

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

## جامعة العربي التبسي - تبسة



LARBI TEBESSI – TEBESSAUNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم: العلوم الإنسانية

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: علم المكتبات والمعلومات  
التخصص: ادارة المعرفة في المكتبات ومراكز التوثيق

### دور السلوك التنظيمي في الرفع من مستوى خدمات المستفيدين في المكتبات الجامعية

دراسة ميدانية في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية -تبسة

الاستاذة المشرفة:

(د). علوي هند.

من اعداد الطالبتين:

الوافي امال.

قواسمية لبنى.



الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. جمال شعبان	أستاذ محاضر - أ-	رئيسا
د. علوي هند	أستاذ محاضر - -	مشرفا ومقررا
د. بودويرة الطاهر	أستاذ محاضر - ب-	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2018/2017

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
	قائمة المحتويات
	شكر و عرفان
	كشاف الجداول
	قائمة المختصرات
<b>الجانب النظري</b>	
أب	مقدمة
<b>04</b>	<b>الفصل الأول: الإطار المنهجي</b>
03	1.1 مشكلة الدراسة
05	2.1 تساؤلات الدراسة
05	3.1 فرضيات الدراسة
06	4.1 أسباب اختيار موضوع الدراسة
06	5.1 أهمية الدراسة
07	6.1 أهداف الدراسة
07	7.1 الدراسات السابقة
10	8.1 ضبط مصطلحات ومفاهيم الدراسة
10	1.8.1 السلوك التنظيمي
10	2.8.1 خدمات المستفيدين
10	3.8.1 المكتبات الجامعية
<b>17-12</b>	<b>الفصل الثاني: المكتبات الجامعية</b>
12	تمهيد
12	1.2 مفهوم المكتبات الجامعية
13	2.2 أنواع المكتبات الجامعية
14	3.2 إمكانات المكتبات الجامعية
15	4.2 أهمية المكتبات الجامعية
16	5.2 أهداف المكتبات الجامعية
17	6.2 مشكلات المكتبات الجامعية

17	خلاصة الفصل
30-19	الفصل الثالث : السلوك التنظيمي في المكتبات الجامعية
19	تمهيد
19	1.3 مفهوم السلوك التنظيمي
20	2.3 خصائص السلوك التنظيمي
20	3.3 أهداف السلوك التنظيمي
21	4.3 أهمية السلوك التنظيمي
22	5.3 محددات السلوك التنظيمي
22	1.5.3 المحددات النفسية السلوك التنظيمي
22	1.1.5.3 التعليم
22	2.1.5.3 الإدراك
23	3.1.5.3 الدافعية
24	4.1.5.3 الشخصية
25	5.1.5.3 القدرات
25	6.1.5.3 الاتجاهات
26	2.5.3 المحددات الاجتماعية للسلوك التنظيمي
26	1.2.5.3 الجماعات
27	2.2.5.3 القيادة
28	3.2.5.3 الاتصال
29	4.2.5.3 القيم
29	5.2.6.3 البيئة والثقافة التنظيمية
50-31	الفصل الرابع : خدمات المستخدمين في المكتبات الجامعية
31	1.4 تعريف خدمات المستخدمين
31	2.4 متطلبات خدمات المستخدمين
31	3.4 العوامل المؤثرة في الخدمات المكتبية
37	4.4 أنواع خدمات المستخدمين
38	1.4.4 خدمة الإعارة
39	2.4.4 خدمة التصوير

39	3.4.4 الخدمة المرجعية
40	4.4.4 الخدمة الببليوغرافية
41	5.4.4 الخدمات الإعلامية
41	6.4.4 خدمة تدريب المستخدمين
41	7.4.4 خدمة الدوريات
42	8.4.4 خدمة الإحاطة الجارية
43	9.4.4 خدمة البث الانتقائي للمعلومات
44	10.4.4 خدمة الكشف
44	11.4.4 خدمة الاستخلاص
44	12.4.4 خدمة البحث بالاتصال المباشر
45	13.4.4 خدمة استرجاع المعلومات
45	14.4.4 خدمة الترجمة
46	4.5 دور السلوك التنظيمي في الرفع من مستوى خدمات المستخدمين
50	خلاصة الفصل
	<b>الجانب الميداني</b>
	<b>الفصل الخامس: دور السلوك التنظيمي في الرفع من مستوى خدمات المستخدمين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية تبسة-</b>
52	تمهيد
52	1.5 إجراءات الدراسة الميدانية
52	1.1.5 التعريف بمكان الدراسة الميدانية
53	2.1.5 حدود الدراسة الميدانية
53	1.2.1.5 الحدود المكانية
53	2.2.1.5 الحدود الزمنية
53	3.2.1.5 الحدود البشرية
53	3.1.5 منهج الدراسة الميدانية
54	4.1.5 عينة الدراسة
54	5.1.5 أدوات جمع البيانات
54	1.5.1.5 استمارة الاستبانة

55	تمهيد
55	2.5 تحليل نتائج الدراسة الميدانية
55	1.2.5 تحليل البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة الميدانية
56	2.2.5 تحليل المحور الأول : السلوك التنظيمي في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
62	3.2.5 تحليل الحور الثاني:خدمات المستفيدين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
67	4.2.5 دور السلوك التنظيمي في رفع مستوى خدمات المستفيدين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
79	5.2.5 نتائج الدراسة الميدانية
82	6.2.5 نتائج على ضوء الفرضيات
84	خاتمة
	قائمة المصادر و المراجع
	الملاحق
	الملحق رقم 1 :استمارة الإستبانة.
	الملخصات .
	الملخص باللغة العربية .
	الملخص باللغة الفرنسية

## شكر و عرفان

{رب أوزعني أن اشكر نعمتك التي أنعمت علي و على والدي و أن أعمل صالحا  
ترضاه و أدخلني برحمتك في عبادك الصالحين . }

### النمل الآية 19 .

الحمد لله و الصلاة و السلام على اشرف المرسلين حبيب الله محمد صلى الله عليه  
وسلم.

بادئ ذي بدء نشكر الله عز وجل الذي انعم علينا بنعمة العلم ووفقنا لانجاز هذا  
العمل المتواضع و الذي يعد قطرة من البحر .

جزيل الشكر و التقدير إلى من أعطتنا و أجزت بعطائها إلى منة شقتنا علما و ثقافة  
إلى التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها الشديدة و نصائحها القيمة التي أنارت لنا سبيل  
الوصول إلى إنهاء هذا العمل.... لك أستاذتي الفاضلة د . علوي هند.... لك كل  
الشكر و التقدير منك تعلمنا أن للنجاح قيمة و معنى .

و يشرفنا جدا و يسعدنا كثيرا, أن نتقدم إلى أعضاء اللجنة المناقشة الموقرة بأسمى  
آيات العرفان و الامتنان و التقدير بقبول مناقشة هذا العمل.

{ و الشكر موصول إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد. }

## كشاف الجداول

الصفحة	العنوان
55	جدول رقم (01) : يمثل المؤهل العلمي .
56	جدول رقم(02) : مفهوم السلوك التنظيمي .
57	جدول رقم (03) : نوع السلوك التنظيمي في المطبق في المكتبة .
58	جدول رقم(04) : الهدف من تطبيق السلوك التنظيمي في المكتبة.
58	جدول رقم (05) : العوامل المؤثرة في عملية التعلم في المكتبة.
59	جدول رقم (06) : الدافعية والقدرات هما اللذان تقيمان سلوك العاملين في المكتبة .
60	جدول رقم (07) : القيادة الإدارية تشجع المبادرات الفردية والأفكار داخل المكتبة .
61	جدول رقم (08) : تأثير القيم السائدة في المكتبة على تحقيق أهدافها.
62	جدول رقم (09) : نوعية الخدمات المقدمة للمستخدمين .
62	جدول رقم (10) : اعداد برامج لتكوين القراء وتدريبهم على حسن استخدام المكتبة
63	جدول رقم (11) : برامج تكوين القراء وتدريبهم على حسن استخدام المكتبة.
64	جدول رقم (12) : فرض عقوبات صارمة على المستخدمين عند مخالفة النظام
65	جدول رقم (13) : تقييم رضا المستخدمين من خدمات المكتبة .
66	جدول رقم (14) : العوامل المؤثرة في تقديم الخدمة المكتبية .
67	جدول رقم (15) : هل يوجد انعكاس للكفاءات والخبرات المهنية على اداء العاملين في المكتبة .
68	جدول رقم (16) : انعكاس الكفاءات والخبرات المهنية المهنية على أداء العاملين في المكتبة .
68	جدول رقم (17) : الأسلوب الفعال في تحفيز العامل بالمكتبة من اجل تقديم أفضل الخدمات .
69	جدول رقم (18) : الحاجة أو السبب الرئيسي لتكوين فرق العمل في المكتبة
70	جدول رقم (19) : هل هناك اتصال بين المكتبيين في المكتبة .
71	جدول رقم (20) : نوع الاتصال الموجود بين المكتبيين في المكتبة .
71	جدول رقم (21) : هل هناك ضغائن وأحقاد بين المكتبيين .
72	جدول رقم (22) : أسباب الضغائن والأحقاد بين المكتبيين .
73	جدول رقم (23) : وسائل الإتصال الداخلي التي يفضلها العاملون .
73	جدول رقم (24) : تأثير ضغوط العمل على السلوك التنظيمي وبالتالي المرودية في الخدمة المعتمدة .

74	جدول رقم (25) : نتائج ضغوط العمل على السلوك التنظيمي وبالتالي المرودوية في الخدمة المكتبية .
75	جدول رقم (26) : تطبيق إدارة التغيير والتطوير التنظيمي في المكتبة .
75	جدول رقم (27) : كيفية تطبيق إدارة التغيير والتطوير التنظيمي في المكتبة .
76	جدول رقم (28) : عوامل نجاح برنامج التغيير والتطوير التنظيمي في المكتبة .
77	جدول رقم (29) : الرقابة أو التقييم المستمر يفرض سلوك تنظيمي على المكتبي بتحسين الخدمة .
78	جدول رقم (30) : نوع الرقابة أو التقييم المفروض على المكتبي .
78	جدول رقم (31) : أسباب فشل برامج القياس وتقييم الأداء في المكتبة .

## الإطار المنهجي:

1.1 مشكلة الدراسة.

2.1 تساؤلات الدراسة.

3.1 فرضيات الدراسة.

4.1 أسباب اختيار موضوع الدراسة.

5.1 أهمية الدراسة.

6.1 أهداف الدراسة.

7.1 الدراسات السابقة.

8.1 ضبط مصطلحات ومفاهيم  
الدراسة.

1.8.1 السلوك التنظيمي.

2.8.1 خدمات المستفيدين.

3.8.1 المكتبات الجامعية.

تمهيد:

لقد جاءت في أعقاب الثورة الصناعية العديد من التيارات والمدارس الفكرية والتنظيمية التي سعت إلى تعظيم أداء ومخرجات العمال داخل أرجاء المنظمات على تنوع أحجامها ونشاطاتها وأهدافها , ولقد كان الاتفاق السائد بين مختلف المفكرين والمنطويين في ذلك الوقت أنها من سبيل تلافي هذه المعضلة إلا من خلال الوقوف على تشريح وفهم و تفسير مكونات السلوكيات العمالية ولقد تمخضت عن ذلك عدة دراسات وأبحاث علمية في هذا المجال وسوف نقوم بعرض موضوع الدراسة في هذا الفصل على النحو التالي:

- مشكلة الدراسة.
- أهمية الدراسة وأسباب اختيارها.
- أهداف الدراسة.
- الدراسات السابقة.
- التعريفات الإجرائية لمفاهيم الدراسة.

### 1.1 مشكلة الدراسة:

تعد دراسة السلوك التنظيمي من أكثر المواضيع التي حظيت بدراسة واهتمام العديد من المفكرين و الباحثين والاختصاصيين ومن أكثرها إثارة وتعقيدا إذ يعد الإنسان من أكثر عناصر الإنتاج أهمية في المنظمات المختلفة فمهما توافرت المستلزمات المادية للمنظمات فان العامل الإنساني و الموارد البشرية المتاحة تبقى من أكثر العوامل حسما في تحقيق كفاءة وفعالية الأداء التنظيمي المستهدف كما إن الإنسان يعتبر العنصر الوحيد الذي لا يمكن السيطرة على سلوكه وإنما يمكن مراقبته وتوجيهه فقط وهذا راجع إلى تباين طبيعة الأنماط السلوكية للأفراد والجماعات وفقا لمقتضيات العمل التنظيمي والمتغيرات التي تتحكم بصور أدائهم وانجازاتهم لأهدافهم إذ من المتعذر القول بان الأنماط السلوكية للأفراد تأخذ جانبا متجانسا داخل التنظيم وخارجه ومن هذا المنطلق فقد كرس العديد من المفكرين اهتمامهم بدراسة السلوك التنظيمي ومدى تأثيره في خدمات المنظمة التي تسعى جاهدة لتحقيقها ويعتبر موضوع السلوك التنظيمي في المكتبات الجامعية من أصعب الموضوعات الإدارية وذلك لتعدد المتغيرات المؤثرة فيه من ناحية أخرى لذلك تواجه المكتبات مشاكل في هذا المجال ومن هذا المنطلق تتمحور إشكالية الدراسة التي نحاول فيها الإجابة على التساؤل الجوهري التالي:

ما هو دور السلوك التنظيمي في رفع مستوى خدمات المستفيدين في المكتبات الجامعية. مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة -تبسه؟

### 2.1 تساؤلات الدراسة:

- 1- ما هو واقع تطبيق السلوك التنظيمي في المكتبات الجامعية وخاصة مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة -تبسه؟
- 2- ما مستوى إدراك السلوك التنظيمي بأبعاده من طرف العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة -تبسه؟
- 3- ماهي أهمية خدمات المستفيدين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة -تبسه؟
- 4- ما هو دور السلوك التنظيمي في الرفع من مستوى خدمات المستفيدين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة -تبسه؟

### 3.1 فرضيات الدراسة:

لوصول إلى نتائج ايجابية للدراسة لا بد من وضع فرضيات علمية تسعى إلى إثبات صحتها أو نفيها من خلال الدراسة الميدانية :

- ✓ **الفرضية الأولى:** هناك ممارسة فعالة للسلوك التنظيمي للمستفيدين والمكتبي في مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة -تبسه .
- ✓ **الفرضية الثانية:** هناك تأثير ودور للمستفيدين في تقديم خدمات المكتبة في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة -تبسه.
- ✓ **الفرضية الثالثة:** يؤثر السلوك التنظيمي في الرفع من مستوى خدمات المستفيدين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة -تبسه .

#### 4.1 أسباب اختيار موضوع الدراسة:

- ❖ معرفة واقع تطبيق السلوك التنظيمي في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تبسة.
- ❖ معرفة التغيرات التي تطرأ عند تطبيق السلوك التنظيمي في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة .
- ❖ محاولة إيجاد هل هناك علاقة بين السلوك التنظيمي و عزوف المستفيدين عن مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة .
- ❖ محاولة إفادة المكتبات و خاصة مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بأهمية المورد البشري و بالتالي زيادة الاعتناء به وخلق السلوك التنظيمي يحسن علاقة المستفيد بالمكتبات الجامعية.
- ❖ هذا الموضوع جدير بالدراسة و ينسجم مع التخصص.
- ❖ قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع .

#### 5.1 أهمية الدراسة :

- ✓ تكمن أهمية ا لدراسة في كونها تناولت موضوع دور السلوك التنظيمي على خدمات المستفيدين و مما لاشك فيه أن هذا الموضوع نال اهتمام و نقاش الدارسين و الباحثين لعلوم المكتبات لما له دور في الرفع من مستوى خدمات المكتبة الجامعية و التقليل من الصعوبات التي تواجهها هذه المكتبات من خلال وجود سلوك تنظيمي يساير تطورات بيئة العمل .
- ✓ الوقوف على الدور الذي يلعبه السلوك التنظيمي على تحسين خدمات المستفيدين.
- ✓ مكانة العنصر البشري داخل المنظمات و القناعة بأنه مورد استراتيجي يمنح التفوق و الريادة في أي مجال بقدر الاهتمام و الاعتناء به .
- ✓ و الأهمية الأخرى لهذه الدراسة تكمن في النتائج التي يؤمل أن تسفر عنها و الجامعية.هم في اتخاذ إجراءات و تدابير للاهتمام بالسلوك التنظيمي و كيفية إدارته و يمكن أن تكون مرجعا لمكتبات أخرى نستطيع الاستفادة منها في نواحي كثيرة مثل زيادة و تحسين الحوافز و إدارة ضغوط العمل و إدارة الصراعات التنظيمية و إتباع نمط قيادي جيد ونشر ثقافة تنظيمية فعالة تساهم في تحسين و ترقية الأداء .

#### 6.1 أهداف الدراسة :

- التعرف على السلوك التنظيمي و خصائصه وأهدافه .
- توضيح أهمية السلوك التنظيمي في المكتبات الجامعية .
- التوصل إلى الدور الذي يلعبه السلوك التنظيمي من أجل إنجاح خدمات المكتبات الجامعية.
- لفت انتباه المكتبة الجامعية إلى واقع السلوك التنظيمي و كيفية الاستفادة منه من أجل تحقيق خدمات المكتبة.

#### 7.1 الدراسات السابقة :

الدراسة 01:

دراسة سلافة عبد المنعم 2005: تناولت الدراسة اثر العلاقات الإنسانية على السلوك التنظيمي و الرضا الوظيفي للعاملين بمنظمات الأعمال السودانية وقد هدفت إلى التعرف على مدى اهتمام منظمات الأعمال السودانية بالعلاقات الإنسانية فيها واثار ذلك على سلوك العاملين بها و رضاهم الوظيفي وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك عدم اهتمام بحاجات العاملين مما ينتج عنه الرضا الوظيفي وان هناك قصور في سياسات تنمية و تطوير علاقات العمل كما توصلت الدراسة إلى بعض الوظائف يغلب على طابعها النمطية و الروتينية مما يترتب عليه الملل و الشام وبالتالي لا يجد الموظف فرصة للإبداع أو الإضافة بحيث تصبح الوظيفة من النوع الذي لا يبحث على الابتكار و التشويق و أوصت الدراسة بالاهتمام بالعلاقات الاتصالية بين زملاء العمل بحيث تكون قائمة على أساس من التعاون و الانسجام و التفاهم مما يترتب عليه سرعة الأداء و يولد طاقة طردية بين الإشراف و الإنتاج .

تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا في أنها تناولت اثر السلوك التنظيمي على أداء منظمات الأعمال والإختلاف كان في أن دراستنا أخصت الإهتمام أكثر على المكتبة الجامعية وخدماتها.

### الدراسة 02:

دراسة جبريل 2011<sup>2</sup> : تناولت الدراسة اثر العوامل السلوكية على أداء العاملين بإدارات الخدمات التعليمية وهدفت إلى معرفة المشاكل التي يعاني منها العاملون بإدارات الخدمات التعليمية بالمرحلة الثانوية بمحلية الدويم ومدى تأثير ذلك على أدائهم وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين القدرات العقلية وأداء العاملين وان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين العوامل الداخلية السلبية الصحيحة القوية وأداء العاملين وان هناك علاقة ذات دلالة موجبة بين العلاقات الإنسانية الجيدة وأداء العاملين وهناك علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين القدوة الحسنة وأداء العاملين وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالأفراد الذين يتمتعون بقدرات عقلية كبيرة وتوفير كل الظروف المناسبة لهم لأجل لإبداع والتطور الذهني وبالتالي التأثير على كفاءة الأداء , كما أوصت الدراسة بالاهتمام بالعوامل الداخلية للفرد وبالعلاقات الإنسانية الجيدة مع توفير مناخ مناسب لها بين العاملين بالخدمات التعليمية تسوده روح التعاون والتفؤل والعمل بروح الفريق الواحد بما يضمن أهداف المؤسسة والفرد والمجتمع.

تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا في أنها تناولت أثر العوامل السلوكية على أداء العاملين ولكن في إدارات الخدمات التعليمية بالمرحلة الثانوية.

والإختلاف في دراستنا أننا دراستنا اثر السلوك على أداء العاملين في المكتبة الجامعية.

### الدراسة 03:

دراسة الزاكي 2000<sup>3</sup>: تناولت الدراسة السلوك التنظيمي التنموي في منظمات الدولة المختلفة وهدفت إلى معرفة دور هذا السلوك في تحقيق الأهداف العامة للدولة وتوصلت الدراسة إلى أن السلوك التنظيمي التنموي جهد إنساني موجه عبر المنظمات وتنظيمات الدولة المختلفة وفق رؤى وخطط وسياسات و برامج وأهداف قيادية عليا تستثمر قوة دافع الانجاز لدى الأمة أو تخلقها فيهم

1 عبد المنعم سلافة . العلاقات الإنسانية وأثرها على السلوك التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين بمنظمات الأعمال , بالتطبيق سوداتل للاتصالات : رسالة ماجستير غير منشورة: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا , 2005.

2 جبريل , عبد الهادي بكر . اثر العوامل السلوكية في أداء العاملين بإدارات الخدمات التعليمية. دراسة حالة وصفية : المرحلة الثانوية بمحلية الدويم, 2003-2008م, رسالة دكتوراه غير منشورة, جامعة السودان, 2011م.

3 الزاكي , عبد الهادي . السلوك التنظيمي التنموي في السودان ما بين 1989-1999م. دراسة في الإدارة العامة, رسالة ماجستير غير منشورة , جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

لتحقيق أهداف عامة تعود عليهم بالنفع والتنمية وان التنمية في السلوك التنظيمي موجه عبر المنظمات المختلفة نحو تحقيق الغايات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية.

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في أنها تناولت السلوك التنظيمي ولكن الاختلاف مع دراستنا في ميدان الدراسة فالأولى في منظمات الدول المختلفة أما دراستنا في المكتبة الجامعية ولقد أفادتنا هذه الدراسة في إثراء الجانب النظري للدراسة .

## الدراسة 04:

دراسة عليان 2014م<sup>1</sup>:تناولت الدراسة اثر استخدام فرق العمل على أداء العاملين في قطاع الخدمات السوداني في ظل الجوانب السلوكية لأعضاء الفريق ,وهدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة التي تربط بين استخدام أسلوب فرق العمل كأسلوب إداري وأداء العاملين مدى تأثير العوامل السلوكية للفرق على تلك العلاقة وتوصلت الدراسة إلى أن غالبية المنظمات السودانية تتبنى أسلوب فرق العمل في الإدارة على الورق والإعلام فقط وان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام فريق العمل ووضوح أهدافها وتكامل أدوارها يعمل على خلق العديد من الجوانب السلوكية لهؤلاء الأعضاء مثل : التماسك والقدرة على حل الصراعات التنظيمية وبناء الثقة فيما بينهم. وأوصت الدراسة بضرورة قيام المنظمات موضوع الدراسة ببناء فرق عملها بطريقة علمية ومنهجية والسماح لها بإدارة نفسها ذاتيا و إدارة عملياتها الداخلية حتى تحدد الطريقة المناسبة للقيام بالمهام كما أوصت بتدريب المديرين و المشرفين على كيفية بناء فرق العمل و كيفية إدارتها و الاستفادة منها بأقصى ما يمكن وكذلك تدريب العاملين على أسلوب العمل بروح الفريق .

وجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا هو أنها تناولت موضوع السلوك التنظيمي ولكن خصصت بالدراسة موضوع فرق العمل وأثره في أداء العاملين في قطاع الخدمات السوداني ولكن دراستنا تناولت دور السلوك التنظيمي في المكتبات الجامعية.

ولقد أفادتنا هذه الدراسة في معرفة اثر استخدام فرق العمل وهو جزء من السلوك التنظيمي موضوع الدراسة.

## 8.1 ضبط مصطلحات ومفاهيم الدراسة:

### 1.8.1 السلوك التنظيمي:

هو ذلك الحقل الذي يظم بدراسة سلوك واتجاهات وأراء العاملين في المنظمات, وتأثير المنظمات الرسمية وغير الرسمية على إدراك مشاعر وأداء العاملين وتأثير البيئة على المنظمة وقواها البشرية وأهدافها وأخيرا تأثير العاملين على التنظيم وكفاءته<sup>2</sup>

### 2.8.1 خدمات المستفيدين:

<sup>1</sup>عليان , علي رحمة عليان . العمل الجماعي و أثره في تحسين أداء العاملين في قطاع الخدمات بولاية الخرطوم (مدخل سلوكي) : رسالة دكتوراه غير منشورة : جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ,2014.

<sup>2</sup>الطجم , عبد الله عبد الغني. السلوك التنظيمي : مفاهيم ونظريات والتطبيقات. ط4 . جدة : دار حافظ للنشر والتوزيع, 2002.ص23.

تتمثل خدمات المستفيدين في مجموعة الوظائف والعمليات والأنشطة والتسهيلات التي تقدمها هذه المكتبات لمستفيديها قصد جذب أكبر عدد ممكن من هؤلاء المستفيدين إليها وتنقسم خدمات مكتبة فنية (غير مباشرة) وخدمات مباشرة بالإضافة إلى بعض الخدمات الإضافية الأخرى<sup>1</sup>

### 3.8.1 المكتبات الجامعية:

تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة لمجتمع الجامعة المكون من الطلبة والمدرسين والإداريين والعاملين في الجامعة وكذلك المجتمع المحلي<sup>2</sup>.

وقد استخدم هذا المصطلح للدلالة على المكتبة التي تمثل جزء من إحدى مؤسسات التعليم العالي، كلية أو معهد أو جامعة يتطلب الالتحاق بها إتمام مرحلة التعليم الثانوي وتقدم هذه المكتبة خدماتها لطلاب المرحلة الجامعية الأولى (أربعة سنوات عادة بعد الثانوية العامة، تمتد إلى خمسة سنوات في بعض الكليات) وطلاب الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة وقد تمتد خدماتها لتشمل الباحثين من خارج الجامعة<sup>3</sup>

-هي مكتبة أو مجموعة من المكتبات الجامعية التابعة لجامعة ما وتدعم تحقيق أهدافها من خلال تقديمها لخدمات المعلومات للدراسة و لمجتمع المستفيدين<sup>4</sup>.

<sup>1</sup>النوايسة، غالب عوض . خدمات المستفيدين من المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات . عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع 2000، ص34.

<sup>2</sup>عليان، ربحي مصطفى. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم . عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2002، ص365.

<sup>3</sup> موسى، غادة عبد المنعم. المكتبات ومرافق المعلومات النوعية: ماهيتها، إدارتها، خدماتها، تسويقها. الإسكندرية: الإسكندرية للطبوعات، [د.ت] ص.164.

<sup>4</sup> يوسف، عبد المعطي . القاموس الشارح في علوم المكتبات والمعلومات. انجليزي عربي مع كشف عربي انجليزي. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2009، ص.490.

## الفصل الثاني :المكتبات الجامعية

### تمهيد

1.2 مفهوم المكتبات الجامعية.

2.2 أنواع المكتبات الجامعية.

3.2 إمكانيات المكتبات الجامعية

4.2 أهمية المكتبات الجامعية.

5.2 أهداف المكتبات الجامعية

6.2 مشكلات المكتبات الجامعية.

### خلاصة الفصل

## تمهيد:

تعتبر المكتبات الجامعية الشريان الرئيسي الذي يغذي برامج وأهداف وأغراض الجامعة سواء عملية التدريس أو البحوث العلمية وهي ملزمة بمتابعة المناهج الدراسية الجامعية ومواكبة تطوراتها المتلاحقة وكذلك ملزمة بمتابعة برامج البحث العلمي حتى تتمكن من تنمية مجموعاتها في هذا الاتجاه وتسعى للسيطرة على مصادر المعلومات اللازمة ونشر المطبوعات للتبادل كبحوث الأساتذة والرسائل الجامعية القيمة وكشوف محطات التجارب العلمية

## 1.2 مفهوم المكتبات الجامعية:

عرفت المكتبات الجامعية عند الكثير من المختصين في مجال المكتبات بتعاريف مختلفة كل حسب الزاوية التي يراها منها وفي مجملها تصب في واد واحد.

-المكتبة الجامعية في تعريفها البسيط: عبارة عن المكتبة الملحقة بالجامعة أو بمعهد عال , وظيفتها الأساسية تقديم المواد المكتبية من أجل البحث والدراسة وتقديم المعرفة في عدد كبير من الموضوعات المختلفة و وهي تستقبل روادها من مختلف التخصصات الأساسية في العلوم الإنسانية , الاجتماعية , التطبيقية , البحثية والتاريخية وكافة التخصصات ذلك لأنه لا يمكن وضع حد نهائي مقرر لحجم مجوداتها<sup>1</sup>

-كما يعرفها حسن الحداد فيصّل في كتابة خدمات المكتبات الجامعية للسعودية بأنها :

مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة المجتمع من الطلبة والأساتذة والباحثين وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم وأعمالهم من الكتب والدوريات والمطبوعة الأخرى إضافة إلى المواد السمعية والبصرية وتسهيل استخدامهم<sup>2</sup>.

## 2.2 أنواع المكتبات الجامعية :

يضم مصطلح المكتبات الجامعية أنواع متعددة من المكتبات فهناك المكتبية الرئيسية للجامعة ومكتبة الكلية بالإضافة إلى الوحدات المكتبية المتخصصة في الأقسام العلمية والتي تعرف بمكتبات الأقسام وعلى ذلك سوف يستخدم مصطلح المكتبة الجامعية للدلالة على المكتبة الرئيسية للجامعة والمكتبة العلمية المركزية ومكتبات الكليات والمعاهد ومكتبات الأقسام<sup>3</sup>

**1.2.2 المكتبة المركزية:** وهي أكبر وأهم أنواع المكتبات الجامعية وتسمى أيضا المكتبة الرئيسية وعادة ما يكون موقعها في وسط الجامعة وليس أطرافها والغرض من ذلك هو تسهيل

<sup>1</sup> حسن , سعيد احمد. المكتبات وأثرها الثقافي , الاجتماعي , التعليمي . القاهرة: دار الفكر العربي , 1991, ص23 .

<sup>2</sup> حسن الحداد , فيصل عبد الله . خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية, 2003, ص.83.

<sup>3</sup> موسى, غادة عبد المنعم , سالم, ناهد محمد. مرافق المعلومات: ماهيتها, إدارتها, خدماتها. الإسكندرية : دار الثقافة العلمية , 2000, ص.191.

وصول الرواد إليها من جميع أقسام الكليات دون عناء وعلى الرغم من وجود مكتبة بكل كلية من كليات الجامعة فان وجود مكتبة مركزية يعد أساسا للتنظيم السليم للخدمات المكتبية الجامعية وتقوم المكتبة المركزية بعمليات التنسيق والتكامل بين المكتبات الأخرى كما تقوم بتوفير أساليب وإجراءات التعاون بين هذه المكتبات وقد تحتوي على مواد مكتبية لا يمكن توفيرها في المكتبات الأخرى التابعة لها<sup>1</sup>.

**2.2.2 مكتبات الكليات:** وهي المؤسسات التي تقوم داخل الكليات الجامعية وتتوجه بمجموعاتها وخدماتها للطلبة والأساتذة و الموظفين والعاملين في المكتبة وتكون كل مكتبة منها متخصصة بنحوص الكلية وتطور مجموعاتها في هذا الاتجاه كما أنها تتولى مهمة الإشراف على كل مكتبات الأقسام التابعة للكلية وقد تطورت وظيفة هذه المكتبة بحيث أصبحت تركز اهتمامها على تشجيع الطلاب على استخدام المصادر التعليمية وكذا اختيار وتقديم الأوعية الفكرية التي تخدم البرامج التعليمية , وأيضاً تسهيل حركة الإعارة وتدريب الطلاب على كيفية استخدام المكتبة والفهارس والمراجع<sup>2</sup>.

**3.2.2 مكتبات الأقسام:** وتقوم مكتبات الأقسام لخدمة الهيئة التدريسية والطلبة الدارسين في القسم وقد تطور العمل بين المكتبات الجامعية ليصبح على شكل شبكات مكتبات محلية ومشاركة في الشبكات الوطنية والدولية<sup>3</sup>.

#### 4.2.2 مكتبات و مراكز البحث العلمي:

إن مكتبات مراكز البحث العلمي تنشأ على مستوى الجامعة أو وحدات البحث وتوجه لخدمة البحوث العلمية والباحثين والعاملين على إعداد الدراسات فهي تضم المصادر والراجع التي تساعد في تقديم بحوثهم وإجراء تجاربهم<sup>4</sup>.

#### 3.2 إمكانات المكتبة الجامعية:

المكتبة الجامعية مؤسسة خدمات لها إمكانات تتشابه إلى حد كبير مع المؤسسات الاقتصادية أي لها إمكانات مادية (مبنى, تجهيزات, مجموعات) وإمكانات بشرية (عاملين) وإمكانات مالية (ميزانية) ويمكن توضيحها:

#### 1.3.2 الإمكانيات البشرية(العاملون):

لقد أصبحت المؤسسات الحديثة مؤمنة بأنه إذا كان نجاح المشروع مرهوناً بتحقيق أهدافه فان أفراد القوى العاملة هم الوسيلة لتحقيق هذه الأهداف حتى تزدهر وتتطور المؤسسة بصفة عامة والمكتبة الجامعية على وجه الخصوص فان عليها أن تعبر ترتيب أولوياتها وان تبني مدخلا بناءاً أو فعلاً لإدارة الأفراد (العاملين) يقوم على تكوين فريق متكامل من العاملين لديهم الخبرة والمهارة ولديهم أيضاً الرغبة الاختيارية في العمل بكفاءة ويتوافر لديهم أيضاً الحافز لرفع كفاءتهم الإنتاجية ويشعرون بالرغبة في البقاء في المكتبة و الولاء لها ويتأكد ذلك بأهمية سعي

1 كريم مراد. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة: أطروحة دكتوراه: علم المكتبات: جامعة منتوري , 2008.ص84

2 بن الطيب , زينب . دور مصادر المعلومات الالكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة باتنة. مذكرة ماجستير: المعلومات الالكترونية: جامعة منتوري قسنطينة , 2012.ص168.

3 إبراهيم احمد. تقييم الموارد البشرية وأثره على تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: مذكرة ماجستير الإدارة العلمية للمعلومات: جامعة منتوري , قسنطينة, 2007.ص37.

4 كريم , مراد . مرجع سابق.ص169.

المكتبة بطريقة ايجابية وبناءة بتحديد حيثيات هؤلاء العاملين من حيث عددهم وفئاتهم ومؤهلاتهم ووضعهم الأكاديمي<sup>1</sup>.

**2.3.2 الإمكانات المالية (الميزانية):** أن الميزانية هي العنصر الأساسي والعمود الفقري لأي مؤسسة و بالنظر للوضع القانوني للجامعة ومن ثمة الوضع القانوني للوحدات المكونة لها والمكتبات الجامعية احد مكوناتها فان الميزانية التي تمنحها الجامعة لمكتباتها هي المصدر الأساسي لتنمية مجموعاتها في واقع الأمر تظهر توزيع النفقات و نصبح وسيلة هامة في الإدارة لتطبيق عملية الرقابة والميزانية عادة تتناول سنة كاملة ويصبح تقسيمها على أجزاء السنة كما هناك ميزانية لسنة أشهر أو لثلاثة أشهر وعلى الأخص الاعتماد المتغيرة لمواجهة التذبذبات الموسمية أو الناتجة عن ظروف طارئة<sup>2</sup>.

**3.3.2 مجموعات المكتبات الجامعية ومقتنياتها:** على مكتبة الجامعة تكوين مجموعة متوازنة وشاملة وحديثة من مصادر المعلومات المختلفة بمختلف اللغات والأشكال (مطبوعة , سمعية , بصرية , حوسبة ) والموضوعات قادرة على تلبية حاجات المستفيدين منها على اختلاف فئاتهم ومستوياتهم وتساعد على تحقيق أهدافها ورسالاتها وتضم مجموعة المكتبات الجامعية عادة مصادر مطبوعة (كتب , مراجع , دوريات , رسائل جامعية , بحوث طلابية في مرحلة الدراسات العليا ) ومصادر سمعية بصرية (أفلام , صور , ميكرو فيلم , ميكرو فيش....) ومصادر محوسبة (الانترنت , قواعد البيانات.....)<sup>3</sup>

#### 4.2 أهمية المكتبات الجامعية:

تتبع أهمية المكتبات الجامعية من انتمائها إلى الجامعة قمة الهرم التعليمي في الدولة ولذا تستمد المكتبة الجامعية كيانها وأهدافها من الجامعة ذاتها , حيث تعكس أهداف الجامعة في خدمة المجتمع و إعداد الكوادر من المتخصصين في المجالات المختلفة من البحث العلمي وتسهم المكتبة الجامعية إسهاما فعالا في تحقيق أهداف الجامعة عن طريق مساعدتها للباحثين بما تدره من خدمات وما تقوم به من وظائف فهي تسهم في تنمية المجتمع ككل ومن أجل ذلك تعد المكتبة الجامعية احد المقومات الأساسية في تقييم الجامعة العصرية داخل الوطن وخارجه<sup>4</sup>.

ولم تعد المكتبة الجامعية بشكلها التقليدي غير قادرة على الوفاء باحتياجات المستفيدين نتيجة للتطور الحاصل الأمر الذي أدى إلى الحاجة إلى جعل المكتبات الجامعية مراكز أجهزة للمعلومات يقوم بمختلف العمليات حسب احتياجات المستفيدين من خلال إضافة بعض الخدمات إلى خدماتها التقليدية ومنها التحليل لمصادر المعلومات ومحاولة فكشفيها واستخلاصها واستخدام الحاسبات الالكترونية في معالجة وإنتاج هذه الخدمات وتقديمها للرواد بأيسر الطرق وكذلك مشاركة المكتبة شبكات المعلومات المحلية والعالمية التي تفعل دور المكتبة في الحصول على المعلومات , كل هذه النشاطات بحاجة إلى الإمكانيات البشرية والمادية التي يجب أن توفر للمكتبة الجامعية لكي تؤدي دورها بشكل كامل ولكي تساهم في العملية الثقافية والحضارية

1 البنهاوي , محمد . إدارة العاملين في المكتبات . القاهرة: العرب للنشر , 1984. ص. 45.

2 طواهي , فاطمة . تطبيق مبادئ الإدارة العلمية بالمكتبات الجامعية : مذكرة ماجستير : علم المكتبات: جامعة منتوري , قسنطينة ص. 99.

3 همشري , عمر احمد . مدخل في علم المكتبات والمعلومات . عمان : دار الصفاء , 2008. ص. 92.

4 مصطفى , نعمات. الإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات الجامعية والمعهدية: دراسة تحليلية . القاهرة : دار الثقافة للنشر والتوزيع , 1989. ص. 09

والتربوية والعلمية لتكون مركز استقطاب<sup>1</sup> للمستفيدين ومما سبق ذكره يمكن تلخيص أهمية المكتبات الجامعية فيما يلي<sup>2</sup> :

- ✓ تشجيع البحث العلمي ودعمه من الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.
- ✓ تشجيع النشر العلمي (بحوث, دراسات, كتب وغيره.)
- ✓ المساهمة في البناء الفكري.
- ✓ حماية التراث والفكر الإنساني والحفاظ عليه وإتاحته للاستعمال.
- ✓ تعليم وإعداد كوادر بشرية متخصصة.

### 5.2 أهداف المكتبات الجامعية<sup>3</sup>:

إن أهداف المكتبات الجامعية هي أهداف الجامعة في حد ذاتها ورسالة المكتبة جزء من رسالة الجامعة التي تركز في التعليم العالي و الإعداد الثقافي والتربوي والعلمي , وخدمة المجتمع وتزويده بالكوادر اللازمة بمختلف الاختصاصات و يمكن تلخيص تلك الأهداف فيما يلي :

- ◀ اقتناء جميع المصادر و المراجع و الدوريات مثل: مصادر المعلومات الالكترونية و الوثائق التي تفيد جميع التخصصات بصورة هادفة لخدمة المناهج الدراسية و البحث العلمي و الثقافة بمختلف الوسائل.
- ◀ إعداد المجموعات المشار إليها إعدادا فنيا وفق المعايير و الأنشطة العالمية الحديثة الموجودة و تنظيمها تنظيما عالميا بالطرق التقليدية و الآلية ووضع الفهارس و الكشافات بشكل يضمن إفادة الباحثين و المدرسين و الطلبة.
- ◀ تنشيط استخدام هذه المجموعات و تسهيل سبل الوصول إليها و إرشاد الرواد إلى محتوياتها .
- ◀ تعليم وإعداد كفاءات بشرية متخصصة قادرة على تحمل مسؤوليات الحياة العملية ومن ثم فان للجامعة دورها القيادي في تزويد المجتمع بالقوة العاملة المؤهلة تاهيلا عاليا و القدرة على الإسهام في عملية التنمية .
- ◀ القيادة الفكرية و خدمة المجتمع .
- ◀ تبادل مصادر المعلومات بكافة أشكالها بين الهيئات و المؤسسات في الداخل و الخارج.
- ◀ الإسهام في خدمة العملية التعليمية والبحث العلمي .

### 2.6 مشكلات المكتبات الجامعية:

تواجه المكتبات الجامعية العديد من المشكلات التي تحد من قدراتها على القيام بوظائفها و تحقيق أهدافها على النحو المطلوب ومن ابرز هذه المشكلات:

- عدم فهم إدارة الجامعة للدور الكافي لأهمية المكتبة في الجامعة ولطبيعة عملها و متطلباتها الخاصة مما يؤدي إلى فرض قيود صعبة عليها في مجالات التوظيف المالية و اتخاذ القرار.
- ضعف الميزانيات المخصصة لها.
- الإ تجاه نحو تعيين مديري مكتبات من غير المتخصصين في علوم المكتبات والمعلومات.

1 علوي , محمد عودة , الماكي , مجبل لازم . المكتبات النوعية الوطنية . الجامعية المتخصصة العامة المدرسية. [دم] : الوراق للنشر والتوزيع, 2007.ص.32.

2 المداحة , احمد نافع. أنواع المكتبات = TYPE OF LIBRAIRES . عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع, 2011.ص.111,112.

3 إبراهيم , السعيد مبروك . المكتبة الجامعية : و تحديات مجتمع المعلومات . الإسكندرية : دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر , 2009...ص.31..

- تمييز الأكاديميين في الجامعة عن زملائهم الإداريين و العاملين في المكتبات الجامعية في مجال الرواتب و فرض الترقية والبعثات وغيرها.
- الاتجاهات السلبية لبعض الطلبة وأعضاء هيئة التدريس فيما يتعلق بمجموعاتها وخدماتها والعاملين فيها.
- الزيادة الغير مخططة في عدد الطلبة المقبولين في الجامعة والبرامج الأكاديمية والبحثية مما يعني زيادة الضغوط عليها, وبالتالي إلى زيادة المتطلبات الأزيمة لمواجهة هذه الزيادة<sup>1</sup>.

#### خلاصة الفصل :

مما سبق تتبين لن أن المكتبات الجامعية هي العنصر الأساسي والمهم للجامعات لأنها تسعى إلى تحقيق أهدافها الممثلة في خدمة المستفيدين الطلبة منهم والمدرسين حيث توقف نجاح العملية التعليمية بصفة عامة على تواجد مكتبة حديثة و متماشية مع كل التطورات ,حيث ان المكتبات الجامعية في وقتنا الحاضر تعمل جاهدة على رفع وتحسين مستوى هذه الخدمات مما يتناسب مع دورها الأكاديمي.

1 همشري , عمر احمد.المرجع السابق.ص93

## الفصل الثالث : السلوك التنظيمي في المكتبات الجامعية

### تمهيد

1.3 مفهوم السلوك التنظيمي

2.3 خصائص السلوك التنظيمي

3.3 أهداف السلوك التنظيمي

4.3 أهمية السلوك التنظيمي

5.3 محددات السلوك التنظيمي

1.5.3 المحددات النفسية السلوك التنظيمي

1.1.5.3 التعليم

2.1.5.3 الإدراك

3.1.5.3 الدافعية

4.1.5.3 الشخصية

5.1.5.3 القدرات

6.1.5.3 الاتجاهات

2.5.3 المحددات الاجتماعية للسلوك التنظيمي

1.2.5.3 الجماعات

2.2.5.3 القيادة

5.2.6.3 البيئة والثقافة التنظيمية

4.2.5.3 القيم

3.2.5.3 الاتصال

## تمهيد:

نحن نستخدم كلمة السلوك التنظيمي للدلالة على كل أشكال وأنماط الحركة التنظيمية فالأفعال والتصرفات والتعليمات ومحاولات التأثير وغيرها من الأنشطة التي يمارسها عنصر التنظيم خلال حياته التنظيمية كلها تدخل جميعا في نطاق ما نشر إليه بكلمة السلوك التنظيمي.

## 1.3 مفهوم السلوك التنظيمي:

يشير السلوك التنظيمي إلى ذلك العلم الذي يهتم بالدراسة المنهجية لسلوك العنصر البشري في المنظمات, وتشير نتائج البحوث العلمية و ممارسات و آراء خبراء التنظيم إلى أن السلوك التنظيمي هو محصلة التفاعل بين ثلاث مستويات من المتغيرات وهي:

- \* المتغيرات المتعلقة بالفرد .
- \* المتغيرات المتعلقة بجماعة العمل .
- \* المتغيرات المتعلقة بالمنظمة كوحدة متكاملة
- \* ففي هذا المجال نجد تعريفات متعددة للسلوك التنظيمي منها على سبيل المثال :
- \* ينصرف مفهوم السلوك التنظيمي إلى تفاعل العنصر البشري مع العناصر الأخرى في المنظمة و التي تشمل: التقنية المستخدمة في المنظمة, الهيكل التنظيمي, البيئة التنظيمية و البيئة الاجتماعية خارج المنظمة.
- \* يعرف السلوك التنظيمي بأنه فهم و توقع سلوك العاملين في المنظمة ومن ثم التحكم الرقابة في سلوك العاملين بالمنظمة.
- \* إن السلوك التنظيمي هو تطبيق جوانب المعرفة العلمية عن كيفية تفاعل العاملين في المنظمة كأفراد و جماعات داخل المنظمة و ذلك لهدف زيادة إنتاجية العاملين<sup>1</sup>.

