



جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علم المكتبات والتوثيق

مذكرة ماستر

تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

إعداد الطالبة:

ناقوص رانيا

يوم: 2023 / 06 / 18

دور الهندسة البشرية في تطوير الأداء الوظيفي لإختصاصي المعلومات بالمكتبات
الجامعية دراسة ميدانية بمكتبات جامعة محمد خيضر بسكرة

لجنة المناقشة:

مشرفا ومقرر	محمد خيضر بسكرة	الرتبة	- بن حريرة نجاه
مناقش	محمد خيضر بسكرة	الرتبة	- ديخن نور الدين
رئيس اللجنة	محمد خيضر بسكرة	الرتبة	- حسني عبد الرحمان

الموسم الجامعي: 2023/2022

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ

الرَّحِیْمِ

الإهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أما بعد:

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة من مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا المتواضعة هذه

أهدي ثمرة جهدي إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأطال الله بعمرهم وأدمهما نورا لدربي

ولكل العائلة الكريمة التي ساندتني ولا تزال من أخواتي (نور الهدى، إسراء، أميمة) وإلى رفيقات

المشوار اللواتي قاسمني لحظاته رعاهم الله ووفقهم

وإلى كل من لهم أثر في حياتي، ومن أحبهم قلبي ونسبهم قلبي

رانيا

شكر وتقدير

نشكر الله عز وجل الذي بتوفيق منه بفضل منه تمكنا من إنجاز هذه

المذكرة

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذة الدكتورة المشرفة بن حريرة

نجاهة على كل ما قدمته لي من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء

موضوع دراساتنا في جوانب مختلفة

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى كل أساتذة قسم علم المكتبات الذين رافقوني

طيلة المشوار

أتوجه بشكري لكل الأيادي التي مدت لمساعدتي في إنجاز هذا العمل ولو

بكلمة طيبة

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
8	مجتمع الدراسة	01
60	الفرق بين الضغوطات الإيجابية والضغوطات السلبية	02
65	جنس عينة الدراسة	03
65	رتبة عينة الدراسة	04
66	تاريخ بداية العمل لعينة الدراسة	05
67	المصلحة التي تعمل بها عينة الدراسة	06
68	الحجم الساعي للعمل لعينة الدراسة	07
69	المهام والأنشطة اليومية بالمكتبة	08
70	الخدمات المقدمة للمستفيدين بالمكتبة	09
71	القيام بدورات التكوينية للمكتبيين محل الدراسة	10
72	معايير الأداء الوظيفي بالمكتبة	11
73	الطرق المعتمدة لتقييم الأداء الوظيفي بالمكتبة	12
74	درجة رضا الموظفين عن أدائهم بالمكتبة	13
75	مدى رضا عينة الدراسة عن موقع مساحة المصلحة التي يعملون بها	14
75	مدى قابلية توسيع مساحة المكتبة	15
76	طريقة الوصول إلى موقع المكتبة	16
77	توفير الموارد البشرية الكافية للقيام بالأداء الوظيفي	17
77	المتغيرات البيئية الداخلية المؤثرة على الأداء الوظيفي بالمكتبة	18
78	المتغيرات البيئية الخارجية التي تنعكس سلبا على الأداء الوظيفي	19
79	توفر المكتبة على وسائل الحماية من الحرائق و التسربات المائية والشرارات الكهربائية	20
80	مدى توفر المكتبة على مخارج النجدة أثناء حدوث كوارث طبيعية أو حوادث العمل	21

قائمة المحتويات:

	شكر وتقدير
	الإهداء
	قائمة الجداول
	قائمة المحتويات
	مقدمة
<u>الجانب المنهجي للدراسة</u>	
1	1-1-الإشكالية
2	2-1-تساؤلات الدراسة
2	3-1-فرضيات الدراسة
3	4-1-أهداف الدراسة
3	5-1-أهمية الدراسة
3	6-1-أسباب إختيار الموضوع
4	7-1-الدراسات السابقة
6	8-1-منهج البحث
6	9-1-مجتمع وعينة الدراسة
9	10-1-أدوات الدراسة
9	11-1-مصطلحات الدراسة
<u>2-الفصل الأول : مدخل إلى الهندسة البشرية والأداء الوظيفي لإختصاصي</u>	
<u>المعلومات بالمكتبات الجامعية</u>	
13	1.2-الهندسة البشرية بالمكتبات الجامعية:
14	1.1.2- مفهوم الهندسة البشرية
15	2.1.2-التطور التاريخي للهندسة البشرية
17	3.1.2- أنواع الهندسة البشرية
21	4.1.2-أهداف الهندسة البشرية
22	5.1.2- أهمية الهندسة البشرية
23	6.1.2- فوائد الهندسة البشرية
23	7-1-2- تطبيقات الهندسة البشرية
25	2.2-الأداء الوظيفي لأختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية:

27	1.2.2- المفاهيم المرتبطة بالأداء الوظيفي
27	2.2.2- مفهوم الأداء الوظيفي
28	3.2.2- أهمية الأداء الوظيفي
29	4.2.2- أهداف الأداء الوظيفي
29	5.2.2- عناصر الأداء الوظيفي
30	6.2.2- أساليب قياس الأداء الوظيفي
31	7-2-2- معوقات قياس الأداء الوظيفي
32	3.2-العلاقة بين الهندسة البشرية والأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية:
33	1.3.2- الظروف البيئية الداخلية والخارجية بالمكتبات الجامعية
38	2-3-2 الهندسة البشرية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي
45	3-3-2- الهندسة البشرية ودورها في تطوير الولاء التنظيمي
53	4-3-2 دور الهندسة البشرية في تخفيف الضغوطات المهنية
دراسة الميدانية بالمكتبات جامعة محمد خيضر بسكرة	
63	1-3- التعريف بمكان الدراسة
65	2-3- عرض وتحليل البيانات
81	3-3- نتائج الدراسة
81	1-3-3- نتائج العامة
82	2-3-3- نتائج على ضوء الفرضيات
83	4-3- مقترحات الدراسة
84	خاتمة
85	قائمة المراجع
89	ملاحق
90	إستمارة الإستبانة
95	الملخص باللغة العربية
96	الملخص باللغة الفرنسية

مقدمة عامة:

المكتبات الجامعية تعد المحرك الأساسي في البيئة الأكاديمية، فهي عبارة عن مؤسسات خدماتية تسعى إلى خدمة المستفيد، كونها الفضاء الوحيد الذي يمكن المستفيدين من إنجاز أعمالهم وبحوثهم العلمية، ومن أجل تقديم الخدمات للمستفيدين وإرضائهم لا بد من وجود موظفين مؤهلين لذلك كون أن أخصائي المكتبات والمعلومات هم الأداة لممارسة كل الوظائف والخدمات وتحقيق أهداف المكتبة، فلا يمكن أن تتم أي عملية مكتبية من دونه، فالمكتبي عنصر فعال يعمل لفترات طويلة لأجل تحقيق كل ما يحتاجه المستفيد من خدمات و مساعدات و غيرها من المتطلبات، بحث يجب كذلك أن توفر له بيئة عمل مناسبة للقيام بوظائفه.

وعليه فظهر علم يهتم بالعنصر البشري في بيئة عمله عرف بعلم الهندسة البشرية (الأرغونوميا) الذي يسعى إلى تحقيق بيئة عمل مناسبة ومعالجة البيانات المتعلقة بالفرد وعلاقته بتصميم المنتجات، لأن المورد البشري يتعرض لا محال إلى مشاكل وضغوطات وحالات نفسية تنعكس سلبا على أدائه وإنتاجيته، فإذا به جاء هذا العلم ليخفف ويحسن بيئة العمل ويعطى أجواء إيجابية للعامل.

فجاءة هذه المذكرة التي هي بعنوان " دور الهندسة البشرية في تطوير الأداء الوظيفي لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة بسكرة" لمعرفة مدى مساهمة الهندسة الأرغونومية في دعم الأداء المكتبي بالمكتبات جامعة بسكرة.

للتعرف على تفاصيل الدراسة أكثر، فإننا تناولنا في الفصل الأول أهم الإجراءات المنهجية للدراسة التي تتمثل في إشكالية الدراسة وتساؤلاتها الجزئية والفرضيات التي قد يمكن إثباتها أو نفيها بالإضافة إلى أهمية وأهداف الدراسة وأسباب إختيار هذا الموضوع وكذا توضيح المنهج المتبع للدراسة وأدوات جمع البيانات وكذلك ضبط مصطلحات الدراسة والدراسات السابقة التي تخدم هذا الموضوع.

أما الفصل الثاني الذي تضمن ثلاثة مباحث الأول بعنوان الهندسة البشرية بالمكتبات الجامعية وتتضمن تعريف والطور التاريخي، أهداف ' أهمية، فوائد، تطبيقات، أنواع، والثاني كان بعنوان الأداء الوظيفي لأختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية تضمن كل من مفهوم، أهمية، أهداف، عناصر، أساليب قياسه و معوقاته و كذا المفاهيم المرتبطة به أما في المبحث الثالث المعنون بعلاقة الهندسة البشرية بالأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية وضم كل من الظروف الداخلية والخارجية

بالمكتبات الجامعية ودور الهندسة البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي وكذا دورها في تطوير الولاء التنظيمي وكذا دورها في تخفيف الضغوطات المهنية.

ثم الفصل الثالث الذي تضمن أهم الإجراءات الميدانية وتم فيه التحقق من الفرضيات وإستنتاج النتائج المتوصل إليها مع وضع مجموعة من الإقتراحات.

الجانب المنهجي

للدراسة

تعتبر الهندسة البشرية من بين العلوم والفنون الحديثة بمجال المكتبات والمعلومات والتي تركز أساساً على الإهتمام بإختصاصي المعلومات ودوره الفاعل في المكتبات إذ أنه يمثل العنصر المحوري في القيام بالعمليات والخدمات المكتبية من خلال الأداء الوظيفي اليومي الذي يقوم به تجاه مصادر المعلومات وتجاه المستفيدين، وفي الفصل المنهجي سوف نتطرق الى أهم الإجراءات المنهجية للدراسة التي تتمثل في إشكالية الدراسة وتساؤلاتها الجزئية والفرضيات التي قد يمكن إثباتها أو نفيها بالإضافة إلى أهمية وأهداف الدراسة وأسباب إختيار هذا الموضوع و وضع مجموعة من الدراسات السابقة التي تخدم هذا الموضوع. وكذا توضيح المنهج المتبع للدراسة وأدوات جمع البيانات وسوف نقوم في هذا الفصل بضبط مصطلحات الدراسة

1-1-1-الإشكالية:

"الإشكالية عبارة عن سؤال يحتاج إلى توضيح وإجابة أو هي موقف غامض يحتاج إلى إيضاح وتفسير وافي وكافي"¹

تعتبر المكتبات عنصر مهم في المجتمع بشتى أنواعها من بينها المكتبات الجامعية التي هي بمثابة القلب النابض للمجتمع الأكاديمي والتي تقوم بالنهوض بالتعليم والبحث العلمي ويعود الفضل إلى إختصاصي المعلومات (المكتبي) الذي يسعى إلى تحقيق أهداف وإحتياجات كل فئات الأسرة الجامعية (طلبة - أساتذة - إداريين ...) من خلال توفير الجو الملائم للبحث البيبلوغرافي وتوجيه الطلبة والإستجابة لمختلف إستفساراتهم. ولكي يتمكن المكتبي من القيام بكل هذه المتطلبات يجب أن تتوفر له الظروف البيئية الداخلية والخارجية النموذجية المناسبة والملائمة لإحتياجاته الجسمية والنفسية من خلال تطبيق ما يسمى بالهندسة الأروغونومية أو الهندسة البشرية لتحقيق للتفاعل بينه وبين المجتمع المحيط به.

تعد الهندسة البشرية (الأروغونوميا) من العلوم الحديثة نوعاً ما وتعود بدايتها إلى نهاية الحرب العالمية الأولى حيث عقد مؤتمر في بريطانيا لمناقشة تحسين ظروف العمل والعاملين. تعتبر أحد سبل التطوير والتغيير لدى المؤسسات والمنظمات. فهي تهدف إلى تحسين أداء العامل داخل بيئة عمله، وتقلل من حالات التعب والإجهاد التي يتعرض لها الفرد. فالهندسة البشرية هي علم يختص بدراسة التفاعل ما بين الإنسان وعناصر أخرى ويستخدم المعلومات والنظريات وطرق تصميم لتحسين حياة الإنسان والأداء العام، وبالتالي تهتم بمواءمة العمل وظروفه وطرقه وأدواته مع العامل، ومن هذا المنطلق نطرح الإشكال التالي:

¹ بن عمار نوال، منهجية بناء إشكالية في البحث السوسولوجي، مجلة سوسولوجيا، ع02، م04، ديسمبر 2020، ص141

ما هو واقع ممارسة الهندسة البشرية في تطوير الأداء الوظيفي لإختصاصي المعلومات بمكتبات جامعة بسكرة؟

2-1 - تساؤلات الدراسة:

وللإلمام بالموضوع نطرح جملة من الأسئلة الجزئية، والتي تم حصرها فيما يلي:

1- فيما يتمثل الأداء الوظيفي لإختصاصي المعلومات بمكتبات جامعة بسكرة؟

2- كيف يمكن مواءمة الظروف البيئية والفيزيائية بالأداء الوظيفي لإختصاصي المعلومات بمكتبات جامعة بسكرة؟

4- ماهي صعوبات ممارسة الهندسة البشرية في إطار تطوير الأداء الوظيفي لإختصاصي المعلومات بمكتبات جامعة بسكرة؟

3-1- فرضيات الدراسة:

تعتبر الفرضية عبارة عن تخمين ذكي وتفسير محتمل يتم بواسطته ربط الأسباب بالمسببات. أو هي تفسير مؤقت للمشكلة أو الظاهرة المدروسة وبالتالي فإن الفرضية عبارة عن حدس أو تكهن يضعه الباحث كحل ممكن ومحتمل لمشكلته الدارسة والفروض تأخذ غالبا صيغه التعميمات أو مقترحات التي تصاغ بأسلوب منسق ومنظم يظهر العلاقات التي يحاول الباحث من خلال حل المشكلة وتشمل الفرضيات عادة على بعض العلاقات المعروفة كحقائق يقوم الباحث بربطها ببعض الأفكار المتصورة التي ينسجها من خياله يعطي بذلك تفسيرات وحلول أوليه مقبولة لأوضاع الظاهرة أو المشكلة التي مازالت مجهولة¹

1-3-1- الفرضية الرئيسية:

● كلما زاد تطبيق وممارسة الهندسة البشرية أو الأرغونومية، زاد الأداء الوظيفي لإختصاصي المعلومات بمكتبات جامعة بسكرة.

2-3-1- الفرضيات الجزئية:

¹ ربيعي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2000، ص 69-70

- يقوم إختصاصي المعلومات بمجموعة من المهام والأدوار المكتبية التي تدخل في إطار تطوير الأداء الوظيفي بمكتبات جامعة بسكرة
- هناك مجموعة من الصعوبات والعراقيل التي تحول دون ممارسة الهندسة البشرية بمكتبات جامعة بسكرة
- 4.1-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراسة موضوع دور الهندسة البشرية في تطوير الأداء الوظيفي لإختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية في تطوير بحوث ودراسات تخصص علم المكتبات نظرا لدور الذي تقوم به سواء من حيث تصميم أثاث المكتبة أو بيئتها الفيزيائية فهو من المواضيع الجديدة والحديثة والتي حظيت بإهتمام كبير من قبل الباحثين في مجال المكتبات والمعلومات في السنوات الأخيرة.

أما من ناحية أهميتها بالنسبة للعاملين والمكتبيين فهي توضح لهم دور الهندسة البشرية (الأرغونوميا) في رفع كفاءة أداء هؤلاء العاملين في المكتبات الجامعية وزيادة الإنتاجية وتحسين الخدمة المكتبية بإضافة إرضاء المستفيدين من خلال توفير جو مكتبي مناسب للخدمة وتحقيق الأمان والصحة للعاملين وكذا تقليل الجهد والوقت لديهم.

5-1- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف العامة والتي يمكن حصرها كمايلي:

- ✓ الوقوف على مفهوم الهندسة البشرية كمفهوم حديث في مجال المكتبات
- ✓ التعرف على الأداء الوظيفي والأدوار الروتينية التي يقوم بها إختصاصي المعلومات في مكتبات جامعة بسكرة
- ✓ تسليط الضوء على علاقة الهندسة البشرية بإختصاصي المعلومات في مكتبات جامعة بسكرة
- ✓ دراسة مستوى الهندسة البشرية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لإختصاصي المعلومات بمكتبات جامعة بسكرة

6.1-أسباب اختيار الموضوع:

يرجع إختيار موضوع: دور الهندسة في تطوير الأداء الوظيفي لإختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية إلى جملة من الأسباب الذاتية والموضوعية نذكر منها:

أ- الأسباب الذاتية:

- الرغبة الشخصية في دراسة هذا الموضوع
- الميل الشخصي إلى دراسة موضوع الهندسة البشرية (الأرغونوميا)
- الاتجاه الذاتي نحو دراسة موضوع الهندسة البشرية وتوظيفها في المكتبات الجامعية

ب- الأسباب الموضوعية:

- ملاحظة قلة الدراسات والبحوث المعالجة في هذا الموضوع
- السعي نحو التعرف على الهندسة البشرية بإعتباره موضوع حديث وجديد
- التوجه الموضوعي نحو تأثير الهندسة البشرية على الأداء الوظيفي
- التركيز على هذا الموضوع من خلال تخصص علم المكتبات
- الإهتمام بعلم النفس الهندسي بصفة عامة وعلى توظيفه بالمكتبات الجامعية بصفة خاصة

7-1- الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة هي تلك المجموعة البحثية السابقة التي من شأنها أن تحتوي على موضوع الباحث الذي يتناوله في البحث العلمي.¹

1-دراسة بعنوان " نموذج مقترح لعلاقة إدارة الجودة الشاملة بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين " للمؤلف (د. محمد الريس العامري) وهي عبارة عن كتاب والمنشورة سنة 2015 بالجزائر العاصمة، مصر الجديدة القاهرة والتي عالجت موضوع العلاقة بين ما تقدمه إدارة الجودة الشاملة من إسهامات وتغييراتها داخل المنظمات وبين تطوير الأداء الوظيفي للعاملين، ويرى الباحث من خلال هذه الدراسة إلى إقترح نموذج لعلاقة إدارة الجودة الشاملة بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين في الدوائر المحلية في أبو ظبي نظرا لأهمية هذا الموضوع

ولقد أفادتنا هذه الدراسة في عدة جوانب أهمها:

1-عناصر الأداء الوظيفي

¹ إبراهيم يحيوي، الدراسات السابقة أهميتها وكيفية توظيفها في بحوث العلوم الاجتماعية، مجلة علوم الانسان والمجتمع، مع 10، ع01، السنة 2021، ص321

2-المفاهيم ذات صلة بالأداء الوظيفي

3-مفهوم الأداء الوظيفي

2-دراسة بعنوان "ergonomics: definition and genesis" للمؤلف (Asma Mahmoud
joudeh Said) وهي عبارة عن مقال بمجلة The international journal of informatics ;media
and communication technology homepage journal

والمنشورة سنة 2020 والتي عالجت موضوع التعرف على علم الأرجونوميكس حيث يعد من العلوم
البيئية فهو علم ليس جديدا على الساحة وإنما له أصوله وجذوره منذ زمن طويل ولكن منذ ظهوره
تعددت مصطلحاته ومفاهيمه وتعددت الآراء حول مسماه كلا حسب تخصصه ولكن ما يمكن الإتفاق
عليه هو أهميته بالنسبة للأشخاص والمؤسسات والمنتجات ففوائده لا يمكن أن يختلف عليها إثنان
فمحور إهتمامه الأساسي هو العنصر البشري وتوفير وقته وجهده في جميع الأعمال التي يقوم بها ولما لا
والإنسان هو محور الكون بل وهو من سخر له سبحانه وتعالى ما في الكون لخدمته

ولقد أفادتنا هذه الدراسة في عدة جوانب أهمها:

1-أنواع الأرجونوميكس

2-التطور التاريخي لعلم الأرجونوميكس

3-تطبيقات علم الأرجونوميكس

4-أهداف علم الأرجونوميكس

3-دراسة بعنوان: أثر الهندسة البشرية على الطاقة التنظيمية" للمؤلف (ديمة ميثقال عبد عوجان)
وهي عبارة عن رسالة إستكمال درجة الماجستير والمنشورة سنة 2019 بالأردن والتي عالجت موضوع
الهندسة البشرية على إستراتيجية الإستغراق وقد تم إثبات أثر إستراتيجية الإستغراق على الطاقة
التنظيمية في شركة المياه العقبة في الأردن أشارت النتائج أيضا إلى تأثير الجزئي للهندسة البشرية على
الطاقة التنظيمية مع إستراتيجية الإستغراق وهذا يعني أن الهندسة البشرية وإستراتيجية الإستغراق
تلعبان دورا رئيسيا في تطوير وزيادة مستوى الطاقة التنظيمية عرضت الدراسة عددا من التوصيات
أهمها: أنها تطلب من شركة المياه العقبة أن تولي إهتماما أكبر لكل بعد من أبعاد الهندسة البشرية
بشكل منفصل ، والأبعاد التي لم يتم الإعتناء بها ما قبل شركة المياه العقبة ويجب على الشركة أن
تركز وتطور مثل الإهتمام بتوافر قواعد الموقف والحركة وأن تأخذ عنايه إضافية لأساليب تنظيم
العمل في الشركة.

ولقد أفادتنا هذه الدراسة في عدة جوانب أهمها:

1- مفهوم الهندسة البشرية

2- أهمية وفوائد الهندسة البشرية

8-1- منهج البحث:

"المنهج هو الطريق أو الأسلوب الذي يختاره الباحث من بين عدة طرق وأساليب علمية (المناهج) بما يتناسب مع موضوع بحثه وذلك لمعالجة إشكاليته وفق خطوات بحث محددة من أجل الوصول إلى حلول لها أو بعض النتائج بشأنها"¹

- نظرا لموضوع دراستنا المتمحورة حول دور الهندسة البشرية في تطوير الأداء الوظيفي لإختصاصي المعلومات في المكتبات الجامعية فإن هذه الدراسة إعتمدت على المنهج الوصفي نظرا لتطابقه مع أساسيات الدراسة ومبادئها ومساهمته الفعالة والواضحة في وصف الموضوع الذي نحن بصدد دراسته، من خلال جمع البيانات حول الهندسة البشرية والأداء الوظيفي لإختصاصي المعلومات بمكتبات جامعة بسكرة، إلى جانبه إعتمادنا على التحليل كأداة من أدوات المنهج الوصفي للوصول إلى نتائج الدراسة الميدانية من خلال مجموعة من المبحوثين.

