

قسم علم المكتبات والتوثيق
تخصص: تسيير ومعالجة المعلومات

مذكرة ماستر تحت عنوان

تقييم أداء الموارد البشرية في المكتبات الجامعية
وأثره على الرضا الوظيفي لدى المكتبيين
دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
جامعة الشيخ العربي التبسي * تبسة*

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الأستاذ(ة):
• أ. زيات ليليا

من إعداد الطلبة:

- بوعلي هيفاء
- عباد يسرى

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
أ.د. منير الحمزة	أستاذ تعليم عالي	رئيس
أ. ليليا زيات	أستاذ محاضر "ب"	مشرفا ومقررا
د. الطاهر بودويـرة	أستاذ محاضر "ب"	عضوا ممتحن





فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	إهداء
	شكر و عرفان
أب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المهني للدراسة	
02	تمهيد
04-02	1- أساسيات الدراسة
02-01	1-1- إشكالية الدراسة
03	2-1- تساؤلات الدراسة
03	3-1- فرضيات الدراسة
03	4-1- أهمية الدراسة
04-03	5-1- أهداف الدراسة
09-04	2- إجراءات الدراسة الميدانية
04	2-1- مجالات الدراسة
04	2-1-1- المجال الجغرافي
04	2-1-2- المجال البشري
04	2-1-3- المجال الزمني
04	2-2- منهج الدراسة
05	2-3- مجتمع الدراسة
07-05	2-4- الدراسات السابقة
09-07	2-5- مصطلحات الدراسة
الفصل الثاني: تقييم أداء الموارد البشرية في المكتبات الجامعية: الإطار النظري	
11	تمهيد
21-12	1- ماهية المكتبات الجامعية
13-12	1-1- تعريف المكتبات الجامعية
13	2-1- أهمية واهداف المكتبات الجامعية

فهرس المحتويات

13	1-2-1- أهمية المكتبات الجامعية
15-13	2-2-1- أهداف المكتبات الجامعية
17-15	3-1- انواع وأشكال المكتبات الجامعية
18-17	4-1- وظائف المكتبات الجامعية
20-19	5-1- متطلبات ومقتنيات المكتبات الجامعية
20	6-1- مجتمع المستفيدين من المكتبات الجامعية
21-20	7-1- دور المكتبات الجامعية في الوسط الجامعي
30-21	2- ماهية تقييم أداء الموارد البشرية
23-21	1-2- تعريف تقييم الأداء
24-23	2-2- تعريف تقييم أداء الموارد البشرية
24	3-2- أهمية تقييم أداء الموارد البشرية
25-24	4-2- أهداف تقييم أداء الموارد البشرية
29-25	5-2- مبررات تقييم أداء الموارد البشرية
30-29	6-2- مراحل تقييم أداء الموارد البشرية
31	الخلاصة
الفصل الثالث: الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات الجامعية	
33	تمهيد
42-34	1- ماهية الرضا الوظيفي
34	1-1- تعريف الرضا الوظيفي
35	2-1- أهمية الرضا الوظيفي
36-35	3-1- العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي
37-36	4-1- أنواع ومظاهر الرضا الوظيفي
36	1-4-1- أنواع الرضا الوظيفي
37	2-4-1- مظاهر الرضا الوظيفي
39-37	5-1- تأثير إدارة الموارد البشرية في الرضا الوظيفي لدى العاملين

فهرس المحتويات

38-37	1-5-1- الإشراف على العاملين واثرها على الرضا الوظيفي لدى المكتبيين
38	2-5-1- صفات وسلوك الموظف الذي يتحلل بالرضا الوظيفي
39-38	3-5-1- تحفيز العاملين وتأثيرهم على الرضا الوظيفي لدى المكتبيين
40-39	6-1- مؤشرات الرضا الوظيفي
42-40	7-1- النظريات المفسرة للرضا الوظيفي
43	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة	
46-45	1- التعريف بمكان الدراسة
52-47	2- تحليل بيانات المقابلة المقننة
54-53	3- النتائج على ضوء الفرضيات
56	خاتمة
60-58	القائمة الببليوغرافية
	الملاحق
	المستخلصات

فهرس الجداول

كشاف الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
47	يمثل توزيع أفراد مجتمع البحث حسب الجنس	01
47	يمثل توزيع أفراد المجتمع البحث حسب الرتبة	02
48	يمثل توزيع أفراد المجتمع حسب المؤهل العلمي	03
48	يمثل أفراد مجتمع البحث حسب سنوات الخبرة	04

الإهداء

أبدا كلامي بالحمد والشكر لله

أهدي ثمرة جهدي الى حبيبي وقرّة عيني - محمد صلى الله عليه وسلم -
الى من نقش اسمه في روحي وكلماته في عروقي الى العزيز على قلبي رحمه الله الى روح
ابي الغالي

الى من كانت سبب وجودي في هذه الحياة الى من علمتني ان الحياة صبر وحب
وعزيمة وعمل الى من سهرت الليالي من اجل ان ارفع رأسي عاليا

"امي الغالية والعزيزة"

حفظك الله ورعاك وأرضاك عني

الى من شاركوني حلو الحياة ومرها ، بجدها ولهوها : اخوتي "عبد العزيز، فوزي
وزوجته" وأختي الغالية وزوجها وأبنائهم "أمجد أسيل أنيس"

حفظهم الله ورعاهم

الى أعز صديقة وأخت التي لم تلدها أُمّي "هيفاء" ورديقة عمري ومشواري الدراسي
لأكثر من 10 سنوات وأتمنى من الله أن يوفقها في حياتها

إلى من سأكمل معه باقي حياتي خطيبي

الى كل من أعمامي.....عماتي....أخوالي....خالاتي.....

وكل من حمل لقب عباد ومد لي يد العون من قريب أو من بعيد

كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي وعملي راجية من المولى عزوجل

وأن يوفقني وأن ينفعني وإياكم به وشكرا.

عباد يسرى

الإهداء....

ها قد مر بي العمر ووصل بي مشوار حياتي الدراسي الى هذه المحطة

المنتظرة تاركاً ورائي ذكريات مليئة بخطوات عديدة منها الحلوة والمرّة

فيها ما ينسى وما يبقى عالقا بالأذهان

أتقدم باسمي العبارات الشكر والعرفان الى كل من احتوهم قلبي وأحيمهم

الى كل من وقف الى جانبي وساندني وشجعني على اتمام مشواري

رغم الكثير من العوائق والعقبات

أهدي هذا العمل الى من كانت معي في نجاحي واستمراري وتقدمي دائما

فهي بمثابة الشمعة التي أضأت مشوار دراستي الى من زرعت في نفسي حب المثابرة والخير والطيبة والعطاء

الى قرة عيني أمي الحنونة حفظها الله لنا وأرضها عنا

الى من كان شامخا وواقفا الى جانبي وشجعني على الصمود أمام كل عسير

أعزه الله وأدامه تاج فوق رؤوسنا

إلى أعمدة بيتنا اخوتي الثلاثة "أنور، أسامة، قتيبة" الى من يغمروني بالامل

الى من عشت معهم أحلى أيام حياتي

الى أختي التي لم تلدها أمي "يسرى" وكانت لي الرفيقة والصديقة والشقيقة الحنونة وحقيبة اسراري لأكثر من 10 سنوات

الى من سأكمل معه مشوار حياتي ان شاء الله "جمال"

الى اجدادي رحمهم الله

الى جدتي "يمينة" حفظها الله وأطال في عمرها

الى كل أقاربي من قريب أو من بعيد الى أفراد اسرتي وعائلي الكبير منهم والصغير

الى أعمامي.....عماتي.....أخوالي.....والى كل أفراد عائلتهم

الى كل من ساندني للوصول الى ما كنت اصبر اليه

بوعلي هيفاء

شكر وعرفان

بسم الله الرحمان الرحيم

"رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه
وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين"

سورة النمل الآية " 19 "

نبدأ كلامنا بالحمد لله على إحسانه والشكر له سبحانه على توفيقه وإمتنانه حمدا
كثيرا طيبا مباركا فيه

والصلاة والسلام على أشرف المرسلين حبيب الله محمد – صلى الله عليه وسلم –

كما لا يسعنا في هذا المقام إلا أن نتقدم بالشكر الجزيل للأستاذة الفاضلة

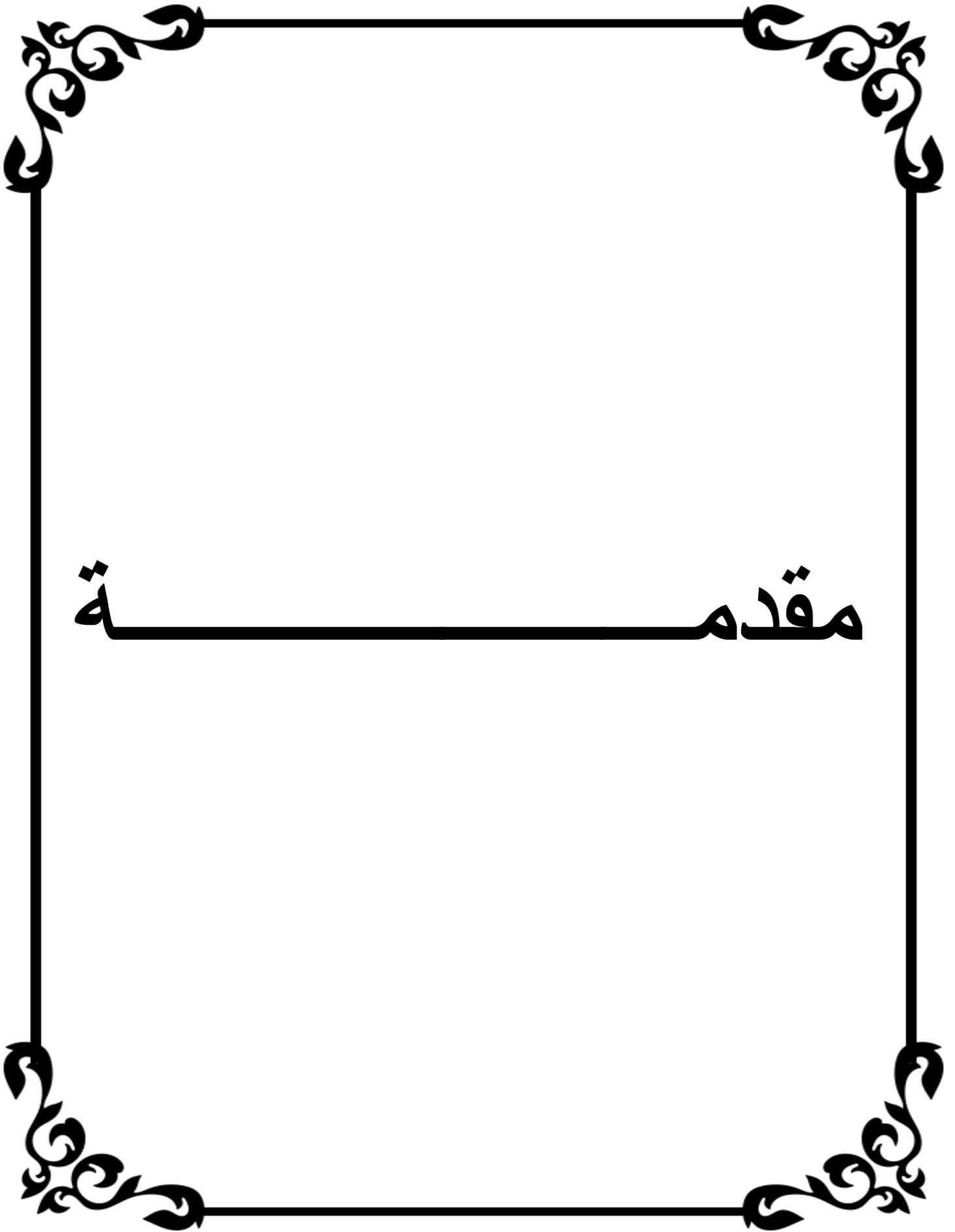
"زيات ليليا"

كما يسعدني ان اتقدم بجزيل الشكر الى لجنة المناقشة لتكرمهم بقبول مناقشة هذه
المذكرة وارجوا من الله عز وجل ان يكون هذا العمل نافذة لبحوث أخرى وان
يكون إثراء للمكتبة الجامعية

كما لا ننسى كل من علمنا حرفا من المرحلة الإبتدائية الى المرحلة الجامعية ونخص

بالذكر أساتذة تخصص علم المكتبات جامعة تبسة

وكذلك الشكر موصول لكل موظفي مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية



مقدمہ

تعد المكتبات الجامعية معيار في ارتقاء الجامعات وتطورها، حيث تعتبر القلب النابض الذي يلي متطلبات الجامعة في البحث العلمي والتثقيف وأيضا في خدمة جمهور المستفيدين الباحثين من طلبة و أساتذة. كونها جزء لا يتجزء من الكينونة الأكاديمية، حيث أصبح من الضروري أن تسعى المكتبات الجامعية بمختلف مجالاتها ونشاطاتها الى التكيف مع التطورات السريعة الحاصلة في بنيتها القاعدية بغية مواكبة التطورات التقنية في مجال التكنولوجيا و الاتصالات، والتي تعد أبرز ما يميز المكتبة الجامعية عن نظيراتها ، وهذا ما يستدعي بالضرورة الى اعتمادها على أحد أهم المقومات ألا وهو العنصر البشري المؤهل الذي يعتبر الغاية والوسيلة التي تطلع من خلاله المكتبة الجامعية لتحقيق أهدافها المسطرة، فهو القادر على تحقيق الإبداع والتطور، وتقديم الخدمات بجودة عالية لجمهور المستفيدين.

إن تقييم أداء المورد البشري يسمح للمكتبات الجامعية بتحديد ما تستحقه وما تحتاجه من موارد بشرية مؤهلة، ذات مهارة وكفاءة عالية، كما يمكنها التخطيط لتكوين وتطوير هذه المهارات والخبرات والمحافظة عليها، كما قد ينتج عنها تحقيق رضا الموظفين من خلال توفير أهم متطلباتهم واحتياجاتهم، التي تؤدي إلى تحسين ادائهم والرقى بمختلف مستوياتهم.

إن مسؤولي مكتبات كليات جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي يعملون على تقييم أداء الموارد البشرية ككل المؤسسات الأخرى، ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية واحدة من بين هذه المكتبات، فهل لهذا التقييم أثر على الرضا الوظيفي للمكتبيين؟ هذا ما جعلنا نختار هذا الموضوع ونبحث فيه في دراستنا التي تحمل عنوان: تقييم أداء الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية وأثره على الرضا الوظيفي لدى المكتبيين: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية - تبسة - وللتعمق في جميع جوانب الدراسة قمنا بتقسيمها إلى جانبين النظري والتطبيقي. حيث تطرقنا في الجاني النظري إلى ثلاث فصول:

بالنسبة للفصل الأول: فهو عبارة عن الإطار المنهجي حيث تطرقنا فيه إلى مرتكزات الدراسة إضافة إلى العناصر المرتبطة بها من تساؤلات الدراسة، الفرضيات، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة والدراسات السابقة، كما تناولنا أيضا فيه مجالات الدراسة (المجال الجغرافي، المجال البشري، المجال الزمني) ومنهج الدراسة،

مقدمة

أما في الفصل الثاني فقد تطرقنا إلى ماهية المكتبات الجامعية من تعريف المكتبات الجامعية وأهدافها وأهميتها وأنواعها وأشكالها، أما في المبحث الثاني فقد تطرقنا إلى ماهية تقييم أداء الموارد البشرية في المكتبات الجامعية حيث قمنا بإعطاء مفاهيم حول تقييم أداء الموارد البشرية وأهدافها وأهميتها وتكلمنا عن التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية أما بالنسبة للفصل الثالث فقد قمنا بمعالجة ماهية الرضا الوظيفي وأهدافه وأنواعه والنظريات المفسرة للرضا الوظيفي وأبرز العوامل المؤثرة فيه.

