

جودة أداء العاملين بمكتبات جامعة القاهرة وتأثره بالمهارات الشخصية لديهم: دراسة ميدانية¹

أ. رشا عيد محمد عبد الفتاح

المدرس المساعد بقسم علوم المعلومات

كلية الآداب - جامعة بني سويف

المستخلص:

إن الاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات لمواردها البشرية الآن تسعى إلى الاهتمام بنوع مستحدث من المهارات ألا وهو المهارات الشخصية (Soft skills)، وذلك بسبب التحولات في متطلبات بيئة العمل والتطور الهائل السريع ومواصفات العاملين الجدد، في حين كان الاهتمام بالمهارات التخصصية أو المهنية أو الفنية أو الصلبة (Hard Skills) هو الفيصل والمحدد في بيئة العمل فيما سبق، ومن هذا المنطلق أيضاً تسعى مؤسسات المكتبات ومراكز المعلومات مثلها مثل باقي المؤسسات لتشجيع الاختصاصيين على اكتساب هذه المهارات الجديدة وتنميتها، لأنها تدعم العمل والتطور الذي يساعد مؤسسات المكتبات والمعلومات في تحقيق أهدافها والوصول بخدماتها إلى المستفيدين وفقاً لاحتياجاتهم ورغبتهم، بل تتعدى ذلك إلى ابتكار خدمات وأدوات جديدة لتقديم الخدمات للمستفيدين لجذبهم للمكتبات على وجه الخصوص، خاصاً في ظل وجود وسائل أخرى لتقديم المعلومات للمستفيدين وإن كانت لا تحقق رغبتهم واحتياجاتهم الحقيقية.

ومن ثم هدفت هذه الدراسة إلى معرفة المهارات الشخصية لدى اختصاصيي المعلومات بمكتبات كليات ومعاهد جامعة القاهرة، لما لهذا الموضوع من أهمية كبيرة في التأثير على جودة الأداء الوظيفي للعاملين والعمل على تطوير هذا الأداء وتحسينه، وقد اعتمدت الباحثة على منهج المسح الميداني للوصف والتحليل، من أجل تحقيق الهدف الرئيسي للدراسة وهو معرفة العلاقة بين المهارات الشخصية وجودة الأداء الوظيفي لاختصاصيي المعلومات في مكتبات

¹ بحث مقدم ضمن متطلبات الحصول علي درجة الدكتوراه لرسالة بعنوان: "جودة أداء العاملين بمكتبات جامعة القاهرة وتأثره بالمهارات الشخصية لديهم: دراسة ميدانية / إشراف أ.د سهير عبدالباسط عيد أستاذ المكتبات والمعلومات بكلية الآداب _ جامعة بني سويف، أ.د رحاب يوسف أستاذ تكنولوجيا المعلومات بكلية الآداب - جامعة بني سويف. قسم علوم المعلومات كلية الآداب جامعة بني سويف

كليات ومعاهد جامعة القاهرة، وقد أثبتت الدراسة وجود علاقة قوية بين كل من المهارات الشخصية وأداء العاملين في بيئة العمل داخل المكتبة.

الكلمات المفتاحية: المهارات الشخصية؛ المهارات الناعمة؛ المهارات الحياتية؛ المهارات المرنة؛ جودة الأداء الوظيفي؛ اختصاصيو المعلومات؛ المكتبات الجامعية.

أولاً: الإطار المنهجي للدراسة:

1/0 تمهيد:

لا شك بأن العديد من المؤسسات على اختلاف طبيعتها عملها سواء خدمية أو إنتاجية تتطلع إلى تحسين مستوى أدائها ليصبح على نحو مرتفع؛ تحقيقاً لتطلعاتها في جانب الاستدامة بالشكل الذي يضمن الصدارة لها، وينطبق هذا النهج أيضاً على مؤسسات المكتبات باختلاف أنواعها، حيث يُعدّ العنصر البشري من أهم العناصر التي تعتمد عليه تلك المؤسسات في تحقيق أهدافها وبرامجها وتنفيذ أنشطتها، ولا تزال إدارة المكتبات تبحث كيف تجعل هذا العنصر البشري _ اختصاصي المعلومات _ يقدم أفضل ما لديه لصالح المكتبة؟ بما يؤدي إلى تحقيق أهداف المكتبات نحو النمو والتطور وتقديم الخدمات بكفاءة، ومن هنا جاء إن أفضل استفادة في المكتبات يعتمد بصورة أساسية على العاملين بها (اختصاصي المعلومات) ومهاراتهم.

وأظهرت العديد من الدراسات مدي أهمية المهارات الشخصية لدى أرباب العمل عند عملية التوظيف، فتوصلت دراسة (White,2010,p377) إلى أن (60%) من أرباب العمل لا يقومون بتوظيف خريجي الجامعات، وأغلب المتقدمين للوظائف، نظراً لافتقارهم إلى المهارات الشخصية، كما هدفت دراسة (Schulz,2008,p17) إلى توضيح مدي أهمية المهارات الشخصية في حياة الطلبة الجامعية، وما بعد الجامعية، وناقشت الدراسة كيف أن المهارات الشخصية هي مكمل لا غني عنه للمهارات الصلبة التي تعد الجزء التقني والفني والمهني من أي وظيفة، وأكدت الدراسة أيضاً على ضرورة نقل المهارات الشخصية للطلبة في المرحلة الجامعية لتجهيزهم لسوق العمل بشكل أفضل.

وبالنظر إلى المكتبات الجامعية كإحدى أنواع المكتبات المهمة والمؤثرة من بين أنواع المكتبات الأخرى، نجدها كيان ونبض المجتمع الجامعي وعموده الفقري، وهنا يُعدّ اختصاصي المعلومات حلقة الوصل بين هؤلاء واحتياجاتهم من المعلومات، وبين مصادر المعلومات المتاحة لديه في المكتبة أو يمكن الوصول إليها، فلا بد أن يكون ذو معرفة لتلبية هذه الاحتياجات، والسعي إلى تطوير مهاراته واكتساب مهارات جديدة مع مرور الوقت حتى يفيد من حوله بمهاراته ومعارفه كونه يمثل رأس المال البشري بالمكتبة.

وبالتالي فإن تحسين مهاراتهم وقدراتهم على العمل والأداء الجيد والسلوك السليم في بيئة عملهم يحقق الهدف المطلوب تحقيقه في تحسين جودة الأداء الوظيفي لديهم؛ ليصبح هناك تكامل بين أهدافهم ومهاراتهم الشخصية والوظيفية، وأهداف مكتباتهم ومصالحها، وبالتالي لا تختلف المكتبات الجامعية عن المؤسسات الأخرى في موضوع الاهتمام بالعنصر البشري وتقييم أدائه بصورة مستمرة، وبشكل عادل، مما يمكنها من وضع خطة علمية وعملية مدروسة وشاملة للوصول إلي مستويات الأداء المطلوبة، وعليه فإن على إدارات المكتبات الجامعية كغيرها من المؤسسات، فالاهتمام بالتغذية الراجعة لمستويات أداء العاملين فيها؛ يساعدها في إدراك تراجع أدائهم، ومن ثم تلافي هذا التراجع، وتعزيز السلوك الإيجابي حتى تضمن المكتبات الجامعية أن مستويات أداء عاملها في تحسن دائم ومستمر (همشري، 2001، ص ص 277، 278).

1/1 مشكلة الدراسة:

لاحظت الباحثة أن هناك تفاوتاً في أداء العاملين بمكتبات جامعة القاهرة خلال تردها على المكتبات، وذلك من خلال التواصل والتعامل مع المستفيدين والمتكردين على المكتبة لتلبية احتياجاتهم، ولم تحدد الباحثة هل هذا التفاوت نتيجة الاختلاف في السمات الشخصية للعاملين، أم لاختلاف دورات التنمية المهنية التي حصلوا عليها، أم الدرجات العلمية التي حصلوا عليها؟

وفي ظل تزايد المنافسة والشعور بعدم كفاية المهارات المهنية والفنية لدى اختصاصيي المعلومات في تقديم الخدمات والتعامل مع المستفيدين في المكتبات، أصبحت تنمية السمات والمهارات الشخصية لدى هؤلاء العاملين أمراً ملحاً، وخاصاً في ظل التطور الهائل الذي تشهده المكتبات في عصر مجتمع المعرفة، وهنا تكمن مشكلة الدراسة في تحديد "مدى العلاقة بين جودة أداء العاملين في مكتبات جامعة القاهرة وتأثره بالمهارات الشخصية لديهم".

2/1 أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية هذه الدراسة من حيوية الموضوع الذي تتناوله؛ وهو جودة أداء العاملين في المكتبات الجامعية وتأثره بالمهارات الشخصية لديهم، كما يعتبر هذا الموضوع من بين الموضوعات التي أصبحت تمس جوهر المؤسسات عامة والمكتبات خاصة، وذلك من أجل

تحسين ورفع كفاءة الخدمات المقدمة للمستفيدين في ظل التطورات السريعة والصعاب المحيطة ببيئة العمل، ويمكن تفصيل أهمية الدراسة فيما يلي:

(1) بالنسبة إلى اختصاصي المعلومات: يُمكن خدمة اختصاصي المعلومات من خلال استفادتهم من التوصيات العلمية التي توضح ما المهارات الشخصية التي يجب التركيز عليها بما تجعلهم أكثر قدرة واستمرارية في الرقي ورفع مستواهم.

(2) بالنسبة إلى قطاع المكتبات ومراكز المعلومات: لا شك بأن تناول مثل هذه الموضوعات تُسهم في لفت أنظار أنواع المكتبات الأخرى_ المكتبات المتخصصة، المكتبات المدرسية، المكتبة الوطنية، المكتبات العامة_ من خلال استفادتهم من نتائج وتوصيات هذه الدراسة وتفعيل البرنامج المقترح.

(3) بالنسبة إلى الباحثين: يمكن اعتبار هذه الدراسة مصدرًا للباحثين والدارسين الراغبين في التعرف بشكل أعمق إلى طبيعة المهارات الشخصية لدى اختصاصي المعلومات وتأثيرها في أداء المكتبات؛ والتي قد تُشكل نقطة انطلاق لهم لإجراء المزيد من الدراسات المتخصصة في هذا المجال.

3/1 أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة للإجابة على السؤال الرئيسي الآتي: ما تأثير المهارات الشخصية لدى اختصاصي المعلومات على جودة الأداء لدى العاملين بمكتبات كليات ومعاهد جامعة القاهرة؟ حيث يتفرع عن هذا السؤال الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما المقصود بجودة الأداء والمؤشرات المتبعة في تقييم أداء العاملين بالمكتبات الجامعية؟
2. ما المقصود بالمهارات الشخصية وطبيعتها، وأهميتها وأنواعها، وطرق قياسها؟
3. ما واقع المهارات الشخصية لدى العاملين في مكتبات جامعة القاهرة؟
4. كيف يمكن المساهمة في رفع كفاءة العاملين من خلال الاستثمار الأمثل للمهارات الشخصية لديهم؟

4/1 أهداف الدراسة:

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

1. معرفة مفهوم جودة الأداء والمؤشرات المتبعة في تقييم أداء العاملين بالمكتبات الجامعية.
2. تحديد مفهوم المهارات الشخصية وطبيعتها، وأهميتها وأنواعها، وطرق قياسها.
3. التعرف على واقع المهارات الشخصية لدى العاملين في مكتبات جامعة القاهرة.
4. وضع تصور لكيفية المساهمة في رفع كفاءة العاملين من خلال الاستثمار الأمثل للمهارات الشخصية لديهم.

5/1 منهج الدراسة وأدواتها:

ولتحقيق أهداف هذه الدراسة اعتمدت الباحثة في جانبها النظري والتطبيقي على منهجين هما: -

● **الجانب النظري:** اعتمدت فيه الباحثة على المنهج التاريخي وقامت بعمل مسح للدراسات العربية والأجنبية في موضوع الدراسة وهو جودة أداء اختصاصيي المعلومات بمكتبات جامعة القاهرة وتأثره بالمهارات الشخصية لديهم.

● **الجانب التطبيقي:** استعانت الباحثة في هذه المرحلة بمنهج المسح الميداني "Survey Study" وصفاً وتحليلاً؛ وهو الذي "يتناول ظاهرة أو عدة ظواهر في وضعها الحالي، ويحاول تشخيصها والبحث عن أسبابها من أجل دعم الإيجابيات إن كانت ظواهر إيجابية، أو بحث سبل التغلب على الصعوبات أو المشكلات إن كانت الظواهر بها جوانب سلبية" (عبد الهادي، 2003، ص44)، وذلك نظراً لملاءمته لطبيعة الموضوع.

أدوات جمع البيانات: اعتمدت الباحثة في الجانب الميداني من الدراسة على كل من الملاحظة الشخصية لمعاينة أماكن الدراسة وكيفية تعامل اختصاصيي المعلومات مع المستفيدين، وكذلك الاعتماد على الاستبانة حيث تم استخدامها لدراسة العلاقة بين المهارات الشخصية لدى العاملين ومدى تأثيرها على جودة الأداء الوظيفي لهم.

6/1 مجتمع الدراسة وعينتها:

يتمثل مجتمع الدراسة في المكتبة التراثية والمكتبة المركزية الجديدة ومكتبات كليات ومعاهد جامعة القاهرة ويبلغ إجمالي عددهم (29) كلية ومعهداً ومركزاً، وتم استثناء ثلاثة مراكز وهم: مركز التعليم المفتوح، ومركز جامعة القاهرة للغة والثقافة العربية، ومركز

الحساب العلمي وذلك لعدم توافر مكتبات بهم، وكذلك كلية الدراسات العليا للنانو تكنولوجي إذ مازالت مكتبتها تحت الإنشاء، أما عن العاملين بمكتبات كليات ومعاهد جامعة القاهرة فقد بلغ عددهم (473) مفردة، ومن ثم تم اختيار عينة عشوائية بسيطة حجمها 33% من مجتمع الدراسة (العاملين) والبالغ عددها (156) مفردة.

7/1 الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية:

(1) الحلبي، خالد محمد. (أكتوبر 2021). المهارات الناعمة كضرورة للعمل في المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة تحليلية لأهميتها من وجهة نظر أخصائي المكتبات والمعلومات. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، مج 3، ع2.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المهارات الناعمة وأهميتها للعمل في مجال المكتبات والمعلومات من وجهة نظر أخصائي المكتبات والمعلومات العاملين في المكتبات على اختلاف أنواعها (العامة والوطنية والمتخصصة والأكاديمية والمدرسية)، كما تعرضت الدراسة لأنواع المهارات الناعمة الواجب توافرها في أخصائي المكتبات والمعلومات وكيفية اكتسابها، حيث استطلعت الدراسة آراء (114) أخصائي مكتبات ومعلومات من العاملين في المكتبات العامة والوطنية والمتخصصة والأكاديمية والمدرسية العاملين في دولة قطر على اختلاف جنسياتهم، اتبعت الدراسة لتحقيق أهدافها المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدمت استنباطاً لاستطلاع آراء أخصائي المكتبات والمعلومات مكوناً من (76) عنصراً موزعة على (5) أبعاد رئيسية تمثل المهارات الناعمة، وخلصت إلى أهمية المهارات الناعمة للعمل في المكتبات ومراكز المعلومات، وأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين شاغلي المناصب الإدارية وغيرهم من تفضيل لبعض أنواع المهارات الناعمة عن غيرها من الأنواع، وأن عوامل الخبرة ونوع المكتبات تؤثر بدرجة ما على تفضيل أنواع معينة من المهارات الناعمة على أنواع أخرى، بينما لا تؤثر عوامل العمر والمؤهل على تفضيل بعض المهارات على مهارات أخرى.

(2) عبد العزيز، مهند قيس، حسين، ضحي محمود. (سبتمبر 2020). المهارات المكتسبة لخريجي أقسام المعلومات والمكتبات ومدى تلبيتها لمتطلبات سوق العمل في العراق. مجلة آداب المستنصرية، مج 45، ع90، ج1.

