

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم -

شعبة علم المكتبات
والمعلومات



كلية العلوم الاجتماعية
قسم العلوم الانسانية

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات
تخصص: نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق
الموسومة ب:

تقييم أداء العاملين بالمكتبات الجامعية:

دراسة ميدانية بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بمستغانم
- أنموذجاً -

تحت إشراف الأستاذ

د. لزرق هواري

للبراع
هواري



من إعداد الطالبة:

محلت زهرة

لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة - معسكر -	د.وليد زوليخة
مشرفا ومقررا	جامعة - مستغانم -	د.لزرع هواري
مناقشا	جامعة - مستغانم -	أ.محمدي نادية

تاريخ المناقشة:

السنة الجامعية: 2017 / 2018

بطاقة فهرسية:

زهرة، محلنت

تقييم أداء العاملين بالمكتبة الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية/زهرة محلنت؛ إشراف د. لزرقي الهواري. مستغانم: جامعة مستغانم؛ 2018. ص 144

جداول، أشكال، ملاحق

كلمة شكر

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

>> رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ <<.

صدق الله العظيم

الحمد لله الذي وفقنا في إتمام هذا العمل، فالحمد لك ربي حتى ترضى
والحمد لك إذا رضيك والحمد لك إذا رضيك ولك الحمد بعد الرضا.
نتوجه بأسعى عبارات الشكر والتقدير إلى الأساتذ المشرفين لورق هواربي
كما نشكر كل من مد لنا يد العون من قريب أو بعيد، كما نشكر الأستاذة
محمدى نادية.

محلنت زهرة

اهداء

الحمد لله رب العالمين واصلي واسلم على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وصحبه اجمعين وبعد فقد تم بعون الله وحسن توفيقه إتمام هذا العمل المتواضع وأسأله عز وجل كما وفق لهذا العمل بلطفه وكرمه أن يجعله خالصا لوجهه الكريم وأن من علي فيه بالقبول.

اهدي هذا العمل المتواضع إلى التي جعل الله الجنة تحت أقدامها والتي غمرتني بعطفها وحنانها إلى التي لم تبخل علي يوما بنصيحة أو دعوة سالحة إلى الغالية أُمي حفصها الله وأطال في عمرها

إلى الذي رباني على الفضيلة والأخلاق إلى أبي العزيز حفظه الله وأطال عمره.

إلى اخوتي وأخواتي رعاهم الله وغمرهم الله بلطفه وحفظهم من شر النفوس.

إلى أولاد وبنات أخواتي رميساء، شيماء، إناس، عدة، آدم، نبيلة، ميمونة، أميرة ريتاج، روان، شهرة، محمد أطال الله في عمرهما ووفقهم في حياتهم.

كما أهدي هذا العمل المتواضع إلى كل زميلاتي وزملائي وخاصة طلبة سنة ثانية ماستر دفعة

2018

وإلى كل من وقف معي في اللحظات الصعبة وساعدني ولو بكلمة رفعت من معنوياتي إلى كل من يحمل لي ذرة ود ومحبة في قلبه إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة هذا العمل.

زهرة

قائمة المحتويات

_بطاقة فهرسية

_شكرو وتقدير

_الإهداء

_قائمة المحتويات

_قائمة الجداول

_قائمة الأشكال

14.....	مقدمة منهجية.....
16.....	1-الإشكالية.....
16.....	2-تساؤلات الدراسة.....
17.....	3_فرضيات الدراسة.....
17.....	4-منهج الدراسة.....
18.....	5-أهمية وأهداف الدراسة.....
19.....	6-إجراءات الدراسة.....
20.....	6-1أساليب تجميع البيانات.....
21.....	7-حدود الدراسة.....
22.....	8-مصطلحات الدراسة.....

26.....	9_الدرسات السابقة.....
28.....	<u>الفصل الأول:المكتبة الجامعية وخدماتها</u>
29.....	<u>تمهيد</u>
30.....	المبحث الأول:المكتبة الجامعية.....
30.....	1_ مفهوم المكتبة الجامعية.....
31.....	2-أهمية وأهداف المكتبة الجامعية.....
31.....	2-2-أهمية المكتبة الجامعية.....
32.....	2-2_ أهداف المكتبة الجامعية
32.....	3-أنواع المكتبات الجامعية.....
34.....	4-الإمكانيات والموارد البشرية.....
35.....	5-إدارة واختيار العاملين بالمكتبة الجامعية.....
35.....	المبحث الثاني:خدمات المعلومات.....
36.....	1-مفهوم الخدمة المكتبية.....
36.....	2-متطلبات الخدمة المكتبية.....
37.....	3-العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات.....
37.....	4-أنواع الخدمات المكتبية.....
41.....	4-1-خدمات المكتبية غير المباشرة.....

46.....4-2خدمات المعلومات الموجهة للمستفيدين (مباشرة)

47.....خلاصة:

49.....الفصل الثاني: تقييم أداء العاملين بالمكتبة الجامعية

50.....تمهيد

51.....المبحث الأول: مفاهيم تقييم الأداء

51.....1_ مفهوم تقييم الأداء

52.....2- قياس الأداء

53.....3- تحليل قيمة الأداء في تحقيق الإرضاء

53.....4- تقييم الفعالية والتحفيزات

54.....5- أهمية تقييم أداء العاملين

56.....6- أهداف تقييم أداء العاملين

المبحث الثاني: خطوات وأساليب وأسس تقييم أداء العاملين وأهم المعايير المستعملة

56.....لتقييمهم

56.....1- مبادئ وخطوات تقييم أداء العاملين

57.....1-1 المبادئ الأساسية لعملية تقييم الأداء

58.....1-2 خطوات تقييم أداء العاملين

61.....2- مجالات استخدام نتائج تقييم أداء العاملين

قائمة المحتويات:

3-مراحل تقييم الأداء.....	63
4-أساليب وأسس تقييم الأداء.....	63
4-1أساليب تقييم الأداء.....	65
4-2أسس تقييم الأداء.....	67
5-صعوبات ومعايير تقييم الأداء.....	69
6-مستويات ومعايير تقييم الأداء.....	70
6-1مستويات تقييم الأداء.....	71
6-2معايير تقييم الأداء.....	75
76.....	76
الفصل الثالث:دراسة ميدانية بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بمستغانم.....	78
تمهيد:.....	79
1-دراسة حالة مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بولاية مستغانم.....	80
1-1_تعريف جامعة عبد الحميد بن باديس.....	81
2-لمحة تاريخية عن كلية الحقوق والعلوم السياسية.....	82
2-1تعريف مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية.....	82
3-الموارد المادية.....	83
4-الهيكل التنظيمي للمكتبة.....	85

قائمة المحتويات:

86.....	5-أهداف وخدمات المكتبية.....
86.....	5-1أهداف المكتبة.....
86.....	5-2خدمات المكتبة.....
87.....	6-العاملين بالمكتبة.....
87.....	7-الرصيد الوثائقي.....
88.....	8-مستعملي المكتبية.....
91.....	9-النظام الداخلي للمكتبة.....
121.....	تفريغ الاستبيان.....
122.....	النتائج العامة للدراسة من خلال تفريغ الاستبيان.....
123.....	نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات من خلال تفريغ الاستبيان.....
126.....	تحليل المقابلة.....
127.....	النتائج العامة للدراسة.....
128.....	النتائج العامة للدراسة على ضوء الفرضيات من خلال تحليل المقابلة.....
127.....	خلاصة.....
132.....	الخاتمة.....
138.....	البيبلوغرافية.....
144.....	الملاحق.....

الرقم	موضوع الجدول	الصفحة
01	عدد العاملين بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية.	87
02	الرصيد الوثائقي بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية.	87
03	نظام الإعارة بمكتبي كلية الحقوق والعلوم السياسية.	91
04	ماذا تعني لك المكتبة.	92
05	تردد المستفيد على المكتبة.	93
06	أسباب التردد على المكتبة.	95
07	الخدمات التي تقدمها المكتبة.	97
08	توفير المكتبة للخدمات.	99
09	تنظيم المكتبة للخدمات وتلائمه مع المستفيد.	100
10	ملائمة الجو في المكتبة.	101
11	الوقت المخصص للإعارة.	103
12	نوع الإعارة المقدمة.	104
13	نوع الوثائق المستعملة أكثر للحصول على المعلومات.	106
14	الرضا عن الخدمات التي تقدمها المكتبة.	107
15	الكفاية العددية للعاملين بالمكتبة.	109
16	تقييمك لمستوى أداء العاملين بالمكتبة.	111
17	تعامل العاملين وتصرفاتهم مع المستفيد.	112
18	رضا المستفيد عن أداء العاملين بالمكتبة.	114
19	ضرورة التقييم من أجل رفع كفاءة العاملين.	116
20	التقييم يؤدي إلى تحسين تعامل العاملين مع المستفيد.	117
21	أهمية التقييم للوصول إلى درجة عالية من أداء العاملين وأكفاء.	119

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
93	دائرة نسبية تمثل ماذا تعني المكتبة للمستفيد.	01
94	دائرة نسبية تمثل تردد المستفيد على المكتبة.	02
96	دائرة نسبية تمثل أسباب التردد على المكتبة.	03
98	دائرة نسبية تمثل الخدمات التي تقدمها المكتبة.	04
99	دائرة نسبية تمثل توفير المكتبة للخدمات.	05
101	دائرة نسبية تمثل تنظيم المكتبة للخدمات وتلاؤمه مع المستفيد.	06
102	دائرة نسبية تمثل ملائمة الجو في المكتبة.	07
104	دائرة نسبية تمثل الوقت المخصص للإعارة.	08
105	دائرة نسبية تمثل نوع الإعارة المقدمة.	09
107	دائرة نسبية تمثل نوع الوثائق المستعملة أكثر للحصول على المعلومات.	10
108	دائرة نسبية تمثل الرضا عن الخدمات التي تقدمها المكتبة.	11
110	دائرة نسبية تقدم الكفاية العديدة للعاملين بالمكتبة.	12
111	دائرة نسبية تمثل تقييمك لمستوى أداء العاملين بالمكتبة.	13
114	دائرة نسبية تمثل تعامل العاملين وتصرفاتهم مع المستفيد.	14
115	دائرة نسبية تمثل رضا المستفيد عن أداء العاملين بالمكتبة.	15
117	دائرة نسبية تمثل ضرورة التقييم من أجل رفع كفاءة العاملين.	16
118	دائرة نسبية تمثل التقييم يؤدي إلى تحسين تعامل العاملين مع المستفيد.	17
120	دائرة نسبية تمثل أهمية التقييم للوصول إلى درجة عالية من أداء العاملين وأكفاء.	18

مقدمة منهجية

مقدمة:

تعتبر المكتبة الجامعية همزة وصل بين المعلومة والباحثين، وهي أحد أركان الجامعة، بحيث تسعى إلى تحقيق أهدافها، المستفيد هو الغاية المباشرة التي تنشأ من أجلها المكتبات، لذلك تسعى لتلبية حاجات المستفيدين، وحتى تقوم المكتبة بجميع الوظائف لابد من توفر العنصر البشري ذو الكفاءة العلمية والمهنية العالية، ويكون حجم العاملين يسمح بتنظيم وإدارة مصادر المكتبة وتطويرها لخدمات التدريس والبحث، والحاجة إلى موظفين ذوي مؤهلات علمية ومهنية متنوعة لأداء الخدمات المتعددة والمتنوعة التي تقدمها المكتبات الجامعية، وبهذا ظهرت الحاجة إلى إعداد عاملين بالمكتبات لتحمل المسؤوليات الإدارية والفنية لها، وتحقيق أهدافها ولا يمكن أن تدار وظيفة من دون عاملين مؤهلين ما دام هناك أعمال وأهداف يتطلب إنجازها وللتأكد من قيام المكتبة الجامعية بتحقيق رضا المستفيد.

فتعتبر عملية التقييم من بين العمليات التي تهدف إلى بيان مواطن الضعف التي تعترض سبيل المكتبات الجامعية بالقيام بعملها على الوجه الأفضل وبأسلوب ناجح، وتعمل كذلك جاهدة في القضاء على مواطن الضعف ومعالجتها، كما تعمل عملية تقييم الأداء دور كبير في اتخاذ القرارات المناسبة للرفع من مستوى أداء العاملين من أجل تقديم خدمات جد متطورة.

فالأداء يعكس بصفة عامة مستوى ونوع الخدمات المقدمة للمستفيدين، فالمستفيدين هم من يقومون بالدرجة الأولى بتقييم أداء العاملين عن طريق نوع وجودة الخدمات المقدمة لتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم.

لذا تناولت دراستنا مجموعة من التساؤلات وللوقوف على جل هذه التساؤلات تم تقسيم الدراسة إلى فصلين كل فصل مقسم إلى مبحثين، بالإضافة إلى الدراسة الميدانية والمقدمة المنهجية وهي كالتالي:

المقدمة المنهجية، أين تم التطرق فيه إلى إجراءات الدراسة بدءا من الإشكالية وتقديم تساؤلات مع إجابات مؤقتة مجسدة في إطار ما يسمى فرضيات الدراسة أيضا تطرقنا فيه إلى المنهج المتبع، كذلك أهداف وأهمية موضوع الدراسة وفي إجراءات الدراسة الميدانية من ناحية الأدوات المستخدمة وتحديد جوانب الدراسة وحدودها، مع ضبط الجانب المفاهيمي

لمصطلحات الدراسة وصولاً إلى ذكر أهم الدراسات السابقة والمرتبطة التي تناولت موضوع تقييم أداء العاملين بالمكتبات الجامعية.

جاء الفصل الأول والذي يتضمن مبحثين تحت عنوان المكتبة الجامعية وخدماتها، بحيث تناولنا في المبحث الأول المكتبة الجامعية والتي تطرقتنا فيه إلى مفهوم المكتبة الجامعية، أهمية وأهداف وأنواع المكتبات الجامعية، بالإضافة إلى الإمكانيات والموارد البشرية وإدارة واختيار العاملين بها، أما المبحث الثاني فخصصناه لخدمات المعلومات وهو الأخير تناولنا فيه مفهوم الخدمة المكتبية، متطلباتها والعوامل المؤثرة في تقديم الخدمات بالإضافة إلى أنواع الخدمات المكتبية من خدمات فنية مباشرة وما هو موجه للمستفيدين.

أما الفصل الثاني والذي يتضمن مبحثين تحت عنوان تقييم أداء العاملين بالمكتبة الجامعية والذي تناولنا فيه هو الأخير مبحثين، فخصصنا المبحث الأول إلى مفاهيم تقييم الأداء والذي تطرقتنا فيه إلى مفهوم تقييم الأداء، قياس الأداء، تحليل قيمة الأداء في تحقيق الإرضاء، وتقييم الفعالية والتحفيزات بالإضافة إلى أهمية وأهداف تقييم أداء العاملين، أما المبحث الثاني فكان بعنوان خطوات وأساليب وأسس تقييم أداء العاملين وأهم المعايير المستعملة لتقييمهم حيث تطرقتنا فيه إلى مبادئ وخطوات تقييم أداء العاملين بالإضافة إلى مجالات ومراحل وأساليب وأسس تقييم الأداء، كذلك تطرقتنا فيه إلى صعوبات عملية قياس الأداء، بالإضافة إلى مستويات ومعايير تقييم الأداء.

أما بخصوص الدراسة الميدانية الذي كان عبارة عن دراسة حالة مكتبية كلية الحقوق والعلوم السياسية والذي تطرقتنا فيه إلى تعريف جامعة عبد الحميد بن باديس، والتطرق إلى لمحة تاريخية عن كلية الحقوق والعلوم السياسية بالإضافة إلى تعريف المكتبة، والموارد المادية الموجودة بها، والهيكل التنظيمي للمكتبة، إضافة إلى أهداف وخدمات المكتبة والتطرق إلى العاملين بها والرصيد الوثائقي التي تحتويه المكتبة ومستعملي المكتبة وبيان النظام الداخلي للمكتبة وتفرغ استمارة الاستبيان وأهم النتائج المتوصل لها من خلال تحليل الاستبيان والنتائج على ضوء الفرضيات من خلال تحليل الاستبيان وكذلك تحليل المقابلة وأهم النتائج المتوصل لها من خلال تحليل المقابلة والنتائج على ضوء الفرضيات من خلال تحليل المقابلة وفي الأخير خاتمة.

1- الإشكالية:

تعد المكتبات من أهم المؤسسات في عصرنا الحاضر الذي يوصف بأنه عصر المعلومات، ومن بين هذه المكتبات المكتبة الجامعية التي تعتبر العمود الفقري والقلب النابض لمؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، فهي تقدم خدمات للمجتمع الجامعي حيث أصبحت اليوم تسعى إلى كسب موقع بين مثيلاتها من المكتبات في ظل أجواء تنافسية في تقديم أحسن الخدمات المكتبية للمستفيدين والوصول إلى إرضاءه، ويتوقف هذا على توفير المكان والمبنى المناسب للعمل على زيادة حجم ميزانيتها لتزويدها بمصادر المعلومات المختلفة التي تخدم المستفيد، وحتى تقوم المكتبة بجميع وظائفها وتحقيق أهدافها لا بد من توفر العنصر البشري المتخصص والمدرّب والمؤهل علمياً وسلوكياً وعملياً من أجل القيام بجميع عملياتها الفنية وتقديم خدماتها العامة، فالكادر البشري يعد من أهم المكونات الأساسية وركيزة أي مؤسسة وحسن تسييره والتحكم فيه يؤدي إلى توقف جميع عملياتها، هذا ما يدفع إلى تطبيق مفهوم التقييم الذي يعد عملية معرفة نقاط القوة للعامل ونقاط ضعفه أثناء قيامه بمهامه المهنية في فترة زمنية معينة وفق معايير محددة، فالعامل البشري هو القوة الدافعة والحقيقية للقيام بأي نشاط، فهو مصدر كل الطاقات، فكل نجاح يعود بالدرجة الأولى إلى الكادر البشري المتخصص والمؤهل، باعتبار العاملين هم من يتحملون حسن تسيير الإمكانيات اللازمة التي تعود بالفائدة على المكتبة المعنية، ولتحقيق كل هذا لا بد من تقييم أداء العاملين بالمكتبة بحيث يكون بصفة مستمرة ودون تفريط أو إهمال وتعاون لأن الأداء يعكس نوعية

الخدمة التي تقدمها المكتبة للمستفيدين ومن هذا المنطلق فالإشكال الذي نحن في صدى محاولة إيجاد حل وإجابة مقنعة له من خلال الدراسة الميدانية التي سوف نتعرف من خلالها على مدى تطبيق مفهوم تقييم الأداء مطرح التساؤل الجوهرية:

ما هي الأسس المعيارية التي يتم من خلالها تقييم أداء العاملين بالمكتبات الجامعية؟.

2- تساؤلات الدراسة: ومن أجل الإلمام ببحوثات موضوع الدراسة وخدمة للإشكالية

الموضوعة سابقا ارتأينا إلى طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي كالتالي:

1) هل يتوقف رضا المستفيدين على حسن أداء العاملين في المكتبة الجامعية؟

2) هل عملية التقييم ضرورية لتحقيق كفاءة أداء العاملين بالمكتبة الجامعية؟

3) ما هي أهم المؤشرات المتبعة في تقييم أداء العاملين بالمكتبات الجامعية؟

3- فرضيات الدراسة: أي دراسة أو بحث علمي يطرح تساؤلات يبحث عن الإجابة أو الحل

لها، ويعتبر تحديد فرضيات البحث خطوة جد مهمة للربط بين الجوانب النظرية والنتائج

المتوصل إليها من هنا تكون الفرضية"عبارة عن تصريح يوضح في جملة أو أكثر علاقة

قائمة بين حدين أو أكثر." ¹

1) رضا المستفيد مرتبط بالدرجة الأولى على مدى كفاءة العاملين بالمكتبة الجامعية.

2) لتحقيق كفاءة أداء العاملين لابد من ضرورة وجود عملية التقييم بالمكتبة الجامعية.

¹ أنجرس، موريس؛ نر: صحراوي، بوزيد؛ بوشرف، كمال؛ سبعون، سعيد. منهجية البحث في العلوم الإنسانية: تدريبات علمية الجزائر: دار القصة؛ 2004. ص. 150.

3) لتحقيق كفاءة العاملين لابد من ضرورة وجود مؤشرات تقييمية في المكتبة الجامعية.

4- منهج الدراسة: ينبغي على أي باحث في إعداد أي دراسة أن يتصور بحثه بالتفكير في

الوسائل التي يستعملها في كل مرحلة من مراحلها، بحيث يعتبر المنهج هو الطريق الذي

يسلكه الباحث في هذا الصدى عن طريق مجموعة من العمليات التي تسعى لبلوغ الهدف

قطيعة الموضوع هي التي تفرض نوع المنهج المتبع، لذا اعتمدنا على منهج التفسيري الذي

يعتمد على تقنيتي الوصف والتحليل الذي ينظر إليه "كطريقة تتناول موضوع بحث بإتباع

إجراءات تقصي مطبقة على مجتمع البحث".¹ و الذي اعتمدنا فيه على أداتين للبحث،

بحيث تمثلت الأداة الأولى في توزيع استمارة استبيان على الطلبة والأداة الثانية بإجراء مقابلة

مع مديرة المكتبة وأحد عمال الإعارة.

5- أهمية وأهداف الدراسة:

5-1 أهمية الدراسة:

-العاملين هم أهم مقومات المكتبة ومن أبرز متطلبات تقديم خدمات المعلومات.

-يعد أسلوب استخدام أداء العاملين هو إحدى أساليب الإدارة العلمية الحديثة، بحيث يساعد

على المراقبة والتحسين المستمر في مراجعة الأنظمة والإجراءات والخدمات التي تقدمها

المكتبات بصورة عامة.

¹أنجرس، موريس. منهجية البحث في العلوم الإنسانية: تدريبات علمية. المرجع السابق. ص. 197.

-الوصول إلى الموظف المؤهل علميا وعمليا وسلوكيا يحتاج إلى تقييم شامل بجميع الوظائف ذات الصلة.

-التغيير من النظرة الكلاسيكية لوجود المكتبة وإعطاء نفس جديد لمهنة المكتبي.

-المساهمة في زيادة التوعية لعملية تقييم الأداء والمشاكل الناتجة عنه مما يساعد على تبني سياسة تقييمية أكثر واقعية.

5-2 أهداف الدراسة:تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

-فهم مسألة تقييم أداء العاملين في كثير من الجوانب،خاصة ماهية هذا المفهوم وأبعاده وحدوده.

-معرفة مدى حضور ممارسة تقييم الأداء في المكتبات الجامعية بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بمستغانم.

-الوقوف على أهم التحولات التي طرأت على المكتبة الجامعية وواقع العمل المكتبي ما يفرض تطبيق عملية تقييم أداء العامل.

-مراقبة نشاط الموظف للتأكد من أدائه لواجباته الموكلة له أثناء قيامه بالممارسة المكتبية.

- حث المسؤولين في المكتبات الجامعية بالاهتمام بالتدريب الذي يساعد في تطور وتقدم العاملين .

6- إجراءات الدراسة الميدانية:

6-1 أساليب تجميع البيانات:

لكي نتمكن من جمع المعطيات من مكان الدراسة اعتمدنا على أدوات تكون متناسبة ومشكلة البحث المطروحة وهذا كون أداة جمع المعطيات تمثل مركز أو نقطة تلاقي بين البناء المفهومي للمشكلة المدروسة والواقع المراد دراسته لذا اعتمدنا على:

6-1-1 أداة الاستبيان: هو وسيلة لجمع البيانات يعتمد على مجموعة من الأسئلة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها. حيث اجتنبنا المصطلحات الصعبة التي تدعي بذل جهد فكري من طرف المستجوبين وذلك لفتح أمامهم فرصة ليبدوا بأرائهم وميولا تهم وأفكارهم حول الموضوع بكل تلقائية.

والاستبيان يتكون من 19 سؤال كل سؤال يخدم جانبا معينا من الموضوع ،قسمت الأسئلة إلى محورين وهو حسب الترتيب التالي:

المحور الأول: رضا المستفيد عن الخدمات المكتبية ويتضمن 13 سؤال.

المحور الثاني: رضا المستفيدين على كفاءة وأداء العاملين ويتضمن 9 أسئلة.

6-1-2 أداة المقابلة: يعتبر موريس أنجلس المقابلة تقنية تستعمل من أجل مساءلة الأفراد

بكيفية منعزلة، وفي بعض الحالات مساءلة جماعات بطريقة نصف موجهة تسمح بأخذ

معلومات كيفية بهدف التعرف العميق على الأشخاص المبحوثين.¹ومن هذا المنطلق تم إعداد دليل المقابلة والذي يحتوي على مجموعة من الأسئلة موجهة إلى مديرة مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية ورؤساء المصالح العاملين بها.

7- حدود الدراسة الميدانية: يتطلب أي بحث تحديد الجوانب أو المجالات الأساسية له والتي في غالب الأحيان تتكون من:

7-1 حدود موضوعية:

تعتبر هذه الدراسة محاولة علمية متواضعة للوقوف على واقع المكتبة الجامعية في دعم البحث العلمي ومدى مواكبتها للمفاهيم التي من شأنها تنشيطها وتفعيلها والتمثلة في تقييم أداء العاملين، إذن نحن نتساءل عن مدى حضور هذه الممارسة في المكتبات الجامعية والفائدة من وجودها.

7-2 حدود جغرافية: اعتمدت الدراسة التطبيقية على جمع المعطيات الخاصة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية.

7-3 حدود بشرية: باعتبار دراستنا تركز على معرفة واقع تقييم أداء العاملين بالمكتبات الجامعية وحتى نضمن الإحاطة الكاملة للموضوع انقسم مجتمع الدراسة إلى:

أ/ العينة الأولى: لقد تكون مجتمع البحث الذي يراد دراسته كبيراً، ونظراً لعدد مجتمع الدراسة واستحالة تمكن من توزيع استمارات الاستبيان على كل طالب لا بد من الاعتماد على مبدأ

¹أنجرس، موريس، منهجية البحث في العلوم الإنسانية: تدريبات علمية. المرجع السابق. ص. 197.

اختيار العينة العشوائية وكانت العينة المختارة متمثلة في طلبة الموجددين بقاعة المطالعة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية والذي كان عددهم 30 طالب.

ب/العينة الثانية:تمثلت في إجراء مقابلة مع مديرة المكتبة وأحد العاملين ببنك الإعارة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية.

7-4حدود زمانية:إذ ما اعتبرنا المجال الزمني للدراسة ككل يبدأ منذ اختيار الموضوع وجمع المعطيات عنه والتعرف على أماكن الدراسة وزيارات تفقدية ليكون زمن الدراسة الميدانية بالتحديد من 4مارس إلى 30أفريل2018.

8-مصطلحات الدراسة:

التقييم:هو تحديد قيمة أو ثمن لشيء ما.¹

الأداء:يقصد بمفهوم الأداء المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها ولذا فهو مفهوم يعكس كل من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها،أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمات عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملين داخل تلك المنظمات.²

¹عبد الناصر،جمال.المعجم الاقتصادي.عمان:دار أسامة للنشر والتوزيع؛ 2010.ص.115.

²عبد المحسن، توفيق محمد.تقييم:مدخل جديد لعالم جديد.[د-م]:إدارة الفكر العربي؛ دار النهضة العربية؛ 2004.ص.3.

