



LARBI TEBESSI –TEBESSAUNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: العلوم الانسانية

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: علم المكتبات

التخصص: تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق

دور المكتبي في تعديل سلوك المستفيدين داخل المكتبات الجامعية

دراسة ميدانية كلية الآداب واللغات

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د."

دفعة: 2016

إشراف الأستاذ(ة):

د. بادي سو هام

إعداد الطالب (ة):

قحايرية الصديق

جامعة العربي التبسي - تبسة
Universite Larbi Tebessi - TEBESSA

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
طالبي فطيمة	أستاذ مساعد أ-	رئيسا
د.بادي سو هام	أستاذ محاضر أ-	مشرفا ومقررا
قواسمية عبد الغني	أستاذ مساعد ب-	عضوا ممتحنا

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

بسم الله وكفى الصلاة والسلام على الحبيب المصطفى

فبفضل من الله ونعمته تم هذا العمل مع قلته وهذا الجهد مع ضالته
وهذا السعي مع شوائبه فالحمد لله كالذي نقول وخيرا مما نقول
و كالذي يقول وهو أحسن من قائل؛

ألا لن تنال العلم إلا بستة سأنبيك عن مجموعها ببيان

ذكاء وحرص واجتهاد ولغة وإرشاد أستاذ وطول زمان

ثم الشكر الجزيل لمن كانت سندا لنا في رحلتنا

هذه بتوجيهاتها ونصائحها وأفادتنا تفكيراً وتذكيراً

الأستاذة المؤطرة د. بادي سوهام.

ثم الشكر الجزيل إلى د. عائشة شفرور

ولا ننسى ذكر كل من ساعدنا من قريب أو بعيد

ونخص بالذكر كل أساتذة التخصص

كما نتوجه بجزيل الشكر إلى عمال المكتبة.

شكر خاص الى زملاء الدفعة.

قائمة

المحتويات

الفهرس

الصفحة	المحتويات
	شكر وتقدير
	قائمة المحتويات
	كشاف الجداول
	كشاف الأشكال
أ	مقدمة
الفصل الأول: الفصل المنهجي	
4	تمهيد
4	1-مشكلة الدراسة
5	2-تساؤلات الدراسة
5	3-فرضيات الدراسة
6	4-اهمية الدراسة
6	5-اهداف الدراسة
6	6-أسباب اختيار الموضوع
7	7-دراسات سابقة
11	8-ضبط المصطلحات ومفاهيم الدراسة
الفصل الثاني: المكتبات الجامعية	
15	تمهيد
15	1-تعريف المكتبة الجامعية
15	2-اهداف المكتبة الجامعية
16	3-انواع المكتبات الجامعية
16	3-1-المكتبات المركزية
17	3-2-مكتبات الكليات
17	3-3-مكتبات الاقسام
18	3-4-مكتبات مراكز البحث العلمي

الفهرس

18	4-وظائف المكتبات الجامعية
18	4-1-وظائف ادارية
18	4-2-وظائف فنية
19	4-3-وظائف الخدماتية
19	5-خدمات المكتبات الجامعية
19	5-1-خدمات مباشرة
23	5-2-خدمات غير مباشرة
25	خلاصة الفصل الثاني
	الفصل الثالث: المكتبي وتعديل سلوك المستخدم
26	1-المكتبي والمستخدمين من خدمات المكتبة
27	1-المكتبي
27	1-1-تعريف المكتبي
27	1-2-مهام المكتبي
28	1-3-فئات المكتبيين في المكتبات الجامعية
30	1-4-خصائص المكتبيين
31	2-المستخدم
32	2-1-ماهية المستخدم
32	2-2-فئات المستخدمين داخل المكتبات الجامعية
33	II-تعديل سلوك المستخدمين في المكتبات
33	1-السلوك غير السوي للمستخدمين في المكتبات الجامعية
34	1-1-تعريف السلوك
34	1-2-مفهوم السلوك غير السوي
35	1-3-انواع السلوك غير السوي

الفهرس

35	1-3-1- مفهوم السرقة
35	1-3-2- مفهوم الاتلاف
35	1-3-3- مفهوم الشغب
36	2- تعديل سلوك المستفيدين
36	2-1- تعريف تعديل السلوك
37	2-2- المسلمات الاساسية في تعديل السلوك
37	2-2-1- السلوك الانساني المتعلم
38	2-2-2- السلوك الانساني قابل للمحو والتعليم والزيادة والنقصان
39	2-2-3- الاعتماد على المنهجية والتجريب
39	2-3- مجالات تعديل السلوك
39	2-3-1- مجال الاسرة
39	2-3-2- مجال الارشاد و العلاج النفسي
40	2-3-3- مجال التربية الخاصة
40	2-3-4- مجال العمل
40	2-3-5- المجال المدرسي
41	2-4- خصائص تعديل السلوك
41	2-5- اهمية واهداف تعديل السلوك
43	خلاصة الفصل الثالث
الفصل الرابع: المكتبي وتعديل وسلوك المستفيد بمكتبة كلية الآداب واللغات	
46	تمهيد
46	1- اجراءات الدراسة الميدانية
46	1-1- مجالات الدراسة الميدانية
46	1-1-1- المجال البشري
46	1-1-2- المجال الجغرافي

الفهرس

46	1-1-3-المجال الزمني
47	1-2- تعريف بمكان الدراسة
51	1-3-منهج الدراسة
51	1-4-مجتمع الدراسة
51	1-5-أساليب جمع البيانات
52	1-5-1-استمارة الاستبانة
52	1-5-2-الوثائق والسجلات
52	2-تفريغ وتحليل بيانات الدراسة الميدانية
52	2-1-تحليل بيانات المحور الأول: المكتبي وسلوك المستفيدين داخل المكتبات الجامعية
66	2-1-1-نتائج المحور الأول
67	2-2-تحليل بيانات المحور الثاني: تأثير المكتبي على سلوك المستفيدين
72	2-2-1-نتائج المحور الثاني
73	2-3-تحليل بيانات المحور الثالث: الأساليب المعتمدة في تعديل سلوك المستفيدين
77	2-3-1-نتائج المحور الثالث
78	3-نتائج الدراسة الميدانية
78	3-1-النتائج العامة
81	3-2-النتائج على ضوء الفرضيات
82	خاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

كشاف الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
49	التجهيزات المادية للقاعة الداخلية والخارجية للأدب العربي	01
50	التجهيزات المادية لقاعة اللغات الأجنبية	02
50	رواد المكتبة	03
50	الرصيد المتواجد بالمكتبة	04
52	مجتمع الدراسة حسب الجنس	05
53	مجتمع الدراسة حسب المؤهل الأكاديمي	06
54	مجتمع الدراسة حسب التخصص	07
56	مجتمع الدراسة حسب الخبرة	08
57	مجتمع الدراسة حسب المصلحة	09
58	معايير تحكم سير العمل	10
59	طبيعة معايير التحكم المستخدمة	11
59	المشاكل المؤثرة على السير الطبيعي للعمل	12
60	تصنيفات المشاكل التي تؤثر على السير الطبيعي للعمل المكتبي	13
60	العوامل التي تؤثر على مستوى أداء المكتبي	14
61	مستوى تعامل المكتبي مع المستفيدين	15
62	المشاكل المطروحة على مستوى سلوك المستفيدين	16
62	السلوكيات السلبية التي تؤثر على أداء المكتبي	17
63	اسباب السلوكات السلبية	18
64	يبين العوامل التي تؤدي لسلوك السرقة	19
65	أسباب تنامي ظاهرة احداث الفوضى والشغب بالمكتبة	20
65	اسباب اتلاف المجموعات المكتبية	21
67	عوامل السيطرة على السلوكات السلبية	22
68	مجالات تشكيل سلوك المستفيدين	23
69	مفهوم تعديل السلوك	24
70	اليات السيطرة على السلوكات غير السوية	25
71	طرائق تعديل سلوك السرقة	26
72	نظام تعديل السلوك	28
73	كيفية التعامل مع سلوك اتلاف المجموعات	29

74	سعي المكتبي لتعديل السلوك	30
74	الاساليب المتبعة في نظام تعديل السلوك	31
75	طريقة وضع الأساليب	32
76	ردود أفعال المستفيدين تجاه أساليب تعديل السلوك	33

كشاف الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
49	الهيكل التنظيمي للمكتبة	01
53	مجتمع الدراسة حسب الجنس	02
54	مجتمع الدراسة حسب المؤهل	03
55	مجتمع الدراسة حسب التخصص	04
56	مجتمع الدراسة حسب الخبرة	05
57	مجتمع الدراسة حسب المصلحة	06

المقدمة

إن المتأمل في تاريخ الدعوة الإسلامية يجد أن الإسلام قد انتشر اعتماداً على أساليب تتعامل مع النفس البشرية بكلياتها كما أن المنهج الإسلامي اهتم بالجانب العقلي كجزء هام في تحديد السلوك وبالتالي في تغييره وهو جانب لم يهتم به المعالجون السلوكيون إلا منذ سنوات قليلة مضت .

وفي العصر الحديث يعتبر تعديل السلوك حديثاً نسبياً و هو فرع من فروع العلاج و الإرشاد النفسي على أساس نظريات ومبادئ التعلم ، لكن لم تبدأ الإشارة إليه بشكل مباشر إلا بعد أن كتب عدة مؤلفين وقاموا بدراسات منذ سنة 1958 الذين قدموا نظريات التعلم ثم ظهرت في السنوات الأخيرة نظرية التعلم الاجتماعي و التي ترى أن تأثير البيئة على اكتساب وتنظيم السلوك يتحدد من خلال العمليات المعرفية .

وتعتبر الجامعة الجهة المعنية بإعداد الاطارات البشرية الفعالة التي تمثل وسيلة وغاية في نفس الوقت وبناء شخصياتها التي تتماشى مع متطلباتها وخصوصية المجتمع، وقد ركزنا في هذه المؤسسة العلمية على قطاع مهم منها ألا و هو قطاع المكتبة بعمالها (المكتبيين) و مستفيديها (الطلاب) التي يسيرها كادر إداري، تسعى من خلاله الى تحسين وتطوير ما تقدمه من خدمات تتناسب مع متطلبات مستفيديها من جهة، وتواكب التغيرات الحاصلة من جهة أخرى، كما أن نجاح المكتبة والمكتبيين يحتاج تخطيطاً سليماً مبنياً على أسس علمية وأهداف مسطرة مسبقاً، والى إمكانيات مختلفة من كوادر بشرية ذوي كفاءات لتسييرها وتحقيق أهدافها، و خلق بيئة داخل المكتبة الجامعية تساعد المستفيدين على الاستثمار الأقصى فيما يتاح لهم من معارف مختلفة من خلال المجموعات و المواد المكتبية و الخدمات المتعددة، ولن يتأتى ذلك إلا من خلال ضبط هذه البيئة و إحكام السيطرة عليها من خلال وضع كل من يصدر من هؤلاء المستفيدين من ممارسات وسلوكيات ضمن دائرة الرقابة، ومحاولة تقويمه ورسم مسار صحيح يحقق أهداف المستفيدين والمكتبة على حد سواء .

وفي هذا الإطار يتحدد موضوع الدراسة الذي من خلاله نبحث عن دور المكتبي في تعديل سلوك هؤلاء المستفيدين داخل مكتبة كلية الآداب واللغات ، وعلى هذا الأساس تضمن مضمون الدراسة على أربعة فصول وقد احتوى كل منها على ما يلي:

الفصل الأول: خصص هذا الفصل بالتعريف بموضوع الدراسة حيث تم فيه عرض إشكالية الدراسة و صياغة تساؤلها المحوري ثم تجزئته إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية، إضافة إلى تحديد فرضيات الدراسة وأهميتها وأهدافها وكذلك الدراسات السابقة إضافة إلى ضبط مصطلحات ومفاهيم الدراسة.

الفصل الثاني: فيما يخص هذا الفصل فقد تم عرض فيه مدخل عام حول المكتبات الجامعية، ويتضمن خمس عناصر أساسية هي باختصار كالتالي:

تعريف المكتبة الجامعية، أهداف المكتبة الجامعية ، أنواع المكتبات الجامعية والتي كانت (مكتبات مركزية مكتبات الكليات ، مكتبات الأقسام ، مكتبات مراكز البحث العلمي) ، وظائف المكتبات الجامعية والتي جاءت كما يلي (وظائف إدارية، وظائف فنية، وظائف خدماتية) وفي الأخير ناقشنا خدمات المكتبات الجامعية بنوعها المباشرة وغير مباشرة وكانت (الإعارة، التصوير والاستنساخ، الخدمة المرجعية الخدمة الإعلامية، خدمة الترجمة العلمية، الإحاطة الجارية، البث الانتقائي البحث والاتصال المباشر التكتيف، الاستخلاص، الفهرسة، التصنيف) .

الفصل الثالث: تضمن هذا الفصل المكتبي وتعديل السلوك وقد تم تقسيمه إلى جزأين رئيسيين: الجزء الأول المكتبي والمستفيدين من خدمات المكتبة حيث احتوى على مدخل عام عن المكتبي من تعريف ومهام وفئات المكتبيين في المكتبات الجامعية وخصائص المكتبيين وأيضا تناولنا فيه المستفيد ومفهومه وماهية المستفيد وفئات المستفيدين .

أما عن الجزء الثاني فهو تعديل سلوك المستفيدين في المكتبات تطرقنا فيه بداية إلى السلوك غير السوي للمستفيدين في المكتبات الجامعية تضمن تعريفا للسلوك ومفهوم السلوك غير السوي ثم أنواع السلوك غير السوي التي كانت (كالسرقة، الإتلاف، الشغب) يليها تعديل سلوك المستفيدين احتوى على تعريف تعديل السلوك والمسلطات الأساسية في تعديل السلوك ومنها (سلوك الإنساني المتعلم، سلوك الإنساني قابل للمحو والتعليم والزيادة والنقصان، الاعتماد على المنهجية والتجريب) ثم مجالات تعديل السلوك (كمجال الأسرة ، مجال الإرشاد والعلاج النفسي، مجال التربية الخاصة ، مجال العمل ، المجال المدرسي) كما جاء رابعا خصائص تعديل السلوك وأخيرا أهمية وأهداف تعديل السلوك .

أما الفصل الرابع: وقد خصص للجانب الميداني، والذي تضمن التعريف بمكان الدراسة وحدود ومجالات الدراسة ثم تضمن عرض وتحليل وتفسير البيانات الموجودة باستمرار الاستبيان وفي الأخير النتائج العامة و النتائج على ضوء فرضيات الدراسة.

و أخيرا نأمل أن تكون هذه الدراسة إضافة لمجال علم المكتبات و المعلومات و ذات قيمة تعود على التخصص بعظيم الفائدة و تكون مرجع يحتذي به طلبة علم المكتبات و فاتحة خير لدراسات و أبحاث أخرى مستقبلية.

الفصل الاول : الاطار المنهجي

تمهيد

- 1 - مشكلة الدراسة
- 2 - تساؤلات الدراسة
- 3 - فرضيات الدراسة
- 4 - اهمية الدراسة
- 5 - اهداف الدراسة
- 6 - اسباب اختيار الموضوع
- 7 - الدراسات السابقة
- 8 - ضبط مصطلحات ومفاهيم الدراسة

تمهيد:

لكل عمل بحثي مجموعة من المرتكزات التي يقوم عليها، بغرض وضع الإشكالية المدروسة في إطارها المنهجي و تحديد الأطر العامة التي تأسس لدراسة تلك الإشكالية و الوصول بها إلى مرحلة تحليلها و معرفة نتائجها، و لن يتأتى ذلك- منهجيا- إلا من خلال إتباع مجموعة من المراحل تبدأ أساسا بتحديد مشكلة الدراسة و صياغتها تساؤلها المحوري صياغة دقيقة مع تحديد ما تفرع عنها من أسئلة، مرورا بتحديد أهمية و أهداف تلك الدراسة و كذا أسباب اختيارنا لدراسة هذا الموضوع تحديدا ثم عرض الدراسات السابقة لدراستنا في التعرض لمثل هذا الموضوع و انتهاء بضبط مفاهيم و مصطلحات الدراسة.

1- مشكلة الدراسة:

تعتبر المكتبة الجامعية من أهم المؤسسات الوثائقية، حيث أصبحت من المعايير التي يمكن من خلالها تقييم و تقويم الجامعات، خاصة في ظل ما يشهده العالم من التطورات التكنولوجية و المعلوماتية و التوجه الرقمي في العالم كله. وهكذا باتت الحاجة ملحة لتجديد و تطوير الخدمات المكتبية مع تزايد الطلب على المعلومات و بكل أشكالها و بلغات متعددة هذا من جهة، و من وجهة أخرى التركيز على أمناء المكتبات و تكوينهم و كذا خلق و توفير الدورات التدريبية التي ترفع من مستوى أداءهم و تؤهلهم للتعامل الأمثل مع مجتمع المستفيدين من الخدمات المقدمة على مستوى المكتبة الجامعية.

إن المكتبات الجامعية مؤسسات علمية و ثقافية تهدف أساسا إلى جمع و تنظيم و استرجاع المعلومات بكافة أشكالها، و تيسير عملية الوصول إليها من قبل المستفيدين و الباحثين و إتاحتها لهم في أسرع وقت، و من هذا المنطلق يتبين أن كافة جهود القائمين على المكتبات الجامعية و تحديدا المكتبيين تصب بالنهاية في مصلحة المستفيدين من خدماتها، نظرا لما يمثل هؤلاء كبنية و ركيزة أساسية في بناء مؤسسة الجامعة و كذا المتلقي الأول لمخرجات المكتبة الجامعية.

وبعد دور المكتبي فعال ومؤثر سواء في البحث العلمي أو مجال المعرفة. وعلى الرغم من أهمية ذلك الدور الذي يتيح له تقديم العديد من الخدمات لمواكبه المتطلبات المختلفة لمجتمع المستفيدين بكل أطيافه إلا أنه في حاجة إلى مزيد من الاهتمام و التأهيل، و لذلك تركز دراستنا علي تعريف دوره في تعديل سلوك المستفيدين على مستوى المكتبة الجامعية و أهميه هذا الدور في ظل ما تشهده بيئة مؤسسة الجامعة و كذا ما يطرأ على المستفيدين من خدماتها من تغيرات على مستوى سلوكياتهم و ضرورة التعامل معها بحنكة و حكمة ووفقا لما يمتلكه المكتبي من آليات و أدوات تسمح له بتعديلها و توجيهها بما يحقق الاستفادة القصوى من الخدمات المقدمة على مستوى المكتبة الجامعية من جهة، و تحقيق رسالة الجامعة وتحسين سلوك المستفيدين من جهة أخرى.

ومما تقدم يمكن صياغة التساؤل التالي: هل للمكتبي دور في تعديل سلوك المستفيدين في

المكتبات الجامعية بمكتبة كلية الآداب واللغات الأجنبية؟

2- تساؤلات الدراسة:

على ضوء الإشكالية المطروحة يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

✓ هل تمتلك المكتبات الجامعية مكتبيين أكفاء قادرين على فهم واستيعاب سلوكيات المستفيدين؟

✓ ما هي سلوكيات المستفيدين الواجب تعديلها من وجهة نظر المكتبيين؟

✓ ما الآليات والإمكانات المتوفرة للمكتبيين لتعديل سلوك المستفيد من المكتبة الجامعية؟

3- فرضيات الدراسة:

انطلاقا من هذه التساؤلات الفرعية يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- لا يولي المكتبيون اهتماما كبيرا لكل ما يصدر من المستفيدين من ممارسات وسلوكيات.
- يرى المكتبيون أن الكثير من سلوكيات المستفيدين بحاجة إلى تعديل.
- عدم وجود أساليب متفق عليها بغرض تعديل السلوك غير السوي للمستفيدين.

4- أهمية الدراسة:

تأتي هذه الدراسة لتضع قيد الدراسة عنصرا هاما في مجال المكتبات والمعلومات وهو المكتبي وعلاقته بالمستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية، على ضوء كيفية فهم واستيعاب ممارسات وسلوكيات مجتمع المستفيدين.

وتستمد الدراسة أهميتها أيضا من أهمية الدور الذي يمكن أن يقدمه المكتبي في المكتبات الجامعية في تعديل سلوك المستفيدين وكذا تبيان تلك الآليات والإمكانات المساهمة في تعديل تلك السلوكيات.

5- أهداف الدراسة:

أ- التعرف على طبيعة عمل المكتبي في المكتبات الجامعية وتحديد فيما تعلق بكيفيات التعامل مع سلوكيات المستفيدين من خدماتها.

ب- التعرف على طبيعة العلاقة فيما بين المكتبي والمستفيدين والتي تأهله لفهم سلوكيات المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية.

ت- التعرف على الآليات والإمكانات التي يجب أن يتمكن منها المكتبي الجامعية إزاء المستفيدين بغرض تعديل سلوكياتهم.

6- أسباب اختيار الموضوع:

وقد كان اختيار موضوع الدراسة: دور المكتبي في تعديل سلوك المستفيدين داخل المكتبة الجامعية نظرا لتوفر العديد من الأسباب التي دفعتنا لدراسته نذكر أهمها في الآتي:

- غياب ثقافة مكتبية في وسط المكتبة.
- غياب ثقافة تعديل سلوك المستفيدين داخل المكتبات.
- نقص الدراسات في مكتباتنا بخصوص موضوع تعديل سلوك المستفيدين.
- الرغبة في إكساب الطلبة سلوكيات سوية تتناسب مع نظام المكتبة.

- كثرة السلوكيات غير السوية في المكتبة.
 - نفسي ظاهرة الفوضى داخل المكتبات.
 - انتشار سرقة أوعية المعلومات في وسط المكتبة.
 - وجود الضوضاء وعدم احترام اللوائح التنظيمية المكتبية.
- 7- الدراسات السابقة:

☑ الدراسة الأولى: جلال رقية: دور الأستاذ في تعديل السلوك الصفّي:¹

تأتي هذه الدراسة لتلقي الضوء على المنظومة التربوية بكل أبعادها التي تتواءم وبناء المجتمع الجزائري وشخصيته وخصوصيته. وقد ركزت هذه الدراسة على أحد أركان ومقومات هذه المنظومة التربوية ألا وهو الأستاذ ومدى إسهامه في تعديل سلوك التلاميذ في الصفوف الدراسية، نظرا لما أفرزته الصفوف الدراسية من مشكلات سلوكية لا سيما في المراحل الثانوية التي خصتها الباحثة بالاهتمام والدراسة.

وقد تم طرح الإشكالية التالية: كيف يسهم الأستاذ في تعديل سلوك التلاميذ داخل المؤسسة التربوية

التعليمية في الجزائر؟

وتكمن أهمية الدراسة من خلال أهمية الموضوع المعالج في حد ذاته، وهو الأستاذ كونه العنصر الأساسي في العملية التعليمية على ضوء تعليم التلاميذ وتوجيههم وتعديل سلوكياتهم. كما تظهر أهمية الدراسة كونها تلقي الضوء على السلوكيات الصفية السلبية المتفاقمة والتي لا مناص من دراستها.

وقد كان من أهداف الدراسة ما يلي:

- واقع الأستاذ من خلال تحكمه في سلوكيات التلاميذ الحادثة بالصف.
- الأساليب المعتمدة من قبل الأستاذ لتعديل تلك السلوكيات.
- التعرف عن قرب عن أبرز المشكلات الصفية الحادثة ومحاولة إيجاد حلول لها.

¹جلال، رقية. دور الأستاذ في تعديل السلوك الصفّي. علم اجتماع التنمية: جامعة البشير الإبراهيمي، برج بوعريش، 2015.

وقد اعتمدت الباحثة منهجا وصفيا بغرض رصد ومتابعة ظاهرة السلوك الصفي غير السوي وكيفيات معالجتها من قبل الأستاذ. وتقديم نتائج معبر عنها كميًا يمكن تفسيرها وتحليلها. وكأداة بحثية استعملت استمارة استبيان لجمع البيانات الميدانية، كما لجأت إلى المقابلة لسبر آراء الأساتذة فيما يخص موضوع الدراسة الذي كان مجاله المكاني والجغرافي ثانوية محمد المقراني بـ برج بوعريـ ريج.

وقد خلصت الباحثة إلى النتائج الهامة التالية:

- نمط الإدارة الصفية للأستاذ تعمل على إثارة المشاكل السلوكية داخل الصف.
- الرأسمال الثقافي له علاقة بالأساليب المعتمدة من قبل الأستاذ في تعديله للسلوكيات الصفية غير السوية.

و قد أفادتنا هذه الدراسة في مجالات عدة لعل أهمها إعطاءنا صورة عن هذا النوع من الدراسات في المقام الأول و كيفية طرح اشكالياتها و معالجة موضوعاتها، كما تتبعنا أهم الخطوات المنهجية لدراسة هذا النوع من الإشكاليات التي تتعلق بالسلوك لدى الأفراد، كما أنها أحالتنا إلى بعض الدراسات السابقة بغرض المساعدة في ضبط اشكاليتنا و التعرف على مختلف المصادر و المراجع التي يمكن الرجوع إليها في دراستنا.

و قد رأينا أن هذه الدراسة تتفق و دراستنا عموما، بأنها عالجت نفس موضوع دراستنا و تمحور بالأساس حول إلقاء الضوء على ظاهرة الممارسات و السلوكيات غير السوية و أساليب تعديلها. و ربما كان وجه الاختلاف البسيط هو الفئة المخصصة بالدراسة و بيئتها و الممثلة بفئة التلاميذ في بيئة الصف المدرسي و كذا تركيزها على الأستاذ و دوره في عملية تعديل السلوك، في حين ركزت دراستنا على البيئة الجامعية و سلوكيات الطلبة في مكتباتها، و دور المكتبي في تعديلها.

