



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

جامعة العربي التبسي - تبسة

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: العلوم الإجتماعية

الميدان: علوم إنسانية وإجتماعية

الشعبة: علم المكتبات والمعلومات

التخصص: إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز التوثيق

العنوان

الثقافة التنظيمية وتأثيرها على تحسين أداء العاملين بالمكتبات الجامعية

دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة العربي التبسي

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر " ل. م. د "

دفعه 2018

إشراف الأستاذة

إعداد الطالبة:

أ. خطابي سهيلة

رواق أحلام

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. سوهام بادي	أستاذ محاضر - أ -	رئيسا
أ. سهيلة خطابي	أستاذ محاضر - أ -	مشرفا ومقررا
أ. فطيمة طالبي	أستاذ محاضر - أ -	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2018/2017

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## شكر وعرفان

كن عالما .. فإذا لم تستطيع فكن متعلما فإن لم تستطع فأحب العلماء فإن لم تستطع فلا تبنطهم  
بعد رحلة بحث وجهد واجتهاد تكلفت بإنجاز هذا البحث نحمد الله عز وجل على نعمه التي منها  
بها علينا فهو العلي القدير كما لا يسعنا إلا أن نخص بأسمى عبارات الشكر والتقدير الأستاذة  
المشرفة

" خطابي سهيلة "

شكرا لكل أساتذة وموظرة قسم العلوم الإنسانية قسم المكتبات جامعة تبسة

أقدم شكري الخاص إلى الأستاذ " الحمزة منير "

تحية له وإشادة حارة على مساعدته لي لإتمام وإخراج هذه الثمرة

وشكرا لكل من ساهم معنا في إخراج هذه المذكرة إلى النور وساعدنا على إنجازها سواء من

قريب أو من بعيد

## الإهداء

بالحمد لله العظيم ووجه الكريم الحمد لله الذي هدانا لهذا وكنا لنمتدني لولا أن هدانا الله فله الحمد الكبير  
وله الشكر الكبير.

إلى أجلي ما أهداني الله إلى مالكة الروح إلى توأم القلب ورفيقة الدرب إلى منبع العنان وملجأ الأمان إلى  
والدتي أمي الغالية التي من حملتني وهنا على ومن إلى من سهرت لتري هذا اليوم رحماها الله أسأل الله أن  
يشفيها ويرحماها ويحميها لي.

إلى من علمني العطاء دون انتصار إلى من أصل اسمه بكل فخار أرجو أن يمد الله في عمرك والدي العزيز.  
إلى أخواتي: وردة - منار - وصال - ضياء - رماس - والتكوتة الصغيرة رماس - رهنه.

إلى من كانت سندي في الحياة ودائما تنصيني جزاها الله خير على ما فعلته من أجلي زوجتي أبي " حضرة"  
مهما قلت وعبرت لن تكفي هذه الورقة إلى روح جدي الطاهرة رحمه الله وإلى جدتي الغالية أدامها الله صحة  
ومعافاة.

إلى أبناء خالي: حسناء، خنان - نعيمة - عفاف - عواطف

إلى رفيقات دربي: بثينة - لويذة - إيمان - زينة - علة - فاطمة - نسبية.

إلى ابني الغالي صهيب

إلى عائلة زوجي إبراهيم - فزة - زهية - جمعة - أنور.

إلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير

# قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	الشكر والعرفان
	الإهداء
	قائمة المحتويات
	كشاف الجداول
أ- ب	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار المنهجي</b>	
4	1-1 مشكلة الدراسة
4	2-1 تساؤلات الدراسة
5	3-1 فرضيات الدراسة
5	4-1 أهمية الدراسة
6	5-1 أهداف الدراسة
6	6-1 أسباب اختيار الموضوع
7	7-1 الدراسات السابقة
7	8-1 ضبط مفاهيم ومصطلحات الدراسة
9	1-8-1 الثقافة التنظيمية
10	2-8-1 أداء العاملين
10	3-8-1 المكتبات الجامعية
12	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: الثقافة التنظيمية</b>	
14	1-2 مفهوم الثقافة التنظيمية
14	2-2 أهمية الثقافة التنظيمية
16	3-2 خصائص الثقافة التنظيمية
17	4-2 مكونات الثقافة التنظيمية
17	5-2 نظريات الثقافة التنظيمية

20	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: أداء العاملين</b>	
22	1-3 ماهية الأداء
22	2-3 مفهوم الأداء
22	3-3 مكونات الأداء
23	4-3 أنواع الأداء
24	5-3 محددات الأداء
26	6-3 أبعاد الأداء
27	7-3 العوامل المؤثرة في الأداء
28	8-3 العاملون
30	خلاصة الفصل
<b>الفصل الرابع: المكتبات الجامعية</b>	
33	1-4 تعريف المكتبات الجامعية
34	2-4 أهمية وأهداف المكتبات الجامعية
35	3-4 أنواع المكتبات الجامعية
36	4-4 وظائف المكتبات الجامعية
37	5-4 تحديات المكتبات الجامعية
40	خلاصة الفصل
<b>الجانب الميداني</b>	
<b>الفصل الخامس: الثقافة التنظيمية وتأثيرها على تحسين أداء العاملين بالمكتبات الجامعية</b>	
42	1-5 التعريف بمكان الدراسة
42	1-1-5 حدود الدراسة
43	2-1-5 الحدود الجغرافية
43	3-1-5 الحدود الزمنية
43	4-1-5 الحدود البشرية

43	5-1-5 منهج الدراسة
44	2-5 مجتمع الدراسة
44	1-2-5 أدوات جمع البيانات
44	2-2-5 استمارة الاستبانة
45	3-2-5 جدولة البيانات وتحليلها
48	5-2-5 تحليل المحور الأول: الهوية التنظيمية تشكل دافعا لتحسين الأداء
51	6-2-5 تحليل المحور الثاني: الالتزام التنظيمي يعمل على تحسين أداء العاملين في مكتبة العلوم الإنسانية والاجتماعية
54	7-2-5 تحليل المحور الثالث: استقرار النظام في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يحسن من أداء العاملين
59	4-2-5 تحليل نتائج الدراسة
60	5-2-5 نتائج على ضوء الفرضيات
63	خاتمة
65	قائمة المراجع
	الملخص

# كشاف الجداول

الصفحة	العنوان
44	جدول رقم (1) توزيع استمارة الاستبانة
46	جدول رقم (2) توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس
46	جدول رقم (3) توزيع مجتمع الدراسة حسب التخصص
47	جدول رقم (4) توزيع مجتمع الدراسة حسن المؤهل العلمي
47	جدول رقم (5) توزيع مجتمع الدراسة حسب سنوات الخبرة
48	جدول رقم (6) الانتماء المكنية من الأداء الوظيفي
49	جدول رقم (7) يبين أداء الوظيفة على أكمل وجه
49	جدول رقم (8) التحفيز على الأداء الوظيفي
50	جدول رقم (9) يبين زيادة في الجهد الوظيفي
51	جدول رقم (10) الشخصية المعنوية للمكتبة والشعور بالرضا
51	جدول رقم (11) تحسين الأداء الوظيفي وعلاقته بعدة أسباب
52	جدول رقم (12) مستوى مردود الجهد المبذول وعلاقته بعدة أسباب
52	جدول رقم (13) الجهد المبذول في الوظيفة وعلاقته بالتزام طبيعة المهام المسندة
53	جدول رقم (14) يتحسن أداء العاملين كلما أبدوا احتراما أكبر لنظام المكتبة
53	جدول رقم (15) الاتصال ودوره في تحسين أداء العاملين
54	جدول رقم (16) استقرار النظام من أداء العاملين
55	جدول رقم (17) العمل في إطار مجموعة عمل يحسن من الأداء الوظيفي
55	جدول رقم (18) تحسين أداء العاملين مرتبط بعدة أسباب
56	جدول رقم (19) ذروة المردود الوظيفي
56	جدول رقم (20) الالتزام بالوقت يحسن من مردود العمل المبذول
57	جدول رقم (21) تحسين أداء العاملين مرتبط بمجموعة من المسببات

# مقدمة

## مقدمة

تعد الثقافة التنظيمية احد المصطلحات والمداخل أحدثت ثورة هائلة لدى الباحثين وعلماء الإدارة كما أنها أحدثت تغييرا ملحوظا في طرق أداء العمل تحديد كفاءة وفعالية التنظيمات الإدارية وكذلك سلوك الأفراد العاملين ومما يزيد من أهمية الثقافة التنظيمية للمكتبة هو ما يعتبره الكثير من الباحثين بأنها تعد من محددات النجاح أو فشل المكتبات حيث تربط بين نجاح المكتبة وتركيزها على القيم و المفاهيم التي تدفع أعضائها إلى الالتزام والعمل الجاد والابتكار والتحديث والمشاركة في اتخاذ القرارات والعمل على دفع أداء العاملين في المكتبة وتحسينه وتقديم خدمة أفضل وتحقيق الميزة التنافسية والإنتاجية لمتطلبات واحتياجات أفراد المكتبة، ولقد تزايد الاهتمام بالثقافة التنظيمية مع الحاجة إلى تحسين أداء العاملين في المكتبة والرفع من قدراتهم المهنية والرقمي بها إلى أعلى المستويات التي تسعى إليها وتتصف الثقافة التنظيمية بالتغير والديناميكية حيث تتطور وتتغير استجابة للمتغيرات التي تحدث في بيئة العمل أو البيئة الخارجية للمكتبة أو تركيبة وخصائص المكتبة فأصبح من غير الممكن أن تعيش أي مكتبة أو إدارة في معزل عن التغيرات التي تحدث بشكل مستمر ولقد تزايدت أهمية الثقافة التنظيمية لأنها تؤثر على أداء العاملين في المكتبة لأنها إما أن تزيد وترفع من أداء العاملين بالمكتبة وهذا بتوفر الجو الثقافي المناسب القوي الذي تنصهر بداخله جميع الثقافات الأخرى مع كل التركيبات والأجزاء التي تتفاعل مع بعضها البعض التي تتكون منها المكتبة.

ولقد جاءت هذه الدراسة للتعرف على الثقافة التنظيمية وتأثيرها على تحسين أداء العاملين بالمكتبات الجامعية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة العربي التبسي تبسة.

وبناء على ما تقدم جاءت هذه الدراسة في خمسة فصول كانت كالتالي:

الفصل الأول: يضم الإشكالية وفرضيات الدراسة ، أسباب اختيار الموضوع وكذلك أهمية الدراسة وأهدافها ثم تطرقنا إلى تحديد الدراسات السابقة والمفاهيم.

الفصل الثاني: تناولنا فيه موضوع الثقافة التنظيمية التي تفرعت إلى عناصر أساسية هي:

مفهوم الثقافة، أهميتها، خصائص الثقافة التنظيمية ومكونات الثقافة التنظيمية، نظريات الثقافة التنظيمية.

الفصل الثالث: الخاص بالأداء تناولنا سبعة عناصر وهي ماهية أداء المكونات والثالث أنواع الأداء، رابعا المحددات، خامسا، الأبعاد، سادسا العوامل المؤثرة في الأداء، سابعا العاملون.

الفصل الرابع: الخاص بالمكتبات الجامعية حيث احتوى على خمسة عناصر وهي أولا تعريف للمكتبات الجامعية، الأهمية والأهداف، ثالثا، الأنواع، رابعا، الوظائف وتحديات المكتبات الجامعية.

الفصل الخامس: خصصنا هذا الفصل إلى عرض وتحليل البيانات ثم مناقشتها على فرضيات البحث.

في الأخير تم وضع خاتمة.

## الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة

1-1 مشكلة الدراسة

2-1 تساؤلات الدراسة

3-1 فرضيات الدراسة

4-1 أهمية الدراسة

5-1 أهداف الدراسة

6-1 أسباب اختيار الموضوع

7-1 ضبط مصطلحات الدراسة

يتضمن هذا الفصل الإطار المنهجي للدراسة فكما هو معلوم المعرفة العلمية تقوم على دعامتين أساسيتين هما البناء النظري والبناء المنهجي فالبحث العلمي يتطلب إطار معرفي ومنهجي علمي للوصول إلى نتائج والإطار المنهجي يشكل جزء مهم من الدراسة فهي تحتوي على العناصر المتعارف عليها بمشكلة الدراسة وأهدافها التي تسعى إلى تحقيقها بالإضافة الدراسات السابقة المعتمدة في الدراسة ثم ضبط المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بالثقافة التنظيمية.

### 1-1 مشكلة الدراسة

تواجه المكتبات عموماً والمكتبات الجامعية تحديات كبيرة حيث تتأثر بالقيم والأفكار والمعتقدات البيئية المحيطة بها فإن الخصائص الثقافية لأي مجتمع تقوم بدور مهم في تشكيل سلوكيات الأفراد فالمكتبة تتفاعل مع البيئة الثقافية والاجتماعية والتي بدورها تؤثر خاصة على أداء العاملين وبالتالي فإن الثقافة التنظيمية داخل المكتبات الجامعية تتجسد في مجموعة من المؤشرات المادية بالإضافة إلى السلوكيات المختلفة التي تتميز بها كل منظمة من حيث تشكل إطار مرجعي للأفراد يقومون على أساسه بتفسير الأحداث والوقائع المختلفة وطبيعة المهام المطلوبة من العاملين في المكتبات الجامعية.