تقييم أداء العاملين: عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقرير مستوى ونوعية أداءه وتتعلق عملية أداء العاملين بتحليل سلوك العاملين وأدائها وإصدار حكم يمد متخذي القرار في المنظمة بالمعلومات اللازمة عن أداء هؤلاء العاملين.¹

المكتبة الجامعية: مكتبة لخدمة الجامعة والمجتمع من المثقفين والمتعلمين تحتوي على العديد من الكتب العلمية والدوريات والقواميس والمواد الأخرى لغرض التعليم والتعلم والثقافة العامة.²

9- الدراسات السابقة: تعتبر الدراسات السابقة مصدرا مهما لا غنى لأي باحث، وإيماننا منا بأن أساس المعرفة العلمية هو التراكمية وكل بحث ما هو إلا امتداد إلى البحوث السابقة واعتمدنا في دراستنا على مجموع من الدراسات السابقة من أجل ضبط وحصر الموضوع والإحاطة به وهي كالتالي:

الدراسة السابق الأولى:

عنوان الدراسة:

تقويم الأداء الإداري في المكتبات الجامعية بولاية الخرطوم.

اسم الباحث:

ناصر، أحمد.

¹ جودة، محفوظ أحمد. إدارة الموارد البشرية. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع؛ 2010. ص. 234.

² قاري، عبد الفتاح عبد الغفور. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية؛ 2000. ص. 289.

الإطار الزمني والمكاني:

أقيمت هذه الدراسة في سنة 2000، جامعة أم درمان.

موضوع الدراسة:

هدفت الدراسة إلى دراسة تقييم أداء إدارة نظم التأمين الاجتماعي بالتركيز على إدارة الصندوق القومي للتأمين الاجتماعي، بحيث اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي وبخاصة دراسة الحالة بالإضافة إلى المنهج التاريخي، وتناولت الدراسة موضوع تقييم الأداء الإداري في المكتبات الجامعية بولاية الخرطوم.

نتائج الدراسة:

- عدم إتباع الطرق العلمية في تقييم الأداء يؤدي إلى موضوعية بصعب تحقيقها.
- يؤثر فطور الهيكل التنظيمي في تحين الأداء.¹

الدراسة السابقة الثانية:

عنوان الدراسة:

تقييم الموارد البشرية وأثره على تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية.

اسم الباحث:

إبراهيمي، أحمد.

الإطار الزمني والمكاني:

¹ناصر، أحمد. تقييم أداء إدارة نظم التأمين الاجتماعي بالتركيز على نظم التأمين الاجتماعي. جامعة أم درمان: كلية الآداب. أطروحة دكتوراه؛ 2000.

أقيمت هذه الدراسة سنة 2006، قسنطينة.

موضوع الدراسة:

هدفت الدراسة إلى إدراك أثر تقييم الموارد البشرية في رفع كفاءة العاملين في أداء الوظائف المكتبية والتحقق من تأثير تقييم الموارد البشرية على نجاح تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث أجرى الباحث الدراسة على عينة ممثلة للموارد البشرية العامة بمكتبة أحمد عروة والأخرى من المجتمع الأصلي للمستفيدين من خدمات المكتبة، باستعمال استبيان موجه إلى العاملين وآخر للمستفيدين.

نتائج الدراسة:

المعادلة الأولى: إن اهتمام المكتبة بإدارة وتقييم مواردها البشرية يحقق لها رضا المستفيدين عن نوعية خدمات المعلومات وعن كفاءة العاملين.

المعادلة الثانية: أثبتت أن تقييم الموارد البشرية يساهم في تحقيق كفاءتها وكفاءة الموارد البشرية بدور يساهم في إنجاح تسويق خدمات المعلومات.¹

الدراسة السابقة الثالثة:

عنوان الدراسة:

تقييم فعالية وسائل البحث في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستفيدين

¹ أحمد، إبراهيمي. تقييم الموارد البشرية وأثره على تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية. دراسة بمكتبة أحمد عروة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية. رسالة ماجستير في علم المكتبات، قسنطينة، 2006.

اسم الباحثة:

نادية، بن عطية.

الإطار الزمني والمكاني:

أقيمت الدراسة سنة 2001.

موضوع الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تسهيل التعرف واسترجاع البيانات، وكذلك تقييم المعلومات المتوفرة داخل المكتبة الجامعية عن طريق وسائل البحث، واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي،

وقد تشكلت العينة من فئة الأساتذة لجامعة منتوري باستخدام أداتين للبحث وتمثلة في كل من المقابلة والاستبيان.

نتائج الدراسة:

عدم فعالية وسائل البحث المتوفرة في المكتبة المركزية وعليه فإن نقص فعالية إحدى الخدمات التي تقدمها المكتبة لمس تفيديها ينقص من فعالية المكتبة ككل.¹

الدراسة السابقة الرابعة:

عنوان الدراسة:

معوقات تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وسبل علاجها.

¹نادية، بن عطية. تقييم فعالية وسائل البحث في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستفيدين. دراسة حالة لجامعة منتوري، رسالة ماجستير في علم المكتبات؛ 2001.

اسم الباحث:

خالد، أبو ماضي.

الإطار الزمني والمكاني:

أقيمت هذه الدراسة في سنة 2007.

موضوع الدراسة:

هدفت الدراسة إلى دراسة أهم معوقات تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وكيفية علاجها من وجهة نظر المقيمين المكلفين بعملية التقييم، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وقد تمثلت العينة من أساتذة الجامعة الإسلامية بغزة، باستخدام استبيان.

نتائج الدراسة:

- أن معايير ونماذج تقييم الأداء المعمول بها في الجامعات مقبولة والفترة الزمنية التي تم فيها عملية التقييم كافية لمعرفة أداء العاملين بشكل فعال، وعملية التقييم يتبعها حوافز إيجابية أو سلبية.¹

¹ خالد، أبو ماضي. معوقات تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وسبل علاجها. الجامعة الإسلامية بغزة، رسالة ماجستير في العلوم التجارية؛ 2007.

الفصل الأول:
المكتبة الجامعية
وخدماتها

الفصل الأول: المكتبة الجامعية وخدماتها

المبحث الأول: المكتبة الجامعية

- 1_ مفهوم المكتبة الجامعية
- 2- أهمية وأهداف المكتبة الجامعية
- 3- أنواع المكتبات الجامعية
- 4- الإمكانيات والموارد البشرية
- 5- إدارة واختيار العاملين بالمكتبة الجامعية

المبحث الثاني: خدمات المكتبة الجامعية

- 1- مفهوم الخدمة المكتبية
- 2- متطلبات الخدمة المكتبية
- 3- العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات
- 4- أنواع الخدمات المكتبية
- 4-1- الخدمات المكتبية غير مباشرة
- 4-2- خدمات المعلومات الموجهة للمستفيدين (مباشرة)

تمهيد:

تعتبر المكتبات الجامعية الشريان الرئيسي الذي يغذي برامج وأهداف وأغراض الجامعة، ومؤسسة ثقافية وعلمية تعمل على خدمة المجتمع الأكاديمي من خلال تزويدهم بمجموعة من خدمات المعلومات من الوظائف الرئيسية فهي تشمل عملية الاستفادة من أهم مصادر المعلومات للطلبة والباحثين والأساتذة بهدف تقديم خدمة جديدة ومرضية لا بد من رسم تخطيط سليم وعلى طول الأمد لذا فإننا سنتطرق في هذا الفصل إلى مبحثين، حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى مفهوم المكتبة الجامعية وأهدافها وأنواعها والإمكانيات والموارد البشرية وإدارة واختيار العاملين بالمكتبة الجامعية، والمبحث الثاني تطرقنا فيه إلى خدمات المعلومات الذي تحدثنا فيه عن مفهوم الخدمة المكتبية ومتطلباتها والعوامل المؤثرة في تقديم الخدمات وأنواع الخدمات من خدمات فنية غير مباشرة ومباشرة.

الفصل الأول: المكتبة الجامعية وخدماتها.

المبحث الأول: المكتبة الجامعية.

1- مفهوم المكتبة الجامعية: تعرف المكتبة الجامعية بأنها تلك المكتبة أو مجموعة من المكتبات التي تنشئها وتديرها الجامعة أو الكلية لتقديم الخدمات المكتبية للطلاب والمدرسين والعاملين، في هذه المؤسسات وذلك عن طريق توفير ما يلزم من معلومات تفيدهم في البحث والدراسة.

أو هي إحدى المؤسسات الثقافية التي تؤدي دورا علميا هاما في مجال التعليم العالي، ولا يقل هذا الدور في أهميته وضرورته عن أي دور آخر يمكن أن تقوم به أية مؤسسة علمية أخرى داخل المحيط الجامعي.¹

2- أهمية وأهداف المكتبة الجامعية:

2-1 أهمية المكتبة الجامعية: تتمثل أهمية المكتبة الجامعية في التالي:

- (1) تعليم كوادر بشرية متخصصة وإعدادها.
- (2) تدريب المستفيدين على حسن استخدام المكتبة ومصادرنا وخدماتها المختلفة.
- (3) المساهمة في البناء الفكري للمجتمع.
- (4) حماية التراث والفكر الإنساني والحفاظ عليه وإتاحته للاستعمال .
- (5) تشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.

¹ العريفي، جمال توفيق. أنواع المكتبات الحديثة. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009. ص. 85.

6) توفير مجموعة حديثة ومتوازنة وشاملة بالمناهج الدراسية، والبرامج الأكاديمية والبحوث العلمية الجارية في الجامعة.

7) تنظيم مصادر المعلومات من خلال القيام بعمليات الفهرسة والتصنيف والتكثيف والاستخلاص والبيبلوغرافيا.

8) تقديم الخدمة المكتبية والمعلوماتية المختلفة لمجتمع المستخدمين¹.

2-1 أهداف المكتبة الجامعية:

✓ تهيئة المعرفة وتعميقها وتطويرها ونقلها وتعليم وتدريب الأفراد، وتنقيف المجتمع، وربط نشاط الجامعة بمتطلبات خطة التنمية.

✓ النهوض بالحركة العلمية والبحث العلمي، إلى أرفع مستوى، وبمعدل تقدم متزايد، لكل الراغبين من ذوي الكفاءة ضمن متطلبات خطة التنمية.

✓ تلبية حاجات الأمة بتزويدها بالمختصين في جميع الميادين والإسهام في التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

✓ إعداد الكوادر المتخصصة من الفئات التالية:

أ/ الأساتذة الجامعيون والمفكرون والعلماء.

ب/ الباحثون العاملون، وتدريبهم على الكفاءات في مجالات البحث العلمي، في مختلف التخصصات التي تتطلبها عمليات التنمية الشاملة في المجتمع.

¹ العريفي، جمال توفيق. أنواع المكتبات الحديثة. عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2014. ص. 86

ج/إعداد المختصين اللازمين، لتطوير الإنتاج والخدمات في مختلف القطاعات، وتزويدهم بمستوى عال من المعرفة، والمهارات مع التدريب العلمي والتطبيق المنظم في مواقع العمل المختلفة، بما يتماشى والتقدم العلمي والتكنولوجي السريع للعصر الحديث.¹

3-أنواع المكتبات الجامعية:تختلف أنواع المكتبات الجامعية باختلاف مجتمع المستفيدين

الذي تخدمه ويمكننا حصر هذه الأنواع كما يلي:

3-1المكتبة المركزية:وهي تلك المكتبة الرئيسية للجامعة، وتهتم بصفة أساسية بخدمة طلاب الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس والباحثين مع الاهتمام باقتناء المراجع العامة والمتخصصة، وتقديم خدمات المعلومات المتقدمة، وتقوم المكتبة المركزية بالتنسيق والتكامل مع المكتبات والكليات، وقد تحتوي على المواد المكتبية التي يمكن توفيرها بمكتبات الكليات.

3-2مكتبات الكليات:وتقوم هذه المكتبات داخل الكليات الجامعية، وتوجه خدماتها لمجتمع المستفيدين من الدارسين والأساتذة والعاملين في الكلية، وتكون كل مكتبة متخصصة في تخصص الكلية، وتطور مجموعاتها في هذا الاتجاه، كما تشرف على مكتبات الأقسام في حالة وجودها.

¹العريفي، جمال توفيق. المرجع السابق. ص. 87.

3-3 مكتبات الأقسام: وتقوم بخدمة الدارسين والهيئة في القسم، وتنتمي مجموعاتها وتقدم خدماتها، لخدمة تخصص القسم التابعة له، وقد ظهرت هذه الأقسام مع تعدد التخصصات العلمية وزيادة عدد الدارسين في التخصصات المختلفة.¹

4-4 الإمكانيات والموارد البشرية: المكتبة الجامعية مؤسسة خدماتية لها إمكانيات تتشابه إلى حد كبير مع المؤسسات الاقتصادية، يعني لها إمكانيات بشرية (عاملين)، وإمكانيات مادية (مبنى، تجهيزات ومجموعات)، وإمكانيات أخرى مالية (ميزانية)، ويمكن توضيحها كالتالي:

4-1 الإمكانيات البشرية (العاملون):

لقد أصبحت المؤسسات الحديثة مؤمنة بأنه إذا كان نجاح المشروع مرهونا بتحقيق أهدافه، فإن أفراد القوى العاملة هم الوسيلة لتحقيق هذه الأهداف وحتى تزدهر وتتطور المؤسسة بصفة عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة، فإن عليها أن تعيد ترتيب أولوياتها، وأن تبني مدخلا بناء وفعالا لإدارة الأفراد (العاملين) يقوم على تكوين فريق متكامل من العاملين لديهم الخبرة والمهارة وأيضا امتلاكهم الرغبة الاختيارية في العمل بكفاءة، ويتوافر لديهم الحافز لرفع كفاءتهم الإنتاجية ويشعرون بالرغبة في البقاء في المكتبة والولاء لها .

4-2 الإمكانيات المالية (الميزانية)

إن الميزانية هي العنصر الأساسي والعمود الفقري لأي مؤسسة، وبالنظر للوضع القانوني للجامعة ومن ثم الوضع القانوني للوحدات المكونة لها والمكتبات الجامعية أحد

¹ المدادحة، أحمد نافع. أنواع المكتبات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع؛ 2011. ص. 23.

مكوناتها، فإن الميزانية التي تمنحها الجامعة لمكتباتها هي المصدر الأساسي لتنمية مجموعاتها، في واقع الأمر تظهر توزيع النفقات وتصبح وسيلة هامة في الإدارة لتطبيق عملية الرقابة، والميزانية عادة تتناول سنة كاملة ويصبح تقسيمها على أجزاء السنة كأن تكون هناك ميزانية لستة أشهر أو لثلاثة وعلى الأخص الإعتمادات المتغيرة لمواجهة التذبذبات الموسمية أو الناتجة عن ظروف طارئة.¹

5- إدارة واختيار العاملين بالمكتبة الجامعية:

تعتمد خدمات المكتبات الجامعية على مستوى ونوعية الذين يقومون بتلك الخدمات مقدرته على جذب واختيار الأفراد المؤهلين الصالحين للخدمة المكتبية.

والخطوة الأولى: في عملية الاختيار هي تحديد مسؤوليات وواجبات الوظيفة ومواصفات الشخص.

والخطوة الثانية: إعداد مسودة إعلان تحدد مسؤوليات الوظيفة باختيار المؤهلات المطلوبة والمراتب والإعلان عن الجهة التي يتقدم إليها المرشح في الجامعة.

وأخيرا أي يعرف المسئولون في مقابلة رأي المرشح نفسه ومصادر الثقة في ذاته وكثيرا ما يبدأ المرشح في استعادة خطة العائر والظالم الذي واجهه الماضي.

وتحتاج المكتبات مثل غيرها من المؤسسات إلى التنظيم الجيد وتقديم خدماتها، وتلبي احتياجات المستفيدين منها، وتحتاج المكتبات إلى موارد بشرية واعية فاعلة قادرة على القيام

¹ طهراوي، فاطمة. تطبيق مبادئ الإدارة العلمية بالمكتبات الجامعية. رسالة ماجستير، تخصص علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2009-2010. ص. 99.

بجميع عناصر العملية الإدارية على الوجه الأفضل ،وبذلك فإن الإدارة في المكتبات ،تؤدي وظيفة مهمة لا غنى عنها وذلك لتحقيق أهداف وحصر واجبات والتي تتمثل فيما يلي:

- وضع الأهداف والسياسات العامة الرئيسية للمكتبة.¹
- التخطيط العام لبرامج المكتبة و أنشطتها ومتطلباتها الأساسية.
- التنظيم الداخلي للمكتبة من خلال تحديد الدوائر والأقسام والشعب وواجباتها.
- الإشراف على حسن العمل في جميع الأقسام وبين العاملين كافة .
- تحديد أنواع السجلات ونماذج المطبوعات.
- مراقبة النظام والنظافة وصيانة الأثاث والمبنى.
- إقامة علاقات جيدة مع المكتبات الأخرى ومع مجتمع المستفيدين والاتصال معه.²

المبحث الثاني:خدمات المعلومات

1- مفهوم الخدمة المكتبية: Library Service

هي كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين من أجل استخدام الكتب والمواد المكتبية الأخرى والانترنت أفضل استخدام فضلا عن بث المعلومات.³

كما يعرف رحي مصطفى عليان خدمات المعلومات بأنها"كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من تقنياتها بأقل التكاليف".¹

¹خطاب،السعيد مبروك.الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصالات وثورة المعلومات.عمان:الوراق للنشر والتوزيع؛2014.ص.36.

²خطاب،السعيد مبروك.المرجع نفسه.ص.36.

³المدادحة،أحمد نافع.الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين.عمان:دار المعترز،2013.ص.27.

كما تعرف بأنها مجموعة الأعمال والأنشطة التي تقدمها المكتبة ممثلة في موظفيها، لتوفير الظروف المناسبة للمستفيد، حتى يصل إلى المعلومات بأفضل الطرق.²

المعجم الموسوعي في علم المكتبات والتوثيق والمعلومات فقد عرفها بأنها: "التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبث المعلومات."³

2-متطلبات الخدمة المكتبية:

1-2 مصادر المعلومات: وهي مصادر مطبوعة وغير مطبوعة وإلكترونية، مثل الكتب والدوريات والكشافات والرسائل الجامعية وبراءات الاختراع، والمواد السمعية مثل الكرة الأرضية والأسطوانات والأفلام والأشرطة والأقراص الممغنطة CD

2-2 الكادر البشري: ويجب أن يكون مؤهلاً مكتبياً وإدارياً، والذي يتميز بالثقافة العالية وهم الإداريون والفنيون والعاملون ويتوقف عدد العاملين في المكتبة على حجم المكتبة وروادها.

2-3 التسهيلات اللازمة للمستفيدين والباحثين: لابد من توفير قاعة مناسبة مضاءة ومكيفة وذات مرافق صحية ويوجد بها أجهزة فنية مثل الحواسيب وشبكات المعلومات وأجهزة التصوير والأجهزة السمعية والبصرية.

2-4 المتطلبات المالية: حيث يوجد لكل مكتبة ميزانية خاصة لشراء ما يلزم من كتب وأجهزة حاسوب وتصوير وتخصيص جزء من الميزانية للصيانة.¹

¹النواسية، غالب عوض. خدمات المستفيد من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء؛ 2002. ص.15.

²محمد سلامة، عبد الحافظ. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. عمان: دار الفكر؛ 1997. ص.111.

³النواسية، غالى عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع؛

2000. ص.12.

3-العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات:

3-1 رواد المكتبة: ذلك من حيث ثقافتهم ومستواهم التعليمي، حيث أن الخدمة المكتبية يجب أن تتلاءم مع كل فئة من فئات المجتمع.

3-2 حجم المكتبة: حيث أن المكتبة الكبيرة تقدم خدمات مكتبية أكثر.

3-3 أهداف المكتبة: لكل مكتبة أهداف معينة تتحقق من خلال الخدمات المكتبية.

3-4 نوع المكتبة: تختلف الخدمات المكتبية باختلاف أهداف المكتبة والإمكانيات المتوفرة.

3-5 العاملين في المكتبة: من حيث المؤهلات والعدد والرغبة في العمل، إذ يفترض أنه كلما زادت أعدادهم زادت الخدمات المكتبية المقدمة.

3-6 موازنة المكتبة: تعتبر الموازنة عاملا أساسيا لنجاح الخدمة المكتبية، فكلما زادت الموازنة زادت الخدمات المكتبية المقدمة.² والتي تعرف على أنها خطة تشغيلية تستعمل من أجل التخطيط والموازنة بين الإيرادات والنفقات التي تمنح للمكتبة من أجل تلبية احتياجات الجمهور المستفيد.

4-أنواع الخدمات المكتبية:

4-1 الخدمات المكتبية الفنية غير المباشرة: المقصود بها كل ما يتعلق بطلب واستلام وتهيئة وإعداد الكتب، والمواد المكتبية الأخرى، ووضعها في خدمة القارئ، وبعبارة أخرى هذه الخدمات تتعلق بكافة الإجراءات المطلوبة لاقتناء الكتب والمواد المكتبية الأخرى، وتهيئتها

¹ المدادحة، أحمد نافع. المرجع السابق. ص. 27-28.

² المدادحة، أحمد نافع. المرجع نفسه. ص. 28-29.

وفق متطلبات عمل المكتبة والقيام بكافة الأعمال الضرورية، قبل وصول الكتاب إلى رف المكتبة ولا يكون لها تماس مباشر للقارئ مثل التزويد والتصنيف...الخ.¹

4-1-1 خدمة الاقتناء والتزويد:

هي مجموعة من الإجراءات الفنية للحصول على مصادر المعلومات من أوعية مطبوعة وغير مطبوعة، عن طريق الإهداء أو الشراء أو التبادل أو الإيداع أو الاشتراك، كما يتضمن تقييم المقتنيات وجردها وصيانتها.²

وتتضمن خدمة الاقتناء والتزويد مجموعة من الإجراءات تتخذها المكتبة للحصول على مصادر المعلومات غير المتوفرة لديها وغير المطلوبة سابقا ويمكن معرفة ذلك من خلال الفهارس وسجلات التزويد، كما يتم كذلك تبعا لهذه الخدمة التأكد من المحتوى الفكري للمصادر الجديدة وسعرها وشكلها المادي من حيث الورق والتجليد، إضافة إلى إعداد الفواتير من أجل تسديدها، وتسجيل المواد الجديدة وختمها وإرسالها إلى الأقسام الفنية الأخرى، وأخيرا إعلام المستفيدين بها.³

4-2-2 خدمة الفهرسة:

هي عملية إنشاء الفهارس، أو هي عملية الوصف الفني لمواد المعلومات بهدف أن تكون تلك المواد في متناول المستفيد بأيسر الطرق وفي أقل وقت ممكن.

¹ بوشارب، عبد الرحيم؛ يقرار، بلال. الخدمات في المكتبات الجامعية بين النظم التقليدية والنظم الآلية دراسة ميدانية بمكتبة مدارس الدكتوراه بجامعة سطيف. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري؛ 2010-2011. ص.12.

² العبايدة، حسان حسن. مصادر المعلومة وبناء مقتنيات المكتبة. الجزائر: المكتبة الوطنية؛ 1996. ص.94.

³ عليان، ربحي مصطفى؛ يسري، أبو عجمية. تنمية المجموعات المكتبية: التزويد. عمان: دار الصفاء؛ 2000. ص.65.

و تعرف الفهرسة بأنها عملية الإعداد الفني لأوعية ومصادر المعلومات ،من كتب ودوريات ومخطوطات ومواد سمعية وبصرية ومصغرات فلمية...الخ،بهدف أن تكون هذه الأوعية والمواد المكتبية أو المصادر في متناول المستفيدين من المكتبة بأيسر الطرق وفي أقل وقت وجهد ممكن.

أهمية الفهرسة:

1-أداة للضبط الببليوغرافي.

2-أداة لاسترجاع المعلومات.

3-أداة لتقييم المجموعات وفقا لموضوعاتها.

4-تعتبر كقائمة حصرية لتسجيل المواد في المكتبة.¹

4-1-3 خدمة التصنيف:

يعرف تصنيف الكتب بأنه:فن اكتشاف موضوع الكتاب والدلالة عليه برمز من رموز خطة التصنيف المتبعة في المكتبة.

➤ مستويات التصنيف:

-التصنيف الواسع:ويقصد به استخدام الخطوط العريضة والأجزاء الرئيسية فقط من

جداول التصنيف وعدم الدخول في التفاصيل ويستخدم في المكتبات الصغيرة.

-التصنيف الضيق:ويقصد به استخدام جداول التصنيف بطريقة مفصلة جدا وعادة ما

يستخدم في المكتبات الكبيرة والمتخصصة.¹

¹الدباس،ريا أحمد.المرجع في علم المكتبات والمعلومات.عمان:دار دجلة؛ 2015.ص.204.

4-1-4 خدمة الكشف:

يعرف محمد فتحي عبد الهادي الكشف بأنه: "عملية المداخل في كشف أو إعداد المداخل التي تقود للوصول إلى المعلومات في مصادرها المختلفة."²

فخدمة الكشف تهدف إلى إعداد المداخل اللازمة للكشف عن المضمون الموضوعي لمصادر المعلومات وتسمى عملية الكشف المتعلقة بعملية تحليل المضمون، وأنواع الكشافات تختلف وفقا للمواد التي يتم كشفها، ولهذا فإن المكتبات الجامعية تقدم خدمة الكشف للتعريف بما تحتويه الدوريات والمطبوعات الجامعية من معلومات جديدة، أو للتعريف بالمجهود الفكري في مجال علمي معين، وتشمل عملية الكشف العمليات التالية.

-الفحص الدقيق للمواد المراد كشفها.

-تحليل محتوى الوثيقة.

-عنوان المفردات المميزة، بوضع الواصفات المناسبة.

-إضافة رمز (حرف أو رقم) لكل واصفة يدل على مكان وجودها داخل المجموعة لتسهيل استرجاعها.

-تجميع المداخل الناتجة في كل متماسك.

-إنشاء نمط العلاقة الداخلية بين الواصفات عن طريق الإحالات التوضيحية.

-تقرير الشكل المادي للكشاف.¹

¹الدباس، ربا أحمد. المرجع نفسه. ص1ص2. 269-270.

²النواسية، غالب عوض. الخدمات المكتبية والمعلوماتية ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص. 199.

4-1-5 خدمة الاستخلاص:

هو عمل يقدم معلومات ملخصة ومكتشفة وشاملة ذات دلالة ومصاغة بطريقة معينة لتعريف الباحث بمحتوى وثيقة معينة دون اضطراره للرجوع إليها كما يقدم له معلومات ببيوغرافية عن الوثيقة.

-أنواع المستخلصات:

أ/المستخلصات الكشفية:وهي مستخلصات موجزة ييتم إعدادها بهدف الحكم على مدى قيمة الوثيقة أو المادة.

ب/المستخلصات الإعلامية:وهي تلك المستخلصات التي تزود المستفيد بالمعلومات الكمية والنوعية في الوثائق أو مقالات الدوريات أو تقارير البحوث.

-أشكال المستخلصات:

1)تكون مع الوثيقة نفسها كجزء منها، وعادة تظهر في مقدمتها في هذه الحالة يقوم يقوم المؤلف نفسه بإعداد المستخلص.²

4-2 الخدمات المكتبية المباشرة:

يقصد بها كافة الأعمال والخدمات المكتبية،التي لها علاقة مباشرة مع القارئ،ومن هذه الخدمات خدمة الإعارة والخدمة المرجعية وخدمة الترجمة وخدمات التصوير والاستنساخ.³

¹النواسة،غالب عوض.المرجع نفسه.ص.101.

²الدباس،ريا أحمد.المرجع السابق.ص.143.

³بوشارب،عبد الرحيم؛يقرار،بلال.الخدمات في المكتبات الجامعية بين النظم التقليدية والنظم الآلية.ص.13.

