



كلية الآداب

قسم المكتبات والمعلومات

صراعات العمل المهنية في المكتبات الجامعية
بالقاهرة الكبرى: دراسة ميدانية

Professional Work Conflicts At University Libraries in Great Cairo Region : A field Study

بحث مقدم للحصول على درجة الماجستير في الآداب

إعداد

شيرين موسى عل بريمي
معيدة بقسم المكتبات والمعلومات
كلية الآداب-جامعة عين شمس

إشراف

أ . د / ثناء إبراهيم موسى فرحة
أستاذ علم المكتبات والمعلومات - ورئيس قسم المكتبات والمعلومات
كلية الآداب - جامعة عين شمس

ومشاركة

د / منى حسين حسن أبو طيرة
أستاذ علم النفس المساعد
كلية الآداب - جامعة عين شمس



كلية الآداب
قسم المكتبات والمعلومات

رسالة ماجستير

اسم الطالبة: شيرين موسى علي بريمه .
عنوان الرسالة: صراعات العمل المهنية في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى:
دراسة ميدانية.

اسم الدرجة (ماجستير)
لجنة الإشراف

أ. د ثناء إبراهيم موسى فرات
الوظيفة: أستاذ علم المكتبات والمعلومات
رئيس قسم المكتبات والمعلومات بكلية
الآداب - جامعة عين شمس

د. منى حسين حسن أبو طيرة
الوظيفة: أستاذ علم النفس المساعد بكلية
الآداب - جامعة عين شمس

تاريخ البحث: / /
الدراسات العليا

أجازت الرسالة بتاريخ
/ /
موافقة مجلس الجامعة

ختم الإجازة
/ /
موافقة مجلس الكلية

/ /

/ /

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

{رَبَّنَا لَا تُزْغِ قُلُوبُنَا
بَعْدَ إِذْ هَدَيْتَنَا وَهَبْ
لَنَا مِنْ لَدْنِكَ رَحْمَةً إِنْكَ
أَنْتَ الْوَهَابُ }

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

(الآية)

اَللّٰهُ

؛ ؛ ؛ ؛ ؛ ؛ ؛ ؛ ؛

إِلَيْهِ مِنْ أَرْهَقَهُمَا فِي الصَّغْرِ وَقَمِلاً كَثِيرًا مِنْ أَجْلِيِ
وَكَانَ رَخَاهُمَا عَلَيَّ مَصْدَرْ تَوْفِيقِي بَعْدَ اللَّهِ

والدي ووالدي جزاكم الله خيراً، وأمد عمركم بالصالحات ...

وإلى من صبر دون ملل، وشجعني دون كلل
وسار معى نحو العلم ... خطوة بخطوة، بذرناه معاً... ومصدناه معاً
وسنبقى معاً... بإذن الله، زوجي الغالي جزاكم الله خيراً ...

وإلى قردة عيني وبسمة قلبى وزينة حياتى
ولدى العبيب "أحمد"

وإلى من ساندوني ولم يبخلا على بالبهد والدعم المتواصل
ووقفوا بجانبى حباً وتقديرًا
إخوتى الأباء وفقكم الله لكل خير وسد خطائهما
على طريق الخير ...

تقدير

الحمد لله فاتحة كل خير ك م لأربدنك " :

: " لا يشكر الله من لا يشكر الناس " قوله صلى الله عليه

ي ك فكافئه " .

أولاً وأخيراً أن من توفيقه بإتمام هذه الص الشكر والتقدير والامتنان لأ

الأستاذة الدكتورة/ ثناء إبراهيم موسى فرات

المكتبات والمعلومات بكلية الآداب - جامعة عين شمس لتفضليها ب مد يد العون العلمي والإشراف على هذه الرسالة، بما لديها من عقل نير، وعلم جم حيث وإبداء الملاحظات والتوجيهات، مما ساعدني على ك وتقدير وجزاها الله عنـي خـيرـ الجـزـاء .

معاني الشكر والتقدير

الدكتورة/ منى حسين حسن أبو طيرة عـدـ بكلـيـةـ الآـدـابـ -ـ جـامـعـةـ عـيـنـ شـمـسـ

على هذه الرسالة، حيث إـرـشـادـ،ـ فـهـاـ مـنـيـ جـزـلـ الشـكـرـ سـأـلـ اللـهـ الـعـلـيـ الـقـدـيرـ يـجـزـبـهاـ عـنـيـ خـيرـ الجـزـاءـ .

