

جامعة محمد خيضر بسكرة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الإنسانية



# مذكرة ماستر

العلوم الإنسانية والاجتماعية  
علوم إنسانية: علم المكتبات  
إدارة المؤسسات الوثائقية و المكتبات  
رقم: أدخل رقم تسلسل المذكرة

إعداد الطالب:

بعزيز إبراهيم

يوم: 10/06/2024

## إدارة الوقت ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة مسحية بمكتبات جامعة بسكرة

### لجنة المناقشة:

مشرفا ومقررا	أ. مح أ	محمد خيضر بسكرة	بن حريرة نجاة
مناقش	أ. مح أ	محمد خيضر بسكرة	تيتيلة سارة
رئيس	أ. مح ب	محمد خيضر بسكرة	طرشي حياة

## الشكر والتقدير

الحمد لله تعالى الذي أعانني ووفقني لإتمام هذا العمل المتواضع مصداقا لقوله تعالى

"وإن شكرتم لأزيدنكم"

أتقدم بجزيل الشكر والامتنان والاحترام لأستاذتي والدكتورة الفاضلة

- بن حريرة نجاة -

على المجهودات الجبارة المبذولة من نصائح وتوجيهات والذي لم تبخل على بأي

نصيحة أو توجيه جزاها الله خيرا. كما أتقدم بجزيل الشكر لأساتذتنا الكرام في

تخصص علم المكتبات على رحابة صدورهم والتوجيهات والنصائح التي قدموها لنا

بالإضافة إلى موظفي المكتبات المركزية لجامعة محمد خضير بسكرة على تعاونهم معنا،

وكل من ساهم في إنجاز هذه الدراسة.

# الإهداء

أهدي تخرجي وحصاد ما زرعته في سنين طويلة في سبيل العلم إلى والدي العظيمين

الذين تعبوا واجتهدوا على بذل كل الجهود لكي أوصل مسيرة تعليمي حتى وصلت على هذه اللحظة الغالية، لكما

مني خالص الحب والاحترام والإجلال.

وإلى كل إخوتي وأخواتي

الذين ساهموا في هذا الإنجاز الذي وصلت إليه

وإلى كل زملائي وأصدقائي

وإلى كل طلبة علم المكتبات وأتقدم بجزيل الشكر لكل من ساعدني في هذا الإنجاز من قريب ومن بعيد ولو

بكلمة طيبة.

# قائمة المحتويات

## قائمة المحتويات

الشكر والتقدير

الاهداء

قائمة الاشكال والجداول

قائمة الاختصارات

مقدمة

### الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة

3	تمهيد
3	1.1- إشكالية الدراسة
4	2.1- تساؤلات الدراسة
5	3.1- فرضيات الدراسة
5	4.1- أهداف الدراسة
6	5.1- أهمية الدراسة
6	6.1- أسباب اختيار الموضوع
7	7.1- منهج البحث
8	8.1- مجتمع وعينة البحث
9	9.1- أدوات الدراسة
10	10.1- الدراسات السابقة

11.1 -مصطلحات الدراسة ..... 14

## الفصل الثاني: آليات تفعيل إدارة الوقت بالمكتبات الجامعية

تمهيد: ..... 16

1.2. ماهية إدارة الوقت ..... 16

1.1.2 مفهوم إدارة الوقت ..... 16

2.1.2 أهمية إدارة الوقت ..... 17

3.1.2 خصائص إدارة الوقت ..... 18

4.1.2 مبادئ إدارة الوقت ..... 18

5.1.2 متطلبات إدارة الوقت ..... 20

6.1.2 خطوات تحقيق الإدارة الفعالة للوقت ..... 21

7.1.2 التوزيع الإداري للوقت ..... 21

8.1.2 العوامل المؤثرة على فعالية الوقت ..... 24

9.1.2 إستراتيجية إدارة الوقت ..... 25

10.1.2 معوقات إدارة الوقت ..... 26

2.2 تثمين إدارة الوقت بالمكتبات الجامعية ..... 26

1.2.2 ماهية إدارة الوقت بالمكتبات الجامعية ..... 26

2.2.2 دوافع الاهتمام بإدارة الوقت في المكتبات الجامعية ..... 27

3.2.2 أهمية إدارة الوقت في المكتبات الجامعية ..... 27

4.2.2 المتغيرات التي تتوقف عليها إدارة الوقت في المكتبات الجامعية ..... 28

29	5.2.2 مضيعات إدارة الوقت في المكتبات الجامعية
31	6.2.2 أساليب تامين إدارة الوقت في المكتبات الجامعية
36	خلاصة الفصل
	<b>الفصل الثالث: أثر إدارة الوقت في تطوير جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية</b>
38	<b>تمهيد</b>
38	1.3 خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية
38	1.1.3 تعريف خدمات المعلومات
39	2.1.3 أهمية وأهداف خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية
40	3.1.3 متطلبات خدمات المعلومات
42	4.1.3 العوامل المؤثرة في تقديم خدمات المعلومات
43	5.1.3 أنواع خدمات المكتبات والمعلومات
43	6.1.3 خدمات المعلومات غير المباشرة
47	7.1.3 الخدمات الموجهة للمستخدمين (المباشرة)
51	خلاصة الفصل

### الفصل الرابع : الإطار الميداني للدراسة

53	<b>تمهيد</b>
53	1.4- تعريف بمكان الدراسة
63	2.4- إجراءات الدراسة الميدانية
63	1.2.4- مجالات الدراسة

64.....	3.4- تحليل بيانات الدراسة الميدانية:
78.....	4.4 نتائج العامة
79.....	5.4- نتائج على ضوء الفرضيات
80.....	6.4- مقترحات الدراسة
83.....	خاتمة
85.....	قائمة المصادر والمراجع
94.....	الملاحق

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
60	يمثل الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية قطب شتمة	01

## قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	المجتمع الكلي للدراسة	08
02	أداة الدراسة	10
03	يمثل الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية قطب شتمة	61
04	يمثل عدد اخصائي المكتبات بالمكتبة المركزية قطب شتمة	62
05	يوضح تجهيزات المكتبة المركزية قطب شتمة	63
06	البيانات الشخصية	64
07	تقدر عدد ساعات عملكم بالمكتبة	65
08	الفئات الأكثر ترددا على المكتبة	66
09	طبيعة الخدمات المقدمة للمستفيدين بالمكتبة	67
10	خدمات المعلومات التقليدية المباشرة بالمكتبة	68
11	الخدمات المعلوماتية الإلكترونية المباشرة بالمكتبة	69
12	الخدمات التقليدية الغير مباشرة بالمكتبة	70
13	خدمات المكتبات الألية الغير مباشرة بالمكتبة	71
14	مفهوم إدارة الوقت	72
15	السلوكيات التي يقوم بها المكتبيون أثناء تقديم خدمات المعلومات بالمكتبة	73
16	الآليات الواجب اعتمادها بالمكتبات لإدارة الوقت بالمكتبة بهدف تقديم أحسن وأجود الخدمات للمستفيدين	74
17	مدى كفاية الوقت الممنوح للمكتبيين لتقديم خدمات المعلومات للمستفيدين	75
18	رأي المكتبيين بخصوص قرار فتح المكتبة ليلا	75
19	أسباب رفض قرار فتح المكتبة ليلا	76
20	أهم الصعوبات التي تواجه المكتبيين في إدارة الوقت بالمكتبة لتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين	77

## قائمة الإختصارات

دون ناشر	د-ن
دون تاريخ	د-ت
مجلد	مج
عدد	ع
صفحة	ص
طبعة	ط

# مقدمة

## مقدمة:

لقد أولت الكثير من الدراسات في مجال نظريات الإدارة إهتماما بالغا بأهمية الوقت في المنظمات والمؤسسات، خاصة المكتبات منها، وإرتبط مفهوم إدارة الوقت بشكل كبير بالعمل الإداري نظرا لفاعليته في تبسيط الإجراءات الإدارية من خلال وجود عمليات التخطيط، التحليل والتقويم لجميع النشاطات التي يقوم بها الإداريين خلال ساعات عملهم اليومي، بهدف تحقيق فاعلية مرتفعة في استثمار الوقت المتاح للوصول إلى الأهداف المنشودة وهي تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية وتقديمها للمستفيدين في أسرع وقت ممكن.

وإزداد استخدام مصطلح إدارة الوقت في الأونة الأخيرة بسبب الحاجة الملحة إلى تغيير واقع المكتبات بمختلف أنواعها، وتغيير منظور الموظفين بالمكتبات وتفكيرهم الخاطئ حول مفهوم إدارة الوقت الذين لم يهيء لهم أي فرصة لاستغلال ساعات الدوام الرسمي، لإنجاز المعاملات الرسمية وأعمالهم ومهامهم مع انتهاء مدة الدوام الرسمي، بل سمح لهم وشجعهم على التراخي وبالتالي تقليص نسبة إنجازهم والإنعكاس على أدائهم، وعلى كفاءتهم وفاعليتهم في القيام بأعمالهم المنوطة بهم، كما يعتبر الوقت موردا كغيره من الموارد الهامة، يحتاج إلى الإدارة المستفادة منه بكفاءة وفاعلية، ومعرفة كيفية استخدامه بالطريقة الصحيحة منعا من هدره وسوء استغلاله، فالوقت من الموارد المهمة المطلوبة في الحياة الإدارية، والعلمية، والاجتماعية، والسياسية، فهو ليس من الموارد المتجددة ولا يمكن إستبداله أو إحلاله، ولا يمكن السيطرة عليه والتحكم به إلا في حين إستثماره واستغلاله بطريقة جيدة.

# الفصل الأول

## الإطار المنهجي للدراسة

## 1-الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة:

### تمهيد:

إن الهدف المنشود من إدارة الوقت في المكتبات الجامعية، هو أن تكون مجريات الأمور تحت تصرف الشخص المسؤول، وكذا فريق العاملين معه، مما يتعين عليهم إنجاز أكثر الأعمال في أقل وقت ممكن، مما يلزم إيجاد حلول للمشكلات التي تعترض عمل الإدارة وتطبيق أساليب إدارية تمكنهم من تحقيق الأهداف المسطرة في المكتبة، والقيام بالمهام والخدمات على أكمل وجه وفي الوقت المناسب، وبالتالي فعلى المكتبات الجامعية أن تعمل على تحقيق الاستفادة من هذا المورد المهم وتعمل على استثماره وتوظيفه بطريقة فعالة وتثمينه بكل الطرق والأساليب، وأن تتبنى استراتيجياتها على هذا الأساس، وتطبق سبل وخطوات لتفعيل إدارة الوقت بالمكتبة لضمان بقائها وتطوير خدماتها لضمان ولاء مستهفيها.

### 1.1. الإشكالية:

تعتبر خدمات المعلومات من الوظائف الرئيسة التي يقوم بها الموظفون بالمكتبات على اختلاف تخصصاتهم العلمية، وعليه فإنه يجب التخطيط الجيد لآليات وأساليب تقديم هذه الخدمات للمستفيدين بجودة عالية، مما يسهل عملية الاستفادة من أهم مصادر المعلومات للطلبة والباحثين والأساتذة ولكي تقدم خدمة جيدة ومرضية لابد أن يخطط لها تخطيطها سليما وحيدا لا لفقرة قصيرة بل يكون تخطيطها مستقبليا طويل الأمد، وهنا يتوقف نجاح المكتبات على مدى قدرتها على توفير خدمات المعلومات، بأساليب وآليات سهلة وسريعة، تدعم الاستغلال الأمثل للوقت في ظل التقنيات والتكنولوجيا الحديثة، إذ أصبح الوقت من أهم الموارد التي يجب على المكتبات عامة والمكتبات الجامعية خاصة إدارته، لذا يجب إدراك ووعي القائمين على المكتبات ومهنييها فوائد الإدارة الرشيدة للوقت ضمن إطار العمل بكل الطرق والوسائل، لأن العديد من الأنشطة المكتبية مثل: الخدمات المرجعية، وكذلك الأعمال الفنية

لمصادر المعلومات والخدمات المقدمة للمستفيدين والتي يرغبون في تلبيةها تتطلب إحترام الوقت والآجال المحدد لأدائها، هذا ما جعل من الإدارة الفعالة للوقت الوسيلة المثلى لتحقيق أهداف المكتبات خاصة في ظل المتغيرات التي تقدمها البيئة الرقمية، والتي تخطت المكان والزمان، وهذا من أجل الحفاظ على ولاء المستفيدين منها ورفع نسب الرضا لديهم، وبما أن مجموعات المكتبات الجامعية قد تطورت فإنه من الضروري أن تتطور معها خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات بشكل يجعل هذه الخدمات تتماشى وتتلائم وطبيعة هذه المجموعات حتى تضمن المكتبات الجامعية أداء رسالتها في دعم البرامج الأكاديمية وخدمة البحث العلمي بالفعالية والنجاعة المطلوبة، ذلك أنها تعتبر بمثابة المرآة الحقيقية التي تعكس مدى نجاح المكتبات أو فشلها في تلبية الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين.

وإستناداً إلى مما سبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي:

- فيما تتمثل المقومات الأساسية لنجاح إدارة الوقت بالمكتبات الجامعية، وما مدى مساهمة الإدارة الجيدة للوقت في تطوير أساليب وطرق تقديم خدمات المعلومات بالمكتبات المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة؟

## 2.1. تساؤلات الدراسة:

وبناءً على ما جاء في مضمون الإشكالية، فإن هذه الدراسة تطرح التساؤلات الجزئية الآتية:

(1) فيم تتمثل الخدمات التي يقدمها المكتبيون بالمكتبات المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة لمستفيديها؟

(2) ما مدى وعي المكتبيون وتطبيقهم لمفهوم إدارة الوقت في إنجاز وظائفهم كحتمية وضرورة ملحة بالمكتبات المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة؟

(3) فيم تتمثل أهم الطرق أو الآليات المعتمدة لتطبيق إدارة الوقت في تقديم خدمات المعلومات بالمكتبات المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة؟

4) كيف يتم تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية من خلال تطبيق مفهوم إدارة الوقت بالمكتبات المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة؟

### 3.1. فرضيات الدراسة:

أ-الفرضية الرئيسية:

يساهم تطبيق مفهوم إدارة الوقت من قبل المكتبيين في تطوير أساليب تقديم خدمات المعلومات وجودتها بالمكتبات المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة

ب. الفرضيات الجزئية وتتمثل في مايلي:

1) يقدم المكتبيون مجموعة محددة من خدمات المعلومات إلى المستفيدين بالمكتبات المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

2) كلما زاد وعي المكتبيون بمفهوم إدارة الوقت وفعاليتيه، زاد تطبيقهم وممارستهم له بالمكتبات المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

3) يواجه المكتبيون مجموعة من الصعوبات في تطبيق مفهوم إدارة الوقت بالمكتبات المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة.

### 4.1. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف العامة كما يلي:

1) التعرف على مدى فعالية إدارة الوقت ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية.

2) الوقوف على ماتم كتابته في هذا الموضوع من الدراسات للإستفادة من توصياتها بخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية.

(3) تسليط الضوء على الجوانب الأساسية في موضوع إدارة الوقت، ومحاولة التعرف على واقع خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية.

(4) دراسة العوامل المؤثرة في كفاءة الخدمة المكتبية ابتداءً من التعرف على مدى مساهمة خدمات المعلومات في تحقيق أهدافها.

### 5.1. أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة في المساهمات التي يتوقع إضافتها على المستويين العلمي والتطبيقي، فنظراً للمكانة التي تحظى بها المكتبات بصورة عامة والمكتبات الجامعية بصورة خاصة وسعيها منها إلى تقديم خدمات تصنف بالجودة العالية والسرعة، وما رافق ذلك من إحداث تغييرات جذرية في عملية تقديم الخدمات أصبح موضوع إدارة الوقت ذات أهمية بالغة في هذه المكتبة الجامعية، كما يتوقع من الدراسة أن تحدد دور إدارة الوقت في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية، هذا بالإضافة إلى القيم المضافة التي تحققها الدراسة والمتمثلة في مايلي:

- التعرف على واقع تحسين خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية.
- الكشف على دور إدارة الوقت في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية
- الحاجة الملحة للمكتبات ومراكز المعلومات للتعامل مع الأنظمة الآلية الجديدة في تقديم خدماتها وتطوير إمكاناتها.
- إعتبار خدمات المعلومات الواجهة الأساسية التي يتعامل معها المستفيدون تدل على وجود علاقة بين جودة خدمات ورضا المستفيدين.

### 6.1. أسباب اختيار الموضوع:

#### أ. الأسباب الذاتية:

- الرغبة الشخصية في دراسة هذا الموضوع.
- الميول الشخصي لتعرف على خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية.

• الإتجاه الذاتي نحو دراسة النظريات العلمية الحديثة في إدارة وتسيير المكتبات.

### ب. الأسباب الموضوعية:

• السعي نحو التعرف على أهمية وفعالية الخدمة الموجودة في المكتبة لأنها سبب من

أسباب نجاح واستمرار هذه المكتبة

• التوجه الموضوعي نحو إدارة الوقت كونه عنصرا مهما في حياتنا اليومية.

• الرغبة في التعرف على طبيعة وكيفية إدارة الوقت ودورها في تطوير خدمات المعلومات

بالمكتبات الجامعية.

### 7.1. منهج البحث:

يقصد بالمنهج الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة موضوع ما، ويعرف منهج البحث

العلمي بأنه أسلوب للتفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي

الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع<sup>1</sup>.

نظرا لموضوع دراستنا المتمحور حول "إدارة الوقت ودورها في تطوير خدمات المعلومات

بالمكتبات الجامعية" فإن هذه الدراسة اعتمدت على **المنهج الوصفي** نظرا لتطابقه مع أساسيات

الدراسة ومبادئها والمساهمة الفعالة الواضحة في دراسة إدارة الوقت ودورها في تطوير خدمات

المعلومات بالمكتبات الجامعية.

**ويعرف المنهج الوصفي:** طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية

علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها<sup>2</sup>

<sup>1</sup> سرحان، محمد. **مناهج البحث العلمي**، ط3، صنعاء: دار الكتب، 2019، ص35

<sup>2</sup> سرحان، محمد. **مناهج البحث العلمي**، نفس المرجع، ص 46 .

## 8.1. مجتمع وعينة البحث:

يعرف مجتمع الدراسة في البحث العلمي على أنه مجموعة كبيرة ومحددة من الأفراد أو العناصر التي تمتلك صفة مشتركة واحدة أو أكثر، تحدد هذه الصفة بواسطة معايير أخذ العينة التي وضعها الباحث ويمثل مجتمع الدراسة تركيز الرئيسي للبحث العلمي، بحيث يسعى الباحث للحصول على المعرفة أو معلومات عنه<sup>1</sup>.

ومجتمع دراستنا حسب ما يتضح من عنوان الدراسة هو مجموع الموظفين بالمكتبات المركزية بجامعة بسكرة وقد تمثل مجتمع دراستنا كل موظفي المكتبات المركزية ببسكرة، ومنه ووفقا لطبيعة الدراسة وتركيبية مجتمع البحث فإن عينة المسح الشامل يعرف المسح الشامل وهو المسح الذي يشمل كافة مفردات مجتمع البحث<sup>2</sup>.

وبناء عليه فيمثل الجدول الآتي المجتمع الكلي للدراسة كمايلي:

النسبة المئوية من النسبة الكلية	العدد (التكرار)	الرتب/ الاسلاك
5%	1	سلك رؤساء المحافظين
10%	2	سلك المحافظين
30%	6	سلك الملحقين
25%	5	سلك المساعدين
0%	0	سلك الاعوان التقنيين
30%	6	رتب أخرى
100%	20	المجموع

الجدول رقم 01: المجتمع الكلي للدراسة

<sup>1</sup> العزام، أنوار، مجتمع الدراسة في البحث العلمي، 2023، [متاح على الخط]:

<https://mawdoo3.com> 14:00،(2024/02/19)

<sup>2</sup> مدحت، جمال، المسح الشامل والمسح بالعينة في البحث العلمي، 2022، [متاح على الخط]:

<https://www.maktabk.com> 16:00 ، 2024/02/19

أما بالنسبة للعينة فإنه ونظرا للعدد الكلي لمجتمع الدراسة المقدر بـ 20 فرد، ونظرا لمحدودية حجم المجتمع الكلي فإنه تم الاعتماد على العينة المسحية، أي اعتماد كل أفراد المجتمع الكلي للدراسة.

