

**الاتصالات الداخلية في المكتبات الجامعية بين
الموارد البشرية وأثرها على الخدمات: مكتبات
جامعة تكريت إنموذجا**

أ. م. د عبد الرحمن محمود محمد

جامعة تكريت /كلية الآداب

abd_alrahman6447@tu.edu.iq
Internal communications in University
libraries between human resources
and their impact on services: University of
Tikrit libraries as a model
Asst. Prof. Dr. Abdul Rahman Mahmoud
Mohammd
University of Tikrit

يسعى البحث الحالي للكشف عن تأثير الاتصالات الداخلية بين الموارد البشرية في مكتبات جامعة تكريت على الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات. فضلاً عن تحديد مستوى كل من الاتصالات الداخلية بين الموارد البشرية والخدمات في مكتبات جامعة تكريت من وجهة نظر عينة الدراسة من الموظفين في تلك المكتبات. ومن أجل تحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واشتمل مجتمع الدراسة على جميع العاملين في مكتبات جامعة تكريت، وتم حصر المجتمع بـ (67) موظف وموظفة، وزعت عليهم مقياسين اختص الأول لقياس مستوى الاتصال الداخلي بين الموارد البشرية في مكتبات جامعة تكريت، بينما المقياس الثاني فاختص لتحديد مستوى الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة تكريت، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنّ قيمة المتوسط الحسابي الإجمالية لمستوى الاتصالات الداخلية بين الموارد البشرية في مكتبات جامعة تكريت (84.3) المقابلة للمستوى (كبير). كما بلغت قيمة المتوسط الحسابي الإجمالية لمستوى الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة تكريت من وجهة نظر عينة الدراسة من الموظفين في تلك المكتبات (01.4) (المقابلة للمستوى (كبير)). وأشارت النتائج أيضاً إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الاتصالات الداخلية بين الموارد البشرية في مكتبات جامعة تكريت والخدمات التي تقدمها هذه المكتبات. **الكلمات المفتاحية:** الاتصالات - الاتصالات الداخلية - الموارد البشرية - خدمات المعلومات - المكتبات الجامعية. **مكتبات جامعة تكريت**

Abstract:

The current study aimed to reveal the impact of internal communications between human resources in the libraries of Tikrit University on the services provided by these libraries. In addition to determining the level of each of the internal communications between human resources and services in the libraries of Tikrit University from the point of view of the study sample of employees in those libraries. In order to achieve this goal, the study adopted the descriptive analytical approach, and the study population included all workers in Tikrit University libraries, and all community of (67) male and female employees was withdrawn, and two scales were distributed to them, the first specialized to measure the level of internal communication between human resources in the libraries of Tikrit University, while the second measure was concerned with determining the level of services provided by libraries of Tikrit University, and the results of the study concluded that the total arithmetic mean value of the level of internal communications between human resources in Tikrit University libraries is (3.84) corresponding to the level (large). The total arithmetic mean value of the level of services provided by Tikrit University libraries from the point of view of the study sample of employees in those libraries was (4.01), corresponding to the level (large). The results also indicated that there is a statistically significant effect between the internal communications between human resources in the libraries of Tikrit University and the services provided by these libraries. **Keywords: Communication - Internal communications - Human Resources - Information Services - University libraries. Libraries University of Tikrit .**

المقدمة:

يعد الاتصال أداة اجتماعية يتم من خلالها التفاهم بين الأفراد والجماعات في المؤسسة والاتصال وسيلة رئيسة من الوسائل التي تستخدم لتحقيق أهداف المؤسسة، حيث يتم من خلالها نقل المعلومات والبيانات والآراء والأفكار بين الأفراد والجماعات، لغرض تحقيق الأداء المستهدف للمؤسسة. ويعدّ الاتصال الداخلي عنصراً أساسياً يساهم في تفعيل الأداء الجماعي للعمل، وهذا الأداء يعبر عما يتمتع به العاملون بالمؤسسات من قدرات ومهارات وإمكانات اتصالية، تمكنهم من تحقيق الأهداف المرجوة، وبالتالي يكون الاتصال الداخلي سر نجاح المؤسسة خاصة في وضعنا الراهن المتميز بالسرعة والتطور المستمر والتدفق السريع للمعلومات وباعتبار أنّ المكتبات الجامعية هي مؤسسات خدمتية، فإنّ نجاحها يتوقف على نوعية الخدمات المقدّمة لقارئها باختلاف أنواعهم ومستوياتهم، ومدى استجابتها لطلبات المستفيدين منها في مختلف مجالات المعرفة، كما يتوقف على نوعية وخبرة وكفاءة الموارد البشرية التي تعمل بها، ونوعية الاتصال الداخلي المتاحة بين هذه الموارد، لأن المكتبة، مهما كان نوعها، تعتمد مردوديتها إلى حد كبير على العنصر البشري العامل بها، لأنه العنصر الحيوي في تسييرها، والذي يساهم في تحقيق استراتيجيتها المسيطرة. والمكتبات الجامعية مثلها مثل باقي المؤسسات الأخرى التي لا تستطيع الاستمرار والبقاء إلا بوجود اتصال دائم بين جميع العاملين بها، وذلك كون الاتصال هو عملية نقل وتبادل المعلومات، إلى جانب كونه عملية إدارية مهمة، فهو أيضاً أ عملية اجتماعية عن طريقها تتفاعل جماعات العمل مع بعضها البعض سواء داخل المكتبة أو خارجها بهدف تقوية العلاقات

بين العاملين وتحقيق التماسك والتواصل فيما بينهم مما يمكن من تحقيق أهداف المكتبة وأهداف العامل على حد سواء . وإن المتتبع لأحوال المكتبات الجامعية في جامعة تكريت يلاحظ الاهتمام والعناية الفائقة بطبيعة الخدمات المقدمة داخل المكتبة، والتي تجعل من تلبية احتياجات الطلبة المكتبية الهدف الأول والأسمى لها، لذا جاءت الدراسة الحالية لمحاولة الكشف عن أثر الاتصالات الداخلية بين الموارد البشرية في مكتبات جامعة تكريت على الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات.

المبحث الأول (الاطار العام للبحث)

أولاً. مشكلة البحث:

إن تقديم أفضل الخدمات من قبل مكتبات جامعة تكريت، يحتاج إلى توافر متطلبات مادية وبشرية وإدارية وتنظيمية عديدة، ولعل طبيعة الاتصال الداخلية بين الموارد البشرية في تلك المكتبات من أهم المتطلبات التي يجب توافرها لتستطيع هذه المكتبات إتمام مهامها الخدمية بكفاءة عالية، حيث تشكل عملية الاتصال أحد الدعائم الأساسية التي يتم من خلالها التفاعل الإنساني وتحدد مدى تطور المكتبات وفعاليتها وخدماتها. ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي أجراها الباحث على عينة من الموظفين العاملين في مكتبات جامعة تكريت بلغ عددهم (10) موظفين، بهدف الاطلاع على طبيعة الخدمات التي تقدمها المكتبات، وكيف تتم عملية الاتصال بين الموظفين داخل هذه المكتبات، وجاءت الإجابات لتشير إلى إجماع أفراد العينة الاستطلاعية أن مكتبات جامعة تكريت تسعى لتقديم أفضل ما بالإمكان من خدمات مرجعية التي تختص بمساعدة المستفيدين على اختيار المراجع المناسبة لمواضيع بحثهم، بالإضافة إلى الخدمات البحثية التي تتجسد بالنظام البحثي الخاص بالاسترجاع الدائم لجميع المعلومات، وخدمات تدريبية تساعد المستفيدين وتطلعهم على آلية البحث واستخدام المكتبة، كما أشارت نتائج الدراسة الاستطلاعية إلى أن غالبية الاتصالات تكون بطريقة شفوية خاصة إذا كانت طبيعة الاتصال غير رسمية ، أما في حالات الاتصال الرسمي، يتم اعتماد البريد الإلكتروني ولوحات الإعلانات. يضاف إلى ذلك ما أفادت به نتائج دراسات سابقة عدة كدراسة (زغودي، سيوان، 2018)، ودراسة (عواني، 2016)، إلى أهمية عملية الاتصال في المكتبات الجامعية كأحد المكونات الرئيسية لعمل المكتبة، وخطوة أساسية تدخل في كافة المهام والخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية، جاء البحث الحالي بهدف الكشف عن تأثير الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية على الخدمات التي تقدمها، وبالتالي يمكن تلخيص مشكلة البحث بالسؤال الرئيس الآتي:

