جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية

مذكرة ماستر

العلوم الإنسانية و الاجتماعية
العلوم الإنسانية: علم المكتبات
إدارة المؤسسات الوثائقية و المكتبات

رقم: أدخل رقم تسلسل المذكرة

إعداد الطالب:
غفران ميدي

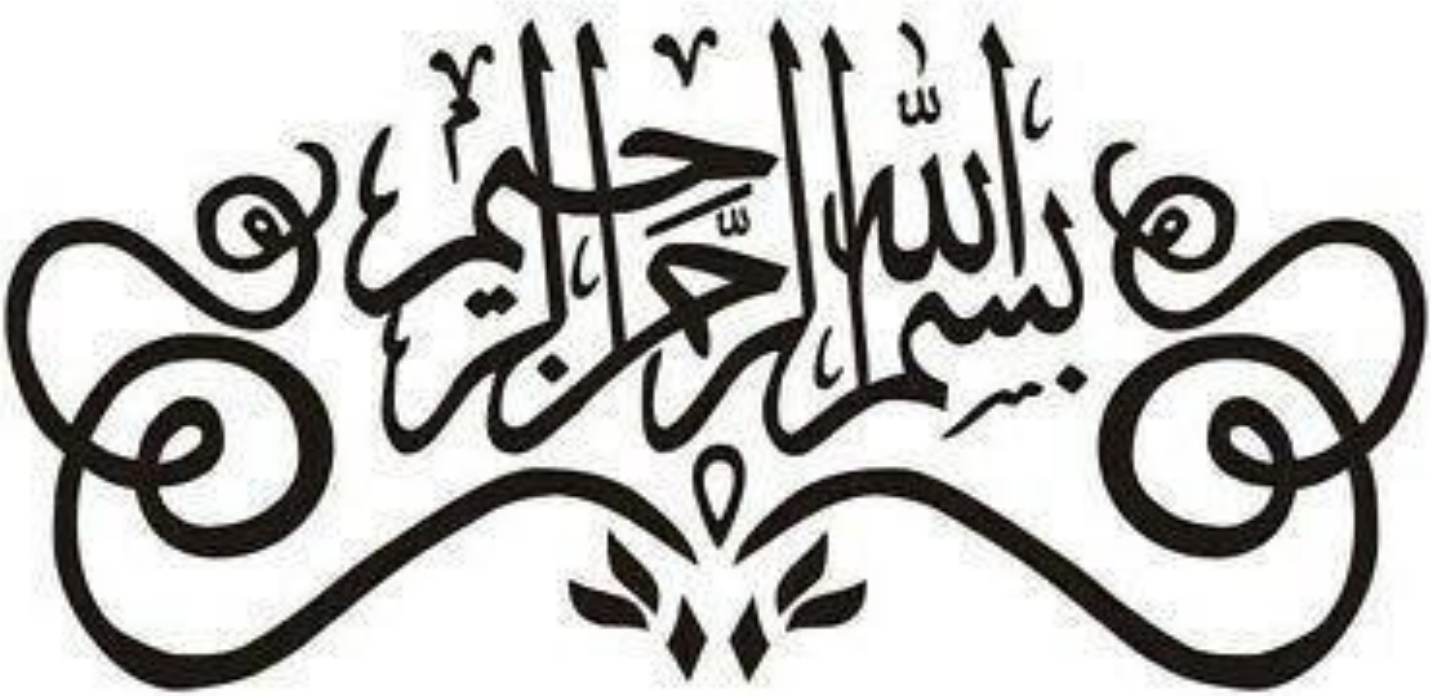
يوم: 18/06/2023

تأثيرات الأرغونوميا على جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية "دراسة ميدانية بمكتبات جامعة محمد خيضر بسكرة قطب شتمة - أنموذجا - "

لجنة المناقشة:

صونية حقاص	أ. مح ب	جامعة محمد خيضر بسكرة	مقرر
كمال الصيد	أ. مح أ	جامعة محمد خيضر بسكرة	رئيسا
نور الدين ديخن	أ. مس أ	جامعة محمد خيضر بسكرة	ممتحن

السنة الجامعية : 2022/2023


بسم الله الرحمن الرحيم

إهداء

بدأنا بأكثر من يد وقاسينا أكثر من هم وعانينا الكثير من الصعوبات وها نحن اليوم والحمد لله نطوي سهر الليالي وتعب الأيام وخلاصة مشوارنا بين دفتي هذا العمل المتواضع.

إلى الينبوع الذي لا يمل العطاء إلى من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها إلى والدتي العزيزة.

إلى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء الذي لم يبخل بشيء من أجل دفعي في طريق النجاح الذي علمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر إلى والدي العزيز.

إلى من حبهم يجري في عروقي ويهيج بذكراهم فؤادي إلى أخي وأخواتي.

إلى من علمونا حروفا من ذهب وكلمات من درر وعبارات من أسمى وأجلى عبارات العلم إلى من صاغوا لنا علمهم حروفا ومن فكرهم منارة تنير لنا سيرة العلم والنجاح إلى أساتذتي الكرام.

إلى من بدأنا و سرنا سويا ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح والإبداع إلى من تكاتفنا

يدا بيد إلى كل أحبتي

شُكرٌ وعِرفان

الحمد والشكر لله عز وجل الذي أمدنا بالإرادة والعزيمة والصبر ووفقنا إلى إتمام هذا العمل

أتقدم ببالغ الشكر والإمتنان للمشرفة الفاضلة الدكتورة

"صونية حقاص"

التي لم تبخل عنا بنصائحها وتوجيهاتها وكان لها الأثر الكبير في إتمام هذه الدراسة

كما أتوجه بشكري لكل أساتذتي في تخصص علم المكتبات

ولكل الأيدي التي مُدت لمساعدتي في إنجاز هذه الدراسة.

ونسأل الله عز وجل أن نكون قد وفقنا في أداء هذا العمل

ونرجوا من الله توفيقا إلى ما فيه خير لأمتنا

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

العنوان	الصفحة
إهداء	
شكر و عرفان	
فهرس المحتويات	
قائمة الجداول و الأشكال	
مقدمة	أ، ب، ج
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
إشكالية و تساؤلات الدراسة	12-11
فرضيات الدراسة	12
أسباب اختيار موضوع الدراسة	12
أهمية الدراسة	13
أهداف الدراسة	13
منهج الدراسة	14
الدراسات السابقة	18-15
مفاهيم الدراسة	19
الفصل الثاني: المكتبات الجامعية	
أولا: ماهية المكتبات الجامعية	21
1-تعريف المكتبات الجامعية	22-21
2-أنواع المكتبات الجامعية	24-22
3-وظائف و أهداف المكتبات الجامعية	26-24
4-خدمات المكتبات الجامعية	29-27

ثانيا: الجودة في المكتبات الجامعية	29
1-مفهوم الجودة	31-29
2-أهمية و مبررات تطبيق جودة الخدمات في المكتبات الجامعية	33-32
3-أبعاد جودة الخدمات في المكتبات الجامعية	34-33
الفصل الثالث: الأرغونوميا في المكتبات الجامعية	
اولا: مدخل عام إلى علم الأرغونوميا	36
1. تعريف علم الأرغونوميا	37-36
2. نشأة علم الأرغونوميا	43-38
3. أنواع الأرغونوميا	47-43
4. أهمية و أهداف الأرغونوميا	49-47
ثانيا: تطبيقات الأرغونوميا في المكتبات الجامعية	49
1. تصميم الأرغونوميا في تأثيث المكتبات الجامعية	51-49
2. تصميم الأرغونوميا للأجهزة الإلكترونية في المكتبات الجامعية	51
3. تصميم الأرغونوميا لأجهزة الأمن و الصيانة في المكتبات الجامعية	53-52
4. معوقات تطبيق الأرغونوميا في المكتبات الجامعية	55-53
الفصل الثالث: تأثيرات الأرغونوميا على جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية جامعة قطب شتمة	
تمهيد	57
1. التعريف بمكان الدراسة	58-57
2. مجالات الدراسة الميدانية	61-59
3. أدوات جمع البيانات	63-62

4. تفريغ و تحليل البيانات	**94-64**
5. نتائج الدراسة و مقترحاتها	**97-95**
خاتمة	
قائمة المصادر و المراجع	
الملاحق	
ملخص الدراسة	

قائمـــة الجـداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع العينة حسب متغير الجنس	63
02	توزيع العينة حسب السن	64
03	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	66
04	توزيع العينة حسب سنوات الخبرة المهنية	68
05	تعريف مصطلح الأرغونوميا	70
06	الممارسة الفعلية الأرغونوميا داخل المكتبة	72
07	الجهة المسؤولة عن تحديد متطلبات الأرغونوميا	74
08	المؤهلات البشرية و المادية للأرغونوميا في المكتبة	76
09	مدى أريحية الأثاث في المكتبة	77
10	نسبة التهوية داخل المكتبة	79
11	نسبة الإضاءة في المكتبة	80
12	جو الهدوء في المكتبة	82
13	درجة الحرارة داخل المكتبة	84
14	شروط الأمن و السلامة في المكتبة	86
15	أهم المشاكل المادية في المكتبة	88
16	المشاكل البشرية و التنظيمية داخل المكتبة	90
17	مقترحات تطوير الأرغونوميا داخل المكتبة	92

قائـمة الأشـكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	العينة حسب متغير الجنس	63
02	العينة حسب السن	65
03	العينة حسب المؤهل العلمي	67
04	العينة حسب سنوات الخبرة المهنية	69
05	تعريف مصطلح الأرغونوميا	71
06	الممارسة الفعلية الأرغونوميا داخل المكتبة	73
07	الجهة المسؤولة عن تحديد متطلبات الأرغونوميا	74
08	المؤهلات البشرية و المادية للأرغونوميا في المكتبة	76
09	مدى أريحية الأثاث في المكتبة	78
10	نسبة التهوية داخل المكتبة	79
11	نسبة الإضاءة في المكتبة	81
12	جو الهدوء المتوفر في المكتبة	83
13	درجة الحرارة داخل المكتبة	85
14	شروط الأمن و السلامة في المكتبة	87
15	أهم المشاكل المادية في المكتبة	89
16	المشاكل البشرية و التنظيمية داخل المكتبة	90
17	مقترحات تطوير الأرغونوميا داخل المكتبة	92

مقدمـــة

يعتبر المورد البشري من أهم ركائز الإنتاج التي تبنى عليها المؤسسات، لذلك تسعى للاهتمام بهذا المورد و تطويره و تنمية قدراته قصد تحقيق أعلى مستويات الأداء.

تعتبر المكتبات أحد هاته المؤسسات التي تسعى إلى ذلك من خلال تكييف بيئة العمل و محاولة توفير الظروف الملائمة و التي تضمن الأريحية للأفراد.

و على هذا الأساس ظهر علم يهتم بالعنصر البشري عرف بعلم الأرغونوميا و الذي يهدف إلى عرض و تقييم و معالجة كل ما يتعلق بالفرد و علاقته بتصميم المنتجات و الظروف و تغيرها و تحسينها وفق ما يتناسب مع محيط العمل، و بالتالي الارتقاء في مستوى الخدمات. وعليه جاءت هاته الدراسة الموسومة ب "**تأثيرات الأرغونوميا على جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية مكتبات جامعة شتمة أنموذجا**". لمعرفة فعالية تجسيد الأرغونوميا في المكتبة الجامعية و انعكاسها على الخدمات المكتبية.

و محاولة منا لتغطية جوانب هذا الموضوع وضعنا خطة متكونة من إطار منهجي للدراسة و فصلين نظريين و فصل ميداني، وكانت على النحو التالي :

بدأنا أولا **بالإطار المنهجي** للدراسة حيث قمنا من خلاله بتحديد إشكالية الدراسة و على أساسها وضع التساؤل الرئيسي و تساؤلاته الفرعية .و من ثم فرضيات الدراسة، و أهمية الدراسة و الأهداف المرجوة من خلالها، كما وضحنا أسباب

اختيارنا للموضوع ، يليها منهج الدراسة، بعدها تطرقنا لعرض الدراسات السابقة للموضوع و في الأخير عرضنا مصطلحات الدراسة.

الفصل الأول: تناولنا فيه **المكتبات الجامعية** و تضمن مبحثين الأول بعنوان **ماهية المكتبات الجامعية** و الذي بدوره يضم تعريف المكتبات الجامعية ثم أنواعها و وظائفها و بعدها أهداف المكتبات الجامعية و أخيرا خدماتها.

أما فيما يخص المبحث الثاني و الذي هو بعنوان **الجودة في المكتبات الجامعية** فيضم مفهوم الجودة ، الجودة في المكتبات ، جودة خدمات المكتبات ، اهمية و مبررات تطبيق جودة الخدمات في المكتبات الجامعية ، أبعاد جودة الخدمات في المكتبات الجامعية.

الفصل الثاني : جاء بعنوان **الأرغونوميا في المكتبات الجامعية** تناول المبحث الأول و الذي كان تحت عنوان **مدخل عام إلى علم الأرغونوميا** تعريف علم الأرغونوميا ثم نشأته و أنواعه مرورا بأهميته و أهدافه.

في حيث أن المبحث الثاني تطرقنا فيه إلى تصميم الأرغونوميا في تأثيث في المكتبات الجامعية و تصميم الأرغونوميا للأجهزة الإلكترونية في المكتبات الجامعية ثم تصميم الأرغونوميا لأجهزة الأمن و الصيانة في المكتبات الجامعية و بعدها إلى معوقات تطبيق الأرغونوميا في المكتبات الجامعية، تحت عنوان **تطبيقات الأرغونوميا في المكتبات الجامعية** .

أما الفصل الثالث و الأخير و المتعلق بالإطار التطبيقي فشمل مجالات الدراسة (المجال الموضوعي الجغرافي الزمني و المجال البشري) أدوات جمع البيانات ، تفريغ و تحليل البيانات ، ثم نتائج الدراسة و مقترحات الدراسة .

من بين الصعوبات التي واجهتنا في إعداد هذه الدراسة:

- صعوبة التحكم في المصطلح خاصة مع تشعبه و تضارب الأراء و المفاهيم حوله .
- نقص المراجع باللغة العربية و كثرتها في اللغة الإنجليزية و قلة تمكننا في هاته الأخيرة .
- قلة دراسة الموضوع في تخصص علم المكتبات.

الإطار المنهجي للدراسة

1. إشكالية الدراسة و تساؤلاتها
2. فرضيات الدراسة
3. أسباب اختيار الموضوع
4. أهمية الدراسة
5. أهداف الدراسة
6. منهج الدراسة
7. الدراسات السابقة
8. مفاهيم الدراسة

1. إشكالية الدراسة:

تسعى المكتبات إلى النهوض بمستوى التعليم والبحث العلمي حيث تمثل عصبا رئيسيا في المنظومة الأكاديمية ككل كونها تمثل الوجهة الرئيسية للرواد والباحثين رغبة في الاستفادة من خدماتها .

ولكون المستفيد هو العنصر الأساسي في العملية التعلمية ومن أجله تبنى دورة المعلومات وإليه تنتهي والموظف هو حلقة الوصل بين المعلومات بالمكتبة مستفيديها، لذلك يتوجب عليها توفير بيئة مكتبية ملائمة لكليهما تقدم أسباب الراحة وتضمن السلامة والصحة لهما.

ولهذا وجد علم الأرغونوميا العلم الذي يساهم في التحسين المباشر للبيئة المحيطة بالفرد ومراعاة الجوانب الإنسانية في التصميم وكذا القدرات البشرية.

ولعل من بين المكتبات التي تسعى لتجسيد الأرغونوميا نجد الجامعية الجزائرية ، خاصة وبعد أن أصبحت الأرغونوميا علم قائم بذاته والتي من شأنها تكييف مختلف الظروف و الوسائل وبالتالي رفع كفاءة الأداء و تحسين الخدمات المكتبية.

ومن خلال دراستنا سنحاول تسليط الضوء على أهم انعكاسات التي يخلفها استخدام علم الأرغونوميا داخل مكتبات جامعة محمد خيضر بسكرة قطب جامعة شتمة على خدماتها المقدمة .

وعلى هذا الأساس تتجلى معالم دراستنا في التساؤل التالي:

ماهي تأثيرات الأرغونوميا على جودة الخدمات المقدمة من طرف موظفي المكتبات الجامعية لقطب جامعة شتمة؟

تساؤلات الدراسة :

- ما هو واقع استخدام الأرغونوميا في المكتبات الجامعية محل الدراسة؟
- ما هي معوقات الأرغونوميا في المكتبات الجامعية قطب جامعة شتمة؟

2. فرضيات الدراسة :

الفرض الرئيسي :

- تؤثر الأرغونوميا على جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية قطب جامعة شتمة .

وتنبثق عن الفرضية الرئيسية الفرضيات التالية :

- توجد ملامح فعلية لتطبيق الأرغونوميا في المكتبات الجامعية محل الدراسة.
- توجد مجموعة من المعوقات تواجه المكتبات الجامعية قطب شتمة أثناء تطبيقها للأرغونوميا.

3. أسباب اختيار الموضوع:

أسباب ذاتية:

- دراستنا لمقياس الأرغونوميا في السنة السابقة وميلنا إليه خلق لدينا شغف للبحث في الموضوع و محاولة إيجاد جانب تطبيقي له في تخصصنا، و هذا ما ساعدتنا فيه الأستاذة المشرفة و حددنا الموضوع بدقة.

أسباب موضوعية:

- محاولة التعرف على التأثيرات التي تنجم عن الأرغونوميا داخل المكتبة.
- قلة الدراسات في الموضوع و خاصة في تخصص علم المكتبات، وأغلب الدراسات نابعة من تخصص علم النفس تنظيم و عمل و علم الاجتماع.

4. أهمية الدراسة :

تتجلى أهمية دراستنا من أهمية موضوع الأرغونوميا الذي يعتبر علم مهم و قائم بذاته و قد بدأت المؤسسات الخدماتية كالمكتبات تدرك أهمية وجوده شأنها شأن المؤسسات الأخرى التي قد أعطت للأرغونوميا أهمية بالغة كونها الأسلوب الأمثل للتعرف على المؤشرات ذات الأثر المباشر في سلوك العنصر البشري ودوافعه وأدائه ، والوسيلة الوحيدة لتحسين الأداء الوظيفي ، وتطوير أدائه ، لزيادة الكفاءة و الإنتاجية .

بالإضافة إلى أن الدراسة تعتبر إضافة علمية لرصيد المكتبة الجامعية كونها تثري الرصيد المعرفي بالنسبة لتخصص علم المكتبات ،إضافة إلى أنها تقدم بعض المفاهيم التي تخص الأرغونوميا ووجودها في المكتبات الجامعية الجزائرية ، هذا يجعلها مرجعا هاما للباحثين في هذا الموضوع.

5. أهداف الدراسة : تهدف هاته الدراسة إلى :

- التعرف على طرق تأثير الأرغونوميا على الأداء الوظيفي في المكتبات محل الدراسة و جودته.
- الكشف عن واقع تجسيد الأرغونوميا في المكتبات الجامعية محمد خيضر بسكرة قطب شتمة.
- تعريف المجتمع الأكاديمي بأوجه تطبيق الأرغونوميا في المكتبات .
- محاولة ربط تخصصنا بالتخصصات الأخرى التي تهتم بدراسة علم الأرغونوميا .
- التحسيس بأهمية الأرغونوميا من خلال مذكرتنا كإنتاج علمي أكاديمي.

- رصد أهم المعوقات والصعوبات التي يواجهها تطبيق الأرغونوميا في المكتبات الجامعية.

6. منهج الدراسة :

إن دراسة أي ظاهرة تقتضي انتهاج طريقة موضوعية قصد تشخيصها، حيث يعتبر المنهج هو تلك الطريقة التي تحقق للباحث مبتغاه ،و لدراستنا اعتمدنا على المنهج الوصفي المتضمن أسلوب دراسة حالة و الذي يعتبر على أنه نوع من الدراسات الوصفية ، و التي تعطينا بيانات كمية و كيفية عن أسباب عديدة ترتبط بمؤسسة او بعدد قليل من الأفراد، تتضمن هذه البيانات جوانب مختلفة شخصية و بيئية، مما تمكن الباحث من إعطاء تحليل تفصيلي متعمقة الحالة المدروسة (عباس و مهى ، 2018، صفحة 76)

7. الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

- بوعافية السعيد: "قياس جودة خدمات مكتبة احمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية : تطبيق مقياس الإدراكات و التوقعات" مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات تخصص إعلام علمي و تقني 2006 .

جاءت هاته الدراسة لرفع الستار عن واقع المكتبة محل الدراسة و من ثم قياس جودة خدماتها المقدمة للمستفيدين و ذلك باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات و التوقعات، أي مقارنة مستوى جودة الخدمة المكتبية المدركة من طرف المستفيدين و المقدمة لهم فعليا بمستوى جودة الخدمة المكتبية المتوقعة تجاه هذه الخدمات.

وتوصلت إلى أن جودة خدمات المكتبة مخالفة لتوقعات المستفيدين لجودة الخدمة المكتبية وبالتالي انخفاض مستوى الأداء الشيء الذي يفرض على مكتبة الدكتور أحمد عروة تبني سياسة تغيير شاملة و ذلك بالاندماج في الجودة الشاملة و هو التحدي الذي يواجه جميع مؤسسات المعلومات و المكتبات في السنوات القادمة.

كانت هاته الدراسة مشابهة لدراستنا و خاصة عند الحديث عن جودة الخدمات في المكتبات و قد استعنا بالدراسة من حيث ضبط المفاهيم الخاصة بالدراسة.

الدراسة الثانية:

دراسة شافية غليظ "دور الأرغونوميا في تحسين نوعية حياة العمل و التقليل من الأمراض المهنية –دراسة مخبر التطبيقات النفسية و التربوية "، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري منشور 2021/01/13

أما هاته الدراسة فقد بينت الحاجة إلى التوافق بين بيئة العمل والأداء من خلال العمل بمبادئ وقواعد أرغونومية، مبنية على تحسين وتطوير نوعية الحياة المهنية ، وبإتباع قواعد الصحة والسلامة المهنية حيث تم التوصل من خلال هذه الدراسة الوصفية التحليلية إلى أن نوعية حياة العمل المبنية على مواصفات أرغونومية، تحافظ على صحة العامل وتحميه من ظهور اعتلالات على مستوى عضل هيكلية; وهذا بمدى التلاؤم بين جسم الإنسان والتصميمات الميكانيكية في العمل كما أنها تعزى لمتغيرات ديمغرافية وتنظيمية

وتمثلت أوجه اختلاف الدراسة عن دراستنا في كونها تتركز على نوع من الأرغونوميا و هو الأرغونوميا الوبائية و التي تركز على حياة الفرد و مدى تجنبه للأخطار والأمراض المهنية في حين دراستنا كانت أشمل وأعم خاصة في جانب متغير الأرغونوميا .

استفدنا من هاته الدراسة خاصة في متغير الأرغونوميا وبالتحديد عند الحديث عن النشأة و التطور التاريخي لمصطلح الأرغونوميا.

الدراسة الثالثة :

- دراسة ريمة لعماري "واقع تطبيق الأرغونوميا في المؤسسات الجزائرية بين المقاربة النظرية و التطبيقات العملية دراسة تقييمية من وجهة نظر عمال مؤسسة كوندور برج بوعريريج"، مجلة الجامع في الدراسات النفسية و العلوم التربوية المجلد 6 العدد 1 ، جامعة محمد بوضياف –المسيلة– (2021) 2021/04/11

في حين أن هذه الدراسة جاءت الدراسة للتعرف على وجهة نظر عمال مؤسسة كوندور برج بوعريريج لواقع تطبيق الأرغونوميا في مكان عملهم، بهدف التعرف وإبراز للأهمية والدور الذي تلعبه المقاربة الأرغونوميا في عملية تدعيم المواءمة المهنية وتحقيق التناغم بين العامل والظروف المحيطة به ومدي انعكاسها على راحتهم وسلامتهم.

