

الرصيد المعرفي وأثره على الأداء الوظيفي حسب آراء أمناء

المكتبات بجامعة عمر المختار: دراسة ميدانية

الباحثة/ رحاب رمضان عطية

مستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة روافد الرصيد المعرفي لدى أمناء المكتبات بجامعة عمر المختار، لما لهذا الموضوع من أهمية كبيرة في التأثير على الأداء الوظيفي للعاملين والعمل تطوير هذا الأداء، وقد اعتمدت الباحثة على منهج المسح الميداني للوصف والتحليل، من أجل تحقيق الهدف الرئيس للدراسة وهو معرفة العلاقة بين الرصيد المعرفي والأداء الوظيفي لأمناء المكتبات في جامعة عمر المختار، وقد أثبتت الدراسة وجود علاقة قوية بين كل من روافد الرصيد المعرفي وأداء العاملين وإبداعاتهم في بيئة العمل داخل المكتبة.

الكلمات المفتاحية: الرصيد المعرفي- المخزون المعرفي- الأداء الوظيفي-
جامعة عمر المختار- المكتبات الجامعية.

Stock knowledge and its impact on job performance according to the opinions of librarians at Omar Al- Mukhtar University: a field study

Abstract:

This study aimed to know the tributaries of the knowledge balance of the librarians in Omar Al-Mukhtar University libraries, because this topic is of great importance in influencing the job performance of employees and working to develop this performance. Between the knowledge balance and the job performance of librarians at Omar Al-Mukhtar University, the study has proven a strong relationship between each of the tributaries of the knowledge balance and the performance and creativity of employees in the work environment in the library.

أولاً: الإطار المنهجي للدراسة:

١/٠ تمهيد:

تعد المعرفة والمجتمع المعرفي بمثابة القوة المهيمنة على جميع مصالح الدول سواء من الناحية المعرفية أو الإقتصادية وعلى كافة النواحي الحياتية، وذلك من خلال استثمار الموارد المالية لتلك الدول والقوى البشرية من أجل تحقيق التنمية الشاملة، ورغم هذا التطور في الوقت الراهن وتوافر المعلومات والبيانات إلا أن العنصر البشري ووجوده أمراً ضرورياً وأساسياً لإكمال عمليات البناء والتنمية واتخاذ الاقرارات المناسبة في مختلف العمليات، وينطبق هذا الأمر على أمناء المكتبات والمعلومات خاصة في ظل التطورات التقنية الحديثة في المجال وما ترتب عن تلك التطورات من متغيرات أضافت إلى المهنيين أدوراً ومهاماً جديدة تدفعهم نحو استخدام تلك الآليات الحديثة في أعمالهم اليومية.

ويمكن القول بأن كفاءة أمناء المكتبات تبرز في في القدرة على تلبية احتياجات المستفيدين وإيصال المعرفة إلى الآخرين، وحتى ينجح في ذلك لا بد أن تتوفر فيه مجموعة من المواصفات التي تحدد مهامه ومسئوليته وذلك من خلال رصيده المعرفي الذي يتم تكوينه واكتسابه خلال مراحل حياته المختلفة على ممر السنين.

وحيث أن المكتبات الجامعية نبض المجتمع الجامعي وعموده الفقري، فهي إحدى أنواع المكتبات المهمة من بين أنواع المكتبات الأخرى، وبالتالي يعد أمناء المكتبات بمثابة حلقة الوصل بين المستفيدين واحتياجاتهم المعلوماتية من ناحية وبين مصادر المعلومات المتاحة لديه بالمكتبة ويمكن الوصول إليها من ناحية أخرى، لذا يجب أن يكون ذو معرفة لتلبية تلك الاحتياجات، ويجب عليه أن يسعى إلى زيادة الرصيد المعرفي مع مرور الوقت حتى يفيد من حوله بتلك المعرفة كونه يمثل رأس المال البشري بالمكتبة.

١/١ مشكلة الدراسة:

من الملاحظ أن هناك تفاوتاً في أداء أمناء المكتبات الجامعية في جامعة عمر المختار فيما يقدمونه من إجابات على استفسارات وتساؤلات المستفيدين من المكتبة،

وتكمن مشكلة تلك الدراسة في مدى العلاقة بين واقع الرصيد المعرفي لأمناء المكتبات في جامعة عمر المختار وتأثير ذلك على أدائهم الوظيفي. وبالتالي تحاول الباحثة تكوين صورة شاملة عن المستوى المعرفي لدى العاملين بتلك المكتبات ومدى فهمهم للتخصص ومتابعتهم لأحدث التطورات والتقنيات مما يكون له الأثر في التطوير المهني لديهم، وتطوير الأداء الوظيفي لهم.

٢/١ أهمية الدراسة:

يعد موضوع الرصيد المعرفي لدى العاملين بالمكتبات الجامعية ومدى تأثير ذلك الرصيد على الأداء الوظيفي من الموضوعات الحيوية المهمة، ومن القضايا التي تمس جوهر المؤسسات بشكل عام والتي من بينها المكتبات الجامعية بشكل خاص، حيث أن تلك المكتبات تركز على دعائم أساسية من أهمها مجموعة العاملين بها وما يقدموه للمستفيدين، وتتمثل أهمية ذلك الموضوع في النقاط التالية:

(١) تنطرق تلك الدراسة إلى العاملين في المكتبات الجامعية وهم حجز الزاوية في كل مكتبة.

(٢) تتم تلك الدراسة على أكثر المكتبات استخداماً وهي المكتبات الجامعية، فهي مؤسسات خدمتية موجودة في جميع الجامعات والكليات الجامعية.

(٣) تتمثل أهمية تلك الدراسة أيضاً فيما ستفسر عنه من نتائج تساهم في تحسين الأداء الوظيفي لأمناء المكتبات بجامعة عمر المختار من خلال العمل على استثمار الرصيد المعرفي لديهم.

٣/١ تساؤلات الدراسة:

هناك تساؤل رئيس تحاول تلك الدراسة الإجابة عليه وهو: ما العلاقة بين الرصيد

المعرفي والأداء الوظيفي لأمناء المكتبات في جامعة عمر المختار؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيس مجموعة من التساؤلات الفرعية هي:

(١) ما المقصود بالرصيد المعرفي وما مكوناته وأبعاده وكيفية قياسه؟

(٢) ما مهام وأدوار أمناء المكتبات بجامعة عمر المختار نحو المهنة والمستفيدين؟

(٣) ما واقع الرصيد المعرفي لأمناء المكتبات بجامعة عمر المختار؟

٤) كيف يمكن المساهمة في رفع كفاءة أمناء المكتبات من خلال الاستثمار الأمثل للرصيد المعرفي لديهم؟

٤/١ أهداف الدراسة:

من خلال مجموعة التساؤلات السابقة يمكن للباحثة أن تحدد مجموعة من الأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها وهي:

١) التعرف على مفهوم الرصيد المعرفي ومكوناته وأبعاده وتحديد كيفية قياسه.
٢) تحديد مهام وأدوار أمناء المكتبات بجامعة عمر المختار نحو المهنة والمستفيدين

٣) التعرف على واقع الرصيد المعرفي لأمناء المكتبات بجامعة عمر المختار.
٤) وضع تصور لكيفية المساهمة في رفع كفاءة أمناء المكتبات والاستثمار الأمثل للرصيد المعرفي لديهم.

٥/١ منهج الدراسة وأدواتها:

لتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثة على منهج المسح الميداني للوصف والتحليل، حيث يتم تناول ظاهرة البحث وتشخيصها ومعرفة أسبابها لدعم الإيجابيات إن كانت ظاهرة إيجابية وبحث سبل التغلب على الصعوبات إن ظاهرة البحث بها جوانب سلبية.

كما اعتمدت الباحثة على المنهج التاريخي حيث تم عمل مسح للدراسات العربية والأجنبية في موضوع الدراسة وهو الرصيد المعرفي وتأثيره على الأداء الوظيفي لأمناء المكتبات الجامعية.

- أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الباحثة في الجانب الميداني من الدراسة على كل من الملاحظة الشخصية لمعاينة أماكن الدراسة وكيفية تعامل أمناء المكتبات مع المستفيدين، كذلك الاعتماد على الاستبانة حيث تم استخدامها لدراسة العلاقة بين الرصيد المعرفي لدى العاملين ومدى تأثيره على الأداء الوظيفي لهم (ملحق رقم ١).

٦/١ مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بمكتبات جامعة عمر المختار والبالغ عددهم (١٢٩) فرداً في مختلف الكليات وهي: المكتبة المركزية- مكتبة شهداء الجبل الآداب- مكتبة كلية القانون- مكتبة كلية الاقتصاد- مكتبة كلية الهندسة- مكتبة كلية الزراعة- مكتبة كلية الطب- مكتبة كلية التمريض- مكتبة كلية العلوم- مكتبة كلية التربية- مكتبة كلية الموارد الطبيعية- مكتبة كلية الاسنان.

