

الأخلاق المهنية لدى العاملين في مكتبات جامعة البصرة وأثرها على رضا المستفيدين

أعداد

م. رابحة كاظم حريب

أ.م.د. سلمان جودي داود

٢٠١٠م

-المستخلص-

استهدف البحث التعرف بموضوع الأخلاق المهنية في مهنة المكتبات المعلومات، والتعرف على درجة التزام العاملين في مكتبات جامعة البصرة بالأخلاق المهنية وذلك من خلال رأي المستفيدين الفعليين كما استهدف التعرف على طبيعة علاقة التأثير بين التزام العاملين بالأخلاق المهنية وبين رضا المستفيدين عن المكتبات. وقد استخدمت أداة الاستبانة لجمع البيانات من المستفيدين الذين بلغ مجموعهم (٤٠٨) مستفيداً. وكشفت نتائج البحث عن التزام العاملين بالسلوك والصفات الأخلاقية، كما انهم لا يمارسون السلوك والصفات السلبية. وان لسلوك العاملين وصفاتهم الإيجابية و لسلوكهم وصفاتهم السلبية علاقة تأثير معنوي في رضا المستفيدين عن مكتبات الجامعة عند مستوى (٠,٠٥). وخرج البحث بتوصيات عدة منها: دعوة الباحثين والمتخصصين في مجال المعلومات والمكتبات وبالأخص أعضاء هيئات التدريس في الجامعات العراقية وبإشراف الجمعية العراقية للمكتبات والمعلومات إلى إعداد دستور أخلاقي لمهنة المكتبات والمعلومات في العراق، وقيام إدارات مكتبات الجامعة بوضع نظام مناسب للحوافز يساعد على رفع الروح المعنوية لدى العاملين وزيادة التزامهم بالأخلاق المهنية.

-Abstract-

Research was the subject of the definition of professional ethics in the profession of library information, and to identify the degree of commitment of staff in the libraries of the University of Basra to professional ethics and by the opinion of the actual beneficiaries have also been targeted to identify the nature of the relationship between the obligation of workers to influence professional ethics and client satisfaction for the libraries. The questionnaire used as a tool to collect data from users, who totaled (408) beneficiaries. The results of the search for the commitment of staff to conduct and moral qualities, as they do not engage in behavior and negative. And the conduct of workers and the positive attributes and the behavior and attributes of the negative relationship significant effect on user satisfaction of university libraries at the level (0.05). Find out the recommendations, including: call of researchers and specialists in the field of information and libraries, especially members of the teaching staff in universities under the supervision of Iraqi and Iraqi Association for libraries and information to prepare a constitution for the adult library and information profession in Iraq, and the departments of university libraries develop an appropriate system of incentives to help boost the morale of the workers and increase their commitment to professional ethics.

١- الإطار العام للبحث

١-١- مشكلة البحث

من المعروف أن هناك عدة عناصر تؤثر على سمعة المكتبة وعلى مستوى رضا المستفيدين منها ولعل التزام العاملين بالأخلاق المهنية هو أحد تلك العناصر. إذ تعد الأخلاق المهنية أهم الموجهات المؤثرة في سلوك الأفراد العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات وتنطبع سمعة مهنة المكتبات والمعلومات بسلوك أعضائها وان سلوك بعض المكتبيين إذ أسي فهمه ولو كان سليما فإنه قد يلحق الأذى بسمعة المكتبة التي يعمل فيها. ونظرا لعدم وجود معايير أخلاقية ثابتة ومحددة تحكم السلوك المهني للعاملين في المكتبات ومراكز المعلومات في العراق، فقد لاحظ الباحثان ان العاملين في مكتبات جامعة البصرة يتفاوتون في درجة التزامهم بالأخلاق المهنية، مما قد يؤثر على طبيعة العلاقة بين هؤلاء العاملين ومجتمع المستفيدين وبالتالي على مستوى رضا المستفيدين عن مكتبات الجامعة.

١-٢- أهمية البحث

من المؤمل إن يفيد هذا البحث الجهات الآتية:

١-٢-١- العاملون في مكتبات جامعة البصرة/ إذ إن حصولهم على تغذية راجعة حول رأي المستفيدين من المكتبات فيما يتعلق بمدى تمسكهم بالأخلاق المهنية سيحفزهم على تعديل استراتيجياتهم وسلوكياتهم في التعامل مع المستفيدين، فيصبحون أكثر التزاما بمبادئ هذه الأخلاقيات ومعاييرها، مما يساعد في زيادة تفاعلهم مع مجتمعهم الأكاديمي ودافعيتهم نحو العمل وإنتاجيتهم فيه والقيام بواجباتهم ومهامهم المرسومة لهم بشكل أفضل.

١-٢-٢- رئاسة الجامعة وعمادات الكليات وإدارات المكتبات/ إذ إن اطلاعهم على نتائج هذا البحث قد يفيدهم في الحصول على تغذية راجعة حول رأي أساتذة وطلبة الجامعة في مدى تمسك العاملين في مكتبات الجامعة بالأخلاق المهنية واثار ذلك على رضاهم عن هذه المكتبات، مما قد يؤدي إلى زيادة درجة اهتمام هذه الجهات بالمكتبات وبمن يعمل فيها.

١-٢-٣- أقسام المعلومات والمكتبات في العراق/ ان اطلاع القائمين على تدريس المعلومات والمكتبات في العراق على نتائج هذا البحث قد يفيدهم ويحفزهم على ضرورة إدخال وتدريس مادة متخصصة بالأخلاق المهنية.

١-٢-٤- الباحثون في مجال المعلومات والمكتبات.

١-٣- أهداف البحث

١-٣-١- التعريف بموضوع الأخلاق المهنية في مهنة المكتبات المعلومات.

١-٣-٢- التعرف على درجة التزام العاملين في مكتبات جامعة البصرة بالأخلاق المهنية وذلك من خلال رأي المستفيدين الفعليين.

١-٣-٣- التعرف على طبيعة علاقة التأثير بين التزام العاملين بالأخلاق المهنية وبين رضا المستفيدين عن المكتبات.

١-٤- فرضيات البحث

١-٤-١- توجد علاقة معنوية بين سلوك العاملين وصفاتهم الإيجابية وبين مستوى رضا المستفيدين عن مكتبات الجامعة.

١-٤-٢- توجد علاقة تأثير معنوية بين سلوك العاملين وصفاتهم السلبية وبين مستوى رضا المستفيدين عن مكتبات الجامعة.

١-٥- منهج البحث وأدوات جمع البيانات

اعتمد المنهج المسحي لإنجاز البحث واستخدمت أداة الاستبانة لجمع البيانات من المستفيدين. وتتكون الاستبانة من ثلاثة محاور وهي :-

١-٥-١- بيانات شخصية عن المستفيد.

١-٥-٢- سلوك العاملين وصفاتهم في المكتبة. تضمن هذا المحور ثمانية أسئلة عن سلوك العاملين وصفاتهم الإيجابية وثلاثة أسئلة عن سلوك العاملين وصفاتهم السلبية. وسيطلب من المستفيد التأشير على اختيار واحد من بين خمسة اختيارات وهي (اتفق بشدة، اتفق، لا اتفق إلى حد ما، لا اتفق، لا اتفق بشدة)

١-٥-٣- رضا المستفيد عن المكتبة. لمعرفة مستوى رضا المستفيد عن المكتبة سيطلب منه التأشير على اختيار واحد من بين خمسة اختيارات وهي (اتفق بشدة، اتفق، لا اتفق إلى حد ما، لا اتفق، لا اتفق بشدة) وذلك طبقاً لدرجة رضاه.

١-٦- عينة البحث

اقتصرت البحث على المستفيدين الفعليين من كل مكتبة من مكتبات الجامعة (المكتبة المركزية ومكتبات الكليات) بغض النظر عن الجنس او المستوى العلمي. وقد تم توزيع استمارة الاستبانة على عينة عرضية (Accidental Sample) من المستفيدين الفعليين أي على المستفيدين المتواجدين في المكتبة أثناء عملية التوزيع. وقد تم توزيع ثلاثون استمارة في كل مكتبة، وبلغ مجموع الاستمارات الموزعة (٤٢٠) استمارة، استبعد منها (١٢) استمارة لعدم اكتمال البيانات فيها وعدم صلاحيتها للتحليل وبذلك بلغ مجموع الاستمارات الصالحة للتحليل (٤٠٨) استمارة. الجدول (١) يبين عدد المستجوبين موزعين حسب الجنس في كل مكتبة من مكتبات الجامعة، ويظهر منه بان المجموع الكلي للمستجوبين من الذكور بلغ (٢٣٦) وبنسبة (٥٧,٨%)، اما المجموع الكلي للمستجوبين من الإناث فقد بلغ (١٧٢) وبنسبة (٤٢,٢%).

جدول (١)

المستفيدين الفعليين (المستجوبين) من كل مكتبة من مكتبات جامعة البصرة موزعين حسب الجنس

المجموع	الجنس				المكتبة	ت
	الإناث		الذكور			
	%	العدد	%	العدد		
٣٠	٤٣,٣	١٣	٥٦,٧	١٧	المكتبة المركزية	١
٣٠	٣٣,٣	١٠	٦٦,٧	٢٠	كلية الآداب	٢
٣٠	٤٠	١٢	٦٠	١٨	كلية الإدارة والاقتصاد	٣
٣٠	٦٠	١٨	٤٠	١٢	كلية التربية	٤
٢٧	١٤,٨	٤	٨٥,٢	٢٣	كلية التربية الرياضية	٥
٣٠	٦٣,٣	١٩	٣٦,٧	١١	كلية الدراسات التاريخية	٦
٢٧	١٤,٨	٤	٨٥,٢	٢٣	كلية الزراعة	٧
٢٦	٧٣,١	١٩	٢٦,٩	٧	كلية الصيدلة	٨
٢٨	٣٢,١	٩	٦٧,٩	١٩	كلية الطب	٩
٣٠	٦٣,٣	١٩	٣٦,٧	١١	كلية الطب البيطري	١٠
٣٠	٢٦,٧	٨	٧٣,٣	٢٢	كلية العلوم	١١
٣٠	٣٠	٩	٧٠	٢١	كلية الفنون الجميلة	١٢
٣٠	٣٦,٧	١١	٦٣,٣	١٩	كلية القانون	١٣
٣٠	٥٦,٧	١٧	٤٣,٣	١٣	كلية الهندسة	١٤
٤٠٨	٤٢,٢	١٧٢	٥٧,٨	٢٣٦	المجموع الكلي	

في الجدول (٢) تم توزيع المستجوبين حسب المستوى العلمي في كل مكتبة من مكتبات الجامعة، ويظهر من الجدول بان اغلب المستجوبين هم من طلبة الدراسات الأولية إذ بلغ عددهم (٣٠٤) وبنسبة (٧٤,٥%)، اما نسبة أعضاء هيئة التدريس فبلغت (١٩,٤%) إذ بلغ عددهم (٧٩) فرداً، اما اقل نسبة فكانت من حصة طلبة الدراسات العليا إذ بلغت نسبتهم (٦,١%).