ومما سبق يمكن استخلاص التعريف التالي : السلوك التنظيمي هو دراسة فهم سلوك العاملين في المنظمة و يشمل ذلك : أسلوب تفكير وإدراك العاملين , شخصياتهم , دوافعهم للعمل , رضاهم الوظيفي , اتجاهاتهم و قيمهم وكذلك ممارساتهم كأفراد أو مجموعات وتفاعل هذا السلوك مع بيئة المنظمة و ذلك لتحقيق أهداف كل من العاملين و المنظمة في نفس الوقت<sup>2</sup>.

- كما ان السلوك التنظيمي يمكن تحديده على انه سلوك الأفراد داخل المنظمة فهو كل ما يسدر عن الفرد من عمل حركي أو تفكير أو سلوك انفعالي أو غيره , و يمكن التمييز بين نوعين من سلوك الأفراد :
- السلوك الفردي: وهو السلوك الخاص بفرد معين و يهتم بدراسة علم النفس.
- السلوك الاجتماعي: وهو السلوك الناجم عن العلاقات بين الأفراد أثناء تفاعلهم وهو لب اهتمام علم الاجتماع<sup>3</sup>.

## 2.3 خصائص السلوك التنظيمي:

1. سلوك حركي (ديناميكي) فالحياة الإدارية لا يجوز إن تتصف بالسكون أو بالمحافظة كالحياة الاجتماعية أو السياسية أو الفردية وأهمية الحركة بالنسبة للمنظمات الإدارية إنها هي التي تضمن البحث عن المبادرات والإبداعات التي

1 محمد إسماعيل بلال . السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق . مصر : دار الجامعة الجديدة , 2005 . ص . 19 .

2 صلاح الدين عبد الباقي . مبادئ السلوك التنظيمي . مصر: دار الجامعة , 2005.ص.31-32.

3 بن نوار , صالح.فعالية التنظيم في المؤسسات الجزائرية. ط2. الجزائر : مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث و الترجمة , 2010.ص.43.

- تؤدي في النهاية إلى تحريك المنظمة نحو المستقبل وبالتالي تضمن استمرار المنظمة وبنائها.
2. هو سلوك عقلاني أو رشيد، أي انه يرتبط بالواقع ويلتزم به.
3. انه سلوك متوازن والتوازن هنا لا يعني السكون ولا يتناقض مع قاعدة الحركية ، بل هو توازن حركي يتوازي مع حركة المنظمة الإدارية أو الإنسان الداري وينتقل معه بما هو أشبه بسلسلة حلقات من التوازن السلوكي و التوازن الإداري معا .
4. ترتبط المنظمات الإدارية وبالتالي السلوك الإداري بغاية أو هدف أعلى لا يجوز تجاهله وهو تحقيق الفعالية الإدارية هي علم الفعالية والسلوك الإداري هو السلوك الفعال<sup>1</sup>.

### 3.3 أهداف السلوك التنظيمي:

- 1- **تفسير السلوك التنظيمي :** عندما نسعى للإجابة على السؤال (لماذا) تصرف فرد ما أو جماعة من الأفراد بطريقة معينة فنحن ندخل في مجال هدف التفسير للسلوك الإنساني وقد يكون هذا الهدف هو اقل الأهداف أهمية من وجهة نظر الإدارة لأنه يتم بعد حدوث الأمر أو الحدث ولكن بالرغم من هذا فان فهم أي ظاهرة يبدأ بمحاولة التفسير ثم استخدام هذا الفهم لتحديد سبب التصرف ، فمثلا إذا قدم عدد الأفراد ذوي القيمة العالية بالنسبة للمنظمة طلب استقالة جمعية فان الإدارة بالطبع تسعى لمعرفة السبب لتحديد ما إذا كان من الممكن تجنبه في المستقبل فالأفراد قد يتركون العمل بأسباب عديدة، ولكن عندما نفسر معدل ترك العمل الحالي كنتيجة لانخفاض الأجر أو الروتين في العمل ، فان المدربين غالبا ما يستطيعون اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة في المستقبل .
- 2- **التنبؤ بالسلوك التنظيمي :** يهدف التنبؤ إلى التركيز على الأحداث في المستقبل فهو يسعى لتحديد النواتج المترتبة على تصرف معين و اعتمادا على المعلومات و المعرفة المتوافرة من السلوك التنظيمي ، يمكن للمدير من خلال التنبؤ باستجابات الأفراد إن يتعرف على المداخل التي يكون فيها اقل درجة من مقاومة الأفراد للتغيير ومن ثم يستطيع إن يتخذ المدير قراراته بطريقة صحيحة .
- 3- **السيطرة و التحكم في السلوك :** يعد هدف السيطرة و التحكم في السلوك التنظيمي من أهم و أصعب الأهداف فعندما يفكر المدير كيف يمكنه إن يجعل فرد من الأفراد يبذل جهدا اكبر في العمل فان هذا المدير يهتم بالسيطرة و التحكم في السلوك ومن وجهة نظر المديرين فان أعظم إسهام للسلوك التنظيمي يتمثل في تحقيق هدف السيطرة و التحكم في السلوك و الذي يؤدي إلى تحقيق هدف الكفاءة و الفاعلية في أداء المهام<sup>2</sup>.

### 4.3 أهمية السلوك التنظيمي:

يمكن تلخيصها في بضع نقاط وهي:

- 1- أهمية الموارد البشرية للمنظمة استلزم ضرورة الاهتمام بدراسة و فهم سلوك الأفراد بما لها من تأثير على فعالية التنظيم.
- 2- تغيير النظرة إلى الموارد البشرية جذب الانتباه إلى ضرورة الاهتمام بتنمية و تطوير هذا المورد و يمكن لتحقيق هذا بالاستمرار فيه لزيادة كفاءته وتحسين مهارته ومن ثم

1 عبد المعطي محمد عساف. السلوك الإداري التنظيمي في المنظمات المعاصرة. الأردن: دار زهران للنشر والتوزيع، 1999، ص.40.

2 راوية حسن. السلوك التنظيمي المعاصر. مصر: دار الجامعة، 2003، ص.15، 14.

- فان الفهم الصحيح لسلوك الأفراد يمكن المنظمة من التعامل مع الأفراد بطريقة صحيحة , واتخاذ الإجراءات السلوكية التصحيحية كلما تطلب الأمر.
- 3- تعقد الطبيعة البشرية ووجود الاختلافات الفردية التي تميز هذا السلوك مما تطلب من المنظمة فهم و تحليل هذه الاختلافات للوصول إلى طرق تعامل منها يزة تتناسب مع هذه الاختلافات وهذا زيادة للتأثير والتحكم في هذا السلوك<sup>1</sup>.
- 4- معرفة أسباب التوتر والقلق الذي يحدث للعاملين ومحاولة التصدي لمنعه أو التخفيف من حدته وسلبياته.
- 5- توجيه القيادة إلى النمط الأكثر جاذبية وتأثير على العاملين.
- 6- معرفة الحوافز التي يمكن أن يكون لها تأثير أكبر عند كل مستوى إداري (مادية- معنوية.....الخ)
- 7- الاستفادة من الأوجه الايجابية للصراعات في التركيز على المبادرة ,الابتكار , التجديد التغيير والتطوير وهي أمور حتمية لبقاء واستمرار المنظمات<sup>2</sup>.

### 5.3 محددات السلوك التنظيمي:

#### 1.5.3 المحددات النفسية للسلوك التنظيمي :

هي عبارة عن تلك المتغيرات أو العناصر التي تؤثر بالدرجة الأولى على السلوك الفردي للعامل داخل المنظمة , والتي يجب دراستها لفهم هذا السلوك والتنبؤ به وتوجيهه وهذه المحددات هي:

**1.1.5.3 التعلم :** التعلم هو احد المقاييس والمعايير السيكولوجية التي تأخذ كمحدد لقياس السلوكيات التنظيمية للعاملين بمختلف المنظمات وهو الموضوع الذي يفيد المديرين والعاملين في فهم كيف يكتسب العاملون سلوكهم وكيف يمكن تقوية أو أضعاف أنماط معينة من السلوك<sup>3</sup> ويمكن أن نطلق عدة تعريفات عن التعلم ومن أهمها:

يعرف (COKDON): التعلم بأنه عبارة عن عملية الحصول على المهارات والمعارف والقدرات والاتجاهات الحديثة.

يعرف (علمي السلمي): التعلم بأنه التغيير في الميل للاستجابة تحت تأثير الخبرة المكتسبة أي إن الفرد يكتسب مزيدا من الخبرة والمعرفة بمرور الزمن حيث يبدأ بالتصرف والسلوك بأشكال تختلف عن أشكال السلوك الذي يقوم به قبل مروره بهذه التجارب والخبرات<sup>4</sup>.

#### 2.1.5.3 الإدراك:

هو احد المقاييس والمعايير السيكولوجية التي تؤخذ كمحدد لقياس السلوكيات التنظيمية للعاملين والموظفين بمختلف المنظمات حيث يقول (glueck) السلوك يتوقف على مقدرة الفرد الجسمانية والذهنية ومستوى المهارة والاتجاهات والقيم الدينية<sup>5</sup> ويشير دور مفهوم الإدراك إلى الطريقة التي يعرف بها الفرد العمل الذي يمارسه هؤلاء الأفراد سواء كان سلوكا مستمرا ضمنا أو سلوكا ظاهرا لا شك انه يتأثر بفهمهم وإدراكهم للظروف التي يحيط بهم وما تحتويه من مثيرات

<sup>1</sup> السلمي ,علي . إدارة السلوك التنظيمي . مصر: دار غريب للنشر والتوزيع, 2004.ص249.

<sup>2</sup> الطجم, عبد الله عبد الغني . السلوك التنظيمي. مرجع سابق.ص18.

<sup>3</sup> ديري زاهد محمد.السلوك التنظيمي . عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع , 2011,ص41.

<sup>4</sup> ديري زاهد محمد.المرجع نفسه,ص131 .

<sup>5</sup> الرحالة عبد الرزاق

وتأثير هذه المثبرات على سلوكهم يتم من خلال عمليات إدراكية تنتهي بتكوين معاني و تفسيرات معينة لما تتلقاه حواسهم عن هذه المثبرات. إن سلوك الأداء الذي يبديه الأفراد ينطلق من مدركات وانطباعات معينة تتكون لدى الأفراد عن عملهم وعن عناصر البيئة التنظيمية التي تحيط بهم وفي ضوء هذه الانطباعات يتحدد الاتجاه الذي يوجهون إليه سلوكهم وبالتالي فمن المهم إن نتعرف على هذه العوامل والعمليات المختلفة التي تكون لدى الأفراد والمدركات والانطباعات فالتعرف على هذه العوامل والعمليات يقربنا من فهم الاختلافات بين المدركات التي تتكون لدى فرد عن تلك التي تتكون لدى فرد آخر يوجد في نفس الظروف كما يمكننا من فهم الاختلافات في ردود الفعل لدى الأفراد يتعرضون لنفس المؤثرات التنظيمية و يمكن تعريف الإدراك على انه الطريقة التي يرى بها الفرد و يقيم من خلالها المثبرات الخارجية التي ترد إليه من خلال حواسبه ويرمز إلى مجموعة العوامل النفسية التي تتوسط المثبرات الخارجية من ناحية وتقييمها من ناحية أخرى فالإدراك يفيد المديرين والعاملين في فهم كيف يفسر ويتصور ويفهم الآخرون ما يتعرضون له من مواقف وأحداث وكيف يؤثر هذا الإدراك على حكمهم على الآخرين وعلى تصرفاتهم وردود أفعالهم وإتخاذهم للقرارات<sup>1</sup>.

### 3.1.5.3 الدافعية :

الدافعية هي احد المقاييس والمعايير السيكولوجية التي تؤخذ محددًا لقياس السلوكيات التنظيمية للعاملين والموظفين بمختلف المنظمات وتمثل الدافعية عاملاً هاماً يتفاعل مع قدرات الفرد ليؤثر على السلوك الذي يبديه الفرد في العمل , وهي تمثل القوة التي تحرك وتستشير الفرد لكي يؤدي العمل , أي قوة الحماس أو الرغبة للقيام بمهام العمل و هذه القوة . وتنعكس في كثافة الجهد الذي يبذله الفرد وفي درجة مثابرته واستمراره في الأداء وفي مدى تقديره لأفضل ما عنده من قدرات ومهارات في العمل ويمكن فهمه على انه وموضوع يفيد المديرين والعاملين في فهم العناصر التي تؤثر في رفع حماس ودافعية العاملين وفي اكتساب بعض الأدوات والمهارات التي يمكن من خلالها حث ودفع العاملين ورفع حماسهم في انجاز أعمالهم الموكلة لهم و يمكن تعريف الدافعية على النحو التالي:

\*يرى الباحث (علي السلمي) بان: الدوافع هي حاجات الفرد ورغباته غير المشبعة وتمثل نوعاً من القوى الدافعية التي تؤثر على تفكير الفرد وإدراكه للأمور والأشخاص من ناحية كما أن توجه السلوك الإنساني نحو الهدف الذي يشبع تلك الحاجات والرغبات والدافع يعني حاجة يسعى الفرد إلى إشباعها أي انه ينظر إلى الدافع باعتباره قوة داخلية تنبع من نفس الفرد , وتوجهه للتصرف في اتجاه معين وبقوة محددة<sup>2</sup>.

\*ويرى جون (John conpull) بان الدافعية تتعلق أولاً باستجابة السلوك وثانياً قوة الاستجابة (المجهود) إذا ما قرر الفرد اختيار سلوك معين , وثالثاً السلوك وطول المدة التي يستمر فيها الفرد على التصرف على نحو معين<sup>3</sup>.

### 4.1.5.3 الشخصية:

ان نقطة البداية لدراسة سلوك الفرد هو تحليل الشخصية الإنسانية فالشخصية هي احد المقاييس والمعايير التي تؤخذ كمحدد لقياس السلوكيات التنظيمية للعاملين والموظفين في مختلف المنظمات و هي موضوع يساعد المديرين و العاملين على فهم كيف أن المكونات و الخصائص الشخصية

<sup>1</sup> احمد صقر عاشور. إدارة القوى العاملة. لبنان: دار النهضة العربية للطباعة والنشر, 1983. ص.50-51.

<sup>2</sup> السلمي , علي. تطور الفكر التنظيمي. الكويت: وكالة المطبوعات, 1980. ص.53.

<sup>3</sup> حريم , حسين. السلوك التنظيمي لسلوك الأفراد في المنظمات. الأردن: دار زهران للنشر والتوزيع, 2002. ص.116.

لها تأثير على سلوك الأفراد داخل أعمالهم و هو فهم ضروري لتمكين المدير من توجيه المرؤوسين للأداء السليم فالمعرفة شخصية الفرد أهمية بالقدر الذي يتيح للمدير معرفة سلوك الفرد في مواقف عملية محددة و التنبؤ و تعتبر الشخصية من أهم العناصر التي تتيح تفهم السلوك الإنساني فهي تعمل على تفسير و شرح مكونات كل فرد و بالتالي التنبؤ بالسلوك الذي يقوم به بناء على مكونات الشخصية وان معرفة المدير المسبقة بالخصائص الشخصية للأفراد العاملين لديه تمكنه من التنبؤ مسبقا وردود الأفعال المختلفة في المنظمة<sup>1</sup>

- ويمكن إن نطلق عدة تعريفات للشخصية و من أهمها :
- يعرفها (ألبرت) : بأنها التنظيم الديناميكي المتحرك داخل الفرد للتعلم الجسمية والنفسية التي تجدد تميزه و فرديته في تأقلمه مع البيئة .
- وعرفت بأنها ذلك التنظيم المتكامل من الصفات والتركيبات الجسمية والعقلية والانفعالية والاجتماعية التي تظهر في العلاقات المختلفة للفرد و غيره<sup>2</sup>.

### 5.1.5 القدرات :

القدرات هي احد المقاييس و المعايير التي تؤخذ كمحدد لقياس السلوكات التنظيمية للعاملين والموظفين بمختلف المنظمات فمن الطبيعي ان تفاوت الأفراد فيما بينهم و ترتب على هذا التفاوت بين الأفراد اختلاف في الانجاز حيث تحدد مقدرة الفرد على الأداء بعدد من العوامل الخاصة بالحالة البدنية للفرد والمهارة اليدوية القدرات الذهنية و اللغوية والعوامل الوراثية او المكتبة بالتعلم , والقدرات هي من السمات الخاصة بالأفراد فالكثير منهم قد تعلمها خلال مرحلة الطفولة والشباب حيث يكتسب الفرد القدرات عندما في تعلم مهن جديدة والقدرة هي عامل مركب من متغيرات عديدة يتفاوت أثرها على السلوك العمالي بتفاوت طبيعة هذا السلوك ومتطلبات القدرات الأزمنة له ومن له ومن هنا كانت أهمية التعرف على أنواع القدرات ومجالاتها وعلاقتها بالسلوك ومتطلباته ولما كانت الخبرات والممارسة وعوامل البيئة تلعب دورا هاما في تشكيل القدرات الموروثة وفي تنميتها فيهما أيضا استعراض العوامل التي تحكم تنمية قدرات الأفراد أي تعلمهم والتي تحكم أيضا علاقة الخبرات المتعلقة بالممارسة والداء وعملية التعلم لها اثر بالغ في صقل وتنمية القدرات والممارسة ويمكننا أن نميز بين نوعين من القدرات لكل منها مكوناتها الخاصة وهي القدرات العقلية و القدرات غير العقلية وهذا الموضوع يساعد المديرين والعاملين على فهم أنواع القدرات وعلاقتهم بأداء الأعمال المختلفة , وكيف يمكن استخدامها في تصميم اختيارات العمل واختيار الأفراد لأداء أعمال معينة<sup>3</sup>.

### 6.1.5 الاتجاهات :

الاتجاهات هي احد المحددات والمقاييس النفسية التي تفسر وتتحكم في بناء وتشكل السلوك التنظيمي للعمال والموظفين داخل حيز المنظمات ويعرف (كامبل) الاتجاهات بأنها تعبير عن درجة الانساق في الاستجابة لموقف أو موضوع ما , فإذا لاحظنا فردين ووجدنا إن الأول يسلك

<sup>1</sup> عبد الغفار حنفي. السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية. مصر : الدار الجامعية , 2010, ص 57 .

<sup>2</sup> احمد عبد الخالق. الأبعاد الأساسية. لبنان : الدار الجامعية , 1983 . ص. 38

<sup>3</sup> ديري , زاهد مجيد . السلوك التنظيمي. مرجع سابق. ص43 .

طريقة مختلفة كل مرة يواجه فيها نفس الموضوع أو الموقف فيمكن تغيير هذا التناقض في سلوك الفرد الأول بأنه دليل على عدم وجود اتجاهات لديه تجاه الموقف أو الموضوع في حين يمكن تفسير التشابه أو الاتساق في سلوك الفرد الثاني بأنه الموقف أو الموضوع في حين يمكن تفسير التشابه أو الاتساق في سلوك الفرد الثاني بأنه دليل على وجود اتجاهات لديه جمال الموقف أو الموضوع بغض النظر عن كونها ايجابية أو السلبية .

- ويعرف ( Allport ) الاتجاهات حالة استعداد قلبي منتظمة من خلال الخبرة الفردية تؤثر تأثيرا فعالا على استجابة الفرد تجاه جميع الموضوعات وكذلك المواقف التي تربط بها<sup>1</sup>.
- إما ( triandis )الاتجاهات هي فكرة مشبعة بالعاطفة, تميل إلى تحريك النماذج المختلفة من السلوك كل موقف أو موضوع معين:

## 2.5 المحددات الاجتماعية للسلوك التنظيمي :

### 1.2.5 الجماعات :

لا شك أن الأفراد يقومون بأداء أعمالهم في جماعات وتنشأ بين العاملين في هذه الجماعات علاقات شخصية واجتماعية فيتكون تنظيم غير رسمي والتنظيم الغير رسمي هو عبارة عن مجموعة من العلاقات التي تنشأ وتستمر بسبب وجود العاملين في مكان واحد للعمل ومشاركتهم للأهداف ومشكلات متشابهة ويقوم التنظيم غير الرسمي نتيجة لوجود التنظيم الرسمي وذلك لأهداف لان هذا الأخير هو الذي يجمع العاملين في أماكن واحدة لأداء أعمال معينة والوصول إلى أهداف محددة وهو يمثل المراكز والعلاقات والقوانين الرسمية للاتصال بين العاملين والقواعد التي تحكم تصرفاتهم وعلاقاتهم<sup>2</sup>.

- تتمثل مجموعات العمل من مجموعة من الأفراد في علاقة مستمرة ببعضهم يهدفون إلى تحقيق أهداف موحدة لصالح الوحدة أو المنظمة التي يعملون بها, وتكون تصرفات مجموعات العمل بالمنظمة سببا رئيسيا في نجاح أو فشل أغلبية منظمات الأعمال وبقدر توافق أهداف مجموعات العمل مع أهداف المنظمة تكون فعالية هذه المجموعات فإذا كانت مصالح هذه المجموعات متعارضة مع مصالح هذه المجموعات متعارضة مع مصالح المنظمة ومع سياساتها وأهدافها تكون النتائج سلبية<sup>3</sup>.

وعلى هذا يمكن أن نقول أن الجماعة عبارة عن مجموعة من اثنين أو أكثر من الأفراد المعتمدين والمتفاعلين مع بعضهم البعض في أداء وظائف معينة, وذلك لتحقيق أهداف مشتركة<sup>4</sup>.

### 2.2.5 القيادة :

اختلفت وجهات نظر الكتاب والباحثين وتحديدهم لمفهوم القيادة الإدارية تبعا لمنطلقاتهم النظرية , إذ لا يوجد تعريف واحد متفق عليه من قبل هؤلاء المتخصصين , وقد يرجع ذلك إلى صعوبة

<sup>1</sup> شوقي ناجي جواد. السلوك التنظيمي في منظمة الأعمال. الأردن : دار حامد للنشر والتوزيع, 2010. ص51.

<sup>2</sup> ديرري , زاهد محمد. السلوك التنظيمي. مرجع سابق. ص.205.

<sup>3</sup> ديرري , زاهد محمد . مرجع سابق. ص.206.

<sup>4</sup> احمد , ماهر . السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات . الإسكندرية: الدار الجامعية, 2003. ص244 .

الفصل بين ما ينبغي أن يكون عليه السلوك القيادي وبين العوامل التي تسهم في ظهور قيادات من أنواع معينة تبعا للظروف والمتغيرات المكانية والزمانية<sup>1</sup>.