ما تأثير الاتصالات الداخلية بين الموارد البشرية في مكتبات جامعة تكريت على الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات؟

ويمكن تفصيل هذه المشكلة بالاسئلة الفرعية الآتية :

– ما مستوى الاتصالات الداخلية بين الموارد البشرية في مكتبات جامعة تكريت ؟

– ما مستوى الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة تكريت ؟

ثانياً. أهمية البحث:

تتجلى أهمية البحث بالنقاط الآتية:

- أهمية المكتبات الجامعية بكل ما تحتويه من موارد مادية وبشرية، حيث تعتبر المكتبات الجامعية جهاز معلوماتي متكامل يقوم بمهام متشابهة بهدف مساعدة المستفيدين وتلبية احتياجاتهم.
- أهمية موضوع الاتصال الداخلي بين الموارد البشرية في المكتبات الجامعية ودوره الكبير في إتمام العمليات التي وجدت من أجلها المكتبات وتحقيق أهدافها.
- تقديم تغذية راجعة لكل العاملين والمسؤولين عن عملية الاتصال في المكتبات الجامعية حول الوضع الحالي لهذه المكتبات ومدى جودة الخدمات التي تقدمها.
- ما يمكن أن تقدمه نتائج الدراسة الحالية من فائدة للقائمين على عملية تطوير المكتبات الجامعية والنهوض بها، من خلال تزويدهم بمعلومات ميدانية عن أثر الاتصال الداخلي في هذه المكتبات على الخدمات المقدمة.
- يعد هذا البحث على حد علم الباحث الأول من نوعه والذي يسعى إلى الكشف عن تأثير الاتصالات الداخلية بين الموارد البشرية في مكتبات جامعة تكريت على الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات.

ثالثاً . اهداف البحث:

يسعى البحث الحالي بشكل رئيس إلى الكشف عن تأثير الاتصالات الداخلية بين الموارد البشرية في مكتبات جامعة تكريت على الخدمات

التي تقدمها هذه المكتبات. ويتفرع عن هذا الهدف الرئيس الأهداف الفرعية الآتية :

١- التعرف على مستوى الاتصالات الداخلية بين الموارد البشرية في مكتبات جامعة تكريت من وجهة نظر عينة الدراسة من الموظفين في تلك المكتبات.

٢- التعرف على مستوى خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبات جامعة تكريت من وجهة نظر عينة الدراسة من الموظفين في تلك المكتبات. رابعاً. فرضيات البحث:

١- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للاتصالات الداخلية بين الموارد البشرية في مكتبات جامعة تكريت وتأثيرها على الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات من وجهة نظر عينة الدراسة.

٢- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للاتصالات الداخلية بين الموارد البشرية في مكتبات جامعة تكريت وتأثيرها على الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات من وجهة نظر عينة الدراسة.

خامساً. منهج البحث :

تم الاعتماد المنهج الوصفي التحليلي، لمناسبته لطبيعة البحث وإجراءاته كونه يهتم بدراسة المتغيرات وفق حالة وجودها الطبيعية، فضلاً عن كونه يحدد طبيعة العلاقات الموجودة بين هذه المتغيرات.

سادساً . حدود البحث:

١- الحدود الموضوعية : وتقتصر على الكشف عن تأثير الاتصالات الداخلية بين الموارد البشرية في مكتبات جامعة تكريت على الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات.

٢- الحدود الزمانية : العام الدراسي 2021/2022

٣- الحدود المكانية : المكتبات الجامعية في جامعة تكريت.

٤- الحدود البشرية : الموظفين في مكتبات كليات جامعة تكريت.

سابعاً. مجتمع البحث :

اشتمل مجتمع البحث على جميع العاملين في مكتبات جامعة تكريت، والبالغ عددهم (67) موظف وموظفة، فيهم (44) من الموظفين الذكور، و(23) من الموظفات الإناث وكما في الجدول (١) الجدول (١) يوضح عدد الموظفين والموظفات في مكتبات كليات جامعة تكريت

ت	المكتبة	الموظفين الإناث	الموظفين الذكور	المجموع
١	مكتبة كلية العلوم	-----	٢	٢
٢	مكتبة كلية الحاسوب والرياضات	٢	-----	٢
٣	مكتبة كلية التمريض	-----	٢	٢
٤	مكتبة كلية التربية دوز	-----	١	١
٥	مكتبة كلية التربية شرقا	-----	٢	٢
٦	مكتبة كلية التربية البدنية	-----	٣	٣
٧	مكتبة كلية الإدارة والاقتصاد	١	٣	٤
٨	مكتبة كلية التربية للعلوم الإنسانية	٤	٣	٧
٩	مكتبة كلية التربية للبنات	٢	٢	٤
١٠	مكتبة كلية الطب	١	٢	٣
١١	مكتبة كلية العلوم الإنسانية	-----	٢	٢
١٢	مكتبة كلية طب الاسنان	٢	١	٣
١٣	مكتبة كلية الزراعة	١	٣	٤
١٤	مكتبة كلية الآداب	١	١	٢

٧	٦	١	مكتبة كلية العلوم الصرفة	١٥
٣	٢	١	مكتبة كلية الهندسة	١٦
٤	٢	٢	مكتبة كلية القانون	١٧
٣	١	٢	مكتبة كلية العلوم السياسية	١٨
٢	_____	٢	مكتبة كلية هندسة العمليات النفطية	١٩
٢	٢	_____	مكتبة كلية الهندسة شرقا	٢٠
٣	٣	_____	مكتبة كلية الطب البيطري	٢١
٢	١	١	مكتبة مركز صلاح الدين للابحاث	٢٢
٦٧	٤٤	٢٣	المجموع	

ثامناً. أدوات جمع البيانات:

قام الباحث بتصميم استبانة من مقياسين اختص الأول بقياس مستوى الاتصالات الداخلية بين الموارد البشرية في مكتبات جامعة تكريت، بينما المقياس الثاني فاختص لتحديد مستوى الخدمات التي تقدمها الجامعات.

صدق المقياس وثباته:

قام الباحث بعرض المقياسين بصورتها الأولية على عدد من المحكمين المختصين من السادة ذوي الخبرة ، وذلك بهدف التأكد من صدق المقياس وتحقيقه للأهداف التي وضع من أجلها، وفي ضوء ملاحظات السادة المحكمين قام الباحث بالتعديل اللازم ليصل إلى المقياسين في الشكل النهائي لهما انظر (الملحق رقم 1) (والملحق رقم ٢) . ثم تمّ حساب الاتساق الداخلي وذلك بتطبيق الأداة على عينة استطلاعية خارجة عن عينة البحث بلغ عدد أفرادها (٣٠) فرداً من العاملين في المكتبات الجامعية في جامعة تكريت تمّ اختيارهم بطريقة عشوائية. ثم تمّ إيجاد علاقة ارتباط بين الدرجة الكلية للمجال والدرجة الكلية للمقياس، فأظهرت النتائج وجود معاملات ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية للمقياس والمجالات الفرعية وفق الجدول الآتي: الجدول (٢) يبين معاملات الارتباط بين كل مجال والدرجة الكلية لمقياس الاتصالات الداخلية بين الموارد البشرية في مكتبات جامعة تكريت

معامل الارتباط	محاور الاستبانة
.076**	الاتصالات النازلة
0.91**	الاتصالات الصاعدة
0.87**	الاتصالات الأفقية

