

تمكين اختصاصي المعلومات ودوره في تحقيق الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية:

دراسة ميدانية بمكتبة جامعة الحاج لخضر باتنة 1

The Empowerment of the information specialist and their Role in Realizing Total Quality in the Algerian University Libraries: a Field Study at Hadj Lakhdar University Library Batna 1

عبد الرزاق تومي^{1*} ، ابراهيم بوسمغون²

¹ جامعة الحاج لخضر- باتنة 1- (الجزائر) ، E-mail : Abdouzaki763@gmail.com

² جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية (الجزائر) ، E mail: b.boussemghoun@gmail.com

تاريخ القبول: 2021/06/21

تاريخ الإرسال: 2021/05/07

ملخص:

لقد أصبح الاهتمام ببيئة عمل اختصاصي المعلومات من الرهانات المكتبية والمعلوماتية الحديثة، خاصة في ظل المتغيرات المتعلقة بالنواحي العلمية والتكنولوجية والتنظيمية والسلوكية، لذلك فإن الاهتمام بتمكين اختصاصي المعلومات يعد محور اهتمام معاهد وأقسام علوم المكتبات من جهة والمكتبات بمختلف أنواعها من جهة ثانية .

وفي هذا الإطار جاءت دراستنا هذه والتي تهدف إلى التعرف على دور تمكين اختصاصي المعلومات ومدى مساهمته في تحقيق الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية من خلال دراسة ميدانية على مستوى مكتبة جامعة الحاج لخضر –باتنة 1-، وقد توصلنا إلى أن تمكين اختصاصي المعلومات يعتبر شرطا أساسيا وأولى الخطوات نحو تحقيق الجودة الشاملة، ولا يمكن للمكتبات الجامعية أن تحقق الجودة الشاملة ما لم يكن اختصاصي المعلومات ممكنا إداريا ونفسيا وفنيا.

الكلمات المفتاحية :

التمكين ؛ إستراتيجية التمكين ؛جودة شاملة ؛ مكتبات جامعية ؛مكتبة جامعة الحاج لخضر –باتنة 1-

Abstract

The interest in the information specialist's work environment has become among modern library and information challenges, above all in the era of changes related to scientific, technological, organizational and behavioral aspects. Thus, the concern to empower information specialists has become a central matter, on the one hand, for library science institutes and departments, and, on the other hand, for the different types of libraries. Our study dealt with this context attempting to identify the information specialist's role and contribution in realizing total quality in the Algerian university libraries through a field study led at Hadj Lakhdar University Library – Batna 1 -. The results showed that developing the information specialist's Empowerment was a fundamental condition and a first step towards the achievement of total quality. The results also emphasized the fact that university libraries could not realize total quality in the absence of administrative, psychological and technical information specialist's Empowerment.

Keywords:

Empowerment; Empowerment strategy; Total quality; university library; Hadj Lakhdar university library- Batna1

1 مقدمة:

تعيش المنظمات بصفة عامة و المكتبات بصفة خاصة في بيئة معقدة وسريعة التغيير ، ولا مجال لاستمرارها وبقائها إلا بضمان تفاعلها مع هذه المتغيرات و الاستجابة لها بقدر من التكيف و المجاراة، ولا يقتصر هذا التفاعل على مواكبة الجوانب المادية و التكنولوجية فحسب بل إن الاهتمام بالجوانب الفكرية و الأخلاقية و السلوكية و التنظيمية أصبحت تحتل الصدارة في الاهتمام و أولوية الأولويات لأنها ترتبط بالموارد البشرية التي أضحت تشكل محور اهتمام المنظمات و الجوهر الذي تدور حوله استراتيجيات التطوير و التغيير في المنظمات الحديثة التي أصبحت تهتم بالموارد البشرية أكثر من تركيزها على الموارد المادية و التجهيزات.

وقد أصبح النجاح في المنظمات الحديثة غير مرتبط فقط بالنتائج المادية فحسب بل بتجسيد العديد من المفاهيم الحديثة كالثقافة التنظيمية، إدارة المعرفة، الجودة الشاملة وكذا التمكين، ويعتبر التمكين من المظاهر الصحية في المنظمات وهو الخطوة لبناء الديمقراطية التشاركية داخلها، وهو أحد أسس ومبادئ الإدارة المفتوحة، لذا جاءت دراستنا هذه للوقوف على دور تمكين اختصاصي المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية، و الكشف على واقع ومدى تمكين اختصاصي المعلومات بمكتبات جامعة باتنة 1-

وتنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تعالجه و يتعلق الأمر بأحد أهم المفاهيم الإدارية و التنظيمية التي برزت في المنظمات الحديثة و التي تحاول الوقوف على دور تمكين اختصاصي المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية، وسبل تطبيق هذه الإستراتيجية بالمكتبات الجامعية، و الهدف العام من هذه الدراسة هو إبراز دور تمكين اختصاصي المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية، بالإضافة إلى مجموعة من الأهداف الفرعية التي نعرضها في الآتي:

- التعرف على الجوانب الواجب توفرها لتحقيق بيئة تمكينية بالمكتبات الجامعية.
- الوقوف على معوقات تطبيق إستراتيجية التمكين بالمكتبات الجامعية.
- التعرف على العلاقة بين التمكين و الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية .
- التعرف على دور التمكين في تحقيق الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية.
- تقديم مقترحات لتوفير بيئة تمكينية بالمكتبات الجامعية.
- وبناء على ما سبق جاءت دراستنا هذه للبحث للبحث في الإشكالية التالية:
- ما هو دور تمكين اختصاصي المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية؟
وتندرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية كما يلي:
- كيف يساهم التمكين في تنمية الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية؟
- إلى أي مدى يساهم التمكين في تحسين الأداء بالمكتبات الجامعية؟
- إلى أي مدى يتم تطبيق إستراتيجية التمكين بالمكتبات الجامعية الجزائرية؟
- كيف يساهم تمكين اختصاصي المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية؟

2. تعريف التمكين:

يعتبر التمكين من المفاهيم الإدارية و التنظيمية القديمة خاصة بالنسبة لمنظمات الأعمال، لكنه من المفاهيم الحديثة نسبيا بالمكتبات ومراكز المعلومات، رغم أن التمكين ممارسة ثقافية تشجع الموظفين على تحمل

المسؤولية الشخصية لتطوير الطريقة التي يؤدون بها عملهم من خلال تفويض المسؤولية في اتخاذ القرارات إلى المستويات أدنى (أفندي، 2003، 10) .

1-2 التمكين لغة:

التمكين لغة يعني الاستطاعة على فعل الشيء (ابن منظور، 1995، 412) ، وذكر بعضهم أن التمكين هو أكثر من سلوك ، وإنما هو إستراتيجية الهدف منها تحرير الطاقات الكامنة لدى الأفراد لحفزهم وإشراكهم في بناء المنظمة وتطويرها.

وذكر DAFT أربعة عناصر تمكن الموظفين من التصرف بحرية أكثر لإنجاز أعمالهم وهي المعلومات، المعرفة، القوة والمكافأة (DAFT-، 2001، 504).

والتمكين هو عملية إكتساب القوة اللازمة لإتخاذ القرارات والإسهام في وضع الخطط، خاصة ما تعلق بالوظائف وكذا توظيف الخبرة الموجودة لدى الموظفين لتحسين أداء المنظمة (أفندي، 20).

كما أن التمكين يعني تفويض مطلق ومنح صلاحيات أوسع للموظف لحل مشكلاته واتخاذ القرارات التي تخص مجال عمله، وفي هذا الإطار لا بد من الإشارة إلى أن التمكين لا يتعارض مع تحمل المسؤولية ، كما أنه طريق نحو الإبداع ، فتمت منح للموظف قوة وصلاحيات وحرية في التصرف والعمل كلما شجعناه على الإبداع ، وأن يفرغ كامل قواه في سبيل إنجاح وتطوير المنظمة. كما أن التمكين بهذا المعنى يشجع على تحقيق التميز في الأداء وهو ما ينعكس على أداء المنظمة ومستقبلها.

2-2 عناصر التمكين:

من خلا دراسة أدبيات الموضوع ومن خلال التعريف السالفة الذكر يتضح أن التمكين يتكون من العناصر والمفاهيم التالية:

- التدريب والتعليم : وتشكل عناصر التمكين الفني.
- المشاركة في اتخاذ القرارات و تفويض السلطة وتخويل الصلاحيات و القوة و المسؤولية: وتشكل عناصر التمكين الإداري.

3- أنواع التمكين:

يمكن تصنيف التمكين حسب التأثير الذي يحدثه إلى الأنواع التالية:

1.3 التمكين النفسي:

يمكن تعريف التمكين النفسي بأنه ذلك الحافز الداخلي الجوهري الذي يبرز من خلال عدد من المدركات التي تعكس مواقف الموظفين تجاه المهام التي يقومون بها في وظائفهم، فالموظف لا بد أن يكون لديه شعور بقدراته الذاتية ويأتي دور التمكين ليدعم هذا الشعور من خلال قيام المنظمة بإزالة كل ما يمكن أن يسبب الشعور بالعجز (البنا، 2014، 40-41).

ويدخل تحت مسمى التمكين النفسي عدة مفاهيم نفسية تتعلق ب: القيمة والمعنى: حيث لا بد أن

يشعر الموظف أن العمل الذي يقوم به يتم وفق ما تتطلبه مقتضيات المهنة، وأن هذا العمل الذي يقوم به ذا معنى وقيمة بالنسبة للآخرين .

• الجدارة والاستحقاق: وهي شعور الموظف بأنه يستحق القيام بهذا العمل وأنه قادر على القيام بمهامه بجدارة واستحقاق ومهارة عالية تغذيها المعارف والخبرات المكتسبة.

• الاستقلالية: وتتحدد بمدى شعور الموظف بأنه حر في تصرفاته وقراراته و طرق أدائه لعمله.

- التأثير و الفعالية: ويعني شعور الموظف بأنه عنصر مهم في المنظمة ويمكن تحقيق ذلك عن طريق إدراك أن وجوده يؤثر على القرارات المتخذة.

a. التمكين الهيكلي:

ويرتبط التمكين الهيكلي بتوفر بعض الجوانب المرتبطة بالهيكل التنظيمي للمنظمة كما يلي:
1-2-3 القيادة الممكنة:

وهي القيادة التي تسعى لتمكين الموظفين عن طريق تهيئة الظروف اللازمة لأداء مهامهم على أكمل وجه، ولا يتم ذلك إلا بتوفير كل الإمكانيات و الموارد اللازمة وإشراك الموظفين في اتخاذ القرارات وحل المشكلات وإعطائهم الحرية اللازمة في التنفيذ والعمل على مكافأتهم نظير نجاحهم في مقابل ذلك بين القيادة و الموظفين وهو ما يزيد من الولاء للمنظمة.

