سوء الاستخدام في المكتبات العامة

بمحافظة الغربية : دراسة ميدانية

د. ثروت يوسف الفلبان

قسم المكتبات

كلية الآداب – جامعة طنطا

مستخلص :

تسعى الدراسة، باستخدام المنهج المسحي الميداني، إلى التعرف على أشكال سوء الاستخدام التي تتعرضه لها المكتبات العامة في محافظة الغربية، وموقف هذه المكتبات تجاه سوء الاستخدام من حيث : إجراءات أو كيفية التعامل معه، ومدى وجود سياسات مسجلة ومعلنة لذلك، وما إذا كانت هذه السياسات تختلف باختلاف الجهات الإدارية التي تتبعها المكتبات العامة، وكذلك التعرف على أكثر فئات المستفيدين ممارسة لسوء الاستخدام، ودوافع سوء الاستخدام، كما تقدم الدراسة عددا من المقترحات للإقلال من مشكلات سوء الاستخدام في المكتبات موضوع الدراسة .

أولا : الإطار المنهجي :

١- تمهيد :

تمثل المكتبات العامة منتدى يتيح الأفكار والمعلومات لجميع المواطنين؛ سواء للأغراض الإعلامية أو الترفيهية أو التعليمية، وهي تقوم في الوقت الراهن على قيم ديمقراطية نضجت خلال القرنين الماضيين، ففتحت أبوابها وقدمت خدماتها لكل من يدخلها دون قيد أو شرط، بل إنها سعت لدعوة المجتمع لارتيادها والإفادة من خدماتها عن طريق ما تخططه وتنفذه من برامج لتسويق الخدمة والعلاقات العامة . وبطبيعة المكتبة العامة، وبحكم وظائفها، فإن استخدامها يجب أن يكون مصدرا للراحة والمتعة، ويجب ألا تكون هناك أية عوائق تقلل من حق الجمهور في الاستفادة الكاملة من المكتبات العامة مع توافر اعتبارات الراحة و الأمان والمتعة[1] .

على أن المكتبات العامة – باعتبارها ملك الجميع – معرضة للمشكلات التي تنتج عن سوء سلوك قلة من المستفيدين ؛ وقد يصل سوء السلوك الصادر عن هؤلاء إلى حد الإزعاج وتعطيل الاستفادة من المكتبات، أو جعل استخدام المكتبة ليس مريحا وليس ممتعا، أو قد يحول دون التشغيل

الكفء للمكتبة من جانب الأخصائيين[٢]، لذلك وضعت المكتبات العامة في الدول المتقدمة "**سياسات سوء الاستخدام**" بغرض ضبط سلوك المستفيدين داخل المكتبة والإقلال من كل أشكال سوء الاستخدام، وضمان حقوق المستفيدين والأخصائيين، فيزداد إقبال المجتمع على المكتبة، وتزداد معدلات استخدامها و ترتفع قدرتها على تحقيق أهدافها .

وإذا كان ما سبق يمثل الوضع بالنسبة للمكتبات العامة في الدول المتقدمة، فإن الوضع بالنسبة للمكتبات العامة في مصر عموما، وفي محافظة الغربية على وجه الخصوص، يختلف كثيرا؛ فالمكتبات العامة في مصر تعمل في ظروف تشغيل أقل من المناسبة، وهي تبذل جهودا مضنية لرفع مستوى خدماتها، وليست لدينا دراسات مسحية كافية تكشف بوضوح واقع ما تعانيه المكتبات العامة من مشكلات سوء الاستخدام، ومدى وجود سياسات أو لوائح مكتوبة تعتمد عليها المكتبات فى إدارتها لما تواجهه من مشكلات سوء الاستخدام و تساعدها على الارتقاء بمستوى أدائها . وفي هذا السياق تأتي هذه الدراسة للتعرف على حجم المشكلات التي تصادفها المكتبات العامة في محافظة الغربية من جراء سوء الاستخدام وسياسات المكتبات تجاه هذه المشكلات، وتقديم المقترحات التي تساعد هذه المكتبات على الإقلال من الآثار السلبية المترتبة على سوء الاستخدام، وهو الأمر الذى يمكن أن يساهم فى تحسين ظروف التشغيل و رفع كفاءة و فعالية خدمات المكتبات العامة موضوع الدراسة .

٢- أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

١- التعرف على أشكال سوء الاستخدام التى تتعرض لها المكتبات العامة بمحافظة الغربية .

٢- التعرف على سياسات المكتبات موضوع الدراسة في التعامل مع الأشكال المختلفة لسوء الاستخدام .

٣- تقديم المقترحات التي يمكن أن تساهم في الإقلال من مشكلات سوء الاستخدام في المكتبات موضوع الدراسة .

٣- تساؤلات الدراسة :

تحاول هذه الدراسة تقديم إجابة للتساؤلات التالية :

١- ما أشكال سوء الاستخدام التي تحدث في المكتبات موضوع الدراسة ؟

٢- كيف تستجيب المكتبات لهذه الأشكال من سوء الاستخدام ؟ وهل هناك سياسات مسجلة ومعلنة للتعامل مع سوء الاستخدام؟

٣- هل تختلف سياسات التعامل مع سوء الاستخدام باختلاف الجهات التي تتبعها المكتبات موضوع الدراسة ؟

٤- ما أشكال وموضوعات الأوعية التي تتعرض أكثر لسوء الاستخدام ؟

٥- هل هناك فئة معينة من المستفيدين تمارس سوء الاستخدام أكثر من غيرها ؟

٦- ما الأسباب والدوافع وراء سوء الاستخدام (من وجهة نظر الأخصائيين) ؟

٧- ما المقترحات التي يمكن أن تساهم في الإقلال من مشكلات سوء الاستخدام في المكتبات موضوع الدراسة ؟

٤- حدود الدراسة :

تغطي هذه الدراسة السياسات والإجراءات التي تتخذها المكتبات العامة بمحافظة الغربية عند التعامل مع الأشكال المختلفة لسوء الاستخدام فى حدود الأهداف و التساؤلات السابق الإشارة إليها، وقد تم تصنيف أشكال سوء الاستخدام إلى أربعة أشكال هي :

١- السلوك المرفوض في التعامل مع المكتبة .

٢- الإتلاف المتعمد وغير المتعمد للمكتبة ومقتنياتها .

٣- سرقة مقتنيات المكتبة أو الممتلكات الشخصية .

٤- سوء استخدام الحاسبات والإنترنت .

وعلى المستوى المكاني يقتصر التطبيق في هذه الدراسة على المكتبات العامة بمحافظة الغربية، وقد تم تحديد الجهات التى تتبعها المكتبات العامة موضوع الدراسة فى أربع جهات هى :

١- وزارة الثقافة ؛ وتتبعها مكتبات قصور الثقافة .

٢- المجلس الأعلى للشباب والرياضة ؛ و تتبعه مكتبات مراكز الشباب .

٣- وزارة الإعلام ؛ وتتبعها مكتبات مراكز الإعلام .

٤- مجالس المدن ؛ وتتبعها مكتبات البلديات .

كما أن السياسات هنا تغطي المستفيدين الكبار فقط .

٥- منهج الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج المسحي الميداني لتحقيق أهدافها والإجابة على تساؤلاتها؛ وقد وضع الباحث استبيانا يتكون من أربعة محاور تغطى تساؤلات الدراسة، وتم تطبيق هذا الاستبيان على عينة مقصودة من المكتبات العامة بمحافظة الغربية، ويمثل الجدول رقم (١) المكتبات العامة في محافظة الغربية موزعة حسب الجهات التى تتبعها و العينة المأخوذة من كل منها.

جدول رقم (١)

المكتبات العامة بمحافظة الغربية موزعة حسب الجهات التى تتبعها و العينة المأخوذة من كل منها

م	الجهة التى تتبعها المكتبات	عدد المكتبات	العينة المختارة	أسماء المكتبات المختارة
١	مديرية الثقافة : (مكتبات قصور الثقافة)	٢٨	٢	١- دار الكتب بطنطا ٢- مكتبة تحسين الصحة بطنطا
٢	مديرية الشباب و الرياضة : (مكتبات مراكز الشباب)	٣١	٢	٣- مكتبة مركز شباب طنطا ٤- مكتبة مركز شباب المحلة
٣	الهيئة العامة للاستعلامات : (مكتبات مراكز الإعلام)	٤	٢	٥- مكتبة مركز إعلام طنطا ٦- مكتبة مركز إعلام زفتى
٤	مجالس المدن : (مكتبات البلديات)	١	١	٧- مكتبة بلدية المحلة
	الإجمالي	٦٤	٧	

وقد تم اختيار هذه العينة وفقا للمعايير التالية :

١- تمثيل الجهات المختلفة التى تتبعها المكتبات العامة فى المحافظة (أربع جهات).

٢- اختيار أكبر و أنشط مكتبتين من بين المكتبات التابعة لكل جهة، ولما كانت مكتبة بلدية المحلة هي الوحيدة التى تتبع مجلس مدينة فلم يكن هناك مجال لاختيار غيرها .

و قد بلغ عدد مكتبات العينة المختارة سبع مكتبات كما ورد فى الجدول رقم (١)، قام الباحث بزيارتها جميعا بمعدل زيارة واحدة على الأقل لكل مكتبة منها، وفى تلك الزيارات كان الباحث يقوم بإجراء مقابلة شخصية مع الأخصائيين فى كل مكتبة يستوفى من خلالها أسئلة الاستبيان، وقد أتاحت هذه الطريقة مساحة أكبر من التفاهم بين الباحث والأخصائيين وشرح الأسئلة والحصول على بعض المعلومات والتعليقات الإضافية، وضمنت الإجابة على كل أسئلة الاستبيانات بدقة عالية .

٦- الدراسات السابقة :

بمراجعة أدوات الضبط الببليوجرافي العربية (الدليل الببليوجرافي للإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات / محمد فتحي عبد الهادي، ليزا العربية / موقع Cybrarians) تبين وجود دراستين فقط قد تناولتا موضوع سوء الاستخدام في المكتبات؛ الدراسة الأولى عن "إساءة استعمال أوعية المعلومات في المكتبات الجامعية "[٣]، وقد تمثلت أهداف تلك الدراسة في التعرف على أشكال سوء استخدام الطلاب للأوعية وعلاقته ببعض المتغيرات مثل : المستوى الدراسي، والكليات التي ينتمون إليها، وأسباب سوء استخدامهم للأوعية، فضلا عن تقديم الحلول المقترحة للإقلال من هذه المخالفات . وقد تم تطبيق الدراسة على الطلاب الذكور فقط باستخدام الاستبيان وفحص سجلات المكتبات .

