



LARBI TEBESSI – TEBESSAUNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي – تبسة
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم: علم المكتبات

الميدان: علوم انسانية
الشعبة: تسيير ومعالجة المعلومات
التخصص: تسيير ومعالجة المعلومات

الإثراء الوظيفي ودوره في دعم خدمات المكتبات الجامعية

دراسة ميدانية لمكتبات كليات جامعة العربي التبسي - تبسة-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د "
دفعة: 2021

إشراف الأستاذ:

✓ د. بوطورة أكرم

إعداد الطالبتين:
- لعيبي فتيحة

- سماعيل عزيزة

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الاسم واللقب
رئيسا	أستاذ مساعد "أ"	قواسمية عبد الغني
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر "أ"	د. بوطورة أكرم
عضوا ممتحنا	أستاذ مساعد "ب"	ميهوب نورالدين

السنة الجامعية: 2020/2021

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم المكتبات

تصريح شرفي

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وقد علمنا



شكر و عرفان

الحمد لله الذي أعاننا فلولا ه ما كنا لنصل لهذا العمل المتواضع بعد شكر الله عز وجل على توفيقه لنا لإتمام هذا العمل المتواضع أتقدم بزجيل الشكر والعرفان إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد في إتمام هذا الفصل ونخص بالذكر: الدكتور المؤطر والمرشد السيد بوطورة أكرم الذي لولا لا توجيهاته ما كان العمل على الصورة التي هو عليها حيث وجهني في كل صغيرة وكبيرة فيما يخص هذا الموضوع فجزاه الله كل خير.

إلى كل الأساتذة الكرام على جهودهم الثمينة والقيمة من أجل الرقي في مسيرة دراستنا وبكليتنا ونخص بالذكر كل أستاذ تخصص علم المكتبات



الإهداء

أهدي هذا البحث المتواضع إلى كل الأشخاص الغالين على قلبي وأولهم عائلتي بالذات: أمي أبي، اللذان رافقاني بدعائهما لي طوال مشواري الدراسي و علماني معنى أن أكون طالبة مجتهدة لا يعرف اليأس طريقا إلى قلبها، وإلى أخوتي "عومار، كريم، أشرف" الذين كانوا سندنا قويا وحصنا منيعا يحميني من كل شيء سيء.

ولا أنسى أختي الضاوية وزوجها وابنتها الوحيدة "تقى الرحمان"

وإلى روح زوجها المتوفي رحمه الله وأسكنه فسيح جناته وإلى أختي نادية وزوجها
وابنتها إيناس

كما أهدي هذا العمل إلى صديقتي اللواتي شاركن معي الحياة الجامعية والدراسية محبة
واحترام (روميسة، بسمة، قوته، أميرة، سرور، صورية، آمال، هالة، هيبية، حدة، عبير،
زوبيدة، حوتة صبرينة والنتشة، وفاء)

وأخيرا أهدي هذا العمل إلى أختي ورفيقة دربي زميلتي في إنجاز هذا العمل "عزيزة
سماعل" شاكرة لها صبرها وتحملها طيلة إنجاز هذا العمل.

إلى كل من نسبته بقلمي ولم ينسه قلبي.

فتيحة لعبيدي

الإهداء:

الحمد لله الذي وفقني على اجتياز هذه الخطوة في طريق العلم وسخر لي الأسباب
المساعدة على ذلك، هاقد وصلت رحلتي الجامعية إلى نهايتها بعد تعب ومشقة، وها أنا
على مشارف إنهاء هذا العمل، يشرفني أن أدون بحروف أسماءهم لذوي الفضل الذين
عليا بنصحهم كما أن العلم يؤخذ على صاحبه وليا عن أهواء أنه يسعدني ويزدني شرفا
أن أهدي عملي هذا إلى من تألمت لأحزاني ومعاناتي وتمنت تتويجي بكل جوارحها إلى
الخصن الذي بالحب دفأني إلى من أهدتني بنور قلبها إليك يا أجمل أم في الدنيا والوجود
إليك يا منبع الحنان أُمي الحبيبة حفظك الله ورعاك إلي عصاي السحرية التي تقول
للشيء كن فتكون إليك يا من جرعت الكأس فارغا لتسقينني قطرة حب إليك يا من كنت
أنامله ليقدّم لي لحظة سعادة إليك من حصدت الأشواك عن دربي لتمهد لي طريق العلم
والنجاح إليك يا من "كل الأحاديث لن توفيك حقا" أبي الغالي "أحمد سماعيل" أطال الله
في عمرك وجعلك قرّة عين لي وإخوتي إلى سندي وقوتي وملأني بعد الله إلى من
أثروني على أنفسهم إلى من علموني علم الحياة إلى طريق المستقيم إلى من أظهروالي ما
هو أجمل من الحياة إخوتي "شريف، رضوان، إبراهيم، مريم حبيبة" إليك يا نجمي
المتلألئ بين نجوم السماء إليك يا ملجئي بعد الله وأبي إليك من علمتني أن الدنيا كفاح

وسلاحها العلم والمعرفة إليك يا اعظم قدوة لي في الحياة أخي وأبي الثاني "منير
سماعل" أدامك الله لي سندا مدى الحياة.

إلى من عرفني بهم القدر إلى صديقاتي وأخواتي "حنان، روميسة، حوتة، صبرينة،
النتشة، فتيحة، بسمة، وفاء، قوتة، أميرة، هالة، أمال سرور، صورية، عبير، زوييدة،
حدة ، هيبة"

إلى من كانت لي يوما من الأيام سندا وأختا أشركي جزيل الشطر على ما قدمته لي
وكنتي الفضل في تخطي مساري الجامعي "بسمة" وأخيرا أهدي هذا العمل إلى أختي
ورفيقة دربي إلى زميلتي في إنجاز هذه المذكرة "فتيحة لعبيدي" شاكرة لها صبرها
وتحملها طيلة إنجاز هذا العمل.

إلى كل من نسيته بقلمي ولم ينسه قلبي.

سماعل عزيزة

قائمة المحتويات:

-	الشكر والعرفان
-	الإهداء
-	فهرس المحتويات

-	كشاف الجداول
-	كشاف الأشكال:
أب	مقدمة
13-4	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1- الإشكالية.
5	2- التساؤلات.
5	3- أهمية الدراسة.
5	4- أهداف الدراسة.
6-5	5- منهج الدراسة.
12-6	6- الدراسات السابقة.
13-12	7- مصطلحات الدراسة.
39-15	الفصل الثاني: الخدمات المكتبية وتأثيرها على المكتبات الجامعية
15	تمهيد:
-	المكتبات الجامعية
17-15	1- تعريف المكتبات الجامعية
20-17	2- أهمية المكتبات الجامعية
22-20	3- أهداف المكتبات الجامعية
24-23	4- أنواع المكتبات الجامعية.
26-25	5- وظائف المكتبات الجامعية.
28-26	6- معايير المكتبات الجامعية.
-	الخدمات المكتبية
29-28	1- تعريف الخدمات المكتبية.
30	2- أهمية الخدمات المكتبية.
31-30	3- أهداف الخدمات المكتبية.
32-31	4- متطلبات الخدمات المكتبية.
38-32	5- أنواع الخدمات المكتبية.
39	خلاصة الفصل الثاني
56-40	الفصل الثالث: إدارة المكتبات الجامعية وواقع الإثراء الوظيفي
40	تمهيد:
-	إدارة المكتبات الجامعية.
41	1- تعريف إدارة المكتبات الجامعية.
42-41	2- أهمية إدارة المكتبات الجامعية.
42	3- مميزات إدارة المكتبات الجامعية.
45-43	4- وظائف إدارة المكتبات الجامعية.
46-45	5- أهداف إدارة المكتبات الجامعية.
-	الإثراء الوظيفي.

49-47	1- مفهوم الإثراء الوظيفي.
52-50	2- أهمية الإثراء الوظيفي.
52	3- مميزات الإثراء الوظيفي.
53-52	4- أهداف الإثراء الوظيفي.
54-53	5- متطلبات نجاح الإثراء الوظيفي.
55-54	6- أبعاد الإثراء الوظيفي.
56	خلاصة الفصل الثالث
92-58	الفصل الرابع: الإثراء الوظيفي ودوره في دعم الخدمات المكتبات الجامعية بمكتبات كليات العربي التبسي- تبسة-
-	إجراءات الدراسة الميدانية وتحليلها
58	- تمهيد
62-58	1. مجالات الدراسة
62	2. مجتمع الدراسة.
63-62	3. أدوات جمع البيانات.
83-63	4. تحليل البيانات وتفسيرها.
84-83	5. النتائج على ضوء التساؤلات
87-84	6. النتائج الجزئية للدراسة
89-87	7. النتائج العامة للدراسة.
90	- خلاصة الفصل
92	خاتمة
99-94	قائمة المراجع
-	الملاحق
-	الملخص

كشاف الجاول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
59	جدول رقم 01: يمثل الرصيد الوثائقي لمكتبة كلية الأدب واللغات	جدول رقم 01
63	الجدول رقم 02: يمثل توزيع افراد العينة حسب الجنس	الجدول رقم 02
64	الجدول رقم 03: يمثل توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	الجدول رقم 03
64	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	الجدول رقم 04

65	يمثل تقييم المبحوثين لعلاقة مع زملاءهم في مجال العمل	الجدول رقم :05
66	: يوضح إجابات المبحوثين حول سبب الخلاف بين الموظفين سبب الخلاف بين الموظفين	الجدول رقم :06
67	يوضح إجابات المبحوثين حول تفويض السلطة لزملائك في العمل	الجدول رقم :07
67	يمثل رغبة الموظف في أن تكون له صلاحيات أخرى في اتخاذ القرارات	الجدول رقم :08
68	يمثل تضايق الموظف من نزع الصلاحيات منه ومنحها لموظف آخر؟	الجدول رقم :09
68	يمثل حرية الموظف في اتخاذ القرارات في أداء مهامه	الجدول رقم :10
69	يمثل حرية الموظف لفعل أشياء خارج مجال الوظيفة	الجدول رقم :11
70	يمثل رغبة الموظف في أن تكون له صلاحيات أكبر ضمن الوظيفة التي يعمل بها؟	الجدول رقم 12
70	يمثل الوظائف الأساسية داخل المكتبة	الجدول رقم :13
71	يمثل الإثراء الوظيفي وتأثيره على التسيير الإداري	الجدول رقم :14
72	يمثل السماح باقتراح نمط جديد لإحدى الخدمات المكتبية	الجدول رقم :15
72	يمثل إقتراح نمط جديد لتسيير العمل في بنك الإعارة	الجدول رقم: :16
73	يمثل تسيير الخدمات المكتبية المقدمة في المكتبة بالشكل المطلوب	الجدول رقم 17
73	يمثل أفكار واقتراحات لتحسين خدمات المكتبة	الجدول رقم :18
74	يمثل مساهمة خدمة التصنيف في تطوير المكتبة	الجدول رقم :19
75	يمثل ردة فعل المسؤول على الإقتراح الذي قدم لتحسين الخدمات المكتبية	الجدول رقم :20
75	يمثل تلبية الخدمات المكتبية لاحتياجات المستفيدين بالشكل المطلوب	الجدول رقم :21
76	يمثل سير خدمة الإعارة في المكتبة	الجدول رقم :22
76	يمثل اعتماد المكتبة على نظام السنجاب	الجدول رقم

		:23
77	يمثل العلاقة بين الموظف والمسؤول الجدول	الجدول رقم :24
78	يمثل علاقة الموظف بالمسؤولين السابقين	الجدول رقم :25
78	يمثل إعطاء المسؤول الحق للموظف في أداء المهام أو الوظائف	الجدول رقم :26
79	يمثل تقديم المسؤول للموظف مهام أكثر مما تتطلبه وظيفته	الجدول رقم :27
79	يمثل إعفاء الموظف من المهام الإدارية	الجدول رقم :28
80	يمثل الرضا عن المهام المكلفة بها من قبل مسؤولك في العمل	الجدول رقم :29
80	يمثل التحصل على المردودية أثناء القيام بالمهام الإضافية	الجدول رقم :30
81	يمثل التحصيل على ترقية أثناء أداء المهام بشكل ممتاز من قبل المسؤول	الجدول رقم :31
82	يمثل القيام بعمليات إدارية إضافية	الجدول رقم :32
82	يمثل الزيادة والإنقاص في الصلاحيات	الجدول رقم :33

الصفحة	الشكل	الرقم
48	يمثل نموذج للإثراء الوظيفي	الشكل رقم 01
59	يمثل الهيكل التنظيمي لمكتبة كلية الأدب واللغات	الشكل رقم 02
61	يمثل الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية	الشكل رقم 03

كشاف الأشكال

مقدمة

مقدمة:

تعد المكتبات الجامعية مؤسسات علمية ثقافية تربوية واجتماعية تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة (الشراء، التبادل، الإهداء، الإيداع)، وتنظيمها وفهرستها وتصنيفها وترتيبها على الرفوف واسترجاعها بأقصر وقت ممكن لتقديمها إلى مجتمع المستفيدين (قراء، باحثين) على اختلافهم من خلال مجموعة من الخدمات التقليدية كخدمة الإعارة والمراجع والدوريات والخدمات الحديثة كخدمة الإحاطة الجارية، والبت الإنتقائي للمعلومات، وذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علميات وفنيا في مجال علم المكتبات والمعلومات فمن خلال ما تقدمه المكتبات الجامعية يجعلها تحقق أهدافها، وكذلك الإرتقاء بمستوى الجامعة وتحسين صورة خدماتها عن طريق الزيادة في روح التعاون وأداء المهام أو الوظائف بشكل مطلوب أو عن طريق الإثراء الوظيفي الذي يعد كتوجه جديد في تنمية الدوافع المرتبطة بالأداء فهو يكتسي أهمية بالغة كونه يمنح الأفراد العاملين فرصة في زيادة المشاركة وممارسة الوظائف التي تتضمن مهارات متنوعة ومتكاملة وذات أهمية قياسا بمؤهلاتهم مع تمكينهم أداء وظائفهم بالطريقة التي يرونها مناسبة لهم ويساهم في فرص التطوير المهني في أداء مهامهم بالشكل المطلوب.

لذلك كان موضوع بحثنا حول الإثراء الوظيفي ودوره في دعم خدمات المكتبات الجامعية. تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على التعرف على الإثراء الوظيفي كتوجه حديث في المكتبات الجامعية.

التعرف على أهمية ودور الإثراء الوظيفي في تطوير أداء مدير المكتبات الجامعية. التعرف على الإثراء الوظيفي كأداة تساعد المكتبي أو الإداري الموجود في الميدان في أداء مهامه.

وللإجابة على الإشكالية التالية: ما هو دور الإثراء الوظيفي في دعم خدمات المكتبات الجامعية؟

قمنا بتقسيم البحث إلى أربعة فصول

الفصل الأول: يتضمن الإطار المنهجي ويتكون من إشكالية الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، تحديد المفاهيم والمصطلحات، المنهج المعتمد.

الفصل الثاني: جاء بعنوان الخدمات المكتبية وتأثيرها على المكتبات الجامعية، وتناولنا فيه المكتبات الجامعية بكل جوانبها بدءا بتعريفها، أهميتها، أهدافها، وظائفها ومعاييرها التي

تعتمد عليها، كما تطرقنا فيه أيضا إلى الخدمات المكتبية بدءا بتعريفها وأهميتها وأهدافها ومتطلباتها وأنواعها.

الفصل الثالث: كان تحت عنوان إدارة المكتبات الجامعية وواقع الإثراء الوظيفي فيها، تناولنا فيه تعريف إدارة المكتبات الجامعية وأهميتها ومميزاتها ووظائفها وأهدافها، كما تطرقنا فيه أيضا إلى الإثراء الوظيفي مفهومه، أهميته مميزاته، أهدافه ، متطلباته، أبعاده.

الفصل الرابع: مخصص لإجراءات الدراسة تناولنا مجالات الدراسة: ومجتمع الدراسة وأدوات جمع البيانات وتفسيرها. والنتائج على ضوء التساؤلات والنتائج الجزئية للدراسة النتائج العامة للدراسة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة.
- 2- التساؤلات.
- 3- أهداف الدراسة.
- 4- أهمية الدراسة.
- 5- منهج الدراسة.
- 6- الدراسات السابقة.
- 7- تحديد مصطلحات الدراسة.

1- الإشكالية:

تعد المكتبات الجامعية من المؤسسات العلمية والثقافية التي تهدف إلى خدمة الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية وموظفي الجامعة وعموما الباحثين وتشمل مكتبات الكليات والجامعات والمعاهد العليا والمكتبات الأخرى الملحقة بمؤسسات التعليم العالي، كما تهدف أيضا إلى جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة (الشراء، الإهداء، التبادل الإيداع). وتنظيمها وفهرستها وتصنيفها وترتيبها باسترجاع بأقصر وقت ممكن لتقديمها إلى مجتمع المستفيدين على اختلافهم من خلال مجموعة من الخدمات التقليدية، كخدمة الإعارة والمراجع والخدمات الحديثة، كخدمة الإحاطة الجارية والبنث الانتقائي للمعلومات والخدمات الأخرى المحوسبة وذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علميا وفنيا وما ديا، كما تستلزم وجود هيكل تنظيمي لوجود علاقات وظيفية وسلطة إدارية كنظرية من النظريات حسب توجه المؤسسة فالمكتبة مؤسسة إدارية مثلها مثل أي مؤسسة أخرى، تجعلها تستطيع البحث عن أفكار جديدة جاء الإثراء الوظيفي كتوجه أو أسلوب، يهدف إلى إعادة تصميم الوظيفة بشكل يجعلها أكثر إرضاء لشاغليها وتحقق لهم درجة قصوى من التوافق بين خصائص الوظيفة، ومنحهم سلطات أكثر ومهام أكثر وإثراء الوظيفة في إضافة مناحي أخرى جديدة فيها، التي تساعد المكتبي أو الإداري الموجود في الميدان في أداء مهامه، ومن بين هذه المهام، زيادة في حجم الصلاحيات وزيادة في الإنتاجية وتحقيق الكفاءة واتخاذ القرارات المتعلقة بالوظيفة التي يقوم بها الموظف بأفضل طريقة لمساعدته على تقديم تقنيته وللإثراء الوظيفي أهمية بالغة في المكتبات الجامعية في زيادة الإنتاجية وتحقيق الكفاءة وزيادة الدافعية لدى الموظفين، كما يعتبر الإثراء الوظيفي ركن من الأركان الأساسية التي تعتمد عليها المكتبة في توفير المزيد من الاستقلالية والحرية في العمل، وتعزيز العلاقات بين الموظفين وهذا ما دفعنا إلى طرح التساؤل:

- ما هو دور الإثراء الوظيفي في دعم خدمات المكتبات الجامعية؟

2- التساؤلات:

- ما هو مفهوم الإثراء الوظيفي في المكتبات الجامعية؟
- ما أهمية الإثراء الوظيفي بالنسبة للمكتبات الجامعية؟
- ما مدى مساهمة الإثراء الوظيفي في تطوير الخدمات الفنية؟
- هل يؤثر الإثراء الوظيفي في تطوير الخدمات المكتبية؟
- ما هو دور الإثراء الوظيفي في تطوير العلاقات الوظيفية؟
- ما علاقة الإثراء الوظيفي في تطوير الوظائف الإدارية؟

3- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أنها.

- إلقاء الضوء على مفهوم الإثراء الوظيفي كمدخل لتطوير مديري ومسؤولي ورؤساء مصالح وحتى العاملين في المكتبات الجامعية.
- مدخل يساعد على تحسين وتطوير العمل للموظفين ورفع كفاءة المنظمة من خلال تحقيق أهدافها وأهداف الأفراد.
- مدخل يساعد على منح سلطات أكثر ومهام أكثر داخل المكتبة الجامعية.

4- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على الإثراء الوظيفي كتوجيه حديث في المكتبات الجامعية.
- التعرف على أهمية ودور الإثراء الوظيفي في تطوير أداء مدير المكتبات الجامعية.
- التعرف على الإثراء الوظيفي كأداة تساعد المكتبي أو الإداري الموجود في الميدان في أداء مهامه.

5- منهج الدراسة:

للقيام بأي بحث علمي أو دراسة علمية لا بد من وضع منهج معين ودقيق لتجنب الوقوع في الأخطاء حيث يعرف المنهج بأنه وسيلة محددة توصل إلى غاية معينة والمنهج بصفة عامة هو الترتيب الصائب للعمليات العقلية التي نقوم بها بصدد الكشف عن الحقيقة والبرهنة عليها¹.

ولأن دراستنا مكونة من جانبين جانب نظري وجانب تطبيقي (ميداني) اعتمدنا على المنهج الوصفي المعتمد التحليلي في هذه الدراسة وهو المنهج الذي يعتمد على دراسة الواقع بوصف الظواهر وصفا دقيقا، للوصول إلى استنتاجات وتعميمات تساعد في تطور الواقع المدروس وذلك ملائمة لأغراض الدراسة.

6- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: دراسة فوزية تايه شميلان العنزي، بعنوان: واقع الإثراء الوظيفي لدى قائدات المدارس الابتدائية لمدينة تبوك من وجهة نظرهن في بعض المتغيرات تهدف هذه الدراسة إلى إعادة تصميم الوظيفة بشكل يجعلها أكثر إرضاء لشاغليها ، وبما يحقق لهم الدرجة القصوى من التوافق بين خصائص الوظيفة وخصائص الفرد الشاغل للوظيفة ،تأسيسا على ما سبق فان إشكالية الدراسة تتمثل في : ما واقع الإثراء الوظيفي لدى قائدات المدارس الابتدائية بمدينة تبوك ؟ وتفرعت إلى أسئلة وهي :

- ما واقع الإثراء الوظيفي لدى قائدات المدارس الابتدائية في مدينة تبوك (تنوع المهارات)؟
- ما واقع الإثراء الوظيفي لدى قائدات المدارس الابتدائية في مدينة تبوك (أهمية المهمة)؟

¹ عبد الله العسكري، عبود. منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية. ط2. دمشق: دار نمير، 2004. ص 146.
² تايه شميلان العنزي، فوزية. واقع الإثراء الوظيفي لدى قائدات المدارس الابتدائية بمدينة تبوك ومن وجهة نظرهن في بعض المتغيرات. جامعة الأزهر. مجلة كلية التربية. العدد 186، الجزء الثاني. 2018.

استخدمت أداة لإثبات الدراسة وهي استبيان بهدف الوقوف على واقع الإثراء الوظيفي لدى قائدات المدارس الابتدائية بمدينة تبوك

تكون مجتمع الدراسة من كافة قائدات المدارس الابتدائية بمدينة تبوك في المملكة العربية السعودية خلال العام الدراسي (1437/1438) البالغ عددهن (141) مديرة، تم تخصيص (22) مديرة كعينة لتحقيق من إجراءات صدق واثبات أداة الدراسة وإثبات دراستها اعتمدت على العديد من الفرضيات التالية²

✓ يعتمد الإثراء الوظيفي على تنوع المهارات وتصميم الوظائف حيث يسمح للموظف بأن يؤديها بحرية وفقاً بما يراه مناسباً.

✓ يتيح الإثراء الوظيفي أهمية بالغة للمهمة التي تقدم للموظف

✓ اعتمدت في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي.

وتوصلت إلى النتائج التالية:

تشير النتائج إلى أن واقع الإثراء الوظيفي المقدر من خلال فقرات بعد (تنوع المهارات) من وجهة نظر قائدات المدرسة الابتدائية بمدينة تبوك جاء بشكل عام بدرجة عالية حيث تراوحت المتوسط الحسابية للعبارات ما بين (4-18-46) أو تراوحت الانحرافات المعيارية العبارات ما بين (6400) (8800)، وجميعها جاءت بدرجة عالية.

تشير النتائج إلى أن واقع الإثراء الوظيفي المقدر من خلال فقرات بعد الاستقلالية من وجهة نظر قائدات المدارس الابتدائية بمدينة تبوك جاء بشكل عام لدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي (210/3) وانحراف معياري (8100)، يلاحظ أن قيم المتوسطات الحسابية للعبارات تراوحت ما بين (2-83-54). تراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (9900)، (34.1) وجاءت جميعها بدرجة بين العالية والمتوسطة.

تتشابه هذه الدراسة في الإطار المفاهيمي للإثراء الوظيفي وأهميته واختلفت هذه الدراسة مع دراستنا في موضوع الدراسة ومكان الدراسة (المكتبات الجامعية-المدارس الابتدائية). اختلفت في عينة الدراسة حيث دراستنا كانت تدرس عينة موظفي المكتبات الجامعية أما دراستهم كانت تدرس عينة من قائدات المدارس الابتدائية¹.