### 9.1. أدوات الدراسة:

**تعريف أداة البحث:** هي الأداة التي يستخدمها الباحثون في عمليات بحثهم عن موضوع أو مسألة معينة، تتعدد أساليب البحث المتبعة في جميع البيانات، فهناك عدة أدوات تستخدم حسب نوع البحث الذي يجريه الباحث.<sup>1</sup>

ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها فقد اعتمدنا على أداة الاستبانة والتي تعرف الإستبانة مجموعة من الأسئلة المتنوعة والتي ترتبط بعضها البعض بشكل يحقق الهدف الذي يسعى إليه الباحث من خلال المشكلة التي يطرحها بحثه. ويرسل الاستبيان بالبريد أو بأي طريقة أخرى إلى مجموعة من الأفراد أو المؤسسات التي اختارها الباحث لبحثه لكي يتم تعبئتها ثم إعادتها للباحث، ويكون عدد الأسئلة التي يحتوي عليها الاستبيان كافية ووافية لتحقيق هدف البحث بصرف النظر عن عددها<sup>2</sup>

وبناء على موضوع دراستنا المتضمن متغيرين رئيسيين، فإنه تم تقسيمه الى محورين أساسيين لمعالجة موضوع الدراسة كمايلي:

#### 1. المحور الأول:

✓ واقع خدمات المعلومات بمكتبات جامعة محمد خيضر بسكرة

<sup>1</sup> أبو عياش، عبير، أدوات البحث، 2022، [متاح على الخط]:<https://mawdoo3.com> (2024/02/19، 17:34)

<sup>2</sup> قاسم، أمجد، تعريف الاستبيان وأنواعه وأهميته في البحث العلمي، [متاح على

الخط]:<https://al3loom.com> (2024/02/19، 18:00)

**2. المحور الثاني:**

✓ وعي المكتبيون لمفهوم إدارة الوقت وممارستها في إطار ضمان جودة خدمات المعلومات

ونظرا لموضوع دراستنا، فإنه تم توزيع إستمارة الإستبيان كما يلي:

عدد الإستمارات الموزعة	عدد الإستمارات المسترجعة	عدد الإستمارات المعتمدة	عدد الإستمارات الغير معتمدة
16	16	15	01

جدول 02: أداة الدراسة

من خلال الجدول رقم ٠٢ فإنه يتضح بان عدد الاستمارات المعتمدة في تحليل البيانات هو 15 استمارة، لكن ونظرا لطبيعة الاسئلة في هذه الاستمارات (النصف مغلقة) والتي تحتمل أكثر من اجابة، فان مجموع التكرارات في الجداول الموالية ليس ثابتا في العدد 15.

**10.1. الدراسات السابقة:**

(1) **الدراسة الأولى بعنوان:** المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية، للباحثة سهام عميمور، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، تخصص: المعلومات الإلكترونية: الافتراضية واستراتيجية البحث عن المعلومات جامعة منتوري قسنطينة، 2012 ولقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور المكتبات الجامعية في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية ومساهمتها في تطويره والوقوف على مدى استعمالها، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها، تساهم المكتبات الجامعية في تطوير البحث العلمي من خلال ما يقدمه المكتبي من خدمات، عدم وجود موقع واب خاص بالمكتبة لتقديم خدمات متنوعة عن بعد، ضرورة تقديم خدمات متطورة ومتنوعة، ولقد إقترحت الباحثة في الأخير مجموعة من التوصيات، ضرورة تبني تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدمات

المكتبات مجال الدراسة، الرفع من مستوى المتخصصين في المكتبة من خلال فتح دورات تكوينية في مجال إستخدام تكنولوجيا المعلومات، تكوين الباحثين في مجال تكنولوجيا المعلومات من أجل تمكينهم من استخدامها.

ولقد أفادتنا هذه الدراسة في معرفة مكانة هذه المكتبات في ظل التطورات التكنولوجية، الوقوف على الدور الذي تلعبه هذه المكتبات في خدمة البحث العلمي.

**(2) الدراسة الثانية بعنوان :** الخبرات المهنية للعاملين بالمكتبات الجامعية ودورها في تطوير الخدمات من خلال توصيف المهام بمكتبة جامعة الجزائر ١، حمودي، مجلة دراسات وأبحاث: العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 20، 2016، ولقد هدفت هذه الدراسة إلى تحديد واستكشاف اتجاهات المهارات والخبرات التي يمتلكها العاملون فهي أداة تساعد على إعداد المدونات المرجعية للكفاءات والمهارات والخبرات، ويتم ذلك عن طريق الإستبانات والمقابلات والدراسات المسحية والاستطلاعية التي تعتمد على بعض الأدوات المناسبة كالتوصيفات الوظيفية التي تقرها مؤسسات الأعمال والجمعيات المهنية من أجل تحديد مدى مساهمتها في تطوير الخدمات.

وخلصت الدراسة العديد من النتائج أهمها أن الخبرات التي يمتلكها العاملين غير كافية من أجل تطوير الخدمات كي تتماشى مع البيئة التكنولوجية الحديثة، وأن الخدمات المكتبية في البيئة الإلكترونية غير متوفرة خاصة المتعلقة بالتواصل عبر الشبكات وتسويق الخدمات عن طريق المواقع الاجتماعية، ولقد إقترحت الباحثة في نهاية الدراسة مجموعة من التوصيات، تطوير أساليب العمل بتحديث أدوات العمل ومايتماشى مع متطلبات البيئة الإلكترونية، تحسين البيئة التحتية التكنولوجية من أجل تقديم خدمات الكترونية، الاعتماد على المعايير العالمية في قياس رضا المستفيد لتحسين نوعية الخدمات المقدمة، تحسين الخدمات المقدمة للمستفيد خاصة في البيئة الرقمية.

وقد أفادتنا هذه الدراسة في التعرف على الخدمات التي تقدمها المكتبة، استكشاف اتجاهات الخبرات المهنية للعاملين بالمكتبة.

**(3) الدراسة الثالثة بعنوان :** إدارة الوقت لدى طلبة دكتوراه ، كنتوش منال، مجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، مجلد 12 ، العدد1، 2020 ، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة ، ولقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مقدار الوقت الذي يقضيه طالب الدكتوراه في إعداد أطروحة بحثه ،ولقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها ، أغلبية طلبة دكتوراه لم يقوموا بتكوين في إدارة الوقت بنسبة 92.2%، في حين أن 7.8 % فقط قاموا بالتكوين ، كما أنا أغلبية طلبة دكتوراه استغرقت مدة التكوين "الخاصة بالتخصص" ، القيام بإعداد الأعمال العلمية التي تفيد البحث فقط كونها تستغرق وقت كبير وقد تكون مضيعة للوقت في حالة ما إذا كانت خارج التخصص، تخصيص وقت لتعلم مختلف البرامج الإحصائية والأدوات التحليلية التي تفيد البحث ، أوإيكالها لأشخاص متخصصين للقيام بذلك للإستفادة من الوقت والتركيز على الموضوع الأساسي، ولقد إقترحت الباحثة في الأخير مجموعة من التوصيات ، يجب أن يعي طالب الدكتوراه أن الوقت المحدد لاتمام الأطروحة كاف له ويجب أن يخطط كل المهام والأنشطة الموكلة إليه على أساس ذلك ، التعرف على مضيعات الوقت التي تقف في عملية تنفيذ الجدول الزمني الذي تم تخطيطه، مع ضرورة جعل العمل على الأطروحة أهم شيء تقوم به يوميا ، توفير جو العمل المناسب ،وقد أفادتنا هذه الدراسة في معرفة الأهمية الكبرى للوقت من خلال الحرص على إستثماره.

**(4) الدراسة الرابعة بعنوان :** محددات فعالية إدارة الوقت من وجهة نظر المديرين دراسة ميدانية لبعض المؤسسات الاقتصادية العامة بولاية سكيكدة، فريدة بوغازي، حبيبة بلحاج، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ،جامعة باتنة 1، المجلد 23، العدد1، 2022، ولقد هدفت هذه الدراسة إلى تحليل محددات فعالية إدارة الوقت بمجموعة من المؤسسات العاملة بولاية

سكيدة ،وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها مستوى البعد التنظيمي لمضيعات الوقت بالنسبة للمؤسسات محل الدراسة من وجهة نظر المديرين مرتفع جدا ،مستوى البعد الشخصي والبيئي لمضيعات الوقت من وجهة نظرا المديرين مرتفع جدا ،ولقد إقترح الباحثان في الأخير مجموعة من التوصيات ،ترسيخ ثقافة أهمية إدارة الوقت وتبنيها من طرف جميع المؤسسات الاقتصادية ،ضرورة السعي نحو محاربة أهم الأسباب مضيعات الوقت بالمؤسسات محل الدراسة ،وقد أفادتنا هذه الدراسة إلى التعرف على فعالية إدارة الوقت.

**5) الدراسة الخامسة بعنوان:** بناء مقياس لتقييم مؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية في ظل تكامل مقاييس جودة الخدمة والأداء المؤسسي ،عطوي نصيرة ،أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه ،تخصص :جودة التربية ،2023، جامعة الحاج لخضر - باتنة 1 - ، ولقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أنظمة ومواصفات دولية متطورة ،كمقاييس وجودة الخدمة والأداء المؤسسي ،والتي يمكنها تحسين خدمات الجامعية ومراكز المعلومات بالجامعة الجزائرية ،ولقد خلصت الدراسة العديد من النتائج أهمها ،أن مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية الذي تم بنائه من خلال تكامل مقاييس جودة الخدمة ومقاييس الأداء المؤسسي يتمتع بالصدق في قياس مستوى جودة خدمات المكتبية الجامعية ،ولقد إقترحت الباحثة في الأخير مجموعة من التوصيات ،ضرورة بناء مقاييس لتقييم جودة أداء خدمات المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات ،الإهتمام أكثر بكفاءة العمليات الداخلية بالمكتبات الجامعية ،الحث على البحث والتطوير في مجال القياس والتقييم لخدمات المكتبات الجامعية ، وقد أفادتنا هذه الدراسة في معرفة أن مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية له دور أهمية كبيرة في رفع مستوى الجودة في أداء خدمات مكتباتنا الجامعية ومراكز المعلومات ،وهو يعبر عن إستراتيجيات وأساليب معيارية تدفع بمسؤولي وموظفي المكتبات إلى العمل بكفاءة وفعالية أكثر في تقديم الخدمات المتنوعة والمتطورة للمستفيدين بالمكتبات.

## 11.1. مصطلحات الدراسة:

### • المكتبة الجامعية:

تعد المكتبة الجامعية هي الشريان الرئيسي الذي يغذي برامج وأهداف ولأغراض الجامعة سواء في عملية التدريس أوفي البحوث العلمية، وذلك بما توفره من مواد المعرفة المختلفة، وتعرف المكتبة الجامعية "بأنها مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع من الطلبة والأساتذة والباحثين، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراساتهم وأعمالهم من الكتب والدوريات والمطبوعات الأخرى إضافة إلى المواد السمعية والبصرية وتسهيل إستخدامهم.<sup>1</sup>

### • إدارة الوقت:

هي عملية مستمرة لتحليل وتقييم المهام التي يقوم بها الفرد خلال فترة زمنية معينة، بهدف تعظيم الوقت المتاح للوصول إلى أهداف محددة.<sup>2</sup>

### • خدمات المعلومات بالمكتبات:

تعرف على أنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل استخدام واستثمار مقتنياتها بشكل أمثل، فخدمات المعلومات تعنى بالأنشطة والعمليات لديها من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو المستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها بأسس الطرق وأيسرها من أجل إشباع حاجاته ورغباته من مصادر المعلومات.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> ميدون، ليلي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات الجامعية، مجلة قيس للدراسات الإنسانية والاجتماعية (مج 06، ع 02، 2022) الجزائر، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، ص 972.

<sup>2</sup> بن البختي، عبد الحكيم، أهمية إدارة الوقت في عملية التخطيط الاستراتيجي، مجلة الدراسات الاستراتيجية والبحوث السياسية (مج 2، ع 1، 2023) الجزائر، جامعة أبو الحر بلقايد تلمسان، ص 25.

<sup>3</sup> عطوي، نصيرة، بناء مقياس لتقييم مؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية في ظل تكامل مقاييس جودة الخدمة والأداء المؤسسي، دكتوراه، جودة التربية والتكوين، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الحاج لخضر باتنة 1، 2023، ص 66

## الفصل الثاني

أليات تفعيل إدارة الوقت

بالمكتبات الجامعية

**تمهيد:**

تشكل إدارة الوقت وخدمات المعلومات مسألة جديرة بالاهتمام، وذلك كون أن الوقت في عصرنا هذا هو عنصر قياس إنتاجية العامل والمؤسسة خاصة إذا ما يتعلق الأمر بالمكتبات الجامعية هذه الأخيرة تتأثر بالعديد من المتغيرات البيئية المختلفة، لذا فإن موضوع الوقت وإدارته، وحسن استغلاله، أصبح من الموضوعات المهمة في عالم المكتبات الجامعية اليوم، لأنها تمارس عملها في إطار محدد وأن فعالية خدمات المعلومات وإخصائي المعلومات بهذه المكتبات تعتمد على مدى قدرته على توزيع أعماله على الوقت المتاح له، وعدم تضييعه في أعمال لا تحقق الهدف المطلوب أساسا المتمثل في إرضاء المستفيد.

**1.2. ماهية إدارة الوقت:****1.1.2. مفهوم إدارة الوقت:**

تعرف إدارة الوقت هي إدارة الأعمال التي نقوم مباشرة في حدود الوقت المتاح، يوميا 24 ساعة وذلك بأقل جهد وأقصر وقت ثم يبقى لنا وقت للابداع والتخطيط للمستقبل والراحة النفسية.<sup>1</sup>

يقصد بإدارة الوقت إدارة الأنشطة والأعمال التي تؤدي في الوقت، وتعني الاستخدام الأمثل للوقت والإمكانات المتوافرة بطريقة تؤدي إلى تحقيق أهداف مهمة، وتتضمن إدارة الوقت معرفة كيفية قضاء الوقت في الزمن الحاضر، وتحليله والتخطيط للاستفادة منه بشكل فعال في المستقبل.<sup>2</sup>

هي عملية الاستفادة من الوقت المتاح والمواهب الشخصية المتوفرة لدينا، لتحقيق الأهداف المهمة التي نسعى إليها في حياتنا مع المحافظة على تحقيق التوازن بين متطلبات العمل والحياة الخاصة وبين حاجات الجسد والروح والعقل.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>الفاقي، إبراهيم. إدارة الوقت، د-ط، القاهرة: دار إبداع لنشر والتوزيع، 2009، ص34.  
<sup>2</sup> العواد، ياسين احمد. أثر إدارة الوقت في تفعيل مهام مدير المدرسة الثانوية العامة: دراسة ميدانية في مدينة دمشق، ماجستير، التربية المقارنة والإدارة التربوية، قسم التربية المقارنة، التربية، دمشق، 2011، ص91.  
<sup>3</sup> الغامدي، محمد. إدارة الوقت، ط1، الدمام: فهرسة مكتبة الملك فهد الوطني الفقي نية أثناء النشر، 2018، ص13.

✓ **التعريف الإجرائي:** هي عملية تخطيط للسيطرة على الوقت الذي يقضيه الإنسان في مختلف الأنشطة.

### 2.1.2. أهمية إدارة الوقت:

يرى "رانجيت سينج" أن أهمية الإدارة الناجحة للوقت تساهم في زيادة إنتاجية الفرد الذاتية وبلوغ الأهداف

المسطرة في إطار المواعيد الزمنية المحدد لها، وكذا تساعد الفرد في أن يحي حياة متوازنة وأن تقلل من

التوتر باختصار إهداء المرء لوقته معناه إهدار لحياته.<sup>1</sup>

ويمكن أن نحدد أهمية إدارة الوقت في النقاط التالية:

- تمنع الكثير من الإجهاد الذي يصيب الأفراد أثناء تأدية أعمالهم.
- تمكن الفرد من تحقيق أهدافه في مختلف نواحي الحياة.
- تزيد من الإنتاجية والكفاءة مما يعود بالنفع على الفرد والمجتمع.
- تحقيق التوازن بين حاجات الفرد المختلفة والمتنوعة.
- تظهر أهميتها في المواقف والأوقات الحرجة.<sup>2</sup>

ويمكن تلخيص أهمية إدارة الوقت فيما يلي:

- من خلال دراسة الوقت تتعرف المنظمة على الوقت الحقيقي للإنتاج وجميع الأنشطة الأخرى سواء عن طريق وقت الدوام الرسمي أم الإضافي، الذي يكون عادة فترات قصيرة ومحددة.
- الاستفادة من إدارة الوقت في التطوير الوظيفي والسلوكي، من حيث تغيير الاتجاهات والمفاهيم والسلوك عن كيفية استغلال الوقت لتحقيق نتائج أفضل.

<sup>1</sup> برياخ، رايح. أساليب إدارة الوقت وأثرها على الإبداع الإداري لدى مدراء ورؤساء أقسام معاهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بالجزائر. أطروحة دكتوراه. المسيلة: جامعة محمد بوضياف: معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، 2018، ص13.

<sup>2</sup> الحناوي، إيناس أكرم أحمد. دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الوقت لدى مديري مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة وسبل تفعيله. رسالة ماجستير. غزة: الجامعة الإسلامية: كلية التربية، 2011، ص40.

- دراسة الوقت توضح أهم مضيعات الوقت، وإيجاد الحلول الممكنة<sup>1</sup>

### 3.1.2. خصائص إدارة الوقت:

تتمتع إدارة الوقت بمجموعة من الخصائص التي تعكس مدى أهمية هذه العملية بالنسبة للأفراد والمنظمات والمجتمعات على حد سواء ويمكن تلخيص هذه الخصائص فيما يلي:

- إدارة الوقت إدارة شديدة الذكاء تساعد على تحقيق مناخ عمل جيد وفعال يسمح بالتفاعل الإيجابي ما بين الأفراد داخل المنظمة.
- إن إدارة الوقت إدارة فاعلة قائمة على اختصار الزمن، فهي وفي الوقت نفسه القيام بكل الأعمال بيسر وبدون إرهاق وبأقل وقت لالتقاط أنفاسهم وممارسة هوايتهم أو الحصول على فترات أكبر للراحة والتفكير المنظم والهادئ.<sup>2</sup>

### 4.1.2. مبادئ إدارة الوقت:

توجد العديد من مبادئ إدارة الوقت، تختلف المبادئ من باحث لآخر وسنحاول الإلمام بهذه المبادئ فيما يأتي:

**1. المبادئ المتعلقة بالتخطيط:** التخطيط هو اختيار من بين البدائل المتاحة، وتخطيط استخدام وقت الفرد يتضمن أن يعرف كيف يستخدم حالياً، ثم يقرر كيف يجب استخدامه، ويحدد استخدامه المناسب بالطريقة التي يرغبها، وأهم المبادئ المتعلقة بالتخطيط هي:

- **مبدأ تحليل الوقت:** يعد تحليل الوقت من متطلبات إدارة الوقت، ومن الضروري كأساس الاحتفاظ بجدول يومي للنشاطات وتسجيلها عبر فترات كل فترة مدتها 15 دقيقة.
- **مبدأ التخطيط اليومي:** من الضروري القيام بالتخطيط اليومي بعد انتهاء عمل اليوم أو قبل إبتداء العمل في اليوم التالي، بحيث يتلاءم مع الأهداف القصيرة الأجل ومع المهمات، وذلك من أجل الاستفادة الفعالة من الوقت الشخصي، والتخطيط الفعال

<sup>1</sup> عمارة، سلمى. أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين إدارة الوقت في المؤسسة، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية (مج5، ع2، 2018)، الجزائر، جامعة سوق أهراس، ص 304.

<sup>2</sup> ربي رشيد الجليبي، أثر الخصائص القيادية في الإدارة الفعالة للوقت، ط1، دار حامد لنشر والتوزيع، الأردن، 2017، ص96.

سيقضي على مشكلة تضييع الوقت، والخطط ينبغي أن تعد يوميا أن تتألف من قائمة الأعمال وجدول زمني لإنجازها كما يجب ترتيب الأولويات للقيام بالعمل المقرر.

● **مبدأ تخصيص الوقت حسب الأولوية:** يجب تخصيص الوقت المر في يوم العمل لإنجاز تلك الأعمال التي تعتبر ذات أولوية عالية، ويتم تحديد الأولويات بطرق ثالث، الأولى لا يمكن تفويضها، وملحة ومهمة، والثانية تعتمد طريقته على ظاهرة أن الأشياء التي تعتبرها ملحة ليست دائما مهمة، والطريقة الثالثة تتم بتحديد الأعمال التي يمكن تفويضها للغير وتلك التي ال يمكن تفويضها.

● **مبدأ المرونة:** حيث يجب أن تكون المرونة من الأمور الرئيسية التي تأخذ في الاعتبار عند اختيار الخطط فيما يتعلق باستخدام الوقت الشخصي أي أنه يجب ألا يتم الإفراط أو التقليل من الوقت المطلوب، وعند إعداد الخطة اليومية ينبغي أن

يدرك الفرد حدود مقدار الوقت في يوم العمل الذي يمكن أن تجول فيه المهام.<sup>1</sup>

## 2. المبادئ المتعلقة بالتنظيم:

● **مبدأ التفويض:** يعتبر التفويض من الأمور المهمة التي تساعد المدير على توزيع الأعمال على المرؤوسين لإنجازها والرجوع إليه عند وجود أية عقبات تعيق إنجاز الأعمال المفوضة لهم، وبهذه العملية يتوفر للمدير المزيد من الوقت يمكنه من التخطيط وأمور أخرى لا تفوض لمرؤوسيه، وتجدر الإشارة هنا أن التفويض هو: منح حق اتخاذ القرار وسلطة ممارسة الأعباء ومسئوليتها من المستوى الأعلى إلى المستوى الذي دونه مرتبة تنظيميا. والتفويض ما هو إلا نقل جزء من سلطة الإداري إلى مرؤوسيه، بحيث يساعد التفويض الجيد على إنجاز أعمال أكثر وبجهد أقل.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> خرموش، منى. إدارة الوقت بين المهارات وأهم الاستراتيجيات المتبعة من طرف مدرء التعليم العالي.مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، (ع13، 2015) الوادي، جامعة الشهيد حمة لخضر، ص308، 309.

<sup>2</sup> غزاوي، روية تيسير. إدارة الوقت وأثرها على أداء العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في إقليم الشمال في الأردن من وجهة نظرهم. رسالة ماجستير. جامعة اليرموك: قسم الإدارة العامة، 2012.ص.28.