فيمايلي سيجاول الدارس عرض بعض التعريفات للقيادة الإدارية :

- هي عملية التأثير في الآخرين لتحقيق أهداف محددة وتتضمن القيادة محاولة التأثير في أنشطة فر أو مجموعة من الأفراد نحو تحقيق هدف ما في موقف ما ويعني ذلك أن محاولة استخدام التهديد أو الإرغام يخرج عن نطاق القيادة , كما أن الشخص الذي يحقق مستويات مرضية من الأداء في غياب تأثير أو توجيه رئيسية أو مسؤولية المباشر يخرج كذلك من نطاق القيادة<sup>2</sup>.
- ويعرفها عبد الكريم درويش, القدرة التي يتأثر بها المدير على مرؤوسيه وتوجيههم بطريقة يتسنى بها كسب طاعتهم واحترامهم وولائهم وخلق التعاون بينهم في سبيل تحقيق هدف بذاته<sup>3</sup>.

### 3.2.5 الإتصال :

<sup>1</sup> ملخص شياع علي الجميلي . تأثير بعض العوامل البيئية في السلوك القيادي في جامعة الأنبار . أطروحة دكتوراه منشورة , جامعة سانت كليمنتس العالمية , 2007.

<sup>2</sup> محمد صلاح عبد الباقي. السلوك الإنساني في المنظمات . مصر: الدار الجامعية الإسكندرية , 2001. ص.195-196.

<sup>3</sup> محمد صلاح الدين عبد الباقي. السلوك الإنساني في المنظمات . مصر: الدار الجامعية الإسكندرية , 2001. ص.195-196.



## الفصل الرابع : خدمات المستخدمين في المكتبات الجامعية

1.4 تعريف خدمات المستخدمين

2.4 متطلبات خدمات المستخدمين

3.4 العوامل المؤثرة في الخدمات المكتبية

4.4 أنواع خدمات المستخدمين

1.4.4 خدمة الإعارة

2.4.4 خدمة التصوير

3.4.4 الخدمة المرجعية

4.4.4 الخدمة الببليوغرافية

5.4.4 الخدمات الإعلامية

6.4.4 خدمة تدريب المستخدمين

7.4.4 خدمة الدوريات

8.4.4 خدمة الإحاطة الجارية

9.4.4 خدمة البث الانتقائي للمعلومات

10.4.4 خدمة الكشف

11.4.4 خدمة الاستخلاص

12.4.4 خدمة البحث بالاتصال المباشر

13.4.4 خدمة استرجاع المعلومات

14.4.4 خدمة الترجمة

5.4 دور السلوك التنظيمي في الرفع من مستوى خدمات المستخدمين

خلاصة الفصل

تمهيد:

1.5-التعريف بمكان الدراسة الميدانية

1.1.5- التعريف بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية:

2.1.5-حدود الدراسة :

1.2.1.5-الحدود المكانية:

2.2.1.5- الحدود الزمنية:

3.2.1.5- الحدود البشرية:

2.5-منهج الدراسة :

3.5-عينة الدراسة :

4.5-أدوات جمع البيانات :

5.5- الاستبيان :

2.5- تحليل البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة

1.2.5تحليل المحور الأول: السلوك التنظيمي في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

2.2.5المحور الثاني : خدمات المستفيدين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية .

3.2.5-المحور الثالث: دور السلوك التنظيمي في الرفع من مستوى خدمات المستفيدين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية .

3.5-النتائج العامة للدراسة:

4.5-النتائج على ضوء الفرضيات :

خلاصة الفصل

**تمهيد :**

إذا كان هذا العصر يسمى بعصر المعلومات فالأجدر به أن يسمى عصر الاستفادة من المعلومات , حيث أن المعلومات كانت دائما موجودة و لكن الاستفادة منها هو الهدف , و الاستفادة من المعلومات من اجل البحث العلمي و من اجل التطوير و من اجل التنمية البشرية.

تعد الخدمات المكتبية من الخدمات التي تعكس نشاط وأهداف وقدرة المكتبات ومراكز المعلومات على إفادة المستفيدين , وهي المعيار الحقيقي لمدى نجاح المكتبات ومراكز المعلومات أو فشلها , وتعتمد خدمات المستفيدين على كفاءة الكادر البشري , وعلى المؤهل وعلى مجموعة مصادر المعلومات بكافة أشكالها المتوفرة بالمكتبات ومراكز المعلومات. وكذلك على وعي وطبيعة المستفيدين أنفسهم وإمكانية تفاعلهم وإفادتهم من المكتبات و مراكز المعلومات.

**تعريف الخدمة المكتبية Library service :**

ورد في أدبيات علم المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة و كثيرة للخدمة المكتبية من أبرزها تعريف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات و التوثيق والمعلومات, فقد عرفها "بأنها التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب والمعلومات"

ويعرف ربحي مصطفى عليان<sup>1</sup> الخدمة "بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف

وفي تعريف ثالث فقد أشار ميلفيل ديربي<sup>2</sup> Dewey إلى أن مفهوم الخدمة المكتبية هو " أحسن قارنة لأكبر عدد بأقل التكاليف .

**متطلبات الخدمة المكتبية :**

حتى تتحقق الخدمة المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات على الوجه الأكمل لا بد من عدة متطلبات (مقومات) أساسية تركز عليها وتتمثل هذه المتطلبات في :

- أ. مصادر المعلومات بكافة أشكالها .
- ب. الكادر البشري المؤهل.
- ج. التسهيلات الأزمة لمجتمع المستفيدين وللقراءة والمطالعة والبحث وهناك بعض الباحثين المتخصصين يصنف متطلب رابع يتمثل في توفير الميزانية و فيما يلي توضيح لهذه المتطلبات<sup>3</sup> :

**أولا : مصادر المعلومات Information sources :**

تعتبر مصادر المعلومات التي تفتنيها المكتبات ومراكز المعلومات هي الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية أو قصورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبات أو مراكز المعلومات أو ضعفها وكلما كانت مصادر المعلومات شاملة لفروع المعرفة البشرية كافة , ومتنوعة المستويات و مطابقة للمعايير الكمية و النوعية المتعارف عليها, كانت المكتبة في وضع

<sup>1</sup> عليان , ربحي . المكتبات وأنواعها في المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات . عمان :جمعية المكتبات الأردنية, 1982, ص34.

<sup>2</sup> القندلجي , عامر . الكتب والمكتبات :المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات . بغداد : دار الحرية للطباعة , 1979, ص231.

<sup>3</sup> عليان, ربحي. المكتبات وأنواعها في المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات . مصدر سابق. ص34.

يمكنها من تلبية وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها و الاستجابة الفعالة لاحتياجات المستفيدين من خدماتها .

ومصادر المعلومات هي كل ما تنتقيه وتجمعه المكتبات أو مراكز المعلومات من موارد مكتبية سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة و تعمل على تنظيمها بأحسن الطرق ليتم من خلالها تقديم معلومات معينة أو خدمة معينة يحتاجها المستفيد وهناك عدة أشكال لمصادر المعلومات يمكن تلخيصها كالآتي:

#### أ. مصادر المعلومات المطبوعة :

هي أساس الخدمة المكتبية وهي العمود الفقري لها وتشتمل مصادر المعلومات المطبوعة على المواد المكتبة التالية :

- \* الكتب بكافة أنواعها .
- \* الكتيبات والنشرات .
- \* الدوريات.
- \* التقارير العلمية وتقارير البحوث.
- \* وثائق المؤتمرات .
- \* الرسائل الجامعية.
- \* وثائق براءات الاختراع المواصفات والمقاييس.
- \* الكشافات والمستخلصات وغيرها.

#### ب. مصادر المعلومات غير المطبوعة :

وهي أوعية المعلومات غير التقليدية التي تقوم على تسجيل الصوت أو الصورة المتحركة أو هما معا وتظهر في أشكال متنوعة اشرها الشريط والقرص والاسطوانة وتستخدم في أغراض البحث ومجلات الترفيه.

وتقسم مصادر المعلومات غير المطبوعة إلى ثلاثة أنواع هي<sup>1</sup> :

#### (1) الموارد البصرية :

وهي المواد التي بطبيعتها تعتمد على حاسة البصر وحدة في تحصيل المعلومات التي تحملها و من أمثلتها.

- النماذج.
- الكرات الأرضية.
- الملصقات.
- الصور.
- الرسوم التوضيحية و التخطيطية .
- الشرائح.
- الشرائح العلمية والأفلام الثابتة .

<sup>1</sup> كاظم، مدحت ، حسن عبد الشافي.الخدمة المكتبية المدرسية:مقوماتها وتنظيمها. أنشطتها.ط4.القاهرة:الدار المصرية اللبنانية،1993.ص67.

- الشفافيات.
  - الشرائح المهجرية.
  - المصغرات الفيلمية (الميكروفيلم والمكروفيش والاولترافيش و المكرروكارد...الخ).
- (2) **المواد السمعية audio matériels :**

وهي المواد التي تعتمد على حاسة السمع وحده في تحصيل الأفكار التي تحملها ومن أمثلتها :

- \* الاسطوانات الصوتية.
- \* الشرطة السوطية .
- \* الأسلاك الممغنطة

(3) **المواد السمعية audio\_ visal matériels :**

وهي المواد التي تعتمد على السمع والبصر معا في نفس الوقت في إدراك المعاني والمعلومات التي تحملها ومن أمثلتها

- \* الأفلام الناطقة
- \* أفلام الفيديو
- \* الشريحة الفيلمية الناطقة
- \* الفلم الملفوف الناطق
- \* الشرائح والشفافيات الناطقة وغيرها .

**ج.مصادر المعلومات الالكترونية 1:**

تعتبر مصادر المعلومات الالكترونية من ابرز التطورات الحديثة التي شهدتها المكتبات ومراكز المعلومات في القرن العشرين وتعرف مصادر المعلومات الالكترونية على أنها كل ما هو متعرف عليه من مصادر المعلومات التقليدية الورقية وغير الورقية المخزنة الكترونيا على الوسائط ممغنطة أو ليزيرية بأنواعها وتلك المصادر المخزنة الكترونيا حل إنتاجها من قبل مصدريها أو ناشرها(مؤلفين وناشرين) في ملفات قواعد بيانات وبنوك معلومات متاحة للمستفيد عن طريق الاتصال المباشر on-line أو فضليا في المكتبة أو مراكز المعلومات عن طريق منظومة الأقراص المتراسة CD – ROM وغيرها

وهناك عدة أنواع لمصادر المعلومات الالكترونية المنتشرة في المكتبات ومراكز المعلومات هي :

- مصادر المعلومات الالكترونية بالاتصال المباشر ON-LINE .
- مصادر المعلومات على الأقراص الليزرية المتراسة CD – ROM
- مصادر المعلومات الالكترونية على الأشرطة الممغنطة MAGNIM
- مصادر المعلومات الالكترونية الببليوغرافية وغير الببليوغرافية التابعة لمؤسسات تجارية وغير تجارية .
- مصادر المعلومات الالكترونية ذات التخصصات المحدودة والدقيقة ومصادر المعلومات الالكترونية ذات التخصصات الشاملة العامة.

<sup>1</sup> همشري, عمر احمد, عليان ربحي مصطفى. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع, 1997. ص 48-86.

### ثانيا :الكادر البشري :

يعتمد نجاح الخدمات المكتبية اعتمادا أساسيا على مستوى ونوعية العاملين في المكتبات ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي

فالقوى العاملة في المكتبات تشكل الأساس في نجاح الخدمة المكتبية وتطورها في تحقيق المكتبات لأهدافها , ولا بد من الإشارة إلى أن حجم وطبيعة العاملين بالمكتبة تتأثر بعوامل عدة منها<sup>1</sup> :

1. حجم المجتمع الذي تخدمه المكتبة .
2. نوعية وإعداد المستفيدين الفعليين من خدمات المكتبة .
3. طبيعة وحجم المجموعة المكتبية ومقدار النمو السنوي لها .
4. البرامج والنشاطات الأخرى التي تقدمها المكتبة كالمحاضرات والندوات وغيرها .

لهذا لا بد أن تأخذ المكتبة بالاعتبار العوامل المذكورة أعلاه في تهيئة وتوفير العاملين في المكتبة من المتخصصين وفقا لنوعية وطبيعة الخدمات التي تقدمها ويمكن تقسيم العاملين في المكتبات إلى ثلاثة فئات هي:

#### 1. العاملون الفنيون :

وهم الذين يقومون بممارسة الأعمال الفنية كالفهرسة والتصنيف وطلب الكتب وإرشاد القراء...الخ.

2. الإداريون : و تتركز طبيعة أعمالهم على تنظيم إدارة المكتبة والتخطيط لها.

#### 3. العاملون غير الفنيين :

ممن يمارسون الأعمال الكتابية الروتينية أو الكتب على الرفوف وغيرها من الأعمال بالإضافة إلى هذه الفئات الثلاثة هناك أيضا المتخصصين الموضوعيين ومبرمجو الحاسوب ومحلو النظم

ومن هنا نجد إن القوى العاملة توفر إسهاما كبيرا في تقديم أفضل الخدمات إلى جمهور المستفيدين إذ لا يمكن للمكتبة أو مركز المعلومات دون وجود هذا الكادر أن تقدم خدماتها والكادر و يجب أن يكون مؤهلا مكتبيا و إداريا وان يتميز بسرعة البديهة والقدرة على التعامل والاتصال والفعال والمؤثر مع القراء وان يمتلك ثقافة عالية وشخصية واجتماعية جذابة.

#### ثالثا : التسهيلات اللازمة للمستفيدين و الباحثين والمتطلبات التكنولوجية<sup>2</sup>:

يجب على المكتبات ومراكز المعلومات ان تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية على الوجه الأكمل ومن هنا يتم توفير

❖ مناضد القراءة والمطالعة.

<sup>1</sup> علوي , محمد عودة , المالكي مجبل ملازم.العناصر الأساسية لنجاح الخدمة المكتبية في المكتبات العامة.رسالة المكتبة . 1992. ص 50-51

<sup>2</sup> النوايسة , غلب عوض.خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات .عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع,2000.ص26.

- ❖ القاعات المناسبة المهنية للقراءة و المطالعة .
- ❖ أماكن خاصة للباحثين في قاعات المراجعة والدوريات .
- ❖ أجهزة التصوير .
- ❖ الأجهزة الخاصة بالمواد السمعية و البصرية و المصغرات الفيلمية .
- ❖ أجهزة الحاسوب وبرمجياتها الخاصة بالمكتبات و مراكز المعلومات .
- ❖ قواعد البيانات الببليوغرافية و غير الببليوغرافية .
- ❖ الإرشادات و التعليمات الخاصة باستخدام أجهزة الحاسوب وخصوصا المكتبات و مراكز المعلومات التي تستخدمها في أعمالها المختلفة.
- ❖ الأدلة و الكتيبات و النشرات التي تعرف باستخدام المكتبة و مصادرها المختلفة.
- ❖ وسائل الاتصال المختلفة كالهاتف و الفاكس و التلكس و غيرها .
- ❖ الإضاءة و التهوية و التدفئة و التبريد .
- ❖ الأماكن لاستراحة الباحثين و الدارسين لتناول الشاي مثلا .
- ❖ المرافق الصحية المختلفة .
- ❖ موقع الانترنت في المكتبة .

#### رابعاً: المتطلبات المالية :

تحتاج المكتبات و مراكز المعلومات خاصة الكبيرة منها المكتبات الجامعية و العامة و مراكز المعلومات إلى متطلبات مالية كثيرة و متعددة تتمثل في النفقات التالية<sup>1</sup>:

- النفقات المالية التي تحتاجها لشراء مصادر المعلومات المختلفة .
- النفقات المالية التي تتطلبها الأجهزة كأجهزة التصوير و أجهزة المواد السمعية و البصرية و المصغرات الفيلمية و أجهزة الحاسوب و مكوناتها المختلفة .
- النفقات المالية التي تتطلبها البرمجيات المختلفة و خاصة التي تستخدم الحاسوب في أعمالها .
- النفقات لصيانة الأجهزة و المواد المختلفة و المكان الذي يحتويها
- نفقات أخرى متعددة .

#### أنواع الخدمات المكتبية :

تقسم الخدمات المكتبية بشكل عام إلى نوعين هما<sup>2</sup>:

##### 1. الخدمات الفنية أو غير المباشرة:

والمقصود بالخدمات الفنية في المكتبات كل ما يتعلق بطلب استلام وتهيئة وإعداد الكتب و المواد وإعداد الكتب و المواد المكتبية الأخرى, ووضعها في خدمة القارئ و بعبارة أخرى فان هذه الخدمات تتعلق بكافة الإجراءات المطلوبة لاقتناء الكتب و المواد المكتبية الأخرى و تهيئتها وفق متطلبات عمل المكتبة و القيام بكافة الأعمال الضرورية الأخرى قبل وصول الكتاب إلى رف المكتبة و مثل هذه الأعمال تجرى في العادة بشكل لا يراها قراء المكتبة و روادها و لا يكون لها تماس و مجابهة مباشرة للقارئ , مثل : التزويد و الفهرسة و التصنيف و التجليد و التكشيف و غيرها

##### 2. الخدمات العامة للقارئ ( المباشرة ):

<sup>1</sup>النوايسة, غلب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات. مرجع نفسه, ص27  
<sup>2</sup> الأمين, عبد الكريم إبراهيم. الإجراءات المكتبية. بغداد: وزارة التعليم العالي و البحث العلمي, 1980. صص 14-16.

ويقصد بخدمات القراءة هنا كافة الأعمال والخدمات المكتبية التي لها علاقة وتماس مباشر مع القارئ ومن هذه الخدمات مايلي :

- خدمة الإعارة
- الخدمة المرجعية
- الخدمة المرجعية الخدمة الببليوغرافية
- الخدمات الإعلامية
- خدمات التصوير و الاستنساخ
- الخدمات الخاصة بالمواد السمعية والبصرية... الخ.

### 3.4 العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات المكتبية :

إن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة إلى أخرى متأثرة بعوامل متعددة أهمها :

**1.3.4 مجتمع المستفيدين :** حيث يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة لأخرى من حيث ثقافتهم ومستواهم العلمي ومتوسط أعمارهم وبالتالي فإن الخدمة المكتبية يجب أن تتلاءم وتتناسب مع كل فئة من فئات المجتمع المستفيد , فمجتمع المكتبة المدرسية مثلا الذي يضم الطلبة والمدرسين وأعضاء الهيئة الإدارية يختلف من مجتمع المكتبة العامة الذي يتألف من جميع فئات المجتمع الذي تخدمه المكتبة وهكذا.

### 2.3.4 حجم المكتبة:

يشكل حجم المكتبة من ناحية البناء والمساحة والمجموعات المكتبية و العمليات والخدمات وعدد المستفيدين من تلك الخدمات عنصرا مهما في تحديد الخدمات المكتبية التي تقدمها فكلما كان حجم المكتبة كبيرا دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر.

**3.3.4 أهداف المكتبة :** لكل مكتبة أهداف معينة ولا يمكن تحقيق تلك الأهداف إلا من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أدائها والمتمثلة في الخدمات المكتبية التي تقدمها من أجل خدمة تلك الأهداف

**4.3.4 نوع المكتبة :** من خلال التقسيم النوعي للمكتبات يتضح إن هناك أنواعا عديدة من المكتبات كالمكتبات المدرسية والعامة والجامعية والمتخصصة وغيرها بالتالي فإن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة إلى أخرى ويعود ذلك الاختلاف إلى أهداف وحجم مجموعاتها وحجم المستفيدين وإمكانياتها المتوفرة.<sup>1</sup>

**5.3.4 العاملين في المكتبة من حيث مؤهلاتهم وثقافتهم وعددهم :** فكلما كان عدد العاملين في المكتبة كبيرا إلى حد ويتمتعون بمؤهلات عالية لديهم رغبة في العمل كلما دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر ومتقدمة .

**6.3.4 موازنة المكتبة :** حيث تعتبر موازنة المكتبة عاملا أساسيا لنجاح الخدمة المكتبية فكلما كانت الموازنة كبيرة كلما كانت الحاجة إلى خدمات مكتبية متعددة و متطورة.

<sup>1</sup> النوايسة , غلب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. مرجع سابق. صص 28-29.

**7.6.4 عوامل أخرى:** وتتمثل هذه العوامل في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والدينية واللغوية والسياسية والجغرافية و تطور الاتصالات فهذه العوامل لها تأثير كبير في تقديم الخدمات المكتبية في البلد الذي تخصه<sup>1</sup>.

#### 4.4 أنواع خدمات المستفيدين :

##### 1.4.4 خدمة الإعارة :

هي عملية تسجيل وإخراج الكتاب أو الموارد المكتبية الأخرى لاستخدامها والاستفادة منها من خلال فترة زمنية معينة وفق نظام معين

##### \* دوافع وأسباب تقديم الإعارة :

1. البعد الجغرافي للمكتبة وصعوبة الوصول إليها .
2. عدم توفير الوقت الكافي للقارئ لاستخدام المكتبة بشكل مستمر .
3. عدم توفير المقاعد الكافية لإعداد المستفيدين.
4. عدم وجود استعداد نفسي لدى البعض للمطالعة في أماكن مكتظة
5. وجود عادات عند البعض كالقراءة بصوت مرتفع .
6. لا يستطيع القراء شراء كل ما يريدون شرائه.
7. دوافع دينية واجتماعية وصحية قد تحول دون ارتياد بعض الفئات لمبنى المكتبة كالنساء والمعوقين وكبار السن الذين يصعب عليهم الوصول<sup>2</sup>

#### 2.4.4 خدمة التصوير والاستنساخ :

وهي احد خدمات المعلومات للمستفيدين حيث يتم تصوير خدمات الأوعية التقليدية التي يرغبها القارئ , وهذا يدخل في مجال علم الاستنساخ, فقد لا يمكن استعارة أصل الوثيقة لأنها نسخة وحيدة مثلاً, أنها مرجع لا يسمح بإعارته أو نادرة, أو ضخمة الحجم صعبة النقل والإعارة , وقد لا يرغب المستفيد الحصول على النسخة الأصلية وإنما يريد استنساخ صفحات منها وقد يتم تصوير المطلوب في شكله الأصلي أو مصغراً على المكرو فيلم وهذا يتطلب وجود آلات التصوير والاستنساخ الحديثة ويتم ذلك في بعض المكتبات دون مقابل مادي أو بأسعار رخيصة ورمزية ويشرف على عملية الاستنساخ فنيون في مجال التصوير الاستنساخ<sup>3</sup>

#### 3.4.4 الخدمة المرجعية :

هي نقطة الإتصال الأولى في نظام المكتبة لخدمة القارئ والرد على استفساراته<sup>4</sup>.

تعتبر الخدمات المرجعية من بين الخدمات العامة أو المباشرة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات , فقد فرضت زيادة حاجة المستفيدين للمعلومات ضرورة تفاعل هذه المكتبة ومراكز المعلومات مهم من خلال الإجابة عن استفساراتهم المعلوماتية , وتقديم الإرشاد لهم ومساعدتهم

<sup>1</sup> المدادحة احمد نافع . المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات . عمان : مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع. 2012 ص 85\_86.

