

على التمسك بمجموعة من الأخلاقيات والسلوكيات الوظيفية. كما اهتمت الديانات السماوية جميعاً بالأخلاق وكان هدفها من ذلك اصلاح الفرد في الدنيا وما يترتب عليه من ثواب في الآخرة.

ومن المعروف إن التمسك والالتزام بالقواعد الأخلاقية للمهنة يساعد أعضاءها على السير قدماً نحو تحقيق غاياتها وأهدافها بكفاية وفعالية ويؤدي الالتزام بهذه القواعد إلى زيادة تنظيم العلاقات المهنية والشخصية بين المنتسبين للمهنة من جهة والأطراف الأخرى التي لها علاقة بتلك المهنة من جهة أخرى.

وقد شغل موضوع الأخلاق اهتمام كثير من الفلاسفة والمفكرين وعلماء الاجتماع والإدارة وعلم النفس والتربية الإسلامية وغيرهم منذ زمن بعيد. لكن الاهتمام الجدي بدراسة الأخلاق المهنية وإخضاعها للبحث العلمي الموضوعي من جانب العلماء والباحثين بمن فيهم الباحثون في علم المكتبات والمعلومات لم يظهر إلا في العقود القليلة الماضية وان البحوث والدراسات العربية في مجال أخلاقيات العمل في مهنة المكتبات والمعلومات قليلة جداً.

الإطار العام للدراسة

مشكلة البحث

لكل مهنة في المجتمع الإنساني أخلاقيات يلتزم بها الأفراد المنتسبون إلى تلك المهنة وتعد أخلاقيات مهنة المكتبات أهم الموجهات المؤثرة في سلوك الأفراد العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات وتنطبع سمعة مهنة المكتبات والمعلومات بسلوك أعضائها وان سلوك بعض المكتبيين إذا أسيء فهمه ولو كان سليماً فإنه قد يلحق الأذى بالمهنة نظراً لعدم وجود معايير أخلاقية ثابتة ومحددة تحكم السلوك المهني للعاملين في المكتبات ومراكز المعلومات في البلدان العربية. فقد رأى الباحث إن العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات في العراق يتفاوتون في درجة التزامهم بأخلاقيات مهنة

المكتبات والمعلومات مما يؤثر على فعالية الخدمات المقدمة وعلى العلاقات بين هؤلاء العاملين ومجتمع المستفيدين. لذا اصبح من الضروري دراسة أخلاق مهنة المكتبات والمعلومات لدى المكتبيين في الجامعات العراقية، وقد اتخذ الباحث المكتبة المركزية في الجامعة التكنولوجية على وجه التحديد ميدانا للدراسة.

أهمية البحث

تتلخص أهمية البحث في كونه يتناول موضوع حيوي ومهم لاسيما وأنه بحث ميداني لتقييم عملية استخدام أعضاء هيئة التدريس والطلبة للمكتبة المركزية في الجامعة التكنولوجية لذلك يأمل الباحث أن يخرج بنتائج تسهم في الاستثمار الأمثل للموارد البشرية في هذه الجامعة وبما يخدم المستفيدين وتفعيل دور المكتبة في خدمة المجتمع، ومن المؤمل أن يفيد هذا البحث العاملين في المكتبة المركزية بالجامعة التكنولوجية إذ إن حصولهم على المعلومات الخاصة بطريقة تصرفهم مع المستفيدين من خلال معرفة وجهة نظرهم سيحفزهم على تعديل استراتيجياتهم وسلوكهم في التعامل مع المستفيدين فيصبحون أكثر التزاما بمبادئ هذه الأخلاقيات ومعاييرها.

أهداف البحث

يهدف البحث إلى:

- ١- معرفة درجة التزام العاملين في المكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية بأخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات من وجهة نظر المستفيدين من المكتبة.
- ٢- التعرف على واقع استخدام المكتبة من قبل أعضاء هيئة التدريس والطلبة في الجامعة.
- ٣- التعرف على الخصائص والسمات الشخصية للمستفيد.
- ٤- معرفة درجة رضى المستفيدين بالخدمات التي تقدمها المكتبة.

٥- التعرف على وجهات نظر المستفيدين من المكتبة.

٦- التعرف على المعوقات والصعوبات التي تواجه المستفيدين من المكتبة.

حدود البحث

يقتصر البحث على المكتبة المركزية في الجامعة التكنولوجية لتكون محور هذا البحث.