فيما بعد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي بالاستعانة بمجموعة من الأدوات من بينها الاستبيان تم تصميمه من طرف الباحثة وتوزيعه على عينة قصديه تضم (50عامل) الذين يعملون مع الآلة، بالإضافة إلى الملاحظة المباشرة لميدان العمل والمقابلة مع بعض العمال، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تطبق مؤسسة كوندور معايير الصحة والسلامة المهنية بمستوي مرتفع في مكان العمل.
- تطبق مؤسسة كوندور مؤشر ملائمة الظروف الفيزيقية بمستوى مرتفع في مكان العمل.
- تطبق مؤسسة كوندور مؤشر تصميم وتنظيم موقع العمل بمستوى مرتفع في مكان العمل.

اختلفت الدراسة عن دراستنا الحالية في أنها تدرس واقع استخدام الأرغونوميا في المؤسسات الصناعية أما دراستنا كانت عن تطبيقها داخل المكتبات الجامعية و عن التأثيرات التي تخلفها .

وتتشابه مع دراستنا عند جزئية الأرغونوميا وخاصة عند التعاريف ونشأة الأرغونوميا فقد افادتنا هذه الدراسة على تحديد المفاهيم والإحاطة بالموضوع.

الدراسة الرابعة:

شتيح مليكة، دحمانية جهينة " تطبيقات الأرغونوميا في مخابر البحث ودورها في البحث العلمي (دراسة حالة بمخبر بحث كلية الهندسة المعمارية جامعة محمد خيضر بسكرة). مذكرة ماستر 2020.2019.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى تأثير تطبيقات الأرغونوميا في مخابر البحث ودورها في دعم البحث العلمي في جامعة محمد خيضر بسكرة، نظرا لكون مخابر البحث احدى المؤسسات البحثية التي تهتم بالمعلومات وإنتاج البحوث العلمية، ونظرا لكون الارغونوميا علم يهتم بدراسة بيئة العمل وتوفير الجو المناسب والمريح للباحث من اجل تحسين الأداء الوظيفي لزيادة الإنتاجية وتطوير البحث العلمي داخل المخابر.

اعتمدت هاته الدراسة على منهج دراسة حالة ومن بين النتائج المتحصل عليها داخل المخبر: وجود معظم الأساتذة على علم و دراية بعلم الأرغونوميا.

الدراسة الثالثة مشابهة للدراسة الحالية غير أنها تناولت الحياة الوظيفية على وجه الخصوص في حين دراستنا فتعم جوانب مختلفة من ناحية الأداء و الخدمات المكتبية المقدمة و حتى في محل الدراسة .

8. المفاهيم الخاصة بالدراسة:

المكتبة الجامعية: " ذلك النوع من المكتبات الذي يخدم مجتمعا معين، وهو مجتمع الأساتذة والطلبة والإدارات المختلفة في الجامعة، أو الكلية، أو المعهد. حيث توفر لهم الكتب الدراسية وغيرها. من أجل خدمة أهداف وأغراض هذه الجامعة. (خطاب، 2014، صفحة 65)

وهي تلك البناية المتواجدة داخل جدران الجامعة والتي تقوم بتوفير مصادر المعرفة وتوفير المعلومات ودعم المناهج الدراسية ورفع المستوى الثقافي والعلمي لمستفاديها وهي بمثابة العمود الفقري للجامعة بحيث أن فعالية الجامعة ونجاحها مرهون بنجاح المكتبة الجامعية.

الجودة : وهي الرغبة في تحقيق نتائج مرغوبة توفر نفعا لأصحاب المصلحة و يقوم على تحقيقها مجموعة من المتخصصين يديرون الموارد و الامكانات اللازمة و يحددون الأعمال الواجبة و يضعون الخطط و البرامج و يقودون القائمين بالتنفيذ و يراقبون سير الأداء للتأكد من تحقيق النتائج المرجوة مع الأخذ في الاعتبار الظروف المحيطة بهم ويلتمسون الفرص و يتجنبون المخاطر و يستعدون لاحتمالات المستقبل

جودة الخدمات: مفهوم جودة الخدمات جاء في معجم علم المكتبات والمعلومات على الخط المباشر ODLIS، أن جودة الخدمة QUALITY OF SERVICE هي تلبية الخدمات التي تقدمها المكتبة أو غيرها من مرافق المعلومات لاحتياجات المستفيدين منها، والمعايير التي انشاتها المهنة، وعادة ما تقيم إحصائيا، وعلى أساس التغذية الراجعة النوعية (آراء المستفيدين، صندوق الاقتراحات...الخ). (عبد الهادي، 2015، صفحة 18)

الأرغونوميا : هي ذلك العلم الذي يُعنى بمحاولة إحداث نوع من المواءمة بين مُحيط العمل وبين العامل (الإنسان) بهدف الحصول على نتائج إيجابية تخدم منظمة العمل والعامل على السواء.

الفصل الأول: المكتبات الجامعية

أولا :ماهية المكتبات الجامعية

1- تعريف المكتبات الجامعية.

2- أنواع المكتبات الجامعية.

3- وظائف و أهداف المكتبات الجامعية.

4- خدمات المكتبات الجامعية.

ثانيا: الجودة في المكتبات الجامعية

1- الجودة في المكتبات الجامعية.

2- أهمية و مبررات تطبيق جودة الخدمات في المكتبات الجامعية.

3- أبعاد جودة الخدمات في المكتبات الجامعية.

تعرف المكتبة الجامعية على أنها :المكتبة التي تخدم مجتمع الأساتذة والطلاب والإدارات المختلفة في الجامعات والكليات، وتقوم بتهيئة وسائل المعرفة وتعظيمها وتنظيمها لمجتمع المستفيدين منها (الكافعي، صفحة 16)

و عرفتها الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات و المعلومات و الحسابات بأنها:" مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه و تدعمه و تديره الجامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة و هيئة التدريس كما تساند برامج التدريس و الأبحاث و الخدمات" (سيد و الشامي، 2001، صفحة 231)

ويمكن تعريفها على أنها أحد أنواع المكتبات والتي تكون متواجدة على مستوى الجامعة وهدفها إفادة المنظومة الأكاديمية ككل عن طريق تقديم مختلف خدماتها .

وهيعبارة عن مؤسسة علمية ثقافية تربوية اجتماعية تهدف إلى جمع مصادر المعلومات بأشكالها المختلفة المطبوعة و غير المطبوعة، و بالطرق المختلفة الشراء، الإهداء، التبادل، و تنظيم هذه من خلال فهرستها و تصنيفها و ترتيبها، و تقديمها لمجتمع المستفيدين من المكتبة من قراء، رواد، باحثين بأيسر و أسهل الطرق من خلال عدد الخدمات المكتبية كالإعارة و الإرشاد و التصوير...إلخ، و ذلك عن طريق عدد من العاملين المكتبيين المتخصصين و المدربين في مجال المكتبات و المعلومات" (بوعافية، 2015، صفحة 19).

وتعتبر نوعا من أنواع المكتبات الأكاديمية والتي تحتاج إلى تضافر العديد من الجهود من أجل النهوض بها وقصد تقديمها للخدمات التي على عاتقها ولا يمكن فصلها عن الجامعة لكونها الركيزة الأساسية والداعمة لوجودها.

2/. أنواع المكتبات الجامعية

تخدم المكتبات الجامعية المجتمع المتنوع بطبيعته، الأمر الذي جعلها في حد ذاتها تتخذ عدة أنواع وهي:

1 **المكتبة المركزية:**

وهي المكتبة الرئيسية للجامعة حيث أنها غالبا تكون متواجدة على مستوى وسط الجامعة وليس في أطرافها و تتولى مهمة الإشراف على باقي أنواع المكتبات الأخرى لاعتبارها هي المزود الرئيسي لها من مصادر ووسائط معلومات مختلفة، كما أنها تتولى مهمة توظيف المكتبيين ، و كذا توزيعهم على المكتبات التابعة للجامعة علاوة على المهام الفنية و التنظيمية و التعليمية، بحيث تقوم بتجميع مصادر المعلومات بالطرق المختلفة (شراء،إهداء،تبادل) و تنظيمها (فهرستها و تصنيفها و تكشيفها)

و من ثم تسهيل عملية استرجاعها ثم تقديمها إلى المستفيدين و لا يتم ذلك إلا من خلال كفاءات بشرية مؤهلة . (عميمور، 2012، صفحة 23)

وباختصار فالمكتبة المركزية تعتبر العصب الرئيسي للجامعة وهي التي تربط بين مختلف المكتبات الموجودة في الجامعة والمصالح الموجودة عليها.

2 **مكتبة الكلية:**

يعرفها الدكتور عبد اللطيف صوفي بأنها ذلك النوع من المكتبات و التي تكون داخل الكليات الجامعية، و تتوجه بمجموعاتها و خدماتها للدارسين و الموظفين العاملين في الكلية، و تكون كل مكتبة منها متخصصة بتخصص الكلية (صوفي، 2001، صفحة 104) و غالبا ما نجد هذه المكتبات مجهزة بأدوات ووسائل حديثة لاسترجاع المعلومات و خطوط الارتباط بشبكة الأنترنيت. و رغم حداثة هاته المكتبات إلا أنها عملت على تخفيف الضغط على المكتبات المركزية، سواء من حيث اتجاه الباحثين إلى استخدام أرصدتها الوثائقية أو

التكفل بجزء من الكتب و الوثائق التي كانت تثقل كاهل المكتبات المركزية من جوانب التنظيم و التخزين (وائل محتار، 2009، صفحة 251)

3 مكتبات الأقسام:

ظهرت هذه المكتبات مع توسع الجامعات خلال سنوات السبعينيات، و تعدد التخصصات العلمية مما استدعى فتح أقسام جديدة نتيجة زيادة عدد الطلبة المسجلين، و هذا أدى إلى عجز المكتبة المركزية في تلبية حاجات المستفيدين، مما دفع بها إلى فتح فروع لها و قد تطورت هذه الفروع و نمت شيئا فشيئا بالكتب و الوثائق مما جعلها في مكانة لاستقطاب الأساتذة و الطلبة من خلال الخدمات الفاعلة التي تقدمها، و هذا ما أعطاها قيمة بعد أن كانت مجرد فروع للمكتبة (المدداحة و مطلق، 2014، صفحة 57)

4 مكتبات المخابر:

حسب الدكتور السعيد بوعافية فإن مكتبات المخابر تتواجد في الاقسام المجهزة بمخابر لإجراء التجارب العلمية، و الأعمال التطبيقية التي تتطلب مواد ووثائق خاصة ، و مكتبات المخابر كانت موجودة بمكتبات المعاهد و نتيجة للحاجة المستمرة إليها في عين المكان خصصت لها خزائن أو قاعات مجاورة للمخابر، و مع مرور الوقت أصبحت تحتوي على رصيد مهم من الوثائق و المواد بشكل لا يمكن الاستغناء عنها لإنجاز تجارب الباحثين و الأساتذة و الأعمال التطبيقية الموجهة للطلبة، أيضا أصبحت لهذه المكتبات إمكانيات تكنلوجية و ارتباط بشبكة الأنترنت (بوعافية، 2015، صفحة 47)

5 المعاهد والمدارس العليا:

تعتبر من بين أنواع المكتبات الجامعية لتواجدها بالمعاهد الكبرى والمدارس العليا التي تقوم بالتكوين الجامعي، مما جعل وثائقها من جنس تخصصاتها والتي تكون في غالبية الأحيان تابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وهي مكتبات لا تقل أهمية من حيث

مجموعاتها ومن حيث خدماتها الجامعية عن المكتبات الجامعية الأخرى. (بوشليق، 2019، صفحة 72)

3/. وظائف وأهداف المكتبة الجامعية:

1. وظائف المكتبات الجامعية

تتجلى وظيفة المكتبة الرئيسية في تجميع أوعية المعلومات بأنواعها وأشكالها المختلفة تجميعا دقيقا ، وإعداد تلك المصادر إعدادا فنيا بحيث يسهل على المستفيدين من المكتبة الوصول إليها بأسرع وقت واقل جهد (السعيد ، 2012، صفحة 44)

ويمكن تقسيم هاته الوظائف التي تعمل عليها المكتبة الجامعية إلى:

وظيفة إدارية:

و تركز على التخطيط لنمو المكتبة ورسم سياستها والمشاركة في وضع سياسات والقوانين التي تعمل على تسيير العمل بالمكتبة ومتابعة تنفيذه.

الاتصال بالمسؤولين بالجامعة لإعداد ميزانية المكتبات والمشاركة في توزيعها.

اختيار و تقسيم العاملين بالمكتبة معرفة قدراتهم و على الإشراف عليهم ومتابعة أعمالهم وتنفيذها.

وظيفة فنية:

و تتمثل هاته الوظيفة في :

- بناء المجموعات والمصادر وتنمينها بما يضمن توفير المقتنيات الأساسية لقيام الجامعة بمهامها في التعليم والبحث وتنظيم تلك المجموعات والمصادر باستخدام التقنيات المناسبة.

- تقييم الخدمة المكتبية للدارسين والباحثين وسبل الاستفادة من مصادر المعلومات.

3/. أهداف المكتبة الجامعية:

تستمد المكتبات الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها، كونها تعتبر نظاما فرعيا أساسيا من النظام الكلي للجامعة، وإحدى وسائل حركته واستمراريته، وأكثر الأنظمة الفرعية للجامعة ارتباطا ببرامجها الأكاديمية والبحثية ولكي يتم تحديد أهداف المكتبات الجامعية لابد أولا من فهم الدور العميق الذي تلعبه الجامعة في المجتمع، الذي يمس الناحيتين الثقافية والتعليمية من أجل خدمة أهداف المجتمع، حيث تقوم الجامعة بالتعليم وإكساب الطلبة للمعارف اللازمة لزيادة تحصيلهم الأكاديمي وتنمية شخصياتهم تنمية شاملة متكاملة، وإعدادهم للعمل المستقبلي وتكوينهم. وقد حصر الدكتور أحمد فادي أهداف المكتبات الجامعية في النقاط التالية:

- توفير مجموعة حديثة وشاملة وقوية من مصادر المعلومات، التي ترتبط ارتباطا وثيقا بالمناهج الدراسية والبرامج الأكاديمية، والبحوث العلمية الجارية في الجامعة.
- تنظيم مصادر المعلومات من خلال القيام بعمليات الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص، والببليوجرافيا.
- تقديم مختلف الخدمات المكتبية للمستفيدين و من بينها الإعارة و الدوريات و المراجع
- تدريب الباحثين من الاستفادة من المكتبة و كذا فعالية استعمال مصادرها وخدماتها المختلفة.
- دعم وتطوير وخدمة المنهج الدراسي بالجامعة أو الكلية عن طريق اختيار وحفظ المواد المكتبية التي ترتبط بهذا المنهج.

- تيسير وسائل البحث والدراسة من خلال توفير المعلومات ومصادر البحث والمعرفة التي يحتاج إليها الطلاب والباحثون كل في مجال تخصصه والتي يحتاج إليها الأساتذة في إلقاء محاضراتهم على طلابهم.
- تنظيم مجموعات المكتبة، وذلك بإعداد الفهارس ووضع اللافتات الإرشادية التي تعاون القراء تقديم في الحصول عليها.
- تقديم الخدمات المكتبية للقراء كخدمات الإعارة بأنواعها والخدمات المرجعية والببليوغرافية.
- المساهمة في نقل التراث الفكري العلمي وذلك بتبادل الأبحاث العلمية والمعلومات التي تساعد الطالب الباحث والأستاذ على أداء رسالته العلمية ومعرفة مدى ما وصلت إليه المجتمعات الأخرى من تقدم ورقي في مجالات المعرفة المختلفة (عبد الحميد، 2006، صفحة 167)
- خلق صورة جيدة للمكتبة من خلال توفير بيئة متكاملة تخدم الباحثين و من ثم تحقيق رضاه.
- مواكبة التطورات المتسارعة و السعي إلى التجديد في كافة جوانب المكتبة المختلفة.

4/. خدمات المكتبة الجامعية:

تقوم المكتبات وبالأخص الجامعية منها بمجموعة من العمليات المختلفة والتسهيلات والتي تسعى من خلالها المكتبة إلى إفادة روادها وخدمتهم على أتم وجه وللمكتبة الجامعية نوعين من الخدمات والتي يمكن تقسيمها إلى:

1 /. خدمات مباشرة:

<u>خدمة الإعارة:</u> وتعطي لها المكتبة أهمية بالغة وهذا راجع إلى مكانتها في المساهمة في فعالية المكتبة وكذلك تحسين علاقتها مع مستفاديها

وتعرف الإعارة على أنها عملية يتم من خلالها تسجيل مصادر معلومات قصد استخدامها ضمن فترة محددة

وهي مجموعة من الخدمات والإجراءات يمكن للمكتبة من خلالها اتاحة الفرصة للمستفيد من استخدام المصادر المكتبية خارج مبنى المكتبة وفق ضوابط معينة، تكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادتها في الوقت المحدد. (الحزيمي، 2002، صفحة 17)

وهناك نوعان من الإعارة:

إعارة داخلية: بحيث لا يسمح بخروج بعض المراجع من المكتبة فيتم استخدام هذا النوع من الإعارة داخل المكتبة ضمن قاعات معينة

إعارة خارجية: ويتم فيها إتاحة استخدام مصادر المكتبة المختلفة خارج جدران المكتبة و مع ضوابط معينة (الالتزام بالفترة المحددة، المحافظة على الكتب)

<u>خدمة الإحاطة الجارية:</u> وهي مجموعة من العمليات تقوم المكتبة فيها باستعراض الوثائق والمحتويات المتوافرة حاليا عندها بحاجة من المستفيد ومن ثم القيام بتسجيل هاته المحتويات ويتم الإحاطة بالتطورات الجارية التي تخص هاته المحتويات فور توفرها في المكتبة

<u>خدمة البث الانتقائي:</u> تعرف بأنها عملية إحاطة جارية في شكل جديد، موجهة إلى مستفيد معين أو مجموعة من المستفيدين يجمعهم تخصص أو سمات، أو مشروع جماعي. و ما يتم انتقاءه له أو لهم من تسجيلات بيبليوغرافية عن أوعية معلومات يعتمد بشكل أساسي على ما يتم تحديده من موضوعات وصفت في بناء السمات (دوسوقي، 2004، صفحة 32)

2 /. خدمات غير مباشرة:

خدمة التزويد :

التزويد هو عملية توفير أو الحصول على المواد المكتبية المختلفة و المناسبة للمكتبة و مجتمع المستفيدين منها .

و يعرف كذلك على أنه" تلك الإجراءات الفنية الضرورية و المتمثلة أساسا في اقتناء الكتب و الدوريات و المواد السمعية و البصرية و المصادر الأخرى المطلوبة ، عن طريق الشراء أو الاشتراك أو الإهداء أو التبادل (بوعافية، 2006، صفحة 63.64)

خدمة التصنيف:

ويمكن تعريف التصنيف على أنه عملية جمع المعلومات المتشابهة وفصل المعلومات غير المتشابهة، ويتحدد التشابه والاختلاف على أساس التشابه الموضوعي لأن الصفة أو الخاصية الجوهرية للمعلومات هي المحتوى الموضوعي لها

وتصنيف الكتب هو عملية تحديد الموضوع أو الموضوعات في المواد المكتبية و الدلالة على هذه المواضيع برمز من رموز نظام التصنيف التي تستعمله المكتبة (عطوي، 2016، صفحة 45.46)

خدمات التكشيف والاستخلاص:

الكشافات عبارة عن أدلة منظمة وفق قواعد معينة لأهم المواد والأفكار والحقائق والأعلام والمعلومات والمحتويات التي تتضمنها الكتب والدوريات والصحف والمراجع والخرائط وغيرها من المصادر، وتكون هذه المواد أو الموضوعات ممثلة بواسطة مداخل رئيسية وفرعية ومرتبة وفق نظام معين كالترتيب الهجائي أو الموضوعي أو المصنف وذلك

لتسهيل عملية استرجاع المادة أو المعلومة المطلوبة عند الحاجة، بأقل جهد وبأسرع وقت ممكن.

أما المستخلصات فتعرف على أنها عبارة عن أعمال تقدم ملخصة، مكثفة، شاملة ذات دلالة وأهمية ومصاغة بطريقة معينة، لتعريف الباحث بمحتويات وثيقة معينة (كتاب، دورية، مرجع، رسالة جامعية ...) دون اضطراره للرجوع إليها ، كما تقدم له معلومات ببليوغرافية كاملة عن الوثيقة ليستطيع الوصول إليها عند الحاجة ، و يمكن أن تظهر هذه المستخلصات مع الوثيقة نفسها أو مستقلة تماما عنها في جزء خاص أو شكل دورية متخصصة في هذا المجال (بركات، 2019، صفحة 20)

الجودة في المكتبات الجامعية:

1/. مفهوم الجودة

جاد الشيء، جُودة وجودة أي صار جيدا، والجيد نقيض الرديء ومثلها التجويد .... وأجاد فلان في عمله وأجود وجاد عمله. يجود جودة. (عبد الهادي، 2003، صفحة 81.82)

و في المعجم الوسيط يقال جاد المتاع، و جاد العمل فهو جيد، و جاد الرجل :اتى بالجيد من قول أو عمل و يقال :أجاد الشيء وفيه صيره جيدا (العلى، 2005، صفحة 205.206)

والجودة مشتقة من الكلمة اليونانيةQUALITIES والتي تعني طبيعة الشيء و درجة صلاحه ، و قد لا تعني دائما الأحسن و الأفضل إنما هي مفهوم نسبي يختلف باختلاف جهة الاستفادة منه (عباس هادي ، 2005، صفحة 156)

2/. مفهوم جودة الخدمات:

إن المفهوم الأولي الذي نستقيه من لفظ و مصطلح الجودة بالنسبة لخدمات أي هيئة أو مؤسسة اقتصادية كانت أم تجارية أم معلوماتية، هو الأداء الجيد لمختلف الأعمال و الوظائف بمختلف أنماطها، تكمن جودتها في تحقيق الحد الأدنى من الأداء بشكل أو صيغة فعالة، دقيقة وعلى جانب كبير من الجمالية والمنفعة (رحايلي، 2005، صفحة 19)

ومفهوم جودة الخدمة ينعكس من خلال تقييم المستفيد من الخدمة لدرجة الامتياز و التفوق الكلي في أداء الخدمة (بن عبد الله عباس، 2003، صفحة 184)

وهذا ما ذكره محمد رحايلي في مذكرته بأن الجودة هي الاستغلال العلمي للمعايير والمواصفات القياسية قدر المستطاع. المنظمة للعمل المكتبي والخاضعة لتدابير وقواعد علمية معينة، واستعمال أحدث الأساليب المتمثلة في رضى المستفيدين فالجودة لا تعني التعقيد واستعمال أحدث الأساليب المادية وتسخير الأعداد الهائلة من العاملين، بل الاعتماد على مقومات أساسية تتمثل في :

- الكفاءات البشرية الممارسة للعمل المكتبي بوعي وفعالية.
- حسن التدبير والتسيير واعتماد الإدارة العملية.
- التركيز على جانب الأخلاق والسلوك الجيد في تصرفات العاملين وعلاقاتهم بالمستفيدين.
- التشجيع على القدرات والمهارات الفردية
- ترشيد صرف الموارد المالية

إذن فالجودة هي الاستغلال العقلاني للقدرات والطاقات والإمكانيات المتواجدة على مستوى أي مكتبة (رحايلي، 2005، صفحة 19)

3/. مفهوم جودة خدمات المكتبات:

وهي ذلك النوع من الجودة التي يشمل مهارات بشرية فنية في أداء الخدمة و مهارات سلوكية في التعامل مع وجود تصميم لجو مادي مؤثر نفسيا و هو الجو المحيط بالخدمة مثل تصميم المبنى و اماكن تقديم الخدمة و تجهيزاتها (بوعافية، 2006، صفحة 107)

وتعرف على أنها تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي و البعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات جودة عالية و يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المستفيد منها و من هنا يتبين لنا أن الذي يحكم على جودة الخدمة بالمكتبة هو المستفيد منها. (رشام، 2014، صفحة 2291)

4/. أهمية ومبررات تطبيق جودة الخدمات في المكتبات الجامعية:

1/. الأهمية:

إن منهج الجودة يسمح بالانتقال من جودة فرعية إلى جودة جماعية منظمة، إذا فهو يؤدي إلى مقاربة شاملة لأداء المهام الموكلة إلى المكتبات الجامعية بشكل يحقق الإشباع لدى المستفيدين، وتتلخص أهمية توفر عنصر الجودة في المكتبات الجامعية حسب الدكتور عبد المالك بن السبتي في عدة عوامل منها:

- بلوغ درجة الامتياز في التعامل مع المستفيدين.
- تحسين نوعية ومستوى الخدمات.
- دعم مصالح وإطارات المكتبة بالمعلومات والوثائق المختلفة التي يحتاجون لها.
- استغلال الطاقات البشرية والمادية المتوفرة في المكتبة ومن ثم تحقيق التقدم لها وتنويع مصادرها والسيطرة على تكاليفها. (بن السبتي ، 2004، صفحة 30)
- تحقيق رضا المستفيد.