<sup>2</sup> المدادحة احمد نافع , الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. عمان : دار المعزز للنشر والتوزيع, 2009. ص43.

<sup>3</sup> هاني , مجمد. خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات . دسوق : العلم والايمان للنشر والتوزيع, 2014 , ص 160.

<sup>4</sup> قاري, عبد الغفور عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات: انجليزي-عربي. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية, 2000. ص250.

الوصول إلى المعلومات المطلوبة وتدريبهم على استخدام المراجع وطرق استخدام المعلومات بما يحقق رضاهم ويلبي حاجتهم المعلوماتية

- والخدمة المرجعية الحديثة الناجحة ثلاثة متطلبات أساسية هي :
  - ✓ مجموعة غنية من العمال المرجعية كالفواميس والمعاجم والأدلة والمراجع الجغرافية وغيرها المطبوعة والإلكترونية
  - ✓ اختصاصيو معلومات مؤهلون علميا وتقنيا ولديهم الخبرة الكافية لذلك
  - ✓ توافر التكنولوجيا اللازمة لاسترجاع المعلومات والتشيك مع قواعد البيانات وشبكات المعلومات وبخاصة الانترنت
- وتقسم الخدمات المرجعية إلى نوعين رئيسيين
  1. الخدمات المرجعية الغير مباشرة , وتشتمل الإجابة عن استفسارات المستفيدين واستفساراتهم وإرشادهم وتوجيههم إلى المراجع المناسبة , وتعليمهم وتدريبهم على استخدام المراجع اللازمة وإعداد القوائم الببليوغرافية لهم
  2. الخدمات المرجعية الغير مباشرة, وتشتمل اختيار المراجع المناسبة واستلامها وترتيبها على الرف وتقييمها وضبط إعارتها الداخلية وإعداد فهرس لها وإعداد الإحصائيات والتقارير اللازمة<sup>1</sup>.

وفي تعريف أخر هي الإجابة عن كافة الأسئلة والاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد والباحثين ولا تقتصر الخدمة المرجعية على هذا فقط بل تتعداها لتشمل المهام والوظائف والخطوات اللازمة كلها التي تتطلبه عملية الإجابة عن الاستفسارات واسئلة المراجعين<sup>2</sup>

#### 4.4.4.4 الخدمة الببليوغرافية :

يرجع أصل كلمة ببليوغرافيا إلى اللغة الإغريقية وهي مكونة من كلمتين , الأولى ببليون *biblion* ومعناها كتيب صغير, والثانية غرافيا *graphia* ومعناها الكتابة والنسخ وكان معناها يتركب من هاتين الكلمتين فكانت تدل كتابة الكتب أو نسخ الكتب. وقد تطور معنى الببليوغرافيا ومدلولها على مر العصور, ففي العصور القديمة كان يطلق عليها صناعة الكتب الي تأليفها , نسخها وتوضيحها بالصور والرسوم ثم انتقل هذا المعنى بالقرن الثامن عشر من كتابة الكتب الى الكتابة عن الكتب<sup>3</sup>

#### 5.4.4 الخدمات الإعلامية :

هي مجموعة الأساليب و الأنشطة التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات لاجتذاب القراء المستفيدين والتعريف بسياسية المكتبة وبرامجها وأنشطتها المختلفة من سائلها إقامة المعارض للكتب, وعرض الكتب الجديدة وإقامة المحاضرات والندوات, وصحيفة المكتبة, ودليل المكتبة... الخ

#### أهمية الخدمات الإعلامية :

◀ جذب اكبر عدد من المستفيدين والقراء.

<sup>1</sup> الدباس, ريا احمد . خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية. عمان : دار البداية ناشرون وموزعون. ص.148  
<sup>2</sup> بودجاجة , سعيدة . الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية :دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهدي. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر ل.م.د:تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق. أم البوق: جامعة العربي بن مهدي, 2016.  
<sup>3</sup> النوايسة , غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. مرجع سابق .ص.93.

- ◀ تعريف جمهور المستفيدين بسياسة المكتبة و برامجها.
- ◀ خلق جو من الصداقة والتعاون بين المكتبة والمجتمع المحيط بها<sup>1</sup>.

#### 6.4.4 خدمة تدريب المستفيدين :

هي عبارة عن برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع مراكز المعلومات وإكساب المستفيدين الحاليين والمحتملين القدرة على تحقيق الاستفادة الفعالة من مصادر المعلومات والاستفادة من الخدمات المكتبية والمعلوماتية وتمكينهم من القيام بكافة خدمات البحث العلمي ومتطلباته.

من ابرز الخدمات التي تحظى باهتمام كبير لدى المكتبات الجامعية بشكل عام وتتمثل في تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة التي تقدمها هذه المكتبات لهم كما تتضمن هذه الخدمة أنشطة مختلفة تقدمها المكتبة بهدف تعريف وتوعية المستفيدين وتدريبهم في عدد من المجالات والتعرف على إمكانيات المكتبة من مباني وقاعات ومجموعات ومصادر للمعلومات وأدواتها من فهارس وكشافات وأدلة وتجهيزات وآلات كالحاسبات الالكترونية وآلات التصوير والاستنساخ وأجهزة العرض والاستماع وقارنات مصغرة وغيرها وسبل الاستفادة منها والتعرف على خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة وسبل الاستفادة منها والمهارات المكتبية الأساسية، وتقوم المكتبات بعدد من الأنشطة لتحقيق غايتها تلك حسب نوع المكتبة وإمكاناتها<sup>2</sup>

#### 7.4.4 خدمة الدوريات :

لفظ دورية قد يتسع مدلوله بحيث يدخل تحته كل ما يصدر بصفة دورية منتظمة كالصحف والمجلات والحواليات والملاحق السنوية وقد يضيق معناه بحيث يقتصر على المجالات المتخصصة التي تصدر في مختلف فروع المعرفة البشرية وقد يتوسط فيشمل مدلوله المجالات والصحف على إطلاقها هذا المفهوم الأخير هو الشائع عند استعمال اللفظ عن المكتبيين وقد ورد في النتاج الفكري المتخصص تعريفات كثيرة ومتعددة لمصطلح الدوريات من أبرزها<sup>3</sup> :

- تعريف رانجاناتان ومن أقدم التعريفات حيث عرف الدورية . كأنها وعاء دوري , يشتمل كل مجلد من مجلداته على عدد من الإسهامات التي لاتشكل عرضا متصلا لموضوع واحد وعادة ما تكون من تأليف مؤلف أو أكثر , كما أن الموضوع والمؤلفين عادة ما يختلفون من مجلد إلى آخر
- تعريف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات فقد عرف الدوريات بأنها مطبوعات تصدر على فترات منتظمة , بحيث يظل الترقيم متتاليا من عدد لآخر ويتضمنا عمالا للعديد من المؤلفين في موضوعات مختلفة.

<sup>1</sup> النوايسة غالب عوض .مرجع نفسه.ص 108.

<sup>2</sup> حمودي ,سارة .الخبرات المهنية للعاملين بالمكتبات الجامعية ودورها في تطوير الخدمات.مجلة دراسات وأبحاث :المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية,جامعة سطيف,العدد 25, ديسمبر2016.

<sup>3</sup> النوايسة غالب عوض .الدوريات التقليدية والالكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات.عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع,2005,ص30.

**8.4.4 خدمة الإحاطة الجارية :**

هي الإمام بالتطورات الحديثة في أي فرع من فروع المعرفة خاصة ما يهم منها مستفيدين لهم اهتمام بهذه التطورات , وهذا الاهتمام قد يكون نتيجة رغبة شخصية في التعرف على أحدث ما نشر عن موضوع معين من أجل التطلع عليه أو استخدامه في البحث أو التدريس أو الاستفادة منه في كتابة مقالات أو تقارير أو كتب . أو الاستعانة به في إدارة قسم أو هيئة أو شوكة أو التعرف على اتجاهات المنافسين من شركات ومنظمات في مجالات معينة أو استخدامها في تخطيط برامج المستقبل في مجالات معينة وغير ذلك من الأمور .

وتفيد الإحاطة الجارية بصفة عامة في تعرف المستفيد على التيارات الفكرية والعلمية الحديثة ولذلك قد ترمق أهمية هذا الشخص (الموظف) في ميدان عمله والاجتماعات نظرا لوضوح مدى تلمسه التطورات الحديثة في مجالات تخصصه .

وتأخذ الإحاطة الجارية أشكال مختلفة من بينها :

- ✓ التعرف على نظريات ومفترضات حديثة.
  - ✓ التعرف على مشاكل جديدة تحتاج إلى دراسة وحلول.
  - ✓ التعرف على طرق علمية جديدة لحل مشاكل قديمة وحديثة .
  - ✓ التعرف على ظروف جديدة لها تأثيرها على ما يفعله مختصين آخرين وكيفية عمله<sup>1</sup>.
- وللغالبية العظمى من المختصين وغيرهم يعني مفهوم خدمة الإحاطة الجارية التعرف على محتويات المطبوعات الحديثة في مجالات معينة . وهذا يختلف حسب الأوضاع<sup>2</sup>

**9.4.4 خدمة البث الانتقائي للمعلومات:**

هو جزء لا يتجزأ من خدمة الإحاطة الجارية , حيث يحيط بعض المستفيدين بجانب واحد من جوانب اهتماماتهم وبناءا على ذلك فانه يختص بجزء منتقى من المعلومات بعدد منتقى من المستفيدين , ومعنى ذلك انه الوجه المتطور من خدمة الإحاطة الجارية<sup>3</sup> .

**9.4.4 التكشيف indexing :**

هو عملية إعداد الكشافات أو إعداد مداخل الكشاف التي للوصول إلى المعلومات في مصادرها. يزخر النتاج الفكري في علم المكتبات والمعلومات بمفاهيم متعددة للتكشيف ومن هذه المفاهيم تعريف محمد فتحي عبد الهادي<sup>4</sup> التكشيف: بأنه عملية خلق المداخل في كشاف أو إعداد المداخل التي تقود للوصول إلى المعلومات في مصادرها المتلفة.

**11.4.4 الاستخلاص :**

<sup>1</sup> محمد , محمد أمان . خدمات المعلومات مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية . الرياض : دار المريخ للنشر , 1985 . ص13.

<sup>2</sup> محمد , محمد أمان . مرجع نفسه , ص14.

<sup>3</sup> سلامة محمد , عبد الحافظ . خدمات المعلومات وتنمية المكتبات المكتبية . عمان : دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع , 1997 .

ص44.

<sup>4</sup> عبد الهادي, محمد فتحي. التكشيف لأغراض استرجاع المعلومات. جدة: مكتبة العلم, 1982. ص11.

يعرف محمد محمد أمان بأنه :عملية التلخيص العلمي للخصائص أو العناصر الجوهرية في مقالة أو بحث أو تقرير علمي أو إداري أو اختراع أو رسالة جامعية أو أي وعاء من أوعية المعلومات .

#### 12.4.4 خدمة البحث بالاتصال المباشر on line searching :

ورد في أدبيات علم المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة للبحث بالاتصال المباشر تعرض لها ذوي الاختصاص, من أبرزها التعريفات التالية :

- التعريف الأول: البحث بالاتصال المباشر: عبارة عن قواعد بيانات محوسبة computer zed يمكن البحث فيها بطريقة تفاعلية ايعازية تحاوريه conversational عن طريق طرفي أو نهائي terminal موصول بالحاسب الرئيسي, وأحيانا يكون هذا الطرفي على مسافة الأميال من الحاسب المركزي<sup>2</sup>.
- التعريف الثاني: عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري عن طريق استخدام الحاسوب والمحطات الطرفية terminals والمحولات modems , إضافة إلى البرمجيات الجاهزة التي تزود المستفيدين بإجراءات تخزين واسترجاع قواعد المعلومات المقروءة أليا.

وهناك تسميات مختلفة تطلق على خدمة البحث بالاتصال المباشر منها :

- البحث الآلي المباشر.
- الاسترجاع على الخط المباشر .
- التواصل على الخط المباشر .
- البحث على الخط المباشر الفوري.

ولكن تسمية خدمات البحث بالاتصال المباشر من أكثر التسميات شيوعا واستخداما في الوقت الحاضر.

#### 13.4.4 خدمة استرجاع المعلومات information rot rival serice :

هي مجموعة من الخطوات والعمليات المتعاقبة التي تجري لإيجاد المعلومات الضرورية أو لإيجاد الوثائق التي تحوي هذه المعلومات مع استرجاع هذه الوثائق أو نسخ منها .

وعلى ذلك فإنه يمكن لأي نظام صمم لتيسير مهمة بحث الإنتاج الفكري أن يسمى بنظام استرجاع المعلومات<sup>3</sup>.

#### 14.4.4 خدمة الترجمة :

تعرف خدمة الترجمة هي ترجمة البحوث والأعمال العلمية المتخصصة أيا كان مجالها ويجب الاهتمام هنا بالمادة العلمية التي تتمثل عليها الوثائق المترجمة ومن الاهتمام بشكل أو الأسلوب.

وقد جاءت خدمة الترجمة في مراكز المعلومات من اجل تخطي الحواجز اللغوية التي ينشر فيها الإنتاج الفكري حيث يصدر الإنتاج الفكري في أكثر من خمسين لغة من لغات العالم , والترجمة

<sup>1</sup> محمد, محمد أمان . مرجع سابق.ص 67.

<sup>2</sup> قاسم, حشمت.خدمات المعلومات :مقوماتها وأشكالها. القاهرة:مكتبة غريب, 1984.ص378.

<sup>3</sup> النوايسة غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. مرجع سابق.ص248.

ليست هي السبيل الوحيد لتخطي الحواجز اللغوية وإنما تدخل ضمن مجموعة من السبل التي تعمل فيما بينها وبشكل متكامل على تيسير الانتفاع بالإنتاج الفكري الصادر باللغات الأجنبية وتشتمل هذه السبل مايلي :

- تعلم اللغات الأجنبية .
- إصدار دوريات تشتمل على مستخلصات إعلامية باللغة القومية أو اللغة السائدة في النشاط العلمي.
- إعداد المستخلصات المحلية.
- توفير ترجمات مختارة للوثائق ذات الأهمية المتوقعة .
- توفير ترجمات كاملة لقطاعات معينة من الإنتاج الفكري الأجنبي<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> قاسم, حشمت, مرجع سابق, ص279.

## تمهيد:

تعتبر الدراسة الميدانية عنصرا أساسيا في إعداد البحوث فهي المفتاح لباب المعرفة بما يحيط الإنسان من ظواهر طبيعية وبشرية وهذا من خلال ما يمكن التوصل إليه من نتائج ذات قيمة علمية وعملية تعكس وتفسر الواقع المدروس وهذا عن طريق إتباع المنهج الملائم للظاهرة المدروسة وعن طريق جمع البيانات الدقيقة وبالاعتماد على انسب الأدوات والأساليب المنهجية من خلال هذا الفصل سوف نتطرق إلى إجراءات الدراسة الميدانية المتبعة في البحث للتعرف على دور السلوك التنظيمي في الرفع من مستوى خدمات المستفيدين وهذا انطلاقا من البيانات المستقاة من الدراسة. الميدانية المعتمدة على استمارة الاستبانة كوسيلة و أدوات أساسية لجمع المعطيات وتحليل البيانات.

## 1.5-التعريف بمكان الدراسة الميدانية

### 1.1.5- التعريف بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية:

تقع مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية خارج الكلية حيث تتوسط كل من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وبيت الشباب , حيث تم الانتقال إلى المقر الجديد في الأشهر الأخيرة من سنة 2016. وهي مبنى تابع لوزارة الثقافة استخدمته جامعة العربي التبسي بداية من العام الدراسي 2016/2017 لضيق المبنى القديم وعدم استيعابه للعدد المتزايد للمستفيدين. وتتكون المكتبة من: الطابق الأرضي يوجد به :

- ✓ بنك الإعارة الخارجية.
- ✓ قاعة مخصصة للأطروحات والمذكرات .
- ✓ قاعة الدكتوراه.
- الطابق الأول: يوجد به :
- ✓ بنك الإعارة الداخلية لقسم العلوم الاجتماعية .
- ✓ قاعة مطالعة مخصصة لقسم العلوم الاجتماعية .
- ✓ بنك الإعارة الداخلية لقسم العلوم الإنسانية.
- ✓ قاعة مطالعة مخصصة لقسم العلوم الإنسانية .
- إدارة المكتبة تتكون من:
- ❖ مكتب مدير المكتبة .
- ❖ مكتب رئيس مصلحة البحث والتوجيه البيبليوغرافي.
- ❖ مكتب رئيس مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي .
- الطابق الثاني غير مستغل ( تم إغلاقه).

### 2.1.5-حدود الدراسة :

يعتبر تحديد مجالات الدراسة خطوة هامة في اي دراسة ميدانية تتلخص في الحدود المكانية ,الحدود البشرية , الحدود الزمنية التي توضحها على النحو التالي:

#### 1.2.1.5-الحدود المكانية:

تقتصر الحدود المكانية على الحيز المكاني الذي خصص لإجراء دراستنا الميدانية حيث قمنا بهذه الدراسة في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة .

#### 2.2.1.5- الحدود الزمنية:

وهي المدة الزمنية التي يستغرقها الباحث في دراسة موضوع البحث قد انطلقت دراستنا منذ الموافقة على الموضوع إلى غاية توزيع الاستمارة واسترجاعها وصولاً إلى كتابة المذكرة .

### 3.2.1.5- الحدود البشرية:

تتجلى الحدود البشرية في مجموعة للمبحوثين الذين ستطبق عليهم أدوات البحث داخل المجال المكاني وقد شملت الدراسة كافة العاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية (ذكور وإناث)، (16) على اختلاف خبراتهم وطبيعة أعمالهم في المكتبة.

### 2.5-منهج الدراسة :

المنهج هو الطريقة التأملية المقصودة نتيجة لتفكير منظم ويسر طبيعي للعقل وهو بذلك البرنامج الذي يحدد لنا السبيل للوصول إلى الحقيقة والطريقة المؤدية إلى الكشف عن الحقيقة العلمية ويشمل مجموعة من الإجراءات التي يصفها الباحث من أجل بحثه وقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي المعتمد على التحليل من خلال تحليلنا لما جاءت به استمارة استبانته من أسئلة وكذا التعليق على الإجابات المختارة وأيضاً إبداء آراء فيها ويعود اختيار هذا المنهج كونه النسب لمثل هذه الدراسات ويقوم على تجميع المعلومات والبيانات اللازمة عن ظاهرة ما لوصف خصائصها ومميزاتها وتحليلها وصولاً إلى النتائج.

### 3.5-عينة الدراسة :

استهدفت هذه الدراسة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية كل العاملين في المكتبة الدائمين وغير الدائمين في علم المكتبات وعددهم الإجمالي يقدر ب 16 عامل وعليه تم توزيع 16 استمارة استبانته وتم استرجاعها بأكملها نظراً لتواجد العمال داخل المكتبة.

### 4.5-أدوات جمع البيانات :

يتوقف نجاح أي بحث إلى حد كبير على حسن استخدام الأدوات المناسبة من أجل الحصول على المعلومات وبيانات حول المشكلة أو الظاهرة المراد دراستها , وقد اعتمدنا في دراستنا على استعمال أداة الاستبيان كونها الوسيلة الأفضل في قياس الحقائق وتنقل الوقائع الحقيقية .

### 5.5- الاستبيان :

وقمنا بتصميم الاستبيان وفق طرحنا الإشكالية موضوع البحث بطرح 23 سؤالاً ولقد اعتمدنا خلال طرحنا لهذه الأسئلة على أسئلة مغلقة ونصف مفتوحة حيث تم تصميمه وفق الفرضيات الموضوعية مسبقاً وذلك وفق ثلاث محاور .

**المحور الأول:** السلوك التنظيمي في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-تبسة.

**المحور الثاني:** خدمات المستفيدين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-تبسة.

**المحور الثالث:** دور السلوك التنظيمي في الرفع من مستوى خدمات المستفيدين من مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-تبسة.

## تمهيد:

قبل التطرق إلى تحليل بيانات الدراسة يجدر بنا أن نعرف بعينة الدراسة التي سنحاول من خلالها معرفة دور السلوك التنظيمي في الرفع من مستوى خدمات المستفيدين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تبسة بناء على ما تم استنطاقه من استمارة الاستبانة التي وجهناها إلى العاملين المتخصصين في علم المكتبات لمعرفة الأسلوب الذي يديرون به المكتبات الجامعية.

### تحليل البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
31,25%	05	شهادة الدراسات التطبيقية
43,75%	07	شهادة الليسانس
25%	04	شهادة الماستير
100%	16	المجموع

### جدول رقم (1) يبين البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 01 أن نسبة 43,75% من مجتمع الدراسة المتحصليين على شهادة ليسانس في تخصصات مختلفة , وهذا لان التوظيف على مستوى مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية في اغلب الأحيان يتطلب وجود المؤهل العلمي , ونجد أيضا نسبة 31,25% من حاملي شهادات الدراسات التطبيقية , وتعتبر منتشرة في مختلف المكتبات الجامعية , كما تمثل 25% من المتحصليين على شهادة الماستر في مختلف التخصصات. أو هذا يدل على ان المكتبة تعاني من نقص في عدد الموظفين المتخصصين

- استنتاجات البيانات الشخصية :

تمثلت الاستنتاجات المسجلة في :

43,75% من عينة الدراسة المتحصليين على شهادة ليسانس في مختلف التخصصات .

31,25% من عينة الدراسة حاملي لشهادات الدراسات التطبيقية .

25% من عينة الدراسة حاملي شهادة الماستر في مختلف التخصصات .

### تحليل المحور الأول: السلوك التنظيمي في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

س1 : ماذا يعني لك مفهوم السلوك التنظيمي ؟

النسبة	التكرار	الاحتمالات
--------	---------	------------

الفصل الخامس: دور السلوك التنظيمي في رفع مستوى خدمات المستفيدين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-تبسة.

المنظمات .	07	43.75%
فهم وتوقع سلوك العاملين في المنظمة والتحكم فيه.	09	56.25%
لم يسبق التعرف عليه.	00	00%
مفهوم آخر حدده.	00	00%
<b>المجموع</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**جدول رقم(2) يبين مفهوم السلوك التنظيمي.**

نلاحظ من خلال الجدول أن أعلى نسبة 56.25 % من مجتمع الدراسة يبين أن مفهوم السلوك التنظيمي هو فهم وتوقع سلوك العاملين في المنظمة والتحكم فيه ويرجع ذلك إلى أسلوب وتفكير وإدراك العاملين شخصياتهم ودوافعهم للعمل , رضاهم الوظيفي , اتجاهاتهم وقيمهم وكذلك ممارساتهم كأفراد وجماعات وتفاعل هذا السلوك مع بيئة المنظمة وذلك لتحقيق أهداف كل من العاملين والمنظمة في نفس الوقت كما توضح نسبة 43.75% من مجتمع الدراسة أن السلوك التنظيمي هو العلم الذي يهتم بالدراسة المنهجية لسلوك العنصر البشري في المنظمات حيث يرجع ذلك إلى أن السلوك التنظيمي هو محصلة التفاعل بين عدة متغيرات المتعلقة بالفرد وجماعات العمل والمنظمة كوحدة متكاملة .