أما الدراسة الثانية فهي عن "الممارسات غير السوية في المكتبات المصرية"[٤] وكانت أهداف هذه الدراسة هي التعرف على أشكال سوء الاستخدام المتعمد وغير المتعمد في عينة من المكتبات المصرية (الوطنية والجامعية والعامة)، وكيفية تعامل الأخصائيين مع قضايا سوء الاستخدام ومدى الحاجة إلى تأهيل العاملين في هذا الخصوص سواء من خلال المناهج الدراسية أو من خلال الدورات التدريبية، واقتراح الآليات المناسبة للتعامل مع أشكال سوء الاستخدام في المكتبات بصفة عامة دون التقيد بنوع معين من أنواع المكتبات. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الميداني باستخدام الاستبيانات والمقابلات مع المستفيدين والأخصائيين، وكان من نتائج هذه الدراسة أن المكتبات المصرية بصفة عامة تعاني من سوء الاستخدام مثل المكتبات في الدول الأخرى، وأن الأخصائيين غير مؤهلين للتعامل مع حالات سوء الاستخدام، وأن هناك تقصير في اللوائح والتشريعات التي تضبط سلوك المستفيدين في المكتبات .

وتعتبر الدراستان السابقتان رائدتان في موضوعهما على المستوى العربي، وقد ذكرت كل منهما في توصياتها ضرورة إجراء مزيد من البحوث التطبيقية في موضوع سوء الاستخدام على أنواع محددة من المكتبات أو لدى فئة محددة من المستفيدين . وإذا كانت الدراسة الأولى تنصب على شكل واحد من أشكال سوء الاستخدام وهو سوء استعمال الأوعية، و تطبق على الطلاب الذكور فقط دون الإناث، و تغطي المكتبات الجامعية كنوع محدد، والدراسة الثانية تغطي أنواعا مختلفة من المكتبات، فإن الدراسة الحالية تستفيد منهما وتضيف إلى هذا الموضوع بالتطبيق على المكتبات العامة فقط في إحدى محافظات مصر وهو ما يعني مزيد من التخصيص في المعالجة .

أما عن الدراسات السابقة الأجنبية في الموضوع فقد أسفر البحث في قواعد البيانات التالية :

1- Academic search premier.
2- Library & Information Science and Technology Abstracts.
3- Dissertation Abstracts International.
4- Science Direct.

عن وجود كم هائل من الدراسات التي تتناول سوء الاستخدام وقواعد سلوك المستفيدين في المكتبات ؛ وتتنوع الدراسات الأجنبية لتغطي كل أنواع المكتبات، كما يقتصر بعضها على دراسة سوء استخدام فئة معينة من المستفيدين لنوع محدد من المكتبات، أو سوء استخدام شكل معين من أشكال أوعية المعلومات . وهناك دراسات مقارنة لسوء الاستخدام في المكتبات من أنواع مختلفة داخل البلد الواحد، أو لنوع واحد من المكتبات في دول مختلفة .

ولأغراض أهداف الدراسة الحالية و حدودها، سوف يقتصر الباحث على عرض الدراسات السابقة الأجنبية التي تناولت سوء الاستخدام في المكتبات العامة مرتبة حسب تاريخ نشرها من الأقدم فالأحدث :

ففي عام ١٩٨٤ نشرت دراسة عن "أنواع الجرائم التي ترتكب في المكتبات العامة والنتائج المترتبة عليها"[٥] واستخدمت الدراسة الاستبيان الذي تم توزيعه بالبريد على عدد من المكتبات العامة تغطي أغلب الولايات المتحدة الأمريكية، وقد كشفت الدراسة أن المكتبات العامة بالولايات المتحدة تتعرض لأنواع مختلفة من الجرائم هي : سرقة ممتلكات المكتبات والتخريب المتعمد لموارد وتسهيلات المكتبة، وبعض السلوكيات المرفوضة من جانب المستفيدين، والحرائق المتعمدة، كما كشفت الدراسة أيضا أن النتائج المترتبة على هذه الجرائم تشمل قيمة إحلال وتعويض ما يتم فقده أو تخريبه ماديا، بالإضافة إلى نتائج سلبية على استخدام المكتبات العامة، حيث يقل الإقبال عليها من جانب المستفيدين باعتبارها "مكان غير آمن" .

وفي عام ١٩٨٧ نشرت دراسة مقارنة عن "الجريمة في المكتبات العامة"[٦]، وقد غطت هذه الدراسة، عن طريق الاستبيان، المكتبات العامة في ثلاث دول هي الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا وكندا . وكشفت الدراسة أن المكتبات العامة في الدول الثلاث تتعرض لنفس أنواع الجرائم تقريبا مع اختلاف نسبة حدوث الجرائم في كل منها، كما كشفت الدراسة أيضا عن اختلاف الطرق التي تتبعها المكتبات في كل دولة عند تعاملها مع الجرائم التي تحدث بها .

وفي عام ١٩٩٠ نشرت دراسة عن "أمن المكتبات العامة في بريطانيا"[٧] وهدفت الدراسة إلى قياس ما تتعرض له المكتبات العامة البريطانية من عمليات السرقة والإتلاف المتعمد، وكشفت الدراسة أن أغلب المكتبات العامة البريطانية تعاني من حوادث السرقة والإتلاف، وأن هناك حاجة إلى مزيد من الترتيبات والإجراءات الأمنية لرفع مستوى الإحساس بالأمان في المكتبات العامة .

وفي عام ١٩٩٥ نشرت دراسة تتناول تعرض الكتب للإتلاف والسرقة في المكتبات العامة والمكتبات الأكاديمية بولاية أوهايو الأمريكية[٨] . وقد كشفت الدراسة أن المكتبات العامة تعاني أكثر من غيرها من سوء الاستخدام وخصوصا بالنسبة لمشكلة السرقة وإتلاف الأوعية، وأن مشكلة السرقة تعتبر أهم وأخطر وتتسبب في فقد نسبة كبيرة من الأوعية مقارنة بمشكلة الإتلاف المتعمد للأوعية .

وفي عام ١٩٩٦ نشرت دراسة عن "العنف في المكتبات العامة"[٩] وتناولت هذه الدراسة ما يتعرض له المستفيدون والأخصائيون في المكتبات العامة من مشكلات وخصوصا العنف الجسدي والعنف اللفظي، وقد كشفت الدراسة أن العنف أو الاعتداء الجسدي يعتبر من الأمور نادرة الحدوث في المكتبات العامة، بينما يعتبر العنف اللفظي أو الإيذاء باللسان (السب والقذف) من الأمور واسعة الانتشار في المكتبات العامة ويعاني منها الأخصائيون والمستفيدون على السواء .

وفي عام ١٩٩٧ نشرت دراسة عن "المشكلات الأمنية في المكتبات العامة بولاية إلينوي الأمريكية"[١٠] عن طريق الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة من المكتبات، واتضح أن المشكلات التي تعاني منها المكتبات العامة تتمثل في

المضايقات والتحرش الذي يتعرض له الأخصائيون والمستفيدون، وكذلك مشكلة سرقة الأوعية والمتعلقات الشخصية من داخل المكتبات

وفي عام ٢٠٠٣ نشرت دراسة عن "شكاوى المستفيدين من المكتبات العامة في كوريا الجنوبية"[١١]، وقد حاولت هذه الدراسة استخدام بعض أساليب دراسة العملاء المستخدمة في مجال التسويق وتطبيقها على المستفيدين من المكتبات العامة، وكشفت الدراسة أن هناك علاقة بين زيادة معدل شكاوى المستفيدين وبين فقد الحوار أو الاتصال الشخصي مع الأخصائيين واقترحت الدراسة تدريب أخصائيي المكتبات على العلاقات العامة وخدمة العملاء والاحتفاظ بدرجة عالية من الاتصال الشخصي مع المستفيدين من المكتبات .

إن استعراض الدراسات السابقة على هذا النحو يوضح بعض المؤشرات مثل :

١- أن هناك ثراء وتنوعا في الدراسات الأجنبية لموضوع سوء استخدام المكتبات يقابله ندرة في الدراسات العربية للموضوع، ويكشف عن الحاجة لمزيد من الدراسات التطبيقية على مؤسسات المعلومات النوعية في البيئات العربية .

٢- أنه يمكن بحث موضوع سوء الاستخدام من الزوايا التالية على سبيل المثال لا الحصر :

- سوء الاستخدام في الأنواع المختلفة من المكتبات (عامة – مدرسية – جامعية ... الخ)
- مقارنة سوء الاستخدام بين نوعين على الأقل من أنواع المكتبات .
- دراسة أحد أشكال سوء الاستخدام في نوع محدد من المكتبات مثل : مشكلة السرقة في المكتبات المدرسية، الجامعية، العامة .... إلخ .
- دراسة أحد أشكال سوء الاستخدام بشكل مقارن في نوعين على الأقل من المكتبات مثل : (مقارنة مشكلة إتلاف الأوعية في المكتبات العامة والجامعية) .
- دراسة سوء استخدام فئة محددة لنوع محدد من المكتبات مثل : (أشكال سوء استخدام الطلاب لمكتبات المدارس الثانوية) .
- دراسة سياسات أو لوائح سوء الاستخدام بشكل مقارن في نوع محدد من المكتبات أو في أنواع مختلفة .

ثانيا : الإطار النظري :

١- تعريف سوء الاستخدام :

هناك مصطلحات عديدة تستخدم في الإنتاج الفكري الصادر باللغة الإنجليزية للدلالة على سوء الاستخدام منها : Misbehavior ، Misuse، use و Unacceptable behavior . أما في الإنتاج الفكري العربي فقد استخدم سليمان بن صالح العقلا [١٢] مصطلح : "**إساءة استعمال**"، بينما استخدمت فايزة دسوقي مصطلح : "**الممارسات غير السوية**" مرة [١٣]، ومصطلح : "**السلوك غير السوي**" مرة

أخرى[١٤] . ومن المفهوم أن اختلاف المصطلحات العربية الدالة على الموضوع يرتبط باختلاف المصطلحات التي استخدمت في الإنتاج الفكري الأجنبي من ناحية، كما يرتبط بثراء اللغة العربية بالمترادفات من ناحية أخرى، وهو قبل كل ذلك وبعده يعكس مشكلة الترجمة وتوحيد المصطلحات .

على أية حال فإن الباحث قد استعمل في هذه الدراسة مصطلح "**سوء الاستخدام**" كمقابل لكل المصطلحات الإنجليزية السابق الإشارة إليها، وكمرادف للمصطلحات العربية التي وردت في الإنتاج الفكري العربي وهي : "إساءة استعمال"، "الممارسات غير السوية"، "السلوك غير السوي" . وسوء الاستخدام يعني : أي فعل أو سلوك متعمد أو غير متعمد، يصدر عن أحد المستفيدين ويؤدي إلى إلحاق الضرر المادي أو المعنوي بالمكتبة أو ممتلكاتها أو العاملين فيها أو المستفيدين منها .