هذا الأمر يشكل دافعا للقيام بهذه الدراسة وتحديد الإشكالية الرئيسية التالية:

إلى أي مدى تؤثر الثقافة التنظيمية على تحسين أداء العاملين بالمكتبات الجامعية لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تبسة؟

### 2-1 تساؤلات الدراسة

2 نسلط الضوء في دراستنا هذه على إظهار كفاءة وأداء العاملين في المكتبة جامعة تبسة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على ضوء الثقافة التنظيمية ولكي نصل إلى هذا المبتغى تم طرح التساؤلات التالية:

- فيما يتمثل تأثير الثقافة التنظيمية على تحسين أداء العاملين بالمكتبات الجامعية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تبسة؟
- ما هي القيم السائدة والمكونة للثقافة التنظيمية في المكتبات الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، تبسة؟
- ما هي العلاقة بين الثقافة التنظيمية وأداء العاملين بالمكتبات الجامعية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتبسة؟

### 1-3 فرضيات الدراسة

- 1- الهوية التنظيمية تشكل دافعا لتحسين الأداء.
- 2- الالتزام الجامعي بدعم تحسين الأداء.
- 3- استقرار النظام يرفع من مستوى الأداء.

### 1-4 أهمية الدراسة

تكتسي هذه الدراسة أهمية بارزة جدا يتميز بها موضوع الثقافة التنظيمية من حيث الدوافع الإنسانية طبقا للعادات والقيم والمعتقدات المتعلقة بهم.

ومن هذا المنطلق نلاحظ أن أهمية الثقافة التنظيمية هي الركيزة الأساسية للقدرات هي تؤثر على الأداء وتحقيق الإنتاجية المرتفعة للعاملين وذلك من خلال اتخاذ القرار الأنس.

تعتبر الثقافة التنظيمية الأساس لفهم وإدراك سلوك الأفراد وتشجيعهم على تحسين أدائهم.

تساعد المكتبات في التعامل مع البيئة الداخلية والخارجية المحيطة بها.

**1-5 أهداف الدراسة**

يمكن تحديد هدف الدراسة الرئيسي في التعرف على الثقافة التنظيمية وتأثيرها على تحسين أداء العاملين بالمكتبات الجامعية ومن هذا الهدف الرئيسي تتفرع الأهداف الفرعية التالية.

- معرفة طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والأداء وتأثيرها عليه بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي: تبسة.
- كشف أكثر المعتقدات والقيم المكونة للثقافة التنظيمية على تحسين أداء العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة العربي التبسي بتبسة.
- مساعدة الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين بالمكتبات الجامعية وذلك من خلال تحقيق النجاح لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة العربي التبسي تبسة.

**1-6 أسباب اختيار الموضوع**

هناك أسباب تدفعنا لاختيار الموضوع هي:

**1- أسباب ذاتية:**

- الرغبة الذاتية وميول الباحث الشخصي لموضوع الثقافة التنظيمية باعتبارها أحد العناصر والوسائل الكامنة والقوية والتي تساعد العاملين عند استخدام مميزاتهم.
- تؤثر الثقافة التنظيمية بالدرجة الأولى على أداء العاملين من خلال اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.

## 2- أسباب موضوعية

يعتبر موضوع الثقافة التنظيمية من أهم المواضيع التي لها أهمية بارزة وكبيرة في ميدان الإدارة.

يعتبر موضوع الثقافة التنظيمية من أكثر المواضيع التي لقيت اهتماما كبيرا في ميدان السلوك التنظيمي ولهذا حاولنا تسليط الضوء على الموضوع.

الكشف عن الخطوات الرئيسية لتشخيص الثقافة التنظيمية في المكتبات الجامعية.

## 1-7 الدراسات السابقة:

**الدراسة الأولى:** لعيساوي وهيبة: تناولت هذه الدراسة أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي لعيساوي وهيبة والفرضيات المصاغة من أجل التوصل إلى النتائج والتحقق من صحتها كما درست الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات الجزائرية على اعتبار أننا مجتمع مسلم من واجبنا التمتع بثقافة تنظيمية إيجابية تعكس حبه للعمل والوقوف على أن يكون في أحسن صورة.

**ومن أهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة ما يلي:**

الثقافة التنظيمية من المحددات الرئيسية لنجاح أو فشل أي مؤسسة والوظائف والمهام التي تقوم بها هذه المؤسسات مستمدة من الثقافة التنظيمية لذلك تعتبر من أهم العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي من خلال التأثير على الجانب المعنوي المادي والسلوكي<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> عيساوي، وهيبة، أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي: دراسة حالة فئة الأفراد: رسالة الماجستير: إدارة الأفراد وحوكمة الشركات: جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان: 2012،

## الدراسة الثانية: لـ دنيا، بوديب

تناولت هذه الدراسة: موضوع الثقافة التنظيمية كمدخل لأحداث التغير التنظيمي: لدنيا، بوديب، وتهدف هذه الدراسة إلى تشخيص الثقافة التنظيمية وتأثيرها على التغيير.

1- البعد الخاص بالقيادة 2- البعد الخاص بالهيكل والنظم الداخلية 3- البعد الخاص بظروف العمل والرضا عنه.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

- أن الواقع الذي تعيش فيه المنظمات المعاصرة يتخلله تعقيدات وتغيرات وأن التغير التنظيمي الفعال هو الذي لا يأتي كرد فعل للظروف إلى البيئة الخارجية .

تتميز الثقافة التنظيمية بالتغير والدينامكية حيث تتغير وتتطور استجابة للمتغيرات التي تحدث في البيئة الداخلية والخارجية<sup>1</sup>.

## الدراسة الثالثة: لـ حسين حريم ورشاد الساعد

تناولت هذه الدراسة: موضوع الثقافة التنظيمية وتأثيرها في بناء المعرفة التنظيمية، لحسين حريم ورشاد الساعد. وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير الثقافة التنظيمية السائدة في المصارف التجارية الأردنية على تشارك الموارد بين العاملين، و التأزرية، والرؤية المشتركة واللغة والقصص المشتركة وممارسات الإدارة والمعايير الثقافية، أما بناء المعرفة فهو يتمثل في تشارك الموارد البشرية والمعلومات والأفكار وتشارك الخدمات وتقديم المساعدة، وتكوين فرص العمل.

<sup>1</sup> بوديب، دنيا، الثقافة التنظيمية كمدخل لأحداث التغير التنظيمي: دراسة حالة. رسالة ماجستير: شركة بيبسي الجزائر، جامعة الجزائر3، 2014.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

تؤثر الثقافة التنظيمية في مستوى تشارك الموارد وبالتالي مستوى المعرفة، كل بعد من أبعاد الثقافة التنظيمية يؤثر على مستوى تشارك الموارد، ولكن بدرجات متفاوتة<sup>1</sup>.

#### الدراسة الرابعة: ل حيدر، عبيسات

تناولت هذه الدراسة موضوع: الثقافة التنظيمية وتأثيرها على بناء المعرفة المؤسسية عبيسات حيدر، وتهدف هذه الدراسة إلى تشخيص تأثير الثقافة التنظيمية على بناء المعرفة المتمثلة في تبادل الموارد المعرفية بين العاملين حددت الدراسة الأبعاد الرئيسية للثقافة التنظيمية بستة أبعاد 1- الثقة 2- الثقافة الجامعية 3- الرؤية المشتركة 4- اللغة والقصص والروايات المشتركة 5- ممارسات الإدارة 6- المعايير الثقافية.

#### ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة

أن هنالك ميل لدى غالبية العاملين في المؤسسة إلى الاعتقاد وبأن مستوى تبادل الموارد بين العاملين.

أشارت الدراسة إلى وجود علاقة بين الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة وبين مستوى تبادل الموارد المعرفية بين العاملين وبالتالي بناء المعرفة التنظيمية<sup>2</sup>.

#### 1-8-1 ضبط مصطلحات الدراسة

##### 1-8-1 الثقافة التنظيمية

يقصد بها الافتراضات الشائعة والمعتقدات الأساسية التي يتم تطويرها عن طريق المكتبة بمرور الوقت وهي واحدة من المكونات الأساسية للمكتبة، إذا هي مجموعة القيم والمعتقدات

<sup>1</sup> حريم، حسن، الساعد، رشاد. الثقافة التنظيمية وتأثيرها في بناء المعرفة: للقطاع المصرفي في الأردن، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الخامس ( المعرفة والتنمية الاقتصادية) جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، الأردن، 2005.

<sup>2</sup> عبيسات، حيدر. الثقافة التنظيمية وتأثيرها على بناء المعرفة المؤسسية. مجلة الدراسات والمعرفة، 2005، ع2.

والأحاسيس الموجودة في داخل المكتبة التي تسود بين العاملين مثل طريقة تعامل الأفراد مع بعضهم وتوقعات كل فرد من الآخر ومن المكتبة وتفسيرهم لتصرفات الآخرين<sup>1</sup>

تأسيسا على ما سبق فإن: الثقافة التنظيمية مجموعة القيم والمعاني المشتركة التي تحكم الطريقة التي تفكر بها.

**1-8-2 تعريف أداء العاملين:** يعرف بأنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد العامل وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد العامل متطلبات الوظيفة<sup>2</sup>.

وعليه نستخلص أن أداء العاملين هو مدى إنجاز المهام المعتمدة من طرف العامل أو مدى بلوغ الأهداف وتحقيقها.

### 1-8-3 تعريف المكتبات الجامعية

هي المكتبات التي تقوم الجامعات بإنشائها وتمويلها وإدارتها من أجل تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية الحديثة للمجتمع الجامعي بما يتلاءم مع أهداف الجامعة ذاتها<sup>3</sup>.

وتعرف أيضا أنها: مكتبة لخدمة الجامع والمجتمع من المثقفين والمتعلمين تحتوي على العديد من الكتب العلمية والدوريات والقواميس والموارد الأخرى لغز من التعليم والثقافة العامة مكتبة جامعية بمثابة مركزية تتفرع منها مكتبات الكليات الفرعية في الحرم الجامعي<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> جاد الرب، سيد محمد، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، الاسماعلية، جامعة قناة السويس، 2009، ص 110.  
<sup>2</sup> كورتل، فريد، رواجية، عيسى. دور الثقافة التنظيمية في الأداء المتغير للعاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. مجلة الباحث الاقتصادي، 2016، ع05، ص، 42.  
<sup>3</sup> الخلايلة، إيمان عبد الرحيم، همشري، عمر أحمد، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بدرجة إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية، مجلة دراسات العلوم التربوية، 2015، ع1، ص 46  
<sup>4</sup> قاري، عبد الغفور عبد الفتاح، معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات: إنجليزي. عربي، الرياض: مكتبة الملك نهد الوطنية، 2000، ص 297.

كما عرفتھا الموسوعة العربية بمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والتي تنشأ وتمول من قبل الجامعات والكليات أو معاهد التعليم المختلفة ذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي<sup>1</sup>.

إذا يمكننا أن نقول أن:

المكتبات الجامعية هي مجموعة المكتبات التي تقوم الجامعات بإنشائها وتمويلها وإدارتها بفرض تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية الحديثة للمجتمع الجامعي.

<sup>1</sup> الصرايرة، خالد عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات. عمان: دار المعرفة، 2010. ص 237.

## خلاصة الفصل الأول

لقد تمكنا من خلال هذا الفصل من تحديد الإطار المنهجي الذي اعتمدناه في دراستنا هذه، بحيث قمنا بتحديد أساسيات موضوع الدراسة من إبراز أهميتها وأسباب اختيارنا للموضوع وتحديد الإشكالية والفرضيات وأهداف البحث ومنهجه وإبراز الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع.

## الفصل الثاني : الثقافة التنظيمية

1-2 مفهوم الثقافة التنظيمية

2-2 أهمية الثقافة التنظيمية

3-2 خصائص الثقافة التنظيمية

4-2 مكونات الثقافة التنظيمية

5-2 نظريات الثقافة التنظيمية

تعد الثقافة التنظيمية مزيج من القيم والعادات والاعتقادات التي تتجمع لتشكّل ثقافة مشتركة بين أفرادها حيث تؤدي دور رئيسي على جميع المستويات والأنشطة داخل المكتبة وتساهم في خلق المناخ التنظيمي الملائم الذي يساعد أفراد المكتبة للتغلب على المشكلات الداخلية الذي يوجهونها.

## 1-1 مفهوم الثقافة التنظيمية

من المواضيع الحديثة التي دخلت على كتب الإدارة الثقافة التنظيمية إذ تعددت تعاريفها ومن بينها:

أنها مجموعة القيم والمعاني المشتركة والمفاهيم السائدة داخل التنظيم والتي تحدد بدرجة كبيرة سلوك أفرادها<sup>1</sup>.

كما تعرف أيضا بأنها مجموعة القيم والمعتقدات التي يمتلكها أعضاء التنظيم نحو غاياته الرئيسية وأساليب تحقيق تلك الغايات<sup>2</sup>

وتعرف أيضا: بأنها منظومة المعاني ولرموز والمعتقدات والطقوس والممارسات التي تتطور وتستقر مع مرور الزمن وتصبح سمة خاصة للتنظيم بحيث تخلق فهما عاملين أعضائه حول خصائصه والسلوك المتوقع من أعضائه فيه<sup>3</sup>

## 2-2 أهمية الثقافة التنظيمية:

تعمل الثقافة التنظيمية على جعل سلوك الأفراد ضمن شروطها وخصائصها كذلك فغن أي اعتداء على أحد بنود الثقافة أو العمل بعكسها سيواجه بالرفض وبناءا على ذلك فإن

<sup>1</sup> طه، طارق. السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والانترنت، [د.م]: دار الجامعة الجديدة، 2007. ص 70.

<sup>2</sup> محمد الرئيسي جمال الدين. إدارة الثقافة التنظيمية والتغيير، الإسكندرية. دار الجامعية، 2006. ص 13.

<sup>3</sup> عبد اللطيف، عبد اللطيف، أحمد جودة، محفوظ، دور الثقافة التنظيمية في التنبؤ بقوة الهوية التنظيمية: دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية الخاصة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. 2010، ع2، ص 123.

الثقافة التنظيمية لها دورا كبيرا في مقاومة من يهدف إلى تغيير أوضاع الأفراد في المنظمات من موضع لآخر.