**س2 : ماهو نوع السلوك التنظيمي المطبق في مكتبتكم؟**

الاحتمالات	التكرار	النسبة
سلوك حركي (ديناميكي) أي غير ساكن ويبحث عن المبادرات والإبداعات التي تؤدي إلى تحريك المنظمة .	07	41.17%
سلوك عقلاني أو رشيد (أي يرتبط بالواقع ويلتزم بها)	06	35.29%
سلوك متوازن (وهذا لا يعني السكون ولا يتناقض مع قاعدة الحركة)	04	23.52%
<b>المجموع</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

**جدول رقم(3) يبين نوع السلوك التنظيمي المطبق في المكتبة.**

نلاحظ من خلال الجدول أن أعلى نسبة 41.17 % من مجتمع الدراسة يبين ان نوع السلوك التنظيمي المطبق في المكتبة هو سلوك حركي ديناميكي أي غير ساكن ويبحث عن المبادرات والبدعات التي تؤدي الى تحريك المنظمة وهذا راجع حب العامل لمهنته والسعي الى تطويرها من خلال البحث عن طرق جديدة ومبادرات فعالة من اجل مواكبة التطور الحاصل في المكتبات الأخرى وتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين وهذا راجع إلى توفير الجو الملائم للعمال لتنفيذ إبداعاتهم ومبادراتهم.

أما نسبة 35.29% من مجتمع الدراسة يرى ان نوع السلوك التنظيمي المطبق عقلاني رشيد أي

الفصل الخامس: دور السلوك التنظيمي في رفع مستوى خدمات المستفيدين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-تبسة.

يرتبط بالواقع ويلتزم به ويمكن إرجاع ذلك إلى نقص الإمكانيات الموفرة من طرف المكتبة وأيضا يمكن إرجاعها إلى شخصية العامل في حد ذاتها الغير محبة للإبداع والمبادرات الجديدة ويلتزم بالوسائل الموفرة له دون السعي إلى التجديد ووضع بصمة خاصة له في المكتبة تحسين خدماتها.

أما نسبة 23.52% من مجتمع الدراسة يرى أن نوع السلوك التنظيمي المطبق في المكتبة هو سلوك متوازن وهذا لا يعني السكون ولا يتناقض مع القاعدة الحركية ويمكن إرجاع ذلك إلى حسن استغلاله للإمكانيات إذا وفرتها المكتبة وبطريقة فعالة من أجل تلبية احتياجات المستفيدين وأيضا إذا لم توفر المكتبة الإمكانيات تنقيد بالموجود دون توظيف إمكانياته وإبداعاته الشخصية.

س3 : ماهو الهدف من تطبيق السلوك التنظيمي في مكتبتكم؟

النسبة	التكرار	الاحتمالات
20%	04	تفسير السلوك التنظيمي
40%	08	التنبؤ بالسلوك التنظيمي
40%	08	السيطرة والتحكم في السلوك
100%	20	المجموع

جدول رقم(4) يبين الهدف من تطبيق السلوك التنظيمي في مكتبتكم

نلاحظ من خلال الجدول(4) ان أول نسبة من مجتمع الدراسة هي 40 % وقد تشارك فيها كل من التنبؤ بالسلوك والسيطرة والتحكم في السلوك وهذا راجع إلى إدراك العامل لأهمية التنبؤ بالأحداث في المستقبل من أجل معرفة كيفية مواجهة الصعوبات التي قد تواجهها المكتبة في المستقبل من أجل تجاوزها أما بالنسبة للسيطرة والتحكم في السلوك فهذا من أهم وأصعب الأهداف فعندما يفكر المدير كيف يمكنه أن يجعل العاملين يبذلون جهد أكبر في العمل فهو بذلك يحقق الهدف والكفاءة والفعالية في أداء المهام وبذلك يتحصل المستفيد على احتياجاته.

أما نسبة 20 % من مجتمع الدراسة يرون أن الهدف من تطبيق السلوك التنظيمي في المكتبة هو تفسير السلوك التنظيمي وهذا راجع إلى أن فهم أي ظاهرة يبدأ بتفسير واستخدام هذا الفهم لتحديد سبب تصرف العامل فماذا حدث مثال مشكلة في المكتبة يقوم المسؤول بتفسير أسباب المشكلة وإدراكها من أجل إيجاد الحلول المناسبة لها وتجنب الوقوع في نفس المشكل مستقبلا.

س4 : من محددات السلوك التنظيمي نجد التعلم حسب رأيكم ماهي العوامل المؤثرة في عملية التعلم في المكتبة ؟

النسبة	التكرار	الاحتمالات
21.73%	05	الاستعداد الفكري للتعلم
52.17%	12	الثقافة العامة
26.08%	06	الاهتمام بالتفاصيل
100%	23	المجموع

جدول (5) يبين العوامل المؤثرة في عملية التعلم في المكتبة.

الفصل الخامس: دور السلوك التنظيمي في رفع مستوى خدمات المستفيدين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-تبسة.

نلاحظ من خلال الجدول (5) أن أعلى نسبة من مجتمع الدراسة هي 52.17% يرون أن العوامل المؤثرة في عملية التعلم في المكتبة هي الثقافة العامة ويمكن إرجاع ذلك إلى اختلاف تخصصات العاملين فمنهم اتصال ومنهم إدارة ومنهم مكتبات وهذا يضطرهم إلى استخدام معارفهم من اختصاصاتهم المختلفة من أجل تقديم خدمات أفضل للمكتبة وتسهيل عملية التواصل مع المستفيدين ومساعدتهم في الحصول على المعلومات .

ونسبة 26.08% من مجتمع الدراسة يرون أن العوامل المؤثرة في عملية التعلم في المكتبة والاهتمام بالتفاصيل وهذا قد يرجع إلى طبيعة وشخصية العامل في المكتبة المحبة للإتقان والتركيز على التفاصيل والإلهام بها من أجل إنجاز العمل وتحقيق أهداف المكتبة .

أما نسبة 21.73% من مجتمع الدراسة يرون أن العوامل المؤثرة في عملية التعلم هي استعداد فكري للتعلم وهذا راجع إلى رغبة العامل في التطور وجاهزيته الفكرية للتعلم ويجب أن يكون التعلم مصحوبا بالتطبيق.

س5: هل تعتبر الدافعية والقدرات القوة التي تقيم سلوك العاملين في المكتبة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	14	87.5%
لا	02	12.5%
المجموع	16	100%

جدول (6) يبين الدافعية والقدرات هما اللذان يقيمان سلوك العاملين في المكتبة.

نلاحظ من خلال الجدول (6) أن أعلى نسبة من مجتمع الدراسة 87.5% توضح أن الدافعية والقدرات هي القوة التي تقيم سلوك العاملين في المكتبة ويمكن إرجاع ذلك إلى أن الدافعية تعتبر عاملا هاما أساسيا يتفاعل مع قدرات العامل ليؤثر على السلوك الذي يبديه العامل في العمل وهي تمثل القوة إلى تحرك وتستثير العامل لكي يؤدي العمل بحماس ورغبة ويبرز ذلك في كثافة الجهد الذي يبديه وفي درجة مثابرته واستمراره في الأداء وفي مدى تقديمه لأفضل ما عنده من أجل تحقيق أهداف المكتبة.

أما نسبة 12.5% من مجتمع الدراسة يرون أن الدافعية والقدرات ليست القوة التي تقيم سلوك العاملين في المكتبة ويمكن إرجاع ذلك إلى عدم تفكير العامل في تحقيق أهداف المكتبة وعدم اهتمامه باحتياجات المستفيدين وأيضا أن يرجع إلى أن العامل ليس لديه قوة استجابة من خلال رفضه لبذل أي مجهود من أجل القيام بعمله.

س6: حسب رأيكم هل القيادة الإدارية تشجع المبادرات الفردية والأفكار الخلاقة داخل المكتبة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	13	81.25%
لا	03	18.75%
المجموع	16	100%

جدول (7) يبين القيادة الإدارية تشجع المبادرات الفردية والأفكار داخل المكتبة.

الفصل الخامس: دور السلوك التنظيمي في رفع مستوى خدمات المستفيدين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-تبسة.

نلاحظ من خلال الجدول (7) أن أعلى نسبة 81.25% من مجتمع الدراسة يرون أن القيادة الإدارية تشجع المبادرات الفردية والأفكار الخلاقة داخل المكتبة وهذا راجع إلى الصفات التي يمكن أن يتمتع بها القائد مثل قوة الشخصية وتنبع تلك القوة من الصفات الشخصية في القائد وذلك من خلال الجاذبية التي يملكها ويعمل على جذب الآخرين وذلك من خلال الاعتقاد والثقة في قدرة وكفاءة القائد في التغلب على الصعوبات والعقبات ويستخدم القائد القوة لدعم أي محاولة للتأثير وبصفة عامة كلما كان هناك قدر أكبر من القوة متاح للقائد كلما كان أكثر كفاءة في محاولة التأثير على الآخرين كما أن الجمع بين أكثر من مصدر من مصادر القوة سوف يعزز موقف القائد في التأثير على المواقف التي يواجهها حيث لو فرض أن القائد لا تتوفر فيه قوة العلم أو المعرفة فإنه سوف يلجأ إلى الحصول عليها من الآخرين ويمكن أن يرجع إلى قوة المعلومات والخبرة وقوة الإقناع حيث يملك معظم المديرين بحكم مناصبهم الوظيفية قدرا كبيرا من المعلومات التي قد لا تتاح لغيرهم من الموظفين وهذه قد تعطيهم قدرا من التأثير على الآخرين من خلال الشعور وإدراك الآخرين بأنهم على صواب وهذا يشجع المبادرات الفردية والأفكار الخلاقة داخل المكتبة وهذا يجعل العامل يتمتع بعمله ويتحدى لأداءه وإنجازه.

أما نسبة 18.75% من مجتمع الدراسة يرون أن القيادة الإدارية لا تشجع المبادرات الفردية والأفكار الخلاقة داخل المكتبة ويمكن إرجاع ذلك إلى نمط القيادة المتبع في المكتبة وهو القيادة الاستبدادية ويعتمد من خلالها على القوة والسلطة المتاحة في عملية اتخاذ القرار وتكون مركزية تحتفظ بها القائد لنفسه بينما مساهمة الأعضاء الآخرين في التأثير على القرار تكون معدومة وعملية الاتصال تتم من القائد للموظفين مع توقع الانضباط والطاعة وتنفيذ الأوامر وأي خروج عن تلك التعليمات فإن العقاب سوف تقع على المخالفين وهذا السبب كاف لقمع المبادرات الفردية والأفكار الخلاقة داخل المكتبة وهذا يؤثر على تحقيق أهدافها.

س7: هل تؤثر القيم السائدة في المكتبة على تحقيق اهداف المكتبة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	13	81.25%
لا	03	18.75%
المجموع	16	100%

جدول(8) يبين تأثير القيم السائدة في المكتبة على تحقيق أهدافها؟

نلاحظ من خلال الجدول (8) أن أعلى نسبة 81.25% من مجتمع الدراسة يرون أن القيم السائدة في المكتبة تؤثر على تحقيق أهدافها وذلك راجع إلى المعتقدات الموظفين والذين يعتبرونها مهمة ويلتزمون بها وتحدد لهم ما هو الصحيح وما هو الخطأ في التعامل وأداء مهامهم وتحدد اتجاهاتهم وتؤثر القيم الشخصية على الطريقة التي تنظر بها المدير إلى الأفراد والجماعات لذا فالعلاقات الشخصية تتأثر بقيم الفرد لذلك فالعامل الذي يوكل إليه اتخاذ القرار لحل مشكلة ما سيختار من البدائل المتاحة ما يتفق مع قيمة وأيضا وجود قيم مشتركة تمثل الدوافع التي توجه سلوك الأفراد لتحقيق الأهداف الحقيقية للمكتبة الأكثر انسجاما مع هذه القيم.

أما نسبة 18.75% من مجتمع الدراسة يرون أن القيم السائدة في المكتبة لا تؤثر في تحقيق أهدافها وهذا قد يرجع إلى أن القيم تقيد إبداعات ومبادرات العامل داخل المكتبة بحجة ان هذه الأفكار لا تتلاءم مع أخلاقه ومبادئه ومعتقداته وهذا يكون سبب في عدم تطور المكتبة وتحقيق أهدافها.

المحور الثاني : خدمات المستفيدين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية .

س8: نوعية الخدمات التي تقدمونها للمستفيدين ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
تقترحونها حسب خبرتكم	06	31.57%
تعدها حسب رغبة الطالب	13	68.42%
أخرى نذكرها	00	00%
المجموع	19	100%

جدول رقم (9) يبين نوعية الخدمات المقدمة للمستفيدين.

نلاحظ من خلال الجدول (9) أن أعلى نسبة 68.42% من مجتمع الدراسة يرون أن نوعية الخدمات التي يقدمونها يعدونها حسب رغبة الطالب وهذا راجع إلى مكانة الطالب المهمة وحرص المكتبة على تحقيق متطلباته وأهمية استشارته واخذ رأيه قبل تصميم وتوفير خدمات المكتبة وتحديد احتياجاته وذلك عن طريق التواصل معه لمعرفة متطلباته وعلى هذا الأساس تحدد المكتبة نوعية الخدمة التي تقدمها وذلك عن طريق بنك الإعارة ,والمصادر المطلوبة من طرف الطلبة أو التوجه إلى قاعات المطالعة وسؤالهم أو عن طريق خدمة البث الانتقائي أو الإحاطة الجارية وهي معرفة احتياجات المستفيدين في كل التخصصات .

أما نسبة 31.57% من مجتمع الدراسة يرون أن نوعية الخدمات التي يقدمونها تكون حسب خبرتهم وهذا راجع إلى اعتبار أنهم الأدرى بما قد يحتاجه الطلاب وهذا راجع إلى الخبرة التي يكتسبونها من خلال عملهم وتواصلهم مع الطلبة وأيضا الاعتماد على الإحصائيات التي تقوم بها المكتبة كل سنة من أجل تقييم خدماتها.

س9: هل تعدون برامج لتكوين القراء وتدريبهم على حسن استخدام المكتبة ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	11	68.75%
لا	05	31.25%
المجموع	16	100%

جدول رقم(10) يبين اعداد برامج لتكوين القراء وتدريبهم على حسن استخدام المكتبة.

الفصل الخامس: دور السلوك التنظيمي في رفع مستوى خدمات المستفيدين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-تبسة.

نلاحظ من خلال الجدول (10) أن أعلى نسبة 68.75 % من مجتمع الدراسة يقولون أنهم يعدون برامج لتكوين القراء وتدريبهم على حسن استخدام المكتبة وهذا راجع إلى توفر الإمكانيات المادية والبشرية لتدريب القراء على استخدام المكتبة وهذا يرجع بالإيجاب على المكتبة وتحقيق أهدافها وتلبية احتياجات المستفيدين .

أما نسبة 31.25% من مجتمع الدراسة يؤكدون أنهم لا يقومون بأي برامج لتكوين القراء وتدريبهم على حسن استخدام المكتبة وقد يرجع هذا إلى عدم توفر إمكانيات وأيضاً عدم إقتناع الإدارة بهذه الخطوة والعملية المهمة واعتبارها غير مهمة ومضيعة للوقت وأيضاً اعتماد الطالب على نفسه في عملية البحث عن المعلومة وأيضاً عدم التنسيق بين الإدارة والطلبة في ذلك.

إذا كانت الإجابة بنعم فهي تشتمل على

الاحتمالات	التكرار	النسبة
جولة في المكتبة	07	20.58%
محاضرات	03	8.82%
التدريب الفردي	09	26.47%
لوحة إرشادية وأدلة المكتبة	11	32.35%
تكنولوجيا التعليم والحاسبات	04	11.76%
أخرى أذكرها	00	00%
المجموع	34	100%

جدول (11) يبين برامج تكوين القراء وتدريبهم على حسن استخدام المكتبة

نلاحظ من خلال الجدول (10) أن أعلى نسبة 32,35% من مجتمع الدراسة يرون ان برامج تكوين القراء و تدريبهم على حسن استخدام المكتبة يشتمل على لوحات إرشادية و أدلة المكتبة وهذا راجع إلى سهولة استيعاب الطالب لهذه الوسيلة و انتشارها في جميع المكتبات وهي تستطيع أن تفهم الطالب ببساطة و سهولة و ترشده الى ما يبحث عنه دون عناء او الرجوع الى المكتبي أو العامل بالمكتبة .

أما نسبة 26,47% من مجتمع الدراسة يرون أن برامج تكوين القراء وتدريبهم على حسن استخدام المكتبة تشتمل على التدريب الفردي و هذا راجع إلى قلة إمكانيات المكتبة وعدم اهتمامها بالأنشطة التي تساعد المستفيد على البحث عن ما يريد و أيضاً قد يرجع إلى الطالب في حد ذاته الذي لا يسأل بل يعتمد على نفسه في الحصول على المعلومات دون اللجوء إلى المكتبي .

أما نسبة 20,58% من مجتمع الدراسة يرون ان برامج تكوين القراء وتدريبهم على حسن استخدام المكتبة يشتمل على جولات في المكتبة و هذا راجع الى وعي عمال المكتبة بأهمية هذه النشاطات من اجل تلبية احتياجات المستفيدين و تفصيل الخدمات المكتبية بشكل أسهل و أسرع.

أما نسبة 11.76 % من مجتمع الدراسة يرون أن برامج تكوين القراء وتدريبهم يشتمل على تكنولوجيا التعليم والحاسبات وقد يرجع ذلك إلى توفر الإمكانيات المادية التي يستخدمونها من اجل تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة .

الفصل الخامس: دور السلوك التنظيمي في رفع مستوى خدمات المستفيدين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-تبسة.

أما نسبة 8.82 % من مجتمع الدراسة يرونا أن برامج تكوين القراء تشمل في المحاضرات وهذا راجع إلى مبادرات بعض العمال وإبداعاتهم واهتمامهم بالطلاب وتلبية احتياجاتهم فيقدمون لهم محاضرات تفيدهم وتساعدهم .

س10: ما رأيك في فرض عقوبات صارمة على المستفيدين عند مخالفة النظام.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
تطبيقها لان المستفيد مهمل ويستحق العقاب	08	36.36%
تطبيقها للحرص على تطبيق النظام	11	50%
لا تطبقها لانك تتفهم أعمار المستفيد	03	13.63%
لا تطبقها لانك تفضل الترغيب على الترهيب	00	00%
المجموع	22	100%

جدول رقم (12) يبين فرض عقوبات صارمة على المستفيدين عند مخالفة النظام.

نلاحظ من خلال الجدول (12) أن أعلى نسبة 50% من مجتمع الدراسة يرون انه يجب تطبيقها للحرص على تطبيق النظام وهذا راجع إلى أن المكتبة تتبع نظام معين وقوانين تسييرها وتسعى دائما لتطبيقها على المستفيدين والعمال في ان واحد وهذا مكن اجل تحقيق أهداف المكتبة ولا تستثني أي فرد من العقوبات عند ارتكابه للأخطاء التي تمس بسيرورة أعمال المكتبة .

أما 36.36% من مجتمع الدراسة يرون ضرورة تطبيقها لان المستفيد مهمل ويستحق العقاب وهذا راجع فعلا إلى إهمال المستفيد وعدم محافظته على الوسائل والإمكانيات المقدمة له من طرف المكتبة التي تساعد على تلبية احتياجاته ولذلك وجب فرض هذه العقوبات لردعه ونذكر منها إتلاف الكتب وعدم المحافظة على الكتب واستخدام الهواتف النقالة وكل هذه الأشكال أشياء تجعل من الضروري وضع عقوبات من طرف المكتبة .

أما نسبة 13.63% من مجتمع الدراسة لا يطبقون العقوبات لأنهم يتفهمون أعمار المستفيد وذلك راجع إلى شخصية المكتبي وخبرته في التعامل مع المستفيدين وتقدير ظروفهم وضغوطاتهم من جراء البحوث التي يقومون بها والتي تؤثر عليهم فيعمل المكتبي على تجاوز أخطائهم من اجل تجنب تعطيل سيرورة خدمات المكتبة وأيضا تجنب عزوف الطلبة على المجيء للمكتبة جراء تطبيق هذه العقوبات الصارمة عليه .

س11: كيف تقيم رضا المستفيدين من خدمات المكتبة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
------------	---------	--------

الفصل الخامس: دور السلوك التنظيمي في رفع مستوى خدمات المستخدمين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-تبسة.

تقارير العمال	05	16,12%
آراء المستخدمين	14	45,16%
الاقتراب من مصالح الإعارة و قاعات المطالعة	05	16,12%
سمعة المكتبة في الخارج	07	22,58%
أخرى	00	00%
المجموع	31	100%

جدول(13) يبين تقييم رضا المستخدمين من خدمات المكتبة.

نلاحظ من خلال الجدول (13) أن أعلى نسبة 45.16% من مجتمع الدراسة يرى أن رضا المستخدمين من خدمات المكتبة يكون من خلال آراء المستخدمين وهذا يرجع إلى أن المستخدم هو العنصر الأساسي الذي يجب تلبية احتياجاته ومنه فقط نعرف هل هو راض عن خدمات المكتبة أم لا وهذا يتم عن طريق سؤاله ومعرفة رأيه في الخدمة المقدمة له.

أما نسبة 22.58% من مجتمع الدراسة يرى أن رضا المستخدمين من خدمات المكتبة يكون من خلال سمعة المكتبة بالخارج وهذا يمكن أن يكون عن طريق مقارنتها مع المكتبات الأخرى وهل هي تحقق رضا المستخدمين وذلك عن طريق أفراد من خارج المكتبة.

ولقد اشتركت تقارير العمال والاقتراب من مصالح الإعارة وقاعات المطالعة بنفس النسبة وهي 16.12% وهذا راجع إلى دور العمال في الاقتراب من قاعات المطالعة ومصالح الإعارة , وأيضاً تقاريرهم السابقة الناتجة عن الاتصال بالطلبة ومعرفة متطلباتهم والاستفسار عن ما إذا كان الطالب راض عن ما يقدم له من خدمات.

س12: حسب رأيكم ما هو أكثر عامل مؤثر في تقديم الخدمة المكتبية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
مجتمع المستخدمين	14	43.75%
حجم المكتبة	04	12.5%
اهداف المكتبة	05	15.62%
نوع المكتبة	01	3.12%
العاملين في المكتبة	08	25%
المجموع	32	100%

جدول رقم(14) يبين العوامل المؤثرة في تقديم الخدمة المكتبية.

نلاحظ من خلال الجدول (14) أن أعلى نسبة 43.75% من مجتمع الدراسة يرى أن أكثر عامل مؤثر في تقديم الخدمة المكتبية هو مجتمع المستخدمين وهو راجع أن الطالب هو المستخدم الأساسي من خدمات المكتبة ويجب التركيز عليه في تصميم خدمات المكتبة فكلما كان المستخدم راض عن الخدمات كلما كانت أهداف المكتبة محققة والمكتبة ناجحة ومتطورة وتستطيع منافسة المكتبات الأخرى .

