

## الثقافة التنظيمية وعلاقتها بجودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

أ.طالبي فطيمة

جامعة العربي التبسي - تبسة -

### الملخص:

تسعى المكتبات الجامعية لتحقيق أهدافها، بأداء وظائفها وممارسة نشاطاتها وتقديم خدمات المعلومات بتميز، بغية تحقيق رضا المستفيدين، من خلال تبني مبدأ الجودة في خدماتها وتطبيقها والتمسك باستمراريتها، وذلك بالأداء المتميز لمواردها وتوافرها على مناخ تنظيمي فعال، ينشأ عن التوجه الإيجابي لسلوك المكتبيين على اختلاف وظائفهم في المكتبة الجامعية، والذي ينبع عن الثقافة التنظيمية السائدة في المكتبة بقيمها ومعتقداتها وتوقعاتها التنظيمية، والتي لها علاقة تلازمية بجودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية.

### الكلمات المفتاحية:

الثقافة التنظيمية، جودة خدمات المعلومات، المكتبة الجامعية.

### Abstract :

University Libraries seek to meet its goals in the exercise of its functions, activities and provide information services to meet users satisfaction. University Libraries adopt the principle of the quality services and enforce its continuity through an exceptional performance of librarians, and availability of effective organization resulting from Librarian's positive behaviors. This attitude arises from the organizational culture in the library through its values and expectations organizational that support the quality information services inside university libraries.

### Key words :

Organizational culture, quality information services, University Library.

**مقدمة:**

تؤطر الثقافة التنظيمية أغلب النشاطات، داخل المكتبة، إذ إن ما تتميز به بيئة المكتبات الجامعية من ترابط وتسلسل ونمطية في خدمات المعلومات، تلزم إيجاد أرضية مرنة للثقافة التنظيمية، تحاكي نمط خدمات المعلومات، وممارساتها وتفرز حالة من الاستجابة المرتفعة للأداء الكفاء، والفعال للموارد البشرية في المكتبة، فخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية تعد ركيزة أساسية، تحقق للمكتبة جودة وتميزاً، وتغذية إيجابية لبيئتها واستحقاق رضا المستفيدين، من خلال تناسق السلوك، والتوجه نحو الإيجابية النابعة من القيم والمعتقدات والتوقعات التنظيمية. التي تمثل المادة المغذية باستمرار لفكرة الجودة وتدعم تطبيقها وتنظم استمرارها، في تقديم خدمات المعلومات بالمكتبة الجامعية. يعنى المقال بتقديم دراسة، حول العلاقة بين الثقافة التنظيمية، وجودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، بهدف إعطاء تصور إيجابي، لتحقيق الجودة من خلال سمات ومعايير الثقافة التنظيمية، السائدة في المكتبات الجامعية، وتحليل عناصرها من قيم ومعتقدات وتوقعات تنظيمية، وعلاقة مكوناتها بسلوك المكتبيين، وتوجيه أدائهم نحو التحسين المستمر، انطلاقاً من سلوكهم الفردي والجماعي البناء، وتشكيل مناخ تنظيمي فعال، يوائم تطبيق الجودة في خدمات المعلومات، من خلال الأداء الأكفأ لوظائف المكتبة الجامعية، بتوجيه من السلوك المتميز للمكتبيين. معتمدة على المنهج الوصفي مستخدمين مجموعة من مصادر المعلومات الوثائقية.

تتلور مشكلة البحث حول جودة خدمات المعلومات من خلال التركيز على فعالية وكفاءة الاستجابة لطلبات المستفيدين، بما يحقق رضاهم؛ فجودة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية، تتطلب أن يكون المكتبيون متسمين بالقدرة على تقديم الخدمة. بمستوى توقعات وتطلعات المستفيدين، وهذه الميزة تكتسب من منظومة القيم التنظيمية الأساسية التي تميز المكتبة، والمعتقدات التنظيمية، التي يلتزم بها الأفراد في المكتبة، على اختلاف مستوياتهم الوظيفية، إضافة إلى التوقعات التنظيمية، التي ترسم السلوك المتشابه في المواقف المختلفة، حيث يتوسط المكتبي طرفي خدمة المعلومات والمستفيد، أو في المواقف اتجاه الزملاء والرؤساء والمرؤوسين على حد سواء. تأتي الإجابة بتفصيل، حول الإشكال المطروح، من خلال تتبع منظم لعناصر المنهج المعتمد

**السؤال الرئيسي:** هل توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية وجودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية؟ الأسئلة الفرعية ماهي الثقافة التنظيمية؟ وما هي أهميتها وخصائصها؟

- ماذا تمثل جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية؟
- فيما تتمثل العلاقة بين الثقافة التنظيمية، وجودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية؟