☑ الدراسة الثانية: دسوقي احمد،فايزة : السلوك غير السوي للمستفيدين في المكتبات¹

تتناول الباحثة في هذه الدراسة الممارسات غير السوية في المكتبات والمكتبة باعتبارها إحدى المؤسسات الاجتماعية التي تعمل في بيئة مغلقة تحاول أن تظهر عادة بما هو متعارف عليه في المجتمع، وهي أنها مكان هادئ ومريح يلجئ إليه شرائح المجتمع من طلاب ومدرسين الخ للاستفادة من الكم المعرفي الموجود داخل المكتبة وهم آمنون على أنفسهم وممتلكاتهم لكن الواقع العملي اثبت أن ذلك ليس حقيقا، حيث أن المكتبة تعاني من الكثير من الممارسات والسلوكيات غير السوية.

لقد افدنا من هذه الدراسة كونها عالجت نفس موضوع دراستنا إلى حد بعيد من حيث بيئة موضوع الدراسة و المتمثل بالمكتبة كمؤسسة اجتماعية و هو ما أسهم في مدنا بمجموعة من الدراسات الأخرى التي يمكن الرجوع إليها بغرض الاستزادة من حيث كفيات طرح اشكالياتها و تحديد فرضياتها و منهجها و اطلعنا على مختلف السلوكات غير السوية الرائجة ببيئة المكتبة.

وقد اتفقت دراستنا و دراسة فايزة دسوقي أحمد في كونها عالجت موضوع السلوكات غير السوية للمستفيدين على مستوى المكتبات و بيئتها و لكنها زوجت بين أنواع عدة من المكتبات في حين ركزت دراستنا على المكتبة الجامعية دون سواها و هو مكمنا الاختلاف بين الدراستين.

¹ أحمد، فايزة دسوقي. السلوك غير السوي للمستفيدين في المكتبات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2006.

الدراسة الثالثة: أحمد محمد السيد عبدا لله. دور أخصائي المكتبات في تنمية الوعي الثقافي للمجتمع من خلال المكتبات العامة¹

تسلط هذه الدراسة الضوء على أخصائي المكتبات و دوره في التنمية الثقافية للمجتمع من خلال المكتبات العامة و قد طرح الباحث تساؤلات عدة تشكل في مجملها مشكلة الدراسة و لعل أهمها التساؤل المحوري الممثل ب: ما هو دور أخصائي المكتبة في تنمية الوعي الثقافي للمجتمع و قد تجلت أهمية الدراسة من خلال النقاط التالية:

- تهتم هذه الدراسة بعنصر هام في مجال المكتبات و المعلومات وهو أخصائي المكتبات.
- تستمد الدراسة أهميتها من أهمية الدور الذي يمكن أن يقدمه أخصائي المكتبات في التنمية الثقافية للمجتمع و خاصة من خلال المكتبات العامة.
- تسليط الضوء على الخدمات المكتبية التقليدية أو غير التقليدية التي يتيحها أخصائي المكتبات من خلال المكتبات العامة.

و قد ركزت الدراسة على الأهداف التالية:

- التعرف على دور أخصائي المكتبات و تحديدا تجاه تنمية الوعي الثقافي بالمجتمع من خلال التعرف على الأخلاقيات التي يجب أن يتحلى بها أخصائي المكتبات و التعرف على خدمات المعلومات التقليدية أو غير التقليدية التي يقدمها أخصائي المكتبات

و قد افدنا من هذه الدراسة من خلال اطلاعنا على مختلف الأدوار التي يمكن أن يمارسها أخصائي المكتبات بغرض تنمية الوعي الثقافي للمجتمع و محاولة إسقاط تلك الأدوار على بيئة تشارك في بناء ذلك الوعي و هي المكتبة الجامعية الممثلة لبيئة دراستنا الحالية.

¹ محمد السيد عبدالله، أحمد. دور أخصائي المكتبات في تنمية الوعي الثقافي للمجتمع من خلال المكتبات العامة. مؤتمر الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات. مكتبة الاسكندرية. 2004.

كما انفتحت الدراسات من حيث التركيز على أخصائي المعلومات و دوره سواء في المجتمع أو المكتبة كوحدة هامة في بناءه، و الأدوار التي يمارسها و اختلفتا من حيث تركيز دراسة احمد محمد السيد عبد الله على المكتبات العامة في حين تم معالجة موضوع دراستنا بالمكتبات الجامعية.

8- ضبط مصطلحات ومفاهيم الدراسة:

• المستفيد:

الشخص الذي تقدم إليه الخدمات كالمستفيد في المكتبات ومراكز المعلومات أو الزبون في المتجر¹

• سلوك:

أي استجابة أو رد فعل الفرد لا يتضمن فقط الاستجابات والحركات الجسمية بل يشتمل على العبارات اللفظية، والخبرات الذاتية، وقد يعني هذا المصطلح الاستجابة الكلية أو الإلية التي تتدخل فيها إفرازات الغدد حين يواجه الكائن العضوي إي موقف

وعلى الرغم من إن بعض الباحثين يستخدمون مصطلحي: فعل وسلوك بمعنى واحد، إلا إن اصطلاح السلوك اعم من الفعل، لأنه يشتمل على كل ما يمارسه الفرد ويفكر فيه، بغض النظر عن القصد والمعنى الذي ينطوي عليه السلوك بالنسبة للفرد.²

• المكتبة الجامعية:

مكتبة أو مجموعة من المكتبات التابعة لجامعة ما، وتدعم تحقيق أهدافها من خلال تقديمها لخدمات المعلومات لمجتمع المستفيدين منها.³

1- عبد المعطي، ياسر يوسف، تريسا، لشر. القاموس الشارح في علم المكتبات والمعلومات: انجليزي عربي. القاهرة: دار الكتاب، 2008. ص84.

2- غيث محمد عاطف. قاموس علم الاجتماع. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، 2006ص34.

3 عبد المعطي، ياسر يوسف، تريسا، لشر. المرجع السابق. ص34.

تعرف المكتبة الجامعية على أنها: مكتبة أو مجموعة مكتبات تنشأ داخل جامعة تزود وتنظم وتدار من أجل مقابلة احتياجات الطلاب وهيئة التدريس.¹

ويشير **عليان ربحي مصطفى** إلى أن المكتبة الجامعية هي تلك المكتبة أو مجموعات المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجماعات المكونة من الطلبة والمدرسين والإداريين والعاملين في الجامعة وكذلك المجتمع المحلي²

• مكتبي / أمين مكتبة:

شخص مختص في مجال المكتبات والمعلومات، ويعمل على إدارة مكتبة بما يتضمنه ذلك العمل من تولي لمسؤوليات إدارة وتنمية مواردها البشرية والمادية، وتسخيرها لتقديم وتطوير خدمات المعلومات التي تلبي الاحتياجات الآنية والمستقبلية لإفراد مجتمعها، ويكون حاصلًا على درجة علمية في مجال المكتبات والمعلومات مع تدريب مهني في المجال.³

• تعديل السلوك:

تعديل: عدل، يعدل، تعديلاً فهو معدل، والمفعول معدل. عدل الشيء أقامه و سواه عدل الحكم أو الطلب: غيره بما هو أولى عنده.

و تعديل السلوك: هو مصطلح تقليدي يدل على أسلوب تربوي وتعليمي يعمل على تقنيات خاصة تهدف إلى تغيير السلوك، و التي أثبتت من خلال التجريب أنها تعمل على زيادة أو تقليل وتيرة السلوكيات ، وتهدف إلى الكشف عن ردة الفعل، ويهتم هذا المصطلح بالحاضر بالدرجة الأولى دون الحاجة للماضي و استخدام

¹ خليفة شعبان، قاموس البنهاوي الموسوعي في مصطلحات المكتبات والمعلومات، القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1990، ص453.

² عليان، ربحي مصطفى، النجداوي، أمين، مقدمة في علم المكتبات والمعلومات، عمان، الاردن: دار الفكر المعاصر للطباعة والنشر والتوزيع، 1999، ص42.

³ عبد المعطي، ياسر يوسف، تريس، لشر. لمرجع نفسه. ص229.

أساليب موضوعية أثناء العلاج ، ويحرص على الدقة أثناء القياس والعلاج يعود أول استخدام لتعديل السلوك كمصطلح إلى عام 1911.¹

¹ غيث محمد عاطف. المرجع السابق. ص 19.

الفصل الثاني : المكتبات الجامعية

تمهيد

1 - تعريف المكتبة الجامعية

2 - اهداف المكتبة الجامعية

3 - انواع المكتبات الجامعية

3-1 المكتبات المركزية

3-2 مكتبات الكليات

3-3 مكتبات الاقسام

3-4 مكتبات مراكز البحث العلمي

4 - وظائف المكتبات الجامعية

4-1 الوظائف الادارية

4-2 الوظائف الفنية

4-3 الوظائف الخدماتية

5 - خدمات المكتبات الجامعية

5-1 الخدمات المباشرة

5-2 الخدمات غير المباشرة

تمهيد:

المكتبات الجامعية هي مكتبات تابعة لمؤسسات التعليم العالي، ولها دور هام في تنمية البحث العلمي و تطوير المعرفة بما يكفل تنمية المجتمع.

1- تعريف المكتبة الجامعية:

عرفت المكتبة الجامعية حسب الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات و المعلومات و الحاسبات مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه و تدعمه وتديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة و هيئة التدريس كما تساعد برامج التدريس و الأبحاث و الخدمات.¹

تلك المكتبات أو مجموعات المكتبات التي تنشأ و تدار وتمول من قبل الجامعات أو الكليات أو معاهد التعليم المختلفة و ذلك لتقديم المعلومات و الخدمات المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكون من الأساتذة و الطلبة و العمال في هذه المؤسسات الأكاديمية و ذلك من أجل دعم العملية التعليمية و البحث العلمي.²

عموما فالمكتبات الجامعية: هي المكتبات المتواجدة في الوسط الجامعي من أجل مساندة العملية التعليمية و البحثية في الوسط الأكاديمي.

2- أهداف المكتبة الجامعية:

تستمد المكتبة الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة في حد ذاتها، و تتمثل أهدافها في مساندة العملية التعليمية العلمية في الجامعة، و تشجيع البحث العلمي و دعمه و تنمية التكوين الذاتي لدى الطلبة و خدمة المجتمع بصفة عامة، و يمكن تحقيق هذه الأهداف من خلال قيامها بالوظائف و النشاطات التالية:

① توفير مجموعة شاملة وحديثة و متوازنة من مصادر المعلومات.

¹سيد، حسب الله. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات: انجليزي - عربي. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001. ص 2231.

²بدير، جمال. المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار حامد للنشر، 2008. ص 67.

- ② اختيار و توفير المواد المكتبية المختلفة و المناسبة التي تساهم في دعم و تطوير المناهج الدراسية المقررة و البرامج المختلفة في الجامعة.
- ③ تيسير سبل الدراسة و القراءة و البحث للطلبة و المدرسين و الباحثين.
- ④ تنظيم المصادر و المجموعات من خلال فهرستها و تصنيفها و إعداد الفهارس اللازمة.
- ⑤ تقديم الخدمات المكتبية المختلفة، و منها خدمة الإعارة و الخدمات المرجعية و الإرشادية و الإعلامية و البيبليوغرافية و التصوير و غيرها.....
- ⑥ تهيئة أفضل الشروط و الوسائل المساعدة للقراءة و الدراسة و البحث العلمي من خلال توفير القاعات المؤثثة و المجهزة بما يتماشى و متطلبات و شروط البحث و التعلم.
- ⑦ تدريب المجتمع الجامعي بقطاعاته كافة على حسن استخدام المكتبة و مصادرها وخدماتها من خلال برامج تدريبية و إرشادية منظمة.
- ⑧ المساهمة في نقل التراث الفكري العالمي إلى المجتمع الأكاديمي من خلال توفير مجموعة جيدة من المصادر و المراجع الأجنبية.
- ⑨ إصدار النشرات و الدوريات و البيبليوغرافيات التي تساهم في تيسير البحث العلمي.
- ⑩ تنظيم المعارض المختلفة و الندوات و الحلقات الدراسية في مجال المكتبات.
- ⑪ ① تطوير علاقات التعاون مع المكتبات الجامعية الأخرى داخل البلد وخارجه.¹

3- أنواع المكتبات الجامعية :

على اعتبار أن المكتبة الجامعية هي لب و جوهر الجامعة لأنها تحتل موقعا مركزيا وهي عامل هام في كشف الميول الفردي لروادها فهي تخدم رسالة الجامعة من خلال مالها من أنواع تبرز في:

3-1 المكتبات المركزية :

وهي المكتبة الرئيسية للجامعة، و تقوم بمهام الإدارة العامة للمكتبات الجامعية و الإشراف الفني وتبادل مكتبات الكليات و الأقسام بالمكتبيين المؤهلين.²

¹ عليوي، محمد عودة، المالكي، مجمل لازم. المكتبات النوعية الوطنية الجامعية المتخصصة، العامة، المدرسية. ط.1. [د.م]: دار الوراق للنشر والتوزيع، 2007. ص31.

² الصوفي، عبد اللطيف. مدخل إلى علوم المكتبات و المعلومات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2001، ص104.

و المكتبة المركزية تنطوي تحتها مكتبات كل الكليات و الأقسام التابعة للجامعة لذا فهي تعد أساسا للتنظيم السليم للخدمات المعلوماتية للجامعة، إذ أنها تتولى التنسيق و التكامل بين المكتبات التابعة لها، كما تقوم بتوفير أساليب و إجراءات التعاون بين هذه المكتبات ،وقد تحتوي على أوعية فكرية التي لا يمكن توفيرها بكل مكتبة كلية على حدا.¹

و المكتبة المركزية حسب المخطط التقليدي للمكتبات تستقطب جمهورا واسعا بنسيجها الجغرافي و ما تتمتع به من جاذبية تجاه الرواد، إنها بمثابة قمة جسر يعرض مجموعات متنوعة، الأكثر اتساعا و الأكثر تخصصا ،وخدمات واسعة، إنها تجمع أيضا كل الوظائف و كل أوعية المعلومات، وهي مركز للمصالح الداخلية المشتركة الخاصة بمعالجة الوثائق.²

2-3 مكتبات الكليات:

هي المكتبات التي تكون داخل الكليات الجامعية، وتتوجه بمجموعاتها وخدماتها للطلبة و الأساتذة و الموظفين العاملين في الكلية، وتكون كل مكتبة منها متخصصة بتخصص الكلية وتتطور مجموعاتها في هذا الاتجاه، كما أنها تتولى مهمة الإشراف على كل مكتبات الأقسام التابعة للكلية، ولقد تطورت وظيفة هذه المكتبة بحيث أصبحت تركز اهتماما على تشجيع الطلاب على استخدام المصادر التعليمية المتعددة وكذا اختيار و تقديم الأوعية الفكرية التي تخدم البرنامج التعليمي، وأيضا تسهيل حركة الإعارة وتدريب الطلاب على كيفية استخدام المكتبة و الفهارس و المراجع...الخ.³

3-3 مكتبات الأقسام :

من المعروف و المتبع في التعليم الجامعي وجود عدة أقسام بكل كلية من الكليات التابعة للجامعة لذلك فان وجود مكتبة بكل قسم من أقسامها يعتبر من الطرق المناسبة لتوفير مواد البحث لأعضاء هيئة التدريس بالقسم.

و الفرق بين الكلية و القسم ليس كبيرا يتمثل في أن نطاق الدراسة بالقسم يكون أكثر تخصصا، لذا فمكتبة القسم تخدم بالدرجة الأولى هيئة التدريس و الطلبة الدارسين في القسم وتنمي مجموعاتها وخدماتها

¹العلي، احمد عبد الله. أسس علم المكتبات و المعلومات النشأة، المجالات ، الوظائف، المصطلحات. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2004، ص52.

²المرجع نفسه ص68.

³المرجع نفسه. ص69.

سعيًا لخدمة تخصصات هذه الأقسام، خاصة بوضع ما أمكن من الأوعية الفكرية في متناول هؤلاء المستفيدين و تخفيف العبء على مكتبة الكلية.¹

3-4 مكتبات مراكز البحث العلمي :

وهي مكتبة تنشأ على مستوى الجامعة أو وحدات البحث، وتوجه لخدمة البحوث العلمية و الباحثين العاملين على إعداد الدراسات، فهي تضم المصادر و المراجع التي تساعدهم في تقدم بحوثهم وإجراء تجاربهم.²

4- وظائف المكتبات الجامعية :

وبما أن المكتبة عبارة عن أداة للتعليم و الإعلام، لذا فان وظيفتها ترتبط ارتباطًا وثيقًا بوظيفة المؤسسة الأم ألا وهي الأخيرة التي لها رسالة سامية لذا فان وظائفها ترتبط وثيقًا بالجامعة ويمكن تقسيم وظائف المكتبة الجامعية إلى ثلاث أقسام وهي:

4-1 الوظائف الإدارية: وهي الوظائف التي يقوم بها أمين المكتبة الجامعية إلى جانب رؤساء الأقسام وتشمل:

للعمليات إعداد الميزانية و توزيعها

للتعين الموظفين وتدريبهم و التخطيط لخدمات جديدة .

لتنظيم وحفظ السجلات المختلفة.³

4-2 الوظائف الفنية وتتمثل في:

✓ توفير مصادر المعلومات اللازمة للتعليم و البحث و ذلك عن طريق عمليات التزويد الهادفة التي تتم عن طريق أسس ومبادئ سليمة للاختيار و التزويد .

¹الصوفي عبد اللطيف. المرجع سابق. ص104.

²المرجع نفسه . ص104.

³عبد الهادي. محمد فتحي دراسات في الإعداد المهني و البيبليوغرافي و المعلومات دراسات في علم المكتبات و

المعلومات. القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، 1993. ص188.

- ✓تنظيم المصادر وتجهيز الأدوات المناسبة لاسترجاعها و الإفادة منها بسرعة وسهولة ويشمل هذا عمليات الفهرسة و التصنيف و التشفيف و الاستخلاص و الحفظ و الصيانة .
- ✓تجليد وصيانة المجموعات و الحفاظ عليها من التلف .

4-3 الوظائف الخدماتية: وتتمثل في :

- ◀ تشجيع وتقديم خدمات الإعارة بأنواعها.
 - ◀ تقديم الخدمات الإرشادية لتسهيل الحصول على المواد التي يحتاجونها في أبحاثهم .
 - ◀ توفير أماكن للقراءة و الدراسة الخاصة للباحثين وطلبة الدراسات العليا.
 - ◀ تجميع كل وسائل المعرفة اللازمة لتلبية احتياجات المناهج الدراسية و البحث العلمي.
 - ◀ مواجهة الاحتياجات العلمية و الثقافية و الفكرية للمجتمع الذي تخدمه المكتبة الجامعية
 - ◀ تنظيم المواد بغرض الاستخدام الفعال لها من جانب المستفيدين
 - ◀ تكامل سياسة المكتبة مع السياسة الإدارية و التعليمية للجامعة
 - ◀ تكييف خدمات المعلومات بما يسهل من استعمالها من طرف روادها المتعددين بسهولة ويسر.¹
- 5- خدمات المكتبات الجامعية: هي خدمات مباشرة و غير مباشرة نذكر منها:

5-1 الخدمات المباشرة: و تتمثل بالخدمات التالية:

• خدمة الإعارة:

تعد الإعارة إحدى القنوات المهمة لتوسيع مجال استخدام مصادر المعلومات وإتاحة الخدمة لأكبر عدد من المستفيدين، كما أنها تشكل مؤشرا مهما لقياس فعالية الخدمات بمكتبة ما وتحديد ما يصاحب هذه

¹بدر ،احمد عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية تنظيمها و إدارتها وخدماتها في تطوير التعليم الجامعي والبحث

العلمي. القاهرة: دار عريب، 2001. ص31

الخدمات من ايجابيات و سلبيات و هناك تعريفات عديدة و متنوعة للإعارة منها إنها" النشاط الذي يزود القارئ بالمواد التي يريدها من خلال اتصال شخصي و نظام تسجيل.¹

فهذا تعريف بسيط مفاده أن خدمة الإعارة تقوم على أساس التعامل الشخصي بين المستفيد و المكتبي إضافة إلى نظام تسجيل تعتمد المؤسسة القائمة بتقديم هذه الخدمة .ويذكر الحزيمي بان كلمة 'إعارة' قد أطلقت من قبل بعض المتخصصين العرب في مجال المكتبات و المعلومات في العقود الأربعة الماضية على إحدى الوظائف المهمة في المكتبة الحديثة و هو يعرفها أنها " مجموعة من الخدمات و الإجراءات التي يمكن للمكتبة من خلالها إتاحة الفرصة للمستفيدين لاستخدام مصادر المكتبة خارج مبنى المكتبة وفقا لضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادتها في الوقت المجدد " . يحاول هذا التعريف الإشارة إلى الإجراءات التي تتخذها المكتبة في سبيل وضع مجموعاتها ومصادرها تحت تصرف مستفيديها قصد الانتفاع منها خارج جدران المكتبة وذلك تبعا لنظامها الداخلي حتى تضمن الحفاظ عليها لفترات أطول من الزمن.²

• خدمة التصوير و الاستنساخ:

لقد أضفى التصوير الفوتوغرافي و الميكروفيلم صبغة جديدة على تقديم ونشر المعلومات من خلال ظهور خدمة التصوير و الاستنساخ التي أتاحت فرصة الحصول على إعداد الدوريات التي صدرت أثناء الحرب العالمية الثانية، و أيضا الحصول على نسخ من الكتب التي نفذت طباعتها أو تلك التي يصعب الحصول عليها وكذلك الحال بالنسبة للتقارير والمقالات.

لذا تعتبر خدمة التصوير و الاستنساخ من الخدمات الأساسية و الضرورية في جميع أنواع المكتبات ومراكز المعلومات لأنها تعد خدمة مكملة لخدمة الإعارة خاصة بعد انتشار آلات التصوير و الاستنساخ بشكل واسع، وأصبح من السهل التعامل معها حتى من قبل المستفيدين أنفسهم، بل إن هذه الخدمة تدخل في

¹ الحزيمي، سعود بن عبد الله. خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة. ط.2. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2002. ص11.

² المرجع نفسه. ص15.

إطار الخدمات العامة التي تقدمها المكتبة ومراكز المعلومات لروادها، كما أنها ترتبط ارتباطاً وثيقاً بحجم المكتبة، فكلما كانت المكتبة أكبر وخدماتها أكثر تنوعاً، كلما كانت الحاجة لخدمات التصوير أكبر.¹

• الخدمة المرجعية:

يعتبر قسم المراجع في المكتبات من الأقسام الهامة و الحيوية لما يلعبه من دور فعال في خدمة الباحثين و باقي المستفيدين، وذلك انه يقوم على جملة من المواد المرجعية تزر بحكم هائل من المعلومات يرجع إليها الباحث بين الآونة و الأخرى، كما أنها تتميز بتنظيم وترتيب خاصين وبمعلومات مميزة ما يجعلها غير صالحة لتقرأ من أولها إلى آخرها ككيان فكري مترابط بل تصلح للرجوع إليها بشأن معلومة معينة فحسب.²

لذا تعتبر خدمة المراجع أو الخدمة المرجعية من أكثر خدمات المعلومات التي تعكف و تحرص مؤسسات المعلومات على تقديمها كما أنها الأكثر مساساً بالمستفيدين، وتعد أيضاً من أقدم الخدمات ظهوراً على الساحة العملية.

• الخدمات الإعلامية:

تعرف الخدمات الإعلامية على أنها "مجموعة من الأساليب والأنشطة التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات لاجتذاب القراء و المستفيدين و التعريف بسياسة المكتبة وبرامجها و أنشطتها المختلفة فالخدمات الإعلامية تؤديها المكتبات و مراكز المعلومات بواسطة جملة من الأساليب و الطرق المحددة من اجل جذب المستفيدين إليها و أيضاً من اجل التعريف بسياستها و كذا للترويج لبرامجها وأنشطتها المتنوعة و المتعددة.³

¹النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2000. ص47.

²حسن، سعيد احمد. المكتبات وأثرها الثقافي الاجتماعي التعليمي. القاهرة: دار الفكر العربي، 1991. ص71.

³علبوي محمد عودة، المالكي، مجبل لازم. المكتبات النوعية الوطنية الجامعية، المتخصصة والعامة. الأردن، عمان: مؤسسة الوراق، 2007، ص35.

• خدمة الترجمة العلمية:

تعرف خدمة الترجمة بأنها وسيلة من وسائل بث المعلومات من لغة يجهلها المستفيد إلى لغة أخرى يعرفها ويتقنها ميسرة بذلك أمر الوصول إلى تلك المعلومات كما تكاد تنحصر في المكتبات المتخصصة و مراكز المعلومات.

• خدمة الإحاطة الجارية : تحرص الخدمة الجارية على ملاحقة ومتابعة كل ما ينشر من إنتاج فكري جديد في شتى المجالات و بشتى أشكاله حتى أصبحت تعرف لدى الكثيرين بأنها المعرفة بالتطورات الحديثة .