لص الشـكـرـ وـالـتـقـدـيرـ وـالـاحـتـرامـ يـالـجـالـيـانـ

الأستاذ الدكتور/ علي محمد عبد الوهاب أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس والمعلومات المساعد بكلية الآداب-

ما بالموافقة على مناقشة هذه الرسالة، بل وترحبيهما الكامل وإبداء يـةـ الـقـيـمةـ الـتـيـ سـتـثـرـيـ هـذـهـ الرـسـالـةـ يـاـ مـاـ يـلـيقـ بـقـدـرـهـماـ مـنـ شـكـرـ وـتـقـدـيرـ فـجـزـاهـماـ اللـهـ عـنـيـ خـيرـ الجـزـاءـ .

كما يطيب لي أن بـخـالـصـ شـكـرـيـ وـحـبـيـ وـتـقـدـيرـيـ إـلـيـ وـالـدـيـ الـكـرـمـيـنـ ! لما بـذـلـوهـ مـعـيـ مـنـ جـهـدـ وـصـبـرـ وـمـؤـازـرـهـ وـتـوـفـيرـ كـلـ سـبـلـ الـراـحـةـ لـإـنـجـازـ هـذـهـ الرـسـالـةـ،ـ فـبـارـكـ اللـهـ لـيـ فـيـهـمـ

الصحة والعافية عليهم جميعاً، وزوجي الذي كان

خير سند وعون لي

بحبه وتشجيعه

ي

ب

ب

٢٠١٥

كل من قدم لي يد العون

ك

ي بذلك من أجل إعداد هذه الرسالة،

جزيل الشكر

. خير الج

و الحمد لله رب العالمين

:::::::::::::::::::

"ملة حامدة منهجية"

"صراعات العمل المهنية في المكتبات الجامعية بالقاهرة" الكبرى: دراسة ميدانية

مقدمة منهجية

أولاً: أهمية الدراسة ومبرراتها:

أصبحت المجتمعات اليوم تعيش عصر التغير المتسارع في كل مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية والعلمية، بفضل الأساليب التكنولوجية الحديثة، وخاصة تكنولوجيا المعلومات، ومن الملاحظ أن أي منظمة معاصرة والتي من بينها المكتبات – أياً كان نوعها وأهدافها تتسم بسمات، أهمها: تعدد النشاطات، وإحداث التطوير في الأفكار والمفاهيم، وشدة المنافسة على الموارد، ومن الطبيعي أن انتقام الإنسان للمجتمع يفرض عليه تكوين علاقات مع غيره من البشر، وهذه العلاقات المختلفة لا يمكن أن تستمر في ظل مناخ دائم من الوفاق والوئام، دون أن يكون هناك تناقض في الرأي والاختلاف في وجهات النظر، مما يجعل الإنسان معرضاً وبصورة مستمرة ليكون طرفاً في شكل من أشكال الصراع، ومرد هذا الصراع هو اختلاف ميول ورغبات وأمال وططلعات وخبرات واتجاهات الأفراد^(١).

فالإنسان على المستوى الشخصي يعني من صراع بين طموحاته وإمكانية تحقيقها، وي يعني من صراع في علاقاته مع الآخرين نتيجة للضغط التي تفرضها عليه عوامل البيئة المتغيرة من اقتصادية واجتماعية وتكنولوجية وغيرها، كما يعني من صراع في عمله، فقد يعني الفرد من صراع أشقاء عمله في المكتبة، قد يكون بسبب التخصص الوظيفي أو نوع السلطة التي يمارسها، أو لأن أهداف المكتبة تتعارض مع أهدافه الشخصية.

وليس الصراع بالأمر الحديث، حيث كان محل اهتمام علماء النفس والمجتمع منذ قديم الزمان، إلا أن الاهتمام به من وجهة النظر الإدارية هو الوجه الجديد للصراع، ويعود هذا الاهتمام إلى

^(١) سعود سعيد مسفر السلمي. استراتيجية مقترحة لإدارة الصراع بين مديرى مدارس التعليم العام والمشيرفين التربويين بمحافظة جدة : دراسة ميدانية /إشراف حافظ فرج احمد .جامعة عين شمس - كلية البنات - قسم أصول التربية ، ٢٠٠٤ .- رسالة دكتوراه .- ص ٢.