جدول (٢)

المستفيدين الفعليين (المستجوبين) من كل مكتبة من مكتبات الجامعة موزعين حسب المستوى العلمي

المجموع	المستوى العلمي						المكتبة	ت
	أعضاء هيئة التدريس		طلبة دراسات عليا		طلبة دراسات أولية			
	%	العدد	%	العدد	%	العدد		
٣٠	٤٠	١٢	٢٣,٣	٧	٣٦,٧	١١	المكتبة المركزية	١
٣٠	٦٣,٣	١٩	٦,٧	٢	٣٠	٩	كلية الآداب	٢
٣٠	١٠	٣	-	-	٩٠	٢٧	كلية الإدارة والاقتصاد	٣
٣٠	١٦,٧	٥	١٠	٣	٧٣,٣	٢٢	كلية التربية	٤
٢٧	١٨,٥	٥	٧,٤	٢	٧٤,١	٢٠	كلية التربية الرياضية	٥
٣٠	٢٠	٦	٣,٣	١	٧٦,٧	٢٣	كلية الدراسات التاريخية	٦
٢٧	-	-	١٤,٨	٤	٨٥,٢	٢٣	كلية الزراعة	٧
٢٦	٣٤,٦	٩	-	-	٦٥,٤	١٧	كلية الصيدلة	٨
٢٨	-	-	٣,٦	١	٩٦,٤	٢٧	كلية الطب	٩
٣٠	٣,٣	١	٣,٣	١	٩٣,٣	٢٨	كلية الطب البيطري	١٠
٣٠	-	-	٦,٧	٢	٩٣,٣	٢٨	كلية العلوم	١١
٣٠	٣,٣	١	-	-	٩٦,٧	٢٩	كلية الفنون الجميلة	١٢
٣٠	٢٣,٣	٧	٦,٧	٢	٧٠	٢١	كلية القانون	١٣
٣٠	-	-	١٠	٣	٩٠	٢٧	كلية الهندسة	١٤
٤٠,٨	١٩,٤	٧٩	٦,١	٢٥	٧٤,٥	٣٠,٤	المجموع الكلي	

٧-١- المعالجة الإحصائية

بعد أن تم استرداد استمارات الاستبانة من المستجوبين، تم تحليل كل استمارة على حدة وذلك بإعطاء الوزن المناسب لكل إجابة على كل فقرة من فقرات الاستبانة، فقد أعطيت الأوزان من (١) إلى (١٤) لمكتبات الجامعة، وأعطى الوزن (١) للذكور والوزن (٢) للإناث، أما المستوى العلمي فقد صنف إلى طالب دراسات أولية وطالب دراسات عليا وعضو هيئة تدريس وأعطيت لها الأوزان من (١) إلى (٣). أما الفقرات الخاصة بسلوك العاملين وصفاتهم والفقرة الخاصة برضا المستفيد والتي تتطلب الإجابة عليها التأشير على أحد الاختيارات الخمسة (اتفق بشدة، اتفق، اتفق إلى حد ما، لا اتفق، لا اتفق بشدة) فقد أعطيت لها الأوزان من (٥) إلى (١).

وبعد اكتمال التحليل تم إدخال هذه البيانات (الأوزان) في الحاسوب باستخدام برنامج (SPSS). واستخدمت الأساليب الإحصائية الآتية:-

١-٧-١- التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لوصف متغيرات البحث.

١-٧-٢- تحليل الانحدار (Regression Analysis) لمعرفة تأثير مجموعة من المتغيرات المستقلة في متغير معتمد واحد بالاعتماد على قيم (F)، ومعرفة معنوية تأثير متغير مستقل لوحده في متغير معتمد مع وجود مجموعة أخرى من المتغيرات المستقلة بالاعتماد على قيم معاملات (B) و (T).

٨-١- الدراسات السابقة

ظهرت العديد من الدراسات الأجنبية التي تناولت موضوع الأخلاق المهنية في المكتبات ومراكز المعلومات منها دراسة كينيث بيترسون (١) التي هدفت إلى مناقشة أخلاقيات العمل في المكتبات الأكاديمية، وتطرقت إلى أهمية الأخلاق في مهنة المكتبات، ومدى الحاجة إليها في ضوء الاتجاهات والجهود الرامية لتأسيس مبادئ السلوك الأخلاقي. وركزت الدراسة على توجيه الاهتمام نحو الأخلاق والحاجة إلى الأحكام القيمية في المكتبات الأكاديمية في الأمور التالية: الأمانة، والاستقامة، والكمال المهني، واحترام الناس.

وتناولت دراسة لاوسون كروي وسوزان انثيس(٢) مسألة تعارض القيم والمآزق الأخلاقية الناتجة عن الدور المتنامي للمكتبيين الأكاديميين في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة. وركزت النقاشات حول موضوع تفاعلات القيم الاجتماعية، والمهنية، والشخصية للمكتبي والمستفيد، مع المتطلبات الأخلاقية المتضمنة في الوساطات المعلوماتية.

واستعرضت دراسة بيجي هوليمان (Holleman) (٣) بيان جمعية المكتبات الأمريكية الخاص بالأخلاقيات المهنية وناقشت صلته بالمكتبة الأكاديمية. وحددت الدراسة بعض المسائل الأخلاقية ذات العلاقة الخاصة بمكتبات كليات المجتمع. كتقديم خدمات مكتبية ذات مستوى رفيع، واتباع سياسات عادلة ومنصفة في مجالات الإعارة والخدمات، والإجابة عن استفسارات المستفيدين وأسئلتهم وحاجاتهم دون تحيز.

أما دراسة أني مينتز (Mintz) (٤) فقد بحثت موضوع استعمال المعلومات، ووصفت السلوكيات غير الأخلاقية التي يجب أن يعيها كل من مستشاري المعلومات والمكتبيين على حد سواء. وقدمت الدراسة خطوطاً رئيسة للسلوك الصحيح اللائق، ومنها: كن واثقاً من قدرتك على تقديم خدمات في مجالات أنت قادر عليها، خذ مقررات في التعليم المستمر، احم سرية المستفيدين، قدم معلومات صحيحة وموثوقة.

كما ظهرت بعض الدراسات العربية حول الموضوع منها دراسة محمد مجيد الهلالي(٥) التي ناقش فيها الأخلاقيات المهنية للعاملين في مؤسسات المعلومات، وأعد تصوراً خاصاً لعلاقة اختصاصي المعلومات بالله عز وجل، وبالمجتمع، وبالمهنة، وبالإرادة، وبمؤسسة المعلومات، وبالزملاء، وبالمستفيدين. ودعا ان يحتل موضوع الأخلاقيات المهنية ما يستحق من اهتمام في برامج الأعداد المهني في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي، بما في ذلك جمعيات المعلومات والمكتبات.

ودراسة بطرس حشوة(٦) التي وضحت فيها أهمية أخلاقيات المهنة للمكتبيين، والمسؤولية الأخلاقية، والمسؤولية القانونية، وعلاقة الاختيار المهني لوظيفة المكتبي بأخلاقيات المهنة. ودعا إلى إيجاد ميثاق وطني لأخلاقيات المهنة في مؤسسات المكتبات والمعلومات في الوطن العربي.

أما دراسة عمر همشري(٧) فقد استهدفت التعرف على درجة التزام العاملين في مكتبة الجامعة الأردنية بأخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات من وجهة نظر الطلبة، ومعرفة اثر نوع الكلية والجنس والمستوى الدراسي في تقرير درجة التزام العاملين بهذه الأخلاقيات. وبلغ مجموع الاستبانات المستخدمة لإغراض الدراسة (٧٦٢) استبانة. وبينت نتائج الدراسة أن درجة تقدير الطلبة المشاركين في الدراسة لمدى التزام العاملين في مكتبة الجامعة الأردنية بالأخلاقيات المهنية كانت إيجابية، ولكنها ليست مرتفعة. كما أنها بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تقدير الطلبة لمدى التزام العاملين في مكتبة الجامعة الأردنية بأخلاقيات المهنة تعزى إلى نوع الكلية والجنس، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى المستوى الدراسي في هذا المجال.

واستهدفت دراسة هدى عباس قنبر السعدي(٨) التعريف بماهية أخلاقيات مهنة العاملين في المكتبات وتحديد متطلباتهم الضرورية من المهنة، والتعرف على مدى توفر الأخلاقيات لدى العاملين في المكتبة المركزية الأولى والمكتبة المركزية الثانية لجامعة بغداد والمكتبة المركزية للجامعة المستنصرية والمكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية. واستخدمت الاستبانة كادة لجمع البيانات من المستفيدين الذين بلغ عددهم (١٠٠) مستفيد من الطلبة من مختلف المستويات الدراسية وبواقع (٢٥) مستفيد من كل مكتبة. وعند تحليل البيانات استخدمت الباحثة الوزن المنوي للتعرف على درجة التزام العاملين بالأخلاقيات في كل مكتبة، واستخدمت اختبار (Z) للمقارنة بين أخلاقيات العاملين في المكتبات الأربعة. وقد بينت النتائج ان العاملين في المكتبات يتسمون بالأخلاقيات المهنية، وانه لا يوجد فرق ذي دلالة إحصائية بين أخلاقيات العاملين في المكتبات عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) ما عدا بين المكتبة الثانية لجامعة بغداد والمكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية من حيث الصفات السلبية.