4-2-1 خدمة الإعارة:

أطلقت كلمة "إعارة" من قبل معظم المتخصصين العرب في مجال المكتبات والمعلومات في العقود الأربعة الماضية، على إحدى الوظائف المهمة في المكتبة الحديثة، وهي عملية إتاحة مصادر المعلومات لاستخدامها خارج المكتبة، ويقسم بعضهم الإعارة إلى قسمين هما: (1) الإعارة الخارجية: وهي استعارة الشيء طلب أن يعطيه إياه لفترة محددة أي استعارة القارئ للكتاب من المكتبة.

(2) الإعارة الداخلية: ويقصد بها عدم السماح بإعارة بعض المجموعات مثل المخطوطات والمصورات والوثائق والمطبوعات الرسمية ونحوها في المكتبة، يكون استخدامها داخل القاعات المخصصة لها فقط.¹

4-2-2 خدمة الإحاطة الجارية:

هي عبارة عن إحاطة المستفيدين من المكتبة بالجديد من مقتنيات المكتبة وقد يتخلل الأمر تمرير إعداد الدوريات أو تصوير صفحة المحتويات وتوزيعها على المستفيدين وذلك غالبا في المكتبات المتخصصة، ومن أشكالها أن بعض المكتبات تخصص عدة أرفف لوضع الجديد من الكتب عليها.

ولكي تقوم بهذه الخدمة لابد من الاعتماد على بعض المتطلبات لخدمة الإحاطة الجارية وهي العناصر الآتية:

- مراجعة الوثائق أو تصفحها أو سجلات الوثائق في بعض الأحيان.¹

¹ محمد سلامة، عبد الحافظ. المرجع السابق. ص. 59.

• اختيار المواد أو المحتويات وذلك بمقارنتها باحتياجات الأفراد الذين تمسهم هذه الخدمة.

• إعلام هؤلاء الأشخاص بالمواد أو المعلومات عن المواد والوثائق التي لها صلة باختصاصاتهم.²

4-2-3 خدمة البث الانتقائي:

هي خدمة تقدم داخل المؤسسة الواحدة والتي تعنى بتوجيه ما يرد حديثاً من معلومات أيا كان مصدرها.

فقد عرف هانزلون البث الانتقائي للمعلومات بأنه: "خدمة في مؤسسة ما والتي تعنى بتوجيه المواد الجديدة من المعلومات مهما كان مصدرها إلى نقاط في المؤسسة، حيث يكون الاهتمام بها عالياً.

كما ورد في المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات بأنها: "البث الانتقائي للمعلومات هو خدمة مستمرة لبث الوثائق والمراجع والمستخلصات والبيانات التي يجرى اختيارها وفقاً لاتجاهات واهتمامات المستفيدين."³

4-2-4 خدمة المراجع:

هي الإجابة عن كافة الأسئلة والاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد والباحثين، ولا تقتصر الخدمة المرجعية على هذا فقط، بل تتعداها لتشمل المهام والوظائف

¹ البنداوي، إبراهيم دسوقي. البث الانتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية؛ 2004. ص. 16.

² البنداوي، إبراهيم دسوي. المرجع نفسه. ص. 16.

³ إبراهيم، السعيد مبروك. أخصائي المكتبات بين المهنة والرسالة. كفر الشيخ: دار العلم والإيمان للنشر؛ 2010. ص. 221.

والخطوات اللازمة التي تتطلب عملية الإجابة عن الاستفسارات وأسئلة المراجعين كاختيار الأعمال المرجعية وتنظيمها وإعداد الكشافات والأدلة والبليوغرافيات ومساعدة رواد المكتبة والباحثين في التعرف على بعض المراجع الأساسية في موضوع معين ،وتعريفهم بكيفية استخدام مرجع معين للإجابة على السؤال بالذات.¹

وحتى يستطيع أخصائي المراجع تقديم خدمة مرجعية فعالة ،لابد عليه التعرف أولاً على مصادر المعلومات المرجعية المتوفرة بالمكتبة،وتحديد مجالات الاستفادة منها في الرد على أسئلة واستفسارات المستفيدين، والتعرف على الاحتياجات الحالية والمستقبلية للمستفيدين ،ورصد التغيرات التي تطرأ عليها ،وتوقع احتياجاتهم المستقبلية من المعلومات.²

4-2-5 خدمة الترجمة:

هي عملية ترجمة البحوث العلمية أو الوثائق العلمية من لغة إلى أخرى ،مع الاهتمام بالمادة العلمية التي تحتويها هذه الوثائق المترجمة.

والهدف الرئيسي من الترجمة هو تخطي الحواجز اللغوية واجتيازها للإنتاج الفكري، حيث يصدر الإنتاج الفكري في لغات متعددة ،والطريقة الوحيدة للاستفادة من هذا الإنتاج الفكري الهائل هو الترجمة إلى لغة الباحث.

-العوامل المؤثرة في الاستفادة من الإنتاج الفكري الأجنبي:

1/ معرفة اللغات الأجنبية من قبل المستفيدين.

¹النواسية،غالب عوض.المرجع السابق.ص.37.

²عبد المعطي، ياسر يوسف.خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات.الكويت:دار الكتاب الحديث؛2005.ص.38.

2/المركز العلمي للدولة صاحبة اللغة الأجنبية.¹

4-2-6 خدمة التصوير والاستنساخ:

تعتبر خدمة التصوير والاستنساخ من الخدمات الأساسية والضرورية التي ينبغي على جميع أنواع المكتبات ومراكز المعلومات أن تقوم بتوفيرها للمستخدمين، خاصة في حالة وجود مواد لدى المكتبات لا يمكن للمستخدم أو الباحث استعارتها، لهذا تعتبر هذه الخدمة مكملة لخدمة الإعارة خاصة بعد أن انتشرت آلات التصوير والاستنساخ وأصبح من السهل التعامل معها حتى من قبل المستخدمين أنفسهم.

والمكتبة تستفيد من هذه الخدمة في أكثر من مجال منها تبادل الوثائق وعمليات الإهداء والتقليل من عمليات السرقة والتمزيق للمواد المكتبية المختلفة خاصة المراجع والدوريات والمطبوعات التي تعار.

وتتقسم خدمة التصوير إلى ما يلي:

-الاستنساخ:وهو عملية يتم فيها نسخ الفيلم الأساسي على فيلم خام وتنتج عنها صورة مماثلة للفيلم، إلا أنها معكوسة،وتتم عملية الاستنساخ بواسطة الورق الشمعي، ويتميز هذا النوع بقلّة التكاليف وببساطة الأجهزة وإمكانية استنساخ أعداد كبيرة في الأصل الواحد.

-التصوير الفوتوستاتي:أي التصوير الذي يقوم بواسطة آلة التصوير الفوتوستاتي لإعداد أحجام مكبرة أو مصغرة وتنتج عنه صورة بيضاء على أرضية سوداء،وهذه الطريقة متبعة في معظم

المكتبات.¹

¹المدادحة،أحمد نافع.المرجع نفسه.ص.143.

-التصوير المصغر على الميكروفيلم أو الميكروفيش.

4-2-7 خدمة التكوين:

هي خدمة تعديل ايجابي ذو اتجاهات خاصة تتناول سلوك الفرد من الناحية الوظيفية ،وهدفه اكتساب المهارات والخبرات التي يحتاج إليها العامل ،وتحصيل المعلومات التي تنقصه والاتجاهات الصالحة للعمل والأنماط السلوكية،والمهارات الملائمة والعادات اللازمة من أجل رفع مستوى كفاءته في الأداء وزيادة إنتاجيته.²

ويعرف التكوين بأنه:"عملية مخططة تهدف إلى تحسين مهارات وقدرات الفرد وصقلها، وتوسيع نطاق معرفته من خلال التعلم،لرفع مستوى كفاءته وكفاءة المكتبة التي يعمل فيها." كما أنها تشمل جميع الأنشطة المخصصة لتعليم المستعمل خدمات المكتبة وتسهيلها،وتنظيم مواردها واستراتيجية البحث،كما تتضمن معلومات عن استخدام مصدر مرجعي واحد أو أكثر ومحاضرات عن استخدام المكتبة وتعليمات ببليوغرافية.³

¹الدباس،ريا أحمد.المرجع السابق.153-154.

²بدعي،أحمد جمال.التخطيط في مجالات التنمية.القااهرة :[د.إ.]،1986.ص.30.

³عليان،ربحي مصطفى.المرجع السابق.ص.314.

خلاصة: تعتبر المكتبات الجامعية بمثابة العمود الفقري للجامعة والقلب النابض لها وهذا من أجل تحقيق أهدافها وخدمة المجتمع الجامعي ، عن طريق توفير خدمات معلوماتية بأنواعها المختلفة من خدمات فنية وتقنية أو خدمات المستفيدين التي تعد من التسهيلات التي يقدمها العاملون في المكتبة لاستخدام مواد المعلومات الموجودة فيها،ومن الملاحظ من خلال هذا الفصل أن من أهم ركائز المكتبة الجامعية توفر مصادر المعلومات والكوادر البشرية الكافية والمؤهلة لتحقيق أهدافها.

الفصل الثاني:
تقييم أداء العاملين
بالمكتبات الجامعية

الفصل الثاني: تقييم أداء العاملين بالمكتبة الجامعية

المبحث الأول: مفاهيم تقييم الأداء

1_ مفهوم تقييم الأداء

2- قياس الأداء

3- تحليل قيمة الأداء في تحقيق الإرضاء

4- تقييم الفعالية والتحفيزات

5- أهمية تقييم أداء العاملين

6- أهداف تقييم أداء العاملين

المبحث الثاني: خطوات وأساليب وأسس تقييم أداء العاملين وأهم المعايير

المستعملة لتقييمهم

1- مبادئ وخطوات تقييم أداء العاملين

1-1 المبادئ الأساسية لعملية تقييم الأداء

1-2 خطوات تقييم أداء العاملين

2- مجالات استخدام نتائج تقييم أداء العاملين

3- مراحل تقييم الأداء

4- أساليب وأسس تقييم الأداء

4-1 أساليب تقييم الأداء

4-2 أسس تقييم الأداء

5- صعوبات ومعايير تقييم الأداء

6- مستويات ومعايير تقييم الأداء

6-1 مستويات تقييم الأداء

6-2 معايير تقييم الأداء

تمهيد:

إن التقييم لا يعني الثناء ولا النقد، وإنما فحص دقيق لواقع الحال وشخصيته بموضوعية، فهو عملية مستمرة ونشاط دائم يرمي إلى تجنب تراكم الأخطاء حتى يستحيل علاجها وهو وسيلة لتحسين أداء العاملين بالمكتبة الجامعية وتطويرها، وعمل عقلي يقتضي التجديد والابتكار الدائم ومواجهة المواقف الجديدة بوسائل تناسبها، فلا يمكن للمكتبات الاستغناء عنه لإثبات وجودها ونوعية الخدمات التي تقدمها، ولقد تطرقنا في هذا الفصل إلى محورين، المحور الأول مفاهيم تقييم الأداء والذي تحدثنا فيه إلى مفهوم تقييم الأداء وقياس الأداء وتحليل قيمة الأداء في تحقيق الإرضاء وتقييم الفعالية والتحفيزات، والمحور الثاني تقييم أداء العاملين بالمكتبات الجامعية والذي تناولنا فيه أهمية وأهداف تقييم أداء العاملين بالمكتبة الجامعية، ومبادئ وخطوات تقييم أداء العاملين، كذلك تطرقنا إلى مجالات ومراحل وأساليب وأسس تقييم الأداء وصعوبات عملية قياس ومستويات ومعايير تقييم الأداء.

الفصل الثاني: تقييم أداء العاملين بالمكتبات الجامعية

المبحث الأول: مفاهيم تقييم الأداء

1- مفهوم تقييم الأداء: عرفه الدكتور شعبان خليفة في قاموس البنهاوي: "عملية قياس أداء فرد أو جماعة وخدمة أو نظام، وتقدير مدى فعالية ونجاح ذلك الأداء في تحقيق الأهداف المقدره ويرتبط التقييم بفحص ودراسة الآراء الشخصية وملاحظة التغييرات الكمية فيما يتعلق بالأغراض المقصودة وتكوين أحكام قيمة إزاء جدية الأداء لما يحتمل أن يحدث على ضوء النتائج".¹

وكذلك يعتبر تقييم أداء العاملين بالمكتبات الجامعية من الأمور الأولوية والتي يجب الأخذ بها بعين الاعتبار مسئولو المكتبة الجامعية من أجل تقديم خدمات مرضية.

- "عملية قياس كفاءة العاملين ومدى مساهمتهم في انجاز الأعمال المنوطة بهم، وكذلك الحكم على سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل".²

- ويذهب آخرون إلى الوصف التفصيلي للعملية بأن تقييم الأداء أو تقييم الكفاءات أو تقييم العاملين، كلها مسميات مترادفة غايتها تحليل أداء الفرد بكل ما يتعلق به من صفات نفسية أو بدنية أو مهارات فنية أو سلوكية أو فكرية، وذلك بهدف تحديد نقاط القوة والضعف، والعمل على تعزيز الأولى ومعالجة الثانية كضمانة أساسية لتحقيق فاعلية المؤسسة.³

¹ خليفة شعبان، عبد العزيز. قاموس البنهاوي الموسوعي في مصطلحات المكتبات. القاهرة: دار الفكر العربي للنشر والتوزيع؛ 1991. ص. 176.

² ربايعية، علي محمد. إدارة الموارد البشرية. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع؛ 2003. ص. 86.

³ مؤيد السعيد، السالم؛ عادل حروش، صالح. إدارة الموارد البشرية. عمان: عالم الكتب للنشر والتوزيع؛ 2002. ص. 102.

2-مقاييس الأداء:

-مقارنة ممارسات منظمة ما وأداؤها مع ممارسات منظمة أخرى وأداؤها.

وهي تهدف إلى تحديد المعايير ،أو أفضل الممارسات من أجل تطبيقها عند قياس الأداء وتحسينه.وتستهدف عملية القياس تحقيق الجودة من خلال تحديد الآتي:

-ماذا نعمل الآن؟

-كيف تؤدي هذا العمل؟

-كيف يؤديه الآخرون؟

-كيف تؤدي هذا العمل وفق المقاييس؟

-ما الذي يمكن تحسينه؟ وكيف؟

أو مجموعة من المعايير تستخدم كنقطة Standard بأنه المعيار Benchmark يعرف

مرجعية لتقييم الأداء أو مستوى الجودة.ويمكن استخلاصها من التجربة الخاصة بالمؤسسة ومن الخبرات الأخرى للشركات في مجال الصناعة،أو من المتطلبات القانونية مثل التنظيمات البيئية.¹

3-تحقيق قيمة الأداء في تحقيق الإرضاء:هي طريقة لتصميم أو إعادة تصميم نوعية

العاملين بالمكتبة والخدمات التي يقدمها بأقل تكلفة وفقاً لحاجة المستفيد،وهي تركز على جعل الخدمة ملائمة للحاجة وتسمح بخلق مصادر إستراتيجية عن طريق دمج العاملين بالمكتبة في البحث عن الحلول.

¹الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات(اعلم).جدة:فهرست مكتبة الملك فهد الوطنية؛ 2013 .ص.13.

وإذا رجعنا إلى مكتباتنا الجامعية فإن الحصول على معطيات إحصائية تفيد في عمليات الأداء بشكل دقيق تعد صعبة للغاية، لهذا فإن طريقة تقييم العاملين يمر عبر معرفة ما إذ كان المستفيد راض عن الخدمات التي تقدم له وعن طريقة و أسلوب تقديمها، أمر من وراء أي نشاط في المكتبة الجامعية.¹

4-تقييم الفعالية والتحفيزات:

يتضمن تقييم الفعالية مسبقا مقارنة الغايات و الأهداف المسطرة بالنتائج المحققة ،وذلك باعتماد بيانات كمية أو كيفية، إذ لا يمكن تقييم خدمات المعلومات بمكتبة جامعية دون أن تكون هذه الأخيرة قد حددت لنفسها أهدافا علمية محددة، فالأهداف في حد ذاتها تشمل معايير الفعالية، ويعود تقييم الفعالية إلى مدى رضا المستفيد، بحيث يتم تحديد إلى مدى العاملون من تلبية طلباته.²

5-أهمية تقييم الأداء:

يعتبر تقييم الأداء عملية مستمرة ومنظمة وتحقق فوائد عديدة سواء للمنظمة أو للعاملين أنفسهم، وأهم هذه الفوائد:

¹ Convellec ,Hervi .evaluation des performances des bibliothéaquem :tendances,faiblesses et perspectives .Bullelion des bibliothéque de France .paris ;1990 .p335

²قرحات ،ثناء إبراهيم موسى.الرقابة على أداء العاملين في المكتبات الجامعية.القااهرة:دار الثقافة؛2000.ص.133.

1/ يعتبر تقييم الأداء أساساً لاتخاذ القرارات المتعلقة بالسياسات العامة للأجور والمكافآت والحوافز بشكل يحقق مبدأ العدالة النسبية في عوائد الأفراد، كما وتعتبر نتائج الأداء الموضوعية لسياسات الترقية والنقل.¹

2/ يعتبر تقييم الأداء مرشداً لتحديد هيكل العمالة في المنظمة وتحديد الأعداد اللازمة من القوى العاملة، وفي التخطيط لبرامج وسياسات الاختيار والتعيين، مبدأ الشخص المناسب في المكان المناسب لقدراته ومهاراته.

3/ يسهم تقييم الأداء في تحديد الاحتياجات التدريبية والتنمية على أساس جوانب الضعف في الأداء.

4/ تشير نتائج التقييم إلى مدى نجاح أنماط القيادة والإشراف المستخدمة.

5/ يعتبر تقييم الأداء أساساً لعملية التطوير الإداري سواء في ما يتعلق منها بالجوانب التنظيمية للمنظمة أو جوانب العمل نفسه.

6/ يكفل تقييم الأداء استمرار الرقابة على أداء العاملين ويساهم تقييم الأداء في رفع الروح المعنوية وذلك نتيجة شعور العاملين بأن مختلف الأفراد وخلق مناخ تسود فيه مبادئ العلاقات الإنسانية، سياسات وإجراءات الأداء في التوظيف والتوزيع والتدريب والترقية والتحفيز، تقوم على أسس مما يوطد العلاقة بينهم وبين الإدارة.²

¹الصادق، منصور بوسنتية؛ سليمان، الفارسي. الموارد البشرية: أهميتها، تنظيمها، مسؤوليتها، مهامها. طرابلس: أكاديمية الدراسات العليا؛ 2003. ص. 31.

²الصادق، منصور بوسنتية؛ سليمان، الفارسي. مرجع نفسه. ص 1. ص 31-32.

6- أهداف تقييم الأداء: تقوم المكتبات باستخدام أنظمة لتقييم أداء العاملين فيها، لأن هذه

الأنظمة توفر معلومات غزيرة عن أداء الموظفين وعلاقاتهم وسلوكهم، الأمر الذي يتيح

للإدارة إيجاد بنك معلومات يمكنه الاستفادة منه في رسم السياسات أو اتخاذ القرارات في

مختلف الشؤون الوظيفية، وهذه المعلومات يمكن أن تستخدم لأغراض التوجيه والإرشاد أو

البحث العلمي، أو أغراض إدارية وهذا ما يوضح كالتالي:

• أغراض التوجيه والإرشاد: من الوسائل الهامة حث الموظف على تحسين مستوى أداء

معرفته بجوانب التفوق أو جوانب الضعف بواسطة المعلومات المترددة التي يقدمها

الرؤساء على أداء مرؤوسيه مما يساعد على معالجة ضعف وزيادة جوانب القوة.

• أغراض البحث العلمي: يمكن الاستفادة من المعلومات المجمعدة في تقارير تقييم الأداء

في إجراء البحوث العلمية في بعض الشؤون الوظيفية، كالتحقق من صحة إجراءات

اختيار الموظفين الجدد، تقييم سياسات المرتبات والحوافز والمكافآت وتقييم مردود

البرامج التدريبية، وتقييم نظم الترقية وانعكاساتها على مستوى أداء الموظفين .

• الأغراض الإدارية: تتعدد الأغراض الإدارية التي يمكن استخدام تقييم الأداء في

تحقيقها ما يلي:

-تسمح للرئيس الأعلى بأن يحيط بسير العمل في الإدارة، وأن يدرك كيفية أداء

الموظفين على اختلاف درجاتهم لمهام مناصبهم.

-تسمح للرؤساء المباشرين الذين يتولون وضع التقارير الأولى للموظفين بتفهم نقاط

القوة والضعف في موظفيهم.

-إجبار المدربين على أن يربط و سلوك مرؤوسيهم بنتائج العمل وقيمه النهائية.

-التعرف على الأعمال والمهام الخاصة التي يمكن أن تسندھا المكتبة إلى الفرد،

وذلك في حالة احتياجها إلى القيام بهذه الأعمال و المهام.¹

المبحث الثاني:خطوات وأساليب وأسس تقييم أداء العاملين وأهم المعايير المستعملة

لتقييمهم.

1-مبادئ وخطوات تقييم أداء العاملين:

1-1المبادئ الأساسية لعملية تقييم الأداء:

-يرتبط تقييم الأداء بميزانية المكتبة ،فعملية تقييم الأداء تختلف من نشاط الآخر داخل

المكتبة ويرجع هذا الاختلاف إلى ارتباط عملية تقييم الأداء بتنظيم الوحدات والأقسام

والأهداف المسطر لها ،والإمكانيات المتاحة ومجالات نشاطها،ويستلزم الأمر أن يؤدي تقييم

الأداء إلى نتائج ايجابية من ناحية تحسين الأداء ورفع الكفاءة عند تحديد الأهداف

المسطرة.وهذا يتطلب ضرورة الاقتناع بأهمية تقييم الأداء مما يؤدي إلى توفير المناخ

المناسب لتفعيل نتائجه ،ويختلف ذلك إذا توافرت شروط أهمها:

-أن يكون الهدف من التقييم ليس فقط الكشف عن أوجه الخلل والانحرافات ،إنما يؤدي إلى

تحليل أسبابها بغرض الوصول إلى علاجها.

-أن تتكامل عملية الأداء مع عملية الرقابة وأن يكون نظام تقييم الأداء بسيطاً حيث يكفي

بأقل عدد ممكن من النماذج التي تتطلب من أي وحدة استفتاء بيانات بغرض تقييم الأداء.

¹فرحات ،ثناء إبراهيم موسى.المرجع السابق.ص.136.

- أن يكون نظام تقييم الأداء واضحا للوحدات الإدارية أو المراكز التي يتم تقييمها.
- ينبغي أن يكون تقييم الأداء مستمرا وأن لا يقتصر على فترة زمنية محددة حتى يمكن تشخيص الانحرافات والعمل على تلاقيها بقدر الإمكان قبل استغلالها.
- ينبغي أن يكون تقييم الجوانب الفنية والسياسية والاجتماعية، ينبغي أن ترتبط عملية تقييم الأداء بأهداف العمل ووظيفته ومسؤولية الوحدة المطلوب أدائها.¹
- أن تكون تكلفة الأداء أحد المؤشرات الأساسية في التقييم يعني أن يكون واضحا لدى العاملين.

- أن يربط تقييم الأداء بين النتائج وبين عناصر الكم والكيف والنوع والتكلفة.
- ينبغي مراعاة تحديد المؤشرات والمعلومات والتقارير الضرورية لتقييم الأداء في المؤسسة المعنية، بحيث يجب حصر جميع أنواع الإحصاءات والبيانات الأولية اللازمة لحساب المؤشرات وعمل تقارير لعملية التقييم.
- كذلك يجب وضع نموذج تحليل يبرز كيفية التحويل للبيانات الأولية المستقاة إلى المعلومات والمؤشرات المطلوبة.²

1-2 خطوات تقييم أداء العاملين: تقوم عملية تقييم أداء العاملين في المكتبات على ثلاثة خطوات أساسية وهي كالتالي:

¹ ناصر، أحمد، تقويم إدارة نظم التأمين الاجتماعي بالسودان بالتركيز على نظم إدارة التأمين الاجتماعي. المرجع السابق.. ص.9.

² ناصر، أحمد. المرجع نفسه. ص.9.

الخطوة الأولى: تحديد معدل قياس أو مقياس معماري للأداء يمكن اعتماده للحكم على الأداء الفعلي لكل موظف في المكتبة أو مجموعة موظفين في قسم معين، ويجب تحديد هذا المعدل أو المقياس قبل البدء بعملية التقييم، ويجب أن يعرف عنه العاملين في المكتبة سابقا، ويجب أن تكون أهداف هذا المقياس ومعاييره واضحة ومحددة وأن يكون ذات صبغة كمية قابلة للقياس.¹

الخطوة الثانية: قياس الأداء الفعلي للعاملين، وتتطلب هذه المرحلة جمع المعلومات عن معدلات الأداء الفعلية للعاملين، ويجب أن تكون هذه المعلومات دقيقة وذات علاقة بعمل الشخص، وتغطي كامل المدة الزمنية التي تجري على أساسها عملية التقييم.

الخطوة الثالثة: مقارنة الأداء الفعلي للعاملين بمعدل قياس الأداء (نتائج الخطوة الأولى مع نتائج الخطوة الثانية)، وتحديد كل من حجم الانحراف عن المعدل، أهميته، أسبابه، ووسائل علاجه.²

2-مجالات استخدام نتائج تقييم أداء العاملين: معرفة المجالات التي تستخدم فيها نتائج تقييم أداء العاملين هي خير برهان و إثبات على مدى جدوى وأهمية التقييم الذي على الرغم من أغلب الرؤساء والمدراء والعاملين لا يميلون إليه إلا أنهم مقتنعون بضرورته وعدم إمكانية الاستغناء عنه لأن نتائجه تستخدم في المجالات التالية:

¹ عليان، ربحي مصطفى. إدارة المكتبات ومراكز مصادر التعلم. المرجع السابق. ص. 382.

² عليان، ربحي مصطفى. المرجع نفسه. ص. 382.

-التخطيط للعاملين في المكتبة:نتائج تقييم الأداء مفيدة لعملية التخطيط بالمكتبة تساعدهم في أداء مهمتهم الأساسية وهي كالتالي:

■ عندما تشير نتائج تقييم الأداء إلى وجود مستوى عال في كفاءة العاملين فهذا مؤشر لوظيفة التخطيط بأن العمل المستقبلي يستنفذ مستقبلا نتيجة ارتفاع هذا المستوى، مما يجعل زمن العمل المتاح في المستقبل الذي يخطط له أكبر وهذا يشير إلى احتمالية وعدم الحاجة إلى عاملين مستقبلا، لتغطية الزيادة المستقبلية المحتملة في عبء العمل.

■ توضح نتائج تقييم الأداء من هم ضعفاء الكفاءة الذين سوف يستغنى عنهم ووجوب الاستعانة بهم بعمال جدد من خارج المكتبة مم يسهم في تقدير حاجة المكتبة المستقبلية من العمال من حيث حجمها ونوعيتها، وهذا يمثل جوهر وصلب عمليات التخطيط.

-الترقية وتخطيط المسارات:تساعد نتائج تقييم الأداء في رسم وتحديد مسارات المستقبل الوظيفي لجميع العاملين بالمكتبة، كما توضح نتائج التقييم إمكانيات العاملين التي على أساسها يتم تحديد الوظائف التي يمكن أن تدرج فيها الفرد عن طريق ترقيته ومن هو المرشح للترقية، لأن نتائج تقييم الأداء تعتبر مقياسا موضوعيا يكشف عن إمكانيات وقدرات العاملين لشغل عدد معين من المناصب في المستقبل.