## 1. الثقافة التنظيمية والمكتبات الجامعية

### 1.1. ماذا تعني الثقافة التنظيمية ؟

يوجد داخل كل تنظيم رسمي، المتضمن مجموعات الوظائف والعلاقات الهيكلية تنظيماً غير رسمي، المتمثل في مجموعة القواعد والإجراءات والعلاقات غير الرسمية التي تساعد في تشكيل اتجاهات، وسلوكيات العاملين، ومدى استجاباتهم للمواقف المختلفة. وبتبلور هذه الاتجاهات والأنماط السلوكية وسيطرتها على أسلوب أداء العمل<sup>1</sup> تتشكل الثقافة التنظيمية، التي تستمد أنساعها الفكرية من علم الأنثروبولوجيا، وعلم النفس التنظيمي، حيث تقدّم في إطارها الغير ملموس في المنظمة كونها " السلوك والروابط المناسبة وتحفيز الأفراد"<sup>2</sup> إذ تتشكل من مجموعة " القيم والاعتقادات والافتراضات والاتجاهات المشتركة وأنماط التوقعات التي تميز الأفراد في التنظيم"<sup>3</sup> وتتكون من "قواعد ومعايير وأشياء من صنع الإنسان وأنماط سلوكية مشتركة"<sup>4</sup> ينقاسها الأفراد في المنظمة، ممثلة الممارسات العملية، التي تشكل دليلاً لاتجاهات الأفراد، والسلوك داخل المنظمة، المستمدة من القيم، كون " القيم المشتركة تعتبر أساساً لقيام المنظمة بوظائفها لكونها هي التي تحافظ على المنظمة كوحدة مترابطة، وتعطيها هويتها التي تميزها عن غيرها من المنظمات"<sup>5</sup>.

وتتميز ثقافة المنظمة بمجموعة من السمات تتمثل في أنها:<sup>6</sup>

- نظام مركب لا تملك المنظمة ثقافة واحدة، وإنما تحتوي على ثقافات فرعية تختلف باختلاف الأفراد المنتمين إليها.
- نظام متكامل، ذلك من خلال خلق الانسجام، بين العناصر المختلفة للثقافة داخل المنظمة، بحيث ينعكس أي تغيير في أحد عناصر الثقافة، على باقي العناصر الأخرى.
- نظام متغير ومتطور، فعادة ما تكون ثقافة المنظمة قابلة للتغيير، والتطوير تماشياً مع المتغيرات البيئية والخارجية، من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

- نظام مرن، يجعل من الثقافة التنظيمية تتكيف مع المتغيرات، التي تحدث داخل أو خارج المنظمة، بغية تحقيق أهداف المنظمة.

### 2.1. أهمية الثقافة التنظيمية : تتجلى أهمية الثقافة التنظيمية فيما يلي:

- الثقافة التنظيمية تمثل القدرة على تكامل الأنشطة اليومية للعاملين، لبلوغ الأهداف المحددة لهم، كما تساعد المنظمة على التكيف بشكل جيد مع البيئة الخارجية، والاستجابة للتغيرات السريعة التي تتعرض لها .

- يمكن أن تكون الثقافة العامل الحاسم للنجاح في تنفيذ إستراتيجية التشغيل.

- هناك علاقة معنوية بين طبيعة الثقافة السائدة، والعديد من المخرجات، كالالتزام بالعمل، ودوران العمل.

- تعتبر الثقافة التنظيمية إحدى الوسائل الكامنة والقوية في تمكين المديرين في استخدامها لتحقيق أهدافهم

- إن الرأي الذي يقول بأن الثقافة التنظيمية ترتبط بالأداء يأتي من ملاحظة أن دور الثقافة يمكن من أن يكون بمثابة المولد للميزة التنافسية<sup>7</sup>

- ومن جهة أخرى يشير الكاتبان Kreinter و Kinicki إلى أن ثقافة المنظمة تخدم أربع وظائف هي:

- تعطي الأفراد العاملين هوية منظمة.

- تسهل الالتزام الجماعي.

- تعزز استقرار النظام الاجتماعي

- تشكل السلوك.<sup>8</sup>

### 3.1. خصائص الثقافة التنظيمية : تمثل خصائص الثقافة التنظيمية

- الانتظام في السلوك والتقدير به: نتيجة التفاعل بين أفراد المنظمة فإنهم يستخدمون لغة ومصطلحات وعبارات وطقوسا مشتركة ذات علاقة بالسلوك من حيث الاحترام والتصرف.

- المعايير: هناك معايير سلوكية فيما يتعلق بحجم العمل الواجب إنجازه ( لا تعمل كثيرا جدا ولا قليلا جدا)

- القيم المتحكمة:توجد قيم أساسية تتبناها المنظمة ويتوقع من كل عضو فيها الالتزام بها.مثل جودة عالية، نسبة متدنية من الغيابات، والانصياع للأنظمة والعليمان<sup>9</sup>.

- الفلسفة: لكل منظمة سياستها الخاصة في معاملة العاملين والعملاء.

- القواعد:عبارة عن تعليما تنصدر عن المنظمة وتختلف في شدتها من منظمة إلى أخرى، والفرد يعمل في المنظمة وفقا للقواعد المرسومة له.