إحساس الإداريين بأن التنظيم يتضمن أنواعاً عديدة من الصراعات التي تستحوذ على ما يقارب ٢٠٪ من وقتهم في إدارة هذه الصراعات^(٢).

وكانت المدرسة التقليدية في الإدارة تنظر إلى الصراع نظرة سلبية، وأن الصراع في مجلمه شر، وتعتقد أنه غير مرغوب فيه ويجب تجنبه، وأن الصراع يعني العداونية والتدمير، أما مدرسة الفكر الإداري (المدرسة السلوكية) كانت وجهة نظرها أن الصراع أمر مرغوب فيه، وأنه ليس بالضرورة أن يكون الصراع ضاراً، حيث يمكن أن يكون له نتائج إيجابية كالتحفيز، منها: أنه يمنح الفرص لأطراف النزاع إلى إعادة الحوار مرة أخرى، ومنها أيضاً أنه يمكن من إحداث التغييرات المطلوبة سواء على المستوى المجتمعي أو المهني. أما (المدرسة التفاعلية الحديثة) فتتبّنى فكرة أنه لا يجب أن يقتصر الأمر على قبول الصراع والسماح بوجوده فقط، بل يجب أن تحرص إدارة المكتبة على وجود دافع من الصراع لتجنب الملل والروتين، على أن يتوازى ذلك مع حسن إدارة الصراع، وصولاً إلى التغيير والتطوير للأفضل. وأن المدير عليه أن يشخص كل مواقف الصراع للتعرف على الظروف التي تحبط به، ثم يختار الاستراتيجية المناسبة لعلاج الصراع.

ولأن المكتبات هي تنظيمات من طبيعتها العمل الجماعي وليس الصراع، وذلك لأنها يجب أن تعمل من خلال تكامل وتعاون جميع الأطراف والإدارات والأقسام المكونة لها، فتعدد الأطراف العاملة في المكتبة، والمتعاملة معها يفرز كثيراً من المشكلات والخلافات والتوترات المستمرة. كما أن التخصص وتقسيم العمل داخل المكتبة أدى إلى وجود اعتماد متبادل يختلف في شكله بين الأفراد والإدارات والأقسام، والذي أدى بدوره إلى وجود الصراع بينها. وهناك أسباب عديدة للصراع في المكتبة، فقد يحدث نتيجة لاقتسام موارد العمل بين العاملين، أو نتيجة لاختلاف الأوضاع الوظيفية وما يتبعه من اختلاف في الأهداف والقيم والأفكار بين العاملين. فالاختلاف بين العاملين في بيئة العمل، سواء كان اختلافاً عقلياً أو مهنياً، أو كان نتيجة تنوّع في مناخ العمل، يخلق جواً من عدم الاتفاق والتواءم، مما قد يؤدى إلى حدوث ما يسمى بالصراع^(١).

وإذا كان المفهوم الحديث لإدارة المكتبات قد تبني مفهوم التكامل بين الإدارات والأقسام المختلفة داخل المكتبة الواحدة، فإن الواقع العملي لا يزال يشهد اختلافات بين القائمين على هذه الإدارات والأقسام في المكتبات المصرية، فلا يمكن تصور حدوث تطابق تام بين قيم ومصالح واتجاهات وأهداف القائمين على كل من الإدارات والأقسام، مما ينتج عنه في معظم الأحيان حدوث صراع قد يتزايد ويتفاقم بصورة كبيرة، وبالرغم من أن الأصل هو أن تتواءم جهود كافة الإدارات

^(١) ثناء إبراهيم موسى فرات. الصراع التنظيمي في دار الكتب المصرية: دراسة ميدانية. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، ٢٠٠٧. - ص ١٢.

^(٢) Thomas,Kenneth W&Schmidt,warren H. A Survey of Managerial Interests with respect to conflict .- Academy of management journal .- vol,19,no,2(jun,1976).-p.315

والأقسام داخل المكتبة الواحدة لخدمة أهدافها، إلا أن العنصر البشري القائم على الاختلافات العقلانية أو المهنية سيظل يلعب دوراً في تغذية هذا الصراع^(٣).