وتناول محمد فتحي عبد الهادي(٩) في دراسته الأخلاق المهنية وضرورتها وقيم مهنة المعلومات كالصدق، والتسامح، والحرية الفردية، والعدل، والجمال. وعرف بدساتير الأخلاقيات المهنية في مجال المكتبات والمعلومات.

أما دراسة مؤيد يحيى خضير(١٠) فاستهدفت معرفة درجة التزام العاملين في المكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية بأخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات من وجهة نظر المستفيدين من المكتبة والتعرف على واقع استخدام المكتبة من قبل أعضاء هيئة التدريس والطلبة في الجامعة والخصائص والسمات الشخصية

لهم ودرجة رضاهم عن الخدمات وكذلك التعرف على المعوقات والصعوبات التي تواجه المستفيدين من المكتبة. واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من المستفيدين الذين بلغ عددهم (١٦٨) مستفيدا، واستخدمت التكرارات والنسبة المئوية لتحليل البيانات. وكشفت نتائج الدراسة عن وجود تعاون كبير بين موظفي المكتبة والمستفيدين، الا ان هناك بظا في تقديم الخدمات.

ويختلف البحث الحالي عن البحوث المذكورة أعلاه من حيث انه سيتعرف على درجة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة وتأثير ذلك على رضا المستفيدين وسيتم إنجاز ذلك باستخدام الأساليب الإحصائية، كما يختلف البحث الحالي عن البحوث المذكورة أعلاه من ناحية الحدود المكانية والزمنية للبحث.

٢- الدراسة النظرية

١-٢-١ مفهوم الأخلاق

الأخلاق في اللغة هي جمع خلق، والخلق هو " السجية والطبع والمروءة والدين" (١١)، اما اصطلاحا فهو قوة راسخة في الإرادة تنزع إلى اختيار ما هو خير او اختيار ما هو شر. (١٢) والأخلاق عند ارسطو. (١٣) هي الفضيلة ولها جانبان الجانب العقلي (يحصل بواسطة التعليم) والجانب الخلفي السلوكي (يحصل عن طريق التعود) وان الفضيلة تعني الصفات العامة وهي الصدق والأمانة والفقه والعدالة والإخلاص. وقد خص الإسلام الأخلاق باهتمام بالغ، ووضع منهاجا أخلاقيا دقيقا واضحا نابعا من القرآن الكريم والسيرة النبوية وسيرة الأنمة والصحابة. وان هناك مجموعة من الأسس التي تقوم عليها وجهة نظر الإسلام في الأخلاق هي: (١٤)

- الأساس الاعتقادي: إذ ان هناك ارتباط وثيق بين الإيمان (بوجود الله وبالحياء الأخرى وبالْحساب) وبين السلوك الأخلاقي.
 - الأساس الواقعي العلمي: أي ان الأخلاق تحافظ على حياة الفرد وتجعلها مستمرة دون أي عثرات وهي لا تتعارض مع الطبيعة، كما ان الإسلام قد حدد إطارا أخلاقيا على أساس التصور العلمي للكون وللحقائق الموجودة فيه.
 - الإلزام: وهو يعني الالتزام الذي يقوم على كون الإنسان مكلف في هذه الحياة وله أمانة ورسالة وله حرية الإرادة التي تحكم عمله.
 - المسؤولية: وهي إقرار الفرد بما يصدر عنه من أفعال وتحمله مسؤولية عمله، والمسؤولية الفردية لا تلغي المسؤولية الجماعية، بل تكاد تتدرج فيها لان الجماعة هي مجموعة أفراد، وهي المسؤولة عن الانحرافات في سلوك الأفراد وتصحيحها.
- يصنف السلوك الإنساني إلى سلوك أخلاقي وسلوك لا أخلاقي، والسلوك الأخلاقي هو السلوك الذي يتفق مع المعايير الاجتماعية المقبولة بشكل عام، اما السلوك اللاأخلاقي فهو السلوك الذي لا يتفق مع المعايير الاجتماعية المقبولة بشكل عام. ويتطلب التمييز بين السلوك الأخلاقي واللاأخلاقي تحديد العلاقة بين قواعد الأخلاق وقواعد القانون، إذ ان قواعد الأخلاق تتفق إلى حد بعيد مع قواعد القانون في غايتها النهائية في ايجاد نظام اجتماعي سليم واقامة علاقات بين الناس على أساس العدل والمساواة. (١٥)
- في مواقف كثيرة ترى ان ما تنهي عنه الأخلاق تحرمه القوانين أيضا كالسرقة والرشوة، وهي مواقف تكون فيها القيم والمعايير الاجتماعية هي ببساطة واضحة ومفهومة وتدعم من قبل القانون. ولكن الاختلاف يكون حول بعض السلوكيات التي تعدها المحاكم قانونية ولكن المجتمع يراها لأخلاقية. وبذلك فان فكرة العمل طبقا للقانون فقط في تحديد هل ان السلوكيات أخلاقية هي غالبا ما تكون غير مناسبة، إذ ان دائرة الأخلاق هي اوسع شمولاً من دائرة القانون رغم التداخل في جزء كبير منها. لذا فان القوانين الجارية هي غالبا ما تعكس الأحكام الأخلاقية المرتبطة، ولكن ليس جميع الأحكام الأخلاقية مدونة في القانون. مما يعني ان القوانين لا يمكن ان تغطي جميع متطلبات السلوك الأخلاقي. (١٦)

٢-٢-٢ المصادر التي تسهم في تشكيل الأخلاق المهنية

١-٢-٢-٢ أخلاق الفرد

تعرف أخلاق الفرد بأنها القيم الأخلاقية الشخصية التي يستخدمها الأفراد في هيكله تفاعلاتهم مع الآخرين، كما إنها تعكس الأخلاق الاجتماعية للفرد كونها نتيجة التربية الفردية التي تنبع من العائلة أو الأصدقاء أو العضوية في منظمة اجتماعية أو دينية. (١٧)

وهناك عوامل عديدة تتشكل منها النظرة الأخلاقية للفرد وهي: (١٨)

٢-١-٢-٢-١- تأثيرات الأسرة: إذ أن لها دورا أساسيا في تحديد معتقد الفرد حول ما هو صحيح أو خطأ، إذ أن القيم التي تنمو خلال فترة الطفولة تصبح جزءا مهما من حياة الفرد فالذي يتربى ضمن عائلة بمعايير أخلاقية عالية من المحتمل جدا أن يسهم في تطوير معايير أخلاقية عالية كذلك.

٢-١-٢-٢-٢- تأثيرات الأنداد: إن للأصدقاء وزملاء المدرسة الذين يتفاعل معهم الفرد تأثيرا في سلوكه وأخلاقياته.

٢-١-٢-٢-٣- خبرات الحياة: تساعد الخبرة في تشكيل السلوك الأخلاقي أو اللاأخلاقي للفرد، فالسلوك اللاأخلاقي الذي تنتج عنه عواقب سلبية للفرد مثل الإحساس بالذنب أو العقوبة القانونية أو الإهانة الاجتماعية ربما لا يتكرر، أما إذا كان الفرد لا يشعر بتأنيب الضمير أو قد يكافأ عن الفعل اللاأخلاقي، فهو ربما يميل إلى تكرار مثل هذا الفعل أو النشاط.

٢-١-٢-٢-٤- القيم والاعتبارات الشخصية: تسهم القيم والاعتبارات الشخصية في المعايير الأخلاقية للفرد، فالشخص المتمتعق بالدين مثلا يتوقع أن تكون لديه قيم أخلاقية عالية، أما الشخص الذي يضع في قمة أسبقياته الأمور المادية والمالية مثلا ويؤدي ما هو مناسب لتحقيق تلك الأهداف ربما يصرف النظر عن الأخلاقيات في هذه الأفعال.

٢-١-٢-٢-٥- العوامل الموقفية: وهي أحداث معينة عشوائية أحيانا ولها الإمكانية في تحديد السلوك الذي يتوافق أو لا يتوافق مع أخلاقيات الفرد. وإن سلوك الفرد يتحول من أخلاقي إلى غير أخلاقي أو بالعكس، إذا كان الموقف يجبره على القيام بذلك.

٢-٢-٢-٢- ثقافة المنظمة

ثقافة المنظمة هي " مزيج من القيم والاعتقادات والافتراضات والمعاني والتوقعات التي يشترك فيها أفراد منظمة أو جماعة أو وحدة معينة، ويستخدمونها في توجيه سلوكهم وحل المشكلات " (١٩) ولذا من النادر أن تعود الممارسات الأخلاقية أو اللاأخلاقية إلى الأخلاق الشخصية فقط، إذ أن هذه الممارسات تعكس أيضا قيم واتجاهات ونماذج السلوك في ثقافة أخلاقيات المنظمة، ولتعزيز السلوك الأخلاقي فإن المنظمات يجب أن تجعل الأخلاق جزءا مكملا لثقافة المنظمة.

٢-٢-٢-٣- نظم المنظمة

٢-٢-٢-٣-١- البناء التنظيمي: يعرف البناء التنظيمي بأنه : (الإطار الذي يشير إلى الطرائق التي يتم فيه توزيع المسؤوليات والواجبات على الأفراد، والطرائق إلى يتجمع فيها الأفراد معا في أقسام أو وظائف إدارية) (٢٠) فهو الإطار أو البناء الذي يحدد التركيب الداخلي للمنظمة، حيث يوضح التقسيمات والتنظيمات والوحدات الفرعية التي تؤدي مختلف الأعمال والأنشطة اللازمة لتحقيق أهداف المنظمة، كما إنه يعكس نوعية العلاقات بين أقسامها وخطوط الصلاحيات والمسؤوليات، فضلا عن تحديد شبكات الاتصال وانسيابية المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية في المنظمة. (٢١) إن البناء التنظيمي يؤثر في كيفية تنسيق الموارد وكيفية تحفيز العاملين في المنظمة من أجل تحقيق الأهداف.