## الفصل الخامس: دور السلوك التنظيمي في رفع مستوى خدمات المستفيدين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-تبسة.

أما نسبة 25% من مجتمع الدراسة يرى أن أكثر عامل مؤثر في تقديم الخدمة المكتبية هم العاملين في المكتبة وهذا راجع إلى العامل هو الذي يقدم الخدمة ويملك مهارات وخبرات تمكنه من تحقيق أهداف المكتبة وهي تلبية احتياجات المستفيدين والعامل هو المؤشر الأساسي الذي يقيس به نجاح المكتبة كلما كان العامل ملم ومهتم بوظيفته كلما تحققت أهداف المكتبة .

أما نسبة 15.62% من مجتمع الدراسة يرى أن أكثر عامل مؤثر في تقديم الخدمة المكتبية هو أهداف المكتبة ويمكن إرجاع ذلك إلى التخطيط الاستراتيجي الذي تقوم به المكتبة وهذا يجعلها تسعى لتحقيق أفضل الخدمات لتلبية احتياجات المستفيدين فلا تضع أي شيء في الحسبان إلى تحقيق أهداف المرسومة .

أما نسبة 12.5% من مجتمع الدراسة يرى أن أكثر عامل مؤثر في تقديم الخدمة المكتبية هو حجم المكتبة كلما كانت المكتبة كبيرة كلما أصبحت خدماتها أوسع واشمل وفعالة في تلبية احتياجات مستفيديها.

أما نسبة 3.12% من مجتمع الدراسة يرى أن أكثر عامل مؤثر في تقديم الخدمة المكتبية هو نوع المكتبة وهو راجع إلى أن كل مكتبة تقدم خدمات حسب تخصصها وتقوم بنشاطاتها لتلبية لرغبة مستفيديها.

**المحور الثالث: دور السلوك التنظيمي في الرفع من مستوى خدمات المستفيدين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية .**

**س15: هل تنعكس الكفاءات والخبرات المهنية على أداء العاملين في المكتبة.**

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	14	87.5
لا	02	12,5
المجموع	16	100

**جدول رقم (15) يبين انعكاس الكفاءات والخبرات المهنية على أداء العاملين في المكتبة .**

نلاحظ من خلال الجدول (15) أن أعلى نسبة 87.5% من مجتمع الدراسة يرون أن الكفاءات والخبرات تنعكس على أداء العاملين في المكتبة وهذا راجع إلى العامل هو العنصر الأساسي في المكتبة ويجب أن يتمتع بكفاءات وخبرات تحول له تقديم الخدمات بشكل أفضل وبذلك تحقق أهداف المكتبة ولأنه من خلال كفاءاته ومهاراته يستطيع جذب المستفيدين وإقناعهم بأهمية المعلومات .

أما نسبة 12.5% من مجتمع الدراسة يرى أن الكفاءات والخبرات المهنية لاتعكس على أداء العاملين في المكتبة وهذا قد يرجع إلى عدم اهتمام العامل بتطوير خدمات المكتبة واكتفائه بتلبية احتياجات المستفيد دون بذل جهد اكبر لمساعدته على البحث عن المعلومة .

إذا كانت الإجابة بنعم تنعكس من خلال:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
توصيل المعلومات إلى طالبيها	08	44.44%
جذب المستفيدين وإقناعهم بأهمية المعلومات	10	55.55%
أخرى	00	00%
<b>المجموع</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

جدول رقم(16) يمثل انعكاس الكفاءات والخبرات المهنية على أداء العاملين في المكتبة.

نلاحظ من خلال الجدول (16) أن أعلى نسبة 55.55% من مجتمع الدراسة يرى ان الكفاءات والخبرات المنية للعاملين في المكتبة تنعكس من خلال جذب المستفيدين وإقناعهم بأهمية المعلومات وذلك من خلال تواصل المكتبي مع المستفيد وإقامة نشاطات لجذبه وتدريبه على كيفية استخدام خدمات المكتبة.

أما نسبة 44.44% من مجتمع الدراسة يرى أن الكفاءات والخبرات المهنية للعاملين في المكتبة تنعكس من خلال توصيل المعلومات إلى طالبيها وذلك يرجع إلى اكتسابه شخصية قوية وفعالة تتمتع بمهارة إيصال المعلومة بأسهل الطرق.

س14: حسب رأيكم ما هو الأسلوب الفعال في تحفيز العامل بالمكتبة من اجل تقديم أفضل الخدمات .

الاحتمالات	التكرار	النسبة
اسناد عمل مثير للعامل	02	08%
منح العامل المكانة المناسبة و الوظيفة المرموقة والمكتب المناسب	07	28%
منحه الحوافز بأنواعها	09	36%
اعطاء حرية المبادرة و الابداع للعامل	07	28%
<b>المجموع</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

جدول رقم(17) يمثل الأسلوب الفعال في تحفيز العامل بالمكتبة من اجل تقديم أفضل الخدمات

نلاحظ من خلال الجدول (17) أن أعلى نسبة 36% من مجتمع الدراسة يرى أن الأسلوب الفعال في تحفيز العامل بالمكتبة من اجل تقديم أفضل الخدمات هي منحه الحوافز بأنواعها و هذا راجع إلى طبيعة العامل المحب للأمور التي تحفزه على تأدية مهامه بأكمل وجه و تساعده على التطور و تحقيق أهداف المكتبة و الحوافز منها المادية و المعنوية و لنظام الحوافز فوائد عديدة للعامل و المكتبة على حد سواء و ذلك من خلال إشباع حاجات و رغبات العاملين بمختلف أنواعها ومنها الحاجة المادية للنقود و الحاجة المعنوية للاحترام و التقدير و إثبات الذات و أيضا جذب المهارات و الكفاءات و الأدمغة المتميزة للعمل بالمكتبة و أيضا تنمية روح التعاون بين العاملين في المكتبة و بذلك تحقيق أهدافها .

أما نسبة 28% من مجتمع الدراسة تتشابه عند كل من منح العامل المكانة المناسبة و الوظيفة المرموقة و المكتب المناسب و أيضا إعطاء حرية المبادرة و الإبداع للعامل و يرجع ذلك إلى أن العامل كل ما يتم الاهتمام به كل ما قدم أكثر للمكتبة و قام بوظيفته على أكمل وجه و الإحساس

بالحرية في اتخاذ القرار و تفويض صلاحيات له يجعله يتقن أكثر و يحاول تطوير خدمات المكتبة و تقديمها بشكل أفضل ليتناسب مع الحوافز المقدمة له من طرف المكتبة .

أما نسبة 08% من مجتمع الدراسة يرى أن الأسلوب الفعال في تحفيز العامل بالمكتبة من أجل تقديم أفضل الخدمات و إسناد عمل مثير للعامل و هذا يجعله يهتم أكثر بالعمل الموكل إليه و يحاول تطبيقه و إتقانه من أجل كسب ثقة الإدارة أولاً من أجل تقديم خدمات أكثر فعالية المكتبة و بهذا يلبي احتياجات المستفيدين و يحس بمكانته و حبه لمهنته من جهة أخرى .

#### س15 : ما هي الحاجة أو السبب الرئيسي لتكوين فرق العمل في مكتبكم .

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الحاجة إلى الإنتماء	05	17,85%
الحاجة إلى التقدير	05	17,85%
الحاجة للأمن	02	7,14%
التعاون على العمل لإنجاحه	11	39,28%
الاتجاه في النظرة أو الوجهة	05	17,85%
أخرى	00	00%
المجموع	28	100%

#### جدول رقم (18) يبين الحاجة أو السبب الرئيسي لتكوين فرق العمل في المكتبة .

نلاحظ من خلال الجدول 17 أن أعلى نسبة 39,28% من مجتمع الدراسة يرى أن الحاجة أو السبب الرئيسي لتكوين فرق العمل في المكتبة هو التعاون على العمل لإنجاحه وهذا يرجع إلى هدف المكتبة الرئيسي هو تلبية احتياجات المستفيدين و يعتبر الاتصال في فريق العمل من العوامل الايجابية لإنجاح العمل و يعتبر الانضمام إلى الآخرين يحقق رغبة الأفراد في التفاعل الاجتماعي و تعتبر مصدرا رئيسيا لتزويد أعضائه بالمعلومات و الحصول على المساعدة فيما يتعلق بأداء العمل خاصة من الأعضاء ذوي الخبرة و التعاون يحقق الأهداف التي قد تكون من الصعب تحقيقها إذا كان العامل وحده

أما نسبة 17,85% من مجتمع الدراسة تتشابه فيها كل من الحاجة إلى الانتماء و الحاجة إلى التقدير و الاتحاد في النظرة أو الوجهة و هذا راجع إلى العامل الذي يبحث عن تكوين العلاقات الجيدة ليتجنب الضغوط التي تؤثر على عمله و علاقته بالآخرين و أيضا طاقات الجماعة قد تستمر في أحداث التغيير المطلوب وذلك بالسماح لهم بالانتماء و المشاركة بفعالية في المراح التي تمر بها عملية التغيير و التطوير في خدمات المكتبة .

أما نسبة 7.14 من مجتمع الدراسة يرى أن الحاجة و السبب الرئيسي لتكوين فرد العمل في

الفصل الخامس: دور السلوك التنظيمي في رفع مستوى خدمات المستفيدين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-تبسة.

المكتبة هو الحاجة للأمن و هذا راجع إلى أن العمل ضمن فريق يزيد العمال ثقة بنفسه و يولد عنده الرغبة و الشجاعة لاتخاذ قرارات قد تكون نسبة المخاطرة بها عالية و هذا يمنحه الأمن و يدفعه إلى التغيير في المكتبة.

س16: هل هناك اتصال بين المكتبيين داخل المكتبة ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	16	100%
لا	00	00%
المجموع	16	100%

جدول رقم (19) يبين هل هناك اتصال بين المكتبيين داخل المكتبة.

نلاحظ من خلال (19) أن أعلى نسبة 100 % من مجتمع الدراسة يؤكدون انه هناك اتصال بين المكتبيين داخل المكتبة ويمكن إرجاع ذلك إلى تحقيق فعالية أكثر لعملية اتخاذ القرار داخل المكتبة وذلك من خلال التشاور والاجتماعات والإرشادات بين العاملين وهذا يساعد العاملين على المشاركة بالخبرات التي تساعدهم على القيام بأعمالهم والاتصال له تأثير ايجابي على الخدمات المكتبية وذلك من خلال تقريب كل المصالح من بعضها والتنسيق فيما بينها ويمكن إرجاع ذلك لزيادة الانسجام بين العاملين ورفع مستوى خدمات المكتبة.

إذا كانت الإجابة بنعم ما نوعها:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
علاقات مهنية ودية	12	57.14%
علاقات رسمية	07	33.33%
علاقات متوترة	02	9.52%
المجموع	21	100%

جدول رقم(20) يبين نوع الاتصال الموجود بين المكتبيين في المكتبة .

نلاحظ من خلال جدول (20) أن أعلى نسبة 57.14% من مجتمع الدراسة يرى إن نوع العلاقة القائم بين المكتبيين في المكتبة هي علاقات مهنية ودية وهذا راجع إلى طبيعة المكتبيين المحبين للعمل بطريقة ودية ويجنب أي خلاف يمكن أن يقعوا فيه ويمكن إرجاع ذلك أيضا إلى طريقة الحوار و المناقشة بينهم التي تزرع فيهم الاحترام والتقدير المتبادل بينهم .

ونسبة 33.33 % من مجتمع الدراسة يرى أن نوع العلاقة القائمة بين المكتبيين في المكتبة هي علاقة رسمية حيث أن كل عامل لديه حدود لا يجب أن يتعداها مع أي عامل آخر وهذا من أجل تجنب سوء التفاهم الذي يمكن أن يحدث بينهم ويعرقل سير خدمات المكتبة .

أما نسبة 9.52% من مجتمع الدراسة يرى العلاقة بين المكتبي في المكتبة هي علاقة متوترة ويمكن إرجاع ذلك إلى وجود اضطرابات في العلاقات المتبادلة بين العمل والمشرف عليه بالإضافة إلى قلة الحوار وتبادل الخبرات والمعارف وكذلك الاختلاف في المستوى العلمي بين المسؤول والعامل وأيضا يمكن إرجاع ذلك إلى أسباب شخصية وإختلاف في الآراء والأفكار بين العاملين .

س17: إذا كان هناك اتصال فهل هناك ضغائن وأحقاد؟

الإحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	04	25%
لا	12	75%
المجموع	16	100%

جدول رقم (21) يبين هل هناك ضغائن وأحقاد بين المكتبيين .

نلاحظ من خلال الجدول (21) أن أعلى نسبة 75% من مجتمع الدراسة يرى انه لا توجد ضغائن وأحقاد بين المكتبيين وهذا راجع إلى وعي العمال وتفهمهم للفروقات الموجودة واعتمادهم على العمل الجماعي لتغطية تلك الفروقات واكتساب الخبرات والمهارات من بعضهم البعض .

أما نسبة 25 % من مجتمع الدراسة يرى انه توجد ضغائن وأحقاد بين المكتبيين وهذا راجع إلى عوامل نفسية لدى المكتبي منها الحقد والبغضاء وأيضا إلى التمييز بين العمال في المعاملة من الإدارة والتفرقة في الحوافز وأيضا من الأسباب الفروقات في المستويات والمؤهلات كل هذه تجعل العامل لا يركز على عمله وبالتالي تعطيل نظام سيرورة المكتبة.

إذا كانت الإجابة بنعم هل يعود السبب إلى :

الاحتمالات	التكرار	النسبة
عدم تداول المعلومات المهمة المتعلقة بالمهنة	00	00%
عدم تقاسم وضع أعمال كل فرد وعدم التوازن فيها	04	100%
المجموع	04	100%

جدول رقم (22) يمثل أسباب الضغائن والأحقاد بين المكتبيين.

نلاحظ من خلال الجدول (22) أن أعلى نسبة هي 100% من مجتمع الدراسة ترى أن السبب وراء الضغائن والأحقاد بين العاملين هي عدم تقاسم وضع أعمال كل فرد وعدم التوازن فيها وهذا راجع إلى عدم المساواة بين العمال في المهام الموكلة إليهم من طرف الإدارة وغياب روح التعاون والتشارك في المهام وهذا يزرع الحقد والخيرة بينهم.

س18: ما نوع وسيلة الاتصال الداخلي التي تفضلونها ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الاجتماعات	24	64.87%
الهاتف	00	00%
الهاتف النقال	05	13.53%
الإعلانات	03	8.10%
الإنترنت	03	8.10%
الفاكس	02	5.10%
المجموع	37	100%

جدول رقم(23) يبين وسائل الاتصال الداخلي التي يفضلها العامل.

الفصل الخامس: دور السلوك التنظيمي في رفع مستوى خدمات المستفيدين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-تبسة.

نلاحظ من خلال الجدول أن أعلى نسبة 64.87% من مجتمع الدراسة يؤكدون أن وسيلة الاتصال التي يفضلونها الاجتماعات ويمكن إرجاع هذا إلى تبادل الأفكار والآراء حول موضوع ما بقصد حل مشكلة معينة، بالإضافة إلى اتخاذ القرار الملائم في شأنها أما نسبة 13.53% يفضلون الهاتف النقال ويمكن إرجاع ذلك لامتيازه بالسرعة في نقل المعلومات أما نسبة 8.10% و 8.10% الحاضيتان بنفس النسبة يفضلون الإعلانات والانترنت ويمكن إرجاع ذلك إلى أخبار العاملين بالأمر العاجلة والهامة بالإضافة إلى التغيرات التي تحدث في قواعد العمل وكذلك الانترنت التي تعد وسيلة من وسائل الاتصالات التي تنقل المعلومات

أما نسبة 5.40% يفضلون الفاكس وربما يرجع ذلك إلى تسهيل عملية الإتصال حيث بالمكان نقل المعطيات والقرارات وكذلك اختصار الوقت والجهد.

س20: هل هناك تطبيق لإدارة التغيير والتطوير التنظيمي في مكتبتكم؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	14	87.5%
لا	02	12.5%
المجموع	16	100%

جدول رقم (24) يمثل تطبيق إدارة التغيير والتطوير التنظيمي في المكتبة.

نلاحظ من خلال الجدول (24) أن أعلى نسبة 87.5% من مجتمع الدراسة يرى انه هناك تطبيق لإدارة التغيير والتطوير في المكتبة وذلك مكن خلال الأعمال والنشاطات التي تقوم بها المكتبة حتى تتمكن من البقاء والنجاح حيث يجب عليها القيام بالتغييرات تمس طرق تقديم الخدمات استجابة لمتطلبات المستفيدين ويكون شكل التغيير التنظيمي أما عن طريق أحداث نشاطات وأعمال جديدة أو دمج أنشطة مع أنشطة أخرى وإلغاء أعمال قائمة لأنها لم تعد تلبي احتياجات المستفيدين .

أما نسبة 12.5% من مجتمع الدراسة يرى انه لا يوجد تطبيق لإدارة التغيير والتطوير التنظيمي في المكتبة وهذا راجع إلى عدم توفر الإمكانيات المادية والبشرية التي تستطيع المكتبة من خلالها مواكبة التطورات الحاصلة وتطوير خدماتها.

إذا كانت الإجابة بنعم من خلال ماذا ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
من خلال إقامة الدورات التدريبية للعاملين	07	38.88%
زيادة قدرة المكتبة على التعامل والتكيف مع البيئة المحيطة بها	11	61.11%
المجموع	18	100%

جدول رقم (25) يبين تطبيق إدارة التغيير والتطوير التنظيمي في المكتبة.

نلاحظ من خلال الجدول (25) أن أعلى نسبة 61,11% من مجتمع الدراسة يرى انه يتم تطبيق إدارة التغيير والتطوير التنظيمي من خلال زيادة قدرة المكتبة على التعامل والتكيف مع البيئة المحيطة بها وهذا راجع إلى أن المكتبة ليست منعزلة عما يحيط بها من متغيرات بل هي في

## الفصل الخامس: دور السلوك التنظيمي في رفع مستوى خدمات المستفيدين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-تبسة.

تفاعل مستمر مع البيئة الخارجية منها القوانين والقواعد التي يجب على المكتبة أن تتغير وتتكيف حسبها وأيضاً المنافسة حيث يجب على المكتبة أن تتغير حسب ظروف المنافسة التي تواجهها فتكون على استعداد ويقظة لتطوير خدماتها وتعتمد على فريق العمل في مستوى المنافسة وقادر على الاستجابة للمتطلبات السريعة ويتمتع بروح البحث والتطوير والتكيف مع الظروف المتغيرة وأيضاً الظروف الاقتصادية في كثير من الأحيان تجد المكتبة نفسها محاطة بأحوال اقتصادية غير مستقرة بالتغيير والمرونة في التعامل مع هذه الظروف يعتبر المخرج الوحيد لها وأيضاً التغييرات في حاجات المستفيدين بما ان المكتبة تقدم الخدمات للمستفيدين وليس لنفسها يجب أن تكون لها صلة بالتغييرات التي تحدث في احتياجات المستفيدين.

أما نسبة 38.88% من مجتمع الدراسة يرى أن تطبيق إدارة التغيير والتطوير التنظيمي يكون من خلال إقامة الدورات التدريبية للعاملين وذلك عن طريق إخضاعهم وإرسالهم لإجراء دراسات ميدانية للمقارنة بين مكتبتهم والمكتبات الأخرى وذلك لمعرفة الفرق واكتشاف سبل جديدة منت أجل التغيير والتطوير التنظيمي من أجل تحقيق أهداف المكتبة.

س21: ماهي عوامل نجاح برنامج التغيير والتطوير التنظيمي في المكتبة حسب رأيكم

الاحتمالات	التكرار	النسبة
توفر المناخ العام الذي يقبل التغيير ولا يعارضه	12	52.17%
إشراك الأفراد والجماعات سيتأثرون بالتغيير	07	30.43%
تشخيص عوامل مقاومة و التغيير	04	17.39%
المجموع	23	100%

جدول رقم(29) يبين عوامل نجاح برنامج التغيير والتطوير التنظيمي في المكتبة.

نلاحظ من خلال الجدول (29) أن أعلى نسبة 52.17% من مجتمع الدراسة يرى أن عوامل نجاح برامج التغيير والتطوير التنظيمي هو توفر المناخ العام الذي يقبل التغيير ولا يعارضه ويكون ذلك من خلال قابلية العامل في تقبل التغيير والتطوير المطروح من قبل الإدارة أو العمال الآخرين حيث يمكن أن نجد من يعارض ولا يتقبل الأفكار الجديدة حسب اعتقاده انه يتفادى المخاطر في الكتبة ولكن في الحقيقة تعتبر المخاطر من أهم الأمور التي تحقق التغيير وبذلك تطوير خدمات المكتبة.

أما نسبة 30.43% من مجتمع الدراسة ترى أن عوامل نجاح برامج التغيير والتطوير التنظيمي في المكتبة هو إشراك الأفراد والجماعات الذين سيتأثرون بالتغيير والمقصود هنا هم العمال في جد ذاتهم لأنهم أول من سيتأثر بالتغيير لأنهم المعنيون بتنفيذه والعمل على إنجاحه للرفقي بالمكتبة وتحقيق أهدافها.

أما نسبة 17.39% من مجتمع الدراسة يرى أن عوامل نجاح برامج التغيير والتطوير التنظيمي في المكتبة هو تشخيص عوامل مقاومة التغيير وهنا يتطلب من الإدارة تحليل ومعرفة أسباب رفض التغيير ومحاولة إيجاد حلول سريعة له وإقناع المعارض بضرورة التغيير وذلك لمواكبة التطورات الحاصلة والرفع من مستوى خدمات المستفيدين.

س22: هل في رأيك الرقابة أو التغيير المستمر يفرض سلوك تنظيمي على المكتبي بتحسين الخدمة المقدمة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	13	81.25%
لا	03	18.75%
المجموع	16	100%

جدول رقم (30) إذا ما كانت الرقابة أو التقييم المستمر يفرض سلوك تنظيمي على المكتبي بتحسين الخدمة المقدمة.

نلاحظ من خلال الجدول (30) أن أعلى نسبة 81.25 % من مجتمع الدراسة يرى أن الرقابة في المكتبة والتقييم المستمر يفرض سلوك تنظيمي على المكتبي بتحسين الخدمة المقدمة وهذا راجع إلى أن الرقابة تعتبر من أهم عوامل نجاح الخدمات المكتبية لأنها تفرض على العامل أن يتقن عمله ولا تترك مجال لأي تهاون من قبل العمال ويساعد التقييم المستمر في متابعة نشاطات المكتبة وتقييمها ودفعها إلى التطور أكثر وتقديم خدمات أفضل للمستخدمين. أما نسبة 18.75% من مجتمع الدراسة يرى أن الرقابة في المكتبة أو التقييم المستمر لا يفرض سلوك تنظيمي على المكتبي بتحسين الخدمة المقدمة وهذه الرقابة في نظر العاملين تقيدهم ولا تترك لهم المجال لإبراز إبداعاتهم وأفكارهم التي تطور المكتبة.

