

## الاستثمار في الموارد البشرية لتسويق خدمات المعلومات: دراسة ميدانية في جامعات (باتنة، بسكرة، عنابة وقالمة)

### Investing in human resources for marketing information services: Survey at the universities of Batna, Biskra, Annaba and Guelma

ريحان عبد الحميد	حنان طرشان*
جامعة قسنطينة 2 (الجزائر)	جامعة باتنة 1 (الجزائر)
<a href="mailto:abde.abd25@yahoo.fr">abde.abd25@yahoo.fr</a>	<a href="mailto:Hanan.torchen@gmail.com">Hanan.torchen@gmail.com</a>

تاريخ الاستلام: 2022/04/01 تاريخ القبول: 2023/03/10

#### الملخص:

جاءت هذه الدراسة بهدف الكشف عن العلاقة بين الاستثمار في العنصر البشري وتسويق خدمات المعلومات؛ بإجراء دراسة ميدانية بجامعات باتنة، بسكرة، عنابة وقالمة. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة؛ تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت استمارة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وبرنامج Spss لغرض التحليل الإحصائي. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الاستثمار في الموارد البشرية وتسويق خدمات المعلومات. كما أظهرت هذه النتائج أن المتغيرات المستقلة: (برامج وخطط التدريب، تنفيذ البرامج التدريبية، تقييم البرامج التدريبية) كان لها تأثير إيجابي في المتغير التابع: (تسويق خدمات المعلومات)، وعلى هذا الأساس قدمت الدراسة مجموعة من الاقتراحات التي من شأنها تفعيل دور المكتبات الجامعية التي أُجريت بها الدراسة الميدانية في مجال استثمار الموارد البشرية لأجل تسويق خدمات المعلومات بشكل يحقق رضا المستفيد.

**الكلمات المفتاحية:** الاستثمار، الموارد البشرية، إدارة الموارد البشرية، التدريب، تسويق خدمات المعلومات.

#### Abstract:

This study came with the aim at uncovering the relationship between investment in the human factor and the marketing of information services by conducting a field study at the universities of Batna, Biskra, Annaba and Guelma. In order to achieve the objectives of the study, the analytical descriptive method was adopted. A questionnaire form was also used as a tool for data collection and Spss for statistical analysis.

The results of the study revealed a statistically significant impact relationship between investment in human resources and marketing of information services, and indicated that independent variables (programmes and plans training, implementation of training programmes, evaluation of training programmes) had a positive impact on the dependent variable (marketing of information services). On this basis, the study presented a series of proposals that would foster the role of university libraries in which the field study was conducted in the field of human resources investment in order to market information services in such a way as to reach the beneficiary's satisfaction

**Keywords:** investment, human resources, human resources management, training, marketing of information services.

## 1- مقدمة:

لقد خلت كان موضوع الاستثمار محوراً في عالم الإدارة والعمل؛ لأنه يمس صميم العامل البشري، فهذا الأخير يمثل الهدف، والوسيلة، وغاية النتائج عند إنجاز أي عمل كان، وعلى الرغم من أهمية ذلك الموضوع؛ إلا أنه لم يحظَ بالاهتمام الكافي من قِبَل القيادات الإدارية؛ لأن الأساليب التقليدية منها تعتمد على أسلوب الإدارة البيروقراطية التي تركز على أولوية عملية اتخاذ القرار، ووضع السياسات الإدارية، وعملياتها؛ لتحقيق أهداف المؤسسة باعتبارها جوهر العملية الإدارية؛ مثل تلك القيادات التي تقابل موضوع الاستثمار بالإهمال واللامبالاة، بل إنها تُقصر في التعامل معه حين يفرض الواقع عليها ذلك.

فالعالم شهد خلال السنوات القليلة الماضية -ولا يزال يشهد- متغيرات أساسية عديدة طالت مختلف جوانب الحياة المعاصرة، ومست كافة المؤسسات الاقتصادية، والاجتماعية، والسياسية، والخدماتية، وكذلك في دول العالم على اختلاف درجات تقدّمها ونموها، فأثرت على هيكل القيم، ونسق العلاقات المجتمعية في كثير من الدول إلى الحد الذي برز القول بأننا نعيش الآن "عالمًا جديدًا" مختلفًا كل الاختلاف عن سابقه، وعمّا كان عليه طيلة القرون الماضية.

ولعلّ التطورات العلمية والثقافية تُسهم في تطوير الموارد البشرية، معطية إياها بُعداً استراتيجياً؛ وذلك بتضمينها وظائف ومفاهيم جديدة تُضاف إلى الوظائف والمفاهيم التقليدية التي تضطلع بها هذه الإدارة.

فالحديث عن الموارد البشرية ليس فقط كشریک، وكما ذكرنا سابقاً يجب الأخذ بعين الاعتبار أن العنصر البشري طاقة ذهنية في الأساس يعمل برغبة في الإنجاز، ويحتاج إلى نمط متحرر من القيادة، ويبدع حين يعمل ضمن فريق متجانس، وصدق الله العظيم إذ يقول في محكم التنزيل: ﴿وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا﴾ [سورة الإسراء، الآية ٧٠].

إنّ المؤسسة الناجحة هي تلك المؤسسة التي تستغل كفاءة وفعالية موظفيها؛ حيث عمل الباحثون في سبيل الحصول على الوصفة الكاملة لرفع الكفاءة المهنية للأفراد العاملين، وقيام الإدارة باختيار العناصر الفعالة للمؤسسة، وربط أهدافها بالأهداف الشخصية للموظفين التي تنعكس إيجابياً على أدائهم؛ وعليه فقد غدت هناك ضرورة لوضع نظام استثماري فعال يعمل على التأثير الإيجابي على أداء العاملين بالشكل الذي يزيد ولائهم للمؤسسة، وضمان تميّزها.

## 1. إشكالية الدراسة:

يلقى الاستثمار في الموارد البشرية اهتماماً متزايداً من قِبَل المكتبات الجامعية؛ باعتباره أفضل وسيلة لإعداد وتنمية العنصر البشري، وتحسين أدائه. وينطلق هذا الاهتمام المتزايد بالموارد البشرية من الاعتراف بأهمية الدور الذي تلعبه هذه الأخيرة (الموارد البشرية)، فالموارد البشرية لا تُسهم فقط في المخرجات النهائية، ولكن أيضاً في الطرق التي تطور أساليب الإدارة، والتسيير؛ لهذا فإن التحدي الذي يواجه المكتبات الجامعية اليوم يتمثل بالأساس في تحرير الطاقة الابتكارية للأفراد، وكسب كامل التزامهم. ونشير هنا إلى أنه "في بيئة أعمال سريعة التغيير أصبح من البديهي لأي مؤسسة ذات توجه مستقبلي وتسعى إلى التميز أن تُعزّز جوانب القوة فيها".

ولتحقيق ذلك؛ فإنه من بين مختلف المتطلبات تقف الموارد البشرية أو رأس المال البشري كأهم الأصول التي يمكن أن تساعد في إحداث التحويل والتغيير بالمكتبات الجامعية من أجل تحقيق الجودة، والمزايا التنافسية المستمرة، وفي هذا الصدد يقول Charles "Darwin" ليست الأجناس الأقوى أو الأذكى هي القادرة على البقاء؛ بل تلك التي تكون أكثر قدرة على التكيف مع التغيير<sup>1</sup>، فالنظرة الاستثمارية للعنصر البشري هي الركيزة الأساسية التي يُستند إليها لتحقيق الميزة التنافسية، وفاعلية أدائها تعني قوة المكتبات الجامعية، وقدرتها على ضمان البقاء والاستمرار، وهذا ما يؤكده المختصون في مجال إدارة الموارد البشرية. وفي مجلة " Harvard business review الصادرة في مارس 2007 مقال بعنوان: "عظم عائتك من الأفراد"؛ يقول أصحاب المقال إن المديرين مولعون بمقولة مفادها: "الموارد البشرية هي ثروتنا الأكثر أهمية"، في حين أن الكثيرين من المسؤولين يعتبرون ويتعاملون مع الموارد البشرية كتكاليف! فالاستثمار في تنمية العنصر البشري أمر مهم وضروري؛ لِمَا للموارد البشرية من أهمية قصوى، فهي الثروة الحقيقية والرئيسة للأمم، والأمم المتقدمة أيقنت تلك الحقيقة، فأحسنّت التخطيط الاستراتيجي، ونقّدت برامج محدّدة لتنمية هذه الثروة البشرية على مدار عقود من الزمان، ونجحت فيما خطّطت ونقّدت، فالاقتصادي Marshall. A عدّ الموارد البشرية أكبر رأسمال يجب استثماره وأطلق عليه رأس المال البشري، وذلك عندما أشار إلى أن أئمن ضروب رأس المال هو ما يستثمر في البشر.

