيل في الماستر, أما فئة السنة الثالثة ثانوي فقدرت النسبة ب23,07% وهذا راجع نظرا لالتحاقهم بالعمل المكتبي في مرحلة كان التوظيف لا يشترط المؤهل الجامعي.

4-الخبرة:

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| أقل من سنة | 1 | 7,69% |
| من سنة الي 5 سنوات | 4 | 30,76% |
| من 6الي 10 سنوات | 4 | 30,76% |
| من 11 الي 20 سنة | 3 | 23,07% |
| فما فوق 20 سنة | 1 | 7,67% |
| المجموع | 13 | 100% |

**جدول-04- يمثل سنوات الخبرة لأفراد العينة**

**التحليل:**

تختلف سنوات الخبرة وتتباين بين أفراد العينة في مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة 8 ماي 1945 قالمة حيث تمثل نسبة 30,76% من سنة الى 5 سنوات, والتي تعادل نسبة سنوات الخبرة من 6 الى 10 سنوات وهي الفئة المستحوذة وهذا ان ل على شيء انما يدل على طبيعة الوظيفة المسندة لهؤلاء المكتبيين, بالإضافة الى أنه هناك أفراد عدد سنوات خبرتهم من 11 الى 20 سنة, قدرت بنسبة 23,07% وهي نسبة معقولة, أما بالنسبة للأفراد الذين لديهم أقل من سنة قدرت نسبتهم ب7,69% وذلك نظرا لحداثة التوظيف والذي قد يقدم الجديد للمكتبة من خلال مساره الدراسي في التخصص, بالإضافة الى أن هناك بعض أفراد العينة والذي قدر عددهم ب(1) والذين يحملون خبرة أكثر من 20 سنة وهذا دليل على أن المكتبات الجامعية في التسيير والادارة تولي اهتماما كثيرا الى سنوات الخبرة في اسناد الافراد لتحمل المسؤولية.

**المحور الثاني: دوافع السلوك غير السوي للمستفيدين في المكتبة الجامعية**

5-تعرض المكتبة الى السلوك غير السوي:

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| نعم | 9 | 69,23% |
| لا | 00 | 00% |
| أحيانا | 4 | 30,76% |
| المجموع | 13 | 100% |

**جدول-05-يمثل تعرض المكتبة للسلوك غير السوي**

**التحليل:**

يتضح لنا من خلال الجدول أن هناك تباين بين أفراد العينة حول مواجهة المكتبة للسلوك غير السوي, فأفراد العينة الذين أجابوا بنعم كانت نسبتهم أعلى وقدرت ب69,23% وربما قد يرجع ذلك الى وجود بعض المشاكل التي تؤثر على السير الطبيعي لعمل المكتبي, أما الأفراد الذين كانت اجابتهم بلا كانت غير موجودة, أما نسبة العينة التي أكدت أم مكتبتهم يحدث بها السلوك غير السوي أحيانا قدرت ب30,76%

6-طبيعة السلوك غير السوي الذي تتعرض له المكتبة

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| اتلاف أوعية المعلومات | 11 | 39,28% |
| العنف اللفظي | 13 | 46,42% |
| عدم ارجاع أوعية المعلومات | 4 | 14,28% |
| المجموع | 28 | 100% |

**جدول-06-يمثل طبيعة السلوك غير السوي التي تتعرض لها المكتبة**

**التحليل:**

يوضح لنا الجدول التالي طبيعة السلوك غير السوي التي تتعرض لها مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة 8 ماي 1945, حيث معظم السلوكيات التي تعرضت لها تمثلت في العنف اللفظي للمستفيدين والتي كانت بأعلى نسبة 46,42% ويرجع ذلك أن ممارسته ربما تكون لضرورة قصوى كرفع الصوت في وجه المكتبي أو تكسير الممتلكات بالإضافة الى أنها تتعرض الى اتلاف أوعية المعلومات والتي قدرت ب39,28% وكذلك عدم ارجاع أوعية المعلومات بنسبة 14,28% وهذا راجع الى عدم وجود الثقافة المكتبية لدى المستفيدين مما يجعلهم لا يحترمون المكتبة وعمالها.

7-الدوافع التي تؤدي بالمستفيدين للقيام بالسلوك غير السوي:

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| ضيق فضاءات المكتبة | 7 | 28% |
| نقص المراجع | 8 | 32% |
| أوقات عمل المكتبة | 3 | 12% |
| نقص العاملين | 3 | 12% |
| أخري | 4 | 16% |
| المجموع | 25 | 100% |

**جدول-07-يمثل دوافع المستفيدين للقيام بالسلوك غير السوي**

**التحليل:**

يتضح لنا من خلال الجدول أن أعلى نسبة كانت 32% وهي تخص نقص المراجع الذي يعد أبرز دافع للقيام بالسلوك غير السوي, تليها أوقات عمل المكتبة ونقص العاملين والتي تعادل نسبة 12% بالإضافة الى ضيق فضاءات المكتبة بنسبة 28% وذلك راجع الى احداث الفوضى بدرجة كبيرة وهذا عامل يؤثر على سير العمل داخل البيئة المكتبية, بالإضافة الى أن 16% من المكتبيين الذين أجابوا بوجود دوافع أخرى تؤذي بالمستفيدين بارتكاب السلوك غير السوي.

ومنه نستخلص أن هذه الدوافع قد تؤثر على كل من المكتبيين والمستفيدين، ويكون تأثيرها على المكتبي بضغط العمل عليه لكثرة مهامه وحركته المتواصلة داخل فضاء المطالعة.