-تقييم الاستقطاب والاختيار:عندما تظهر نتائج تقييم الأداء في مستوى كفاءة العاملين التي جرى تعيينها مؤخرا بالمكتبة خلال فترة التجربة والتدريب التي تلي عملية تعيينها وما بعدها.

معنى ذلك أن نشاط الاستقطاب والاختيار والتعيين وهما وظيفتان من وظائف إدارة الموارد البشرية.

قد فشلنا في استقطاب وانتقاء العاملين ذوي الإمكانيات العالية والمؤهلة بشكل جيد، وبالتالي تكون نتائج تقييم الأداء بمثابة المعيار الذي يشير إلى مدى هاتين الوظيفتين في أداءه مهمتها المطلوبة منها:¹

• **تقييم برامج التعلم والتدريب:** يسعى أي برنامج للتعلم والتدريب إما لعلاج جوانب

ضعف في أداء العاملين أو تنمية جوانب قوة فيه ولكي نعرف هل نجح نشاط التعلم والتدريب في انجاز مهمته لابد من تقييم أداء هؤلاء المتدربين بعد الانتهاء من تعليمهم وتدريبهم، للحكم على مدى هذه الاستفادة وهذا التحسن، وفي ضوء ذلك نصل إلى نتيجة بأن نتائج تقييم الأداء تلعب دور المعيار في تقييم نشاط التعلم والتدريب وما بعده من برامج.

• **تحديد الحوافز التشجيعية:** يمكن للمكتبة من خلال نتائج تقييم الأداء أن تقرر من

يستحق من العاملين التي تعمل لديها الحصول على الحوافز التشجيعية بأنواعها كالمكافآت والعلاوات... الخ، فهذه النتائج تبين مدى النجاح الذي حققه كل فرد يعمل بالمكتبة في انجاز المطلوب منه خلال الفترة الزمنية التي على أساسها تدفع الحوافز والتبرير المنطقي لهذا الرأي أن الحوافز التشجيعية يجب أن تدفعها الإدارة على أساس الجهد والنشاط في العمل، أي أنها تكلفة يجب أن يكون لها عائد فإذا دفعتها

¹ عقيلي، عمر وصفي. إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي. [د-م]: دار وائل؛ 2009. ص. 377.

بغض النظر عن هذا العائد سيؤدي ذلك إلى ارتفاع تكلفة هذا العمل إلى جانب تحقيق المكتبة للعدالة والموضوعية في وضع حوافزها التشجيعية للعاملين لديها بما يسهم في رفع معنوياتهم.¹

• **إنهاء الخدمة:** يؤخذ إنهاء خدمة العاملين من قبل المكتبة شكلين هما الفصل والطرده من العمل الذي يعتبر أقصى عقوبة تفرض بحق من يعمل لديها والطرده له أسباب كثيرة منها فصل الأفراد الذين أظهرت نتائج تقييم العاملين مع مرور الزمن ضعف أدائهم البين وعدم مقدرتهم على العطاء ، وعدم وجود إمكانية لتحسين هذا الأداء فبقائهم في العمل يشكل عبء على المكتبة يجب التخلص منه.

أما الشكل الثاني لإنهاء الخدمة فهو التسريح في العمل ، والذي تلجأ إليه المكتبة عندما يكون لديها فائض من الموارد البشرية والاستغناء عن جزء منهم.²

3-مراحل تقييم الأداء: لتنفيذ عملية التقييم للعنصر البشري هناك مجموعة من المراحل لابد بالأخذ بها بعين الاعتبار وهي كالتالي:

3-1تحديد مجال التقييم: بحيث يتضمن مجموعة من الأسئلة الدقيقة التي يجب الإجابة عنها من خلال تطبيق عملية التقييم والهدف من التقييم هو تسليط الضوء وكشف نقاط القوة والضعف لدى العاملين بالمكتبة، فتحديد مجال التقييم يفرض على الفرد الذي اعتمد مبدأ

¹ عقيلي، عمر وصفي. المرجع نفسه. ص.377.

² عقيلي، عمر وصفي. المرجع نفسه. ص.378.

التقييم، ففي العادة ما يكون المسئول المباشر وإعداد دراسة للإجابة على جميع التساؤلات المطروحة.¹

3-2 تصميم برامج التقييم: وهذا عن طريق وضع مخطط عمل للتمكن من جمع المعطيات اللازمة للإجابة عن الأسئلة المطروحة للتعريف الخاص بالدراسة، فالتقييم لا بد أن يحدد المعطيات اللازمة للإجابة عن سؤال والإجراءات التي يمكن أن تستخدم لجمع المعطيات بطريقة سريعة وفعالة، فالتقييم لا بد أن يقرر ما يلي:

- غد كان بالإمكان الحصول على الإجابة من خلال جمع المعطيات المتعلقة بأداء العاملين حسب طريقة عملهم.

- إذ كان بالإمكان إدخال بعض التعديلات على التشغيل الطبيعي لأداء العاملين لإمكانية جمع المعطيات اللازمة.

3-3 تنفيذ برنامج التقييم: ويتعلق بتنفيذ عملية التقييم، وهو المستوى الذي تكون فيه المعطيات قد جمعت بعد اعتمادها مفهوم التقييم من قبل الجهات المهتمة وهذه المرحلة تأخذ وقت كبير، فهي المرحلة التي تكون عملية المراقبة أكثر بعدا، كما أنه من الصعب الشروع في هذه المرحلة قبل الانتهاء من مرحلة التحضير وتتطلب عملية التقييم توفر المعلومات دون انقطاع خلال مرحلة التنفيذ بطريقة تكون فيها هذه المعطيات محضرة بشكل مناسب للتحليل والتأويل.

¹ ابن السبتي، عبد المالك. محاضرات في تقييم أنظمة المعلومات. قسنطينة: مطبعة جامعة قسنطينة، 2006. ص. 20.

3-4 تحليل وتفسير النتائج: وتعتبر هذه المرحلة آخر مرحلة من مراحل التقييم، حيث يعد المشرف على التقييم بحوصلة للمعطيات وتحليها بطريقة تجيب أو تساهم في الإجابة عن التساؤلات المطروحة وهذا من خلال التساؤلات المطروحة.¹

3-5 التصحيح والتقويم: في هذه المرحلة يتم تصحيح الأخطاء وتقويمها وتدارك نقاط الضعف والنقائص بالاستناد على نتائج التقييم، وهي آخر مرحلة من برنامج التقييم التي من خلالها يتم تنفيذ التوصيات واستغلال نتائج التقييم لتحسين كفاءة أداء العاملين وتطوير أداء المكتبة الجامعية لجميع وظائفها في تقديم خدمات.²

4-أساليب وأسس تقييم الأداء:

4-1 أساليب تقييم الأداء: يوجد العديد من الأساليب التي تعتمد عليها المكتبات تستخدمها لتقييم العاملين بها ومن أشهر هذه الأساليب ما يلي:

-سم التقدير التمثيلي البياني: أكثر الأساليب استخداما وفيه يقدر أداء الموظف أو صفاته على خط متصل يبدأ بدرجة قليلة وينتهي بدرجة منخفضة كأن تكون الدرجات ضعيفا جدا، ضعيف، متوسط، جيد، جيد جدا، ممتاز.

-قوائم الرصد وقوائم الرصد ذات الوزن النسبي للعناصر: قائمة الرصد هي مجموعة عبارات وصفية لأنماط سلوكية للموظف في وظائف معينة ومن الأمثلة هذه العبارات.

• نادرا ما يرتكب أخطاء.

¹ابن السبتي، عبد المالك. المرجع نفسه. ص. 20.

²ابن السبتي، عبد المالك. المرجع نفسه. ص. 20.

• يحترمه زملاؤه.

• يعامل الجمهور معاملة طيبة.

فإذا كان الموظف يحمل أيا من السمات التي تحتويها القائمة فإنه يضع علامة أمام تلك السمة و إذا كان الموظف لا يحمل سمة فإن المقيم يتركها دون وضع إشارة وتكون علامة الموظف مساوية لعدد البنود التي وضعت أمامها الإشارة.¹

-أسلوب الوقائع ذات الأهمية القصوى: يقوم المقيم فيه بسجيل الأحداث الأساسية التي كان الموظف فعالا أو غير فعال فيها ،وفي الغالب ما يقوم المشرف بتسجيل تلك الأحداث وليس الزملاء أو المرؤوسين،ومن بين مساوئه أنه يحتاج إلى وقت طويل من جانب المقيم كما أنه يسجل أداء الموظف خلال عمله اليومي،وهو الأداء الذي يمثل فعاليته.

-المقال كأداة تقييم:في هذا الأسلوب يتطلب من المقيم أن يكتب مقالا أو تقريرا عن أداء العامل ،وأن يبرز نقاط قوته ونقاط ضعفه،ويمكن أن تكون المقالة مفتوحة أو محددة بقائمة إرشادات ترشد المقيم إلى النقاط التي سيعالجها،ومن محاذيره هذا الأسلوب أنه يعتمد على مقدرة المقيم الأدبية كما يتدخل خيال المقيم في عملية التقييم.

-أسلوب المقارنة بين العاملين: في هذه الأداة يقوم المقيم بمقارنة أداء الموظف مع غيره من زملائه بحيث يوجد ثلاثة أشكال لأسلوب المقارنة:

أ/ترتيب العاملين تنازليا: هذا الشكل يقوم المقيم بترتيب جميع العاملين على خط متصل من أعلى الدرجات إلى أدنى الدرجات ولكن توجد صعوبة في تطبيق هذا الأسلوب عندما يزيد

¹ عقيلي، عمر وصفي.المرجع السابق.ص.308.

عدد العاملين عن عشرين عامل، ولكن من السهل تقييم أداء العاملين البارزين والضعفاء، أما أداء المتوسطين فإنه أكثر صعوبة.

ب/المقارنة الثنائية: في هذا الشكل يقوم المقيم بمقارنة الموظف بكل موظف من زملائه والترتيب النهائي يكون بتحديد عدد المرات التي كان فيها الموظف متفوقا على الآخرين.¹

ج/طريقة التوزيع الإجمالي: تشبه هذه الطريقة طريقة توزيع علامات مجتمع إحصائي، وفيها يطلب من المقيم أن يقيم عددا من الموظفين وفق توزيع معد سلفا (إجمالي) و بالتالي يقوم بتقسيمها إلى مجموعات على النحو التالي:

- المجموعة الأولى (مجموعة الرديئين) = 10% من العاملين.
- المجموعة الثانية (مجموعة الأقل من المتوسط) = 20% من العاملين.
- المجموعة الثالثة (مجموعة المتوسطين) = 40% من العاملين.
- المجموعة الرابعة (مجموعة الأعلى من المتوسط) = 20% من العاملين.²
- المجموعة الخامسة (مجموعة الممتازين) = 10% من العاملين.

-أسلوب اختبارات الأداء أو اختيار عينات العمل: يعطى فيها للعاملين من الحين والآخر اختيارات ذات صلة بأعمالهم وبناء على العلامات التي تحصلون عليها في تلك الاختبارات يرقون أو تعدل رواتبهم.

¹درة، عبد الباري إبراهيم؛ الصباغ، زهير النعيم. إدارة الموارد البشرية: في القرن الحادي والعشرين منحنى تنظيمي. عمان: دار وائل للنشر؛ 2008. ص. 275.

²درة، عبد الباري إبراهيم؛ الصباغ، زهير النعيم. المرجع نفسه. ص. 276.

4-2 أسس تقييم الأداء: إن تقييم أداء وكفاءة العاملين في المكتبات على خدماتها يتجلى

إسنادها إلى أسس علمية تكفل دقته وفاعليته ومبنى هذه الأسس هي:

1/ تحليل الوظائف وتحديد المهام التي ينبغي أن يؤديها كل مستوى وظيفي وبيان الكفايات

اللازمة للقيام بها: ومعرفة مهارة واتجاهها، ليتمكن بذلك تحديد الأساليب المناسبة لتقييمها.

2/ وضوح الهدف إذ أن الوضوح يسهم في اختيار الأدوات والأساليب المناسبة له: وبذلك

يحقق التقييم غايته لأقرب السبل وأيسرها.

3/ إيجابية التقييم: ويكون التقييم إيجابيا إذ لم يقف عند مجرد تلمس نواحي التميز أو القصور

بل انتقل إلى تعديل عواملها وأسبابها، فأعان بذلك على تطوير الأداء لتحقيق الأهداف.

4/ شمولية التقييم: بحيث يتناول جميع العناصر المتعلقة بالعمل موضع التقييم، مع إعطاء

كل عنصر منها ما يناسبه من الاهتمام والتقدير، كما يعني الشمول مشاركة جميع المعنيين

بالموقف في التقييم وفي مقدمتهم الشخص المعني بالتقييم.

5/ استمرارية التقييم: ويعني ذلك ضرورة أن يصاحب التقييم العمل منذ التخطيط له مروراً

بتنفيذ كل مراحلها يكون الحكم على كفاية الأداء مستنداً إلى مدى التخطيط له والإلتقان في

تنفيذه والوصول إلى النتائج المنتظرة منه.

6/ عملية التقييم: ويعني ذلك أن تكون الأدوات التي يسند إليها التقييم في الحصول على

المعلومات عن الأداء ونوعيته وفاعليته أدوات بنيت على أساس علمي يضمن هدفاً في

قياس ما وضعت لقياسه، كما يضمن ثباتها في نتائجها عند تكرار استخدامها أو استخدام

صورة مكافئة لها.

7/موضوعية التقييم: ينبغي أن يتأثر التقييم بالعوامل الذاتية أو الخارجية عن موضع التقييم، فالتقييم من أعمال القضاء التي تتطلب النزاهة والبعد عن الهوى والعوامل الشخصية كما أن قصور الإمكانيات أو عدم توافر المناخ المناسب لإجراء التقييم له أثره في مدى عدالة التقييم ودقته.¹

8/قدرة التقييم على التميز بين المستويات المختلفة لأداء والكشف عن الفروق الفردية بين الأشخاص: ويتم ذلك من خلال بناء أدوات تحتوي على العناصر التفصيلية لأداء العاملين تظهر إلى كل منها في ضوء مقياس مندرج يوضح درجة التميز والقصور، وبذلك يمكن اكتشاف المواهب والقدرات وجوانب الضعف والقصور.²

5-صعوبات عملية قياس الأداء: هناك عدة صعوبات تؤثر على فاعلية عملية تقييم الأداء منها:

-صعوبة وضع المعايير: هناك صعوبة في وضع المعايير وتحديد معايير لقياس الأداء للأعمال الإدارية والاسترشادية غداً أن أغلب العناصر غير قابلة للقياس.

-لعب المشرف دور المرشد والحكم في نفس الوقت.

-قد يواجه المشرف صعوبات في لعب دور الموجه لمرؤوسيه والقيام بدور الحكم في النتائج والأداء للعاملين مما يخلق تعارض في دورة ارتباك نفسي له.

¹فرحات، ثناء إبراهيم موسى. المرجع السابق. ص. 136.

²فرحات، ثناء إبراهيم موسى. المرجع السابق. ص. 136.

-سرية أو علنية تقارير الأداء:هناك محاسن وسلبيات في إتباع نظم السرية والعلنية في تقييم الأداء فنظام السرية يعني عدم إطلاع الموظف على نتائج التقييم ويقائها سرا مقصورا على المشرف والإدارة العامة ويعتبر هذا الأسلوب أكثر ضمانا للمشرف ويمنحه حرية في وضع التقديرات بعيدا عن اعتراض مرؤوسيه، إلا أن عيبه يمنع الموظف من الإطلاع على نقاط ضعفه والاعتراض، إذ لزم الأمر على نتائج التقييم، أما الأسلوب للتقويم يقتضي مكاشفه المرؤوس بنتائج التقييم ومن فوائده يتيح المجال له لإبداء وجهة نظره ومناقشة النتائج والإطلاع على نقاط الضعف والقوة،وهو يعتبر أكثر ديمقراطية وعدالة، يتيح للطرف الثاني إبداء وجهة نظره وإشراكه في برامج وخطط تنمية تناسبه وحقق له التقدم وزيادة معدل أدائه.

-عوامل بيئية:هناك عوامل خارج إدارة العامل تؤثر على مستوى أدائه تتطلب أغلبها بالنقص في التجهيزات والمعدات وغياب التعاون مع الآخرين وإتباع المشرف أسلوب حاد في الإشراف ودرجة الحرارة المرتفعة وتدني الإضاءة والضوضاء.¹

-مقاومة الموظفين لنظام تقييم الأداء:هناك العديد من الموظفين يرفضون أن يتولى تقييم أدائهم، ويرون أن التقييم هو تهديد لهم .

-عدم توثيق الأداء:غياب التوثيق المحدد يؤثر سلبا على مصداقية التقييم كأداة للرقابة والهيمنة،في غالب الأحيان ينظر الموظفين إلى أن التقييم يستخدم كأداة لتهديدهم والسيطرة عليهم خصوصا عندما ترتبط نتائجه بالثواب والعقاب.

¹نصر الله،حنا.إدارة الموارد البشرية.عمان:دار زهران؛2002.ص.1.ص.176-177.

- غياب التغذية العكسية المناسبة: فكثير من المدراء يتجاهلون تقديم لتغذية عكسية سليمة نسبة للخوف من احتمالات النزاع وتدهور العلاقة مع المرؤوسين أو لعدم ثقتهم بدقة أداء التقييم.

- الثقافة التنظيمية غير المشجعة: كالوعي العميق من طرف الرؤساء والمرؤوسين ومعرفة الأسلوب المتبع في الإشراف.¹

- الشعور بالإحباط من قبل عملية التقييم والخوف والقلق لدى المرؤوسين من المجهول والنتائج المرتقبة.

- تداخل عوامل التقييم: يحدث ذلك حين تضمن أكثر من بعد في العامل الواحد كأن يشمل عامل التقييم العلاقة بين الرؤساء.

- جمود عوامل التقييم: حيث يستمر استخدام العوامل المتقادمة دون النظر إلى التغيير في متطلبات العمل وأهدافه وتقييم الوظائف.

- صعوبة عوامل التقييم: يحدث ذلك عندما تضمن أداة التقييم بعض العوامل التي يصعب قياسها مثل الأفكار الجديدة، وحسن التصرف والمرونة.

- المساواة بين عوامل التقييم: ويحدث حيث يستخدم مقياس لقياس عوامل الأداء، تخصص أوزان مناسبة لهذه العوامل دون مراعاة التفاوت في الأهمية النسبية لهذه العوامل.²

¹رشيد، مازن فارس. إدارة الموارد البشرية. الرياض: [د-]؛ 2001. ص1-ص2. 801_804.

²رشيد، مازن فارس. المرجع نفسه. ص1-ص2. 805-809.

6- مستويات ومعايير تقييم الأداء:

6-1 مستويات تقييم الأداء: يأخذ تقييم الأداء مستويات مختلفة تتدرج عادة حسب الهيكل التنظيمي للإدارة المكتبية فهناك ثلاثة محتملة يمكن من خلالها تقييم الخدمات المكتبية والمعلوماتية وهي كالتالي:

6-1-1 المستوى الأول: تقييم الفعالية (اعتبارات رضا المستفيد) وتشمل:

أ/معايير التكلفة:

- 1- التكلفة المالية بالنسبة للمستفيد (لكل عملية بحث أو اشتراك أو وثيقة).
- 2- اعتبارات التكلفة التي يصعب تحديدها بدقة مثل: جهد المستفيد.
- 3- تعلم كيفية الاستفادة من خدمات المعلومات.

ب/معايير الوقت:

- 1- الوقت ما بين تقديم الطلب واسترجاع البيانات الببليوغرافية.
- 2- الوقت ما بين الطلب والحصول على الوثائق.
- 3- اعتبارات الوقت الأخرى، كالوقت الذي يقضيه المستفيد في الانتظار لاستخدام خدمة البحث بالاتصال المباشر.¹

ج/اعتبارات الجودة:

- 1- تغطية مؤسسة المعلومات.

¹الوردي، زكي حسين؛ المالكي، مجيل لازم. مصادر المعلومات وخدمات المستفيد في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع؛ 2002. ص. 340.

2- اكتمال المخرجات المعلومات ،وثائق،إشارات ببليوغرافية.

3-صلاحية المخرجات من حيث علاقتها بموضوع الطلب.

4-حدائة المخرجات.

5-اكتمال ودقة البيانات.

6-1-2المستوى الثاني:تقييم فعالية التكلفةcoSt-Effectiveness

يعتمد هذا النوع على الربط بين مقاييس التكلفة إذ يعني بكفاية التشغيل الداخلي للنظام وهذه

تقيس مدى كفاية النظام من منظور التكاليف في تحقيق أغراضه،كقياس مدى كفاءة الخدمة

المكتبية في تحقيق أهداف المكتبة،ويشمل:

1-تكلفة الوحدة لكل إشارة ببليوغرافية متصلة بالموضوع ثم استرجاعها.

2-تكلفة الوحدة لكل اشارة ببليوغرافية جديدة ولم تكن معروفة من قبل وتتصل بالموضوع ثم

استرجاعها.¹

6-1-3المستوى الثالث:تقييم عائد التكلفة وهو يهتم بمعرفة ما إذا كانت قيمة الخدمة أكثر

أو أقل من التكلفة التي تقدم بها تلك الخدمة.²

6-2معايير تقييم الأداء:

أشار لا نكستر عام(1981) إلا أن المستفيدين من خدمات المعلومات يميلون للحكم على

هذه الخدمات بالتكلفة وفقا لمعايير التكلفة والوقت والنوعية ،فينبغي أن تقدم الخدمة بالتكلفة

¹الوردي، زكي حسين؛ المالكي، مجيل لازم.المرجع نفسه.ص.341.

²عليان،ريحي مصطفى.خدمات المعلومات.عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع؛ 2014.ص.494.

الذي يشعر المستفيد أنها مقبولة بالنسبة لعائده، فالمستفيد يرى أن سهولة الإفادة من مصادر المعلومات ومدى توافر مصادر المعلومات والسرعة في الحصول على المصدر المناسب من العوامل الرئيسية التي تؤثر في اختيار مصادر المعلومات، حيث أن خدمات المعلومات لا تكتفي فقط بالبيانات البليوغرافية بل لابد من توفير الوثيقة كاملة.

وهناك مقياسان رئيسيان لنجاح خدمات المعلومات يتمثلان في السؤالين:

(1) هل يحصل المستفيد على ما يبحث فعلا؟

(2) ما مدى اكتمال ودقة مل يحصل عليه؟

فالمقياس الأول ينطبق على البحث عن وثيقة معينة والإجابة على استفسار معين، بينما المقياس الآخر من الصعوبة تطبيقه في الممارسة الواقعية لأنه ينطوي على أحكام قيمة من البشر واستخدام نوع من المقاييس المتدرجة لدلالة على مدى النجاح ومع هذا فإنه لا غنى عنه في تقييم معظم أنشطة خدمات المعلومات التي تعتمد على استرجاع المعلومات التي يطلبها المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات.

-وأورد كل من الوردى والمالكي (2002) عدة معايير يمكن من خلالها قياس مدى كفاءة خدمات المعلومات وهي:

(1) الرفض: نسبة عدد الوثائق المسترجعة والتي ليس لها صلة بالموضوع إلى العدد الإجمالي للوثائق التي لها صلة بالموضوع والموجودة في العدد الكلي للوثائق في الملف.

(2) الانتقائية: وهي نسبة الوثائق التي يتم استرجاعها وليست لها صلة بالموضوع.

(3) النوعية والشمولية: وهي نسبة عدد الوثائق التي لها صلة بالموضوع والموجودة بقاعدة معلومات مؤسسة المعلومات.

(4) الحدائة: نسبة الوثائق المسترجعة والتي يسبق للمستفيد التعرف عليها.

(5) الوقت المطلوبة للإجابة: المدة الفاصلة بين تقديم الطلب والحصول على الإجابة، وهذه مؤشرا هاما فكلما كان الوقت قصيرا دل ذلك على كفاءة الاسترجاع.¹

(6) الجهد الذي يبذله المستفيد: أثناء عملية البحث عن الوثائق بنفسه دون وسيط.

وبالرغم من ذلك يجمع المختصون على أفضل المعايير لتقييم خدمات المعلومات وهي:

(1) الاستدعاء: وهو قدرة نظام استرجاع المعلومات على استرجاع الوثائق المتصلة بموضوع معين. وتقاس نسبة الاستدعاء كالاتي:

عدد الوثائق المسترجعة

$$\text{الاستدعاء} = \frac{\text{عدد الوثائق المسترجعة}}{100 \times \text{مجموعة الوثائق المسترجعة}}$$

مجموعة الوثائق المسترجعة

(2) التحقيق (الدقة): وتعني استبعاد الوثائق غير الصالحة وتقاس نسبة الدقة أو التحقيق كالاتي:

¹ عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات = information services. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع؛ 2014. ص. 491.

عدد الوثائق الصالحة المسترجعة

$$\frac{100 \times \text{التحقيق}}{\text{مجموعة الوثائق المسترجعة}} =$$

مجموعة الوثائق المسترجعة

فالاستدعاء والتحقيق (الدقة) من أكثر المعايير استخداما في تقييم خدمات المعلومات التي تهدف إلى استرجاع المعلومات.¹

(3) جهد المستفيد: يقاس هذا الجهد في البحث غير المفوض على أساس ما ينفقه المستفيد من وقت في التفاوض حول الطلب مع النظام وأيضا مقدار الوقت اللازم للتحقق من الوثائق المتصلة بالموضوع ويربط جهد المستفيد مباشرة بنسبة التحقق من خلال الانتظار لاستخدام نظام البحث بالاتصال المباشر أو غيره من الأنظمة.

(4) زمن الاستجابة: وهو في البحث المفوض الوقت الفاصل بين تقديم الطلب من جانب المستفيد وتلقي نتائج البحث. أما البحث غير المفوض فهو الوقت المستنفذ في إجراء البحث فعلا، ويعد أيضا مقياسا لجهد المستفيد.²

-معايير مقترحة لتقييم العاملين بالمكتبات الجامعية:

العلاقات الإنسانية: مدى الحرص على حسن التعامل مع الآخرين وتقدير مشاعرهم واحترام الآراء والتعامل بالثقة والموضوعية والصدق.³

¹ عليان، ربحي مصطفى. المرجع نفسه، ص. 492.

² عليان، ربحي مصطفى. المرجع نفسه، ص. 491.

³ سارة، نبيل. تعريف وأهمية تقييم أداء العاملين. [على الخط]. متاح على الرابط <https://hrdis.cussion.com/hr49309.html> (تم الإطلاع يوم 2018/03/06 على الساعة 14:49)

-التعاون في العمل مع الآخرين لانجاز العمل وتحمل المسؤولية ومساعدة الزملاء والمسؤولين وصد جوانب القصور والنقص بكل الوسائل والأساليب، ووضع الإمكانيات الفردية لخدمة العمل والمستفيدين.

- الإلمام بمهارات العمل ومنطقاته وأهدافه ولوائحه ونظمه وضوابطه بحيث يؤدي ذلك إلى وجود العمل وتلاقي المشاكل والصعوبات وتحسين بيئة العمل الداخلية وتطوير العمليات والارتقاء بالمخرجات.

-الفعالية والقدرة على تحقيق أهداف العمل والخاصة،وكذلك انجاز المهام على مستوى الفرد،وتوجيه كل الطاقات نحو ذلك.

-الكفاءة وحسن استخدام الموارد المادية والبشرية والظروف المحيطة لتحقيق الأهداف، وكذلك المهارة في انجاز المهام بأقل تكلفة سواء في الوقت أو الجهد أو المال.

-العمل الجماعي والقدرة على مشاركة الآخرين في العمل واتخاذ القرارات وحل المشكلات والتأثير الايجابي المتبادل،كذلك الشعور بالانتماء للجماعة وتقدير الآخرين.