- العمل على التطوير الدائم المستوى العام للمكتبة.

2/. المبررات:

- إصلاح وتطوير منظومة التعليم الجامعي، ومواكبته للتغيرات والتطورات المتسارعة .
- تغير المتطلبات المجتمعية و تنوعها بصورة متسارعة، استلزم من الجامعات بالضرورة اعتماد نظم للتطوير و من أحدث هاته النظم الجودة (السيد، 2011، صفحة 78)
- السعي وراء احترام المستفيد وسرعة الاستجابة لمتطلباته وراحته.
- مواكبة الجامعات للمتطلبات والاحتياجات المتسارعة في عصر المعلومات.
- تعظيم دور المشاركة الجامعية من خلال إنشاء بيئة متكاملة.

5/. أبعاد جودة الخدمات في المكتبات الجامعية

لجودة الخدمة عدة أبعاد ومن بينها:

1/. **الاتصال:** وتتمثل في القدرة على الإصغاء للمستفيد لفهم جميع رغباته ومتطلباته كونها تعتبر وسيلة للتعبير و بذلك محاولة تلبية كافة مستحقات المستفيد.

2/. **الفهم والإدراك:** ويتمثل في استعداد مقدم الخدمة في إعطاء الوقت الكافي للمستفيد للتحدث وإبداء وجهة نظره دون ملل بهدف فهم حاجات المستفيد ومن ثم محاولة تحقيقها.

.3/ **التوقيت:** ويمثل في محاولة تحقيق رغبة المستفيد في تقديم الخدمة له في الوقت الذي يناسبه و كذا التفرغ لخدمته.

4/. **الثقة في أداء الخدمة:** وهذه الثقة إنما تتأثر من خلال السمعة التي تكتسبها المكتبة والسعي إلى تقديم أفضل الخدمات و تسهيل سبل إرضاء و إفادة الباحثين.

5/. **المضمون الذاتي للخدمة:** يتمثل في المهارة التي يجب أن يتمتع بها مقدم الخدمة وذلك فيما يتعلق بطريقة عرض الخدمة وإقناع المستفيدين بالعمل بها.

6/. **الاستمرارية:** وتعني المقدرة على أداء الخدمة بنفس الكفاءة والفاعلية طوال الوقت و بطريقة أفضل.

7/. **المطابقة: أي** تحقيق التجانس بين تطلعات المستفيد والخدمة المقدمة أي تحقيق الخدمة درجة الإشباع التي يتطلع إليها المستفيد.

8/.**الأدوات** : قد يتطلب تقديم بعض الخدمات استعمال بعض الأدوات المادية لذلك مثل الأدوات التي يستخدمها الطبيب ، وهنا يتوقع المستفيد بأن تكون الأدوات متوفرة وعلى درجة عالية من الكفاءة (بوعنان، 2007، صفحة 69)

الفصل الثاني:الأغونوميا في المكتبات الجامعية

أولا: مدخل عام إلى علم الأغونوميا

1. تعريف علم الأغونوميا
2. نشأة علم الأغونوميا
3. أنواع الأغونوميا
4. أهمية و أهداف الأغونوميا

ثانيا: تطبيقات الأغونوميا في المكتبات الجامعية

1. تصميم الأغونوميا في تأثيث المكتبات الجامعية
2. تصميم الأغونوميا للأجهزة الإلكترونية في المكتبات الجامعية
3. تصميم الأغونوميا للأمن و الصيانة في المكتبات الجامعية
4. معوقات تطبيق الأغونوميا في المكتبات الجامعية

الفصل الثاني : الأرغونوميا في المكتبات الجامعية

أولا: مدخل عام إلى علم الأرغونوميا

1،.تعريف علم الأرغونوميا:

ظهر مفهوم الأرغونوميا لأول مرة في علم المنطق عند اليونان، وبخاصة في كتابات هوميروس عن المواطنة Humorous Lesson in Civility (الزهيري، 2007، صفحة 4)، حيث أن كلمة أرغونوميا كلمة يونانية تتكون من قسمين القسم الأول Ergoوتعني العمل، والثاني Nomos بمعنى قوانين أو قواعد، والتي تعني بذلك "قانون العمل". (Monod & Kapitaniak, 2003, p. 1)

وقد ارتبط المفهوم بعدة مفاهيم مرادفة له مثل الهندسة البشرية Human Engineeringوالعوامل البشرية Human Factors، وهندسة العوامل البشرية Human Factors Engineering، وهندسة الأداء البشري Human Performance Engineeringوهندسة علم النفس Engineering Psychology، وعلم النفس للعوامل البشرية Human Factors Psychology، وعدد من المصطلحات الإيحائية الأخرى. (السمان، سعدون، و إسلام يوسف، 2013، صفحة 139)

وقد عرفته الرابطة العالمية للأرغونوميا . I.E.A "International Ergonomics Association بأنه : " هو ذلك التخصص العلمي الذي يهتم بفهم العلاقة بين الإنسان وباقي عناصر التنظيم، وهو المهنة التي تطبق النظريات والمبادئ والمعطيات والطرق العلمية بغرض تحقيق أحسن مستوى من الرفاهية للفرد وأفضل أداء للتنظيم ككل." (منصوري و بودالي، 2017، صفحة 128)

وكتعريف عام هو علم أحد علوم علم النفس الصناعي و الذي يهتم بدراسة العلاقة بين الفرد و بيئة عمله و ظروفها المختلفة ، و هو ما يجعلها دعامة أساسية للفرد في بيئة عمله كون الأرغونوميا تركز على زيادة الإنتاج والحرص على نوعيته وجودته.

ومن خلال ما سبق ذكره يمكن تعريف الأرغونوميا بأنها دراسة تهتم بتصميم كل ما يمكن أن يحقق للفرد نوع من الأريحية وتهيئة الظروف الملائمة لهم في ضوء خصائصهم ومواصفاتهم الجسمانية والنفسية داخل أي مؤسسة كانت لأداء أفضل لمهامهم و بالتالي الرفع من مستوى إنتاج الخدمات المخولة لهم .

2.نشأة علم الأرغونوميا

إن نشأة أي علم يقتضي تضافر العديد من الجهود و الأبحاث و من مختلف وجهات النظر و في ميادين شتى ، و قد أكد مختلف المؤرخون و الكتاب على أن علم الأرغونوميا موجود منذ القديم و يمكن تقسيمها مرحلتين كالتالي:

1/مرحلة ما قبل الحرب العالمية الثانية:

لقد كان من بين الأوائل الذين اهتموا بالإنسان في العمل ليوناردو دا فينشي Leonardo da Vinci حيث يعتبر من المهندسين الأوائل الذين اهتموا بالعمل، وذلك في حوالي سنة 1500م، فقد قام بوصف حركة وتغيرات وضعيات الجسد. أما في نهاية القرن 17م فقد قام إينسيفوبانAinsi Vauban بدراسة لأعمال الحفر من أجل تحديد مستويات الأعباء عند العمال الذين يمارسون هذه المهنة، وذلك بالأخذ بعين الاعتبار لكل من المسافات والانحدارات ونوعية التربة. (طمبوط، 2017، صفحة 12)

ثم جاء فريديريك تايلور F. Taylor الذي كان يبحث عن نفس المواضيع التي تبحث فيها الأرغونوميا حاليا، حيث قام بالعديد من الدراسات للموظفين في بيئة عملهم حتى يتسنى له تحليل الظروف البيئية و من ثم القيام بتحسن تلك الظروف بغية في الوصول إلى إنتاج أكثر فعالية و بجهود أقل .

إضافة إلى أعمال تايلور نجد أيضا إلتون مايو Elton Mayo فقد قام إلتون مايو بعدة بحوث ودراسات والتي كان أشهرها دراساته في معامل الهاوثورنHawthorn بشركة وسترن الكتريك بمدينة شيكاغو للتصنيع، والتي ركز فيها الباحث على العلاقات الإنسانية المتبادلة بين جماعة العمل من أجل تحقيق أكبر قدر من الإنتاجية والراحة النفسية للعاملين (عكاشة، 1999، صفحة 10)

2/مرحلة الحرب العالمية الثانية:

و في هاته المرحلة بدأ الظهور الفعلي للأرغونوميا ففي هاته الفترة و مع اندلاع الحرب العالمية الثانية و ظهور التطورات السريعة في الميدان العسكري و خاصة في الأجهزة و المعدات المتطورة آن ذاك و التي كانت تستدعي المواكبة و السرعة حتمت ظهور ضغوطات كبيرة للجنود و خاصة أولئك اللذين تواجههم صعوبة في استعمال هاته الأجهزة هذا ما دفع بتسليط الضوء على أكثر العنصر البشري ،و من بين أهم الأسباب التي دفعت بالباحثين لدراسة و تحليل الحوادث الحربية و خاصة حوادث الطائرات و التي كانت مرتفعة نسبتها بشكل كبير و بالرغم من التدريب الجيد للطيارين ، و بعد الدراسات و التحليل التي قام بها وسترمان Wistoman توصل إلى أن السبب لا يرجع إلى الجنود بل هو راجع إلى تصميم الطائرات و الغواصات و الدبابات في ذاتها. (تاوروريت، د.ت، الصفحات 101-102)

3/مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية:

تميزت هاته المرحلة باتساع نطاق الأرغونوميا بحيث لم يتوقف عند المجال العسكري فقط فعند الحديث عن هذه المرحلة، لابد من التوقف عند بعض السنوات باعتبار أنها ذات أهمية كبيرة في ظهور اتطور الأرغونوميا ، هذه السنوات هي:

أولا سنة 1949م: في هذه السنة استخدم عالم النفس البريطاني هيول ميرال Hywell Murrelمصطلح الأرغونوميا. في الاجتماع الذي حضره المختصين النفسانيين، الفيزيولوجيين والمهندسين؛ والذي تم على إثره إنشاء أول جمعية أرغونومية والمتمثلة في "جمعية البحوث الأرغونوميةERS " ، وذلك في 12جويلية 1949م بجامعة أكسفورد بحيث تجمع بين المختصين في فروع تركيب الجسم، الفيزيولوجيين، السيكولوجيين، أعوان الطب الصناعي، مهندسي التصميم، الصحة والنظافة الصناعية، مهندسي دراسة العمل، مهندسي الإضاءة، مهندسي البناء؛ وعموما كل من له دخل سواء من قريب أو من بعيد في عملية

الأداء الإنساني، وسمي هذا الفرع الذي يجمع بين العديد من الاختصاصات بالهندسة البشرية وهو المصطلح المتفق على استعماله باللغة العربية ويقابله المصطلح الأصلي باللغة الإنجليزية "Ergonomics". وكان هذا المصطلح جد مناسب نظرا لكونه لا يفضل أي اختصاص على الآخر. أو بمعنى آخر لا يحمل في طياته فكرة اختصاص ما أهم من غيره. (مقداد، 2010، صفحة 08)

ثانيا: سنة 1957: نشرت جمعية البحث الأرغونومي البريطانية مجلة "الأرغونوميا" (Ergonomics) –التي لا تزال تنتشر لغاية هذا اليوم–. كما تم إنشاء دائرة علم النفس الهندسي في جمعية علم النفس الأمريكية. سنة 1959م: تم إنشاء الجمعية الدولية للأرغونوميا ، حيث تأسست عن طريق اتحاد بعض الجمعيات الدولية لرفع وتوسيع الهندسي في جمعية علم النفس الأمريكية. سنة 1959م: تم إنشاء الجمعية الدولية للأرغونوميا (International Ergonomics Association)، حيث تأسست عن طريق اتحاد بعض الجمعيات الدولية لرفع وتوسيع المعارف في الأرغونوميا وترقية تطبيقاتها من أجل خدمة الأفراد. وهي تجمع بين أكثر من 40 جمعية. وقد كان للدول الأنجلو سكسونية دور كبير في تأسيسها وذلك عن طريق جمعية البحث في الأرغونوميا البريطانية. (مقداد، 2010، صفحة 08)

ثالثا مرحلة النمو السريع للأرغونوميا (1960–1980): في هذه المرحلة فتحت الأبواب أمام الأرغونوميا لتدخل إلى المجال المدني، علاوة على ذلك، فإن الكثير من جمعيات الأرغونوميا قد تشكلت في بلدان العالم سواء المتقدمة أو النامية على حد سواء، من هذه الجمعيات وأشهرها الجمعية الأرغونومية الناطقة باللغة الفرنسية SELF، حيث تأسست سنة 1963م وذلك من أجل تنمية الأرغونوميا في البلدان التي تتحدث باللغة الفرنسية. تهتم هذه الجمعية بتنظيم الندوات والملتقيات العلمية، من أجل معالجة مختلف التطورات في الأرغونوميا. لقد كان لها دور فعال في تأسيس بعض الجمعيات الأرغونومية في بعض

الدول كتأسيس الجمعية البرازيلية للأرغونوميا وكذا الجمعية التونسية للأرغونوميا. (عبابو، 2012، صفحة 20)

رابعا مرحلة الكوارث (1980-1990): لقد شهدت هذه المرحلة الكثير من الكوارث لتي ساهمت في تطور الأرغونوميا بشكل كبير؛ حيث أنه من بين هذه الكوارث انفجار مفاعل تشرنوبيل النووي في الاتحاد السوفياتي سابقا أوكرانيا حاليا سنة 1980م،والذي أدى إلى قتل أكثر من 300 شخص وجرح أكثر من 500 شخص آخرين، وإلى تلوىٹ مساحة شاسعة بالإشعاع النووي؛ كذلك أيضا من بين الكوارث انفجار مصنع المبيدات الحشرية الذي أقامته و.م.أ. في مدينة بوبال Bhopal الهندية سنة 1984م، والذي أدى إلى قتل حوالي 4000 فرد وجرح أكثر من 200 ألف شخص آخر من العاملين في المصنع وممن كانوا يقطنون بجواره. أيضا، الحريق المهول الذي شب في محطة قطار الأنفاق نصف الملف (King's Cross) سنة 1987، والذي أدى إلى قتل أكثر من 30شخصا، وغير ذلك من النماذج. كانت الكوارث مؤلمة، وثمنها الإنساني كبير، إلا أنها قد تكون دروسا ثمينة لمن أراد الاستفادة منها؛ وتكون عبرة لمن يعتبر. ومما تم استخلاصه منها من دروس هي ضرورة اعتبار الأرغونوميا في تصميم الآلات والعمليات والعمل تفاديا لوقوع مثل تلك الكوارث مستقبلا. (مقداد، 2010، صفحة 09)

خامسا المرحلة الراهنة (1990 إلى اليوم): يتوقع أن تشهد الأرغونوميا تطورا كبيرا في المرحلة الراهنة بفعل عدد من القصايا، منها:

- الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات في العمليات الإنتاجية المختلفة: يسبب استخدام الحاسوب كثيرا من المشاكل الأرغونومية للإنسان، أهمها المشكلات العظمية-العضلية، و كذلك ضعف البصر ناهيك عن تعلم الكسل و وضعف اللياقة البدنية بسبب الجلوس الطويل أمامه ومتلازمة إبصار الحاسب (drome syn vision Computer). تبين أن مشاكل الجلوس والاكتتاب

والوسواس القهري تزداد بزيادة استخدام الحاسب خاصة عندما تتجاوز ساعات استخدامه 30. ساعة أسبوعيا ولمدة تتجاوز 10 سنوات.

- غزو الفضاء الذي تخوضه الآن كثيرا من البلدان المتقدمة والنامية الذي أدى إلى ظهور مشاكل أرغونومية أخرى. لقد تم القيام بالكثير من العمل لفهم قدرات الإنسان وحدوده في موقف العمل على سطح الأرض. لكن القليل من العمل تم القيام به لفهم كم يكون الإنسان قادرا على القيام بالعمل خارج سطح الأرض وخاصة عندما تنعدم الجاذبية تماما كما هو الحال فوق سطح القمر (طمبوط، 2017، الصفحات 16-17)

الأرغونوميا في الجزائر :

نجد أن الجزائر قد اهتمت بعلم الارغونوميا وذلك من خلال عدة نواحي موزعة كالتالي :

- **من الناحية التشريعية:** حيث تم إصدار مجموعة من النصوص القانونية حول ظروف العمل والأمراض المهنية، أتت مكملة للجانب الاجتماعي في التشريع الجزائري (قانون 90/04 المتضمن قانون علاقات العمل)، وذلك بفضل تضافر جهود كل الأطراف ذات العلاقة بالموضوع.
- **من ناحية النشر:** وذلك من خلال نشر كتب متخصصة في هذا المجال، ونتيجة النتائج المتوصل لها في بعض البحوث والمتوصل اليها في بعض البحوث والدراسات وملتقيات وطنية ودولية، ونشر بعضها كتيب ضمن أعمال الملتقيات والأيام الدراسية مما أسهم في بروز المصطلحات والمفاهيم وتقريبها من الطالب والباحث.
- **من ناحية البحث :** و يعود الفضل إلى إنشاء المخابر في عام 2001 في كل من جامعة وهران وجامعة الجزائر ، وتوافر بعض أجهزة القياس المريحة ، مما أعطى دفعاً للبحث العلمي والتدريب بعد التخرج في هاتين الجامعتين ، و إنجاز عدد لا

بأس به من الأطروحات الجامعية في موضوعات تخص الأرغونوميا ، وساهم في تحقيق بعض المشاريع البحثية التكوينية (Cnepru) التي وافقت عليها الوزارة ، وشجع الباحثين على محاولة الاقتراب من المؤسسات الاقتصادية وعالم الشغل للمساهمة في حل المشكلات المطروحة.

- **من ناحية التكوين:** دخلت الأرغونوميا لأول مرة في مناهج التدريب ، وذلك بفضل إصلاح مناهج التعليم العالي عام 1971 ، كمقياس واحد (حتى نهاية التسعينيات) يدرس ضمن برنامج السنة الرابعة من تخصص علم نفس العمل والتنظيم. ، والآن أصبحت عبارة عن مقياسين هما (الأرغونوميا التصميمية الأرغونوميا المعرفية). (بوحفص، 2012، الصفحات 32-33)

3 .أنواع الأرغونوميا:

بعد أن كانت الأرغونوميا مقتصرة عن ربط الإنسان بالمنتج أمست حدودها المعرفية شاملة حتى أنها شملت العلاقة بين الموظف و الخدمات التي يقدمها وكذا بيئة عمله و البيئة التنظيمية وعلى هذا الأساس ظهرت عدة مجالات للأرغونوميا سعت إلى تحقيق أداء أحسن و فعال و كذا ضمان أفضل النتائج و يمكن تقسيم الأرغونوميا إلى عدة أنواع و هي:

- **الارغونوميا الفيزيقية:**

يقصد بالارغونوميا الفيزيقية كل التدخلات على مستوى المحيط الفيزيقي للعمل والتي تخص كل أجزاء العمل مثل الإضاءة، الحرارة، الضوضاء، الحرارة، التهوية (بن عيسى، 2017، صفحة 17)

الإضاءة :من المتعارف عليه ان العمل لا يتم الا تحت مستوى جيد من الإضاءة، بحكم أن الأعمال تختلف مستوياتها فإنها تختلف كذلك في الإضاءة (حمدي، 1999، صفحة 100)

فالإضاءة المناسبة والكافية تعتبر كعامل أساسي هام يجي توفره في بيئة العمل كشرط أساسي، فكلما زادت الإضاءة زادت العملية الإنتاجية (فرج، 1988، صفحة 256)

وكلما كان الانسان كبير في السن كلما زادت حاجته اكثر للإضاءة، ويجب توزيع الضوء بشكل متساوي أي في كل مكان العمل، وقد تم اجراء بعض التجارب التي تربط بين الإنتاج ولون الضوء فتبين ان اللون يؤدي الى زيادة اكثر في الإنتاج لذلك نلاحظ انه انتشر استخدامه اكثر في كافة المصانع (طارق ، 2007، صفحة 130)

التهوية : يرى بعض الباحثين ان هناك العديد من الدراسات تشير الى ان الإنتاج الكبير دليل على جودة التهوية، فالهواء الراكد يؤثر سلبا على العمل البدني إذ يصاب الكثير من العمال بالضيق في المكان الذي لا توجد به تهوية.

