



جامعة 8 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات

رقم التسجيل:

الرقم التسلسلي:

مذكرة

مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات
تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

ثقافة الجودة بالمكتبات الجامعية:

دراسة ميدانية بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 - قالمة-

تاريخ المناقشة: 2021/09/09

إعداد:

- يخلف مسعودة
- بودور نور الهدى
- لعور هاجر

أعضاء لجنة المناقشة:

الإسم واللقب	الدرجة العلمية	الصِّفَة
د. باشيوة سالم	أستاذ محاضر - أ-	مناقشاً
د. ماضي وديعة	أستاذة محاضرة - ب-	مشرفاً ومقرراً
أ. لحول وليد	أستاذ مساعد	رئيساً

السنة الجامعية: 2021-2020



جامعة 8 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات
رقم التسجيل:
الرقم التسلسلي:

مذكرة

مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات
تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

ثقافة الجودة بالمكتبات الجامعية:

دراسة ميدانية بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 - قالمة-

تاريخ المناقشة: 2021/09/09

إعداد:

- يخلف مسعودة
- بودور نور الهدى
- لعور هاجر

أعضاء لجنة المناقشة:

الإسم واللقب	الدرجة العلمية	الصِّفَة
د. باشيوة سالم	أستاذ محاضر - أ-	مناقشاً
د. ماضي وديعة	أستاذة محاضرة - ب-	مشرفاً ومقرراً
أ. لحول وليد	أستاذ مساعد	رئيساً

السنة الجامعية: 2021-2020



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(حسب النص الوارد في ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومحاربتها)

أنا المعني (ة) أدناه،

السيد (ة) يخلف مسعود الصفة: طالبة

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 100048459 والصادرة بتاريخ: 2016-03-15

والسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم: علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات،

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث لإنجاز مذكرة ماستر في علم المكتبات، تخصص:

إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات، عنوانها:

ثقافة الجودة بالمكتبات الجامعية: دراسة

ميدانية بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالة

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات

المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2021.09.05

توقيع المعني (ة)



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(حسب النص الوارد في ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومحاربتها)

أنا المضي (ة) أدناه،

السيد(ة) لعور هاجر الصفة: طالبة

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 100612844 والصادرة بتاريخ: 2016-04-16

والسجل(ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم: علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات،

والتكف (ة) بإنجاز أعمال بحث لإنجاز مذكرة ماستر في علم المكتبات، تخصص:

إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات، عنوانها:

ثقافة الجودة بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية

بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 - قالة -

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات

المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2021/05/05

توقيع المعني (ة)



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(حسب النص الوارد في ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومحايرتها)

أنا الممضي (ة) أدناه،

السيد(ة) السيد نور الهدى الصفة:

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 100074996 والصادرة بتاريخ: 18-03-2016

والمسجل(ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم: علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات،

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث لإنجاز مذكرة ماستر في علم المكتبات، تخصص:

إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات، عنوانها:

ثقافة الجودة بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية

بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 - قالة -

أصرح بشرفي أنني أتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات

المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2021/09/05

توقيع المعني(ة)

إهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى

أهدي هذا العمل إلى اللذان كان عوناً وسنداً لي، وكان لدعائهما المبارك

أعظم الأثر في تسيير سفينة البحث حتى ترسو على هذه الصورة.

إلى نبع الحنان والعتاء "أمي"

إلى من زين حياتي بشموع الفرح ومنحني القوة والعزيمة "أبي"

أطال الله في عمرهما

إلى مغترب يخاف عليه قلبي من ضرر يمسه

إلى من أفتخر وأعتز بأخوته "أخوابا" حفظهم الله

إلى ربيع بيتنا الفواح "إخوتي" رعاهم الله

إلى من تذوقته معاً أجمل اللحظات ولا تفارقني ذكرياتهما صديقتي "جيهان"

إلى أهل الفضل اللذين حمروني بالتقدير وال نصيحة

إلى رفيقات المشوار الدراسي اللاتي قاسمنني لحظاته رعاهم الله ووفقهم

إلى كل من أحبه قلبي ونسيه قلبي

إهداء

إلى من كان دعائهما سر نجاحي وحنانها بسلام جراحتي

إلى سر وجود وبهجتي في الحياة

إلى أغلى الحبايب أمي... أمي... "أمي" حفظها الله

إلى من أحمل اسمه بكل فخر ويا من دفعني إلى العلم وبه أزيد فخرا

"أبي" رحمه الله

إلى شريك حياتي ونور دربي... إلى "زوجي العزيز"

إلى من أحمل معهم أيام طفولتي

"أخي" و"أخواتي"

إلى من البراعم الصغيرة... سر سعادتي وبهجة حياتي

إلى "إيلافه" و"أفنان"

إلى من لم تلد من أمي... إلى إخوتي وصدقاتي

نور الهدى

إهداء

إلى أحق الناس بالطاعة بعد ربي، إلى من لا تفريهما الكلمات حقهما

أهدي ثمرة جهدي هذا:

إلى من حملتني وهذا على ومن إلى "أمي" الحبيبة إلى التي لو أعطيتها ما في الدنيا

ما وفيت أجرها

إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى "أبي"

إلى من افتخر بأخوتهم إلى "أخي" و"أخواتي"

إلى من كان يدعي اليماني إلى من ساندتني طيلة مشواري الدراسي إلى أختي الغالية

"حبرينة"

إلى من كلفت البراءة وجوههم

إلى براعم العائلة

هاجر

شكر و تقدير

"وإذ تأذن ربكم لئن شكرتم لأزيدنكم ولئن كفرتم إن عذابي لشديد"

سورة إبراهيم الآية 7

ربي لك الحمد والشكر وأنت المستعان والفضل والثناء لك وحدك

فبمشيئتك تم إنجاز هذا العمل وأفضل الصلاة على خير الأنام

نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من أهدانا من علمه ومعارفه

نخص بالذكر الدكتورة الفاضلة الأستاذة "**ماخية ودبعة**" على جميل

إشرافها لإنجاز هذا العمل

إلى أستاذة تخصص علم المكتبات والمعلومات على إرشاداتهم القيمة طيلة

مشوارنا الدراسي لهم كل الاحترام والتقدير

إلى مسؤولة مكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض والكون السيدة

"**حريرة بن عثمان**" أسمى عبارات الشكر والتقدير

إلى جميع خريجي دفعة 2021

سبحانك اللهم وبحمدك أشهد أن لا إله إلا الله

جزاك الله عنا خير جزاء

البطاقة الببليوغرافية:

بودور، نور الهدى

ثقافة الجودة بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بجامعة 8 ماي 1945 قالمة/ نور الهدى بودور، مسعودة يخلف، هاجر لعور؛ ماضي ودیعة. قالمة: [د.ن.]، 2021. 120 ص. جداول: أشكال؛ 30 سم
مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية: جامعة 8 ماي 1945 قالمة: 2021.

ببليوغرافية 85-88، ملاحق 90-103، CD

يخلف، مسعودة (مؤلف)

لعور، هاجر (مؤلف)

ماضي، ودیعة (مشرف أكاديمي)

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات:

الإهداء		
شكر وتقدير		
بطاقة ببليوغرافية		
أ-ب	قائمة المحتويات	
ج	قائمة الجداول	
د	قائمة الأشكال	
قائمة المختصرات		
مقدمة عامة		
3-2	أهمية الموضوع	أولا
3	أسباب اختيار الموضوع	ثانيا
4-3	الإشكالية	ثالثا
4	تساؤلات الدراسة	رابعا
5-4	فرضيات الدراسة	خامسا
5	أهداف الدراسة	سادسا
6-5	منهج البحث	سابعا
8-6	الدراسات السابقة	ثامنا
9-8	ضبط المصطلحات	تاسعا
الفصل الأول: ماهية المكتبة الجامعية		
11	تمهيد الفصل	
12	مفهوم المكتبة الجامعية	1.1
13	أهمية المكتبات الجامعية	2.1
14-13	وظائف المكتبات الجامعية	3.1
15-14	أنواع المكتبات الجامعية	4.1
18-15	خدمات المعلومات بالمكتبة الجامعية	5.1
19-18	أهداف المكتبات الجامعية	6.1
20	خلاصة الفصل	
الفصل الثاني: أساسيات ثقافة الجودة		
22	تمهيد الفصل	
24-23	الجودة في المكتبات الجامعية	1.2

قائمة المحتويات:

25-24	مفهوم ثقافة الجودة	2.2.
25	أهمية ثقافة الجودة	3.2.
26-25	مقومات ثقافة الجودة	4.2.
27-26	أبعاد ثقافة الجودة	5.2.
28-27	دور ثقافة الأفراد في تحقيق أهداف الجودة	6.2.
29	خلاصة الفصل	
	الفصل الثالث: تطوير ثقافة الجودة بمكتبات جامعة 8 ماي 1945	
31	تمهيد الفصل	
32	التذكير بأهم الإجراءات المنهجية للدراسة	1.3.
36-33	حدود الدراسة	2.3.
37-36	المجتمع الكلي للدراسة	3.3.
37	عينة الدراسة	4.3.
37	التذكير بمنهج الدراسة	5.3.
38-37	أدوات جمع البيانات	6.3.
77-38	جدولة البيانات وتحليلها	7.3.
79-77	النتائج على ضوء الفرضيات	8.3.
80-79	النتائج العامة للدراسة	9.3.
81-80	الاقتراحات	10.3.
82	خلاصة الفصل	
84	خاتمة	
88-86	القائمة الببليوغرافية	
103-90	الملاحق	
	ملخصات الدراسة	

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
28	الفرق بين الثقافة التنظيمية وثقافة الجودة	01
36	يوضح توزيع أفراد العينة على مكاتب الدراسة	02
37-36	توزيع الاستمارات الموظفين في مكاتب جامعة قلمة	03
38	توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الجنس	04
39	توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير السن	05
40	توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي لأفراد العينة	06
41-40	الدرجة العلمية في السلم الوظيفي	07
41	توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الخبرة	08
44-42	يوضح اهتمام الموظفين بالمكتبة بنشر ثقافة الجودة	09
53-51	يوضح توفر المكتبة على بيئة داخلية تدعم ثقافة الجودة	10
59-58	يوضح مقومات تجسيد ثقافة الجودة	11
63-62	يوضح العمل الجماعي قاعدة أساسية لثقافة الجودة	12
69-68	يوضح علاقة تقييم الأداء الوظيفي بالجودة	13

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
17	أقسام مصادر المعلومات	01

مقدمة عامة

مقدمة عامة:

تعد المكتبة من المؤسسات التعليمية والتربوية والتثقيفية ومن قوامها المصادر المختلفة التي تحويها مهما كان حاملها، تاريخها، شكلها، وجملة العناصر البشرية والألية التي تعمل معها، حيث أنهم يتولون القيام بالمهام اللازمة من خلال الجمع والاقتناء، بغية تزويد المكتبة بالمصادر التي يقوم العاملون بمعالجتها، تكشيفها، فهرستها وتصنيفها وترتيبها على الرفوف لتسهيل استرجاعها وتقديمها في إطار متكامل يكفل وصول المصادر إلى أكبر قدر ممكن من المستفيدين.

وللمكتبة الجامعية دور كبير في نشر الثقافة والوعي، وتشجيع المقروئية لتكوين مجتمع متطور وواعي من خلال الخدمات المتنوعة التي تقدمها لمختلف الشرائح أساتذة، طلبة، باحثين، عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علميا وفنيا وتقنيا في مجال علم المكتبات والمعلومات، فهذا يمنحها الارتقاء بمستوى الجامعة وتحسين صورة خدماتها، ومنه حثّ الدين الإسلامي على الاتقان والإخلاص في العمل وتنمية الرقابة الذاتية تحقيقا للجودة في أداء الخدمات وكثير من الآيات القرآنية الكريمة تعزّز الالتزام بالجودة والاتقان في العمل، حيث جاء في حديثه الشريف "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا فليتقنه" فقد اعتبرت الجودة إحدى الأولويات في الاهتمام المسؤول المعاصر بهدف تحقيق مستويات عالية من الأداء ولا سيما وقد تسطرت نجاحات عديدة للمكتبات على مستوى العالم بعد أن ثبتت الفلسفة التي مفادها أن الجودة مسؤولية الجميع والتي باتت اليوم الركيزة الأساسية في تطبيق إدارة الجودة بهدف حل مشكلات الجودة ولتلبية متطلبات المستفيدين بشكل مستمر بالتركيز على تحسين أداء العمليات وإدارة أفضل للعاملين داخل المكتبة، إلا أنّ أكثر الدراسات تشير إلى فشل العديد من المكتبات في تطبيق مبادرات الجودة، والسبب يعود في ذلك إلى ضعف ثقافة المكتبة بشكل عام وثقافة الجودة بشكل خاص والتي ينظر إليها على أنها القيم والمعتقدات والسلوكيات التي يجب أن تعرف في عقلية كل العاملين في المكتبة من أجل التوجه نحو تطبيق الأفكار المعاصرة التي تساهم في تطوير أداؤها.

أولا: أهمية الموضوع:

تكمن أهمية هذه الدراسة في إلقاء الضوء على مفهوم يتسم بالحدثة في المؤسسات الوثائقية منذ ظهوره وهو ثقافة الجودة والعمل بها في قطاع المكتبات والمعلومات، خاصة وأنّ ضمان الجودة أصبح وسيلة للتأكد من تحقيق أهداف المكتبة، ومصداقية الجهود المبذولة، وكسب ثقة المستفيدين وتحقيق رضاهم من خلال الخدمات المقدمة لهم.

إنّ تحقيق هذا الهدف مرهون باستعدادات البيئة الداخلية للمكتبة ومدى قدرتها على إجراء تغييرات وتعديلات في أساليب إدارتها وتطوير تقنيات وطرق العمل بما يتلاءم والتغيرات الخارجية. وبما أنّ لكل مؤسسة مهما كان نوعها وحجمها ثقافتها فلها هذا المصطلح أهمية كبيرة في تجسيد وإرساء ثقافة

مقدمة عامة:

الجودة بالمكتبات الجامعية من منطلق الجودة مسؤولية الجميع، ولهذا يتوجب على مكتباتنا الجامعية أن تلعب الدور الإيجابي باكتسابها ثقافة تشجيع العمل بمفهوم الجودة على مستوى جميع مصالحيها ومستوياتها الإدارية، وتنبع أهمية بحثنا هذا في النقاط الآتية:

- إبراز دور الموظفين (المكتبيين) في تحقيق جودة الأداء بما يملكونه من مهارات وكفاءات.
- التركيز على الدور الذي يلعبه مسؤول المكتبة في تجويد العمل المكتبي باعتباره القدوة.
- التأكيد على أنّ ثقافة الجودة تركز على جودة الخدمة والمستفيد منها.
- التذكير بأن تطوير مكتباتنا الجامعية يتطلب إعادة النظر في الهياكل، أساليب العمل، خطة العمل، الذهنيات السائدة.

ثانياً: أسباب اختيار الموضوع:

تؤدي المكتبات على اختلاف أنواعها، بما فيها المكتبات الجامعية دوراً هاماً وحيوياً في خدمة فئات المستفيدين منها. وتعد المكتبات الجامعية جزءاً لا يتجزأ من العملية التعليمية كونها المسؤولة عن تقديم خدمات معلومات متنوعة وذات جودة عالية من أجل رفع كفاءة المستوى التعليمي ومن ثمة هناك مجموعة من الأسباب دفعتنا لاختيار هذا الموضوع أهمها ما يلي:

- التّحسيس بأهمية الجودة في أداء العمل المكتبي والحرص على تطبيقها.
- دراستنا لمقياس الجودة في المؤسسات الوثائقية وبالتالي أردنا أن نقارن بين المعارف النظرية والممارسات التطبيقية.
- معرفة ما إذا كانت استعدادات البيئة الداخلية لمكتبات محل الدراسة قادرة على تطبيق الجودة ونشر ثقافة العمل بها.

ثالثاً: الإشكالية:

تعتبر المكتبات الجامعية جزءاً من المنظومة الجامعية، ووسيلة من وسائل استمراريتها وتطورها. وفي ظل التقدم والتطور التقني الذي تشهده المكتبات الجامعية، وتنوع خدمات المعلومات المقدمة إلى المستفيدين منها، كان لزاماً عليها التفكير والبحث عن أفضل الممارسات والوسائل لتحسين أدائها وتطويره وتعدّ ثقافة الجودة وبرامجها وتطبيقاتها من أفضل الطرق لتحسين أداء المكتبات الجامعية وضمان استمراريتها في عصر يقوم على التنافس والتّميز.

توجد العديد من الممارسات العملية التي نقّذتها المكتبات في مجال الجودة سواء على المستوى العربي أو الدولي، وأعدت دليلاً متكاملًا للجودة يتضمن خطة عمل المكتبة، أهدافها، نظام المتابعة والمراجعة، الإجراءات المفصلة لكل عملية يتم تنفيذها، برنامج لتدريب الموظفين وتنمية مهاراتهم، تطبيق

مقدمة عامة:

مقياس لجودة الخدمات مثل: libqual... إلخ. لكن في نفس الوقت تواجه المكتبات الجامعية أو غيرها من المكتبات صعوبات تحدّ من تطبيق ممارسات ناجحة وفاعلة لضبط الجودة فيها، وقد تعددت الصعوبات بما فيها: اللغوية، الإدارية، القانونية، التكنولوجية وتكمن الصعوبة الأساسية في غياب ثقافة الجودة، وجودة الأداء بمكتباتنا الجامعية ونقص الوعي لدى الموظفين بأهمية تطوير وتحسين العمل المكتبي وتقديم أفضل خدمة للمستفيد.

تنبثق إشكالية بحثنا من ملاحظتنا لواقع مكتبات الجامعة والغياب الملموس للجودة في خدماتنا، وعليه نطرح التساؤل التالي: كيف يمكن أن تطور ثقافة الجودة بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالمة؟.

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

وعليه قمنا بطرح تساؤلات فرعية للبحث لتغطية الجوانب المختلفة التي تثيرها إشكالية الدراسة وهي كالآتي:

- هل يدرك مسؤولوا مكتبات جامعة قالمة متطلبات العمل الجيد، وضرورة العمل بثقافة الجودة؟.
- هل يهتم الموظفون بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالمة بجودة العمل المكتبي، ونشر ثقافة الجودة بينهم؟.
- هل البيئة الداخلية لمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالمة تشجع نشر ثقافة الجودة والعمل بها؟.
- ماهي مقومات ثقافة الجودة بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالمة؟.
- ماهي علاقة التقييم الدوري لأداء الموظفين بإرساء ثقافة الجودة بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالمة؟.

خامساً: فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى:

- يدرك مسؤولوا مكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالمة متطلبات العمل الجيد، وضرورة العمل بثقافة الجودة.

الفرضية الثانية:

- الموظفون بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالمة غير مهتمون بجودة العمل المكتبي، ونشر ثقافة الجودة بينهم.

الفرضية الثالثة:

- البيئة الداخلية لمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالمة لا تشجع على إيجاد ثقافة الجودة.

الفرضية الرابعة:

- العمل الجماعي من المقومات الأساسية لإرساء ثقافة الجودة بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالمة.

الفرضية الخامسة:

- يساهم التقييم الدوري لأداء الموظفين في إرساء ثقافة الجودة بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالمة.

سادسا: أهداف الدراسة:

تبني أي موضوع الدراسة يعني ضرورة الوقوف على أهداف تسعى هاته الدراسة لتحقيقها، حيث نطرح هذه الأهداف في النقاط التالية:

1. الكشف على مدى تطبيق معايير الجودة في الأداء المكتبي بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالمة.
2. التعرف على الصعوبات التي تحد من نشر ثقافة الجودة بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالمة.
3. الكشف عن العلاقة التي تربط بين درجة وعي المسؤولين وإرساء ثقافة الجودة بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالمة.
4. التعرف على المقومات الأساسية لتجسيد ثقافة الجودة بمكتباتنا الجامعية.

سابعا: منهج البحث:

المنهج العلمي أسلوب للتفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة، فالمنهج هو بمثابة الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد التي تهيمن على سير العقل، وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معينة¹.

وعرّف آخرون في مجال المنهجية منهج البحث بقولهم: "طريق لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال فنية معبرة يمكن تفسيرها"².

فالمنهج هو عبارة عن أسلوب من أساليب التّنينم الفعالة لمجموعة من الأفكار المتنوعة والهادفة للكشف عن حقيقة تشكل هذه الأفكار أو تلك.

بالنسبة للمنهج المتبع لإنجاز هذا البحث هو المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع وتحليلها ومهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً، فالتعبير

¹- الرشيدى، بشير صالح. مناهج البحث التربوي: رؤية تطبيقية مبسطة. القاهرة: دار الكتب الحديث، 2000. ص.22.

²- محمد، عبيدات وآخرون. منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات. عمان: دار وائل للنشر، 1997. ص.04.

مقدمة عامة:

الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة وهو المنهج الأكثر استخداما في العلوم الإنسانية. وقد اعتمدنا في انجاز دراستنا هذه على المنهج الوصفي لأنه المنهج المناسب لوصف الموضوع المراد دراسته باتباع منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي تم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها. فالمنهج الوصفي هو أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معينة وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة بهدف استخلاص الحقائق التي تساهم في إثراء الموضوع بمعلومات إضافية جديدة للتوضيح.

إن البحث الوصفي لا يقتصر على جمع البيانات وتبويبها فحسب وإنما يمضي إلى أبعد من ذلك لأنه يتضمن قدرا من التفسير لهذه البيانات ولذلك كثيرا ما يقترن الوصف بالمقارنة، ومن ثم وجب على الباحث شرح أسباب الظاهرة وتحليلها وربط النتائج المتنوعة ببعضها البعض، ومواجهتها لأن وراء المنحنى أو الجدول حتى تتضح جليا دون أي غموض¹.

ثامنا: الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

نعيم النفار، حسام. أثر تعزيز ثقافة الجودة بالممارسات الأخلاقية على تحقيق التميز للجامعات: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية). مقال، 2016.

هدفت هذه الدراسة إلى:

تحديد واقع أبعاد ثقافة الجودة والممارسات الأخلاقية والتميز في الجامعات، معرفة نوع وطبيعة العلاقة بين تعزيز ثقافة الجودة بالممارسات الأخلاقية والتميز للجامعات.

أجريت هذه الدراسة على عينة طبقية عشوائية مع الإدارة العليا وأعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة الإدارية، معتمدة بذلك على المنهج الوصفي، بتطبيق أدوات البحث الميداني استمارة استبيان كانت موجهة لجمع بيانات حول الموضوع المعالج وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي:

- تدني منسوب بيئة التميز بالجامعات الفلسطينية.
- وأهم ما أوصت به الدراسة خفض مستويات الصراع التنظيمي والتعامل بالعدل مع جميع الموظفين وربط العمل بالشفافية والنزاهة والعدل.

¹ - ماضي، ودیعة. دور إختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية: مكتبات جامعة منتوري قسنطينة نموذجا. رسالة ماجستير. علم المكتبات. قسنطينة: جامعة قسنطينة 2، 2009. ص.12.

الدراسة الثانية:

قاسم محمد، أحمد. دور ثقافة الجودة في تعزيز الأداء الاستراتيجي. مقال: كلية الإدارة والاقتصاد: جامعة تكريت، 2018.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المفهوم النظري والتطبيقي لكل من ثقافة الجودة والأداء الاستراتيجي والعمل على ترسيخ الوعي بثقافة الجودة والأداء الاستراتيجي في متغيرات ثقافة الجودة والأداء الاستراتيجي في المنظمة المبحوثة، وقياس وتحليل طبيعة العلاقة بين متغيرات ثقافة الجودة والأداء الاستراتيجي باعتبارها ركيزة أساسية في تعزيز وتحسين مستوى الأداء واستعانت الدراسة بأداة بحث تمثلت في استمارة استبيان كانت موجهة لجمع البيانات حول الموضوع المعالج.

أهم ما توصلت له هذه الدراسة: أن ثقافة الجودة مفهوم أساسي يجب نشره وتثبيته في أي منظمة للإرتقاء ورفع مستوى الأداء وتحقيق الانفراد والتميز والإبداع وتطوير فكر القائمين على العمل ورفع مستوى أدائهم من خلال الاعتماد على البرامج والمناهج التدريبية.

الدراسة الثالثة:

صالح دروزة، سوزان وآخرون. تقييم أثر التعلم التنظيمي على عناصر ثقافة الجودة في منظمات الأعمال في الأردن: دراسة مقارنة. مقال: إدارة الأعمال، 2014.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر التعلم التنظيمي على عناصر ثقافة الجودة في الشركات الأردنية التي تحصلت على جائزة مقارنة ما بين الشركات التي حصلت على الجائزة والتي لم تحصل. واستعانت الدراسة بأداة بحث تمثلت في استمارة استبيان كانت موجهة لجمع بيانات حول الموضوع المعالج توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05a \leq$) للتعلم التنظيمي على عناصر ثقافة الجودة في الشركات التي حصلت على الجائزة والتي لم تحصل أظهرت النتائج الإحصائية عدم وجود فروق ذات إحصائية عند مستوى ($0.05a \leq$) قدمت هذه الدراسة العديد من التوصيات أهمها.

ضرورة تفعيل التعلم التنظيمي بكل عناصره لأنه الوسيلة الأنجع لنشر ثقافة الجودة في الشركات وذلك من خلال تهيئة مناخ العمل ونشر ثقافة الجودة.

الدراسة الرابعة:

حجيم سلطان الطائي، يوسف. قياس ثقافة الجودة باستخدام مقياس روكيه. دراسات نجفية. مج 1. ع 1. العراق. 2004

هدفت هذه الدراسة إلى بيان كيفية قياس ثقافة الجودة وذلك عن طريق استخدام مقياس روكيه وتفهم التغيير الثقافي من قبل الأفراد العاملين وكيفية خلق التعاون المشترك من أجل التغيير الثقافي الخاصة بالجودة.

أجريت هذه الدراسة على عينة قصدية من الأفراد العاملين بتطبيق أدوات البحث العلمي استمارة الاستبيان، التي كانت موجّهة لجمع بيانات حول الموضوع المعالج.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة ما يلي:

لابد من إجراء دراسات الغرض منها قياس ثقافة الجودة لدى المستهلك الداخلي، وحيّز التطبيق لهذا المفهوم هو استخدام مقاييس الجودة وخاصة مقياس روكيه الذي تم التّطرق إليه في متن هذه الدراسة. تعد دراسة ثقافة الجودة من الدّراسات الحديثة وعلى اعتبار الثقافة هي القاعدة الأساسية التي تنطلق منها عمليات تطبيق الجودة، لهذا يجب أن تأخذ حيّزاً في التخطيط الاستراتيجي للمنظمة قيد الدراسة.

تاسعا: ضبط المصطلحات:

• المكتبة الجامعية:

هي نظام تنشئة وتدعمه وتديره الجامعة لتلبية الاحتياجات المعلوماتية لمجتمع الأساتذة، الطلبة، الباحثين في مختلف التخصصات سواء كانت مكتبة مركزية، مكتبة معهد، مكتبة كلية.

• الثقافة:

هي مجموع القيم، المعارف، الخبرات، الأخلاق، العادات... إلخ التي يكتسبها الفرد نتيجة انتماءه للمجتمع.

• الجودة:

هي العمل بإتقان من أجل تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين للرفع من مستوى الأداء بالمكتبة وبلوغ الامتياز في العلاقة بالمستفيد.

مقدمة عامة:

- ثقافة الجودة:

هي أحد الركائز الأساسية لتحسين الأداء المكتبي والتي بدورها تعمل على تعزيز القيم والمعتقدات والسلوكيات لدى العاملين.

- الخدمة:

هي مجموعة من التسهيلات التي تقدمها المؤسسات الخدمائية استخدام خدماتها أفضل استخدام.

- المستفيد:

هو العنصر الفعّال والرئيسي لخدمات المكتبة الجامعية، ويتمثل في المستفيد الداخلي إذا كان من داخل أسوار الجامعة أو مستفيد خارجي إذا كان من خارج الجامعة.