يجب على المنظمات أن تصمم هياكله التنظيمية بما يشجع على السلوك الأخلاقي ويقلل من دوافع السلوك اللاأخلاقي، وإن الحلول الأكثر واقعية لمشكلات الأخلاق تكمن في إعادة تصميم الهياكل التنظيمية المتكونة في المنظمات. (٢٢) ومن أجل إيجاد أو تكوين محيط أخلاقي في العمل فإن المنظمات قد اتجهت حديثا نحو إيجاد دائرة خاصة أو قسم يكون مسؤولا عن ضمان الممارسات الأخلاقية وتقديم الإرشادات المهمة في هذا المجال، كأقسام أو وحدات العلاقات العامة في المكتبات.

٢-٢-٢-٣-٢- دستور الأخلاق

لا بد أن تتبنى أي منظمة دستور واضح للأخلاق لما لهذا النشاط من أثر كبير في تحسين السلوك الأخلاقي للعاملين في المنظمة. (٢٣) لأن الاكتفاء بتطبيق القوانين فقط على الرغم من أهميتها لا يمكن أن يغطي كل

الحالات والسلوكيات. وفي الفقرة ٢-٣ بيان ببعض النماذج للدساتير الأخلاقية في مجال المكتبات والمعلومات.

٢-٣-٢-٣- اختيار العاملين

يعرف اختيار العاملين بأنه " العملية التي يتم فيه اختيار افضل المرشحين من مجموعة من المتقدمين، وهذه العملية يجب ان تتضمن أيجاد تطابق بين متطلبات الوظيفة ومهارات ودوافع المرشحين، وان نتائج التوافق الجيد سوف يزيد من الإنتاجية وجودة الأداء، أما التوافق السيئ فهو كلفة إضافية تتمثل في التدريب والأخطاء والاستبدال" (٢٤) لقد اصبح اتجاه المنظمات الحديثة هو في البحث عن أفضل توافق بين قيم الشخص المتقدم وأخلاقياته والقيم والتقاليد التي تؤمن بها المنظمة.

٢-٣-٢-٤- تدريب العاملين

يعرف التدريب والتطوير بأنه " عملية تطوير المعرفة والمهارات والسلوكيات لدى الناس بما يمكنهم من تحسين أدائهم الحالي والمستقبلي للأعمال" (٢٥) ويجب أن يتضمن التدريب الجيد فضلا عن تقديم المعرفة وتنمية المهارات تغيير الاتجاهات النفسية والذهنية للفرد تجاه عمله. ويعد التدريب على السلوك الأخلاقي من الجوانب المهمة التي يجب ان تركز عليها برامج تدريب وتطوير العاملين. فهو يهدف بالأساس نحو " تشكيل وإعادة تشكيل النمط السلوكي لأفراد التنظيم من جهة، وتزويدهم بالمعلومات والمهارات والأساليب المختلفة والمتجددة عن طبيعة الأعمال الموكولة لهم لتحسين وتطوير مهاراتهم وقدراتهم من أجل رفع مستوى أدائهم من جهة أخرى". (٢٦) فالمنظمات الحديثة ومن خلال برامج تدريب السلوك تهدف إلى تشجيع الممارسات الأخلاقية باعتماد معايير أخلاقية تساعد على فهم افضل للقضايا الأخلاقية في سلوك العمل اليومي.

٢-٢-٤- بيئة المنظمة الخارجية

وتتمثل هذه البيئة بالجهات التي تتعامل معها المنظمة ويعد جمهور المستفيدين أهم هذه الجهات بالنسبة للمكتبة وللعاملين فيها. ان للقيم الأخلاقية التي يؤمن بها المجتمع تأثير على السلوك الأخلاقي للعاملين في المنظمة.

" إذ تعد القيم الأخلاقية الرسمية في النظام القانوني للمجتمع وفي عاداته وممارساته، وفي القيم والأعراف غير المكتوبة التي يتبعها الأفراد في حياتهم، محددات مهمة للسلوك الأخلاقي في المنظمة". (٢٧)

٢-٣- دساتير أو قواعد الأخلاق المهنية في المكتبات ومراكز المعلومات

ثلاثة أطراف رئيسية تتكون منها أي مكتبة أو مركز معلومات، هذه الأطراف هي:

- مصادر المعلومات بأشكالها المختلفة: المطبوعات، المواد السمعية والبصرية، المصغرات، الأقراص الممغنطة والأقراص الليزرية.
- المستفيدون الذين ينتفعون من خدمات المكتبة أو مركز المعلومات.
- أخصائيو المكتبات والمعلومات.

والطرف الوسيط في هذه الثلاثية هو أخصائي المكتبة والمعلومات، ولهذا الأخصائي علاقات متعددة، فهو يتعامل مع الناشرين الذين يحصل منهم على مصادر المعلومات، وهو يتعامل مع مصادر المعلومات نفسها، وهو يتعامل مع المكان الذي يوجد فيه، ويتعامل مع المستفيدين، كما انه فضلا عن هذا يتعامل مع نفسه وزملائه ورؤسائه.

هذه العلاقات تستلزم وجود قواعد أخلاقية وسلوكية تحكمها وتنظمها، وهذه القواعد من أهم عناصر مهنة المكتبات التي تتلخص في: (٢٨)

- توافر الأنشطة والخدمات المفيدة التي تقدم إلى الجمهور بكافة فئاته، من خلال المكتبات ومراكز المعلومات.
- توافر قدر من المهارات والخبرات الفنية المتخصصة التي تميز المهنة، والتي تستلزم الأعداد الفني الملائم للعاملين بها من خلال الأقسام الأكاديمية للمكتبات والمعلومات بالجامعات.
- وجود تجمع للعاملين بالمهنة يتحدث باسمها ويدافع عنها، ويضع او يقر معايير الأداء والخدمة، ويتمثل هذا في الجمعيات والاتحادات المهنية للمكتبات والمعلومات.

▪ توافر النتاج الفكري المتخصص في مجال المكتبات والمعلومات الذي يدعم وجود المهنة ويرسخ أصولها.

▪ وجود قواعد أخلاقية وسلوكية تحكم وتنظم العلاقات بين الأفراد المهنيين وزملائهم، والجمهور الذي تقدم له هذه الخدمة.

ان الأخلاق المهنية هي الأساس او الركيزة الأولى التي يقام عليها بنيان مهنة العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات، وان القواعد والقوانين الخاصة بالأخلاق المهنية او السلوك المهني تسهم إسهاما كبيرا في توليد الكرامة المهنية وممارسة الواجبات، وفقا لمبادئ وقواعد مقننة ومتفق عليها من العاملين بالمهنة. (٢٩) وهي تخدم غرضين بالنسبة لأعضاء المهنة فهي من ناحية توفر حماية افضل للأعضاء، كما أنها من ناحية أخرى توفر خدمات افضل للجمهور المستفيد من خدمات المعلومات. (٣٠)

اهتمت جمعيات المكتبات والمعلومات بوضع دساتير او قواعد أخلاقية للعاملين بالمكتبات ومراكز المعلومات. ويعرف دستور الأخلاق المهنية بأنه بيان بالمثاليات والقواعد للسلوك المهني يخدم كخطوط إرشادية للسلوك الذي ينبغي اتباعه من جانب أعضاء مهنة معينة، ويعتبر توافر دستور للأخلاقيات، الخاصة الأساسية الأولى لوجود مهنة من المهن. (٣١) والغرض منه تقديم القواعد المرشدة للمكتبيين وأخصائي المعلومات بالنسبة لمسئولياتهم وأوليات عملهم، وبعث الروح لديهم للارتقاء بمثاليات المهنة وتدعيم رسالتها. (٣٢)

وهناك العديد من نماذج دساتير الأخلاقيات المهنية في مجال المكتبات والمعلومات، منها دستور السلوك المهني لجمعية المكتبات البريطانية الذي صدر عام ١٩٨٣، والذي تم فيه عرض معايير السلوك المهني لأعضاء الجمعية بمختلف فئاتهم. ومن النماذج أيضا الدستور الأخلاقي لجمعية المكتبات الأمريكية الذي صدر عام ١٩٨١ والذي أقرت فيه الجمعية مجموعة من القواعد وهي: (٣٣)

▪ يجب على أخصائي المكتبات أن يقدموا أعلى مستوى في الخدمة عن طريق المجموعات المناسبة، وأن يقدموا خدمات الإعارة للجميع وأن يستجيبوا لجميع الأسئلة التي توجه إليهم بمهارة وبدقة ودون تحيز.

▪ يجب على الأخصائيين مقاومة مختلف جهود الجماعات أو الأفراد للرقابة على المواد المكتبية.

▪ يجب أن يعمل الأخصائيون على حماية حق المستفيدين في الخصوصية بالنسبة للمعلومات المرغوبة أو التي يتسلمونها أو يستشيرونها أو يستعيرونها أو يحصلون عليها.

▪ يجب على الأخصائيين الالتزام بالمبادئ الخاصة بالمساواة في العلاقات بين الزملاء.

▪ يجب على الأخصائيين التمييز الواضح بين اتجاهاتهم وفسفاتهم الشخصية وتلك المتعلقة بالهيئة التي يتبعونها.

▪ يجب على الأخصائيين تجنب المواقف التي يمكن أن تعكس مصالح شخصية أو مزايا مادية على حساب المستفيدين من المكتبة، أو على حساب زملائهم أو المؤسسة التي يتبعونها.

في عام ١٩٩٠ صدرت مسودة الدستور الأخلاقي للجمعية الأمريكية لعلم المعلومات، وهي تتضمن الآتي: (٣٤)

• المسؤولية تجاه الأفراد:

يجب على أخصائي المعلومات:

- المناضلة من أجل جعل المعلومات متاحة لمن يحتاجون إليها.