ولا يحتاج الدور الذي يقوم به أمين المكتبة في المؤسسات المعلوماتية إلى مزيد من التأكيد على أهميته، حيث ينظر إلى تلك المهنة على مر العصور على أنها مهنة العطاء، ولكن من يمارس هذه المهنة في الوقت نفسه هم بشر يتأثرون نفسياً بمناخ عملهم كما يؤثرون في مجتمعهم^(٤).

فالعنصر البشري في المكتبات يعد أهم عناصر العمل والإنتاجية على الإطلاق، ومحوراً أساسياً، وأداة فاعلة للوصول إلى هدفها، وتحقيق التميز في الأداء. ويمكن القول: إنه مهما توافرت للمكتبة من موارد مالية وتكنولوجية وهياكل تنظيمية، فإنها تبقى خامات لابد من توافر الإنسان لاستثمارها لخدمة أهداف المكتبة، ويبرز هذا أهمية إدارة العنصر البشري في المكتبات، وذلك لأنه العنصر الجوهرى، والأساس في نجاح المكتبات، مما يحتم ضرورة دراسة طبيعة سلوك الأفراد؛ للتعرف على رغباتهم وحاجاتهم، وإحداث نوع من التوافق بين أهدافهم الشخصية والأهداف العامة للمكتبة التي يعملون بها^(٥).

وترى الباحثة أن من أحد جوانب الكفاءة الإدارية للمكتبة هي قدرة الإدارة على التعامل مع الصراعات المختلفة التي قد تتشب داخل المكتبة، بحيث تخفف من حدة الصراع الذي قد يضر بالمناخ العام للمكتبة، وفي نفس الوقت تحافظ على مستوى معين للصراع يساعد على زيادة المنافسة بين العاملين، ولكن غالباً ما تلجأ الإدارة إلى كبت الصراع وعدم إظهاره، اعتقداً منها بأن عدم وجود صراعات داخل المكتبة يعبر عن ظاهرة صحية، ومؤشر على نجاحها وكفاءتها، وعندما تتعامل المكتبة مع هذا الصراع لا تحسن عملية اختيار الاستراتيجية المناسبة، مما يؤثر سلبياً على الروح المعنوية للعاملين، وقد يخفي من مستوى أدائهم. ولهذا فإن هناك ضرورة لإجراء دراسة علمية للتعرف على أسباب الصراعات في المكتبات، وأنواعها، وطرق مواجهتها، وهذا ما تسعى هذه الدراسة إلى التعرف عليه وعلى آثاره التي يخلفها.

وتنبع أهمية هذه الدراسة من الاعتبارات الآتية:

١. حداثة الموضوع محل الدراسة في مجال المكتبات والمعلومات، وندرة الدراسات المصرية والعربية في هذا المجال، في حين تكثر الدراسات عن الصراع في العمل في كافة المجالات والتخصصات الأخرى، حيث إنه لا توجد سوى دراسة مصرية واحدة في مجال المكتبات

^(١) المرجع السابق. - ص ١٤-١٥.

^(٢) نجاح بنت قيلان بن حمد القيلان. مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية. - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية ، ٢٠٠٤. - ص ١٨.

^(٣) ربحي مصطفى علان. إدارة الموارد البشرية في المكتبات الالكترونية: دراسة وثائقية. مجلة جامعة دمشق . - مج ٢٠، ع ٣، ٤٢٢ (٢٠٠٤). ص ٢٢٢ - متاح على: <http://www.dahsha.com/up/files/ribhi.pdf>

والمعلومات بعنوان: "الصراع التنظيمي في دار الكتب المصرية: دراسة ميدانية". على الرغم من أهمية هذا الموضوع في توفيره للاستقرار والمناخ الملائم للعمل لتحقيق أهداف المكتبة.

٢. ترجع أهمية هذه الدراسة إلى أهمية قطاع التطبيق، ألا وهو المكتبات الجامعية لما لها من أهمية في دفع مسيرة البحث العلمي، ولمكانتها في التنظيم الوطني للمعلومات، كما أنها تعد الشريان الحيوي للجامعة والمؤسسات العلمية الأخرى، حيث يُعد الصراع ظاهرة مؤثرة في أداء هذه المكتبات، ومن ثم يشكل أحد عوامل عدم الاستقرار فيها، لذا تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على الصراع، من حيث: أسبابه وأنواعه في المكتبات الجامعية، والتعرف على الأساليب التي يستخدمها المديرون والعاملون عند التعامل مع الصراع.