وباعتبار المكتبات من المؤسسات التي لها ارتباط وثيق بعملية التسويق، وعلى وجه الخصوص المكتبات الجامعية التي تلقى إقبالاً كبيراً من طرف الزوّاد، بالإضافة إلى أنّها من المؤسسات التي تعتمد على أخصائي المعلومات بشكل كبير في تقديم خدماتها؛ فإنّ الدّراسة ستحاول تسليط الضوء على أهمية الاستثمار في الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية لتسويق خدماتها من خلال الإجابة عن التّساؤل التالي:

ما أثر استثمار المكتبات الجامعية الجزائرية في موردها البشري؟ وما علاقته بتسويق خدمات المعلومات؟

لمعالجة وتحليل إشكالية الدّراسة؛ وبُغية الوصول إلى بلورة إطار نظري وفكري حول أثر الاستثمار في الموارد البشرية على تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية؛ ارتأت الدّراسة الإجابة عن التّساؤلات الفرعية التالية:

✓ هل هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين برامج وخطط التدريب التي يتلقاها أخصائي المعلومات وتسويق خدمات المعلومات.

✓ هل هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تنفيذ البرامج التدريبية وتسويق خدمات المعلومات؟

✓ هل هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تقييم البرامج التدريبية وتسويق خدمات المعلومات؟

3. فرضيات الدّراسة:

<sup>1</sup> Aswathappa K- Human resources and personal management -2<sup>nd</sup>ed- McGraw -Hill –London-2005-P.108.

استنادًا إلى إشكالية الدراسة؛ تمت صياغة فرضيات تنسجم مع موضوع البحث التي سيجري اختبارها، واستخلاص النتائج، والتوصيات من خلالها؛ لهذا سوف ينطلق البحث من فرضية رئيسة مفادها:

توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الاستثمار في الموارد البشرية وتسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية، وتنبثق عن الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية التي سيتم اختبارها عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  ندرجها فيما يلي:

**الفرضية الأولى:** هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين برامج وخطط التدريب التي يتلقاها أخصائي المعلومات وتسويق خدمات المعلومات.

- ✓ **الفرضية الثانية:** هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تنفيذ البرامج التدريبية وتسويق خدمات المعلومات.
- ✓ **الفرضية الثالثة:** هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تقييم البرامج التدريبية وتسويق خدمات المعلومات.

## 2. أهداف الدراسة:

ونسعى من خلال قيامنا بهذه الدراسة العلمية إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- ✓ إثبات أنه بإمكان المكتبات الجامعية الجزائرية أن تضمن تسويقًا جيدًا لخدماتها من خلال الاعتماد على العنصر البشري، والاهتمام به، وتطوير قدراته الإبداعية من خلال عملية الاستثمار الفعال.
- ✓ إبراز دور وأهمية الاستثمار في الموارد البشرية بالنسبة للمكتبات الجامعية، والتأكيد على ضرورة وجود إدارة تتولى الإشراف على هذه العملية.
- ✓ محاولة اقتراح أسلوب علمي بسيط في مجال استثمار الموارد البشرية؛ لأجل تسويق خدمات المعلومات بشكل يحقق رضا المستفيد على مستوى المكتبات الجامعية التي أُجريت بها الدراسة الميدانية.

## 5. ضبط مصطلحات الدراسة:

### مفهوم الموارد البشرية:

من المفاهيم التي كثر الخوض في غمارها خلال الفترة الأخيرة المورد البشري (رأس المال البشري) الذي لاقي رواجًا واهتمامًا كبيرين من طرف الباحثين والمفكرين في مختلف دول العالم، والذين ربطوا تحقيق النمو والتنمية بمدى اهتمام المؤسسة به، ووضعه في المكان الصحيح والمناسب له.

إنّ مفهوم رأس المال البشري يعود إلى النظرية التي وضعها "Beker Gary" في الستينات من القرن الماضي، والتي كانت منطلق الأبحاث والدراسات التي درست أسباب النمو المحقق خلال الثلاثينات، وأرجعت نسبة كبيرة إلى التقدم التقني الحاصل آنذاك، لكن أيضا إلى تراكم بعض المهارات الفردية، والجماعية.

وهناك عدّة تعريفات لرأس المال البشري نوردتها في الآتي:

أعطى "Kendrech" تعريفاً أكثر تحديداً لرأس المال البشري؛ حيث أطلق عليه رأس المال غير المادي، أو غير الملموس الذي يتراكم بالاستثمار في التعليم، والبحوث، والتدريب.

✓ هو مجموع المعارف والمهارات والخبرات، وكل القدرات التي تمكن من زيادة إنتاجية العمل لدى فرد أو جماعة معينة<sup>1</sup>. وعليه فالمورد البشري هو المصدر الذي يمكننا من خلاله الحصول على قدرات فنية عالية، ومعتبرة، والمتمثلة عموماً في كيفية الاختيار الأحسن لخلق التّجانس والتّوافق بين صورة المنصب وصورة الشخص الذي يحتل هذا المنصب.

### إدارة الموارد البشرية:

تعدّدت التعاريف الخاصة بإدارة الموارد البشرية بتعدّد المؤلفات الصّادرة في هذا المجال؛ حيث يمكننا تعريفها على أنّها: "واجب أساسي من واجبات المدير العصري؛ أي إن تحسين أداء الأفراد يجب ألا يُترك لاعتبارات الصدفة، أو العفوية، وإنما هو عمل يجب أن يخطط، وينظم، ويوجه، ويراقب بدقة، وموضوعية، ليتحقق من ورائه الأهداف المنتظرة"<sup>2</sup>.

كما يشير مصطلح إدارة الموارد حسب Flippo إلى أنّها: "الوحدة الإدارية من المؤسسة التي تهتم بالعنصر البشري من خلال تخطيط، تنظيم، توجيه ومراقبة التّواحي المتعلقة بالحصول على الأفراد، وتنميتهم، وتعويضهم، والمحافظة عليهم بغرض تحقيق أهداف المؤسسة"<sup>3</sup>

ومن خلال التعريفين السابقين نلاحظ أنّ إدارة الموارد البشرية تمثل نظاماً متكاملًا لإدارة العناصر البشرية في المؤسسات، وهذا انطلاقاً من أن العنصر البشري يمثل أهم العوامل المؤثرة في أداء المؤسسة، وتأقلمها مع بيئتها التي تتميز بالتغيير، والتعقيد؛ الأمر الذي يقود في الأخير إلى تحقيق المؤسسات لأهدافها.

### الاستثمار في الموارد البشرية:

يُعرّف الاستثمار في رأس المال البشري بأنّه: "الإفناق على تطوير قدرات ومهارات ومواهب الإنسان على نحو يمكنه من زيادة كفاءته"<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> بوسهوه نذير، بوقفة عبدالحق-أهمية الإفناق العام على قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في تراكم رأس المال البشري-دراسة حالة الجزائر. أعمال الملتقى الوطني الأول: تقويم دور الجامعة الجزائرية في الاستجابة لمتطلبات سوق الشغل ومواكبة تطورات التنمية المحلية. جامعة الجلفة. الجزائر-2010-ص.149.