- المناضلة من أجل تأكيد الدقة وعدم الاعتداء على الخصوصية أو السرية، فيما يتعلق بتقديم المعلومات عن الأفراد.

- العمل على حماية حق كل مستفيد وكل مالك، فيما يتعلق بالخصوصية والسرية.

- احترام حقوق الملكية لمقدمي المعلومات.

• المسؤولية تجاه المجتمع:

يجب على أخصائي المعلومات:

- خدمة حاجات المعلومات للمجتمع مدركا في الوقت نفسه لحقوق الأفراد.

- معاودة جهود الرقابة على المطبوعات.

- تأدية دور نشط في تعليم المجتمع لإدراك وتقدير أهمية المعلومات وتشجيع الفرص المتساوية في الوصول إلى المعلومات.

• المسؤولية تجاه الراعي أو المستفيد أو الموظف:

يجب على أخصائي المعلومات:

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

٣- الدراسة الميدانية

٣-١- الملاك الوظيفي في جامعة البصرة

يعود إنشاء مكنتبات جامعة البصرة للعام ١٩٦٦ حيث تأسست المكتبة المركزية للجامعة، وقد توالى إنشاء المكتبات الفرعية الخاصة بالكليات بمرور الزمان مرتبطين بإنشاء الكليات. يبين الجدول (٣) عدد العاملين في المكتبة المركزية ومكنتبات الكليات موزعين حسب الشهادة. ويلاحظ منه أن مجموع العاملين في مكنتبات الجامعة (٢٤٠) فردا وان اغلب هؤلاء هم ممن لديهم شهادة إعدادية فما دون (٩٨) فردا، أما حملة شهادة البكالوريوس

جدول (٣)
الملاك الوظيفي في مكتبات جامعة البصرة موزعين حسب الشهادة

ت	اسم المكتبة	دكتوراة أخرى	ماجستير أخرى	بكالوريوس مكتبات	بكالوريوس أخرى	دبلوم مكتبات	دبلوم أخرى	إعدادية فما دون	المجموع
١	المكتبة المركزية	١	١	١٦	٢٦	١	١٠	٥٤	١٠٩
٢	كلية الآداب	١	-	٧	٧	-	٢	١٢	٢٩
٣	كلية الهندسة	-	-	١	-	٢	-	٤	٧
٤	كلية الطب	-	-	١	-	-	-	٣	٤
٥	كلية العلوم	-	-	-	٤	-	٤	٧	١٥
٦	كلية الزراعة	١	١	١	٢	-	١	٥	١١
٧	كلية الإدارة والاقتصاد	-	-	٦	٤	-	-	٢	١٢
٨	كلية التربية	-	-	١	٦	١	١	٣	١٢
٩	كلية التربية الرياضية	-	-	-	١	-	-	٢	٣
١٠	كلية القانون	-	-	١	٢	-	٣	٢	٨
١١	كلية الفنون الجميلة	-	-	٢	٢	-	٣	٢	٩
١٢	كلية الطب البيطري	-	-	١	١	-	٣	٢	٧
١٣	كلية الصيدلة	-	-	١	١	-	١	-	٣
١٤	كلية الدراسات التاريخية	-	-	-	١١	-	-	-	١١
	المجموع	٣	٢	٣٨	٦٧	٤	٢٨	٩٨	٢٤٠

في المكتبات والمعلومات فعدددهم هو (٣٨) فردا. كما يلاحظ من الجدول غياب أو قلة عدد العاملين من حملة شهادة البكالوريوس في المكتبات والمعلومات في اغلب مكتبات الكليات.

٣-٢- تقدير المستفيدين لمدى التزام العاملين في مكتبات الجامعة بالسلوك والصفات الأخلاقية الإيجابية

تم توجيه ثمانية أسئلة للمستفيدين للتعرف على تقديرهم لدرجة التزام العاملين بالسلوك والصفات الأخلاقية الإيجابية. ويتضح من الجدول (٤) أن درجات تقدير المستفيدين لمدى التزام العاملين بالصفات الأخلاقية الإيجابية هي درجات إيجابية وتدل على التزام العاملين بهذه الصفات، وقد حصلت صفة بساطة المظهر والنظافة على أعلى درجة إذ بلغ الوسط الحسابي لإجابات المستفيدين (٣,٩٨)، فيما حصلت صفة تفهم ظروف المستفيد والتساهل معه على أقل درجة إذ بلغ الوسط الحسابي لإجابات المستفيدين (٣,٦٦).

ويظهر من الجدول أن العاملين في مكتبة كلية الصيدلة هم الأكثر التزاما بأربع صفات إيجابية، وذلك قياسا بالعاملين في مكتبات الكليات الأخرى، وهذه الصفات هي: الهدوء والالتزان وبشاشة الوجه (٤,٢٦)، والجدية والصدق (٤,١١)، وتفهم ظروف المستفيد والتساهل معه (٤,١٩)، والبساطة وعدم التكبر (٤,٤٦). كما يظهر من الجدول أيضا أن العاملين في مكتبة كلية القانون هم الأكثر التزاما بصفتي بساطة المظهر والنظافة (٤,٢٣)، والدقة والتنظيم (٤,١٠)، أما صفة مساعدة المستفيد فيتضح من الجدول أن العاملين في مكتبة كلية الطب البيطري هم الأكثر التزاما بها (٣,١٤)، في حين أن العاملين في مكتبة كلية الفنون الجميلة هم الأكثر التزاما بصفة التواجد في مكان العمل دائما (٣,٩٦).

ويلاحظ من الجدول (٤) أيضا أن أقل الدرجات الإيجابية الخاصة بصفات الهدوء والالتزان وبشاشة الوجه، والدقة والتنظيم، والجدية والصدق كانت من حصة العاملين في مكتبة كلية الآداب والأوساط الحسابية الخاصة بهذه الصفات الثلاثة هي: (٣,٣٦) و (٣,١٦) و (٣,٣٣)، فيما كانت أقل درجة إيجابية لصفة مساعدة المستفيد (٣,١٦)، وأقل درجة إيجابية لصفة البساطة وعدم التكبر (٣,٤٠) من حصة العاملين في مكتبة كلية التربية. أما أقل درجة إيجابية لصفة التواجد في مكان العمل دائما فكانت من حصة العاملين في مكتبة كلية الإدارة والاقتصاد (٣,٣٣). ويظهر من الجدول أيضا أن العاملين في مكتبة كلية التربية الرياضية غير ملتزمين بصفة تفهم ظروف المستفيد والتساهل معه، إذ حصلت هذه الصفة على وسط حسابي غير إيجابي (٢,٨١).

جدول (٤)

تقدير المستفيدين لمدى التزام العاملين في كل مكتبة من مكتبات الجامعة بالسلوك والصفات الأخلاقية المهنية الايجابية.

السلوك والصفات الايجابية								المكتبة	ت
التواجد في مكان العمل دائما	البساطة وعدم التكبر	تفهم ظروف المستفيد والتساهل معه	مساعدة المستفيد	الجدية والصدق	الدقة والتنظيم	بساطة المظهر والنظافة	الهدوء والاتزان وبشاشة الوجه		
الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي		
٣,٧٣	٣,٨٠	٣,٧٦	٣,٩٣	٣,٦٦	٣,٤٠	٣,٩٠	٤,٠٣	المركزية	١
٣,٦٦	٣,٨٠	٣,٩٠	٣,٤٣	٣,٣٣	٣,١٦	٣,٩٠	٣,٣٦	الآداب	٢
٣,٣٣	٤	٣,٩٣	٣,٧٠	٣,٨٣	٣,٥٣	٣,٩٣	٣,٧٠	الإدارة والاقتصاد	٣
٣,٨٠	٣,٤٠	٢,٩٠	٣,١٦	٣,٨٠	٣,٧٦	٣,٨٠	٣,٧٣	التربية	٤
٣,٨٨	٣,٥١	٢,٨١	٣,٦٢	٣,٧٧	٣,٨٨	٤,١١	٣,٦٢	التربية الرياضية	٥
٣,٥٦	٣,٨٠	٣,٧٠	٣,٧٦	٣,٦٣	٣,٨٣	٤,١٦	٤	الدراسات التاريخية	٦
٣,٤٨	٤,١١	٤,٠٧	٤	٣,٩٢	٣,٥١	٤,٢٢	٤,٢٢	الزراعة	٧
٣,٨٠	٤,٤٦	٤,١٩	٣,٧٦	٤,١١	٤,٠٧	٤,١٩	٤,٢٦	الصيدلة	٨
٣,٥٣	٤,٠٣	٣,٥٠	٣,٧٨	٣,٥٣	٣,٦٠	٣,٨٩	٣,٥٧	الطب	٩
٣,٧٠	٤,٠٣	٣,٨٣	٤,١٣	٣,٨٦	٣,٥٠	٤,١٦	٣,٨٠	الطب البيطري	١٠
٣,٥٦	٤,٠٦	٣,٨٠	٣,٤٠	٣,٨٠	٣,٢٦	٣,٥٦	٣,٧٦	العلوم	١١
٣,٩٦	٣,٩٠	٣,٨٠	٣,٩٠	٣,٦٦	٣,٧٣	٣,٨٦	٤,٠٣	الفنون الجميلة	١٢
٣,٧٠	٣,٨٠	٣,٤٠	٤	٣,٩٠	٤,١٠	٤,٢٣	٤	القانون	١٣
٣,٨٦	٣,٧٦	٣,٧٣	٣,٦٦	٣,٩٦	٣,٧٠	٣,٨٦	٣,٨٠	الهندسة	١٤
٣,٦٨	٣,٨٨	٣,٦٦	٣,٧٣	٣,٧٦	٣,٦٤	٣,٩٨	٣,٨٤	الكلية	

٣-٣- تقدير المستفيدين لمدى ممارسة العاملين في مكتبات الجامعة للسلوك والصفات السلبية
 للتعرف على مدى ممارسة العاملين في مكتبات الجامعة للسلوك والصفات السلبية تم توجيه ثلاثة أسئلة
 للمستفيدين، يتعلق الأول منها بمدى تحيز العاملين أي اهتمامهم ببعض المستفيدين دون غيرهم. ويتضح من
 الجدول (٥) ضعف الوسط الحسابي الذي حصلت عليه هذه الصفة سواء على المستوى الكلي (٢,٦٠) أو على
 مستوى كل مكتبة من مكتبات الجامعة وبهذا فإن العاملين في مكتبات الجامعة لا يمارسون مثل هذا السلوك السلبي.
 ويتعلق السؤال الثاني بمدى تدمير العاملين أي قيامهم بالشكوى من كثرة العمل وكثرة انتقادهم للمستفيدين وقد
 حصلت هذه الصفة شأنها في ذلك شأن صفة التحيز على وسط حسابي ضعيف سواء على المستوى الكلي (٢,٥١)
 أو على مستوى كل مكتبة من مكتبات الجامعة.