الدراسة الثانية: دراسة عائدة بنت عماني بن زايد النبهانية

دور الإثراء الوظيفي في تطوير أداء مديري مدارس التعليم الأساسي بمحافظة ظفار: تهدف هذه الدراسة على التعرف على أهمية ودور الإثراء الوظيفي في تطوير أداء مديري مدارس التعليم الأساسي والكشف عن واقع أداء مديري مدارس التعليم الأساسي من وجهة نظر المديرين في تلك المدارس، فقد تبلورت هذه المشكلة والتي يمكن صياغتها بالسؤال التالي: ما مستوى الإثراء الوظيفي لدى مديري مدارس التعليم الأساسي في المديرية العامة للتربية

¹تابه شميلان العنزي، فوزية، المرجع السابق.

والتعليم بمحافظة ظفار؟. وتفرعت إلى الأسئلة وهي ما واقع الإثراء الوظيفي لدى مديري مدارس التعليم الأساسي بمحافظة ظفار من وجهة نظر المديرين أنفسهم؟ ما مقترحات مديري مدارس التعليم الأساسي بمحافظة ظفار لتطوير أدائهم ضمن مدخل الإثراء الوظيفي؟

ولتحقيق هذه الأهداف قامت الباحثة بتحليل الأدبيات التربوية المتعلقة بالإثراء الوظيفي وإعداد استبانة تكونت من (53) فقرة موزعة على خمس محاور (تنوع مهام، تحديد أو تمييز المهام، أهمية المهام، الاستقلالية، التغذية الراجعة).

وتكون مجتمع الدراسة من (196) مدير من المدارس الحكومية والخاصة بمحافظة ظفار، ولقد استخدمت المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة وجاءت نتائج الاستبيان كما يلي: أن درجة تقدير الإثراء الوظيفي مرتفع لدى المديرين بمدارس التعليم الأساسي بمحافظة ظفار بسلطنة عمان، كما أظهرت النتائج تصدر محور تنوع المهام، يليه محور أهمية المهام ويقاربه في المتوسط محور تحديد، أو تمييز المهام، ومحور التغذية الراجعة في حين احتل محور الاستقلالية المرتبة الأخيرة.¹

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في الإطار المفاهيمي للإثراء الوظيفي وأهميته وتختلف هذه الدراسة مع دراستنا في مكان الدراسة حيث أن دراستنا أجريت في المكتبات الجامعية بينما هاته الدراسة في مدارس التعليم الأساسي²

اختلفت في عينة الدراسة حيث دراستنا كانت تدرس عينة من موظفي المكتبات الجامعية أما دراستهم كانت تدرس عينة من قائدات المدارس الابتدائية.

الدراسة الثالثة: مخلوفي كنزة دراسة بعنوان الإثراء الوظيفي كمدخل أساسي لدعم سياسة التمكين الإداري لدى مدراء المؤسسات التربوية الجزائرية، تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع الإثراء الوظيفي لدى مديري المؤسسات التربوية، وذلك باعتباره منطلق أساسي لتطبيق أسلوب التمكين الإداري، حيث أنه يتطلب إعادة تصميم الوظائف حتى يشعر المدير بالقدرة على التأثير في ظروف العمل، وبناء على ذلك طرح الإشكالية: ما مستوى الإثراء الوظيفي لدى مديري المؤسسات التربوية الجزائرية؟ وتفرعت إلى عدة أسئلة:

1- ما هو مستوى الإثراء الوظيفي؟

2- ما هو واقع الإثراء الوظيفي لدى مديري المؤسسات التربوية؟

استخدمت أداة لإثبات الدراسة استبانة تكونت من 32 عبارة موزعة على الأبعاد الأساسية والمتمثلة في (تنوع المهارات، أهمية المهام، تحيد المهام، الاستقلالية، التغذية العكسية).

¹ عماني بن زايد النبهانية، عائدة. دور الإثراء الوظيفي لتطوير أداء مدير يمدارس التعليم الأساسي بمحافظة ظفار:

رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التربية، تخصص إدارت تعليمية، بجامعة نزوي، [د.ب.]، 2014.

² عماني بن زايد النبهانية، عائدة. مرجع سابق

وتكون مجتمع الدراسة في جميع مديري المؤسسات التربوية معسكر، تمحورت عينة الدراسة في 42 مدير ممثلين (19 ابتدائية، 16 متوسطة) اعتمدت في دراستها على المنهج الوصفي المعتمد التحليلي، وكانت نتائج هذه الدراسة.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المدرء ومستوى الإثراء الوظيفي (للسن المؤهل العلمي، والخبرة)¹

كما بينت النتائج أن المدرء يملكون القدرة الإدارية التربوية والبيداغوجية مما يودعوا إلى منحهم استقلالية أكبر.

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في دراسة المتغير نفسه وهو الإثراء الوظيفي في المؤسسات. وتختلف هذه الدراسة عن دراستنا في مكان الدراسة ومجتمع الدراسة².

الدراسة الرابعة: دراسة الحاج علي نورة بعنوان أثر الإثراء الوظيفي على التطوير المهني للأفراد، دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية –جامعة معسكر - "تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الإثراء الوظيفي والتطوير المهني للأفراد بمديرية الخدمات الجامعية بولاية معسكر، وبناءا على ذلك طرحت الإشكالية التالية: ما أثر الإثراء الوظيفي على التطوير المهني للأفراد في مديرية الخدمات الجامعية؟

وتفرعت إلى عدة أسئلة:

- 4- ما مفهوم الإثراء الوظيفي وما هي خصائصه؟
- 5- ما مفهوم التطوير المهني وما هي أبعاد تطبيقاته في المنظمة؟
- 6- كيف يرتبط الإثراء الوظيفي بالتطوير المهني في مديرية الخدمات الجامعية بمعسكر؟

استخدمت أداة لإثبات الدراسة إستبانة ضمت كل من المتغيرين المستقل (الإثراء الوظيفي) والتابع (التطوير المهني) بالاعتماد على عينة عشوائية بلغت (40 فردا) استرجعت منها 38 استمارة صالحة لتحليل ونسبة استجابة بلغت 95% اعتمدت في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي، وكانت نتائج هذه الدراسة.

عدم وجود أثر للإثراء الوظيفي بأبعاده وتنوع المهارات (أهمية، المهمة، تحديد المهمة، الاستقلالية، التغذية العكسية)³.

على التطوير المهني العاملين بالمديرية

- 7- كما ترى الباحثان أن مديرية محل الدراسة تهتم بتصميم وظائفها بشكل يسمح للأفراد العاملين بها على تنوع مهاراتهم بشكل مستمر.

¹ مخلوفي، كنز، ثابتي، الحبيب. لدعسياسة التمكين الإداري للمدرء المؤسسات التربوية الجزائرية. جامعة معسكر. مجلة البشائر الاقتصادية. المجلد الرابع. العدد الثالث. 2018.

² مخلوفي، كنز، ثابتي، الحبيب. مرجع سابق

³ الحاج. على نورة. اثر الإثراء الوظيفي على التطوير المهني للأفراد. دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية /جامعة معسكر. المجلة الجزائرية للموارد البشرية. المجلد 3. العدد الثاني. 2018.

- 8- تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في الإطار المفاهيمي (للإثراء الوظيفي وأهميته)
- 9- وتتشابه أيضا في مجتمع الدراسة.
- 10- وتختلف هذه الدراسة على دراستنا في مكان الدراسة¹.

الدراسة الخامسة: دراسة خالد بن المرزم السبيعي بعنوان: الإثراء الوظيفي لدى العاملات بمجال الموهوبات في إدارة التعليم بمحافظة الخرج وعلاقته برضاهن الوظيفي

هدفت الدراسة على التعرف على واقع الإثراء الوظيفي لدى العاملات في إدارة التعليم في محافظة الخرج، وتحديد درجة علاقة الإثراء الوظيفي لدى العاملات في إدارة التعليم في محافظة الخرج برضاهن الوظيفي، وعلى ما سبق فإن الإشكالية الدراسة تتمثل في: ما درجة علاقة الإثراء الوظيفي لدى العاملات بمجال الموهوبات في إدارة التعليم بمحافظة الخرج برضاهن الوظيفي؟

تنبثق عنها تساؤلات فرعي وهي:

- ما واقع الإثراء الوظيفي لدى العاملات في إدارة التعليم في محافظة الخرج؟
- ما درجة علاقة الإثراء الوظيفي لدى العاملات في إدارة التعليم في محافظة الخرج؟
- استخدمت أداة لإثبات الدراسة وهي استبانة من تصميم الباحثين استنادا على الأدب النظري والدراسات السابقة في هذا المجال كأداة للدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من (96) عاملة من العاملات في مجال الموهوبات².

اعتمدت في دراستها على المنهج الوصفي المسحي

وتوصلت إلى النتائج التالية:

- توصلت الدراسة إلى أن مستوى الإثراء الوظيفي كان بدرجة متوسطة.
- وجود علاقة قوية بين الإثراء الوظيفي والرضاء الوظيفي
- وتتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في الإطار المفاهيمي للإثراء الوظيفي.
- وتختلف هذه الدراسة عن دراستنا في مكان الدراسة والمنهج المتبع في الدراسة³

الفائدة من الدراسات السابقة

من خلال تطرقنا للعديد من الدراسات والتي من بينها اعتمدنا البعض كدراسات السابقة في بحثنا حيث توصلنا إلى أن للدراسات السابقة العديد من الفوائد التي تخدم مختلف مواضيع البحوث وفيما يلي نذكر فيما أفادنا هذه الدراسات سواء من الجانب النظري أو المنهجي أو التطبيقي فيما يخص الجانب المنهجي والنظري فقد ساهمت هذه الدراسة في دعم بحثنا، حيث

¹الحاج، علي نورة، مرجع سابق.
²المزم السبيعي، خالد بن صالح. الإثراء الوظيفي لدى العاملات بمجال الموهوبات في إدارة التعليم بمحافظة الخرج وعلاقته برضاهن الوظيفي. جامعة الملك سعود. رسالة الخليج العربي 79. العدد 148.
³ليارودي، منال. الرضا الوظيفي: وقفات لمعالرؤساء والمرؤوسين، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2015. ص 60

أنها مهدت لنا في معرفة طريقة صياغة الأسئلة وكذلك في توضيح الطريقة المنهجية لصياغة إشكالية البحث.

أما فيما يخص الجانب التطبيقي فقد أفادتنا من خلال معرفة بعض الجوانب المتشابهة لبحثنا وكذلك في فهم العديد من متغيرات هذه المعطيات في الدراسة، كذلك ساعدتنا في فهم مختلف التساؤلات في دراستنا، كما وضحت لنا بعض الدراسات التي اطلعنا عليها، مختلف جوانب دراستنا لموضوع الإثراء الوظيفي ودوره في دعم خدمات المكتبات الجامعية.

لذلك فالدراسات السابقة لها دور جد هام وفعال في فهم الدراسة الحالية.

7- مصطلحات الدراسة:

الإثراء الوظيفي: هو أسلوب من أساليب إعادة تصميم الوظائف في العصر الحالي والذي يهدف إلى زيادة تنوع محتوى الوظيفة من حيث المهام والأنشطة أي إثراء الوظيفة أفقياً، مما يساعد على تحقيق الرضا الوظيفي للموظف وزيادة دافعيته للعمل

الرضا الوظيفي: هو ذلك الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه بمحتوى بيئة العمل ومع الإحساس بالثقة والولاء والانتماء للعمل¹.

التمكين: عملية اكتساب القوة اللازمة لاتخاذ القرارات والإسهام ووضع الخطط الخاصة تلك التي تمس وظيفة الفرد واستخدام الخبرة الموجودة لدى الأفراد لتحسين أداء المؤسسة².

المسار الوظيفي: هو عبارة عن سلسلة متعاقبة من المتغيرات الوظيفية التي تحدث في حياة الموظف العملية سواء كانت هذه التغيرات مرتبطة بالتقدم الوظيفي والنجاح الذي يعززه في عمله والذي يرافقه في الحصول على أجر أعلى أو مكانة وظيفية وتحمل أعباء ومسؤوليات أكبر، ويعبر عن هذه التغيرات الوظيفية بالترقية إلى وظيفة أعلى ضمن الهيكل التنظيمي المعتمد³.

الدافعية: هو الاستعداد لبذل مجهود لتحقيق هدف أو ضعفه فالدافعية هي الباعث الرئيسي لأفعال الناس².

¹البارودي، منال. المعجم السابق ص 60

²جهاد عبد الرحيم، عمر. اثر التمكين الوظيفي في السلوك الإبداعي لدى العاملين: قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال. جامعة الشرق الأوسط، [د.ب]، 2016.

³محمد المرسي، جمال الدين. الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية. الاسكندرية:الدار الجامعية، 2002. ص373.

²الواقفي، راضي. مقدمة في علم النفس. عمان: دار الشروق، 1998. ص 96.

الفصل الثاني: الخدمات المكتبية وتأثيرها على المكتبات الجامعية

تمهيد:

المكتبات الجامعية

- 1- تعريف المكتبات الجامعية
- 2- أهمية المكتبات الجامعية
- 3- أهداف المكتبات الجامعية
- 4- أنواع المكتبات الجامعية.
- 5- وظائف المكتبات الجامعية.
- 6- معايير المكتبات الجامعية.

الخدمات المكتبية

- 1- تعريف الخدمات المكتبية.
- 2- أهمية الخدمات المكتبية.
- 3- أهداف الخدمات المكتبية.
- 4- متطلبات الخدمات المكتبية.
- 5- أنواع الخدمات المكتبية.

خلاصة الفصل الثاني

تمهيد:

تعد المكتبات الجامعية من الأنظمة الجد فعالة في خدمة مجتمع الطلبة المستفيدين منها والتي تساهم في خدمة البحوث العلمية بالدرجة الأولى والمكان الأكثر تقدماً لمصادر المعلومات، التي يسعى الباحثين جاهدين للحصول عليها.

لذلك فالمكتبات الجامعية تسعى إلى تقديم خدمات مكتبية جيدة من شأنها تلبية احتياجات المستفيدين فالخدمات المكتبية هي المقياس الحقيقي، لمدى نجاح أو فشل هذه الأخيرة وتعتمد هذه الخدمات على كفاءة الكادر البشري المؤهل وعلى مجموعة مصادر المعلومات بكافة أشكالها المتوفرة، بغية الوصول إلى تحقيق رضا المستفيدين من خدماتها خاصة مع ازدياد كميات المعلومات المنشورة وتنوع أشكالها ومصادر ها وبذلك تغير وتعد احتياجات المستفيدين فالشيء الذي فرض على المكتبات الجامعية تبني أساليب العمل من شأنها توفر الخدمات المكتبية ذات نوعية عالية، ولقد تناولنا في هذا الفصل مفهوم المكتبات الجامعية، أهميتها، أهدافها، وظائفها، أنواعها، معاييرها. كما تناولنا أيضاً الخدمات المكتبية: مفهومها، أهميتها، أهدافها، متطلباتها، أنواعها.

1- تعريف المكتبات الجامعية:

المكتبة الجامعية مؤسسة علمية ثقافية تربوية اجتماعية تهدف لجمع مصادر المعلومات وتنظيمها وفهرستها وترتيبها على الرفوف واسترجاعها بأقصر وقت ممكن وتقديمها إلى مجتمع المستفيدين [قراء وباحثين] على اختلافهم من خلال مجموعة من الخدمات التقليدية، كخدمات الإعارة والمراجع والدوريات والتصوير والخدمات الحديثة كخدمات الإحاطة الجارية، والبت الانتقائي للمعلومات، والخدمات الأخرى المحسوبة وذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علمياً وفنياً وتقنياً في مجال علم المكتبات والمعلومات¹.

¹ المدادحة، أحمد نافع، مطلق، حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. الأردن: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2014. ص 38.

تعتبر المكتبة الجامعية من أقدم أنواع المكتبات ظهوراً فظهورها ارتبط بظهور المؤسسة الأكاديمية بأشكالها المختلفة، ثم إحاق مكتبات لها من أجل دعم عملية التعليم الجامعي والبحث العلمي وذلك لتقديم أفضل الخدمات المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة والأساتذة والإداريين والعاملين في الجامعة وكذلك المجتمع المحلي¹.

تعتبر القاعدة الأساسية لانطلاق البحث العلمي في الجامعات كما أنها تمثل الدعامة الأساسية المساندة للمناهج والمقررات الدراسية وتؤدي دوراً بارزاً في توفير وتنظيم المعلومات وتهيئتها للاستعمال من قبل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والباحثين تدعيماً للعملية البحثية في الجامعة كما أنها تحظى باهتمام كبير من القائمين على أمرها لكونها من أهم الوسائل التي يمكن الانتفاع بها مباشرة في نشر الثقافة والوعي بين فئات المجتمع. ونحن اليوم نعيش عصر العولمة بكل أشكالها ومستجداتها ومتطلباتها لذلك لا بد للمكتبات الجامعية أن تتغير وتخضع لتلك التغيرات المجتمعية إذ لا بد لها أن تتحول من مكتبات تقليدية إلى مكتبات أكثر حداثة ومواكبة ومتماشية مع العصر التقني².

وتعرفها ربا أحمد الدباس في كتابها المرجع في علم المكتبات والمعلومات، هي المكتبات التي توجد بالجامعات والكليات والأقسام العلمية، تقدم خدماتها لجميع العاملين بالجامعة من طلاب وأعضاء هيئة تدريس وإداريون وتوفر مصادر معلومات تساند المناهج الدراسية وتوفر كذلك المصادر التي تساعد الطلاب على إنجاز أبحاثهم، كما توفر الرسائل الجامعية التي نوقشت في الكلية أو الجامعة لكي يستفيد منها طلاب الدراسات العليا³.

تعتبر المكتبات الأكاديمية والتي تشمل مكتبات الجامعات والكليات والمعاهد من أقدم أنواع المكتبات ظهوراً. فمنذ ظهرت المؤسسات الأكاديمية بأشكالها المختلفة تم إحاق مكتبات بها من أجل دعم عملية التعلم والتدريس والبحث العلمي. وتعرف المكتبة الجامعية بأنها تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة والمدرسين والإداريين العاملين في الجامعة، وكذلك المجتمع المحلي ويمكن أن يكون هناك مكتبة مركزية واحدة في الجامعة، كما يمكن أن يكون هناك مكتبة مركزية وعدداً من المكتبات الفرعية أو مكتبات الكليات المرتبطة إدارياً ومالياً بالمكتبة المركزية للجامعة، ويمكن أن يكون هناك شبكة للمكتبات في بعض الجامعات العريقة والضخمة، فقد طورت مكتبة جامعة أوهايو أشهر وأضخم شبكة للمكتبات في الولايات المتحدة الأمريكية (OCLC)⁴.

¹ يوسف عبد الرحمان، فادية. المكتبات الجامعية ودورها في بناء مجتمع المعلومات. الأردن: دار الخليج للنشر والتوزيع، 2020. ص 36.

² يوسف عبد الرحمان، هادية. المرجع السابق. ص 36.

³ أحمد دباس، ربا. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. الأردن: دار دجلة، 2008. ص 71.

⁴ عليان، ربحي مصطفى، المومني، حسن أحمد. المكتبات والمعلومات والبحث العلمي. الأردن: جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، 2006.

ص ص 31-32.

2- أهمية المكتبات الجامعية:

تعد المكتبة الجامعية العمود الفقري للجامعات الحديثة ونظاما فرعيا مهما يسهم في تحقيقها لأهدافها ورسالتها، إذ يتوقف نجاح العملية التعليمية والبحثية فيها على توافر مكتبة حديثة متطورة ومنظمة بطريقة سليمة تيسر الإفادة من مجموعاتها، ويرجع السبب الرئيسي في هذه الأهمية إلى ما توفره المكتبة من مصادر معلومات حديثة خدمة لأفراد المجتمع الجامعي (أعضاء هيئة التدريس وطلبة وباحثين)، وتلبية حاجاتهم المعلوماتية المختلفة، وما تقدمه لهم من خدمات معلوماتية رفيعة المستوى لتسهل عليهم عملية الإفادة من المعلومات المتوافرة، وإلى أنها تعمل جاهدة وبصفة مستمرة على تحسين هذه الخدمات وتطويرها بما يتناسب مع التعليم الأكاديمي، ويشير بعضهم إلى أنه إذا كانت الجامعة تضم أجهزة كثيرة تخدم الأغراض التعليمية والبحثية فليس هناك جهاز أكثر ارتباطا بالبرامج الأكاديمية والبحثية للجامعة مثل المكتبة وبالإضافة إلى هذا كله، فقد أصبحت المكتبات الجامعية في الوقت الحاضر أحد المعايير الأساسية لتقويم الجامعات والاعتراف بها¹.

تعد المكتبة الجامعية ركيزة أساسية من ركائز التعليم في الجامعة بما لها من أهمية في توفير الخدمات التي يحتاجها الطلبة والأساتذة والمجتمع الأكاديمي على وجه العموم، لذا فإنها تحظى باهتمام كبير ودعم مادي ومعنوي من قبل المسؤولين وأصحاب القرار وفي معظم الجامعات لما تقدمه من نشاطات في تشجيع البحث العلمي ودعم المنهاج الدراسية والبرامج الأكاديمية الأخرى من خلال توفير مصادر المعلومات بأشكالها وأنواعها المختلفة سواء كانت هذه المصادر تقليدية أو إلكترونية أو سمعية وبصرية، وتعتبر المكتبات من أهم مرافق الجامعات إن لم تكن أهمها على الإطلاق ومسؤولية تنمية

وتطوير هذه المكتبات هي مسؤولية مشتركة تقع على عاتق رئاسة الجامعة وإدارة المكتبة والعاملين فيها وعلى المستفيدين منها لكي تكون في النهاية مكتبات جامعية متطورة تحقق أهداف المكتبة من ناحية وتحقيق رسالة الجامعة العلمية من ناحية أخرى، ولم تعد المكتبة الجامعية بشكلها التقليدي قادرة على الوفاء باحتياجات المستفيدين من طلبة ومدرسين متخصصين وإداريين نتيجة للتطور الحاصل وتزايد مصادر المعلومات وتنوع الخدمات التي ينبغي توفيرها، الأمر الذي أدى إلى الحاجة إلى جعل المكتبات مراكز وأجهزة للمعلومات تقوم بعمليات الاختيار والانتقاء والتحليل، والتنظيم والخبز والاسترجاع لتلك المعلومات وحسب إحتياجات المستفيدين من خلال إضافة بعض الخدمات إلى خدماتها التقليدية ومنها التحليل المعمق لمصادر المعلومات وخاصة الدوريات وتقارير البحوث المنشورة وغير المنشورة، ومحاولة كشفها واستخلاصها والمساهمة في عمليات التحرير والنشر والترجمة والتصوير واستخدام الحاسبات الإلكترونية في معالجة وإنتاج هذه الخدمات وتقديمها لرواد

¹همشري، عمر أحمد. المكتبة ومهارات استخدامها. الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2009. ص ص 66-67.

المكتبة بأيسر الطرق وأسرعها وكذلك مشاركة المكتبة بشبكات المعلومات المحلية والإقليمية والعالمية عن طريق مشاركة المصادر وتقديم خدمات شبكة الإنترنت وتوفير المستلزمات المادية والبشرية لها والتي من شأنها أن تفصل دور المكتبة في الحصول على المعلومات، كل هذه النشاطات والفعاليات والخدمات بحاجة إلى الإمكانيات البشرية والمادية التي يجب أن توفر للمكتبة الجامعية لكي تؤدي دورها بشكل كامل لكي تسهم في العملية التربوية والعلمية والثقافية والحضارية وتكون مركز استقطاب للطلبة والأساتذة للإفادة من خدماتها ونشاطاتها المختلفة. ولغرض تفعيل مهمة المكتبة الجامعية وأداء وظيفتها بالشكل السليم عليها أن تستند إلى العناصر الأساسية لتحقيق أهدافها المرسومة لخدمة المجتمع الجامعي وهذه العناصر يمكن تحديدها بالآتي:

11- توفير مصادر المعلومات اللازمة للتعليم والبحث والإرشاد والتوعية.

12- توفير الميزانية الكافية للمكتبة الجامعية.

13- توفير الملاكات الوظيفية المؤهلة.

14- تنظيم المواد المكتبية وتسهيل استخدامها¹.

كما يمكن للمكتبات أن تلعب دوراً تنموياً بالمجتمع المحلي، بتقديم المادي والبشري للمساهمة في حل بعض المشكلات المرتبة بمحو الأمية أو تلك المرتبطة بالبحث العلمي وتطويره من خلال توفير إمكانيات الدخول إلى قواعد البيانات وتقديم الدعم اللازم للتدريب على الأبحاث بتلك القواعد وكيفية الوصول إلى المعلومات المطلوبة وكيفية إدراج الاستشهادات المرجعية التي لم يتم اقتباسها من مصادر المعلومات المتاحة بالبيئة الإلكترونية².

