

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية



مذكرة ماستر

العلوم الإنسانية
علم المكتبات
إدارة المكتبات والمؤسسات الوثائقية

رقم: أدخل رقم تسلسل المذكرة

إعداد الطالب:
عديلة أحمد

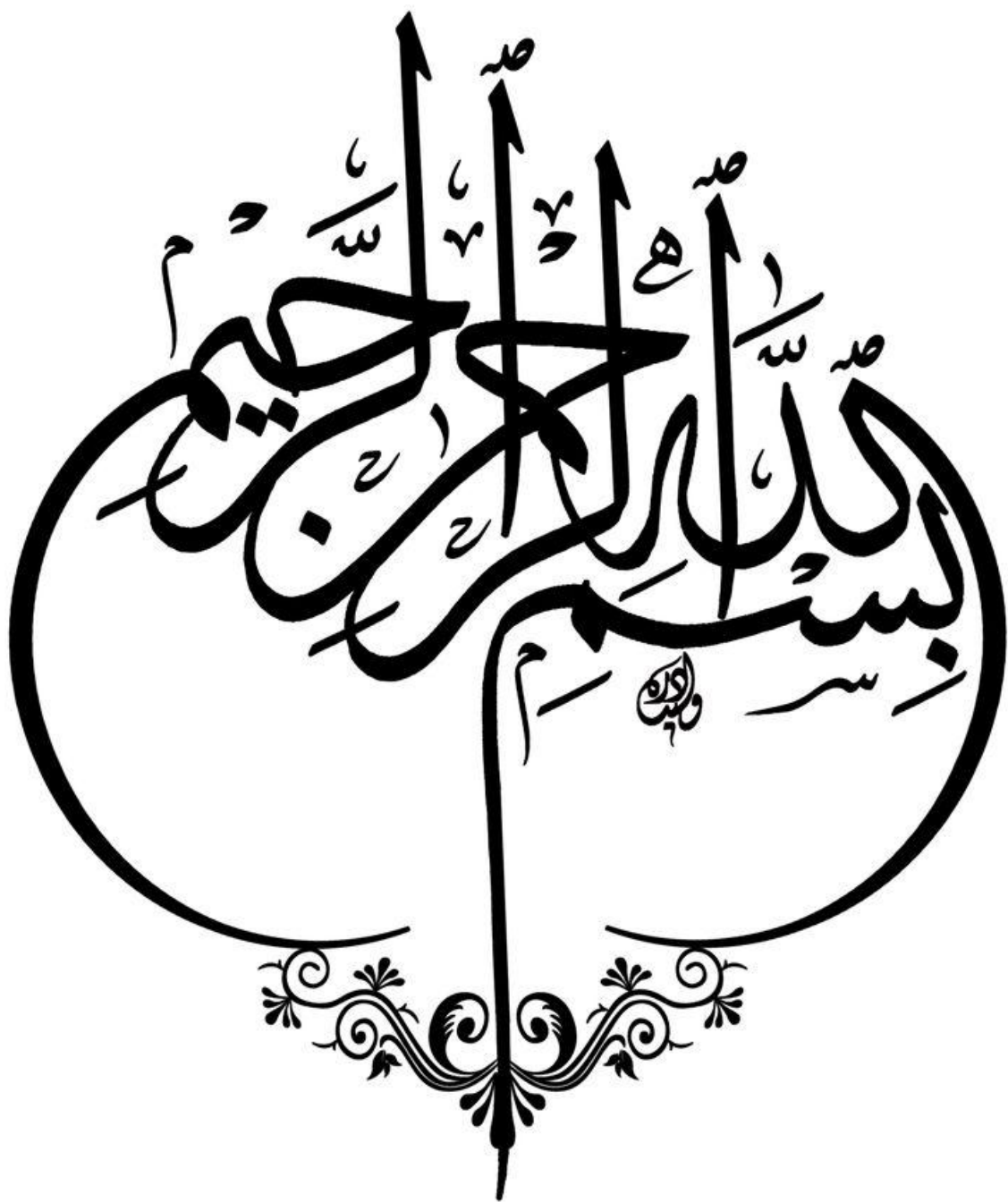
يوم: 10/10/2020

أخلاقيات المهنة المكتبية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي
للعاملين في المكتبات الجامعية دراسة ميدانية بمكتبة علوم
الطبيعة والحياة بجامعة ورقلة

لجنة المناقشة:

رئيس	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ. مس أ	ديخن نور الدين
مقرر	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ. مس أ	غاشي إبراهيم
مناقش	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ. د.	بوعافية السعيد

السنة الجامعية: 2020-2019



شكر وعرفان

قال رسول الله ﷺ: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله".
لله الفضل من قبل ومن بعد، فالحمد لله الذي منحنا القدرة على إنجاز
هذا العمل المتواضع، أما بعد: أتوجه بالشكر الجزيل وفائق الاحترام
والتقدير، وأسئ معاني العرفان إلى الأستاذ الفاضل الدكتور: **"غاشي
إبراهيم"** على مساعدته لنا في إنجاز هذا العمل وعلى جميل صبره وجهوده
المبدولة ونصائحه، كما نتقدم بالشكر إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد
ولو بكلمة طيبة.
لكم منا جزيل الشكر والتقدير.

إهداء

إلى من تصلي عليه الملائكة معلم الناس الخير أستاذنا الحبيب المصطفى (صلى الله عليه وآله وصحبه وسلم) .

إلى أبي العزيز وأمي نبع الحنان متعهما الله بالصحة والعافية والعمر المديد،
إلى إخواني وأخواتي الذين علموني أن الكلمة الطيبة شجرة وارفة يستظل تحتها
الناس من قيظ الحياة... (هشام، دنيا، حورية، توفيق، علاء الدين، طارق، ليلى ،
أحلام، سلسبيل.

إلى رمز الإخلاص والعطاء،، زوجتي وشريكة حياتي.

إلى أبنائي قرة عيني سدرة المنهى و عبد الرفيق والكتكوت الصغير سراج الدين.
إلى كل زملائي في الدراسة وكل موظفي جامعة قاصدي مرياح ورقلة.
إلى جميع الأخوة بشركة طهراوي نقطة بيع ورقلة ربيع، أنيس، عبد العالي، فاتح، المبروك،
علاء، عماد. والبرعم إياد.

إلى صديقي الدكتور جباري فاروق وزوجته الدكتورة نعمة الله.

إلى صديقي وأخي جباري عبد العزيز.

إلى من تمنوا ليّ الخير وكانوا في مشواري الطويل يبادلوني الحب بالحب، والعطاء
بالعطاء، فكان الصعب سهلاً، ومذاق المر حلوا كحلوة الوطن...

إلهم جميعاً أهدي ثمرة جهدي

مقدمة

إن الأخلاق الحميدة من الركائز الأساسية لخدمة الآخرين؛ وحسن أداء الوظيفة والوصول إلى نتائج إيجابية، وعليه، فإن نجاح القادة في أداء أعمالهم مرده الأساسي إلى التزامهم الأخلاقي، أملا في تحقيق الأهداف التي تنشدها المؤسسة . والمكتبة الجامعية هي إحدى أهم مؤسسات المعلومات، وتقاس كفاءتها بمقدار تحقيقها لما يتوقعه المجتمع منها . و حتى ترقى المكتبة الجامعية إلى مستوى التوقعات فإنها بحاجة إلى مصادر بشرية ومادية كافية، وبنى تنظيمية مناسبة، وسياسات معقولة، مستندة إلى دراسات علمية، ومواكبة للتطورات الجارية في مختلف الميادين، ومكتبيين مؤهلين وظروف عمل مواتية . ويعد العنصر الإنساني الأهم من بين كل تلك العناصر، وإن كان ذلك يصدق على جميع المؤسسات فهو أكثر صدقاً في المكتبة . ومن بين الجوانب المهمة في العنصر الإنساني اتجاهاته وتوجهاته نحو العمل .

وتعد أخلاقيات المهنة المكتبية من أهم الموجهات المؤثرة في سلوك المكتبيين والمستفيدين، لأنها تشكل لديهم رقبيا داخليا، وتزودهم بأطر مرجعية ذاتية، يسترشدون بها في عملهم، ويقومون بأداءهم وعلاقاتهم مع الآخرين تقويما ذاتيا يعينهم على اتخاذ القرارات الحكيمة التي يحتاجونها، ليكونوا أكثر انسجاما وتوافقاً مع ذواتهم ومع مهنتهم ومع الآخرين، وإن الالتزام بتلك الأخلاقيات أمر ضروري وواجب؛ إذ يتحدد مقدار الانتماء للمهنة بموجب درجة التزامهم بقواعد تلك المهنة وأخلاقياتها، ومراعاتها في جميع الأحوال والمواقف، فالأخلاقيات ضرورة من ضروريات العملية التربوية والإدارية، ولا بد لكل مكتبي أن يتحلى بها، كونه يقضي أكثر من نصف عمله اليومي مع الطلبة، والأساتذة والزملاء، ولذلك يقتضي منه أن يكون على جانب كبير من الحكمة، والالتزان، والعطف، واللين مع الجميع، والصبر، والأناة، والتحمل، والحزم، وحسن التصرف في العمل، ويتجنب استغلال مركزه لأية مصلحة شخصية، ويؤدي مهمته النبيلة على الوجه المتوقع منه كمكتبي، حيث تعاني مكتباتنا العربية العديد من المشاكل و المعوقات التي أدت إلى إلزامية إعادة النظر و التفكير في السياسات والقوانين و التشريعات التي تحكمها بغية الرفع من قيمتها في نظر جميع المستفيدين ومجتمع المعلومات ونظرا لكون العاملين

بالمكتبات ومؤسسات المعلومات هم الواجهة الحقيقية ورمز المكان بل وحلقة الوصل والأساس بين جميع أوعية و مصادر المعلومات والمستفيدين كان لزاما و وجوبا علينا أن نعيدهم الأولوية و الأسبقية في الاهتمام من حيث النظر في متطلباتهم والمشكلات التي يعانون منها، ولعل أبرز احتياجاتهم في العصر الحالي هي وجود تشريع ودستور للأخلاقيات المهنية يحدد الأخلاقيات والقيم الواجب على المشتغلين بالمهنة التحلي بها ويحدد علاقتهم بالمجتمع والزملاء، المستفيدين، المديرين، المؤسسات وعلاقتهم بأنفسهم أيضا، وأن يضمن لهم المكانة المرموقة والاحترام في أوساط المجتمع ككل، ومثل هذا الدستور يمكنه أن يضبط سياسة تعامل المتخصصين من مكاتبين و أخصائيي المعلومات مع المستفيدين، وكذلك المكاتبين و المستفيدين مع أوعية المعلومات ومصادرها حيث أن من أكثر الأسباب و المعوقات والمشاكل في المكتبات العربية المعروفة و نقصد بها(عزوف القراء عن المكتبات) بسبب سوء العلاقة بين المشتغلين بالمكتبة والجمهور المستفيد، لذا فإن المسؤولية تنصب على المشتغلين بالمجال في تشجيع رواد المكتبة عن طريق تقديم المعلومات بشكل واضح ودقيق وبأقصى سرعة ممكنة وهذا عن طريق استعمال الإحاطة الجارية والبت الانتقائي إلى جانب التحلي بالصفات الأخلاقية الحسنة في مقابلة الجمهور واستثمار أوعية المعلومات الموجودة بالشكل الأمثل وذلك كله من خلال تعاون العاملين في المؤسسة الواحدة وتعاون المكتبات ككل أو ما يعرف بالتعاون المكتبي. إلى جانب تحلي المستفيدين بروح المسؤولية والتزامهم بأخلاقيات مجتمع المعلومات و إعطاء يد العون للمكتبي و أخصائي المعلومات و أخلاقيات تعاملهم مع أوعية المعلومات والمحافظة عليها مهما كان شكلها أو نوعها وأن يضمن لهم المكانة المرموقة والاحترام في أوساط المجتمع ككل، ونظرا للتطورات السريعة التي طرأت على المجتمع المعلوماتي بشكل عام والكم الهائل من المعلومات أو ما يعرف بتسونامي المعلومات أو الانفجار المعلوماتي وتحوله إلى مجتمع المعرفة و التغير في أشكال وأنواع المكتبات رقمية، افتراضية، بلا جدران والانتقال إلى المكتبات الرقمية أصبح المكتبي التقليدي بحاجة ماسة لمواكبة التطور

الهائل والقفزة النوعية التي عرفها هذا المجال حيث أضحى أخصائي المعلومات محط الاهتمام وأصبحت الحاجة ملحة لدستور يتماشى ومتطلبات العصر ويدعم الخدمات الحديثة الالكترونية التي يمكن أن تقدم للجمهور.

حيث قمنا بمعالجة هذا الموضوع عن طريق وضع خطة منهجية و تبيين الخطوات الواجب إتباعها لإنجاز هذه الدراسة والتي تجلت في ثلاث فصول رئيسية جمعت بين أطار الدراسة العام في فصلها الأول، والذي يوضح أهمية موضوع أخلاقيات المهنة المكتبية داخل المكتبات الجامعية تأثيرها على أداء الموظفين بالمكتبات الجامعية الجزائرية ثم الانتقال إلى عرض و تبيان الأساليب العلمية التي تنجر وراء رغبة الباحث لاختيار دراسة هذا الموضوع إلى جانب عرض الأهداف التي ترغب و تصبوا إليها دراستنا و وصفها،بعد طرحنا للإشكالية التي يقوم عليها موضوع دراستنا،وما يندرج تحتها من تساؤلات ملخصة الحدود الكافية والشاملة لإشكاليتنا.

ثم تطرقنا بعدها إلى لفرضيات الدراسة والتي تعتبر صلب الموضوع و جوهر دراسته.

و قمنا كذلك بإجراء دراسة علمية عن طريق منهج لتوجيهنا بطرق علمية و منطقية،كما أشرنا إلى بعض من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع دراستنا سواء كانت كمية أو نوعية ثم نهاية الفصل بضبط المفاهيم الرئيسية للدراسة.

و بينما يتناول **الفصل الثاني المهنة المكتبية و أخلاقياتها** التعريف بهما و تطور المكتبي من مكتبي تقليدي إلى أخصائي المعلومات ثم تطرقنا لواقع المهنة المكتبية في الجزائر وعناصرها ثم انتقلنا يعذ ذلك لنعرج على إلى مصادر أخلاقيات المهنة المكتبية ثم التشكيل الأخلاقي لسلوك المهنة المكتبية ثم تعريف الأخلاق و أخلاقيات المهنة في الإسلام و أخلاقيات المهنة المكتبية و أهم القيم المهنية للمكتبي،و أخير استعراض لأهم دساتير أخلاقيات المهنة المكتبية من خلال المفاهيم وعوامل تطورها.

أما **الفصل الثالث** فقد خصصناه **للتشريع القانوني لأخلاقيات المهنة المكتبية:** و يتضمن الموثيق و الدساتير و الجمعيات المهنية الموثيق الأخلاقية و أهميتها و الضرورة

الأخلاقية للمكتبي وأخصائي المعلومات حيث إستهلنا هذا الفصل بتعريف ميثاق أخلاقيات المهنة المكتبية و أهميته و تطوره إلى جانب أبرز المواثيق و الدساتير و المدونات الأخلاقية للمهنة المكتبية.و أخير خلاصة الفصل.

أما الفصل الرابع فقد خصصناه للأداء الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية وتضمن مفهوم الأداء الوظيفي إلى جانب مفهوم الأداء الوظيفي في المكتبات الجامعية و أهم المفاهيم المرتبطة بالأداء الوظيفي، إلى جانب عناصر الأداء الوظيفي ومحدداته و معدلاته و كذلك جملة المعايير والعوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي و كذلك عملية تقييم الأداء الوظيفي للموظفين في المكتبات و طرق تقييمها وشروط نجاحها.

أما الفصل الخامس فيخص الجانب التطبيقي للدراسة حيث قمنا من خلاله بتعريف الأداة المستخدمة في استمارة البحث، حيث عمدنا إلى استخدام الاستبانة، و كذلك بعض الأساليب المعتمدة في تحليل و استخلاص النتائج إلى جانب مجالات الدراسة المتمثلة في المجال الزمكاني المتمثل في مكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة بجامعة ورقلة و المدة الزمنية التي استغرقتها الدراسة إلى جانب تحديد العينة و جمعها للانتقال مباشرة إلى تحليل بيانات الدراسة و ذلك بتحليل جداول المحاور الثلاثة للاستبانة والتي تمثل 36 سؤالاً موزعة على ثلاث محاور ليتم بعد ذلك استخلاص النتائج على ضوء الفرضيات و تقييمها و أخير خلصت الدراسة إلى عرض النتائج العامة للدراسة، حيث أنه من البديهي لا تخلو أي دراسة من بعض المعوقات و الصعوبات ومن أبروها قلة المراجع والمصادر حول الموضوع.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

إشكالية الدراسة:

أصبحت للمهنة المكتبية مكانة مرموقة حيث أنها ساهمت بشكل مباشر في تطور البحث العلمي في وقتنا الراهن، حيث عرفت هذه الأخيرة استقطاب عدد لبأس به من المفكرين بعد ولوج الألفية الثالثة و عصر المعلومات و ما يميزه من تأثير واضح وجلي للثورة المعلوماتية في مجال تكنولوجيا المعلومات و الانفجار المعلوماتي أو تسونامي المعلومات نتيجة للتطور الهائل في المجال التكنولوجي، فللمعلومات دور حيوي و استراتيجي في عصرنا هذا إلى جانب الكوادر و الموارد البشرية و العامل الأساسي المشترك بينهما وهو الأخلاق التي تعتبر حتمية تستدعي المزيد من الاهتمام والعناية المتزايدة في لما لها من مكانة مرموقة و ما يميز مهن الكتاب من قدسية و دور عظيم في حفظ و تطوير الحضارة البشرية، و هذا الدور الحضاري الذي تلعبه المهنة المكتبية جعلها تحتاج للاهتمام والوعي أكثر بالسلوك الأخلاقي للمكتبيين و الذين يمثلونها في المجتمع لأن الأخلاق هي الركيزة الأساسية التي يبنى عليها بيان المهنة المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات، لأن القواعد والضوابط و التشكيل الأخلاقي لسلوك المهنة المكتبية لديه قواعد مقننة و متفق عليها من قبل العاملين بالمهنة تعزز مكانة المهنة المكتبية عامة وليس الأفراد المهنيين المنتسبين لها فحسب.

انطلاقاً من هنا فإن إشكالية دراستنا تتمحور حول التساؤل الرئيس الآتي: ما مدى مساهمة أخلاقيات المهنة المكتبية في تحسين أداء العاملين بالمكتبات الجامعية؟

تساؤلات الدراسة:

و يندرج تحت التساؤل الرئيسي عدد من التساؤلات الفرعية المتمثلة في:

- ما مدى التزام العاملين في المكتبات الجامعية بأخلاقيات المهنة ؟
- ما مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية؟
- ما أكثر أبعاد أخلاقيات المهنة المكتبية تأثيراً على الأداء الوظيفي للمكتبي؟
- ما مدى تأثير الجوانب النفسية و الاجتماعية على أخلاقيات المهنة في مكتبة كلية

علوم الطبيعة والحياة بورقلة؟

فرضيات الدراسة: على ضوء مشكلة الدراسة وما طرحته من تساؤلات تم صياغة الفرضيات التالية:

- الفرضية الأولى: غياب الجانب الأخلاقي يؤدي إلى انخفاض و تدني مستوى أداء المكتبي.
- الفرضية الثانية: الأداء المتميز للمكتبي بالمكتبات الجامعية مرتبط بمدى التزامه بأخلاقيات مهنته.
- الفرضية الثالثة: تعزيز العلاقة بين المكتبي والمستفيد ناتج عن وجود ضوابط أخلاقية للمهنة المكتبية .

أسباب اختيار الموضوع:

تبوأ الأخلاق في شرع الله عز وجل و منهجه منزلة رفيعة و مكانة عالية،حيث جسد هذه الأخلاق قولاً و عملاً سيدنا محمد ﷺ حتى نعته الله -عز و جل- بأجمل الأوصاف و اسمائها فقال " و إنك لعلی خلق عظیم" الآية 4 من سورة القلم.حيث عشق أبائنا و أجدادنا الكتب و أخلصوا في حبهم هذا و كان لهم باع طويل في مجال التعامل الأخلاقي مع الكتب، و كغيرها من المهن تواجه المهنة المكتبية في أيامنا هذه العديد من التحديات و المتغيرات لأن الأخلاق ضرورة حتمية في جميع المهن عموماً و مهنة المكتبات خصوصاً و هذه الحتمية ناجمة عن تعامل المكتبي مع جمهور المستفيدين بشتى أنواعه،حيث قمنا باختيار موضوع دراستنا هذه أخلاقيات المهنة المكتبة و دورها في تحسين الأداء للموظفين بالمكتبات الجامعية لعدة أسباب نلخصها فيما يلي:

1-موضوع أخلاقيات المهنة المكتبية و دورها في تحسين الأداء للموظفين بالمكتبات

الجامعية موضوعاً جديداً لم يسبق التطرق إليه.

2-التعرف على أهمية أخلاقيات المهنة المكتبية و الدور الذي تلعبه في تحسين الأداء

الوظيفي للمكتبيين.

- 3- الوقوف على بعض التصرفات لا أخلاقية من قبل بعض المكتبيين.
- 4- ديننا الإسلامي الحنيف الذي يحثنا على مكارم الأخلاق و صلاح الخلق فكل وظيفة مباحة يعمل فيها العامل المسلم بنية صالحة لبناء مجتمع إسلامي أو خدمة المسلمين فإنه يزرع للأخرة.
- 5- السبب الشخصي و هو الميل للعلاقات الإنسانية و الاجتماعية و السعي للتخلي بالأخلاق الحميدة و تعميمها على كافة الأصعدة.

أهمية الدراسة:

تتمحور أهمية الدراسة و تتمثل في النقاط التالية:

عرفت الآونة الأخيرة اهتمام كبير بالسلوك الوظيفي لدى العاملين و أخلاقياتهم المهنية و المشاكل الناجمة بين المسؤوليات الإدارية و توافقها مع حدود المسلك الأخلاقي السليم حيث دعت الحاجة إلى معرفة و تحديد القيم الأخلاقية الواجب توفرها في المكتبيين لكي تعينهم على تكوين نظري في المجال الأخلاقي حيث ركزنا في دراستنا على دور العلاقات المهنية للمكتبيين و العاملين في مراكز المعلومات لتوضيح أهمية القيم والمعايير و السلوكيات التي تتطلبها المهنة المكتبية حيث تبرز مدى أهمية هذه الدراسة ومدى الحاجة إليها.

أهداف الدراسة: تتمثل أهداف دراستنا في العناصر التالية:

- 1- ضبط المشكلات الأخلاقية التي تواجه المكتبي أثناء تأدية مهامه، و تعامله مع الزملاء و المستفيدين و مع أوعية المعلومات.
- 2- أهمية تطبيق أخلاقيات المهنة المكتبية و الالتزام بها في المكتبات الجامعية.
- 3- من أجل الاستمرار في أي مهنة و جب علينا وضع قوانين و تشريعات قوية و متينة للحفاظ على مكانتها بين جميع المهن الأخرى و هذا بالالتزام الأخلاقي في تأدية المهام على أحسن وجه و لأن الفرد المهني هو رسول مهنته و المرآة العاكسة لمدى رقي هذه المهنة.

4-الوقوف على واقع المكتبات الجزائرية من خلال النزعة الأخلاقية.

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

الدراسة الأولى:دراسةمحمد فتحي عبدالهادي بعنوان أخلاقيات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات حيث تناول فيها تعامل أمناء المكتبات مع أخصائي المعلومات ومع مصادر المعلومات والمستفيد وجميع العلاقات المكتبية الأخرى إلى جانب الأخلاقيات والقواعد الواجب توفرها في المكتبي والتي تنظم هذه العلاقات وتم فيها التطرق إلى الأخلاقيات المهنية وضرورتها إلى جانب تحديد السلوكيات الصائبة والخطئة بالنسبة لمجتمع أوجماعة معينة وكذلك اقتراح دستورأخلاقيات المكتبات والمعلومات موضحا أهم العناصرالتي يجب مراعاتها عند تصميمه والخروج بتوصيات لتشجيع البحث والدراسة في مجال الأخلاق المهنية للعاملين بمرافق المعلومات ودعوة جميع الجمعيات العربية للمشاركة في اعداد دستورأخلاقيات المهنة المكتبية مع الأخذ بعين الاعتبارمعايير تخصص المكتبات كأساس للتعيين الوظيفي لأخلاقيات المهنة.

الدراسة الثانية: دراسة نجلاء محمودخليل المعنونة بالتأهيلا لأخلاقي لطلاب أقسام المكتبات والمعلومات والتي تضمنت تعريفا للأخلاق وأخلاقيات المهنة المكتبية إلى جانب القيم الأخلاقية والدورالذي تلعبه الجامعة في تدريس أخلاقيات المهنة وأهميتها ومردوديتها بشكل مستقل إلى جانب اقتراح بعض المحاورالخاصة بتدريس أخلاقيات المهنة والعلاقة الوطيدة بين المقررات الدراسية التي تدرس في أقسام المكتبات والمعلومات وبين منهج الأخلاق إلى جانب الإطار القانوني والتشريعي لها تكاملا مع الإطارالأخلاقي للعمليات الفنية المكتبية وأخلاقيات الإدارة إلى جانب الأوضاع الشخصية والاجتماعية للمكتبيين وفي نهاية هذه الدراسة تطرقت لمجموعة من التوصيات.

الدراسة الثالثة: لنجلاء محمود خليل بعنوان أخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات سنة 2004 وهي عبارة عن رسالة ماجستيرسلطت الضوء في فصلها الأول على تعريفات وعلاقات تناولت فيها مفهوم الأخلاق وعلاقتها بشتى العلوم الأخرى إلى جانب تطرقها إلى بعض النظريات

والمذاهب الفلسفية والأخلاقية وتطبيقها في مجال المكتبات ثم تناولت في فصلها الثاني المبادئ الأخلاقية بين جميع المه وتطبيقها في البيئة المكتبية، بينما الفصل الثالث فقد استعرضت فيه الجوانب التشريعية والقانونية التي تنظم الأنشطة والخدمات الفنية والمكتبية التي تتجزأ المكتبات، وفي فصلها الرابع تطرقت إلى المشكلات الأخلاقية والمواقف والمعوقات التي تصادف أمناء المكتبات والموظفين بمؤسسات المعلومات والمكتبات أثناء تأدية مهامهم، أما الفصل الخامس تناولت فيه دراسة واقع الأخلاقيات المهنية بين الأمناء والعاملين والأنواع المختلفة للمكتبات بمحافظة الإسكندرية.

الدراسة الرابعة: لل طالبة لكل باية بعنوان أخلاقيات المهنة المكتبية من خلال القوانين والجمعيات المهنية في الجزائر - جامعة منتوري قسنطينة نموذجاً وهي عبارة عن مذكرة ماسترسنة 2010 تناولت فيها تعريف للمهنة المكتبية وتطورها التاريخي إلى جانب الوظيفة التعليمية للمهنة المكتبية ودورها العلمي للمهنة المكتبية والمكتبي في المكتبات الجامعية إلى جانب أسس مهنة المكتبات، وعلم المكتبات وبداية تدريسه ومستوياته ومجالاته الدراسية وعلاقته بالعلوم الأخرى إضافة إلى الآفاق الجديدة للتكوين والتنمية المهنية للعاملين في قطاع المعلومات والمكتبات إلى جانب الخدمات المهنية المكتبية وجمعيات المكتبيين وعلاقتها بالمهنة المكتبية ثم عرجت إلى التعريف بأخلاقيات المهنة المكتبية والضرورة الأخلاقية لأخصائي المعلومات وأخلاقيات الدعوة والاستخدام المكتبية وبعض قضايا التعامل مع المعلومات ثم التطرق إلى موثيق ودراسات أخلاقيات المهنة.

الدراسة الخامسة: لل طالبتين عبلة مزوري ونورالهدى بوفجيغن مذكرة ماسترسنة 2018 موسومة بأخلاقيات المهنة المكتبية وواقع تطبيقها بالمكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية جامعة باتنة 16 والتي تناولت ماهية المهنة المكتبية وأهم أسسها وتطورها وعناصره إلى جانب المهنة المكتبية في الجزائر وأخلاقيات المهنة لأخصائي المعلومات والمكتبات، ثم تعريف الأخلاق وأخلاقيات المهنة والمهنة المكتبية ومبادئها والضرورة الأخلاقية لأخصائي المعلومات بالمكتبات والقيم الأخلاقية والموثيرات ظهورها وتطورها وأهميتها إلى جانب تطورها

لمدونة أخلاقيات المهنة المكتبية لـ IFLA ودستور جمعيات المكتبات الأمريكية ALA وميثاق AFLA والتشريع القانوني للمهنة المكتبية ثم التطرق إلى الجانب الميداني لأخلاقيات المهنة المكتبية وواقع تطبيقها والالتزام بها بالمكتبة المركزية لجامعة باتنة.

ب- الدراسات الأجنبية

1.A global perspective on library association codes of ethics/ Shachaf ، P. – Library & Information Science Research ,(2005). - 27(4) ،pp513-533.

نظرة شمولية للمواثيق الأخلاقية في مؤسسات المكتبات العالمية تشمل الدراسة مقارنة تحليلية لمحتوى المواثيق الأخلاقية لمؤسسات المكتبات في 28 دولة حول العالم واتبع الباحث الأسلوب الإحصائي لدعم هذه المقارنة والخروج بنسب مئوية توضح النتائج بشكل عملي واقعي،حصرت الدراسة جميع الأخلاقيات في ثلاثين فئة على الرغم من وجود العديد من التكرارات،وأفادت هذه الإحصاءات في إثبات بعض القيم التي لم يخلو منها دستور كالخصوصية والسرية والتطور المهني والمساواة والحرية في إتاحة المعلومات في حين ظهرت قيم أخرى كحقوق النشر والملكية الفكرية، الديمقراطية في أقل من نصف العدد.

واستطردت الدراسة في المقارنة ليس فقط في المحتوى الفكري نفسه بالأيضاح صرت القيم التي صنفت في المقدمات من كل دستور والتي رتبت وفقا لأولويات معينة، وعكست أيضا مدى اهتمام الدول بقيم معينة حيث صنفتها إلى قيم تمت مناقشتها وقيم لم تناقش، وما إذا كان النقاش مفصلا أم مختصر، بل وحصرت أيضا عدد من العلماء الذين ابدوا آراء في مثل هذه القضية في سنوات مختلفة والقيم التي حظيت باهتمام كل عالم والتي تم

تجاهلها، لذلك اعتبرت هذه الدراسة نظرة شمولية حول واقع أخلاقيات المهنة في دول العالم المختلفة.

2.information ethics for twenty –first century library professionals/Don Fallis.- Library Hi Tech.-vol25،iss1(2007.-pp 23-36

تحدثت الدراسة عن مدى أهمية أخلاقيات المعلومات في ظل تطورات القرن الحادي والعشرين خاصة لأخصائي المكتبات وناقشت حتمية وعي المشتغلين بمجال المكتبات والمعلومات بأهمية الأخلاقيات المهنية ووصت بأن تكون هذه الأخلاقيات هي جزء من المنهج الدراسي الأساسي لتأهيل العاملين على أن تشمل هذه المناهج النظريات الأخلاقية المختلفة كما تميزت بربط الصلة بين اتباع أخلاقيات المعلومات وتحقيق أهداف المكتبة.

أخلاقيات المعلومات والإنترنت ،Netiquette،Nethics

بعد أن تحول المجتمع إلى مجتمع معلومات، أصبحت الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات شديدة الصلة بتخصص المكتبات والمعلومات، مما أوجب وضع أخلاقيات تتحكم التعامل مع هذه التكنولوجيا الحديثة ولم يقتصر الإنتاج الفكري العربي بصياغة أخلاقيات التعامل مع الانترنت بل تعرضت لمشكلات التي تسببها والتي تتنافى مع الدساتير والتشريعات الأخلاقية كالبيانات غيرالصحيحة، التجارة غيرالمشروعة، الاعتداء على الخصوصية، المواد المشجعة على العنف والجريمة، التخريب والإهمال المعتمد وغير المعتمد، التجسس، السرقة، وغيرذلك من جرائم الانترنت.

الجانب النظري

الفصل الثاني

المهنة المكتبية وأخلاقياتها

تمهيد:

دراسة الأخلاقيات المهنية للعاملين بالمكتبات و مراكز المعلومات أضحت ضرورة ملحة ، فالأخلاق ليست مجرد دور صغير في مجال المكتبات والمعلومات، فالاعتبارات الأخلاقية أصبح لها دوراً بارزاً في عالم خدمات المعلومات ومع الاهتمام المتزايد بإتاحة المعلومات والوصول الحر إليها ودعم الأدوار الاجتماعية والسياسية والتعليمية والثقافية لها من جانب مسئولى المكتبات فإنهم في نفس الوقت يصطدمون بالتعقيدات القانونية ، وعلي الرغم من أن التطور السريع والمتزايد لتكنولوجيا المعلومات والوصول الإلكتروني و التخزين قد منح سهولة لم تكن متاحة من قبل و في نفس الوقت أظهر مشاكل جديدة ومتناقضة في الإنتاج والتجميع والاستخدام الإلكتروني للمعلومات كما صار انتهاك حقوق التأليف والنشر سهلاً ويصعب اكتشافه

ومن هنا دعت الحاجة إلي تنمية الإدراك للأبعاد القانونية والأخلاقية لأنشطة العاملين في مجال المكتبات والمعلومات . فالأخلاق أصبحت جزء من خدمة المكتبة وتدخل في جميع الأنشطة التي يقوم بها مسئولى المكتبات من اختيار للمواد وتنمية مجموعات وخدمات مرجعية وإعارة إلى جانب التعامل المباشر وغير المباشر مع المستفيدين . . . إلخ .

المبحث الأول: المهنة المكتبية ماهيتها و أهم أسسها

المطلب الأول: مفهوم المهنة.

قبل أن نتعرف على المهنة المكتبية، لابد من تعريف للمهنة بوجه عام والوقوف على مفهومها.

فالمهنة كلمة ذات مدلول وصفي تشير إلى مجموعة من السمات الأساسية التي تتصف بها كثير من المهن مثل الطب والمحاماة و الصحافة و تتطلب درجة عالية من المهارة القائمة على المعرفة المتخصصة. ويعرفها "Blackington بأنها "عمل منظم يقتنع به الإنسان ويحاول أن ينهض من خلاله بمطالب وظيفية محددة" أو هي "عمل مهني راقى يتطلب نوعا من القدرات الفنية التي يمكن تحقيقها بإعداد مهني خاص يشمل على إعداد أكاديمي أو تدريب عملي". وهي تختلف عن مفهوم الحرفة التي هي: "عمل يدوي يمارسه العامل إما في ورشة يمتلكها أو في ورشة يملكها شخص آخر أو في مؤسسة أو شركة ولا يحتاج إلي إعداد مسبق بل من خلال تدريب قصير"¹.

حصلت المهنة المكتبية التي تعرف " بالحرفة التي تهتم برصد الإنتاج الفكري ومعالجته وحفظه ووضع وسائل استرجاعه خدمة للمستفيدين من مختلف الأصناف"² على اهتمام كبير عبر التاريخ فمن هواية أو فنا يمارسه بعض العلماء والمبحرين فيشؤون العلم والمعرفة ورجال الدين في بعض المجتمعات القديمة والوسيطه إلى اختصاص قائم بذاته يركز على أسس ونظريات تهدف في مجموعها إلى تيسير الحصول على المعرفة ونشرها وضبطها وتوثيقها ومن ثم استرجاعها في العصر الحالي أين اتضحت معالم هذه المهنة بدءا بتأمين تكوين خاص بها إلى سن قوانين تؤطرها وتنظمها³.

رغم غزارة الإنتاج الفكري في م بيان المكتبات و المعلومات إلا أنه يصعب علينا إيجاد تعريف شامل لهاته المهنة النبيلة .

1- Blackington III and Patterson, (1991). " School Society and the Professional Education", N.Y.Holt Rinehart and Winston Inc.p.6 .

2- الهوش، أبوبكر محمود . تقنية المعلومات ومكتبة المستقبل . الإسكندرية :مكتبة ومطبعة الإشعاع، . 1996 ص220.

3 - العلي، أحمد عبدالله . المكتبات المدرسية والعامة: الأسس والخدمات والأنشطة. القاهرة :الدار المصرية اللبنانية، 1993، ص

المطلب الثاني: تعريف المهنة المكتبية

"مصطلح عام يشير إلى مهنة المكتبة التي تحتوي على الجوانب المهنية و التطبيقية و العلمية، و يعرفها المهنيون المكتبيون الذين لديهم تخصصات و خبرات واسعة في مجال علم المكتبات و فروعه من خلال معرفتهم لنظمها ومهاراتها".¹

و يعرفها المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات المهنية بأنها "مهنة المكتبي المتعلقة بمعرفة و دراية لأوعية المعلومات، و جميع النظريات و التقنيات و الأساليب التي تشارك في بناء و حفظ وتنظيم واستخدام المجموعات المكتبية و بث المعلومات من خلال تلك الأوعية"²

و يمكن تعريف المهنة المكتبية على أنها "وظيفة تهتم بالإنتاج الفكري و حفظه واسترجاعه محاولة بذلك إشباع رغبات المستفيدين بجميع أصنافهم ومستوياتهم".

و حيث اقترن تعريف المهنة المكتبية منذ القديم بالمهام المسندة إلى المكتبي، كما يسميها (J sherra) "عبارة عن عديد الممارسات متمثلة بالأساس بنقل المعلومات من خلال تنظيمها و بث محتوياتها المتضمنة لمعلومات الإنسان وخبراته".³

حيث يمكن اعتبار مهنة المكتبات في جوهره مزجا و تفاعلا بين مصادر المعلومات والعناصر البشرية العاملة ، فالنظام يتألف أساسا من مصادر المعلومات و الكوادر البشرية أصحاب المهارات في استغلال تلك المصادر نيابة عن المستفيدين ، حيث تطور العمل المكتبي واتسعت دائرته و هو ما أدى إلى ظهور تسميات جديدة أو ما يعرف اليوم بأخصائي المعلومات وهي تسمية مهنية شاملة تدرج تحتها عدة فئات مهنية أخرى كالمكتبي والمكتبي المتخصص، ضابط المعلومات، باحث الإنتاج الفكري، محلل الإنتاج

1- عبد الغفور ، عبد الفتاح قاري : معجم مصطلحات المكتبات و المعلومات مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية السلسلة 3 (40) الرياض 2000 ص 190.

2- الشامي أحمد محمد، حسب الله السيد : المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات: انجليزي-عربي. الرياض: دار المريخ، 1986.

3- شيرا، جيش جيش. تر. الشيخ عبد الرحمان، الأسس الفلسفية والاجتماعية لمهنة المكتبات ، الكويت، مؤسسة الصباح، 1979، ص 42.

الفكري، والمكشّف والمستخلص¹، الذي بفضلُه بدأت مهنة المكتبات تأخذ مكانها في جميع المجتمعات لقناعتها بأنه لا يمكن تحقيق نهضة شاملة بدون علم ومعرفة، و التحكم فيهما لا يتم من دون أفراد لهم من التكوين والتدريب والخبرة الكافية في مجال تسيير المعلومات، حيث أضحت المهنة المكتبية في العالم المتقدم، لا تقل أهمية عن بقية المهن المهمة والراقية.

و من خلال عديد التطورات التسلسلية لمهنة المكتبي والتسميات المتنوعة و المختلفة التي طرأت على العاملين بهاته المهنة في المكتبات ومراكز التوثيق والأرشيف، ارتأينا التطرق إلى مختلف التسميات التي تطلق على العاملين بالمكتبات ومراكز المعلومات.

أولاً: المكتبي

ترجمة من اللغة الانجليزية لمفهوم "Librarian" و بالفرنسية **Bibliothécaire** أما بالعربية فيقابلهما كلمة "أمين مكتبة" دلالة على المهام المنوطة بالمكتبي، لكن كلمة أمين في اللغة العربية ارتبطت ارتباطاً وثيقاً بأمين المخزن، و أمين المحفوظات، ومعناه الكاتب المسؤول عن السجلات و هو بعيداً نوعاً ما عن وظيفة المكتبي و هو المسؤول عن خدمة المعرفة بالمكتبات ومراكز المعلومات.²

حيث كان ينظر له بالماضي على أنه حارس الكتب فقط، أما الآن فينظر إليه على أنه باحث و عالم وعامل اجتماعي مهمته مساعدة الآخرين من أجل تطويلاً معارفهم الثقافية والعلمية، فقد ماتت فكرة كون المكتبي حارساً للكتب وحل محلها اعتقاد راسخ أن من مهام المكتبي معرفته لقدر كبير من المعلومات عن الكتب ومصادر المعلومات، و أن يوفر وقت المستفيدين من المعرفة بإرشادهم و قيادة خطواتهم نحو الكتب و في الاتجاه الصحيح الذي يخدم أهدافهم أحسن و أفضل خدمة، و المكتبي في المكتبات الحديثة

1- قاسم حشمت. مدخل لدراسة المكتبات وعلوم المعلومات. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر و التوزيع، 1996، ص 122.