- المنهج الوصفي: أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة²

9-1- مجتمع وعينة البحث:

- مجتمع الدراسة يشمل جميع عناصر ومفردات المشكلة أو الظاهرة قيد الدراسة
- عينة البحث: تعني طريقة جمع البيانات والمعلومات من وعن عناصر وحالات محددة يتم إختيارها بأسلوب معين من جميع عناصر مفردات مجتمع الدراسة وبما يخدم ويناسب ويعمل على تحقيق هدف الدراسة³

¹ بوداود حميدة، محاضرات في منهجية البحث العلمي، جامعة اكلي محند اولحاج، البويرة، 2020-2021، ص5

² محمد عبيدات، محمد أبو نصار، عقلة مبيضين منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر عمان، ط2، 1999

³ ربيعي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، المرجع السابق، ص 137-138

أما بالنسبة لموضوع دراستنا الذي يتمحور حول إختصاصي المعلومات بالدرجة الأولى، فإنه تم الإعتماد على المكتبيين الموظفين بمكتبات جامعة محمد خيضر بسكرة (المكتبة المركزية للجامعة المركزية + المكتبة المركزية للقطب الجامعي شتمه)، والذين بلغ عددهم، والموضحين في الجدول الآتي:

ونظرا لصغر حجم العينة فإنه تم الإستعانة بالمكتبيين الموظفين بمكتبات الكليات التالية:

مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا	مكتبة كلية الآداب واللغات	مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية	مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية	المكتبة المركزية شتمه	المكتبة المركزية وسط	
00	00	00	00	00	00	01	رئيس
%00	%00	%00	%00	%00	%00	%14.28	محافظي المكتبات الجامعية
00	00	01	01	00	00	00	محافظ
%00	%00	%14.28	%16.66	%00	%00	%00	
01	01	00	01	01	00	01	ملحق 02
%25	%33.33	%00	%16.66	%50	%00	%14.28	
02	02	03	02	00	02	01	ملحق 01
%50	%66.66	%42.85	%33.33	%00	%66.66	%14.28	
01	00	01	00	01	01	03	مساعد
%25	%00	%14.28	%00	%50	%33.33	%42.85	
00	00	01	01	00	00	01	مكتبي
%00	%00	%14.28	%16.66	%00	%00	%14.28	
00	00	01	01	00	00	00	عون
%00	%00	%14.28	%16.66	%00	%00	%00	
المجموع الكلي: 32							

جدول رقم 01: جدول يمثل مجتمع الدراسة

1- 10-أدوات الدراسة:

أدوات البحث ويقصد بها الوسيلة التي تجمع بها المعلومات تجيب عن أسئلة البحث وتختبر فروضه مثل: الإستبيان، الإختبار، المقاييس، المقابلة، الملاحظة¹

- ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، فإنه تم الإعتماد على أداة الملاحظة بالإضافة إلى أداة الإستبانة

-تعريف الملاحظة: هي وسيلة يستخدمها الإنسان العادي في إكتسابه لخبراته ومعلوماته على أن يتبع الباحث في ذلك منهجا معيناً يجعل الباحث من ملاحظاته أساساً لمعرفة أو فهم دقيق لظاهرة²

-تعريف الإستبانة: هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على المعلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين³

11.1-مصطلحات الدراسة:

-الأداء الوظيفي: هو تنفيذ الموظف للمهام والمسؤوليات الموكلة إليه من طرف المؤسسة من أجل تحقيق الأهداف والنتائج المراد الوصول إليها.

-إختصاصي المعلومات: هي تسمية جديدة للعاملين في جميع المؤسسات الوثائقية بمختلف تخصصاتهم، وبذلك هو الشخص المسؤول على القيام بالنشاطات والعمليات الفنية المكتبية كالفهرسة والتصنيف والتكشيف وغيرها من العمليات وكذا يلي حاجات ورغبات المستفيدين من خلال تقديم مجموعة من خدمات المعلومات ويجب أن يكون لديه مجموعة من المهارات الفنية والإدارية

-الهندسة البشرية (الأرغونوميا): هو العلم الذي يهئ الظروف الفيزيقية الملائمة لمكان العمل بحيث تتوفق وتنسجم مع قدرات الإنسان سواء جسمياً أو حركياً أو نفسياً لتحقيق الراحة والأمان وكذا الرضا في بيئة العمل

¹ سناء محمد سليمان، أدوات جمع البيانات في البحوث النفسية والتربوية، عالم الكتاب، ط1، القاهرة، 2010 ص19

² رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية، دار الفكر، دمشق، ط1، 2000، ص317

³ محمد عبيدات، محمد أبو نصار، عقلة مبيضين، المرجع السابق،

خاتمة الفصل

يعد الجانب المنهجي من أهم الأساسيات الرئيسية لأي دراسة علمية لأنها بمثابة المدخل أو الإنطلاقة الأولية للموضوع، فهو يعطى لمحة عن موضوع الدراسة.
فمن خلاله حاولنا تقديم فكرة عن الموضوع من خلال تحديد أساسيات الدراسة وإجراءاتها.

1-الفصل الأول

مدخل إلى الهندسة البشرية
والأداء الوظيفي لإختصاصي
المعلومات بالمكتبات الجامعية

2-1- الهندسة

البشرية بالمكتبات

الجامعية

مقدمة الفصل:

يواجه إختصاصي المعلومات عدة تحديات تنعكس على مستوى أدائه وناتج عمله سلبا، لذلك ظهرت الهندسة البشرية أو ما يعرف بعلم الأرجونوميكس الذي يهتم بالإنسان في بيئة عمله، حيث استخدم هذا العلم في العديد من الميادين الثقافية والاكاديمية، والتي من بينها المكتبات بصفة عامة، والمكتبات الجامعية بصفة خاصة. وفي هذا الفصل سوف نتعرف على ماهية الهندسة البشرية والأداء الوظيفي لإختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية وكذا العلاقة بينهما.

1.1.2- مفهوم الهندسة البشرية:

الأرجونومية: أو الأرجونوميكس كلمة مشتقة من اللفظين اليونانيين *NOMOS* بمعنى قانون و *ERGON* بمعنى العمل وتشير إلى أن الأرجونوميكس هي علم العمل؛ وهو لفظ يشير إلى كون الأرجونوميكس علما ونطاقا ومنظوميا إمتد أيضا إلى جميع الإعتبارات المتعلقة بالحياة البشرية¹

هندسة النشاط البشري وهو تطبيق العلوم البيولوجية للإنسان والعلوم الهندسية على العامل وبيئة العمل المحيطة به من أجل الوصول إلى أقصى إرتياح ورضى للعامل مما يعني في الوقت نفسه رفع الإنتاجية²

تعريف جمعية الأرجونوميكس الأوربية: وتعنى التوافق بين البشر والأشياء التي يستخدمونها والأشياء التي يفعلونها والبيئة التي يعملون خلالها وينتقلون في أرجائها.... فإذا ما تحقق هذا التوافق والملائمة بشكل جيد فإن الضغوط التي تقع على البشر تقل وسيشعرون بالراحة أكثر وسيتمكنهم أداء مهامهم أسرع وأسهل وسيقعون في عدد أقل من الأخطاء.

تعريف المجلس التنفيذي لرابطة الأرجونوميكس العالمية: نطاق من العلم يتعلق بفهم التفاعل بين البشر والمكونات الأخرى في نظام حياتهم، فهو المهنة التي تطبق النظريات والعمليات والمبادئ والبيانات والأساليب المناسبة في تصميم ما يمكن أن يحقق للبشر حياة مريحة آمنة وأداء أفضل لمهام حياتهم الشخصية والعملية³

الهندسة البشرية: هي علم تستخدم فيه الماكنة مثال على ذلك: تصميم أماكن العمل وتقليل التعرض للفرد العامل إلى حالات الجهد وعدم الإرتياح في عمله والتي تؤثر في تقليل إنتاجيته في العمل

¹ SAFA MAHOUD NAJI. Ergonomics factors and their role in the design composition of interior spaces. Eeducation et social science journal. Volume 8. issue4.april2021.p68

² د.رقية عدنان المعايطه، الأرجونوميكا هندسة البشر: أفاق جديدة في عالم الإدارة التربوية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2007،

³ د/محمد أحمد عبد الخالق، المتطلبات التربوية اللازمة لتحقيق بيئة جامعية نموذجية على ضوء مدخل الأرجونوميكس، مجلة كلية التربية بنينها، العدد 12، 2019 ص15-16

الهندسة البشرية يطلق عليها أحيانا بهندسة العوامل البشرية وتعنى تصميم وتقييم المهام والوظائف والمنتجات والبيئات والنظم لغرض جعلها تتناسب مع قدرات الأفراد العاملين، وهي مدخل جديد لإيجاد الحلول في مشاكل التصميم في العملية الإنتاجية¹

وقد عرفت الهندسة البشرية (الأرغونوميا) بأنها: "علم العمل" وهي تضم العديد من التخصصات (البيولوجيا، علم النفس، علم الاجتماع، الطب... الخ). كل التخصصات تشترك لأجل تكوين معرفة علمية حول الإنسان في العمل، وتهدف إلى إيجاد التناغم بين العمل، محيط العمل والإنسان، بحيث أن هذا المسعى له آثار على الإنسان من حيث بلوغ مستوى لا بأس به من الرضا في العمل والحصول على الراحة والحفاظ على الصحة من أجل الوصول إلى أقصى مستويات الفعالية في تأدية المهام²

2.1.2- التطور التاريخي للهندسة البشرية:-

أولا-مرحلة ما قبل الحرب العالمية الثانية:

كانت البدايات لعلم الأرغونوميكس في الحضارة الإغريقية القديمة وذلك أن العلماء توصلوا إلى عدد من الأدلة التي تؤكد أن الحضارة الهلينية إستخدمت قواعد علم الأرغونوميكس بواسطة العالم "أبقراط" ووصفه لطريقة تنظيم غرفة الجراحة، وفي عام 1857 عرف علم الأرغونوميكس على يد العالم الفيلسوف البولندي "ووجيك جاستر زيوسكى" وهو أول من أشق مصطلح علم الأرغونوميكس من لفظين يونانيين هما ergo بمعنى العمل و nomos بمعنى قوانين أي قوانين تنظيم العمل.

وفي القرن التاسع عشر بدأ العالم فريدريك تايلور بالبحث عن أساليب من أجل تحسين أداء العمال حيث تمكن من مضاعفة عمل عمال المناجم إلى ثلاثة أضعاف وذلك عن طريق قيامه بإنقاص متدرج في وزن وحجم الفحم حتى وصلوا إلى أسرع أداء، ثم قام الزوجين فرانك و ليليان جيلبرث بالتوسع فيما توصل إليه تايلور في أوائل القرن العشرين وقاموا بإبتكار دراسة الوقت والحركة كان الهدف من

¹ رغيد إبراهيم إسماعيل، عناصر الهندسة البشرية وأثرها في تحسين بيئة العمل الفيزيائية وتقليل الإصابات، مجلة البحوث مستقبلية، العدد 36، 2011، ص 18-19

² بكرأوي عبد العالي، الأبعاد الأنثروبومترية لتلاميذ التعليم المتوسط بسالي -أدرار- وعلاقتها بتصميم الأثاث المدرسي، رسالة نيل شهادة الماجستير، جامعة وهران السانية، 2007-2008 ص 8

ذلك تحسين كفاءة الأداء وتوصلوا إلى تقليل عدد حركات البنائين من 18 إلى 4 حركات فقط حتى تمكنوا من زيادة إنتاجيتهم من 120 إلى 350 طوبة في الساعة.

ثانيا- أثناء الحرب العالمية الثانية من عام 1939-1945:

شهدت الحرب العالمية الثانية تطورا كبيرا في آلات الحرب حيث أنها تعد أكبر الحروب التي خاضتها البشرية وتطلبت المعدات التي تم إستخدامها في الحرب، قدرات عقلية مختلفة، وإنتباه أكثر، كما تطلبت تناسق دقيق بين حركات اليد والعين، ويعد ذلك مفتاحا يحد من خلاله القدرة على النجاح أو الفشل في إستخدام هذه المعدات إكتشف العلماء أثناء الحرب العالمية الثانية أن أفضل الطائرات التي يقودها الطيارين وأكثرهم تدريبا كانت عرضه للسقوط مما أثار قلقهم وفي عام 1943 أثبت "ألفونس شابانيز" الملازم في الجيش الأمريكي أن ما يطلق على خطأ الطيار *PILOT ERRIR* يمكن تقليله عندما يتم إستخدام مقابض وأزرار ووسائل تحكم سهلة التمييز وموضوعه في مكان يتوقعه الطيار وعندما تم تنفيذ هذا الفكر التي أشار إليها ألفونس شابانيز تمكن الطيارين من تحسين أدائهم والتقليل من سقوط الطائرات.

ثالثا-مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية:

شاع استخدام مصطلح علم الأرجونوميكس على يد عدد من العلماء البريطانيين والأمريكيين المهتمين بكفاءة الإستخدام اليدوي للمعدات وظل المصطلح شبه مجهول حتى عام 1949 إلى أن أكد العالم ميوريل على إشتقاق مصطلح الأرجونوميكس من لفظين يونانيين هما *ERGO* بمعنى العمل و *NOMOS* بمعنى قوانين أي قوانين تنظيم العلم. إزدهر علم الأرجونوميكس وظهر ما أسميناه بعصر الفضاء وبحث العلماء الجاذبية وإنعدامها وما هو تأثير بيئة الفضاء على الإنسان تحملها، وظهر عصر المعلومات الذي يبحث في علاقة الإنسان بالكمبيوتر ونتيجة لهاتين الحالتين تزايد الإهتمام بتصميم المنتجات الإستهلاكية وبدأت عدد من الشركات في تطبيق مبادئ علم الأرجونوميكس في تصميم المنتجات حيث أدرك البشر أن هناك فروق متلفة بين الأفراد يجب مراعاتها وهناك عدد من الإعاقات يجب مراعاتها عند تصميم المنتجات ومنذ ذلك الوقت دخل علم الأرجونوميكس مجال تصميم المنتجات بقوة واستمر 60 عاما كعلم يتم الإهتمام به ولإعتماد عليه في إعداد طلاب التصميم وتوفير بيانات التصميم لتوفير الراحة للمستخدم.

وتم الاهتمام بعلم الأرجونوميكس دوليا وعالميا عن طريق إتخاذ خطوات عملية على أرض الواقع لتطبيق علم الأرجونوميكس على سبيل المثال¹.

• 3.1.2- أنواع الهندسة البشرية:

• حسب التصنيف التاريخي:

✓ الأرخونوميا الكلاسيكية:

سميت بالنظرة العلائقية لإهتمامها بالعلاقة بين الإنسان والآلة، حيث ركزت بالدرجة الأولى على وسائل العرض وأدوات المراقبة، ومن أهم إسهاماتها ما تعلق بتحسين المزاوول (الأقراص) وأجهزة القياس وأضرار المراقبة، كما تعدت نظرتها إلى التصميم الشامل لمجال العمل من تصميم المقاعد والطاولات والآلات.

وكان توجه البحث الأرخونومي الكلاسيكي منصب على التطبيقات العسكرية كأجهزة مراقبة الطائرات (الرادار)، وتوجيه الصواريخ، إلى أن تغير هذا التوجه فيما بعد إلى التطبيق المدني كتصميم الآلات الصناعية من سيارات والأثاث المنزلي والمكتبي كالغسالات الآلية وما إلى ذلك، ورغم النوعية العالية لهذه الدراسات والطابع الأكاديمي لها إلا أنها كانت محدودة الفعالية لأن أغلب بحوثها كانت بالدرجة الأولى مخبرية حيث لا يمكن تعميم نتائجها في الحالات الأكثر تعقيدا، وهذا ما جعل الطرح الكلاسيكي غير مقنع².

✓ أرخونوميا الأنساق:

لقد أدت مختلف المشاكل والصعوبات التي واجهت الأرخونوميا الكلاسيكية إلى ظهور ما يسمى أرخونوميا الأنساق، التي ترى أن الأفراد والآلات يشكلان نسقا واحدا وعليه توجب تطوير وتنمية قدرات وإمكانيات الطرفين (الإنسان- الآلة) لأنهما يعملان في النهاية من أجل تحقيق هدف واحد، ومن هذا المنطلق فإن أرخونوميا الأنساق تهتم بالنسق إبتداء من المراحل الأولى للتصميم، مروراً بتحديد الأهداف والمهام التي بدورها تحقق المرامي النهائية لأي نسق تم توزيع مهام النسق بين الأفراد من جهة

¹Asma Mahmoud Joudeh Said. Ergonomics: Definition and genesis, The international journal of informatics, Media and communication technology,2020, p125-126

² عبد القادر غريفة، موائمة التصميم الأرخونومي لتجهيزات الصناعية تبعا للأبعاد الجسمية لدى عمال مؤسسة الفاييب، رسالة ماجستير أكاديمي، جامعة غرداية، 2019.2020، ص 29

والآلات من جهة أخرى، على أساس قدرة وكفاءة كل منهما في تحقيق الأهداف، كما يقوم المختص في أرغونوميا الأنساق بتطوير وتنمية الأنساق الجزئية للنسق الكلي محل المعالجة، ويتحقق ذلك عن طريق:

■ تحليل المهام: أي تحليل المهام التي تحقق العملية النهائية للنسق

■ وصف العمل: أي تعريف وتحديد الطريقة التي تؤدي بها العمل خلال مراحل العمل

وإن طريقة استعمال النسق والتعامل مع مختلف مكوناته وترتيب مراحل الإستعمال إضافة إلى طرق وتقنيات الإنتقاء والتدريب، هي من المهام الرئيسية للمختص في أرغونوميا الأنساق، وهي مراحل أساسية لا يمكن بدونها أن تؤدي وظيفته على أكمل وجه، ورغم كل هذا فإن الإتجاه النسقي للأرغونوميا لم يعمر طويلا بل لم يبلغ الأهداف المرجوة نظرا ل:

1. عدم وجود محكمات دقيقة في توزيع المهام والعمليات بين الأفراد والآلات.

2. تدخل الأرغونومي (الباحث المنتمي إلى النسق الأرغونومي) في إعادة تنظيم وتنمية

الأنساق الجزئية الموجودة سلفا، والتي ينظر إليها رجل الميدان على أنها عملية تهديد مباشرة أنماط التسير البشري وبالتالي فهي تقابل بكثير من المقاومة¹.

✓ أرغونوميا الخطأ:

كنظرة بديلة لأرغونوميا الأنساق برزت إلى الوجود نظرة أخرى تتبنى دراسة وتفسير الخطأ البشري في نسق الإنسان والآلة. ويسود الإعتقاد لدى أنصار هذه النظرة، أن فشل النسق في أداء مهامه يرجع أساسا إلى الخطأ البشري، بغض النظر عن نوع النسق، حتى لو كان النسق ممكننا (مؤتمتا) كليا (الصناعات الكيماوية مثلا) وحسب هذا المنظور فإن أسباب العطب يمكن تتبعها وإيجادها في إحدى مراحل تطوير النسق من طرف الإنسان. فقد تكمن هذه الأسباب في مراحل التصميم أو في مراحل التركيب أو في مراحل الصيانة وعلى هذا الأساس فإن أي خطأ هو في الأصل خطأ بشري لا غير، ولا دخل للجانب الميكانيكي أو الآلي فيه لأن هذا الأخير ما هو في الواقع إلا صنعا بشريا.

وهناك نظرتين متكاملتين لأرغونوميا الأخطاء هذه: *Error Ergonomics*

¹ ريمة خاوي، مقارنة أرغونوميا التصميمية في تفسير حوادث العمل، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، رسالة ماستر، 2016-2017، ص21-22

أ- تدعى النظرية الأولى بنظرة "إنعدام الخلل" *Zero defects approach* حيث تفترض أن الخطأ البشري ينتج أساساً عن نقص في التحفيز، وبالتالي يكمن الحل فيما يسمى ببرامج "الخلل الصفري" التي تتمثل في حملات تحفيزية أو دعائية للأمن والوقاية، موجّهة للعاملين قصد الرفع من مستوى الأداء.

ب- وفي المقابل نجد النظرية الثانية التي يطلق عليها "بنك معطيات الخطأ" *Error data store* كتكملة لمتطلبات النظرية الأولى حيث تفترض بأن الخطأ البشري لا يمكن تلافيه، وبالتالي فإن حل المشاكل المترتبة عن هذا الخطأ البشري، يكمن في تحسين طرق وأشكال تصميم الأنساق إلى أقصى درجة ممكنة من الأمن والسلامة والفعالية. مما يقلل الوقوع في الخلل أو الخطأ كذا من آثاره إن حدث إلى أدنى درجة. ولذلك يكون من الضروري توقع حدوث الخطأ البشري وما يترتب عنه من آثار تحت أي ظرف من الظروف، إنطلاقاً مما يسمى "بنوك معطيات الخطأ الجاهزة سلفاً، التي تضم جميع احتمالات الخطأ لمختلف المهام وتحت أي ظرف من الظروف. تنجز هذه البنوك على أسس إحصائية متينة إنطلاقاً من البحوث العلمية المتخصصة. وفي النهاية يمكن جمع وضم كل أنواع الإحتمالات بالطرق الإحصائية المختلفة، للخروج بقيم شاملة عن الثبات البشري أمام أي نشاط بشري كان.¹

• التصنيف حسب الأهداف ومجالات التدخل:

صنف أول حسب الأهداف وفيه نوعان، الأول يهتم بكل ما يتعلق بمكان العمل، والثاني يهتم بالنظر في الأخطاء المرتكبة في التصاميم المختلفة والعمل على تصحيحها وصنف ثان يهتم بالأرغونوميا التنظيمية، والأرغونوميا الذهنية، والأرغونوميا الفيزيائية

الفرع الأول: حسب الأهداف: وهي نوعان أرغونوميا التصميم والتصور، وأرغونوميا التصحيح

(أ) - أرغونوميا التصميم والتصور:

موضوع البحث فيما يهدف إلى المساهمة في تطوير العامل في وسط فيزيقي مكيف مع المهمة، حتى يتماشى مع معايير الفسيولوجية والنفسية، ومن الجهة أخرى، فإنما تعمل على وضع تحت تصرف العامل، من مهمة الأدوات والوسائل المكيفة هي الأخرى، مما يسمح له بالإستجابات السريعة والدقيقة والملائمة في الوقت نفسه.

¹ مباركي بوحفص، العمل البشري، دار الغرب للنشر والتوزيع، ط2، 2004، ص18

(ب) - أرغونوميا التصحيح:

تهدف إلى التدخل قصد تصحيح الخلل والعطب، كما أنها تعالج وضعيات معقدة جدا، لأنه حين يتبين خلل في وضعية عمل معينة، فإنها تتدخل من أجل تطوير الوسائل والتقنيات مع الواقع قصد تحسين الموجود منها. وهذا النوع يشبه النوع الذي تحدثنا عنه في التصنيف السابق، أرغونوميا الأخطاء، حيث أن هذه الأخيرة تعمل على البحث عن الأخطاء وتكوين بنوك للأخطاء، من حيث هي أخطاء بشرية وأخطاء تصميم، بينما أرغونوميا التصحيح التي نحن بصدددها فإنها تبقى منتظرة إلى حين وقوع الخطأ ثم تهتم بالعمل على تصحيحه.

الفرع الثاني: حسب مجالات التدخل: تنوع الأرغونوميا وفق مجالات التدخل إلى:

(أ) - الأرغونوميا التنظيمية:

تهتم بشكل كبير بعقلانية الأنساق الإجتماعية - التقنية، وذلك بالإهتمام بالبنية التنظيمية وقواعد العمل ومختلف الإجراءات. من إهتماماتها: الإتصال، وتسيير الموارد البشرية، وتصميم مختلف الأشكال الجديدة للعمل، وذلك في إطار تفاعل جميع هذه العوامل.

ومن جهة أخرى يهتم هذا النوع من الأرغونوميا بتنظيم الورشة، أي البعد بين الآلات المختلفة حتى يستطيع العامل أن ينجز عمله في هدوء، ويستطيع الحركة والتنقل بكل حرية، وحتى لا يحدث إزدحام الآلات وإقترابها قلقا وتوترا عند العمال أو عرقلة الإنتاج.

(ب) - الأرغونوميا الذهنية (المعرفية)

تتعلق بالوظائف الذهنية، فهي تعتبر الإنسان وحدة يتم معالجتها ضمن مجموعة من المعطيات، كما تهتم بمختلف العمليات الذهنية، مثل: الإدراك، والذاكرة، والتفكير المنطقي، والإستدلالي، والإستجابات الحركية، وأثار ذلك كله على التفاعلات بين الإنسان وبين باقي مكونات النسق.

(ج) - الأرغونوميا الفيزيكية (التصميمية):

يقصد بها كل التدخلات على مستوى المحيط الفيزيقي للعمل التي تميز الخصوصيات التقنية، وقد تتضمن أو تخص كل أجواء العمل، مثل: الضجيج، والغبار، والإنارة، وترتيب فضاءات العمل الزمانية والمكانية.