3- أهداف المكتبات الجامعية:

إن أهداف المكتبة الجامعية هي أهداف الجامعة ذاتها ورسالة المكتبة جزء لا يتجزأ من الرسالة الجامعية، التي تتركز في التعليم العالي والإعداد الثقافي والتربوي والعلمي، وخدمة المجتمع وتزويده بالكوادر اللازمة بمختلف الاختصاصات، ويمكن تلخيص تلك الأهداف فيما يلي:

1- تنمية مجموعات المكتبة

2- الإرشاد المكتبي.

3- التعاون بين المكتبات

4- البحث والتطوير.

5- الإسهام في خدمة العملية التعليمية والبحث العلمي.

¹ عوده، عليوي، محمد، المالي، مجبل لازم. المكتبات النوعية [الوطنية-الجامعية-المتخصصة-العامة-المدرسية]. دار الورق للنشر والتوزيع، 2007. ص 32.

² عبد الفتاح طه عشري، نجلاء. المكتبات الإلكترونية والرقمية وأثرها الثقافي في المجتمع. القاهرة: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، 2014. ص 469-470.

- 6- اقتناء مصادر المعلومات بكافة أشكالها وتنميتها
- 7- تقديم الخدمات لأعضاء هيئة التدريس والطلاب والمجتمع.
- 8- تبادل مصادر المعلومات بكافة أشكالها بين الهيئات والمؤسسات في الداخل والخارج.
- 9- خدمة البرامج الأكاديمية والبحثية للجامعة.
- 10- خدمة المجتمع من طلبة وأساتذة وباحثين وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجون إليها من خلال الأوعية المعلوماتية المختلفة، بعد تنظيمها وإتاحتها بأفضل الطرق الممكنة¹.

وتهدف المكتبة الجامعية إلى خدمة مجتمعها أيضا من خلال ما يلي:

- 1- اختيار وتوفير المواد المكتبية المختلفة والمناسبة التي تساهم في دعم وتطوير المناهج الدراسية المقررة والبرامج المختلفة في الجامعة .
- 2- تيسير سبل الدراسة والقراءة والبحث للطلبة والأساتذة والباحثين .
- 3- تنظيم مصادر المعلومات والمجموعات المكتبية من خلال فهرستها وتصنيفها وإعداد الفهارس اللازمة
- 4- تقديم الخدمات المكتبية المختلفة وبالطرق المناسبة مثل الإعارة بأشكالها المختلفة والخدمات المرجعية والإرشادية والإعلامية و الببليوغرافية والتصوير وغيرها² .
- 5- تدريب المجتمع الجامعي بقطاعاته كافة على حسن استخدام مصادرها وخدماتها من خلال برامج تدريبية وإرشادية منظمة، وتدريب المكتبيين من خارج الجامعة.
- 6- إصدار النشرات والدوريات والببليوغرافيات التي تساهم في تيسير البحث العلمي.
- 7- تنظيم المعارض المختلفة والندوات والحلقات الدراسية في مجال المكتبات.
- 8- تطوير علاقات التعاون مع المكتبات الجامعية الأخرى داخل البلد وخارجه.
- 9- توفير المعلومات وتيسير سبل البحث والدراسة.
- 10- تقديم الخدمات المكتبية المختلفة.

11- خدمة أهداف الجامعة، حيث أن رسالة المكتبة، هي جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة، التي تتركز في التعليم والبحث وخدمة المجتمع.

12- تقديم الخدمات المكتبية لطلاب المرحلة الجامعية الأولى ولطلاب الدراسات العليا، وخدمة المجتمع، من خلال تقديم خدماتها إلى كل من يريد الاستفادة من مقتنياتها.

13- توفير الكتب والمراجع والمواد المكتبية الأخرى وإعارتها للهيئة التدريسية والطلاب، من أجل الاطلاع وتوسيع دائرة معرفتهم عن الموضوعات التي يدرسونها، والقيام بعمل الأبحاث المختلفة، التي تطلب منهم أثناء دراستهم².

¹السعيد ميروك، إبراهيم. المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2009. ص ص 31-32.
²عليان، ربحي. إدارة المكتبات [الأسس والعمليات]. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2009. ص 36.
²حسن، سعيد أحمد. المكتبة الجامعية (نشأتها، تطورها، أهدافها، وظائفها). بيروت: دار الجيل، 1992. ص ص 28-29.

الفصل الثاني: الخدمات المكتبية وتأثيرها على المكتبات الجامعية

- 15-تنظيم تلك المجموعات، وما يتضمنه ذلك من عمليات الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص والجرد، وغيرها من العمليات المكتبية، التي تكفل ضبط وتحليل وحفظ وصيانة المجموعات
- 16-استرجاع المعلومات والخدمات المكتبية، التي تتضمن الإرشاد المكتبي المهني، ومعاونة رواد المكتبة، على الاستفادة من المجموعات الموجودة، ويشمل ذلك عمليات الإعارة والتصوير وخدمات المراجع، فضلا عن استرجاع المعلومات المتخصصة.
- 17-تقديم وسائل البحث في أكبر عدد ممكن من حقول المعرفة.
- 18-البحث والتطوير وتعليم الطلاب كيفية استخدام المكتبة والاستفادة بالشكل الصحيح من مقتنياتها.
- 12 العمل دائما ، على توفير العنصر البشري المؤهل مكتبيا، ذي الكفاءة العلمية والمهنية العالية، وعلى أن يكون حجم العاملين يسمح بتنظيم وإدارة مصادر ومقتنيات المكتبة وتطويعها لخدمة التدريس والبحث و مساعدة الطلاب والهيئة التدريسية في الوصول إلى المادة المطلوبة في أسرع وقت وأقل جهد.
- 13 تنظيم مواد المكتبة وتهيئتها للاستخدام، أي أن تنظم المواد فالكاتب التي يستخدمها طلاب المرحلة الجامعية الأولى في مكتبة الكلية، يمكن أن تنظم بطريقة أبسط من تلك التي تستخدم مع مواد البحث، وتتضمن عملية التنظيم هذه أيضا ، شمول الفهرس المركزي لجميع المقتنيات ذات الأهمية والموجودة بمكتبات الأقسام ومكتبات الكليات إذا وجدت.
- 14 للمكتبة الجامعية، مركز كبير ومهم من مراكز نشر وتوزيع المعلومات والأبحاث التي يقوم بها الطلاب والأساتذة والباحثون.¹
- 15 تيسير سبل الدراسة والقراءة والبحث للطلبة والمدرسين والباحثين.
- 16 تنظيم المصادر والمعلومات من خلال فهرستها وتصنيفها وإعداد الفهارس اللازمة.
- 17 تطوير علاقات التعاون مع المكتبات الجامعية الأخرى داخل البلد وخارجه.
- 18 تهيئة أفضل شروط والوسائل المساعدة للقراءة والبحث العلمي²

4 أنواع المكتبات الجامعية:

تختلف أنواع المكتبات الجامعية باختلاف مجتمع المستفيدين الذين تخدمهم، ويمكن حصر تلك الأنواع فيما يلي:

1- المكتبة المركزية:

وهي المكتبة الرئيسية للجامعة، وتهتم بصفة أساسية بخدمة طلاب الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس والباحثين مع الاهتمام باقتناء المراجع العامة والمتخصصة، وتقديم خدمات

¹حسن، السعيد احمد. المرجع السابق، ص30.

²محروس أحمد مهران، ميساء. مدخل إلى دراسة علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: مراكز الإسكندرية، 2010. ص 20.

المعلومات المتقدمة. وتقوم المكتبة المركزية بالتنسيق والتكامل مع مكتبات الكليات، وقد تحتوي على المواد المكتبية التي لا يمكن توفيرها بمكتبات الكليات.

2- مكتبات الكليات:

وتقوم هذه المكتبات داخل الكليات الجامعية، وتوجه خدماتها لمجتمع المستفيدين الدارسين والأساتذة والعاملين في الكلية، وتكون كل مكتبة منها متخصصة في تخصص الكلية، وتطور مجموعاتها في هذا الاتجاه، كما تشرف على مكتبات الأقسام في حالة وجودها.

3- مكتبات الأقسام:

وتقوم بخدمة الدارسين والهيئة التدريسية في القسم، وتنمي مجموعاتها وتقدم خدماتها، لخدمة تخصص القسم التابعة له، وقد ظهرت هذه الأقسام مع تعدد التخصصات العلمية وزيادة عدد الدارسين في التخصصات المختلفة¹.

ويقسمها وائل مختار إسماعيل في كتابه إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات إلى:

- 1- مكتبة المعاهد المتوسطة: وهي تخدم خريجي المدارس الثانوية الذين لا يستطيعون استكمال تعليمهم الجامعي ومن وظائفها تزويد الطلاب بالمهارات الفنية والمهنية في المجالات التنظيمية والتجارية المهنية بوجه عام، لذا يجب أن تغطي مجموعات المكتبة على هذه المجالات² كما يجب أن تشمل كل أشكال المواد المكتبية من كتب ودوريات ونشرات ومصادر تعليمية وقوائم بيولوجرافية.
- 2- مكتبات الكليات:

هي المؤسسات التي تقوم بخدمة المناهج التعليمية التي تدرس بالكلية ولقد تطورت وظيفتها بحيث تركز اهتمامها على تشجيع الطلاب على استخدام المصادر التعليمية المتعددة وكذلك تقديم واختيار المواد التعليمية التي تخدم البرامج التعليمية وكذلك تسهيل حركة الإعارة وتدريب الطلاب على كيفية استخدام المكتبة والفهارس والمراجع وإعداد البحوث.

3- المكتبة المركزية بالجامعة:

على الرغم من وجود مكتبة بكل كلية من كليات الجامعة فإن وجود مكتبة مركزية بالجامعة تنطوي تحتها جميع مكتبات الكليات والمعاهد التابعة للجامعة يعتبر أساساً للتنظيم السليم للخدمات المكتبية للجامعة حيث تقوم هذه المكتبة المركزية بعمليات التنسيق والتكامل بين المكتبات كلها كما تقوم بتوفير أساليب وإجراءات التعاون بين هذه المكتبات وقد تحتوي على المواد المكتبية التي لا يمكن توفيرها لكل مكتبة كلية على حدة.

¹السعيد ميروك، إبراهيم. إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة. ط2. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012. ص 42.

²مختار إسماعيل، وائل. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. ط2. عمان ن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009. ص ص250-251.

4- مكتبات الأقسام:

من المتبع في التعليم الجامعي وجود عدة أقسام بكل كلية من الكليات لذلك فإن وجود مكتبة بكل قسم فيها يعد من الطرق المناسبة لتوفير مواد البحث لأعضاء التدريس في القسم، حتى تكون هذه المواد تحت أيديهم باستمرار دون الذهاب إلى مكتبة الكلية أو المكتبة المدرسية¹.

5 وظائف المكتبات الجامعية:

للمكتبات الجامعية ثلاث وظائف رئيسية مستمدة من وظائف الجامعة وهي:

التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع: فلكل جامعة برامجها الأكاديمية الخاصة في مجال التدريب والتأهيل، كما أن لها برامجها في مجال البحث العلمي والدراسات العليا. هذا بالإضافة إلى دورها الفعال² في خدمة البيئة المحيطة بمختلف جوانبها وأبعادها، ولهذا يجب على مكتبة الجامعة أن تسعى إلى خدمة هذه البرامج الثلاثة بفاعلية، من خلال تقديم ما يلزمها من مصادر وخدمات مكتبية بالنسبة لمجتمع المستفيدين من المكتبات الجامعية فهو يختلف عن مجتمع المكتبات الأخرى من حيث كونه أكاديمياً من الدرجة الأولى ومتجانساً إلى حد ما وبمستوى عالي من الثقافة والعلم. ويتألف هذا المجتمع من:

-الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم العلمية.

-أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة من محاضرين و اساتذة

-الهيئة الإدارية و العاملين في الجامعة.

-بعض أفراد المجتمع المحلي

ويقسمها أحمد نافع المدادحة في كتابه المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات إلى:

1- وظائف إدارية وتتمثل في:

- تخطيط نمو المكتبة ورسم سياساتها والمشاركة في وضع اللوائح والقوانين التي تهم شأنها العمل على تسير العمل بالمكتبة ومتابعة تنفيذها.

- إختيار العاملين بالمكتبة وتدريبهم والإشراف عليهم، ومتابعة أعمالهم وتقييمها.

- وظيفة تقنية وتتمثل في:

¹مختار اسماعيل، المرجع السابق، صص 250-251.

²عليان، ربحي مصطفى. مبادئ علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2011. ص 41.

الفصل الثاني: الخدمات المكتبية وتأثيرها على المكتبات الجامعية

- بناء المجموعات والموارد وتنميتها، بما يضمن توفير المقتنيات الأساسية لتقييم الجامعة بمهامها في التعليم والبحث.

- تنظيم تلك المجموعات والموارد باستخدام التقنيات المختلفة¹.

وكذلك نجد للمكتبات وظائف أخرى نذكر منها.

- تقديم الخدمات المكتبية والأنشطة التربوية وخدمات القراءة وخدمات المراجع والإعارة وخدمة المناهج وخدمة البيئة والمجتمع المحلي.
- ترميم وتجليد الأوعية².
- حماية التراث الفكري الذي يساهم به الباحثون في تطوير العملية البحثية لخدمة المجتمع ومحاربة السرقات العلمية.
- توفير مصادر المعلومات اللازمة للتعليم والبحث وذلك عن طريق عمليات التزويد³.

6 معايير الاعتماد بالمكتبات الجامعية:

تكاد تتدفق الهيئات المتخصصة في الاعتماد على مجموعة من الأساسيات الآتية لتقييم أداء المكتبات - - أهمية المكتبات كأحد الموارد الأكاديمية.

- أهمية المهمة والأهداف في تلبية حاجات المستفيدين.

- علاقة الأهداف والبرامج التعليمية والبحثية بموارد المكتبة وخدماتها.

- جودة المقتنيات العاملين، التجهيزات المادية.

- توفير التسهيلات والتجهيزات التي تمكن مستخدمي المكتبة من الحصول على استخدام المعلومات غير المتاحة محلياً.

- طبيعة ومدى التقنيات المختلفة والخدمات المقدمة.

- القدرات الإمكانات التنظيمية والمالية لدعم احتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس .

- الآليات المستخدمة للاتصال بمن له علاقة بالمكتبة، وبشكل خاص المستخدمين لها والمستفيدين من خدماتها⁴.

¹ المدادحة، أحمد نافع، مطلق، حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. مرجع سابق. ص ص 40-41.
² محمد، هاني. المكتبة والمجتمع وأنواع المكتبات وأثرها على قيام الحضارات . [د.ب]: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2009. ص ص 103-104.

³ إبراهيم، هاني عبد الرحيم. نظم المعلومات والمجتمع. القاهرة: مركز الإسكندرية للكتاب، 2005. ص 60.
⁴ عوض الترتوري، محمد، جويحان، أغادير عرفات. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2006. ص 160.

الفصل الثاني: الخدمات المكتبية وتأثيرها على المكتبات الجامعية

ومن الفوائد التي تحققها معايير التقييم لاعتماد المكتبات الجامعية الموحدة يمكن إجمالها في النقاط التالية:

- 1- تسهيل عملية التبادل الدولي ونقل المعلومات بين المكتبات.
- 2- توفير الوقت والقضاء على الاختلافات في أداء العمل.
- 3- الوصول بأداء العمل المكتبي إلى أداء عال من الكفاءة والجودة.
- 4- تحقيق المزيد من التبسيط في الإجراءات وسهولة متابعة وتقييم أداء وخدمات العمل المكتبي.
- 5- توحيد العمليات الفنية وخاصة في الفهرسة والتصنيف.
- 6- إرشاد المخططين عند إنشاء مكتبة جديدة أو تقديم خدمة مكتبية جديدة.

وفي سياق هذه الأساسيات يمكن القول بأن معايير اعتماد الجامعات يفترض أن تتسم بالخصائص الآتية:

- 1- إيجاد مواد تعليمية ذات جودة عالية، لخدمة احتياجات أعضاء هيئة التدريس والطلاب والباحثين.
- 2- التوازن في المواد التي تغطي كافة فروع المعرفة، مع التركيز على تاريخ وثقافة الدولة.
- 3- توفير المعرفة الملائمة للإطلاع والقراءة والتسهيلات والمساعدات البحثية، إلى جانب غير ذلك من متطلبات الدراسة والتدريب والبحث.
- 4- مراعاة تعيين أمناء مكتبات على مستوى عالي من التعليم والكفاءة والخبرة المهنية، إلى جانب العاملين الفنيين للعمل على تحقيق أهداف المكتبة بكفاءة واقتدار.
- 5- العمل على التعاون والتبادل الفعال مع مكتبات الجامعات الأخرى في الداخل والخارج.
- 6- مواكبة التطور التكنولوجي المستخدم في مجال المكتبات.
- 7- العمل على استخدام الطرق الفعالة من أجل الحصول على الدعم المالي الكافي من السلطات الرسمية والجامعات الأجنبية.
- 8- المحافظة على مستويات عالية من الجودة في تقديم الخدمات الببليوغرافية والمرجعية والبحثية.
- 9- وجود آليات ومعايير معينة للتقييم الذاتي لكل الأنشطة والخدمات المستخدمة في المكتبات الجامعية¹.

الخدمات المكتبية

1- تعريف الخدمات المكتبية:

ورد في ادبيات علم المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة وكثيرة للخدمة المكتبية من أبرزها تعريف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات فقد عرفها : "بأنها

¹عوض الترتوري، محمد، جويحان، اغدير عرفات . مرجع سابق، ص161.

الفصل الثاني: الخدمات المكتبية وتأثيرها على المكتبات الجامعية

التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبتث المعلومات كما عرفه ربحي مصطفى عليان الخدمة المكتبية بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف¹.

ويعرفه جمال بدير في كتابه المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات بأنها جميع النشاطات الفنية والإدارية التي يقوم بها موظفو المكتبة لمساعدة الرواد في الوصول إلى المعلومات المطلوبة بكل يسر وسهولة و فاعلية والخدمة المكتبية تقدم لرواد المكتبة منذ لحظة دخولهم المكتبة واستفسارهم عن المعلومات التي يبحثون عنها أو الرد على استفسارات المستفيدين من خلال الهاتف أو البريد الإلكتروني وغيرها².

أما جمال بدير فيعرفها في كتابه المرجع في علم المكتبات

بأنها (أحسن قراءة لأكبر عدد بأقل تكلفة) وبهذا المعنى فإن الوظائف الأساسية لمكتبة ما هي الإعلام والمتعة والثقافة³.

¹النوايسه ،غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان:دار الصفاء ص21.
²بدير، جمال. المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار حامد للنشر والتوزيع، 2007، ص 137.
³عبد الحميد، فادي. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2006، ص 57.

2- أهمية الخدمات المكتبية:

مهما كانت الجهة المسؤولة عن تقديم خدمات المعلومات وأيا كان موقعها فهذه الخدمات ينبغي أن تعمل على:

- 1- توفير خدمات المعلومات التي تناسب احتياجات المستخدمين
- 2- الإحاطة السريعة بمصادر المعلومات
- 3- متابعة وفهم احتياجات المستخدمين التي تتغير تبعا لتغير ظروف الحاجة الى المعلومات
- 4- مراعاة الدقة في تقديم المعلومات
- 5- تلافي النقص في المعلومات الناتج عن تشتت الإنتاج الفكري في أوعية النشر المتعددة.
- 6- مساعدة المستخدمين على تخطي الحواجز اللغوية من خلال تقديم المعلومات أشكال تتلائم واحتياجات المستخدمين كما يمكن القول أن أهمية خدمات المعلومات تتمثل أيضا في:
 - توفير وقت المستخدمين وذلك بتعليمهم المهارات الأساسية التي تساعدهم في استخدام أوعية المعلومات والحصول على المعلومات منها.
 - توفير المستفيد لما له وذلك بتوفير أوعية المعلومات التي لا يستطيع المستفيد اقتنائها بإمكانيته المحددة.
 - تعمل على متابعة التطورات الحديثة في مجال الإنتاج الفكري المتخصص للباحثين¹.

3- أهداف الخدمات المكتبية:

- تختلف أهداف الخدمات المكتبية باختلاف نوع المكتبة وطبيعة المستخدمين ومستوياتهم العلمية والتخصصية ويمكن إدراج أهداف الخدمات المكتبية في النقاط التالية:
- الرد على أسئلة واستفسارات الرواد السريعة
 - المساعدة في استخدام الأدوات الببليوجرافية المتوافرة والتي قد يصعب على كثير من الرواد معرفتها والتعامل معها².
 - استقبال الرواد وإكتسابهم المهارات الأساسية، لاستخدام المكتبة لتحقيق التعامل الفعال مع مواد المكتبة.
 - المساهمة في عملية بناء مجموعة متوازنة ومتطورة والإسهام في تقييم مجموعات المكتبة.
 - تدريب المستخدمين على استخدام المكتبة.

4- متطلبات الخدمة المكتبية:

¹النوايسه، غالب عوض . المرجع السابق،ص21.

² الطباع، عبد الله انيس. الخدمات المكتبية تاريخ الكتابة والمكتبة. بيروت: دار الكتاب اللبناني،1976،ص31.

حتى تتحقق الخدمة المكتبية في المكتبات على أكمل وجه لابد من عدة متطلبات أو مقومات أساسية تركز عليها وتتمثل هذه المتطلبات في:

- مصادر المعلومات بكافة أشكالها.
- الكادر البشري المؤهل.
- التسهيلات اللازمة لمجتمع المستفيدين والقراءة والمطالعة والبحث، وهناك بعض الباحثين المتخصصين يضيف متطلب رابع يتمثل في توفير الميزانية، ويمكن توضيحها كما يلي:

مصادر المعلومات: تعتبر مصادر المعلومات التي تكتنيتها المكتبات الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية، ويتحدد نجاح هذه الأخيرة أو قصورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبات أو ضعفها، وكلما كانت شاملة لفروع المعرفة البشرية كافة كانت المكتبة في وضع يمكنها من تلبية وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها، والاستجابة الفعالة لاحتياجات المستفيدين من خدماتها.

الكادر البشري المؤهل: يعتمد نجاح الخدمات المكتبية اعتمادا أساسيا على مستوى ونوعية العاملين في المكتبات ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي.¹

فالقوى العاملة في المكتبات تشكل الأساس في نجاح الخدمة المكتبية وتطورها في تحقيق المكتبات لأهدافها، إذ أن حجم وطبيعة العاملين بالمكتبة تتأثر بعوامل عدة أهمها:

- حجم المجتمع الذي تخدمه المكتبة.
- نوعية وإعداد المستفيدين الفعليين من خدمات المكتبة.
- طبيعة وحجم المجموعة المكتبية ومقدار النمو السنوي لها

التسهيلات اللازمة للمستفيدين والباحثين: يجب على المكتبات أن تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية على الوجه الأكمل نذكر منها:

- القاعات المناسبة المهيأة للقراءة والمطالعة.
- أماكن خاصة للباحثين في قاعات المراجع والدوريات.
- أجهزة التصوير.

المتطلبات المالية (الميزانية): تحتاج المكتبات الجامعية إلى متطلبات مالية كثيرة ومتعددة تتمثل في مجموعة من النفقات منها: النفقات المالية التي تحتاجها لشراء مصادر المعلومات المختلفة والأجهزة وكذا البرمجيات المختلفة وغيرها².

¹النوايسه، غالب عوض. المرجع السابق، ص25.

²النوايسية، غالب عوض. المرجع السابق، ص 26.

5- أنواع الخدمات المكتبية:

وتتمثل في الخدمات المباشرة وغير المباشرة:

1/ الخدمات المباشرة:

المقصود بالخدمة المكتبية المباشرة التعامل مع القارئ نفسه، سواء عن طريق الإعارة الداخلية أو الخارجية والارشاد والتوجيه وتعتبر الخدمة المكتبية المباشرة الوجه المشرق للنشاط المكتبي الذي يظهر مدى تحقيق المكتبة لأهدافها. لذلك تعمل المكتبات الشاملة على تطوير نظم الخدمة بها حتى وصلت إلى استخدام الأجهزة الحديثة كالحاسبات الآلية وغيرها لتيسر على القارئ الاستفادة من كل مصادر التعلم بها¹.

الإعارة: تعد الإعارة إحدى القنوات المهمة لتوسيع مجال استخدام مصادر المعلومات وإتاحة الخدمة لعدد أكبر من المستفيدين. كما تشكل مؤشرا مهما لقياس فعالية الخدمات بمكتبة ما وتحديد ما يصاحب هذه الخدمات من إيجابيات وسلبيات، وهناك تعريفات عديدة ومتنوعة للإعارة منها "أنها النشاط الذي يزود القارئ بالمواد التي يريدتها من خلال اتصال شخصي ونظام تسجيل، فهذا تعريف بسيط مفاده أن خدمة² الإعارة تقوم على أساس التعامل الشخصي بين المستفيد والمكتبي إضافة إلى نظام تسجيل تعتمد المؤسسة القائمة بتقديم هذه الخدمة.