٧/١ الدراسات السابقة:

أولاً الدراسات العربية:

(١) وائل سلامة عبد الحميد شاهين (٢٠١١): المشكلات المهنية في المكتبات الجامعية وتأثيرها على الأداء الوظيفي: دراسة لبعض المكتبات الجامعية بمصر، إشراف شريف كامل شاهين، أماني جمال مجاهد، جامعة المنوفية، كلية الآداب: قسم المكتبات والمعلومات (أطروحة ماجستير)

هدفت تلك الدراسة إلى الكشف عن المشكلات المهنية في المكتبات الجامعية وتأثيرها على الأداء الوظيفي، وذلك من خلال تحديد الاستراتيجيات العامة للتعامل مع مشكلات العمل وآثارها السلبية المترتبة عليها سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المكتبات بوصفها مؤسسات لها نظام خاص في الإدارة، كما هدفت الدراسة إلى الكشف عن مكونات مشكلات وضغط العمل للعاملين ومصادره في بيئة المكتبات الجامعية المختلفة والتي تؤثر على سير العمل وكفاءة العاملين بالمكتبات الجامعية، بالإضافة إلى معرفة النتائج والآثار المترتبة على المشكلات والضغط المهنية التي تقلل من كفاءة العاملين بالمكتبات الجامعية.

(٢) سناء بوبقيرة (٢٠١٥) الضغوط المهنية: مصادرها وتأثيرها على الأداء الوظيفي للمكتبيين: دراسة حالة مكتبات جامعة قالة بالجزائر

. 38، CYBRARIANS JOURNAL .

هدفت تلك الدراسة إلى تسليط الضوء على بيئة وأساليب العمل لإعطاء صورة دقيقة للمسؤولين على تلك المكتبات لتحسين الوضع بها، وقد توصلت الدراسة إلى أن

عينة البحث تعاني ضغوط مهنية متعددة الأسباب أدت إلى تراجع في الأداء الوظيفي لهؤلاء المكتبيين، وتوصي تلك الدراسة بأنه على الرغم من أن الإدارة يجب عليها أن تلزم نفسها باتخاذ الإجراءات الإيجابية لتغيير محيط العمل الذي يسبب الضغوط، إلا أن الأفراد لهم دور في المساعدة على التخفيف من حدة تلك الضغوط. (٣) نبيلة محمد الشاوش (٢٠١٦) صراعات العمل المهنية في المكتبات الجامعية اللببية: دراسة ميدانية. إشراف سناء إبراهيم موسى، مشيرة أحمد صالح . جامعة عين شمس: كلية الآداب، قسم المكتبات والمعلومات (أطروحة دكتوراة).

تناولت هذه الدراسة موضوع صراعات العمل المهنية في المكتبات الجامعية اللببية، وتكمن مشكلة الدراسة في تحديد مفهوم الصراع المهني وأسبابه وأنواعه وآثاره السلبية والإيجابية ومدى علاقته بالأداء الوظيفي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي تفيد بأن عينة البحث تعاني من صراعات مهنية متعددة الأسباب أدت إلى وجود تأثيرات إيجابية وسلبية في الأداء الوظيفي للمكتبيين.

ثانياً الدراسات الأجنبية:

(1) Masoud, Mohammed Ali (2018) . Impact of Knowledge Sharing on Employees' Performance at Non-Governmental Organizations Working at Za'tari Camp in Jordan .Supervisor Ziad Al Smadi. Al al-Bayt University: Deanship of graduate studies (Ph .D).

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تبادل المعرفة على أداء الموظفين في المنظمات غير الحكومية العاملة في مخيم الزعتري في الأردن وقد استخدم الباحث استبانة تحتوي على ٣٤ عنصراً تم توزيعها على أربع أقسام، وقد توصلت تلك الدراسة إلى أن هناك انخفاض في مستوى تطبيق نشر المعرفة بين المنظمات العاملة في مخيم الزعتري، وقد أوصت الدراسة بتعزيز تبادل المعرفة داخل المنظمات بسبب تأثيرها على تحسين أداء الموظفين، كذلك ضرورة الانتباه إلى عامل الخبرة كوسيلة جيدة لتطوير مشاركة المعرفة.

(2) Amoah, Gloria Bosomtwi, Akussah, Harry Prof. HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT AND PERFORMANCE OF ACADEMIC LIBRARIANS: SAM JONAH LIBRARY IN FOCUS (2017). Library Philosophy and Practice (e-journal).

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم إلى أي مدى تؤدي تنمية رأس المال البشري في مكتبة "سام جونا" إلى تحسين أداء الموظفين، حيث لا يمكن التقليل من مساهمة رأس المال البشري في بقاء المكتبات، وهذا يستلزم تدريبها وتطويرها بشكل منتظم لزيادة الأداء، وكانت من نتائج تلك الدراسة أنه على الرغم من وجود برامج تدريبية تم تنظيمها في المكتبة وخارجها إلا أنها لم تكن كافية لعدد العاملين الذين بحاجة إلى التدريب، كما أن بعض العاملين قد حصلوا على تدريبات في مجالات أخرى غير المتعلقة بالمكتبات، علاوة على ذلك فلم يكن هناك تحسن في أداء الموظفين الذين تلقوا التدريب، وبناءً على ذلك فقد أصوت تلك الدراسة بأنه لا بد من قيام المكتبة بقياس أداء الموظفين المدربين بشكل منتظم من أجل تحديد الثغرات في مهاراتهم حتى تقوم المكتبة بتصميم برامج تدريبية ذات صلة لتعزيز أداء هؤلاء العاملين.

ثانياً: محاور الدراسة:

تحاول الباحثة في معالجة موضوع الدراسة والربط بين جوانبها إلى تقسيم

الدراسة لثلاثة محاور رئيسة هي:

١/٢ المحور الأول: الرصيد المعرفي.

٢/٢ المحور الثاني: الأداء الوظيفي لأخصائيي المكتبات.

٣/٢ المحور الثالث: روافد الرصيد المعرفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى

العاملين بمكتبات جامعة عمر المختار.

١/٢ المحور الأول: الرصيد المعرفي.

قبل التطرق إلى مفهوم الرصيد المعرفي يجب التمييز بين المعرفة المسجلة والمعرفة المخزنة في العقل، فيمكن كتابة المعرفة المسجلة أو طباعتها ورسمها على

ورق أو مواد أخرى أو تشفيرها وحفظها على أقراص أو أشرطة أو غيرها من الأدوات الأخرى حتى يتمكن الأشخاص من قراءتها وفهمها وحفظها في رؤوسهم، فتلك هي المعرفة المسجلة المتاحة لجميع الأفراد. أما المعرفة في العقل هي في ذاكرة الفرد أو في ذاكرة العديد من أفراد المجتمع.

١/١/٢ مفهوم الرصيد المعرفي: يعرف بأنه تحصيل ما يجمعه الشخص من معلومات ومعارف مختلفة وهو ناتج من التعليم الأكاديمي أو الدورات التدريبية أو الخبرات التي يتم اكتسابها والمهارات التي تظهر بشكل واضح عند من يمتلكها^(١). ويمكن تعريفه بأنه رصيد الفرد من من بيانات ومعلومات ومعرفة وخبرات متراكمة ناتجة من بيئة العمل بشكل عام والحياة اليومية بشكل خاص، كما يعرف أيضاً بأنه أساس أصول يمتلكها الشخص المنوط بأداء أعمال المؤسسة خلال عمليات تقديم وإنجاز الخدمات للمستفيدين من هذه المؤسسة^(٢).

ويمكن للباحثة أن تقترح تعريفاً لمفهوم الرصيد المعرفي في مؤسسات المكتبات بأنه إجمالي المعارف والخبرات التي يمتلكها أخصائي المكتبات والمعلومات في بيئة عمله، والتي يتم تجميعها من خلال التعليم والدورات من أجل تلبية احتياجات المستفيدين، حيث يتضح ذلك من خلال تعاملاته اليومية مع المستفيدين وتقديمه للخدمات المكتبية المختلفة.

ويقع الرصيد المعرفي لأمناء المكتبات ضمن مكونات رأس مال المكتبة ولهذا يجب الاهتمام بمجموعة المهارات والأفكار والخبرات التي يمتلكها ويكتسبها أمناء المكتبات على أن يتم استغلالها بالشكل الأمثل حتى يتم اكتساب المكتبة مكانتها بين غيرها من المؤسسات المعلوماتية.

٢/١/٢ خصائص الرصيد المعرفي وأهميته:

يتميز الرصيد المعرفي لدى الأفراد بمجموعة من الخصائص تذكرها الباحثة فيما يلي:

- ❖ هو رأس مال غير مادي وغير ملموس.
- ❖ يمثل أحد عوامل الإنتاج التي تدعم المركز التنافسي لمنظمات الأعمال.
- ❖ سريع الفقدان في حالة عدم استخدامه بالشكل الأمثل.
- ❖ يتزايد بالاستخدام والاستعمال.
- ❖ يعتبر أحد العناصر الحاكمة لتحديد القيمة الحقيقية لمؤسسات الأعمال القائمة على المعرفة.