- المناخ التنظيمي: عبارة عن مجموعة من الخصائص التي تميز البيئة الداخلية للمنظمة التي يعمل الأفراد ضمنها فتؤثر على قيمهم واتجاهاتهم وإدراكاتهم وذلك لأنها تتمتع بدرجة عالية من الاستقرار والثبات النسبي. وتتضمن مجموعة الخصائص هذه الهيكل التنظيمي، النمط القيادي، السياسات والإجراءات والقوانين وأنماط الاتصال.. الخ.<sup>10</sup>

ذكر Robbins بأن للثقافة التنظيمية سبعة خصائص<sup>11</sup> رئيسية يمكننا

من فهم جوهر الثقافة وهي:

- التجديد والمخاطرة.
- الاهتمام بالتفاصيل.
- التوجه نحو النتائج.
- الاهتمام بالموظفين.
- التوجه بالنسبة لفرق العمل.
- الروح الهجومية والتنافسية.
- الاستقرار النسبي مقابل التغيير.

#### 4.1. أنواع ثقافة المنظمة

يوجد نوعان من ثقافة المنظمة هما:<sup>12</sup>

● **الثقافة القوية:** حيث يزداد التمسك بالقيم الجوهرية للمنظمة والتي تكون مشتركة بشكل كبير بين الأعضاء

● **الثقافة الضعيفة:** وهي عكس الثقافة القوية، حيث لا تحضاً بالثقة والقبول الواسع من طرف أعضاء المنظمة وبالتالي يجد العمال صعوبة في التوحد مع المنظمة ومع أهدافها وقيمها.

وهناك عاملان أساسيان يحددان قوة الثقافة التنظيمية والمتمثلان في<sup>13</sup>

- عنصر الشدة ويرمز هذا العنصر إلى قوة أو شدة تمسك أعضاء المنظمة بالقيم والمعتقدات.

- عنصر الإجماع والمشاركة لنفس القيم والمعتقدات في المنظمة من قبل الأعضاء. ويعتمد الإجماع على تعريف الأفراد بالقيم السائدة في المنظمة، وعلى الحوافز من عوائد ومكافآت تمنح للأفراد الملتزمين.

#### 5.1. الثقافة التنظيمية في المكتبات الجامعية:

تمثل المكتبة الجامعية "مؤسسة علمية تربية ومركز بحث، تتركز رسالتها في التعليم والبحث وخدمة المجتمع"<sup>14</sup> وهي عبارة عن نظام "تنشئه وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس"<sup>15</sup>

تمثل الثقافة التنظيمية في المكتبة الجامعية "شخصيتها ومناخها"<sup>16</sup> والكيان المعنوي الذي يحتويها ويشكل هويتها، ويحقق الاستقرار الداخلي والتوازن في بيئتها الخارجية والتواصل الفعال مع مستفيديها، والمتعاملين معها من مؤسسات المعلومات، انطلاقاً من "البيئة الإنسانية التي يؤدي الموظف عمله فيها"<sup>17</sup>

وهي تشكل في الإطار المُكوّن سلوكيات المكتبيين الجماعية، الموجهة بالقيم والمعتقدات والتوقعات، التي تشبع بها العاملون في المكتبة، اعتنقوها وأصبحت تشكل ملامح شخصيتهم الجماعية، أما في الإطار المكوّن فهي الروح التنظيمية، التي يعبر عنها بالمناخ الذي يسود التنظيم اللارسمي في المكتبة، والذي له سماته المميزة للمكتبة توازياً مع التنظيم الرسمي. تعمل الثقافة التنظيمية في المكتبة الجامعية على:

- تحديد الهوية الخاصة بالمكتبيين، والهوية الخاصة بالمكتبة الجامعية.
- تعزيز استقرار النظام الاجتماعي في المكتبة الجامعية وتغذية بيئتها الإنسانية.
- تشكيل أنماط السلوك الفردي والجماعي في المكتبة الجامعية.
- تدعيم الالتزام الفردي والجماعي للمكتبيين.
- تحقيق التكامل من خلال العمل المنسق بين مختلف الوحدات في المكتبة الجامعية.
- تشكيل إطار مرجعي للتنظيم الغير رسمي في المكتبة الجامعية.

## 2. جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

تعمل المكتبة الجامعية، على تلبية الاحتياجات المعلوماتية لمستفيديها، من خلال التسهيلات التي تقدمها، لاستخدام الكتب و بث المعلومات، والتي تمثل في مجملها خدمات المعلومات.

### 1.2. خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

هي " كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل استخدام مصادرها ومقتنيات أفضل استخدام واستثمار مقتنياتها بشكل أمثل"<sup>18</sup> وذلك من خلال " تقديم مصادر المعلومات، وطرق تنظيمها والبحث فيها، استرجاع المعلومات منها، معرفة كيفية الوصول إليها وتوصيلها للآخرين"<sup>19</sup>، اعتماداً على أداء مجموعة من العمليات والمتمثلة في: " تجميع الوثائق، معالجتها، بث ما فيها من معلومات"<sup>20</sup> حيث تشمل هذه العمليات على وظائف وخدمات مترابطة ومتلازمة فيما بينها.

تجميع الوثائق: يشمل الانتقاء والاقتناء.