- تعمل الثقافة على توسيع أفق ومدارك أفراد العاملين حول الأحداث التي تحدث في المحيط الذي يعملون به أي أن ثقافة المكتبة تشكل إطار مرجعيا يقوم الأفراد بتفسير الأحداث والأنشطة في ضوءه.
- تساعد في التنبؤ بسلوك الأفراد والجماعات ضمن المعروف أن الفرد عندما يواجه مرفق معيناً أو مشكلة معينة فإنه يتصرف وفقاً لثقافته أي بدون معرفة الثقافة التي ينتمي إليها الفرد يصعب التنبؤ بسلوكه<sup>1</sup>.

وكما نتضح أيضاً أهمية الثقافة التنظيمية من خلال النقاط التالية:

- توضح الثقافة التنظيمية للأفراد نماذج السلوك والعلاقات الواجب إتباعها.
- تعتبر من الملامح المميزة للمكتبة الجامعية حيث عن باقي المكتبات الأخرى.
- تساعد المكتبة على تحقيق أهدافها وطموحاتها.
- تسهل الثقافة التنظيمية مهمة الإدارة حيث لا تضطر إلى اللجوء للإجراءات الرسمية للتأكيد السلوك المطلوب.
- تحقق ميزة تنافسية للمكتبة.
- تساهم في جلب الأفراد الملائمين والمتسعين بالكفاءة والطموح.
- تؤثر على قابلية التغيير للمكتبات فكما كانت ثقافة المكتبة مرنة كانت أقدر على التغيير.
- تساهم في توجيه اتخاذ القرار من قبل العاملين في حالة عدم وجود قواعد مكتوبة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> العميان، محمود سلمان. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. عمان: دار الواصل. 2000، ص 313.

<sup>2</sup> بوحنيك، هدى بوعشة، مبارك: أثر الثقافة التنظيمية في أداء الموارد البشرية. مجلة الدراسات الاقتصادية. 2015، ع2، ص 76 - ص 77.

**2-3 خصائص الثقافة التنظيمية:**

يمكن القول بأن هناك مجموعة من الخصائص للثقافة التنظيمية رغم تفاوت درجة تواجدها والالتزام بها في التنظيم منها.

**1- درجة المبادرة الفردية:**

ما يتمتع به العاملون من حرية ومسؤولية ذاتية عن العمل وحرية تصرف.

**2- الإبداع والمخاطرة:**

درجة تشجيع العاملين على أن يكونوا مبدعين ولهم روح المبادرة.

3- درجة وضوح الأهداف والتوقعات من العاملين

4- درجة التكامل بين الوحدات المختلفة في التنظيم.

5- شكل ومدى الرقابة المتمثل بالإجراءات والتعليمات وإحكام الإشراف الدقيق على العاملين.

6- مدى دعم الإدارة العليا للعاملين.

7- مدى الولاء للمكتبة وتغلبه على الولاءات المكتبية الفرعية.

8- طبيعة أنظمة الحوافز والمكافآت وفيما إذا كانت تقوم على الأداء أو على معايير الأقدمية والواسطة المحسوبة.

9- درجة تحمل الاختلاف والسماح بسماع وجهات نظر معارضة.

10- طبيعة نظام الاتصالات وفيما إذا كانت قاصرا على القنوات الرسمية التي تحددها

نمط التسلسل إلى الرئاسي أو نمطا شكليا يسمح بتبادل المعلومات في كل الاتجاهات<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> الفزبوني، قاسم. السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال. عمان: دار وائل، 2009. ص 172 - ص 173.

**2-4 مكونات الثقافة التنظيمية:**

نشأت ثقافة المكتبة بفعل الممارسات والتفاعلات والخبرات التي يميزها العاملون والتي يرون أنها سلوكيات يتم تقدير من يمثلها في سلوكه الوظيفي فتعزز باعتبارها طريقا لاكتساب المزيد من المنافع والمزايا، ومن ثم فإن الثقافة التنظيمية تتكون من عدة مكونات يجمع عليها عدد من الباحثين وهي على النحو التالي:

**1- القيم التنظيمية:**

القيم عبارة عن اتفاقات مشتركة بين أعضاء المكتبة حول ما هو مرغوب وما هو غير مرغوب أو غير جيد أو غير مهم.

أما القيم التنظيمية فهي تمثل القيم في مكان أو بنية العمل بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية ومن هذه القيم توجيه جهود المكتبة الجامعية نحو المستفيد والاهتمام بالأداء والاحترام للآخرين والالتزام بالقوانين.

**2- المعتقدات التنظيمية:**

هي عبارة عن تطورات مشتركة راسخة في أذهان العاملين في المكتبة وتدور حول طبيعة العمل والحياة الاجتماعية في بيئة العمل وكيفية إنجاز الأعمال والمهام الوظيفية ومنن هذه المعتقدات أهمية مشاركة العاملين في عملية صنع القرارات كيفية إدارة العمل المتخصصة لذاتها واثرت ذلك في تحقيق الأهداف التنظيمية.

**3- الأعراف التنظيمية:**

عبارة عن معايير يلتزم بها العاملون في المكتبة على اعتبار أنها مفيدة للمكتبة وغالبا ما تكون هذه الأعراف غير مكتوبة وواجبة الإتباع.

#### 4- التوقعات التنظيمية:

عبارة عن مجموعة من الأشياء المتوقعة التي يحددها أو يتوقعها الفرد من المكتبة وكذلك تتوقعها المكتبة من الفرد خلال فترة عمل الفرد في المكتبة مثال ذلك التوقعات المتبادلة بين الرئيس والمرؤوس ومن الزملاء فيها بينهم والمتمثلة بالتقدير والاحترام وتوفير بيئة تنظيمية تساعد وتدعم احتياجات الفرد الاقتصادية والنفسية والاجتماعية<sup>1</sup>.

#### 2-5 نظريات الثقافة التنظيمية

لقد نتج الكثير من دراسات العلماء عدد من النظريات وكانت على النحو التالي:

##### 1- نظرية القيم

يرى أنصار هذه النظرية ندرة وجود مبدأ تكاملي واحد يسود الثقافة، وإنما الواحدة يسودها عدد محدود من القيم، والاتجاهات تشكل الواقع لدى الحاملين لتلك الثقافة.

##### 2- نظرية روح الثقافة:

تتطلق هذه النظرية من أن كل ثقافة تنظيمية تتميز بروح معنية تتمثل في مجموعة من الخصائص والسمات المجردة التي يمكن استخلاصها من تحليل المعطيات الثقافية، وتسيطر تلك الروح على شخصيات القادة والعاملين في المكتبة.

وعليه يمكننا القول إن روح الثقافة تشير إلى مجموعة من القيم التي ينظر إليها على أنها إطار مرجعي لمعظم أفراد جماعة التنظيم وتحدد أيضا النمو الثقافي الممكن تحقيقه خلال ثقافة المكتبة الممتدة أصلا من ثقافة المجتمع وهذا ما يجعل روح الثقافة لأي مكتبة تتمثل في جانبي الاستمرار والتطور.

<sup>1</sup> العطار، أحمد، محمد، مكونات الثقافة التنظيمية، [ على الخط المباشر] تمت الزيارة يوم: 22 - 02 - 2018، متاح على الرابط التالي: <http://Islamme.cc/printa-spt-82316>

### 3- نظرية التفاعل مع الحياة

تعتمد هذه النظرية على الطريقة التي يتعامل بها أفراد التنظيم مع من حولهم والتي يعرف القائد بواسطتها كل فرد في وحدته القيادية والتي يؤدي القائد من خلالها دوره في التنظيم دون التصادم مع غيره ويتمثل جوهر هذه النظرية في أن أسلوب النظر إلى الحياة يختلف عن روح الجماعة وعن أسلوب التفكير وعن الطابع القومي وإنما يمثل الصورة<sup>1</sup> التي كونها أعضاء التنظيم على الأشياء والأشخاص الذين يؤدون أدواراً مهمة في حياتهم الوظيفية وتعكس هذه الصورة قيم الجماعة ودرجة تماسكها وأسلوب تعاملها مع القادة والزملاء داخل المكتبة.

### 4- نظرية سجية الثقافة

تتمحور أفكار هذه النظرية حول الخبرة المكتسبة التي يعطيها أعضاء التنظيم قيمة معينة مشتركة وتعبر هذه الخبرة عن الصيغة العاطفية للسلوك الذي يدور نمطه حول الحالة الاجتماعية أو يعبر عن مجموعة المشاعر والعواطف نحو العالم التي تؤثر في معظم سلوكيات أفراد المكتبة وهذه الخبرة تنمو من خلال التدريب والممارسة الذين يؤديان إلى تراكم مكوناتها لدى الفرد وينتج عن هذا التراكم شكل المهارة والمعرفة التي تحدد سلوك الفرد وتؤثر فيه وتتجه عناصر الثقافة في هذه الخبرات إلى نوع من الانسجام والتوافق مع القيم والاتجاهات العامة لشخصيات الأفراد.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> العاجز مصباح، فاروق إيهاب. دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية. دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي، محافظات غزة، رسالة ماجستير: كلية التجارة قسم إدارة الأعمال: 2011. ص 11.

<sup>2</sup> مصباح العاجز، إيهاب فاروق. دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية. ص 12.

**خلاصة الفصل الثاني:**

لقد تم في هذا الفصل التعرف على الثقافة التنظيمية وأهم المكونات والخصائص كل ذلك بغية الإلمام بهذا الموضوع والوقوف على كل معانيها ومعرفتها معرفة من خلالها تمكننا توظيفها والاستفادة منها في إدارة المكتبات والتأثير على العاملين.

## الفصل الثالث : أداء العاملين

1-3 ماهية الأداء

2-3 مفهوم الأداء

3-3 مكونات الأداء

4-3 أنواع الأداء

5-3 محددات الأداء

6-3 أبعاد الأداء

7-3 العوامل المؤثرة في الأداء

8-3 العاملون

يعتبر موضوع الأداء وتقييمه من أهم المواضيع في إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية لأن نجاح أي مكتبة مرتبط بمدى كفاءة وفعالية أداء العاملين وعليه نجد أن الأداء من المواضيع الرئيسية التي لقيت اهتمام العديد من الباحثين والدارسين بمجال الإدارة وكل هذا من أجل الحد من المشاكل التي تعيق العاملين في أدائهم لمختلف المهام الإدارية والأنشطة التي يقومون بها في المكتبة الجامعية، وهذا من أجل وضع إستراتيجية قوية وفعالة حتى يمكن الوصول للهدف المراد تحقيقه بالمكتبة الجامعية.

### 3-1 ماهية الأداء

### 3-2 مفهوم الأداء

يقصد به المخرجات والأهداف التي يسع النظام إلى تحقيقها ولهذا فهو مفهوم يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المكتبة<sup>1</sup>.

ونجد أيضا مفاهيم أخرى ومتعددة للأداء من بينها:

تشمل أنظمة إدارة الأداء على مقاييس كلا من السلوكيات ما يفعله الموظف ونتائج وسلوك الموظف لكن السلوكيات نفسها فقط بالأداء تكون عن سلوك أو يفعله موظف وليس عن ما ينتجه الموظفون ونتائج عملهم<sup>2</sup>.

### 3-3 مكونات الأداء

يتكون مفهوم الأداء من مكونين أساسيين الأول الكفاءة والثاني الفعالية بمعنى أن المكتبة التي تتميز بالأداء فهي تجمع بين الفعالية والكفاءة ولذلك فإنه من المفيد أن نعرض كل من المفهومين بالتحليل وذلك عن النحو التالي:

<sup>1</sup> توفيق، محمد عيد المحسن. تقييم الأداء مداخل لعالم جديد. [ د.م ] دار الفكر العربي، 2004. ص 3.  
<sup>2</sup> عامر، سامح عبد المطلب، إدارة الأداء. عمان: دار الحامد، 2016. ص 112.

**1-الفعالية:**

ينظر الباحثون في علم الإدارة إلى الفعالية على أنها أداة من أدوات مراقبة الأداء في المكتبة انطلاقاً من أن الفعالية تمثل معياراً يعكس درجة تحقيق الأهداف.

تعددت وجهات النظر حول ماهية وطبيعة مفهوم الفعالية لذلك تعرف على أنها القدرة على تحقيق النشاط بينما عرفها ولكرو روبرت بأنها " قدرة المكتبة على تحقيق أهدافها.

**2- الكفاءة:**

هي القدرة على القيام بالعمل المطلوب بأقل الإمكانيات والنشاط الكفؤ هو الأقل كلفة وهناك تعريف آخر ينظر للكفاءة على أنها " الحصول على ما هو كثير نظير ما هو أقل أي إبقاء التكلفة في حدودها القصوى وهي مفهوم يقتصر على استخدام الموارد المتاحة للمكتبة أي أنه يرتبط بالدرجة الأولى بعنصر التكلفة والعلاقة بين المدخلات والمخرجات إذا الكفاءة تعني عمل الأشياء بطريقة صحيحة كما أن جوهر الكفاءة يمثل في تعظيم الناتج وتدني التكاليف<sup>1</sup>.

**3-4 أنواع الأداء:**

إن تصنيف تغير الأداء من التصنيفات المتعلقة بالظواهر الاقتصادية يطرح إشكالية اختيار المعيار الدقيق والعملي في الوقت ذاته يمكن الاعتماد عليه لتحديد مختلف الأنواع وبما أن الأداء من حيث المفهوم يرتبط إلى حد بعيد بالأهداف فإنه يمكن نقل المعايير المعتمدة في تصنيف هذه الأخيرة واستعمالها في تصنيف الأداء كمعايير الشمولية للأجل والطبيعة.

<sup>1</sup> المحاسنة محمد، إبراهيم. إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق. عمان. دار جرير، 2013. ص 113 - ص 114.