- مبدأ تقسيم نشاط العمل: كل الأعمال المتشابهة بطبيعتها والتي تتطلب بيئة وموارد مماثلة لإنجازها ينبغي أن تجمع معا في أقسام من خطة العمل اليومية.
- مبدأ التحكم في المعوقات: يتم تقسيم النشاطات بحيث يلتقي المرؤوسين مع مديرهم في وقت معين، والاتصالات لها تقنية يرد عليها في وقت محدد، ثم تحديد موعد للاجتماعات في وقت معين، مما يؤدي إلى تحسين فعالية إنجاز المهام الذي سيؤدي إلى توفير الوقت.
- مبدأ الإقلال من الأعمال الروتينية: يجب التقليل من الأعمال الروتينية، فهذا سيؤدي إلى استخدام أكثر فعالية للوقت.

### 3. مبادئ متعلقة بالرقابة:

- مبدأ تنفيذ الخطة اليومية والمتابعة: فتنفيذ الخطة أمر ضروري لوظيفة الرقابة، إذ لا يمكن إنجاز هذه الوظيفة إلا إذا كان هناك خطة أو معيار تتم مقارنة النتائج المتوقعة به لمتابعة تعديل الخطة والجدول والأداء بما يتلاءم مع الأهداف والظروف المحيطة هي الرقابة ذاتها.
- مبدأ إعادة التحليل: ينبغي إعادة تحليل استخدام الوقت على الأقل مرة كل ستة أشهر والعودة للعادات السيئة في إدارة الوقت.<sup>1</sup>

### 5.1.2. متطلبات إدارة الوقت:

هناك مجموعة من المتطلبات تحتاجها إدارة الوقت، نذكر منها على سبيل المثال التي:

- احساس عميق بالانتماء وشعور كامل بالالتزام والتفوق.
- رصد الظواهر والمتغيرات والمستجدات.
- إدارة للتطوير وللتحسين والارتقاء.
- التزام دقيق ومحدد.
- تخطيط وتنظيم وتوجيه وتحفيز وتنسيق ومتابعة.
- تنفيذ قياسي.

<sup>1</sup> خرموش، منى. إدارة الوقت بين المهارات وأهم الاستراتيجيات المتبعة من طرف مدرء التعليم العالي. مرجع سابق، ص309.

- تقييم تجويدي.

- فهم عميق وواسع وإدراك البيئة المحيطة وتحليل ذكي وتعامل تنفيذي.<sup>1</sup>

### 6.1.2. خطوات تحقيق الإدارة الفعالة للوقت:

يرى فيرنر أنه لتحقيق الإدارة الفعالة للوقت يجب إتباع الخطوات التالية:

- التعرف على كيفية قضاء الوقت باستخدام سجلات الوقت المساعدة على تحصيل المعلومات الدقيقة.
- تحليل سجلات الوقت للتعرف على الأنشطة الفعالة والمحافظة عليها، والأنشطة التي تأخذ الكثير من الوقت بدون أن تسهم في تحقيق نتائج تتناسب مع ما أنفق عليها من وقت.
- التقييم الذاتي، مما يتطلب من المدير تحديد ما يستطيع القيام به، وما هو مطلوب منه لتحقيق الأهداف.
- تحديد الأهداف على اختلاف مستوياتها وتقسيمها إلى أولويات حسب أهميتها.
- إعداد خطط عمل مدروسة ومفصلة تكون مدونة ومعلومة لتحقيق الأهداف السابقة.
- تنفيذ خطط العمل المرسومة وفق الجداول الزمنية المحددة لها.
- معرفة مضيعات الوقت وتبني أساليب وحلول ملائمة للقضاء عليها.
- المتابعة المستمرة وإعادة التحليل وذلك بهدف التطوير.<sup>2</sup>

### 7.1.2. التوزيع الإداري للوقت:

على الرغم من الجوانب التفصيلية التي تتفرد بها كل منظمة على حدة، فهناك جوانب ونشاطات عامة ومشاركة بين المنظمات، يوزع عليها الإداري في المنظمة وقت العمل الرسمي،

<sup>1</sup> شكشك، أسامة حسين. أثر إدارة الوقت على إنتاجية المنظمة، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية (مج، 08، ع04، 2014)، مصر، زليتن، ص17.

<sup>2</sup> يرقى، حسين. محمد السعيد، الجوال، المدير وضرورة التغيير نحو تحقيق الإدارة الفعالة للوقت. الملتقى الدولي: الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة. البلدة: جامعة سعد دحلب، 13/12ماي2010، ص14.

مع اختلاف في تحديد النسبة المئوية من الوقت المخصص لكل من هذه الجوانب وتلك النشاطات، بين منظمة وأخرى، ويتم تقسيم هذه النشاطات من المنظمات الأتية:

✓ **مكان النشاط:** ينقسم النشاط من حيث المكان إلى:

أ. **نشاطات داخلية:** تتمثل في النشاطات التي يمارسها الإداري داخل المنظمة كاجتماعات واللجان الداخلية، والأعمال الورقية، والجولات الميدانية بين الأقسام والإدارات.

ب. **نشاطات خارجية:** تتمثل في النشاطات التي يمارسها الإداري خارج المنظمة، والتي تتعلق بالأعمال الأساسية لتطوير المنظمة والعاملين فيها ونجاحها، مثل الجولات الميدانية لمواقع العمل الخارجية، والاستقبالات في الأماكن العامة، والندوات والمؤتمرات خارج المنظمة

✓ **مصدر النشاط:** يقصد بالنشاطات هنا، تلك الاتصالات التي يكون الإداري طرفاً فيها، وهي تنقسم من حيث مصدرها إلى:

أ. اتصالات تتم بمبادرة من الآخرين: تتمثل في النشاطات التي يقوم بها الإداري بناء على طلب أشخاص آخرين، مثل المرؤوسين أو الرؤساء أو أشخاص من خارج المنظمة.

ب. اتصالات تتم بمبادرة من الإداري: تتمثل في جميع النشاطات التي يقوم بها آخرون بناء على طلب الإداري، كالاتصال بمرؤوسيه أو رؤساء أو أشخاص من خارج المنظمة.

في كلتا الحالتين يتطلب النشاط نوعاً من التحضير والإعداد والتجهيز، وهذا بالطبع يتطلب وقتاً من الإداري، ولا تقتصر عملية الاتصال، سواء بمبادرة من الإداري أو من قبل الآخرين، على وسيلة دون أخرى، فقد تكون شفوية أو كتابية أو تكنولوجية.

## ✓ نوعية النشاط:

يمارس الإداري نشاطات عديدة ومتنوعة، ويتفاوت الوقت المخصص لكل منها باختلاف الأشخاص القائمين بها، ويمكن تحديد نوعية النشاطات فيما يأتي:

- تقديم إرشاد ونصح /نقاش مع آخرين.
- تقديم استشارات/نقاش مع آخرين.
- تصحيح ومعالجة.
- تمحيص وفحص/تفكير فردي.
- مراقبة ومراجعة وتأكد.
- تقديم إقتراحات وحلول.
- جولات ميدانية خارج المكتب.
- أمور غير إدارية أخرى.
- نشاط تخطيطي زمني طويل أو قصير أومتوسط.

## ✓ قدرة التحكم في النشاط:

ينقسم النشاط من حيث قدرة التحكم فيه إلى:

- أ. **نشاطات مخطط لها مسبقاً:** تتمثل في جميع النشاطات التي يمارسها الإداري في مكان وقت محددين وتكون في الغالب موضوعة في خطة عمل الإداري في مفكرة العمل اليومية، مثل: الاجتماعات والزيارات المحددة مسبقاً، والأعمال الورقية.
- ب. **نشاطات غير مخطط لها مسبقاً:** تتمثل فيما يطرأ أو يفاجئ ويستلزم منه القيام بنشاط، علاوة وعلى ذلك الذي خطط له مسبقاً، مثل: المقاطعات التليفونية والاستفسارات من رؤوسين أو من أشخاص خارج المنظمة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> العواد، ياسين أحمد، أثر إدارة الوقت في تفعيل مهام مدير المدرسة الثانوية العامة، مرجع سابق، ص 69، 70.

## 8.1.2. العوامل المؤثرة على فعالية الوقت:

- **العوامل الاقتصادية:** بصفة عامة، كلما زاد الدخل زاد الوقت المتفق على الترفيه، وكلما انخفض الدخل زاد الوقت المتفق عليه.
- **العوامل الثقافية:** كلما زاد المستوى التعليمي للفرد كلما زادت الحساسية للوقت والحرص على استغلاله والعكس صحيح.
- **العوامل الاجتماعية:** وتتمثل في إنتشار ظاهرة العادات السلبية مثل الغيبة والنميمة والتجسس والتقاليد المتوارثة مثل كثرة الاستضافة أثناء العمل والتحدث في الهواتف مرورا في غير الأعمال الرسمية وكثرة المنازعات الأسرية على الفرد في التعامل مع الآخرون كثرة الاجتماعات الاجتماعية بين صفوف العاملين غير المثمرة وبدون جدوى منها.

وبوجه عام كلما زادت حجم الأسرة والميل لتنمية الروابط الاجتماعية كلما زادت مساحة الوقت المخصص لهذه النوعية من الأنشطة التي قد تكون على حساب الوقت المخصص للعمل أو نوعية الجهد المبذول فيه.

- **العوامل السلوكية:** السلوك الإنساني يتمثل في كونه استجابات حركية يواجه به الفرد أنواع كثيرة من المثيرات الداخلية والخارجية وقد يكون هذا السلوك ظاهريا أو غير ظاهريا أو فعليا أو نظريا، ويلعب هذا السلوك الإنساني دورا هاما في الوقت إما بحسن استخدامه أو بسوء استخدامه.

- **العوامل الصحية والنفسية:** وتتمثل في الحالة العامة والصحية بعدم القدرة على القيام بالعمل المطلوب أو تعكير المزاج والشعور بالملل أو الكآبة النفسية أو عدم تفهم طبيعة النفس البشرية وكيفية التعامل معها، الأمر الذي ينعكس بدوره على طرق الأداء وأساليبها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ثناء، إبراهيم موسى فرحات، إدارة الوقت في المكتبات الجامعية، دط، القاهرة: دار الثقافة العلمية، 2006، ص37، 38.

## 9.1.2. إستراتيجية إدارة الوقت:

إن إدارة الوقت هي مفهوم استراتيجي حديث ينبع من الرؤية العامة لرسالة المنظمة ويصاحب تقنيات هذا المفهوم وألياته كل مرحلة من المراحل العملية الإدارية والإنتاجية للأفراد والآلات وهو عملية شمولية تتم من خلال الوظائف الإدارية والأعمال والأنشطة المنظمة التي تعتمد في تنفيذها على مهارات عالية ومواهب شخصية مميزة تستطيع توظيف جميع الإمكانيات لتلبية احتياجات الفرد والمجتمع، مع القدرة على ترشيد الوقت والإفادة منه إضافة إلى التمكين من الظروف المستقبلية، وقد عرفت بأنها هي الأدوات والأساليب التي يمكن للإدارة العليا تحقيق التمايز التنافسي المرغوب من خلالها، بالإضافة إلى الإستراتيجيات الأخرى وذلك إذا أحسنت استغلال واستثمار واستخدام الوقت المتاح لديها افضل استخدام ممكن كما عرفها (العلاق) أنها هي عكس معنى التشويش والاضطراب، وحياة الفوضى، وانعدام الرقابة والاستغراق في الحاضر والتصرف وفق الأفعال وردود الأفعال، وغياب الرؤية واستشراق المستقبل، وعدم وجود خطط، وغياب الاحساس عند العاملين في المنظمة بأهمية الوقت، وتعرف أيضا هي استخدام الوقت بشكل علمي ونشر التقنيات والوسائل وتعظيم القيمة الزمنية لمساعدة الأفراد والمنظمات.

ومن خلال التعريفات السابقة الاستراتيجيات إدارة الوقت يمكن تحديد مجموعة من النقاط أهمها:

- أن استراتيجيات إدارة الوقت بمفهومها الواسع هي الإدراك الواعي بفن استخدام الوقت.
- أن استراتيجيات إدارة الوقت تعنى المعرفة العلمية بكيفية استغلاله بفعالية من أجل زيادة الإنتاجية ورفع معدلات الأداء.
- إستراتيجيات إدارة الوقت هي عكس معنى التشويش والاضطراب.
- تلعب إستراتيجيات إدارة الوقت على تقليل الجهد المبذول وتحقيق الكفاءة في أداء الأعمال والفعالية في استخدام الوقت.
- استراتيجية إدارة الوقت لمنظمات الأعمال تعمل على تحقيق التمايز.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> سلامة، أشرف عبد العزيز محمد، دور استراتيجيات إدارة الوقت في تحقيق الابداع، (مج10، ع02، 2019)، فلسطين، ص167، 168.

**10.1.2. معوقات إدارة الوقت:**

- سوء الإدارة، وعدم كفاية التنظيم.
- عدم كفاية المعلومات.
- التردد والمماطلة في اتخاذ القرار أو اتخاذ قرارات متسارعة.
- التفويض غير السليم.
- سوء ترتيب الأولويات، والاهتمام بالمسائل الروتينية.
- المقاطعات أثناء العمل، ومنها الزيارات المفاجئة.
- المجاملات، والتفاعل الاجتماعي المبالغ فيه.
- تنفيذ المهمة، قبل التفكير، أو التخطيط لها.<sup>1</sup>

**2.2. تلمين إدارة الوقت بالمكتبات الجامعية:****1.2.2. ماهية إدارة الوقت بالمكتبات الجامعية:**

تعرف إدارة الوقت بالمكتبات الجامعية: هي كفاءة استغلال كافة الموارد واستخدام الوقت المتاح لإنجاز المهام وحل كافة الموارد واستخدام الوقت المتاح لإنجاز المهام وحل المشكلات الفنية والتنظيمية بالمكتبة، بطريقة أذكى وجهد أقل من أجل تحقيق الأهداف والتحكم المدرك في الوقت.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مها طلال، العازمي. إدارة الوقت لدى رؤساء الأقسام في وزارة التربية في دولة الكويت من وجهة نظر الموظفين، رسالة ماجستير، إدارة تربوية، التربية، كلية الدراسات التربوية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2007، ص19.

<sup>2</sup> أبوزيد، محمد خير، عليان ربحي مصطفى. إدارة الوقت لدى العاملين في المكتبات الجامعية الأردنية وأثرها في أدائهم الوظيفي دراسة، مجلة دراسات العلوم الإدارية (مج41، ع02، 201)، ص191، 204.

إدارة الوقت في المكتبات الجامعية تشير إلى العملية التي تهدف إلى تحقيق الاستخدام الأمثل والفعال للوقت في إدارة المهام والأنشطة المتعلقة بالمكتبة تعتبر إدارة الوقت أمراً حيوياً في المكتبات الجامعية التي يتعين على العاملين في المكتبة تنفيذها.<sup>1</sup>

✓ **التعريف الإجرائي:** هي عملية تنظيم وتنسيق الوقت والمهام المختلفة لضمان الكفاءة والفعالية في أداء المهام وتحقيق الأهداف المحددة

### 2.2.2. دوافع الاهتمام بإدارة الوقت في المكتبات الجامعية:

- تشجيع الاستفادة من إدارة الوقت في التطور الوظيفي والسلوكي.
- العمل على تقليل التكاليف المادية وغير المادية.
- إدارة الوقت تعمل على زيادة وفعالية وكفاءة الأجهزة والوسائل وزيادة الإنتاجية.
- الوقوف على معرفة مسببات ضياع الوقت والعمل على إيجاد الحلول المناسبة.<sup>2</sup>

### 3.2.2. أهمية إدارة الوقت في المكتبات الجامعية:

- إنجاز الأهداف المنظمة والأهداف الخاصة.
- التخفيف من الضغوط في العمل.
- زيادة الإنتاجية، يساعد إدارة الوقت في تحقيق أعلى مستويات الإنتاجية، من خلال تحديد الأولويات وتنظيم الأعمال، يمكن للمكتبات تنفيذ المهام بكفاءة وفعالية.
- **تحسين التنظيم:** يساعد إدارة الوقت في تحسين التنظيم العام للمكتبة من خلال تخصيص الوقت للمهام المختلفة وتحديد الأولويات، يمكن للمكتبة تنظيم العمل بشكل أفضل وتحقيق تنسيق أفضل بين الأقسام المختلفة.

<sup>1</sup> منى، عبد العزيز عبد الغفار، إدارة الوقت بالمكتبات ومراكز المعلومات، 2013 [متاح على الخط]

<http://alexlibinfo.blogspot.com> (2024/02/25)

<sup>2</sup> زرع، فطيمة، دور إدارة الوقت في تحسين أداء العاملين، مرجع سابق، ص62.

- **تقليل التوتر والضغط:** إدارة الوقت الجيدة تساعد في تقليل التوتر والضغط على فريق العمل في المكتبة، عندما يكون هناك تنظيم جيد للوقت وتحديد الأولويات، يمكن للموظفين التعامل بفعالية مع المهام وتجنب الشعور بالتوتر والضغط الزائد.
- **تحسين جودة الخدمة:** إدارة الوقت الجيدة تساهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة في المكتبات الجامعية، عندما يتم تنظيم العمل وتحديد الأولويات، يمكن مكتبة تلبية احتياجات المستخدمين بشكل أفضل وتقديم خدمة متميزة.
- **تحقيق الأهداف الشخصية والمؤسسية:** إدارة الوقت تساعد في تحقيق الأهداف الشخصية والمؤسسية في المكتبات الجامعية، من خلال تحديد الأهداف وتخصيص الوقت لتحقيقها، يمكن للمكتبة تحقيق التطور والنمو المستدام.<sup>1</sup>

#### 4.2.2. المتغيرات التي تتوقف عليها إدارة الوقت في المكتبات الجامعية:

- **حجم المكتبة وتعداد المستخدمين:** حجم المكتبة وعدد المستخدمين له تأثير كبير على إدارة الوقت، كلما كانت المكتبة أكبر وعدد المستخدمين أكثر، زادت التحديات المتعلقة بتلبية احتياجات المستخدمين أكثر، زادت التحديات المتعلقة بتلبية احتياجات المستخدمين في وقت محدود، يجب على إدارة المكتبة تخصيص وتنظيم الوقت بشكل فعال لتلبية احتياجات المستخدمين وتوفير الخدمات المطلوبة.
- **أنواع الخدمات المقدمة:** نوع الخدمات التي تقدمها المكتبة يؤثر على إدارة الوقت، إذا كانت المكتبة تقدم خدمات إعارة الكتب والمواد البحثية، فإدارة الوقت ستتطلب تخصيص وقت معالجة طلبات الإعارة وإعادة المواد في الوقت المناسب.
- **موارد المكتبة:** الموارد المتاحة في المكتبة تلعب دوراً هاماً في إدارة الوقت، قد تحتاج المكتبة إلى تخصيص الوقت لصيانة وتحديث الموارد المادية مثل الكتب والمجلات

<sup>1</sup> عيطة، أسماء محمود محمد، استراتيجيات مقترحة لإدارة الوقت لدى القيادات الأكاديمية بالجامعات المصرية، مجلة كلية التربية (ع119، 2022)، جامعة المنصورة، ص45.

والأجهزة الإلكترونية كما يجب تخطيط الوقت لتوفير الدعم الفني والتقني للمستفيدين في حال وجود مشاكل تقنية أو استفسارات.

- **الفعالية الشخصية والتنظيمية:** إدارة الوقت تعتمد أيضا على فعالية الأفراد ومهارات التنظيم الشخصية للموظفين في المكتبة، يجب أن يتمتع الموظفون بمهارات تنظيمية جيدة وقدرة على تحديد الأولويات وتنظيم المهام وإدارة الوقت بشكل فعال يمكن استخدام أدوات إدارة الوقت مثل جداول الأعمال وقوائم المهام لتنظيم الأعمال والمواعيد وتحقيق الفعالية الشخصية.<sup>1</sup>

### 5.2.2. مضيعات إدارة الوقت في المكتبات الجامعية:

وتعرف مضيعات الوقت بأنها عبارة عن مجموعة من العوامل والظروف والأحداث والمواقف التي تقع أو تحدث مع الفرد أثناء أدائه لعمله من خلال وقت العمل الرسمي بما تؤخره وتعطله عن إنجاز المهام المنوطة به والواجبات الملقاة على عاتقه.

في حين أن أبو شيخة "أن مفهوم مضيعات الوقت ديناميكي يتغير بتغير الظروف والأزمة والأمكنة والأشخاص، وهو نشاط يأخذ وقتا غير ضروري، أو استخدام وقتا بطريقة غير ملائمة أي أنه نشاط لايعطي عائدا يتناسب والوقت المبذول من أجله ويمكن اختصار تعريف لمضيعات الوقت على أنها "قيام الفرد بالعديد من الأنشطة والعمليات والمهام التي تأخذ جزءا من وقته دون الحصول على نتائج إيجابية تساهم في تحقيق الأهداف"

وفيما يلي بعض مضيعات الوقت:

- **عدم وضع أهداف واضحة:** يجب تحديد أهداف واضحة ومحددة للعمل في المكتبة الجامعية عدم وضع أهداف قد تؤدي إلى تبديد الوقت في أعمال غير ضرورية.

<sup>1</sup> بالشرش، كمال. أهمية الإدارة الجيدة لتقوية المناخ التنظيمي، مجلة ضياء للبحوث النفسية والتربوية (مج 4، 2024)، ص 89، 102.