2- بدر، أحمد: المدخل إلى علم المعلومات والمكتبات، الرياض: دار المريخ، 1985، ص 73.

هو مرشدا وإداريا جيدا وقادرا على ممارسة رقابة شخصية ونافذة و فعالة على جميع الموظفين¹.

ثانيا: الوثائقي: بالانجليزية Documentalist وبالفرنسية Documentaliste

وهو الشخص الذي يقوم بعمليات توثيق جميع البيانات والمعلومات وبنها وتخزينها واسترجاعها بالإضافة إلى مراسلة الجهات المعنية لتجميع أكبر قدر ممكن من الوثائق من مصادرها المختلفة لإثراء المكتبات و مراكز المعلومات بالمعلومات الحديثة و الموثقة.²

وتتمثل مهامه في جمع و حفظ و تخزين و تنظيم الوثائق طبقا للقوانين والمراسيم المعمول بها في كل بلاد، مثل الوحدات الأرشيفية المتكاملة والسلسلة الأرشيفية، أما مهامه الرئيسية هي دراسة الوثائق و التحقيق في جوهرها ليتبين بعد ذلك صلاحيتها للاستعمال أم لا ،فليس كل ما يدون يعتبر وثيقة في حد ذاته،فعمله يخضع لخطط مدروسة و هادفة من فهرسة و تصنيف وتكثيف واستخلاص الوثائق للوصول إلى آخر مرحلة و هي مرحلة الحفظ والتخزين في وسائط متعددة لتصبح مادة علمية يسهل استرجاعها و استعمالها في المجالات العلمية أو الإدارية في الوقت و المكان المناسبين.إلى جانب التنظيم التوثيقي لسجلات المعرفة البشرية في مختلف المجالات من خلال وضعها وترتيبها و حفظها في أماكن يسهل على القارئ الوصول إليها والاستفادة منها،مثل التوثيق الحكومي و التي تحفظ عادة في قسم المجموعات الخاصة كمجموعة مستقلة عن باقي المقتنيات الأخرى.³

فالوثائقي والموثق هما وجهان لعملة واحدة إلى جانب ما قدمنا في مهنة الوثائقي فمهمته تقتصر في الحقيقة على تيسير استعمال المعلومات الأصلية التي سجلت في الوثيقة الكتابية خاصة في الدوريات والنشرات، و التقارير والمواصفات وبراءات الاختراع،و

1- محمد، ماهر حمادة: مدخل إلى علم المكتبات، الرسالة للنشر والتوزيع، ط 4، بيروت - لبنان، 1981، ص 36.

2- عبد الغفور، عبد الفتاح قاري : معجم مصطلحات المكتبات و المعلومات، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية السلسلة 3 (40) الرياض 2000 ص 100.

3- المرجع نفسه،ص 99.

التوثيق هو عملية جمع وتصنيف كل المدونات والمعلومات الحديثة، وتيسير استعمالها لطالبيها، فالمعلومة قد تفقد قيمتها العلمية في حال عدم توثيقها.¹

ثالثا: الإرشيفي

هو الشخص المتخصص المحترف الدارس لمهنة الأرشيف و المتدرب مهنيا، ذو الخبرة في إدارة المواد الأرشيفية، وهو المسؤول القيم على السجلات و الوثائق التي يوفرها للباحثين عند الطلب، كما يقدم خدمات المعلومات ويكون مسئولا عن نشاط أو أكثر من الأنشطة مثل التزويد والترتيب والوصف و الصيانة وغيرها.²

وهو المتخصص في مهنة الأرشيف حيث يقوم بحفظ مختلف الوثائق الحافظة للمعلومات ذات قيمة علمية أو تاريخية التي تميز تلك المحفوظات و مهنة الأرشيفي متواجدة في جميع الإدارات التي تستعمل الوثائق في ظرف معين لتعود إليها في مرحلة لاحقة وهو ما يستوجب وجود أخصائي في الأرشيف يقوم بهذا العمل المعقد الذي يحتاج إلى تركيز ودقة وتنظيم، إلى جانب تواجد الأرشيفي في المتاحف التي تحوي وثائق ذات قيمة تاريخية وثقافية مرتبطة بتاريخ الوطن وتمثل ذاكرة الأمة.

رابعا: أخصائي المعلومات

يعرفه قاموس البنهاوي بأنه " شخص يهتم بإعداد وتجهيز المعلومات في مجال من مجالات المعرفة أكثر من اهتمامه بضبط الوثائق نفسها³ . "

كما يعرفه قاموس الشارح في علوم المكتبات والمعلومات بأنه " الشخص الذي يقوم بقسم كبير من أنشطته في البحث واسترجاع المعلومات من خلال الانترنت وغيره من المصادر الأخرى⁴ . "

1- طباع، عبد الله أنيس- علم الإعلام: الوثائق و المحفوظات- بيروت: الشركة العالمية للكتاب- 1986، ص 58.

2- الشامي، أحمد محمد، حسب الله، السيد: المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات: انجليزي- عربي. مرجع سابق.

3- خليفة، شعبان عبد العزيز، قاموس البنهاوي. مصر: العربي للنشر والتوزيع، 1991 م، ص 264 .

4- عبد المعطي، ياسر يوسف؛ وعيسىالشر. قاموس الشارح في علم المكتبات والمعلومات: انجليزي- عربي- القاهرة دار الكتاب الحديث، 2009 م، ص 527 .

المطلب الثالث: أبرز المحطات التاريخية للمهنة المكتبية

تمهيد:

أولت الحضارات القديمة والحديثة أهمية كبيرة بالمهنة المكتبية لما لها من دور فعال في ازدهار وتطور المجتمعات وخلق الرفاهية والمحافظة على النتاج المحلي الفكري والثقافي، وما عرفته البشرية و توصلت إليه من نتاجات مختلفة في أوجه الفكر والأدب، و اقترن وجود المكتبات منذ بزوغ فجر التاريخ و ظهور الكتابة وتطورها، من خلال فترات زمنية متباعدة ومختلفة، حيث بذل الكثير من أبناء البشرية جهودا مضيئة حتى استطاعوا التوصل إلى الأبجديات التي ساهمت بدورها في تطوير حركة الكتابة و التأليف فيما بعد و إيصالها لجميع المستفيدين وطلبة العلم والمعرفة.

أولاً: المهنة المكتبية في العصور القديمة:

حيث تؤكد الدراسات العلمية أن أولى المكتبات ظهرت في الوطن العربي في بلاد ما بين النهرين ووادي النيل خلال الألفية الثالثة قبل الميلاد، حيث كان السكان يسجلون أعمالهم ويقومون بتدوينها على ألواح من فخار إلى جانب تجميعها وتنظيمها داخل مكتبات، حيث استوطن السوماريون جنوبي بلاد الرافدين في الألفية الرابعة وبداية الألفية الثالثة قبل الميلاد و شيدوا حضارة زاهرة إلى جانب استعمالهم الكتابة المسمارية و الألواح الفخارية لتدوين معارفهم و آدابهم داخل بيت اللوحات الكبير أو ما يعرف الآن بالمكتبات.¹

و أن أولى المكتبات في بلاد ما بين النهرين هي التي وجدت في المعبد الرئيسي بمدينة كلش والتي تسمى مكتبة تلو (TELLOH) و تضمنت أكثر من ثلاثين ألفا من الألواح الطينية.²

إلى جانب مكتبات الحضارة البابلية و الآشورية فهي مثل المكتبات السومرية لا تتعدى كونها مكانا للمحفوظات والسجلات، حيث كانت ترتب ترتيبا موضوعيا في أغلب الأحيان وحسب أحجامها والمشرف عليها كان كاهنا عال المرتبة في مكتبات المعابد و

1- محمد، ماهر حمادة: مدخل إلى علم المكتبات، الرسالة للنشر والتوزيع، ط4، بيروت، 1981، ص 15.

2- إبراهيم، صبيح: المكتبة العربية والثقافة المكتبية، دار ومكتبة الحامد للنشر و التوزيع، عمان، 1998، ص 103.

من أبناء العائلات النبيلة في مكتبات القصور، حيث عرفت العديد من أنواع المكتبات مثل: مجموعة المعابد ودار المحفوظات والسجلات الحكومية و غيرها من المكتبات.¹

حيث أن مكتبة آشور بانيبال (668 - 626) ق.م هي من أهم المكتبات البابلية والأشورية في الحجم، حيث كان آشور بانيبال من ملوك أسرة سارجون آخر أسرة عظيمة من ملوك آشور و عرف بحبه الشديد للثقافة والمعرفة منذ اعتلائه العرش حيث كان يعمل لديه كثيرا من الكتاب و النساخ و الموظفين ، وكان له الفضل في جمع آداب بابل و آشور، حيث رتبت الكتب في عهده بعناية تامة تبعا لموضوعاتها و ختمت بأختام لتبين موضعها من المجموعة، إلى جانب وضع فهارس لتسهيل عملية استخدامها. و قد احتوت المكتبات على عدد من الأعمال الفكرية والوثائق، و الرسائل و النصوص الدينية و التواريخ و غيرها مما كتب في فروع المعرفة المختلفة.²

حيث يوجد شبه كبير بين مكتبي نينوي و الإسكندرية فقد كانت كل منهما ذات طابع عالمي و أسسها الملوك الحاكمون إلى جانب التنظيم الداخلي للمكتبة الهيلينية فهو يذكرنا بالمكتبة الأشورية على جانب وجود تشابه كبير في معالجة المواد المكتبية رغم اختلاف مادة الكتابة (الألواح الطينية في نينوي و لفائف البردي في الإسكندرية) رغم تباعد الزمان والمكان حيث كان يفصل بينهما حوالي أربعة قرون من الزمان و هي فترة حكم ملوك الميديين الفرس الذين لم يهتموا بالمكتبات.

أما في بلاد اليونان فكلمة مكتبة في اللغات الأوربية تشير إلى اليونان كموطنها الأصلي، و مع بداية القرن الرابع قبل الميلاد أصبح من المؤلف لدى الجميع أن يجمع العلماء والأدباء مكتبات خاصة بهم و حيث أن المكتبات اليونانية بدأت في الفترة التي شملت نشاط المفكرين العمالقة أمثال أفلاطون و أرسطو و يعود الفضل للأكاديمية و مدرسة المشائين في اكتشاف الحركة العلمية ليس في اليونان وحدها بل في العلم القديم عامة.

1- مصطفى، ربحي عليان: مقدمة في علم المكتبات و المعلومات ،دار الفكر للطباعة و النشر ، ط 1 الأردن، 1981، ص 11.

2- إبراهيم صبيح، مرجع سابق، ص 105.

فأرسطو كان يجمع المخطوطات جمعا منظما في وقته، وفتح الإسكندر الأكبر آفاقا جديدة للتاريخ القديم و اتسع نطاق الثقافة اليونانية و أضحت ثقافة و حضارة عالمية.¹ ومنذ أواسط القرن الثاني قبل الميلاد بدا الرومانيون بجلب المكتبات اليونانية، و كان إيميلبوس بايلوس " **Aemilius Paulus** " أول من فعل ذلك ثم حذا حذوه سولا " **Sulla** " و لوكولوس " **Lucullus** " في القرن التالي حيث انتشر حب الكتب بين الارستقراطية الرومانية حيث ازدهرت في وقتهم تجارة الكتب والنشر، و كان من العلماء العالم فارو **Varro** الذي وضع عنوان رسالة (عن المكتبات) **De Bibliothecis**.² و أن أهم حدث في هذه العصور هو إنشاء مكتبة الإسكندرية سنة 285 ق م في تاريخ المكتبات في الأزمنة القديمة و كان هدفها جمع التراث و الأدب اليوناني كله.

ثانيا: المهنة المكتبية في العصور الوسطى:

حيث ميز هذه المرحلة الرقوق محل ورق البردي، حيث استعمل الرق بدلا من البردي في تلك القرون، حيث تغير الشكل المادي للكتاب ليصبح مخطوطات من رق ذات غلاف يابس على هيئة الكتب وهو ما أدى بدوره لتغيير البناء الداخلي للمكتبة، وأن كتب الرقوق تحتاج إلى مكان أكبر و مخطوطة الرق الواحدة تسع من النصوص ما تحويه عديد لفائف البردي.

و شهدت هاته الحقبة تدهور الثقافة القديمة، حيث كان مصير المكتبة الوثنية مرتبطا بها ارتباطا وثيقا، حيث عرفت غلق مدارس البيان و زيادة كبيرة في الأمية و أفقرت تلك الأماكن التي أعتاد المثقفون والمهتمون بالعلوم الوثنية يجتمعون فيها، حيث نعى أميانوس مرسيلينوس وهـ مؤرخ روماني، صاحب أحد أهـ مكتب التاريخ في القرن الرابع المكتبات التي أغلقت إلى الأبد و أصبحت كالمقابر على حد تعبيره.³

حيث قسم الأوربيون العصور الوسطى الى نصفين عصور وسطى باكرة و أخرى متأخرة حيث شهدت العصور الوسطى الباكرة التي تمتد من القرن السادس إلى القرن

1- ألفريد، هيسيل: تاريخ المكتبات، ترجمة د: شعبان عبد العزيز خليفة، المكتبية الأكاديمية، 1993، ص 19.

2- المرجع نفسه، ص 20.

3- المرجع نفسه، ص 28.

لثاني عشر حيث عرفت هاته الفترة في أوروبا التخلف العام في جميع مجالات الحياة و وصفت بالعصور المظلمة حيث لم تعرف أي نهضة فكرية أو علمية في هاته المرحلة أما العصور الوسطى المتأخرة فهي تمتد من القرن الثالث عشر حتى نهاية الخامس عشر فهي بمثابة مقدمة للنهضة الأوروبية الشاملة و إرهاصات لها.

أما بالنسبة للحضارة الإسلامية فقد قسم المسلمون العصور الوسطى إلى قسمين مسيحية و إسلامية، حيث اعتبروا القرن السابع ميلادي كله إرهاصا للنهضة الإسلامية الشاملة باعتبارها قد تبلورت في القرن الثامن الميلادي على امتداد سبعة قرون بثت روحها و لفظت أنفاسها في النهضة الأوروبية في نهاية العصور الوسطى الأوروبية المتأخرة، و شهدت هذه الفترة ولع المسلمين بالكتب و تداول الكتاب الإسلامي على أوسع نطاق إلى جانب جمع الكتب و شراؤها، حيث شاع أيضا في العصور الإسلامية الوسطى إعارة الكتب سواء من المكتبات أو بين الأفراد بعضهم البعض و كذلك التزويد و التصنيف في المكتبات الإسلامية إلى جانب ظهور المكتبات الخاصة كمكتبة ابن العميد و مكتبة و مكتبة الصاحب بن عباد و مكتبة الفتح بن خاقان و مكتبة حنين ابن إسحاق وغيرها من المكتبات و كذلك تشجيع المؤلفين و المترجمين و مكافأتهم كما فعل خلفاء الدولة العباسية و أمراءها حيث كانوا يزنون ما يترجم بالذهب¹.

أما بالنسبة للشرق الأقصى فقد كانت غالبا تغلت من شبكة التأريخ لأنها لم تخرج من عزلتها التي فرضتها على نفسها إلا في نهاية القرن التاسع عشر بالنسبة لليابان و كوريا و الصين في النصف الثاني من القرن العشرين حيث شهد تطور الطباعة في الصين و ظهور الكتاب الصيني و أمهات الكتب و ازدهار المكتبات الشخصية و نظام التصنيف الرباعي.

أما بالنسبة لكوريا فان أعظم انجاز حققته اللغة الكورية هو خطة تبني توحيد اللغة الكورية سنة 1933 كثمرة جهود جماعية قام بها اتحاد اللغة الكورية، و أقدم ببليوغرافية كورية هي ببليوغرافيات الكتابات البوذية التي تم تجميعها سنة 1090. إلى جانب تطور

1- شعبان، عبد العزيز خليفة: الكتب و المكتبات في العصور الوسطى، الدار المصرية اللبنانية، ط 2

القاهرة، 2001، ص 13.

التصنيف الكوري وبعد دخول الفكر والعلم الغربي الحديث لكوريا دخل معه التصنيف المكتبي إلى التصنيف المكتبي الكوري حيث ظهر جليا في الجداول التصنيفية التي وضعتها مكتبة الحاكم العام سنة 1924 و اتضح تأثرها الجلي بتصنيف ديوي العشري رغم اختلافات في الأقسام الرئيسية¹.

و أن أول تصنيف كوري خالص هو التصنيف العشري الكوري الذي وضعه البروفيسور باك بونج سنة 1947².

ثالثا: المهنة المكتبية في العصر الحديث

شهدت اهتماما واسعا بالمكتبات و الكتب خاصة في أوروبا خاصة في ايطاليا على يد الإنسانيين الذين بعثوا الآداب الكلاسيكية القديمة مثل اليونانية و اللاتينية و ظهرت حركة الإصلاح الديني التي قادها مارتن لوثر ضد الكنيسة الكاثوليكية و ساهمت في نشر الكتاب بين جميع الطبقات أو ما يعرف بالتعليم الشعبي، إلى جانب إنشاء المكتبات العامة والتجارية في ألمانيا و توسيع المكتبات الجامعية والخاصة.

أما في بريطانيا فقد صادرت الحكومة ممتلكات الكنيسة والأديرة و حولت المكتبات الدينية إلى علمانية، أما بقية البلدان الأخرى كفرنسا و النمسا الخاضعتان للكنيسة الكاثوليكية ظلت المكتبات الدينية كما هي و لم تحول إلا مع نهاية القرن الثامن عشر، و عرف القرن السادس عشر زيادة كبيرة في عدد الكتب ولم تعد الكتب تربط بالسلاسل كالسابق وان أول مكتبة تحررت من ذلك هي مكتبة الاسكوريال 1584 و عرفت الكتب شكلها الحالي و تحفظ فوق الرفوف، حيث شهد القرن السابع عشر كذلك تشييد العديد من المكتبات الوطنية مثل البولديان في أكسفورد 1602 و عرفت فرنسا الترتيب المنطقي المصنف سنة 1642، و وصل الكتاب إلى شكله الحالي كما نعرفه اليوم في القرن الثامن عشر، حيث شهدت هذه الفترة محطات عديدة ففي فرنسا قيام الثورة

1- شعبان، عبد العزيز خليفة : الكتب و المكتبات في العصور الوسطى ، الدار المصرية اللبنانية ، ط 2 القاهرة، 2001، ص 245.

2- المرجع نفسه، ص 434.

الفرنسية 1789 و جعل مكتبات الكنائس و الأديرة ملكية وطنية و صدور تشريعات تقضي بفتح المكتبات للجميع.

و في بريطانيا تأسست المكتبة الوطنية و مكتبة المتحف البريطاني عام 1753 إلى جانب صدور أول تشريع مكتبي "قانون المكتبات العامة" سنة 1850 و تأسيس جمعية المكتبات البريطانية 1877.¹

أما في عصرنا الحالي فقد أحدثت التطورات الهائلة في كم المعلومات أو ما يعرف بتسونامي المعلومات وتنظيمها، إلى جانب تضاعف مجالات العلوم والمعارف، والابتكارات التكنولوجية الجديدة... كل هذا قد أحدث تطورا موازيا في المكتبات والمعلومات من حيث المفهوم والتنظيم ولغات التكشيف والتحليل. واستخدام رؤوس الموضوعات والمكانز، وإدخال الحاسب الآلي في ميكنة العمليات المكتبية وكذلك في تحليل واسترجاع المعلومات، وهكذا ظهرت المكتبات الإلكترونية و الرقمية بشكل ناجح تماما، بعد أن اتسعت وتطورت وسائل الاتصال لتنتقل المعلومات العلمية عبر خطوط الهاتف الدولية والأقمار الصناعية.

وإذا كان قد أمكننا أن نشير في القرون الماضية من تاريخ البشرية إلى كتاب أو مكتبة مشهورة فإن ذلك لم يعد ممكنا في القرن العشرين وما بعده حيث بلغ حجم المقتنيات في بلاد عديدة إلى ملايين المجلدات فمثلا مكتبة الكونجرس في أمريكا و المكتبة البريطانية في لندن، تضم كل منهما أكثر من عشرين مليون مجلد تغطي شتى فنون المعرفة. وقس على ذلك في سائر البلاد الأوروبية والصين ودرجة أقل بكثير في الدول النامية.

فالمكتبات تعتبر من أهم الأدوات للحفاظ على تراث الإنسانية و تطوير وازدهار الفكر والحضارة فهي بمثابة ذاكرة خارجية للإنسان و خزان من الخبرات و التجارب يتلقاها جيل بعد جيل فيزيد ويعدل فيها، وهكذا تزداد المعرفة و تكتسب المهارات حيث أن لكل جيل مساهمة في حضارته مع استفادة كل جيل من خبرات سابقه، وبتواصل الأجيال

1- مصطفى، سيد حسب الله : تخصص المكتبات والمعلومات مدخل منهجي وعائي ، دار المريخ للنشر الرياض، 1995، ص 21.

تتواصل الحضارات وكل هذا بفضل المكتبات عبر الحضارات الإنسانية منذ بزوغ فجر التاريخ إلى يومنا هذا.

المطلب الرابع: عناصر التنظيم الإداري للمهنة المكتبية

من البديهي أن لكل مهنة تنظيمها الإداري الخاص بها، و ما مهنة المكتبات إلا واحدة من هاته المهن لديها عناصرها التنظيمية لتسيير المكتبات بما في ذلك الأفراد و المواد والأجهزة إلى جانب السياسات والإجراءات التي تتفاعل مع بعضها البعض بشكل ديناميكي ومنظم والوقوف على كل القرارات من أجل تحقيق أهداف محددة، فهناك عديد العناصر الأساسية نوجزها فيما يلي:

- 1 - تحديد جميع الأنشطة والأعمال المراد أداؤها لتحقيق الغاية المرجوة و الأهداف المسطرة مسبقا من طرف المكتبة.
- 2 - تحديد التقسيمات والترتيبات الإدارية اللازمة بتفعيل هيكل تنظيمي يكون منطقيًا و شاملا و غير مبهم.
- 3 - تحديد المسؤوليات وتقسيم المهام لكل وحدة من وحدات المكتبة واتخاذ القرارات الصائبة و إصدار الأوامر من طرف أمين المكتبة والحث على تطبيقها.
- 4 - توحيد نظام العلاقات بين إدارات و أقسام وشعب العمل المختلفة عن طريق الاتصال المؤسسي بين السلطة والمسؤولية لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها البعض مما يؤدي إلى انسياب العمليات والعلاقات و الإجراءات بشكل وسهل و منظم.
- 5 - اختيار الكوادر و الأفراد المناسبين للمهنة و ذلك بناء على مواصفات و معايير يتم تحديدها مسبقا و منحهم المسؤوليات والسلطات المخولة لهم قانونيا إلى جانب وضع آليات مناسبة للتنسيق فيما بينهم.
- 6 - توفير كل الأدوات و الوسائل اللازمة لتسهيل عملية التنظيم داخل المكتبة.¹

1- عمر أحمد الهمشري: الإدارة الحديثة للمكتبات و مراكز المعلومات ،دار صفاء للنشر،عمان،2001،ص137.

المطلب الخامس: المهنة المكتبية في الجزائر

أولاً: في العهد العثماني:

حيث عرفت الجزائر في هذا العهد إنتاجاً محلياً للكتب و كذلك التأليف والنسخ، حيث كانت تجلب كذلك الكتب من الأندلس و مصر و الحجاز واسطنبول، و كانت تزخر بعدد من المكتبات خاصة في تلمسان التي كانت عاصمة علمية مزدهرة، حيث بلغت فيها صناعة الكتب والتأليف والنسخ و الجمع إلى جانب قسنطينة خلال القرن الخامس عشر و السادس عشر ميلادي، و عرفت الجزائر كذلك العديد من الحريصين على جمع و نسخ واستنساخ الكتب ومن شروطها جودة الخط و حسن اختيار الورق، المهارة في التوثيق، الدقة في العمل¹.

ثانياً: في عهد الاستعمار الفرنسي:

لم تولي السلطات الفرنسية الاهتمام بهذا القطاع، لأن واقع هذه المكتبات كان بعيداً كل البعد عما جاء في الخطاب السياسي من حيث الفعالية والمردودية، و لم يستطع قطاع المكتبات القيام بخدمة الأهداف المرسومة له، حيث كانت المساعدات الحكومية التي تمنح للمكتبات عبارة عن كتب، و لم تكن تتم بطريقة آلية و متساوية بل تبعا للخدمات و الجهود التي تبذلها وتحققها كل مكتبة، وهذا ما يدل على أن المكتبات خلال هذه الفترة، لم تكن تتمتع بميزانيات مستقلة، و اتصفت بمجملها خلال هذه الفترة بالفقر، و قلة الأرصدة، أو قدمها، إضافة إلى النقص الفادح في الاعتمادات المالية، وضعف كبير في العنصر البشري المتخصص، الشيء الذي انعكس سلباً على تنظيمها سواء من الناحية الإدارية أم الفنية، وبصورة عامة فإن السلطات الفرنسية بالجزائر لم يكن لها أدنى انشغال آنذاك بتنظيم القراءة العمومية بصورة جدية، بل وحتى في فرنسا ذاتها، مما أدى إلى غياب التنظيمات الخاصة بهذه المكتبات، و سجلت المكتبات العامة في الجزائر تأخراً ملحوظاً بعد نهاية القرن التاسع عشر، وبداية القرن العشرين، خاصة بعد نهاية الحرب

1- صديقي بلحاج، المكتبات الجامعية في القطاع الوهراني خلال الفترة: 1830-1954، مذكرة ماجستير، في تاريخ الجزائر الثقافي والتربوي. جامعة وهران: الجزائر، 2012.

العالمية الأولى، حيث تأزمت وضعيتها أكثر فأكثر بسبب ارتفاع أسعار الكتب، الذي لم يرافقه ارتفاع في الميزانيات المخصصة لهذا الغرض، أما اشتراكات القراء فلم تتغير إلا بنسب ضعيفة، الشيء الذي جعلها غير قادرة على القيام بدورها في الحياة العامة¹.

ثالثا: بعد الاستقلال

عرفت المرحلة الأولى من استقلال الجزائر تدني واضح لمستوى المكتبات ومراكز الأرشيف والمتاحف وغيرها من القطاعات إلى مختصين في المجال للقيام والإشراف على إدارتها و تسييرها و هذا نتاج ل عدم توفر الكوادر و الإطارات المكونة في الاختصاص وانعدام مؤسسات لتكوين المكتبيين والأرشيفيين والوثائقيين، كما أن الوضعية العامة للبلاد بعد الاستقلال، كانت في مرحلة تشتت و ضياع، مما يستوجب على الدولة إعادة النظر في التنظيم المؤسسي في جميع القطاعات الحيوية للبلاد.

وشينا فشيئا بدأ العمل المكتبي في الجزائر يتطور تزامنا وتماشيا مع تطور القوانين والنصوص التي تنظم المهنة من جهة، بالإضافة إلى تطور المنظومة التربوية من جهة أخرى وظهور مكتبات جديدة، حيث عرفت المهنة المكتبية ظهور أول نص تنظيمي لها بعد الاستقلال و ذلك سنة 1964²، حيث أنشأ بموجبه شهادة تقني خاص بسلك التقنيين في المكتبات والأرشيف، يتم الحصول عليه بعد النجاح في المسابقة وتمنح من خلالها الشهادة للناجحين من طرف وزير التوجيه الوطني.

و يعتبر هذا المرسوم بمثابة الانطلاقة الأولى لوضع النصوص التي تنظم المهنة المكتبية وترسي قواعدها القانونية و ذلك بتواصل سن القوانين الخاصة بالمهنة، و صدور المرسوم التنفيذي رقم: 97 / 185 في 14 ماي 1997³ حيث عدل ونظم الأسلاك العاملة في المكتبات الجامعية، وكان لتطور المنظومة التربوية انعكاسها على تطور المهنة المكتبية،

1 - GERMAIN , ROGER . LA POLITIQUE INDIGENE DE BUGEAUD . - PARIS : ED LAROSE , 1955 . - P. 25

2- المرسوم رقم 64 / 135 . المتضمن تأسيس دبلوم تقني في المكتبات والأرشيف . الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 1964 ص- 613 .

3- المرسوم التنفيذي رقم 97 / 185 المعدل والمتمم والمتضمن القانون الأساسي الخاص بالعمال المرتمين للأسلاك التابعة للتعليم بالتكوين العالين . الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 1997 ، ع . 33 ص 5 .

فإن ذلك يتجلى بوضوح في نشأة العديد من الجامعات والمعاهد المتخصصة في مختلف أنحاء الجزائر وكانت مدعومة في معظمها بمكتبات جامعية مركزية، بالإضافة إلى مكتبات المعاهد والكليات.

ومن أهم مؤسسات التعليم العالي التي أنشئت بعد الاستقلال نذكر جامعة قسنطينة، جامعة هواري بومدين للعلوم والتكنولوجيا وجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية بقسنطينة.

كما دشنت العديد من المراكز الجامعية عبر كافة أرجاء الوطن مما ساعد على الوقوف بالمهنة المكتبية و تطويرها و خلق مناصب عمل جديدة للمكتبيين، و الارشيفيين كما ظهرت النصوص التشريعية التي تنظم المهنة المكتبية خاصة في مرحلة الثمانينيات.

بالإضافة إلى القرار الوزاري المشترك الصادر في: **11 ديسمبر 2004** المتضمن

تصنيف المناصب العليا لمديرية الجامعة والكلية والمعهد ومصالحها المشتركة، كما نلاحظ أن المكتبة الجامعية أصبحت مديرية مصنفة في خانة المناصب العليا للجامعة بما فيها مكتبات الكلية والمعهد¹ وأن مسيرها أصبح يطلق عليه مدير المكتبة الجامعية وأيضا القانون رقم: **91 / 26** الخاص بالعاملين في البلديات وضمه مع المكتبات البلدية، وأخيرا القانون رقم: **340/91** الخاص بالعاملين في قطاع الثقافة التي تشرف أيضا على عمال مكتبات دور وقصور الثقافة إضافة إلى قانون الوظيف العمومي والخاص بالمناصب المشتركة وهو المرسوم رقم **89 / 24** المتمم والمعدل الذي عوض مرسوم **1981**.²

بالإضافة إلى القرار الوزاري المشترك المؤرخ في **1 جويلية 2009** المعدل و المتمم

للقرار الوزاري المشترك الصادر في **11 ديسمبر 2004** المتضمن تصنيف المناصب العليا لمديرية الجامعة والكلية والمعهد و ملحقة الجامعة، الذي يحدد الزيادتين الاستدلاليين

1- النشرة الرسمية للتعليم العالي والبحث العلمي السداسي الثاني 2009 ص 26.

2-أنظر المواد: 214، 218، 221، من المرسوم التنفيذي 224 / 89 الصادر في 1989/12/05 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالعمال المنتمين للأسلاك المشتركة في المؤسسات والإدارات العمومية، المنشور في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، رقم 51 الصادر في 1989/12/06.

للمنصبين العالين رئيس فرع ورئيس مصلحة بالقسم التابعين للمعهد لدى الجامعة وشروط الالتحاق بهما.

وهذه القوانين نحلها فيما يلي - بالمرسوم التنفيذي رقم: 91/79 باعتباره أهم النصوص التي تعرضت إلى مهنة أخصائي المعلومات في الجزائر¹.

في الجزائر، سواء الخاصة بقطاع التعليم العالي والبحث العلمي أم بقطاع الثقافة أوبقطاع الجماعات المحلية بل وحتى تلك الخاصة بالمناصب المشتركة، فهي عبارة عن قوانين خاصة بعمال قطاعات معينة وجاءت أحكامها محددة لأنواع عمال هذه القطاعات والمؤسسات على وجه الخصوص بين ما جرى الحديث عن عمال المكتبات باعتبارها فروع من مصالح مدمجة في التنظيم الإداري لهذه المؤسسات بصورة عامة دون تركيز أو تفصيل، لذلك نقول أن مجمل هذه النصوص وفي الواقع الراهن تبقى غير ملائمة ولا تستجيب إلى طموحات المكتبيين الذين ما فتئوا يطالبون بصدور قانون خاص بهم، ولا إلى متطلبات المهنة والخدمة المكتبية المعاصرة.²

1- المرسوم التنفيذي رقم 185 / 97 المعدل والمتمم والمتضمن القانون الأساسي الخاص بالعمال المنمين للأسلاك التابعة للتعليم و التكوين العالين. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 1997، ع . 33 ص5.

2- نجية قموح: المهنة المكتبية في الجزائر في مواجهة تحديات مجتمع المعلومات، مجلة الإعلام العلمي و النقني RIST الجزائر، 2010، العدد 18 رقم 1، ص 60 .

المبحث الثاني: الأخلاقيات المهنية للمكتبيين وأخصائي المعلومات

قد اختلفت المذاهب الفلسفية و اتجاهات الفكر في تحديد مفهوم موحد لكلمة الأخلاق، و تعذر عليهم إيجاد تعريف دقيق لمتطلبات الأداء الأخلاقي في المنظمات، بحيث يتاح تعميم تطبيقه في مختلف الإدارات في العالم، لأن الأخلاقيات تعكس نظرة المجتمع إلى السلوك الإنساني الذي يخضع لمعايير و مبادئ خاصة بذلك المجتمع، و عليه سوف نكتفي ببعض التعاريف الواردة إلى جانب بعض المعاني و المفاهيم التي تكون مستندا علميا في الوقوف على معنى الأخلاق.

المطلب الأول: تعريف الأخلاق

أولاً: لغة:

أورد صاحب "القاموس المحيط" كلمة الخلق أو الخلق، بمعنى السجية و الطبع و المروءة والدين¹.

و قال ابن منظور في "لسان العرب": الخلق: الخليفة، أعني: الطبيعة، و الجمع: أخلاق والخلق - بضم اللام وسكونها - وهو: الدين والطبع والسجية، وحقيقته: أنه لصورة الإنسان الباطنة، و هي نفسه و أوصافها و معانيها المختصة بها، بمنزلة الخلق لصورته الظاهرة و أوصافها ومعانيها، و لها أوصاف حسنة وقيحة².

ثانياً: اصطلاحاً:

هي حالة للنفس واعية لها وإلى أفعالها من غير فكر ولا روية وهذه الحالة تنقسم إلى قسمين : منها ما يكون طبيعياً ومثاله : الذي يضحك ضحكاً مفرطاً من أدنى شيء يعجبه ومنها ما يكون مستقاداً بالعادة والتدريب، ثم يستمر عليه ليصير ملكة وخلقاً يقول أبو حامد الغزالي في الخلق والتخلق " : أيحسن الظاهر والباطن³."

المطلب الثاني: تعريف الأخلاقيات

1- الفيروز آبادي، مجد الدين محمد بن يعقوب، القاموس المحيط، مؤسسة الرسالة، بيروت - لبنان، ج3، ص 229.
2- ابن منظور، أبو الفضل جمال الدين بن مكرم، لسان العرب، دار صادر، بيروت - لبنان، 1965، ج 1، ص 86.
3- الغزالي أبو حامد محمد، إحياء علوم الدين، مكتبة محمد علي صبيح، القاهرة - مصر، 1375 هـ، ج 3، ص: 46.

مجموعة الصفات السلوكية المشروعة التي يتسم بها الشخص المسلم (الموظف)، والتي لها تأثير واضح على السلوك العام والخاص، المحققة للخير، والمنعة للشر، المناصرة للحق، والمناهضة للباطل، الداعمة للعدل والإحسان، والرافضة للظلم والطغيان في المجتمع، ضمن قواعد ومعايير شرعية محددة، تحكم هذا السلوك¹.

وتعرف أخلاقيات المهنة بأنها "مجموعة من الصفات الحسنة التي لا بد من توافرها في صاحب المهنة ليؤدي عمله على الوجه الأمثل"².

ويعرفها "Peter Drucker" بأنها العلم الذي عالج الاختيارات العقلانية على أساس القيم بين الوسائل المؤدية إلى الأهداف³.

وهي مجموعة من المعايير والمبادئ التي تهيمن على السلوك الإداري وتمثل خطوط توجيهية للمديرين في صنع القرار وانتقاء البديل الأخلاقي من بين البدائل المتاحة والذي يرضي كافة أصحاب المصالح.

ويشير البعض إلى أخلاقيات الأعمال بأنها كلما يتعلق بالعدالة والمساواة في توقعات المجتمع والمنافسة التريهة والمسؤولية الاجتماعية والتصرفات السليمة في البيئة المحلية والدولية .

و توجد العديد من الآيات القرآنية تعتبر دستوراً لأخلاقيات الممارسات العلمية للمهن المختلفة

ومن بينها قوله تعالى: ((وَمِمَّنْ خَلَقْنَا أُمَّةً يَهْدُونَ بِالْحَقِّ وَبِهِ يَعْدِلُونَ (١٨١))⁴

و قوله عز وجل: ((الَّذِي خَلَقَنِي فَهُوَ يَهْدِينِ (٧٨))⁵

1- أحمد بن داود المزجاجي الأشعري، الوجيز في أخلاقيات العمل، جدة: خوارزم العلمية للنشر و التوزيع، 5013 م، ص 23.

2- أحمد بن داود المزجاجي، " أخلاقيات المدير المسلم في الإدارة العامة"، مجلة الشريعة و الدراسات الإسلامية، العدد 24 ، ديسمبر، 1994 الكويت، جامعة الكويت.

3- عبد العزيز صالح بن حبتور، الإدارة الإستراتيجية، إدارة جديدة في عالم متغير، دارالمسيرة عمان، 2007، ص 228

4 - سورة الأعراف، الآية 181.

5 - سورة الشعراء، الآية 78.

و قوله سبحانه وتعالى: ((إِنَّ هَذَا الْقُرْآنَ يَهْدِي لِلَّتِي هِيَ أَقْوَمُ وَيُبَشِّرُ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا كَبِيرًا))¹

و في قوله عز وجل: ((وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ))²

أما بالنسبة للأحاديث النبوية الشريفة فقوله صلى الله عليه وسلم (إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق)³.

وقال ابن القيم رحمه الله " الدين كله هو الخلق، فمن زاد عليك في الخلق، فقد زاد عليك في الدين"⁴.

المطلب الثالث أهمية الأخلاقيات المهنية:

إن الالتزام بالمبادئ الأخلاقية والسلوك الأخلاقي على صعيد الفرد في أي مهنة يعتبر له أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع، حيث أن هذا الأمر يقوي الالتزام بمبادئ العمل الصحيح والصادق ويبعد المنظمة عن أن ترى مصالحها بمنظور ضيق لا يستوعب غير معايير محددة تتجسد في الاعتبارات المالية التي تحقق لها فوائد على المدى القصير، فاهم الفوائد التي يمكن أن تحصل عليها منظمات الأعمال جراء التزامها الأخلاقي في العمل ما يلي⁵:

- في إطار المنظور الحديث يوجد ارتباط ايجابي بين الالتزام الأخلاقي والمردود المالي الذي تحقق في المنظمة وإن لم يكن ذلك على المدى القصير فإنه بالتأكيد سيكون واضحا على المدى الطويل؛
- قد تتكلف منظمات الأعمال كثيرا نتيجة تجاهلها للالتزام بالمعايير الأخلاقية، فالتصرف الأخلاقي يضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوى القضائية؛

1 - سورة الإسراء، الآية 09.

2 - سورة القلم، الآية 04.

3- نجم، عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، الوراق للنشر والتوزيع، 2006، ص 17 .

4- أخرجه أحمد في المسند، مسند أبي هريرة، حديث (8939)

5- صالح العامري، منصور الغالبي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، الأعمال والمجتمع، داروائل للنشر، الطبعة

الأولى، 2008، ص 136 .

إن الحصول على شهادات عالمية مثل: ISO -9000 " يقترن بالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية لذا فإن الشهادة الدولية بالالتزام بالمعايير الفنية تحمل في طياتها اعترافاً بمضمون أخلاقي.