هدفت الدراسة إلى حصر مجموعة من الكفاءات والمهارات العلمية التي ينبغي توفرها في خريجي أقسام المعلومات والمكتبات وذلك من خلال الاعتماد على الإنتاج الفكري العربي في هذا المجال ومعرفة احتياجات المسؤولين عن التوظيف في المكتبات وبناء عليها يتم إعداد وتطوير خريجي أقسام المعلومات والمكتبات في الجامعات العراقية واقتراح الوسائل والسبل التي يمكن من خلالها تحسين الخطط الدراسية والبرامج التعليمية في أقسام المعلومات والمكتبات وجعلها ملائمة لمتطلبات سوق العمل في العراق. واستخدم الدراسة المنهج المسحي والمنهج الوثائقي وتمت مقابلة عينة من مدراء المكتبات الجامعية العراقية لاستطلاع آرائهم حول المهارات والكفاءات العلمية التي ينبغي توفرها في خريجي أقسام المعلومات والمكتبات، وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: تم الاتفاق من قبل مسئولي المكتبات الجامعية على أهمية السمات الشخصية المتعلقة بحب العمل وعدم التطرف الديني والتحزب السياسي وبنسبة 100%، وتم الاتفاق على السمات المتعلقة بامتلاك الأفكار الإبداعية والمرونة والتعاون مع الزملاء والتطوير المهني المستمر بنسبة 90%.

(3) مصطفى، نهلة فوزي. (إبريل 2012). تنمية المهارات الإبداعية لأخصائي المعلومات في العصر الرقمي، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج18، ع1.

تناولت هذه الدراسة واحدة من عناصر المهارات الشخصية وهي المهارة الإبداعية من حيث توافرها في أخصائي المعلومات، وذلك وفقاً للدور الجديد المنوط بهم في عمليات إدارة المعرفة، ووضعت لدراسة قائمة بالكفايات والمهارات الإبداعية الواجب توافرها في أخصائي المكتبات والمعلومات، بهدف المساهمة في بناء خطط وبرامج تدريبية لتنمية هذه المهارات. ثانياً: الدراسات الأجنبية:

- (1) Hamid, Aamir& Younus, Muhammad. (Sep 2022). **Why Soft Skills Matter: Analyzing the Relationship between Soft Skills and Productivity in Workplace of Academic Library Professionals**. LIBRI-INTERNATIONAL JOURNAL OF LIBRARIES AND INFORMATION STUDIES, Vol 72, Issue3.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل آثار المهارات الشخصية على إنتاجية عمل متخصصي المكتبات الأكاديمية في باكستان. واستخدمت الدراسة طريقة المسح الكمي. وتم جمع البيانات من خلال استبيان عبر الإنترنت تم تجميعه ذاتياً من متخصصين في المكتبات الأكاديمية، مما

أسفر عن معدل استجابة بلغ (83%)، وتكشف نتائج هذه الدراسة أن مستوى متخصصي المكتبات من المهارات الشخصية المختلفة، والذكاء العاطفي، والقيادة، والتحفيز، والتواصل الجماعي، مما يشير إلى أنهم بارعون في المهارات الشخصية. وتكشف أيضا نتائج اختبار الارتباط المستخدم لفحص العلاقة بين المتغيرات والمهارات الشخصية وأداء العمل لأخصائي المكتبات عن علاقة مهمة بين المتغيرات عبر الدراسة. علاوة على ذلك، فإن المهارات الشخصية لها تأثيرات عميقة على أداء عمل متخصصي المكتبات، ولا يوجد فرق في تصورات متخصصي المكتبات بناءً على خصائصهم الديموغرافية. كما تساعد المهارات الشخصية أخصائي المكتبات على إدارة وأداء الوظائف المختلفة بشكل فعال. بناءً على نتائج الدراسة، يُقترح أن تسعى مدارس المكتبات والمعلومات والجمعيات المهنية والمنظمات الأخرى التي تقدم برامج التطوير المهني إلى تطوير المهارات الشخصية بين طلاب المكتبات والمعلومات والمهنيين من خلال دمج المحتويات الضرورية في مناهج علوم المكتبات والمعلومات وتقديم دورات تدريبية. وهذه الورقة البحثية هي المحاولة الأولى لاستكشاف العلاقة بين المهارات الشخصية وأداء العمل من منظور المكتبات في باكستان.

(2) Saunders, Laura & Bajjal, Stephen. (Sep 2022). **The Importance of Soft Skills to LIS Education**. Journal of Education for Library and Information Science, Vol 63, No 2.

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على المهارات الشخصية والداخلية مثل الكتابة وخدمة المستفيدين ومرونة التعامل معهم، مطلوبة بشدة من قبل أرباب عمل المكتبات وعلوم المعلومات. وأدت الفجوة المتصورة في المهارات الشخصية إلى اقتراحات بأن برامج ومدارس المكتبات والمعلومات لا تتناول هذه المهارات بشكل مناسب في مناهجها الدراسية، ودعوتهم إلى بذل المزيد من الجهد. ومع ذلك، لم تفحص أي دراسة إلى أي مدى يقدم أعضاء هيئة التدريس في علوم المكتبات والمعلومات حاليًا تعليمًا مباشرًا للمهارات الشخصية في دوراتهم. واستخدم الباحثون دراسة استقصائية على الصعيد الوطني لاستكشاف ما إذا كان أعضاء هيئة التدريس في علوم المكتبات والمعلومات يقومون بتدريس المهارات الشخصية وكيفية ذلك. وتشير النتائج إلى أن أعضاء هيئة التدريس يقومون بدمج مجموعة من المهارات الشخصية في دوراتهم، لكنهم

يعتمدون بشكل كبير على التعلم السلبي أكثر من التعلم النشط، وقد يكون للنتائج آثار على تصميم المقرر الدراسي والمناهج الدراسية.

ثانياً: محاور الدراسة:

تحاول الباحثة في معالجة موضوع الدراسة الربط بين جوانبها وتقسم الدراسة إلى ثلاثة محاور رئيسية وهم:

1/2 المحور الأول: جودة الأداء الوظيفي.

2/2 المحور الثاني: المهارات الشخصية لاختصاصيي المعلومات.

3/2 المحور الثالث: المهارات الشخصية وعلاقتها بجودة الأداء الوظيفي لدى العاملين بمكتبات جامعة القاهرة.

1/2 المحور الأول: جودة الأداء الوظيفي.

إن تميز الأداء يحتل مكانة كبيرة داخل أي مؤسسة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الشخص العامل بالمؤسسة وكذلك كيان المؤسسة نفسه، لأن المؤسسة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاءً حين يكون أداء العاملين بها متميزاً. ولذلك لاقى موضوع الأداء وجودته اهتمام الباحثين والدارسين الذين تناولوه من زوايا متعددة، بسبب الأهمية الكبيرة التي يحظى بها لدى أي مؤسسة سواء خدمية أو إنتاجية، لأنه من الممكن أن يكون عامل نجاح أو فشل لتلك المؤسسة.

1/1/2 مفهوم جودة الأداء

يعتبر موضوع الأداء وجودته من الموضوعات الحيوية والأساسية في العمل والأسلوب الإداري بشكل عام والتنظيم الإداري بشكل خاص لما يمثله من أهمية لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها المؤسسات بصورة فعالة وكفاءة عالية.

وبالتالي يعتبر مفهوم الأداء من المفاهيم التي نالت نصيباً وافراً من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام، وفي دراسات الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمؤسسة، ولتداخل العوامل التي تؤثر على الأداء وتنوعها، فهو يمثل المحصلة النهائية والمتكاملة لنتائج أعمال المؤسسة، في ضوء تفاعله مع عناصر بيئته الداخلية والخارجية، ويكاد يكون الأداء هو العنصر المحوري لجميع فروع وحقول المعرفة الإدارية، فضلاً

عن كونه البعد الأكثر أهمية لمختلف المؤسسات، ومن هذه المؤسسات المكتبات الجامعية والذي يتمحور حوله وجود المؤسسة من عدمه (الغالي، إدريس، 2007، ص476).
جاء في معاجم اللغة يتضح أن كلمة الأداء مصدر الفعل "أدى" ويُقال أَدَّى الشيء: أوَصَلَهُ، والاسم الأداء. وهو أدَّى للأمانة: أي أدَّى للأمانة، وأدَّى الشيء: أي قام به (ابن منظور، 1984، ص26).

أما اصطلاحياً تطلق كلمة الأداء على عدة عبارات منها ما يشير إلى "أنه سجل من نتائج الأعمال المنجزة" (Armstrong, 2001, p468)، وكذلك ما يشير إلى التزام الموظف بواجبات وظيفته وقيامه بالمهام المسندة إليه من خلال أدائه لمهام وظيفته وتحمله للأعباء والمسئوليات الوظيفية والالتزام بالأخلاق والآداب الحميدة داخل المنظمة التي يعمل فيها والالتزام بمواعيد العمل الرسمي في الحضور والانصراف (الزهراني، 2000، ص21).

بينما جاء في معاجم اللغة أن كلمة الجودة مَصْدَرُ الفعل "جاذ"، ومعناها: صِفَةُ الْجَيِّدِ وَطَبِيعَتُهُ، يُقال: جَاذَ الشَّيْءُ جُودَةً، وَجُودَةً أَي: صَارَ جَيِّدًا، وَيُقَال: أَجَادَ الرَّجُلُ إِجَادَةً: إِذَا أَتَى بِالْجَيِّدِ مِنْ قَوْلٍ أَوْ فِعْلٍ، وَأَجَدْتُ الشَّيْءَ فَجَادَ (ابن منظور، 1984، ص135).
والجودة في اللغة الإنجليزية (Quality) تعني الخاصية أو السمة أو الصفة المميزة، وللجودة في اللغة الإنجليزية أيضًا معاني أخرى منها (The Oxford English- Arabic dictionary):
← مستوى شيء ما عندما يقارن بأشياء أخرى مثله.

← خاصية شيء ما، وهذه الخاصية هي التي تجعله مختلفًا عن الآخر.
ولهذا ارتبط معنى الجودة بأداء أي عمل بصفة أكثر من حسنة أي جيدة، كما تعتبر الجودة حكم قيمي على أداء عمل معين بالصفة والهيئة المطلوبة طبقاً للمعايير والقواعد المتعارف عليها، فهي لغة يتعامل بها ويفهمها البشر، حيث العمل الجيد والإنجاز الجيد لا يختلف فيه اثنان، لهذا سنجد الجودة ارتبطت في ميادين عديدة بتقنيات، وأداء معين.
أما اصطلاحياً تُعرف الجودة بأنها "المطابقة لمواصفات ومعايير مخططات تضعها المؤسسة فيكون المنتج ذو جودة إذا كان يمثل لهذه المجموعة من القواعد والمواصفات الفنية" (C, 1998, p236).

وحدد مركز الخدمات المهنية للإدارة بمصر مفهوم الجودة: بأنها ليست هدفًا في حد ذاتها وإنما هي الأساس وسيلة لتحقيق الرضا المطلق والمستمر للمستفيد أو العميل عن كل ما يصله من خبرات وخدمات ومنتجات وأداء (توفيق، 2005، ص5).
وعرفت اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد بجمهورية مصر العربية: بأنها درجة استيفاء المتطلبات التي يتوقعها المستفيد أو العميل من الخدمة أو تلك المتفق عليها معه (الخولي، 2008، ص13).

وتستنتج الباحثة أن مفهوم الجودة ينحصر في مدى مطابقة منتج معين أو تقديم خدمة لمجموعة من المواصفات والمقاييس والمعايير الموضوعية سلفًا من طرف المؤسسة في شكل مخططات أو تصميمات معينة، يفترض فيها أن تتفق مع احتياجات ورغبات المستفيدين، مما يمكنها من اكتساب صفة التميز عن بقية المؤسسات الأخرى.

ومن هنا يمكن القول بأن مفهوم الجودة في المكتبات الجامعية هي تقديم خدمات للمستفيدين تسهم في تطويرهم المعرفي والعلمي والمعلوماتي، وهذا الاسهام يقوم على الخدمة الجيدة، وأن أي ضعف في آليات تقديم الخدمة يسبب ارباكًا في الإطار الفكري والمعرفي والمعلوماتي.

2/1/2 جودة الأداء بالنسبة لاختصاصي المعلومات

هناك اهتمام واضح بموضوع الجودة في المكتبات في السنوات الأخيرة سواء على مستوى الخدمات المقدمة أو على أداء العاملين بها، وتمت الكتابة عنه بطرق مثمرة ومفيدة، ومع اتساع الدور الذي تقوم به المكتبات ومراكز المعلومات تزايد الاهتمام بتطبيق النظام الخاص بإدارة الجودة بوصفه منهجًا علميًا ووسيلة فاعلة للتطوير والنهوض بمستويات الأداء، وقد جاءت عدة عبارات في الدراسة المقدمة من إيريك سوتر وتم تعريبها بواسطة عبداللطيف عبيد وتحمل عنوان (منهج الجودة في المكتبة أسئلة وأجوبة) تدل على مدى معرفة العاملين بقطاع المكتبات ومراكز المعلومات بتطبيق مفهوم الجودة في أعمالهم، ومن هذه العبارات: "لا أحد من حقه أن يعلمنا الجودة، نحن مهنيون مشهود لنا بالكفاءة، ونعرف جيدًا معنى الفهرس المتنصف بالجودة، أننا نحترم المواصفات والمعايير القياسية وسائر تقنيات المكتبات والوثائق احترامًا تامًا" (سوتر، عبيد، 2000، ص138).

واستنتجت الباحثة من تحليل هذه عبارات لاختصاصيين في المكتبات والمعلومات، أنها تدل على مدى اتساع وكبر مجال تحديد جودة الأداء بالنسبة للقائمين على مجال المكتبات والمعلومات، والمدرّك من العبارة الأولى أن أداء الأعمال الجيدة ليست منحصرة في توجيهات وتعليمات تصدر من جهة معينة بدقة وتفصيل، وهذا لا يعنى عدم استناد الأداء الجيد إلى مقاييس ومواصفات. حيث يتضح ذلك في عبارة "الفرسة المتصفة بالجودة"، فهذه التقنية والآلية المهمة جداً في مجال الخدمات المكتبية يعتبر إعدادها بشكل جيد لبلوغ الجودة. ولهذا ستجد هناك تباين وتعدد في تحديد مفهوم جودة الأداء، وكثيراً ما ترتبط بكفاءة العاملين بما يشمل العمل المُحترف، والتخطيط الجيد، والأداء الحديث ومسايرة التطورات المتلاحقة.

إلا أن التعريف الشامل الذي يمكن أن نستخلصه للجودة هي الأداء الجيد للخدمات على مستوى مرافق المعلومات والمكتبات، مع الالتزام بالمقاييس والمعايير الموضوعية لتوجيه وتحسين الأداء، ويكون ذلك بقدرات المختصين أولاً وأساساً في الأعمال الفكرية والإعداد الجيد للقيم المضافة للأرصدة ومصادر المعلومات، ويتم هذا كله بتوافر الإمكانيات المادية والظروف الملائمة، وكذلك خبرة المهنيين وحسن معاملة المستفيدين مع اعتبار أن اتخاذ القرار من صميم وأجل الوظائف والمزايا التي تميز اختصاصيو المعلومات الخاضعين لتدابير الجودة، إذن فالمسألة تتطلب المطابقة والاختيار الواعي لجميع المواصفات، وتواجد المكتبي المتعدد المهام، والتأهيل والتطوير المستمر، والتبني الدائم لاستراتيجيات العمل والخطط الطويلة والمتوسطة المدى، لتحقيق قدر معين من تدابير الجودة (سوتر، عبيد، 2000، ص139).

ولا أحد يختلف في أن المؤشر الحقيقي والمقياس الرسمي لقياس مدى تجاوب أي خدمة أو أداء في أول الأمر، هو مدى استجابتها للمواصفات والإجراءات الموضوعية لذلك، والاستجابة التامة لاحتياجات المستفيدين الذين يعبرون بعدة طرق عن حكمهم على خدمة معينة أو أداء معين، وهم بذلك يقومون بتقييم أعمال المكتبة وينتقدونها أحياناً، لهذا فالجودة تعتبر الأداء الجيد القائم على أساس مقاييس مختلفة لإرضاء المستفيدين، الذين يساعدون في تطوير الأداء بأرائهم، ويزيدون في عمر الخدمة، بل وقد يدعمونها بردود فعل متعددة. كما أن الجودة يتم تحقيقها بأساليب وآليات متعددة معروفة في المجال المكتبي كالتسويق، والإدارة الجيدة القائمة على الأهداف، جودة العمليات الفنية، بناء وإدارة

المجموعات، صناعة المعلومات، إدارة المعرفة، والاستخدام الجيد للتكنولوجيا الحديثة وغيرها من الآليات التي تحقق للمكتبات ومرافق المعلومات المكانة التي تجعلها تستجيب للمواصفات المتعددة كأيزو وغيرها من المؤشرات والمقاييس الموضوعية، كما أن الجودة في الأداء والخدمات المقدمة هي أحد أساليب إرضاء المستفيدين (سوتر، عبيد، 2000، ص 141).