• خدمة البث الانتقائي:

هي عبارة عن خدمة تقدم داخل المؤسسة الواحدة وتعنى بتوجيه ما يرد حديثاً من المعلومات أي أن كانت مصدرها إلى تلك النقاط داخل المؤسسة و التي تكون فيها احتمالية الاستفادة منها في الأعمال و المشاريع و الاهتمامات الجارية بنسبة عالية.¹

• خدمة البحث بالاتصال المباشر :

هي عبارة عن خدمة تخاطبيه يسترجع فيها الباحث عن المعلومات وعلى الفور ويستطيع بعدها ذلك إجراء عملية تنقيح للاستفسار الأصلي ويواصل التخاطب حتى يصل إلى أفضل النتائج الممكنة وقد تستغرق بعض عمليات البحث بضع دقائق بينما تستغرق عمليات أخرى نصف ساعة أو أكثر وقد تكون بعض الاستفسارات عن المعلومة بعينها بينما يسعى آخرون للحصول على جميع المعلومات ذات العلاقة باستفسار.²

¹ - غالب النويسة. المرجع السابق ص 234

² - غالب النويسة. المرجع السابق. ص 236.

2-5 الخدمات غير المباشرة: أما عن الخدمات غير مباشرة فهي كالتالي:

• **خدمة الكشف:**

حتى تستطيع المكتبات و مؤسسات المعلومات الأخرى ضمان أفضل استرجاع لأوعية المعلومات فإنها تسعى إلى توفير جملة من المقومات و المنافذ و التي تركز على إتباع انسب طرق ترتيب لهذه الأوعية واستخدام أفضل سبل تحليل محتوى لهذه الأخيرة، إضافة إلى التعبير عن النتائج هذا التحليل بلغة تتوفر على المفاتيح المناسبة لأغراض الاسترجاع الموضوعي ، والتي يعد الكشف واحدا منها .

• **خدمة الاستخلاص:**

إذا كانت خدمة الكشف تهدف إلى التحليل من أجل إعداد المداخل ومفاتيح الوصول إلى محتوى الوثائق، فإن الاستخلاص هو العملية التي تهدف إلى التحليل من أجل تقديم أهم ما تشتمل عليه الوثائق من رسائل و أفكار و معلومات.

• **خدمة الفهرسة:**

تعرف بأنها عملية إعداد الكتب وغيرها من الأوعية الفكرية إعدادا فنيا حتى تكون في متناول القراء و الباحثين في أسرع وقت ممكن، وبأيسر الطرق، وناتج عن عملية الفهرسة هذه. يسمى الفهرس الذي هو بمثابة قائمة بما تشتمل عليه المكتبة من مقتنيات توضع في خدمة المستفيدين.¹

• **خدمة التصنيف:**

يعرف على انه جمع المعلومات المتشابهة، وفصل المعلومات غير متشابهة ويحدد التشابه و الاختلاف على ساس التشابه الموضوعي، لان الصفة و الخاصية الجوهرية للمعلومات هي الموضوع أو المحتوى الفكري وليس أي بيان وصفي فمن أجل هذا المحتوى الفكري تقنن المعلومات. مع العلم أن التصنيف الجيد في المكتبات الجامعية ينبغي أن يتصف بميزات أساسية تجعله يؤدي الوظيفة المرجوة وهي:

☞ الشمولية لجميع موضوعات المعرفة البشرية

¹محمد فتحي، عبد الهادي. المعالجة الفنية لأوعية المعلومات الفهرسة والتصنيف و الكشف. القاهرة: مكتبة غريب، (دت). ص ص 117-118.

- الاحتواء على رموز و أرقام تقوم مقام الألفاظ، هذه الرموز تكون مرادفة لكل مواضيع المعرفة الموجودة.¹
- وتحتاج المكتبات ومراكز المعلومات دائما إلى نوعين من الموظفين للقيام بأعمالها وخدماتها الفنية والعامة وغيرها من الأنشطة والفعاليات.
- فئة العاملين المتخصصين وهم الذي لديهم شهادات في علوم المكتبات أو التوثيق أو المعلومات من معاهد وجامعات معترف بها، وهؤلاء يعملون عادة في المجالات الإدارية وفي العمليات الفنية والخدمات والمعلوماتية المتقدمة.
 - فئة لعاملين غير متخصصين للقيام بالوظائف و الخدمات غير الفنية وغير تخصصية و الأعمال الروتينية اليومية كالإعارة وغيرها.²

¹ محمد الشريف، عبد الله. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. ط.1. (دم): مطبعة الإشعاع، 1996. ص ص427-428.

² بدر، احمد عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية تنظيمها و إدارتها وخدماتها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. القاهرة: دار عريب، 2001. ص33.

خلاصة الفصل الثاني

تبقى للمكتبة الجامعية مكانة كبيرة بالنسبة للمجتمع الجامعي ،وذلك من خلال الخدمات التي تقدمها لجمهور المستفيدين من طلبة وباحثين وأساتذة ف جودة الخدمات هي قدرة المكتبات على تقديم خدمات فعالة تكون قادرة على إشباع حاجات ورغبات مستخدميها الحالية والمستقبلية إذ تعتبر محط اهتمام من أجل أهدافها والوصول بالمستفيد إلى مراحل الولاء والرضاء على العمليات التي تقوم بها المكتبة وهذا بغية خدمة الرواد على أحسن وجه ممكن.

الفصل الثالث: المكتبي والمستفيد وتعديل السلوك

I – المكتبي و المستفيد من خدمات المكتبة

1 – المكتبي

1 – 1 تعريف المكتبي

1 – 2 مهام المكتبي

1 – 3 فئات المكتبيين في المكتبات الجامعية

1 – 4 خصائص موظفي و عمال المكتبة

2 – ماهية المستفيد

2 – 1 مفهوم المستفيد

2 – 3 فئات المستفيدين

II تعديل سلوك المستفيدين بالمكتبات

1 – السلوك غير السوي للمستفيدين في المكتبات الجامعية

1-1 تعريف السلوك

1 – 2 مفهوم السلوك غير السوي

1-3 انواع السلوك غير السوي

1-3-1 مفهوم السرقة

1-3-2 مفهوم الاتلاف

1-3-3 مفهوم الشغب

2 – تعديل سلوك المستفيدين

2 – 1 تعريف تعديل السلوك

2-2 المسلمات الاساسية في تعديل السلوك

1-2-2 السلوك الانساني المتعلم

2-2-2 السلوك الإنساني قابل للمحو والتعميم و الزيادة و النقصان

3-2-2 السلوك الانساني محكوم بتوابعه

4-2-2 الاعتماد على المنهجية و التجريب

3- 2 مجالات تعديل السلوك

1-3-2 مجال الاسرة مجال الارشاد و العلاج النفسي

2-3-2 مجال التربية الخاصة مجال العمل

3-3-2 مجال الجامعة

4 – 2 خصائص تعديل السلوك

5 – 2 اهمية واهداف تعديل السلوك

تمهيد:

تعتبر مهنة المكتبي من المهام التي تتغير بصورة مستمرة، ويعتبر المكتبي القائم على هذه المهنة عرضة لتجديد معارفه في كل وقت و تزويده بالقدرة على مواكبة التغيرات والتطورات المتلاحقة ، خاصة وأنه واحدا ممن يعول عليهم في إثراء المستفيد بالمعلومات وإرشاده وتوجيهه ومراقبته ومحاولة تعديل سلوكيات المستفيدين غير السوية بأنواعها .

1- المكتبي و المستفيدين من خدمات المكتبة**1-1 المكتبي**

1-1 تعريف المكتبي: مهما كانت غرفة المكتبة واسعة ومهما كانت مجموعة الكتب التي تشتمل عليها وافية فإن قدرتها على الإفادة تتوقف على قدرة موظفيها فأخصائي المكتبة الجامعية أهم من زميله في مكتبة أخرى وان مهمة أخصائي المكتبة لا تقتصر على ترغيب الطلبة على التعامل مع الكتاب و إنما الأساس أن يزرع في الطلاب روح السؤال وإثارة حب الاستطلاع و الرغبة في أن يعرف و يجمع المعلومات حول المواضيع.¹

2-1 مهام المكتبي:

لكي يؤدي المكتبي المؤهل واجبه على أحسن وجه يجب إن يكون ملما بالمناهج الدراسية و مسائرا للتغيرات التي تطرأ على الكتب من خلال التقائه بالطلبة والمدرسين وحضوره للاجتماعات الجامعية وتقييمه للكتب واختيار المناسب منها وذلك بمتابعة فهارس الناشرين و البيبليوغرافيات وغيرها لاحتوائها على معلومات جديدة عن مختلف المصادر المعلوماتية ومن أهم الواجبات التي يقوم بها أمين المكتبة اتجاه الطلبة والهيئة التعليمية هي:

↪ اقتناء وانتقاء مختلف الأوعية الفكرية من كتب ودوريات وأشرطة خاصة المفيدة منها كما يجب فهرستها وتصنيفها وفق تصنيف معين والقيام بعملية الإعارة بنوعها الداخلية و الخارجية.

↪ تدريب الطلبة وإعطاء دروس نظرية و تطبيقية في كيفية استخدامهم للمكتبة الجامعية بالتعاون مع الهيئة التعليمية وخاصة إثناء البحث عن المراجع.

¹ عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات و المعلومات: دراسات في الإعداد المهني البيبليوغرافي و المعلومات. القاهرة: مكتبة

الدار العربية للكتاب، 1993. ص86.

↪ إجراء عملية قياس ميول الطلبة إلى أنواع الأوعية الفكرية المطلوبة والمرغوب فيه بكثرة وهذا ما يساعد المكتبي في إجراء عملية الاقتناء.

↪ تنظيم إدارة برنامج العمل و الخدمات.

↪ الإعلام و الإعلان عن الأجهزة والمواد والطرق الكفيلة بحسن استخدامها و العمل على بقائها في حالة جيدة.

↪ تشجيع الرغبة في القراءة عند الطلبة عن طريق تنظيم مسابقات القراءة وإعداد قوائم القراءات الموجهة وما إلى ذلك إضافة إلى استرجاع المواد و المعلومات من مجموعات المكتبة و مساهمة الطلبة و الأساتذة على ذلك.

↪ إعداد الإحصاءات والتقارير السنوية التي تبين نشاط المكتبة خلال السنة مع ذكر المطالعين و المستعدين وعدد الكتب و الزيارات فيها و الفقدان و التلف و حاجة المكتبة إلى الكتب الجديدة أو السجلات وغيرها.

↪ القيام بدور الموجه نحو أفضل الكتب و أكثرها نفعاً.

↪ تهيئة فهرس يتناسب و رصيد المكتبة الجامعية تشتمل على أسماء المؤلفين أو العناوين و المواضيع يكون بمثابة دليل لإرشاد المطالعين للكتب.

كما يمكن للمكتبي القيام بنشاطات مختلفة و هذا يعود بالفائدة على الطلبة كتنظيم ندوات علمية وأدبية وفكرية إضافة إلى تنظيم محاضرات وزيارات ميدانية لغرض ترفيهي أو علمي وتنظيم معرض في مناسبات معينة وكذلك إعداد الطلبة لاجتياز مسابقات نهائية في المهارات المكتبية.¹

3-1 فئات المكتبيين في المكتبات الجامعية:

يتوزع أمناء المكتبات الجامعية (المكتبيون) على الأسلاك التالية:²

الملحقين بالمكتبة الجامعية:

وهم المسؤولون عن مصالح التزويد والفهارس والخدمات... إلخ، وهم مكلفون بأداء الأدوار التالية:

↪ المشاركة في تكوين الأرصدة والمجموعات الموكلة إليهم وإثرائها والسهر على سلامتها.

¹ عبد الهادي، محمد فتحي المرجع السابق. ص 87.

² معلومات مستقاة من المرسوم التنفيذي رقم 89-122 مؤرخ في 18 يوليو سنة 1989، يتضمن القانون الأساسي الخاص للعمال المنتمين للأسلاك التابعة للتعليم و التكوين العالين . الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. ع. 9. ص ص 773 - 776.

- ◀ ضمان إعداد سجلات جرد الأرصدة والمجموعات و ضبطها باستمرار .
 - ◀ ضمان عرض هذه الأرصدة وتيسير الوصول إليها او التعريف بها لدى الأساتذة والباحثين والطلاب عن طريق إعداد وسائل البحث الملائمة.
 - ◀ وضع البيبليوغرافيات الانتقائية و النشرات التحليلية وفهارس المواد ، و الذخائر و غير ذلك من وسائل البحث المتصلة بأعمال البحث في الجامعة.
 - ◀ المشاركة في تكوين مستخدمي المكتبات و تجديد معلوماتهم.
 - ◀ كما يمكن الاستعانة بهم في الاضطلاع بمسؤوليات ضمن المكتبات الجامعية.
- المساعدين بالمكتبة الجامعية :**

- في كل مصلحة من المصالح توجد مستويات أصغر من الموظفين المسؤولين عن العمل الروتيني والكتابي وهم مكلفون بالوظائف التالية:
- ◀ طلبات الكتب وتسجيلها استلام الوثائق و فرزها وتسجيلها ، وإعداد النشرات عن الدورات ، تبليغ الوثائق وإعارتها ، جرد الكتب وإصاقها.
 - ويمكن الاستعانة بهم زيادة على ذلك في وضع الوثائق والمعلومات تحت تصرف المستعملين في قاعات مفتوحة لعامة الطلاب، كما يمكن الاستعانة بهم كذلك لتقديم يد المساعدة إلى ملحي المكتبات بمجرد إنجاز أعمالهم.

الأعوان التقنيون:

- وعادة ما يكلفون بالأدوار التالية:
- ◀ تقديم يد المعونة إلى مساعدي الأبحاث في الأعمال التقنية المألوفة.
 - ◀ استلام الوثائق وفرزها وتسجيلها وإعداد نشرات عن الدوريات.
 - ◀ تبليغ الوثائق و إعارتها.
 - ◀ تصنيف المجموعات وإصاقها والعناية بها.
 - ◀ ويمكن الاستعانة بهم لتقديم يد المعونة إلى مساعدي المكتبات الجامعية في إنجاز مهامهم.

المساعدون التقنيون:

- وهؤلاء يكلفون بالأعمال التالية :
- ◀ مساعدة الأعوان التقنيين للمكتبات الجامعية في الأشغال التقنية المألوفة.
 - ◀ إيجاد المجموعات و صيانتها و تبليغها.
 - ◀ أشغال دمج المجموعات وعنونتها وتصنيفها وإصاقها.
 - ◀ كما يكلفون زيادة على ذلك بالسهر على العناية بالمخازن و الاحتياطات و سلامتها.

◀ كما يمكن أن يكلفوا بالمحافظة على حالة الكتب و أعمال الرقن و السحب.

4-1 خصائص موظفي و عمال المكتبة:

يقوم موظفو المكتبة الجامعية بالعديد من الأنشطة المكتبية والتربوية والبحثية والإدارية، وحتى يتمكنوا من أدائها على أكمل وجه ينبغي أن يتصفوا بالصفات التالية:

◀ التمتع بالوعي والرشد والحماسة للعمل.

◀ امتلاك أساليب العمل الحديثة ذات الكفاءة.

◀ إنشاء خطوط اتصال جديدة مع الزملاء والرؤساء ومع المجتمع الأكاديمي والإداري بالجامعة.

◀ التطبيق الواعي للتكنولوجيا الحديثة.

◀ الحيازة على أساسيات العمل المكتبي و المهارة في تطبيق هذه المعرفة في مجال العمل .

◀ الخبرة بمبادئ التنظيم والإدارة والقدرة على تطوير طرق العمل.

◀ كما يتطلب الاندماج الفعلي لعمال المكتبات الجامعية في مجتمع المعلومات ، التميز ببعض الخصائص الضرورية للاستمرار في المنافسة ، و تجنب التهميش ، ومنها ما يلي:¹

التأقلم بسرعة مع المتطلبات الجديدة :

- ذلك يعني عدم التخوف من كلما هو جديد، و عدم التردد في الإقبال لفهم الوضعيات الجديدة، والاستجابة لكل المتطلبات، و عندما تتغير الذهنيات لمسايرة التطورات، تتغير بالتالي السلوكيات، لتتأقلم مع المستجدات.

- روح الاستقلالية في التكوين والتعلم.

- كل المناهج التربوية الحديثة تحث على اكتساب الاستقلالية في التكوين وعدم الاعتماد على أشخاص آخرين لتلقي المعرفة، فالاعتماد على النفس في كشف المعارف و القدرات، وتحسين الأداء، أصبح أمراً جوهرياً بالنسبة لمختص المعلومات.

القدرة على العمل التشاوري .

لقد أصبح العمل التعاوني سمة من سمات النجاحات في مجال البحث و الاكتشاف، و لا يمكن اليوم لأحد أن يلم بكل ما ينجز في مجال المعرفة، وذلك بسبب تشعب التخصصات وتعددتها، وإن أحسن الإنجازات هي التي تأخذ طابع المشاريع المسيرة في إطار تشاوري وتنسيقي، من طرف فرق المتخصصين ذوي الخبرات المختلفة و المتنوعة .

¹بودريان، عزالدين. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بين الحاجة والعوائق. قسنطينة: جامعة منتوري، 2001، ص

القدرة على تحمل الصعوبات و حل المشاكل .

إذا كان المجتمع الحالي يتسم بالتشعب و صعوبة الاندماج فيه، فذلك يدفع بالفرد إلى التسلح بالقدرة على تحمل المشاكل، وعدم الرضوخ إلى ثقل تلك الصعوبات، حتى لا يفشل أمامها. المرونة: تكلمنا كان العامل في المكتبة مرنا ، كلما كانت لديها القدرة على تقبل التغيير و التجديد من جهة و من جهة أخرى القابلية للتأقلم مع المواقف الجديدة، فالمرونة تجعلها ترفض الأشياء من أجل الرفض دون التمعن في الأمور بل تمكنه من التحليل، والتبصر، و التعمق في التفكير، قبل التقييم وإصدار الأحكام و القرارات.

القدرة على الابتكار: إذا تسلح الفرد بالتفكير الإبداعي، فذلك يساعده على توفير وسائل البحث التي يحتاجها كل أفراد مجتمع المعلومات، حتى يتمكنوا من الوصول إلى المعلومات. إن المجتمع الجديد يفتح كل أبوابه أمام المبدعين القادرين على العطاء و الإنجاز، وتوفير القيمة المضافة إلى المعارف، والقدرات و القواعد و المفاهيم والوسائل و المنجزات.

اليقظة المعلوماتية : يفرض الدور المنوط بالعامل في المكتبة الجامعية الآن و في كل وقت أن يكون يقظا باحثا باستمرار عن المعلومات الإستراتيجية التهيؤ دوما بحاجة إليها، وإذا تمكن من معرفة ما ينجز في مجالها الواسع، سيفهم أشياء كثيرة ومفيدة، وعندها يتمكن من وضع التوقعات المناسبة، ويمتلك القدرة على الإنجاز.

2- ماهية المستفيد:

2-1 مفهوم المستفيد:

لغة :مصطلح المستفيد حسب قاموس المنهل يعني مستخدم.¹

اصطلاحا: هو أي شخص أو كيان أو أداة له حق الدخول على نظام الكمبيوتر والشبكات أي فرد يشغل جهاز أو يستخدم وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة.²

ويعرفه احمد بدر انه: كل شخص يتاح له استخدام المكتبة يتوقع أن يكون له حاجة للوصول إليها و إلى المعلومات بمجموعاتها.³

¹إدريس. المنهل قاموس فرنسي- عربي. بيروت: دار الآداب، [د.ت]. ص14

²الشمسي، احمد. السيد، حسب الله. الموسوعة العربية لمصطلحات المكتبات و المعلومات والحاسبات انجليزي عربي. مج3

القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001 . ص117

³بدر، احمد. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات :دراسات في ادارة وتنظيم خدمات المعلومات. القاهرة : المكتبة الأكاديمية 1998 .ص275.

كما يعتبر المستفيد العنصر المحرك للمكتبي، وبدونه تبقى المواد المكتبية جامدة مكدسة غير مشغلة و بالتالي يصبح الرصيد ميتا، وتفشل المكتبة في تحقيق الأهداف المنشودة.¹

ظهر مفهوم المستفيد مع ظهور مفهوم المواطن ، المستهلك ، الزبون و المستعمل و هذا بعد الحرب العالمية الثانية بعدما تطورت الخدمات العامة ، رغم أن أصل الكلمة بدأ من الإشارة إلى اختلاف الآراء وتضاربها حول تعريف المستفيد الذي لا يزال غير واضح ، بحيث يعتبرها البعض نقطة بداية السلسلة الوثائقية لكن، الأهم من ذلك، هو أن وجود أي مؤسسة معلومات مرتبط أشد الارتباط بوجود المستفيد فهو غايتها و للتطرق إلى المستفيد، يستخدم عامة في الأدبيات مصطلح ينفي اللغة العربية كمرادفين بمعنى واحد، وهما " المستعمل " و "المستفيد".²

2-3 فئات المستفيدين:

تختلف من مكتبة إلى أخرى من حيث ثقافتهم و مستواهم العلمي و متوسط أعمارهم وبالتالي فالخدمة المكتبية يجب أن تتلاءم و تتناسب مع كل فئة من فئات المستفيدين.³

ويمكن عرض أهم الفئات التي تعني بالاستفادة من خدمات المكتبة كما يلي:

◀ الطلبة : ويمكن تقسيم هذه الفئة إلى قسمين :

◀ طلبة التدرج: ويعتبر هذا القسم الأكثر تمثيلا لفئة الطلبة وينحصر استخدامهم للمكتبة الجامعية كونها تمثل الدعامة الأساسية للمقررات الدراسية كما أن الكثير من طلبة التدرج يقصدونها لانجاز بحوثهم التي يكفون بها في إطار المقاييس البيداغوجية في حين يلجأ إليها بعض الطلبة للتحقيق .

¹ عمابرية ،عائشة. أخصائي المكتبات و المعلومات و التكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية في الجزائر: مكتبات جامعتي السانبا و العلوم التكنولوجية بوهان نموذجاً: رسالة ماجستير: علم المكتبات و العلوم الوثائقية: وهران، 2010 . ص42.

² مقناني ، صبرينة . التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة . أطروحة دكتوراه : قسم علم المكتبات: قسنطينة. ص34.

³ كريم، مراد. مجتمع المعلومات و أثره في المكتبات الجامعية :مدينة قسنطينة نموذجاً. أطروحة دكتوراه علوم : علم المكتبات: قسنطينة، 2008. ص86.

◀ طلبة ما بعد التدرج : يشكل هذا الصنف الجزء الأهم في فئة الطلبة بصفتهم يتابعون دراسات عليا بمراحلتيها الماجستير و دكتوراه الدولة والعلوم ، وتعود هذه الأهمية لكون هؤلاء الباحثين أكثر استخداما لمصادر المكتبة بشتى أنواعها وذلك لقيامهم بانجاز بحوث أكاديمية في نهاية دراساتهم.¹

◀ الباحثين من خارج الجامعة: وهم الباحثون في مختلف المجالات و الموضوعات ولهم تخصصات أخرى غير التخصصات الموجودة في الجامعة التابعة لها المكتبة.²

◀ هيئة التدريس: تعتبر بمثابة العمود الفقري للجامعة إذ يترتب عليها نجاح أو فشل الأقسام في تأدية مهامها بالطريقة الصحيحة و المثلى، باعتبارها القائمة على تطبيق البرامج و المناهج التعليمية وكذا تطويرها تماشيا مع تكنولوجيا المعلومات ومجتمع المعلومات.³

◀ موظفو الجامعة: وتخص هذه الفئة الإداريين و المكتبيين و المهنيين العاملين بمختلف أقسام الجامعة ، حيث يستخدم أكثرهم المكتبة الجامعية أما لإثراء رصيدهم المعرفي أو انجاز بحوث متعلقة بتكوينهم المتواصل وبالتالي فالاستفادة محدودة عدا المكتبيين الذين يعتبرون الأوفر حظا في هذا المجال.⁴

II- تعديل سلوك المستفيدين بالمكتبات:

1- السلوك غير السوي للمستفيدين في المكتبات الجامعية:

1-1-تعريف السلوك

هناك عدة تعريفات التي قدمت للسلوك نذكر منها:

¹بوعافية، السعيد. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية : تطبيق مقياس الادراكات و التوقعات. ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة: 2006. ص77.

²كدواة، عبد القادر. استخدام الباحثين لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في البحث العلمي بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة الجزائر. رسالة ماجستير : علم المكتبات و التوثيق: الجزائر، 2009. ص21

³بن شعيرة، سعاد. النتاج العلمي في مجال المكتبات و المعلومات بالجزائر : دراسة تحليلية ببيومترية للكاتب المقالات رسائل الدكتوراه والماجستير. ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة، 2006، ص47

⁴بوعافية السعيد: المرجع السابق. ص77

يعرف السلوك على أنه " أي نشاط يصدر عن الكائن الحي سواء كان إراديا أو غير إرادى فالمشي و الكتابة و التحدث مع الآخرين سلوك إرادى، بينما تعد دقات القلب و التنفس سلوكا لا إراديا "ولابد من أن نعرف بأن السلوك الإرادى هو السلوك الذي يستطيع الكائن الحي القيام به و التحكم في حدوثه كالمشي و الكتابة مثلا، بينما السلوك اللاإرادى هو السلوك الذي لا تستطيع العضوية منع حدوثه أو إيقافه و خير مثال عليه ردود الفعل الانعكاسية التي تصدر عن العضوية عند تعرضها لمثيرات طبيعية.¹

ويعرف أيضا على أنه " كل الأفعال والنشاطات التي تصدر عن الفرد سواء كانت ظاهرة أو غير ظاهرة ويعرفه آخريين بأنه أي نشاط يصدر عن الإنسان سواء كان أفعالا يمكن ملاحظتها و قياسها كالنشاطات الفيزيولوجية و الحركية أو نشاطات تتم على نحو غير ملحوظ كالتفكير و التذكر و الوسواس و غيرها و السلوك ليس ثابت أو لكنه يتغير و هو لا يحدث في الفراغ و إنما في بيئة ما ، وقد يحدث بصورة إرادية و عندها يكون بشكل مقصود و واعي وهذا السلوك يمكن تعلمه و يتأثر بعوامل البيئة والمحيط الذي يعيش فيه الفرد .

