

جامعة محمد خيضر بسكرة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الإنسانية



# مذكرة ماستر

قسم العلوم الإنسانية  
علم المكتبات  
إدارة المؤسسات الوثائقية

رقم: أدخل رقم تسلسل المذكرة

إعداد الطالب:  
بوتدارة مصطفى  
يوم: 10/06/2024

واقع إدارة الموارد البشرية ودورها في تحسين جودة خدمات  
المكتبات الجامعية دراسة حالة مكتبة كلية المحروقات  
والطاقات المتجددة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.

## لجنة المناقشة:

رئيس	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ. د.	مصبيح وردة
مشرف	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ. د.	ديخن نورالدين
مناقش	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ. د.	حسني عبدالرحمان

# الشكر والعرفان

الحمد لله الذي وفقني لإنجاز هذا العمل المتواضع وما توفيقني إلا بالله عليه توكلت منه التوفيق والمعونة. اتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذ الفاضل " ديخن نورالدين " والذي لم يبخل علي بتوجيهاته في إعداد هذا البحث والذي كان بمثابة الموجه والمرشد لي وعلى رحابة صدره ونبيل أخلاقه كما اتقدم بشكر خاص إلى الأستاذ / طلباوي الحسين والأستاذ / دراوي عبد المالك. نسأل الله ان أن يجزيهم عنا خير الجزاء ، والذين لم يبخلوا علينا بدعمهم العلمي والمعنوي

كما اتقدم بشكري الخالص إلى اساتذتي أصحاب الفضل من درسوني خلال الموسم الدراسي . الى أعضاء اللجنة المناقشة الموقرة وكل عمال ومسؤولين وأساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة والشكر موصول الى الزملاء بمكتبة كلية المحروقات والطاقات المتجددة وعلوم الأرض والكون بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.

وكل من يعرفني من قريب أو بعيد.

# الإهداء

الحمد لله الذي أكرمني بهذا الإنجاز المتواضع والذي أهديته الى ابي وامي الكريمين اسأل الله ان يرزقني برهما. والى عائلتي الصغيرة حفظهم الله واخوتي كل باسمه. والى كل أصدقائي في الدراسة كل باسمه. كما اهدي عملي المتواضع هذا الى السادة أصحاب الفضل على اساتذتي بجامعة بسكرة وزملائي بجامعة ورقلة عامة وطاقم مكتبة كلية المحروقات والطاقات المتجددة وعلوم الأرض والكون على وجه الخصوص. كما أخص بالإهداء جنود الخفاء الذين رافقوني في كل خطوة وتحملوا معي مشقة البرد ليلا من اجل بلوغ هدفي أصدقائي واحبابي في الله جزاهم الله عنا خير الجزاء.

الى روح عزيز القلب الاب والقذوة رحمة الله عليه الحاج الحسان بوتدارة. وجدي دليمي الحاج موسى. الى كل من فارقنا لدار الحق ويسكن القلب حتى الملتقى اهدي هذا العمل المتواضع.

## المخلص

- واقع إدارة الموارد البشرية ودورها في تحسين جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبة كلية المحروقات والطاقات المتجددة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.

تهدف هذه المذكرة إلى تحليل العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمات المقدمة في مكتبة كلية المحروقات والطاقات المتجددة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة. تستعرض الدراسة واقع إدارة الموارد البشرية في المكتبة من حيث التخطيط للتوظيف، والتدريب والتطوير، وتقييم الأداء، والتحفيز، بالإضافة إلى تقييم جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.

وتستند الدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات ومقابلات مع موظفي المكتبة ومديرها، ويتم تحليل البيانات باستخدام البرامج الإحصائية.

توصلت الدراسة إلى أن إدارة الموارد البشرية في المكتبة بحاجة إلى تحسين، حيث توجد بعض التحديات التي تؤثر على جودة الخدمات المقدمة، مثل نقص التدريب، وغياب نظام فعال للتحفيز، وعدم وضوح بعض الإجراءات.

تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات لتحسين إدارة الموارد البشرية في المكتبة، بما في ذلك توفير دورات تدريبية للموظفين، وتطوير نظام تقييم الأداء، وتطبيق نظام فعال للتحفيز، وتعزيز التواصل بين إدارة المكتبة وقسم الموارد البشرية بالجامعة.

## الكلمات المفتاحية

إدارة الموارد البشرية - جودة الخدمات - المكتبات الجامعية - جامعة قاصدي مرباح ورقلة

## Abstract

- The Reality of Human Resource Management and its Role in Improving the Quality of University Library Services: A Case Study of the Library of the Faculty of Hydrocarbons and Renewable Energies at Qasdi Merbah University, Ouargla.

This thesis aims to analyze the relationship between human resource management and the quality of services provided at the library of the Faculty of Hydrocarbons and Renewable Energies at Qasdi Merbah University, Ouargla. The study examines the reality of human resource management in the library, including recruitment planning, training and development, performance evaluation, and motivation, as well as an assessment of the quality of services provided to users.

The study is based on a descriptive-analytical approach, collecting data through questionnaires and interviews with library staff and its director. Data analysis is carried out using statistical software.

The study found that the library's human resource management needs improvement, as there are challenges that affect the quality of services provided, such as a lack of training, an absence of an effective motivation system, and unclear procedures.

The study presents a set of recommendations for improving human resource management at the library, including providing training courses for staff, developing a performance evaluation system, implementing an effective motivation system, and strengthening communication between the library administration and the university's human resources department.

**Keywords:** Human Resource Management -Service Quality- University Libraries -University, Ouargla.

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول
60	جدول 01: خاص بالطلبة الذين يمثلون أفراد العينة والمستفيدين من خدمات المكتبة
62	جدول 02: جودة الخدمات
64	جدول 03: خدمات المكتبة
66	جدول 04: سلوك الموظفين
68	جدول 05: بيئة العمل
70	جدول 06: الاقتراحات

فهرس الأشكال

الصفحة	الشكل
63	الشكل 01: مدى ملائمة مصادر المعلومات
65	الشكل 02: مدى رضا الطلاب عن خدمات إعاره الكتب
67	الشكل 03: مدى فعالية تقديم المساعدة والإرشاد من قبل الموظفين
69	الشكل 04: مدى رضا الطلاب عن بيئة العمل

جدول المحتويات

الرقم	العنوان	الصفحة
	الشكر والعرفان	ا
	الاهداء	ب
	الملخص	ج
	قائمة الجداول	د
	قائمة الاشكال	هـ
	فهرس المحتويات	و
	المقدمة	ز
1-1	الإشكالية	1
2-1	التساؤلات الفرعية	1
3-1	فرضيات الدراسة	2
4-1	أهداف الدراسة	2
5-1	أهمية الدراسة	3
6-1	أسباب اختيار الموضوع	4

6	منهج البحث	7-1
7	أدوات جمع البيانات	8-1
8	خطوات تطبيق المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة	9-1
9	شرح المفاهيم والمصطلحات	10-1
11	الدراسات السابقة	11-1
13	خاتمة الفصل الأول	12-1
14	إدارة الموارد البشرية	1-2
14	تعريف إدارة الموارد البشرية	
15	وظائف إدارة الموارد البشرية	
16	أهمية إدارة الموارد البشرية في المكتبات الجامعية	
17	نماذج لإدارة الموارد البشرية	
18	جودة خدمات المكتبات	2-2
18	مفهوم جودة الخدمات	
19	أبعاد جودة الخدمات في المكتبات	
21	معايير جودة خدمات المكتبات الجامعية	



22	نماذج تقييم جودة خدمات المكتبات	
25	أهمية تقييم جودة خدمات المكتبات	
26	العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمات	3-2
26	تأثير إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمات	
27	دراسات سابقة عن العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمات	
28	المكتبة الجامعية	4-2
28	التعريف بالمكتبات الجامعية	
29	المكتبات الجامعية والبحث العلمي	
30	مهام ومتطلبات المكتبات الجامعية في مجال تطوير البحث العلمي	
32	وظائف وأهداف المكتبات الجامعية	
34	تحديات تواجه المكتبات الجامعية	
35	اتجاهات حديثة في تطوير المكتبات الجامعية	
36	التعريف بمكان الدراسة	1-3
36	إجراءات الدراسة الميدانية	2-3
36	حدود الدراسة ومجالاتها	

38	منهج الدراسة	
38	مجتمع الدراسة وعينتها	
39	عرض النتائج	3-3
39	نتائج المقابلات	
42	تفريغ نتائج الاستبيان	
47	مناقشة النتائج	4-3
48	الاستنتاجات	5-3
49	التوصيات	6-3
50	الخاتمة	
51	الملاحق	
51	محاوّر المقابلة	
53	استبيان رضا رواد مكتبة كلية المحروقات والطاقت المتجددة	

## المقدمة:

تُعتبر المكتبات الجامعية ركيزة أساسية في العملية التعليمية والبحثية، حيث تُوفر مصادر المعلومات والخدمات التي تُمكن الطلاب والباحثين والأساتذة من الوصول إلى المعرفة وتوسيع آفاقهم العلمية. ولكن لتحقيق هذا الدور بفعالية، يُصبح الاستثمار في العنصر البشري أمرًا حاسمًا، حيث إن إدارة الموارد البشرية بكفاءة تُساهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هذه المكتبات.

شهدت السنوات الأخيرة تزايدًا في الاهتمام بإدارة الموارد البشرية في مختلف المؤسسات، وأدركت هذه المؤسسات أهمية الاستثمار في العنصر البشري وتطويره لضمان نجاحها في تحقيق أهدافها الاستراتيجية. وتُبرز أهمية إدارة الموارد البشرية في المكتبات الجامعية من خلال تأثيرها المباشر على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، حيث يساهم توفير بيئة عمل محفزة وتطوير مهارات العاملين في تقديم خدمات ذات كفاءة وفعالية.

تهدف هذه المذكرة إلى تحليل واقع إدارة الموارد البشرية ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة في مكتبة كلية المحروقات والطاقات المتجددة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، وتُقدم إجابات للتساؤلات حول نقاط القوة والضعف في إدارة الموارد البشرية في هذه المكتبة، وكيف يؤثر نظام التوظيف والتدريب والتقييم والحوافز على أداء الموظفين، وما مدى رضا رواد المكتبة عن جودة الخدمات المقدمة. كما تُسعى المذكرة إلى تحليل العلاقة بين كفاءة إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمات المكتبية، وتقديم توصيات لتطوير إدارة الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات في المكتبة.

في مذكرتنا هذه سنسلط الضوء على الواقع الراهن لإدارة الموارد البشرية في المكتبة، ونناقش التحديات التي تُواجه عملية إدارة الموظفين، و تُقدم اقتراحات عملية لتحسين كفاءة إدارة الموارد البشرية وزيادة جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين من طلاب و أساتذة و باحثين.

ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، تم تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول:

الفصل الأول: الإطار المنهجي: يتضمن هذا الفصل عرضاً لمشكلة البحث والفرضيات وأهدافه وأهميته، بالإضافة إلى تحديد حدود الدراسة ومنهجيتها وأدوات جمع البيانات.

الفصل الثاني: الإطار النظري: يستعرض هذا الفصل المفاهيم النظرية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية وجودة الخدمات في المكتبات الجامعية، مع التركيز على واقع إدارة الموارد البشرية ودورها في تحسين جودة خدمات المكتبات الجامعية، كما يتطرق إلى دور ومهام المكتبات الجامعية والتحديات التي تواجهها.

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي: يقدم هذا الفصل تحليلاً لبيانات الدراسة الميدانية التي تم جمعها من خلال الاستبيانات والمقابلات، وقيم واقع إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمات في مكتبة كلية المحروقات والطاقات المتجددة، ويحلل العلاقة بينهما، ويختتم بتقديم توصيات لتطوير إدارة الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات.

من خلال هذه الخطة، تسعى الدراسة إلى تقديم فهم شامل واقع إدارة الموارد البشرية ودوره في تحسين جودة خدمات المكتبات الجامعية، والمساهمة في تطوير ممارسات إدارة الموارد البشرية في المكتبات الجامعية لتحقيق التميز في الخدمات المقدمة للمستخدمين.

# الفصل الأول

واقع إدارة الموارد البشرية ودورها في تحسين جودة خدمات المكتبات الجامعية دراسة حالة مكتبة كلية المحروقات والطاقات المتجددة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.

## 1-1 الإشكالية:

- إلى أي مدى تساهم إدارة الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في مكتبة كلية المحروقات والطاقات المتجددة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة ورضا المستخدمين عن هذه الخدمات؟

## 1-2 التساؤلات الفرعية:

- ما هي نقاط القوة والضعف في ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التوظيف والتدريب والتقييم والحوافز في المكتبة؟
- كيف يؤثر نظام التوظيف والتدريب والتقييم والحوافز على أداء الموظفين ورضا المستخدمين عن الخدمات؟
- ما مدى رضا رواد المكتبة عن جودة الخدمات المقدمة ومدى تأثيرها على رضاهم؟
- هل هناك علاقة إيجابية بين كفاءة إدارة الموارد البشرية ورضا المستخدمين عن الخدمات وجودة الخدمات المكتبية؟
- ما هي التوصيات العملية لتطوير إدارة الموارد البشرية في المكتبة لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين ورفع مستوى رضاهم؟

### 3-1 فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة طردية بين كفاءة إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمات المقدمة في مكتبة كلية المحروقات والطاقات المتجددة.

الفرضيات الفرعية:

- تؤثر عمليات التوظيف والتدريب والتقييم بشكل إيجابي على أداء موظفي المكتبة.
- يؤدي نظام الحوافز الفعال إلى رفع مستوى رضا الموظفين وتحسين إنتاجيتهم.
- تتوافق جودة الخدمات المقدمة في المكتبة مع معايير الجودة المعتمدة في المكتبات الجامعية.
- يؤدي تحسين إدارة الموارد البشرية إلى رفع مستوى رضا رواد المكتبة عن الخدمات المقدمة.

### 4-1 أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية، والتي تشمل:
- تحديد واقع إدارة الموارد البشرية في مكتبة كلية المحروقات والطاقات المتجددة: ويتضمن ذلك التعرف على السياسات والإجراءات المتبعة في إدارة الموارد البشرية، ومعايير اختيار وتعيين الموظفين، وبرامج التدريب والتطوير، وآليات تحفيز الموظفين، وطرق تقييم الأداء.
  - تقييم جودة خدمات المكتبة: وذلك من خلال تحليل الخدمات المقدمة للمستفيدين، وتقييم مدى توافر مصادر المعلومات وسهولة الوصول إليها، وقياس مستوى كفاءة وفعالية الخدمات، وتحديد مدى رضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة.

- تحليل العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمات: وذلك من خلال دراسة تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على كفاءة وفعالية الموظفين، وعلى مستوى رضاهم، وبالتالي على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- تقديم توصيات لتطوير إدارة الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات: بناءً على نتائج الدراسة، سيتم تقديم توصيات عملية لتطوير ممارسات إدارة الموارد البشرية في المكتبة، واقتراح آليات لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

## 5-1 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في عدة جوانب:

- المساهمة في سد الفجوة المعرفية: تعد الدراسات التي تتناول إدارة الموارد البشرية في المكتبات الجامعية العربية محدودة، وبالتالي تساهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة في هذا المجال.
- تقديم إطار مرجعي: يمكن أن تكون نتائج الدراسة بمثابة إطار مرجعي للمكتبات الجامعية الأخرى لتقييم ممارسات إدارة الموارد البشرية لديها، وتطويرها بما يتناسب مع احتياجاتها.
- تحسين جودة الخدمات: تساعد الدراسة في تحديد نقاط القوة والضعف في إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمات، وبالتالي المساهمة في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- رفع كفاءة الموظفين: تساهم التوصيات المقدمة في الدراسة في تطوير مهارات وكفاءات موظفي المكتبة، وتحسين أدائهم، وزيادة رضاهم الوظيفي.



- دعم عملية اتخاذ القرار: تقدم الدراسة معلومات قيمة لصناع القرار في المكتبة والجامعة لاتخاذ قرارات مدروسة فيما يتعلق بإدارة الموارد البشرية وتطوير الخدمات.
- باختصار، تسعى هذه الدراسة إلى المساهمة في تطوير وتحسين أداء المكتبات الجامعية من خلال التركيز على العنصر البشري ودوره في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

## 6-1 أسباب اختيار الموضوع:

يمكن تقسيم أسباب اختيار موضوع الدراسة إلى قسمين: أسباب موضوعية وأسباب ذاتية.