- الالتزام بأخلاق العمل يساهم في تحسين الوضعية المهنية بصفة عامة، ويقال من الممارسات غير العادلة و تمتع الجميع بتكافؤ الفرص.
- دعم الرضا والاستقرار الوظيفي بين جميع الموظفين.
- زياد ثقة الفرد بنفسه و ثقته بالمؤسسة و المجتمع ويقال التوتر والقلق بين الأفراد.
- يشجع الالتزام بالمواثيق الأخلاقية.
- إقرار مبدأ الشفافية للقضاء على الفساد الإداري والمالي.¹

المطلب الرابع: تعريف أخلاقيات المهنة المكتبية

يؤكد على أخلاقيات مهنة العاملين من الأفراد والهيئات قي مجال المعلومات (جمعا وتنظيما ومعالجة وإتاحة) لتشمل المكتبات ومراكز المعلومات و أخصائيي المكتبات والمعلومات، في حين يغطي مصطلح أخلاقيات مجتمع المعلومات جميع الأفراد و الهيئات من المتعاملين مع المعلومات، لتشمل إضافة إلى ما تقدم دور النشر و مؤسسات الإعلام و الكتاب و الباحثين و المتقنين و غيرهم.²

يؤكد على أخلاقيات مهنة العاملين من الأفراد والهيئات قي مجال المعلومات (جمعا و تنظيما و معالجة و إتاحة) لتشمل المكتبات ومراكز المعلومات و أخصائيي المكتبات والمعلومات في حين يغطي مصطلح أخلاقيات مجتمع المعلومات جميع الأفراد و الهيئات من المتعاملين مع المعلومات، لتشمل إضافة إلى ما تقدم دور النشر و مؤسسات الإعلام والكتاب و الباحثين و المتقنين و غيرهم.

1- أحمد جابر حسنين علي، أخلاقيات العمل بين الدين والمجتمع ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية القاهرة، 2011، ص 27.

2- صباح محمد، عبد الكريم، كلو: أخلاقيات مجتمع المعلومات في عصر الانترنت، مجلة الملك فهد الوطنية، مج 13، ع 1، (يناير، يوليو) 2008، ص 288.

المطلب الخامس: مبادئ و أسس أخلاقيات المهنة المكتبية وأهم محاورها

قال بعض الحكماء :من سعة الأخلاق كنوز الأرزاق وقلة الأعداء المجحفين. و في قول النبي صلى الله عليه وسلم :**"إِنَّ أَحَبَّكُمْ إِلَيَّ وَأَقْرَبَكُمْ مِنِّي مَجْلِسًا يَوْمَ الْقِيَامَةِ أَحَاسِنُكُمْ أَخْلَاقًا، الْمُوْطَنُونَ أَكْنَافًا، الَّذِينَ يَأْلِفُونَ وَيُؤْلَفُونَ**"¹. "وحسن الخلق أن يكون سهل العريكة، لين الجانب، طلق الوجه، قليل النفور، طيب الكلمة"².

هذه نتائج الأخلاق الكريمة والتي هي دليل واضح لكل من يريد أن يستأنس بها ويتحصل عليها.

وسوف نتطرق لأهم العناصر والمبادئ السلوكية التي نراها ضرورية و يجب أن يتقيد بها العاملين في مؤسسات المعلومات وهي على النحو التالي:

أولاً: مبادئ متعلقة باحترام النظام و طاعة الرؤساء

و تتمثل في: تقبل المتابعة والنقد الذاتي و التقييم و التقويم بروح متسامحة، و الطاعة في الانضمام إلى أي فريق عمل يراه المسؤول مناسباً، إلى جانب احترام التشريعات والقوانين والأنظمة التي يصدرها المدير لصالح العمل، و الطاعة والولاء و حب الانتماء و يقظة الضمير تجاه الواجبات و المسؤوليات المنوطة لكل فرد.³

ثانياً: مبادئ تتعلق بالتعامل مع زملاء العمل وتشمل

التعامل مع الزملاء بناء على أسس أخلاقية تقوم على الاحترام والمودة وتجنب غيبتهم والتجريح بهم وتقديم النصح لمن يحتاج النصيحة من زملاء العمل الأقل خبرة مع الاعتراف بفضل أصحاب الفضل، والتزام المنطق في النقاش، واللجوء إلى المثالية في مجريات الحوار والابتعاد عن التحيز، ورأي الآخر و الالتزام دائماً بروح المنافسة الشريفة التي تبعدنا عن البغضاء والحسد.

1- صالح منصور الغالبي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، الأعمال والمجتمع، داروائل للنشر، الطبعة الأولى، 2008، ص 136 .

2- رواه الطبراني في "الأوسط" (7697).

3- أبي الحسن علي بن محمد بن حبيب البصري: أدب الدنيا والدين، - ط -2، بيروت: دارالكتب العلمية، 2008، ص 207-208.

ثالثا: مبادئ تتعلق بالتعامل مع المستفيدين

1. **الصبر:** وذلك خاصة لمن يعملون في مواجهة الجمهور مع احتمال وتقدير موقف المستفيد في استعجاله النتائج.
2. **الصدق والأمانة:** لتحقيق التقدم المهني وضمان استفادة جمهور المكتبة من عملها وإسهاماتها ينبغي إنجاز العمل بصدق وأمانة.
3. **التواضع وعدم التعالي:** وهو مطلب أساسي في التعامل و الحوار مع المستفيد والرغبة الدائمة في تقديم الإضافة و المزيد من الخدمات إليهم.
4. **التزام الأدب في المعاملة:** من بشاشة ورفق ولين في الكلام والألفاظ الحسنة والابتعاد عن الألفاظ القبيحة والتجريح.
5. **الإحساس بالمستفيدين** وتكريس الموظف كل وقت عمله في تلبية احتياجات المستفيدين، وإشباع رغباتهم.
6. **الإصغاء و المناقشة:** حسن الإصغاء من الأخلاق الحميدة، وهذا وجب الاستماع لانشغالات الباحثين و المستفيدين ومساعدتهم في حل مشاكلهم البحثية والمعلوماتية.
7. **الرد على استفسارات المستفيدين** بأساليب مكتملة وواضحة وسهلة الفهم.

رابعا: تحقيق الامتياز المهني

- 1 - احترام التخصص والمهنة فلا يجعل العوامل الاجتماعية السلبية أو ذات العلاقة ببيئة العمل تؤثر على أخلاقه في تأدية عمله.
- 2 - الإلتقان والتفاني في العمل والمحافظة على المستوى الجيد في الأداء، و في جميع مرافق المؤسسة المعلوماتية و في كل الأوقات.
- 3 - الحرص على تطوير الذات واكتساب الخبرة ليكون واسع الاطلاع والثقافة والإلمام بأهم التطورات وكل ما هو جديد في مجال التخصص.
- 4 - المبادرة إلى تطوير مهنة المكتبات بدراسة ومناقشة الأنظمة والتشريعات والخدمات التي أثبتت عدم جدواها من خلال العمل ورفع ذلك للمعنيين بالتطوير والتغيير .
- 5 - حماية الخصوصية وتوصيل المعلومات دون تصريحات أو مضايقات أثناء استخدام البريد الإلكتروني. حماية الملكية الفكرية ومنع التوزيع غير المرخص للمواد المسجلة والمحافظة على حقوق التأليف والنشر، ومما سبق يتضح لنا أن الأخلاقيات المهنية

يحكمها ثلاثة اتجاهات هي: التكوين الشخصي الذاتي للفرد، والبيئة التي ينتمي إليها، والتشريعات المهنية¹.

المطلب السادس: قيم أخلاقيات المهنة المكتبية نوجزها فيما يلي :

1. قيمة التقوى: قبل كل شي اتقي الله.

2. قيمة السرية والخصوصية: *Confidentiality and privacy*.

عدم إفشاء أسرار المهنة و الحفاظ على خصوصيتها.

3. قيمة الأمانة: *honesty*

أن تكون أميناً في كل معلومة أو رد أو استفسار تقدمه، و على أسرار وممتلكات المستفيدين و الزوار، و مقتنيات المؤسسة.

4. قيمة الصدق: *Truth*.

أن تكون صادقاً في كل كلمة تلفظها سواء رداً على مستفيد أو في حق زميل أو في حق نفسك.

5. قيمة النزاهة: *integrity*

أن تنتزه عن أي تصرف يسيء لسمعة المكتبة وسمعة المهنة التي تمثلها سواء كان هذا التصرف يضر مستفيد، زميل، أو حتى المؤسسة.

6. قيمة الجمال: *Beauty*

أن تتمتع بالجمال الداخلي في روح التعامل مع من حولك، الابتسامة المشرقة، المظهر الحسن، وأن تشعر المستفيد بجمال ما تقدمه وأن تدعم القيمة الجمالية في محتويات المكتبة كالقصص والأوعية الترفيهية.

7. قيمة العدل والمساواة: *Justice and Equality*

أن تعدل في المعاملة وتقديم الخدمات بين المستفيدين وفي الوقت والجد المبذولين أيضاً، وأن لا تفرق بين نسب أو جنس أو لون أو ديانة أو هوية أو شكل..... الخ.

8. التواضع: *Humility*

1- من الأترنت <https://alyaseer.net/vb/showthread.php?t=15160> تمت الزيارة بتاريخ 2020/04/11.

حافظ على كرامة مهنتك، يجب أن تكون فخورا بما تعمل وبالمكانة الاجتماعية التي تمثلها، واعمل جاهدا على الرفع من شأن هذه المهنة بين أوساط المجتمع¹.

المطلب السابع: أخلاقيات المعلومات والإنترنت: Netiquette، Nethics

بعد أن تحول المجتمع إلى مجتمع معلومات، أصبحت الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات شديدة الصلة بتخصص المكتبات والمعلومات، مما أوجب وضع أخلاقيات تحكم التعامل مع هذه التكنولوجيا الحديثة ولم يقتصر الإنتاج الفكري العربي بصياغة أخلاقيات التعامل مع الانترنت بل تعرض للمشكلات التي تسببها والتي تتنافى مع الدساتير والتشريعات الأخلاقية كالبيانات غير الصحيحة، التجارة غير المشروعة، الاعتداء على الخصوصية، المواد المشجعة على العنف والجريمة، التخريب والإهمال المتعمد وغير المتعمد، التجسس، السرقة، وغير ذلك من جرائم الانترنت.

1. الحرص على أمان النظام.
2. الممارسات العادلة بالنسبة للمعلومات.
3. دقة المعلومات.
4. معايير تبادل البيانات.
5. طلب العلم النافع والعمل على إيجاد الانترنتي الصالح "good netizen"
6. الصدق والموثوقية و الأمانة.
7. المعلومات للنشر والإتاحة.
8. الملكية الفكرية.
9. الانفتاح المعرفي.
10. الفائدة.
11. حماية أفراد المجتمع وجماعته من البيانات الضارة والملوثة.
12. التكاليف والعائدات حيث يفترض أن للمعلومات قيمة اقتصادية¹.

1- هبة الشريف: الأخلاقيات المهنية للمشتغلين بمجال المكتبات والمعلومات في ظل مجتمع المعلومات، موجودة على الرابط: <http://www.aplis.cybrarians.info/index.php/reports/509-2009-05-11-00-48-56>

تاريخ الزيارة: 2020/03/02.

المطلب الثامن: الاعتبارات الأخلاقية لاستخدام المعلومات

أجهد المفكرون عقولهم في مسألة الأخلاقيات منذ آلاف السنين، فالتوازن الصحيح بين حقوق الفرد وحرياته وتحقيق الصالح العام كان ولا يزال هدف حيوي، وبالنسبة إلى المجتمعات البشرية تعتبر مراجعة المبادئ الأخلاقية أمراً رئيسياً ومهماً، كما يقول ويليامز: "الحقيقة الواضحة هي أن مجموع المفاهيم الأخلاقية الأساسية يختلف من حضارة إلى أخرى، وهو يتغير بمرور الزمن، كما أنه عرضة للانتقاد،² حيث صار الآن لإعادة التقييم أهمية لعبرى من أي وقت مضى، ذلك أننا نعيش في نظام اجتماعي جديد متعدد الأعراف، تتيح فيه تقنيات المعلومات والاتصالات الجديدة فرصة التواصل العالمي لكل واحد منا، وتتيح في الوقت ذاته لمالكي المعلومات تقييد الوصول إليها حيث أصبح بالإمكان جمع معلومات عن أي فرد بسهولة واستغلالها لتحقيق مكاسب تجارية، وتجاوز أن قوانين تضمن امتلاك حقوقنا حول هذه المعلومات، وتتوقف الآن قدرتنا على امتلاك المعلومات واستخدامها على قدرتنا على الدفع بعد أن كُفنت حرية الوصول إليها من مسلمات الماضي؛ فالمعلومات واستخدامها موضوعات ليست مهمة فحسب لمبحث مستقل من زاوية الأخلاقيات، وإنما تلعب أيضاً دوراً رئيسياً في الاعتبارات الأخلاقية لجوانب أخرى من الحياة، وتترتب عليها عدة حقوق و مسؤوليات كثيرة وقضايا اجتماعية واقتصادية، نوجزها فيما يلي:

1- حق البحث عن المعلومات.

2- حرية الدراسة والبحث واستخدام أحدث التقنيات.

3- حق المعرفة وتلقي المعلومات.

4- حرية توصيل المعلومات.

حيث أن قطاع المعلومات يتضمن عديد المبادئ الأخلاقية ذات أهمية كبيرة، مما جعلها جزءاً من تصريحات ممثلي الشعب في معظم دول العالم، و تعبر هذه التصريحات سواء

1- هبة الشرف، المرجع السابق.

2- مايكل هيل، أثر المعلومات في المجتمع: دراسة لطبيعتها وقيمتها واستعمالها، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، ط 1، 2004، ص 141.

كانت المادة:(19)من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان للأمم المتحدة أوالتعديلات التي أدخلت على الدستور الأمريكي، أو الحريات الأربع التي قالها الرئيس الأمريكي الأسبق "روزفلت": " على أنه للبشر حقا في حرية البحث عن المعلومات وتلقيها وتوزيعها وإن اختلفت الصياغات.¹"

¹ - مايكل هيل، مرجع سابق، ص141.

خلاصة الفصل

لا زالت تواجه مهنة المكتبات و المعلومات كغيرها من المهن مشكلات أخلاقية هي في الحقيقة انعكاس لمنظومة القيم التي تبثها العولمة وتركز عليها عبر وسائل الإعلام المرئية بشكل خاص، مستغلة التطور التقني العالي لوسائل الاتصال مما أکسب هذه الوسائل قدرة ملموسة على الاستقطاب والتأثير والتوجيه، حيث عنيت بقوة بتطوير هذه الوسائل لدعم المفاهيم والأفكار والقيم التي تؤمن بها.

لذلك فإننا عندما ندقق بالصفة النوعية لأخلاق مجتمع المعلومات فإننا نجد أنها انعكاساً حقيقياً لمنظومة القيم الثقافية للعولمة، فسلوك الإنسان الأخلاقي يتأثر بعدة مؤثرات إيجابية وسلبية، داخلية وخارجية، ويصل تأثير هذه المؤثرات إلى أن تطغى على خلقه الأساسي، حتى يصبح السلوك الجديد له خُلُقاً وطبعاً.

الفصل الثالث

التشريع القانوني لأخلاقيات المهنة
المكتبية: المواثيق والرسائل والجمعيات
المهنية.

تمهيد:

على الرغم من أن الإنتاج الفكري العالمي غطى الكثير من الأخلاقيات والقيم المهنية في مجال المكتبات والمعلومات، إلا أنه مازال ينقصه الكثير حيث تحدثت الدراسات السابقة عن الأمانة والصدق والكرامة والدقة، ولم تحظى قيم أخرى بالاهتمام كالتعاون والسرعة والهدوء والتواضع واحترام الوقت بل وغفلت الدراسات جميعاً عن أخلاقيات تعامل أخصائي المعلومات مع الفئات ذوي الاحتياجات الخاصة.

كما أنه حدث خلط بين خدمات المكتبة الأساسية وبين القيم التي يجب على المختصين التحلي بها، فوردت صياغات أخلاقية تتصل على ضرورة الرد على الاستفسارات في حين أنها خدمة مكتبية أساسية، إما القيمة الأخلاقية هي عدم تجاهل استفسار معين أو السرعة في الرد وغير ذلك.

فسوف نتطرق إلى أهم المواثيق والدساتير العالمية والعربية لأخلاقيات المهنة المكتبية.

المبحث الأول: ميثاق ودستور أخلاقيات المهنة المكتبية

المطلب الأول: تعريف ميثاق ودستور أخلاقيات المهنة المكتبية

أولاً: تعريف ميثاق أخلاقيات المهنة المكتبية:

توجد العديد من التعريفات لميثاق أخلاقيات المهنة فقد عرفها الهوش أبو بكر بأنها "وثيقة تحدد المعايير الأخلاقية و السلوكية المهنية المطلوب أن يتبناها أفراد جمعية مهنية"¹.

كما عرفتھا الزاحي سمية بأنها "بيان بالمثل وقواعد السلوك المهني،و الذي يعمل كخطوط إرشادية للسلوك الواجب إتباعه من جانب أعضاء جماعة معينة"².

كما عرفها (Fallis) بأنها "عبارة عن قائمة من المبادئ التوجيهية للسلوك الأخلاقي".

ثانياً: تعريف دستور أخلاقيات المهنة المكتبية: **Code of ethics**

هو بمثابة إرشادات تحمل المبادئ الأخلاقية للتعامل مع المعلومات، كما تحدد ما يجب فعله وما لا يجب³.

المطلب الثاني: أهمية ميثاق أخلاقيات المهنة المكتبية

يعتبر ميثاق أخلاقيات المهنة المكتبية أداة في أيدي المهنيين من أجل صنع قراراتهم الأخلاقية، كما أنه ينفع المستفيدين من مصالح المعلومات على اختلاف أشكالها (مكتبات، مراكز أرشيف ومراكز المعلومات) و يزودهم بالثقة و أن حقوقهم محل احترام من طرف المهنيين. وهو مكمل مهم لشرح وترجمة النصوص القانونية والتنظيمية، وهو عنصراً ملحقاً ومفيداً خاصة بالنسبة للجمعيات المهنية للمكتبيين، من أجل فرض العدل وتطبيقه خاصة عند حدوث بعض الأفعال غير المرغوب فيها. فميثاق أخلاقيات المهنة

1- الهوش أبو بكر: نحو ميثاق أخلاقي لمهنة المعلومات في الوطن العربي، وقائع المؤتمر العربي الثاني عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (المكتبات العربية في الألفية الثالثة) الإمارات، مج 2، الشارقة:الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات و جامعة الشارقة، 118-144، ص 123.

2- الزاحي سمية: ميثاق أخلاقيات المهنة للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: خطوة لتوثيق أخلاقيات المهنة المكتبية في الدول العربية في ضوء المواثيق الدولية Cybrarian Journal، ع 1، ص 29 - 39.

3-Fallis, D.. **Information ethics for twenty-first century library professionals**, Library Hi Tech. , (2007) P 25.

ضروري في المكتبات لأنه "يسطر الوظيفة الخاصة للمكتبة في قلب المجتمع كمكان يمثل الحرية الفكرية، هذه الوظيفة التي تقدم ضمانات للمكتبيين، وتذكرهم بأن الوصول إلى الكتاب والمكتوب ليس شيئاً بسيطاً وعادياً، قد تكون كتابات للتسلية، ولكن أيضاً للتعليم والتكوين والتفكير للالتقاء، والواجهة التي تؤسس حتى للتحليل والنقد"¹.

المطلب الثالث: ظهور وتطور مواثيق أخلاقيات المهنة المكتبية

يعود ظهور أول دستور لأخلاقيات المهنة المكتبية إلى سنة 1939 من طرف جمعية المكتبات الأمريكية، وقد عرف العديد من الانتقادات والتوجيهات من طرف المكتبيين والباحثين، وتمت مراجعته لينشر من جديد سنة 1982، وتمت مراجعته مرة ثانية لينشر سنة 1995. وقد كان هذا الدستور موضوعاً مثيراً للبحث والتأليف في مجال أخلاقيات المهنة، حيث صدرت في الولايات المتحدة الأمريكية -بالتوازي مع نشره ومراجعته- العديد من الكتب التي ذكرت في عنصر سابق. وكان ذلك أول دستور لأخلاقيات المهنة المكتبية، وبالتالي كانت جمعية المكتبات الأمريكية رائدة في مجالي البحث والتقنين لقضية أخلاقيات المهنة.

كما أصدرت جمعية المكتبات الكندية دستوراً في جوان 1976، ثم صدر دستور الأخلاقيات المهنية للمكتبيين الخاص بالجمعية اليابانية في 04 جوان 1980، وتمت المصادقة على دستور السلوك المهني لجمعية المكتبات البريطانية في 1983، وفي نفس السنة أصدرت جمعية المعلومات والمكتبات الأسترالية بيان الأخلاقيات المهنية، وتمت المصادقة على هذه الدساتير خلال الاجتماعات السنوية العامة لهذه الجمعيات.

بحلول التسعينيات من القرن العشرين ظهرت العديد من الدساتير المهنية للسلوك. في المكسيك تمت المصادقة على دستور الأخلاقيات المهنية خلال 1991-1992 من طرف المعهد الوطني للمكتبيين، وخلال 1991 تمت مراجعة و تحيين دستور الأخلاق لجمعية جاميكا للمكتبات، كما شهدت صائفة 1992 صدور دستور الأخلاق لجمعيات المكتبات الكرواتية، و صدر عن لجنة التنظيم المهني لجمهورية الفلبين في منيلا دستور الأخلاق للمكتبيين المسجلين.

1- الزاخي سمية، مرجع سابق، ص 39.

كذلك تم الاتفاق على الميثاق المهني للمكتبيين في المكتبات العامة من طرف جمعية الدول المنخفضة للمكتبات في 13 ماي 1993، واعتمدت جمعية المكتبات السلوفينية دستور الأخلاق للمكتبيين السلوفانيين . في 08 نوفمبر 1995، وفي نفس السنة صدر دستور الأخلاق لجمعية هونغ كونغ. في العام الذي يليه صادقت جمعية المكتبات الأوكرانية على دستور الأخلاق المكتبية. كما شهدت أواخر 1997 اعتماد دستورين الأول من طرف جمعية المكتبات الكرواتية والثاني من طرف جمعية المكتبات لسيريلانكا باسم دستور السلوك المهني. أما خلال عام 1998 فتم اعتماد دستور أخلاقيات المهنة للمكتبيين السويسريين من طرف جمعية المكتبات والمكتبيين السويسريين يوم 04 سبتمبر، ودستور أخلاق المكتبيين الليتوانيين من طرف جمعية المكتبيين الليتوانيين.

و عرفت نهاية التسعينات صدور دستور الأخلاق لاختصاصيي المعلومات بالبرتغال من طرف الجمعية البرتغالية للمكتبيين، الأرشيفيين والوثائقيين يوم 25 جوان 1999. و صدر في 14 فيفري 2001 دستور الأخلاق للمكتبيين واختصاصيي المعلومات لإستونيا. والملاحظ على أن هذين الأخيرين استعملا تسمية أخصائيي المعلومات، ما يعني أن هناك استجابة وتأثر بتطور محيط العمل المكتبي بحيث بدأ استعمال مصطلح أخصائيي المعلومات ليكون شاملا لكل الفئات العاملة في مجالات المكتبات والأرشيف والتوثيق.

وبذلك تكون موثيق ودساتير الأخلاقيات قد عرفت نهضة وتطورا مستمرين، من أجل ترقية المهنة وتطوير أداءها على المستوى الفردي والمؤسسي، وقد عملت لجنة متخصصة على مستوى الاتحاد الدولي للمكتبات والمعلومات على تجميعها ومتابعة تحيينها حيث جمعت ما يزيد عن 60 دستورا وميثاقا، وفرت منها ثمانية وثلاثين دستورا لأخلاقيات المهنة في فضاء خاص ضمن موقع الاتحاد على شبكة الانترنت¹.

المطلب الرابع: أبرز الموثيق و الدساتير الأخلاقية للمهنة المكتبية

فالقيمة الاقتصادية والاجتماعية للمعلومات في العصر الحالي ودورها المحوري في اتخاذ القرارات، ناهيك عن مساهمتها الفعالة في تنمية المجتمعات أدى إلى الاستخدام المفرط

1- الزاخي سمية، مرجع سابق، ص39.

لها في شتى المجالات، أين صاحب هذا الاستخدام قضايا أخلاقية حول طرق ووسائل بحث، معالجة واستخدام المعلومات، وأخذت هذه القضايا تتفاقم وتتعدّد كلما زاد التعامل مع المعلومات، فظهرت الحاجة جلية إلى وضع موثيق ودساتير لأخلاقيات المعلومات بهدف حل هذه المعضلات من جهة وضبط الطرق السوية للتعامل مع المعلومات من جهة أخرى.¹

المطلب الخامس: مدونة قواعد سلوك المكتبيين وأخصائيي المعلومات (الإفلا/الدولية)

إن هذه المدونة للأخلاقيات وقواعد السلوك المهني مقدمة في صورة سلسلة من الواجبات الأخلاقية؛ لإرشاد المكتبيين وغيرهم من أخصائيي المعلومات؛ وكي تضعها جمعيات المكتبات والمعلومات في اعتبارها عند وضع أو مراجعة مدونات القواعد السلوكية الخاصة بها.

ويمكن القول بأن وظيفة مدونة قواعد السلوك، هي:

- تشجيع التفكير في مبادئ يمكن للمكتبيين وضع سياسات و التعامل مع المشكلات وفقا لها .
- رفع الوعي المهني و التحلي بالشفافية مع المستخدمين والمجتمع بأسره.
- لانهاء، أن تحل هذه المدونة محل المدونات القائمة بالفعل أو إعفاء المؤسسات المهنية من التزامها بوضع مدونات القواعد السلوكية الخاصة بها من خلال عملية من البحث والمشاورة والتعاون في وضعها .ولا نتوقع الالتزام الكامل بهذه المدونة.

نقدم هذه المسودة إيماناً بـ

- أن أمانة المكتبات في جوهرها، هي نشاط أخلاقي يجسد منها ثري القيمة في العمل المهني مع المعلومات.

لقد تزايدت الحاجة إلى مشاركة الأفكار والمعلومات، بتزايد تعقيد المجتمع في القرون الأخيرة وهو ما يبرر وجود المكتبات وأمانة المكتبات.

1- المرجع نفسه ص40.

إن دور مؤسسات وأخصائيي المعلومات في المجتمع الحديث في دعم تسجيل وتقديم الخدمات المعلوماتية على الوجه الأمثل؛ كي تسهم في الرفاهية الاجتماعية والثقافية والاقتصادية، حول بدور المكتبات وبالتالي يتحمل المكتبيين مسؤولية اجتماعية كبيرة.

علاوة على ذلك يقودنا هذا الإيمان بالضرورة الإنسانية لمشاركة المعلومات والأفكار إلى الاعتراف بالحقوق المعلوماتية. ففكرة حقوق الإنسان، خاصة كما هي موضحة في إعلان الأمم المتحدة العالمي لحقوق الإنسان (1948)، تتطلب منا جميعاً الاعتراف بأهمية الآخرين واحترام حقوقهم.

وخاصة المادة 19 التي تحدد حقوق كل بشري حرية التعبير والوصول إلى المعلومات.

تحدد المادة 19 بوضوح حق "السعي للحصول على المعلومات والأفكار وتلقيها ونقلها بأي وسيلة ودون حدود"، وهو ما يعطي سبباً واضحاً لوجود المكتبات الحديثة والمتطورة. وقد توسعت الإفلا في مفهوم العمل مع المعلومات في العديد من البيانات والسياسات والوثائق الفنية التي لا حصر لها. إن جوهر هذه المدونة هو فكرة الحقوق المعلوماتية وأهميتها لمهنة أمانة المكتبات والمجتمع في عمومه يلزم مبدأ حق الوصول الحر للمعلومات، المكتبيين وغيرهم من أخصائيي المعلومات بتحليل ونقد القوانين ذات الصلة والاستعداد للتوجيه بل وحشد الدعم إن أمكن؛ لتطوير محتوى القوانين وأسلوب تطبيقها.

تقوم بنود هذه المدونة على المبادئ الموضحة في المقدمة السابقة؛ لتقديم مجموعة من المقترحات بشأن سلوك المهنيين¹.

ولكن ستختلف بالضرورة خصائص كل مدونة وفقاً لمجتمعها، إن وضع مدونة السلوك أحد الوظائف الضرورية للمؤسسة المهنية، مثلها مثل التفكير الأخلاقي الذي يعد ضرورة لجميع المهنيين. ترشح الإفلا مدونة قواعد السلوك الخاصة بها لكل المؤسسات والجمعيات الأعضاء وأخصائيي المعلومات من الأفراد.

تقوم الإفلا بمراجعة هذه المدونة كلما تطلب الأمر.

1 - إتاحة المعلومات:

1- مدونة قواعد سلوك المكتبيين وأخصائيي المعلومات (الإفلا/الدولية) النسخة غير المختصرة 12 أغسطس 2012.

إن المهمة الأساسية للمكتبيين وغيرهم من أخصائيي المعلومات هي ضمان إتاحة المعلومات للجميع؛ من أجل التنمية الذاتية والتعليم والإثراء الثقافي والترفيه والنشاط الاقتصادي والمشاركة القائمة على معلومات في العملية الديمقراطية وتطويرها.

يناهض المكتبيون وغيرهم من أخصائيي المعلومات رفض إتاحة المعلومات والأفكار والحد منه وخاصة من خلال الرقابة سواء كانت من الدول أو الحكومات أو المؤسسات الدينية أو مؤسسات المجتمع المدني.

يجب أن يبذل المكتبيون وغيرهم من أخصائيي المعلومات الذين يقدمون خدمات للجمهور كل جهد ممكن لإتاحة ما لديهم من مقتنيات وخدمات مجاناً للمستخدم. وإذا كان لابد من فرض رسوم على العضوية ومصاريف إدارية فيجب تخفيضها قدر الإمكان، كما عليهم إيجاد حلول عملية؛ لعدم استثناء الفئات المحرومة من الخدمات المقدمة.

يروج المكتبيون وغيرهم من أخصائيي المعلومات ويقومون بالدعاية لما لديهم من مجموعات وما يقدمون من خدمات، بحيث يعلم بها المستخدمون وأولئك المحتمل أن يصبحوا مستخدمين، بوجود وتوفر هذه المجموعات و الخدمات، و قد يلجأ المكتبيون وأخصائيو المعلومات لأكثر الطرق فعالية؛ من أجل إتاحة ما لديهم من مواد للجميع . ولهذا الغرض، يسعون للتأكد من مطابقة المواقع الإلكترونية الخاصة بالمكتبات وغيرها من مؤسسات المعلومات، للمعايير العالمية للوصول للمواد، وألا يكون هناك ما يعيق الوصول إليها¹.

2 - مسؤوليات تجاه الأفراد والمجتمع:

يعمل المكتبيون وأخصائيو المعلومات على ضمان عدم إهدار حق أي فرد في الوصول إلى المعلومات وتقديم خدمات متساوية للجميع، دون النظر للعمر أو الجنسية أو المعتقدات السياسية أو القدرة البدنية أو الذهنية أو الجنس أو الهوية والثقافة والتعليم والدخل أو الهجرة أو اللجوء السياسي أو الحالة الاجتماعية أو الأصل أو العرق أو الدين أو الميل الجنسي، وذلك من أجل؛ الترويج لاشتمال الجميع والقضاء على التمييز، ويحترم

1- مدونة قواعد سلوك المكتبيين وأخصائيي المعلومات (الإفلا/الدولية) النسخة غير المختصرة 12 أغسطس 2012 .

المكتبيون وأخصائيو المعلومات الأقليات اللغوية الموجودة في كل بلد وحققها في الوصول للمعلومات بلغتها.

ينظم المكتبيون وأخصائيو المعلومات المحتوى ويقدمونه بطريقة تمكن المستخدم من الحصول على المعلومات التي يحتاجها بنفسه. كما يساعدون المستخدمين ويدعمونهم في عملية البحث عن المعلومات.

يقدم المكتبيون وأخصائيو المعلومات، خدمات لزيادة مهارات القراءة، إنهم يروجون لنشر الوعي المعلوماتي بما في ذلك نشر القدرة على تحديد مكان المعلومات والربط بينها وترتيبها والخلق منها واستخدامها وتوصيلها. كما يروجون للالتزام بالمبادئ الأخلاقية عند استخدام المعلومات، وبذلك يساعدون في القضاء على السرقة الأدبية وغيره امن أشكال إساءة استخدام المعلومات.

يحترم المكتبيون حماية القصر مع التأكد من عدم إخلال ذلك بحقوق الكبار المعلوماتية.

3 - الخصوصية والسرية والشفافية:

يحترم حماية البيانات الشخصية، والتي يتم بالضرورة مشاركتها بين الأفراد والمؤسسات¹.

تتسم العلاقة بين المكتبة والمستخدم بالسرية، ويتخذ المكتبيون وأخصائيو المعلومات الإجراءات اللازمة للتأكد من عدم تسريب بيانات المستخدمين ومشاركتها خارج حدود العمليات التي يلزم فيها ذلك، وكذلك يدعم المكتبيون وأخصائيو المعلومات الشفافية بحيث تكون أعمال الحكومة والإدارة والتجارة منفتحة أمام عموم الناس يستطيعون الاطلاع والحكم عليها. كما يدركون أهمية كشف الفساد والجرائم وهو ما قد يتعارض مع جانب السرية ولكن يجب قبوله.

4- التداول الحر و الملكية الفكرية:

يهتم المكتبيون وأخصائيو المعلومات بتقديم للمستخدمين أفضل فرص الوصول إلى المعلومات والأفكار بأي وسيلة أو شكل. يشمل ذلك دعم مبادئ التداول الحر والتراخيص

1- المرجع نفسه.

المفتوحة، يأمل المكتبيون في إتاحة المعلومات بصورة عادلة وسريعة واقتصادية للمستخدمين.

يتحمل المكتبيون وأخصائي المعلومات واجبا مهنيا فيحشد الدعم للحصول على استثناءات خاصة بالمكتبات فيما يخص حقوق الطبع و النشر، حيث يعد المكتبيين وغيرهم من أخصائي المعلومات شركاء للمؤلفين والناشرين وغيرهم من المبدعين التي تحمي حقوق الطبع والنشر لأعمالهم .يدرك المكتبيون وأخصائيو المعلومات حق الملكية الفكرية للمؤلفين وغيرهم من المبدعين، وسيسعون لضمان احترام حقوقهم الأدبية على الوجه الأكمل قدر المستطاع، كي يلقى إبداعهم التقدير الذي يستحقه¹.

يتفاوض المكتبيون وأخصائيو المعلومات مع مالكي حقوق النشر بالنيابة عن المستخدمين بشأن أفضل شروط لتداول المعلومات، ويسعون للتأكد أن تطبيق قوانين حقوق الملكية الفكرية لا يمنع أو يعيق الوصول إلى الأعمال، دون ضرورة لذلك .وآلا تتعدى هذه التراخيص على الاستثناءات الخاصة بالمكتبات والمنصوص عليها في التشريعات، ويشجع المكتبيون وغيرهم من أخصائي المكتبات الحكومات على تأسيس نظاما لحقوق الملكية الفكرية يحترما لموازنة بين حقوق أصحاب الحق والأفراد والمؤسسات التي تقوم على خدمتهم مثل المكتبات.

يقوم المكتبيون وأخصائيو المعلومات أيضا بحشد الدعم للحد من الشروط التي يفرضها قانون حقوق النشر بحيث تتخطى الفترة الزمنية المقبولة والتأكد من استمرار إتاحة المعلومات المتاحة للعامة.

5- الحيادية وتطابق الأقوال مع الأفعال والمهارات المهنية:

يلتزم المكتبيون وأخصائيو المعلومات بالحيادية وعدم الانحياز في تكوين مجموعات المقتنيات وإتاحتها وتقديم الخدمات .وتؤدي هذه الحيادية إلى الوصول إلى أكثر مجموعات المقتنيات توازنا وإلى إمكانية تحقيق أفضل مستويات الإتاحة، و يحدد المكتبيون وأخصائيو المعلومات وينشرون سياساتهم في اختيار وترتيب وحفظ وتقديم ونشر المعلومات.

1- مدونة قواعد سلوك المكتبيين وأخصائي المعلومات (الإفلا/الدولية) النسخة غير المختصرة 12 أغسطس 2012 .

يتميز المكتبيون وأخصائيو المعلومات بين معتقداتهم الشخصية و واجباتهم المهنية .فلا يكون مصالحهم أو معتقداتهم الشخصية على حساب مبدأ الحيادية، ويكون للمكتبيين وأخصائيو المعلومات الحق في حرية التعبير في مكان عملهم شريطة ألا يخل ذلك بمبدأ الحيادية تجاه المستخدمين، حيث يتصدى المكتبيون وأخصائيو المعلومات للفساد الذي يؤثر مباشرة على أمانة المكتبات، مثل الذي يحدث في وضع قيود على مصادر مواد المكتبة وسياسات التزويد بها، والتعيين في وظائفها وإدارة مابها من عقود وشئون مالية.

يسعى المكتبيون وأخصائيو المعلومات للتفوق المهني باكتساب معارف وتطوير مهاراتهم بصفة مستمرة.

كما إنهم يطمحون إلى الوصول إلى أعلى مستويات جودة الخدمة وبذلك يروجون لسمعة جيدة لمهنة أمانة المكتبات¹.

6-العلاقة مع الزملاء وصاحب العمل:

يتعامل المكتبيون وأخصائيو المعلومات مع بعضهم بأسلوب يتسم بالعدالة والاحترام. يعارض المكتبيون وأخصائيو المعلومات التمييز في أي من جوانب التعيين، سواء كان ذلك بسبب العمر أو الجنسية أو المعتقدات السياسية أو القدرة الجسدية أو الإعاقة الجسدية أو الذهنية أو الجنس أو الحالة الاجتماعية أو الأصل أو العرق أو الدين أو الميل الجنسي.

يدعم المكتبيون وأخصائيو المعلومات حصول الرجال والنساء ممن يعملون في وظائف مماثلة، على رواتب ومزايا متساوية.

يشارك المكتبيون وأخصائيو المعلومات خبرتهم المهنية مع زملائهم ويرشدون ويساعدون المهنيين الجدد على دخول المجتمع المهني وتنمية مهاراتهم .يساهمون في أنشطة مؤسساتهم المهنية ويشاركون في البحث والنشر في الأمور المهنية المختلفة.

1- مدونة قواعد سلوك المكتبيين و أخصائيو المعلومات (الإفلا/الدولية) النسخة غيرالمختصرة 12 أغسطس 2012 .

يسعى المكتبيون وأخصائيو المعلومات لاكتساب سمعة ومكانة قائمة على مهنتهم وأخلاقياتهم، ولا يتنافسون مع زملائهم بطرق غير نزيهة¹.

1- المرجع نفسه.

المبحث الثاني: الجمعيات المهنية وأخلاقيات المهنة المكتبية

المطلب الأول: جمعية المكتبات الأمريكية: ALA

أولاً: دستور الجمعية الأمريكية لأخلاقيات المهنة المكتبية ALA

تعتبر جمعية المكتبات الأمريكية من الجمعيات الرائدة في هذا المجال، ودستور الجمعية الأمريكية لأخلاقيات المهنة المكتبية الذي صدر سنة 1982 يعد من أهم و أعرق الدساتير إرشادا، فهو يحمل في طياته قيم ومبادئ التعامل مع الصراعات الأخلاقية في المهنة المكتبية¹.

حيث اهتمت بتسطير المبادئ الأخلاقية و التنظير لها و سبقه في ذلك دستور 1939، ومنذ ذلك التاريخ بدأت في الاتجاه نحو التقنين والتشريع لهذه الأخلاقيات، حيث نال موضوع أخلاقيات المهنة اهتمام العديد من الكتاب في الولايات المتحدة الأمريكية ومن بينهم (Good William) 1961 و كذلك (Routhstern Samuel) 1968 و (Deweese) إلى جانب صدور العديد من الكتب المتمحورة حول أخلاقيات المهنة المكتبية و منها كتاب: "Professional ethics and librarians" الأخلاقيات المهنية والمكتبيين سنة 1985 للمؤلف (Jonathan Lindsey) ودراسة (Walls) 1987، و في عام 1988 صدر كتاب " Ethical challenges in librarianship" التحديات الأخلاقية في علم المعلومات" لمؤلفه (Robert Hauptman).²

ثانياً: برنامج الاعتماد لجمعية المكتبات الأمريكية (ALA)

تعد من الجمعيات الرائدة في برنامج الدراسات في مجال المكتبات والمعلومات، حيث تمت تعيين لجنة الاعتماد (Committee On Accreditation) لتكون مسؤولة عن تنفيذ برنامج الاعتماد الموضوع من طرف الجمعية وتطويره و صياغة معايير التعليم الخاصة ببرامج الدراسات العليا لمرحلة التدرج في مجال المكتبات والمعلومات، متمثلة في

1- عبد الهادي محمد فتحي: المعلومات و تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الجديد، القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، 2000، ص 49.