-الالتزام والانضباط في العمل والدوام الرسمي، وإتباع اللوائح والقوانين ،وتقبل التوجيهات والأوامر ،وبذل الجهد اللازم للقيام بمهام العمل والحرص على تنفيذ العمل .

-قيم العمل والمحافظة عليها مثل:الصدق،والأمانة والخلق الحسن وحسن التعامل ،وتحمل المسؤولية وروح الفريق ،والثقة والارتقاء به.¹

¹سارة،نيل.تعريف وأهمية تقييم أداء العاملين.[على الخط].متاح على الرابط <https://hrdis.cussion.com/hr49309.html> (تم الاطلاع يوم2018/03/06على الساعة14:49)

خلاصة:

من خلال هذا الفصل نرى أن تقييم أداء العاملين بالمكتبة الجامعية أمر جد مهم بالنسبة للأفراد، بحيث يعمل على التطرق إلى معرفة نقاط القوة والضعف والقصور في أدائهم أثناء القيام بالعمل.

فالواقع أن تقديم خدمة متميزة في المكتبات تتطلب مستوى عال من الكفاية في موظفيها ،من حيث المهارة والإتقان وتوفير مؤشرات تساعد على تخطيط القوى العاملة وقياس أداء العمل وجودة الخدمات المقدمة من أجل تحقيق أهداف المكتبة والوصول إلى إرضاء المستفيد.

الدراسة الميدانية

الفصل الثالث:دراسة ميدانية بمصلحة أرشيف ولاية مستغانم

1-دراسة حالة مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بولاية مستغانم

1-1 المكتبة الجامعية عبد الحميد بن باديس مستغانم

1-1-1_ تعريف جامعة عبد الحميد بن باديس

2-لمحة تاريخية عن كلية الحقوق والعلوم السياسية

2-1تعريف مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية

3-الموارد المادية

4-الهيكل التنظيمي للمكتبة

5-أهداف وخدمات المكتبية

5-1أهداف المكتبة

5-2خدمات المكتبة

6-العاملين بالمكتبة

7-الرصيد الوثائقي

8-مستعملي المكتبية

9-النظام الداخلي للمكتبة

تفريغ الاستبيان

النتائج العامة للدراسة من خلال تفريغ الاستبيان

نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات من خلال تفريغ الاستبيان

تحليل المقابلة

النتائج العامة للدراسة من خلال تحليل المقابلة

النتائج الدراسة على ضوء الفرضيات من خلال تحليل المقابلة

تمهيد

بعد التطرق لأهم الجوانب النظرية لموضوع الدراسة، ننتقل الآن إلى دراسة الواقع من أجل التأكد من صحة الفرضيات الموضوعية والإجابة على التساؤلات المطروحة، وهذا باستخدام أدوات البحث لإجراء الدراسة الميدانية والتي ستكون عينة من المكتبات الجامعية والمتمثلة في مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بمستغانم من أجل التعرف على مدى حضور تقييم أداء العاملين بها، ومن ناحية أخرى فهم الواقع الذي يعيشه العمال بالمكتبات الجامعية.

1-دراسة حالة مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بولاية مستغانم:1-1المكتبة الجامعية عبد الحميد بن باديس مستغانم.1-1-1تعريف جامعة عبد الحميد بن باديس:

هي جامعة تقع في غرب البلاد، أنشأت بموجب مرسوم 98-220 المؤرخ في 1998/07/07، وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وهي تخضع لوصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مرت جامعة مستغانم بعدة مراحل إلى أن وصلت إلى ما هي عليه الآن وهي كالتالي:

- المدرسة العليا للأساتذة المتخصصة في العلوم الأساسية أحدثت بموجب المرسوم رقم 48-202 المؤرخ في 1984/08/18.

- المدرسة العليا للأساتذة المتخصصة في التربية البدنية والرياضية في مستغانم أحدثت بموجب المرسوم رقم 88-64 المؤرخ في 1988/03/22.

- مركز جامعي أحدث بموجب المرسوم رقم 98-220 المؤرخ في 1992.

- إنشاء جامعة مستغانم بموجب المرسوم رقم 98-220 المؤرخ في 1998/07/07.

وبموجب هذا المرسوم تم حل كل من المدرسة العليا للأساتذة المتخصصة في العلوم الأساسية والمدرسة العليا للأساتذة في التربية البدنية والرياضية والمركز الجامعي بمستغانم، وتحول جميع الممتلكات والوسائل والحقوق والالتزامات التي كانت تحوزها المدرسة

العليا للأساتذة المتخصصة في العلوم الأساسية والمدرسة العليا للأساتذة في التربية البدنية
والمركز الجامعي إلى جامعة مستغانم.¹

❖ كليات ومعاهد جامعة مستغانم:

تتكون جامعة مستغانم من معاهد وكليات وهي كالتالي:

-كلية العلوم الدقيقة والإعلام الآلي (FSEI)

-كلية العلوم التكنولوجية (FST)

-كلية العلوم الطبيعة والحياة (FSNV)

-كلية الطب (FMED)

-كلية الحقوق والعلوم السياسية (FDSP)

-كلية الآداب والفنون (FLA)

-كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (FSECEG)

-كلية العلوم الاجتماعية (FSS)

-معهد التربية البدنية والرياضية (IEDS).²

2-لمحة تاريخية عن كلية الحقوق والعلوم السياسية:

-سنة 1988، تم إنشاء قسم المحاسبة والجباية على مستوى المدرسة الوطنية للعلوم
الأساسية.

¹المرسوم رقم 98-220 المتضمن إنشاء جامعة مستغانم. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية؛ 1998. ص. 21.

²المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المتضمن تحديد مهام الجامعة والقواعد الخاصة لتنظيمها. الجريدة الرسمية
الجزائرية؛ 2003. ص. 4.

- سنة 1989، تم إنشاء قسم الإعلام الآلي والتسيير.
- سنة 1991، تم إنشاء المركز الجامعي: تخصص العلوم التجارية.
- سنة 1997، تم إنشاء قسم الحقوق على مستوى المعهد.
- مع تأسيس جامعة مستغانم تحول المعهد إلى كلية الحقوق والعلوم التجارية.
- سنة 1998، تم إنشاء الكلية تحت اسم كلية الحقوق والعلوم التجارية.
- سنة 2012، انفصلت كلية الحقوق والعلوم السياسية عن كلية العلوم التجارية.

2-1 تعريف مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية:

تقع مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية وسط الكلية ،وهي مقابلة لعمادة الكلية ،ويوجد لها أربعة واجهات، تبلغ مساحة المكتبة 1764 متر مربع ،تحتوي المكتبة على طابقين،الطابق الأرضي مقسم إلى قاعة المطالعة وقاعة الأساتذة وقاعة الدكتوراه والماجستير ،ومصلحة المذكرات بالإضافة إلى مكان مخصص لأجهزة الإعلام الآلي،والطابق الأول يحتوي على مخزن الرصيد الوثائقي وبنك الإعارة ومكتبين لمصالح المكتبة واحد خاص بمصلحة البحث الوثائقي والثاني خاص بمصلحة المعالجة الوثائقية،بالإضافة إلى مكتب المديرية.

3-الموارد المادية:

تحتوي مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية على التجهيزات التالية:

11-جهاز حاسوب.

3-طابعات.

2-حامل الكتب.

-27 طاولة بقاعة المطالعة.

-108 كرسي بقاعة المطالعة.

4- الهيكل التنظيمي للمكتبة:

1/ الأقسام الإدارية: وتتمثل في:

مسئولة المكتبة: والأعمال التي تقوم بها.

أ/ الإشراف ومتابعة كل المصالح.

ب/ تحرير المراسلات الإدارية الخاصة بالمكتبة.

ج/ دراسة القوائم المقدمة من الممولين.

د/ ضبط الطريقة المناسبة لإيصال الكتاب بتقنية سليمة.

هـ/ وضع نظام داخلي للمكتبة لخدمة الرواد والمحافظة على الكتاب.

و/ تقوم المسؤولة بكل الأعمال الخاصة بالمكتبة بما في ذلك الإعارة حتى تكون تكون على

دراية بواقع المكتبة والطلبة والموظفين.

4-1 مصلحة البحث البليوغرافي:

أ/ الاقتناء: في هذه المصلحة يقوم العمال بجمع فهارس العناوين للموزعين ثم القيام بعملية

انتقائها حسب التخصص وسنة النشر ووضعها في قائمة موحدة، بعدها توزع تلك القائمة على

الأساتذة من أجل اختيار العناوين حسب التخصصات الموجودة في النظام البداغوجي ثم

تراقب القائمة للمرة الأخيرة وهذا من أجل التأكد من عدم تكرار العناوين وفي الأخير توضع

قائمة نهائية للعناوين وإعطائها للمسئول.

4-2مصلحة الجرد: بحيث يقوم العامل المكلف بهذه المصلحة بإجراء المهام التالية:

❖ مراقبة الفواتير والتأكد من الكتب (عدد النسخ،العناوين...).

❖ قيد الكتب في سجلات.

❖ ختم الكتب.

❖ تسجيل الكتب على الحاسوب.

4-3مصلحة المعالجة الوثائقية:

تتم هذه العملية بعد الانتهاء من عملية الجرد إلى غاية وضع الكتاب تحت تصرف المستفيد.

_تسجيل الكتب وتصنيفها وختمها ،وإدخالها في الإعلام الآلي (الفهرسة،الجرد،الترقيم).

-إدخال كل الكتب التي تحتويها المكتبة ضمن شبكة الانترنت بعد إدخالها ضمن برنامج سنجاب الداخلي لتفادي خطر ضياع المعلومات،كتعطل الانترنت.

4-4 مصلحة الإعارة والبحث الوثائقي:

بحيث نجد قيام العمال المكلفين بالإعارة بالقيام بالمهام التالية:

➤ الإشراف على عملية الإعارة.

➤ مراقبة ومتابعة احترام قانون المكتبة الداخلي.

➤ إحصاء عملية الإعارة للطلبة (التخصصات،السنوات...).

➤ إعداد بطاقة المكتبة.

➤ تسليم شهادة براءة الذمة الخاصة بالطلبة والأساتذة.

➤ مساعدة الأساتذة والطلبة والباحثين في عملية البحث عن المعلومة.

4-5 مصلحة المذكرات:

بحيث يقوم العمال المكلفين أو المشرفين على هذه المصلحة بالإشراف على عملية الإعارة للمذكرات والاعتناء بها، بالإضافة إلى إعداد دليل البحث حسب السنوات وحسب التخصصات، حيث توجد:

1051 مذكرة ماستر في العلوم السياسية.

2082 مذكرة ماستر في العلوم القانونية.

29 مذكرة دكتوراه.

84 مذكرة في الماجستير.

5- أهداف وخدمات المكتبة.

5-1 أهداف المكتبة:

إن الغاية من وجود المكتبة هي تحقيق أهداف معينة ومكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية تعتبر هي الأخيرة لها أهداف تسعى لتحقيقها من أجل الإبقاء على مكانتها بين باقي المكتبات الأخرى وتتمثل هذه الأهداف فيما يلي:

✓ تشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة وهيئة التدريس .

✓ تشجيع النشر العلمي (بحوث، دراسات، كتب...).

✓ حماية التراث والفكر الإنساني والحفاظ عليه وإتاحته للاستعمال.

✓ توفير مجموعة حديثة وشاملة من مصادر المعلومات التي ترتبط ارتباطا وثيقا
بالبرامج الأكاديمية والبحوث العلمية الجارية في الجامعة.

5-2 خدمات المكتبة الجامعية:

تسعى المكتبة إلى تحسين خدماتها بما أوتيت من إمكانيات سواء من ناحية الكم أو الكيف،
خدمة منها لطلبة العلم والبحث العلمي وسمعة الكلية والجامعة على حد سواء بالتوازي مع
الحفاظ على الرصيد الوثائقي ومن بين الخدمات التي تقدمها المكتبة نذكر ما يلي:

- خدمات الإعارة الداخلية والخارجية لمصادر المعلومات المتوفرة.
- خدمات استرجاع المعلومات والتي تمثل ما يلي :

✓ خدمات البث الانتقائي للمعلومات بما فيها الخدمات الببليوغرافية.

✓ القيام بمراجعة الكتب.

✓ خدمات استرجاع المعلومات المحوسبة من خلال استخدام قواعد البيانات وبنوك
المعلومات والقيام بالبحوث الجارية.

✓ تدريب المستفيدين وإرشادهم على استخدام المكتبة ومصادرنا وتكنولوجيا استرجاع
المعلومات.

✓ خدمة التصنيف بحيث تعتمد المكتبة على تصنيف ديوي العشري المعدل والمعرب.

6- العاملون بالمكتبة:

يتوفر في مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية 13 عامل وهم موزعين حسب الرتب

التالية:

عدد العمال	الرتب
02	أول بحث بالمكتبات الجامعية مستوى أول
02	وثائقي أمين محفوظات
02	مساعد بالمكتبات الجامعية
01	عون تقني بالمكتبات الجامعية
03	عون متعدد الخدمات
03	عون إدارة

جدول رقم 01: يوضح لنا عدد العاملين بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية.

7- الرصيد الوثائقي: تتوفر مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية على رصيد وثائقي متنوع

بحيث نجد أن مجموع الرصيد الوثائقي إلى يومنا هذا 10508 عنوان ،مقابل 38605 نسخة

وهو موضح في الجدول الآتي:

عدد النسخ	عدد العناوين	الكتب
34912	8539	كتب باللغة العربية
3693	1969	كتب باللغة الفرنسية
38605	10508	المجموع

جدول رقم 02: يوضح الرصيد الوثائقي بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية.¹

¹ معلومات مستوحاة من مصلحة الإقتناءات بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية.

8- مستعملي المكتبة:

يختلف مستعملي المكتبة حسب مجتمع المستفيدين من المكتبة الجامعية من الفئات التالية:

-الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم العلمية.

-أعضاء هيئة التدريس في الجامعة.

-الهيئة الإدارية في الجامعة من موظفين في مختلف الدوائر الإدارية.

9- النظام الداخلي للمكتبة:

أولاً: شروط التسجيل أو إعادة التسجيل.

01/لا يستفيد من خدمات المكتبة من لا يتم تسجيله نهائياً (رسمياً).

02/تتم عملية التسجيلات بمكتبة الكلية.

03/تتم إعادة التسجيل بتقديم بطاقة المكتبة القديمة وشهادة التسجيل.

04/صورة شمسية.

05/ملئ استمارة المعلومات.

06/تتم التسجيلات من بداية السنة الجامعية إلى غاية 31ديسمبر من نفس السنة.

07/تسلم بطاقة المكتبة مرة واحدة في السنة الجامعية مع قابلية تجديدها كل سنة.

ثانياً: الإعارة.

❖ إن بطاقة المكتبة شخصية لا يجوز استعمالها من غير صاحبها .

❖ تتم الإعارة الخارجية حسب البرنامج الزمني الدراسي المحدد كل سنة .

❖ يوجد نوعين من الإعارة.

أ/الإعارة الخارجية:

01/كتابان في الأسبوع يتم استرجاعها بعد نهاية المدة القانونية(أسبوع) مع قابلية التجديد إذ لم يكن الكتاب مطلوب بكثرة .

02/إن عدم احترام المدة القانونية المحددة لإعارة الكتب يعرض صاحبه إلى:

-إنذار عند التأخر الأول.

-الإقصاء من الإعارة الخارجية لمدة (03) ثلاثة أشهر عند التأخر الثاني.

-الإقصاء النهائي من خدمات المكتبة عند التأخر الثالث.

ب/الإعارة الداخلية:

-كتاب يتم استرجاعه في نفس اليوم مع تقديم بطاقة المكتبة وبطاقة الطالب (أو بطاقة التعريف الوطنية).

ثالثا:شهادة براءة الذمة .

تسلم شهادة براءة الذمة مع استرجاع بطاقة القارئ عند:

أ/نهاية المشوار الدراسي الجامعي (سحب الشهادة).

ب/طلب التحويل من جامعة مستغانم إلى جامعة أخرى.

ج/عند سحب الملف (شهادة البكالوريا).

رابعا:قاعة المطالعة .

01/تقديم بطاقة الطالب إجبارية عند الدخول إلى المكتبة.

02/على الطالب الالتزام باللباقة والابتعاد عن السلوكات التي تمس بالآداب العامة داخل المكتبة.

المادة الأولى: داخل قاعات العمل والمطالعة يمنع منعاً باتاً ما يلي:

✓ تغيير وضعية الكراسة والطاولات.

✓ تشغيل الهاتف والوسائل السمعية.

✓ رفع الصوت وإزعاج الآخرين.

✓ التدخين والأكل والشرب.

✓ استعمال الحاسوب الخاص خارج الإطار العلمي الأخلاقي.

المادة الثانية: كل تجاوز لهذا النظام يعرض صاحبه لتبعات ما يلي:

➤ إنذار مسجل على البطاقة.

➤ الإقصاء المؤقت من خدمات المكتبة.

➤ الإقصاء النهائي من خدمات المكتبة.

➤ الإحالة إلى المجلس التأديبي للكلية.

وللطالب الحق في الاحتجاج كتابياً لدى مسئول مكتبة الكلية في حالة أي تجاوز لحقوقه.

❖ نظام الإعارة:

الفترة الصباحية

13:00-8:30

الأحد	الاثنين	الثلاثاء	الأربعاء	الخميس
السنة الأولى ليسانس	السنة الثانية ليسانس	السنة الأولى ليسانس	السنة الأولى ليسانس	السنة الثانية ليسانس
	السنة الثالثة ليسانس	ماستر 1	السنة الثانية ليسانس	ماستر 1

الفترة المسائية

16:00-13:00

السنة الثالثة ليسانس	السنة الأولى ماستر	السنة الثالثة ليسانس	السنة الأولى ماستر	السنة الثالثة ليسانس
السنة الثانية ليسانس	السنة الثانية ماستر	السنة الثانية ليسانس	السنة الثانية ماستر	السنة الثانية ليسانس
ماستر	ماستر	ماستر	ماستر	ماستر

جدول رقم 03: يوضح لنا نظام الإعارة

-تفريغ الاستبيان:

المحور الأول: رضا المستفيد عن الخدمات المكتبية.

تقوم المكتبة دوماً من أجل تطوير وتنمية خدماتها، من أجل استقبال أكبر عدد ممكن من المستفيدين في أحسن الظروف وهذا لمعرفة تردد المستفيدين على مكتبة كلية الحقوق والعلوم

السياسية حيث قمنا بطرح السؤال التالي: ماذا تعني لك المكتبة؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
مستودع للكتب	4	13%
منبع للمعرفة	26	80%
أخرى	2	7%
المجموع	30	100%

جدول رقم 04: يوضح ماذا تعني لك المكتبة.

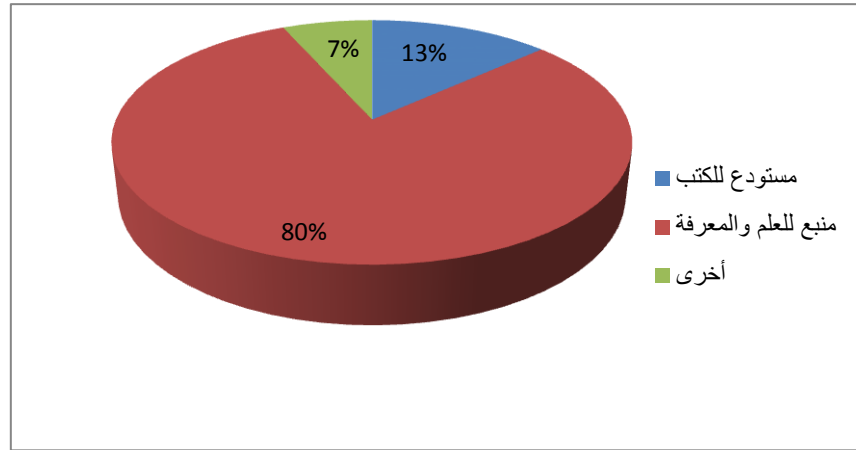
نلاحظ من خلال بيانات الجدول أعلاه أن 80% من أفراد العينة تعني لهم المكتبة منبع

للمعرفة، فيما توزع باقي النسب على كل من يعتبر المكتبة مستودع للكتب بنسبة 13%

وكانت الإجابة بأخرى بنسبة 7% وما يمكن أن نستنتج أن معظم المستفيدين يعتبرون المكتبة

منبع للمعرفة بحيث كانت إجابة البقية الإبقاء فقط على مستودع للكتب، إلا أفراد العينة

يعتبرون المكتبة على أنها مصدر للثقافة والقراءة.



الشكل 01: دائرة نسبية تمثل ماذا تعني المكتبة للمستفيد.

-تردد المستفيدين على المكتبة:

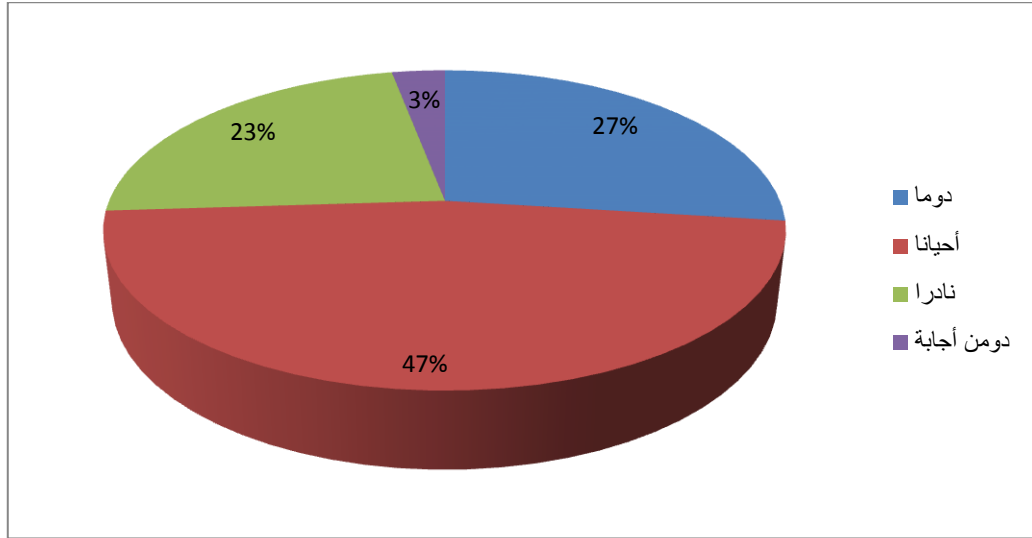
تعتبر المكتبة الرابط بين المعلومة والمستفيد، وهذا لاستقبال عدد أكبر من المستفيدين وتوفير لهم الجو المناسب والراحة التامة حتى يصبح متردد دوماً عليها، ولمعرفة درجة تردد المستفيدين على مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية قمنا بطرح السؤال التالي: هل أنت تتردد على المكتبة؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
دوماً	08	27%
أحياناً	14	47%
نادراً	07	23%
دون إجابة	01	3%
المجموع	30	100%

جدول رقم 05: يوضح تردد المستفيد على المكتبة.

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن تردد المستفيدين على المكتبة أن نسبة 47% من أفراد العينة يستعملون المكتبة أحيانا، فيما توزع النسب الأخرى على كل من يتردد على المكتبة دوما بنسبة 27% ونادرا بنسبة 23%، ومن امتنعوا عن الإجابة بنسبة 3%.

إذا نستنتج أن معظم المستفيدين يترددون على المكتبة لأغراض إنجاز البحوث أو التحضير لامتحانات، وهذا الانخفاض راجع إلى نظرة بعض الطلبة إلى المكتبة على أنها مكان لإنجاز البحوث فقط والتحضير لامتحانات، متجاهلين أنها مكان للمطالعة والقراءة وتغذية للفكر، في حين نجد نسبة من أفراد العينة يترددون دوما على المكتبة، وهم الطلبة المقبلين على التخرج للتحضير إلى شهادة الماستر.



الشكل رقم 02: دائرة نسبية تمثل المستفيد على المكتبة

أسباب التردد على المكتبة.

تقوم المكتبة الجامعية بتلبية حاجات ورغبات المستفيد، كالمساهمة في إيصال الباحث للمعلومة المطلوبة على اختلاف نوع المصادر التي تحتوي عليها المعلومة والتي تخدم

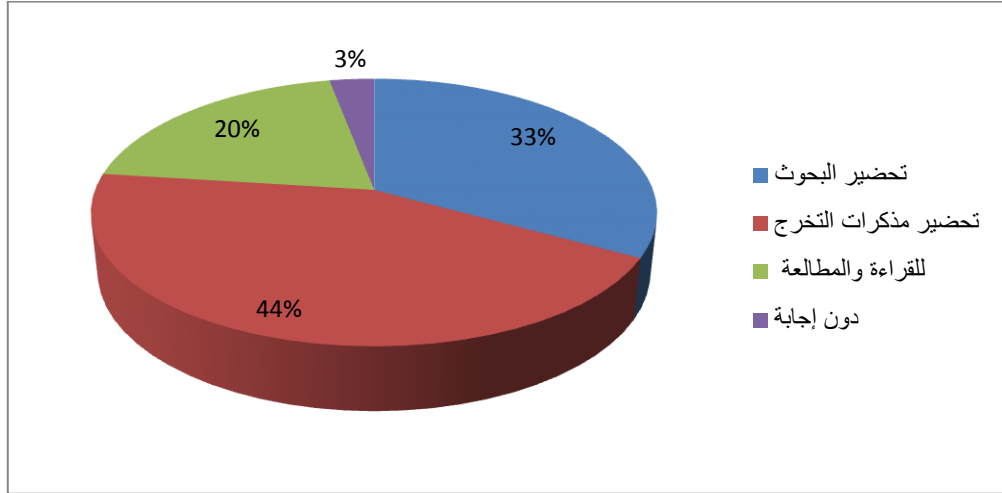
المنهج الدراسي المقرر، حيث نجد مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية تتوفر على رصيد متنوع وبالتالي استعمالها يكون لأهداف وأسباب متعددة، والجدول التالي يبين لنا أسباب تردد المستفيدين على المكتبة؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
تحضير البحوث	10	33%
تحضير مذكرات التخرج	13	44%
للقراءة والمطالعة	06	20%
أسباب أخرى	00	00%
دون إجابة	01	3%
المجموع	30	100%

جدول رقم 06: أسباب التردد على المكتبة.

حسب نتائج الجدول يتضح لنا أن المستفيدين يترددون بنسبة 44% لتحضير مذكرات التخرج، باعتبار الأمر طبيعي لهذه الفئة، لأنها تخص طلبة السنة النهائية والمقبلون على نيل شهادة الماستر، أما بخصوص تحضير البحوث فكانت بنسبة 33% وهذا باعتبار عملية انجاز البحوث مهمة وهي ترافق الطالب خلال السنة الدراسية خاصة بالنسبة لطلبة نظام LMD كون تحضير البحوث أمر جد مهم للطلاب من أجل اختبار قدراته البحثية.

أما بالنسبة لأسباب تردد المستفيدين على المكتبة من أجل القراءة والمطالعة فكانت بنسبة 20% في حين لم تسجل أي نسبة بخصوص وجود أسباب أخرى للتردد على المكتبة، وهناك أفراد من العينة امتنعوا عن الإجابة بنسبة 33%



الشكل رقم 03: دائرة نسبية تمثل أسباب التردد على المكتبة.

الخدمات التي تقدمها المكتبة:

لا بد على المكتبة دائما السعي لتوفير كل ما يحتاجه المستفيد وتلبية كل رغباته وطلباته عن طريق تقديم خدمات المعلومات، فالجدول التالي يوضح لنا بعض الخدمات التي يطلبها المستفيد من المكتبة والتي يجب توفرها.