### أسباب موضوعية:

- أهمية المكتبات الجامعية: تلعب المكتبات الجامعية دورًا محوريًا في العملية التعليمية والبحثية، حيث توفر مصادر المعلومات والخدمات التي يحتاجها الطلاب والباحثون والأساتذة. وبالتالي، فإن دراسة العوامل التي تؤثر على كفاءة وفعالية هذه المكتبات، بما في ذلك إدارة الموارد البشرية، أمر ضروري.
- تزايد الاهتمام بإدارة الموارد البشرية: أصبحت إدارة الموارد البشرية من أهم المجالات التي تحظى باهتمام متزايد في مختلف المؤسسات، بما في ذلك المكتبات الجامعية، وذلك لما لها من تأثير مباشر على أداء المؤسسة وتحقيق أهدافها.
- الحاجة إلى تطوير المكتبات الجامعية: تواجه المكتبات الجامعية تحديات متعددة، وتحتاج إلى تطوير ممارساتها الإدارية، بما في ذلك إدارة الموارد البشرية، لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- توافر البيانات: توافر البيانات والمعلومات اللازمة لإجراء الدراسة في مكتبة كلية المحروقات والطاقات المتجددة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.

أسباب ذاتية:

- الاهتمام الشخصي بالمكتبات: بصفتي طالب في الجامعة الموقرة محمد خيضر وموظف بمكتبة كلية المحروقات والطاقات المتجددة وعلوم الأرض والكون بجامعة قاصدي مرباح ورقلة. لدي اهتمامي الشخصي بالمكتبات الجامعية، ورغبة في المساهمة في تطوير المكتبة الي اعمل بها وتحسين أدائها.
- الخبرة العملية: لدي تكوين وخبرة عملية وعلمية وان كانت متواضعة في مجال المكتبات الجامعية، وهو ما يوفر لي فهماً أعمق لمشكلة الدراسة ويساعدني في إجراء البحث بشكل فعال.
- الرغبة في التخصص: رغبتني الشخصية في التخصص في مجال إدارة المكتبات والمعلومات، والتركيز على جانب إدارة الموارد البشرية. انطلاقاً من ملاحظاتي الشخصية النابعة من خبرة 10 سنوات سواء في مكان العمل بكلية المحروقات ومن خلال تربصي الميداني بمكتبة كلية العلوم التطبيقية والمتعلقة بهذا العنصر الفعال.
- المساهمة في المجتمع: تقديم إسهامات علمية وعملية تفيد المجتمع الأكاديمي والمكتبات الجامعية الجزائرية بشكل عام والمكتبة التي اعمل بها بشكل خاص.

## 7-1 منهج البحث:

المنهج المُختار لهذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي.

مبررات اختيار المنهج الوصفي التحليلي:

طبيعة الدراسة: تهدف الدراسة إلى وصف واقع إدارة الموارد البشرية في مكتبة كلية المحروقات والطاقات المتجددة، وتقييم جودة الخدمات المقدمة، وتحليل العلاقة بينهما. وبالتالي، فإن المنهج الوصفي التحليلي هو الأنسب لتحقيق هذه الأهداف.

جمع البيانات الكمية والكيفية: يتيح المنهج الوصفي التحليلي استخدام أدوات جمع بيانات متنوعة، مثل الاستبيانات والمقابلات وتحليل الوثائق، مما يساعد في الحصول على بيانات كمية وكيفية، وتقديم فهم شامل للمشكلة.

تحليل البيانات: يتيح المنهج الوصفي التحليلي استخدام أدوات تحليل البيانات الإحصائية والوصفية، لتفسير النتائج واستخلاص الاستنتاجات والتوصيات.

ملاءمة المنهج لطبيعة موضوع الدراسة: يتناسب المنهج الوصفي التحليلي مع طبيعة موضوع الدراسة الذي يجمع بين الجوانب الإدارية والخدمية في المكتبات الجامعية.

## 8-1 أدوات جمع البيانات:

### • المقابلات:

- مع مسؤولي الأقسام: تركيز على تجربتهم مع إدارة الموارد البشرية في المكتبة، وتقييمهم لكفاءة الموظفين، وآلية تقديم الخدمات ورأيهم في رضا المستخدمين.

### • الملاحظة المباشرة:

- ملاحظة سلوك الموظفين وتفاعلهم مع المستخدمين وطريقة تقديم الخدمات.
- ملاحظة بيئة العمل وتأثيرها على رضا المستخدمين عن الخدمات.

### • استبيان لرواد المكتبة:

- يشمل أسئلة حول رضا المستخدمين عن جودة الخدمات المقدمة في المكتبة، سهولة الوصول إلى المعلومات، كفاءة الموظفين، والخدمات المُتاحة، ومدى رضا المستخدم عن سلوك الموظفين وبيئة العمل.

## 9-1 خطوات تطبيق المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة:

### جمع البيانات:

- الاستبيان: قمت بتوزيع استبيانات على مجموعة من الطلبة من مختلف التخصصات بالكلية لجمع بيانات حول رضا المستفيدين ورصد المؤشرات الإيجابية والسلبية التي تفيد في الوصول الى نتائج تخدم اهداف الدراسة.

**المقابلات:** قمت بإجراء مقابلات مع العاملين بالمكتبة والسيد عميد الكلية بصفته المسؤول الأول في الكلية ممثلاً عن الإدارة لمناقشة سياسة التوظيف. ورؤساء الأقسام في البيداغوجيا بصفته الممثل والمشرف عن كل ما يتعلق بالطلبة ولاتصالهم المباشر بهم ومعرفة متطلباتهم وذلك للحصول على معلومات تفصيلية عن السياسات والإجراءات المتبعة في إدارة الموارد البشرية ومناقشة ما يمكنه ان يساعدني في القيام بهذا البحث.

**تحليل الوثائق:** قمت بمراجعة وتحليل الوثائق المتعلقة بالمكتبة، مثل اللوائح والتقارير الصادرة عن المكتبة منذ نشأتها 2014، للحصول على معلومات عن الهيكل التنظيمي للمكتبة والوظائف التي تقوم بها والاهداف التي تطمح المكتبة لتحقيقها. ومعرفة المعوقات التي من شأنها إعاقة تحقيق هذه الأهداف.

**تحليل البيانات:** سأقوم بتحليل البيانات باستخدام البرامج الإحصائية المناسبة.

**تفسير النتائج:** سأعمل على تفسير نتائج التحليل في ضوء الإطار النظري للدراسة، لمعرفة واقع إدارة الموارد البشرية ودوره في تحسن جودة الخدمات بالمكتبة.

**استخلاص الاستنتاجات والتوصيات:** بناءً على نتائج التحليل، سأعمل على استخلاص

استنتاجات حول واقع إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمات ومدى رضا المستفيدين عن هذه الخدمات في المكتبة، وتقديم توصيات لتطوير وتحسين كليهما.

باختصار، يعتبر المنهج الوصفي التحليلي هو الأنسب لهذه الدراسة، حيث يتيح جمع وتحليل البيانات الكمية والكيفية، وتقديم فهم شامل لواقع إدارة الموارد البشرية ودوره في تحسين خدمات المكتبة الجامعية.

## 10-1 شرح المفاهيم والمصطلحات:

**إدارة الموارد البشرية:** هي مجموعة من العمليات والأنشطة التي تهدف إلى استقطاب وتطوير

وتحفيز واستبقاء الموارد البشرية المؤهلة في المنظمة، وتحقيق أقصى استفادة من قدراتهم

لتحقيق أهداف المنظمة. و في تعريف لعللي بلقاسم عربي هي مجموعة من البرامج والوظائف

والأنشطة المصممة لتعظيم كل من اهداف الفرد والمنظمة<sup>1</sup>

**جودة الخدمات:** هي مدى تلبية الخدمات المقدمة لاحتياجات وتوقعات المستفيدين، ومدى تح

قيقها لمعايير الجودة المعتمدة.

**المكتبات الجامعية:** هي مكتبات متخصصة تخدم مجتمع الجامعة من طلاب وأساتذة وباحثين،

وتوفر لهم المصادر المعلوماتية اللازمة للدراسة والبحث العلمي. يعرفها صبرايرة، خالد عبده

هي المكتبة تابعة لجامعة او كلية او مؤسسة علمية من مؤسسات التعليم العالي. تنظم وتدار

لمقابلة احتياجات المعلومات من قبل طلاب وأعضاء هيئة التدريس وغيرهم من العاملين في

المؤسسة<sup>2</sup>.

**معايير الجودة:** هي مجموعة من المواصفات والاشتراطات التي تحدد مستوى الجودة المطلوب

في الخدمات المقدمة<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> عربي بلقاسم، علي بلقاسم سلاطينة، تنمية الموارد البشرية. الجزائر: دار الهدى، 2002، ص.17.  
<sup>2</sup> صبرايرة، خالد عبده، الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات، عمان: دار الصفاء، 2009، ص.237.  
<sup>3</sup> ISO 9001: معيار دولي يحدد متطلبات نظام إدارة الجودة.

## 1-11 الدراسات السابقة:

## دراسات باللغة العربية:

- العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمات في المكتبات الجامعية الأردنية (دراسة ميدانية)، د. محمد الهياجنة، مجلة دراسات في المعلومات والمكتبات، العدد 1، المجلد 20، 2014، ص 1-25.

تتناول هذه الدراسة العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية (التوظيف، التدريب، التقييم، التحفيز) وجودة الخدمات المقدمة في المكتبات الجامعية الأردنية، وتستخدم المنهج الوصفي التحليلي وأدوات جمع البيانات الكمية والكيفية.

- أثر إدارة المعرفة على جودة خدمات المكتبات الجامعية في دولة الإمارات العربية المتحدة، د. عائشة الشامسي، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، العدد 150، 2017، ص 1-40.

تبحث هذه الدراسة في تأثير إدارة المعرفة على جودة خدمات المكتبات الجامعية في دولة الإمارات، وتستخدم المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب المسح الميداني.

- تأثير إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمات المكتبية: دراسة حالة مكتبة جامعة الملك سعود (دراسة ماجستير، جامعة الملك سعود، 2018). تبحث هذه الدراسة في

- تأثير سياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة الملك سعود، وتقدم توصيات لتطوير إدارة الموارد البشرية في المكتبة.
- دور إدارة الموارد البشرية في تحسين جودة خدمات المكتبات الجامعية في الجزائر (بحث منشور في مجلة دراسات الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2020). يبحث هذا البحث في أهمية إدارة الموارد البشرية في تحسين جودة خدمات المكتبات الجامعية الجزائرية، ويحلل التحديات التي تواجهها.
- أثر كفاءة العاملين على جودة الخدمات المكتبية: دراسة حالة مكتبات الجامعات المصرية (بحث منشور في مجلة المكتبات والمعلومات العربية، 2019). يركز هذا البحث على دور كفاءة العاملين وتخصصاتهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المكتبات الجامعية المصرية.
- تسيير الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية في ظل التشريع الجزائري: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة محمد خيضر بسكرة 2018-2019.

### باللغة الإنجليزية:

- The Impact of Human Resource Management on Library Service Quality: A Case Study of Academic Libraries in Malaysia (Journal of Librarianship and Information Science, 2022).

تدرس هذه الدراسة تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمات في المكتبات الجامعية الماليزية، وتحلل العلاقة بين رضا العاملين ورضا المستفيدين.



– Human Resource Development and Service Quality in Academic Libraries: A Study of Selected Universities in Nigeria (Library Philosophy and Practice, 2021).

يبحث هذا البحث في دور تطوير الموارد البشرية في تحسين جودة خدمات المكتبات الجامعية في نيجيريا، ويركز على أهمية التدريب والتطوير المهني.

– The Impact of Human Resource Management Practices on Library Service Quality: A Case Study of Academic Libraries in Ghana, Emmanuel W. Appiah, Library Management, Vol. 38 No. 4/5, 2017, pp. 270–286.

تدرس هذه الدراسة أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية (التوظيف، التدريب، التقييم، المكافآت) على جودة خدمات المكتبات الجامعية في غانا، وتستخدم المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب المسح الميداني.

– The Influence of Human Resource Management on the Performance of University Libraries in Uganda, Wilson E. Wakae and Constantine Nyamboga, Journal of Librarianship, Vol. 49 No. 2, 2017, pp. 177–191.

تبحث هذه الدراسة في تأثير إدارة الموارد البشرية (التخطيط، التوظيف، التدريب، التقييم) على أداء المكتبات الجامعية في أوغندا، وتستخدم المنهج الوصفي التحليلي وأدوات جمع البيانات الكمية والكيفية .

## 12-1 خاتمة الفصل الأول:

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل، اتضح لنا أن إدارة الموارد البشرية في مكتبة كلية المحروقات والطاقات المتجددة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة تمثل عنصراً أساسياً في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

تؤكد الدراسات السابقة على أهمية وجود ممارسات فعالة لإدارة الموارد البشرية لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية في المكتبات الجامعية.

ورغم تطبيق بعض الممارسات الجيدة في المكتبة محل الدراسة، إلا أن هناك حاجة إلى تطوير هذه الممارسات لتصبح أكثر فعالية ومواكبة للتغيرات الحديثة في مجال إدارة الموارد البشرية، خاصةً في مجال تطوير الموظفين وتحفيزهم.

يُعد هذا الفصل بمثابة مقدمة لدراسة أعمق للواقع الحالي لإدارة الموارد البشرية في المكتبة، و سيتم في الفصل الأخير تقديم تحليل دقيق لنتائج الدراسة الميدانية، والتي تتضمن تحليل البيانات المُجمعة من خلال المقابلات والاستبيانات، لتحديد نقاط القوة والضعف، و اقتراح توصيات عملية لتطوير إدارة الموارد البشرية في المكتبة وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

سيساهم ذلك في تحقيق أهداف الدراسة والتي تتمثل في تقديم إسهام علمي وميداني يُساعد في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المكتبة و رفع مستوى رضا المستفيدين من خدمات المكتبة.

# الفصل الثاني

## الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

بعد أن ألقينا الضوء في الفصل الأول على مشكلة البحث وأهميته وأهدافه، يُصبح من الضروري التعمق في الإطار النظري الذي سيُرشدنا في فهم الظاهرة المُدرسة وتقديم تحليل دقيق لواقع إدارة الموارد البشرية في المكتبات الجامعية.

يُركز هذا الفصل على تقديم مجموعة من المفاهيم و النظريات المُتعلقة بإدارة الموارد البشرية و جودة الخدمات في المكتبات الجامعية. سنسعى في هذا الفصل إلى تقديم فهم أعمق للعناصر الأساسية في إدارة الموارد البشرية في المكتبات الجامعية، و كيفية تأثيرها على جودة الخدمات المُقدمة للمُستفيدين.

سوف نُسلط الضوء على أهمية تطوير ممارسات إدارة الموارد البشرية في المكتبات الجامعية، و العلاقة الوثيقة بين جودة الخدمات و الكفاءة البشرية و المُستويات المُختلفة للتحفيز و التدريب. سوف نُناقش الإتجاهات الحديثة في تطوير المكتبات الجامعية، و دور التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمات و التغلب على تحديات العصر الحديث.

سوف يُساعدنا هذا الفصل في تحديد العوامل الأساسية التي تُؤثر على جودة الخدمات في المكتبات الجامعية، و يُتيح لنا تطوير خطة عملية للتحسين من مُستوى الخدمات و الرضا عنها من جانب المُستفيدين

## 1-2 إدارة الموارد البشرية:

## تعريف إدارة الموارد البشرية

لقد تعددت التعاريف والمفاهيم التي أعطيت الإدارة التنموية البشرية فيمكن أن تعرف أنها تلك الجزء من الوظيفة الإدارية المتعلقة بالعناصر البشرية داخل المنظمة وهي تلك الوظيفة في التنظيم التي تختص بإمداد المنظمة بالموارد البشرية اللازمة ويشمل ذلك التخطيط للاحتياجات من القوى العاملة والبحث عنها وتشغيلها والاستغناء عنها ... إذن هي جزء من الوظيفة الإدارية المتعلقة بالعنصر البشري داخل المنظمة<sup>1</sup>. أو أنها ذلك النشاط والذي يتم بموجبه الحصول على الأفراد بالكم والنوع والاختصاص المناسب ما يخدم أهداف المنظمة وبرغبتهم في البقاء لخدمتها ويجعلهم يبذلون أكبر قدر ممكن من طاقاتهم وجهودهم لإنجاحها وتحقيق أهدافها<sup>2</sup>. أو أنها فن اجتذاب العاملين واختيارهم وتعيينهم وتنمية قدراتهم وتطوير مهاراتهم وتهيئة الظروف التنظيمية الملائمة من حيث الكم والكيف لاستخراج أفضل ما فيهم من طاقات وتشجيعهم على بذل أكبر قدر ممكن من الجهد والعطاء<sup>3</sup>. وذكر حنفي بأنها الإدارة التي تبحث عن الأفراد وتخطيط الاحتياجات البشرية ثم تقوم بالاستقطاب والاختيار والتعيين والتدريب وتنمية المهارات وتضع هيكل أو نظام للأجور<sup>4</sup>. كما أنها الحصول على القوى العاملة المتخصصة وتنميتها والحفاظ عليها بطريقة تحقق للمنظمة أهدافها ووظائفها بأقصى كفاءة وبأقصى درجة من الاقتصادية<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> ربحي مصطفى عليان. دراسات في علم المكتبات والتوثيق والمعلومات، 2006، ص332.