أما الجانب الميداني وهو الفصل الأخير فقد تضمن نتائج الدراسة الميدانية، وهذا من خلال تحليل إجابات المبحوثين على المقابلة المقننة التي قمنا بها مع المكتبيين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - تبسة - وعرض النتائج على ضوء الفرضيات، وأخيرا خاتمة مثلت حوصلة عامة للدراسة.

الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

1- أساسيات الدراسة

1-1 إشكالية الدراسة

1-2-2 تساؤلات الدراسة

1-3-3 فرضيات الدراسة

1-4-4 أهمية الدراسة

1-5-5 أهداف الدراسة

1-6-6 أسباب اختيار الموضوع

2- إجراءات الدراسة الميدانية

1-2-1 مجالات الدراسة

2-1-1-1 المجال الجغرافي

2-1-2-2 المجال البشري

2-1-3-3 المجال الزمني

2-2-2 منهج الدراسة

2-3-3 مجتمع الدراسة

2-4-4 الدراسات السابقة

2-5-5 مصطلحات الدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد:

قبل البدء في اي بحث علمي من الافضل التعريف بجوانبه العلمية منهجيا من خلال التطرق الى اشكالية الدراسة التساؤلات والفرضيات التي يفترض الاجابة عنها ثم توضيح اهمية الدراسة والهدف منها، واعطاء فكرة عن الدراسات السابقة والمصطلحات التي استخدمت في الدراسة.

1- اساسيات الدراسة

1-1 إشكالية الدراسة:

تؤدي المكتبات الجامعية دورا علميا هاما في مجال التعليم العالي ولا يقل هذا الدور في أهميته وضرورته عن أي دور آخر يمكن أن تقوم به أي مؤسسة أخرى داخل المحيط الجامعي. ولنجاح المكتبات الجامعية في أداء هذه الوظيفة الهامة على الوجه الذي يحقق أهدافها ، يتطلب الأمر توفر موارد بشرية مناسبة لتلك المهمة ، فلا يمكن أن تدار أي وظيفة من دون أفراد مؤهلين ، ومادام هناك أعمال وأهداف مطلوب إنجازها. فلا بد أن يتم ذلك من خلال العناصر البشرية المناسبة.

يمثل الرضا الوظيفي أحد أهم العناصر المهمة في تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي لدى المكتبيين لإتمام عملهم بكل إتقان. فهو نتيجة حصولهم على مكافآت مادية أو معنوية تحقق العدالة بسبب ربطها بأهمية القيام بأداء محدد. هذا الأداء الذي يتم تقييمه دوريا. ومن هذا المنطلق توجهت دراستنا إلى البحث عن العلاقة التي تربط بين تقييم الموارد البشرية والرضا الوظيفي. أي ما إذا كان لتقييم الموارد البشرية تأثير على الرضا الوظيفي للمكتبيين في المكتبات الجامعية. واخترنا مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية مكانا لدراستنا الميدانية.

و بناء على ما سبق نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

* كيف يؤثر تقييم الموارد البشرية على الرضا الوظيفي للمكتبيين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الشهيد العربي التبسي- تبسة -

2-1 تساؤلات الدراسة:

- 1- هل عملية التقييم ضرورية لتحقيق كفاءة أداء المكتبيين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية؟
- 2- هل الرضا الوظيفي للمكتبيين بالمكتبة قيد الدراسة مرتبط بطريقة تقييم أدائهم؟
- 3- هل هناك تحديات تواجه إدارة الموارد البشرية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي للمكتبيين؟

3-1-الفرضيات:

- 1-إن عملية التقييم ضرورية لتحقيق كفاءة المكتبيين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
- 2- إن الرضا الوظيفي للمكتبيين بالمكتبة قيد الدراسة مرتبط بطريقة تقييم أدائهم
- 3- تواجه إدارة الموارد البشرية بمكتبة العلوم الإنسانية والاجتماعية – تبسة- تحديات في تحقيق الرضا الوظيفي للمكتبيين

4-1-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

- * أن تقييم أداء المكتبيين أحد الأبعاد الرئيسية في تنمية المورد البشري في المكتبات الجامعية والتي لها فائدة عظيمة على المستفيدين بشكل عام وعلى المكتبيين بشكل خاص. فال مورد البشري في المكتبات الجامعية له أثره الواضح على نجاحها وتحقيقها لأهدافها.

5-1-أهداف الدراسة:

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى:

- * الوصول إلى أهم متطلبات عملية تقييم أداء الموارد البشرية؛
- * معرفة واقع تقييم الموارد البشرية في مكتبة كلية العلوم الانانية والاجتماعية؛

* التعرف على مختلف العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للمكتبيين بالمكتبات الجامعية؛

* محاولة إبراز العلاقة بين الرضا الوظيفي وتقييم أداء الموارد البشرية؛

* إبراز أهمية إدارة الموارد البشرية ومدى مساهمتها في تحسين العاملين ورفع مستوى الرضا لديهم.

2-إجراءات الدراسة الميدانية:

تتضمن ما يلي:

2-1-مجالات الدراسة:

تتمثل في:

2-1-1 المجال الجغرافي: قمنا بالدراسة الميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الشهيد

الشيخ العربي التبسي –تبسة

2-1-2 المجال البشري: وهي الفئة التي تتعلق بها الدراسة وعليه فقد اقتصرنا على المكتبيين العاملين بمكتبة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وعددهم سبعة.

2-1-3 المجال الزمني: لقد تم إنجاز هذه الدراسة في مدة تجاوزت الخمسة أشهر تم فيها

- تحديد الإطار النظري و المفاهيمي للدراسة

- تحديد الجانب التطبيقي للدراسة حيث تم إعداد أسئلة المقابلة وتحليلها

- الكتابة والإخراج النهائي

2-2- منهج الدراسة:

لاشك أن أي دراسة علمية لا تخلو من الاعتماد على منهج محدد يختاره الباحث لموضوع دراسته, فهو

الطريق الذي يسلكه للوصول إلى نتائج دقيقة وعلمية, واختيار المنهج تفرضه نوعية وطبيعة الموضوع

المبحوث لذلك فقد وقع اختيارنا على المنهج الوصفي فهو الأنسب لموضوع الدراسة ;

3-2 مجتمع الدراسة:

إن المجتمع الأصلي للدراسة هم المكتبين العاملين بالمكتبة محل الدراسة الميدانية وعددهم ثمانية لذلك قمنا بالمسح الشامل لمجتمع البحث.

4-2 الدراسات السابقة:

لقد حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات مشابهة لهذه الدراسة وقد استقر ذلك على الدراسات التالية:

الدراسة الأولى:

الأستاذ إبراهيم أحمد (2007)

رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة العلمية للمعلومات تحت عنوان تقييم الموارد البشرية وأثره على تسويق المعلومات في المكتبات الجامعية حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الموارد البشرية في تحقيق أهداف المكتبة الجامعية والتعرف على الوظائف الرئيسية لإدارة الموارد البشرية ودور كل منها في تكوين الهيكل البشري للمكتبة الجامعية وقد شملت هذه الدراسة جميع المستهدفين المحتملين من خدمات المعلومات بمكتبة أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية من أساتذة وطلبة مرحلة التدرج وطلبة ما بعد التدرج ومستفيدين محتملين، متمثلين في الباحثين وبعض موظفي الجامعة أما القسم الثاني يشمل جميع الموارد البشرية العاملة بمكتبة أحمد عروة بمختلف أصنافهم ومستوياتهم كانت فرضيات هذه الدراسة كالتالي:

. تطلع مكتبة أحمد عروة بالوظائف الرئيسية لإدارة الموارد البشرية وتقييمها.

. المستفيدون من خدمات المعلومات بمكتبة أحمد عروة راضون.

. إن توفير الموارد البشرية المناسبة للمكتبات الجامعية يتطلب القيام بالتقييم.

. تقييم الموارد البشرية يقتضي تقييم الوظائف الرئيسية لأدائها.

. إن لتقييم الموارد البشرية أثر في تحقيق كفاءتها من حيث العدد ومستوى الأداء والسلوك.

اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي سمح بالحصول على البيانات والمعلومات النظرية التي تساعد على الوصف الدقيق والشامل لموضوع البحث وبعد ذلك وضع خطة لجمع البيانات الميدانية وتحليل المعلومات بغية الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية.

وبناء على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، والتحقق من فرضياتها الرئيسية منها والثانوية، تم الوصول إلى النتائج التالية:

. عدم تحقيق الفرضية الأولى التي تم القيام بها في مكتبة أحمد عروة بالوظائف الرئيسية لإدارة الموارد البشرية وتقييمها، وقد تم التوصل إلى هذه النتيجة من خلال البيانات المستقبلية من العاملين بالمكتبة وتحليلها.

. عدم تحقيق الفرضية الثانية لهذه الدراسة والتي لها فائدة عند المستفيدين من خدمات المعلومات بمكتبة أحمد عروة راضون وهذا تبعا لنفي الفرضية الأولى، فقد تبين أن رضا المستفيدين من خدمات المعلومات ضعيف على العموم.

. يجمع العاملون في مكتبة أحمد عروة والمستفيدون من الخدمات أن تقييم الموارد البشرية ضروري من أجل الحصول على عمال مناسبين لوظائف المكتبية في المكتبات الجامعية.¹

الدراسة الثانية:

بوقبرين سارة، (2019/2018) مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات - تبسة- تخصص تسيير ومعالجة المعلومات تحت عنوان إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات الجامعية "دراسة ميدانية بمكتبات جامعة العربي التبسي- تبسة- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الكفاءات البشرية المؤهلة التي تتطلبها علاقة الموارد البشرية بالرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات الجامعية، والتعرف على المتطلبات الضرورية لعلاقة الموارد البشرية بالرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات الجامعية. وكانت فرضيات هذه الدراسة على النحو التالي:

¹/إبراهيمي، أحمد. تقييم الموارد البشرية وأثره على تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية. رسالة ماجستير: علم المكتبات. 2007.

. يؤثر حسن إدارة الموارد البشرية إيجاباً على رضا العاملين بمكتبات كليات جامعة تبسة.

. هناك العديد من التحديات والصعوبات التي تواجه إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بمكتبات كليات الجامعة كتوفير البرامج التدريبية الملائمة، التغييرات الحاصلة في القوى العاملة، التطورات التكنولوجية الحديثة.

وقد توصلت الباحثة من خلال القيام بهذه الدراسة إلى النتائج التالية:

. إدارة الموارد البشرية حسنة بالمكتبة قيد الدراسة

. جهد المكتبة في تهيئة الظروف المناسبة لتدريب العاملين داخل المكتبة أو خارجها ضعيف، حيث يعتبر توفير برامج تدريبية للعاملين وتهيئة الظروف المناسبة لها من أهم الصعوبات التي تواجهها المكتبة حالياً وهذا ما ينعكس سلباً على رضاهم الوظيفي.¹

5-2- مصطلحات الدراسة:

تتمثل أهم مصطلحات الدراسة فيما يلي:

المكتبات الجامعية:

هي مكتبة أو مجموعة من المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات ، وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي من الطلبة والمدرسين.²

تقييم الأداء:

^{1/} بوقبرين، سارة. إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات الجامعية. مذكرة مكملة لشهادة الماستر، علم المكتبات .تسيير ومعالجة المعلومات. تبسة: جامعة تبسة، 2019

^{2/} عليوي، محمد عودة المالكي، مجبل الأزهر. المكتبات النوعية، الوطنية، الجامعية المتخصصة، العامة، المدرسية. عمان: مؤسسة الوراق، 2007. ص31

إن عملية تقييم الأداء بمفهومها الشامل عملية إدارية منظمة ومستمرة , لقياس وإصدار الأحكام, وتقييم نتائج تحقيق أهداف أداء العامل وفق معايير الأداء والسلوك المتعلقة بالعمل , وكيفية أداء العامل سابقا و حاليا , وكيف يمكن تطوير أدائه لمتطلبات وظيفته إلى مستوى أعلى مستقبلا, كما يحدد القدرات الكامنة لدى الموظف.¹

الموارد البشرية:

إدارة الموارد البشرية هي عملية اختيار واستخدام وتنمية وتعويض الموارد البشرية العاملة في المنظمة, وهي أيضا تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة النواحي المتعلقة بالحصول على الأفراد وتنميتهم وتعويضهم والمحافظة عليهم بغرض تحقيق الأهداف المنشأة.²

تقييم أداء الموارد البشرية:

هي وسيلة ضبط ومراقبة لتحديد مواقع الضعف والعجز في هيكل العاملين, كما تمكن من إصدار أحكام موضوعية بخصوص أدائهم الفعلي, وتسهيل اختيار البدائل الملائمة لتحسين ورفع فعالية أدائهم المستقبلي , ليكون في مستوى أداء المكتبة.³

¹ د. محاسنة إبراهيم محمد. إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق. عمان: دار جرير، 2013 . ص119.

² إبراهيم، السعيد مبروك. إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة. الإسكندرية: دار الوفاء ، 2014، ص-36-35

³ د. محفوظ، أحمد جودة. إدارة الموارد البشرية. عمان: دار وائل. 2014، ص20.

الرضا الوظيفي:

يعرف الرضا الوظيفي بأنه إشباع لحاجات الفرد، ولا يتحقق هذا الإشباع إلا من خلال عدة عوامل منها عوامل خارجية كبيئة العمل وعوامل داخلية كالعمل نفسه الذي يقوم به الفرد وتلك العوامل من شأنها أن تجعل الفرد راضيا عن عمله راغبا فيه متناسبا مع من يرده.¹

¹/ نور الدين, شنوفي. تفعيل نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاقتصادية. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه. العلوم الاقتصادية. الجزائر: جامعة الجزائر, 2005. ص-ص 191-192.

الفصل الثاني:

تقييم اداء الموارد البشرية في

المكتبات الجامعية

تمهيد

إن المكتبات على مستوى الجامعة تلعب دورا هاما في النهوض بالتعليم والبحث العلمي, حيث تشارك هذه المكتبات بفعالية في صلب العملية التعليمية, وتمثل عضا رئيسيا في المنظومة الأكاديمية ككل, وذلك ككيان تابع للأكاديمية أو الجامعة, وخادم لأهدافها. وتعد إدارة الموارد البشرية من أهم الإدارات الوظيفية في المكتبات وأكثرها حساسية كونها تتعامل مع العنصر البشري, فلا يمكن تحقيق أهداف المكتبة بدون هذا المورد.