٢- أشكال سوء الاستخدام :

تتنوع أشكال سوء الاستخدام التي يمكن أن تتعرض لها المكتبات بالشكل الذي يجعل من الصعب حصرها وإعداد قائمة بها، ومن المعروف أن المكتبات العامة على وجه الخصوص تتعرض لسوء الاستخدام أكثر من الأنواع الأخرى من المكتبات بسبب طبيعتها وأهدافها وتنوع جمهورها[١٥] . وعلى أية حال، يمكن تقسيم أشكال سوء الاستخدام إلى أربعة فئات هي :

١- السلوك المرفوض في التعامل مع المكتبة : مثل إحداث الضوضاء، التدخين، حمل السلاح، اصطحاب الحيوانات، الأكل والشرب في غير الأماكن المخصصة لها، انتهاك حقوق الموظفين والمستفيدين ..... إلخ .

٢- الإتلاف المتعمد وغير المتعمد للمكتبة ومقتنياتها : ويضم مثلا إتلاف وتشويه المبنى ومرافقه والنوافذ والمناضد والمقاعد، وكل أشكال إتلاف أوعية المعلومات .

٣- سرقة مقتنيات المكتبة أو الممتلكات الشخصية : مثل سرقة الأوعية والأجهزة التي تمتلكها المكتبة، أو سرقة متعلقات شخصية خاصة بموظفي المكتبة أو بالمستفيدين منها .

٤- سوء استخدام الحاسبات والإنترنت : مثل تخريب المكونات المادية للحاسبات أو البرامج المحملة عليها أو نقل فيروسات أو تصفح مواقع إباحية أو مهاجمة مواقع أخرى .... إلخ .

٣- الآثار السلبية لسوء الاستخدام :

إن تعرض المكتبة للأشكال السابق الإشارة إليها من سوء الاستخدام يترك آثارا سلبية عديدة على المكتبة مثل :

١- يشوه صورة المكتبة أمام المجتمع الذي تخدمه وهو ما يؤثر سلبا على دعمها وتمويلها .

٢- تتسبب السرقة والإتلاف في استنزاف جزء كبير من الميزانية لأغراض الإحلال والترميم والصيانة، واستهلاك وقت وجهد العاملين، وصعوبة أو استحالة إحلال بعض

الأوعية، كما تفقد المجموعات قوتها وقدرتها على تلبية احتياجات المستفيدين وتحقيق أهداف المكتبة .

٣- يؤثر سوء الاستخدام سلبيا على معنويات العاملين بالمكتبة، فتقل قدرتهم على أداء عملهم بكفاءة وفاعلية .

٤- يؤثر سوء الاستخدام سلبا على معدل استخدام المكتبة والإقبال عليها من جانب أفراد المجتمع، فسوف تصبح المكتبة في نظرهم مكان يفتقد الجاذبية و يفتقدون فيه الراحة والأمان[١٦] .

٤- تعريف سياسة سوء الاستخدام وعناصرها :

يمكن تعريف سياسة سوء الاستخدام على أنها : القواعد التي تحدد السلوك المطلوب من المستفيدين الالتزام به أثناء وجودهم في المكتبة وعند الإفادة من خدمتها. وعادة ما تغطي السياسة العناصر التالية :

١- القواعد العامة التي ينبغي على المستفيد الالتزام بها (غالبا ما تقدم السياسة نماذج من السلوك المرفوض) حين الوجود بالمكتبة .

٢- إجراءات التعامل مع المستفيدين الذين يسيئون السلوك .

٣- العقوبات التي تطبق على المستفيدين المخالفين .[١٧]

ومن الضروري الإشارة إلى أن سياسة سوء الاستخدام تضعها المكتبة للاستخدام المحلي فقط، بمعنى أنها تطبق لضبط سلوك المستفيدين داخل حدود المكتبة أو داخل جدرانها فقط، وأن السلوك غير المقبول من المستفيد إذا تم على الرصيف الملاصق لمبنى المكتبة من الخارج فإن سياسة سوء الاستخدام في هذه الحالة لا تغطيه [١٨] .

٥- أهمية سياسة سوء الاستخدام :

تحرص المكتبات العامة على تقديم خدماتها لمجتمع المستفيدين منها بأعلى مستوى من الجودة والفعالية، وهي في سبيل ذلك تسعى لكسب رضا المجتمع الذي تخدمه . ويجب أن يكون واضحا أمام الأخصائيين والمستفيدين أن وضع سياسة لضبط سلوك المستفيدين في تعاملهم مع المكتبة لا يعني وضع قيود أو عراقيل تقلل من استخدام المكتبة، فالعكس هو الصحيح، إن وضع قواعد لسلوك المستفيدين ينبغي أن يؤخذ على أنه مجهود تبذله المكتبة لضمان مزيد من الراحة والأمان وضمان حقوق المستفيدين والأخصائيين[١٩]، فالفلسفة العامة من وضع التشريعات هي حماية الأغلبية السوية من سلوك أقلية منحرفة، والهدف دائما هو حماية حقوق الناس، و المكتبة التي لا يقوم العمل بها على سياسة واضحة و مسجلة لا يمكن أن تستقيم أمورها، لأنها سوف تتأرجح بين ممارسات فردية و اجتهادات شخصية، ومن ثم فإن وحدة التطبيق من جانب العاملين فيها وسهولة الإدراك من جانب المستفيدين ستكون حتما أمرا مشكوكا فيه، ولن تتمكن المكتبة من الحفاظ على مقتنياتها، ولن تستطيع تقديم خدمات ذات بال للمستفيدين

منها، كما أنها ستقع لهبا للعلاقات الشخصية السقيمة و المجاملات فى العمل و الخدمات[٢٠]

وتتمثل أهمية وجود سياسة لسوء الاستخدام فيما يلي :

١- حماية حقوق الأفراد في الاستفادة من مواد وخدمات المكتبة .

٢- حماية حقوق الموظفين والمتطوعين في أداء عملهم بدون عقبات .

٣- ضمان استخدام المباني والأوعية والخدمات والأجهزة من جانب أكبر عدد ممكن من الأفراد .

٤- حماية الأوعية والتسهيلات المادية من الضرر .

٥- ضمان الأمان الشخصي للمستفيدين والعاملين والمتطوعين[٢١] .

٦- توفير إجراءات واضحة وتسهيل عمل الأخصائيين مع حالات سوء الاستخدام .

٧- توحيد الممارسات باختلاف الأخصائيين بعكس الاعتماد على الخبرة الشخصية.

٨- دعم الأخصائي وتقوية موقفه أمام جمهور المستفيدين .

٦- اعتبارات إعداد سياسة سوء الاستخدام :

عند إعداد سياسة سوء الاستخدام في المكتبة ينبغي أن تراعى الاعتبارات التالية :

١- مراعاة ثقافة المجتمع المحيط بالمكتبة الذي تقدم الخدمة له، والقضايا الأكثر أهمية فيه .

٢- ضرورة وضوح الصياغة وسهولة الفهم في كل عناصر وبنود السياسة، وليس شرطا أن تشتمل على كل القضايا .

٣- ضرورة التشاور مع المستشارين القانونيين عند وضع السياسة .

٤- ضرورة إشراك المستفيدين في إعداد وصياغة السياسة .

٥- أن تتوافق السياسة مع أهداف المكتبة ووظائفها.

٦- التوافق مع مواد القانون وعدم التعارض معها.

٧- إعلان السياسة للمستفيدين والتعريف بها.[٢٢]

ثالثاً : الدراسة الميدانية :

١- السلوك المرفوض فى المكتبات موضوع الدراسة :

يمثل السلوك المرفوض أهمية خاصة من بين كل أشكال سوء الاستخدام، ذلك لأنه يرتبط براحة وأمان المستفيدين والأخصائيين، وهؤلاء هم الأكثر قيمة فى المكتبة، حيث يمكن تعويض أية خسائر مادية بخلاف البشر[٢٣]، ومن الضروري التأكيد على أن تحديد بعض السلوكيات على أنها ممنوعة داخل المكتبة إنما يهدف فى النهاية إلى الحفاظ على راحة وأمان المستفيدين والعاملين بالمكتبة .

١/أ أشكال السلوك المرفوض :

السلوك المرفوض هو ذلك الفعل الذى يمثل تعطيلا أو مقاطعة تحول دون استخدام المكتبة من جانب المستفيدين الآخرين، أو يؤثر سلبا على أداء الأخصائيين لعملهم[٢٤]، وتذكر سياسات المكتبات نماذج فقط من أشكال السلوك المرفوض مثل : كل أشكال الضوضاء، والتدخين، والأكل والشرب فى غير الأماكن المخصصة لها، واصطحاب الحيوانات الأليفة، ووجود أى نوع من الأسلحة أو أدوات العنف مع المستفيد، وتوزيع المنشورات، والتحديق في الآخرين، والمداعبات الجنسية، والتحدث فى التليفون المحمول ...الخ. وبسبب صعوبة حصر كل أشكال السلوك المرفوض تنص المكتبات فى سياستها على أن أشكال السلوك المرفوض المذكورة فيها هى مجرد أمثلة وليست حصراً، وتؤكد على أن كل شكل من أشكال السلوك المعطل أو المقلق للمستفيدين أو الأخصائيين سوف تطبق عليه سياسة السلوك المرفوض .

ويشير الجدول رقم (٢) إلى واقع أشكال السلوك المرفوض في المكتبات موضوع الدراسة، ويمكن الخروج منه بالمؤشرات التالية :

١- تعانى جميع المكتبات موضوع الدراسة من أشكال مختلفة من السلوك المرفوض وبدرجات متفاوتة فيما بينها .

٢- هناك علاقة طردية بين حجم المكتبة أو كثافة استخدامها من ناحية، وبين ارتفاع معدل تعرضها لأشكال السلوك المرفوض من ناحية أخرى ؛ فدار الكتب بطنطا هى أكبر مكتبة من حيث المساحة والمجموعات وجمهور المستفيدين وهى بالتالي أكثر المكتبات موضوع الدراسة تعرضاً لأشكال السلوك المرفوض ؛ تليها فى ذلك مكتبة تحسين الصحة بطنطا، كما تأتى مكتبة مركز إعلام زفتى في نهاية القائمة من حيث كثافة تعرضها لأشكال السلوك المرفوض بسبب أنها أصغر المكتبات موضوع الدراسة حجماً ومجموعات، وهى أيضا الأقل من حيث إقبال المستفيدين عليها .

جدول رقم (٢)

أشكال السلوك المرفوض في المكتبات موضوع الدراسة

السلوك المرفوض	دار كتب طنطا	تحسين صحة طنطا	مركز شباب طنطا	مركز شباب المحلة	مركز إعلام طنطا	مركز إعلام زفتى	بلدية المحلة	الجمالى
الضوضاء	١	١	١	١	١	–	١	٦
التدخين	١	١	–	١	١	–	–	٤
استخدام المحمول	١	١	١	١	١	١	١	٧
الاعتداء اللفظى	١	١	–	١	–	–	١	٤
الأكل و الشرب	١	١	–	–	–	–	–	٢
وضع الأوعية فى غير أماكنها	١	١	١	١	١	–	١	٦
أخرى	١	–	–	–	–	–	–	١
الاجمالى	٧	٦	٣	٥	٤	١	٤	٣٠

٣- تتنوع أشكال سوء الاستخدام التى تتعرض لها المكتبات موضوع الدراسة وإن كان أكثرها انتشارا هو استخدام التليفون المحمول داخل المكتبة مع ما يسببه ذلك من ضوضاء وإزعاج للآخرين، والحقيقة أن هذه النتيجة مفهومة تماماً لأن سوء استخدام المحمول أصبح منتشراً في كل الأماكن وفي كل الأوساط المهنية والاجتماعية وهناك شكوى سائدة من استخدامه في أكثر الأماكن قدسية مثل دور العبادة وقاعات التدريس وقاعات الامتحانات ؛ فمن الطبيعي أن تشكو من سوء استخدامه إذن المكتبات العامة .

