

قياس الانتاجية وتحليل العوامل المؤثرة فيها في شعب الاجراءات الفنية للمكتبات الجامعية المركزية : دراسة مقارنة.

Measuring Productivity and Analyzing the Factors Affecting It in the Technical Procedures Departments of Central University Libraries: A Comparative Study.

سمر محمد عبيد

أ.م هناء عبد الحكيم كاظم

الجامعة المستنصرية/ كلية الآداب_ قسم المعلومات وتقنيات المعرفة

Assistant Professor: Hanaa Abdul Hakim Kazem, Samar Mohammed Ubeid

Al-Mustansiriyah University / College of Arts – Information and Knowledge technical Department

henaarretaj@uomustansiriyah.edu.iq

Samar_Muhammad@uomustansiriyah.edu.iq

المستخلص :

تهدف هذه الدراسة إلى قياس الإنتاجية وتحليل العوامل المؤثرة فيها في شعب الإجراءات الفنية في ثلاث مكتبات جامعية مركزية، وهي مكتبات جامعة بغداد، الجامعة المستنصرية، والجامعة العراقية. كما تهدف إلى التعرف على الدور الانتاجي للخدمات الفنية من خلال (الكفاءة الانتاجية) ، (التعاون والعمل الجماعي) ، (الرضا والموارد) ، (الدعم الاداري والتدريب) ، (ادارة الوقت والموارد) ، (استخدام التكنولوجيا) و (جودة الخدمات) في المكتبات الجامعية الحكومية في بغداد من وجهة نظر العاملين و التعرف على الفروق في الدور الانتاجي للخدمات الفنية في المكتبات الجامعية الحكومية في بغداد من وجهة نظر العاملين تبعا للعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخدمة والجامعة . ولتحقيق الاهداف السابقة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي مستعينة بمجموعة ادوات لجمع

البيانات مثل المقابلات الشخصية والملاحظة والاستبانة اما مجتمع الدراسة العاملين في هذه الشعب للمكتبات حدود الدراسة وتم استخدام الوسائل الاحصائية المتنوعة واعتمد البرنامج spss لتحليل النتائج وتفسيرها .

خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج اهمها : تبين من خلال قياس الانتاجية الكلية للمكتبات قيد الدراسة ان نسبة الانتاجية متفاوتة بين المكتبات حيث جاءت في المرتبة الاولى المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية وكانت انتاجيتهم حسب المعيار عالية بنسبة $1.046 > 1$ ، اما في المرتبة الاخيرة جاءت المكتبة المركزية لجامعة بغداد/الجادرية حيث بلغت انتاجيتهم نسبة $0.045 > 1$ وحسب العيار تعتبر انتاجية منخفضة .وخرجت الدراسة بمجموعة توصيات منها

إدخال نظام حوافز قد تكون مادية او معنوية يشجع العاملين على الأداء المتميز والمشاركة في تطوير خدمات المكتبة فضلا توظيف ملاكات متخصصة إضافية لتعزيز الفريق الحالي وتقليل الضغط على العاملين إضافة الى تنظيم دورات تدريبية منتظمة تهدف إلى رفع مستوى الكفاءة وتحسين جودة الخدمات الفنية المقدمة.

الكلمات المفتاحية : القياس , الانتاجية ، المكتبات الجامعية ، الخدمات الفنية ، قياس الانتاجية.

Abstract

This study aims to measure productivity and analyze the factors influencing it in the technical procedures departments of three central university libraries: the libraries of the University of Baghdad, Al-Mustansiriya University, and the Iraqi University. It also seeks to identify the productive role of technical services through aspects such as (productivity efficiency), (collaboration and teamwork), (satisfaction and resources), (administrative support and training), (time and resource management), (use of technology), and (service quality) in public university libraries in Baghdad from the perspective of their staff. Additionally, the study examines differences in the productive role of technical services in public university libraries in Baghdad based on staff age, educational qualifications, years of service, and university affiliation.

To achieve these objectives, the study employed a descriptive analytical approach, using various tools for data collection, including personal interviews, observation, and

questionnaires. The study population consisted of staff members working in the technical procedures departments of these libraries. Various statistical methods were utilized, and the SPSS program was employed to analyze and interpret the results.