الفصل الأول: ماهية المكتبة الجامعية

تمهيد الفصل:

بما أن المكتبة الجامعية تحتل مكانة الصدارة في العملية البحثية والتعليمية في الجامعة، فهي مرآة الجامعة الحقيقية التي تعكس قوتها وقدرتها لما لها من دور فعال وحيوي في إمداد الباحثين بمصادر المعلومات المختلفة ودعم العملية التعليمية وبرامجها وتخصصاتها المختلفة من خلال ما تقدمه من خدمات متنوعة ذات جودة عالية، لكن لن يتسنى لها ذلك ما لم تكن لديها إدارة فاعلة وثقافة تشجع العمل دون أخطاء وتحرص على التطوير والتحسين الدائمين، فمن منطلق دون مكتبة متميزة لن تكون هناك جامعة مميزة. نهدف من خلال هذا الفصل إلى: التعريف بالمكتبة الجامعية، أهمية المكتبة الجامعية، وظائف المكتبة الجامعية، أنواعها، خدماتها والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

1.1. مفهوم المكتبة الجامعية:

تعتبر المكتبات الجامعية من أهم أماكن عرض المعلومات للنهوض بالتعليم والبحث العلمي، فقد تعددت مفاهيمها واختلفت كل حسب منظوره البيداغوجي التعليمي:

فهناك من عرفها بأنها "تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتسير من قبل الجامعة أو الكلية أو المعهد، وذلك لتقديم الخدمات المكتبية للطلبة والأساتذة والموظفين في هذه المؤسسات عن طريق توفيرها للمعلومات التي تفيدهم في البحث والدراسة¹.

وتعرف أيضا بأنها "مؤسسة علمية ثقافية تربوية تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة (الشراء، والاهداء والتبادل والاياداع) وتنظيمها، فهرستها وتصنيفها وترتيبها على الرفوف واسترجاعها بأقصر وقت ممكن وتقديمها إلى مجتمع المستفيدين "قراء وباحثين" على اختلاف فئاتهم من خلال مجموعة من الخدمات التقليدية كخدمات الإعارة والمراجع والدوريات والتصوير والخدمات الحديثة، والبحث الانتقائي للمعلومات، والخدمات الأخرى المحوسبة أو الاللكترونية، وذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علميا وفنيا وتقنيا في مجال علم المكتبات والمعلومات².

وتعرف كذلك بأنها "المكتبات التابعة للجامعة أو الملحقة بها أو تكون تابعة لمدرسة عليا أو معهد عال وهذا النوع من المكتبات موجه لخدمة التعليم العالي والبحث العلمي³."

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن المكتبات الجامعية هي من أهم مؤسسات التعليم العالي والمقوم الأساسي لأي جامعة.

وهي أحد أهم مقومات تقييم الجامعة، فنجاح أي جامعة يقاس بمدى نجاح المكتبة في تقديم خدماتها والقيام بوظائفها.

¹- بن الطيب، زينب. دور مصادر المعلومات الاللكترونية خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة باتنة [على الخط]. رسالة ماجستير. علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2012. [2021/05/17]. ص. 155. متاح على الرابط:

<http://hdl.handle.net/123456789/131191>.

²- نافع المدادحة، أحمد، محمود، مطلق حسن. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع للنشر والتوزيع، 2014. ص. 13.

³- كريم، مراد. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجا. [على الخط]. أطروحة دكتوراه. علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2008. [2021/05/17]. ص. 78. متاح على الرابط: <http://bu.unc.edu.com>.

2.1. أهمية المكتبات الجامعية:

- تعد المكتبات الجامعية ركيزة أساسية لقيام التعليم في الجامعة بما لها من أهمية في توفير خدمات للمجتمع الأكاديمي، وتوضح أهمية المكتبات الجامعية في النقاط التالية¹:
- تشجيع البحث العلمي ودعم المنهاج الدراسي والبرامج الأكاديمية من خلال توفير مصادر المعلومات بمختلف أشكالها وأنواعها.
 - المكتبات الجامعية أهم مرافق الجامعات ومسؤولية تنميتها وتطويرها هي مسؤولية مشتركة بين رئاسة الجامعة وإدارة المكتبة والعاملين فيها والمستفيدين منها.
 - تعتبر المكتبات الجامعية مراكز وأجهزة للمعلومات، تقوم بعمليات الاختيار والانتقاء والتحليل والتنظيم والتخزين والاسترجاع للمعلومات حسب احتياجات المستخدمين.
 - مشاركة المكتبة الجامعية بشبكات المعلومات المحلية والإقليمية والعالمية من خلال مشاركتها للمصادر وتقديم خدمات من خلال شبكة الانترنت وتوفير الموارد المادية والبشرية التي من شأنها أن تفعّل دور المكتبة في الحصول على المعلومات.

3.1. وظائف المكتبات الجامعية:

- يمكن تلخيص وظائف المكتبة الجامعية وقدرتها على الاستجابة لاحتياجات الجامعة في النقاط التالية:
- بناء وتنمية المجموعات من خلال توفير مصادر المعلومات اللازمة لقيام الجامعة بمهامها في التعليم والبحث ويكون عن طريق الاختيار والتزويد والتسجيل.
 - تنظيم تلك المجموعات بما يتضمنه ذلك من تصنيف وتكشيف واستخلاص لضبط المجموعات وتحليلها وحفظها وصيانتها.
 - تقديم الخدمة المكتبية وما يتضمنه ذلك من الارشاد المكتبي المهني ومعاونة لرواد المكتبة على الإعارة والتصوير وخدمات الارشاد وغير ذلك.
 - التعاون والتنسيق وذلك من الإفادة من مصادر المعلومات داخل الوطن وخارجه والمشاركة والإسهام في نجاح شبكة المعلومات الوطنية.

¹ - محمد، عودة عليوي، مجبل، لازم المالكي. المكتبات النوعية: الوطنية، الجامعية، المتخصصة، العامة، المدرسية. عمان: مؤسسة الفوارق للنشر والتوزيع. 2007. ص.32.

- مساندة البرامج الدراسية بالإضافة إلى برامج البحوث بالجامعة¹.
- الاهتمام بالوظائف التعليمية من خلال خلق نوع معين من التعليم الإيجابي الذي تقوم به المكتبة لروادها ومستخدميها بحيث تتحقق أكبر إفادة ممكنة من مقتنياتها وخدماتها².

4.1. أنواع المكتبات الجامعية:

تعددت أنواع المكتبات الجامعية واختلفت بحسب أهميتها ووظيفتها التي توجهها للجمهور المقدم له الخدمة ورغبته في تلبية احتياجاته وهذه الأنواع يمكن إجمالها في الآتي³:

➤ المكتبة المركزية:

هي المكتبة الرئيسية للجامعة، حيث نجد لكل جامعة مكتباتها المركزية التي تتولى مهمة الإشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة لكونها هي التي تزودها بالوثائق والكتب ووسائل المعلومات المختلفة، وتتكفل بجانب التأطير أي توظيف المكتبيين وتوزيعهم على المكتبات الموجودة بالجامعة، بالإضافة إلى الجوانب الأخرى الفنية والتنظيمية والعلمية واقتراح الحلول الفنية ووضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وادارات الكليات والاقسام، بالإضافة إلى تنظيم النشاطات العلمية المختلفة.

➤ مكتبات الكليات:

لقد سارعت معظم الكليات على إنشاء مكتبات خاصة بها، ومحاولة في ذلك جمع الكتب المرجعية والموسوعات والمعاجم والقواميس والمواد الأخرى، التي تحقق الاستفادة المشتركة بين الباحثين والأساتذة وطلبة الدراسات العليا، التابعين للأقسام المشكلة للكليات، ورغم حدائه هذه المكتبات إلا أنها عملت على خفيف الضغط على المكتبات المركزية.

➤ مكتبة المعاهد المتوسطة:

وهي تخدم خريجي المدارس الثانوية الذين لا يستطيعون استكمال تعليمهم الجامعي ومن وظائفها تزويد الطلبة بالمهارات الفنية في المجالات التنظيمية والتجارية والمهنية بوجه عام، لذلك يجب أن تغطي مجموعات المكتبة كل هذه المجالات كما يجب أن تشمل على أشكال المواد المكتبة من كتب ودوريات ونشرات ومصادر تعليمية وقوائم بيليوغرافية.

¹ عبد المنعم موسى، عادة. المكتبات ومرافق المعلومات النوعية: ماهيتها، إدارتها، خدماتها، تسويقها. الإسكندرية: دار الجامعيين للطباعة والتجليد. [د.ت.]. ص. ص. 167.168.

² بدر، أحمد، فتحي عبد الهادي، محمد. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. [على الخط]. ط4. القاهرة: دار غريب لطباعة والنشر والتوزيع، 2001. ص. 29. [2021/05/24]: <http://www.tahmil-kutub.pdf.net>.

³ مبروك خطاب، السعيد. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2014. ص. ص. 70.69.

➤ مكتبة الأقسام:

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

5.1. خدمات المعلومات بالمكتبة الجامعية:

1.5.1. تعريف خدمات المعلومات:

تعتبر خدمات المعلومات أهم وظائف المكتبات فهي الغاية والهدف الفكري من وجود المكتبات وقيامها بجميع الوظائف الأخرى التي تقوم بها، كما أن خدمات المعلومات تلك هي المقياس الحقيقي لنجاحها².

يعرفها حشمت قاسم: "بأنها النتيجة النهائية التي يحصل عليها المستفيدين من المعلومات التي تأتي نتيجة التفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية، فضلاً عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية"³.

تعرف حسب المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات بأنها "التسهيلات التي تقدم لاستخدام الكتب وبت المعلومات"⁴.

يمكن القول أن خدمات المعلومات المحور الرئيسي لنجاح أي مكتبة، حيث أن تقييم فعالية أي مكتبة لم يعد يعتمد فقط على بنائها، وتنظيمها ومقتنياتها وموظفيها بل أصبحت المكتبة تقيم بمدى استخدامها.

وحقاً تتمكن المكتبة من تحقيق أهدافها والقيام بوظائفها لا بد من القيام بثلاث أعمال أساسية:

- أن توفر ما يحتاجه روادها من خدمات المكتبة.
- أن تنظم المواد بشكل يسهل استخدامها.
- أن تقدم للمستفيدين منها كل ما يلزم من خدمات المكتبة.

¹ مختار إسماعيل، وائل. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009. ص.ص.250-251.

² يوسف عبد المعطي، ياسر. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. الكويت: دار الكتاب الحديث، 2005. ص.18.

³ مصطفى عليان، ربيح. أساسيات خدمات المعلومات للمكتبات ومؤسسات المعلومات. الأردن: دار المنهجية، 2017. ص.37.

⁴ سيعود، نورية. تفعيل تسويق خدمات المعلومات من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة جيجل [على خط]. رسالة ماجستير. التسويق وأنظمة المعلومات. قسنطينة: جامعة قسنطينة 2، 2012. [2021/05/23]. ص.43. متاح على الرابط: <http://bu.unc.edu.dz>.

2.5.1. متطلبات خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية:

حتى تتحقق الخدمة المكتبية في المكتبات والمراكز المعلومات على أكمل وجه لا بد من وجود مقومات أي متطلبات أساسية تركز عليها وتتمثل هذه المتطلبات في:

- مصادر المعلومات بكافة أشكالها.
- المورد البشري المؤهل.
- التسهيلات اللازمة لمجتمع المستفيدين وللقراء والمطالعة والبحث، وهناك بعض الباحثين المتخصصين يضيفون متطلب رابع يتمثل في توفير الميزانية، ويمكن توضيحها على النحو التالي:

1.2.5.1. مصادر المعلومات:

تعتبر مصادر المعلومات التي تقتها المكتبات الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية ويتحدد نجاح هذه الأخيرة أو قصورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبات أو ضعفها، وكلما كانت المكتبة شاملة لفروع المعرفة البشرية ومتنوعة ومطابقة للمعايير المكتبية المتعارف عليها، كلما كانت في وضع يمكنها من تلبية وتحقيق حاجيات المستفيدين وتحقيق الأهداف التي تصبو إليها¹.

والشكل التالي يوضح أقسام مصادر المعلومات²:

¹-عميور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية. [على خط]. رسالة ماجستير. علم المكتبات. قسنطينة: جامعة قسنطينة2، 2012. [2021/05/22]. ص. ص. 26.25. متاح على الرابط <http://bu.unc.edu.dz>.

²- مختار إسماعيل، وائل. مصادر المعلومات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2010. ص. 16.



2.2.5.1. التسهيلات اللازمة للمستخدمين:

على كل مكتبة تقديم التسهيلات اللازمة لتعم الاستفادة من الخدمات المكتبية، مع ضرورة توفير أجواء البحث العلمي مثل: الأجهزة والتقنيات والبرمجيات وقاعات المطالعة ووسائل الاتصال، بالإضافة إلى الفاكس وخدمات التصوير والانترنت والبريد الإلكتروني والمواد السمعية والبصرية، كذلك توفير الإضاءة والتهوية والتبريد وأماكن الراحة وغيرها من التسهيلات التي تساعد المستخدمين للوصول إلى غايتهم من المعلومات¹.

3.2.5.1. المتطلبات المالية:

تحتاج المكتبات وخاصة الكبيرة منها كالمكتبات الجامعية إلى متطلبات مالية كثيرة ومتعددة لكي تؤدي دورها الفاعل في خدمة المستخدمين، فهي تحتاج إلى متطلبات مالية تتمثل في النفقات لتنمية وبناء مجموعة المكتبة، شراء مصادر المعلومات وشراء الأجهزة كالحواسيب وآلات التصوير وأجهزة المواد السمعية البصرية وشراء البرمجيات والاشتراك في قواعد المعلومات العالمية. ومن الضروري توفر النفقات المالية لصيانة الأجهزة وتطويرها.

4.2.5.1. المورد المؤهل:

يعتمد نجاح الخدمات المكتبية اعتمادا أساسيا على انتقاء موارد بشرية مؤهلة وإيجاد أفراد متخصصون يساعدون على تقديم الخدمات المكتبية المختلفة ومساعدة رواد المكتبة على الاستفادة القصوى منها، فالمكتبي المتخصص يحقق حلقة الوصل بين المستخدم المهتم بالحصول على المعلومة وبين مصادر المتنوعة التقليدية وغير التقليدية، وعليه على استمرار ونجاح الخدمة المكتبية متوقف على مستوى ونوعية العاملين ومدى وعيمهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي، فالقوى العاملة المدربة تساهم اسهاما كبيرا في تقديم أرقى وأفضل الخدمات إلى مستخدميها إذا لابد أن يكون المورد البشري مؤهلا مكتبيا وإداريا وأن يتميز بالبديهة والقدرة على التعامل والاتصال الفعال مع مرتدي المكتبة².

6.1. أهداف المكتبة الجامعية:

تستمد المكتبة الجامعية وجودتها وأهدافها من الجامعة ذاتها باعتبارها نظاما فرعيا أساسيا من النظام الكلي للجامعة، وإحدى الوسائل الديناميكية ومن أكثر الأنظمة الفرعية للجامعة ارتباطا ببرامجها

¹-مصطفى عليان، ربي. مرجع سابق. ص. ص. 47.46.

²- نافع المداحة، أحمد. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستخدمين. عمان: المعتر للنشر والتوزيع، 2009. ص. 45.44.

الأكاديمية والبحثية، حيث تقوم الجامعة بالتعليم واكساب الطلبة المعارف اللازمة لرفع تحصيلهم الأكاديمي وتنمية شخصياتهم وإعدادهم للعمل المستقبلي وتكوينهم بشكل إيجابي¹.

ويحدد محمد "ماهر حمادة" أهم أهداف المكتبة الجامعية فيما يلي²:

- توفيرها للمصادر التعليمية من كتب ومراجع ومذكرات وغيرها من المواد (الدراسية التي تساعد المتعلقة بالمناهج الدراسية، التي تساعد في إثراء هذه النماذج وشرحها.
- مساعدة الطلبة على إعداد الأبحاث.
- تبادل المعلومات والخدمات المكتبية بين الجامعات المختلفة.
- إثراء البرامج الأكاديمية والبحثية عن طريق توفير مجموعات مكتبية متنوعة ونشطة ذات علاقة بجميع برامج الجامعة.

في حين يرى "محمد صالح عاشور" أن هدف المكتبة الجامعية يمكن في:

- تقديم خدمات الإعارة الداخلية والخارجية.
- تقديم خدمات المعلومات المطلوبة بأسرع وسيلة ممكنة.
- فيما يرى "أحمد مصطفى عمر" أن الأهداف تتحدد في ما يلي³:
 - حفظ المعرفة الإنسانية والعمل على نقلها للأجيال القادمة السليمة، ويطلق عليها بالمهمة التربوية التثقيفية للمكتبة.
 - توسيع دائرة المعرفة وتسمى المهمة الإعلامية الإخبارية للمكتبة.
 - تقديم خدمات ترفيهية للمستفيدين وذلك بتخصيص المكتبة لبعض الأماكن الخاصة بالراحة، توفير بعض المجلات والجرائد الثقافية التي تجذب انتباه الطلاب وتشمل وقت فراغهم.
 - تسعى المكتبة إلى خلق حياة اجتماعية متوازنة بين رواد المكتبة (أساتذة، طلاب، باحثين). لإزالة الفوارق والحوازب بينهم كونها المكان الوحيد الذي يجمعهم.

¹-عميور سهام. مرجع سابق. ص. 19.

²- مبروك خطاب، السعيد. الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصالات وثورة المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2014. ص. 210.209.

³-المرجع نفسه، ص. 212.211.

خلاصة الفصل:

تلعب المكتبة الجامعية دورا بالغ الأهمية في البيئة الأكاديمية ويظهر في تشجيع ودعم البحث العلمي وتقويته بين جميع الطلبة وأعضاء هيئة التدريس حيث تسعى إلى توفير عدد متوازن وقوي من المصادر العامة والخاصة بالمعلومات التي ترتبط ارتباطا وثيقا بجميع المناهج الدراسية والبرامج الأكاديمية. والبحوث العلمية التي يتم إجرائها في الجامعة، إضافة إلى مجموعة الخدمات التي تقدمها من إعارة، الخدمات المرجعية، خدمة التصوير والاستنساخ، خدمة تدريب المستفيدين، خدمات البحث بالاتصال المباشر، خدمة الإحاطة الجارية، فالعمل بمعايير جودة الأداء يفرض على المكتبات الجامعية العمل بثقافة الجودة من أجل التطوير والتحسين إلى الأفضل، فتحقيق أهداف المكتبة الجامعية مرتبط ومرهون بمستوى أدائها وجودة الخدمات التي تقدمها للمستفيدين منها.

الفصل الثاني:

أساسيات ثقافة الجودة

تمهيد الفصل:

أصبحت الجودة من الضروريات التي تفرضها تطورات العصر في تغيير ثقافة المكتبة التقليدية لثقافة قادرة على مواكبة روح العصر، والهدف من هذا التحول هو تقديم خدمات ذات جودة عالية لتحقيق رضا المستفيدين منها من أجل قيام مكتبة جامعية بفعالية في وسطها الأكاديمي والبحثي. نهدف من خلال هذا الفصل إلى التعرف على الجودة في المكتبات الجامعية، التعريف بثقافة الجودة، مقوماتها وأبعادها، ودور الثقافة في تحقيق أهداف الجودة.

1.2. الجودة في المكتبات الجامعية:

1.1.2. فكرة الجودة في المكتبات الجامعية والاهتمام بها¹:

كما هو معروف عن بداية الجودة في العصر الحديث كنظام إداري في اليابان مع بداية القرن العشرين حيث حققت نجاح منقطع النظير، وكانت الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل الدول التي قامت بتطبيق فلسفة الجودة في قطاع المكتبات، أما من الناحية التاريخية نجد أن الالتزام بتقويم وتحسين مستوى جودة المكتبات لها تاريخ عريق، حيث ارتبطت البوادر الأولى مع المكتبي اليوناني "كاليمachus" الذي تمكن من وضع فهرس، وبذلك هو أول من حاول إعطاء صفة الدقة والجودة للعمل المكتبي، ثم جاء "أوليفر" صاحب فكرة أفضل الكتب لأكثر الناس بأقل تكلفة.

وجاء بعده "رنجانان" بقواعده الخمسة التي أبرزت من خلالها ضرورة العمل بطريقة اقتصادية لخدمة جميع الأطراف المشكلة لدورة العمل المكتبي بدءاً من الستينات من القرن الماضي بصفة منتظمة في تقويم كفاءة العديد من العمليات ضمن الخدمات المكتبية، وأصبح التطرق للقضايا المتعلقة بالجودة أكثر شمولية وبأكثر تأكيد من الاهتمامات الحديثة، مع التركيز على دور المستعمل والمستفيد، وقام قسم البحث والتنمية في المكتبة البريطانية في منتصف التسعينات بتمويل عدة مشاريع لبحث مدى جدوى تقنيات إدارة الجودة في تطوير فعالية الخدمات، هذه النظرة الشاملة أتت في ظل التطورات الحاصلة على مستوى الوسائل الجديدة لنقل المعلومات كالأنترنت مثلاً والتكنولوجيات الحديثة، وكذلك بجوانب أخرى مهمة مثل إيصال الوثائق وخدمات الترويج التجاري وكذا الخدمات المتقدمة التي هي من تصميم العمل المكتبي.

والتطرق كذلك للبيئة المتواجدة بها المكتبة كالعلاقات بين الموظفين والمستعملين وغيرها من الخدمات، غير أن الجودة لا تنحصر قيمة الخدمة الإعلامية التي تقدم إلى مستعملها بل شملت كل حيثيات العمل من كل الجوانب من تخطيط، صنع الأهداف والاستراتيجيات، تصور سياسة خاصة بكل مكتبة، وكل هذا من أجل تقديم خدمات جيدة إلى المستعملين.

2.1.2. مبررات الاهتمام بالجودة في المكتبات الجامعية:

هناك عدة عوامل وأسباب تقود المكتبة الجامعية إلى الاهتمام بالجودة والسعي نحو تطبيقها، وتتجلى ضرورة الجودة فيما يلي²:

¹- رحابلي، محمد. الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية ومقارنة. [على الخط]. رسالة ماجستير: علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، 2005. [2021/20/06]. ص. 26. متاح على الرابط:

<http://www.bu.umc.esu.dz/theses/biblioteconomie/areh1959.pdf>.

²- بوعافية، السعيد؛ بن السيتي، عبد المالك. إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية: بين النظرية والتطبيق. قسنطينة: دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، 2015. ص. 118.

أولاً: الضرورة المالية:

إن العيوب والأخطاء في جودة الخدمات تؤدي بالمستفيد والمكتبة إلى تحمل تكاليف متعددة كي تتمكن من إصلاح الخدمات المعيبة، وتكاليف أجور الموظفين.

ثانياً: الضرورة التجارية:

تمثل المنافسة دافع رئيسي بالنسبة للمكتبة، فالجودة تعتبر أساس القدرة التنافسية، خصوصاً وأن المكتبات تمر بمراحل هامة.

فالتوجهات الحديثة لمصادر المعلومات والخدمات الفنية وخدمات المعلومات والتحديات المختلفة التي تعترض المكتبات الجامعية، كل هذه العوامل تجعلها في وضعية حرجة، ومنه نستنتج أن حياة المكتبة وبقاؤها مرتبط بتحسين مردوديتها وقدرتها على المواجهة في ظل هذه التغيرات.

ثالثاً: الضرورة التقنية:

إن التطور المستمر في التقنيات وتكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى إيجاد خدمات ذات نتائج عالية، وتحسين التقنية يسمح بجعل الخدمات المقدمة أكثر من النتائج المتوقعة، فالجودة تساهم في التحكم في التقنيات وذلك بتوحيد طرق العمل وتحسين الأساليب وإجراءات المراقبة.

2.2. مفهوم ثقافة الجودة:

يعد تحديد مفهوم الجودة مهمة صعبة وذلك لوجود العديد من التعاريف، حيث يمكن للجودة أن تفهم على أنها التحسين المستمر، ويمكن أن تعني التميز أو تلبية متطلبات المستفيدين.

تعرف ثقافة الجودة بأنها ثقافة شاملة تتطلب من الجميع العمل بصورة جماعية في إطار التشارك والتكامل الجماعي من أجل هدف واحد وهو خدمة المستفيد من خلال تقديم منتجات أو خدمات تلي رغباته وتتوافق مع توقعاته¹.

عرّف "Jouran Gryna" ثقافة الجودة على أنها نمط العادات والمعتقدات والسلوكيات البشرية المرتبطة بالجودة.

وعرّفت أيضاً على أنها فلسفة شخصية وثقافة تنظيمية تستخدم كمقياس للنتائج العلمي وتقنيات إدارية منظمة وتعاون لتحقيق الأهداف المرسومة².

¹ محمود، ناجي عبد الستار؛ محمد، أحمد قاسم. دور ثقافة الجودة في تعزيز الأداء الاستراتيجي. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية. [على الخط] 2018. [2021/02/17]. مج4. ص. 380.363. متاح على الرابط: <http://asjp.nes>.

² الطواف، محفوظ حمدون؛ إسماعيل، عمر علي. مدى توافق قيم ثقافة الجودة في المنظمات الفندقية: دراسة حالة في فندق نينوي الدولي. مجلة جامعة كربلاء العلمية. [على الخط] 2011. [2021/02/09]. مج9. ع. 1، ص. 91.76. متاح على الرابط: <http://asjp.nes>.

وأشار "Beadls Ford" في تعريفه بأنها مجموعة من القيم ذات الصلة بالجودة التي يتم تعلمها بشكل مشترك من أجل تطوير قدرة المنظمة على مجابهة الظروف الخارجية، التي تحيط بها وعلى إدارة شؤونها الداخلية¹.

3.2. أهمية ثقافة الجودة:

شكلت ثقافة الجودة مجالاً حيوياً متزايد الاهتمام في الآونة الأخيرة في دراسة أنشطة المنظمات، حيث باتت من أبرز المناهج الحديثة في إدارة التغيير وفي توفير الشعور بالانتماء والولاء للمنظمة وتنمية القدرات والمهارات والاستماع الجدي للزبون لتلبية حاجاته.

حيث يمكن اعتبار ثقافة الجودة مدخل أساسي من المداخل المهمة التي تعتمدها المنظمات وأنّ ثقافة الجودة تساعد في الجوانب الآتية²:

- مساعدة كل عامل في المنظمة خاصة المديرين في التكيف مع متغيرات البيئة الداخليّة والخارجية لضمان استمراريتها.
- الدور الفعال الذي تلعبه ثقافة الجودة في عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات.
- المساهمة في زيادة الانسجام والتوافق بين المنظمة ونوع السلوكيات المطلوبة لأداء الأعمال.
- منح أعضاء المنظمة شعوراً بهوية الانتماء إلى المنظمة.
- التزام أعضاء المنظمة بتقديم المصلحة العامة على مصالحهم الشخصية يسهم في زيادة فعالية المنظمة التي يعملون بها.

4.2. مقومات ثقافة الجودة:

تعتمد ثقافة الجودة على مقومات أساسية لا بد من توفرها لتطبيق نظام الجودة في المؤسسات وتتمثل في³:

- جودة المعلومات وتوفرها وحسن توظيفها والاستفادة منها بصورة فعالة.
- تشكيل مجالس الجودة وهدفه توزيع السلطات على أفراد مؤهلين لأداء مسؤوليات محدّدة.
- المكافأة على النتائج المحققة عن طريق نظام الحوافز المادية والمعنوية.

¹ طه سرطان، زينة. ثقافة الجودة وأثرها في ولاء الزبون: دراسة استطلاعية في شركة زين للاتصالات. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية. [على الخط]. 2017. ع. 2، ص. ص. 232.209. متاح على الرابط: <http://asjp.nes>.

² محمود، ناجي عبد الستار؛ محمد، أحمد قاسم. مرجع سابق، ص. ص. 377.378.