ومما سبق يتلخص مفهوم جودة الأداء عند اختصاصي المعلومات بأنها الاستخدام العلمي للمعايير والمواصفات القياسية قدر المستطاع، المنظمة للعمل المكتبي والخاضعة لقواعد وسياسات علمية معينة، واستعمال أحدث الأساليب المتمثلة في رضا المستفيدين، فالجودة لا تعني التعقيد واستخدام أحدث الأساليب المادية، وتسخير الأعداد الهائلة من العاملين، بل الاعتماد على مقومات أساسية تتمثل فيما يلي:

- الكفاءات البشرية الممارسة للعمل المكتبي بوعي وفعالية.
- حسن التدبير والتسيير واعتماد الإدارة العلمية.
- التشجيع على استخدام القدرات والمهارات الشخصية.
- التركيز على جانب الأخلاق والسلوك المجسد في تصرفات العاملين بالمكتبة وعلاقاتهم بالمستفيدين.

- ترشيد صرف الموارد المالية.

3/1/2 أهمية قياس وتقييم الأداء

إن عملية قياس وتقييم الأداء تعتبر من الضرورات المهمة لاستمرارية عمل المكتبات ونجاحها كونها تُمكن المكتبة من أخذ صورة سريعة عن حقيقة النشاط الحالي للمكتبة، ومقارنة ذلك مع واحد من المعايير الثلاثة التالية:

أولاً: المعيار التاريخي: وهو مقارنة وضع المكتبة الحالي مع أداء المكتبة للفترة الماضية وهو ما يمثل من نجاحات مميزة في أدائها.

ثانياً: المعيار المرجعي: مقارنة أداء المكتبة مع الأداء المميز للمكتبات العاملة التي تزاوّل نفس النشاط.

ثالثاً: المعيار المستهدف: مقارنة الأداء المتحقق مع الأهداف المخططة التي تضمنتها استراتيجية المكتبة.

كما يحظى موضوع تقييم أداء العاملين بأهمية مرموقة في العملية الإدارية، فهو الوسيلة التي تدفع الرؤساء لكي يتابعوا واجبات ومسئوليات مرؤوسهم بشكل مستمر، وتدفع المرؤوسين كذلك للعمل بكفاءة وفاعلية لتحقيق جودة الأداء، وبالتالي تُصنف أهمية تقييم الأداء كالتالي (شاويش، 2005، ص88):

أولاً: تخطيط الموارد البشرية

إن فاعلية التقييم وأسس نجاحه يساهم بشكل واضح في تخطيط الموارد البشرية سيما، وأن المؤسسة تعتمد مقاييس تقييم الأداء دورياً أو سنوياً لتحديد مدى الحاجة المستقبلية للموارد المتاحة لديها وحاجتها الفعلية للقوى البشرية في السوق، وهذا من شأنه أن يرتبط بتقرير وتحديد السياسات التنظيمية بدءاً باستقطاب الموارد البشرية الكفؤة واختيارها وتعبئتها وتدريبها وتطويرها واستثمار قدراتها ومهاراتها بكل فاعلية، لذا إن تخطيط ووضع السياسات التشغيلية والتطويرية والتدريبية يرتبط بشكل جوهري بالأسس السليمة لعملية التقييم لأداء الأفراد العاملين.

ثانياً: تحسين الأداء وتطويره

إن عملية التقييم تساهم بشكل فعال في تحسين الأداء وتطويره، إذ أن عملية التقييم تساعد الإدارة العليا في المؤسسة في معرفة وتحديد مواطن القوة ونقط الضعف لدى الأفراد العاملين لديها، ثم إن هؤلاء الأفراد لابد من معرفة مستوى التقييم الدوري لهم من قبل الإدارة وهذا من شأنه أن يحفز الأفراد العاملين ويدعو كل منهم إلى استثمار جوانب القوة في مساره الوظيفي وتطويره بالشكل الأفضل، أما الأفراد ذوي القدرات والمهارات الضعيفة سواء على الصعيد المهني (التخصص) أو الإداري فإن الإدارة تسعى معهم لممارسة سبل التطوير المناسبة من خلال التدريب مثلاً في المجالات التي يشعرون بالضعف فيها، ولذا فإن التقييم من شأنه أن يؤشر الجوانب المرتبطة بالأفراد من حيث القوة والضعف وبالتالي العمل على تطويرها وتحسينها، مما ينعكس أثره إيجابياً على مستوى الأداء العام للعاملين في تحقيق أهداف المؤسسة.

ثالثاً: تحديد الاحتياجات التدريبية

مما لا شك فيه أن التقييم السليم لأداء العاملين من شأنه أن يساهم في تحديد البرامج التدريبية التي يتطلبها تحسين وتطوير أداء العاملين في المؤسسة، إذ أن الاحتياجات

التدريبية وتحديدها لا يتم عشوائيًا أو احتياطيًا، وإنما على الحاجات الحقيقية التي يتطلبها تحسين أداء العاملين في المؤسسة.

رابعًا: معرفة معوقات ومشاكل العمل

يساهم تقييم أداء العاملين بتوفير الفرص المناسبة لمعرفة الإدارة العليا بمكان الخلل أو الضعف في اللوائح والسياسات والبرامج والإجراءات والتعليمات... الخ، المطبقة في العمل من ناحية ومعرفة الضعف أيضًا في المعدات والأجهزة والآلات، أي أن التقييم يكشف مكان القوة والضعف عمومًا في جميع العناصر الإنتاجية، وبالتالي يمكن للمؤسسة من تحسين أو تطوير قدرات هؤلاء الأفراد العاملين من خلال إجراءات التحسين والتغييرات المطلوبة بمختلف البرامج والسياسات والإجراءات والموازنات وغيرها من المتطلبات التي يمكن أن تكون رافدًا فعليًا في تحقيق إنجاز العاملين بفاعلية وكفاءة عالية (يوسف، 2014، ص ص 44، 45).

2/2 المحور الثاني: المهارات الشخصية لاختصاصيي المعلومات

منذ أن وُجِدَ الإنسان على هذه الأرض وهو مُفضَّل على غيره من المخلوقات التي تشاركه هذا الكون، وما تميَّزُهُ إلا بالعقل وحسن التدبير، والبشر مختلفون فيما بينهم في استغلال هذه النعمة _نعمة العقل_ وتسيير قدراتهم واكتشافها وتنميتها، ويعزى هذا الاختلاف في العديد من المواقف بالدرجة الأولى إلى جهل الكثير من الناس لقدراتهم وما يتمتعون به من مميزات، فالكثير منا يجهل قدراته في بعض المجالات إلى أن تتاح له فرصة التجريب أو التورط في الموقف فيدرك امتلاكه لقدرة أو مهارة ما، ومن البشر من لا يُحظى بذلك إلا في آخر عمره.

لهذا فإن اكتشاف هذه المهارات والقدرات والخصائص يعتبر ميزة قلَّ من يتمتع بها، والقدرة على تنميتها هي الفارق بين الإنسان وغيره من المخلوقات، حيث يسعى الإنسان منذ تواجده على هذه الأرض على تبسيط وتطوير أساليب العيش حفاظًا على بقائه وتكيفًا لبيئته، والمهارة خاصية إنسانية وإن كان بعض الحيوانات يشتركون فيها معه غير أن تمييز الإنسان بالعقل يجعله أكثر مهارة.

1/2/2 مفهوم المهارات الشخصية:

عرفت المهارات الشخصية بأنها "هي السمات والقدرات التي تظهر لدى الشخص في المواقف والسلوك بدلًا من المعرفة، أو الكفاءة التقنية". وأيضًا تعرف المهارات الشخصية بأنها "الصفات

الشخصية التي تعزز التفاعلات الشخصية، والأداء الوظيفي، والآفاق الوظيفية" (Tobin, 2006, p37).

وعرفت أيضاً المهارات الشخصية بأنها المهارات الناعمة والسمات المرنة والكفاءات الإيجابية التي تعزز من علاقات الشخص، والأداء الوظيفي، وتعطي قيمة للسوق، وتشمل مهارات قدرة الشخص على الاستماع جيداً، والتواصل بشكل فعال، والتعامل مع المشكلات، وتحمل المسؤولية، وإظهار الاحترام، وبناء الثقة، والعمل بشكل جيد مع الآخرين، وإدارة الوقت بفعالية، وتقبل النقد، والعمل تحت الضغط، والود للآخرين وإظهار حسن الخلق (Vijayalakshmi, 2016, p2859).

وخلصت الباحثة إلى تعريف المهارات الشخصية على أنها سمات مرنة وقدرات شخصية وبراعة في الأداء يتمكن من خلالها الشخص توصيل أفكاره بصورة حضارية والارتقاء بشخصيته، وهذه المهارات تُكتسب وتعمل على تعزيز القدرة على التفاعل مع الآخرين من خلال امتلاك مجموعة من المهارات مثل (الاتصال والتواصل، وإدارة الوقت، والعمل ضمن فريق، وحل المشكلات واتخاذ القرارات، وتطوير الذات وغيرها من المهارات)، مما يعزز من جودة الأداء لدى الشخص في بيئة عمله.

2/2/2 أهمية المهارات الشخصية

تكمن أهمية المهارات الشخصية في أنها تساند بشكل كبير وأساسي في تنفيذ المهارات الصلبة (المهنية) على اختلاف مجالاتها، وقد أوضحت دراسة كومار (Ajit Kumar) أن هناك عدداً من المهارات المستقبلية المهمة مطلوبة لاختصاصيي المكتبات والمعلومات لتقديم خدمات المكتبة والمعلومات للقراء في العصر الرقمي، وجاء في مقدمة هذه المهارات مجموعة من المهارات الشخصية التي تساند المهارات الصلبة، وخاصةً المهارات المتعلقة بالأمور الإدارية، وبخاصة عندما تُدمج هذه المهارات مع المهارات المتعلقة باستخدام التكنولوجيا (Kumar, 2018, P4)، وعلى الرغم من الافتقار إلى وجود معايير خاصة بعدد المهارات الشخصية، وكيفية قياسها إلا أنها أصبحت عاملاً مهماً في كافة مجالات العمل، وبخاصة مع ظهور ونمو وتطور اقتصاد الخدمات الذي أسهم بشكل كبير في زيادة الوعي بالمهارات الشخصية وأهميتها، كما تعطي الصناعات الخدمية الأولوية للعلاقات الشخصية التي تعتبر مكوناً أساسياً من مكونات المهارات الشخصية (Miriam et al, 2019, p435)، وهذا يتطلب قوة عاملة بارعة في التفاعلات

الشخصية، وبالإضافة إلى ذلك فإن المهارات الشخصية يمكن النظر إليها بأنها مجموعة المهارات التي تُمكن اختصاصي المكتبات والمعلومات من التمييز بين أقرانه وهذا يضعه في موقع التقدم عليهم، ومما سبق لخص (الحلي، 2021، ص24) أبرز النقاط المتعلقة بأهمية المهارات الشخصية لدى اختصاصي المعلومات فيما يلي:

- (1) تساعد اختصاصي المكتبات والمعلومات في مواجهة المواقف الصعبة التي يصادفونها، كما تتيح لهم تطوير المواقف الإيجابية في العمل.
- (2) تسهم في تشجيع اختصاصي المكتبات والمعلومات على التحلي بأخلاقيات المهنة والثقافة التنظيمية في العمل.
- (3) تساعد على التزام الاختصاصيين بإنجاز العمل في الوقت المحدد وبالشكل المطلوب.
- (4) تسهم بشكل كبير في تطوير البنية الشخصية والمجتمعية لاختصاصي المكتبات والمعلومات مما يمكنهم من تكوين شبكة كبيرة من العلاقات الناجحة.
- (5) تسهم في تكوين كم كبير من الخبرات التي تُمكن اختصاصي المكتبات والمعلومات من القدرة على حل المشكلات التي تواجههم في العمل.

3/2/ أنواع المهارات الشخصية

نظرًا لتعدد تعريفات المهارات الشخصية فقد اختلفت أعداد المهارات الشخصية وفقًا للتصور الذي يتبناه كل تعريف، وتختلف الطريقة التي يستخدم بها الأشخاص المهارات الشخصية من سياق إلى آخر، فقد يعتمد الشخص سمة معينة بأنها إحدى المهارات الشخصية فمجموعة معينة، بينما يمكن اعتبار نفس السمة إحدى المهارات الفنية في منطقة أخرى، كما يمكن أن تكون لدى إحدى المكتبات قائمة من المهارات الشخصية التي تختلف عن قائمة للمهارات الشخصية فمكتبة أخرى، ويرجع الاختلاف في ذلك إلى رؤية ورسالة وقيم المكتبات نفسها، لكن هناك بعض المهارات لا يمكن الاختلاف على كونها مهارات ناعمة وفي نفس الوقت هي مهارات أساسية وجوهرية في المكتبات. فعلى سبيل المثال تعد مهارة "التعاون"، ومهارة "بناء فرق العمل" عنصرين أساسيين في مجالات العمل لاختصاصي المكتبات والمعلومات، حيث يلعب التواصل الفعال (الشفاهي والكتابي)، وكذلك التفاعل بين الأخصائيين والمجتمع دورًا مهمًا في تحقيق التعاون الهادف الذي يحقق أهداف المكتبة، ومن هنا فإن استخدام مصطلح "المهارات الشخصية أو الناعمة" يشمل جميع المهارات المتعلقة بمهارات الاتصال ومهارات التعامل مع الآخرين والمهارات الاجتماعية وكذلك قدرات التفكير النقدي والتحليل... إلخ،

وفيما يلي تعرض الباحثة أهم أنواع المهارات الشخصية الواجب توافرها في اختصاصي المعلومات:

أولاً: مهارات الاتصال والتواصل (Communication skills)

تُعد مهارة التواصل والاتصال من أهم المهارات الضرورية لدى العاملين والمؤسسات، في ظل حجم التنافس بين العاملين وبين المؤسسات الذي يشهده عصرنا الحالي؛ حيث يُمكن من خلال مهارة الاتصال التعامل مع الآخرين مثل التعامل الداخلي بينهم، وأيضاً التعامل مع المستفيدين بأسلوب لائق يؤدي ذلك إلى تحقيق الأهداف المرجوة من عملية الاتصال، وتلعب الاتصالات دوراً مهماً داخل المؤسسات، ويمكن تشبيهها بالدم الذي يجري في عروق الإنسان، ويحمل الغذاء إلى كافة أجزاء الجسم، فإن الاتصالات بالنسبة إلى المؤسسات تلعب دوراً كبيراً في المحافظة على تدفق وانسياب العمل داخل المؤسسات، وترتفع كفاءة العمل كلما كانت هناك أنظمة جيدة للاتصالات والتواصل، كانت كفاءة العمل بالمؤسسة عالية.

وصاغت الباحثة تعريفاً لمهارة الاتصال والتواصل في المكتبات: بأنها قدرة نقل وتبادل المعلومات من مكان لآخر أو شخص لآخر، أي قدرة اختصاصي المعلومات على التفاعل مع كلاً من مديره بالمكتبة والمستفيدين المتكررين على المكتبة، في توصيل ونقل معلوماته وأفكاره بطريقة لائقة ومفهومة تجعله مؤهلاً لإجادة عمله، وبالتالي يؤدي ذلك لرفع مستوى الأداء لديه ولدى المكتبة التي ينتهي إليها.

ثانياً: مهارة إدارة الوقت (Time management skill)

يُعد الوقت مورداً مهماً منحه الله سبحانه وتعالى لكل إنسان على وجه الأرض وحثه على استغلاله على أكمل وجه، فالوقت هو أثمن ما في الوجود، حيث إنه لا يمكن شراؤه فهو بنفس المقدار لكل شخص، وبالتالي يجب علينا المحافظة عليه والاستفادة منه بأكبر قدر ممكن، لأن الوقت إن ذهب لا يعود لأننا إن لم نستثمره بصورة صحيحة في حياتنا فسوف نفقده ولن نستطيع تعويضه.