كذلك يعرف السلوك على أنه " كلما يصدر من الكائن الحي الإنسان و الحيوان بوجه عام نتيجة التفاعل بينه وبين البيئة وموضوعاتها المختلفة.²

وينظر إلى كلمة السلوك على أنها " متعددة الجوانب ، فتشمل جميع أوجه النشاط العقلي و الحركي و الانفعالي و الاجتماعي الذي يقوم به الفرد لكي يتوافق و يتكيف مع بيئته و يشبع حاجته ويحل مشكلاته و طالما أن هناك حياة فهناك سلوك من جانب الفرد.³

من خلال هذه التعريفات نفهم أن السلوك يعبر عن كل ما يقوم به الكائن الحي من أفعال و نشاطات سواء العقلية منها أو الحركية من اجل التعايش مع الوسط الذي يعيش فيه و لمواجهة المواقف التي يتعرض لها.

¹ أبو حميدان، يوسف عبد الوهاب. تعديل السلوك النظرية و التطبيق. عمان: دار الهدى و النشر، 2003. ص25-26.

² الفسفوس، عدنان احمد . أساليب تعديل السلوك الإنساني، ط1، فلسطين: المكتبة الالكترونية أطفال الخليج، 2006 . ص16.

³ عبيد، السيد ماجدة. تعليم الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة (مدخل إلى التربية الخاصة). ط.1. عمان: دار صفاء للنشر، [د.ت]. ص113.

1-2 مفهوم السلوك غير السوي

يُقصد بالسلوك غير السوي؛ السلوك الذي انحرف عن معيار مثالي للأداء، أو عن الاعتدال والتوسط؛ وينذر حدوثه أو ظهوره بين أفراد جماعة من الجماعات، ويسبب ضرراً للفرد (الذي يرتكب هذا السلوك) أو للآخرين. وعلى هذا يمكن القول إنَّ السلوك غير السوي بالمكتبات؛ هو سلوكيات يرتكبها بعض المستفيدين ويتعارض ذلك مع قواعد السلوك السوي المتعارف عليها في المجتمع ويؤدي إلى إلحاق الضرر بكل ما في المكتبة من أفراد ومبانٍ وأوعية معلومات وممتلكات أخرى.

1-3 أنواع السلوك غير السوي

تتنوع أشكال السلوك غير السوي للمستفيدين بالمكتبات وفقاً للعصر الذي تحدث فيها؛ فنجد أن مشكلات الماضي كانت عبارة عن إحداث الضوضاء، أو النوم، أو الأكل والشرب، أو السرقة، أو تمزيق أوعية المعلومات، أو التحرش بالموظفين أو المستفيدين الآخرين. أما المكتبات في العصر الحديث؛ فإنها تعاني من المشكلات القديمة نفسها، بالإضافة إلى ظهور مشكلات أخرى تتعلق بالتقنية، مثل: استخدام الهاتف المحمول، والدخول على مواقع لا أخلاقية على الإنترنت.

ونتعرف في ما يلي إلى أنواع الممارسات غير السوية التي يقوم بها المستفيدون في المكتبات والمتمثلة في الإتلاف والسرقة والشغب.

1-3-1 مفهوم السرقة يقصد بالسرقة اختلاس شيء منقول مملوك لآخر، على غير إرادة المجني عليه (صاحب الشيء) وفي هذه الدراسة يدخل في هذا المعنى سرقة الممتلكات العامة التي هي ملك للمكتبة كأوعية المعلومات والأجهزة والأثاث، أو سرقة ممتلكات الآخرين كتلك التي تخص الموظفين والمستفيدين.

1-3-2 مفهوم الإتلاف يقصد بالإتلاف إلحاق الضرر والأذى الماديين بممتلكات الآخرين. وفي هذه الدراسة يدخل في هذا المعنى إتلاف الممتلكات العامة التي هي عين المكتبة كالمبنى أو أجزاء منها، أو ملحقاتها، أو ملك المكتبة كإتلاف أوعية المعلومات والأجهزة والأثاث، والحرائق المتعمدة.

1-3-3 مفهوم الشغب يقصد بالشغب مخالفة النظام العام المنصوص عليه قانوناً على مستوى الدولة، أو اللوائح على مستوى المؤسسة. وفي هذه الدراسة يدخل في هذا المعنى مخالفة ما تنص عليها قوانين الدولة التي تتبعها المكتبة كإرهاب الموظفين أو المستفيدين داخل المكتبة أو ملحقاتها، والاعتداء اللفظي أو الجسدي عليهم وتعاطي المواد المخدرة وبيعها والتحرشات والمداعبات الجنسية سواء أكان ذلك على مرأى من الناس

أو في الخفاء؛ أو مخالفة لائحة المكتبة كإحداث الضوضاء، والتدخين وتناول الأطعمة والمشروبات في غير الأماكن المصرح بها، وترك المخلفات (بقايا مأكولات، وأوراق، ومناديل،...) ورفض مغادرة المكتبة عند إغلاقها، والنوم، ووضع أوعية المعلومات في غير أماكنها، وإساءة استخدام الإنترنت.¹

2- تعديل سلوك المستفيدين:

2-1 تعريف تعديل السلوك

تتعدد التعريفات التي قدمها الباحثون حول مصطلح تعديل السلوك ونذكر من بينها التعريفات التالية : يعرف تعديل السلوك على أنه " عملية محو تعلم و إعادة تعلم ، وتتضمن عملية محو تعلم السلوك غير المرغوب فيه و ذلك بالعمل على إطفاء هذا السلوك ، وكذلك إعادة التعليم و إعادة التنظيم الإدراكي للمتعلم وإعادة تنظيم سلوكه، و التعليم من جديد لأنماط سلوكية تحل محل الأنماط السلوكية التي محيت. كذلك يعرف تعديل السلوك على أنه " :عملية تتضمن الاستمرار في السلوك المرغوب فيه وتحويل السلوك غير المرغوب فيه إلى سلوك مرغوب فيه .²

ويعرف تعديل السلوك أيضا على أنه " مجموعة من الإجراءات العلمية التي تثبت صحتها من خلال التجريب على سلوكيات بشرية غير مرغوبة حيث تم تعديلها بواسطة هذه الإجراءات المستمدة أساسا من القوانين ونظريات التعليم التي تصف العلاقات الوظيفية بين المتغيرات البيئية المختلفة و السلوك .³ كما يعرف "تعديل السلوك " على أنه " شكل من أشكال العلاج النفسي و يعني أساسا تغيير السلوك المشاهد و موضوع الاهتمام الرئيسي فيه السلوك الذي يمكن ملاحظته في الطالب لأن الممارس حين يريد التعرف على مشكلة الطلب، فإنه يلاحظ سلوكه دون البحث في درجة ذكائه، و الجداول الشخصية التقليدية الأخرى، مثل إصابات المخ أو التخلف أو الفصام أو المنغولية أو غيرها من المسائل التي لا تخضع للملاحظة، و هو يفعل ذلك لشعوره بأن السلوك الملاحظ في الطالب يعتبر مفتاح علاجه.⁴

¹ أحمد، فايزة دسوقي. السلوك غير السوي للمستفيدين في المكتبات. الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية، 2006. ص ص 13-16.

² عبيد، ماجدة السيد. تعليم الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة. ط1. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع ، ص113.

³ عبد الهادي، جودة عزة، العزة، سعيد حسني. تعديل السلوك الانساني. ط1. عمان: دار الثقافة للنشر، 2005. ص25.

⁴ فرغلي، فراج محمد. تعديل سلوك الأطفال. ط1. الكويت: دار الكتاب الحديث، . 1988. ص11.

نستخلص من جل هذه التعريفات أن تعديل السلوك عبارة عن إجراءات علمية ، تقتصر على معالجة السلوكيات الغير مرغوبة فيها، والظاهرة منها باعتباره أن السلوك الذي يمكن ملاحظته عن الإنسان يمثل طبيعته و عليه المقبل على علاج أو تعديل السلوك يحكم على السلوك الذي يشاهده ويحدد من خلاله الأسلوب الذي ينبغي عليه معالجته به.

2-2 المسلمات الأساسية في تعديل السلوك:

يعتمد المدخل السلوكي في تحليله للسلوك الإنساني وتعديله على مبادئ و مسلمات أساسية تظهر في السلوك الإنساني يتأثر بالبيئة و يؤثر فيها : فالإنسان يعيش في بيئته الطبيعية و الاجتماعية و هو يتأثر بها لا محالة ، فالناس الذين يعيشون في الصحراء نجد لديهم بعض السلوكيات تختلف عن سلوكيات الذين يعيشون في القطب المتجمد و هذا راجع للبيئة الجغرافية كمتغير ناتج عن تأثير الثقافة و العادات الاجتماعية و الأسرية، فما قد لا يكون مقبولا في منطقة ما يكون مقبولا في منطقة أخرى و العكس صحيح ذلك لأن السلوك في مجمله لا يخضع للعقل قدر خضوع العقل للمعايير الثقافية حيث أن الأشياء و المعاني تفقد دلالاتها خارج إطارها الثقافي.

استنتجا مما ذكر أن سلوك الإنسان خاضع لطبيعة البيئة التي يعيش فيها و التغييرات الحاصلة بها و عليه فالسلوك الإنساني يختلف بحسب اختلاف الوسط المعيشي فما تجده لائقا و معمولا به في منطقة تجده غير معمول به في منطقة أخرى لأن الثقافة السائدة في مجتمع تختلف في مجتمع آخر ، فسلوك الفرد يتأثر بثقافة السلوك السائد في المجتمع الذي يعيش فيه¹.

1-2-2 السلوك الإنساني متعلم:

سلوك الفرد هو محصلة لما تعلمه في الأسرة و من المدرسة و الأقران و الجيران و البيئة التي يعيش فيها عموما، وانطلاقا من هذا المبدأ يرى السلوكيون أن السلوك غير المرغوب إذا سلمنا بأنه متعلم فإننا نسلم بقابليته للتعديل عن طريق تطبيق قوانين التعلم، و ما يقال عن السلوك عموما يقال عن السلوك المرغوب و غير المرغوب، فالطفل في حداثة سنه لا يستطيع التمييز بينما هو مقبول اجتماعيا و أسريا من السلوكيات، بينما يعمل التعلم و تفاعله مع البيئة و مشاهدته للأنماط السلوكية ممن يمثلون لديه نماذج يقتدي بها جعله يميز بين السلوكيات الصحيحة و السلوكيات الخاطئة.

¹الهيبي، هادي نعمان . ثقافة الطفل . الكويت : المجلس الوطني للثقافة و الفنون و الآداب، 1988 . ص42.

نفهم من هذا أن تعديل السلوك يعمل على معالجة السلوك الظاهر و المكتسب ذلك أن نتيجة اندماج الفرد في المجتمع يتعلم بعض السلوكيات عن طريق احتكاكه بالجماعة أو بالأفراد أو يكتسب أشياء من الوسط الأسري و هو هذا الصدد قد يتعلم السيئ منه و المفيد و بحكم أن السلوك الإنساني مكتسب، فهو بطبيعة الحال قابل للتغيير و التعديل و إحلال محله سلوكيات مرغوب فيها.

2-2-2 السلوك الإنساني قابل للمحو و التعميم والزيادة و النقصان:

بالاعتماد على قوانين الاشتراط و التعلم أمكن التحدث عن إمكانية محو أو إنقاص السلوك غير المرغوب، و تعميم أو زيادة السلوك المرغوب من خلال تطبيق أساليب التعزيز و العقاب المتنوعة. ومن خلال ذلك نفهم أن أسلوب الإنسان باعتباره متعلم فهو قابل للتغيير أو يمكن التحكم فيه إما بمحوه أو زيادته أو تقليله و يمكن أيضا تعميمه باستخدام الأساليب المناسبة من أجل القيام بتعديل السلوك نحو الهدف المراد الوصول إليه نحو السلوك المستهدف.

2-2-3 السلوك الإنساني محكوم بتوابعه:

السلوك الذي يصدر عن الفرد ويكون متبوعا بنتائج مفرحة يكتسي طابع الاشتراط و يكون أكثر احتمالية للتكرار ، فالتلميذ الذي يبتسم المعلم في وجهه نتيجة قيامه بالواجب المنزلي ، يدفعه ذلك لتكرار السلوك الذي جعله يحض بابتسامة المعلم ، بينما التلميذ الذي يعتدي على زميله في صفحه المعلم ، يعمل على عدم تكرار سلوكه العدوانى لما جره عليه من نتائج غير مفرحة ، كذلك السلوك الإنساني إذا كان متبوعا بنتائج مفرحة فإن إمكانية تكراره تكون كبيرة¹.

نفهم من ذلك أن سلوك الإنسان مرتبط بنتيجة فعله لذلك السلوك إن كان إيجابيا فإنه يتكرر بصفة إيجابية وإذا كان سلبيا فيترتب عنه المحو لذلك السلوك ، و عليه نفهم أن سلوك الفرد يتأثر بنوع النتائج التي تخلفه في نفسية الفرد ومن ذلك تكون السبب في محو أو زيادة سلوك معين.

2-2-3 الاعتماد على المنهجية و التجريب :

في حياتنا اليومية نلمس تطبيقات كثيرة ومختلفة لقوانين التعلم و الاشتراط ، إلا أنها تتسم بالعفوية و بعيدة كل البعد عن العملية ، مما يجدد من قيمتها و نتائجها المرجوة ، فالآباء و الأمهات والمعلمون و غيرهم يطبقونها إلا أنها عشوائية قد تعود بالسلب على الطلبة و تعيق فهمهم لما يطلب منهم التحديد ، فبعض

¹ظاهر، احمد قحطان. تعديل السلوك. ط.2. عمان: دار وائل، 2004. ص40.

أساليب التعزيز أو العقاب تكون لها نتائج واضحة إذا كانت بعد ظهور السلوك مباشرة و كانت على أساس واضح بحيث يستوعب الطالب لماذا كوفئ أو عوقب ، وذلك أن تعديل السلوك يتميز بأنه يعالج المشكلة في مكان وزمان حدوثها و لا معنى لإجراء تعزيز عقابي تخذ في الجامعة نتيجة سلوك صدر في البيت العكس، بل أن ذلك قد يزيد الأمر تعقيدا عوض حلها ، حين أشار إلى اختصاصي تعديل السلوك يعتقدون أن حل المشكلات السلوكية يجب أن يتم داخل البيئة الحالية للطلاب ، و هكذا فإن الأساليب السلوكية تعتبر مناسبة للبرامج التربوية نظرا لتأكيداتها على أهمية مظاهر البيئة الحالية لتعديل السلوك ، مع ضرورة مراعاة الطابع العلمي لتطبيقها.¹

2-3 مجالات تعديل السلوك:

لدى تعديل السلوك مجالات متعددة ومتنوعة نذكر منها التالي:

2-3-1 مجال الأسرة:

هناك الكثير من السلوكيات المرغوبة التي تود الأسرة أن يتعلمها أفرادها و يتقنوها و من ثم تعميمها و منها: مهارات الاعتناء الذاتي، من لباس، ونظافة شخصية، ترتيب و تنظيف المكان الذي يعيش فيه الطالب، مراعاة آداب المائدة وآداب الحديث، و أيضا في مجالات المهارات الاجتماعية حيث تسعى الأسرة إلى تدريب أولادها على التعامل مع الآخرين بالاحترام و المساعدة و الصدق و الأمانة و المحافظة على الواجبات و على الممتلكات الخاصة و العامة.

2-3-2 مجال الإرشاد و العلاج النفسي:

ويتم فيه تقديم الإرشاد و كذلك العلاج النفسي لمختلف الفئات بحيث يقوم الأخصائي بمقابلة من يحتاجون لخدماته، و يقرر أسلوب تعديل السلوك المناسب لهم. ففي مجالات الأسرة يتم معالجة كثير من السلوكيات غير المقبولة كالسلوك العدوانية و الغيرة و الاهتمام الزائد، و في المدرسة يتم علاج مشاكل عدم التكيف و الانسحاب و ضعف التحصيل وصعوبات التعلم ، و تتم أيضا علاج كثير من العادات السلوكية مثل قضم الأظافر، مص الأصابع التبول اللاإرادي القلق، الخوف من الامتحانات وكذلك علاج المشاكل الزوجية، ومشاكل الصحة كالسمنة أو النحافة و تدريب الأفراد على العادات الصحية و الاجتماعية السليمة

¹الفتلاوي، سهيلة محسن كاظم. تعديل السلوك في التدريس. عمان: دارالشروق للنشر، (د.س). ص ص 147-148.

2-3-3 مجال التربية الخاصة:

إنه مجال خص بجد البرامج تعديل السلوك ، ويعد من أهم مرتكزات العمل في التربية الخاصة ، و في هذا المجال يلجأ الأخصائي إلى تدريب فآت التربية الخاصة على تعلم تعديل أو المحافظة على العديد من المهارات منها: المهارات الاجتماعية و النفسية و مهارات الاعتناء الذاتي ، والمهارات المهنية و المهارات التأهيلية.

2-3-4 مجال العمل: هناك الكثير من برامج تحسين الأداء المهني التي قامت باستخدام إجراءات تعديل السلوك من أجل زيادة مهارات العاملين أو زيادة إنتاجهم أو مساعدتهم في إنجاز أعمالهم في الوقت المطلوب أو التقيد بمواعيد العمل.¹

2-3-5 مجال الجامعة:

يستخدم تعديل السلوك في هذا المجال بغية تحقيق الأهداف التربوية و التعليمية المرجوة في جو من الراحة و السكينة، مع إيجاد حلول للمشكلات كالتأخر و الغياب ، المشاركة الصفية ، التعامل مع الأساتذة و الطلبة، وكذلك الالتزام بالتعليمات والأنظمة على ممتلكات الجامعة ، أما إذا كان سلوك الطالب عكس ما تم ذكره فإن ذلك يكون داعياً قوياً لتعديل سلوكه بالشكل الذي يحقق الوضع السوي مثل التحدث داخل الصف استخدام الإشارات و الألفاظ غير المهذبة، الإساءة لأعضاء هيئة التدريس، عصيان الأوامر العدوان، الغش، التدخين ... إلخ.

يقصر تعديل السلوك في مجال الجامعة على تعديل السلوكيات التي تحدث في هذا الوسط و المتمثلة في المشاكل الصفية، و التي تؤثر على عملية التربية و التعليم للأستاذ وعليه ، يعمل هذا الأخير على محاولة الكشف عن أسباب هذه المشكلات وتعديلها بأساليب فعالة من أجل القضاء عليها ، و إحلال محلها سلوكيات مرغوب فيها ، من أجل خلق جو دراسي يخلو من المشاكل تسوده الطمأنينة والراحة النفسية وجو ملائم يزيد من رغبة الطلبة على التعلم واكتساب مختلف المعارف و يعمل على تحقيق الأهداف التربوية و التعليمية المرجوة ، كذلك مجال تعديل السلوك لا يقتصر على السلوكيات الحاصلة في غرفة الصف فقط بل في كلما يحصل في الوسط الجامعي.²

¹ قحطان، احمد ظاهر . المرجع السابق.ص41.

² أبو حميدان، يوسف عبد الوهاب. مرجع سابق. ص ص 60-61.

2-4 خصائص تعديل السلوك:

لتعديل السلوك خصائص عدة نذكر منها النقاط التالية :

◀ التركيز على السلوكيات الظاهرة وليس على عمليات نفسية داخلية مفترضة ، وتوجيه الإجراءات العلاجية نحو تشكيل سلوكيات جديدة، و تقليل السلوكيات غير المرغوب فيها أو زيادة سلوكيات مرغوب فيها .

◀ توظيف التكتيكات العلاجية المستمدة من نتائج البحوث العلمية التجريبية و توظيف إستراتيجيات البحث ذات المنحنى الفردي.

◀ تقويم فاعلية أساليب تعديل السلوك بشكل متواصل والاهتمام بقياس التغيرات التي يمكن ملاحظتها بشكل مباشر .

◀ الاهتمام بالاختصاص والخبرات الفردية ، وتكييف برامج تعديل السلوك اعتمادا على طبيعة المشكلة.
◀ تعريف السلوك المستهدف إجرائيا و تحديد الأهداف السلوكية وتحديد الإجراءات العلاجية بدقة و وضوح .

◀ التركيز على تطبيق إجراءات تعديل السلوك البيئة الطبيعية و الاهتمام بدور الأشخاص المهتمين في حياة المعالج في إنجاح عملية تعديل السلوك.

◀ التعامل مع السلوك بوصفه ظاهرة تخضع لقوانين معينة لا ظاهرة تحدث عشوائيا بالصدفة.¹

2-5 أهمية وأهداف تعديل السلوك:

تتمثل أهمية تعديل السلوك لدى الأسرة و الجامعة ، بوصف الطريقة أو الوسيلة التربوية التي تعمل على تحقيق أهداف تربية الأجيال والطلبة وفق أسس ومبادئ تربوية معينة و على ذلك فليس من المستغرب القول أن معظم مهمات الأسرة و الجامعة تعتمد على إستراتيجيات تعديل السلوك فإذا كانتا لأهداف التربية والتعليمية تتمركز حول تحقيق أشكال السلوك المرغوب فيه أو تثبيتها، و العمل على إزالة أشكال السلوك غير المرغوب فيه فإن برامج تعديل السلوك هي الطرائق التي من خلالها تحقيق تلك الأهداف خلال مراحل النمو المختلفة ، و على ذلك تهدف برامج تعديل السلوك إلى:

◀ تحقيق الأهداف التربوية قصيرة المدى لدى الطلبة.

¹عربيات، بشيرمحمد. إدارة الصفوف وتنظيم بيئة التعليم. ط.1. عمان: دار الثقافة للنشر، 2006.ص208.

◀ تثبيت أشكال السلوك غير المرغوب فيها لدى الطلبة.

◀ تغيير أشكال السلوك غير المرغوب فيه و تقليل فرص ظهورها لدى الطلبة .

◀ ضبط سلوك الطلبة بضوابط خارجية أولاً و بضوابط داخلية فيما بعد.

استخلاصا مما ذكر فإن أهمية تعديل السلوك تكمن في الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها وهو بذلك يسعى إلى تحقيق أشكال السلوك المرغوب فيه، و هي بذلك تضمن للفرد تحقيق أهدافه التعليمية و تكسب لديه الرغبة في التعليم و حب البحث و الاستطلاع، و تكوين الاتجاه الإيجابي لديه و خلق لديه أسلوب تفكير سليم مما يحقق له النمو العقلي و الخلقى و النفسي السليم و إعداده للاندماج في المجتمع، و جعله فردا صالحا فيه، وفي نفيس الوقت يعمل على تحقيق أهداف العملية التربوية و التعليمية¹.

¹أبو حميدان، يوسف عبد الوهاب. المرجع السابق. صص 52-53.

خلاصة الفصل الثالث

نستخلص من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل أن للمكتبي دور كبير وفعال في إدارة المكتبة، وهو العنصر الأساسي فمن خلال امتلاكه لمختلف المهارات و حسن معاملته يستطيع أن ينجح في عملية التوجيه وترشيد ونقل المعارف والخبرات وتكوين علاقة جيدة مع المستفيدين على ما يمتلكه من مهارات و حسن انتقاء أسلوب للمعاملة كما أن السلوك الإنساني أكثر عرضة للتأثير بالبيئة الخارجية بحكم انه مكتسب، كما أن له أشكال عديدة، لكنه قابل للتعديل و نظرا لتناولنا نوع خاص من السلوك و هو السلوك غير السوي قابل للتغيير إلا أن ذلك يتطلب جهود المكتبيين في انتقاء تعاملهم مع المستفيدين.

الفصل الرابع : المكتبي وتعديل سلوك المستفيد بمكتبة كلية الاداب واللغات الاجنبية

تمهيد

1 – اجراءات الدراسة الميدانية

1 – 1 مجالات الدراسة الميدانية

1-1-1 المجال البشري

2-1-1 المجال الجغرافي

3-1-1 المجال الزمني

2-1 التعرف بمكان الدراسة

3-1 منهج الراسة

4-1 مجتمع الدراسة

5-1 اساليب تجميع البيانات

1-5-1 استمارة الاستبانة

2-5-1 الوثائق و السجلات

2- تفرغ وتحليل بيانات الدراسة الميدانية

2- 1 تحليل بيانات المحور الاول : المكتبي و سلوك المستفيدين داخل المكتبة الجامعية

1-1-2 نتائج المحور الاول

2- 2 تحليل بيانات المحور الثاني : تأثير المكتبي على سلوك المستفيدين

2-2-2 نتائج المحور الثاني

2- 3 تحليل بيانات المحور الثالث : الاساليب المعتمدة في تعديل سلوك المستفيدين

1-3-2 استنتاجات المحور الثالث

3- نتائج الدراسة الميدانية

3- 1 النتائج العامة للدراسة

2-3 النتائج على ضوء الفرضيات

تمهيد:

يعتبر القسم الميداني للبحوث العلمية هو تكملة وتدعيم للخلفية النظرية للبحث ، وهذا من خلال ما يمكن التوصل إليه من نتائج ذات قيمة علمية تعكس وتفسر الواقع المدروس وهذا عن طريق إتباع منهج ملائم للظاهرة المدروسة ، وعن طريق جمع البيانات الدقيقة باعتماد وتبني انسب الأدوات والأساليب المنهجية .