منهج البحث (مجتمع الدراسة)

تكون مجتمع الدراسة من الطلبة الذين يستخدمون المكتبة المركزية في الجامعة التكنولوجية، وقد تم توزيع استبيان بطريقة عشوائية باليد مباشرة على مئتي مستفيد من المكتبة وذلك خلال أسبوع وتم جمعها بالطريقة نفسها. وبلغ عدد الاستثمارات المسترجعة (١٦٨) استمارة لعدم اكمال معلوماتها التي خضعت للتحليل وكما مبينه في الجدول رقم (١)، بعد ذلك تم تفريغ المعلومات التي تحويها الاستبيانات واجريت لها التحليلات الاحصائية المناسبة:

ت	الاستثمارات	عدد الاستثمارات	النسبة المئوية
١	الاستثمارات التي وزعت	٢٠٠	-
٢	الاستثمارات التي أهملت	١٠	٥%
٣	الاستثمارات التي لم تعاد	٢٢	١٠%
٤	الاستثمارات التي تم تحليلها	١٦٨	٧٥%

جدول (١) يوضح عدد الاستثمارات التي وزعت على المستفيدين

وقد كانت هذه الاستثمارات الـ (١٦٨) موزعة كما يلي (٨١) ذكور و (٨٧) إناث ومن الأقسام العلمية في الجامعة وكانت تمثل (١٣) تدريسياً و (٥٤) طالباً في الدراسات العليا منهم (١٨) دكتوراه و (٣٦) ماجستير و (١٠١) طالب دراسات أولية وكما موضح ذلك في الجدول رقم (٢)

ت	القسم	أولية	ذكر	أنثى	ماجستير	ذ	أ	دكتوراه	ذ	أ	تدريسي	ذ	أ	المجموع

٣١	١	١	٢	٢	٤	٦	٣	٨	١١	٣	٩	١٢	بناء وإنشاءات	١
١٨	١	١	٢	٢	-	٢	٦	-	٦	٥	٣	٨	الكهرباء	٢
١٦	-	١	١	-	٢	٢	-	٤	٤	٢	٧	٩	المكائن	٣
١٣	-	١	١	-	-	-	٤	١	٥	٣	٤	٧	تعليم تكنولوجي	٤
١٠	-	١	١	١	-	١	٢	-	٢	٥	١	٦	علوم تطبيقية	٥
٩	-	١	١	-	-	-	١	-	١	٥	٢	٧	الكيمياء	٦
١٩	١	١	٢	٢	١	٣	٢	٣	٥	٣	٦	٩	المعماري	٧
١٦	٢	-	٢	٢	-	٢	١	-	١	٨	٣	١١	الحاسبات	٨
١٢	١	-	١	-	٢	٢	١	-	١	٣	٥	٨	السيطرة ونظم	٩
١١	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٦	٥	١١	البرامجيات	١٠
١٣	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٩	٤	١٣	المواد	١١
١٦٨	٦	٧	١٣	٩	٩	١٨	٢٠	١٦	٣٦	٥٢	٤٩	١٠١	المجموع	١٢٠

جدول (٢) يبين توزيع المستفيدين عينة الدراسة على الاقسام العلمية في

الجامعة التكنولوجية

عينة الدراسة

بلغت عينة الدراسة لأعضاء الهيئة التدريسية (١٣) عضوا موزعين على (٩) أقسام وهم الذين استجابوا لأداة الدراسة من اصل (١٥) عضو هيئة تدريس، في حين بلغت عينة الدراسة لطلبة الدراسات العليا (٥٤) طالبا وطالبة، و بلغت عينة الدراسة لطلبة الدراسات الأولية (١٠١) طالبا وطالبة من اصل (١٣١) طالبا وطالبة وزعت عليهم.

وقد استخدم الباحث المنهج المسحي مع الاستعانة بالأدوات التالية:

١- الاستبيان وتضمن (١١) سؤالاً (ملحق ١) وقد تم جمع البيانات من خلال استبانته صممها الباحث لأغراض هذه الدراسة اعتمادا على ما جاء في الأدبيات. تكون الاستبيان من ثلاث محاور. خصص المحور الأول للحصول على معلومات عامة عن أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا والأولية في الجامعة وهي بيانات شخصية وأسئلة مفتوحة وخصص

المحور والثاني للحصول على المعلومات عن استخدام المكتبة المركزية في الجامعة التكنولوجية لأعضاء هيئة التدريس والطلبة وخصص المحور الثالث للحصول على معلومات تخص استخدام المكتبة من قبل المستفيدين الذين يمثلون مجتمع البحث، يتعلق بالأخلاق المهنية الخاصة بالعاملين في المكتبة المركزية.

٢- الملاحظة، وذلك من خلال عمل الباحث في المكتبة وتواجهه المستمر خلال الدوام.

٣- استقراء الأدبيات ذات العلاقة

مفهوم أخلاقيات المهنة

شهدت المكتبات ومراكز المعلومات في السنوات الماضية تطورات وتغيرات علمية وتكنولوجية فلم تعد المكتبات أماكن لحفظ الكتب، بل أصبحت مراكز معلومات تزود الباحثين بالمعلومة المراد الحصول عليها بأسرع وقت وأقل تكلفة باستخدام الحواسيب تكنولوجيا المعلومات لذا توجب أن يسري التغيير أو التطوير على العاملين أيضا في هذا الحقل المهم والضروري لكونه على اتصال مباشر ومؤثر مع المستفيدين من المثقفين والعلماء وأصحاب العقول النيرة والتي يتوجب العمل معها بطريقة أكثر دراية من باقي أفراد المجتمع لتوفير الجو الملائم للإبداع والتقدم في البحث العلمي الرصين، فاصبح أمين المكتبة يطلق عليه أخصائي المعلومات وهذه التسمية لم تأتي اعتباطا بل هي عمل المكتبي الحالي والتي يجب على من يحملها أن يتحلى بصفات وأسس علمية وأخلاقية لممارسة هذه المهنة. على اعتبار ان الخدمات المهنية وضعت بطريقة تعزز المهنة وتجلب التقدير والاحترام لأفرادها لذا فان أخصائي المعلومات وخاصة بعد استخدام الحواسيب والذين اصبحوا وسطاء في مجال البحث العلمي لهم دور مؤثر في كفاءة الاسترجاع اذ ان هنالك مجموعة من الجوانب الأخلاقية التي ترتبط بأخصائي