1- ماهية المكتبات الجامعية:

تعتبر المكتبات الجامعية من أحد أهم المقومات الأساسية في تقييم الجامعات والاعتراف بها على المستويات الأكاديمية الوطنية والدولية . نعرفها في العناصر التالية

1-1 - تعريف المكتبات الجامعية:

تعرف المكتبة "بأنها الوسيلة التي يكتب بها الفرد المعارف و المهارات والخبرات المكتبية التي تمكنه من الاستخدام لواعي والمفيد لمختلف أوعية المعلومات لتحقيق أغراض الدراسة أو البحث أو الإطلاع"¹

كما تعرف بأنها "المكتبات التابعة للجامعة أو الملحقة بها وتعتبر المكتبة الجامعية هي الشريان الرئيسي الذي يغذي برامج وأغراض وأهداف الجامعة ،سواء في عملية التدريس أ البحوث العلمية وتمثل مهمتها الأساسية في خدمة البحث العلمي والتعليم الجامعي بكل مستوياته."²

وهي تلك المكتبة التي تنشأ وتدار وتمول من قبل الجامعات أو الكليات الجامعية أو المعاهد أو المؤسسات التعليمية العالي وتقدم خدماتها لجميع المستفيدين بإشراف مجموعة من الأشخاص المتخصصين مكتبيا وإداريا وتمتاز بأنها مفتوحة النهايات لأن المعرفة لا تتوقف عند حد معين وشموليتها تجميع الكتب المختلفة بكافة فروع المعرفة البشرية ."³

إذن فالمكتبات الجامعية هي مؤسسة علمية ثقافية تربية اجتماعية تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة (الشراء و الإهداء والتبادل والإيداع) وتنظيمها وفهرستها وتصنيفها وترتيبها وإرجاعها على الرفوف بأقصر وقت ممكن ،وتقديمها إلى مجتمع المستفيدين {قراء وباحثين}على اختلافهم من خلال مجموعة من الخدمات التقليدية كخدمات الإعارة والمراجع والدوريات...الخ والخدمات الحديثة كخدمات

^{1/} إيهاب، مصطفى محمد جادو. برنامج مقترح لإكساب مهارات استخدام المكتبة المدرسية لطلاب المدارس في ضوء مفهوم المكتبة الشاملة. رسالة ماجستير. غير منشورة معهد الدراسات والبحوث التربوية. جامعة القاهرة: 2001. ص55.

^{2/}حامد الشافعي ديباب. إدارة المكتبات الجامعية،أسسها النظرية وتطبيقاتها العلمية. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر،1994.ص69.

^{3/}عليوي، محمد عودة، مجبل لازه ر. المكتبات النوعية،الوطنية،الجامعية،المتخصصة،العامة،المدرسية.عمان: مؤسسة الوراق،2007،ص31.

الإحاطة الجارية والبعث الانتقائي للمعلومات وخدمات الأراء المحوسبة وذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علميا وفنيا وتقنيا في مجال علم المكتبات والمعلومات.¹

2-1: أهمية وأهداف المكتبات الجامعية:

تحتاج المكتبات مثل غيرها من المؤسسات إلى التنظيم الجيد وتبين مدى أهمية وأهداف المكتبات الجامعية.

1-2-1 أهمية المكتبات الجامعية:

ونوضحها فيما يلي:²

- إنشاء تشكيل مكتبي (نظام مكتبي) يتفق مع ظروف المكتبية.
- تنظيم المواد المكتبية تسهيل استخدامها.
- توفير مصادر المعلومات التي يحتاجها المستفيدين للتعليم والبحث.
- تكامل سياسة المكتبة مع سياسة الإدارة التعليمية الجامعية.
- توفير مصادر المعلومات بأشكالها وأنواعها المختلفة سواء كانت هذه المصادر تقليدية أو إلكترونية أو سمعية بصرية.
- تعد القلب النابض للجامعة من حيث توفيرها لكل المعلومات العلمية ولإجراء البحوث العلمية الجامعية
- توفير الميزانية الكاملة للمكتبة الجامعية

2.2.1: أهداف المكتبات الجامعية:

يمكن أن نوضح هذه الأهداف فيما يلي:¹

¹ / المدادحة, أحمد نافع, حسن محمود مطلق. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع الطبعة الأولى. 2014. ص 5 .

² / عليوي, محمد عودة, المالكي, مجبل الأزهر: المرجع السابق. ص32.

هدف التعليم:

ويعتبر هذا الهدف هو الهدف الأساسي من أهداف التعليم العالي، ولتحقيقه لابد أن توفر المكتبة مصادر المعلومات التي تتصف بالشمول، لتغطي احتياجات العملية التعليمية. للأساتذة والطلبة. وهذه الصفة لابد منها حتى تكون المعلومات التي يتلقاها الطالب حديثة، وخاصة في التخصصات النامية كالحاسوب والمحاسبة والتخصصات الطبية وما يتصل بها. وقد يكون هذا الأمر مكلفاً، ولكن القيمة المادية تتضاءل أمام الفائدة التي تتحقق للطلبة والمدرسين.

هدف البحث:

البحث جزء أساسي من وظائف الجامعة، وذلك لأن الأساتذة يقومون بأبحاثهم التي يثرون بها المعرفة الإنسانية، وتكون وسيلة لهم للترقية في السلم الأكاديمي. وكذلك البحث جزء من العملية التعليمية بما يقوم به طلبة المرحلة الجامعية الأولى من تقارير البحوث، وطلبة الدراسات العليا من إعداد رسائل الماجستير والدكتوراه ولتحقيق هذا الهدف لابد من توفير مجموعة من الخدمات ومنها:

- **الخدمة المرجعية المتميزة:** ومن ميزتها الإجابة عن أسئلة الباحثين في موضوعات محددة، بإعداد قوائم بالمصادر التي تخدمهم في بحوثهم.

- **خدمة البث الانتقائي:** بعد استكشاف تخصصات الأساتذة ومجالات اهتمامهم، وهذه الخدمة تتم عند حوسبة المكتبة.

¹/الترتوري، محمد عوض، محمد زايد، الناصر، بشير مصطفى. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان. دار حامد، 2008، ص-ص39-40.

خدمة المجتمع:

وفي هذا الهدف تسعى المكتبة الجامعية إلى أن تتيح المجال للمجتمع المحلي للاستفادة من خدماتها ومحتوياتها. ومن تطبيقات هذا الهدف: إتاحة المجال للاشتراك في المكتبة بضوابط خاصة. والمكتبات الجامعية تقوم بدور فعال في تقديم الخدمات المعلوماتية للمستفيدين.

ويمكن تلخيص أهداف المكتبات الجامعية فيما يلي:

- تقديم المساعدة للطلاب والأساتذة والباحثين للقيام بالأبحاث العلمية.
- التركيز على بناء مجموعات حديثة ونشطة في بعض الحقول المتميزة التي تشتهر بها الجامعة.
- توزيع المكتبات الفرعية بين الكليات توزيعاً متوازناً بحيث تخدم المكتبة جميع فروع الكليات والأقسام التي تحتاج إلى هذه الخدمات.
- إيجاد سلم رواتب يهدف إلى تشجيع المكتبيين المميزين للبقاء والاستمرار في خدمة الجامعة.¹

3-1- أنواع وأشكال المكتبات الجامعية:

للمكتبة الجامعية أقساماً خاصة عندما يكبر حجم المؤسسة الجامعية وتتباعدها مبانيها ويزداد عدد طلابها وأساتذتها، فإذا كان حجمها محدوداً وطلبها قليلاً العدد، لم تكن لها حاجة إلى استحداث أقسام للمكتبة.

¹ د. الترتوري، محمد عوض، محمد زايد الرقيب، بشير مصطفى الناصر. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان . دار حامد، 2008، ص-ص 151.150

ونبين هذه الأقسام فيما يلي:¹

المكتبة المركزية:

وهي المكتبة الأم في الجامعة، وفيها الكم الأكبر من مصادر المعلومات والخدمات المكتبية. وغالبا ما تساهم المكتبة المركزية بشكل فعال في اقتراح الحلول الفنية ووضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وإدارة الكليات والأقسام وتنظيم النشاطات العلمية المختلفة: ملتقيات وندوات ومحاضرات ومعارض وغيرها.

مكتبة الكلية:

وهي المكتبة التي تخدم التخصصات الموجودة في كلية محددة ومن فوائدها أنها تتيح لطلبة المجال لاستثمار أوقات الفراغ بين المحاضرات فإذا لم تكن في مكتبة الكلية ثقلت همهم عن التوجه إلى المكتبة المركزية لبعدها، والوقت الذي سيقضونه في التوجه إليها والعودة منها، وهي أيضا تخفف من العبئ على المكتبة المركزية التي لا تستطيع استيعاب طلبة المؤسسة في حال إقبالهم إليها.

المكتبات الفرعية للكليات والجامعات والمعاهد:

وهي عبارة عن قاعات مطالعة تتوفر فيها المصادر والمراجع الضرورية لتلك الكلية، ولذلك القسم على أن يكون منها نسخ أخرى أو بديلة في المكتبة المركزية.

مكتبة القسم:

وتهدف هذه المكتبة إلى خدمة قسم معين وغالبا ما توضع في قاعة اجتماعات القسم - إن وجدت- ويشرف عليها أمين سر القسم والهدف منها هو وضع المراجع الأساسية التي يحتاج إليها الأساتذة .

¹ / د. محمد عوض، الترتوري، محمد زايد، الرقيب، مصطفى الناصر. المرجع السابق. ص144

مكتبات المختبرات:

تنشأ على الأقسام المجهزة بالمختبرات، لإجراء التجارب العلمية والأعمال التطبيقية، والتي تتطلب مواد ووثائق خاصة، وهذه الأخيرة كانت أصلاً موجودة بمكتبات الكليات، ونتيجة للحاجة المستمرة إليها في عين المكان، خصصت لها خزائن أو قاعات مجاورة للمختبرات ومع مرور الوقت أصبحت تضم رصيذاً مهماً من الوثائق والمواد.¹

4-1 : وظائف المكتبات الجامعية:

ونلخص أبرز وظائف المكتبات الجامعية في:²

الوظيفة الإدارية: وتتمثل في

- تخطيط نمو المكتبة سياستها والمشاركة في وضع اللوائح والقوانين التي من شأنها العمل على تيسير العمل بالمكتبة ومتابعة تنفيذه.

- الاتصال بالمسؤولين بالجامعة لإعداد ميزانية المكتبة والمشاركة في توزيعها.

- اختيار العاملين بالمكتبة وتدريبهم والإشراف عليهم.

الوظيفة الفنية: وتتمثل في

- بناء وتنمية المجموعات والمصادر بما يتضمن توفير المقتنيات الأساسية لقيام الجامعة بمهامها في التعليم والبحث.

- تنظيم تلك المجموعات والمصادر باستخدام التقنيات المناسبة.

- تقديم الخدمة المكتبية لدارسين والباحثين، وتيسير سبل الاستفادة من مصادر المعلومات.

- بناء المجموعات والمصادر، بما يضمن توفير المقتنيات الأساسية لقيام الجامعة بمهامها في العملية التعليمية والبحثية.

¹/ د. محمد عوض، الترتوري، محمد زايد الرقيب، بشير مصطفى الناصر. المرجع السابق. ص144

²/ د. محمد عوض، الترتوري، محمد زايد الرقيب، بشير مصطفى الناصر. المرجع السابق. صص156-158.

- تنظيم تلك المعلومات والمصادر وما يتضمنه ذلك من فهرسة وتصنيف وكشف والإستخلاص وجرد وغيرها من العمليات التي تكفل ضبط المجموعات وتحليلها وحفظها وصيانتها.

- التعاون والتنسيق، وذلك للإفادة من مصادر المعلومات والمصادر المكتبية داخل وخارجه والمشاركة والإسهام في نجاح شبكة المعلومات الوطنية.

الوظيفة الخدمية الموجهة للمستفيدين: وتتمثل في

- توفير مختلف مصادر المعلومات التي تساهم في دعم البرامج الدراسية والبحثية في الجامعة.
- تسهيل سبل وصول المنتمين إلى الجامعة من طلبة وأساتذة وباحثين وإداريين إلى مصادر المعلومات المختلفة.
- إعداد أدوات استرجاع المعلومات من فهرس وأدلة وقوائم وببليوغرافيات ونحوها التي تساهم في إرشاد المستفيدين إلى أماكن وجود المصادر.
- تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمجتمع الأكاديمي بالطرق التي تناسب احتياجات كل فئة مستفيدة.
- تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة من خلال إعداد البرامج الإرشادية والتدريبية.
- إصدار النشرات والأدوات الببليوغرافية التي تساهم في تسويق خدمات المكتبة وتحيط الفئات المستهدفة بأهم أنشطتها وإنجازاتها.

وظائف عامة أخرى:

- تزويد المكتبة بالمواد المكتبية.
- الإعداد الفني لهذه المواد.
- إعداد الببليوغرافيات
- إتاحة مجموعات المكتبة للاستخدام.
- وضع تعليمات لاستخدام المواد المكتبية.

5-1 : متطلبات ومقتنيات المكتبة الجامعية:

تتمثل في:

1-5-1: متطلبات المكتبة الجامعية:

تحتاج المكتبة الجامعية من المتطلبات الأساسية أو المقاومات التي لا بد من توافرها لكي تتمكن من تحقيق أهدافها المختلفة وتتلخص هذه المكتبات فيما يلي:¹

- الموقع المتوسط والمناسب، والمبنى المصمم أصلا للمكتبة الجامعية والمؤثث بشكل مناسب والمجهز بكافة الأجهزة والتسهيلات الأخرى المطلوبة.

- مجموعة غنية من مصادر المعلومات الجيدة والمنوعة في أشكالها المطبوعة والغير مطبوعة وموضوعاتها ولغاتها ومستوياتها العلمية.

- عدد كافي من المكتبيين المتخصصين والمتدربين على القيام للأعمال المكتبية والقادرين على تقديم الخدمات الفنية والعامّة المطلوبة.

- دعم ومساندة معنوية ومالية من إدارة الجامعة.

2-5-1: مقتنيات المكتبة الجامعية:

أما المقتنيات المكتبات الجامعية من مصادر المعرفة فهي واسعة ومتعددة شكلا وموضوعا، ذلك بسبب طبيعة المجتمع وعدد البرامج والتخصصات المتوافرة.

- وعادة تكون مجموعات المكتبات الجامعية غنية في حجمها وموضوعاتها وحديثه في معلوماتها ومتوافرة بلغات مختلفة.

- ويجب على هذه المجموعات أن تكون قادرة على تلبية احتياجات المجتمع الجامعي بكافة فئاته ومستوياته.

¹ د. المدادحة، أحمد نافع، مطلق، حسن محمود. المرجع السابق. صص 53-54.

- ويفترض في المكتبة الجامعية أن تقتني كل ماله علاقة بالجامعة من الإنتاج العلمي، أن تكون لديها مجموعة من الإنتاج العالمي.

6-1 : المجتمع المستفيد من المكتبات الجامعية:

يتكون المجتمع المستفيد من أفراد متجانسين أكاديميا ويخلف مجتمع المستفيدين من المكتبات الجامعية عن مجتمع المكتبات الأخرى من حيث كونه أكاديميا في الدرجة الأولى، متجانسا إلى حد ما ويتمتع بمستوى عال من الثقافة والعلم، ويتكون هذا المجتمع من:

- الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم.

- أعضاء الهيئة الإدارية والعاملون في الجامعة.

- أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة من محاضرين وأساتذة.

- الباحثون في مختلف حقول المعرفة، وطلبة الدراسات العليا سواء من داخل الجامعة أو خارجها.

- بعض أفراد من الهيئة الإدارية وبعض أفراد المجتمع المحلي.¹

7-1 : دور المكتبات الجامعية في الوسط الجامعي:

المكتبات الجامعية يمكن أن تلعب دورا تنمويا رائدا بمجتمعها المحلي وتقديم الدعم البشري والمادي والمساهمة في حل بعض المشكلات المرتبطة بتطوير البحث العلمي من أجل توفير إمكانية الدخول إلى قواعد البيانات وتقديم الدعم لازم لتدريب على الإبحار بتلك القواعد وكيفية الوصول إلى المعلومات وكيفية إدراج الإستشهادات المرجعية لما يتم إقتباسه من مصادر المعلومات المتاحة.