8-أهم السلوكيات غير السوية التي تؤثر على أداء المكتبي:

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| سلوك سرقة أوعية المعلومات | 1 | 3,33% |
| احداث الفوضى | 11 | 36,60% |
| اتلاف أوعية المعلومات | 8 | 26,66% |
| عدم احترام المكتبي | 10 | 33,33% |
| أخرى | 00 | 00% |
| المجموع | 30 | 100% |

**جدول-08-يمثل أهم السلوكيات غير السوية التي تؤثر على أداء المكتبي**

**التحليل:**

يتبين لنا من خلال الجدول أن أهم سلوك غير سوي قد يؤثر على أداء المكتبي ومهامه هو احداث الفوضى داخل النظام الداخلي للمكتبة بنسبة "6,66% وذلك نظرا لاستقبال الجامعة كل موسم جامعي أعداد كثيرة من الطلبة الجدد وهم في تزايد مستمر وبذلك تتزايد احتياجاتهم لأوعية المعلومات فيما يبقي المكتبي عاجزا أمام تلبية كل احتياجاتهم وارضائهم, وكذلك عدم معرفتهم لاستخدام أدوات البحث المختلفة, بالإضافة الى عدم احترام المكتبي والتي قدرت ب33,33 % نظرا لعدم وجود ثقافة التعامل بين المكتبي والمستفيد, كذلك وجود سلوك اتلاف أوعية المعلومات والتي قدرت ب26,66% مع وجود ضئيل لسلوك عدم ارجاع أوعية المعلومات في الوقت المحدد بنسبة 3,33%

9-مستوى تعامل المكتبي مع سلوكيات المستفيدين:

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| جيد | 6 | 46,15% |
| حسن | 7 | 53,84% |
| سيئ | 00 | 00% |
| المجموع | 13 | 100% |

**جدول-09-يمثل مستوى تعامل المكتبي مع سلوكيات المستفيدين**

**التحليل:**

يتضح لنا من خلال الجدول أن أعلى نسبة كانت 53,84% والتي تقيم المكتبي وتعامله مع المستفيدين بالمعاملة الحسنة، ربما يرجع ذلك لوجود قيم ومستوى أخلاقي وتربوي يتصف به معظم المكتبيين وذلك من خلال كيفية تعاملهم مع المستفيدين، اضافة ربما الى اهتمام المكتبة بتكوين المستفيد وتدريبهم وتوعيتهم على كيفية التعامل مع مختلف فئات ونوعيات المستفيدين، تليها مستوى جيد بنسبة 46,15% أما نسبة المستوى السيئ كانت غير موجود ة وربما يرجع ذلك الى طبيعة وأخلاق المكتبي وكيفية التعامل مع المستفيدين.

**المحور الثالث: مظاهر السلوك غير السوي للمستفيدين بالمكتبة**

10-أبرز مظهر للسلوك غير السوي للمستفيدين اتجاه المكتبة

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| العنف اللفظي | 5 | 38,46% |
| اتلاف أوعية المعلومات | 5 | 38,49% |
| عدم ارجاع أوعية المعلومات | 3 | 23,07% |
| أخرى | 00 | 00% |
| المجموع | 13 | 100% |

**جدول-10-يمثل مظاهر السلوك غير السوية للمستفيدين اتجاه المكتبة**

التحليل: يتضح لنا من خلال الجدول أن أعلى نسبة لمظاهر السلوك غير السوي للمستفيدين بالمكتبة مشتركة بين سلوك العنف اللفظي واتلاف أوعية المعلومات بنسبة تعادل 38,46% ويعدان السلوك الغالب في المكتبة والذي يؤثر على مهام المكتبي مما يجعلهم لا يحترمون المكتبة وعمالها ومستفيديها، اذ لا بد من غياب هذه السلوكيات خاصة في المكتبة لأنها مكان يتطلب فيه الهدوء، تليها نسبة 23,07% لعدم ارجاع مصادر المعلومات وذلك نظرا لعدم كيفية استخدام والتعامل الأمثل للمصادر الورقية من طرف المستفيدين

11-مسؤولية العاملين بالمكتبة عن مظاهر السلوك غير السوي للمستفيدين:

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| نعم | 4 | 30,76% |
| لا | 9 | 69,23% |
| المجموع | 13 | 100% |

**جدول-11- يمثل مسؤولية العاملين بالمكتبة عن مظاهر السلوك غير السوي**

**التحليل:**

يتضح لنا من خلال الجدول أن هناك تباين بين أفراد العينة حول أن العاملين بالمكتبة مسؤولين عن مظاهر السلوك غير السوي للمستفيدين, حيث اتضحت أن الاجابة بلا كانت هي النسبة الأعلى وقدرت ب69,23% أي أن المكتبي ليس مسؤول عن مظاهر السلوك غير السوي, فيما كانت الإجابة بنعم 30,76% والذين يعتبرون أن المكتبي مسؤول عن بعض مظاهر السلوك غير السوي وذلك راجع الى خبرة المكتبة ووجود صفات وقيم يتحلى بها المكتبي في كيفية تعامله مع المستفيدين

12-كيفية تعامل المكتبي مع سلوك اتلاف أوعية المعلومات:

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| اعادة ترميم الأوعية التي تم اتلافها | 9 | 56,25% |
| استبدال الأوعية التالفة بأخرى جديدة | 1 | 6,25% |
| التعويض المادي من قبل المستفيد | 6 | 37,50% |
| أخري | 00 | 00% |
| المجموع | 16 | 100% |

**جدول-12- يمثل كيفية التعامل مع سلوك اتلاف أوعية المعلومات**

**التحليل:**

يتبن لنا من خلال الجدول أن أعلى نسبة هي 56,25% والتي تعود الى اعادة ترميم وصيانة أوعية المعلومات التي تم اتلافها من قبل المستفيدين, وهي كمبادرة أولى للتعامل مع مثل هذه السلوكيات, بعدها يأتي اجراء التعويض المادي من قبل المستفيد بنسبة 37,50% وذلك في حالة ضياع أو سرقة الكتاب أو اتلاف جزء منه كقص الخرائط والصور الموجودة داخل الوعاء مثلا, تليها بعد ذلك نسبة 6,25% وهي استبدال الأوعية التالفة بأخرى جديدة وهذا كإجراء عقابي مقابل التعدي على ممتلكات المكتبة والتي بدورها تعتبر حقا من حقوق المستفيدين