وفي ضوء تلك الخصائص تظهر أهمية الرصيد المعرفي لدى الأفراد فتتبع تلك الأهمية من أهمية استثمار المعرفة والمهارات لدى أمناء المكتبات والمعلومات أنفسهم، حيث أصبحت المعرفة في الآونة الأخيرة من الموضوعات المهمة والأكثر شيوعاً واستخداماً في كافة المجالات. ويمكن للباحثة أن تحدد أهمية ذلك الرصيد المعرفي في النقاط التالية:

- (١) يشكل هذا الرصيد الجزء الأكبر من الموجودات الكلية لدى الشخص، وهو أكثر الأصول عرضة للتضاؤل في حالة عدم تنميته.
- (٢) قيمة هذا الرصيد المعرفي لدى أمناء المكتبات ستؤثر على مجمل أدائه وبالتالي يمكن اعتبار هذا الرصيد لدى أخصائي المكتبات ذات علاقة طردية بالخدمات المقدمة من المكتبة للمستفيدين منها.
- (٣) حيث إن هذا الرصيد المعرفي يرفع من فاعلية وكفاءة أمناء المكتبات فهو بالتالي يساهم في رفع مؤشرات النجاح بالنسبة للمكتبة في تحقيق أهدافها ورؤيتها والرسالة المنوطة بها.
- (٤) استثمار هذا الرصيد المعرفي لدى أمناء المكتبات القائمين على أعمال المكتبة يؤدي إلى استمرارية تقديم الخدمة وأيضاً تطويرها بما يتناسب مع المستفيدين من تلك المكتبات.

٣/١/٢ مكونات الرصيد المعرفي:

يمكن للباحثة أن تحدد مجموعة العناصر المكونة للرصيد المعرفي في العناصر التالية^(٣):

أولاً الموجودات: وهي تتضمن القدرات والمعارف والمهارات والتعليم والمؤهلات والتطوير الوظيفي وروح المبادرة والابتكار والدقة وأثرها على مواجهة التغيرات والبرامج التدريبية والنشاط الثقافي والقدرة على حل المشكلات لدى أمناء المكتبات داخل المكتبة.

ثانياً حصيلة الفرد وفقاً للبيئة الداخلية: وهي تشمل تعامل الشخص مع الأنظمة والعمليات والتقنيات وثقافة المؤسسة وإدارة العمليات بها.

ثالثاً حصيلة الفرد وفقاً للبيئة الخارجية: والتي تشمل العلاقات مع العملاء والمستفيدين من المؤسسة، ورضا العملاء عن الخدمات المقدمة لهم وكل ما يتعلق بالتميز والسمعة الجيدة للمؤسسة.

٤/١/٢ العوامل المؤثرة في تكوين الرصيد المعرفي:

من خلال عرض لمفهوم الرصيد المعرفي والتعرف على أهميته وخصائصه يمكن توضيح العوامل المؤثرة في تكوينه وهي **النمو المعرفي، الحياة الاجتماعية، والتوازن الذهني للشخص**، ويمكن توضيح تلك العوامل فيما يلي:

أولاً: النمو المعرفي: وهو عبارة عن المراحل التي اكتسب الفرد معرفته من خلالها، ويعتبر النمو المعرفي من العوامل التي لها دور مهم في عمليات تكوين الرصيد والحصيلة المعرفية لدى الشخص على مدار فترات حياته، وبالتالي نجد أن قدرة الشخص على التفكير والتحليل وما يصاحبهم من عمليات ذهنية تزداد بازدياد النمو المعرفي له.

ثانياً الحياة الاجتماعية: وهي التفاعل ما بين الشخص ومجموعة الأشخاص الآخرين المحيطين به في المجتمع سواء في حياته الشخصية أو عمله أو ممن

يتعامل معهم يومياً في مختلف المواقف الحياتية. ويؤدي هذا التفاعل إلى مزيد من الخبرة الاجتماعية واكتساب ثقافة التعامل مع الآخرين، ويمكن اعتبار الحياة الاجتماعية للشخص أنها أكبر مؤثر في الحصيلة المعرفية نظراً لما يتعلمه خلال حياته والمرور بتجارب وخوض المشكلات وكيفية حلها.

ثالثاً التوازن الذهني للشخص: وهو إدراك الفرد للبيئة المحيطة به وقدرته على التحليل للأفكار وبالتالي الإبداع والابتكار وترتيب أفكاره والوصول إلى استنتاجات لحل مشكلة ما. ويعتبر التوازن الذهني للشخص من أكثر العوامل تأثيراً في تكوين الرصيد المعرفي^(٤).

ويمكن تحديد مجموعة العناصر المؤثرة في الرصيد المعرفي للأفراد وإسهاماتهم في بيئة العمل فيما يلي^(٥):

(١) درجة توافق الخصائص الشخصية للفرد مثل القيم والاتجاهات مع الوظيفة والمنظمة.

(٢) درجة توافق التعليم من حيث مستوى ونوع التعليم مع احتياجات الوظيفة.

(٣) التدريب والتنمية من خلال الدورات التدريبية وورش العمل.

(٤) الرضا الوظيفي والدافعية للعمل، والمناخ الوظيفي وبيئة العمل ذاتها.

٢/٢ المحور الثاني: الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسات.

يعد الأداء الوظيفي للعاملين من الموضوعات التي لاقت اهتمام كبير من جانب الباحثين وذلك بسبب الأهمية الكبيرة التي يحظى بها في أي مؤسسة لأنه قد يكون عامل نجاح أو فشل لهذه المؤسسة. وبالتالي تسعى المؤسسات والتي منها المكتبات الجامعية إلى إضافة عدة أساليب لتحسين ورفع الأداء الوظيفي للعاملين بها، ومن بين تلك الأساليب محاولة إشراك العاملين في وضع سياسات العمل بالمؤسسة والتركيز على أسلوب فريق العمل وتشجيع العاملين وغيرها من الأساليب التي تسهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين.

١/٢/٢ مفهوم الأداء الوظيفي:

يحتل الأداء الوظيفي مكانة كبيرة داخل أي مؤسسة أو منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي تتم داخل المؤسسة، وقد حظي مفهوم الأداء الوظيفي باهتمام كبير خاصة أنه من الموضوعات الأساسية في نظريات السلوك والتنظيم الإداري^(٦). وبالتالي فهو من الموضوعات الحيوية والأساسية في العمل والأسلوب الإداري بشكل عام والتنظيم الإداري بشكل خاص لما له من أهمية في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المؤسسات بصورة فعالة.

وقد تعددت المفاهيم الخاصة بالأداء الوظيفي واختلفت فيما بينها، ويرجع ذلك إلى البعد الذي يتم يتناول المفهوم من خلاله فهناك من يقرر أن الأداء هو ناتج سلوك الأفراد داخل المؤسسة، ومنهم من يقرر أن الأداء هو الإنتاجية التي تعبر عن الناتج النهائي لعمل المؤسسة، وهناك من يرى أن الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد.

وكلمة الأداء في معاجم اللغة هي مصدر الفعل "أدى" فيقال أدى الشيء أي: وأوصله والاسم الأداء، وأدى الشيء قام به^(٧). أما اصطلاحاً فتطلق كلمة الأداء على كثير من العبارات فمنها ما يشير إلى أنه "سجل من نتائج الأعمال المنجزة"^(٨) ومنها ما يشير إلى إلتزام الموظف بواجبات وظيفته وقيمه بالمهام المسندة إليه من خلال أدائه لمهام وظيفته وتحمله للأعباء والمسؤوليات الوظيفية والالتزام بمجموعة الآداب والأخلاق الحميدة داخل المنظمة التي يعمل بها والالتزام بمواعيد العمل الرسمي في الحضور والانصراف^(٩).

ويمكن تعريف الأداء الوظيفي على أنه مجموعة إجراءات وسلوكيات تخضع لمراقبة الأشخاص وتسهم في تحقيق أهداف المنظمة^(١٠). ويمكن تعريف الأداء الوظيفي أيضاً على أنه نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة^(١١).

وقد قدم الباحثان (PORTER&LAWLER) نموذجاً نظرياً يقوم على مجموعة من الفروض حول محددات الأداء الوظيفي، واشتمل هذا النموذج على ثلاثة عوامل رئيسية هي: الجهد المبذول، القدرات والخصائص الفردية، وإدراك الفرد لدوره الوظيفي، حيث يعبر الجهد المبذول عن درجة حماس الفرد لأداء العمل، وذلك بمقدار ما يبذله الفرد من جهد لأداء عمله، أما قدرات الفرد وخصائصه فهي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول، ويعبر إدراك الفرد لدوره الوظيفي عن انطباعات الفرد وتصوراتهِ عن النشاطات والسلوك والطريقة التي يجب أن يمارس بها دوره في المؤسسة^(١٢).