فحسب معيار الشمولية أن الأداء هنا قد ينظر إليه على أساس أنه أداء عام إلى المكتبة واعتبارها وحدة واحدة أو ينظر إليه على أساس جزئي إلى المكتبة على أنها مجموعة من الأنظمة الفرعية المرتبطة فيما بينها.

### أ- الأداء الكلي:

هو الذي يتجسد بالانجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمكتبة في تحقيقها ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر في إدارة هذا النوع من الأداء، يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المكتبة أهدافها الشاملة كالاستمرارية الشمولية.

### ب- الأداء الجزئي:

يقصد به الأداء الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمكتبة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المكتبة حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفته المالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة الترميم، وأداء وظيفة التسويق<sup>1</sup>.

### 3-5 محددات الأداء

إن محددات الأداء في المكتبات قد تمتد إلى مجالات الموظفين كثيرة من تلك المتعلقة بالمهارات الفردية أو خبرات عبر الزمن لتمس بذلك البيئة الخارجية للمكتبة ومن بين المحددات ما يلي:

<sup>1</sup> مزهود، عبد الملك، الأداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، ع1، 2001، ص 89.

**3- المحددات الخارجية:**

**1- الجهد:** هو الجهد الناتج من حصول العامل علة الدعم والحافز الذي يترجم إلى الطاقات الجسمية والحركية والعقلية التي يبذلها العامل لأداء مهمته حيث تتأثر هذه الطاقات مع بعضها البعض لإنجاز العمل المطلوب وأن هذا الجهد له طاقات تحفزه عوامل وتثبته عوامل أخرى مما ينعكس على الأداء فهو أي الجهد سيكون من محدداته الأداء الوظيفي سواء على الصعيد الفردي والجماعي.

**2- القدرات:** تعني بها تلك الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة وتسمى أحيانا بالغايات أو بالسمات الشخصية، كالقدرة والتحمل وسرعة البديهية أي التي لا بد من توافرها في من يقوم بوظيفة ما.

**3- إدراك الدور:** ويشير إلى الاتجاه الذي يعتقد العامل أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله أي توجه جهد العامل، بمعنى أن أداء العامل يتحدد بمد فهمه للدور الذي يقوم به أو يمارسه من خلال الوظيفة التي يعمل بها حيث يتضمن هذا الفهم والوعي ترجمة للجهود والقدرات وتسخيرها في العمل بناء على هذا الفهم.

**4- المحددات الخارجية:**

يشير الواقع إلى أن هناك محددات أخرى تخرج عن سيطرة العامل وتتمثل فيما يلي:

**1- البيئة التنظيمية:**

وتشير البيئة السائدة في المكتبة التي تؤدي الوظيفة فيها وتشمل عادة كل من مناخ العمل والإشراف، توفر الموارد، الأنظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي<sup>1</sup>.

نظام الاتصال. السلطة، أسلوب القيادة وجميع هذه العوامل غاية في الأهمية من حيث تحفيز كواقعية العامل وبالتالي جودة أداءه.

<sup>1</sup> المحاسنة، إبراهيم محمد. إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق: ص 113 - ص 114.

**2- متطلبات العمل:**

تتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة من العامل إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه وأعماله.

**3- البيئة الخارجية:**

تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به العامل على أدائه كالمنافسة الخارجية، وهذا قد يؤثر إيجاباً في التحفيز للوصول إلى مستوى الأداء وقد يؤثر سلباً في دافعية بعض زملاء للعمل حيث تتأثر كل متطلبات العمل والكفايات أو المهارات وبيئة التنظيم بالعوامل الخارجية سلباً أو إيجاباً ويصب هذا التأثير في النهاية على أداء العامل<sup>1</sup>.

**3-6 أبعاد الأداء**

إن الأداء مفهوم شامل لذلك تتمثل أبعاده فيما يلي:

**1- البعد التنظيمي للأداء:**

يقصد به الطرق والكيفيات التي تعتمدها المكاتب في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها ومن ثم يكون لدى مسيري المكتبة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعية الاجتماعية الاقتصادية وهذا يعني أنه بإمكان المكتبة أن تصل إلى مستوى فعالية آخر ناتج عن المعايير الاجتماعية والاقتصادية تختلف عن ذلك المتعلق بالفعالية التنظيمية.

**2- البعد الاجتماعي للأداء:**

يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المكتبة على اختلاف مستوياتهم لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشراً على وفاء الأفراد لمكثبتهم وتتجلى أهمية

<sup>1</sup> محمد المحاسنة، إبراهيم، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، ص 114 - 115.

ودور هذا الجانب في كون الأداء الكلي للمكتبة قد يتأثر سلبا على المدى البعيد إذا اقتصر فقط على تحقيق الجانب الاقتصادي وأهملت الجانب الاجتماعي<sup>1</sup>.

### 3-7 العوامل المؤثرة في الأداء

يصعب تحديد العوامل المؤثرة على أداء العاملين لتعددتها ويمكن أن نذكر ما يلي.

#### 1- عوامل إدارية تنظيمية: تتمثل في النقاط التالية:

- 11- غياب المناخ المناسب الداعم للعمل والإنتاجية في المكتبة.
- 12- حدوث صراعات بين الموظفين ورؤسائهم.
- 13- عدم تحديد المهام الوظيفية بدقة.
- 14- الإشراف السيئ، نقص التدريب.
- 15- نقص الموارد المادية والظروف المناسبة للعمل.

#### 2- عوامل بيئية خارجية: الصراع بين القيم والاتجاهات التي يحملها الموظف

وبين القيم والاتجاهات السائدة في المجتمع الأحوال الاقتصادية وظروف سوق العمل.

- 16- التشريعات الحكومية.
- 17- سياسات نقابات.
- 18- الاضطراب السياسي<sup>2</sup>.

#### 3- عوامل تتعلق بالموظف

مستوى تأهيل الأفراد

التوافق بين مؤهلات العمال التي يشغلونها.

<sup>1</sup> يوسف، مصطفى، إدارة الأداء. عمان: دار الحامد، 2016، ص 22..  
<sup>2</sup> مزهود، عبد المالك، الأداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم وتقييم. ص 94.

نظامي الحوافز والمكافآت.

الجو السائد بين العاملين والعلاقة السائدة بين المشرفين<sup>1</sup>.

### 3-8 العاملون:

إن نجاح المكتبة توفر العنصر البشري ذو الكفاءة العلمية والمهنية العالية وبالتالي حجم العاملين يسمح بتنظيم وإدارة مصادر المكتبة وتطويرها بخدمات التدريس والبحث ولم تعد المكتبة الجامعية مجرد مكتبة تقليدية يديرها موظف واحد كما كان الحال منذ زمن بعيد وتزايد حجم المكتبات ما يعود إلى مجرد زيادة مقتنياتها ولا إلى زيادة وحدتها وأقسامها الداخلية فحسب وإنما يعود تزايد هذا الحجم إلى نمو إنشاء شبكات المعلومات ونضمها والنمو في حجم المكتبات وزيادة نشاطها أدى إلى زيادة الحاجة إلى موظفين ذو مؤهلات علمية ومهنية متنوعة لأداء الخدمات المتعددة والمتنوعة التي تقدمها المكتبات وبهذا ظهرت الحاجة إلى إعداد أخصائيين للمكتبات لتحمل المسؤوليات الإدارية والفنية لهذه المكتبات وهي كالتالي:

#### 1- أمين المكتبة:

- القدرة على تفويض السلطة الإدارية بحكمه.

- القدرة على التنظيم بمقتدرات الآخرين.

2- مؤهلات أمين المكتبة: يجب أن يكون حامل شهادة جامعية أولية لموضوع له

علاقة أحد الموضوعات التي تدرس بالجامعة.

3- الوضع الأكاديمي لأمين المكتبة: أن يكون حاملا شهادة ماجستير علم المكتبات

والمعلومات وله خبرة وممارسة في العمل المكتبي لمدة لا تقل عن 3 سنوات.

#### 4- دور أمين المكتبة:

<sup>1</sup> معمر، وسام سلمان، علاقة إدارة الجودة الشاملة أداء الموظفين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة: رسالة ماجستير: كلية العلوم الاقتصادية والعلوم الإدارية: 2014. ص 34.

يعمل على تحديد الواجبات والمسؤوليات الموجودة بكل وحدة.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> العاملون بالمكتبات الجامعية. [ على الخط المباشر]. تمت الإعارة يوم: 2018-04-15 متاح على الرابط التالي:  
[Alyaseer.net/vp/showphreet.php ?](http://Alyaseer.net/vp/showphreet.php?)

**خلاصة الفصل الثالث:**

من خلال دراستنا لهذا الفصل تم فيه تحديد مفهوم محددات الأداء وبالإضافة إلى العوامل المؤثرة فيه، هذا كله يهدف إلى معرفة مدى إنجاز العامل لمهامه بكفاءة وفعالية وهذا من أجل تطوير أدائه وتحسينه والذي يتأثر بالثقافة التنظيمية على تحسين أداء العامل بالمكتبات الجامعية.

## الفصل الرابع : المكتبات الجامعية

1-4 تعريف المكتبات الجامعية

2-4 أهمية وأهداف المكتبات الجامعية

3-4 أنواع المكتبات الجامعية

4-4 وظائف المكتبات الجامعية

5-4 تحديات المكتبات الجامعية

تعد المكتبات الجامعية من مراكز المعلومات وهي جزء لا يتجزأ من كينونة المجتمع الحديث وإحدى وسائل استمراريته وديمومته وتطوره ويعتمد نجاح هذه المكتبات بشكل أساسي على وجود إدارة فعالة تقوم بالتنسيق بين الموارد المختلفة لتحقيق أهدافها إذا المكتبة الأساسية للطلبة والباحثين والدارسين لا يمكن الاستغناء عنها.

تعمل الجامعة في بيئة تتسم بالتفاعل والحركة بين مجموعات من المكونات وعلى عدد من المستويات، وتعد المكتبات الجامعية العمود الفقري فهي نظام تسعى لتحقيق أهداف الجامعة ويعد الأفراد والعاملين داخل المكتبات الجامعية الجانب الأهم من هذه المكونات في البيئة الداخلية، فالعاملين يعملون مجموعة من القيم والعادات والسلوكيات ومجموعة من التصورات الذهنية تعبر عنها بالثقافة التنظيمية التي تساعد في تحقيق أهداف الجامعة بصفة عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة.

**4-1 تعريف المكتبات الجامعية:** مؤسسة علمية وثقافية تعمل على خدمة مجتمع معين من الطلبة والأساتذة والباحثين الذين ينتسبون إلى الجامعة أو الكلية أو المعهد وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها لأغراض الدراسة أو العمل<sup>1</sup>.

كما تعرف المكتبات الجامعية أيضا: بأنها تلك المكتبات الأكاديمية التي تخدم مجتمع الجامعة بكل عناصره من طلبة المرحلة الجامعية الأولى وطلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس فضلا عن امتداد خدماتها بحيث تشمل أيضا الباحثين من خارج الجامعة<sup>2</sup>.

إذا فالمكتبة الجامعية هي عبارة عن مؤسسة علمية ثقافية اجتماعية تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتمييزها بالطرق المختلفة ( الشراء - الإهداء - التبادل) والإبداع وتنظيمها فهرستها وتصنيفها وترتيبها على الرفوف واسترجاعها بأقصى وقت ممكن وتقديمها إلى مجتمع المستفيدين قراء باحثين على اختلافهم من خلال مجموعة من الخدمات الحديثة كخدمات الإحاطة الجارية البث الانتقائي للمعلومات والخدمات الأخرى المحسوبة وذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علميا وفنيا في مجال علم المكتبات والمعلومات<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> الياسري، أروى عيسى، حوسبة المكتبات الجامعية. عمان: دار دجلة، 2010. ص 34.

<sup>2</sup> بوعافية، السعيد، قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية. رسالة ماجستير في علم المكتبات: جامعة منتوري، قسنطينة: 2006. ص 35.

<sup>3</sup> تعريف المكتبات الجامعية [ على الخط المباشر] تمت الزيارة يوم، 23 - 02 - 2018، متاح على الرابط التالي:

<http://alyasses.et/vd/showth:zead>

## 4-2 أهمية وأهداف المكتبات الجامعية

تقف المكتبات الجامعية على قمة الهرم بالنسبة لنوعية المكتبات الأخرى إذ تمثل العمود الفقري لمختلف مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، ونظرا لأهميتها البالغة فهي تسعى لتحقيق مجموعة من الأهداف حددها محمد ماهر حمادة نذكر منها:

- 1- خدمة المناهج التعليمية: وذلك عن طريق توفير المصادر التعليمية من كتب ومراجع ومذكرات وغيرها من المواد المتعلقة بالمناهج الدراسية.
- 2- مساعدة الطلاب على إعداد الأبحاث والتكليفات الدراسية الخاصة بهم.
- 3- المكتبة الجامعية مركز هام لتبادل المعلومات والخدمات المكتبية بين جميع مكتبات البحث في العالم.
- 4- تدعيم وإثراء البرامج الأكاديمية والبحثية عن طريق توفير مجموعات مكتبية نشطة ومتطورة من مراجع ودوريات علمية وكشافات ومستخلصات، رسائل بحوث وغيرها ممن له علاقة بجميع برامج الجامعة.
- 5- نقل التراث العالمي من وإلى اللغة الأم ( لغة المجتمع المحلي)<sup>1</sup>

ويمكن إبراز أهمية المكتبات الجامعية في النقاط التالية:

- 1- تشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.
- 2- تشجيع النشر العلمي ( بحوث ودراسات وكتب وغيرها).
- 3- المساهمة في البناء الفكري للمجتمع.
- 4- حماية التراث والفكر الإنساني والحفاظ عليه وإتاحته للاستعمال.
- 5- تعليم إعداد كوادر بشرية متخصصة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> مبروك، خطاب السعيد، الدور الثقافي للمكتبات الجامعية: بين التكنولوجيا والاتصالات وثورة المعلومات. عمان: الوراق للنشر والتوزيع، 2014. ص 210.