The study yielded several findings, most notably:

Measurement of overall productivity in the libraries under study revealed varying productivity levels. The central library of Al-Mustansiriya University ranked first with a high productivity ratio of $1.046 < 1$ based on the standard.

The central library of the University of Baghdad (Jadriyah) ranked last with a productivity ratio of $0.045 > 1$, which is considered low according to the standard.

The study concluded with several recommendations, including:

Introducing a system of incentives, whether material or moral, to encourage staff to excel in performance and participate in the development of library services.

Employing additional specialized personnel to enhance the current team and reduce workload on staff.

Organizing regular training courses aimed at improving efficiency and enhancing the quality of technical services provided.

Keywords: Measurement, Productivity, University Libraries, Technical Services, Productivity Measurement.

المقدمة :

تعد المكتبات الجامعية المركزية من الركائز الأساسية في دعم البحث العلمي والتعليم، إذ توفر مصادر المعلومات الضرورية للطلاب والأساتذة والباحثين. وتعتبر إجراءات التزويد والفهرسة والتصنيف، التي تجرى في شعب

الإجراءات الفنية من العمليات الحيوية التي تؤثر بشكل مباشر على جودة وسرعة الخدمات التي تقدمها المكتبات بناءً عليه، يُعد قياس الإنتاجية في هذه الشعب وتحليل العوامل المؤثرة فيها أمراً ضرورياً لتطوير أدائها.

تهدف هذه الدراسة إلى قياس الإنتاجية في شعب الإجراءات الفنية في ثلاث مكتبات جامعية مركزية وهي مكتبة جامعة بغداد الجامعة المستنصرية والجامعة العراقية. كما تسعى إلى تحليل العوامل المؤثرة على الإنتاجية في كل مكتبة، مثل (الكفاءة الانتاجية) ، (التعاون والعمل الجماعي) ، (الرضا والموارد) ، (الدعم الاداري والتدريب) ، (ادارة الوقت والموارد) ، (استخدام التكنولوجيا) و (جودة الخدمات) من خلال مقارنة الأداء بين المكتبات الثلاث تسعى الدراسة إلى تقديم توصيات عملية لتحسين الإنتاجية وزيادة الكفاءة في إدارة العمليات الفنية

المشكلة: تواجه المكتبات الجامعية المركزية تحديات متعددة في زيادة كفاءة وإنتاجية شعب الإجراءات الفنية، حيث تؤثر عوامل مثل نقص الموارد البشرية، قلة التدريب . قلة التمويل، وتباين استخدام التكنولوجيا على مستوى الأداء والإنتاجية. بالرغم من الجهود المبذولة لتحسين هذه العمليات، لا تزال هناك فروق واضحة في مستوى الإنتاجية بين المكتبات الجامعية المختلفة. وتتمثل مشكلة البحث في التساؤلات الآتية :

التساؤلات: ١- كيف يمكن قياس الإنتاجية في شعب الإجراءات الفنية في المكتبات حدود الدراسة ٢٩- ما هي العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على الإنتاجية في شعب الإجراءات الفنية في المكتبات الجامعية المركزية ؟ ٣٠- هل هناك فروق ملموسة في مستويات الإنتاجية بين المكتبات الثلاث ؟ وما الأسباب المحتملة لهذه الفروق ؟

اهداف البحث: تهدف الدراسة الى التعرف على الاتي : ١- قياس الانتاجية الكلية للعاملين في المكتبات حدود الدراسة .

٢- الدور الانتاجي للخدمات الفنية من خلال (الكفاءة الانتاجية) ، (التعاون والعمل الجماعي) ، (الرضا والموارد) ، (الدعم الاداري والتدريب) ، (ادارة الوقت والموارد) ، (استخدام التكنولوجيا) و (جودة الخدمات) في المكتبات الجامعية الحكومية في بغداد من وجهة نظر العاملين .

٣- التعرف على الفروق في الدور الانتاجي للخدمات الفنية في المكتبات الجامعية الحكومية في بغداد من وجهة نظر العاملين تبعا للجنس والعمر ومدة الخدمة والمؤهل العلمي والجامعة .

ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على الفرضية الآتية :-

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) في الدور الانتاجي للخدمات الفنية في المكتبات الجامعية الحكومية في بغداد من وجهة نظر العاملين تبعاً :-

أ- العمر (30 سنة) فما دون ، (31-39 سنة) ، (40 سنة) فأكثر

ب- مدة الخدمة (10 سنوات فأقل) ، (11-15 سنة) ، (16 سنة فأكثر)

ج- المؤهل العلمي (دبلوم) ، (بكالوريوس) ، (ماجستير) ، (دكتوراه)

د- تبعاً للجامعة (بغداد/الجادرية) ، (بغداد /الوزيرية) ، (المستصرية) ، (العراقية)

اهمية الدراسة : تبرز اهمية الدراسة من اهمية قياس الدور الانتاجي للخدمات الفنية في اقسام الفهرسة والتصنيف في المكتبات حدود الدراسة ويمكن اجمال اهمية الدراسة في النقاط التالية :

١- اثرء مجال المكتبات بدراسات تهتم بواقع القياس فيها واساليبها وتبين ابرز المعايير المستخدمة. ٢- تساهم عملية قياس الانتاجية بمعرفة نسبة التقدم المحقق مقارنة بنتائج عمليات قياس الدراسة. ٣- المساهمة في تحديد مواطن القوة والضعف انتاج وتقديم الخدمات الفنية.

٤- تساهم عملية القياس في اتخاذ القرارات مبنية على الادلة وليست على الافتراضات

منهج الدراسة : اتبعت الدراسة المنهج الوصفي باستخدام الاسلوب التحليلي لان عملية الوصف هي احدى الطرائق والوسائل الاساسية للبحث العلمي لملائمتها لمتطلبات الدراسة في عرض المفاهيم والمعلومات الخاصة بمجال الدراسة كما واستخدمت الدراسة الأساليب النوعية والكمية وحسب متطلبات العمل البحثي وكما يأتي:

١. الأساليب النوعية: تمثلت باستطلاع آراء العاملين باستخدام أدوات جمع البيانات الاستبانة، والمقابلة والملاحظة .

٢. الأساليب الكمية: اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية بالاستعانة بالبرنامج الاحصائي SPSS وتشمل كل من الوسط الحسابي المرجح (Weighted Mean): يمثل القيم التي تعطي مدلولاً أولي لطبيعة البيانات ويمكن ان يستخدم لتحديد مستوى إجابات افراد العينة لمعرفة ارتفاع او انخفاض الاستجابات والانحراف المعياري Standard Deviation: للتعرف على مدى انحراف او تشتت إجابات المبحوثين لكل فقرة من فقرات الاستبانة ولكل محور على الوسط الحسابي ، حيث كلما اقترب قيمة الانحراف المعياري من

الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتها واختبار مربع كاي Chi-Square: استخدم هذا الاختبار للتعرف على صلاحية فقرات المقياس واختبار الفا كرونباخ Alpha KRonbach: هو معامل مقياس مؤشر ثبات مصداقية الاختبار استخدم للتعرف على ثبات فقرات الاستبانة واختبار T (T-TEST): لمعرفة الفروق المعنوية بين عينتين مستقلتين وتحليل تباين احادي One - Way - Anova : استخدمت الدراسة الاسلوب الاحصائي SPSS لمعرفة دلالة الفروق حسب متغير العمر ، مدة الخدمة ، المؤهل وعدد الزيارات واختبار شيفيه للمقارنات البعدية Sheffe Method : استخدم في معرفة الفروق لصالح من حسب متغير الجامعة وقانون الإنتاجية Productivity: العلاقة الكمية بين المخرجات والمدخلات.

مجتمع وعينة الدراسة : مجتمع الدراسة يتكون من العاملين في شعب الإجراءات الفنية في المكتبات حدود الدراسة والبالغ عددهم والبالغ عددهم (29) وتعد عينة عمدية قصدية .

حدود الدراسة :الحدود المكانية : المكتبات الجامعية المركزية العراقية في محافظة بغداد وهي :

المكتبة المركزية لجامعة بغداد - الجادرية /الوزيرية والمكتبه المركزية للجامعة المستنصرية والمكتبة المركزية للجامعة العراقية اما الحدود الموضوعية : قياس الانتاجية وتحليل العوامل المؤثرة فيها في شعب الاجراءات الفنية في المكتبات الجامعية المركزية والحدود الزمنية : كافة المعلومات التي تم التعامل معها في المكتبات حدود الدراسة لعام ٢٠٢١-٢٠٢٢

الدراسات السابقة :