<sup>2</sup> عمر عقيلي. إدارة الموارد البشرية. - عمان: مؤسسة زهران، 1991. - ص 12

<sup>3</sup> النمر، سعود محمد وآخرون. الإدارة العامة الأسس والوظائف. - الرياض مطابع الفرزدق، 1994- ص36

<sup>4</sup> حنفي عبد الغفار. إدارة الأفراد بالمنظمات مدخل وتلفي. - الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2000 - ص 18

<sup>5</sup> علي محمد ربابعة. إدارة الموارد البشرية تخصص نظم المعلومات الادارية - عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2003 ص 20

من خلال التعريفات السابقة يمكننا القول ان إدارة الموارد البشرية هي مجموعة من الممارسات والسياسات التي تهدف إلى إدارة وتنمية العنصر البشري في المنظمة، لتحقيق أهدافها الاستراتيجية. وتشمل هذه الممارسات والسياسات مجموعة من الوظائف الرئيسية، مثل التخطيط للتوظيف، والاختيار والتعيين، والتدريب والتطوير، وتقييم الأداء، والمكافآت والحوافز، وإدارة العلاقات مع الموظفين.

### وظائف إدارة الموارد البشرية

تخطيط الموارد البشرية: تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الموظفين، ووضع خطط للتوظيف والتدريب والتطوير لسد هذه الاحتياجات.

الاختيار والتعيين: جذب المرشحين المؤهلين للوظائف الشاغرة، واختيار الأنسب منهم وفقاً لمعايير محددة.

التدريب والتطوير: توفير برامج تدريبية وتطويرية للموظفين لتعزيز مهاراتهم ومعارفهم، وتحسين أدائهم الوظيفي.

تقييم الأداء: قياس أداء الموظفين بشكل دوري، وتحديد نقاط القوة والضعف، وتقديم التغذية الراجعة لتحسين الأداء.

المكافآت والحوافز: تقديم نظام عادل للمكافآت والحوافز للموظفين لتعزيز دافعيتهم وتحسين أدائهم.

إدارة العلاقات مع الموظفين: بناء علاقات إيجابية مع الموظفين، والتعامل مع شكاواهم ومقترحاتهم، وتحسين بيئة العمل.

### أهمية إدارة الموارد البشرية في المكتبات الجامعية

تُعد إدارة الموارد البشرية عاملاً حاسماً في نجاح المكتبات الجامعية، حيث تساهم في:

أهمية ادارة الموارد البشرية في المكتبات

الإهتمام بالأفراد باعتبارهم الموارد الرئيسية في المكتبة.

تعنى بتطوير مهارات الأفراد العاملين بالمكتبة.

تعنى بمشاكل الموظفين وتجد الحلول العسلية والناجعة لها.

تضع الخطط التدريبية المناسبة للعاملين<sup>6</sup>.

تشجيع العاملين على المشاركة في اتخاذ القرارات.

توفير شبكة اتصالات داخلية مفتوحة في جميع الاتجاهات.

تهيئة المناخ الوظيفي في مجال العمل بشكل يساعد الموظفين على تقديم طاقاتهم

ومهاراتهم في العمل<sup>7</sup>.

الاستخدام الامثل للعنصر البشري المتوفر في المكتبة، وعلى مدى كفاءة وخبرات هذا

<sup>6</sup> الكرخي، مجيد ادارة الموارد البشرية عمان: دار المنهل، 2014 م ص 26  
<sup>7</sup> الموسوي، سنان ادارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها، عمان: دار مجدلاوي، 2004م، ص 22

العنصر البشري وحماسته للعمل.

تعزيز القدرات التنظيمية وتمكين المنظمات من استقطاب وتأهيل الكفاءات اللازمة

والقادرة على مواكبة التحديات الحالية والمستقبلية.

تحقيق الكفاءة الانتاجية والربحية من خلال وضع الشخص المناسب في المكان المناسب

إذ لا توجد منظمة ناجحة دون ادارة الموارد البشرية.

تقييم أداء الموارد البشرية في العمل وتحفيزهم بطريقة ترغبهم البقاء فيها، وتجعلهم يبذلون

أكبر قدر ممكن من طاقاتهم وجهودهم لإنجاحها<sup>8</sup>.

### نماذج لإدارة الموارد البشرية

هناك العديد من النماذج لإدارة الموارد البشرية، منها:

نموذج الموارد البشرية التقليدي: يركز هذا النموذج على الجوانب الإدارية لإدارة الموارد البشرية،

مثل التوظيف والتدريب والتقييم.

نموذج الموارد البشرية الاستراتيجي: يربط هذا النموذج إدارة الموارد البشرية بالاستراتيجية العامة

للمنظمة، ويهدف إلى تحقيق التوافق بينهما.

<sup>8</sup> شاكر على هناء - إدارة الموارد والتنمية البشرية ومدى أهميتها في المكتبات المركزية الجامعية. مجلة: الأستاذ، ع 211، مج 2، 2014، ص 296



نموذج رأس المال البشري: ينظر هذا النموذج إلى الموظفين كأصول قيمة للمنظمة، ويهدف إلى استثمارها وتنميتها لتحقيق أقصى عائد.

باختصار، تُعد إدارة الموارد البشرية من أهم العوامل التي تؤثر على نجاح المكتبات الجامعية، حيث تساهم في تحسين جودة الخدمات، و زيادة كفاءة الموظفين، وتحقيق أهداف المكتبة.

## 2-2 جودة خدمات المكتبات:

### مفهوم جودة الخدمات

الجودة كلمة مشتقة من جاد جودة صار جيدا وهو ضد الرديء، جود الشيء أي حسنه وجعله جيدا<sup>9</sup>. والجودة كمصطلح ومرادفه (Qualité) هي كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية Qualités التي يقصد منها "طبيعة الشيء والشخص ودرجة صلاحه. وهي لا تعني الأفضل أو الأحسن دائما وإنما هي مفهوم نسبي يختلف النظر له باختلاف جهة الاستفادة منه سواء كان المستفيد، المصمم، المجتمع، المنظمة وغيرها<sup>10</sup>. حيث يحظى موضوع الجودة الآن باهتمام متزايد في كل المنظمات وفي كافة أنحاء العالم المتقدم والنامي منها على السواء بعد أن انتهت هذه المنظمات إلى أهمية تطوير وتحسين الجودة كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية التي بدأت في مواجهتها خاصة بعد ظهور التكتلات الاقتصادية والعولمة فضلا عن التطورات التكنولوجية المتلاحقة، والتغيرات الحاصلة في سلوك المستهلك الذي بدأ ينظر إلى الجودة كمعيار أساسي للتقييم واختيار ما يشبع حاجاته ورغباته من سلع وخدمات.

<sup>9</sup> فدار طاهر رجي. المدخل إلى إدارة الجودة الشاملة والايزو 9000. - دمشق: دار الحصاد، 1998، ص77.

<sup>10</sup> ابن منظور. لسان العرب ج2. - القاهرة: دار المعارف، 1984، ص72.

وساعد هذا الاهتمام إلى تباين واختلاف مفهوم الجودة فالجودة بحد ذاتها تعبير غامض إلى حد ما لأنها تتضمن دلالات تشير إلى المعايير والتميز على حد سواء فهي تعني من وجهة نظر البعض قدرة المنتج المطلوب تقديمه في شكل منتج نهائي لإشباع حاجات المستفيد. وقد عرفت الجودة كنوع من الثبات والكمال أحيانا ، أو هي مطابقة في حين آخر، والجودة هي تعبير عن درجة التألق والتميز، كما أنها تعني تحقيق أهداف ورغبات المستفيدين<sup>11</sup>

### أبعاد جودة الخدمات في المكتبات

هناك عدة أبعاد لجودة خدمات المكتبات، منها<sup>12</sup>:

- الاعتمادية :

تعني الاتساق في الأداء، وإنجاز الخدمة الموعدة بشكل دقيق يعتمد عليه

- الاستجابة :

وهي القدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة أو الطارئة للزبائن من خلال المرونة في إجراءات

وسائل تقديم الخدمة فمثلا ما هو مدى استعداد ورغبة المنظمة في تقديم المساعدة

للزبون ، أو حل مشاكله عاجلة تتطلب مساعدتها وتدخلها لتذليل هذه المشكلة

- الجدارة :

وتعكس مستوى الجدارة التي يتمتع به القائمون على تقديم الخدمة من حيث المهارة والقدرات

التحليلية والاستنتاجية والمعارف التي تمكنهم من أداء مهامهم بشكل أمثل ، وفي حالة التعامل

<sup>11</sup> الميخاوي، قاسم نايف. إدارة الجودة في الخدمات. - ليبيا: الشروق، 2006، 24-25.

<sup>12</sup> عيشاوي مصطفى، العربي بن علي الزهرة. جودة الخدمات بالمكتبة المركزية Ita جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم نموذجا. مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق. مستغانم. 2018 ص07.

مع مقدم خدمة ما لأول مرة ، فإن المستفيد غالباً ما يلجأ إلى معايير مثل الكفاءات العملية أو عضوية جمعيات معينة لتقييم جدارة مقدم الخدمة وجودة خدماته.

الوصول للخدمة :

لا تضمن هذا الخدمة الاتصال فحسب ولكن كل ما من شأنه إن ييسر من الوصول الى خدمة مثل ملائمة ساعات العمل وتوافر عدد كاف من منافذ الخدمة وملائمة موقع

المنظمة

- المصدقية :

وتعنى مدى الالتزام بالمواعيد التي تقدمها الإدارة لزبائن فيما يخص الخدمات المقدمة وتصرفاتها مما يترتب عليه ثقة متبادلة.

- الأمان :

ويعكس ذلك بالدرجة الأولى خلق المعاملات مع منظمة الخدمة من الشلال أو

المخاطرة

- الاتصال

أي وجود قنوات اتصال واضحة واجراءات النقل المعلومات من الزبائن إلى الإدارة حول الاقتراحات أو الاعتراضات المقدمة لإجراء التعديلات المطلوبة وإبلاغ الزبائن من

أساليب الإخفاق والتغير في خدمة المستفيد

- درجة فهم الخدمة للمستفيد:

وتعكس الجهد المبذول للتعرف على احتياجات الزبون وملائمة الخدمة في ضوء ذلك المعرفة كما يتضمن هذا الجانب توفر الاهتمام الشخصي بالديون وسهولة التعرف عليه مثلاً كم من الوقت والجهد يحتاج مقدم الخدمة لكي يفهم الزبون؟ هل يفهم مقدم الخدمة

المتطلبات الخاصة للزبون؟<sup>13</sup>

- الأشياء الملموسة:

غالباً ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل الزبون في سوء مظهر التسهيلات المادية (مثل المعدات والأجهزة والأفراد ووسائل الاتصال التابعة لمقدم الخدمة).

- الموثوقية: قدرة المكتبة على تقديم الخدمات بشكل موثوق ودقيق وفي الوقت المحدد.

الاستجابة: استعداد الموظفين لمساعدة المستفيدين والرد على استفساراتهم بشكل سريع وفعال.

الكفاءة: امتلاك الموظفين للمهارات والمعرفة اللازمة لتقديم الخدمات بشكل احترافي.

الملاءمة: توفير مصادر المعلومات والخدمات التي تلبي احتياجات وتوقعات المستفيدين.

- الوصول: سهولة الوصول إلى مصادر المعلومات والخدمات، سواءً بشكل مادي أو

إلكتروني.

<sup>13</sup> قاسم نايف علوان. ادارة الجودة الشاملة: مفاهيم عمليات وتطبيقات. عمان: دار الشروق. ص 94-95

- التواصل: توفير قنوات اتصال فعالة بين المكتبة والمستفيدين.

- المظهر: مظهر المكتبة ومرافقها، وتوفير بيئة مريحة وجاذبة للمستفيدين.

### معايير جودة خدمات المكتبات

لقد اهتمت العديد من المنظمات العالمية والجمعيات المهنية بقضية ضرورة إيجاد مؤشرات ومعايير تضمن التحسين المستمر في أداء المكتبات ومن ثم تحقيقها لعنصر الجودة ورضا المستفيدين عن خدماتها المقدمة لهم ومن بين هذه المواصفات نذكر:

- مواصفة إيزو ( 11620 ) التي جاءت شاملة وذات مجال واسع للتغطية بالنسبة للمكتبات ومرافق المعلومات. ولقد اهتمت هذه المواصفة بجميع أنواع المكتبات، حيث أنها تحتوي على وصف دقيق لكل مؤشر من المؤشرات المعتمدة، فهي القائم المشترك التي تلتقي فيه كل التجارب السابقة في مجال المواصفات الموحدة التي يمكن أن تنتهجها كل مكتبة بغض النظر عن الحواجز اللغوية والجغرافية. وأكدت مواصفة 11620 على إمكانية تطبيق ما ورد فيها من مؤشرات على مجموعات المكتبات في القواسم المشتركة كالأهداف، وسائل العمل، جميع الخدمات المقدمة... الخ. وهي تشمل على 29 مؤشرات تهتم بعدة مجالات<sup>14</sup>. وفق 116200 الخاصة بخدمات المكتبات والتي تخص:

- رضا المستفيد من الخدمات التي تقدمها المكتبة.

- عدد مرات التردد على المكتبة.

<sup>14</sup> بو عافية، السعيد. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة الأمير عبدالقادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات. رسالة ماجستير: علم المكتبات والتوثيق: قسنطينة: 2006. ص105.

- سرعة الوصول إلى المادة العلمية المطلوبة.
  - سرعة استرجاع المعلومات.
  - الإعارة سرعتها وعددها.
  - توفر الإعارة بين المكتبات.
  - الوقت المستغرق لتبادل الإعارة بين المكتبات.
  - خدمة المراجع
  - عدد مرات الرد على طلبات المستفيدين
  - توفر خدمة البحث الورقي.
  - توفر خدمة البحث الإلكتروني.
  - مدى استخدام الحاسوب والخدمات الفنية."
- المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة: تصدر في نوفمبر 2013 من طرف مجموعة من الخبراء في مجال المكتبات والعلوم الوثائقية من مختلف البلدان العربية، ويمكن القول أن المعيار الموحد للمكتبات العامة يعتبر كتجربة أولى في عالم التقييم لأداء المكتبات العربية والذي جاء في الوقت الذي تعاني منه المكتبات العمومية في العالم العربي من افتقار المعايير موحدة تأسى لإنشائها وإلى طريقة تسييرها مما يحول دون إرضاء احتياجات الرواد بالمكتبات العامة، ويحدد المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة الذي نشر من طرف الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، الذي يسعى من أجل تأسيس معيار عربي يخدم إنشاء وتطوير المكتبات

في العالم العربي أهم الخطوط الإرشادية والمبادئ التوجيهية التي تحدد الخدمات المناسبة في المكتبات العامة مستمدة من تجارب دول أخرى متطورة ومن المعايير التي سطرها الإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA واليونسكو. يحوي المعيار على مؤشرات مفيدة لعل من أهمها تذكر :التنظيم الإداري والمالي، موقع المكتبة، التأثيث والتجهيز سياسة بناء المجموعات أنظمة الإجراءات الفنية، معايير النظام الآلي، خدمات المعلومات ... الخ..

### نماذج تقييم جودة خدمات المكتبات

هناك عدة نماذج لتقييم جودة خدمات المكتبات، منها:

نموذج SERVQUAL: يقيس هذا النموذج الفجوة بين توقعات المستفيدين وإدراكهم الفعلي للخدمة، من خلال خمسة أبعاد:

مقياس الإدراكات والتوقعات في المكتبات ويرجع الفضل في تطوير واستخدام المقاييس الجودة الخدمات إلى باراشورمان وزملائه في : الدراسة، التي قاموا بإجرائها على جودة الخدمات باستخدام ردود فعل المستهلكين في متاجر التجزئة الذين و يتلقون هذه الخدمة. ويتكون هذا المقياس من خمسة ابعاد يضم كل منها بدوره عددا من العناصر أو المتغيرات، وفيما يأتي بيان بالأبعاد الخمسة والمتغيرات التي يحتوي عليها كل بعد من هذه الابعاد الخمسة للمقياس.