ويتلخص الدور التربوي والتعليمي للمكتبات في توفير مصادر المعرفة وتدعيم المناهج الدراسية، وتوفير المعلومات وتدعيم الأنشطة البحثية وتنمية عادة القراءة والإطلاع وتنمية المهارات والقدرات التي تساعد على سرعة التعليم.

^{1/} عواشيرة، عفاف. مصادر المعلومات المتاحة في المكتبات الجامعية ودورها في دعم التكوين الجامعي . دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. مذكرة: علم المكتبات، جامعة تبسة: 2016. ص55.

وبالتالي فالمكتبة تلعب دورا هاما في المجتمع من حيث إحتوائها على كم هائل من الرصيد ومن حيث الرفع من المستوى التعليمي والبحث العلمي.¹

2: ماهية تقييم أداء الموارد البشرية:

يتضمن:

1-2 تعريف تقييم الأداء:

تعد مفاهيم التقييم والتقويم والقياس أكثر المصطلحات استخداما في هذا المجال, ولذلك فإنه من المهم وقبل الحديث في مفهوم تقييم الأداء أن يتم التعرف على دلالة المصطلحات الثلاثة: (قياس والتقييم والتقويم) بهدف تجنب التداخل أو الخلط أحيانا بين هذه المفاهيم والذي قد يحدث عند استخدام هذه المصطلحات عند التعبير عن مفهوم واحد وتقييم الأداء فنتيجة لانتشار مفهومي قياس وتقييم الأداء كأحد

وظائف إدارة الموارد البشرية ظهرت مشكلة استخدام المصطلحات للدلالة على نفس عملية تقييم الأداء بسبب الترجمة الحرفية من اللغة الإنجليزية إلى اللغة العربية, ويقود التفحص الدقيق للمصطلحات الثلاثة السابقة إلى الاستنتاج بأن عملية قياس وتقييم الأداء هي عملية مركبة تتضمن ثلاث عمليات فرعية هي:

*القياس:

يشير هذا المفهوم إلى التعبير عن مستوى الأداء لموظف ما باستخدام الأرقام أو الرموز, مع الأحد بعين الاعتبار طبيعة الأداء (السمة) المقاسة إن كان تصنيفا أو رتبيا أو فئويا أو نسبيا وهو ما يعرف بمستويات القياس التي تتصف بالهرمية, حيث أن القياس ضروري لكل من التقييم والتقويم حيث يوفر قاعدة من البيانات, تجمع عادة على طول فترة التقييم (سنة, فصل...الخ) وتكون موثقة عادة فيما يسمى بسجل الأداء.

*التقييم:

¹/ د. المدادحة، أحمد نافع، مطلق، حسن محمود. المرجع السابق. ص 69.

يشير هذا المصطلح إلى مستوى الأداء قيمة تعبر عن مستوى الأداء المحقق إذا كان جيدا أو ضعفا، أو مرتفعا أو وضعه على سلم تدرج كما يعرف في علم القياس وهذا يتضمن توفر معلومات حول كمية أو مقدار الأداء والتي توفرها عملية القياس.

*التقويم:

يعتبر هذا المفهوم هو الأعم والأشمل ويشير إلى إصدار الحكم مع تضمين ذلك بقرار ويتم اتخاذه في شأن مستوى الأداء المحدد والذي يمثل موظف أو عامل مثل إخضاعه لدورة تدريبية أو ترقيته أو تجميده أو وضعه تحت المراقبة، كما تشير إلى تعزيز نقاط القوة أو معالجة نقاط الضعف في الأداء ونطلق على العملية التقويم. (evaluatoin) بمعنى انه يتم الحكم على الموظف من خلال القيمة التي أعطيت لادائه والتي أعطيت له اعتماد على إجراء عملية القياس . واعتمادا على ذلك يتم اتخاذ القرار المناسب ،بمعنى أن عملية التقويم مقترنة باتخاذ القرار. إذا العملية المتكاملة لتقييم الأداء يجب أن تتضمن كل من القياس والتقويم والتقييم.

أما مفهوم تقييم الأداء كعملية فهو مفهوم واسع فيتضمن بمعناها العام المفاهيم الثلاثة السابقة، حيث أنه لاتخاذ قرار لعامل أو مجموعة عاملين لابد من التعرف إلى السلوك الوظيفي(الأداء) ولا يتم ذلك إلا من خلال عملية القياس وكذلك لابد من إعطاء قيمة أو رتبة لهذا المستوى وهذا ما تقوم به عملية التقييم والقرار بحد ذاته هو نتاج لعملية التقويم التي تشتمل إلى تحليل المعلومات نتيجة القياس وتفسيرها واتخاذ القرار المناسب في ضوء ذلك النفسية، من أجل تقديم فهما وضحا وصورة واضحة لإبعاد عملية التقييم للأداء من هنا سوف نعرض مجموعة من التعريفات بهدف توضيح هذه العملية، فقد عرفه (شجادة وآخرون2000)على أنها العملية التي يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بشكل منصف وعادل حيث يتحصلون على المكافآت بقدر ما يعملون وينجحون.¹

ومنه نستنج أن عملية تقييم الأداء تهدف إلى تحديد أداء العامل وتعريفه به وكيف ينبغي أن يؤدي عمله وتصميم خطة لتنمية العامل فمن شأن تقييم الأداء ليس فقط تعريف العامل بمستوى أدائه بل التأثير على مستوى أدائه مستقبلا.

¹ / د. المحاسنة، إبراهيم محمد. المرجع السابق. ص-ص 115-119.

إن إدارة الموارد البشرية هي نشاطات يتم بموجبها الحصول على الأفراد اللازمين للمنظمة من حيث العدد والتنوع التي تخدم أغراضها، وترغبهم في البقاء بخدمتها، وجعلهم يبذلون أكبر قدر ممكن من طاقاتهم وجهودهم لتحقيق أهداف المنظمة. وفي سبيل ذلك تقوم المنظمة بتنمية قدراتهم وطاقاتهم ومساعدتهم في أن يقدموا أقصى إنتاجهم كمجموعة عمل متعاونة. كما أنها تبحث في توفير شروط عادلة للتوظيف وظروف عمل مرضية للجميع. وهي تعمل على وضع القواعد السلمية لمعاملة العنصر البشري معاملة إنسانية تحترم فيها مشاعره وتسانده في تحقيق آماله وتطلعاته، وفي تقديم يد العون له في حل مشاكله الخاصة والمتعلقة بالعمل.¹

ويشير (ديسلر) إلى أن إدارة الموارد البشرية عبارة عن مجموعة من الممارسات والسياسات المطلوبة لتنفيذ مختلف الأنشطة المتعلقة بالنواحي البشرية التي تحتاج إليها الإدارة لممارسة وظائفها على أكمل وجه.²

ومنه نستنتج أن إدارة الموارد البشرية بشكل عام هي عمليات تخطيط وتوجيه وتنظيم ومتابعة الأفراد العاملين في مؤسسة باختلاف تخصصها وأهدافها، باعتبارهم من أهم الموارد التي لا يمكن الحصول عليها بسهولة.

2.2: تعريف تقييم أداء الموارد البشرية:

لقد أصبح من الضروري تطوير المكتبات الجامعية من أجل تسهيل وتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين من المكتبة وتلبية طلباتهم واحتياجاتهم، ولذلك من الضروري يتم اللجوء الي تقييم كل ما يخص المكتبة من الأقسام والوحدات والعناصر التي تؤثر على تحقيق أهداف المكتبة أو فشلها، وعلى رأس هذا التقييم هو تقييم أداء الموارد البشرية العاملة في المكتبة.

تقييم أداء الموارد البشرية هو وسيلة ضبط ومراقبة لتحديد مواقع الضعف والعجز في هيكل العاملين، كما يمكن أن يتم الحكم عن أدائهم الفعلي، وتسهيل عملية اختيار الملائمة لتحسين أدائهم المستقبلي،

¹ / د. محفوظ، أحمد جودة. إدارة الموارد البشرية. دار وائل، عمان، الطبعة الثانية، 2014. ص 20.

² / ديسلر، جاري. إدارة الموارد البشرية. ترجمة محمد سيد أحمد عبد المتعال . ومراجعة عبد المحسن جودة؛ الرياض، دار المريخ، 2008. ص-ص 34-35.

ليكونوا في مستوى المكتبة لمستفيديها من مصادر المعلومات, وذلك يتم التقييم الشامل لجميع العاملين بالمكتبة.¹

3-2 : أهمية تقييم أداء الموارد البشرية:

تظهر أهمية تقييم أداء الموارد البشرية على أنها أحد الأبعاد الرئيسية في تنمية الموارد البشرية في المكتبة , والتي لها فائدة عظيمة في إدارة المكتبة بشكل عام وعلى الموظفين , بالمكتبة بشكل خاص حيث تسمح للمكتبة بتقييم المشرفين والمدراء ومدى فاعليتهم في تنمية وتطوير أعضاء الفريق لإنتاجها سوف تؤدي إلى بذل جهد أكبر في عملهم :ومن هنا يمكن أن نوضح أهمية تقييم الأداء فيما يلي:

- تقديم للمكتبة مؤشرات عن أداء الموظفين والمشاكل التي تواجههم في أعمالهم.
- تمكن الموظفين من معرفة نقاط الضعف والقوة في أعمالهم والعمل على التخلص من نواحي القصور والضعف.

- يشكل فرصة للموظفين لتفادي أخطائهم والعمل على الابتعاد عنها وتنمية مهاراتهم وتحقيق ما يسعون له من ترقية والحصول على مكافآت وتعويض مجزي.

- يساهم في تعديل معايير الأداء وزيادة أداء الموظفين والمكتبة بشكل عام.

ومنه نبين أن أهمية تقييم أداء الموارد البشرية تقوم على تحسين أداء الموظفين في تنمية خدمات المكتبة بشكل جيد وتقديم مصادر المعلومات للمستفيدين والباحثين لتسهيل عليهم وتوفير الوقت.²

4-2 : أهداف تقييم أداء الموارد البشرية:

قبل إن نطرق إلى أهداف التقييم علينا أن نعرف ماذا ونقيم ولماذا , ومهما اختلفت أهداف التقييم في لها هدف وحيد أساسي هو تحسين كفاءة أداء الموارد البشرية في تحسين كيفية تسيير المكتبة الجامعية, ولذلك وجب على القائمين على عملية التقييم أن يهتموا بكل التفاصيل المهمة. ومنه يمكن توضيح أهداف التقييم في النقاط التالية:

¹ / إبراهيمي، احمد . تقييم الموارد البشرية وأثره على تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية. رسالة ماجستير. علم المكتبات. 2007,ص131.

² / www.e3arabi.com

* تحسين خدمات المعلومات:

- زيادة عدد المستفيدين.

- زيادة النتائج المقدمة للمستفيد.

- زيادة عدد طلبات البحث.

* معرفة درجة رضا المستفيدين:

ويتم ذلك بسؤالهم حول رضاهم عن الجوانب التالية.

- نتائج بحوثهم عن المعلومات في المكتبة، ودور الموارد البشرية في ذلك.

- رضاهم عن المكتبة وخدماتها من خلال كفاءة مواردها البشرية.

- أهمية عمليات البحث التي يقومون بها في المكتبة عن طريق الموارد البشرية.

* معرفة كفاءة الأداء:

وذلك بهدف معرفة المستوى اللازم عند توظيفهم أو لمعرفة مستواهم العلمي وكفاءة أدائهم والبحث عن طرق تحسينه.

* تأكيد أهمية المكتبة الجامعية:

وفي هذه الحالة تقييم أداء الموارد البشرية تبرز أهمية المكتبة الجامعية ودورها في خدمة وتطوير البحث العلمي.¹

2-5 : مبررات تقييم الموارد البشرية:

بعد معرفتنا لأهداف تقييم الموارد البشرية، نأتي هنا لنبين المبررات الأساسية لوجود تقييم الأداء في المكتبات الجامعية، والتي تتمثل في فوائد لا يمكن الاستغناء عنها في المكتبة، والتي تنقسم إلى قسمين: فوائد تقييم الأداء وآثاره الإيجابية، والمجالات التي تستخدم نتائج تقييم الأداء:

¹ إبراهيم، أحمد. المرجع السابق. ص 132 .

*فوائد تقييم العاملين:

يعتبر تقييم الموارد البشرية أمرا مهما في المكتبات الجامعية، فمن المعلوم، أن بعض الموظفين بالمكتبة كل شخص له مستواه وكفاءته أفضل من غيره في وظائف معينة، كما أن البعض يقيمون بالمبادرة ويعملون على إنجاز أعمالهم بقليل من الإشراف، بينما يكون البعض الأخر ضعفا وغير موثوق في قدراته في العمل، ويحتاج إلى درجة إشراف عالية:

وتتمثل أهمية التقييم في المكتبات الجامعية في مجموعة من الفوائد التي يسعى إلى تحقيقها، لصالح كل من المكتبة ومواردها البشرية:¹

- يساعد نظام تقييم الموارد البشرية على ترشيد سياسة الاختيار والتعيين، والحكم على سلامتها، فالمفروض أن سياسة الاختيار والتعيين هي التي تضع الشخص المناسب في المكان المناسب.

- يساعد نظام التقييم على تحسين علاقات العمل في المكتبة، فهو يخلق شعورا بالراحة والطمأنينة بين الموظفين، بسبب وجود نظام سليم.

- يساعد نظام التقييم في احترام نظام العمل وقواعده لان شعور الشخص لأن هناك من يراقبه ويقيم سلوكه وتصرفاته، سوف يجعله أكثر التزاما بنظام وقواعد العمل الموضوعية.

- يعد التقييم في الوقت الحاضر جزءا أساسيا في منهجية إدارة الجودة الشاملة التي تمثل المنهج المعاصر في إدارة المكتبات.

- إن طبيعة تقييم الموارد البشرية من المدراء متابعة أداء العاملين الذين يقيمون أداءهم باستمرار وجمع المعلومات عن الأداء، والقيام بتحليلها بشكل دقيق.

- تعد نتائج التقييم وثائق تبرر الإدارة من خلالها جميع القرارات المتخذة في مجال شؤون الموارد البشرية من ترقية، وفصل العمل... الخ

وذلك أمام الهيئات العليا، لان جميع القرارات مبررة، لأنها متخذة في ضوء نتائج تقييم أداء الموارد البشرية.

¹ عبد الباقي، محمد صلاح الدين. الجوانب العلمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات. للإسكندرية:الدار الجامعية. 2001. ص258.

***مجالات استخدام نتائج تقييم الموارد البشرية:**

إن معرفة المجالات التي تستخدم فيها نتائج تقييم الموارد البشرية هي خير برهان وإثبات على مدى جدوى وأهمية هذا التقييم، الذي على الرغم من أن أغلب المديرين والرؤساء والعاملين لا يميلون إليه، إلا أنهم مقتنعون بضرورته وعدم القدرة على الاستغناء عنه لأن نتائجه تستخدم في المجالات التالية:¹

- تخطيط الموارد البشرية:

تقدم نتائج الموارد البشرية نتائج مفيدة لتخطيط، وتساعد المخطط في أداء مهمته على النحو التالي:

- عندما تشير نتائج التقييم إلى وجود مستوى عالي في كفاءة الموارد البشرية، فهذا يدل على مؤشر لوظيفة التخطيط بأن العمل المستقبلي سينفذ في زمن أقل نتيجة ارتفاع هذا المستوى.

- توضح نتائج التقييم من هم الضعفاء في الكفاءة الذي سوف يتم الاستغناء عنهم وتعويضهم بموارد بشرية جديدة من خارج المكتبة، مما يساهم في تقدير حاجة المكتبة المستقبلية من الموارد البشرية من حيث حجمها ونوعيتها، وهذا يمثل جوهر وصلب عملية تخطيط الموارد البشرية.