عرفت الباحثة مهارة إدارة الوقت في المكتبات بأنها الاستثمار الأمثل للوقت لدى الاختصاصي بما يُسهم في تحقيق أهدافه في عمله بصورة خاصة، وفي حياته بصورة عامة، وكذلك وقت المستفيدين لتلبية حاجاتهم المعلوماتية والبحثية في الوقت المحدد.

ثالثاً: مهارة العمل ضمن فريق (Teamwork skill)

تعتبر مهارة العمل ضمن فريق من المهارات الضرورية واللازمة للأشخاص والمؤسسات، ويجب أن يكتسبها الجميع لما لها من فوائد ومزايا متعددة في إنجاز العمل وتحقيق

أهدافه المنشودة، وذلك عندما يعمل الجميع بروح الفريق الواحد من خلال إحساس مشترك بالمسئولية تجاه المهام المطلوبة والالتزام التام بالأهداف والقيم السائدة والإصرار على إنجاز الهدف المشترك لأعضاء الفريق.

وعرفت الباحثة مهارة العمل ضمن فريق بأنها: قدرة الشخص على الاندماج في العمل بطريقة مثالية مع مجموعة من الأشخاص وصولاً نحو تحقيق الأهداف المنشودة.

رابعاً: مهارة إدارة الذات (Self-management skill)

تعتبر مهارة إدارة الذات من المهارات ذات الأهمية والموضوعات المهمة التي اهتم بها مؤخرًا المؤسسات، خاصةً مع التطور التكنولوجي الهائل في شتى نواحي الحياة وتعهدها، كما أن لها دوراً كبيراً في تحديد نمط السلوك، والتكيف الشخصي والاجتماعي والنفسي والمهني، مما جعلها مجالاً لدراسات كثيرة من العلماء والباحثين، والتي أكدت جميعها على أن الأشخاص الذين لديهم ثقة عالية بأنفسهم يميلون إلى السلوك المرغوب اجتماعياً، ويحققون التقبل والتقدير والنجاح، ولا يجدون صعوبة في التكيف مع الآخرين.

وترى الباحثة أن مفهوم مهارة إدارة الذات لدى اختصاصي المعلومات ما هي إلا عملية تقدير للذات والإيمان بالقدرة الذاتية ونظرة الاختصاصي الكلية لقيمته وقدراته على تحقيق نتائج مرضية في عمله داخل المكتبة، والاستفادة من هذه القدرات في تلبية وفهم احتياجات المستفيدين والمترددin على المكتبة في أقل وقت ممكن.

خامساً: مهارة حل المشكلات واتخاذ القرار (Decision-making and problem-solving skills)

تعتبر مهارة حل المشكلات واتخاذ القرار من المهارات التي ينبغي على الشخص إتقانها والتعامل بها، سيما في ظل التغيرات المتسارعة التي تمس مختلف جوانب الحياة والمواقف المختلفة التي يقع فيها الشخص والتي تستدعي منه مواقف وقرارات وتبني اتجاهات في وقت قصير، وهو الأمر الذي يجعل من هذه المهارة وهي حل المشكلات واتخاذ القرار ضرورة وحتمية، وفي هذا السياق سنتناول مهارة حل المشكلات واتخاذ القرار.

ويمكن اعتبار حل المشكلات بأنها عملية فكرية تسعى إلى تخطي الشخص لمجموعة من العوائق التي تعترضه أو تحول بينه وبين تحقيق هدفه، أو هي مجموعة العمليات الفكرية

التي يسعى الشخص من خلالها إلى التكيف ومحاولة تخطي العقبات التي تعترضه في سبيل تحقيق هدفه وذلك عن طريق خبراته ومعارفه السابقة.

بينما تُعد عملية اتخاذ القرار محور العمل لأي تنظيم مهما كانت طبيعته ونشاطه، وتظهر هذه العملية بعد تحديد الأهداف المطلوب تحقيقها، والتي في ضوءها يتم اتخاذ القرار المناسب بعد الاختيار بين عدة بدائل حتى يتمكن الأشخاص العاملون من البدء الفعلي من خلال عدة نشاطات إدارية وفنية داخل التنظيم وخارجه.

وتشير الباحثة أن مهارة حل المشكلات واتخاذ القرار عبارة عن قدرة الشخص على إدراك العوامل ذات العلاقة بالموقف أو المشكلة وحسن توظيفها لإيجاد أفضل حل أو حكم ممكن بأقل تكلفة نفسية ومادية وزمنية.

سادسًا: مهارة القيادة (Leadership Skill)

تعدّ المهارة القيادية عنصرًا أساسيًا في جميع معادلات النجاح التي تسعى إليها المؤسسات، سواءً على الصعيد الشخصي أو المهني أو الأكاديمي، فمهارة القيادة هي إحدى أكثر المهارات الشخصية أو الـ Soft Skills التي يوليها أرباب العمل والمؤسسات اهتمامًا خاصًا، ويبحثون عنها دائمًا.

وتعرف الباحثة مهارة القيادة في المكتبات بأنها فن التأثير في سلوك الآخرين سواء كان العاملين في المكتبة أو المستفيدين المتتردين على المكتبة بأسلوب إبداعي يهدف تكامل الأدوار على كافة المستويات داخل المكتبة وتوجيههم نحو تحقيق الهدف المنشودة.

3/2 المحور الثالث: المهارات الشخصية وعلاقتها بجودة الأداء الوظيفي لدى العاملين بمكتبات جامعة القاهرة:

تسعى الباحثة من خلال هذا المحور على الربط بين المحورين الأول والثاني، حيث تقوم الباحثة بالتعرف على مكتبات كليات ومعاهد جامعة القاهرة محل الدراسة، واستنتاج دورها في رفع المهارات الشخصية للعاملين بها ومدى تأثير تلك المهارات على جودة الأداء لديهم ومردود ذلك على تقديم خدمات المكتبات والمستفيدين منها، ويتم ذلك من خلال مرحلتين وهما: أولاً واقع المهارات الشخصية لدى العاملين بمكتبات كليات ومعاهد جامعة القاهرة، ثانيًا مؤشرات الحكم على واقع جودة الأداء لدى عينة من العاملين في المكتبات الجامعية محل الدراسة.

1/3/2 مكتبات ومعاهد جامعة القاهرة محل الدراسة والخصائص الديموغرافية للعاملين بها:

تمت الدراسة على مختلف مكتبات ومعاهد جامعة القاهرة وتشمل المكتبة المركزية الجديدة والمكتبة التراثية و(29) كلية ومعهدًا ومركزًا، وقامت الباحثة بتوزيع الاستبانات بشكلها التقليدي والإلكتروني على جميع العاملين بالمكتبات محل الدراسة، وبلغ عددهم (156) مفردة، وكان توزيع العاملين وفقًا للنوع كما يلي:

جدول (1) توزيع العاملين عينة الدراسة طبقًا للنوع

م	النوع	العدد	النسبة (%)
1	ذكر	39	25
2	أنثى	117	75
	الإجمالي	156	100

تبين من توزيع العاملين عينة الدراسة بالمكتبات طبقًا للنوع وجود تفوق ملحوظ في أعداد العاملين من الإناث في المكتبات محل الدراسة، فجاء عدد الإناث (117) بنسبة (75%) تقريباً مقارنةً بعدد الذكور الذي جاء عددهم (39) بنسبة (25%)، وهذا يعكس تفوق نسبة الخريجات من الإناث على الخريجين من الذكور في أقسام المكتبات والمعلومات بمكتبات كليات ومعاهد الجامعة محل الدراسة، وبالتالي كان هناك إقبال من الإناث على العمل بالمكتبات، مقارنة بعدد الذكور الذين يلاحظ أنهم غير مقبلين على مثل هذا النوع من العمل.

جدول (2) توزيع العاملين عينة الدراسة طبقًا للفئة العمرية

م	الفئة العمرية	العدد	النسبة (%)
1	من 21: 30 سنة	6	3,8
2	من 31: 40 سنة	49	31,4
3	من 41: 50 سنة	48	30,8
4	50 سنة فأكثر	53	34
	الإجمالي	156	100

يتضح من الجدول رقم (2) أن النسبة الأعلى في عينة الدراسة من العاملين بمكتبات كليات ومعاهد جامعة القاهرة تزيد أعمارهم عن 50 سنة بنسبة (34%)، ويليهم الذين تتراوح أعمارهم من 40:31 سنة بنسبة (31,4%)، ثم نسبة (30,8%) للذين تتراوح أعمارهم من 50:41 سنة، وتأتي النسبة الأقل للشباب الذين تتراوح أعمارهم من 21:30 سنة بنسبة (8,3%)، وتم تقسيم أعمار العاملين إلى مجموعات من الفئات العمرية.

جدول (3) توزيع العاملين عينة الدراسة طبقاً للمؤهل الدراسي

م	المؤهل	العدد	النسبة (%)
1	مؤهل متوسط	11	7,1
2	مؤهل فوق متوسط	9	5,8
3	مؤهل جامعي (ليسانس / بكالوريوس)	112	71,8
4	ماجستير	16	10,3
5	دكتوراه	8	5,1
	الإجمالي	156	100

بتوزيع عينة الدراسة من العاملين طبقاً للمؤهل الدراسي جاء الحاصلون على مؤهل جامعي (ليسانس / بكالوريوس) في المرتبة الأولى بنسبة (71,8%)، بينما جاء في المرتبة الثانية الحاصلون على الماجستير بنسبة (10,3%)، ويليهم الحاصلون على مؤهل متوسط بنسبة (7,1%)، ويليهم مؤهل فوق المتوسط بنسبة (5,8%)، وأخيراً الحاصلون على الدكتوراه بنسبة (5,1%)، كما هو موضح في الجدول السابق رقم (3).

جدول (4) توزيع العاملين عينة الدراسة طبقاً للتخصص

م	التخصص	العدد	النسبة (%)
1	مكتبات ومعلومات	74	47,4
2	تخصص آخر	82	52,6
	الإجمالي	156	100

بتوزيع عينة الدراسة طبقاً للتخصص جاء عدد العاملين غير المتخصصين في مجال المكتبات (82) في المرتبة الأولى بنسبة (52,6%)، وكانت تخصصاتهم متنوعة بين كلية الآداب أقسام الاجتماع والترجمة واللغة العربية والتاريخ والجغرافيا واللغة الإنجليزية والفرنسية وغيرها من الأقسام، وكلية الحقوق، والتجارة، والتربية، والإعلام، والاقتصاد والعلوم السياسية، والألسن، والفنون الجميلة، والمعاهد المختلفة والسياحة والفنادق، والزراعة، والتربية وغيرها من الكليات والمعاهد المختلفة، بينما بلغ عدد اختصاصيو المكتبات والمعلومات (74) بنسبة (47,4%)، كما هو موضح في الجدول السابق رقم (4).

جدول (5) توزيع العاملين عينة الدراسة طبقاً لسنوات الخدمة في الوظيفة (*)

م	عدد السنوات	العدد	النسبة (%)
1	أقل من 5 سنوات	15	9,6
2	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	36	23,1
3	من 10 إلى أقل من 15 سنة	39	25
4	من 15 سنة فأكثر	66	42,3
	الإجمالي	156	100

بتوزيع عينة الدراسة طبقاً لسنوات الخدمة في الوظيفة أو الخبرة، جاءت النسبة الأعلى لأصحاب الخبرة في الوظيفة من 15 سنة فأكثر بنسبة (42,3%)، وترجع الباحثة السبب في ذلك إلى أن (53) عينة الدراسة من أصحاب الفئات العمرية 50 سنة فأكثر كما هو موضح في الجدول رقم (4/3)، ثم يليها في المرتبة الثانية لأصحاب الخبرة في الوظيفة من أقل من 10 إلى أقل من 15 سنوات بنسبة (25%)، ثم يليهم أصحاب الخبرة في الوظيفة من 5 إلى أقل من 10 سنوات بنسبة (23,1%)، أما أصحاب الخبرة أقل من 5 سنوات فكانت في المرتبة الأخيرة بنسبة (9,6%)، حيث تم تقسيم سنوات الخدمة في الوظيفة أو الخبرة إلى أربع فئات، كما هو موضح في الجدول السابق رقم (5).

2/3/2 المهارات الشخصية للعاملين بمكتبات جامعة القاهرة

قامت الباحثة بتحليل استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المحور الأول، ويمثل واقع المهارات الشخصية لدى العاملين بمكتبات كليات ومعاهد جامعة القاهرة من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، ومن خلال المتوسط الحسابي لكل عبارة يمكن

معرفة درجة الموافقة، وكذلك ترتيب هذه العبارة مع باقي العبارات، وتحديد درجات أهمية العبارة بالنسبة لعينة الدراسة طبقاً لاستجاباتهم.

أولاً: تحليل فقرات مهارة الاتصال والتواصل للعاملين عينة الدراسة

وقد تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة آراء العاملين بالمكتبات في مهارة الاتصال والتواصل ضمن محور (واقع المهارات الشخصية لدى العاملين بالمكتبات محل الدراسة)، وذلك من خلال البيانات المعروضة في الجدول التالي رقم (6):

جدول (6) تحليل آراء الاستجابات على عبارات مهارة الاتصال والتواصل لعينة الدراسة في المحور الأول وواقع المهارات الشخصية لدى العاملين بالمكتبات محل الدراسة

م	العبارة	متوفرة بدرجة كبيرة (3)	متوفرة بدرجة مقبولة (2)	غير متوفرة (1)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رقم
1	أنتقي كلماتي بدقة عند التحدث مع المستفيدين والزلاء.	105	42	9	2,62	0,595	1
		67,3	26,9	5,8			
2	أستمع بعناية واهتمام لوجهات نظر وآراء الزلاء.	96	52	8	2,56	0,592	2
		61,5	33,3	5,1			
3	أجيد استخدام كل الحواس والاشارات الممكنة لتوضيح وشرح وجهة نظري.	81	61	14	2,43	0,654	3
		51,9	39,1	9			
4	لدي القدرة على التقديم والعرض لخدمات المكتبة المختلفة بأسلوب مميز.	77	61	18	2,38	0,685	4
		49,4	39,1	11,5			
5	أستطيع تقبل آراء الآخرين حال الاختلاف في الرأي ووجهات النظر.	92	51	13	2,51	0,648	5
		59	32,7	8,3			
6	أجيد التواصل مع المستفيدين والزلاء عبر الوسائل التكنولوجية الحديثة.	80	60	16	2,41	0,671	6
		51,3	38,5	10,3			
7	أجيد مرونة واختيار أسلوب التواصل المناسب مع مختلف الأشخاص ووجهات النظر.	88	59	9	2,51	0,606	7
		56,4	37,8	5,8			

م	العبارة		متوفرة بدرجة كبيرة (3)	متوفرة بدرجة مقبولة (2)	غير متوفرة (1)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
8	يمكنني فهم ما يقوله ويطلبه المستفيد من خلال تعبيراته.	ت	73	61	22	2,33	0,711	9
		%	46,8	39,1	14,1			
9	أجيد تقدير الأشخاص وأشعارهم بأهميتهم وتقدير متطلباتهم أثناء خدمتهم.	ت	90	56	10	2,51	0,617	4
		%	57,7	35,9	6,4			
10	أشعر بأن المستفيدين والزلاء يفهمون آرائي و أفكاري.	ت	69	65	22	2,30	0,704	10
		%	44,2	41,7	14,1			
إجمالي المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري لمهارة الاتصال والتواصل لعينة الدراسة								
						2,46	5,166	

يوضح الجدول السابق التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول المهارة الأولى في المحور الأول (مهارة الاتصال والتواصل في المحور الأول و اقع المهارات الشخصية لدى العاملين بالمكتبات محل الدراسة)، وتعليقاً على الجدول السابق:

(1) لاحظت الباحثة من فقرات هذه المهارة أن الفقرة رقم (1) تأتي كما هي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2,62) وانحراف معياري (0,595)، حيث اجتمعت آراء عينة الدراسة من العاملين بالمكتبات محل الدراسة على انتقاء الكلمات بدقة عند التحدث مع المستفيدين والزلاء، وترجع الباحثة السبب في ذلك إلى أن انتقاء الكلام الطيب وحسن القول واللفظ مع الآخرين والبعد عن بذاءة القول والوجه البشوش الطلق مع الآخرين والابتعاد عن العبوس والتنفير هو من حسن أخلاق وإسلام المرء، واسناداً إلى القرآن الكريم قال جل ذكره في سورة إبراهيم - الآية 24 - ﴿ضَرَبَ اللَّهُ مَثَلًا كَلِمَةً طَيِّبَةً كَشَجَرَةٍ طَيِّبَةٍ أَصْلُهَا ثَابِتٌ وَفَرْعُهَا فِي السَّمَاءِ * تُؤْتِي أُكْلَهَا كُلَّ حِينٍ بِإِذْنِ رَبِّهَا﴾، وكذلك قول الحبيب المصطفى - صلى الله عليه وسلم - "والكلمة الطيبة صدقة".