١- هلا عبد الفتاح منصور (٢٠١٣) العوامل المؤثرة على إنتاجية العاملين في بلديات قطاع غزة الكبرى .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل البشرية المؤثرة على إنتاجية العاملين في البلديات الكبرى بقطاع غزة وذلك من خلال دراسة الحوافز المادية والحوافز المعنوية، الرضا الوظيفي والتدريب المعرفة مدى تأثيرها على إنتاجية العاملين في البلديات . اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة أظهرت نتائج الدراسة:١- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المادية المستخدمة في البلديات وبين إنتاجية العاملين في البلديات.٢- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المعنوية المستخدمة في البلديات وبين إنتاجية العاملين في البلديات.٣- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي للعاملين وبين إنتاجية العاملين.٤- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب وبين إنتاجية العاملين في البلديات.

٢- عثمان شداد المالكي (٢٠١٨) الكفاءة الإنتاجية الكلية للأقسام كليات التربية بالجامعات السعودية .

هدفت الدراسة الحالية إلى قياس الكفاءة الإنتاجية الكلية للأقسام الأكاديمية في كليات التربية بالجامعات السعودية. اعتمد الباحث المنهج الكمي بغرض قياس الكفاءة الإنتاجية وتطورها عبر سلسلة زمنية محددة. ابرز نتائج الدراسة ١- تبين أن هناك خمسة أقسام أكاديمية حصلت على كفاءة نسبية تامة (١٠٠%) على بيانات العامين الدراسيين (١٤٣٤ - ١٤٣٥هـ)، و (١٤٣٥-١٤٣٦هـ)، وفق التوجه الإدخالي والإخراجي لعوائد الحجم المتغيرة. ٢- تبين أن هناك تطوراً في الإنتاجية الكلية للأقسام الأكاديمية وفق مؤشر مالمكويست على بيانات فترتين للعام الدراسي (١٤٣٤-١٤٣٥هـ)، كسنة أساس، والعام الدراسي: (١٤٣٥ ١٤٣٦هـ). ٣-التوصل إلى تصور مقترح يوفر آليات وأسس إرشادية لتحسين مستويات الكفاءة للأقسام الأكاديمية غير الكفوة.

الجانب النظري : تعامل هذا البحث مع فقرات متعددة نوضحها بالآتي:

أولاً: المفاهيم الأساسية للبحث نعرضها بالآتي:

١. الخدمات: هي مجموعة من العمليات التي يمكن من خلالها تلبيه احتياجات وتوقعات المستفيدين (الكرخي، ٢٠١٥، صفحة ٢٠٦).

٢. خدمات المعلومات: هي ما يحصل عليه المستفيدين النهائيين (متخذ القرار) ومستخدم المعلومات من معلومات دقيقة داخل رئاسة الجامعة او خارجها لتلبية الاحتياجات المعلوماتية (عليان، ٢٠١٠، صفحة ٣٦).

وتعرف بانها مجموعة من الأنشطة التي تحرص مؤسسات المعلومات وباقي المؤسسات على تقديمها للمستفيد النهائي لغرض الاستفادة القصوى من استخدام المعلومات داخل المؤسسة باتباع اسهل وايسر الطرائق (مصطفى، ٢٠١٢، صفحة ٣٦).

٣. المعلومات: مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفيه مناسبة ، تمكن الانسان من الاستفادة منها في الوصول للمعرفة (القادر، ٢٠٠٥، صفحة ٣٦).

وعرفها المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات بانها البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق أغراض معينه ولاتخاذ قرارات محددة (الشامي، ٢٠٠٠، صفحة ٣٦٥)

٥- القياس : تقدير الأشياء والمستويات تقديراً كمياً على وفق إطار محدد من المقاييس المندرجة، وذلك انطلاقاً من القاعدة السائدة القائلة بأن كل شيء موجود حولنا يوجد بمقدار وكل مقدار يمكن قياسه (الهادي، ٢٠١٦، صفحة ١٨٧)

٦- الإنتاجية: العلاقة بين الموارد المستخدمة في العملية الإنتاجية وبين الناتج من تلك العملية.

وتعرف الإنتاجية هي مؤشر يعكس لنا مدى الكفاءة في تحويل الموارد البشرية وغير البشرية إلى منتجات أو خدمات (السلمي، ادارة الانتاجية، ٢٠٠٠، صفحة ٢٠).