<sup>2</sup> المدادحة، أحمد نافع، أنواع المكتبات. عمان: دار المسيرة، 2016، ص 111-112.

**4-3 أنواع المكتبات الجامعية:**

تقوم الجامعات بإنشاء وتمويل وإدارة مكتباتها من أجل تقديم الخدمات المكتبية للمجتمع الجامعي بما يتلاءم مع أهداف الجامعة ذاتها ومنه تتمثل أنواعها في:

**أ- مكتبة المعاهد المتوسطة:** هي تخدم خريجي المدارس الثانوية الذين لا يستطيعون استكمال تعليمهم لجامعي ومن وظائفها تزويد الطلاب بالمهارات الفنية والمهنية في المجالات التنظيمية المهنية بوجه عام، لذا يجب أن نعطي مجموعات المكتبة كل هذه المجالات وتشمل كل أشكال المواد المكتبة من كتب، دوريات، ونشرات ومصادر أخرى تعليمية وقوائم ببولوجرافية.

**ب- مكتبات الكليات**

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

**ج- المكتبة المركزية بالجامعة**

يساعد وجود مكتبة مركزية بالجامعة تضم جميع مكتبات الكليات على توفير التنظيم السليم لخدمات المكتبات، حيث تقوم هذه المكتبة المركزية بعمليات التنسيق والتكامل بين المكتبات التابعة لها كما تقوم بتوفير أساليب وإجراءات التعاون بين المكتبات وقد تحتوي على المواد المكتبية التي لا يمكن توفيرها لكل مكتبة كلية على حدى.

**د- مكتبة الأقسام:**

من المتبع في التعليم الجامعي وجود عدة أقسام بكل كلية من الكليات، لذلك فإن وجود مكتبة بكل قسم يعد من الطرق المناسبة لتوفير مواد البحث لأعضاء هيئة التدريس بالقسم، وحتى تكون هذه المواد تحت أيديهم باستمرار دون الذهاب إلى مكتبة الكلية وعادة ما يقوم أحد الأساتذة بالقسم بأمانة هذه المكتبة<sup>1</sup>.

**4-4 وظائف المكتبات الجامعية:**

المكتبة في الجامعة بمثابة القلب لها تقدم خدماتها لطلاب المرحلة الجامعية الأولى ولطلاب الدراسات العليا وتخدم الأغراض التعليمية وأنها الذاكرة الوحيدة المؤكدة المستمرة للفكر الأناني أي أنها الذاكرة البشرية التي تربط بين الماضي والحاضر وللمكتبة الجامعية وظائف تنهض بها ومن أهمها:

**أ- الوظائف الإدارية وتمثل في:**

- 19- تخطيط نمو المكتبة ورسم سياستها والمشاركة في وضع اللوائح التي من شأنها العمل على تسيير العمل في المكتبة ومتابعة تنفيذها.
- 20- عمليات إعداد الميزانية وتوزيعها.
- 21- تنظيم وحفظ السجلات المختلفة.

**ب- الوظائف الفنية:**

اختيار المواد المكتبية المختلفة والحصول عليها وهذه المواد تشمل الكتب والدوريات والمخطوطات والأقلام والخرائط.... وغيرها.

- 22- فهرسة المجموعات المكتبية وتصنيفها وإعدادها للاستخدام.
- 23- تجليد وصيانة المجموعات والحفاظ عليها من التلف.

<sup>1</sup> إسماعيل، وائل مختار، إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة، 2009. ص 250 - ص 251.

**ج- الخدمات المكتبية:**

- 24- تشجيع وتقديم خدمات الإعارة بأنواعها.
- 25- تقديم الخدمات الإرشادية للقراء لتسهيل الحصول على الموارد التي يحتاجونها أبحاثهم.
- 26- توفير أماكن للقراءة والدراسة الخاصة للباحث وطلاب الدراسات العليا.
- 27- التعاون مع المكتبات والهيئات الأخرى التي تقتني مجموعات علمية أو تاريخية هامة<sup>1</sup>.

**4-5 تحديات المكتبات الجامعية:**

إن المكتبة الجامعية تواجه اليوم أكثر من أي تغيرات في وظائفها ومطلقاتها، وإن المستقبل لن يكون إلا لمكتبات التي تواكب التطورات الحديثة، وتتبنى التكنولوجيا وتتكيف مع خدمة روادها، وهناك مجموعة من التحديات تواجه المكتبات الجامعية وأهمها ما يلي:

**1- تحدي الانترنت:** أصبحت الانترنت ذات أهمية فائقة لا غنى عنها في البحث العلمي في المكتبات الجامعية لما تقدمه من خدمات متنوعة وسريعة وهذا انعكس سلبيا على خدمات المكتبة الجامعية وذلك بتقديم المعلومات على مواقع الويب، وهذه الأخيرة التي تسهل البحث في قواعد المعلومات البيبليوغرافيا الموجودة على الشبكة لأن المكتبات في العالم فقد أصبحت الانترنت اليوم وسيلة لتحصيل المعلومات بطريقة أكثر ثورية ليس عن طريق المكتبة أيضا أو عبر البريد الإلكتروني أو بروتوكول نقل الملفات.

**2- تحدي المكتبات الإلكترونية:** تقف المكتبات الجامعية في هذا العصر إلى فهمي أمام وظائف جديدة ومطالب متغيرة تقوم أساس على استخدام الوسائل

<sup>1</sup> المدادحة، أحمد نافع، المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي، 2014. ص 40 - ص 41.

الإلكترونية والمعلومات الرقمية، فاليوم المكتبات الجامعية تواجه كذلك تحديات عديدة منها تحدي البشر الإلكتروني في زيادة الإنتاج والتحدي الفكري والتحدي الاقتصادي لتأمين الموارد المالية بها، والتحدي المعرفي حتى تواكب تطورات ومتطلبات العصر.

**3- تحدي الوسائط المتعددة:** لقد سطع نجم الحوامل الإلكترونية الحديثة فهذا الشكل الجديد لحوامل المعلومات أصبح أكثر طلبا عند المستفيدين والمكتبات ذلك أنه يحتوي على ميزة البحث وكذلك السرعة في الاستعراض إضافة إلى السعة الهائلة في تخزين المعلومات فالعرض الواحد يستطيع احتواء مئات الكتب التي تحجز رفوف ومخازن المكتبات الصغيرة عن احتوائها، إضافة إلى تكنولوجيا المعلومات المصاحبة لها<sup>1</sup>.

**4- تحدي الدوريات الإلكترونية:** هي دوريات تعد وتوزع بصورة الكترونية وهي إحدى مصادر المعلومات على الشبكة العالمية بعضها متاح مجانا والآخر برسوم اشتراك وأهم مميزات سرعة النشر - التكشيف الآلي- وهكذا تجد المكتبات نفسها تكافح في مجال ليس لها سيطرة مباشرة عليه بسبب الاتجاهات والعروض والشروط المتنوعة لدور النشر والعارضين.

**5- تحدي الأطروحات الإلكترونية:** الأطروحة الجامعية الإلكترونية هي معلومات حاسوبية وهي وسائط جديدة يجب معالجتها بطريقة خاصة تتناسب مع أهميتها بصورة عقلانية وبكل اهتمام ورعاية لما تقدمه هذه الأطروحات فقد أصبح الحصول على النص الإلكتروني في الأطروحة إلزامي في ظل الحديثة التي وكلت للمكتبة الجامعية.

**6- تحدي التعليم عن بعد:** إن الانتقال من الجامعة التقليدية إلى الافتراضية والتعليم عن بعد باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أو بالأحرى استخدام

<sup>1</sup> هوارى، لزرق. البيئة الرقمية للمكتبات الجامعية: التجربة الجزائرية في الشبكات: رسالة دكتوراه: جامعة وهران، السانبا، 2015. ص 54- ص55- ص 56.

الانترنت سيفتح أبواب جيدة أمام الراغبين في تحصيل شهادات علمية من جامعة عربية أو عبر العالم ويزيد من حظوظ ذوي الارتباطات العملية<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> هواري، لزرقي، البيئة الرقمي للمكتبات الجامعية: والتجربة الجزائرية في الشبكات: ص 56- ص 57- ص 58.

**خلاصة الفصل الرابع:**

في هذا الفصل تم التعرف على مفهوم المكتبات الجامعية وأهدافها وأنواعها وأيضاً وظائفها وتم التعرف أيضاً على أن للمكتبات الجامعية تحديات كبيرة حددت وهي عشرة تحديات أساسية تقوم عليها المكتبة الجامعية حتى تحقق نتائج جيدة للمكتبة وتطورات كبيرة ومميزة في عملها.

الفصل الخامس : الثقافة التنظيمية وتأثيرها على تحسين أداء العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي .

1-5-1 التعريف بمكان الدراسة

1-1-5-1 حدود الدراسة

2-1-5-2 الحدود الجغرافية

3-1-5-3 الحدود الزمنية

4-1-5-4 الحدود البشرية

5-1-5-5 منهج الدراسة

2-5-2 عينة الدراسة

1-2-5-1 أدوات جمع البيانات

2-2-5-2 استمارة الاستبانة

3-2-5-3 تحليل نتائج الدراسة

4-2-5-4 تحليل البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة الميدانية

5-2-5-5 تحليل المحور الأول: الهوية التنظيمية تشكل دافعا لتحسين الأداء

6-2-5-6 تحليل المحور الثاني: الالتزام الجماعي يدعم تحسين الأداء

7-2-5-7 تحليل المحور الثالث: استقرار النظام يرفع من مستوى الأداء

8-2-5-8 نتائج عامة الدراسة

9-2-5-9 نتائج على ضوء الفرضيات

بعد عرضنا في الفصول السابقة الإشكالية الدراسة وكل الجوانب المتعلقة بها في مستواها النظري ننتقل إلى الدراسة الميدانية بغرض ترجمة كل تلك الحقائق النظرية إلى معطيات ملموسة على أرض الواقع وذلك اعتمادا على أسلوب منهجي يمكننا من تحويل المعطيات النظرية إلى حقائق واقعية على ضوء كل البيانات والمعلومات المتحصل عليها من الميدان وسنعرض في هذا الفصل أهم الخطوات المنهجية التي اعتمدها بغرض الإجابة على تساؤلات الدراسة وتحقيق الأهداف المرجوة منها لذلك سوف نخصص هذا الفصل إلى تحديد حدود الدراسة الجغرافي، البشري والزمني، والتعريف بمكان الدراسة وكذلك تحديد مجتمع الدراسة، ثم تأتي على التعرف لمنهجية الدراسة وأدوات جمع البيانات ثم عرض البيانات وتحليلها لنخلص إلى نتائج الدراسة.

**5-1-1 التعريف بمكان الدراسة:** تقد مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية خارج الكلية في المكان الذي كان مخصصا فيما سبق لمكتبة كلية الهندسة المدنية والمعمارية، والذي يتوسط كل من المجمع الجامعي وبيت الشباب حيث تم الانتقال إلى المقر الجديد في أواخر أكتوبر 2016.

تستقبل المكتبة أزيد من 5331 مستفيد.

أما المخطط وأهم الأجنحة بالمكتبة نجد الطابق الأرضي به شبك الإعارة الخارجية لمختلف التخصصات، أما الطابق الأول فيضم شبك الإعارة الداخلية وفيه الرصيد الوثائقي لجميع فروع العلوم الاجتماعية والإنسانية، وأيضا قاعة المطالعة الداخلية مخصصة لطلبة ما بعد التخرج وأخرى مخصصة لجميع الطلبة ومكاتب المسؤولين بالمكتبة ورؤساء المصالح.

**5-1-2 حدود الدراسة:** إن الجانب الميداني للدراسة من الخطوات المنهجية الهامة لأي عمل بحثي وبغرض تحديد المعالم والحدود الأساسية لهذه الدراسة لا بد من وضعها في إطار جغرافي، وزمني وبشري.

### 5-1-3 الحدود الجغرافية:

المجال الجغرافي للدراسة هو مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة العربي التبسي  
- تبسة -

5-1-4 الحدود الزمنية: تتجلى في المدة المستغرقة من بداية تحديد موضوع الدراسة،  
مجالاتها واختيار مجتمع الدراسة وأدوات جمع البيانات وتطبيقها وصولاً إلى تحليل البيانات  
واستخراج النتائج ولقد تم جمع البيانات لهذه الدراسة خلال الفصل الدراسي من السنة  
الجامعية 2017 / 2018.

### 5-1-5 الحدود البشرية:

قمنا باختيار جهاز العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والمكون من 15 عامل  
ولقد حاولت الدراسة تغطية كل مجتمع الدراسة.

5-1-6 منهج الدراسة: يقصد بالمنهج أنه أسلوب للتفكير والعمل يعتمد الباحث لتنظيم  
أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول موضوع الدراسة  
ويمتاز هذا الأسلوب بالمرحلية بمعنى أنه يتكون من مجموعة من المراحل المتسلسلة  
والمتراصة التي تؤدي كل منها إلى المرحلة التالية ويبدأ المنهج عادة بعد تحديد مشكلة  
الدراسة أو البحث مروراً بوضع وصيانة الفرضيات واختبارها وتحليلها ومن ثم عرض النتائج  
ووضع التوصيات<sup>1</sup> ولتعدد المناهج وجدنا من الأنسب تطبيق المنهج الوصفي الذي يعتمد  
على الإحصاء الذي يتلاءم مع هذا النوع من الدراسات.

<sup>1</sup> عليان، ربحي مصطفى، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق، عمان: دار صفاء، 2000، ص 33.