2- المجلة الدولية لعلم المكتبات و المعلومات . مج3، ع4، (أكتوبر - ديسمبر 2016)، ص 167.

الدراسات المؤدية إلى درجة الماجستير، حيث حظيت هذه اللجنة بالاعتراف من طرف مجلس الاعتماد في الدراسات العليا (**Concil for Higher Education Accreditation**) كهيئة اعتماد رسمية لمثل هذه البرامج في الولايات المتحدة الأمريكية¹.

حيث كانت البدايات الأولى لتطبيق مبدأ الاعتماد من طرف جمعية المكتبات الأمريكية إلى عام 1923 تزامنا مع ظهور تقرير Williamson الموسوم: "التدريب و التكوين لخدمات المكتبات و المعلومات (**Training for Library service**)"، إلى جانب إنشاء مكتب جديد للتعليم في علوم المكتبات (**Board of Education for Librarianship**) من طرف نفس الجمعية، مع تكليفه بمنح الاعتماد لبرامج التكوين المراجعة من طرف الجمعية وسيلة لتحسين و تطوير و دفع للمهنة المكتبية إلى جانب تطوير مناهج التكوين وتحسين قدراتهم ومهاراتهم المهنية، واستمر هذا المكتب في العمل إلى سنة 1956، وتم إنشاء لجنة الاعتماد، حيث تعامل كل من مكتب التعليم في علوم المكتبات و لجنة الاعتماد خلال مسيرتهما مع خمسة وثائق معايير اعتماد معتمدة من طرف الجمعية والتي وضعت سنوات: 1926، 1933، 1951، 1972، و آخرها المعايير المعتمدة حاليا و التي تم وضعها في سنة 2008.²

المطلب الثاني: الدستور الأخلاقي للجمعية الأمريكية لعلم المعلومات ASIS
 أنشئت هاته الجمعية عام 1937 باسم معهد التوثيق الأمريكي **American Documentation Institute (ADI)**، بغرض "مناقشة، ونشر، وتحليل الأعمال التي تبحث في نظرية، وتطبيق، وبحث، وتنمية جميع العناصر المتصلة بتوصيل المعلومات المتخصصة المسجلة." فتحت باب العضوية للأفراد عام 1952، وغيرت اسمها إلى الاسم الحالي ابتداء من 1968. وهي جمعية مهنية منظمة للأغراض العلمية، والأدبية، والثقافية، وتوالي إنشاء وبث وتطبيق المعرفة المتعلقة بالمعلومات ونقلها. وهي

1 -American Library Association. **Accreditation of Master's Programs in Library & Information Studies**. Chicago: American Library Association, 2008. P.3

2-Elinor Yungmeyer. **The ALA Accreditation Program**. Journal of Education for Library and Information Science, Vol. 25, No. 2, The ALISE/H.W. Wilson Foundation. Accreditation Conference. September 16-18, 1984. Chicago, Illinois (Fall, 1984), pp. 109-117.

معروفة باسمها الاستهلاكي إيه إس آي إس ASIS. وتضم 20 مجموعة تهتم بالمعلومات في مجالات الفنون والعلوم الإنسانية، والتجهيز الآلي للغات، والعلوم السلوكية والاجتماعية، وأنظمة المعلومات في العلوم الحيوية والكيمائية، وبحوث التصنيف، وخدمات الاسترجاع الآلي، وتعليم علم المعلومات، وأساسيات علم المعلومات، وتفاعل الإنسان مع الكمبيوتر، وتحليل المعلومات وتقويمها، وتوليد المعلومات ونشرها، والقضايا العالمية للمعلومات، وأتمتة المكتبات والشبكات، وتنظيم المعلومات، ونظم المعلومات الطبية، وقواعد البيانات الرقمية، ونظم معلومات المكاتب، والكمبيوترات الشخصية، وتكنولوجيا الاختزان والاسترجاع، والتكنولوجيا والمعلومات والمجتمع.¹

وصدرت مسودة هذا الدستور عام 1990 وهي تتضمن الآتي:

1- المسؤولية تجاه الأفراد وتمثل في:

يجب على أخصائي المعلومات:

- النضال من أجل إتاحة المعلومات لمن يحتاجون إليها وفي الوقت و المكان المناسب.
- توخي الحيطة و الحذري التعامل مع الخصوصية أو السرية فيما يتعلق بتقديم المعلومات عن الأفراد.
- حماية حق كل مستفيد وكل مالك فيما يتعلق بالخصوصية والسرية.
- احترام حقوق الملكية الفكرية لمقدمي المعلومات.

2- المسؤولية تجاه المجتمع: وتشمل ما يلي:

- خدمة حاجات المجتمع من المعلومات مدركاً في الوقت نفسه حقوق الأفراد.
- مقاومة جهود الرقابة على المطبوعات.
- تعليم المجتمع و تذكيره بأهمية المعلومات وتشجيع الفرص المتساوية في الوصول إلى المعلومات بدون شرط أو قيد.

1- موجود في الأنترنت:

<https://www.elshami.com/Terms/A/American%20Society%20for%20Information%20Scien>

[ce.htm](https://www.elshami.com/Terms/A/American%20Society%20for%20Information%20Scien) تمت الزيارة بتاريخ: 2020/02/17.

3- المسؤولية تجاه الراعي أو المستفيد أو الموظف و تتمثل في:

- النضال من أجل خدمة اهتمامات الراعي.
- الحفاظ على السرية في تداول المعلومات.
- تحاشي صدام المصالح بين الراعين.
- رفض الطلبات غير الأخلاقية والمشكوك فيها أخلاقياً.

4- المسؤولية تجاه المهنة:

- إنجاز الخدمات المهنية بطريقة تعزز من وضع المهنة وتجلب التقدير والاحترام لأفرادها.
- تحاشي المواقف التي يمكن أن تعكس مصالح شخصيةً.
- الالتزام بالمساواة في العلاقات بين الزملاء.
- تشجيع الإحاطة بالمبادئ الأخلاقية للأنشطة المهنية وتشجيع المناقشة العامة للمسائل الأخلاقية.

يتميز هذا الدستور بصيغة قانونية محضة، حيث أنه يبنى على مبدأ المسؤولية، كما نلاحظ فيه تطور مفهوم العمل المكتبي وارتباطه بالمعلومات وكذلك حق التحفظ والسرية في مجال المعلومات دون الوقوع في الرقابة التي لا تخدم البحث والباحثين، ومن الضروري في هذا المقام الإشادة بدور الجمعيات المكتبية التي أصبحت تلعب دوراً ريادياً في كل ماله علاقة بالمهنة المكتبية، فهي بالإضافة إلى المساهمة في التحسيس والتعريف بالمهنة تشارك في:

- التنمية المهنية للقطاع وللعاملين فيه.
- تشارك في إصدار القوانين والداستير الأخلاقية وهو ما يجعله امن عناصر المهنة المكتبية ومقوماتها ولا يمكن دراسة المهنة المكتبية بعيداً عن الدور الذي تلعبه الجمعيات المكتبية في ذلك¹.

المطلب الثالث: الدستور الأخلاقي لجمعية المكتبات البريطانية L.A

1- محمد فتحي عبدالهادي، المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الجديد، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة- مصر، 2000، ص 44.

تأسست هاته الجمعية عام 1877 (1) وتعمل على استقطاب المهتمين بشؤون وقضايا المكتبات في بريطانيا ومقرها في لندن وتهدف إلى تحقيق الغايات التالية:

- توحيد جميع العاملين في المكتبات البريطانية.
- عقد المؤتمرات والاجتماعات الدورية للعاملين في المكتبات.
- تطوير تسيير المكتبات و تحيينها.
- المساهمة في إصدار عديد التشريعات في مجال المكتبات.
- تطوير البحث البيبليوغرافي.
- تنظيم المسابقات لتوظيف المكتبيين.
- منح شهادات الاستحقاق في علم المكتبات و يشترك حوالي 20 ألف منخرط في هذه الجمعية.

و يرمي الدستور الأخلاقي للجمعية المكتبات البريطانية إلى ما يلي:

- ممارسة المكتبيين لمهامهم على أحسن وجه.
- بذل قصارى جهدهم من أجل تحسين و تنظيم المكتبات.
- خلق أجواء عمل و ظروف تساعد على النهوض بالقطاع و انتعاشه وازدهاره.
- إحساس المكتبيين بشؤون المجتمع الأكبر الذي ينتمون إليه¹.

و توجد العديد من الجمعيات الأخرى في نفس المجال إضافة إلى الجمعيات سالفة الذكر، نحاول أن نطرق إلى بعض منها حيث كان لها دور فعال في إرساء معايير و مبادئ و قوانين و تشريع لسلوكيات المكتبيين وأخصائيي المعلومات، و تحقيق الميزة التنافسية لإرضاء المستفيدين و إشباع رغباتهم وهم كالتالي:

- الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات (IFLA).

- جمعية المكتبيين لماليزيا.
- جمعية المكتبات اليابانية.
- جمعية المكتبات الكورية.

1- المرجع نفسه، ص 413-414.

- جمعية المكتبات والمكتبيين السويسريين.
- جمعية المكتبات الكندية.
- جمعية المكتبات الكرواتية.
- جمعية المكتبات السويدية.
- جمعية المكتبات الأوكرانية و غيرها من الجمعيات الأخرى.

المطلب الرابع: المواثيق الأخلاقية للمهنة المكتبية في الوطن العربي

أما بالنسبة للوطن العربي فقد ظهرت العديد من الجمعيات المكتبية وهي كالاتي:¹

- مصر: الجمعية المصرية للتوثيق و المكتبات (1945).
- لبنان: جمعية المكتبات اللبنانية (1960).
- الأردن: جمعية المكتبات الأردنية (1963).
- تونس: الجمعية التونسية للموثقين والمكتبيين والارشيفيين (1965).
- العراق: الجمعية العراقية للمكتبات والمعلومات (1968).
- السودان: جمعية المكتبات السودانية (1969).
- سوريا: جمعية المكتبات والوثائق (1972).
- المغرب: الجمعية الوطنية للإعلاميين (1973).
- الجزائر: جمعية المكتبيين و الارشيفيين و الموثقين الجزائريين (1989).
- البحرين: جمعية المكتبات البحرينية (1996).
- فلسطين: جمعية المكتبات الفلسطينية (1996).

و تهدف هاته الجمعيات العربية في مجال المعلومات والمكتبات إلى:

1- عليان رحي مصطفى، أمين النجاوي: مقدمة في علم المكتبات والمعلومات، دار الفكر للطباعة والنشر، عمان - الأردن، ط1، 1999، ص 57.

- 1 بالنسبة للمهنيين: دعم علاقات التعاون بين العاملين بالمهنة، و الدفاع عن مصالحهم المادية والمعنوية لرفع مستواهم.
 - 2 بالنسبة للمهنة: تعمل الجمعيات على بناء و تطوير النظم الوطنية للمعلومات.
 - 3 -بالنسبة للمجتمع: تهدف الجمعيات إلى إقامة علاقات حوار بين المهنيين والسلطات و أيضا مع الجمهور و مد جسور التواصل بينهم.
- تعزيزالتعاون بين الجمعيات المكتبية العربية.
 - العناية بالتراث العربي المكتوب والسمعي البصري الموزع في كل مكان والتعريف به.
 - العمل على الرقي بالمهنة المكتبية في البلدان العربية.
 - عقد الندوات والمؤتمرات وتشجيع البحث العلمي في علم المكتبات¹.
 - تنظيم دورات تدريبية وتأهيلية للمكتبيين العرب.
 - توحيد المصطلحات وإصدار الأدلة والمطبوعات المشتركة.
 - التعاون مع المنظمات العربية والدولية التي تشارك الاتحاد أهدافه.
 - السعي إلى تحسين مستوى التعليم في الأقطار العربية.

أولاً: أخلاقيات مهنة المكتبات بالدول العربية

لم يحظ موضوع أخلاقيات المهنة ومواثيقها بالاهتمام الضروري في بيئة المكتبات والمعلومات العربية، وربما يعود ذلك لكون المهنة في أغلبية هذه الدول لا تزال تعاني من ظروف عديدة مثل:

- نقص الاهتمام بالكتاب والمكتبة من طرف الهيئات الرسمية المشرفة على قطاعات الثقافة والتعليم في أغلبية الدول.

1- عليان رحي مصطفى، أمين النجاوي، مرجع سابق، ص 57 - 58.

- هشاشة التأسيس القانون لمهن الكتاب والمكتبات مما يجعلها تفتقر للعديد من النصوص القانونية المنظمة وحتى المؤسسة أحيانا.
- نقص الموارد البشرية المخصصة للمكتبات وضعف الموارد البشرية العاملة بها.

إن هذه الظروف تؤدي في كثير من الأحيان إلى تثبيط عزيمة المكتبيين الساعين نحو تطوير المهنة، وتحد من إبداعهم. ففي الوقت الذي يجدون أنفسهم لا يتوفرون على أبسط حقوقهم المادية والاجتماعية من المجتمع، تحبط رغبتهم في السعي نحو البحث في موضوع الأخلاقيات وتكريس أوقاتهم وجهودهم لها.

لكن مع بداية القرن الواحد والعشرين، بدأ أن هناك توجه إلى دراسة أخلاقيات المهنة. ويمكن أن يرجع ذلك إلى وضوح صورة المهنة واستجماعها لعناصرها الضرورية، بعد أن كانت مهن الكتاب والمكتبات تعرف نوعا من التهميش في سنوات الثمانيات والتسعينات، ويعد هذا التوجه نقلة نوعية من أجل استكمال عناصر المهنة وتطوير مكانتها في المجتمع، من خلال تطوير الأداء والسلوكات المهنية.¹

ثانيا: الميثاق الأخلاقي للمهنة المكتبية الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)

أعد هذا الميثاق بمساهمة نخبة من عمالقة وقامات علم المكتبات والمعلومات بالوطن العربي من بينهم: محمد فتحي عبد الهادي و نجلاء محمود خليل و عبد اللطيف صوفي و هبة محمد إسماعيل وغيرهم، حيث تضمن هذا الميثاق، الالتزامات الأخلاقية لمهنة المكتبات والمعلومات في البلاد العربية، وللمتخصصين في المكتبات والمعلومات العرب، بهدف رفع الوعي المهني، وترقية المهنة، والاستخدام الأخلاقي للمعلومات، بما يعني تطوير السياسات، والأدوات اللازمة لذلك، مع تقديم أفضل الخدمات للجمهور والمجتمع. ويمكن الاسترشاد بهذا الميثاق من قبل جمعيات المكتبات والمعلومات العربية، عند وضع المواثيق الخاصة بها. ويندرج هذا الميثاق ضمن أربعة عناصر رئيسية هي : الكفاءة المهنية ، المعلومات والملكية الفكرية ،سؤوليات تجاه المجتمع والمستفيدين ، والمسؤوليات المسلكية.

1. الكفاءة المهنية و الرقى بالمهنة :

1- عليان ربحي مصطفى، أمين النجاوي، مرجع سابق، ص58.

- يجب على المتخصصين في المكتبات والمعلومات ، أن يؤدوا أعمالهم بدقة وكفاءة، في المؤسسات التي يعملون بها، وأن يخلصوا في عملهم، ويتحلوا بيقظة الضمير، وأن يلتزموا العمل الجاد، من أجل الرقى بالمهنة، والدفاع عنها، وتطويرها.
- السعي لتحقيق أعلى مستوى من المعرفة المهنية، والكفاءة، والعمل على تطوير المهارات، من خلال التنمية المهنية المستمرة، ومتابعة التطورات في مجالات أعمالهم، وتخصصاتهم ، إلى جانب الحرص على التكوين المتواصل والتطوير المهني .
- ضرورة امتلاك قدرات التعامل مع البيئة الرقمية، ومهاراتها، لتقديم خدمات فاعلة، شاملة، ومتجددة، تتماشى مع روح العصر، وثورة المعلومات¹.
- احترام اللوائح، والنظم، والقوانين، والحرص على تطبيقها، لضمان سير العمل، في إطار أخلاقي متوازن، لا يخضع لأهواء شخصية، أو مجاملات، وذلك حفاظا على كرامة المهنة، وسمعتها الطيبة، وسعيا نحو ازدهارها، وتطويرها المتواصل.
- احترام أوقات العمل، وتخصيصها للواجبات المهنية، مع الحرص على مساعدة اختصاصي المكتبات الجدد، لتحسين أدائهم.
- على المتخصصين في المكتبات والمعلومات، إدراك قيمة مصادر المعلومات بجميع أنواعها، والحرص على ممتلكات مؤسسة المعلومات التي يعملون به، ومقتنياتها.
- الإيمان بمفهوم الخدمة والعمل على تحقيق أعلى درجات الجودة، في الخدمات المقدمة للمستفيدين، والسهر على التكوين المتواصل.
- التحلي بالأمانة التامة في تقديم المعلومات، أو عند الإجابة عن الاستفسارات.
- التحلي بروح الشجاعة، واليقظة المعلوماتية، لمواكبة مطالب العصر، وأفاقه المتجددة، ومبتكراته الحديثة.

1 -الإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (اعلم) الميثاق الأخلاقي للمهنة موجود على الرابط:

https://arabafli.org/main/content.php?alias=%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%8A%D8%AB%D8%A7%D9%82_%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%AE%D9%84%D8%A7%D9%82_%D9%8A_%D9%84%D9%84%D9%85%D9%87%D9%86%D9%87

- التحلي بروح المبادرة وتشجيع روح المشاركة في المعرفة والتعاون.
- العمل على عرض المهنة بروح علمية، وتحصيل مزيد من الدعم لها، وللعاملين في مجالاتها، ورفع شأنها، مع الحرص على جعلها أكثر جاذبية، لتوسيع تسويقها.
- التأمل في مسيرة المكتبة العربية، حفاظا على وجودها، وعلى عملها المتنوع المرن، والمتغير مع الزمن، حتى تستطيع مواجهة التحديات، بروح ايجابية، ونتائج مؤثرة.
- دعم تقارب المكتبات، مع مراكز التقنية والحوسبة، الأقسام المتصلة بالموضوعات ذات الاهتمام كالإعلام والإدارة والقانون وغيرها في الجامعات العربية، قصد خلق خدمات معلوماتية جديدة، دون انعكاس ذلك سلبا على المكتبة، ووظائفها المعروفة.

2. المعلومات والملكية الفكرية:

- ضمان إتاحة المعلومات للجميع من أجل التنمية الذاتية، والتعليم، والثقافة، والمشاركة في الأنشطة المجتمعية، في إطار حماية الملكية الفكرية، وضمان أمن المعلومات، وسلامتها¹.
- الحرص على تلبية حاجات المستفيدين أينما كانوا، والتطور معهم، بتطوير فضائها المعروفة، لتساير اهتماماتهم، والدعاية ، والإعلان ، والترويج ، لمجموعات المكتبات ، وخدماتها.
- الحرص على امتلاك المرونة اللازمة، للتعامل مع التغيرات المستقبلية، وخلق محيط يمنح حق الولوج الى المعلومات للجميع، دون عوائق ، وحق التدريب على حسن استخدامها، دون قيود.
- الحرص على معرفة آراء المستفيدين في الخدمات المقدمة لهم ، قصد ترقيةها باستمرار، تبعا لحاجاتهم ورغباتهم ، والحرص على حقوقهم في تحصيل المعلومات، وفق أفضل السبل ، وأسهلها ، ضمانا لاستمرار ارتباطهم بالمكتبات ، وعدم عزوفهم عنها .

1 - الإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (اعلم) الميثاق الأخلاقي للمهنة موجود على الرابط: الموقع السابق.

- تشجيع التداول الحر للمعلومات، والمصادر، والتراخيص المفتوحة، وغيرها من وسائل إتاحة المعلومات، بصورة عادلة، وسريعة، واقتصادية، ودعمها.
- مناهضة أي تقييد لحرية إتاحة المعلومات والأفكار، مع كل ما يعيق الوصول إليها في حدود النظم المعمول بها، عبر مراعاة قيم المجتمع، ومثله.
- اعتماد مبدأ الحياد الفكري، وعدم الانحياز في تكوين مجموعات المقتنيات، وإتاحتها، وفي تقديم الخدمات، مع الالتزام بالنزاهة و الموضوعية.
- على المتخصصين الفصل بين آرائهم الشخصية، وواجباتهم المهنية، والالتزام الموضوعية، والنزاهة، وعدم إقحام الأحكام الذاتية في أعمالهم المهنية .
- الحرص على نشر السياسات المتعلقة باختيار المعلومات وتنظيمها وحفظها وتقديمها ونشرها .
- على المتخصصين حماية حق المستفيدين في الخصوصية والسرية لأنشطتهم المعلوماتية بالإضافة لاحترام بياناتهم الشخصية، مع الأخذ بعين الاعتبار، المسؤولية الاجتماعية، ووضع المصلحة العامة فوق المصلحة الخاصة.
- الحرص على مؤسسات المعلومات وممتلكاتها والحرص على حسن استخدامها¹.

3. المسؤوليات تجاه المجتمع و المستفيدين:

- الحرص على تطوير المجتمع والتشجيع على كسب المعرفة مدى الحياة ، في مجتمع سريع التغير .
- التشجيع على القراءة والمطالعة بكافة السبل الإيجابية، وعلى كافة المستويات، والحث على نشر كتب الأطفال المناسبة وتوسيع النشر العلمي في الآفاق العربية.
- مراعاة قيم المجتمع، وعاداته، وتقاليده، والعمل على إبراز دور المكتبة، وأهميتها في المجتمع، والتعامل مع الأحداث العامة من خلال الأنشطة المناسبة.
- حماية أفراد المجتمع من البيانات الضارة، والملوثة، وغيراللائقة، والمسيئة، واكتساب المهارات الجديدة التي تتعلق بمعرفة كيفية تحديد مكان المصادر من نقاط الإتاحة عبر شبكة الإنترنت، وكيفية الوصول إليها، فضلا عن تقييمها، ومن

1 - الإتحادالعربي للمكتبات و المعلومات (اعلم) الميثاق الأخلاقي للمهنة موجود على الرابط: الموقع السابق.

ثم نقلها للآخرين، ومساعدتهم على استخدامها في إطار من الحماية والإرشاد والتوجيه السليم.

- تقديم الخدمات المتساوية لجميع المستفيدين بصرف النظر عن العمر، أو الجنس، أو المعتقدات السياسية، أو الدينية.
- إبراز دور مؤسسات المعلومات، وبيان أهميتها في خدمة المجتمع، والإعلام الواسع عن خدماتها.
- مساعدة المستفيدين في بحثهم عن المعلومات، ومساعدتهم لتنمية مهاراتهم في استخدام المعلومات، ومصادرها، بشكل أخلاقي، و مساعدتهم في محو أميتهم القرائية، والمعلوماتية ، دون تلقي مكافآت مادية منهم ، عند تقديم الخدمات خلال ساعات الدوام الرسمي .
- الحرص على استمرار وجود الكتاب التقليدي، إلى جانب الاهتمام الكبير بالمعلومات الإلكترونية وتطوير المكتبات والمستودعات الرقمية، وعدم دفع المكتبات العربية للعيش كلية في الكهوف الإلكترونية، وذلك دعماً لاستمرار وجود المكتبة بمعناها المعروف¹.
- الإسهام في وضع القوانين اللازمة لخدمات المكتبات عن بعد، ولتنظيم المعلومات، وحقوق التأليف الرقمية، وقوانين الإعلام.
- الإسهام في دعم الاقتصاد الوطني ، والحرص على التواجد داخل المنظومة الصحية، و الإعلامية ، وغيرها، قصد توفير المعلومات اللازمة لها، المواكبة للحدثة .

4. المسؤوليات المسلكية :

- الالتزام بمهنة المكتبات، والإخلاص لها، ومتابعة مهاراتها الجديدة، وتحمل مسؤولياتها.
- الالتزام التام بأخلاقيات المهنة، وبالتشريعات و القوانين، الخاصة بها والقواعد المنظمة لعملها.

1- الإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (اعلم) الميثاق الأخلاقي للمهنة موجود على الرابط: الموقع السابق.

- الحرص على أن تسود أجواء الاحترام، والمحبة، و المودة، والمنافسة الشريفة عند التعامل مع الزملاء، حرصاً على مصلحة العمل.
- على الرؤساء عدم التمييز بين الموظفين إلا على أساس الكفاءة و الإنتاج، والعمل بمبدأ العدل والمساواة بين العاملين بمؤسسات المعلومات، واعتماد الشفافية، وعدم التحيز.
- ضرورة مشاركة العاملين في مؤسسات المعلومات، في اتخاذ القرارات، مع ضرورة تشجيعهم على إبداء مقترحاتهم، لتطوير العمل، وحثهم على الابتكار.
- الحرص على الاعتماد أولاً على الموارد البشرية، قبل الوسائل الآلية، مع الحرص على جعل أخصائي المكتبات الرقمي، العمود الفقري، للمكتبة الرقمية، والاهتمام بالتكوين المستمر لهذه الموارد.
- الحرص على أوقات العمل، و أماكنه، وتكريس الوقت، لأداء الواجبات المهنية.
- الإسهام في خلق قنوات معرفية رقمية، ومصادر معرفية رقمية، تسمح بالتعاون، وتشاطر المعلومات، بين المكتبات العربية، وتدعم العمل العربي المشترك، بالإضافة إلى التعاون على المستوى الدولي مع المؤسسات التي تخدم وتدعم المكتبات¹.
- العمل على متابعة الاستفادة، من قداماء المكتبيين العرب أصحاب الخبرة، حتى بعد خروجهم على التقاعد، قصد استمرار الاستفادة من خبراتهم، أطول مدة ممكنة.
- العمل على دعم الاتحاد العربي للمكتبات، وتشجيع إنشاء جمعيات وطنية، و إقليمية عربية، دعماً للمهنة، وسعيًا لتطويرها، والحرص على المشاركة في مناشطها، وأعمالها، مع الحرص على دعم العمل الجماعي، والتعاوني، و الحرص على المشاركة الدولية في تطوير المكتبات، والتعاون، والإسهام في أعمال الاتحادات والجهات الدولية للمكتبات، والانخراط في مناشط ثقافية أخرى على هذا المستوى².

1-الإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (اعلم) الميثاق الأخلاقي للمهنة موجود على الرابط: الموقع السابق.

2- المرجع نفسه.

المطلب الخامس: أنواع مواثيق أخلاقيات المهنة المكتبية

لقد عرف تقنين أخلاقيات المهنة المكتبية اتجاهات عديدة من خلال جهود الجمعيات والكتاب المتخصصين، و قد عرفت عدة توجهات متمثلة في:

أولاً: ميثاق مهني للمكتبيين

الهدف من هذه المواثيق هو ضبط أخلاقيات عامة للمهنة المكتبية، و ذلك بتوفير مرجعية موحدة لكل العاملين في القطاع تعرفهم بواجباتهم المنوطة إليهم وتحددها من أجل حماية المهنة من كل تجاوز أو سلوك غير لائق، و هدفها تحسين الأداء والممارسة المهنية، و أغلب المواثيق كانت ضمن هذا التوجه.

ثانياً: ميثاق مهني متخصص

إن تطور المهنة و رقيها جعلها تنقسم إلى تخصصات فرعية، كما أن هناك الكثير من الجمعيات المتخصصة التي تطورت كذلك في جهودها ونشاطها، وتسعى جاهدة لإيجاد مواثيق أخلاقية متخصصة في مجال اهتمامها، ومنها:

1. ميثاق أخلاقي للتزويد: جرت الكثير من النقاشات المهنية على مستوى اجتماعات

المكتبيين وجمعياتهم حول عملية التزويد في مؤسسات المعلومات، ومدى أهميتها وحساسيتها من جوانب عديدة كذلك. حيث تم على مستوى فيدرالية جمعيات

المكتبات بفرنسا السعي لإعداد ميثاق مهني للتزويد معتمدا على المرجعيات التالية:

منشور مهام الوثائقيين 1986، المقتنيات ومكتبات الخدمة العامة جمعية

المكتبات الفرنسية 1998، بيان اليونسكو للمكتبات العامة 1994، آفاق العمل

على الشبكة ميشال مولو 1993 وتم إقراره عام 2000.

2. ميثاق مهني للتكشيف: سارت جمعية المكشفين في بريطانيا نحو الاهتمام

بأخلاقيات العاملين بهذه المهنة، حيث حددت لهم صفات ومعايير لتحقيق

الاعتراف بالمهنة.

وأصدرت هذه الجمعية لائحة موسومة بالأداء المقترح لمكشفين تضمنت مجموعة من

ألسمات نذكر منها:

- تحديث المعلومات الشخصية باستمرار.
- إعداد كشافات النصوص في أي موضوع.
- بناء على توافر معرفة مناسبة في الموضوع.
- مناقشة أمور التكشيف مع الزملاء ونشر كمبادئ التكشيف الصحيحة.
- مراعاة حقوق النشر.
- الاجتزاء بأجور معقولة لقاء إعداد الكشافات.¹

ثالثاً: ميثاق مهني لمهن المعلومات

لقد شهد العصر الحديث تطورات هائلة لمهن الكتاب المتعددة، وتتنوع في المؤسسات ومراكز المعلومات، مما انعكس بدوره على ظهور عدد كبير من المسميات لمهن فرعية، وأصبحت تشترك في وظيفة تجميع المعلومات، معالجتها وبنها للمستفيدين، وقد سعت العديد من الجمعيات التي تمثل تلك المهن الكبرى كالمكتبات والمعلومات، الأرشيف والتوثيق من أجل الخروج بوثيقة مشتركة لأخلاقيات مهن المعلومات، تركز على إمكانيات الالتقاء بين هذه المهن في قيم مشتركة مثل:

- الأولوية للمستفيد وحقه في المعلومات.
- حماية خصوصية المستفيدين.
- احترام المكتبي لواجباته نحو المؤسسة التي تشغله.

وعلى الرغم من هذا التشارك الوظيفي فهناك من يرى أن هناك اختلافات جوهرية فيما بينها وبالتالي ليس هناك اتفاق على نص واحد من طرف كل المنتمين لتلك المهن ليكون ميثاقاً أخلاقياً مشتركاً لمهن المعلومات.²

المطلب السادس: دور الجمعيات المكتبية في تطوير المهنة في الوطن العربي:

تلاقي مهنة المكتبات والمعلومات اهتماماً كبيراً في جميع قطاعات المجتمع، لما للمعلومات من تأثير مباشر على حياة الجميع، ومنذ منتصف القرن الماضي عرفت

1- سمية الزاحي: ميثاق أخلاقيات المهنة للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات : خطوة لتوثيق أخلاقيات المهنة المكتبية في الدول العربية في ضوء المواثيق العالمية، من الأنترنت: موقع سابق.

2- المرجع نفسه.

رواجا وقد تزايد هذا الاهتمام بصورة كبيرة وواضحة، وأضحت مهنة المكتبات ليست فقط عبارة عن مجال أكاديمي فحسب، لكنها ارتبطت ارتباطا وثيقا و أساسيا بالعنصر المهني، ومفهوم يشتمل على العديد من الخصائص المترابطة يوردها **Dean** في الآتي:

- 1 تطوير جسم معرفي و تقنيات تخضع للنقد و المراجعة باستمرار.
- 2 تدريب مهني معقول مرتبط غالبا بمؤسسات التعليم العالي و اجمعيات .
- 3 وجود جمعية لتطوير المهنة.
- 4 اعتراف عام من الجمهور و العاملين بالطبيعة المهنية للمجال.
- 5 الاهتمام بالمعيار الأخلاقي في الخدمة من قبل الممارسين.

أولاً: أهداف الجمعيات المهنية

تتجانس أهداف أغلب الجمعيات في العالم تجانسا كبيرا مع أن البعض منها يفصلها تفصيلا واضحا، و يمكن تلخيص الأهداف العامة في نقطتين هما:

1. تطوير المكتبات و تحسين خدماتها.
 2. تعميق موقع و تأثير مهنة المكتبات.
- ويورد **أحمد بدر** الأنشطة التالية كأنشطة رئيسية يجب أن تقوم بها جمعيات المكتبات:
1. عقد المؤتمرات والاجتماعات وتبادل الخبرات وبلورة المشاكل المتخصصة والعمل على حلها.
 2. تقديم الاستشارات المهنية لدعم الكفاءات المهنية و خدمة الأعضاء.
 3. تحضير وإعداد المعايير المهنية لتحسين الأداء ومراقبة تنفيذها عن طريق التعاون المؤسساتي.
 4. توفير فرص التعليم لكل المستويات قبل و أثناء وبعد الخدمة.
 5. إقامة المعارض للتعريف بالتقنيات والأدوات والأجهزة الحديثة في المجال.

6. التوظيف و جمع المعلومات عن مناصب العمل المتوفرة و الإعلان عنها للجميع.¹

ثانيا: مدى الحاجة لمواثيق أخلاقيات مهنة المكتبات بالدول العربية

عرفت الكثير من الجمعيات المهنية في الدول الغربية اهتماما كبيرا بتوفير مواثيق أخلاقية، تحدد الواجبات والسلوكات السليمة ل مهنة المكتبية بغية تحقيق الكفاءة وحسن الأداء للمهنة. لكن بالنسبة للدول العربية فلم يؤكد الواقع ذلك، ولم تشر الأدبيات المتخصصة إلى وجود ميثاق لأخلاقيات مهن الكتاب والمكتبات لدى كل الدول العربية، ما عدا ميثاق أخلاقيات المهنة المكتبية للاتحاد العربي للمعلومات والمكتبات (أعلم) وذلك يرجع لأسباب عديدة أبرزها:

- شح الجمعيات الفعالة لتقوم بتطوي وتدعيم المهنة.
- حداثة المهنة المكتبية في العديد من الدول، فهي لم تستكمل بعد أهم مقوماتها كالقوانين الأساسية لتنظيم المهنة وتطوراتها الحديثة.

وإن السعي نحو ضبط أخلاقيات المهنة المكتبية- في الدول العربية- ضمن ميثاق أو دستور مهني، ليس اتجاها يلقى إجماعا من طرف كل العاملين بالمهنة المكتبية. فربما يرون أن القوانين والتشريعات التنظيمية متعددة وكافية لتسيير المهنة، بينما الأخلاق هي مسألة شخصية بالدرجة الأولى، ولكي تكون الأخلاق ذات معنى لدى المكتبي ينبغي أن تكون نابعة من صفاته الذاتية، ولا تحتاج لأن تسطر وتعم على المكتبيين.

ونظرا للتطور النسبي العام الذي عرفه قطاع الكتاب عامة والمكتبات بصفة خاصة في الدول العربية، وانتشار الإنتاج الفكري المرتبط بأخلاقيات المهنة وتطور مواثيقها في الدول الغربية، أصبح هناك توجه واضح للكثير من المؤلفين بحث على ضرورة إصدار مواثيق أخلاقية لمهنة المكتبات ومهن المعلومات ككل.

1- عبد الله محمد عبد الله درار، الجمعيات المهنية و دورها في تطوير خدمات المكتبات والمعلومات، الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات، الخرطوم 1998، متاحة على الخط وتمت الزيارة بتاريخ: 2020/02/06.

http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=700:hamida&catid=277:studies&Itemid=102

وظهر هناك سعي من أجل تسطيرها والاتفاق عليها، ويبدو ذلك جليا من خلال بعض الكتابات العربية المثيرة للموضوع ومنها الدراسات التالية:¹

- الأخلاقيات المهنية للعاملين في مؤسسات المعلومات لمجاهد الهلالي.
- نحو دستور أخلاقي لأخصائي المكتبات والمعلومات في الوطن العربي لهاني محي الدين عطية.
- نحو ميثاق شرفي لأخلاق المعلومات لعبد المجيد الرفاعي.
- أخلاقيات المعلومات للعاملين في المكتبات ومراكز المعلومات لمحمد فتحي عبد الهادي.
- الحاجة إلى دستور أخلاقي لمهنة المكتبات لأبي بكر محمود الهوش.

1- سمية الزاحي، مرجع سابق.

خلاصة الفصل

استنادا إلى ما سبق، و بالنظر إلى الواقع الأكاديمي والتكويني للجامعات العربية فيما يخص المكتبيين و أخصائيي المعلومات في جامعاتنا ومعاهدنا العربية، وعلى الرغم من الجهود المبذولة في أغلب الأقسام و مختلف المعاهد العربية، لكن مشاركة الجمعيات المهنية العربية في المجال يعتبر الحلقة الأضعف و المفقودة و لا يمكننا الارتقاء إلى الجودة الشاملة المطلوبة في العملية التكوينية بدونها، و تحقيق برامجها لمواجهة التحديات الجديدة التي تواجهها المهنة في ظل المجتمعات المعلوماتية الحديثة التي فرضتها التطورات المتسارعة و المتلاحقة للتقنيات الحديثة للمعلومات والاتصال و مجال تطبيقها في المكتبات والمعلومات من جهة، وتطور احتياجات سوق العمل من جهة أخرى.

إلى جانب وجود هوة كبيرة بين الجمعيات المهنية في الدول العربية و الغربية، حيث كانت هاته الأخيرة السباقة بمشاركتها الفعالة في رسم و تحقيق أهداف العملية التعليمية لمهنة المكتبات و المعلومات، أما بالنسبة للجمعيات العربية فيعتبر دورها مغيبا في هذا المجال، و هذا راجع إلى تغليب العمل الفردي المنعزل على العمل الجماعي المنظم و الممنهج، فضلا عن غياب التواصل الفعلي بين الجمعيات المهنية المكتبية الوطنية و الجمعيات الإقليمية على مستوى الوطن العربي.

الفصل الرابع

الآداء الوظيفي للعاملين في
المكتبات الجامعية

تمهيد:

حظي الأداء الوظيفي باهتمام كبير من الباحثين والمفكرين في مجالات متعددة ماجعل منه مصطلح متعدد المعاني والأبعاد، باعتباره المفتاح السحري والمحور الرئيسي الذي تنصب حوله جهود المدراء في مختلف الإدارات والتي من بينها المكتبات الجامعية، كونه يشكل أهم أهدافها وأغراضها في الوقت المعاصر، حيث تتوقف كفاءة و نجاعة أداء أي مكتبة في أي قطاع كان على كفاءة أداء مواردها البشرية، والتي يجب أن تؤدي وظائفها التي تستند إليها بكل فعالية، ف المكتبات الجامعية تسعى دائما إلى الارتقاء بأداء موظفيها من خلال تدريبهم وتحفيزهم باستمرار للوصول إلى الأهداف المنشودة، فالمكتبة المثالية تحافظ على موظفيها وتطوير قدراتهم وتفعيل أدائهم وبلوغهم مستوى الإنجاز المطلوب وفقا لإمكانياتها المتاحة. وسنتناول في هذا الفصل تعريف الأداء الوظيفي وأهم عناصره ومحدداته والعوامل المؤثرة فيه.

المبحث الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وعناصره و محدداته و معدلاته

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي

أولاً: لغة

أدى الشيء أي أوصله، وأدى دينه تأدية أي قضاؤه والمقصود هنا من الأداء هو قضاء الأمر، والأداء اللغوي يعني قدرة الفرد الأداء اللغوي الصحيح قراءة وكتابة وتعبيراً، كلمة أداء مشتقة من الفعل أدى ويشير المعنى اللغوي للفعل أدى إلى معنى المشي مشياً ليس بالسرير ولا البطيء. وأدى قام به، يقال أدى فلاناً لدين بمعنى قضاؤه وأدى فلان الصلاة أي قام بها في وقتها، وبهذا المعنى الدقيق في اللغة العربية لكلمة أداء هو قضاء الشيء أو القيام به¹.

ثانياً: اصطلاحاً

هناك العديد من التعاريف التي تناولت مفهوم الأداء شاملة وواضحة أهمها: يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبعها الفرد متطلبات الوظيفة. وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد. فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد². فإنه يدل على تأدية عملاً وإنجاز نشاط أو تنفيذ المهمة.

تعريف الأداء حسب -A.KHERAKHEN، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة³.

أي أن الأداء يتجسد في القيام بالأعمال والأنشطة والمهام ما يحقق الوصول إلى الغايات والأهداف المرسومة داخل المكتبة⁴.

ويمكن تعريف الأداء أيضاً أنه: سلوكاً باعتباره الطريقة التي يقوم بها الأفراد في المكتبة التي يعملون فيها، وباعتبار أن السلوك يفرز أفعالاً تمثل ناتج الجهد الجسمي أو الذهني

1- كريم سعيد، محمد محمود، معجم الطلاب الوسيط، دارالكتب العلمية، بيروت- لبنان، 2006، ص12 .

2- حسن راوية. إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، الإسكندرية- مصر، 2004، ص209 .