عملية المعالجة: تشمل العمليات الفنية من تصنيف وفهرسة وتحليل للمحتوى من تكشيف واستخلاص.

- عملية بث المعلومات: من خلال إعداد وسائل الاسترجاع والبحث والوصول الفعلي للمعلومات ومصادر المعلومات.
- وتتمثل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية في<sup>21</sup>:
- الخدمات التقليدية وهي الخدمة المرجعية، خدمات الإعارة، الخدمات البيبليوغرافية، الخدمات الإرشادية، الخدمات التسويقية، خدمات التصوير، خدمات التعاون والتنسيق.
- خدمات المعلومات المتقدمة وهي الإحاطة الجارية والبث الانتقائي للمعلومات، خدمة التكشيف، خدمة الاستخلاص، خدمة استرجاع المعلومات، خدمة البحث بالاتصال المباشر، خدمة شبكات المعلومات المحوسبة، خدمة الأقراص المدمجة (CDS) وتهدف خدمات المعلومات<sup>22</sup> إلى:
- توفير مصادر المعلومات المناسبة للمستخدمين .
- سرعة الإحاطة بمصادر المعلومات المناسبة من خلال إعلام المستخدم بكل ما هو جديد في مجال تخصصه.
- إدراك الاحتياجات المتغيرة للمستخدمين تبعاً لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات والعمل على تلبية هذه الاحتياجات.
- مراعاة الدقة فيما يقدم من معلومات.
- مساعدة المستخدم على تخطي الحواجز اللغوية وتقديم المعلومات في أكثر الأشكال ملائمة لاحتياجات المستخدم.
- وتتوقف طبيعة ومستوى الخدمات المقدمة على عدة عوامل منها العنصر البشري ومدى تأهيله في مجال المكتبات والمعلومات، حجم المجموعات بالمكتبات أي المقننات فضلاً عن نوعية الإجراءات داخل المكتبة<sup>23</sup>
- ولتحقيق الأهداف الموجودة من خدمات المعلومات، المقدمة للمستخدمين لا بد لها بأن تأخذ صفة التمايز في أدائها، فالهدف ذا السمة الإيجابية العالية، يبني مسار تحققه عملياً بدقة وتحديد، ويتجلى هذا البعد في جودة خدمات المعلومات، فجودة الخدمات، تكسبها خصائص تلبي احتياجات ورضا المستخدمين، بخلوها من العيوب .

## 2.2. جودة خدمات المعلومات

تعني<sup>24</sup> جودة الخدمة "خصائص المنتجات التي تلبي احتياجات ورضا الزبائن/المستخدمين" و"الخلو من أي عيوب" و"كلفة أقل" ويعرفها قاموس أكسفورد على أنها "درجة أو مستوى من التميز" ويعرفها معهد المعايير الوطنية الأمريكي وجمعية ضبط الجودة الأمريكية على أنها "المزايا

والخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تشمل قدرتها في تلبية الحاجيات" وتعرف أيضا بانها<sup>25</sup> معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن المستفيدين لهذه الخدمة".

وتمثل جودة خدمات المعلومات خصائص ومميزات، تنفرد بها خدمات المعلومات تميزها نوعا وكيفا، في حالتها هذه عن حالة كانت عليها في السابق أو من المحتمل أن تكون عليها في المستقبل، مثل ذلك تقديم خدمات المعلومات بأقل تكلفة، وأقل جهد، وأقل وقت، وبأعلى نسبة استجابة لحاجيات المستفيدين، ما يتوافق مع توقعاتهم وقد يفوقها. يتأتى ذلك بالأداء الأكفأ والتمايز والخالي من العيوب، لعمليات جمع ومعالجة وبتث الوثائق والمعلومات، والتواصل الفعال مع المستفيدين، وتحقيق الخدمة المثلى لهم.

ولكي نوضح هذا التمايز في ارتباط الجودة بخدمات المعلومات نعتمد مجموعة من أبعاد هي: "الأداء، الخصائص، المطابقة، الموثوقية، مدة الصلاحية، الخدمة، الاستجابة، الجماليات، السمعة"<sup>26</sup> ويعني:

الأداء: قدرة خدمة المعلومات المقدمة على أداء ما هو متوقع .

الخصائص: الخواص الثانوية المضافة إلى خدمة المعلومات مثل

المطابقة: مطابقة معايير الوصف ونظم إعداد الفهارس وأدوات الاسترجاع إلى النظم العالمية المقننة.

الموثوقية: استمرار الأداء خدمات المعلومات في المكتبة بقدرة عالية على مدى الزمن .

مدة الصلاحية: تتعلق مدة الصلاحية في خدمات المعلومات ببعد وصول المستفيد إلى المعلومة أو مصدر المعلومة مثلا من خلال الإحاطة الجارية والبتث الانتقائي للمعلومات بأن تكون في المجالات الزمنية التي تفي بالغرض منها .