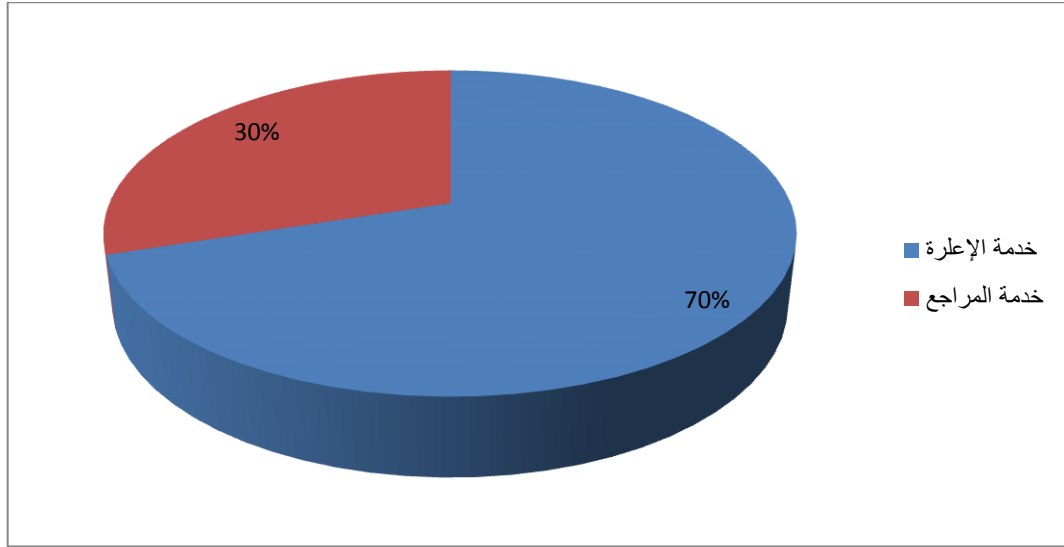
الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
خدمة الإعارة	21	70%
خدمة الإحاطة الجارية	00	00%
خدمة البث الانتقائي	00	00%
خدمة المراجع	09	30%
خدمة الترجمة	00	00%
خدمة التصوير والاستنساخ	00	00%
خدمة التكوين	00	00%
المجموع	30	100%

جدول رقم 07: يوضح الخدمات التي تقدمها المكتبة.

من خلال قراءتنا وملاحظتنا لبيانات الجدول يتضح لنا أن أغلب المستجوبين يترددون على المكتبة لغرض خدمة الإعارة بنسبة 70%، باعتباره أمر عادي وطبيعي كون خدمة الإعارة هي أشهر الخدمات باعتبارها الخدمة التي من خلالها يربط المستفيد بالمعلومة التي يبحث عنها، مما يجعلها خدمة بسيطة يخضع لها الجميع تقريبا، أما بخصوص ثاني خدمة تقدمها المكتبة من بين الخدمات المذكورة هي خدمة المراجع بنسبة 30%، وهذا راجع لدورها الكبير في خدمة الدراسات والبحوث، بحيث يتم الاستفادة من هذه الخدمة على مستوى قاعة المطالعة .

أما بالنسبة لباقي الخدمات فكانت نسبتهم تقدر بـ 00%، باعتبار هذه الخدمات غير متوفرة بالمكتبة، وليست معروفة لدى المستفيدين، متجاهلين مدى خدمة هذه الخدمات ومساعدتهم في الوصول إلى احتياجاتهم البحثية ومساعدتهم في مسارهم الدراسي، وهذا ما لاحظناه عند قيامنا بتوزيع الاستمارات.

فمن خلال هذا التحليل وجدنا أن المستفيدين يتوجهون إلى خدمات المعلومات كالإعارة وخدمة المراجع متجاهلين باقي الخدمات الأخرى الغير معروفة لديهم، والتي ليست متوفرة بالمكتبة على الإطلاق والتي لا يبالي المستفيد بأهمية هذه الخدمات، وعدم بالإهتمام بهذه الخدمات.



الشكل رقم 04: دائرة نسبية تمثل الخدمات التي تقدمها المكتبة.

توفر المكتبة على كل هذه الخدمات:

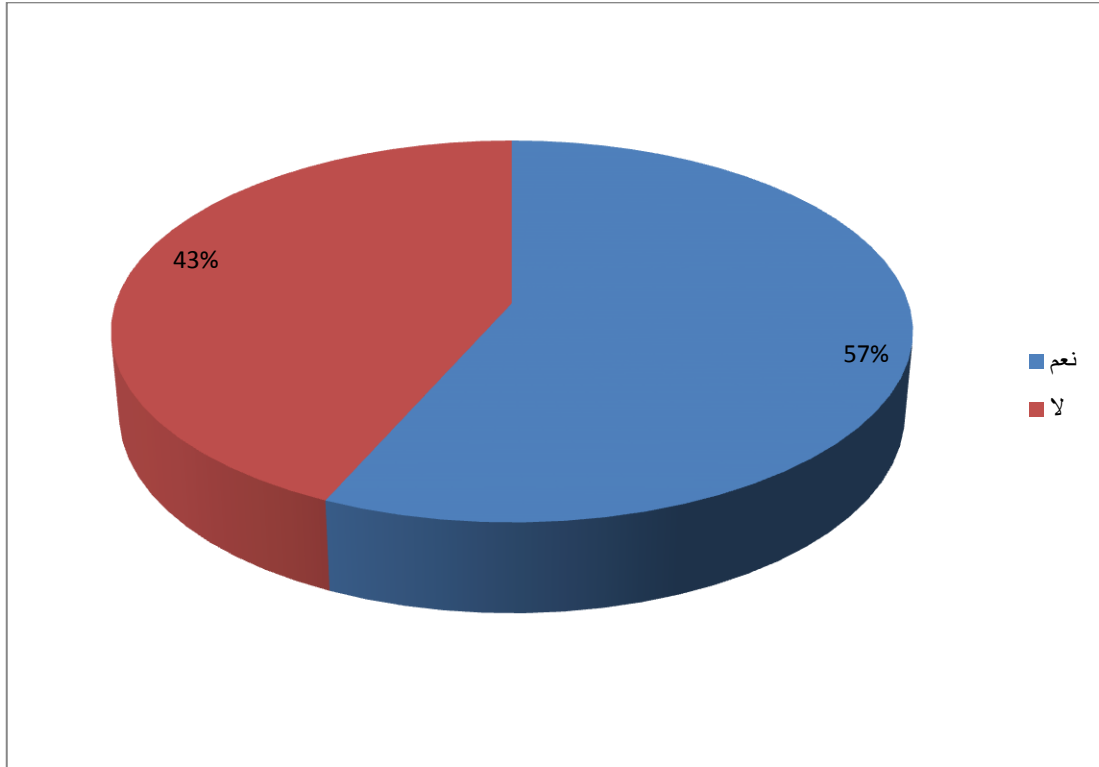
لإبقاء المكتبة على مكانتها وشهرتها لا بد من توفير الخدمات لمس تفيديها، وهذا

لتحقيق رضا المستفيد، والجدول التالي يوضح لنا توفير المكتبة لكل هذه الخدمات.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	13	43%
لا	17	57%
المجموع	30	100%

جدول رقم 08: يوضح توفير المكتبة للخدمات.

من خلال بيانات الجدول أعلاه، نرى بعض المستفيدين متناقضين في إجاباتهم، فنجد نسبة 57% من أفراد العينة كانت إجابياتهم بعدم توفير المكتبة لكل هذه الخدمات وهذا صحيح بعدم توفير المكتبة لكل هذه الخدمات، فيما نجد نسبة 43% من أفراد العينة يصرحون أن المكتبة تقدم لكل هذه الخدمات.



الشكل رقم 04: دائرة نسبية تمثل توفير المكتبة لكل الخدمات.

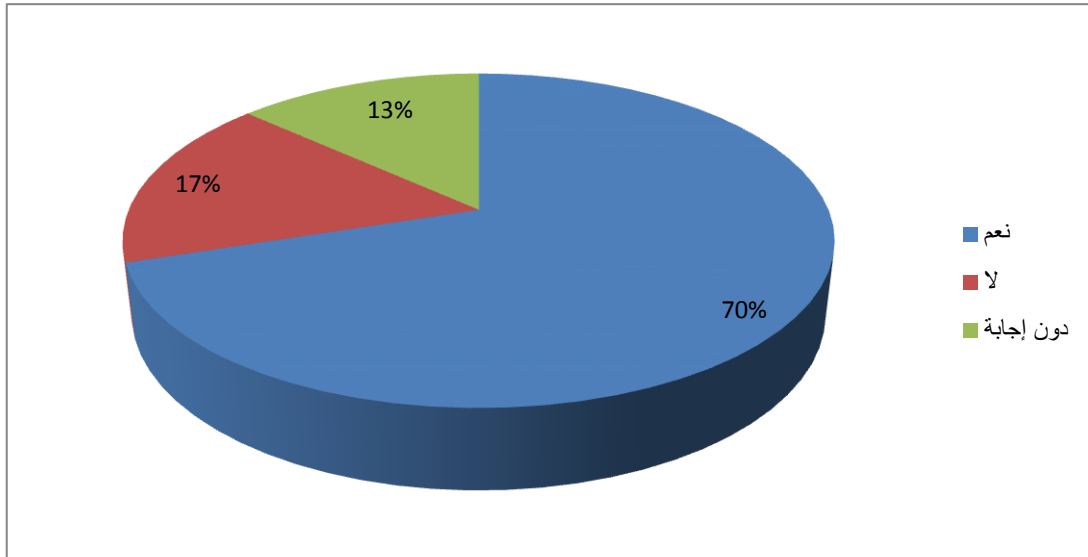
تنظيم المكتبة لهذه الخدمات يتلاءم وظروفك.

يجب على المكتبة العمل منذ البداية على وضع أماكن أو نقاط الوصول بين المستفيد والخدمات في أماكن ملائمة وكافية تسمح بالتسيير الجيد لجميع خدمات المكتبة، ولا بد عليها من مراعاة ظروف المستفيدين كوضع برنامج يتلاءم ويخدم المستفيد، من أجل الإقبال بشكل كبير عليها، وهذا ما سوف نلاحظه من خلال تنظيم المكتبة لهذه الخدمات وتلاؤمها مع ظروفك كمستفيد.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	21	70%
لا	05	17%
دون إجابة	04	13%
المجموع	30	100%

جدول رقم 09: يوضح تنظيم المكتبة للخدمات وتلاؤمه مع ظروف المستفيد.

من خلال قراءتنا لمعطيات الجدول، رأينا أن تنظيم المكتبة لهذه الخدمات يتلاءم وظروف المستفيد بحيث كانت نسبة 70% من أفراد العينة إجابتها بنعم، المكتبة تراعي ظروف المستفيد وتعمل جاهدة لكي توفر له ظروف أفضل وأحسن أين يجد راحته الكاملة أثناء تواجده بالمكتبة، وكانت نسبة 17% من أفراد العينة إجابتهم ب لا، بحيث يعتبرون المكتبة لا تقدم لهم الظروف الملائمة ولا تتناسب وظروفهم، أما نسبة 13% من امتنعوا عن الإجابة.



الشكل رقم 06: دائرة نسبية تمثل نسبة تنظيم المكتبة للخدمات وتلائمها وظروف المستفيد.

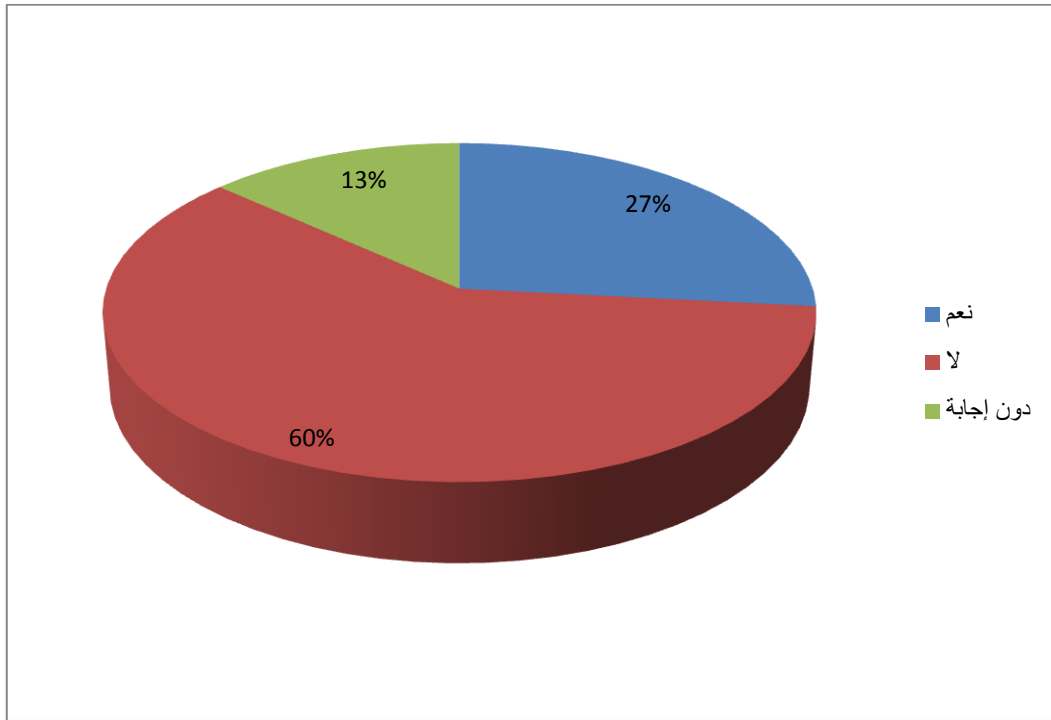
ملائمة الجو في المكتبة:

يعتبر الفضاء المناسب وعدم الفوضى داخل المكتبة من الأمور المهمة والتي تحفز المستفيد على التداول إلى المكتبة من أجل القيام بمختلف الأعمال والبحوث العلمية ،لذا نطرح التساؤل التالي: هل الجو في المكتبة مناسب؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	08	27%
لا	18	60%
دون إجابة	04	13%
المجموع	30	100%

جدول رقم 10: يوضح لنا ملائمة الجو في المكتبة.

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أعلاه، أن نسبة 60% من أفراد العينة يعتبرون أن الجو غير ملائم في المكتبة، ونسبة 27% من أفراد العينة يعتبرون أن الجو ملائم في المكتبة، ونسبة 13% امتنعوا عن الإجابة، وعلية فإن الجو داخل المكتبة لا يرقى إلى المستوى المطلوب، فعلى المكتبة أن تعمل على توفير الفضاءات المناسبة التي ترضي المستفيد.



الشكل رقم 07: دائرة نسبية تمثل نسبة ملائمة الجو داخل المكتبة.

الوقت المخصص للإعارة:

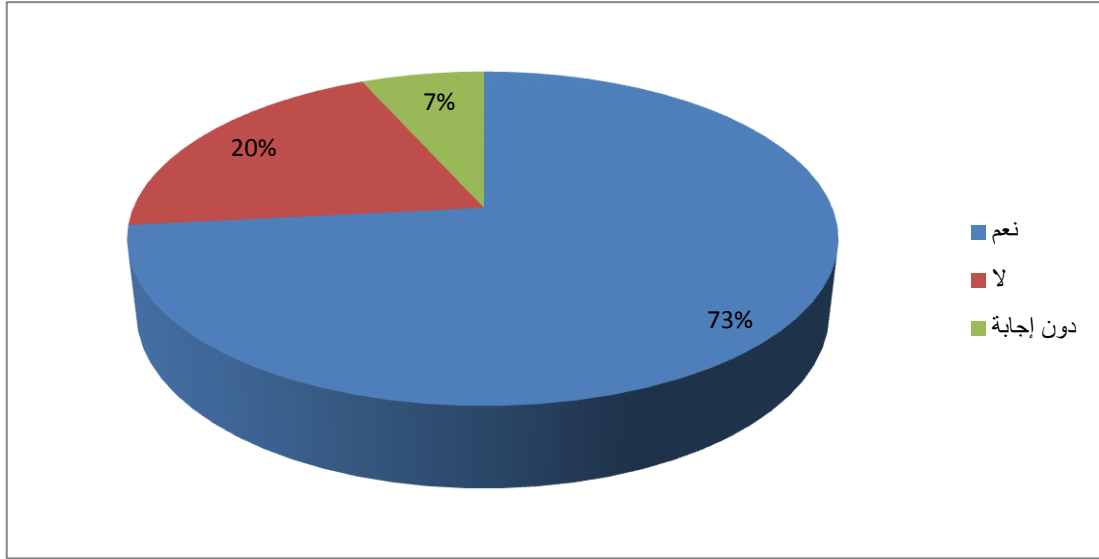
سوف نحاول إيجاد أجوبة محددة عن طريق أجوبة أفراد العينة على السؤال المطروح: هل

الوقت المخصص للإعارة كافي؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	22	73%
لا	06	20%
دون إجابة	02	7%
المجموع	30	100%

جدول رقم 11: يوضح الوقت المخصص للإعارة .

تفتح مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية أبوابها لاستقبال القراء من الأحد إلى الخميس، ابتداءً من الساعة 08:00 صباحاً حتى 16:00 مساءً، وفق نظام المداولة للعاملين، وهذا لإعارة المواد المكتبة، فما استتجناه من بيانات الجدول فنسبة 73% من أفراد العينة كان إجمالهم على أن الوقت المخصص للإعارة كاف، وهذا ما يدل على أن البرنامج الذي تعمل به المكتبة بخصوص الإعارة مناسب، في حين نجد نسبة 20% من أفراد العينة يعتبرون أن الوقت المخصص للإعارة غير كاف، في حين نجد نسبة 7% من أفراد العينة امتنعوا عن الإجابة.



الشكل رقم 08: دائرة نسبية تمثل نسبة الوقت المخصص للإعارة.

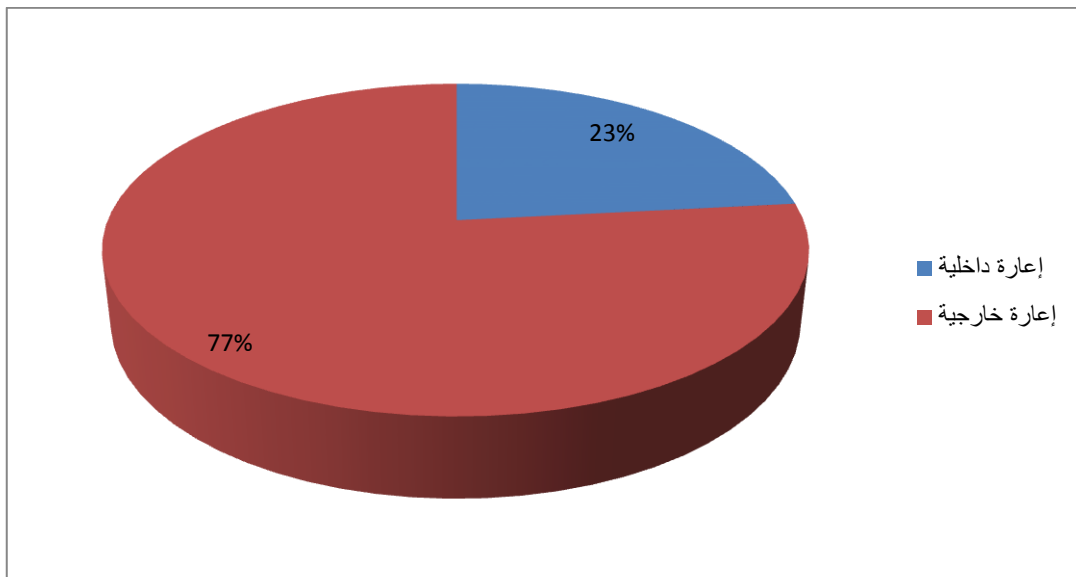
نوع الإعارة المستخدمة:

تعتبر الإعارة من العمليات الفنية، وهي أهم حركة تشتهر بها المكتبة من أجل استخدام المواد المكتبية، سواء داخل المكتبة أو خارجها، بحيث هناك نوعان من الإعارة داخلية وخارجية، وفي هذا الصدد تم طرح السؤال التالي: ما نوع الإعارة المقدمة؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
إعارة داخلية	07	23%
إعارة خارجية	23	77%
دون إجابة	00	00%
المجموع	30	100%

جدول رقم 12: يوضح لنا نوع الإعارة المقدمة.

يتضح لنا من خلال معطيات الجدول أعلاه، الذي يبين نوع الإعارة المقدمة، بحيث نجد نسبة 77% من أفراد العينة أجمعوا على استعمال الإعارة الخارجية، في حين نجد نسبة 23% من أفراد العينة يستخدمون الإعارة الداخلية، وهذا التفاوت راجع إلى أن أغلب المستفيدين يميلون إلى استخدام الإعارة الخارجية، وهذا بالإبقاء على الوثيقة لمدة زمنية وأخذها معه، كما له الحرية في نسخ الوثيقة أو الاكتفاء بالاطلاع عليها فقط.



الشكل رقم 09: دائرة نسبية تمثل نوع الإعارة المقدمة.

نوع الوثائق المستعملة أكثر للحصول على المعلومات:

توفر المكتبات الجامعية عن طريق الاقتناء والتزويد مختلف مصادر المعلومات، وهذا لتلبية احتياجات المستفيد، وهذا ما نلاحظه في الجدول التالي نوع الوثائق المستعملة للحصول على المعلومات من طرف المستفيدين.

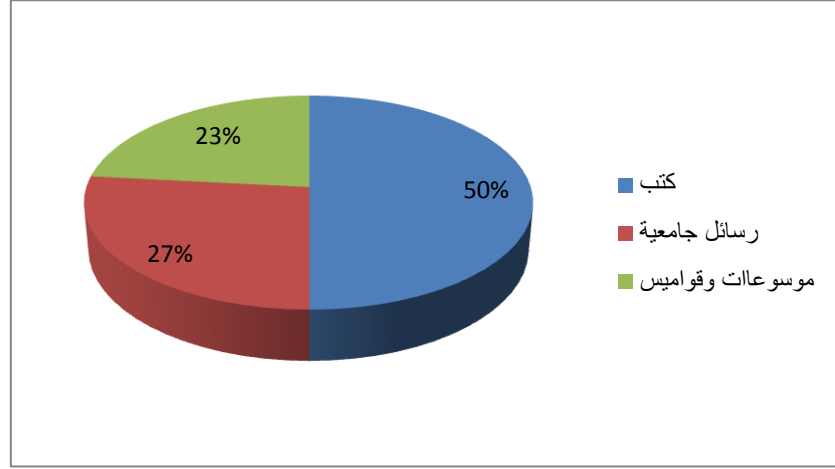
الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
دوريات	00	%00
رسائل جامعية	08	%27
كتب	15	%50
موسوعات وقواميس	07	%23
وسائل سمعية بصرية	00	%00
أخرى	00	%00
المجموع	30	%100

جدول رقم 13: يوضح لنا نوع الوثائق المستعملة أكثر للحصول على المعلومات.

نلاحظ من خلال قراءتنا للنتائج الجدول أن نسبة 50% من أفراد العينة يستعملون الكتب بالدرجة الأولى، ثم نسبة 27% من أفراد العينة يستعملون الرسائل الجامعية، ونسبة 23% من أفراد العينة يستعملون القواميس والموسوعات، أما بخصوص المصادر الأخرى المتمثلة في الدوريات والوسائل السمعية البصرية لم تسجل أي نسبة وهذا راجع إلى عدم توفر المكتبة على هذا النوع من المصادر.

إذا معظم أفراد العينة يستعملون بالدرجة الأولى الكتب، وهذا لأن معظم رصيد المكتبة يحتوي على الكتب ما يجعل المستفيد يميل إلى هذا النوع من المصادر، للتحضير للبحوث والمذكرات والمحاضرات، ثم تليها الرسائل الجامعية، وي بعدها الموسوعات والقواميس، وافتقارها

التام للدوريات.



الشكل رقم 10: دائرة نسبية تمثل نوع الوثائق المستعملة أكثر للحصول على المعلومات.

الرضا عن الخدمات التي تقدمها المكتبة:

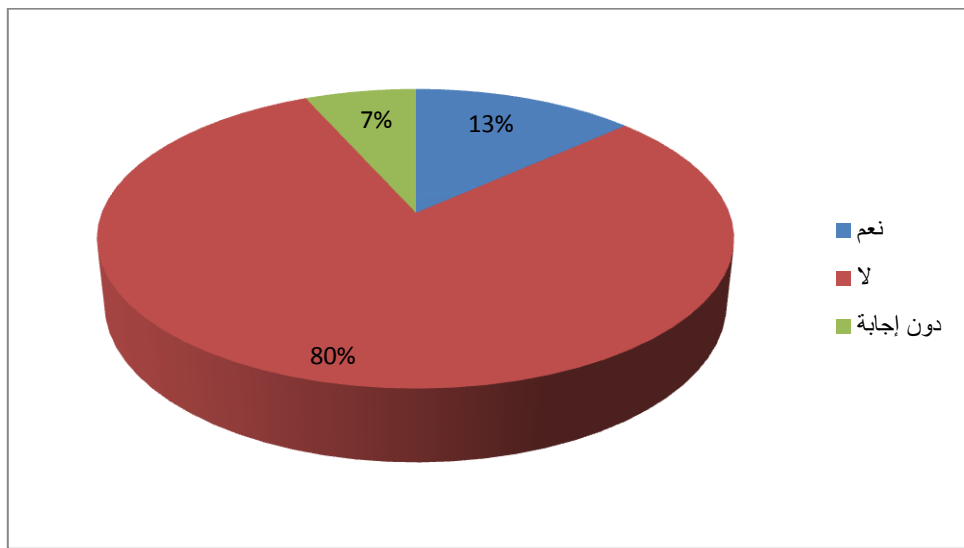
يعتبر رضا المستفيد هو الهدف الذي تسعى إليه المكتبة، ويعتبر المؤشر الحقيقي لإنجاح المكتبة، وهذا ما سوف نلاحظه من خلال نتائج الجدول فيما يخص الرضا عن الخدمات التي تقدمها المكتبة عن طريق طرح السؤال التالي: هل أنت راضي عن الخدمات التي تقدمها المكتبة؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	04	13%
لا	24	80%
دون إجابة	02	7%
المجموع	30	100%

جدول رقم 14: يوضح لنا الرضا عن الخدمات التي تقدمها المكتبة .

من خلال دراستنا لنتائج الجدول حول آراء الطلبة بخصوص رضاهم عن الخدمات التي تقدمها المكتبة فنسبة 80% من أفراد العينة أجمعوا على عدم رضاهم عن الخدمات التي تقدمها المكتبة ،ونسبة 13% من أفراد العينة راضين عن الخدمات التي تقدمها المكتبة،ونسبة 7% من امتنعوا على الإجابة.

إذا معظم المستفيدين غير راضين على الخدمات التي تقدمها المكتبة لهم ،دون تبرير إجاباتهم وهذا ما يولي إلى عدم توفير المكتبة لباقي الخدمات واكتفائها فقط بخدمة الإعارة ما يجعل من المستفيد غير راضي متجاهلين باقي الخدمات ومدى مساعدة الطالب في وصوله إلى ما يحتاجه بكل بساطة وسهولة،وهناك أفراد من العينة من أدلو برضاهم على الخدمات التي تقدمها المكتبة وهم الفئة التي ليس لديها أي حاجة في الخدمات الغير متوفرة في المكتبة والتي لا يعرفونها أصلا ومدى فائدتها في خدمة البحث العلمي ومساعدته ،فهذا الصنف يولي الاهتمام بالخدمة المعروفة والتي توفرها المكتبة والمتمثلة في خدمة الإعارة.