3- الداوي الشيخ. تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء. في مجلة الباحث. ع 7. جامعة الجزائر، 2010 - 2009 ص218 .

4- عبد العالي بشير، إدارة الموارد البشرية، مطبعة ريغي، الجزائر، 2009، ص67 .

المبذول، أي أن السلوك يمثل المدخلات والنتائج تمثل المخرجات، حيث يمكن تقييم الجهد في حد ذاته بعيدا عن النتائج فقد يبذل شخصا جهدا كبيرا سليما لكنه لا يبلغ الهدف المخطط) لا يحقق الناتج المطلوبة (لأسباب خارجة عن إرادته أو بسبب أحداث عشوائية، وإن المهم تحديد ما إذا كان الهدف من قياس الأداء هو تقييم السلوك الفردي أو الجماعي أو تقييم نتائج هذا السلوك الأداء).¹

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الأداء الوظيفي هو المستوى الذي حققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه، فبالتالي هو نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين.

المطلب الثاني: أهم المفاهيم المرتبطة بالأداء

الفعالية = النتيجة المحققة / على النتيجة المتوقعة أو الأهداف، حيث ترتبط الفعالية بتحقيق الأهداف المحددة من قبل المكتبة بغض النظر عن التكاليف المترتبة عن هذه الأهداف الكفاية الكفاءة = المخرجات أو النتيجة المحققة / المدخلات، و تشير الرقابة أو الكفاءة إلى نسبة المدخلات المستهلكة إلى المخرجات المتحصلة، أي كلما كانت المخرجات أكثر من المدخلات فإن الكفاءة تكون أعلى: المدخلات — الأنشطة — المخرجات.

- الملائمة: الهدف / مستوى الرضا المتوقع
- الانجازية أو المفعولية: مستوى الرضا المحقق / النتيجة المحققة
- الإتاحة: الإنتاج / ساعات العمل.

يتضمن مفهوم الإنتاجية كلا من الفعالية والكفاءة، أي أن الإنتاجية تقاس بمعيار الكفاءة والفعالية، وإلى جانب استخدام الأداء للإشارة إلى: الفعالية، الكفاءة، الملائمة، الانجازية، الإنتاجية، فإنه كثيرا ما يستعمل للتعبير عن القدرة التنافسية، المردودية (الربحية)، آخذين بعين الاعتبار أن الأداء يتضمن أيضا معلومات أخرى كمقياس الحوادث ومعدلات دوران العمل والغايات.

1- مصطفى أحمد سيد. إدارة الموارد البشرية: المهارات المعاصرة في إدارة الموارد البشرية، المعادي الجديدة، القاهرة - مصر، (د ت)، ص 317.

المطلب الثالث: عناصر الأداء الوظيفي في المكتبات الجامعية:

هناك ثلاثة عناصر رئيسية للأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية وهي:

- **العامل:** (المكتبي) بما لديه من معرفة ومهارة وقيم واتجاهات ودوافع خاصة للعمل.
 - **الوظيفة المكتبية:** من ناحية متطلباتها وتحدياتها.
 - **الموقف:** هو ما تتصف به البيئة التنظيمية في المكتبة والتي تتضمن من خلال العمل والإشراف وفره الموارد والأنظمة والهيكل التنظيمي.
- وبشكل أكثر تحديدا، توجد عدة عناصر هامة تكون في مجموعها ما يعرف بالأداء:

1. **المعرفة بمتطلبات الوظيفة المكتبية:** وتشمل المهارة المهنية والمعرفة الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة المكتبية والمجالات المرتبطة.
2. **نوعية العمل:** وتشمل الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الانجاز.
3. **المثابرة و الوثوق:** ويدخل فيها التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وانجاز الأعمال في مواعيدها، ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه.¹

المطلب الرابع: معدلات الأداء الوظيفي في المكتبات الجامعية

- **معدلات كمية:** وهي معدلات خاصة بكمية العمل والتي تبين وحدات العمل الواجب إنتاجها خلال فترة زمنية معينة.
- **معدلات نوعية:** وتختص بجودة الخدمات المنتجة ويعبر عنها بالطرق التالية
 - ✓ الدقة الواجب مراعاتها في أداء العمل حتى يصبح المكتبي محل رضا المدير.
 - ✓ الأثر الذي يتحقق نتيجة أداء العمل.
- **معدلات شخصية:** ترتبط بالمظهر والسلوك الشخصي للمكتبي .

1- الحرارشة حسن محمد. إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي. عمان : دارجليلس الزمان للنشر، 2012 ، ص92-

- معدلات زمنية: تختص بزمن أداء الوظائف المكتبية أي الوقت اللازم لانجاز العمل.¹

5- محددات الأداء الوظيفي في المكتبات الجامعية:

الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود المكتبي التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام.

ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من: الجهد، القدرات، وإدراك الدور. ويشير الجهد الناتج من حصول المكتبي على الدعم (الحوافز) إلى الطاقة الجسمانية والعقلية، التي يبذلها لأداء مهامه. أما القدرات فهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة. ولا تتغير وتتقلب هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة. ويشير إدراك الدور أو المهمة إلى الاتجاه الذي يعتقد المكتبي أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد المكتبي بأهميتها في أداء مهامه، بتعريف إدراك الدور.

ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء، لابد من وجود حد أدنى من الإيقاف في كل مكون من مكونات الأداء، بمعنى أن المكتبي عندما يبذلون جهوداً فائقة ويكون لديهم قدرات متفوقة، ولكن لا يفهمون أدوارهم، فإن أدائهم لن يكون مقبولاً من وجهة نظر الآخرين. وينفس الطريقة فإن المكتبي الذي يعمل بجد كبير وفي عمله ولكن تنقصه القدرات فعادة ما يقيم مستوى أداءه كأداء منخفض².

1- الهادي محمد محمد، الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات. ط. 2. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1990. ص 266.

2- حسن راوية، مرجع سابق، ص 210-211.

المبحث الثاني: تقييم الأداء الوظيفي في المكتبات الجامعية:

المطلب الأول: مفهوم تقييم أداء الموظفين:

أولاً: تعريف تقييم أداء الموظفين: "Performance Appraisal"

هو عملية دورية هدفها قياس نقاط القوة والضعف في الجهود التي يبذلها الفرد والسلوكيات التي يمارسها في موقف معين من أجل تحقيق هدف محدد خطت لها لمكتبة مسبقاً¹.

ثانياً: ماهية تقييم الأداء الوظيفي في المكتبات الجامعية:

يبذل المكتبيون جهوداً متباينة أثناء قيامهم بالمهام التي توكل إليهم على اختلافها في المكتبة الجامعية، وكل هذه الجهود مردها بالنهائية خدمة مجتمع المستفيدين وتحقيق أهداف المكتبة الجامعية وبغرض معرفة وتيرة كل الجهود المبذولة من قبلهم، لابد قياسها وهو ما يعرف اصطلاحاً بتقييم الأداء.

ثالثاً: تعريف تقييم الأداء الوظيفي في المكتبات الجامعية:

تتوعد التسميات التي استخدمها الباحثون في هذا المجال، فهي تقييم المكتبي عند البعض الأول، وتقييم الأداء عند البعض الثاني، وقياساً لكفاءة (تصنيف الجدارة) عند البعض الثالث، وأخيراً قياس فعالية الأداء².

ولعل المصطلح الشائع في الغالب الأعم من الكتابات هو تقييم الأداء، فتقييم أداء المكتبيين يعني قياس كفاءتهم ومدى مساهمتهم في انجاز المهام المنوطة بهم، وكذلك الحكم على سلوكياتهم وتصرفاتهم أثناء العمل³، وأيضا الحكم على إمكانيات النمو والتقدم للمكتبي في المستقبل وتحملهم لمسؤوليات أكبر، أو ترقيتهم لوظيفة أخرى. ويقوم هذا التعريف على عدة أسس:

1- السالم مؤيد سعيد، صالح، عادل عمر حوش. إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، عالم الكتب الحديث، عمان - الأردن، 2009، ص 120.

2- حجازي محمد حافظ. إدارة الموارد البشرية، دارالوفاء لندنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية - نصر، . 2006 ص 270.

3- شحادة نظمي، الجبوسي، محمدرسلان وآخرون. إدارة الموارد البشرية، دارصفاء للنشر، عمان - الأردن، 2000 ص 75.

- الأول: أن التقييم ينصب على أداء المكتبي أونتائج أعمالهم من ناحية، وعلى سلوكهم وتصرفاتهم من ناحية أخرى .
- الثاني: أن التقييم يشتمل على الحكم على نجاح المكتبي في وظيفته الحالية (في الوقت الحاضر) من ناحية، وعلى الحكم على مدى نجاحه وترقيته في المستقبل من ناحية أخرى.

المطلب الثاني: أهمية تقييم الأداء في المكتبات الجامعية

يعد تقييم الأداء احد المهام الرئيسية للمشرفين في المكتبات الجامعية، ومن خلالها يستطيع المشرف قياس أداء المكتبيين و إعطاء كل ذي حق حقه، كما يسعى المشرف من خلاله إلى معرفة نقاط القوة و نقاط الضعف . كما تعد تقارير تقييم الأداء ذات أهمية أيضا للمكتبي نفسه، إذ باعتبارها احد مصادر التغذية المرتدة التي يتعرف من خلالها المكتبي على رأي رئيسه فيما يقوم به من أعمال¹، كما تتبين أهمية التقييم من خلال الأغراض التي يحصلها التقييم كنتاج نهائي، " حيث يمكن الاستفادة من نتائج هذا التقييم في اتخاذ قرارات إدارية، كما يمكن أن يستفاد من هذه التخطيط المسار الوظيفي للمكتبي وتتميتها، إذا ما استخدم التقييم لتحقيق الأغراض الإدارية، فانها يستند على مقارنة أداء مكتبي ما بغيره من المكتبيين . وبذلك نجد أن دور المشرف وغيره من الإداريين بما في ذلك مدير إدارة الأفراد، هو التقدير والحكم على أداء المكتبيين.

المطلب الثالث: طرق تقييم أداء الموظفين في المكتبات الجامعية

هنالك عدة طرق لتقييم أداء الموظفين في المكتبات الجامعية و سوف نتطرق إلى الأكثر شيوعا وهي:

أولا: طريقة المقالة (التقرير)

وتعتمد على إعداد تقرير من طرف المدير يبدي فيه رأيه حول أداء الموظف، وقد يكون التقرير وصفيا إنشائيا ومختصر او قد يكون تفصيليا بحيث يشمل على وصف للمهام التي قام بأدائها ونقاط القوة والضعف فيها والنتائج العامة.

1- العتيبي محمد زويد. الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، الوراق للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2010، ص 167 - 168.

ثانيا: طريقة المقارنة الثنائية بين الموظفين :

تقوم على مقارنة أداء الموظف بغيرهم من الموظفين، بحيث تحدد مرتبته بين زملائه في العمل وحس بهذه الطريقة يتم تقييم الموظفين المقارنة كل واحد منهم بالآخرين مقارنة زوجية ويكون عدد المرات التي اختير فيها الفرد هو الرقم الذي تحدد على أساسه الرتبة التي يمثلها بين الأفراد¹.

ثالثا: طريقة الترتيب البسيط

حيث يقوم كل رئيس مباشر بتبويب مرؤوسيه تنازليا من الأحسن إلى الأسوأ.²

رابعا: طريقة التوزيع الإجباري

أين يكون الرئيس مجبر على توزيع مرؤوسيه وفق درجات تحدد في المكتبة، بحيث توضع درجة وسيطة تصنف فيها غالبية الموظفين وتأخذ نسبة الموظفين في بلقي الدرجات في انخفاض عن نسبة الدرجات الوسيطة³.

خامسا: طريقة القوائم

تعتمد هذه الطريقة على تصميم قائمة تشمل على فقرات وعبارات وصفية وأمام كل عبارة يوجد مربع ان يسجل على أحدهما كلمة "نعم" وعلى الآخر كلمة "لا"⁴.

سادسا: طريقة الإدارة بالأهداف

تعتمد على أن العبرة بالنتائج يستطيع الفرد أن يحققها بعيدا عن سلوك والصفات الشخصية له، حيث تحدد الأهداف المراد تحقيقها كمقياس لتحديد الأداء.

المطلب الرابع: التحفيز والاتصال وتأثيرهما على العلاقات الداخلية والخارجية في المكتبة.

أولا: العلاقة بين المكتبي والمستفيد

1- نوري، منير، كورنل، فريد. إدارة الموارد البشرية، مكتبة المجتمع العربي، عمان - الأردن، 2011، ص 330-338.

2- داود، علي سعد محمد. إدارة أداء الموارد البشرية، دارالتعليم الجامعي، الإسكندرية - مصر، 2013، ص 69.

3- رضوان، محمود عبدالفتاح. الإستراتيجية الأساسية في إدارة الموارد البشرية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة - مصر، 2013، ص 65.

4- عليان ربحي مصطفى، إدارة المكتبات الأسس والعمليات، دارالصفاء، عمان - الأردن، 2009، ص 385 - 387

يعتبر الاتصال **common** ضرورة من ضروريات الحياة لا يمكن الاستغناء عنها وكلمة اتصال بمعنى عام أو شائع لأنه مأخوذ من من كلمة **communication** بالإنجليزية خلال الاتصال تصبح المعلومة أو الفكرة عامة وشائعة، ويعبر بالاتصال أساس الإدارة السليمة، وهو مرادف لنقل المعرفة أو البيانات في الإنتاج الفكري، ولهذا فإن أوما يميز الاتصال داخل المؤسسات الخدمائية كالمكتبة هو وجود طرفين يؤثر كل واحد منهما على الآخر ويتأثر به، وذلك من خلال مختلف التفاعلات التي تحصل بينهم عند ممارسة المكتبي لعمله وبحث المستفيد عن ضالته، إلى هنا يتبادر إلى أذهاننا التساؤلات التالية: ما هي طبيعة العلاقة الموجودة داخل المكتبات التي تربط المكتبي بالمستفيد؟ ومأدى تأثير كل واحد منهما على الآخر؟

يعتبر المستفيد العنصر المتحرك للمكتبي، وبدونه تبقى المواد المكتبية جامدة مكتسبة غير مشغلة وبالتالي يصبح الرصيد ميتا، وتفشل المكتبة في تحقيق الأهداف المنشودة، إذ يجب إشراكه في عملية تنظيم وتسيير المكتبة وذلك عن طريق التعبير عن آرائهم فيما يتعلق بنوعية الخدمة المقدمة وفعاليتها - الاستفسارات - المشاركة في اقتراح قوائم للمقتنيات الجديدة - المشاركة في اقتراح أوقات مناسبة تساعدهم لفتح المكتبة - الاشتراك في تنظيم معارض داخل المكتبة. وهذا ما أكدته المكتبات الفرنسية في وضعها لمشاريع تحقق؛ كمشروع "الاتصال - استقبال" الذي أكد على العلاقة التي يجب أن تكون بين المكتبي و المستفيد، واعتبرت المكتبة مكان لجذب واستقطاب القراء¹ .

ثانيا: طبيعة العلاقة بين أخصائي المكتبات والمعلومات و المستفيد في البيئة المكتبية
إن من واجب المكتبيين الاعتماد على جهود موجهة نحو خلق الإحساسات الطيبة في مكتباتهم من جانب الجمهور الذي تقوم المكتبة على خدمته، من جانب ظروف العمل التي يعملون فيها، ومن الأمور التي يجب الالتزام بها لأداء عمله على أحسن وجه نذكر ما يلي:
1. بناء العلاقات الطيبة داخل المكتبة فيما بين موظفيها، وفيما بينهم إدارة المكتبة هو أحد المستلزمات الأساسية التي يجب أن تسبق أي مظهر لعلاقات عامة أخرى،

1- العلاقة بين المكتبي والمستفيد، دراسة حالة المكتبة الجامعية عبد الرحمن ميرة، متاح [علنا لإنترنت] تاريخ

الاطلاع 25 فيفري 2020 <http://www.elyasee.net>

فان كانت الإدارة الداخلية للمكتبة سليمة، فسوف ترتفع معنوية الموظفين وتنسق علاقاتهم، بحيث تتعدم نوازع الضعف أو عوامل التفرقة ويتصف موقعهم من الجمهور بروح الود والترحيب.

2. يجب أن تبحث إدارة المكتبة أسباب شكوى أي من الموظفين فتعمل جادة على إزالتها، بغية إنشاء علاقات أو ثق فيما بين أعضاء أسرة المكتبة.

3. إن الدور الذي نقوم به وتصرفاتنا نحن المكتبيين ومظهر كل فرد منا وطريقة أدائنا لعملا سوف تدخل كلها بشكل شعوري أولا شعوري في تحسين نظرة و رأي المواطنين في المكتبات عموما والجامعية خصوصا.

4. تحسين الأداء: عن طريق استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات، وإنتاجية العمليات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأسال مال بالطريقة المثلى، يتطلب تحسين الأداء لأي منظمة توازن العناصر التالية : (الجودة، الإنتاجية، التكنولوجيا، والتكلفة)، وتوازن هذه العناصر يؤكد أن توقعات واحتياجات أصحاب المصلحة في المنظمة قد أخذت بعين الاعتبار، ويطلق على هذا المنهج المتكامل "إدارة التحسين الشامل".¹

ثالثا: أخلاقيات الرواد السلبية

ولا يخلو ذلك من وجود أخلاقيات سلبية للرواد مثل:

1. تمزيق الكتب أو تمزيق المواضيع المهمة في الكتاب، والتي يحتاجها القراء الأمر الذي يؤدي إلى ضرورة إتلاف الكتاب، وإخراجه من المكتبة.
2. فقدها بعض الكتب و ذلك بسبب عدم وجود نظام مراقبة حديث.
3. بلأخر المستفيد في إرجاع ما استعاره من كتب ولفترات طويلة وربما لم يتم إرجاعه قط.

1- عميرة عائشة، أخصائي المكتبات والمعلومات والتكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية في الجزائر: مكتبات جامعتي السانية والعلوم والتكنولوجيا بوهان نمونجا، أطروحة ماجستير :جامعة هران :علم المكتبات والعلوم الوثائقية، 2010 م، ص125 .

4. إبقاء الكتب و ذلك من خلال الكتابة عليها بعبارات بنية وغير أخلاقية أوجعلها كراسه لمذكراته وتسجيل ملاحظاته وأرقام هواتفه.
5. استخدام الهواتف الرقالة داخل القاعة.
6. عدم الالتزام بالمواعيد.
7. العبث بملفات نظام التشغيل المستخدم والملفات الأخرى.
8. استخدام ال memory flash من قبل بعض الطلاب، مما يسبب في انتقال الفيروسات إلى الأجهزة وتعطيلها¹.

رابعاً: تحسين العلاقة بين المكتبي والمستفيد هو مفتاح التطور:

إن أي مسعى لتطوير المكتبة يجب أن يبدأ بالمستفيد وينتهي عنده باعتبار أن هذا الأخير هو السبب في وجود المكتبة كمؤسسة كاملة، ونجاح المكتبة يقاس بمدى رضا المستفيد، وبالتالي فإن النظرة إلى المستفيد على أنه الحلقة النهائية في سلسلة العمل المكتبي والمعلوماتي و عندما نقدم له خدمة في الأخير هي فكرة غير صحيحة إطلاقاً. لقد أضحى المستفيد يؤدي أدواراً مختلفة على عدة مستويات ويكون ذلك في أغلب الأحيان في صورة تفاعل مع وحدات المعلومات، فهو المبرر الوحيد لوجودها واستقرارها وضبط مواردها، وذلك إما بصورة مباشرة باعتباره صاحب القرار أو غير مباشرة باعتباره عضواً في مجالس الإدارة، كما يتم ذلك أيضاً بموجب علاقاته مع وحدات المعلومات وربما باعتباره عميلاً أو مساهماً، ويمثل المستفيد دائماً العنصر الأساسي في توجيه وحدات المعلومات والنظم وأيضاً في أن. تحديد بنيتها في ضوء ملامح خاصيات المستفيدين ومواقفهم منها وحاجاتهم إليها المكتبة الجامعية اليوم لا تستغني عن المستفيد في طلب استشارته وفتح المجال له للإسهام في كل مراحل العمل المكتبي تصوره أو تشغيله أو تكييفه وتقييمه، أكثر من هذا فإن سلوكياته المعلوماتية وخلفيتها العلمية والثقافية والاجتماعية هي محل دراسة دائمة، فعلى قدر فهم المكتبي للمستفيد يتم تفصيل خدمات تتناسبه بالضبط بل وحتى توقع ما يريده قبل مجيئه إلى المكتبة .

1- كحلات سمرة، توجهات حديثة في دعم العلاقة بين المكتبي والمستفيد في المكتبة العامة. ص 93.

ولاسبيل إلى تحقيق هاته المعادلة سوى العمل جاهدا على تحسين العلاقة مع مستفيدي المكتبة¹.

خامسا: بعض الأخطاء الشائعة التي يقع فيها المكتبي أثناء خدمة المستفيد حيث يتحدث كلا من Karen و Grafton عن الأخطاء السبعة التي يقع فيها المكتبي أثناء تقديمه للخدمة فيما يلي:

1. اللامبالاة **Apathy**: المكتبي لا يبدي أي اهتمام بحاجة وطلب المستفيد عند تقديم الخدمة له.
2. التجاهل **Brush off**: المكتبي ليس لديه الوقت لخدمة المستفيد.
3. البرود **Coldness**: المكتبي يقدم الخدمة للمستفيد بكل برود .
4. التنازل **Condescension**: المكتبي يترفع ولا يتنازل إلى المستفيد كأن يسأله هل بحثت في الفهرس؟ وكل هذا ليجد عذرا لعدم قيامه بعمله.
5. التصرف كآلة **Robotism**: المكتبي يصبح إنسانا آليا في تعامله مع المستفيد يطبق القانون بحذافيره ولا يكسر بعض القواعد.
6. التطبيق الحرفي للقانون: **Rule book** عند الضرورة.
7. اللف والدوران **around Run**: إرسال المستفيد إلى أماكن أخرى أو أشخاص آخرين دون التأكد من أنه المكان أو الشخص الصحيح.²

سادسا: أساليب التحفيز وأدواته في المكتبات الجامعية:

يستخدم مدراء المكتبات الجامعية أساليب وأدوات عديدة لتحفيز المكتبيين منها":

1. إشعار المكتبيين بأهميتهم في المكتبة، عن طريق إشعارهم بأهمية العمل الذي يقومون به لتحقيق أهداف المكتبة، وكذا عن طريق تفويض السلطة ومنحهم مسؤوليات إضافية وإشراكهم في اتخاذ القرارات.

1- كحلات سمرة، توجهات حديثة في دعم العلاقة بين المكتبي والمستفيد في المكتبة العامة. ص 93.

2- المرجع نفسه، ص 93.

2. استخدام أسلوب التوجيه والإرشاد عند طلب إنفاذ الأعمال بدلا من إصدار الأوامر الأمر الذي يجعل المكتبيين ينفذونها لآخوفا منه بل حبا في العمل و احتياهما لمديرهم.
3. منح الأجر العادل للمكتبيين.
4. منح حوافز مادية تشجيعية استثنائية للمكتبيين الممتازين في أعمالهم.
5. توفير الحوافز المعنوية : الترقيات، الترفيع الاستثنائي إلى المناصب العليا.
6. توفير بعض الخدمات الإضافية في المجالات الصحية والاجتماعية.
7. إظهار روح الصداقة من قبل المدير للمكتبيين ومعاملتهم بكل تقدير واحترام وكذا تفهم مشاكلهم في العمل وكذا الخاصة لوضع الحلول المناسبة.
8. إتباع المدير أسلوب العدالة في معاملة المكتبيين وتجنب المحاباة والمحسوبية¹.

سابعا: أثر الحوافز على الأداء الوظيفي في المكتبات الجامعية:

تترك الحوافز بأنواعها بلاشك الأثر على أداء معظم المكتبيين، فيما لها من آثار اقتصادية واجتماعية على ملثقي الحوافز، و يتمثل الأثر الوظيفي في الجهود التي سيبدلها المكتبي الذي تلقى الحوافز من أجل الحفاظ على المكانة والصورة المأخوذة عنه، وتترجم من خلال تقديج الجهود المساوية لمقدار الحافز الذي تمنحه إياه، إضافة لتوفير جوتنافسي بين المكتبيين، نظرا لتطلعهم للحصول على حوافز أسوة بزملاء العمل، وهذا بدوره يؤدي بالنتيجة إلى رفع كفاءة المكتبي أما الآثار الاجتماعية والاقتصادية التي تحققها الحوافز المادية التي يتحصل عليها المكتبي، فهي غالب ما تساهم في حل المشكلات المادية التي يعاني منها المكتبي وأسرتها، فتكون الحوافز أوجدت حولا لمشاكل اقتصادية واجتماعية، تولد لدى المكتبي الشعور بالانتماء إلى مكتبته².

ثامنا: دور المكتبيين في إرساء مجتمع المعلومات

1- سعيد عمر، منذر الخليلي وآخرون، مبادئ الإدارة الحديثة، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، ص 118.

2- العكش، علاء خليل محمد. نظام الحوافز والمكافآت وأثره في تحسين الأداء الوظيفي في وزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة. ماجستير إدارة الأعمال: غزة، الجامعة الإسلامية، 2007 ص18.

على الرغم من التسهيلات الإلكترونية في عصر المعلومات، فقد جاء بالكثير من التحديات في كل القطاعات المتطورة، و لأن المعلومات هي الركيزة الأساسية لكل النشاطات، ومادامت عملية الاندماج في مجتمع المعلومات تتطلب قدرات عالية فإنه يستوجب على أخصائي المكتبات أن يبدأ وبسرعة في وضع إيديولوجيا لمهنته بالنسبة إلى هذا المجتمع، وفي بناء إستراتيجية تمكنه من تطوير مهنته باستمرار¹.

يجب على المكتبيين من أوصياء وقيمين على الكتب والوثائق، إلى مديري معلومات وناشرين، ففي هذا السيناريو المتغير، فإن تكنولوجيا المعلومات ستؤدي الدور الهام، فحينما نأخذ ميزات من العناصر المختلفة لتكنولوجيا المعلومات، فإن المكتبات وفي كل قطاع يجب عليها ضمان الآتي:

- دراسة معمقة لجميع الاحتياجات الضرورية للمكتبات والمستخدمين .
- اعتماد التغييرات في أنشطة المكتبة لتصبح خدماتها إرشادية وتوجيهية .
- التعاون المكتبي والمشاركة في شبكة العمل الخاصة بالمكتبات .
- تسويق المعلومات والخدمات المكتبية .
- تطوير و تكوين المهنيين في المكتبة لمواكبة الأهداف الجديدة.²

تاسعا: الخصائص الضرورية لاندماج المكتبي في مجتمع المعلومات
حتى يتمكن أخصائي المكتبات والمعلومات، من الاندماج الفعلي في مجتمع المعلومات،"عليه أن يتميز ببعض الخصائص الضرورية والمتمثلة فيما يلي:

1. التأقلم بسرعة مع المتطلبات الجديدة

1- بودريان عزالدين .المختصون في المكتبات ودورهم في إرساء مجتمع المعلومات متاح[على الخط <http://www.araban.net>]تمت الزيارة يوم : 2020/02/27.

2- يوسف جلاله، يوسف، أبوبكر .مهنة المكتبات و المعلومات :الواقع والظموح بين النظرية والتطبيق، القاهرة.الدار العربية .البنانية، 1997 ،ص38 .

ذلك يعني عدم الخوف من كل ما هو جديد، وعدم التردد على الإقبال، لفهم الوضعيات الجديدة وللاستجابة إلى كل المتطلبات. لاشك أنه بفضل تغيرالذهنيات لمسايرة التطورات والأخلاقيات للتأقلم مع المستجدات.

2. روح التعلم الذاتي

كل المفاهيم التربوية الحديثة، تحت الفرد على اكتساب الاستقلالية في التعلم، وعدم الاعتماد على أشخاص آخرين لتلقيه المعرفة، فالاعتماد على النفس في كسب المعارف على أشخاص آخرين، شيء أصبح جوهريا حتى ينجح الفرد في عمله ويجعل من هذا المفهوم أمرا، يجب أن يتوسع لدى كل شرائح المجتمع، بمن فيها مستفيدو أنظمة المعلومات.

3. الغيرة على العمل في إطار التشاور

لقد أصبح العمل التعاوني والتشاورى، سمة من سمات النجاحات في مجال البحث والاكتشاف، فلا يمكن الآن أن يلم وحده كل ماينجز في مجال المعرفة، وذلك بسبب تشعب التخصصات و بعددها.

إذ أن أحسن الانجازات هي التي تأخذ طابعا لمشروعات المسيرة في إطار تشاورى وتنسيقي، من طرف فرق من المتخصصين ذوي الخبرات المختلفة¹.

4. القدرة على حل المشكلات

هذه القدرة التي يتطلبها المجتمع الجديد، ماهي في الحقيقة إلاذكاة مرفقة بفضولية قوية، ندفع بالفرد إلى محاولة الفهم المستمر لمشكلاته، لكسب التجربة في معرفة أنواع الصعوبات، واختيار الحل المناسب لمواجهتها، وذلك من بين مجموعة من الحلول يضعها الإنسان، بفضل التفكير الدائم وروح التحديات تجاه المشكلات.

5. المرونة

1- عبد الهادي محمدفتحي. المكتباتوتكنولوجيا المعلوماتعلما بقرنجديد. القاهرة: مكتبةالدارالعربية. للمكتبات، 2000، ص114.

كلما كان الفرد مرنا كانت له القدرة على تقبل التغيير والتجديد، وكلما كانت لديه القابلية للتأقلم مع المواقف الجديدة، حتى ولو كانت هذه المواقف عفوية، وفي بعض الأحيان غريبة، فالمرونة عند الفرد تجعله لا يرفض الأشياء، من أجل الرفض دون التمعن في الأمور، بل تمكنه من التحليل والتبصر والتعمق في التفكير، قبل التقييم والحكم وأخذ القرار.

المبحث الثالث: تحسين الأداء الوظيفي و تقييمه داخل المكتبات

إن تحسين الأداء لا يتحقق إلا من خلال الدراسة الشاملة لعناصره، ومستوياته وتحليل العوامل التنظيمية المؤثرة فيه والبحث عن الأساليب الفعالة لتحسين وتطوير تلك العوامل، وفلسفة تحسين الأداء تمثل سياسة عامة تنتهجها المنظمات الحديثة حيث يسود الاقتناع بضرورة التحسين والتطوير المستمر لكافة العوامل التنظيمية المتبعة في المنظمة التي تؤثر على أداء العاملين فيها بدءاً بالقيادات العليا وانتهاءً بالمستويات التنظيمية في كل مجالات النشاط.¹

المطلب الأول: تعريف تحسين الأداء

هو استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات، وإنتاجية العمليات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى، يتطلب تحسين الأداء لأي منظمة توازن العناصر التالية: (الجودة، الإنتاجية، التكنولوجيا، والتكلفة)، وتوازن هذه العناصر يؤكد أن توقعات واحتياجات أصحاب المصلحة في المنظمة قد أخذت بعين الاعتبار، ويطلق على هذا المنهج المتكامل "إدارة التحسين الشامل".²

المطلب الثاني: دور الاتصال الداخلي الفعال في تحسين الأداء داخل المكتبات

حيث يعتبر الاتصال من أهم الوظائف و العمليات الإدارية الأساسية التي بدونها لا يمكن أن تكتمل العملية الإدارية، فأى قصور في خدمات الاتصال يمكن أن يؤثر على مستوى أداء الأعمال في أي مؤسسة.³

ويقصد بفعالية الاتصال قدرته على تحقيق الأهداف، بمعنى إحداث التأثير المطلوب، والهدف من الاتصال في إطار أهداف المنظمة، حيث تعتمد العملية الادارية على تبادل البيانات و المعلومات، و هذا لا يتم إلا عن طريق الاتصال الفعال.¹

1- العجلة توفيق عطية". (الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لمديري القطاع العام"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009 . ص 79.

2- صيام أم النمر" (تطبيق التخطيط الاستراتيجي وعلاقته بأداء المؤسسات الأهلية النسوية في قطاع غزة)"، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، 2010 - ص 48.

3- جمال الدين ، لعويسات، السلوك التنظيمي و التطوير الإداري، ط 1، بوزريعة- الجزائر، دار هومة للنشر، إصدار 2003، ص 38.

المطلب الثالث: معوقات الاتصال الإداري الفعال في المكتبات الجامعية :

هناك عدة عوامل تساهم بشكل سلبي في فعالية الاتصال الإداري في المكتبات الجامعية، نوجزها في ثلاث تقسيمات وهي:

أولاً: معوقات شخصية :

ويقصد بها مجموعة المؤثرات التي ترجع إلى المرسل والمستقبل في عملية الاتصالات وتحدث فيها أثراً عكسياً، وتعزى هذه المعوقات بصفة عامة مداركهم العقلية نتيجة الفروق الفردية التي تجعل الأفراد يختلفون في حكمهم وفي عواطفهم وفي مدى فهمهم للاتصال والاستجابة له. ، وعدم القدرة على التعبير الجيد واختيار ألفاظ مبهمة، وكذلك مدى الثقة بين الأفراد، فضعف الثقة بينهم يؤدي إلى عدم تعاونهم وبالتالي حجب المعلومات عن بعضهم البعض مما يعقد عملية الاتصالات ويحد فاعليتها .

ثانياً: معوقات ناشئة عن طبيعة التنظيم

- وترجع هذه المعوقات إلى ضعف في الهيكل التنظيمي للمكتبات الجامعية والتي تتمثل في
- غموض الأدوار وعدم تحديد الصلاحيات أو عدم مناسبة نطاق الإشراف الذي يؤدي إلى تشويش الاتصالات.
 - مركزية التنظيم وزيادة المستويات الإدارية وعدم تجانس الجماعة.

ثالثاً: معوقات فنية

وتتمثل في قصور أدوات الاتصال وعدم كفاءة ووضوح الأهداف والتعليمات.

رابعاً: معوقات نفسية اجتماعية

باعتبار طرفي الاتصال من مجتمعات مختلفة، حيث يجب تعزيز العلاقات الاجتماعية بين العاملين على تعدد مستوياتهم التنظيمية، وذلك لرفع الحواجز النفسية والاجتماعية بين المديرين والعاملين لتحقيق أهداف الاتصال².

1- علي حسن الشهري، الاتصالات الادارية و دورها في الآداء الوظيفي من وجهة نظر منسوبي الأمن الجنائي ، رسالة ماجستير، السعودية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005، ص 51.

2- إبراهيم السعيدميروك . إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة : الجودة الشاملة - الهندرة - إدارة المعرفة - الإدارة الالكترونية، المجموعة العربية للنشر ص 225- 226.

المطلب الرابع: شروط نجاح تقييم الأداء في المكتبات

يتوقف نجاح تقييم الأداء على توفر بعض الشروط الداعمة له ولبنيته، من أبرز هذه الشروط ما يتعلق بالتوافق والحوار حول معظم مضامين عمليات التقييم، ومن بين المعايير المهمة لنجاح مضامين التقييم نذكر: **التناسب، القبول، المرونة، الحوار.**

أولاً: التناسب

يعتبر التناسب حاجة ضرورية من حاجات وشروط تقييم الأداء، إذ يقصد بالتناسب الرابط الذي يجمع بين معايير الأداء والأهداف المحددة سلفاً له، فالأداء الذي تتطابق نتائجه مع الأهداف والمعايير التي حددت لقياسه يعتبر أداءً مناسباً وبالتالي ناجحاً، فالتناسب يؤدي إلى تقييم أفضل للأداء عندما يساهم الأفراد في تحقيق إنجازات عملياتية مرغوبة ويحصلون على مكافآت مقابل ذلك، ومثال ذلك أداء الموظف الذي يجتهد في خدمة زبائن المؤسسة ويسهر على سعادتهم وراحتهم والذي يتعاون باستمرار مع رؤسائه وزملاء عمله لأهداف تتعلق بتحقيق مكاسب هامة للمؤسسة، ولا بد للمؤسسة بالمقابل من مكافأة هذا الموظف المناسب جداً لها وإعطائه أفضل تقييم ممكن، يستمد التناسب قوته من قوى الأطراف المتمسكة به والعاملة على إنجاحه، فمقدار مايزداد أداء الفرد وتزداد مساهمته ومبادرته لتحقيق أهداف المنظمة، وبمقدار ما تتمسك هذه الأخيرة بالحفاظ على هذا الفردو مكافأة إنجازاته بمقدار ما يقوى التناسب بين الطرفين، عكس ذلك يحصل في حال ضعف التناسب بين الفريقين، فالتناسب الضعيف يتبعه عادة مشاحنات ودعاوي بين الفريقين ويؤدي حتماً إلى الانفصال، وأخيراً لا بد من القول بأن التناسب يقوى ويزداد إذا حددت المؤسسة للفرد أهدافاً واضحة وأجواء مريحة وإذا قامت بتوضيح وتحليل الوظيفة الملقاة على عاتقه ووضعت له معايير واضحة ومحددة للقيام بها أولاً ومن ثم لتقييم أداءه ومحاسبته على هذا الأداء في مراحل لاحقة ثانياً¹.

ثانياً: القبول

الشرط الثاني من شروط نجاح تقييم الأداء يتعلق بقبول الأطراف المشاركة بالتقييم، فتقييم الأداء الذي لا يلقى قبولا من قبل الأطراف ولا من قبل رؤسائهم لا يعتبر تقييماً ناجحاً، و

1 - ناصر محمد العديلي، إدارة السلوك التنظيمي، دار مراحل للطباعة الإلكترونية، 1993، الرياض، المملكة العربية السعودية، ص 153.

في هذا المجال فإن أنظمة تقييم أداء الأفراد ليست على مايرام كونها معدة سلفا من قبل اختصاصيين غير مهتمين بالمدخلات الضرورية الصادرة عن رؤساء الأفراد أو عن الأفراد أنفسهم والتي تدخل في صلب عمليات التقييم الناجحة، بالإضافة إلى أن حساسية تعتبر بدورها شرطا ملازما للقبول بالتقييم ولإنجاحه، فالتقييم غير القادر على التمييز بين الأداء الجيد والأداء غير الجيد يلقى حتما رفضا قاطعا من قبل الأفراد، فلا يعقل أن يقبل الأفراد الناجحين بالتقييم الذي يساوي الأداء الجيد بالأداء العاقل.

ثالثا: المرونة و الحوار :

الشرط الثالث من شروط نجاح تقييم الأداء يتعلق بالمرونة التي ينبغي أن ترافق آليات وعمليات التقييم، فنظام التقييم المرن يأخذ بعين الاعتبار الاختلاف والتنوع الحاصل بين ثقافات الأفراد والمدراء كما بين اختلاف وتنوع أساليب وفلسفات المدراء المتعددة ويضع المعايير المناسبة التي تتسجم مع متطلبات الاختلاف والتنوع سويا ويساعد بالتالي على نجاح تقييم الأداء.

كما يجب أن يكون التقييم عمليا فذلك يعزز من قوة ومكانة المرونة وخاصة إذا استخدمت المؤسسة آليات تقييمية سهلة الاستعمال من قبل المدراء وسهلة الاستيعاب من قبل الأفراد محل التقييم، كما أن حوار الأداء الذي يدور بين طرفي الأداء يعتبر من الشروط الهامة والكفيلة بإنجاح تقييم الأداء، وهذا الحوار يكون فعالا إذا تجاوز إخبار الأفراد بما ينبغي عليهم فعله وركز على قضايا ونشاطات تثير اهتمام والتزام الأفراد وتفسح بابا واسع أمامهم لتحسين أدائهم، والتقييم الناجح يعطي الأفراد حق الاطلاع عليه سواء كان التقييم شفويا أو كتابيا وحق الحوار حوله بحيث يتسنى للأفراد الإجابة على هذا التقييم وإبداء ملاحظاتهم عليه، ويجب أن لاننس بأن بعض المؤسسات الناجحة تشجع الحوار بين المقيم والمقيم وتطلب أحيانا من الأفراد تقييم أدائهم بأنفسهم لتشجيع وإنجاح حوار الأداء بين عملية التقييم.¹

1- حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور إستراتيجي، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2002، ص 399.

خلاصة القول أن نجاح تقييم الأداء مرهون بمعاييره وشروطه معاً، فالمعايير تضع مقاييساً لكفاية الفعالة لأداء الأفراد والشروط تضع الأسس السليمة لقيام علاقات ممتازة بين أطراف الإنتاج وتوفر المناخات الحوارية الملائمة لتمتين تلك العلاقات التبادلية، كما أن نجاح المعايير والشروط معاً يضمن بدوره تحقيق الأداء الجيد ويؤدي بالتالي إلى زيادة إنتاجية الأفراد وإنتاجية المؤسسة على السواء.