2-2-3 الثقافة التنظيمية الممكنة:

وتهدف إلى غرس السلوك التنظيمي لدى الموظفين، و الذي يصبح تقليدا يحتكم إليه الجميع ، وهو ما يمكن الموظفين من أداء مهامهم بشكل صحيح ، وعلى جانب كبير من الثقة ، كما أن الثقافة التنظيمية أداة لتعزيز العلاقة بين المستويات الإدارية المختلفة ومن خلالها تتحدد الحقوق والواجبات.

3-2-3 فرق العمل (العمل الجماعي):

وهي آلية تتبعها كل المنظمات الناجحة على اعتبار أن المنظمة هي كل متكامل، و بالتالي فهي لا تنجح بجهود شخص أو فئة معينة وإنما نجاحها مرتبط بمدى انسجام فريق العمل داخلها.
وفرق العمل هي مصدر إلهام للقرارات وقوة في التنفيذ وهي أداة للتمكين لان الموظف الذي يعمل في إطار الجماعة تقل أخطاؤه، ويزيد حماسه لأداء أعماله لأنه أخذ تزكية من فرق العمل الذي شاركه في القرار.

4-2-3 إدارة المعرفة:

إن الهدف من إدارة المعرفة هو تحقيق الاستغلال الأمثل للمعلومات و المعارف المتوفرة للمنظمة، ولا يتم ذلك إلا ببناء نظام معلومات يعمل على تجميع البيانات و المعلومات وتحليلها وتنظيمها و تجهيزها و تسهيل عملية استرجاعها وهو ما يحقق تدفق حر للمعلومات و انسيابية للمعلومات في كل الاتجاهات وهو ما يجعل الموظف يقوم بمهامه بناء على المعارف و المعلومات و الخبرات التي تتوفر لديه ، وهو ما يعزز بطبيعة الحال قراراته و طرق أدائه وتحسينها ، ويجعله شخصا ممكنا فنيا و مهاريا.

5-2-2 تقنيات و أدوات العمل و الإنتاج:

إن توفر التكنولوجيا و الأدوات اللازمة للقيام بالمهام و الوظائف و قدرة الموظفين على تشغيلها و العمل بها يجعلهم قادرين على أداء مهامهم بشكل أفضل ويجدد مهاراتهم وهو ما يزيد ثقتهم بأنفسهم.

4. إجراءات الدراسة الميدانية:

1-4 مجالات الدراسة الميدانية:

- المجال الجغرافي: قمنا بهذه الدراسة الميدانية على مستوى مكتبة جامعة باتنة1.
- المجال الزمني: تم القيام بالدراسة الميدانية خلال شهر تقريبا.
- المجال البشري: شملت الدراسة الميدانية جميع اختصاصي المعلومات بمكتبة جامعة باتنة 1- و المقدر عددهم ب 20 فردا .

2-4 أدوات جمع البيانات: قمنا باستخدام استمارة الإستبانة كأداة أساسية لجمع المعلومات المتعلقة بالدراسة الميدانية، حيث قمنا بإعداد استمارة مكونة من 13 سؤال تنوعت بين المفتوحة والنصف مفتوحة، و قمنا بتوزيعها على 20 فردا بطريقة يدوية ، وتم استرجاع 16 استمارة وضاعت 4 استمارات لأسباب مختلفة.

5. عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية:

س1- ماذا يمثل التمكين بالنسبة إليك:

جدول (01): ماهية التمكين لدى اختصاصيي المعلومات.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
تفويض السلطة	02	03.50%
الحرية في اتخاذ القرارات	03	05.26%
المشاركة في اتخاذ القرارات	11	19.29%
العمل في فريق العمل	08	14.03%
امتلاك المهارات المناسبة بما يتلائم مع المهام	11	19.29%
الوصول الحر للمعلومات داخل المنظمة	09	15.78%
تحمل المسؤولية	09	15.78%
وجود نظام فعال للتحفيز و المكافآت	04	07.01%
المجموع	57	100%

- نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 19.29% من إجابات المبحوثين ترى أن التمكين يعني امتلاك المهارات المناسبة بما يتلائم مع المهام ، وهذا معناه ضرورة توفر الشق المتعلق بالتمكين الفني المرتبط بالمهارات لأن اختصاصيي المعلومات متى كانت لديه المهارات اللازمة التي توافق مع الوظيفة التي يشغلها ويستطيع القيام بمهامه وهو على ثقة تامة بقدراته ، وهو ما يكسبه الجدارة والشعور بامتلاكه المهارات والقدرات التي تؤهله لأداء عمله على أكمل وجه، كما تمكنه من التكيف مع مستجدات الوظيفة، وفي سياق آخر ترى نسبة مماثلة أن التمكين يعني المشاركة في اتخاذ القرارات وهي أحد عناصر التمكين الإداري (الوظيفي)، ويشير إلى إشراك اختصاصيي المعلومات والإستماع لأرائهم وانشغالهم واقتراحاتهم، والتنسيق مع الجميع أي كان المستوى الإداري الذي ينتمون إليه في اتخاذ القرارات.
- في حين ترى نسبة 15.18% من إجابات المبحوثين أن التمكين يعني كذلك تحمل المسؤولية، أي أن اختصاصيي المعلومات لكي يكون ممكنا لابد أن يتحمل مسؤولية قراراته وأفعاله وبالتالي فهو مسؤول على نتائجه وهو جانب مهم لأنه من جهة يجعل اختصاصيي المعلومات حري في تصرفاته في حدود مسؤوليته، وفي نفس الوقت يتحمل ما يترتب عن قراراته وأفعاله من نتائج إيجابية أو سلبية.
- كما ترى نسبة 15.78% أن التمكين يعني القدرة على الوصول إلى المعلومات التي ترتبط بنشاط المكتبة ، أي أن اختصاصيي المعلومات يرى أن الوصول إلى المعلومات وحرية تشاطرها يجعله شخصا ممكنا لأن

تمكين اختصاصي المعلومات و دوره في تحقيق الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية:دراسة ميدانية
بمكتبة جامعة الحاج لخضر -باتنة-1-

- قراراته وتصرفاته تكون مبنية على المعلومات ، أما إذا لم تتوفر لديه المعلومات الكاملة فإن قراراته و أداؤه لمهامه قد تكون على قدر كبير من العشوائية والارتجالية ويصبح وكأنه شخص غريب عن المكتبة، كما يزيد إحساسه وشعوره بأنه شخص مسلوب الإرادة.
- في حين ترى نسبة 14.03% من إجابات المبحوثين أن التمكين يعني العمل في فريق العمل، وهذا معناه ضرورة توفير جو للعمل التعاوني في إطار الجماعة أو فريق العمل، وهو ما يتيح اكتساب مهارات جديدة من أعضاء الفريق، كما أن فريق العمل يزيد من ثقة اختصاصي المعلومات بنفسه في أداء مهامه، لأنه إذا قام بمهامه بشكل معين أو اتخذ قرارات معينة في إطار فريق العمل وتقبلها أعضاء الفريق فهي تزيد من شجاعته الوظيفية، كما أن فريق العمل يعتبر مجال لكي يقيم اختصاصي المعلومات نفسه في إطار الجماعة.
- كما نجد نسبة ضئيلة جدا تأتي في هذا الاتجاه، حيث نلاحظ أن نسبة 07.01% من الإجابات ترى أن التمكين يعني توفير نظام فعال للتحفيز و المكافأة ، وهو من شأنه أن يوفر بيئة تحفيزية مشجعة على الإبداع و المبادرة و المنافسة، فالشخص الذي يتلقى مكافآت وحوافز نتيجة قيامه بأعماله بطريقة فعالة ، أو عند قيامه بمبادرات جديدة أو تحقيق إبداع جديد في إطار أداء وظيفته فهذا عنصر فعال في تمكين اختصاصي المعلومات.
- كما نجد نسبة 05.26% من الإجابات ترى أن التمكين يعني الحرية في اتخاذ القرارات، وهي مرتبطة بشكل كبير بتحمل المسؤولية، كما ترى نسبة 03.50 أن التمكين يعني تفويض السلطة والذي يترتب عنه نقل الصلاحيات إلى المستويات الدنيا ولكن بشكل مؤقت.
- والملاحظ من خلال إجابات المبحوثين أنها ركزت على التمكين الإداري (الوظيفي) أكثر من التمكين الفني (النفسي).

س 2- هل تتبع مكتبتكم إستراتيجية لتمكينكم؟

جدول (02) : مدى اعتماد المكتبة لإستراتيجية التمكين.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	12	75 %
لا	02	12.50 %
نوعا ما	02	12.50 %
المجموع	16	100 %

- نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 75% من المبحوثين ترى أن المكتبة تتبع إستراتيجية للتمكين. في حين ترى نسبة 12.50% من المبحوثين أن المكتبة تتبع نوعا ما إستراتيجية للتمكين، وهذا دليل آخر على

وجود الإستراتيجي ولكنها ربما لم ترق إلى مستوى وجهة نظرهم ، أو أنها تحقق جوانب من التمكين دون أخرى ، أو أنها غير واضحة .

- في حين ترى نسبة 12.50% من المبحوثين أن المكتبة لا تتبع إستراتيجية للتمكين ، وهي نسبة ضئيلة مقارنة بالاتجاهين الآخرين ، فربما يكون هذا الرأي صدر من أشخاص حديثي التوظيف ، أو أنهم يرون بأن الإستراتيجية يجب أن تكون واضحة ومكتوبة رغم أنهم يستفيدون منها بشكل عملي لكنهم ينفون وجودها.