<sup>2</sup> غيدة فلة-واقع وظائف إدارة الموارد البشرية في منظمات القطاع العام الجزائري-مجلة الاقتصاد المعاصر، المركز الجامعي خميس مليانة، ع.9-ص.09.

<sup>3</sup> مخلوف أحمد، زغدار أحمد- أهمية التأهيل العلمي والتدريب العملي للموارد البشرية في إكساب الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال-الملتقى الوطني: سياسة التشغيل ودورها في تنمية الموارد البشرية، جامعة بسكرة-ص.136.

<sup>4</sup> أبو رغب عجيل، جاسم عبدالله والعكيلي، طارق عبدالمحسن-تخطيط الموارد البشرية-المكتبة الجامعية الحديثة-القاهرة-1998-ص.157.

كما يُعرّف حسن راوية الاستثمار في رأس المال البشري بأنه: "مجموعة المفاهيم والمعارف والمعلومات من جهة، والمهارات والخبرات وعناصر الأداء من جهة ثانية، والاتجاهات والسلوكيات والمثل والقيم من جهة ثالثة التي يحصل عليها الإنسان عن طريق نظم التعليم النظامية، وغير النظامية، والتي تساهم في تحسين إنتاجيته، وتزيد بالتالي من المنافع والفوائد الناجمة عن عمله"<sup>1</sup>.  
وعليه يمكن تعريف الاستثمار في رأس المال البشري بأنه: "استخدام جزء من مدخرات المجتمع أو الأفراد في تطوير قدرات، مهارات، معلومات وسلوكيات الفرد؛ بهدف رفع طاقته الإنتاجية، وبالتالي طاقة المجتمع الكلية لإنتاج مزيد من السلع والخدمات التي تحقق الرفاهية للمجتمع".

### التسويق:

لقد ورد تحت هذا الإطار مجموعة من الآراء التي تناولت مفهوم التسويق ندرجها في الآتي:

"فن يمسك الشخص في يده الحقيقة واليد الأخرى الخيال والربط بينهما لتوفير منتج يرضي كلا الطرفين المستهلك والمنتج" (الشامي، حصة)<sup>2</sup>.

"علم يعتمد على المعرفة بقواعد الاتصال، وأساليب التأثير والإقناع، وفن يحتاج إلى مهارة استخدام الطرق والوسائل المبدعة للوصول إلى المستهلك، وتعريفه بالمنشأة، أو السلعة، أو الخدمة، وتطويرها لتحقيق هدف الربح، أو الأهداف التي تضعها المنشأة"<sup>3</sup> (الوجدان، علا. 2011، 02 مارس). مفهوم التسويق. تم استرجاعها في 04 جانفي، 2014 من broonzyah.net/vb/t3674. 4tmlwww.

وفي هذا السياق يتضح أنّ التسويق مجال واسع ومهم جداً يشتمل على برامج ونشاطات متنوعة يمكن استخدامها وتوظيفها في عمليات الاتصال، والتواصل، والتبادل بين الخدمات ومصادر المعلومات التي توفرها المكتبة، وما يحقق رغبات المستفيدين، وحاجاتهم في إطار عملية إدارية منظمة تسعى إلى ربط أهداف المكتبة وإجراءاتها بمتطلبات السوق، والظروف البيئية المحيطة، والمعاصرة.

### خدمات المعلومات:

هناك دلالات اصطلاحية مختلفة ومتعددة لمصطلح خدمة؛ ومرجع ذلك اختلاف المجالات التي استخدم فيها. ولا يخفى أنّ لهذا الطرح تأثيراً في تعيين الدلالة المقصودة منه؛ حيث تتوفر ثلاثة أنماط من الخدمات: منها الذي يرتبط جزئياً أو كلياً بالسلعة المادية المطروحة كما هو الحال في الخدمات العقارية والفندقية والخدمات المكتبية. ومنها ما يكمل عملية تسويق السلعة المباعة مثل الصيدلة.

<sup>1</sup> حسن راوية-مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية-الدار الجامعية-الإسكندرية-ص. 65.

<sup>2</sup> الشامي حصة. التسويق: بحوث ودراسات-تم استرجاعها في تاريخ 20 أبريل 2014 من www.kenanaonline.com/page/4235.

<sup>3</sup> الوجدان علا-مفهوم التسويق-تم استرجاعها في 04 جانفي 2014 من broonzyah.net/vb/t3674. 4tmlwww.

أما النمط الثالث فيتمثل في الخدمات المقدمة على نحو مباشر دون شروط ارتباطها بسعة معينة كالخدمات الصحية، وخدمات التأمين، وخدمات الترجمة والبريد الإلكتروني للمعلومات في المكتبات المتخصصة<sup>1</sup>.

ومن هذا المنطلق يُعرّف (حشمت، 1984) خدمات المعلومات بأنها: "الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات، والذي يتأتى نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية، فضلاً عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية. غير أننا نرى أنّ الناتج النهائي هو ثمرة الخدمة في الوقت الذي يكون فيه جميع ما يمكن أن يؤدي إلى هذه الثمرة هو ما يمكن أن نطلق عليه خدمة"<sup>2</sup>.

## 6. تصميم الدراسة الميدانية وخطواتها الإجرائية:

سنقدم عرضاً مفصلاً للمنهجية والإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة الميدانية، وتشمل وصفاً لمجتمع الدراسة، وخصائصه، إضافة إلى بيان أدوات جمع وتحليل المعلومات، والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة نتائج الدراسة.

### 1.6. منهجية الدراسة الميدانية:

#### 1.1.6. مجتمع الدراسة:

إن اختيار العينة المناسبة للدراسة من العناصر الأساسية والمهمة في بداية العمل الميداني، وبناء على أهداف الدراسة؛ فقد تحدد المجتمع بموظفي المكتبات الجامعية (باتنة، بسكرة، عنابة وقالمة) والبالغ عددهم 150، وقد تم استخدام أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة، وبعد توزيع الاستبانة تمكنا من استعادة 116 استبانة.

#### 2.1.6. منهج الدراسة:

حتى تكون الدراسة أو البحث علمياً؛ يجب أن يتوفر على مجموعة من الخصائص التي تؤهله لأن يكون كذلك، ومن بين أهم هذه الخصائص هو أن تحتوي تلك الدراسة على منهج علمي خاص تُبنى عليه، وتسير وفقه، ونوع المنهج يتحدد وفقاً لنوع الدراسة، أو المشكلة، أو الظاهرة المراد دراستها.

ومن هذا المنطلق، وبغية تحليل إشكالية الدراسة، وبهدف اختبار صحة الفرضيات المقترحة أو نفيها؛ تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي؛ لكونه من أكثر المناهج ملاءمة في دراسة الظواهر الاجتماعية، والإنسانية، ولأنه يناسب الظاهرة موضع الدراسة.

### 3.1.6. حدود الدراسة ومجالاتها:

تم إنجاز هذه الدراسة ضمن الحدود والمجالات التالية:

#### 1.3.1.6. المجال الموضوعي:

اقتصرت هذه الدراسة على معرفة علاقة الاستثمار في الموارد البشرية بتسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية.

<sup>1</sup> محسن صباح رحيمة، الشهريلي إنعام علي توفيق-تسويق خدمات المعلومات: الثوابت والمتغيرات. المجلة العربية للأرشيف والتوثيق والمعلومات. 10-2001-ص.180.

<sup>2</sup> متعب إثيل عبد الواحد-تسويق خدمات المعلومات عبر شبكة الأنترنت في المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية- المجلة العراقية، مج، 11، ع.1-70.

**2.1.1.6 المجال الجغرافي:**

تقتضي الإجابة عن الإشكالية المقدّمة ربط الدّراسة بخصوصية المكتبات الجامعية الجزائرية، وسوف نهتم من خلال الدّراسة الميدانية بتحليل وتشخيص واقع الاستثمار في الموارد البشرية، وعلاقته بتسويق خدمات المعلومات، وقد اقتصرّت الدّراسة على المكتبات الجامعية لولايات (باتنة، بسكرة، عنابة وقالمة).