- **التراكم وتأجيل المهام:** قد يحدث تراكم للمهام في المكتبة الجامعية، وعدم التعامل معها في الوقت المناسب يؤدي إلى زيادة الضغط وتبديد الوقت.
- **عدم التخطيط الجيد:** يجب وضع خطة واضحة لإدارة الوقت في المكتبة الجامعية، بما في ذلك تحديد الأولويات وتخصيص الوقت لكل مهمة.
- **لانشغال بالأعمال غير الضرورية:** قد يحدث التشتت في المكتبة الجامعية بسبب الانشغال بالأعمال غير ضرورية والتفكير في أمور غير مهمة، يجب تجنب هذا التشتت والتركيز على المهام الأساسية.
- **عدم التعاون والتنسيق:** يمكن أن يؤدي عدم التعاون والتنسيق بين أعضاء فريق العمل في المكتبة الجامعية إلى تبديد الوقت وتكرار الجهود، يجب تعزيز التعاون وتنظيم العمل بين الاعضاء.
- **التشغيل غير فعال للتكنولوجيا:** يجب استخدام التكنولوجيا بشكل فعال في إدارة الوقت بالمكتبة الجامعية، مثل استخدام أنظمة إدارة المكتبة والبرامج المساعدة لتسهيل العمليات وتوفير الوقت.

والتخلص من هذه المضيعات، لا بد من إيجاد بعض الحلول والتي يمكن إيجازها فيما يلي:

- **جمع البيانات:** إن فهم طبيعة مضيعات الوقت يتطلب جمع المعلومات اللازمة فليس كافيا فقط معرفة مصادر ومشاكل إدارة الوقت بل لا بد من جمع البيانات الكافية والمعلومات الصحيحة عن حجم المشكلة وأبعادها.
- **التعرف على الأسباب المحتملة:** بعد أن يتم التعرف على المضيعات لا بد من تحديد الأسباب المحتملة، لكل منها فهل المدير هو نفسه، أم الآخرين، أم البيئة، أم ماذا؟ وإذا كان المدير هو المسؤول عن ضياع وقته ووقت المرؤوسين فما هو سبب ذلك؟
- **وضع الحلول الممكنة:** وهذا يتطلب مناقشة كل مضيع من مضيعات الوقت على حدة، وضع الحلول الممكنة للتغلب عليها، ويمكن للمدير أن يستعين بالمرؤوسين وبزملائه في العمل لا ابتكار بعض الحلول.

- اختيار أكثر الحلول جدوى: ويتم ذلك بتقييم كل حل من الحلول الممكنة لكل مضيع من مضيعات الوقت، لاختيار أفضل هذه الحلول وأكثرها فعالية.
- تنفيذ الحل المختار: عند اختيار الحل الأفضل لأبد من وضعه موضع التنفيذ، ومن ثم تقييم هذا الحل، بهدف التعرف على مدى مناسبة ومدى فعاليته في حل المشكلة.<sup>1</sup>

## 6.2.2. أساليب تثمين إدارة الوقت بالمكتبات الجامعية:

### (1) أسلوب الإدارة والتفويض:

التفويض هو وسيلة لحسن استغلال واستثمار الوقت، وهو عبارة عن تخويل بعض المهام والأعمال للآخرين من أجل إنجازها في وقت ممكن، والحصول على أفضل النتائج.

إن تفويض كل ما يمكن من صلاحيات، مع أخذ بعين الاعتبار محددات عمل المدير يعتبر ضروريا لتوفير الوقت وتقليل التبذير. والتفويض يرتبط بمفهوم الإدارة الذي يقوم على جعل الأعمال تنجز من كلا الآخرين، وعندما لا يكون هناك تفويض صحيح سيظهر ما يسمى بالإدارة المعكوسة، أي أن المرؤوسين يديرون رئيسهم.

وينتج ذلك عندما يفوض الرئيس صلاحيات ومسؤوليات لا تتناسب قدرات وإمكانات المرؤوسين فيكونون مضطرين للرجوع إليه كل مرة. بمعنى أن التفويض الجيد يسمح بإنجاز الأعمال بأقل جهد وفي وقت أسرع ويسمح أيضا للرؤساء بنقل جزء من مسؤولياتهم وصلاحياتهم للمرؤوسين مما يعزز ذلك الثقة والشعور بالأهمية.

ومنه والتفويض يعمل على تقوية العلاقات وتطويرها وخلق الثقة بين الرئيس والمرؤوس.<sup>2</sup>

### (2) أسلوب الإدارة بالأهداف:

<sup>1</sup> بيالة، سميرة. ، مساهمة المدير في السيطرة على مضيعات الوقت لتحقيق الإدارة الفعالة للوقت ، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية (د-مج ، د-ع، د-س)، الجزائر، جامعة الجزائر 3، ص73-74.

<sup>2</sup> بوالليف، منال، شلابي زهير. أساليب إدارة الوقت وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى رؤساء ومصالح المؤسسة المينائية، مجلة الروانز (مج 07، ع01، 2023)، سكيكدة، جامعة 20 أوت 1955، ص340.

ذكر "شريف 2003" نقلا عن "أوديورن" هي طريقة يقوم بموجبها كل من الرئيس والمرؤوس معا بتحديد الأهداف العامة للمنظمة التي يعملون فيها، وتحديد مجالات المسؤولية في شكل نتائج متوقعة واستخدام تلك المقاييس كموجهات في تحريك الوحدات وتشغيلها وفي إسهام كل عضو من أعضاء تلك الوحدات.<sup>1</sup>

ومنه فإن لنظام الإدارة بالأهداف جملة واضحة من الأهداف تتجلى في:

- إيجاد أساس للتخطيط الشامل طويل المدى، لمختلف النشاط على مستوى كل إدارة أو قسم وعلى مستوى المؤسسة.
- إيجاد أسس للتخطيط متوسط أوقصير المدى للعمليات والأنشطة المختلفة، يحقق الفعالية لنظام الموازنات التخطيطية.
- إيجاد أساس لتحفيز الموارد البشرية وتأكيد إنتمائهم لأهداف المؤسسة.

ومن بين مزايا تحقيق الإدارة بالأهداف مايلي:

- يمكن التحكم في أداء المرؤوسين بطريقة أكثر دقة بموجب النتائج، وليس بناءا على أراء عامة.
- يتكون لدى المرؤوس فكرة واضحة عما يتوقعه من الرئيس.
- يلمس المرؤوس ثمرة جهوده بوضوح فنتحسن معنوياته.
- يشجع المرؤوس على تطوير نفسه ويصبح بمقدور تحليل نقاط قوته وضعفه.
- يكون المرؤوس على دراية بالموقف كله وعلى مدى علاقة وأهمية عمله كفرد بالنسبة لجهود العمل في الإدارة التي يعمل بها.

ونجد أن أسلوب الإدارة بالأهداف يتضمن المكونات التالية:

- تقليل مناخ المحيط.
- تحليل المناخ الداخلي.
- تحديد الإستراتيجية الرئيسية.

<sup>1</sup> برباخ، راجح. الإدارة بالأهداف والإدارة والتفويض كأسلوب من أساليب إدارة الوقت وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى العمال الإداريين بالمركبات الرياضية بالمسيلة، مجلة المعارف (ع25، 2018)، جامعة المسيلة، ص 482.

- تحديد الأهداف النوعية.
- إعداد الخطط والبرامج.
- تحديد معايير ونظم التقييم.

تتمثل متطلبات تحقيق الإدارة بالأهداف في:

- اعتماد أسلوب التفويض الشامل للسلطات الممنوحة للعاملين.
  - الإسهام الفعلي للعاملين كافة في وضع الأهداف والتخطيط والتنفيذ.
  - اعتماد أسلوب التغيير في الإجراءات المثبتة إذا اقتضت ضرورة الإنجاز، وإتباع مبدأ الضرورة في التنظيم .
  - الحد من الرقابة إلى قدر معين مع ضرورة الإبقاء على شكل بسيط من ممارستها، لمتابعة إنجاز وتصحيح الانحرافات في العمل.
  - القيام بإتباع أسلوب وأنظمة المكافأة أو تحفيز العاملين .
  - اعتماد نظام الإدارة الذاتية أو الانضباط الذاتي.
  - إتباع نظام متطور للمعلومات الذي يتضمن تحقيق التغذية الرجعية بصورة فعالة.<sup>1</sup>
- (3) أسلوب الإدارة الذاتية:**

وتعرف الإدارة الذاتية بأنها " عملية الاستفادة القصوى من وقتنا ومواهبنا بإنجاز أهداف ذات قيمة اعتمادا على نظام قيمي صحيح " .

كما تم تعريفها على أنها "قدرة الفرد على توجيه مشاعره وأفكاره وإمكانياته نحو تحقيق الأهداف التي يصبو إلى تحقيقها.

وتعرف أيضا على أنها "مسؤولية الفرد في إختيار الأساليب المناسبة لتحقيق المهام الموكلة إليه.

✓ أسس الإدارة الذاتية: توجد أربع أسس للإدارة الذاتية حسب جون وبرونو وهي:

<sup>1</sup> رزيق ، حنان. مساهمة الأساليب الإدارية في تحقيق إدارة فعالة للوقت بالمؤسسة، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات(مج04، ع07، 2019) جامعة البويرة، ص64، 65.

1- المعرفة: أي المعرفة الجيدة لنقاط القوة والضعف وإشارات التنبيه وكذا علامات وجود الإبتكاس.

2- التعرف على الموارد المتاحة واستراتيجية الإدارة الذاتية الممكنة.

3- التقييم: أي تقييم الحالة الصحية، وملاحظة الفرد لتقلبات مزاجه، ورفاهيته ومستوى الضغط لديه.

4- الإختيار: يوميا يجب إختيار تعزيزات سلوكيات الصحة .

وجود تدهور في الحالة الصحية يجب اختيار الإجراءات التي يجب إتخاذها لمنع الإبتكاس.

5- التصرف: بعد إعتقاد السلوكيات المختارة يتم وضعها موضع التنفيذ.

#### ✓ مبادئ الإدارة الذاتية:

1-تحديد الأدوار: أي يحدد المرء أدواره في الحياة وأدوار كل فرد معه حتى يستثمر وقته وطاقته على أساس منظم

2-إختيار الأهداف : تحديد الأهداف يساعد على تحقيق نتائج مهمة في حياة المرء ويجب تجزئة الأهداف الكبرى إلى أهداف جزئية واقعية وعمل خطط تنفيذها.

3-الجدولة: يقصد بها تنظيم جدول المهام اليومية أوالأسبوعية لمعرفة ما تم تنفيذه وما لم يتم.

4-التكيف اليومي: ويقصد به وضع أولويات الأنشطة والاستجابة للأحداث والعلاقات والخبرات غير المتوقعة بطريقة غير مقبولة.

لا شك أن لكل عمل العديد من المعوقات التي توجهه وتحد من دوره ومن المعوقات التي يمكن أن تكون سببا في عدم تطبيق مبادئ الإدارة الذاتية نذكر منها:

5-عدم تحديد الأهداف بدقة ووضوح وبالتالي التخطي في أداء المهام.

6-خط الأولويات وتنفيذ الأعمال على حسب ما هو عاجل وغير مهم، وليس حسب ما هو مهم وليس عاجل.

7-التوقف على المطالعة وعدم متابعة مااستجد من معارف وعلوم في شتى الميادين.

8-إضاعة الوقت أو عدم القدرة على حسن إدارته.<sup>1</sup>

#### (4) أسلوب الإدارة بالثقة:

ويقوم هذا الأسلوب في الإدارة على مبدأ بناء الثقة بين الإدارة والأفراد العاملين في المؤسسة، من خلال إبرام عقد أدبي غير مكتوب بين الطرفين ويعتمد نجاح الأسلوب على مدى تحقق مجموعة من التوقعات الإيجابية من الطرفين منها توقعات سلوكية، وتوقعات خاصة بالأفراد، وتوقعات اصدار الاحكام، وأول من نادى بهذا الأسلوب روسفلت.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> برباخ، رايح، أساليب إدارة الوقت وأثرها على الابداع الاداري لدى مدراء ورؤساء أقسام معاهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بالجزائر. مرجع سابق، ص31، 32.

<sup>2</sup> عداربة، محمود محمد يحيى، إدارة الوقت لدى مديري ومديرات مدارس وكالة الغوث الأساسية في الضفة الغربية، رسالة ماجستير، الإدارة التربوية، التربية، بيرزيت-فلسطين، 2006، ص27.

### خلاصة الفصل:

وخلاصة لهذا الفصل يمكن القول بأن الوقت من أهم الموارد المتاحة لمختلف الأشخاص في الحياة، ولكنّه من الموارد التي لا يمكن استرجاعها إن ضاعت، وهذا ما جعل الوقت من ذهب في حياتنا، فهو فرصتنا لتحقيق الإنجازات والوصول إلى النجاح في كل عمل نقوم به، وإن لم نستغله بالشكل الأمثل سنفوت كثيراً من الفرص وسنخسر في مواجهة تحديات الحياة التي لا تنتهي مهما بلغنا من العمر، لذلك علينا إدراك أهمية الوقت في حياتنا وعلينا تعلّم كيفية إدارته لنتمكن من إنجاز مهامنا، لأنه بدون إدارة جيدة للوقت لا يمكن تحقيق العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه، ولا حتى رقابة بأكمل وجه.

## الفصل الثالث

أثر إدارة الوقت في تطوير جودة خدمات  
المعلومات بالمكتبات الجامعية

**تمهيد:**

تبين إدارة الوقت نشاط وأهداف وقدرة جودة خدمات المعلومات بالمكتبات ومراكز المعلومات على إفادة المستفيدين وهي المقياس الحقيقي لمدى نجاحها أو فشلها وتعتمد هذه الخدمات على كفاءة الكادر البشري وعلى مجموعة مصادر المعلومات بكافة أشكالها المتوفرة، ومن منطلق أن المكتبات الجامعية أكثر غيرها بتقديم خدمات المعلومات ذات مستوى رفيع لتحقيق أهداف الجامعات في التدريب والبحث العلمي وخدمة الوسط الجامعي بكل فئاته ومكوناته من الطلاب ما قبل وما بعد التدرج وأعضاء هيئة التدريب لهدف كسب رضا المستفيدين.

**1.3. خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية:****1.1.3. تعريف خدمات المعلومات:**

هي مجموعة من الأعمال، والأنشطة التي تقدمها المكتبة ممثلة في موظفيها، لتوفير الظروف المناسبة للمستفيد، حتى يصل إلى المعلومات بأفضل الطرق وأيسرها.<sup>1</sup> عرفها ربحي مصطفى عليان: بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام أكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف.<sup>2</sup> ويقصد بخدمات المعلومات، هي ذلك النوع من الخدمات التي تعنى عناية مباشرة بمساعدة المستفيد في الحصول على المعلومات، فمعاونة المستفيد على التعرف على أماكن أوعية المعلومات التي يريدها في خدمة المعلومات، وتعريف المستفيد كيفية استخدام الفهارس والمسافات والبيبليوغرافيات هي خدمة المعلومات تسمى بخدمة الإرشاد والتوجيه، وتقديم

<sup>1</sup> سلامة، عبد الحافظ محمد، خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية، ط1، عمان، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 1997، ص114.

<sup>2</sup> النوايسه، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، ط1، عمان، دار صفاء لنشر والتوزيع، 2000، ص21.

الاجابات الصحيحة للمستفيد الذي يحتاج إلى حل مشكلة أو سؤال في الحال هي خدمة المعلومات.<sup>1</sup>

وعرفها حشمت قاسم إنها الناتج الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات الذي لم يتحقق بتفاعل العنصر البشري مع تكنولوجيا المعلومات، وترتبط خدمات المعلومات بنشاط المستفيد ومدى احتياجاته للمعلومات حيث أن كل معلومة تقدم هي لغرض تخفي عقبة ما.<sup>2</sup>

### ✓ التعريف الإجرائي:

تحديد الاحتياجات المعلوماتية للمستخدمين والمؤسسات، ويتم ذلك من خلال دراسة المتطلبات والاستفسارات وتحديد الموارد المعلوماتية المطلوبة.

## 2.1.3. أهمية وأهداف خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية:

### (1) أهمية خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية:

- توفير مصادر المعلومات التي تلبى احتياجات المؤسسة.
- ترشد المستفيدين لأفضل الطرق للحصول على ما يحتاجون إليه.
- الإحاطة المباشرة والسريعة بمصادر المعلومات.
- فهم المتطلبات والاحتياجات التي تتغير تبعاً لتغير الحاجة للمعلومات.
- تراعي الدقة في تقديم المعلومات حيث أنها تكون مبنية وفق معايير الدقة والإستدعاء في استرجاع المعلومات.
- تساهم في إثراء أجواء تعاونية ما بين مقدم الخدمة والمستفيد منها.
- مساعدة المستفيدين في تخفي الحواجز اللغوية في أشكال تتلاءم وطبيعة حاجة المستفيدين للمعلومات.
- تلافى النقص في المعلومات.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> خضير، مؤيد يحيى. المكتبات الحديثة الإلكترونية -الرقمية -الافتراضية، د-ط، عمان، دار دجلة، 2014، ص112.

<sup>2</sup> جاسم، سلام، عبد الله العزي، جودة خدمات المعلومات ودورها في تحسين الأداء المؤسسي جامعة ديالى نموذجاً، دكتوراه، فلسفة، المعلومات والمكتبات، كلية الآداب، جامعة المستنصرية، 2019، ص79.

<sup>3</sup> جاسم، سلام، عبد الله العزي، جودة خدمات المعلومات ودورها في تحسين الأداء المؤسسي جامعة ديالى نموذجاً، نفس المرجع، ص81.

## (2) أهداف خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية:

- إتاحة إمكانية الوصول المستفيدين إلى كل ما ينشر على الساحة من معلومات مع ممارسة عملية التقييم والاقتناء والتركيز على الكيف والكم لمراعاة ما يناسب المستفيدين.
- إحاطة المستفيدين بمصادر المعلومات وبالسعة الممكنة.
- محاولة سد النقص الحاصل عن تشتت النتاج الفكري.
- أن حاجات المستفيدين في تغيير مستمر فلا بد من مراعاة هذه التغييرات وفقا لظروف حاجاتهم للمعلومات لتلبيتها مع مراعاة الدقة في تقديم ما يناسبهم.<sup>1</sup>

### 3.1.3. متطلبات خدمات المعلومات:

#### (1) مصادر المعلومات:

وهي مصادر مطبوعة وإلكترونية مثل الكتب والدوريات والكشافات والرسائل الجامعية وبراءات الاختراع والمواد البصرية والسمعية مثل الكرة الأرضية، والأسطوانات والافلام والأشرطة، والأقراص الممغنطة.<sup>2</sup>

(2) الكادر البشري المؤهل: يعتمد نجاح الخدمات المكتبية اعتماد أساسيا على مستوى ونوعية العاملين في المكتبات ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي، ولا بد من الإشارة إلى أن حجم وطبيعة العاملين بالمكتبة تتأثر بعوامل عدة منها:

- حجم المجتمع الذي تخدمه.
- نوعية وإعداد المستفيدين الفعليين من خدمات المكتبة.
- طبيعة وحجم المجموعة المكتبية ومقدار النمو السنوي لها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> منصور، عيدان عكرب الخالدي، رابحة، كاظم حريب العتابي، خدمات المعلومات في مكتبات جامعة القادسية وسبل تطويرها، مجلة القادسية (مج15، ع2، 2015)، القادسية، ص245.

<sup>2</sup> المدادحة، أحمد نافع، مطلق حسن محمود، المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات، ط1، عمان، مكتبة المجتمع العربي لنشر والتوزيع، 2014، ص84.

<sup>3</sup> النوايسه، غالب عوض، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، مرجع سابق، ص25، 26.

**(3) التسهيلات اللازمة للمستخدمين والباحثين والمتطلبات التكنولوجية:**

يجب على المكتبات ومراكز المعلومات أن تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية على الوجه الأكمل وهذا يتم بتوفير:

- مناظير المطالعة والقراءة.
- القاعات المناسبة المهيئة للقراءة والمطالعة.
- أماكن خاصة للباحثين في قاعات المراجع والدوريات.
- أجهزة التصوير.
- الإضاءة والتهوية والتدفئة والتبريد.
- المرافق الصحية المختلفة.
- موقع الأنترنت في المكتبة.

**(4) المتطلبات المادية:**

حيث يوجد لكل مكتبة ميزانية خاصة لشراء مايلزم من كتب وأجهزة حاسوب وتصوير وتخصيص جزء من هذه الميزانية وتنقسم الخدمات المكتبية المقدمة داخل المكتبة إلى:

- ✓ **الخدمات العامة:** مباشرة مع الرواد والمستخدمين.
- ✓ **الخدمات الفنية:** وهي الخدمات غير المباشرة والتي هي عمليات التنظيم من فهرسة وتصنيف وتنمية المجموعات وغيرها من الخدمات التي لا تتعلق بجمهور المستخدمين مباشرة.
- ✓ **الخدمات الإدارية:** وهي الخدمات والعمليات التي تتم أوتتوافر للتنسيق بين الخدمات العامة والخدمات الفنية من أجل تحقيق السرعة في الإنجاز والأداء الأفضل<sup>1</sup>

<sup>1</sup> المدادحة، أحمد نافع، مطلق حسن محمود، المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات، مرجع سابق، ص 85.

### 4.1.3. العوامل المؤثرة في تقديم خدمات المعلومات:

إن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة إلى أخرى متأثرة بعوامل متعددة أهمها:

✓ **مجتمع المستفيدين:** حيث يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة لأخرى من حيث ثقافتهم ومستواهم العلمي ومتوسط أعمارهم، وبالتالي فإن الخدمة المكتبية يجب أن تتلاءم مع كل فئة من فئات المجتمع المستفيد.

✓ **حجم المكتبة:** يشكل حجم المكتبة من ناحية البناء والمساحة والمجموعات المكتبية والعمليات والخدمات وعدد المستفيدين من تلك الخدمات عنصرا مهما في تحديد الخدمات المكتبية التي تقدمها، فكلما كان حجم المكتبة كبيرا دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر.

✓ **أهداف المكتبة:** لكل مكتبة أهداف معينة ولا يمكن تحقيق تلك الأهداف إلا من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أدائها والتمثلة في الخدمات المكتبية التي تقدمها من أجل خدمة تلك الأهداف.