الخدمة: نعني ببعد الخدمة في مجال خدمات المعلومات في المكتبة الجامعية أن يرافق أداء الخدمات التصحيح الآني للأخطاء في أدائها وحل المشكل إذا وجد وتقبل الشكوى مثل المراقبة الدائمة للشبكة في خدمة قواعد البيانات، ومعاينة نسبة التدفق من حين لآخر.

الاستجابة: التعامل الإنساني بين المكتبي والمستفيد.

الجماليات: حس المكتبي بالخصائص المفضلة كنوع الخط، وحجمه وبعاد الصورة وتنظيمها مثلا في خدمة البتث الانتقائي للمعلومات.

السمعة: أن تكون خدمات المعلومات المقدمة تتوافق بوتيرة مستمرة مع تطلعات مجتمع المستفيدين من المكتبة الجامعية.

يمكن تصنيف أبعاد جودة خدمات المعلومات، في ثلاثة مجموعات هي "البعد الفني، الوظيفي والإمكانات المادية"<sup>27</sup>



يقصد بالبعد الفني في خدمات المعلومات الخاصة بالمكتبات الجامعية، جانب المعالجة الفنية للوثائق؛ من تصنيف، وفهرسة، عبر تطبيق التقانين الموحدة واستعمال التكنولوجيا، واعتماد البرمجيات الوثائقية، وإعداد أدوات الاسترجاع من فهارس، وقوائم ببليوغرافية، كشافات، ومستخلصات، وأدلة، لإخراجها بشكل ورقي وآلي.

أما البعد الوظيفي (غير الفني) هو: مجال الاتصال والتواصل، بين المكتبي والمستفيد، بما يشمل من بعد نفسي وسلوكي.

○ يتمثل الصنف الثالث، في الإمكانيات المادية، التي تمثل الحيز المكاني، الذي تؤدي فيه خدمات المعلومات، من فضاءات مكتبية متباينة، إضافة إلى التجهيزات، مثل الحواسيب، ومعدات أداء الخدمة، التي يستفاد منها : الطاولات، والكراسي. وكل ما يتعلق بالبعد الكمي، قياسا لكل ما هو مادي، مع المعايير الموائمة للاستجابة. بشكل متميز لحاجة المستفيدين، بالإضافة إلى توزيعها وتقسيمها على الفضاءات ومواقع العمل في المكتبة.

وتتبين مظاهر جودة خدمات المعلومات في مجموعة من الأبعاد هي<sup>28</sup>

- الجوانب الملموسة: ويشير هذا البعد إلى مظهر التسهيلات المادية المتاحة لدى المكتبة والمعدات والتجهيزات ومظهر الأفراد العاملين.

- الاعتمادية: وتشير إلى قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة، التي هو مكلف بها بشكل يمكن الاعتماد عليها، وأيضا بدرجة عالية من الصحة والدقة، فالمستفيد يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء، تماما مثلما تم وعده وأن يعتمد على مقدم الخدمة من هذه الناحية بالذات .

- الإستجابية: ويتضمن هذا البعد متغيرات بهدف قياس اهتمام المكتبة وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية للمستفيدين والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونة الزائرين، وعدم انشغالهم عن الاستجابة الفورية لطلباتهم، وغرس عامل الثقة في نفوس المستفيدين.

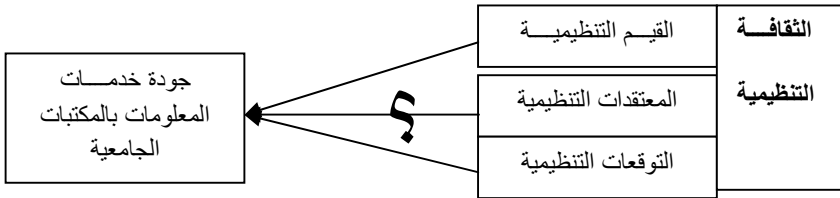
- السلامة - الأمان -: ويحتوي هذا البعد على أربعة متغيرات ترمي إلى قياس مدى حرص الموظفين على شعورهم بالأمان أثناء تعاملهم مع مقدمي الخدمات، والتعامل المستمر بلباقة مع المستفيدين والاهتمام الشخصي بهم، مع امتلاك مهارات معرفية تمكنهم من الإجابة عن أسئلة المستفيدين

-التعاطف: ويتضمن هذا البعد متغيرات تتعلق بعدم استعمال الموظفين للمصطلحات التقنية والمتخصصة عند مخاطبة المستفيدين ومدى وقوع أماكن تقديم الخدمات في مكان ملائم، وتفهم الموظفين لحاجات المستفيدين

بشكل محدود ملائمة ساعات عمل المكتبة، ومدى تقديم المكتبة لبرامج تعليمية وتدريبية جيدة.

### 3. علاقة الثقافة التنظيمية بجودة خدمات المعلومات:

تتصل الثقافة التنظيمية بجودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية عبر شبكة من العلاقات والمكونات المتمثلة في القيم التنظيمية والمعتقدات التنظيمية والأعراف التنظيمية والتوقعات التنظيمية الخاصة بجودة الخدمات.