الشكل رقم 11: دائرة نسبية تمثل رضا المستفيد عن الخدمات التي تقدمها المكتبة.

المحور الثاني: رضا المستفيدين على كفاءة وأداء العاملين:

الكفاية العددية للعاملين بالمكتبة.

لا بد أن يتوفر عدد كاف للعاملين بالمكتبة من أجل أداء جميع الوظائف والمهام الضرورية، فغياب عدد العاملين يتأثر بخدمة المستفيدين وباقي الخدمات، فهل المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المكتبة يعتبرون أن عدد العاملين بالمكتبة كاف لتلبية كل احتياجاتهم؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	24	80%
لا	06	20%
المجموع	30	100%

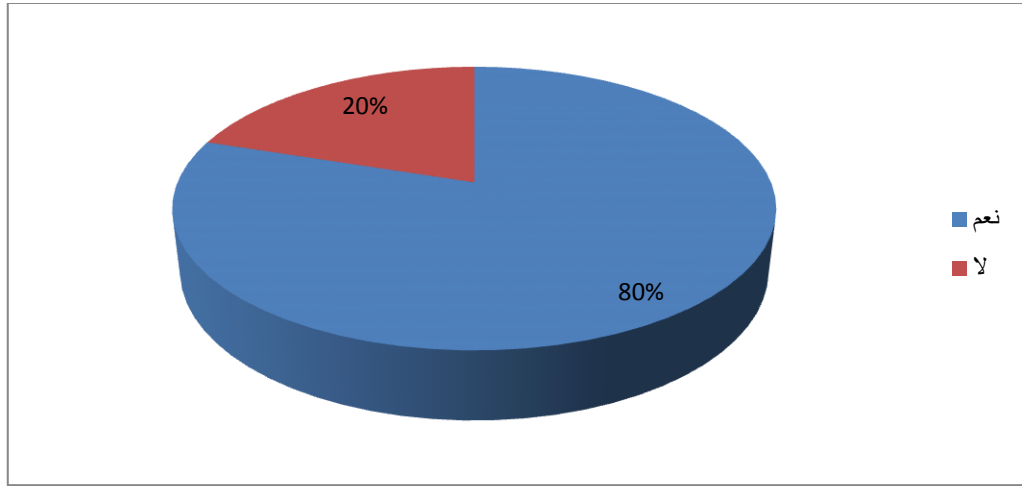
جدول رقم 15: يوضح لنا الكفاية العددية للعاملين بالمكتبة.

يبين لنا الجدول أعلاه، أن أغلب أفراد العينة يرون أن عدد العاملين بالمكتبة كاف لتلبية احتياجاتهم ورغباتهم من خدمات المعلومات بحيث نجد نسبة 80%، وهذا الحكم مرتبط بالخدمة الظاهرة أولاً والتي هي خدمة الإعارة، فهي غير مقترنة بالخدمات الفنية والتقنية الموجودة داخل المكتبة التي لا يمكن للمستفيدين الإطلاع عليها، أما بخصوص أفراد العينة الذين يرون أن عدد العاملين بالمكتبة غير كاف لتلبية احتياجاتهم ورغباتهم فنجد نسبة 20% من خدمة الإعارة فقط.

لذا نرى أن المستفيدين من الخدمات المكتبية بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية يعتبرون أن عدد العاملين بالمكتبة كاف لتلبية احتياجاتهم.

فإذا ارتقينا إلى واقع هذه المكتبة نجد أنها تعاني من قلة العمال فقد بلغ عدد العاملين بها 11 عامل وهذا ما جعل باقي الخدمات مجمدة داخل المكتبة باعتبارها مكتبة جامعية تسعى إلى خدمة البحث العلمي وإعاقه انجاز باقي الأعمال التقنية المتخصصة كإنجاز الفهارس والكشافات والمستخلصات.

ومنه نرى أن نقص اهتمام المكتبة بالتقييم تتضح جوانبه من خلال نقص العاملين وهذا ما يؤدي إلى التأثير على مستوى أداءهم.



الشكل رقم 12: دائرة نسبية تمثل الكفاية العددية للعاملين بالمكتبة.

تقييم مستوى أداء العاملين بالمكتبة.

إن مستوى أداء العاملين ومدى شعورهم بالمسؤولية اتجاه عملهم بجد، والعمل على إتقانه على الوجه الصحيح، فإن المستفيدين هم أكثر الأشخاص ملاحظة، لهذا الأداء أثناء إقبالهم واحتكاكهم بالعاملين بالمكتبة وعليه نطرح السؤال التالي: ما هو تقييمك لمستوى أداء العاملين بالمكتبة؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
جيد	07	23%
مقبول	19	64%
ضعيف	04	13%
المجموع	30	100%

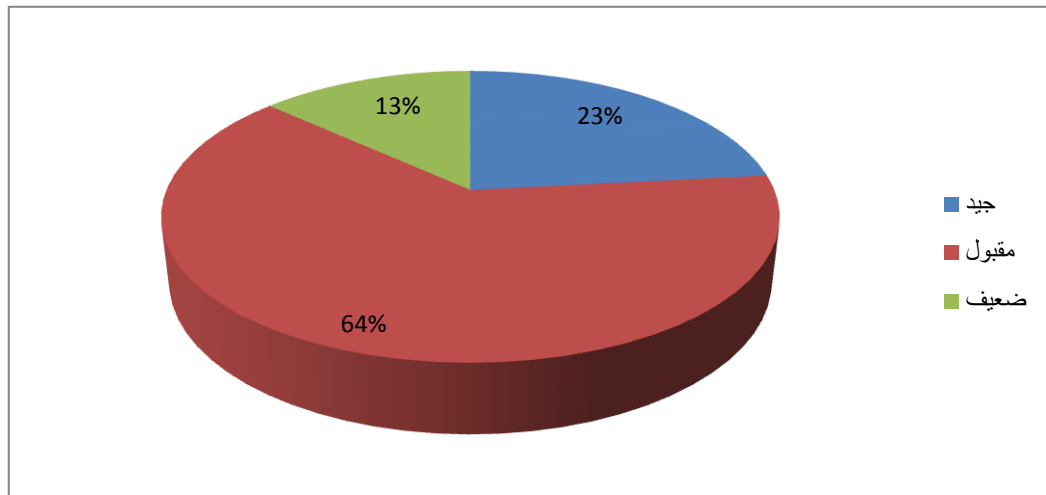
جدول رقم 16: يوضح تقييمك لمستوى أداء العاملين بالمكتبة.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن معظم أفراد العينة فقد بلغت آراء المستفيدين الذين

يعتبرون أن مستوى أداء العاملين مقبول ب64%، ونسبة 23% من أفراد العينة الذين يرون

أن مستوى تقييم أداء العاملين بالمكتبة بالجيد، أما آراء المستفيدين الذين يرون أن مستوى

أداء العاملين ضعيف فكانت نسبتهم لا تتجاوز 13%.



الشكل رقم 13: دائرة نسبية تمثل تقييمك لمستوى أداء العاملين بالمكتبة.

تعامل العاملين وتصرفاتهم مع المستفيد يجعل منك متردد على الخدمات.

تعتبر تصرفات العاملين والانضباط من عناصر الكفاءة التي تسعى المكتبات الجامعية جاهدة لتداركها أثناء التعامل مع المستفيدين، وهذا راجع إلى احتياج الخدمة المكتبية إلى اتصال وتواصل مستمر، هذا ما يطلب من العامل أن يكون على قدر عال من الأخلاق، والتحلي بالصبر وحب ممارسة العمل، وهذا ما يجعلنا نطرح السؤال التالي: هل تعامل العاملين وتصرفاتهم معك كمستفيد يجعل منك متردد على الخدمات.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
دوما	07	23%
أحيانا	14	47%
نادرا	06	20%
أبدا	03	10%
المجموع	30	100%

جدول رقم 17: يوضح لنا تعامل العاملين وتصرفاتهم مع المستفيد.

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أن معظم المستفيدين يميلون إلى اعتبار تصرفات ومعاملة العاملين لهم على الخدمات ب أحيانا ما يشجع على طلب هذه الخدمات والإقبال عليها بنسبة 47%، وهناك من يرى أن تصرفات وتعامل العاملين مع المستفيد لا بد أن يكون دوما بنسبة 23% بعدها نسبة 20% من أفراد العينة من يعتبرون تصرفات وتعامل العاملين لا

يشجع على طلب الخدمة ب نادراً، أما بخصوص أفراد العينة الذين يرون أن تصرفات وتعامل العاملين لا دخل له في طلب الخدمات هم نسبة 10% من أفراد العينة ب أبداً.

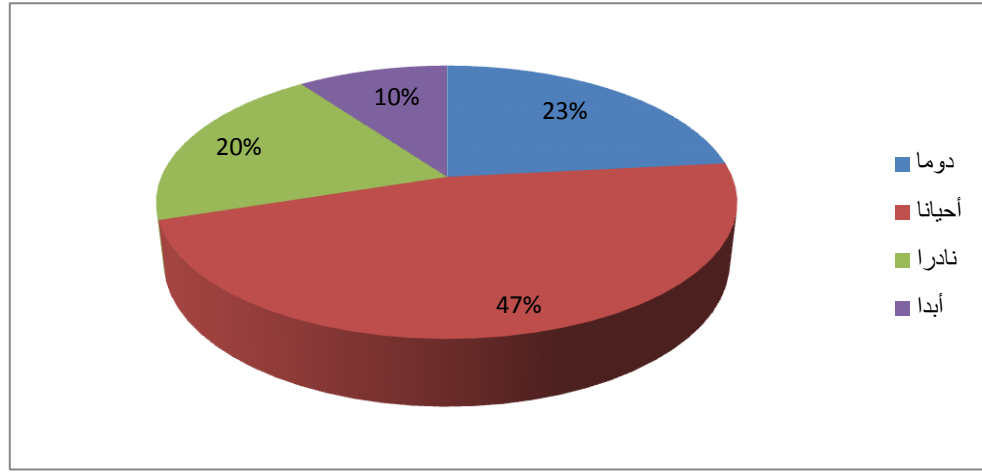
ويمكننا القول أن نسبة أفراد العينة الذين يعتبرون أن تصرفات وتعامل العاملين في المكتبة يقدر ب 70% بحيث تحصلنا على هذه النسبة من خلال جمع نسبة كل من يعتبرون تصرفات وتعامل العاملين ب أحيانا ما يشجع إضافة إلى نسبة التصرفات وتعامل العاملين بدوماً ما يشجع، ونسبة أداء العينة الذين يعتبرون أن تصرفات وتعامل العاملين في المكتبة سلباً تقدر ب 30%، وقد تحصلنا على هذه النسبة بجمع كل من نسبة من يعتبرون أن تصرفات وتعامل العاملين ب نادراً ما يشجع مع نسبة أفراد العينة الذين يعتبرون أن تصرفات وتعامل العاملين لا يشجع أبداً.

فمن خلال النسبتين التي تحصلنا عليها نرى أن تصرفات وتعامل العاملين يشجع على طلب الخدمة، وهذا بنسبة 70%، بحيث تعتبر نسبة لا بأس بها، فمن خلال هذه النسبة يثبت لنا أن المكتبة تهتم بتصرفات وتعامل العاملين، وأنها حريصة على ذلك أثناء الخدمة، كما أنها لا تنطرق إلى عملية الضغط بالنسبة للعاملين في تقديمهم للخدمات، بل تسعى إلى توفير جهودها لتحقيق رضا المستفيدين عن طريق توصيله للمعلومة وتوفير كل احتياجاته .

لذا لا بد على جميع العاملين بالمكتبات على اختلاف أنواعها أن يرتقوا إلى خدمة

المستفيد ومراعاته واستقباله ببشاشة وابتسامة، وتعامل أخلاقي يرتقي بالمكتبة برسم صورة

عن خدمات جيدة في ذهن المستفيد.



الشكل رقم 14: دائرة نسبية تمثل تصرفات وتعامل العاملين مع المستفيد.

رضا المستفيد عن أداء العاملين بالمكتبة.

المستفيد في احتكاك مستمر مع العاملين في المكتبة، فهو قادر أن يحكم من وجهة نظره

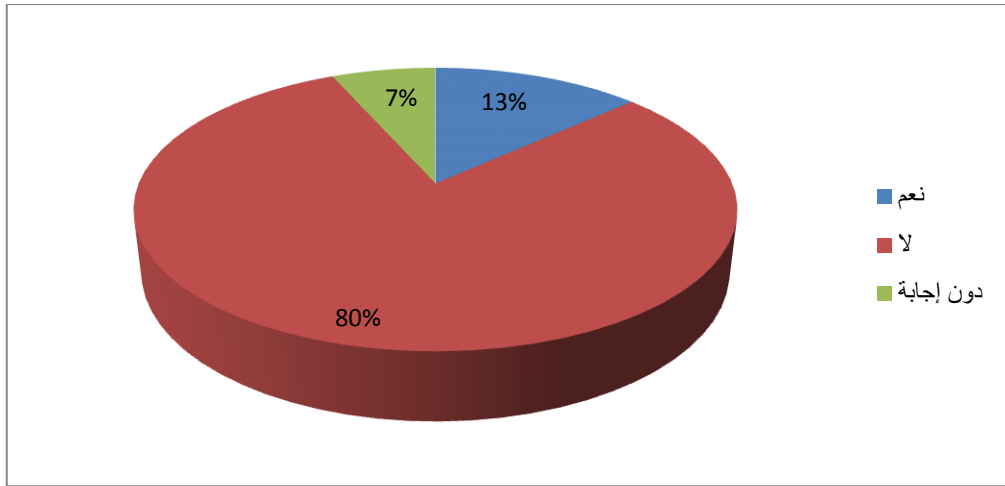
عن أداء العاملين في المكتبة، فهل المستفيد راضي عن أداء العاملين بالمكتبة؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	04	13%
لا	24	80%
دون إجابة	02	7%
المجموع	30	100%

جدول رقم 18: يوضح لنا رضا المستفيد عن أداء العاملين بالمكتبة.

من خلال بيانات الجدول أعلاه، نلاحظ أن أفراد العينة غير راضين عن أداء العاملين بالمكتبة بحث بلغت بنسبة 80%، ونجد أفراد العينة الذين هم راضين عن أداء العاملين ب 13%، ونسبة 7 من أفراد العينة امتنعوا عن الإجابة.

إذا نلاحظ أن عدد المستفيدين غير راضين عن أداء العاملين يفوق عدد المستفيدين الراضين وهذا ناتج عن الآراء السابقة بخصوص مستوى الأداء وتصرفات العاملين. ومنه نستنتج أن عدم رضا المستفيدين عن أداء العاملين يعود سلبا عن الخدمات التي يقدمونها.



الشكل رقم 15: دائرة نسبية تمثل رضا المستفيدين عن أداء العاملين بالمكتبة.

التقييم من أجل رفع كفاءة العاملين.

نحن في صدى محاولة إيجاد إجابته أفراد العينة على السؤال: هل أنت ترى التقييم

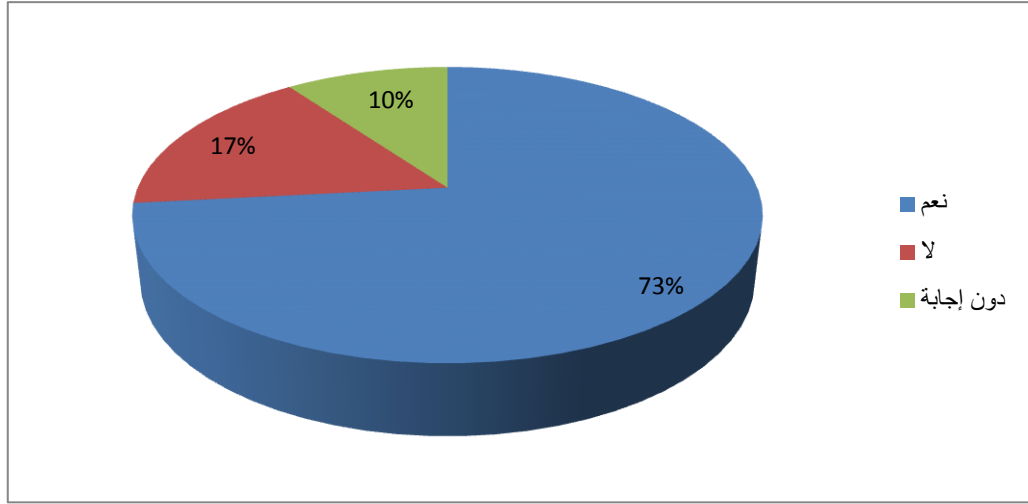
ضرورة من أجل رفع كفاءة العاملين بالمكتبة؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	22	73%
لا	05	17%
دون إجابة	03	10%
المجموع	30	100%

جدول رقم 19: يوضح لنا ضرورة التقييم من أجل رفع كفاءة العاملين.

من خلال بيانات الجدول يتضح لنا أن أغلب أفراد العينة يعتبرون أن التقييم ضروري من أجل رفع كفاءة العاملين بالمكتبة، فيما يخص جميع الوظائف والمهام الموكلة لهم وقدّر ذلك بنسبة 73%، أما أفراد العينة الذين يعتبرون أن التقييم ضروري من أجل رفع كفاءة العاملين بالمكتبة بلغت 17%، وهذا راجع إلى الضمير الشخصي والمهني أثناء قيامه بواجباته في العمل، ونجد نسبة 10% من أفراد العينة امتنعوا عن الإجابة.

لذا نجد هذه المعطيات توجي إلى إدراك المستفيدين من خدمات مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية، وهذا راجع لأهمية وضرورة التقييم من أجل الرفع من كفاءة العاملين بالمكتبة، فالهدف من التقييم ليس معرفة الأخطاء وإحصائها، بل مساعدتهم على رفع معدلات كفاءتهم، كما أن تقييم كفاءة العاملين يعتبر طريقة للتمييز بين الأشخاص من ذوي الكفاءة، وهذا ما يحفز على روح المنافسة بينهم، فكل فرد يحاول تحسين كفاءته ورفع قدراته للحصول على امتيازات ورضا المسؤولين.



الشكل رقم 16: دائرة نسبية تمثل ضرورة التقييم من أجل رفع كفاءة العاملين.

التقييم يؤدي إلى تحسين تعامل العاملين مع المستفيد.

يلعب حسن الخلق والمعاملة دور كبير في جلب المستفيد إلى المكتبة، أو إبعاده عنها

ومنه يمكننا طرح السؤال التالي: حسب رأيك الشخصي هل التقييم يؤدي إلى تحسين تعامل

العاملين معك.

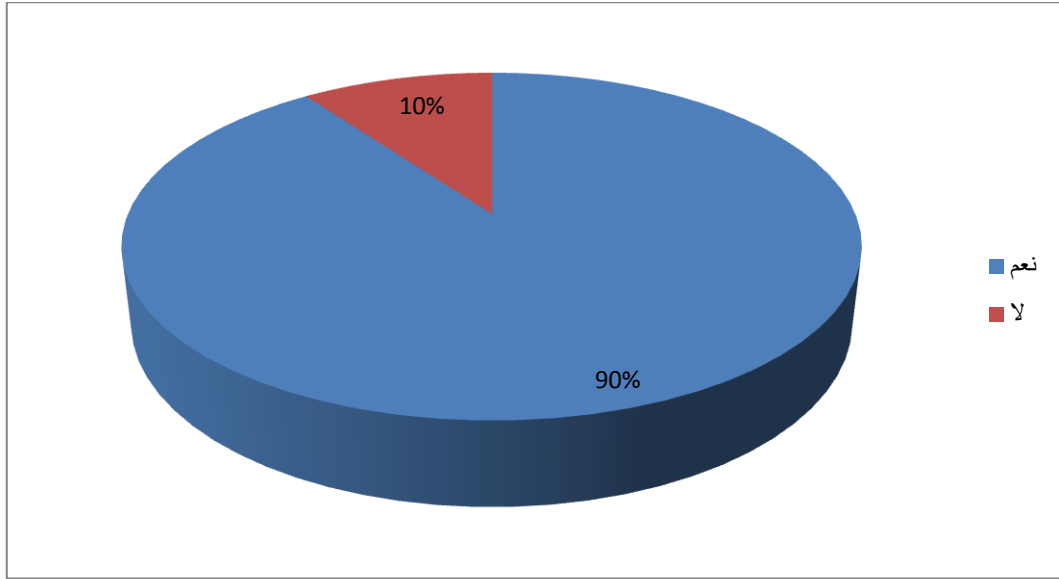
الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	27	90%
لا	03	10%
المجموع	30	100%

جدول رقم 20: يوضح لنا التقييم يؤدي إلى تحسين تعامل العاملين مع المستفيد.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن نسبة 90%، من أفراد العينة يعتبرون التقييم يؤدي

إلى تحسين تعامل العاملين مع المستفيد من خلال خدمات المعلومات، في حين نجد نسبة

10%، من أفراد العينة يعتبرون التقييم لا يؤدي إلى تحسين تصرفات وسلوك والمعاملة لدى العاملين، باعتبار أن التصرفات مرتبطة بشخصية الفرد وأخلاقه، وهو يخضع لأي نظام. إذا نستنتج أن المستفيدين من خلال مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية، يؤمنون بأن التقييم يؤدي إلى تحسين تصرفات وسلوك والمعاملة لدى العاملين، وهذا راجع إلى أن التقييم له دور كبير في توعية وتحسين التصرفات والمعاملات مع المستفيدين، لذا فلا بد عند القيام بعملية اختيار الموظفين الجدد لابد من مراعاة تصرفات ومعاملات العامل، فهذا ما يتطلب امتلاك العامل شخصية ومنه فالتقييم يلعب دور كبير ومهم في تحسين تصرفات العاملين وتنمية مهاراتهم.



الشكل رقم 17: دائرة نسبية تمثل دور التقييم في تحسين تعامل العاملين مع المستفيد.

التقييم مهم للوصول إلى درجة عالية من أداء العاملين وأكفاء.

نحن في صدى الإجابة عن طريق أفراد العينة عن السؤال المطروح: هل التقييم مهم

لوصول إلى درجة عالية من أداء العاملين وأكفاء.

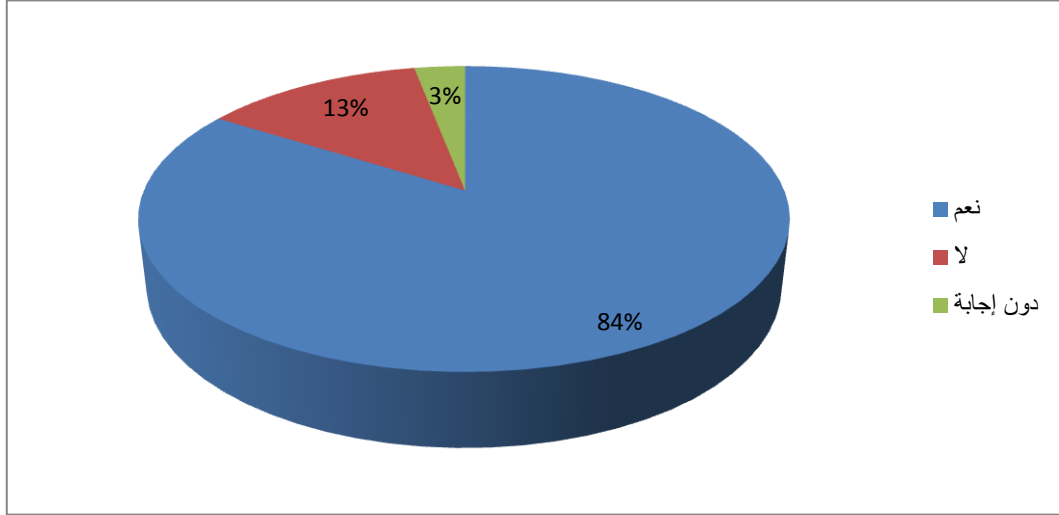
الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	25	%84
لا	04	%13
دون إجابة	01	%3
المجموع	30	%100

جدول رقم 21: يوضح لنا أهمية التقييم للوصول إلى درجة عالية من أداء العاملين وأكفاء.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن أغلب أفراد العينة يعتبرون أن التقييم مهم للوصول إلى درجة عالية من أداء العاملين وأكفاء حيث بلغت بنسبة 84%، بينما نجد نسبة 13%، ترى أن التقييم غير مهم للوصول إلى درجة عالية من أداء العاملين وأكفاء، ونجد نسبة 3%، من أفراد العينة امتنعوا عن الإجابة.

إذا هذه النتائج توحى على وعي وإدراك المستفيدين من خدمات المكتبة، لأهمية التقييم في الحصول على درجة عالية من أداء العاملين وأكفاء وقادرين على تحمل المسؤولية وأداء واجباتهم وجميع المهام الموكلة إليهم، وخاصة جميع الخدمات الموجهة للمستفيدين كخدمة الإعارة، باعتبار القائمين على هذه الخدمة هم على اتصال مستمر واحتكاك مباشر مع المستفيد.

وعليه تقييم إجراءات التوظيف التي توفر عاملين أكفاء وقادرين من حيث العدد والمهارة مع مراعاة جميع التصرفات والمعاملات للعامل.



الشكل رقم 18: دائرة نسبية تمثل أهمية التقييم للوصول إلى درجة عالية من أداء العاملين

وأكفاء

تأثير تقييم أداء العاملين في المكتبة مع الخدمات المقدمة.

تقييم أداء العاملين بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية من طرف مستفيديها، حيث اجتمعوا على إجابات تفاوتت بين الجيد ومقبول، وهذا عن طريق تلبية احتياجاتهم عن طريق خدمة الإعارة .

أما بخصوص التأثير لهذا الأداء على الخدمات المكتبية فقد كانت معظم إجابات المستفيدين على أن الأداء إذا كان جيد يكون مستوى الخدمات جيد أو العكس يكون إذا كان ضعيفا يكون مستوى الأداء ضعيفا.

النتائج العامة للدراسة من خلال توفير الاستبيان.

من خلال تحليل المعطيات عن طريق إجراء التعليق عليه، توصلنا إلى عدة نتائج من

بينها ما يلي:

- ❖ معظم المستفيدين يعتبرون المكتبة منبع للعلم والمعرفة.
- ❖ لا يتردد المستفيدين على مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية إلا أحيانا، وهذا لتحضير البحوث فقط.
- ❖ تقدم مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية خدمة الإعارة فقط.
- ❖ ملائمة الوقت المخصص للإعارة بالمكتبة كونها تعمل على نظام المدولة.
- ❖ معظم المستفيدين غير راضين عن خدمات المعلومات المقدمة إليهم من طرف مكتبة الكلية.
- ❖ نوع الوثائق المستخدمة من قبل المستفيدين تقتصر بالدرجة الأولى على استخدام الكتب فقط.
- ❖ كفاية عدد العاملين في نظر المستفيدين بالنسبة لمكتبة الكلية.
- ❖ تصرفات العاملين داخل المكتبة أحيانا ما يشجع على طلب الخدمة منها.
- ❖ مستوى أداء العاملين أحيانا ما يجعل من المستفيد متردد على الخدمات.
- ❖ عدم رضا المستفيدين عن أداء العاملين بالمكتبة.

❖ وعي وإدراك المستفيدين من مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بضرورة التقييم من أجل الرفع من كفاءة العاملين، وحسن التعامل مع القارئ، وتوفير عاملين أكفاء ومناسبين قادرين على تقديم الخدمات الموكلة إليهم.