³ بوفارس، عبد الرحمن. البيئة الداخلية مدخل لتطبيق ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية [على الخط]. 2016. [2021/05/06]. ع. 26، ص. ص. 722.709. متاح على الرابط: <http://www.asjp.cerist.dz>.

- العمل الجماعي والعمل ضمن فريق.
 - الشعور بالأمان للعاملين في وظائفهم.
 - العدالة في دفع المرتبات والأجور.
 - شيوع مناخ من الوضوح والعدالة في المعاملة لأنها تتضمن فاعلية العاملين.
- 5.2. أبعاد ثقافة الجودة:

إنّ الأبعاد المهمة لثقافة الجودة التي يجب توفرها في المكتبات هي¹:

1.5.2. حرص الإدارة على دعم الابتكار:

إنّ القدرة على الابتكار هي أحد العوامل الرئيسية التي تساهم في نجاح أي منظمة، وأنّ المنظمات التي توفر حافز قوي ومناخ تنظيمي مناسب يسمح بالأفكار المبتكرة والجديدة هي المنظمات التي سوف تكون قادرة على الابتكار، وتمثل القدرة على الابتكار القدرة على الاستمرار في صنع المعرفة والتطور. حيث أصبحت القدرة على تطوير أفكار وابتكارات جديدة أولوية بالنسبة للعديد من المنظمات وخصوصاً في الوقت الحالي، الذي يتصف بشدة المنافسة وسرعة التطور التي جعلت في الابتكار ميزة تنافسية مهمة تسعى إليها جميع المنظمات، حيث تلعب الإدارة العليا دوراً أساسياً في توليد الابتكارات من خلال توفير البيئة المناسبة، واتخاذ القرارات التي تعزز القدرة على اكتساب المعرفة وتنفيذها بنجاح، حيث تظهر الإدارة العليا المثالية وعياً عميقاً باحتياجات موظفيها.

2.5.2. حرص الإدارة على دعم المستفيد:

يقصد برضا المستفيد هو حكم المستفيد بالنظر إلى الخبرة الاستهلاكية أو الاستعمال الناتج عن توقعاته بالنسبة للمنتج والأداء المدرك، حيث أنّ تحقيق رضا المستفيد يعدّ شرطاً أساسياً إذا ما أرادت المنظمات تحقيق النجاح في أعمالها، وأنّ كسب رضا المستفيد يقود إلى الاحتفاظ به لأقصى فترة ممكنة وعلى المكتبات الجامعية إعادة النظر بجودة الخدمة التي تقدمها إلى مستخدميها والسعي الدائم إلى تحسينها من خلال الاستجابة إلى متطلبات وآراء المستخدمين المتعاملين معها إذا ما أرادت الاحتفاظ بالمستفيدين².

¹ محمود، ناجي عبد الستار وآخرون. دور ثقافة الجودة في بناء المنظمة المتعلمة: دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في جامعة كركوك. المجلة العراقية للعلوم الإدارية. [على الخط]. [د.ت.]. [2021/02/17]. مج14، ع.58. ص. ص. 55.33. متاح على الرابط:

<http://www.asjp.net>.

² المرجع نفسه، ص. ص. 55.31.

3.5.2. حرص الإدارة على دعم الانتماء:

يعتبر الانتماء أحد الأهداف الأساسية التي تسعى جميع المنظمات لبلوغه لما له من أثر فعال في استمرارية واستقرار العمل، فالانتماء للمنظمات في الفكر الإداري يشير بشكل عام إلى مدى الإخلاص والاندماج والمحبة التي يبديها الفرد تجاه عمله وانعكاس ذلك على تقبل الفرد لأهداف المنظمة التي يعمل بها وتفانيه وجهده المتواصل لتحقيق الأهداف، فالانتماء يعتبر أحد المقومات الرئيسية والمؤثرة على خلق الإبداع لدى العاملين في المنظمات.

6.2. دور ثقافة الأفراد في تحقيق أهداف الجودة:

ولتفعيل دور الثقافة في تحقيق أهداف الجودة فلا بد من توضيحها وشرحها لجميع الأفراد العاملين في المنظمات ليكونوا ملمين بها بعمق ومفهومة ومساعدتهم على تطبيقها والالتزام بها عند أدائهم أعمالهم، وهذه مسؤولية القيادات الإدارية في المنظمة ويمكن توضيحها من خلال النقاط الآتية¹:

- رسالة المنظمة هي غاية ويسعى الجميع لتحقيقها، فالمنظمة هي مستقبل كل من يعمل بها فنجاحها يعني نجاح الجميع.
- تقديم كلّ النفع والاحترام للمستفيدين.
- التّمييز هدف استراتيجي.
- الولاء والانتماء والإخلاص والأمانة في العمل السبيل الوحيد لتحقيق أهداف المكتبة.
- توفير المعاملة الإنسانية واحترام الآخرين والصدق في التعامل معهم.
- تنمية الرقابة الذاتية والاحساس بالمسؤولية.
- النظر لكل من يعمل في المنظمة على أنّ لديه القابلية للابتكار والإبداع.
- اتخاذ القرارات الجماعية.
- تنمية العلاقات غير الرسمية بين الجميع.

مجال المقارنة	الثقافة التنظيمية	ثقافة الجودة
الرؤية والقيم.	مسؤولية الإدارة العليا.	يشترك فيها الجميع.
نظرة الإدارة للعاملين.	قوى عاملة.	موارد بشرية.
أسلوب الإدارة.	الإدارة بالرقابة.	الإدارة بالمشاركة.
تدفق العمل.	تدفق رأسي.	تدفق أفقي.

¹- الطائي، يوسف حجيم سلطان. قياس ثقافة الجودة باستخدام مقياس روكي: دراسة نجفية. مجلة مركز دراسات الكوفة. [على الخط] 2004. [2021/02/17]. مج.1. ع.1. ص. ص. 249-289. متاح على الرابط: <http://sereach/elmaref.net>.

الاهتمام بالجهود.	الجهد مقابل الأجر اليومي.	الاهتمام بترشيد الجهود.
العلاقة بين الأقسام.	أحزاب متضاربة.	تكاملية عملاء/ موردين داخليون.
نطاق التطبيق.	نطاق ضيق.	عملية متكاملة.
المحاسبة.	المسؤولية الفردية.	مسؤولية فرق العمل.
تعزيز الأداء.	تعزيز سلبي (عقاب للخطأ).	تعزيز إيجابي (ثواب للتحسين).
الإتصال.	من أعلى إلى أسفل.	متبادل.
القرارات.	أوامر إلزامية.	التشاور قبل إصدار لقرار.
مهارات الأفراد.	تخصيصية ضيقة.	نوعية متعددة.
تطوير العمل.	مسؤولية الرؤساء.	مسؤولية الجميع.
إسناد المسؤولية.	تكليف (الرؤساء فقط).	تشريف (لجميع العاملين).
التدريب للأفراد.	واجب تطويري.	حق تطويري.

الجدول رقم (01): الفرق بين الثقافة التنظيمية وثقافة الجودة*.

من هنا تعد ثقافة الجودة مطلباً أساسياً لا بد من توفره عند تطبيق برنامج الجودة في المكتبات، لما له من تأثير هام في مدى النجاح المتوقع أن يحققه البرنامج، حيث إن توفير تلك الثقافة بالشكل السليم الداعم لبرنامج الجودة يكون له تأثيراً إيجابياً على نجاح البرنامج، في حين أنه إذا لم تتوفر تلك الثقافة وكانت القيم السائدة في المنظمة تقاوم تطبيق برنامج الجودة فلن يكتب النجاح لهذا البرنامج ويتعثر مشروع الجودة والاعتماد بالمكتبة.

* المصدر: دروزة، سوزان صالح وآخرون. تقييم أثر التعلم التنظيمي على عناصر ثقافة الجودة في منظمات الأعمال في الأردن: دراسة مقارنة. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال. [على الخط]. 2014. [2021/02/09]. مج 10. ع 4. ص. ص. 674.745. متاح على الرابط: <http://journals.ju.edu.jo>.

خلاصة الفصل:

تعد ثقافة الجودة مفهوم حساس وهام في المكتبة تحتاج إلى الاهتمام الكبير لتنميتها ونشرها من أجل تحسين الأداء وتحقيق التفوق في المكتبات الجامعية، حيث تعتبر مطلباً أساسياً لا بد منه لما لها من تأثير هام في مدى تحقيق المكتبة لأهدافها من خلال التّشارك في الأعمال والاهتمام الكبير بالجهود التي يبذلها العاملين وهذا يرجع للقيم السائدة في المكتبة.

الفصل الثالث:

تطوير ثقافة الجودة بمكتبات

جامعة 8 ماي 1945

تمهيد الفصل:

جاء هذا الفصل محاولة لإسقاط بعض الجوانب النظرية في الفصول السابقة على واقع ثقافة الجودة بالمكتبات الجامعية، وطبعاً لكل دراسة أو بحث جانب ميداني لا بد أن تتوفر له بالضرورة حدود معينة ترسم المعالم الأساسية لها، وهذه الحدود تدور في مجملها بين الحدود الجغرافية (مكتبات جامعة 8 ماي 1945)، حدود بشرية (المسؤولون والموظفون) والحدود الزمنية (منذ شهر فيفري إلى غاية جويلية 2021).

وهذه العناصر تكفل لنا التحكم الجيد في موضوع البحث وتمكننا من الوصول إلى نتائج يمكن من خلالها تطوير وتجسيد ثقافة الجودة بمكتبات جامعة 8 ماي 1945.

1.3. التذكير بأهم الإجراءات المنهجية للدراسة:

1.1.3. التذكير بأهم تساؤلات البحث:

من بين التساؤلات التي استدعت إشكالية البحث طرحها نجد ما يلي:

- هل يدرك مسؤولوا مكتبات جامعة قلمة متطلبات العمل الجيد، وضرورة العمل بثقافة الجودة؟.
- هل يهتم الموظفون بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قلمة بجودة العمل المكتبي، ونشر ثقافة الجودة بينهم؟.
- هل البيئة الداخلية لمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قلمة تشجع نشر ثقافة الجودة والعمل بها؟.
- ماهي مقومات ثقافة الجودة بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قلمة؟.
- ماهي علاقة التقييم الدوري لأداء الموظفين بإرساء ثقافة الجودة بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قلمة؟.

2.1.3. التذكير بالفرضيات:

الفرضية الأولى:

- يدرك مسؤولوا مكتبات جامعة 8 ماي 1945 قلمة متطلبات العمل الجيد، وضرورة العمل بثقافة الجودة.

الفرضية الثانية:

- الموظفون بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قلمة غير مهتمون بجودة العمل المكتبي، ونشر ثقافة الجودة بينهم.

الفرضية الثالثة:

- البيئة الداخلية لمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قلمة لا تشجع على إيجاد ثقافة الجودة.

الفرضية الرابعة:

- العمل الجماعي من المقومات الأساسية لإرساء ثقافة الجودة بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قلمة.

الفرضية الخامسة:

- يساهم التقييم الدوري لأداء الموظفين في إرساء ثقافة الجودة بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قلمة.

2.3. حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في ما يلي:

1.2.3. الحدود الجغرافية:

ويتعلق بالمكان الجغرافي الذي ستجرى به الدراسة الميدانية، ويتمثل هنا في مكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالمة.

1.1.2.3. نشأة جامعة 8 ماي 1945:

جامعة قالمة المعروفة بإسم 8 ماي 1945 نسبة للمجازر التي وقعت فيها، فقد نشأت في البداية من خلال المعاهد الوطنية التعليم العالي بقالمة، بمقتضى المرسوم التنفيذي 172/86 الصادر في 5 أوت 1986، حيث فتحت أبوابها في سبتمبر 1986 في الجذع المشترك تكنولوجيا ب 123 طالب يؤطّره 14 أستاذ منهم 12 أستاذ أجنبيا، وقد تركّز التعليم البيداغوجي في الموسمين الجامعيين 87/86 و 88 على معديهما:

- الهندسة الميكانيكية.

- معهد الكيمياء الصناعية.

وفي المرسوم الموالي 1990/1989 ثم فتح جذع جديد تمثّل معهد الهندسة المدنية وفي مرسوم 1991/1990 ثم فتح معهدين:

- معهد الإلكترونيك.

- معهد المحاسبة والضرائب.

أما في الموسم الجامعي 1993/1992 فقد تم فتح فرع معهد سُفيا الإلكتروني ومعهد سُفيا الإلكتروني تقني، ثم تحولت هذه المعاهد الوطنية فيما بعد إلى مركز جامعي بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 99/92 المؤرخ في 07/07/1992 والذي استقبل في ذلك الموسم 6784 طالبا يؤطّره 174 أستاذا وفي سنة 2001 تمت ترقية المركز الجامعي بقالمة إلى جامعة بمقتضى المرسوم 273/01 المؤرخ في 18/09/2001 والمتضمن إنشاء جامعة قالمة.

شهدت جامعة قالمة بعد ذلك تطورا أو تجديدا ملحوظا لارتفاع نسبة الطلبة الدّارسين بها وكذا زيادة عدد المقاعد البيداغوجية، بالإضافة إلى فتح العديد من الأقسام والتخصصات الجديدة لا سيما بعدما أصبحت تحوز على سبعة كليات بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 16/10- المؤرخ في 12/01/2010. وقد تبنت جامعة قالمة سياسة الإصلاح الجامعي عبر اعتمادها على التدريس وفقا للنظام الجديد (ليسانس، ماستر، دكتوراه) وهذا بداية من المرسوم الجامعي 2006/2005 والذي أضاف إلى الجامعة نقلة نوعية في مجالات تعليم العالي.

وكان الموسم الجامعي 2009*2010 هو الموسم الذي طبقت خلالها جامعة قلمة النظام الجديد بصورة كلية حيث صارت تحتوي على جميع الشعب والتخصصات، كما بلغ العدد الإجمالي للطلبة في ذات العام 16000 طالب.

2.1.1.3. موقع جامعة 8 ماي 1945:

تقع جامعة 8 ماي 1945 قلمة في الجنوب الشرقي لولاية قلمة تجاورها عدة منشأة منها مدرسة ضباط الصف للمعمودية ومجمع الإدارات العمومية وكذا الأحياء الجامعية، سميت 8 ماي 1945 نسبة للمجاز التي وقعت بها في هذا التاريخ من قبل الاحتلال الفرنسي.

تحتوي كلية جامعة 8 ماي 1945 على 7 كليات وهي:

➤ كلية العلوم والتكنولوجيا ويشمل:

__ قسم الإلكترونيك والاتصالات السلكية واللاسلكية.

__ قسم الهندسة المعمارية.

__ قسم العلوم والتقنيات.

__ قسم هندسة الطرائق.

__ قسم الالكترونيات والاتوماتيك.

__ قسم هندسة الميكانيكية.

➤ كلية الرياضيات والإعلام الآلي وعلوم المادة وتشمل:

__ قسم الرياضيات.

__ قسم الإعلام الآلي.

__ قسم علوم المادة.

➤ كلية علوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض والكون وتشمل:

__ قسم علوم الطبيعة والحياة.

__ قسم البيولوجيا.

__ قسم علم البيئة وهندسة المحيط.

➤ كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وتشمل:

__ قسم العلوم التجارية.

__ قسم العلوم الاقتصادية.

__ قسم علوم التسيير.

➤ كلية الحقوق والعلوم السياسية وتشمل:

__ قسم علوم القانونية والإدارية.

__ قسم العلوم السياسية.

➤ كلية الآداب واللغات.

__ قسم الآداب واللغة الإنجليزية.

__ قسم الآداب واللغة الفرنسية.

__ قسم اللغة والأدب العربي.

➤ كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تشمل:

__ قسم العلوم الإنسانية.

__ قسم التاريخ والآثار.

__ قسم العلوم الاجتماعية.

__ قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات.

• الهيكل التنظيمي لجامعة 8 ماي 1945 قائمة. (أنظر الملحق رقم 01).

2.2.3. الحدود الزمنية:

ويشمل الوقت المستغرق في إجراء الدراسة بشقيها النظري والميداني وقد انطلقت هذه الدراسة

في شهر فيفري 2021 واستمرت إلى غاية شهر جوان 2021.

3.2.3. الحدود البشرية:

وهو يشمل جميع العناصر التي من المفروض أن تسهم في الدراسة وجميع من له علاقة بموضوع

البحث، فمجالنا البشري يغطي مسؤولو المكتبات الجامعية على مستوى هذه المكتبات، بالإضافة

الموظفين العاملين بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 حيث يصل عددهم إلى 81 موظف موزع على كل

مكتبة.

مجمع الدراسة	المجمع	الموظفين المكتبة
12	المجمع الجديد	المكتبة المركزية
14	مجمع سويداني بوجمعة	مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
14	مجمع سويداني بوجمعة	مكتبة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم تسيير والعلوم التجارية
11	مجمع هيليو بوليس	مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسي
8	المجمع القديم	مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا
7	المجمع القديم	مكتبة كلية الرياضيات والإعلام الآلي
6	المجمع الجديد	مكتبة علوم الأرض والعلوم الطبيعية والبيولوجيا
9	المجمع الجديد	مكتبة كلية الآداب واللغات

جدول رقم (02): يوضح توزيع أفراد العينة على مكتبات الدراسة.

3.3. المجتمع الكلي للدراسة:

يعتبر مجتمع الدراسة الأساس الذي يقوم عليه الجانب (الميداني) ولذا فقد كان من الضروري التدقيق في مجتمع الدراسة، فالتحديد الواضح لمجتمع الدراسة أمر ضروري لأنه يساعد في تحديد الأسلوب العلمي الأمثل لدراسة هذا المجتمع في حين يقوم كل باحث بتحديد مجتمع الدراسة تبعاً لطبيعة موضوعه موضحاً أهدافه من اختيار هذا المجتمع، لتكون الدراسة واضحة المعالم. وعليه انطلاقاً من طبيعة موضوع الدراسة والإشكالية التي تم طرحها فقد تمثلت الدراسة في مكتبيين العاملين بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قائمة البالغ عددهم 81 موظفاً، الموظفين على المكتبات المختلفة التي شملتها الدراسة.

المكتبة	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المسترجعة	الاستمارات الضائعة
1- المكتبة المركزية	8	7	/
2- مكتبة العلوم الإنسانية	14	14	/
3- مكتبة كلية العلوم والاقتصاد	9	9	/
4- مكتبة كلية الأدب واللغات	8	8	/
5- مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا	5	5	/

6	6	6-مكتبة كلية الرياضيات والإعلام الآلي
6	8	7-مكتبة كلية علوم طبيعية والحياة
9	10	8-مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية
64	66	المجموع

الجدول رقم (03): توزيع الاستثمارات الموظفين في مكتبات جامعة قلمة.

من خلال ما هو موضح في الجدول تم توزيع 66 استمارة استبيان على موظفي مكتبات جامعة 8 ماي 1945 من أصل 81 موظف لاحظنا غياب بعض الموظفين أثناء توزيعنا للاستبيان، كما أن هناك من رفض الإجابة، وعليه فقد تم التعامل في تحليل بيانات هذه الدراسة مع الاستثمارات المسترجعة فقط والتي قدر عددها بـ 64 استمارة ناهيك عن 17 موظف.

4.3. عينة الدراسة:

اخترنا لإجراء دراستنا الميدانية عينة قصدية، شملت العينة كل موظفي مكتبات جامعة 8 ماي 1945 ومسؤولو هذه المكتبات لتغطية أو لجمع مختلف البيانات حول موضوع الدراسة.

5.3. التذكير بمنهج الدراسة:

بالنسبة للمنهج المتبع لإنجاز هذا البحث هو المنهج الوصفي الذي يقوم على رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات، من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون، والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره.

6.3. أدوات جمع البيانات:

1.6.3. الاستبيان:

الاستبيان هو من أكثر الوسائل ملائمة للحصول على معلومات وبيانات عن الأفراد، ويعود ذلك إلى أسباب عديدة منها أن الاستبيان يمكن إرساله إلى أشخاص في مناطق بعيدة، وأنه اقتصادي نسبيا، كما أن الأسئلة أو البنود مقننة من فرد لآخر ويمكن ضمان سرية المعلومات، كما يمكن صياغة الأسئلة والبنود لتناسب أغراضا محددة أو يمكن أن نستخدم البيانات الاستفهامية أو الوصفية الاختبارية دون

أن يؤثر ذلك على مضمون السؤال أو البنود في أي الحالتين فإن الأفراد يستجيبون كتابة لما هو مطلوب منهم¹.

2.6.3. المقابلة.

تعتمد هذه الطريقة على إجراء مقابلات شخصية من قبل أشخاص مدربين ومؤهلين للقيام بمثل هذا العمل، وأثناء المقابلة يقوم جامع البيانات (الباحث) بطرح أسئلة محددة ومعدّ مسبقاً على الأشخاص الذين يقابلهم، كما يقوم بتدوين إجاباتهم على هذه الأسئلة.

وقد طبقت المقابلة مع مسؤولو مكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالمة.

3.6.3. الملاحظة:

هي المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما مع الاستعانة بأساليب البحث والدراسة التي تتلائم مع طبيعة هذه الظاهرة².

طبقت الملاحظة في دراستنا عن طريق المشاهدة المستمرة عند إجراء المقابلة مع مسؤولو مكتبات 8 ماي 1945 وكذلك عند توزيع استمارة الاستبيان على الموظفين.

7.3. جدول البيانات وتحليلها:

1.7.3. تحليل أسئلة استمارة الاستبيان:

كان الغرض الأساسي للمحور الأول وهو التعرف على طبيعة المستجيب من خلال الوظيفة التي يشغلها وكذلك المناصب المختلفة، حيث انحصرت شهادة الموظفين بمكتبات جامعة 8 بين تقني سامي ومستوى جامعي.

1.1.7.3. المحور الأول: بيانات خاصة بالبحوث.

1- الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	20	31.25%
أنثى	44	68.75%
المجموع	64	100%

الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الجنس.

¹ - بوحويج، مروان. البحث التربوي المعاصر. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2003. ص. ص. 72.69.

² - أحمد الشافعي، حسن، أحمد مرسي، سوزان. إجراءات البحث العلمي عامة والتربية البدنية والرياضية: (قبل-أثناء-بعد). القاهرة: دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، 2012. ص. 201.

نلاحظ من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه أن نسبة الإناث بمكتبات الدراسة هي 68.75% وهي نسبة مرتفعة مقارنة بنسبة الذكور التي بلغت 31.25%. يرجع السبب في ذلك إلى التكوين في التخصص فنسبة الإناث اللاتي يدرسن علم المكتبات دائما مرتفعة مقارنة بفئة الذكور، كما أن مهنة المكتبات وممارسة العمل المكتبي تتوافق كثيرا مع خصائص المرأة، فالكثير من المكتبات الجامعية نجحت في تحقيق أهدافها وخطت قدما نحو التغيير والتطوير يعود السبب في ذلك إلى مسؤولية وقيادة محافظات في علم المكتبات.

كما أن الأعمال الروتينية تنجح في أدائها الإناث مقارنة بالذكور، وهذا محفز ربما لتحقيق جودة الخدمة والعمل بها ولأن عمل المرأة يتصف بالإتقان فمن المفروض يكون العمل المكتبي وأداء المهام على مستوى مكتبات الدراسة على أكمل وجه.

2- الفئات العمرية:

فئة العمر	التكرار	النسبة
أقل من 25 سنة	/	/
من 26 إلى 30 سنة	02	3,13%
من 31 إلى 35 سنة	24	37,5%
من 36 إلى 40 سنة	25	39,06%
أكبر من 40 سنة	13	20,31%
المجموع	64	100%

الجدول رقم (05) توزيع افراد العينة وفق المتغير السن.

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول رقم (05) نلاحظ أن 39,06% من أفراد العينة يتراوح سنهم بين (36 إلى 40) سنة، ثم نسبة 37.50% ما بين (31 إلى 35 سنة) و20,31% أكبر من 40 سنة، في حين نجد 3,13% بالنسبة للفئة العمرية أقل من (26 إلى 30 سنة)، إضافة إلى غياب الفئات العمرية أقل من 25 سنة، نلاحظ تقارب في السن خاصة بالنسبة للفئة التي احتلت المرتبة الأولى من (36 إلى 40 سنة) وتتكون هذه الفئة من مؤشر إيجابي ومساعد، حيث أن تقارب السن بين الموظفين من التعليم والمتواصل وتعزيزه مدى الحياة وتبادل المعارف والخبرات والتفاعل من أجل التغيير والتطوير،

وهي فئة قادرة على العطاء وتتوقع أن لديهم من الأفكار والاقتراحات لتحسين مستوى الخدمات والتوجه نحو المعيارية في أداء العمل المكتبي والتخلي عن الارتجالية والعشوائية التي تسيطر بها مكتبات الدراسة.

3- المؤهل العلمي لأفراد العينة:

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
شهادة ما ستر في علم المكتبات	1	1,56%
شهادة ليسانس ل. م. د	7	10,94
شهادة ليسانس كلاسيك	7	10,94
شهادة الدراسات التطبيقية الجامعية	14	21,87
شهادة تقني سامي في الأرشف والتوثيق	31	48,44%
أخرى فيما تتمثل؟	4	6,25%
المجموع	64	100%

الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير المؤهل العلمي لأفراد العينة.

إن من شروط ممارسة المهنة المكتبية بنجاح هو أن يكون العاملون على مستوى المكتبية متحصلون على شهادة علمية في التخصص، ومن خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (06) والخاص بتوزيع أفراد العينة وفقا لمتغير المؤهل العلمي، 48,44% متحصلين على شهادة تقني سامي في التوثيق والأرشف، تليها 21,87% حاصلون على شهادة الدراسات التطبيقية الجامعية، وأقل نسبة سجلت لدى المتحصلين على شهادة الماستر في علم المكتبات، على الرغم من أهمية هؤلاء في النهوض بخدمات المكتبة وربما قدراتها على إجراء تغييرات جذرية، لكن ما نأسف له موظف واحد من بين 66 موظف حاصل على شهادة ماستر، وربما ضعف الخدمات على مستوى مكتبات الدراسة وغياب الكثير من النشاطات والأقسام بها يعود إلى نقص العدد الكافي من العاملين لشهادات في تخصص علم المكتبات.

4- الدرجة في السلم الوظيفي:

الدرجة في السلم الوظيفي	التكرار	النسبة
ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى أول	18	28,13%
ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى ثاني	3	4,69%
مساعد المكتبات الجامعية	37	57,81%
عون تقني	1	1,56%

تقني	1	1,56%
أخرى	4	6,25%
المجموع	66	100%

الجدول رقم (07): الدرجة العلمية في السلم الوظيفي.

يتبين من الجدول رقم (04) أن أعلى نسبة من أفراد العينة ما يمثل 57,81% منها يشغلون منصب مساعد بالمكتبات الجامعية تليها نسبة 28,13% لمن يشغلوا منصب ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى أول ثم تأتي فئة ملحق بالمكتبات مستوى ثاني وهي فئة قليلة نسبة 4,69% أما باقي العينة فهم أعوان تقنيين وتقنيين، وهذا راجع إلى المستوى أو الشهادة المتحصل عليها كل عامل أو مدة عمل كل موظف والترقيات المتحصل عليها.

5-سنوات الخبرة:

الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من خمس سنوات	5	7.81%
من 6-10 سنوات	36	56,25%
من 11-15 سنة	13	20,31%
من 16-20	7	10,94%
من 20 سنة فما فوق	3	4,69%
المجموع	64	100%

الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الخبرة.