- الجوانب الملموسة : وتتضمن أربعة متغيرات تقيس توافر حداقة الشكل في التجهيزات المنظمة و أو المكتبة ولرؤية الجذابة للتسهيلات المادية، والمظهر الانيق لموظفيها، واخيرا جاذبية وتأثير و المواد المرتبطة بخدماتها. .

- الاعتمادية ويحتوى هذا البعد على خمسة متغيرات تقيس وفاء المكتبة والمنظمة التزاماتها بالمستفيدين، واهتمامها بحل مشاكلهم، وحرصها على تحرى الدقة في اداء الخدمة، والتزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت بتقديم الخدمة فيه للمستفيدين واخيرا احتفاظها بسجلات دقيقة من محتوياتها وخدماتها.
- الاستجابة: يتضمن هذا البعد أربعة متغيرات تقيس اهتمام المكتبة بإعلام زبائنها بوقت تأدية الخدمة وحرصها على ذلك، وحرص موظفيها على الاستجابة الفورية للمستفيدين والرغبة الدائمة للموظفين في معاونة الزبائن، وعدم انشغال موظفيها عن الاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين.
- السلامة الأمان: ويحتوى هذا البعد على أربعة متغيرات أساسية تقيس حرص موظف المكتبات على غرس الثقة في نفوس المستخدمين وشعور زائريها بالأمان في تعاملهم مع موظفيها وتعاملهم باستمرار بالياقة مع المستفيدين والمأمم بالمعرفة وحصولهم على التدريب اللازم ليتمكنوا من أداء أعمالهم والإجابة على اسئلة المستفيدين<sup>15</sup>.
- التعاطف: ويتضمن هذا البعد خمسة متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المكتبات بالمستفيدين اهتماما شخصيا، وتفهمهم لحاجات المستفيدين بالتحديد، وملائمة ساعات عمل هذه المكتبات لتتناسب كل الزائرين، وتوفير أماكن ملازمة لانتظار سيارات زائري هذه المكتبات واخيرا وجود برنامج تعليمي ممتاز ، كالمحاضرات والندوات في هذه المكتبة .

<sup>15</sup> رانية، زبعد، قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة جامعة: قسنطينة 3، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات والتوثيق، تخصص: تكنولوجيا جديدة في المؤسسات التوثيقه 2017/2016 من 17 - 18



وعلى الرغم من أن المقياس قد تم تطويره واستخدامه واختباره اصلا في مجال خدمات تجارية ،  
التجزئة. فقد تعددت وتنوعت استخداماته وتطبيقاته سواء في المنظمات الربحية والغير الربحية  
، امثال المكتبات و مراكز المعلومات.<sup>16</sup>

وفقا لهذه المقاييس توجد هناك خمسة فجوات تتلخص فيما يلي:

الفجوة = الخدمة المتوقعة = الخدمة الفعلية .

الفجوة الأولى: و تنتج عن اختلاف بين توقع المستفيدين للمستوى الخدمة وبين أدرك الإدارة  
لتوقعات المستفيدين، أي عجز الإدارة عن معرفه احتياجات ورغبات المستفيدين المتوقعة .  
الفجوة الثانية : وتنتج عن اختلاف بين المواصفات الخاصة بالخدمات المقدمة حقيقة وبين  
ادراكات الإدارة لتوقعات المستفيدين بمعنى أنه حتى ولو كانت حاجات المستفيدين متوقعة  
ورغباتهم معروفة للإدارة، فإنه لن يتم ترجمتها إلى مواصفات محددة في الخدمة المقدمة بسبب  
قيود تتعلق بالموارد المؤسسة أو التنظيم أو عدم قدرة الإدارة على تبني فلسفة الجودة.

الفجوة الثالثة: تظهر كون مواصفات الخدمة المقدمة حقيقية لا تتطابق مع ما ستدركه الإدارة  
ومواصفات، وقد يرجع ذلك إلى تدني في مستوى المهارات القائمين على أداء الخدمة والذي  
يرجع بدوره إلى ضعف القدرة والرغبة لدى هؤلاء العاملين.

الفجوة الرابعة: وتنتج عن خلل في مصداقية مؤسسة الخدمة، بمعنى أو الوعود التي تقدمها  
المؤسسة حول مستوى الخدمة، من خلال الاتصال بالمستفيدين تختلف عن مستوى الخدمة  
المقدمة ومواصفاتها بالفعل.<sup>17</sup>

<sup>16</sup> رانية زيغند نفس المرجع، ص 18

<sup>17</sup> صادق، مصطفى عبد العزيز ، قياس جودة خدمات المعلومة التي تقدمها مكتبة كلية الآداب مجلة الأستاذ مج ع 2010 من 371 - 372

### أهمية تقييم جودة خدمات المكتبات

يساعد تقييم جودة خدمات المكتبات في:

تحديد نقاط القوة والضعف في الخدمات المقدمة.

تحسين جودة الخدمات وتلبيتها لاحتياجات المستخدمين.

قياس مدى رضا المستخدمين عن الخدمات.

تحديد أولويات التطوير والتحسين.

تعزيز المساءلة والشفافية.

باختصار، تُعد جودة الخدمات من أهم العوامل التي تؤثر على نجاح المكتبات الجامعية، حيث تساهم في تحقيق رضا المستخدمين وتعزيز دور المكتبة في العملية التعليمية والبحثية.

### 3-2 العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمات:

تأثير إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمات

تؤثر إدارة الموارد البشرية بشكل مباشر على جودة الخدمات المقدمة في المكتبات الجامعية، حيث:

توفير الكفاءات اللازمة: تساهم ممارسات التوظيف والتدريب والتطوير في توفير الكفاءات والمهارات اللازمة لتقديم خدمات عالية الجودة. فعندما يكون الموظفون مؤهلين ومدربين بشكل جيد، يكونون أكثر قدرة على تقديم خدمات فعالة تلبي احتياجات المستفيدين.<sup>18</sup>

تحسين رضا الموظفين: تساهم الممارسات الفعالة لإدارة الموارد البشرية في تحسين رضا الموظفين عن عملهم، مما يؤثر إيجاباً على سلوكهم وأدائهم. فالموظفون الراضون يكونون أكثر التزاماً بعملهم، وأكثر استعداداً لتقديم خدمات متميزة للمستفيدين.<sup>19</sup>

تعزيز ثقافة الجودة: يمكن لإدارة الموارد البشرية أن تلعب دوراً مهماً في تعزيز ثقافة الجودة داخل المكتبة، من خلال تشجيع الموظفين على الالتزام بمعايير الجودة، وتوفير التدريب اللازم على مبادئ الجودة الشاملة.<sup>20</sup>

تحسين بيئة العمل: تساهم إدارة الموارد البشرية في تحسين بيئة العمل من خلال توفير بيئة عمل آمنة ومحفزة، والتعامل مع شكاوى الموظفين ومقترحاتهم، وتعزيز التواصل الفعال بين الإدارة والموظفين.

دراسات سابقة عن العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمات.

هناك العديد من الدراسات التي تناولت الموضوع في مجال المكتبات، ومنها:

<sup>18</sup> العتوم، محمد أمين عبد القادر، وآخرون. "جودة خدمات المكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلبة: دراسة ميدانية على طلبة جامعة اليرموك." مجلة دراسات (2016): 303-332.

<sup>19</sup> الهياجنة، محمد. "العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمات في المكتبات الجامعية الأردنية." مجلة دراسات في المعلومات والمكتبات 20.1 (2014): 1-25.

<sup>20</sup> Appiah, Emmanuel W. "The Impact of Human Resource Management Practices on Library Service Quality: A Case Study of Academic Libraries in Ghana." Library Management 38.4/5 (2017): 270-286.

دراسة الهياجنة (2014): أشارت هذه الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية (التوظيف، التدريب، التقييم، التحفيز) وجودة الخدمات المقدمة في المكتبات الجامعية الأردنية.

دراسة: (2017) Appiah أكدت هذه الدراسة أن ممارسات إدارة الموارد البشرية (التوظيف، التدريب، التقييم، المكافآت) لها تأثير إيجابي على جودة خدمات المكتبات الجامعية في غانا.

دراسة: (2017) Wakae and Nyamboga أوضحت هذه الدراسة أن إدارة الموارد البشرية (التخطيط، التوظيف، التدريب، التقييم) لها تأثير كبير على أداء المكتبات الجامعية في أوغندا.

باختصار، تؤكد الدراسات السابقة وجود علاقة وثيقة بين إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمات في المكتبات الجامعية، حيث تساهم الممارسات الفعالة لإدارة الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.

#### 4-2 المكتبة الجامعية:

##### التعريف بالمكتبات الجامعية :

المكتبات الجامعية هي تلك المؤسسة العلمية والثقافية التي تهدف إلى خدمة الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية وموظفي الجامعة وعموماً الباحثين وتشمل مكتبات الكليات والجامعات والمعاهد العليا والمكتبات الأخرى الملحقة بمؤسسة التعليم العالي.

هي بذلك تمثل أحد نماذج المكتبات الأكاديمية ووجودها قديم قدم تأسيس الجامعات نفسها وقد ظهرت في أنماط متعددة.

ويمكن تحديد الأنماط الآتية لتنظيم التشكيلات المكتبة الجامعية وهي:

- 1- مكتبة مركزية ومجموعة من المكتبات الفرعية.
  - 2- إدارة مركزية تشرف على مجموعة من المكتبات الفرعية.
  - 3- المكتبات التي تخدم طلبة المرحلة الجامعية الأولى ( الأقسام التحضيرية) والمكتبات التي تخدم طلبة الدراسات ما بعد التدرج وأغراض البحث بوجه عام.
- ومهما كانت طبيعة ونوعية أنماط التشكيلات لهذا النوع من المكتبات فإن هناك بعض السمات التي تتميز بها المكتبة الجامعية هي:
- 1- ضخامة حجم المجموعات المكتبية: هناك بعض المكتبات الجامعية التي تخطت المليون مجلد وهي تأتي بعد المكتبة الجامعية وأحياناً تفوقها.
  - 2- تنوع مصادر المعلومات التي تقتنيها بين مصادر تقليدية والإلكترونية.
  - 3- تعدد الموضوعات: فالمكتبة المركزية تقتني مصادر معلومات في مختلف موضوعات المعرفة البشرية ومكتبات الكليات والمعاهد تضم المصادر المختلفة وفقاً لتخصصات تلك الكليات والمعاهد.
  - 4- تنوع أغراض الاستخدام<sup>21</sup>
- المكتبات الجامعية والبحث العلمي:**

تؤدي المكتبات دور بارز في النهوض بالحركة الفكرية والثقافية وتعزيز البحث العلمي من خلال ما تقدمه من خدمات وبرامج وأنشطة مكتبية لجمهورها المتمثل بالطلبة والهيئة التدريسية وموظفي الجامعة معتمدة في ذلك على خبرات وإمكانات أنشطة مكتبية لجمهورها المتمثل بالطلبة والهيئة التدريسية وموظفي الجامعة معتمدة في ذلك على خبرات وإمكانات القوى العاملة

<sup>21</sup> المالكي، مجبل لازم. اتجاهات حديثة في مجال علوم المكتبات والمعلومات. عمان: مؤسسة الورق، 2001. ص. 308

المؤهلة وكمية ونوعية مصادر المعلومات التي تضمها الوسائل الإعلامية التي تستخدمها خدمة لأغراض الجامعة وجمهور المستفيدين.

. وفي ظل ثورة المعلومات أو الانفجار المعرفي الذي يشهده العالم المعاصر والمتمثل بتدفق المعلومات وتزايد حجم المنشورات الثقافية بمختلف اللغات أصبحت المكتبات الجامعية غير قادرة على تلبية حاجات الباحثين والعلماء من المعلومات فكان إن ظهرت الحاجة إلى تطويرها لتصبح مراكز المعلومات تهتم بعمليات جمع واختيار وتحليل واسترجاع المعلومات وفقاً لاحتياجات ومتطلبات الباحثين والدارسين ولا يمكن النهوض بمثل هذه المهمة وتحقيق حالة التقدم خاصة في الدول النامية ما لم تتوفر المكتبات المتطورة بخدماتها ومعلوماتها. وبذلك فإن المعلومات تعد جوهرية لأي مجهود بحثي ناجح ليس لغرض تجنب التكرار في الجهود فحسب بل لخلق أفكار خصبة لبحوث لاحقة.

ويمكن أن نرسم صورة للعلاقة بين المكتبات الجامعية والبحث العلمي من خلال الآتي:

1- لا يمكن لأي باحث أن يبدأ من الصفر وإنما لابد له أن يبني بحثه على إنجازات الآخرين الذين سبقوه في هذا المضمار ولا يمكن لعملية البناء أن تتم دون الرجوع إلى خزين المعلومات والذي لا يمكن الوصول إليه إلا بوجود مكتبات تعنى بخزنه وتنظيمه وبنه للمستفيدين.

2- إن البحث العلمي يحتاج إلى معلومات وينتج معلومات جديدة وفي هذا يتوجب وجود مؤسسة تعنى بتوفير المعلومات التي يحتاجها الباحث لغرض الاستفادة منها في البحوث المستقبلية.

3- إن تحول الدول إلى مرتبة التقدم يعتمد على درجة توافر المكتبات ونوعية المعلومات والخدمات التي تسهل إيصال المعلومات إلى من يحتاجها.

4- إن الخدمات المكتبية تجنبنا التكرار في إجراء البحوث كما أنها قد تخلق لدينا أفكار جديدة

باتجاه بحوث أخرى.

5- إن الاهتمام بخدمات وإدارة المعلومات يؤثر تأثير كبير على إنتاجية الفرق البحثية.

6- إن المكتبات هي المراكز التي تقوم ببيت نتائج البحوث إلى الجهات التي يمكنها الاستفادة من تلك وفي هذا تبرير لإجراء تلك البحوث وبعبءه فإن تلك النتائج ستكون مجرد حبر على ورق ومن هنا نستطيع القول إن للمكتبة وظيفة اتصالية بمعنى تسلّم «نتائج البحوث» وإرسالها إلى المستفيدين مباشر<sup>22</sup>.

**مهام ومتطلبات المكتبات الجامعية في مجال تطوير البحث العلمي وتلبية احتياجات الباحثين والدارسين.**

يمكن تبين مهام ومتطلبات المكتبات الجامعية في مجال تنشيط البحث العلمي وتقديم خدمات وبرامج فعالة تلبي حاجات الباحثين والدارسين من خلال الآتي:

1- ضرورة توجه هذه المكتبات لمواجهة الانفجار المعرفي وتحقيق عنصر السيطرة على المعلومات من خلال التعاون بين المكتبات الجامعية:

سواء بين المكتبات المركزية ومكتبات الكليات في الجامعة الواحدة أو بين المكتبات الجامعية على المستوى القطري أو القومي أو العالمي من خلال ربط المكتبات والجامعات ببنوك المعلومات وشبكات المعلومات العالمية والإفادة من أساليب الفهرسة التعاونية والأعمال والبيولوجرافية والخدمات الأخرى التي توفرها بعض النظم التعاونية مثل مركز المكتبات المحسوبة على الخط المباشر (OCLC) في الولايات المتحدة الأمريكية ومجموعة مكتبات البحث (RLG) وهي من أصغر شبكات المعلومات في الولايات المتحدة في عدد الأعضاء لكنها أكثر فاعلية<sup>23</sup>.

<sup>22</sup> قاسم، حشمت. مصادر المعلومات: دراسة مشكلات توفيرها بالمكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: مكتبة غريب، 1979. ص. 9.  
<sup>23</sup> خليفة، شعبان عبد العزيز. أوراق الربيع في المكتبات والمعلومات. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1983. ص. 128.

2- اقتناء مجموعة غنية ومتكاملة من مصادر المعلومات المختلفة: التي تخدم الأغراض التعليمية والدراسات العليا سواء كانت هذه لمصادر تقليدية كالكتب والمراجع والدوريات والتقارير العلمية وغيرها أو مصادر الكترونية متطورة مثل البحث الآلي (On- line) وتقنية الأقراص المتراصة (CD- ROM) التي أصبحت منافساً قوياً للبحث المباشر وتمثل المكتبات الجامعية في الوقت الحاضر أكبر مستخدم لهذه الأقراص فقد أظهرت بعض الدراسات أن 80% من مستخدمي هذه التقنية في جميع أنحاء العالم هم المستفيدون من خدمات المكتبة الجامعية فضلاً عن توفير نظم استرجاع النصوص والأوعية القائمة أو المترابطة مثل (Hypertext) و (Hypermedia) والوسائط أو الأوعية المتعددة (Multi - media).