وتعرف أيضا بأنها مجموعة من الخدمات والإجراءات التي يمكن للمكتبة من خلالها إتاحة الفرص للمستفيدين لاستخدام مصادر المكتبة خارج مبنى المكتبة وفقا لضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادتها في الوقت المحدد.

الخدمة المرجعية:

هي الإجابة عن كافة الأسئلة والاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد والباحثين، ويقوم قسم المراجع باختيار الأعمال المرجعية وتنظيمها وإعداد الكشافات والأدلة والبليوغرافيات ويساعد رواد المكتبة من أجل التعرف على المراجع الأساسية في موضوع معين، ومن الكتب المرجعية ما يلي:

المعاجم والقواميس، الموسوعات، المعاجم والتراجم، المراجع الجغرافية، الكتب الإحصائية، البليوغرافيات، الكشافات، المستخلصات، الأدلة، الكتب السنوية.

الخدمات البليوغرافية:

¹ عبد الفتاح يونس، إبراهيم. المكتبات الشاملة في تكنولوجيا التعليم. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، 2001. ص 122.
² بن عبد الله الحزيمي، سعود. خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة. ط2. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2002. ص 56.

تعتبر الخدمات الببليوغرافية من أهم الخدمات الفنية لمراكز التوثيق والمعلومات، وأن الهدف من هذه الخدمات الببليوغرافية بمختلف أنواعها هو أن تسهل الباحث الوصول إلى المؤلفات في مختلف ميادين المعرفة وهي وسيلة مهمة في تبادل المعرفة بين شعوب الأرض. وفي العادة يتم نشر الببليوغرافيات عن طريق المكتبات الوطنية ومراكز البحث والتوثيق، كما أنه يوجد العديد من خدمات الضبط الببليوغرافي على المستوى الدولي والإقليمي والوطني¹.

الإحاطة الجارية:

وهي نظم استعراض الوثائق المتاحة حديثاً واختيار المواد اللازمة لاحتياجات الأفراد والجماعات وتسجيلها وتشمل الأنشطة التالية:

- 1- الاستعراض أو فحص الوثائق أو بمعنى آخر سجلات الوثائق.
- 2- اختيار المواد حسب احتياجات الأفراد.
- 3- إخطار المستفيدين بالمواد ذات الاهتمام المشترك.

وهذا يعني الإعلان الدوري للباحثين عن كل ما يجد من أنشطة وخدمات ومعلومات ذات صلة باهتماماتهم².

خدمة البث الانتقائي:

خدمات متخصصة وموجهة تقوم فيها المكتبات بعمليات انتقاء للمعلومات ومصادر المعلومات المناسبة لاهتمامات أفراد أو فئات معينة من فئات المستفيدين منها من بين المصادر الحديثة المتاحة للمكتبة حيث يتم بث تلك المعلومات إلى الفئات أو الأفراد من المستفيدين المعنيين بها دون غيرها من بين مجتمع المكتبة³ ويتطلب تقديم هذه الخدمة القيام أولاً بدراسات دقيقة ومستمرة للمستفيدين بفئاتهم وأفرادهم من أجل التعرف على اهتماماتهم واحتياجاتهم من المعلومات بصورة جارية فتقوم المكتبة بإعداد السجلات أو البطاقات أو قواعد البيانات المتضمنة لسمات اهتماماتهم الخاصة وتكوين صورة واضحة يتم تحديثها بصورة مستمرة لتعكس مجالات بحثهم واحتياجاتهم من المعلومات وذلك حتى يتم البحث في قواعد البيانات الآلية بصورة دورية في تلك المجالات وكذلك القيام بالتأكد من المعلومات والمصادر الحديثة عند ورودها بتلك السجلات أو قواعد البيانات الخاصة بمجتمع المستفيدين وتحديد المهتمين منهم بها وبث المعلومات المناسبة لهم دون غيرهم من مجتمع المستفيدين مما يوفر عليهم الكثير من الوقت والجهد المبذولين في متابعة المعلومات الحديثة في مجالاتهم⁴.

¹ المدادحة، احمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين . عمان : دار المعزز للنشر والتوزيع، 2011، ص53.

² محمد الشريف، عيد الله. علم المكتبات والمعلومات. مصر: مؤسسة الثقافة الجامعية، 2012. 109.

³ محمد ، هاني. خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات. القاهرة: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014، ص167.

⁴ عبد المعطي، ياسر يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2005، ص 103.

الخدمات الفنية أو الغير المباشرة:

قصد بها الخدمات المتعلقة بالإجراءات والعمليات الفنية التي يقوم بها العاملون دون التفاعل المباشر مع المستفيد ولكن المستفيد يستفيد من نتائجها النهائية ومن هذه الخدمات خدمة التزويد وخدمة الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص¹.

التزويد: هو عملية توفير المواد المكتبية المختلفة للمكتبة من خلال الشراء والإهداء، والتبادل، والإيداع وفق أسس وقواعد اختيار سليمة ومن خلال ميزانية المكتبة المحدودة، وأن يكون الهدف بناء مجموعات المكتبة هذا والتزويد هو أحد أقسام المكتبة الهامة وفي جانب الخدمات والإجراءات الفنية وبدونه لا يمكن أن تتوافر المواد المكتبية، وبالتالي لا يمكن القيام بأية عمليات أو خدمات أو إجراءات فنية من الفهرسة والتصنيف والإعارة والخدمة المرجعية وغيرها، من هنا نرى أن التزويد هو العمود الفقري للمكتبة².

وللتزويد مبادئ أساسية يجب مراعاتها:

- 1- طلب المواد المكتبية المناسبة بالسرعة الممكنة.
- 2- الدقة في جميع مراحل عملية التزويد.
- 3- البساطة في الإجراءات.
- 4- ضرورة التنسيق بين قسم التزويد والأقسام الأخرى ذات العلاقة³.

التصنيف والفهرسة:

الفهرسة:

الفهرسة هي عملية إعداد المادة الثقافية (من كتب ودوريات، ومصغرات فيلمية... إلخ) إعداد فني من خلال الوصف المادي لكي تكون هذه المواد في متناول المستفيد بأيسر الطرق وأقل وقت ممكن وأكثر دقة للموضوع ويتمخض عن هذه العملية تكوين الفهارس وتنقسم الفهرسة إلى نوعين⁴.

1- الفهرسة الوصفية:

وهي التي تتناول وصف الكيان المادي للكتاب وتحديد ملامحه لتمييزه عن غيره من المطبوعات ومن ثم الوصول إليه بسرعة وهي تغطي بيانات بليوغرافية كاملة لكل كتاب

¹ العمر، هاني. المعالجة الفنية للمعلومات. الأردن: دار المعزز للنشر والتوزيع، 2009. ص 61.

² أحمد الدباس، ربا. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية. عمان: دار البداية، 2010. ص 63.

³ عليان، ربحي مصطفى. تنمية مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية. عمان: دار الرضوان للنشر والتوزيع، 2012. ص 168.

⁴ قنديلجي، عامر إبراهيم. أسس الفهرسة والتصنيف. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2002. ص 19.

ونأخذ مجموعة البيانات من أقسام الكتاب خاصة صفحة العنوان من مصادر أخرى، وهذه البيانات هم إسم المؤلف، عنوان الكتاب، الطبعة، بيانات النشر.

1- الفهرسة الموضوعية:

وهي التي تختص بتحليل ووصف المحتوى الموضوعي للكتاب أو المادة الثقافية واختيار رؤوس الموضوعات بواسطة رؤوس الموضوعات أو رموز التصنيف المناسبة، بحيث يمكن تجميع المواد عن نفس الموضوع في مكان واحد¹.

2- التصنيف:

التصنيف بشكل أوسع هو العملية الذهنية والعلمية التي بموجبها يتم فرز وجمع الأشياء المتشابهة معاً، وفصل الأشياء غير المتشابهة وتحديد درجة التشابه والاختلاف على أسس وجود أو عدم وجود عامل مشترك وجوهري بين هذه الأشياء يسمى بالخاصية.

أما التصنيف في علم المكتبات: هو العملية الفنية التي من خلالها يتم اكتشاف موضوع المادة المكتبية (الكتاب مثلاً) ومن ثم الدلالة على هذا الموضوع برمز (رقم أو حرف أو كلاهما) من رموز خطة أو نظام التصنيف المستخدم في تلك المكتبة.

وللتصنيف أهمية تعد أساس علم المكتبات، وهي تجري في المكتبات لتنظيم مجموعاتها بطريقة صحيحة وهذه الأهمية هي:

- 1- يهتم التصنيف بالمحتوى الفكري، لمواد المعرفة، ومن أجل هذا المحتوى الفكري تقتنى الكتب أو يتم استعارتها، ومن أجل نشأة المكتبة وعلم المكتبات والمعلومات².
- 2- خدمة المنفعين أو المستفيدين، من خلال الوصول إلى المحتوى لفكري عن طريق الموضوع

التكشيف والإستخلاص:

إن خدمات التكشيف والإستخلاص من أهم المكونات التي تكون الخدمات المكتبية والتوثيقية، وخدمات التكشيف والإستخلاص أصبحت من مهام مراكز التوثيق والمعلومات، والتكشيف هو عملية إعداد المداخل اللازمة للكشف عن المضمون الفكري لمصادر المعلومات. وإن مراكز المعلومات والتوثيق تقوم بخدمات التكشيف وذلك للتعريف بما تحتويه الدوريات والمطبوعات من معلومات جديدة.

أما خدمات الإستخلاص فتعتبر من أهم الخدمات التوثيقية ولقد ساهمت خدمة الإستخلاص لكل مصادر المعرفة في تقسيم البحوث العلمية وتلخيصها بصورة ملائمة حتى يتمكن الباحثون والعلماء من تتبع التطورات العلمية في مجالهم¹.

¹قنديلجي، عامر إبراهيم. المرجع السابق، ص20.

²الطائي، جعفر حسن. التصنيف العملي في المكتبات. عمان: دار البداية، 2012، ص ص 22-26.

¹محمد الشريف، عبد الله. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. مرجع سابق، ص 108.

خلاصة الفصل الثاني:

وفي الأخير يمكن القول بأن المكتبة الجامعية هي ركيزة أساسية من ركائز التعليم في الجامعة حيث توفر الخدمات التي يحتاجها الطلبة والأساتذة والمجتمع الأكاديمي على وجه العموم فهي تسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف ولها أنواع تتمثل في المكتبة المركزية مكتبة الكلية فالمكتبات الجامعية معنية عن غيرها بتقديم خدمات وهذه الأخيرة تصنف إلى نوعين، خدمات فنية غير مباشرة وخدمات مباشرة ولتقديم هذه الخدمات لابد من توفير مجموعة من المتطلبات أهمها الميزانية وتسعى المكتبة الجامعية إلى توفير رغبات المستفيدين وبالتالي تلبية احتياجاتهم من معلومات من خلال مجموعة الخدمات التي توفرها بغية الوصول للمعلومات المطلوبة.

خطة الفصل الثالث: إدارة المكتبات الجامعية وواقع الإثراء الوظيفي

تمهيد:

إدارة المكتبات الجامعية.

- 1- تعريف إدارة المكتبات الجامعية.
- 2- أهمية إدارة المكتبات الجامعية.
- 3- مميزات إدارة المكتبات الجامعية.
- 4- وظائف إدارة المكتبات الجامعية.
- 5- أهداف إدارة المكتبات الجامعية.

الإثراء الوظيفي.

- 1- مفهوم الإثراء الوظيفي.
- 2- أهمية الإثراء الوظيفي.
- 3- مميزات الإثراء الوظيفي.
- 4- أهداف الإثراء الوظيفي.
- 5- متطلبات نجاح الإثراء الوظيفي.
- 6- أبعاد الإثراء الوظيفي.

خلاصة الفصل الثالث

الفصل الثالث: إدارة المكتبات الجامعية وواقع الإثراء الوظيفي.

تمهيد:

إن إدارة المكتبات الجامعية وواقع الإثراء الوظيفي متلازمة في أداء مهامهم فإدارة المكتبات الجامعية تعرف على أساس أنها عملية تنظيم وتنسيق الموارد المادية والبشرية والتكنولوجية واستثمارها بأقصى درجة ممكنة من خلال التخطيط والتنظيم والقيادة للحصول على النتائج وتحقيق الأهداف المطلوبة وتكتسب أهمية كبيرة فهي جزء لا يتجزأ لا يتجزأ من المجتمع الحديث ويعتبر إحدى الوسائل استمرارية وديمقراطية، وتطوره نظراً، لكونها مؤسسات متفاعلة في ما بينها الداخلية والخارجية، وتتميز إدارة المكتبات الجامعية، بأنها تختلف طبيعتها باختلاف نوع المكتبة والإمكانات المادية والبشرية المتاحة لديها وتعمل في إطارها الاجتماعي، فهي تؤثر على مجتمع المستفيدين وتتأثر بحاجاته والعمل الإداري عبارة عن مجموعة مجموعة مستويات الوظيفة وللإثراء الوظيفي أهمية بالغة لتنمية مهارات الفرد وقدراته للوصول إلى الإبداع في عمله وتصميم الوظائف وفي حالة غيابه يصبح من الصعب جدا تحقيق أي مستوى كما يمنح التقليل من الغيابات في العمل ويساعد في زيادة الدافعية في العمل كما أن له أبعاد تتمثل في (المهارات، أهمية العمل، تحقيق من هوية العمل، الإستقلالية، التغذية العكسية).

إدارة المكتبات الجامعية:

1- تعريف إدارة المكتبات الجامعية:

تعرف إدارة المكتبة ومراكز المعلومات على أنها: عملية تنظيم جهود وتنسيق الموارد المادية والبشرية والتكنولوجية واستثمارها بأقصى درجة ممكنة من خلال التخطيط والتنظيم والقيادة والإشراف والرقابة، وذلك للحصول على أفضل النتائج وتحقيق الأهداف المطلوبة بأقل جهد ووقت ممكنين.

الفصل الثالث: إدارة المكتبات الجامعية وواقع الإثراء الوظيفي فيها

وتعد الإدارة بهذا المفهوم الشامل أداة لتطوير المكتبات ومراكز المعلومات ووسيلة لتقدمها ورفقيها ورفاهيتها وذلك عن طريق الاستغلال الأمثل للطاقات والإمكانات المادية والبشرية والتكنولوجية المتوفرة لديها، بغرض تحقيق أهدافها المرسومة¹.

2- أهمية إدارة المكتبات الجامعية:

تعد المكتبات جزء لا يتجزأ من كينونة المجتمع الحديث، وأحدى وسائل استمراريته وديمومته وتطوره، ونظراً لأنها مؤسسات متفاعلة في بيئتها الداخلية والخارجية وذات أهداف محددة واضحة تسعى إلى تحقيقها من خلال مجموعة من الموارد المادية والبشرية والتكنولوجية، فهي محتاجة إلى إدارة واعية فاعلة قادرة على القيام بجميع عناصر العملية الإدارية على الوجه الأفضل، وبذلك فإن الإدارة في المكتبات ومراكز مصادر المعلومات على اختلافها سواء كانت مكتبات مدرسية، أو عامة متخصصة أو أكاديمية هي وظيفة مهمة لا غنى عنها ذلك لتحقيق أهدافها².

الإدارة في المكتبات على اختلافها سواء كانت مدرسية، أو عامة متخصصة، أو أكاديمية هي وظيفة مهمة لا غنى عنها³.

3- مميزات إدارة المكتبات الجامعية:

تختلف طبيعة الإدارة باختلاف نوع المكتبة والإمكانات المادية والبشرية المتاحة لديها.

- إدارة المكتبات تتعمل في إطار اجتماعي، فهيتؤثر في مجتمع المستفيدين وتتأثر بحاجاتهم، ولا يمكنها أنتعيش بمعزل عن المجتمع الداخلي، المكون من العاملين، أو المجتمع الخارجي المكون من المستفيدين.
- العملا لإدار في المكتبات مندرج، وهو عبارة عن مجموع عمن المستويات الوظيفية، فهناك مدير المكتبة، ورئيس القسم، ورئيس الشعبة.
- إدارة المكتبات تمثل غير هامنا لإدار اتتعمل في إطار البيروقراطية، بمعنا لا لتزام بالطابع الرسمي اللوائح والقوانين والأنظمة الإدارية المكتوبة، وتسلسل إجراءات العمل وفق مستويات الوظيفية.
- إيجاد نو عمنا لتواز نبي نمظا هر الإدارة الرسمية وغير الرسمية.

¹ الترتوري، محمد عوض. إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2006. ص 165.

² إسمايل، وائل مختار. إدارة وتنظيم المكتبات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009. ص 22.

³ عليان، ربحي مصطفى. مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009. ص 336.

الفصل الثالث: إدارة المكتبات الجامعية وواقع الإثراء الوظيفي فيها

- تعمل الإدارة ضمن إطار العام لفلسفة وسياسات، وإمكانات المؤسسة
الأمال التي تتبعها المكتبة، وتكفل الإدارة وفق متطلباتها لفلسفة والسياسات والظروف¹.

4- وظائف إدارة المكتبات الجامعية:

إن دراسة الإدارة كمدخل وظيفي يعني النظر إليها باعتبارها عملية معينة، وهذه العملية يمكن تحديد ووصفها من خلال مجموعة وظائف رئيسية، يفترض أن مجمل ما يقوم به المديرون من أعمال، ويمكن حصر الواجبات الرئيسية لإدارة المكتبات فيما يلي:

- وضع الأهداف والسياسات العامة الرئيسية للمكتبة.
- التخطيط العام لبرامج المكتبة وأنشطتها ومتطلباتها الأساسية.
- التنظيم الداخلي للمكتبة من خلال تحديد الدوائر والأقسام والشعب وواجباتها
- الإشراف على حسن سير العمل في جميع الأقسام وبين العاملين كافة. تحديد أنواع السجلات ونماذج المطبوعات².

ويمكن تقسيم وظائف إدارة المكتبات الجامعية إلى مجموعة متداخلة تتضمن التخطيط، والتنظيم، والتوجيه والرقابة³.

- التخطيط:

يعد التخطيط بالمكتبات هو الوظيفة الإدارية الأساسية التي تسبق أي عملية إدارية، مهما بلغت أهميتها، حيث أنه يرتكز على بلورة وتحديد أهداف المكتبة، وتحديد الأعمال والتصرفات اللازمة، وتعتبر الأهداف بمثابة الدليل والمرشد للإدارة في توجيه واستخدام الكوادر المتاحة بكفاءة وفاعلية. وتقود الأهداف إلى تصميم الاستراتيجيات والخطط والسياسات والبرامج اللازمة لتحقيق تلك الأهداف ومدى ملائمتها للموقف، كما أن الأهداف تكون بمثابة معايير أساسية للتقييم الأداء والحكم على كفاءة العملية التخطيطية.

¹ إبراهيم، السعيد مبروك. الإتصال الإداري. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2013. ص ص 73-74.

² عليان، ربحي مصطفى. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم. عمان: دار صفاء، 2002. ص 25.

³ بدر، أحمد، عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية. القاهرة: مكتبة غريب، 1978. ص 77.

ويجب أن يشترك جميع الرؤساء في مختلف المستويات الإدارية في صياغة | الأهداف العامة للمكتبة، وبعد تحديد الأهداف العامة طويلة الأجل والتي توضح رؤية المكتبة ورسالتها، يتم تحديد الأهداف قصيرة الأجل على مستوى الإدارات أو الأقسام، وتتميز الأهداف القصيرة الأجل بأنها أكثر تحديداً.

والتخطيط يؤثر في جميع المهام والعمليات التي تتم في المكتبات، كما أن أساليب التخطيط كثيرة ومتنوعة، وتنبتق أساساً من الخبرة بالبرامج والميزانيات والرقابة، وتحديد خطوط خدمات وأنشطة المكتبة¹.

- التنظيم:

يقصد بالتنظيم كوظيفة من وظائف الإدارة التطبيق العملي لسياسة المؤسسة وتنفيذ خطتها، وتطبيق النظم واللوائح والقوانين المتعلقة بأعمالها، سواء في محيطها الداخلي - بين عمالها وموظفيها - أو محيطها الخارجي - مع المجتمع الذي تتعامل معه. كما يشمل التنظيم توزيع الأعمال وتقسيمها بين الإدارات والأقسام المختلفة توزيعاً يكفل سرعة العمل وتدفعه، كما يشمل تحديد اختصاصات العاملين، وتحديد العمل اللازم لكل قسم ومسئولية كل منهم.

- التوجيه:

تهدف هذه الوظيفة إلى توجيه وإرشاد وتحفيز يساهم في ضمان تحقيق أفضل النتائج من خلال العمل اليومي المتشابه بين من الرؤساء والمرؤوسين في مختلف المستويات الإدارية، ولذلك فهي ترتبط بمهارات الاتصال والقيادة والدافعية².

ولا شك أن الوظيفة الأولى للمدير هي أن يوجه الآخرين، وتتوقف الكفاءة الإدارية له على مدي مهارته في التوجيه، ويرى بعض الكتاب أن وظيفة التوجيه هي الوظيفة الإدارية الأولى على أساس أن المدير يمكن أن يعهد بكثير من أعباء الوظائف الأخرى إلى الغير، ولكنه لا يستطيع أن يتخلى عن مسؤولية التوجيه والعاملين ويربط البعض بين التوجيه والرقابة باعتبار أن الرقابة تحدد مدى التوجيه واتجاهاته، وكما سنرى في هذا المطلب فإن أهمية التوجيه تختلف باختلاف المواقف والظروف، كما تتداخل مع الوظائف الأخرى بحيث لا يمكن الإدعاء بأن أهمية وظيفة معينة تزيد بطريقة مطلقة عن غيرها من الوظائف الأخرى.

ويعني التوجيه توفير الإرشاد الذي يحتاج إليه الفرد لكي يمارس مسؤولياته في العمل، ويمثل التوجيه أيضاً الاتصال بالمرؤوسين وإرشادهم عن كيفية أداء الأعمال بإصدار التعليمات

¹الهادي، محمد محمد. الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1990. ص 36.
²ابراهيم، السعيد مبروك. الإتصال الإداري. الإسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، 2013. ص ص 87-96.

الفصل الثالث: إدارة المكتبات الجامعية وواقع الإثراء الوظيفي فيها

والشرح والوصف وضرب الأمثلة ورفع الحالة المعنوية للمرؤوسين، والالتزام بمفاهيم القيادة بهدف الحصول على تعاونهم الاختياري في تنفيذ الأعمال.

التوجيه هو الوظيفة الثالثة من الوظائف الرئيسية للمدير وببساطة يمكن تعريف التوجيه بأنه عملية التأثير على سلوك الأفراد، لضمان تركيز جهودهم وتعبئة طاقاتهم حول الهدف المقصود فهو يتضمن استخدام السلطة والمسؤولية الحائز عليها المدير لأن حقه في السلطة ومكانته في السلك الوظيفي يجعل الآخرين يحترمون ما يصدر عنه من توجيهات وإشارات¹.

5- أهداف إدارة المكتبات الجامعية:

- تنفيذ السياسة /السياسات الموضوعية بأعلى درجة من الكفاءة.
- إستغلال المواد المادية والبشرية والتكنولوجية وتسويقها بأحسن الطرق الممكنة.
- تنمية القدرات والكفاءات البشرية التي تعمل على تنفيذ الخطط المرسومة من أجل تخطيط الأهداف وذلك من خلال الإختيار الأفضل للعاملين وتنميتهم مهنيًا بما يتلائم من التطورات الحديثة والعمل في المهنة وإطلاق طاقاتهم وقدراتهم وإمكانياتهم وإبداعاتهم، وتحفيزهم، وتنسيق جهودهم، وإزالة التضارب والإزدواجية فيما يقومون به من مهمات ووظائف وأعمال
- الموازنة بين متطلبات البيئة الداخلية للمكتبة وبيئتها الخارجية وإزالة المعوقات في هذا المجال، بما يكفل تحقيق الأهداف الموضوعية.
- الموازنة بين الإتجاهات المتضاربة، مثل إيجاد التوازن بين مصالح العاملين وأهدافهم وبين مصالح المكتبة وأهدافها، وبين الميزانية المتاحة وبين النفقات الحاصلة والمتوقعة، وبين أوعية المعلومات المنشورة وبين ما يمكن إقتناؤه منها.
- تحقيق الكفاءة الإنتاجية والفاعلية الإدارية بأقل ما يمكن من الوقت والمال والأفراد².
- تعمل على تحقيق النتائج بكفاءة وفعالية باستخدام موارد معينة خلال استعراض المفاهيم السابقة والإعتبرات المستخلصة منها.
- تعمل على تحقيق النتائج بكفاءة وفعالية باستخدام موارد معينة وفي ظل ظروف خارجية محيطية³.

¹ إبراهيم، السعيد مبروك. المرجع السابق. ص 96 – 97.

² إبراهيم، السعيد مبروك. إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، 2014. ص 26.