## 5-2 مجتمع الدراسة:

قمنا باختيار جهاز العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة العربي التبسي - تبسة- والمتكون من 15 عاملا وقد حاولت الدراسة تغطية كل المجتمع أي الاعتماد على المسح الشامل لمجتمع الدراسة وقد أختير هذا المجتمع كونه الأكثر إدراكا وتفهما لمفهوم الثقافة السائدة ولأن طبيعة الثقافة قابلة للتحول والتغيير حسب متطلبات البيئة الخارجية وهذا ما يكون أكثر واقعية مع مجتمع الجامعة مؤسسة المعرفة وحاضنة التغيير.

### 5-2-1 أدوات جمع البيانات: من أجل تجميع كل البيانات المتعلقة بالدراسة اعتمدنا.

5-2-2 استمارة الاستبانة: نظرا لما تقدمه الاستمارة من مزايا بحثية فقد اعتمدنا على هذه الأداة وهي عبارة عن جملة من الأسئلة المهيكلة شكلا ومضمونا تهدف إلى معالجة موضوع من أجل الحصول على معلومات معينة ذات علاقة به وتعتبر المرحلة الأخيرة قبل تحليل المعطيات واستخراج النتائج العلمية.<sup>1</sup>

### جدول رقم (1) توزيع استمارات الاستبانة

التعيين	العدد	النسبة
الاستمارات الموزعة	15	100%
الاستمارات المسترجعة	05	33.33%
الاستمارات المعتمدة	10	66.66%

بعد تحكيم الاستمارة من قبل المحكمين الأساتذة طالبي فطيمة و د. بادي سوهام تمكنا من وضع الصياغة الأخيرة لاستمارة الاستبانة والملاحظ انه بعد توزيع الاستمارة على المجتمع المعني بالدراسة والبالغ عددهم 15 استمارة أننا استرجعنا 10 استمارات فقط أي بنسبة استرجاع قدرت بـ 66.66% ونسبة ضياع تقدر بـ 33.33%.

<sup>1</sup> طعم الله، خميس، مناهج البحث وأدواته في العلوم الاجتماعية، مركز النشر الجامعي 2004، ص 89.

نظرا لفقدان الحاصل في عدد الاستثمارات التي تم توزيعها وعدم تمكننا من استرجاعها وذلك بسبب عدم اهتمام العاملين بتلك الاستثمارة وكذلك غيابهم أثناء التوزيع ولم نسترجعها فيما بعد كما قمنا بعد ذلك بمراجعة الاستثمارات والأجوبة لاحظنا وجود بعض الاستثمارات منقوصة البيانات وكذا الفارغة.

وبالتالي استبعدنا بغرض تحري الدقة والموضوعية في الدراسة يستفسر العدد النهائي على 10 استثمارة صحيحة وموضوعية بنسبة 66.66% ولقد جاءت هيكلتها كالتالي.

**البيانات الشخصية:** مؤشر التخصص بفرض معرفة مجتمع الدراسة وتحتوي على متغيرات الجنس، الخبرة، الاختصاص.

**المحور الأول:** يشمل كل البيانات المتعلقة بالهوية التنظيمية وكيفية تحسن الأداء بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية من السؤال 1 إلى السؤال 5.

**المحور الثاني:** هذا المحور يمثل كل البيانات المتعلقة بالالتزام التنظيمي وأنه يعمل على تحسين أداء العاملين بالمكتبات الجامعية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية من السؤال 9 إلى السؤال 13.

**المحور الثالث:** يمثل البيانات المتعلقة باستقرار النظام بمكتبة العلوم الإنسانية والاجتماعية ويضم الأسئلة من 14 إلى 19.

### 5-2-3 جدولة البيانات وتحليلها

بينت أسئلة استثمارة الاستبانة على ثلاثة محاور رئيسية بما يخدم تساؤلات وفرضيات الدراسة وفيما يلي عرض لهذه المحاور والأسئلة المتعلقة بها وتحليلها.

4-2-5 جدول رقم (2) يتعلق بمتغيرات وخصائص مجتمع الدراسة من حيث الجنس، التخصص المؤهل العلمي والخبرة المهنية.

توزيع مجمع الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	07	%70
أنثى	03	%30
المجموع	10	%100

من خلال الجدول رقم (2) نلاحظ أن مجتمع الدراسة الممثل للعاملين بمختلف مستوياتهم في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة العربي تبسي -تبسة- أغلبهم ذكور نسبة 70% في حين يعتبر الإناث أقلية في مجال العمل المكتبي، ربما هذا راجع ظروف العمل إلى تلاؤم الذكور عكس الإناث.

جدول رقم (3) توزيع مجمع الدراسة حسب التخصص.

التخصص	التكرار	النسبة
علم المكتبات	5	%83.33
قانون أعمال	1	%16.66
المجموع	6	%100

من الملاحظ على الجدول رقم (3) أن نسبة 83.33% تخصص علم المكتبات والمعلومات و 16.66% نسبة تخصص قانون أعمال حيث اقتصررت الإجابات على 6 أفراد من مجتمع الدراسة بينما البقية كانوا غائبون.

جدول رقم (4) توزيع مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي

الخيارات	التكرار	النسبة
الليسانس كلاسيكي	6	%60
ليسانس LMD ماستر	1	%10
ليسانس ماجستير	3	%30
المجموع	10	%100

ما يمكن ملاحظة على الجدول رقم (4) أن نسبة 60% متحصلين على شهادة ليسانس كلاسيكي وهذا راجع إلى شروط التوظيف على مستوى مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة العربي التبسي -تبسة- التي يتطلب توفر المؤهل العلمي كما نجد نسبة 10% حاملين لشهادة ماستر " ل.م.د." كما تمثل نسبة 30% من حاملين شهادة ماجستير في علم المكتبات والمعلومات وهذا راجع على حرص مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على استقطاب الموارد البشرية المؤهلة الكفوة التي ستساعد في الرفع من مستوى الخدمات المقدمة لمستفيديها على مختلف مستوياتهم وشرائهم العلمية.

جدول رقم (5) توزيع مجتمع الدراسة حسب سنوات الخبرة.

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
من 1 إلى 5 سنوات	3	%30
من 6 إلى 10 سنوات	6	%60
من 10 فما فوق	1	%10
المجموع	10	%100

ومن خلال البيانات يتبين لنا أن مجتمع الدراسة الأكثر خبرة في مجال العمل يتركز من 6 إلى 10 سنوات وبنسبة 60% وتليها الفئة الأقل من 10 فما فوق 10% وهي نسبة قليلة جدا في العمل.

وتليها الفئة الثالثة الأخرى إلى سنوات خبرتهم من 1 إلى 5 سنوات نسبة 30% وهي كذلك نسبة قليلة وهذا يعني أنه كلما كانت الخبرة كبيرة كان هناك ثقافة في العمل.

**5-2-5 المحور الأول:** الهوية التنظيمية تحسن أداء العاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

الجدول رقم (06) الانتماء إلى المكتبة تحسن من الأداء الوظيفي

النسبة	التكرار	انتمائي لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تحسن من أدائي
40%	4	ملائمة تخصص الكلية
40%	4	ملائمة البيئة المكتبية
20%	2	توافقي مع زملائي في المكتبة
00%	00	توافق مع إدارة المكتبة
100%	10	المجموع

يبين لنا من خلال الجدول رقم (6) أن نسبة 40% من مجتمع الدراسة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية سبب تحسين أدائهم الوظيفي هو ملائمة تخصص الكلية كما نرى نفس النسبة أي 40% تتمحور حول ملائمة البيئة المكتبية في حين تمثل نسبة 20% من العاملين نسبة تحسين الأداء عندهم هو توافقهم مع زملائهم في المكتبة.

جدول رقم (7) سبب أداء الوظيفة على أكمل وجه.

النسبة	التكرار	أؤدي وظيفي على أكمل وجه في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
10%	1	التصور العام لمكانة المكتبة في الهيكل العامة.
60%	6	التصورات المشتركة للعاملين في المكتبة
30%	3	قيم العمل السائدة في المكتبة
00%	10	المجموع

من خلال الجدول رقم (7) الذي يمثل سبب تأدية الباحثين لوظائفهم على أكمل وجه هو التصورات المشتركة للعاملين في المكتبة وهذا ما عبر عنه نسبة 60% من مجتمع الدراسة وهي نسبة كبيرة بينما نسبة 30% من نسبة مجتمع الدراسة الذين يرجعون سبب أدائهم للوظائف على أكمل وجه إلى قيم العمل السائدة في المكتبة في حين نجد نسبة 10% تمثل التصور العام لمكانه المكتبة في الهيكل العامة.

جدول رقم (8) التحفيز على الأداء الوظيفي

النسبة	التكرار	يحفز على الأداء الوظيفي في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
20%	2	التفاعل بين المكتبيين
20%	2	الروح الاجتماعية في المكتبة
60%	6	الشعور بالهدف المشترك
00%	00	اللغة والمعاني المشتركة بين المكتبيين
100%	10	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (8) أن نسبة 60% من مجتمع الدراسة تؤكد أن الشعور بالهدف هو السبب في التحفيز على الأداء الوظيفي في المكتبة ويليه بعد ذلك التفاعل بين المكتبيين والروح الاجتماعية في المكتبة كذلك بنفس النسبة وهي 20% أما في حين نجد أن اللغة والمعاني المشتركة بين المكتبيين هي منعدمة تماما بنسبة 0%.

جدول رقم (9) سبب الزيادة في الجهد الوظيفي

النسبة	التكرار	يزيد من جهدي الوظيفي في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
20%	2	بناية المكتبة المتميزة
50%	5	فضاءات المكتبة الموزعة بانتظام
30%	3	توفر التجهيزات الوظيفية
100%	10	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (9) أن المرتبة الأولى في زيادة الجهد الوظيفي بالنسبة للمبحوثين تعود إلى فضاءات المكتبة الموزعة بانتظام وكانت بنسبة 50% وتليها نسبة 30% تخص توفر التجهيزات الوظيفية وفي حين تليها نسبة 20% من بناية المكتبة المتميزة.

استنتاجات المحور الأول

نسبة 40% تمثل سبب انتماء المكتبيين إلى المكتبة هو ملائمة تخصص المكتبة له وملائمة البيئة المكتبية هذا ما عبر عنه نسبة 40%. وهذا ما توضح نتائج الجدول رقم (5)

التصورات المشتركة للعاملين في المكتبة نسبة 60% تمثل سبب تأدية المكتبيين لوظائفهم على أكمل وجه في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وهذا ما تبينه نتائج الجدول رقم (7).

نجد أن اللغة والمعاني المشتركة بين المكتبيين هي منعدمة تماما في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ولا تعمل على تحفيز الأداء الوظيفي في المكتبة وذلك من خلال الجدول رقم (8).

ترى مجتمع الدراسة أن نسبة 50% من فضاءات المكتبة الموزعة بانتظام تزيد من الجهد الوظيفي في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية من خلال الجدول رقم (9).

ترى المبحوثين أنه لا دخل أبدا للشخصية المعنوية في الشعور بالرضا مطلقا وتبين ذلك من خلال الجدول رقم (10).

جدول (10) الشخصية المعنوية للمكتبة والشعور بالرضا.

النسبة	التكرار	الشخصية المعنوية لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تشعر بالرضا
30%	3	دوما
60%	6	أحيانا
10%	1	مطلقا
100%	10	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) أن 60% من المستجوبين تؤكد أن الشخصية المعنوية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية هي وراء شعورهم بالرضا أما نسبة 30% تؤكد أنها هي المؤثر دوما في شعورهم بالرضا أحيانا نجد 10% من مجتمع الدراسة تقول بأن لا دخل للشخصية المعنوية في الشعور بالرضا على الإطلاق.

**5-2-6 المحور الثاني:** الالتزام التنظيمي يعمل على تحسن أداء العاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

جدول رقم (11) تحسين الأداء الوظيفي وعلاقته بعدة أسباب

يتبين لما من خلال الجدول رقم (11) أن سبب تحسين الأداء الوظيفي في مكتبة كلية العلوم

النسبة	التكرار	تعلق تحسين الأداء الوظيفي في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
50%	5	بطبيعة إسناد المهام
20%	2	بالتزام الوقت
30%	3	بالتزام التعليمات
100%	10	المجموع

الإنسانية والاجتماعية يتعلق بطبيعة إسناد المهام وذلك نسبة 50%.

بيما ترجع نسبة 30% من المستجوبين تحسن الأداء إلى الالتزام بالتعليمات في حين نجد نسبة 20% تقر بأن تحسن الأداء يتعلق بالالتزام بالوقت.

جدول رقم (12) مستوى مردود الجهد المبذول وعلاقته بعدة أسباب.

النسبة	التكرار	يكون مردود الجهد المبذول مرتفعا في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
70%	7	تبادل المعلومات الوظيفية
20%	2	المشاركة اليومية وتبادل الآراء حول العمل
00%	00	مساهمة العاملين في تحديد الأهداف
10%	1	مساهمة العاملين في اتخاذ القرارات
100%	10	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) أن مردود الجهد المبذول يكون مرتفعا في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية كما توفر تبادل المعلومات الوظيفية وهذا ما أكده مجتمع الدراسة بنسبة 70% بينما أرجعت نسبة 20% من المستجوبين إلى المشاركة اليومية وتبادل الآراء حول العمل أما بنسبة 10% من المبحوثين قالوا أن الجهد المبذول يكون مرتفعا عند مساهمة العاملين في اتخاذ القرارات.

جدول رقم (13) الجهد المبذول وعلاقته بالالتزام طبيعة المهام المسندة

النسبة	التكرار	يتعلق الجهد المبذول في الوظيفة بإلزام طبيعة المهام المسندة
100%	10	نعم
00%	00	لا
100%	10	المجموع

ما يلاحظ في الجدول رقم (13) أن الجهد المبذول في الوظيفة يتعلق بالالتزام طبيعة المهام المسندة للعاملين بالمكتبة وذلك نسبة 100% ونسبة 0% لم يجيبوا بـ " لا " وهذا قد يكون راجع إلى معرفة كل واحد منهم لدوره الهام في مكتبة الكلية.