٢/٢/٢ عناصر الأداء الوظيفي للعاملين:

يوجد مجموعة من عناصر ومكونات الأداء الوظيفي التي لا يمكن بدونها تحديد فاعلية الأداء ويرجع ذلك إلى أهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للعاملين في المؤسسات، وقد اتجه الباحثون للتعرف على عناصر الأداء الوظيفي للخروج بمجموعة من العناصر التي تعمل على دعم وتنمية فاعلية الأداء الوظيفي داخل المؤسسات، وتتمثل عناصر الأداء الوظيفي فيما يلي^(١٣):

- (١) نوعية العمل: تتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يملكه من رغبة ومهارات وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الخطأ.
- (٢) المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وهي تشمل مجموعة المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة.
- (٣) كمية العمل المنجز: وهي مقدار العمل الذي يستطيع الفرد إنجازهِ في الظروف العادية للعمل ومقدار هذا الإنجاز.
- (٤) المثابرة والثوق: وهي تشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الفرد على تحمل المسؤولية في إنجاز المهام في أوقاتها المحددة ومدى حاجة الفرد إلى الإرشاد والتوجيه من جانب المسؤولين وتقييم نتائج عمله.

٣/٢/٢ العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

هناك مجموعة من الظروف والمتغيرات البيئية والتنظيمية والتكنولوجية المختلفة التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الأداء الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية ومن بين هذه العوامل^(١٤):

- ✓ الاختلاف في حجم العمل.
- ✓ مدى تأخر الأعمال الذي يؤثر في معدل الإنتاج.
- ✓ العوامل الفنية والتقنية.
- ✓ الأساليب الحديثة في الأداء والتنظيم.
- ✓ العوامل المرتبطة بالموارد البشرية.
- ✓ العوامل المرتبطة بمخرجات المؤسسة.

وهناك من يرى وجود بعض العوامل الأخرى التي تؤثر على الأداء الوظيفي وهي كما يلي^(١٥):

- (١) تحديد أهداف المؤسسة: فالمؤسسات التي تعمل دون أن يكون لديها أية خطط واضحة ومعدلات إنتاج محددة لا تستطيع قياس مدى ما تحقق من إنجازات مما ينعكس بدوره على أداء العاملين فيها.
- (٢) المشاركة في التخطيط وصناعة القرار مع المستويات الإدارية المختلفة: حيث أن ضعف وعدم المشاركة في التخطيط مع المستويات الإدارية المختلفة يتسبب في إيجاد فجوة بين الإدارة العليا والعاملين في المؤسسة، وهذا ينعكس بدوره أيضاً على أداء المؤسسة ككل.
- (٣) الرضا الوظيفي للعاملين: حيث يعد انخفاض الرضا الوظيفي لدى العاملين من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء الوظيفي لهم.
- (٤) التسبب الإداري: والذي يعد من الظواهر الإدارية التي لها تأثير على انخفاض معدلات أداء العاملين.

- ٥) البيئة المادية: عجز المؤسسة عن توفير بيئة مادية ملائمة للعاملين له آثاراً سلبية في نفوس العاملين ويؤدي بدوره إلى ضعف مستوى الأداء الوظيفي لهم.
- ٦) نظام الحوافز: وجود نظام مناسب للحوافز على اختلاف أنواعها يساهم في زيادة تحفيز العاملين لتحسين الأداء ويساهم في رفع كفاءة أدائهم ويزيد من درجة الرضا عن العمل لدى العاملين.

٤/٢/٢ قياس وتقييم الأداء الوظيفي للعاملين:

يعد تقييم الأداء الوظيفي وسيلة مهمة للتحقق من إمكانية قيام الأفراد بالعمل وهو وسيلة مهمة أيضاً لمعرفة ما هو المطلوب منهم عند تأديتهم للأعمال التي يتم تكليفهم بها، ويحظى هذا الموضوع بأهمية كبيرة في العملية الإدارية حيث أنه الوسيلة التي تدفع الرؤساء لمتابعة واجبات ومسؤوليات مرؤوسيهم بشكل مستمر، وكذلك تدفع المرؤوسين للعمل بكفاءة وفاعلية أكبر، ومن خلال ذلك يمكن تحديد أهمية استخدام تقييم الأداء الوظيفي فيما يلي^(١٦):

- ١) يساعد قياس الأداء في الكشف عن قدرات العاملين وبالتالي يتم ترقيتهم وكذلك يساعد في وضع كل موظف في الوظيفة التي تتناسب مع قدراته.
- ٢) يساعد في تحديد مدى فاعلية المديرين والمشرفين في تنمية وتطوير أعضاء الفريق الذي يعمل تحت نطاق إشرافهم.
- ٣) تزويد متخذي القرار في المؤسسة بمعلومات واقعية عن أداء العاملين بها.
- ٤) الحكم على أداء كل عامل ومدى إسهامه في تحقيق أهداف المؤسسة.
- ٥) يساهم قياس وتقييم الأداء في اقتراح تعديلات مناسبة للرواتب والأجور واقتراح نظام مناسب للمكافآت المالية للعاملين.
- ٦) يعد قياس وتقييم الأداء أداة مهمة لتقويم ضعف العاملين في المؤسسة واقتراح إجراءات لتحسين الأداء.
- ٧) يعتبر من العوامل الأساسية في تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين وبالتالي يساهم في تحديد نوعية برامج التدريب والتطوير اللازمة.

٥/٢/٢ وسائل قياس الأداء الوظيفي للعاملين:

يتم قياس الأداء عن طريق المعايير الرقابية التي يتم إقرارها داخل المؤسسة، وهي وسيلة من وسائل الرقابة، وتشمل وسائل قياس الأداء الوظيفي كل من سجلات الأداء ومستوى الرضا لدى العاملين والملاحظة الشخصية التي تشمل الملاحظة الرسمية وغير الرسمية، ويمكن توضيح تلك الوسائل فيما يلي:

أولاً: سجلات الأداء: وهي عبارة عن الدفاتر والملفات الخاصة بالمكتبة وتحتوي على معلومات تتعلق بالمكتبة من مختلف الأنشطة والنواحي، وتفيد تلك السجلات بأنها تعطي صورة واضحة وحقيقية عن تقدم المكتبة ونشاطاتها وتطور سير العمل بها، ويمكن الاسترشاد بتلك السجلات عند الحاجة إلى إجراء تعديلات أو تغييرات في أساليب تطوير العمل بالمكتبة^(١٧).

ثانياً: الملاحظة الشخصية: وهي مراقبة العمل والعاملين بواسطة المدير للتأكد من الأعمال يتم أدائها بمستوى يطابق المعايير الموضوعية وتشمل تلك الملاحظة على نوعين هما:

- الملاحظة الرسمية: وهي مخطط لها مسبقاً وتهدف إلى قياس أداء معين ومقارنته بالأداء المعياري ويجب على الشخص الذي يقوم بتلك الملاحظة الانتباه والتركيز على النشاط والعمل محل القياس.
- الملاحظة غير الرسمية: وهي تستخدم بشكل يومي ويقوم بها مسؤولي الإدارة مباشرة لملاحظة أداء العاملين وحل المشكلات المختلفة التي تقابلهم خلال أداء الأنشطة.

ثالثاً: مستوى الرضا: يعد مستوى رضا المستفيدين من الخدمات من وسائل قياس الأداء للعاملين وذلك من خلال المعلومات التي يتم الحصول عليها من تعليقات المستفيدين أو العاملين الذين يتأثروا بالنشاط موضع القياس، فإذا كثرت شكاوى المستفيدين حول مستوى خدمة محددة فذلك يعني أن جزءاً من خدمات المكتبة المقدمة أقل من المستوى المطلوب تقديمه، مما يعني أن التغذية الراجعة

للمستفيدين عن مدى رضاهم عن الخدمات تسهم في قياس الأداء لدى العاملين وتقييمهم^(١٨).

هذا ويجب الإشارة أن هناك مجموعة من العوامل التي يتوقف عليها مدى فاعلية ودقة أساليب قياس الأداء لدى العاملين وتتمثل تلك العوامل في: الدقة، التنظيم، الوقت، وعامل التكاليف. ويمكن اعتبار معايير قياس الأداء بمثابة وسيلة رقابية للوقوف على القصور في تحقيق الأهداف المرجوة وتؤدي بالتالي إلى معرفة الأسباب التي أدت إلى القصور في الأداء وإمكانية تلافي هذه القصور في المستقبل وتحسين وتطوير الجودة والأنظمة التي تعمل بها المؤسسة.