✓ **نوع المكتبة:** من خلال التقييم النوعي للمكتبات يتضح أن هناك أنواع عديدة من المكتبات بالمكتبات المدرسية والعامة والجامعية والمتخصصة وغيرها، وبالتالي فإن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة لأخرى، ويعود ذلك إلى اختلاف أهدافها وحجم مجموعاتها وحجم المستفيدين وإمكاناتها المتوفرة.

✓ **العاملين في المكتبة:** من حيث مؤهلاتهم وثقافتهم وعددهم فكلما كان عدد العاملين في المكتبة كبيرا إلى حد ما ويتمتعون بمؤهلات عالية ولديهم رغبة في العمل كلما دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر ومتقدمة.

✓ **موازنة المكتبة:** حيث تعتبر موازنة المكتبة عاملا أساسيا لنجاح الخدمة المكتبية، فكلما كانت الموازنة كبيرة كلما كانت الحاجة إلى خدمات مكتبية متعددة ومتطورة.

✓ **عوامل أخرى:** وتتمثل هذه العوامل في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والدينية واللغوية والسياسية والجغرافية وتطور الاتصالات، فهذه العوامل لها تأثير كبير في تقديم الخدمات المكتبية في البلد الذي تخصه.<sup>1</sup>

### 5.1.3. أنواع خدمات المكتبات والمعلومات:

يرى معظم المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات أن خدمات المكتبات والمعلومات تنقسم بشكل عام إلى خدمات غير مباشرة تتمثل في الخدمات الفنية التي تضم خدمات التزويد الاقتناء، خدمة الفهرسة، التصنيف والتكشيف والاستخلاص وخدمات مباشرة موجهة للقراء والمتمثلة في الخدمات المرجعية والخدمات الإعلامية وغيرها.

### 6.1.3. خدمات المعلومات غير المباشرة:

ويقصد بالخدمات الفنية كل ما يتعلق بالإجراءات والعمليات الفنية التي يقوم بها المكتبيون دون أن يراهم المستفيد مباشرة ولكنه يستفيد من النتائج النهائية لهذه الخدمات، وتشمل الخدمات الفنية الاختيار والطلب والتسجيل والصيانة لمصادر المعلومات، بالإضافة إلى عمليات الفهرسة والتصنيف والإعداد البيبليوغرافي لها.<sup>2</sup>

#### (1) التزويد:

تعتبر هذه الخدمة أهم الخدمات غير المباشرة التي لا يمكن لأي مكتبة أو مراكز المعلومات أن يقدمها، فتمتية المجموعات هي مجموعة من العمليات والإجراءات التي تتبع في اختيار المجموعات المكتبية أو التزويد والشراء والاستبعاد والصيانة، أي كل ما يتعلق بتمتية رصيد المكتبة من المواد المكتبية وإبقائها في حالة جيدة وصالحة لمقابلة احتياجات المستفيد إلى

<sup>1</sup> عميمور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل، ماجستير، المعلومات الإلكترونية: الافتراضية واستراتيجية البحث عن المعلومات، علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2012، ص 27-28.

<sup>2</sup> عليان، ربحي مصطفى، النجاوي، أمين مقدمة في علم المكتبات والمعلومات، ط1، عمان، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 1999، ص 202-203.

أقصى درجة ممكنة كما أنه على المكتبة أن تضع سياسية واضحة لتنمية المجموعات تأخذ فيها بعين الاعتبار مجموعة من العناصر أهمها:

- تحديد أهداف المكتبة.
- تحديد فئات وحاجيات المستفيدين.
- تحديد مصادر التزويد.
- صيانة وإدامة وتنقية المجموعات المكتبية.<sup>1</sup>

## (2) خدمات الفهرسة:

هي عملية الوصف الفني لمواد المعلومات، التي تتمثل في الكتب، والدوريات، والتقارير، وبراءات الاختراع، والرسائل الجامعية، والمخطوطات، والمواد السمعية والبصرية وغيرها من المواد المكتبية، وذلك بهدف أن تكون هذه المواد واضحة وفي متناول المستفيد بأيسر الطرق وفي أقل وقت ممكن وذلك عن طريق الفهرس العام للمكتبة.

تحتل الفهرسة أهمية كبيرة بحيث أنها:

- أنها أداة تسهل الوصول إلى محتويات المكتبة.
- تعدد أنواع المكتبات.
- تنوع أشكال المعلومات.
- تعدد اللغات التي تنشر بها المعلومات.<sup>2</sup>

## (3) التصنيف:

التصنيف بوجه عام هو جمع المواد المتماثلة وفصل المواد غير المتماثلة بهدف تسهيل عملية البحث والاطلاع وتوفير الوقت والجهد اللازمين لذلك.

<sup>1</sup> كوداش، نبيلة، خدمات المعلومات، مجلة حقائق الدراسات النفسية والاجتماعية (د-مج، ع9، د-س)، ص75.

<sup>2</sup> حسن، سعيد أحمد، المكتبات وأثرها الثقافي، الاجتماعي، التعليمي، د-ط، القاهرة، دار الفكر العربي، 1991،

## ❖ أهدافه:

- التصنيف يساعد على ترتيب الكتب على الرفوف فالمعروف أن جميع أقسام المعرفة ترتب كتبها على الرفوف عن طريق الرقم الخاص (رقم التصنيف+ رموز + اسم المؤلف أو المؤلف والعنوان).
  - ترتيب بطاقة الفهرس المصنف لا يتم إلا عن طريق رقم التصنيف فهي تسهل عملية الجرد حيث نجد أن الكتب التي تعالج موضوعا واحدا مرتبة بجوار بعضها.<sup>1</sup>
- (4) الكشف:**

يعتمد إعداد الكشافات على مجموعة من الأسس العامة على إعتبار أن الكشاف يشتمل في العادة على سلسلة من الرؤوس أو نقاط الإتاحة مرتبة وفقا لنظام معين وتكمل كل نقطة إتاحة ببعض المعلومات الأخرى التي تعد للإشارة إلى المكان أو الموضوع الذي تستخرج منه تفصيلات الوثيقة تجدر الإشارة إلى أن عملية الكشف تنقسم إلى مرحلتين أساسيتين:

أ. **مرحلة التخطيط:** لابد معرفة احتياجات المستفيد من الكشاف حتى يمكن إعداد كشاف نافع ومفيد له كما أن هناك عديدا من الأمور التي ينبغي التفكير فيها والقرارات التي يجب إتخاذها، منها مايتعلق بوضع حدود التغطية في الكشاف التي تؤخذ منها المصطلحات أو نقاط الإتاحة اللازمة الكشاف، ومن الضروري تعرف الوثائق التي ستكشف وفحصها فحصا جيدا من أجل تحديد المواد التي تكشف والمواد التي لا تكشف ومدى التخصيص اللازم.

ب. **مرحلة التنفيذ:** فهي مرحلة الكشف الفعلي، وتشمل هذه المرحلة على خمسة أنشطة رئيسية، نوجزها على النحو التالي: (تحليل المحتوى - تحديد مؤشرات المحتوى - إضافة

<sup>1</sup> مكاوي، محمد عودة، التصنيف في المكتبات ومراكز المعلومات، ط1، القاهرة، بيروت، دار الكتاب المصري واللبناني،

مؤشرات المكان-تجميع المداخل الناتجة -اختيار الشكل النهائي الذي سيعرض فيه الكشاف النهائي)<sup>1</sup>

### (5) الإستخلاص:

الاستخلاص فهو عملية تحليل الوثائق من أجل تقديم أهم ما تشتمل عليه من رسائل وافكار ومعلومات ويعتبر الاستخلاص من بين الخدمات التي تقوم بها المكتبات الجامعية.<sup>2</sup>

### (6) الصيانة والترميم:

ويرتبط بخدمة المحافظة على المقتنيات وصيانتها أي العناية بالكتب التالفة وترميم المواد المكتبية، والتجليد هو عملية تجميع وإحكام الصفحات المطبوعة في غلاف مصنوع من الورق المقوى والمغطى بالجلد والبلاستيك أو القماش. يتم تجليد المواد المكتبية كالكتب والدوريات وغيرها لحمايتها من كثرة او سوء الاستعمال والحفاظ عليها أما المخطوطات على سبيل المثال تخضع لمعالجة (تجليد) خاصة، ويمكن أن تقرر المكتبة تصوير المحتوى على شكل ميكروفيلم أو ميكروفيش او شكل إلكتروني وحفظ الأصل. فالتجليد يجعل المواد المكتبية سهلة الحمل والحركة وبالتالي يسهل إستخدامها وتنظيمها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> فتحي، محمد عبد الهادي؛ زايد، يسرية محمد عبد الحليم، التكشيف والإستخلاص. المفاهيم -الأسس-التطبيقات، ط1، القاهرة، دار المصرية اللبنانية، 2000، ص47-51.

<sup>2</sup> بوعافية، السعيد، قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات، ماجستير إعلام علمي وتقني، علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2006، ص66.

<sup>3</sup> مراد، كريم، مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية "مدينة قسنطينة نموذجا"، علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2008، ص88-89.

### 7.1.3. خدمات المعلومات الموجهة للمستخدمين (المباشرة):

مجموعة الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية للوصول إلى مصادر الموجودة بالمكتبة بأسرع وقت اقل جهد.

#### (1) الإعارة:

هي مجموعة من الخدمات والإجراءات يمكن للمكتبة من خلالها إتاحة الفرصة للمستخدم لاستخدام مصادر المكتبة خارج مبنى المكتبة وفقا لضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادتها في الوقت المحدد.<sup>1</sup>

#### (1.1) أنواع الإعارة:

✓ **الإعارة الداخلية:** والتي تعني توفير المواد للمستخدم القارئ داخل المكتبة ويتضمنها توفير الجو المناسب له للقراءة والبحث.

✓ **الإعارة الخارجية:** هي التي تتجه إليها المكتبات لتوفير الكتاب للمستخدم لفترة أطول يستطيع من خلالها قراءة الكتاب وعادة ماتكون مدتها أسبوع أو أسبوعين على حسب سياسة المكتبة، ولا يسمح بإعارة بعض الكتب المرجعية النادرة والوحيدة النسخ، وهذا يتطلب ضرورة وجود نظام فعال للتعرف على من إستعار كتابا معيناً وذلك لطلبه عند الحاجة أو عند إنتهاء فترة الإعارة.<sup>2</sup>

#### (2) الخدمة البيبليوغرافية:

تعد هذه الخدمات على درجة كبيرة من الأهمية وخاصة للباحثين وطلبة الدراسات العليا ولهذا تعتبر أساسية وضرورية في المكتبات وتأتي أهمية هذه الخدمة من تضخم الإنتاج الفكري

<sup>1</sup> الحزيمي، سعود بن عبد الله، خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة، د-ط، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية، 1994، ص15.

<sup>2</sup> بوشارب، بولداني لزهرة، المكتبات الجامعية داخل البيئة الإلكترونية افتراضية دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس - سطيف -، ماجستير إعلام علمي وتقني، علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة منتوري قسنطينة، 2006، ص84.

وتعدد أشكاله موضوعاته ولغاته وتعدد إحتياجات المستفيدين وأهمية الوقت في حياتهم ويتلخص الدور الذي يمكن أن تقوم به المكتبات في مجال الخدمات الببليوغرافية:

- إختيار الببليوغرافيات المختلفة اللازمة والمناسبة.
- توفير الببليوغرافيات المختلفة للباحثين وإعلامهم عن توافرها.
- إرشاد للباحثين وتدريبهم على كيفية استخدام الببليوغرافيات المختلفة.
- تقديم معلومات ببليوغرافية عن بعض المصادر للباحثين وكذلك تقوم المكتبات بإعداد قوائم ببليوغرافية مختلفة تأتي بناءا على طلب الباحثين أو توقعا لحاجة معينة قد تظهر في مناسبة معينة منتظرة.<sup>1</sup>

### (3) الخدمة المرجعية:

تعد هذه الخدمة من الخدمات الجوهرية التي ينبغي على المكتبات العامة الاهتمام بها لكونها مرآة تعكس حالة الاتصال والتعامل مع المستفيدين بشكل مباشر كما هو الحال في خدمات الإعارة ولابد أن يكون هناك قسم خاص بهذه الخدمة في المكتبة العامة يشرف عليه موظف متخصص وله خبرة تجعله قادرا على تنفيذ وأداء أعماله بمهارة ونجاح.<sup>2</sup>

### (4) خدمات المراجع الإلكترونية:

ويمكن تعريفها على أساس أنها جملة من الأبحاث العلمية والدراسات السابقة المتاحة على شبكة الأنترنت بمختلف أشكالها سواء منها المطبوعة أو المسموعة أو المرئية أو المسموحة ضوئيا، وتحتوي في مجملها على معلومات يمكن الاستفادة منها لسد حاجات بحثية، علمية تعليمية، إخبارية، إعلامية، ثقافية، ترفيهية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عميمور، سهام، المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية، مرجع سابق، ص31.

<sup>2</sup> المالكي، مجبل لازم مسلم، المكتبات العامة، الأهداف، الإدارة العلمية، الخدمات المكتبية والمعلوماتية، د-ط، عمان، مؤسسة الوراق لنشر والتوزيع، 2000، ص134.

<sup>3</sup> موسم، عبد الحفيظ، واقع استخدام المصادر والمراجع الإلكترونية في مجال الدراسات والبحوث التاريخية، مجلة العلوم الإنسانية(مج5، ع02، 2021)، سعيدة، جامعة الدكتور طاهر مولاي، ص09، 10.

**(5) الإحاطة الجارية:**

تعرف انها نظم إستعراض الوثائق المتوافرة حديثا واختيار المواد وثيقة الصلة بإحتياجات فرد، اوجماعه، وتسجيل هذه المواد من أجل إشعار هؤلاء الأفراد أو الجماعات الذين ترتبط هذه المواد بإحتياجاتهم.

الهدف منها: الإعلان الدوري للباحثين أو المستفيدين بكل أهم المعلومات ذات الصلة واهتماماتهم:

- النشاطات التي تتضمنها الإحاطة الجارية:
- إستعراض الوثائق الحديثة وتصفحها.
- إختيار المواد بما يتناسب واحتياجات الأفراد.
- إشعار الأفراد بالمواد التي تهتم بالطرق المناسبة.
- طرق وأساليب الإحاطة الجارية:
- الإتصال الهاتفي.
- الإشعارات اليومية.
- إرسال المعلومات الببليوغرافية.
- قوائم الإضافة الجديدة.
- لوحة الإعلانات والعرض.

**(6) البث الإنتقائي:**

هو جزء لا يتجزأ من خدمة الإحاطة الجارية حيث يحيط بعض المستفيدين بجانب واحد من جوانب إهتماماتهم وبناء على ذلك فإنه يختص بجزء منتقى من المعلومات لعدد منتقى من المستفيدين ومعنى ذلك أنه الوجه المتطور من الإحاطة الجارية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> سلامة، عبد الحافظ محمد، خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية، مرجع سابق، ص44.

**(7) خدمة الإنترنت:**

وتقوم بهذه الخدمة العديد من المكتبات الجامعية وهذا نتيجة ما يواجهه أغلبية الباحثين من صعوبات وعراقيل لغوية تحول بينهم وبين الاستفادة المثلى من مصادر المعلومات المتاحة سواء التقليدية منها أو الإلكترونية خاصة المعلومات الموجودة على شبكة الإنترنت إن تثبت الاحصائيات بأن حوالي 80% من محتوى الإنترنت هو باللغة الإنجليزية كل هذه المؤشرات دفعت بالمكتبات الجامعية إنتهاج طريقة الترجمة لبعض الأعمال والمنشورات والأبحاث العلمية وهذا بغية تمكين الطلبة والباحثين من الإستثمار الجيد لهذه المعلومات.<sup>1</sup>

**(8) خدمات البحث بالاتصال المباشر:**

وهو عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق الحاسوب والمحطات الطرفية التي تزود المستفيد بالمعلومات المخزنة في نظم أوبنوك وقواعد المعلومات المقروءة آليا ولهذا تحرص المكتبات على توفير وإتاحة الإتصال بقواعد البيانات العالمية والمحلية للمستفيدين سواء بالمجان أوالمقابل وذلك لخدمة البحث والأغراض التعليمية ويتم الاتصال بقواعد البيانات عن طريق نظم الإتصال المباشر بقواعد أوعن طريق نظم الأقراص المليزرة أوعن طريق شبكة الإنترنت.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بوعافية، السعيد، قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، مرجع سابق، ص75.

<sup>2</sup> بوشارب، بولوداني لزهري، المكتبات الجامعية داخل البيئة الإلكترونية افتراضية، مرجع سابق، ص89.

**خاتمة الفصل:**

من خلال هذا الفصل نجد أن إدارة الوقت وخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية أمر في غاية الأهمية بالنسبة للموظفين والمكتبة معا، حيث تساهم في اكتشاف مواطن القوة من أجل تحسين كفاءة الموظفين وتطوير مهاراتهم للارتقاء بالخدمات المعلوماتية المقدمة.

## الفصل الرابع

# الإطار الميداني للدراسة

**تمهيد:**

بعد عرض الإطار النظري للدراسة، سوف نقوم هنا بعرض الدراسة الميدانية والنتائج التي توصلنا إليها من خلال تطبيق الإستبيان على الموظفين في المكتبات المركزية بجامعة محمد خضير بسكرة.

**1.4. التعريف بمكان الدراسة:****1.1.4. المكتبة المركزية:****1. النشأة والتعريف:**

المكتبة المركزية أحمد ريقط بجامعة محمد خضير بسكرة، استلم قرار تأسيسها بموجب مرسوم (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، السيد عمار صخري يوم 29 ذو القعدة 1422 هـ الموافق 12 فيفري 2002م.

بعد انشاء معهد الوطني للتعليم العالي في الري لمدينة بسكرة وبعد دخول الجذع المشترك في التكنولوجيا في السنة الجامعية 1984-1985 حيث كان عدد الطلبة يقدر ب203 طالب كان المعهد يحتوي على مكتبة قليلة المراجع، فقد بلغ رصيدها آنذاك 750 مرجع وبعد ترقية المعهد إلى المركز الجامعي سنة 1988. ارتفع رصيدها بصورة معتبرة.

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

**(1) الطابق الأول الأرضي: وهو مختص لـ:**

- إدارة المكتبة
- المصالح التقنية
- بنك الإعارة
- البحث البيبليوغرافي
- مركز المراقبة
- المخزن
- المصاعد

**(2) الطابق الأول: مخصص لـ:**

- قاعة المطالعة رقم 1: التي تتسع لقراءة 800 كرسي ومخزن مخصص للإعارة الداخلية والمكاتب الخاصة لإصدارات الجامعة و3مصاعد للطابق الثاني.
- الطابق الثاني: يحتوي على قاعة المطالعة رقم 2خاص بطلبة الدراسات العليا لجميع التخصصات بالجامعة وتتسع لقراءة 500كرسي ومخزن مخصص للإعارة الداخلية.
- قاعة أنترنت لطلبة الدراسات العليا والأساتذة.

**2. أهداف المكتبة المركزية:**

- عدم وتشجيع البحث العلمي بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس وتدريب للمستفيدين على حسن استخدام المكتبة ومصادرها وخدماتها المختلفة.
- إختيار جمع وتنظيم وصيانة المعلومات المطبوعة وتسهيل الوصول الفعال لهذه المجموعات.
- المساهمة في البناء الفكري للمجتمع الأكاديمي وتقديم الخدمة المكتبية والمعلوماتية المختلفة لمجتمع المستفيدين مثل: خدمة الإعارة والدوريات والمراجع. وتوفير مصادر المعرفة الإنسانية لخدمة التخصصات العلمية المختلفة بالجامعة.

- تزويد المكتبة بموارد وثائقية متنوعة ذات صلة بالبرامج الأكاديمية والبحوث العلمية
- العمل على تطوير معارف ومهارات موظفي المكتبة.
- ضمان الجودة في الخدمات المقدمة وفقا للمعايير الدولية.
- نشر الوعي المعلوماتي بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين.
- إتاحة المخرجات الجامعية لتعزيز مرئيتها مثل: الرسائل والأطروحات الجامعية، المجالات العلمية منشورات الجامعة.
- تقديم خدمات المعلومات للمجتمع الأكاديمي لتسهيل البحث العلمي.
- إعداد وتوفير بيئة إطلاع افضل للطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين.

### 3. النظام الداخلي للمكتبة:

#### 1.3. مواقيت العمل:

- تفتح المكتبة أبوابها طيلة أيام الأسبوع ما عدا يوم الجمعة والسبت ابتداءً من 08:00 إلى 12:00 ومن 13:00 إلى 22:00.

#### 2.3. القانون الداخلي للمكتبة المركزية:

- من حق كل قارئ القيام بإعارة خارجية للرصيد الوثائقي حسب الشروط التالية:
- طلبة التدرج: 10 كتب لمدة 15 يوماً قابلة للتجديد .
- طلبة ما بعد التدرج: 10 كتب لمدة 21 يوماً قابلة للتجديد .
- الأساتذة: 10 كتب لمدة شهر قابلة للتجديد.
- في حالة تأخر إرجاع الكتب وعدم احترام مدة الإعارة يعرض المستفيد لعقوبة الحرمان من الإستعارة لمدة يحددها النظام الألي للمكتبة.
- يمنع دخول الطلبة للمخزن دون موافقة أوترخيص.
- في حالة ضياع كتاب أو إتلافه يلزم القارئ بتقدير خمسة نسخ من نفس عنوان الكتاب وفي حالة عدم إمكانية توفير نفس عنوان الكتاب يلزم الطالب بدفع ثمن خمس نسخ.