المطلب الخامس: المشكلات التي تكتنف عملية تقييم الأداء في المكتبات:

أولاً: المشكلات المتعلقة بنظام التقييم

- عدم وجود معدلات كمعايير للأداء.
- استخدام طريقة للتقييم لا تناسب جميع الموظفين.
- صعوبة تحديد جمع العناصر ذات التأثير في الأداء
- عدم كفاءة نماذج التقييم.
- صعوبة تحديد أوزان مقبولة لكل عنصر من عناصر التقييم.

ثانياً: المشكلات المتعلقة بالمقيم:

- تأثير الهالة.
- التساهل.
- التشدد.
- الاتجاه نحو الوسط.
- التحيز الشخصي.
- الانطباعات الأخيرة.¹

المطلب السادس: علاج مشاكل تقييم الأداء في المكتبات

مهما بلغت مشاكل وصعوبات تقييم الأداء فلا بد من السعي إلى علاجها والتخفيف من حدتها ومن الوسائل المستخدمة في ذلك نجد:

1- ناصر، محمد العديلي، مرجع سبق ذكره، ص 153 .

1. تحديد معايير التقييم بشكل واضح ودقيق يمكن فهمها من قبل المقيم والمقيم وذلك من خلال تحديد الجوانب المكونة لأداء المكتبيين.
2. ضرورة التأكيد على الموضوعية والدقة في نتائج التقييم من خلال مراجعتها من قبل جهة غير الجهة المقيمة لهذا الأداء.
3. ضرورة المساءلة الجادة للمقيمين الذين يكتشفون وجود خطأ في تقييمهم خاصة إذا كان الخطأ يتعلق بموضوع التحيز.
4. مناقشة نتائج التقييم مع كل من قيم أدائه بغية شرحها وتبريرها ويكون ذلك من قبل المقيم.
5. فتح باب التظلم لكل من يشكك في نتائج التقييم.
6. ضرورة تحسيس المكتبيين بالنقطة والاطمئنان حول نظام تقييم الأداء من خلال توضيح أهدافه وأبعاده والفوائد التي يجنيها كل من الأفراد والمنظمة¹.

المطلب السابع: مفهوم وأهمية تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات

أولاً: مفهوم إدارة المعرفة

تشكل المعرفة المادة الخام المتداولة في ادارة المعرفة و غيابها يعني تغييب لدور هذا التوجه و لاستخدامه، فالمعرفة مشتقة من كلمة عرف و تركز على أهمية اكتسابها وتعلمها المستمرين،حيث أنها نابغة من جذور ضاربة في النظام الرأسمالي الخاص بالملكية،كما تشير إلى امتلاك رصيد جيد من المعلومات المتخصصة المتراكمة و المنظمة.²

1 - أنور، أبوموسى، يحيى، كلاب، الاحتراق الوظيفي و تأثيره على أداء العاملين: "دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية أعمار للتنمية و التأهيل"، بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم المهني المتخصص في إدارة منظمات المجتمع المدني، فلسطين، 2012، ص 35.

2- همشري عمر أحمد، "إدارة المعرفة الطريق إلى التميز و الريادة"، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان - الأردن، ط1، 2013، ص 55.

وقد عرفها (Nonaka) بأنها تلك العملية التي تعبر عن التفاعل بين المعرفة الضمنية وما تحويه من مختلف الخبرات و الأفكار التي يكتسبها الفرد بالمعرفة الناتجة عن التفاعل مع البيئة المحيطة بالمؤسسة.¹

ثانياً: أهمية تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات

1. كلما كان تطبيقها بشكل أفضل و جيد كلما كان تدفق المعارف والمعلومات للموظف أحسن،حيث تعينه هذه الأخيرة بصنع قرارات بدون انتظار المستويات الإدارية العليا في الظروف الطارئة و بعيدا عن الخطر.

2. تخلق اتصال دائم بين موظفي المكتبات،و بالتالي يساعدهم على فهم و تنفيذ القرارات بصورة جيدة و بسرعة كبيرة نتيجة فهم مسبق.

3. تساعد الموظف في إنجاز أعماله والعمل على التوعية أكثر مما يخلق نوع من التجانس والتعاون بروح الفريق الواحد.

4. تمكن الموظفين من اكتساب القدرة على المعرفة الجيدة بكل المسؤوليات الوظيفية.

5. منح المكتبات القدرة على إرضاء المستفيدين من خلال تقديم الخدمات والأعمال المكتبية وذلك حسب طلباتهم وتوقعاتهم وكذا رغباتهم.²

ثالثاً: تحديات المكتبات في ظل عصر إدارة المعرفة

تواجه المكتبات اليوم العديد من التحديات و الصعوبات في ظل تطبيق إدارة المعرفة وهذه التحديات يمكن أن نوجزها فيما يلي:

- التطور التكنولوجي وما نتج عنه من ثورة معلوماتية،و طفرة نوعية في نقل

و استخدام المعلومات من مصادر مختلفة.

- توفير الحماية اللازمة لمصادر المعلومات.

- تنوع مصادر المعلومات واختلافها.

- ظهور الانترنت كعامل بديل ومنافس فين فس الوقت.

1- بدير جمال يوسف،" اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة و المعلومات " دار كنوز المعرفة،الأردن، ط1، 2010،ص 32.

2- علي حسين السمير،" تطبيق إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية: دراسة ميدانية، المؤتمر الدولي الأول" المكتبات و مراكز المعلومات في بيئة رقمية متغيرة، عان، أكتوبر 2013، ص 12.

- ارتفاع تكاليف الحصول على مصادر المعلومات.
- بروز المكتبات الرقمية والافتراضية ومنافسيتها في نفس القطاع.
- كثرة الدوريات مما يعيق الاختيار الأحسن للمستخدمين¹.

1- المدادحة أحمد نافع، حسن محمود مطلق " المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات " مكتبة المجمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2014، ص 137-138.

خاتمة الفصل

تسعى كل مؤسسات المعلومات دون استثناء والمكتبات الجامعية بصفة خاصة إلى تحسين أدائها والارتفاع به، من أجل تحقيق النمو والاستمرار، حيث يؤدي الالتزام بأخلاقيات المهنة المكتبية إلى جانب الأداء الجيد والمتواصل إلى كسب المكتبة المزيد من الشهرة، وهذه الشهرة هي بالتأكيد مطلب مهم لدى جميع المؤسسات و مراكز المعلومات لها لها من انعكاسات إيجابية على بقاء المؤسسة ونموها وازدهاها، ويتأثر هذا الأخير بعدد من العناصر المتداخلة والمتربطة فيما بينها ولعل أهم هذه العناصر على الإطلاق هو عنصر الأخلاق المهنية، تأتي هذه الأهمية كونه يؤثر بطريقة أو أخرى في العناصر الباقية ومن هنا فإن الانطلاقة في الارتقاء بها تبدأ بالاهتمام بالعنصر البشري وذلك بالاهتمام بأدائهم وكفاءتهم في العملية الإنتاجية، هذه الأخيرة ترتبط بمدى ولائهم للمؤسسة ومدى حبهم وتفانيهم في عملهم ورضاهم عنه.

وعلى إدارة المكتبة كذلك أن تعمل على صقل المهارات والقدرات لدى عمالها واعتبارهم مورداً لتحقيق مستويات عالية من الآداء، وهذا بمعرفة المستوى الفعلي لأدائهم والتركيز على تحقيق التميز في الآداء والسلوك مما يساعد على المحافظة وإنشاء علاقات قوية مع المستفيدين بتسليمهم قيمة عالية تجعلهم أوفياء لها بالاستمرار، وإظهار الاستجابة الفورية لتوقعاتهم أو ما يفوقه الآن المؤسسة المتعلقة هي التي تهدف إلى تكوين رصيد ومخزون معرفي لدى أفرادها وبمرور الوقت تصل إلى درجة التميز في أدائها والوفاء بالتزاماتها نحو المستفيدين بشتى أنواعهم وأصحاب المصلحة على السواء.

الجانب التطبيقي

الفصل الخامس

إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد تطرقنا في الفصول السابقة لإشكالية الدراسة، وكل الجوانب المتعلقة بها في مستواها النظري ننتقل إلى الدراسة الميدانية بغرض ترجمة كل تلك الحقائق النظرية إلى معطيات ملموسة على أرض الواقع وذلك اعتماداً على أسلوب منهجي يمكننا من تحويل المعطيات النظرية إلى حقائق واقعية على ضوء كل البيانات والمعلومات المتحصل عليها من الميدان، وسنعرض في هذا الفصل أهم الخطوات المنهجية التي اعتمدها بغرض الإجابة على تساؤلات الدراسة وتحقيق الأهداف المرجوة منها، ومن هذا المنطلق سوف نخصص هذا الفصل إلى تحديد مجالات الدراسة، الجغرافية، البشرية والزمنية، والتعريف بمكانها، وكذا تحديد مجتمع الدراسة، ثم التطرق لمنهجية الدراسة وأدوات جمع البيانات، ثم عرض البيانات وتحليلها وتبويبها، لنخلص إلى نتائج الدراسة ونتحقق من فرضياتها.

المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية

إن هدف هذه الدراسة بالأساس هو معرفة مدى تأثير أخلاقيات المهنة المكتبية على تحسين الأداء بشقيه المادي والمعنوي على أداء المكتبيين في مكتبة الجامعة محل الدراسة، وعليه كان لزاماً بداية التأسيس لكل ماتعلق بالجانب النظري والمفاهيمي للمكتبة الجامعية والمكتبيين وتأثيرهم على متغيرات الدراسة ممثلة بأخلاقيات المهنة المكتبية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي ووصف تلك المتغيرات كيفاً ووصفاً شاملاً ودقيقاً.

المطلب الأول: أساليب تحليل البيانات

وبغرض معرفة ما تم التنظير له في ميدان الأخلاقيات وعلاقتها بتحسين و تطوير الأداء ومقارنته ميدانياً، اعتمدنا استمارة استبيان لتقصي كل الحقائق المتعلقة بالفئة المدروسة - المكتبيين - وتحديد خصائصها وتحويلها كميًا. وعلى ضوء ما تقدم، ومن منطلق كون طبيعة الدراسة هي من يحدد من هجها، فإننا سنعمد من هجا وصفاً يستند إلى التحليل.

أسلوب التحليل الكيفي: جاء كإضافة لتكملة الأسلوب الكمي، حيث أنه يعتمد على الجوانب النظرية في تحليل البيانات وتفسيرها و كذلك لمحاولة لصق و ربط الجانب النظري بالجانب التطبيقي لإعطاء دراستنا صبغة علمية و موضوعية.

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات

وهي عبارة عن مجموعة من الوسائل والعمليات التي نقوم بها لجمع و استقاء أكبر عدد من المعلومات في البحوث العلمية من أفراد عينة البحث و قد اعتمدنا في الوصول إلى هذه المعلومات على:

أولاً: استمارة البحث

يعتبر الاستبيان من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعاً و الأكثر استخداماً في أغلب الدراسات و هو مجموعة من الأسئلة التي تتناول الظاهرة المدروسة و جميع المواضيع التي تشملها للحصول على جميع البيانات اللازمة و هي مجموعة من الأسئلة المكتوبة

الموجهة للعاملين بالمكتبة محل الدراسة بغية التعرف على آرائهم و الحصول على أكبر قدر من البيانات والنتائج المتعلقة بموضوع الدراسة.

و قد أعدنا هذه الأداة واعتمدناها بناء على إشكالية دراستنا و بحثنا إلى جانب فرضياته إلى جانب ما تناولناه في الجانب النظري و ذلك بإسقاط الدراسة النظرية على الواقع الميداني، حيث قسمنا الاستبانة إلى قسمين و هما:

-**قسم البيانات الوظيفية والشخصية:** و يتضمن كل البيانات الخاصة بالمجيبين على الاستمارة و الممثلة بالأساس على الرتبة الوظيفية و سنوات العمل و الأقدمية و الشهادة المتحصل عليها.

-**قسم محاور الاستبانة:** ويتكون من 36 سؤالاً موزعة على ثلاثة محاور

- **المحور الأول:** و يضم ثلاثة عشر سؤالاً تتمحور حول تأثير غياب الجانب الأخلاقي و و نتائجه و مخرجاته المتمثلة في انخفاض و تدني مستوى أداء المكتبي في المكتبات الجامعية ، من السؤال الأول حتى الثالث عشر.
- **المحور الثاني:** و يضم احدي عشر سؤالاً تتمحور حول الأداء المتميز للمكتبي بالمكتبات الجامعية ومدى ارتباطه بالالتزام الأخلاقي بمهنته ؟ من السؤال الثالث عشر حتى السؤال الرابع والعشرون.

المحور الثالث: و يضم ثمانية أسئلة تركز حول دور الضوابط الأخلاقية للمهنة المكتبية في تعزيز العلاقة بين المكتبي والمستفيد.؟ من السؤال الخامس والعشرون حتى السؤال السادس و الثلاثون.

ثانياً: الملاحظة

و هي عبارة عن أسلوب مكلف حيث يقوم فيها الباحث بتدوين الملاحظ بدون استخدام طريقة القوائم الخاصة بالأسئلة أو غيرها من الطرق حيث تعتمد على مدى تدخل الباحث

في الشيء موضع الملاحظة¹، أما الملاحظة العلمية المباشرة فهي من أساليب جمعالبيانات الأساسية في اغلب البحوث اللصيقة بميادين المعرفة.²

المطلب الثالث: حدود (مجالات) الدراسة

يعد تحديد مجالات الدراسة من الخطوات المنهجية الهلمة لأي عمل بحثي، وبغرض تحديدالمعالم والحدود الأساسية لهذه الدراسة لآبد من وضعها في إطارها الجغرافي والزمني والبشري.

أولاً: الحدود الجغرافية

من خلال العنوان المحدد للدراسة: أخلاقيات المهنة المكتبية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية دراسة ميدانية بمكتبة علوم الطبيعة والحياة بجامعة ورقلة، دراسة مسحية لمكتبة علوم الطبيعة والحياة - ورقلة-فالمجال الجغرافي للدراسة هو مكتبة علوم الطبيعة والحياة جامعة قاصدي مرياح -ورقلة-.

ثانياً: الحدود الزمنية

وتحدد بالوقت الذي استغرقته هذه الدراسة بشقيها النظري والميداني، وتمت هذه الدراسة زمنيا خلال السنة الجامعية: 2020/2019، ويمكن تجزئتها إلى مراحل:

- **المرحلة الأولى:** بداية اختيار الفكرة وتحديد موضوع الدراسة.
- **المرحلة الثانية:** الترجمة العملية لموضوع الدراسة: من خلال تحديد الإطار النظري لموضوع الدراسة إضافة إلى تحديد إطارها الميداني على ضوء زيارات استكشافية لمكان الدراسة الممثل بمكتبة علوم الطبيعة والحياة جامعة قاصدي مرياح - ورقلة ثم إعداد استمارة الاستبانة وتحكيمها وتوزيعها وتجميعها وتحليلها حيث امتدت دراستنا حوالي 5 اشهر تقريبا.
- **المرحلة الأخيرة:** الإخراج النهائي للهدكرة.

1- عبد الهادي محمد فتحي، البحث ومناهجه في علم المكتبات، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2003، ص 178.

2- دليو فضيل، أسس البحث و تقنياته في العلوم الاجتماعية 130 سوألا وجوابا ،قسنطينة:ديوان المطبوعات الجامعية، 1997، ص74.

ثالثاً: الحدود البشرية

تتجلى الحدود البشرية لهذه الدراسة في كل المبحوثين الذين سوف تطبق عليهم أدوات البحث في المجال الجغرافي (المكاني) السالف الذكر، وتتحدد فئة المبحوثين هذه بكل المكتبيين المتخصصين والحاصلين على مؤهل أكاديمي في مجال علم المكتبات والمعلومات والعاملين على مستوى مكتبة علوم الطبيعة والحياة جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.

المطلب الرابع: التعريف بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة

مرت جامعة قاصدي مرباح بورقلة منذ إحداث المدرسة العليا للأساتذة في سنة 1987 بموجب المرسوم رقم: 65-88 المؤرخ في 22 مارس 1988 بعدة مراحل، أهمها في سنة 1997 حيث رقيت إلى مركز جامعي بموجب المرسوم رقم 97 - 159 المؤرخ في 10 مارس 1997 وكانت تحتوي على خمسة معاهد .

وفي سنة 2001 تمت ترقيته إلى جامعة بموجب المرسوم رقم 01 - 210 المؤرخ في 23 جويلية 2001 وشملت آنذاك ثلاثة كليات وثلاث مديريات، وأصبحت تحمل بكل شرف اسم المجاهد قاصدي مرباح منذ سنة 2005.

وفي سنة 2009 تمت إعادة هيكلتها إلى ستة كليات بمرسوم تنفيذي 19 - 09 المؤرخ في 12 صفر عام 1430 الموافق لـ 17 فيفري 2009 يحدد عدد الكليات التي تتكون منها جامعة ورقلة ويبلغ عدد الأقسام واحد وعشرين (21) قسما بقرار وزاري وهي كالتالي¹:

1. قسم علوم المادة.
2. قسم الرياضيات والإعلام الآلي.
3. قسم الهندسة الكهربائية.
4. قسم هندسة الطرائق.
5. قسم الري والهندسة المدنية.
6. قسم الهندسة الميكانيكية.

1 - مجلة ومضات جامعية، عدد خاص، جويلية 2018.

7. قسم المحروقات والكيمياء.
8. قسم علوم الطبيعة والحياة.
9. قسم علوم الفلاحة.
10. قسم علوم الأرض والكون.
11. قسم اللغة والأدب العربي.
12. قسم اللغات الأجنبية.
13. قسم الترجمة.
14. قسم العلوم الإنسانية.
15. قسم العلوم الاجتماعية.
16. قسم التربية البدنية والنشاطات الرياضية.
17. قسم العلوم الاقتصادية.
18. قسم العلوم التجارية.
19. قسم علوم التسيير.
20. قسم الحقوق.
21. قسم العلوم السياسية.

تتربع جامعة قاصدي مرباح على مساحة تقدر ب 88.2392 هكتار وتتكون من ثلاثة
مجمعات:

المجمع الأول 10.261 (هـ) يضم كلية العلوم والتكنولوجيا وعلوم المادة، وقدرة
استيعاب تقدر ب 4200 مقعد بيداغوجي وهو عبارة عن بنايات قديمة كانت تابعة لوزارة
الداخلية (معهد تكوين مستخدمي الجماعات المحلية) ثم ألحقت بهاتانوية تقنية (وزارة
التربية الوطنية) وكذلك معهد الري (وزارة الري) ويحتوي على مكتبة وبهو تكنولوجي.

المجمع الثاني 18.38 (هـ) يحتوي على إدارة الجامعة ومختلف المصالح ويضم أيضا
كلية علوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض والكون، وهو عبارة عن بناية قديمة كانت تحت
وصاية وزارة الفلاحة (المعهد الوطني التقني للعلوم الفلاحية الصحراوية .) بقدره استيعاب
600 مقعد وعلى قاعة المحاضرات المرئية بقدره استيعاب تقدر ب 150 مقعد وكذلك

يحتوي على مزرعة تجريبية بها 1200 من مختلف أنواع النخيل وأحواض لتربية المائيات (وبيوت بلاستيكية للتجارب التطبيقية وبيت زجاجي خاص بالبحث العلمي).

أما المجمع الثالث **12.50 هكتار**: ويقع بحي النصر ويحتوي على معظم الهياكل الجديدة والمقدرة بعشرة آلاف (10.000) مقعد بيداغوجي، وكذلك على مسمع بقدره استيعاب تقرب 415 مقعد، ويضم الكليات التالية:

1. كلية الآداب واللغات.
2. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
3. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
4. كلية الحقوق والعلوم السياسية.

الجدول أدناه يعطي طاقة الاستيعاب من المقاعد البيداغوجية:

- مساحة القطب الجامعي الجديد 6000 (1) طريق المنيعه 18.80 هكتار .
- مساحة القطب الجامعي الجديد 2 (10000) طريق المنيعه 22.63 هكتار و يضم ثلاث كليات و هي: كلية المحروقات والطاقات المتجددة وعلوم الأرض والكون و كلية العلوم التطبيقية و كلية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال.

المطلب الخامس: كلية علوم الطبيعة والحياة

أولاً: التعريف بكلية علوم الطبيعة والحياة

أنشأت المكتبة مع إنشاء كلية علوم الطبيعة والحياة سنة 1971 و قد مرت بعدة تحولات تبعا للتغيرات التي مرت بها الكلية فجاءت كالاتي:

- مكتبة المعهد التكنولوجي للفلاحة الصحراوية سنة 1971.
- مكتبة المعهد الوطني للتكوين العالي في الفلاحة الصحراوية سنة 1991 بعد إنشاء المركز الجامعي بورقلة من نفس السنة.
- مكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة و علوم الأرض والكون سنة 2009 .

- مكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة حسب المرسوم التنفيذي رقم 113 الصادر في 14 مارس 2013. و تضم 2487 طالب مسجل من أصل أربعة تخصصات (بيولوجيا - علوم فلاحية و زراعية وتربية المائيات).

العدد	فئة القراء
2140	طلبة التدرج
350	طلبة ما بعد التدرج
25	أستاذ مساعد
21	أستاذ محاضر

الجدول رقم (01) عدد القراء المسجلين في الموسم 2020/2019

ثانيا: الهيكل التنظيمي للمكتبة:

كغيرها من المؤسسات فإن مكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة مقسمة إلى هياكل تنظيمية ومصالح تقنية كالآتي:

1. قسم الإدارة العامة :

ويشمل التخطيط العام وجميع الجوانب الإدارية لأهداف المكتبة والإشراف على النظام العام وتحوي جميع سجلات المكتبة بمختلف أنواعها.

2. قاعة المطالعة الخاصة بالأساتذة و طلبة ما بعد التدرج

مخصصة للأساتذة وطلبة الدراسات العليا وهي قاعة خاصة بالمطالعة الداخلية لأوعية المعلومات بمختلف أشكالها.

3. قاعة الانترنت:

مخصصة لجميع الباحثين وهي مهياً للمطالعة الرقمية على الشاشة من خلال البحث المباشر على شبكة المعلومات الدولية إذ يستطيع الباحث من خلالها الولوج إلى المواقع العلمية للاستفادة و استرجاع المعلومات .

4. بنك الإعارة الخارجية

وتسعى هذه المصلحة إلى تقديم خدمات في المستوى لما يزيد عن 2000 مستفيد (بمختلف الفئات) أساتذة - طلبة- باحثون.....الخ.

5. قسم الإجراءات الفنية :

أو ما يسمى بغرفة المعالجة الفنية للوثائق و المطبوعات وهو عبارة عن طاولة كبيرة في زاوية من المخزن تشرف عليه الأنسة فطيمة مساعد في المكتبات الجامعية، حيث تشرف على اختيار الكتب و كل الأوعية المعرفية من تسجيل وتصنيف كما تقوم بعملية الترميم والتجليد للكتب و المذكرات التي هي في حالة سيئة وبمساعدة بعض الأعوان من الإدماج يقومون بصيانة الرفوف وتنظيمها.

6. قسم المطالعة الخاصة بطلبة التدرج :

وهي أكبر مصلحة من حيث المساحة المخصصة لها.

7. بنك الإعارة الداخلية :

وهي قاعة خاصة بالمطالعة حيث تقدم خدمات داخلية للمستفيدين مع إمكانية الإعارة الاستثنائية و عطل نهاية الأسبوع).

رابعاً: أهداف المكتبة

للمكتبة أهداف كثيرة كلها فائدة ومن هذه الأهداف نذكر التالي

- تشجع الطلاب والباحثين على المطالعة.

- تنمي قدرات الطلاب العلمية وذلك بالاعتماد على أنفسهم في كسب المعرفة والتعلم والتدرج في البحث.
- هدم الحواجز التي تفصل بين المعارف البشرية.
- تساهم المكتبة مساهمة فعالة في بناء المواطن الصالح.
- تساعد في تطبيق جميع موضوعات المناهج النظرية والعلمية المقررة بما توفره للباحث.
- الكشف عن الميولات الفردية والمهارات والقابليات الشخصية.
- وعليه فإن مكتبة كلية علوم الطبيعة و الحياة حريصة على تطبيق هذه الأهداف وذلك بتوافر الجهود والأخذ بعين الاعتبار التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا.

خامسا: الرصيد الوثائقي للمكتبة

يتنوع رصيد المكتبة من اغلب أنواع الأوعية المعرفية منها الورقية بما في ذلك الكتب والدوريات والأطروحات الجامعية باللغتين العربية والأجنبية إلى جانب الدوريات والمجلات العلمية و كذلك الأقراص بشتى أنواعها و الأشرطة السمعية البصرية التابعة لبعض المراجع الورقية باللغة الأجنبية.

رصيد المكتبة يفوق 8698 عنوان و 26776 نسخة موزعين على التخصصات الموجودة بالكلية.

الرقم	التعيين	عدد العناوين	عدد النسخ
1	الكتب	8698	26776
2	مذكرات نهاية الدراسة	3897	9641
3	رسائل الماجستير	314	823
4	أطروحات الدكتوراه	73	132
5	الدوريات	324	764

الجدول رقم (02) الرصيد الوثائقي للمكتبة موسم 2021/2020

سادسا: القوى العاملة في المكتبة

تعتبر اليد العاملة داخل المكتبة العنصر الأساسي و الفعال في تسييرها على أحسن وجه إذ تحتوي على 24 عاملا من بينهم 16 متخصصين في مجال علم المكتبات و 08 غير مختصين ، ومن بين هؤلاء 5 دائمين و 3 غير دائمين في إطار عقود إدماج حاملي الشهادات بالإضافة إلى عمال النظافة . وعون أمن يتوزع العمال في مناصبهم حسب تقرير المسؤول حيث يتواجد في بنك الإعارة الخارجية 5 عمال ، و في بنك الإعارة الداخلية 5 عاملات وفي قاعة الأساتذة يوجد عاملتين ، وفي قاعة الانترنت يوجد عاملتين واحدة دائمة، و الأخرى في إطار عقود إدماج حاملي الشهادات وفي الأمانة توجد عاملة واحدة دائمة فقط ، إضافة إلى مسؤول المكتبة و 6 عمال و عاملات موزعين على مصلحة التوجيه و البحث و مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي إلى جانب 2 رؤساء مصالح. بحسب الجدول التالي:

الرقم	الوظيفة	العدد
1	ملحق المكتبات الجامعية مستوى ثاني	03
2	ملحق المكتبات الجامعية مستوى أول	06
3	وثائقي أمين محفوظات	02
4	مساعد بالمكتبات الجامعية	02
5	عون تقني بالمكتبات الجامعية	03
6	عون إدخال البيانات	02
7	عون أمن	01
8	عقود إدماج مهني	03
9	عمال مهنيين	02

الجدول رقم (3) يوضح الكوادر البشرية العاملة بمكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة جامعة ورقلة.

المطلب السادس: عينة الدراسة

اعتمدنا في دراستنا على العينة العنقودية و التي تكون وحدات العينة في مثل هذا النوع من العينات المتشابهة من العناقيد و التي تكون وحدات طبيعية متقاربة مكانيا و زمانيا ثم نقوم باختيار عدد معين من أفراد كل وحدة معيارية أو عنقود و ذلك عن طريق أسلوب بسيط أو عنقودي.¹

و نظرا لمحدودية عدد مفردات الدراسة وسهولة تجميع البيانات فإننا سنعمد إلى طريقة الحصر أو المسح الشامل، ومن هذا المنطلق فهذه الدراسة ستشمل كل أفراد المجتمع المكون من جميع المكتبيين المتخصصين والحاصلين على مؤهل أكاديمي والعاملين بمكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة بجامعة و رقلة محل الدراسة وقد بلغ عددهم 16 مكتبي داخل المكتبة.

حيث قسمنا مجتمع البحث إلى جامعات عبر القطر الوطني و تم اختيارنا على جامعة قاصدي مرياح ورقلة التي تنقسم إلى عديد الكليات و الأقسام حيث وقع إختيارنا على كلية علوم الطبيعة والحياة بجامعة قاصدي مرياح ورقلة.

1- عليان رحي مصطفى: أساليب البحث العلمي، الأساس النظرية والتطبيق العلمي ،عمان: دار الصفاء، 2007، ص 195.

المبحث الثاني: عرض و تحليل نتائج الاستبانة

الملاحظ أنه بعد توزيع الاستمارات على المجتمع المعني بالدراسة والبالغ عددهم 16 استمارة أننا استرجعناها كاملة أي بنسبة استرجاع قدرت ب 100% وبنسبة ضياع تقدر ب 00%، ليستقر العدد النهائي على 16 استمارة صحيحة بنسبة 100% .

المطلب الأول: وصف خصائص عينة الدراسة

للتعرف على واقع أخلاقيات المهنة المكتبية ودورها في تحسين الأداء لدى موظفي مكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة بجامعة ورقلة و التي تمحورت في قسم البيانات الشخصية و بعدها قمنا بتحليل هاته البيانات عن طريق استخدام أسلوب التحليل الوصفي في مجموع التكرارات و النسب المئوية و النتائج وفقا للجدول التالي:

العينة	التكرار	النسب المئوية
كلاسيك	06	37.5
ليسانس LMD	06	37.5
ماستر	03	18.75
ماجستير	00	00
دكتوراه	01	6.25
المجموع	16	100%

الجدول رقم (4) يوضح توزيع العينة حسب الشهادة.

حيث نستخلص من نتائج الجدول الموضح أعلاه أن أغلبية أفراد العينة من حاملي شهادة ليسانس سواء كلاسيك أو LMD و ذلك بنسبة 37.5 حيث ان الأغلبية ممن استجوبناهم كان لديهم مستوى عالي و خبرة لا بأس بها ثم تليها نسبة الماستر 18.75 و الدكتوراه بنسبة 6.25.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
25%	4	ذكر
75%	12	أنثى
100%	16	المجموع

الجدول رقم (5) يوضح توزيع العاملين أصحاب الاختصاص حسب جنسهم.

حيث لاحظنا من خلال الجدول التفاوت الكبير بين الذكور والإناث بحيث تجاوز نسبة 70 % حيث تعتبر نتيجة منطقية لظاهرة النسوية في مجال المكتبات و قطاع المعلومات في كافة القطر الجزائري و في جامعة ورقلة خصوصا.

النسبة المئوية	التكرار	السنة
56.25%	09	من 1 إلى 5 سنوات
31.2%	05	من 5 إلى 10 سنوات
12.5%	02	من 10 إلى 15 سنة
00%	00	من 15 سنة فأكثر
100%	16	المجموع

الجدول رقم (6) يوضح توزيع العينة وفقا لسنوات العمل .

من خلال إحصائيات الجدول أعلاه يتضح جليا أن أغلبية عينة الدراسة بنسبة 56.25% تتراوح سنوات الخبرة لديها من سنة إلى خمس سنوات و ذلك راجع إلى سياسة التوظيف المنتهجة من طرف الوزارة الوصية و المؤسسات الجامعية بوجه خاص، حيث أن الأغلبية ذات توظيف جديد و يفنقرون للخبرة في المجال، و نسبة 31.25% من عينة الدراسة تتراوح سنوات عملهم ما بين 5 إلى 10 سنوات أي أن لديهم خبرة كافية لكن هذا لا يدل على الكفاءة خاصة في وقتنا الراهن مع تطور البرمجيات و التكنولوجيات الحديثة والقفزة النوعية التي عرفها هذا المجال و تغير المفهوم التقليدي من مكتبي على أخصائي المعلومات أما من لديهم خبرة أكثر من 15 سنة كانت نسبتهم 00% .

المطلب الثاني: تحليل بيانات المحور الأول

مدى التزام العاملين في المكتبات الجامعية بأخلاقيات المهنة المكتبية.

السؤال الأول: في رأيك ما هو المفهوم المناسب لأخلاقيات المهنة المكتبية؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
مجموعة ضوابط لأداء العمل	6	37.50%
جملة من البنود للنظام الداخلي للعمل	3	18.75%
قواعد تحدد سير العمل	2	12.50%
مجموعة إشارات مهنية	5	31.25%
المجموع	16	100%

الجدول رقم (7) يوضح مفهوم أخلاقيات المهنة المكتبية لدى المكتبي .

السؤال الثاني: ما هي أهم البنود التي تركز عليها الأخلاقيات المهنية للمكتبيين؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
تحسين العلاقات بين المهنيين فيما بينهم	4	25%
الاتيين معا	8	50%
تنظيم العلاقات بين المهنيين والمستفيدين	4	25%
المجموع	16	100%

الجدول رقم (8) يوضح أهم البنود التي تركز عليها الأخلاقيات المهنية للمكتبيين .

نستنتج من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة أي بنسبة 37.50 % عبرت عن مفهوم أخلاقيات المهنة المكتبية على أنها مجموعة ضوابط لأداء العمل و هذا دليل على أن أخلاقيات المهنة المكتبية مرتبطة ارتباطا وثيقا بعمل المكتبي، أما نسبة 31.25 % ترى أن المهنة المكتبية هي مجموعة إشارات مهنية نص عليها دستور أخلاقيات المهنة المكتبية أما نسبة 18.75% فقد رأت أن مفهوم أخلاقيات المهنة المكتبية هي عبارة عن جملة من البنود للنظام الداخلي للعمل، وآخر نسبة من العينة فكانت 12.50% أقرت أن مفهوم أخلاقيات المهنة المكتبية تتمثل في قواعد تحدد سير العمل لابد من وجودها في كل مكتبة.

السؤال الثالث: هل ترى أن للمهنة المكتبية مكانة في السلم الاجتماعي؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
93.75%	15	نعم
06.25%	01	لا
100%	16	المجموع

الجدول رقم (9) يوضح مكانة المهنة المكتبية في السلم الاجتماعي

مما لا شك فيه أن للمهنة المكتبية مكانة مرموقة في السلم الاجتماعي مما ألزم وجود قوانين و تشريعات تنظم علاقة المكتبيين مع زملاء المهنة و جمهور المستفيدين على حد سواء حيث تعمل هذه الدساتير و التشريعات على الارتقاء بهاته المهنة النبيلة و تطويرها على جميع الأصعدة و هو ما أقرته أغلبية العينة و بنسبة تجاوزت 93 % .

السؤال الرابع: ماهي أسباب تراجع مستوى أداء المكتبيين في المكتبة في نظرك؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
25%	4	نقص الجانب الأخلاقي
50%	8	انعدام و غياب الوازع الديني
25%	4	نقص وانعدام الوعي المهني لدى المكتبيين
100%	16	المجموع

الجدول رقم (10) يوضح أسباب تراجع مستوى أداء المكتبيين في المكتبة

من خلال نتائج الجدول يتضح جليا أن أسباب تراجع مستوى أداء المكتبيين في المكتبة يعود إلى انعدام و غياب الوازع الديني بنسبة 50% أما فيما يخص نقص الجانب الأخلاقي و نقص وانعدام الوعي المهني لدى المكتبيين فهم متساوون بنسبة 25% لكل منهما و يعتبرون من أحد الأسباب التي أدت إلى تراجع مستوى أداء المكتبي في المكتبة وفقدانه لمكانته.

السؤال الخامس: ما هو سبب إقبال المستفيدين على المكتبة في نظرك؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
31.25%	05	البحث و المطالعة
12.5%	02	نتيجة للمعاملة الحسنة من طرفكم
56.25%	09	إنجاز البحوث العلمية
100%	16	المجموع

الجدول رقم (11) يوضح أسباب إقبال المستفيدين على المكتبة.

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة كبيرة من العينة جاءت آرائهم مع الاثنتين معا أي بنسبة 50 % من أفراد العينة و ذلك راجع للدور الكبير الذي يلعبه المستفيد في محيط المكتبة و علاقته مع المكتبيين على جانب تنظيم وتحسين العلاقات فيما بين المكتبيين أنفسهم.

السؤال السادس: بنظرك هل تقييم زملاء المهنة واحترامهم ليس مهما في شؤون الموظفين؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
6.25%	01	لا
93.75%	15	نعم
100%	16	المجموع

الجدول رقم (12) يوضح أهمية تقييم زملاء المهنة و احترامهم.

نلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه أن تقييم زملاء المهنة و احترامهم واجب بالدرجة الأولى حيث عبرت نسبة 93.75% بأهميته و يجب أن يكون النقد بناءا لتحسين وتطوير مستوى أداءهم عن طريق تقييم المسؤول في نقطة المردودية ل ثلاثة أشهر إلى جانب التقييم لسنوي الخاص بالترقية .

السؤال السابع: هل تركيز المهنة المكتبية على الجانب الأخلاقي أمر:

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
87.5%	14	ضروري جدا
12.5%	2	ضروري
00%	00	ليس له ضرورة
100%	16	المجموع

الجدول رقم (13) يوضح تركيز اعتماد المهنة المكتبية على الجانب الأخلاقي.

من خلال نتائج الجدول يتضح لنا أن إلزامية اعتماد المهنة المكتبية على الجانب الأخلاقي في المكتبة أمر جد ضروري حيث أن نسبة 87.5% من العينة تقر بضرورة الجانب الأخلاقي في المهنة المكتبية وهذا دلالة على أهمية هذا الجانب في جميع المهن و خاصة في المهنة المكتبية التي تعتبر من أنبل المهن، أما نسبة 12.5% فهي ترى أن الجانب الأخلاقي في المهنة المكتبية ضروري فقط كغيره من الجوانب .

السؤال الثامن: في نظرك هل المهنة المكتبية تستلزم وجود أخلاقيات مهنية خاصة بها.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
62.5%	10	جد ضروري
25%	04	نوعا ما
12.5%	02	غير ضروري
100%	16	المجموع

الجدول رقم (14) إبراز ما اذا كانت المهنة المكتبية تستلزم وجود أخلاقيات خاصة بها.

نستنتج من خلال الجدول أعلاه أن اعتماد المهنة المكتبية على الجانب الأخلاقي أمر جد ضروري حيث وجدنا أن نسبة 62.5% من العينة تقر على أهمية الجوانب الأخلاقية و دورها تحسين صورة المهنة و نسبة 25% ترى بأنها ضرورية نوعا ما أما فئة قليلة بنسبة ضئيلة 12.5% ترى عكس ذلك.

- إذا كنت ترى أن اعتماد المهنة المكتبية على الجانب الأخلاقي ضرورة كبرى فما هو السبب برأيك؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
31.25%	05	لتقديم خدمات راقية لجمهور المستفيدين
12.50%	02	لتوفي حماية أفضل للمكتبيين في مجال المعرفة
43.75%	07	لتستكمل المهنة المكتبية أسسها و مقوماتها
100%	16	المجموع

الجدول رقم (15) يوضح ضرورة اعتماد المهنة المكتبية على الجانب الأخلاقي

نستنتج من خلال الجدول أن نسبة 50% من العينة تقر باعتماد المهنة المكتبية على الجانب الأخلاقي أمر جد ضروري، أما نسبة 37.5% ترى أن تقديم أرقى و أحسن الخدمات لجمهور المستفيدين كما وكيفا ضروريا، أما من يمثلون أضعف نسبة 12.5% فهم يرون أن توفي الحماية للمكتبيين خاصة في مجال تخصصاتهم أمر ضروري لتحسين صورة المكتبي والمكتبة على حد سواء.

السؤال الثالث: هل تعتبر الكفاءة المهنية أمرا أخلاقيا؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
75%	12	نعم
6.25%	04	لا
100%	16	المجموع

الجدول رقم (16) يوضح ما إذا كانت الكفاءة المهنية أمرا أخلاقيا؟

نستنتج من خلال الجدول أن نسبة 75% من العينة تقر بأن الكفاءة المهنية أمرا أخلاقيا ومن شأنها تنظم شؤون المكتبية وتساهم في التسيير الأمثل للوصول إلى إدارة الجودة الشاملة و الإدارة بالأهداف عن طريق تشريع القوانين والداستير للمحافظة على رقي المهنة النبيلة. أما نسبة 06.25% ترى عكس ذلك.

السؤال العاشر: هل أنت راض عن الخدمات التي تقدمها لجمهور المستفيدين؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
50%	08	رضى كلي
25%	04	متوسط
25%	04	أقصر أحيانا في مهام
%100	16	المجموع

الجدول رقم (17) يوضح نسبة الرضى الوظيفي عن الخدمات الموجهة لجمهور المستفيدين.

من خلال الجدول فإن نسبة كبيرة تقر برضاها التام عن الخدمات الموجهة لجمهور المستفيدين و ذلك بنسبة 50% أما البقية ،فللنسبة متساوية بينهميين رضى متوسط و غير راض بنسبة 25% لكل منهما.