شكل -1- ما هي طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية، وجودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية؟

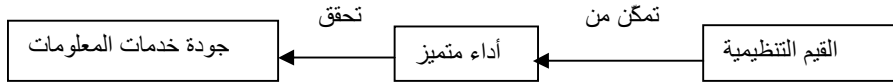
### 3.1. القيم التنظيمية وجودة خدمات المعلومات:

القيم عبارة عن اتفاقات مشتركة بين أعضاء التنظيم الاجتماعي الواحد حول ما هو مرغوب، جيد أو غير جيد، مهم أو غير مهم... الخ. أما القيم التنظيمية فهي تمثل القيم في مكان أو بيئة العمل، بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة. ومن هذه القيم المساواة بين العاملين، والاهتمام بإدارة الوقت، والاهتمام بالأداء واحترام الآخرين... الخ<sup>29</sup>

إن المساوات بين المكتبيين العاملين، في مختلف الوظائف المكتبية، والقائمين على النشاطات المتعلقة بخدمات المعلومات، في المكتبة الجامعية، تخلق في بيئة المكتبة ومن خلال الأفراد، تواءماً طبيعياً، وتوافقاً بين المكتبيين، حيث تعد صفة الاحترام المتبادلة بين المكتبيين، الضمان الأنجع والمحفز على التفاني في أداء الوظائف المسندة إليهم، كما أنها توجه سلوكهم بوصفهم أفراد، وفرق عمل للتخلي بهذه الصفة أثناء أدائهم لمهامهم.

فالسلوك الإيجابي والفعال يعنى بتقدير الوقت في الأداء، والتقليل إلى أدنى حد من الاهتلاك، إذ يعد المسير المتميز للوقت في المكتبة، فالقيم التي يتبناها المكتبيون، والتي تغذي سلوكهم، نتيجة التزام كل فرد فيها وتمسكه بها، تمكن من الوصول إلى درجة من التميز النوعي، في مستوى أداء

خدمات المعلومات في المكتبة الجامعية، إذ تغدوا فلسفة السياسة المكتبية، بالنسبة للعاملين بها، والمستفيدين على اختلاف فئاتهم وأنواعهم. وكذا بالنسبة للمعايير السلوكية، التي تتعلق بحجم العمل الواجب إنجازه، المتبناة من قبل المكتبيين المتوقع من جميع الأفراد الالتزام بها، ومثيلتها من تدن في نسبة الغيابات، والاستجابة للأنظمة والتعليمات، والعمل وفقا للقواعد المرسومة، ووفقا لمبدأ التشارك الذي يجمعهم والذي يمثل التزاما معنويا يلتف حوله المكتبيون يميزهم ويمتن موافقهم المختلفة، اتجاه المستفيدين واتجاه الرؤساء والمرؤوسين، وفي أثناء ممارستهم للنشاطات المتعلقة بوظائفهم، لتحقيق مكسب، يشكل قيما في المكتبة لدعم الأداء بقوة وتمايز، وتؤول بالمسار الوظيفي إلى تحقيق الجودة في مخرجاته، المتمثلة في خدمات المعلومات بالمكتبة الجامعية.

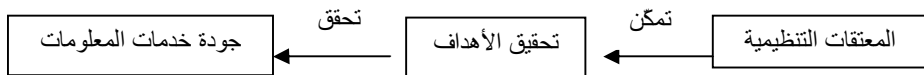


شكل-2- من القيم التنظيمية إلى جودة خدمات المعلومات

### 2.3. المعقّدات التنظيمية وجودة خدمات المعلومات

وهي عبارة عن أفكار مشتركة حول طبيعة العمل والحياة الاجتماعية في بيئة العمل، وكيفية إنجاز العمل والمهام التنظيمية. ومن هذه المعقّدات أهمية المشاركة في عملية صنع القرار، والمساهمة في العمل الجماعي وأثر ذلك في تحقيق الأهداف التنظيمية<sup>30</sup>.

إن درجة التكامل بين الأفراد والوحدات المختلفة في المكتبة، والذي يحاكي التكامل في البيئة الاجتماعية للفرد، تشجع على العمل الجماعي، بشكل منسق وتلهم المكتبيين روح الإنجاز العالي، وتكسبهم الحرص والإيمان بأهمية التفاصيل التنفيذية، لعمل الأشياء بصورة جيدة، ما يُمكّن المكتبي من بناء تصور دقيق، حول الوظيفة التي يؤديها، ويجعله عنصرا فعالا، يشارك في اتخاذ القرار، من خلال الأبعاد الإجرائية المتعلقة بأدائه، وبالخدمة المرتبطة وبالمستفيد، في مجريات الأداء؛ كالدقة والسرعة ما يجعل المستفيد يبذل جهدا أقل، ويستنفذ وقتا قياسيا في الحصول على خدمة المعلومات في المكتبة، مما يحقق كلفة أقل للمستفيد، في تلبية حاجياته المعلوماتية، بما يتوافق مع أهداف المكتبة ويؤدي إلى تحقيق الأهداف التنظيمية.