ومن النماذج المهمة لهذه الدساتير "الدستور الأخلاقي للجمعية الأمريكية لعلم المعلومات" الذي صدر عام ١٩٩٠ والذي حدد المسؤوليات الملقاة على عاتق أخصائي المعلومات وكما يأتي^(١):

١- يجب على أخصائي المعلومات بذل كل ما يستطيع من اجل جعل المعلومات متاحة لمن يحتاجون إليها والتأكيد على الدقة وعدم الاعتداء على الخصوصية أو السرية فيما يتعلق بتقديم المعلومات عن الأفراد، والعمل على حماية حق كل مستفيد وكل مالك واحترام حقوق الملكية الفكرية لمقدمي المعلومات.

٢- يجب على أخصائي المعلومات المحافظة على سرية المعلومات الناتجة عن عملية البحث.

٣- يجب على أخصائي المعلومات إنجاز الخدمات المهنية بطريقة تعزز وضع المهنة وتجلب التقدير والاحترام لأفرادها وتحاشي المواقف التي تعكس المصالح الشخصية والالتزام بالمبادئ الخاصة بالمساواة في العلاقات بين الزملاء.

من اجل ذلك وضعت العديد من المنظمات تعهد خلقي لتوجيه سلوكيات منتسبيها، ومن بين هذه المنظمات التي تضم مجاميع من مهني تكنولوجيا المعلومات والتي وضعت تعهد خلقي معروف هي جمعية الحاسوب الأمريكية ومن أجزاء هذا التعهد ما يتعلق بالسلوك العام الضروري والذي يتضمن تجنب الإساءة للآخرين من خلال الإخلاص والموثوقية والعدالة واحترام الخصوصية للآخرين واحترام السرية.

أما فيما يتعلق بجانب المسؤوليات المهنية الخاصة التي تتضمن بذل الجهد لتحقيق افضل واكثرها فعالية والقيام بالعمل المهني بكرامة، واحترام

^١ محمد فتحي عبد الهادي. أخلاقيات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات.

العربية ٣...، ١٤، شتاء، ٢... ص ٤٥ عند Encyclopedia of library and information sciences. N. Y.: Dekker, 1996, P. 318-319.

المعاهدات والاتفاقيات والمسؤوليات واستخدام الحواسيب ونظمها حين يكون مسموحاً لك ذلك فحسب.

أما فيما يتعلق الأمر بتأمين مستلزمات الإدارة التنظيمية التي تقوم بعملية التأكد من تلبية احتياجات المستفيدين من موارد الحاسوب والآخرين الذين يتأثرون بهذا الاستخدام. واحترام ودعم الاستخدام المعقول والنظامي للموارد الحاسوبية للمنظمة وشبكات الاتصال^(١).

وان النتائج الفكرية المنشور باللغات الأجنبية وخاصة اللغة الإنكليزية قد اظهر اهتماماً بأخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات اكبر مما هو عليه في العالم العربي، وعمل المهتمون بمهنة المكتبات والمعلومات في الغرب جاهدين للوصول إلى مجموعة من المبادئ الأخلاقية منذ الثلاثينيات من القرن الماضي وكان من نتائجها ان تبنى مجلس جمعية المكتبات الأمريكية عام ١٩٣٨ دستور أخلاق للمكتبيين وكانت هناك محاولات لمراجعة هذا الدستور في الخمسينيات والستينيات. وفي بداية السبعينيات قامت لجنة خاصة من قسم الإدارة في جمعية المكتبات الأمريكية بإصدار بيان خاص بالأخلاق المهنية عام ١٩٧٥ وتمت مراجعته عام ١٩٧٩، ثم تبناه مجلس إدارة جمعية المكتبات الأمريكية في مدينة فرانسكو عام ١٩٨١^(٢).

تعريفات خاصة بمجال الأخلاق

١- الأخلاق المهنية: هي مجموعة من المبادئ والأسس والقيم التي يحملها الفرد ويتمسك بها ويعمل بمقتضاها في المهنة ليكون ناجحاً في تعامله مع الناس. والأخلاق المهنية في مجال المكتبات والمعلومات هي الأساس

^١ الصباغ، عماد عبد الوهاب. علم المعلومات. . عمان: الدار العلمية الدولية، ٢٠٠٢. ص ٢١٠

^٢ عمر همشري. أخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات لدى العاملين في مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة. -مجلة دراسات، مج ٢٥، ع ٢٤، ١٩٩٨. ص ٣٦٩

٦- الأخلاق المهنية للمكتبي حيث يفترض الالتزام بها ودعمها وتطويرها والدفاع عنها^(١).