1. إجراءات الدراسة الميدانية:**1.1. مجالات الدراسة:****1-1-1 المجال البشري:**

تتجلى الحدود البشرية في مجموعة المبحوثين الذين ستطبق عليهم أدوات البحث داخل المجال المكاني، وتشمل هذه المجموعة المكتبيين العاملين بمكتبة الكلية والبالغ عددهم 31 مكتبي.

2.1.1 المجال الجغرافي:

تتضح الحدود الجغرافية للدراسة من خلال العنوان: دور المكتبي في تعديل سلوك المستفيدين داخل المكتبات الجامعية: مكتبة كلية الآداب واللغات. و بالتالي فالمجال الجغرافي في دراستنا هو مكتبة كلية الآداب واللغات بتبسة.

3-1-1 المجال الزمني:

وهي تشمل الوقت الذي استغرقته كل الدراسة بشقيها النظري والميداني، وتمت الحدود الزمنية لهذه الدراسة خلال 6 أشهر منذ موافقة الإدارة عن موضوع البحث إلى غاية تسليم المذكرة.

1-2 التعريف بمكان الدراسة:

تعد المكتبة الجامعية جزء أساسي لا يمكن الاستغناء عنه، حيث تعمل على خدمة فئة معينة من المجتمع من طلبة وأساتذة وباحثين، وذلك بتزويدهم بالمعلومات من خلال توفير أرصدة معرفية تلبي احتياجاتهم فهي بذلك تهدف إلى تشجيع البحث العلمي ودعمه.

النشأة والتدشين:

بتاريخ 17 فيفري 2003 قام رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة بتدشين المجمع البيداغوجي 2000 مقعد بما في ذلك مكتبة المجمع التي كانت تضم عدة اختصاصات منها الآداب واللغات الأجنبية. ارتقى المركز الجامعي إلى جامعة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09-08 الصادر بتاريخ 04 جانفي 2009 المتضمن إنشاء جامعة تبسة (حسب الجريدة الرسمية) متفرعة إلى خمس كليات منها كلية الآداب واللغات الأجنبية، بهذا التاريخ بدأت المكتبة بممارسة مهامها كمكتبة متخصصة في الآداب واللغات الأجنبية¹.

ب. التشكيلة البنائية:

تحتوي مكتبة كلية الآداب واللغات الأجنبية بجامعة تبسة على ثلاث قاعات للمطالعة متوزعة في المبنى

كالتالي:

الطابق الأرضي:

به قاعة المطالعة الخارجية ويتواجد بها شبك الإعارة الخارجية يتداول عليه فوجين من العمال، الفوج الأول يبدأ من الساعة الثامنة صباحا حتى الساعة الواحدة بعد الزوال، والفوج الثاني يبدأ من الساعة الواحدة ظهرا إلى غاية السادسة مساء. يضم هذا الطابق كذلك بنك الإعارة الخاص بالمشكرات وقاعة خاصة بالأساتذة.

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية: اتفاقيات دولية، قوانين ومراسيم وقرارات وآراء، مقررات ومناشير، اعلانات وبلاغات، عدد رقم 2، سنة 2009، ص14.

الطابق الأول: ويضم كذلك:

- مكتب محافظة المكتبة.
- مكتب رئيس مصلحتي تسيير الرصيد الوثائقي والتوجيه والبحث البيبليوغرافي.
- مكتب الترميم والصيانة.
- بنك الإعارة الداخلية الخاص بالأدب واللغة العربية.
- قاعة المطالعة الداخلية الخاصة بالطلبة.

الطابق الثالث، ويضم:

- بنك الإعارة الداخلية وكذا الخارجية للأدب واللغة الفرنسية والإنجليزية.
- قاعة المطالعة الداخلية الخاصة بالطلبة.

في هذا الطابق تتم كذلك العمليات الفنية من فهرسة وتصنيف.

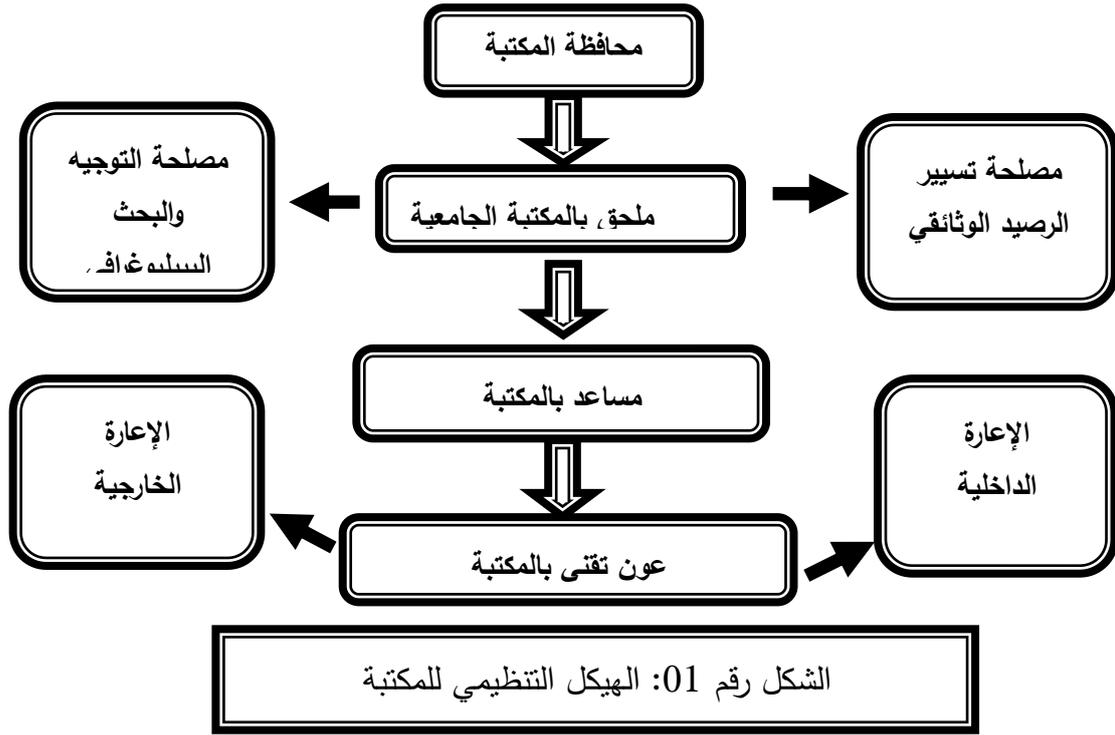
ج. مهام مكتبة كلية الآداب واللغات الأجنبية:

يسهر عمال المكتبة بالتنسيق مع محافظة المكتبة على:

- اقتراح برامج اقتناء المؤلفات والتوثيق الجامعي حسب التخصصات الموجودة بها.
- تنظيم الرصيد الوثائقي باستعمال أحدث الطرق للمعالجة والترتيب.
- صيانة الرصيد الوثائقي.

د. الهيكل التنظيمي لمكتبة كلية الآداب واللغات الأجنبية:

تتضمن مكتبة كلية الآداب واللغات الأجنبية على عدة مصالح منها: مكتب المحافظة التي تقوم بتسيير وإدارة المكتبة بمختلف مصالحها وهيكلها. وكذلك نجد مصلحة الاقتناء وتسيير الرصيد الوثائقي الذي يقوم بكل العمليات الفنية من تسجيل وفهرسة وتصنيف وجرد. ومصلحة التوجيه والبحث البيبليوغرافي التي تقوم بتوجيه وإرشاد رواد المكتبة في كيفية الوصول إلى المعلومة. والشكل (1) يوضح ذلك:



هـ. مقومات مكتبة كلية الآداب واللغات الأجنبية:

وتنقسم إلى مقومات مادية ومقومات بشرية.

1. مقومات مادية: ويوضحها الجدولين التاليين:

* قاعة المطالعة الداخلية والخارجية للأدب العربي:

العدد	التجهيزات
200	الطاولات
340	الكراسي
04	أجهزة الحواسيب
02	الخزانات الحديدية
88	الرفوف الحديدية

الجدول رقم 01 : يمثل التجهيزات المادية للقاعة الداخلية والخارجية للأدب العربي

*قاعة المطالعة الخاصة باللغات الأجنبية:

الجدول رقم 02 : يمثل التجهيزات المادية لقاعة اللغات الأجنبية	
العدد	التجهيزات
41	الطاولات
173	الكراسي
06	أجهزة الحواسيب
00	الخزانات الحديدية
44	الرفوف الحديدية

2. مقومات بشرية:

قدرت التسجيلات لسنة 2015/2016 حسب إحصائيات مارس 2015 ب 2715 منخرط موزعون

كالتالي:

العدد	الاختصاص	الرواد	المجموع
1525	الأدب واللغة العربية		
608	الأدب واللغات الأجنبية		
25	مدرسة دكتوراه		2657 طالب
392	ماستر أدب ولغة عربية		
107	ماستر أدب ولغة أجنبية		
58	بمختلف التخصصات	أساتذة	58 أستاذ
الجدول رقم 03 : يبين رواد المكتبة			

3- رصيد المكتبة: تحتوي مكتبة كلية الآداب واللغات الأجنبية رصيذا متنوعا (كتب، مجلات، أطروحات،

موسوعات وقواميس) قدر حسب إحصاء فيفري 2015 ب:

عدد النسخ	عدد العناوين	الموضوع
30522	7741	اللغة والأدب العربي
3861	626	اللغة والأدب الإنجليزي
8493	1356	اللغة والأدب الفرنسي

الجدول رقم 04 : يبين الرصيد المتواجد بالمكتبة

1-3 منهج الدراسة:

المنهج هو مجموعة من الإجراءات المتبعة في دراسة الظاهرة ومشكلة البحث لاستكشاف الحقائق المرتبطة بها و الإجابة على الأسئلة التي أثارها مشكلة الدراسة وكذلك الأساليب المتبعة لأجل تحقيق الفروض التي صممت، ولهذا استخدم المنهج باعتباره الطريقة التي يسلكها الباحث للوصول إلى نتيجة معينة ويختلف المنهج من دراسة إلى أخرى حسب المشكلة المطروحة والموضوع محل الدراسة. من خلال دراستنا اعتمدنا على المنهج الوصفي باعتباره أكثر مناهج البحث ملائمة للواقع الاجتماعي وخصائصه وهو الخطوة نحو تحقيق الفهم الصحيح لهذا الواقع.¹

1-4 مجتمع الدراسة:

يعتبر مجتمع الدراسة الأساس الذي تقوم عليه الدراسة الميدانية ولذا فقد كان من الضروري التدقيق في مجتمع الدراسة، فالتحديد الواضح لمجتمع الدراسة أمر ضروري لأنه يساعد في تحديد الأسلوب العلمي الأمثل لدراسة هذا المجتمع. فقد قمنا في دراستنا باختيار مجتمع بحث يتمثل في المكتبيين العاملين بمكتبة الآداب واللغات، والبالغ عددهم 31 مكتبيا أي بمعنى آخر مسح شامل.

1-5 أساليب تجميع البيانات:

إن أهم الأساليب التي لا يمكن تجاوزها في أي دراسة ذات طابع ميداني هي تلك التي يعمل من خلالها الباحث على وضع الدراسة في إطارها الصحيح وتوفير كافة البيانات التي تخدم القسم الميداني بكل الموضوعية قد قمنا بالاستخدام استمارة الاستبانة.

¹عليان، ربحي مصطفى. غنيم، محمد عثمان. مناهج وأساليب البحث الاجتماعي. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2008. ص73.

1-5-1 استمارة الاستبانة:

تعتبر استمارة استبانة الأداة المناسبة و الأساسية لتجميع البيانات وهي ليست مجرد أسئلة بقدر ما هي منبه لقضية مدروسة بعناية ومصممة بطريقة تغطي كافة المجالات والفرضيات الأساسية لدراسة وجوانب الموضوع.¹

قمنا بتصميم استمارة استبانة محكمة من طرف أربعة أساتذة خاصة بالمكتبيين العاملين بمكتبة كلية الآداب واللغات تشتمل على أربعة محاور:

- المحور الأول: البيانات الشخصية للمبحوثين
- المحور الثاني: المكتبي وسلوك المستفيدين داخل المكتبة الجامعية، يضم 11 سؤال من 1 إلى 11.
- المحور الثالث: تأثير المكتبي على سلوك المستفيدين، يحتوي على 9 أسئلة من 12 إلى 20
- المحور الرابع: الأساليب المعتمدة في تعديل سلوك المستفيدين بالمكتبة يضم 5 أسئلة من 21 إلى 25 .

1-5-2 الوثائق والسجلات:

تعتبر الوثائق من الأدوات التي تمكننا من الحصول على البيانات الإحصائية وقد حاولنا الحصول عليها للاستفادة منها في البحث، و قد تحصلنا على البعض من هذه الوثائق من طرف محافظ مكتبة الآداب و اللغات (أنظر الملاحق)².

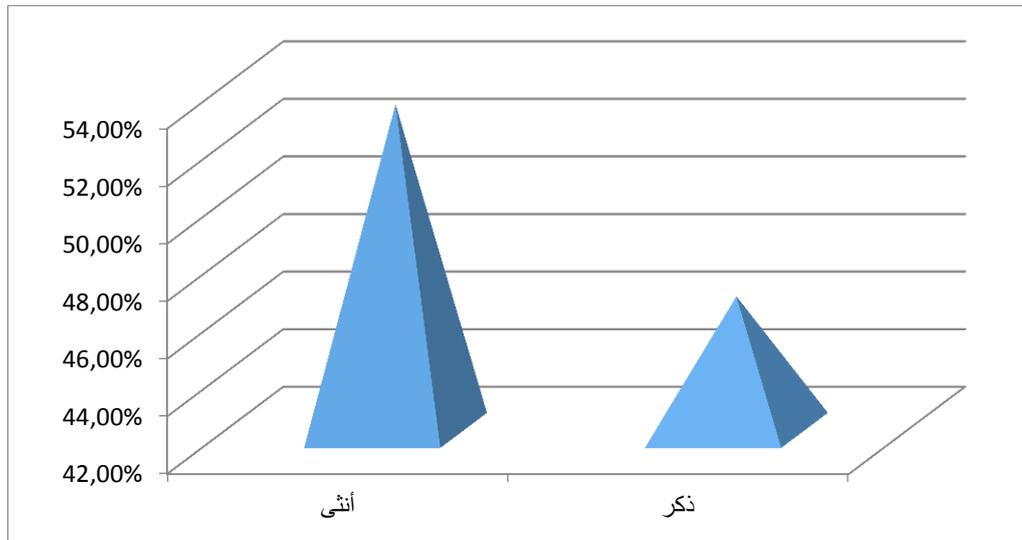
2. تفرغ وتحليل بيانات الدراسة الميدانية:

الجدول رقم 05: يمثل مجتمع الدراسة حسب الجنس		
النسبة %	التكرار	
53,33%	16	أنثى
46,66%	14	ذكر
100%	30	المجموع

¹ عليان، ربحي مصطفى. غنيم، محمد عثمان. المرجع السابق. ص 82.

² ملحق رقم 1، ملحق رقم 2، ملحق رقم 3، ملحق رقم 4.

شكل رقم 02 مجتمع الدراسة حسب الجنس

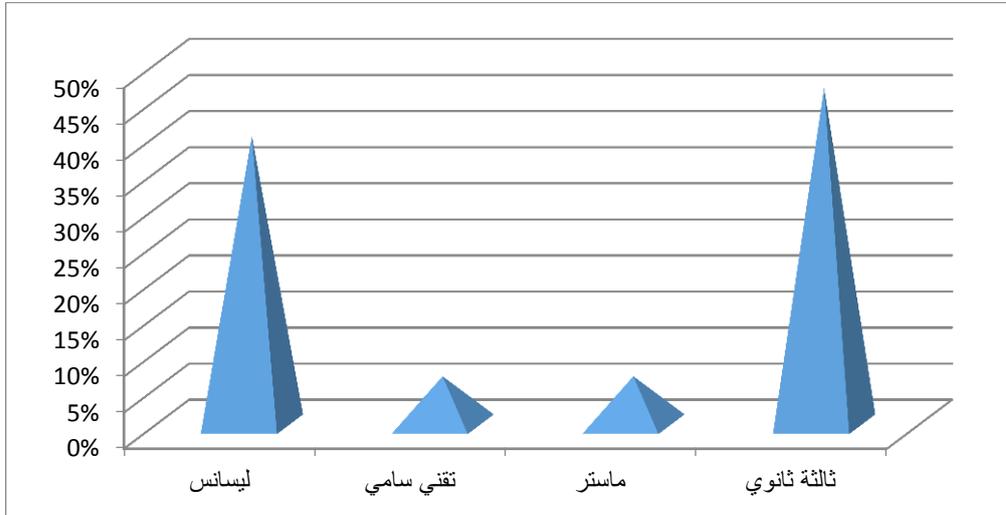


يتضح لنا من خلال الجدول رقم 05 أن أعلى نسبة كانت في فئة أنثى وذلك بنسبة بلغت 53.33%، أما عن فئة ذكر فقد بلغت النسبة 46.66%. نستخلص من خلال هذا الجدول أن المكتبيين في المكتبات الجامعية مكان الدراسة كلية الآداب واللغات معظمهم نساء مقارنة الرجال وهذا راجع لطبيعة المهنة بحد ذاتها، ذلك أن أكثر النساء يفضلن مزاولة العمل في المجال الإداري مقارنة بالمهن الأخرى باعتبار هذه المهنة الأنسب والأفضل للمرأة العاملة، عوض أن تعمل في مجالات أخرى تصعب عليها كالأعمال التي تتطلب جهداً عضلياً على عكس الرجل فمجالات العمل لديه مفتوحة.

الجدول رقم 06: يبين مجتمع الدراسة حسب المؤهل

النسبة %	التكرار	المؤهل
40%	12	ليسانس
6,66%	2	تقني سامي
6,66%	2	ماستر
46,66%	14	ثالثة ثانوي
99,98%	30	المجموع

شكل رقم 03 مجتمع الدراسة حسب المؤهل



يتضح لنا من خلال الجدول رقم 06 أن أعلى نسبة كانت 46.66% من عينة الدراسة أنهم من مستوى الثالثة ثانوي تليها نسبة 40% المتحصلون على شهادة الليسانس فيما يتساوى كل من فئة تقني سامي و ماستر بنسبة 6.66%.

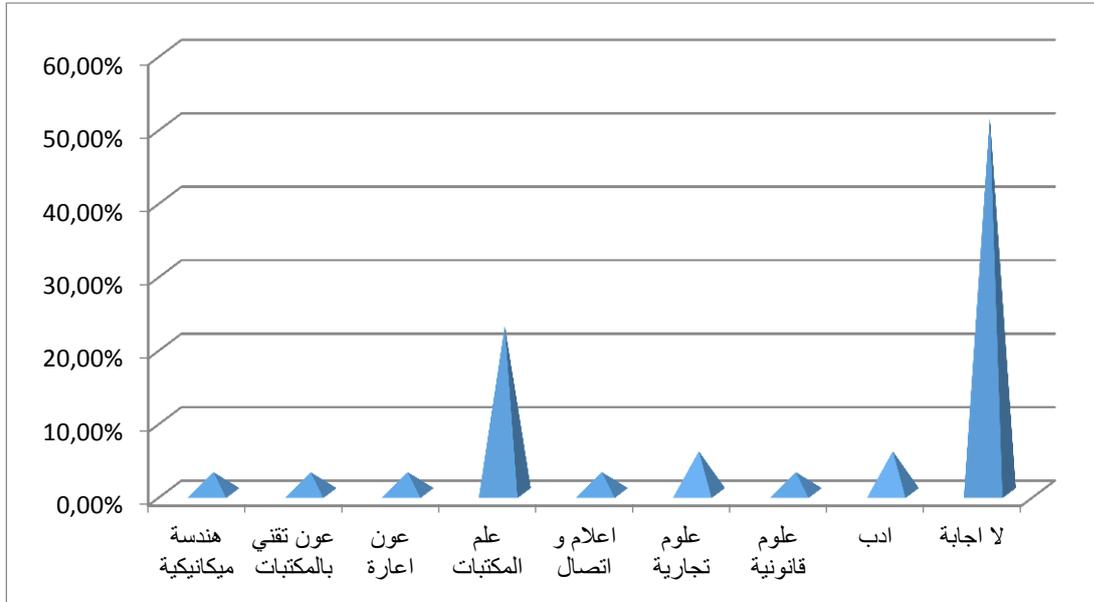
ومن خلال ذلك أن معظم المكتبيين في مكتبة كلية اللغات هم ذوي مستوى الثالثة ثانوي وهذا راجع إلى نظرا لالتحاقهم بالعمل المكتبي في مرحلة كان التوظيف لا يشترط المؤهل الجامعي حيث نجدهم قد زاولوا هذه المهنة في المكتبات الجامعية لفترات طويلة، أي لهم اقدمية في مناصبهم، وخبرة مهنية في هذا المجال كما أن هذه الفئة الغالبة في المكتبة، في مراحل التقاعد أما بالنسبة لفئتي الماستر وتقني سامي وهي الفئة الأخيرة من بين الفئات المقترحة وهم ذوي العقود ما قبل التشغيل وفي بداية مزاوله مهنة المكتبيين، كما نعلم انه كلما كان المستوى العلمي عالي للمكتبي يمكنه إفادة المستفيدين على أكمل وجه.

الجدول رقم 07: يبين مجتمع الدراسة حسب التخصص

النسبة %	التكرار	التخصص
2.85%	1	هندسة ميكانيكية
2.85%	1	عون تقني بالمكتبات
2.85%	1	عون إعاره
22.85%	8	علم المكتبات
2.85%	1	إعلام واتصال

علوم تجارية	2	5.71%
علوم قانونية	1	2.85%
أدب	2	5.71%
لا إجابة	18	51.42%
المجموع	35	100%

شكل رقم 04 مجتمع الدراسة حسب التخصص



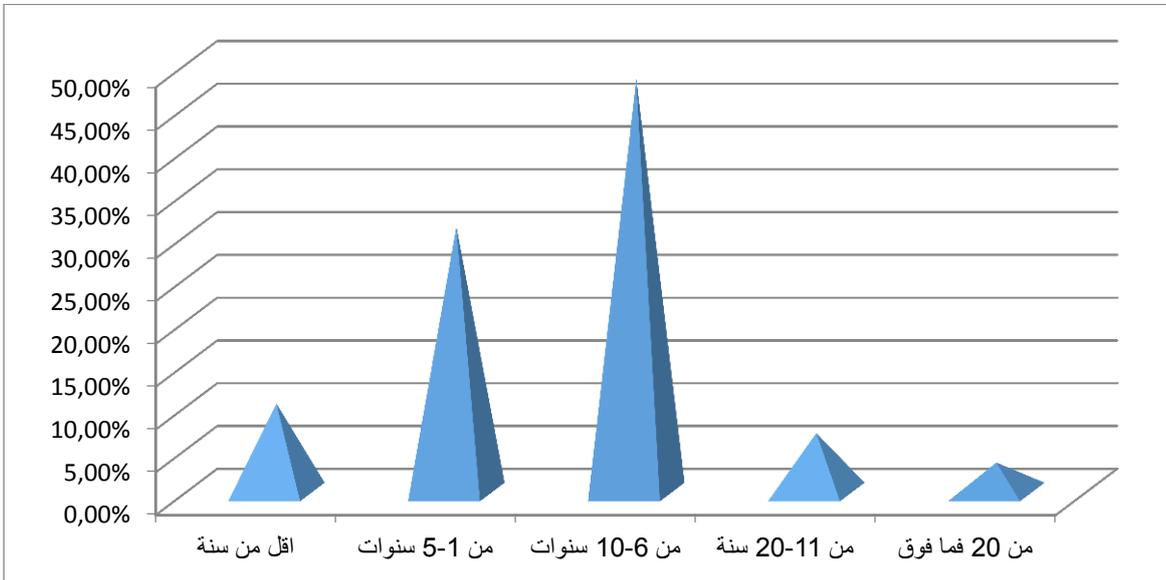
يتضح لنا من خلال الجدول رقم 07 أن أعلى نسبة كانت 51.42% تمثل نسبة المستجوبين الذين لم يجيبوا على سؤال التخصص تليها نسبة 22.85% فئة المتخصصين في علم المكتبات تلحقها فئتين متساويتين بنسبة 5.71% وهما من ذوي تخصص علوم تجارية و الأدب وأخيرا نسبة 2.85% التي هي تمثل عدة تخصصات الهندسة الميكانيكية، عون تقني بالمكتبات، إعلام واتصال والعلوم القانونية والإدارية.

نستخلص من هذا الجدول أن أعلى نسبة هم الذين عزفوا عن السؤال وهذا راجع إلى مستواهم الدراسي الثالثة ثانوي أي لم يسمح لهم مستواهم من الحصول على شهادة تخصص أما عن الفئة الأخيرة وفيها تتساوى عدة تخصصات المتواجدة بالجامعة والمعاهد ومراكز التكوين وهذا ما يدل على أن المكتبيين الحاليين من ذوي مستويات لائقة وهو مكسب هام للمكتبة الجامعية.