إذا كانت الإجابة بنعم ففيما تتمثل؟

جدول (03): مكونات وعناصر إستراتيجية التمكين.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
توزيع المهام حسب مستوى التأهيل	12	27.27 %
توزيع المهام حسب الخبرة	05	11.36 %
توزيع المهام حسب الموقع ضمن الهرم الإداري	06	13.63 %
منظومة متكاملة ومشجعة للحوافز والمكافآت	01	02.27 %
غض الطرف على الأخطاء	02	04.54 %
تحمل الإدارة للأخطاء الفردية	05	11.36 %
توزيع المهام على فريق العمل	13	29.54 %
المجموع	44	100 %

- نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 29.54% من إجابات المبحوثين ترى أن إستراتيجية التمكين المتبعة من طرف المكتبة تتمثل في توزيع المهام على فريق العمل ، وهذا بطبيعة الحال دليل على أن المكتبة توفر لإختصاصي المعلومات أهم مقومات وعناصر التمكين وهو العمل في إطار فريق العمل .

- وفي نفس السياق ترى نسبة 27.27% من إجابات المبحوثين أن إستراتيجية التمكين المتبعة تظهر من خلال توزيع المهام حسب مستوى التأهيل، وهو إشارة إلى وضع الشخص المناسب في المكان المناسب بناء على مستوى التأهيل وهو جوهر التمكين ، والملاحظ فقط من خلال النسبتين يمكن القول أن هناك نية وإرادة من إدارة المكتبة لتجسيد إستراتيجية التمكين داخل المكتبة.

- كما نلاحظ أن نسبة 13.63% من الإجابات ترى أن إستراتيجية التمكين بالمكتبة تتجسد من خلال توزيع المهام حسب الموقع ضمن الهرم الإداري، وهي رؤية أخرى لتجسيد مبدأ توزيع المهام في فريق العمل وفق ما يمليه القانون الذي يحدد الهيكل الإداري للمكتبة.

- وترى نسبة 11.36% من إجابات المبحوثين أن المكتبة تتبع إستراتيجية التمكين التي تقوم على توزيع المهام حسب الخبرة وهو ما يجعل اختصاصي المعلومات يقوم بمهامه بكل راحة وطمأنينة، ويزيد كذلك من ثقته بنفسه، ويجعله كذلك يشعر بان العمل الذي يقوم به ذو معنى.

تمكين اختصاصي المعلومات و دوره في تحقيق الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية:دراسة ميدانية
بمكتبة جامعة الحاج لخضر-باتنة1-

- كما ترى نسبة 11.36% من إجابات المبحوثين أن إستراتيجية التمكين بالمكتبة تتمثل في تحمل الإدارة للأخطاء الفردية ، أي أن المكتبة هي الغطاء الذي يحمي تحته اختصاصي المعلومات في حالة الأخطاء الفردية المرتكبة أثناء أداء المهام وهو بالتالي ما يجعله يعمل بكل حرية وبدون أي ضغوط، وفي نفس الإطار ترى نسبة 04.54% أن المكتبة تتبع سياسة غض البصر عن الأخطاء بشكل عام ، ولا تعاقب عليها ، وبالتالي هي دعوة لاختصاصي المعلومات لتصحيح أخطائهم بأنفسهم ، في حين ترى نسبة 02.27% أن المكتبة توفر منظومة متكاملة ومشجعة من الحوافز و المكافآت ، وبالتالي فالمكتبة تسير بطريقة آلية ولا تشجع على الإبداع و المبادرة وهذا لعدم وجود سياسة في هذا الإطار.

س 4- هل أنت ممكن في مكتبك؟
جدول (04): مدى تمكين اختصاصي المعلومات.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	12	75 %
لا	02	12.50 %
نوعا ما	02	12.50 %
المجموع	16	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 75% من المبحوثين ترى أنهم ممكنين ، وبالتالي هذا دليل على أنهم يدركون التمكين من جهة ، وهم راضون عن سياسة وإستراتيجية التمكين المتبعة بالمكتبة من جهة ثانية ، وهو مؤشر جيد يمكن التأكد منه وقياسه من خلال تأثير هذا التمكين على طريقة أداء المهام وكذا الفعالية و الجودة الشاملة بالمكتبة.

وترى نسبة 12.50% من المبحوثين أنهم ممكنين نوعا ما ، و بالتالي فإن المكتبة ربما توفر لهم بعض عناصر التمكين و تهمل عناصر أخرى ، في حين ترى نسبة 12.50% من المبحوثين أنهم غير ممكنين داخل المكتبة ، وهو ما يمكن أن نفسره بعدم معرفتهم بالتمكين ، أو أن لهم خلافات ومشكلات مع أفراد آخرين بالمكتبة جعلتهم يحكمون على المكتبة ككل ، ورغم كل هذا وذاك فإن هناك بعض القوانين التي تجعل الشخص ممكنا بقوة القانون. إذا كانت الإجابة بنعم ففيما يتجلى ذلك؟

جدول (05): مظاهر التمكين لدى اختصاصي المعلومات .

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
المشاركة في اتخاذ القرارات	07	22.58 %
العمل بكل حرية	09	29.03 %
تلقي التدريب و التكوين اللازم	08	25.80 %
المشاركة في المعلومات	07	22.58 %
المجموع	31	100 %

وعن مظاهر تمكين اختصاصي المعلومات بالمكتبة ترى نسبة 29.03% من إجابات المبحوثين أن تمكينهم يظهر من خلال قيامهم بأعمالهم بكل حرية، أي أن كل شخص يقوم بعمله وفق ما تمليه عليه معارفه ومهاراته وخبرته وما تقتضيه طبيعة العمل.