وعلى ضوء ذلك يمكن تحديد خطوات قياس الأداء الوظيفي لدى العاملين في

الخطوات التالية:

- وضع معايير الأداء.
 - ملاحظة أداء العاملين وتسجيله.
 - مقارنة الأداء بالمعايير التي تم وضعها وتحديد موازن القوة ونقط الضعف.
 - اتخاذ القرار المناسب في ضوء المقارنة (مكافأة، ترقي،... إلخ)
- ٣/٢ المحور الثالث: روافد الرصيد المعرفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى

العاملين بمكتبات جامعة عمر المختار.

تعمل الباحثة من خلال هذا المحور على الربط ما بين المحورين الأول والثاني حيث تقوم الباحثة بالتعرف على مكتبات كلية جامعة عمر المختار محل الدراسة واستنتاج دورها في زيادة الرصيد المعرفي للعاملين بها ومدى تأثير ذلك الرصيد على الأداء الوظيفي لهم ومردود ذلك على خدمات المكتبات والمستفيدين منها، ويتم ذلك من خلال ثلاثة مراحل هي: أولاً تحليل نتائج روافد الرصيد المعرفي لدى العاملين بمكتبات كليات جامعة عمر المختار، ثانياً التعرف على واقع الأداء الوظيفي

للعاملين بتلك المكتبات وتحليلها، ثالثاً نتائج العلاقة بين روافد الرصيد المعرفي والأداء الوظيفي للعاملين.

١/٣/٢ مكتبات كليات جامعة عمر المختار محل الدراسة والبيانات الديموغرافية للعاملين بها:

تمت الدراسة على مختلف مكتبات كليات جامعة عمر المختار وهي: المكتبة المركزية- مكتبة شهداء الجبل الآداب- مكتبة كلية القانون- مكتبة كلية الاقتصاد- مكتبة كلية الهندسة- مكتبة كلية الزراعة- مكتبة كلية الطب- مكتبة كلية التمريض- مكتبة كلية العلوم- مكتبة كلية التربية- مكتبة كلية الموارد الطبيعية- مكتبة كلية الأسنان. قامت الباحثة بتوزيع عدد ١٢٩ استبانة على جميع العاملين بتلك المكتبات، وقد تم استرداد عدد ٩٠ استبانة وفقد ٣٩ استبانة. وكان توزيع العاملين المبحوثين وفقاً للنوع كما يلي:

جدول رقم (١)

التوزيع العددي والنسبي للعاملين المبحوثين بمكتبات جامعة عمر المختار وفقاً للنوع

م	النوع	العدد	النسبة (%)
١	ذكر	٤٩	٥٤.٤
٢	أنثى	٤١	٤٥.٦
	الإجمالي	٩٠	١٠٠

يظهر من توزيع العاملين بمكتبات جامعة عمر المختار طبقاً للنوع وجود ارتفاع في أعداد العاملين من الذكور، حيث جاء عدد الذكور (٤٩) بنسبة (٥٤.٤%) مقارنة بعدد الإناث الذي جاء عددهم (٤١) بنسبة (٤٥.٦%).

٢/٣/٢ تحليل نتائج روافد الرصيد المعرفي لدى العاملين بمكتبات كليات جامعة عمر المختار:

عملت الباحثة على تحليل نتائج روافد الرصيد المعرفي لمجتمع الدراسة من العاملين بمكتبات جامعة عمر المختار وكيفية تكوين الرصيد المعرفي لديهم وذلك

الرصيد المعرفي وأثره على الأداء الوظيفي حسب آراء أمناء المكتبات بجامعة عمر المختار: دراسة ميدانية
الباحثة/ رحاب رمضان عطية

مجلة وادى النيل للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية وال تربوية

من خلال توجيه مجموعة من العبارات لمعرفة درجة الموافقة عليها عن طريق
استخدام مقياس ليكرت الخماسي، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (٢)

تحليل استجابات العاملين وواقع الرصيد المعرفي لديهم وفق مقياس ليكرت الخماسي

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	حجم العينة	متوسط حسابي	انحراف معياري	النسبة النئوية	اتجاه العينة
1	تقوم في وقت الفراغ بقراءة بعض مصادر المعلومات المتوفرة حديثاً في المكتبة	9	17	27	21	16	90	2.8	1.22	56	محايد
2	التحدث مع الأشخاص المحيطين لاكتساب المعرفة	37	29	20	4	0	90	4.1	0.9	82	موافق
3	الاهتمام بالمقترحات والأفكار الجديدة في مجال العمل	23	29	35	3	0	90	3.8	0.86	76	موافق
4	الحماس لسماع استفسارات المستفيدين ومقترحاتهم لتحسين الأداء	30	33	23	4	0	90	3.99	0.88	79.8	موافق
5	الحرص على حضور ورش العمل والتدريبات والمؤتمرات المتخصصة	23	35	30	2	0	90	3.88	0.81	77.6	موافق
6	مشاركة المعارف الخاصة بك مع المستفيدين من خدمات المكتبة	20	47	21	2	0	90	3.94	0.74	78.8	موافق
7	طرح أفكار جديدة في مجال العمل لتطوير الخدمات المقدمة	26	24	30	10	0	90	3.73	1	74.6	موافق
8	اكتساب كافة المعارف والخبرات من داخل المكتبة فقط	4	11	22	37	16	90	2.44	1.06	48.8	غير موافق
9	وجود طرق أخرى لاكتساب المعارف والخبرات بعيداً عن العمل في المكتبة	20	38	26	5	1	90	3.79	0.89	75.8	موافق
10	الاستفادة من استفسارات المستفيدين من المكتبة في توسيع دائرة المعرفة	21	31	33	5	0	90	3.76	0.87	75.2	موافق
11	استشارة بعض زملاء العمل عن معلومات جديدة لم يسبق معرفتها من قبل	26	25	31	7	1	90	3.76	0.99	75.2	موافق
12	تتوفر لديك مهارة الحوار مع الزملاء والمستفيدين	42	33	14	1	0	90	4.29	0.76	85.8	موافق بشدة
13	استخدام التقنيات الحديثة في البحث ومعرفة الجديد في العمل	25	26	24	15	0	90	3.68	1.05	73.6	موافق

ويمكن إجمالاً توضيح الاتجاه العام لمجتمع الدراسة فيما يتعلق بواقع الرصيد

المعرفي لديهم من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (٣)

الاتجاه العام لاستجابات العاملين وواقع الرصيد المعرفي لديهم وفق مقياس ليكرت الخماسي

الاتجاه العينة	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتوسط العام للمحور ككل
موافق	٧٣.٨	١.٠٥	٣.٦٩	

ويتضح للباحثة من تحليل بيانات الجداول السابقة وترتيب الفقرات حسب درجة أهميتها تجد الباحثة أن الفقرات الأكثر أهمية وفقاً للمتوسط الحسابي والنسبة المئوية لها حسب اختيار العاملين لمعامل "موافق بشدة" جاءت الفقرة رقم (١٢) في مقدمة الترتيب وهي: تتوفر لديك مهارة الحوار مع الزملاء والمستفيدين بمتوسط حسابي ٤.٢٩، ونسبة مئوية بلغت ٨٥.٨% ثم جاءت الفقرة رقم (٢) وهي: التحدث مع الأشخاص المحيطين لاكتساب المعرفة بمتوسط حسابي ٤.١، ونسبة مئوية بلغت ٨٢%، ثم تليها الفقرة رقم (٤) وهي: الحماس لسماع استفسارات المستفيدين ومقترحاتهم لتحسين الأداء بمتوسط حسابي ٣.٩٩ ونسبة مئوية ٧٩.٨%.

أما ترتيب الفقرات وفقاً لمعامل اختيار العاملين بدرجة "موافق" حسب الأكثر أهمية وفقاً للمتوسط الحسابي والنسبة المئوية فقد جاءت في المقدمة الفقرة رقم (٦) وهي: مشاركة المعارف الخاصة بك مع المستفيدين من خدمات المكتبة بمتوسط حسابي ٣.٩٤ ونسبة مئوية ٧٨.٨%، ثم تليها الفقرة رقم (٥) وهي: الحرص على حضور ورش العمل والتدريبات والمؤتمرات المتخصصة بمتوسط حسابي ٣.٨٨ ونسبة مئوية بلغت ٧٧.٦%.

أما مستوى الاختيار "محايد" كان اختيار العاملين لفقرة واحدة وهي العبارة رقم (١): تقوم في وقت الفراغ بقراءة بعض مصادر المعلومات المتوفرة حديثاً في المكتبة، حيث كان المتوسط الحسابي ٢.٨ ونسبة مئوية قدرها ٥٦%.