-وهذا الرضا التام يعود إلى:

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
%25	04	الوعي بثقل المسؤولية و أهمية تحسين الأداء في العمل
% 18.75	03	الرغبة في إرضاء جمهور المستفيدين
56.25%	09	يقظة الضمير المهني للمهنة
%100	16	المجموع

الجدول رقم (18) يوضح أسباب الرضى التام عن الخدمات الموجهة لجمهور المستفيدين.

من خلال الجدول فإن نسبة كبيرة ترى أن رضاهم عن الخدمات المقدمة مصدرها هو يقظة الضمير المهني للمهنة بنسبة قدرت بـ 56.25% أما من يرون ذلك أنه راجع للوعي بنقل المسؤولية وأهمية تحسين الأداء في العمل بنسبة 25% و 18.75% بسبب الرغبة في إرضاء جمهور المستفيدين و تقديم أحسن الخدمات.

-إذا كنت مقصر فهذا التقصير يرجع إلى:

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
37.5 %	10	غياب التأهيل والتدريب والتكوين
37.5 %	04	قلة و نقص الخبرة
25 %	02	عدم التخصص في مجال علم المكتبات
100 %	16	المجموع

الجدول رقم (19) يوضح أسباب التقصير في الخدمات الموجهة لجمهور المستفيدين.

نلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه أن من أسباب تقصير المكتبيين في مهامهم يعود بالدرجة الأولى إلى غياب التأهيل والتدريب و التكوين و ذلك بنسبة 37.5 % ثم قلة و نقص الخبرة بنسبة 37.5 % أما بالدرجة الثالثة فنسبة 25 % فقط يقرون سبب الإهمال إلى عدم التخصص في مجال علم المكتبات.

السؤال الحادي عشر: هل سبق و أن أنبك ضميرك في حالة تقصيرك في عملك؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
62.5 %	10	نعم
25 %	04	لا
12.5 %	02	أحيانا
100 %	16	المجموع

الجدول رقم (20) يوضح مدى تأنيب الضمير في حالة التقصير في الخدمات.

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة كبيرة من يحسون بتأنيب الضمير بنسبة 62.5% و هو أمر جد عادي لأن من يكون ضميره ميت لا يقدم الكثير في مهامه و هو ما يوافق نسبة 12.5% من العينة أما 25% أي نسبة محترمة من العينة فتؤنبهم ضمائرهم في بعض الأحيان نتيجة تقصير متعمد أو عفوي. أو نتيجة ظروف خاصة صحية أو نفسية أو اجتماعية.

السؤال الثاني عشر: هل الالتزام الأخلاقي يؤثر على مستوى أداء المكتبي تأثيرا ؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
50 %	08	بليغا
18.75 %	03	متوسط
18.75 %	03	نوعا ما
12.5	02	منعدم
100 %	16	المجموع

الجدول رقم (21) يوضح مدى تأثير الالتزام الأخلاقي على مستوى أداء المكتبي.

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة كبيرة ممن يقرون أن للالتزام الأخلاقي تأثير على مستوى أداء المكتبي تأثيرا بليغا وبنسبة 50% و 18.75% يرون أن تأثيره متوسط و بنفس النسبة من يرون أن له تأثير نسبي نوعا ما، أما نسبة 12.5 % أي نسبة قليلة ممن يرون عكس ذلك.

السؤال الثالث عشر: ما تقييمك لمستوى الالتزام الأخلاقي المهني بالمكتبة؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
جيد جدا	04	%25
جيد	04	%25
متوسط	06	37.5%
منعدم	02	12.5%
المجموع	16	%100

الجدول رقم (22) يوضح تقييم مستوى الالتزام الأخلاقي المهني بالمهنة.

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة كبيرة ممن يقررون أن مستوى الالتزام الأخلاقي المهني جيد جدا بنسبة 37.5% ومتوسط بنسبة 25% ومن يرونه جيد بنسبة 25% لكل واحد منهم أما النسبة الضعيفة وتقدر بـ 12.5% يرون أنه منعدم.

المطلب الثالث: تحليل بيانات المحور الثاني :

الأداء المتميز للمكتبي بالمكتبات الجامعية مرتبط بمدى التزامه بأخلاقيات مهنته؟

السؤال الرابع عشر إذا كان أسباب التزام المكتبي بين الضعيف و المتوسط فهل

هذا راجع إلى

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
37.50%	06	نقص الكفاءة المهنية
18.75%	03	عدم الاهتمام بالمهنة بحد ذاتها
31.25%	05	عدم الاطلاع على مبادئ الأخلاقيات المهنية
100%	16	المجموع

الجدول رقم (23) يوضح أسباب التزام المكتبي بين الضعيف و المنعدم.

من خلال الجدول نلاحظ أن الالتزام الضعيف و المنعدم للمكتبي يعود بالدرجة الأولى إلى نقص الكفاءة المهنية بنسبة 37.50% و يرى 31.25 % نقاط الضعف في عدم معرفتهم و اطلاعهم على مبادئ الأخلاقيات المهنية بحد ذاتها ، ترجع بنسبة 18.75% ذلك لعدم الاهتمام للمهنة بحد ذاتها.

السؤال الخامس عشر: في نظرك ما هي المخرجات الايجابية لالتزام المكتبي بأخلاقيات مهنته المكتبية؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
37.50%	06	تقديم المعلومات المطلوبة للمستفيد في الوقت المناسب وبكل موضوعية.
18.75%	03	الحفاظ على الملكية الفكرية للمؤلفين.
31.25%	05	الإتاحة الحرة و الوصول الحر لمصادر المعلومات
12.50%	02	البعد عن التحيز لأفكار معينة.
100%	16	المجموع

الجدول رقم (24) يوضح المخرجات الايجابية لالتزام المكتبي بأخلاقيات مهنته المكتبية.

من خلال الجدول نلاحظ أن المخرجات الايجابية لالتزام المكتبي بأخلاقيات مهنته من شأنه تقديم المعلومات المطلوبة للمستفيد في الوقت المناسب وبكل موضوعية 37.50% والحفاظ على الملكية الفكرية للمؤلفين بنسبة 18.75 و تحقيق مستوى عال من المعرفة والكفاءة بنسبة 37.50% و الإتاحة الحرة و الوصول الحر لمصادر المعلومات بنسبة 31.25 % إلى جانب البعد عن التحيز لأفكار معينة بنسبة 12.50%.

السؤال السادس عشر: الأداء المتميز للمكتبي بالمكتبات الجامعية يرتبط بمدى وعيه بأخلاقيات مهنته؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
62.5%	10	نعم
12.5%	02	لا
25%	04	نوعا ما
100%	16	المجموع

الجدول رقم (25) يوضح علاقة الأداء المتميز للمكتبي و وعيه بأخلاقيات مهنته.

السؤال السابع عشر: التزام المكتبي بأخلاقيات مهنته المكتبية من شأنه؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
37.50%	06	تحقيق مستوى عالي من المعرفة والكفاءة
18.75%	03	ضبط السلوك المهني للموظفين في مجال عملهم
31.25%	05	تحسين صورة المهنة المكتبية في نظر المستفيد
12.50%	02	تحقيق الإتاحة المطلوبة للخدمات للراغبين بها
100%	16	المجموع

الجدول رقم (26) يوضح نتائج التزام المكتبي بأخلاقيات مهنته المكتبية

من خلال الجدول فإن نسبة 62.5% ترى أن الوعي بأخلاقيات المهنة المكتبية م نشأته تحسين وتطوير الأداء و نسبة 25% يرون أنه يساعد في تطوير الأداء أما نسبة 12.5% فهم يرون عس ذلك .

السؤال الثامن عشر: تعاملك مع المستفيد يكون بناء على؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
62.5%	10	وضع المصلحة العامة فوق المصلحة الخاصة
12.5%	02	معرفتك الشخصية به
25%	04	مستواه التعليمي
100%	16	المجموع

الجدول رقم (27) يوضح أوجه معاملة المكتبي للمستفيد.

من خلال نتائج الجدول المبين أعلاه أقر الأغلبية و بنسبة 62.5% أن وضع المصلحة العامة فوق المصلحة الخاصة دون أي اعتبار فيما يرى آخرون و بنسبة 25% ان المعاملة تكون وفق مستواه التعليمي، أما فئة قليلة يقرون بدور المعرفة الشخصية حيث تعتبر وجه من اوجه التعامل و هي حقيقة نلمسها عند أغلبية المكتبيين رغم عدم البوح بها.

السؤال التاسع عشر: رتب حسب الأهمية أهم الصفات الحميدة التي يجب أن يتصف بها المكتبي؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
37.5%	06	الاحترام
18.75%	03	الأمانة
12.5%	02	الصدق
06.25%	01	سرعة البديهة
25%	04	الانضباط
100%	16	المجموع

الجدول رقم (28) يوضح أهم الصفات الحميدة التي يجب أن يتصف بها المكتبي: من خلال نتائج الجدول المبين أعلاه أقر الأغلبية و بنسبة 37.5% أن من أهم الصفات الحميدة التي يجب أن يتصف بها المكتبي هي صفة الاحترام في المرتبة الأولى ثم صفة الانضباط في المرتبة الثانية بنسبة 25% ثم صفة الأمانة بنسبة 18.75% في المرتبة الثالثة ثم صفة الصدق في المرتبة الرابعة بنسبة 12.5% و آخر صفة هي صفة سرعة البديهة بنسبة 06.25%.

السؤال العشرون: هل يمكن أن يكون المكتبيين متسامحين في عملهم على ضوء

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
62.5%	10	عدم التحيز والحيادية لأفكار معينة مهما كانت
12.5%	02	تقديم المساعدات و إتاحة المواضيع وتقبل الآراء المختلفة مهما كانت.
25%	04	الاعتراف بقيمة حق المستفيد في الحصول على المعلومة و مصادرها في الوقت المناسب.
100%	16	المجموع

الجدول رقم (29) يوضح كيف يكون المكتبي متسامحا في عمله في

المكتبة مع المستفيد.

من خلال نتائج الجدول المبين أعلاه أقر الأغلبية و بنسبة 62.5% أن ما يتوجب على المكتبي هو عدم التحيز والحيادية لأفكار معينة مهما كانت. و كذلك الاعتراف بقيمة حق المستفيد في الحصول على المعلومة و مصادرها في الوقت المناسب بنسبة 25% و يرى 12.5% أن من حق المستفيد على المكتبي تقديم المساعدات له و إتاحة المواضيع وتقبل الآراء المختلفة مهما كانت.

السؤال الواحد وال عشرون: هل هناك تأثيرا للحوافز المقدمة على جودة أداء العمل المكتبي:

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
87.5%	14	غياب نظام حقيقي للحوافز
12.5%	02	عدم عدالة نظام الحوافز
12.5%	02	عدم فعالية نظام الحوافز
100%	16	المجموع

الجدول رقم (30) يوضح تأثير الحوافز المقدمة على جودة أداء العمل المكتبي.

من خلال نتائج الجدول المبين أعلاه أقر الأغلبية و بنسبة 87.5% من العينة أنه لا وجود لنظام حقيقي للحوافز و غيابه يؤثر سلبا على جودة أداء العملا لمكتبي و انقسم البقية بنسب متساوية 12.5% لكل منهما على عدم عدالة النظام للحوافز و عدم فعاليته .

السؤال الثاني و العشرون: هل اعتماد أخلاقيات المهنة المكتبية لنظام عادل يشعركم بالرضا الوظيفي؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
%100	16	نعم
%00	00	لا
%100	16	المجموع

الجدول رقم (31) يوضح نسبة الرضا الوظيفي على نظام الحوافز العادل.

من خلال نتائج الجدول المبين أعلاه أقر الأغلبية و بنسبة 100% من العينة على أنهم مع تطبيق نظام حقيقي للحوافز يكون عادلا يخص الحق في التكوين و الترقية إلى جانب الحوافز المادية والمعنوية نتيجة لما يقوم به المكتبي من أعمال روتينية صعبة و شاقة و غيابها يؤثر سلبا على جودة أداء العمالمكتبي و لو نسبيا.

السؤال الثالث و العشرون: إلى أي مدى توافق على أن اعتماد أخلاقيات المهنة لنظام عادل للحوافز من شأنه تنمية العلاقات الإنسانية المثالية في الوسط الوظيفي؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
% 25	04	موافق
%75	12	موافق بشدة
00%	00	غير موافق
00%	00	محايد
%100	16	المجموع

الجدول رقم (32) يوضح دور النظام العادل للحوافز بتنمية العلاقات الإنسانية المثالية في المكتبة.

من خلال نتائج الجدول المبين أعلاه أقر الأغلبية و بنسبة 75 % على أنهم موافقون وبشدة على أن دور النظام العادل للحوافز من شأنه تنمية العلاقات الإنسانية المثالية في المكتبة، أما نسبة 25 % فهم موافقون فقط، حيث لاحظنا انعدام المحاييد وغير موافق وهو أمر جد إيجابي.

السؤال الرابع والعشرون: ما الذي تقترحونه لرفع المستوى الأخلاقي للمهنة المكتبية؟

يرى عديد أفراد العينة أن قيمة العدل والمساواة من طرف المسؤولين من شأنها رفع مستوى الأخلاق لدى المكتبي وكذلك تطبيق نظام عادل للحوافز سواء مادية أو معنوية إلى جانب وضع دستور أخلاقي ينظم المهنة ويحافظ على كيانها ورفع الغبن على المكتبي ومراجعة ساعات العمل لأنها لا تتوافق مع الجهود الكبيرة للمكتبي وتقديم دورات تكوينية للرفع من مستوى الأداء.

المطلب الرابع: تحليل بيانات المحور الثالث

تعزيز العلاقة بين المكتبي والمستفيد ناتج عن وجود ضوابط أخلاقية للمهنة المكتبية .

السؤال الخامس والعشرون: فيما تتمثل قيمة العدل بالنسبة لك كمكتبي:

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
25 %	04	الإتاحة المتساوية لخدمات المعلومات لجميع المستفيدين قدر الإمكان و بدون تمييز.
25 %	04	تقديم أفضل نوعية ممكنة من الخدمات و أجودها.
25 %	04	العدل والمساواة بين جميع العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات من طرف المسؤولين.
12.5%	02	احترام الموظفين لبعضهم البعض بطريقة لائقة ولباقة.
12.5%	02	المعاملة العادلة بين جمهور المستفيدين
100%	16	المجموع

الجدول رقم (33) يمثل قيمة العدل بالنسبة للمكتبي.

من خلال نتائج الجدول المبين أعلاه أقر نسبة 25% الإتاحة المتساوية لخدمات المعلومات لجميع المستفيدين قدر الإمكان و بدون تمييز. و نفس النسبة رأت أن تقديم أفضل نوعية ممكنة من الخدمات و أجودها و الفئة الثالثة بنفس النسبة أي 25% على العدل والمساواة بين جميع العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات من طرف المسؤولين، ثم نسبة 12.5% يرون ذلك يتجسد في احترام الموظفين لبعضهم البعض بطريقة لائقة ولباقة.

السؤال السادس والعشرون: كمكتبي، ماذا تمثل قيمة الصدق بالنسبة لك:

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
25 %	04	أن تكون صادقاً في تعاملك مع مصادر المعلومات
50 %	06	أن تكون صادقاً في تعاملك مع زملاء العمل
25 %	04	أن تكون صادقاً مع مختلف المترددين على المكتبات و مرافق المعلومات
100%	16	المجموع

الجدول رقم (34) يمثل قيمة الصدق بالنسبة للمكتبي.

من خلال نتائج الجدول المبين أعلاه أقر نسبة 50 % أن قيمة الصدق تتمثل في التعامل مع الأصدقاء و زملاء العمل بكل مصداقية و بدون تمييز، أما نسبة 25 % ترى أن قيمة الصدق تتمثل في التعامل مع مصادر المعلومات بكل إخلاص و صدق و نفس النسبة أي 25 % ترى أن قيمة الصدق متمثلة بالأساس على الصدق مع جميع المترددين على المكتبات و مرافق المعلومات مهما كانت مرتبتهم و جنسهم.

السؤال السابع والعشرون: ما هي صفات المكتبي الأمين في نظرك:

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
25 %	04	أميناً في كل معلومة أو خدمة أورد على أي استفسار يقدمه.
50 %	06	أميناً على أسرار و ممتلكات المستفيدين و الزملاء.
25 %	04	أميناً على مقتنيات المؤسسة و تجهيزاتها.
100%	16	المجموع

الجدول رقم (35) يمثل قيمة الأمانة بالنسبة للمكتبي.

من خلال نتائج الجدول المبين أعلاه أقر نسبة 50 % أن قيمة الأمانة تتمثل في أسرار وممتلكات المستفيدين ،أمانسبة 25 % ترى أن قيمة الأمانة تتمثل في أمانة ال معلومة أو الخدمة المقدمة لجمهور المستفيدين أو ردا على جميع الاستفسارات مهما كان نوعها و تخدم مصالح المستفيد علميا و بيداغوجيا بكل أمانة و نفس النسبة أي 25 % ترى أن قيمة الأمانة متمثلة بالأساس أن يكون المكتبي أمينا على مقتنيات المؤسسة وتجهيزاتها فهي أمانة في رقبته وجب عليه المحافظة عليها وعدم استخدامها لأغراض شخصية و الاعتناء بها.

السؤال الثامن والعشرون : قيمة الاحترام للمكتبي تتمثل في:

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
25 %	04	الابتعاد عن كل تصرف يمكن أن يسئ إلى زميل أو مستفيد ويقلل من شأنه.
18.75 %	03	احترام كل شخص تتعامل معه داخل المؤسسة.
25 %	04	احترام خصوصية الزملاء والمستفيدين على حد سواء.
18.75 %	03	الابتعاد عن رفع الصوت وإشارة اليدين ونظرات السخرية.
100 %	16	المجموع

الجدول رقم (36) يمثل قيمة الاحترام بالنسبة للمكتبي.

من خلال نتائج الجدول المبين أعلاه أقر نسبة 25 % من العينة أن قيمة الاحترام تتمثل في الابتعاد عن كل تصرف يمكن أن يسئ إلى زميل أو مستفيد ويقلل من شأنه. و نفس النسبة أي 25 % ترى أن قيمة الاحترام تتمثل في احترام خصوصية الزملاء والمستفيدين على حد سواء. أما ما يمثل نسبة 18.75 % يرون أن قيمة الاحترام تتمثل في احترام كل شخص تتعامل مع هذا خلال مؤسسة و نفس النسبة ترى أن قيمة الاحترام تتمثل في الابتعاد عن رفع الصوت وإشارة اليدين ونظرات السخرية.

السؤال التاسع والعشرون: برأيك ما الأسباب التي تحد من التزامك بأخلاقيات المهنة المكتبية؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
25 %	04	أسباب شخصية.
50 %	08	ضغوط العمل .
25 %	04	طبيعة المستفيد.
100%	16	المجموع

الجدول رقم (37) يوضح الأسباب التي تحد من الالتزام بأخلاقيات المهنة المكتبية. من خلال نتائج الجدول المبين أعلاه أقر نسبة 50 % من العينة أن من الأسباب التي تحد من الالتزام بأخلاقيات المهنة المكتبية هي ضغوط العمل. و نسبة 25 % ترى أن من أسباب عدم الالتزام بأخلاقيات المهنة المكتبية هي أسباب شخصية. و نفس النسبة أي 25 % يرون أن قيمة طبيعة المستفيد تحد من الالتزام بأخلاقيات المهنة المكتبية .

السؤال الثلاثون : هل سبق لك مغادرة مقر عملك قبل الوقت القانوني المحدد؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
06.25 %	01	كثيرا
50 %	08	نادرا
37.50 %	06	أحيانا
06.25	01	أبدا
100%	16	المجموع

الجدول رقم (38) يوضح مدى م غادرة المكتبي لمقر عملهم قبل الوقت القانوني المحدد.

من خلال نتائج الجدول المبين أعلاه أقر نسبة 50% من العينة أنهم يغادرون مقر عملهم نادرا و 37.50% أحيانا و نسبة 06.25% ترى أنهم كثيرا ما يغادرون مقر عملهم باكرا لبعد مقر السن عن مقر العمل و صعوبة النقل خاصة فئة النساء العاملات، شخصية. و حيث تقر نفس النسبة أي 06.25% أنه لم يسبق لهم مغادرة مقر عملهم قبل الوقت القانوني المحدد.

السؤال الواحد والثلاثون : هل تستخدم أجهزة العمل لأغراض شخصية؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
أحيانا	06	% 37.50
نادرا	06	% 37.50
أبدا	04	25 %
المجموع	16	%100

الجدول رقم (39) يوضح مدى استخدام أجهزة العمل لأغراض شخصية .

من خلال نتائج الجدول المبين أعلاه أقر نسبة 37.50% من العينة أنهم يستخدمون أجهزة العمل لأغراض شخصية و نفس النسبة يقرون بذلك في بعض الأحيان، و البقية ينكرون ذلك بنسبة 25%.

السؤال الثاني والثلاثون : كيف ترى علاقتك مع زملائك في العمل؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
جيدة	06	% 37.50
عادية	06	% 37.50
لا تتعدى حدود العمل	04	25 %
المجموع	16	%100

الجدول رقم (40) يوضح العلاقة بين المكتبي و زملاء العمل.

من خلال نتائج الجدول المبين أعلاه أقر نسبة 37.50 % من العينة أن لديهم علاقة جيدة مع زملاءهم في المهنة و نفس النسبة يقرون أن علاقتهم عادية، أما البقية بنسبة 25 % يرون أن علاقتهم لا تتعدى حدود العمل و هذا أمر طبيعي و جد عادي نتيجة اختلاف الذهنيات و أسلوب التعامل و التواصل و نتيجة تباين المستويات العلمية للمهنيين إلى جانب أمور أخرى مثل اختلاف الجنس و العمر.

السؤال الثالث و الثلاثون : هل وجود الضوابط الأخلاقية للمهنة المكتبية يساعد على:

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
توطيد العلاقة بين المكتبي و المستفيد	06	37.50 %
توطيد العلاقة بين المكتبي و زملائه في العمل	05	31.25 %
رفع الوعي الأخلاقي والمهني لدى المكتبي	05	31.25 %
المجموع	16	100 %

الجدول رقم (41) يوضح مساهمة و دور الضوابط الأخلاقية في العلاقات المهنية.

من خلال نتائج الجدول المبين أعلاه أقر نسبة 37.50 % من العينة أن مساهمة و دور الضوابط الأخلاقية من شأنه توطيد العلاقة بين المكتبي و المستفيد، أما نسبة 31.25 % يرون أنه يوطد العلاقة بين المكتبي و زملائه في العمل و نسبة 31.25 % من العينة كذلك يرون أن من شأنها رفع الوعي الأخلاقي والمهني لدى المكتبيين.

السؤال الرابع و الثلاثون: هل يساهم دستور أخلاقيات المهنة في تحسين صورة المهنة المكتبية؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	62.50 %
لا	02	12.50 %
نوعا ما	04	25 %
المجموع	16	100 %

الجدول رقم (42) يوضح مدى مساهمة دستور الأخلاقيات المهنية في تحسين صورة المكتبة .

من خلال نتائج الجدول المبين أعلاه أقر نسبة 62.50 % من العينة أن دستور الأخلاقيات المهنية يساهم بنسبة كبيرة في تحسين صورة المكتبة أما نسبة 25% يرون أن من شأنها المساهمة نوعاً ما، و أما فئة قليلة و ب نسبة 12.5% من العينة يرون عكس ذلك.

السؤال الخامس و الثلاثون: هل أنت راض عن وضعيتك المهنية في المكتبة؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
12.50%	02	نعم
50 %	08	لا
25 %	04	نوعاً ما
100%	16	المجموع

الجدول رقم (43) يوضح مدى رضى المكتبي عن وضعه المهني.

من خلال الجدول المبين أعلاه عبرت نسبة 50 % عن عدم رضاهم عن وضعهم المهني و هذه نسبة كبيرة تعكس المشاكل التي تخبط فيها هاته المكتبة أما نسبة 25% يرون أنهم راضون نوعاً ما ، و أما فئة قليلة و ب نسبة 12.5% من العينة يرون أنهم راضون عن وضعهم المهني حيث لمست من بعض أفراد العينة أنهم تقدموا بطلبات تحويل إلى مكاتب أخرى لكثرة المشاكل.

السؤال السادس والثلاثون: لو طلب منك المساهمة في تميمين ميثاق أخلاقيات المهنة المكتبية، فما المبادئ التي ستقترح؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
12.50%	02	الأمانة
12.50 %	02	العدل و المساواة
18.75%	03	الاحترام و الانضباط
12.50%	02	حسن المعاملة
12.50 %	02	الوازع الديني
31.25%	05	الترقية المنتظمة
100%	16	المجموع

الجدول رقم (44) يوضح اقتراحات تثمان مبادئ لميثاق أخلاقيات المهنة المكتبية.

من خلال الجدول المبين أعلاه عبرت نسبة 31.25 % بضرورة الترقية المنتظمة ثم نسبة 18.75% كان اقتراحهم الاحترام و الانضباط أما نسبة 50 % فانقسمت ما بين الأمانة و العدل و المساواة و الوازع الديني بنفس النسبة أي 12.5% لكل منهم.

المطلب الخامس: النتائج العامة للدراسة

بعد توزيع الاستبيان مع توظيفنا للملاحظة العلمية في دراستنا و تحليل نتائجها توصلنا إلى نتائج عامة و المتمثلة بالأساس في:

أن للمهنة المكتبية مكانة مرموقة في السلم الاجتماعي و هذا ما عبر عنه حوالي 93.75% و هي نسبة كبيرة جدا، حيث يرجع أغلبية العينة ذلك إلى ما حققته المهنة المكتبية من تطوير للمعارف و الثقافات المختلفة داخل المجتمعات فهي تعتبر سبب من أسباب التطور العلمي والتكنولوجي، حيث وجدنا هناك التزام بوجود أخلاقيات خاصة بها تنظم وتحكم تعامل المكتبي مع جمهور المستفيدين بمختلف أطيافه إلى جانب تعامله مع الكم الهائل من الرصيد الوثائقي و مختلف أشكال أوعية المعلومات، حيث تعتبر الأخلاق أساس كل مهنة و الأخلاق هي عنوان الشعوب، وقد حثت عليها جميع الأديان، ونادى بها المصلحون، فهي أساس الحضارة، ووسيلة للمعاملة بين الناس وقد تغنى بها الشعراء

في قصائدهم ومنها البيت المشهور لأمير الشعراء أحمد شوقي: «وانما الأمم الأخلاق ما بقيت فإن هُم ذهب أخلاقهم ذهبوا.»

فيجب على المكتبي أن يتصف بالخصال الحميدة والصفات الحسنة من أمانة وصدق و احترام الغير و الزملاء و العدل بين الجميع و تعامله مع مصادر المعلومات و مع الأوعية بشتى أنواعها بصدق و مصداقية و إتباع الخلق الحسن مثل ما أمرنا به المولى عز و جل في محكم تنزيله ﴿لَقَدْ جَاءَكُمْ رَسُولٌ مِّنْ أَنْفُسِكُمْ عَزِيزٌ عَلَيْهِ مَا عَنِتُّمْ حَرِيصٌ عَلَيْكُمْ بِاللِّمُؤْمِنِينَ رَءُوفٌ رَّحِيمٌ ١٢٨﴾ (التوبة:128) و كذلك في قوله صلى الله عليه وسلم : " إنما بعثت لأتمم صالح الأخلاق " و قوله صلى الله عليه وسلم "إن أحبكم إليّ وأقربكم مني في الآخرة محاسنكم أخلاقاً وإن أبغضكم إليّ وأبعدكم مني في الآخرة أساؤنكم أخلاقاً الثرثارون المتفيهقون المتشدقون " ،إلى جانب ضرورة الكفاءة المهنية للإدارة للتغلب على الصعاب و انجاز الأعمال والمسؤوليات على أحسن وجه حيثيقول فريدريك تايلور في كتابه إدارة الورشة الصادر عام 1930 "إن فن الإدارة هو المعرفة الدقيقة لما تريد من الرجال عمله، ثم التأكد من أنهم يقومون بعمله م بأحسن طريقة وأفضلها".

فالأخلاق جد ضرورية في جميع المهن و ما المهنة المكتبية إلا واحدة من هاته المهن حيث أن الأخلاق فن وممارسة لإيجاد البدائل التي تحيط بنا حيث أن هذه الأخلاق لا تبنى على مبدأ الإلزام بالتشريعات والقوانين بقدر ما تقوم على الضمير المهني باعتباره سلطة أخلاقية أساسية قائمة بحد ذاتها، و لا يمكن أن تكون الأخلاق بديلاً للقانون، لأنه يستوجب على المكتبيين أن يتوفر لديهم مرجع قانوني ودستوري يتكفل بتسيير وتنظيم مهنتهم على أفضل وجه و يستلهمون منه المبادئ المثلوية القيم العليا الواجب عليهم ان يقوموا بها و تحملهم للمسؤوليات والتكفل بتحقيقها على أرض الواقع.

المطلب السادس:النتائج العامة على ضوء الفرضيات

أولاً: النتائج على ضوء الفرضية الأولى

من خلال النتائج المتحصل عليها في الاستبانة ضمن المحور الأول، بعد التحليل و من خلال الاستنتاجات المتحصل عليها يتبين لنا أن الفرضية الأولى و التي تتمثل في غياب الجانب الأخلاقي يؤدي إلى انخفاض و تدني مستوى أداء المكتبي الجامعية..فقد تحققت بصفة كلية من خلال نتائج الجدول رقم (12) حيث أقرت نسبة 87.5% على ذلك، و كذلك نتائج الجدول رقم 13 حيث أقر الأغلبية بضرورة الجانب الأخلاقي لتستكمل المهنة المكتبية أسسها و مقوماتها وبنسبة 43.75% و كذلك ما لمسناه في الجدول رقم 14 الذي يقر بالزامية و ضرورة وجود أخلاقيات مهنية خاصة بالمهنة المكتبية بنسبة 93.75%، إلى جانب نتائج الجدول رقم (22) الذي أقرت من خلاله نسبة 93.75% أن للالتزام الأخلاقي تأثير بليغا على مستوى أداء المكتبي.

ثانياً: النتائج على ضوء الفرضية الثانية

من خلال التعليق على النتائج المتحصل عليها في الاستبانة ضمن المحور الثاني و بعد التحليل و الاستنتاجات المتحصل عليها يتبين لنا أن الفرضية الثانية و التي تتمثل في الأداء المتميز للمكتبي بالمكتبات الجامعية مرتبط بمدى التزامه بأخلاقيات مهنته؟. فقد تحققت بصفة كلية من خلال نتائج الجدول رقم 23 حيث أقرت نسبة 50% على أن مستوى الالتزام الأخلاقي المهني بالمكتبة يتراوح بين جيد و جيد جداً، أما نسبة 37.5% فيرون أنه متوسط و كذلك نتائج الجدول رقم 27 حيث أقر الأغلبية أن الأداء المتميز للمكتبي بالمكتبات الجامعية مرتبط بمدى وعيه بأخلاقيات مهنته و بنسبة 62.5%، وأقرت البقية بنسبة 75% من خلال الجدول 33 علماً اعتماداً أخلاقيات المهنة لنظام عادل للحوافز من شأنه تنمية العلاقات الإنسانية المثالية في الوسط الوظيفي وتحسين الأداء.

ثالثاً: النتائج على ضوء الفرضية الثالثة:

من خلال التعليق على النتائج المتحصل عليها في الاستبانة ضمن المحور الثالث و بعد التحليل و الاستنتاجات المتحصل عليها يتبين لنا أن الفرضية الثالثة و التي تتمثل في تعزيز العلاقة بين المكتبي والمستفيد ناتج عن وجود ضوابط أخلاقية للمهنة المكتبية فقد

تحققت بصفة كلية من خلال نتائج الجدول رقم 41 الذي يبين ضرورة وجود ضوابط أخلاقية للمهنة تكون كفيلة بتوطيد العلاقات بين المكتبي والمستفيد و ذلك بنسبة 37.50 % و كذلك توطيد العلاقة بين المكتبي و زملاء المهنة بنسبة 31.25 % و كذلك نتائج الجدول رقم 42 الذي يبين و يوضح مدى مساهمة دساتير أخلاقيات المهنة المكتبية في تبييض و تحسين صورة المهنة المكتبية بنسبة 62.5% حسب أفراد العينة و هذا دليل على نبل و جودة المهنة المكتبية من خلال ما تقدمه للمستفيد من إرشادات ونصائح و تشجيعها على البحث العلمي و ثقافة الفرد والمجتمع، حيث يلعب المكتبي دورا بارزا و ذلك بتقديم يد العون و المساعدة لجمهوره فهو همزة وصل بين طالب العلم و أوعية المعلومات الموجودة داخل المكتبة.

خاتمة

المهنة المكتبية خاصة ومهن الكتاب بشكل عام في تطور وتغير مستمرين، وبالتالي فهي في أمس الحاجة للمزيد من النصوص الأخلاقية والتنظيمية التي تحكم تطورها وتغييره -، حتى تبقى محافظة على مكانتها ومبادئها، وهي في الدول العربية في حاجة أمس نظرا لبطء تطورها، والمشكلات العديدة التي يواجهها التسيير اليومي. لكن قد يستعيب اختصاصيو المعلومات العرب عن الموثيق الأخلاقية بمرجعيتهم الإسلامية والتي توفر منظومة متكاملة من القيم الصالحة لتوجيه العمل المكتبي و المعلوماتي بشكل عام، نظرا لقيمة الكتاب والعلم في الإسلام، حيث اتضح من دراستنا أن لأخلاقيات المهنة المكتبية دورا أساسيا في تحسين أداء العاملين و وسيلة ضرورية للتأكد من قيام المكتبات بتحقيق أهدافها المتمثلة في رفع المستوى العلمي للأستاذ و الطالب إلى جانب ترسيخ قيم السلوك الاجتماعي و تكوين الخبرات والمهارات وتقديم العلوم والمعارف و تنمية مهارات البحث وكذلك تنمية الروح العلمية و إبراز القيمة الأخلاقية و حيث تساعد علي تحديد المعوقات التي تعترض قيام المكتبات بدورها بدرجة كافية من النجاح وتعمل في نفس الوقت علي القضاء علي تلك المعوقات كما تساعد بدور فعال في تنمية وتحسين أداء العاملين أن مشاركة العاملين في المكتبات ومؤسسات المعلومات في اتخاذ القرارات احدي الالتزامات الأخلاقية ، كما أن تفسير هذه القرارات الصادرة عن الإدارة للعاملين بشكل واضح من جانب المديرين أمر واجب بالإضافة إلي ضرورة تشجيع الإدارة للعاملين علي إبداء آرائهم ومقترحاتهم لصالح مصلحة العمل بغية تحسين الأداء وتطويره وتعد جميعا من أهم أخلاقيات الإدارة في المكتبات ومؤسسات المعلومات.

إلا أن المهنة المكتبية في الجزائر مازالت بعيدة كل البعد عن نظيرتها في بعض الدول الأوروبية و العربية خاصة ومن بين المعوقات ضعف التكوين و تدخل بعض المسؤولين في مهام المكتبي و ضعف التواصل الإداري و شح الإمكانيات إلى جانب قدم التجهيزات و نقص العديد من المكتبيين على الاختصاص و غيره من المشاكل التي لازالت تتخبط فيها المهنة و أخلاقياتها لعدم وجود دساتير و موثيق تضبطها وان وجدت فهي لم تراعي بعض الجوانب.

ولقد خرجت بجملة التوصيات نذكر منها:

- يجب تطبيق سياسة الثواب والعقاب من جانب إدارات المكتبات ومؤسسات المعلومات وذلك لتحفيز المجدين من العاملين بها ومجازاة المقصرين منهم .
- الحرص علي متابعة عمل الموظف للتأكد من قيامه بواجباته بالإضافة إلي اكتشاف أوجه القصور والجوانب الإيجابية والسلبية للنشاط الإداري.
- ضرورة مشاركة العاملين في المكتبات في اتخاذ القرارات وأن أفضل القرارات التي تكون ناتجة عن " مشاركة حقيقية " بين المدير ومرؤوسيه .
- يجب علي المسؤولين والقائمين بمهمة الاختيار وتنمية المقتنيات تجنب الضغوط الخارجية التي توجههم لشراء مواد لا تفيد إلا عدد محدود من المستفيدين وذلك حتي ينجحوا في بناء مجموعات قوية ومتوازنة وتمثل جميع الاهتمامات والاحتياجات لجميع المستفيدين.
- يجب توعية جميع العاملين بالأنواع المختلفة للمكتبات بأهمية الخصوصية والسرية وأن المستفيدين لديهم كلا من الحق في الخصوصية والحق في السرية وأنه يجب احترام خصوصية الأفراد في استخدام مصادر المكتبة وعدم انتهاك خصوصية هؤلاء الأفراد .
- ضرورة إيجاد سياسة موحدة وقواعد محددة لعمليات التصوير وكذلك إجراءات محددة يمكن تطبيقها في جميع أنواع المكتبات لتقديم خدمات متوازنة ومتساوية لجميع المستفيدين دون تفرقة أو تمييز .
- ضرورة توعية القائمين بالخدمة المرجعية بأهمية عدم إبداء آرائهم الشخصية ومعتقداتهم وأفكارهم أثناء الرد علي الاستفسارات وتأدية عملهم بالخدمة المرجعية
- ضرورة توعية أمناء المكتبات وخاصة القائمون بالخدمة المرجعية بمناقشة المستفيد حول الموضوعات والمعلومات التي يرغب في الحصول عليها.

- يجب تنمية وعي المكتبيين والعاملين بمؤسسات المعلومات بالقواعد السلوكية اللازمة لممارسة المهنة وأهميتها تقديم خدمات للمستفيدين دون امتيازات وكذلك توافر مجموعة من الصفات التي يجب التحلي بها منها الصبر والتعاون والبشاشة واللطف وقوة التحمل ويجب إدراج هذه الصفات ضمن الدستور الأخلاقي العربي لمهنة المكتبات.
- يجب علي أمناء المكتبات والعاملين بمؤسسات المعلومات ضرورة الالتزام بالقواعد واللوائح التي تحكم العمل في الأنواع المختلفة للمكتبات والحرص علي عدم اختراقها لأي سبب من الأسباب لأن ذلك يضمن سير العمل في إطار أخلاقي متوازن لا يخضع لأهواء شخصية أو مجاملات .
- نشر الوعي بالأبعاد الأخلاقية في ممارسة العمل المهني مما يحد من تكرار التجاوزات التي يقع فيها العاملين في مجال المكتبات.
- عقد دورات متخصصة من أجل مناقشة كافة المشكلات الأخلاقية التي تصادف العاملين للوصول إلي أفضل المستويات في تقديم الخدمات والارتفاع بمستوي الأداء، بالإضافة إلي إدراجها ضمن أعمال المؤتمرات وورش العمل والندوات والمحاضرات التي تقيمها الجمعيات المهنية وأقسام المكتبات والمعلومات.
- محاسبة من يخرج عن الالتزام بالخلق المهني ولذلك لا بد من وضع ضوابط وأسس وإجراءات تقلل من حدة ظاهرة السلوك اللاأخلاقي.

قائمة المصادر

والمراجع

أولاً: قائمة المصادر

-القرآن الكريم برواية ورش.

ثانياً: المراجع باللغة العربية

أ. المعاجم و القواميس:

1. ابن منظور، أبو الفضل جمال الدين بن مكرم، لسان العرب، دار صادر، بيروت، 1965، ج 1

2. خليفة، شعبان عبد العزيز، قاموس البنهاوي . مصر :العربي للنشر والتوزيع، 1991 م.

3. عبد الغفور، عبد الفتاح قاري: معجم مصطلحات المكتبات و المعلومات، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية السلسلة 3 (40) الرياض 2000 .

4. عبد المعطي، ياسريوسف؛ وبيتريسالشر . قاموس الشارح في علم المكتبات والمعلومات : انجليزي -عربي -القاهرة :دارالكتابالحديث، 2009 م.

5. الفيروز آبادي، مجد الدين محمد بن يعقوب، القاموس المحيط ،مؤسسة الرسالة، بيروت، ج3.

6. معجم مصطلحات المكتبات و المعلومات عبد الغفور عبد الفتاح قاري مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية السلسلة 3 (40) الرياض 2000 .

ب. الكتب:

7. إبراهيم، السعيدمبروك: إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة :

الجودة الشاملة - الهندرة - إدارة المعرفة - الإدارة الالكترونية =Libraries

Management of electronic المجموعة العربية للنشر .

8. إبراهيم، صبيح: المكتبة العربية والثقافة المكتبية، دار ومكتبة الحامد للنشر

والتوزيع، عمان - الأردن، 1998.