³ دياب، أحمد الشافعي. إدارة المكتبات الجامعية: أسسها النظرية وتطبيقاتها العلمية. القاهرة: دار غريب للطباعة، 1994. ص 29.

الفصل الثالث: إدارة المكتبات الجامعية وواقع الإثراء الوظيفي فيها

- تعمل على تنظيم الجهود واستثمار الموارد المادية والبشرية والتكنولوجية المتاحة من خلال التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة للوصول إلى أهداف معينة¹.
- تسعى لتحقيق الأهداف المحددة بكفاءة وفعالية والتكيف مع البيئة المحيطة الفاعلة².

الإثراء الوظيفي:

1- مفهوم الإثراء الوظيفي:

يعرفه المرسي على أنه أسلوب من أساليب إعادة تصميم الوظائف في العصر الحالي و الذي يهدف إلى زيادة تنوع محتوى الوظيفة من حيث المهام و أنشطة الوظيفة أي إثراء الوظيفة أفقياً، مما يساعد على تحقيق الرضا الوظيفي للموظف و زيادة دافعيته للعمل.

و يعرفه (Bratton) على انه مختلف الطرق لتوسيع و تدوير و تجميع الدهام، حيث يعمل على زيادة مدى المهام و مهارات المرؤوسين و زيادة تحكهم في طرق أداء الأعمال.

وقد عرفه (Harris) علأنه: استراتيجية تصميم عمل ذو أهمية لتعزيز الفعالية، ويتمثل في زيادة مسؤولية الوظيفة والمشاركة في اتخاذ القرارات.

كما يعرفه (Ribbens) علأنه: زيادة الرضا الوظيفي عن طريق إضافة عوامل جوهرية أساسية مثل الشعور بالإنجاز و عوامل خارجية مثل سياسة المؤسسة و نمط الإشراف.

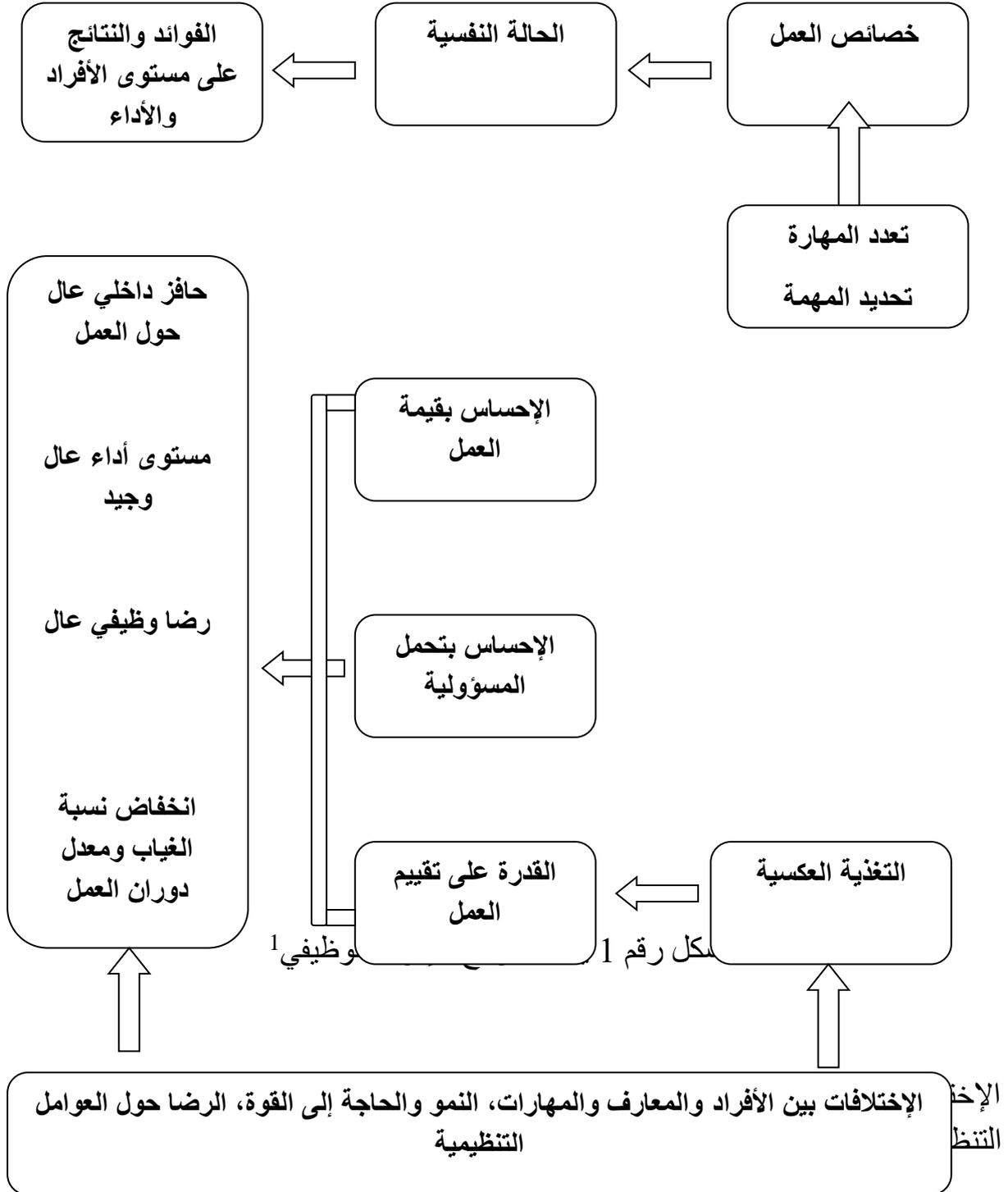
ومنه فالإثراء الوظيفي يعتبر أسلوب من الأساليب الحديثة لإعادة تصميم الوظائف داخل المنظمة بهدف زيادة و تنوع المهام و أنشطة الأفراد مما يمكنهم من تعظيم أدواهم و بالتالي زيادة مستويات الرضا لديهم³.

¹ منصور، علي. مبادئ الإدارة: أسس ومفاهيم. القاهرة: مجموعة النيل العربية، 1999. ص 21.

² كتانة، خيرى. مدخل إلى إدارة الأعمال. عمان: دار جرير للنشر والتوزيع، 2007. ص 21.

³ الحاج علي، نورة. أثر الإثراء الوظيفي على التطوير المهني للأفراد، دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية. جامعة معسكر. المجلة الجزائرية للموارد البشرية. المجلد3، العدد (2)، 2018. ص 79.

نموذج الإثراء الوظيفي:



¹الحاج علي، نورة. المرجع السابق، ص 80.

²الحاج علي، نورة. المرجع السابق. ص ص 80 81.

الفصل الثالث: إدارة المكتبات الجامعية وواقع الإثراء الوظيفي فيها

- **تعدد المهارة:** تعبر عن مدى حاجة الوظيفة إلى مهارات متعددة لإتمام المهام المتعلقة بها.
 - **تحديد المهمة:** إتمام مهمة عمل أو جزء منها، أو قدرته على إتمام مهمة من البداية إلى النهاية مع نتائج واضحة.
 - **أهمية المهمة:** تعبر عن مدى إدراك الموظف لأهمية وظيفته و تأثيرها على الآخرين سواء كانوا من داخل أو من خارج المنظمة.
 - **الاستقلالية:** تعبر عن مدى تمكين العامل و إتاحة الفرص له في جدولة و اتخاذ الإجراءات المناسبة لتنفيذ المهام المطلوبة منه.
 - **التغذية العكسية:** تعبر عن مدى توفر و إتاحة المعلومات الواضحة و المباشرة حول فعالية الأداء الموظف.
- إن أهمية و تحديد المهمة و تنوع المهارة تؤثر بشكل كبير على الخبرة المهنية للفرد و تزيد من دافعيته نحو العمل ، في حين أن الاستقلالية تساهم في زيادة تمكين العامل و توسع من مسؤولياته نحو نتائج الأداء، أما التغذية العكسية فهي تتبع عن العمل نفسه و ليس من رؤساء العمل¹.

2- أهمية الإثراء الوظيفي:

- مما لا شك فيه أن الإثراء الوظيفي دافع مهم لتنمية مهارات الفرد وقدراته للوصول إلى الأبعاد في عمله، وهو أيضا أسلوب مهم لتصميم الوظائف بشكل يساعد على التخلص من الملل والرتابة التي تعاني منها كثير من الموظفين².
- وفي ظل غياب الإثراء الوظيفي يصبح من الصعب جدا تحقيق مستوى إنتاج عال على المدى الطويل، كما أن عدم التفريق بين زيادة الإنتاج والإثراء الوظيفي يؤدي على ضياع أو تسرب العناصر البارزة والمنتجة عالية المستوى داخل المنظومة العمل إضافة إلى تدني مستوى الأفراد العاملين فيها.
- كلما كانت المنظمة تعتمد إستراتيجية الإثراء الوظيفي في تصميم وظائفها، التي تسمح للفرد باستخدام مهاراته وإعطائه فرصا للإبداع والتعلم الترقى والتحكم بعمله، نجحت في

² تايه شميلان العنزي، فوزيه. واقع الإثراء الوظيفي لدى قادات المدارس الابتدائية بمدينة تبوك من وجهة نظرهن في ضوء بعض المتغيرات. جامعة الأزهر. مجلة كلية التربية. العدد 86، الجزء الثاني. 2018. ص 231.

الفصل الثالث: إدارة المكتبات الجامعية وواقع الإثراء الوظيفي فيها

تحقيق أهدافها، وحتى تكون حياة العمل يجب أن يكون التوجه لدعم الفرد وتمكينه من إطلاق قدراته وليس خنقها.

هناك أسباب باقوية تدفعنا لتبني الإثراء الوظيفي من أجل تكوين نوعية حياة أفضل، ومن أهم هذه الأسباب أن الوسائل التقليدية لم تعط للحاجات الإنسانية الإهتمام الكافي، إضافة إلى أن تلك الحاجات في تغير مستمر، في حين يهيئ الإثراء الوظيفي للأفراد فرصا أكثر للتحدي، ليتفاخر الفرد ويتباهى، ويستخدم آراءه ويوظفها بأساليب مبدعة.

تتجلى في أنه يعمل على إثراء الدوافع الداخلية للفرد كحافز لإطلاق قدراته، وبث روح الإبداع فيه، وإشباع الحاجات الإنسانية لديه، وهذا مما يساعد قائدة المدرسة على الإستجابة لمطالب العصر. والتي فرضت عليها أدوارا ومسؤوليات جديدة شأنها في ذلك الشأن القيادات في بقية المؤسسات، وذلك حتى يستطيع أن تقوم بدورها في تطوير أداء المعلمات، وزيادة الدافعية لديهن وبالتالي تحقيق أكبر قدر ممكن من أهداف المدرسة¹.

مميزات الإثراء الوظيفي :

- من مميزات الإثراء الوظيفي مايلي :

-يمنح العمل الكثير من التحدي والمتعة .

-يقلل من نسبة الغياب في العمل .

-يساعد على زيادة الدافعية في العمل من خلال فرص النمو والتقدم

-يعمل على جعل مهام سهلة تعزز و تزيد من مهارات العمال

-يحصل العاملین على مستوى عال من الرضاء الوظيفي .

-زيادة ارتباط الفرد بعمله , وولائه للمنظمة التي يعمل فيها كما يزيد من المشاركة والانجاز

بالشكل يؤدي الى رفع روح المعنوية .

-تحسين نوعية الإنتاجية, و زيادة كميتها وانخفاض التكلفة .

-إشباع الحاجات النفسية للعاملين , كذلك تحقيق درجات عالية من الحوافز .

-تنمية قدرات الفرد التفكير الأبتكاري .²

أهداف الإثراء الوظيفي :

-يهدف أسلوب الإثراء الوظيفي إلى تحقيق مايلي :

-تحفيز الموظف لأدى عمله عن طريق التركيز على الدوافع الداخلية أكثر من الخارجية

باعتبارها الأقوى ولأنها تنمي الالتزام و الحماس وتشبع الحاجات لإثبات الذات وهي من

أقوى الحاجات لدى الفرد.

- تخطيط وتصميم وتنفيذ وتقييم العمل والقيام بوحدة عمل كاملة

- اكساب الموظف الاستقلالية في اتخاذ القرارات ضمن نطاق عمله

- تحقيق الرضا الوظيفي للموظف ورفع معنوياته وإشباع حاجاته¹

¹تايه شميلان، العنزي، فوزية. المرجع السابق. ص 232.

²مخلوفي , كنزة , ثابتي , الحبيب . الإثراء الوظيفي كمدخل أساسي لدعم سياسة التمكين الإداري لدى مدراء المؤسسات التربوية الجزائرية . جامعة معسكر . مجلة البشائر الاقتصادية.المجلد الرابع . العدد 3 , 2018 . ص 66

-زيادة الفاعلية والكفاية وتحقيق مستوى عمل متميز من خلال اشتراك الموظف في تصميم وتنفيذ وتقسيم العمل

- جلب العديد من فرص العمل.

- زيادة الدافعية لدى الموظفين ورضاهم.

- زيادة الفاعلية التنظيمية من حيث المرونة وجذب الموارد البشرية.

- التخطيط والكفاءة الإنتاجية وتوفير المعلومات².

3- مميزات الإثراء الوظيفي :

من مميزات الإثراء الوظيفي مايلي :

-يمنح العمل الكثير من التحدي والمتعة .

-يقلل من نسبة الغياب في العمل .

-يساعد على زيادة الدافعية في العمل من خلال فرص النمو والتقدم

-يعمل على جعل مهام سهلة تعزز و تزيد من مهارات العمال

-يحصل العاملین على مستوى عال من الرضاء الوظيفي .

-زيادة ارتباط الفرد بعمله , وولائه للمنظمة التي يعمل فيها كما يزيد من المشاركة والانجاز بالشكل يؤدي الى رفع روح المعنوية .

-تحسين نوعية الإنتاجية, و زيادة كميتها وانخفاض التكلفة .

-إشباع الحاجات النفسية للعاملين , كذلك تحقيق درجات عالية من الحوافز .

-تنمية قدرات الفرد التفكير الابتكاري.³

4- أهداف الإثراء الوظيفي :

-يهدف أسلوب الإثراء الوظيفي إلى تحقيق مايلي :

-تحفيز الموظف لأدى عمله عن طريق التركيز على الدوافع الداخلية أكثر من الخارجية

باعتبارها الأقوى ولأنها تنمي الالتزام و الحماس وتشبع الحاجات لإثبات الذات وهي من أقوى الحاجات لدى الفرد.

- تخطيط وتصميم وتنفيذ وتقييم العمل والقيام بوحدة عمل كاملة

- إكساب الموظف الاستقلالية في اتخاذ القرارات ضمن نطاق عمله

- تحقيق الرضا الوظيفي للموظف ورفع معنوياته وإشباع حاجاته⁴

-زيادة الفاعلية والكفاية وتحقيق مستوى عمل متميز من خلال اشتراك الموظف في تصميم وتنفيذ وتقسيم العمل

- جلب العديد من فرص العمل.

- زيادة الدافعية لدى الموظفين ورضاهم.

- زيادة الفاعلية التنظيمية من حيث المرونة وجذب الموارد البشرية.

¹عماني بن زايد النبهانية، عائدة . دور الإثراء الوظيفي في تطوير أداء مديري مدارس التعليم الأساسي لمحافظة ظفار رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في التربية ، تخصص ادارة تعليمية. بجامعة نزوى [د،ب]، 2014، ص22.

²المزرم السبعي، خالد بن صالح، سعد داود منال. الإثراء الوظيفي لدى العاملات في مجال الموهوبات في إدارة التعليم بمحافظة الخرجة وعلاقته برضاهن الوظيفي. جامعة الملك سعود. رسالة الخليج العربي 79. العدد 148. ص 79.

³مخولفي , كنزة , ثابتي , الحبيب . الإثراء الوظيفي كمدخل أساسي لدعم سياسة التمكين الإداري لدى مدراء المؤسسات التربوية الجزائرية . جامعة معسكر . مجلة البشائر الاقتصادية.المجلد الرابع . العدد 3, 2018 . ص 66

⁴عماني بن زايد النبهانية، عائدة . دور الإثراء الوظيفي في تطوير أداء مديري مدارس التعليم الأساسي لمحافظة ظفار رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في التربية ، تخصص إدارة تعليمية. بجامعة نزوى [د،ب]، 2014، ص22.

- التخطيط والكفاءة الإنتاجية وتوفير المعلومات¹.

5- متطلبات نجاح أسلوب الإثراء الوظيفي

إن تطبيق الإثراء ليس بالعملية السهلة فقد يكون غير مقبول من بعض العاملين بسبب إعتيادهم على القيام بالعمل بطريقة معينة، وعدم رغبتهم في التغيير، وقلة توفر دافع الإنجاز لديهم، كما أن نجاحه يتوقف على درجة طموح العاملين وقدراتهم الابتكارية واستعدادهم للعطاء والعمل الجماعي حرصاً على نجاح العمل، بالإضافة إلى توفير برامج التدريب المطلوبة والمناسبة لهم لأن تطبيقه سيتطلب مهارات إضافية مما يلقي على الموظف المزيد من المسؤوليات هناك الكثير من المتطلبات الضرورية الواجب توفرها لزيادة نجاح إستراتيجية إثراء العمل وبعض متطلبات تتعلق بالفرد والبعض تتعلق بالموقف

أ- عوامل تتعلق بالفرد

إدراك الفرد لعمله الحالي وكيف يرى عمله، فإن كان الفرد يرى أن عمله روتيني مملاً فإنه سيتقبل الإثراء الوظيفي بشكل إيجابي أما إذا كان الفرد يعتقد أن عمله معقد فهذا يؤدي إلى نتائج عكسية

- مدى إستعداد الفرد إلى التغيير:

يجب معرفة مدى إستعداد الفرد لأي تغيير في تصميم العمل، لأنه كلما كان تقبله للتغيير واضح سيطبق متطلبات التغيير وسيعمل على نجاح تطبيق الإثراء الوظيفي.

ب-العوامل الموقفية: هي العوامل التي تؤثر في فاعلية إثراء العمل فتشمل مدى الإثراء الذي يتضمنه العمل الحالي من خلال نظرة شاغليها إذ أن أي عمل يمكن إثراؤه إلى درجة معينة وكلما زادت عملية الإثراء زادت النتائج العكسية ز

مدى رضا العامل عن العوامل الخارجية للعمل مثل الراتب وظروف العمل والإشراف وغيرها، لأنه كلما كان العاملون راضون بشكل معقول عن العوامل الخارجية للعمل سيؤدي ذلك إلى نجاح الإثراء الوظيفي²

6- أبعاد الإثراء الوظيفي:

يركز أسلوب الإثراء الوظيفي على تحليل أعمال وإجراء تعديل أو تغيير في أبعاد العمل الرئيسية، وتعتمد الوظائف على خمسة أبعاد رئيسية والتي تحدد إذ كانت الوظائف تحتاج إلى غثراء أم لا وسيتم إعتادها في هذه الدراسة كخصائص للعمل المتمثلة فيما يلي:

أ-تنوع المهارات :

المهارات المختلفة والمتنوعة والمطلوبة التي يستخدمها الفرد أو العامل لإنجاز مهام عمله المتعدد حتى يتمكن من إنجاز وتحسين طرق عمله وهذا التنوع يجعل المهام تثير التحدي في نفسية العامل وتجعل العمل محفزاً له.

ب- أهمية العمل:

¹المزرم السبعي، خالد بن صالح، سعد داود منال. الإثراء الوظيفي لدى العاملات في مجال الموهوبات في إدارة التعليم بمحافظة الخرجة وعلاقته برضاهن الوظيفي. جامعة الملك سعود. رسالة الخليج العربي 79. العدد 148. ص 79.

²عماني بن زايد النبهانية، عائدة . المرجع السابق، ص 23.

الفصل الثالث: إدارة المكتبات الجامعية وواقع الإثراء الوظيفي فيها

يشير إلمدى أهمية العمل على العاملين سواء على المستوى الداخلي أم المستوى الخارجي والمنظم كلما كانت هذه المهمة ذات منفعة للعامل حسب نظرته سيكون للعامل مكانا وشهرة من قبل الآخرين وسيزداد تمسكه بعمله.

ج-التحقق من هوية العمل:

المدى الذي يتضمنه العمل من وحدات كاملة من العمل أي التعرف على اجزاء العمل من بدايته إلى نهايته مع وضوح الأهداف المرجوة منه

د- الإستقلالية:

مقدار السيطرة الحرية التي يتمتع بها الفرد في العمل في اتخاذ القرارات وتنفيذ العمل و كلما زادت الإستقلالية في العمل ومنح الثقة في القدرات يكون للموظف أكثر قدرة للمشاركة في اتخاذ القرارات الصائبة.

ه-التغذية العكسية:

تعني الدرجة التي يستطيع فيها الفرد الإطلاع على العمل ومعرفة مستوى أدائه وتزويده بمعلومات واضحة ومباشرة عن مستوى أدائه ومعرفة نتائج عمله لكي يقوم بعملية تعديل أدائه بالشكل المطلوب أن يصحح مهارات العمل الذي يقوم به¹.

خلاصة الفصل الثالث:

تهدف إدارة المكتبات الجامعية إلى التنظيم الجيد لإدارة ناجحة لكي تؤدي وظائفها وخدماتها لتلبية حاجات المستفيدين كما أن إدارة المكتبات تحتاج إلى اوعية فعالة وموارد بشرية

¹تايه شمیلان العنزى، فوزية. المرجع السابق. ص 233، 234.

الفصل الثالث: إدارة المكتبات الجامعية وواقع الإثراء الوظيفي فيها

قادرة على القيام بجميع العناصر الإدارية بما فيها الإثراء الوظيفي الذي يعد كتوجيه جديد لتصميم الوظائف بشكل يحفظ الموظفين ويزيد دافعيتهم للعمل.

الفصل الرابع:

الإثراء الوظيفي ودوره في دعم الخدمات المكتبات الجامعية
بمكتبات كليات العربي التبسي- تبسة-

إجراءات الدراسة الميدانية وتحليلها

- تمهيد

1. مجالات الدراسة
2. مجتمع الدراسة.
3. أدوات جمع البيانات.
4. تحليل البيانات وتفسيرها.
5. النتائج على ضوء التساؤلات
6. النتائج الجزئية للدراسة.
7. النتائج العامة للدراسة.

- خلاصة الفصل

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد أن تعرضنا للجانب النظري لموضوع الدراسة يأتي الجانب الميداني الذي يدعمه بهدف الوصول إلى تكامل في هذا العمل البحثي، وذلك باسقاط المفاهيم النظرية وتجسيدها ميدانياً على مكتبات كلية جامعة العربي التبسي -تبسة- ومن أجل ذلك قمنا بدراسة ميدانية كان الغرض منها جمع المعلومات التي تخص الدراسة وتخدمها وذلك عن طريق:

- إعداد إستبيان خاص بالعاملين في المكتبات الجامعية.
- ومن خلال هذا الفصل سيتم التطرق إلى ما يلي:
- التعريف بمكان الدراسة الميدانية.
- إجراءات الدراسة الميدانية.
- بيانات الدراسة وتحليلها وعرض النتائج.

1. مجالات الدراسة:

مجالات الدراسة هي الحقل الذي يجمع من خلاله الباحث معلوماته مباشرة من خلال مساءلة الأفراد والجماعات حول موضوع البحث عن طريق أدوات جمع البيانات. وتتمثل في المجال الجغرافي، البشري والزمن.

أ. **المجال الجغرافي:** يتعلق بالمكان الجغرافي الذي ستجرى الدراسة الميدانية ويتمثل

في مكتبة كلية الآداب واللغات ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

- التعريف بمكان الدراسة.

- **التعريف بمكتبة كلية الآداب واللغات**

في يوم 17 فيفري سنة 2003 قام فخامة الرئيس عبد العزيز بوتفليقة بتدشين المجمع البيداغوجي 2000 مقعد بما في ذلك مكتبة المجمع والتي تقع في الجهة اليمنى من المدخل الرئيسي لكلية الآداب واللغات، تتربع المكتبة على مساحة تقدر بـ 3500م³ تتكون من:

الطابق الأرضي: وهو الطابق السفلي للمكتبة يوجد به بنائذ الإعارة الخارجية .