وفي مجال بناء هذه المجموعات المكتبية يكون من الضروري وضع سياسة واضحة مكتوبة تأخذ في الحسبان أنواع مصادر المعلومات وما يتعلق منها بالحدثة والتقنية المستمرة ولابد لإدارة المكتبة التوجه إلى إجراء دراسات تقييمية منظمة ودقيقة لهذه المجموعات لتحديد نواحي القوة والضعف فيها وتحديد مستوى التغطية فيها وأن تلبي احتياجات المستخدمين والأهداف الخاصة بالمكتبة والجامعة.<sup>24</sup>

3- العمل على تنظيم مجموعات هذه المكتبة من خلال إجراء الفهرسة والتصنيف وإعداد الفهارس والكشافات وعمل المستخلصات والبيبليوغرافيات التي تسهل مهمة الوصول إليها والإفادة منها لأن عدم قدرة المكتبة على إعداد وتنظيم مجموعاتها وفق النظم والأساليب المتطورة يؤدي إلى تقليل استخدامها وتقليص فرص الاستفادة منها في إجراءات البحوث والدراسات العليا في الجامعة.

<sup>24</sup> السامرائي، إيمان فاضل. الأوعية المتعددة وتطور الأمراض منذ عام 1992: المجلة العربية للمعلومات مج15، ع1، 1994. ص. 89- 90



- 4- الاهتمام بالإشراف على إعداد برامج يسهم بشكل فعال بنشر الرسائل الجامعية القيمة وإصدار الدواوين المتخصصة.
- 5- العمل على حوسبة المكتبات الجامعية. وإعطاء ذلك الأولوية في خط الجامعات وإدخال تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة لإنشاء شبكات المكتبات الجامعية.
- أما العوامل التي أدت إلى استخدام هذه التقنيات في مختلف أنواع المكتبات ومنها المكتبات الجامعية فهي:<sup>25</sup>
1. الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري كما ونوعاً أدى إلى خلق ما يسمى الانفجار المعلوماتي.
  2. تغيير المدى الزمني أو قصر المدة الواقعة بين لحظة ظهور إنجاز علمي جديد وبين لحظة ظهور إنجاز علمي آخر.
  3. تغيير طبيعة الحاجة إلى المعلومات.
  4. تزايد الطلب على المعلومات ذات الصبغة العالمية نتيجة لازدياد عمليات التبادل الاقتصادي والثقافي والاجتماعي.
  5. حاجة الإنسان في الحصول على معلومات مشتتة أو موزعة على عدد من البقع الجغرافية وفي أماكن متفرقة وعجز الوسائل التقليدية عن تلبية هذه الاحتياجات.
  - 6- تحقيق التعاون الإيجابي بين أمين المكتبة الجامعية وأعضاء الهيئة التدريسية.
  - 7- توفير الموقع والمبنى المناسب لإجراءات البحث العلمي وتقديم التسهيلات للدارسين والباحثين.
  - 8- تقديم خدمات معلومات جديدة ومتطورة مثل الإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات

<sup>25</sup> جرجس، جاسم محمد. بنوك المعلومات -. بغداد: وزارة الثقافة والإعلان، 1989. ص. 21 - 22

وإعداد والبيبلوغرافيات والمستخلصات والكشافات والاهتمام بتعزيز الخدمات الإعلامية مثل برامج خدمات المكتبات الجامعية وكسب جمهور المستفيدين.<sup>26</sup>

9- إعداد وتدريب المكتبيين لكي يكونوا على درجة عالية من المهارة والتخصص.

وقد تغيرت النظرة إلى المكتبي وتغيرت مهامه ووظائفه وأصبح قادراً على التحكم بالمعلومات و تنامي تقدير المجتمع لهذا المتخصص الذي أصبح يطلق عليه (أخصائي المعلومات).

10- تعليم الطلبة والباحثين كيفية استخدام المكتبة

لتنمية قدراتهم ورفع كفاءتهم في الحصول على المعلومات وتقصي الحقائق وكذلك التركيز على خدمات الإرشاد والتوجيه وكيفية استخدام كتب المراجع وبحث النتائج الفكري.

11- إنشاء قواعد بيانات محلية لأبرز النشاطات والإسهامات العلمية للباحثين وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة. فعلى سبيل المثال يمكن إنشاء قواعد بيانات خاصة بالرسائل العلمية التي تجيزها الجامعات وكلياتها المختلفة وقاعدة بيانات البحوث الجارية وقاعدة بيانات المخطوطات والكتب النادرة.<sup>27</sup>

### وظائف وأهداف المكتبات الجامعية:

تعتبر المكتبة الجامعية القلب النابض بالنسبة للجامعة وإذا كان التعليم والبحث هما من أهداف الجامعة فإن المكتبة هي المحور التعليمي والبحث بالجامعة ويناط بالمكتبة الجامعية العديد من الأمور والمسؤوليات التي ترتبط بخدمات المكتبات الجامعية في إطار تقديم خدماتها للطلبة والدارسين والباحثين وذلك قبل مرحلة التخرج الأولى وفيما بعد التخرج في مرحلة الدراسات العليا

<sup>26</sup> الوردي، زكي حسن. الاتصالات. البصرة: جامعة البصرة، 1990. ص. 202.

<sup>27</sup> عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات والمعلومات: دراسات في الإعداد المهني والبيبلوغرافية والمعلومات - ط3. القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، 1998. ص. 49.

وكذلك تقديم خدمات البحث للهيئات التدريسية ولا تقتصر مهمتها على تلك الخدمات فقط وإنما تمتد لتخدم الأمة كلها وتعد المكتبات الجامعية الكبيرة مكتبات قومية بالفعل وأي شيء يصيب تلك المكتبات يعد خسارة كبيرة فادحة.

كما أن المكتبة الجامعية بحكم اقتنائها للإنتاج الفكري العالمي الهام في كل المجالات وبحكم نهاياتها المفتوحة ووظيفتها في العملية التعليمية وكذلك في الحفاظ على تقدم الفكر يصدق عليها ما قاله شوبتهار (أنها الذاكرة الوحيدة المؤكدة المستمرة للفكر الإنساني أي أنها ذاكرة البشرية التي تربط بين الماضي والحاضر بجسر من الاستمرار).

وتستمد المكتبة الجامعية طبيعتها وأهدافها من الجامعة نفسها ويجب أن تحرص على ذلك فهي جزء لا يتجزأ من الجامعة وهكذا تنبثق أهداف المكتبة الجامعية من الأهداف العامة للجامعة التي تخدمها وهنا نشير إلى دور المكتبة في تحقيق أهداف الجامعة وتؤدي الوظائف التالية حتى تتماشى مع أهداف الجامعة في التعليم والبحث .

### دور ومهام المكتبة الجامعية:

والتي عرضها د. محمد فتحي عبد الهادي. وتتلخص بـ:

- 1- تجميع المواد المكتبية اللازمة لتلبية احتياجات المناهج الدراسية والبحث العلمي.
- 2- التزود بهيئة كافية من العاملين.
- 3- تنظيم المواد بغرض الاستخدام الفعال لها من جانب الرواد.
- 4- تدبير المكان الملائم والتجهيزات الكافية والملائمة.
- 5- تكامل المكتبة مع المصادر المكتبية لمجتمعها ودولتها والعالم كل.
- 6- تكامل المكتبة مع السياسة الإدارية والتعليمية للجامعة.
- 7- تدبير الميزانية الكافية.

8- سياسة علمية لإدارة المكتبة.

وأخيراً للجامعة رسالة سامية وأهداف تسعى إلى تحقيقها وإنها في سبيل تحقيق أهدافها تعتمد على عدة أجهزة تعتبر المكتبة من أهم هذه الأجهزة الأكاديمية والتي لها وظائف وبرامج تستمد من أهداف الجامعة التي تقوم لخدمتها.<sup>28</sup>

### أهداف المكتبة الجامعية:

يمكن عرضها في ما يلي:

- 1- خدمة المناهج التعليمية. على الرغم من أن الجامعة تضم أجهزة كثيرة وجدت لتخدم الأغراض التعليمية إلا أنه ليس هناك جهاز أكثر ارتباطاً بالبرامج الأكاديمية مثل المكتبة.
- 2- مساعدة الطلاب على تحضير أبحاثهم وكتابة رسائلهم وحلقات البحث التي يكفلون بها في جميع الموضوعات. أي عليها أن تقدم للطالب ما يلزم من رصيدها الفكري والثقافي.
- 3- مساعدة هيئة التدريس في إعداد بحوثهم ومحاضراتهم التي يلقونها على طلابهم في جميع موضوعات المعرفة البشرية.
- 4- تقديم المعلومات للأساتذة والطلاب والباحثين التي تتعلق بالأبحاث المبتكرة التي تغني المعرفة البشرية وتنميتها وتشكل مساهمة جديدة في الاختصاص.
- 5- المكتبة الجامعية مركز كبير ومهم من مراكز نشر وتوزيع الأبحاث التي يقوم بها الأساتذة والطلاب والباحثين.
- 6- المكتبة الجامعية مركز لتبادل المعلومات والخدمات المكتبية مع جميع مكاتب البحث في

<sup>28</sup> عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات والمعلومات: دراسات في الإعداد المهني والبيبلوغرافية والمعلومات - ط3. القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، 1998. ص. 158 - 162

العالم.

- 7- المكتبة الجامعية مركز لنقل التراث العالمي من وإلى اللغة المحلية.
- 8- المكتبة الجامعية مركز لتدريب العاملين في حقل المكتبات من غير المتخصصين.
- 9- على المكتبة الجامعية أن تعد البرامج التدريبية للطلاب.
- 10- المكتبة الجامعية مركز إشعاع ومصدر من مصادر تطوير علم المكتبات نفسه.

### تحديات تواجه المكتبات الجامعية

تواجه المكتبات الجامعية العديد من التحديات، منها:

التطور التكنولوجي السريع: يتطلب التطور التكنولوجي السريع من المكتبات الجامعية مواكبة أحدث التقنيات لتوفير مصادر المعلومات والخدمات بشكل فعال.

تزايد حجم المعلومات: يتزايد حجم المعلومات بشكل كبير، مما يجعل من الصعب على المكتبات الجامعية توفير جميع المصادر التي يحتاجها المستفيدون.

تغير احتياجات المستفيدين: تتغير احتياجات المستفيدين بشكل مستمر، مما يتطلب من المكتبات الجامعية تطوير خدماتها لتلبية هذه الاحتياجات.

محدودية الموارد: تواجه المكتبات الجامعية تحديات في توفير الموارد المالية والبشرية اللازمة لتطوير خدماتها.

تنوع المصادر وتشنتها على اوعية مختلفة والحاجة الى أدوات تكشف واسترجاع ملائمة لهذه الخصوصيات.<sup>29</sup>

#### 2.14. اتجاهات حديثة في تطوير المكتبات الجامعية

هناك العديد من الاتجاهات الحديثة في تطوير المكتبات الجامعية، منها:

التحول الرقمي: تحويل مصادر المعلومات والخدمات إلى الصيغة الرقمية، وتوفيرها عبر الإنترنت.

المكتبات المفتوحة: توفير مصادر المعلومات والخدمات بشكل مفتوح للجميع.

التعلم مدى الحياة: توفير برامج وخدمات تدعم التعلم مدى الحياة.

التعاون والشراكات: التعاون مع المكتبات الأخرى والمؤسسات التعليمية والبحثية لتوفير مصادر المعلومات والخدمات بشكل مشترك.

باختصار، تلعب المكتبات الجامعية دورًا حيويًا في دعم العملية التعليمية والبحثية، وتواجه العديد من التحديات، وتحتاج إلى مواكبة التطورات الحديثة لتلبية احتياجات المستخدمين.

<sup>29</sup> قدورة، وحيد. الاتصال العلمي والوصول الحر الى المعلومات العلمية: الباحثون والمكتبات الجامعية العربية. تونس: المنظمة العربية والثقافية والعلوم. 2006. ص231.

# الفصل الثالث

**1-3 التعريف بمكان الدراسة :**

أنشئت أول نواة لجامعة قاصدي مرباح ورقلة في سبتمبر 1987 وعرفت تحولات عديدة ومتسارعة في هيكلتها التنظيمية والبيداغوجية فمن مدرسة عليا للأساتذة سنة 1987 إلى مركز جامعي سنة 1997 ثم إلى جامعة قاصدي مرباح في جويلية 2001

تتقسم جامعة قاصدي مرباح ورقلة من ثلاث اقطاب جامعية رئيسية تشكل العمارة الأساسية للجامعة، و تتكون جامعة قاصدي مرباح ورقلة حاليا من 10 كليات ومعهدين ولكل منها عدة إدارات وفقا لنصوص المعمول بها ولا سيما المرسوم التنفيذي رقم 13-100 المؤرخ في مارس 2013 والمكمل للمرسوم التنفيذي رقم 01-210 الصادر في 23 جويلية 2001 بإنشاء جامعة ورقلة

**الكليات والمعاهد المكونة لجامعة قاصدي مرباح ورقلة**

- كلية الرياضيات والعلوم المادة
- كلية الطب
- كلية علوم الطبيعة والحياة
- كلية العلوم التطبيقية
- كلية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال
- كلية المحروقات والطاقات المتجددة وعلوم الأرض والكون
- كلية الآداب واللغات
- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
- كلية الحقوق والعلوم الإنسانية
- معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية
- المعهد التكنولوجي

### 2-3 إجراءات الدراسة الميدانية

يعتبر القسم الميداني للبحوث العلمية دعامة رئيسية في مسار البحث الرصين، فهو بمثابة الإسقاط العلمي للخلفية النظرية على الواقع المشمول بالدراسة، وهذا من خلال ما يمكن التوصل إليه من نتائج ذات قيمة علمية وعملية، تعكس وتفسر هذا الواقع عن طريق إتباع منهج ملائم للظاهرة المدروسة، يفضي لجمع البيانات الدقيقة باعتماد وتبني أنسب الأدوات والأساليب المنهجية.

#### حدود الدراسة ومجالاتها

كل دراسة ميدانية تتوفر على مجالات وحدود معينة توضح المعالم الأساسية لها وتتمثل هذه الحدود في الحدود الجغرافية (المكانية)، الحدود البشرية والحدود الزمنية باعتبارها العناصر الأساسية التي تكفل التحكم الجيد في موضوع الدراسة وفيما يلي توضيح لكل واحدة منها:

**الحدود البشرية:** تتجلى الحدود البشرية في مجموعة المبحوثين الذين ستطبق عليهم أداة البحث داخل المجال المكاني، وتشمل عينة الدراسة على العاملين بمكتبة كلية المحروقات والطاقات المتجددة وعلوم الأرض والكون بجامعة قاصدي مرباح ورقلة والبالغ عددهم 06 عمال. و04 رؤساء اقسام. اضافة الى مجموعة من الطلبة والبالغ عددهم 30 طالبا من مختلف التخصصات في الكلية.

**الحدود المكانية:** تتضح الحدود الجغرافية للدراسة من خلال عنوان المذكرة وهي مكتبات كليات جامعة قاصدي مرباح ورقلة

**الحدود الزمنية:**

تتمثل في الوقت الذي استغرقته الدراسة بشقيها النظري والميداني، بدءاً بالضبط النهائي لموضوع الدراسة، ومن ثم إجراء سلسلة زيارات الميدانية لميدان الدراسة، وتوزيع أداة الاستبانة على المبحوثين وانتهاءً بتفريع البيانات تحليلها وصياغة النتائج المتوصل إليها والتوصيات التي خرجنا بها من الدراسة، وقد امتدت هذه الدراسة من شهر مارس 2024 إلى نهاية شهر ماي 2024

**منهج الدراسة:**

المنهج هو مجموعة من الإجراءات المتبعة في دراسة الظاهرة ومشكلة البحث لاستكشاف الحقائق المرتبطة بها والإجابة على الأسئلة التي أثارها مشكلة الدراسة وكذلك الأساليب المتبعة لأجل تحقيق الفروض التي صممت، ويختلف المنهج من دراسة إلى أخرى حسب المشكلة المطروحة والموضوع محل الدراسة.

ومن خلال دراستنا اعتمدنا على المنهج الوصفي المعتمد على تجميع البيانات عن الظاهرة المدروسة وتحليلها وقد وقع اختياري على هذا المنهج باعتباره أكثر مناهج البحث ملائمة لموضوع الدراسة حيث اسعى من خلاله إلى الوقوف على واقع الموارد البشرية بمكتبة كلية المحروقات جامعة ورقلة من خلال معرفة طبيعة الخدمات التي تقدمها هذه المكتبة، وكذا تشخيص أهم التحديات المتعلقة بجودة هذه الخدمات.