إذا كانت الإجابة بنعم تكون :

الاحتمالات	التكرار	النسبة
صارمة سلبية	00	00%
ايجابية	14	100%
المجموع	14	100%

جدول رقم (31) يمثل نوع الرقابة أو التنظيم المفروض على المكتبي.

نلاحظ من خلال الجدول (31) أن أعلى نسبة 100% من مجتمع الدراسة يرى أن نوع الرقابة في المكتبة هي رقابة ايجابية لان الرقابة والتقييم المستمر لأداء العامل لمهامه من أهم عوامل نجاح وتطور خدمات المكتبة فالتقييم المستمر هو أفضل طريقة لتصحيح أعمال ونشاطات المكتبي وبهذا يتجنب الخطاء التي تؤدي إلى فشل تقديم الخدمات وتحسينها.

س19س23: في رأيك ماهي أسباب فشل برامج القياس وتقييم الداء في مكتبتكم .

الاحتمالات	التكرار	النسبة
إقناع العاملين بأهمية برامج القياس والتقييم	16	100%
المنافسة الشديدة بين المكتبات	00	00%
المجموع	16	100%

جدول (32) يمثل أسباب فشل برامج القياس وتقييم الداء في المكتبة.

نلاحظ من خلال الجداول أن اعلي نسبة 100% من مجتمع الدراسة يرى أن مكن أسباب فشل برامج القياس وتقييم الداء في المكتبة هو عدم اقتناع العاملين بأهمية برامج القياس والتقييم وهذا

الفصل الخامس: دور السلوك التنظيمي في رفع مستوى خدمات المستفيدين بمكتبة كلية العلوم  
الإنسانية والاجتماعية-تبسة.

---

راجع إلى العامل أو المسؤول في حد ذاته الذي يرفض هذا القياس أو التقييم ويضن انه يعيق عمله ويقيده ولا يترك له المجال من اجل تطبيق إبداعاته وأفكاره ويفضل إن يترك له الحرية التامة في اتخاذ القرار وتطبيقها دون التدخل من طرف أي عامل أو مسؤول من اجل التصحيح أو إعطاء الرأي .

الفصل الخامس: دور السلوك التنظيمي في رفع مستوى خدمات المستخدمين بمكتبة كلية العلوم  
الإنسانية والاجتماعية-تبسة.

---

## خاتمة

---

### خاتمة :

في ختام هذه الدراسة التي تطرقنا فيها إلى موضوع دور السلوك التنظيمي في الرفع من مستوى خدمات المستفيدين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية -تبسة- يجب أن ننوه في الأخير إلى الأهمية البالغة للاهتمام بالعنصر البشري خصوصا الجانب السلوكي منه فهو احد الركائز التي تعتمد عليها المكتبة في تحقيق أهدافها وتقدمها ولا شك أن تفاعل الفرد مع زملائه في العمل من خلال السلوك التنظيمي الايجابي له اثر ايجابي وفعال على أدائه ومن ثم ينعكس هذا الأثر على أداء المكتبة وتحقيق أهدافها وأفاقها المستقبلية.

## قائمة المصادر والمراجع

### القواميس

1. قاري, عبد الغفور. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات انجليزي-عربي. الرياض . مكتبة الملك فهد الوطنية, 2000.
  2. يوسف عبد المعطي. القاموس الشارح في علوم المكتبات والمعلومات, انجليزي-عربي مع كشاف عربي-إنجليزي. القاهرة: دار الكتاب الحديث, 2009.
- ### الكتب
3. احمد, صقر عاشور. إدارة القوى العاملة. لبنان: دار النهضة العربية للطباعة والنشر, 1983.
  4. احمد, عبد الخالق. الأبعاد السياسية. لبنان: الدار الجامعية, 1983.
  5. الأمين, عبد الكريم إبراهيم. الإجراءات المكتبية. بغداد: وزارة التعليم والبحث العلمي, 1980.
  6. إبراهيم, والسعيد مبروك. المكتبة الجامعية: وتحديات مجتمع المعلومات. الاسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر, 2009.
  7. بن نوار, صالح. فعالية التنظيم في المؤسسات الجزائرية. ط2. الجزائر: مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة, 2010.
  8. البنهاوي, محمد . إدارة العاملين في المكتبات. القاهرة: العرب للنشر, 1984.
  9. الجوهري, خيال. الخدمة المكتبية. دمشق: مديرية الكتب والمطبوعات, 2006.
  10. حريم, حسن. السلوك التنظيمي لسلوك الأفراد في المنظمات. الأردن: دار زهران للنشر والتوزيع, 2002.
  11. حسن, الحداد. فيصل عبد الله . خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية, 2003.
  12. حسن, سعيد احمد. المكتبات وأثرها الثقافي, الاجتماعي, التعليمي. القاهرة: دار الفكر العربي, 1991.
  13. الدباس, ربا. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والالكترونية. عمان: دار البداية ناشرون وموزعون .
  14. ديرري, زاهد محمد. السلوك التنظيمي. عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع, 2011.
  15. راوية, حسن. السلوك التنظيمي المعاصر. مصر: دار الجامعية, 2003.
  16. الرحاحلة, عبد الرزاق. السلوك التنظيمي في المنظمات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع, 2011.
  17. سلامة, محمد عبد الحافظ. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. عمان دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع, 1997.
  18. سلمان, محمود سلمان. السلوك التنظيمي. مصر: الدار الجامعية, 2005.
  19. السلمي, علي. إدارة السلوك التنظيمي. مصر: دار غريب للنشر والتوزيع, 2014.
  20. السلمي, علي. تطور الفكر التنظيمي. الكويت: وكالة المطبوعات, 1980.
  21. شوقي, ناجي. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. الأردن: دار حامد للنشر والتوزيع, 2010.
  22. الطجم, عبد الله عبد الغني. السلوك التنظيمي: مفاهيم ونظريات وتطبيقات. ط4: دار حافظ للنشر والتوزيع, 2002.

## قائمة المصادر والمراجع

23. طلعت, محمود منال. مدخل الى علم الاتصال. مكسر: المكتب الجامعي الحديث, 2001.
24. عبد الغفار, حنفي. السلوك التنظيمي وادارة الموارد البشرية. مصر: دار الجامعة, 2010.
25. عبد المعطي, محمد عساف. السلوك الإداري التنظيمي في المنظمات المعاصرة. الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع, 1999.
26. عبد الهادي, محمد فتحي. التكثيف لأغراض استرجاع المعلومات. جدة: مكتبة العلم, 1982.
27. عليان, ربحي مصطفى. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع, 2002.
28. عليان, ربحي. المكتبات وأنواعها في المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان: جمعية المكتبات الأردنية, 1982.
29. عليوي, محمد عودة, المالكي مجبل ملازم. العناصر الأساسية لنجاح الخدمة المكتبية في المكتبات العامة: رسالة المكتبة, 1992.
30. عليوي, محمد عودة, المالكي مجبل ملازم. المكتبات النوعية. الوطنية, الجامعية, المتخصصة, العامة, المدرسية. [د.م]: الوراق للنشر والتوزيع, 2007.
31. قاسم, حشمت. خدمات المعلومات, مقوماتها, أشكالها. القاهرة: مكتبة غريب, 1984.
32. القندلجي, عامر. الكتب والمكتبات المدخل الى علم المكتبات و المعلومات. بغداد: دار الحرية للطباعة, 1979.
33. كاظم, مدحت, حسن عبد الشافي. الخدمة المكتبية المدرسية: مقوماتها, تنظيمها, أنشطتها. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية, 1993.
34. ماهر, احمد. السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات. الإسكندرية: الدار الجامعة, 2003.
35. محمد, احمد عبد الجواد. إدارة ضغوط العمل والحياة. القاهرة: الصحوة للنشر والتوزيع, 2000.
36. محمد, إسماعيل بلال. السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق. مصر: دار الجامعة الجديدة, 2005.
37. محمد, صلاح عبد الباقي. السلوك الإنساني في المنظمات. مصر: الدار الجامعة الإسكندرية, 2001.
38. محمد, صلاح عبد الباقي. مبادئ السلوك التنظيمي. مصر: الدار الجامعة, 2005.
39. محمد, محمد أمان. خدمات المعلومات مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية. الرياض: دار المريخ للنشر, 1985.
40. المدادحة, أحمد نافع. أنواع المكتبات type of libraires. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع, 2011.
41. المدادحة, أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. عمان: دار معزز للنشر والتوزيع, 2009.
42. المدادحة, أحمد نافع. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع, 2012.
43. مصطفى, نعمات. الإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات الجامعية و المعهدية: دراسة تحليلية. القاهرة: دار الثقافة للنشر والتوزيع, 1989.

## قائمة المصادر والمراجع

44. موسى ,غادة عبد المنعم, سالم, ناهد محمد. مرافق المعلومات: ماهيتها, إدارتها, خدماتها الإسكندرية: دار الثقافة العلمية, 2000.
45. موسى ,غادة عبد المنعم. المكتبات ومرافق المعلومات النوعية: ماهيتها, إدارتها, خدماتها, تسويقها. الإسكندرية: الإسكندرية للطبوعات, [د.ت].
46. النوايسة, غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع, 2000.
47. النوايسة, غالب عوض. الدوريات التقليدية والإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع, 2005.
48. هاني, محمد. خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات. دسوق: العالم والإيمان للنشر والتوزيع, 2014.
49. همشري, عمر أحمد. عليان ربحي مصطفى. المرجع في علم المكتبات و المعلومات عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع, 1997.
50. همشري, عمر أحمد. مدخل في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الصفاء, 2008.

### المذكرات

51. إبراهيم, احمد. تقييم الموارد البشرية وأثره على تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: مذكرة ماجستير: الإدارة العلمية للمعلومات: جامعة منتوري, قسنطينة, 2007.
52. بن الطيب, زينب. دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة باتنة: مذكرة ماجستير: المعلومات الإلكترونية جامعة منتوري قسنطينة, 2012.
53. بودجاجة, سعيدة, الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهدي: مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر, ل.م.د تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق. ام البواقي: جامعة العربي بن مهدي, 2016.
54. الحلايبة, غازي حسن عودة. أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن: رسالة ماجستير منشورة: جامعة الشرق الأوسط, 2014.
55. جبريل, عبد الهادي بكر. اثر العوامل السلوكية في أداء العاملين بإدارات الخدمات التعليمية: دراسة حالة وصفية: المرحلة الثانوية بمحلية الدويم, 2003-2008, رسالة دكتوراه غير منشورة, جامعة السودان 2011.
56. الزكي, عبد الهادي. السلوك التنظيمي التنموي في السودان ما بين 1989-1992: دراسة في الإدارة العامة, رسالة ماجستير غير منشورة, جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا .
57. طواهي, فاطمة. تطبيق مبادئ الإدارة العلمية بالمكتبات الجامعية: مذكرة ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة: جامعة منتوري .
58. عبد المنعم سلافة. العلاقات الإنسانية وأثرها على السلوك التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين بمنظمات الأعمال: بالتطبيق سودااتل للاتصالات: رسالة ماجستير غير منشورة: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا, 2005.
59. عليان, علي رحمة عليان. العمل الجماعي وأثره في تحسين أداء العاملين في قطاع الخدمات بولاية الخرطوم (مدخل سلوكي): رسالة دكتوراه غير منشورة: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا, 2014.

## قائمة المصادر والمراجع

60. علي, عبد الله. اثر البيئة على أداء المؤسسات العمومية الاقتصادية حالة الجزائر: أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير: الجزائر: جامعة الجزائر, 1999.
61. قواسمية, خولة. الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية ودوره في تحسين الخدمة المكتبية: دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية: مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر 'ل.م.د' تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق: تبسة: جامعة العربي التبسي, 2016.
62. كريم, مراد. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة: أطروحة دكتوراه: علم المكتبات: جامعة منتوري, 2008.
63. ملخص شياح علي الجميلي: تأثير بعض العوامل البيئية في السلوك القيادي بجامعة الأنبار: أطروحة دكتوراه منشورة: جامعة سانت كليمنتس العالمية, 2007.

### المجلات

64. حمودي, سارة. الخبرات المهنية للعاملين في المكتبات الجامعية ودورها في تطوير الخدمات: مجلة دراسات وابحاث: المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية, جامعة سطيف, ع25, ديسمبر 2016.
65. يوسف عنصر, ناجي لتيتم, سلوك العمال التنظيمي. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية, جامعة الوادي, ع7, جويلية 2014.

الجمهورية الجزائرية الشعبية الوطنية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
-جامعة العربي التبسي-تبسه-  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم المكتبات  
الشعبة: علم المكتبات والمعلومات  
في إطار انجاز مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر ل.م.د في علم المكتبات تخصص إدارة  
المعرفة في المكتبات ومراكز التوثيق

استمارة استبانته تحت عنوان:

دور السلوك التنظيمي في الرفع من مستوى خدمات المستفيدين في المكتبات الجامعية من وجهة  
نظر العاملين فيها

دراسة ميدانية في مكتبات كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية .

أعدت هذه الاستمارة فقط لغرض البحث العلمي ولن تستعمل لاي غرض آخر أو من طرف أي  
شخص آخر أرجو منكم الإجابة على الأسئلة بكل موضوعية ودقة كما نشكركم مسبقا على  
تعاونكم.

ملاحظة: الرجاء وضع علامة أمام ( x ) الجواب المناسب ولكم جزيل الشكر.

إشراف الدكتورة :

علوي هند

إعداد الطالبتين :

- بولعراس أميرة .

- عيودي إيمان.

السنة الجامعية: 2017-2018

## البيانات الشخصية :

### المؤهل العلمي:

- شهادة الدراسة التطبيقية.

- شهادة الليسانس .

- شهادة الماستر.

## المحور الأول السلوك التنظيمي في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية .

### 1- ماذا يعني لك مفهومك السلوك التنظيمي:

- العلم الذي يهتم بالدراسة المنهجية لسلوك العنصر البشري في المنظمات

- فهم وتوقع سلوك العاملين في المنظمة والتحكم في سلوك العاملين

- لم يسبق لي التعرف عليه

- مفهوم اخر حدده

.....

### 2- ماهو نوع السلوك التنظيمي المطبق في مكتبكم:

- سلوك حركي (ديناميكي) أي غير ساكن ويبحث عن المبادرات والإبداعات التي تؤدي الى تحريك المنظمة

- سلوك عقلاني او رشيد (أي يرتبط بالواقع ويسرم بها ) .

- سلوك متوازن (وهنا لا يعني السكون ولا يتناقض مع قاعدة الحركة ) .

### 3 - ماهو الهدف من تطبيق السلوك التنظيمي في مكتبكم.

- تفسير السلوك التنظيمي.

- التنبؤ بالسلوك.

- السيطرة والتحكم في السلوك .

### 4- كيف تقيم السلوك التنظيمي في مكتبكم من خلال:

- معرفة أسباب التوتر والقلق الذي يحدث للعاملين ومحاولة التصدي لمنعه .

- معرفة الحوافز التي يمكن أن يكون لها تأثير اكبر على العاملين.

- معرفة كيفية تنمية وتحسين سلوك الأفراد داخل المنظمة.

### 5- من محددات السلوك التنظيمي نجد التعلم حسب رأيكم ماهي العوامل المؤثرة في عملية التعلم في مكتبكم:

-الاستعداد الفكري للتعلم .

- الثقافة العامة.

- الاهتمام بالتفاصيل .

6- هل تعتبر الدافعية والقدرات القوة التي تقيم سلوك العامل في المكتبة :

نعم  لا

7- حسب رأيكم هل القيادة الإدارية تشجع المبادرات الفردية والأفكار الخلاقة داخل المكتبة :

نعم  لا

8- هل نظام الاتصال القائم في مكتبكم يساعد على تدفق المعلومات الضرورية للمستخدمين:

نعم  لا

9- هل تؤثر القيم السائدة في المكتبة على تحقيق أهداف المكتبة:

نعم  لا

### المحور الثاني: خدمات المستخدمين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

10- نوعية الخدمات التي تقدمونها للمستخدمين :

-تقترحونها حسب خبرتكم .

- تعدونها حسب رغبة الطالب .

- أخرى نذكرها.

11- هل تعدون برامج لتكوين القراء وتدريبهم على حسن استخدام المكتبة :

نعم  لا

-إذا كانت الإجابة بنعم فهي تشمل على :

- جولة في المكتبة .

- محاضرات .

- التدريب الفردي .

- لوحة إرشادية و أدلة المكتبة .

- تكنولوجيا التعليم والحاسبات .

- أخرى نذكرها .

12- ما رأيك في فرض عقوبات صارمة على المستخدمين عند مخالفة النظام :

-تطبيقها لان المستفيد مهمل ويستحق العقاب .

- تطبيقها للحرص على تطبيق النظام .

- لا تطبقها لأنك تتفهم أعمار المستفيد .

- لا تطبقها لأنك تفضل الترغيب على الترهيب .

13- كيف تقيم رضا المستفيد من خدمات المكتبة :

-تقارير العمال .

- أراء المستفيدين .
- الاقتراب من مصالح الإعارة وقاعات المطالعة .
- سمعة المكتبة في الخارج .
- أخرى .

14- حسب رأيكم ماهو أكثر عامل مؤثر في تقديم الخدمة المكتبية :

- مجتمع المستفيدين.
- حجم المكتبة .
- أهداف المكتبة .
- نوع المكتبة .
- العاملين في المكتبة.

### المحور الثالث : دور السلوك التنظيمي في الرفع من مستوى خدمات المستفيدين في كلية مكتبة العلوم الإنسانية والاجتماعية :

15- هل تنعكس الكفاءات والخبرات المهنية على أداء العاملين في المكتبة :

- نعم  لا
- إذا كانت الإجابة (نعم) تنعكس من خلال :
- توصيل المعلومات إلى طالبيها .
- جذب المستفيدين وإقناعهم بأهمية المعلومات .
- أخرى .

16- حسب رأيكم ماهو الأسلوب الفعال في تحفيز العامل بالمكتبة من اجل تقديم أفضل الخدمات :

- إسناد عمل مثير للعامل .
- منح العامل المكانة المناسبة و الوظيفة المرموقة و المكتب المناسب .
- منحه الحوافر باتواعها .
- إعطاء حرية المبادرة والإبداع للعامل .

17- ماهي الحاجة أو السبب الرئيسي لتكوين فرق العمل في مكتبتكم :

- الحاجة إلى الانتماء .
- الحاجة للتقدير.
- الحاجة للأمن .
- التعاون على العمل لإنجاحه .
- الاتحاد في النظرة أو الوجهة .
- أخرى .

.....  
18-حسب رأيكم ماهي أسباب الصراع التنظيمي في المكتبة :

-جماعات العمل الرسمية .

-المركزية الشديدة في التخطيط .

-عدم الثبات في الأدوار .

19-هل هناك اتصال بين المكيبين داخل المكتبة:

نعم  لا

في حالة وجودها ما نوعها :

-علاقات مهنية ودية .

-علاقات رسمية .

-علاقات متوترة .

20-إذا كان هناك اتصال فهل هناك ضغائن و أحقاد :

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم هل يعود السبب إلى :

-عدم تداول المعلومات المهمة المتعلقة بالمهنة .

-عدم تقاسم وضع أعمال كل فرد وعدم التوازن فيها .

21-هل تؤثر ضغوط العمل على السلوك التنظيمي و بالتالي

المردودية في الخدمة المعتمدة :

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم هل هذا ناتج عن :

-الغياب عن مواقع العمل .

- عدم الالتزام الوظيفي .

- الدخول في الروتين والملل .

- اخرى .

.....  
22-هل هناك تطبيق لإدارة التغيير و التطوير التنظيمي في مكتبكم

:

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم من خلال ماذا :

-من خلال إقامة الدورات التدريبية للعاملين .

-زيادة قدرة المكتبة على التعامل و التكيف مع البيئة المحيطة بها .

23-ما هي عوامل نجاح برنامج التغيير و التطوير التنظيمي في

المكتبة حسب رأيكم :

-توفر المناخ العام الذي يقبل التغيير ولا يعارضه .

-إشراك الأفراد و الجماعات الذين سيتأثرون بالتغيير .

-تشخيص عوامل مقاومة التغيير و مراكزه .

24- هل في رأيك الرقابة في المكتبة أو التقييم المستمر يفرض سلوك تنظيمي على المكتبي بتحسين الخدمة المقدمة :

نعم لا

في  جابة بنعم تكون :

-صارمة سلبية .

-نوعية ايجابية .

-تقييم شخصي .

-تقييم من خلال مؤشرات .

25- في رأيكم ما هي أسباب فشل برامج القياس و تقييم الأداء في مكتبتكم :

-عدم اقتناع العاملين بأهمية برامج القياس و التقييم .

-المنافسة الشديدة بين المكتبات .

### المخلص:

تهدف دراستنا للتعرف على دور السلوك التنظيمي في الرفع من مستوى خدمات المستفيدين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وذلك من وجهة نظر العاملين فيها والقينا الضوء على عنصرين مهمين وهما السلوك التنظيمي والخدمة المكتبية، واعتمدنا على هذا الأساس على المنهج الوصفي المعتمد على التحليل، وتم توظيف استمارة إستبانة كأداة رئيسية والتي وزعت على 16 عامل داخل المكتبة مع الإعتماد على تحليل البيانات من خلال الأجوبة التي قدمها مجتمع الدراسة. أما النتائج المتوصل إليها فقد جاءت أغلبيتها وفق الفرضيات التي بنيت عليها الدراسة، حيث تحققت الفرضيات وهذا راجع إلى الدور الذي يلعبه السلوك التنظيمي في تحسين مستوى الخدمات المكتبية داخل المكتبة.

الكلمات المفتاحية: السلوك التنظيمي – المكتبات الجامعية – مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية- خدمات المستفيدين.

L'objectifs de notre étude pour identifier le rôle du comportement organisation a augmenter le niveau des servies bénéficiaires de la faculté de sciences humains et social bibliothèques et les règles d'engagement du point de vie du personnel et nous avons mis en évidence les éléments importantes, a savoir comportement organisationnel, le bureau et le service était adopte sur cette base. L'approche descriptive fondée sur l'analyse a été embauché différents aspect outil de formulaire connexes chef et distribue aux 16 travailleurs a l'intérieur de la bibliothèque se fondant sur l'analyse du donnée par les réponses données par la communauté, soit d'étudier les résultats les étaient la plupart d'entre eux selon les hypothèses sur lesquelles l'étude ou les hypothèses ont été atteints et cela est du a une le rôle joue par le comportement organisationnel a l'amélioration du niveau des servies de bibliothèque dans la bibliothèque .

Mots clés : comportement organisationnel- bibliothèques d'universitaires- bibliothèque de la faculté des sciences humaines et sociales –servies aux bénéficiaires.