*** الترقية وتخطيط المسارات الوظيفية:**

تساعد نتائج تقييم الموارد البشرية في رسم وتحديد مسارات المستقبل الوظيفي لجميع الموارد البشرية العاملة في المكتبة، وبشكل خاص للأشخاص الذين يشغلون وظائف إدارية فنتائج التقييم المستمر توضح إمكانات الموارد البشرية التي على أساسها يتم تحديد الوظيفة الأساسية في المكتبة.

*** تقييم إجراءات الاختيار والتعيين:**

عندما تظهر نتائج تقييم الأداء ضعفا في مستوى كفاءة الموارد البشرية التي جرى تعيينها مؤخرا في المكتبة خلال فترة التجريب التي تلي عملية التعيين وما بعدها، معنى ذلك أن نشاط الاستقطاب والاختيار والتعيين فشل في استقطاب وانتقاء الموارد البشرية ذات الإمكانية العالية والمؤهلة بشكل جيد.

*** تحديد ماهية ونوعية البرامج التدريبية:**

¹ / عبد الباقي، محمد صلاح الدين. المرجع نفسه. ص378.

تبين نتائج تقييم الموارد البشرية عادة مواطن الضعف والقصور في الأداء، التي يتوجب على الإدارة تصميم وتنفيذ برامج التدريب اللازمة، التي بواسطتها تعالج جوانب الضعف هذه، وهذا ما يقودنا إلى القول بأن نتائج تقييم الأداء تكشف الاحتياجات التدريبية في المكتبة على أساسها تحدد نوعية وماهية برامج التدريب التي تحتاجها

* تقييم برامج التدريب:

يسعى أي برنامج تدريبي إما لعلاج ضعف في أداء الموارد البشرية أو تنمية جوانب القوة فيه، وهذه الجوانب يحددها نتائج تقييم الموارد البشرية، ولكي نعرف هل نجح نشاط التدريب في إنجاز مهمته.

* تحديد الحوافز التشجيعية:

يمكن للمكتبة من خلال نتائج تقييم مواردها البشرية، أن تقرر من يستحق من العاملين لديها الحصول على الحوافز التشجيعية بأنواعها كمكافآت فهذه النتائج تبين مدى النجاح الذي حققه كل فرد يعمل في المكتبة في إنجاز المطلوب منه خلال الفترة الزمنية التي على أساسها تدفع الحوافز.

* إنهاء الخدمة:

يأخذ إنهاء الموارد البشرية من قبل المكتبة شكلين هما الأول الفصل أو الطرد من العمل، الذي يعتبر أقصى عقوبة تفرض بحق من يعمل لديها، والطرده له أسباب كثيرة من ضمنها فصل الأفراد الذين أظهرت نتائج تقييم الموارد البشرية مع مرور الزمن ضعف أدائهم البين وعدم قدرتهم على العطاء، وعدم وجود إمكانية لتحسين الأداء، أما الشكل الثاني لإنهاء الخدمة فهو التسريح من العمل، الذي تلجأ إليه المكتبة عندما يكون لها فائض من الموارد البشرية، وتريد الاستغناء عن جزء منهم، والسؤال الذي يطرح نفسه: من هم العاملين الذين يمكن أن تستغني عنهم المكتبة؟

والإجابة الواضحة بلا شك هي أن غالبية من يستغني عنهم هم أصحاب الأداء العادي أو الضعيف الذي يظهره تقييم الأداء.

وظل كل ما تقدم لنا نستنتج أن عملية تقييم أداء الموارد البشرية تربطه علاقة تكاملية مع عدد كبير من وظائف إدارة الموارد البشرية ونذكرها فيما يلي:

- تخطيط الموارد البشرية.

- الاختيار والتعيين.

- الاستقطاب.

- التدريب والتنمية.

- التعويضات المالية.

- الترقية والنقل الوظيفي.

6.2: مراحل تقييم أداء الموارد البشرية:

يتطلب تنفيذ برنامج تقييم الموارد البشرية مجموعة من المراحل وتتمثل فيما يلي:

*تحديد مجال التقييم:

ومعناه تحديد ما يخص هذه الدراسة التقييمية بدقة، وهو ما يتضمن مجموعة من الأسئلة الدقيقة التي ينتظر الإجابة عنها من خلال العملية التقييمية، والهدف من التقييم هو تسليط الضوء وكشف نقاط القوة والضعف لدى الموارد البشرية للمكتبة.

أن تحديد مجال التقييم يفرض على الشخص الذي اعتمد على مبدأ التقييم، وهو في العادة المسؤول المباشر

*تصميم برنامج التقييم:

وهو وضع مخطط عمل للتمكن من جمع المعطيات الضرورية للإجابة عن الأسئلة المطروحة في التعريف الخاص بالدراسة، فالتقييم لابد أن يحدد المعطيات الضرورية للإجابة عن كل سؤال، والإجراءات التي يمكن لجمع المعطيات بالطريقة الأكثر سرعة وفعالية، فالتقييم لابد أن يقرر ما يلي:

* إذا كان الحصول على الإجابة من خلال جمع المعطيات المتعلقة بالموارد البشرية للمكتبة حسب طريقة عملهم الحالية.

* إذ يمكن إدخال بعض التعديلات على التشغيل الطبيعي للموارد البشرية لإمكانية جمع المعطيات الضرورية.

* تنفيذ برنامج التقييم:

وتتعلق تنفيذ عملية التقييم, وهو المستوى الذي تكون فيه المعطيات قد جمعت بعد اعتماد مفهوم من قبل الجهات المهتمة, وهذه المرحلة هي بشكل عام تأخذ الوقت الأكبر, ومن دون شك في المرحلة التي تكون فيها عملية المراقبة أكثر بعدا, كما أنه من الصعب الشروع في هذه المرحلة قبل الانتهاء من تنفيذ مرحلة التحضير, ومن الضروري أن تسهر عملية التقييم على توفير المعلومات دون انقطاع خلال مرحلة التنفيذ, بطريقة تكون فيها هذه المعطيات محضرة بشكل مناسب للتحليل أو التأويل.

***تحليل وتفسير النتائج:**

وهي آخر مرحلة من مراحل التقييم, حيث يعدد القائم على التقييم, حيث يعدد القائم على التقييم حوصلة للمعطيات وتحليلها بطريقة تجيب أو تساهم في الإجابة عن التساؤلات المطروحة, وذلك مخطط لتحليل¹.

*** التصحيح والتقويم:**

يتم تصحيح الأخطاء وتقويمها ومعرفة نقاط القوة والضعف اعتمادا على نتائج التقييم, وهي آخر مرحلة من برنامج التقييم, التي من خلالها يتم تنفيذ التوصيات, بمعنى استغلال نتائج التقييم لتحسين كفاءة الموارد البشرية وتطوير أداء المكتبة الجامعية.

1/ عبد الباقي, محمد صلاح الدين . المرجع نفسه.ص21.

خلاصة الفصل:

الهدف من هذا الفصل هو محاولة معرفة ما مدى المكانة التي تحتلها إدارة الموارد البشرية في المكتبات الجامعية والكيفية التي يتم بها تقييم أداء العاملين بها فيعتبر المورد البشري مصدرا أساسيا وعاملا مؤثرا وهاما في رفع أداء المكتبات, فتأهيل الموارد البشرية يساهم في تحسين أدائهم من خلال تدريبهم وتكوينهم.

الفصل الثالث:

الرضا الوظيفي لدى العاملين

بالمكتبات الجامعية

تمهيد:

لقد استحوذ موضوع الرضا الوظيفي على اهتمام كبير من قبل الباحثين في مجال الإدارة وعلم المكتبات وبعض العلوم الأخرى ذات العلاقة، ونتج عن ذلك ظهور الكثير من الأبحاث والدراسات المتعلقة بمفهوم الرضا الوظيفي للفرد ومعرفة الأسباب التي تؤدي إلى رضاه عن عمله ومن ثم تحقيق أهدافه الخاصة به وكذا أهداف عمله بطريقة تكاملية متفاعلة. ونعرض في هذا الفصل كل ما يتعلق بالرضا الوظيفي لدى الفرد وعلاقته بتقييم الأداء.

1- ماهية الرضا الوظيفي:

تتمكن المكتبة من تحسين خدماتها وإنتاجيتها من خلال تحديد رؤيتها وأهدافها، وتحديد الموارد اللازمة التي تمكنها من تحقيق تلك الأهداف، ولعل من أهم تلك الموارد على الإطلاق المورد البشري، ويجب على المكتبة أن تتأكد من أن كل فرد العمل الذي يكون راضي عنه والمناسب له ولقدراته ومهاراته حتى يؤديه بطريقة جيدة ولتتمكن المكتبة من تحقيق ذلك لابد من رفع مستوى الرضا لدى العامل. ومن هنا سنتطرق إلى بعض المفاهيم توضح الرضا الوظيفي.

1-1 تعريف الرضا الوظيفي:

الرضا الوظيفي هو مشاعر واتجاهات الفرد نحو عمله، حيث يؤدي الرضا إلى شعور الفرد بالسعادة، ويؤدي عدم الرضا إلى نقصان الرغبة في العمل³⁰.

أما العديلي فيرى أن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه، ومحتوى بيئة العمل، ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل، ومع العوامل والمؤشرات الأخرى ذات العلاقة³¹.

ويذكر(فروم) أن الرضا الوظيفي هو شعور الشخص نحو وظيفته أو عمله، فالشعور الإيجابي يتبعه الرضا الوظيفي بينما الشعور السلبي يتبعه عدم الرضا الوظيفي³².

ويمكننا القول أن الرضا الوظيفي هو حالة شعورية ايجابية للفرد اتجاه جميع جوانب وظيفته، هذه الحالة الشعورية تكون ناتجة عن تلبية الوظيفة لحاجات الموظف ورغباته الوظيفية، فالرضا الوظيفي يرتبط بعوامل وأبعاد متعددة ومتداخلة مثل طبيعة العمل، الأجر، الحوافز، الترقية...

³⁰ أحمد محمد العيد بن دانية، محمد محمود الشيخ حسن. علاقة الرضا الوظيفي والتكيف الدراسي. المجلة التربوية. عدد46 1998. ص204.

³¹ إيهاب عيسى المصري، ظرف عبد الرؤوف عامر. الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني في العمل. ط1. المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، 2014. ص17.

³² هاشم، عبد الرزاق. القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي. الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2010. ص85.

2-1 أهمية الرضا الوظيفي:

- تظهر أهمية الرضا الوظيفي في ارتباطه بالعنصر البشري الذي يعد الثروة الحقيقية والمحور الرئيسي في المكتبة التي تحتاج إلى العقل البشري الذي يديرها ويحركها.
- إن الرضا الوظيفي يتناول مشاعر الفرد العامل سواء كان مديرا موظفا أو عاملا صغيرا، اتجاه مؤثرات العمل الذي يؤدي والظروف التي يعمل بها والبيئة المحيطة به، وعموما فإن توفر الرضا الوظيفي لدى المكتبيين يؤدي إلى تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للعامل الذي يؤدي إلى نجاح العمل، وبالتالي زيادة رضا الفرد فالرضا مرتبط بالنجاح في العمل، والنجاح في العمل هو معيار تقييم المجتمع لأفراده.³³
- تحقيق أقصى قدر ممكن من إمكانيات وقدرات الفرد وطاقته الكامنة في محيط العمل.
- خلق التوازن بين قدرات الفرد الخاصة والمهنة للوصول إلى قمة الإبداع التي تريد المنظمة تحقيقها، فبقدر ما تمثل وظيفته مصدر إشباع ومنافع متعددة تزيد رضاه عن الوظيفة ويزداد ارتباطه بها.
- بالرغم من المعدات والتكنولوجيا يبقى العنصر البشري على هذه الدرجة الكبيرة من الأهمية، لذلك تسعى المكتبة لأن يكون راضيا عن عمله، لأن المورد البشري هو الدعامة الأساسية لما تؤديه المكتبة زيادة الرضا الوظيفي للعاملين - تؤدي إلى زيادة تحمل المسؤولية الفردية، وبذلك فإن العاملين سيكونون أكثر فخرا بتلك الوظائف وسيكون لديهم نظرة واضحة حول مدى مساهمة وظائفهم في تحقيق النجاح في المكتبة.³⁴

3-1-3 العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

لقد تم تحديد ستة عوامل هامة للرضا الوظيفي تتصل بثلاثة منها بالعمل مباشرة، والثلاثة الأخرى تتصل بالظروف أو جوانب أخرى ذات علاقة.

أ-الجوانب التي لها صلة مباشرة بالعمل:

³³/ برياح, محمد الأمين, موساوي, يحي . تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية. دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية بمغنية. مذكرة ماستر. إدارة الموارد البشرية. 2016. ص5.

³⁴/ موسى, هاجر. أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين بجامعة بسكرة. دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. مذكرة ماستر. تسيير الموارد البشرية. 2013. ص21.

-كفاية الإشراف المباشر: فالمشرف له أهمية كبرى في هذا المجال , لأنه يشكل نقطة الاتصال بين التنظيم والأفراد ويكون له أكبر الأثر فيما يقومون به من أنشطة يومية.

- طبيعة العمل نفسه: فأغلب الأفراد يشعرون بالرضا عن العمل إذا كان من النوع الذي يحبونه, ويكون هذا الرضا دافعا لهم إلى إتقان عملهم وبذل ما لديهم طاقة للقيام به.

-العلاقة مع الزملاء في العمل: فالإنسان الاجتماعي بطبعه ويكون العمل أكثر إرضاء للفرد إذا شعر بأنه يمنحه الفرصة للآخرين والاتصال بهم.

ب- الجوانب التي تتصل بظروف وجوانب العمل:

1-تحديد الأهداف في التنظيم : يرغب الأفراد بأن يكونوا أعضاء في تنظيم له هدف فعال.

2-تحقيق العدالة والموضوعية في العمل وبخاصة توزيع الأدوار.³⁵

1-4- أنوع ومظاهر الرضا الوظيفي:

تتمثل في:

1.4.1- أنوع الرضا الوظيفي: يوجد نوعان من الرضا الوظيفي هما:

أ- الرضا العام: يعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو العمل الذي يقوم به فيكون إما راضي أو غير راضي فالمؤشر الأولي بطبيعة العمل لا يسمح بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها أصلا للفرد, وهذا السبب أنه يفيد إلقاء النظرة عامة على موقف العامل نحو عمله.

ب- الرضا النوعي: يشير إلى رضا الفرد عن جانب من جوانب عمله وتتضمن هذه الجوانب مثل سياسة المنظمة, الأجور, الإشراف فرصة الترقية, الرعاية الصحية والاجتماعية , ظروف العمل, أساليب الاتصال داخل المنظمة والعلاقات مع زملائه ويمكن أن تكون أسباب حدوث إصابات هو تعبير غير مباشر من عدم الرغبة من عمل ذاته.³⁶

³⁵/ شرايدة, سالم تيسير. المرجع السابق. ص-ص.98-99.

³⁶/ برياح, محمد الأمين, موساوي, يحي. المرجع السابق. ص13 .

2.4.1- مظاهر الرضا الوظيفي:

يمكن أن يستدل على الرضا الوظيفي من خلال بعض المظاهر التي تتصل بسلوك المكتبيين في المكتبة، ويمكن تسمية هذه المظاهر بنواتج الرضا عن العمل وهي:³⁷

- قلة الفاقد من مستلزمات الإنتاج وهي تكون عادة من عمال راضيين عن عملهم.
- انخفاض معدلات الغياب وقلة الشكاوي وندرة الصراعات والمنازعات في مجال العمل كلها مظاهر تدل على الرضا واستقرار العمال.
- إن الإبداع وتطوير العمل وتحسينه وانخفاض معدل دوران العمل كلها منشورات تدل على رضا العاملين إلى حد كبير عن عملهم.
- الصورة الذهنية الايجابية المحببة للمنشأة أو المنظمة ، نوعها ، نوع العمل بها ، طريقة الأفراد العاملين تعد دائما إلى أن يدافع العمال
- منظمتهم وأن يقف بجانبها وأن يكون لهم ولاء وانتماء لها وهذا مظهر من مظاهر رضا العاملين عن عملهم.