كما يمكن إضافة بعض المتطلبات الأخرى المتعلقة بمهنة المكتبي هي:

- ١- أن يكون المكتبي سليم من الأمراض والعايات التي تعوقه في أداء عمله.
- ٢- أن يكون المكتبي حسن المظهر نظيفاً وبذلك يعطي تصور جيد عن العاملين في المكتبات وتعزيز مكانة المهنة لدى المجتمع.
- ٣- أن يكون المكتبي فياض النشاط فوجد ان اغلب الخدمات المكتبية تتطلب الحركة والتنقل السريع لإيصال المعلومات للمستفيدين^(٢).

والأخلاق المكتبية هي المبادئ والمعايير التي تعبر أساساً لسلوك أفراد المهنة المستحب التي يتقيد أفراد المهنة بالالتزامها وللمهنة آداب سلوك وآداب لباقة وهي الأصول العامة للآداب والسلوك الاجتماعي في المكتبة التي حددتها اللوائح والقوانين المنظمة لمزاولة هذه المهنة بحيث ان عدم مراعاتها يعرض صاحبها للنفور والنبد من الأعضاء الآخرين^(٣). وإن الحال تغير في عصرنا الحالي واصبح التداخل وثيقاً بين مجالي العلم والأخلاق، بحيث اصبح العلم يتدخل في تفكيرنا وفي مشاكلنا الأخلاقية كما أصبحت الأخلاق تسعى إلى توجيه العلم أو على الأقل تستهدف اختباره بطريقة نقدية وان هذا الانتقال من الاتصال بين العلم والأخلاق إلى التداخل بينهما لم يحدث فجأة وإنما حدث على مراحل عديدة.^(٤)

^١ بطرس حشوه. أخلاقيات المهنة للمكتبيين. - رسالة المكتبة: مج ٣١، ٢٤، ١٩٩٦

^٢ السعدي، هدى عباس قنبر. أخلاقيات مهنة العاملين في المكتبات المركزية لجامعة بغداد والمستنصرية والتكنولوجية من وجهة نظر المستفيدين منها. مجلة الأستاذ، ١٨٤، ١٩٩٩. ص ٥٢٧ - ٥٤٤

^٣ بطرس حشوه. مصدر سابق. ص ٢١

^٤ أنعم رشيد عبد الرزاق. أخلاقيات العلم. مجلة المجمع العلمي، ج ٢، مج ٥١، ٢٠٠٤ ص ١٦٣

إننا لا نملك في الوقت الحاضر قائمة جاهزة بالقيم الأخلاقية والأطر الأخلاقية التي يجب ان نستخدمها في التعامل. إننا نرى إن هنالك منطلقات إنسانية مبدئية وعقائدية يمكن أن تشكل في حضارتنا أساسا للأخلاق متميزة ومقبولة يمكن أن تشكل إضافة نوعية إلى الفكر الإنساني.

وهناك بعض العناصر والمحددات التي تجعل من القائمين بنشاط معين ينتمون إلى جهة معينة. والعناصر الأساسية للمهنة أي مهنة بصفة عامة هي^(١).

١-توافر الأنشطة والخدمات المفيدة التي تقدم إلى الجمهور بكافة فئاته وذلك من خلال مؤسسات معينة.

٢-توافر قدر من المهارات والخبرات الفنية المتخصصة التي تميز المهنة والتي تستلزم الإعداد الملائم للعاملين بها.

٣-توافر النتائج الفكرية المتخصصة الذي يدعم وجود المهنة ويرسخ أصولها.

٤-وجود قواعد أخلاقية وسلوكية تحكم العلاقات بين الأفراد المهنيين وزملائهم والجمهور الذي تقدم له هذه الخدمة.

٥-وجود تجمع للعاملين بالمهنة يتحدث باسمها ويدافع عنها أو يقر معايير الأداء والخدمة.

ولاشك إن كل هذه العناصر تتوافر بشكل أو بآخر في مهنة المكتبات والمعلومات.

وان مهنة المكتبات والمعلومات^(١) هي مهنة المهن وقلب المعرفة

البشرية وتمثل التنظيم الحضاري ومفتاح الوصول إلى كل شيء... انه

^١ محمد فتحي عبد الهادي. مهنة المكتبات والمعلومات في مصر. الاتجاهات الحديثة في

المكتبات والمعلومات، ٩٤، مج ٥، ١٩٩٨. ص ١١

١٦٥	-	-	٢٥	-	-	١٥٣	٢	-	عصبي	٥
-	-	-	-	-	-	١١١	٥٧	-	متحيز	٦
٣٦	٥٧	-	-	-	-	١٠٢	٣٥	٢٨	متذمر	٧
-	-	-	-	-	٢٥	١٧	٣٧	١١١	متشدد	٨