13-اتجاهات المستفيدين في الحصول على مصادر المعلومات:

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| نعم | 4 | 30,76% |
| لا | 9 | 69,23% |
| المجموع | 13 | 100% |

**جدول-13-يمثل اتجاهات المستفيدين في الحصول على مصادر المعلومات**

**التحليل :**

بالنسبة للجدول رقم يمثل اتجاهات المستفيدين في الحصول على مصادر المعلومات باستعمال مظهر العنف, فقد توصلنا من خلال استجواب أفراد العينة الذين أجابوا بلا جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 69,23% أي أقل من الذين أجابوا بأنهم يتجهون الى ممارس العنف في الحصول على مصادر المعلومات أي بنسبة 30,76%

وهذا ما يفسر أن مظهر العنف ليس بالأمر المرغوب فيه لدى أغلبية المستفيدين المشكلين للعينة، وأن ممارسته تكون الا في القليل من الحالات وللضرورة القصوى.

**المحور الرابع: تأثير السلوك غير السوي على خدمات المكتبة**

14-تأثير السلوك غير السوي على أداء المكتبي بالمكتبة

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| نعم | 10 | 76,92% |
| لا | 3 | 23,08% |
| المجموع | 13 | 100% |

**يمثل الجدول-14- تأثير السلوك غير السوي على أداء المكتبي**

**التحليل:**

يتضح لنا من خلال الجدول أن الإجابة بنعم هي الاعلى بنسبة 76,92% حيث تعتبر المشاكل التي تتعلق بسلوك المستفيدين عامل مؤثر بدرجة كبيرة على سير العمل داخل البيئة المكتبية مما قد يعيق في تقديم الخدمات اللازمة بصورة مناسبة وبشكل أسرع, ويؤذي السلوك غير السوي للمستفيدين كالتشويش ورفع الأصوات داخل فضاء المكتبة الى ازعاج المكتبي وعدم القدرة على التركيز أثناء تقديم الخدمات قد يدفعه الى تجاهل المستفيدين أو التوقف عن العمل, وجاءت الإجابة بلا بنسبة 23,08% الذين يرون أن سلوك المستفيدين لا يعرقل أو يؤثر على أدائهم أثناء تقديم الخدمات المكتبية.

15-تأثير السلوك غير السوي على سمعة المكتبة

| المتغيرات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| نعم | 10 | 76,92% |
| لا | 3 | 23,08% |
| المجموع | 13 | 100% |

**جدول-15-يمثل تأثير السلوك غير السوي على سمعة المكتبة**

**التحليل:**

يتضح لنا من خلال الجدول أن أعلى نسبة كانت نعم ب76,92% حيث تؤدي السلوكيات التي يقوم بها المستفيدون الى تشويه صورة المكتبة, ربما من خلال تراجع نسبة رواد المكتبة وانتشار الكلام بين فئات المستفيدين حول سوء خدماتها وعدم القدرة على تلبية حاجاتهم مما قد يدفعهم الى استرجاع مصادر المعلومات من جهة أخرى. وجاءت الإجابة بلا بنسبة 23,08% الذين لا يرون أن السلوك غير السوي للمستفيدين قد يؤثر على سمعة المكتبة، ربما يرجع ذلك الى قدرة المكتبيين على احتواء المشكلة أو التعامل معها بحكمة، وأن هناك تطبيق نظام الامن المعمول به أخل المكتبة للسيطرة على هذه السلوكيات.

16-تأثير السلوك غير السوي على تردد المستفيدين على المكتبة:

| المتغيرات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| نعم | 8 | 61,53% |
| لا | 5 | 36,46% |
| المجموع | 14 | 100% |

**جدول-16-يمثل تأثير السلوك غير السوي على نسبة تردد المستفيدين على المكتبة**

**التحليل :**

جاءت الإجابة بنعم بنسبة 61,53% حول أم السلوك غير السوي يؤثر نسبة تردد المستفيدين على المكتبة, ربما ذلك من حيث بعض السلوكيات التي يقوم بها فئة معينة داخل المكتبة, كإحداث الشغب والفوضى والتكلم بصوت مرتفع داخل فضاءات المطالعة بالمكتبة مما يؤذي الى ازعاج المستفيدين أو قد يدفع البعض منهم الى استخدام أو البحث عن أماكن مختلفة من أجل الاطلاع أو القيام بمختلف دراساتهم وبحوثهم العلمية, فيما كانت الإجابة بلا بنسبة 36,46% حول أن المكتبيين لا يرون أن السلوكيات غير السوية لا تؤثر على نسبة تردد المستفيدين للمكتبة.

.

17-مدى تأثير السلوك غير السوي للمستفيدين على خدمات المكتبة:

| المتغيرات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| سيئ | 3 | 21,42% |
| غير سيئ | 3 | 21,42% |
| مستوى متباين من سلوك لآخر | 8 | 57,14% |
| المجموع | 14 | 100% |

**جدول-17- يمثل مدى تأثير السلوك غير السوي على خدمات المكتبة**

**التحليل:**

نستخلص من الجدول أن اعلى نسبة كانت 57,14% والتي ترى أن هناك مستوى متباين من سلوك لآخر حول مدى تأثير السلوك غير السوي للمستفيدين على خدمات المكتبة حيث هناك من يرى أن سلوكيات بعض المستفيدين تؤثر على السير الطبيعي لعمل المكتبة كعدم احترام النظام الداخلي للمكتبة والتي تأثر بصفة خاصة على المكتبي الذي يبقى عاجزا امام تلبية كل احتياجات المستفيدين وارضائهم وكعدم الالتزام بمواقيت العمل والاستعمال السلبي لمواد المكتبة. تليها نسبة 21,42% والتي تتساوى فيها مدى التأثير للسلوك غير السوي للمستفيدين على خدمات المكتبة من سيئ وغير سيئ.