(2) ثم جاءت الفقرة رقم (2) كما هي في المرتبة الثانية حيث اهتمام وعناية العاملين للاستماع لوجهات نظر وآراء الزملاء، بينما جاءت الفقرة رقم (5) في المرتبة الثالثة استطاعة العاملين على تقبل آراء الآخرين حال الاختلاف في الرأي ووجهات النظر.

(3) وأخيرًا جاءت الفقرة رقم (10) في المرتبة الأخيرة شعور العاملين بأن المستفيدين والزملاء يفهمون الآراء والأفكار فيما بينهم، وترجع الباحثة السبب في ذلك إلى اختلاف الأعمار بين الزملاء وبعضهم وايضًا طريقة التواصل، وكذلك طرق طرح الاستفسارات من جانب المستفيدين.

(4) كما تبين من إجمالي المتوسط الحسابي المرجح أن مهارة الاتصال والتواصل لدى العاملين بمكتبات كليات ومعاهد جامعة القاهرة ذات درجة مرتفعة وبلغ (2,46) وذلك طبقًا لآراء أفراد عينة الدراسة، ولعل هذه النتائج اتفقت مع دراسة (Oghenekaro, 2018) والتي تهدف لتوظيف المهارات الشخصية لخدمة المستفيدين الفعالة في مكتبة القرن الحادي والعشرين، حيث بينت دراسته بأن العاملين يمتلكون مهارة التواصل بنسبة مرتفعة أيضًا ولعل سبب الاتفاق يعود إلى طبيعة البيئة الدراسية المتشابهة لعينة الدراساتين.

(5) وبناءً على ما ورد في الدراسات أعلاه فإنه تأكد لدى الباحثة أهمية توافر وتنمية مهارة الاتصال والتواصل، وذلك لكونها تُعد أساس العلاقات الإنسانية والاجتماعية في بيئة العمل، وبقدر نجاح الشخص في إيجاد قنوات تواصل فعالة مع الآخرين ومن هنا تسهيل العلاقات بين الأشخاص بما يعود بالنفع على الشخص نفسه خلال تعامله مع مختلف فئات البشر أثناء الحياة العملية والاجتماعية، وبالتالي تُسهم بشكل فعال في تحسين أداء العمل لدى العاملين والمؤسسات.

ثانيًا: تحليل فقرات مهارة إدارة الوقت للعاملين عينة الدراسة

وقد تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة آراء العاملين بالمكتبات في مهارة إدارة الوقت ضمن محور (و) أوقع المهارات الشخصية لدى العاملين بالمكتبات محل الدراسة)، وذلك من خلال البيانات المعروضة في الجدول التالي رقم (7):

جدول (7) تحليل آراء الاستجابات على عبارات مهارة إدارة الوقت لعينة الدراسة في المحور الأول و اقع المهارات الشخصية لدى العاملين بالمكتبات محل الدراسة

م	العبارة						متوفرة بدرجة كبيرة (3)	متوفرة بدرجة مقبولة (2)	غير متوفرة (1)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	
1	أستطيع تقسيم وقتي بشكل جيد على المهام المكلف بها.						ت	91	56	9	2,53	0,606	3
							%	58,3	35,9	5,8			
2	أحدد فترة زمنية معينة لإنهاء المهام والأنشطة.						ت	85	59	12	2,47	0,637	5
							%	54,5	37,8	7,7			
3	أرتب المهام والأنشطة حسب الوقت الذي يستغرقه كل نشاط						ت	72	68	16	2,36	0,662	7
							%	46,2	43,6	10,2			
4	أقوم بتبسيط إجراءات العمل للقيام بها في أسرع وقت						ت	103	43	10	2,60	0,609	2
							%	66	27,6	6,4			
5	أتجنب الأنشطة التي من شأنها مضيعة الوقت						ت	78	65	13	2,42	0,642	6
							%	50	41,7	8,3			
6	أقوم بالمهام المفاجئة والطارئة أثناء العمل.						ت	80	44	32	2,31	0,792	8
							%	51,3	28,2	20,5			
7	أوزع الوقت الكلي للعمل على المهام وفقا لاستيفائها بالجودة المطلوبة.						ت	88	54	14	2,47	0,657	4
							%	56,4	34,6	9			
8	التزم بمواعيد العمل.						ت	113	34	9	2,67	0,583	1
							%	72,4	21,8	5,8			
إجمالي المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري لمهارة إدارة الوقت لعينة الدراسة													
											2,495	4,233	

يوضح الجدول السابق التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول المهارة الثانية في المحور الأول (مهارة إدارة الوقت في المحور الأول و اقع المهارات الشخصية لدى العاملين بالمكتبات محل الدراسة)، وتعليقًا على الجدول السابق:

(1) لاحظت الباحثة من فقرات هذه المهارة أن الفقرة رقم (8) تأتي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2,67) وانحراف معياري (0,583)، حيث اجتمعت آراء العاملين بالمكتبات محل الدراسة على التزامهم بمواعيد العمل، وترجع الباحثة السبب في ذلك إلى التزام العاملين بالمواعيد الرسمية في العمل وخاصة بصمة الحضور والانصراف وكذلك قواعد فتح وغلق المكتبة.

(2) ثم جاءت الفقرة رقم (4) في المرتبة الثانية قيام العاملون بتبسيط إجراءات العمل للقيام بها في أسرع وقت وذلك إعمالاً بقول النبي صلى الله عليه وسلم الذي كان يأمر أصحابه دائماً بالتيسير، فعن أبي هريرة رضي الله عنه أن النبي صلى الله عليه وسلم قال: (إنما بعثتم مُبَسِّرِينَ، ولم تبعثوا معسِّرِينَ) رواه أبو داود وصححه الألباني، وعن أنس بن مالك رضي الله عنه أن النبي صلى الله عليه وسلم قال: (يسروا ولا تعسروا، وبشروا ولا تنفروا) رواه مسلم (موقع الموسوعة الحديثية الدرر السنية، ومتاح على: <https://dorar.net/>).

(3) بينما تأتي الفقرة رقم (6) في المرتبة الأخيرة القيام بالمهام المفاجئة والطارئة أثناء العمل، وترجع الباحثة السبب في ذلك لاختلاف الطبيعة البشرية لكل شخص فهناك أشخاص ذات طابع تنظيمي يحتاجون لوقت حتى يستطيعوا القيام بما يطلب منهم والعكس صحيح.

(4) كما تتضح من إجمالي المتوسط الحسابي المرجح أن مهارة إدارة الوقت لدى العاملين بمكتبات كليات ومعاهد جامعة القاهرة ذات درجة مرتفعة وبلغ (2,495) وذلك طبقاً لآراء أفراد عينة الدراسة، ولعل هذه النتائج اتفقت مع دراسة (Kedar&Shewale,2020) حيث أوضحت الدراسة أن من أهم المهارات التي لا بد من امتلاكها في بيئة العمل المكتبية هي مهارات إدارة الوقت، كما أكدت أيضاً دراسة (matteson, et al, 2016) على أهمية إدارة الوقت في تأهيل العاملين في الحصول على العديد من الفرص معتبراً أن هذه المهارة من أهم المهارات الشخصية التي ينبغي أن تتوفر لدى الشخص، خصوصاً وأن التخطيط الجيد للاستثمار الأمثل للوقت هو السبيل لضمان التنفيذ وتحقيق الأهداف.

(5) وبناءً على ما ورد في الدراسات أعلاه فإنه تأكد لدى الباحثة أن مهارة إدارة الوقت من المهارات الضرورية للشخص والمؤسسة لما لها من دور مهم في النهوض بواقعه واستثمار حياته بشكل فعال، ولعل هناك أهمية كبيرة في هذه المهارة تُسهم بشكل كبير في تعزيز جودة الأداء لدى اختصاصي المعلومات والمكتبة، وبالتالي تُسهم بشكل فعال في تحسين أداء العمل لدى العاملين والمؤسسات.

ثالثاً: تحليل فقرات مهارة العمل ضمن فريق للعاملين عينة الدراسة

وقد تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة آراء العاملين بالمكتبات في مهارة العمل ضمن فريق محور (واقع المهارات الشخصية لدى العاملين بالمكتبات محل الدراسة)، وذلك من خلال البيانات المعروضة في الجدول التالي رقم (8):

جدول (8) تحليل آراء الاستجابات على عبارات مهارة العمل ضمن فريق لعينة الدراسة في المحور الأول و واقع المهارات الشخصية لدى العاملين بالمكتبات محل الدراسة

م	العبارة	متوفرة بدرجة كبيرة (3)	متوفرة بدرجة مقبولة (2)	غير متوفرة (1)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت.ج.ب.
1	أُجيد العمل ضمن فريق.	88	57	11	2,49	0,627	8
		56,4 %	36,5	7,1			
2	التزم بالمهام التي توكل إليّ داخل فريق العمل	95	50	11	2,54	0,626	9
		60,9 %	32,1	7,1			
3	أحاول الاستفادة من أعضاء فريق العمل.	79	46	19	2,46	0,704	2
		58,3 %	29,5	12,2			
4	عملي ضمن مجموعة يساعدني في تنمية مهاراتي واكتسب مهارات أخرى جديدة.	79	56	21	2,37	0,711	1
		50,6 %	35,9	13,5			
5	أتحمل المسؤولية في العمل الجماعي.	91	53	12	2,51	0,638	7
		58,3 %	34	7,7			
6	أستعين بخبرات الزملاء عند	82	56	18	2,41	0,690	4

م	العبارة		متوفرة بدرجة كبيرة (3)	متوفرة بدرجة مقبولة (2)	غير متوفرة (1)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
	%	وضع الحلول المناسبة للمواقف المختلفة بالعمل	52,6	35,9	11,5			
7	ت	. أستطيع تحمّل أي ضغوط تواجهني مع فريق العمل.	87	51	18	2,44	0,693	3
	%		55,8	32,7	11,5			
8	ت	أتفعل مع الاقتراحات المطروحة من أعضاء فريق العمل.	88	51	17	2,46	0,685	5
	%		56,4	32,7	10,9			
9	ت	أتبادل الثقة ببني وبين أعضاء فريق العمل.	88	54	14	2,47	0,657	6
	%		56,4	34,6	9			
إجمالي المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري لمهارة العمل ضمن فريق لعينة الدراسة								
						2,46	5,292	

يوضح الجدول السابق التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول المهارة الثالثة في المحور الأول (مهارة العمل ضمن فريق في المحور الأول و اقع المهارات الشخصية لدى العاملين بالمكتبات محل الدراسة)، وتعليقاً على الجدول السابق:

(1) لاحظت الباحثة من فقرات هذه المهارة أن الفقرة رقم (4) تأتي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2,37) وانحراف معياري (0,711)، حيث اجتمعت آراء العاملين بالمكتبات محل الدراسة على أن العمل ضمن مجموعة يساعد في تنمية مهاراتهم واكتسب مهارات أخرى جديدة، وترجع الباحثة تلك النتيجة إلى أن طبيعة العمل داخل المكتبات يتطلب مستوى عالي من العمل الجماعي وخاصاً في التعامل مع المستفيدين والتعاون معهم لتلبية احتياجاتهم، ثم جاءت الفقرة رقم (3) في المرتبة الثانية محاولة الاستفادة من أعضاء فريق العمل، بينما تأتي الفقرة رقم (2) في المرتبة الأخيرة الالتزام بالمهام التي توكل إليهم داخل فريق العمل.

(2) وبشكل عام يتضح من إجمالي المتوسط الحسابي المرجح أن مهارة العمل ضمن فريق لدى العاملين بمكتبات كليات ومعاهد جامعة القاهرة ذات درجة مرتفعة وبلغ (2,46) وذلك طبقاً لآراء أفراد عينة الدراسة.

(3) ولعل هذه النتائج اتفقت مع دراسة (شبير، 2016) والتي اعتبرت أن هناك العديد من المهارات الشخصية التي تؤثر في الإدارة والقيادة السليمة لدى العاملين ومن أبرزها العمل ضمن فريق، كما اتفقت نتائج هذه المهارة مع دراسة (حميد، 2016) والتي أكدت على أهمية العمل ضمن فرق داخل بيئة العمل والتي تؤثر في رفع مستوى الأداء لدى المؤسسة ككل.

(4) وبناءً على ما ورد في الدراسات أعلاه فإنه تأكد لدى الباحثة أن مهارة العمل ضمن فريق ما هي إلا أسلوب فعال ومثمر لأنه يتيح لكل اختصاصي معلومات في المكتبة أن يشعر بالمسؤولية، وذلك يجعلهم أكثر التزامًا وإصرارًا على تحقيق نتائج أفضل، والعمل بروح الفريق يساعد على تحقيق تقدير أفضل للذات، وكذلك ثقة أكثر بالنفس، كما أنه يشعرهم بأنهم ذوو قيمة، وهذا من شأنه أن يُحسن الاتصالات ويخلق علاقات أفضل ويزيد من رفع جودة الأداء في المكتبة، ففريق العمل هو القوة الأساسية لأي مؤسسة.

رابعًا: تحليل فقرات مهارة كيفية تطوير الذات للعاملين عينة الدراسة

وقد تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة آراء العاملين بالمكتبات في مهارة كيفية تطوير الذات محور (و) اقع المهارات الشخصية لدى العاملين بالمكتبات محل الدراسة)، وذلك من خلال البيانات المعروضة في الجدول الآتي:

جدول (9) تحليل آراء الاستجابات على عبارات مهارة كيفية تطوير الذات لعينة الدراسة في المحور الأول و اقع المهارات الشخصية لدى العاملين بالمكتبات محل الدراسة

م	العبرة	متوفرة بدرجة كبيرة (3)	متوفرة بدرجة مقبولة (2)	غير متوفرة (1)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رقم
1	أسعى لتطوير قدراتي ومهاراتي في بيئة العمل.	86	56	14	2,46	0,656	1
		55,1	35,9	9			
2	بإمكاني مشاركة الزملاء والاندماج معهم في بيئة العمل لاكتساب الخبرة.	77	62	17	2,38	0,676	3
		49,4	39,7	10,9			
3	استفيد من إرشادات وتوجيهات أصحاب الخبرة بالمجال.	80	54	22	2,37	0,720	4
		51,3	34,6	14,1			
4	أحاول التعلم من أخطائي والاستفادة منها كفرص للنمو في العمل.	92	41	23	2,44	0,738	2
		59	26,3	17,7			

م	العبارة		متوفرة بدرجة كبيرة (3)	متوفرة بدرجة مقبولة (2)	غير متوفرة (1)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
5	أعزز من حضوري في ورش العمل والندوات.	ت	50	44	62	1,92	0,847	9
		%	32,1	28,2	39,7			
6	أعمل على توسيع دائرة علاقاتي الاجتماعية في بيئة العمل.	ت	67	63	26	2,26	0,728	6
		%	42,9	40,4	16,7			
7	أقارن ذاتي بالأخرداخل بيئة العمل لتحسين أدائي.	ت	64	50	42	2,14	0,815	8
		%	41	32,1	26,9			
8	أقبل النقد لمستوى أدائي وأتأثر به.	ت	70	50	36	2,22	0,798	7
		%	44,9	32,1	23			
9	أحلل أعمال وأفكار وآراء الآخرين.	ت	73	53	30	2,28	0,767	5
		%	46,8	34	19,2			
		إجمالي المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري لمهارة كيفية تطوير الذات لعينة الدراسة						

يوضح الجدول السابق التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول المهارة الرابع في المحور الأول (مهارة كيفية تطوير الذات في المحور الأول و اقع المهارات الشخصية لدى العاملين بالمكتبات محل الدراسة)، وتعليقاً على الجدول السابق:

(1) لاحظت الباحثة من فقرات هذه المهارة أن الفقرة رقم (1) تأتي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2,46) وانحراف معياري (0,656)، حيث اجتمعت آراء العاملين بالمكتبات محل الدراسة على أنهم يسعون لتطوير قدراتهم ومهاراتهم، وترجع الباحثة السبب في ذلك إلى امتلاك المهارات السابقة، فالتواصل ينمي القدرات ويزيد من المعرفة ويبنى العلاقات وبالتالي اكتساب بعض الخبرات من الزملاء، إضافة أن التعامل مع المستفيدين المترددين على المكتبات محل الدراسة يحدث تغييراً في المعارف لدى العاملين، إضافة إلى التعلم بصفة مستمرة في بيئة العمل والتعلم من الأخطاء يضاف للأشخاص معرفة ومهارات جديدة، ثم تأتي الفقرة رقم (4) في المرتبة الثانية محاولة التعلم من الأخطاء والاستفادة

منها كفرص للنمو في العمل، وكما ذكرت الباحثة أن محاولة التعلم الأخطاء سبب في تطوير المهارات لدى بعض الأشخاص، بينما جاءت الفقرة رقم (5) في المرتبة الأخيرة تعزيز الحضور لورش العمل والندوات، وترجع الباحثة السبب في ذلك أن مؤخرًا انعقاد الورش والندوات نادر جدًا.