تلعب الخبرة دورا هاما في تحقيق جودة الخدمة خاصة إذا كانت بيئة المكتبة تشجع تبادل الأفكار والآراء وتسمح بإثارة نقاشات من خلال جلسات عمل لتحسين وتطوير المكتبة، الخبرة هي مجموعة من الكفاءات والمهارات والمعارف التي يكسبها الفرد من خلال ممارسته للحياة اليومية والتدريب أو التعليم ثم تنعكس بعد ذلك على أدائه لمهام عمله وتفاعله مع بيئة العمل والأفراد، من خلال عينة الدراسة نلاحظ أن هناك من لديه أكثر من عشرون سنة خبرة، وهناك نسبة معتبرة 20,31% لديها من 11-15 سنة، وهذا التنوع تتوقع منه أن تكون لدى المكتبة خبرات متنوعة مثلا:

- الخبرة في تحديد احتياجات المستفيدين.
- الخبرة في سياسة تنمية المجموعات.
- الخبرة في العمليات الفية فهرسة، تصنيف، تكتيف واستخلاص.
- الخبرة بأدوات البحث الآلي...

وهذا التنوع يساهم في تحقيق جودة الخدمة وتقديم خدمات بالمستوى المطلوب

2.1.7.3. المحور الثاني: اهتمام الموظفين بنسبة ثقافة الجودة.

رمز العبارة	اهتمام الموظفين بنشر ثقافة الجودة		الإجابات				
	ت	%	بشدة موافق	غير موافق	محايد	موافق	بشدة موافق
1	ت		7	14	1	34	8
	%		10.94	21.88	1.56	53.12	12.50
2	ت		9	10	1	34	10
	%		14.06	15.62	1.56	53.13	15.63
3	ت		2	8	6	37	11
	%		3.13	12.5	9.38	57.81	17.19
4	ت		24	18	11	10	1
	%		37.5	28.13	17.19	15.62	1.56
5	ت		13	29	7	14	1
	%		20.31	45.31	10.94	21.88	1.56

1	7	5	29	22	ت	تشجع المكتبة موظفيها على حضور دورات تدريبية وورش عمل متخصصة حول جودة الأداء أو العمل	6
1.56	10,94	7.81	45.31	34.38	%		
2	5	8	29	20	ت	تنظم المكتبة ورشات تدريبية لتجويد العمل المكتبي	7
3,13	7.81	12,5	45,31	31,25	%		
5	33	8	10	8	ت	تحرص المكتبة على توظيف مختصين من ذوي المهارات	8
7.81	51.56	12.5	15,63	12,5	%		
2	21	16	18	7	ت	تحرص المكتبة على تقييم موظفيها من خلال معايير الأداء المكتبي	9
3.12	32.8	1.25	28.13	10.94	%		
_	20	10	26	8	ت	تقدم المكتبة برامج تعريفية للموظفين الجدد	10
_	31.25	15.62	40.63	12.5	%		
_	18	15	18	13	ت	تحديد المكتبة مشرفا متمكنا لتوجيه الموظف الجديد وتهيئته للعمل	11
_	28.13	23.34	28.13	20.31	%		
2	34	8	12	8	ت	هناك جهود مبدولة لتحسين الجودة في العمل اليومي	12
3.12	53.13	12.5	18.75	12.5	%		
12	36	2	8	6	ت	نسعى لتحقيق عمل دون أخطاء من المرة الأولى	13

18.75	56.25	3.12	12.5	9.38	%		
-------	-------	------	------	------	---	--	--

جدول رقم (09): يوضح اهتمام الموظفين بالمكتبة بنشر ثقافة الجودة.

1): يوجد لدى المكتبة العدد الكافي من الموظفين لأداء مختلف المهام والوظائف:

إن نجاح المكتبة يتطلب توفر العنصر البشري ذو الكفاءة العلمية والمهنية العالية وعلى أن يكون حجم العاملين يسمح بتنظيم وإدارة مصادر المكتبة وتطوير خدمات التدريب والبحث. لم تعد المكتبة الجامعية مكتبة تقليدية صغيرة الحجم يديرها موظف واحد كما كان الحال منذ زمن بعيد، فتزايد حجم المكتبات الجامعية لا يعود إلى مجرد زيادة مقتنياتها ولا إلى زيادة وحداتها وأقسامها الداخلية وحسب، وإنما يعود تزايد هذا الحجم إلى نمو وإنشاء شبكات المعلومات ونظمها والنمو في حجم المكتبات وزيادة نشاطاتها، مما أدى إلى زيادة الحاجة إلى موظفين من ذوي المؤهلات العلمية والمهنية المتنوعة لأداء الخدمات المتعددة والمتنوعة التي تقدمها المكتبات الجامعية، وبهذا ظهرت الحاجة إلى إعداد مختصين للمكتبات لتحمل المسؤوليات الإدارية والفنية لهذه المكتبات الجامعية.

أفاد أفراد العينة بالموافقة والموافقة بشدة بنسبة 65,62% على أن المكتبة لديها العدد الكافي من الموظفين لأداء مختلف المهام والوظائف، في حين نجد نسبة 32,82% غير موافقين وغير موافقين بشدة وهذا راجع إلى نقص الموارد البشرية المتخصصة والكفاءة العاملين لأن مكتبات الدراسة مختلفة من حيث عدد المستفيدين وعدد المكتبين فمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تخدم سبعة تخصصات وهي الأكبر كلية من حيث عدد طلبة والأساتذة مقارنة بمكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا ومن ثمة من المفروض أن يكون توزيع الموظفين على مكتبات جامعة 8 ماي 1945 وفقا لحجم المكتبة، عدد المستفيدين منها والتخصصات التي تخدمها لتغطية النقص الحاصل في المكتبات لتخفيف الضغط على العاملين وتلبية احتياجات المستفيدين وهذه النسبة تشير إلى أنه يوجد بعض العاملين المهتمين بأداء العمل، وكيفية إتاحة المعلومات في الوقت المناسب للجميع وتعزيز المصالح والتطلعات المهنية وضمان مستوى عال من الموظفين الأكفاء العاملين بالقطاع .

2): مهارات وكفاءات الموظفين تتناسب مع الوظائف المسندة لهم:

اكتسبت مهنة المكتبات والمعلومات اهتمام كبيرا لدى المختصين والعاملين حيث أصبحت عنصرا أساسيا في خطط التنمية، فقد حازت على أهمية كبيرة بعد التطور الملحوظ الذي شهدته في مجالات عديدة حتى في التسمية فالاختصاصي كان يسمى بالمكتبي، فتطور المهنة انعكس على اسمه وعمله فقد أصبح اختصاص المعلومات يعتمد أكثر على التفاعل مع التقنيات الحديثة إلى جانب إنجاز العمليات

الفنية مثل: تصميم قواعد البيانات وتحليلها وإنشاء مواقع الكترونية وتقويمها فضلا عن التعامل والتواصل مع المستفيدين وتلبية احتياجاتهم من المعلومات والقيام بالوظائف على أكمل وجه. من خلال النتائج المتحصل عليها بالنسبة لهذه العبارة نلاحظ أنّ 53,13% من أفراد العينة يرون أن مهارتهم وكفاءتهم تتناسب مع المهام المستندة لهم.

بينما 14,06% يرون أن مهارتهم وكفاءتهم لا تتناسب مع الوظائف المستندة لهم يرجع السبب في ذلك إلى غياب الوصف الوظيفي وافتقاد مكتبات الدراسة لدليل مرجعي تتحدد من خلاله الكفاءات اللازمة للانتقاء بنجاح من خلال المطابقة بين احتياجات المنصب ومؤهلات الشخص، بالإضافة على صياغة نظام الأجور، الاهتمام بالمهنة والكفاءات اللازمة لها.

وعلى اعتبار أنّ الدليل المرجعي للوظائف والكفاءات يشكل أدوات تسيير للموارد البشرية، تتأكد أهميته في حالات التطورات التقنية والتحولات التنظيمية للمكتبة، فال مورد البشري بما يمتلكه من مهارات وكفاءات وحده القادر على التغيير والتطوير.

3): يوجد لدينا التزام بتطوير مهارتنا:

يعتبر التطوير ركيزة أساسية لأداء الوظائف على أكمل وجه لتقديم أحسن الخدمات واكتساب المهارات، ومع التطورات الحاصلة في مجال علم المكتبات والمعلومات أصبح لزاما على موظفين بهذا القطاع أن يلتزموا بتطوير مهاراتهم.

أفاد 75% من أفراد عينة الدراسة بالموافقة والموافقة بشدة على أنهم ملتزمون بتطوير مهاراتهم كحصولهم على مؤهل علمي أعلى، فهناك من المكتبيين من قرروا مواصلة التكوين في طور الليسانس، ومنهم من تحصلوا على شهادة الماستر من أجل تطوير معارفهم واكتساب معلومات جديدة في استخدام المعدات المكتبة، الإحاطة بالمهارات التكنولوجية ومنهم من إلتحق بدورات تكوينية من أجل اكتساب مهارات تقنية الحاسوب تتعلق باستخدام الحاسوب والطابعة وشبكات الاتصال الحديثة كونها أساس للعمل المكتبي في البيئة الرقمية.

لكن هناك ما نسبته 3,13% غير موافقون بشدة ربما هذا راجع إلى رفض المسؤولين على مستوى مكتبات الدراسة تجاوز عدد ساعات العمل مثلا، هذا الأمر قد يكون له أثر سلبي خاصة على الموظفين المميزين الذين يتولد لديهم شعور بأنهم معاقبون على عملهم الجيد، كذلك عدم تقدير العمل الجيد ونقص الاهتمام كذلك عدم وفاء المدراء بالوعود، هذا يؤثر بشكل سلبي على عمل المكتبي ونقص الرغبة في التطوير، توظيف أشخاص غير مناسبين وغير أكفاء.

فالمكتبي الجيد يرغب في العمل مع آخرين على نفس القدر والكفاءة كذلك دعم وترقية أشخاص لا يستحقون ذلك، عدم فتح المجال للموظفين للتغيير والتحسين.

4): يوجد اهتمام بمشاعر الموظفين وتحفيزهم:

يلعب الاهتمام والتحفيز للموظفين دورا أساسيا فيما يعمل على تحقيق النجاح والتألق في الحياة الشخصية والعملية وبالتالي يشعر الموظف بمكانته القيمة والكبيرة إضافة إلى منحه التقدير والاحترام وتلبية جميع احتياجاته ورغباته وزيادة رغبته في العمل والرفع من روح التعاون والعدالة بين الموظفين، رفع مستوى الجودة والكفاءة في الأداء.

أفاد 15,62% من أفراد العينة المدروسة بالموافقة على أنه يوجد اهتمام بمشاعر الموظفين وتحفيزهم، هذا ربما راجع إلى مكافئتهم كالرفع في الأجور أو الحصول على الترقيات، التواصل مع الموظفين لمعرفة الأشياء التي تسعدهم ومنحهم إياها كجزء على عملهم الجيد، كذلك تحقيق التوازن بين الجانب المادي والجانب الإنساني مثل الوقوف بجانب الموظفين.

لكن نجد نسبة 37,5% غير موافقين بشدة ربما هذا الاختلاف راجع إلى البيئة الداخلية لمكتبات الدراسة فهناك بيئة مشجعة وبيئة محبطة، فهناك من المسؤولين من يعتقد أن المكتبة هي ملكية خاصة والموظف تابع له وضمن ممتلكاته، وبالتالي تؤثر درجة وعي المسؤول على فريق العمل وتحفيزه للعمل وتقديم الأفضل وبالتالي وجب على كل مسؤول العمل على تحفيز الموظفين والشعور بالراحة من أجل العمل بشكل جيد من خلال رفع معنويات الموظفين والشعور بالراحة، تعزيز ولاء الموظفين على مستوى كل مكتبة من مكتبات الدراسة وتحسن أداؤهم من خلال تعزيز شعورهم بأنهم يعملون بشكل منظم وجيد لتحقيق المكتبة لأهدافها وخططها، خلق جو من المنافسة الإيجابية بين الموظفين من خلال تمييز الموظف الكفء ومنحه الحوافز اللازمة وتشجيعه لتقديم أفضل ما لديه.

5): توفر لنا المكتبة خطة واضحة لتطوير أداؤنا:

لكل مكتبة طريقها في تطوير أداء موظفيها كوضع خطة وهذا سيلتزم دراسة لمهارات الموظفين وهل هناك حاجة لتطوير مهارتهم، وهذا من خلال توفير الإمكانيات اللازمة من تجهيزات وتكنولوجيا هذا عن طريق وضع ميزانية خاصة للتطوير ودراسة مجتمع المستفيدين وما يحتاجونه، ويكون هذا في الشكل نقاط مكتوبة لرفع كفاءة الأداء المهني والإداري بالمكتبة، وتطبيق التقنيات الحديثة في العمل مع تفعيل دور اللجان في المكتبة وتعزيز ثقافة العمل بروح الفريق لضبط الجودة في الأداء.

أفاد 50% من أفراد العينة المدروسة بالموافقة على أن المكتبة توفر لهم خطة لتطوير أداؤهم، إلا أنه يوجد 4,69% غير موافقين على ذلك، ربما هذا راجع إلى غياب التخطيط لهذا الأمر ونقص الوعي لدى المسؤولين، فعلى مسؤولي مكتبات جامعة 8 ماي 1945 قامة وضع خطة واضحة لتطوير أداء موظفيها من خلال التغييرات التكنولوجية والتقنيات الحديثة والرقمنة، بالإضافة إلى عقد ورشات عمل

للتعريف بالأساليب الحديثة في العمل المكتبي مع اشتراك جميع موظفي المكتبة في اتخاذ القرارات من أجل تعزيز العمل الجماعي بالمكتبة مع إنشاء لجنة لمتابعة تطوير المكتبة. وهذا بدوره يضمن إيجاد خطة استراتيجية فعالة وإعداد جيل جديد من الموظفين المكتبيين ومراعاة منهجية اختيارهم وتنمية قدراتهم التدريبية، الفنية والعملية.

(6): تشجع المكتبة موظفيها على حضور دورات تدريبية وورش عمل متخصصة حول جودة الأداء أو العمل:

تعد المكتبات الجامعية الحجر الداعم للعملية التعليمية والبحثية فهي تسعى إلى توفير مصادر المعلومات بمختلف أنواعها لدعم البحث العلمي إضافة إلى تقديم خدمات مميزة تلبي حاجيات المستفيدين، وفي ظلّ الثورة المعلوماتية التي يشهدها قطاع المكتبات والمعلومات أصبح من الضرورة على المكتبات والمؤسسات الوثائقية مواكبة هذا التطور بالاهتمام بضبط الجودة في أداء العمل المكتبي والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة وبناء القدرات الوظيفية وتقويم الأداء وتحسين بيئة العمل وتطوير الأساليب الإدارية وتنمية الموارد البشرية العاملة وإعداد الخطط التدريبية لهم مع تشجيع المكتبيين على المشاركة في ندوات وورشات لتطوير مهاراتهم وإرضاء المستفيدين وتلبية احتياجاتهم.

أفاد أفراد عينة الدراسة بنسبة 12,50% بالموافقة والموافقة بشدة على أنّ المكتبة تعمل على منح موظفيها فرصة المشاركة في دورات تدريبية من خلال الاعتماد على مجموعة من الأساليب والوسائل التدريبية كأسلوب الندوات وأساليب المحاضرات وأساليب دراسة الحالة وأساليب الدراسات الميدانية. إلا أنّ 79,69% غير موافقون بشدة وغير موافقون على تشجيع المكتبة موظفيها على حضور دورات تدريبية وورش عمل متخصصة حول جودة الأداء أو العمل ربما هذا راجع إلى نقص التحفيز حول التطوير، تنمية القدرات الشخصية للموظفين.

(7): تنظم المكتبة ورشات تدريبية لتجويد العمل المكتبي:

إنّ التّدريب هو النشاط الذي توليه المكتبة اهتماما كبيرا بهدف تنمية قدرات العاملين في العمل ومن خلاله يزود الفرد بالمعلومات والمهارات الجديدة المطلوبة لتحقيق استمرارية المكتبة في النمو إذ أنّ طبيعة التغيرات التي تعيشها المكتبات في الوقت الحاضر سواء كانت تكنولوجية أم تنظيمية أصبحت تفرض عليها ضرورة توافق قدرات العاملين مع ما يُستجد من هذه التطورات بغية تحقيق استمراريتهما، ومن هنا فالتدريب أصبح وسيلة مهمة لتحقيق ما تصبو إليه المكتبات وذلك من أجل تمكين عاملها من رفع مستوى أدائها وصلها مواهبهم وتطوير قدراتهم الفنية والمهنية، وحتى يكون لدى المكتبة ثقافة للجودة لا بد وأن يكون تحسيس بأهمية جودة الأداء الخدمات المقدمة للمستفيدين.

أفاد 10,94% من أفراد عينة الدراسة بالموافقة والموافقة بشدة على أنّ المكتبة تنظم ورشات تدريبية لتجويد العمل المكتبي، ربما من خلال المشاركة في دورات تدريبية قبل الالتحاق بالعمل عمليا وعلميا أو التدريب التمهيدي من خلال توجيه الموظف توجيهها عاما في الأمور مثل تعريفه بأهداف المكتبة، العمل بها والواجبات المنتظرة على العمل أي التعليم الفعلي من خلال مجموعة من التوجيهات التي تلقاها الموظف، وقد يكون هذا أثناء العمل أو خارجه حسب الهدف المرجوا من هذا التدريب، إلا أنّ نسبة 76,56% يبدون رأيهم بعدم الموافقة وعدم الموافقة بشدة يعود السبب في ذلك إلى عدم تحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة من أجل إعداد أو تنظيمى المناخ السائد بالمكتبة ونظرة المسؤولين إلى المكتبة والموظفين بها ، أي أنه لا يوجد تحديد لبرنامج تدريبي في ضوء الاحتياجات وبالتالي غياب المهارج وأسلوب التدريب كأداة للتعلم.

(8): تحرص المكتبة على توظيف متخصصين من ذوي المهارات:

وظيفة المكتبات هي تجميع مصادر المعلومات، تنظيمها وإتاحتها للإفادة منها، إذ أنّ المخرج النهائي هو خدمات معلومات وهو ما يميز مكتبة عن أخرى، وهذا التمييز في تقديم الخدمة لن يتحقق للمكتبات الجامعية مالم توظف مختصين من ذوي المهارات والكفاءات ويكونون مسؤولون على تحقيق أهداف المكتبة وتقديم خدمات تتلائم والاحتياجات العلمية للمستفيدين لأن المكتبي اليوم ليس مجرد مختص في علم المكتبات فقط وإنما هو وسيط بين المستفيد، المعلومات والتكنولوجيا.

أفاد 7,81% و51,56% بالموافقة بشدة والموافقة أن المكتبات توظف مختصين، إلا أن 2,51% أو 15,63% غير موافقين بشدة وغير موافقين ربما بسبب رؤيتهم لتوظيف أشخاص حاملي شهادة تقني سامي والاستغناء عن حاملي شهادات جامعية في التخصص أو تدني مهارات وخبرات الموظفين العاملين بالمكتبات.

(9): تحرص المكتبة على تقييم موظفيها من خلال معايير الأداء المكتبي:

يعد تقييم عمل الموظفين من النشاطات المهمة في المكتبات الجامعية فلا تعتبر فقط وسيلة لاتخاذ القرارات الخاصة بالموظفين من حيث تقييمهم من أجل ترقيتهم وزيادة أجورهم بل يعد أيضا طريقة تحفيز لهم لتقديم أفضل ما لديهم لنجاح عملهم، كما يساهم في تحديد نقاط الضعف والقوة عند الموظفين وهذا راجع للتغيرات والتحديات بعد دخول التقنية الحديثة مما أدى إلى زيادة تكاليف التشغيل للمرافق ومع قلة الموارد المالية وزيادة الأعباء على المكتبات فتجاوزت نفقات نمو الموارد فأصبحت الجهات والهيئات الممولة للمكتبات ومراكز المعلومات معنية بتوفير خدمات جيدة مع الحفاظ على معدل أقل من التكلفة، وانطلاقا من ذلك قامت الهيئات والمنظمات والجمعيات بإعداد الأساليب الفنية الموزعة للمساعدة في القياس والتقييم.

حيث يعمل التقييم على قياس أداء العمل، نشر ثقافة الشراكة والعمل على ترسيخ القيم بين المكتبيين، الكشف عن الجوانب السلبية في أداء ومحاولة التغلب عليها ومعالجتها، تحديد جوانب الضعف والقصور في أداء العاملين بمجالات المكتبات والمعلومات لمعالجتها عن طريق وضع برامج وخطط تدريبية لهم، الكشف عن الطاقات والقدرات الكامنة لدى الأفراد في عملهم الحالي واستمرارها لصالح العمل، الكشف عن الأفراد الذين لا تتفق قدراتهم واستعداداتهم مع الأعمال التي يقومون بها أفاد 35,93% من أفراد عينة الدراسة بالموافقة والموافقة بشدة على أنّ المكتبة تعمل على تقييم الموظفين من خلال معايير الأداء المكتبي لما لها من أهمية كبيرة في المساعدة على إعداد وتنفيذ الخطط ودعم الهياكل التنظيمية والوظيفية وتوصيف وتقييم الوظائف المهنية في المجال. إلا أنه يوجد 10,94% غير موافقون بشدة على أنّ المكتبة تحرص على تقييم موظفيها وفقا لمعايير الأداء المكتبي.

يجب على كل المسؤولين العمل على تقييم موظفيهم بالاعتماد على المعايير وهذا لما لها من فوائد على المكتبة، حيث أنها تعمل على كشف مواطن القوة لدى العاملين واستخدام نتائج التقييم في التنمية عناصر التميز لديهم وتوفير أساس موضوعي عادل لمكافأة كل منهم ومعاينة المقصر في عمله وهذا بناء على الاستثمار في الأفكار والقدرات الذهنية وإطلاق فرص الإبداع والابتكار وتحقيق كفاءة الفرد من خلال عمل ضمن فريقه، توفير مرونة في العمل وعدم فرض رقابة صارمة من قبل المدراء وتقييم أسس تصميم العمل بتضمينه الرقابة الذاتية وتحديد المسؤوليات والمتابعة من خلال المخرجات ومستوى الأداء، التركيز على المخرجات ومستوى فعالية الأداء في الوصول إلى الأهداف، الاهتمام بالتقييم الاستراتيجي للأداء والقياس الموضوعي للكفاءة مع التدريب المستمر أثناء وخارج العمل.

10): تقدم المكتبة برامج تعريفية للموظفين الجدد:

تعتبر عملية التعريف امتدادا لعملية اختيار الموظفين وبداية لاستكمال برنامج التطوير الوظيفي وهي عملية تتألف غالبا من مرحلتين هما: برنامج يتناول المكتبة ككل ودائما يقوم بتنفيذه قسم الموارد البشرية وبرنامج يتناول كل قسم على حدى، فالبرامج التعريفية تعطي فهما واضحا لثقافة المكتبة وقيمها ورؤيتها ورسالتها.

إلا أن أغلبية أفراد العينة 40,63% ينفون كون المكتبة تقدم برامج تعريفية للموظفين الجدد ربما هذا راجع إلى عدم تحديد مشرفا متمكنا لتوجيه الموظفين الجدد مع غياب عملية التخطيط لعملية التعريف بالعمل المكتبي، عدم وجود منطقة لعمل الموظف الجديد، عدم التأكيد على أهمية إجراءات وسياسات المكتبة مع عدم توضيح مستويات الأداء التي تريدها المكتبة.

أفاد 31,25% من أفراد العينة المبحوثة بالموافقة على أنّ المكتبة تقدم برامج تعريفية للموظفين على فهم دورهم وأهميتهم في المكتبة، مساعدة الموظف الجديد على تطوير بيئة عمل إيجابية وعلاقات

عمل ناجحة عن طريق تشكيل أساس للمعرفة بالمكتبة وأهدافها وسياستها وإجراءاتها وهيكلها التنظيمي ومهامها الرئيسية.

كذلك يتعلمون نواحي وأشياء وثيقة الصلة برسالة المكتبة ومهمتها وثقافتها وسياستها وإجراءاتها وأساليبها في العمل ويصبحون على وعي بالمهارات والمعارف المطلوبة في الوظيفة، مع إدراك حدود مسؤوليتهم أين تبدأ وأين تنتهي.

(11): تحدد المكتبة مشرفات متكننا لتوجيه الموظف الجديد وتهيئته للعمل:

التوجيه الجيد للموظف هو عملية تستخدم للترحيب بموظف جديد في المكتبة من أجل مساعدته على الشعور بالانتماء والاندماج في المكتبة وتنفيذ المهام الجديدة بنجاح وفي أسرع وقت ممكن. فكل مكتبة مسؤولة على التعريف بهويتها من خلال مجموعة أساسية من المعلومات التي تحتاج إلى مشاركتها مع كل موظف جديد ولكن تبعا لمستوى الوظيفة ومسؤوليات الوظيفة مع نقل تجارب الآخرين من زملاء العمل.

أفاد 28,13% من أفراد العينة المبحوثة بالموافقة على أنّ المكتبة تحدّد مشرفا للتوجيه ربما خضوعهم إلى الوصف الوظيفي الجديد أو توفير بيئة العمل المناسبة، قيامهم بإنجازات في أول يوم عمل لهم نتيجة التوجيه المقدم لهم، ونجد نسبة 20,31% يبدون رأيهم بعدم الموافقة وعدم الموافقة بشدة ربما للوضع الراهن الذي يعيشونه أو تأثير بيئة العمل عليهم، غياب التوجيه والإرشاد مع ضعف المشرفين المكلفين بالتوجيه، علما أنّ هناك من مكتبات الدراسة مسؤولين غير أكفاء لإدارة شؤون المكتبة.

(12): هناك جهود مبذولة لتحسين الجودة في العمل اليومي:

نعلم أنّ الجودة هي تحقيق احتياجات وتوقعات المستفيد حاضرا ومستقبلا من خلال العمل على التحسين في جميع المجالات أثناء ممارسة العمل اليومي.

أفاد 53,13% من أفراد العينة المبحوثة بالموافقة على أنّ الموظفين يبذلون جهودهم لتحسين الجودة في العمل اليومي من خلال تادية وظائفهم من خلال تحسين جودة الخدمات وتحقيق رضا المستفيدين من خلال الإجابة على الاستفسارات المطروحة من قبل المستفيدين، العمل على إعداد أدوات بحث تسهل عملية الوصول إلى المعلومات المطلوبة، العمل على ضمان توفير الجو المناسب للبحث بالمكتبة، تخفيض نسبة الشكاوى، القضاء على التوتر في بيئة العمل مما يؤدي إلى تعزيز العلاقات الإنسانية وزيادة الثقة بين فريق العمل بالمكتبة، تحديث وتعزيز القدرات الوظيفية الشخصية.

(13): نسعى لتحقيق عمل دون أخطاء من المرة الأولى:

يرتكب جميع العاملين الأخطاء أثناء العمل، لكن لا بدّ من التعلّم من هذه الأخطاء، حيث أنّ هناك من يرتكب نفس الأخطاء مرارا وتكرارا فيكون من الصعب الاعتراف بها لأنه يعتبر تهجم على قيمه الذاتية، فالاعتراف بها هو الطريقة الوحيدة لتجنب تكرارها.

أفاد 56,25% من أفراد العينة المدروسة أنهم موافقون على العمل دون أخطاء من المرة الأولى ربما هذا راجع إلى الفطر المتطور، عدم القيام بنفس العمل مرارا وتكرارا مع توقع نتيجة مختلفة، الالتزام بالواجبات، لكنه يوجد 9,38% غير موافقين بشدة ربما هذا راجع إلى الواقع العملي الذي هم عليه واللامبالاة من طرف العمال مع عدم الاعتراف بالأخطاء لتصحيحها والسماع لأراء الآخرين الذين يسيطر اليأس عليهم وهذا يجعل الامل يفشل اليوم الأول، كذلك عدم تحديد الأهداف.