ثانيا : اسباب ودوافع القياسات

هنالك الأسباب تحتم على المكتبات المركزية الجامعية للقيام بعملية القياس يمكن تفصيل ذلك على النحو الآتي (صابلية، ٢٠٢٢، صفحة ٦٥).

١ - الوقوف على أسباب عدم تحقيق أهداف العمل المبدئية.

٢- التحقق مما إذا كانت الفئات المستهدفة قد استفادت فعلياً من الخدمات المقدمة.

٣- اتخاذ القرار من قبل القائمين على إدارة المكتبات الجامعية لمعرفة مدى إمكانية تطوير وتحسين خدمات المعلومات المقدمة للمستخدمين.٤ تجنب تكرار الأخطاء في خدمات المعلومات.

٥- إحاطة القائمين على الإدارة في المكتبات الجامعية بطرق تقديم المعلومات سواء كانت مرضية للمستخدمين أم لا.

ثالثا : طرق واساليب القياس

هناك العديد من الطرق والأساليب التي يمكن أن يعتمد عليها في المكتبات ومراكز المعلومات لإجراء عملية القياس للخدمات المكتبية المقدمة، حيث يستطيع الباحث جمع البيانات حول الخدمة المكتبية التي تقدم في مكتبة ما بأحد الطرق العلمية أو يجمع بين أكثر من أسلوب ، ومن ثم عمل التقييم اللازم واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة التي تساهم في تطوير الخدمات المكتبية الموجهة للجمهور ومن هذه الطرق أو الأساليب الآتي (سلامة، ٢٠٠٠، صفحة ٦٨)

- ١- المقابلة الشخصية مع المستفيدين الحاليين أو المحتملين للتعرف على آرائهم تجاه جودة الخدمات المكتبية المقدمة، وتساهم المقابلة في مساعدة المكتبي للوقوف مباشرة على الخدمات المكتبية المقدمة للرواد وتقييمها.
- ٢- الملاحظة حيث يمكن استخدامها كأداة لقياس فعالية الخدمات المكتبية الموجهة للمستفيد دون أن يتحمل المستفيد أي مجهود أو عناء في الإجابة عن أسئلة المقابلة أو الاستبيان. وتبرز أهميتها الملاحظة في أثناء عمل المكتبة أو في أوقات الذروة والتي يكثر فيها رواد المكتبة.
- ٣- الاستبيانات وهي من أكثر الأدوات استخداما في قياس مدى الإفادة من الخدمات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات، وكثيرا ما تستخدم في عمليات التقييم بصفة عامة والتقييم الداخلي للخدمات المكتبية بالمكتبة بصفة خاصة، وذلك لقياس فاعلية الخدمات فغي مقابلة احتياجات المستفيدين من المعلومات.
- ٤- المنهج الإحصائي يعد من وسائل التقييم المعتمدة في مجال قياس فاعلية الخدمات المكتبية المقدمة، وهو عبارة عن مجموعة من الطرق والأساليب اللازمة لتحليل البيانات الرقمية الخاصة بظاهرة معينة وهي تسهم في صنع التعاميم العلمية من البيانات، ويمكن التأكد من صحة هذه التعميمات عن طريق نظرية الاحتمالات.
- ٥- دراسة الحالة ويهتم هذا الأسلوب بالتركيز على ظاهرة معينة وتجميع البيانات الشاملة عن هذه الظاهرة، ويستخدم مع هذا الأسلوب العديد من المناهج أو الأساليب الأخرى مثل الملاحظة أو المقابلة أو الاستبيان (السريع، ٢٠٠٢، صفحة ٢٣).
- ٦- المعايير الموحدة هي " عبارة عن مجموعة من القواعد والتي لا تعدو أن تكون إرشادات لمتخذي القرار لتقويم أداء أو خدمة مكتبية موجهة لجمهور المستفيدين وتكون ذات جودة نوعية ، فالمواصفات المعيارية تبنى على أساس بحث علمي وتؤكد على الموارد (المدخلات) وكذلك الخدمات ولتحسين الجودة ينبغي وضع مواصفات معيارية تعكس مستويات مقبولة للمخرجات

رابعا : الإنتاجية

يمكننا دراسة تعاريف الإنتاجية وتجميعها في ثلاثة مجموعات كما يلي (ابوالخير، ٢٠٠٥، صفحة ١٤):