جدول (٨) يوضح سلوك وتصرفات العاملين في المكتبة من قبل المستفيدين إن أقسام المكتبة التي تستخدم بكثرة من قبل المستفيدين هي قاعة الإعارة - قاعة الدوريات - قاعة الفهرس المحوسب - قاعة الاطروحات. إن قسم الإعارة هو اكثر الأقسام استخداما من قبل المستفيدين حيث ظهر إن (١٦٨) مستفيدا وهو ما يمثل (١٠٠%) من عينة الدراسة قد كان لها اتصال مباشر مع موظفي قاعات الإعارة في المكتبة، وقد حدد ذلك سلوك وصفات العاملين في تلك القاعات. حيث ظهر إن صفة متعاون بالإضافة إلى صفة منضبط كان لها أعلى نسبة إيجابية وخاصة في قاعات الإعارة والدوريات والفهرس المحوسب. وان صفة متشدد كان لها أعلى نسبة للصفات السلبية ويرجع سبب ذلك إلى أهمية المصادر وطبيعتها العلمية التي تقتنيها المكتبة ومحدوديتها وكثرة الطلب عليها وخوفا عليها من فقدان والتلف مما ظهر هذه الصفة لدى العاملين في المكتبة. وان صفة متذمر كان لها اقل النسب للصفات السلبية في المكتبة أي لا يوجد تذمر من قبل العاملين إلا بنسبة قليلة جدا قد تكون بسبب العلاقات الشخصية بين المستفيد والموظف والتي يظهرها الموظف من باب الخروج من روتين العمل لديه. وان صفة التسامح كان لها اقل نسبة (٧٦%) ويرجع سبب ذلك إلى مطالبة الإدارة الموظفين بالغرامات التأخيرية لتكون أحد الأسباب التي تجعل المستفيد يقوم باسترجاع المصدر بالوقت المحدد ليتم إعارته إلى مستفيد آخر. والجدول (٩) يوضح قاعات أاعاره والمستخدمه من قبل عينة البحث

المجموع	لم يجب على السؤال		لدرجة ضعيفة		لدرجة متوسطة		لدرجة كبيرة		التعاون	
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد		
١٠٠ %	١٣	-	-	-	-	١٥٠	٢	٨٤٠	١١	تدريسي
١٠٠ %	٥٤	-	-	٥٠٥	٣	٣٣٠	١٨	٦١٠	٣٣	عليا
١٠٠ %	١٠١	٧٠٩	٨	١٣٠	١٤	١٠٠	١١	٦٧٠	٦٨	أولية
١٠٠ %	١٦٨	٤٠٧	٨	١٠٠	١٧	١٨٠	٣١	٦٦٠	١١٢	المجموع

جدول رقم (٩) يوضح تعاون موظفي قاعات الإعارة مع المستفيدين منها إن نجاح التعاون بين موظفي المكتبة والمستفيدين يعتمد على نوعية هؤلاء المكتبيين من ناحية تأهيلهم وخبراتهم وسلوكهم فالمعاملة الحسنة التي يقدمها المكتبيون للمستفيدين تعزز وترفع من ثقة المستفيدين بالمكتبة، ومن خلال إجابات المستفيدين للسؤال حول مدى تعاون موظفي المكتبة معهم، يتضح من خلال الجدول رقم (٩) إن (١١٢) مستفيداً ويمثلون (٦٧%) من إجمالي المستفيدين أجابوا بأن تعاون موظفي المكتبة معهم كان جيداً الى حد كبير. أما الذين أجابوا إن تعاون موظفي المكتبة كان معهم لدرجة متوسطة فكان عددهم (٣١) مستفيداً ويمثلون (١٨%) من إجمالي المستفيدين. بينما أجاب (١٧) مستفيداً يمثل (١٠%) من إجمالي المستفيدين بدرجة ضعيفة. بينما لم يجيب على السؤال (٨) مستفيدين ويمثلون (٥%).

ومن خلال ملاحظة العمل في قاعات الإعارة تبين إن المستفيدين الذين لديهم أرقام التصنيف لا تظهر لديهم أي مشكلة في الاستعارة. وتظهر لقسم من المستفيدين مشاكل في أما انه لم يجلب معه رقم التصنيف أو إن الرقم نقل خطأ من الفهرس المحوسب وفي بعض الاحيان يكون المصدر قد

أعير سابقا وغير موجود على الرف وهذه العملية تجعل الطالب يحس بنوع من الامتعاض لعدم تلبية طلبه. ويتضح من خلال الإجابات الواردة في الجدول إنها كانت إيجابية وسوف يكون لها الأثر في تحسين واستمرارية التعاون بين المكتبة والمستفيدين.