الجدول رقم 08: يمثل مجتمع الدراسة حسب الخبرة

النسبة %	التكرار	
10.34%	3	اقل من سنة
31.03%	14	من سنة الى 5 سنوات
48.27%	2	من 6 الى 10 سنوات
6.89%	1	من 11 الى 20 سنة
3.44%	9	من 20 فما فوق
99.97%	29	المجموع

شكل رقم 05 مجتمع الدراسة حسب الخبرة



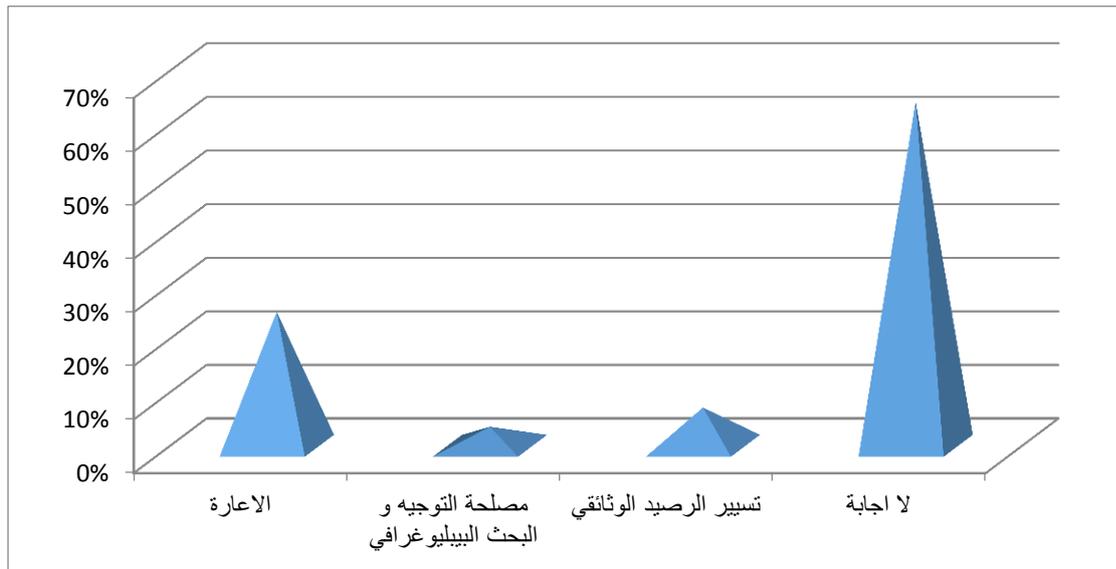
يتضح لنا من خلال الجدول رقم 08 أن معظم المكتبيين بكلية الآداب واللغات هم من فئة من 6 سنة إلى 10 سنوات في الخدمة بنسبة 48.27%، أما فيما يخص الفئة من سنة إلى 5 سنوات فقدت بنسبة 31.03%، تليها فئة اقل من سنة بنسبة 10.34% تليها فئة من 11 إلى 20 سنة بنسبة 6.89% وفي الأخير نجد نسبة 3.44% بالنسبة لفئة من 20 سنة فما فوق .

كما نعلم فان الأقدمية تلعب دورا كبيرا في مجالات العمل لكن نلاحظ في جدولنا هذا أن الفئة المستحوذة على أعلى نسبة هي فئة من 6 سنة إلى 10 سنوات وهذا راجع إلى خروج عدد كبير من العمال على التقاعد في تلك الفترة فيما كانت في المرتبة الأخيرة فئة من 20 سنة وهم العمال الذين لم يبقى لهم

الكثير على التقاعد وهذا فان المكتبة تسعى إلى توفير مكتبيين من فئة الشباب خريجي الجامعات لإفادة الطلاب وهو تطور جدير بهذا المجال المعرفي في إثراء الطالب .

الجدول رقم 09: مجتمع الدراسة حسب المصلحة		
النسبة %	التكرار	
25%	7	الإعارة
3.57%	1	مصلحة التوجيه والبحث البيبليوغرافي
7.14%	2	تسيير الرصيد الوثائقي
64.28%	18	لا إجابة
100%	28	المجموع

شكل رقم 06 مجتمع الدراسة حسب المصلحة



يتضح لنا من خلال الجدول رقم 09 أن أعلى نسبة كانت 64.28% تليها المكتبيين في شباك الإعارة بنسبة 25% تليها مكتبيين بمصلحة تسيير الرصيد الوثائقي بنسبة 7.14% وفي الأخير مصلحة التوجيه والبحث بنسبة 3.57%.

نستخلص من هذا الجدول أن أعلى نسبة والتي قدرت ب 64.28% للمكتبيين الذين لم يبدو إجابة وهذا راجع إلى تنقلهم بين عدة مصالح رغبة من مدير المكتبة لتعويدهم على العمل في أي مصلحة لعدم خلق فراغ ولا لوجود عجز أثناء غياب احد المكتبيين وهي مبادرة جيدة لخدمة الطالب وتلبية احتياجاته كل ما

سعى في طلب الأوعية المعلوماتية أما عن اقل نسبة فهي 3.57% بمصلحة التوجيه والبحث وهي مصلحة يترأسها المدير أو رئيس المصلحة ولا تطلب وجود عمال كثير.

1-2 تحليل بيانات المحور الأول: المكتبي وسلوك المستخدمين داخل المكتبة الجامعية

الجدول رقم 10: يمثل المعايير التي تحكم سير العمل داخل المكتبة		
هل هناك معايير تحكم سير العمل داخل المكتبة؟	التكرار	النسبة%
نعم	30	100%
لا	0	0%
المجموع	30	100%

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 10 أن نسبة 100% كانت للإجابة بنعم فيما كانت الإجابة ب لا السلبية بنسبة 0%. نستخلص من هذا الجدول أن مجتمع الدراسة يؤكدون على أن هناك معايير تحكم سير العمل داخل المكتبة.

الجدول 11: يبين طبيعة معايير التحكم المستخدمة		
إذا كانت الإجابة بنعم، فما هي تلك المعايير؟	التكرار	النسبة%
قوانين	22	30,98%
لوائح	11	15,49%
أوامر إدارية	18	25,35%
تنظيمية	20	28,16%
المجموع	100	99,98%

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 11 أن أعلى نسبة كانت 30.98% للمعايير التي تحكم سير العمل في المكتبة على شكل قوانين فيما تليها نسبة 28.16% معايير تنظيمية، فيما جاءت معايير الأوامر الإدارية بنسبة 25.35% وفي الأخير معايير على شكل لوائح بنسبة 15.49%.

نستخلص من هذا الجدول أن المعايير التي تتحكم في سير العمل داخل المكتبة هي في شكل قوانين، نظرا لكون التشريعات والقوانين هي أكثر الأشكال ضبط لتسيير العمل داخل المكتبة لكونها تتسم بالردع و تعاقب مخالفيها. فيما كانت اقل نسبة لمعايير اللوائح.

الجدول 12: يمثل المشاكل المؤثرة على السير الطبيعي للعمل بالمكتبة.

النسبة %	التكرار	ما هي المشاكل التي تؤثر على السير الطبيعي للعمل المكتبي و كذا مستوى الخدمات التكرار المقدمه للمستفيدين؟
3.33%	20	دائما
30%	9	غالبا
66.66%	1	أحيانا
99.99%	30	المجموع

يتضح لنا من الجدول رقم 12 أن أعلى نسبة كانت 66.66% للمكتبيين الذين أجابوا ب: أحيانا عن وجود مشاكل تؤثر على السير الطبيعي للعمل المكتبي فيما كانت غالبا بنسبة 30% وأخيرا عن دائما بنسبة 3.33%.

نستخلص من هذا الجدول انه هناك مشاكل تؤثر على السير الطبيعي لعمل المكتبي لكنها أحيانا فيما تم التأكد أنها ليست دائما لأنها جاءت بنسبة ضعيفة ما يدل على عدم وجود مشاكل بصفة دائمة راجع إلى تسير مقبول للمكتبة، و بغرض معرفة تصنيفات هذه المشاكل طرحنا السؤال التالي : إذا تواجدت هذه المشاكل فأين تصنفها؟

الجدول 13: يمثل تصنيفات المشاكل التي تؤثر على السير الطبيعي للعمل المكتبي.		
النسبة %	التكرار	إذا تواجدت هذه المشاكل فأين تصنفها؟
29.16%	14	مشاكل تتعلق بعلاقتكم كمكتبيين بالمستفيدين
50%	24	مشاكل تتعلق بسلوك المستفيدين
14.08%	10	مشاكل إدارية
98.99%	48	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 13 أن مجتمع الدراسة أكد أن هناك مشاكل تتعلق بسلوك المستفيدين

و ذلك بنسبة 50 % هذا عامل مؤثر بدرجة كبيرة على سير العمل داخل البيئة المكتبية مما قد يعيقه. فيما

كانت نسبة 29.16% من هذا المجتمع تؤكد أن المشاكل موجودة و لكن بين المكتبيين و المستفيدين، قد يكون مردّها إلى سلوك المكتبي وذلك بتأثير ضغط العمل عليه لكثرة مهامه و حركته المتواصلة داخل فضاء المطالعة، أو ممكن للسلوكيات الطائشة و غير السويّة المتمسك بها المستفيد. فيما كانت نسبة 14.08% من مجتمع الدراسة ترى أنها تتمثل في مشاكل إدارية، قد يكون لاعتبارات تنظيمية (تنظيم، تنسيق، توجيه، رقابة...الخ) و هذا ما تعاني منه كثير من المكتبات الجامعية.

الجدول 14: يبين العوامل التي تؤثر على مستوى أداء المكتبي.

النسبة%	التكرار	ما هي العوامل التي تؤثر على مستوى أدائك كمكتبي مع المستفيدين؟
26,41%	14	عدم توفر ظروف عمل جيدة
28.30%	15	نقص المتخصصين في العمل المكتبي
45.28%	24	الأعداد المتزايدة للمستفيدين
99,99%	53	المجموع

يتضح لنا من الجدول رقم 14 أن أعلى نسبة كانت 45.28% عن عوامل الأعداد المتزايدة للمستفيدين تليها نسبة 28.30% لعامل نقص المتخصصين في العمل المكتبي وأخيرا نسبة 26.41% لعامل عدم توفر ظروف عمل جيدة.

نستخلص من هذا الجدول انه ما يؤثر على مستوى أداء المكتبي مع المستفيد هو الأعداد المتزايدة للمستفيدين و ذلك لاستقبال الجامعة كل موسم جامعي أعداد كثيرة من الطلبة الجدد و هم في تزايد مستمر وبذلك ستزداد احتياجاتهم ومطالبهم لأوعية المعلومات فيما يبقى المكتبي عاجزا أمام تلبية لكل احتياجاتهم وإرضاء المستفيدين.

الجدول 15: مستوى تعامل المكتبي مع المستفيدين.

النسبة%	التكرار	كيف تقيم تعاملك كمكتبي مع المستفيدين؟
63,33%	19	حسن
33,33%	10	حسن جدا
3,33%	1	سئ
99,99%	30	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 15 أن أعلى نسبة كانت 63.33% والتي تقيم تعامل المكتبي مع المستفيدين بالمعاملة الحسنة تليها حسن جدا بنسبة 33.33% و أخيرا وهي أضعف نسبة 3.33% المعاملة السيئة.

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن هناك قيم ومستوى أخلاقي وتربوي يتصف به معظم المكتبيين و هذا من خلال تعاملهم مع المستفيدين إضافة ربما إلى اهتمام المكتبة بتكوين المكتبيين وتهيئتهم نفسيا للتعامل مع مختلف نوعيات وطبائع المستفيدين هذا ما أدى إلى ظهور المعاملة السيئة بين المكتبي والمستفيدين بنسبة قليلة.

الجدول 16: يبين المشاكل المطروحة على مستوى سلوك المستفيدين

النسبة %	التكرار	ما هي المشاكل المطروحة على مستوى سلوك المستفيدين داخل المكتبة؟
15,66%	8	عدم الالتزام بمواقيت العمل
38,24%	20	عدم احترام النظام الداخلي للمكتبة
45,09%	23	الاستعمال السلبي لموارد المكتبة
98,99%	51	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 16 أن أعلى نسبة كانت 45.09% لسلوك المستفيدين الذين يسيئون استغلال موارد المكتبة تليها نسبة 38.24% أولئك الذين لا يحترمون النظام الداخلي للمكتبة وفي الأخير نسبة 15.68% لسلوك عدم الالتزام بمواقيت عمل المكتبة.

من خلال هذا الجدول يتبين لنا أن عدم احترام كل اللوائح والقوانين الخاصة بالنظام عمل الداخلي للمكتبة للمستفيد هو الغالب على المشاكل الأخرى كالأستغلال السلبي للموارد الموجودة أساسا لخدمة

المستفيد إضافة إلى إهمال هذا الأخير وعدم احترامه لمواقيت العمل المنصوص عليها في النظام الداخلي للمكتبة والتي تظهر بنسبة قليلة 15.68% في الجدول.

جدول 17: يبين السلوكيات السلبية التي تؤثر على أداء المكتبي

النسبة%	التكرار	حدد أهم السلوكيات السلبية التي تؤثر على القيام بدورك و مهامك
16%	12	سلوك السرقة
30.66%	23	سلوك الشغب و الفوضى
26.67%	20	سلوك ائتلاف المجموعات
26.67%	20	عدم احترام المكتبي
100%	75	المجموع

جاءت الإجابة من خلال الجدول رقم 17 لتبين أن أهم السلوكيات السلبية التي يمارسونها حيث كانت أعلى نسبة 30.66% وهو سلوك الشغب والفوضى تليها نسبة 26.70% لتتساوى فيها كل من سلوك إئتلاف المجموعات وعدم احترام المكتبي وفي الأخير سلوك السرقة بنسبة 16%.

نستخلص من الجدول رقم 17 أن السلوك السليبي الغالب في المكتبة و الذي يؤثر على مهام المكتبي هو سلوك الشغب والفوضى وهذا راجع إلى عدم وجود الثقافة المكتبية لدى المستفيدين مما يجعلهم لا يحترمون المكتبة و مستفيديها وعمالها التي لا بد من غياب هذا السلوك خاصة في المكتبة مقارنة بالأماكن الأخرى لأنها مكان يتطلب فيه الهدوء للتفكير لإعطاء الطالب فرصة الإمعان والتفكير الدقيق لأخذ المعلومة بشكل صحيح وعدم لفت انتباهه كما انه هناك سلوك السرقة الذي ينتهجه المستفيد بنسبة قليلة 16% إذا ما قلنا انه لا بد أن تكون منعدمة مقارنة مع المكان والمستوى الدراسي للمستفيد ما يبرهن افتقاره لبعض الأخلاق.

الجدول 18: يبين أسباب السلوكيات السلبية.

النسبة%	التكرار	ما هي الأسباب التي تؤدي إلى السلوكيات السلبية؟
18.87%	10	عدم وجود ضوابط تحكم السلوك داخل المكتبة ..
24,52%	13	غياب الأمن
47,16%	25	عدم وعي المستفيدين بالثقافة المكتبية

5	9,43%	لا مبالاة القائمين على المكتبة
53	99,98%	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 18 أن أعلى نسبة كانت 47.16% وهي تخص المستفيدين الذين ليس لهم وعي بالثقافة المكتبية تليها نسبة 24.52% لغياب الأمن تليها نسبة 18.87% لعدم وجود ضوابط تحكم السلوك داخل المكتبة وفي الأخير بلا مبالاة القائمين على المكتبة بنسبة 9.43%. نستخلص من هذا الجدول أن عدم وعي المستفيدين بالثقافة المكتبية والتي تصدر أعلى نسبة في جدولنا لعدم إدراكه بأساسيات المكتبة التي تتطلب فيها الهدوء والاحترام العاملين والزملاء المستفيدين والمحافظة على الموجودات داخل المكتبة من أوعية المعلومات والأجهزة.... الخ و اهماله لحق هذا الصرح المفيد له وعدم معرفة كيفية استغلاله له فيما كان هناك بعض الإهمال من طرف القائمين على المكتبة بنسبة قليلة لعدم تخصصهم في مجال علم المكتبات.

الجدول 19: يبين العوامل التي تؤدي لسلوك السرقة.

النسبة %	التكرار	ما هي أهم العوامل التي تؤدي إلى ظهور سلوك السرقة لدى المستفيدين؟
68,42%	26	تدني المستوى القيمي و الوازع الأخلاقي
7,90%	03	سوء معاملة المكتبي للمستفيد
23,68%	09	عدم كفاية المجموعات بالمقارنة مع احتياجاته الملحة
100%	38	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 19 أن أعلى نسبة والتي تقدر ب 68.42% لتدني المستوى القيمي والوازع الأخلاقي تليها نسبة 23.68% لعدم كفاية المجموعات بالمقارنة مع احتياجاته الملحة وفي الأخير نسبة 7.90% لسوء معاملة المكتبي للمستفيد.

على ضوء الإجابات الواردة بالجدول يتبين أن المؤشر الذي يؤدي إلى ظهور سلوك السرقة لدى المستفيدين يتمثل أساسا بغياب الوازع الأخلاقي وانخفاض مستوى القيم الايجابية ما فسح المجال لظهور هذه السلوك السلبي المتمثل في السرقة ، كما يرجع المستفيدين أن ممارستهم لهذا السلوك مرجعها حاجاتهم الملحة إلى مواد المعلومات وعدم كفاية المجموعات بالمقارنة مع تلك الاحتياجات وهو تبرير لا يؤدي بأي حال من الأحوال إلى هذا السلوك السلبي.

الجدول 20: يبين أسباب تنامي ظاهرة أحداث الفوضى والشغب بالمكتبة

إلى أي الأسباب ترجع تنامي ظاهرة أحداث الفوضى و الشغب بالمحيط الداخلي التكرار النسبة%	النسبة%	التكرار
عدم وجود قوانين رادعة	29.62%	16
التساهل مع مثل هذه المظاهر	35.18%	19
عدم القدرة على التحكم في وتيرة هذه الظاهرة	16.70%	09
لا مبالاة الطلبة	18.50%	10
المجموع	100%	54

من خلال الجدول رقم 20 نلاحظ أن أعلى نسبة كانت 35.18% للتساهل مع مثل هذه المظاهر تليها نسبة عدم وجود قوانين رادعة نسبة 29.62% للتساهل مع مثل هذه المظاهر ثم نسبة 18.50% لعدم مبالاة الطلبة و في الأخير نسبة 16.70% إلى عدم القدرة على التحكم في وتيرة هذه الظاهرة. إن أهم الأسباب بحسب إجابات المبحوثين جاءت لتؤكد عدم وجود قوانين رادعة هي السبب المباشر وراء ممارسة الطلبة للفوضى و الشغب داخل المكتبة ووفقا لما ورد في الجدول رقم 11 بخصوص اعتبار اللوائح و القوانين أهم المعايير للسير الطبيعي للمكتبة و بغياب هذه القوانين تماما أو غياب صفة الردع فيها فإن ذلك سيؤدي إلى مظاهر سلبية داخل المكتبة و منها الفوضى و الشغب كما أن عدم التحكم في هذه الظاهرة كان سببا آخر لظهور و تنامي هذه الظاهرة بمحيط المكتبة.

الجدول 21: يمثل أسباب إتلاف المجموعات المكتبية.

النسبة %	التكرار	لماذا برأيك يعمد المستفيدون إلى إتلاف المجموعات المكتبية؟
64,10%	25	عدم إدراك القيمة المعرفية للمجموعات المكتبية
20,51%	08	تجاهل الغلاف المالي المرصود لاقتناء تلك المجموعات المكتبية
15,40%	06	تقاعسه عن واجبه البحثي لذلك يلجا إلى إتلاف المادة المكتبية
100%	39	المجموع

جاءت الإجابات في الجدول رقم 21 بالنسبة التالية حيث كانت أعلاهم هي 64.10% لعدم إدراك القيمة المعرفية للمجموعات المكتبية تليها نسبة 20.51% لتجاهل الغلاف المالي المرصود لاقتناء تلك المجموعات المكتبية و في الأخير نسبة 15.40% لتقاعسه عن واجبه البحثي لذلك يلجا إلى إتلاف المادة المكتبية.

تبين نتائج الجدول رقم 21 إن عدم إعطاء المجموعات المكتبية قيمتها المعرفية الحقيقية من قبل المستفيدين هو أهم عامل لإتلاف تلك المجموعات من قبلهم و مرجع ذلك إلى مستواهم المعرفي المتدني أو لا مبالاتهم بالمحتويات المعرفية لتلك المجموعات في حين يمثل تقاعس المستفيد عن انجاز بحوثهم والتقليل من المستوى الجهد الذي يبذله في ذلك و اقتطاع جزء من كتاب ما لأغراضه البحثية سببا من أسباب إتلاف المجموعات المكتبية.

الجدول 22: يبين عوامل السيطرة على السلوكيات السلبية

النسبة %	التكرار	ما هي العوامل الأكثر تأثيرا و التي تمكن المكتبي من السيطرة على تلك السلوكيات؟
33,96%	18	التكوين الشخصي والذاتي للمكتبي
22,64%	12	البيئة التي ينتمي اليها المكتبي
43,40%	23	التشريعات المهنية في البيئة المكتبية

المجموع	53	%100
---------	----	------

على ضوء إجابات الجدول رقم 22 تبين لنا النسب التالية و كانت أعلى نسبة ب43.39% للتشريعات المهنية في البيئة المكتبية تليها نسبة 33.96% للتكوين الشخصي و الذاتي للمكتبي و في الأخير نسبة 22.64% للبيئة التي ينتمي إليها المكتبي.

تعد التشريعات في مجال مهنة المكتبة حسب الإجابات المبينة أعلاه من أكثر العوامل التي تساعد المكتبيين في السيطرة على تلك السلوكيات نظرا لما تكتسيه هذه التشريعات من طابع الإلزام و الردع و مقابلة السلبي بالعقوبة لذلك جاءت معبرة عن النسبة الأكبر من إجابات المبحوثين كما تساعد البيئة التي كونت المكتبي و أعطته شخصيته و ثقافته وكذلك بعض الخبرات في التعامل مثل هذه السلوكيات و السيطرة عليها في حال ظهورها في بيئة المكتبة.

2-1-1 نتائج المحور الأول:

1- إن المعايير التي تتحكم في سير العمل داخل المكتبة هي في شكل قوانين بنسبة 30.98%، نظرا إلى أن التشريعات والقوانين هي أكثر الأشكال صرامة لضبط تسيير العمل داخل المكتبة لكونها تتسم بالردع والتي تستمد قوتها من قوة القانون.

2- يؤكد مجتمع الدراسة وجود مشاكل تؤثر على السير الطبيعي لعمل المكتبي بنسبة 66.66% و تتعلق هذه المشاكل بسلوك المستفيدين بالأساس نسبة 50%.

3- تؤثر الأعداد المتزايدة للمستفيدين على مستوى أداء المكتبيين تجاه المستفيد بنسبة 45.28%.

4- يقيم المكتبيون العلاقة التي تربطهم بالمستفيدين بالحسنة وهو ما تعكسه النسبة 63.33%.

5- إن إساءة استغلال موارد المكتبة من قبل مستفيد هو الغالب على المشاكل الأخرى المطروحة على مستوى سلوك المستفيدين وقد ظهر ذلك بنسبة 45.09%.

6- إن السلوك السلبي الغالب في المكتبة والذي يؤثر على مهام المكتبي هو سلوك الشغب والفوضى بنسبة 40.36%.

7- عدم وعي المستفيدين بالثقافة المكتبية بنسبة 47.16% يعد أهم الأسباب المؤدية إلى السلوكيات السلبية بالمكتبة.

8- إن المؤشر الذي يؤدي إلى ظهور سلوك السرقة لدى المستفيدين يتمثل أساسا بغياب الوازع الأخلاقي بنسبة 68.42% وانخفاض مستوى القيم الايجابية ما فصح المجال لظهور هذه القيمة السلبية المتمثلة في السرقة.

9- إن السبب المباشر وراء ممارسة الطلبة للفوضى و الشغب داخل المكتبة هو التساهل مع مثل هذه المظاهر بنسبة 35.18%.

10- عدم اعطاء المجموعات المكتبية قيمتها المعرفية الحقيقية من قبل المستفيدين هو اهم عامل لاتلاف تلك المجموعات من قبلهم و قد تجلى ذلك بنسبة 64.10%.

11- تعد التشريعات في مجال مهنة المكتبة هي من اكثر العوامل التي تساعد المكتبيين في السيطرة على تلك السلوكيات بنسبة 43.40% نظرا لما تكتسيه هذه التشريعات من طابع الالزام و الردع و مقابلة السلوك السلبي بالعقوبة.

2-2 تحليل بيانات المحور الثاني: تأثير المكتبي على سلوك المستفيدين.

الجدول 23: يمثل مجالات تشكيل سلوك المستفيدين

النسبة %	التكرار	أي المجالات تراه أكثر تأثيرا في تشكيل سلوك المستفيدين سلبا أو إيجابا؟
10.71%	6	البيئة الأسرية بداية
41.10%	23	المؤسسات التعليمية في المراحل السنية المختلفة

17	30.35%	البيئة المحيطة (الشارع)
10	17.85%	الأصدقاء
56	100%	المجموع

جاءت الإجابات في الجدول رقم 23 بالنسبة المبينة داخله و قد كانت اكبر نسبة و التي قدرت ب 41.10% في المؤسسات التعليمية في المراحل السنوية المختلفة تليها نسبة 30.35% بالمائة المحيطة (الشارع) ثم نسبة 17.85% للأصدقاء و أخيرا نسبة 10.71% للبيئة الأسرية بداية.