**المحور الخامس: سبل مواجهة السلوك غير السوي لمستفيدين بالمكتبة الجامعية**

18-وجود نظاما محدد لمواجهة السلوك غير السوي:

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| نعم | 12 | 92,30% |
| لا | 1 | 7,69% |
| المجموع | 13 | 100% |

**جدول-18- يمثل وجود نظاما محددا لمواجهة السلوك غير السوي**

**التحليل :**

يوضح لنا الجدول التالي نسبة أفراد العينة الذين اجابوا بنعم أن المكتبة تعتمد نظاما محددا لمواجهة السلوك غير السوي بنسبة 92,30% حيث نري أن العنصر الاداري للمكتبة يضع نظاما لمواجهة مثل هذه السلوكيات التي يمارسها المستفيدين بالمكتبة، على عكس نسبة أفراد العينة الذين أجابوا بلا بان مكتبتهم لا تعتمد على نظاما معينا لمواجهة السلوك غير السوي بنسبة 7,69% أي ما يعادل مكتبي واحد.

19-الأساليب المتبعة لمواجهة السلوك غير السوي:

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| التوبيخ | 5 | 20,83% |
| التهديد كالحرمان من الدخول الى المكتبة | 5 | 20,83% |
| فرض العقوبات المادية | 3 | 12,5% |
| توعية المستفيدين من حين لآخر | 10 | 41,66% |
| أخرى | 1 | 4,16% |
| المجموع | 24 | 100% |

**جدول-19-يمثل الأساليب المتبعة لمواجهة السلوك غير السوي**

**التحليل:**

يبين لنا نتائج الجدول أن نسبة الإجابة بنعم جاءت كالتالي : أسلوب التوبيخ, والتهديد كالحرمان من الدخول الى المكتبة بنسبة 20,83% ربما يرجع سبب ذلك الى عامل التأثير في نفسية المستفيدين, وهذا ما يعطيهم انطباعا بأن ما يمارسونه من سلوكيات غير سوية داخل النظام المكتبي قد يؤثر على مستقبلهم الجامعي, ويجعل المكتبي في مشاكل مع العنصر الاداري. بعده ا يأتي أسلوب توعية المستفيدين من حين لآخر بنسبة 41,66% وتعزيز سلوكياتهم الايجابية ومكافأتهم عليها, تليها نسبة 12,5% وتعود الى الاجراء العقابي وذلك بفرض العقوبات المادية على المستفيدين

20-المعايير التي تضبط السلوك غير السوي داخل المكتبة:

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| نعم | 12 | 92,30% |
| لا | 1 | 7,69% |
| المجموع | 13 | 100% |

**جدول-20-يمثل المعايير التي تضبط السلوك غير السوي داخل المكتبة**

**التحليل :**

يوضح لنا الجدول التالي نسبة أفراد العينة الذين أجابوا بنعم أنه هناك معايير تضبط السلوك غير السوي للمستفيدين داخل النظام الداخلي للمكتبة والمتمثلة في القوانين والأوامر... حيث قدرت النسبة ب 92,30% أما نسبة الأفراد الذين أجابوا بالا أي أن المكتبة لا تعمل وفق معايير معينة لضبط السلوك غير السوي للمستفيدين وقدرت بنسبة 7,69%

21-طبيعة المعايير التي تضبط السلوك:

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| قوانين | 10 | 38,46% |
| لوائح | 6 | 23,07% |
| أوامر ادارية | 5 | 19,23% |
| تنظيمية | 5 | 19,23% |
| المجموع | 26 | 100% |

**جدول-21-يبين طبعة المعايير التي تضبط السلوك داخل المكتبة**

**التحليل:**

يبين لنا الجدول طبيعة المعايير التي تضبط السلوك غير السوي داخل المكتبة فكانت أعلى نسبة 38,46% وهي خاصة بالمعايير على شكل قوانين, كون أن القوانين والتشريعات من أكثر الاشكال لضبط وتيسير العمل المكتبي. بالإضافة الى منح العقوبات لكل المخالفين لهذه القوانين، تليها نسبة الأوامر الادارية والتنظيمية بنسبة تعادل 19,23% والمتمثلة في التنظيم والتنسيق والتوجيه والرقابة... لمنع مثل هذه السلوكيات، فيما جاءت بعدها معيار اللوائح بنسبة 23,07% وهي من الأشكال المعمول بها في الكثير من المكتبات والتي تحكم سير العمل داخل المكتبة.

22-أبرز طرق لتجنب السلوك غير السوي للمستفيدين بالمكتبة

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| حسن المعاملة | 7 | 30,43% |
| تحسين الخدمات | 7 | 30,43% |
| تقديم الخدمات بطريقة أسرع | 6 | 26,08% |
| أخري | 3 | 13,04% |
| المجموع | 23 | 100% |

**جدول-22-يمثل طرق تجنب السلوك غير السوي بالمكتبة**

**التحليل:**

يوضح لنا الجدول نسبة أفراد العينة الذين يرون بأن أبرز طريقة لتجنب السلوك غير السوي للمستفيدين داخل المكتبة هي حسن المعاملة وتحسين الخدمات المقدمة من طرف المكتبيين, وهي أكبر نسبة أي ما يعادل 30,43% والهدف من ذلك تلبية حاجات المستفيدين وارضائهم, تليها نسبة 26,08% وهي تقديم الخدمات بطريقة أسرع ويرجع ذلك لخلق الظروف المناسبة ووصول الباحث أو المستفيد الى مصادر المعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق وأيسرها واشباع حاجاته ورغباته من المعلومات, أما نسبة 13,04% فهي تعود الى أفراد العينة الذين أجابوا بأنه هناك طرق أخرى لتجنب السلوك غير السوي وتتمثل في تعليم المستفيدين استخدام المكتبة ومصادر المعلومات المتوفرة فيها ومساعدتهم في استخدام الفهارس وكيفية التعامل مع مشكلات البحث عن المعلومات.