الطابق الأول: يوجد به قاعة مطالعة لقسم الآداب وشباك إعارة داخلية مخصص للآداب

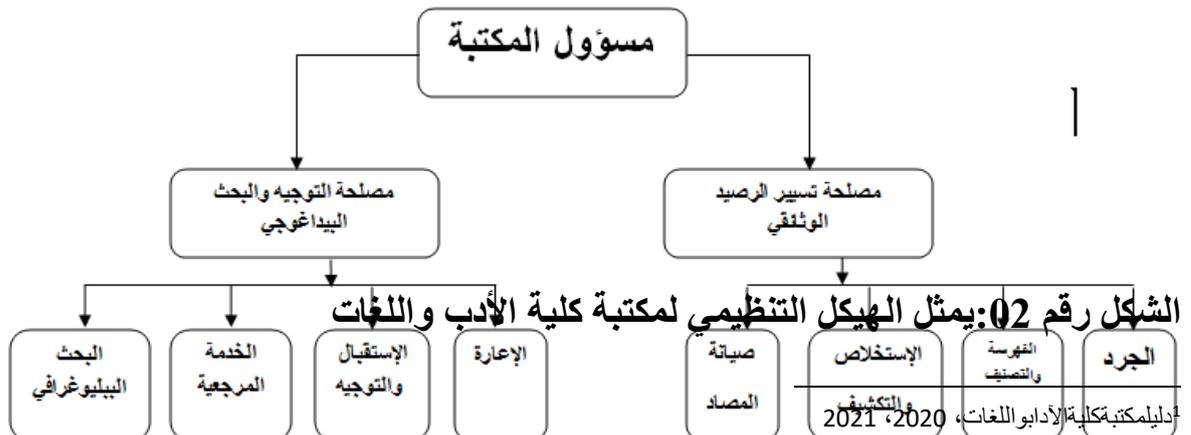
تتسع لـ 600 مقعد، كما يضم الطابق مكتب محافظ المكتبة.¹

الطابق الثاني: خاص بطلبة اللغات الأجنبية (اللغة الفرنسية واللغة الإنجليزية) ويحتوي على

قاعة تتسع لحوالي 160 مقعداً، ويضم بنك الإعارة الداخلية لرصيد تخصصي الفرنسية

والإنجليزية.

الهيكل التنظيمي: لمكتبة كلية الآداب واللغات.



الرصيد الوثائقي للمكتبة: كلية الآداب واللغات.

تعتبر المكتبة من الدعائم البيداغوجية الهامة للطالب، لذا فقد أولت لها الجامعة أهمية كبيرة حيث يتم تدعيمها باستمرار بأحدث المراجع العلمية إذ تتوفر على رصيد وثائقي هام متعدد اللغات والأشكال يغطي كافة التخصصات التي تدرس بالجامعة¹.

التخصص	عدد العناوين	عدد النسخ
الأدب واللغة العربية	10565	33315
الأدب واللغة الفرنسية	1139	7019
الأدب واللغة الإنجليزية	1075	3518
القواميس-الموسوعات- المعاجم	258	903
المجموع الكلي للرصيد	13037	44755

جدول رقم 01: يمثل الرصيد الوثائقي لمكتبة كلية الآداب واللغات

مصالح المكتبة: كلية الآداب واللغات

مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي: حيث تهتم هذه المصلحة بتطبيق جميع العمليات الفنية الغير مباشرة من السلسلة الوثائقية على الأوعية الفكرية منذ إقتنائها إلى وضعها في رفوف شبابيك الإعارة (إستلام، جرد، تصنيف)، فهرسة ترتيب).

- مصلحة التوجيه الببليوغرافي: تشرف هذه المصلحة على حصو الرصيد الوثائقي وإحصائه وتقديم الخدمات للمستفيد وتوجيهه لكنية الحصول على المعلومات التي تهتمه وتساعد في عملية البحث الببليوغرافي².

التعريف بمكتبية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية:

- تقع مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في المكان الذي كان مخصصا فيما سبق لمكتبة كلية الهندسة المدنية والمعمارية والذي يتوسط كل من بيت الشباب والمجمع الجامعي، حيث تم انتقال من هذه الأخيرة إلى المقر الجديد في الأشهر الأخيرة من سنة 2012، حيث يتكون مبنى المكتبة من طابق أرضي يضم بنك الإعارة الداخلية والخارجية، مصلحة العمليات الفنية، ومكتب إدارة المكتبة، بالإضافة إلى ذلك توجد طوابق منها الطابق الأول يضم قاعة المطالعة وقاعة المجلات والدوريات، والطابقين الثاني والثالث غير مستغلين تم إغلاقهم، كما أنها مزودة أيضا بمصعد كهربائي خاص بالأشخاص.

ملاحظة: هناك مشروع يعمل على استغلال الطابقين الثاني والثالث في المستقبل القريب كقاعة مطالعة داخلية لطلبة العلوم الإنسانية والاجتماعية، وقاعة أخرى للإنترنت للقضاء على الضغط وتوفير أماكن إضافية داخل المكتبة وتوفير الإنترنت للطلبة³.

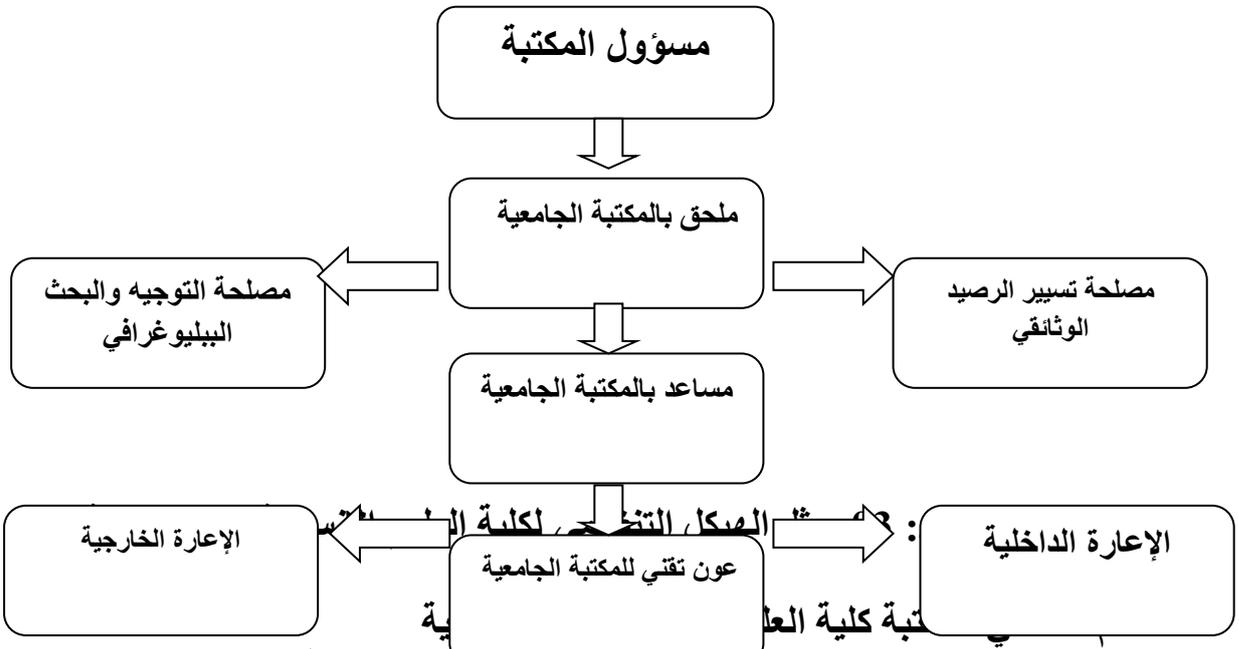
1- دليل مكتبة كلية الآداب واللغات 2020 2021.

الهيكل التنظيمي للمكتبة: جامعة العلوم الإنسانية والاجتماعية

¹ دليل مكتبة كلية الآداب واللغات، 2020، 2021.

1 دليل مكتبة كلية الآداب واللغات، 2020، 2021.

2 دليل مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2020، 2021.



نظام العمل: تعمل مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بنظام الأفواج من 08:00 صباحا إلى غاية 18:00 مساء من الأحد إلى الخميس، أما يوم السبت، تعمل من الساعة 08:00 إلى الساعة 12:00

نظام الإعارة:

الإعارة الداخلية: شبابيك الإعارة الخارجية مفتوحة يوميا من 08:00 صباحا إلى غاية 12:00 ومن 13:00 إلى غاية 16:30.

الإعارة الخارجية: شبابيك الإعارة الخارجية مفتوحة يوميا من 08:00 صباحا إلى غاية 12:00 ومن 13:00

-الأحد-الثلاثاء - الخميس: إرجاع الكتب والإثنين-الإربعاء إعارة الكتب¹.

الأساتذة: مدة الإعارة 15 يوما قابلة للتجديد حسب الضرورة، وعدد المتب المسموح إعارتها لتتجاوز 03 كتب.

الطلبة: يسمح لهم باستعارة كتابين 02 فقط لمدة 10 أيام قابلة للتجديد حسب الضرورة.

الإعارة الداخلية: تعمل يوميا من 08:00 صباحا إلى غاية 12:30 ظهرا من 13:00 إلى 17:30 مساء، أما نصف الساعة المتبقية صباحا ومساء فتستغل لأمر نظامية بالنسبة للمطالعة تكون داخل القاعات².

المجال الزمني: اجريت الدراسة الميدانية في السداسي الثاني من السنة الجامعية 2020-2021.

¹ دليل مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2020، 2021.

² دليل مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2020، 2021.

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

المجال البشري: والمتمثل في مجتمع البحث وهو عدد العاملين بمكتبة كلية الآداب واللغات البالغ عددهم 12 عاملا ومكتبة العلوم الإنسانية والاجتماعية البالغ عددهم 11 عاملا موزعين على كافة المصالح والأقسام.

2- مجتمع الدراسة:

لإجراء أي دراسة ميدانية قصد الإجابة على أية إشكالية كانت، لابد على الباحث أن يحدد العينة التي تناسب بحثه حسب الموضوع الذي يريد البحث فيه، وقد يكون جمهور الدراسة ضخما فعلى الباحث إختيار عينة ممثلة للمجتمع الأصلي تمثيلا صحيحا، حيث كان مجتمع دراستنا عبارة عن مجموعة من الموظفين في مكتبة كلية الآداب واللغات ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-تبسة-

قمنا بإجراء دراسة مسحية لجميع الموظفين الموجودين في مكتبة كلية الآداب واللغات ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والذي بلغ عددهم 23 موظفا.

3- أدوات جمع البيانات:

لقد تعددت وسائل جمع البيانات والمعلومات لتعدد طبيعة مصادرها والمعلومات والبيانات ذاتها- حيث تستخدم هذه الأدوات منفردة أو مجمعة حسب ما تقتضيه طبيعة البحث أو الظاهرة.

الإستبيان: هو أداة تتكون من مجموعة من الأسئلة، توجه أو ترسلو تعلم إلى الأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة، ليقوموا بتسجيل إجاباتهم من الأسئلة الواردة به وإعادته بعد ذلك للباحث وعادة ما يساخدم الإستبيان في جمع البيانات اللازمة من عدد كبير من¹الأشخاص، ويربط بياناته بالوضع الراهن، وبصفة خاصة ما يتعلق بالإتجاهات أو الآراء وما شابه².

كما يعرفه على أنه مجموعة من الأنشطة التي توجه إلى مجتمع البحث تصاغ بطريقة فنية معينة تدور حول جوانب الظاهرة المدروسة وتساعد الإجابات عليها في إختيار وتحقيق الفروض المحددة سابقا³.

أ- الإستبيان التجريبي: يعد الإستبيان التجريبي مهما جدا في البحث الميداني، وذلك لاستدراك العيوب والنقائص المسجلة في الإستمارة الأولية، فبعد إتمام صياغتها ثم عرضها على مجموعة من الأساتذة لتحكيمها وإبداء رأيهم.

ب- الإستبيان النهائي: يحتوي الإستبيان النهائي على إستمارة مكونة من 3 محاور موجهة للعاملين بمكتبة كلية الآداب واللغات ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تضمنت - البيانات الشخصية تضمنت على 3 أسئلة: الجنس والمؤهل العلمي والخبرة المهنية.

المحور الأول: بعنوان العلاقات الوظيفية ويتضمن على 10 أسئلة.

المحور الثاني: بعنوان الخدمات الفنية أو المكتبية يتضمن على 9 أسئلة.

المحور الثالث: الوظائف الإدارية يتضمن على 10 أسئلة.

4- تحليل البيانات وتفسيرها

البيانات الشخصية

الجدول رقم 02: يمثل توزيع افراد العينة حسب الجنس

¹عبدالهادي محمد فتحي. البحث مناهج في علم المكتبات والمعلومات. ط2. القاهرة: الدار المصرية للكتاب، 2005، ص 178.

²عبدالهادي محمد فتحي. مرجع سابق ص 178

³خليفة، شعبان عبد العزيز. المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار اللبنانية، 2004. ص 123.

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	16	70%
أنثى	07	30%
المجموع	23	100%

من خلال الجدول يتبين أن النسبة الغالبة من أفراد العينة هم من الذكور وبلغت النسبة 70% بتكرار 16 من أصل 23 مفردة، في حين بلغت نسبة الإناث 30% بتكرار 7 من أصل 23 مفردة

الجدول رقم 03: يمثل توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ليسانس	14	61%
ماستر	9	39%
المجموع	23	100%

يتبين من خلال النتائج المسجلة أن غالبية العينة والمقدرة نسبتهم 61% حائزين على شهادة الليسانس، في حين بلغت نسبة الحائزين على شهادة الماستر 39%، وبالتالي يمكن القول بأن طبيعة الوظيفة بالمكتبة الجامعية تستدعي تحصل الموظف على شهادة جامعية سواء الماستر أو الليسانس

الجدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	5	22%
5-10 سنوات	10	43%
أكثر من 15 سنة	8	35%
المجموع	23	100%

من خلال النتائج المسجلة في الجدول والشكل أعلاه، يتبين ان النسبة الغالبة من أفراد العينة المقدرة 43% يكتسبون خبرة محصورة بين 5-10 سنوات، تليها نسبة 35% منهم يمتلكون خبرة أكثر 15 سنة، أما نسبة 22% منهم يمتلكون خبرة مهنية أقل من 5 سنوات وهي النسبة الأقل، وبالتالي يتبين أن المبحوثين من أفراد العينة لديهم خبرة مهنية معتبرة في مجال التسيير المكتبي الجامعي

المحور الأول: العلاقات الوظيفية
الجدول رقم 05: يمثل تقييم المبحوثين لعلاقة مع زملاءهم في مجال العمل

العلاقة		كيف تقييم علاقتك مع زملائك؟
الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
جيدة جدا	14	67%
جيدة	7	33%
متوسطة	0	0%
سيئة جدا	0	0%
المجموع	23	100%

من خلال الجدول رقم 04، يتبين أن النسبة الأكبر والغالبية العظمى من المبحوثين المقدره نسبتهم بـ67% أكدوا على أن علاقتهم بزملاءهم جيدة جدا، تليها نسبة 33% منهم أجابوا بأن هذه العلاقة جيدة، وهذا يدل على أن الجو العام للعمل بالمكتبة يسوده الاحترام والتعاون المتبادل بين الموظفين، وهذا ما يعزز العلاقة الطيبة والجيدة فيما بينهم، وبالتالي يساهم هذا في القيام بالعمل المطلوب في افضل الظروف

الجدول رقم 06: يوضح إجابات المبحوثين حول سبب الخلاف بين الموظفين سبب الخلاف بين الموظفين

العلاقة		هل سبق ووقع خلاف بينك وبين زميلك بسبب التعدي على مهامك ووظائفك؟
الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
بسبب العمل	5	22%
بسبب تقاسم العمل	5	22%
بسبب الأخطاء في توزيع العمل بين الموظفين من قبل المدير	13	56%
المجموع	23	100%

يتبين من خلال الجدول أن نسبة 56% من أفراد عينة الدراسة وهي النسبة الأكبر أكدوا على أن سبب الخلاف فيما بينهم يعود إلى الأخطاء في توزيع العمل بين الموظفين من قبل المسؤول، في حين انقسم باقي أفراد العينة بين من أجابوا بأن السبب يعود إلى العمل وإلى تقاسم العمل بنسبة 22% لكل منهما، وهذا راجع إلى التوزيع غير المناسب للمهام داخل

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

المكتبة محل الدراسة مما يخلق نوعاً من الفوضى بين الموظفين وهذا يؤثر سلباً على المردود العام لهم، وبالتالي يؤدي هذا إلى حصول خلافات وسوء تفاهم بينهم

الجدول رقم 07: يوضح إجابات المبحوثين حول تفويض السلطة لزملائك في العمل

العبارة		هل تفوض السلطة زميلك في العمل للقيام بإحدى مهامك أثناء إنشغالك بعمل آخر؟
الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	4	17%
لا	19	83%
المجموع	23	100%

من خلال النتائج المسجلة في الجدول رقم 06 يتبين لنا أن النسبة الغالبة من العينة المدروسة بنسبة 83% لا يفضلون تفويض زملائهم في العمل للقيام بإحدى مهامهم أثناء انشغالهم بمهام أخرى، أما النسبة الباقية المقدرة بـ 17% فأكدوا هذا التعاون، وهذا راجع إلى أن مسؤول المكتبة الجامعية بجامعة العربي التبسي يفضل عدم الخلط بين المهام المسندة إليه وبين مهام غيره، وهذا حتى لا تنتشت أفكاره ويبقى مركزاً على أداء وظيفته الموكلة له في احسن الظروف وهذا ما يفسر عدم تفويض الموظف لزملاءه في القيام بمهامه بدلاً منه.

الجدول رقم 08: يمثل رغبة الموظف في أن تكون له صلاحيات أخرى في اتخاذ القرارات

العبارة		خل ترغب في أن تكون لك صلاحيات أخرى في اتخاذ القرارات؟
الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	16	73%
لا	6	27%
المجموع	23	100%

من خلال النتائج المسجلة، نلاحظ أن الأغلبية من العينة المدروسة والبالغة نسبتهم 73% أكدوا أنهم يرغبون في أن تكون لهم صلاحيات أخرى في اتخاذ القرارات، في حين أن النسبة الباقية المقدرة بـ 27% لا يرغبون في هذا، وهذا عائد إلى المسؤولية المحدودة التي يتمتع بها الموظفون بالمكتبة والتي تحدد صلاحياتهم وتقيدها ولا تفتح امامهم المجال للتحسين من

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

الوضعية العامة للخدمات المقدمة من طرف المكتبة والرفع من جودتها وتحسين الصورة العامة للعمل داخلها.

الجدول رقم 09: يمثل تضاييق الموظف من نزع الصلاحيات منه ومنحها لموظف آخر؟

العبارة		هل يضايقك عندما تنزع الصلاحيات منك وتمنح لشخص آخر؟
الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	17	77%
لا	5	23%
المجموع	23	100%

من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة 77% من العينة المدروسة أكدوا أنهم يتضايقون عندما يتم نزع صلاحيات منهم وتمنح لغيرهم، في حين أن النسبة الباقية 23% أكدوا عكس ذلك، ويفسر شعور الموظف بالمكتبة محل الدراسة المضايقة عند نزع الصلاحيات منه هو شعوره بعدم الكفاءة وعدم التحلي بالمسؤولية اللازمة، أو تحسيسه بأنه غير كفاء لمثل هاته الصلاحيات أو الأعمال الموكلة له، وهذا ما يؤثر في نفسيته ويجعله يتضايق من مثل هاته القرارات

الجدول رقم 10: يمثل حرية الموظف في اتخاذ القرارات في أداء مهامه

العبارة		هل تتضايق إذا لم يكن لك الحرية في اتخاذ القرارات في مهامك؟
الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	15	65%
لا	8	35%
المجموع	23	100%

من خلال النتائج المسجلة في الجدول رقم 9، يتبين أن أفراد العينة المدروسة البالغة نسبتهم 65% يتضايقون من عدم ترك الحرية لهم في اتخاذ القرار، أما النسبة الباقية المقدرة بـ35% فلا يضايقهم ذلك، وهذا مرده إلى أن أفراد العينة المدروسة يشعرون بأنهم على قدر المسؤولية ويستطيعون اتخاذ قرارات صائبة أثناء تأدية مهامهم الموكلة لهم، لكن عندما يتعرضون للتضيق وتحديد المسؤوليات فهذا يعد بالنسبة لهم تقييدا لإمكانيتهم في اتخاذ القرار وحسن التدبير مما يدفعهم إلى الشعور بالمضايقة من طرف المسؤولين.

الجدول رقم 11: يمثل حرية الموظف لفعل أشياء خارج مجال الوظيفة

العبارة		هل تفضل أن يترك لك الحرية لفعل أشياء خارج مجال وظيفتك
---------	--	---

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	11	48%
لا	12	52%
المجموع	23	100%

من خلال النتائج المسجلة في الجدول رقم 10 يتبين أن هناك تقارب في نسب العينة المدروسة وأن هناك تفاوت طفيف بينهما، فالنسبة الأكبر المقدرة بـ52% عادت لأفراد العينة الذين أكدوا عدم تفضيلهم لترك الحرية لهم لفعل أشياء خارج مجال الوظيفة، أما نسبة 48% فأكدوا عكس ذلك، فهناك من أفراد العينة المبحوثة من يرى بأن ترك الحرية لفعل أشياء خارج مجال العمل تجعل من الموظف لا يقوم بتأدية وظيفته على أكمل وجه، وتأثر على نوعية الخدمات التي يقدمها بالمكتبة محل الدراسة، في حين أن البقية لا يرون هذا بل يعتبرونه أمر عادياً لا يؤثر في العمل المقدم.

الجدول رقم 12: يمثل رغبة الموظف في أن تكون له صلاحيات أكبر ضمن الوظيفة التي يعمل بها؟

العبارة	هل ترغب أن يكون لك صلاحيات أكبر ضمن الوظيفة التي تعمل بها؟	التكرار	النسبة المئوية
نعم		18	78%
لا		5	22%
المجموع		23	100%

من خلال نتائج الجدول رقم 11 يتبين أن النسبة الغالبة المقدرة بـ78% من العينة المبحوثة يرغبون بأن تزداد صلاحياتهم في الوظيفة التي يشغلونها، وهذا حتى يقوموا بتأطير جيد لطبيعة الخدمات المقدمة من طرف المكتبة وتحسينها وأيضا اكتساب خبرة أكبر في مجال عملهم ونطاق وظيفتهم، في حين أن نسبة 22% لا يرغبون بالزيادة في صلاحيات وظيفتهم ويرون بأنهم لا يحتاجون لمثل هذه الإضافات

الجدول رقم 13: يمثل الوظائف الأساسية داخل المكتبة

العبارة	ماهي الوظيفة الأساسية التي تقوم بها في المكتبة؟	التكرار	النسبة المئوية
الاجابة		3	13%
الاعارة		4	17%
الجرد		5	22%
الاستقبال		5	22%
التصنيف		1	4%
الفهرسة			

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

التكشيف	2	9%
تقوم بكل شيء	3	13%
لا شيء محدد	0	0%
المجموع	23	100%

من خلال النتائج المسجلة، يتبين أن هناك انقسام في إجابات العينة وهذا تبعا للوظيفة الموكلة لهم، فعادت النسبة الأكبر للمبحوثين الذين يشرفون على الاستقبال والتصنيف بنسبة 22% لكل منهما، تليها نسبة المبحوثين الذي يقومون بعملية الجرد 17%، ثم المسؤولين عن عملية الإعارة بنسبة 13% وكذلك الحال مع من لا يقوم بشيء محدد، اما النسبة الباقية فانقسمت بين من يقومون بالتكشيف 9% والفهرسة 4%. وبالتالي يمكن القول أن هناك تنوع في المهام الموكلة لكل موظف بالمكتبة الجامعية وهذا حسب ما تكلفه به الادارة أو حسب خبرته في المجال.

الجدول رقم 14: يمثل الإثراء الوظيفي وتأثيره على التسيير الإداري

هل ترى أن الإثراء الوظيفي له تأثير على التسيير الإداري؟	العبارة	
التكرار	النسبة المئوية	الإجابة
17	74%	نعم
6	26%	لا
23	100%	المجموع

يتبين من خلال نتائج الجدول رقم 14 أن أغلبية افراد العينة المقدره نسبتهم بـ 74% أكدوا أن للإثراء الوظيفي تأثير على عملية التسيير الإداري، في حين أن نسبة 26% وهي النسبة الأقل رفضوا هذا التأثير، فالإثراء الوظيفي باعتباره عملية إعادة تصميم للوظيفة والذي يجعلها أكثر إثراء لشاغلها ويحقق لهم درجة قصوى من التوافق بين خصائص الوظيفة التي يشغلونها والخصائص الفردية الخاصة بهم ، يؤثر في عملية التسيير بشكل عام نظرا لما يتميز به من مميزات وخصائص، والعمل بالمكتبة يتطلب طريق تسيير معينة تعزز بالإثراء الوظيفي وهذا ما اكده أفراد العينة المبحوثة.