**مجتمع الدراسة وعينها**

بما أن هذه الدراسة تهدف إلى التعرف على واقع الموارد البشرية ودوره في تحسين جودة الخدمات بالمكتبة الجامعية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة وطبيعة الخدمات التي تقدمها المكتبة التي تشغل هذا العنصر؛ هذا ما فرض علينا أن يكون المجتمع الأصلي مكوناً من العمال بهذه المكتبة ونظراً لأن المكتبة المركزية التي يمكن أن تكون فضاء جيد للدراسة تم حلها وتوزيع مهامها على مكاتب

الكليات بالجامعة. اكتفيت بمكتبة كلية المحروقات والطاقات المتجددة وعلوم الأرض والكون كعينة باعتبارها جزء لا يتجزء من منظومة المكتبات بالجامعة والبالغة عددها 12 مكتبة ؛ و وبما أن العينة هي نموذج يشمل جانبا من جوانب المجتمع الأصلي فطبيعة الموضوع المبحوث تستدعي أن تكون عينة الدراسة مكونة من العمال بالمكتبات والبالغ عددهم 06 عمال ، وعينة من الطلبة الذين يمثلون المجتمع المستفيد. وهي **عينة عمدية** مقصودة تتميز بكون أفرادها معروفون مسبقا، وكذا سماتهم محددة وتم اختيارهم وفقا لمواصفات معينة تخدم البحث.

### 3-3 عرض النتائج:

#### نتائج المقابلات:

#### المحور الأول: واقع إدارة الموارد البشرية

العنصر	النتيجة	التعليق
هيكل تنظيمي واضح لإدارة الموارد البشرية	موجود لكنه بحاجة لمزيد من التوضيح	يلاحظ وجود هيكل تنظيمي ، إلا أنه غير واضح بالقدر الكافي ، مما يُسبب بعض اللبس حول توزيع المهام والمسؤوليات بين الموظفين
توزيع المهام والمسؤوليات	مقبول عموماً، لكن هناك بعض التداخل في بعض الأحيان	توزيع المهام والمسؤوليات مُناسب في معظم الأحيان ، إلا أن بعض الموظفين أشاروا إلى وجود بعض التداخل في بعض الأوقات ، مما يُسبب بعض التوتر بين الموظفين
التخطيط للموارد البشرية	يتم التخطيط بشكل سنوي، لكن لا يتم تحديث الخطة بناءً على الاحتياجات المتغيرة	يتم وضع خطة سنوية للموارد البشرية ، إلا أن هذه الخطة لا تُراعي الاحتياجات المتغيرة للمكتبة ، مما قد يؤدي إلى نقص في بعض المهارات

<p>يتم تطبيق معايير واضحة لاختيار الموظفين ، إلا أن بعض الموظفين أعربوا عن تحفظاتهم حول عملية التوجيه ، مما يُشير إلى احتمالية عدم التقيد بعامل التخصص في التعيين.</p>	<p>يتم وفق معايير واضحة ، لكن هناك بعض التحفظات حول موضوعية عملية الاختيار</p>	<p>التوظيف</p>
<p>يتم توفير بعض برامج التدريب لموظفي المكتبة ، إلا أنها تُقدم بشكل متقطع ، وهناك حاجة إلى برامج أكثر تخصصًا تُركز على تطوير مهارات الموظفين في مجالات المكتبات والمعلومات</p>	<p>تُقدم برامج تدريبية بشكل متقطع، وهناك حاجة إلى برامج أكثر تخصصًا</p>	<p>التدريب</p>
<p>يتم تقييم أداء الموظفين بشكل سنوي، إلا أن النظام المُتبع غير فعال بقدر كافي ، حيث لا يُوفر فرصة للموظفين لتقديم ملاحظاتهم ، ولا يُساعدهم على تحديد نقاط ضعفهم وطرق تحسين أدائهم</p>	<p>يتم تقييم أداء الموظفين بشكل سنوي، لكن هناك حاجة إلى تطوير نظام التقييم ليكون أكثر فعالية</p>	<p>تقييم الأداء</p>
<p>يُوجد نظام للتحفيز والتكريم ، إلا أنه لا يُطبق بشكل فعال ، مما يُؤثر على معنويات الموظفين ودافعيتهم للتميز في العمل</p>	<p>يُوجد نظام للتحفيز، لكن لا يُطبق بشكل فعال</p>	<p>التحفيز</p>

المحور الثاني: جودة خدمات المكتبة

التعليق	النتيجة	العنصر
---------	---------	--------

يُعبّر معظم الموظفين عن رضاهم عن بيئة العمل بشكل عام ، إلا أن هناك بعض التحفظات حول بعض الجوانب ، مثل نظام التحفيز والتواصل مع الإدارة	متوسط	رضا الموظفين عن بيئة العمل
تُقدم المكتبة خدمات بجودة متوسطة ، وهناك فرصة لتحسين جودة هذه الخدمات من خلال تطوير مهارات الموظفين وتوفير الموارد اللازمة	متوسطة	جودة الخدمات
تُواجه المكتبة بعض التحديات التي تحول دون تقديم خدمات بجودة عالية ، وتتمثل هذه التحديات في نقص بعض الموارد ، ضعف في بعض مهارات الموظفين ، عدم وضوح في بعض الإجراءات	نقص في بعض الموارد ، ضعف في بعض مهارات الموظفين ، عدم وضوح في بعض الإجراءات	المعوقات التي تواجه تقديم خدمات ذات جودة عالية

### التعليق العام على الجداول:

- تُشير نتائج المقابلات إلى أن واقع المكتبة متوسط، ويحتاج إلى بعض التطوير لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- يُلاحظ أن إدارة الموارد البشرية تُطبق بعض الممارسات الجيدة، إلا أن هناك حاجة إلى تطوير هذه الممارسات لتكون أكثر فعالية.
- يُعاني الموظفون من بعض التحديات التي تُؤثر على أدائهم، مثل نقص التدريب وعدم وضوح بعض الإجراءات، مما يُؤثر على جودة الخدمات المقدمة.

أسباب تراجع أداء إدارة الموارد البشرية:

- عدم مواكبة التطورات في مجال إدارة الموارد البشرية: قد لا يكون لدى إدارة المكتبة الوعي الكافي بأحدث التطورات في مجال إدارة الموارد البشرية، مما يؤدي إلى تطبيق ممارسات قديمة لا تتناسب مع متطلبات العصر.
- ضعف التواصل بين إدارة المكتبة وخبراء الموارد البشرية بالجامعة: قد يعاني قسم المكتبة من ضعف التنسيق مع قسم الموارد البشرية المركزي بالجامعة، مما يؤدي إلى عدم استغلال الخبرات المتاحة بشكل فعال.
- التركيز على الإجراءات الروتينية على حساب تطوير الموظفين: قد تركز إدارة المكتبة على الإجراءات الروتينية وإنجاز المهام دون الاهتمام بقدر كاف بتطوير مهارات الموظفين وتحفيزهم.
- عدم وجود آلية واضحة لتقييم فعالية برامج التدريب: يتم توفير بعض برامج التدريب، إلا أنه لا يوجد تقييم فعال لقياس تأثير هذه البرامج على أداء الموظفين.

#### أثر ضعف إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمات:

- عدم تقديم خدمات بمستوى متميز يُلبى تطلعات المستفيدين: قد لا تكون الخدمات المقدمة بالمستوى المُتوقع، مما يُسبب بعض التذمر من قبل المستفيدين.
- عدم استغلال الخبرات المتاحة بشكل فعال: قد لا يتم استغلال كافة الخبرات المتاحة في المكتبة بشكل فعال، مما يُؤثر على جودة الخدمات المُقدمة.
- صعوبة في مواكبة التطورات في مجال المكتبات والمعلومات: قد تُواجه المكتبة صعوبة في مواكبة التطورات في مجال المكتبات والمعلومات، مما يُؤثر على قدرتها على تقديم خدمات حديثة.

## التوصيات:

- تطوير مهارات إدارة المكتبة في مجال إدارة الموارد البشرية: توفير دورات تدريبية لإدارة المكتبة حول أحدث التطورات في مجال إدارة الموارد البشرية، وخاصة في مجال تطوير الموظفين والتحفيز.
- تعزيز التواصل مع قسم الموارد البشرية المركزي بالجامعة: عقد اجتماعات تنسيقية مع قسم الموارد البشرية، بهدف الاستفادة من الخبرات المتاحة وتطبيق أفضل الممارسات في إدارة الموارد البشرية.
- وضع خطط لتطوير مهارات الموظفين بشكل مستمر: تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين، وإعداد برامج تدريبية فعّالة تلبي هذه الاحتياجات.
- إعادة النظر في نظام تقييم أداء الموظفين: تطوير النظام المُتبع ليكون أكثر فعالية، وإشراك الموظفين في عملية التقييم وتقديم التغذية الراجعة.
- تطبيق نظام فعال للتحفيز والتكريم: ربط نظام التحفيز بأداء الموظفين، وتقديم حوافز مُجزية لتشجيعهم على التميز.
- تشجيع الموظفين على مشاركة أفكارهم ومقترحاتهم: توفير قنوات فعالة للتواصل بين الموظفين والإدارة، وتشجيعهم على مشاركة أفكارهم ومقترحاتهم لتحسين جودة الخدمات.

## تفريغ نتائج الاستبيان:

## الجزء الاول: معلومات عن افراد العينة:

جدول 01 : خاص بالطلبة الذين يمثلون افراد العينة والمستفيدون من خدمات المكتبة

الرقم	التخصص	المستوى الدراسي	عدد الزيارات الشهرية
1	تنقيب	سنة ثالثة ليسانس	3
2	جيولوجيا	سنة ثانية ماستر	5
3	إنتاج المحروقات	سنة أولى ماستر	1
4	طاقات متجددة	سنة ثانية ليسانس	2
5	تنقيب	سنة أولى ماستر	4
6	جيولوجيا	سنة ثالثة ليسانس	3
7	إنتاج المحروقات	سنة ثانية ليسانس	2
8	طاقات متجددة	سنة ثالثة ليسانس	4
9	تنقيب	سنة أولى ماستر	1
10	جيولوجيا	سنة أولى ماستر	5
11	إنتاج المحروقات	سنة ثالثة ليسانس	2
12	طاقات متجددة	سنة أولى ماستر	1
13	تنقيب	سنة ثانية ليسانس	3
14	جيولوجيا	سنة ثالثة ليسانس	4



3	سنة أولى ماستر	إنتاج المحروقات	15
2	سنة ثانية ماستر	طاقات متجددة	16
5	سنة ثانية ماستر	تنقيب	17
1	سنة أولى ماستر	جيولوجيا	18
3	سنة ثالثة ليسانس	إنتاج المحروقات	19
2	سنة ثانية ماستر	طاقات متجددة	20
4	سنة ثالثة ليسانس	تنقيب	21
5	سنة أولى ماستر	جيولوجيا	22
1	سنة أولى ليسانس	إنتاج المحروقات	23
2	سنة ثانية ماستر	طاقات متجددة	24
3	سنة ثالثة ليسانس	تنقيب	25
4	سنة ثانية ماستر	جيولوجيا	26
3	سنة أولى ماستر	إنتاج المحروقات	27
1	سنة أولى ماستر	طاقات متجددة	28
2	سنة ثانية ماستر	تنقيب	29

30	جيولوجيا	سنة ثالثة ليسانس	4
----	----------	------------------	---

**التعليق:**

يُظهر الجدول أن عينة الدراسة مكونة من 30 طالبًا مُوزعين عشوائيًا بين تخصصات مختلفة: تنقيب، جيولوجيا، إنتاج المحروقات، وطاقات متجددة، و يبين مستويات دراسية متنوعة: سنة أولى ليسانس، سنة ثانية ليسانس، سنة ثالثة ليسانس، سنة أولى ماستر، و سنة ثانية ماستر، و بين عدد الزيارات الشهرية للمكتبة.

ولتحقيق الشفافية في الدراسة والوصول الى نتائج أكثر دقة ومصداقية ركزت على بعض النقاط المهمة منها:

- **مُستويات دراسية متنوعة:** يُظهر الجدول تواجد طلاب من جميع المستويات الدراسية في الكلية، مما يُعطي نتائج أكثر شمولية.
- **تنوع التخصصات:** يدل ذلك على أن الدراسة تُغطي شريحة واسعة من طلاب الكلية، مما يُعطي نتائج أكثر دقة.
- **العشوائية:** توزيع الطلبة عشوائيًا بين التخصصات والمستويات الدراسية وعدد الزيارات الشهرية يُقلل من الاحتمالية لوجود تحيز في النتائج.

**الجزء الثاني :**

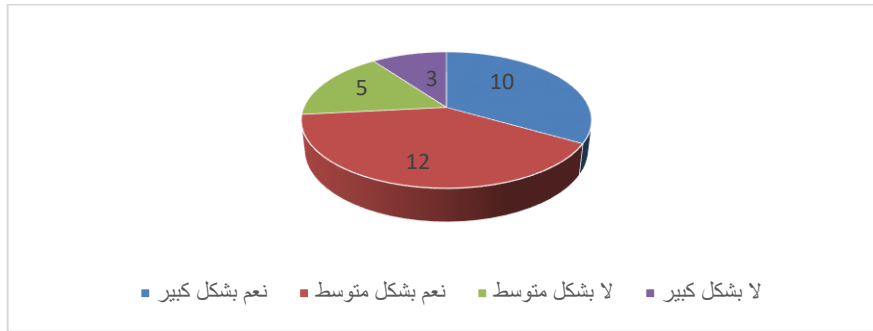
**جدول 2: جودة الخدمات**

**السؤال:** هل تُعتبر مصادر المعلومات المُتاحة في المكتبة مُناسبة لاحتياجاتك الدراسية؟

إجابة	التكرار	النسبة
نعم بشكل كبير	10	33.30%
نعم بشكل متوسط	12	40%
لا بشكل متوسط	5	16.70%
لا بشكل كبير	3	10%
	30	100%

التعليق على جدول 2:

- يُشير الجدول إلى وجود رضا متوسط عن مصادر المعلومات وسهولة الوصول إليها، لكن تُشير النتائج إلى وجود بعض المشاكل في الخدمات الإلكترونية وتوافر المصادر المتخصصة.
- يُمكن الاستفادة من هذه النتائج لتحديد أولويات التطوير والتحسين في مجال مصادر المعلومات والخدمات الإلكترونية.



الشكل 01

- يُظهر الرسم البياني أن 73.3% من الطلاب يعتبرون أن مصادر المعلومات مناسبة لإحتياجاتهم، بينما 26.7% يرون أن المصادر غير مناسبة بشكل كبير أو متوسط.
- يُشير هذا إلى وجود رضا معتدل عن مصادر المعلومات في المكتبة، ويُشير أيضًا إلى حاجة التحسين في مجال توفير مصادر متخصصة لتلبية احتياجات جميع الطلاب.

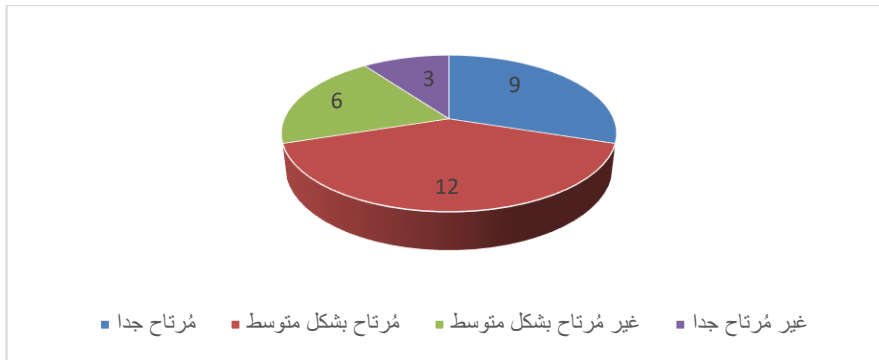
## جدول 3: خدمات المكتبة

السؤال: ما هو مدى رضاك عن خدمات إعاره الكتب في المكتبة؟

إجابة	التكرار	النسبة
مُرتاح جدا	9	30.00%
مُرتاح بشكل متوسط	12	40%
غير مُرتاح بشكل متوسط	6	20.00%
غير مُرتاح جدا	3	10%
	30	100%

التعليق على جدول 3:

- يُشير الجدول إلى وجود رضا فوق المتوسط عن خدمات المكتبة، لكن تُشير النتائج إلى وجود بعض المشاكل في الخدمات مثل البحث والاستعلام والنسخ والطباعة.
- يُمكن الاستفادة من هذه النتائج لتحديد أولويات التطوير والتحسين في مجال الخدمات المقدمة.



الشكل 02

- يُظهر الرسم البياني أن 70% من الطلاب مُرتاحون لخدمات إعاره الكتب في المكتبة، بينما 30% غير مُرتاحين بشكل كبير أو متوسط.
- يُشير هذا إلى رضا معتدل عن خدمات إعاره الكتب، ويُشير أيضًا إلى حاجة للتحسين في مجال سهولة إجراءات الإعاره وتَوفير مُزيد من الكتب والمراجع لتلبية احتياجات الطلاب.