٣. يستفيد من هذه الدراسة العاملون في المكتبات الجامعية، من حيث التعرف على أساليب الإدارة في إدارة صراعاتهم؛ لرفع مستوى أدائهم وإنتاجيتهم في العمل، والعمل على التناقض البناء لا التناقض الهدام.

٤. تتميز في كونها تركز على عنصر محدد من عناصر المكتبة، وهو العنصر البشري باعتباره الأساس الذي تقوم عليه المكتبات ومراكز المعلومات.

٥. التعرف على الآثار السلبية الناتجة عن الصراع إذا أهملت إدارته، وكذلك كيفية استغلاله الاستغلال الأمثل كقوة بناء إذا أحسنت إدارته.

٦. توجد أهمية تطبيقية لنتائج مثل هذه الدراسات في مجال المكتبات والمعلومات، حيث يمكن أن يستفيد المديرون منها في معرفة الأساليب المناسبة لإدارة الصراعات الموجودة بين العاملين في داخل أقسامهم وإدارتهم حتى يمكن زيادة فعالية المكتبة.

٧. إمكانية استفادة المكتبات من نتائج ووصيات هذه الدراسة، لإيجاد منظومة إدارية وتنظيمية تساعد في الاستفادة من الصراع وتوجيهه؛ لتحقيق المزايا المطلوبة. وتبني أفضل الاستراتيجيات الممكنة لإدارة الصراعات بالشكل الذي يحقق أهداف كل من المديرين والعاملين.

ثانياً: مشكلة الدراسة:

إن حرص المكتبات على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية يتطلب بجانب عوامل أخرى الاهتمام بإدارة الصراعات، سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات، أو المكتبة ككل، وذلك باستخدام الاستراتيجية المناسبة، والتي تمكن من معالجة الصراعات المضرة بالمكتبة، والحفاظ على مستوى

معين من هذه الصراعات؛ لزيادة المنافسة وتحسين أداء العاملين والمكتبة ككل، ومن ثم يمكن صياغة المشكلة البحثية لهذه الدراسة على النحو التالي:

"تتركز مشكلة الدراسة في رصد أنواع الصراعات في المكتبات الجامعية، وكذلك أسبابها، والآثار السلبية والإيجابية المترتبة عليها، كما تسعى إلى معرفة الأساليب المستخدمة في إدارتها".

ويمكن بلورة هذه المشكلة من خلال التساؤلات التالية:

- ١- ما مؤشرات الصراع في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى؟
- ٢- ما أنواع الصراعات في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى؟
- ٣- ما أسباب الصراعات في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى؟
- ٤- ما الآثار الإيجابية التي تخلفها الصراعات في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى؟
- ٥- ما الآثار السلبية التي تخلفها الصراعات في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى؟
- ٦- ما الاستراتيجيات التي تستخدم في إدارة الصراعات في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى؟
- ٧- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية على متغيرات الصراع؟
- ٨- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين والمديرين على متغيرات الصراع المشتركة بينهم؟

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى رصد الصراعات المهنية في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى، وذلك من خلال:

- ١- التعرف على مؤشرات الصراع في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى.
- ٢- التعرف على أنواع الصراعات في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى.
- ٣- التعرف على أسباب الصراعات في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى.
- ٤- الكشف عن الآثار الإيجابية التي تخلفها الصراعات في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى.
- ٥- الكشف عن الآثار السلبية التي تخلفها الصراعات في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى.
- ٦- التعرف على الأساليب المستخدمة في إدارة الصراعات في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى.
- ٧- التعرف على الفروق ذات دلالة إحصائية بين بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية على متغيرات الصراع.

٩- التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين العاملين والمديرين على متغيرات الصراع المشتركة بينهم.

١٠- وضع مقترنات تساعد على تخفيف الآثار السلبية للصراع في المكتبات.

رابعاً: مجال الدراسة وحدودها:

١- **الحدود الموضوعية** : تقصر هذه الدراسة على دراسة وتحليل الصراعات المهنية التي تحدث داخل المكتبات الجامعية فقط، سواء بين الإدارة والعاملين، أو بين العاملين وبعضهم البعض .