المحور الثاني: الخدمات الفنية أو المكتبية

الجدول رقم 15: يمثل السماح باقتراح نمط جديد لإحدى الخدمات المكتبية

هل يسمح لك المسؤول باقتراح نمط جديد لإحدى الخدمات المكتبية؟	العبارة	
التكرار	النسبة المئوية	الإجابة
5	22%	نعم
18	78%	لا
23	100%	المجموع

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

يتبين من خلال النتائج المتوصل إليها في الجدول رقم 14 أن النسبة الأغلبية من العينة المبحوثة المقدرة بـ78% أكدوا بأنهم لا يسمح لهم المسؤول بطرح اقتراحات جديدة لإحدى الخدمات المكتبية، في حين أجابت النسبة الباقية منهم عكس ذلك، وهذا راجع إلى أن المسؤولين على الموظفين بالمكتبة يفرضون قيوداً على نوع الوظيفة التي يقدمها عمال المكتبة ويحددون صلاحيات كل موظف، وبالتالي لا يتيحون إمكانية اقتراح أنماط جديدة فيما يخص نوعية الخدمات المكتبية المقدمة.

الجدول رقم 16: يمثل اقتراح نمط جديد لتسيير العمل في بنك الإعارة

العبارة		هل تقترح نمط جديد لتسيير العمل في بنك الإعارة بشكل جيد؟
الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	9	39%
لا	14	61%
المجموع	23	100%

يتبين من خلال نتائج الجدول رقم 15 أن النسبة الغالبة من العينة المدروسة والمقدرة بـ61% لا يؤكدون للحصول على إمكانية طرح واقتراح نمط جديد لتسيير العمل في بنك الإعارة بشكل جيد، في حين أجابت نسبة 39% أنهم لا يقدمون اقتراحات، فهناك من الموظفين من يمتلك الأفكار الجديدة التي تخوله لاقتراح نمط جديد لتسيير بنك الإعارة، وهذا عائد على الاطلاع الجيد من قبلهم والخبرة التي يمتلكونها التي تخولهم تحديد عيوب بنك الإعارة والوقوف على ما يحسن منه.

الجدول رقم 17: يمثل تسيير الخدمات المكتبية المقدمة في المكتبة بالشكل المطلوب

العبارة		هل ترى أن الخدمات المكتبية المقدمة في المكتبة تسيير بالشكل المطلوب؟
الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	8	35%
لا	15	65%
المجموع	23	100%

من خلال النتائج المسجلة في الجدول رقم 16 يتبين لنا أن النسبة الغالبة المقدرة بـ65% لا يرون بأن الخدمات المكتبية تسيير بالشكل المطلوب، في حين ان نسبة 35% يرون بأنها تسيير بالشكل المناسب، وهذا عائد إلى سوء التسيير في بعض الأحيان، وجود عوائق تحول دون تقديم خدمات جيدة للطلبة والموظفين على غرار سوء التنظيم وكثرة اعداد الطلبة وغياب اهتمام المسؤولين بها وغيرها من الأسباب.

الجدول رقم 18: يمثل أفكار واقتراحات لتحسين خدمات المكتبة

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

هل لديك أفكار أو اقتراحات لتحسين خدمات المكتبة؟		العبارة
التكرار	النسبة المئوية	الاجابة
14	61%	نعم
9	39%	لا
23	100%	المجموع

من خلال النتائج المسجلة في الجدول رقم 17 يتبين أن جل افراد العينة المقدره نسبتهم بـ61% يمتلكون أفكارا واقتراحات لتحسين الخدمات المكتبية، اما النسبة الباقية المقدره بـ39% فليست لديهم افكار، وهذا عائد إلى امتلاكهم مؤهلات تساعد على تحديد العيوب والنقائص التي تعاني منها الخدمات المكتبية إضافة إلى عامل الخبرة الذي يلعب هو الآخر دورا هاما في هذا السياق.

الجدول رقم 19: يمثل مساهمة خدمة التصنيف في تطوير المكتبة

هل لديك أفكار أو اقتراحات لتحسين خدمات المكتبة؟		العبارة
التكرار	النسبة المئوية	الاجابة
17	74%	نعم
6	26%	لا
23	100%	المجموع

من خلال النتائج المسجلة في الجدول رقم 18 يتبين أن النسبة الغالبة من العينة المدروسة المقدره بـ74% أكدوا أن عملية التصنيف تساهم في تطوير الخدمات المكتبية، في حين أكدت نسبة 26% وهي نسبة ضئيلة ترى أن عملية التصنيف لا تساهم في تطوير خدمات المكتبة، وهذا راجع إلى أن عملية التصنيف في المكتبات بشكل عام تتيح عملية تنظيم الكتب والمراجع كل حسب مجاله الخاص به، وبالتالي يحافظ على التنظيم والترتيب العام للمكتبة وحتى لا تقع فوضى في تحديد المراجع والكتب المراد اعارتها واستعمالها من طرف رواد المكتبة من طلبة وموظفين وأساتذة جامعيين.

الجدول رقم 20: يمثل ردة فعل المسؤول على الإقتراح الذي قدم لتحسين الخدمات المكتبية

العبارة	كيف كانت ردة فعل المسؤول على الاقتراح الذي تقدمه لتحسين الخدمات المكتبية؟

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
بالقبول	7	30%
بالرفض	16	70%
المجموع	23	100%

من خلال الجدول رقم 19 نلاحظ أن الأغلبية من العينة المبحوثة والمقدرة نسبتهم بـ70% أكدوا أن المسؤول على أنردة فعل المسؤول على الاقتراح المقدم لتحسين الخدمات المكتبية كان بالرفض، في حين أن النسبة الباقية المقدرة بـ30% لم يقابلهم كانت بالقبول، وهذا راجع إلى أن الطريقة المتبعة من طرف الادارة المسؤولة عن المكتبة الجامعية تفرض قيودا على الموظفين ولا تسمح باقتراحات تساعد على تحسين الخدمات المكتبية إلا من طرفهم أو من طرف أفراد معينين بهذا الشأن ولا يقوم بالاستعانة بالموظفين في هذا الأمر

الجدول رقم 21: يمثل تلبية الخدمات المكتبية لاحتياجات المستفيدين بالشكل المطلوب

العبارة	هل ترى أن الخدمات المكتبية لبت احتياجات المستفيدين بالشكل المطلوب؟	التكرار	النسبة المئوية
نعم		8	35%
لا		15	65%
المجموع		23	100%

من خلال النتائج المسجلة في الجدول رقم 20 نلاحظ أن أغلبية المبحوثين والبالغ عددهم 15 ونسبتهم 65% أكدوا أن الخدمات الجامعية لم تلبى احتياجات المستفيدين بالشكل المطلوب، في حين أن النسبة الباقية وهي نسبة ضئيلة أكدوا العكس، وهذا بسبب النقائص التي تعاني منها المكتبة، وهذا يؤثر سلبا على الخدمات المقدمة ومن ضمنها تلبية احتياجات الطلبة والمستفيدين.

الجدول رقم 22: يمثل سير خدمة الإعارة في المكتبة

العبارة	هل تعتقد أن خدمة الإعارة تسير بشكل جيد في المكتبة؟	التكرار	النسبة المئوية
نعم		17	74%
لا		6	26%
المجموع		23	100%

نلاحظ من خلال النتائج المسجلة في الجدول رقم 21 أن النسبة الغالبة من أفراد العينة المبحوثة والمقدرة نسبتهم بـ74% أكدوا على أن خدمة الاعارة تسير بشكل جيد في المكتبة، أما النسبة الباقية والبالغة 26% أكدوا أنها لا تسير بالشكل المطلوب، وبالتالي فالموظفين

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

المسؤولين على إعارة الكتب والمراجع لديهم من المهارات المكتسبة والخبرة الكافية لتلبية احتياجات المستفيدين من خدمات المكتبة عبر نظام الإعارة المعتمد وهذا ما يجعل الإعارة على مستوى المكتبة تسير بشكل جيد وفعال ومناسب.

الجدول رقم 23: يمثل اعتماد المكتبة على نظام السنجاب

هل تعتمد المكتبة في عملية الفهرسة على نظم السنجاب؟		العبارة
التكرار	النسبة المئوية	الإجابة
19	83%	نعم
4	17%	لا
23	100%	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 22 أن الأغلبية من أفراد العينة البالغ عددهم 19 المقدره ونسبتهم بـ83% أكدوا على أن المكتبة تعتمد على نظام السنجاب في عملية الفهرسة، أما النسبة الباقية المقدره بـ17% أكدوا العكس، ف نظام السنجاب الذي تعتمد عليه المكتبة يعتبر النظام الوحيد المتوفر بالمؤسسة والمعتمد منذ سنوات خلت إلى غاية اللحظة، فهذا النظام تعود عليه الموظفون وأصبحوا يعتمدون عليه بشكل كامل في ما يخص فهرسة الكتب ومختلف المراجع الأخرى وهذا ما تؤكدته النتائج أعلاه.

المحور الثالث: الوظائف الإدارية

الجدول رقم 24: يمثل العلاقة بين الموظف والمسؤول

كيف كانت العلاقة بينك وبين مسؤولك؟		العبارة
التكرار	النسبة المئوية	الإجابة
13	59%	عادية
8	36%	جيدة
1	5%	سيئة
23	100%	المجموع

نلاحظ من خلال النتائج المسجلة في الجدول رقم 23 أن العلاقة التي تربط الموظفين بالمسؤولين عادية حسب نسبة قدرت بـ59% و تليها نسبة 36% منهم من تربطهم علاقة جيدة، أما مفردة واحدة فقط من العينة المدروسة فعلاقته سيئة بالمسؤول، وبالتالي وبشكل عام يتبين أن علاقة الموظفين بالمسؤول المباشر عنهم لا تشوبها المشاكل والمشاحنات إنما هي عادية، وفي بعض الأحيان تتطور لتصبح جيدة.

الجدول رقم 25: يمثل علاقة الموظف بالمسؤولين السابقين

كيف كانت علاقتك بالمسؤولين السابقين؟		العبارة
--------------------------------------	--	---------

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
عادية	11	48%
جيدة	5	30%
سيئة	7	22%
المجموع	23	100%

نلاحظ من خلال النتائج المسجلة في الجدول رقم 24 يتبين لنا أن العلاقة بين الموظف والمسؤولين السابقين علاقة عادية بالنسبة العينة المبحوثة والمقدرة نسبتهم بـ 48% تليها نسبة 30% كانت علاقتهم جيدة، وأخيرا النسبة الباقية 22% كانت العلاقة سيئة مع المسؤولين السابقين، وبالتالي اختلفت آراء العينة المبحوثة فيما يخص إجاباتهم على هذا التساؤل، لكن بما يمكن قوله أن العلاقة مع المسؤول تختلف من مفردة لأخرى

الجدول رقم 26: يمثل إعطاء المسؤول الحق للموظف في أداء المهام أو الوظائف

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	16	70%
لا	7	30%
المجموع	23	100%

نلاحظ من خلال النتائج المسجلة في الجدول رقم 25 أن الأغلبية من العينة المبحوثة والمقدرة نسبتهم بـ 70% يعتقدون بأن مسؤولهم المباشر لم يعطهم الحق في اداء مهامهم، في حين يرى 30% منهم عكس ذلك، إذ أن الموظفون مقيدون بما يوكل لهم من مهام ووظائف، والمدير أو المسؤول الأول عن المكتبة هو من يملئ ويكلف كل موظف بما يقوم بأداءه، وبهذا قد يتغاضى أحيانا عن إعطاء الحق للموظف في أداء مهامه.

الجدول رقم 27: يمثل تقديم المسؤول للموظف مهام أكثر مما تتطلبه وظيفته

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	5	22%
لا	18	78%
المجموع	23	100%

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

نلاحظ من خلال النتائج المسجلة في الجدول رقم 26 أن الأغلبية من العينة المبحوثة المقدرة نسبتهم بـ78% أكدوا أن المسؤول لم يفرض عليهم أداء مهام أكثر مما تتطلبه وظيفتهم، تليها نسبة 22% من أجابوا أن المسؤول قدم لهم أكثر مما تتطلب مهامهم، وبالتالي فالمسؤول بالمكتبة الجامعية يفضل التزام كل موظف بما يقدم من وظائف ومهام مسندة، ولا يقومون بزيادة مسؤوليات وأعمال إضافية خارج الأعمال العادية للموظفين.

الجدول رقم 28: يمثل إعفاء الموظف من المهام الإدارية

هل تطلب إعفاءك من بعض العمليات الإدارية أو المهام الإدارية؟		العبارة
التكرار	النسبة المئوية	الاجابة
5	22%	نعم
18	78%	لا
23	100%	المجموع

نلاحظ من خلال النتائج المسجلة أن الغالبية من العينة المبحوثة المقدرة نسبتهم بـ78% أكدوا أنهم لا يطلبون الإعفاء من بعض العمليات الإدارية أو المهام المسندة إليهم ، تليها النسبة الباقية المقدرة بـ22% من يؤكدون العكس، وبالتالي فالموظفون بالمكتبة الجامعية مقتنعون بما يقومون به من مهام وأعمال موكلة لهم وهم راضون عن طبيعة العمل وهذا لارتياحهم واتقانهم واقتناعهم بما يقدمونه من خدمات مكتبية

الجدول رقم 29: يمثل الرضا عن المهام المكلفة بها من قبل مسؤولك في العمل

هل أنت راض عن المهام المكلفة بها من قبل مسؤولك في العمل؟		العبارة
التكرار	النسبة المئوية	الاجابة
14	61%	نعم
9	39%	لا
23	100%	المجموع

نلاحظ من خلال النتائج المسجلة في الجدول رقم 28 ان معظم أفراد العينة المدروسة المقدرة نسبتهم بـ61% راضون عن المهام المكلفة من قبل المسؤول عنهم في العمل، في حين أن النسبة الباقية البالغة 39% غير راضون بهاته المهام، وهذا عائد بالمقام الأول إلى أنه تم تكليف الموظفين كل بما يستطيع القيام بهذه الوظائف الموكلة له وبالتالي لا يصادف أي إشكال فيما يتعلق بالمنصب الذي يشغله والخدمة التي يقدمها بالمكتبة.

الجدول رقم 30: يمثل التحصل على المردودية أثناء القيام بالمهام الإضافية

هل تتحصل على مردودية أثناء القيام بالمهام أو الوظائف أو الخدمات		العبارة
---	--	---------

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

الإضافية؟		
النسبة المئوية	التكرار	الاجابة
13%	3	نعم
87%	20	لا
100%	23	المجموع

نلاحظ من خلال النتائج المسجلة في الجدول رقم 29 ان النسبة الغالبة المقدره بـ 87% من العينة المبحوثة أكدوا على أنهم لا يتحصلون على مردودية أثناء القيام بوظائف إضافية، فيما أجاب نسبة 13% وهي النسبة الأقل بنعم، وبالتالي فالخدمات الإضافية خارج ساعات العمل أو خارج نطاق تخصص الموظف في مهنته لا تلقى الإستجابة من قبل المسؤولين في ما بتقديم مردودية إضافية للموظف أي أنه لا توجد حوافز إضافية للموظفين بالمؤسسة مقابل ما يقومون به من أعمال إضافية.

الجدول رقم 31: يمثل التحصيل على ترقية أثناء أداء المهام بشكل ممتاز من قبل المسؤول

هل سبق وتحصلت على ترقية أثناء أداء مهامك بشكل ممتاز من قبل مسؤولك في العمل؟		العبارة
النسبة المئوية	التكرار	الاجابة
17%	4	نعم
83%	19	لا
100%	23	المجموع

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم 30، أن الغالبية من العينة المبحوثة المقدره نسبتهم 83% أكدوا على أنهم لم يسبق لهم وأن تحصلوا على ترقية أثناء أداء مهامهم بشكل ممتاز، في حين أن النسبة الباقية البالغة 17% أجابوا عكس ذلك، وبالتالي فإن التميز في العمل والتفاني في أداءه يعد أمرا ضروريا بالنسبة للمسؤولين بالمكتبة ولا يعتبر أمرا يستحق ترقية إضافية للموظف في نظرهم، بل إنه واجب على الموظف أداء عمله بشكل ممتاز دون انتظار أي ترقية لقاء ذلك.

الجدول رقم 32: يمثل القيام بعمليات إدارية إضافية

هل تطلب منهم إضافة عمليات إدارية جديدة لكي تقوم بها؟		العبارة
النسبة المئوية	التكرار	الاجابة
9%	2	نعم
91%	21	لا
100%	23	المجموع

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

نلاحظ من خلال النتائج المسجلة في الجدول رقم 31، يتبين أن الغالبية من العينة المبحوثة والمقدرة بـ 91% أكدوا على أنهم لا يطلبون إضافة عمليات إدارية لكي يقوموا بها، تليها نسبة 9% والنسبة الأقل من من أكدوا العكس، وبالتالي فالموظف بالمكتبة الجامعية يجد نفسه مشغولا دائما وفي كل الأحيان منهمكا في أداء وظيفته الموكلة له دون أي إضافة أو زيادة في هاته المهام

الجدول رقم 33: يمثل الزيادة والإنقاص في الصلاحيات

العبارة	هل تتقبل منهم الزيادة أو إنقاص في الصلاحيات؟	التكرار	النسبة المئوية
الاجابة			
نعم		11	48%
لا		12	52%
المجموع		23	100%

نلاحظ من خلال النتائج المسجلة في الجدول رقم 32 أن هناك تقارب كبير، حيث انقسم أفراد العينة المبحوثة من من لا يتقبلون الزيادة أو الانقاص في الصلاحيات بنسبة 52%، ومن يتقبلون ذلك بنسبة 48%، وهذا مرده إلى أن أفراد العينة المدروسة منهم من يريد الاستقرار في ما يقدمه من خدمات ووظائف وأعمال داخل المكتبة الجامعية حتى يتمكن منها ويتقنها ويكتسب خبرة فيها، ومنهم من يريد توسيع دائرة المسؤوليات لتتعدى إلى أوسع منها لأنه يرى أنه يستطيع إعطاء إضافة في خدمات أخرى غير التي يقدمها، وعلى النقيض هناك من يريد الانقاص من المسؤوليات الموكلة له.

النتائج

5- النتائج على ضوء التساؤلات:

1- كيف يساهم الإثراء الوظيفي في تطوير الخدمات الفنية؟
أثبتت الدراسة أن أغلبية أفراد عينة الدراسة أن الإثراء الوظيفي لم يساهم في تطوير الخدمات الفنية من خلال عدم السماح باقتراح أي نمط جديد لتحسين الخدمات المكتبية ورفض أي اقتراح مهما كان نوعه من أجل تحسين وتطوير وتسيير بنك الإعارة بشكل مثالي وجيد وذلك لأن الخدمات المكتبية لا تسير بالشكل المطلوب داخل المكتبات وهذا ما أثبتته نتائج الجدول رقم (14-15-16)

2- هل يساهم الإثراء الوظيفي في تطوير الخدمات المكتبية؟
يساهم الإثراء الوظيفي في تطوير الخدمات المكتبية من خلال مختلف الإقتراحات لتحسين خدمات المكتبة وكذلك من خلال الأنظمة الآلية التي تعتمد عليها المكتبة لتطوير عملية الفهرسة لتلبية إحتياجات المستفيدين على أكمل وجه وهذا ما تثبتته الدراسة من خلال الجدول رقم (17)، الجدول (22).

3- كيف يساهم الإثراء الوظيفي في تطوير العمليات الإدارية؟
أثبتت نتائج الدراسة أن الإثراء الوظيفي له دور فعال في تطوير مختلف الوظائف الإدارية وذلك من خلال أن معظم أفراد العينة لا يطلبون الإعفاء من بعض الأعمال الإدارية وكذلك أنهم يوافقون على سير الوظائف الإدارية وهذا ما تثبتته نتائج الجدول (26-27).

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

- 4- كيف يساهم الإثراء الوظيفي في تطوير العلاقات الوظيفي.
يساهم من خلال العلاقات المتبادلة بين الزملاء في مجال العمل وتنمية روح التعاون داخل الوسط وتوفير الجو الملائم لتأدية جميع الأعمال و هذا ما أثبتته نتائج الجدول رقم 4
- 5- ما هو مفهوم الإثراء الوظيفي في المكتبات الجامعية.
يعبر الإثراء الوظيفي إعطاء سلطة أكبر في اتخاذ القرارات وكذلك يقوم بتأطير جيد لطبيعة الخدمات المقدمة من طرف المكتبة وتحسينها وهذا ما أثبتته الدراسة في الجدول رقم 7 والجدول رقم 11
- 6- ما أهمية الإثراء الوظيفي في المكتبة الجامعية؟
للإثراء دور جد فعال فهو يسمح باتخاذ القرارات الصائبة وتنظيم العلاقات وتقوية رح التعاون بين الموظفين مما لا يسمح بقيام بخدمات المكتبة على أكمل وجه.
يمكن التنويع في الوظائف مما يعزز الخبرات لدى الموظفين وهذا ما أثبتته نتائج الجدول رقم 12

6- النتائج الجزئية للدراسة:

- ✓ كانت أغلبية أفراد العينة حسب الجنس ذكور وذلك بنسبة 70% حسب الجدول رقم (01)
- ✓ جاءت شهادة ليسانس كأعلى مؤهل علمي لمجتمع الدراسة وذلك بنسبة 61% حسب الجدول رقم (02)
- ✓ كانت أعلى نسبة في الخبرة المهنية لأفراد العينة من 0 إلى 5 سنوات وذلك بنسبة 43% حسب الجدول رقم (3)
- المحور الأول: العلاقات الوظيفية**
- ✓ أوضحت النتائج أن معظم مجتمع الدراسة علاقاتهم جيدة جدا فغي مجال العمل وذلك بنسبة 67% حسب الجدول رقم (4)
- ✓ أجمع مجتمع الدراسة أن سبب الخلاف راجع إلى الأخطاء في توزيع العمل بين الموظفين من قبل المدير بنسبة 56% حسب الجدول رقم (05)
- ✓ أكدت النتائج أن نظرة أفراد العينة كانت سلبية نحو تفويض السلطة لزميلك في العمل للقيام بإحدى مهامك أثناء إنشغالك بعمل آخر بنسبة 83% حسب الجدول رقم (6)
- ✓ كان توجه أفراد العينة إيجابي نحو الحصول على صلاحيات في اتخاذ القرارات بنسبة 73% حسب الجدول رقم (7)
- ✓ يؤكد أفراد العينة أنه يضايقهم إنتزاع الصلاحيات منهم ومنحها لشخص آخر بنسبة 77% حسب الجدول رقم (8)
- ✓ يؤكد أفراد العينة تضايقهم لعدم ترك الحرية لهم في إتخاذ القرارات بنسبة 65% حسب الجدول رقم (9)
- ✓ كان توجه أفراد العينة سلبية بترك الحرية لفعل أشياء خارج مجال الوظيفة بنسبة 52% حسب الجدول رقم (10)
- ✓ أكدت النتائج أن مجتمع الدراسة يفضل أن تكون له صلاحيات أكبر ضمن الوظيفة التي يعمل بها بنسبة 78% حسب الجدول رقم (11)

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

- ✓ يعتبر الإستقبال والتصنيف من أهم الوظائف الأساسية داخل المكتبة بنسبة 22 % حسب الجدول رقم. (12)
- ✓ وضحت النتائج أن أفراد العينة يعتبرون أن الإثراء الوظيفي له تأثير على التسيير الإداري وذلك بنسبة 74% حسب الجدول رقم. (13)
- المحور الثاني: الخدمات الفنية والمكتبية**
- ✓ أجمعت النتائج أن أغلبية أفراد العينة لا يسمح لهم باقتراح نمط جديد لإحدى الخدمات المكتبية بنسبة 78% حسب الجدول رقم. (14)
- ✓ أوضحت النتائج أن التوجه نحو اقتراح نمط جديد لتحسين خدمة الإعارة كان سلبي وذلك بنسبة 61 % حسب الجدول رقم (15) .
- ✓ نستنتج من خلال النتائج أن أغلب أفراد العينة يرون أن الخدمات المكتبية لا تسيير بالشكل المطلوب بنسبة 65% حسب الجدول رقم. (16)
- ✓ تؤكد النتائج أن أغلبية العينة تمتلك أفكار واقتراحات من أجل تحسين الخدمات وذلك بنسبة 61% حسب الجدول رقم. (17)
- ✓ يعتبر التصنيف من أهم الخدمات المكتبية من خلال مساهمته في تطوير المكتبة وذلك بنسبة 74% حسب الجدول رقم. (18)
- ✓ أوضحت النتائج أن ردة فعل المسؤول كانت سلبية على الإقتراح المقدم لتحسين الخدمات المكتبية بنسبة 70% حسب الجدول رقم. (19)
- ✓ لم تلبي الخدمات المكتبية إحتياجات المستفيدين بالشكل المطلوب بنسبة 65 % حسب الجدول رقم. (20)
- ✓ تسيير خدمة الإعارة بشكل جيد داخل المكتبة بنسبة 74% حسب عينة الدراسة وهذا ما يؤكده الجدول رقم. (21)
- ✓ يتفق أغلبية أفراد الدراسة على أن مكتبات جامعة العربي التبسي تعتمد في عملية فهرستها على نظام السنجاب بنسبة 83% حسب الجدول رقم. (22)
- المحور الثالث: الوظائف الإدارية**
- ✓ تؤكد أغلبية عينة الدراسة أن العلاقة بين الموظف والمسؤول علاقة عادية بنسبة 59% حسب الجدول رقم. (23)
- ✓ تؤكد أغلبية عينة الدراسة أن نوع العلاقة بين الموظف والمسؤولين السابقين ذلك بنسبة عادية 48% حسب الجدول. (24)
- ✓ أجمع معظم مجتمع الدراسة وذلك بنسبة 70% على أن المسؤولين في العمل لم يعطوا لهم الحق في أداء مهامهم أو وظائفهم حسب الجدول رقم. (25)
- ✓ أكدت النتائج أن أغلبية العينة لم يفرض عليهم أداء مهام أكثر مما تتطلبه وظيفتهم ذلك بنسبة 78 % حسب الجدول رقم. (26)
- ✓ أكدت معظم أفراد العينة أنهم لا يطلبون الإعفاء من بعض العمليات الإدارية وذلك بنسبة 78 % حسب الجدول رقم. (27)
- ✓ أجمع الأغلبية من عينة الدراسة أنهم يوافقون على المهام المكلفة بها من قبل المسؤول وذلك بنسبة 61% حسب الجدول رقم. (28)

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

- ✓ كانت نظرة أغلبية أفراد العينة سلبية حول تحصل مردودية أثناء القيام بمهام إضافية وذلك بنسبة 87% حسب الجدول رقم. (29)
- ✓ أكد مجتمع الدراسة على عدم تحصلهم على ترقية أثناء أداء مهامهم بشكل ممتاز من قبل المسؤول وذلك بنسبة 83% حسب الجدول رقم. (30)
- ✓ أوضحت عينة الدراسة عدم طلبهم من المسؤول أن يضيف لهم عمليات إدارية جديدة لكي يقومون بها وذلك بنسبة 91% حسب الجدول رقم. (31)
- ✓ أكد مجتمع الدراسة عدم تقبلهم لأي زيادة أو إنقاص في الصلاحيات وذلك بنسبة 52% حسب الجدول رقم. (32).