الحرارة :يجب ان يكون العامل في بيئة عمل تتوفر فيها درجة حرارة معتدلة سواء كان العمل عضلي او ذهني. (فرج، 1988، صفحة 254)

فإن درجة الحرارة الغير مناسبة قد تكون مصدر من مصادر الضغط النفسي. وقد اكدت دراسات ماكويرث وسيلر ان معدل الإصابات والاخطاء ، فلدرجة الحرارة صلة وثيقة بوقوع الحوادث، ودليل ذلك التجربة التي قام بها " فرنون "بأن عدد قليل فقط من الحوادث تقع عندما تكون درجة الحرارة في حدود ، 71° بينما يرتفع معدل الحوادث عندما تنخفض درجة الحرارة إلى أقل من 71° ، ولكن هذه الدرجة تؤخذ بعين الاعتبار أصل العامل، ربما يكون من السكان الذين يقطنون في الأماكن الحارة مثلا، فهؤلاء لديهم القدرة على تحمل درجات الحرارة العالية .وفي دراسة طبقت على عمال مناجم الفحم تبين أن هناك تزايد طرديا في عدد حوادث العمل البسيطة، كلما ارتفعت درجة الحرارة من 60° إلى°81. (سلامة، 2017، صفحة 45)

الضوضاء :تعتبر الضوضاء عامل سيء للموظف والإنتاج في نفس الوقت، وذلك لسببين أولا لأنها امر مزعج، وثانيا لأنها تشتت الانتباه فمن الملاحظ ان الضوضاء تزداد بزيادة التحضر والمدينة ومع سرعة النمو السكاني (فرج، 1988، الصفحات 260-261) ، حيث أنها هناك تكون ضوضاء متصلة وهي التي بشكل مستمر لا تؤثر كما تؤثر الضوضاء المتقطعة لان المتصلة يعتادها العامل أساسا حيث تقاس شدة الضوضاء بوحدة الديس بال وتعتبر عملية قياسها معقدة جدا و. يصعب استعمال جهاز قياسها، والدرجات التي فيها ليست متساوية فلا يمكن التفريق بين شدة الضوضاء المرتفعة جدا والمنخفضة جدا (لونيس و صحراوي، 2011، صفحة 455)

- **الأرغونوميا المعرفية:**

علم الأرغونوميا المعرفية يدرس المعرفة في ظروف العمل حتى يكون أداء الإنسان والنظام أفضل ما يكون. ومن ثم يهتم بدراسة الادراك الحسي والعمليات العقلية والذهنية والنفسية المستخدمة في استقبال ومعالجة المعلومات والادراك والفهم والتذكر واتخاذ القرار والأداء الإنساني، بمعنى أنه يهتم بدراسة القدرات والحدود العقلية والمعرفية والإدراكية للمستخدم (عبد النبي ، 2000، صفحة 44)

- **الأرغونوميا الوجدانية (العاطفية):**

يهتم هذا العلم بتأثير الانفعالات المختلفة على الطريقة التي يتفاعل بها المستخدم مع المنتجات والنظم والأشياء المحيطة، حيث أن انفعالات مثل: الرضا، الحب، الإحباط، الارتباك، القلق. الخ... من الحالات الوجدانية التي يمكن أن تؤثر ليس فقط على التفاعل وإنما أيضا على التعلم، الإنتاجية، والعلاقات الاجتماعية، الرفاهية، خلق خبرات إيجابية للمستخدم في علاقاته بالمنتجات والنظم. وتهدف الأرغونوميا الوجدانية إلى تحديد درجة الرضا والميل إلى الانفعال بالمنتج والنظم، وتحديد ماذا يقبل الإنسان أو يرفض، كما يهدف

إلى تحديد العوامل الوجدانية وكيف تؤثر على فاعلية النظام ككل (عبد النبي ، 2000، صفحة 45)

- **الأرغونوميا الوبائية:**

الأرغونوميا الوبائية هي أحد الأنواع الحديثة لعلم الأرغونوميا، فهو يهتم بدراسة أسباب ومدى ارتباط حدوث الأمراض وحوادث العمل وتصميم أماكن العمل، حيث ان الفهم الأفضل لمسببات تلك الإصابات والأمراض يفيد بشكل كبير في توفير أحسن الحلول لها من خلال تصميم ظروف وأماكن عمل تلاؤم مستخدميها، وذلك يمكن من تحقيقه من خلال تعاون كل متخصصي الأرغونوميا ومتخصصي علم الوبائيات (شتيح و دحمانية، 2020، صفحة 54)

فعلم الأرغونوميا الوبائية هو الذي يقدم طرق وكيفية علاج وتجنب تلك المسببات بناء على القواعد والتداخلات الأرغونومية التي تقلل او تمنع حدوث مثل تلك الحوادث. (طمبوط، 2017، صفحة 20)

وتعد الوبائيات هي طريقة بحثية يتم استخدامها لاكتشاف أسباب او مصادر الأمراض والاعتلالات والحالات المرضية او المخاطر التي تسبب الألم، وذلك باستخدام طرق إحصائية لوصف وشرح حدوث المرض فالمرض المهني هو علة جسمية تنشا بسبب العمل وتتركب على طبيعته وطرقه خلال فترة من الزمن، كما ينشا تدريجيا نتيجة امتصاص الجسم لمواد ضارة او التعرض لها، وأعراضها لا تظهر لا بعد فترة معينة من الزمن تطول او تقصر حسب ظروف العمل والاستعداد الجسماني للعامل (دوباخ، 2009، صفحة 72).

- **الأرغونوميا التنظيمية:**

هو علم يهتم بتنظيم الورشة، أي البعد بين الآلات المختلفة حتى يستطيع العامل أن ينجز عمله في هدوء ويتنقل بكل حرية، ولا يحدث ازدحام فعند تصميم أية آلة او جهاز

يستخدمه الإنسان في العمل لا بد أن تخضع أبعادها بصورة توافقية مع مقاييس جسم الإنسان. (مكناسي، 2018، صفحة 50)

وتهدف إلى تحسين كفاءة اعتبارات العوامل الإنسانية الأخرى للعمل مثل مجموعة الموظفين و تفاعلاتهم مع التكنلوجيا و بيئة العمل، وهو يهتم بالبحث و التصميم و التطوير بالإضافة إلى أن هذا النوع من الأرغونوميا يمكن للقيود التنظيمية أن تؤثر على نظم الإنسان مع الآلة وماهي العوامل المؤثرة عندما يعمل الناس مع بعضهم في مجموعات وكيفية تنظيم طريقة العمل و تناسق المهام و الأنشطة بين العامل و مراقبة العمليات و العمال و كيفية دمج كل من الناس و التكنولوجيا و المهام و المظاهر البيئية في نظام العمل و الاهتمام بتأثير الأنظمة التكنلوجية على النظم التنظيمية و الإدارية و العمالية داخل أي مؤسسة. (زراري و بونعامة، 2019، صفحة 17)

4/أهداف وأهمية الأرغونوميا:

أهداف الارغونوميا:

عند تأسيس الارغونوميا كان هدفها الأول تكييف العمل للعامل حيث قال ميرل Murrel "إن الهدف التطبيقي للأرغونوميا هو تكييف العمل للعامل"، غير أن هذه النظرة توسعت بشكل كبير نظرا للتغيرات التي شهدتها الارغونوميا. (Henn de & Michel, 1970, p. 129)

فالنقاط الرئيسية للهدف من الارغونوميا هي ما جاء في تعريف الجمعية العالمية للأرغونوميا حيث حددت في نقطتين.

النقطة الأولى فعالية المنظمة: إن التركيز على المنظمة يقضي بتغيير كل العناصر التي تحويها، والتي يرى المختص الأرغونومي أن تغييرها قد يؤثر إيجابيا على إنتاجية المنظمة

وفعاليتها، مصداقيتها؛ فالتدخل الأرغونومي يهدف إلى التغيير في وضعيات العمل، حيث يتمثل هذا التغيير عادة في تغيير كل من:

محيط العمل: وهنا تعطي الأرغونوميا اقتراحات من أجل أن يكون إعداد الأماكن، ظروف العمل، الأمتعة .. الخ متناسيا نشاط العمال.

الأجهزة التقنية للعمل: هنا تسعى الأرغونوميا إلى إعداد المهام الإدارية وتصميم واجهات الإعلام الآلي مثلا، حتى تعطي هذه الوسائل أكبر قدر من الراحة والرفاهية كل من:

المنتوج: إن المنتوج يجب أن يكون مصمما حسب خصائص مستعمله النهائي، لكن يجب أيضا أن نهتم بمن يصنع هذا الإنتاج (العامل)، وذلك بتخفيض الاجهادات التي يتعرض لها.

التكوين في العمل: يجب أن يكون هناك تكوين مستمر ومنظم والذي يجب أن يسمح للعامل باستعمال كفاءته وتطويرها قدر الإمكان. (NOULIN, 2002, pp. 25-26)

النقطة الثانية: الأفراد:

من خصائص الأرغونوميا أنها تستند إلى المعارف العلمية من أجل معرفة كل من الفرد والعمل.(Pierre & Nicole, 1998, p. 31) ولمعرفة الأفراد جيدا من مختلف النواحي الفيزيولوجية، النفسية، الاجتماعية، وجب على الأرغونوميا الاستعانة بالعلوم الأخرى التي تهتم بالفرد كالطب، الفيزيولوجيا، علم النفس، علم الاجتماع، الأنثروبولوجيا .. الخ، إضافة إلى إنتاج المعارف العلمية المتخصصة وذلك انطلاقا من البحوث المخبرية التي يسيرها مختصين أكفاء، وكذا البحوث الميدانية التي تعتبر ركيزة أساسية في جمع المعلومات من الميدان.

فقد طورت الأرغونوميا مجالات للبحث والتدخل مستمدة من البحوث العلمية أو من التطبيقات الميدانية الخاصة. (NOULIN, 2002, p. 26)

إن الهدف من معرفة العناصر المتعلقة بالفرد هو تمكين المختص الأرغونومي من معرفة آثار العمل على الفرد من أجل معرفة الأسباب التي أدت إلى ذلك، معرفة طبيعة الآثار من أجل القضاء على السلبية منها وتدعيم الآثار الإيجابية، إضافة إلى معرفة الفرد فالأرغونوميا تهتم بمعرفة العمل أيضا من أجل تغييره وفق المتطلبات الفيزيولوجية والنفسية لهذا الفرد. (عبابو، 2012، صفحة 17)

أهمية الارغونوميا:

- تهتم الأرغونوميا بتحسين ظروف العمل للموظفين و تحسينها لتتلاءم مع احتياجاته.
- تتحقق الأرغونوميا رضا الفرد عن وظيفته وبالتالي تقديم خدمات أفضل.
- تقلل من حوادث العمل و توفير جو آمن للموظفين عن طريق الإحاطة و الدراية بمسببات الخطر و معالجتها.
- توفير مناخ ملائم للعمل من أجل تحقيق ولاء الموظفين.
- تكيف الأرغونوميا الآلات و المعدات و الأدوات بما يتوافق مع الموظف حتى تتيح له تحقيق إنتاجية أعلى .

2/ تطبيقات الأرغونوميا في المكتبات الجامعية :

1. التصميم الارغونوميا في تأثيث المكتبات الجامعية

يحتل الأثاث في المكتبات الجامعية أهمية بالغة، و ذلك نظرا للدور الذي يلعبه في حفظ المقتنيات، و تمكين المكتبة من تأدية خدماتها بصورة إيجابية، فضلا عن توفير الراحة المطلوبة للرواد و العاملين و الجو المناسب (صوفي، المكتبات الحديثة (مبانيها و تجهيزاتها)، 1992، صفحة 232)

والأثاث هو من المقومات المادية التي تقدم خدمة مكتبية جيدة تشمل الرفوف و الأدراج و المناضد و المقاعد، (الزاجي، 2005، صفحة 119) والتي ينبغي انتقاؤها و اختيارها وفق معايير تناسب طبيعة المبنى و كذلك طبيعة المستفيدين و الاخذ بعين الاعتبار خصوصية الموظفين و العاملين بالمكتبة .

المقاعد: حيث تصمم المقاعد بطريقة تساعد على توفير بيئة عمل مناسبة و منتجة اذ يجب أن تتوفر فيها شروط الراحة و المتانة و التصميم و كذلك قابلية التحرك، حيث يستخدم في المكتبة المقاعد الثابتة و الدوارة و يفضل أن تكون ذات 5 أرجل قابلة للحركة الدائرية و ذات عجلات متحركة صغيرة و مساند مريحة. لكي يتمكن العامل من ممارسة مهنته المكتبية بكل ارياحية (زراري و بونعامة، 2019، صفحة 47)

وللمقاعد مقاييس عامة حيث يجب أن يكون ارتفاع كلي للمقعد حتى أعلى المسند الخلفي 75 سنتيمتر و ارتفاع مساحة الجلوس عن الأرض بين 40 و 45 سنتيمتر، و يجب أن تكون المسافة الفاصلة بين سطح مكتب العمل و سطح الجلوس فوق الكرسي تتراوح بين(23–30) سنتيمتر لا أكثر ولا أقل. حيث يعتبر ارتفاع مقعد الجلوس فوق الكرسي عن الأرض أمر مهم ينبغي مراعاته حرصا على صحة العاملين و لراحة الجلوس عليها لفترات طويلة. (صوفي، المكتبات الحديثة (مبانيها و تجهيزاتها)، 1992، صفحة 239)

الطاولات: توجد أنواع عدة للطاولات التي تحتاجها المكتبة كل واحدة حسب وظيفتها منها التي هي خصيصا للعمل و أخرى لأجل القراء.

إن القياس المتعارف عليه بالنسبة لطاولات العمل الفردية في المكتبة هو (160×80)سم للسطح من حتى يتمكن من تلبية الحاجات الآنية و الحاجات المستقبلية .عندما يضاف إليه جهاز مساعد للعمل يستحسن وضعه فوق الطاولة . (زراري و بونعامة، 2019، صفحة 47)

أما طاولات العمل مع الشاشات التليفزيونية فيجب أن يكون سطحها بطول 160 سم مع بناء تحتي أو 120 سم بدون بناء تحتي و عرض سيتراوح في الحالتين بين 80 و 100 سم تبعا للأجهزة المستخدمة. كما يجب أن يكون بعد النظر بين العاملين على الجهاز و الشاشة بين 40 و 60 سم بارتفاع طاولة قدره 72 سم. (صوفي، المكتبات الحديثة (مبانيها و تجهيزاتها)، 1992، صفحة 238)

2. التصميم الأرغونومي للأجهزة الإلكترونية في المكتبة الجامعية:

تعد التكنلوجيا في المكتبات الجامعية من الأمور الواجب الاهتمام بها و استغلالها في المكتبات خاصة ومع تطوراتها المستمرة و التي فرضت على المكتبات الجامعية مواكبتها عن طريق الاستعانة بالأجهزة التكنلوجية من حواسيب و ملحقاته ، وقد ضبطت الأرغونوميا مقاييس محددة لأجهزة الحواسيب وفقا لحاجة العاملين و توفير الراحة لهم و بالتالي زيادة الإنتاجية.

بحيث يتم انتقاء الحاسوب المناسب ويتم وضعه في المكان المناسب و ذلك للتقليل من الإجهاد و من أوضاع الجسم غير السليمة، حيث تكون المسافة المناسبة للرؤية بين 20 و 40 بوصة أما من ناحية الارتفاع و الزوايا الجانبية للشاشة فيحبذ أن تكون أمام المستخدم مباشرة بالإضافة إلى اختيار لوحة المفاتيح ووضعها في المكان الصحيح حيث لا تكون بعيدة و لا قريبة عن الشاشة كما من شأنها أن تؤدي بإضطراب و ضعف للعضلات (عزري، 2021، صفحة 31)

و كذلك الحال بالنسبة إلى شكل و حجم فأرة الحواسيب بحيث عندما يكون حجمها غير مناسب (كبير جدا أو صغير جدا) يتسبب ذلك في الضغط على الأصابع و ثنيها مما يؤدي بالإجهاد بالعضلات ثم إلى ضعفها ، أما المؤشرات فهي بدورها تختلف من مؤشرات تقليدية إلى أخرى بالكرة الدوارة أو اللمس و أنواع اخرى تحتاج سوى طرف الاصبع لتحريكها

و غيرها مصنوعة من المطاط. و يعد اختيار مكان المؤشر عاملا هاما وكذلك حجمه و شكله (طمبوط، 2017، صفحة 32)

3. التصميم الارغونوميا في أجهزة الأمان المكتبات الجامعية:

يعد الأمان في المكتبات من الأمور الأساسية التي تستلزم وضع مخططات للبناء حيث يجب أن تكون بشكل معقول وبتكاليف واقعية، و هذا ما أكدته الدراسات التي أجريت في المجال الأمني للمكتبة حيث أن الأمان في المكتبات مبني على أمن البناء لحمايته.

تأمين مصادر معلومات المكتبة:

حيث دلت التجارب أن مفقودات المكتبة من الكتب وغيرها من أوعية المعلومات لا تظهر عادة إلا بعد فترات طويلة من الزمن ،ويختلف فقدان الكتب من مكتبة لأخرى، ومن تخصص لآخر، ولا يمكن أن تعد الكتب المفقودة دوماً في عداد الكتب المسروقة، إذ إن هناك الكثير من الكتب التي تفقد لأسباب أخرى غير السرقات. وهنا ينبغي التمييز بين عدة مجموعات من الكتب المفقودة حيث أن هناك كتب لا تعاد إلى اماكنها الطبيعية و كتب أخرى تختفي من أماكنها لأسباب تقنية ثم لا تعود إلى أماكنها ينبغي أن يكون لكل مكتبة نظام داخلي يجلد بدلة شروط ارتيادها والعمل فيها والإفادة منها واستعارة ،موادها ويكون مدروساً بعناية، حتى يستجيب لحاجات المكتبة و روادها ولا بد أيضاً من ختم الكتب وغيرها من الأوعية المكتبية بخاتم ملكية المكتبة فوق أماكن مناسبة هي في الكتب صفحة العنوان الداخلية، مع صفحات سرية محددة. (Jopp, 1987, p. 356)

تامين القاعات

أما وضع القاعات نفسها، فيجب أن تكون مناسبة للحاجات القرائية ومطالب الرواد، مع ضمان إمكانية المراقبة غير المباشرة لهم. وفي هذا الصدد، يفضّل أن يكون للمكتبة مخرجاً

واسعاً للرواد، تسهل مراقبته، أما مخارج الضرورة فتكون مراقبة بأجهزة إنذار كما يجب أن تكون غرف الخدمة وقاعات الحلقات الدراسية والملتقيات والمؤتمرات، متجاورة ومنفصلة عن قاعات المطالعة والقاعات الأخرى في المكتبة، لأن دخول الزوار وخروجهم منها وإليها، بأعداد كبيرة دفعة واحدة لا يسمح بالمراقبة الجيدة، أو باكتشاف السرقات.

الأرضية والممرات

هناك توصيات هامه في هذا الجانب حيت ولابد من ضرورة بقاء الممرات سالكة داخل المكتبة وعدم وضع أية عوائق فيها قد تتسبب في حوادث العمل أثناء الحركة داخلها، مع تفادي الأرض المنزلقة وإصلاح أي خلل يقع في المفروشات الأرضية للمكتبة. (صوفي، 1992، صفحة 111)

التمديدات الكهربائية:

يجب أن تكون مواصفات التمديدات الكهربائية مطابقة للمواصفات القياسية، حيث لا بد من تمديد الأسلاك داخل أنابيب واقية من الصدمات الكهربائية المكشوفة؛ كما يجب تجهيز الموقع بقاطع عام للكهرباء بالإضافة إلى القواطع الفرعية والأتوماتيكية واليدوية. أيضا يتوجب الفحص الدوري للأجهزة الكهربائية والمقابس والمآخذ بمعرفة جهة فنية متخصصة مرخص لها. (طمبوط، 2017، صفحة 34)

4. معوقات تطبيق الارغونوميا

- المعوقات المتعلقة بالأفراد، ومنها:

رفض التغيير : تطبيق الأرغونوميا هو في الواقع عملية تغيير والناس في كثير من الأحيان، وخاصة أرباب المنظمات يرفضون التغيير وفي كثير من الأحيان قد لا يكونون سعداء بالوضع الحالي لمنظماتهم، لكن لا يرغبون في التغير خوفا مما يمكن أن يسببه التغيير من إرباك قد يجعل الوضع الحالي أسوا مما كان عليه من قبل.

تسبب مقاومة التغير مجموعتان من العوامل هما العوامل الفردية والعوامل التنظيمية.

العوامل الفردية ومنها:

الخوف من المجهول: حيث ان العاملين يشعرون بالأمان عند قيامهم بنفس المهام على نفس الوتيرة ووفق روتين معين و أي خلل في هذا الروتين فسيسبب إرباك و فزع. (Wisne، 1985، صفحة 1213)

تهديد العلاقات الاجتماعية: كلما بقي الأفراد في العمل، كلما تمكنوا من بناء علاقات اجتماعية كثيرة. والتغير قد يهدد بفك الجماعات التي تكونت في محيط العمل.

العوامل التنظيمية منها:

فرق العمل: تسبب فرق العمل ضغوطا أخرى على العاملين الذين ينتمون إليها بفعل ما تمتلكه من معايير قوية، إذ تفرض على أعضائها أن يقوموا بالعمل وفق ما تمليه تلك المعايير. قد يهدد التغير هذه الفرق ويكون رد فعلها المقاومة الشرسة له.

تغير موازين: حتى تحقق المنظمة أهدافها تكون مضطرة لتغير بعض الموظفين من مناصبهم و ذلك إما بالترقية أو التنزيل إلى مستويات أدنى ، هدا ما يخلق صراع وردة فعل شرسة خاصة من الأشخاص اللذين كانوا يستغلون نفوذهم و مناصبهم الإدارية، و يمكن أن يحاربوا بشتى الطرق من يحلون محلهم، مما سيعيق تحقيق أهداف المؤسسة.

التجارب الفاشلة: المؤسسات التي قامت ببعض الإجراءات أو الأمور التنظيمية في مؤسساتها و كانت فاشلة فيصعب عليها أن تخوض في مشاريع أو تجارب جديدة مشابهة. (Patkin, 1991)

- **معوقات متعلقة بالارغونوميا ذاتها:**

أعتقد أن المعوقات المتعلقة بالارغونوميا إنما يكون سببها الرئيس هو أن الأرغونوميا علم جديد نسبيا مقارنة بالعلوم التقليدية الأخرى كالفلك و الفيزياء و الكيمياء و غيرها من العلوم (مقداد، 2012، الصفحات 20-21)

التحدي التكنلوجي: كون التقنية في تسارع مستمر لا يمكن للبلدان السائرة في طريق النمو مواكبته مما جعل مفهوم التحويل التكنولوجي ينحصر في تكنلوجيا الجيل الأول ، و ليس الجيل الراهن حيث أن هذه الأجيال القديمة من التكنلوجيا تستورد بكافة أخطائها الأرغونومية و التي تم تداركها و تصحيحها في الوقت الراهن . (بوظريفة، 2012، صفحة 40)

الدراسة الميدانية: تأثيرات الأرغونوميا على جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية جامعة قطب شتمة انموذجا

تمهيد

1. التعريف بمكان الدراسة
2. إجراءات الدراسة الميدانية
3. أدوات جمع البيانات
4. تفريغ وتحليل البيانات
5. نتائج الدراسة ومقترحاتها

تمهيد :

إن فعالية أي دراسة و أهميتها تتجلى في الجانب التطبيقي لها حيث يعتبر هو الركيزة الأساسية و العمود الفقري لها، فمن خلال الدراسة النظرية التي قمنا بها سنحاول في هذا الفصل إبراز التأثيرات التي تنجم عن الأرغونوميا على جودة الخدمات في المكتبات الجامعية ، إذ تكمن أهمية هذا الفصل في ربط الجانب النظري للدراسة مع الواقع التطبيقي في المكتبات الجامعية محل الدراسة، حيث تناولنا فيه التعريف بمكان الدراسة وخطوات جمع البيانات الميدانية، ثم القيام بتحليلها وتفسيرها وعرض النتائج المتوصل إليها على ضوء الفرضيات منتهين بذلك إلى تقديم توصيات عسى أن تساهم في تحسين وضع المكتبات الجامعية و من ثم النجاح و التميز بإذن الله.

1/.التعريف بمكان الدراسة :

جامعة محمد خيضر بسكرة:

أنشئت جامعة محمد خيضر بموجب المرسوم التنفيذي رقم 219/98 المؤرخ في 07 جويلية 1998، حيث فتحت أبوابها مباشرة بعد تدشينها من قبل معالي وزير التعليم والبحث العلمي، وقد تضمن هذا المرسوم إنشاء المكتبات التالية:

. المكتبة المركزية قطب شتمة :تم تدشينها من قبل معالي وزير التعليم العالي والبحث العلمي الأستاذ الدكتور طاهر حجار يوم 16 ذي الحجة 1437 الموافق ل 18 سبتمبر 2016. تحتوي على مجموعة أرصدة متنوعة حسب تنوع التخصصات الموجودة بها : كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و كلية العلوم السياسية و الحقوق.

. مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية: أنشئت بمقتضى مرسوم التنفيذي رقم 90/90 المؤرخ في 21 صفر 1430 الموافق لـ17 فيفري 2009، يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم

98- 219، ومقر الكلية القطب الجامعي شتمة بسكرة تحتوي المكتبة على رصيد يضم 92035 نسخة موزعين بين مذكرات ، دوريات ، قواميس ، كتب .

. مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية: كانت تسمى من قبل كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، ثم عدل المرسوم المذكور بمرسوم تنفيذي آخر رقم 04-255 المؤرخ في 29 أغسطس 2007، حيث تم فصل كلية الحقوق عن كلية الاقتصاد، وتمت تسميتها بكلية الحقوق والعلوم السياسية. ولقد حول مقر الكلية من الجامعة المركزية إلى القطب الجامعي بشتمة سنة 2010، وتضم قسمين: قسم الحقوق وقسم العلوم السياسية، تمثل المكتبة المورد الرئيسي للكلية فهي تدعم المقررات والكتب بطريقة مباشرة وفعالة كما توفر التعامل مع البحوث والرسائل العلمية ،تحتوي المكتبة على رصيد وثائقي هام من كتب ومجلات وجرائد رسمية ورسائل جامعية.

- **مكتبة كلية العلوم و التكنلوجيا:**

تتواجد مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا بالقطب الجامعي – شتمة- جامعة محمد خيضر بسكرة ، كان مقرها في السابق الجامعة المركزية ثم تم نقلها. تمثل المورد الرئيسي للكلية فهي تدعم المقررات والكتب بطريقة مباشرة وفعالة.

2/.مجالات الدراسة الميدانية :

يعتبر تحديد مجالات الدراسة الميدانية ركيزة أساسية لتوضيح حدود الدراسة، فكلما كان التحديد مضبوطا و دقيقا كان الطريق واضح أمام الباحث للوصول إلى أهدافه.

المجال الموضوعي:

عند إجراء أي دراسة لابد من تحديد مجالها الموضوعي. حيث كان موضوع دراستنا الموسوم بتأثيرات الارغونوميا على جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية جامعات قطب شتمة أنموذجا ،و لدراسة هذا الموضوع وضعنا مجموعة من الفرضيات تمثلت في:

- تؤثر الأرغونوميا على جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية قطب جامعة شتمة .
- توجد ملامح فعلية لتطبيق الأرغونوميا في المكتبات الجامعية .
- توجد مجموعة من المشاكل أثناء تطبيق الأرغونوميا في المكتبات .

المجال الزمني:

و هو الفترة الزمنية المستغرقة في الدراسة منذ اختيار الموضوع و جمع المادة العلمية، إعداد الاستمارة و اختيار العينة ثم توزيع الاستبيان و استرجاعه ثم تفريغ البيانات و تحليلها وصولا إلى استخلاص النتائج ، دامت هذه الدراسة حوالي 5 أشهر من شهر جانفي إلى أواخر شهر ماي 2023 .

المجال الجغرافي:

وهو المحيط الذي أجريت فيه الدراسة الميدانية و يظهر المجال الجغرافي من خلال العنوان : " بتأثيرات الارغونوميا على جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية جامعات قطب شتمة " ، لهذا يتمثل مكان الدراسة و تنحصر في مكتبات قطب شتمة لجامعة محمد خيضر

بسكرة و التي تشمل: المكتبة المركزية، مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، مكتبة كلية الحقوق و العلوم السياسية، مكتبة كلية العلوم و التكنولوجيا.

المجال البشري: ويتمثل في المفردات البشرية التي تم اجراء الدراسة عليها، والتي سوف توضح في العنصر الموالي.

3/ مجتمع الدراسة وعينته:

مجتمع الدراسة:

هو الكل من الجزء، وهو المجموع الكلي لمفردات الدارسة، حيث أن طبيعة الموضوع ومتغيراته تفرض على الباحث انتقاء مجتمع للدراسة بهدف الخروج بنتائج واقعية موضوعية ولكي تكون الدراسة مضبوطة و تخدم الموضوع.

وشمل المجتمع الكلي للدراسة المتمثل في موظفين مكتبات جامعة محمد خيضر قطب شتمة، الذي بلغ عددهم 32 موظف. ومنه فإن مجتمع دراستي يتمثل في مجموع العاملين في المكتبات الجامعية لجامعة محمد خيضر بسكرة، قطب شتمة. والتي تشمل على **4** مكتبات جامعية.

1. المكتبة المركزية قطب شتمة.
2. مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
3. . مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية.
4. مكتبة كلية العلوم و التكنلوجيا

عينة الدراسة:

أما بالنسبة لعينة الدراسة فهي جزء من مجتمع الأصلي للدراسة تحمل خصائصه وميزاته، حيث تعطي صورة حقيقة للمجتمع الأصلي وهذا ما يرشحها لتمثيله.

لهذا فإن نوع العينة التي اعتمدناها في دراستنا هي العينة القصدية كونها تتلاءم مع موضوع دراستنا. حيث قمنا باختيار العينة اختيارا حرا على أساس أنها تحقق أهداف الدراسة الكيفية والوصفية التي نجريها، وبقدر المعلومات اللازمة لجمعها وإجرائها واختيار العينة التي تلزمنا وتحقق لنا الأغراض المرجوة، حيث لا تتمع جميع مفردات البحث بنسب متساوية في الظهور والمشاركة.

ويستخدم هذا النوع من العينة للحصول على معلومات من شريحة محددة قادرة على توفير المعلومات إما بسبب موقعهم، أو لأن بعض المعايير التي وضعها الباحث تتوفر فيهم. حيث يتم اختيار وحدات العينة بناءا على الخبرات في الموضوع الذي يدرس. **Source spécifiée non valide.**

وأجريت العينة القصدية للدراسة على محافظي المكتبات الجامعية مجتمع الدراسة، والبالغ عددهم 4 محافظين.

4/.أدوات جمع البيانات:

في دراستنا لموضوع تأثيرات الارغونوميا على جودة الخدمات المقدمة من طرف موظفي المكتبات بجامعات قطب شتمة اعتمدنا على الملاحظة المباشرة و على استمارة المقابلة بصورة أساسية لتدعيم الاجابات التي سعادتنا في حل إشكالية دراستنا.

1. الملاحظة:

وهي عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر و المشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقاتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف. (عليان ربحي و غنيم، 2000، صفحة 113)

2. المقابلة المقننة:

وهي عبارة عن دليل يشتمل على قائمة أو مجموعة من الأسئلة المحددة والمرتبة ترتيبا منهجيا معينا و تتضمن عدة مواضيع فرعية و مقصودة، تتعلق بموضوع البحث يقوم الباحث بالتعرض لها خلال عملية المقابلة، بمعنى توجه هذه الأسئلة إلى المبحوثين بهدف الحصول على المعلومات و البيانات المنتظرة من البحث (عودة، 1987)

وتم الاعتماد على استمارة المقابلة المقننة لطبيعة الموضوع وتلائمها معه تبعا لمعطيات الدراسة المتمثلة في مجتمع البحث والمنهج المعتمد ...إلخ، والجدير بالذكر أن استمارة المقابلة والتي تم توزيعها على محافظي المكتبات محل الدراسة ، والتي تم عرضها على الأستاذة المشرفة لتحكيمها، والتي قدمت لنا عدة ملاحظات و توجيهات وعلى أساسها تم إخراج الشكل النهائي لاستمارة المقابلة المقننة ، واتضحت لنا المحاور الأساسية للاستمارة بما يتوافق مع الفرضيات والمتمثلة في (4) محاور أساسية تضمنت (18)سؤال توزعت بين أسئلة مغلقة و أخرى مفتوحة ، وذلك حسب طبيعة وغرض كل سؤال ولم تكن الاستمارة

ورقية فقط بل تمت المناقشة مع المبحوثين ،بالإضافة إلى توضيح بعض الأسئلة و الاعتماد على الملاحظة أثناء المقابلة.

و كانت محاور مقسمة كالتالي:

- **المحور الأول:** و المتعلق بالبيانات الشخصية شملت (4) أسئلة تمثلت في : الجنس ، السن ، المستوى التعليمي ، الخبرة المهنية .
- **المحور الثاني:** و الذي جاء تحت عنوان واقع استخدام الأرغونوميا في المكتبات الجامعية تضمن على (10) أسئلة مغلقة و اخرى مفتوحة
- **المحور الثالث:** جاء المحور الثالث و الأخير تحت عنوان معوقات الأرغونوميا في المكتبات الجامعية ، و الذي احتوى على (4) أسئلة مفتوحة .

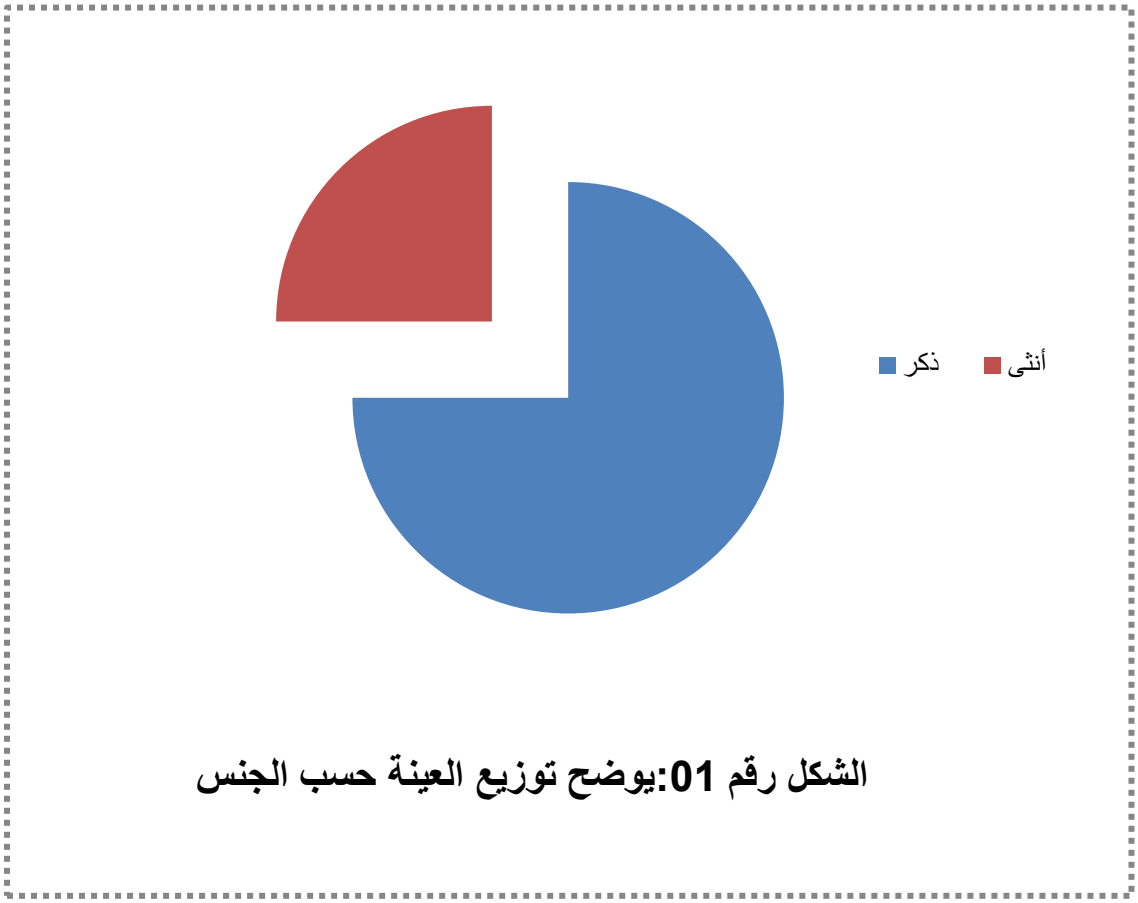
4/.تفريغ وتحليل البيانات:

أولا: تحليل بيانات المحور الأول: البيانات الشخصية

- توزيع العينة حسب متغير الجنس

جدول رقم 01: يوضح توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	3	75
أنثى	1	25
المجموع	4	100



الشكل رقم 01:يوضح توزيع العينة حسب الجنس

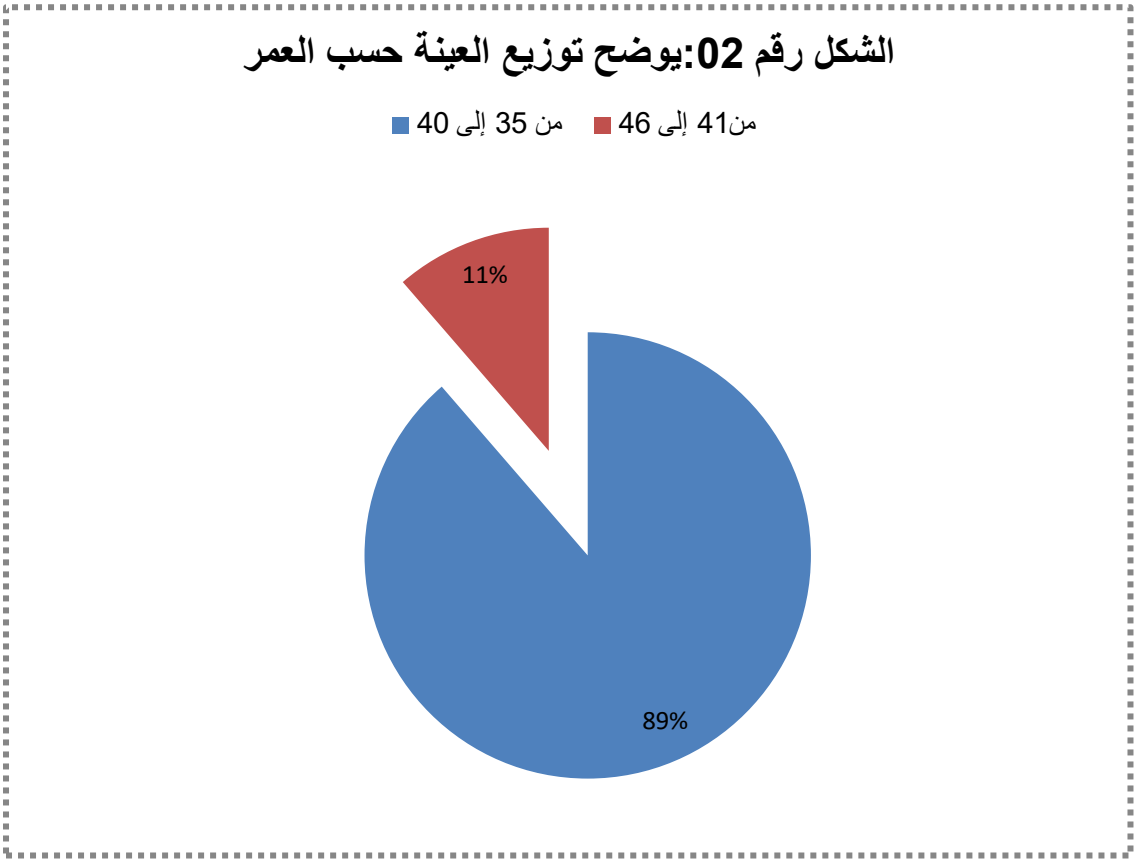
من خلال الجدول و الشكل أعلاه و المتعلق بتوزيع العينة حسب متغير الجنس يتبين أن ما نسبته 75% من العينة من جنس الذكور ، و ما نسبته 25% من جنس الإناث، و بالتالي فإن متغير الجنس الخاص بالمكتبات الجامعية محل الدراسة جاءت متفاوتة بحيث كانت نسبة الذكور تمثل أكبر فئة في العينة المدروسة من نسبة الإناث و يمكن إرجاه ذلك إلى حظوظ الذكور في التوظيف أو ربما لسياسة التوظيف الخاصة بالمكتبات بغرض التماشي مع طبيعة العمل و متطلباته.

- **توزيع العينة حسب متغير السن:**

جدول رقم 02: يوضح توزيع العينة حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة%
من 35 الى 40	**1**	**%25**
من 41 الى 46	**3**	**%75**
من 47 الى 53	**0**	**%0**
المجموع	**4**	**%100**

الشكل رقم 02:يوضح توزيع العينة حسب العمر



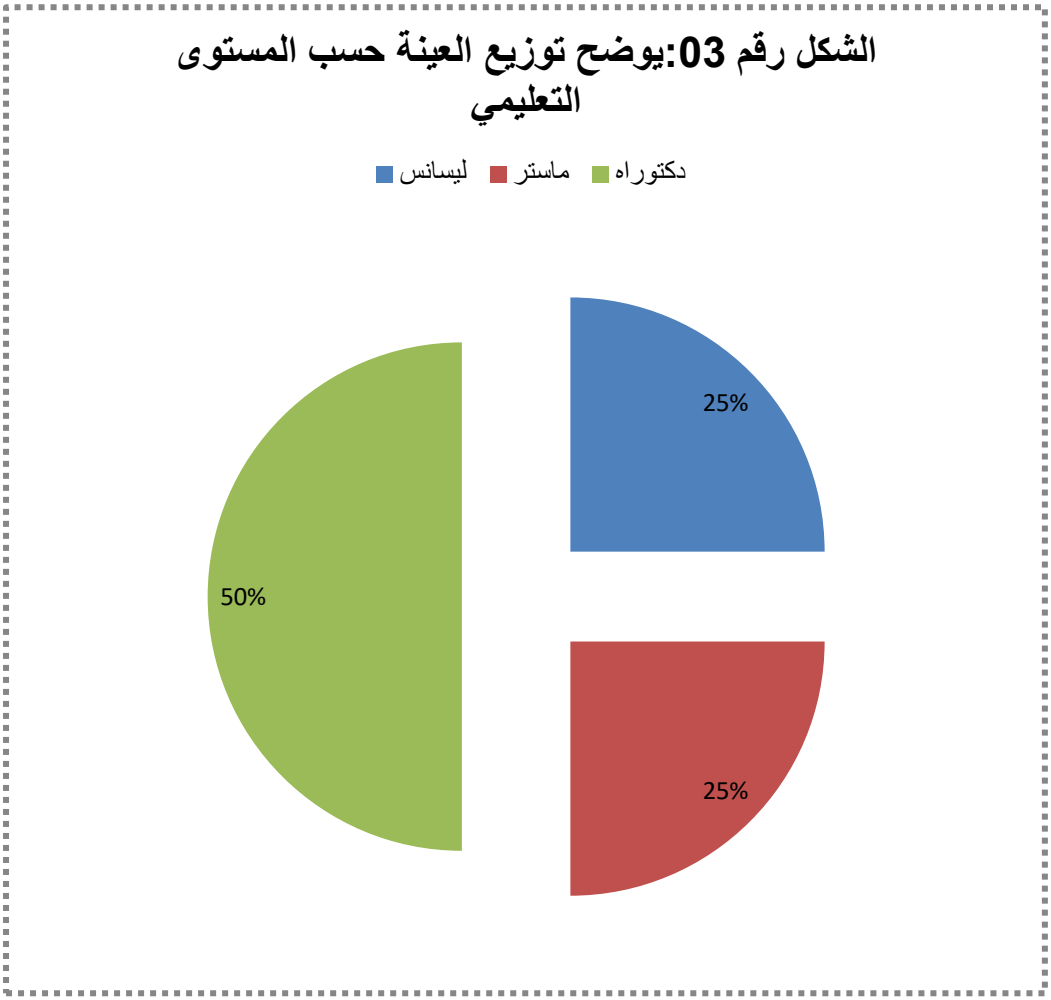
من خلال الجدول 02 و الذي يوضح توزيع العينة حسب متغير السن نلاحظ أن نسبة 75% من العينة تتراوح اعمارهم بين 41 إلى 46 سنة في حين أن نسبة 25% فتتراوح أعمارهم ما بين 35 إلى 40 سنة و هذا راجع إلى كون هاتين الفئتين في أوج نشاطها و فعاليتها إضافة إلى قدرتها على العطاء و تحمل الأعباء، كما أن المنصب يحتاج لخبرة طويلة و سنوات عدة للوصل إليه.

- **توزيع العينة حسب المستوى التعليمي :**

جدول رقم 03: يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة%
ليسانس	1	%25
ماستر	1	%25
دكتوراه	2	%50
المجموع	**4**	**%100**

الشكل رقم 03:يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

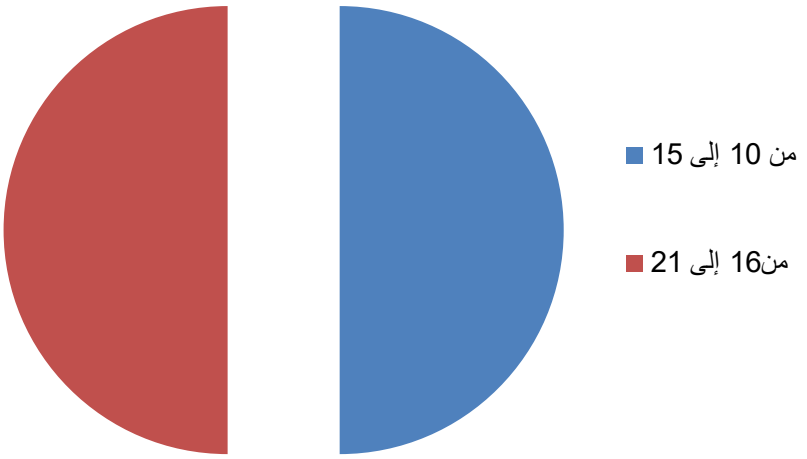


يوضح الجدول الثالث والمتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي ، والذي يظهر لنا أن أعلى نسبة من العينة المدروسة متحصلة على شهادة الدكتوراه و تمثل نسبة 50% من اجمالي العينة ، يليها شهادة كل من ليسانس والماستر بنسبة 25% لكليهما وهذا راجع إلى كون المكتبات موجودة داخل الحرم الجامعي و بالتالي قرب مكان عمل المحافظين من مقاعد دراستهم بالإضافة إلى تقديم أولوية الترقية للموظفين الداخليين كما أن المنصب بحاجة إلى مستوى تعليم عالي .

- **توزيع العينة حسب سنوات الخبرة:**

جدول رقم 04: يمثل توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة%
من 10 الى 15	**2**	**%50**
من 16 إلى 21	**2**	**%50**
من 22 الى 27	**0**	**%0**
المجموع	**04**	**%100**



الشكل رقم 04: يمثل سنوات الخبرة

نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه و الذي يمثل سنوات الخبرة لدى العينة المدروسة أن نسبة 50% من العينة ذات خبرة أقل من 15 سنة ، و الأمر نفسه من العينة التي كانت ذات خبرة أقل من 21 حيث نلاحظ أن النسبتين متساويتين و هاته السنوات ليست بقليلة إذ من خلالها تتيح لمحافظي المكتبات فهم واجباتهم و مهامهم اتجاه المكتبة و كذا تقديم أداء عالي يمكنهم من تحقيق أهداف و طموحات المكتبة إضافة أن رتبة محافظ تحتاج إلى سنوات خبرة للترقية لها .

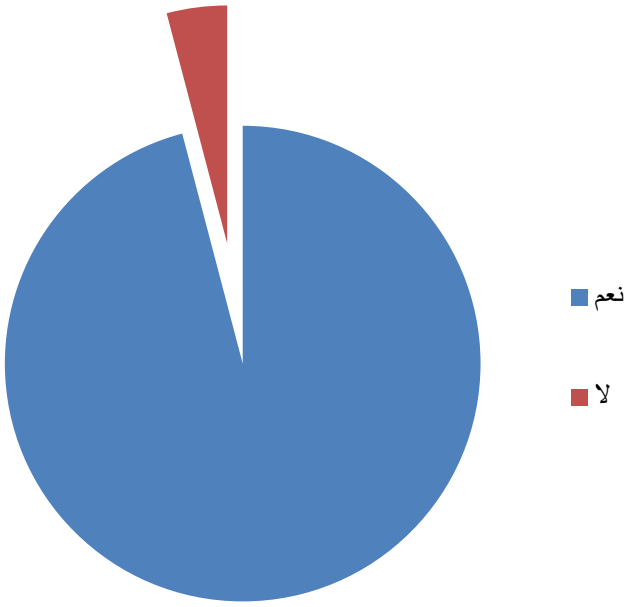
ثانيا: تحليل بيانات المحور الثاني: تطبيق الأرغونوميا في مكتبات جامعة قطب شتمة أنموذجا

- **السؤال رقم (05) ماذا تعرف عن مصطلح الأرغونوميا ؟**

من خلال السؤال التالي ترى نسبة من عينة الدراسة أن الأرغونوميا هو مجموعة من العلوم و التي تهتم بدراسة كل ما يمكن للفرد نوع من الأريحية و تهيئة الظروف الملائمة للموظفين . في حين ترى نسبة أخرى أن الأرغونوميا هو علم لدراسة العلاقة بين الإنسان مع بيئة عمله. و هناك عينة تعتبر أن الأرغونوميا هو ذلك العلم الذي يهتم بتصميم بيئة ملائمة لخدمة الفرد ليرتاح في مكان عمله . أما النسبة الأخرى فهي لم تصادف مصطلح الأرغونوميا قط.