23-اتفق أفراد العينة على وضع مجموعة من المقترحات لمواجهة السلوك غير السوي بالمكتبة تمثل أهمها:

-فرض عقوبات أكثر صرامة لكل من يتعدى الحدود وعدم التقيد بالقانون الداخلي للمكتبة.

-تقديم الخدمات للمستفيدين بأسرع طريقة ممكنة.

-توفير وسائل البحث لتجنب قلق المستفيد من ضيق الوقت الذي يشتكي منه.

-محاولة التوعية من حين لآخر.

-وضع ضوابط يجب على المستفيد التقيد بها للحد من هذا التصرف غير السوي اتجاه العاملين كالتوبيخ والحرمان من دخول المكتبة.

**8-النتائج العامة للدراسة:**

**المحور الاول: معلومات شخصية حول العينة**

-أغلب المكتبيين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية-قالمة- اناث.

-معظم العاملين المتخصصين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية-قالمة- متحصلين على شهادة علم المكتبات.

-مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية يتمتع أفراد عينتها شهادات ذات كفاءة مختلفة من بينها الليسانس.

-أغلبية المكتبيين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية-قالمة- لديهم خبرة كافية لتسيير المكتبات ومن أجل تأدية العمل على أكمل وجه.

**المحور الثاني: دوافع السلوك غير السوي للمستفيدين داخل المكتبة الجامعية**

-تتعرض مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية-قالمة- الى السلوك غير السوي من قبل المستفيدين.

-الدافع الرئيسي للقيام بالسلوك غير السوي للمستفيدين تتمثل في نقص المراجع وضيق فضاءات المكتبة.

-ان السلوك السلبي الغالب في المكتبة والذي يؤثر على مهام المكتبي هو عدم احترام المكتبي بالإضافة احداث الفوضى.

-يقيم المكتبيين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية-قالمة- تعاملهم مع السلوك غير السوي والعلاقة التي تربطهم بالمستفيدين بحسن.

**المحور الثالث: مظاهر السلوك غير السوي للمستفيدين بالمكتبة الجامعية**

-المظهر البارز للسلوك غير السوي في مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية-قالمة- بالعنف اللفظي واتلاف أوعية المعلومات.

-العاملين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية غير مسؤولين عن مظاهر السلوك غير السوي للمستفيدين داخل المكتبة.

-ان اعادة ترميم وصيانة المجموعات التالفة من قبل المستفيدين كمبادرة أحسن للتعامل مع سلوك اتلاف المجموعات.

-تتمثل اتجاهات المستفيدين في الحصول على مصادر المعلومات يكون باستعمال مظهر العنف.

**المحور الرابع: تأثير السلوك غير السوي على خدمات المكتبة**

-تؤثر السلوكيات غير السوية للمستفيدين على مستوى أداء المكتبي في تقديم الخدمات.

-اعتبر المكتبي أن السلوك غير السوي الذي يقوم به المستفيدين عامل مؤثر بدرجة كبيرة على سمعة المكتبة.

-يؤثر السلوك غير السوي على نسبة تردد المستفيدين على المكتبة ومختلف فضاءاتها.

-يرى المكتبيين أن مدى تأثير السلوك غير السوي للمستفيدين على خدمات المكتبة يتباين من سلوك لآخر.

**المحور الخامس: سبل مواجهة السلوك غير السوي للمستفيدين بالمكتبة الجامعية**

-تعتمد مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية على نظام محدد لمواجهة السلوك غير السوي حيث تعتمد للسيطرة على هذه السلوكيات وتعديلها في الحرمان من الدخول الى المكتبة.

-هناك معايير تضبط السلوك غير السوي للمستفيدين داخل المكتبة وتتمثل في شكل قوانين واجراءات تنظيمية.

-ان حسن المعاملة وحسن الخدمات التي تقدم من أبرز طرق تجنب السلوك غير السوي للمستفيدين بكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.

-يقترح المكتبيين وضع قوانين صارمة اتجاه مرتكب السلوك غير السوي, كذلك تنمية الوعي المكتبي وضرورة اتباع سلوكيات ايجابية والتحلي بها.

## 9- النتائج على ضوء الفرضيات:

النتائج هي حوصلة لكل المراحل المنجزة خلال الدراسة والتي تنفي أو تحقق الفروض التي انطلقت منها. فهذه الدراسة توصلت الى مجموعة من النتائج المرتبطة بجملة من الفرضيات ومحاور الاستبيان المستخدم لجمع البيانات وهي كالتالي :

**الفرضية الأولى:**

استنادا الى الجداول 06-07-08 , نستنتج أن الفرضية التي تنص على:

"تكمن دوافع السلوك غير السوي للمستفيدين في عدم ملائمة الخدمات المكتبية" هي فرضية محققة, أي أنه هناك جملة من الدوافع التي تؤذي بالمستفيدين للقيام بالسلوك غير السوي بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية-قالمة- كنقص في المراجع ونقص العاملين.

**الفرضية الثانية:**

استنادا الى نتائج الجدول رقم 09-10-12 نستنتج أن الفرضية الثانية التي تنص على" تتمثل المظاهر العامة للسلوك غير السوي بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية-قالمة- على العنف هي فرضية محققة.

**الفرضية الثالثة:**

استنادا الى نتائج الجدول رقم 13-14-15-16 نستنتج أن الفرضية الثالثة والتي تنص على" يوثر السلوك غير السوي للمستفيدين على الخدمات المكتبية" هي فرضية محققة وذلك من خلال: أن السلوك غير السوي قد يعرقل أداء المكتبي, واعتباره سلوك مناف لما هو معمول به داخل المكتبة.