7- النتائج العامة للدراسة:

بعد تحليل الجداول توصلنا إلى ما يلي:

- ✓ تبين أن علاقة الموظفين زملاءهم جيدة جدا، وهو ما يدل على أن الجو العام للعمل بالمكتبة يسوده الاحترام والتعاون المتبادل بين الموظفين
- ✓ سبب الخلاف بين الموظفين يعود إلى الأخطاء في توزيع العمل بين الموظفين من قبل المسؤول، وهذا مرده إلى التوزيع غير المناسب للمهام داخل المكتبة محل الدراسة يخلق نوعا من الفوضى بين الموظفين.
- ✓ الموظفون بالمكتبة الجامعية لا يفضلون تفويض زملائهم في العمل للقيام بإحدى مهامهم أثناء انشغالهم بمهام أخرى،
- ✓ يسعى الموظف بالمكتبة في أن تكون لهم صلاحيات أخرى في اتخاذ القرارات
- ✓ يتضايق أفراد العينة عندما يتم نزع صلاحيات منهم وتمنح لغيرهم، كما أنهم يتضايقون أيضا من عدم ترك الحرية لهم في اتخاذ القرار
- ✓ من أفراد العينة المبحوثة من يرى بأن ترك الحرية لفعل أشياء خارج مجال العمل تجعل من الموظف لا يقوم بتأدية وظيفته على أكمل وجه، وتؤثر على نوعية الخدمات التي يقدمها بالمكتبة محل الدراسة، في حين أن البقية لا يرون بهذا بل يعتبرونه أمر عاديا لا يؤثر في العمل المقدم
- ✓ يرغب أفراد العينة بأن تزداد صلاحياتهم في الوظيفة التي يشغلونها، وهذا حتى يقوموا بتأطير جيد لطبيعة الخدمات المقدمة من طرف المكتبة وتحسينها وأيضا اكتساب خبرة أكبر في مجال عملهم ونطاق وظيفتهم
- ✓ هناك تنوع في المهام الموكلة لكل موظف بالمكتبة الجامعية وهذا حسب ما تكلفه به الإدارة أو حسب خبرته في المجال.
- ✓ الإثراء الوظيفي وتأثيره على عملية التسيير الإداري،
- ✓ لا يسمح المسؤول للموظفين بطرح اقتراحات جديدة لإحدى الخدمات المكتبية
- ✓ لا يمكن للموظفين طرح واقتراح نمط جديد لتسيير العمل في بنك الاعارة بشكل جيد
- ✓ الخدمات المكتبية لا تسيير بالشكل المطلوب تبعا لما أفاده معظم افراد العينة رغم امتلاكهم أفكارا واقتراحات لتحسينها وتطويرها
- ✓ عملية التصنيف تساهم في تطوير الخدمات المكتبية، في حين أكدت نسبة 26% وهي نسبة ضئيلة عكس ذلك، وهذا راجع إلى أن عملية التصنيف في المكتبات بشكل عام تتيح تنظيم الكتب والمراجع كل حسب مجاله الخاص به، وبالتالي يحافظ على التنظيم

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

والترتيب العام للمكتبة وحتى لا تقع فوضى في تحديد المراجع والكتب المراد اعارتها واستعمالها من طرف رواد المكتبة من طلبة وموظفين وأساتذة جامعيين ✓
أكانت ردة فعل المسؤول على الاقتراح قابل ردهم المتعلق لتحسين الخدمات المكتبية كانت بالرفض، في حين أن النسبة الباقية المقدرة بـ30% لم يقابلهم بالرفض، وهذا مردّه إلى أن الطريقة المتبعة من طرف الادارة المسؤولة عن المكتبة الجامعية تفرض قيودا على الموظفين ولا تسمح باقتراحات تساعد على تحسين الخدمات المكتبية إلا من طرفهم أو من طرف أفراد معينين بهذا الشأن ولا يقوم بالاستعانة بالموظفين في هذا الأمر.

- ✓ الخدمات المكتبية لم تلبي احتياجات المستفيدين بالشكل المطلوب، وهذا بسبب النقائص التي تعاني منها المكتبة، وهذا يؤثر سلبا على الخدمات المقدمة ومن ضمنها تلبية احتياجات الطلبة والمستفيدين من مختلف الكتب والمراجع التي تحتويها المكتبة ✓
تعتمد المكتبة على نظام السنجاب في عملية الفهرسة ✓
خدمة الإعارة تسير بشكل جيد في المكتبة ✓
تعتمد المكتبة على نظام السنجاب في عملية الفهرسة ✓
✓ علاقة الموظفين بالمسؤول تخلوا من المشاكل والمشاحنات وإنما هي عادية، وفي بعض الأحيان تتطور لتصبح جيدة.
- ✓ العلاقة مع المسؤولين السابقين مختلفة من موظف لآخر، لكن في مجملها تعتبر عادية.
- ✓ عدم إعطاء المسؤول حق للموظف في أداء مهامه كما أنه لم يفرض عليهم أداء مهام أكثر مما تتطلبه وظيفتهم.
- ✓ لا يطلب الموظفون الإعفاء من بعض العمليات الإدارية أو المهام المسندة إليهم لأنهم راضون عن المهام المكلفين بها من قبل المسؤول عنهم في العمل ✓
✓ أكد الموظفون على أنهم لا يتحصلون على مردودية أثناء القيام بوظائف إضافية ولا ترقيات أثناء أداء مهامهم بشكل ممتاز.
- ✓ عدم طلب إضافة عمليات إدارية لكي يقوموا بها.
- ✓ أفراد العينة المدروسة منهم من يريد الاستقرار في ما يقدمه من خدمات ووظائف وأعمال داخل المكتبة الجامعية حتى يتمكن منها ويتقنها ويكتسب خبرة فيها، ومنهم من يريد توسيع دائرة المسؤوليات لتتعدى إلى أوسع منها لأنه يرى أنه يستطيع إعطاء إضافة في خدمات أخرى غير التي يقدمها، وعلى النقيض هناك من يريد الانقاص من المسؤوليات الموكلة له لأنه يراها تثقل لأنها عبء عليه.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل حاولنا الوصول إلى مختلف النقاط والأبعاد التي من شأنها أن تزيل الغموض عن هذه الدراسة حيث اتبعنا مختلف الخطوات العلمية والمنهجية التي تتناسب مع موضوع دراستنا: الإثراء الوظيفي ودوره في دعم الخدمات المكتبية الجامعية العربي التبسي-تبسة- وهذا للوصول إلى مختلف النتائج العلمية المتعلقة بموضوع الدراسة الميدانية.

-للإثراء الوظيفي تأثير على التسيير الإداري.

-الإثراء الوظيفي هو أحد أساليب لتصميم الوظيفة حيث يحمل في ثناياه عناصر الحرية والمسؤولية والإستقلالية.

-يعمل على رفع الروح المعنوية وزيادة روح التعاون بين الموظفين.

خاتمة

خاتمة:

من خلال ما سبق يمكن القول بأن الإثراء الوظيفي أسلوب جديد لتصميم الوظائف بشكل يحقق الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات مع توفير جوانب تحمل المسؤولية والإستقلالية وتحفيزهم عن طريق الزيادة ومشاركة الموظف في اتخاذ القرارات التي تقوم بتنفيذها وضرورة عمل إدارة المكتبات الجامعية على كسب ثقة العمال وهذا ما يدفعهم إلى تقديم خدمات مكتبية بشكل أفضل.

ومن خلال ما لمسناه في دراستنا التي سلطت الضوء على فئة مهمة وهي فئة الموظفين وبشكل أدق موظفي مكتبة كلية الآداب واللغات وموظفي مكتبة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة العربي التبسي -تبسة- تبين لنا أن الإثراء الوظيفي تأثير على التسيير الإداري داخل المكتبات الجامعية وتتيح فرصة للموظف في طرح أو اقتراح أنماط جديدة لتحسين الخدمات المكتبية.

قائمة

المراجع

قائمة المراجع:

1. إبراهيم، السعيد مبروك. الإتصال الإداري. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، 2013.
2. إبراهيم، هاني عبد الرحيم. نظم المعلومات والمجتمع. القاهرة: مركز الإسكندرية للكتاب، 2005.
3. أحمد الدباس، ريا. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية. عمان: دار البداية، 2010.
4. أحمد دباس، ريا. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. الأردن: دار دجلة، 2008.
5. إسماعيل، وائل مختار. إدارة وتنظيم المكتبات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009.
6. البارودي، منال. الرضا الوظيفي: وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2015.
7. بدر، أحمد، عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية. القاهرة: مكتبة غريب، 1978.
8. بدير، جمال. المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار حامد للنشر والتوزيع، 2007.
9. بن عبد الله الحزيمي، سعود. خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة. ط2. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2002.
10. تايه شميلان العنزي، فوزيه. واقع الإثراء الوظيفي لدى قادات المدارس الابتدائية بمدينة تبوك من وجهة نظرهن في ضوء بعض المتغيرات. جامعة الأزهر. مجلة كلية التربية. العدد 86، الجزء الثاني. 2018.
11. الترتوري، محمد عوض. إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2006.
12. حسن، سعيد أحمد. المكتبة الجامعية (نشأتها، تطورها، أهدافها، وظائفها). بيروت: دار الجيل، 1992.
13. خليفة، شعبان عبد العزيز. المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار اللبنانية، 2004.
14. دليل مكتبة كلية الآداب واللغات، 2020، 2021
15. دياب، أحمد الشافعي. إدارة المكتبات الجامعية: أسسها النظرية وتطبيقاتها العلمية. القاهرة: دار غريب للطباعة، 1994.
16. السعيد مبروك، إبراهيم. إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة. ط2. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012.

قائمة المراجع

17. السعيد مبروك، إبراهيم. المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات الإسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، 2009.
18. الطائي، جعفر حسن. التصنيف العملي في المكتبات. عمان: دار البداية، 2012.
19. الطباع، عبد الله انيس. الخدمات المكتبية تاريخ الكتابة والمكتبة. بيروت: دار الكتاب اللبناني، 1976.
20. عبد الحميد، فادي. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2006.
21. عبد الفتاح طه عشري، نجلاء. المكتبات الإلكترونية والرقمية وأثرها الثقافي في المجتمع. القاهرة: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، 2014.
22. عبد الفتاح يونس، إبراهيم. المكتبات الشاملة في تكنولوجيا التعليم. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، 2001.
23. عبد الله العسكري، عبود. منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية. ط2. دمشق: دار نمير، 2004.
24. عبد المعطي، ياسر يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2005.
25. عبد الهادي محمد فتحي. البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. ط2. القاهرة: الدار المصرفية اللسانية، 2005.
26. عبد الهادي محمد فتحي. البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. ط2. القاهرة: الدار المصرفية اللسانية، 2005.
27. عليان، ربحي مصطفى. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم. عمان: دار صفاء، 2002.
28. عليان، ربحي مصطفى. تنمية مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية. عمان: دار الرضوان للنشر والتوزيع، 2012.
29. عليان، ربحي مصطفى. مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009.
30. عليان، ربحي مصطفى. مبادئ علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2011.
31. عليان، ربحي مصطفى، المومني، حسن أحمد. المكتبات والمعلومات والبحث العلمي. الأردن: جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، 2006.
32. عليان، ربحي. إدارة المكتبات [الأسس والعمليات]. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2009. ص36.

قائمة المراجع

33. العمر، هاني. المعالجة الفنية للمعلومات. الأردن: دار المعتز للنشر والتوزيع، 2009.
34. عوده، عليوي، محمد، المالي، مجبل لازم. المكتبات النوعية [الوطنية-الجامعية-المتخصصة-العامة-المدرسية]. دار الورق للنشر والتوزيع، 2007.
35. عوض الترتوري، محمد، جويحان، أغادير عرفات. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2006.
36. قنديلجي، عامر إبراهيم. أسس الفهرسة والتصنيف. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2002.
37. كتانة، خيرى. مدخل إلى إدارة الأعمال. عمان: دار جرير للنشر والتوزيع، 2007.
38. محروس أحمد مهران، ميساء. مدخل إلى دراسة علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: مراكز الإسكندرية، 2010. ص 20.
39. محمد، هاني. خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات. القاهرة: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014.
40. محمد الشريف، عبد الله. علم المكتبات والمعلومات. مصر: مؤسسة الثقافة الجامعية، 2012.
41. محمد المرسي، جمال الدين. الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية. الإسكندرية: دار الجامعية، 2002.
42. محمد، هاني. المكتبة والمجتمع وأنواع المكتبات وأثرها على قيام الحضرات. [د.ب]: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2009.
43. مختار إسماعيل، وائل. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. ط2. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009.
44. المدادحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. عمان: دار المعتز للنشر والتوزيع، 2011.
45. المدادحة، أحمد نافع، مطلق، حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. الأردن: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2014.
46. منصور، علي. مبادئ الإدارة: أسس ومفاهيم. القاهرة: مجموعة النيل العربية، 1999.
47. النوايسه، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء.
48. الهادي، محمد محمد. الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1990.

قائمة المراجع

49. همشري، عمر أحمد. المكتبة ومهارات استخدامها. الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2009.
50. الواقفي، راضي. مقدمة في علم النفس. عمان: دار الشروق، 1998.
51. يوسف عبد الرحمان، فادية. المكتبات الجامعية ودورها في بناء مجتمع المعلومات. الأردن: دار الخليج للنشر والتوزيع، 2020.

المجلات:

1. المزرم السبعي، خالد بن صالح. الإثراء الوظيفي لدى العاملات بمجال الموهوبات في إدارة التعليم بمحافظة الخرج وعلاقته برضاهن الوظيفي. جامعة الملك سعود. رسالة الخليج العربي 79. العدد 148.
2. مخلوفي، كنزة، ثابتي، الحبيب. الإثراء الوظيفي كمدخل أساسي لدعم سياسة التمكين الإداري لدى مدراء المؤسسات التربوية الجزائرية. جامعة معسكر. مجلة البشائر الاقتصادية. المجلد الرابع. العدد 3، 2018.
3. تايه شيملان العنزي، فوزية. واقع الإثراء الوظيفي لدى قائدات المدارس الابتدائية بمدينة تبوك ومن وجهة نظرهن في بعض المتغيرات. جامعة الأزهر. مجلة كلية التربية. العدد 186، الجزء الثاني. 2018.
4. الحاج علي، نورة. أثر الإثراء الوظيفي على التطوير المهني للأفراد، دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية. جامعة معسكر. المجلة الجزائرية للموارد البشرية. المجلد 3، العدد (2)، 2018.

المذكرات:

- عماني بن زايد النبهانية، عائدة. دور الإثراء الوظيفي في تطوير أداء مديري مدارس التعليم الأساسي بمحافظة ظفار: رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التربية، تخصص إدارة تعليمية، بجامعة نزوي، [د.ب.]، 2014.

قائمة الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي - تبسة-
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم المكتبات
تخصص: تسيير ومعالجة المعلومات

إستمارة إستبيان

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الإستمارة في إطار إنجاز بحث علمي ميداني ضمن متطلبات
نيل شهادة الماستر في علم المكتبات تخصص تسيير ومعالجة المعلومات

العنوان:

الإثراء الوظيفي ودوره في دعم خدمات

إشراف الدكتور:
بوطورة أكرم

من إعداد الطالبتين:
لعبيدي فتيحة
سماعل عزيزة

ملاحظة: نرجوا منكم ملاء هذه الإستمارة من خلال الإجابة على هذه الأسئلة بكل موضوعية وصدق، وهذا إسهامات منكم في إنجاز البحث مع العلم أن المعلومات التي تصرحون بها لا تستعمل إلا لغرض علمي وتبقى سرية وفي الأخير نشكركم.
العام الجامعي
2021 /2020.

البيانات الشخصية:

- الجنس:

أنثى

ذكر

- المؤهل العلمي:

ماستر

ليسانس

- الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات

5-10 سنوات

أكثر من 15 سنة

- المحور الأول: العلاقات الوظيفية

1- كيف تقيم علاقتك مع زملائك؟

جيدة جدا

جيدة

سيئة جدا

متوسطة

2- هل سبق ووقع خلاف بينك وبين زميل بسبب تعدي على مهامك أو وظائفك؟

بسبب العمل

بسبب تقاسم العمل

بسبب الأخطاء في توزيع العمل على الموظفين من قبل المدير

3- هل تفوض السلطة لزميلك في العمل القيام بإحدى مهامك أثناء إشغالك بعمل آخر؟

نعم

لا

4- هل ترغب في أن تكون لك صلاحيات أخرى في اتخاذ القرارات؟

نعم

لا

إذا كانت الإجابة بنعم فما هي هذه
الصلاحيات.....

5- هل يضايقك عندما تنزع الصلاحيات منك وتمنح لشخص آخر؟

نعم
لا

6- هل يابق إذا لم يكن لك الحرية في إتخاذ القرارات في مهامك؟

نعم
لا

7- هل تحصل أن يترك لك الحرية لفعل أشياء خارج مجال وظيفتك؟

نعم
لا

8- هل ترغب أن يكون لك صلاحيات أكبر ضمن الوظيفة التي تعمل بها؟

نعم
لا

9- هل ترى أن الوظيفة الأساسية التي تقوم بها في المكتبة؟

الإعارة	التصنيف
الجرد	الفهرسة
الإستقبال	التكشيف
تقوم بكل شيء	لا شيء محدد

10- هل ترى أن الإثراء الوظيفي له تأثير على التسيير الإداري؟

نعم
لا

المحور الثاني: الخدمات الفنية أو المكتبية

1- هل يسمح لك المسؤول باقتراح نمط جديد لإحدى الخدمات المكتبية؟

نعم
لا

2- هل تقترح نمط جديد لتسيير العمل في بنك الإعارة بشكل جديد؟

نعم
لا

3- هل ترى أن الخدمات المكتبية المقدمة في المكتبة تسيير بالشكل المطلوب؟

نعم
لا

4- هل لديك أفكار أو اقتراحات لتحسين خدمات المكتبة؟

نعم
لا

الإثراء¹ أسلوب يهدف إلى إعادة تصميم الوظيفة بشكل يجعلها أثر إثراء لشاغلها ويحقق لهم درجة قصوى من التوافق بين خصائص الوظيفة وخصائص الفرد

لا

5- هل ترى أن التصنيف يساهم في تطوير الخدمات المكتبية؟

نعم
 لا

6- كانت ردة فعل المسؤول على الاقتراح الذي تقدمه لتحسين الخدمات المكتبية؟

بالقبول
 بالرفض

7- هل الخدمات المكتبية لبت احتياجات المستفيدين بالشكل المطلوب؟

نعم
 لا

8- هل خدمة الإعارة تسير بشكل جيد في المكتبة؟

نعم
 لا

9- هل تعتمد المكتبة في عملية الفهرسة على نظام السنجاب فقط؟

لا

المحور الثالث: الوظائف الإدارية

1- كيف كانت العلاقة بينك وبين مسؤولك؟

عادية
 جيدة
 سيئة

2- كيف كانت علاقتك بالمسؤولين السابقين؟

عادية
 جيدة
 سيئة

3- هل أن مسؤولك في العمل لم يعطي لك الحق في أداء مهامك أو وظائفك؟

نعم
 لا

4- هل أن مسؤولك قدم لك مهام أكثر مما تطلب وظيفتك؟

نعم
 لا

5- هل إغفاءك من بعض العمليات الإدارية أو المهام الإدارية؟

نعم
 لا

6- هل أنت راض عن المهام المكلفة بها من قبل مسؤولك في العمل؟

نعم
 لا

7- هل تحصل على مردودية أثناء القيام بالمهام أو الوظائف أو الخدمات الإضافية؟

نعم
لا

8- هل سبق وتحصلت على ترقية أثناء أداء مهامك بشكل ممتاز من قبل مسؤولك في

العمل؟

نعم
لا

9- هل طلب منهم إضافة عمليات إدارية جديدة لكي تقوم بها؟

نعم
لا

10- هل تتقبل منهم الزيادة أو إنقاص في الصلاحيات؟

نعم
لا

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الإثراء الوظيفي في دعم خدمات المكتبات الجامعية، وذلك من وجهة نظر العاملين بالمكتبات الجامعية وللتعرف على مختلف جوانب هذه الدراسة قمنا بطرح الإشكالية التالية:

ما هو دور الإثراء الوظيفي في دعم خدمات المكتبات الجامعية؟ وللإجابة عن هذه الإشكالية اعتمدنا على الاستبيان كأداة للبحث العلمي حيث تم توزيع 23 استمارة استبيان على مجتمع الدراسة وهم موظفي مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ومكتبة كلية الآداب واللغات وتم استخدام الأساليب الإحصائية وللإجابة عن أسئلة الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي

التحليلي حيث حاولنا تسليط الضوء على الإثراء الوظيفي وما يتصل به من مفاهيم وكذلك بالنسبة لمكتبات الخدمات الجامعية وخدماتها وقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- للإثراء الوظيفي تأثير على عملية التسيير الإداري.
هناك تنوع في المهام الموكلة لموظفي مكتبات الخدمات الجامعية وهذا حسب ما تكلفه به الإدارة وحسب خبرته في المجال.
الخدمات المكتبية لم تلبي احتياجات المستفيدين بالشكل المطلوب وهذا بسبب النقائص التي تعاني منها المكتبة وهذا يؤثر سلبيا على الخدمات المقدمة.

✚ **الكلمات المفتاحية:** الإثراء الوظيفي – المكتبات الجامعية – خدمات المكتبات الجامعية.

- مكتبات جامعة العربي التبسي -تبسة-

résumé:

Cette étude visait à connaître le rôle de l'enrichissement de l'emploi dans le soutien aux services des bibliothèques universitaires, du point de vue des travailleurs de la bibliothèque universitaire. Afin d'identifier les différents aspects de cette étude, nous avons posé le problème suivant :

Quel est le rôle de l'enrichissement des emplois dans le soutien des services de bibliothèque universitaire ? Afin de répondre à cette problématique, nous nous sommes appuyés sur un questionnaire comme outil de recherche scientifique, ou (23) questionnaires ont été distribués à la population étudiée, qui sont les employés de la bibliothèque du collège des sciences humaines et sociales et de la bibliothèque des facultés. Des méthodes statistiques ont été utilisées pour répondre aux questions de l'étude.

Dans notre étude, nous nous sommes appuyés de faire la lumière sur l'enrichissement du travail et les concepts connexes, ainsi que pour bibliothèques universitaires leurs services

L'enrichissement des tâches affecte le processus de gestion.

Il y a une diversité, et selon ce qui lui est aligné par l'administration et selon son expérience dans le domaine les services de la bibliothèque n'ont pas répondu aux besoins des bénéficiaires dont souffre la bibliothèque, ce qui affecte négativement les services fournis.

✚ **Les mots clés :** l'enrichissement, bibliothèque universitaire, emploi bibliothèque universitaires, bibliothèque université LARBI TEBESSI-Tébessa-