ويتضح من الجدول (٥) أيضا أن العاملين في مكتبات الجامعة يتسمون بصفة التشدد والمبالغة أي يبالغون
 ويتشددون في الحفاظ على مصادر المعلومات وهذا ما يتبين من الأوساط الحسابية لإجابات المستفيدين عن السؤال
 الثالث إذ بلغ الوسط الحسابي على المستوى الكلي (٣,٣٥)، وينطبق هذا الحال على العاملين في كل مكتبة من
 مكتبات الجامعة بشكل منفرد باستثناء مكتبة كلية الآداب إذ كان الوسط الحسابي لإجابات المستفيدين عن هذا
 السؤال هو (٢,٩٦).

وبهذا فإن العاملين في مكتبات جامعة البصرة لا يمارسون السلوك والصفات السلبية باستثناء صفة التشدد.

جدول (٥)

تقدير المستفيدين لمدى ممارسة العاملين في كل مكتبة من مكتبات الجامعة للسلوك والصفات السلبية.

ت	المكتبة	السلوك والصفات السلبية		
		الاهتمام ببعض المستفيدين دون غيرهم	الشكوى من كثرة العمل وكثرة انتقاد المستفيدين	المبالغة والتشدد في الحفاظ على مصادر المعلومات
		الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي
١	المركزية	٢,٦٠	٢,٩٠	٣,٢٠
٢	الآداب	٢,٧٠	٢,٩٣	٢,٩٦
٣	الإدارة والاقتصاد	٢,٣٦	٢,٤٣	٣,٢٠
٤	التربية	٢,٧٠	٢,٨٠	٣,٤٦
٥	التربية الرياضية	٢,٦٦	٢,٦٢	٣,٧٠
٦	الدراسات التاريخية	٢,٨٦	٢,٧٠	٣,٢٠
٧	الزراعة	٢,٤٤	٢,٣٣	٣,١٤
٨	الصيدلة	٢,٧٦	٢,١١	٣,٢٦
٩	الطب	٢,٤٢	٢,٥٠	٤
١٠	الطب البيطري	٢,٦٣	٢,١٠	٣,٠٦
١١	العلوم	٢,٥٦	٢,٣٠	٣,٤٦
١٢	الفنون الجميلة	٢,٧٠	٢,٧٠	٣,٧٦
١٣	القانون	٢,٧٣	٢,٤٣	٣,٤٦
١٤	الهندسة	٢,٣٠	٢,٣٠	٣,١٠
	الكلي	٢,٦٠	٢,٥١	٣,٣٥

٣-٤- رضا المستفيدين عن مكتبات الجامعة

يكشف الجدول (٦) عن وجود رضا بدرجة مقبولة عن مكتبات الجامعة واداء العاملين فيها. إذ بلغ الوسط الحسابي
 على المستوى الكلي (٣,٧٤). أما على مستوى مكتبات الجامعة منفردة، فيلاحظ من الجدول أن أعلى درجة رضا
 حصلت عليها مكتبة كلية الدراسات التاريخية وبوسط حسابي قدره (٣,٣٠).

جدول (٦)

رضا المستفيدين عن كل مكتبة من مكتبات الجامعة

ت	المكتبة	الوسط الحسابي لدرجات رضا المستفيدين
١	المركزية	٣,٨٦
٢	الأداب	٣,٣٠
٣	الإدارة والاقتصاد	٣,٧٣
٤	التربية	٣,٦٠
٥	التربية الرياضية	٣,٥٩
٦	الدراسات التاريخية	٤,١٦
٧	الزراعة	٣,٨١
٨	الصيدلة	٣,٩٢
٩	الطب	٣,٦٤
١٠	الطب البيطري	٣,٨٦
١١	العلوم	٣,٤٦
١٢	الفنون الجميلة	٣,٧٠
١٣	القانون	٣,٨٦
١٤	الهندسة	٣,٨٣
	الكلية	٣,٧٤

٣-٥- تأثير سلوك العاملين وصفاتهم الإيجابية على رضا المستفيدين عن مكتبات الجامعة

يكشف الجدول (٧) عن نتائج تحليل الانحدار للعلاقة بين سلوك العاملين وصفاتهم الإيجابية (على المستوى الكلي) وبين رضا المستفيدين عن مكتبات الجامعة، ويتضح منه أن لسلوك العاملين وصفاتهم الإيجابية علاقة تأثير معنوية في رضا المستفيدين عن مكتبات الجامعة كون قيمة (F) المحسوبة (٤١,٥٩٠) هي دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥).

جدول (٧)

تحليل الانحدار بين سلوك العاملين وصفاتهم الإيجابية (على المستوى الكلي) وبين رضا المستفيدين عن مكتبات الجامعة.

سلوك العاملين وصفاتهم الإيجابية					المتغير المستقل ←
مجموع المربعات	درجتي الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	دلالة (F)	المتغير المعتمد ↓
١٦٠,٢٦٨	٨	٢٠,٠٣٣	٤١,٥٩٠	*٠,٠٠٠	رضا المستفيدين عن مكتبات الجامعة
١٩٢,١٩٣	٣٩٩	٠,٤٨٢			
٣٥٢,٤٦١	٤٠٧				

* دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥)

أما تأثير كل صفة من الصفات الإيجابية للعاملين في رضا المستفيدين عن مكتبات الجامعة فيظهرها الجدول (٨)، إذ يتضح أن هناك علاقة تأثير معنوية لكل صفة من الصفات الإيجابية (باستثناء صفتي بساطة المظهر والنظافة، وتفهم ظروف المستفيد والتساهل معه) كون قيمة (T) لكل صفة من هذه الصفات دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥)، ويعني ذلك أن أي تغيير في قيم هذه الصفات يقود إلى التغيير في مستوى رضا المستفيدين عن مكتبات الجامعة. ونلاحظ من الجدول أيضاً أن صفة مساعدة المستفيد حققت أقوى تأثير في رضا المستفيدين بمعامل (B)

بلغت قيمته (٠,١٩٥)، مما يظهر أهمية توفر مثل هذه الصفة لدى العاملين في مكتبات الجامعة وأنها من أهم الصفات بالنسبة للمستفيدين.

جدول (٨)

تحليل الانحدار بين سلوك العاملين وصفاتهم الإيجابية (على المستوى الجزئي) وبين رضا المستفيدين عن مكتبات الجامعة.

رضا المستفيدين عن مكتبات الجامعة			المتغير المستقل ↓
دلالة (t)	قيمة (t)	قيمة (B)	المتغير المعتمد ←
*٠,٠٠٠	٣,٥٩٣	٠,١٧٣	الهدوء والاتزان وبشاشة الوجه
٠,٦٨٥	٠,٤٠٦	٢,٠٠٣	بساطة المظهر والنظافة
*٠,٠٠٢	٣,٠٧٧	٠,١٣٠	الدقة والتنظيم
*٠,٠٢٣	٢,٢٧٧	٠,١٠٤	الجدية والصدق
*٠,٠٠٠	٥,٤٩٧	٠,١٩٥	مساعدة المستفيد
٠,٩١٦	٠,١٠٦-	٣,٩٢١-	تفهم ظروف المستفيد والتساهل معه
*٠,٠٠٩	٢,٦٣٧	٠,١١٦	البساطة وعدم التكبر
*٠,٠٠٧	٢,٧١٧	٠,١٠١	التواجد في مكان العمل دائما

* دالة إحصائيا عند مستوى (٠,٠٥)

٣-٦- تأثير سلوك العاملين وصفاتهم السلبية على رضا المستفيدين عن مكتبات الجامعة

تشير نتائج تحليل الانحدار بين سلوك العاملين وصفاتهم السلبية (على المستوى الكلي) وبين رضا المستفيدين عن مكتبات الجامعة (جدول (٩)) إلى وجود تأثير معنوي وذلك استنادا إلى قيمة (F) (٨,٣٨٤) والتي هي دالة إحصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وتدلل هذه العلاقة المعنوية على أن التغيير في قيم سلوك وصفات العاملين السلبية يقود إلى التغيير في مستوى رضا المستفيدين عن مكتبات الجامعة.

جدول (٩)

تحليل الانحدار بين سلوك العاملين وصفاتهم السلبية (على المستوى الكلي) وبين رضا المستفيدين عن مكتبات الجامعة.

سلوك العاملين وصفاتهم السلبية					المتغير المستقل ←
دلالة (F)	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجتي الحرية	مجموع المربعات	المتغير المعتمد ↓
*٠,٠٠٠	٨,٣٨٤	٦,٨٨٦ ٠,٨٢١	٣ ٤٠٤ ٤٠٧	٢٠,٦٥٧ ٣٣١,٨٠٤ ٣٥٢,٤٦١	رضا المستفيدين عن مكتبات الجامعة

* دالة إحصائيا عند مستوى (٠,٠٥)

أما تأثير كل صفة من الصفات السلبية في رضا المستفيدين فيظهر من الجدول (١٠) أن لصفتي الاهتمام ببعض المستفيدين دون غيرهم، والمبالغة والتشدد في الحفاظ على مصادر المعلومات تأثير معنوي في مستوى رضا المستفيدين عن مكتبات الجامعة كون قيمة (T) للصفة الأولى (-٣,٨٦٥) وقيمة (T) للصفة الثانية (٣,٨٦٥) دالة

إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥). ويظهر من الجدول أيضاً ان لهاتين الصفتين نفس قوة التأثير تقريبا مع تقدم بسيط لصفة الاهتمام ببعض المستفيدين دون غيرهم بمعامل (B) بلغت قيمته (-٠,١٥٦).