كما ترى نسبة 25.80% من إجابات المبحوثين أن تمكينهم يظهر من خلال تلقي التدريب و التكوين اللازم ، وهذا العنصر هو أحد المكونات الأساسية لإستراتيجية تمكين إختصاصي المعلومات ، خاصة في ظل البيئة المكتبية و المعلوماتية المعقدة و المتجددة ، فالتدريب يساعد اختصاصي المعلومات على مجاراة و مواكبة كل جديد في هذه البيئة ، في حين ترى نسبة 22.58% من إجابات المبحوثين أن تمكينهم يتجلى من خلال مشاركتهم في اتخاذ القرارات ، وترى نسبة مماثلة أن المشاركة في المعلومات دليل على أنهم ممكنين ، فالمكتبة توفر نظام معلومات يسمح بالتدفق الحر للمعلومات وهو ما يساعدهم على تشاطر المعلومات و المعرفة.

س 5- هل المكتبة توفر لك مقومات وظروف لتمكينك؟
جدول (06): توفر المكتبة على مقومات وظروف التمكين.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	13	81.25 %
لا	02	12.50 %
نوعا ما	01	06.25 %
المجموع	16	100 %

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 81.25% من المبحوثين ترى أن المكتبة تتوفر على مقومات وظروف التمكين وهو ما يؤكد لنا البيانات المسجلة في الجدولين رقم 2 و 5 ، وبهذا يمكن أن نعتبر المكتبة بيئة ممكنة وتتوفر على الشروط اللازمة لتمكين اختصاصي المعلومات.

بالإضافة إلى ذلك ترى نسبة 6.25% من المبحوثين أن المكتبة تتوفر نوعا ما على مقومات وظروف التمكين ، في حين ترى نسبة 12.50% من المبحوثين أن المكتبة لا تتوفر على مقومات التمكين وعناصره الأساسية وهي نسبة ضئيلة وهي استمرارية لما جاء في الجدولين رقم 2 و 5 السابقين.

س 6- ما هو نوع التمكين الذي توفره لك المكتبة؟
جدول (07) : طبيعة التمكين الذي توفره المكتبة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
تمكين فني (نفسي)	06	33.33 %
تمكين إداري (وظيفي)	12	66.66 %
المجموع	18	100 %

تمكين اختصاصي المعلومات و دوره في تحقيق الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية:دراسة ميدانية
بمكتبة جامعة الحاج لخضر -باتنة1-

إن الهدف من وضع هذا السؤال هو معرفة رأي المبحوثين في نوع التمكين المتوفر لديهم في واقعهم المهني بالمكتبة الجامعية التي ينتمون إليها، فجاءت إجاباتهم كما هو مبين في الجدول أعلاه، إذ يرى ثلثي المبحوثين أنهم يتوفرون على التمكين الإداري في عملهم مقابل ثلثهم الذي يرى أنه يتوفر على التمكين الفني. وهذا دليل أن لدى المبحوثين المناخ المناسب في تحمل المسؤوليات وتجاوز الدور الضيق الكلاسيكي الروتيني داخل المؤسسات الوثائقية الذي كان سائدا في مؤسساتنا الوثائقية والذي طالما عانى منه أخصائي المعلومات . وهذا يتوافق مع ما هو معمول به على الصعيد الدولي والتوجه الواجب سلوكه إذا أردنا للمكتبة الجامعية أن تساهم في العملية البيداغوجية و البحثية داخل الجامعة.

س 7: ما هي فوائد التمكين بالنسبة إليك؟

جدول (08) : فوائد التمكين بالنسبة لاختصاصي المعلومات.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
الشعور بالقوة والسلطة	04	%07.40
الثقة بالنفس	11	%20.37
المشاركة في اتخاذ القرارات	09	% 16.66
حرية العمل واتخاذ القرارات	07	% 12.96
تشجيع روح المبادرة والإبداع	14	% 25.92
القدرة على العمل في فريق العمل	09	% 16.66
المجموع	54	% 100

إن الهدف من وضع السؤال هو معرفة رأي المبحوثين في فوائد التمكين لهم كمتخصصين في المعلومات داخل المكتبة الجامعية، حيث يرى المبحوثون أن الفائدة الأولى من التمكين هي تشجيع روح المبادرة والإبداع، تليها في المرتبة الثانية الثقة بالنفس متبوعة في المرتبة الثالثة المشاركة في اتخاذ القرارات وهو الإحساس بروح المسؤولية مع القدرة على العمل في فريق العمل ونبذ العمل الفردي والعزلة في المؤسسات الوثائقية وهي الخيارات الأربع التي أجمع عليها المبحوثون في إجاباتهم لهذا السؤال. ويتضح توافقا بين رأي المبحوثين في السؤال السابع والسؤال الحالي. وهذا ما تذهب إليه التطورات الأخيرة في مجال التسيير الإداري للمؤسسات الاقتصادية والإدارية، ولا تخرج المكتبة الجامعية عن هذا .