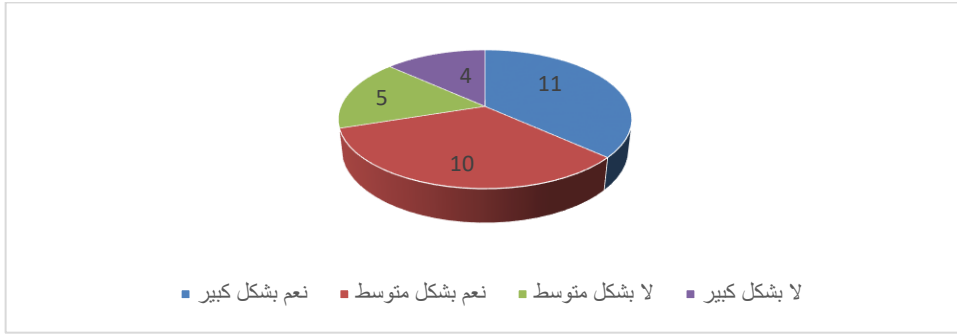
#### جدول 4: سلوك الموظفين

السؤال: هل يُقدم الموظفون المساعدة والإرشاد بشكل فعال؟

إجابة	التكرار	النسبة
نعم بشكل كبير	11	36.70%
نعم بشكل متوسط	10	33.30%
لا بشكل متوسط	5	16.70%
لا بشكل كبير	4	13.30%
	30	100%

التعليق على جدول 4:

- يُشير الجدول إلى وجود رضا متوسط عن سلوك الموظفين، لكن يُشير التحليل الكيفي إلى وجود اختلافات في مستوى كفاءة الموظفين و عدم ثبات الاستجابة لطلبات الطلاب.
- يُمكن الاستفادة من هذه النتائج لتحديد أولويات التطوير في مجال تدريب الموظفين و تحسين مهاراتهم في التعامل مع الطلاب.



الشكل 03

- يُظهر الرسم البياني أن 66.7% من الطلاب يرون أن الموظفون يُقدمون المساعدة بشكل فعال، بينما 33.3% يرون أن المساعدة غير فعالة بشكل كبير أو متوسط.
- يُشير هذا إلى رضا معتدل عن سلوك الموظفين، ويُشير أيضًا إلى حاجة لتحسين في مجال تدريب الموظفين وتوفير المهارات اللازمة لتقديم المساعدة والإرشاد بشكل أكثر فعالية.

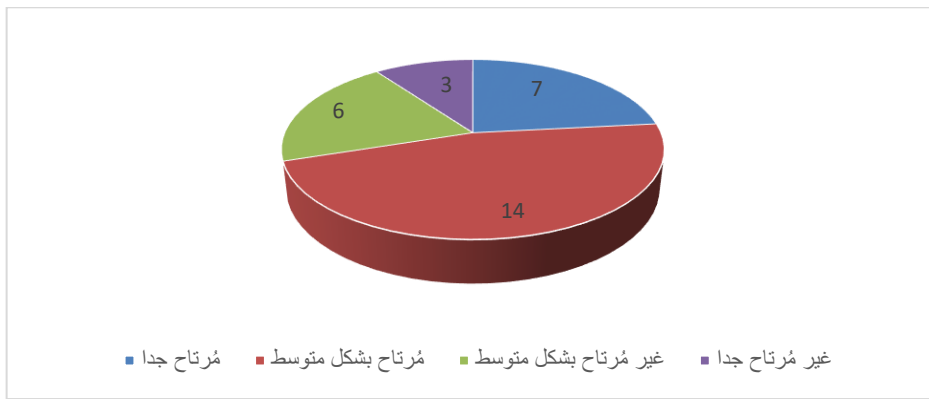
### جدول 5: بيئة العمل

السؤال: ما هو مدى رضاك عن بيئة العمل في المكتبة؟

إجابة	التكرار	النسبة
مُرتاح جدا	7	23.30%
مُرتاح بشكل متوسط	14	46.70%
غير مُرتاح بشكل متوسط	6	20.00%
غير مُرتاح جدا	3	10%
	30	100%

التعليق على جدول 5:

- يُشير الجدول إلى وجود رضا متوسط عن بيئة العمل في المكتبة، لكن تُشير النتائج إلى وجود بعض المشاكل في التهوية والإضاءة وعدم وجود مساحات كافية للدراسة الفردية.
- يُمكن الاستفادة من هذه النتائج لتحديد أولويات التطوير في مجال تحسين بيئة العمل في المكتبة.



الشكل 04

- يُظهر الرسم البياني أن 69.7% من الطلاب مُرتاحين لبيئة العمل في المكتبة، بينما 30.3% غير مُرتاحين بشكل كبير أو متوسط.
- يُشير هذا إلى رضا معتدل عن بيئة العمل، ويُشير أيضًا إلى حاجة للتحسين في مجال توفير بيئة عمل أكثر هدوء وراحة للطلاب، وتوفير مزيد من المساحات للدراسة والبحث.

الجزء الثالث: الاقتراحات

جدول 6: الاقتراحات

السؤال	الإجابة	التعليق
--------	---------	---------

<p>توجد اقتراحات من قبل الطلاب لتحسين الخدمات المقدمة في المكتبة. وهو مؤشر إيجابي يمكن الاستفادة منه لتحسين خدمات المكتبة</p>	<p>توفير المزيد من المصادر، تحسين نظام البحث، تحسين الخدمات الإلكترونية، توفير بيئة عمل هادئة.</p>	<p>هل لديك أي اقتراحات لتحسين خدمات المكتبة ورضا المستخدمين؟</p>
---	--	--

#### التعليق على جدول 6:

- يُمكن استخدام هذه البيانات لتحديد أولويات التطوير والتحسين في مجال الخدمات المقدمة في المكتبة

#### 3-4 مناقشة النتائج:

- تُشير نتائج الدراسة إلى أن واقع إدارة الموارد البشرية في مكتبة كلية المحروقات متوسط، و يُحتاج إلى بعض التطوير لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.
- يُلاحظ أن إدارة الموارد البشرية بكلية المحروقات جامعة ورقلة تُطبق بعض الممارسات الجيدة، إلا أن هناك حاجة إلى تطوير هذه الممارسات لتكون أكثر فعالية.
- يُعاني الموظفون من بعض التحديات التي تُؤثر على أدائهم، مثل نقص التدريب و عدم وضوح بعض الإجراءات، مما يُؤثر على جودة الخدمات المقدمة.

#### 3-5 الاستنتاجات:



### النتائج الرئيسية للدراسة:

بعد تحليل البيانات المُجمعة من المقابلات والاستبيانات في مكتبة كلية المحروقات والطاقات المتجددة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، تظهر النتائج الرئيسية التالية:

#### 1. واقع إدارة الموارد البشرية:

- تطبيق بعض الممارسات الجيدة: توجد بعض الممارسات الجيدة في إدارة الموارد البشرية، مثل تطبيق معايير واضحة لاختيار الموظفين، وتوفير بعض برامج التدريب.

- وجود تحديات: تواجه إدارة الموارد البشرية بعض التحديات، مثل:

- نقص التدريب.

- عدم وضوح بعض الإجراءات.

- عدم تطبيق نظام فعال للتحفيز والتكريم.

- ضعف التواصل بين إدارة المكتبة وخبراء الموارد البشرية بالجامعة.

- التأثير على جودة الخدمات: يؤثر ضعف إدارة الموارد البشرية بشكل سلبي على جودة

الخدمات المقدمة للمستخدمين، مما يؤدي إلى:

- عدم تقديم خدمات بمستوى متميز يُلبّي تطلعات المستخدمين.

- عدم استغلال الخبرات المتاحة بشكل فعال.

- صعوبة في مواكبة التطورات في مجال المكتبات والمعلومات.

#### 2. جودة الخدمات:

- رضا متوسط: يُشير الاستبيان إلى وجود رضا متوسط عن الخدمات المقدمة في المكتبة.

- مشاكل في بعض الخدمات: تُشير النتائج إلى وجود بعض المشاكل في خدمات معينة، مثل البحث و الاستعلام و النسخ و الطباعة.
- أسباب المشاكل: تتمثل أسباب المشاكل في:
  - نقص في بعض المصادر.
  - ضعف في بعض مهارات الموظفين.
  - عدم وجود بيئة عمل مناسبة.

### 3. اقتراحات لتحسين الخدمات:

- توفير المزيد من المصادر و تحسين نظام البحث.
- تحسين الخدمات الإلكترونية.
- توفير بيئة عمل هادئة.

### 4. أهمية العلاقة بين إدارة الموارد البشرية و جودة الخدمات:

- تؤكد النتائج على أهمية العلاقة بين إدارة الموارد البشرية و جودة الخدمات المقدمة في المكتبة.
- يُمكن لتطوير إدارة الموارد البشرية أن يُساهم بشكل فعال في تحسين جودة الخدمات و رفع مستوى رضا المُستفيدين.

### 3-6 مقارنة هذه الدراسة بالدراسات السابقة:

تُعد هذه الدراسة إضافة نوعية لدراسات سابقة في مجال إدارة الموارد البشرية في المكتبات الجامعية. على الرغم من وجود دراسات سابقة تُركز على العلاقة بين إدارة الموارد البشرية و

جودة الخدمات في المكتبات الجامعية في الوطن العربي و العالم، إلا أن هذه الدراسة تُركز على الواقع الخاص بمكتبة كلية المحروقات و الطاقات المتجددة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.

#### الاختلافات الرئيسية:

- **المنهج:** تستخدم هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لجمع وتحليل البيانات، بينما تستخدم دراسات سابق مناهج مختلفة، مثل المنهج الكمي و الكيفي.
- **البيانات:** تُعتمد هذه الدراسة على البيانات المُجمّعة من المُقابلات و الاستبيانات من العمال و الطلاب في المكتبة المُستهدفة، بينما تُعتمد دراسات سابق على البيانات المُجمّعة من مصادر مختلفة، مثل الوثائق و التقارير الرسمية.

#### التشابه:

- **الهدف:** تُشارك هذه الدراسة و دراسات سابقه في الهدف الأساسي الذي هو تحسين جودة الخدمات في المكتبات الجامعية.
- **أهمية إدارة الموارد البشرية:** تُؤكد كل من هذه الدراسة و دراسات سابقه على أهمية إدارة الموارد البشرية في تحقيق أهداف المكتبات الجامعية و رفع مستوى الخدمات المُقدمة للمُستفيدين.

#### المُساهمة:

تُقدم هذه الدراسة مُساهمة نوعية في مجال دراسة إدارة الموارد البشرية في المكتبات الجامعية في الجزائر، و تُسلط الضوء على الواقع الخاص بمكتبة كلية المحروقات و الطاقات المتجددة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة 2024 .

أمثلة عن دراسات سابقة في سياق "إدارة الموارد البشرية في المكتبات الجامعية":

أمثلة عن دراسات سابقة تتناول موضوع إدارة الموارد البشرية في المكتبات الجامعية، و التي تشبه هذه الدراسة من حيث الموضوع:

1-دراسة "العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمات في المكتبات الجامعية الأردنية" د. محمد الهياجنة، مجلة دراسات في المعلومات والمكتبات، العدد 1، المجلد 20، 2014، ص 1-25

- **الموضوع:** تهدف الدراسة إلى تحليل العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و جودة الخدمات في المكتبات الجامعية الأردنية.

- **المنهج:** استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لجمع و تحليل البيانات.

- **النتائج:** أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و جودة الخدمات في المكتبات الجامعية الأردنية.

- **المُساهمة:** تُقدم الدراسة معلومات مُفيدة عن الواقع في المكتبات الجامعية الأردنية و تُسلط الضوء على أهمية إدارة الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات.

2.دراسة "The Impact of Human Resource Management Practices on Library Service Quality: A Case Study of Academic Libraries in Ghana" (Emmanuel W. Appiah, Library Management, Vol. 38 No. 4/5, 2017, pp. 270-286)

- **الموضوع:** تهدف الدراسة إلى تحليل أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية (التوظيف، التدريب، التقييم، المكافآت) على جودة الخدمات في المكتبات الجامعية في غانا.

- **المنهج:** استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي و أسلوب المسح الميداني.

- **النتائج:** أكدت الدراسة أن ممارسات إدارة الموارد البشرية لها تأثير إيجابي على جودة الخدمات في المكتبات الجامعية في غانا.
  - **المساهمة:** تُقدم الدراسة معلومات مفيدة عن الواقع في المكتبات الجامعية في غانا و تُسلط الضوء على أهمية إدارة الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات.
- 3.دراسة "The Influence of Human Resource Management on the Performance of University Libraries in Uganda" (Wilson E. Wakae and Constantine Nyamboga, Journal of Librarianship, Vol. 49 No. 2, 2017, pp. 177-191)**
- **الموضوع:** تهدف الدراسة إلى تحليل تأثير إدارة الموارد البشرية (التخطيط، التوظيف، التدريب، التقييم) على أداء المكتبات الجامعية في أوغندا.
  - **المنهج:** استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي و أدوات جمع البيانات الكمية و الكيفية.
  - **النتائج:** أوضحت الدراسة أن إدارة الموارد البشرية لها تأثير كبير على أداء المكتبات الجامعية في أوغندا.
  - **المساهمة:** تُقدم الدراسة معلومات مفيدة عن الواقع في المكتبات الجامعية في أوغندا و تُسلط الضوء على أهمية إدارة الموارد البشرية في تحسين أداء المكتبات.

### 5.التوصيات:

- تطوير مهارات إدارة المكتبة في مجال إدارة الموارد البشرية.

- تعزيز التواصل مع قسم الموارد البشرية المركزي بالجامعة.
- وضع خطط لتطوير مهارات الموظفين بشكل مستمر.
- إعادة النظر في نظام تقييم أداء الموظفين.
- تطبيق نظام فعال للتحفيز و التكريم.
- تشجيع الموظفين على مشاركة أفكارهم و مقترحاتهم

## الخاتمة

من خلال ما تم عرضه في هذه المذكرة، أصبح واضحًا أن إدارة الموارد البشرية في مكتبة كلية المحروقات والطاقات المتجددة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة تمثل عنصرًا أساسيًا في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

ورغم تطبيق بعض الممارسات الجيدة في إدارة الموارد البشرية بالمكتبة، إلا أن النتائج أظهرت وجود بعض التحديات التي تُعيق العملية و تُؤثر سلبًا على جودة الخدمات المقدمة.

تؤكد الدراسة على أهمية إعادة النظر في نظام إدارة الموارد البشرية بشكل عام، و ذلك من خلال تطبيق توصيات مُحددة تُساهم في:

- تحسين مهارات العاملين: تُساهم دورات التدريب و برامج التطوير في رفع كفاءة الموظفين و تحسين أدائهم في مجال إدارة المكتبة و خدمة المستفيدين.
  - تعزيز التواصل: يُساهم التواصل الفعّال بين إدارة المكتبة و قسم الموارد البشرية بالجامعة في تبادل الخبرات و تطبيق أفضل الممارسات في إدارة الموارد البشرية.
  - تقييم أداء الموظفين: يُساهم نظام تقييم أداء فعال في تحديد نُقاط القوة و الضعف في أداء الموظفين و تقديم التغذية الراجعة لِتحسين الأداء.
  - تحفيز الموظفين: يُساهم نظام تحفيز عادل في رفع معنويات الموظفين و تشجيعهم على العطاء و التميز في عملهم.
- من خلال تطبيق هذه التوصيات، يُمكن للمكتبة أن تُحسّن من جودة الخدمات المُقدمة لِلْمُسْتَفِيدِينَ و تُحقق رضا أعلى من جانب المُسْتَفِيدِينَ، و ذلك بِشكل يُساهم في تحقيق أهداف الجامعة في العملية التعليمية و البحثية.