كما تهتم أيضا بالخصوصيات الفسيولوجية والمقاييس الجسمية للعامل في علاقاته مع مختلف الأنشطة، فهي بذلك تهتم بوضعيات العمل، وبالتحكم في وسائل العمل، وكيفية إستعمالها، كما تهتم بالحركات المتكررة، وبالإضطرابات العضلية –العظمية.¹

4-1-2- أهداف الهندسة البشرية:

تتمثل أهداف الهندسة البشرية بشكل عام فيمايلي:

- ❖ تحسين مؤشرات أداء الفرد العامل من خلال زيادة سرعة الأداء والدقة والسلامة في العمل.
- ❖ إزالة الخطر من مواقع العمل وتوفير الوضع المريح للفرد العامل فيها أثناء تأديته للعمل المطلوب منه.
- ❖ تحسين إنتاجية الفرد العامل.
- ❖ تقليل الإجهاد البشري أثناء تأدية العامل للعمل المطلوب منه.
- ❖ تصميم الآلات والأدوات وتكييفها للفرد يسر له إستخدامها على نحو يزيد من إنتاجية ويقلل من الأخطاء عند التشغيل.
- ❖ تقليل تكاليف التدريب.
- ❖ تقليل الإصابات والأمراض العضلية والحركية.
- ❖ توفير متطلبات الأمان والراحة والسلامة للأفراد العاملين أثناء إنجاز المهام وصولاً إلى أفضل أداء وإنتاجية من خلال خفض الحوادث الناجمة عن الخطأ البشري.
- ❖ خفض الوقت الضائع من العمل إلى أدنى مستوى ممكن.
- ❖ تحسين ظروف العمل الفيزيائية كالضوء والضوضاء ودرجة الحرارة ودرجة الرطوبة والتهوية وغيرها.
- ❖ التأكد من أن الآلات والمعدات والأدوات وبيئة العمل سوف تتلاءم مع العاملين.
- ❖ تحسين مؤشرات الراحة وزيادة الرضا لدى العاملين.

¹بونوة علي، بيئة العمل (أرغونوميا) النشأة والتعريف والأنواع،

- ❖ تقليل الحوادث الأساسية تخفيض الأضرار المهنية.
- ❖ توفير جميع وسائل السلامة المهنية للعاملين بحيث تنعدم إصابات العمل أو تقل إلى حد أدنى.
- ❖ الإهتمام بالعامل أكثر من الإهتمام بالموارد المادية، لأن العامل يصبح بحاجة أكثر إلى التخصص الدقيق والمهارة الفنية المميزة له¹.

5.1.2- أهمية الهندسة البشرية:

علم الأرجونوميكس هو فن التصميم لراحة ورفاهية البشر فهو ذلك العلم الذي يعتمد على دراسة البيانات والنظريات العلمية ومعالجاتها لتصميم بيئة عمل آمنة وتحقيق التوافق بين البشر والبيئة التي يعملون فيها ويهتم علم الأرجونوميكس بدراسة الجوانب الفسيولوجية في جسم الإنسان ويدرس سلوكه وانفعالاته وردود أفعاله ووظائف أعضائه وقياساته الجسمية محاولا وضع قواعد علمية لتصميم أدوات ومعدات تتماشى مع قدراته وإمكانيته.

وبناء على دراسة علم الأرجونوميكس للعنصر البشري يتحقق نجاح الهيئات والمؤسسات فالأهم لا تتقدم إلا بسواعد أبنائها والإنسان لا يقدم أفضل ما لديه إلا في حالة تهيئة الظروف عمل محيطه بيه تتناسب مع قدراته لتحقيق راحته وهنا تكمن أهمية علم الأرجونوميكس فهو علم دراسة الإنسان في بيئة عمله للوقوف على إيجابياتها ووضع حلول لسلبات تصميمها وتجنب مخاطرها وأمراضها.

ويمكن إبراز أهمية علم الأرجونوميكس في النقاط التالية:

- ✓ التصميم الجيد لبيئة العمل المادية من المعدات والأدوات
- ✓ تصميم بيئة العمل الفيزيائية الإضاءة والضوضاء الرطوبة الحرارة التهوية بصورة تتناسب مع الأشخاص العاملين

ويمكن لعلم الأرجونوميكس أن يحقق أيضا:

- ✓ يمكن لعلم الأرجونوميكس أن يقلل من احتمالية إغلال الصحة في العمل مثل الأوجاع، الألم، الأضرار التي تصيب الذراعين والكتفين والظهر، وفقدان السمع الناتج عن الضوضاء والربو المرتبط بالعمل.

¹ بكار أمال، مساهمة التدريب ومبادئ الأرغونوميا في صيانة الموارد البشرية في المؤسسات الصناعية، دراسة حالة مؤسسة نفضال - بشار، مجلة البشائر الاقتصادية، مجلد3، العدد04، 2019، 126-127

✓ تنظيم الأدوات والمعدات حيث ينبغي وضعها فيما يتعلق في كيفية إستخدامها عن طريق وضع الأدوات المستخدمة حيث تسهل الوصول إليها من دون الحاجة إلى الإنحناء أو التمدد أو الحذب¹.

2-1-6- فوائده الهندسة البشرية:

تحقق الهندسة البشرية العديد من الفوائد أهمها:

- ❖ الكفاءة الإنتاجية وإنخفاض تكلفة التدريب.
- ❖ الشعور بالأمان لدى العاملين وزيادة الشعور بالولاء.
- ❖ تأمين الصحة والسلامة للعاملين.
- ❖ الحد من التكاليف الناتجة عن الإصابة.
- ❖ تقليل الوقت الضائع والغيابات والإجازات.
- ❖ التقليل من الإجهاد البشري وتحسين الأداء.
- ❖ المحافظة على مقدار إستهلاك الطاقة البشرية²

2-1-7- تطبيقات الهندسة البشرية:

تدخل الأرغونوميا في العديد من التطبيقات مختلف مجالات الحياة ومن بين هذه التطبيقات أن الهندسة البشرية يتم تطبيقها فيما يلي:

- ✚ يتم تطبيق الأرغونوميا في تصميم وتطوير وتشغيل وصيانة أنظمة الملاحة في مجال الطيران والفضاء في مجالين المدني والعسكري.
- ✚ تطبق الأرغونوميا في تغطية إحتياجات الأشخاص المتقدمين في السن من أجل تأمين الكثير من التسهيلات لهم في الحياة اليومية.
- ✚ تطبق الأرغونوميا في الأنظمة الطبية وتصميم المعدات الطبية وجودة الحياة للأفراد ذوي الإحتياجات الخاصة.

¹ Asma Mahmoud Joudeh Said.op.cit. P122-123

² ديمة مثقال عبد عوجان أثر الهندسة البشرية على الطاقة التنظيمية: الدور الوسيط في استراتيجية الاستغراق -دراسة حالة في شركة مياه العقبة الأردن، جامعة الشرق الأوسط، رسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على الماجستير. 2019، ص 26

- ✚ تتدخل الأروغونوميا في أنظمة تفاعل الإنسان والحاسب خاصة في مجال تصميم واجهات التخاطب ومعالجة البيانات وكذا تصميم البرامج الحاسوبية ومواقع الأنترنت.
- ✚ تطوير المنتجات والمعدات لتكون مفيدة وقابلة للإستخدام بشكل أحن ومرغوب فيه.
- ✚ تصميم البيئات المختلفة معماريا وداخليا في البيت والعمل والمكتب لتوافق الإنسان.
- ✚ توفير الأمان في العمل والإنتاجية ورفع جودة العمل¹.

وهذه التطبيقات الأروغونوميا تطبق في تصميم أماكن وأنشطة الأفراد المهنية لكل من:

- المهندسون والإداريون والعاملون في المصانع.
 - الأطباء في عياداتهم والمستشفيات.
 - الموظف الإداري في المكاتب.
 - العاملون في الحرف والمهن البسيطة والخدماتية والعاملون في الأنشطة كالزراعة.
- يمكن أن نستنتج أن الهندسة البشرية يمكن أن تجد لها تطبيقات ليس فقط في العمل الصناعي بل في كل القطاعات والمجالات²

¹ عمارة الجيلالي، مدى ملائمة القياسات الأنتروبومترية لكروسي السائق مع الأبعاد الجسمية لسائقي سيارة الأجرة ودراسة أثارها السلبيية، أطروحة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة – 2018-2019

² Mr. Arzazi Mohammed, INGENIERIE Humaine, ECOLE SUPERIEURE EN SCIENCES APPLIQUEES, TLEMCEN, 2017, 2018

2-2-الأداء الوظيفي

لأختصاصي

المعلومات بالمكتبات

الجامعية

2-2-1-1- المفاهيم المرتبطة بالأداء الدشري: المفاهيم المرتبطة بالأداء الوظيفي:

نظرا لتداخل مفهوم الأداء الوظيفي مع بعض المفاهيم الأخرى، سوف نحاول رسم حدود هذه المفاهيم حتى يتسنى لنا التمييز بينها.

1.2- الفعالية:

تعرف الفعالية بأنها العلاقة بين النتائج المحققة والأهداف المسطرة من قبل نظام ما فكلما اقتربت النتائج المحققة من الأهداف المسطرة كان هذا النظام فعال والعكس صحيح.

كما تعرف الفعالية بأنها "درجة قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها" وتعرف أيضا بأنها: "مدى تحقيق المنظمة أهدافها" وتعرف كذلك هي بلوغ المؤسسة بوضوح وكفاءة للأهداف التي عينها المسؤولين وهي أيضا الحاصل بين النتائج المتوصل إليها و الأهداف المرجوة فإذا كانت النتائج مرتبطة أكثر بالأهداف فالنظام يكون أكثر فعالية، فالفعالية ترتبط بتحقيق الأهداف المحددة من قبل المؤسسة أو المنظمة بغض النظر عن التكاليف المترتبة عن هذه الأهداف فالفعالية هي إذا النتيجة المحققة أو المتوقعة من خلال الأهداف ويمكن تحديد مفهوم الفعالية من خلال الصيغة الآتية:

الفعالية = النتيجة المحققة / النتيجة المتوقعة أو الأهداف.

وبذلك فإن الفعالية تعني عمل الشيء الصحيح بمعنى مدى تحقيق الأهداف المسطرة مقارنة بالنتائج المحققة.

2.2- الكفاءة:

تعرف الكفاءة بأنها: "العلاقة بين الجهد والوارد المستخدمة والمنفعة التي يحصل عليها أعوان المؤسسة" وتعني أيضا: العلاقة بين النتائج المتحصل عليها والوسائل المستخدمة في ذلك. فالكفاءة تشير إلى نسبة المدخلات المستهلكة إلى المخرجات المتحصلة، فكلما كانت المخرجات أعلى من المدخلات كانت الكفاءة أعلى فهي تعني المخرجات أو النتيجة المحققة من المدخلات فهي بذلك تعني الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة بأقل تكلفة وهي النسبة بين المخرجات والمدخلات.

فالكفاءة = المخرجات (النتيجة المحققة) / المدخلات

ويمكن التمييز بين الكفاءة والفعالية على الرغم من الارتباط الكبير بينهما، فالمؤسسات أو المنظمات يمكن أن تكون فعالة وفي نفس الوقت غير كفؤة، كما يمكن أن تتمتع بقدر كبير من الكفاءة

وهي غير فعالة، فالفعالية تشير إلى الدرجة التي تحقق بها الأهداف المحددة مسبقاً، أما الكفاءة تشير إلى الطريقة الإقتصادية التي يتم إنجاز العمليات المتعلقة بالأهداف. ومفهوم الفعالية أوسع من مفهوم الكفاءة فمفهوم الفعالية يأخذ بعين الاعتبار العديد من العوامل الداخلية والخارجية. أما الكفاءة فتركز على العمليات الداخلية للمؤسسة فقط.

3.2- الإنتاجية:

مصطلح قد يشير إلى المعدل الرئيسي الدال على مستوى الأداء فالإنتاجية تعبر عن المقدرة على خلق القيمة المضافة (النتاج) باستخدام عوامل إنتاج محددة خلال فترة زمنية معينة وهي علاقة نسبية بين عناصر الإنتاج المستخدمة لتوليد كمية معينة من الإنتاج (سلع وخدمات). وقيمة الإنتاج وفقاً لمقياس نقدي أو مادي محدد حيث أن الإنتاجية تتضمن كل من الفعالية والكفاءة وهي تقاس بمعياري الفعالية والكفاءة كالآتي:

$$\text{الإنتاجية} = \text{الفعالية} / \text{الكفاءة}^1$$

2-2-2- مفهوم الأداء الوظيفي:

هنالك العديد من التعريفات الأداء حيث أن العلماء الإدارة لم يتفقوا على تعريف واحد ولكنهم اتفقوا على المفهوم العام كل حسب نظريته

لغة: عرف الأداء في اللغة من أدى تأدية، أوصله وقضاه، وهو أداء لأمانة²

- يعرف الأداء الوظيفي كيفية أداء الموظف لواجبات وظيفته الموكلة إليه ويتم تقييمه من قبل سلطة أعلى.

- كما يعرف على أنه "تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة، أو الجهود التي ترتبط وظيفته بها، يعنى النتائج التي يحققها الموظف للمنظمة.

- ويرى بعض الباحثين " أن السلوك الإنساني هو المحدد للأداء الوظيفي للفرد، وهو محصلة تفاعل بين طبيعة الفرد ونشأته والموقف الذي يوجد فيه، وأن الأداء لا يظهر إلا نتيجة لضغوط أو قوى نابذة من داخل الفرد نفسه، وأن هناك تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية والقوى

¹ سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، رسالة دكتوراه، جامعة محمد خيضر-بسكره-2013، 2014، ص70-69

²مجد الدين محمد الفيروزي آبادي، القاموس المحيط، دار الكتب العلمية، بيروت، 1987، ص43

الخارجية المحيطة به مما يؤدي إلى ظهور الأداء¹

3-2-2-أهمية الأداء الوظيفي:

يمكن اعتبار الأداء الوظيفي ذو أهمية قصوى لعمل المنظمات، وتنبع هذه الأهمية من فكرة أن فعالية وكفاءة الأداء الفردي للموظفين تؤثر على إنتاجية المنظمات، وبالتالي الأداء العام للمنظمة، فمن خلال التأثيرات الإيجابية للقيادة على الموظفين يتم تحفيزهم للوصول إلى أقصى مكانيات للفرد داخل المنظمة، والمساعدة كذلك في تحسين قيمة المنظمة.

كما تتمثل أهمية الأداء الوظيفي في قدراته على الحفاظ على مستوى أداء متميز للمنظمة، والذي يمكنها من إحراز أعلى مراكز التنافسية وتحقيق أهدافها وحمايتها من التقلبات وتحديات عوامل البيئة الخارجية، بالإضافة إلى أن الأداء الوظيفي يساهم في ضمان إستمرارية عمل المنظمة وتطويرها ومواكبة أحداث الوسائل التكنولوجية المعاصرة، التي تتيح الفرصة للوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من العملاء، وتقديم أفضل الخدمات والمنتجات لهم، بالإضافة يمكن أصحاب العمل من التنبؤ بالأخطار ووضع استراتيجيات للتصدي لها ومواجهتها، وحل المشكلات الحالية، فهناك حاجة متزايدة إلى أداء متميز ومرتفع للمنظمات لتحقيق أهدافها.

تجدر الإشارة إلى أن هناك عدة أسباب تمثل الدوافع الأساسية لإبراز أهمية الأداء الوظيفي وهي كالتالي:

- تساهم عملية تحسين الأداء الوظيفي في تعزيز وزيادة قيمة المخرجات مقارنة بكلفة المدخلات.
- تقوم عملية تحسين الأداء الوظيفي بدور بارز في تحقيق الأرباح التي تستمر في خدمة الأفراد وذلك من خلال توفير بعض السلع والخدمات بأسعار منخفضة.
- مواجهة التحديات التي تقابلها المنظمة والمتمثلة في الصراع من أجل البقاء من خلال زيادة قدرتها التنافسية مع المنظمات الأخرى، فضلا عن ضمان ديمومة النمو لها.
- كما أن رفع كفاءة الأداء الوظيفي على مستوى المنظمة له مردود إيجابي ويتجلى ذلك من خلال إمكان المنظمة في تحقيق فائض يتم إستثماره أو توزيعه على أعضائها وبموجب سياسة المنظمة.

¹ باسم مصطفى على البساط، أثر التدريب الإداري على الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة المنصورة، 2021، ص58

• أن عملية رفع مستوى الأداء الوظيفي في المنظمة من أهم الواجبات التي تعنى بها الإدارة لزيادة الإنتاجية التي تؤدي إلى تحقيق فوائد عديدة¹.

4-2-2- أهداف الأداء الوظيفي:

إن الأداء الوظيفي يشمل زاويتين رئيسيتين وهما الكفاءة والإنتاجية وإستعداد الأفراد للتقدم، فإنه يسعى لتحقيق المزايا الآتية:

1. اختيار الأفراد الصالحين للترقية.
2. تفادي المحسوبية.
3. تنمية المنافسة بين الأفراد.
4. تشجيع المنافسة بين الأقسام المختلفة لزيادة إنتاجيتها.
5. إمكان قياس إنتاجية وكفاءة الأقسام المختلفة.
6. تسهيل تخطيط القوى العاملة.
7. معرفة الذين يحتاجون إلى عناية خاصة أو تدريب مميز لتحسين كفاءتهم.
8. المحافظة على مستوى عال أو مستمر للكفاءة الإنتاجية.
9. مساعدة المشرفين المباشرين على تفهم العاملين تحت إشرافهم.
10. تزويد الإدارة بمعلومات منفصلة تلقى الضوء على السياسات المستقبلية للإختيار والتدريب والنقل والترقية وغيرها².

5-2-2- عناصر الأداء الوظيفي:

هناك ثلاثة عناصر رئيسية للأداء الوظيفي وهي:

➤ العامل: بما لديه من معرفة ومهارات وقيم وإتجاهات ودوافع خاصة للعمل

¹ باسم مصطفى على البساطي، نفسه، ص60-61

² عمر عطية الزهراني، العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين بإمارة منطقة الباحة والمحافظات التابعة لها بالمملكة العربية السعودية، رسالة الماجستير، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، 2009، ص22

➤ **الوظيفة:** من ناحية متطلباتها وتحدياتها

➤ **الموقف:** وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية التي تتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة والهيكل التنظيمي.

وبشكل أكثر تحديدا، توجد عدة عناصر هامة تكون في مجموعها ما يعرف بالأداء وهي:

أ- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المهارات المهنية والمعرفة الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

ب- **نوعية العمل:** وتشمل الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل والتحرر من الأخطاء.

ج- **كمية العمل:** وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الإنجاز.

د- **المثابرة والثوق:** ويدخل فيها التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيدها، ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه¹.

2-2-6- أساليب قياس الأداء الوظيفي: أساليب قياس الأداء الوظيفي:

إن عملية قياس الأداء الوظيفي هو تحديد وقياس أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوي ونوعية أدائه، فهو عملية يراجع فيها أداء العامل خلال فترة زمنية معينة والحكم عليه من حيث الجودة، فعملية قياس الأداء الوظيفي هي عبارة عن سياسات وإجراءات مهمة تستخدم لرفع مستوى الأداء للعاملين و ذلك بالكشف عن القرارات والطاقت الشخصية للعاملين إضافة إلى تعرفه بمواطن القوة و الضعف لديهم في سبيل معالجة جوانب الضعف وتطوير وتنمية جوانب القوه نحو المزيد من الإنتاجية و الأداء الجيد، ويمكن أن يكون مقارنة الأداء الفعلي بمؤشرات محددة مقدما لأن الفاعلية الواقعية لمؤسسة معينة تتحدد عن طريق درجة تحقيقها لأهدافها حيث أن انخفاض معدل الأداء عن القياس المختبر والمتوقع يعتبر مشكلة من مشكلات الأداء الوظيفي في المؤسسة.

¹ الحراشة حسين محمد، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011، ص92-

ويعني أن هناك تناقض بين الأداء المتوقع و الأداء الفعلي للفرد والذي قد يعود إلى تصرفات الفرد الشخصية كإثارة المتاعب مثل المزاج الحاد، العراك، الاعتداء، وعدم التعاون مع الزملاء، الانشغال بإنجاز الأعمال الشخصية أثناء ساعات العمل، والغياب و التأخير، وذلك بسبب عدم كفاية قدراتهم العقلية كفهم الحالات الانفعالية كالقلق وانخفاض دافعية الأداء، وقد يعود إلى الأداء الوظيفي بحد ذاته نتيجة عدم الكفاءة وارتفاع نسبة الخطأ وعدم إتباع تعليمات المشرف، وذلك بسبب افتقاره للمعلومات الملائمة لواجبات الوظيفة وافتقاره الخبرة والتأثيرات السلبية لجماعة العمل وعدم ملاءمة المحيط المعنوي والمادي¹.

2-2-7- معوقات قياس الأداء الوظيفي:

تتواجه عملية قياس الأداء الوظيفي مجموعة من المعوقات والصعاب التي تحول دون أدائها على الوجه الأكمل، وبالرغم من ذلك فإن عملية قياس الأداء الجيد لا بد وأن تستمر حتى برغم وجود عقبات، وذلك لتتمكن المنظمة من الإستمرار والبقاء، وقد ذكر أحد الكتاب بعض من هذه المعوقات وكان قد أجملها فيما يلي:

1. يجب الإبتعاد عن التحفيز عند القيام بقياس الأداء.
2. الإبتعاد عن المزاجية في عمليات القياس.
3. الإبتعاد على الموضوعية قدر الإمكان.
4. عدم وضوح الأهداف عند القيام بهذه العملية.
5. صعوبة تطوير معايير لقياس بعض الأعمال وخاصة النوعية منها.
6. الأخطاء الهائلة، وهنا لا بد من الإبتعاد عن إستخدام عامل الراحة من عوامل التقييم أو صفة غالية من صفات الموف المراد تقييمه²

¹ سهام بن رحمون، المرجع السابق، ص 78-79

² عمر عطية الزهراني، المرجع نفسه، ص 32-33

2-3-العلاقة بين

الهندسة البشرية

والأداء الوظيفي

بالمكتبات الجامعية

2-3-1- الظروف البيئية الداخلية والخارجية بالمكتبات الجامعية:

أولا- موقع المكتبة:

يقصد بموقع المكتبة المكان الذي تقع به المكتبة في قلب الجامعة، وأثر ذلك في إقبال المرتادين عليها، ويصعب اختيار موقع مناسب لمبنى المكتبة دون الإطلاع على خطة التنمية العامة للجامعة، لذا لابد من توافر معلومات كافية عن الخطة الشاملة قبل البدء في اختيار موقع ما أو تفضيل موقع على موقع، وعند وجود هذه الخطة هناك عوامل عدة لابد من أخذها في الحسبان عند تقويم مكان معين، وهذه العوامل هي:

أ/مساحة الموقع:

حيث لابد أن تكون المساحة كافية لإقامة المبنى عليها، بحيث يستوعب مجموعات معينة من الموظفين والرواد عند الافتتاح، إضافة إلى التوسعات المتوقعة في المستقبل كإضافة ملحقات إلى المبنى الأساسي.

تعتمد المساحة اللازمة لإقامة المبنى على الارتفاع المرغوب لهذا المبنى الذي تحكمه عوامل عالية وعملية مثل: نوع المكتبة، وطبيعة مجموعاتها، ونمط إستخدامها، ومحيطها. وقد تكون بعض المواقع كافية لاستيعاب المكتبة وخدمتها. شريطة التوسع الرأسي.

ب/علاقاته بالمنشأة المتجاورة:

استنادا إلى ما جاء في موقع المكتبة يتضح أن الموقع يجب أن يكون في مكان وسطي داخل الجامعة بحيث يسهل على الرواد من كل الكليات الوصول بسهولة إلى المكتبة، حيث أن مبناها يستخدم أكثر من أي مبنى آخر في هذا المحيط، وهذا موضوع خلاف ما بين الجامعات الكبيرة والجامعات الصغيرة، حيث يصعب تحديد موقع استراتيجي داخل الجامعات الكبيرة، بحيث تخدم أكبر قطاع من المستفيدين.

ج/خيارات واتجاهات المبنى:

ليس هناك اتجاه مثالي لمبنى المكتبة في جميع الفصول والمناخات، وأحوال الطقس على مدار السنة، ولكن يهتم بهذا الموضوع في المناطق ذات الحرارة والبرودة المتطرفتين، يقوم المهندس عند

المفاضلة بين الموقع المقترحة بإعداد مخططات تمثل مدى تغلغل أشعة لشمس في كل وحدة من الوحدات على مدار السنة، إضافة إلى تأثير عوامل الطقس الأخرى، كالرياح والحرارة والرطوبة، كما أن عدد النوافذ وحجمها وارتفاعها يؤثر تأثيرا كبيرا في هذا الموضوع.

وقد شاع مؤخرا استخدام الستائر والحواجز الخارجية كعوازل فعالة لأشعة الشمس أو تقليص حجم النوافذ فكل هذا يعود إلى رؤية المؤسسة وإقتراحات المهندسين المنفذين للمشروع.