والجدول رقم (١٠) يوضح مدى تعاون قاعة الدوريات مع المستفيدين من قبل الموظفين فيها

التعاون	لدرجة كبيرة		لدرجة متوسطة		لدرجة ضعيفة		لم يجب عل السؤال		المجموع	
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد
تدريسي	١٣	١٠٠%	-	-	-	-	-	-	١٣	١٠٠%
عليا	٤٥	٨٣,٣%	٩	١٦,٦%	-	-	-	-	٥٤	١٠٠%
أولية	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
المجموع	٥٨	٨٦,٥%	٩	١٣,٣%	-	-	-	-	٦٧	١٠٠%

جدول رقم (١٠) يوضح تعاون موظفي قاعة الدوريات مع المستفيدين منها

ومن خلال الجدول يظهر لنا أن مستخدمي هذه القاعة هو (٦٧) مستفيدا فقط وهم الذين أجابوا على هذا السؤال حيث إن طلبة المرحلة الأولية لا يسمح لهم بدخول القاعة وتبين أيضا إن تعاون الموظفين عال جدا حيث ظهر إن كافة التدريسيين عينة البحث قد أجابوا بان التعاون في هذه القاعة كبير جدا وبنسبة ١٠٠% من مجتمع الدراسة. كما ظهر إن (٤٥) طالبا من الدراسات العليا قد ذكروا بان التعاون في قاعة الدوريات عالي جدا وهو ما يمثل نسبة (٨٣%)، وقد ذكر (٩) طلاب بان التعاون بدرجة متوسط وبنسبة (١٣%) ويرجع سبب ذلك الى إن عدد من طلبة الدراسات العليا يرغبون في استخدام الحاسبة الوحيدة الموجودة في القاعة لأغراضهم الخاصة في كتابة البحوث مثلا وهذا غير ممكن كون الحاسبة وضعت للاسترجاع مع شبكة

الفهرس المحوسب للمكتبة، وهذا ناتج عن عدم معرفة هؤلاء الطلبة بتلك العملية وارتباط الحاسبة مع الشبكة.
أما درجة تعاون موظفي قاعة الاطروحات مع المستفيدين فيظهر ذلك في الجدول رقم (١١)

التعاون	لدرجة كبيرة		لدرجة متوسطة		لدرجة ضعيفة		لم يجب على السؤال		المجموع	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
تدريسي	١٣	١٠٠	-	-	-	-	-	-	١٣	١٠٠ %
عليا	٥٠	٩٢,٥	٤	٧,٤	-	-	-	-	٥٤	١٠٠ %
أولية	٢١	٢٠,٧	-	-	٧٥	٧٤,٢	٥	٤,٩	١٠١	١٠٠ %
المجموع	٨٤	٥٠	٤	٢,٣	٧٥	٤٤,٦	٥	٢,٩	١٦٨	١٠٠ %

جدول رقم (١١) يوضح تعاون موظفي قاعة الاطروحات مع المستفيدين منها

يتضح من الجدول اعلاه إن التعاون في قاعة الاطروحات سلبي من خلال الأرقام حيث ظهر إن (٨٤) مستفيدا وبنسبة (٥٠%) أجابوا بان التعاون كان سلبي الى حد كبير، بينما أجاب (٧٥) مستفيدا وبنسبة (٧٤%) بان التعاون كان ضعيفا ويرجع سبب ذلك ومن خلال الملاحظة والمتابعة إن هؤلاء يمثلون طلبة المراحل الأولية وخاصة المرحلة الأولى والثانية والثالثة. وهؤلاء الطلبة وحسب سياق عمل المكتبة لا يسمح لهم بالاستعارة للاطاريح ولعدم معرفة هؤلاء الطلبة بتلك التعليمات بدا لهم بان تعاون العاملين في القاعة ضعيف معهم وقد تسبب ذلك في بعض الأحيان إلى عكس صورة غير صحيحة للموظف الذي يعمل في القاعة من خلال تعامله مع الطلبة اذ تصوروا بان الموظف منحاز إلى مستفيد معين أو إنه عصبي المزاج معهم

ومتشدد في الحفاظ على الاطروحات كونه لا يجهل إن هنالك أوامر بعدم إعاره هؤلاء الطلبة الاطروحات لأسباب عديدة ومعروفة.
أما مدى تشدد موظفي المكتبة مع المستفيدين فيظهر ذلك من خلال الجدول رقم (١٢) والذي يوضح مدى تشدد موظفي قاعات الأعاره في المكتبة مع المستفيدين.

التشدد	لدرجة كبيرة		لدرجة متوسطة		لدرجة ضعيفة		لم يجب عل السؤال		المجموع	
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد
تدريسي	٥٣,٨	٧	٣٠,٧	٢	١٥,٣	٢	-	-	١٣	١٠٠%
عليا	٦٤,٨	٣٥	١٦,٦	٦	١١,١	٦	٤,٧	٤	٥٤	١٠٠%
أولية	٧٧,٢	٧٨	١٠,٨	٤	٧,٤	٤	٧,٩	٨	١٠١	١٠٠%
المجموع	٧١,٤	١٢٠	١٤,٢	٢٤	١,٧	١٢	٤,٧	٨	١٦٨	١٠٠%

الجدول رقم (١٢) يوضح مدى تشدد موظفي قاعات الأعاره في المكتبة مع المستفيدين.