جدول (١٠)

تحليل الانحدار بين سلوك العاملين وصفاتهم السلبية (على المستوى الجزئي) وبين رضا المستفيدين عن مكتبات الجامعة.

رضا المستفيدين عن مكتبات الجامعة			المتغير المعتمد ←	المتغير المستقل ↓
دلالة (t)	قيمة (t)	قيمة (B)		
*٠,٠٠٠	٣,٨١٥-	٠,١٥٦-	الاهتمام ببعض المستفيدين دون غيرهم	
٠,٩٠٤	٠,١٢١-	٥,٠٨٨-	الشكوى من كثرة العمل وكثرة انتقاد المستفيدين	
*٠,٠٠٠	٣,٨٦٥	٠,١٥٥	المبالغة والتشدد في الحفاظ على مصادر المعلومات	

* دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥)

٤- النتائج

- ٤-١- ان العاملين في مكتبات جامعة البصرة ملتزمين بالسلوك والصفات الأخلاقية الايجابية.
- ٤-٢- لا يمارس العاملون في مكتبات جامعة البصرة السلوك والصفات السلبية باستثناء صفة المبالغة والتشدد في الحفاظ على مصادر المعلومات.
- ٤-٣- عبر المستفيدين عن رضاهم (بدرجة مقبولة) عن مكتبات جامعة البصرة وعن أداء العاملين فيها.
- ٤-٤- ان لسلوك العاملين وصفاتهم الايجابية تأثير معنوي في رضا المستفيدين عن مكتبات الجامعة كون قيمة (F) المحسوبة (٤١,٥٩٠) هي دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥). وتعد صفة مساعدة المستفيد أقوى الصفات الايجابية تأثيراً في رضا المستفيدين.
- ٤-٥- يوجد تأثير معنوي لسلوك العاملين وصفاتهم السلبية في رضا المستفيدين عن مكتبات الجامعة كون قيمة (F) المحسوبة (٨,٣٨٤) هي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥).

٥- التوصيات

- ٥-١- دعوة الباحثين والمتخصصين في مجال المعلومات والمكتبات وبالأخص أعضاء هيئات التدريس في الجامعات العراقية وبأشراف الجمعية العراقية للمكتبات والمعلومات إلى أعداد دستور أخلاقي لمهنة المكتبات والمعلومات في العراق. ويجب أن يستند هذا الدستور إلى السلوك والأخلاقيات الواردة في نصوص القرآن الكريم والأحاديث النبوية. ومن الممكن الاستفادة من الأعمال السابقة في هذا المجال والتي قدمتها جمعيات المكتبات والمعلومات في بعض دول العالم.
- ٥-٢- قيام مكتبات الجامعة وبالأخص المكتبة المركزية بتبني برنامج تعليم مستمر يقوم على تدريب العاملين وتعليمهم السلوك والأخلاق المهنية، ويمكن أن يتضمن هذا البرنامج عدة محاور منها: بيان حقوق العاملين وواجباتهم في المكتبة، وضرورة العدالة والمساواة في مهنة المكتبات والمعلومات، ومعايير السلوك ال أخلاقي والنزاهة والاستقامة وتقديم المصلحة العامة على الخاصة، واحترام المستفيدين وتحري العدالة بينهم والمحافظة على أسرارهم وحثهم على الإفادة من المكتبة وزيادة الارتباط بها.
- ٥-٣- مراعاة معايير تخصص المكتبات والمعلومات والكفاءة كأساس للتعيين في الوظائف المختلفة في مكتبات الجامعة، ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب، مما يوفر جواً من الاستقرار النفسي، ويوفر أيضاً فرصة طيبة للالتزام والتمسك بالأخلاق المهنية.

٥-٤- قيام إدارة المكتبة المركزية وإدارات مكنتبات الكليات وعمادات الكليات بوضع نظام مناسب للحوافز يساعء على رفع الروح المعنوية لءى العاملین وزيادة التزامهم بالأخلاق المهنية. والتعامل مع العاملین وإعطاءهم الحوافز طبقاً لدرجة التزامهم بالأخلاق المهنية سواء كانت هذه الحوافز مادية (كالمكافآت) أو معنوية (ككتب الشكر والتقدير والقدم). وكذلك تحديد عقوبات تتناسب مع ما يقوم به العاملون من سلوك وممارسات لا أخلاقية (سلبية).

٥-٥- على إءارات مكنتبات الجامعة النظر بجدية في شكاوى المستفیدین ومقترحاتهم وآرائهم وعدم الاكتفاء بوضع صندوق الشكاوى بل أيجاد وسائل أخرى أكثر ملائمة وفعالية كمقابلة المستفیدین أو معرفة آرائهم عن طريق الاستفتاء بین أونة وأخرى.

٥-٦- قيام أقسام المعلومات والمكنتبات في الجامعات والمعاهد العراقية بتدريس مادة الأخلاق المهنية.

٥-٧- ومن الدراسات المقترحة: أعداد دراسات أخرى عن الأخلاق المهنية لءى العاملین في المكنتبات باستخدام أدوات وطرق أخرى لجمع البيانات كالملاحظة أو توزيع استبانة على العاملین أنفسهم تتضمن مجموعة من الأسئلة والاختبارات التي يمكن من خلالها قياس مستوى التزام العاملین بالأخلاق المهنية.

-الهوامش-

- 1- Kenneth G. Peterson. Ethics in Academic Librarianship.- Academic Librarianship, 9 (3), 1983.- P132-137.
- 2- Lawson Crow and Susan H. Anthes. The Academic Librarian and Information Technology, Ethical Issues.- College and Research Libraries, 49 (2), 1988.- P123-130.
- 3- Peggy Holleman. Professional Ethics and Community College Librarians.- Community and Junior College Libraries, 6 (2), 1989.- P1-7.
- 4- Anne P. Mintz. Ethics and the News Librarian.- Special Libraries, 82 (1), 1991.- P7-11.
- ٥- محمد مجاهد الهلالي. الأخلاقيات المهنية للعاملين في مؤسسات المعلومات.- مجلة المكتبات والمعلومات العربية، س١٥، ع٢، ١٩٩٥.- ص٩٧-١١١
- ٦- بطرس حشوة. أخلاقيات المهنة للمكتبيين.- رسالة المكتبة، مج٣١، ع٢، ١٩٩٦.- ص١٩-٢٤
- ٧- عمر همشري. أخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات لدى العاملين في مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة.- مجلة دراسات، مج٢٥، ع٢، ١٩٩٨.- ص٣٦٥-٣٨١
- ٨- هدى عباس قنبر السعدي. أخلاقيات مهنة العاملين في المكتبات المركزية لجامعة بغداد والمستنصرية والتكنولوجية من وجهة نظر المستفيدين منها.- مجلة الأستاذ، ع١٨، ١٩٩٩.- ص٥٢٧-٥٥٥
- ٩- محمد فتحي عبد الهادي. أخلاقيات المعلومات في المكتبات والمعلومات.- الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج٧، ع١٤، ٢٠٠٠.- ص٣٣-٤٠
- ١٠- مؤيد يحيى خضير. الأخلاق المهنية للعاملين في المكتبات والمعلومات: المكتبة المركزية في الجامعة التكنولوجية أنموذجاً.- في: المؤتمر العلمي الأول للمكتبات والمعلومات في اربيل، ٢٠٠٦.- ص٧٩-١٠٤
- ١١- مجد الدين محمد بن يعقوب الفيروزآبادي. القاموس المحيط/ ضبط وتوثيق يوسف الشيخ محمد البقاعي.- بيروت: دار الفكر، ٢٠٠٣.- ص
- ١٢- رشيد عبد الحميد الحيارى. أخلاقيات المهنة.- ط٢.- عمان: ١٩٨٥.- ص٢٧
- ١٣- محمد عبد الغني المصري. أخلاقيات المهنة.- الأردن: مكتبة الرسالة الحديثة، ١٩٨٦.- ص١٧-١٨
- ١٤- جاسم رحيم عذاري عبد الله. أخلاقيات الإدارة وعلاقتها بأخلاقيات القرار الاستراتيجي: دراسة ميدانية لعينة من مديري شركات القطاع الصناعي العراقي.- أطروحة دكتوراة: جامعة البصرة، ٢٠٠٣.- ص٦٢-٦٣
- ١٥- المصدر نفسه.- ص٦٧
- 16- R. Daft. Organization Theory & Design.- South- Western: Thomson Learning, 2001.- P27
- ورد في: جاسم رحيم عذاري عبد الله. مصدر سابق.- ص٦٨
- 17- G.R. Jones. Organizational Theory: Text & Cases.- 2nd-ed.- Ney York: Wesley Publishing Co, 1999.- P183
- ورد في: جاسم رحيم عذاري عبد الله. مصدر سابق.- ص٧٩
- 18- J.S. Chandan. Management: Concepts & Strategics.- New Delhi: Vikas Publishing House, 1998.- P103-104
- ورد في: جاسم رحيم عذاري عبد الله. مصدر سابق.- ص٧٩-٨١
- 19- B. J. Hodge and William P. Anthony.- Organization Theory: A Strategic Approach.- 4th- ed.- Boston: Mass: Allyn and Bacon, 1991.- P443
- ورد في: حسن حريم. إدارة المنظمات: منظور كلي.- عمان: دار ومكتبة حامد، ٢٠٠٣.- ص٢٦٢.
- 20- P. Wright and M.J. Kroll and J.A. Parnell. Strategic Management: Concepts.- 4th- ed.- U.S.A: Prentice-Hall Inc, 1998.- P201
- ورد في: جاسم رحيم عذاري عبد الله. مصدر سابق.- ص٨٤
- ٢١- فلاح حسن عداي الحسيني. الإدارة الاستراتيجية: مفاهيمها- مداخلها- عملياتها المعاصرة.- عمان: دار وائل، ٢٠٠٠.- ص٨٨