(2) وبشكل عام يتضح من إجمالي المتوسط الحسابي المرجح أن مهارة كيفية تطوير الذات لدى العاملين بمكتبات كليات ومعاهد جامعة القاهرة ذات درجة متوسطة وبلغ (2,28) وذلك طبقًا لآراء عينة الدراسة.

(3) ولعل هذه النتائج اتفقت مع دراسة (Oghenekaro,2018) والتي سعت إلى توظيف المهارات الشخصية لخدمة المستفيدين الفعالة في مكتبة القرن الحادي والعشرين والتي تم التعبير عن هذه المهارات من حيث مظهر العاملين بالمكتبة، واستغلال مهارة كيفية تطوير الذات، والموقف الإيجابي، من أجل خدمات مستفيدين أكثر فعالية في مكتبة القرن الحادي والعشرين، وخلصت الدراسة إلى أن خدمة المستفيدين الفعالة اعتمادًا على هذه المهارات ومن بينها مهارة كيفية تطوير الذات تعد أمرًا ضروريًا في مكتبة القرن، لأنها ستجعل مستخدمي المكتبة يشعرون بأهميتهم، وتحسين التعلم، وتعزيز صورة المكتبة والجامعة لديهم.

(4) وبناءً على ما ورد في الدراسات أعلاه فإنه تأكد لدى الباحثة أن مهارة كيفية تطوير الذات لها مردود إيجابي سواء على المستوى الشخصي لاختصاصي المعلومات أو على نجاح العمل وتحسين جودة أداء لديه، لأنها تتيح لكل اختصاصي معلومات في المكتبة أن يؤمن بقدرته على الأداء، ولكي يكون العمل نجاحًا أيضًا يتطلب ذلك أن يكون القائم به متمتعًا بالانزان الانفعالي، حيث إن العلاقة بين الثقة بالنفس والانزان الانفعالي علاقة وثيقة للغاية.

خامسًا: تحليل فقرات مهارة حل المشكلات واتخاذ القرار للعاملين عينة الدراسة وقد تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة آراء العاملين بالمكتبات في مهارة حل المشكلات واتخاذ القرار محور (و) اقع المهارات الشخصية لدى العاملين بالمكتبات محل الدراسة)، وذلك من خلال البيانات المعروضة في الجدول التالي رقم (10):

جدول (10) تحليل آراء الاستجابات على عبارات مهارة حل المشكلات واتخاذ القرار لعينة الدراسة في المحور الأول و اقع المهارات الشخصية لدى العاملين بالمكتبات محل الدراسة

م	العبرة	متوفرة بدرجة كبيرة (3)	متوفرة بدرجة مقبولة (2)	غير متوفرة (1)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رقم
1	يمكنني توقع مشكلات العمل قبل حدوثها.	58	65	33	2,50	0,617	1
		37,1	41,7	21,2			
2	أسعى إلى فهم المشكلات التي تواجهني داخل العمل أو خارجه.	88	58	10	2,16	0,749	9
		56,4	37,2	6,4			
3	أحسن التصرف في التعامل مع المشكلات المختلفة في عملي ومع المستفيدين.	76	66	14	2,40	0,649	4
		48,7	42,3	9			
4	أمتلك رؤية دقيقة لاكتشاف المشكلات التي يُعاني منها المستفيدون أو الزملاء في محيط العمل.	62	79	15	2,30	0,637	8
		39,8	50,6	9,6			
5	أمتلك مهارة جمع المعلومات وتحليلها والاستفادة منها.	75	65	16	2,38	0,666	5
		48	41,7	10,3			
6	أستخدم الأسلوب العلمي والمنهجية في معالجة وحل المشكلات.	66	71	19	2,30	0,676	7
		42,3	45,5	12,2			
7	أأخذ قراراتي بتأني ودراسة عميقة للمشكلة.	71	66	19	2,33	0,685	6
		45,5	42,3	12,2			
8	أقوم بتقييم القرار المُتخذ وذلك بالاستفادة من نتائجه.	77	67	12	2,42	0,632	3
		49,4	42,9	7,7			
9	أشارك الزملاء في اتخاذ بعض القرارات في العمل.	84	55	17	2,43	0,683	2
		53,8	35,3	10,9			
إجمالي المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري لمهارة حل المشكلات واتخاذ القرار لعينة الدراسة					2,36	4,849	

يوضح الجدول السابق التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول المهارة الخامسة في المحور الأول (مهارة حل المشكلات واتخاذ القرار في المحور الأول و اقع المهارات الشخصية لدى العاملين بالمكتبات محل الدراسة)، وتعليقًا على الجدول السابق:

(1) لاحظت الباحثة من فقرات هذه المهارة أن الفقرة رقم (1) تأتي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2,50) وانحراف معياري (0,617)، حيث اجتمعت آراء العاملين بالمكتبات محل الدراسة على توقع مشكلات العمل قبل حدوثها، وترجع الباحثة السبب في ذلك إلى أن أغلب العاملين في المكتبات محل الدراسة من ذوي الخبرات فبالتالي توقع المشكلات في بيئة العمل أمر طبيعي يتناسب مع خبراتهم وأيضًا تعدد وتكرار المشكلات في بيئة العمل مع اختلاف الوقت قد يكون سبب في توقعها، ثم جاءت الفقرة رقم (9) في المرتبة الثانية مشاركة الزملاء في اتخاذ بعض القرارات في العمل، بينما تأتي الفقرة رقم (2) في المرتبة الأخيرة السعي إلى فهم المشكلات التي تواجههم داخل العمل أو خارجه.

(2) وبشكل عام يتضح من إجمالي المتوسط الحسابي المرجح أن مهارة حل المشكلات واتخاذ القرار لدى العاملين بمكتبات كليات ومعاهد جامعة القاهرة ذات درجة مرتفعة وبلغ (2,36) وذلك طبقًا لآراء أفراد عينة الدراسة.

(3) ولعل هذه النتائج اتفقت مع دراسة الحلبي (2021) لأنواع المهارات الناعمة الواجب توافرها في اختصاصيي المكتبات والمعلومات ومن أهم هذه المهارات مهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات حيث أوضحت الدراسة أن الحلول الإبداعية للمشكلات والقدرة على التنظيم والتفكير المنطقي وتوصيل ومشاركة الحلول، تساعد في إدارة العلاقات الشخصية مع الزملاء والمستفيدين من المكتبة، وبالتالي الوصول إلى سلوك إيجابي مفيد لتحقيق المزيد من الإنتاجية في العمل.

(4) وبناءً على ما ورد في الدراسات أعلاه فإنه تأكد لدى الباحثة أن مهارة حل المشكلات واتخاذ القرار تُعد من المتطلبات الضرورية التي يجب أن يُجيدها الأشخاص وصُناع القرار لما لها من دور كبير في تيسير المهام؛ خصوصًا وأنه لا تخلو أي مؤسسة من عقبات ومشكلات تحتاج إلى حلول، والأمر الذي يجعلها بحاجة إلى اتخاذ قرارات خلاقة للخروج بأقل الأضرار، كما أن اختصاصي المعلومات يحتاجون لهذه المهارة تحسبًا للمشكلات التي

تواجههم في بيئة عملهم وخاصاً بعد التطور التكنولوجي الهائل في مجال المكتبات والمعلومات خلال الآونة الأخيرة، وكذلك المشكلات التي تواجه المستفيدين.

سادساً: تحليل فقرات مهارة القيادة للعاملين لعينة الدراسة

وقد تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة آراء العاملين بالمكتبات في مهارة القيادة محور (و) اقع المهارات الشخصية لدى العاملين بالمكتبات محل الدراسة)، وذلك من خلال البيانات المعروضة في الجدول التالي رقم (11):

جدول (11) تحليل آراء الاستجابات على عبارات مهارة القيادة لعينة الدراسة في المحور الأول و اقع المهارات الشخصية لدى العاملين بالمكتبات محل الدراسة

م	العبرة	متوفرة بدرجة كبيرة (3)	متوفرة بدرجة مقبولة (2)	غير متوفرة (1)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رقم
1	لدي القدرة على تحمل المسؤولية.	ت	87	59	10	2,49	6
		%	55,8	37,8	6,4		
2	أستطيع التصرف في المواقف الصعبة.	ت	90	54	12	2,50	4
		%	57,7	34,6	7,7		
3	أتعامل بتواضع مع المستفيدين أو الزملاء أو المرءوسين.	ت	104	40	12	2,59	1
		%	66,7	25,6	7,7		
4	أنصف بالهدوء عند اتخاذ القرارات في أوقات الأزمات التي تواجهني في عملي.	ت	81	58	17	2,41	10
		%	51,9	37,2	10,9		
5	أحرص على مساعدة المستفيدين أو الزملاء أو المرءوسين.	ت	101	43	12	2,57	2
		%	64,7	27,6	7,7		
6	أستطيع توزيع الأدوار على فريق العمل ومتابعة إنجازهم لأعمالهم.	ت	86	49	21	2,42	9
		%	55,1	31,4	13,5		
7	يوجد ثقة متبادلة بيني وبين زملائي عند اتخاذ قرارات متعلقة بالعمل	ت	85	59	12	2,47	7
		%	54,5	37,8	7,7		
8	أتحلى بالاستقلالية حال تكليف فريق العمل بالمهام المطلوبة.	ت	72	58	26	2,29	11
		%	46,1	37,2	16,7		
9	أشارك فريق العمل التنفيذ والدعم	ت	86	56	14	2,46	8

م	العبارة	متوفرة بدرجة كبيرة (3)	متوفرة بدرجة مقبولة (2)	غير متوفرة (1)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رقم
	حال الاحتياج لذلك.	55,1	35,9	9			
10	أشجع زملائي على تطوير عملهم بما يتناسب مع بيئة العمل.	88	56	12	2,49	0,637	5
		56,4	35,9	7,7			
11	أتجنب الأفعال السيئة التي تؤدي إلى مشكلات في بيئة العمل.	100	45	11	2,57	0,623	3
		64,1	28,8	7,1			
	إجمالي المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري لمهارة القيادة لعينة الدراسة				2,48	6,052	

يوضح الجدول السابق التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول المهارة السادسة والأخيرة في المحور الأول (مهارة القيادة في المحور الأول و أقع المهارات الشخصية لدى العاملين بالمكتبات محل الدراسة)، وتعليقاً على الجدول السابق:

(1) لاحظت الباحثة من فقرات هذه المهارة أن الفقرة رقم (3) تأتي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2,59) وانحراف معياري (0,631)، حيث اجتمعت آراء العاملين بالمكتبات محل الدراسة على التعامل بتواضع مع المستفيدين أو الزملاء أو المرءوسين، وترجع الباحثة تلك النتائج إلى أن الطابع الديني لدى العاملين وخاصاً أن التواضع صفة حميدة شريفة، وصاحبه له الدرجات الرفيعة، يحظى بكل خير، ويسلم من كل شر وايضاً إعمالاً بقول سيدنا رسول الله -صلي الله عليه وسلم- في الحديث الشريف رواه أبو هريرة -رضي الله عنه- "وما تواضع أحد لله إلا رفَّعه الله" صحيح مسلم، ثم تأتي الفقرة رقم (5) في المرتبة الثانية الحرص على مساعدة المستفيدين أو الزملاء أو المرءوسين، وكذلك هذه الفقرة إعمالاً بقول الحبيب المصطفى -صلى الله عليه وسلم- في الحديث الشريف رواه أبو هريرة -رضي الله عنه- (وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ) صحيح مسلم (موقع الموسوعة الحديثية الدرر السنية، ومتاح على: <https://dorar.net/>)

(2) بينما جاءت الفقرة رقم (8) في المرتبة الأخيرة التحلي بالاستقلالية حال تكليف فريق العمل بالمهام المطلوبة، وترجع الباحثة السبب في ذلك إلى أن القائد الناجح هو من يشارك فريقه في العمل وفي اتخاذ القرارات، إضافةً إلى عمله كعضو في الفريق وليس مديراً عليهم.

(3) وبشكل عام يتضح من إجمالي المتوسط الحسابي المرجح أن مهارة القيادة لدى العاملين بمكتبات كليات ومعاهد جامعة القاهرة ذات درجة مرتفعة وبلغ (2,48) وذلك طبقاً لآراء أفراد عينة الدراسة.

(4) ولعل هذه النتائج اتفقت مع دراسة (Vincent, 2013) والتي اعتبرت أن مهارة القيادة من أهم المهارات الشخصية التي تُحقق الإدارة السليمة لدى الشخص، كما اتفقت أيضاً نتائج هذه المهارة مع دراسة (Seetha, 2013) والتي اعتبرت أن مهارة القيادة من المهارات التي تقود الشخص نحو تحقيق أهداف وطموحات المؤسسة وتحقيق التنمية المطلوبة.

(5) وبناءً على ما ورد في الدراسات أعلاه فإنه تأكد لدى الباحثة أن مهارة القيادة من المهارات الحيوية التي يحتاجها الأشخاص لما لها من دور حقيقي في تحقيق الأهداف سواء على المستوى الشخصي أو على المستوى المؤسسي، وأيضاً تشير الباحثة إلى أن هناك اختلاف في الآراء حول إمكانية تعلم فن القيادة، فمنهم من يري أنها موهبة فطرية تولد مع الشخص، ومنهم من يري أنها كأي مهارة أخرى يمكن أن تُكتسب، وبصفة عامة تري الباحثة أن القيادة تتعلق بشخصية الإنسان ككل، وهي بروز الشخصية القيادية الحقيقية، وهذا أمر يحتاج إلى الكثير من الوقت والصبر، إذ الشخصية القيادية لا يمكن أن توجد وتندرب وتكتسب الخبرة اللازمة في يوم وليلة، بل هي عملية تأخذ سنوات من العمر.

سابعاً: تحليل متوسطات المحور الأول (واقع المهارات الشخصية للعاملين عينة الدراسة) تم استخدام إجمالي المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لتحليل آراء عينة الدراسة من العاملين بالمكتبات محل الدراسة في محور الأول (واقع المهارات الشخصية لدى العاملين بالمكتبات محل الدراسة)، وذلك من خلال البيانات المعروضة في الجدول التالي رقم (12):

جدول (12) تحليل إجمالي فقرات المحور الأول واقع المهارات الشخصية للعاملين عينة الدراسة

م	المهارات الشخصية	إجمالي المتوسط الحسابي بالنسبة للمحور	إجمالي المتوسط الحسابي بالنسبة لفقرات	الانحراف المعياري	الترتيب
1	الاتصال والتواصل	24,6	2,46	5,166	2
2	إدارة الوقت	19,81	2,495	4,233	6
3	العمل ضمن فريق	22,15	2,46	5,292	3
4	كيفية تطوير الذات	20,48	2,28	5,378	5

م	المهارات الشخصية	إجمالي المتوسط الحسابي بالنسبة للمحور	إجمالي المتوسط الحسابي بالنسبة للفقرات	الانحراف المعياري	الترتيب
5	حل المشكلات واتخاذ القرار	21,22	2,36	4,849	4
6	القيادة	27,26	2,48	6,052	1
إجمالي المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري للمحور الأول		2,42	0,51621		

يتبين من الجدول السابق (12) أن المتوسط المرجح للأوزان للمحور الأول (و واقع المهارات الشخصية لعينة من العاملين بمكتبات ومعاهد جامعة القاهرة) بلغ قيمته (2,42) بانحراف معياري (0,51621)، مما يدل على ارتفاع مستوى واقع المهارات الشخصية لدى العاملين بالمكتبات الجامعية محل الدراسة، وأيضاً يوضح الجدول أن أعلى مهارة يمتلكها العاملين بمكتبات ومعاهد جامعة القاهرة هي مهارة القيادة بمتوسط حسابي بلغ قيمته (27,26) وانحراف معياري قيمته (6,052)، بينما أقل مهارة لديهم كانت مهارة إدارة الوقت بمتوسط حسابي قيمته (19,81) وانحراف معياري قيمته (4,233)، إضافة إن الباحثة اعتمدت في ترتيب المهارات على إجمالي المتوسطات الحسابية بالنسبة للمحور ككل.