3.1.7.3. المحور الثالث: توفر المكتبة بيئة داخلية تدعم ثقافة الجودة:

رقم العبارة	اهتمام الموظفين بنشر ثقافة الجودة		الإجابات		
	ثقافة الجودة	بشدة	موافق	غير موافق	محايد
1	تحقق المكتبة أهدافها من خلال التنسيق بين مختلف الأنشطة	ت	2	15	13
		%	3,13	23,44	20,31
2	التنسيق يزيد من فعالية جهود العاملين	ت	1	5	6
		%	1,56	7,81	9,38
3	تحرص الإدارة العليا للمكتبة على التنسيق بين مختلف المصالح	ت	3	23	14
		%	4,69	35,94	21,87
4	توحيد الجهود و توجيهها نحو تحقيق هدف مشترك	ت	2	12	8
		%	3,12	18,75	12,5
5	ضمان العدالة بين الموظفين طريق لبيئة عمل صحية	ت	7	3	7
		%	10,94	44,69	10,94

3	21	11	17	12	ت	يوجد توزيع عادل للمهام والمسؤوليات	6
4,69	32,81	17,19	26,56	18,75	%		
9	44	3	4	4	ت	تحقيق العدالة والمساواة بين بيئة العمل يضمن إنجاز العمل وجذب المواهب	7
14,06	68,75	4,69	6,25	6,25	%		
8	36	13	5	2	ت	عدم التقيد بالعلاقات الرسمية بهدف إجراء اتصالات أكثر فعالية بين الوحدات الإدارية	8
12,5	56,25	20,31	7,81	3,13	%		
7	23	16	9	9	ت	تتبع المكتبة سياسة الباب المفتوح وتشجيع الاقتراحات والأفكار الجديدة	9
10,94	35,94	25	14,06	14,06	%		
12	43	3	6	-	ت	الاتصال الفعال أداة لنشر وتبادل المعلومات بين الموظفين	10
19,79	67,19	4,69	9,37	-	%		
3	25	12	17	7	ت	تعتمد قنوات اتصال مختلفة	11
3,13	21,87	20,31	63,40	14,06	%		
7	18	12	14	13	ت	تشجع إدارة المكتبة جميع المشاركات الخارجية في مجال الجودة	12
2	14	13	26	9	%		
7	18	12	14	13	ت	لا يوج فرق بين موظف وآخر من خلال جودة العمل المقدم	13
10,94	28,12	18,75	21,88	20,31	%		

8	17	7	20	12	ت	تشجيع الإدارة العليا للمكتبة الأفكار الجديدة لتطوير العمل	14
12,5	26,56	10,94	31,25	18,75	%		
1	17	23	14	9	ت	تعتمد الإدارة العليا للمكتبة على قنوات اتصال في اتجاهين	15
1,56	26,57	35,93	21,88	14,06	%		
10	30	8	13	3	ت	بيئة العمل بالمكتبة تؤثر إيجاباً للعمل بثقافة الجودة	16
15,62	46,88	12,5	20,31	4,69	%		

الجدول رقم (10): يوضح توفر المكتبة على بيئة داخلية تدعم ثقافة الجودة.

1): تحقق المكتبة أهدافها من خلال التنسيق بين مختلف الأنشطة:

تعدّ المكتبة الجامعية شريك قوي لإنجاح التكوين والتعليم بالجامعة، حيث تعمل على التنسيق بين أنشطتها لتحقيق أهدافها التي هي جزء لا يتجزأ من أهداف الجامعة، فقد أجابت نسبة 51,5 من أفراد العينة المبحوثة بالموافقة، لأنّ هناك بعض المكتبات من مكتبات الدراسة (مكتبات كلية الحقوق والعلوم السياسية، مكتبة كلية العلوم الطبيعية والبيولوجيا) تنفذ سياستها الموضوعية بأعلى درجة من الكفاءة وفي حدود إمكانياتها المتاحة مع استغلال مواردها المادية والبشرية والتكنولوجية وتنسيقها بأحسن الطرق الممكنة وتسخيرها لتحقيق الأهداف الموضوعية، كذلك تنمية القدرات والكفاءات البشرية التي تعمل على تنفيذ الخطط المرسومة من أجل تحقيق الأهداف من خلال اختيار أفضل العاملين والتنسيق بينهم لأداء مختلف الأنشطة.

لكن يوجد 3,13% من أفراد العينة المبحوثة غير موافقين بشدة، يعود السبب في ذلك إلى ضعف التخطيط من طرف المسؤولين وضعف الرقابة، الاختلاف في القدرات بين العاملين المكلفين بالأنشطة وضعف الأداء الفردي، عدم وعي العاملين بأهمية أنشطتهم في تحقيق أهداف المكتبة.

2): التنسيق يزيد من فعالية جهود العاملين:

أفاد 68,75% من أفراد العينة المبحوثة بالموافقة على أن التنسيق يزيد من فعالية جهود العاملين ربما وعيا بأهمية أنه ضروري للغاية لأداء مهامهم من خلال تقسيم العمل وتجميع الأنشطة واتخاذ

القرارات على مستويات مختلفة، وهذا من خلال التنسيق لتحقيق الأهداف أو أن التنسيق ينظم الجهود ويزيد من فعاليتها لتحقيق هدف مشترك، في حين هناك 1,56% لم يوافقوا بشدة ربما راجع إلى أنانية العمل واحتكار الخدمة لأنفسهم دون مشاركتهم مع زملائهم.

(3): تحرص الإدارة العليا للمكتبة على التنسيق بين مختلف المصالح:

تعمل الإدارة العليا على التنسيق بين أعمال الأقسام داخل الوحدة ذاتها وتحريكها في الوقت المطلوب من أجل الوصول إلى الهدف المرجو، وهذا العمل ضروري لتوحيد الجهود ومنع التعارض بين الوحدات الإدارية فالتنسيق هو من واجبات الإدارة العليا بالدرجة الأولى.

أفاد 34,3% من أفراد العينة المبحوثة بالموافقة على أن الإدارة العليا للمكتبة تحرص على التنسيق، في حين نسبة 4,69% لم يوافقوا بشدة وهذا بسبب عدم تحمل الإدارة العليا للمسؤولية، انعدام الشفافية، انعدام المرونة، تسلط الإدارة العليا، غياب الوعي بأهمية التنسيق بين مصالح المكتبة.

(4): توحيد الجهود وتوجيهها نحو تحقيق هدف مشترك:

أفاد 62,5% من أفراد العينة المدروسة بالموافقة على أنه يتم توحيد الجهود وتوجيهها نحو تحقيق هدف مشترك من أجل تحسين الأداء والرفع من مستوى الخدمات المقدمة، في حين نجد نسبة 3,12% من أفراد العينة غير موافقين بشدة وهذا راجع إلى تحيز بعض العاملين للعمل الفردي، وليس لديهم روح الفريق والتشارك ولا يؤمنون بالاتصال الداخلي بين العمال من أجل تنظيم وتنسيق العمل.

(5): ضمان العدالة بين الموظفين طريق لبيئة عمل صحية:

تقع على عاتق المدراء مسؤوليات جمة، من أبرزها ضمان العدالة بين الموظفين والتي تعد من العوامل المحورية لنجاح المكتبة.

أفاد 56% من أفراد العينة المبحوثة بالموافقة على أن ضمان العدالة بين الموظفين طريق لبيئة عمل صحية هذا راجع إلى أنه توجد عدالة في العمل التي تعمل على نشر طاقة إيجابية. حيث أن العدالة والانصاف ترتبط في العمل بصحة الموظفين ونفسياتهم على مدار الوقت.

تعتبر العدالة عاملا حيويا ومهما لتوفير بيئة عمل نفسية مناسبة، كذلك وجود الدعم والتحفيز في العمل يؤدي إلى قطع شوط كبير في تحقيق النجاحات للمكتبة، كذلك تعمل العدالة على زيادة الإنتاجية.

في حين 4,69% يعارضون ذلك هذا ربما نتيجة غياب العدالة بين الموظفين هذا يخلق بيئة عمل سلبية وبالتالي نقص في الإنتاجية. نقص العدالة يؤدي إلى الضغط على بعض العاملين مما يؤثر على صحتهم النفسية والجسدية.

(6): يوجد توزيع عادل للمهام والمسؤوليات:

توزيع المهام بين فريق العمل يفرض نوع المهمة، فإذا كانت متماثلة وهو أمر نادر الحدوث تقسم بالتساوي ويكون الأمر سهلاً، ولكن في أغلب المهام تكون متنوعة وهنا يقتضي العمل توزيع فريق العمل حسب المهام وتكون الأدوار مكتملة لبعضها البعض للوصول للنتيجة النهائية وهذا يدعم الانسجام بين العاملين.

أفاد 32,81 من أفراد العينة المبحوثة بالموافقة على أنه يوجد عدل في توزيع المهام والمسؤوليات، هذا راجع إلى تساوي تقسيم الأعمال بين الموظفين وهذا حسب الموظفين الموجودين في المكتبة، حيث يوجد نوعين الأول: موظف يرغب في العمل وتحمل المسؤولية وتحسن التصرف، والثاني موظف لا يرغب في تحمل المسؤولية ولا يعمل إلا برقابة.

وجود روح الفريق الواحد هي المسيطرة عليهم وهم مكملين لبعض وأن الكل له أدوار مهمة، البحث عن أفضل الطرق لإنجاز وتحقيق الهدف وهو سير العمل بسلاسة، الذي يضمن تحقيق الأهداف، في حين يوجد 18,75% غير موافقين بشدة هذا بسبب سوء تقسيم العمل مع عدة مراعاة مهارات وقدرات الأفراد في فريق العمل، كذلك الفوارق المهنية والشخصية بالعمل.

(7): تحقيق العدالة والمساواة في بيئة العمل يضمن انجاز العمل وجذب المواهب:

أفاد 68,75% من أفراد عينة الدراسة على أنه توجد عدالة ومساواة في بيئة عمل لإنجاز العمل وجذب المواهب من خلال الاهتمام بالعاملين والاصغاء لمقترحاتهم عن أسباب سعادتهم أثناء العمل، هذا الفعل يؤدي إلى جذب المواهب، في حين يوجد 6,25% من أفراد العينة أجابوا بعدم الموافقة بشدة كون هذا الأمر غائب في المكتبات نظراً لغياب البيئة المناسبة لإنجاز العمل الذي يؤدي إلى نفور المواهب والكفاءات، كذلك غياب البحث عن أسباب ارتياح العمال واللامبالاة باقتراحاتهم.

(8): عدم التقيد بالعلاقات الرسمية بهدف إجراء اتصالات أكثر فعالية بين الوحدات الإدارية:

إن التقيد بالعلاقات الرسمية شرط أساسي للنهوض والرقى، أما إذا ربطناها بالاتصال الفعال فلا بد من عدم التقيد بها لأنها في بعض الأحيان تنجم عنها سلبيات، وقد أوضحت نتائج الجدول أن أقل نسبة قدرت بـ 56,25% و12,5% رصدت الإجابة موافق بشدة، وهذا يعني أن هذه العينة أكدت على أن الهدف الرئيسي للاتصال الفعال يرتبط بالقدرة الشخصية والاستعداد الذاتي للعمل وهو يخرج من نطاق العلاقات الرسمية، أما الفئات الأخرى التي رصدت العديد من الإجابات يمكن إجمالها في النسب 3,13% للإجابة غير موافق بشدة و7,21% ما يعادل 5 من أفراد، وهذا يعني أن هذه العينة رفضت كل هذا وتعتبر أن الاتصال الفعال بين الوحدات الإدارية يكون بصفة رسمية بين الأشخاص الذين تربطهم علاقات رسمية، أما النسبة 20,31% فكانت من نصيب الإجابة محايد والتي رفضت بشكل تام، وهذا يدل على أن العلاقات الرسمية هي شرط أساسي لتحقيق الاتصال الفعال على اعتبار أن الاتصال يتم

بين عدة أطراف تربطهم علاقات رسمية، أما النسبة 20,31% فكانت من نصيب الإجابة محايد والتي رُفضت بشكل تام، وهذا يدل على أن العلاقات الرسمية هي شرط أساسي لتحقيق الاتصال الفعال على اعتبار أن الاتصال يتم بين عدة أطراف تربطهم علاقات.

(9): تتبع المكتبة سياسة الباب المفتوح وتشجع الاقتراحات والأفكار الجديدة:

يجب على كل مكتبة جامعية أن تحدد سياسة واضحة ومكتوبة تمكنها من توفير مصادر المعلومات.

ونتائج الجدول رصدت لنا العديد من الإجابات اختلفت من عينة لأخرى فمثلا الإجابات غير موافق بشدة وموافق بشدة تحصلتا على نفس النسبة 14,06% والإجابة محايد تحصلت على 25، وهذه النتائج تدل على أن هذه العينة غرضها الأساسي تقديم الاقتراحات والأفكار الجديدة ولا دخل لسياسة الباب المفتوح التي تهدف إلى الحفاظ على بيئة توجي بشعور الراحة، أما الإجابة موافق رصدت نسبة 35,94% والإجابة موافق بشدة كانت بنسبة 10,94%، وهذا يدل على أن هذه العينة ركزت على الجانب المهم من سياسة الباب المفتوح وهو خدمة المستفيد وتلبية تطلعاته واحتياجاته وتحقيق سعادته في الوصول به إلى أهدافه.

(10): الاتصال الفعال أداة لنشر وتبادل المعلومات بين الموظفين:

يعد الاتصال الفعال عملية من عمليات تبادل الآراء والمعلومات من أجل إحداث تفاهم وثقة متبادلة بين شخصين أو أكثر، وهذا ما أكدته نتائج الجدول بأن أعلى نسبة كانت للإجابة موافق قدرت بـ 43% وتليها نسبة بـ 18,79%، وهذا يدل على أن الاتصال الفعال حقق فعلا النتائج التي يهدف إليها من نشر للمعلومات وتبادل للمعارف والخبرات انطلاقا من التأثير على المستقبل وإلى جانب هذا أيضا إدخال السرور والاستماع إلى نفس المستقبل والاتصال الفعال له هدف أساسي في تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاهم بين الموظفين، أما الإجابة غير موافق بشدة فقد انعدمت وكانت من نصيب غير موافق بنسبة 9,37% والإجابة محايد بـ 4,69% وهذا يدل على أن هذه العينة لها نظرة أخرى على أن الاتصال في حد ذاته لا يعدو كافيا أو سبيلا لتحقيق الأغراض.

(11): نعتمد قنوات اتصال مختلفة:

تعد قنوات الاتصال من الوسائل أو الوسائط المادية التي تستخدم في إيصال الرموز الحاملة للمعاني التي تشكل الرسالة وتعدد الوسائل المستخدمة في تنفيذ عملية الاتصال. من خلال النتائج المتحصل عليها رصدنا العديد من الإجابات فكانت أعلى نسبة موافق بـ 39,06% ويعود إلى دور قنوات الاتصال في نقل الرسالة بين الموظف والمستفيد من أجل تحقيق الجودة، أما الإجابة موافق بشدة فقد حصدت نسبة 4,69% ويعود هذا إلى أن هذه العينة ليس لها الدور الكافي في نقل الرسالة وإيصال المعلومات بشكل كلي، أما النسب الأخرى فقد كانت في مجملها ترفض فكرة اعتماد

قنوات اتصال مختلفة، وذلك بنسبة 10,94% للإجابة غير موافق بشدة و26,56% للإجابة غير موافق ويعود هذا إما لضعف قنوات الاتصال في طريقة استعمالها وإما لعدم توافرها في المكتبات الجامعية.

(12): تشجع إدارة المكتبة جميع المشاركات الخارجية في مجال الجودة:

تعد المكتبات الجامعية الحجر الداعم الذي يدعم البحث العلمي في شتى المجالات وفي جميع المشاركات.

وتنتائج الجدول أظهرت ذلك فكانت بنسبة قدرت بـ 21,87% ووافق بشدة كانت بنسبة 3,13%، ويمكن إرجاع هذا إلى الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية وحثمية التوجه نحو مجالات الجودة، أما النسب الثلاث الأخرى فقد حصدت أعلى نسبة فيما للإجابة غير موافق بـ 40,6% لـ 26 تكرار، وغير موافق بشدة حصدت بنسبة 14,06% ويعود هذا الرفض إلى الصعوبة التي يمكن قياسها في تشجيع إدارة المكتبة، ويمكن إرجاعها أيضا إلى التنافس في هذا المجال.

(13): لا يوجد فرق بين موظف وآخر إلا من خلال جودة العمل المقدم:

إن إعطاء مفهوم الجودة في مجال العمل المقدم يعتبر أمر جد صعب والنتائج المبينة في الجدول تدل على ذلك، فهي متقاربة في نسبها فقد تحصلت إجابات موافق ووافق بشدة بنسبة 28,12% و10,94%، ويعود هذا إلى أن العمل المقدم يبقى عمل حتى لو قام به كل موظف والجودة بطبيعة الحال تختلف في العمل المقدم وتختلف بحسب نوع العمل، أما العينات الراضية لهذه الفكرة فقد كانت بنسبة 20,31% للإجابة غير موافق بشدة والإجابة غير موافق بنسبة 21,88%، ويعود كل هذا إلى الاختلاف الحاصل في طريقة العمل وإلى الدور الذي يؤديه كل موظف وهذا يؤدي بالتأكيد إلى اختلاف في الدرجات وبالتالي وجود الفروق.

(14): تشجيع الإدارة العليا المكتبة على الأفكار الجديدة لتطوير العمل:

تعتبر المكتبة الجامعية رمزا من رموز التطور خاصة إذا كانت هذه المكتبة تتميز بإدارتها العليا التي تعتبر أساسا للأفكار الجديدة المساهمة لتطوير العمل.

من خلال هذا الجدول نلاحظ وجود تناقض بين الإجابات، فالإجابة غير موافق بشدة تحصلت على نسبة 18,75% ما يعادلها 12 من أفراد العينة والإجابة غير موافق بنسبة 31,25% والإجابة 10,94%، وهذه الإجابات متناقضة بالنسبة للدور الذي تؤديه الإدارة العليا للمكتبة ويمكن إرجاع هذا إلى ضعف الموظف في تطبيقه للأفكار المساهمة في تطوير العمل وإما إلى ضعف الاستراتيجية التي طبقها الإدارة العليا في تشجيعها، أما الإجابات موافق فكانت بنسبة 26,56% ووافق بشدة بنسبة 12,5% ويعود هذا إلى قدرة الموظف على تطبيق هذه الأفكار ورغبته في تطوير العمل وحتى يمكن إرجاع هذا إلى الذكاء المتعدد لدى الموظف.

15): تعتمد الإدارة العليا للمكتبة على قنوات الاتصال في الاتجاهين:

هناك أكثر من قناة تتدفق منها الاتصالات الرسمية في المكتبة الجامعية، ونتائج الجدول أظهرت أن الإجابات غير موافق بشدة وغير موافق ومحايد كانت بنسب 14,06% و 21,88% و 35,93%، وهذا يعود إلى أن قنوات الاتصال تسير في اتجاه واحد دون اتجاهين وبنفس المستوى الذي تسير عليه الإدارة العليا، أما النتائج الأخرى فقد رصدنا فيها 26,57% ما يعادل 17 من أفراد العينة لإجابة موافق بشدة، وهذه الاتصالات تتجه إلى الإدارة العليا ويمكن إرجاع هذا إلى طريقة إيصال المعلومات والأهداف المراد تحقيقها.

16): بيئة العمل بالمكتبة تؤثر إيجابا للعمل بثقافة الجودة:

إن البيئة هي أساس كل عمل فنجاح ذلك العمل مرتبط بتلك البيئة المتواجد فيها، وهذا التأثير يحصد إما بالإيجاب وإما بالسلب ويؤثر بشكل واضح على ثقافة الجودة، ونتائج الجدول بينت إجابة موافق رصدت أعلى نسبة هي 46,88% ما يعادلها 30 فرد من أفراد العينة، ورصدنا أيضا الإجابة موافق بشدة بنسبة 15,62%، وهذا يعود إلى أن خلق بيئة العمل الجيدة بالمكتبة أثر بشكل إيجابي على ثقافة الجودة، كما أن بيئة العمل الداخلي حددت نتائج إيجابية لأنها لم تخرج عن نطاق العمل بالمكتبة، أما الإجابات غير موافق بشدة كانت بنسبة 4,69% وغير موافق بنسبة 20,31% والإجابة الراضية بشكل قطعي وهي محايد بنسبة 12,5% وقد يعود هذا إلى تواجد بعض الشوائب على بيئة العمل أو لأنها خارج نطاق ذلك العمل المكتبي.

4.1.7.3. المحور الرابع: مقومات تجسيد ثقافة الجودة:

رمز العبارة	مقومات تجسيد ثقافة الجودة		الإجابات			
	بشدة موافق	بشدة موافق	محايد	موافق غير	غير موافق	بشدة موافق
1	رضا المستفيد غايتنا	ت	1	-	1	37
		%	1.57	-	1.57	57.8
2	لدينا التزام بالتطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة	ت	3	2	3	19
		%	4.68	3.12	3.12	29.7

11	34	7	10	2	ت	3	تدعم المكتبة الابتكار والابداع في خدمة مستخدميها
17.19	53.13	10.93	15.63	3.12	%		
4	24	21	14	1	ت	4	توزع المسؤولية عن الجودة بين مختلف مصالح المكتبة
6.25	37.5	32.81	21.87	1.57	%		
15	41	4	3	1	ت	5	كل موظف مسؤول عن جودة الخدمة التي يقدمها
23.44	64.06	6.25	4.68	1.57	%		
21	36	5	1	1	ت	6	حل المشاكل التي تواجه المستخدم بشكل مستمر
32,8	56,25	7.81	1.57	1.57	%		

الجدول رقم (11): مقومات تجسيد ثقافة الجودة.

1): رضا المستفيد غايتنا:

إن المعيار الأول والأخير الذي سيحدد نجاحك المهني هو مدى إسعادك وإرضائك لمستخدميك والحفاظ على الشعور الذي سيجعلهم يترددون عليه بين الحين والآخر لتغطية احتياجاتهم العملية. من خلال النتائج المتحصل عليها بالنسبة لهذه العبارة نلاحظ أن 57,8% من أفراد العينة يقيّمون رضا المستفيد غايتنا بالقبول بشدة، في حين نجد أن 39,06% من الموظفين الذين يرون أن هناك قبولا، في حين أنّ 1,57% تراه ضعفا و1,57% تراه محايدا.

هذا ما يدل على أنّ مكتبات جامعة 8 ماي 1945 قائمة هدفها الأسمى هو إرضاء مستخدميها بالدرجة الأولى وهذا راجع إلى أنه أول مبدأ من مبادئ إدارة الجودة، وعلى اعتباره أيضا عنصرا أساسيا في استراتيجية أعمال أي منظمة ولذا فهو أحد مقومات استمرار أو استدامة المنظمة أو المكتبة، كذلك هو أحد مقومات أنواع التسويق marketing الناتج لخدمات المكتبة بعبارة أخرى المستفيد الراضي عن تقديم الخدمة حتما سيسوق لها بطريقة ممتازة، في حين هناك من قيّم هذه العبارة ضعفا بنسبة 1,57% وهذا راجع إلى سلوكيات الأفراد العاملين داخل المنظمة أو المكتبة.

2): لدينا إلتزام بالتطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة:

من خلال النتائج المتحصل عليها لهذه العبارة نلاحظ أن 62,5% من أفراد العينة يقيمون الإلتزام بالتطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة بالقبول و29,7% من الموظفين بالقبول بشدة، هذا يدل على أنّ مكتبات جامعة 8 ماي 1945 قائمة تتوفر على درجة كبيرة من الإلتزام التنظيمي لدى الموظفين أثناء تقديم الخدمة، كذلك التعزيز التنظيمي لدى الموظفين من خلال التوفيق بين أهداف المكتبة ككل وأهداف الموظفين وأيضا اختيار وتعيين الموظفين الأكثر انسجاما مع قيم وأهداف المكتبة، وهذا يعني وعي هؤلاء الأفراد العاملين في قطاع المكتبات ومدى استعدادهم لبذل جهود أكثر بُغية تحسين خدماتهم المقدمة، في حين هناك من قيّم هذه العبارة بعدم القبول بنسبة 3,12% ويرون أنه لا يوجد الإلتزام بالتطوير والتحسين للخدمات المقدمة ما دام أنه لا يوجد تحفيز لا مادي ولا معنوي، كذلك فقدان الحافزية وإزدياد حالة اللامبالاة لدى العاملين وعدم وجود الرغبة في النمو والتطور الوظيفي.

فالإلتزام التنظيمي للموظفين له دور إيجابي في تحسين وتطوير مستوى جودة الخدمات المقدمة.

3): تدعم المكتبة الابتكار والابداع في خدمة مستخدميها:

من خلال النتائج المتحصل عليها لهذه العبارة نلاحظ أن غالبية أفراد العينة أي نسبة 53,13% أي ما يعادل 34 فردا يؤكدون بأنّ الأفكار المبتكرة والابداعات تحظى بالقبول من قبل المكتبة من خلال توفير مناخ للإبداع والتفكير في طرق عمل جديدة، فيما تقدر نسبة الذين نفوا وجود تشجيع على الابداع والابتكار بـ 32,81% أي 21 فرد من أفراد العينة، وهذا راجع إلى اعتقاد المسؤولين أن الموظفين ليسوا أهلا أن يقدموا أفكارا وإبداعات من شأنها أن تحقق النجاح للمكتبة.

4): توزع المسؤولية عن الجودة بين مختلف مصالح المكتبة:

من خلال النتائج المتحصل عليها بالنسبة لهذه العبارة نلاحظ أن 37,5% من أفراد العينة يقيمون توزيع المسؤولية عن الجودة بين مختلف مصالح المكتبة بالقبول أي ما يعادل 24 موظف، هذا يدل ربما على الايمان بالتحسين المستمر للجودة وتوزيع المسؤولية عن الجودة بين كافة الأقسام (التزويد، الإعارة، الفهرسة...).

ربما هذا راجع إلى الاهتمام بسعادة الموظفين في المكتبة وتحفيزهم لأن إرضاء المستفيد هو نتيجة لإرضاء الموظفين فيها، في حين هناك من قيّم هذه العبارة بعدم الرضى بنسبة 21,87% أي ما يعادل 14 موظفا، وهذا يعود إلى عدم التوزيع العادل بين مختلف الأقسام والمصالح، كذلك عدم مشاركة الموظفين لتحسين الجودة في المكتبة، عدم إيمان المرؤوسين بقدراتهم في التحسين المستمر للجودة.

5): كل موظف مسؤول عن جودة الخدمة التي يقدمها:

تقع مسؤولية تحقيق الجودة على جميع الأقسام في المؤسسة دون استثناء، فمن المؤسسات الخدماتية نجد المكتبات الجامعية التي تساهم برفع جودة خدماتها من خلال اشراك مصالحها المختلفة.

من خلال النتائج المتحصل عليها بالنسبة لهذه العبارة نلاحظ أنّ 64,06% من أفراد العينة يقيّمون أنّ كلّ موظف مسؤول عن جودة الخدمة التي يقدمها بالقبول أي ما يعادل 41 موظفاً، و23,44% يراه قبولاً بشدة، هذا يدل على أنّ موظفي مكتبات جامعة 8 ماي 1945 -قائمة- يؤكدون أنّ المسؤولية تقع على كل الموظفين من أصغر موظف إلى أكبر مسؤول، وذلك بإشراك الموظفين في الحوارات التي تسبق اتخاذ القرارات، واتباع اللامركزية في الإدارة، التي تسمح لعدد كبير منهم بالقيام بمسؤولياتهم من أجل تحقيق النجاح، كما أنّ اتباع برامج تكوين داخلية تجعل الموظفين يشعرون بالمسؤولية اتجاه ما يقدمونه.

لذلك فإن الإدارة المتميزة للموارد البشرية في المنظمة هي من أهم سبل التميز، في حين هناك من قيّم هذه العبارة ضعفاً بشدة 1,57% و4,68% ضعفاً يعود هذا إلى عدم اتباع تعليمات وأنظمة الجودة أثناء تقديم الخدمة، إضافة إلى غياب المتابعة من الجهات المسؤولة وغياب الرقابة من الإدارة العليا وعدم وضع تعليمات واضحة وصارمة لكل موظف متساهل في تأدية واجبه المهني على أكمل وجه.

(6): حل المشاكل التي تواجه المستفيد بشكل مستمر:

تسعى المكتبة الجامعية جاهدة لتلبية احتياجات مستفيديها حتى لا تصطدم بين الحين والآخر بمشكلات تظهر عند تقديم خدماتها.