**3.1.1.6 المجال الزمني:**

استغرقت مدة إنجاز الدّراسة حوالي شهرين.

**4.1.1.6. أساليب ومصادر جمع البيانات:**

ولمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدّراسة؛ تم اللّجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال:

✓ الاستبانة:

باعتبارها أداة رئيسة لجمع البيانات الميدانية لِمَا لها من أهمية في توفير الوقت والجهد، وتم تصميمها بالاعتماد على بعض الاعتبارات المنهجية التي اعتمدت في اختيار هذه الأداة كوسيلة أساسية في جمع البيانات الميدانية هي أن الاستبانة تعد أداة منظّمة ومضبوطة لجمع بيانات الدّراسة من خلال صياغة نموذج من الأسئلة التي توجه للأفراد للحصول على حقائق معينة.

✓ **الملاحظة** والتي كان لها فائدة كبيرة في فسح المجال لاستكشاف ميدان الدّراسة، والتعرف على الفروع، والهياكل، والمصالح؛ وذلك خلال الزيارة المتكرّرة، والتّنقل بمختلف الأماكن بميدان الدّراسة، والتي سمحت بالتعرف على واقع وطبيعة وظروف العمل، وملاحظة ردود أفعال المبحوثين.

وعليه استطعنا أن نسجل جملة من الملاحظات المهمة، والعديد من الأفكار المتعلقة بموضوع الدّراسة، والتي أفادتنا كثيرًا في طريقة صياغة أسئلة الاستمارة، وحتى في طريقة التّعامل مع المبحوثين من خلال المقابلة، وكذلك ساهمت في صياغة الفرضيات، وتحديد موضوع الدّراسة.

**7. اختبار نموذج وفرضيات الدّراسة:**

من المعروف إحصائيًا أن الطّرق المعلمية تستلزم توفر بعض الشروط؛ لذا قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدّراسة يجب إجراء بعض الاختبارات؛ وذلك من أجل ضمان ملاءمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، وذلك على النحو التّالي:

**1.7. اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:**

من أجل التحقق من فرضية التوزيع الطبيعي؛ تم اللّجوء إلى اختبار كولمنجروف-سمرنوف (Kolmogorov – Smirnov)، والذي يُعد ضروريًا لاستخدام علاقة الارتباط. وتحليل التباين الأحادي باعتباره أحد الأساليب الإحصائية المعلمية في اختبار الفرضيات، وتشرط الاختبارات المعلمية أن يكون توزيع البيانات طبيعيًا من خلال برنامج **Spss**، ويمكن إجراء هذا الاختبار كما هو موضح في الجدول التّالي:

الجدول رقم (1): اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة (اعتمادًا على مخرجات spss)

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

الاستثمار في الموارد البشرية	تسويق خدمات المعلومات		
116	116	N	
3.0580	3.5043	Mean	Normal b, Parameters <sup>a</sup>
.37999	.54522	Std. Deviation	
.081	.074	Absolute	Most Extreme Differences
.081	.046	Positive	
-.056-	-.074-	Negative	
.875	.802	Kolmogorov- Smirnov Z	
.429	.541	Asymp. Sig. (2-tailed)	

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

الجدول يختبر الفرضيتين:

$H_0$ : البيانات تتوزع توزيعًا طبيعيًا.

$H_1$ : البيانات لا تتوزع توزيعًا طبيعيًا.

يتضح من الجدول أن مستوى المعنوية لكل الأبعاد والمحاور أكبر من 0.05، وبذلك يتم قبول الفرضية الصفرية، وبالتالي أتباع

البيانات للتوزيع الطبيعي، وهذا يمكننا من استخدام الاختبارات المعلمية.

8. تحليل اتجاهات مجتمع الدراسة نحو محور التدريب:

1.8. تحليل فقرات البعد الأول المتعلق بالتخطيط للعملية التدريبية:

تم جمع البيانات عن التخطيط للعملية التدريبية عن طريق خمس عبارات في الاستبانة التي تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة، وظهرت نتائج التحليل لهذه الفقرات كما هي مبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2): التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات بُعد التخطيط

للعملية التدريبية

معامل الاختلاف C.V %	ترتيب	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية (%)					المقياس	الفقرة	
					5	4	3	2	1			
18.52 4	1	%54.2	0.502	2.71	2	13	51	48	1	العدد	1	هناك تخطيط للبرامج التدريبية حسب المسار الوظيفي المخطط له.
					1.7	11.2	44.0	42.2	0.9	النسبة		
28.94 1	3	%51	0.738	2.55	1	11	42	59	3	العدد	2	تمتلك إدارة المكتبة نظامًا متطورًا للمعلومات تستخدمه في عملية التخطيط للتدريب.
					0.9	9.5	36.2	50.9	2.6	النسبة		
31.02 8	5	%50.6	0.785	2.53	1	13	37	60	5	العدد	3	تقوم إدارة المكتبة بتحديد أهداف واضحة للعملية التدريبية المزمع تنفيذها بدقة.
					0.9	8.6	38.3	47.4	4.3	النسبة		
29.56	4	%50.8	0.751	2.54	1	10	45	55	5	العدد	4	تضع المكتبة خططًا طويلة وقصيرة الأجل خاصة بالنشاط التدريبي.
					0.9	8.6	38.3	47.4	4.3	النسبة		
30.00 4	2	%51.8	0.803	2.59	3	7	52	47	7	العدد	5	يتم تحديد مدة البرنامج التدريبي بما يتلاءم مع طبيعة البرنامج، وهدفه، وأسلوب التدريب.
					2.6	6.3	44.8	40.5	6.0	النسبة		

المصدر: اعتمادًا على مخرجات Spss.

الإجمالي	58.2	0.715	51.68%	27.81	1
----------	------	-------	--------	-------	---

انطلاقاً من معاينة نتائج الجدول رقم (2)، والتي تدور حول التخطيط للعملية التدريبية؛ فقد تبين أن المتوسطات الحسابية لأهمية الفقرات في هذا المجال تتراوح ما بين (2.71 - 2.53)، وفيما يلي فقرات هذا المجال مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي لكل منها:

جاءت الفقرة رقم (01) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2,71، ومعامل اختلاف، ووزن نسبي 54.2%؛ وهذا يعني أن أفراد مجتمع البحث كانوا حياديين حول التخطيط للبرامج التدريبية حسب المسار الوظيفي المخطط له، فعملية التخطيط تكاد تنعدم، ولا تراعي المسار الوظيفي، والملاحظ في محتوى الباب الرابع من القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية الذي جاء تحت عنوان: "تنظيم المسار المهني" والمتضمن لفصول التوظيف، التربص، التسيير الإداري للمسار المهني للموظف، وتقييم الموظف والتكوين، والترقية في الدرجات والترقية في الرتب والأوسمة الشرفية والمكافآت، والتي تعبر في مجملها عن أهم أنشطة إدارة الموارد البشرية؛ يرى بوضوح أن القائمين على جهاز الوظيفة العمومية، وبالتحديد المجلس الأعلى للوظيفة العمومية، يولون اهتماماً كبيراً لنشاط "تخطيط وتنمية المسار الوظيفي"؛ وذلك من خلال تعرضهم لكل ما يحتاجه الموظف خلال مساره المهني؛ كالتكوين، تحسين المستوى، تأهيل الموظف لشغل وظائف جديدة في الهياكل التنظيمية للوظيفة العمومية، وكذا تعرضهم لهذا النشاط على المستوى الفردي؛ وذلك من خلال الفصل الثالث الذي جاء تحت عنوان: "التسيير الإداري للمسار المهني للموظف"، والذي حُصص بالكامل لحيثيات الحياة المهنية للموظف من خلال تكوين ملف إداري خاص لكل موظف يتضمن مجموع الوثائق المتعلقة بالشهادات، المؤهلات، الحالة المدنية، الوضعية الإدارية للموظف، مع استمرارية تحيين هذا الملف.