- ١- الإنتاجية كنسبة بين المخرجات و المدخلات : يعتبر الاقتصادي الفرنسي Albert Aftalion أن الإنتاجية هي النسبة بين الإنتاج الإجمالي المحقق في وقت محدد وعوامل الإنتاج المستخدمة. ويقول Fabricant

Solomon أن الإنتاجية هي إنتاج فرد/ ساعة مع الأخذ في الاعتبار عنصر الجودة. ويقول Kendrick John أن الإنتاجية هي نسبة الإنتاج الحقيقية إلى كمية المدخلات المادية الحقيقية.

٢- الإنتاجية كدرجة من درجات الكفاءة : يعتبر Bell أن الإنتاجية هي مقياس لدرجة الكفاءة التي على أساسها تتحول المواد إلى سلع. أما الاقتصادي Solomon Fabricant فيعتبر أن الإنتاجية هي مقياس لكفاءة تحويل الموارد إلى السلع والخدمات التي يحتاجها الإنسان. ويلاحظ هنا أن الإنتاجية مسألة نسبية تعبر عما أنتج فعلاً منسوب إلى مقياس نظري لما يجب أن يكون قد أنتج.

٣- الإنتاجية ككفاءة استخدام الموارد : تعرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OECD الإنتاجية بأنها مدى استخدم الموارد طبق لمقاييس معينة. كما يعرف Bently الإنتاجية بأنها تحسن مستمر في كفاءة التنظيم الناتج عن الاستعمال الكفء للموارد والعمالة والآلات المتاحة.

خامساً : أهمية الإنتاجية:

الوظيفة الأساسية للإدارة في أي مؤسسة هي تحقيق هدف معين، وتختلف الأهداف التي تسعى إليها المؤسسات حسب طبيعة نشاط وإمكانيات كل مؤسسة، ولكن المبدأ الأساسي الذي يحكم الإدارة هو ضرورة تحقيق إنتاج معين بدرجة عالية من الكفاءة. وتستمد الكفاءة الإنتاجية أهميتها من اعتبارها إحدى المؤشرات الأساسية التي يمكن التعرف بواسطتها على مدى حسن استخدام الموارد المتاحة بكفاءة، بالإضافة إلى أنها تعكس مدى كفاءة الإدارة العليا في التنسيق وحسن الاختيار بين البدائل وسلامة التوجيه (عامر، ٢٠٠٠، صفحة ٧٧)

١- إنتاج كميات أكبر من الوحدات المنتجة بمجهود أقل وبموارد أقل مما يرفع من القدرة التنافسية للمنتج في السوق. ٢- تؤدي الإنتاجية إلى تخفيض أسعار بيع المنتجات وبالتالي زيادة الطلب الذي يؤدي بدوره إلى زيادة المبيعات ومن ثم زيادة الأرباح. ٣- يؤدي زيادة الإنتاجية في المدى القصير إلى التقليل من نسبة العمال في المؤسسة إلا أن تحقيق هذه الأخيرة للأرباح سيعمل في المدى المتوسط والطويل على توسيع نشاطا وزيادة فروعها الإنتاجية وبالتالي جذب المزيد من اليد العاملة. ٤- تعمل الإنتاجية على تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد النادرة ذات الاستعمالات المتعددة وبالتالي المحافظة على ضياع هذه الموارد (ابوشیخة، ٢٠١٠، صفحة ٢٧).

٥- إن تحسين الكفاءة الإنتاجية يعتبر إحدى الوسائل الهامة التي يمكن الاعتماد عليها في تحقيق التوازن بين الصادرات والواردات في المؤسسات الخدمية.

٦- ترتبط الكفاءة الإنتاجية ارتباطا مباشرا بالمستوى المعيشي للفرد والمجتمع، فارتفاعها يؤدي بالضرورة بالنفع على العمال و المؤسسة و المجتمع ككل.

٧- كما تظهر أهمية الكفاءة الإنتاجية على مستوى المؤسسة من حيث أنها مؤشر على مدى الاستغلال الفعال للموارد المتوفرة، ووسيلة هامة لرسم سياسة الأجور وتخفيض التكاليف ومراقبة الإنتاج، وهي بذلك تعتبر ذات دلالة كبيرة في تسيير المؤسسة (السلمي، ادارة الافراد والكفاءة الانتاجية، ١٩٩١، صفحة ٢٥).