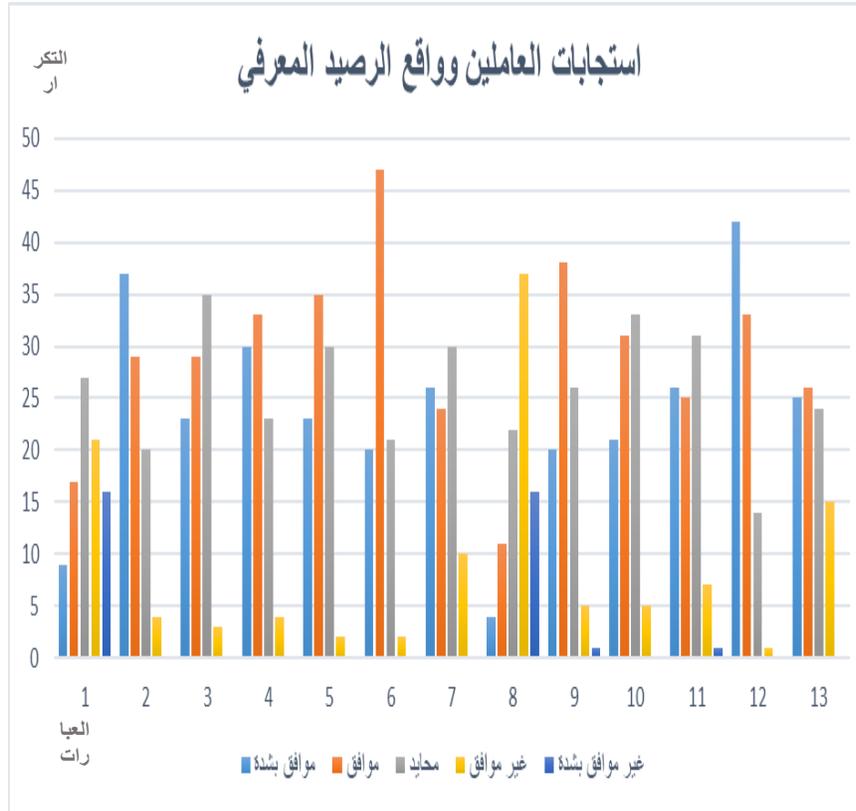
وأخيراً كانت العبار رقم (٨) وهي: اكتساب كافة المعارف والخبرات من داخل المكتبة فقط، بمتوسط حسابي ٢.٤٤ ونسبة مئوية ٤٨.٨%، مما يؤكد اتجاه العاملين بمكتبات جامعة عمر المختار على اكتساب المعارف وزيادة الرصيد المعرفي لديهم من مصادر أخرى وعدم الاكتفاء بالمكتبة فقط.

ويظهر للباحثة من تحليل البيانات السابقة حرص العاملين بمكتبات جامعة عمر المختار على التعامل مع المستفيدين بمختلف فئاتهم (أعضاء هيئة التدريس- الباحثين- الطلاب) وهم فئات المترددون على مكتبات الكليات بالجامعة، كذلك حرص العاملين على إحاطة المستفيدين بكل ما هو جديد بالمكتبات مما يشير إلى إمتلاك أخصائيي المكتبات بجامعة عمر المختار لطرق الحوار المختلفة وفن التعامل مع أكثر من فئة بمختلف مستواهم المعرفي والعلمي أيضاً.

ويتبين كذلك من تحليل الجدول السابق أن العاملين يقدمون كل ما يطلبه المستفيدون من معلومات على اختلاف فئاتهم مما يكون له أثر كبير على العاملين في تحقيق الاستفادة من استفسارات المستفيدين حيث يعمل على توسيع دائرة معرفته من خلال البحث المستمر للوصول إلى إجابات واستفسارات هؤلاء المستفيدين سواء قام أخصائي المكتبات بالبحث بنفسه او الاستعانة واللجوء إلى زملائه في العمل بالمكتبة لإيجاد الاجابات المناسبة والتي تغطي استفسارات واحتياجات المستفيدين.

وتخرج الباحثة من خلال هذا التحليل بمجموعة من المؤشرات والنتائج التي تشير إلى أن جزء من الرصيد المعرفي وما يمتلكه العاملون في تلك المكتبات يرجع إلى تعاملاتهم مع استفسارات المستفيدين ويساعد على زيادة الرصيد المعرفي وتحسين الأداء في العمل، إضافة إلى وجود علاقات بين العاملين التي تضح من خلال طلب

المساعدة والاستشارة في العمل داخل المكتبة. ويمكن تمثيل تلك النتائج من خلال الشكل التالي:



شكل رقم (١)

استجابات العاملين بمكتبات جامعة عمر المختار وواقع الرصيد المعرفي لديهم

٣/٣/٢ واقع الأداء الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة عمر المختار:

عملت الباحثة على تحليل واقع الأداء الوظيفي لمجتمع الدراسة من العاملين بمكتبات جامعة عمر المختار من خلال توجيه مجموعة من العبارات لمعرفة درجة الموافقة عليها باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

الرصيد المعرفي وأثره على الأداء الوظيفي حسب آراء أمناء المكتبات بجامعة عمر المختار: دراسة ميدانية
الباحثة/ رحاب رمضان عطية

مجلة وادى النيل للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية وال تربوية

جدول رقم (٤)

مؤشرات الحكم على واقع الأداء الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة عمر المختار
وفق مقياس ليكرت الخماسي

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	حجم العينة	متوسط حسابي	انحراف معياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة
1	توقع استفسار المستفيد بناءً على المعرفة السابقة لمجال الدراسة	18	26	27	11	8	90	3.39	1.19	67.8	محايد
2	تقديم المعلومات التي تلي احتياجات المستفيدين	41	39	10	0	0	90	4.34	0.67	86.8	موافق بشدة
3	توافر المعرفة اللازمة لأداء المهام	32	43	14	1	0	90	4.18	0.72	83.6	موافق
4	التعامل مع التقنيات والإمكانات الحديثة بكفاءة	26	31	21	11	1	90	3.78	1.03	75.6	موافق
5	القدرة على التخطيط لنجاح العمل داخل المكتبة	29	39	20	2	0	90	4.06	0.79	81.2	موافق
6	حل المشاكل المقدمة من المستفيدين بفاعلية	23	27	29	10	1	90	3.68	1.01	73.6	موافق
7	عرض الآراء والمقترحات التي تنصف بالقبول لدى إدارة المكتبة	26	26	31	6	1	90	3.78	0.97	75.6	موافق
8	مساعدة الباحثين في الحصول على ما يريدون من خلال طرح أفكار ومقترحات عليهم	27	36	24	3	0	90	3.97	0.84	79.4	موافق
9	لديك الاقتناع بعملك داخل المكتبة	28	34	24	3	1	90	3.94	0.9	78.8	موافق
10	شرح التعليمات والإرشادات بالمكتبة للمستفيدين	49	28	12	1	0	90	4.39	0.76	87.8	موافق بشدة
11	أداء الأعمال المطلوبة دون تأخير	48	31	11	0	0	90	4.41	0.7	88.2	موافق بشدة
12	كتابة ما ينقص من مصادر المعلومات بناءً على طلبها من المستفيدين	34	14	26	14	2	90	3.71	1.19	74.2	موافق
13	تقترح أفكار بشكل دائم لتطوير العمل داخل المكتبة	27	24	35	4	0	90	3.82	0.91	76.4	موافق

وإجمالاً يمكن توضيح الاتجاه العام لمجتمع الدراسة في الحكم على واقع الأداء الوظيفي من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (٥)

الاتجاه العام لمؤشرات الحكم على واقع الأداء الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة عمر المختار

الاتجاه العينة	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتوسط العام
موافق	٧٩.٢	٠.٩٦	٣.٩٦	للمحور ككل

يتضح من الجدول السابق أن هناك فقرات كانت أكثر أهمية عن غيرها من وجهة نظر العاملين، وحصلت على نسبة مرتفعة من حيث عدد التكرارات والنسبة المئوية وذلك في الاختيار (موافق بشدة) وجاءت أولى تلك الفقرات الفقرة رقم (١١) وهي: أداء الاعمال المطلوبة دون تأخير بمتوسط حسابي ٤.٤١ ونسبة مئوية بلغت ٨٨.٢%، ثم تليها الفقرة رقم (١٠) وهي: شرح التعليمات والارشادات بالمكتبة للمستفيدين بمتوسط حسابي ٤.٣٩ وبلغت النسبة المئوية ٨٧.٨%، ثم الفقرة رقم (٢) الخاصة بتقديم المعلومات التي تلبي احتياجات المستفيدين بمتوسط حسابي ٤.٣٤ وبلغت النسبة المئوية لها ٨٦.٨%.