س 8- هل توجد علاقة بين تمكين اختصاصي المعلومات وتحقيق الجودة الشاملة داخل المكتبة؟

جدول (09): علاقة التمكين بالجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	15	% 93.75
لا	01	% 06.25
المجموع	16	% 100

إن العلاقة الطبيعية والموضوعية الموجودة بين التمكين لاختصاصي المعلومات وتحقيق الجودة الشاملة داخل المكتبة الجامعية يتضح جليا من خلال الإجابات المتحصل عليها الاتفاق الحاصل بين المبحوثين حول العلاقة الطبيعية بين التمكين لهم داخل المكتبة الجامعية ولدورهم الفعال في تحقيق الجودة الشاملة المنشودة. وهذا يصب في النسق المتبع في إجابات المبحوثين في الإجابات الماضية للأسئلة التي حللناها حتى الآن. حيث لا يمكن لأي مؤسسة اقتصادية أو إدارية النجاح والتطور و نيل رضا المستفيدين منها دون الاهتمام بالجانب البشري والتمكين لدوره داخلها لأنه المحرك لأي سياسة ناجعة فيها.

إذا كانت الإجابة بنعم فما طبيعة هذه العلاقة؟

جدول (10): طبيعة العلاقة بين تمكين اختصاصي المعلومات و الجودة الشاملة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
علاقة ترابط	8	44.40 %
علاقة تكامل	10	55.55 %
المجموع	18	100 %

إن الهدف من وضع هذا السؤال الفرعي هو التدقيق في معرفة رأي المبحوثين في العلاقة بين التمكين و الجودة الشاملة حيث وضعنا خيارين اثنين لذلك وجاءت النتائج متقاربة بين خيار التكامل والترابط في تلك العلاقة وهذا أمر طبيعي أن تتلازم الصفتين معا لتحقيق الجودة الشاملة داخل المكتبة الجامعية التي تعيش تحديات جديدة لم تعرفها من قبل مثل منافسة المعلومات الرقمية التي توفرها المواقع المختلفة على شبكة الانترنت دون عناء التنقل إليها.

س 09- ماذا تعتبر تمكينك من طرف المكتبة؟

الجدول(11): المتعلق بمعرفة رأي المبحوثين في التمكين داخل المكتبة

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
ثقة المكتبة بقدراتك	12	40.00 %
مصدر ولاء للمكتبة	01	03.33 %
تحمل مسؤوليات أكبر	07	23.33 %
تشجيع غير مباشر	10	33.33 %
المجموع	30	100 %

كان الهدف من وضع هذا السؤال هو معرفة نظرة المبحوثين المعنوية للتمكين لهم داخل المكتبة وقد وضعنا لذلك أربع خيارات جاء خيار ثقة المكتبة بقدراتك على رأسها تلاها خيار التشجيع غير المباشر في المرتبة الثانية ثم ثالثا تحمل مسؤوليات أكبر داخل المكتبة وهو طموح طبيعي إنساني أن يشعر أخصائي المعلومات أن بمقدوره تحمل مسؤوليات أكبر داخل المكتبة الجامعية لما لها من خصوصيات. أما الخيار الرابع المتعلق بالولاء للمكتبة فلم ينل

تمكين اختصاصي المعلومات و دوره في تحقيق الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية:دراسة ميدانية
بمكتبة جامعة الحاج لخضر -باتنة-1-

سوى إجابة واحدة وحيدة وهذا رأي المبحوثين فيه شيء كبير من الموضوعية. لكن في بيئتنا المهنية الكثير من العلاقات الشخصية التي تطغى على المصلحة العليا للمؤسسات الاقتصادية والإدارية وهو ما ينعكس سلبا على أداءها اليومي. ولا تستثنى المكتبة الجامعية للأسف من تلك التصرفات والسلوكيات السلبية، وهذا ما يتنافى مع العمل الجماعي ضمن فريق عمل متكامل ومتربط تحدوه المصلحة العامة للجميع.

س 11- كيف يساهم تمكينك في تحقيق الجودة الشاملة؟

الجدول (12): رأي المبحوثين حول مساهمة التمكين في تحقيق الجودة..

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
تحسين الأداء	13	22.03 %
تحقيق الميزة التنافسية	07	11.86 %
الوصول إلى المكتبة المفتوحة	09	15.25 %
الفعالية	08	13.55 %
تحسين الخدمات	14	23.72 %
تأسيس مكتبة ممكنة	08	13.55 %
المجموع	59	100 %

الهدف من وضع هذا السؤال هو معرفة رأي المبحوثين في نتائج الجودة الشاملة الناجمة عن تمكين لاختصاصي المعلومات داخل المكتبات الجامعية، والقراءة المتمعنة لأرقام الجدول إحصائيا تبين أن تحسين الخدمات كخيار أول ثم تحسين الأداء كخيار ثان هما ما أكد عليه المبحوثون في مقدمة النتائج الإيجابية لتمكين أخصائي المعلومات داخل المكتبات الجامعية. وإذا نظرنا لماهية المكتبة الجامعية داخل المؤسسة الأم وهي الجامعة وجدنا تقديم خدمات المعلومات للأسرة الجامعية في أحسن الظروف والسعي لتحسينها مستقبلا. تأتي الخيارات الأربعة الأخرى متساوية ومتقاربة من الوصول إلى المكتبة المفتوحة، الفعالية، تأسيس مكتبة محسبة وتحقيق الميزة التنافسية للمكتبة ضمن منافسة مصادر أخرى للمعلومات من موردين لهم فلسفتهم وطريقة عملهم تختلف عن المكتبة كما رأينا من قبل.