يتضح من الجدول اعلاه إن (١٢٠) مستفيدا يمثلون (٧١%) من إجمالي المستفيدين أجابوا إن تشدد موظفي المكتبة معهم كان لدرجة كبيرة. أما الذين أجابوا بان تشدد موظفي المكتبة كان معهم لدرجة متوسطة فكان عددهم (٢٤) مستفيدا ويمثلون (١٤%) من إجمالي المستفيدين بينما أجاب (١٢) مستفيدا ويمثل (٧%) من إجمالي المستفيدين بأنه لم يكن هنالك تشدد معهم. ولم يجب على السؤال (١٢) مستفيدا ويمثلون (٧%).

وهذا يدل على إن التشدد سببه هو الحرص على المصادر الموجودة في المكتبة وخوفا عليها من الضياع والتلف مع الالتزام بمواعيد إرجاع تلك المصادر بعد إعارتها وهذا الحرص له ما يبرره لوجود التزامات عديدة للموظف مع باقي المستفيدين بإعطاء مواعيد استعارة تلك المصادر على أساس إعادته من مستعيرها السابقين وان أي إخلال في هذه المواعيد تسبب

في ارباك عمل الموظف وكذلك المستفيد الذي رتب أوقاته على أساس استعارته ذلك المصدر .

وي ضوء ما سبق فان الشده مطلوبة وهي غير مقصودة الإساءة إلى المستفيد وإنما الالتزام بالمواعيد والحفاظ على المصادر هي من أهم الأخلاق الواجب أن يتحلى بها الموظف للتعامل مع المستفيد والذي من جانبه عليه أن يدرك ذلك التشدد وأسبابه دون أن تجعله يشعر بان هذه مبالغة في الحفاظ على المصادر أو إن الموظف يحاول أن يستغله عند فرض غرامة معينة تأخيره لتكون نوع من الرادع والمنبه له بعدم تكرار ذلك وقد يؤدي تأخير المصادر من قبل مستفيد معين إلى عدم إعارته مستقبلا لفترة معينة تجعله يشعر بتقصيره واقترافه عملا بعيدا عن الأخلاق الواجب اتباعها في الالتزام بالمواعيد التي تعطى له من قبل مسؤول الإعارة في القاعة.

وقد لاحظ الباحث ان اكثر المستفيدين يعلمون سبب ذلك التشدد ويقدرّون للموظف وضعه ذلك ويعزون سبب عدم التزامهم بالمواعيد مثلا إلى حاجتهم للمصدر لفترة أطول وفي بعض الأحيان نسيانهم للموعد وأعدار عديدة متنوعة ولكن المحصلة هو معرفة المستفيد مسبقا بأنه مقصر في عمله هذا والتزامه في إعادة الكتاب.

وكما يظهر من خلال الجدول رقم(١٢) بان صفة متشدد هي موجودة في كافة القاعات وحتى الإدارة وذلك لوجود سياق عمل ثابت لديها لا يمكن أن تحيد عنه لا يصلح الفائدة إلى اكثر المستفيدين بشكل دائم وليس لمستفيد على حساب مستفيد آخر .

٦- هل توفر المكتبة أجواء مريحة للبحث العلمي ؟

ويظهر ذلك ومن خلال إجابات المستفيدين في الجدول رقم(١٣)

ت	توفر الأجواء المريحة	نعم	النسبة	كلا	النسبة	المجموع	النسبة
١	تدريسي	١٣	١٠٠	-	-	١٣	١٠٠

١٠٠	٥٤	٢٥,٩	١٤	٧٤	٤٠	عليا	٢
١٠٠	١٠١	٧٥,٢	٧٦	٢٤,٧	٢٥	أولية	٣
١٠٠	١٦٨	٥٣,٥	٩٠	٤٦,٤	٧٨	المجموع	

جدول رقم(١٣) يوضح إجابة المستفيدين حول توفير أجواء مريحة في المكتبة للبحث العلمي

يعد توفير أجواء مريحة للمستفيدين من الطلبة والباحثين من الخدمات الرئيسية لأية مكتبة بالإضافة إلى الموقع والأثاث والإضاءة وتوفير التهوية وغيرها من العوامل البيئية التي ترغب وتشجع هؤلاء المستفيدين على ارتياد المكتبة والبقاء فيها لمدة طويلة.

وكانت النتائج من خلال الإجابة الواردة في الجدول رقم(١٣) على الرغم من إنها غير مشجعة حيث بلغ عدد الذين أجابوا بان هنالك أجواء مريحة للبحث العلمي (٧٨) مستفيدا وبنسبة (٤٦%) من إجمالي المستفيدين. بينما أجابوا بعدم توفر الأجواء المريحة (٩٠) وبنسبة (٥٤%) من إجمالي المستفيدين. ولكن الذين ذكروا بعدم توفر أجواء مساعدة للبحث العلمي هم طلبة المرحلة الأولية بخلاف التدريسيين وطلبة الدراسات العليا وفي ضوء الملاحظة المستمرة للمستفيدين ظهر إن التدريسيين وطلبة الدراسات العليا يجلسون في قاعة الدوريات وهي قاعة هادئة ومؤثثة بشكل جيد بسبب توفر أجهزة التبريد والتدفئة بصوره دائمة إلى درجة كبيرة مع وجود موظفين يوفرن الجو الهادئ والتعامل الشفاف وإحضار المجالات والدوريات إلى المستفيد في مكان جلوسه على المنضدة.