د/مزايا مستوى سطح الموقع وعيوبه:

يتعلق هذا الموضوع بطبوغرافية الأرض، حيث أن الأرض المستوية تجعل مزايا المبنى تختلف عن الأرض المنحدرة، حيث المستوى ليس بالضرورة الخيار الأمثل لإقامة المبنى، إذ أنه سيحرم المصمم من إضافة دور أسفل يمتاز عادة بقلّة التكاليف، ويمكن الاستفادة منه في استعادة النشاطات الفاعلة، مثل: الطباعة والصيانة والتخزين أو استغلاله في النشاطات الاجتماعية غير المرتبطة ارتباطا كبيرا بأعمال المكتبة المعتادة، حيث يمكن استحداث مدخل إضافي يستخدم في غير ساعات المكتبة.

أما الموقع المنحدر فله مزايا وعيوب تعتمد على ما يحيط به وعلى اتجاهه، فإذا كان الانحدار من الجنوب إلى الشمال سيكون من المناسب استحداث دور أو دورين سفليين، مع إمكان وضع نوافذ لكل هذه الأدوار في الجهة الشمالية، إضافة إلى الحصول على دورين أو ثلاثة أدوار تمتاز بمعقولية التكلفة.

وفي حال الانحدار من الشمال إلى الجنوب، فإن هذا سيقضي إزالة جزء من التراب لكي يستوي الموقع الخلفي من المبنى، والذي لم يكن بالإمكان استحداث نوافذ من جهة واحدة منه على الأقل، كما سيكون من الصعب استحداث أدوار سفلى ووضع نوافذ فيها.

ثانيا/ المبنى ومواصفاته:

اتجه مصممو مباني المكتبات إلى أشكال جديدة، كالمستطيل والمثلث أو ذوي الأجنحة المتماثلة أو ذي الأجنحة المختلفة، وغيرها من الأشكال الحديثة، منهم من قام بتصميم شكل مبنى بما يتناسب مع الشكل العام لمبنى الجامعة، وقد أظهرت الدراسات أن الشكل الدائري ليس مناسبا لمبنى المكتبة إذا كان كبيرا، حيث يتسم بعدم المرونة من حيث التصميم الداخلي، ولا يساعد على ترتيب الأثاث ترتيبا جيدا، مما يتطلب شراء أثاث مستدير غالي الثمن، وكذلك تكون الحركة مربكة وتهدر المساحات الكبيرة

بشكل غير مسرع، كذلك يمكن القول على الشكل المثلث وعلى الشكل غير المنسق، حيث تطول فيهما الحركة وتضيع مساحات كبيرة على هيئة زوايا، ويصعب إضاءتها إضاءة جيدة .

يعد الشكل المربع من أفضل أنواع التصاميم، فهو اقتصادي فيما يتعلق باقتصاد الطاقة، والمسافات التي يقطعها المستفيد من أي جزء من أجزاء المبنى تكون أقصر من غيرها، كما أن طاقة التخزين أكبر كلما قارب شكل المبنى إلى المربع.

يؤثر التركيب الجيولوجي للموقع في إرتفاع مبنى المكتبة، فهو الذي يحدد مدى إمكانية التوسع الراسي أم لا

أ/التهوية:

يعد الهواء الطبيعي من العناصر الأساسية الواجب توافرها في المكتبات حفاظا على سلامة المرتادين والعاملين ومقتنيات المكتبة، وحيث تعاني الكثير من المباني المكتبات من سوء نوعية الهواء الداخلي نتيجة لما ينبعث من غازات من المواد المختلفة المصنعة والمستخدم في البناء أو من المواد التي تستخدم في بعض الوحدات المكتبية أو من العاملين فيه. وقد زاد تأثير هذه الغازات نتيجة للعوامل الآتية:

1. عزل داخل المباني عن المؤثرات الخارجية بهدف الطاقة، والذي أدى إلى تقليص مقدار الهواء الخارجي المتسرب إلى المباني، ولكن يمكن التغلب على هذه المشكلة عن طريق إحداث منطقة عازلة يتسم فيها الهواء الخارجي قبل دخوله إلى المبنى.

2. إيقاف المراوح في أثناء الليل لتوفير الطاقة، حيث لابد من توافر نظام للتهوية صناعي يوزع الهواء في جميع أرجاء المبنى بدرجة كافية ومناسبة وبأقل مقدار من الضوضاء.

3. إزدحام عدد كبير من العاملين في مكتب واحد.

ب/التدفئة والتبريد:

تؤثر درجة الحرارة في بناء المكتبة من حيث مدى إقبال المرتادين، حيث يجب أن تكون درجات الحرارة ما بين (19-22) م، كما تؤثر في مقتنيات المكتبة ومحتوياتها، حيث أن أوعية المعلومات ذات الطبيعة

الخاصة، مثل: المخطوطات والأوعية النادرة تكييف قاعاتها بجهاز تكييف خاص منفصل عن جهاز التكييف المركزي تثبت درجة حرارته عند 21م.

موقع الجامعة من الناحية المناخية يحدد طبيعة نظام التدفئة والتبريد، حيث أن ما يصلح لمكتبة المناطق الصحراوية لا يصلح بالضرورة لمكتبة في مناطق معتدلة أو باردة، كما لابد من تعرف مدى الحاجة إلى تكييف المبنى في جميع الفصول ودرجة الحرارة المناسبة لكل فصل.

وقد قامت بعض الجامعات بإستخدام الزجاج المقاوم للحرارة للتخفيف من تأثير الحرارة وانعكاس لأشعة الشمس داخل المبنى.¹

1-3 الإضاءة:

إن الإنارة تساهم في إعطاء جو ملائم للمساحات الكبيرة المختلفة، كما أنها تقي من الحوادث (كالسقوط)، كما أنها تلعب دور هاماً في الحماية من الاعتداءات والسرقات (كحماية الكتب الثمينة والمهمة).

*لذلك لابد أن يخصص لها مقياس يدرس بالجامعات، وهذا التخصص سيعطي للطلبة تكويننا للتحكم في إستعمال الإنارة الطبيعية والإنارة الاصطناعية.

-يجب تجنب دخول إضاءة الشمس المباشر على المجموعات والمناضد والرفوف، وأجهزة الكمبيوتر، حيث ينبغي ألا يسقط الضوء الطبيعي مباشرة على شاشات الكمبيوتر، كما يجب ألا ينعكس الضوء الصناعي عليها أيضاً، لدى يراعى أن يكون مصدر الضوء خلفها.

-لجمع بين الإضاءة الصناعية المباشرة وغير المباشرة، حيث تصلح الإضاءة المباشرة لأماكن عمل الموظفين وقاعات الاجتماعات والأنشطة، بينما تصلح الإضاءة غير المباشرة لغرف الكمبيوتر ومناطق الدراسة.

- يفضل طلاء أسطح التجهيزات كالمناضد بطلاء غير لامع منعاً لانعكاس الضوء، كما يمكن إستخدام الستائر لحجب أشعة الشمس.

¹ أحمد علي، مباني المكتبات الجامعية الأسس والمعايير، قسم المكتبات والمعلومات كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة دمشق، ص180-187

- استخدام مصابيح الفلورسنت في الإضاءة الصناعية لما تحققه من مميزات تتمثل في انخفاض الاستهلاك، والكفاءة العالية في الإضاءة من (65-100 لوم/وات) ضعف الانبعاثات الحرارية طول العمر (6000 ساعة) الإتاحة في أشكال والألوان وأحجام مختلفة، سهولة الإحلال، عدم عكس الضلال.

وينبغي أن يكون جميع العاملين المسؤولين عن حفظ المواد المكتبية على معرفة بالعوامل التالية:

- 1- استمرار التفاعلات الكيميائية الناتجة عن التعرض للضوء حتى بعد إزالة مصدر الضوء، ووضع المواد في مخزن مظلم.
- 2- التلف الناتج عن الضوء يتعذر إصلاحه.
- 3- إثار الضوء التراكمية، وتعرض لضوء قوي لفترة قصيرة يتسبب في نفس المقدار من الضرر المرتب على التعرض لضوء ضعيف لفترة طويلة، وسقوط 100 لكس (وحدة قياس الإضاءة) لفترة 5 ساعات على المواد يعرضها لضوء مقداره 500 ساعة - لكس، وتعادل 50 لكسا لمدة 10 ساعات.
- 4- إن مصادر الأشعة المنظورة وتحت الحمراء كالشمس ومصابيح الإضاءة المتوهجة تولد الحرارة، ومن شأن ارتفاع درجة الحرارة تسريع التفاعلات الكيميائية، والتأثير في الرطوبة النسبية.
- 5- يصدر ضوء النهار أعلى قدر من الأشعة فوق البنفسجية، ولذلك فإنه ينبغي ترشيحه.
- 6- حين تكون مواقع التخزين غير مستخدمة ينبغي إطفاء جميع الأنوار.

3-3 الضوضاء:

تؤثر الضوضاء بأنواعها المختلفة تأثيراً سلبياً على الموظفين والرواد، فيعيقهم عن العمل، والتركيز القرائي المطلوب للفهم والإستيعاب، كأصوات الطائرات والسيارات والقطارات والحافلات، والأجهزة الميكانيكية التي انتشرت في كل مكان.

ويمكن حماية المكتبة من الضوضاء الخارجية باستخدام المواد داخل مواد البناء، وجعل النوافذ محكمة الإغلاق، صادة للضوضاء، كأن تكون ذات زجاج مزدوج، أو ذو سماكة كافية.

أما بالنسبة للضوضاء الداخلية فيمكن التصدي لها، والتحكم فيها، عن طريق جعل حجرات أجهزة التكييف وما يشابهها من الأجهزة التي يصدر عنها أصوات قوية، في أماكن بعيدة عن قاعات العمل والمطالعة، إقتناء الآلات الكاتبة الحديثة لأنها ذات صوت منخفض، مع العمل على تخفيض أصوات الهاتف، كما ينبغي تغطية أرض المكتبة بسجادات مانعة للضوضاء عند المشي.

وأخيرا لابد من التحكم أيضا بالأصوات المزعجة الصادرة عن فتح الأبواب وإغلاقها، وذلك باستخدام وسائل تجعل الأبواب تغلق بهدوء.¹

2-3-3- الهندسة البشرية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي:

2-3-3-1- مفهوم الرضا الوظيفي:

• مفهوم الرضا في اللغة العربية:

الرضا عند العرب هو ضد السخط، يقال إرتضاه بمعنى رآه له أهلا ورضي عنه أحبه وأقبل عليه رضي، رضا، رضوانا، مرضاه عنه وعليه. راض عن الشيء: أختاره وقنع به.

وهناك من يكتب الكلمة بالشكل "رضى" لأنه من فعل رضي التي منها رضا

• مفهوم الرضا في اللغة اللاتينية:

نجد مصطلح الرضا (satisfaction) يحمل معاني عدة منها معني التلبية حين يكون فعل (Action) ومعني التعويض حين يكون إسم (Nom)، كما يحمل معني الإغتباط والسرور، وعموما تدل كلمة الرضا satisfaction على الرضا والإشباع المعنوي عقب القيام بعمل ما²

• مفهوم الرضا الوظيفي في الإصطلاح:

- عبارة عن شعور الفرد بمدى إشباع الإحتياجات التي يرغب أن يشبعها من وظيفته من خلال قيامه بأداء وظيفة معينة، إذ تتوقف درجة الرضا على مقدار الحاجات التي يرغب الفرد أن يشبعها، وذلك خلال عمله في وظيفة معينة، وما تشبعه هذه الوظيفة من حاجات الفرد بالفعل.

- يعرف كذلك على أنه "ذلك الحماس لدى العمال، والذي ينبع من قوة داخلية قائمة على شعور داخلي لدى العامل، والذي ينتج عن قوة محددات ثلاث هي (العلاقة بين العامل وعمله أو موقفه من عمله، العلاقة بين العامل والإدارة، العلاقة بين العامل وزملائه)³

¹ بجيزري عائشة، بن خدومة خديجة، مباني المكتبات الجامعية ودورها في تسير خدمات المستفيدين، رسالة ماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2018، ص 54-57

² عبد الرحمان عزيزو، الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام والخاص، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014-2015، ص 29

³ برنية طروم علي، الرضا الوظيفي مفهومه، عوامله، ونظرياته، مجلة الأكاديمية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع 6، يوليو 2014، ص 69

- يعرف أيضا بأنه يمثل حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة بالعمل الوظيفي والتي تقاس أساسا بقبول الفرد ذلك العمل بإرتياح ورضا نفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق

- شعور الفرد بالسعادة والإرتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والإنتاج¹

2-3-3-2- نظرة تاريخية حول الرضا الوظيفي:

تعود بدايات الإهتمام بموضوع الرضا الوظيفي وتأثيره على سلوك الأفراد إلى بدايات القرن العشرين، وكانت أولى المحاولات هي محاولة تايلور صاحب نظرية الإدارة العلمية (Theory) Management scientific إن أصحاب هذه النظرية هم أول من فكروا عملياً في تفسير سلوك العامل في المنظمة وفي كيفية حفزه من أجل المزيد من العطاء والبذل. ولكن منطلقهم لم يكن البحث في تحسين أحوال الفرد الإجتماعية وزيادة راتبه وتوفير حريته الفردية وديمقراطية الإدارة في المنظمة، وإنما كان منطلقهم مناقشة مشكلات الإنتاجية وكيفية رفع إنتاجية الفرد العامل. ولقد أدت نظرتهم نحو زيادة الإنتاج إلى إعتبار العامل أداة من أدوات الإنتاج، وعليه فلكي يتمكن الفرد من إعطاء أقصى طاقته الإنتاجية فلا بد أن تهتم الإدارة بتدريبه على العمل وأن تراقبه بواسطة المشرفين مع حفزه مادياً ومعاقبته إذا قصر في إنتاج الكمية المطلوبة منه.

وقد قام فردريك تايلور (1856 - 1917) بوضع نظرية الإدارة العلمية في بداية القرن العشرين كطريقة لجعل إدارة أنشطة العمل أكثر كفاءة، والافتراض الرئيس للدوافع حسب هذه الطريقة هو أن الأفراد العاملين مستعدون للعمل بجد من أجل الحصول على المكافآت المالية فالعاملين يعطون الحوافز المادية أهمية كبرى. ولكن لم تستطع هذه الإدارة تحقيق الرضا المطلوب للعمال وكان يؤخذ عليها إهمالها للجوانب الإنسانية في حياة العمال إلا أنها لفتت الانتباه للعنصر البشري في العمل وإلى قدراتهم وتأهيلهم وتحفيزهم للعمل.

وإذا كان موضوع الرضا الوظيفي قد ظهر أصلاً في المجال الصناعي إلا أنه اكتسب أهمية خاصة في المجال التربوي باعتبار أن البشر هم أهم مدخلاته، وهم كذلك أهم مخرجاته بل إنه يمكن تقويم

¹ مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2018، ص11-12

كل مخرجات العملية التربوية في المجال التربوي بصورة عامة، والرضا الوظيفي للمعلم محرك العملية التربوية بصورة خاصة.

وخلال هذه الفترة ظهرت حركة العلاقات الإنسانية التي اهتمت بالجانب الإنساني ومن رواد هذه الحركة التون مايو وزملاؤه وقد تضمنت هذه الحركة عدة أفكار أهمها:

إن المكافآت والحوافز غير المادية تلعب دور رئيس في تحفيز الأفراد وشعورهم بالرضا، وأن حجم العمل الذي يؤديه الفرد ومستوى كفايته الإنتاجية لا يتحدد بطاقته الفسيولوجية فحسب، وإنما تحدده إرادة الجماعة وخلفيته الإجتماعية. وقد شخّصت هذه المدرسة ما لمعنويات العاملين وعلاقات العمل من أثر على إنتاجيتهم وهذه النظرية هي التي تنادي بضرورة تفهم طبائع وتصرف العاملين وميولهم ورغباتهم لخلق تعاون مشترك بينهم وبين الإدارة لتحقيق أهداف مشتركة

وفي عام 1935 قام هوبوك بدراسة الرضا الوظيفي لدى عمال مصنع صغير، بقريّة بولاية بنسلفانيا بالولايات المتحدة حيث قام بقياس رضا العاملين عن العمل، وفحص العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي مثل أوضاع العمل، الإشراف والإنجاز مستخدماً أسلوب الاستقصاء. وقد ذكر كشرود أن هذه الدراسة تعد أول دراسة مركزة للرضا الوظيفي، ونقطة الانطلاق لجميع الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي¹

2-3-3-3- أهمية الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت بإهتمام الكثير من علماء النفس وذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل وبالتالي من الأهمية بمكان أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية، كما أن هنالك وجهة نظر مفادها أن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية ويترتب عليه الفائدة بالنسبة للمؤسسات والعاملين مما زاد من أهمية دراسة هذا الموضوع.

ولرضا الأفراد أهمية كبيرة حيث يعتبر في الأغلب مقياساً لمدى فاعلية الأداء، إذ كان رضا الأفراد الكلي مرتفعاً فإن ذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها تضاهي تلك تنويعها المنظمة عندما تقوم برفع أجور عملها أو تطبيق برنامج للمكافآت التشجيعية أو نظام الخدمات، من ناحية أخرى فإن عدم

¹ إيناس فؤاد نواوي فلمبان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمكة المكرمة، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى بمكة، سنة 1428هـ - 1429هـ

الرضا يسهم في التغيب عن العمل وإلى كثرة حوادث العمل والتأخر عنه وترك العاملين المؤسسات التي يعملون بها والانتقال إلى مؤسسات أخرى ويؤدي إلى تفاقم المشكلات العمالية وزيادة شكاوى العمال من أوضاع العمل وتوجههم لإنشاء إتحادات عمالية للدفاع عن مصالحهم، كما أنه يتولد عن عدم الرضا مناخ تنظيمي غير صحي.

وقد ذكر "ليكرت" أنه يصعب تحقيق مستوى الإنتاج الرفيع على مدى طويل من الزمن في ظل عدم الرضا، كما أشار إلى أن الجمع بين زيادة الانتاج وعدم الرضا في آن واحد لا بد أن يؤدي إلى تسرب العناصر الرفيعة المستوى في المنظمة إضافة إلى تدني مستوى منتجاتها ومن ثم فإن ثمة نوعا من الإتفاق أنه من أوضح الدلالات على تدني ظروف العمل في منظمة ما يتمثل في إنخفاض مستوى الرضا لدى العاملين¹

2-3-3-4- خصائص الرضا الوظيفي

يمكن أن نحدد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:

- 1- تعدد مفاهيم طرق القياس: أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لإختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها.
- 2- النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي: غالبا ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي، فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر، فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد إنعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم.
- 3- الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني: نظرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لآخرى، بالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.
- 4- الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول: يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول عن ناشئة من تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات

¹ عصام عبد اللطيف، الرضا الوظيفي معارات إدارة ضغوط العمل، نيو لينك للنشر والتدريب، ط1، القاهرة، 2015، ص 11-12

والرغبات والطموحات، ويؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته.

5- للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي: حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته ويستند هذا التقدير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الأسلوب التي يقدمها للعمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات.

6- رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلاً على رضاه عن العناصر الأخرى: إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليلاً كافياً على رضاه عن العناصر الأخرى، كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لإختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم¹

2-3-3-5 مؤشرات الرضا الوظيفي:

- أ- مؤشرات الرضا الوظيفي المرتفع: ويظهر الرضا الوظيفي المرتفع من خلال ما يلي:
- الاستقرار في العمل: يأمل معظم الأفراد في الشعور بالأمان والاستقرار في العمل إذ أنهم في حاجة إلى الشعور بأنهم محصنون من مخاطر فقدان العمل والحوادث وعندما يشعر الفرد بنوع من الأمان، فإنه يشعر بالمتعة والحرية والاستقلالية وبقاء الفرد واستقراره في وظيفته، ولأنه لها دليل على الرضا عن عمله.
 - العلاقات الحسنة: أن وجود علاقات حسنة بين العمال فيما بينهم من جهة وبين العمال والمشرفين من جهة أخرى تميزها علاقات التقدير والاحترام المتبادل والتعاون بينهم، وهي كمؤشر لرضا العمال عن عملهم.
 - نقص الشكاوى والتظلمات: تعتبر الشكاوى والتظلمات إحدى وسائل التي يستعملها العمال للتعبير عن عدم إشباع حاجاتهم، ويعتبر نقصها دليلاً على رضاهم عن عملهم.
 - إنخفاضات نزاعات العمل والصراعات: عندما يكون تفاعل أفراد الجماعة فيما بينهم فإنه يؤدي إلى إنخفاض معدل الصراع بينهم، كلما كانت جماعة العمل متماسكة فإنها تسعى

¹ محمد مصطفى، مرجع سبق ذكره، ص 40-41-42

جاهدة لتحقيق الأهداف المشتركة، والعمل لمصلحة الفرد ومصلحة المؤسسة وبذلك يقل معدل النزاع فيما بينهم وهذا أيضا مؤشر على رضا الأفراد.

ب- مؤشرات الرضا المنخفض: وتتجلى في:

- الإضراب: هو توقف العمال عن عملهم بغية تحقيق مطالبهم وإشباع حاجاتهم وكثرة الإضرابات تعتبر كمؤشر على عدم إشباع العمل لحاجاتهم وعدم رضاهم عن العمل، والعكس صحيح فكما قلت الإضرابات كان ذلك دليلا على رضاهم الوظيفي.

- حوادث العمل: تعتبر حوادث العمل جزءا من عدم رضا الفرد عن عمله وإنخفاض الدافعية لأداء العمل بكفاءة وعدم الرغبة في العمل ذاته، وهكذا فإن الفرد الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا عن عمله نجده أقرب إلى الإصابة إذ أنه يعتبر السبيل الوحيد للإبتعاد عن العمل، وعلاقة نسبة الحوادث والإصابات ودرجه الشعور بالرضا هي علاقة عكسية.

- الغياب: إذ يمكن إعتبار معدل الغياب عن العمل مؤشرا يمكن إستخدامه للتعرف على درجة الرضا الوظيفي.

ومن هنا يجب على المديرين مراجعة الرضا الوظيفي من وقت لآخر عن طريق إجراء الدراسات الدورية والإتصال الشخصي بمرؤوسهم، لأن هذا يؤدي إلى حدوث تحسين في إتجاهات العمال وإحساسهم بإهتمام الإدارة بهم¹

2-3-3-6- مظاهر الرضا الوظيفي:

بما أن الرضا الوظيفي يتجلى بشكل مباشر فله صورا أو مظاهر تكشف عن وجوده وهي

كالآتي:

❖ الإنتاجية المرتفعة: هو أول مظهر برهنت على وجوده مدرسة العلاقات الإنسانية، بحيث يتجلى من خلال زيادة في عدد الوحدات المنتجة قبل العامل وفي فترة قصيرة، أما باليوم أو بالأسبوع، وبالإضافة إلى الكمية نتكلم عن الجودة أيضا، فمظاهر الإنتاجية من حيث الكم والنوع تبين درجة رضا الفرد عن عمله وعن المنظمة التي يقضي فيها أغلب أوقاته.

❖ إنخفاض معدل الغياب: إرتفاع معدل الغياب يعد مظهرا لإنخفاض الروح المعنوية والرضا الوظيفي لدى العاملين، فإذا كان العامل يحصل على درجة من الرضا أثناء وجوده بالعمل أكثر

¹ لكحل منيف، تحفيز العاملين وبناء الرضا الوظيفي، دار المثقف للنشر والتوزيع، ط1، 2018، ص62-63-64

من الرضا الذي يحصل عليه إذا تغيب عن العمل، فهنا يمكن التنبؤ بأن العامل سوف يحضر دائما إلى العمل، والعكس صحيح.

❖ **قلة الشكاوى:** تعبر الشكاوى والتظلمات عن حالة التذمر أو عدم الرضا عند الفرد نحو منظمته، وقد تكون هذه الشكاوى فردية أو جماعية، وتعبّر عن واقع حقيقي أو وهمي، وفي هذه الحالة على الإدارة أن تعالج أسباب هذا التوتر من خلال دراسة هذه الشكاوى موضوعيا لأن تجاهلها قد يؤدي إلى تفاقم الحالة ويصبح من الصعب معالجتها.