جدول رقم (14) تحسين أداء العاملين كلما أبدوا احتراما أكبر لنظام المكتبة.

النسبة	التكرار	يتحسن أداء العاملين في المكتبة كلما أبدوا احتراما أكبر لنظام المكتبة
100%	10	نعم
00%	00	لا
100%	10	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (14) ان أداء العاملين في المكتبة يتحسن كلما أبدوا احتراما أكبر لنظام المكتبة بنسبة 100% وربما راجع هذا إلى احترامهم لمواعيد العمل دخولهم وخروجهم في الأوقات المقررة خصوصا وأن المكتبة محل الدراسة وتعمل بنظام التناوب.

جدول رقم (15) الاتصال ودوره في تحسين أداء العاملين

النسبة	التكرار	يتحسن أداء العاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية أكثر
30%	3	الاتصال الرسمي
10%	1	الاتصال غير الرسمي
60%	6	كلاهما معا
100%	10	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (15) أن سبب تحسن الأداء لدى العاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية راجع إلى الاتصال الرسمي وغير الرسمي بين العاملين بنسبة 60% بينما نسبة 30% مجتمع الدراسة ترجع تحسن الأداء إلى الاتصال الرسمي، في حين نجد نسبة 10% من المبحوثين تقول بأن أداء العاملين يحسن الاتصال الغير رسمي.

## استنتاجات المحور الثاني

سبب تحسن الأداء الوظيفي في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والإجائية يتعلق بطبيعة إسناد المهام وذلك نسبة 50% في حين ترى نسبة 20% من المبحوثين بأن تحسن الأداء يتعلق بالالتزام بالوقت من خلال الجدول (11).

ترى مجتمع الدراسة أن مردود الجهد المبذول يكون مرتفعاً في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية كلما توفر تبادل المعلومات الوظيفية وكان ذلك نسبة 70% من خلال الجدول رقم (12).

نسبة 100% لترى أن سبب الجهد المبذول في الوظيفة يتعلق بالالتزام طبيعياً المهام المسندة للعاملين بالمكتبة من خلال الجدول رقم (13).

يتحسن أداء العاملين بالمكتبة كلما أبدوا احتراماً أكبر لنظام المكتبة وكان ذلك نسبة 100% من خلال الجدول رقم (14).

نسبة 10% من مجتمع الدراسة ترى أن أداء العاملين يتحسن من خلال الاتصال الغير الرسمي ذلك من خلال الجدول رقم (14).

**5-2-7 المحور الثالث: استقرار النظام في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يحسن من أداء العاملين**

جدول رقم (16) تحسين الأداء الوظيفي

النسبة	التكرار	يتحسن أدائي الوظيفي
80%	8	في مجموعة عمل
20%	2	شكل فردي
100%	10	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) أن الأغلبية من مجتمع الدراسة أي نسبة 80% ترد تحسين الأداء الوظيفي إلى العمل الجماعي أي في شكل مجموعة عمل لان العمل في مجموعات يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي وكذلك يوفر فرص للإبداع أما نسبة 20% ترجع تحسن الأداء إلى العمل يكون بشكل فردي.

جدول رقم (17) العمل في إطار مجموعة عمل يحسن من الأداء الوظيفي

النسبة	التكرار	العمل في إطار مجموعة عمل يحسن في الأداء الوظيفي للعاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
50%	05	دوما
50%	05	أحيانا
00%	00	مطلقا
100%		المجموع

نلاحظ أو يتضح لنا من الجدول رقم (17) أن نسبة 50% من العاملين في المكتبة يرون أن العمل في إطار مجموعات يعمل على تحسين الأداء الوظيفي دوما بينما نجد نفس السنة (50%) يرجعون تحسن الأداء الوظيفي إلى العمل في إطار مجموعات أحيانا، وهذا راجع النوعية العمل في المكتبة.

جدول رقم (18) تحسين أداء العاملين مرتبط بعدة أسباب

النسبة	التكرار	يتحسن أداء العاملين أكثر في مكتبة كلية العلوم الإنسانية
20%	02	توفر الإيمان برسالة المكتبة
30%	03	الرؤية المشتركة
50%	5	التعاون
00%	00	التنسيق
100%	10	المجموع

الملاحظ من خلال الجدول رقم (18) أن نسبة 50% من مجتمع الدراسة يرى أن التعاون هو سبب تحسن أداء العاملين في المكتبة أما نسبة 30% الرؤية المشتركة بين العاملين هي السبب في تحسين الأداء ويليهما نسبة 20% ترى توفر الإيمان برسالة المكتبة في حين نلاحظ أن التنسيق يعتبر منعما تماما.

جدول رقم (19) ذروة المردود الوظيفي

النسبة	التكرار	يكون المردود الوظيفي أعلى في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية كلما توفر
10%	1	وضوح الأهداف
40%	4	وضوح المهام الوظيفية المسندة
40%	4	مرونة العملية الاشرافية
10%	1	حيوية العملية الاتصالية
100%	10	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (19) أن المردود الوظيفي يكون أعلى في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية كلما توفر وضوح المهام الوظيفية المسندة هذا ما عبر عنه بنسبة 40% من مجتمع الدراسة وكانت متساوية مع نسبة مرونة العملية الإشرافية أما نسبة 10% من المبحوثين فيرجعونها إلى وضوح الأهداف وكذلك حيوية العملية الاتصالية.

جدول رقم (20) الالتزام بالوقت تحسن من مردود العمل المبذول.

النسبة	التكرار	الالتزام بالوقت يحسن من مردود العمل المبذول بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
40%	4	دوما
60%	6	أحيانا
00%	00	مطلقا
100%	10	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) أن نسبة 60% من مجتمع الدراسة يرى أن سبب تحسن مردود العمل المبذول بمكتبة الكلية هو الالتزام بالوقت أحيانا.

في حين ترى نسبة 40% من مجتمع الدراسة أن السبب هو الالتزام بالوقت دوما.

جدول رقم (21) تحسين أداء العاملين مرتبط بمجموعة من المسببات

النسبة	التكرار	يتحسن أداء العاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتوفر
01%	1	فرص الإبداع والابتكار
02%	2	اقتراح أساليب جديدة لأداء العمل
03%	3	التكوين المستمر
10%	1	الانضباط في العمل
30%	3	المجموع
100%	10	

من خلال الجدول رقم (21) الذي يمثل لنا سبب تحسن أداء العاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية فوجدنا نسبتي 30% يرجعون ذلك إلى توفر تبادل الخبرات بين العاملين والانضباط في العمل بينما أرجعت نسبة 20% سبب تحسن الأداء إلى اقتراح أساليب جديدة لأداء العمل في حين نجد نسبة 10% من مجمع الدراسة تقول أن فرض الإبداع والابتكار والتكوين المستمر هما سببا تحسن أداء العاملين.

### استنتاجات المحور الثالث:

- نسبة 80% من مجتمع الدراسة ترد تحسن الأداء الوظيفي إلى العمل الجماعي أي

الأغلبية وذلك من خلال الجدول رقم (16)

- نجد نسبتي 50% من المبحوثين يرون أن العمل في إطار مجموعات يعمل على

تحسين الأداء الوظيفي دوما داخل المكتبة من خلال الجدول (17)

- نسبة 50% تمثل التعاون هو سبب تحسن أداء العاملين في المكتبة ذلك من خلال الجدول رقم (18).
- نسبة 80% من المستجوبين ترى أنه حتى يكون المردود الوظيفي أعلى في المكتبة لا بد من توفر وضوح المهام الوظيفية المسندة أما نسبة 10% فأرجعوها إلى وضوح الأهداف وحيوية العملية الاتصالية وذلك من خلال الجدول رقم (19).
- نسبة 60% من مجتمع الدراسة أن سبب تحسن مردود العمل المبدول بالمكتبة هو الالتزام بالوقت من خلال الجدول رقم (20).
- سبب تحسن أداء العاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية نجد نسبي 30% من مجتمع الدراسة يرجعون ذلك إلى توفر تبادل الخبرات بين العاملين والانضباط في العمل، من خلال الجدول رقم (21).
- نسبة 10% تقول أن فرص الإبداع والابتكار والتكوين المستمر هما سبب تحسن أداء العاملين من خلال الجدول رقم (21).

**تحليل السؤال المفتوح:** ما هي جهود مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية اتجاه تعزيز النظام، وتحقيق الالتزام الوظيفي، وخلق هوية تنظيمية للمكتبة.

وذلك من خلال العمل على تنظيم وتزيين المكتبة وجعلها في مصلحة المستفيد، وتعزيز العلاقة بين المستفيد والعامل.

وإعطاء تعليمات إدارية ونظامية للعاملين وذلك بالالتزام الرئيسي للوقت والمهام الخاصة بكل موظف ومع التعاون المشترك بين أفراد المكتبة، تنظيم المكتبة كهدف حسن تسييرها.

ترقية المكتبة، إدخال الكتب الجديدة التي تساعد الباحث في كتابة بحثه، مساعدة الطالب في التكوين أو بالأحرى تحاول أن يكون الطالب قبل التخرج على أحسن وجه.

## النتائج العامة للدراسة

مما سبق ذكره من المفاهيم والعناصر التي تناولتها الفصول النظرية التي وردت في هذه الدراسة وبناء على النتائج التي تم التوصل إليها في الجانب الميداني يمكن أن نقدم النتائج العامة للدراسة التي تتمحور فيما يلي:

- نسبة 60% من مجتمع الدراسة حاملين لشهادة ليسانس كلاسيكي في علم المكتبات والمعلومات.
- نسبة 10% من عينة الدراسة حاملين لشهادة ليسانس ماستر ل.م.د.
- نسبة 30% من مجتمع الدراسة حاملين شهادة الماجستير في علم المكتبات والمعلومات.
- نسبة 40% تمثل سبب انتماء المكتبيين إلى المكتبة هو ملائمة تخصص المكتبة له وملائمة البيئة المكتبية.
- ترى مجتمع الدراسة أن نسبة 50% من فضاءات المكتبة الموزعة بانتظام هي تزيد من الجهد الوظيفي في المكتبة.
- التصورات المشتركة للعاملين في المكتبة تمثل سبب تأدية المكتبي لوظائفه على أكمل وجه في المكتبة وذلك نسبة 60%.
- تمثل نسبة 100% سبب الجهد المبذول في الوظيفة وهو يتعلق بالتزام طبيعة المهام المسندة للعاملين بالمكتبة.
- سبب تحسن الأداء الوظيفي في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يتعلق بطبيعة إسناد المهام وذلك بنسبة 50%.
- نسبة 70% من مجتمع الدراسة ترى أن مردود الجهد المبذول يكون مرتفعاً في الكلية كلما توفر تبادل المعلومات.

- نسبة 80% تمثل أن التعاون هو سبب تحسن الأداء الوظيفي إلى العمل الجماعي بنسبة 50% تمثل أن التعاون هو سبب تحسن أداء العاملين في المكتبة.
- ترى نسبة 80% من مجتمع الدراسة أنه حتى يكون المردود الوظيفي أعلى في المكتبة لا بد من توفر وضوح المهام الوظيفية المسندة أما نسبة 10% فأرجعوها إلى وضوح الأهداف وحيوية العملية الاتصالية.
- **نتائج على ضوء الفرضيات:** من خلال المعلومات المستتبطة من الميدان حاولنا أن تكون معبرة أو بأخذ عن الثقافة التنظيمية وتأثيرها على تحسين أداء العاملين بالمكتبات الجامعية مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي تبسة، وانطلاقاً من الفرضيات التي شكلت أساس للدراسة يمكن استخلاص النتائج التالية:
- **فيما يخص الفرضية الأولى:** الهوية التنظيمية تشكل دافعا لتحسين الأداء، فهي محققة حسب ما تثبته نتائج الجدول رقم (5) يوضح أن سبب انماء المكتبي إلى المكتبة هو ملائمة الشخص له وكذلك ملائمة البيئة المكتبي بنسبة 40% تليها أهمية التصورات المشتركة للعاملين في المكتبة تجعل المكتبين يؤدون وظائفهم على أكم وجه بنسبة 60% ونسبة 50% من الفضاءات الموزعة بانتظام في المكتبة تزيد من الجهد الوظيفي.
- **فيما يخص الفرضية الثانية:** الالتزام الجمعي يدعم تحسين الأداء فهي محققة.
- هذا ما يؤكد الجدول رقم (11) الذي يوضح أن تحسين الأداء الوظيفي في المكتبة يتعلق بطبيعة اسناد المهام إضافة إلى ارتفاع مردود لجهد المبذول في المكتبة وتوفر تبادل المعلومات الوظيفية وذلك نسبة 70% نسبة 100% من الجهد المبذول في الوظيفة يتعلق بالالتزام المهام المسندة للعاملين بالمكتبة، نسبة 100% من العاملين بالمكتبة تثبت أن كلما كان احتراماً أكبر لنظام الكلية كلما تحسن الأداء وذلك من خلال الجدول رقم (14).

- فيما يخص الفرضية الثالثة: استقرار النظام يرفع من مستوى الأداء فهي محققة. حسب ما تبينه نتائج الجدول رقم (16) الذي يوضح أن العاملين في المكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يردون تحسن الأداء إلى العمل الجماعي نسبة 80% نجد نسبي 50% من العاملين بالمكتبة يرون أن العمل في إطار مجموعات يعمل دوماً على تحسن الأداء داخل المكتبة، نسبة 100% تقول أن فرض الإبداع والابتكار والتكوين هما سببا تحسن الأداء بالمكتبة نتائج الجدول رقم (20) يوضح أن سبب تحسن الأداء هو الالتزام بالوقت بالمكتبة بنسبة 60%.