لكن الواقع الذي يعيشه أخصائي المعلومات على مستوى المكتبات الجامعية لا يعكس تمامًا ما جاء به المشرع في القانون الأساسي العام للوظيفة فيما يخص تخطيط وتنمية المسار الوظيفي؛ وهذا يعود حسب رأينا لعدم كفاءة المسؤولين على إدارة الموارد البشرية في هذا النوع من المكتبات، وافتقاد القرار في المؤسسات والإدارات المحلية من جهة ثانية.

كما جاءت الفقرة رقم (05) في المرتبة الثانية من حيث الأهمية بمتوسط حسابي 2.59، ومعامل اختلاف 31.004% ليعكس عدم موافقة المبحوثين على الفقرة، مؤكدين على أن تحديد مدة البرنامج التدريبي لا تتلاءم مع طبيعة البرنامج، وهدفه، والأسلوب التدريبي، وإجرائنا استبانة خاصة بمدير معهد \*E. MStrasbourg بفرنسا الذي تُجرى به التبرصات السنوية، أكد أن مدة التربص تدوم ثلاثة أيام لا أكثر. أما التبرصات على المستوى الداخلي فتتم في يومين كأقصى حد؛ وهذا دليل على أن الفترة محدّدة مسبقاً دون الأخذ بعين الاعتبار محتوى وطبيعة البرنامج التدريبي، والهدف الذي وُضع من أجله. من جهة أخرى جاءت الفقرة رقم (02) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 2.55، ووزن نسبي 51%؛ مما يعني درجة موافقة الأفراد عليها بمعامل اختلاف منخفض قدر

بـ28.941%، وهو أقل من النسبة المعتمدة في هذه الدراسة 50%، وتأتي الفقرة رقم (04) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 2.54%، ووزن نسبي 50.8%، ومعامل اختلاف 29.56%؛ مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة جاءت بدرجة موافق إلى حد ما، فالموظفون يرون أن المكتبة لا توضع في الغالب خطأً طويلة أو قصيرة الأجل خاصة بالنشاط التدريبي؛ مما يبرهن على أن سياسة التدريب المتبعة في المكتبات الجامعية التي أجريت بها الدراسة الميدانية تعاني من قصور في بعض الجوانب، وما يُقدّم دون المستوى المطلوب، بينما جاءت الفقرة رقم (03) في المرتبة الأخيرة في ترتيب فقرات هذا المجال بمتوسط حسابي 2.53%، ووزن نسبي 50.06%، ومعامل اختلاف 31.028%، معبرة هذه النسب على عدم موافقة الأفراد على هذه الفقرة، إيماناً منهم بأن إدارة المكتبة لا تقوم بتحديد أهداف واضحة للعملية التدريبية المزمع تنفيذها، ضف إلى ذلك أنّ الخبرة العلمية والعملية للمدرّبين تنعكس على المتدرّبين في مجال فهمهم لأهداف العملية التدريبية.

بشكل عام وحسب ما أوردته النتائج الموضّحة في الجدول السابق؛ بلغ المتوسط الحسابي لُبعد التخطيط للعملية التدريبية 2.58%، وبوزن نسبي 51.68%، ومعامل اختلاف 27.811%؛ مما يدعوننا إلى القول بأنه لا توضع خطة تدريب واضحة بجداول زمنية محدّدة في ضوء الإمكانيات المادية المتاحة التي تلي احتياجات الموظفين؛ وذلك ما يشير إلى نقص كفاءة القائمين على العملية التدريبية، وأنّ عملية التخطيط للبرامج التدريبية غالباً ما توضع من أجل الاحتفاظ بها للمستقبل لا من أجل التطبيق.

## 2.8. تحليل فقرات البُعد المتعلق بتنفيذ البرامج التدريبية:

الجدول رقم (3): التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات البُعد المتعلق بتنفيذ البرامج التدريبية

معامل الاختلاف %C.V	ترتيب	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	الوسط الحسني	التكرارات والنسب المئوية (%)					الفقرة		
					المقياس	1	2	3	4		5	
28.49 8	2	66.6%	0.949	3.33	العدد	2	26	27	54	7	1	يتم وضع المحتوى التدريبي بما يتفق مع أهداف البرنامج التدريبي.
					النسبة	1.7	22.4	23.3	46.6	6.0		
33.43	3	55.4%	0.926	2.77	العدد	8	38	47	19	4	2	يتم التطبيق الميداني للبرنامج التدريبي، وليس فقط الجانب النظري.
					النسبة	6.9	32.8	40.5	16.4	3.4		
44.13	4	46%	1.015	2.30	العدد	26	46	31	9	4	3	يتم اختيار مكان التدريب وفقاً لنوعية برنامج التدريب.
					النسبة	22.4	39.7	26.7	7.8	3.4		

29.81 9	1	%77.4	1.154	3.87	46	31	19	18	2	العدد	تم الاستعانة بمدرسين مؤهلين بناء على نوعية البرنامج التدريبي.	4
					39	26. 7	16.4	15. 5	1.7	النسبة		
33.96 9		61.35 %	0.761	3.06 8	الإجمالي							

اعتمادًا على مخرجات Spss.

تشير نتائج التحليل الإحصائي في الجدول رقم (3) إلى أن أعلى متوسط حسابي كان 3.87 للفقرة رقم (04)، وبوزن نسبي قُدِّر بـ 77.4%؛ مما يدل على درجة موافقة جيدة؛ إذ تراعي المكتبات الجامعية التي أُجريت بها الدراسة الميدانية عند اختيار المدرسين الجوانب العلمية والأكاديمية التي يمتاز بها المدربون، هذا في حالة كون البرنامج التدريبي يجرى على مستوى الوطن، وهذا ما أشار إليه مدير معهد EM. Strasbourg partenaires، والتي يمكن من خلالها يتم تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية وفقًا لاحتياجات العمل، ولخطط المكتبة المستقبلية؛ مما يساهم في إكساب المتدربين المهارات اللازمة لأداء العمليات المتعلقة بجوانب العمل المختلفة، ويدل الانحراف المعياري البالغ 1.154 على وجود اتفاق بين الأفراد حول هذه الفقرة.

كما تبين أن الفقرة رقم (01) جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3.33، وبوزن نسبي 66.6%، ومعامل اختلاف قُدِّر بـ 28.498%، وهذا يدل على أن متوسط الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، لتعكس درجة موافقة مقبولة على الفقرة من قِبَل أفراد عينة الدراسة، معبِّرة على أنه يتم وضع المحتوى التدريبي بما يتفق مع أهداف البرنامج التدريبي؛ وهذا ما يدل على واقعية خطة التدريب، وأن هناك إدارة مشرفة على سير العملية التدريبية، وأيضًا علينا ألا نغفل أن ما تنفقه الجامعة على تنفيذ مثل هذه البرامج التدريبية ليس بالقليل؛ لذا لا بد أن تتميز عملية التنفيذ بالإيجابية، ويؤكد مدير معهد E.M.Strasbourg-Partenaires السيد Francis Schillio أنه يتم وضع البرنامج التدريبي طبقًا للأهداف المسطرة، لكن للأسف الشديد أحيانًا الجامعة الجزائرية تحدد موعد إجراء التبرص لتخصصات مختلفة (كتخصص الإعلام الآلي والمكتبات) في نفس الوقت؛ لذا استلزم الأمر في بعض الأحيان الدمج بين التخصصين عند إجراء المحاضرة، بطبيعة الحال المواضيع التي يتم تناولها ذات صلة بتخصص الإعلام الآلي أكثر منها تخصص مكتبات كما هو الحال في سنة 2011م.

جاءت الفقرة رقم (02) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 2.77، وبوزن نسبي 55.4%، ومعامل اختلاف 33.43%؛ مما يعني عدم موافقة عينة الدراسة على هذه الفقرة، فغالبًا ما يتم التطبيق النظري دون الميداني، وحسب ما أدلى به أفراد مجتمع الدراسة أنه يتم في الغالب التركيز على أسلوب المحاضرة في معظم البرامج المنفذة، وفي محاولة للتعرف على سمات البرامج التي يتلقاها أخصائي المعلومات أكد مدير معهد E.M.Strasbourg-partenaires على أنه يتم التركيز على الدورات التدريبية وورش العمل، وفي محاولة لمعرفة السبب في عدم عقد دورات تدريبية على الويب أكد أنّ هذه الفكرة لم تُطرح من طرف مسؤولي الجامعات؛ ولعل السبب راجع لنقص الإمكانيات التكنولوجية، والمادية في نفس الوقت.