يرجع عدد مهم من مجتمع الدراسة أن المؤسسات التعليمية التي زاول فيها المستفيدون دراساتهم في مراحلهم السنوية المختلفة هي السبب وراء تشكيل السلوك سلبيًا كان أو إيجابيًا من خلال مجموعة المعارف والبرامج التربوية و التي تلقوها ومدى استفادتهم منها كما أكدت الإجابات أن البيئة تلعب دورا كبيرا في بناء شخصية المستفيدين وممارساتهم سواء كانت بالسلبى أو بالإيجاب.

الجدول 24: يمثل مفهوم تعديل السلوك.

النسبة %	التكرار	ماذا يعني لكم تعديل السلوك؟
23.50%	20	القضاء على السلوك غير المرغوب فيه
11.80%	10	تنظيم هذا السلوك بما يتوافق و البيئة
15.30%	13	تعلم سلوكيات جديدة
8.23%	7	تعويض السلوكيات غير المرغوب فيها
22.35%	19	تطوير وتنمية السلوكيات المرغوبة
15.30%	13	محاولة التقليل من حدة السلوكيات غير المرغوبة
3.52%	3	التعامل مع تلك السلوكيات كما هي
100%	85	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 24 أن أعلى نسبة هي 23.52% القضاء على السلوك غير المرغوب فيه ثم نسبة 22.35% في تطوير وتنمية السلوكيات المرغوبة وتتساوى نسبة 15.30% في محاولة التقليل من حدة السلوكيات غير المرغوبة وتعلم سلوكيات جديدة بنسبة 11.30% لتنظيم هذا السلوك بما يتوافق والبيئة وفي الأخير نسبة 3.52% للتعامل مع السلوكيات كما هو.

يرى مجتمع الدراسة أن تعديل سلوك المستفيدين في المقام الأول هو القضاء على ذلك السلوك الموصوف بغير المرغوب فيه داخل بيئة المكتبة سواء كان ذلك من قبل المستفيدين أنفسهم والذين يعترضون من تلك السلوكيات وتحديدا أثناء وجودهم بالمكتبة في حين ترى نسبة أخرى من أفراد العينة أن تعديل أي سلوك سلبي بالمكتبة هي محاولة التعامل مع تلك السلوكيات كما هي نظرا لعدم القدرة على التحكم في وتيرة السلوك السلبي وهو ما يؤكد الجدول رقم 16 الذي يبين تنامي السلوك السلبي كالفوضى والشغب نظرا لعدم السيطرة على هذه الظاهرة.

الجدول 25: يبين آليات السيطرة على السلوكيات غير السوية

النسبة %	التكرار	ما هي الآليات التي تعتمدونها بغرض السيطرة على السلوكيات غير
17.85%	10	الصبر على ممارسي تلك السلوكيات
33.92%	19	التعامل معها بحكمة
17.14%	10	تفهم إتيان المستفيدين تلك السلوكيات
7.14%	4	الاعتماد على أخصائيين نفسيين بالتعاون مع المكتبي لتعديل سلوك
14.30%	8	اعتماد أسلوب العقاب وفق نظام العمل بالمكتبة
5.35%	3	استعمال القوة لكبح تلك السلوكيات
3.60%	2	التغاضي عن تلك السلوكيات
99.3%	56	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 25 أن أعلى نسبة هي 33.92% للتعامل معها بحكمة تليها نسبة 17.85% حيث تتساوى فيها كل من المؤشرين الصبر على ممارسي تلك السلوكيات و تفهم أسباب إتيان المستفيدين تلك السلوكيات، ثم نسبة 14.30% في اعتماد أسلوب العقاب وفق نظام العمل بالمكتبة تليها

نسبة 4.17% للاعتماد على أخصائيين نفسانيين بالتعاون مع المكتبي لتعديل سلوك المستفيدين ثم نسبة 5.35% لاستعمال القوة لكبح تلك السلوكيات وفي الأخير نسبة 3.60% للتغاضي عن تلك السلوكيات .

من خلال النتائج المبينة في الجدول يرى أفراد العينة أن السبيل الأمثل للسيطرة على تلك السلوكيات وتعديلها هو محاولة التعامل معها بحكمة لتفادي خروجها عن السيطرة وتحولها إلى سلوك عادي داخل المكتبة كما يعتبر الصبر على ممارسي تلك السلوكيات وتفهم الأسباب كاملة وراء إتيانهم لها والاعتماد على أخصائيين نفسانيين لتحديد تلك السلوكيات ومحاولة علاجها تأتي مهمة في المقام الثاني.

الجدول 26: يبين طرائق تعديل سلوك السرقة

النسبة %	التكرار	ما هو تصورك كمكتبي لطريقة تعديل سلوك كالسرقة مثلا بالمكتبة؟
23.60%	21	اتخاذ الإجراءات العقابية المنصوص عليها حال السرقة بالنظام الداخلي للمكتبة
21.34%	19	الحرمان من الاستفادة من المجموعات
34%	30	الحرمان من استعمال المكتبة
21.34%	19	استعمال الكاميرات في المكتبة
100%	89	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 26 أن أعلى نسبة 34% للحرمان من استعمال المكتبة تليها نسبة 23,60% في اتخاذ الإجراءات العقابية المنصوص عليها حال السرقة بالنظام الداخلي للمكتبة وفي الأخير يتساوى كل من المؤشرين ،الحرمان من الاستفادة من المجموعات واستعمال الكاميرات في المكتبة بنسبة 21,34%.

يرى أفراد مجتمع الدراسة أن الإجراءات التي تحد من ظاهرة السرقة داخل المكتبة وتعديل هذا السلوك يتمثل بداية من الحرمان في استعمال المكتبة كإجراء عقابي مقابل التعدي على ممتلكات المكتبة التي تعتبر حقا من حقوق جميع المستفيدين وبالتالي فسرقة أي مادة من المكتبة يكون تعدي على هذه

الحقوق كما يرى المكتبيين في حالة السرقة كما يؤكدون على ضرورة الحرمان من الاستفادة من مجموعات المكتبة حال التعدي على هذه المجموعات بالسرقة وبغرض مراقبة هذه الظاهرة يرى أفراد العينة ضرورة استعمال أجهزة الكاميرات للمراقبة.

الجدول 27: تصور المكتبي لتعديل سلوك الشغب و الفوضى بالمكتبة.

النسبة%	التكرار	بخصوص مظاهر الشغب و الفوضى داخل المكتبة ماذا تقدمون كتصور لتعديل مثل التكرار النسبة% هذا السلوك؟
54%	27	الحزم في تطبيق نظام الأمن داخل المكتبة
26%	13	التعامل بشدة مع كل من يصدر منه هذا السلوك
20%	10	محاولة توعية المستفيدين بأهمية الهدوء في قاعة المطالعة
100%	50	المجموع

يتضح لنا من خلال رقم 27 أن أعلى نسبة هي 54% كانت لمؤشر الحزم في تطبيق نظام الأمن داخل المكتبة تليها نسبة 26% لتعامل بشدة مع كل من يصدر منه هذا السلوك وفي الأخير نسبة 20% للمحاولة توعية المستفيدين بالهدوء في قاعة المطالعة.

بخصوص مظاهر الشغب والفوضى داخل المكتبة يرى أفراد مجتمع الدراسة انه لا بد من تطبيق النظام المعمول به داخل المكتبة الموضوع أساسا للسيطرة على هذه السلوكيات وتعديلها وكذا حت أعوان الأمن المتخصصين لهذا الغرض للتعامل بشدة مع كل من يصدر منه هذا السلوك لإعطاء انطباع للمستفيدين أن هذا السلوك منافي لما هو معمول به داخل المكتبة من جهة وليكون هؤلاء المعاقبين عبرة لباقي من يحاولون ممارسة هذا السلوك كما ترى فئة أخرى من أفراد العينة أن التوعية بأهمية المكتبة وضرورة توفير الجو الملائم والهادئ لتحقيق الاستفادة هو عامل من عوامل تعديل سلوك الفوضى والشغب داخل المكتبة.

الجدول 28: يبين كيفية التعامل مع سلوك إتلاف المجموعات

النسبة %	التكرار	كيف يتعامل المكتبي مع المستفيدين الذين يقومون بسلوك إتلاف المجموعات.
45%	23	إعادة صيانة وترميم المجموعات التي تم إتلافها
18%	9	استبدال المجموعات التالفة بأخرى جديدة
37%	19	التعويض المادي من قبل المستفيد عن الإلتلاف الحاصل
100%	51	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 28 أن أعلى نسبة هي 45% للمؤشر إعداد وصيانة وترميم المجموعات التي تم إتلافها تليها نسبة 37% التعويض المادي من قبل المستفيد عن الإلتلاف الحاصل بنسبة و 18% لاستبدال المجموعات التالفة بأخرى جديدة.

من خلال نتائج الجدول رقم 28 يرى المكتبيون أن إعداد وصيانة وترميم المجموعات المتلفة من قبل المستفيدين تأتي كمبادرة أولى للتعامل مع مثل هذا السلوك كما يتم اللجوء في مرحلة أخرى إلى الإجراءات العقابية للسيطرة على مثل من يقومون بهذا السلوك وتتجلى تلك الإجراءات العقابية في التعويض المادي من قبل المستفيد مقابل ما تم إتلافه من مجموعات كما يؤكد المكتبيون على ضرورة استبدال المجموعات التالفة بأخرى جديدة مع تلك التي لم تعد تكفي معها عدم الترميم والصيانة.

2-2-1 استنتاجات المحور الثاني:

1- إن المؤسسات التعليمية التي زاول فيها المستفيدون دراساتهم في مراحلهم السنية المختلفة هي السبب وراء

تشكيل السلوك سلبيًا كان أو إيجابيًا و ظهر ذلك بنسبة 41.10%.

2- إن تعديل سلوك المستفيدين في المقام الأول هو القضاء على ذلك السلوك الموصوف بغير المرغوب فيه

داخل بيئة المكتبة و المعبر عنه بنسبة 23.50%.

3- إن السبيل الأمثل للسيطرة على تلك السلوكيات وتعديلها هو محاولة التعامل معها بحكمة بنسبة 33.92% لتفادي خروجها عن السيطرة وتحولها إلى سلوك عادي داخل المكتبة.

4- إن الإجراءات التي تحد من ظاهرة السرقة داخل المكتبة وتعديل هذا السلوك يتمثل بداية من الحرمان في استعمال المكتبة بنسبة 34% كإجراء عقابي مقابل التعدي على ممتلكات المكتبة التي تعتبر حقا من حقوق جميع المستفيدين.

5- لابد من تطبيق نظام الأمن المعمول به داخل المكتبة بحزم بنسبة 54% و الموضوع أساسا للسيطرة على هذه السلوكيات وتعديلها وكذا حث أعوان الأمن المتخصصين لهذا الغرض للتعامل بشدة مع كل من يصدر منه هذا السلوك لإعطاء انطباع للمستفيدين أن هذا السلوك مناف لما هو معمول به داخل المكتبة من جهة وليكون هؤلاء المعاقبين عبرة لباقي من يحاولون ممارسة هذا السلوك.

6- إن إعداد وصيانة وترميم المجموعات المتلفة من قبل المستفيدين تأتي كمبادرة أولى للتعامل مع سلوك إتلاف المجموعات بنسبة 45%.

2-3 تحليل بيانات المحور الثالث: الأساليب المعتمدة في تعديل سلوك المستفيدين

الجدول 29: يبين سعي المكتبي لتعديل السلوك		
النسبة	التكرار	هل يسعى المكتبي إلى تعديل السلوك غير المرغوب فيه؟
57%	17	نعم
3%	1	لا
40%	12	الى حد ما
100%	30	المجموع

جاءت نسب الجدول 29 كالتالي: الإجابة بـ: نعم 57% تليها إلى حد ما بنسبة 40% وفي الأخير

لا بنسبة 3% .

على ضوء إجابات السؤال 29 يسعى المكتبيون بما توفر لديهم من إمكانيات لتعديل السلوكيات التي يرون أنها غير مرغوب فيها بغرض تهيئة الجو المناسب لمجتمع المستفيدين من خدمات المكتبة كما يؤكد أفراد مجتمع الدراسة من جهة أخرى أنهم يحاولون إلى حد ما تعديل السلوكيات وعدم القدرة على السيطرة على بعضها.

الجدول 30: يبين نظام تعديل السلوك غير السوي

النسبة %	التكرار	هل تعتمد المكتبة نظاما محددًا لتعديل السلوك؟
56.66%	17	نعم
43.33%	13	لا
99.99%	30	المجموع

جاءت نسب الإجابة في الجدول رقم 30 بالنسبة التالية 56.66% لنعم وهي أعلى من لا التي كانت نسبتها 43.33%.

ترى نسبة مهمة من المكتبيين أن الكادر الإداري للمكتبة يضع نظاما محدد المعالم لمواجهة السلوكيات الغير السوية التي يمارسها المستفيدون في المكتبة.

الجدول 31: يمثل الأساليب المتبعة في نظام تعديل السلوك.

النسبة	التكرار	إذا كانت الإجابة ب نعم فما هي الأساليب المتبعة لهذا الغرض ؟
21.15%	11	اللوم الصريح و التوبيخ
21.15%	11	التهديد كالحرمان من الدخول إلى المكتبة
16.23%	10	منع المستفيد من الدخول إلى المكتبة
5.80%	3	فرض العقوبة المادية
5.80%	3	التشهير به
17.30%	9	توعية المستفيدين من حين إلى آخر
9.61%	5	تعزيز السلوكيات السوية والمكافأة عليها
99%	52	المجموع

جاءت نسب الإجابة في الجدول رقم 31 كالتالي من الأكبر إلى الأصغر بـ 21.15% لكل من المؤشرين اللوم الصريح و التوبيخ، التهديد كالحرمان من الاستفادة من المكتبة تليها 16.23% لمنع المستفيد من دخول المكتبة و نسبة 17.30% لتوعية المستفيدين تليها نسبة 9.61% تعزيز السلوكيات السوية و في الأخير يتساوى المؤشران فرض العقوبة المادية و التشهير به بنسبة 5.80%.

تبين نتائج الجدول رقم 31 أن المكتبة تلجأ إلى مجموعة من الأولويات يمكن تقسيمها إلى ثلاث مستويات مستوى الأول محاولة تأثير على نفسية المستفيدين ما يعطيهم انطبعا بأن ما يمارسونه يؤثر على مستقبلهم الجامعي وذلك من خلال اعتماد أسلوب اللوم الصريح و التوبيخ و حرمانهم من دخول المكتبة كما تعتمد المكتبة للمستوى الثاني إلى الإجراء العقابي كآلية من آليات تعديل السلوك بفرض العقوبات المادية و تأتي توعية المستفيدين و تعزيز سلوكياتهم الايجابية و مكافأتهم عليها كآلية لهذا النظام في المستوى الأخير.

الجدول 32: يبين طريقة وضع أساليب تعديل السلوك

النسبة %	التكرار	كيف يتم وضع هذه الأساليب؟
25%	7	من خلال اجتماعات تشاورية
46.4%	13	معايير مقننة من قبل إدارة المكتبة
3.60%	1	الدراسات السلوكية
25%	7	اعتماد على معايير أخلاقية
100%	28	المجموع

جاءت الإجابات في الجدول رقم 32 بالنسبة التالية 46.4% لمعايير مقننة من قبل إدارة المكتبة بأعلى نسبة تليها 25% لتساوي فيها المؤشرين من خلال اجتماعات تشاورية و اعتماد على المعايير أخلاقية و في الأخير الدراسات السلوكية بنسبة 3.60%.

كإجابة على السابق يرى قسم مهم من المكتبيين أن تلك الأساليب سابقة الذكر ما هي إلا معايير

مقننة من قبل إدارة المكتبة.

الجدول 33: ردود أفعال المستفيدين تجاه أساليب تعديل السلوك

النسبة %	التكرار	ما هي ردود أفعال المستفيدين اتجاه أساليب تعديل السلوك؟
16.70%	5	التفاعل الجيد مع تلك الأساليب
30%	9	لا مبالاة المستفيدين تجاه إجراءات تعديل السلوك
40%	12	تقبل بعض الأساليب دون أخرى
13.3%	4	لا توجد إجابة
100%	30	المجموع

لمعرفة ردود أفعال المستفيدين اتجاه أساليب تعديل السلوك كانت أكبر نسبة 40% وهي تقبل بعض الأساليب دون أخرى ثم لامبالاة المستفيدين تجاه إجراءات التعديل 30% وفي الأخير التفاعل الجيد مع التعديل 16,70%.

وهذا يدل على أن المستفيد لا يعطي أي اهتمامات للقرارات الحاصلة ولا يقبل أي تغيير ويفضل تغيير عن آخر.

السؤال المفتوح: ما هي اقتراحاتكم كمكتبيين و على ضوء خبرتكم في ميدان العمل المكتبي، وبخصوص ما يمكن أن تسهموا به بغرض تعديل السلوكيات غير السوية للمستفيدين؟

قدم المكتبيون مجموعة من الاقتراحات هذه أهمها:

- وضع قوانين صارمة تحكم سير العمل داخل المكتبة .
- مراجعة قوانين المكتبة بشكل دوري لوجود سلوكيات وتصرفات جديدة .
- مشاركة أفراد الأمن والمكتبيين في سن قوانين تحكم سير العمل داخل المكتبة بحكم احتكاكهم بالطالب بصفة دائمة.
- إدراج دورات علمية حول الثقافة المكتبية وطرق التعامل في المكتبة وواجبات المستفيدين خاصة للطلاب السنة الأولى جامعي.

- إعداد لوائح أخلاقية ودينية لتوعية الطلبة.
- توعية الطالب بأهمية الكتب التي يفتتها وأنه سيتعرض للمعاقبة في حالة إتلافها.
- الزيادة في أفراد الأمن الداخلي للمكتبة .
- تجهيز المكتبة بوسائل تكنولوجية حديثة مثل كاميرات المراقبة .
- سن قوانين ردية لمقارعة السلوكيات غير المرغوب فيها.
- التشجيع على السلوكيات السوية في مقابل المعاقبة على السلوكيات غير سوية.
- إعطاء المكتبي حق معاقبة كل من يخل بنظام المكتبة بحكم وجوده وقت الحادثة.
- مشاركة الطلاب في العمل المكتبي لإثراء معارفهم ومعرفة المكتبة جيدا.

2-3-1 استنتاجات المحور الثالث:

- 1- يسعى المكتبيون بما توفر لديهم من إمكانيات لتعديل السلوكيات التي يرون أنها غير مرغوب فيها بنسبة 57% بغرض تهيئة الجو المناسب لمجتمع المستفيدين من خدمات المكتبة.
- 2- تلجأ المكتبة إلى مجموعة من الأولويات و التي تعد معايير مقننة بنسبة 46.42% يمكن تقسيمها إلى ثلاث مستويات مستوى الأول محاولة تأثير على نفسية المستفيدين ما يعطيهم انطبعا بأن ما يمارسونه يؤثر على مستقبلهم الجامعي وذلك من خلال اعتماد أسلوب اللوم الصريح و التوبيخ و حرمانهم من دخول المكتبة كما تعتمد المكتبة للمستوى الثاني إلى الإجراء العقابي كآلية من آليات تعديل السلوك بفرض العقوبات المادية و تأتي توعية المستفيدين و تعزيز سلوكياتهم الايجابية و مكافأتهم عليها كآلية لهذا النظام في المستوى الأخير.
- 3- يتقبل المستفيدون بعض أساليب تعديل السلوك دون أخرى بنسبة 40%.

4- يقترح المكتبيون وضع قوانين رادعة و صارمة بغرض إحكام السيطرة على النظام المعمول به داخل المكتبة، و كذا تنمية الوعي الجمعي المكتبي بقيمة المكتبة و ضرورة إتباع سلوكيات ايجابية داخلها و التشجيع عليها.

3- نتائج الدراسة الميدانية:

1-3 النتائج العامة للدراسة:

1- إن المعايير التي تتحكم في سير العمل داخل المكتبة هي في شكل قوانين بنسبة 30.98%، نظرا إلى أن التشريعات والقوانين هي أكثر الأشكال صرامة لضبط تسيير العمل داخل المكتبة لكونها تنسم بالردع والتي تستمد قوتها من قوة القانون.

2- يؤكد أفراد مجتمع الدراسة وجود مشاكل تؤثر على السير الطبيعي لعمل المكتبي بنسبة 66.66% و تتعلق هذه المشاكل بسلوك المستفيدين بالأساس نسبة 50%.

3- تؤثر الأعداد المتزايدة للمستفيدين على مستوى أداء المكتبيين تجاه المستفيد بنسبة 45.28%.

4- يقيم المكتبيون العلاقة التي تربطهم بالمستفيدين بالحسنة و هو ما تعكسه النسبة 63.33%.

5- إن عدم احترام كل اللوائح والقوانين الخاصة بنظام العمل الداخلي للمكتبة من قبل مستفيد هو الغالب على المشاكل الأخرى المطروحة على مستوى سلوك المستفيدين و قد ظهر ذلك بنسبة 45.09%.

6- إن السلوك السلبي الغالب في المكتبة و الذي يؤثر على مهام المكتبي هو سلوك الشغب والفوضى بنسبة 40.36%.

7- عدم وعي المستفيدين بالثقافة المكتبية بنسبة 47.16% يعد أهم الأسباب المؤدية إلى السلوكيات السلبية بالمكتبة.

8- إن المؤشر الذي يؤدي إلى ظهور سلوك السرقة لدى المستفيدين يتمثل أساسا بغياب الوازع الأخلاقي بنسبة 68.42% وانخفاض مستوى القيم الايجابية ما فسخ المجال لظهور هذه القيمة السلبية المتمثلة في السرقة.

9- إن السبب المباشر وراء ممارسة الطلبة للفوضى و الشغب داخل المكتبة هو عدم وجود قوانين رادعة بنسبة 35.18%.

10- عدم إعطاء المجموعات المكتبية قيمتها المعرفية الحقيقية من قبل المستفيدين هو أهم عامل لإتلاف تلك المجموعات من قبلهم و قد تجلى ذلك بنسبة 64.10%.

11- تعد التشريعات في مجال مهنة المكتبة هي من أكثر العوامل التي تساعد المكتبيين في السيطرة على تلك السلوكيات بنسبة 43.40% نظرا لما تكتسيه هذه التشريعات من طابع الإلزام و الردع و مقابلة السلوك السلبي بالعقوبة.

5- إن المؤسسات التعليمية التي زاول فيها المستفيدون دراساتهم في مراحلهم السنية المختلفة هي السبب وراء تشكيل السلوك سلبيا كان أو ايجابيا و ظهر ذلك بنسبة 41.10%.

6- إن تعديل سلوك المستفيدين في المقام الأول هو القضاء على ذلك السلوك الموصوف بغير المرغوب فيه داخل بيئة المكتبة و المعبر عنه بنسبة 23.50%.

7- إن السبيل الأمثل للسيطرة على تلك السلوكيات وتعديلها هو محاولة التعامل معها بحكمة بنسبة 33.92% لتفادي خروجها عن السيطرة وتحولها إلى سلوك عادي داخل المكتبة.

8- إن الإجراءات التي تحد من ظاهرة السرقة داخل المكتبة وتعديل هذا السلوك يتمثل بداية من الحرمان في استعمال المكتبة بنسبة 34% كإجراء عقابي مقابل التعدي على ممتلكات المكتبة التي تعتبر حقا من حقوق جميع المستفيدين.

9- لابد من تطبيق نظام الأمن المعمول به داخل المكتبة بحزم بنسبة 54% و الموضوع أساسا للسيطرة على هذه السلوكيات وتعديلها وكذا حت أعوان الأمن المتخصصين لهذا الغرض للتعامل بشدة مع كل من يصدر منه هذا السلوك لإعطاء انطباع للمستفيدين أن هذا السلوك مناف لما هو معمول به داخل المكتبة من جهة وليكون هؤلاء المعاقبين عبرة لباقي من يحاولون ممارسة هذا السلوك.

10- إن إعداد وصيانة وترميم المجموعات المتلفة من قبل المستفيدين تأتي كمبادرة أولى للتعامل مع سلوك إتلاف المجموعات بنسبة 45.09%.

11- يسعى المكتبيون بما توفر لديهم من إمكانيات لتعديل السلوكيات التي يرون أنها غير مرغوب فيها بنسبة 57% بغرض تهيئة الجو المناسب لمجتمع المستفيدين من خدمات المكتبة.

12- تلجأ المكتبة إلى مجموعة من الأولويات و التي تعد معايير مقننة بنسبة 46.42% يمكن تقسيمها إلى ثلاث مستويات مستوى الأول محاولة تأثير على نفسية المستفيدين ما يعطيهم انطباعا بأن ما يمارسونه يؤثر على مستقبلهم الجامعي وذلك من خلال اعتماد أسلوب اللوم الصريح و التوبيخ و حرمانهم من دخول المكتبة كما تعتمد المكتبة للمستوى الثاني إلى الإجراء العقابي كآلية من آليات تعديل السلوك بفرض العقوبات المادية و تأتي توعية المستفيدين و تعزيز سلوكياتهم الايجابية و مكافأتهم عليها كآلية لهذا النظام في المستوى الأخير.

13- يتقبل المستفيدون بعض أساليب تعديل السلوك دون أخرى بنسبة 40%.