خاتمة

إن الثقافة التنظيمية في المكتبات الجامعية هي مجموعة من القيم والمعتقدات، حيث أنها تتفاعل مع مختلف العوامل الاجتماعية والثقافية والمادية والمعنوية، إذ أن الثقافة التنظيمية لا تتشكل بمعزل عن ثقافة المجتمع والبيئة التي تنتمي إليها.

وعلى ضوء هذا كانت دراستنا لهذا الموضوع المتمثل في الثقافة التنظيمية وتأثيرها على تحسين أداء العاملين بالمكتبات الجامعية، جامعة العربي التبسي - تبسة- مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

حيث أنها تقوم على أساس المفاهيم والقيم التي تحدد طبيعة العلاقة بين العاملين فيها، وهذا مؤشر نجاح المكتبة أو فشلها، إذ بات من الضروري على مرؤوسيتها مواكبة التطورات المعلوماتية والتي شملت جميع أعمال المكتبة الجامعية.

كما أتاحت لنا هذه الدراسة التعرف على الثقافة التنظيمية وتأثيرها على تحسين أداء العاملين بالمكتبات الجامعية، وكذلك التطرق إلى معيقاتها وسلوك العاملين بها ونمط تفكيرهم داخل المكتبة.

وكل هذا توصلت إليه من خلال النتائج المتحصل عليها على ضوء إجابات مجتمع الدراسة على الاستبيان الموجه إليهم وآراءهم حول الموضوع.

قائمة

المراجع

أولاً: المعاجم والقواميس:

- 1- الصرايرة خالد عبده، الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات، عمان: 2010.
- 2- قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000.

ثانياً: الكتب:

- 3- إسماعيل، وائل مختار، ادارة و تنظيم المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة، 2009.
- 4- توفيق، محمد عبد المحسن. تقييم الأداء مداخل جديدة لعالم جديدة. [دم]: دار الفكر العربي، 2004.
- 5- جاد الرب، سيد محمد. الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية. الاسماعيلية، قناة السويس، 2009.
- 6- طعم الله، خميس، مناهج البحث وأدواته في العلوم الاجتماعية: مركز النشر الجامعي، 2004.
- 7- طه، طارق. السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والانترنت. [دم]: دار الجامعة الجديدة، 2007.
- 8- عامر، سامح عبد المطلب. إدارة الأداء. عمان: دار الحامد، 2016.
- 9- عليان، ربحي مصطفى، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق، عمان: دار صفاء، 2000.
- 10- العميان، محمود سلمان. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. عمان: دار الوائل، 2000.
- 11- القريوتي، قاسم. السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال. عمان: دار وائل، 2009.

- 12- مبروك، خطاب السعيد، الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين التكنولوجيا والاتصالات وثورة المعلومات. عمان: الوراق للنشر والتوزيع. 2014.
- 13- المحاسنة محمد، إبراهيم. إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق. عمان: دار جرير، 2013.
- 14- محمد المرسي، جمال الدين، إدارة الثقافة التنظيمية والتغير. الإسكندرية: دار الجامعة، 2006.
- 15- المدادحة، أحمد نافع، المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي، 2014.
- 16- المدادحة، أحمد نافع، أنواع المكتبات. عمان: دار المسيرة، 2016.
- 17- الياسري، أروى عيسى، حوسبة المكتبات الجامعية. عمان: دار دجلة، 2010.
- 18- يوسف، مصطفى، إدارة الأداء. عمان: دار الحامد، 2016.

#### ثانيا: الأعمال الجامعية

- 19- بوديب، دنيا. الثقافة التنظيمية كمدخل لأحداث التغير التنظيمي: دراسة حالة شركة بيبسي في الجزائر، جامعة الجزائر، 2014.
- 20- بوعافية، السعيد. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، رسالة ماجستير في علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006.
- 21- العاجز مصباح، فاروق إيهاب. دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي محافظات غزة، ماجستير، كلية التجارة قسم إدارة الأعمال، 2011.

22- عيساوي، وهيبة. أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي: دراسة حالة فئة الأفراد: ماجستير، إدارة الأفراد وحوكمة الشركات: جامعة أبو بكر للقايد تلمسان: 2012.

23- معمر، وسام سليمان. علاقة إدارة الجودة الشاملة بأداء الموظفين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم الإدارة، 2014.

24- هوارى، لزرق، البيئة الرقمية للمكتبات الجامعية: التجربة الجزائرية في الشبكات، رسالة دكتوراه، جامعة وهران، 2015.

#### ثالث: مقالات الدوريات:

25- الخلايلة، إيمان عبد الرحيم، همشري، عمر أحمد. الثقافة التنظيمية وعلاقتها بدرجة إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية، مجلة دراسات العلوم التربوية، العدد 01، 2015.

26- عبيسات، حيدر. الثقافة التنظيمية وتأثيرها على بناء المعرفة المؤسسية. مجلة الدراسات والمعرفة، العدد 02، 2005.

27- كورتل، فريد، روابحية عيسى. دور الثقافة التنظيمية في الأداء المتغير للعاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد 05، 2016.

28- عبد اللطيف، عبد اللطيف. أحمد جودة، محفوظ. دور الثقافة التنظيمية في التنبؤ بقوة الهوية التنظيمية: دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية الخاصة، مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 02، 2010.

29- بوحنيك، هدى، بوعشة، مبارك. أثر الثقافة التنظيمية في أداء الموارد البشرية، مجلة الدراسات الاقتصادية، العدد 02، 2015.

30- مزهود، عبد المالك. الأداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 01، 2001.

رابعاً: البيبليوغرافيا:

31- العطار، أحمد محمد. مكونات الثقافة التنظيمية. [ على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم: 22-02-2018. متاح على الرابط التالي في [http://Islamme.cc/printa\\_spt-82\\_316](http://Islamme.cc/printa_spt-82_316).

32- العاملون بالمكتبات الجامعية. [ على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم: 15-04-2018. متاح على الرابط التالي: [ALYASEER.NET/VP/SHOWPHREAD.PHP](http://ALYASEER.NET/VP/SHOWPHREAD.PHP).

33- تعريف المكتبات الجامعية. [ على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم: 23-22-2018. متاح على الرابط التالي: <http://alyaner.net/vd/showth:reac1>.

خامساً: المؤتمرات:

34- حريم، حسين، الساعد، رشاد. الثقافة التنظيمية وتأثيرها في بناء المعرفة. المؤتمر العلمي الدولي السنوي الخامس. عمان: جامعة الزيتونة الأردنية، 2005.

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة -

كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية

كلية العلوم الإنسانية

قسم: علم المكتبات و المعلومات

التخصص: إدارة المعرفة في المكتبات و مراكز التوثيق

# استمارة الاستبانة

الثقافة التنظيمية و تأثيرها على تحسين أداء العاملين بالمكتبات الجامعية :

دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية - جامعة العربي التبسي - تبسة.

إعداد الطالبة : تحت إشراف الأستاذة:

رواق أحلام أ. خطابي سهيلة

في إطار إنجاز مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر\* ل.م.د\* نضع بين أيديكم هذه الاستمارة حول موضوع: الثقافة التنظيمية و تأثيرها على تحسين أداء العاملين بالمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية - جامعة العربي التبسي تبسة -

راجين منكم مساعدتنا من خلال الإجابة بعناية على الأسئلة المطروحة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة و هذا الأمر لا يتحقق دون مساعدتكم و الاستفادة من تجربتكم ، و إمدادنا بالمعلومات المطلوبة و هي عامل هام في إنجاز البحث و الوصول إلى نتائج .

ملاحظة :الرجاء وضع علامة (x) أما الإجابة التي ترونها مناسبة

نشكركم مسبقا على تعاونكم

السنة الجامعية: 2017/2018

البيانات الشخصية :

- 1- الجنس :  ذكر  أنثى  
التخصص:.....
- 2- المؤهل العلمي:الليسانس كلاسيكي  الليسانس LMD ماستر ماجستير
- 3- الخبرة المهنية :  
 من 1 إلى 5 سنوات  
 من 6 إلى 10 سنوات  
 من 10 فما فوق

المحور الأول: الهوية التنظيمية تحسن أداء العاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

- 1- انتماءي لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يحسن في أدائي لوظيفتي نظرا لـ
- ملائمة تخصص الكلية
  - ملائمة البيئة المكتبية
  - توافقي مع زملائي في المكتبة
  - توافقي مع إدارة المكتبة
- أخرى :.....

- 2- أؤدي وظيفتي على أكمل وجه في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بسبب
- التصور العام لمكانة المكتبة في الهيكلة العامة للكلية
  - التصورات المشتركة للعاملين في المكتبة
  - قيم العمل السائدة في المكتبة
- أخرى:.....

- 3- يحفز على الأداء الوظيفي في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
- التفاعل بين المكتبيين
  - الروح الاجتماعية في المكتبة
  - الشعور بالهدف المشترك
  - اللغة والمعاني المشتركة بين المكتبيين
- أخرى:.....

- 4- يزيد في جهدي الوظيفي في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
- بناية المكتبة المتميزة
  - فضاءات المكتبة الموزعة بانتظام
  - توفر التجهيزات الوظيفية
- أخرى:.....

- 5- الشخصية المعنوية للمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تشعرني بالرضا

دوما  أحيانا  مطلقا

**المحور الثاني: الالتزام التنظيمي يعمل على تحسين أداء العاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية**

- 6- يتعلق تحسين الأداء الوظيفي في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
- 7- بطبيعة إسناد المهام
- 8- بالالتزام بالوقت
- 9- بالالتزام بالتعليمات

أخرى: .....

- 10- يكون مردود الجهد المبذول مرتفعا في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية كلما توفر
- تبادل المعلومات الوظيفية
- المشاركة اليومية وتبادل الآراء حول العمل
- مساهمة العاملين في تحديد الأهداف
- مساهمة العاملين في اتخاذ القرارات

أخرى: .....

11- يتعلق الجهد المبذول في الوظيفة بالالتزام بطبيعة المهام المسندة

نعم  لا

في كلتا الحالتين ما مبرر ذلك: .....

12- يتحسن أداء العاملين في المكتبة كلما أبدوا احتراما أكبر لنظام المكتبة

نعم  لا

- 13- يحسن أداء العاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية أكثر
- الاتصال الرسمي
- الاتصال غير الرسمي
- كلاهما معا

**المحور الثالث: استقرار النظام في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يحسن من أداء العاملين**

14- يتحسن أدائي الوظيفي

- في مجموعة عمل
- بشكل فردي

15- العمل في إطار مجموعة عمل يحسن من الأداء الوظيفي للعاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

دوما  أحيانا  مطلقا

- 16- يتحسن أداء العاملين أكثر في مكتبة كلية العلوم الإنسانية كلما
- توفر الإيمان برسالة المكتبة
  - الرؤية المشتركة
  - التعاون
  - التنسيق
- 17- يكون المردود الوظيفي أعلى في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية كلما توفر
- وضوح الأهداف
  - وضوح المهام الوظيفية المسندة
  - مرونة العملية الإشرافية
  - حيوية العملية الاتصالية
  - أخرى:.....
- 18- الالتزام بالوقت يحسن من مردود العمل المبذول بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
- دوماً  أحياناً  مطلقاً
- 19- يتحسن أداء العمال في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتوفر
- فرص الابداع والابتكار
  - اقتراح أساليب جديدة لأداء العمل
  - تبادل الخبرات بين العاملين
  - التكوين المستمر
  - الانضباط في العمل
  - أخرى:.....

سؤال مفتوح: ما هي جهود مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية اتجاه تعزيز النظام ، وتحقيق الالتزام الوظيفي ، وخلق هوية تنظيمية للمكتبة؟

.....

## ملخص الدراسة

إن الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على الثقافة التنظيمية ومدى تأثيرها على تحسن أداء العاملين بالمكتبات الجامعية مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة العربي التبسي - تبسة-

وقد استخدمت المنهج الوصفي المعتمد على تحليل البيانات المتحصل عليها من خلال أداة جمع البيانات الأولية المتمثلة في استمارة الاستبانة وقد وزعت الاستمارة على جميع المتخصصين العاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. وقد خلصت الدراسة إلى.

- درجة انتماء العاملين للمكتبة تحسن من الأداء وكذلك ملائمة البيئة المكتبية.
- درجة تحفيز الأداء في المكتبة والتفاعل بين المكتبيين أو العاملين حسنة.
- العمل في إطار مجموعة يرفع أو يحسن من مستوى الأداء العاملين بالمكتبة.
- توفر فرص الابتكار والإبداع من طرف العاملين يجعل الأداء بالمكتبة حسن.

## الكلمات المفتاحية:

الثقافة التنظيمية- أداء العاملين- المكتبات الجامعية.

## **Résumé**

L'objectif de cette étude est d'identifier la culture organisationnelle et son impact sur l'amélioration de la performance du personnel dans les bibliothèques universitaires Bibliothèque de la Faculté des sciences humaines et sociales Arabi University Tbsi - La méthode descriptive utilisée pour analyser les données obtenues a été utilisée à travers l'outil de collecte de données du questionnaire, distribué à tous les spécialistes de la bibliothèque de la Faculté des Sciences Humaines et Sociales. L'étude a conclu. - Le degré d'affiliation du personnel à la bibliothèque améliore la performance et l'environnement du bureau. - Le degré de stimulation de la performance dans la bibliothèque et l'interaction entre les deux bureaux ou bien fonctionner. - Travailler dans un groupe qui augmente ou améliore le niveau de performance du personnel de la bibliothèque. - La disponibilité des possibilités d'innovation et de créativité par le personnel rend la performance de la bibliothèque bonne.

### **les mots clés:**

Culture organisationnelle - performance du personnel - bibliothèques universitaires.