وجاءت الفقرة رقم (03) في المرتبة الأخيرة، بحيث أجاب الأفراد على هذه الفقرة بمتوسط حسابي 2.30، ووزن نسبي 46%، ومعامل اختلاف مقبول 44.13%؛ حيث تعكس هذه الفقرة عدم اختيار مكان التدريب وفقاً لنوعية برنامج التدريب، فسنوياً يتم إجراء البرامج التدريبية بمعهد E.M. Strasbourg-partenaires بفرنسا، ومنذ أكثر من عشر سنوات لم يتم تغيير هذا المعهد إلى حد الساعة حسب ما أكده أفراد مجتمع الدراسة، إضافة إلى ذلك أنه من المفروض عدم فرض معهد واحد ووحيد على الموظف، وهذا وفقاً للتعليمات الوزارية رقم 02 المؤرخة في 31 ديسمبر 2013، والخاصة بتحسين المستوى بالخارج، والتي تقر ببرمجة تربصات تحسين المستوى بالخارج المدرجة في مخططات التكوين وتطوير المؤسسات العمومية ومؤسسات التعليم العالي وهيئات البحث، ويجب أن تُنجز إجبارياً على أساس الاتفاقيات المبرمة في إطار التعاون الدولي، والشراكة ما بين الجامعات الدولية. بصفة عامة حقق بُعد تنفيذ البرامج التدريبية متوسطاً حسابياً 3.068، ووزناً نسبياً 61.35%، ومعامل اختلاف 33.969%، وهذا ما يشير إلى درجة موافقة متوسطة على هذا المحور من قبل أفراد مجتمع الدراسة.

### 3.8. تحليل فقرات البُعد المتعلق بتقييم البرامج التدريبية:

يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات بُعد تقييم البرامج التدريبية في الجدول التالي:

الجدول رقم (4): التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات بُعد تقييم البرامج التدريبية

معامل الاختلاف C.V %	ترتيب	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية (%)					المقياس	الفقرة	
					5	4	3	2	1			
33.64 7	2	53.2%	0.89 5	2.66	5	11	46	47	7	العدد	1	تتم دراسة وتحليل وتقييم البرامج التدريبية بشكل دوري في مكنتكم، ومدى تحقيقها للاحتياجات الحالية، والمستقبلية.
					11	48	20	17	2	النسبة		
35.36 8	4	46.2%	0.81 7	2.31	1	6	38	54	17	العدد	2	يتم قياس الثغرات في المعرفة والمهارات والأساليب والأفكار في نهاية البرنامج التدريبي.
					0.9	5	32	46	14	النسبة		
47.89 9	3	44%	1.14 4	2.38	5	12	23	37	39	العدد	3	يتم اختيار العاملين لحضور الدورة التدريبية بطرق منصفة، ودون تحيز.
					4.3	10	19	31	33	النسبة		
	1	75%		3.75	47	25	19	18	7	العدد		

34.61			1.29		40.	21	16.	15.	6.	النسبة	المدرّبون القائمون على عملية التدريب على درجة عالية من الكفاءة.	4
3			8		5	6.	4	5	0			
38.90		%54.6	1.03	2.73							الإجمالي	
7			8									

المصدر: اعتماداً على مخرجات Spss.

كما جاءت الفقرة رقم (01) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 2.66، ووزن نسبي 53.2%، ومعامل اختلاف 33.647%؛ لتدل هذه النتائج على عدم موافقة أفراد عينة الدراسة على هذه الفقرة، وهو ما يمكن تفسيره بأن هناك قصوراً في متابعة أثر التدريب في فترات لاحقة، في حين نرى أن عملية التقييم يجب أن تتم بصورة دورية، ومستمرة للبرنامج التدريبي، بدءاً من تحديد الاحتياجات التدريبية، وتصميم البرنامج، وتنفيذه، واختيار المتدربين والمدرّبين؛ مما يمكن من تجنب انحرافات، أو نتائج سلبية للبرنامج التدريبي أثناء عملية التنفيذ.

تليها الفقرة رقم (03) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 2.38، ووزن نسبي 44%، ومعامل اختلاف 47.899%؛ مما يدل على عدم موافقة أفراد مجتمع البحث على هذه الفقرة، وما نلاحظه أن درجة الموافقة هذه تشير إلى وجود خلل في اختيار أخصائي المعلومات الملتحقين بالبرامج التدريبية؛ مما يقلل من فائدة التدريب، ومن إيمان والتزام الموظفين بأهميتهم ودورهم في رفع مستوى الأداء بالمكتبات الجامعية، كما نرى أن مثل هذه النتيجة تعود لتدخل بعض العوامل الاجتماعية والشخصية عند اختيار الموظفين الملتحقين بالتدريب، فاختيار العاملين لحضور الدورات التدريبية يتم بصفة غير منصفة، وبدرجة من التحيز كبيرة جداً حسب ما أكّده المبحوثون أنّ هناك تحيزاً في اختيار العاملين، فالعلاقات الشخصية هي المحدّد الرئيس للاختيار، فمنهم من يتلقى التدريب لمرات عديدة، ومنهم من لم يستفيد ولو لمرة واحدة، وهذا من شأنه أن يخلق نوعاً من التدمير في أوساط الموظفين، وهذا ما ينعكس سلبيًا على مردوديتهم. فالقانون نص على وجوب تنظيم دورات التكوين وتحسين المستوى من قِبَل الإدارة الوصية على الموظف؛ وذلك قصد تأهيله، وترقيته المهنية من جهة، وتأهيله لمهام جديدة من جهة أخرى، وهذا ما جاء في نص المادة 104: "يتعين على الإدارة تنظيم دورات التكوين وتحسين المستوى بصفة دائمة، قصد ضمان تحسين تأهيل الموظف وترقيته المهنية، وتأهيله لمهام جديدة"، كما حدد هذا القانون شروط الالتحاق بالتكوين، وتحسين المستوى، وكيفيات تنظيمه، ومدته، إلى غير ذلك من الإجراءات التي تضمن عملية تدريبية فعّالة، وهذا ما يدل على وجود نظرة مستقبلية لدى القائمين على العملية التدريبية، ووجود أهداف مسطرة من قِبَل الإدارة تسعى إلى تحقيقها من خلال هذا التكوين، وهذا ما جاء في نص المادة 105: "تحدد شروط الالتحاق بالتكوين وتحسين المستوى وكيفيات تنظيمية ومدته وواجبات الموظف وحقوقه المترتبة على ذلك عن طريق التنظيم".

لكن يبقى ذلك حبراً على ورق بسبب عدم تطبيق ما جاء في القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية بشأن التدريب على أرض الواقع، ضف إلى ذلك أنّ سوء الاختيار راجع إلى نقص الخبرة العلمية في مجال الإدارة لبعض القائمين على إدارة المكتبات، وإدارة الجامعة

في حدّ ذاتها، فمن الضروري ربط نتائج تقييم الأداء بالتدريب للمساهمة في حل المشكلات التي تواجه الموظف، والعمل على تطويره بشكل مستمر.

مما يدل على عدم استجابة الأفراد لهذه الفقرة، وبالتالي ومن خلال إجابات أفراد عينة الدراسة تبين أن السياسة التدريبية في المكتبات الجامعية محل الدراسة لا ترتقي إلى المستوى الذي يطمح إليه أو يتوقعه أخصائي المعلومات، خاصة فيما يتعلق بعملية المتابعة لتطور الأداء بعد الانتهاء من البرامج التدريبية، وهذا ما أشارت إليه بعض الدراسات التي أوصت بضرورة ربط نتائج تقييم الأداء بالمسارين التدريبي والوظيفي، وأنّ عملية تقييم الأداء لها أثر كبير جدًّا على تطور كفاءة أخصائي المعلومات.