- مكن لفئات خارج الجامعة أن تستفيد من خدمات المكتبة المركزية.
- يمكن الإستفادة من خدمة المطالعة الداخلية للمنتسبين للجامعة.
- تلزم المكتبة على الطلبة والباحثين والأساتذة الخارجيين تقديم ترخيص للإستفادة من خدمات المكتبة.

### 3.3. النظام الداخلي لقاعة المطالعة:

- تجنب أي سلوك من شأنه إحداث الفوضى وإزعاج القراء.
- استظهار بطاقة القارئ.
- التزام الهدوء والمحافظة على النظافة داخل القاعة مسؤولية الجميع.
- يمنع منعاً باتاً تناول الوجبات الخفيفة والمشروبات بقاعة المطالعة
- يمنع منعاً باتاً التدخين.
- يمنع منعاً باتاً الوقوف داخل المكتبة سواء كانت الأماكن متوفرة أولاً.
- يمنع منعاً باتاً التنقل بين القاعات دون مبرر.
- يمنع أي تصرف يخل بالأداب العامة للمكتبة.
- كل إخلال أو عرقلة لنظام المكتبة يعرض صاحبه مباشرة إلى:
- التنبيه والدعوة لمغادرة المكان.
- السحب الفوري لبطاقة القارئ وحرمانه من خدمات المكتبة لمدة معينة.
- الحرمان من استخدام المكتبة صفة نهائية.

## 4. مصالـح المكتبة المركزية:

## 1.4.1. مصلحة الإقتناء:

تختص هذه المصلحة بعملية الإقتناء السنوي للموارد الوثائقية وتحرص المكتبة المركزية على التشاور وتنسيق الجهود بينها وبين مختلف الكليات والأساتذة لإختيار الكتاب العلمي الأنسب.

## 2.4.2. مصلحة المعالجة الفنية:

- متابعة الرصيد الوثائقي والقيام بمختلف العمليات الفنية لمعالجته.
- تنمية مجموعات المكتبة ومتابعة جميع مراحل الإقتناء.
- استقبال العناوين واستلامها من طرف المتعاملين والقيام بعملية الجرد والتسجيل.
- تحيين القوائم الببليوغرافية وقواعد البيانات والفهارس وإعدادها وبنها .
- القيام بعملية الفهرسة للمقتنيات .
- متابعة السير النظام الألي للمكتبة .
- تطوير البرامج الوثائقية المعتمدة في المكتبة .

## 3.4.3. مصلحة الإرشاد والتوجيه:

- توجيه الطلبة والباحثين والإجابة على الإستفسارات.
- استقبال الطلبة وتسجيلهم للاستفادة من خدمات المكتبة.
- لإعارة الخارجية .
- إيداع الأطروحات الجامعية .
- متابعة سير الإعارة وتوعية موظفي المكتبة بضرورة الإتصال الفعال مع المستفيدين من خدمات المكتبة.
- القيام بعملية التبرئات في آخر السنة .

## 5. خدمات المكتبة المركزية:

## 1.5. خدمات تقليدية:

- خدمة الإعارة: يسمح كل طالب بإعارة ثلاث كتب .
- خدمة الإرجاع: وهي إرجاع الطالب للوعاء الفكري الذي تمت إستعارته على ألا يتجاوز المدة المحددة ب15يوم مع أنه له الأحقية في التمديد .
- خدمة الإرشاد والتوجيه: تمثل هذه خدمة في تقديم نصائح وتوجيهات المستفيدين عند دخولهم المكتبة خاصة سنة أولى ليسانس بإعتبارهم جدد على البيئة بحيث يتم تعليمهم كيفية البحث في الأجهزة ومساعدتهم عندما تواجههم أي مشكلة .
- خدمة تقديم التبرئة: تمنح المكتبة شهادات تبرئة في بنك الإعارة الخارجية ليتم استخدامها كوثيقة تسجيل العام القادم.
- خدمة الإيداع الإلكتروني الأطروحات الجامعية.

## 2.5. خدمات الإلكترونية:

- خدمة مكتبة إقرأ.
- خدمة الفهرس الإلكتروني.
- خدمة التوجيه والرد على الإستفسارات.
- خدمة التسجيل في النظام الوطني للتوثيق على الخط.

## 6. المكتبة المركزية (قطب شتمة):

## 1.6.4. مبنى المكتبة المركزية القطب الجامعي شتمة:

المكتبة المركزية بالقطب الجامعي شتمة لجامعة محمد خيضر بسكرة، إستلم قرار 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 شتمة فقد تم تدشينها من قبل معالي وزير التعليم العالي والبحث العلمي الأستاذ الدكتور طاهر حجار يوم 16 ذي الحجة 1437 الموافق لـ 18 سبتمبر 2016.

وفيما يخص النظام الداخلي للمكتبة فيهدف هذا النظام إلى ضبط القواعد المتعلقة باستخدام المكتبة المركزية بالقطب الجامعي شتمة وشروط الاستفادة من خدماتها .

مبنى المكتبة المركزية قطب شتمة مطابق للمعايير المعمول بها من توفر الإضاءة الطبيعية وتعدد منافذ التهوية، وكذا موقعها الجيد الذي يعد مركز للقطب الجامعي مع إمكانية التوسعة عند الضرورة. وتتكون المكتبة المركزية قطب شتمة من عدة طوابق والتي تشمل مايلي:

- ✓ الطابق الأرضي : مكتب الاستقبال والتوجيه - بنك الإعارة الخارجية - مصلحة المقتنيات و الجرد- مخازن الكتب- قاعة ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ✓ الطابق الأول : قاعتي المطالعة و البحث الببلوغرافي والانترنت خاصة بالطلبة وهي للعمل الفردي - قاعة الإعارة الداخلية- المصالح التقنية.
- ✓ الطابق الثاني : قاعتي الموسوعات والمعاجم - قاعتي المطالعة و البحث الببلوغرافي والانترنت خاصة بطلبة الدكتوراه للعمل الفردي.
- ✓ الطابق الثالث : مكتب المحافظ - قاعة المطالعة و البحث الببلوغرافي والانترنت مخصصة للعمل الجماعي لكل فئات المستفيدين- قاعة الأساتذة مخصصة للعمل الفردي وقاعة ثانية مخصصة للعمل الجماعي .

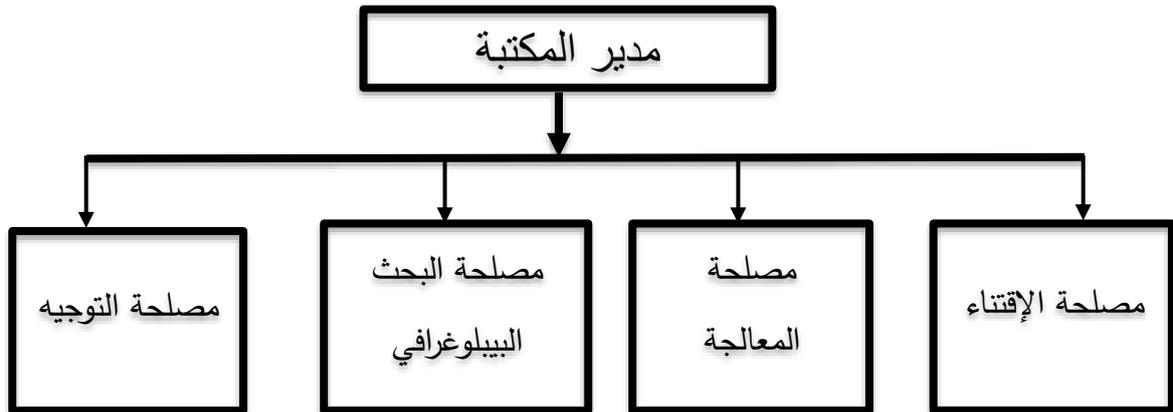
## 7. الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية القطب الجامعي شتمة:

وفقا للمادة 25 من المرسوم رقم 3-279 المؤرخ في 23 أوت 2003م التي تحدد مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها، تضع المكتبة المركزية للجامعة تحت السلطة المباشرة لرئيس الجامعة.

والمادة 21 من العدد 62 للجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية والصادرة بتاريخ 26 سبتمبر 2004، والتي تحدد مصالح المكتبة المركزية والمتمثلة في:

- **مصلحة الاقتناء:** ويندرج ضمنها مكتب الطلبات والاشتراكات، مكتب الإيداع والتبادل والإهداء، مكتب التجليد والترميم.
- **مصلحة المعالجة:** فتضم ثلاث أقسام تمثلت في قسم الفهرسة والجرد والتصنيف.
- **مصلحة البحث الببليوغرافي:** وفيها قسم الإعلام الآلي وقسم قواعد البيانات.
- **مصلحة التوجيه:** واحتوت على مكتب الاستقبال والتوجيه وبنك الإعارة.

الشكل رقم 01: يمثل الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية قطب شتمة



## 8. رصيد المكتبة المركزية قطب شتمة:

تتميز المكتبة المركزية قطب شتمة برصيد معلوماتي ثري ومتنوع يشمل كافة تخصصات الكليات المتواجدة بالقطب الجامعي شتمة (كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وكلية العلوم السياسية والحقوق )، إضافة إلى تخصصات أخرى كالأدب الرياضة والفنون.

كما تميز الرصيد بالتنوع من حيث الشكل فنجد المعاجم والقواميس، الدوريات المجلات الكتب، المذكرات، بالإضافة إلى مصادر المعلومات الالكترونية، و يتم الاعتماد على شكل الوعاء في تحديد نوع الإتاحة والتي تكون داخلية بالنسبة للمعاجم و الموسوعات الدوريات و إتاحة خارجية بالنسبة للكتب، كما أن عدد الرصيد يتزايد كل سنة من خلال عملية الاقتناء فقدر عدد الرصيد الحالي بـ:

- عدد العناوين يقدر بـ 7324 عنوان.
- عدد النسخ يقدر بـ 34078 نسخة.

والتي تتوزع كالتالي:

عدد العناوين	نوع الوعاء الفكري
5649	الكتب
1675	الأوعية الأخرى

**الجدول رقم 03:** يمثل الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية قطب شتمة

وتقدر حصة كل مستفيد مسجل بالمكتبة من الرصيد الإجمالي والتي تقدر بـ 10 نسخ، والتي تعد نسبة كافية جدا لتلبية احتياجات المستفيدين من حيث الكم، كما أنها توفر خدمة الانترنت وهذا لتسهيل عملية البحث للطلاب وتلبية رغباته.

**9. مهام المكتبة المركزية قطب شتمة:**

تتكفل المكتبة المركزية بالمهام التالية:

✓ اقتراح برامج اقتناء المراجع والتوثيق الجامعي بالاتصال مع مكاتب الكليات والمعاهد.

✓ تنظيم الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية باستعمال أحدث الطرق للمعالجة و الترتيب.

✓ مساعدة مسؤولي مكاتب الكليات والمعاهد في تسيير الهياكل الموضوعية تحت سلطتهم.

✓ صيانة الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية والتعيين المستمر لعملية الجرد.

✓ وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من قبل الطلبة والأساتذة.

✓ مساعدة الطلبة والأساتذة في بحوثهم الببليوغرافية.

✓ مسك بطاقيّة الرسائل والمذكرات لما بعد التخرج.

10. مقومات المكتبة المركزية بجامعة بسكرة-قطب شتمة:-

1.10. الموارد البشرية للمكتبة:

يتكون طاقم المكتبة المركزية للقطب الجامعي شتمة من مجموعة من الموظفين موزعين على مختلف المصالح.

والجدول التالي يوضح الرتبة الحالية لأخصائي المكتبات بالمكتبة المركزية :

العدد	الوظيفة
4	ملحق بالمكتبات الجامعية م1
2	مساعد بالمكتبات الجامعية

الجدول رقم 04: يمثل عدد اخصائي المكتبات بالمكتبة المركزية قطب شتمة.

2.10. الموارد المالية للمكتبة المركزية للقطب الجامعي شتمة:

تمتلك المكتبة المركزية مجموعة من الأجهزة والوسائل التي تسهل العمل المكتبي، وتساهم في تطويره، وتساعد المكتبة على مسايرة التطورات التكنولوجية الحديثة، وتطبيقها في المكتبات الجامعية، ومن أهم التجهيزات التي تتوفر عليها المكتبة المركزية محل الدراسة ما يلي:

تجهيزات	مكاتب	مقاعد البحث العلمي	حواسيب	طابعة	ماسح ضوئي	طاولات	كراسي	رفوف
العدد	144	599	101	03	01	25	93	76

الجدول رقم 05: يوضح تجهيزات المكتبة المركزية - قطب شتمة

### 3.10. الإمكانيات المالية للمكتبة المركزية:

تعد الميزانية المخصصة للمكتبة من أهم عوامل نجاحها على جميع المستويات، من أجل تسييرها وتنظيمها على أحسن وجه، وهي ميزانية سنوية توضع تحت تصرفها تستخدمها الهيئة الوصية والمتمثلة في محافظ المكتبة، حيث يتم تخصيصها من أجل سياسة تنمية المجموعات المكتبية فقط أما المصاريف الأخرى فلا تدخل في ميزانية المكتبة، إدراجها ضمن الميزانية العامة للجامعة. وتقدر ميزانية المكتبة المركزية - قطب شتمة - حوالي 500 مليون سنتم لهذه السنة، ويتم تخصيصها من الميزانية العامة للجامعة.

### 2.4. إجراءات الدراسة الميدانية:

#### 1.2.4. مجالات الدراسة:

- **المجال المكاني:** وهي تمثل المكان الذي أجرينا فيه الدراسة الميدانية حيث تمت هذه الدراسة بالمكتبات المركزية لجامعة محمد خضير بسكرة.
- **المجال البشري:** ويضم الفئة التي يحتمل أن تمسهم الدراسة، والذين لهم علاقة بموضوع البحث، والذين ستطبق عليهم الدراسة، وعليه لقد تمت الدراسة مع كل الموظفين في المكتبات المركزية لجامعة محمد خضير بسكرة.
- **المجال الزمني:** أما الوقت المستغرق في الدراسة الميدانية من بداية تحديد المجال واختيار العينة المراد بحثها، وصولاً إلى تحديد الأداة المناسبة لتطبيقها على هذه



(1) المحور الأول: واقع خدمات المعلومات بمكتبات جامعة محمد خيضر بسكرة

(2) السؤال الأول: كم تقدر عدد ساعات عملكم بالمكتبة؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
دوام كامل	13	86.66%
دوام جزئي	0	0%
دوام ليلي	2	13.33%
المجموع	15	99.99%

الجدول رقم 07: عدد ساعات عملكم بالمكتبة.

إن عمل المكتبة مرتبط بحجم ساعي يومي لضمان تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين، فمن خلال الجدول رقم يتضح بأن عدد ساعات الموظفين بمكتبات جامعة محمد خيضر بسكرة تختلف حسب انواع الدوام المعتمدة، فنلاحظ أن نسبة 86.66% منهم تعمل بدوام كلي، في حين نلاحظ أن نسبة 13.33% منهم تعمل بنظام الدوام الليلي، أما نسبة 0% فإنها تعمل بدوام جزئي.

ويعود الاختلاف في ساعات العمل بالمكتبة إلى احتياجات المستفيدين من جهة وإلى القوانين والإجراءات الإدارية الصادرة بشأن مواقيت عمل المكتبات الجامعية من جهة أخرى والتي اخرها نصت على مواصلة فتح المكتبات الجامعية ليلا الصادر بتاريخ 02 جانفي 2024 بالإضافة إلى الدوام الكامل المعتمد نهارا وهذا ما يساهم في تفعيل العمل المكتبي وتطوير أداء المكتبات الجامعية.

(2) السؤال الثاني: فيم تتمثل فئات المستفيدين الأكثر ترددا على المكتبة؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
الطلبة في إطار التدرج (ليسانس وماستر)	15	41.66%
طلبة ما بعد التدرج (طلبة دراسات العليا)	12	33.33%
الأساتذة الباحثين	6	16.60%
الموظفون الإداريون	3	8.33%
المجموع	36	99.92%

الجدول رقم 08: الفئات الأكثر ترددا على المكتبة

تتنوع فئات المستفيدين المترددة على المكتبات الجامعية لجامعة محمد خيضر بسكرة، فمن خلال الجدول رقم يتضح أن نسبة 41.66% من الطلبة في إطار التدرج (ليسانس وماستر) هي الأكثر ترددا على المكتبة، هذا بالإضافة إلى نسبة 33.33% منهم المتمثلة في طلبة ما بعد التدرج (طلبة الدراسات العليا)، ثم تليها نسبة 16.60% منهم المتمثلة في الأساتذة الباحثين، وأخيرا نسبة 8.33% منهم من الموظفين الإداريين. ويعود الاختلاف في نسب التردد على المكتبة من قبل المستفيدين إلى اختلاف وتنوع احتياجاتهم منها، فنلاحظ أن طلبة التدرج (الليسانس والماستر) هم الأكثر ترددا على المكتبة نظرا للأعباء العلمية والبحثية الملزومون بها من بحوث وبطاقات تقنية، تقارير التبريص، مذكرات وهذا ما يجعلهم يقضون معظم أوقاتهم بالمكتبة، أما بالنسبة لطلبة ما بعد التدرج (طلبة الدراسات العليا) فإن ترددهم على المكتبة متوسط مقارنة بطلبة الليسانس والماستر، نظرا لإرتباطهم بعمل واحد وهو الرسالة أو الأطروحة، وبالتالي فلديهم عدة بدائل للقيام بالبحث دون المكتبة، بالإضافة إلى اختلاف أماكن إقامتهم التي تبعد مئات الكيلومترات عن المكتبة.

3) السؤال الثالث: ماهي طبيعة الخدمات التي يقدمها المكتبيون للمستفيدين بالمكتبة؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
خدمات تقليدية	4	19.04%
خدمات الكترونية ورقمية	4	19.04%
خدمات هجينة (بين التقليدية والإلكترونية)	13	61.90%
المجموع	21	98.99%

الجدول رقم 09: طبيعة الخدمات المقدمة للمستفيدين

تقدم المكتبة مجموعة خدماتها بعدة طرق تمكن الاستفادة القصوى منها من طرف المستفيدين فنلاحظ من خلال الجدول رقم 09 نلاحظ ان نسبة 61.90% من المكتبيين تقدم خدمات هجينة اي مختلطة ما بين التقليدية والالكترونية، اما نسبة 19.04% منهم فإنها صرحت بتقديم نوعين من الخدمات الا وهما الخدمات التقليدية والخدمات الالكترونية والرقمية.

ويرجع الاختلاف في طبيعة تقديم المكتبيين للخدمات الى المستفيدين حسب طبيعة الاداء المعتمد بالمكتبة وسير الوظائف، والتي تتحكم فيها مجموعة من الموارد التكنولوجية والتقنية خاصة، فكلما توفرت هذه الموارد، زاد الاعتماد على الخدمات الالكترونية ولو في بعض الخدمات وليس كلها، والتي تتمثل اساسا في (اجهزة الحواسيب، الاتصال بشبكة الانترنت، الكوابل، الطابعات، الماسحات الضوئية، ....).

4) السؤال الرابع: فيم تتمثل خدمات المعلومات التقليدية المباشرة التي يقدمها المكتبيون للمستفيدين بالمكتبة؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
خدمة الإعارة	13	37.14 %
الخدمات المرجعية	10	28.57 %
خدمة الإحاطة الجارية	6	17.14 %
خدمة تكوين المستفيدين	6	17.14 %
المجموع	35	99.99 %

الجدول رقم 10: خدمات المعلومات التقليدية المباشرة بالمكتبة

من خلال بيانات الجدول رقم 10 يتضح ان خدمة الإعارة هي الاكثر تقديما للمستفيدين حسب ما صرحت به نسبة 37.14 % من المكتبيين كون أن خدمة الإعارة من اشهر الخدمات ،بل وأنفعها بالنسبة للمستفيد والاكثر طلبا مقارنة بالخدمات الأخرى ،حيث تمكنه من حيازة المادة المكتبية لمدة معينة ،مما يجعل الحصول على المعلومات بطريقة بسيطة وسهلة رغم انه الوحيد الذي سيستفيد من هذه المادة العلمية، وتليها الخدمات المرجعية المقدمة من طرف نسبة 28.57 % من المكتبيين، وهذا يرجع إلى الصعوبات التي تواجه بعض المستفيدين في العثور على بعض المعلومات أو مصادرها فهي خدمة لأبد من توفرها في المكتبة نظرا لحاجة المستفيدين لها ،لتأتي بعدها خدمة الإحاطة الجارية فقد بلغت نسبة تقديمها 17.14 % وهي نسبة أقل من خدمات الإعارة والخدمات المرجعية وهذا راجع إلى أنها غير معروفة لدى المستفيدين نظرا لاعتبارها خدمة ثانوية من وجهة نظر المكتبيين وهي النسبة نفسها بالنسبة لخدمة تكوين المستفيدين بإعتبار وجود بعض الطلبة المهتمين والمجتهدين في مجالات تخصصهم مما يؤدي بهم إلى طلب المساعدة من المكتبيين والمتخصصين في تغيير كيفية البحث في المجموعات المكتبية المتوفرة أو في كيفية استخدام

الفهرس الألي والبحث بطرق مختلفة ومتقدمة من خلال تحليل الجدول نجد أن المستخدمين يتوجهون نحو الخدمات الشائعة بينما ينصرفون عن الخدمات الغير معروفة لديهم، والتي لا يدركون فوائدها ومن هنا يظهر دور المكتبيين في التسويق لكل خدمات المكتبات بما فيها الاحاطة الجارية وتكوين المستخدمين.... وغيرها.