من خلال النتائج المتحصل عليها بالنسبة لهذه العبارة نلاحظ أنّ 56,25% من أفراد العينة يقيّمون حل المشاكل التي تواجه المستفيد بشكل مستمر بالقبول أي ما يعادل 36 موظفاً و32,8% يراه قبولاً بشدة، هذا ما يدل على أنّ خدمة المستفيدين الفعالة والناجحة تعني حل المشاكل التي يعاني منها المستفيدين في فترة قصيرة، فالموظفين على أتم استعدادهم لبذل أقصى جهدهم في عدم ترك واجباتهم تجاه مستفيديهم وجعلها تتراكم بل في نظرهم التعامل معها بشكل فوري وفعال، كذلك من الممكن إسهام المسؤولين الأعلى درجة منهم بالتدخل في حل المشكلات والالتيان بحلول فعالة، كلما سمحت لهم الفرصة، هذا التصرف ينقل للمستفيد المكتبة بعملها والتزامها بالحفاظ على كسب رضى مستفيديها، في حين هناك من قيّم هذه العبارة ضعفاً بنسبة 1,57%، هذا راجع إلى عدم اللامبالاة عند الموظفين وعدم فهمهم أنّ إرضاء المستفيد ومحاولة حل مشاكله هو مكسب في حد ذاته تطمح له مكتبات أخرى للانفراد بالتميز أثناء خدمة مستفيديها.

5.1.7.3. المحور الخامس: العمل الجماعي قاعدة أساسية لثقافة الجودة

رمز العبارة	الإجابات					العمل الجماعي قاعدة أساسية لثقافة الجودة	
	بشدة موافق	موافق	محايد	موافق غير	موافق غير بشدة		
1	5	34	7	7	11	ت	تشجيع الإدارة العليا المكتبة على العمل الجماعي.
	7.81	3.13	10.94	10.94	17.19	%	
2	16	41	1	4	2	ت	لدينا التزام للعمل بروح الفريق من أجل أداء متميز.
	25	64.06	1.57	6.25	3.12	%	
3	-	11	11	26	16	ت	نشارك الإدارة العليا في اتخاذ القرارات.
	-	17.19	17.19	40.62	25	%	
4	13	26	11	01	4	ت	نقدم اقتراحات للإدارة العليا من أجل تطوير الخدمات.
	20.31	40.63	17.19	15.62	6.25	%	
5	18	41	2	3	-	ت	ندم كفريق التعاون مع المستفيدين للوصول إلى احتياجاتهم.
	28.13	64.06	3.12	4.69	-	%	
6	13	41	6	3	1	ت	مساهم في اقتراح الحلول لمختلف المشاكل
	20.31	64.06	9.38	4.69	1.56	%	المواجهة في العمل.

15	29	10	8	2	ت	نشير دردشات وحوارات حول العمل الصحيح من المرة الأولى.	7
23.44	45.31	15.62	12.5	3.13	%		
16	36	6	4	2	ت	نوجه أخطاء بعضنا ونحاول تصحيحها.	8
25	56.25	9.38	6.25	3.12	%		
14	39	4	6	1	ت	لدينا الاهتمام كفريق عمل بتطوير العمل المكتبي	9
21.87	60.93	6.25	9.38	1.57	%		
18	37	6	2	1	ت	نعمل معاً من أجل تحقيق أهداف المكتبة.	10
28.12	57.81	9.38	3.12	1.57	%		
11	25	10	12	6	ت	نجتمع بشكل روتيني لتبادل الأفكار والتجارب.	11
17.19	39.06	15.63	18.75	9.37	%		
10	29	10	11	4	ت	نشارك دون تحيز في محادثات حول الجودة.	12
15.63	45.31	15.62	17.19	6.25	%		
18	32	6	3	5	ت	نعمل على تحقيق مبدأ العمل الجيد هو للجميع.	13
28.15	50	9.37	4.69	7.81	%		

الجدول رقم (12): يوضح العمل الجماعي قاعدة أساسية لثقافة الجودة.

(1): تشجع الإدارة العليا المكتبة على العمل الجماعي:

تعد المكتبة الجامعية نقطة الوصل بين الإدارة والموظف، فالإدارة العليا لهذه المكتبة لها دور كبير في التشجيع وتقديم النصائح والتوجيهات من أجل زيادة نسبة العمل الجماعي رغبة في تحقيق الأفضلية.

وتبين نتائج الجدول أنّ جل الموظفين يوافقون بنسبة 53,13% بأعلى تكرار قدره 34، وهذا يدل على روح التعاون بين الإدارة والموظف وتقوية العلاقات بين الموظفين ويوفر لهم الدعم المتبادل والتشجيع على تبادل الأفكار والآراء المختلفة بين الموظفين، ويمكن أن يدل أيضا على وجود بعض النقائص المراد تغطيتها من قبل الموظف في الجماعة، وكانت أضعف نسبة هي لاحتمال موافق بشدة بنسبة 7,81%، أما النسب الأخرى التي في مجملها متقاربة فإنها ترفض بشكل قطعي هذا التساؤل، فالاحتمالين غير موافق ومحاييد أخذنا نفس النسبة بـ 10,94% ما يعادلها 7 من أفراد العينة، وهذا يعود إلى الرغبة في اثبات الذات وخلو العمل من الفوضى.

(2): لدينا التزام للعمل بروح الفريق من أجل أداء متميز:

إن الالتزام بروح التعاون والصدقة بين الموظفين يزيد من كفاءة الفريق وبالتالي يحقق أداء متميز من أجل إنجاز العمل.

وتبين لنا النتائج المتحصل عليها عدة احتمالات تفاوتت فيما بينها بنسبتها، فقد كانت الاحتمالات غير موافق بشدة- غير موافق ومحاييد بنسب 3,12% و 6,25% و 1,57% على الترتيب ضعيفة يمكن إعادتها إلى الميولات المتعددة لدى الموظفين أو العُقد النفسية التي تحيلهم إلى عدم الالتزام بروح الفريق مقارنة بالاحتمال موافق بشدة الذي حصد أعلى نسبة قدرت بـ 64,06% يليه احتمال موافق بشدة بنسبة 25% وهذا يدل على أنّ الأغلبية تمكنت من تحقيق الأداء المتميز للعمل بفضل تمتع الموظفين بالخبرة الذاتية والموضوعية وتقيدهم بالروح الجماعية.

(3): تشارك الإدارة العليا في اتخاذ القرارات:

إن عملية اتخاذ القرارات من أهم العمليات التي يقوم بها الفرد العادي أو الموظف إلا أنّها في بعض الأحيان لا بد أن نشارك فيها إما مع أفراد عائلتنا وإما مع الإدارات التي ينتمي إليها كل موظف. فالإحصاء الذي كانت غايته معرفة ما إذا كانت الإدارة العليا تشارك في اتخاذ القرارات، فكانت الإجابات عدم موافقة الموظفين بهذا على اعتبار أنه سيد القرار، فالمؤسسة لا توفر للعاملين الحرية في التصرف في العمل إذ لا بد من الرجوع إلى المسؤول وأنّ الفرد له حرية التصرف في اتخاذ القرارات، فكانت نسب 25% و 40,62% و 17,19%، أما العينة التي وافقت على هذا فكرت 11 مرة من مجموع التكرار 64 بنسبة 17,19% لإجابة موافق ويمكن رد هذا الاحتمال إلى ثقة الموظف في الإدارة العليا.

صحيح أن هذه الموافقة كانت عادية وبسيطة إلا أنها أهملت في الاحتمال الأخير موافق بشدة ويعود هذا إلى أن الموظف يقبل بعض القرارات وينفي الأخرى.

(4): تقديم اقتراحات للإدارة العليا من أجل تطوير الخدمات:

إن تطوير العمل المكتبي بشكل جيد يحتاج إلى العديد من الاقتراحات الجيدة التي تتلائم مع ذلك العمل من أجل التمكن من تحقيق النتائج الموجودة.

من خلال الجدول نلاحظ أن الإيجابتين موافق وموافق بشدة حصداً أعلى نسبتين قدرتا بـ 40,63% و 20,31% وهذا يدل على اهتمام الموظف بتطوير الخدمات المساعدة للرفع من مستوى المكتبات الجامعية، أما الاحتمال غير موافق بشدة رصد نسبة 6,25% ما يعادل 4 من أفراد العينة والاحتمال غير موافق بنسبة 15,62% وهذا يعود إلى ضعف الآراء لدى الموظف للتطوير والتحسين في الخدمة والاحتمال محايد بنسبة 17,19%، وهذه النسب الأخيرة دليل على انعدام الموظف في تقديم كل ما يتماشى مع الاقتراحات المطورة للخدمات المكتبية.

(5): ندعم كفريق التعاون مع المستفيدين للوصول إلى احتياجاتهم:

إنّ بناء الثقة وروح التعاون بين الموظفين يخلق جو من الانتصار والاستمرارية في تلبية احتياجات المستفيدين وأنّ هذا التعاون كفريق له دور مهم في دعم المستفيد ونجاحه في جل أنشطته. تُبين الاحصائيات المدونة في الجدول مدى كفاءة الموظفين ودورهم كفريق تعاوني لدعم المستفيد من أجل تلبية كل ما يتطلبه ويحتاجه من أنشطة وأعمال تهمه وحل جميع المشاكل والصعوبات التي قد تكون حاجزا أمام احتياجاته، وهذا ما أكدته النسب المرتبطة بالاحتمالين موافق بنسبة قدرت بـ 64,06% وموافق بشدة بـ 28,13% على الرغم من ارتفاع هذه النسبة إلا أن هناك من يرفض هذه الفكرة المدعمة للمستفيد لتلبية احتياجاته حتى ولو كانت بنسب قليلة قدرت بـ 4,69% و 3,12%.

(6): نساهم في اقتراح الحلول لمختلف المشاكل المواجهة في العمل:

إن المساهمات التي يقوم بها الموظفون تساعدهم بشكل تلقائي في حل العديد من المشاكل والمواقف السلبية التي تعيق أعمالهم، فعادة يلجأون إلى تحديد المشكلة والتي لها دور أساسي في حل المشكلات إذا ما حدّدت بطريقة فعالة.

توضح نتائج الجدول أن أغلب الموظفين إن لم نقل كلهم لهم دور كبير في المساهمة في تقديم الحلول التي قد تكون عائقاً أمام تأدية المهام المطلوبة منهم، وقد كان الاحتمال موافق بأعلى نسبة قدرت بـ 64,06% للإجابة موافق وتليه الإجابة موافق بشدة بنسبة قدرت بـ 20,31%، أما الإجابات المرتبطة بغير موافق بشدة وغير موافق ومحايد فقد كانت ضعيفة في نسبها، ويعود هذا إلى عدم وجود الرغبة والعزيمة لدى الموظفين أو الخوف من مواجهة وحل المشاكل التي تواجههم.

(7): نثير دردشات وحوارات حول العمل الصحيح من المرة الأولى:

إن فن الحديث وخلق حوارات ممتعة يؤكد القدرة على التواصل مع الآخرين والتحدث معهم مما يخلق جواً من الإثارة والاهتمام من الوهلة الأولى وهذه الوهلة تؤدي إلى صحة العمل. ورصد لنا الجدول أنّ أعلى نسبة قدرت بـ 45,31% ما يعادلها 29 من أفراد العينة، تليه النسبة 23,44% وهذا يعود إلى الدور الذي تؤديه المناقشة والحوار إلى جانب الدردشة من أجل الولوج إلى رقي مكانة العمل وصحته دون تكراره مرة بعد أخرى، وهذا يؤدي إلى التأخر في تقديم تلك المهام نتيجة لتكرارها، أما النسب الأخرى فهي متفاوتة فيما بينها فالإجابة غير موافق بشدة بنسبة 3,13% والإجابة غير موافق بـ 12,5% فهم لا يعترفون بما تثيره الدردشات والحوارات من ميزات خاصة لنجاح العمل، أما الإجابة محايد كانت بنسبة 15,62% من إجمالي النسبة المئوية، فهي العينة التي رفضت دور الدردشة والحوارات في الوصول إلى أسلوب صحيح وسليم للتحسين من العمل وهذا يعود إلى غياب الأسلوب الحوارى لديهم.

(8): نوجه أخطاء بعضنا ونحاول تصحيحها:

في بعض الأحيان نرتكب الأخطاء مرارا وتكرارا ونفشل في إحراز أي تقدم حقيقي ولكن عندما يحدد شخص ما المشكلة يجب عليه متابعتها بإجراءات تصحيحية عن طريق التوجيه والإرشاد في الوقت المناسب.

نلاحظ من خلال الجدول أنّ أعلى نسبة قدرت بـ 56,25% ما يعادلها 36 من الأفراد العينة للإجابة موافق، وتليه الإجابة موافق بشدة بنسبة 25% ما يعادلها 16 من أفراد العينة، فالموظفون هنا قادرين على توجيه أخطاء بعضهم البعض، فالقابلية على تصحيح الخطأ تعود إلى المصدقية في العمل التي يتحلى بها الموظفون، أما العينات الأخرى المرتبطة بالإجابات غير موافق بشدة – غير موافق- محايد فكانت بنسب 3,12% و6,25% و9,38% وكانت نسب ضئيلة ويعود هذا الاختلاف إلى عدم التركيز على ما يقوم به بعض الموظفون.

(9): لدينا اهتمام كفريق عمل بتطوير العمل المكتبي:

إن تطور المكتبة الجامعية مهمة كل موظف واليد الواحدة لا تصفق، لذا لابد من إبداء الروح الجماعية والعمل كفريق من أجل تحقيق هذا التطور. والنتائج المتحصل عليها تثبت أنّ موظفي المكتبة يعملون كفريق من أجل التطور والتحسين، وهذا ما أكدته الإجابتين موافق – موافق بشدة بنسب مرتفعة ومتوسطة، حيث بلغت النسبة الأولى 60,93% والثانية بـ 21,87%، وهذا يعود إلى الاهتمام المطابق لمدى قدرة كل موظف على جعل المكتبة الجامعية في مراحل متطورة من غيرها، وهذا التطور لابد أن يكون تطوراً مستمرا من أجل العمل على رفع المستوى المكتبي، أما الإجابات التي تحمل نسبا ضئيلة هي غير موافق بشدة بنسبة 1,57% والإجابة

غير موافق بنسبة 9,38%، أما الإجابة محايد فكانت نسبة 6,25% ما يعادلها 4 من أفراد العينة وهذا يعود إما إلى أنانية الموظف في إثبات ذاته دون غيره وإما لعدم التوافق بين موظفي المكتبة.

(10): نعمل معاً من أجل تحقيق أهداف المكتبة:

لكل مؤسسة أهداف تسعى إلى تحقيقها والمكتبة الجامعية أيضاً لها أسى الأهداف تخطط لها بوضع استراتيجيات وخطط تتماشى معها من أجل مساعدة وتدعيم الطلاب على إعداد البحوث وكذلك تقديم خدمات ترفيهية ويكون عن طريق المصادر والوسائل الترفيهية التي تريح نفوس الطلاب وتخفف الضغط الدراسي لديهم.

وقد أظهرت لنا نتائج الجدول أنّ أعلى نسبة قدرت بـ 57,81% للإجابة موافق والإجابة 28,12% حصدت ما يعادل 18 من أفراد العينة لموافق بشدة، وهذا ما يدل على رغبة الموظفين بالعمل معاً تخلق جواً يسوده الإبداع والابتكار اللذان يساعدان على تحقيق الأهداف المطلوبة والمتعلقة بالمكتبة، أما النسب الأخرى التي رصدت لنا الإجابات غير موافق بشدة وغير موافق ومحايد كانت متقاربة في تكرارها ونسبها هي 1,57 و 3,12% و 9,38%، وهذا يعود إلى أنّ العمل الجماعي تكثُر فيه الفوضى ويحدث خلط للآراء والأفكار وهذا يؤدي إلى العديد من الانتقادات التي تؤثر بشكل سلبي على المكتبة وموظفيها.

(11): نجتمع بشكل روتيني لتبادل الأفكار والتجارب:

إن التجمعات التي يكون غرضها تبادل الأفكار والتجارب لا بد أن تتصف بالاستمرارية ونظام دائم، فالإنسان دائماً ما يشعر بأنه بحاجة إلى تجارب مختلفة تحدد ما يعرفه وإمكانياته. والنتائج التي أظهرها الجدول متفاوتة فيما بينها في نسبها وتكرارها فأعلى نسبة كانت للإجابة موافق بنسبة 39,06% بـ 25 تكرار تليها الإجابة موافق بشدة بنسبة 17,19% بـ 11 تكرار، وهذا يدل على مدى قدرة الموظف المكتبي في خلق وجود روتيني مناسب غايته اكتساب تجارب جديدة تنمي أفكارهم ومعارفهم، فالأفكار الجديدة تعيد القدرة على العطاء والعمل والاستمتاع به.

أما النسب الثلاث المتبقية هي 18,75% للإجابة غير موافق و 15,63% للإجابة محايد وأضعف نسبة هي 9,37%، ويمكن إرجاع هذه الإجابات الراضية إلى أن الأفكار الجديدة قد تؤدي في بعض الأحيان إلى تضاييق الشخص في حد ذاته نتيجة لتراكم الأفكار عليه.

(12): نشارك دون تحيز في محادثات حول الجودة:

المشاركة في المحادثات هي أساس الجودة، لذا لا بد أن تكون هذه المشاركة خالصة دون إحداث أي تحيز يذكر، فنتائج الجدول تبين أنّ أعلى نسبة كانت للإجابة موافق قدرت بـ 45,31%، أما الإجابة موافق بشدة فقد حصدت ما يعادلها 10 من أفراد العينة بنسبة 15,63% وهذا دليل على كون أنّ الموظف فضولياً غير قادر على التحيز، فيجب على الموظفين أن يكونوا في جانب من المصادقية من أجل الوصول بأهمية الجودة والعمل بها معاً، أما الإجابات الأخرى المرتبطة بالرفض فقد كانت على التوالي

17,19% من نصيب الإجابة غير موافق، تليها الإجابة محايد بنسبة 15,62% وأضعف نسبة كانت 6,25% للإجابة غير موافق بشدة وهذا يعني مدى إهمال الموظف في المشاركة في مثل هذه المحادثات التي في جوهرها أساسا للعمل وتحقيقا للنجاحات التي غايتها الجودة وهذا الرفض ليس رفض كلي- قطعي وإنما يختلف من موظف إلى آخر.

(13): نعمل على تحقيق مبدأ العمل الجيد هو للجميع:

العمل المكتبي هو مسؤولية الجميع ولا يختص بموظف واحد أو أكثر بل للجميع مترتبة على كل موظف من أجل القيام بالعمل.

وتبين نتائج الجدول أنّ أغلب الموظفين يعتمدون على هذا المبدأ، فأعلى نسبة كانت 50% من جل الموظفين تليها النسبة 28,13% وهذا يعني أن العمل بروح الفريق هو تحدي في حد ذاته فجل الموظفين يعملون من أجل تحقيق هدف مشترك حتى يكون العمل الجيد بفضلهم، أما النسب الأخرى فكانت متقاربة حدّدت بحسب آراء الموظفين بنسب 4,69% و7,81% و9,37%، وهنا يمكن القول بأنّ هذه النسب مرتبطة بالإجابات وتدل على أنّ الموظفين لم يعتادوا على العمل الجماعي أو لأنّ الذات والسيطرة على الأنا غلب مبدأهم الجماعي، فالعمل الجيد للفريق يبدأ من تطوير العمل الفردي للموظف الواحد.

6.1.7.3. المحور السادس: علاقة تقييم الأداء الوظيفي بالجودة:

رمز العبارة	علاقة تقييم الأداء الوظيفي بالجودة		الإجابات				
			بشدة موافق	بشدة موافق	محايد	موافق غير	بشدة موافق
1	نعطي الجودة الاهتمام الأكبر في التنظيم.	ت	7	14	1	34	8
		%	10.94	21.88	1.56	53.12	12.50
2	توجد متابعة متسمة للكشف عن فجوة الأداء (الفرق بين الأداء المتوقع والأداء الفعلي).	ت	9	10	1	34	10
		%	14.06	15.62	1.56	53.13	15.63
3		ت	3	9	8	34	10

15.63	53.13	12.5	14.06	4.68	%	تهتم الإدارة العليا بعملية التقييم.	
5	27	01	19	3	ت	لدى المكتبة دورية منتظمة لتقييم أداء موظفيها.	4
7.81	42.19	15.63	29.69	4.68	%		
2	24	8	25	5	ت	توصل الإدارة العليا نتائج التقييم للجهات الوصية.	5
3.13	37.5	12.5	39.06	7.81	%		
2	21	9	26	6	ت	نبحث بصفة مستمرة عن أسباب الفشل.	6
3.13	32.81	14.06	40.62	9.38	%		
6	27	12	16	3	ت	نحاول التعديل في أدائنا بناء على نتائج التقييم.	7
9.38	42.19	18.75	25	4.68	%		
6	27	14	15	2	ت	الاستثمار في الإمكانيات المتاحة من أجل التقويم والتصحيح.	8
9.38	42.19	21.88	23.43	3.12	%		
9	29	10	14	2	ت	الالتزام باستثمار الوقت من أجل تطوير أدائنا.	9
14.06	45.31	15.63	21.88	3.12	%		
1	7	21	25	10	ت	تعرض علينا تقارير دورية تؤكد لنا أن عملنا له أثر ملموس.	10
1.57	10.93	32.81	39.06	15.63	%		

الجدول رقم (13): يوضح علاقة تقييم الأداء الوظيفي بالجودة.

(1): نعطي الجودة الاهتمام الأكبر في التنظيم:

يعتبر التنظيم الوظيفة الإدارية الثانية والعنصر الثاني من العملية الإدارية الذي يلي التخطيط، فالتنظيم الفعال والجيد بين أفراد المنظمة الواحدة يمنح الجودة الاهتمام الأكبر في تأدية الخدمات. من خلال النتائج المتحصل عليها بالنسبة لهذه العبارة نلاحظ أن 53,13% من أفراد العينة يقيّمون إعطاء الجودة الاهتمام الأكبر في التنظيم بالقبول و15,63% بالقبول بشدة أي ما يعادل 10 موظفين هذا ما يدل أن أغلبية موظفي مكتبات جامعة 8 ماي 1945 -قائمة- يقرّون أنّ التنظيم ضروري بين الأفراد للقيام بالأعمال إذ يحتتم وجود تنظيم إذا اشترك شخصان أو أكثر لأجل القيام بعمل معين، فالتنظيم ضروري لتجميع الجهود وتوحيدها بغية الوصول للأهداف المرجوا إليها، كذلك التنظيم يمنح الموظف تركيز اهتمامه وجهده على الدور المحدد له، في حين هناك من قيم هذه العبارة بعدم الرضى بنسبة 14,08% أي ما يعادل 9 موظفين، وهذا راجع إلى عدم سعي الموظفين لتحقيق أهداف المكتبة ككل، أيضا يتضح غياب أهداف محددة ومتفق عليها مسبقا بين موظفين المصالح والمسؤولين، كذلك غياب علاقات شبه دائمة تربط فيما بين الموظفين والوحدات الإدارية.

(2): توجد متابعة مستمرة للكشف عن فجوة الأداء (الفرق بين الأداء المتوقع والأداء المنجز):

تعتمد المؤسسات الخدمائية في بعض الأحيان في تقييم أداء عاملها على العاملين أنفسهم والحكم على سلوكياتهم الخاصة باعتبارهم يعرفون كل ما يتعلق بالأداء ومحدداته ونتائجه. من خلال النتائج المتحصل عليها بالنسبة لهذه العبارة نلاحظ أن 42,19% من أفراد العينة يقيّمون أنه توجد متابعة مستمرة للكشف عن فجوة الأداء بالقبول أي ما يعادل 27 موظفا و7,81% يرون قبولا بشدة أي ما يعادل 5 موظفين، وهذا يدل على أنّ مكتبات جامعة 8 ماي 1945 قائمة تتمتع بنوع من المتابعة المستمرة للكشف عن فجوة الأداء، ويتضح ذلك من خلال وضع توقعات الأداء كونها أولى خطوات التقييم، حيث يقوم كل من المكتبة والموظفين بوضع توقعات الأداء والاتفاق على وصف المهام المطلوبة والنتائج المرغوب تحقيقها، كذلك العمل على مراقبة التقدم في الأداء للتعرف على كيفية عمل الفرد مقارنة بالمعايير المحددة مسبقا ويتم اتخاذ الإجراءات التصحيحية من خلال ذلك، أيضا تقييم أداء الموظفين بغية التمكن من اتخاذ مختلف القرارات المتعلقة بكل موظف، في حين هنالك من قيم هذه العبارة بعدم القبول بنسبة 29,69% أي ما يعادل 19 موظف، هذا راجع إلى غياب المتابعة الداخلية والتي تبدأ من إشراف إدارة المكتبة، أيضا غياب المتابعة الخارجية من رئاسة الجامعة، فغياب المتابعة يؤدي إلى التأخر في حل الصعوبات والمشكلات التي تواجه الموظفين أثناء العمل.

(3): تهتم الإدارة العليا بالتقييم:

من خلال النتائج المتحصل عليها بالنسبة لهذه العبارة نلاحظ أن 39,06% من أفراد العينة يقيمون أنّ الإدارة العليا تهتم بعملية التقييم بعدم القبول أي ما يعادل 25 موظف، وهذا يدل على أنّ

موظفي مكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالمة لا يتلقون أي تقييم من الإدارة العليا، وهذا يدل على سوء الاشراف وكذلك جهل الإدارة العليا لصعوبة الوصول للأهداف المسطرة في الوقت المحدد، أيضا المتابعة وعدم القدرة على حل المشاكل، أيضا سوء اختيار المسؤولين الذي همهم الوحيد هو المنصب لا التغيير والتطوير في المكان الذي يشغلونه، في حين هناك من قيّم هذه العبارة بالقبول بنسبة 37,5% ما يعادل 24 موظف وهذا راجع إلى سعي الإدارة العليا إلى إظهار الإنجازات والإخفاقات ومحاولة الكشف عن مواطن الضعف ومحاولة تصحيحها والعمل على تعزيز مواطن القوة للانفراد والتميز، إضافة إلى إسهام الإدارة العليا في الحكم على كفاءة العمل ومستوى جودة الأداء والعمل على مقارنة ما حققته من نتائج للخطة الموضوعة مسبقا.

(4): لدى المكتبة دورية منتظمة لتقييم أداء موظفيها:

تعسى المكتبات الجامعية إلى تنظيم وتطوير وخدمة المنهج الدراسي في الجامعة أو الكلية عن طريق اختيار وحفظ المواد والدراسة من خلال توفير المعلومات التي يحتاجها الطلبة، الأساتذة والباحثين في مختلف مجالات تخصصاتهم.

من خلال النتائج المتحصل عليها لهذه العبارة نلاحظ أنّ 40,62% من أفراد العينة يقيّمون لدى المكتبة دورية منتظمة لتقييم أداء موظفيها بعدم القبول أي ما يعادل 26 موظفا، هذا يدل على أنّ موظفي المكتبات الجامعية لا يخضعون لعملية التقييم، وعدم وجود دورية منتظمة لتقييم الأداء التي من شأنها تحسين جودة الأداء، فغياب التقييم بين الحين والآخر يؤدي إلى صعوبة الوصول إلى الأهداف المخطط لها مسبقا وأيضا صعوبة التعرف على المشاكل التي من المحتمل أن تواجه المكتبة وأسبابها وبالتالي عدم القدرة على حلها، في حين هناك من قيّم هذه العبارة بالقبول بنسبة 32,81% أي ما يعادل 21 موظف وهذا راجع إلى أنّ هناك تقييم دوري لأداء الموظفين في مكان عملهم، فمن المحتمل أن يكون تقييم نصف أو ربع سنوي أو مرة كل عام، وهذا راجع لفلسفة وثقافة المنظمة ومدى الفائدة من تكرار عملية التقييم، حتى أنّ بعض المنظمات تتجنب تقييم كل الأفراد في موعد ثابت تجنباً للازدحام، حيث يتم توزيعها على مدار السنة في مواعيد متغيرة، فالتقييم هنا يعمل على إظهار الإنجازات من جهة والإخفاقات من جهة أخرى، كذلك الكشف عن كفاءة وفعالية الجهود المبذولة مما يزيد من فعالية العمل وتحسين الأداء.