* * تشير إلى مستوى الدلالة 01.0

* * تشير إلى مستوى الدلالة 05.0

كما تمّ إيجاد معاملات ارتباط بين كل مفردة والدرجة الكلية لكل مجال من مجالات مقياس الاتصال الداخلي بين الموارد البشرية في مكتبات جامعة تكريت، فأظهرت النتائج وجود معاملات ارتباط ذات دلالة إحصائية لجميع الأبعاد، مما يدل على أن أبعاد المقياس متجانسة فيما بينها مما يحقق اتساق داخلي، حيث تراوحت معاملات الارتباط لفقرات مجال الاتصالات النازلة بين (** 75.0_ 82.0**)، ومجال الاتصالات الصاعدة بين (** 70.0_ 89.0**)، ومجال الاتصالات الأفقية بين (** 69.0_ 93.0**)، وهي جميعها معاملات ارتباط عالية مما يشير إلى الصدق البنوي بطريقة الاتساق الداخلي للمقياس. ومن أجل التأكد من ثبات المقياس قام الباحث بحساب معامل ثبات المقياس بمعادلة ألفا كرونباخ حيث بلغ معدل الثبات) 86.0 (وهو معامل ثبات عال المقياس، مما يدل على تمتع المقياس بدرجة عالية من الثبات، وبهذا أصبح المقياس جاهزاً للتطبيق. وبالإنتقال إلى مقياس الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية في جامعة تكريت قام الباحث بإعداد المقياس بعد الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة التي تناولت المكتبات الجامعية كموضوعاً لها، وتمّ حساب الاتساق الداخلي وذلك بتطبيق الأداة على عينة استطلاعية خارجة عن عينة البحث بلغ عدد أفرادها (30) فرداً من العاملين في مكتبات جامعة تكريت

تم اختيارهم بطريقة عشوائية. ثم تم إيجاد علاقة ارتباط بين الدرجة الكلية للمجال والدرجة الكلية للمقياس، فأظهرت النتائج وجود معاملات ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية للاستبانة والمجالات الفرعية وفق الجدول الآتي:

الجدول (٣) يبين معاملات الارتباط بين كل مجال والدرجة الكلية لمقياس الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية في جامعة تكريت

معامل الارتباط	محاور الاستبانة
.071**	الخدمات المرجعية
0.81**	الخدمات البحثية
0.87**	الخدمات التدريبية

* * تشير إلى مستوى الدلالة 01.0

* تشير إلى مستوى الدلالة 05.0

كما تم إيجاد معاملات ارتباط بين كل مفردة والدرجة الكلية لكل مجال من مجالات المقياس، فأظهرت النتائج وجود معاملات ارتباط ذات دلالة إحصائية لجميع الأبعاد، مما يدل على أن أبعاد المقياس متجانسة فيما بينها مما يحقق اتساق داخلي، حيث تراوحت معاملات الارتباط لفقرات مجال الخدمات المرجعية بين (** 65.0_72.0)، ومجال الخدمات البحثية بين (** 60.0_89.0)، ومجال الخدمات التدريبية بين (** 71.0_94.0)، وهي جميعها معاملات ارتباط عالية مما يشير إلى الصدق البنوي بطريقة الاتساق الداخلي للمقياس. ومن أجل التأكد من ثبات المقياس قامت الباحثة بحساب معامل ثبات المقياس بمعادلة ألفا كرونباخ حيث بلغ معدل الثبات (88.0) وهو معامل ثبات عال للمقياس، مما يدل على تمتع المقياس بدرجة عالية من الثبات، وبهذا أصبح المقياس جاهزاً للتطبيق.

الاساليب الإحصائية: اعتمدت الباحثة في الدراسة السيكومترية لأداة الدراسة وفي تحليل نتائج أسئلة الدراسة وفرضياتها على البرنامج الحاسوبي (SPSS)، حيث استخدمت الباحثة ما يأتي:

- لحساب صدق أداة الدراسة تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson).
 - لحساب ثبات أداة الدراسة تم استخدام معادلة ألفا كرونباخ لحساب ثبات الاتساق الداخلي للاستبانة، ومعامل ثبات التجزئة النصفية باستخدام معادلة سبيرمان - براون.
 - للإجابة عن السؤال الرئيسي تم حساب معاملات الارتباط بين الاتصالات الداخلية في المكتبات الجامعية والخدمات المقدمة في تلك الجامعات. للإجابة عن الأسئلة الفرعية استخدمت الباحثة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمتوسط الرتبي.
- تاسعا. تعريف المصطلحات:

١- الاتصالات الداخلية: هي مجموعة مبادئ سلوكية وتطبيقية تعطي معاني تساعد على خلق روح معنوية لتسهيل الالتحام والتماسك والتي تدفع كل فرد لتحسين اتصاله وتشجيع العمل الجماعي (Detire. P, 2001, p. 48).

ويمكن تعريفها إجرائياً بأنها المستوى الذي يتم وفقه تواصل الموارد البشرية ضمن المكتبات الجامعية في جامعة تكريت.

٢- المكتبات الجامعية: هي جهاز معلومات يقوم بعمليات التجميع والاختيار، والتحليل، والتنظيم، والاختزان، والنسخ، والاسترجاع لتلك المعلومات حسب احتياجات ومتطلبات المستفيدين، وتحتاج المكتبة لقيامها بخدمات إلى التنوع في المتخصصين الموضوعيين والأخصائيين في المعلومات المدربين في علوم المكتبات وتكنولوجيا المعلومات (عبد المنعم موسى، غادة، محمد سالم، ناهد، 2000، صفحة 196 وتعرف إجرائياً بأنها المكان الذي تتم فيه عمليات الاتصالات الداخلية بين الموارد البشرية والتي قد يكون لها تأثير على الخدمات المقدمة في هذا المكان .

٣- الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية: هي جميع العمليات البحثية والتنقيفية التي تقدمها المكتبات الجامعية إلى جميع فئات المجتمع الأكاديمي الموجود في الجامعة (همشري، 2010، صفحة 13. وتعرف إجرائياً بأنها المستوى الذي تحققه المكتبات الجامعية في جامعة تكريت من حيث أدائها لمهامها من وجهة نظر موظفيها.

عاشرا. الدراسات السابقة:

١- (بلووزة، 2013) : الاتصال الداخلي ودوره في تحسين إنتاجية الموارد البشرية. هدفت الدراسة تسليط الضوء على الدور الذي يلعبه الاتصال الداخلي في تحسين إنتاجية الموارد البشرية، من خلال دراسة وصفية تحليلية لمؤسسات صناعية جزائرية مع اعتماد الوحدات الخمس لمؤسسة ENIEM كمجال لإجراء الدراسة الميدانية. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي كما استعانت بتقنيات بحثية عديدة تمثلت في الملاحظة العلمية، المقابلة، الوثائق، السجلات الاستمارة، وأوضحت النتائج وجود العديد من النقائص التي حالت دون تأدية الاتصال الداخلي للدور المنوط به، في مقدمتها غياب خلية اتصال داخلية تتكفل بتنظيم وتوزيع المعلومات بفعالية، بين مختلف المستويات فضلا عن قصور الوسائل المستعملة حاليا عن تجسيد أهم وظائف الاتصال الداخلي يضاف لها حرمان الأفراد من المعلومات المتعلقة بالإنجاز التي حالت دون فهمهم للأدوار المنوطة بهم مع ذلك تبقى هنا رغبة ملحة من طرف الجميع لتجاوز هذه النقائص.

٢- (عوني، 2016): الاتصال الإداري وتأثيره على أداء العاملين في المكتبات الجامعية. دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، تبسة. هدفت الدراسة إلى الكشف عن تأثير الاتصال الإداري على تحقيق الالتزام التنظيمي بالمكتبات الجامعية، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وعلى العاملين في المكتبات الجامعية في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية كعينة لها، وجاءت النتائج لنشير إلى أن عينة الدراسة من العاملين على دراية تامة بأهمية الاتصال الإداري وطريقة استعماله مما أدى إلى رفع أداء العمل وتقليل من الصعوبات الشخصية وكذلك تنمية معلومات المكتبي.