النتائج على ضوء الفرضيات من خلال الاستبيان:

من خلال المعلومات التي تحصلنا عليها جراء الدراسة الميدانية التي حاولنا من خلالها معرفة تقييم أداء العاملين بالمكتبات الجامعية، وفي ظل الفرضيات التي تطرقنا إليها في الجانب النظري لهذه الدراسة، يمكننا عرض النتائج التي تجسد تقييم أداء العاملين بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية.

✓ **الفرضية الأولى:** التي مفادها أن رضا المستفيد مرتبط بالدرجة الأولى على مدى كفاءة العاملين بالمكتبة الجامعية، لم تتحقق وذلك حسب التحليل الذي تطرقنا إليه من خلال تحليل الجدول رقم (14) أن المستفيدين غير راضين عن الخدمات التي تقدمها المكتبة بنسبة 80% وكذلك من خلال تحليل الجدول رقم (18) بحيث أولوا المستفيدين بعدم رضاهم عن كفاءة أداء العاملين بالمكتبة بنسبة 80%.

✓ **الفرضية الثانية:** التي مفادها أن لتحقيق كفاءة أداء العاملين لا بد من ضرورة وجود عنصر التقييم بالمكتبة الجامعية، تحققت هذه الفرضية من خلال تحليل الجدول رقم (19) الذي يولي بأن التقييم ضروري من أجل رفع كفاءة العاملين بالمكتبة بنسبة 73%، وكذلك عن طريق تحليل الجدول رقم (20)، بحيث أن التقييم يؤدي إلى تحسين تصرفات وتعامل العاملين مع المستفيدين بنسبة 90%، وكذلك عن طريق

تحليل الجدول رقم (21)، بحيث يولي أن التقييم مهم للوصول إلى درجة عالية من أداء العاملين بنسبة 84%.

تحليل المقابلة:

بعد القيام بتحليل استمارة الاستبيان، قمنا كذلك بإجراء مقابلة مع مسئولة المكتبة وعامل في بنك الإعارة بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية، للتدعيم وتأكيدا على إيجابيات المبحوثين، حيث كان هدفنا هو إضافة بعض الأفكار والحقائق والمعلومات حول موضوع البحث وبعد قيامنا بعرض وتحليل الإجابات التي أدلى بها أفراد المقابلة وبمناقشتها فيما يلي: كانت المقابلة يوم 07 أبريل 2018، مع مديرة مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية، وعامل في بنك الإعارة بالمكتبة، بحيث قمنا بطرح أسئلة المحور الأول على الموظف ببنك الإعارة وكانت الإجابة كالتالي:

إن درجة الوظائف الحالي لتسهيل العمل بالمكتبة هي مصلحة الإعارة والإشراف على عملية الإعارة ومراقبة ومتابعة واحترام القانون الداخلي للمكتبة والقيام بإحصاء عملية الإعارة للطلبة، وهذا يكون حسب التخصصات والسنوات، بالإضافة إلى القيام بإعداد بطاقة المكتبة والتي تعتبر بطاقة شخصية لا يسمح استعمالها من غير صاحبها، وتتم الإعارة الخارجية حسب البرنامج الزمني المعد لكل سنة، وكذلك القيام بمساعدة المستفيدين والأساتذة في عملية البحث عن المعلومة وتوجيههم عن الحاجة لتحقيق رضا المستفيد.

أشار كذلك أثناء القيام بالمهام والمسؤوليات الموكلة إليهم التعرض إلى ضغوطات لكن بشكل عادي وهذا راجع للتعامل يوميا مع المستفيدين والتعامل كذلك مع فئة من يقومون تصرفاتهم غير لا ثقة بالطالب الجامعي ومستواه التعليمي.

أما بخصوص العمل داخل المكتبة لا أجد أي صعوبات وهذا كوننا نعمل بروح الفريق والعمل الجماعي وباستخدام نظام المداولة.

و أشار إلى الأمور التي يأخذ رأيه فيها بعين الاعتبار هي كقيام المديرية بالتحضير لاجتماع ومشاركة كل العاملين داخل المكتبة والتحاور وأخذ أفكارهم ومقترحاتهم بعين الاعتبار، هذا حتى يكون العامل على دراية بالأمور الجديدة داخل المكتبة.

كذلك وجود تناسق وتشاور بين العاملين في مختلف المصالح الموجودة في المكتبة، فمثلا غياب عامل عن العمل لا يعني توقف العمل داخل المصلحة والقيام بتأجيل العمل إلا أن يعود العامل لمنصبه، بل وجدت حلول مقترحة من طرف المديرية والعاملين في المكتبة، كأن يعوض العامل الغائب بعامل آخر من مصلحة أخرى وهذا ما يزيد في تقديم خدمات جيدة داخل المكتبة يعود عليها بالإيجاب.

أما المقابلة الثانية فكانت مع مديرة مكتبة الحقوق والعلوم السياسية، بتوجيه لها أسئلة المحور الثاني وكانت إجابتها كالتالي:

إن العنصر البشري الذي يمتلك الخبرة والمعرفة الواسعة في التخصص ضروري في نجاح وتحقيق رضا المستفيد، فوجوده ضروري داخل المكتبة، فمن خلالها يتم الكشف عن نقاط الضعف والتي تعاني منها المكتبة، لذلك توفر المسئولة تقييم دوري وبصفة مستمرة لأداء

العاملين بالمكتبة الجامعية ،لأن عملية تقييم الأداء مستمرة وشاملة لا تقتصر على فترة زمنية ،وهي لا تشمل على عامل واحد أو مجموعة من العاملين ،بل تشمل جميع العاملين في المكتبة.

يجب على المديرية أن تقوم بدراسة شاملة عن الوضع الحالي للمكتبة وإعادة النظر في تطوير وتسيير المكتبة إلى أرقى مستوى، وذلك عن طريق اختيار الموظف المتخصص والمؤهل والقادر على تلبية احتياجات ومطالب المستفيد، وتحقيق جودة في الخدمات المقدمة له.

فوجود الثقة المتبادلة وعدم التمييز بين العاملين ووجود حوافز زيادة الرواتب تشجع وتحفز العامل على تحسين أدائه ورفع كفاءته بإيجاد أفكار جديدة تسهل العمل في أقل وقت وجهد، وتوفير معلومات صحيحة وموثقة عن العاملين وتشجيع المنافسة بينهم.

فوجود عنصر التقييم يتطلب تطبيق معايير ،حيث تمثلت هذه المعايير في كفاية العمل،الانجاز،الخلق والإبداع،الصدق،تحمل المسؤولية وتقاسم العمل،التعامل مع المستفيدين والعاملين والقيام بالمهام والمسؤوليات الموكلة إلى كل عامل، وإخلاص وولاء كل عامل والرفع من مكانة المكتبة والإبقاء على صورة جيدة لها في الوسط الجامعي،وكذلك معيار التكلفة الذي يتعلق بالميزانية المحددة لإنتاج عمل معين أو لشراء المقنتيات التي تحتاجها المكتبة ك شراء الكتب الضرورية والتي يحتاجها المستفيد أو نظام مرقمن للمكتبة حسب الميزانية المتوفرة لدى المكتبة،كذلك وجود المؤشرات لقياس الانضباط الوظيفي للعاملين بالمكتبة

ويتمثل في توفر التواصل والاتصال فيما بين العاملين والمسئولة والعاملين والجمهور المستفيد مما يخلق بينهم احترام متبادل وسهولة توصيل المعلومة المطلوبة من قبل المستفيد.

أما السؤال عن الرضا الوظيفي وعلاقته بتحسين أداء العامل فأشارت إلى أن الرضا الوظيفي يؤدي إلى تحسين أداء العاملين في المكتبة وهذا راجع إلى عمل الموظف بكل ارتياحية ومصداقية، بالإضافة إلى تقييم العاملين ووجود عنصر الانضباط داخل المكتبة والسلوك الجيد، بعيدا عن العوائق والضغوطات والحوارج.

فوجود برنامج محدد لتحديد جوانب الضعف والقصور أثناء قيام العامل بمهامه الموكلة إليه عن طريق تكافؤ العاملين والطلبة ومتابعة كل عامل وتختلف من عامل لآخر، فهناك عامل كفى ونشط وعامل متهاون في العمل، وهذا ما يذكر أثناء الترقية فيكتب مثلا عامل كفى ذو اجتهاد ومبدع.

فتوافق وتباين وتطور جودة أداء العاملين في إرضاء المستفيدين فهنا يتطلب وجود راحة المستفيد وتوجيههم من قبل العاملين وسلوكهم وتصرفاتهم معه وتقديم وتوفير جميع احتياجاته ومتطلباته، وتحقيق رضا المستفيدين الذين يترددون على المكتبة، وتكون المكتبة بدورها حققت نوعا من خدماتها، لذا فلا بد أن تكون عملية التقييم بشكل دوري ومستمر، وتكون هذه العملية عن طريق الملاحظة المستمرة من طرف المديرية مباشرة، يجب أن يترتب على هذه العملية تحديد كفاءة العاملين وذلك عن طريق إصدار قرارات تتعلق بترقية العامل.

النتائج العامة للدراسة من خلال إجراء المقابلة.

- ❖ تعرض العاملين إلى ضغوطات من قبل بغض المستفيدين الذين يقومون ببعض التصرفات غير لائقة بالطالب الجامعي.
- ❖ عدم إيجاد صعوبات من قبل عمال المكتبة كونهم يعملون بروح الفريق.
- ❖ إشراك مديرة المكتبة كل العاملين في التشاور معهم والأخذ بأرائهم بعين الاعتبار.
- ❖ وجود تناسق بين العاملين في مختلف مصالح المكتبة.
- ❖ توفر المكتبة تقييم دوري للعاملين بها.
- ❖ تطبيق المعايير بالمكتبة اقتصر فقط على كفاية العمل والانجاز والخلق والإبداع والصدق وتحمل المسؤولية .
- ❖ تمثلت مؤشرات قياس الانضباط الوظيفي للعاملين بالمكتبة في توفر التواصل والاتصال.
- ❖ الرضا الوظيفي يؤدي إلى تحسين أداء العاملين في المكتبة وهذا يعمل الموظف بكل ارتياحية ومصداقية.
- ❖ تمثل توافق وتباين وتطور جودة العاملين في إرضاء المستفيدين راجع إلى راحة المستفيدين.

النتائج على ضوء الفرضيات من خلال المقابلة:

- إضافة إلى نتائج الاستبيان بالإجابة على الفرضيات الأولى والثانية تم التوصل بالإجابة على الفرضية الثالثة :

✓ **الفرضية الثالثة:** التي مفادها لتحقيق كفاءة العاملين لا بد من وجود مؤشرات تقييمية في المكتبة الجامعية، لم تتحقق هذه الفرضية إلا نسبيا بعدم وجود معايير مطبقة في مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بحيث اقتصررت هذه المعايير حسب إجابة المديرية على وجود بعض المعايير لتقييم العاملين والتي اقتصررت على كفاية العمل، الانجاز، الخلق والإبداع، الصدق وتحمل المسؤولية وتقاسم العمل والتعامل مع المستفيدين والعاملين والقيام بالمهام والمسئوليات الموكلة إلى كل عامل، وكذلك إجابة أحد العمال في بنك الإعارة بوجود بعض الأمور التي تؤخذ فيها بعين الاعتبار آراء العاملين ووجود ما يسمى بالعمل بروح الفريق.

خلاصة:

من خلال ما يتم التطرق إليه في إجراءات الدراسة الميدانية ابتداء من توزيع استمارة الاستبيان على المستفيدين وعرض المقابلة وتحليلهم وصولاً إلى النتائج التي تثبت لنا أن التقييم كمفهوم غائب بين أوساط مكتباتنا الجامعية لكن كممارسة وبطرق متنوعة قد يظهر لنا ان عملية التقييم غير مفهومة لدى المسؤولين بالمكتبات وهذا ما يوحي بتطبيقه جزئياً فقط ،وهذا ما يوحي إلى عدم رضا المستفيد من الخدمات التي يقدمونها.

خاتمة

تهدف المكتبات إلى إتاحة المعارف والمعلومات بأشكالها وأنواعها المختلفة للمستفيدين، وتنظيمها وتوظيف عاملين مؤهلين للقيام بدورهم تجاه إتاحة المعلومات، وهذه الإتاحة تكون عبر خدمات المعلومات التي يقدمها العاملون.

لذا لا بد بأن تعهد بالوظائف إلى العاملين القادرين على النهوض بالمهام والمسؤوليات الموكلة إليهم والعمل للارتقاء بها، لأن العاملين هم شريحة مهمة يجب الاهتمام بهم، لذلك لا بد على الجهة المسؤولة أن توجههم وتقوم بتدريبهم على العمل وتحفيزهم على الأداء الجيد، ومراقبة أدائهم لتجنب الأخطاء قبل وقوعها، وتحقيق التميز والارتقاء بعاملين من أهل الاختصاص، وتوجيه كافة الأنشطة الإدارية والمالية نحو تحقيق إرضاء الأطراف جميعاً لمصلحة العمل، والسعي إلى التطوير والتحسين المستمر للعاملين بالمكتبات لتحقيق التميز التنافسي بينهم، وإيجاد ثقافة تنظيمية لدى العاملين بالمكتبة تقوم على الالتزام بالتوجه نحو المستفيد لتحقيق الجودة والتميز في الأداء، ومحاولة وضع نظام لتقييم الأداء للعاملين بالمكتبة من أجل تحسين الخدمة المكتبية.

ووضع برامج وخطط متوازنة وذات رؤية مستقبلية، وتمنح جميع العاملين على كافة المستويات الحق في المشاركة والمسئولية، وتتيح مقاييس واضحة للأداء مع ضرورة المتابعة المستمرة لتنفيذ الخطط، وتوفير معايير للتقييم الدوري للعاملين.

كما ينبغي إتباع إستراتيجية تكاملية للشفافية والمساءلة والمسئولية وتحقيق التميز في الأداء للعاملين بالمكتبة الجامعية، ونشر ثقافة الجودة والمعرفة والأداء في العمل والإلتقان وتطبيق فلسفتها وآدابها وآليات تنفيذها لدى إدارة المكتبة وتنمية القيم التي تتعلق بالعمل الجماعي والثقة والولاء والانتماء وزيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين وتبسيط إجراءات العمل، والتدريب المستمر لتنمية مهارات وقدرات العاملين، وتوفير كيان إداري مسئول ويشرف على اتخاذ القرار والإجراءات التصحيحية المناسبة والدقيقة عند وجود انحرافات، وتوفير الدعم اللازم لتحقيق الاستمرارية في جهود التحسين والتطوير للمكتبات الجامعية.

وتشكيل لجان للمتابعة والمراقبة الدورية تكون من أولوياتها رصد مؤشرات الأداء لجميع العاملين بالمكتبة الجامعية، بحيث يمكن الاستفادة منها في التحسين وتطوير الأداء، بالإضافة إلى الحرص على حسن التعامل مع الآخرين وتقدير مشاعرهم واحترام الآراء والتعامل بالثقة والموضوعية والصدق والتعاون في العمل مع الآخرين لانجاز وتحمل المسئولية ومساعدة

الزملاء والمسؤولين في شتى جوانب القصور والنقص بكل الوسائل والأساليب، ووضع
الإمكانيات الفردية لخدمة العمل والمستفيدين والإلمام بمهارات العمل ومنطقاته وأهدافه
ولوائحه ونظمه بحيث يؤدي ذلك إلى جودة العمل وتلاقي المشاكل والصعوبات .

نوعية وكم الأداء أي مدى الدقة في انجاز العمل للوصول إلى جودة عالية في الخدمات
المقدمة للمستفيدين ،والعمل الجماعي والقدرة على مشاركة الآخرين في العمل واتخاذ القرارات
وحل المشكلات والتأثير الايجابي المتبادل بين العاملين داخل المكتبة، والشعور بالانتماء
للجماعة وتقدير الآخرين.

الالتزام والانضباط في العمل والدوام الرسمي، وإتباع اللوائح والقوانين ،وتقبل التوجيهات
والأوامر وبذل الجهد اللازم للقيام بمهام العمل والحرص على تنفيذ العمل داخل المكتبة
لتحقيق أهدافها المنوطة بها.

البيئو جرافيا

البليوغرافية

القواميس والمعاجم:

1- جمال، عبد الناصر. المعجم الاقتصادي. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع؛ 2010.

2- عبد العزيز، خليفة شعبان. قاموس البنهاوي الموسوعي في مصطلحات

المكتبات. القاهرة: دار الفكر العربي للنشر والتوزيع؛ 1991.

3- عبد الفتاح عبد الغفور، قاري. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: مكتبة

الملك فهد الوطنية؛ 2000.

الكتب باللغة العربية:

4- أحمد نافع، المدادحة. أنواع المكتبات. [د-م]: دار المسيرة للنشر والتوزيع؛ 2014.

5- أحمد نافع، المدادحة. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. عمان: دار المعتز؛ 2013.

6- السعيد مبروك، خطاب. الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصالات وثورة

المعلومات. عمان: الوراق للنشر والتوزيع؛ 2014.

7- إبراهيم دسوقي، البنداوي. البث الانتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات. الإسكندرية: دار

الثقافة؛ 2004.

8- جمال بدعي، أحمد. التخطيط في مجالات التنمية. القاهرة: [د-ن]؛ 1986.

9- جمال توفيق، العريفي. أنواع المكتبات الحديثة. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع؛ 2009.

10- جمال توفيق، العريفي. أنواع المكتبات الحديثة. عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع؛ 2011.

- 11- زكي حسين، الوردي؛ مجيل لازم، المالكي. مصادر المعلومات وخدمات المستفيد في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع؛ 2002.
- 12- حنا، نصر الله. إدارة الموارد البشرية. عمان: دار زهران؛ 2002.
- 13- حسان حسن، العبايدة. مصادر المعلومة وبناء مقتنيات المكتبة. الجزائر: المكتبة الوطنية؛ 1996.
- 14- موريس، أنجريس. تر: صحراوي، بوزيد؛ بوشرف، كمال؛ بحون، سعيد. الجزائر: دار القصبه؛ 2004.
- 15- مؤيد صالح، السالم؛ عادل حروش، صالح. الموارد البشرية. عمان: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع؛ 2003.
- 16- منصور بوسنية، الصديق؛ الفارسي، سليمان. الموارد البشرية: أهميتها-تنظيمها-مسئولياتها-مهامها. طرابلس: أكاديمية الدراسات العليا؛ 2003.
- 17- مازن فارس، رشيد. إدارة الموارد البشرية. الرياض: [د-ن]؛ 2001.
- 18- عبد المالك، ابن السبتي. محاضرات في تقييم أنظمة المعلومات: قسنطينة: مطبعة جامعة قسنطينة؛ 2006.
- 19- عبد الحافظ، سلامة. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. عمان: دار الفكر؛ 1997.
- 20- عبد الباري إبراهيم، درة؛ زهير النعيم، الصباغ. إدارة الموارد البشرية: في القرن الحادي والعشرين منحى تنظيمي. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع؛ 2008.

- 21- عمر وصفي، عقيلي. إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي. [د-م]: دار وائل؛ 2009.
- 22- ربحي مصطفى، عليان؛ أبو عجمية، يسري. تنمية المجموعات المكتبية. عمان: دار الصفاء؛ 2000.
- 23- ربحي مصطفى، عليان. خدمات المعلومات=information service. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع؛ 2014.
- 24- ريا أحمد، الدباس. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار دجلة؛ 2015.
- 25- توفيق محمد، عبد المحسن. تقييم: مدخل لعام جديد [د-م]: إدارة الفكر العربي؛ دار النهضة العربية؛ 2004.
- 26- ثناء إبراهيم موسى، فرحات. الرقابة على أداء العاملين في المكتبات الجامعية. القاهرة: دار الثقافة؛ 2002.
- 27- غالب عوض. النواسية. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع؛ 2000.
- 28- غالب عوض، النواسية. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2002.

الكتب باللغة الفرنسية:

29-Hervi ,Convellec .evaluation des performances des bibliothéque :

Tendances,faidances ,faiblesses et perspectives .bulletion des

bibliothéque de France :paris ;1990 .

الرسائل الجامعية:

30-أبو ماضي، خالد.معوقات تقييم أداء العاملين وسبل علاجها.الجامعة الإسلامية

بغزة.رسالة ماجستير في العلوم التجارية؛2007.

31-أحمد،ناصر.تقويم أداء إدارة التأمين الاجتماعي بالسودان بالتركيز على إدارة نظم

التأمين الاجتماعي.جامعة أم درمان:كلية الآداب،رسالة دكتراه؛2000.

32-إبراهيمي،أحمد.تقييم الموارد البشرية وأثره على تسويق خدمات المعلومات في المكتبات

الجامعية.دراسة بمكتبة أحمد عروة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.رسالة

ماجستير في علم المكتبات،قسنطينة؛2006.

33-بوشارب،عبد الرحيم؛يقرا،بلال.الخدمات في المكتبات الجامعية بين النظم التقليدية

والنظم الآلية:دراسة ميدانية بمكتبة مدارس الدكتوراه بجامعة سطيف.جامعة منتوري.شهادة

ماستر في علم المكتبات.قسنطينة؛2011.

34-بن عطية،نادية.تقييم فعالية وسائل البحث في المكتبات الجامعية من وجهة نظر

المستفيدين.دراسة حالة لجامعة منتوري.رسالة ماجستير في علم المكتبات؛2001.

35- فاطمة، طاهري. تطبيق مبادئ الإدارة العلمية بالمكتبات الجامعية. ماجستير علم

المكتبات: قسنطينة، جامعة منتوري؛ 2009.

القوانين والمراسيم:

36- المرسوم رقم 98-220 المتضمن إنشاء مستغانم. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية؛ 1

1998.

37- المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المتضمن تحديد مهام الجامعة والقواعد الخاصة

لتنظيمها. الجريدة الرسمية الجزائرية؛ 2003.

الويبوغرافية:

38- نيل، سارة. تعريف وأهمية تقييم أداء العاملين. [على الخط]. متاح على الرابط

<http://hardis.cussion.com/hr49309.html>. (تم الإطلاع يوم 2018/03/06 على

الساعة 14:49).

الملاحق

المحور الأول: رضا المستفيد عن الخدمات المكتبية؟

1- ماذا تعني لك المكتبة؟

-مستودع للكتب

-منبع للعلم والمعرفة

-أخرى

.....حدها

2- هل أنت تتردد على المكتبة؟

نادرا

أحيانا

دوما

3- ما هي أسباب التردد؟

-تحضير البحوث

-تحضير مذكرات التخرج

- للقراءة والمطالعة

.....أسباب أخرى أنكرها

.....

4- ما هي الخدمات التي تقدمها المكتبة؟

-خدمة الإعارة

-خدمة الإحاطة الجارية

-خدمة البث الانتقائي

-خدمة المراجع

-خدمة الترجمة

-خدمة التصوير والاستنساخ

-خدمة التكوين

5- هل المكتبة توفر كل هذه الخدمات؟

لا

نعم

6- هل تنظيم المكتبة لهذه الخدمات يتلاءم وظروفك؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بلا لماذا؟

.....

7- هل الجو في المكتبة ملائم؟

لا

نعم

8- هل الوقت المخصص لإعارة كافي؟

لا

نعم

9- ما نوع الإعارة المقدمة؟

<input type="checkbox"/>	إعارة خارجية	<input type="checkbox"/>	إعارة داخلية
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

10- ما نوع الوثائق المستعملة أكثر للحصول على المعلومات؟

<input type="checkbox"/>	موسوعات وقواميس	<input type="checkbox"/>	دوريات
<input type="checkbox"/>	وسائل سمعية بصرية	<input type="checkbox"/>	رسائل جامعية
<input type="checkbox"/>	أخرى	<input type="checkbox"/>	كتب

11- هل أنت راضي عن الخدمات التي تقدمها المكتبة؟

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم
--------------------------	----	--------------------------	-----

إذا كانت الإجابة ب لا لماذا؟

المحور الثاني: رضا المستفيدين على كفاءة وأداء العاملين

12- هل عدد العاملين بالمكتبة كاف لتقديم جميع الخدمات للمستفيدين؟

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم
--------------------------	----	--------------------------	-----

13- ما تقييمك لمستوى أداء العاملين بالمكتبة؟

<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	مقبول	<input type="checkbox"/>	جيد
--------------------------	------	--------------------------	-------	--------------------------	-----

14- هل تعامل العاملين وتصرفاتهم معك كمستفيد يجعل منك متردد على الخدمات؟

دوما أحيانا نادرا أبدا

15- أنت كمستفيد هل أنت راض عن أداء العاملين بالمكتبة؟

نعم لا

16- هل أنت ترى التقييم ضرورة من أجل رفع كفاءة العاملين؟

نعم لا

17- حسب رأيك الشخصي هل التقييم يؤدي إلى تحسين تعامل العاملين معك؟

نعم لا

18- هل التقييم مهم للوصول إلى درجة عالية من أداء العاملين وأكفاء؟

نعم لا

19- كيف يؤثر تقييمك لأداء العاملين في المكتبة على الخدمات المقدمة؟

.....
.....

المحور الأول:تطلع العاملين بالمكتبة الجامعية إلى تطورات الإدارة عنهم؟

س1:ما هي درجة الوظائف الحالية لتسير العمل بالمكتبة؟

س2:ما هي الجهة المسؤولة عن التعيين والاختيار لوظائف المكتبة؟وما هي الطرق التي يتم

الاختيار عن طريقها؟

س3:ما هي رتبته داخل المكتبة؟ وفي أي سنة تم تعيينك؟

س4:كيف تبدو لك المهنة؟وهل تتلاءم المهام والنشاطات التي تقوم بها مع تأهيلك العلمي؟

س5:حسب رأيك هل تتعرض إلى ضغوط أثناء ممارستك لعملك؟

س6:ما هي الأمور التي يؤخذ فيها رأيك كونك عنصر فعال داخل المكتبة؟

المحور الثاني:مؤشرات تقييم أداء العاملين بمكتبتكم.

س1:هل يوجد تقييم دوري لأداء العاملين بمكتبتكم؟

س2:هل ترقية ووجود حوافز شخصية تؤدي إلى تحسين أداء الموظفين؟

س3:ما هي المعايير المتبعة لتقييم أداء العاملين في مكتبتكم؟

س4:ما هي أهم المؤشرات لقياس الانضباط الوظيفي للعاملين بمكتبتكم؟وهل ترى أن الرضا

الوظيفي يؤدي إلى تحسين أداء العامل؟

س5:هل هناك برنامج محدد لتحديد جوانب الضعف والقصور أثناء قيام العاملين بمهامهم؟

س6:ما مدى توافق وتباين وتطور جودة أداء العاملين وإرضاء المستفيدين؟

الملخص:

تعرف المكتبة الجامعية على أنها القلب النابض للجامعة وهي تلعب دور كبير في خدمة مجتمع المستفيدين عن طريق الخدمات التي تقدمها، بتحقيق أهدافها المنوطة بها كتحقيق رضا المستفيد الذي هو الغاية من وجودها، لذلك لا بد من تجسيد الموارد البشرية المؤهلة لتلبية احتياجات المستفيدين وهذا عن طريق تطبيق عملية التقييم لأداء العاملين بها والتي من خلالها يتعرف الفرد العامل على نقاط القوة والضعف والقصور في أدائه والتي من خلالها يتمكن العامل من تطوير مواطن القوة والإرتقاء بها ومعالجة مواطن الضعف وشعور العامل بالمسئولية وأدائه لمهامه المكله إليه بإتقان وتميز ومصداقية حتى يرتقي بمستواه المهني ورسم صورة جيدة في ذهن المستفيد عن المكتبة التي يعمل فيها بتقديم خدمات ذات جودة تلبي كافة رغبات المستفيدين.

الكلمات المفتاحية:

التقييم-تقييم الأداء-تقييم أداء العاملين-المكتبة الجامعية.