٢- **الحدود الزمنية** : تعتمد هذه الدراسة على البيانات التي تم تجميعها خلال العام الجامعي ٢٠٠٩ / ٢٠١٠ وذلك بدءاً من تاريخ توزيع أول استبيان في ١١/١٩ / ٢٠٠٩ - وحتى استلام آخر استبيان في ٤/١٣ / ٢٠١٠ .

٣- **الحدود المكانية**: تم تطبيق هذه الدراسة على المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى (جامعة القاهرة - جامعة عين شمس - جامعة حلوان) التابعة للمجلس الأعلى للجامعات، ويقصد بالمكتبات الجامعية في هذه الدراسة (المكتبات المركزية - وعينة من مكتبات الكليات في العلوم الإنسانية والاجتماعية و عينة من مكتبات الكليات في العلوم البحثة والتطبيقية).

خامساً: منهج الدراسة :

تسلك هذه الدراسة المنهج الميداني والمنهج الوصفي التحليلي المقارن، وهو ذلك المنهج الذي يهدف إلى جمع الحقائق والبيانات عن ظاهرة أو موقف معين مع محاولة تفسير هذه الحقائق، وثُنِّدَ البحوث الميدانية من أهم البحوث في مجال المكتبات والمعلومات، ومن أكثرها شيوعاً في الوقت الحاضر، وربما كان ذلك بسبب طبيعتها العلمية النفعية، إذ إنها تحاول الكشف عن الأوضاع القائمة لمحاولة النهوض بها ووضع الخطط أو البرامج اللازمة للإصلاح، هذا فضلاً عن أنها تحاول الوصول إلى تعميمات يمكن تطبيقها بالنسبة للحالات المدروسة أو للحالات الأخرى ذات الظروف المشابهة^(١) .

سادساً: أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الباحثة على الأدوات التالية لجمع البيانات :

أ- القراءة النظرية في أدب الموضوع :

^(١) محمد فتحي عبد الهادي . البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات .- القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، ٢٠٠٢ .- ص ١٠٣ .

تُعد القراءة النظرية في أدب الموضوع من الأدوات الهامة التي استعانت بها الباحثة للتعرف على موضوع دراستها وفهم أبعاده وجوانبه المختلفة، ومن ثم اطلعت الباحثة على ما توفر لديها من إنتاج فكري منشور – باللغتين العربية والإنجليزية حول موضوع الدراسة .

ب- استماراة الاستبيان* :

قامت الباحثة بإعداد استمارتي استبيان وجهت أحدهما إلى مدير المكتبات الجامعية والأخرى للعاملين في تلك المكتبات ، و يتم الحديث عنهم مع الدراسة الميدانية.

ج- المقابلة الشخصية:

تم اللجوء إلى هذه الوسيلة عند توزيع الاستبيان على المديرين والعاملين في المكتبات الجامعية، حيث تسنى للباحثة أثناء توزيع الاستبيان، إجراء حديث أو فتح حوار مع المجيب بهدف الوصول إلى فكرة أوسع حول موضوع الدراسة.

د- الملاحظة الشخصية :

لقد أفادت هذه الأداة الدراسة، وذلك عند إجابات بعض من المديرين والعاملين على أسئلة الاستبيان والأفكار التي كانت تثار آنذاك، حيث كانت الباحثة تلاحظ كل ما يجري، وتلاحظ اختلاف أراء العاملين حول أسلوب المدير، والتي كانت تتم أثناء المقابلات التي تجريها الباحثة معهم، أو أثناء إعطائهم الاستبيان والتحدث حوله، كما لاحظت الباحثة في بعض المكتبات أسلوب تعامل المدير مع العاملين، وأسلوب تعامل العاملين مع بعضهم البعض، فكلها أمور أفادت البحث كثيراً .

سابعاً: مفاهيم الدراسة:

١- مفهوم الصراع : Conflict

هو عبارة عن حالة من عدم الاتفاق داخل الفرد نفسه، أو بين فردين أو أكثر، أو بين الجماعات، أو بين المكتبات، نتيجة لاصطدام المصالح، أو تعارض الأهداف أو تداخل الأنشطة، أو لندرة الموارد والتنافس عليها^(١) .

٢- مفهوم إدارة الصراع : Conflict Management

* انظر الملحق رقم (٢٠١)
^(١) عايدة خطاب وأخرون .العلوم السلوكية .- القاهرة : دار قيام للطباعة والنشر ، ٢٠٠٠ ، - ص ٤٤٥ .