3/3/2 مؤشرات الحكم على جودة الأداء لدى عينة من العاملين بمكتبات جامعة القاهرة قامت الباحثة بتحليل استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المحور الثاني، ويمثل مؤشرات الحكم على واقع جودة الأداء لدى عينة من العاملين في المكتبات الجامعية محل الدراسة من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وذلك باستخدام مقاييس التقدير (ممتاز، جيد جداً، جيد، مقبول)، وبالتالي تقسيم الفقرات حسب أهميتها وفقاً لمتوسطات الحسابية إلى ثلاث فئات وهم: أولاً: الفقرات ذات أهمية كبيرة (من 3,02 فأعلى)، ثانياً الفقرات ذات أهمية متوسطة (من 2,81 إلى 2,99)، ثالثاً الفقرات ذات أهمية قليلة (من 2,79 إلى 2,44)، وذلك من خلال البيانات المعروضة في الجدول رقم (13):

جدول رقم (13) تحليل آراء الاستجابات على فقرات المحور الثاني مؤشرات الحكم على واقع جودة الأداء لدى عينة من العاملين في المكتبات الجامعية محل الدراسة

م	العبارة	ممتاز (4)	جيد جداً (3)	جيد (2)	مقبول (1)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	الفهم الجيد لأهداف المكتبة وسياساتها	76	39	22	19	3,10	1,055	5
		48,7	25	14,1	12,2			
2	قدرتك على تقبل انتقادات وتوجيهات المدير أو الزملاء بالمكتبة فيما يخص مهام العمل.	41	42	49	24	2,74	1,065	20
		26,3	26,9	31,4	15,4			
3	إلمامك بأساليب وإجراءات العمل بالمكتبة.	77	36	29	14	3,13	1,014	4
		49,4	23,1	18,6	9			
4	مدى اهتمامك بتطوير وتحسين مستواك في العمل.	67	44	32	13	3,06	0,985	7
		42,9	28,2	20,5	8,3			
5	مدى المرونة والتكيف لديك في بيئة العمل.	69	43	31	13	3,08	0,987	6
		44,2	27,6	19,9	8,3			
6	مستوى كفاءة عملك في المكتبة.	72	43	30	11	3,13	0,962	3
		46,2	27,6	19,2	7,1			
7	مواكبتك لأحدث التطورات في مجال المكتبات.	38	37	40	41	2,52	1,127	23
		24,4	23,7	25,6	26,3			
8	قدراتك على استيعاب مستجدات في مجال المكتبات.	42	30	38	46	2,44	1,176	24
		26,9	19,2	24,4	29,5			
9	قدرتك على نقل الخبرة للزملاء في العمل أو اكتساب الخبرة منهم.	39	54	37	26	2,79	1,099	17
		25	34,6	23,7	16,7			
10	قدرتك على اتخاذ القرارات وقت المشكلات والأزمات في العمل.	44	51	32	29	2,75	1,105	19
		28,2	32,7	20,5	18,6			
11	دقتك وترتيبك وتنظيمك في العمل والتعامل مع الزملاء والمستفيدين.	54	41	40	21	2,82	1,056	14
		34,6	26,3	25,6	13,5			
12	قدرتك على العمل تحت الضغط.	43	44	46	23	2,69	1,034	21
		27,6	28,2	29,5	14,7			

م	العبارة		ممتاز (4)	جيد جداً (3)	جيد (2)	مقبول (1)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
13	قدرتك على إيجاد حلول للمشكلات في العمل.	ت	48	51	31	26	2,78	1,076	18
		%	30,8	32,7	19,9	16,7			
14	قدرتك على تحمل مسئوليات أعلى في العمل.	ت	54	49	30	23	2,86	1,056	13
		%	34,6	31,4	19,2	14,7			
15	التزامك بقواعد وأساليب وإجراءات العمل بالمكتبة.	ت	84	35	22	15	3,21	1,014	2
		%	53,8	22,4	14,1	9,6			
16	التزامك بمواعيد المكتبة.	ت	93	30	19	14	3,29	0,998	1
		%	59,6	19,2	12,2	9			
17	اتزانك وعدم اندفاعك في بيئة العمل.	ت	60	32	39	25	2,81	1,118	16
		%	38,5	20,5	25	16			
18	مدى سرعة البديهة لديك وحُسن التصرف في العمل.	ت	60	35	33	28	2,81	1,135	15
		%	38,5	22,4	21,2	17,9			
19	علاقتك مع الزملاء في العمل.	ت	70	35	30	21	2,95	1,089	10
		%	44,9	22,4	19,2	13,5			
20	علاقتك مع المستفيدين المترددین على المكتبة.	ت	64	38	29	25	2,90	1,112	11
		%	41	24,4	18,6	16			
21	قدرتك على التواصل مع الآخرين.	ت	73	32	32	19	3,02	1,080	8
		%	46,8	20,5	20,5	12,2			
22	فاعليتك في العمل ضمن الفريق بالمكتبة.	ت	60	39	36	21	2,88	1,071	12
		%	38,5	25	23,1	13,5			
23	تقديمك للخدمة للمستفيدين في أقل وقت.	ت	61	45	31	19	2,99	1,040	9
		%	39,1	28,8	19,9	12,2			
24	عملك بالمكتبة يساعدك في تطوير مهاراتك.	ت	33	34	52	37	2,63	1,181	22
		%	21,2	21,8	33,3	23,7			
إجمالي المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري للمحور الثاني ككل						2,89		0,87892	

يوضح الجدول السابق التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور الثاني (و اقع جودة الأداء لدى عينة من العاملين في المكتبات الجامعية محل الدراسة)، حيث تبين أن هناك فقرات ذات أهمية كبيرة وكذلك فقرات متوسطة الأهمية وأيضاً فقرات أقل أهمية، وذلك طبقاً لآراء عينة الدراسة من العاملين، وفيما يلي توضيح ترتيب هذه الفقرات:

أولاً: الفقرات ذات الأهمية الكبيرة طبقاً للمتوسط الحسابي (من 3,02 فأعلى):

قامت الباحثة بترتيب الفقرات طبقاً للمتوسط الحسابي، أما في حالة تساوي المتوسطات رتبت الفقرات طبقاً لانحرافها المعياري، وتمثلت الفقرات ذات الأهمية الكبيرة في (8) فقرات، وهم كما موضح بالجدول التالي رقم (14):

جدول رقم (14) المؤشرات الإحصائية الخاصة بالفقرات ذات الأهمية الكبيرة المتعلقة بالمحور الثاني مؤشرات الحكم على و اقع جودة الأداء لدى العاملين

م	الفقرة	موقع الفقرة في الاستبانة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم	الترتيب
1	التزامك بمواعيد المكتبة.	16	3,29	0,998	ممتاز	1
2	التزامك بقواعد وأساليب وإجراءات العمل بالمكتبة.	15	3,21	1,014	ممتاز	2
3	إلمامك بأساليب وإجراءات العمل بالمكتبة.	3	3,13	1,014	ممتاز	3
4	مستوى كفاءة عملك في المكتبة.	6	3,13	0,962	ممتاز	4
5	الفهم الجيد لأهداف المكتبة وسياساتها.	1	3,10	1,055	ممتاز	5
6	مدى المرونة والتكيف لديك في بيئة العمل.	5	3,08	0,987	ممتاز	6
7	مدى اهتمامك بتطوير وتحسين مستواك في العمل.	4	3,06	0,985	ممتاز	7
8	قدرتك على التواصل مع الآخرين.	21	3,02	1,080	ممتاز	8

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

(1) جاء في المرتبة الأولى الفقرة رقم (16) التي تنص على (التزامك بمواعيد المكتبة) بانحراف معياري (0,998)، ومتوسط حسابي (3,29) بإجمالي درجات التقييم ممتاز بعدد (93) من أصل (156).

(2) جاء في المرتبة الثانية الفقرة رقم (15) التي تنص على (التزامك بقواعد وأساليب وإجراءات العمل بالمكتبة) بانحراف معياري (1,014)، ومتوسط حسابي (3,21) بإجمالي درجات التقييم ممتاز بعدد (84) من أصل (156).

(3) جاء في المرتبة الثامنة والأخيرة في الفقرات ذات الأهمية الكبيرة الفقرة رقم (21) التي تنص على (قدرتك على التواصل مع الآخرين) بانحراف معياري (1,080)، ومتوسط حسابي (3,02) بإجمالي درجات التقييم ممتاز بعدد (73) من أصل (156).

تشير النتائج السابقة أن العاملين عينة الدراسة متفقون على الالتزام بمواعيد المكتبة، وترجع الباحثة السبب بأنها مواعيد رسمية مُعلنة متفقة عليها، إضافة أن اتقان العمل عبادة، أي أنهم يتقاضون عليه أجرًا وحتى يكون الأجر حلالاً وجب عليهم أداء العمل على أكمل وجه والالتزام به دون تأخير، كما أنهم أيضاً اتفقوا على إلمامهم بالأساليب والإجراءات والسياسات والقواعد الإرشادية بالمكتبة وقدرتهم على التواصل مع الآخرين، وترجع الباحثة هذا إلى أن شرح التعليمات والقواعد جزء مهم من أهداف المكتبة، وتضيف الباحثة أن هذه القواعد والتعليمات تنظم دور كلاً من اختصاصي المعلومات والمستفيدين داخل المكتبة، وتبين السلوكيات الواجبة على كلاً منهما أثناء التواجد في المكتبة، كما تكمن أهمية القواعد في المحافظة على الانضباط داخل المكتبة بما يضمن تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المكتبة، إضافة أيضاً أن النتائج تشير إلى فهمهم الجيد لأهداف المكتبة، وهذا دليل على مدى إدراك القائمين على إدارة المكتبة بمدى مساهمة اختصاصي المعلومات في وضع خطط وأهداف المكتبة، وفي نفس الوقت دليل على مدى ثقة المكتبة بقدرات العاملين بها مما يعني أنها لها دور فعال في رفع الأداء لديهم، وبالتالي تحسين مستوى جودة الأداء بالمكتبة، وهذا يتفق مع نتائج دراسة "إلياس سالم" التي توصلت إلى أن نجاح وفشل المؤسسات تتحدد أساساً بمدى فهم العاملين لأهداف المؤسسة وكفاءة أداء الموارد البشرية بها والسعي لتحقيق هذه الأهداف.

ثانياً: الفقرات متوسطة الأهمية طبقاً للمتوسط الحسابي (من 2,81 إلى 2,99):

قامت الباحثة بترتيب الفقرات طبقاً للمتوسط الحسابي، أما في حالة تساوي المتوسطات رتبت الفقرات طبقاً لانحرافها المعياري، وتمثلت الفقرات متوسطة الأهمية في (8) فقرات، وهم كما موضح بالجدول التالي:

جدول رقم (15) المؤشرات الإحصائية الخاصة بالفقرات ذات الأهمية المتوسطة المتعلقة بالمحور الثاني مؤشرات الحكم على واقع جودة الأداء لدى عينة من العاملين

م	الفقرة	موقع الفقرة في الاستبانة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم	الترتيب
1	تقديمك للخدمة للمستفيدين في أقل وقت.	23	2,99	1,040	ممتاز	9
2	علاقتك مع الزملاء في العمل.	19	2,95	1,089	ممتاز	10
3	علاقتك مع المستفيدين المترددين على المكتبة.	20	2,90	1,112	ممتاز	11
4	فاعليتك في العمل ضمن الفريق بالمكتبة.	22	2,88	1,071	ممتاز	12
5	قدرتك على تحمل مسؤوليات أعلى في العمل.	14	2,86	1,056	ممتاز	13
6	دقتك وترتيبك وتنظيمك في العمل والتعامل مع الزملاء والمستفيدين.	11	2,82	1,056	ممتاز	14
7	مدى سرعة البديهة لديك وحسن التصرف في العمل.	18	2,81	1,135	ممتاز	15
8	اتزانك وعدم اندفاعك في بيئة العمل.	17	2,81	1,118	ممتاز	16

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- (1) جاء في الترتيب التاسع الفقرة رقم (23) التي تنص على (تقديمك للخدمة للمستفيدين في أقل وقت) بانحراف معياري (1,040)، ومتوسط حسابي (2,99) بإجمالي درجات التقييم ممتاز بعدد (61) من أصل (156).
- (2) جاء في الترتيب العاشر الفقرة رقم (19) التي تنص على (علاقتك مع الزملاء في العمل) بانحراف معياري (1,089)، ومتوسط حسابي (2,95) بإجمالي درجات التقييم ممتاز بعدد (70) من أصل (156).
- (3) جاء في الترتيب السادس عشر والأخير في الفقرات ذات الأهمية المتوسطة الفقرة رقم (17) التي تنص على (اتزانك وعدم اندفاعك في بيئة العمل) بانحراف معياري (1,118)، ومتوسط حسابي (2,81) بإجمالي درجات التقييم ممتاز بعدد (60) من أصل (156).

تشير النتائج السابقة أن اتفاق العاملين عينة الدراسة على وجود العلاقات الطيبة في بيئة العمل فيما بينها سواء في التعامل مع بعضهم البعض على المستوى الشخصي أو ضمن العمل في فريق، وكذلك أيضًا العلاقات الحسنة في التعامل مع المستفيدين والمتبردين على المكتبة، حيث أجمعوا أفراد عينة الدراسة أنهم يقومون بتقديم الخدمات وتلبية احتياجات المستفيدين اللازمة لهم، وهذا دليل على إدراك العاملين لأهم وظائف المكتبات وهي تقديم الخدمات، وعلى جديتهم في العمل من جهة أخرى مما يسهم في إنجاز المهام الوظيفية المطلوبة وتحقيق الأهداف.