(5) السؤال الخامس: فيم تتمثل خدمات المعلومات الإلكترونية المباشرة التي توفرها المكتبة للمستخدمين؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
خدمة الأنترنت	12	30.76%
خدمة الإعاة الإلكترونية	3	7.69%
خدمة البحث في قواعد البيانات	10	25.64%
خدمة الإشتراك في الدوريات	4	10.25%
خدمة البحث في المستودعات الرقمية	6	15.38%
خدمة الإتصال بالبحث المباشر	4	10.25%
المجموع	39	99.97%

الجدول رقم 11: خدمات المعلومات الإلكترونية المباشرة بالمكتبة

من خلال بيانات الجدول تبين أن أكثر خدمات المعلومات الإلكترونية المباشرة التي توفرها المكتبة للمستخدمين هي خدمة الأنترنت والتي يعبر عنها بنسبة 30.76% من المكتبيين، وهذا قد يكون راجع لثورة المعلومات والتطور التكنولوجي الحاصل في مجال الإعلام والاتصال ،ودخوله على المكتبات ومراكز المعلومات إضافة إلى أنها مجانية يستخدمها المستخدم للبحث عن المعلومات ،أما خدمة البحث في قواعد البيانات فقد بلغت نسبتها 25.64% حيث تمثل هذه الخدمة الخطوة الأولية قبل القيام بمصادر المعلومات أي الحصول على البيانات البيبليوغرافية للمواد المكتبية بطريقة آلية مما يسهل عملية البحث

للمستفيد في الحصول على المعلومات، في حين نجد خدمة البحث بالمستودعات الرقمية تقدر بـ 15.38% فهذا يدل على إمكانية تخزين وإدارة المحتوى الرقمي الموجود بها وإتاحته بشكل حر ومجاني، ثم تليها خدمة الإشتراك في الدوريات وقد قدرت بـ 10.25% وهذا نظرا لأنها تقدم المكتبة خدمة الدوريات من خلال الإشتراك في الأعداد التي تهتم مجتمع المستفيد منها ، ثم تأتي خدمة الإتصال بالبحث المباشر والتي تقدر بنفس النسبة لأنها تعتبر من أهم وحدات الخدمات المكتبية فهي تمكن المستفيد من الحصول على معلومات متنوعة ، كما أخذت خدمة الإعارة الإلكترونية النسبة القليلة والمقدرة بـ 7.69% وهذا يعود إلى عدم وجود رصيد وثائقي إلكتروني، وفي الأخير يمكن القول بأن خدمات المعلومات الإلكترونية المباشرة مهمة نظرا لإحتياج المستفيدين لها

(6) السؤال السادس: فيم تتمثل خدمات المكتبة التقليدية الغير مباشرة التي يقوم بها المكتبيون بالمكتبة؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
خدمة الفهارس	11	23.40 %
خدمة التكشيف والإستخلاص	5	10.63 %
خدمة ترجمة مصادر المعلومات	2	4.25 %
خدمة الجرد والمعالجة	14	29.78 %
خدمة التصنيف	13	27.65 %
خدمة الترميم والصيانة	2	04.25 %
المجموع	47	99.96 %

الجدول رقم 12 الخدمات التقليدية الغير مباشرة بالمكتبة

يقوم المكتبيون بمجموعة من الخدمات التقليدية الغير مباشرة والتي تدخل في اطار الوظائف المكتبية اليومية للموظفين بالمكتبات، حيث نجد أن خدمة الجرد والمعالجة هي اكبر خدمة تقدمها نسبة 29.78 % من المكتبيين لكونها ضرورية لضمان عدم ضياع

الكتب، ثم تليها خدمة التصنيف 27.65% وهذا يبين أهمية التصنيف في مساعدة موظفي المكتبة في الوصول إلى المعرفة، بينما خدمة الفهرس تقدر ب 23.40% وهذا يرجع إلى أن الفهارس تساعد المكتبات على تطوير خدماتها، والوصول إلى عدد أكبر من المصادر الوثائقية، في حين تلي خدمة التكشيف والإستخلاص بنسبة قيمتها 10.63% وذلك نظرا لعدم وجود المتخصصين في هذا المجال في بعض المكتبات، أما خدمة ترجمة مصادر المعلومات بقيمة قدرها 04.25% وهذا يرجع إلى أنهم لا يتقنون اللغة الأجنبية، ونجد كذلك خدمة الترميم والصيانة قدرت نسبتها ب 4.25% وهذا راجع إلى عدم وجود الموارد المالية والإمكانات المتاحة التي تنفذ بها هذه المهام، وفي الأخير يمكن القول بأن من خلال خدمات المكتبة التقليدية المباشرة يتم اختيار المراجع المناسبة وتوفيرها.

(7) السؤال السابع: فيم تتمثل خدمات المكتبات الآلية الغير مباشرة التي يقوم بها

المكتبيون بالمكتبة؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
خدمة الفهارس الآلية	14	42.42%
خدمة التكشيف والإستخلاص الآلي	6	18.18%
خدمة الترجمة الفورية	1	3.03%
خدمة التسويق الإلكتروني لمصادر المعلومات	3	09.09%
خدمة التصنيف الآلي لمصادر المعلومات	3	09.09%
خدمات البرمجيات وقواعد البيانات المتاحة	6	18.18%
المجموع	33	99.99%

الجدول رقم 13: خدمات المكتبات الآلية الغير مباشرة

نجد أن المكتبيون يقومون بمجموعة من خدمات المكتبات الآلية الغير مباشرة حيث نجد بأن نسبة خدمة الفهارس الآلية تمثل النسبة الأكبر وتقدر بـ 42,42% وهذا لتوفير الوقت المكتبيين، غير أن خدمة التكشيف والإستخلاص الآلي كانت نسبتها مقدره بـ 18.18 % لأنه يحدد من خلاله موضوع الوثيقة ، وهي نفس النسبة التي قدرت لخدمات البرمجيات وقواعد البيانات المتاحة بسبب استخدام المكتبة لتكنولوجيا المعلومات المختلفة ،بالإضافة الى ان المكتبة تعمل على توفير جميع الخدمات. حيث نجد أن خدمة التسويق الالكتروني لمصادر المعلومات قدرت بـ 9.09% ووهذا يرجع إلى ضعف التسويق الالكتروني لمصادر المعلومات والاعتماد على التسويق التقليدي مما لا يجذب عدد كبير من المستفيدين ،وهي نفس النسبة المقدره لخدمة التصنيف الآلي لمصادر المعلومات وهذا يسهل عليهم عملية الإعارة والإطلاع. أما خدمة الترجمة الفورية قدرت نسبتها 3.03% تهدف إل مد يد العون إلى الباحثين والطلبة

2. المحور الثاني :وعي المكتبيون لمفهوم إدارة الوقت وممارستهم في إطار ضمان جودة خدمات المعلومات ؟

08) السؤال الثامن: ماذا يعني مفهوم إدارة الوقت بالنسبة لك؟

النسبة المئوية	التكرارات	الإحتمالات
40%	14	الإستغلال الأمثل للوقت في تقديم خدمات المعلومات
20%	7	سرعة إنجاز الأعمال في الدوام الرسمي
25.71%	9	احترام مواقيت العمل بالمكتبة وتجنب التأخر
14.28%	5	توفير باستخدام الإللكترونية والتقنية بالمكتبة
99.99%	35	المجموع

الجدول رقم 14: مفهوم إدارة الوقت

يلاحظ من خلال نتائج الجدول أن أغلبية مجتمع الدراسة ترى أن مفهوم إدارة الوقت هو الإستغلال الأمثل للوقت في تقديم خدمات المعلومات والذين قدرت نسبتهم بـ 40%، أما بالنسبة لمفهوم العمل بالمكتبة وتجنب التأخر واحترام مواعيت العمل بالمكتبة وتجنب التأخر عبر عنها بنسبة 25.71% من المكتبيين، واحتل مفهوم سرعة إنجاز الأعمال في الدوام الرسمي المرتبة الثالثة بنسبة قدرها 20%، في حين سجلت توفير باستخدام الأجهزة الإلكترونية والتقنية بالمكتبة النسبة الأقل وهي 14.28% فإجمالاً يمكن القول بأن الإستغلال الأمثل للوقت في تقديم خدمات المعلومات هي أهم سمات إدارة الوقت في المكتبات المركزية، وهذا حسب توجه مجتمع الدراسة.

(9) السؤال التاسع: ماهي اكثر السلوكيات التي تقوم بها أثناء تقديم خدمات المعلومات بالمكتبة؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
الأكل والشرب	1	05.88 %
التحدث مع الزملاء	9	52.94 %
قراءة الجريدة أوالتصفح بالهاتف	4	23.52 %
الخروج من المصلحة والرجوع ليها فيما بعد	3	17.64 %
المجموع	17	99.98 %

الجدول رقم 15: السلوكيات التي يقوم بها المكتبيون أثناء تقديم خدمات المعلومات بالمكتبة.

يلاحظ من خلال نتائج الجدول أن أغلبية مجتمع الدراسة ترى بأن أكثر السلوكيات التي تقوم بها أثناء تقديم خدمات المعلومات بالمكتبة هو التحدث مع الزملاء حيث قدرت نسبتها بـ 52.94% ثم يليها سلوك قراءة الجريدة أو التصفح بالهاتف حيث قدرت نسبته بـ 23.52% والتصفح بالهاتف أكثر من قراءة الجريدة، أما الخروج من المصلحة والرجوع ليها فيما بعد قدرت بنسبة 17.64%، ليحل سلوك الأكل والشرب في المرتبة الأخيرة بنسبة

قدرها 05.88 % ، فيمكن القول بأن كل السلوكيات يجب التخلص منها لتقديم أفضل خدمات للمكتبة وتوجه نحو إدارة فعالة للوقت.

(10) السؤال العاشر: هل تحس بأن الوقت الممنوح للمكتبيين كاف لتقديم كل خدمات المعلومات للمستفيدين ؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	15	93.75%
لا	1	06.25%
أحيانا	0	0%
المجموع	16	100%

الجدول رقم 16: الوقت الممنوح للمكتبيين كاف لتقديم كل خدمات المعلومات للمستفيدين.

يلاحظ من خلال نتائج الجدول أن أغلبية مجتمع الدراسة ترى بأن وقتهم الممنوح لهم كافي لتقديم كل خدمات المعلومات للمستفيدين حيث سجل نسبة مرتفعة قدرت، 93.75%، ثم تأتي بعدها الإحتمال الذي يقول بأن الوقت الممنوح المكتبيين غير كافي لتقديم كل خدمات المعلومات للمستفيدين بنسبة قدرها 06.25 % بينما في احتمال أحيانا لم يسجل أي نسبة ،وبالتالي يمكن القول بأن موظفي المكتبات المركزية لديهم استعداد حقيقي لتقديم كل خدمات المعلومات للمستفيدين وفق متطلبات مختلف المهام المنوطة بهم.

- لإجابة ب "لا" أو "أحيانا" لسؤال هل الوقت الممنوح المكتبيين كاف لتقديم كل خدمات المعلومات للمستفيدين؟

النسبة المئوية	التكرارات	الإحتمالات
0%	0	كثرة الأعباء المكتبية والوظائف الروتينية اليومية
33.33%	1	تعقد احتياجات المستفيدين من المكتبة وتنوعها وتزايدها
33.33%	1	قلة عدد الموظفين مقارنة بعدد من المستفيدين مما يسبب عجز في خدمة كل المستفيدين
33.33%	1	التوزيع الغير العادل في إسناد المهام والوظائف بين المكتبين
99.99%	3	المجموع

الجدول رقم 17: مدى كفاية الوقت الممنوح للمكتبيين لتقديم خدمات المعلومات

يتبين لنا من خلال الجدول أن كل الاحتمالات متساوية حيث قدرت ب 33.33 % وهذا لعدم وجود التنظيم، في حين احتمال كثرة الأعباء المكتبية والوظائف الروتينية اليومية لم تسجل أي تسجل أي نسبة وهذا يدل على المكتبيين حارصين على وقتهم لتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين.

(11) السؤال الحادي عشر: هل تؤيد قرار وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في قرار فتح المكتبة ليلا؟

النسبة المئوية	التكرارات	الإحتمالات
57.14%	8	نعم
42.85%	6	لا
99.99%	14	المجموع

الجدول رقم 18: رأي المكتبيين بخصوص قرار فتح المكتبة ليلا.

يلاحظ من خلال نتائج الجدول أن أغلبية مجتمع الدراسة تؤيد قرار وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في قرار فتح المكتبة ليلا وهذا بقرار من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، حيث سجل هذا الإحتمال النسبة الأعلى والتي قدرت بـ 57.14 % فيما لا يؤيد ما نسبتهم 42.85 % وهذا راجع إلى الشعور بالتعب الشديد بسبب الأعباء والوظائف الملقاة على عاتق المكتبي نهارا وعدم أوقلة التحفيزات المالية والمكافآت المادية والمعنوية المكتبيين.

• إذا كانت الإجابة ب "لا" فلماذا؟

النسبة المئوية	التكرارات	الإحتمالات
17.24%	5	صعوبة التنقل للمكتبة ليلا بالنسبة للمستفيدين وحتى المكتبيين
41.37%	12	صعوبة تحمل مسؤولية حماية وسلامة المستفيدين في تطوير الفترة الليلية
20.68%	6	الشعور بالتعب الشديد بسبب الأعباء والوظائف الملقاة على عاتق المكتبي نهارا
20.68%	6	عدم أوقلة التحفيزات المالية والمكافآت المادية والمعنوية للمكتبيين
99.97%	29	المجموع

الجدول رقم 19: اسباب رفض قرار فتح المكتبة ليلا

يتبين من خلال الجدول من أكثر الأسباب التي لم تؤيد قرار فتح المكتبة ليلا هو صعوبة تحمل مسؤولية حماية وسلامة المستفيدين في تطوير الفترة الليلية حيث قدرت بـ 41.37% ثم تليها الشعور بالتعب الشديد بسبب الأعباء والوظائف الملقاة على عاتق المكتبي نهارا وعدم أوقلة التحفيزات المالية والمكافآت المادية والمعنوية للمكتبيين حيث قدرت نسبتها 20.68%، ثم تليها صعوبة التنقل ليلا بالنسبة للمستفيدين وحتى المكتبيين قدرت 17.24%

12) السؤال الثاني عشر: فيما تتمثل أهم الصعوبات التي تواجه المكتبيين في إدارة الوقت بالمكتبة لتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين؟

النسبة المئوية	التكرارات	الإحتمالات
24.24 %	8	الكسل والمماطلة والتسويق في إنجاز الأعمال والوظائف
06.06 %	2	تأجيل الأعمال والتهرب منها بشكل يومي
18.18 %	6	عدم وضوح أهداف المكتبة وخدماتها المنوطة بها
30.30 %	10	ضعف التنسيق بين المصالح والعمل المستقل بينهما
21.21 %	7	كثرة الوظائف وتراكمها في ظل عدم إنسابها للموظفين المكلفين بها
99.99 %	33	المجموع

الجدول رقم 20: أهم الصعوبات التي تواجه المكتبيين في إدارة الوقت بالمكتبة لتقديم أفضل الخدمات

يلاحظ من خلال نتائج الجدول أن أغلبية مجتمع الدراسة يرون أن أهم الصعوبات التي تواجه المكتبيين في إدارة الوقت بالمكتبة لتقديم خدمات أفضل هي ضعف التنسيق بين المصالح والعمل المستقل بينهما حيث قدرت ب 30.30 % ، فيما يرى ما بنسبتهمو 24.24 % أن أهم الصعوبات هي الكسل والمماطلة والتسويق في إنجاز الأعمال والوظائف ، وإتجه ما نسبتهم 21.21 % نحو أن كثرة الوظائف وتراكمها في ظل عدم إنسابها للموظفين المكلفين بها من بين الصعوبات التي تواجه المكتبيين ، في حين نجد عدم وضوح أهداف المكتبة وخدماتها المنوطة بها قدرت ب 18،18 %، وإتجه مجتمع الدراسة بنسبة ضعيفة قدرت ب 06.06 % نحو تأجيل الأعمال والتهرب منها بشكل يومي من الصعوبات التي تواجههم كذلك ، إجمالاً يمكن القول أن ضعف التنسيق بين المصالح والعمل المستقل بينهما يزيد من عبء العمل على الموظفين.

13) السؤال الثالث عشر: فيما تتمثل أهم الآليات الواجب إعتماؤها بالمكتبات لإدارة الوقت بالمكتبة بهدف تقديم أحسن وأجود الخدمات للمستفيدين؟

من خلال توزيعنا لإستمارة الإستبانة على الموظفين تبين أن أهم الآليات الواجب إعتماؤها بالمكتبات لإدارة الوقت بالمكتبة بهدف تقديم أحسن وأجود الخدمات للمستفيدين هي تدريب اخصائي المعلومات و توفير الموظفين ،تقنية المعلومات وذلك بتوسيع مجال الحصول على المعرفة ،عمليات إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات وضرورة التنسيق مع المصالح والرقابة من طرف المحافظ ،إعداد لوحة قيادة وتحديد المهام والمسؤوليات ووضوح الأهداف ورؤية المكتبة والتحفيز والإستغلال الأمثل للأوقات الهامشية والتخطيط الجيد والتنظيم لإدارة الوقت بالمكتبة وتقليل من الأخطاء التي يمكن إرتكابها.

#### 4.4. نتائج العامة للدراسة:

1. أن المكتبات المركزية لجامعة محمد خضير بسكرة تعتمد على الدوام الكامل نهارا وهذا ما يساهم في تفعيل العمل المكتبي وتطوير أداء المكتبات الجامعية.
2. نجد أن الفئات المستفيدين أكثر ترددا على المكتبة هو طلبة في إطار التدرج (ليسانس وماستر) نظرا للأعباء العلمية والبحثية ملزمون بها من بحوث وبطاقات تقنية ، تقارير التربص، مذكرات.
3. يقدم المكتبيون خدمات هجينة أي مختلطة ما بين التقليدية والإلكترونية.
4. من بين خدمات المعلومات التقليدية المباشرة التي يقدمها المكتبيون أكثر هي خدمة الإعارة كونها من أشهر الخدمات بل وأنفعها بالنسبة للمستفيد والأكثر طلبا مقارنة بالخدمات الأخرى.
5. توفر المكتبة للمستفيدين خدمات المعلومات الإلكترونية المباشرة أكثرها خدمة الأنترنت وهذا راجع إلى ثورة المعلومات والتطور التكنولوجي الحاصل في مجال

- الإعلام والاتصال ودخوله على المكتبات ومراكز المعلومات إضافة إلى أنها مجانية يستخدمها المستفيد للبحث عن المعلومات.
6. نجد أن أهم خدمات المكتبة التقليدية الغير مباشرة التي يقوم بها المكتبيون بالمكتبة هي خدمة الجرد والمعالجة.
7. من بين خدمات المكتبات الآلية الغير مباشرة التي يقوم بها المكتبيون بالمكتبة خدمة الفهرس الآلية وهذا لتوفير وقت المكتبيين.
8. مفهوم إدارة الوقت هو استغلال الأمثل للوقت في تقديم خدمات المعلومات.
9. إن أكثر السلوكيات التي يقوم بها المكتبيون هي التحدث مع الزملاء.
10. الوقت الممنوح للمكتبيين كاف لتقديم كل خدمات المعلومات للمستفيدين.
11. تم تأييد قرار فتح المكتبة ليلا وهذا بقرار من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
12. أهم الصعوبات التي تواجه المكتبيين في إدارة الوقت بالمكتبة هي ضعف التنسيق بين المصالح والعمل المستقل بينهما.
13. من بين أهم الآليات الواجب إعتادها بالمكتبات لإدارة الوقت بالمكتبة بهدف تقديم أحسن وأجود الخدمات للمستفيدين هي تدريب اخصائي المعلومات وتوفير الموظفين.
- 5.4. النتائج على ضوء الفرضيات:

❖ **الفرضية الأولى التي مفادها:** "يقدم المكتبيون مجموعة محددة من خدمات المعلومات إلى المستفيدين بالمكتبات المركزية لجامعة محمد خضير بسكرة" وبناءا على نتائج المتحصل عليها، إتضح لنا أن المكتبيون يقدمون مجموعة غير محددة من خدمات المعلومات للمستفيدين بالنظر الى احتياجاتهم المستمرة والغير منتهية من المكتبة بالمكتبات المركزية لجامعة محمد خضير بسكرة، وعليه يمكن القول بأن الفرضية الأولى محققة نسبيا حسب نتائج الجداول رقم 09، 11، 12، 13.

❖ **الفرضية الثانية التي مفادها** " : وعي المكتبيون بمفهوم إدارة الوقت وفعاليتها ، زاد تطبيقهم وممارستهم له بالمكتبات المركزية لجامعة محمد خضير بسكرة " حيث تبين بأن الاستغلال الأمثل والممارسة الجيدة لإدارة الوقت تساهم في تقديم خدمات المعلومات بجودة وكفاءة عالية هي أهم سمات إدارة في المكتبات المركزية ، وهو ما يؤكد بأن الفرضية محققة حسب نتائج الجدول رقم 14 .

❖ **الفرضية الثالثة** "يواجه المكتبيون مجموعة من الصعوبات في تطبيق مفهوم إدارة الوقت بالمكتبات المركزية لجامعة محمد خضير بسكرة" من خلال ما تم التوصل إليه تبين أن المكتبيون يواجهون مجموعة من الصعوبات في تطبيق مفهوم إدارة الوقت بالمكتبات المركزية لجامعة محمد خضير بسكرة اهمها ضعف التنسيق بين مصالح والعمل المستقل بينهما مما يؤدي الى ازدواجية الاعمال وتكرارها، يمكن القول بأن الفرضية الثالثة محققة حسب نتائج الجدول رقم 20 .