9. احمدبن داود المزجاجي الأشعري، الوجيز في أخلاقيات العمل، جدة :خوارزم العلمية

للنشر والتوزيع، 2013 م.

10. أحمد، جابر حسنين علي، أخلاقيات العمل بين الدين والمجتمع، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية القاهرة، 2011.
11. ألفريد، هيسيل: تاريخ المكتبات، ترجمة د، شعبان عبد العزيز خليفة، المكتبية الأكاديمية، 1993.
12. بدر، أحمد: المدخل إلى علم المعلومات والمكتبات، الرياض: دار المريخ، 1985 .
13. بدير، جمال يوسف، " اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة و المعلومات " دار كنوز المعرفة، الأردن، ط1، 2010.
14. حجازي، محمد حافظ . إدارة الموارد البشرية . الإسكندرية : دارالوفاء لنديا الطباعة والنشر، 2006 .
15. الحرارشة، حسن محمد . إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي . عمان : دار جليس الزمان للنشر ، 2012 .
16. حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور إستراتيجي، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2002 .
17. حسن، راوية. إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية . الإسكندرية : الدار الجامعية، 2004.
18. داود، علي سعد محمد. إدارة أداء الموارد البشرية، الإسكندرية : دارالتعليم الجامعي، 2013.
19. رضوان، محمود عبدالفتاح . الإستراتيجية الأساسية في إدارة الموارد البشرية . القاهرة : المجموعة العربية.
20. - شحادة، نظمي، الجبوسي، محمد رسلان وآخرون، إدارة الموارد البشرية عمان : دار صفاء للنشر ، . 2000 .
21. السالم، مؤيد سعيد، صالح، عادل عمر حوش . إدارة الموارد البشرية : مدخل استراتيجي . عمان : عالم الكتب الحديث، 2009.

22. سعيد، عمر، منذر الخليلي وآخرون .مبادئ الإدارة الحديثة . عمان :مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2003.
23. شعبان، عبد العزيز خليفة: الكتب و المكتبات في العصور الوسطى ،الدار المصرية اللبنانية ،ط 2 القاهرة،2001،.
24. شيرا، جيش.تر. الشيخ،عبدالرحمان،الأسس الفلسفية والاجتماعية لمهنة المكتبات،الكويت،مؤسسة الصباح،1979.للتدريب والنشر،2013 .
25. صالح العامري، منصور الغالبي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال،الأعمال والمجتمع، داروائل للنشر،الطبعة الأولى،2008
26. طباع، عبد الله أنيس-علم الإعلام:الوثائق و المحفوظات- بيروت: الشركة العالمية للكتاب- 1986
27. عبدالعالي،بشير .إدارة الموارد البشرية .الجزائر :مطبعة ريغي، 2009.
28. عبدالعزيز صالح بن حبتور، الإدارة الإستراتيجية، إدارة جديدة في عالم متغير،دار المسيرة عمان، 2007 .
29. عبدالهادي،محمدفتحي .المكتبات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد . القاهرة :مكتبة الدارالعربية للمكتبات، 2000 .
30. العتيبي، محمد زويد .الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية .عمان: الوراق للنشر والتوزيع،2010 .
31. العلي،أحمدعبدالله. المكتبات المدرسية والعامية:الأسس والخدمات والأنشطة .القاهرة :الدار المصرية اللبنانية، 1993 .
32. عليان،ربحي مصطفى .إدارة المكتبات=LibraryManagement الأسس والعمليات .عمان : دارالصفاء، 2009.
33. عليان،ربحي مصطفى،أمين ،النجداوي:مقدمة في علم المكتبات والمعلومات،دار الفكر للطباعة والنشر،ط1،عمان.1999.

34. عمر، أحمد الهمشري: الإدارة الحديثة للمكتبات و مراكز المعلومات ،دار صفاء للنشر،عمان،2001،ص 137.
35. الغزالي،أبو حامد محمد،إحياء علوم الدين،مكتبة محمد علي صبيح،القاهرة، 1375 هـ، ج
36. قاسم،حشمت.مدخل لدراسة المكتبات وعلوم المعلومات.القاهرة:دار غريب للطباعة والنشر و التوزيع،1996.
37. الماوردي،أبي الحسن علي بن محمد بن حبيب البصري:أدب الدنيا والدين،- ط 15-، بيروت :دارالكتب العلمية،2008.
38. مايكل،هيل،أثر المعلومات في المجتمع :دراسة لطبيعتها وقيمتها واستعمالها، مركزالإمارات للدراسات والبحوث،الإستراتيجية،ط 1، 2004.
39. محمد،ماهرحمادة:مدخل إلى علم المكتبات، الرسالة للنشر والتوزيع،ط 4،بيروت،1981.
40. المدادحة، أحمد نافع،حسن،محمود مطلق" المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات "مكتبة المجمع العربي للنشر والتوزيع،عمان،ط 1، 2014
41. مصطفى،أحمدسيد .إدارة الموارد البشرية : المهارات المعاصرة في إدارة الموارد البشرية.القاهرة :المعادي الجديدة، [د.ت] .
42. مصطفى،ربحي عليان: مقدمة في علم المكتبات و المعلومات ،دار الفكر للطباعة و النشر ،ط 1 الأردن،1981.
43. مصطفى،سيد حسب الله: تخصص المكتبات و المعلومات مدخل منهجي وعائى،دار المريخ للنشر الرياض،1995،ص 21.
44. ناصر محمدالعديلي، إدارة السلوك التنظيمي، دار مراحل للطباعة الإلكترونية، الرياض،1993، المملكة العربية السعودية.
45. نجم عبود نجم،أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال،الوراق للنشر والتوزيع،2006 .

46. نوري، منير، كورنل، فريد. إدارة الموارد البشرية. عمان: مكتبة المجتمع العربي، 2011.
47. الهادي، محمد، الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات . ط 2 . القاهرة :المكتبة الأكاديمية، 1990.
48. الهوش، أبوبكر محمود . تقنية المعلومات ومكتبة المستقبل. الإسكندرية :مكتبة ومطبعة الإشعاع، 1996 .
- د - مقالات الدوريات :
49. جمال الدين، لعويسات، السلوك التنظيمي و التطوير الإداري، ط 1، بوزريعة- الجزائر، دار هومة للنشر، إصدار 2003، ص 38.
50. الداوي، الشيخ. تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء .مجلة الباحث. ع 7. جامعة الجزائر، 2009 - 2010 .
51. الزاحي،سمية:ميثاق أخلاقيات المهنة للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات:خطوة لتوثيق أخلاقيات المهنة المكتبية في الدول العربية في ضوء المواثيق العالمية Cybrarian Journal، ع 1.
52. صباح، محمد، عبد الكريم، كلو:أخلاقيات مجتمع المعلومات في عصر الانترنت،مجلة الملك فهد الوطنية،مج 13، ع 1، (يناير، يوليو)2008.
53. المجلة الدولية لعلم المكتبات والمعلومات . مج3، ع4، (أكتوبر - ديسمبر 2016).
54. المزجاجي، أحمد بن داود، " أخلاقيات المدير المسلم في الإدارة العامة"،مجلة الشريعة و الدراسات الإسلامية،العدد 24 ،ديسمبر، 1994 الكويت،جامعة الكويت.
55. نجية،قموح: المهنة المكتبية في الجزائر في مواجهة تحديات مجتمع المعلومات،مجلة الإعلام العلمي و التقني RIST الجزائر،2010،العدد 18 رقم 1 .

ه - المراسيم و المواثيق:

56. أنظر المواد: 218، 214، 221، من المرسوم التنفيذي 224 / 89 الصادر في 1989/12/05 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالعمال المنتمين للأسلاك المشتركة في المؤسسات والإدارات العمومية، المنشور في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، رقم 51 الصادر في 1989/12/06.
57. مدونة قواعد سلوك المكتبيين وأخصائيي المعلومات (الإفلا/الدولية) النسخة غير المختصرة 12 أغسطس 2012.
58. المرسوم التنفيذي رقم 97 / 185 المعدل والمتمم والمتضمن القانون الأساسي الخاص بالعمال المرتقنين للأسلاك التابعة للتعليم بالتكوين العالين. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 1997، ع 33 .
59. المرسوم التنفيذي رقم 97 / 185 المعدل والمتمم والمتضمن القانون الأساسي الخاص بالعمال المرتقنين للأسلاك التابعة للتعليم و التكوين العالين. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 1997، ع 33.
60. المرسوم رقم 64/ 135. المتضمن تأسيس دبلوم تقني في المكتبات والأرشيف . الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 1964 .
61. النشرة الرسمية للتعليم العالي والبحث العلمي السداسي الثاني 2009 ص 26.
62. الهوش، أبو بكر: نحو ميثاق أخلاقي لمهنة المعلومات في الوطن العربي، وقائع المؤتمر العربي الثاني عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (المكتبات العربية في الألفية الثالثة) الإمارات، مج 2، الشارقة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات و جامعة الشارقة.

الرسائل و الأطروحات:

63. أنور، أبو موسى، يحيى، كلاب، الاحتراق الوظيفي و تأثيره على أداء العاملين: "دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية أعمار للتنمية و التأهيل" ، بحث تكميلي

- لنيل درجة الدبلوم المهني المتخصص في إدارة منظمات المجتمع المدني، فلسطين، 2012.
64. صديقي، بلحاج، المكتبات الجامعية في القطاع الوهراني خلال الفترة: 1830-1954، مذكرة ماجستير. في تاريخ الجزائر الثقافي والتربوي. جامعة وهران : الجزائر، 2012.
65. صيام، آمال نمر " (تطبيق التخطيط الاستراتيجي وعلاقتهم بأداء المؤسسات الأهلية النسوية في قطاع غزة)، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، 2010 - ص 48.
66. العجلة، توفيق عطية " (الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لمديري القطاع العام"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة 2009 . ص 79
67. العكش، علاء خليل محمد . نظام الحوافز والمكافآت وأثره في تحسين الأداء الوظيفي في وزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة . ماجستير :إدارة الأعمال : غزة، الجامعة الإسلامية، 2007 .
68. علي ،حسن الشهري، الاتصالات الإدارية و دورها في الأداء الوظيفي من وجهة نظر منسوبي الأمن الجنائي، رسالة ماجستير، السعودية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005.
69. علي، حسين السمير، " تطبيق إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية: دراسة ميدانية، المؤتمر الدولي الأول " المكتبات و مراكز المعلومات في بيئة رقمية متغيرة، عان، أكتوبر 2013.
70. عمايرية عائشة، أخصائي المكتبات والمعلومات والتكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية في الجزائر: مكتبات جامعتي السانتيو العلوم و التكنولوجيا بوهران نموذجاً، رسالة ماجستير :جامعة هران : علم المكتبات والعلوم الوثائقية، 2010 م.

2- باللغة الانجليزية:

71. Fallis, D.. Information ethics for twenty-first century libraryprofessionals, -77Library Hi Tech. (2007).
72. American Library Association. Accreditation of Master's Programs in Library &-78Information -75 Studies. Chicago: American Library Association,2008.
73. Elinor Yungmeyer. The ALA Accreditation Program. Journal of Education for Library and -76 Information Science, Vol. 25, No. 2, The ALISE/H.W. Wilson Foundation. -79Accreditation Conference. September 16-18, 1984. Chicago, Illinois (Fall, 1984),.
74. GERMAIN , ROGER . LA POLITIQUE INDIGENE DE BUGEAUD . - PARIS ED LAROSE , 1955 .
75. Blackington III and Patterson, (1991). “ School Society and the Professional -81Education”, N.Y.Holt Rinehart and Winston Inc.p.6 .

الويبوغرافيا:

76. Kazi, M.G.H.(2012). Information ethics and its implications for library and information professionals : a contemprrory analysis. Philosophy and progress, LI-II (January-June), 38-48, retrieved from <https://www.banglajol.info/index.php/PP/article/download/17677/13486> موجودة على الرابط

تمت الزيارة بتاريخ:2020/03/06.

77. https://www.elshami.com/Terms/A/American%20Society%20for%20Information%20Sci_ene12.html

تمت الزيارة بتاريخ:2020/02/17

78. كريم، سعيد. محمد، محمود. معجم الطلاب الوسيط. بيروت: دار الكتب

العلمية، 2006، من الأنترنت تمت الزيارة بتاريخ:2020/02/17

<https://www.elshami.com/Terms/A/American%20Society%20for%20Information%20Scienc.html>

79. <https://alyaseer.net/vb/showthread.php?t=15160>

بتاريخ: 2020/04/11.

80. هبة، الشريف: الأخلاقيات المهنية للمشتغلين بمجال المكتبات والمعلومات في ظل

مجتمع المعلومات ، موجودة على الرابط:

<http://www.aplis.cybrarians.info/index.php/reports/509-2009->

[05-11-00-48-56](http://www.aplis.cybrarians.info/index.php/reports/509-2009-05-11-00-48-56) تاريخ الزيارة: 2020/03/02.

81. الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (اعلم) الميثاق الأخلاقي للمهنة موجود

على الرابط

<https://arabafli.org/main/content.php?alias=%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%8A%D8%AB%D8%A7%D9%82%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%AE%D9%84%D8%A7%D9%82%D9%8A%D9%84%D9%84%D9%85%D9%87%D9%86%D9%87> - تمت الزيارة

بتاريخ: 2019/01/12.

http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=698:sumayya&catid=277:studies&Itemid=93

تمت الزيارة بتاريخ: 2020/02/17.

82. عبد الله، محمد عبد الله درار، الجمعيات المهنية و دورها في تطوير خدمات

المكتبات و المعلومات، الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات، الخرطوم 1998

،متاحة على الخط وتمت الزيارة بتاريخ: 2020/02/06 .

http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=700:hamida&catid=277:studies&Itemid=102

تاريخ الزيارة: 2020/03/10.

83. العلاقة بين المكتبي والمستفيد، دراسة حالة المكتبة الجامعية عبدالرحمن ميرة، متاح [على الخط <http://www.elyasee.net>] تاريخ الاطلاع 25 فيفري 2020

84. بودريان، عزالدين. المختصون في المكتبات ودورهم في إرساء مجتمع المعلومات متاح [على الخط] <http://www.araban.net> تمت الزيارة يوم : 2020/02/27.

<https://www.elshami.com/Terms/A/American%20Society%20fo>
-89r%

.htm - 20Information%20Sciene58- تمت الزيارة بتاريخ: 2020/02/17.

information professionals : a contemprrory analysis. Philosophy and progress, LI-II

تمت الزيارة بتاريخ: 2020 /03/06

85. كحلات، سمرة، توجهات حديثة في دعم العلاقة بين المكتبي والمستفيد في المكتبة العامة.

موجودة على الرابط : <https://www.pixelplanet.de/pdfprinter-info.html>

الملاحق

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات
شعبة علم المكتبات

إستمارة استبانة المكتبيين

في اطار اعداد مذكرة تخرج للحصول على شهادة ماستر في علم المكتبات

تخصص :ادارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات و الموسومة ب

أخلاقيات المهنة المكتبية و دورها في تحسين الأداء الوظيفي
للعاملين في المكتبات الجامعية دراسة ميدانية بمكتبة علوم الطبيعة
والحياة بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

إشراف الدكتور

غاشي إبراهيم

- إعداد الطالب

- عديلة أحمد .

رغبة منا في التعرف على أخلاقيات المهنة المكتبية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي
للعاملين بمكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة نضع بين
أيديكم هذه الاستبانة ونأمل منكم الإجابة على كل الأسئلة بكل شفافية ودقة
وموضوعية بحيث أن المعلومات المقدمة لا تستخدم إلا في إطار البحث العلمي و
فقط، راجين من الله أن يجعلها في ميزان حسناتكم ونشكركم على حسن تفهمكم
وتعاونكم.

السنة الجامعية: 2020/2019

فهرس المحتويات

المعلومات الشخصية

الشهادة المتحصل عليها:

ليسانس كلاسيك ليسانس LMD ماجستير

الرتبة الوظيفية:

رئيس الحافظين

محافظ رئيسي

ملحق المكتبات الجامعية مستوى أول ملحق المكتبات الجامعية مستوى ثاني

مساعد مكتبي عون تقني مساعد وثائقي

وثائقي أمين محفوظات وثائقي أمين محفوظات رئيسي

سنوات العمل : من 1 إلى 5 من 5 إلى 10 سنوات

من 10 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

المحور الأول : غياب الجانب الأخلاقي يؤدي إلى انخفاض وتدني مستوى أداء المكتبي.

1- ما مفهومك لأخلاقيات المهنة المكتبية - : مجموعة إشارات مهنية

-مجموعة ضوابط لأداء العمل

-جملة من البنود للنظام الداخلي للعمل

-قواعد تحدد سير العمل

2- ما هي أكثر البنود التي تركز عليها الأخلاقيات المهنية للمكتبيين؟

-تحسين العلاقات بين المهنيين فيما بينهم

-تنظيم العلاقات بين المهنيين والمستفيدين

- الاثنين معا

3 - هل ترى أن للمهنة المكتبية مكانة في السلم الاجتماعي

نعم لا

4- ما هي أسباب تراجع مستوى أداء المكتبيين في المكتبة:

نقص الجانب الأخلاقي

انعدام و غياب الوازع الديني

نقص و انعدام الوعي المهني لدى المكتبيين

أخرى أذكرها.....

5- ما هو سبب إقبال المستفيدين على المكتبة في نظرك::

- البحث و المطالعة

- نتيجة للمعاملة الحسنة من طرفكم

- إنجاز البحوث العلمية

6- بنظرك هل تقييم زملاء المهنة و احترامهم ليس مهما في شؤون الموظفين؟

لا

نعم

7-هل تركيز المهنة المكتبية على الجانب الأخلاقي أمر:

ليس له ضرورة

ضروري جدا

ضروري

- إذا كنت ترى أن اعتماد المهنة المكتبية على الجانب الأخلاقي أمر ضروري فما السبب:

لتقديم خدمات راقية لجمهور المستفيدين

لتوفي حماية أفضل للمكتبيين في مجال المعرفة

لتستكمل المهنة المكتبية أسسها و مقوماتها

8 - في نظرك هل المهنة المكتبية تستلزم وجود أخلاقيات مهنية خاصة بها.

نوعا ما

لا

نعم

- إذا كنت ترى أن اعتماد المهنة المكتبية على الجانب الأخلاقي ضرورة كبرى فما هو السبب

برأيك؟

-لتقديم خدمات راقية لجمهور المستفيدين

- لتوفي حماية أفضل للمكتبيين في مجال المعرفة

- لتستكمل المهنة المكتبية أسسها و مقوماتها

9- هل تعتبر الكفاءة المهنية أمرا أخلاقيا؟

لا

نعم

10- السؤال العاشر: هل أنت راض عن الخدمات التي تقدمها لجمهور المستفيدين؟

أقصر أحيانا في مهامى

متوسط

رضا كلى

- وهذا الرضا التام يعود إلى:

- الوعي بثقل المسؤولية و أهمية تحسين الأداء في العمل

- الرغبة في إرضاء جمهور المستفيدين

- يقظة الضمير المهني للمهنة

- إذا كنت مقصر فهذا التقصير يرجع إلى:

- غياب التأهيل والتدريب والتكوين

- قلة و نقص الخبرة

- عدم التخصص في مجال علم المكتبات

11- هل سبق و أن أنبك ضميرك في حالة تقصيرك في عملك

نعم لا أحيانا

12- هل للالتزام الأخلاقي تأثير على مستوى أداء المكتبي:

بليغا متوسط نوعا ما منعدم

13- ما تقييمك لمستوى الالتزام الأخلاقي المهني بالمكتبة؟

جيد جدا جيد متوسط منعدم

المحور الثاني: الأداء المتميز للمكتبي بالمكتبات الجامعية مرتبط بمدى التزامه بأخلاقيات مهنته؟.

14- إذا كان سبب التزام المكتبي بين الضعيف والمتوسط فهل هذا راجع إلى

نقص الكفاءة المهنية

عدم الاهتمام بالمهنة بحد ذاتها

عدم الاطلاع على مبادئ الأخلاقيات المهنية

15- في نظرك ما هي المخرجات الايجابية لالتزام المكتبي بأخلاقيات مهنته المكتبية؟

تقديم المعلومات المطلوبة للمستفيد في الوقت المناسب وبكل موضوعية.

الحفاظ على الملكية الفكرية للمؤلفين.

الإتاحة الحرة والوصول الحر لمصادر المعلومات

البعد عن التحيز لأفكار معينة.

16- الأداء المتميز للمكتبي بالمكتبات الجامعية يرتبط بوعيه بأخلاقيات مهنته.

نعم لا نوعاً ما

17- التزام المكتبي بأخلاقيات مهنته المكتبية من شأنه

تحسين صورة المهنة المكتبية في نظر المستفيد

تحقيق الإتاحة المطلوبة للخدمات للراغبين بها

تحقيق مستوى عالي من المعرفة والكفاءة

ضبط السلوك المهني للموظفين في مجال عملهم

18- تعاملك مع المستفيد يكون بناء على:

مستواه التعليمي

معرفتك الشخصية به

وضع المصلحة العامة فوق المصلحة الخاصة

19- رتب حسب الأهمية:

أهم الصفات الحميدة التي يجب أني تصف بها المكتبي:

الاحترام الأمانة الصبر سرعة البديهة الانضباط

20- يمكن أن يكون المكتبيين متسامحين في عملهم على ضوء:

عدم التحيز و الحيادية لأفطر معينة مهما كانت.

تقديم المساعدات و إتاحة المواضيع وتقبل الآراء المختلفة

الاعتراف بقيمة حق الاستفادة في الحصول على المعلومة و مصادرها في الوقت المناسب

21- هل هناك تأثيرا للحوافز المقدمة على جودة أداء العمل المكتبي:

غياب نظام الحوافز

عدم عدالة نظام الحوافز

عدم فعالية نظام الحوافز

22- هل اعتماد أخلاقيات المهنة المكتبية لنظام عادل يشعركم بالرضا الوظيفي؟

لا

نعم

23- إلى أي مدى توافق على أن اعتماد أخلاقيات المهنة لنظام عادل للحوافز من شأنه تنمية

العلاقات الإنسانية المثالية في الوسط الوظيفي:

موافق بشدة

موافق

محايد

غير موافق

24- ما الذي تقترحونه لرفع المستوى الأخلاقي للمهنة المكتبية؟

.....

.....

.....

.....

المحور الثالث : تعزيز العلاقة بين المكتبي والمستفيد ناتج عن وجود ضوابط أخلاقية للمهنة المكتبية .

25- فيما تتمثل قيمة العدل بالنسبة لك كمكتبي:

- الإتاحة المتساوية لخدمات المعلومات لجميع المستفيدين قدر الإمكان
- تقديم أفضل نوعية ممكنة من الخدمات و أجودها
- العدل والمساواة بين جميع العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات من طرف المسؤولين
- احترام الموظفين لبعضهم البعض بطريقة لائقة ولباقة وبدون تمييز
- المعاملة العادلة بين جمهور المستفيدين

26 - كمكتبي ، ماذا تمثل قيمة الصدق بالنسبة لك:

- أن تكون صادقاً في تعاملك مع مصادر المعلومات
- أن تكون صادقاً في تعاملك مع زملاء العمل
- أن تكون صادقاً مع مختلف المترددين على مرافق المع

27- ما هي صفات المكتبي الأمين في نظرك:

- يكون أميناً في كل معلومة أو خدمة أو رداً على استفسار
- يكون أميناً على أسرار وممتلكات المستفيدين والزملاء
- يكون أميناً على مقتنيات المؤسسة وتجهيزاتها

أخرى اذكرها.....

28- قيمة الاحترام للمكتبي تتمثل في:

- الابتعاد عن كل تصرف يمكن أن يسيء إلى زميل أو مستفيد ويقلل من شأنه
- احترام كل شخص تتعامل معه داخل المؤسسة
- احترام خصوصية الزملاء والمستفيدين على حد السواء
- الابتعاد عن رفع الصوت وإشارة اليدين ونظرات السخرية

29- برأيك ما الأسباب التي تحد من التزامك بأخلاقيات المهنة المكتبية:

- ضغوط العمل
- أسباب شخصية
- طبيعة المستفيد
- أخرى أذكرها.....

30- هل سبق لك مغادرة مقر عملك قبل الوقت القانوني المحدد.

- كثيراً
- أحيانا
- نادرا
- أبدا

31- هل تستخدم أجهزة العمل لأغراض شخصية؟

- أحيانا
- نادرا
- أبدا

32- كيف ترى علاقتك مع زملائك في العمل:

جيدّة عادية لا تتعدى حدود العمل

33- وجود الضوابط الأخلاقية للمهنة المكتبية من شأنه أن يساعد على:

توطيد العلاقة بين المكتبي والمستفيد

توطيد العلاقة بين المكتبي وزملائه في العمل

رفع الوعي الأخلاقي والوازع المهني لدى المكتبي

34- هل يساهم دستور أخلاقيات المهنة المكتبية في تحسين صورة المهنة المكتبية

نعم لا نوعا ما

35- هل أنت راض عن وضعيتك المهنية في المكتبة؟

رضا تام نوعا ما غير ر

36- لو طلب منك المساهمة في تميم ميثاق أخلاقيات المهنة المكتبية، فما المبادئ التي ستقترح

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

شكرا على حسن تعاونكم ودمتم في خدمة طلب العلم والمعرفة.

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1)	عدد القراء المسجلين في الموسم 2020/2019	109
(2)	الرصيد الوثائقي للمكتبة موسم 2020/2019	111
(3)	الكوادر البشرية العاملة بمكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة جامعة ورقلة.	112
(4)	توزيع العينة حسب الشهادة.	114
(5)	توزيع العاملين أصحاب الاختصاص حسب جنسهم.	115
(6)	توزيع العينة وفقا لسنوات العمل	115
(7)	مفهوم أخلاقيات المهنة المكتبية لدى المكتبي	116
(8)	أهم البنود التي تركز عليها الأخلاقيات المهنية للمكتبيين.	116
(9)	مكانة المهنة المكتبية في السلم الاجتماعي	117
(10)	أسباب تراجع مستوى أداء المكتبيين في المكتبة	117
(11)	أسباب إقبال المستفيدين على المكتبة.	118
(12)	أهمية تقييم زملاء المهنة واحترامهم	118
(13)	تركيز اعتماد المهنة المكتبية على الجانب الأخلاقي.	119
(14)	إبراز ما اذا كانت المهنة المكتبية تستلزم وجود أخلاقيات خاصة بها	119
(15)	ضرورة اعتماد المهنة المكتبية على الجانب الأخلاقي	120
(16)	يوضح ما إذا كانت الكفاءة المهنية أمرا أخلاقيا	120
(17)	يوضح نسبة الرضى الوظيفي عن الخدمات الموجهة لجمهور المستفيدين	121
(18)	يوضح أسباب الرضى التام عن الخدمات الموجهة لجمهور المستفيدين	121

122	يوضح أسباب التقصيرفي الخدمات الموجهة لجمهورالمستفيدين	(19
122	يوضح مدى تأنيب الضميرفي حالة التقصيرفي الخدمات	(20
123	يوضح مدى تأثيرالالتزام الأخلاقي على مستوى أداءالمكتبي.	(21
124	يوضح تقييم ستوى الالتزام الأخلاقي المهني بالمكتبة.	(22
125	يوضح أسباب التزام المكتبيين الضعيف والمنعدم	(23
126	يوضح المخرجات الايجابية للالتزام المكتبي بأخلاقيات مهنته المكتبية	(24
126	يوضح علاقة الأداء المتميز للمكتبي ووعيه بأخلاقيات مهنته	(25
127	يوضح نتائج التزام المكتبي بمهنته	(26
127	يوضح أوجه معاملة المكتبي للمستفيد.	(27
128	يوضح أهم الصفات الحميدة التي يجب أن يتصف بها المكتبي	(28
128	يوضح كيف يكون المكتبي متسامحا في عمله في المكتبة مع المستفيد	(29
129	يوضح تأثير الحوافز المقدمة على جودة أداء العمل المكتبي	(30
130	يوضح نسبة الرضا الوظيفي على نظام الحوافزالعادل	(31
130	يوضح دور النظام العادل للحوافز بتنمية العلاقات الإنسانية المثالية في المكتبة	(32
132	يمثل قيمة العدل بالنسبة للمكتبي	(33
133	يمثل قيمة الصدق بالنسبة للمكتبي	(34
133	يمثل قيمة الأمانة بالنسبة للمكتبي	(35
134	يمثل قيمة الاحترام بالنسبة للمكتبي.	(36
135	يوضح الأسباب التي تحد من الالتزام بأخلاقيات المهنة المكتبية	(37
135	يوضح مدى مغادرة المكتبي لمقر عمله قبل الوقت القانوني المحدد.	(38

136	يوضح مدى استخدام أجهزة العمل لأغراض شخصية	(39)
136	يوضح العلاقة بين المكتبي وزملاء العمل.	(40)
137	يوضح مساهمة ودور الضوابط الأخلاقية في العلاقات المهنية	(41)
137	يوضح مدى مساهمة دستور الاخلاقيات المهنية في تحسين صورة المكتبة	(42)
138	مدى رضى المكتبي عن وضعه المهني	(43)
139	يوضح اقتراحات تثمين مبادئ لميثاق اخلاقيات المهنة المكتبية	(44)

فهرس الموضوعات

الصفحة	العنوان
	البسمة.
	الشكر والعرهان.
	الإهداء.
أ - د	مقدمة.
12 - 05	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
06	إشكالية الدراسة.
06	تساؤلات الدراسة.
07	فرضيات الدراسة.
07	أسباب اختيار الموضوع.
08	أهمية الدراسة.
08	أهداف الدراسة.
09	الدراسات السابقة.
71- 13	الجانب النظري
30- 14	الفصل الثاني: المهنة المكتبية وأخلاقياتها
15	تمهيد.
16	المبحث الأول: المهنة المكتبية ماهيتها وأهم أسسها
16	• المطلب الأول: مفهوم المهنة.
17	• المطلب الثاني: تعريف المهنة المكتبية.
21	• المطلب الثالث: أبرز المحطات التاريخية للمهنة المكتبية.

27	• المطلب الرابع: عناصر التنظيم الإداري للمهنة المكتبية.
28	• المطلب الخامس: المهنة المكتبية في الجزائر.
32	المبحث الثاني: الأخلاقيات المهنية للمتكبيين وأخصائي المعلومات
32	• المطلب الأول: تعريف الأخلاق.
33	• المطلب الثاني: تعريف الأخلاقيات.
34	• المطلب الثالث: أهمية الأخلاقيات المهنية.
35	• المطلب الرابع: تعريف أخلاقيات المهنة المكتبية.
36	• المطلب الخامس: مبادئ وأسس أخلاقيات المهنة المكتبية وأهم محاورها
38	• المطلب السادس: قيم أخلاقيات المهنة المكتبية
39	• المطلب السابع: أخلاقيات المعلومات والإنترنت
40	• المطلب الثامن: الاعتبارات الأخلاقية لاستخدام المعلومات
42	خلاصة الفصل الأول.
73 - 43	الفصل الثالث: التشريع القانوني لأخلاقيات المهنة المكتبية: المواثيق والدرسات والجمعيات المهنية
44	تمهيد.
45	المبحث الأول: ميثاق ودستور أخلاقيات المهنة المكتبية
45	• المطلب الأول : تعريف ميثاق ودستور أخلاقيات المهنة المكتبية.
45	• المطلب الثاني: أهمية ميثاق أخلاقيات المهنة المكتبية
46	• المطلب الثالث : ظهور وتطور مواثيق أخلاقيات المهنة المكتبية.
48	• المطلب الرابع : أبرز المواثيق والدرسات الأخلاقية للمهنة المكتبية.

48	• المطلب الخامس: مدونة قواعد سلوك المكتبيين وأخصائيي المعلومات.
55	المبحث الثاني: الجمعيات المهنية وأخلاقيات المهنة المكتبية
55	• المطلب الأول: جمعية المكتبات الأمريكية ALA
57	• المطلب الثاني: الدستور الأخلاقي للجمعية الأمريكية لعلم المعلومات ASIS
59	• المطلب الثالث: الدستور الأخلاقي لجمعية المكتبات البريطانية L.A
60	• المطلب الرابع: المواثيق الأخلاقية للمهنة المكتبية في الوطن العربي.
68	• المطلب الخامس: أنواع مواثيق أخلاقيات المهنة المكتبية
70	• المطلب السادس: دور الجمعيات المكتبية في تطوير المهنة في الوطن العربي.
73	خلاصة الفصل.
74 – 99	الفصل الرابع: الأداء الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية
75	تمهيد.
76	المبحث الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وعناصره ومحدداته ومعدلاته
76	• المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي
77	• المطلب الثاني: أهم المفاهيم المرتبطة بالأداء
78	• المطلب الثالث: عناصر الأداء الوظيفي في المكتبات الجامعية.
78	• المطلب الرابع: معدلات الأداء الوظيفي في المكتبات الجامعية
80	المبحث الثاني: تقييم الأداء الوظيفي في المكتبات الجامعية.
80	• المطلب الأول: مفهوم تقييم أداء الموظفين.
81	• المطلب الثاني: أهمية تقييم الأداء في المكتبات الجامعية.

81	• المطلب الثالث : طرق تقييم أداء الموظفين في المكتبات الجامعية.
83	• المطلب الرابع : التحفيز والاتصال وتأثيرهما على العلاقات الداخلية والخارجية في المكتبة.
91	المبحث الثالث: تحسين الأداء الوظيفي وتقييمه داخل المكتبات
91	• المطلب الأول: تعريف تحسين الأداء
91	• المطلب الثاني: دور الاتصال الداخلي الفعال في تحسين الأداء داخل المكتبات.
92	• المطلب الثالث: معوقات الاتصال الإداري الفعال في المكتبات الجامعية.
93	• المطلب الرابع: شروط نجاح تقييم الأداء في المكتبات
95	• المطلب الخامس:المشكلات التي تكتنف عملية تقييم الأداء في المكتبات.
95	• المطلب السادس: علاج مشاكل تقييم الأداء في المكتبات
96	• المطلب السابع:مفهوم وأهمية تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات.
99	خاتمة الفصل.
- 100	الجانب التطبيقي
- 101	الفصل الخامس: إجراءات الدراسة الميدانية
102	تمهيد.
103	المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية
103	• المطلب الأول: أساليب تحليل البيانات.
103	• المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات.
104	• المطلب الثالث: حدود(مجالات)الدراسة.

106	• المطلب الرابع: التعريف بجامعة قاصدي مرياح-ورقلة
108	• المطلب الخامس: كلية علوم الطبيعة والحياة
113	• المطلب السادس: عينة الدراسة
114	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستبانة
114	• المطلب الأول: وصف خصائص عينة الدراسة
116	• المطلب الثاني: تحليل بيانات المحور الأول
125	• المطلب الثالث: تحليل بيانات المحور الثاني
132	• المطلب الرابع: تحليل بيانات المحور الثالث
140	• المطلب الخامس: النتائج العامة للدراسة
141	• المطلب السادس: النتائج العامة على ضوء الفرضيات
146 - 144	خاتمة.
157 - 148	قائمة المصادر والمراجع.
166 - 158	الملاحق.
170- 168	فهرس الجداول.

الملخص

من خلال دراستنا لواقع أخلاقيات المهنة المكتبية و دورها في تحسين الأداء في مكتبة علوم الطبيعة و الحياة بجامعة قاصدي مرباح بورقلة، حيث درسنا وحددنا الآخلاقيات والقيم الواجب على المشتغلين بالمهنة التحلي بها و طبيعة علاقتهم بجم هور المستفيدين، والزملاء ، المديرين، المؤسسات وعلاقتهم بأنفسهم أيضا، و محاولتهم ضم ان مكانة مرموقة واحترام في أوساط المجتمع ككل، حيث توصلنا إلى نتيجة مفادها أن الدستور الأخلاقي منشأنهضبط سياسة تعامل رشيدة لهم هنيين مع المستفيدين، حيث أن أحد أسباب مشكلة المكتبات العربية المعروفة(عزوف القراء عن المكتبات) هي سوء العلاقة بين المشتغلين بالمكتبة والجمهور المستفيد، لذا فإن المسؤولية تنصب على المشتغلين بالمجال في تشجيع رواد المكتبة عن طريق تقديم المعلومات بشكل واضح ودقيق وبأقصى سرعة ممكنة والتحلي بالصفات الأخلاقية الحسنة في مقابلة الجمهور واستثمار أوعية المعلومات الموجودة بالشكل الأمثل وذلك كله من خلال تعاون العاملين في المؤسسة الواحدة وتعاون المكتبات ككل.

ونظرا للتطورات السريعة التي طرأت على المجتمع بشكل عام وتحوله إلى مجتمع معلومات و التغيير في أشكال المكتبات والانتقال إلى المكتبات الرقمية، حيث أصبح أخصائي المعلومات محط الاهتمام وأصبحت الحاجة ملحة لموثيق و دساتير تماشى و متطلبات العصر و ضرورة إعادة النظر في سياساتها و قوانينها للرفع من قيمتها في نظر المستفيد و المجتمع الأكاديمي.

الكلمات المفتاحية:

المهنة المكتبية - أخلاقيات المهنة - أخلاقيات المهنة المكتبية- الأداء الوظيفي- القوانين و التشريعات دراسة ميدانية بمكتبة علوم الطبيعة والحياة جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

Résumé

À travers notre étude de la réalité de l'éthique de la profession debibliothécaire et de son rôle dans l'amélioration des performances de la Bibliothèque des Sciences de la Nature et De la vie de l'Université Kasdi Merbah à Ouargla, où nous avons étudié et défini l'éthique et les valeurs que doivent afficher les personnes exerçant la profession et la nature de leur relation avec le public des bénéficiaires, collègues, gestionnaires, institutions et leurs relations avec eux-mêmes. Et leur tentative d'assurer une position de premier plan et le respect au sein de la société dans son ensemble, alors que nous sommes arrivés à la conclusion que la constitution morale établirait une politique de traitement rationnel des professionnels avec les bénéficiaires, car l'une des raisons du problème bien connu des bibliothèques arabes (réticence des lecteurs à l'égard des bibliothèques) est la mauvaise relation entre ceux qui travaillent dans la bibliothèque. Et le public bénéficiaire, la responsabilité incombe donc à ceux qui travaillent sur le terrain d'encourager les visiteurs de la bibliothèque en présentant les informations de manière claire et précise et aussi rapidement que possible et en faisant preuve de bonnes qualités morales pour rencontrer le public et investir dans les meilleurs récipients d'information disponibles, le tout grâce à la coopération des travailleurs de la même institution et à la coopération des bibliothèques dans leur ensemble.

Compte tenu de l'évolution rapide de la société en général, de sa transformation en société de l'information, du changement des formes des bibliothèques et du passage aux bibliothèques numériques, où le spécialiste de l'information est devenu le centre d'attention ainsi qu'il est Besoin de chartes et de constitutions conformes aux exigences de l'époque, et la nécessité de revoir leurs politiques et lois afin d'augmenter leur valeur aux yeux du bénéficiaire et de la communauté universitaire.

les mots clés:

La profession bibliothécaire- l'éthique professionnelle - l'éthique de la profession bibliothécaire- le rendement au travail - les lois La législation est une étude de terrain à la Bibliothèque des sciences de la nature et de la vie, Kasdi Merbah - l'Université de Ouargla .

Summary

Through our study of the reality of the ethics of the librarian profession and its role in improving the performance of the Library of Nature and Life Sciences of Kasdi Merbah University in Ouargla, where we have studied and defined the ethics and values that must display by people exercising the profession and the nature of their relationship with the public of beneficiaries, colleagues, managers, institutions and their relationships with themselves. And their attempt to secure a prominent position and respect within society as a whole, when we came to the conclusion that the moral constitution would establish a policy of rational treatment of professionals with beneficiaries, because the one of the reasons for the well-known problem of Arab libraries (reader's reluctance towards libraries) is the poor relationship between those who work in the library. And the beneficiary public, it is therefore the responsibility of those working in the field to encourage visitors to the library by presenting the information in a clear and precise manner and as quickly as possible and by showing good moral character to meet the public. and investing in the best receptacles of information available, all thanks to the cooperation of workers from the same institution and the cooperation of libraries as a whole.

Considering the rapid evolution of society in general, its transformation into an information society, the changing forms of libraries and the shift to digital libraries, where the information specialist has become the center of attention as well as there is a need for charters and constitutions that conform to the demands of the time, and the need to review their policies and laws in order to increase their value in the eyes of the beneficiary and the academic community.

keywords:

The library profession - professional ethics - the ethics of the library profession - job performance - laws The legislation is a field study at the Library of Nature and Life Sciences, Ksdi Merbah - University of Ouargla.