❖ **إختفاء الشائعات:** تنشيط الاتصالات في كل الإتجاهات مع وضوح المعلومات يقلل الشائعات مما يجعل العاملون يشعرون بالرضا ومن ثم يتفرغون لأعمالهم، ومن المعروف أن للشائعات أثر سلبي على جو العمل، فهي توتر وقلق في أرجاء المنظمة وتلحق الضرر بالعلاقات الإنسانية ومن ثم الرضا عن العمل.

❖ **إنخفاض درجة المقاومة للتغيير:** في ظل العلاقات الإنسانية الجيدة ورضا العاملين عن عملهم تقل حدة المقاومة للتغيير بكافة صورته وأشكاله وأنواعه، لذلك نجد القادة في هذا النوع من المنظمات يبادرون للتغيير وتقل مخاوفهم من إمكانية معارضة مشاريعهم.¹

2-3-3-7- محددات الرضا الوظيفي:

هناك بعض المحددات التي تؤدي إلى تحقيق الرضا الوظيفي ومنها:

أ- **التباعد:** أي أن الرضا الوظيفي يتحقق من التقارب بين النواتج التي يرغب الفرد في تحقيقها، وتلك النواتج التي يحصل عليها فعلا في مجال العمل.

ب- **العدالة:** أي أن شعور الفرد بالعدالة عندما يحصل على ما يعتقد أنه يستحقه من العمل.

ج- **الوضع الشخصي المسبق للفرد:** فقد تؤثر شخصية الفرد على مدى شعوره بالرضا الوظيفي.²

¹ محمد عافت شامان العزي، أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، 2017، ص 36-37

² لكحل منيف، تحفيز العاملين وبناء الرضا الوظيفي، دار المثقف للنشر والتوزيع، ط1، 2018، ص 72

2-3-3-8- أنواع الرضا الوظيفي:

بما أن الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور بالارتياح النفسي في بيئة العمل، سواء كان موجه نحو زملاء العمل أو نحو العمل أو ظروف العمل، بما أن هناك اختلافات في درجة الرضا الوظيفي خلال الحياة الوظيفية، فإنه يمكننا تقسيم الرضا إلى عدة أقسام وفقاً لاعتبارات مهنية كالتالي:

✚ أنواع الرضا الوظيفي باعتبار شموليته:

أ- الرضا الوظيفي الداخلي: يتعلق بالجوانب (الذاتية) للمعلمين والمعلمات مثل الإعراف والتقدير والقبول والشعور بالتمكن والإنجاز والتعبير عن الذات.

ب - الرضا الوظيفي الخارجي: يتعلق بالجوانب الخارجية (البيئية) للمعلمين والمعلمات في محيط العمل مثل المدير، زملاء العمل وطبيعة ونمط العمل.

ج- النمط الكلي العام، وهو محل الشعور بالرضا الوظيفي تجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معاً.

✚ أنواع الرضا الوظيفي باعتبار زمنه:

أ- الرضا الوظيفي المتوقع: ويشعر المعلمين والمعلمات بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي إذا كان متوقفاً ما يبده من جهد يناسب مع هدف المهمة.

ب - الرضا الوظيفي الفعلي: هذا النوع يحدث بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع، عندما يحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا الوظيفي¹

2-3-4- الهندسة البشرية ودورها في تطوير الولاء التنظيمي:

2-3-4-1- بعض المفاهيم التي لها علاقة بالولاء التنظيمي:

▪ الالتزام التنظيمي: هو التزام الموظف بتحقيق أهداف الوظيفة والقسم الذي يعمل فيه ومنظّمته، وكذلك الإلتزام بمعايير السلوك الوظيفي والمهني، وهو مرتبط بالاحترام والثقة والتحقيق النتائج.

¹ حسين خيضر مشهدي، الرضا الوظيفي وتأثيره على الأبناء، المجلة العلمية لكلية رياض الأطفال، جامعة المنصورة، م5، ع1، يوليو 2018، ص 290-291

هو مجموعة القواعد والإجراءات المحددة في التنظيم الرسمي أو التي يلتزم بها العامل أثناء أداء المهام وذلك بتقديم الأداء الجيد من ناحية السرعة والأداء من ناحية أخرى، وبالتالي يكون هناك ضمان للسير الحسن للعمل من قبل العامل.

▪ **الانتماء:** يعد مفهوم الانتماء من أكثر المفاهيم انتشاراً في حياة اليومية بشكل عام إلا أنه يعتره كثير من الخلط والتضارب فهناك من يرى الانتماء بأنه عضوية الفرد في الجماعة أي ضرورة اشتغال الانتماء على الجانبين أي كون الفرد جزءاً من الجماعة وارتباطه بها في نفس الوقت.

أما الانتماء التنظيمي في الفكر الإداري المعاصر فهو تعبير بشير بشكل عام إلى مدى الإخلاص والاندماج والمحبة التي يدها الفرد تجاه عمله وانعكاس ذلك على تقبل الفرد لأهداف المنظمة التي يعمل بها وتفانيه ورغبته القوية وجهده المتواصل لتحقيق تلك الأهداف، فهو اعتقاد قوى وقبول من جانب أفراد التنظيم بأهداف وقيم المنظمة التي يعملون بها ورغبتهم في بذل أكبر عطاء ممكن لصالحها فمن خلال هذا المفهوم نجد صعوبة في الفصل بين مفهومي الولاء والانتماء التنظيمي، فهما يشتركان تقريباً في جميع المؤشرات إلا أن الولاء أعمق من حيث الارتباط والتضحية من أجل المنظمة

▪ **المواطنة التنظيمية:** يعتمد سلوك المواطنة التنظيمية على الثقة والصدق والتعاون بين العاملين والمنظمة، حيث أنه سلوك يقوم على علاقة اتفافية وتعاونية وليس على علاقة تعاقدية مصلحة ويعتمد كذلك على مدى ارتباط الموظف بالمنظمة وإلتزامه نحوها، ويحظى موضوع المواطنة التنظيمية بإهتمام كبير من قبل الباحثين والكتاب في هذا المجال خاصة في السنوات الأخيرة، إلا أنه لا زال هناك جدل كبير وعدم اتفاق تام حول وضع تعريف موحد وشامل لسلوكيات المواطنة التنظيمية، فسلوك المواطنة التنظيمية له هو الآخر نقاط التقاء وتقاطع مع المفاهيم السابقة (الانتماء، الإلتزام، الولاء) فصفة المواطنة تطلق على درجة التزام العاملين وولائهم للمنظمة ومدى شعورهم بالانتماء فكأن كل من الانتماء والإلتزام والولاء والمواطنة مصطلحات تدل على مفهوم واحد، إلا أننا نريد التركيز من منطلق بحثنا على الولاء التنظيمي كمفهوم أعمق من المفاهيم الأخرى¹.

2-4-3-2- مفهوم الولاء التنظيمي:

يعد مفهوم الولاء التنظيمي من المفاهيم الراسخة في العلوم الإدارية والسلوكية، ولقد تعددت

¹عبد المالك مجاوية، واقع قيم العمل في المؤسسة الإنتاجية، الولاء التنظيمي أنموذجاً، مجلة الدراسات، م7، ع1، 2018، ص172-

التعاريف التي تفسر الولاء التنظيمي، بغرض تحديد مفهوم له سنتعرض لعدد من المفاهيم الأساسية التي صاغها الباحثون في هذا المجال منها:

• الولاء المؤسسي أو التنظيمي هو "شعور ينمو داخل الفرد بالانتماء إلى المنظمة، وأن هذا الفرد جزء لا يتجزأ من المنظمة التي يعمل فيها، وأن أهدافه تتحقق من خلال تحقيق أهداف المنظمة، ومن هنا يتولد لدى الفرد رغبة قوية في بذل مزيد من الجهد لتحقيق نجاح المنظمة.

• الولاء التنظيمي "العمل على إيجاد نوع من التوافق بين أهداف الفرد والمنظمة على حد سواء، فالعامل أو الموظف الذي يؤمن بأهمية أهداف المنظمة غالبا ما يتولد لديه إحساس إيجابي وولاء لها.¹

▪ يعرف الولاء التنظيمي بأنه: "اتجاه حول ولاء الفرد للمنظمة، وهو عملية مستمرة يقوم العاملون في المنظمة من خلالها بالتعبير عن إهتمامهم وحرصهم على المنظمة واستمرار نجاحها وبقائها".

▪ كما يعرف أيضا الولاء للمؤسسة بأنه: "مشاعر الفرد نحو المؤسسة التي يعمل بها واتجاهاته نحوها وترتبط بقبول الفرد لأهداف المؤسسة وقيمها واستعداده لبذل مجهود نيابة عنها، ورغبته في البقاء عضوا فيها". وقد يعتبر الولاء بكونه "حالة توحد العامل مع المنظمة التي يعمل فيها، ومع أهدافها ورغبته بالمحافظة على عضويته فيها".²

2-3-4-3-أهمية الولاء التنظيمي:

-يمثل الولاء التنظيمي عنصرا هاما في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين بها ولاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد العاملين للعمل، وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز.

-إن ولاء الأفراد للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملا هاما أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو تركهم والعمل في منظمات أخرى.

-إن ولاء الأفراد لمنظماتهم يعتبر عاملا هاما في التنبؤ بفعالية المنظمة.

¹ زوان عفاف، أثر الولاء التنظيمي على تحسين أداء العاملين، رسالة ماستر، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2014-2015، ص8

² نوري نور الدين دودو، عز الدين بوكربوط، العوامل المكونة للولاء التنظيمي داخل المؤسسة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة أبو القاسم سعد الله، الجزائر، 2021، ص293

-إن ولاء التنظيمي من أكثر المسائل التي أخذت تشغل بال إدارة المنظمات كونها أصبحت تتولى مسؤولية المحافظة على المنظمة في حالة صحية وسليمة تمكنها من الاستمرار والبقاء، وانطلاقاً من ذلك برزت الحاجة لدراسة السلوك الإنساني في تلك المنظمات لغرض تحفيزه وزيادة درجة ولائه بأهدافها وقيمها.

-إن ولاء الأفراد لمنظماتهم يعتبر عاملاً هاماً في ضمان نجاح تلك المنظمات واستمرارها وزيادة إنتاجها.¹

2-3-4- خصائص الولاء التنظيمي

يمتاز الولاء التنظيمي بعدد من الخصائص تتمثل فيما يلي:

- يعتبر الولاء التنظيمي عن استعداد الفرد ليبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في البقاء فيها، ومن تم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها
- يشير الولاء التنظيمي إلى الرغبة التي بيدها الفرد لتفاعل الإجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط
- إن الولاء التنظيمي حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية والتنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيم
- إنه يفقد خاصية الثبات بمعنى أن الولاء قابل للتغيير حسب درجة تأثير العوامل الأخرى فيه
- يستغرق الولاء التنظيمي في تحقيقه وقتاً طويلاً لأنه يجسد قناعة تامة للفرد كما أن التخلي عنه لا يكون لتأثير عوامل سطحية طارئة بل يكون نتيجة لتأثيرات استراتيجية.
- يتأثر الولاء التنظيمي بمجموعة من الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل بمعنى الولاء يضع ويكتسب وليس فطرة في الفرد

¹ بلحجال دهبيا، طالم وردية، الولاء التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة مولود معمور، تيزي وزو، 2014-2015 ص34-35

- الولاء التنظيمي حالة غير ملموسة، يستدل عليها من ظواهر تنظيمية تتابع من خلال سلوك وتصرفات الأفراد العاملين في المنظمة، والتي تجسد مدى ولائهم

الولاء إذن ليس ملموس وإنما يمكن استنباطه من مجموع تصرفات العامل¹

2-3-4-5- مراحل الولاء التنظيمي:

يرى مجموعة من العلماء أن الولاء التنظيمي يمر بثلاث مراحل هي:

مرحلة التجربة: أي قبول الدخول في العمل وتمتد لعام واحد، حيث تعتمد على ما يتوفر لدى الفرد من خبرات العمل السابقة ويهدف من توجهه نحو العمل على تحقيق الأمن والحصول على القبول من تنظيم، وبذل الجهد للتعلم والتعايش مع بيئة العمل الجديدة

مرحلة العمل والبدء: تتضمن خبرات الأشهر الأولى وتراوح من عامين لأربعة وتظهر خلالها خصائص مميزة لها تتمثل في الأهمية الشخصية والخوف من العجز وظهور قيم الولاء التنظيمي

مرحلة الثقة في التنظيم: وتتمثل من تاريخ بدء العمل حيث تزداد الإتجاهات التي تعبر عن زيادة درجات الولاء ليصل إلى مرحلة النضوج في دعم التوازن من خلال استثمارات الفرد في التنظيم وتقييم عملية التوازن بين الجهود والإغراءات المعطاة للأفراد²

2-3-4-6- العوامل المساعدة في تكوين الولاء التنظيمي:

تشير معظم الدراسات التي أجريت في مجال الولاء التنظيمي أن من أهم العوامل التي تساهم في تنمية ولاء العاملين لتنظيماتهم هي:

1- المكانة الإجتماعي: يقصد بالمكانة تلك المرتبة الإجتماعية للشخص مقارنة بأخرين في أي نظام اجتماعي. وقد تكون المكانة مكانة رسمية أو مرتبة اجتماعية تصنفها الجماعة على شخص ما تعبيراً على شعورهم نحوه فتكون مكانة غير رسمية. ويرتبط الأفراد بعضهم ببعض في التنظيم حسب مرتبتهم ترتيب هرمي تحدد فيه مرتبة كل فرد بالنسبة للآخرين في التنظيم. ويسعى العاملون ببذل قصارى جهودهم للمحافظة على مكانتهم وتنميتها. وذلك لأن فقدان المكانة (أي ما يعرف بقلق المكانة) يعتبر حدثاً سيئاً بالنسبة لأي منهم، وسبباً أساسياً لعدم قبوله من قبل أفراد الجماعة التي يعمل معها

¹ زوان عفاف، المرجع السابق، ص 9

² فاضل سمية، الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين، رسالة ماستر، جامعة العربي بن المهدي، أم البواقي، 2015-2016، ص 24

بشكل مناسب مما يولد لديهم القلق والاضطراب ومن ثم الاضطراب إلى ترك التنظيم. وللمكانة الإجتماعية أسباب عديدة منها: الدرجة الرسمية التي يحصل الشخص عليها في بناء المنظمة وأنماط العمل ومهاراته، وظروف العمل، الأجور، والأقدمية في التعيين بالإضافة إلى الأسباب التي يحصل الشخص عليها من خارج المنظمة كالتعليم والمكانة المهنية.

2- إشباع حاجات العاملين الإنسانية في التنظيم: من المعروف أن للعاملين مجموعة من الحاجات يسعون إلى إشباعها، فهم يرغبون في إشباع حاجاتهم الفسيولوجية الأساسية وحاجاتهم للأمن والشعور بالطمأنينة في التنظيم، ويسعون لأن يكونوا مقدرين محبوبين أنهم ينتمون للجماعة ويسعون بالتالي لتحقيق ذواتهم، والتنظيم الذي لا يساعدهم في تحقيق وإشباع هذه الحاجات لا يمكن - على الأغلب - أن يكون مكانا لاستقرارهم بل يسعى أعضاؤه للبحث عن غيره يمكنهم من تحقيق هذه الحاجات مما يزيد من ولائهم التنظيمي له، ويدفعهم إلى مزيد من العمل الجاد والمنتج لتحقيق أهدافهم

3- وضوح الأهداف وتحديد الأدوار: لقد أظهرت الدراسات أن الولاء للتنظيم يزداد كلما كانت أهدافه واضحة ليستطيع الأفراد فهمها وتمثلها والسعي لتحقيقها. وكلما كانت الأهداف واضحة والدوار محددة أمكن تجنب الصراع الذي يحدث نتيجة غموض أدوار العاملين.

4- الرضا الوظيفي: يعني الرضا الوظيفي المشاعر التي يبديها الفرد نحو عمله في التنظيم، وينشأ الرضا من إدراك الفرد للفرق بين ما تقدمه له الوظيفة وما يجب عليه أن يقدمه لها فكلما قل الفرق بينهما ازداد الرضا الوظيفي لديه.

- ويرى هيرزبرغ أن الرضا الوظيفي يمكن تحديده بمعرفة شعور الفرد نحو ما تنطوي الوظيفة عليه بما في ذلك الشعور بالإنجاز والاعتبار والمسؤولية وإمكان التقدم في الوظيفة، أما عدم الرضا الوظيفي فيمكن تحديده من خلال شعوره نحو بيئة العمل المتمثلة بسياسة التنظيم وظروف العمل المادية ودرجة الاستقرار والأمن في الوظيفة والمركز الاجتماعي والأجور وأسلوب الإشراف.

5- نظام الحوافز: للحوافز (Incentives) دور فعال في تعزيز العلاقات فيما بين التنظيم والعاملين، فهي التي تحفز القوى الدافعة بغية تحقيق أهداف التنظيم. وهذه الحوافز تكون مادية أو معنوية، فردية أو جماعية يتوقف تأثيرها على قدراتها في إثارة الدافعية للأفراد وتعزيز حماسهم وثقتهم بالتنظيم وولائهم له. كما يتوقف تأثيرها على نجاعة الأساليب المتبعة في تنفيذها والتي

تراعي أهداف التنظيم وأهداف العاملين فيه لتحقيق الولاء والشعور بالمسؤولية والشعور بالرضا وتحقيق الذات.

- ويعرف الحافز بأنه الإمكانيات المتاحة في البيئة المحيطة بالإنسان التي تهيأ له وتؤدي إلى تقوية دوافعه نحو سلوك معين، وأدائه لنشاط أو أنشطة معينة بالأسلوب الذي يشبع حاجاته وتوقعاته وتحقيق أهدافه.

6- **المناخ التنظيمي:** يعبر المناخ التنظيمي عن "الخصائص المختلفة التي تميز البيئة في التنظيم والتي تشمل نواحي التنظيم الرسمي، وحاجات العاملين وطبيعة الإتصالات التنظيمية، وأساليب الإشراف السائدة وسلوك الجماعات وغيرها من العوامل التي يدركها أفراد التنظيم فتؤثر في سلوكهم وفي كل سلوك تنظيمي. ويعرف ريتشارد شيرز بأنه: " البيئة الداخلية لمنظمة معينة يتعرف عليها العاملون من تجاربهم وأثرها في سلوكهم".

- أن تمتع العاملين بجو يسوده الوفاق والوئام والتسامح والتعاون والعدالة والمساواة للوصول إلى الأهداف المشتركة يعزز الثقة بالعاملين ويرفع روحهم المعنوية ويزيد درجة رضاهم الوظيفي ويعزز شعورهم بالولاء للمنظمة.

أما المنظمات ذات البيئات المتسلطة والمثبتة لمعنويات العاملين أو التي تتصف باللامبالاة وعدم الحيوية فيه تنظيمات تشيع على تسرب العاملين ولا تنمي فيهم قيم الولاء التنظيمي، ولذلك فإن من الضروري الإهتمام بالبيئة التنظيمية وتحقيق التوافق بين الإنجاز وتحقيق الأهداف من جهة والعناية بالإنسان من جهة أخرى من أجل تنمية الولاء التنظيمي.

7- **بناء الثقة التنظيمية:** تعني الثقة توافق توقعات الأفراد وانسجام سلوكهم بما يحقق المصالح المشتركة له. والثقة التنظيمية (trust Organizational) هي " توقع الفرد أو المجموعة بتحقيق الوعود المكتوبة أو الشفوية عن الآخرين أفراد كانوا أم جماعات". ويرى بعض الباحثين أن الثقة تتحقق من الإدراك المشترك لأفراد التنظيم الإيذاء بالآخرين.

- إن المنظمات المتميزة تجتهد في تقديم الخدمات المختلفة لأفرادها لأنها تعتمد على العنصر البشري في تحقيق كفاءة التنظيم وفاعليته، وتعتمد على رفع درجة الثقة فيها بين العاملين وبين التنظيم. ولذلك فإن لعامل الثقة أهمية بالغة في تماسك الجماعة وفي تنمية الولاء للمنظمة وزيادة درجة الإبداع والابتكار.

8- التطبيع التنظيمي: نعي بالتطبيع الإجتماعي التنظيمي " العمليات التي يكتسب فيها الفرد القيم والاتجاهات والمعايير وأنماط السلوك التي تتوافق مع مصالح المنظمة وأهدافها".

وللتطبيع التنظيمي دور مهم في تحقيق كفاءة المنظمات وفعاليتها، وسرعة التطبيع تؤثر في تحديد إنتاج الفرد وإخلاقه وولائه وتمسكه بالمنظمة ويعتقد بعض الباحثين أن هذه العملية تمر في ثلاث مراحل متلاحقة هي:

أ- المرحلة التي تسبق الالتحاق بالمنظمة.

ب- مرحلة المواجهة.

ج- مرحلة التحول.

9- مشاركة العاملين في التنظيم: تعني مشاركة العاملين والموظفين قيامهم بعمليات استثمار مشروعاتهم مباشرة وإدارتها والسيطرة عليها ورقابتها.

- إن المشاركة تزيد من الولاء التنظيمي للعاملين، فهم يتحدثون عن منظماتهم بقولهم "نحن" ويعتبرون أي مشكلة في العمل "مشكلتهم" وهم أكثر رغبة في العمل الجماعي، وأكثر تقبلا له. ويزداد شعورهم بالرضا وتقل مقاومتهم للتغيير وترتفع روحهم المعنوية وتزداد ثقتهم بالمنظمة مما ينعكس على التنظيم بمزيد من الأداء الفعال.

10- أسلوب القيادة: تعني القيادة (Leadership) التأثير على أعمال الآخرين وتحفيزهم. فإن القائد الجيد هو الذي يستطيع أن يسهم في تعميق الولاء التنظيمي لدى العاملين ويقوي اعتقادهم بالتنظيم وإيمانهم بأهدافه وقيمه، ويبعث فيهم رغبة صادقة في بذل مزيد من الجهد المبذوع في سبيل تحقيق تلك الأهداف، ويغرس فيهم رغبة صادقة في المحافظة على العضوية فيها، وهو الذي يوقع عن صغائر الأمور ويثني على من يستحق الثناء ويتجاهل من يحاول استغلال المواقف. ويمتلك القدر على تطوير الإنسان ومراعاة مشاعره واحترامه وتوفير فرص نجاحه. ويعرف كيف يحفز العاملين لديه ويبث فيهم الثقة ويعاملهم بصدق وعدل وأمانة، ويتمتع بدرجة عالية من الأخلاق الحميدة ويتصف بالنشاط والقدرة على الإبداع ومد يد المساعدة للآخرين كي يتقدموا¹

¹ نوري نور الدين دودو، عز الدين بوكربوط، مرجع سبق ذكره، ص 299-300

● تغيير مواعيد دورات العمل، تزايد المهام، كثرة الضوضاء إلخ كل ذلك يشكل ضغطاً على تفكير الفرد العامل وحالته المزاجية.

● تتفاوت الضغوط المهنية من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد العاملين، فقد تخدم الضغوط أغراضاً مفيدة، فقد تكون دافعا لإتقان العمل والمنافسة والتفوق، وقد تشكل فرصاً للتحسين والتطوير وقد تكون مصدراً للابتكار وتطبيق الأفكار الإبداعية، ولكنها من جهة أخرى قد تسبب أضراراً كثيرة على المستوى الشخصي والتنظيمي بالمكتبة.

● يختلف الأفراد العاملون في استجاباتهم وردود أفعالهم اتجاه الضغوط، وذلك ناتج عن إدراكهم لهذه الضغوط، والمعاني التي يعطونها له، فكثرة العمل يعني قلق وتوتراً عند البعض، بينما يعتبره آخرون فرصة للتحدي وإثبات الذات، وقلة العمل عن القدر المطلوب يعتبرها بعضهم سوء تقدير لمهاراتهم وغياب فرص النجاح التي يريدونها، بينما ينظر إليها آخرون على أنها فرصة للراحة وعدم مواجهة المشكلات، لذا نجد أن الضغوط التي تسبب آثاراً نفسية ضارة عند البعض قد تصبح هي نفسها مصدراً للطاقة والنشاط عند الآخرين.¹

2-3-5-3 مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الجامعية:

تنوع مصادر الضغوط المهنية وفقاً لمجموعة من العوامل منها:

1- مصادر ترتبط بالبيئية المادية للعمل:

تتمثل بالضغوط الناتجة عن افتقار بيئة العمل المادية إلى عوامل الراحة الجسمية والسلامة النفسية للمكتبيين، مثل الهدوء واعتدال الحرارة ونقاء الجو من الأتربة وصلاحية المباني والحجرات وتجهيزاتها المختلفة لراحة العاملين.