إنّ الدراسة تُقدم إطارًا مرجعيًا مُهمًا للمكتبات الجامعية الأخرى في الجزائر و العالم العربي، و تُساهم في تطوير نُظم إدارة الموارد البشرية و تحسين جودة الخدمات المُقدمة في المكتبات الجامعية

قائمة المراجع باللغة العربية:

1. ابن منظور .لسان العرب ج2 - القاهرة: دار المعارف ,1984.
2. العربي بلقاسم،علي.بلقاسم سلاطنية .تنمية الموارد البشرية.الجزائر:دار الهدى،2002.
3. الكرخي، مجيد ادارة الموارد البشرية .عمان: دار المنهل، 2014.
4. العتوم، محمد أمين عبد القادر، وآخرون. "جودة خدمات المكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلبة: دراسة ميدانية على طلبة جامعة اليرموك." مجلة دراسات : (2016) 303-332.
5. الوردي، زكي حسن .الاتصالات .البصرة: جامعة البصرة، 1990.
6. المالكي، مجبل لازم .اتجاهات حديثة في مجال علوم المكتبات والمعلومات .عمان: مؤسسة الورق، 2001.
7. المحياوي، قاسم نايف .أدارة الجودة في الخدمات - ليبيا: الشروق، 2006.
8. الموسوي، سنان ادارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها .عمان: دار مجدلاوي، 2004.
9. السامرائي، إيمان فاضل .الأوعية المتعددة وتطور الأمراض منذ عام 1992: المجلة العربية للمعلومات .مج15، ع1، 1994.
10. الهادي، محمد فتحي .المكتبات والمعلومات: دراسات في الإعداد المهني والبيبليوغرافية والمعلومات .ط3. القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، 1998.



11. بوعافية، السعيد. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة الأمير عبدالقادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات. رسالة ماجستير: علم المكتبات والتوثيق: قسنطينة: 2006.
12. جرجس، جاسم محمد .بنوك المعلومات - .بغداد: وزارة الثقافة والإعلان، 1989.
13. ربحي مصطفى عليان .دراسات في علم المكتبات والتوثيق والمعلومات. 2006 ,
14. رانية، زيعد، قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة جامعة: قسنطينة 3، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات والتوثيق، تخصص: تكنولوجيا جديدة في المؤسسات التوثيقه 2017/2016
15. شاكرا عبلى هناع - إدارة الموارد والتنمية البشرية ومدى أهميتها في المكتبات المركزية الجامعية .مجلة :الأستاذ , ع 211، مج.2، 2014.
16. صادق، مصطفى عبد العزيز ، قياس جودة خدمات المعلومة التي تقدمها مكتبة كلية الآداب مجلة الأستاذ مج ع 2010
17. عيشاوي مصطفى، العربي بن علي الزهرة .جودة الخدمات بالمكتبة المركزية taجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم نموذجا .مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق. مستغانم. 2018.
18. عقيلي، عمر .إدارة الموارد البشرية - .عمان: مؤسسة زهران، 1991.
19. قاسم، حشمت .مصادر المعلومات: دراسة مشكلات توفيرها بالمكتبات ومراكز المعلومات .القاهرة: مكتبة غريب، 1979.

20. قدورة، وحيد. الاتصال العلمي والوصول الحر الى المعلومات العلمية: الباحثون والمكتبات الجامعية العربية. تونس: المنظمة العربية والثقافية والعلوم. 2006.
21. قدار، طاهر رجي. المدخل إلى إدارة الجودة الشاملة والايزو 9000 - دمشق: دار الحصاد، 1998.
22. خليفة، شعبان عبد العزيز. أوراق الربيع في المكتبات والمعلومات. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1983.
23. النمر، سعود محمد وآخرون. الإدارة العامة الأسس والوظائف - الرياض مطابع الفرزدق، 1994.
24. هنفي عبد الغفار. إدارة الأفراد بالمنظمات مدخل وتليفي - الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2000.
25. الهياجنة، محمد. "العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمات في المكتبات الجامعية الأردنية". مجلة دراسات في المعلومات والمكتبات. (2014) 20.1
26. علي محمد ربايعة. إدارة الموارد البشرية تخصص نظم المعلومات الادارية - عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2003.

باللغة الإنجليزية:

1. Appiah, Emmanuel W. "The Impact of Human Resource Management Practices on Library Service Quality: A Case Study of Academic Libraries in Ghana." Library Management 38.4/5 (2017): 270-286.

Wakae, Wilson E., and Constantine Nyamboga. "The Influence of Human Resource Management on the Performance of University Libraries in Uganda." *Journal of Librarianship* 49.2 (2017): 177–191.

## التهميش

باللغة العربية:

1. ابن منظور .لسان العرب ج2 - .القاهرة: دار المعارف ,1984. ص 72.
2. العربي بلقاسم، علي.بلقاسم سلاطنية .تنمية الموارد البشرية.الجزائر: دار الهدى،2002. ص 17.
3. الكرخي، مجيد ادارة الموارد البشرية .عمان: دار المنهل، 2014. ص 26.
4. العتوم، محمد أمين عبد القادر، وآخرون. "جودة خدمات المكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلبة: دراسة ميدانية على طلبة جامعة اليرموك." *مجلة دراسات* : (2016) 332-303 ص 308.
5. الوردي، زكي حسن .الاتصالات .البصرة: جامعة البصرة، 1990. ص 202.
6. المالكي، مجبل لازم .اتجاهات حديثة في مجال علوم المكتبات والمعلومات .عمان: مؤسسة الورق، 2001. ص. 308.
7. المحياوي، قاسم نايف .أدارة الجودة في الخدمات - .ليبيا: الشروق، 2006. ص 24-

8. الموسوي، سنان ادارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها .عمان: دار مجدلاوي، 2004. ص 22.
9. السامرائي، إيمان فاضل .الأوعية المتعددة وتطور الأمراض منذ عام 1992: المجلة العربية للمعلومات .مج15، ع1، 1994. ص. 89 -90.
10. الهادي، محمد فتحي .المكتبات والمعلومات: دراسات في الإعداد المهني والبيبليوغرافية والمعلومات .ط3. القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، 1998. ص.49, 158 - 162.
11. بوعافية، السعيد .قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة الأمير عبدالقادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات .رسالة ماجستير: علم المكتبات والتوثيق: قسنطينة: 2006. ص105.
12. جرجس، جاسم محمد .بنوك المعلومات - .بغداد: وزارة الثقافة والإعلان، 1989. ص. 21 - 22.
13. ربحي مصطفى عليان .دراسات في علم المكتبات والتوثيق والمعلومات , 2006. ص332.
14. رانية، زيعد، قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة جامعة: قسنطينة 3، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات والتوثيق، تخصص: تكنولوجيا جديدة في المؤسسات التوثيقه . 2016/2017 ص 17 - 18, 18.
15. شاکر عبلي هناء - إدارة الموارد والتنمية البشرية ومدى أهميتها في المكتبات المركزية الجامعية .مجلة: الأستاذ، ع 211، مج.2، 2014. ص 296.

16. صادق، مصطفى عبد العزيز ، قياس جودة خدمات المعلومة التي تقدمها مكتبة كلية الآداب مجلة الأستاذ مج ع 2010 .ص 371 - 372.
17. عيشاوي مصطفى، العربي بن علي الزهرة .جودة الخدمات بالمكتبة المركزية جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم نموذجا .مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق. مستغانم.2018. ص 07.
18. عقيلي، عمر .إدارة الموارد البشرية - .عمان: مؤسسة زهران، 1991. ص 12.
19. قاسم، حشمت .مصادر المعلومات: دراسة مشكلات توفيرها بالمكتبات ومراكز المعلومات .القاهرة: مكتبة غريب، 1979. ص.9.
20. قدورة، وحيد .الاتصال العلمي والوصول الحر الى المعلومات العلمية: الباحثون والمكتبات الجامعية العربية .تونس: المنظمة العربية والثقافية والعلوم. 2006. ص231.
21. قدار، طاهر رجي .المدخل إلى إدارة الجودة الشاملة والايزو 9000 - دمشق: دار الحصاد، 1998. ص77.
22. خليفة، شعبان عبد العزيز .أوراق الربيع في المكتبات والمعلومات .القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1983. ص. 128.
23. النمر، سعود محمد وآخرون .الإدارة العامة الأسس والوظائف - .الرياض مطابع الفرزدق، 1994. ص36.
24. هنفي عبد الغفار .إدارة الأفراد بالمنظمات مدخل وتليفي - .الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2000. ص 18.

25. الهياجنة، محمد. "العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمات في المكتبات الجامعية الأردنية". مجلة دراسات في المعلومات والمكتبات. (2014) 20.1 ص 1-25.
26. علي محمد ربايعة. إدارة الموارد البشرية تخصص نظم المعلومات الادارية - عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2003. ص 20.

باللغة الإنجليزية:

1. Appiah, Emmanuel W. "The Impact of Human Resource Management Practices on Library Service Quality: A Case Study of Academic Libraries in Ghana." *Library Management* 38.4/5 (2017): 270-286.
2. Wakae, Wilson E., and Constantine Nyamboga. "The Influence of Human Resource Management on the Performance of University Libraries in Uganda." *Journal of Librarianship* 49.2 (2017): 177-191.

## محاوَر المقابلة:

المحور الأول: واقع إدارة الموارد البشرية:

### 1. هيكل إدارة الموارد البشرية:

- هل يوجد هيكل تنظيمي واضح لإدارة الموارد البشرية في المكتبة؟
- كيف يتم توزيع المهام والمسؤوليات بين الموظفين؟
- ما هي آلية التواصل بين قسم الموارد البشرية بالجامعة وإدارة المكتبة؟

### 2. وظائف إدارة الموارد البشرية:

- كيف تصف عملية التخطيط للموارد البشرية في المكتبة؟
- ما هي معايير اختيار الموظفين؟
- ما هي آليات التوظيف المُتَّبعة في المكتبة؟
- هل توجد برامج تدريبية متاحة لموظفي المكتبة؟
- ما هي مواضيع هذه البرامج وكيف يتم تقييم فعاليتها؟
- كيف يتم تقييم أداء الموظفين؟
- ما هي آليات التحفيز والتكريم المُتَّبعة في المكتبة؟
- كيف تُساهم هذه الآليات في تحفيز الموظفين ورفع مستوى رضاهم؟

### 3. التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية:

- ما هي أبرز التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية في المكتبة؟
- كيف يتم التعامل مع هذه التحديات؟
- هل توجد أي تحديات خاصة تتعلق بتأثير إدارة الموارد البشرية على رضا المستخدمين؟

### المحور الثاني: جودة خدمات المكتبة:

#### 1. مستوى رضا الموظفين عن العمل:

- كيف تصف مستوى رضاك عن بيئة العمل في المكتبة؟
- هل تشعر بالانتماء للمكتبة ولفريق العمل؟
- هل تتلقى الدعم الكافي من الإدارة؟

#### 2. الخدمات المقدمة:

- ما هي أبرز الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين؟
- كيف تقيم جودة هذه الخدمات؟
- ما هي أبرز المعوقات التي تواجه تقديم خدمات عالية الجودة؟
- هل ترى أن إدارة الموارد البشرية تلعب دورًا في تذليل هذه المعوقات؟

#### 3. العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمات:

- برأيك، كيف تؤثر إدارة الموارد البشرية على جودة الخدمات المقدمة في المكتبة؟
- هل ترى أن ممارسات إدارة الموارد البشرية تساهم في تحسين رضا المستخدمين عن الخدمات؟



- هل ترى أن تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية سيساهم في رفع مستوى الخدمات ورضا المستخدمين؟

#### 4. رضا المستخدمين:

- ما هي أبرز ملاحظتك حول رضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة في المكتبة؟
- هل توجد أي ملاحظات من المستخدمين حول سلوك الموظفين أو بيئة العمل؟
- كيف يمكن تحسين رضا المستخدمين عن الخدمات في المكتبة؟

### استبيان رضا رواد مكتبة كلية المحروقات والطاقات المتجددة:

#### مقدمة:

نودّ منكم المشاركة في هذا الاستبيان الذي يُهدف إلى قياس رضا رواد مكتبة كلية المحروقات والطاقات المتجددة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة عن الخدمات المقدمة. ستساعدنا إجاباتكم القيمة على تحسين خدمات المكتبة وتلبية احتياجاتكم بشكل أفضل.

#### تعليمات:

- يرجى اختيار الإجابة الأكثر ملاءمة لك من بين الخيارات المُتاحة.
- لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة.
- شكرًا لتعاونكم.

#### الجزء الأول: معلومات عن المُستجيب:

1. ما هو تخصصك الدراسي؟

2. ما هو متوسط عدد مرات زيارتك للمكتبة شهرياً؟

- أقل من مرة واحدة
- مرة واحدة
- مرتين
- ثلاث مرات أو أكثر

الجزء الثاني: جودة الخدمات:

1. مصادر المعلومات:

• هل تُعتبر مصادر المعلومات المُتاحة في المكتبة مُناسبة لاحتياجاتك الدراسية؟

- نعم، بشكل كبير
- نعم، بشكل متوسط
- لا، بشكل متوسط
- لا، بشكل كبير

• ما هو مدى سهولة الوصول إلى مصادر المعلومات في المكتبة؟

- مُسهلة جداً
- مُسهلة بشكل متوسط
- صعبة بشكل متوسط
- صعبة جداً

• هل تُوفّر المكتبة الخدمات الإلكترونية المناسبة للوصول إلى المعلومات؟

○ نعم، بشكل كبير

○ نعم، بشكل متوسط

○ لا، بشكل متوسط

○ لا، بشكل كبير

## 2. خدمات المكتبة:

• ما هو مدى رضاك عن خدمات إعارة الكتب في المكتبة؟

○ مُرتاح جدا

○ مُرتاح بشكل متوسط

○ غير مُرتاح بشكل متوسط

○ غير مُرتاح جدا

• ما هو مدى رضاك عن خدمات البحث والاستعلام في المكتبة؟

○ مُرتاح جدا

○ مُرتاح بشكل متوسط

○ غير مُرتاح بشكل متوسط

○ غير مُرتاح جدا

• ما هو مدى رضاك عن خدمات الإرشاد والتوجيه في المكتبة؟

- مُرتاح جدا
  - مُرتاح بشكل متوسط
  - غير مُرتاح بشكل متوسط
  - غير مُرتاح جدا
- ما هو مدى رضاك عن خدمات النسخ والطباعة في المكتبة؟
- مُرتاح جدا
  - مُرتاح بشكل متوسط
  - غير مُرتاح بشكل متوسط
  - غير مُرتاح جدا

### 3. سلوك الموظفين:

- ما هو مدى رضا المُستخدم عن سلوك الموظفين في المكتبة؟
- مُرتاح جدا
  - مُرتاح بشكل متوسط
  - غير مُرتاح بشكل متوسط
  - غير مُرتاح جدا
- هل يُقدم الموظفون المساعدة والإرشاد بشكل فعال؟
- نعم، بشكل كبير

○ نعم، بشكل متوسط

○ لا، بشكل متوسط

○ لا، بشكل كبير

#### 4. بيئة العمل:

• ما هو مدى رضاك عن بيئة العمل في المكتبة؟

○ مُرتاح جدا

○ مُرتاح بشكل متوسط

○ غير مُرتاح بشكل متوسط

○ غير مُرتاح جدا

• هل تُعتبر ساعات عمل المكتبة مُناسبة لاحتياجاتك؟

○ نعم، بشكل كبير

○ نعم، بشكل متوسط

○ لا، بشكل متوسط

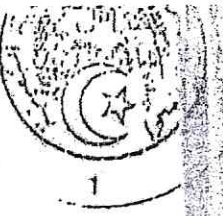
○ لا، بشكل كبير

#### 5. الاقتراحات:

• هل لديك أي اقتراحات لتحسين خدمات المكتبة ورضا المُستخدمين؟

27 ديسمبر 2020

\* ملحق بالقرار رقم 10824... المؤرخ في .....  
الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي:

نموذج التصريح الشرفي

الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي أسفله.

السيد(ة): بوقتارة مصطفى الصفة: طالب أساذ، باحث  
الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم 110603594 والصادرة بتاريخ 2018/09/13  
المسجل(ة) بكلية / معهد العلوم الإنسانية قسم علم المكتبات  
والمكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه).

عنوانها: واقع إدارة الموارد البشرية دورها وتحسين جودة خدمات المكتبات الجامعية  
دراسة حالة مكتبة كلية الحقوق والطاغات لمتحدرة بجامعة قاصدي صواب  
أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية

المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

23 جوان 2024

التاريخ: .....

توقيع المعني(ة)



بسكرة في .....

## إذن بالإيداع

أنا الممضي أسفله الأستاذ (ة) ... **دييجي لورالدين** وبصفتي مشرفا على مذكرة الماستر  
للطالب (ة) ... **يوكتاروة مبراهيم** في علم المكتبات، تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية  
والمكتبات ، والموسومة بـ :

**واقع لحداوة الموارد البيئية ودورها في تحسين جودة خدمات  
المكتبات الجامعية دراسة حالة مكتبة كلية المحروقات والطاقات  
المتجددة جامعة قاصدي مرباح ورقلة**

والمسجل بقسم العلوم الإنسانية، شعبة علم المكتبات، أقر بأن المذكرة قد استوفت مقتضيات  
البحث العلمي من حيث الشكل والمضمون، ومن ثمة أعطي الإذن بإيداعها.

إمضاء المشرف