جدول رقم 05: معنى مصطلح الأرغونوميا

الإجابة	التكرار	النسبة%
نعم	3	%75
لا	1	%25
المجموع	**4**	**%100**



الشكل رقم 05: توزيع الإجابات حول معرفة مصطلح الأرغونوميا

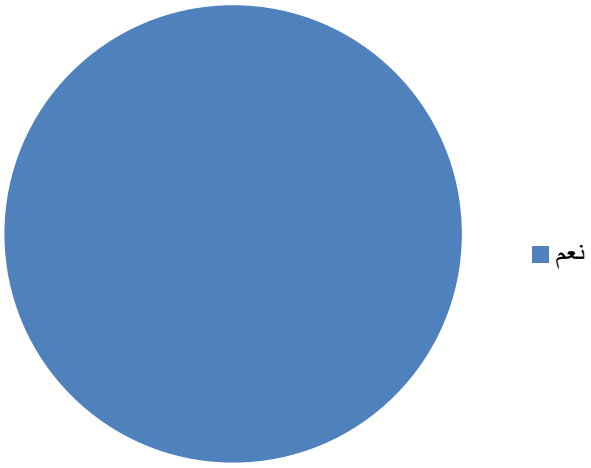
يظهر لنا من خلال الجدول رقم 05 و الذي يمثل استخدام مصطلح الأرغونوميا ان نسبة 75% من العينة قد سمعوا بمصطلح الأرغونوميا من قبل إما من خلال خبرتهم العلمية أو احتكاكهم بتخصصات اخرى و لعل أبرزها علم النفس تنظيم و عمل و الذي يهتم بالارغونوميا أكثر من غيره من التخصصات أما نسبة 25% لم يتعرفوا على المصطلح و هذا راجع إلى كون كلمة أرغونوميا في حد ذاتها معقدة ناهيك عن حداثة المصطلح و ندرة استخدامه.

- **السؤال رقم (06) هل يمارس الموظفين في مكتبتكم أساسيات الأرغونوميا؟**

وفقا لأجوبة العينة فإن النسبة الكلية للعينة يرون أن هناك ممارسة فعلية للأرغونوميا داخل المكتبة وحتى وإن لم يكون الموظفين على دراية بعلم الأرغونوميا إلا أنهم يطبقونه أثناء أدائهم لواجباتهم .

جدول رقم 06: يبين الممارسة الفعلية الأرغونوميا داخل المكتبة

الإجابة	التكرار	النسبة%
نعم	**4**	**%100**
لا	**0**	**%0**
المجموع	**0**	**%100**



الشكل رقم 06: يبين الممارسة الفعلية لمصطلح الأرغونوميا داخل المكتبات

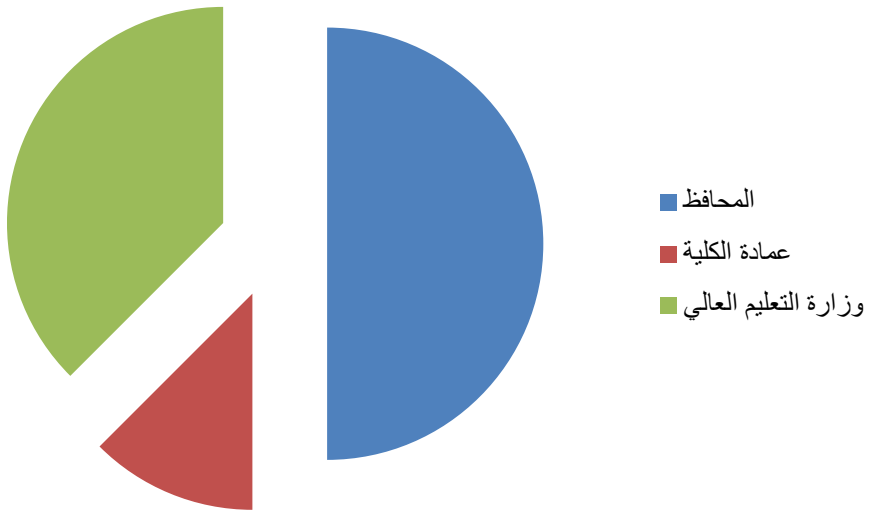
الجدول رقم 06 والمتضمن الممارسة الفعلية الأرغونوميا في المكتبة يبين لنا ان هناك تطبيق فعلي للأرغونوميا في المكتبات محل الدراسة ، و هذا ما تأكده العينة بنسبة 100% و بالرغم من نتائج الجدول رقم (5) و الذي يوضح أن 25% من مجموع العينة لم يتعرفوا على مصطلح الأرغونوميا إلا أن العلم تتم ممارسته فعليا له داخل المكتبة محل الدراسة من بحيث تهتم به بل و حتى أنها تقوم على أساسياته و هذا دليل هام على أهميته في المكتبة.

- **السؤال رقم (07) من هي الجهة المسؤولة على تحديد متطلبات الأرغونوميا في المكتبة ؟**

من خلال السؤال ترى نسبة من عينة الدراسة أن سلطة الأرغونوميا و متطلباتها متعلقة بالمحافظ أما نسبة أخرى فترى أنها من مسؤولية عمادة الكلية ، أما نسبة اخرى فتعتبر أن الجهة المسؤولة عن تحديد متطلبات الأرغونوميا هي بيد كل من المحافظ و وزارة التعليم العالي و البحث العلمي .

جدول رقم 07: يبين الجهة المسؤولة على تحديد متطلبات الأرغونوميا

الجهة المسؤولة عن تحديد متطلبات الأرغونوميا	التكرار	النسبة
المحافظ	4	%50
عمادة الكلية	1	%12.5
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي	3	%37.5
المجموع	**8**	**%100**



الشكل رقم 07: يوضح الجهة المسؤولة عن تحديد متطلبات الأرغونوميا

نلاحظ في الجدول و الشكل رقم 07 أن الجهة المسؤولة عن تحديد متطلبات الأرغونوميا متعددة تشمل كل من المحافظ بنسبة 50% و هذا راجع إلى كون المحافظ أدرى بما تحتاجه المكتبة كونه عنصر فعال فيها، و وزارة التعليم العالي و البحث العلمي بنسبة 37.5% و هذا لكونها تضع القوانين و المعايير بما تراه مناسبا و مجدياً للنهوض بالمكتبات الجامعية الجزائرية ، أما عمادة الكلية فبلغت نسبتها 12.5 % باعتبارها هي من تحدد المهام و تنظم المصالح وفقا لما يتناسب مع الجامعة و متطلباتها. و عليه فإن تلبية حاجات الأرغونوميا مرهونة بتضافر عدة جهات و يمثلون هرم إداري بحيث يتكون من الإدارة العليا و المتمثلة في وزارة التعليم العالي و البحث العلمي التي بدورها تضع الاستراتيجيات و الأهداف بما يتناسب مع المكتبات، في حين أن الإدارة الوسطى و التي تمثل عمادة الكلية بحيث تكون مسؤولة عن تنظيم و توجيه محافظي مكتباتها و مسؤولون أمام الإدارة العليا عن أنشطة أقسامهم ، أما الإدارة التنفيذية فتمثل محافظي المكتبات و يتولون الإشراف و التوجيه للموظفين وفقا لتعليمات مستويات الإدارة العليا و الوسطى.

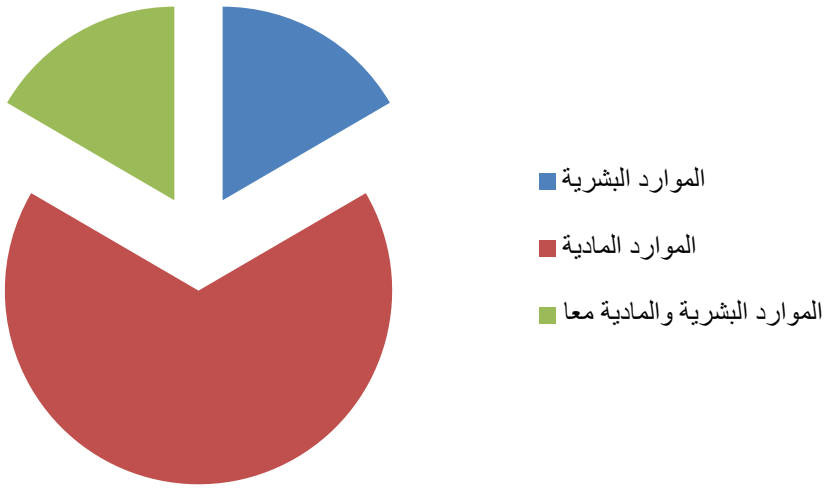
- **سؤال رقم (08) : هل تتوفر لدى المكتبة المؤهلات البشرية و الموارد المادية لتجسيد الأرغونوميا في مكتبتكم؟**

كانت إجابة العينة كالتالي:

اعتبرت نسبة من العينة ان المكتبة لديها الموارد المادية اللازمة لتطبيق الأرغونوميا في المكتبة ، في حين اعتبرت أخرى أن المكتبة لديها موارد بشرية كافية لتجسيد الأرغونوميا، أما فئة أخرى من العينة وضحت ان المكتبة تحتوي على الموارد المادية و البشرية الكافية لتجسيد الأرغونوميا داخل المكتبات محل الدراسة .

جدول رقم 08: يوضح المؤهلات اللازمة لتجسيد الأرغونوميا في مكتبتكم

مؤهلات تجسيد الأرغونوميا في المكتبة	التكرار	النسبة
الموارد البشرية	1	%16.6
الموارد المادية	4	%66.8
الموارد البشرية والمادية معا	1	%16.6
المجموع	**6**	**%100**



الشكل رقم 08 : يوضح الموارد التي تحتويها المكتبة

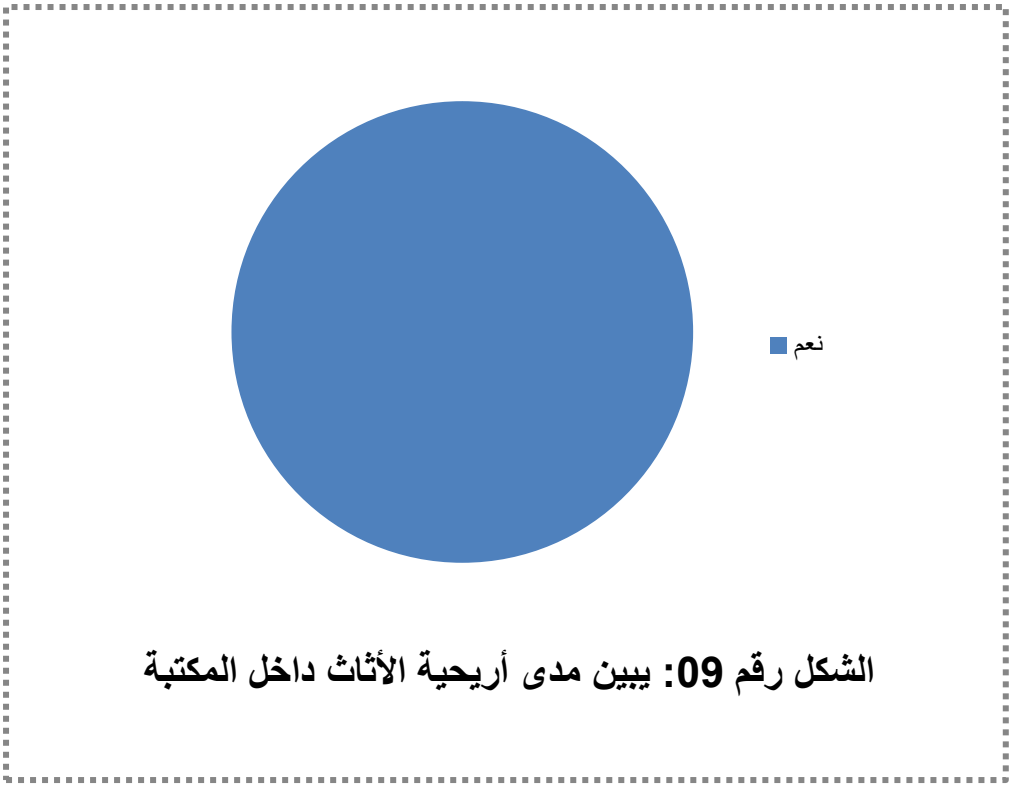
يبين الجدول الثامن و المتعلق ب المؤهلات التي تجسد الأرغونوميا في المكتبات أن المكتبات محل الدراسة مجهزة بالموارد المادية الكافية و ذلك بنسبة 66% من العينة و هذا راجع إلى توفير الجامعة ميزانية كبيرة لتجهيز المكتبات و الإهتمام الدائم بتوفير الموارد المادية اللازمة من أجهزة حديثة حتى يتسنى للمكتبة تقديم أجود الخدمات ، أما الموارد البشرية و التي تمثل 16.6% فهي ضئيلة نوعا ما و هذا راجع إلى حاجة المكتبة إلى المورد البشري و المتنوع بين متخصصين مكتبيين و مختلف المتخصصين في المجالات الأخرى . و كذلك هو الحال بالنسبة للمكتبات التي اعتبرت نفسها مكتفية ماديا و بشريا نظرا لصغر المكتبة و بالتالي سهولة التحكم في متطلباتها وتتمثل نسبتها في 16.6% من إجمالي العينة.

- **سؤال رقم (09): هل أثاث المكتبة مناسب و مريح بالنسبة للموظف ؟**

نلاحظ من خلال الإجابات المتعلقة بالعينة أن الاثاث الموجود في المكتبة مريح و مناسب لأداء الخدمات .

جدول رقم 09: يمثل مدى اريحية الأثاث داخل المكتبة

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	4	%100
لا	0	0
المجموع	**4**	**%100**



الشكل رقم 09: يبين مدى أريحية الأثاث داخل المكتبة

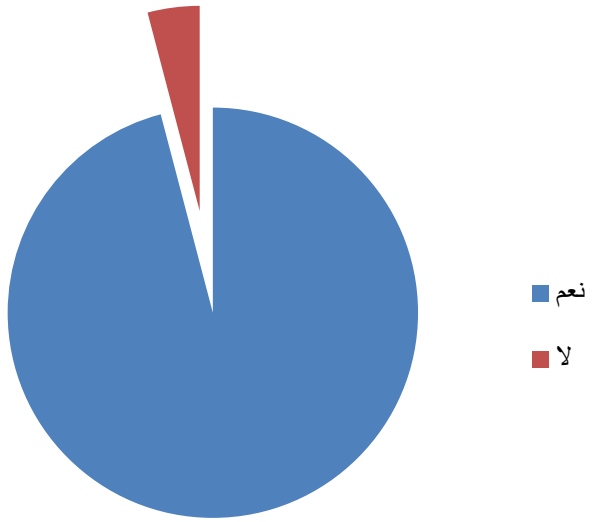
يبين الجدول رقم 09 أن أثاث المكتبة مريح و مناسب ذلك بنسبة 100% من و يعود ذلك إلى اقتناء و تصميم أفضل و أجود أنواع المقاعد و الكراسي الذي يضمن الأريحية للموظف، و هذا راجع إلى توفر الإمكانيات اللازمة و التجهيزات المناسبة في مكان العمل بحيث تهتم المكتبات محل الدراسة إلى مواكبة التطورات الجديدة لتجهيز المكتبة مع ما يناسب راحة الموظفين و تهيئة الظروف الملائمة لهم لتقديم خدمات أفضل و تقليل خطر الإصابة بالأمراض بسبب وضعيات الجسم الغير مريحة الناجمة عن سوء انتقاء الأثاث الغير المناسب.

- **سؤال رقم (10) : هل نسبة التهوية في مكتبتكم مناسبة ؟**

وفقا لنسبة من العينة فإن نسبة التهوية داخل جدران المكتبة مناسبة و ذلك من خلال توفر المساحة الواسعة و النوافذ مما يعني تجدد الهواء، أما نسبة أخرى تعتبر أن التهوية غير مناسبة في المكتبة نظرا لضيق المكتبة.

جدول رقم 10: يوضح نسبة التهوية داخل المكتبة

هل نسبة التهوية مناسبة في مكتبتكم؟	التكرار	النسبة
نعم	3	%75
لا	1	%25
المجموع	4	%100



الشكل رقم 10: يبين نسبة التهوية داخل المكتبة

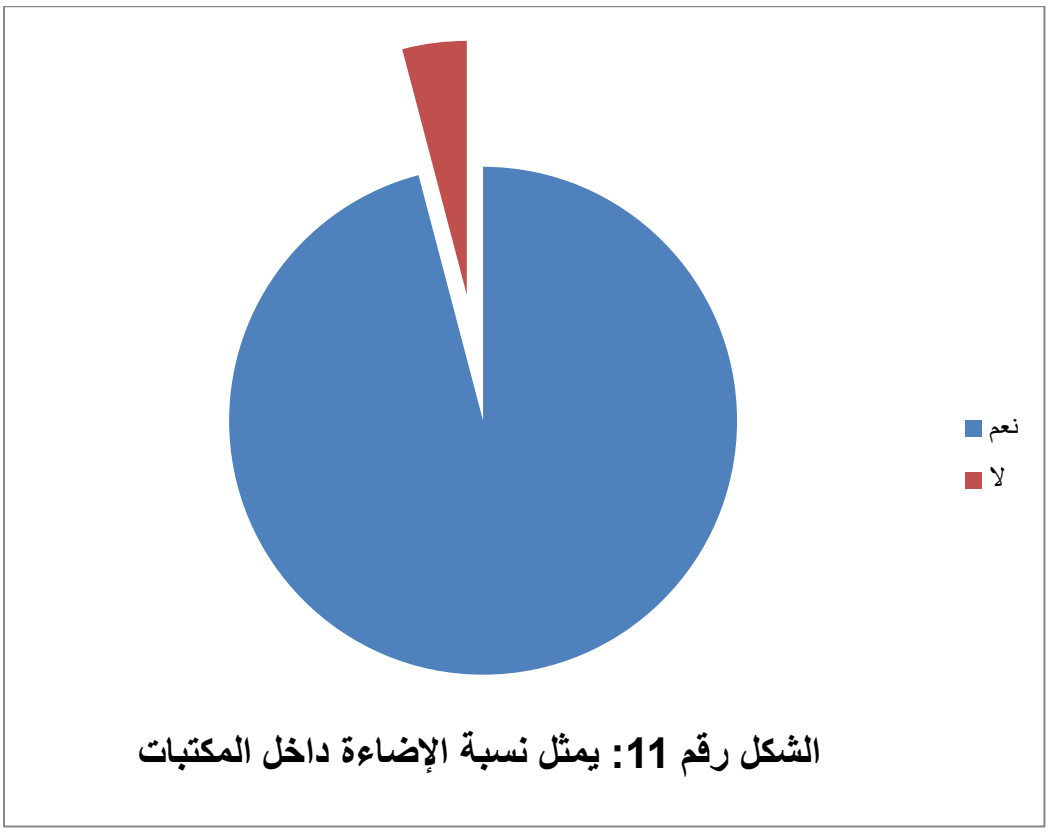
نلاحظ في الجدول رقم 10 و الذي يوضح نسبة توفر التهوية في المكتبة بحيث أن نسبة التهوية في محل الدراسة موزعة في نسبتين نسبة 75% و التي تعتبر أن تهوية المكتبة مناسبة و ملائمة لظروف العمل من خلال فتحات النوافذ المتعددة والتي بدورها تساهم في تجديد الهواء وكذلك وسع مساحة المكتبة مما يساعد في توزيع الهواء ، أما نسبة 25% ترى أن نسبة التهوية غير مناسبة نظرا لضيق المساحة و مكان المكتبة الغير مناسب و الذي يسبب جو عمل كئيب و خمول للموظفين . إن توفر نسبة الهواء المناسبة في المكتبة تساهم بدورها في خلق جو عمل مناسب و أداء فعال للخدمة على أتم وجه فالهواء الراكد يسبب ضيق نفسي للموظف.

- **سؤال رقم (11): هل نسبة الإضاءة مناسبة للعمل في المكتبة ؟**

تبين إجابة العينة أن نسبة الإضاءة الموجدة في المكتبة مناسبة في المكتبة من خلال وجود النوافذ و بالتالي دخول الإضاءة الطبيعية أو من خلال توفر المصابيح و أجهزة الإنارة. أما نسبة أخرى فترى أن مكان المكتبة غير مناسب لدخول الإضاءة الطبيعية.

جدول رقم 11: يبين نسبة الإضاءة في المكتبة

هل نسبة الإضاءة مناسبة في المكتبة ؟	التكرار	النسبة
نعم	3	%75
لا	1	%25
المجموع	**4**	**%100**



الشكل رقم 11: يمثل نسبة الإضاءة داخل المكتبات

يبين الجدول 11 أن نسبة 75% من نسبة العينة تأكد ان نسبة الإضاءة مناسبة للعمل بسبب موقع المكتبة و الذي يحتوي على نسبة إضاءة مناسبة من خلال النوافذ و توفر الإضاءة الصناعية ، في حين أن 25% يعتبر أن نسبة الإضاءة داخل المكتبة غير مناسب و ذلك كون تصميم المكتبة و مكانها غير مناسب لإضاءة طبيعة مناسبة هذا ما يوفر جو عمل مناسب و أداء فعال للخدمة على أتم وجه .

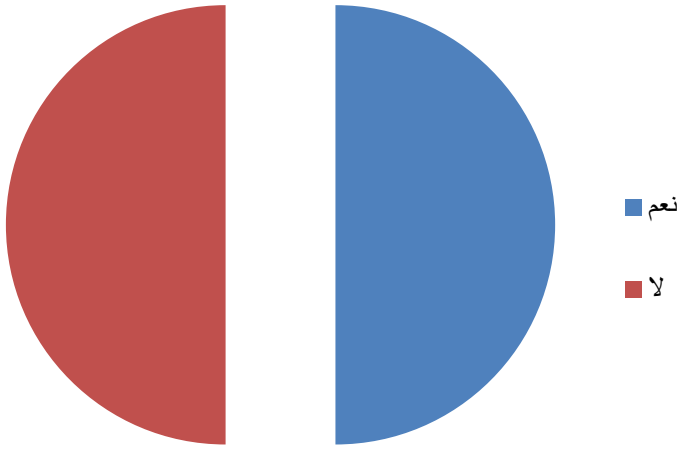
كما أن توفر الإضاءة في المكتبة يضيف جو النشاط و بالتالي زيادة الإنتاجية و نسبة الإضاءة تكون مدروسة بما يتناسب مع قاعات المكتبة و مكاتب الموظفين و رفوف الكتب حيث أن الإضاءة الغير مناسبة قد تسبب الإجهاد في العينين و الشعور بالصداع و الذي قد يخلف ضعف الأداء و سوء جودة الإنتاج ووقوع الحوادث و الإصابات.