٣- (زغدودي، نورة، سيوان، سعيدة، 2018) : الاتصال الإداري ودوره في تفعيل أداء العاملين بالمكتبات الجامعية. دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الاتصال الإداري في المكتبات الجامعية حيث يعد شبكة ربط تجمع بين جميع المستويات الإدارية التنظيمية، اعتمدت الدراسة على العينة القصدية، من خلال اختيار المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي _ أم البواقي- مع مديرة المكتبة والعاملين داخلها، وذلك بما يتناسب وحجم مجتمع الدراسة الأصلي ككل، وقد تم الاعتماد على أداة الاستبيان لجمع المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، ومن أهم النتائج التي توصلنا إليها من خلال الدراسة هي أن العاملين داخل المكتبة يعتمدون على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التواصل فيما بينهم، كما تؤثر الاتصالات الإدارية على العاملين بالمكتبة المركزية على تحسين مستوى أدائهم وأخيرا تتجلى فعالية الاتصال الإداري في تداول المعلومات بين كافة المستويات الإدارية وذلك أن البيئة المحيطة بظروف العمل مناسبة وملائمة.

4- (Ducas, Ada & others., 2020) Reinventing Ourselves: New and Emerging Roles of Academic Librarians in Canadian Research-Intensive Universities .

هدفت الدراسة إلى الكشف عن الأدوار الجديدة والناشئة لأمناء المكتبات الأكاديميين في الجامعات الكندية البحثية المكثفة، حيث ركزت هذه الدراسة على أنشطة أمناء المكتبات في: دعم البحث والتعليم والتعلم والمنحة الرقمية وتجربة المستخدم والتواصل العلمي. يتناول نطاق وطبيعة الأدوار الجديدة، والمهارات المطلوبة لتقديم خدمات جديدة، وثقة أمناء المكتبات في قدراتهم على أداء الأدوار الجديدة. كما تبلى عن الرضا الوظيفي لأمناء المكتبات وتأثيرهم الملحوظ على المشروع الأكاديمي. وأظهرت النتائج تغير في تعريف مهنة المكتبات الأكاديمية من خلال تغيير المشهد البحثي والأكاديمي، والتحول في التعليم العالي، والتقدم التكنولوجي.

1- (Gibbs, Thea; Kharouf, Husni, 2022) The Value of Co-Operation: An Examination of the Work Relationships of University Professional Services Staff and Consequences for Service Quality .

هدفت الدراسة إلى فحص علاقات العمل لموظفي الخدمات المهنية بالجامعة ونتائج جودة الخدمة، ومعالجة هذه الفجوة من خلال دراسة ديناميكيات علاقات موظفي دعم الجامعة ومساهماتهم في الأداء المؤسسي، من خلال تحليل العلاقة بين جودة العلاقة وجودة الخدمة. وكشفت النتائج المستخلصة من دراسة نوعية مع 50 موظف أ في ثلاث جامعات بريطانية عن الطرق التي يمكن للعلاقات الشخصية من خلالها تعزيز جودة الخدمة الداخلية أو تقييدها، مع ما يترتب على ذلك من عواقب على المستويين الفردي والتنظيمي. وأظهرت النتائج أيضاً أن درجة التعاون التي تتم مواجهتها داخل العلاقة تؤثر على كيفية تكوين القيمة المشتركة والثقة والمعاملة بالمثل، مع التأثيرات على الأداء الوظيفي وتحفيز الموظفين والتزامهم.

يلاحظ من خلال العرض السابق للدراسات السابقة ندرة الدراسات التي جمعت بين الاتصال الداخلي بين الموارد البشرية والخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية، حيث لم يعثر الباحث على أية دراسة جمعت بين هذين المتغيرين، وهذا ما يعطي الدراسة الحالية طابعاً متميزاً عن غيرها من الدراسات، بينما تشابهت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في تناولها لموضوع الاتصال الداخلي، في حين اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في الحدود الزمانية والمكانية، حيث تعتبر هذه الدراسة على حد علم الباحث الدراسة الأولى من نوعها في جامعة تكريت، وقد لاحظ الباحث إجماع الدراسات السابقة على أهمية عملية الاتصال الداخلي في المؤسسات بغض النظر عن طبيعة عمل هذه المؤسسات، حيث اعتبرت الدراسات أن الاتصال الداخلي أحد المكونات الرئيسية لعمل المؤسسة، وخطوة أساسية تدخل في كافة المهام والخدمات التي تقدمها هذه المؤسسة.

المبحث الثاني الإطار النظري:

تعد العملية الاتصالية داخل المكتبات الجامعية ركيزة عمل المكتبة الأساسية في جمع المعلومات لأنها عملية ديناميكية لا تتوقف عن مرحلة من مراحل حياة المكتبة، أو في وقت معين وإنما تستمر طوال مسار المكتبة قصد تحقيق التنسيق بين مختلف أقسامها ومصالحها، ويعرّف الاتصال الداخلي بين الموارد البشرية على أنه إنتاج وتوفير وتجميع المعلومات الضرورية لاستمرار العملية الإدارية، ونقلها وتبادلها أو إذاعتها بحث يمكن للفرد أو الجماعة إحاطة الآخرين بأخبار ومعلومات جديدة، وبالتالي التأثير في سلوك الأفراد والجماعات، أو التغيير والتعديل في هذا السلوك وتوجيهه وجهة معينة (حجازي، 2000، صفحة 20) وهنا يمكننا ان نضيف إلى التعريف السابق العلاقات التي تتضمنها كلمة الاتصال في معناها اللغوي وظيفتها النفسية، وبذلك تكون وظيفة الاتصال الداخلية هي تجميع المعلومات، والتأثير في الآخرين وتوجيههم وتحفيزهم، إضافة إلى الحفاظ على العلاقات وتعزيزها. كما أثبتت بعض البحوث الميدانية إسهام الاتصال الداخلي في حل مشاكل التنسيق، والتخطيط والعلاقات الإنسانية إلى جانب تنمية الموارد البشرية للمؤسسة، من هذا المنطلق يمكن تعريف الاتصال الداخلي بأنه عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات والآراء، والتأثير في المواقف والاتجاهات (جمال، 2002، صفحة 71) ويمكن إجمال أهمية الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية في النقاط الرئيسية الآتية:

- ١- محاولة تغيير الاتجاهات والتغير في أنماط السلوك الوظيفي.
- ٢- تمكن الاتصالات الفعالة الرؤساء والمديرين من القيام بوظائفهم التدريبية والتوجيهية بشكل فعال.
- ٣- إن عملية الاتصال هي عصب عمل المكتبة، فهي التي تنقل الأوامر والتعليمات وبطرق ومسارات مختلفة، لذا فإن أي خلل بسيط في عمل هذه الخلايا العصبية سيؤدي إلى عطل في أداء المكتبة لعملها.
- ٤- الاتصالات الداخلية جزء رئيسي متصل بكافة الخطوات الادارية في المكتبات الجامعية من تخطيط وتوجيه وتنظيم (رضا، 2009، صفحة 91) . ويضيف الباحث أن الاتصال الداخلي في المكتبة يساعد على إعلام الموظفين بأهداف المكتبة التي يقع على عاتقهم تنفيذها كفريق، فضلاً إلى إطلاع المديرين على المشاكل التي تواجه الموظفين والرواد أثناء عملهم في المكتبة، مما يساعدهم على عملية تقييم الأداء، وتحديد معايير ومؤشراته، وتحفيز العاملين وتوجيههم ونصحهم وإرشادهم. وأما عن أهداف الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية فيمكن إجمالها بالآتي:
- ١- التعرف على مدى تنفيذ الأعمال والمعوقات التي تواجهها وموقف المرؤوسين منها وسبل حلها.
- ٢- ضمان تداول المعلومات وانتقالها انتقالاً سليماً عبر مصالح المكتبة.
- ٣- توفير وسائل الاتصال الإداري بين جميع المصالح والموظفين وإدارة المكتبة وذلك بالتعميم وسائل الاتصال الإداري على كافة الموظفين بما فيها شبكة الأنترنت، البريد الإلكتروني.
- ٤- توفير بيئة داخلية ملائمة للتعاون وتبادل المعرفة بين الموظفين وتحديد مهام كل مصلحة.
- ٥- المساهمة في تعزيز الشفافية داخل المكتبة ونقل المعلومات المناسبة لمستخدمي القرارات في الوقت المناسب (المانع، 2006، صفحة 19) . وتقدم المكتبات الجامعية العديد من الخدمات للأشخاص المرتبطين بها. تشمل على الخدمات المرجعية وإمكانية الوصول إلى حزمة من قواعد البيانات على الإنترنت مع تغطية شاملة للمجلات العلمية والمنشورات الأخرى لأي موضوع يرغب فيه الباحث. في