س 11- ما هي معوقات تطبيق التمكين بمكتبكم؟
جدول (13): معوقات تطبيق التمكين بالمكتبة الجامعية.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
المركزية المطلقة	11	20. %
عدم وجود رغبة في التغيير	08	14.54 %
سرية تداول المعلومات	04	07.27 %
تخوف إدارة المكتبة من فقدان السلطة	12	21.81 %
عدم وجود مكافآت وحوافز.	08	14.54 %
التكليف بمهام تفوق المهارات	04	07.27 %
عدم وجود مشاركة في اتخاذ القرارات	08	14.54 %
المجموع	55	100 %

إن قراءة أرقام الجدول إحصائياً تبين أن هناك ثلاث مجموعات يمكن حصر الإجابات ضمنها: أولاً، تخوف إدارة المكتبة من فقدان السلطة ثم المركزية المطلقة في التسيير تأتيان في مقدمة العراقيل التي تقف في وجه تطبيق التمكين في المكتبات الجامعية عندنا لتشكل عناصر المجموعة الأولى باثني عشر (12) وإحدى عشر (11) لكل منهما. ثانياً، جاءت عدم وجود رغبة في التغيير، عدم وجود مكافآت وحوافز، عدم وجود مشاركة في اتخاذ القرارات كخيارات المجموعة الثانية متساوية في عدد الخيارات لدى الباحثين إذ بلغت ثمانية (8). ثم أن سرية تداول المعلومات والتكليف بمهام تفوق المهارات الأولية المفترضة لأخصائي المعلومات داخل المكتبة الجامعية كونت عناصر المجموعة الثالثة بأربع (4) خيارات لكل واحد منهما.

6. نتائج الدراسة:

- توصلنا من خلال دراستنا هذه إلى مجموعة من النتائج نعرضها فيما يلي:
- يدرك اختصاصيو المعلومات بمكتبة جامعة باتنة 1 مفهوم التمكين .
- تعتمد مكتبة جامعة باتنة 1 إستراتيجية للتمكين حسب نتائج الجدولين رقم: 2-3
- أكثر من 80 % من اختصاصيي المعلومات بمكتبة جامعة باتنة 1 يرون بأنهم ممكنين من خلال العمل بكل حرية، وتلقي التدريب اللازم بالإضافة للمشاركة في اتخاذ القرارات والمشاركة في المعلومات، وترى نسبة 66.66 % أنهم ممكنين تمكيناً إدارياً بالدرجة الأولى (نتائج الجداول 4- 5- 7).
- توفر مكتبة جامعة باتنة 1 مقومات وشروط لتمكين اختصاصيي المعلومات وهو ما عبر عنه أكثر من 85 % من الباحثين (جدول رقم 6).
- تهدف إستراتيجية التمكين إلى تحقيق العديد من الأهداف والتي بدورها تؤدي إلى تحقيق الجودة الشاملة، وعليه فإن هناك علاقة ترابط وتكامل بين التمكين والجودة الشاملة (نتائج الجداول 8-9-10).

تمكين اختصاصي المعلومات و دوره في تحقيق الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية:دراسة ميدانية
بمكتبة جامعة الحاج لخضر -باتنة-1-

- يعتبر التمكين بالنسبة لاختصاصي المعلومات ترجمة لثقة المكتبة بقدراتهم، وتشجيع غير مباشر، بالإضافة إلى تحمل مسؤوليات أكبر (نتائج الجدول رقم 11).
- يساهم تمكين اختصاصي المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة من خلا تحسين الأداء و الخدمات، والوصول إلى تحقيق المكتبة المفتوحة و الممكنة (نتائج الجدول 12).
- هناك العديد من المعوقات التي تحول دون تمكين اختصاصي المعلومات تأتي في مقدمتها المركزية المطلقة وتخوف إدارة المكتبة من فقدان السلطة. (نتائج الجدول 13).

7. خاتمة:

إن علاقة الترابط و التكامل بين إستراتيجية تمكين اختصاصي المعلومات و الجودة الشاملة تظهر من خلال تحسين الأداء من جهة و تطوير الخدمات من جهة أخرى، وهو ما يساعد على تحقيق المكتبة الممكنة أو المفتوحة ، وهو ما يسعى إليه القائمين على مكتبة جامعة باتنة -1- لكن اختصاصي المعلومات يبقى متخوف من المركزية المطلقة في مقابل تخوف الإدارة من فقدان السلطة وهذا أهم العراقيل التي تحول دون تمكين اختصاصي المعلومات، وعليه لابد من وضع إستراتيجية تمكين واضحة المعالم و المكونات ، مع توفير كافة الظروف و الشروط المادية و الفنية و القانونية لتحقيق ذلك، ل يبقى دائما تحقيق الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية مرهون بمدى تمكين اختصاصي المعلومات.

قائمة المراجع:

- 1- ابن منظور، أبو الفضل جمال الدين. لسان العرب. (1995). بيروت: دار إحياء التراث الثقافي العربي.
- 2- أفندي، عطية. تمكين العاملين، مدخل للتحسين و التطوير المستمر. (2003). القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- 3- البنا ، حسين موسى قاسم، الخفاجي ، نعمة عباس. استراتيجية التمكين التنظيمي لتعزيز فاعلية عمليات إدارة المعرفة . (2014). عمان: دار الأيام.
- 4- DAFT. RICHARD. Organisation théory and desing. (20017). new york .