- **سؤال رقم (12) : هل يتوفر الهدوء اللازم في مكتبتكم حتى يتمكن الموظفين من تأدية مهاهم على أتم وجه؟**

تبين إجابات العينة الخاصة بالدراسة أن هناك من يرى أنه يتوفر الهدوء في المكتبة و ذلك من خلال بعد قاعات المطالعة عن بنوك الإعارة و مكاتب الموظفين كما أن هناك عدد كافي من حراس الأمن و القوانين الخاصة بالمكتبة التي تهتم بقواعد الإحترام و خفض الأصوات داخل المكتبة. أما النسبة الأخرى من العينة فلا يتوفر الهدوء بها و هذا راجع إلى قرب المصالح من بعضها و بالتالي لا يمكن السيطرة عن الضوضاء التي قد يسببها بعض الطلبة في قاعة المطالعة.

جدول رقم 12: يمثل مدى توفر جو الهدوء في المكتبة

هل يتوفر الهدوء في المكتبة ؟	التكرار	النسبة
نعم	2	%50
لا	2	%50
المجموع	4	%100



الشكل رقم 12: يمثل توفر جو الهدوء في المكتبة

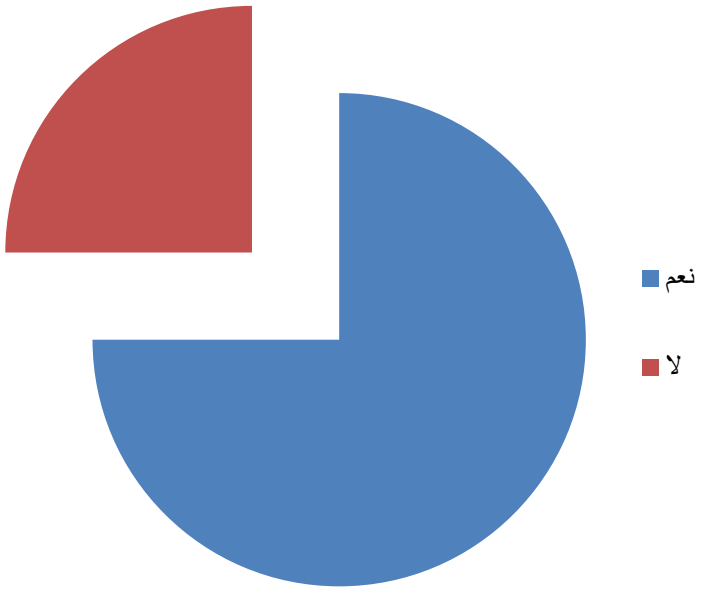
نلاحظ من خلال معطيات الجدول أن النسب متماثلة حيث يرى 50% منهم أن جو الهدوء متوفر في المكتبة و هذا راجع إلى وسع المساحة و تباعد القاعات عن بعضها البعض و توفر اللافتات و حراس الأمن قد ساعد في الالتزام بالقوانين و احترام المكتبة . في حين أن 50% من العينة يرون انه لا يتوفر جو الهدوء داخل المكتبة بسبب ضيق مساحة المكتبة و تقارب المصالح مع بعضها البعض و قرب بنك الإعارة من قاعة المطالعة وهذا ما يسبب ضوضاء للموظفين و يعرقلهم على القيام بواجباتهم. حيث تسعى المكتبات إلى الاستعانة باللافتات المتضمنة شروط الاحترام و خفض الصوت في المكتبة و كذا تهتم المكتبة بتصميم بعض القاعات بشكل متفرق مما يسمح بعزل شدة الضوضاء في المكتبات المركزية أما مكتبات الكلية و لضيق مساحتها فإن شدة الضوضاء فيها تكون عالية مما تعرقل عمل الموظفين .

- **سؤال رقم (13) : هل درجة الحرارة داخل المكتبة مناسبة في مكتبتكم؟**

تظهر النتائج المتعلقة بالسؤال 13 أن درجة الحرارة داخل المكتبة محل الدراسة مناسبة لأداء المهام و ذلك من خلال سيطرة المكتبة على درجة الحرارة من خلال توفير التجهيزات التي تساهم في تعديل درجة الحرارة. أما بقية العينة فترى أن نسبة الحرارة داخل المكتبة لا يمكن السيطرة عليها بالرغم من وجود التجهيزات اللازمة لذلك .

جدول رقم 13: متعلق ب درجة الحرارة داخل المكتبة

هل درجة الحرارة مناسبة داخل المكتبة	التكرار	النسبة
نعم	3	%75
لا	1	%25
المجموع	**4**	**%100**



الشكل رقم 13:يمثل درجة الحرارة في المكتبة

حسب الجدول رقم 13 و المتعلق ب درجة الحرارة داخل المكتبة يبين أن 75% من المكتبات حرارتها مناسبة شتاءا أما صيفا فهي مجهزة بمكيفات التبريد و هذا ما يساعدهم في القيام بوظائفهم بأريحية أكثر ، أما 25% من العينة يوضحون صعوبة العمل مع درجة الحرارة الغير مناسبة و خاصة مع فصل الصيف وتوافد الطلبة على بنوك الإعارة. فالمكتبة تسعى توفير الأجواء الملائمة للعمل عن طريق محاولة تكييف الحرارة مع الجو المناسب عن طريق توفير مكيفات التبريد و توفير النوافذ و المخارج للإنعاش الجو.

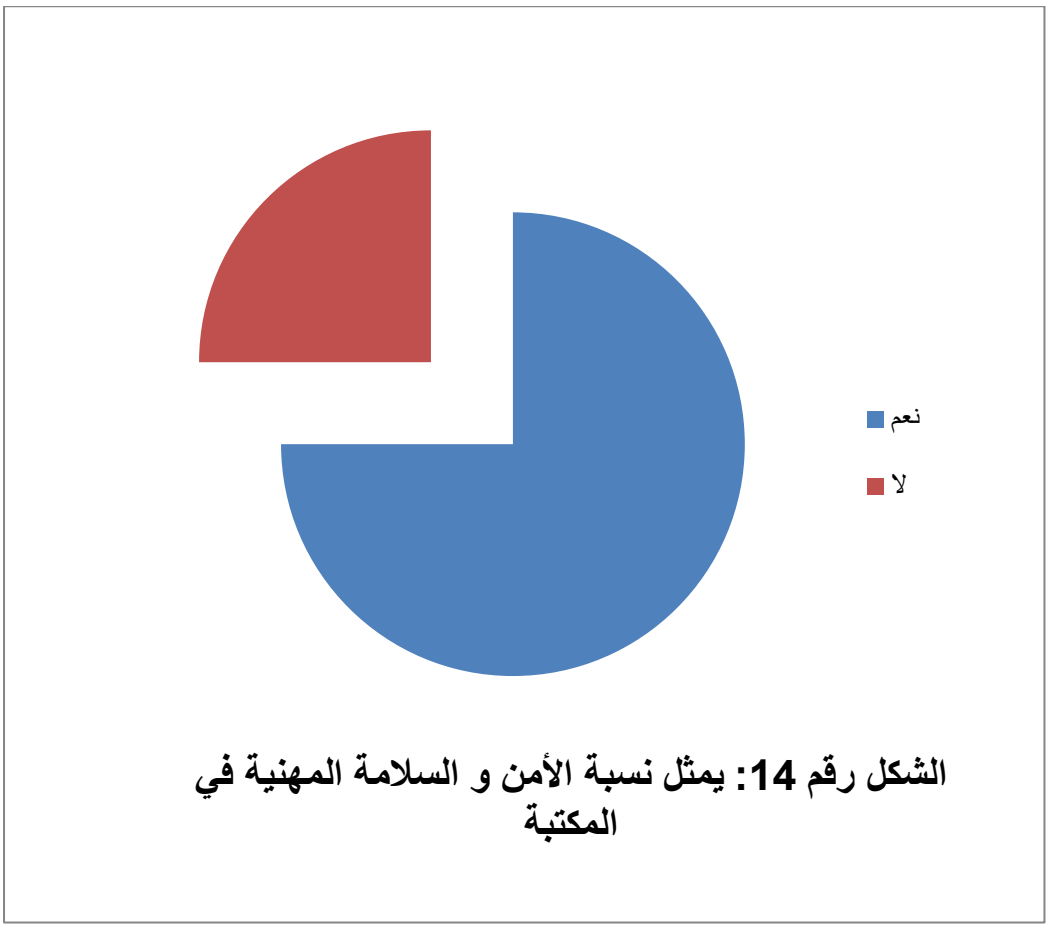
المحور الثالث : معوقات الأرغونوميا في المكتبات الجامعية

- **سؤال رقم (14): هل ظروف العمل ملائمة لشروط الأمن و السلامة المهنية في مكتبتكم ؟**

تحصلنا من خلال السؤال على الإجابات التالية: بعض من العينة المدروسة يرى أن المكتبة محل الدراسة تطبق شروط الأمن و السلامة من خلال تسخير مختلف الظروف الملائمة من معدات و اجهزة انذار و أعوان للأمن . غير أن باقي العينة ترى أنه لا يوجد تطبيق لشروط الأمن و السلامة باعتبار أن المكتبة لازالت جديدة و بحاجة لتوفير بعض النقائص.

جدول رقم 14: يخص مدى تطبيق شروط الأمن و السلامة المهنية في المكتبة

هل شروط الأمن و السلامة ملائمة في المكتبة؟	التكرار	النسبة
نعم	3	%75
لا	1	%25
المجموع	4	%100



الشكل رقم 14: يمثل نسبة الأمن و السلامة المهنية في المكتبة

حسب ما يوضحه الجدول رقم 14 و الذي يمثل مدى تطبيق المكتبات ل شروط الأمن و السلامة المهنية فإن المكتبة تهتم بتوفير شروط الأمن و السلامة في المكتبة محل الدراسة ذلك بنسبة 75% و هذا راجع لاحتواء المكتبات على التجهيزات المناسبة من كاميرات مراقبة و أعوان أمن و أجهزة إنذار في حين أن 25% غير مطبقة للشروط و ذلك باعتبار أن المكتبة جديدة نوعا ما و لازالت بحاجة إلى بعض المستلزمات. ويعود اهتمام المكتبة بشروط الأمن و السلامة للموظفين داخل جدران المكتبة سببا هاما للتقليل من حوادث العمل و الحد من الخسائر الناجمة عن تلك الحوادث.

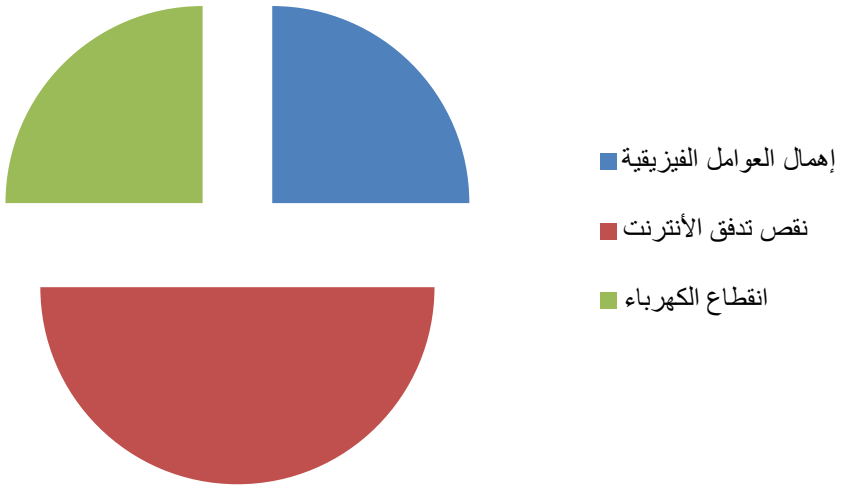
- **سؤال رقم (15) : ماهي أهم المشاكل التي تواجه مكبتكم اذا كانت تتبنى فعليا مبادئ الأرغونوميا؟**

حسب اجابات العينة فإن أهم المشاكل التي تواجه المكتبة هي إهمال التحكم في العوامل الفيزيقية بحيث يجب الإحاطة بكافة الظروف لكي تؤدي المكتبة مهامها ، أما نسبة أخرى من العينة فترى أن نقص تدفق الأنترنت هو من بين المشاكل التي تحول بين المكتبة و تحقيق أهدافها ، تعتبر نسبة من العينة أن إنقطاع التيار الكهربائي يعرقل أداء الخدمات بشكل كبير كون أجهزة المكتبة تعتمد على الكهرباء في تشغيلها ، كما أن نقص التحفيزات يعتبر من أهم المعيقات التي تواجه المكتبة حسب نسب العينة.

اما باقي العينة فترى أن السبب الرئيسي وراء عرقلة خدمات المكتبة يعود إلى نقص الكادر البشري فيها.

جدول رقم 15: يبين أهم المشاكل المادية التي تواجه المكتبة

ماهي أهم المشاكل المادية التي تواجه مكتبتكم؟	التكرار	النسبة
إهمال العوامل الفيزيقية	1	%25
نقص تدفق الإنترانت	2	%50
انقطاع الكهرباء	1	%25
المجموع	**4**	**%100**



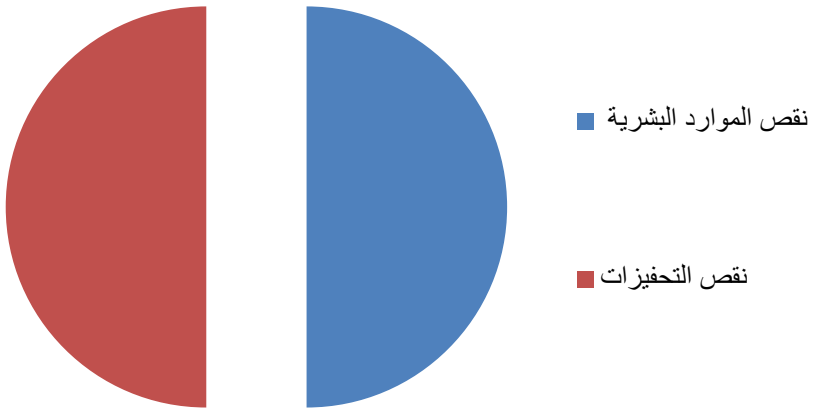
الشكل رقم 15: يمثل المشاكل المادية للمكتبة

يوضح الجدول رقم 15 و المتعلق بالمشاكل المادية التي تواجه المكتبة أن النسبة الأكبر و التي قدرت ب 50% كانت بسبب نقص تدفق الأنترنت و الذي يعيق اداء الخدمات خاصة و أن أغلب خدمات المكتبات إن لم نقل كلها معتمدة على الأنترنت في طبيعة عملها و كما أن اي عرقلة قد توجهها ستؤدي حتما إلى استنزاف الكثير من الوقت.

في حين أن باقي المشاكلات التي تواجه المكتبة مقتصرة في أثار العوامل الفيزيقية الغير ملائمة و ما تخلفه من أثار سلبية إما على صحة الموظف أو في مردوديته، بالإضافة إلى انقطاع الكهرباء و الذي ينجم عنه اعطاب في الأجهزة الإلكترونية و البرمجيات وهذا ما يستدعي توفير أجهزة لتخزين الطاقة بحيث أي انقطاع للكهرباء لا يؤثر سلبا على الأجهزة و تقدر هاته المشاكل بنسبة 25% لكل مشكلة.

جدول رقم 16: يوضح أهم المشاكل البشرية و التنظيمية المتعلقة بالمكتبة

أهم المشاكل البشرية والتنظيمية في المكتبة	التكرار	النسبة
نقص الموارد البشرية	2	%50
نقص التحفيزات	2	%50
المجموع	**4**	**%100**



الشكل رقم 16: يوضح المشاكل البشرية و التنظيمية في المكتبة

نرى من خلال الجدول16 والشكل أعلاه والذي يوضح المشاكل البشرية والتنظيمية المتعلقة بالمكتبة أن النسبتين متماثلتين بحيث تمثل النسبة الأولى من العراقيل الموجودة في المكتبات هي نقص العنصر البشري و بتنوع تخصصاتهم و وظائفهم (موظفين، أعوان أمن) و تقدر بنسبة 50% إن أهمية وجود المورد البشري في المكتبة مهم بقدر أهمية الأرغونوميا فحتى وكانت الأرغونوميا متواجدة في المكتبة وجب توفير الكادر البشري المناسب الذي يمارسها، في حين أن المشكلة الثانية والتي نسبتها 50% كانت بسبب قلة التحفيزات و بالأخص المعنوية منها و هذا ما يوثر سلبا على مردودية الموظفين في أداء خدماتهم .

- **سؤال رقم 17: إذا كانت لا تتوفر في المكتبة أدنى الشروط اللازمة لتبني مبادئ الأرغونوميا ماهي أسباب ذلك ؟**

لم يتم الإجابة على هذا السؤال من طرف عينة الدراسة لأن المكتبات الجامعية محل الدراسة كلها تتبنى أساسيات الأرغونوميا.

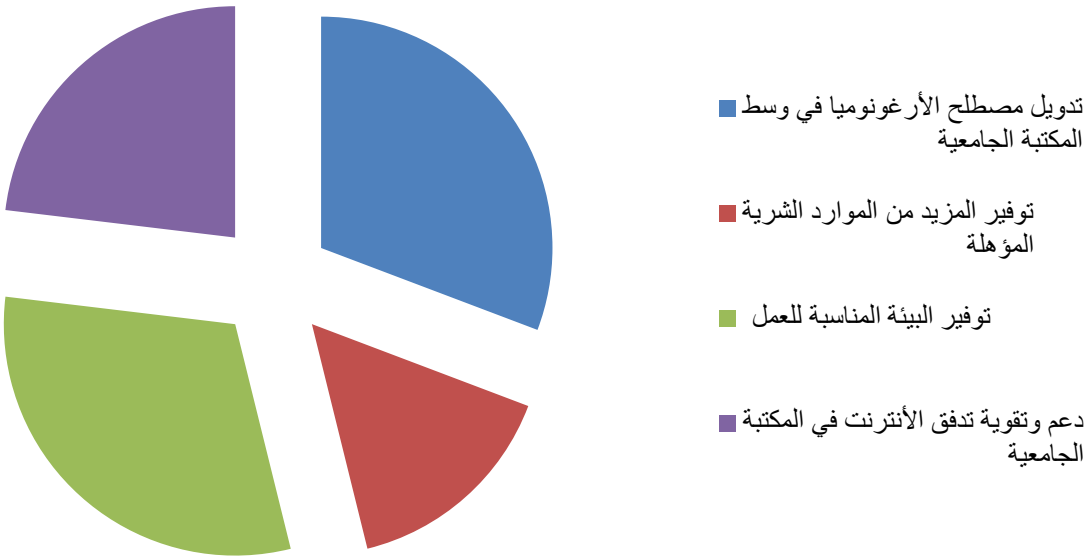
- **سؤال رقم 18: ماذا تقترح من أجل تطوير برنامج الأرغونوميا بالمكتبة ؟**

حسب العينة المدروسة فإن نسبة من العينة تدرك مدى أهمية الأرغونوميا في المكتبة لذا وجب تعميم المصطلح على الموظفين و التحسيس بمدى أهميتها كعلم قائم بذاته.

اما النسبة الثانية فترى أنه من الضروري توفير اليد البشرية المؤهلة داخل المكتبة . في حين أن النسبة الأخرى ترجح توفير بيئة عمل مناسبة من خلال محاولة التحكم في العوامل الفيزيقية المختلفة. والنسبة الاخيرة فترى أنه يجب الإهتمام بتدفق الأنترنت في المكتبة.

جدول رقم 17: يكشف عن مقترحات تطوير الأرغونوميا في المكتبات الجامعية.

مقترحات تطوير الأرغونوميا في المكتبات الجامعية	التكرار	النسبة
تدويل مصطلح الأرغونوميا في وسط المكتبة الجامعية	4	%30.76
توفير المزيد من الموارد الشرية المؤهلة	2	%15.38
توفير البيئة المناسبة للعمل	4	%30.76
دعم وتقوية تدفق الأنترنت في المكتبة الجامعية	3	%23.1
المجموع	**13**	**%100**



االشكل رقم 17: يمثل المقترحات التي من شأنها تشجيع الأرغونوميا في المكتبات

يوضح الجدول رقم 17 والذي يتضمن مقترحات العينة التي من شأنها أن تساهم في تشجيع و تطوير برنامج الأرغونوميا داخل المكتبة، حيث نلاحظ أن أعلى اقتراحين هما تدويل مصطلح الأرغونوميا داخل المكتبة بين مختلف الموظفين وتكثيف الدراسات الفعلية حولها، و هذا نطرا لأهميتها و لكونها الركيزة الأساسية للنهوض بالمكتبات و ذلك بالطرق المختلفة إما عن طريق التعريف بالمصطلح في المحاضرات أو الندوات والمعارض، خاصة و أن المكتبات الجامعية تتبنى أساسياتها حيث بلغت نسبة تعميم المصطلح ب 30.76% .

كما هو الحال في الاقتراح الذي مفاده توفير بيئة عمل مناسبة و ذلك من خلال تسليط الضوء على تكييف العوامل البيئية في صالح المكتبة أو من خلال التحكم بهاته الظروف وبالتالي توفير الجو الملائم للعطاء و إبراز الجهود و التي بدورها ترتقي بمستوى أداء المكتبة، و من بين المقترحات الواجب تسليط الضوء عليها هو توفير شبكة انترنت قوية و ذلك بنسبة 23.1% لتسهيل القيام بالخدمات و بأعلى جودة و تقليص الوقت و الجهد .

و حسب العينة فإنه وجب على المكتبة الاهتمام بتوفير اليد البشرية اللازمة و التي تكون متنوعة بدورها إما حسب التخصصات أو بحسب الرتب حيث يرى15.38% من العينة ذلك، لما له من أهمية بالغة للنهوض بالمكتبات الجامعية فحتى لو توفرت كافة شروط الأرغونوميا و أساسياتها لن تجدي نفعا عند غياب المورد البشري.

5. نتائج الدراسة ومقترحاتها:

1/النتائج على ضوء الفرضيات:

الفرضية الأولى: "**توجد ملامح فعلية لتطبيق الأرغونوميا في المكتبات الجامعية لجامعة محمد خيضر بسكرة قطب شتمة** "

تحقق الفرض الأول من خلال النتائج المتوصل إليها في المحور الثاني من خلال السؤال رقم 5 إلى غاية السؤال رقم 15 .

الفرضية الثانية: على ضوء نتائج المتعلقة بالمحور الثالث و التي كانت فرضيته بعنوان "**توجد مجموعة من المشاكل أثناء تطبيق الأرغونوميا في المكتبات الجامعية محل الدراسة**" ، فإنه و بطبيعة الحال توجد بعض الصعوبات تعيق تبني الأرغونوميا داخل المكتبات و ذلك من خلال النتائج الخاصة بالمحور الثالث في السؤال 18و بالتالي فإن الفرضية الثالثة محققة .

الفرضية الرئيسية:

توصلنا من خلال نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بالفرضية الرئيسية و التي مفادها: "**تؤثر الأرغونوميا على جودة الخدمات في المكتبات الجامعية قطب جامعة شتمة** " أن الفرضية محققة و ذلك من خلال تحقق الفرضيات الفرعية إذ يتبين أن و جود الأرغونوميا في و تطبيقها و الاهتمام بالظروف المحيطة بها تساهم في التحسين و الرفع من أداء مستوى الخدمة و جودتها و بالتالي فإنه كل ما زاد الإهتمام بتوفير الظروف الأرغونومية الملائمة في المكتبة كلما زادت فاعلية الخدمات المكتبية .