كثير من الحالات، هناك أيضاً مجموعة متنوعة من أدلة البحث ذات الموضوع الفردي التي أعدها موظفو المكتبة والتي يمكن للمستخدمين استخدامها، بالإضافة إلى الموارد الأخرى مثل أدلة الاقتباس. ومن واجب الاختصار حاول الباحث إجمال الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية بالنقاط الآتية :

- ١- تمكين النجاح الأكاديمي، ودعم التعليمات، وتسهيل التعلم، وتحسين محو الأمية المعلوماتية، وتعظيم الاستبقاء والتقدم والتخرج ونجاح الحياة في وقت لاحق.
- ٢- تسهيل الوصول إلى المعلومات، وتمكين اكتشاف واستخدام موارد المعلومات من أي تنسيق أو ملكية؛ تنص على الحفاظ على المجموعات العامة.
- ٣- تقديم الخبرة والمساعدة والأدوات والخدمات التي تدعم البحث والعمل الإبداعي.
- ٤- تضمين ودعم المستخدمين خارج الحرم الجامعي، وتوفير وصول عادل للطلاب غير المتفرغين والمتعلمين عن بُعد والمتعلمين عبر الإنترنت وغيرهم من المستخدمين خارج الحرم الجامعي.
- ٥- ضمان الإشراف طويل الأمد على المواد النادرة والمجموعات الخاصة وتعظيم استخدامها.
- ٦- توفير مساحة للدراسة، ومساحات مادية للتعاون الأكاديمي، والدراسة الهادئة، والتعليم المعزز بالتكنولوجيا والتعلم.
- ٧- تعزيز التميز البحثي والخبرة الموضوعية للعلماء والشركات التابعة الأخرى.
- ٨- تحويل النشر العلمي، وذلك من خلال التوجه نحو التنسيقات ونماذج الأعمال المحدثة وتقليل التركيز في السوق (Coronas, Teresa, Oliva, Mario., 2012, p. 76)

البحث الثالث (الجانب العلي) المكتبات الفرعية لجامعة تكريت:

توجد لدى جامعة تكريت اثنان وعشرون مكتبة فرعية في الكليات التابعة للجامعة ترتبط بالامانة العامة للمكتبة المركزية وتدار من قبل عدد من الموظفين منهم عدد قليل من المتخصصين في علم المعلومات والمكتبات والقسم الاخر متخصصين في علوم اخرى متنوعه وتقدم هذه المكتبات العديد من خدمات المعلومات للمستخدمين بغية تحقيق اهدافها التي وجدت من اجلها.

نتائج تحليل الاستبانة:

الإجابة عن السؤال الأول: ما مستوى الاتصالات الداخلية بين الموارد البشرية في مكتبات جامعة تكريت من وجهة نظر عينة البحث من الموظفين في تلك المكتبات؟ للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والفرقات لكل مجال من مجالات المقياس وترتيبها تنازلياً حسب قيم المتوسطات الكلية لها وفق الجدول الآتي:

جدول (٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجات لكل مجال من مجالات المقياس

الدرجات	م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	2	الاتصالات الصاعدة (من المسؤولين إلى الرئيس)	4.10	0.48	كبير
2	1	الاتصالات النازلة (من الرئيس للمسؤولين)	3.81	0.45	كبير
3	3	الاتصالات الأفقية (بين الأفراد الموظفين)	3.60	0.43	كبير
		الدرجة الكلية	.384	0.45	كبير

اتضح من خلال بيانات الجدول (٤) أنّ القيمة الإجمالية للمتوسط الحسابي العام لمستوى الاتصالات الداخلية بين الموارد البشرية في مكتبات جامعة تكريت أخذت قيمة (8.34) المقابلة للمستوى (كبير)، ولمعرفة مستوى الاتصالات الداخلية بين الموارد البشرية في مكتبات جامعة تكريت من وجهة نظر عينة الدراسة من الموظفين في تلك المكتبات حسب الباحث قيمة المتوسط الحسابي والوزن النسبي لجميع بنود المجالات السابقة وترتيبها تنازلياً على النحو الآتي:

جدول (٥) المتوسط الحسابي والوزن النسبي والدرجات لبنود محور الاتصالات النازلة (من الامين للموظفين)

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	البند	م	الدرجات
كبير	0.30	4.00	تسهم في إطلاع الموظفين على تاريخ المكتبة وتطورها ومستقبلها.	2	1
كبير	0.52	3.92	تساعد الاتصالات النازلة بتوضيح رسالة المكتبة وأهدافها.	1	2
كبير	0.59	3.88	تساعد في تفسير قرارات الإدارة وتشرحها.	4	3
كبير	0.43	3.76	تسهم في إعطاء الإرشادات والتوجيهات، وحل مشاكل الموظفين المتعلقة بالعمل.	5	4
كبير	0.39	3.53	تعمل على توصيل معلومات عن العمليات اليومية.	3	5
كبير	0.45	3.81	الدرجة الكلية		

بناءً على معطيات الجدول السابق المتوسط العام لإجابات أفراد العينة على بنود محور الاتصالات النازلة (من الامين للموظفين) أخذ قيمة (81.3) (المقابلة للمستوى (كبير)). حيث تراوحت تقديرات إجابات أفراد العينة بين قيمة (00.4)، و(53.3) والتي تقع جميعها ضمن المدى الذي يشير إلى الدرجة الكبيرة. جدول (٦) المتوسط الحسابي والوزن النسبي والدرجة لبنود محور الاتصالات الصاعدة (من الموظفين إلى الأمين)

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	البند	م	الدرجة
كبير	0.61	4.19	تعمل على توجيه الأسئلة والاستفسارات المتعلقة بأساليب العمل.	9	1
كبير	0.50	4.16	تساعد الاتصالات الصاعدة على تقديم اقتراحات لتحسين العمل.	6	2
كبير	0.41	4.14	تعمل على إطلاع الإدارة بكل حاجات الموظفين وتطلعاتهم.	7	3
كبير	0.43	4.03	تسهم في إشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرارات.	8	4
كبير	0.48	3.99	تساعد على إطلاع المدير بأراء الموظفين وحسن سير عملهم.	10	5
كبير	0.48	4.10	الدرجة الكلية		

بناءً على معطيات الجدول السابق المتوسط العام لإجابات أفراد العينة على بنود محور الاتصالات الصاعدة (من الموظفين إلى الامين) أخذ قيمة (10.4) (المقابلة للمستوى (كبير)). حيث تراوحت تقديرات إجابات أفراد العينة بين قيمة (19.4)، و(3.99). والتي تقع جميعها ضمن المدى الذي يشير إلى الدرجة الكبيرة. جدول (٧) المتوسط الحسابي والوزن النسبي والدرجة لبنود محور الاتصالات الأفقية (بين الأفراد الموظفين)

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	البند	م	الدرجة
كبير	0.66	3.91	تساعد على تشكيل جو من الإلفة والمودة بين الموظفين.	15	1
كبير	0.31	3.67	تعمل على تحسين نوعية وفعالية القرارات.	12	2
كبير	0.44	3.51	تسهم في تنسيق الأعمال والأنشطة المختلفة.	13	3
كبير	0.39	3.49	تمكن من حل المشكلات التي تهم الوحدات المختلفة.	14	4
كبير	0.37	3.43	تساعد الاتصالات الأفقية في توثيق التعاون بين الوحدات المكتبية.	11	5

الدرجة الكلية	3.60	0.43	كبير
---------------	------	------	------

بناءً على معطيات الجدول السابق المتوسط العام لإجابات أفراد العينة على بنود محور الاتصالات الأفقية (بين الأفراد الموظفين) أخذ قيمة (60.4) المقابلة للمستوى (كبير). حيث تراوحت تقديرات إجابات أفراد العينة بين قيمة (91.3)، و(43.3) والتي تقع جميعها ضمن المدى الذي يشير إلى الدرجة الكبيرة. الإجابة عن السؤال الثاني: ما مستوى الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة تكريت من وجهة نظر عينة البحث من الموظفين في تلك المكتبات؟ للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لكل مجال من مجالات مقياس الإساءة في الطفولة وترتيبها تنازلياً حسب قيم المتوسطات الكلية لها وفق الجدول الآتي:

جدول (٨) المتوسطات الحسابية للانحرافات المعيارية والدرجة لكل مجال من مجالات المقياس

الدرجة	م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	3	الخدمات التدريبية	4.25	1.21	كبير جداً
2	2	الخدمات البحثية	3.94	0.39	كبير
3	1	الخدمات المرجعية	3.86	0.69	كبير
الدرجة الكلية					
4.01					
0.76					
كبير					

اتضح من خلال بيانات الجدول (٨) أنّ القيمة الإجمالية للمتوسط الحسابي العام لمستوى الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة تكريت من وجهة نظر عينة الدراسة من الموظفين في تلك المكتبات أخذت قيمة (01.4) (المقابلة للمستوى (كبير)، ولمعرفة مستوى الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة تكريت من وجهة نظر عينة الدراسة من الموظفين في تلك المكتبات حسب الباحث قيمة المتوسط الحسابي والوزن النسبي لجميع بنود المجالات السابقة وترتيبها تنازلياً على النحو التالي: جدول (٩) المتوسط الحسابي والوزن النسبي والدرجة لبنود محور الخدمات المرجعية

الدرجة	م	البند	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة
1	3	تقيّم المكتبة المراجع المتوفرة والخدمة المرجعية المقدمة.	4.13	0.43	كبير
2	4	ترشد المكتبة الرواد وتوجههم إلى الأماكن التي يحتاجونها.	4.03	0.81	كبير
3	1	تجيب المكتبة عن الأسئلة المرجعية التي يقدمها المستفيدين بشكل مباشر.	3.89	1.01	كبير
4	2	تقدم المكتبة المراجع المناسبة للباحث وتعد قوائم ببلوجرافية له.	3.70	0.48	كبير
5	5	توفر المكتبة خدمة المسح الضوئي للمراجع التي يحتاجها المستفيدون.	3.54	0.70	كبير
الدرجة الكلية					
3.86					
0.69					
كبير					

بناءً على معطيات الجدول السابق المتوسط العام لإجابات أفراد العينة على بنود الخدمات المرجعية أخذت قيمة (86.3) المقابلة للمستوى (كبير). حيث تراوحت تقديرات إجابات أفراد العينة بين قيمة (13.4)، و(54.3) والتي تقع جميعها ضمن المدى الذي يشير إلى الدرجة الكبيرة.

جدول (١٠) المتوسط الحسابي والوزن النسبي والدرجة لبنود محور الخدمات البحثية

الدرجة	م	البند	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة
1	7	تساعد المكتبة روادها على استرجاع المعلومات وبشكل فوري.	4.04	0.37	كبير

كبير	0.33	4.01	تستعرض المكتبة الوثائق والموارد المختلفة المتوافرة حديثاً.	9	2
كبير	0.40	3.98	تبقى المكتبة المستفيدين على اطلاع تام بأحدث التطورات والإنجازات في تخصصهم.	10	3
كبير	0.41	3.89	تزود المكتبة المستفيدين ببنوك وقواعد معلومات مقروءة آلياً.	8	4
كبير	0.44	3.78	تقدم المكتبة قوائم بأسماء الكتب والمؤلفين لروادها.	6	5
كبير	0.39	3.94	الدرجة الكلية		

بناءً على معطيات الجدول السابق المتوسط العام لإجابات أفراد العينة على بنود الخدمات البحثية أخذ قيمة (3.94). المقابلة للمستوى (كبير). حيث تراوحت تقديرات إجابات أفراد العينة بين قيمة (04.4)، و(78.3) والتي تقع جميعها ضمن المدى الذي يشير إلى الدرجة الكبيرة. جدول (١١) المتوسط الحسابي والوزن النسبي والدرجة لنبود محور الخدمات التدريبية

الدرجة	م	البند	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة
كبير جداً	15	تدرب المكتبة الباحثين المبتدئين على آلية الإفادة والتوثيق من المراجع.	4.51	0.85	1
كبير جداً	11	تدرب المكتبة المستفيدين على كيفية البحث عما يحتاجون.	4.39	1.09	2
كبير	12	تساعد المكتبة المستفيدين على استخدام المصادر والخدمات.	4.19	1.37	3
كبير	13	تدرب المكتبة المستفيدين على كيفية توظيف خدمات الإعارة الداخلية والخارجية والمتبادلة.	4.17	1.29	4
كبير	14	تعلم المكتبة روادها بأحدث أساليب البحث ومستجداته وتدريبهم عليها.	3.97	1.44	5
كبير جداً		الدرجة الكلية	4.25	1.21	

بناءً على معطيات الجدول السابق المتوسط العام لإجابات أفراد العينة على بنود الخدمات التدريبية أخذ قيمة (25.4) المقابلة للمستوى (كبير جداً). حيث تراوحت تقديرات إجابات أفراد العينة بين قيمة (51.4)، و(97.3) والتي تتراوح بين التقديرات الكبيرة والكبيرة جداً. الإجابة عن فرضيتنا البحث

١- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للاتصالات الداخلية بين الموارد البشرية في مكتبات جامعة تكريت وتأثيرها على الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات من وجهة نظر عينة الدراسة.

٢- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للاتصالات الداخلية بين الموارد البشرية في مكتبات جامعة تكريت وتأثيرها على الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات من وجهة نظر عينة الدراسة. تم حساب معاملات الارتباط بين الاتصالات الداخلية بين الموارد البشرية في مكتبات جامعة تكريت وتأثيرها على الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات من وجهة نظر عينة الدراسة والجدول (١٢) يوضح ذلك:

الدرجة الكلية للمقياس	الخدمات التدريسية	الخدمات البحثية	الخدمات المرجعية	نوع الاتصالات
**0.84	**0.33	**0.56	**0.71	الاتصالات النازلة
**0.58	*0.02	**0.44	**0.55	الاتصالات الصاعدة
**0.31	**0.39	*0.19	**0.53	الاتصالات الأفقية

**0.97	**0.35	**0.67	**0.81	الدرجة الكلية للمقياس
--------	--------	--------	--------	-----------------------

* دال عند مستوى دلالة 0.05

** دال عند مستوى دلالة 0.01

يتضح من الجدول (١٢) وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جميع مجالات مقياس الاتصالات الداخلية بين الموارد البشرية في مكتبات جامعة تكريت والدرجة الكلية للمقياس ومجالات مقياس الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة تكريت والدرجة الكلية لمقياسها . وذلك يثبت الفرضية الثانية وينفي الفرضية الأولى .

التعليق على النتائج والفرضيات:

أشارت نتائج السؤال الأول إلى أنّ قيمة المتوسط الحسابي الإجمالية لمستوى الاتصالات الداخلية بين الموارد البشرية في مكتبات جامعة تكريت أخذت قيمة (84.3) المقابلة للمستوى (كبير) ،ويفسر الباحث هذه النتيجة الإيجابية في ضوء ما ذكر في الإطار النظري للدراسات الحالية من أهمية لعملية الاتصالات الداخلية في تسهيل الالتحام والتماكك وتحسين العمل الجماعي، سواء أكانت تلك الاتصالات صاعدة أم نازلة أم أفقية، فهي جميعها تشكل جهاز عصب العمل في المكتبات الجامعية، حيث كشفت نتائج الدراسة المتعلقة بالمحور الأول الذي يخص الاتصالات النازلة من الرئيس إلى المرؤوسين أن هذا المستوى من الاتصال يسهم بالدرجة الأولى في إطلاع الموظفين على تاريخ المكتبة وتطورها ومستقبلها، ويوضح رسالة المكتبة وأهدافها، فضلا عن شرح قرارات الإدارة وتفسيرها . كما أشارت النتائج إلى أن الاتصالات الصاعدة من المرؤوسين إلى الرؤساء تساهم إزالة كل ما يلتبس به الموظفون خلال العمل، والإجابة عن جميع تساؤلاتهم ،حيث حصل البند التاسع تعمل على توجيه الأسئلة والاستفسارات المتعلقة بأساليب العمل (على أعلى تقدير من وجهة نظر أفراد العينة فيما يخص بنود محور الاتصالات الصاعدة الأمر الذي يشير إلى درجة الوعي الكبيرة التي يتمتع بها أفراد العينة من الموظفين في مكتبات جامعة تكريت لأهمية هذا النوع من الاتصال في إجاباتهم عن كل ما يحتاجونه ويتساءلون عنه خلال فترة العمل. أما فيما يتعلق بمحور الاتصالات الأفقية بين الأفراد الموظفين فقد حصل البند الخامس عشر) تساعد على تشكيل جو من الإلفة والمودة بين الموظفين (على أعلى تقدير من قبل عينة الدراسة، ويرد البحث هذه النتيجة إلى ما يتمتع به جو العمل في مكتبات جامعة تكريت من ألفة وود يحيط الموظفين، فيصبحون زملاء وأصدقاء عمل، قد تمتد هذه العلاقات لتخرج عن نطاق العمل فحسب وتصل إلى مرحلة العلاقات الشخصية بين الموظفين، فطريقة الاتصال وأسلوبه وساعات العمل الطويلة في المكتبة تدفع الموظفين بشكل طبيعي إلى تطوير علاقتهم الشخصية مع زملائهم. أشارت نتائج السؤال الثاني إلى أنّ قيمة المتوسط الحسابي الإجمالية لمستوى الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة تكريت من وجهة نظر عينة الدراسة من الموظفين في تلك المكتبات أخذت قيمة(01.4)المقابلة للمستوى (كبير)، وتشير هذه النتيجة إلى المستوى الإيجابي الكبير للخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية في جامعة تكريت، كما تشير إلى أن الكوادر البشرية العاملة في هذه المكتبات تبذل أقصى طاقاتها في سبيل إتمام مهام المكتبة على أكمل وجه. كما أشارت النتائج إلى التقديرات الإيجابية لأفراد العينة على محور الخدمات المرجعية، قد يعود السبب في ذلك من وجهة نظر الباحث إلى أن المكتبات الجامعية في جامعة تكريت تسعى لتكون المرجع الأول الذي يقصده الطلبة والباحثون للحصول على كافة الكتب والمراجع التي قد يحتاجونها في أبحاثهم ودراساتهم، كما تحرص المكتبة على الإجابة عن كافة الأسئلة المرجعية التي يقدمها المستفيدين بشكل مباشر، وهذا يفسر حصول هذا البند على أعلى درجة في تقييمات عينة الدراسة، يضاف إلى ما سبق أن أعمال المكتبة وخدماتها لا تتوقف على حدود كونها مرجعية للرواد فحسب، بل تتعداها لتقدم خدمات بحثية، فقد حصل المحور الذي يخص الخدمات البحثية على تقديرات كبيرة من قبل أفراد العينة ،وهذا يدل على قدرة المكتبات الجامعية في جامعة تكريت على تزود المستفيدين ببنوك وقواعد معلومات وبأسماء المراجع والمؤلفين، فتساعدهم بذلك في عملية بحثهم، وتتهلهم بما يطلبونه من مصادر ومعلومات عن هذه المصادر ،أما التقديرات الإيجابية بدرجة كبيرة جداً فكانت على محور الخدمات التدريبية التي تقدمها المكتبات في جامعة تكريت ،حيث حصلت بنود هذا المحور على تقديرات عالية جداً، وخاصة البندين الخامس عشر والحادي عشر على التوالي) تدريب المكتبة الباحثين المبتدئين على آلية الإفادة والتوثيق من المراجع _ تدريب المكتبة المستفيدين على كيفية البحث عما يحتاجون(، الأمر الذي يشير أن المكتبات الجامعية في جامعة تكريت تعمل على النهوض بروادها وتأخذ بيدهم منذ زيارتهم الأولى للمكتبة، حيث يقوم الموظفون المسؤولون عن العمل المكتبي بمساعدة الطلبة الجدد وتدريبهم على كيفية البحث واستخدام الكتب وإرجاعها وتقنية الإعارة ومتطلباتها وشروطها، وقد يتعدى ذلك إلى مساعدتهم ليتمكنوا من توثيق معلوماتهم التي تم اقتباسها

من الكتب وكيفية تدوين ذلك بالأسلوب العلمي السليم. كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الاتصالات الداخلية بين الموارد البشرية في مكتبات جامعة تكريت والخدمات التي تقدمها هذه المكتبات، وهي نتيجة منطقية من وجهة نظر الباحث تتفق مع الطرح النظري لمفهوم الاتصال الداخلي بين الموارد البشرية في المكتبات الجامعية والخدمات التي تقدمها تلك المكتبات، حيث أن عملية الاتصالات الداخلية عملية متشعبة ومتداخلة مع جميع العمليات الأخرى، فهي كما ذكرنا سابقاً تشبه الأعصاب في الجسم، حيث يؤدي أي عطل في عملية الاتصال إلى شلل كامل في إدارة المكتبات وأدائها لمهامها، فهي جزء أساس من كافة الخطوات الإدارية في المكتبات الجامعية من تخطيط وتوجيه وتنظيم، وبالتالي يمكننا القول أن جودة الاتصالات الداخلية بين الموارد البشرية في المكتبات الجامعية تؤدي بالضرورة إلى جودة الخدمات التي تقدمها تلك المكتبات، والعكس صحيح، فأى خلل في عمليات الاتصالات الداخلية مهما كان مستواها فإنه سيؤثر بالضرورة على جودة المهام والخدمات التي تقوم بها المكتبات الجامعية في جامعة تكريت.

الاستنتاجات:

توصل البحث الحالي إلى الاستنتاجات الآتية:

- 1- المستوى الإيجابي الكبير للخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية في جامعة تكريت.
- 2- أن الكوادر البشرية العاملة في هذه المكتبات تبذل أقصى طاقاتها في سبيل إتمام مهام المكتبة على أكمل وجه.
- 3- تسعى المكتبات الجامعية في جامعة تكريت لتكون المرجع الأول الذي يقصده الطلبة والباحثون للحصول على كافة الكتب والمراجع التي قد يحتاجونها في أبحاثهم ودراساتهم.
- 4- تحرص المكتبة على الإجابة عن كافة الأسئلة المرجعية التي يقدمها المستفيدين بشكل مباشر،
- 5- أن أعمال المكتبة وخدماتها لا تتوقف على حدود كونها مرجعية للرواد فحسب، بل تتعداها لتقدم خدمات بحثية.
- 6- قدرة المكتبات الجامعية في جامعة تكريت على تزود المستفيدين ببنوك وقواعد معلومات وبأسماء المراجع والمؤلفين، فتساعدهم بذلك في عملية بحثهم، وتنهلمهم بما يطلبونه من مصادر ومعلومات عن هذه المصادر،
- 7- تعمل المكتبة على تدريب المكتبة الباحثين المبتدئين على آلية الإفادة والتوثيق من المراجع.
- 8- يقوم الموظفون المسؤولون عن العمل المكتبي بمساعدة الطلبة الجدد وتدريبهم على كيفية البحث واستخدام الكتب وإرجاعها وتقنية الإعارة ومتطلباتها وشروطها
- 9- أنّ عملية الاتصالات الداخلية عملية متشعبة ومتداخلة مع جميع العمليات الأخرى، وهي جزء أساس من كافة الخطوات الإدارية في المكتبات الجامعية في جامعة تكريت من تخطيط وتوجيه وتنظيم.
- 10- أن جودة الاتصالات الداخلية بين الموارد البشرية في المكتبات الجامعية تؤدي بالضرورة إلى جودة الخدمات التي تقدمها تلك المكتبات، فأى خلل في عمليات الاتصالات الداخلية مهما كان مستواها فإنه سيؤثر بالضرورة على جودة المهام والخدمات التي تقوم بها المكتبات الجامعية في جامعة تكريت.