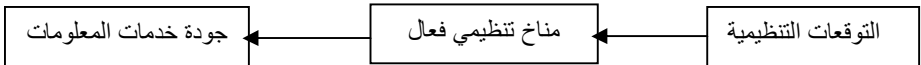


شكل-3- من المعقّدات التنظيمية إلى جودة خدمات المعلومات

### التوقعات التنظيمية وجودة خدمات المعلومات

تتمثل التوقعات التنظيمية بالتعاقد السيكولوجي غير المكتوب والذي يعني مجموعة من التوقعات يحددها أو يتوقعها الفرد أو المنظمة. مثال ذلك توقعات الرؤساء من المرؤوسين، والمرؤوسين من الرؤساء، والزملاء من الزملاء الآخرين والمتمثلة بالتقدير والاحترام المتبادل، وتوفير بيئة تنظيمية ومناخ تنظيمي يساعد ويدعم احتياجات الفرد العامل النفسية والاقتصادية<sup>31</sup>. إن الثقافة المتينة في المكتبة تعنى بالاهتمام بالمكتبيين كأفراد، والإيمان بقدرتهم على تحقيق الإنجازات المختلفة، وتلهمهم روح الإنجاز العالي، والمزيد من الولاء والانتماء وتركز على النمو الوظيفي، والمهني للمكتبيين. من خلال نظام حوافز جيد، لمقابلة العمل الجيد، والتي تخلق عقدا معنويا بين المكتبيين، سواء كانوا في نفس المستوى الوظيفي أو رئيس ومرؤوس، ويسود التقدير والاحترام المتبادل والعلاقات والتعاملات، ما يوجه الجهود جزءا وكلا على الأداء، ويشكل تعامل المكتبيين بالتقدير فيما بينهم، والاحترام المتبادل روحا تميز بيئة العمل، والتصرف فيها بروح متميزة وبنمط إيجابي من السلوك اتجاه المستفيدين، يبعث بين المكتبي والمستفيد، توافقا واندماجا يضيفي على أداء الخدمة والاستفادة منها روح الرضا، ودرجة من التشبع الأنبي من الخدمة، الذي يخلق حالة متجددة للطلب، تؤول بالمستفيد إلى نفس الموقع من الخدمة في المكتبة ما يؤسس لتحقيق رضا المستفيدين باستمرار.

ومن منظور علاقة المكتبي مع المكتبة كشخصية معنوية، إن العقد السيكولوجي يحقق التوافق في التوقعات، بين المكتبي كفرد من المكتبة والمكتبة كمنظمة من المكتبي، ما يجعل المكتبي يحدث بيئة عمل مناسبة، ويخلق مناخا تنظيميا يشجع على الإبداع والتجديد، واستخدام تقنيات عالية، وحث العاملين ضمن إطاره على تملك الحرية الكافية والمرونة لإنجاز العمل، ما يساعد المكتبيين ويدعمهم، وفي نفس الوقت يدعم المواقف الذي نشأ من خلالها، وهو ضمنا تحقيق أهداف المكتبة التي توافقت معها أهداف المكتبيين، والتي تشجع أعضائها على الإيمان بالإنتاج الجيد والخدمة الجيدة، وبذلك تشكل مناخا تنظيميا فعالا يمثل أرضية خصبة لتبني الجودة وتطبيقها



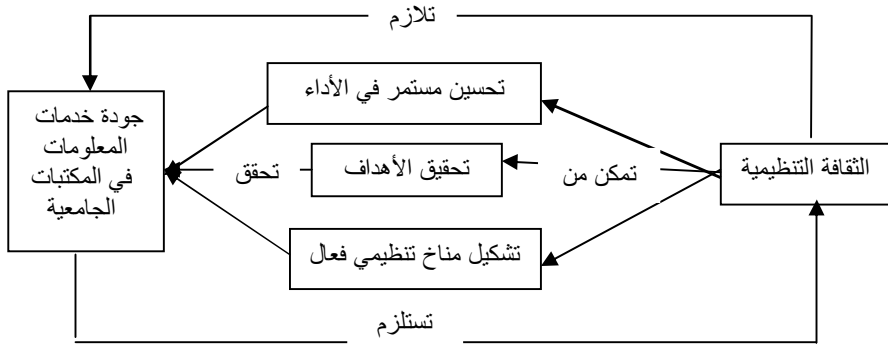
شكل 4- من التوقعات التنظيمية إلى جودة خدمات المعلومات

## الخلاصة:

الثقافة التنظيمية في المكتبة الجامعية، تمثل البنية التحتية لجودة خدمات المعلومات، ذلك أن جودة الخدمات في المكتبة الجامعية، مؤسسة على التمايز في الخدمات، بغرض تحقيق رضا المستفيد، وتتمثل علاقتها بجودة خدمات المعلومات في المكتبة الجامعية، في أن الثقافة التنظيمية بعناصرها المكونة، تشكل العنصر الفاعل بالموازاة مع مسار تحقيق أهداف المكتبة، بكفاءة وفعالية إذ أن القيم والمعتقدات والتوقعات التنظيمية تؤسس لرفع مستوى الأداء، وتستمر في تحسينه، من خلال إكساب المكتبيين سمة السلوك الإيجابي في أدائهم لوظائفهم، وتمكن من تحقيق الأهداف، ومواصلة تدعيمها، بخلق المناخ التنظيمي الفعال، هذه العوامل التي تشكل بيئة تبني وتطبيق واستمرار الجودة في خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية.