(5): تُوصّل الإدارة العليا نتائج التقييم للجهات الوصية:

من خلال النتائج المتحصل عليها بالنسبة لهذه العبارة نلاحظ أنّ أعلى نسبة حصدت 40,62% من أفراد العينة يقيّمون الإدارة العليا لا توصّل نتائج التقييم للجهات الوصية بعدم القبول أي ما يعادل 25 موظف، هذا يدل على أنّ مسؤولو مكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالمة لا توصّل نتائج تقييم موظفيها للجهات الوصية، والواضح من هذا أنها رئاسة الجامعة سواء كان تقييمها سلبيا أو إيجابيا وربما يعود

ذلك إلى نظرة الإدارة العليا في النتائج ومحاولة حلها داخليا دون تدخل الجهات الأعلى منها، في حين هناك من قيّم هذه العبارة بالقبول بنسبة 31,25% أي ما يعادل 20 موظف يرون أنّ نتائج التقييم توصّل إل للجهات الوصية ويظهر ذلك ربما في تشجيع وتحفيز الموظف المسؤول والمنضبط في أداءه الوظيفي، أو في توبيخ واقتطاع أو توقيف الموظفين المهامونين في أداء واجهم المهني على أكمل وجه، أو ربما تظهر نتائج التقييم في زيادة رواتب الموظفين نتيجة تحسن أدائهم للخدمات المقدمة.

(6): نبحث بصفة مستمرة عن أسباب الفشل:

من خلال النتائج المتحصل عليها بالنسبة لهذه العبارة نلاحظ أنّ 48,44% من أفراد العينة يقيّمون نبحث بصفة مستمرة عن أسباب الفشل بالقبول أي ما يعادل 31 موظف، هذا يوضح أنّ موظفي مكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالمّة يبيّنون السّبب في ذلك ربما إلى ضعف في المعرفة والمهارات، أو ربما وجود معدات واحتياجات غير كافية أو غير ملائمة للعمل، كذلك عدم إنهاء الأعمال في الوقت المحدد، أيضا عدم الانسجام مع ثقافة المكتبة أو ربما اتخاذ قرارات متأخرة، في حين هناك من قيم هذه العبارة بعدم القبول بنسبة 18,76% أي ما يعادل 12 موظفا، وهذا راجع إلى ضعف في التحفيز بنوعيه المادي والمعنوي أو غياب الرقابة والمتابعة المستمرة، كذلك غياب لجنة التدقيق للكشف على مستوى جودة أداء كل موظف ومحاولة معالجة الانحرافات.

(7): نحاول التعديل في أدائنا بناء على نتائج التقييم:

من خلال النتائج المتحصل عليها بالنسبة لهذه العبارة نلاحظ أنّ 42,19% من أفراد العينة يقيّمون نحاول التعديل في أدائنا بناء على نتائج التقييم بالقبول أي ما يعادل 27 موظف، هذا دليل على أنّ موظفي مكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالمّة حرصين على التعديل في أدائهم وإزالة وتقليص الأداء السلبي وزيادة الأداء الإيجابي الذي من شأنه الرّفّع بجودة المكتبة من جهة وبين الرضا الوظيفي من المسؤولين من جهة أخرى، كذلك التعديل والتحسين في الأداء مرهون بحسب استجابة الموظف والظروف المحيطة به، في حين هناك من قيّم هذه العبارة بعدم الرضى بنسبة 25% أي ما يعادل 16 موظف، وهذا يعود في نظرهم إلى أنّ تقييم الأداء للموظف لا حاجة له، كذلك غياب رئيس أو مشرف مباشر لمختلف الأقسام والوحدات داخل المكتبة الذي يعمل على مراقبة أداء الموظفين باستمرار ليكون الحكم عليهم دائما على أسس موضوعية.

(8): الاستثمار في الإمكانيات المتاحة من أجل التقييم والتصحيح:

من خلال النتائج المتحصل عليها بالنسبة لهذه العبارة نلاحظ أنّ 42,19% من أفراد العينة يقيمون الاستثمار في الإمكانيات المتاحة من أجل التقييم والتصحيح بالقبول أي ما يعادل 27 موظف، وهذا راجع إلى مدى استعدادهم لتنمية وتطوير أدائهم، أيضا العمل على تصحيح ما قد يكون لديهم من مواطن الضعف، وتعزيز مواطن القوة، أيضا زيادة الإحساس لديهم بالمسؤولية وأنّ الموظف المدرك أن

أداءه يخضع للتقويم والتصحيح وأنّ النتائج سيكون لها تأثير مباشر عليه، فإنّ ذلك يدفعه إلى بذل الجهد اللازم لأداء العمل على الوجه الصحيح، وإلى تحسين مستوى أداءه، في حين هناك من قيم هذه العبارة بعدم الرضى بنسبة 23,43% أي ما يعادل 15 موظف، هذا راجع إلى غياب وسيلة الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين وعدم شعور الموظفين باهتمام الرؤساء بأدائهم وتقديم المشورة لهم للتغلب على مواطن الضعف في الأداء، كذلك شعورهم بغياب العدالة بين الموظفين.

9: الالتزام باستثمار الوقت من أجل تطوير أداؤنا:

يعد الوقت مورد في غاية الأهمية، فهو أعلى ما يملك الانسان لأنه وعاء لكل عمل وكل إنتاج، ورأس المال الحقيقي للإنسان فردا أو مجتمعا، ذلك أنّ أي نشاط إنساني أو انتاجي يتم في إطار زمني محدد وفق برنامج معتمد من طرف الفرد ذاته أو إدارة المنظمة، ومنه فارتباطهما وثيق ولا يمكن لأي عملية إدارية أو انتاجية أن تتم بمعزل عن عامل الوقت.

من خلال النتائج المتحصل عليها بالنسبة لهذه العبارة نلاحظ أنّ 45,31% من أفراد العينة يقيّمون الالتزام باستثمار الوقت من أجل تطوير أداؤهم بالقبول أي ما يعادل 29 موظف، هذا دليل على أنّ موظفي مكتبات جامعة 8 ماي 1945 قلّة يرون أنّ الوقت قيمة ثمينة يجب استغلالها أحسن استغلال وحسن تنظيمه في أداء الأعمال الموكلة لهم، كذلك احترامهم ساعات العمل وعدم الرغبة في إضاعة هذا المورد المهم، أيضا الاهتمام نابغ من مجموعة القيم الدينية والأخلاقية والاجتماعية لدى أفراد المكتبة، في حين هناك من قيم هذه العبارة بعدم الرضى بنسبة 21,88% ما يعادل 14 موظفا، هذا راجع إلى عدم احترامهم للوقت والاستثمار من أجل الرقي وجودة المكتبة، أيضا لا وجود لرقابة عادلة أي أنّ المسؤولين والقريبون منهم غير خاضعين للقوانين واللوائح التنظيمية التي تحدد أوقات العمل والخروج ومدّة العمل مما أحدث نوعا من التسبب وعدم اللامبالاة بتطوير الأداء الذي من شأنه أن يعطي صورة مميزة للمكتبة ولموظفيها.

10: تعرض علينا تقارير دورية تؤكد لنا أنّ عملنا له أثر ملموس:

تعتمد المكتبات الجامعية على وسائل تواصل مختلفة بين الموظفين والمرؤوسين من بينها التقرير باعتباره أداة فعالة من أدوات الرقابة والتحقق من سلامة التنفيذ والمتابعة والتقويم والمطابقة بين الخطة المرسومة والسياسة العامة، لتحقيق الهدف المنشود.

من خلال النتائج المتحصل عليها بالنسبة لهذه العبارة نلاحظ أنّ 39,06% من أفراد العينة يقيمون عبارة تعرض علينا تقارير دورية تؤكد لنا أنّ عملنا له أثر ملموس بعدم القبول أي ما يعادل 25 موظف وهذا يدل على غياب التقارير الدورية على فترات زمنية ثابتة سواء تقارير يومية، شهرية، سنوية، كذلك غياب تقارير المتابعة التي تتضمن مقارنة بين ما هو واقع فعلا، وما كان يجب أن يحدث وفقا للخطة، في حين هناك من قيم هذه العبارة بالقبول بنسبة 10,93% أي ما يعادل 7 موظفين، هذا راجع

إلى رفع الإدارة العليا لتقارير إما شهرية، سنوية، ربع سنوية تؤكد فيه أداء الموظفين له أثر ملموس يتّضح ربما في إرضاء المستفيد من جهة وإرضاء المرؤوسين من جهة أخرى.

2.7.3. تحليل أسئلة المقابلة:

(1): ما فهوك للجودة؟:

من خلال دراسة هذا السؤال اتضح لمسؤولي المكتبات الدراسة أنّ الجودة هي تحسين الأداء الوظيفي والعمل على تسريع المعلومة للمستفيدين بغية تطوير الخدمة لمستعملي المكتبات لضمان الاستمرار والثبات.

(2): ما مفهومك الخاص للثقافة الجودة؟:

من خلال هذا السؤال أردنا أن نكشف ما إذا كان مسؤولو المكتبات محل الدراسة مدركون لمفهوم ثقافة الجودة، حيث يعرفها أفراد العينة على أنها مجموعة الصفات التي يحملها الأفراد وأن يكون للمسؤول استراتيجية أو قابلية للتغيير وعدم اتخاذ القرارات بصفة ارتجالية والعمل بمشاركة من أجل تحقيق أهداف المكتبة واحتياجاتها بدءا بتغيير المعتقدات الرئيسية والقيم الثقافية السائدة في عمل المكتبة سواء من خلال الخدمات الفنية أو النشاط المباشر مع المستفيدين والتوجه نحو التّمودجية في الأداء.

(3): هل لدى مكتبكم لدى مكتبكم رؤية ورسالة واضحة؟:

يؤكد أفراد العينة أو مسؤولو المكتبات الجامعية بجامعة قلمة أن لكل مكتبة رسالة ورؤية واضحة تهدف إلى التطوير والتحسين من أجل تحقيق التميز في أداء الخدمة والعمل على رضا المستفيد.

(4): هل تتكامل رسالة مكتبكم مع رسالة جامعة 8 ماي 1945 قلمة؟:

الجامعة ككل تسعى إلى تحقيق هدف هو ضمان التّكوين الجيد للطلّبة وبما أنّ المكتبة تدخل في ثلاثية التّكوين (أستاذ-طالب-مكتبة) ثمة تكون المكتبة مشارك قوي بما تقدمه خدمات وما توفره من رصيد وتأتي لتلبية الاحتياجات العلمية لهم.

(5): هل يشارك الموظفين في المكتبة في اتخاذ القرارات اللّازمة لإدارة المكتبة بفاعلية؟:

تلعب المشاركة في القرارات دورا مهما في جعل القرار المتخذ أكثر ثبات وقبول بين الموظفين وتحقيق الثقة المتبادلة بين المسؤولين وبين أفراد التنظيم، إذا يؤكد أفراد العينة أو مسؤول المكتبات بجامعة قلمة على إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات اللّازمة لإدارة المكتبة بفاعلية إذ تساهم قيم روح الفريق والتعاون والتفاهم في الفع من تحسين أداء الموظفين واتخاذ قرارات فعّالة تتماشى وأهداف المكتبة.

6): هل توزع المكتبة الموارد البشرية توزيعاً يضمن لها تحقيق أهدافها؟:

يلعب المورد البشري دوراً في تحقيق أهداف المكتبة من خلال العمل على تطوير الخدمات والعمل على تحسينها وزيادتها نوعاً وكمّاً، إذ يقول أفراد العينة أو مسؤولو المكتبات الجامعية بجامعة قالمة أنّ الموارد البشرية توزع توزيعاً عادلاً وفقاً لمتطلبات كل مصلحة، حيث تمنح الصلاحيات اللازمة لكل في كل صغيرة وكبيرة من قبل الإدارة، فمسؤول المكتبة هو المسؤول عن توزيع المهام والعمل على تقييم العنصر البشري حسب علمه.

7): هل توزع المكتبة الموارد المالية توزيعاً يضمن تحقيق أهدافها؟:

من العناصر الأساسية لنجاح المكتبة في تحقيقها أهدافها نجاحها في توزيع الموارد المالية لتغطية مختلف المتطلبات المادية، لأن تحقيق الجودة في الخدمة مرتبط ارتباطاً وثيقاً بما يتوفر لها من الموارد المالية، إذ يؤكد أفراد العينة أو مسؤولو المكتبات بجامعة قالمة أنّ توزيع الموارد المالية ليس من صلاحيات المكتبة أو إدارتها وإنما هي تابعة للكلية واستعمال المواد المالية مخصص فقط في تنمية مجموعاتها.

8): هل الموارد المالية كافية لتلبية الاحتياجات المتوقعة للمستفيدين؟:

تعد الموارد المالية الممنوحة من طرف رئاسة الجامعة أهم مصادر التمويل بالنسبة للمكتبة وهذا لتلبية حاجات مستفادها وتغطية نفقاتها، إذ يؤكد أفراد العينة أو مسؤولو المكتبات بجامعة قالمة على أنّ الموارد المالية نوع ما غير كافية لتلبية الاحتياجات اللازمة للمستفيدين، حيث انعدمت الموارد المالية خلال السنتين الأخيرتين إذ لم يمنح أي ظرف مالي للمكتبة ما عدا مكتبة كلية الرياضيات والإعلام الآلي كان لها النصيب الأوفر من العائد المالي.

9): هل لدى المكتبة لجنة استشارية مكونة من الأساتذة، الطلبة والمكتبيين؟:

تلعب اللجنة الاستشارية دوراً مهماً في لعب دور الوساطة في تقديم الاقتراحات وتقييم ما تقدمه المكتبة من خدمات، إذ يؤكد أفراد العينة أو مسؤولو المكتبات بجامعة قالمة على وجود لجنة اقتناء مستقلة عن اللجنة الاستشارية.

10): هل لدى المكتبة نظام متابعة الجودة من حيث الخدمات المقدمة للمستفيدين؟:

من الضروري على المكتبة إتباع نظام متابعة الجودة من شأنه الرفع في مستوى أداء الخدمات المقدمة، إذ يؤكد أفراد العينة أو مسؤولو المكتبات بجامعة قالمة على وجود نظام متابعة الجودة من حيث الأداء ومن خدمات المقدمة للمستفيدين ويكون ذلك عن طريق القيام بإحصائيات دورية، وذلك لمعرفة مدى احتياجات المستفيدين وما ينتظرونه من المكتبة والتقييم الدوري للموظف، واستقبال الشكاوى والاقتراحات والعمل بما هو أفضل وتصحيح الخطأ هو حافز لتحسين جودة الأداء.

11): هل توجد لدى المكتبة مصلحة أو خلية لمتابعة الجودة بالمكتبة؟:

ضرورة وجود خلية لمتابعة الجودة، أو مصلحة لتقييم جودة العمل المكتبي مهم جدا على مستوى المكتبة، إذ أجمع أفراد العينة على عدم وجود خلية مركزية واحدة لا غير تابعة لرئاسة الجامعة تتكلف بالمكتبة من خلال القيام بمتابعة سنوية تتجسد المتابعة والتقسيم في القيام بعملية جرد للرصيد الوثائقي، ووسائل العمل، لكن بالنسبة لتقييم الخدمات تكون عن طريق تقييم رضا المستفيدين.

12): هل يساهم نظام متابعة الجودة في تحسين الوضع التنافسي للمكتبة؟:

يلعب نظام متابعة الجودة دورا مهما في تحسين الوضع التنافسي للمكتبة فهي تسعى دائما للتميز بين المكتبات، إذ أكد أفراد العينة أن نظام متابعة الجودة نظريا يساهم في تحسين الوضع التنافسي للمكتبة لكن هذا رابط معرفي الواقع لأن الخدمة أصبحت تقدم على حسب مزاج الموظف.

13): هل تستند المكتبة إلى إرساليتها وأهدافها في عملية التخطيط واتخاذ القرارات؟:

من الضروري أن تستند المكتبة إلى أهدافها أثناء اتخاذ القرارات، إذ أكد أفراد عينة الدراسة على ضرورة رجوع المكتبة إلى الأهداف الموضوعية أثناء عملية التخطيط واتخاذ القرارات وهذا التحقيق كل هدف مسطر من قبل ومراجعتها من حين لآخر لتدارك الأخطاء واتخاذ قرارات فاعلة لتحقيق الأهداف المرسومة في الرسالة الخاصة لكل مكتبة.

14): هل يوجد تعريف للمسؤوليات وتخصصات الموظفين؟:

من الضروري توزيع المهام والمسؤوليات وفقا لتخصصات الموظفين على مستوى المكتبة ومنه يتبين لكل موظف المهمة الموكلة له وفقا لتخصصه سواء في قسم الإعارة، التصنيف...، أكد أفراد العينة أنه يوجد (تعريف للمهام والمسؤوليات وتخصصات الموظفين) تحديد للمهام والمسؤوليات من طرف القانون في الجريدة الرسمية فنجد لكل مستوى المهام الموكلة له وكل في منصبه، لكن في المكتبة لا يرتبط فقط بما هو موجود في الجريدة الرسمية وإنما يكون فريق العمل متلاحم ومتكامل مع بعضه في أداء الخدمة.

15): هل ترى أن التقسيم مهم للحصول على موظفين منافسين لأداء وظائف المكتبة؟:

نقصد بالموظف المنافس هو الموظف الذي يسعى دائما ليكون أدائه الأفضل بين زملاءه وهو الموظف الذي يكون اداؤه مميز ونموذجي ومن ثم يعتبر القدوة بالنسبة لباقي الزملاء. أكد أفراد العينة أن نتائج التقييم تلعب دورا جوهريا في الفصل والحكم على أداء الموظفين، فالتقييم مهم إذا كان عادلا بل يدفع إلى رفع الأداء ومردودية الفرد على اعتباره محفز للموظفين الأكفاء وكعقوبة للموظف المتراخي عن العمل وكطريقة للمنافسة بين الموظفين في أداء وظائف المكتبة.

16): هل لدى المكتبة قاعدة بيانات تهتم بجمع البيانات وتحليلها وتقييم الأداء لضمان التحسين والتطوير المستمر؟

تكمل أهمية المكتبة في الاحتفاظ بالبيانات والاحصائيات من أجل الرجوع إليها وقت الحاجة مع ضرورة إيجاد قاعدة بيانات تخزن فيها المعلومات المكتبة. إذ أكد أفراد العينة أو المبحوثين أن مكتبات محل الدراسة لا تمتلك قاعدة بيانات وإنما تكون المتابعة والتقييم بالطرق التقليدية لا غير على مستوى كافة المكتبات.

17): هل تُوصّل المكتبة نتائج التقسيم للجهات المسؤولة عليها؟

من الضروري نقل وتبادل المعلومات بين الإدارة العليا وإدارة المكتبة لضمان تسيير عمل المكتبة والتحكم بها فضلا عن عمليات التنظيم، الرقابة واتخاذ القرارات، إذ أكد أفراد العينة أو المبحوثين أن مكتبات الدراسة تقوم بتقسيم سنوي يوصل إلى جميع الجهات المسؤولة حتى رئاسة الجامعة أين يتم وضع كل تفاصيله ال فيما يخص الموظف بدءا بغيابته إلى غاية أدائه السنوي.

8.3. نتائج على ضوء الفرضيات:

من خلال تحليل البيانات ومقارنة بنتائج الدراسة بالفرضيات التي سبق طرحها توصلنا إلى جملة من النتائج تتمثل فيما يلي:

1.8.3. النتائج على ضوء الفرضية الأولى:

والتي نصت صياغتها على النحو التالي: "يدرك مسؤولو مكتبات جامعة 8 ماي 1945 قامة متطلبات العمل الجيد، وضرورة العمل بثقافة الجودة".

النتائج التي خلصت إليها الدراسة والمتعلقة بهذه الفرضية تتمثل في:

• لا يوجد اهتمام بمشاعر الموظفين وتحفيزهم بنسبة 37,5% وهذا ما يتضح من خلال الجدول رقم (09).

• غياب تشجيع المكتبة لموظفيها على حضور دورات تدريبية وورش عمل متخصصة حول جودة الأداء او العمل بنسبة 79,69% وهذا ما يتضح من خلال الجدول رقم (09).

• لا يوجد تنظيم من قبل المكتبة لورشات تدريبية لتجويد العمل المكتبي بنسبة 76,56% وهذا ما يتضح في الجدول رقم (09).

ومن هذا نخلص أن الفرضية غير محققة.

2.8.3. النتائج على ضوء الفرضية الثانية:

والتي نصت صياغتها على النحو التالي: "الموظفون بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 غير مهتمون بجودة العمل المكتبي، ونشر ثقافة الجودة بينهم".

النتائج التي خلصت إليها الدراسة والمتعلقة بهذه الفرضية تتمثل في:

- تحقق المكتبة أهدافها من خلال التنسيق بين مختلف الأنشطة بنسبة 51,5% وهذا ما يتضح في الجدول رقم (10).
- تتبع المكتبة سياسة الباب المفتوح وتشجع الاقتراحات والأفكار الجديدة بنسبة 35,94% وهذا ما يتضح في الجدول رقم (10).
- لا يوجد اتصال فعال ضمن نشر وتبادل المعلومات من الموظفين بنسبة 43% وهذا ما يتضح في الجدول رقم (10).
- لا يوجد تشجيع من الإدارة العليا للمكتبة لتطوير العمل بنسبة 31,25% ومن هنا نخلص أن الفرضية غير محققة نسبيا.

3.8.3. النتائج العامة بالفرضية الثالثة:

والتي تمت صياغتها على النحو التالي: "البيئة الداخلية لمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قائمة بتشجيع على إيجاد ثقافة الجودة".

النتائج التي خلصت إليها الدراسة المتعلقة بهذه الفرضية تتمثل في:

- يوجد اهتمام برضا المستفيد غاية لكل موظف بنسبة 57,8% وهو ما يتضح في الجدول رقم (11).
- يوجد التزام بالتطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة بنسبة 62,5% وهو ما يتضح في الجدول رقم (11).
- يوجد دعم من قبل المكتبة للإبداع والابتكار في خدمة مستفيديها بنسبة 53,13% وهو ما يتضح في الجدول رقم (11).

ومن هنا نخلص أن الفرضية محققة.

4.8.3. النتائج الخاصة بالفرضية الرابعة:

والتي تمت صياغتها على النحو التالي: "العمل الجماعي من المقومات الأساسية لإرساء ثقافة الجودة بجامعة 8 ماي 1945 قائمة".

النتائج التي خلصت إليها الدراسة والمتعلقة بهذه الفرضية تتمثل في:

- يوجد التزام للعمل بروح الفريق من أجل أداء متميز بنسبة 64,66% وهذا ما يتضح في الجدول رقم (12).
- يوجد إثراء لدردشات وحوارات حول العمل الصحيح من المرة الأولى بنسب 45,31%، وهذا ما يتضح في الجدول رقم (12).
- يوجد تحقيق لمبدأ العمل الجيد هو للجميع بنسبة 50% وهذا ما يتضح في الجدول رقم (12).

ومن هنا نخلص أن الفرضية محققة.

5.8.3. النتائج الخاصة بالفرضية الخامسة:

والتي تمت صياغتها على النحو التالي: يساهم التقييم الدوري لأداء الموظفين في إرساء ثقافة الجودة بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قامة".

النتائج التي خلصت إليها الدراسة والمتعلقة بهذه الفرضية تتمثل في:

- يوجد إعطاء الاهتمام الأكبر للجودة في التنظيم بنسبة 53,13% وهذا ما يتضح في الجدول رقم (13).
- توجد متابعة مستمر للكشف عن فجوة الأداء بنسبة 42,19% وهذا ما يتضح في الجدول رقم (13).
- يوجد لدى المكتبة دورية منتظمة لتقييم أداء موظفيها بنسبة 32,81% وهذا ما يتضح في الجدول رقم (13).
- وجود محاولات في تعزيز الأداء بناء على نتائج التقييم بنسبة 42,19% وهذا ما يتضح في الجدول رقم (13).

ومن هنا نخلص أن الفرضية محققة.

9.3. النتائج العامة للدراسة:

في ضوء ما تقدم فإن الدراسة خلصت إلى النتائج التالية:

- ضعف الوعي بفلسفة ثقافة الجودة لدى المسؤولين في مختلف مكتبات جامعة 8 ماي 1945 وعدم تبني برامج واضحة تبين أهمية استخدام مبادئ الجودة في أداء الأعمال.
- أظهرت النتائج أن مستوى قيم الجودة مرتفع لدى أفراد عينة الدراسة (الموظفين) وهذا يُعزى إلى أنّ المكتبات محل الدراسة تركز نوعاً ما على التحسين وإنجاز الأعمال في الوقت المناسب والعمل على إشراك العاملين في اتخاذ القرارات.
- جاء مستوى تبني الحوافز في المكتبات (ضعيفاً) وهذا يتطلب تكثيف الاهتمام بالإنجازات السنوية واقتراح حوافز سواء مادي أو معنوية لمن يحقق الأهداف المخطط لها، إضافة إلى اعتماد نظام عادل للترقيات ومكافئة الموظف المتميز.
- أثبتت الدراسة وجود علاقة تأثير لأبعاد ثقافة الجودة في تحسين جودة الخدمة المكتبية وهذا يؤدي إلى زيادة شعور وثقة المستفيد من الخدمة المقدمة.
- ثقافة الجودة مفهوم أساسي من الضروري نشرها وتبنيها في أي مكتبة للرفع من مستوى الأداء وتحقيق التميز والإبداع.
- دعم الإدارة العليا ركيزة مهمة في تبني ثقافة الجودة من خلال توفير متطلبات ثقافة الجودة في المكتبات محل الدراسة.

- العمل كفريق من خلال تنبؤ وتنبؤ وتنظيم العمل للوصول إلى تلبية احتياجات المستفيد.
 - جاء مستوى إشراك الموظفين في العمل الجماعي (مرتفع) وهذا راجع إلى التّهوض بالعمل المكتبي وتحقيق الأداء المتميز في جودة الخدمة، والدور الذي تحدته الإدارة العلمي من أجل التّهوض بقييم ثقافة الجودة.
 - جاء مستوى تبني الحوادث والاتصالات بين الإدارة العليا والموظفين (مرتفعا) وهذا راجع إلى السّعي نحو تحقيق الجودة في أداء الأعمال وزيادة شعور الموظفين بولائهم لبيئة العمل.
 - أظهرت نتائج الدراسة وجود دورية منتظمة تعمل على تقييم أداء الموظفين بين الحيد والآخر.
- 10.3. الاقتراحات:

انطلاقا من الدراسة النظرية والميدانية توصلت الدراسة لمجموعة من التوصيات أهمها:

- تعميق الوعي بثقافة الجودة لدى مسؤولو مكتبات جامعة قلمة.
- تعميق ثقافة الجودة لدى المستويات المختلفة للموظفين من خلال البرامج التدريبية لتجويد العمل المكتبي.
- إنشاء خلية الجودة على مستوى كل مكتبة لمتابعة جهود وعمليات التحسين المستمر.
- تهيئة البيئة الداخلية وتكيفها لتحقيق الأهداف الموجودة، من فهم وتطبيق ثقافة الجودة بالمكتبة.
- تشجيع الإدارة العليا على الاتصال وتبادل المعلومات بين الموظفين.
- تأسيس لجنة مختصة بضبط الجودة في المكتبة مهمتها تهيئة مناخ تنظيمي مناسب.
- نشر ثقافة الجودة وأسسها، وحث الموظفين على تطبيقها عن طريق التنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية، التشارك وروح الفريق.
- أشراك الموظفين بالمكتبات في اتخاذ القرارات المتعلقة بمكتباتهم يهدف إلى شهور كل واحد منهم مسؤول عن نجاح وتميز المكتبة.
- العمل على زيادة الوعي بمفهوم ثقافة الجودة في المكتبات والمراكز المعلومات ونتائجه الإيجابية على المكتبة.
- إخضاع مختلف الوظائف والأعمال التي تتم داخل المكتبة إلى معايير عملية دقيقة (التقسيم) بهدف إجراء عمل جودوي.
- وعلى الموظفين بأن اية الخدمة المقدمة (خالية من أخطاء) يجب أن تكون خالية من العيوب والأخطاء لضمان المحافظة على المصداقية بين المستفيد ومقدم الخدمة.