أما الفقرة رقم (02) فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 2.31، ووزن نسبي 46.2%، ومعامل اختلاف 35.368%؛ مما يدل على عدم استجابة الأفراد لهذه الفقرة، وبالتالي ومن خلال إجابات أفراد عينة الدراسة تبين أن السياسة التدريبية في المكتبات الجامعية محل الدراسة لا ترتقي إلى المستوى الذي يطمح إليه أو يتوقعه أخصائي المعلومات، خاصة فيما يتعلق بعملية المتابعة لتطور الأداء بعد الانتهاء من البرامج التدريبية، وهذا ما أشارت إليه بعض الدراسات التي أوصت بضرورة ربط نتائج تقييم الأداء بالمسارين التدريبي والوظيفي، وأنّ عملية تقييم الأداء لها أثر كبير جدًّا على تطور كفاءة أخصائي المعلومات.

بصفة عامة تبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات البعد الثالث المتعلق بتقييم البرامج التدريبية يساوي 2.73، والوزن النسبي 54.6%؛ مما يدل على أنّ الجهة المشرفة لا تقوم بملاحظة سير البرنامج بشكل مستمر أثناء التنفيذ، ولا يتم تقييم البرنامج التدريبي بمجرد انتهائه من قبل الجهة المنقّدة للتدريب، ولا يتم التقييم في ضوء معايير محدّدة مسبقًا، ولا حتى قياس التغيرات في المعرفة والمهارات والأساليب والأفكار في نهاية البرنامج التدريبي، وفي ذلك تأكيد على كون تقييم العملية التدريبية في المكتبات الجامعية محل الدراسة ليست بعملية منهجية، وغير منتظمة، وحسب ما توضّحه النتائج أنّ آراء أفراد عينة البحث كانت محايدة؛ أي غير قادرين على تكوين رأي محدّد، وفي ذلك نوع من الغموض يدل على وجود مشكلة اتّصال وتواصل بين الموظف ومشرفه.

## 9. اختبار نموذج وفرضيات الدراسة:

### 1.1. اختبار الفرضيات الأساسية للانحدار:

من المعروف إحصائيًا أن الطّرق المعلمية تستلزم توفر بعض الشروط؛ لذا قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة يجب إجراء بعض الاختبارات؛ وذلك من أجل ضمان ملاءمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، وذلك على النحو التالي:

### اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:

من أجل التحقق من فرضية التوزيع الطبيعي؛ تم اللجوء إلى اختبار كولمنجروف-سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov)، والذي يُعد ضروريًا لاستخدام علاقة الارتباط، وتحليل التباين الأحادي باعتباره أحد الأساليب الإحصائية المعلمية في اختبار الفرضيات، وتشترط الاختبارات المعلمية أن يكون توزيع البيانات طبيعيًا من خلال برنامج Spss، ويمكن إجراء هذا الاختبار كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (5): اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

الاستثمار في الموارد البشرية	تسويق خدمات المعلومات		
116	116	N	
3.5043	Mean		Normal Parameters <sup>a,b</sup>
.37999	.54522	Std. Deviation	
.081	.074	Absolute	Most Extreme Differences
.081	.046	Positive	
-.056-	-.074-	Negative	
.875	.802	Kolmogorov-Smirnov Z	
.429	.541	Asymp. Sig. (2-tailed)	

المصدر: اعتمادًا على مخرجات Spss.

يُتضح من الجدول أن مستوى المعنوية لكل الأبعاد والمحاور أكبر من 0.05، وبذلك يتم قبول الفرضية الصفرية، وبالتالي أتباع البيانات للتوزيع الطبيعي، وهذا يمكننا من استخدام الاختبارات المعلمية.

## 2.9. اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة:

في ضوء أهمية وأهداف البحث السابقة؛ سنتناول النتائج التي تم الحصول عليها ميدانيًا من خلال التحليل الإحصائي؛ وذلك من خلال اختبارات فروض الدراسة، وعرض ملخص لأهم النتائج على ضوء النحو التالي:

### 1.2.9. اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

تنص الفرضية الفرعية الأولى على ما يلي:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين برامج وخطط التدريب التي يتلقاها أخصائي المعلومات وتسويق خدمات المعلومات. لاختبار الفرضية؛ تم استخدام نموذج معامل الارتباط الخطي البسيط للمتغيرات الكمية؛ لمعرفة إن كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة للعلاقة بين برامج وخطط التدريب وتسويق خدمات المعلومات عند مستوى دلالة 0.05، ويبين الجدول رقم (5) النتائج المتعلقة بتحليل هذه العلاقة.

ويمكن كتابة هذه الفرضية على الشكل التالي:

$H_0$ : لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين برامج وخطط التدريب التي يتلقاها أخصائي المعلومات وتسويق خدمات المعلومات.

$H_1$ : توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين برامج وخطط التدريب التي يتلقاها أخصائي المعلومات وتسويق خدمات المعلومات.

وقد كانت النتائج متضمنة في الجدول التالي:

الجدول رقم (6): معاملات الارتباط بين برامج وخطط التدريب وتسويق خدمات المعلومات (المصدر: اعتماداً على مخرجات Spss).

		برامج وخطط التدريب	معامل التأثير $\beta_1$
محور تسويق خدمات المعلومات	Coefficient de corrélation	.247(*)	0.235
	Sig. (2-tailed)	.000	P-VALUE .000
	N	116	معنوي

(\*) الارتباط معنوي عند مستوى معنوية 0.05 (2-tailed). المصدر: اعتماداً على مخرجات Spss.

حسب الجدول السابق جاءت قيمة معامل الارتباط مساويةً إلى 0.247، بقيمة احتمالية 0.000، وهي أقل من القيمة المحددة 0.05، بينما بلغ معامل التأثير 0.236، والذي يشير إلى الأثر الإيجابي بين المتغيرين (التابع والمستقل)؛ وهذا ما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية، ونقبل الفرضية البديلة.

### 2.2.9. اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

تنص الفرضية الفرعية الثانية على أنه: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تنفيذ البرامج التدريبية وتسويق خدمات المعلومات، وسيتم اختبار هذه الفرضية، ويمكن كتابة هذه الفرضية على الشكل التالي:

$H_0$ : لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين تنفيذ البرامج التدريبية وتسويق خدمات المعلومات.

$H_1$ : توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين تنفيذ البرامج التدريبية وتسويق خدمات المعلومات.

وقد كانت أهم النتائج متضمنة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (7): معاملات الارتباط بين تنفيذ برامج التدريب وتسويق خدمات المعلومات

		تنفيذ برامج التدريب	معامل التأثير $\beta_1$
محور تسويق خدمات المعلومات	Coefficient de corrélation	.295(*)	0.266
	Sig. (2-tailed)	.000	P-VALUE .001
	N	116	معنوي

(\*) الارتباط معنوي عند مستوى معنوية 0.05 (2-tailed). المصدر: اعتماداً على مخرجات Spss.

استناداً إلى نتائج الجدول رقم (7)؛ أظهرت نتائج اختبار معامل الارتباط بين فقرات البعد الثاني أن هناك علاقة ارتباط إيجابية بين متغير تنفيذ البرامج التدريبية وتسويق خدمات المعلومات؛ حيث بلغ معامل الارتباط 0.295، وكان لمعامل الارتباط دلالة إحصائية عند القيمة 0.05؛

مما يدل على أنّ متغير تنفيذ البرامج التدريبية يؤثر وبصورة واضحة على تسويق خدمات المعلومات، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية، ونقبل الفرضية البديلة.

### 3.2.9. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على أنه: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تقييم البرامج التدريبية وتسويق خدمات المعلومات، ويمكن كتابة هذه الفرضية على الشكل التالي:

$H_0$ : لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين تقييم البرامج التدريبية وتسويق خدمات المعلومات.

$H_1$ : توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين تقييم البرامج التدريبية وتسويق خدمات المعلومات.