2- طبيعة العمل المكتبي:

المهنة المكتبية متعبة بطبيعتها وهي تتطلب جهداً بدنياً من خلال الذهاب والرجوع إلى المخزن من أجل عملية جلب الكتب للمستفيدين والتي تؤدي إلى تراكم التعب الجسماني وتجعله غير قادر على القيام بأعباء العمل، إضافة إلى عملية التصنيف والتكثيف التي تستدعي مجهوداً ذهنياً من قبل المكتبي.

¹ عيسى فوزية، مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي المكتبات الجامعية، مجلة المفكر، 5ع، جامعة الجزائر، ص109

3- جماعة العمل والضغوط التنظيمية:

وتشمل ضعف العلاقة مع الزملاء والمرؤوسين والمديرين، والافتقار إلى تماسك الجماعة والصراع بين الأفراد، ونقص الدعم الاجتماعي من الجماعة ومؤازرتها. أما التنظيمية فتشمل عوامل ضعف تصميم الهيكل التنظيمي وعدم وجود سياسة محددة وواضحة وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات.

4- غموض الدور وصراع الدور:

يعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المكتبات الجامعية وينشأ عندما لا تتوفر المعلومات والبيانات الواضحة لدى المكتبي عن الدور المطلوب منه القيام به، أو يكون هناك ازدواجية وتعارض مع الدور الذي يقوم به المكتبي وهذا الغموض يؤدي إلى زيادة التوتر والشعور بعدم الجدوى والأهمية وإنخفاض الرضاء والثقة في النفس. أما صراع الدور فهو شعور المكتبي بتعارض إمكانياته وقدراته مع الدور أو الوظيفة التي يقوم بها ويرجع ذلك لعدم فهمه لدوره الوظيفي أو لتعارض الأوامر والتوجهات الصادرة إليه من إدارته التي قد تكون صائبة أو خاطئة

5- زيادة وإنخفاض أعباء الدور كميًا:

إن زيادة كمية العمل وزيادة المهام المطلوب إنجازها أو تعددها في وقت ضيق بقدر أكبر مما هو متوافر لديه من قدرات وإمكانات تحدث اختلالاً نفسية للمكتبيين وذلك لعدم تناسب قدراتهم مع مهام العمل الموكل لهم من حيث قلة تأهيلهم أو عدم تناسب مؤهلاتهم مع طبيعة المهام وإذا كانت زيادة كمية المهام تسبب ضعفاً على المكتبي فإنه يواجه ضعفاً في حالة إنخفاض كمية المهام أيضاً وذلك عندما يسند إليه مهمة تكون أقل من قدراته واستعداداته أو عندما يشعر أن كمية العمل قليلة لا تستوعب الوقت المتاح له.

6- زيادة وإنخفاض أعباء الدور نوعياً:

وتحدث عندما يشعر المكتبي بأن المهارات المطلوبة لإنجاز مستوى أداء معين أكبر من قدراته وهو يفتقر القدرة اللازمة لأداء هذا العمل، أما بالنسبة لإنخفاض عبء العمل النوعي فالمكتبي لديه قدرات ومؤهلات أكبر من الأعمال الموكلة له ومنه فإن زيادة عبء العمل وانخفاضه يؤديان إلى انخفاض الأداء وحدوث المشكلات النفسية والبدنية والسلوكية.

7- التطور والترقي الوظيفي:

إن عدم ضمان المكتبي للعمل أو تقليص العمل، أو التقاعد المبكر يسبب له انفعالات نفسية كالقلق والخوف نتيجة لعدم الضمان الوظيفي أما بالنسبة لتناقض المكانة الوظيفية مع الوضع الحقيقي، وذلك إما لحصول المكتبي على ترقية أكثر مما يتوقعه أو أقل مما توقعه وتلاحظ هذه الآثار عندما يصل المكتبي إلى نهاية السلم الوظيفي دون أن يحصل زيادة في مرتبه رغم بقاؤه فترة طويلة في نفس درجته الوظيفية وتم تقسيم مسببات الضغوط المتعلقة بالنمو الوظيفي إلى:

أ- مرحلة بدء الحياة الوظيفية:

تبدأ بمجرد التحاق المكتبي بعمله بعد انتهائه من المراحل التعليمية، وترجع مسببات الضغط إما إلى نقص المعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل، أو عدم التوازن بين مغريات العمل ومنفراته، أو عدم القدرة على تحمل مسؤوليات العمل، أو صعوبة التكيف مع زملاء العمل أو القيام بعمل قد لا يتفق مع مؤهلاته وقدراته.

ب- مرحلة منتصف النمو الوظيفي:

ومن مسببات الضغوط في هذه المرحلة زيادة أعباء العمل والحاجة الشديدة إلى اليقظة والانتباه شدة التنافس بين المكتبيين، تقادم المعارف والمهارات، ضغوط الوقت زيادة الاعتماد على الآخرين.

ج - مرحلة نهاية الوظيفة (التقاعد): من مسببات الضغوط في هذه المرحلة الخوف من فقدان المنصب والسلطة، والمزايا المختلفة التفكير في معاش التقاعد ومصادر الدخل، ترك الزملاء، والشعور بالوحدة، التفكير في استغلال أوقات الفراغ بعد ترك العمل.¹

2-3-5-3- مراحل الضغوط المهنية بالمكاتب:

يؤدي التعرض المستمر للضغط إلى حدوث اضطرابات في أنحاء الجسم عبر مراحل وهي:

✓ مرحلة الإنذار: وتمثل هذه المرحلة رد الفعل الأول للموقف الضاغط عندما يدرك المورد البشري التهديد الذي يواجهه عن طريق الحواس التي تنتقل منها إشارات عصبية إلى الغدة النخامية حيث يظهر الجسم تغيرات واستجاباته تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط ونتيجة

¹ سعد حورية، المرجع السابق، ص 41 - 43

لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم، ويتم استثارة وسائل الدفاع لدى المورد البشري مثل زيادة ضربات القلب وارتفاع معدل التنفس وارتفاع ضغط الدم.

✓ **مرحلة المقاومة:** وفيها يشعر المورد البشري بالقلق والتوتر والإرهاق، مما يشير إلى مقاومته للضغط، وهذا من خلال مهاجمته لمصادر الضغط الداخلية أو الخارجية، أو التعامل والتكيف معها بهدوء، أو تجاهل وجود هذه المصادر فإذا نجحت هذه الممارسات الدفاعية في التقليل من الضغوط تكون هذه المرحلة هي الأخيرة، أما إذا فشلت هذه الممارسات ينتقل المورد البشري إلى المرحلة التالية وهي مرحلة الإنهاك.

✓ **مرحلة الإنهاك:** تحدث هذه المرحلة عندما يتعرض المورد البشري للضغوط لفترة زمنية طويلة وبصفة مستمرة ومتكررة، حيث يصاب على أثرها بالإنهاك نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف وتظهر عليه بعض المظاهر مثل: التفكير في ترك العمل، إنخفاض كبير في الدافعية ومعدلات الأداء إلخ.¹

2-3-5-4- نتائج الضغوط المهنية على مجال المكتبات:

إن العنصر البشري يمثل أهم عناصر الإنتاج في المكتبة وأي خلل يصيبه فإن ذلك سيؤثر تأثيراً سلبياً على أداء المكتبة، ونذكر من النتائج ما يلي:

❖ **الغياب وترك العمل:** حيث يلجأ بعض العاملين إلى الغياب وترك العمل كأسلوب من أساليب الانسحاب من الأعمال التي تسبب لهم ضغوط ذات مستوى مرتفع. وتعاني بعض المكتبات من الآثار السلبية لتأخر العامل أو تغييره عن العمل بدون عذر أو بغير عذر صحيح، وهذا ما ينجر عنه نقص مستوى الإنتاج لديها مما يدفع بها إلى تعيين موظفين جدد وتحمل تكاليف تكوينهم.

❖ **عدم دقة القرارات المتخذة:** عندما يتعرض العاملون في المكتبة للضغوط بشكل مستمر، فإنهم يفقدون قدراتهم على اتخاذ قرارات فعالة منطقية، واتخاذ القرارات أثناء التعرض للضغوط لا يوفر لمتخذ القرار الوقت الكافي لمراجعة كل المعلومات الضرورية ذات العلاقة، إضافة إلى عدم تمكنه من الإطلاع على البدائل المتاحة واختيار الأفضل منها، وبالتالي تظهر هذه القرارات بشكل سيء وقد تؤدي إلى نشوب الخلافات والحوادث وربما تقود المكتبة حتى إلى خسائر مالية معتبرة.

¹ ساهلي مروة، عزيزي حليلة، أثر الضغوط المهنية على أداء الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، يسكرة. 2019-2020، ص 68-69

❖ **تدني مستوى الأداء:** عندما ترتفع مستويات ضغط العمل فإن الأداء ينخفض بصورة ملحوظة، نتيجة تكريس العامل قدرا من جهده وطاقاته لتخفيف ضغط العمل الواقع عليه بدلا من توجيه جهده نحو الأداء.

❖ **زيادة التكاليف المالية:** وتتضمن التكاليف المباشرة: تكلفة التأخر والغياب والإضراب عن العمل، تكلفة تشغيل عمال إضافيين لتعويض المتغيبين عن العمل، إضافة إلى تكاليف تردي الأداء وإنخفاض كمية الإنتاج عن المعدلات المتوقعة وتدني مستوى الجودة.¹

2-3-5-5- أساليب إدارة الضغوط المهنية والتقليل من أثارها في المكتبات:

من الصعب التخلص من الضغوط المهنية التي يتعرض لها مهنيو مختلف المكتبات، لكن يجب وضع أساليب وآليات واستراتيجيات من شأنها أن تساعد على التقليل من مصادرها وأسبابها وصولا إلى الحيلولة دون وقوع بعضها ومحاولة التقليل والحد قدر الإمكان من أثارها السلبية، ومن أهم هذه الأساليب والآليات نذكر:

- تعديل المكتبي لشخصيته. ذلك أن مسببات هذه الضغوطات قد تكون داخله مثل حالات القلق والاكتئاب وهو قادر على التحكم في القلق والاكتئاب وإيقاف حالات التفكير المزعجة.
- تلقين المكتبيين ثقافة العمل الجماعي والإتصال الإيجابي بينهم وبين المستفيدين وتكليفهم مع واقع المكتبة وتحديد دورهم فيها.
- القيام بالإشراف الناجح والتأثير الإيجابي في الآخرين زملاء ومستفيدين من خلال العمل على تحسين ظروف المكتبيين والاهتمام بهم وبث روح الإخاء والمودة والاحترام بينهم، والعدالة في التعامل معهم.
- تجنب الصراعات في بيئة العمل بين المكتبيين وحل الصراع إن وجد قبل أن تنعكس آثاره السيئة على الأداء حيث أن وجود الصراعات في بيئة العمل يشكل ضغوطا عليهم
- تحسين ظروف العمل المادية والمعنوية كالقيام بتوفير البيئة الصحية الملائمة للعمل وتوفير الإمكانيات المادية التي تساعد على العمل وإيجاد وسائل للسلامة وحماية المكتبيين من مخاطر التلوث وتوفير فضاءات الراحة وتفعيل نظام الحوافز بنوعيه المادي والمعنوي وتقسيم العمل وفق قدرات المكتبيين الفردية ومؤهلات العلمية والمهاراتية.

¹ عيسى فوزية، مرجع سبق ذكره، ص112-113

- تخصيص وقت للراحة والاستجمام، وكذلك ممارسة بعض الرياضات وطلب المساندة الإجتماعية وكذا طلب المساعدة من المختصين في معالجة الضغوط والتخفيف من أثار الضغوط.

- استشارة ذوي الاختصاص من أجل الحد من أثارها بالمهارات التي تساعد المكتبيين على تحليل هذه المشكلات وإيجاد الحلول الملائمة لها¹

2-3-5-6-أنواع الضغوط المهنية في المكتبات:

لقد اجتهد الباحثون في تصنيف الضغوط المهنية في المكتبات إلى عدة تقسيمات ووفقا لعدة معايير والتي نتج عنها أنواعا مختلفة، فمنهم من قسمها حسب معيار الشدة أو معيار الأثر أو معيار المصدر. وسيتم تناول هذه التصنيفات بشيء من التفصيل فيما يأتي:

• الضغوط المهنية من حيث شدة الأثر:

وفق هذا المعيار نجد نوعين من الضغوط هما الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية: ولقد ميز هانز سييلي بين هذين النوعين من الضغوط، حيث يطلق سييلي على الضغط النافع أو الإيجابي - EUSTRESS - والضغط السلبي أو المزعج - DISTRESS -

• الضغوط الإيجابية:

وهي الضغوط النافعة والمفيدة للمورد البشري والمكتبة التي يعمل بها، وتتسم بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز والدافع للنجاح والإنجاز، وتعطي المكتبي إحساسا بالقدرة على الإداء والشعور بالسعادة والسرور.

وهذا النوع من الضغوط هو الضغط الضروري تتطلبه طبيعة العمل داخل المكتبة، وتستلزمه خصائص النشاط، ويحتاج إليه الموقف التشغيلي لكل من المكتبة والعاملين فيها. فقد يتعرض المورد البشري للعديد من هذه الضغوط مثل: اجتياز اختبار ما أو دورة تدريبية معينة بهدف الترقية أو التنقل إلى موقع وظيفي أفضل. فكثير من الأعمال تحتاج إلى ضغط يمارسها الرئيس على العاملين معه للاحتفاظ بحيويتهم ودافعيتهم، وفي الوقت نفسه لقهر أي تكاسل أو تخاذل ينجم عن رتابة العمل وعن ظروف التعامل والاحتكاك اليومي وردود الأفعال.

¹ زينب بن الطيب، الضغوطات المهنية وأثرها على جودة أداء مهنيين المكتبات والمعلومات، 2020، ص246

ومثل هذا الضغط يتعين أن يكون في حدود ما يتطلبه العمل فعلا بحيث لا يزيد عما هو مطلوب فيصبح ضغط ضار وسلبى ولا يقل عما هو مطلوب فيصبح عديم الجدوى وعديم التأثير.

• الضغوط السلبية:

وهي الضغوط غير المفضلة والتي تسبب الضرر والأذى للمورد البشري، وتركز معظم الكتابات على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبي. وهي تحدي العمل الذي لا يمكن تلبيته والذي يمهد الطريق للفشل الوظيفي أو الإصابة بالمرض. سواء من الناحية الصحية مثل الإصابة في القلب أو من الناحية المهنية مثل إنخفاض الأداء.

كما تعرفها مجلة العلوم النفسية والتربوية: تلك الضغوط المؤذية ذات الانعكاسات السلبية على صحة المورد البشري الجسدية والنفسية، ومن ثم تنعكس على أدائه ومستوى إنتاجيته في العمل، ومثل هذه الضغوط تولد الشعور بالإحباط وعدم الرضا عن العمل واكتساب المورد البشري النظرة السلبية اتجاه قضايا العمل.

وقد وضح أحمد بن محمد الهيجان جدولاً للمقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية نوردته

فيما يلي:

الجدول رقم 02: يوضح الفرق بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية

الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية
- تسبب إنخفاضاً في الروح المعنوية تولد إرتباكاً	- تمنح المكتبي دافعا للعمل
- تدعو للتفكير في المجهود المبذول	- تساعد على التفكير
- تجعل المكتبي يشعر بتراكم العمل عليه	- تحافظ على التركيز على النتائج
- تشعر المكتبي بأن كل شيء ممكن أن يقاطعه ويشوش عليه	- تجعل المكتبي ينظر إلى العمل بتحد
- الشعور بالأرق	- يحافظ على التركيز على العمل
- ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها	- النوم جيدا
	- القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر
	- تمنح المكتبي الشعور بالإنجاز

- الإحساس بالقلق	- تمد المكتبي بالقوة والثقة
- تؤدي إلى الشعور بالفشل	- التفاؤل بالمستقبل
- تسبب للمكتبي الضعف	
- التشاؤم من المستقبل	

• الضغوط المهنية من حيث مدة وزمن الشدة: وفق هذا نجد ثالث أنواع من الضغوط تبعا

للفترة الزمنية التي تستغرقها ومدى تأثيرها على صحة المورد البشري والتي عرفت كالتالي:

• الضغوط البسيطة: هي تلك الضغوط التي تستمر لوقت قصير قد تبلغ دقائق أو ساعات، أو هي عبارة عن تلك الأحداث البسيطة التي يتعرض لها المورد البشري داخل المكتبة أو خارجها. وقد تكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

• الضغوط المتوسطة: هي تلك الضغوط التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية، زيادة شخص غير مرغوب فيهإلخ.

• الضغوط الشديدة: هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل. فقد تصل إلى أشهر أو سنوات مثل الفصل عن العمل، غياب شخص عزيز عن العائلةإلخ.

وتعد الضغوط الشديدة من أهم الضغوط نظرا لاستمراريتها لمدة طويلة ولأنها قد تؤدي المورد البشري من جميع النواحي وخاصة داخل المكتبة لأنها تجعله في حالة ارتباك والتوتر المستمر.¹

خاتمة الفصل:

نستنتج من خلال ما سبق ذكره أن الهندسة البشرية ساهمت في تحقيق نجاحات منذ تاريخ ظهورها، حيث أصبحت تمارس في مجال المكتبات الجامعية من أجل تحسين أداء العامل والبيئة المكتبية (بيئة العمل) لتقديم خدمات مناسبة وبأدق جودة وفعالية.

¹ ساهلي مروة، عزيزي حليلة، نفسه، ص 47 ص 52

دراسة ميدانية
بالمكتبات جامعة محمد
خضير

دراسة ميدانية لدور الهندسة البشرية في تطوير الأداء الوظيفي بالمكتبات جامعة محمد خيضر بسكرة

• خلال هذا الفصل سنحاول دراسة دور الهندسة البشرية في تطوير الأداء الوظيفي بالمكتبات جامعة محمد خيضر بسكرة بالإضافة إلى تحسيس المكتبيين بأهمية الأرغونوميا. ومعرفة التحديات والعوائق التي تحول دون تطبيق الهندسة البشرية (الأرغونوميا). بالمكتبات عينة الدراسة

1-3- التعريف بالمكان الدراسة:

تمثل هذه الدراسة على مستوى مكتبات جامعة محمد خيضر بسكرة وبالأخص على المكتبة المركزية للقطب الجامعي شتمه والوسط

1-1-3- التعريف بالمكتبة المركزية وسط:

هي مكتبة أحمد ريقط جامعة محمد خيضر بسكرة -أستلم قرار تأسيسها بموجب مرسوم (98 / 219) المؤرخ في 07 جويلية من عام 1998 والمتضمن إنشاء الجامعة ككل، فتحت أبوابها مباشرة بعد تدشينها من قبل معالي وزير التعليم العالي والبحث العلمي، السيد عمار صخري يوم 29 ذو القعدة 1422 هـ الموافق 12 فيفري 2002 م.

بعد إنشاء المعهد الوطني للتعليم العالي في الري لمدينة بسكرة وبعد دخول الجذع المشترك في التكنولوجيا في السنة الجامعية 1984- 1985 حيث كان عدد الطلبة يقدر ب 203 طالب كان المعهد يحتوي على مكتبة قليلة المراجع، فقد بلغ رصيدها آنذاك 750 مرجع وبعد ترقية المعهد إلى المركز الجامعي سنة 1988. إرتفع رصيدها بصورة معتبرة.

تقع المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة على الجهة اليسرى في المدخل الرئيسي للجامعة مقابل كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة الجديدة، ومقابل لرئاسة الجامعة وعلى الجهة اليسرى لمعهد الميكانيك، تربع على مساحة معتبرة تقدر ب 3000 متر مربع. تعتبر مكتبة أحمد ريقط أهم التحف المعمارية بالجامعة كباقي المكتبات المركزية حيث تتكون من ثلاث طوابق.

○ الطابق الأول الأرضي: وهو الطابق المخصص للإدارة وبنك الإعارة ومراكز المراقبة والمخزن والمصاعد، ومن الخلف يوجد باب يستعمل في إدخال المقتنيات والتجهيزات ويحتوي على فضاء برابي ومساحة مخصصة للبحث البيبليوغرافي.

○ الطابق الأول: ويحتوي على قاعة المطالعة رقم 1 التي تتسع لقرابة 800 كرسي ومخزن مخصص للإعارة الداخلية والمكاتب الخاصة لإصدارات الجامعة و3 مصاعد للطابق الثاني.

○ الطابق الثاني: يحتوي على قاعة المطالعة رقم 2 خاص بطلبة الدراسات العليا ونهايات التدرج لجميع التخصصات بالجامعة، وتتسع لقرابة 500 كرسي ومخزن مخصص للإعارة الداخلية والمكاتب الخاصة لإصدارات الجامعة بعدد 6 مكاتب، وأمام المدخل مباشرة توجد قاعة الأنترنت لطلبة الدراسات العليا والأساتذة.

2-1-3- التعريف بالمكتبة المركزية قطب شتمه:

المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة، تم تأسيسها بموجب المرسوم رقم 219/98 المؤرخ في 07 جويلية من عام 1998 والمتضمن إنشاء الجامعة ككل، فتحت أبوابها مباشرة بعد تدشينها من قبل معالي وزير التعليم العالي والبحث العلمي أما المكتبة المركزية بالقطب الجامعي شتمه فقد تم تدشينها من قبل معالي وزير التعليم العالي والبحث العلمي الأستاذ الدكتور طاهر حجار يوم 16 ذي الحجة 1437 الموافق ل 18 سبتمبر 2016.

ونظرا لصغر حجم العينة فإنه تم الإستعانة بالمكتبيين الموظفين بمكتبات الكليات

التالية:

- كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية
- كلية الحقوق والعلوم السياسية
- كلية العلوم الاقتصادية
- كلية الآداب واللغات
- كلية العلوم والتكنولوجيا

2-3- عرض وتحليل البيانات:

البيانات الشخصية:

أ-الجنس:

النسبة	التكرارات	الإحتمالات
% 65.625	21	- أنثى
% 34.375	11	- ذكر
%100	32	المجموع

جدول 03: يمثل جنس عينة الدراسة

ب-الرتبة المهنية:

النسبة	التكرارات	الإحتمالات
%3.125	1	- رئيس محافظي المكتبات الجامعية
% 6.25	2	- محافظ بالمكتبة
12.5%	4	- ملحق ثاني بالمكتبات
%40.625	13	- ملحق أول بالمكتبات
6.25%	2	- مكتبي
%21.875	7	- مساعد بالمكتبات الجامعية
% 6.25	2	- عون بالمكتبات الجامعية
%3.125	1	- تقني إعلام آلي
%100	32	المجموع

جدول 04: يمثل الرتبة المهنية لعينة الدراسة

من خلال الجدول رقم 04 نجد أن المكتبة تحتوي على مورد بشري متنوع من حيث الرتب التي تعكس الشهادات المتحصل عليها وكذا الرتب التي تعينوا فيها من خلال مسابقات التوظيف، فمن خلال الجدول رقم 4 يتضح أن أغلب الموظفين في رتبة ملحق أول بنسبة 40.625%، في حين تمثل نسبة 21.875% رتبة مساعد بالمكتبات الجامعية، ونسبة 12.5% ملحق ثاني، أما نسبة 6.25% فتمثل كل من محافظ بالمكتبة ومكتبي وعون بالمكتبات الجامعية، في حين نجد نسبة 3.125% تمثل رتبة كل من رئيس محافظي المكتبات الجامعية وتقي في الإعلام الآلي، يساعد هذا الإختلاف في الرتب في تنوع الوظائف والنشاطات المكتبية كما أن أغلب مسابقات التوظيف في مجال المكتبات تكون برتبة ملحق أول وسبب الراجع في توظيف أغلب الموظفين في رتبة ملحق أول بالمكتبات الجامعية لقلة فتح مناصب توظيف في رتب أخرى.