**الفرضية الرابعة:**

فيما يخص الغرضية الرابعة: "من بين سبل مواجهة السلوك غير السوي للمستفيدين بالمكتبة وضع قوانين ولوائح تنظيمية" هي فرضية محققة وذلك من خلال ما يبينه نتائج الجدول رقم 18-20-21 أنه هناك معايير تحكم وتضبط سير العمل داخل المكتبة والمتمثلة أساسا في القوانين والأوامر التنظيمية وهي من أكثر العوامل التي تساعد المكتبيين في مواجهة السيطرة على مثل هذه السلوكيات.

## 9- الاقتراحات :

-العمل على تحسين الخدمات الموجودة بالمكتبة بالاعتماد على التكنولوجيات الحديثة, وتحسين أدوات البحث (كإعداد الكشافات والمستخلصات, القوائم البيبليوغرافية, وكذلك الفهرس على الخط).

-رسم هيكل تنظيمي يتناسب مع الخدمات المقدمة داخل المكتبة ولا يكون عائق في تسيير المهام اليومية.

-تقييم نظام المعلومات المعتمد داخل المكتبة لمعرفة مواطن القوة ومواطن الضعف, والعمل على تصحيح مواطن الضعف مما ينعكس ذلك على عملية التزويد باقتناء المصادر التي تقيد المستفيدين والقراء.

-غرس روح التعاون والتعامل الحسن بين الطرفين.

-وضع قوانين صارمة تحكم سير العمل داخل المكتبة.

-توعية المستفيدين من حين لآخر لتجنب المشاكل بينه وبين المكتبي والتي تعرقل العمل

اعادة هيكلة قوانين المكتبة بالنسبة للمستفيدين (اي الدخول بنظام الافواج).

-الزيادة في أفراد الأمن الداخلي للمكتبة لضمان سيرورة العمل وتقديم خدمة جيدة تلبي وترضي احتياجات المستفيدين.

-اعداد لوائح أخلاقية وتنظيمية لتوعية الطلبة.

-تقديم بعض النصائح والتوجيهات خاصة للطلبة الجدد لإثراء معارفهم ومعرفة المكتبة جيدا.

-اعداد دورات علمية حول الثقافة المكتبية وطرق التعامل في المكتبة وابراز واجبات المستفيدين.

# خاتمة

## خاتمة

من خلال الاطلاع النظري ونتائج الدراسة الميدانية نجد أن موضوع السلوك غير السوي للمستفيدين في المكتبات الجامعية يعد من المواضيع التي تم دراستها حديثا، ذلك لما له من أهمية في تطوير واستمرارية المكتبة من خلال التعرف على هذه السلوكيات، وكذلك أهم الاساليب والاجراءات لمواجهة هذه الأخيرة.

حيث أجريت دراستنا الميدانية مع المكتبيين العاملين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية-قالمة-

وذلك من خلال توزيع استبيان، وبه توصلنا الى مجموعة من النتائج تتمثل في أن مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية-قالمة- تتعرض الى مجموعة من السلوكيات غير السوية أهمها: العنف اللفظي، عدم احترام المكتبي، اتلاف المجموعات المكتبية، عدم ارجاع مصادر المعلومات... ومن أجل تفادى هذا السلوك يجب على المكتبة وضع مجموعة من القوانين والتشريعات لتجنب السلوك غير السوي للمستفيدين بالمكتبة.

وفي الأخير يمكن القول إن المكتبة تحتاج الى تظافر الجهود وتكاثفها، وذلك باتحاد وتعاون كل من العامليين بالمكتبة والمستفيدين من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة وتصحيح الأخطاء، والحد من انتشار هذه السلوكيات لإبقاء المكتبة على مكانتها باعتبارها القلب النابض للجامعة وملتقى الطلبة والباحثين والأساتذة.

# قائمة المصادر

# والمراجع

## القواميس

1- سهيل، ادريس. المنهل: قاموس فرنسي عربي، بيروت: دار الآداب، {د. ت}.

2- غيث، محمد عاطف. قاموس علم الاجتماع. الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر،2006.

3- ياسر ، عبد المعطى، ترسيا، لنشر. القاموس الشارح في علم المكتبات والمعلومات: انجليزي عربي. القاهرة: دار الكتاب، 2008.

## قائمة الكتب:

4-أبو حمدان، يوسف عبد الوهاب. تعديل السلوك بين النظرية والتطبيق. عمان: دار الهدى والنشر, 2003.

5- الزهيري، طلال ناظم. النظم الألية لاسترجاع المعلومات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2004.

6- العريضي، جمال توفيق. أنواع المكتبات الحديثة. عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2014.

-7 المدادحة, أحمد نافع. أنواع المكتبات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع, 2011.

8- المدادحة، أحمد نافع, مطلق, حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.2014.

9- الهمشري، عمر أحمد. مدخل الى علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار صفاء, 2008. ص166.

10- بدر, أحمد. المكتبات الجامعية. القاهرة: دار غريب, 2001.

11- عليان، ربحي مصطفى، المومني، حسن أحمد. أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث العلمي. عمان: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع وجدار الكتاب العالمي للنشر والتوزيع، 2009.

12- عليان، ربحي مصطفي. ادارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع. 2018.

13-علي، سلمي. تحليل النظم السلوكية. القاهرة: مكتبة غريب, 1975.

14-كياش، ليث محمد. سلوك العنف وعلاقته بالشعور بالندم. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009.

## كتب الكترونية:

15- الفسفوس، عدنان أحمد. أساليب تعديل السلوك. [على الخط]. [د.م]: [د.د]، 2011. [23-5-2021].