2/. النتائج العامة للدراسة:

توصلت الدراسة المتعلقة ب " تأثيرات الأرغونوميا على جوة الخدمات بالمكتبات الجامعية لجامعة محمد خيضر ببسكرة قطب شتمة للنتائج التالية:

1. للمستوى العلمي و الخبرة العلمية دور فعال في التعرف على الأرغونوميا .
2. تمارس المكتبات الجامعية قطب شتمة الأرغونوميا.
3. إن تطبيق الأرغونوميا يحتاج لتضافر جهود عدة و حسب نتائج الدراسة فإن الجهة المسؤولة على تحديد متطلبات الأرغونوميا هي: المحافظ ، وزارة التعليم العالي و البحث العلمي ، عمادة الكلية.
4. كلما زاد الإهتمام بتصميم الأرغونوميا بما يتناسب مع المؤسسة كلما كانت ظروف العمل أكثر أريحة و بالتالي تزداد فعالية الخدمة و نجاحها .
5. لدى المكتبات محل الدراسة المؤهلات المادية اللازمة لتجسيد الأرغونوميا داخلها .
6. المكتبات محل الدراسة تهتم بالتصميم الأرغونومي في المكتبة و هذا ما تؤكده نتائج الدراسة من ناحية التجهيزات و توفير العوامل الفيزيقية المناسبة نوعا ما في المكتبة.
7. تفتقر المكتبات الجامعية قطب جامعة شتمة و حسب نتائج الدراسة الميدانية إلى وجود الكادر البشري و الذي يمثل العنصر الأساسي لتطبيق أساسيات الأرغونوميا به بالإضافة إلى قلة التحفيزات و التي بدورها تساهم في تحقيق أداء أفضل .
8. إن فعالية الخدمات التي تسعى المكتبات الجامعية لقطب جامعة شتمة إلى إنجاحها مرهونة بالتطبيق الصحيح و الفعلي للأرغونوميا، فكلما كانت المكتبة الجامعية تراعي كافة الجوانب الأرغونومية داخل المكتبة كلما كان ذلك دافعاً لتحقيق أهدافها المرجوة .

3/ مقترحات الدراسة :

بناءا على النتائج المتحصل عليها من خلال الدراسة الميدانية بالمكتبات الجامعية قطب جامعة شتمة ، حاولنا أن نضع مجموعة من التوصيات و الاقتراحات و التي يمكن لفت الإنباه إليها و تجسيدها في الواقع و ذلك حتى تقوم المكتبة من رفع مستوى تجسيد الأرغونوميا داخلها، تتمثل في :

1. تعميم مصطلح الارغونوميا في المكتبات و التذكير بأهميته من خلال المعارض و الندوات و المحاضرات.
2. سلطة الأرغونوميا من المستحسن أن تكون بيد من هم داخل المكتبة و ذلك من أجل تكييف الأرغونوميا مع ما يتناسب في بيئة العمل المختلفة و التي تكون الوزارة و الإدارة العليا بعيدة عنها ، مما قد يدفع بتوجيهات أو قوانين قد لا تخدم المكتبة أو المؤسسة عامة.
3. على المكتبات الجامعية صيانة الأجهزة و المعدات بدلاً من التجهيز كل فترة حيث أن الصيانة عادة تكون أقل تكلفة من الاقتناء .
4. يتوجب على المكتبات أن تكيف العدد اللازم من الكادر البشري و بتنوع تخصصاتهم و خبراتهم لما فيه من تأثير إيجابي في أداء الخدمات المكتبية بشكل فعال و السيطرة على زمام الأمور، فحتى وكانت الأرغونوميا متواجدة في المكتبة وجب توفير المورد البشري الذي يمارسها.
5. إن تقديم التحفيزات و المكافآت يساهم في التشجيع من رفع مستوى الأداء، كما أنه يضيف نوع من المرونة و التنافس و التحسين للجودة الخدمات.

خاتــمة

تعتبر المكتبات الجامعية المحرك الأساسي والقلب النابض للجامعة، حيث أنها تساهم في تطبيق المناهج والمقررات الدراسية بالجامعة من خلال قيامها بتقديم خدمات متنوعة للمجتمع الأكاديمي بعرض ترقية البحث العلمي، لهذا برزت الحاجة إلى توفير مختلف الوسائل و الظروف للنهوض بمستوى الخدمات و بالتالي تحقيق أهداف ورسالة المكتبة الجامعية، من خلال الاهتمام بأدائها و السعي إلى تحسينه وتطويره بغرض التماشي مع التطورات التكنولوجية الحاصلة وكذا خدمة لاحتياجات المستفيدين المختلفة. الأمر الذي حتم على المكتبة ضرورة تبني مبادئ الأرغونوميا وأساسياتها، خاصة و بعد أن أصبح علم الأرغونوميا قائما بذاته و لتحقيقه نتائج إيجابية عند تطبيقه في المؤسسات المختلفة .

وقد توصلت الدراسة المطبقة في مكتبات جامعة محمد خيضر بسكرة قطب شتمة، أن هاته المكتبات تهتم بتوفير كافة الشروط الخاصة بالتصميم الأرغونومي في المكتبة من حيث التصميم ومن ناحية التجهيزات كذلك و كذا محاولة تكييف المكتبة مع العوامل الفيزيقية.

و تعتمد فعالية الخدمات التي تسعى مكتبات الجامعة إلى تحقيقها على التطبيق الصحيح والفعلي لمبادئ علم الأرغونوميا. بحيث أنه كلما اهتمت المكتبة الجامعة بجميع جوانب و أساسيات الأرغونوميا و السعي إلى محاولة تكييفها داخل المكتبة ، كلما كان ذلك دافعًا لتحقيق الأهداف المرجوة للمكتبة عن طريق اداء فعال للخدمات المتوقعة منها.

من خلال ما تطرقنا إليه حول هذا الموضوع والإلمام بجميع جوانبه النظرية من تساؤلات وفرضيات الدراسة وأدوات البحث المتعددة والنتائج المتحصل عليها في شكلها

المأخوذ من الطابع الميداني، تبين لنا أن الأرغونوميا تتداخل فيها الكثير من العوامل المختلفة فالظروف الفيزيقية و تصميم الأجهزة المختلفة و الإهتمام بالمورد البشري في المكتبة لها دور فعال في تحسين الجودة المتعلقة بالخدمات التي تقدمها المكتبة ، وتحقيق الفاعلية و بالتالي تحقيق الأهداف المرجوة.

وعليه فإن هاته الدراسة و بالرغم من حاجتها إلى التعمق و البحث أكثر في هذا المجال و خاصة في تخصص علم المكتبات ، إلا انها تعد مرجعاً و منطلقا مهما للباحثين المهتمين بوجد الأرغونوميا في المكتبات الجامعية .

باللغة العربية :

9. إبراهيم البنداوي دوسوقي. (2004). *البث الإنتقائي للمعلومات: المكونات و الخدمات*. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية.

10. إبراهيم عباس الزهيري. (8/6 مارس, 2007). دور الإعلام في دعم مفهوم إرجونوميكا تربية ذوي الإحتياجات الخاصة. *ورقة بحث بملتقى الإعلام و الإعاقة، علاقة تفاعلية و مسؤولية متبادلة*، صفحة 4.

11. أبو المجد عبد النبي . (2000). *الأرجونوميكس في التصميم الصناعي*. القاهرة: الإسلامية للطباعة.

12. أحمد دياب الكافعي. (بلا تاريخ). *إدارة المكتبات الجامعية:أسسها النظرية و تطبيقلتها العلمية*. القاهرة: دار غريب للطباعة و النكر.

13. أحمد سليمان عودة. (1987). *أساسيات البحث العلمي في التربية و العلوم الإنسانية*. عمان: مكتبة المنار للنشر و التوزيع.

14. أحمد نافع المدداحة، و حسن محمود مطلق. (2014). *المكتبات الجامعية و دورها في عصر المعلومات*. عمان: مكتبة المجتمع العربي–دار الرواد.

15. إسماعيل وائل محتار. (2009). *إدارة و تنظيم المكتبات و مراكز المعلومات*. عمان: دار المسيرة.

16. السعيد بوعافية. (2006). قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية (مذكرة ماجستير). كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، قسنطينة: جامعة منتوري.

17. السعيد بوعافية. (2015). *إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية بين النظرية و التطبيق*. قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية، قسنطينة: دار بهاء الدين.

18. الطاهر السمان، ثائر أحمد سعدون، و شيت إسلام يوسف. (2013). تطبيقات الهندسة البشرية في معمل الألبسة الولادية في. الموصل. *مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 9*، 139.

19. اليزيد عبابو. (2012). دراسة واقع الأرغونوميا في الجزائر (ماجستير). كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية علم النفس العمل و التنظيم، الجزائر: جامعة الجزائر2.

20. أمينة سلامة. (2017). الثقافة الأمنية و دورها في التقليل من حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الانسانية و الإجتماعية، بسكرة: جامعة محمد خيضر.

21. إيمان بن عيسى. (2017). ، تصميم العمل وفق البعد الارغونومي وعلاقته بجودة حياة العمل لدى مهندسي وحدة صناعة الجبس لوراس بلاتر اولاد جلال (مذكرة ماستر). . كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، بسكرة: جامعة محمد خيضر.

22.بدر الدين رشام. (أكتوبر, 2014). معايير قياس جودة خدمات المكتبات من منظور المستفيدين مقياس الأداء الفعلي للخدمة Servperfنموذجا. *المؤتمر الخامس و العشرون للاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات و مراكز المعلومات و الأرشيف – تونس–*، الصفحات 2289–2305.

23.جمال احمد عباس، و خالد شهاب مهى . (2018). *مناهج واساليب البحث العلمي*. عمان: دار امجد للنشر والتوزيع .

24.حسب الله سيد، و محمدأحمد الشامي. (2001). *الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات و المعلومات و الحاسبات:إنجليزي–عربي*. القاهرة: المكتبة الأكادمية.

25.حمو بوظريفة. (2012). *مدخل للارغونوميا*. الجزائر: دار الأمة للنشر.

26.راضية طمبوط. (2017). تطبيقات علم الأرغونوميا في المكتبات الجامعية (مذكرة ماستر). معهد علم المكتبات و التوثيق، قسنطينة: جامعة قسنطينة 2عبد الحميد مهري.

27.سعود بن عبد الله الحزيمي. (2002). *خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة*. الرياض: مكتبة فهد الوطنية.

28.سمية الزاجي. (2005). المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية و معطيات الواقع: المكتبات العامة البلدية لولاية سكيكدة نموذجا (مذكرة ماجستير). علم المكتبات: الإدارة العلمية و المعلومات، قسنطينة: جامعة منتوري.

29.سهام عميمور. (2012). المكتبات الجامعية و دورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية(مذكرة ماجستير). كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، قسنطينة: جامعة منتوري قسنطينة.

30.صلاح عباس هادي . (2005). إدارة الجودة الشاملة مدخل نحو أداء منظمي متميز. *الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات: واقع المؤتمر العلمي الدولي* (صفحة 156). جامعة ورقلة.

31.عباس محمود السيد. (أغسطس, 2011). مقاومة التغيير تجاه ثقافة الجودة و الإعتماد لدى هيئة التدريس بالجامعات المصرية.

32.عبد القادر طه فرج. (1988). *علم النفس الصناعي*. القاهرة: دار المعارف .

33.عبد اللطيف صوفي. (1992). *المكتبات الحديثة (مبانيها و تجهيزاتها)*. الرياض: دار المريخ للنشر.

34.عبد اللطيف صوفي. (2001). مدخل عام إلى علوم المكتبات و المعلومات. *منشورات جامعة قسنطينة*. جامعة منتوري قسنطينة.

35.عبد المالك بن السبتي . (2004). تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية. *مجلة المكتبات و المعلومات، 2*(2).

36.علي بن سعد العلى. (سبتمر/فبراير, 2005). الاتجاهات الحديثة في برامج المكتبات و المعلومات. *مجلة مكتبة فهد الوطنية*، 205.206.

37.علي لونيس، و عبد الله صحراوي. (2011). علاقة حوادث العمل بالظروف الفيزيقية في البيئة المهنية. *مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية*، 455.

38.فادي عبد الحميد. (2006). *المرجع في علم المكتبات*. عمان: دار أسامة للنشر و التوزيع.

39.قويدر دوباخ. (2009). دراسة مدى مساهمة الأمن الصناعي في الوقاية من إصابات حوادث العمل و الأمراض المهنية (مذكرة ماجستير). كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، قسنطينة: جامعة الإخوة منتوري.

40.كمال طارق . (2007). *علم النفس الصناعي والمهني*. الاسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.

41.مباركي بوحفص. (2012). الأرغونوميا في البلدان السائرة في طريق النمو: الجزائر نموذجا. *فعاليات الملتقى الدولي حول الأرغونوميا و دورها في الوقاية و التنمية* (الصفحات 31–40). مخبر الوقاية و الأرغونوميا: جامعة الجزائر 2.

42.مبروك إبراهيم السعيد . (2012). *إدارة المكتبات الجامعية في اتجاهات الإدارة المعاصرة*. الهندرة: المجموعة العربية للتدريب و النشر.

43.مبروك سعيد خطاب. (2014). *لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي*. الأردن: الوراق للنشر و التوزيع.

44.محمد فتحي عبد الهادي. (2015). *الجودة و قياس الأداء في مرافق المعلومات العربية*. القاهرة: دار الجوهرة للنشر و التوزيع.

45.محمد رحايلي. (2005). الجودة في المكتبات و المؤسسات التوثيقية دراسة ميدانية و مقارنة(مذكرة ماجستير). قسم المكتبات، قسنطينة: جامعة منتوري.

46.محمد فتحي عبد الهادي. (2003). *بحوث و دراسات في المكتبات و مراكز المعلومات*. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية.

47.محمد مقداد. (12 01, 2010). مواجهة الحوادث المهنية بين مقاربتي الأرغونوميا و الأمن الصناعي. *مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية*، 08.

48.محمد مقداد. (2012). الارغونوميا في البلدان النامية صناعيا. *مجلة الوقاية و الارغونوميا* .

49.محمد مكناسي. (2018). محاضرات في مقياس علم النفس عمل و تنظيم. كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، قالمة: جامعة 8 ماي1845.

50.محمود فتحي عكاشة. (1999). *علم النفس الصناعي*. الإسكندرية: مطبعة الجمهورية.

51.مريم عزري. (2021). الأرغونوميا و دورها في جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين بالمكتبات الجامعية. كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، أم البواقي: جامعة العربي بن مهيدي.

52.مصطفى عليان ربحي، و عثمان محمد غنيم. (2000). *مناهج و أساليب البحثي العلمي بين النظرية و التطبيق*. عمان: دار الصفاء للنشر و التوزيع.

53.مصطفى عليان ربحي، و عثمان محمد غنيم. (2000). *مناهج و أساليب البحثي العلمي بين النظرية و التطبيق*. عمان: دار الصفاء للنشر و التوزيع.

54.مصطفى منصوري، و يمينة بودالي. (2017). الأرغونوميا المدرسية في خدمة التعليم و تطويره. *مجلة جيل العلوم الإنسانية و الإجتماعية، 34*، 128.

55.مليكة شتيح، و جهينة دحمانية. (2020). تطبيقات الأرغونوميا في مخابر البحث و دورها في البحث العلمي (دراسة حالة بمخبر بحث كلية الهندسة المعمارية بجامعة محمد خيضر –بسكرة) (مذكرة ماستر). كلية العلوم الانسانية و الإجتماعية، بسكرة: جامعة محمد خيضر.

56.منال بركات. (2019). التخطيط الإستراتيجي و دوره في تطوير أداء المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية قطب شتمة(مذكرة ماستر). كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية علم المكتبات، بسكرة: جامعة محمد خيضر.

57.نبيل بوشليق. (2019). القيادة الإدارية وأثرها في تحسين أداء العاملين بالمكتبة المركزية جامعة محمد خيضر بسكرة (مذكرة ماستر). كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، بسكرة: جامعة محمد خيضر.

58.نصيرة عطوي. (2016). المعايير المطلوبة في الخدمات المكتبية لتحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية (مذكرة ماجستير). علوم التربية تخصص جودة التربية و التكوين، باتنة: جامعة لحاج لخضر.

59.نور الدين بوعنان. (2007). جودة خدمات و أثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية سكيكدة(مذكرة ماجستير). المسيلة: جامعة محمد بوضياف.

60.نور الدين تاوروريت. (د.ت). مدخل إلى علم النفس عمل و تنظيم. *(محاضرة)*. كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، بسكرة: جامعة محمد خيضر.

61.هشام بن عبد الله عباس. (2003). قياس جودة خدمات المكتبات و المعلومات باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات و التوقعات. *واقع المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات* (صفحة 184). تونس: الإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات.

62.وحيدة زراري، و سهيلة بونعامة. (2019). واقع الأرغونوميا الفيزيقية في المكتبات الجامعية دراسة ميدانية بمكتبات المجمع الجديد (مذكرة ماستر). كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، قالمة: جامعة08 ماي 1845.

63.ياسين حمدي. (1999). *علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق*. القاهرة: دار الكتاب الحديث.

باللغة الأجنبية :

64. Henn de, F., & Michel, V. (1970). *L'ergonomie : l'homme et le travail.* paris: Dunod.

65. Pierre, R., & Nicole, C. (1998). *CHESNAIS, Marion, Ergonomic concepts et méthodes.* Toulouse: Octaresdéditions.

66. Jopp, R. (1987). *Diebstalsicherung in Bibliotheken.* ABI-Technik.

67. Monod, H., & Kapitaniak, B. (2003). *Ergonomie.* Paris: Masson.

68. NOULIN. (2002). *Monique Ergonomie.* Toulouse: Octarèséditions.

69. Patkin, M. (1991). *Hospital architecture: an ergonomic debacle.in Hopital Ergonomics.Collection Colloques.* Toulouse: in Press Octares editions.

70. Wisne, A. (1985). *Ergonomics in industrially developing countries.*

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

شعبة علم المكتبات و المعلومات

استمارة مقابلة مقننة

استمارة مقابلة مقننة موجهة لمحافظي مكتبات جامعة محمد خيضر

بسكرة قطب شتمة

تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية و المكتبات

بعنوان:

تأثيرات الأرغونوميا على جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية

جامعات قطب شتمة –أنموذجا-

•**إعداد الطالبة:**

غفران ميدي

•**إشراف الأستاذة:**

د. صونية حقاص

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة وأرجو من سيادتكم التكرم والإجابة عليها. وأحيطكم علما بأن كافة المعلومات التي ستدلون بها سأتعامل معها بكل سرية وستستعمل لأغراض البحث العلمي فقط.

تقبلوا مني فائق الاحترام و التقدير

السنة الجامعية: 2023/2022

1./البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

العمر : من 35 الى 40 ☐ من 41 الى 46 ☐ من 47 الى 53 ☐

الصفة : تقني سامي ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ دكتوراه ☐

سنوات الخبرة المهنية:من 10 الى 15 ☐ من 16 إلى 21 ☐ من 22 الى 27 ☐

2./واقع استخدام الأرغونوميا في المكتبات الجامعية:

ماذا يعني لك مصطلح الأرغونوميا ؟ و متى سمعت بالمصطلح لأول مرة ؟

.....

هل يمارس فعليا الموظفين في مكتبتكم أساسيات الأرغونوميا؟

.....

من هي الجهة المسؤولة عن تحديد متطلبات الأرغونوميا في المكتبة؟

.....

هل تتوفر لدى المكتبة المؤهلات البشرية و الموارد المالية لتجسيد الأرغونوميا في مكتبتكم؟

.....

هل أثاث المكتبة مناسب و مريح بالنسبة للموظف؟

.....

هل نسبة التهوية في المكتبة مناسبة؟

.....

هل نسبة الإضاءة مناسبة للعمل في المكتبة؟

.....

هل درجة الحرارة مناسبة للعمل داخل المكتبة؟

.....

هل يتوفر الهدوء اللازم في المكتبة حتى يتمكن الموظفين من تأدية مهامهم على أتم وجه؟

.....

هل مكتبتكم مجهزة بوسائل الأمن و السلامة؟

.....

3./ معوقات الأرغونوميا في المكتبات الجامعية:

هل ظروف العمل ملائمة لشروط السلامة المهنية في مكتبتكم؟

.....

ماهي أهم المشاكل التي تواجه مكتبتكم إذا كانت تتبنى فعليا مبادئ الأرغونوميا ؟

.....

اذا كانت لا تتوفر في المكتبة أدنى الشروط اللازمة لتبني مبادئ الأرغونوميا ماهي أسباب ذلك ؟

.....

ماذا تقترح من أجل تطوير برنامج الأرغونوميا بالمكتبة ؟.....

شكراً لمنحنا من وقتكم

التصريح الشرفي الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز مذكرة الماستر

أنا الممضي أسفله،

-الطالب(ة): مدقران ..صبرينة.. ..رقم بطاقة الطالب 181835031153

تاريخ الصدور: 2023/2022

المسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: العلوم الإنسانية

شعبة: علم المكتبات

تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

والمكلف بإنجاز مذكرة ماستر الموسومة ب:

"تأثير التأرشيف الرقمي على جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية مكتبات جامعة محمد خيضر بسكرة قطب شتمة أنموذجا"

أصرح بشرفي أنني ألتزمت بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز المذكرة المذكورة أعلاه.

التاريخ: 2023/06/10

توقيع المعني

ملخص الدراسة:

تناولت هذه الدراسة موضوعا بعنوان تأثيرات الأرغونوميا على جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية ، وقد تمحورت مشكلة البحث حول سؤال رئيسي مفاده: هل تؤثر الأرغونوميا على جودة الخدمات المقدمة من طرف موظفي المكتبات؟ وقد اعتمدت الدراسة على اختيار عينة قصدية متمثلة في محافظي مكتبات جامعة شتمة، وقد تم إتباع اتبع منهج دراسة حالة في تحليل الدراسة ، وقد اعتمدنا على المقابلة المقننة كأداة رئيسية لجمع البيانات، و التي تحتوي هذه الأخيرة على أسئلة حول البيانات الشخصية، ومجموعة من الأسئلة حول الموضوع موجهة إلى المحافظين في المكتبات الجامعية قطب شتمة، إضافة إلى أداة المقابلة المقننة اعتمدنا على الملاحظة من أجل الإجابة على الفرضيات التالية:

- تؤثر الأرغونوميا على جودة الخدمات في المكتبات الجامعية محل الدراسة.
- توجد ملامح فعلية لتطبيق الأرغونوميا في المكتبات الجامعية محل الدراسة.
- توجد مجموعة من المعوقات تواجه المكتبات الجامعية قطب شتمة أثناء تطبيقها للأرغونوميا.

وقد توصلت الدراسة بعد تفريغ البيانات الخاصة بالدراسة و تحليلها إلى مجموعة من النتائج إلى تحقق الفرضيات الموضوعة، و التي تدل إلى أن هناك تأثير للأرغونوميا في تحسين الجودة الخدمات داخل المكتبات الجامعية قطب جامعة شتمة. واختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات التي نراها مهمة للنهوض بمستوى فاعلية الخدمات عند تطبيق الأرغونوميا في هذه المكتبات.

الكلمات المفتاحية: الأرغونوميا، الجودة، المكتبات الجامعية، جودة الخدمات.

Study Summary:

This study dealt with a topic entitled the effects of ergonomics on the quality of services in university libraries, and the research problem revolved around a main question: Does ergonomics affect the quality of services provided by library staff? The study relied on the selection of an intentional sample represented by the governors of the libraries of the University of Shetma, and a case study approach was followed in the analysis of the study, and we relied on the codified interview as the main tool for data collection, which contains the latter questions about personal data, and a set of questions on the subject addressed to governors in university libraries Qutb Shetma, in addition to the standardized interview tool We relied on observation in order to answer the following hypotheses:

- Ergonomics affect the quality of services in the university libraries under study.
- There are actual features of the application of ergonomics in the university libraries under study.
- There are a number of obstacles facing university libraries while applying ergonomics.

The study, after unpacking the data of the study and analyzing it, reached a set of results to achieve the hypotheses set, which indicate that there is an effect of ergonomics in improving the quality of services within the university libraries of the University of Shetma. The study concluded with a set of recommendations that we consider important to improve the level of effectiveness of services when applying ergonomics in these libraries.

Keywords: ergonomics, quality, university libraries, quality of services.