ومنه فإن الثقافة التنظيمية تشكل تفاصيل الأرضية المتينة، لتطبيق الجودة والمحافظة على المستوى المطلوب لاستمرارها، وتمثل متلازمة مع جودة خدمات المعلومات في جزئياتها المتصلة بالوظائف والنشاطات، التي تترتب عنها،

إذ أن الثقافة التنظيمية ينتج عنها جودة في خدمات المعلومات والجودة في خدمات المعلومات دلالة ظاهرية على وجود ثقافة تنظيمية تميز المكتبة وتكسيها الميزة الفضلى في أدائها لخدماتها.



الشكل 5- علاقة الثقافة التنظيمية بجودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

- 1 : جمال الدين، محمد المرسي. الثقافة التنظيمية والتغيير. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2006. ص 13
- 2 :.حريم، حسين. إدارة المنظمات: منظور كلي. عمان: دار حامد، 2003، ص 261
- 3 : جمال الدين، محمد المرسي. المرجع السابق. ص 13
- 4 : حريم، حسين. المرجع السابق، ص 261
- 5 : الخشالي، شاكر جار الله؛ التميمي، إياد فاضل محمد. الثقافة التنظيمية ودورها في المشاركة بإتخاذ القرار : دراسة ميدانية في شركات تكنولوجيا المعلومات الأردنية، البصائر، مج 13، ع 2009، 1، ص 215
- 6 : بلال، خلف السكرانة. التطوير التنظيمي والإداري. عمان: دار المسيرة، 2009. ص ص 371-772
- 7 : الخشالي، شاكر جار الله؛ التميمي، إياد فاضل محمد . مرجع نفسه، ص ص 2017-218
- 8 : العميان، محمود سليمان. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. الأردن: دار وائل، 2008 (ط4). ص 313
- 9 : العميان، محمود سليمان. المرجع نفسه، ص 315
- 10 : العميان، محمود سليمان. المرجع نفسه، ص 316
- 11 : الصيرفي، محمد. التطوير التنظيمي. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2007. ص 257
- 12 : بلال، خلف السكرانة. المرجع السابق. ص 372
- 13 : العميان، محمود سليمان. المرجع السابق. ص 361
- 14 : عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات والمعلومات بين الواقع والمستقبل. القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، 1998. ص 43
- 15 : حسب الله، السيد. الموسوعة العربية لمصطلحات المكتبات والمعلومات والحاسبات إنجليزي-عربي. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001. ص 2213
- 16 : القريوتي، محمد قاسم. السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال. عمان: دار وائل، 2009. ص 172
- 17 : حريم حسين. المرجع السابق. ص 262
- 18 : عليان، ربيعي مصطفى؛ النجاوي، أمين. مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2009. ص 259
- 19 : الصرايرة، خالد. معجم الكافي في علوم المكتبات والمعلومات، دار كنوز المعرفة العلمية، 2009، ص 116
- 20 : عبود، رحيم؛ الصوصاع، أحمد فرج. مراكز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماتها. عمان: زهران للنشر والتوزيع، 200، ص 78
- 21 : ربا الفكي محمد أحمد، نجاة محمد أحمد عوض. خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية ودورها في بناء وتنمية مجتمع المعرفة. الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية. أعمال المؤتمر الثالث للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، قطر- 18-20 نوفمبر 2012. ص 751-760.
- 22 : حشمت، قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. القاهرة: دار غريب، 1984. ص 66-67
- 23 : مقاتلي، لبنى. خدمات المعلومات. توحيد الإجراءات الفنية في المكتبات الجزائرية: فعاليات الندوة الوطنية المنعقدة بقسم علم المكتبات بالجزائر 22- 2003/12/23. الجزائر: دار الملكية للطباعة والنشر والتوزيع، 2004. ص 129.
- 24 : النعيمي، محمد عبد العلي؛ صويص، راتب جليل؛ صويص، غالب جليل. إدارة الجودة المعاصرة: مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات. عمان: دار اليازوري، 2008، ص 31
- 25 : نايف، قاسم؛ المحياوي، علوان. إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات، عمان: دار الشروق، 2009، ص 90
- 26 : النعيمي، محمد عبد العلي؛ صويص، راتب جليل؛ صويص، غالب جليل، مرجع سابق، ص 38
- 27 : نايف، قاسم؛ المحياوي، علوان. المرجع السابق، ص 91
- 28 : بو عافية، السعيد. قياس جودة خدمات المعلومات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر الإسلامية: تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات. رسالة ماجستير غير منشورة، ص ص 126-127
- 29 : العميان، محمود سلمان. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. الأردن: دار وائل، 2008، ص 312
- 30 : المرجع نفسه، ص 312
- 31 : المرجع نفسه، ص 313