الجدول رقم (8): معاملات الارتباط بين تقييم البرامج التدريبية وتسويق خدمات المعلومات

		تقييم البرامج التدريبية	معامل التأثير $\beta_1$
محور تسويق خدمات المعلومات	Coefficient de corrélation	.353(*)	0.340
	Sig. (2-tailed)	.000	P-VALUE .0000
	N	116	معنوي

(\*) الارتباط معنوي عند مستوى معنوية 0.05 (2-tailed). المصدر: اعتمادًا على مخرجات Spss.

### نتائج الدراسة:

- بناء على العرض السابق الذي يمثل لنا عملاً استطلاعيًا يمهد بكل تواضع لأرضية خصبة تتناول الموضوع لاحقًا، ولكنها استطاعت أن تحقق مجموعة من النتائج نوردتها في الآتي:
- ✓ أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين برامج وخطط التدريب التي يتلقاها أخصائي المعلومات وتسويق خدمات المعلومات.
  - ✓ أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تنفيذ البرامج التدريبية وتسويق خدمات المعلومات.
  - ✓ أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تقييم البرامج التدريبية وتسويق خدمات المعلومات.
  - ✓ أظهرت نتائج اختبار الفرضيات أنّ عملية تسويق خدمات المعلومات تتأثر بالاستثمار في العنصر البشري؛ حيث كان معامل الارتباط بين المتغيرين 0.351، إضافة إلى معامل التأثير الذي بلغ 0.235.
  - ✓ أخصائي المعلومات هو الاستثمار إذا أحسنت إدارته وتمميته، فهو يحقق جودة الخدمة، ويحقق نجاح عملية تسويقها.

- ✓ عدم الاهتمام بموضوع التكامل بين المكتبات الجامعية ووزارة التعليم العالي لدعم وتحفيز المخرجات، وعدم الاهتمام بواقع تدريبهم بعد التخرج.
- ✓ على الرغم من نجاح المكتبات الجامعية التي أُجريت بها الدراسة الميدانية في مشروع التطوير المهني للعاملين فيها؛ فإنها لا تزال تعاني من بعض المشكلات التي قد تحد من المشاركة في هذا المشروع؛ مثل نقص المحاضرين، والمصادر، والتجهيزات، وعدم كفاية الدعم المالي المخصص للتعليم المستمر.
- ✓ على الرغم من إدراك العاملين بالمكتبات الجامعية محل الدراسة لأهمية التطوير المهني؛ فإنّ الواقع عكس ذلك؛ وذلك لأسباب عديدة قد تكمن في الأفراد أنفسهم، أو في الجهات التي ينتمون إليها، أو في القائمين على تنفيذ الدورات والمشرفين عليها، أو في شخصية المحاضرين، وطريقتهم في تحضير المحتوى الموضوعي للبرامج التدريبية، أو في عدم ملائمة المكان المعد لإقامة الدورات، أو أسباب أخرى.
- أظهرت المعطيات أن غالبية البرامج التدريبية المقامة لأخصائي المعلومات تفتقر إلى تلبية الاحتياجات الحقيقية للمهنة، والخروج عن المواضيع التقليدية، وتقديم مواد لها علاقة بالتطورات الحديثة، فإذا كان هذا الوضع مقبولاً في السنوات الماضية؛ فإنه لم يعد مقبولاً في هذا الوقت، فالتقنية أصبحت تغزو كل مجال من مجالات الحياة. وأصبح سوق العمل يفرض الإلمام بالجانب التقني، وبالتالي ينبغي تصحيح الوضع الزاهن بالشكل الذي يتلاءم مع احتياجات العصر.
- ✓ نقص الخبرة العلمية للقائمين على اختيار العاملين على أسس ومعايير تقييم الأداء؛ حيث يكون ترشيح الموظفين للبرامج التدريبية خاضعاً لطبيعة البرنامج، وليس لضعف أداء الموظف في العمل، وبالتالي اختيار الموظفين على أساس معايير تقييم الأداء يلزمه مهارة إدارية.
- ✓ اقتصار وضع الخطط التدريبية على دائرة التدريب، وعدم إشراك أخصائي المعلومات، فالخطة التدريبية عندما توضع بمشاركة الجميع تكون أكثر فاعلية، ويكون المتدربون حريصين على نجاحها.

### خاتمة:

في ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة يمكن القول -بأكبر قدر من الاطمئنان، وفي إطار الحدود التي تقيّدت بها الدراسة، والمحدوديات التي وُضعت في اعتبارها-: إن العنصر البشري يُعد من أهم عناصر نظام المعلومات الناجح، وتؤكد تلك الأهمية في هذا العصر الذي يشهد تطورات مذهلة وسريعة في المجالات كافة، وفي مجال تقنية المعلومات الإلكترونية على وجه الخصوص؛ حيث تزداد حدة التغيرات التقنية، وتظهر باستمرار أجهزة وأساليب جديدة تحتاج من المتممين إلى المهنة متابعتها أولاً بأول، والوقوف على الأسلوب الأمثل للتعامل معها من خلال تحديد المهارات، وتنمية المعارف، واللحاق بركب التطور. وهذا أمر من الممكن تحقيقه من خلال الاستثمار في الموارد البشرية.

وتوحي الصورة العامة بوجود مشكلة بحاجة إلى دراستها بشكل علمي؛ فعلى الرغم من أن قطاع المعلومات في الجزائر قد نجح في استيراد التقنية الحديثة، فإنه لا يزال يتعثّر في مجال تشغيلها، وصيانتها، وتوظيفها بالشكل الأمثل؛ وسبب ذلك هو عجز العاملين عن التكيف مع البيئة الإلكترونية الجديدة. ونستطيع أن نستشف من المؤشرات السابقة أنّ هناك حاجة ماسة إلى مواصلة الجهود في مجال

التطوير المهني للعاملين في قطاع المعلومات. وفي الوقت نفسه هناك عدّة أساليب يمكن أن تُسهم في رفع كفاءة العنصر البشري وتأهيله، ومنها التأهيل الأكاديمي من خلال أقسام علوم المكتبات والمعلومات في الجامعات الجزائرية، وإقامة البرامج التدريبية، وتعزيز دور مؤسسات المعلومات في تنمية العنصر البشري، وتهيئته بشكل أكبر للتعامل مع التقنية، ومتابعة تطوراتها عن طريق إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في برامج التعليم المستمر، والواقع أنّ جهود المكتبات الجامعية التي أُجريت بها الدّراسة الميدانية في تطوير المصادر البشرية تعطي لمحة موجزة لاهتمام المكتبات الجامعية في هذا المضمار. وهذه المكتبات ما هي إلّا نماذج لِمَا استطعنا الوقوف عليه، ولا ننكر أن هناك نماذج أخرى تسهم في دفع عجلة التطوير المهني في بيئة المعلومات الإلكترونية، ولعل الدّراسات اللاحقة تكشف النقاب عنها، وتزوّدنا بصورة أكثر شمولية للوضع الراهن. وعلى أي حال فإنّ الحقائق التي نستطيع أن نخرج بها من خلال استقراء المعطيات الواردة في هذه المحاولة العلمية أنّ الصّورة القائمة المرسومة حول الواقع الجزائري للمعلومات لا تنفي إمكانية النهوض الجزائري؛ بل على العكس إننا نرى في الواقع الجزائري عناصر إيجابية عديدة، ولكنها للأسف عناصر كامنة، وبحاجة إلى الإدارة، والتصميم لإخراجها من طور الوجود بالقوة إلى طور الوجود بالفعل.

وتجدد بنا الإشارة إلى أنّ هذه الدّراسة هي جهد المقل، وقد بذلت ما في وسعي ضمن الإمكانيات المتاحة المتيسرة، والظروف المحيطة؛ من أجل تحديد عام لبعض العناصر التي تُسهم ولو بالقليل في تشييد رؤية نظيرية لعملية الاستثمار في المورد البشري أنّ أوانها كي نتخذ لها مكاناً بين انشغالات المكتبات الجامعية والجامعة على حد سواء.