أما ثاني أشكال السلوك المرفوض انتشاراً فهي الضوضاء التى يحدثها المستفيدون بسبب ارتفاع أصواتهم عند الحديث مع بعضهم، ولهذا السبب تنص سياسات المكتبات العامة في ولاية أوهايو الأمريكية على أن من حق الأخصائي التدخل لتحديد عدد المستفيدين الذين يجلسون مع بعضهم دون تحديد عدد معين[٢٥]، كما يأتي وضع الأوعية في غير أماكنها عمداً في المرتبة الثانية مكرر ويحدث فى جميع المكتبات موضوع الدراسة ما عدا مكتبة مركز إعلام زفتي، وتشير إحدى الدراسات إلي أن هذا الشكل من أشكال السلوك المرفوض يعتبر أحد التحديات التي تواجه الأخصائيين لأنه يجعل الوصول إلى الوعاء على الرف يتوقف على الصدفة البحتة، وتقترح هذه الدراسة وضع إعلانات واضحة ترشد المستفيدين إلي ضرورة ترك الأوعية على مناضد الإطلاع بعد الانتهاء منها[٢٦] .

١/ب سياسات التعامل مع السلوك المرفوض :

تكشف دراسة واقع المكتبات موضوع الدراسة أنها جميعاً تفتقر إلى وجود سياسة مكتوبة يمكن أن يعتمد عليها العاملون في التعامل مع حالات السلوك المرفوض، وقد أدي ذلك إلي الاعتماد على الاجتهاد الشخصي من جانب الأخصائيين حسب خبرة كل منهم ومهارته (وأحياناً على حسب قوته البدنية)، ففي دار الكتب بطنطا مثلاً يقول الأخصائي أن من يرتكب السلوك المرفوض يطرد من المكتبة فوراً ولا يسمح له بالدخول نهائياً، ويعلل ذلك بأنه لديه فرد أمن للمكتبة قوى العضلات، بينما في مكتبات مراكز الشباب يطلب من المستفيدين التوقف عن السلوك المرفوض ليس أكثر، وفي مكتبتي مركزي إعلام زفتي وطنطا لا يتم التدخل أصلاً في حالات السلوك المرفوض، أما مكتبة بلدية المحلة فهي الوحيدة التي لديها خطوتان في التعامل مع السلوك المرفوض، الخطوة الأولي هي التنبيه على المستفيد بضرورة التوقف عن هذا السلوك لأنه مرفوض والخطوة الثانية عندما يتمادى يتم طرده من المكتبة .

كما أنه ليست هناك علاقة بين اختلاف الهيئات التي تتبعها المكتبات العامة موضوع الدراسة وبين سياساتها في التعامل مع السلوك المرفوض، فقد بدت جميع المكتبات من هذه الزاوية كما لو كانت تتبع جهة أو هيئة واحدة، وهذه هي الحقيقة فعلاً، فالجهات التي تتبعها المكتبات موضوع الدراسة وإن اختلفت إلا أنها في النهاية هيئات حكومية تخضع لنظام متشابه ومشكلات واحدة تقريباً وثقافة بشرية لا تتغير من جهة حكومية لأخرى .

إن هذه النتيجة تكشف عن حاجة المكتبات العامة موضوع الدراسة إلى سياسة مكتوبة تحدد السلوك المرفوض وتحدد أيضاً إجراءات التعامل معه وكذلك العقوبات التي يتم توقيعها، وتحدد كذلك تدرج العقوبات مع الذين يكررون السلوك المرفوض في المكتبات. إن السياسة المكتوبة هي النص الذي يقوم عليه الثواب والعقاب ويقاس عليه الأداء عملاً بالقاعدة القانونية التي تقول بأنه لا عقوبة إلا بنص[٢٧]، وفي حالة وجود سياسة واضحة ومحددة سوف تكون هناك وحدة تطبيق من جانب الأخصائيين ووحدة إدراك من جانب المستفيدين ؛ فهذه مثلاً سياسة مكتبة بيركشاير العامة Berkshire تقدم إرشاداتها المكتوبة للعاملين بها على نحو مفصل عند التعامل مع حالات السلوك المرفوض، و هذا ملخص له [٢٨] :

١- تنفيذ السياسة مسئولية كل العاملين رغم أن الإبلاغ عن حالات السلوك المرفوض يقوم به أول شخص يراه .

٢- من الضروري مقابلة كل المستفيدين بالترحاب في كل أقسام المكتبة .

٣- يجب معالجة المشكلات في مراحلها المبكرة قبل أن تتصاعد ويصعب حلها .

٤- تجاهل المشكلات لا يعنى حلها .

٥- الاحتفاظ بالهدوء والتفكير قبل رد الفعل، وتقديم نموذج للأدب وحسن الخلق والحزم ومعاملة مختلف الأفراد بطريقة واحدة .

٦- افترض أن المستفيد المخالف لا يعرف القواعد، قدم شرحاً لها، وقدم اقتراحات بديلة للسلوك المرفوض .

٧- لا تتدخل جسدياً في لمس الأشخاص المخالفين .

٨- قم بثلاث خطوات : أ- وضح سياسة وقواعد المكتبة ب- وضح عواقب السلوك المرفوض الذى يقوم به المستفيد ج- اطلب منه مغادرة المكتبة .

٩- اخبر زملاءك ورئيسك لكى يكونوا بجانبك ويدعموك .

١٠- حاول الحصول على بيانات هوية الشخص المخالف قبل تصاعد الموقف لاحتمال الحاجة إلي هذه البيانات بعد ذلك .

١١- سجل تقريراً عن حالات السلوك المرفوض واحتفظ به .

١٢- اطلب البوليس عندما يحتاج الأمر حتى لو كان الشخص الضحية يرفض ذلك .

كما تنص نفس اللائحة على عقوبات السلوك المرفوض التي تتراوح ما بين :

١- مجرد الطرد من المكتبة .

٢- الطرد والحرمان لمدة أسبوع .

٣- الطرد والحرمان لمدة شهر .

٤- الطرد والحرمان أكثر من شهر (٣ شهور – سنة)

٥- الطرد والمنع النهائي من دخول المكتبة .

١/ج تسجيل واقعات السلوك المرفوض :

أجابت كل المكتبات موضوع الدراسة أنها لا تقوم بتسجيل واقعات السلوك المرفوض، وهى إجابة تتمشى مع عدم وجود سياسات مكتوبة أصلاً لمثل هذا النوع من العمل . ومن الضروري الإشارة هنا إلى أهمية كتابة تقرير عن كل واقعة من واقعات السلوك المرفوض والاحتفاظ بهذه التقارير لأغراض توثيق الواقعة وتقسم معلومات إحصائية عنها يمكن أن تستخدم في تخطيط السياسات وتطويرها، وتقدم بعض السياسات نماذج للتقارير في مثل هذه الحالات تشتمل على ما يلي[٢٩] : اسم المكتبة – التاريخ – الوقت – الموضوع – مكان الحدوث – الأشخاص أو الشخص المخالف – تفاصيل أخرى – القائم بكتابة التقرير .

١/د المستفيدون الذين يمارسون السلوك المرفوض :

بسؤال المكتبات موضوع الدراسة عما إذا كانت هناك فئة معينة من المستفيدين تمارس السلوك المرفوض أكثر من غيرها أجابت جميع المكتبات أن طلاب الجامعات والمراهقين يمثلون هذه الفئة، وأن الذكور منهم أكثر ممارسة للسلوك المرفوض من الإناث، ويتفق هذا مع نتائج إحدى الدراسات الأجنبية التي تشير إلى أن النساء والبنات أكثر إقبالاً على سؤال موظفي المكتبة والاستفسار مما يجعلهم اقل مخالفة للقواعد وذلك مقارنة بالرجال والأولاد الذكور[٣٠] .

٢- الإتلاف :

يمثل الإتلاف أحد أشكال سوء الاستخدام التي تتعرض لها المكتبات، ويمكن التمييز بين نوعين من الإتلاف : الأول هو إتلاف المبنى والتسهيلات المادية للمكتبة، والثاني هو إتلاف أوعية المعلومات. وتنص سياسات سوء الاستخدام في المكتبات العامة على أن أي إتلاف أو تشويه أو تدمير يسببه المستفيد لأوعية المعلومات أو تجهيزاتها وتسهيلاتها أو لممتلكاتها يعرض الفاعل للمسئولية القانونية[٣١]، وفيما يلي يعرض الباحث لأشكال الإتلاف التي تتعرض لها المكتبات موضوع الدراسة :

٢/أ إتلاف مبنى المكتبة وأشكاله :

أجابت ثلاث مكتبات فقط من بين المكتبات موضوع الدراسة السبع بأنها تتعرض للإتلاف المتعمد لمبانيها ؛ وهذه المكتبات هي : دار الكتب بطنطا، مكتبة تحسين الصحة بطنطا، مكتبة بلدية المحلة، وأن هذا الإتلاف عبارة عن : الكتابة والرسم على الحوائط وتشويهها، تشويه النوافذ أو كسرها، الكتابة والرسم الإباحي والشتائم على أبواب وجدران دورات المياه . ويلاحظ أن هذه المكتبات الثلاث هي أكبر المكتبات موضوع الدراسة من حيث المساحة والمجموعات وكثافة الاستخدام، وهذا يؤكد وجود علاقة طردية بين هذه العوامل وبين زيادة تعرض المكتبات لأشكال سوء الاستخدام، أما المكتبات الأربعة الأخرى التي أجابت بأنها لا تتعرض لإتلاف المبنى فكلها عبارة عن قاعة واحدة صغيرة، ومجموعاتها فقيرة والإقبال عليها محدود، ويوجد بها اثنين من الأخصائيين في نفس الوقت، فتتلاشى فرص سوء السلوك بها .

٢/ب إتلاف الأثاث وأشكاله :

تعتمد نظافة وجاذبية المكتبة على أثاثها ومفروشاتها بدرجة كبيرة، ولذلك نصت سياسات سوء الاستخدام على منع الجلوس على المناضد ومنع وضع الأقدام على المقاعد والمناضد، ومنع التمدد على الأرضيات، ومنع التأرجح بالمقاعد للخلف، ومنع أي فعل يمكن أن يتسبب في إتلاف أثاث ومفروشات المكتبات[٣٢] .