ج- تاريخ بداية العمل

النسبة	التكرارات	الإحتمالات
6.66%	2	2002
3.33%	1	2008
16.66%	5	2012
3.33%	1	أكثر من 10 سنوات
6.66%	2	2013
13.33%	4	2014
10%	3	2015
3.33%	1	2016
3.33%	1	2017
13.33%	4	2018
10%	3	2019

2021	1	%3.33
2022	2	%6.66
لا توجد إجابة	2	%6.66
المجموع	32	%100

جدول 05: يمثل تاريخ بداية العمل لعينة الدراسة

د- المصلحة التي تعمل بها

الإحتمالات	التكرارات	النسبة %
بنك الإعارة	15	%46.875
مصلحة المقتنيات	2	%6.25
مصلحة المعالجة	1	%3.125
مصلحة البحث البيبليوغرافي	5	%15.625
مصلحة تسيير الرصيد البيبليوغرافي	2	%6.25
مسؤول المكتبة	1	%3.125
عدم وجود إجابة	5	%15.625
المجموع	32	%100

جدول 06: يمثل المصلحة التي يعمل بها المكتبيين

تتكون المكتبة من مجموعة من المصالح التي يعمل بها الموظفين والمكتبيين والموزعين حسب مجموعة من الإعتبارات (كالرتبة، ضغط العمل...)، فمن خلال الجدول رقم 06 يتضح أن نسبة 46.87% من المكتبيين يعملون في مصلحة الإعارة، بالإضافة إلى أن نسبة 15.62% منهم يعملون في مصلحة البحث البيبليوغرافي، إضافة إلى أن نسبة 6.25% منهم موزعين بين مصلحة المقتنيات

ومصلحة التسيير البيبلوغرافي، كما أن نسبة 3.12% منهم موزعين بين مصلحة المعالجة ومسؤول المكتبة.

وبرجوع إلى الجدول رقم 4 الذي يمثل رتبة المكتبين بالمكتبة والذي وجدنا فيه أن النسبة المتمثلة لرتبة ملحق أو هي الأكبر، مما يثبت صحة نتائج الجدول المتعلق بتركيز أغلب الموظفين في مصلحة الإعارة.

1- المحور الأول: الأداء الوظيفي لإختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية: المبادئ

والتطبيقات

س1: كم تقدر ساعات العمل التي تقضيها بالمكتبة؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة
- ثمانية ساعات	21	65.625 %
- سبع ساعات	8	25 %
- حسب ساعات العمل	3	9.375 %
- أربع ساعات	0	0 %
المجموع	32	100 %

جدول 07: يمثل الحجم الساعي للعمل لعينة الدراسة

من خلال الجدول رقم 07 نلاحظ أن ساعات العمل تختلف بين الموظفين (عينة الدراسة)، فنجد أن نسبة 65.625% يعملون لمدة 8 ساعات، في حين نجد نسبة 25% يعملون لمدة سبع ساعات، في حين نجد نسبة 9.375% عن مدة حسب ساعات العمل

ويعود ذلك الإختلاف في النسب إلى تنوع في الأعمال والأنشطة في البيئة المكتبية والظروف الشخصية للموظفين، ولكن أغلب الموظفين يعملون لمدة ثمانية ساعات حسب القانون الداخلي للمكتبة وقانون الوظيفة العمومية لكن هذا الساعات قد تزيد في فترات معينة كفترة الإمتحانات المتعلقة بالطلبة أو الإمتحانات المهنية المتعلقة بالتوظيف أو ترقية الموظفين أو في مرحلة مسابقات الدكتوراه.

س2: ماهي المهام والأنشطة التي تقومون بها في إطار الأداء الوظيفي اليومي بالمكتبة؟

النسب	التكرارات	الإحتمالات
%25.27	23	- مساعدة الطلبة في البحث البيبليوغرافي الآلي
%20.87	19	- إعارة الأوعية الفكرية
%20.87	19	- تقديم الخدمات المباشرة للمستفيدين
%13.18	12	- تنمية المجموعات ومعالجة الرصيد الوثائقي
%9.89	9	- القيام بعمليات الفهرسة والتصنيف والتكشيف
%9.89	9	- القيام على إدارة وتسيير المكتبة ومصالحها
%100	91	المجموع

جدول 08: يمثل المهام والأنشطة اليومية بالمكتبة

يقوم الموظفون والمكتبيين بمجموعة من المهام والأنشطة اليومية داخل المكتبة، فمن خلال الجدول رقم 08 يتضح أن نسبة 25.27% من المكتبيين يقومون بمساعدة الطلبة في البحث البيبليوغرافي الآلي، بالإضافة إلى أن نسبة 20.87% منهم مقسمون للقيام بعمليات الإعارة وتقديم الخدمات المباشرة للمستفيدين، إضافة إلى ذلك نسبة 13.18% منهم يقومون بعملية تنمية المجموعات ومعالجة الرصيد الوثائقي، في حين نجد نسبة 9.89% منهم موزعون للقيام بالعمليات الفنية (الفهرسة - التصنيف - التكشيف) وكذا القيام على إدارة وتسيير المكتبة ومصالحها

ومن خلال ما وجدناه في الجدول رقم 6 المتعلق بتوزيع الموظفين في المصالح فوجدنا نسبة 46.87% منهم يعملون في مصلحة الإعارة وهذا كافي لمساعدة الطلبة في البحث البيبليوغرافي

س3: ماهي الخدمات التي تقدمونها للمستفيدين من المكتبة في إطار القيام بالأداء الوظيفي اليومي:

النسبة	التكرارات	الإحتمالات
%33.33	17	- إعاره الكتب
%15.68	8	- مساعدة المستخدمين في البحث الوثائقي
%9.80	5	- مساعدة الطلبة في إنجاز بحوثهم ومذكراتهم
%7.84	4	- المعالجة الفنية للرصيد الوثائقي
%5.88	3	- تسجيل الطلبة في النظام الوطني على الخط المباشر والمكتبة الرقمية
%3.92	2	- خدمة الرد على الإستفسارات والتوجيه
%3.92	2	- التسجيل بالمستودعات الرقمية
%3.92	2	- تنمية المجموعات
%3.92	2	- خدمة الإحاطة الجارية
%1.96	1	- خدمة البث الإنتقائي
%1.96	1	- إدارة وتسير المكتبة
%1.96	1	- إعداد القوائم البيبليوغرافية
%1.96	1	- تدريب المستخدمين
%1.96	1	- الخدمات المرجعية
%1.96	1	- خدمة الإستقبال والتوجيه
%100	51	المجموع

جدول 09: يمثل الخدمات المقدمة للمستخدمين من المكتبة

يؤدي المكتبيين والموظفين الخدمات المكتبية الخاصة بالمستخدمين بشكل يومي، حيث تبين من خلال الجدول رقم 09 أن نسبة 33.33% من المكتبيين يؤدي خدمات الإعارة، في حين لوحظ أن

نسبة 15.68 منهم يؤدونها خدمة مساعدة المستفيدين في البحث الوثائقي و9.80% منهم يساعدون المستفيدين في إنجاز بحوثهم ومذكراتهم ، كما أن 7.84% منهم يمارسون معالجة الرصيد الوثائقي ، إضافة إلى أن نسبة 5.88% منهم موكلة لهم خدمة تسجيل الطلبة في النظام الوطني على الخط والمكتبة الرقمية، كما أن نسبة 3.92 منهم موزعين على مختلف الخدمات (الإجابة على الإستفسارات – التسجيل بالمستودعات الرقمية – الإحاطة الجارية، أما نسبة 1.96% منهم موكلة لهم الخدمات التالية (خدمة البث الإنتقائي-إدارة وتسير المكتبة – إعداد القوائم البيبلوغرافي – تدريب المستفيدين الخدمات المرجعية – الإستقبال والتوجيه)

وبالعودة الى الجدول رقم 6 الذي يمثل المصالح التي يعمل بها المكتبيين فلو حظ أن نسبة الموظفين في مصلحة الإعارة كبير وهذا دليل على أن نتائج الجدول رقم 9 صحيحة الذي توصل إلى أن المكتبيين يؤدون خدمة إعارة الكتب للمستفيدين

س4: هل قمتم بدورات تكوينية تدريبية حول الأداء الوظيفي بالمكتبات؟

النسبة	التكرارات	الإحتمالات
59.375%	19	لا
40.625%	13	نعم
100%	32	المجموع

جدول 10: يمثل مدى القيام بدورات التكوينية للمكتبيين محل الدراسة

من خلال الجدول رقم 10 نلاحظ أن نسبة 59.375% من المكتبيين لم يقوموا بدورات تدريبية حول الأداء الوظيفي بالمكتبة، لكن هنا نسبة 40.625% منهم قاموا بها

ويعود التباين في ذلك أن القيام بالدورات التدريبية مرتبط بميزانية المكتبة فهي غير كافية للقيام بدورات التكوينية لأنها تقسم إلى العديد من الأعمال الضرورية والأنشطة مثال على ذلك (عملية شراء الكتب) فهي عملية مكلفة السعر هذا بالإضافة إلى الإعتقاد أن الدورات التكوينية والتدريبية تحتاج إلى لجان متخصصة في مجال الأداء الوظيفي بالمكتبات لتوعية المكتبيين بأهمية

العمل المكتبي والحرص على أداءه بكفاءة وفعالية، فالمشكل ليس في الأداء الوظيفي بحد ذاته وإنما في جودته التي أصبحت تقاس ضمن التصنيف العالمي للجامعات.

س5: ماهي معايير الأداء الوظيفي التي تحرص على تحقيقها في عملك بالمكتبة؟

النسبة	التكرارات	الإحتمالات
69.04%	29	- جودة الوظائف التي تقوم بها
16.66%	7	- كمية المهام التي تقوم بها يوميا
9.52%	4	- الجلوس لوقت أطول من ساعات العمل المقررة بالمكتبة
2.38%	1	- الدوران الوظيفي
2.38%	1	- معايير الفاعلية والمتابعة
100%	42	المجموع

جدول 11: يمثل معايير الأداء الوظيفي بالمكتبة

تحرص المكتبات على تحقيق معايير لتقييم الأداء الوظيفي لها، فمن خلال الجدول رقم 11 نلاحظ أن نسبة 69.04% من عينة الدراسة يعملون على تحقيق جودة الوظائف، في حين أن نسبة 16.66% منهم يعملون على تحقيق كمية المهام اليومية، كما تعبر نسبة 9.52% منهم عن تحقيق معيار الجلوس لوقت أطول من ساعات العمل المقررة بالمكتبة، كما نجد نسبة 2.38% منهم يحققون معيار الدوران الوظيفي وكذا معيار الفاعلية والمتابعة

وبالرجوع إلى الجدول 5 المتعلق بتاريخ بداية العمل للمكتبيين الذي يبين أن أغلب الموظفين لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات فإن هذا يثبت صحة نتائج الجدول رقم 11 المتعلق بمعايير الأداء الوظيفي أي أن الموظفين لديهم خبرات في القيام بالوظائف ذات جودة مميزة.

س6: ماهي الطرق المعتمدة لتقييم الأداء الوظيفي بالمكتبات؟

النسبة	التكرارات	الإحتمالات
28.81%	17	- الطرق الحديثة (باستعمال الرقمنة)
16.94%	10	- الطرق التقليدية (لجان، خبراء، رقابة....)
1.69%	1	- الإنضباط وحسن التوجيه
1.69%	1	- لا توجد طرق إطلاقاً
100%	59	المجموع

جدول 12: يمثل الطرق المعتمدة لتقييم الأداء الوظيفي بالمكتبات

من خلال الجدول رقم 12 نلاحظ أن نسبة 28.81% من المكتبيين يعتمدون على الطرق الحديثة (الرقمنة) في تقييم الأداء الوظيفي بالمكتبات، كما تعبر نسبة 16.94% منهم يعتمدون على الطرق التقليدية في تقييم الأداء، كما نجد نسبة 1.69% منهم صراح بأن طريقة تقييم الأداء الوظيفي بإنضباط وحسن التوجيه، كما هناك نسبة 1.69% منهم صرحوا بأنه لا توجد طرقاً أصلاً لتقييم الأداء

ومن خلال ما صرح به المكتبين فإن تقييم الأداء الوظيفي يكون بالطرق الحديثة لتطور المكتبات وإعتمادها على الرقمنة بشكل كبير (التكنولوجيا الحديثة) وهذا بناء على الإتجاهات الحديثة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي التي تنادي بضرورة ممارسة الرقمنة في كل البيئة الجامعية، فتعد المكتبات إحدى المؤسسات الهادفة لتحقيق هذه العملية وفقاً للإمكانيات والمتطلبات المتاحة لها، كما أن هناك بعض المكتبات التي تقييم الأداء الوظيفي بالطرق التقليدية لإعتمادها بصفة عامة على الخدمات التقليدية خاصة مع المستفيدين المبتدئين الذين لا يمكنهم إستعمال الأدوات والأجهزة الإلكترونية إلا بعد إكتسابهم لخبرة بأدوات البحث التقليدي (الفهارس الورقية، الإعارة اليدوية،) ومنه نستنتج أن تقييم الأداء هو نصف أي (يدوي-تكنولوجي)

س7: كم تقدر درجة رضاك عن الأداء الوظيفي الذي تقوم به في المكتبة؟

النسبة	التكرارات	الإحتمالات
53.125%	17	- أداء فعال
46.875%	15	- أداء متوسط
0%	0	- أداء ضعيف
100%	32	المجموع

جدول 13: يمثل درجة رضا الموظفين عن أدائهم بالمكتبة

إن قياس درجة الرضا الوظيفي للمكتبيين لا يمكن قياسه أو الحصول عليه بسهولة نظرا لإختلاف آراء المكتبيين في هذا الجانب، فهناك من يرى بأن الأداء الوظيفي هو القيام بالواجبات المهنية فقط، فيما يراه البعض الآخر أنه الإبداع والإبتكار في العمل، فالموظفين بالمكتبات محل الدراسة يسعون من أجل تحقيق رضهم عن الأعمال التي يقوم بها، من خلال الجدول رقم 13 نلاحظ أن 53.125% من عينة الدراسة أجابوا على أن أدائهم فعال، في حين صرح 46.875% أن أدائهم متوسط

فمن خلال الجدول رقم 11 المتعلق بمعايير الأداء الوظيفي وجدنا أن نسبة كبيرة من الموظفين يحققون معيار جودة الوظائف وهذا ما أكده الجدول رقم 13 بأن المكتبيين أدائهم فعال داخل المكتبة

2- المحور الثاني: الهندسة البشرية وتحسين الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية:

س8- هل موقع ومساحة المصلحة التي تعمل بها كافيان ومناسبان للقيام بأدائكم الوظيفي على أكمل وجه؟

النسبة	التكرارات	الإحتمالات
87.5 %	28	نعم
12.5 %	4	لا
100 %	32	المجموع

جدول 14: يمثل مدى رضی عينة الدراسة عن موقع ومساحة المصلحة التي يعملون بها

إن هندسة البيئة الداخلية للمكتبة لها أثر كبير في تحقيق الرضا الوظيفي للمكتبيين، من خلال تأثير المتغيرات الداخلية للمكتبة على الشعور بالرغبة في العمل (كالمساحة، الموقع، الإضاءة، التهوية، البرودة،) وحتى الألوان والأثاث، فمن خلال الجدول رقم 14 يتضح أن نسبة 87.50% من المكتبيين صرحت أن كل من موقع ومساحة المكتبة كافيان للقيام بالأداء الوظيفي على أكمل وجه، في حين تراها نسبة 12.50% أنهما غير كافيان.

فمن بين معايير تصميم هندسة المكتبات الجامعية أن موقع المكتبة يجب أن يكون إستراتيجيا أي أن يتوسط الجامعة لكي تكون قريبة من كل المرافق ولكل الطلبة والباحثين الذين يقصدونها، كما يجب أن يكون سهل الوصول اليه، ... أما بالنسبة للمساحة فيجب أن يكون مبنى المكتبة مرنا قابلا للتوسع مستقبلا في حالة زيادة الأعمال والأعباء المكتبية مما يخفف من ضغط العمل وكثرة التنقل بالمكتبة ومخازن الكتب.... هذا ما يخلق إرتياح لدى المكتبيين والعمل بكفاءة وفعالية.

-هل هما قابلان للتوسع مستقبلا في إطار إضافة خدمات جديدة للمكتبة؟

النسبة	التكرارات	إحتمالات
75 %	24	نعم
25 %	8	لا
100 %	32	المجموع

جدول 15: يمثل مدى قابلية توسيع مساحة المكتبة.

يمارس الموظفون في المكتبة مهام وأعمال في مساحة المصلحة المخصصة لكل نشاط مكتبي، فمن خلال الجدول رقم 14 يتبين أن المكتبيين راضون على موقع ومساحة المصلحة التي يعملون بها بحيث قدرت نسبة رضهم ب 87.5%، في حين لوحظ أن نسبة 12.5% منهم أجابوا عكس ذلك.

فمن خلال ما صرحت بيه عينة الدراسة فإن تصميم أي مكتبة جامعية يجب أن يخضع لمعايير ومواصفات بناء المكتبات الجامعية بحيث أن كل المصالح الموجودة في المكتبات تصمم وفق قياسات خاصة ببنائها أما في حالة زيادة خدمات جديدة فهي قابلة للتوسع فمثلا إضافة فضاءات خاصة بدوي الإحتياجات الخاصة أو فضاء خاص بالبراي

س9: هل تجد صعوبة أو تبذل جهدا في الوصول إلى موقع المكتبة داخل الجامعة؟ (خاصة بالسيارة)

الإحتمالات	التكرارات	النسبة
لا	19	59.375%
نعم	13	40.625%
المجموع	32	100%

جدول 16: يمثل طريقة الوصول إلى موقع المكتبة

من خلال الجدول 16 يتضح أن نسبة 59.375% من المكتبيين لا يجدون صعوبة في الوصول إلى موقع المكتبة، في حين يتبين أن نسبة 40.625% منهم يقولون عكس ذلك.

ويعود السبب في إمكانية وصول أغلبهم إلى موقع الجامعة هو تمركز المكتبة في وسط المجتمع الأكاديمي إضافة إلى تمتع الموظفين بالقدرات الحركية والنفسية والجسمية مقارنة بالدين يجدون صعوبة في الوصول إليها فهذا راجع إلى وجود الإكتظاظ في الحرم الجامعي بين الطلبة والموظفين خاصة إذا كان إستعملت فيها وسائل التنقل كالسيارة.

س10: هل تتوفر المكتبة التي تعمل بها على الموارد المادية الكافية للقيام بأدائكم الوظيفي؟

النسبة	التكرارات	الإحتمالات
68.75%	22	نعم
31.25%	10	لا
100%	32	المجموع

جدول 17: يمثل مدى توفير الموارد البشرية الكافية للقيام بالأداء الوظيفي

من خلال الجدول رقم 17 يتضح أن نسبة 68.75% من المكتبيين لديهم موارد مادية كافية للقيام بأدائهم الوظيفي، كما تبين أن نسبة 31.25% منهم صرحوا بغير ذلك بما أن الموظفين يمثلون أداء فعال داخل المكتبة فإنه هذا يرجع إلى توفر الموارد المادية المساعدة في القيام بالأداء الوظيفي على أكمل وجه، فإن كانت الموارد المادية غير كافية للقيام بالأداء الوظيفي لكان أداء المهنيين ضعيف أو في طريقه إلى الإنعدام

س11 ماهي متغيرات البيئة الداخلية التي تؤثر على أدائكم الوظيفي تبعا لموقع ومساحة المكتبة؟

النسبة	التكرارات	الإحتمالات
23.45%	19	الضوضاء والهدوء
17.28%	14	- الإضاءة الطبيعية الإصطناعية
19.75%	16	- الحرارة والبرودة
16.04%	13	- الأمن والصيانة
14.81%	12	- الرطوبة والتهوية
8.64%	7	- الألوان
100%	81	المجموع

جدول 18 يمثل المتغيرات البيئية الداخلية المؤثرة على الأداء الوظيفي للمكتبة

من خلال الجدول رقم 18 يتضح أن هناك مجموعة من المتغيرات البيئية الداخلية التي تؤثر على الأداء الوظيفي للمكتبيين حسب موقع ومساحة المكتبة، فنلاحظ أن نسبة 23.45% يتأثرون بمتغير الضوضاء والهدوء، كما تعبير نسبة 17.28% منهم عن تأثرها بمتغير الإضاءة الطبيعية والإصطناعية، في حين نجد نسبة 19.75% منهم يتأثرون بمتغير الحرارة والبرودة، كما نجد نسبة 16.04% منهم يتأثرون بمتغير الأمن والصيانة، أيضا نجد نسبة 14.81% منهم يتأثرون بمتغير الرطوبة والتهوية، في حين نلاحظ نسبة 8.64% منهم يتأثرون بمتغير الألوان

ويعود الاختلاف في تأثير المتغيرات البيئية الداخلية على المكتبيين إلى الطبيعة الجسمية والنفسية للمكتبيين في حد ذاتهم فمنهم من يتأثرون بها بشكل كبير ومنهم من يتأثر بها بشكل ضعيف وهنا الاختلاف حتما سيؤثر على طبيعة الأداء الوظيفي لهم، فكلما زاد التأثير بالمتغيرات البيئية الداخلية قل الأداء الوظيفي.

س12: فيم تتمثل المتغيرات البيئية الخارجية التي تنعكس سلبا على أداءكم الوظيفي؟

النسبة	التكرارات	الإحتمالات
27.39%	20	- عدم توفر النوادي والكافتيريا وأماكن الراحة
26.02%	19	- الحرارة المرتفعة ونقص الأشجار المظللة
24.65%	18	- نقص أماكن ممارسة الهوايات الرياضية في إطار العمل
16.43%	12	- صعوبة الوصول إلى المكتبة في الوقت المناسب
4.10%	3	- الإكتظاظ في أماكن ركن السيارات
1.36%	1	- وقت غير كافي لراحة العامل بين الدوامين يمكن أن يسترجع
100%	73	المجموع

جدول 19 يمثل المتغيرات البيئية الخارجية التي تنعكس سلبا على الأداء الوظيفي

من خلال الجدول رقم 19 يتبين أنه هناك مجموعة من المتغيرات البيئية الخارجية التي تؤثر على الأداء الوظيفي للمكتبيين حسب موقع المكتبة، فنلاحظ أن نسبة 27.39% يتأثرون بمتغير عدم توفر النوادي والكافتيريا وأماكن الراحة ، كما تعبير نسبة 26.02% منهم عن تأثرها بمتغير - الحرارة المرتفعة ونقص الأشجار المظللة ، في حين أخرج نجد نسبة 24.65% منهم يتأثرون بمتغير نقص أماكن ممارسة الهوايات الرياضية في إطار العمل ، كما نجد نسبة 16.43% منهم يتأثرون بمتغير صعوبة الوصول إلى المكتبة في الوقت المناسب ، أيضا نجد نسبة 4.10% منهم يتأثرون بمتغير الإكتظاظ في أماكن ركن السيارات ، في حين نلاحظ نسبة 1.36% منهم يتأثرون بمتغير وقت غير كافي لراحة العامل بين الدوامين يمكن أن يسترجع

ويعود الإختلاف في تأثير المتغيرات البيئية الخارجية على المكتبيين إلى الطبيعة الجسمية لهم، فمنهم من يتأثرون بها بشكل كبير ومنهم من يتأثر بها بشكل ضعيف ومن منهم لا يتأثر بها أصلا وهنا الإختلاف طبعا سيؤثر الأداء الوظيفي لهم، فكلما زاد التأثير بالمتغيرات البيئية الخارجية إنعكس سلبا على الأداء الوظيفي.

س13: هل تتوفر المكتبة على وسائل الحماية من الحرائق، التسربات المائية الشرارات الكهربائية...؟

النسبة	التكرارات	الإحتمالات
93.75%	30	نعم
6.25%	2	لا
100%	32	المجموع

جدول 20 يمثل مدى توفر المكتبة على وسائل الحماية من الحرائق، التسربات المائية الشرارات

الكهربائية

من خلال الجدول رقم 20 نلاحظ نسبة 93.75% من عينة الدراسة أجابت بأن المكتبة تتوفر على وسائل الحماية من الحرائق والتسربات المائية والشرارات الكهربائية في حين أجاب 6.25% منهم عكس ذلك.

وهذا يعود إلى أن قبل التخطيط بناء المكتبات هناك ثلاث مراحل أ و لا: إعداد برنامج الذي يركز على التنظيم والحماية الداخلية قبل الخارجية، ثانيا: وضع خرائط وتوضيحات لأقسام المكتبة ووحداتها والتعرف على المساحات المطلوبة لكل فضاء من الفضاءات، وأخيرا وضع الخطوط العريضة والعامية للمبنى من الداخل، الإرتفاعات، السقف، الألوان، ووسائل الحماية من الحرائق وكوارث العمل.