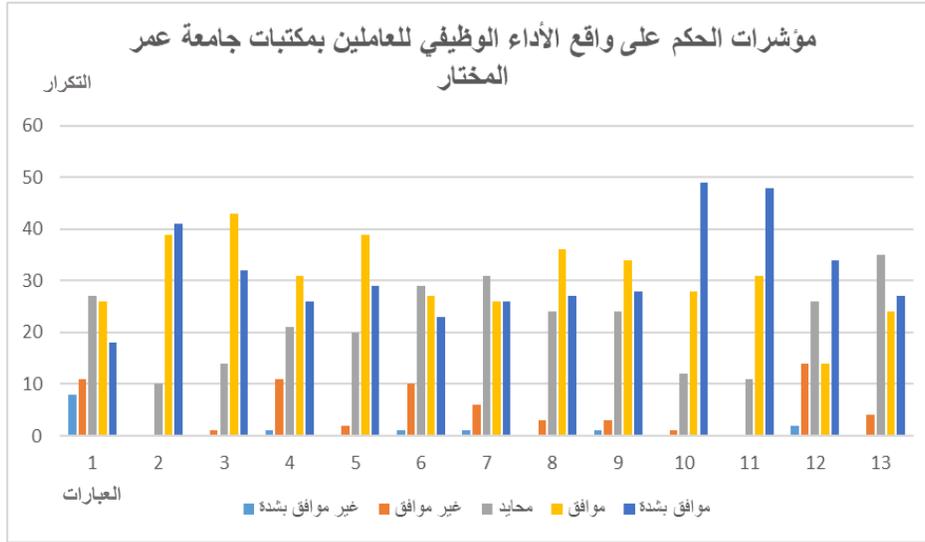
أما عن الاختيار بدرجة (موافق) فقد جاءت العبارات الأكثر أهمية بالترتيب كما يلي:

جاءت العبارة رقم (٣) في الترتيب الأعلى وهي: توافر المعرفة اللازمة لأداء المهام بمتوسط حسابي ٤.١٨ ونسبة مئوية بلغت ٨٣.٦%، ثم تلاها العبارة ورقم (٥) وهي: القدرة على التخطيط لنجاح العمل داخل المكتبة، بمتوسط حسابي ٤.٠٦ ونسبة مئوية ٨٢.١%.

أما مستوى الاختيار "محايد" كان في عبارة واحدة فقط وهي العبارة رقم (١) وهي: توقع استفسار المستفيد بناءً على المعرفة السابقة لمجال الدراسة، وذلك بمتوسط حسابي ٣.٣٩ ونسبة مئوية ٦٧.٨%. مما يؤكد على أن المعرفة السابقة بمجال الدراسة لا تعني وحدها ولا تفي بتكوين المعرفة لدى العاملين بل لابد من توافر عناصر أخرى بجانب مجال الدراسة لزيادة ذلك الرصيد المعرفي لدى العاملين.

ومن تحليل بيانات الجدول السابق يمكن للباحثة أن تخرج بمجموعة من النتائج أولها أن العاملين بمكتبات جامعة عمر المختار يقومون بأداء أعمالهم بدون تأخير مما يدل على سعيهم نحو التميز والوصول إلى جودة عالية في العمل وربما يدل ذلك على وجود الرقابة من جانب الإدارة مما يساعد على إنجاز الأعمال دون تأخير. ويتفق العاملون كذلك في أنهم يشرحون التعليمات والقواعد الإرشادية بالمكتبة للمستفيدين والمتريدين عليها، ويعد شرح تلك القواعد والتعليمات جزءاً من أهداف المكتبة وتنظم دور كلاً من أخصائي المكتبات والمستفيدين داخل المكتبة وتوضح السلوكيات الواجبة على كل منهم أثناء التواجد في المكتبة.

ويمكن إظهار تلك النتائج والمؤشرات لواقع الأداء الوظيفي لمجتمع الدراسة من خلال الشكل التالي:



شكل رقم (٢)

مؤشرات الحكم على واقع الأداء الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة عمر المختار
٤/٣/٢ مساهمة الموارد المعرفية لأخصائي المكتبات بجامعة عمر المختار
في تطوير الأداء الوظيفي لهم:

وفي هذا الجزء عملت الباحثة على قياس مدى مساهمة الموارد المعرفية للعاملين بمكتبات جامعة عمر المختار في التأثير على تطوير الأداء الوظيفي لديهم، وذلك من خلال تحليل الاستجابات على هذا المحور بالإجابة عليها "موافق" أو "غير موافق"، من خلال مقياس ليكرت الثنائي، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (٦)

تحليل آراء العاملين حول مدى مساهمة الموارد المعرفية في تطوير الأداء الوظيفي لديهم وفق مقياس ليكرت الثنائي

ت	العبارات	موافق	غير موافق	حجم العينة	متوسط حسابي	انحراف معياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة
1	استخدام المعارف الخاصة بك في الإبداع والابتكار داخل المكتبة	62	28	90	1.69	0.46	84.5	موافق
2	استجابة إدارة المكتبة للأفكار والمقترحات التي تقدمها	74	16	90	1.82	0.38	91	موافق
3	هل تدعم إدارة المكتبة أدائك الإبداعي	59	31	90	1.66	0.48	83	موافق
4	هل تبذل جهوداً كبيرة لتطوير أداء عملك ورفع درجة كفاءتك	84	6	90	1.93	0.25	96.5	موافق
5	هل خبرتك ومعرفتك بمهام المكتبة تكفي لتقديم ما هو مطلوب لرفع مستوى أدائك الوظيفي	81	9	90	1.9	0.3	95	موافق
6	هل تقوم بتبادل الخبرات والآراء مع زملاء في مكتبات أخرى غير مكتبك لرفع مستوى الأداء في المكتبة لديك	69	21	90	1.77	0.42	88.5	موافق
7	هل تنفذ الخطط والتعليمات التي يتم وضعها من جانب إدارة المكتبة	86	4	90	1.96	0.21	98	موافق
8	هل تستفيد من معرفتك بالأمور العامة بحياتك في وظيفتك داخل المكتبة	70	20	90	1.78	0.42	89	موافق
9	هل تواجه مع المستفيدين بشكل مستمر يزيد من القرارات المعرفية بما يساعد في تعزيز الأداء الوظيفي لديك	66	24	90	1.73	0.44	86.5	موافق
10	هل تشترك في تحديد أهداف المكتبة لديك	65	25	90	1.72	0.45	86	موافق
11	هل تتيح لك المكتبة فرصة تطوير القواعد والإجراءات المطلوبة لسيير العمل نتيجة لخبرتك في مكان عملك	75	15	90	1.83	0.37	91.5	موافق
12	هل تمتلك كافة الصلاحيات لأداء عملك بالشكل الذي يتناسب مع مسؤوليتك	50	40	90	1.56	0.5	78	موافق
13	هل تعمل المكتبة على تحديد احتياجاتك للتدريب والالتحاق بالدورات التي تساعد على تحسين الأداء الوظيفي لديك	68	22	90	1.76	0.43	88	موافق
14	هل تقوم ببذل جهد كبير لتطوير أداء عملك ورفع كفاءتك	85	5	90	1.94	0.23	97	موافق
15	هل تشعر بالالتزام في أدائك لعملك لأنك تشارك في وضع أهداف مكتبك	78	12	90	1.87	0.34	93.5	موافق

ويمكن إجمالاً بيان تلك النتائج لتوضيح الاتجاه العام لدى العاملين حول مدى مساهمة الموارد المعرفية في تطوير الأداء الوظيفي لهم وذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (٧)

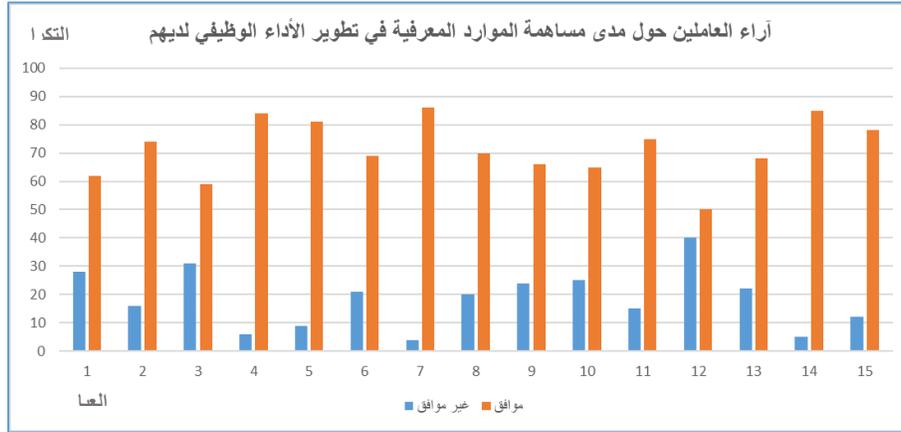
الاتجاه العام لآراء العاملين حول مدى مساهمة الموارد المعرفية في تطوير الأداء الوظيفي لديهم

الاتجاه العام	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة
للمحور ككل	١.٧٩	٠.٤	٨٩.٥	موافق

يتضح للباحثة من تحليل الجدول السابق مجموعة من المؤشرات كما يلي:

- يلاحظ من الجدول السابق أن النسبة الأكبر من العاملين بمكتبات جامعة عمر المختار بعدد تكرارات ٦٢ تكرر يستخدمون مجموعة المعارف الخاصة بهم في تحقيق الإبداع والابتكار داخل المكتبة وخلق طرق فعالة في العمل، والتي تؤدي بدورها إلى خلق التميز في الأداء الوظيفي في مقابل وجود عدد تكرارات ٢٨ تكرر لا يستخدمون معارفهم في الإبداع والابتكار داخل بيئة العمل.
- يرى نسبة كبيرة من العاملين بعدد تكرارات بلغ ٧٤ تكرر أن إدارة المكتبة تستجيب للأفكار والمقترحات التي يقدمونها مما يدل على تقديم الإدارة للدعم المعنوي والتشجيع على الإبداع داخل المكتبات من جانب العاملين وما يترتب على ذلك أيضاً من رفع الأداء الوظيفي لهم.
- أكد أمناء المكتبات بعدد ٥٩ تكرر أن إدارة المكتبة تدعم الأداء الإبداعي لهم مما يعني أن هناك فرصاً متاحة للعاملين من أجل تطوير مهاراتهم وابداعاتهم داخل بيئة العمل في المكتبة وبالتالي ينعكس ذلك في تنوع وتطوير أساليب تقديم الخدمات للمستفيدين.