وقد أجابت ثلاث مكتبات فقط هنا أيضاً بأنها تتعرض لإتلاف الأثاث والمفروشات هي : دار الكتب بطنطا، مكتبة تحسين الصحة، مكتبة بلدية المحلة، ويلاحظ أنها نفس المكتبات التي أجابت بأنها تتعرض لإتلاف المبنى، وتفسير ذلك يرتبط بأن هذه المكتبات الثلاث هي الأكبر من حيث المساحة وحجم المجموعات وكثافة الاستخدام، ومن الضروري الإشارة هنا إلي أنه عندما يزيد حجم أو مساحة المكتبة ومعدل استخدامها ويقل عدد الأخصائيين بما لا يسمح بمراقبة القاعات، فإنه من الطبيعي أن تزيد أشكال سوء الاستخدام ومن بينها إتلاف الأثاث، أما عن أشكال هذا الإتلاف فقد أجابت المكتبات الثلاث بأنه عبارة عن : التشويه بالكتابة والرسم على المناضد وظهور المقاعد، كسر أجزاء من المقاعد والمناضد، التأرجح للخلف بالمقاعد مما يتسبب في تلفها، واللافت للنظر أنه ليس هناك أي شكل من

أشكال العقوبات التي توقع على المستفيدين في هذه الحالات، وقد أفاد بعض الأخصائيين عند مناقشته مع الباحث بأن هذه الأشكال من الإتلاف تعتبر أموراً عادية تحدث في كل الأماكن !. وهو ما رأى ذلك الرأي إلا لعدم وجود سياسة يعرف منها ويعتمد عليها كما سيأتي ذكره فيما بعد .

٢/ج إتلاف الأوعية و أشكاله و أسبابه :

يعتبر إتلاف الأوعية أكثر أنواع الإتلاف حدوثاً في المكتبات وأشدها أثراً[٣٣]، فهو يفقد المجموعات قيمتها وقدرتها على تحقيق أهدافها، ويستهلك جانباً كبيراً من الميزانية في الترميم أو الإحلال، ناهيك عن أن هناك بعض الأوعية يصعب إحلالها. وقد أفادت جميع المكتبات موضوع الدراسة بحدوث إتلاف متعمد للأوعية فيها، وأن أكثر أشكال إتلاف الأوعية هو نزع أو قص الصفحات، يليه كتابة التعليقات على النص، وأخيراً تمزيق الأغلفة، والملاحظ أنها كلها أشكال إتلاف تتعلق بالأوعية المطبوعة دون غيرها لسبب بسيط هو أن المكتبات العامة موضوع الدراسة لا تقتني إلا المطبوعات .

أما عن أسباب إتلاف الأوعية فقد أجاب الأخصائيون بأنها تتمثل فيما يلي :

- أسباب تربوية وثقافية تتعلق بسوء العادات وعدم احترام الملكية العامة وغياب القيم والمبادئ إلى حد كبير .
- أسباب اقتصادية تتعلق بارتفاع نسبة الفقر في المجتمع وارتفاع أسعار الأوعية .
- أسباب إدارية تتعلق بغياب السياسات الواضحة للتعامل مع مثل هذه الحالات .

ويشير الجدول رقم (٣) إلى عدد الأوعية التي تعرضت للإتلاف في المكتبات موضوع الدراسة خلال السنتين الأخيرتين، ونسبتها إلى إجمالي رصيد تلك المكتبات؛ ويلاحظ أن متوسط نسبة الأوعية التي تعرضت للإتلاف ٠,٤٦% خلال أخر عامين أي بمعدل ٠,٢٣% من إجمالي الرصيد في السنة الواحدة، وهي نسبة تعتبر قليلة إذا ما قورنت بما يتم إتلافه في المكتبات العامة الأمريكية، حيث تقدره إحدى الدراسات بنسبة تزيد على ١% من إجمالي رصيدها في كل سنة[٣٤]، وتنخفض النسبة عن المتوسط العام في أغلب المكتبات وتصل إلى حوالي ٠,١٦% كل سنة في مكتبتي مركزي إعلام طنطا وزفتى بسبب أنهما أصغر المكتبات موضوع الدراسة من حيث الحجم والنشاط وكثافة الاستخدام، ويصدق هذا التفسير أيضاً على انخفاض نسبة الأوعية التي تتعرض للإتلاف في المكتبات موضوع الدراسة عن مثيلاتها في المكتبات العامة الأمريكية بسبب أن المكتبات الأمريكية ببساطة هي الأكبر من حيث الحجم والنشاط وكثافة الاستخدام .

جدول رقم (٣)

عدد الأوعية التي تم إتلافها خلال العامين الأخيرين في المكتبات موضوع الدراسة

مقارنة برصيد تلك المكتبات (الأعداد تقريبية).

م	المكتبة	الرصيد (بالتقريب)	عدد ما اتلف خلال العامين الأخيرين (بالتقريب)	النسبة المئوية
١	دار الكتب بطنطا	٤٣,٠٠٠	٢٠٠	%٠,٤٦
٢	تحسين الصحة بطنطا	٨٥٠٠	٤٠	%٠,٤٧
٣	مركز شباب طنطا	٦٠٥٠	٢٥	%٠,٤١
٤	مركز شباب المحلة	٧٠٠٠	٣٠	%٠,٤٢
٥	مركز إعلام طنطا	٤٥٠٠	١٥	%٠,٣٣
٦	مركز إعلام زفتي	٣٠٠٠	١٠	%٠,٣٣
٧	بلدية المحلة	٢٨,٠٠٠	١٤٠	%٠,٥
	الإجمالي	١٠٠,٠٥٠	٤٦٠	%٠,٤٦

٢/د أشكال وموضوعات الأوعية التي يزداد إتلافها :

لما كانت مجموعات المكتبات العامة موضوع الدراسة تقتصر على الكتب والدوريات المطبوعة، فإن أشكال الأوعية التي يزداد إتلافها لا تخرج عن هذين الشكلين أيضاً، وتشير المكتبات موضوع الدراسة إلى أن الكتب المصورة والدوريات الفنية هي الأكثر تعرضاً للإتلاف عن طريق نزع الصفحات المصورة منها، كما أشارت دار الكتب بطنطا إلى أن الكتب المرجعية والنسخ الوحيدة غير المسموح بإعارتها خارج المكتبة تتعرض لنزع فصول كاملة منها، وهذا يشير إلى ضرورة توفير ماكينات التصوير والاستنساخ داخل المكتبات للمساعدة في حل هذه المشكلة . كما أشارت المكتبات موضوع الدراسة إلى أن الموضوعات التي يزداد إتلاف الأوعية فيها هي : كتب الفن وتاريخ الفن المصورة، ثم كتب الرحلات المصورة، ثم كتب ومجلات الديكور، وأخيراً تأتي القصص الأدبية .

٢/هـ المستفيدون الذين يمارسون الإتلاف أكثر من غيرهم :

باستثناء مكتبة مركز إعلام زفتى التى ذكر الأخصائي بها أنه لا يستطيع أن يحدد فئة بعينها تمارس إتلاف الأوعية أكثر من غيرها، فإن بقية المكتبات موضوع الدراسة وعددها ست مكتبات، قد أشارت إلى أن هناك فئات محددة من المستفيدين تمارس إتلاف الأوعية أكثر من غيرها، وقد تمثلت هذه الفئات فى طلاب الجامعة بالنسبة لمكتبتي دار الكتب بطنطا وبلدية المحلة، أما المكتبات الأربعة الباقية فقد ذكرت أن طلاب المرحلة الثانوية و المراهقين عموماً هم الفئة التى تمارس الإتلاف أكثر، كما اتفقت جميع المكتبات

على أن المستفيدين الذكور أكثر ممارسة للإتلاف من الإناث، وهى نتيجة يراها الباحث طبيعة، فهذه الدراسة تقتصر على المكتبات العامة للكبار، وطلاب الجامعة والمرحلة الثانوية هم الأصغر سناً وهم المرشحون أكثر من الكبار لممارسة سوء الاستخدام، كما أن البنات أكثر التزاما فى الأماكن العامة من الشباب الذكور .

٢/و عقوبات الإتلاف ومدى كفايتها :

تساوي كل سياسات المكتبات بين الأوعية المفقودة والأوعية التي تلفت لدرجة كبيرة بحيث يصعب معها الصيانة والترميم، وتعتبرها مفقودة أيضاً، وتطلب من المتسبب فى إتلافها دفع قيمتها المالية (الإحلال) مضافاً إليها مصاريف الشحن والإعداد الفني[٣٥]، كما تنص بعض السياسات على أن إتلاف الأوعية والمماطلة فى دفع قيمتها يعتبر مبرراً لرفع دعوى قضائية ضد من قام بالإتلاف[٣٦] .

أما بالنسبة للمكتبات موضوع الدراسة فقد أجابت جميعها بدون استثناء بأنها لا توقع عقوبات على مرتكبي إتلاف الأوعية، وانه فى أفضل الحالات (دار الكتب بطنطا) يتم إخراجه من المكتبة، وفى كل المكتبات توضع الأوعية التى تم إتلافها فى قائمة الأوعية التالفة تمهيداً لرفعها من العهدة فى نهاية العام . إن عدم وضوح الرؤية فى التعامل مع حالات إتلاف أوعية المعلومات راجع فى الأساس إلى عدم وجود سياسات مكتوبة وعدم تدريب العاملين على كيفية التصرف فى هذه الحالات، ويجب أن نلاحظ أنه لا فرق هنا بين موقف المكتبات موضوع الدراسة بصرف النظر عن الجهات التى تتبعها هذه المكتبات، لأنه رغم اختلاف هذه الجهات إلا أنها كلها جهات حكومية تتشابه فى مشكلاتها وثقافة العاملين بها .

٢/ز وجود سياسة مكتوبة ومعلنة للتعامل مع الإتلاف :

لا تمتلك جميع المكتبات موضوع الدراسة سياسة مكتوبة للتعامل مع حالات إتلاف أوعية المعلومات، وقد أدى ذلك إلى عدم وضوح الرؤية كما سبقت الإشارة فى الفقرة السابقة، رغم أن فقر المكتبات العامة المصرية يجعلها بحاجة أكثر من غيرها إلى سياسات تساعد القائمين عليها في الحفاظ على مجموعاتها، فمن المفارقات أن مكتبات الدول الغنية تتشدد فى الحفاظ على ما تملك رغم ما تتمتع به من ميزانيات، بينما مكتباتنا لا تعرف طريقة لذلك رغم فقرها و حاجتها الشديدة إليه . وقد أشارت جميع المكتبات بدون استثناء إلى أن العاملين بها يحتاجون إلى تدريب عى التعامل مع حالات الإتلاف .

٢/ح حصر وتسجيل واقعات الإتلاف :

لما كانت المكتبات موضوع لدراسة لا تملك سياسة مكتوبة للتعامل مع حالات الإتلاف، فقد ترتب على ذلك أنها جميعاً لا تقوم بحصر أو تسجيل هذه الحالات، وحتى الإجابة على استبيان هذه الدراسة عن عدد الأوعية التى تم إتلافها قد تمت بشكل تقديري من واقع ذاكرة الأخصائيين ليس أكثر .