ثالثًا: الفقرات الأقل الأهمية طبقًا للمتوسط الحسابي (من 2,79 إلى 2,44):

قامت الباحثة بترتيب الفقرات طبقًا للمتوسط الحسابي، أما في حالة تساوي المتوسطات رتب الفقرات طبقًا لانحرافها المعياري، وتمثلت الفقرات الأقل الأهمية في (8) فقرات، وهم كما موضح بالجدول الآتي:

جدول رقم (16) المؤشرات الإحصائية الخاصة بالفقرات الأقل الأهمية المتعلقة بالمحور الثاني مؤشرات الحكم و اقع جودة الأداء لدى عينة من العاملين

م	الفقرة	موقع الفقرة في الاستبانة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم	الترتيب
1	قدرتك على نقل الخبرة للزملاء في العمل أو اكتساب الخبرة منهم.	9	2,79	1,099	جيد جدًا	17
1	قدرتك على إيجاد حلول للمشكلات في العمل.	13	2,78	1,076	جيد جدًا	18
3	قدرتك على اتخاذ القرارات وقت المشكلات والأزمات في العمل.	10	2,75	1,105	جيد جدًا	19
4	قدرتك على تقبل انتقادات وتوجيهات المدير أو الزملاء بالمكتبة فيما يخص مهام العمل.	2	2,74	1,065	جيد	20
5	قدرتك على العمل تحت الضغط.	12	2,69	1,034	جيد	21
6	عملك بالمكتبة يساعدك في تطوير مهاراتك.	24	2,63	1,181	جيد	22
7	مواكبتك لأحدث التطورات في مجال المكتبات.	7	2,52	1,127	مقبول	23
8	قدرتك على استيعاب مستجدات في مجال المكتبات.	8	2,44	1,176	مقبول	24

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- (1) جاء في الترتيب السابع عشر الفقرة رقم (9) التي تنص على (قدرتك على نقل الخبرة للزملاء في العمل أو اكتساب الخبرة منهم) بانحراف معياري (1,099)، ومتوسط حسابي (2,79) بإجمالي درجات التقييم جيد جدًا بعدد (54) من أصل (156).
- بناءً على ما سبق جاء رأي أفراد عينة الدراسة أنهم يتبادلون الخبرات مع الزملاء في العمل بدرجة جيدة، وهذا دليل على حرصهم لتوفير مناخ يسوده التقدير المتبادل بين الزملاء من العاملين وخلق الانسجام بينهم والاستفادة من الخبرات المتبادلة واستغلالها الاستغلال الأمثل في أداء المهام بالمكتبة.
- (2) جاء في الترتيب الرابع والعشرين والأخير في الفقرات الأقل أهمية الفقرة رقم (8) التي تنص على (قدرتك على استيعاب مستجدات في مجال المكتبات) بانحراف معياري (1,176)، ومتوسط حسابي (2,44) بإجمالي درجات التقييم مقبول بعدد (46) من أصل (156).
- تشير الفقرتان (7) التي جاءت في الترتيب الثالث والعشرين، و(8) التي جاءت في الترتيب الرابع والعشرين أن جزء من أفراد عينة الدراسة اتفقوا على تعاملهم بشكل مقبول مع المستجدات والتطورات التقنية والإمكانات المستحدثة في المكتبات، وتعتقد الباحثة أن هذا الجزء يرجع إلى أنهم من أصحاب الأعمار الصغيرة والمتوسطة العاملين في المكتبات ولذلك لديهم القدرة على التعامل مع المستجدات والتقنيات وكيفية استخدامها.
- كما يتضح من جدول رقم (13) أن المتوسط المرجح للأوزان للمحور الثاني (مؤشرات الحكم على واقع جودة الأداء الوظيفي لعينة الدراسة من العاملين بمكتبات كليات ومعاهد جامعة القاهرة) بلغ قيمته (2,89) بانحراف معياري قيمته (0,87892)، مما يدل على ارتفاع مستوى جودة الأداء الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات الجامعية محل الدراسة.
- 6/3 مدى تأثير المهارات الشخصية لعينة من العاملين بمكتبات جامعة القاهرة على أدائهم
- يشير الجدول رقم (17) إلى معامل الارتباط بيرسون بين المهارات الشخصية وجودة الأداء للعاملين في مكتبات ومعاهد جامعة القاهرة وهو كما يلي:

جدول رقم (17) معامل الارتباط بين المهارات الشخصية وجودة الأداء لعينة الدراسة

المهارات الشخصية		المتغيران
مستوى الدلالة الإحصائية	قيمة معامل الارتباط	جودة الأداء
0,000	**00,763	

** تشير إلى أن معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0,01)

تبين من الجدول السابق أن العلاقة بين المهارات الشخصية وجودة الأداء موجبة بمعامل ارتباط قيمته (00,763) عند مستوى دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0,01)، ونستنتج من ذلك أن هناك علاقة ارتباط طردية قوية ذات دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0,01) بين مستوى المهارات الشخصية ومستوى جودة الأداء. ومن هنا نستنتج أن مستوى المهارات الشخصية يؤثر في مستوى جودة الأداء، وذلك بحساب معامل التحديد (مربع معامل الارتباط) نجد أن قيمته تساوي (0,58)، وهذا يعني أن مستوى المهارات الشخصية يؤثر بما نسبته (58%) في مستوى جودة الأداء.

الخلاصة: النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

أ. نتائج خاصة بالجانب النظري والمتعلقة بالمهارات الشخصية وجودة الأداء الوظيفي:

(1) أن المهارات الشخصية لدى اختصاصي المعلومات " عبارة عن القدرات الشخصية والسمات المرنة والكفاءات الإيجابية التي تعزز من علاقات الشخص، والأداء الوظيفي، وتشمل مهارات قدرة الشخص على الاستماع جيداً، والتواصل بشكل فعال، والتعامل مع المشكلات، وتحمل المسؤولية، وإظهار الاحترام، وبناء الثقة، والعمل بشكل جيد مع الآخرين، وإدارة الوقت بفعالية، وتقبل النقد، والعمل تحت الضغط، والود للآخرين وإظهار حسن الخُلُق، ويتضح ذلك من خلال تعاملاته اليومية مع المستفيدين وتقديمه للخدمات المكتبية باختلاف أنواعها وأيضاً تطور شكلها بما يتماشى ويتناسب مع وقتنا الحالي".

(2) كما تكمن أهمية المهارات الشخصية في أنها تساند بشكل كبير وأساسي في تنفيذ المهارات الصلبة (المهنية) على اختلاف مجالاتها، أن هناك عددًا من المهارات المستقبلية المهمة مطلوبة لاختصاصي المكتبات والمعلومات لتقديم خدمات المكتبة والمعلومات

للقرءاء في العصر الرقمي، وجاء في مقدمة هذه المهارات مجموعة من المهارات الشخصية التي تساند المهارات الصلبة، وخاصةً المهارات المتعلقة بالأمر الإداري.

(3) تعتبر جودة الأداء الوظيفي في المكتبات "الأداء الجيد للخدمات على مستوى مرافق المعلومات والمكتبات، مع الالتزام بالمقاييس والمعايير الموضوعية لتوجيه وتحسين الأداء، ويتم هذا من خلال توافر الإمكانيات المادية والظروف الملائمة، وكذلك خبرة المهنيين وحسن معاملة المستفيدين".

(4) تُعد القيمة الحقيقية للمكتبات الجامعية على ما تمتلكه من رأس مال بشري للقائمين عليها (اختصاصي المعلومات)، والذي يتمثل في المهارات الشخصية وبراعة الأداء والخبرة والابتكار والإبداع لديهم.

ب. نتائج خاصة بالجانب الميداني والمتعلقة بكل من: المهارات الشخصية لدى العاملين، وواقع جودة الأداء الوظيفي لهم، ومدى تأثيرها عليهم:

كشفت الدراسة العلاقة بين المهارات الشخصية ومدى تأثيرها على جودة الأداء الوظيفي لاختصاصي المعلومات في مكتبات كليات ومعاهد جامعة القاهرة عدداً من النتائج التي تبرز الخصائص العامة للعاملين بالمكتبات، وآرائهم حول هذه العلاقة ومن أهم هذه النتائج ما يأتي:

(1) كشفت الدراسة عن الخصائص العامة للعاملين بمكتبات كليات ومعاهد جامعة القاهرة؛ حيث تبين من نتائج الدراسة وجود تفوق ملحوظ في أعداد العاملين من الإناث بنسبة (75%)، وجاءت نسبة (34%) لصالح الذين تتراوح أعمارهم من 50 سنة فأكثر، واتفقت هذه النسبة مع النسبة الخاصة بعدد سنوات الخدمة من 15 سنة أكثر بنسبة (42,3%)، واتفقت هذه النسبة مع النسبة الخاصة بعدد سنوات الخدمة من 15 سنة أكثر بنسبة (42,3%)، وجاءت أيضاً نسبة الحاصلين على مؤهل جامعي بنسبة (71,8%)، علاوة على ذلك جاءت نسبة الحاصلين على مؤهل جامعي تخصص مكتبات ومعلومات بنسبة (47,4%)، وغير المتخصصين بنسبة (52,6%)، وهذا يعني أن هناك عدم تكافؤ لتعيين المتخصصين بأقسام المكتبات في أماكنهم المناسبة، وهي المكتبات بكافة أنواعها وليس القطاعات الإدارية المختلفة.

(2) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المهارات الشخصية وجودة الأداء الوظيفي لدى اختصاصيي المعلومات في مكتبات كليات ومعاهد جامعة القاهرة، حيث تؤثر المهارات الشخصية بنسبة (58%) في جودة الأداء الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات محل الدراسة.

ثانياً: التوصيات

ترى الباحثة أن هناك بعض التوصيات التي تأمل أن تسهم في رفع مستوى المهارات الشخصية وجودة الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية وتطوير الأداء على ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج وبالتالي يمكن تنمية وتطوير المهارات الشخصية، وهذه التوصيات تتمثل في الآتي:

- (1) أهمية استثمار المهارات الشخصية لدى اختصاصيي المعلومات والتأكيد على أهمية ربط المهارات الشخصية لدى العاملين بالمكتبات وجودة الأداء الوظيفي المتميز بما يقود إلى تحقيق أهداف المكتبات وإثبات فاعليتها.
- (2) التأكيد على مديري المكتبات والقائمين عليها بتشجيع وتحفيز اختصاصيي المعلومات والعاملين بالمكتبات بأهمية دورهم فيها وما يمتلكونه من قدرات ومهارات وسمات شخصية، وهذا يعود بالنفع على تحسين أدائهم الوظيفي.
- (3) التشجيع على العمل الجماعي من خلال وضع فرق للعمل ضمن إطار العمل في المكتبات الجامعية، وتبادل هذه الفرق على فترات زمنية خلال المراحل الدراسية بالجامعة، وذلك بهدف بث روح التعاون بين العاملين بقطاع المكتبات الجامعية، وكسب الخبرات والمهارات فيما بينهم من خلال تبادل الأفكار وطرح كل ما هو جديد والذي يصب في إطار رفع وتطوير الأداء الوظيفي، ومن ثم تنمية المهارات الشخصية لديهم.
- (4) إجراء دراسات حول الاحتياجات التدريبية الفعلية الخاصة بتنمية وتطوير المهارات الشخصية للعاملين بالمكتبات الجامعية.

المراجع:

- ابن منظور. (1984). *لسان العرب*. دار صادر.
- إلياس سالم. (2006). *تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية: دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم - وحدة المسلية*. أطروحة ماجستير، جامعة محمد بوضيافة بالمسيلة.
- توفيق، عبد الرحمن. (2005). *الجودة الشاملة: الدليل المتكامل للمفاهيم والأدوات*. مركز الخبرات المهنية للإدارة.
- الحلي، خالد محمد. (2021). *المهارات الناعمة كضرورة للعمل في المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة تحليلية لأهميتها من وجهة نظر أخصائي المكتبات والمعلومات*. *المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات*، مج3(2ع)، ص ص 52-7.
- حميد، أحمد صالح. (2016). *دور ممارسة أسلوب إدارة فريق العمل في تحسين مستوى الأداء واتخاذ القرارات بوزارة الداخلية والأمن الوطني الشق المدني*. أطروحة ماجستير، جامعة الأقصى.
- الخولي، محمد أحمد. (2008). *أثر تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي على التنمية البشرية في قطر*. معهد الدراسات والبحوث الإحصائية.
- الزهراني، حسن بن جمعان. (2000). *خصائص الوظيفة وأثرها في أداء العاملين: دراسة مسحية على عينة من ضباط الدفاع المدني بالمملكة العربية السعودية*. أطروحة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.
- سوتر، إيريك؛ عبيد، عبد اللطيف. (2000). *منهج الجودة في المكتبة أسئلة وأجوبة*. *المجلة العربية للمعلومات*، مج 20 (1ع)، 118-125.
- شاويش، مصطفى نجيب. (2005). *إدارة الموارد البشرية* (ط3). دار الشروق للنشر والتوزيع.
- شبير، رمضان. (2016). *المهارات الناعمة وعلاقتها بالتوجهات الريادية لدى العاملين بالكيانات التقنية والمهنية في محافظات غزة*. أطروحة ماجستير، الجامعة الإسلامية.
- عبد العزيز، مهند قيس، حسين، ضحي محمود. (2020). *المهارات المكتسبة لخريجي أقسام المعلومات والمكتبات ومدى تلبيتها لمتطلبات سوق العمل في العراق*. *مجلة آداب المستنصرية*، مج 45(90ع).

عبد الهادي، محمد فتحي. (2003). *البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات* (ط1).
الدار المصرية اللبنانية.
الغالي، طاهر، إدريس، وائل. (2007). *الإدارة الاستراتيجية: منظور منهجي متكامل*. دار وائل
للنشر.
مصطفى، نهلة فوزي (2012). تنمية المهارات الإبداعية لأخصائي المعلومات في العصر
الرقمي. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج18(ع1).
موقع الموسوعة الحديثة الدرر السنية: <https://dorar.net/>
همشري، عمر أحمد. (2001). *الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات* (ط1). عمان:
مؤسسة الرؤى العصرية، دار صفاء للنشر.
يوسفي، عبد الرحمن. تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة الخدمائية: دراسة حالة
الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر. أطروحة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي أم
البواقي].

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

Hamid, Aamir & Younus, Muhammad. (2022). **Why Soft Skills Matter: Analyzing the Relationship between Soft Skills and Productivity in the Workplace of Academic Library Professionals**. *Libri*, 72(3).

J- C, TARONDEAU. (1998). *Marketing, Strategie, Industrielle*, (Ed Vuibert), PARIS.

Kedar, Manohar Baburao & Shewale, madhukar. (2020), **Future Skills for LIS Profession**. *Journal Akshar Wangmay*, 1(1).

Kumar, Ajit. (2018). **Evaluation of Library and Information Science (LIS) Professional Skills: A Case Study of Dr. B R. Ambedkar Central Library, JNU, New Delhi, Indi**. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 1816.

matteson, m. L & Anderson, I & Boyden, C. (2016). **Soft Skills: A Phrase in search of Meaning**. *Libraries and Academy*, 16(1).

- Miriam L. Matteson, Matthew McShane, & Emily Hankinson. (2019). ***Soft Skills Revealed: An Examination of Relational Skills in Librarianship.***
- Oghenekaro, A. P. (2018). **Deployment of Soft Skills for Effective Customer Service in the 21st Century Library.** *Journal of Computer and Communications*, 6(3).
- Saunders, Laura & Bajja, Stephen. (2022). **The Importance of Soft Skills to LIS Education.** *Journal of Education for Library and Information Science*, 63(2).
- Schulz, Bernd. (2008). **The Importance of Soft Skills: Education beyond Academic Knowledge.**
- Seetha, S. (2013). **Necessity of Soft Skills Training for Students and professionals.** *India: International Journal of Engineering, Business and Enterprise Applications*, 4(2).
- Tobin, p. (2006). **Managing ourselves Leadership: Experiential Leadership Experiential Learning and Leadership Development.** *Journal Brathay Ambleside*, 12.
- Vijayalakshmi, V. (2016). **Soft Skills- The Need of the Hour for Professional competence: A Review on Interpersonal skills and Intrapersonal skills Theories.** *international Journal of Applied Engineering Research*. 11(4).
- vincent, K. (2013). **Effective Leadership: Explains the Hard Facts of Soft skills management t.** *Journal Brathay*, 12.
- White, Martha. (2010). **The Real Reason New College Grads Can't Get Hired,** *Research in Higher Education*, 53 (4).

The Quality of Performance of Cairo University Libraries Employees and Its Impact on Their Personal Skills: A Field Study

Rasha Eid

Faculty of Arts/ Beni Suef University

Abstract:

Modern trends in the management of human resources by institutions now seek to focus on a new type of skills, namely soft skills, due to the changes in the requirements of the work environment and the rapid and tremendous development and specifications of new workers, while the focus on specialized, professional, technical or hard skills was the deciding factor in the work environment in the past. From this standpoint, library and information center institutions, like other institutions, also seek to encourage specialists to acquire and develop these new skills, because they support the work and development that helps library and information institutions achieve their goals and deliver their services to beneficiaries according to their needs and desires.

This study aimed to identify the personal skills of information specialists in the libraries of faculties and institutes of Cairo University, as this topic is of great importance in influencing the quality of job performance of employees and working to develop and improve this performance. The researcher relied on the field survey method for description and analysis, in order to achieve the main objective of the study, which is to know the relationship between personal skills and the quality of job performance of information specialists in the libraries of faculties and institutes of Cairo University. The study proved the existence of a strong relationship between each of the personal skills and the performance of employees in the work environment within the library.

Keywords: Personal skills; Soft skills; Life skills; Flexible skills; Quality of performance; Job performance; Information specialists; University libraries