التوصيات:

وفي ضوء النتائج السابقة يوصي الباحث الآتي:

- 1- توجه إدارات الجامعات بشكل رسمي وعلمي نحو المكتبة العلمية الإلكترونية النموذجية.
- 2- تعزيز التعاون والتنسيق بين الكليات بكافة اختصاصها والمكتبات الجامعية بما يضمن أن تتضمن المكتبات جميع المراجع التي تحتاجها الكليات لأداء أبحاثها.
- 3- زيادة الدعم المالي المخصص لمراكز المكتبات الجامعية وتكنولوجيا المعلومات.
- 4- رفع مستوى التوعية الثقافية للطلاب بأهمية المكتبات الجامعية وضرورة اللجوء إليها كمصدر أول ومضمون للحصول على ما تحتاجه أبحاثهم من مصادر ومعلومات.
- 5- إجراء المزيد من الدراسات حول واقع استخدام الطلبة للمكتبات الجامعية، وأثر ثقافة المجتمع على استخدامهم لتلك المكتبات.

- السعيد مبروك ابراهيم خطاب (2014). الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصالات وثورة المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- بلووزة (2013). الاتصال الداخلي ودوره في تحسين إنتاجية الموارد البشرية. جامعة أم البواقي: كلية علوم الإعلام والاتصال.
- زغدودي، نورة، سيوان، سعيده (2018). الاتصال الإداري ودوره في تفعيل أداء العاملين بالمكتبات الجامعية. أم البواقي: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي.
- سلمى جمال (2002). منظومة الاتصال التنظيمي في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة بالجزائر المشاكل والحلول. الاغواط: د.ن.
- عبد المنعم موسى، غادة، محمد سالم، ناهد (2000). مرافق المعلومات ماهيتها إدارتها خدماتها. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية.
- عمر أحمد همشري (2010). الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- محمد العيد عوني (2016). الاتصال الإداري وتأثيره على أداء العاملين في المكتبات الجامعية. تبسة: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- محمد بن علي المانع (2006). تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن. رسالة ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- مصطفى حجازي (2000). الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، ط3. بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.
- هاشم حمدي رضا (2009). تنمية المهارات الاتصال والقيادة الإدارية. عمان: دار الراجحي.

قائمة المصادر الأجنبية:

- Coronas, Teresa, Oliva, Mario. (2012). *Encyclopedia of Human Resource Information Systems: Challenges in e-HRM*,. USA: GI Global, Hershey.
- Detire. P, B. C. (2001). *La Communication Interne Au Service du Management*. Paris: Liaisons.
- Ducas, Ada & others. (2020). Reinventing Ourselves: New and Emerging Roles of Academic Librarians in Canadian Research-Intensive Universities. *College & Research Libraries*, v81 n1, V81, N1, 49-65.
- Gibbs, Thea; Kharouf, Husni. (2022). The Value of Co-Operation: An Examination of the Work Relationships of University Professional Services Staff and Consequences for Service Quality. *Studies in Higher Education*, V47, N1, 38-.85

الملاحق الملحق (1) أسماء المحكمين

ت	الاسم	مكان العمل
١	أ. د فيصل علوان الطائي	جامعة كربلاء / كلية الادارة والاقتصاد
٢	أ. د علي عبد الصمد	جامعة البصرة / كلية الاداب
٣	أ. د هدى عباس قنبر	جامعة بغداد / كاية التربية ابن رشد
٤	أ. د سهامه غفوري علي	جامعة تكريت / كلية الاداب

الملحق (٢)

مقياس الاتصالات الداخلية بين الموارد البشرية في المكتبات الجامعية في جامعة تكريت

عزيزي الموظف..

تحية طيبة..

يقوم الباحث بدراسة بحثية بعنوان الاتصالات الداخلية في المكتبات الجامعية بين الموارد البشرية وأثرها على الخدمات. مكتبات جامعة تكريت أنموذجاً، وذلك بهدف الكشف عن العلاقة بين الاتصالات الداخلية في المكتبات والخدمات المقدمة، لذا يرجى التفضل من حضرتكم بالإجابة عن بنود المقياسين الآتيين وذلك بوضع إشارة (X) عند المستوى الذي يناسبكم. ولكم جزيل الشكر

م	العبارات	كبير جداً	كبير	متوسط	ضعيف	ضعيف جداً
---	----------	-----------	------	-------	------	-----------

المحور الأول: الاتصالات النازلة (من الرئيس للمسؤولين)						
					1	تساعد الاتصالات النازلة بتوضيح رسالة المكتبة وأهدافها.
					2	تسهم في إطلاع الموظفين على تاريخ المكتبة وتطورها ومستقبلها.
					3	تعمل على توصيل معلومات عن العمليات اليومية.
					4	تساعد في تفسير قرارات الإدارة وتشرحها.
					5	تسهم في إعطاء الإرشادات والتوجيهات، وحل مشاكل الموظفين المتعلقة بالعمل.
المحور الثاني: الاتصالات الصاعدة (من المسؤولين إلى الرئيس)						
					6	تساعد الاتصالات الصاعدة على تقديم اقتراحات لتحسين العمل.
					7	تعمل على إطلاع الإدارة بكل حاجات الموظفين وتطلعاتهم.
					8	تسهم في إشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرارات.
					9	تعمل على توجيه الأسئلة والاستفسارات المتعلقة بأساليب العمل.
					10	تساعد على إطلاع المدير بأراء الموظفين وحسن سير عملهم.
المحور الثالث: الاتصالات الأفقية (بين الأفراد الموظفين)						
					11	تساعد الاتصالات الأفقية في توثيق التعاون بين الوحدات المكتبية.
					12	تعمل على تحسين نوعية وفعالية القرارات.
					13	تسهم في تنسيق الأعمال والأنشطة المختلفة.
					14	تمكن من حل المشكلات التي تهم الوحدات المختلفة.
					15	تساعد على تشكيل جو من الإلفة والمودة بين الموظفين.

الملحق (3) مقياس الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية في جامعة تكريت

عزيزي الموظف..

تحية طيبة..

يقوم الباحث بدراسة بحثية بعنوان الاتصالات الداخلية في المكتبات الجامعية بين الموارد البشرية وأثرها على الخدمات. مكتبات جامعة تكريت أنموذجاً، وذلك بهدف الكشف عن العلاقة بين الاتصالات الداخلية في المكتبات والخدمات المقدمة، لذا يرجى التقبل من حضرتكم بالإجابة عن بنود المقياسين الآتيين وذلك بوضع إشارة (X) عند المستوى الذي يناسبكم. ولكم جزيل الشكر

م	العبارات	كبير جداً	كبير	متوسط	ضعيف	ضعيف جداً
---	----------	-----------	------	-------	------	-----------

المحور الأول: الخدمات المرجعية

					1	تجيب المكتبة عن الأسئلة المرجعية التي يقدمها المستفيدين بشكل مباشر.
					2	تقدم المكتبة المراجع المناسبة للباحث وتعد قوائم ببلوجرافية له.
					3	تقييم المكتبة المرتجع المتوفرة والخدمة المرجعية المقدمة.
					4	ترشد المكتبة الرواد وتوجههم إلى الأماكن التي يحتاجونها.
					5	توفر المكتبة خدمة المسح الضوئي للمراجع التي يحتاجها المستفيدون.

المحور الثاني: الخدمات البحثية

					6	تقدم المكتبة قوائم بأسماء الكتب والمؤلفين لروادها.
					7	تساعد المكتبة روادها على استرجاع المعلومات وبشكل فوري.
					8	تزود المكتبة المستفيدين ببنوك وقواعد معلومات مقروءة آلياً.
					9	تستعرض المكتبة الوثائق والمصادر المختلفة المتوفرة حديثاً.
					10	تبقى المكتبة المستفيدين على اطلاع تام بأحدث التطورات والإنجازات في تخصصهم.

المحور الثالث: الخدمات التدريبية

					11	تدرب المكتبة المستفيدين على كيفية البحث عما يحتاجون.
					12	تساعد المكتبة المستفيدين على استخدام المصادر والخدمات.
					13	تدرب المكتبة المستفيدين على كيفية توظيف خدمات الإعارة الداخلية والخارجية والمتبادلة.
					14	تعلم المكتبة روادها بأحدث أساليب البحث ومستجداته وتدريبهم عليها.
					15	تدرب المكتبة الباحثين المبتدئين على آلية الإفادة والتوثيق من المراجع.