٣- السرقة :

تعتبر السرقة أحد أهم أشكال سوء الاستخدام التي تتعرض لها المكتبات بصفة عامة، والسرقة قد تكون لممتلكات المكتبة كأوعية المعلومات والأجهزة وخلافه، كما قد تكون السرقة لممتلكات الآخرين سواء كانوا مستفيدين أو أخصائيين، ومن الطريف أن تشير إحدى الدراسات إلى أن نسبة كبيرة من السرقات التي تتم في المكتبات يقوم بها موظفو المكتبة والمستفيدون والحراس وليس لصوصاً محترفين[٣٧]، كما تتوقع دراسة أخرى أن السرقة بكل أشكالها سوف يزداد حدوثها في المكتبات، وأن هناك حاجة إلى مزيد من التشريعات للتعامل معها[٣٨] . إن سرقة المتعلقات الشخصية من داخل المكتبات سوف يكون لها تأثير سلبي كبير على استخدام المكتبة؛ فسوف تكون المكتبة من وجهة نظر المستفيدين مكاناً غير آمن، ومن ثم يحذرونه ويقل إقبالهم عليه خوفاً على ممتلكاتهم، كما أن سرقة الأوعية وممتلكات المكتبة سوف يؤثر سلبياً هو الآخر على مستوى الخدمة، فهو سوف يضعف قدرة المجموعات على تلبية احتياجات المستفيدين، ويستنزف جانباً من الميزانية في شراء أوعية بدل المسروقة، وهناك بعض الأوعية يصعب تعويضها، والسرقة قبل كل هذا و بعده تشوه صورة المكتبة أمام المجتمع أعظم تشويه .

٣/أ سرقة الممتلكات الشخصية :

تكشف دراسة واقع سوء الاستخدام في المكتبات موضوع الدراسة أن سرقة الممتلكات الشخصية سلوك غير منتشر بها بدرجة كبيرة، فلم تقع حالات من هذا النوع إلا في مكتبتين فقط من إجمالي المكتبات السبع موضوع الدراسة، وهاتان المكتبتان هما : دار الكتب بطنطا، ومكتبة بلدية المحلة، وقد سبق ذكر أن هاتين المكتبتين هما الأكبر والأكثر استخداماً من بين المكتبات موضوع الدراسة، وهو ما يؤكد النتيجة التي توصلت إليها هذه الدراسة من حيث وجود علاقة طردية بين ارتفاع كثافة استخدام المكتبة وزيادة تعرضها لمشكلات سوء الاستخدام .

أما عن المسروقات فتأتي أجهزة التليفون المحمول في مقدمتها يليها النقدية ثم الساعات . وعن كيفية التصرف مع السارقين في هذه الحالات أجابت هاتين المكتبتين بأنه لم يتم ضبط أحد من السارقين، لكن إذا حدث ضبط أحدهم فسوف يتم إبلاغ الشرطة وتحرير محضر بالواقعة .

٣/ب سرقة أوعية المعلومات :

تعتبر سرقة الأوعية هي الأكثر حدوثاً في المكتبات موضوع الدراسة إذا قورنت بسرقة الممتلكات الشخصية، فقد أفادت أربع مكتبات بحدوث سرقات للأوعية بها، بينما أجابت ثلاث مكتبات بأنه لا يحدث بها سرقات للأوعية وهذه المكتبات هي : مكتبة مركز شباب طنطا، مكتبة مركز شباب المحلة، مكتبة مركز إعلام زفتى، وعند مناقشة الأخصائيين في هذه المكتبات عن أسباب عدم وجود سرقات للأوعية أجابوا ببساطة : لأن المكتبات صغيرة والإقبال عليها محدود وليس ضمن المجموعات ما يستحق السرقة أصلاً، ويشير

الجدول رقم (٤) إلى عدد الأوعية المسروقة والمفقودة فى المكتبات موضوع الدراسة خلال العامين الأخيرين ومنه يتضح أن متوسط نسبة الأوعية المفقودة والمسروقة فى عامين تصل إلى ٠,١٧% ونصف هذه النسبة فى العام الواحد طبعاً، وتصل إلى أعلى درجاتها فى مكتبة تحسين الصحة حيث تمثل ٠,٢٣% من إجمالي الرصيد فى السنتين الأخيرتين، وتصل إلى ٠,٢% فى مكتبة مركز إعلام طنطا، وتعتبر هذه النسبة قليلة إذا قورنت بنسبة المفقود والمسروق فى المكتبات العامة الأمريكية التى تتراوح ما بين ٢-٥% من إجمالي الرصيد فى السنة الواحدة[٣٩]، والتفسير هنا واضح تماماً، فالمكتبات العامة المصرية هى الأفقر والأصغر حجما والأقل استخداماً إذا ما قورنت بالمكتبات العامة الأمريكية، ولذلك من الطبيعي أن تقل مشكلات سوء الاستخدام ومن بينها سرقة الأوعية .

جدول رقم (٤)

عدد الأوعية المسروقة والمفقودة خلال العامين الأخيرين مقارنة برصيد المكتبات موضوع الدراسة (الأعداد تقريبية)

م	المكتبة	الرصيد بالتقريب	عدد الأوعية المسروقة والمفقودة خلال العامين الأخيرين	النسبة المئوية
١	دار الكتب بطنطا	٤٣,٠٠٠	٥٠	%٠,١١
٢	تحسين الصحة بطنطا	٨٥٠٠	٢٠	%٠,٢٣
٣	مركز شباب طنطا	٦٠٥٠	-	-
٤	مركز شباب المحلة	٧٠٠٠	-	-
٥	مركز إعلام طنطا	٤٥٠٠	٩	%٠,٢
٦	مركز إعلام زفتى	٣٠٠٠	-	-
٧	بلدية المحلة	٢٨,٠٠٠	٤٠	%٠,١٤
	المجموع	١٠٠,٠٥٠	١١٩	%٠,١٧

وبسؤال الأخصائيين فى المكتبات التى تحدث بها سرقة للأوعية عن الأسباب التى تدفع المستفيدين لسرقة الأوعية أجابوا بأن هذه الأسباب تتمثل فيما يلي : ارتفاع أسعار أوعية المعلومات عن القدرات الشرائية للمستفيدين، فقر مكتبات الكليات والمدارس التى ينتمي إليها المستفيدون، نقص السياسات المكتوبة للتعامل مع حالات السرقة، عدم وجود أنظمة أمنية تكفى لمراقبة العمل فى المكتبات .

٣/ج التعامل مع حالات سرقة الأوعية :

كشفت دراسة الواقع أن الأخصائيين فى المكتبات التى تعرضت لسرقة الأوعية ليس لديهم جميعاً تصور محدد للتعامل مع هذه الحالات، ومن الطريف أن بعضهم يرى ضرورة ضرب السارق

ضرباً مبرحاً وطرده من المكتبة، والآخرون أجابوا ببساطة بأنهم لا يعرفون كيفية التصرف فى هذه الحالات، ولم يخطر ببال أحد منهم إمكانية تحرير محضر أو إبلاغ الشرطة بالواقعة . ومفهوم طبعاً أن هذا الارتجال يرجع إلى عدم وجود سياسة محددة وعدم حصول الأخصائيين على أى نوع من التدريب والتأهيل للتصرف فى مثل هذه الحالات، فى حين تنص سياسات المكتبات العامة الأجنبية على أن أية محاولة لسرقة أى شئ من ممتلكات المكتبة أو ممتلكات أحد المستفيدين أو الموظفين سوف تكون مبرراً كافياً لاستدعاء الشرطة، كما تذكر السياسات إجراءات محددة للتعامل مع حالات السرقة بدءاً من التفتيش عند الخروج وانتهاء بتسجيل تقرير بالوقعة عندما تثبت حالة السرقة وتبلغ الشرطة[٤٠] .

٣/د وجود سياسة للتعامل مع سرقة الأوعية :

تكشف دراسة الواقع أنه لا توجد سياسة مكتوبة ومعلنة للتعامل مع حالات سرقة الأوعية التى تتعرض لها المكتبات، وتستوي فى ذلك جميع المكتبات موضوع الدراسة بصرف النظر عن الجهات المختلفة التى تتبعها، كما لا تقوم أية مكتبة منها بحصر أو تسجيل وقائع سوء الاستخدام ومن بينها السرقة، وهى نتيجة طبيعية مترتبة على عدم وجود سياسات مكتوبة، وهو أمر لا تنفرد به المكتبات العامة وحدها على أى حال، وإنما يمكن اعتباره مشكلة إدارية فى المؤسسات الحكومية المصرية بصفة عامة، ويؤكد الباحث هنا على أن احد أهم سبل تطوير العمل فى المكتبات العامة والارتقاء به هو وضع سياسات واضحة وإعلانها للمستفيدين وتطبيقها بشكل موحد على الجميع .

٣/هـ أشكال وموضوعات الأوعية التى تكثر سرقتها :

تقتصر أشكال الأوعية التى تقتنيها المكتبات موضوع الدراسة على الكتب أساساً، وعدد قليل من الدوريات، ولهذا السبب أجابت المكتبات التى تحدث بها سرقات للأوعية بان الكتب هى الشكل الوحيد الذى تتم سرقته، أما عن موضوعات الكتب التى تتم سرقتها فقد جاءت كتب الأدب فى المقدمة، تليها كتب المسابقات الثقافية، ثم كتب الغرائب والعجائب، و أخيرا أدلة إصلاح الأجهزة المترلية . وقد أشارت المكتبات موضوع الدراسة إلى أن الكتب حديثة النشر هى الأكثر تعرضاً للسرقة .

٣/و المستفيدون الأكثر ممارسة لسرقة الأوعية :

اتفقت المكتبات التى تعانى من سرقة الأوعية على أن نفس الفئات التى تمارس إتلاف الأوعية أكثر من غيرها هى نفسها الأكثر ممارسة لسرقة الأوعية ؛ ففي مكتبة دار الكتب بطنطا وبلدية المحلة كان طلاب الجامعات هم الأكثر ممارسة للسرقة، وفى مكتبة تحسين الصحة ومكتبة مركز الإعلام بطنطا كان طلاب المرحلة الثانوية و المراهقون هم الأكثر ممارسة للسرقة، و قد لاحظ الأخصائيون أن الفئات الأكثر ممارسة لسوء السلوك بصفة عامة هى ببساطة الفئات الأكثر إقبالاً على استخدام المكتبة .

٤- سوء استخدام الحاسبات والإنترنت :

توفر المكتبات العامة أجهزة الحاسبات الآلية وشبكة الإنترنت، وتتيحها لاستخدام الجمهور بهدف زيادة إتاحة المعلومات فى المجالات التعليمية والثقافية والمهنية والترويحية، وبهدف المساهمة فى نشر استخدام تكنولوجيا المعلومات والمساهمة فى محو الأمية المعلوماتية، ومن الضروري وضع سياسة تضمن الاستخدام الفعال للحاسبات والإنترنت بما يحقق أهداف المكتبات العامة، وهناك بعض السياسات التى تربط بين سوء الاستخدام هنا وبين انتهاك قوانين الدولة، وتنص على أنه يتم رفع دعاوى قضائية ضد من يسيئون استخدام الحاسبات[٤١] .