- ٢٢- جاسم رحيم عذاري عبد الله. مصدر سابق. - ص ٨٥
- 23- S.C. Certo. Modern Management: Diversity, Quality, Ethics & the Global Environment.- 7th- ed.- New Jersey: Prentice- Hall International Inc, 1997.- P70
ورد في: جاسم رحيم عذاري عبد الله. مصدر سابق. - ٨٦
- 24- J.S. Chandan. Op. cit.- P280
ورد في: جاسم رحيم عذاري عبد الله. مصدر سابق. - ص ٨٦
- 25- J.S. Chandan. Op. cit.- P282
ورد في: جاسم رحيم عذاري عبد الله. مصدر سابق. - ص ٨٧
- ٢٦- محمد عبد الفتاح ياغي. الأخلاقيات في الإدارة. - عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع، ١٩٩٥. - ٢١٩.
- ٢٧- جاسم رحيم عذاري عبد الله. مصدر سابق. - ص ٨٩
- ٢٨- محمد فتحي عبد الهادي. مصدر سابق. - ص ٣٤
- ٢٩- محمد مجاهد الهاللي. بحوث ودراسات في المعلومات والمكتبات. - القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ١٩٩٩. - ص ٦٥-٦٧
- ورد في: محمد فتحي عبد الهادي. مصدر سابق. - ص ٣٤
- ٣٠- أحمد أنور بدر. الأخلاقيات المهنية في المكتبات وأجهزة المعلومات المعاصرة. - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ع ١٠٤، ١٩٩٨ع. - ص ١٤.
- ورد في: محمد فتحي عبد الهادي. مصدر سابق. - ص ٣٤
- 31- Lee W. Finks & Elisabeth Sokefeld. Professional ethics. In Encyclopedia of library and information science.- New York: Dekker, 1993.- vol52, P.303.
ورد في: محمد فتحي عبد الهادي. مصدر سابق. - ص ٣٨
- ٣٢- أحمد أنور بدر. الأخلاقيات المهنية في المكتبات وأجهزة المعلومات المعاصرة. - مصدر سابق. - ص ٣٢
ورد في: محمد فتحي عبد الهادي. مصدر سابق. - ص ٣٨
- ٣٣- محمد فتحي عبد الهادي. مصدر سابق. - ص ٣٨
- ٣٤- المصدر نفسه. ص ٣٨

-المصادر-

- ١- بدر، أحمد أنور. الأخلاقيات المهنية في المكتبات وأجهزة المعلومات المعاصرة. - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ع ١٠٤، ١٩٩٨ع.
- ٢- حريم، حسن. إدارة المنظمات : منظور كلي. - عمان: دار ومكتبة حامد، ٢٠٠٣.
- ٣- الحسيني، فلاح حسن عداي. الإدارة الاستراتيجية: مفاهيمها- مداخلها- عملياتها المعاصرة. - عمان: دار وائل، ٢٠٠٠.
- ٤- حشوة، بطرس. أخلاقيات المهنة للمكتبيين. - رسالة المكتبة، مج ٣١، ع ٢٤، ١٩٩٦.
- ٥- الحيارى، رشيد عبد الحميد. أخلاقيات المهنة. - ط ٢. - عمان: ١٩٨٥.
- ٦- خضير، مؤيد يحيى. الأخلاق المهنية للعاملين في المكتبات والمعلومات: المكتبة المركزية في الجامعة التكنولوجية أنموذجاً. - في: المؤتمر العلمي الأول للمكتبات والمعلومات في اربيل، ٢٠٠٦.
- ٧- السعدي، هدى عباس قنبر. أخلاقيات مهنة العاملين في المكتبات المركزية لجامعة بغداد والمستنصرية والتكنولوجية من وجهة نظر المستفيدين منها. - مجلة الأستاذ، ع ١٨٤، ١٩٩٩.
- ٨- عبد الله، جاسم رحيم عذاري. أخلاقيات الإدارة وعلاقتها بأخلاقيات القرار الاستراتيجي: دراسة ميدانية لعينة من مديري شركات القطاع الصناعي العراقي. - أطروحة دكتوراة : جامعة البصرة، ٢٠٠٣.
- ٩- عبد الهادي، محمد فتحي. أخلاقيات المعلومات في المكتبات والمعلومات. - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج ٧، ع ١٤٤، ٢٠٠٠.
- ١٠- الفيروزابادي، مجد الدين محمد بن يعقوب. القاموس المحيط/ ضبط وتوثيق يوسف الشيخ محمد البقاعي. - بيروت: دار الفكر، ٢٠٠٣.
- ١١- المصري، محمد عبد الغني. أخلاقيات المهنة. - الأردن: مكتبة الرسالة الحديثة، ١٩٨٦.
- ١٢- الهاللي، محمد مجاهد. الأخلاقيات المهنية للعاملين في مؤسسات المعلومات. - مجلة المكتبات والمعلومات العربية، س ١٥، ع ٢٤، ١٩٩٥.

- ١٣- الهلالي، محمد مجاهد. بحوث ودراسات في المعلومات والمكتبات.- القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ١٩٩٩.
- ١٤- همشري، عمر. أخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات لدى العاملين في مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة.- مجلة دراسات، مج٢٥، ٢٤، ١٩٩٨.
- ١٥- ياغي، محمد عبد الفتاح. الأخلاقيات في الإدارة.- عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع، ١٩٩٥.
- 16- Certo, S.C. Modern Management: Diversity, Quality, Ethics & the Global Environment.- 7th- ed.- New Jersey: Prentice- Hall International Inc, 1997.
- 17- Chandan, J.S. Management: Concepts & Strategics.- New Delhi: Vikas Publishing House, 1998.
- 18- Crow, Lawson and Susan H. Anthes. The Academic Librarian and Information Technology, Ethical Issues.- College and Research Libraries, 49 (2), 1988.
- 19- Daft, R. Organization Theory & Design.- South- Western: Thomson Learning, 2001.
- 20- Finks, Lee W. & Elisabeth Soekefeld. Professional ethics. In Encyclopedia of library and information science.- New York: Dekker, 1993.
- 21- Hodge, B. J. and William P. Anthony.- Organization Theory: A Strategic Approach.- 4th- ed.- Boston: Mass: Allyn and Bacon, 1991.
- 22- Holleman, Peggy. Professional Ethics and Community College Librarians.- Community and Junior College Libraries, 6 (2), 1989.
- 23- Jones, G.R. Organizational Theory: Text & Cases.- 2nd-ed.- Ney York: Wesley Publishing Co, 1999.
- 24- Mintz, Anne P. Ethics and the News Librarian.- Special Libraries, 82 (1), 1991.
- 25- Peterson, Kenneth G. Ethics in Academic Librarianship.- Academic Librarianship, 9 (3), 1983.
- 26- Wright, P. and M.J. Kroll and J.A. Parnell. Strategic Management: Concepts.- 4th- ed .- U.S.A: Prentice-Hall Inc, 1998.

-الملحق-

بسم الله الرحمن الرحيم
أعزانا الطلبة والأساتذة الأفاضل... السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
يرجى تعاونكم معنا بالإجابة على الأسئلة المدونة في أدناه وذلك لغرض إعداد بحث عن (الأخلاق المهنية لدى العاملين في مكاتب جامعة البصرة وأثرها على رضا المستفيدين).
مع التقدير

م. رابحة كاظم حريب

أ.م. د. سلمان جودي داود

أولاً: بيانات شخصية

١- الكلية.....

٢- الجنس ذكر أنثى

٣- المستوى العلمي
طالب دراسات أولية

طالب دراسات عليا

عضو هيئة تدريس

ثانياً: سلوك العاملين وصفاتهم في المكتبة: حدد سلوك العاملين وصفاتهم في المكتبة في ضوء اتصالك معهم بوضع علامة (X) أمام الاختيار الأنسب (اتفق بشدة، اتفق، اتفق إلى حد ما، لا اتفق، لا اتفق بشدة) لكل فقرة من الفقرات المدرجة ضمن الجدول الآتي.

ت	الفقرة	اتفق بشدة	اتفق	اتفق إلى حد ما	لا اتفق	لا اتفق بشدة
١	يتسم العاملون في المكتبة بالهدوء والاتزان وبشاشة الوجه.					
٢	يتسم العاملون في المكتبة ببساطة المظهر والنظافة.					
٣	يتسم العاملون في المكتبة بالدقة والتنظيم.					
٤	يتسم العاملون في المكتبة بالجدية والصدق.					
٥	تتلقى مساعدة من العاملين في المكتبة للحصول على المعلومات ومصادر ها.					
٦	يتساهل معك العاملون في المكتبة ويتفهمون ظروفك في حالة التأخير في إرجاع مصادر المعلومات.					
٧	يتسم العاملون في المكتبة بالبساطة وعدم التكبر في تعاملهم معك.					
٨	يتواجد العاملون في المكتبة دائماً في أماكن عملهم.					
٩	يقتصر اهتمام العاملين في المكتبة على بعض المستفيدين دون غيرهم.					
١٠	يشكو العاملون في المكتبة من كثرة العمل وكثيراً ما ينتقدون المستفيدين.					
١١	يبالغ العاملون في المكتبة في الحفاظ على مصادر المعلومات وينشددون في الحفاظ عليها.					

ثالثاً: رضا المستفيد عن المكتبة: ضع علامة (X) أمام الاختيار الأنسب (اتفق بشدة، اتفق، اتفق إلى حد ما، لا اتفق، لا اتفق بشدة) للفقرة الآتية.

لا اتفق بشدة	لا اتفق	اتفق إلى حد ما	اتفق	اتفق بشدة	الفقرة
					اني راض عن أداء المكتبة وخدماتها