14: هل تتوفر المكتبة على مخارج النجدة أثناء حدوث كوارث الطبيعية أو حوادث العمل؟

النسبة	التكرارات	الإحتمالات
78.125%	25	نعم
21.875%	7	لا
100%	32	المجموع

جدول 21 يمثل مدى توفر المكتبة على مخارج النجدة أثناء حدوث كوارث الطبيعية أو حوادث العمل

من خلال الجدول رقم 21 يتضح أن للمكتبة مخارج النجدة، بحيث تعبر نسبة 78.125% عن وجود مخارج للنجدة، في حين آخر تعبير نسبة 21.875% عن غير ذلك.

فمن خلال الملاحظة في أرض الواقع تبين أن وجود ثلاثة مخارج للنجدة في مكتبة، إلا أنها غير مستعملة للدخول والخروج يوميا، وهذا تبعا لوجود لوحات إرشادية الموجودة في البناية المكتبة.

3-3- نتائج الدراسة:

3-3-1- النتائج العامة:

بناء على مجموعة النسب والإحصائيات المتواصل إليها من خلال الدراسة الميدانية مع عينة المكتبيين، توصلت هذه الدراسة إلى النتائج الآتية:

- 1- يقوم المكتبيين بتقديم الخدمات المختلفة للمستفيدين في إطار قيامهم بأدائهم الوظيفي من خلال المدة الزمنية التي يحدد القانون النظام الداخلي للمؤسسة
- 2- يعتمد المكتبيين على الطرق الحديثة في تقييم الأداء الوظيفي بالمكتبة والمتمثلة في الرقمنة.
- 3- يقوم إختصاصيو المعلومات بأداء فعال داخل المكتبة فهم يحققون معيار جودة الوظائف المكتبية
- 4- يؤدي المكتبيين المهام والأنشطة الموكلة لهم في موقع ومساحة كافية مع قابلية توسيعها في إطار إضافة خدمات جديدة للمكتبة
- 5- إمكانية وصول المكتبيين إلى موقع المكتبة داخل الجامعة دون وجود أي صعوبات وبدل جهدا
- 6- تتوفر المكتبة على موارد مادية كافية تساهم في القيام بالأداء الوظيفي على أكمل وجه
- 7- يتأثر المكتبيين بمجموعة من المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية أبرزها الضوضاء والهدوء وتوفير النوادي وكافيتريا وأماكن الراحة
- 8- تتوفر المكتبة على مخارج النجدة ووسائل الحماية من الحرائق والتسربات المائية والشرارات الكهربائية بشكل كافي أثناء حدوث أي كوارث طبيعية أو حوادث العمل

3-3-2- النتائج على ضوء الفرضيات:

الفرضية الرئيسية:

• كلما زاد تطبيق وممارسة الهندسة البشرية أو الأرغونومية، زاد الأداء الوظيفي لإختصاصي المعلومات بمكتبات جامعة بسكرة.

من خلال المؤشرات الإحصائية والنسب المئوية المتحصل عليها من خلال الجداول رقم 14، 15، 16 المتعلقة بمساحة وموقع المكتبة وسهولة الوصول إليه وقابله للتوسع مستقبلا في إطار توسع الأداء الوظيفي وزيادته، إضافة إلى مؤشرات الجداول رقم 04، 06، 13، 17 المتعلقة بالأداء

الوظيفي للموارد البشرية بالمكتبة ومدى فعاليتها ورضاها عن هذا العمل المكتبي، بالإضافة إلى مؤشرات الجداول رقم 18، 19، 20، 21 المتعلقة بالمتغيرات البيئية الداخلية والخارجية والأمنية للمكتبة والتي تدخل في إطار معايير تطبيق الهندسة البشرية بالمكتبات الجامعية، فإن هذه الفرضية محققة بنسبة كبيرة

الفرضيات الجزئية:

01: مفادها " يقوم إختصاصي المعلومات بمجموعة من المهام والأدوار المكتبية التي تدخل في إطار تطوير الأداء الوظيفي بمكتبات جامعة بسكرة "

بناء على مؤشرات الجداول رقم 08، 09، 13 المتعلقة بالمهام والأنشطة التي يقوم بها المكتبيين ودرجة رضاهم عنها والتي تدخل في إطار القيام بالأداء الوظيفي، فإن هذه الفرضية محققة بنسبة كبيرة

02: مفادها " هناك مجموعة من الصعوبات والعراقيل التي تحول دون ممارسة الهندسة البشرية بمكتبات جامعة بسكرة "

من خلال ما أثبتته الفرضية الرئيسية أن كلما زاد تطبيق وممارسة الهندسة البشرية زاد الأداء الوظيفي، وهذا يعني أن دون ممارسة الهندسة البشرية تكون هناك مجموعة من الصعوبات والعراقيل وبيئة العمل وهذا ما يؤثر على الأداء الوظيفي للمكتبيين. ومن خلال هذا الطرح فإن هذه الفرضية محققة بنسبة ضعيفة

4-3- مقترحات الدراسة:

1. توظيف عدد كافي من الموظفين في مصلحة العمليات الفنية (مصلحة المقتنيات).
2. القيام بدورات تكوينية وتدريبية لأجل تحسين المهام والنشاطات والأداء للمكتبيين.
3. تحسيس المكتبيين التقليديين بأهمية التكنولوجيا ومحاولة تحويل المكتبات التقليدية إلى مكتبات حديثة (رقمية).
4. فصل مكاتب الموظفين عن قاعات المطالعة للتقليل من الضوضاء في المكتبة.
5. توفير أكبر قدر ممكن من الإضاءة الطبيعية ومحاولة الإنقاص من استخدام الإضاءة الاصطناعية للقيام بالأعمال المكتبية على أكمل وجه.
6. توفير مصالح خاصة بالأمن والصيانة والأمن الوقائي والصناعي
7. استخدام ألون فاتحة وغير عاكسة للضوء لضمان الصحة والراحة النفسية للموظفين.
8. استخدام جهاز مزيل الرطوبة وتقليل نسبتها
9. توفير أماكن ممارسة الهوايات الرياضية في إطار العمل لتشجيع الموظفين.
10. غرس الأشجار المظللة للتقليل من درجات الحرارة المرتفعة التي تؤثر على الطبيعة النفسية والجسمية للموظفين.
11. توفير أماكن للراحة والنوادي وكافيتريا لترفيه الموظفين وتقليل من الضغوطات المهنية.

خلاصة الفصل:

إعتمدت هذه الدراسة الميدانية على أداء الإستبانة بحيث توصلنا إلى الإجابة عن الإشكالية المطروحة وهي أن الهندسة البشرية تساهم في زيادة ودعم الأداء الوظيفي لإختصاصي المعلومات بنسبة كبيرة بمكتبات محل الدراسة.

خاتمة:

يعتبر موضوع الهندسة البشرية والأداء الوظيفي والأداء الوظيفي للإختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية المواضيع الهامة لكون العنصر البشري الركيزة الأساسية بالمجتمع الأكاديمي

توصلت هذه الدراسة التي كانت على مستوى مكتبات جامعة بسكرة بصفة عامة والمكتبة المركزية وسط والمكتبة المركزية قطب شتمه خاصة أن الهندسة البشرية لها دور في دعم وتطوير الأداء الوظيفي بمكتبات جامعة بسكرة إل أن هناك بعض المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية التي تؤثر بشكل نسبي على الأداء المكتبي للموظفين

نستنتج في الأخير أن هذه الدراسة تهدف إلى معرفة دور الأرغونوميا (الهندسة البشرية) في تطوير الأداء الوظيفي للإختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية يمكن أن تكون نقطة إنطلاق لدراسات علمية أخرى

قائمة المراجع:

• باللغة العربية:

أ: الموسوعات:

1. مجد الدين محمد الفيروزي آبادي، القاموس المحيط، دار الكتب العلمية، بيروت، 1987

ب: الكتب:

1- حسين محمد الحراشة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011

2- ربيعي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2000

3- رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي اساسياته النظرية وممارسته العلمية، دار الفكر، دمشق، ط1، 2000

4- رقية عدنان المعاينة، الأرجونوميكا هندسة البشر: آفاق جديدة في عالم الإدارة التربوية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2007

5- سناء محمد سليمان، أدوات جمع البيانات في البحوث النفسية والتربوية، عالم الكتاب، ط1، القاهرة، 2010

6- عصام عبد اللطيف، الرضا الوظيفي معارات إدارة ضغوط العمل، نيولينك للنشر والتدريب، ط1، القاهرة، 2015

7- مباركي بوحفص، العمل البشري، دار الغرب للنشر والتوزيع، ط2، 2004،

8- محمد عبيدات، محمد أبو نصار، عقلة مبيضين، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر عمان، ط2، 1999

9- مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2018

10- منيف لكحل، تحفيز العاملين وبناء الرضا الوظيفي، دار المثقف للنشر والتوزيع، ط1، 2018

ج- المقالات والدوريات:

- 1- إبراهيم إسماعيل رغيد، عناصر الهندسة البشرية وأثرها في تحسين بيئة العمل الفيزيائية وتقليل الإصابات، مجلة البحوث مستقبلية، العدد 36، 2011
- 2- إبراهيم يحيى، الدراسات السابقة أهميتها وكيفية توظيفها في بحوث العلوم الإجتماعية، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، مج 10، ع01، السنة 2021
- 3- أمال بكار، مساهمة التدريب ومبادئ الأروغونوميا في صيانة الموارد البشرية في المؤسسات الصناعية، دراسة حالة مؤسسة نפטال-بشار، مجلة البشائر الإقتصادية، مجلد3، ع04، 2019
- 4- بن عمار نوال، منهجية بناء إشكالية في البحث السوسولوجي، مجلة سوسولوجيا، ع02، م04، ديسمبر 2020
- 5- حسين خيضر مشهدي، الرضا الوظيفي وتأثيره على الأبناء، المجلة العلمية لكلية رياض الأطفال، جامعة المنصورة، م5، ع1، يوليو 2018
- 6- زينب بن الطيب، الضغوطات المهنية وأثرها على جودة أداء مهنيين المكتبات والمعلومات، 2020
- 7- عبد المالك مجاوبة، واقع قيم العمل في المؤسسة الإنتاجية، الولاء التنظيمي أنموذجا، مجلة الدراسات، م7، ع1، 2018
- 8- علي برنية طروم، الرضا الوظيفي مفهومه، عوامله، ونظرياته، مجلة الأكاديمية للعلوم الإنسانية والإجتماعية، ع6، يوليو 2014
- 9- علي بنونة، بيئة العمل (أروغونوميا) النشأة والتعريف والأنواع
- 10- فوزية عيسى، مصادر الضغوطات المهنية لدى أخصائي المكتبات الجامعية، مجلة المفكر، ع5، جامعة الجزائر
- 11- محمد أحمد عبد الخالق، المتطلبات التربوية اللازمة لتحقيق بيئة جامعية نموذجية على ضوء مدخل الأروغونوميكس، مجلة كلية التربية ببنها، العدد 12، 2019
- 12- نوري نور الدين دودو، عز الدين بوكربوط، العوامل المكونة للولاء التنظيمي داخل المؤسسة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة أبو القاسم سعد الله، الجزائر، 2021

- 13-Asma Mahmoud Joudeh Said. **Ergonomics: Definition and genesis**, The international journal of informatics, Media and communication technology,2020
- 14- Mr. Arzazi Mohammed. **INGENIERIE Humaine**, ECOLE SUPERIEURE EN SCIENCES APPLIQUEES, TLEMCEN, 2017, 2018
- 15- SAFA MAHOUD NAJI. **Ergonomics factors and their role in the design composition of interior spaces**. Eeducation et social science journal. Volume 8. issue4.april2021.

د- الرسائل الجامعية:

- 1- أ حمد علي، مباني المكتبات الجامعية الأسس والمعايير، قسم المكتبات والمعلومات كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة دمشق
- 2- إيناس فؤاد نواوي فلمبان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفيين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمكة المكرمة، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى بمكة، سنة 1428هـ – 1429هـ
- 3- باسم مصطفى على البساطي، أثر التدريب الإداري على الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة المنصورة، 2021،
- 4- بوداود حميدة، محاضرات في منهجية البحث العلمي، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة 2021-2020،
- 5- الجيلالي عمارة، مدى ملائمة القياسات الأنثروبومترية لكرسي السائق مع الأبعاد الجسمية لسائقي سيارة الأجرة ودراسة أثارها السلبية، أطروحة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، جامعة قاصدي مبراح –ورقلة – 2018-2019
- 6- حورية سعد، تأثير الضغوط المهنية على أداء المكتبيين في المكتبات الجامعية، رسالة ماستر، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، 2017-2018
- 7- ديمة مثقال عبد عوجان، أثر الهندسة البشرية على الطاقة التنظيمية: الدور الوسيط في إستراتيجية الإستغراق –دراسة حالة في شركة مياه العقبة الأردن، جامعة الشرق الأوسط، رسالة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على الماجستير ، 2019
- 8- دهبيا بلحجال، طالم وردية، الولاء التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماستر، جامعة مولود معمور، تيزي وزو، 2014-2015

- 9- ريمة خاوي، مقارنة أرغونوميا التصميمية في تفسير حوادث العمل، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، رسالة ماستر، 2016-2017
- 10- سمية فاضل، الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين، رسالة ماستر، جامعة العربي بن المهدي، أم البواقي، 2015-2016
- 11- سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، رسالة دكتوراه، جامعة محمد خيضر-بسكرة- 2013، 2014
- 12- عائشة بجزيري، بن خدومة خديجة، مباني المكتبات الجامعية ودورها في تسير خدمات المستفيدين، رسالة ماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2018
- 13- عبد الرحمان عزيزو، الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام والخاص، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014-2015
- 14- عبد العالي بكاوي، الأبعاد الأنثروبومترية لتلاميذ التعليم المتوسط بسالي-أدرار- وعلاقتها بتصميم الأثاث المدرسي، رسالة نيل شهادة الماجستير، جامعة وهران السانية، 2007-2008
- 15- عبد القادر غريقة، موائمة التصميم الأرغونومي لتجهيزات الصناعية تبعا للأبعاد الجسمية لدى عمال مؤسسة الفاييب، رسالة ماستر أكاديمي، جامعة غرداية، 2019، 2020
- 16- عفاف زوان، أثر الولاء التنظيمي على تحسين أداء العاملين، رسالة ماستر، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2014-2015
- 17- عمر عطية الزهراني، العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين بإمارة منطقة الباحة والمحافظات التابعة لها بالمملكة العربية السعودية، رسالة الماجستير، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، 2009
- 18- محمد عافت شامان العنزي، أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، 2017
- 19- مروة ساهلي، عزيزي حليلة، أثر الضغوطات المهنية على أداء الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية، رسالة ماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019-2020

ملاحق

جامعة محمد خيضر شتمه
القطب الجامعي - شتمه
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية
شعبة علم المكتبات والتوثيق



إستمارة إستبانة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر ل م د، في تخصص: ادارة المكتبات والمؤسسات الوثائقية

بعنوان

دور الهندسة البشرية في تطوير الأداء الوظيفي لإختصاصي المعلومات
بالمكتبات الجامعية الجزائرية دراسة ميدانية بمكتبات جامعة محمد
خيضر بسكرة

الأستاذة المشرفة:

إعداد الطالبة:

د. بن حريرة نجاة

ناقوص رانيا

تهدف هذه الاستبانة الى الوقوف على الأداء الوظيفي لإختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية، ثم دور الهندسة الأرغونومية (البشرية) في تطوير هذا الأداء الوظيفي بالمكتبة، وقد اتخذنا من مكتبات جامعة محمد خيضر بسكرة نموذجا لدراسة هذا الموضوع، فنرجو من سيادتكم الإجابة على الأسئلة حيث أن إجاباتكم ستستخدم لغرض علمي لا غير.

السنة الجامعية 2023/2022

البيانات الشخصية:

أ-الجنس: ذكر أنثى

ب-الرتبة المهنية:

مكتبي محافظ بالمكتبة
مساعد بالمكتبات الجامعية ملحق اول بالمكتبات
عون بالمكتبات الجامعية ملحق ثاني بالمكتبات

رتبة أخرى

ج-تاريخ بداية العمل بالمكتبة:

.....

د-المصلحة التي تعمل بها:

.....

1-المحور الأول: الأداء الوظيفي لإختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية: المبادئ والتطبيقات

س1: كم تقدر ساعات العمل التي تقضيها بالمكتبة؟

-أربع ساعات - ثمانية -حسب حجم العمل
خيارات أخرى

س2: ماهي المهام والأنشطة التي تقومون بها في إطار الأداء الوظيفي اليومي بالمكتبة؟

-إعارة الأوعية الفكرية -مساعدة الطلبة في البحث البيبلوغرافي الآلي
-تنمية المجموعات ومعالجة الرصيد الوثائقي -القيام بعمليات الفهرسة والتصنيف والتكشيف
-تقديم الخدمات المباشرة للمستفيدين -القيام على إدارة وتسيير المكتبة ومصالحها

وظائف

أخرى

.....
.....
س3: ماهي الخدمات التي تقدمونها للمستفيدين من المكتبة في إطار القيام بالأداء الوظيفي اليومي؟

.....
.....
س4: هل قمتم بدورات تكوينية وتدريبية حول الأداء الوظيفي بالمكتبات؟

نعم لا

س5: ماهي معايير الأداء الوظيفي التي تحرص على تحقيقها في عملك بالمكتبة؟

جودة الوظائف التي تقوم بها

كمية المهام التي تقوم بها يوميا

الجلوس لوقت أطول من ساعات العمل المقررة بالمكتبة

-معايير أخرى:

.....
س6: ماهي الطرق المعتمدة لتقييم الأداء الوظيفي بالمكتبات

الطرق التقليدية (لجان، خبراء، رقابة...)

الطرق الحديثة (باستعمال الرقمنة)

طرق أخرى:

س7: كم تقدر درجة رضاك عن الأداء الوظيفي الذي تقوم به في المكتبة؟

أداء ضعيف أداء متوسط أداء فعال

2-المحور الثاني: الهندسة البشرية وتحسين الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية:

س8-هل موقع ومساحة المصلحة التي تعمل بها كافيان ومناسبان للقيام بأدائكم الوظيفي على أكمل وجه؟

نعم لا

هل هما قابلان للتوسع مستقبلا في إطار إضافة خدمات جديدة للمكتبة؟

نعم لا

س9-هل تجد صعوبة أو تبذل جهدا في الوصول الى موقع المكتبة داخل الجامعة؟ (خاصة بالسيارة)؟

نعم لا

س10-هل تتوفر المكتبة التي تعمل بها على الموارد المادية الكافية للقيام بأدائكم الوظيفي؟

نعم لا

س11-ماهي المتغيرات البيئية الداخلية التي تؤثر على أداءكم الوظيفي تبعا لموقع ومساحة المكتبة؟

<input type="checkbox"/>	الحرارة والبرودة	<input type="checkbox"/>	الإضاءة الطبيعية والاصطناعية
<input type="checkbox"/>	الألوان	<input type="checkbox"/>	الرطوبة والتهوية
<input type="checkbox"/>	الامن والصيانة	<input type="checkbox"/>	الضوضاء والهدوء

متغيرات أخرى:

س12-فيم تتمثل المتغيرات البيئية الخارجية التي تنعكس سلبا على أداءكم الوظيفي؟

<input type="checkbox"/>	-صعوبة الوصول إلى المكتبة في الوقت المناسب
<input type="checkbox"/>	-الإكتظاظ في أماكن ركن السيارات
<input type="checkbox"/>	-الحرارة المرتفعة ونقص الأشجار المضللة
<input type="checkbox"/>	-عدم توفر النوادي والكافيتريا وأماكن الراحة

تعريف الهندسة البشرية: تطبيق العلوم البيولوجية للإنسان والعلوم الهندسية على العامل وبيئة العمل المحيطة به من أجل الوصول إلى أقصى إرتياح ورضى للعامل مما يعني في الوقت نفسه رفع الإنتاجية

-نقص أماكن ممارسة الهوايات الرياضية في إطار العمل

متغيرات أخرى:

س13-هل تتوفر المكتبة على وسائل الحماية من الحرائق، التسربات المائية، الشرارات الكهربائية...؟

 لا نعم

س14-هل تتوفر المكتبة على مخارج النجدة أثناء حدوث الكوارث الطبيعية أو حوادث العمل؟

 لا نعم

الملخص:

تناولت هذه الدراسة موضوع دور الهندسة البشرية في تطوير الأداء الوظيفي للإختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية.

وشملت هذه في شقها النظري على مدخل إلى الهندسة البشرية والأداء الوظيفي للإختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية والذي يضم ثلاثة أجزاء الأول يتحدث عن الهندسة البشرية بالمكتبات الجامعية وتتضمن تعريف والطور التاريخي ، أهداف ' أهمية ، فوائد ، تطبيقات ، أنواع ، والجزء الثاني يحتوي على الأداء الوظيفي لإختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية إشتمل على مفهوم ، أهمية ، أهداف ، عناصر ، أساليب قياسه و معوقاته و كذا المفاهيم المرتبطة به في حين يتضمن الجزء الثالث على علاقة الهندسة البشرية بالأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية وتضم كل من الظروف الداخلية والخارجية بالمكتبات الجامعية ودور الهندسة البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي وكذا دورها في تطوير الولاء التنظيمي وكذا دورها في تخفيف الضغوطات المهنية.

أما الشق الميداني فكانت الدراسة بمكتبات جامعة محمد خيضر بسكرة وإعتمدنا على أداة الإستبيان كأداة لجمع البيانات وتشكل مجتمع الدراسة من المكتبيين الموظفين بمكتبات جامعة بسكرة

وعليه تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أبرزها أن الهندسة البشرية بمكتبات محل الدراسة لها دور كبير في تطوير الأداء المكتبي ويأثران في بعضهما البعض ، وفي الأخير تم تقديم مجموعة من المقترحات التي من شأنها زيادة في مستوى بعض الخدمات المكتبية ومعالجة الإشكالية المطروحة.

الكلمات المفتاحية:

الأداء الوظيفي، إختصاصي المعلومات، جامعة محمد خيضر بسكرة. الهندسة البشرية(الأرغونوميا).

Résumé

Cette étude a abordé le rôle de l'ingénierie humaine dans le développement des performances fonctionnelles des spécialistes de l'information dans les bibliothèques universitaires algériennes. Elle a inclus dans sa partie théorique une introduction à l'ingénierie humaine et aux performances fonctionnelles des spécialistes de l'information dans les bibliothèques universitaires, qui comprend trois parties. La première traite de l'ingénierie humaine dans les bibliothèques universitaires et comprend une définition et une phase historique, des objectifs, une importance, des avantages, des applications, des types et la deuxième partie contient les performances fonctionnelles des spécialistes de l'information dans les bibliothèques universitaires qui comprennent le concept, l'importance, les objectifs, les éléments, les méthodes de mesure et les obstacles ainsi que les concepts connexes. La troisième partie traite de la relation entre l'ingénierie humaine et la performance fonctionnelle dans les bibliothèques universitaires et comprend à la fois les conditions internes et externes des bibliothèques universitaires ainsi que le rôle de l'ingénierie humaine dans la réalisation de la satisfaction professionnelle et son rôle dans le développement de la loyauté organisationnelle ainsi que son rôle dans la réduction des pressions professionnelles. Quant à la partie sur le terrain, l'étude a été menée dans les bibliothèques de l'université Mohamed Khider de Biskra et nous avons utilisé un questionnaire comme outil de collecte de données. La population d'étude était composée des bibliothécaires employés dans les bibliothèques de l'université de Biskra et nous avons conclu que l'ingénierie humaine dans les bibliothèques étudiées joue un rôle important dans le développement des performances bibliothécaires et qu'ils ont un impact mutuel. Enfin, nous avons présenté un ensemble de propositions qui pourraient améliorer certains services bibliothécaires et résoudre le problème posé.

Mots clés:

Performance fonctionnelle, spécialiste de l'information, université Mohamed Khider de Biskra. Ingénierie Humaine (ergonomie).