٤/أ سوء استخدام الحاسبات :

تنص سياسات استخدام الحاسبات على منع ما يلي[٤٢] :

١- الاستخدام العنيف للأجزاء المادية للحاسب مثل الضرب الشديد على لوحة المفاتيح بالشكل الذى يتلفها على سبيل المثال .

٢- محاولة التدخل فى البرامج بالتغيير.

٣- أى شكل من أشكال سوء استخدام البرامج .

٤- ممنوع تثبيت برامج المستفيد على أجهزة المكتبة .

٥- ممنوع تنزيل ملفات على القرص الصلب لأجهزة المكتبة (يمكن ذلك على وحدات التخزين الخاصة بالمستفيد) .

٦- ممنوع استخدام أقراص تخزين من خارج المكتبة (يمكن شراؤها جديدة من المكتبة) .

كما تنص سياسات استخدام الحاسبات على ضرورة ما يلي :

١- أن تكون تعليمات التشغيل معلنة بجوار الأجهزة نفسها .

٢- يمكن تحديد وقت لاستخدام كل مستفيد بالدقيقة .

٣- يجب أن يحصل كل مستفيد على المساعدة فى استخدام الحاسب من جانب العاملين بالمكتبة ، خاصة فيما يتعلق بالمهارات العامة .

٤- يجب أن يتم توفير الطابعات وتحديد أسعار الطباعة بالورقة ويعلن ذلك .

٤/ب سوء استخدام الإنترنت :

يجب أن يكون المستفيدون على علم بأن الاستخدام غير المقبول للانترنت فى المكتبة يمكن أن يكون انتهاكاً للقانون ويعرضهم للمساءلة القانونية، وأن المستفيد مسئول عن سلوكه، وعليه أن يلتزم بسياسة استخدام الانترنت التى عادة ما تشتمل على قواعد مقبولة، وأن سوء الاستخدام سوف يؤدى إلى حرمان المستفيد من استخدام الانترنت، وتنص بعض السياسات على ما يلي[٤٣] :

١- يجب أن يسجل المستفيدون دخولهم على الانترنت من أجهزة المكتبة وأن يوقعوا بالموافقة على سياسة استخدام الانترنت .

٢- تحدد مدة زمنية لاستخدام الانترنت إذا كان هناك مستفيد آخر ينتظر .

٣- لا تضمن المكتبة صحة المعلومات الموجودة على الانترنت أو أمانها .

٤- المستفيد سوف يحترم قوانين الملكية الفكرية .

٥- غير مسموح بدخول مواقع الدردشة والمواقع الإباحية .

٦- لا تستخدم الانترنت فى أى عمل غير قانوني .

٧- يوافق المستفيدون على عدم تحميل المكتبة أيه تكاليف مالية من خلال استخدامهم للانترنت .

وقد كشفت دراسة الواقع أن جميع المكتبات موضوع الدراسة لا تمتلك أجهزة حاسبات وليس لديها اتصال بالانترنت، وليس هناك أى تأثير لاختلاف الجهات التى تتبعها المكتبات فى هذا الخصوص، وقد حرص الباحث على التعرض لسوء استخدام الحاسبات والانترنت هنا والإبقاء على الجزء الخاص به فى أسئلة الاستبيان حفاظاً على التقسيم النظري الذى أورده لأشكال سوء الاستخدام والذي يمكن أن تستفيد منه المكتبات العامة عند وضع سياساتها للتعامل مع سوء الاستخدام .

٥- مقترحات الإقلال من مشكلات سوء الاستخدام :

قدم الأخصائيون في المكتبات موضوع الدراسة مقترحات للإقلال من الأشكال المختلفة لسوء الاستخدام هي : كتابة لوحات إعلانية تحدد ما هو ممنوع وتعليقها في أماكن واضحة في المكتبة، تدريب الموظفين على التعامل مع حالات سوء الاستخدام بصفة عامة، التربية السليمة في المنزل والمدرسة والتوعية بآداب استخدام المكتبات، وزيادة عدد موظفي الأمن بالمكتبات موضوع الدراسة .

ويقدم الباحث في هذه الدراسة مقترحات محددة للمساهمة في الإقلال من مشكلات سوء الاستخدام هي :

١- وضع سياسة واضحة للتعامل مع كل أشكال سوء الاستخدام وإعلانها للمستفيدين وتطبيقها والالتزام بها .

٢- تطوير خدمات المكتبات كماً ونوعاً للحصول على رضاء المستفيدين، وتزويد المكتبة بوسائل الراحة الإضافية، فقد ثبت أن وجود الكافيتريات وحجرة التدخين والحديقة عوامل تقلل من سوء الاستخدام[٤٤] .

٣- زيادة التفاعل مع المستفيدين والاستماع إلى شكاواهم واقتراحاتهم وتوفير النماذج اللازمة لذلك، وهناك بعض المكتبات التي تطلب من صاحب الشكوى أو الاقتراح أن يشكل فريق أو مجموعة حتى تكتسب شكواهم أو اقتراحاتهم قوة جماعية تدعو لتحقيق رغبتهم، وتنظيم ندوة شهرية للشكاوى والاقتراحات[٤٥] .

٤- تأهيل العاملين وتطوير مهاراتهم في التعامل مع حالات سوء الاستخدام من الناحيتين

القانونية والسلوكية، فالعامل الحاسم في هذه المواقف هو خبرة الأخصائي وحسن إدارته للموقف كما أن تنفيذ السياسات هو مسئولية العاملين . و قد أفادت جميع المكتبات موضوع الدراسة أن العاملين بها يحتاجون فعلا إلى هذا النوع من التدريب، ويقترح الباحث هنا أن تزيد أقسام تعليم المكتبات و المعلومات فى مصر من درجة اهتمامها بموضوع سوء الاستخدام ؛ فتخصص له مقرر أو يدرس ضمن مقرر لتشريعات المكتبات أو سياسات المكتبات، لتزويد الخريجين بالمعرفة اللازمة فى هذا الموضوع، كما يقترح الباحث أيضا ضرورة أن تنظم المكتبات العامة موضوع الدراسة عددا من الدورات التدريبية للأخصائيين بها حول هذا الموضوع فى أسرع وقت ممكن .

٥- تطوير وتنفيذ برامج للعلاقات العامة هدفها توعية جمهور المستفيدين بوظائف المكتبات العامة وأهمية السلوك اللائق عند التعامل مع المكتبة و احترام الملكية العامة و حقوق الآخرين .

٦- الاهتمام بمفهوم أمن المكتبات العامة موضوع الدراسة سواء من حيث تعيين أفراد أمن مدربين أو استخدام أنظمة أمنية آلية .

٧- دعم مكتبات المدارس والجامعات لأن فقرها هو الذى يدفع الطلاب لسرقة الأوعية من المكتبات العامة (فى رأى الأخصائيين) رغم فقرها هى الأخرى .

رابعاً : نتائج الدراسة وتوصياتها :

أ- نتائج الدراسة :

كشفت الدراسة الميدانية عن عدد من النتائج التى وردت فى متن هذه الدراسة مفصلة مع تحليلاتها والتعليق عليها من جانب الباحث، وفيما يلي ملخص بأبرز نتائج الدراسة مصاغة على هيئة إجابات لتساؤلات الدراسة :

* **السؤال الأول** : ما أشكال سوء الاستخدام التى تحدث فى المكتبات موضوع الدراسة ؟

اتضح أن المكتبات موضوع الدراسة تتعرض لعدد من أشكال سوء الاستخدام صنفها الباحث فى ثلاثة أشكال هى :

١- السلوك المرفوض الصادر عن بعض المستفيدين عند التعامل مع المكتبات : مثل إحداث الضوضاء، والتحدث فى التليفون المحمول، ووضع الأوعية فى غير أماكنها عمداً على الرفوف ، والاعتداء اللفظي، والأكل والشرب فى غير الأماكن المخصصة لذلك .

٢- الإتلاف المتعمد وغير المتعمد لمبنى المكتبة ولتسهيلاتها المادية : ويتخذ هذا الإتلاف أشكالا مختلفة مثل : تشويه الحوائط والمقاعد والمناضد بالكتابة والرسم عليها، كما تتعرض أوعية المعلومات أيضاً للإتلاف المتعمد من جانب المستفيدين ويتخذ هذا الإتلاف أشكالاً مثل تمزيق الصفحات والأغلفة، وقص ونزع صفحات أو فصول بأكملها، وتشويه

أو طمس صفحات وكتابة تعليقات على الهوامش .

٣- سرقة أوعية المعلومات والممتلكات الشخصية للعاملين والمستفيدين : وإن كانت سرقة الأوعية هى الأكثر حدوثاً، كما أن نسبة الأوعية المسروقة سنوياً إلى إجمالي الرصيد الأساسي هى أقل بكثير من مثيلاتها فى الدول الأجنبية .

- أما عن سوء استخدام الحاسبات والانترنت فقد تبين أن جميع المكتبات موضوع الدراسة ليست لديها اتصال بالانترنت من الأساس، وبالتالي لا مجال للحديث عن هذا الشكل من سوء الاستخدام فى هذه المكتبات .

- كما كشفت الدراسة أن المكتبات الأكبر فى حجمها ومجموعاتها والأكثر كثافة ونشاطاً فى استخدامها هى الأكثر تعرضاً لسوء الاستخدام مقارنة بالمكتبات الأصغر حجماً والأقل استخداماً .

* **السؤال الثاني** : كيف تستجيب المكتبات لسوء الاستخدام ؟ وهل لديها سياسات مسجلة ومعلنة للتعامل مع سوء الاستخدام ؟

كشفت الدراسة أنه لا توجد سياسات مكتوبة للتعامل مع حالات وأشكال سوء الاستخدام فى المكتبات موضوع الدراسة، وقد ترتب على ذلك أن تعاملت المكتبات مع هذه المشكلات بشكل ارتجالى يعتمد على الاجتهادات الشخصية للأخصائيين دون وضوح الرؤية لدى أغلبهم، وأن هناك حاجة ماسة لوجود سياسة تحدد السلوك المرفوض وإجراءات التعامل معه والعقوبات التى توقع عليه .

* **السؤال الثالث** : هل تختلف سياسات التعامل مع سوء الاستخدام باختلاف الجهات التى تتبعها المكتبات موضوع الدراسة ؟

لا يؤثر اختلاف الجهات التى تتبعها المكتبات موضوع الدراسة على أشكال سوء الاستخدام التى تتعرض لها، أو على وجود سياسات مكتوبة أو معلنة من عدمه، كما لا يؤثر أيضاً على كيفية الاستجابة أو التعامل مع حالات سوء الاستخدام من جانب الأخصائيين ؛ فهى في النهاية جهات حكومية تحمل طابعاً واحداً وثقافة عمل واحدة، كما أنها تعاني من مشكلات واحدة أيضاً .