#### 6.4. مقترحات الدراسة:

1. تعميق مفهوم الوقت وأهميته لدى أخصائي المكتبات، من خلال توعيتهم بأهمية الوقت باعتبارهم أهم موارد الإدارة الفعالة في المكتبات الجامعية
2. عقد دورات تدريبية لأخصائي المكتبات الجامعية، في مجال إدارة الوقت يتم من خلالها تدريبهم بشكل علمي على التحكم في الوقت والسيطرة عليه وتتم لتقديم خدمات المعلومات.
3. زيادة عدد المكتبيين المتخصصين في مجال علم المكتبات والمعلومات، لأن المكتبة تعاني نقص كبير من اخصائي المكتبات وهذا ما يؤثر سلبا على السير الحسن للعمل بالمكتبة وعدم القدرة على الإستثمار في أوقات العاملين.

4. ضرورة قيام اخصائي المكتبات باستخدام أدوات إدارة الوقت كاستخدام سجل يومي لرصد سلوكياتهم وتحليل هذه السلوكيات لتحديد نقاط القوة والضعف في إدارة الوقت.

5. إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث حول موضوع إدارة الوقت في المكتبات خاصة المكتبات الجامعية ومحاولة إجراء الدراسات حول أساليب إدارة الوقت في المكتبات الجامعية من أجل تثمين إدارة الوقت فيها للوصول إلى الأسلوب الأمثل لذلك

خاتمة

**خاتمة:**

وفي الأخير يمكن القول أن الوقت يعد من بين أهم وأندر الموارد في الإدارة، فهو المورد الأساسي في نجاح المؤسسات والمنظمات بمختلف أشكالها وأنواعها لذا يجب على المكتبيين إدراك مفهومه ومتطلبات تطبيقه بكفاءة وفاعلية، فيجب على هذه المؤسسات وخاصة المكتبات الجامعية منها أن تعمل على توفير واستغلال وقت العمل الرسمي، وذلك بالتركيز على النشاطات التي تجعل من اخصائي المكتبات قائدا فعالا أكثر من الموظفين والعمال الآخرين به في القطاعات الأخرى، أشخاصا منجزين للأعمال المطلوبة بكفاءة وإنتاجية عالية، وهذا لأن الوقت يمثل أحد الموارد الهامة والنادرة والثرينة في المكتبات الجامعية التي تسعى إلى تحقيق الأهداف المسطرة من أجل التطور والرقى إذ يفترض أن يستغل بطريقة فعالة، من خلال استغلال الإمكانيات كلها والقدرات التي تمتلكها المكتبة. فإدارة الوقت هي الاستخدام الفعال للموارد المتاحة بما فيها الوقت، وأن تقديم خدمات معلوماتية متطورة بالمكتبة ليس بالعملية التي يمكن تنفيذها من خلال قرار يتخذه مسؤول أو إقترح مستفيد، أما العملية متشابكة جدا ويجب أن تأخذ بعين الاعتبار من أجل الإرتقاء إلى المستوى المطلوب ويحتاج إلى إدارة منظمة حتى تقدم خدمات معلومات أفضل.

## قائمة المصادر والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع

### -الكتب:

-ثناء، إبراهيم موسى فرحات، إدارة الوقت في المكتبات الجامعية، د-ط، القاهرة: دار الثقافة العلمية، 2006.

-الحزيمي، سعود بن عبد الله، خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة، د-ط، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية، 1994.

-حسن، سعيد أحمد، المكتبات وأثرها الثقافي، الإجتماعي، التعليمي، د-ط، القاهرة، دار الفكر العربي، 1991.

-خضير، مؤيد يحيى. المكتبات الحديثة الإلكترونية -الرقمية -الإفتراضية، د-ط، عمان، دار دجلة، 2014.

-ربي رشيد الجلبي، أثر الخصائص القيادية في الإدارة الفعالة للوقت، ط1، دار حامد لنشر والتوزيع، الأردن، 2017.

-سرحان، محمد.مناهج البحث العلمي، ط3، صنعاء: دار الكتب، ٢٠١٩.

-سلامة، عبد الحافظ محمد، خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية، ط1، عمان، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 1997.

- عليان، ربحي مصطفى، النجداوي، أمين مقدمة في علم المكتبات والمعلومات ،ط1، عمان، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 1999، ص202-203.
- الغامدي، محمد. إ إدارة الوقت، ط1، الدمام: فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية، أثناء النشر، 2018.
- فتحي، محمد عبد الهادي، زايد، يسرية محمد عبد الحليم، التكتيف والإستخلاص. المفاهيم - الأسس-التطبيقات، ط1، القاهرة، دار المصرية اللبنانية، 2000.
- الفقي، إبراهيم. إدارة الوقت، د-ط، القاهرة:دار إبداع لنشر والتوزيع ،2009.
- مكاوي، محمد عودة، التصنيف في المكتبات ومراكز المعلومات، ط1، القاهرة، بيروت، دار الكتاب المصري واللبناني، 2000.
- المالكي، مجبل لازم مسلم، المكتبات العامة،الأهداف، الإدارة العلمية ،الخدمات المكتبية والمعلوماتية ،د-ط، عمان، مؤسسة الوراق لنشر والتوزيع ،2000.
- المدادحة،أحمد نافع ،مطلق حسن محمود ،المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات ،ط1، عمان، مكتبة المجتمع العربي لنشر والتوزيع ،2014،ص84.
- النوايسه، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، ط1، عمان ،دارصفاء لنشر والتوزيع ،2000.

-المقالات:

-أبوزيد، محمد خير، عليان ربحي مصطفى.إدارة الوقت لدى العاملين في المكتبات الجامعية الأردنية وأثرها في أدائهم الوظيفي دراسة تطبيقية ، مجلة دراسات العلوم الإدارية (مج41،ع02، 2014)، الجامعة الأردنية.

-برباخ، رايح. الإدارة بالأهداف والإدارة والتفويض كأسلوب من أساليب إدارة الوقت وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى العمال الإداريين بالمركبات الرياضية بالمسيلة، مجلة المعارف (ع25، 2018)، جامعة المسيلة.

-بن البختي، عبد الحكيم، أهمية إدارة الوقت في عملية التخطيط الاستراتيجي، مجلة الدراسات الاستراتيجية والبحوث السياسية (مج 2، ع1، 2023) الجزائر، جامعة أبو الحر بلقايد تلمسان.

-بوالليف، منال، شلابي زهير. أساليب إدارة الوقت وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى رؤساء ومصالح المؤسسة المينائية، مجلة الروائر (مج 07، ع01، 2023)، سكيكدة، جامعة 20 أوت 1955.

-بوالشرش،كمال .أهمية الإدارة الجيدة لتقوية المناخ التنظيمي ،مجلة ضياء للبحوث النفسية والتربوي(مج 4،ع2، 2024)،عنابة، جامعة باجي مختار.

-خرموش، منى.إدارة الوقت بين المهارات و أهم الاستراتيجيات المتبعة من طرف مدرء التعليم العالي.مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية،(ع13 ، 2015)الوادي،جامعة الشهيد حمة لخضر

-رزيق حنان. مساهمة الأساليب الإدارية في تحقيق إدارة فعالة للوقت بالمؤسسة، مجلة التنمية والإستشراف للبحوث والدراسات (مج04، ع07، 2019)، (جامعة البويرة).

- سلامة، أشرف عبد العزيز محمد، دور استراتيجيات إدارة الوقت في تحقيق الابداع: دراسة ميدانية بالتطبيق على شركات الأدوية الفلسطينية، (مج10، ع02، 2019)، فلسطين.
- شكشك، أسامة حسين. أثر إدارة الوقت على إنتاجية المنظمة، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية (مج، 08، ع04، 2014)، مصر، زليتن.
- عمارة، سلمى. أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين إدارة الوقت في المؤسسة، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية (مج5، ع2، 2018)، الجزائر، جامعة سوق أهراس.
- عيطة، أسماء محمود محمد. استراتيجيات مقترحة لإدارة الوقت لدى القيادات الأكاديمية بالجامعات المصرية، مجلة كلية التربية (ع119، 2022)، جامعة المنصورة.
- كوداش، نبيلة. خدمات المعلومات، مجلة حقائق الدراسات النفسية والاجتماعية (د-مج، ع9، د-س).
- منصور، عيدان عكرب الخالدي، رابحة، كاظم حريب العتابي، خدمات المعلومات في مكاتب جامعة القادسية وسبل تطويرها، مجلة القادسية (مج15، ع2، 2015)، القادسية.
- موسم، عبد الحفيظ، واقع استخدام المصادر والمراجع الإلكترونية في مجال الدراسات والبحوث التاريخية، مجلة العلوم الإنسانية (مج05، ع2021، 02)، سعيدة، جامعة الدكتور طاهر مولاي.
- ميدون، ليلي. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات الجامعية، مجلة قبس للدراسات الإنسانية والاجتماعية (مج06، ع02، 2022) الجزائر، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي.

-يبالة، سميرة. مساهمة المدير في السيطرة على مضيعات الوقت لتحقيق الإدارة الفعالة للوقت، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية (د-مح،د-ع،د-س)،الجزائر، جامعة الجزائر.

-الرسائل والمذكرات:

-برباخ، رابح. أساليب إدارة الوقت وأثرها على الابداع الاداري لدى مدراء ورؤساء أقسام معاهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

بالجزائر. دكتوراه.المسيلة : جامعة محمد بوضياف: معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية،2018.

-بوشارب، بولوداني لزهرة، المكتبات الجامعية داخل البيئة الإلكترونيةافتراضية دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس -سطيف-، ماجستير إعلام علمي وتقني، علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة منتوري قسنطينة، 2006.

-بوعافية، السعيد، قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات، ماجستير،إعلام علمي وتقني، علم المكتبات ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،جامعة منتوري قسنطينة ،2006.

-جاسم، سلام، عبدالله الله العزي، جودة خدمات المعلومات ودورها في تحسين الأداء المؤسسي جامعة ديالى نموذجاً، دكتوراه،فلسفة، المعلومات والمكتبات ،كلية الآداب ،جامعة المستنصرية ،2019.

-الحناوي، إيناس أكرم أحمد. دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الوقت لدى مديري مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة وسبل تفعيله. رسالة ماجستير. غزة: الجامعة الإسلامية: كلية التربية ،2011.

-العواد، ياسين احمد. أثر إدارة الوقت في تفعيل مهام مدير المدرسة الثانوية العامة: دراسة ميدانية في مدينة دمشق، ماجستير، التربية المقارنة والإدارة التربوية، قسم التربية المقارنة، كلية التربية، جامعة دمشق، 2011.

-عداربة، محمود محمد يحيى، إدارة الوقت لدى مديري ومديرات مدارس وكالة الغوث الأساسية في الضفة الغربية، ماجستير، الإدارة التربوية، التربية، بيرزيت-فلسطين، 2006.

-عطوي، نصيرة، بناء مقياس لتقييم مؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية في ظل تكامل مقاييس جودة الخدمة والأداء المؤسسي، دكتوراه، جودة التربية والتكوين، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الحاج لخضر باتنة 1، 2023.

-عميمور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل، ماجستير، المعلومات الإلكترونية: الافتراضية واستراتيجية البحث عن المعلومات، علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2012.

-غزاوي، راوية تيسير. إدارة الوقت وأثرها على أداء العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في إقليم الشمال في الأردن من وجهة نظرهم. ماجستير. جامعة اليرموك: قسم الإدارة العامة، 2012.

-مراد، كريم، مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية "مدينة قسنطينة نموذجا"، دكتوراه، علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2008.

- مها طلال، العازمي. إدارة الوقت لدى رؤساء الأقسام في وزارة التربية في دولة الكويت من وجهة نظر الموظفين، رسالة ماجستير، إدارة تربوية، التربية، كلية الدراسات التربوية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2007.

**-الملتقيات والندوات:**

يرقى، حسين. محمد السعيد، الجوال. المدير وضرورة التغيير نحو تحقيق الإدارة الفعالة للوقت. الملتقى الدولي:الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة . البليدة: جامعة سعد دحلب، 13/12ماي2010.

**-المواقع الإلكترونية:**

-أبو عياش، عبير، أدوات البحث، 2022، [متاح على الخط]:

(34،2024: 17 /02/19) [Https : mawdoo3.com](https://mawdoo3.com)

-العزام، أنوار، مجتمع الدراسة في البحث العلمي، 2023، [متاح على الخط]:

(13:00 ، <https://mawdoo3.com>(19/02/2024

-قاسم، أمجد، تعريف الإستبيان وأنواعه وأهميته في البحث العلمي، [متاح على الخط]:

(00: 17 ،2024/02/19) <https://al3loom.com>

- مدحت، جمال، المسح الشامل والمسح بالعينة في البحث العلمي، 2022، [متاح على الخط]

16:00 ،2024/02/19[https: www.maktabk.com](https://www.maktabk.com)

-منى، عبد العزيز عبد الغفار، إدارة الوقت بالمكتبات ومراكز المعلومات، 2013[متاح على

الخط] [http://alexlibinfo.blogspot.com\(25/02/2024\)](http://alexlibinfo.blogspot.com(25/02/2024))

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علم المكتبات والتوثيق

مذكرة ماستر

تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

## استمارة الاستبانة



إدارة الوقت ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية  
بمكتبات جامعة بسكرة

إشراف الأستاذ (ة):

بن حريرة نجاة

إعداد الطالب:

بعزيز إبراهيم

تهدف هذه الاستبانة للبحث عن واقع إدارة الوقت بالمكتبات الجامعية وتأثير ذلك في تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين، وعليه نلتمس منكم الإجابة على الأسئلة المطروحة والتي لن تستخدم إلا في إطار البحث العلمي، شاكرين حسن تعاونكم

الموسم الجامعي: 2024 / 2023

## 1-البيانات الشخصية:

1. المصلحة التي تعمل بها:

.....

2. عدد سنوات الخبرة:

.....

3. الرتبة الوظيفية:

.....

4. التخصص العلمي:

.....

## 1-المحور الأول: واقع خدمات المعلومات بمكتبات جامعة محمد خيضر بسكرة

س1- كم تقدر عدد ساعات عملكم بالمكتبة؟

 -دوام كامل -دوام جزئي -دوام ليلي

- آخر:

.....

....

س2- فيم تتمثل فئات المستفيدين الأكثر ترددا على المكتبة؟

 -الطلبة في إطار التدرج (ليسانس وماستر) -طلبة ما بعد التدرج (طلبة الدراسات العليا) -الأساتذة الباحثين

-الموظفون الاداريون

فئات أخرى:

.....

س3- ماهي طبيعة الخدمات التي يقدمها المكتبيون للمستخدمين بالمكتبة؟

-خدمات تقليدية

-خدمات الكترونية ورقمية

-خدمات هجينة (بين التقليدية والالكترونية)

-خدمات أخرى:

.....

س4- فيم تتمثل خدمات المعلومات التقليدية المباشرة التي يقدمها المكتبيون للمستخدمين بالمكتبة؟

-خدمة الإعارة

-الخدمات المرجعية

-خدمة الإحاطة الجارية

-خدمة تكوين المستفيدين

خدمات أخرى:

.....

س5- فيم تتمثل الخدمات المعلومات الالكترونية المباشرة التي توفرها المكتبة للمستخدمين؟

-خدمة الانترنت

-خدمة الإعارة الالكترونية

-خدمة البحث في قواعد البيانات

-خدمة الاشتراك في الدوريات

-خدمة البحث في المستودعات الرقمية

-خدمة الاتصال بالبحث المباشر

خدمات أخرى:

.....

س6- فيم تتمثل خدمات المكتبات التقليدية الغير مباشرة التي يقوم بها المكتبيون بالمكتبة؟

- خدمة الفهارس
- خدمة الكشف والاستخلاص
- خدمة ترجمة مصادر المعلومات
- خدمة الجرد والمعالجة
- خدمة التصنيف
- خدمة الترميم والصيانة

خدمات أخرى:

.....

س7- فيم تتمثل خدمات المكتبات الآلية الغير مباشرة التي يقوم بها المكتبيون بالمكتبة؟

- خدمة الفهارس الآلية
- خدمة الكشف والاستخلاص الآلي
- خدمة الترجمة الفورية
- خدمة التسويق الالكتروني لمصادر المعلومات
- خدمة التصنيف الآلي لمصادر المعلومات
- خدمة البرمجيات وقواعد البيانات المتاحة

خدمات أخرى:

.....

2- المحور الثاني: وعي المكتبيون بمفهوم إدارة الوقت وممارستهم له في اطار ضمان جودة خدمات

المعلومات:

س8- ماذا يعني مفهوم إدارة الوقت بالنسبة لك؟

- الاستغلال الأمثل للوقت في تقديم خدمات المعلومات
- سرعة انجاز الاعمال في الدوام الرسمي
- احترام مواقيت العمل بالمكتبة وتجنب التأخر
- توفير باستخدام الأجهزة الالكترونية والتقنية بالمكتبة
- مفهوم آخر:

س9- ماهي أكثر السلوكيات التي تقوم بها أثناء تقديم خدمات المعلومات بالمكتبة؟

- الاكل والشرب
- التحدث مع الزملاء
- قراءة الجريدة او التصفح بالهاتف
- الخروج من المصلحة والرجوع لها فيما بعد
- سلوكيات أخرى:

س10- هل تحس بان الوقت الممنوح للمكتبيين كاف لتقديم كل خدمات المعلومات للمستفيدين؟

- نعم
- لا
- أحيانا

إذا كانت الإجابة ب "لا" او "أحيانا" فلماذا؟

- كثرة الأعباء المكتبية والوظائف الروتينية اليومية
- تعقد احتياجات المستفيدين من المكتبة وتنوعها وتزايدها
- قلة عدد الموظفين مقارنة بعدد المستفيدين مما يسبب عجز في خدمة كل المستفيدين
- التوزيع الغير العادل في اسناد المهام والوظائف بين المكتبيين

س11- هل تؤيد قرار وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في قرار فتح المكتبة ليلا؟

نعم

لا

إذا كانت الإجابة ب "لا" لماذا؟

-صعوبة التنقل للمكتبة ليلا بالنسبة للمستفيدين وحتى المكتبيين

-صعوبة تحمل مسؤولية حماية وسلامة المستفيدين في الفترة الليلية

-الشعور بالتعب الشديد بسبب الأعباء والوظائف الملقاة على عاتق المكتبي نهارا

-عدم او قلة التحفيزات المالية والمكافآت المادية والمعنوية للمكتبيين

أسباب أخرى:

.....

س12- فيم تتمثل اهم الصعوبات التي تواجه المكتبيين في إدارة الوقت بالمكتبة لتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين؟

-الكسل والمماطلة والتسويق في انجاز الاعمال والوظائف

-تأجيل الاعمال والتهرب منها بشكل يومي

-عدم وضوح اهداف المكتبة وخدماتها المنوطة بها

-ضعف التنسيق بين المصالح والعمل المستقل بينها

-كثرة الوظائف وتراكمها في ظل عدم انسابها للموظفين المكلفين بها

صعوبات أخرى:

.....

س13- فيم تتمثل اهم الآليات الواجب اعتمادها بالمكاتب لإدارة الوقت بالمكتبة بهدف تقديم احسن واجود الخدمات للمستخدمين؟

.....

.....

.....

.....



بسكرة في 04 جوان 2024

## إذن بالإيداع

أنا الممضي أسفله الأستاذ (ة): بن حريرة نجاة وبصفتي مشرفا على مذكرة الماستر للطلاب:  
بعزيز ابراهيم في علم المكتبات، تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات، والموسومة  
ب: إدارة الوقت ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة مسحية  
بمكتبة جامعة بسكرة  
والمسجل بقسم العلوم الإنسانية، شعبة علم المكتبات، أقر بأن المذكرة قد استوفت مقتضيات  
البحث العلمي من حيث الشكل والمضمون، ومن ثمة أعطي الإذن بإيداعها.

إمضاء المشرف

د/ بن حريرة نجاة



ملحق بالقرار رقم 10821... المؤرخ في 27 شهر 2020  
الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي:

نموذج التصريح الشرفي  
الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي أسفله،

السيد (ة): بصر بن إبراهيم حليم ..... الصفة: طالب، أستاذ، باحث طالب  
الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 528038 والصادرة بتاريخ: 1.02.2018 .....  
المسجل (ة) بكلية / معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم العلوم الإنسانية  
والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)،  
عنوانها: تأثير التكنولوجيا الحديثة في تطوير البحث العلمي في الجزائر  
البحر في بحوث .....  
أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية  
المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه .

التاريخ: 2020/06/14 .....

توقيع المعني (ة)

## الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التطرق لموضوع إدارة الوقت ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية، وقد تم الإعتماد على مكتبات جامعة محمد خضير بسكرة كنموذج، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة والإجابة على تساؤلاتها تم الإعتماد على المنهج الوصفي، بالإضافة إلى تحليل البيانات التي تم استنتاجها من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها مع عينة من المكتبيين باستخدام أداة الإستبانة وقد تم توصل إلى مجموعة من النتائج تثبت فعالية إدارة الوقت في تفعيل وتطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية.

**الكلمات المفتاحية:** إدارة الوقت، خدمات المعلومات، المكتبات الجامعية، بسكرة.

## Summary:

This study aims to address the issue of time management and its role in developing information services in university libraries. The libraries of Mohamed Khider University in Biskra were relied upon as a model. To achieve the objectives of this study and answer its questions, the descriptive approach was relied upon, in addition to analyzing the data that was concluded through the study. We conducted the field study with a sample of librarians using the questionnaire tool, and we reached a set of results proving the effectiveness of time management in activating and developing services. Information in university libraries.

**Keywords:** time management, information services, university libraries, Biskra.