- أكدت نسبة من أمناء المكتبات بلغت ٨٤ تكرار أنهم يبذلون جهوداً كبيرة لتطوير أداء عملهم ورفع درجة كفاءتهم داخل المكتبة، مما يعني مدى إدراكهم ومعرفتهم بطبيعة المهام الموكلة إليهم والتي تحقق الأداء المتميز وبالتالي يظهر حرص العاملين على اتقان أعمالهم وإنجاز المهام بفاعلية.
 - من الأمور التي تستوجب الوقوف عليها هي إمتلاك العاملون لكافة الصلاحيات لأداء أعمالهم بالشكل الذي يتناسب مع مسؤوليتهم داخل المكتبة، فقد أفاد العاملون بنسبة ٥٥.٥% بموافق بينما أفاد ٤٤.٥% غير موافق، وهي نسبة كبيرة تكاد تكون متقاربة، ومن المتعارف عليه أن الصلاحيات لا تمنح إلا لمديري المكتبة ويتضح من ذلك أن نسبة من المديرين يشاركون بعض الصلاحيات مع العاملين بالمكتبة بينما لا يمنحها البعض الآخر ربما لضعف خبرة العاملين وقلة كفاءتهم داخل المكتبة.
 - يمكن الخروج من تلك النتائج إجمالاً بأن هناك علاقة بين الرصيد المعرفي والأداء الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية.
- ويمكن توضيح النتائج السابقة والتعبير عنها من خلال الشكل التالي:



شكل رقم (٣)

آراء العاملين حول مدى مساهمة الموارد المعرفية في تطوير الأداء الوظيفي لهم

الخلاصة: نتائج وتوصيات الدراسة.

- أولاً: النتائج: حيث توصلت الباحثة لمجموعة من النتائج سواء كانت تتعلق بالجانب النظري أو الجانب الميداني، ويمكن توضيحها فيما يلي:
- (١) يترادف مفهوم الرصيد المعرفي للشخص مع مفهوم رأس المال البشري فهو عبارة عن "مزيج عناصر المعرفة وكَم الخبرة والإبداع والابتكار وقدرة الأفراد داخل المؤسسة على أداء مهامهم".
 - (٢) تتبع أهمية الرصيد المعرفي من أهمية استثمار المعرفة لدى الشخص ومهاراته.
 - (٣) تتمثل القيمة الحقيقية للمكتبات الجامعية فيما تمتلكه من رأس مال بشري المتمثل في الرصيد المعرفي والخبرة والابتكار لدى أمناء المكتبات.
 - (٤) يعتبر الرصيد المعرفي أحد أهم العوامل لنجاح أي مؤسسة، حيث يتم الاستفادة منه في تطوير الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة.
 - (٥) أظهرت الدراسة توافر الأبعاد المكونة للرصيد المعرفي لدى أمناء المكتبات بجامعة عمر المختار، والتي تتمثل في المعرفة والمهارات والخبرات.
 - (٦) أظهرت الدراسة أن هناك علاقة بين الرصيد المعرفي والأداء الوظيفي لأمناء المكتبات بجامعة عمر المختار.

ثانياً: التوصيات: بناءً على نتائج الدراسة تقدم الباحثة مجموعة من التوصيات كما يلي:

- توصيات لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين بمكتبات جامعة عمر المختار:
- ضرورة الاهتمام بالكوادر البشرية من العاملين بمكتبات جامعة عمر المختار وخلق مناخ عمل مناسب مما يدفعهم إلى تحسين مستوى الأداء بشكل جيد.
- ضرورة تدريب العاملين وفسح المجال لتحمل بعض المسؤوليات بشكل أكبر وتشجيعهم على حرية الإبداع وتقديم المقترحات بخصوص تطوير المكتبات التي يعملون بها.
- ضرورة مشاركة العاملين في تحديد أهداف المكتبة ورسم السياسات والتوجهات المستقبلية للمكتبة.
- العمل على زيادة مشاركة العاملين في حضور المؤتمرات والندوات لإطلاعهم على ما هو جديد في التخصص والمهنة.

هوامش ومراجع البحث:

- 1)) Roman, gouzman. Enhancing cognitive skills in blind learner. Jerusalem, 2005. P 33.
 - 2)) Thomas, Stewart. Intellectual capital: the new wealth of organization, London, niquolaq breacly publishing, 1998. P69.
- (³) نور هاني العشي. دراسة وتحليل العوامل المؤثرة في اختيار طريقة تقييم المخزون السلعي: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية العاملة في قطاع غزة. إشراف حمدي زعرب. الجامعة الإسلامية بغزة: كلية التجارة، قسم المحاسبة والتمويل ٢٠٠٦. ص ٣١. (أطروحة ماجستير). متاح على:

<https://library.iugaza.edu.ps/thesis/70186.pdf>

(٤) محمد موساي. الاستثمار في رأس المال البشري وأثره على النمو الاقتصادي: دراسة حالة الجزائر (١٩٧٠-٢٠١١) إشراف نصر الدين بدي، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان: كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، ٢٠١٥ ص ص ٧١-٧٣ (أطروحة دكتوراه).

(٥) Burton a, weisbrod. Investing in human capital and in education and the economics of human capital, new york, the free press, 1971, p 75.

(٦) سالم الفايد. فرق العمل وعلاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية: دراسة مقارنة بين بعض الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض. السعودية، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ٢٠٠٨، ص ٨١، (أطروحة دكتوراه).

(٧) ابن منظور. لسان العرب. بيروت: دار صادر، م ج ١٤، ص ٢٦.

(٨) Armstrong, Michael. Handbook of Human Resource Management Practice, New York, Houghton Mifflin Company, 2001, P 486.

(٩) حسن بن جمعان الزهراني. خصائص الوظيفة وأثرها في أداء العاملين: دراسة مسحية علي عينة من ضباط الدفاع المدني بالمملكة العربية السعودية، إشراف على بن مشهور السفلان، الرياض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، معهد الدراسات العليا، قسم العلوم الشرطية، برنامج الحماية المدنية والسلامة والأمن الصناعي ص ٢١ (أطروحة ماجستير).

(١٠) Harttrup, Keith & Rock, Joanna, A comparison of Predictor-Based Criterion-Based methods for Weighing Predictors to reduce Adverse Impact , Applied H.R.m Research, Vol7, No.1, 2002.p25.

(١١) عبد الرحيم بن علي المير. العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية: دراسة مقارنة. السعودية، معهد الإدارة العامة، ع٢، ١٩٩٥. ص ١٢٣.

(١٢) أحمد صقر عاشور. السلوك الإنساني في المنظمات وأدوات البحث التطبيقي. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، ١٩٨٦. ص ٣٨.

- (^{١٣}) فهد عثمان محمد الصغير. المناخ التنظيمي وأثره على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية: دراسة مسحية على ضباط شرطة مدينة الرياض. إشراف وحيد احمد مشرف الهندي. أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية: كلية الدراسات العليا، ٢٠٠٢ (أطروحة ماجستير).
- (^{١٤}) عزمي محمد بظاظو. أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة غزة الإقليمي التابع للأونروا. إشراف سامي أبو الروس، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، ٢٠١٠. ص ٤٦ (أطروحة ماجستير).
- (^{١٥}) المرجع السابق. ص ٤٩.
- (^{١٦}) مصطفى نجيب شاويش. إدارة الموارد البشرية. ط٣. عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع، ٢٠٠٥. ص ٨٨.
- (^{١٧}) عمر أحمد همشري. الإدارة المعاصرة. الإسكندرية: الدار الجامعية، ٢٠٠٠. ص ١٧٠.
- (^{١٨}) سيد احمد عسكر. أصول الإدارة. دبي: دار القلم للتوزيع، ١٩٩٧، ص ٤٠٣.