- تحسيس المسؤولين والعاملين بالدور الفعال الذي تلعبه ثقافة الجودة في تطوير المكتبات ومراكز المعلومات.
- إدخال التحسينات على أساليب العمل، وإدخال معايير الجودة أداء الموظفين.
- التشجيع على بناء ثقافة مهنية لدى الموظفين، تهدف إلى تحسين مستوى الأداء والرفع من وتيرة العمل المكتبي.
- التركيز على تلبية احتياجات المستفيد ومحاولة معرفة مدى رضاه عن الخدمة المقدمة مع ضرورة محاولة التعرف على احتياجاته المستقبلية.
- ضرورة الاهتمام بالحوافز، لما لها من تأثير على أداء العاملين وتعزيز ولائهم لأن ذلك من شأنه الإبقاء عليهم.
- ضرورة تقييم الأداء الدوري للموظفين.

خلاصة الفصل:

من خلال إجرائنا للدراسة الميدانية نستنتج أن ثقافة الجودة بالمكتبات الجامعية محل الدراسة تعتبر من أهم مكونات البيئة الداخلي للمكتبة والتي تؤثر على سلوك وأداء المورد البشري، إذ أنّها تشكل دافعا مهما نحو الإنجاز والتميز والإبداع، إي أنّها من أهم محددان نجاح أو تشكّل المكتبات. يتضح ذلك من خلال معرفة مستوى ثقافة الجودة وأهم العناصر المؤثرة فيها وكذلك القيم المكونة لهذه الثقافة من خلال دراسة لثقافة الجودة بالمكتبات الجامعية خاصة مكتبات جامعة 8 ماي 1945 قائلة.

خاتمة

خاتمة:

تبين من خلال بحثنا هذا في شقيه النظري والتطبيقي أنّ ثقافة الجودة مكون أساسي من مكونات البيئة الداخلية للمكتبات ومراكز المعلومات والتي تؤثر على سلوك وأداء وأدوار الموارد البشرية إذ تشكل دافعا مهما نحو العمل، على اعتبار أنّها من أهم محددات نجاح أو فشل المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات، والتي من شأنها أن تكون ميزة تنافسية تمكن المكتبة من تحقيق مركز تنافسي قوي بين مختلف المكتبات الجامعية الأخرى، ويكون ذلك من خلال كفاءة وفعالية أداء الموظفين والذي يتحدد من خلال وعي وقوة ما يحمله هؤلاء الموظفين من قيم ومعتقدات وأفكار والتي تساهم بشكل فعال في تحقيق إدماج الموظفين وانتمائهم لبيئة العمل مما يخلق لديهم الشعور بالولاء والإخلاص والتفاني في العمل وتحقيق الأهداف المسطرة لكل موظف ومنه تحقيق أهداف المكتبة ككل.

إتضح لنا من خلال الجانب النظري لهذا البحث أن المكتبات الجامعية الناجحة تولي اهتمام بالغاً للمورد البشري واعتباره مصدراً للنجاح والإبداع والابتكار، فأتاحت له حرية المبادرة بتوفير مناخ تنظيمي يتميز بالاستقلالية في اتخاذ القرارات المناسبة إضافة إلى توفير الحوافز والمكافأة التي من شأنها أن تدفع الموظفين إلى بذل المزيد من الجهود في تحقيق أهداف عمله وأهداف المكتبة المنسوب لها ككل. فيما اتضح لنا من خلال الجانب التطبيقي لهذا البحث أنّ المكتبات الجامعية ميدان الدراسة تتمتع بمجموعة من مقومات ثقافة الجودة التي من شأنها أن تشكل نقطة قوة للمكتبة مثل جماعة العمل وروح الفريق، والتعاون والاتصال السائد بين الموظفين والانضباط في العمل، على خلاف ذلك وجود العديد من الممارسات والقيم الثقافية التي تعتبر معوقاً في تحقيق النجاح والتّميز مثل عدم الاهتمام بالعنصر البشري، عدم وجود تحفيز للموظفين بما يضمن ولائهم وصفاتهم وإخلاصهم في تقديم الخدمة، كذلك عدم إشراك العاملين في اتخاذ القرارات المناسبة.

وفي الأخير يمكن أن نشير إلى ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري وتهيئة مناخ تنظيمي ملائم يمكنه من إطلاق قدراته ومهاراته الإبداعية، وكذلك ضرورة زيادة وعي المسؤولين داخل المكتبات الجامعية بأهمية ثقافة الجودة وما لها من نتائج إيجابية على المكتبات الجامعية.

القائمة البيبليوغرافية

• الكتب:

- 1) بدر، أحمد، فتحي عبد الهادي، محمد. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. [على الخط]. ط4. القاهرة: دار غريب لطباعة والنشر والتوزيع، 2001. [2021/05/24]: [http:// www.tahmil-kutub pdf.net](http://www.tahmil-kutub.pdf.net).
- 2) بوعافية، السعيد؛ بن السبتي، عبد المالك. إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية: بين النظرية والتطبيق. قسنطينة: دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، 2015.
- 3) الرشيدى، بشير صالح. مناهج البحث التربوي: رؤية تطبيقية مبسطة. القاهرة: دار الكتب الحديث، 2000. ص.22.
- 4) عبد المنعم موسى، غادة. المكتبات ومرافق المعلومات النوعية: ماهيتها، إدارتها، خدماتها، تسويقها. الإسكندرية: دار الجامعيين للطباعة والتجليد. [د. ت.].
- 5) مبروك خطاب، السعيد. الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصالات وثورة المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2014.
- 6) مبروك خطاب، السعيد. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2014.
- 7) محمد، عبيدات وآخرون. منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات. عمان: دار وائل للنشر، 1997.
- 8) محمد، عودة عليوي، مجبل، لازم المالكي. المكتبات النوعية: الوطنية، الجامعية، المتخصصة، العامة، المدرسية. عمان: مؤسسة الفوارق للنشر والتوزيع. 2007.
- 9) مختار إسماعيل، وائل. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009.
- 10) مختار إسماعيل، وائل. مصادر المعلومات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2010.
- 11) مصطفى عليان، ربيجي. أساسيات خدمات المعلومات للمكتبات ومؤسسات المعلومات. الأردن: دار المنهجية، 2017.
- 12) نافع المدادحة، أحمد. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. عمان: المعتز للنشر والتوزيع، 2009.
- 13) نافع المدادحة، أحمد، محمود، مطلق حسن. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع للنشر والتوزيع، 2014.
- 14) يوسف عبد المعطى، ياسر. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. الكويت: دار الكتاب الحديث، 2005.

• مقالات الدوريات:

15) بوفارس، عبد الرحمن. البيئة الداخلية مدخل لتطبيق ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية [على الخط]. 2016. [2021/05/06]. ع.26. متاح على الرابط: <http://www.asjp.cerist.dz>.

16) الطائي، يوسف حجيم سلطان. قياس ثقافة الجودة باستخدام مقياس روكي: دراسة نجفية. مجلة مركز دراسات الكوفة. [على الخط] 2004. [2021/02/17]. مج.1. ع.1. متاح على الرابط: <http://sereach/elmaref.net>.

17) طه سرطان، زينة. ثقافة الجودة وأثرها في ولاء الزبون: دراسة استطلاعية في شركة زين للاتصالات. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية. [على الخط]. 2017. ع.2. متاح على الرابط: <http://asjp.nes>.

18) الطواف، محفوظ حمدون؛ إسماعيل، عمر علي. مدى توافر قيم ثقافة الجودة في المنظمات الفندقية: دراسة حالة في فندق نينوي الدولي. مجلة جامعة كربلاء العلمية. [على الخط] 2011. [2021/02/09]. مج.9. ع.1. متاح على الرابط: <http://asjp.nes>.

19) محمود، ناجي عبد الستار وآخرون. دور ثقافة الجودة في بناء المنظمة المتعلمة: دراسة استطلاعية لأراء عينة من القيادات الإدارية في جامعة كركوك. المجلة العراقية للعلوم الإدارية. [على الخط]. [د.ت.]. [2021/02/17]. مج.14، ع.58. متاح على الرابط: <http://www.asjp.net>.

20) محمود، ناجي عبد الستار؛ محمد، أحمد قاسم. دور ثقافة الجودة في تعزيز الأداء الاستراتيجي. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية. [على الخط] 2018. [2021/02/17]. مج.4. متاح على الرابط: <http://asjp.nes>.

• الرسائل الجامعية:

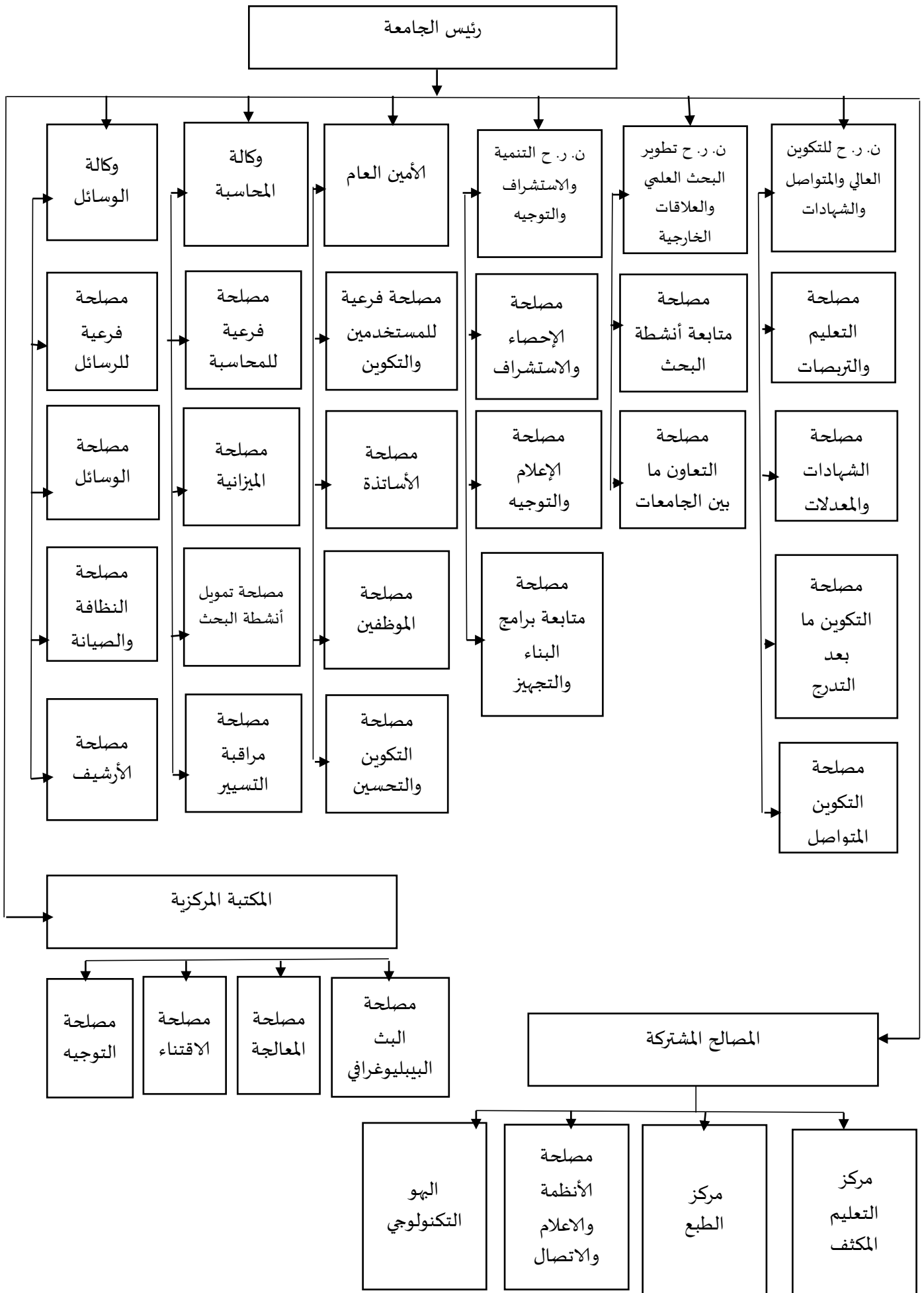
21) بن الطيب، زينب. دور مصادر المعلومات الالكترونية خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة باتنة [على الخط]. رسالة ماجستير. علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2012. [2021/05/17]. متاح على الرابط: <http://hdl.handle.net/123456789/131191>.

22) دروزة، سوزان صالح وآخرون. تقييم أثر التعلم التنظيمي على عناصر ثقافة الجودة في منظمات الأعمال في الأردن: دراسة مقارنة. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال. [على الخط]. 2014. [2021/02/09]. مج.10. ع.4. متاح على الرابط: <http://journals.ju.edu.jo>.

23) رحايبي، محمد. الجودة في المكتبات والمؤسسات الوثائقية: دراسة ميدانية ومقارنة. [على الخط]. رسالة ماجستير: علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، 2005. [2021/20/06]. متاح على الرابط: <http://www.bu.umc.esu.dz/theses/biblioteconomie/areh1959.pdf>.

- 24) سيعود، نورية. تفعيل تسويق خدمات المعلومات من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة جيجل [على خط]. رسالة ماجستير. التسويق وأنظمة المعلومات. قسنطينة: جامعة قسنطينة 2، 2012. [2021/05/23]. متاح على الرابط: <http://bu.unc.edu.dz>.
- 25) عميور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية. [على خط]. رسالة ماجستير. علم المكتبات. قسنطينة: جامعة قسنطينة 2، 2012. [2021/05/22]. متاح على الرابط <http://bu.unc.edu.dz>.
- 26) كريم، مراد. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجا. [على الخط]. أطروحة دكتوراه. علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2008. [2021/05/17]. متاح على الرابط: <http://bu.unc.edu.com>.
- 27) ماضي، وديعة. دور إختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية: مكتبات جامعة منتوري قسنطينة نموذجا. رسالة ماجستير. علم المكتبات. قسنطينة: جامعة قسنطينة 2، 2009.

الملاحق





جامعة 8 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات
تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

استمارة استبيان

في إطار تحضير مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات، تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات نرفق هذه الاستمارة لتغطية الجانب الميداني للدراسة المعنونة ب: ثقافة الجودة بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بجامعة 8 ماي 1945 قالمة.

إشراف الأستاذة :

د. ماضي وديعة

إعداد الطالبات:

بودور نور الهدى

يخلف مسعودة

لعور هاجر

تحية طيبة وبعد، نرجو مساهمتكم في ملأ هذه الاستمارة التي صممت بغرض جمع بيانات لتغطية الدراسة الميدانية للبحث، المتعلقة بكيفية تطوير ثقافة الجودة بمكتبة جامعة 8 ماي 1945 قالمة علما أن الإجابات المقدمة لن تستخدم إلا لأغراض علمية راجين منكم توخي الصدق والموضوعية في الإجابة وشكراً على حسن تعاونكم.

السنة الجامعية 2020 / 2021

الملحق رقم (02): استمارة الاستبيان

تذكر معنا:

1/ المكتبة الجامعية: هي ذلك النوع من المكتبات الذي يخدم مجتمع الأساتذة، الطلبة والباحثين في مختلفة التخصصات سواء كانت مكتبة مركزية، مكتبة معهد، مكتبة كلية، حيث توفر لهم مصادر معلومات مختلفة.

2/ الجودة: الجودة هي أداء العمل وفق معايير ومواصفات قياسية، لبلوغ مستوى الامتياز في العلاقة بالمستفيد.

3/ ثقافة الجودة: هي جزء من الثقافة التنظيمية السائدة في أي مؤسسة.

4/ الموظفون المؤهلون والمدربون هم الدعامة الأساسية لإرساء ثقافة الجودة.

5/ جودة العمل المكتبي هي مسؤولية الجميع .

6/ رضا المستفيد وخدمته رسالتنا .

المحور الأول: بيانات شخصية

- 1-الجنس: ذكر أنثى
- 2-السن: أقل من 25 سنة من 26 إلى 30 سنة من 31 إلى 35 سنة أكبر من 40 سنة

3-المؤهل العلمي:

- ماجستير
- ليسانس ل.م.د
- ليسانس كلاسيكي
- شهادة تقني سامي في الأرشيف والتوثيق
- الدراسات التطبيقية الجامعية

.....أخرى أذكرها.....

4-الدرجة في السلم الوظيفي :

- ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى أول
- ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى ثاني
- مساعد بالمكتبات الجامعية
- عون تقني
- تقني

.....أخرى أذكرها.....

5-سنوات الخبرة:

- أقل من 5 سنوات
- من 6 إلى 10 سنوات
- من 11 إلى 15 سنة
- من 16 إلى 20 سنة
- من 20 فما فوق

المحور الثاني:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	اهتمام الموظفين بنشر ثقافة الجودة
					1-يوجد لدى المكتبة العدد الكافي من الموظفين لأداء مختلف المهام والوظائف.
					2-مهارات وكفاءات الموظفين تتناسب مع الوظائف المسندة لهم.
					3-يوجد لدينا التزام بتطوير مهارتنا.
					4-يوجد اهتمام بمشاعر الموظفين وتحفيزهم.
					5-توفر لنا المكتبة خطة واضحة لتطوير أدائنا.
					6-تشجع المكتبة موظفيها على حضور دورات تدريبية وورش عمل متخصصة حول جودة الأداء أو العمل.
					7-تنظم المكتبة ورشات تدريبية لتجويد العمل المكتبي
					8-تحرص المكتبة على توظيف مختصين من ذوي المهارات.
					9-تحرص المكتبة على تقييم موظفيها من خلال معايير الأداء المكتبي.
					10-تقدم المكتبة برامج تعريفية للموظفين الجدد.
					11-تحدد المكتبة مشرفا متمكنا لتوجيه الموظف الجديد وتهيئته للعمل.

					12- هناك جهود مبذولة لتحسين الجودة في العمل اليومي.
					13- نسعى لتحقيق عمل دون أخطاء من المرة الأولى.

المحور الثالث:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	تتوفر للمكتبة بيئة داخلية تدعم ثقافة الجودة
					1- تحقق المكتبة أهدافها من خلال التنسيق بين مختلف الأنشطة.
					2- التنسيق يزيد من فعالية جهود العاملين.
					3- تحرص الإدارة العليا للمكتبة على التنسيق بين مختلف المصالح.
					4- توحيد الجهود وتوجيهها نحو تحقيق هدف مشترك.
					5- ضمان العدالة بين الموظفين طريق لبيئة عمل صحية.
					6- يوجد توزيع عادل للمهام والمسؤوليات.
					7- تحقيق العدالة والمساواة في بيئة العمل يضمن إنجاز للعمل وجذب المواهب.
					8 عدم التقيد بالعلاقات الرسمية بهدف إجراء اتصالات أكثر فعالية بين الوحدات الإدارية.
					9 تتبع المكتبة سياسة الباب المفتوح وتشجع الاقتراحات والأفكار الجديدة .

					10 الاتصال الفعال أداة لنشر وتبادل المعلومات بين الموظفين .
					11-نعمتد قنوات اتصال مختلفة.
					12-تشجع إدارة المكتبة جميع المشاركات الخارجية في مجال الجودة.
					13-لا يوجد فرق بين موظف وآخر إلا من خلال جودة العمل المقدم.
					14-تشجع الإدارة العليا للمكتبة الأفكار الجديدة لتطوير العمل.
					15-تعتمد الإدارة العليا للمكتبة على قنوات اتصال في الاتجاهين
					16-يوجد توزيع عادل للمهام والمسؤوليات.
					17-بيئة العمل بالمكتبة تؤثر إيجاباً للعمل بثقافة الجودة.

المحور الرابع:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	مقومات تجسيد ثقافة الجودة .
					1-رضا المستفيد غايتنا.
					2-لدينا التزام بالتطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة.
					3-تدعم المكتبة الابتكار والإبداع في خدمة مستخدميها.
					4-توزع المسؤولية عن الجودة بين مختلف مصالح المكتبة.
					5-كل موظف مسؤول عن جودة الخدمة التي يقدمها.
					6-حل المشاكل التي تواجه المستفيد بشكل مستمر.

المحور الخامس :

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العمل الجماعي قاعدة أساسية ثقافة الجودة
					1-تشجع الإدارة العليا المكتبة على العمل الجماعي.
					2-لدينا التزام للعمل بروح الفريق من أجل أداء متميز.
					3-نشارك الإدارة العليا في اتخاذ القرارات.
					4-نقدم اقتراحات للإدارة العليا من أجل تطوير الخدمات.
					5-ندعم كفريق التعاون مع المستخدمين للوصول إلى احتياجاتهم.
					6-نساهم في اقتراح الحلول لمختلف المشاكل المواجهة في العمل.
					7-نثير دردشات وحوارات حول العمل الصحيح من المرة الأولى.
					8-نوجه أخطاء بعضنا ونحاول تصحيحها.
					9-لدينا الاهتمام كفريق عمل بتطوير العمل المكتبي.
					10-نعمل معا من أجل تحقيق أهداف المكتبة.
					11-نجتمع بشكل روتيني لتبادل الأفكار والتجارب.

					12-نشارك ودون تحيز في محادثات حول الجودة.
					13-نعمل على تحقيق مبدأ العمل الجيد هو للجميع.

المحور السادس :

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	علاقة تقييم الأداء الوظيفي بالجودة
					1-نعطي الجودة الاهتمام الأكبر في التنظيم.
					2-توجد متابعة مستمرة للكشف عن فجوة الأداء (الفرق بين الأداء المتوقع والأداء المنجز) .
					3-تهتم الإدارة العليا بعملية التقييم
					4-لدى المكتبة دورية منتظمة لتقييم أداء موظفيها.
					5-توصل الإدارة العليا نتائج التقييم للجهات الوصية.
					6-نبحث بصفة مستمرة عن أسباب الفشل.
					7-نحاول التعديل في أدائنا بناء على نتائج التقييم.
					8-الإستثمار في الامكانيات المتاحة من أجل التقويم والتصحيح.

					9-الالتزام باستثمار الوقت من أجل تطوير أدائنا.
					10-تعرض علينا تقارير دورية تؤكد لنا أن عملنا له أثر ملموس.



جامعة 8 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال

شعبة علم المكتبات

تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

دليل المقابلة:

تطوير ثقافة الجودة في مكتبات جامعة 8 ماي 1945

إشراف الأستاذة:

د. ماضي وديعة

إعداد الطالبات:

بودور نور الهدى

يخلف مسعودة

لعور هاجر

في إطار التحضير لإعداد مذكرة التخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات نرجو من سيادتكم التفاعل معنا للإجابة على أسئلة المقابلة لأغراض البحث العلمي.

السنة الجامعية : 2020 / 2021

الملحق رقم (03): دليل المقابلة

المحور الأول: حول المحوٲ

_ اسم المكتبة:

_ الجنس: ذكر أنثى

_ الشهادة المتحصل عليها:

_ التخصص:

_ سنوات الخبرة (منذ التوظيف):

_ مدة العمل كمسؤول(ة):

(1) ما مفهومك للجودة؟

.....
(2) ما مفهومك الخاص لثقافة الجودة؟

.....
(3) هل لدى مكتبكم رؤية ورسالة واضحة؟

.....
(4) هل تتكامل رسالة مكتبكم مع رسالة جامعة قالمة 8 ماي 1945؟

.....
(5) هل يشارك الموظفون في المكتبة في اتخاذ القرارات اللازمة لإدارة المكتبة بفاعلية؟

.....
(6) هل توزع المكتبة الموارد البشرية توزيعاً يضمن لها تحقيق أهدافها؟

.....
(7) هل توزع المكتبة الموارد المالية توزيعاً يضمن تحقيق أهدافها؟

.....
(8) هل الموارد المالية كافية لتلبية الاحتياجات المتوقعة للمستفيدين؟

.....
(9) هل لدى المكتبة لجنة استشارية مكونة من الأساتذة، الطلبة والمكتبيين؟

10) هل لدى المكتبة نظام لمتابعة الجودة من حيث الأداء، ومن حيث الخدمات المقدمة للمستخدمين؟

.....

11) هل توجد لدى المكتبة مصلحة أو خلية لمتابعة الجودة بالمكتبة؟

.....

12) هل يساهم نظام متابعة الجودة في تحسين الوضع التنافسي للمكتبة؟

.....

13) هل تستند المكتبة إلى رسالتها وأهدافها في عملية التخطيط واتخاذ القرارات؟

.....

14) هل يوجد تعريف للمهام والمسؤوليات وفقا للمستويات وتخصصات الموظفين؟

.....

15) هل ترى أن التقييم مهم للحصول على موظفين منافسين لأداء وظائف المكتبة؟

.....

16) هل لدى المكتبة قاعدة بيانات تهتم بجمع البيانات وتحليلها وتقييم الأداء لضمان التحسين والتطوير المستمر؟

.....

17) هل توصل المكتبة نتائج التقييم للجهات المسؤولة عليها؟

.....

الملخص:

يعيش العصر الحالي تغيرات جذرية في الأوضاع والأساليب والمفاهيم إذ ألقت هذه التغيرات بظلالها على المكتبات الجامعية والتي يفترض أن تكون متميزة باعتبارها أبحاث أحد روافد البحث العلمي، إذ يعد مفهوم ثقافة الجودة مفهوم يتسم بالحدثة، خاصة أن الجودة وسيلة لإبراز دور الموظفين في تحقيق جودة الأداء بما يملكونه من مهارات وكفاءات، والكشف عن العلاقة التي تربط بين درجة وعلى المسؤولين وإرساء ثقافة الجودة بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالمة.

تناولنا في الفصل الأول ماهية المكتبات الجامعية، والفصل الثاني أساسيات ثقافة الجودة وتناولنا في الجانب التطبيقي الدراسة الميدانية وشملت العينة 64 موظف يعملون بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالمة، وتم استخدام المنهج الوصفي في الدراسة الميدانية، وتمثلت أدوات جمع البيانات في المقابلة مع المسؤولين بمكتبات الكليات لجامعة 8 ماي 1945 قالمة واستمارة استبيان وزعت على الموظفين بهذه المكتبات. ومن أهم النتائج التي توصلنا إليها أن مكتبات جامعة 8 ماي 1945، قالمة لازالت بعيدة كل البعد في اكتساب ثقافة الجودة سواء في تقديم الخدمة المكتبية أو على مستوى وعي مسؤوليها وإدراكهم لهذا المفهوم.

الكلمات المفتاحية:

-ثقافة الجودة -الموظف بالمكتبات - المستفيد -الخدمة -المكتبة الجامعية - مكتبات جامعة 8 ماي 1945 قالمة.

Abstract :

In this day and age, conditions, methods, and concepts are to noticeable changes.

These changes shadows over university libraries which are meant to be unique as it is on of the tributaries of scientific reserch. The concept of quality culture is a modern concept, especially as quality is a means to highlight the of employees in archiving quality performance with their skills and competelcies, and to reveal the relationship between the degree of officials' awarenes and the establishment of a quality culture in the May 8, 1945 University libraries. In the first chapter, we tackled the nature of university libraries while in the second one we discussed the basics of quality culture. The practical chapter deals with field investigation which included a sample of 64 employees workig at libraries of Guelma University. For this, the cureent research was conducted through the descriptive method and in order to enrich this study with valvuable data, an interview was conducted with the principals of department's libraries at Guelma University, and a questionnaire was administrated to staff at the same libraries, Among the most important obtained results is that Guelma libraries are still far from acquiring the culture of quality, whether in the provision of library service ro at the level of awareness and their unduerstanding of this concept.

Key Words :

-Quality Culture -Library Staff -Beneficiary - Service - Libraries University - Libraries at Guelma University