على عكس طلبة الدراسات الأولية الذين لا يحق لهم سوى استخدام قاعة واحدة في الطابق الأول وهي غير كافية لهم مما يؤدي الى حدوث الضجيج الذي يحدثه الطلبة، فضلا عن حدوث عطلات لكثير من أجهزة

التبريد والتدفئة وهذا ناتج عن عدم وجود أي موظف داخل القاعة يتابع الطلبة لمنعهم من العبث بالأجهزة أو منعهم من الحديث بصوت مرتفع. س٧- ويتعلق بدرجة الرضا عن الخدمة التي تقدمها المكتبة وكما مبين في الجدول رقم (١٤)

ت	درجة الرضى	التكرار	النسبة
١	نعم	٦٧	٣٩,٨
٢	إلى حد ما	٥٨	٣٤,٥
٣	لا	٢٩	١٧,٢
٤	بدون إجابة	١٤	٨,٣
	المجموع	١٦٨	%١٠٠

جدول رقم (١٤) يوضح درجة الرضا عن الخدمة المقدمة للمستفيدين عند الاستفسار من المستفيدين عن مدى رضاهم عن الخدمة التي تقدم لهم في المكتبة، تبين وكما هو موضح في الجدول أعلاه إن نسبة (٤٠%) من المستفيدين راضون عن تلك الخدمة وإن نسبة (٣٥%) من المستفيدين راضون عن تلك الخدمة إلى حد ما وهذا يعني أن درجة الرضا بشكل عام قد بلغت (٧٥%). وفي الوقت نفسه نجد أن نسبة (١٧%) من المستفيدين غير راضين عن الخدمة. إضافة إلى إن (١٤) مستفيدا أي بنسبة (٨%) قد تركوا السؤال بدون إجابة.

(النتائج)

١- الاضطرار للتعامل مع المكتبة دون سابق معرفة بأساليب استخدامها يؤدي ذلك إلى ضياع الجهد والوقت، إضافة إلى إصابة المستفيدين بالإحباط وشعورهم بالعجز. وهذا ظهر واضحا مثلا بالنسبة إلى طلاب المراحل الأولية الذين لا يمكن أن تعار لهم الاطاريح وسبب الاحباط يرجع الى جهلهم بتعليمات الاعارة. كما يظهر ذلك بالنسبة لاستخدام الحاسوب في البحث بالفهرس المحوسب الذي يتطلب معرفة باستخدام الحاسوب وكذلك

ما هو المطلوب كتابته من الحاسوب لكي يتمكن المستفيد من أن استعارة المصدر بعد ذلك.

٢-البطؤ في تقديم خدمات المعلومات بالمكتبة. اذ يشكو العديد من المستفيدين من البطئ في تلبية احتياجات رواد المكتبة الامرالذي يؤدي إلى ضياع وقت وجهد المستفيدين عند محاولة الحصول على المعلومات ومن الجدير بالذكر إن نسبة (٨٧%) من مجتمع الدراسة قد أكدوا أن هنالك بطأ في تقديم خدمات المعلومات بالمكتبة.

٣- ظهر ان قسم الاعارة هو اكثر الاقسام استخداما من قبل المستفيدين حيث تبين ان جميع افراد العينة بالدراسة قد استعار من مصادر المكتبة المركزية وهذا يدل على انه هنالك اتصال مباشر بين المستفيد والعاملين في المكتبة وبالتالي تدل النتيجة على ان هناك تجاوباً ايجابياً بين الطرفين.

٤- ظهر ان نسبة (٦٧%) من اجمالي المستفيدين اكدوا على انه هناك تعاون الامرالذي يؤدي الى ابااء احترام متبادل بين المستفيد والموظف.

٥- تبين ان نسبة (٨٥%) من المستفيدين اجابوا بأن موظفوا المكتبة كانوا متشددين معهم وذلك بسبب الالتزام لموظفي المكتبة بالتعليمات الصادرة اليهم بالحفاظ على مصادر المعلومات المتنوعة من فقدان والضياع وأدى ذلك الى المبالغة في العملية وبالتالي ادى ذلك شعورالمستفيد بان الموظف متشدد اكثر من اللازم.

٦- يعاني طلبة الدراسات الأولية من مشكلة المكان الخاص بقاعة المطالعة تم الاشارة إلى وجود قاعتين للمطالعة سابقا وكانت كافية لهم ولكن في الفترة الأخيرة تم إلغاء قاعة المطالعة الموجودة في الطابق الأول ووضع محلها قاعة الاطروحات على الرغم إن عدد الطلبة في الجامعة بالسنوات السابقة كبير جدا مقارنة بالسابق خاصة بعد اقرار الدراسة المسائية فيها وتزايد عدد