14- يقترح المكتبيون وضع قوانين رادعة و صارمة بغرض إحكام السيطرة على النظام المعمول به داخل المكتبة، و كذا تنمية الوعي الجمعي المكتبي بقيمة المكتبة و ضرورة إتباع سلوكيات ايجابية داخلها و التشجيع عليها.

3-2 النتائج على ضوء الفرضيات:

فيما يخص الفرضية الأولى: لا يولي المكتبيون اهتماما كبيرا لكل ما يصدر من المستفيدين من ممارسات و سلوكيات. فهي محققة نظرا لكون المكتبيين يقيمون العلاقة التي تربطهم بالمستفيدين في المكتبة محل الدراسة بالحسنة بنسبة 63.33% إضافة إلى وجود معايير تحكم سير العمل داخل المكتبة و الممثلة أساسا بالقوانين بنسبة 30.98% كما تعد التشريعات في مجال مهنة المكتبة هي من اكثر العوامل التي تساعد المكتبيين في السيطرة على السلوكيات السلبية التي قد تظهر بنسبة 43.40% نظرا لما تكتسيه هذه التشريعات من طابع الإلزام و الردع و مقابلة السلوك السلبي بالعقوبة.

فيما يخص الفرضية الثانية: يرى المكتبيون أن الكثير من سلوكيات المستفيدين بحاجة إلى تعديل. فهي محققة: من اجل ذلك يرى أفراد عينة الدراسة انه من الواجب تطبيق نظام الأمن المعمول به داخل المكتبة بحزم بنسبة 54% و الموضوع أساسا للسيطرة على هذه السلوكيات وتعديلها وكذا حث أعوان الأمن المتخصصين لهذا الغرض للتعامل بشدة مع كل من يصدر منه هذا السلوك لإعطاء انطباع للمستفيدين أن هذا السلوك مناف لما هو معمول به داخل المكتبة من جهة وليكون هؤلاء المعاقبين عبرة لباقي من يحاولون ممارسة هذه السلوكيات.

فيما يخص الفرضية الثالثة: لا يمتلك المكتبيون الآليات و إمكانات تخولهم تعديل سلوك المستفيدين: فهي غير محققة كون المكتبيون يسعون بما توفر لديهم من إمكانيات لتعديل السلوكيات التي يرون أنها غير مرغوب فيها بنسبة 57% بغرض تهيئة الجو المناسب لمجتمع المستفيدين من خدمات المكتبة إضافة إلى أن المكتبة تلجأ إلى مجموعة من الأولويات و التي تعد معايير مقننة بنسبة 46.42% يمكن تقسيمها إلى ثلاث مستويات، المستوى الأول محاولة التأثير على نفسية المستفيدين ما يعطيهم انطباعا بأن ما يمارسونه يؤثر على مستقبلهم الجامعي وذلك من خلال اعتماد أسلوب اللوم الصريح و التوبيخ و حرمانهم من دخول المكتبة كما تعتمد المكتبة للمستوى الثاني إلى الإجراء العقابي كآلية من آليات تعديل السلوك بفرض العقوبات

المادية و تأتي توعية المستفيدين و تعزيز سلوكياتهم الايجابية و مكافأتهم عليها كآلية لهذا النظام في المستوى الأخير.

الخاتمة

الخاتمة:

إن اعتماد نظام عمل يسير المكتبة يحقق أهدافها , يعتمد بدرجة كبيرة على كوادر البشرية الفعالة من ذوي المهارات و الخبرات التي تدعم سيرها نحو التقدم , وهذا يعتمد إلى حد كبير على دور المكتبي في تفعيل مختلف الإمكانيات لأداء مهامه الموكلة إليه خاصة إذا تعلق الأمر بتوفير الجو المناسب للمستفيدين وتقويم ما يعترضه من مشاكل سلوكية غير سوية من الطرف المستفيد ما أصبح يشكل عائق لأدائه لمهامه على الوجه الصحيح وعلى هذا الأساس زادت مسؤوليته اتجاه الطلاب المستفيدين و أصبح لديه أدوار أخرى يعمل عليها إلى جانبي ممارساته لمختلف مهامه التقليدية المتعارف عليها كالفهرسة والتصنيف و الإعارة و خدمة الإرشاد القراء الخ تتمثل أساس في محاولة التأثير على سلوك المستفيدين السلبية قصد تغييرها و إحلال الايجابية محلها , وبذلك فهو يعتمد على مختلف الأساليب الفعالة في تعديل سلوك المستفيدين سواء في طريقة تعامله معهم , أو من خلال ممارسته للعمل المكتبي , وهو ما ركزت عليه هذه الدراسة في مخلف محطاتها .

نرجو إن تكون هذه الدراسة قد لامست بعض جوانب السلوكات السلبية المتواجدة في بيئة كلية آداب واللغات وقدمت جملة من التصورات لتعديلها .

قائمة والمراجع.

قائمة القواميس:

- عبد المعطي، ياسر يوسف، تريسا، لشر. القاموس الشارح في علم المكتبات و المعلومات انجليزي عربي. ط.1. القاهرة: دار الكتاب، 2008 .
- غيث محمد عاطف. قاموس علم الاجتماع. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، 2006.

قائمة الكتب:

- ابراهيم، مروان عبد الحميد. أسس البحث العلمي لاعداد الرسائل الجامعية. ط.1. عمان: مؤسسة الوراق، 2000.
- الحزيمي، سعود بن عبد الله. خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة. ط.2. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2002.
- العلي، احمد عبد الله. أسس علم المكتبات و المعلومات النشأة، المجالات ، الوظائف، المصطلحات الحديث. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2005.
- الفتلاوي، سهيلة محسن كاظم. تعديل السلوك في التدريس. عمان: دار الشروق للنشر، [د.س]
- الهيتي، هادي نعمان. ثقافة الطفل. الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، . 1988
- بدر، احمد عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية تنظيمها و إدارتها وخدماتها في تطوير التعليم الجامعي و البحث العلمي. القاهرة: دار عريب، 2001.
- بدر، احمد. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات :دراسات في ادارة وتنظيم خدمات المعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1998.

- بدير، جمال. المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار حامد للنشر، 2008
- حسن، سعيد احمد. المكتبات وأثرها الثقافي الاجتماعي التعليمي. القاهرة: دار الفكر العربي، 1991.
- ظاهر، احمد قحطان. تعديل السلوك. ط.2. عمان: دار وائل، 2004
- عبد الهادي. محمد فتحي دراسات في الإعداد المهني و البيبليوغرافي و المعلومات دراسات في علم المكتبات و المعلومات. القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، 1993.
- عبد الهادي، جودة عزة، العزة، سعيد حسني . تعديل السلوك الانساني. ط.1. عمان: دار الثقافة للنشر، 2005
- عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات و المعلومات: دراسات في الإعداد المهني البيبليوغرافي و المعلومات. القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، 1993.
- عبيد، السيد ماجدة. تعليم الاطفال ذوي الاحتياجات الخاصة: مدخل الى التربية الخاصة. ط.1. عمان: دار صفاء للنشر، [د.س].
- عبيد، ماجدة السيد. تعليم الاطفال ذوي الاحتياجات الخاصة. ط 1. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، [دس]
- عربيات، بشير محمد. إدارة الصفوف وتنظيم بيئة التعليم. ط.1. عمان: دار الثقافة للنشر، 2006
- عليان، رحي مصطفى. غنيم، محمد عثمان . مناهج وأساليب البحث الاجتماعي. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2002

- عليوي، محمد عودة، المالكي، مجمل لازم. المكتبات النوعية الوطنية الجامعية المتخصصة، العامة،

المدرسية. ط.1. [دم]: دار الوراق للنشر والتوزيع، 2007.

- فرغلي، فراج محمد. تعديل سلوك الاطفال. ط.1. الكويت: دار الكتاب الحديث، . 1988

- محمد الشريف، عبد الله. مدخل إلى علم المكتبات و المعلومات. ط.1. [دم]: مطبعة الإشعاع،

1996.

- محمد فتحي، عبد الهادي. المعالجة الفنية لأوعية المعلومات الفهرسة والتصنيف و التشفيف.

القاهرة: مكتبة غريب، [دت].

- أبو حميدان، يوسف عبد الوهاب. تعديل السلوك النظرية والتطبيق. عمان: دار الهدى والنشر، 2003

- أحمد، فايزة دسوقي. السلوك غير السوي للمستفيدين في المكتبات. الرياض : مكتبة الملك فهد

الوطنية، 2006.

- الفسفوس، عدنان احمد. أساليب تعديل السلوك الإنساني. ط.1. المكتبة الالكترونية اطفال الخليج:

فلسطين، 2006

قائمة المذكرات

- بن شعيرة، سعاد. النتاج العلمي في مجال المكتبات و المعلومات بالجزائر : دراسة تحليلية ببيومترية

للكتب المقالات رسائل الدكتوراه والماجستير . ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة، 2006.

- بوعافية، السعيد. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم

الإسلامية : تطبيق مقياس الادراكات و التوقعات. علم المكتبات: قسنطينة: 2006.

- جلال، رقية. دور الأستاذ في تعديل السلوك الصفي. ماستر: علم اجتماع فالتنمية جامعة البشير

الإبراهيمي برج بوعريبيج، 2015.

- عمايرية، عائشة. أخصائي المكتبات و المعلومات و التكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية في الجزائر:

مكتبات جامعتي السانيا و العلوم التكنولوجية بوهان نموذجا: رسالة ماجستير: علم المكتبات و العلوم

الوثائقية: وهران، 2010 .

- كداوة، عبد القادر. استخدام الباحثين لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في البحث العلمي بالمكتبة

الجامعية المركزية لجامعة الجزائر. رسالة ماجستير : علم المكتبات و التوثيق: الجزائر، 2009.

- كريم، مراد. مجتمع المعلومات و أثره في المكتبات الجامعية :مدينة قسنطينة نموذجا. أطروحة دكتوراه

علوم : علم المكتبات :قسنطينة، 2008

- مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة.

أطروحة دكتوراه: قسم علم المكتبات: قسنطينة

الملاحق



جامعة تميم

مكتبة كلية الآداب واللغات

تسعة في : .. / .. /

الموضوع : تعهد

أنا الطالب(ة) :

صاحب(ة) بطاقة الطالب رقم :

المسجل(ة) في السنة الجامعية :

المستوى:..... المجموعة :..... الفوج :

أتعهد بشرفي بعدم الإخلال بالنظام الداخلي للمكتبة والذي ينص على ضرورة :

- إظهار بطاقتي الطالب و القارئ إجباريتان عند الدخول إلى المكتبة أو احد قاعات المطالعة وذلك طبقا للبند الثاني.

- على كل طالب تحمل مسؤوليته في كل المخالفات الناجمة عن سوء استعمال بطاقته الشخصية.

- على كل طالب التحلي بالهدوء والاحترام للآخرين طبقا للبند الثالث.

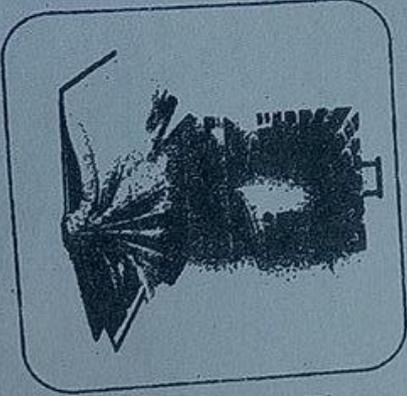
- كل التجاوزات المتكررة تؤدي بصاحبها إلى التوقيف عن الإعارة مؤقتا أو نهائيا طبقا للبند الرابع عشر.

ويحال كل مخالف لأحكام هذا النظام على اللجنة التأديبية و التي بدورها ستتخذ إجراءات و عقوبات صارمة تصل حتى إلى الطرد النهائي.

محافظة المكتبة

إمضاء المعني

النظام الداخلي للمكتبة



المكتبة الجامعية المركزية تبسة
طريق قسنطينة 12002 تبسة
البريد الإلكتروني: BUCTEBESSA@YAHOO.FR
الهاتف/ الفاكس: 037499541

المكتبة الجامعية المركزية تبسة
طريق قسنطينة 12002 تبسة
البريد الإلكتروني: BUCTEBESSA@YAHOO.FR
الهاتف/ الفاكس: 037499541

IBBibliothèque Centrale



- يجب من السؤال الى المكتبة قبلها.

- سطر من الطلب المبررة المسمى من طرف ادارة العمل

التي له وقتا بعد انتهاء من مدير المكتبة

العدد الثالث عشر: مساهمات النظام الداخلي

من كل رزاه المكتبة تطبق نظام العمل واحترام مبدأ

الاعلاج على أساسه.

البند الرابع عشر: تطبيق النظام

- كل الصعوبات المتكررة ووجه بها معها الى الوظيف من

الاجارة بوجاهة او غيرها.

- مجال المكتبة مطلوبون المشور على تطبيق واحترام النظام

الداخلي تحت رعاية مدير المكتبة ومدير المكتبة.

المهم العمل

تتبعات الملائمة منبوعة كل اقسام الاسراع بما حدا عليه

المفهوم وبعام المهمة

مساهمات العمل:

تتمت الملائمة منبوعة من القناعة الى الشائسة مساهمة

- توقيت العمل ملصق على منظرة في ارجحة الاجراءات.

- دخول المكتبة يكون 15 دقيقة بعد الفتح و تلتحق 15

دقيقة قبل الوقت لاربعى لنهاية العمل.

تعليمات عامة

- * المحافظة على الهدوء داخل المكتبة.
- * إغلاق الهاتف الخليوي قبل الدخول إلى المكتبة.
- * عدم إدخال الطعام و الشراب إلى مبنى المكتبة.
- * يمنع التدخين داخل مرافق المكتبة.
- * مراعاة التعليمات الخاصة بكل قسم من أقسام المكتبة.
- * مراعاة مواعيد دوام المكتبة المعلن عنها.
- * المكتبة مزودة بكاميرات مراقبة في كافة الأقسام.
- * موظفو المكتبة في خدمتكم دائماً.

إعلان

ليكن في علم جميع الطلبة
ان عقوبة استعمال الهاتف
النقال تصل إلى حد
الحرمان نهائيا من الدخول
إلى المكتبة



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة العربي التبسي - تبسة -
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم المكتبات
تخصص ادارة المعرفة في المكتبات ومراكز التوثيق

استمارة الاستبانة

دور المكتبي في تعديل سلوك المستفيدين
في المكتبات الجامعية
دراسة ميدانية بمكتبة كلية الآداب و اللغات

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ل م د، تخصص إدارة المعرفة في المكتبات و مراكز التوثيق

إشراف الدكتورة:
بادي سوهام

إعداد الطالب:
فحائية الصديق

في إطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ل م د، نود مساعدتكم لنا من خلال إفادتنا بمعلومات تتعلق بموضوع
الدراسة و التفضل بملأ هذه الاستمارة باهتمام.

- هام: ✓ الرجاء وضع علامة (X) أمام الاجابة المناسبة أو صياغة الاجابة مع تحري الموضوعية.
✓ كل المعلومات المدرجة بهذه الاستمارة لن تستخدم إلا لأغراض بحثية علمية صرفة.

السنة الجامعية: 2016/2015

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر أنثى

المؤهل الأكاديمي: ليسانس في علم المكتبات

التخصص: علم المكتبات

الخبرة: أقل من سنة من سنة إلى 5 سنوات من 6 إلى 10 سنوات

من 11 إلى 20 سنة من 20 فما فوق

المصلحة:

المحور الأول: المكتبي و سلوك المستفيدين داخل المكتبة الجامعية.

1- هل هناك معايير تحكم سير العمل داخل المكتبة؟ نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم فما هي تلك المعايير؟

- قوانين
- لوائح
- أوامر إدارية
- تنظيمية

أخرى حددها.....

2- هل هناك مشاكل تؤثر على السير الطبيعي للعمل المكتبي و كذا مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين؟

أحيانا غالبا دائما

- إذا تواجدت هذه المشاكل فأين تصنفها؟

- مشاكل تتعلق بعلاقتكم كمكتبيين مع المستفيد
- مشاكل تتعلق بسلوك المستفيدين.
- مشاكل إدارية.
- أخرى

أذكرها.....

3- ما هي العوامل التي تؤثر على مستوى أدائك كمكتبي مع المستفيدين؟

- عدم توافر ظروف عمل جيدة.

- نقص المتخصصين في العمل المكتبي.

- الأعداد المتزايدة للمستفيدين

.....
.....
.....

4- كيف تقيم تعاملك كمكتبي مع المستفيدين؟

سيئ

حسن جدا

حسن

5- ما هي المشاكل المطروحة على مستوى سلوك المستفيدين داخل المكتبة؟

- عدم الالتزام بمواقيت عمل المكتبة

- عدم احترام النظام الداخلي للمكتبة

- الاستغلال السليبي لموارد المكتبة

.....
.....
.....

6- حدد أهم السلوكيات السلبية التي تؤثر على القيام بدورك و مهامك المكتبية؟

- سلوك السرقة

- سلوك الشغب و الفوضى

- سلوك إتلاف المجموعات

- عدم احترام المكتبي

.....
.....
.....

7- ما هي أهم الاسباب التي تؤدي إلى هذه السلوكات السلبية؟

• عدم وجود ضوابط تحكم السلوك داخل المكتبة.

• غياب الأمن.

• عدم وعي المستفيدين بالثقافة المكتبية.

• لا مبالاة القائمين على المكتبة.

8- ما هي أهم العوامل التي تؤدي إلى ظهور سلوك السرقة لدى المستفيدين؟

• تدني المستوى القيمي والوازع الأخلاقي.

• سوء معاملة المكتبي للمستفيد

• عدم كفاية المجموعات بالمقارنة مع احتياجاته الملحة

عوامل أخرى أذكرها:

9- إلى أي الأسباب ترجع تنامي ظاهرة إحداث الفوضى و الشغب بالمحيط الداخلي للمكتبة الجامعية؟

- عدم وجود قوانين رادعة

- التساهل مع مثل هذه المظاهر

- عدم القدرة على التحكم في وتيرة هذه الظاهرة

- لامبالاة الطلبة

أسباب أخرى:

10- لماذا برأيك يعتمد المستفيدون إلى إتلاف المجموعات المكتبية؟

- عدم إدراك القيمة المعرفية للمجموعات المكتبية

- تجاهل الغلاف المالي المرصود لاقتناء تلك المجموعات المكتبية

- تقاعسه عن واجبه البحثي لذلك يلجأ إلى إتلاف المادة المكتبية (كاقطاع جزء من كتاب ما).

11- ما هي العوامل الأكثر تأثيراً و التي تمكن المكتبي من السيطرة على تلك السلوكات؟

• التكوين الشخصي و الذاتي للمكتبي.

• البيئة التي ينتمي إليها المكتبي.

• التشريعات المهنية في البيئة المكتبية.

أخرى أذكرها:

المحور الثاني: تأثير المكتبي على سلوك المستفيدين.

12- أي المجالات تراه أكثر تأثيرا في تشكيل سلوك المستفيدين سلبا أو إيجابا؟

• البيئة الأسرية بداية

• المؤسسات التعليمية في المراحل السنية المختلفة

• البيئة المحيطة (الشارع)

• الأصدقاء

13- ماذا يعني لكم تعديل سلوك المستفيدين؟

- القضاء على السلوك غير المرغوب فيه

- تنظيم هذا السلوك بما يتوافق و البيئة

- تعلم سلوكيات جديدة

- تعويض السلوكات غير المرغوب فيها

- تطوير و تنمية السلوكات المرغوبة

- محاولة التقليل من حدة السلوكات غير المرغوبة

- التعامل مع تلك السلوكات كما هي

16- ما هي الآليات التي تعتمدونها بغرض السيطرة على السلوكات غير السوية و تعديلها؟

• الصبر على ممارسي تلك السلوكات.

• التعامل معها بحكمة

• تفهم أسباب إتيان المستخدمين تلك السلوكيات

• الاعتماد على أخصائيين نفسيين بالتعاون مع المكتبي لتعديل سلوك المستخدم

• اعتماد أسلوب العقاب وفق نظام العمل بالمكتبة.

• استعمال القوة لكبح تلك السلوكيات.

• التغاضي عن تلك السلوكيات.

17- ما هو تصوركم كمكتبي لطريقة تعديل سلوك كالسرقة مثلا بالمكتبة؟

- اتخاذ الإجراءات العقابية المنصوص عليها حال السرقة بالنظام الداخلي للمكتبة.

- الحرمان من الاستفادة من المجموعات.

- الحرمان من استعمال المكتبة.

- استعمال الكاميرات في المكتبة

أخرى أذكرها:

.....

18- بخصوص مظاهر الشغب و الفوضى داخل المكتبة، ماذا تقدمون كتصور لتعديل مثل هذا السلوك؟

- الحزم في تطبيق نظام الأمن داخل المكتبة؟

- التعامل بشدة مع كل من يصدر منه هذا السلوك.

- محاولة توعية المستخدمين بأهمية الهدوء في قاعة المطالعة

19- كيف يتعامل المكتبي مع المستخدمين الذين يقومون بسلوك إتلاف المجموعات؟

• إعادة صيانة و ترميم المجموعات التي تم إتلافها.

• استبدال المجموعات التالفة بأخرى جديدة.

• التعويض المادي من قبل المستخدم عن الإتلاف الحاصل.

أخرى أذكرها:

.....

20- إلى أي مدى برأيك يبلغ مستوى تأثير لائحة تنظيم سلوك المستخدمين التي تعتمد عليها المكتبة على تعديل

السلوكيات غير السوية للمستخدمين؟

- مستوى كبير
- مستوى متوسط
- مستوى ضعيف
- يتباين من سلوك إلى آخر.

المحور الثالث : الأساليب المعتمدة في تعديل سلوك المستفيدين بالمكتبة

21- هل يسعى المكتبي إلى تعديل السلوك غير المرغوب داخل المكتبة؟

إلى حد ما

 نعم لا

22- هل تعتمد المكتبة نظاما محددًا لتعديل السلوك

 لا نعم

- إذا كانت الإجابة بنعم فما هي الأساليب المتبعة لهذا الغرض؟

اللوم الصريح والتوبيخ

التهديد كالحرمان من الدخول إلى المكتبة

منع المستفيد من الدخول الى المكتبة

فرض العقوبة المادية

التشهير به

توعية المستفيدين من حين لآخر

تعزيز السلوكات السوية و المكافأة عليها

23- كيف يتم وضع هذه الأساليب؟

من خلال اجتماعات تشاورية

معايير مقننة من قبل ادارة المكتبة

الدراسات السلوكية

اعتمادا على معايير أخلاقية

أخرى اذكرها.....
.....

24- ما هي ردود أفعال المستفيدين اتجاه أساليب تعديل السلوك؟

التفاعل الجيد مع تلك الأساليب

لا مبالاة المستفيدين تجاه إجراءات تعديل السلوك

تقبل بعض الأساليب دون أخرى

أخرى اذكرها.....

25- ما هي اقتراحاتكم كمكتبيين و على ضوء خبرتكم في ميدان العمل المكتبي، بخصوص ما يمكن أن تسهموا به بغرض تعديل السلوكات غير السوية للمستفيدين؟

ملخص الدراسة

تعديل السلوك هو مجموعة من الإجراءات العلمية التي تثبت صحتها من خلال التجريب على سلوكيات بشرية غير مرغوب فيها تم تعديلها من خلال هذه الإجراءات التي المستمدة من القوانين والنظريات العلمية ومن هنا جاء موضوع دراسة سلوك المستفيدين داخل المكتبة الجامعية و دور المكتبي في تعديله بمكتبة كلية الآداب واللغات تبسة انطلقت من واقع سلوكيات غير سوية تتنافى و نظام المكتبة يمارسها اغلب طلاب الجامعة، فاتجه البحث إلى محاولة اكتشاف دور المكتبيين رغم موقعهم و خصائصهم و مهامهم في محاربة السلوكيات غير السوية و تعديلها وفق أساليب معينة للحفاظ على مكانة المكتبة و كذلك مكانة الطالب كونه طالب جامعي ينتمي إلى الطبقة المثقفة و هذه السلوكيات لا تليق به لذا على المكتبيين تكثيف الجهود لمكافحة مثل هذه السلوكيات .

الكلمات المفتاحية: المكتبة الجامعية-المستفيد-سلوك-تعديل السلوك-المكتبي-مكتبة كلية الآداب و اللغات-جامعة العربي التبسي-تبسة.

Résumé

Modification du comportement comprend un ensemble de procédures scientifiques ce qui prouve l'authenticité d'expérimentation le comportement humain indésirable il a été modifié par ces mesures dérivées des lois et théoris d'apprentissage d'où l'objet de universitaire et le rôle du bureau dans l'amendement dans collège des Arts et des langues Bibliothèque Tebessa lancé à partir de la réalité des comportements anormaux Incompatible avec le système de bibliothèque pratiqué par la plupart des étudiants universitaires Trouver direction pour tenter de découvrir le rôle des bibliothécaires En dépit de son emplacement et les caractéristiques Et les fonction dans la lutte contre les comportements anormaux Et ajusté selon des méthodes spécifiques pour maintenir l'état de la bibliothèque Aussi bien que le statut de l'étudiant être un étudiant appartient à la classe instruite Ces comportements ne sont pas dignes de le faire sur les bibliothécaires à redoubler d'efforts pour Mkagh tels comportements.

Mots clés :Bibliothèque de l'Université-Bénéficiaire-Comportement-Modification du comportement-Travailleurs Bibliothèque-Faculté des Lettres et Langues Bibliothèque-Université el arbi el tbessi-Tebessa