5-1- تأثير إدارة الموارد البشرية في الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات الجامعية:

إن المكتبة تتبع بعض السياسات والعوامل لإدارة مواردها البشرية، وهذه العوامل لها علاقة بارتفاع أو انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى المكتبيين.

1.5.1- الإشراف على العاملين وأثره على الرضا الوظيفي لدى المكتبيين:

كل الدراسات التي أجريت في هذا الميدان بينت وجود علاقة وطيدة بين نمط الإشراف المتبع داخل المكتبة ورضا العامل، ذلك لأن الإنسان ذو عواطف ومشاعر ولا يمكن أن يكون كالألية، ولو حتى كان أجره كبير وعمله مضمونا وأمنه وافرا، فإن لتلك الطريقة التي يتبعها المشرفين معهم في معاملاتهم اليومية المختلفة لها تأثير على رضاهم، وهذا ما تشير إليه دراسة جامعة "ميتشغن" من كون المشرف الذي يجعل

³⁷ بورجراجة، مريم. أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي. دراسة حالة مديرية التربية لولاية بسكرة. مذكرة ماستر. تسيير الموارد البشرية. 2015. ص52.

من مرؤوسيه محورا لاهتمامه بواسطة تنمية علاقات المساندة الشخصية بينه وبينهم واهتمامه الشخصي بقضاياهم ومشاكلهم وتفهمه وخاصة عند حدوث أخطاء في الأداء من جانب العمال، كل هذا ما يكتسبه ولاء مرؤوسيه له ويحقق درجة الرضا والتقبل لأعمالهم.³⁸

2.5.1- صفات وسلوك الموظف الذي يتحلى بالرضا الوظيفي:

يتحلى الموظف الراضي عن عمله بصفات نحددها في النقاط التالية:

- لا يغيب كثيرا عن عمله.
- يبني علاقات وشراكات مع الآخرين.
- يدعم زملائه للحصول على مستوى عمل متميز.
- يأخذ زمام المبادرة.
- ممتن. - راض.³⁹

3-5-1- تحفيز العاملين وتأثيره على الرضا الوظيفي لدى الموظفين بالمكتبات الجامعية:

من الواضح أنه توجد علاقة وتأثير بين التحفيز والرضا الوظيفي ، بالمكتبة التي تقوم بعملية التحفيز تسعى إلى أغراض ومكاسب تحققها، ويمكن توضيح هذه العلاقة من خلال ما يلي:

- هناك علاقة ارتباط بين التحفيز والرضا الوظيفي باعتبار حافز تلك الوسيلة أو الأسلوب أو الإدارة التي تقدم الإشباع المطلوب بدرجات متفاوتة للحاجات الناقصة ، وعليه فإن توافر أنظمة حوافز مناسبة وملائمة ومتنوعة بين الحوافز المادية والمعنوية يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي للموظفين.
- والتحفيز له تأثير في العمل نفسه يؤدي إلى تحقيق رضاه وإشباع حاجاته الضرورية والنفسية والاجتماعية وذلك بتحسين أحواله المعيشية وظروف العمل والحياة.

³⁸/ الهاشمي، لوكيا، بومنقار، مراد. **المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي**. عمان: دار الأيتام لنشر والتوزيع، 2014. ص131 .

³⁹/ المعاينة، رولا نايف، الحموري، صالح سليم . إدارة الموارد البشرية. عمان: دار كنوز المعرفة. 2012. ص-ص140-141.

- التحفيز يحقق الرضا عن العمل كنتيجة إدراك الفرد للعوامل التالية:

* ارتباط الأداء بمكافآت العمل وحوافزه، وشعور الفرد بأن قدراته تساعد على تحقيق الأداء المطلوب بما يتوافق مع الأهداف المحددة.

* إدراك الفرد بأن حوافز ومكافآت العمل ذات أهمية وقيمة بالنسبة له، وإدراكه بالعدالة في التوزيع بالنسبة للحوافز والعوائد.

* إن للفرد حاجات يتم إشباعها من خلال العمل وهذه الحاجات تختلف درجات الإشباع فيها من شخص لآخر وتبعاً لنوع الحاجة التي تتوفر من خلال العمل فكلما كان هناك توفر لهذه الحاجات وإشباع مناسب كلما ارتفعت لديه نسبة الرضا عن العمل.

* وفي الأخير يمكن القول أنه كلما أشبعت حاجات الفرد في مجال العمل وقدم له مزيج من الحوافز المناسبة ساهم ذلك في رضاه وساعد على إثارة دافعه، أي حفزه لأداء الفعال، حيث يعد الرضا عن العمل محصلة لكل من قيمة الحوافز المدركة مدى إدراك الفرد لعدالتها.⁴⁰

6-1- مؤشرات الرضا الوظيفي:

الغياب: يعتبر الغياب تعبيراً عن عدم تكيف العامل مع عمله ويرتبط في العادة بكره العامل للمكان الذي يعمل فيه وهو أحد المؤشرات الأساسية التي تكشف عن عدم الرضا الوظيفي للعاملين ونحن هنا لا نتكلم عن حالات الغياب الطارئة مثل المرض والظروف العائلية بل عن الحالات التي تعكس مشاعر الفرد في اتجاه عمله.

الأداء: حاولت الكثير من الدراسات البحث فيما إذا كان هناك علاقة بين الرضا الوظيفي والأداء، وقد أوضحت الدراسات في هذا الموضوع فيما إذا كان الرضا هو الذي يحسن مستوى الأداء أو أن الأداء هو الذي يسبب الرضا.

وأدت النظرة الأولى إلى الاعتقاد بأن الطريقة التي بواسطتها يكون لدينا عمال ذو كفاءة عالية هي أنه يجب أن نجعلهم مسرورين، والنظرة الثانية هي أن يحصل العمال على المتعة أو الرضا عن عملهم بعد ما

⁴⁰ باجة، حميد. دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة. دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز للوسط البويرة. مذكرة ماستر. إدارة الأعمال الإستراتيجية. 2013. صص 78-79.

يجدون أن أدائهم يرتقي إلى مستوى أحسن، وهذا الأداء يؤدي إلى الرضا عن العمل، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى إذا كانت نظرة أن الرضا هو الذي يتسبب في رفع مستوى الأداء هي الصحيحة فإنه يجب على المسيرين أن يكافئ العاملين بغض النظر على أدائهم وذلك ليظهر للعمال تقديرهم ويشعرهم ذلك بالارتياح في عملهم.

التمارض أو التداعي بالمرض: وتعتبر هذه الظاهرة عن عدم رضا العامل وذلك من خلال الضغط النفسي، الذي يواجهه في مكان العمل أو في الخارج، ويلجأ العامل إلى الحالات المرضية المقنعة للابتعاد عن محيط العمل، وهذا هروب من الواقع المعاش أو التقليل من الانعكاسات السلبية التي يواجهها أثناء تأديته لوظيفته.

الشكاوي: تدل نسبة الشكاوي المقدمة من طرف العمل عن مظاهر الرضا أو عدمه، سواء كانت الشكاوي المرفوعة من طرف العمال لمشرفهم موضوعية أو لا معنى لها.

التخريب واللامبالاة: المسؤولون عادة ما يحافظون على صيانة الآلات من التعطيل كي لا تؤثر على سلامة المنتجات وتجهيزات المكتبة.

ترك العمل: حينما يترك العامل عمله من تلقاء نفسه فهذا يعني أنه غير راضٍ عنه كل الرضا.⁴¹

7-1- ال نظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

إن دراسات الرضا الوظيفي تدل على وجود العديد من النظريات المفسرة لمشاعر الرضا عن العمل لدى الموظفين ونذكر أهم هذه النظريات.

1-7-1- نظرية ماسلو للحاجات:

رتب ماسلو حاجات الفرد حسب أهميتها وبغية إشباعها أعطى لإشباع المستوى الأدنى الأولوية قبل غيرها لكونها حسب رأيه تتحكم بسلوكه أكثر من غيرها وإذا ما أشبعت هذه الحاجة يتوجه الإنسان

⁴¹/ الهاشمي، لوكيا، بمونقار، مراد. المرجع السابق. ص-ص 146-149.

نحو إشباع المستوى الآخر وقسم هذه الحاجات إلى : الحاجات الفسيولوجية تأتي في قاعدة الهرم ثم الحاجة للأمن والحب والاحترام، وتنتهي بالحاجة إلى تحقيق الذات في القمة.⁴²

1-7-2- نظرية العاملين:

نجد هيرزبرج للتوصل إلى أن العوامل التي تخلق لدى الفرد شعور بالرضا العالي عن الوظيفة وهي الاعتراف والتقدير والانجاز والترقية وإدراك الفرد لقيمتها وتحكم الشخص في وظيفته وإمكانية التقدم وإتاحة فرصة النمو إذ يؤدي إشباع هذه الحاجات إلى درجة عالية من رضا عن العمل وزيادة في الإنتاج.⁴³

1-7-3- نظرية الدرر:

والتي يعتقد فيها أن الأفراد لديهم 3 احتياجات أساسية وهي:

حاجات الكينونة: وهي الحاجات التي يقع إشباعها بواسطة عوامل البيئة مثل الطعام، الماء... الخ.

حاجات العلاقات: وهي الحاجات التي تؤكد أهمية توطيد العلاقات الشخصية الداخلية والمحافظة عليها.

حاجات النمو: وهي الحاجات التي تتفق مع المستوى الأعلى للذات وحاجات تحقيق الذات.

ويتفق الدرر مع ماسلو في هذه النظرية لأن إشباع الحاجة يؤثر على أهميتها وأهمية الحاجات الأعلى منها المستوى كما أنه يتفق مع ماسلو بأن إشباع حاجات النمو يجعلها أكثر أهمية عند الناس، كذلك فإن السعي لإشباع الحاجات يقود إلى جعل الحاجات الدنيا أكثر أهمية عند هؤلاء الناس إلا أنه يختلف عند ماسلو حيث يرى أنه إلى المزيد من الإشباع للحاجات الأدنى التي تم إشباعها لكن الدرر اختلف لذلك يقول أن المكافآت الإضافية أو الزيادة في المكافآت للحاجات الدنيا قد تعوض عن إشباع حاجات أعلى وعلى ذلك إذا لم يكن في استطاعة المدير أن يعطي ظروف أفضل للعمل، فإن هرم الحاجات يختلف من فرد إلى آخر وتختلف داخل الفرد باختلاف السن والجنس والظروف الاجتماعية.⁴⁴

⁴² <https://www.age-of-vthe-sage.org-onlign.sans date disbonible sur>maslow.abraham.age-of-vthe-sage.org/psychology/maslow pyramid. Html>consulte le 10/04/2019

⁴³ سلمان، منى رسول. الرضا الوظيفي لدى المشرفين الاختصاصي وعلاقته بأدائهم الوظيفي. المديرية العامة لتربية في الرصافة 3. 2011. ص66.

⁴⁴ هاشم، عبد الرزاق. المرجع السابق. ص93.

1-7-4- نظرية القيمة:

يرى أودين اوک أن المسببات للرضا عن العمل هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية لكل فرد، وأنه كلما استطاع العامل توفير العوائد ذات القيمة للفرد كلما كان راضيا عن عمل، وإن العوائد التي يرغبها الفرد ليست تماما هي الموجودة في نظرية تدرج للحاجات ماسلو، وإنما نعتد بالدرجة الأولى على إدراك وشعور كل فرد بما يوده من عوائد يرى أنها تناسب وظيفته ومستواه الوظيفي والاجتماعي، وتناسب رغباته وأسلوبه في الحياة.⁴⁵

1-7-5- نظرية الإدارة العلمية:

قام فريدريك تايلور بوضع نظرية الإدارة العلمية، والتي بنها على فكرة الحوافز المادية، بوصفها العنصر الوحيد المحقق لرضا الوظيفي.

- ولقد اعتمدت نظرية تايلور على أساس ما يلي.
- العاملون بطبيعتهم لا يحبون العمل ويحتاجون إلى إشراف مباشر وسيطرة.
- يجب أن يعطي العمال التدريب والأدوات المناسبة التي تمكنهم من العمل بأكبر قدر من الكفاءة في أداء المهمة المطلوبة منهم.
- يتم بعد ذلك دفع الأجرز للعاملين بناء على عدد المواد التي قاموا بإنتاجها خلال فترة محددة من الوقت.⁴⁶

⁴⁵/ بلخيري، سهام، مشبط، حنان. أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية. دراسة حالة جامعة البويرة. مذكرة ماستر. إدارة أعمال استراتيجية. 2011. ص 16.

⁴⁶/ محمد هزاع الحسين. العلاقة بين المناخ التنظيمي وكل من الرضا الوظيفي للمعلمين وتحصيل الطلبة في المدارس الثانوية في دولة الكويت. أطروحة الدكتوراه. جامعة عمان العربية. الأردن: 2010. ص 21.

خلاصة الفصل:

يعتبر الرضا الوظيفي النقطة التي يتوصل إليها العامل عند درجة إشباع معينة، نتيجة لمختلف العوامل التي تعرض لها في محيطه، وتعود بداياته منذ القرن العشرين نظرا لتزايد أهمية التي تظهر على الصحة العضوية والعقلية، وتأثره لعدة عوامل (كالترقية، التحفيز...الخ)، وبسبب اهتمام الباحثين بدراسة هذا الموضوع طهرت مجموعة من النظريات المفسرة لرضا الوظيفي ومن أشهر هذه النظريات نظرية تدرج للحاجات ماسلو، نظرية القيمة للوك.

ومنه نستنتج أن الاهتمام بكيفية تحقيق الرضا الوظيفي، وكيفية رفع مستواه ، تم ربطه بإدارة الموارد البشرية تبعاً لتأثيرها الواضح عليها ، فعملية إدارة الموارد البشرية تعمل على إنجاز الأهداف وتحسين الأداء من خلال توزيع العمل وتقسيمه على ضوء الخبرات والمهارات الذاتية لكل فرد.

الفصل الرابع:

عرض وتحليل نتائج

الدراسة

بعد التطرق للإطار المفاهيمي لموضوع الدراسة ننتقل إلى الجانب الميداني الذي يحوي العناصر التالية:

1: التعريف بمكان الدراسة:

1-1 جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي – تبسة-

يعود التأسيس لجامعة تبسة إلى سنة 1985م عندما أنشأت المعاهد الوطنية المناجم، علوم الأرض والهندسة المدنية، ثم تحولت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 297/92 المؤرخ في 1992 إلى مركز جامعي، حيث ظهرت الهيكلية الجديدة ، وما أن شهد المركز توسعات كبرى على مستوى الهياكل خصوصا المكتبات، تمت ترقيته كجامعة بكلياتها وأقسامها وذلك يوم 12 أكتوبر 2008 حيث أعلن عن ترقية المركز الجامعي الشيخ العربي التبسي إلى مصف الجامعة. ليصدر بعدها المرسوم التنفيذي 08-09 المؤرخ في 7 محرم عام 1430هـ الموافق ل 04 جانفي 2009م المتضمن إنشاء جامعة تبسة، بعد ذلك تم التغيير تسمية الجامعة "جامعة الشيخ العربي التبسي" –تبسة- وفقا للمقرر رقم 01/14 مؤرخ في 29 ذي الحجة 1435 الموافق ل 23 أكتوبر 2014. ثم تغيرت التسمية إلى جامعة الشيخ العربي التبسي

مرت جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي بتغييرات على مستوى الهيكل التنظيمي والعلمي بما يسمح لها بإبراز كفاءتها العلمية والمادية التي تتيح لها الفرصة لمنافسة الجامعات الكبرى ورفع مستوى التكوين والتأطير في مختلف التخصصات والفروع الموجودة. وتضم جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي اليوم عدة كليات ولكل كلية مكتبة خاصة تحتوي على عدة تخصصات :

* المكتبة المركزية.

* مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية.

* مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

* مكتبة كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة.

* مكتبة كلية الآداب واللغات.

* مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية.

2-1 مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية:

تقع مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية خارج الكلية حيث تتوسط كل من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وبيت الشباب، حيث تم الانتقال إلى المقر الجديد في الأشهر الأخيرة من سنة 2016. وهي مبني تابع لوزارة الثقافة استخدمته جامعة العربي التبسي بداية من العام الدراسي 2016/2017 لضيق المبني القديم وعدم استيعابه للعدد المتزايد للمستخدمين. وتتكون المكتبة من:

- بنك الإعارة الخارجية.

- قاعة مخصصة للأطروحات والمذكرات.

- بنك الإعارة الداخلية لقسم العلوم الاجتماعية.

- قاعة مطالعة مخصصة لقسم العلوم الاجتماعية.

- بنك الإعارة الداخلية لقسم العلوم الإنسانية.

- قاعة مطالعة لقسم العلوم الإنسانية.

- إدارة المكتبة : تتكون من:

- مكتب مدير المكتبة.

- مكتب رئيس مصلحة البحث والتوجيه البيبليوغرافي .

- مكتب رئيس مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي.

2- تحليل بيانات المقابلة المقننة:

1-2 المحور الأول : البيانات الشخصية

الجدول 01 : يمثل توزيع أفراد مجتمع البحث حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	06	%75
انثى	02	%25
المجموع	08	%100

الجدول 01 : يمثل توزيع أفراد مجتمع البحث حسب الجنس

* يوضح الجدول أعلاه ان أغلبية المكتبيين هم من الذكور حيث تقدر نسبتهم (%75) ولا تمثل الإناث إلا الأقلية بنسبة لا تتجاوز (%25).

الجدول 2: يمثل توزيع أفراد مجتمع البحث حسب الرتبة

الرتبة	التكرار	النسبة المئوية
ملحق بالمكتبات مستوى اول	03	%37.5
مساعد بالمكتبات الجامعية	03	%37.5
عون تقني بالمكتبات	02	%25
المجموع	08	100%

الجدول 2: يمثل توزيع أفراد مجتمع البحث حسب الرتبة

يوضح الجدول اعلاه ان أغلب افراد مجتمع البحث يشغلون منصب ملحق بالمكتبات مستوى أول و مساعد بالمكتبات الجامعية بنسبة قدرت بـ (%37.5) وما تبقى يشغلون منصب عون تقني بالمكتبات حيث لم تتجاوز نسبتهم نسبتهم (%20).

الجدول 03: توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي :

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
12.5%	01	الليسانس في علم المكتبات
50%	04	ماستر في علم المكتبات
25%	02	تقني سامي في التوثيق
12.5%	01	تقني سامي في تقنيات البنوك
100%	8	المجموع

الجدول 03: توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي

يوضح الجدول اعلاه المتعلق بالمؤهل العلمي ان اغلبية المكتبيين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قيد الدراسة متحصلين على شهادة جامعية (ماستر في علم المكتبات) حيث تمثل نسبتهم (50%). فيما نجد أن فئة المكتبيين الحاصلين على شهادة تقني سامي في التوثيق يحتلون المرتبة الثانية بنسبة (25%) ، تليها شهادة (الليسانس علم المكتبات) بنسبة (12.5%) وفي الاخير (تقني سامي في تقنيات البنوك) بنسبة (12.5%)

جدول 04 : توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية .

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية
50%	04	من 05 الى 10 سنوات
50%	04	من 11 الى 15 سنة
100%	08	المجموع

جدول 04 : توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية .

يتبين لنا من هذا الجدول أن نسبة سنوات الخبرة المهنية بالنسبة للمكتبيين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية تتراوح من 05 الى 10 سنوات والذين تمثلهم نسبة (50%) وكذلك فئة المكتبيين الذين

لديهم خبرة من 11 الى 15 سنة فقد كانت لهم نفس النسبة (50%). وهذا ما يساعد على الحصول على نتائج تعكس بالفعل آراء الباحثين فهم ذوي تعليم عالي بالإضافة إلى خبرتهم المهنية

2-2- تحليل الإجابات عن أسئلة المقابلة:

إن تحليل الإجابات سيكون من خلال المحاور التالية:

المحور الاول : مدى ضرورة عملية التقييم في تحقيق كفاءة الموارد البشرية

بالنسبة للسؤال المتعلق بمدى إحاطة أفراد مجتمع البحث بمفهوم تقييم أداء الموارد البشرية فقد اتفقوا على أنه:

- الحكم على قيمة أداء الموظفين؛
- مراقبة الكشف عن العيوب في الأداء
- وهو مفهوم محدود فالأصل أن تقييم أداء الموارد البشرية نظام يساعد في قياس وتقييم العلاقة بين كفاءة أداء العامل وواجبات ومسئوليات الوظيفة التي يشغلها وكل من سلوكه ومقدرته على أداء تلك الواجبات والمسئوليات بما يساعد على التعرف على جوانب القوة والضعف في الأداء الماضي وتحديد كيف يمكن تجنب جوانب الضعف واستثمار جوانب القوة في الوقت الحالي وفي المستقبل للوصول إلى أعلى درجات كفاءة الأداء بما يعود بالفائدة على الفرد والمنظمة والمجتمع
- بالنسبة للطرق التي يتم اتباعها اثناء تقييم الأداء الوظيفي للمكتبيين بالمكتبة قيد الدراسة فقد تبين أنه يتم الاعتماد على:

- التقييم بالملاحظة؛
- مراقبة الانضباط في اداء المهام؛
- إحترام مواقيت العمل
- وهي معايير بسيطة للتقييم لأن الكثير من المكتبات تعتمد على أنماط مختلفة أكثر دقة من بينها :
- ترتيب العاملين طبقا لبعض الصفات التي يتفق عليها كأساس للتقييم مثل:
 - التعاون مع الزملاء ؛
 - المعرفة بالواجبات والمهام؛
 - الدقه في العمل ؛
 - قدره عل اتخاذ القرارات؛
 - قبول أفكار جديدة؛
 - قدره على حل المشكلات؛

- العلاقة مع المستفيدين

كما يتم اعتماد طريقه الاختيار الاجبارى: التي تعتمد على اختيار معايير موضوعيه ذات علاقه مباشره بالعمل وليست الصفات الفرديه , من خلال وضع مجموعه من العبارات التي تصف العمل في اربع عبارات بحيث تبدوا عبارتان منهما ايجابيتان (تعبر عن الاداء الجيد) والاخري سلبيتان (تعبر عن الاداء الضعيف) وعلى الفرد القائم بالتقييم ان يختار من كل مجموعه العباره التي يراها تنطبق على اداء الفرد الذى يقوم بتقييمه

ويقوم بتقييم هذه العبارات جهه محايدده لديها الشفهره السريه بقيم العبارات كما تتوفر طرق أخرى كثيرة كطريقة تقييم الأداء بالنتائج وتحقيق الأهداف، وطريقة التقييم الجماعي و غيرها .

وللإجابة على تساؤل ما اذ كان التقييم ضروري من اجل الحصول على موارد بشرية مناسبة لوظائف المكتبة أكد كل أفراد مجتمع البحث أن التقييم ضروري من اجل الحصول على موارد بشرية مناسبة لوظائف المكتبة، فهي أحد الأبعاد الرئيسية في تنمية الموارد البشرية في المكتبة، ولها فائدة عظيمة على المكتبة بشكل عام وعلى المكتبيين بشكل خاص، حيث أنها تسمح بتقييم المكتبيين ومدى فاعليتهم في تنمية قدراتهم، كما يعتبر دورها واضح في مهمة رفع الروح المعنوية لدى المكتبيين و شعورهم بأن الجهود التي يقومون بها موضع تقدير من قبل .مسؤولهم

وعند سؤالنا عن المراحل التي يعتمد عليها في تقييم اداء الموارد البشرية أكد أفراد مجتمع الدراسة أنه يتم:

- ✓ إجراء التقييم؛
- ✓ منح نقطة التقييم؛
- ✓ إعلام المكتبيين بنتيجة التقييم في وثيقة خاصة بذلك؛
- ✓ يمضي على الوثيقة المكتبي إذا كان راض عن التقييم وله الحق في إبداء عدم الرضا وطلب تفاصيل التقييم ;

أما السؤال المتضمن هل تتم عملية التقييم بصفة دورية مستمرة بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية تبسة أكد أفراد مجتمع البحث أن العملية دورية ومستمرة إذا نظرنا لها من جانب أنها متعلقة بالمروددية التي يتم منحها للموظفين بناء على التقييم كل ثلاثة أشهر فلا يتم التقييم الفعلي لأغراض أخرى

أما بالنسبة للسؤال المتضمن على اي اساس يبني التقييم فأكد المبحوثون أنه يبني على أساس:

- الكفاءة في أداء المهام؛
- أداء المهام المنوطة في وقتها المحدد؛
- شخصية الموظف.

المحور الثاني : مدى ارتباط الرضا الوظيفي للمكتبيين بتقييم أدائهم

بالنسبة للسؤال الأول الذي يوضح انعكاس تقييم الاداء على الرضا الوظيفي أكد أغلب المبحوثين على أن تقييم الأداء ينعكس على الرضا الوظيفي إما سلباً أو إيجاباً وهم يمثلون ما نسبته 75% مقارنة بمن يفصلون بين تقييم الأداء والرضا الوظيفي، لكن حسب رأينا فإن الأداء الجيد للمكتبي ، وما يعقبه من مكافآت يؤدي إلى زيادة قدرته على إشباع حاجاته وبالتالي زيادة درجة رضاه.. توفير الرضا يؤدي إلى أداء مرتفع ، وهذا ما يدل على وجود علاقة طردية بين الطرفين.

بالنسبة للسؤال المتعلق بمدى استشارة الموظفين اثناء تقييم الأداء أكدت أغلبية أفراد مجتمع البحث أنه لا يتم استشارتهم بينما أقرت الأقلية بأنه يتم استشارتهم أثناء تقييم الأداء ، لكن الأصل أن يستشار الموظف عند تقييمه فإدلاء رأيه في بعض الأمور التي قد تغيب عن ذهن المشرف على التقييم من الأمور المهمة أي أخبر وأقنع ، التي تبني على أساس أن ينقل المشرف إلى الموظف معلومات متعلقة بتقييمه ويحاول إقناعه بها وبصحتها. ويحاول الطرف الثاني الذي يمثله الموظف أن يؤكد الصحة أو اللبس في التقييم بالحجج فيكون الاتصال في الجهتين ونجاح هذا المدخل يعتمد كثيراً على قدرة المشرف على نقل الحقائق عن أداء الموظف ورغبة الموظف في قبول تقييم المشرف له أو رفضه بالحجج .

بالنسبة للسؤال المتعلق بتأثير الترقية على الرضا الوظيفي للمكتبيين أكد أغلب أفراد العينة أن الترقية لها الأثر الإيجابي على رضا المكتبيين بينما بينت الأقلية بأنه حتى تحقق الترقية هدف الرضا يجب أن تتوفر أثناء ممارستها على شرطي العدالة في الإختيار والشفافية في الإجراءات ;

بالنسبة للسؤال المرتبط بالعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي فقد أقر أفراد مجتمع البحث على أنها تتمثل في:

+ التحفيز المعنوي والمادي؛

+ الترقية؛

+ ملاءمة العمل؛

+ الطاقم الإداري.

بالنسبة للسؤال المرتبط بمدى تأثير التقييم على أداء المكتبيين كانت أغلب الإجابات تؤكد على تأثير التقييم في الأداء الوظيفي للمكتبيين فالتقييم هو مؤشر لقياس أداء الموظف في مساره المهني، وتترتب عليه آثار إيجابية أو سلبية ، على حسب معيار ارتفاع وانخفاض أدائه الوظيفي

المحور الثالث : التحديات التي تواجهها ادارة الموارد البشرية في تقييم أداء الموظفين

بالنسبة للسؤال المرتبط بالتحديات التي يواجهها أفراد مجتمع البحث في أداء عملهم فقد تبين أنها:

تحديات إدارية بالدرجة الأولى

تحديات تكنولوجية بالدرجة الثانية

تحديات فنية بالدرجة الثالثة

بالنسبة للصعوبات التي تواجهها المكتبة حاليا في تسيير مواردها البشرية والتي تؤثر سلبا على تقييم الأداء أكد المبحوثون أن:

عدم وجود معايير محددة للتقييم؛

صعوبة التواصل مع الموظفين؛

حجم العمل.

من الصعوبات التي تواجهها المكتبة حاليا في تسيير مواردها البشرية والتي تؤثر سلبا على تقييم الأداء بالنسبة بالسؤال المرتبط بالتحديات التي يواجهونها اثناء عملية تقييم الاداء صرح أفراد مجتمع البحث أنها تتمثل في:

-ضعف التواصل؛

-التحيز المقصود أو غير المقصود والذي قد يؤثر على موضوعية تقييم أداء الموظفين؛

-عدم استخدام مؤشرات أداء واضحة ;

بالنسبة لترتيب السياسات التي يجب ان تتبناها ادارة الموارد البشرية لمواجهة التحديات التي تعترضها حسب رأي أفراد مجتمع البحث فقد تمثلت فيما يلي:

-زيادة الاستثمار في الموارد البشرية من حيث المعارف والقدرات ومهارات لتكوين قوة عمل تنافسية؛

-تشجيع العاملين على المساهمة وتبادل المعارف والخبرات المكتسبة؛

-المحافظة على العاملين الذين لديهم خبرات.