16-دسوقي، أحمد فايزة: السلوك غير السوي للمستفيدين بالمكتبات. [على الخط]. الرياض: مكتبة فهد الوطنية، 2006. [20-03-2021]. متاح على

https://ebook.univeyes.com .

## مذكرات:

17-سكفالي، ليلي، ليمان، مريم. السلوك الإتصالي العنيف اللفظي وغير اللفظي لدى الطلبة الجامعيين. ماستر. علم الاتصال. قالمة: جامعة 8 ماي 1945، 2011.

## مذكرات الكترونية:

18 - بلحتات، فاطمة الزهراء. مدى تلبية المكتبات الجامعية لحاجيات المستفيدين: دراسة ميدانية لدى مكتبة جامعة الجيلالي [على الخط]. ماستر. علم المكتبات والمعلومات. خميس مليانة: الجيلالي بونعامة، 2018.تمت الزيارة[22-5-2021]. متاح على الرابط

https://www.theses-algerie.com

19-سي الطيب ، ميمونة، بناط, موارد. تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضا المستفيدين [على الخط]. ماستر. علم المكتبات. خميس مليانة: الجيلالي بونعامة، 2018.تمت الزيارة يوم [17-05-2021]. متاح على الرابط

.http://www.kutubpdfook.com

20-طرشان، حنان. تطبيق المعايير والمواصفات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية بجامعة أم البواقي [على الخط]. ماستر. مكتبات ومراكز المعلومات. قسنطينة: منتوري، 2010. [20-05-2021]. على الرابط:

https://bu.umc.edu.dz

21 -عميمورة، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية [على الخط]. ماستر. المعلومات الالكترونية واستراتيجية البحث عن المعلومات. قسنطينة: منثوري، 2012. تمت الزيارة يوم[16-5-2021]. متاح على الرابط:

: https://bu.umc.edu.dz

22- قندوزي، فاطمة، بولقدام، فاطمة. واقع تكوين طلبة سنة أولى جدع مشترك علوم انسانية في استخدام خدمات المكتبة [على الخط]. ماستر. ادارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات. خميس مليانة: جيلالي بونعامة، 2019. تمت الزيارة يوم [16-05-2021]. متاح على الرابط:

https://dspace.univ-km.dz

23- مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منثوري. [على الخط]. دكتوراه. علم المكتبات. قسنطينة: منتوري، 2005. تمت الزيارة في [19-05-2021]. متاح على الرابط :

https://bu.umc.edu.dz

## مقالات الكترونية

24-غزال، عادل، تكوين المستفيدين من المكتبة الجامعية [على الخط]. [14-05-2021]. متاح على الخط :

https://adelghazzal.woedpress.com

## مجلات الكترونية

25-حسن، سمير عبد الرحمان. الأنماط السلوكية غير السوية لتلاميذ المرحلة الاعدادية المرتبطة بممارسة الألعاب الالكترونية من منظور خدمة الفرد السلوكية. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية [على الخط]. [د. س]. [28-05-2021]. ع.18، متاح على:

https://jfss.journals.ekb.fg

# الملاحق

جامعة 08 ماي 1945 –قالمة-

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات

استبيان

في إطار انجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات، تخصص " ادارة المؤسسات الوثائقية "، تحت عنوان:

السلوك غير السوي للمستفيدين في المكتبات الجامعية

دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة 08 ماي 1945-قالمة-

من اعداد:

-أوصيف فاطمة الزهراء

-بوتلياتن صلاح الدين

-رقام ريان

من اشراف:

د. باشيوة سالم

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان من أجل جمع البيانات حول الموضوع وكذا استطلاع أرائكم حول السلوك غير السوي للمستفيدين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.

وعليه نلتمس منكم التفضل بملء الاستمارة بوضع علامة(×) أمام الإجابة المناسبة. ونحيطكم علما أما المعلومات المجمعة لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شكرا على تعاونكم

**المحور الأول: البيانات الشخصية**

**1- الجنس:**

ذكر ☐ أنثى ☐

**2- التخصص:** .....

**3-المستوى الدراسي:**

دكتوراه ☐ ماستر ☐ ليسانس ☐

**4-الخبرة:**

أقل من سنة ☐ من سنة الى 5 سنوات ☐

من 6-10 سنوات ☐ من11-20 سنة ☐

أكثر من 20 سنة ☐

**المحور الثاني: دوافع السلوك غير السوي للمستفيدين داخل المكتبة الجامعية**

5-هل تتعرض مكتبتكم الى السلوك غير السوي؟

نعم ☐ لا ☐

6- اذا كانت الاجابة بنعم فيما تتمثل هذه السلوكيات:

-إتلاف أوعية المعلومات ☐ -العنف اللفظي ☐

-عدم ارجاع أوعية المعلومات ☐

7- حسب رأيكم ما هي الدوافع التي تؤدي بالمستفيد الى القيام بسلوك غير السوي؟

-ضيق فضاءات المكتبة ☐ - نقص المراجع ☐ - نقص العاملين ☐

- أوقات عمل المكتبة ☐ -أخرى ☐

8- حدد أهم السلوكيات غير السوية التي تؤثر على القيام بدورك ومهامك المكتبية؟

-سلوك سرقة أوعية المعلومات ☐ -إحداث الفوضى ☐

- عدم احترام المكتبي ☐ - إتلاف أوعية المعلومات ☐

-أخرى ☐

9-كيف تقيم تعاملك كمكتبي مع سلوكيات المستفيدين؟

-حسن ☐ جيد ☐ سيئ ☐

**المحور الثالث: مظاهر السلوك غير السوي للمستفيدين في المكتبة الجامعية.**

10-ما هو أبرز مظهر للسلوك غير السوي للمستفيد اتجاه المكتبة؟

-العنف اللفظي ☐ -إتلاف أوعية المعلومات ☐

- عدم ارجاع مصادر المعلومات ☐ -أخرى ☐

11- هل العاملين بالمكتبة مسؤولين عن مظاهر السلوك غير السوي؟

نعم ☐ لا ☐

12-كيف يتعامل المكتبي مع المستفيدين الذين يقومون بسلوك إتلاف أوعية المعلومات؟

-اعادة ترميم المجموعات التي تم إتلافها ☐

-استبدال المجموعات التالفة بأخرى جديدة ☐

-التعويض المادي من قبل المستفيد ☐

-أخرى ☐

13-هل يتجه المستفيد الى الحصول على مصادر المعلومات باستعمال مظهر العنف؟

نعم ☐ لا ☐

**المحور الرابع: تأثير السلوك غير السوي على خدمات المكتبة**

14-هل السلوك غير السوي للمستفيدين يعرقل أدائك كمكتبي؟

نعم ☐ لا ☐

15- هل يؤثر السلوك غير السوي على سمعة المكتبة؟

تعم ☐ لا ☐

16- هل يؤثر السلوك غير السوي على تردد المستفيدين على المكتبة؟

نعم ☐ لا ☐

17- الى أي مدى يؤثر السلوك غير السوي للمستفيدين على خدمات المكتبة؟

سيئ ☐ غير سيئ ☐ يتباين من سلوك لأخر ☐

**المحور الخامس: سبل مواجهة السلوك غير السوي للمستفيدين بالمكتبة الجامعية**

18-هل تعتمد المكتبة نظاما محددا لمواجهة السلوك غير السوي؟

نعم ☐ لا ☐

19- إذا كانت الاجابة بنعم ما هي الأساليب المتبعة لمواجهة هذا السلوك؟

التهديد كالحرمان من الدخول الى المكتبة ☐

التوبيخ ☐

فرض العقوبات المادية ☐

توعية المستفيدين من حين لآخر ☐

أخرى ☐

20-هل هناك معايير تضبط السلوك غير السوي داخل المكتبة؟

نعم ☐ لا ☐

21-اذا كانت الاجابة بنعم فيما تتمثل:

قوانين ☐

لوائح ☐

أوامر إدارية ☐

تنظيمية ☐

22-ما هي أبرز طرق لتجنب السلوك غير السوي للمستفيدين بالمكتبة؟

حسن المعاملة ☐

حسن الخدمات ☐

تقديم الخدمات بطريقة أسرع ☐

أخرى ☐

23-ما هي اقتراحاتكم كمكتبيين بخصوص مواجهة السلوك غير السوي للمستفيدين بالمكتبة؟

.....

# الملخصات

## ملخص الدراسة:

تعالج هذه الدراسة موضوع واقع السلوك غير السوي في المكتبات الجامعية، وذلك من خلال توضيح مفاهيمه وأنواعه وإبراز أسباب حدوثه والتعرف على كيفية تعامل المكتبيين العامليين بالمكتبات مع مثل هذه السلوكيات، بالإضافة الى ابراز أهم الدوافع العامة والتي أدت بالمستفيدين للقيام بهذا السلوك غير السوي. لنتناول في الأخير ما إذا كانت المكتبات الجامعية تتعرض الى هذا السلوك، بالإضافة الى تفعيل الاليات والأساليب الوقائية لمواجهة السلوكيات السلبية داخل النظام الداخلي للمكتبة وذلك من خلال وضع لوائح تشريعية وتنفيذية.

وكانت هذه الدراسة مدعمة بجانب ميداني حيث قمنا بدراسة ميدانية على عينة من المكتبيين العامليين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة 08 ماي 1945-قالمة-، واعتمدنا على الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

**الكلمات المفتاحية:**

السلوك – السلوك غير السوي – المستفيدين – المكتبات الجامعية-كلية العلوم الانسانية والاجتماعية -جامعة 08 ماي 1945-قالمة-.

**Résumé :**

Cette étude aborde la question de la réalité des comportements anormaux dans les bibliothèques universitaires, en clarifiant ses concepts et ses types, en soulignant les raisons de son apparition et en identifiant comment les bibliothécaires travaillant dans les bibliothèques traitent de tels comportements, en plus de mettre en évidence les motifs généraux les plus importants. qui a conduit les bénéficiaires à adopter ce comportement anormal. Enfin, examinons si les bibliothèques universitaires sont exposées à ce comportement, en plus d'activer des mécanismes et des méthodes de prévention pour faire face aux comportements négatifs au sein du système interne de la bibliothèque à travers l'élaboration de règlements législatifs et exécutifs. Cette étude a été appuyée par une partie terrain, où nous avons mené une étude de terrain sur un échantillon de bibliothécaires travaillant dans la bibliothèque de la Faculté des Sciences Humaines et Sociales de l'Université du 08 mai 1945 - Guelma - et nous nous sommes appuyés sur le questionnaire un outil de collecte de données.

## Les mots clés :

Comportement - Inconduite - Bénéficiaires - Bibliothèques universitaires - Faculté des sciences humaines et sociales - Université du 08 mai 1945 - Guelma -.

**Abstract :**

This study addresses the reality of abnormal behavior in university libraries, by clarifying its concepts and types, highlighting the reasons for its occurrence, identifying how librarians working in libraries deal with such behaviors, in addition to highlighting the most important general motives that led the beneficiaries to perform this abnormal behavior. In the end, let's address whether university libraries are exposed to this behavior, in addition to activating preventive mechanisms and methods to counter negative behaviors within the library's rules of procedure through legislative and executive regulations .

This study was supported by a field side where we conducted a field study on a sample of the librarians working in the Library of the Faculty of Humanities and Social Sciences at the University of May 08, 1945- Qalama, and we relied on the questionnaire as a data collection tool.

**Keywords:**

Behavior – Abnormal Behavior - Beneficiaries - University Libraries - Faculty of

-Humanities and Social Sciences - University 08 May, 1945 – GUELMA