* **السؤال الرابع** : ما أشكال وموضوعات الأوعية التى تتعرض أكثر لسوء الاستخدام ؟

تقتصر الأوعية التى تقتنيها المكتبات موضوع الدراسة على شكلين فقط لا ثالث لهما : الكتب والدوريات المطبوعة، ولذلك يتعرض هذين الشكلين فقط لسوء الاستخدام المتمثل فى السرقة والإتلاف، أما الموضوعات الأكثر تعرضاً لسوء الاستخدام فكانت : الفن والديكور والرحلات والأدب وكتب المسابقات الثقافية وأدلة إصلاح الأجهزة المنزلية، كما أن الأوعية الحديثة عموماً أكثر تعرضاً لسوء الاستخدام من تلك القديمة .

* **السؤال الخامس** : هل هناك فئة معينة من المستفيدين تمارس سوء الاستخدام أكثر من غيرها؟

اتفقت المكتبات أن طلاب الجامعات والمدارس الثانوية هم الفئة الأكثر ممارسة لسوء الاستخدام من غيرهم، وأن الذكور منهم أكثر ممارسة لسوء الاستخدام من الإناث، وأن الفئات الأكثر ممارسة لسوء الاستخدام هى ببساطة الجمهور الغالب على المكتبة .

* **السؤال السادس** : ما الأسباب والدوافع وراء سوء الاستخدام من وجهة نظر الأخصائيين ؟

تنوعت أسباب سوء الاستخدام من وجهة نظر الأخصائيين، فهناك أسباب تربوية وثقافية تتعلق بسوء العادات وعدم احترام الملكية العامة وحقوق الآخرين وغياب القيم والمبادئ إلى حد كبير، وهناك أسباب اقتصادية تتعلق بارتفاع نسبة الفقر بين المستفيدين وارتفاع أسعار الأوعية، كما أن هناك أسباب إدارية ترتبط بعدم وجود سياسات واضحة للتعامل مع حالات سوء الاستخدام وغياب مفهوم أمن المكتبات فى كل المكتبات موضوع الدراسة .

ب- توصيات ومقترحات الدراسة (السؤال السابع) :

فيما يلي ملخص بمقترحات الإقلال من مشكلات سوء الاستخدام فى المكتبات موضوع الدراسة :

١- ضرورة وضع سياسة واضحة للتعامل مع حالات سوء الاستخدام وإعلامها للمستفيدين وتطبيقها والالتزام بها .

٢- تطوير خدمات المكتبات موضوع الدراسة كمياً ونوعياً وتزويد المكتبات بكل وسائل الراحة للحصول على رضاء المستفيدين حيث يقلل ذلك من العداء للمكتبة .

٣- زيادة التفاعل مع المستفيدين والاستماع إلى شكواهم ومقترحاتهم وتوفير النماذج اللازمة لذلك فى المكتبات موضوع الدراسة وتنظيم ندوات شهرية لمناقشة شكاوى واقتراحات المستفيدين .

٤- تأهيل العاملين بالمكتبات موضوع الدراسة وتطوير مهاراتهم وخبراتهم فى التعامل مع حالات سوء الاستخدام والاهتمام بهذا النوع من التأهيل سواء فى المقررات الرسمية لمدارس المكتبات أو الدورات التدريبية للعاملين فى المكتبات .

٥- تخطيط وتنفيذ برامج للعلاقات العامة لتوعية المستفيدين بأهمية الحفاظ على المكتبة العامة وممتلكاتها وصورتها أمام المجتمع باعتبارها ملك للجميع .

٦- الاهتمام بمفهوم أمن المكتبات فى المكتبات موضوع الدراسة سواء من حيث تعيين أفراد أمن مدربين أو استخدام أنظمة أمنية آلية .

- المصادر:

1-McNeil, Beth & Denise, J. Johnson. *Patron Behavior in Libraries: A Handbook of Positive Approaches to Negative Situations* .- Chicago: American Library Association,1998.- p9.

2- Given, Lisa M. & Leckie, Gloria J. *Sweeping the **library:** Mapping the social activity space of the public **library***.- **Library and Information Science Research** .- Vol.25,Issue 4 (Winter 2003) P369.

٣- سليمان بن صالح العقلا . إساءة استعمال أوعية المعلومات مع التطبيق على مكتبة جامعة الملك سعود بالرياض .- **دراسات عربية فى المكتبات وعلم المعلومات** .- س٢، ع٣ (سبتمبر ١٩٩٧).- ص ص ٤٦-٧٠

٤- فايزة دسوقى أحمد . الممارسات غير السوية للمستفيدين فى المكتبات و طرق تقويمها إداريا : دراسة ميدانية حول السرقة و الإتلاف و الشغب فى المكتبات المصرية .- بنى سويف : كلية الآداب جامعة القاهرة (فرع بنى سويف) قسم الوثائق و المكتبات،٢٠٠٤ .- ٣٤٥ص .- (أطروحة دكتوراه).

5- Lincoln, Alan J. *Patterns and costs of the crime* . **Library Trends**.- Vol.33, No.1 (Summer 1984) .- pp 69- 76.

6- Lincoln, Alan J. & Lincoln, Carol . *Library crime and security : an international perspective* .- New York : Hawarth Press, 1987.- 174p.

7- Jackson,Marie. *Library security : facts and figures* .- **Library Association Records** .- Vol.39,No.6 (June,1991) .- pp 380-388.

8- O'Neill, Edward. T. & Wesley, L. *Book deterioration and loss : magnitude and characteristics in Ohio Libraries* .- **Library Resources and Technical Services** .- Vol.39, No4 (1995).- pp 349-408.

9- McGrath, H. & Goulding, A. *Part of the job : Violence in public libraries* .- **New Library World** .- Vol.97, No.1127 (1996) .- pp 4-13.

10- Lorenzen, Michael G. *Security in public libraries of Illinois* .- **Illinois Libraries** .- Vol.79, No.1 (Winter 1997).-pp 21-31.

11- Dong , Geun Oh . *Complaining behavior of public library users in South Korea* .- **Library & Information Science Research** .- Volume 25, Issue 1,(Spring 2003), Pages 43-62.

١٢- سليمان بن صالح العقلا . مصدر سابق .

١٣- فايزة دسوقى أحمد . الممارسات غير السوية للمستفيدين ... . مصدر سابق.

١٤- فايزة دسوقى أحمد . السلوك غير السوى للمستفيدين فى المكتبات .- الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية،٢٠٠٦ .- ٢٣٦ ص.

15- BERKSHIRE ATHENAEUM . *BEHAVIOR POLICY & PROCEDURES* .- Retrieved

20/7/2007 from : *http://www.berkshire.net/PittsfieldLibrary/behavior.html*

16- McNeil, Beth & Denise, J. Johnson. *Patron Behavior in Libraries: A Handbook of Positive Approaches to Negative Situations*.- Chicago : American Library Association, 2004 .- p 43.

١٧- فايزة دسوقى أحمد . السلوك غير السوى للمستفيدين فى المكتبات .- مصدر سابق .- ص ٢٠٧

18- BERKSHIRE ATHENAEUM . Op.Cit.

19- Polodna, David L. *Sample Library Policies for the Small Public Library* .- 2nd Edition .- Wisconsin : Wisconsin Association of Public Librarians, 1999 .- p4.

٢٠- شعبان عبد العزيز خليفة . تشريعات الكتب و المكتبات و المعلومات فى مصر .- القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، ١٩٩٧ .- ص ٧

21- Polodna, David L. Op.Cit. .- p6.

22- Arns, Jennifer . *Challenges in governance : the leadership characteristics and behavior valued by public library trustees in times of conflict and contention*.- **Library Quarterly**.- Vol. 77 Issue 3, (Jul.2007) p289.

٢٣- فايزة دسوقى أحمد . السلوك غير السوى للمستفيدين فى المكتبات .- مصدر سابق .- ص ٨٣

24- Eldredge Public Library Policies . Behavior Policy . - Retrieved 20/7/2007 from: *http://www.eldredgelibrary.org/general/policies*

25- State library of Ohio . Salem public library . *Rules Of Conduct* . Retrieved 15\8\2007 from : *http://winslo.state.oh.us/publib/code_salem.html*

26- Xia , Jingfeng . *Using GIS to Measure In-Library Book-Use Behavior*.- **Information Technology and Libraries** (December 2004) .- p 189.

٢٧- شعبان عبد العزيز خليفة . مصدر سابق .- ص ٧

28- BERKSHIRE ATHENAEUM . Op.Cit.

29- Polodna, David L. Op.Cit. .- p8.

30- Given, Lisa M. & Leckie, Gloria J. Op. Cit. p371.

31- Tippecanoe County Public Library. *Building and Property Use Policy*.- Retrieved 15\8\2007 from : *http://www.tcpl.lib.in.us/admin/bldguse.html*

32- BERKSHIRE ATHENAEUM . Op.Cit.

٣٣- فايزة دسوقى أحمد . السلوك غير السوى للمستفيدين فى المكتبات .- مصدر سابق .- ص٧٦

34- Spink . Amanda & Alvarado , Albertorio . *Multitasking information behaviour in public libraries* .- **Journal of Librarianship &**

Information Science.- Vol. 39, Issue 3(Sep2007).- p189.

35- Miami Public Library . *Library operating polices* .- Retrieved 20/7/2007 from: *http://www.miami.lib.ok.us/library_policies.htm*

36- BERKSHIRE ATHENAEUM . Op.Cit.

٣٧- فايزة دسوقى أحمد . السلوك غير السوى للمستفيدين فى المكتبات .- مصدر سابق .- ص٧٧

38- Saunders, Jeremiah & Graebner, Carla . *Identity Theft and Libraries Feliciter* .- **First Monday** .- Issue 2, (2007) .- p97.

39- Barnes, Marian . *Staff/user interaction in public libraries* .- **Social Science Information Studies** .- Volume 5, Issue 2 (April 2002) .- p.73.

40- Grand island public library. *User Behavior Policy* (Revised August 11, 2003)

Retrieved 20/7/2007 from: *http://www.gi.lib.ne.us/policies.html#behavior*

41- Huron Public Library . *Code of conduct* .- Retrieved 20/7/2007 from: *http://winslo.state.oh.us/publib/code_huron.html*

42-Mansfield/Richland County Public Library . *Rules for public behavior*.- Retrieved 20/7/2007 from: *http://winslo.state.oh.us/publib/code_mansfield.html*

43- Miami Public Library. Op.Cit

٤٤- فايزة دسوقى أحمد . السلوك غير السوى للمستفيدين فى المكتبات .- مصدر سابق .- ص٨٧

45- Ranson, Julia . *Say It Out Loud*.- **Library Journal**, Vol. 132, Issue 18(Jan 2007) .- p235.