3-النتائج على ضوء الفرضيات :

من منطلق الفرضيات التي شكلت اساس دراستنا يمكن استخلاص النتائج التي توضح تأييد أو نفي الفرضيات السابقة ويمكن ان نلخصها في النتائج التالية :

بالنسبة للفرضية الاولى الخاصة بـ إن عملية التقييم ضرورية لتحقيق كفاءة المكتبيين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية **هي فرضية محققة** من خلال المؤشرات التالية:

- أكد كل أفراد مجتمع البحث أن التقييم ضروري من اجل الحصول على موارد بشرية مناسبة لوظائف المكتبة، فهي أحد الأبعاد الرئيسية في تنمية الموارد البشرية في المكتبة، ولها فائدة عظيمة على المكتبة بشكل عام وعلى المكتبيين بشكل خاص،
- أكد المبحوثون على أن التقييم يبني على أساس:
 - الكفاءة في أداء المهام؛
 - أداء المهام المنوطة في وقتها المحدد؛
 - شخصية الموظف.
 - تبين أنه يتم الاعتماد في عملية التقييم على:
 - التقييم بالملاحظة؛
 - مراقبة الانضباط في اداء المهام؛
 - إحترام مواقيت العمل

أما بالنسبة للفرضية الثانية الخاصة بـ - إن الرضا الوظيفي للمكتبيين بالمكتبة قيد الدراسة مرتبط بطريقة تقييم أدائهم **هي فرضية محققة** مؤشراتها:

- أكد أغلب المبحوثين على أن تقييم الأداء ينعكس على الرضا الوظيفي إما سلبا أو إيجابا وهم يمثلون ما نسبته 75% مقارنة بمن يفصلون بين تقييم الأداء والرضا الوظيفي؛
- أكدت أغلبية أفراد مجتمع البحث أنه لا يتم استشارتهم بينما أقرت الأقلية بأنه يتم استشارتهم أثناء -تقييم الأداء؛
- أكد أغلب أفراد العينة أن الترقية لها الأثر الإيجابي على رضا المكتبيين بينما بينت الأقلية بأنه حتى تحقق الترقية هدف الرضا يجب أن تتوفر أثناء ممارستها على شرطي العدالة في الإختيار والشفافية في الإجراءات ;

كانت أغلب الإجابات تؤكد على تأثير التقييم في الأداء الوظيفي للمكتبيين فالتقييم هو مؤشر لقياس أداء الموظف في مساره المهني، وتترتب عليه آثار إيجابية أو سلبية ، على حسب معيار ارتفاع وانخفاض أدائه الوظيفي

فيما يخص الفرضية الثالثة : - تواجه إدارة الموارد البشرية بمكتبة العلوم الإنسانية والاجتماعية – تبسة- تحديات في تحقيق الرضا الوظيفي للمكتبيين هي **فرضية محققة** مؤشراتها:

تبين أن المكتبة تواجهها تحديات تبين أنها:

تحديات إدارية بالدرجة الأولى

تحديات تكنولوجية بالدرجة الثانية

تحديات فنية بالدرجة الثالثة

***الصعوبات التي تواجهها المكتبة حاليا في تسيير مواردها البشرية والتي تؤثر سلبا على تقييم الأداء:**

-عدم وجود معايير محددة للتقييم؛

-صعوبة التواصل مع الموظفين؛

-حجم العمل.

-صرح أفراد مجتمع البحث أن التحديات التي يواجهونها اثناء عملية تقييم الاداء تتمثل في:

-ضعف التواصل؛

-التحيز المقصود أو غير المقصود والذي قد يؤثر على موضوعية تقييم أداء الموظفين؛

-عدم استخدام مؤشرات أداء واضحة.

الخاتمة

ان المكتبات الجامعية تواجه اليوم تحديات مختلفة، خاصة من جانب التطورات التكنولوجية، وكذا صعوبات التنظيم والتسيير الإداري خاصة المتعلقة منها بإدارة الموارد البشرية والتي تسعى لنيل رضاهم الوظيفي من خلال مراعاة مختلف العوامل التي يمكن لها أن تؤثر على تحقيق الرضا الوظيفي.

وقد سعينا في هذه الدراسة إلى أن نلفت الانتباه إلى تقييم أداء الموارد البشرية العاملة في المكتبات الجامعية وكيف يؤثر ذلك على رضا الموظفين. وبعد ما تعرفنا على الجوانب النظرية لهذه الدراسة والتي انقسمت إلى ثلاث فصول الفصل تطرقنا فيه إلى مفاهيم المكتبات الجامعية والفصل الثاني ماهية تقييم أداء الموارد البشرية في المكتبات الجامعية أما الفصل الثالث تعرفنا على الرضا الوظيفي لدي العاملين بالمكتبات الجامعية، إنتقلنا إلى الجانب الميداني للموضوع من خلال دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - تبسة - في فصل مستقل والتي اكتشفنا من خلالها وضعية تقييم أداء الموارد البشرية في مكتبة الكلية ومدى رضا العاملين فيها، كما بينا آراء العاملين بالمكتبة وكيف تقيم مواردها البشرية بغية الحصول على أفراد مناسبين لخدمة المكتبة.

وقد سمحت لنا هذه الدراسة بالتعرف عن قرب على العوامل المتحكمة في الرضا الوظيفي لدى العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - تبسة- بالإضافة إلى الصعوبات والتحديات التي تعترض المكتبة في تحقيق المستوى المطلوب من الرضا الوظيفي.

القائمة

البيبايو غرافية

1- الكتب:

1. إبراهيم، السعيد مبروك. إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة. الاسكندرية. دار الوفاء للعالم، ط1. 2014.
2. إبراهيمي، أحمد. تقييم الموارد البشرية واثره على تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية. رسالة ماجستير علم المكتبات. 2007.
3. إيهاب عيسى المصري ظرف عبد الرؤوف عامر. الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهي في العمل. ط1. المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، 2014.
4. إيهاب، مصطفى محمد جاد. برنامج مقترح لإكساب مهارات استخدام المكتبة المدرسية لطلاب المدارس في ضوء مفهوم المكتبة الشاملة. رسالة ماجستير. غير منشورة معهد الدراسات والبحوث التربوية. جامعة القاهرة: 2001.
5. باجة، حميد. دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة. دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز للوسط البويرة. مذكرة ماستر. ادارة الاعمال الاستراتيجية. 2013.
6. برباج، محمد الأمين، موساوي، يحي. تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية. دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية بمغنية: مذكرة ماستر. إدارة الموارد البشرية. 2016.
7. بلخيري، سهام، مشبط، حنان. أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية. دراسة حالة جامعة البويرة. مذكرة ماستر. ادارة اعمال استراتيجية. 2011.
8. بن السبتي، عبد المالك. محاضرات في تقييم أنظمة المعلومات. قسنطينة: مطبعة جامعة قسنطينة. 2006.
9. بورجاجة، مريم. أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي. دراسة حالة مديرية التربية لولاية بسكرة. مذكرة ماستر. تسيير الموارد البشرية. 2015.
10. بوقبرين، سارة. إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات الجامعية. مذكرة مكملة لشهادة الماستر. علم المكتبات (تسيير ومعالجة المعلومات). 2019. تبسة.
11. الترتوري، محمد عوض، محمد زايد، الناصر، بشير مصطفى. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار حامد، 2008.
12. حامد الشافعي ديباب. ادارة المكتبات الجامعية، اسسها النظرية وتطبيقاتها العلمية. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر، 1994.
13. خشبة، سهام. ادارة الموارد البشرية في المكتبات الجامعية بين الواقع والمطلوب: دراسة ميدانية بمكتبة جامعة الحاج لخضر باتنة. مذكرة ماستر: المكتبات والتوثيق والارشيف، 2017.

14. د. المحاسنة، ابراهيم محمد. ادارة وتقييم الاداء الوظيفي بين النظرية والتطبيقي. عمان: دار جرير، ط 1(1434-2013)
15. د. محفوظ، احمد جودة. ادارة الموارد البشرية. دار وائل، عمان: ط 2، 2014.
16. د.شرايدة، سالم تيسير. الرضا الوظيفي. عمان: ط 1. دار الصفاء. 2008.
17. ديسلر، جاري. ادارة الموارد البشرية. ترجمة محمد سيد احمد عبد المتعال. ومراجعة عبد المحسن جودة. الرياض: دار المريخ، 2008.
18. السليبي، علي. إدارة الموارد البشرية. القاهرة: دار غريب للنشر، (د.س).
19. عادل، محمد الزايد. ادارة الموارد البشرية، رؤية استراتيجية. مصر: جامعة القاهرة. 2003.
20. عبد الباقي، محمد صلاح الدين. الجوانب العلمية والتطبيقية في ادارة الموارد البشرية بالمنظمات. للاسكندرية: الدار الجامعية. 2001.
21. عليوي، محمد عودة المالكي، مجبل الازهر. المكتبات النوعية، الوطنية، الجامعية المتخصصة، العامة، المدرسية. عمان: مؤسسة الوراق. 2007.
22. عواشريه، عفاف. مصادر المعلومات المتاحة في المكتبات الجامعية ودورها في دعم التكوين الجامعي. دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية. مذكرة: علم المكتبات. جامعة تبسة. 2016.
23. محمد هزاع الحسين. العلاقة بين المناخ التنظيمي وكل من الرضا الوظيفي للمعلمين وتحصيل الطلبة في المدارس الثانوية في دولة الكويت. اطروحة الدكتوراه. جامعة عمان العربية. الاردن: 2010.
24. المدادحة، أحمد نافع محسن محمود مطلق. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات . عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع. ط 1. 2014.
25. المعايطة، رولا نايف، الحموري، صالح سليم. ادارة الموارد البشرية. عمان: دار كنوز المعرفة. 2012.
26. موسى، هاجر. أثر الرضا الوظيفي على اداء العاملين بجامعة بسكرة. دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. مذكرة ماستر. تسيير الموارد البشرية. 2013.
27. نور الدين، شنوفي. تفعيل نظام تقييم اداء العاملين في المؤسسة العمومية الاقتصادية. مذكرة دكتوراه في العلوم الاقتصادية. جامعة الجزائر. 2015.
28. هاشم، عبد الرزاق. القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي. الاردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2010.
29. الهاشمي، لوكيا، بومنقار، مراد. المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي. عمان: دار الأيتام للنشر والتوزيع، 2014.

1. أحمد محمد العيد بن دانية، محمد محمود شيخ حسن، علاقة الرضا الوظيفي والتكيف الدراسي. المجلة التربوية. عدد 199846.
2. سلمان منى رسول. الرضا الوظيفي لدى المشرفين الاختصاصي وعلاقته بادائهم الوظيفي. مجلة المديرية العامة للتربية الرصافة 3، 2011.

مواقع الكترونية:

32/ MASLOW، ABRAHAM. AGE-OF-THE-SAGE. ORG(EN LING).(SANS DATE) DISPONIBLE
SUR : <HTTPS://WWW.AGE-OF-THE-SAGE.ORG/PSYCHOLOGY/MASLOW PYRAMID.HTML>

(CONSULTE LE 10/04/2019)

33/ WWW.E3ARABI.COM.

الملاحق

البيانات الشخصية:

الجنس:-----

الرتبة:-----

المؤهل العلمي:-----

الخبرة:-----

المحور الأول: مدى ضرورة عملية التقييم في تحقيق كفاءة الموارد البشرية

- س1: ما هو مفهوم تقييم أداء الموارد البشرية من وجهة نظركم؟
- س2: ما هي الطرق التي يتم اتباعها اثناء تقييم الأداء الوظيفي للمكتبيين بالمكتبة قيد الدراسة؟
- س3: هل التقييم ضروري من اجل الحصول على موارد بشرية مناسبة لوظائف المكتبة ؟
- س4 : ما هي المراحل التي يعتمد عليها في تقييم اداء الموارد البشرية في مكتبكم؟
- س5: هل تتم عملية التقييم بصفة دورية مستمرة بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية تبسة؟

س6: على أي اساس يبني التقييم في مكتبكم؟

المحور الثاني : مدى ارتباط الرضا الوظيفي للمكتبيين بتقييم أدائهم

- س7: ما هو انعكاس تقييم الاداء على الرضا الوظيفي؟
- س8: هل يتم استشارتكم أثناء تقييم أدائكم؟
- س9: هل تؤثر الترقية على الرضا الوظيفي للمكتبيين؟
- س10: ما هي العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للمكتبيين؟
- س11: مت مدى تأثير التقييم على اداء المكتبيين؟

المحور الثالث : التحديات التي تواجهها ادارة الموارد البشرية في تقييم اداء الموظفين

- س12: ما هي التحديات التي تواجهونها في أداء عملكم؟
- س13: ما هي الصعوبات التي تواجهها المكتبة حاليا في تسيير مواردها البشرية والتي تؤثر سلبا على تقييم الأداء؟
- س14: ما هي التحديات التي تواجهونها اثناء عملية تقييم الأداء؟
- س15: ما هي السياسات التي تقترح ان تتبناها ادارة الموارد البشرية لمواجهة التحديات التي تعترضها؟

الملخص:

تعد المكتبات الجامعية جزءا لا يتجزأ من كينونة المجتمع وإحدى وسائل إستمراره وتطوره وهي تحتل موقع القلب من الجامعة ، ذلك لأنها تساهم ايجابا في تحقيق اهدافها في العملية التعليمية والبحث العلمي وخدمة المجتمع عن طريق ما توفره من مصادر ومواد مكتبية ، وما يتطلبه ذلك من تقييم اداء الموارد البشرية الذي يشكل التحدي الاكبر.

هدفت هذه الدراسة الى محاولة معرفة ما اذا كان تقييم اداء الموارد البشرية في مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية تؤثر على الرضا الوظيفي واهم العوامل المؤثرة في ذلك ، من خلال وجهات نظر المكتبيين ، حيث اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والمقابلة المقننة والملاحظة كأداة بحث مع افراد مجتمع البحث البالغ عددهم ثمانية ، ولقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها أن:

- عملية التقييم ضرورية لتحقيق كفاءة المكتبيين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

- الرضا الوظيفي للمكتبيين بالمكتبة قيد الدراسة مرتبط بطريقة تقييم أدائهم

- تواجه إدارة الموارد البشرية بمكتبة العلوم الإنسانية والاجتماعية – تبسة- تحديات في تحقيق الرضا الوظيفي للمكتبيين.

الكلمات المفتاحية:

المكتبات الجامعية – تقييم الاداء – الموارد البشرية – تقييم اداء الموارد البشرية – الرضا الوظيفي .

Résumé:

Les bibliothèques universitaires font partie intégrante de l'être de la société et l'un des moyens de sa continuité et de son développement. Elles occupent le cœur de l'université, car elles contribuent positivement à la réalisation de ses objectifs dans le processus éducatif, la recherche scientifique et le service communautaire à travers les ressources et les matériaux de bibliothèque qu'il fournit, et ce que cela nécessite pour évaluer la performance des ressources.

Cette étude visait à essayer de savoir si l'évaluation de la performance des ressources humaines dans la bibliothèque du Collège des sciences humaines et sociales affecte la satisfaction au travail et les facteurs les plus importants affectant cela, à travers les points de vue des bibliothécaires, où nous nous sommes appuyés dans cette étude sur l'approche descriptive et l'entretien et l'observation standardisés comme outil de recherche auprès des individus La communauté de recherche de huit, et l'étude a atteint un ensemble de résultats, dont les plus importants sont:

– Le processus d'évaluation est nécessaire pour atteindre l'efficacité des bibliothécaires de la bibliothèque du Collège des sciences humaines et sociales

La satisfaction au travail des bibliothécaires de la bibliothèque étudiée est liée à la méthode d'évaluation de leur performance

– Le Département des ressources humaines de la Bibliothèque des sciences humaines et sociales – Tébessa – fait face à des défis pour atteindre la satisfaction professionnelle des bibliothécaires.

les mots clés:

Bibliothèques universitaires – Évaluation du rendement – Ressources humaines – Évaluation du rendement des ressources humaines – Satisfaction au travail.

Summary:

University libraries are an integral part of the society's being and one of the means of its continuity and development. It occupies the heart of the university, because it contributes positively to achieving its goals in the educational process, scientific research and community service through the resources and library materials it provides, and what this requires in assessing the performance of resources. humanity, which is the biggest challenge.

This study aimed at trying to find out whether the evaluation of the performance of human resources in the library of the College of Humanities and Social Sciences affects job satisfaction and the most important factors affecting that, through the viewpoints of librarians, where we relied in this study on the descriptive approach and the standardized interview and observation as a research tool with individuals The research community of eight, and the study reached a set of results, the most important of which are:

-The evaluation process is necessary to achieve the efficiency of librarians in the library of the College of Humanities and Social Sciences

The job satisfaction of the librarians in the library under study is related to the method of evaluating their performance

-The Human Resources Department at the Humanities and Social Sciences Library - Tebessa - faces challenges in achieving job satisfaction for librarians.

key words:

University libraries - performance evaluation - human resources - human resources performance evaluation - job satisfaction.