سادسا : أساليب تحسين الكفاءة الإنتاجية (حسن، ٢٠٠٥، صفحة ١٦٠):

- ١- تطوير المدخلات التقنية بتطوير الآلات والمعدات والأنظمة التقنية .
- ٢- تكنولوجيا التجميع من خلال تقسيم تجميع المشكلات المتكررة أو المتشابهة مما يساعد على تجنب تكرار الجهود لحل مشاكل وتوفير الوقت . ٣- الإنتاج في الوقت المحدد .
- ٤- رقابة التكاليف و الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة . ٥- الحوافز المادية .
- ٦- المشاركة في القرارات والعوائد و تطوير حياة العمل.
- ٧- المسؤولية و المسألة الفردية و الجماعية .

سابعا : قياس الإنتاجية (عبيدات، ٢٠٠٧، صفحة ٤٢)

المؤسسات الخدمية تزيد من إنتاجياتها بتحقيق أقصى استثمار للوقت (ساعات العمل أي ساعات عمل العاملين وهذا يتطلب التركيز على الكفاءة في الإدارة والربط بين العمل وتسويق الخدمات إلى الزبائن الحاليين والمحتملين على نحو فعال. وإن الزيادة التي تم التطرق إليها في المؤسسات الخدمية وحتى في المؤسسات غير الخدمية قبل أن تزيد من إنتاجها لا بد من أن تقيس إنتاجياتها وإذا ما استطاعت أن تقيس إنتاجياتها لا تستطيع أن تديرها. وإن النمو في قياس الإنتاجية أتمد مقاييس مختلفة بالاعتماد على الأهداف المطلوبة لقياس الإنتاجية ومن هذه المقاييس (عودة، ٢٠٠٦، صفحة ٥٢) :

$$\frac{\text{المخرجات}}{\text{بعض المدخلات (أكثر من مورد)}} = \text{الإنتاجية المشتركة} \quad \frac{\text{المخرجات}}{\text{المدخلات}} = \text{الإنتاجية الكلية}$$

$$\frac{\text{المخرجات للسلع او الخدمات}}{\text{انتاجية العمل}} = \frac{\text{المخرجات}}{\text{احد المدخلات}} = \text{انتاجية الجزئية}$$

ساعات العمل التي خصصت او كرست الى انتاج المخرجات

الجانب العملي : اولاً : المكتبات المركزية الجامعية (عينة الدراسة) :

١- الامانة العامة للمكتبة المركزية لجامعة بغداد : الجادرية-الوزيرية:

النشأة والتأسيس : تأسست الامانة العامة للمكتبة المركزية لجامعة بغداد عام ١٩٥٩ على اثر قرار تأسيس جامعة بغداد عام ١٩٥٧ حيث بدأت الامانة العامة في بناية صغيرة - منزل - موقع الوزيرية ثم تحولت الى موقع آخر في المنطقة نفسها في شارع صفي الدين الحلي ، وقد أسست المكتبة على الطراز المعماري لمكتبة جامعة الحكمة ، وفي عام ١٩٨٧ ، تحولت جزئياً الى مجموعتين (مكتبتين) ، قسمت وفق التخصصات . انتقلت الى بناية جديد في مجمع الجادرية وفي عام ١٩٨٨-١٩٨٩ . انتقلت بكل الشعب و الوحدات ، الى مجمع الجادرية و اقيمت المجموعة التي تخص مجمع باب المعظم في الموقع ذاته - الوزيرية ، تُعتبر المكتبة مصدراً هاماً للمعلومات والبحوث العلمية التي تخدم أساتذة وطلاب الجامعة وتُسهل عملية البحث عن المعلومات بوسائلها المتعددة (الدولي ، ص ٣).

٢- الأمانة العامة للمكتبة المركزية لجامعة المستنصرية

النشأة والتأسيس: تأسست مكتبة جامعة المستنصرية في ١ يناير ١٩٦٤، بعد عام من تأسيس الجامعة، وتم إنشاء بناية المكتبة المركزية على مساحة تبلغ ١٧٦٥ متر مربع، مع اكتمال البناء في أبريل ١٩٧١. تُعتبر المكتبة مصدراً هاماً للمعلومات والبحوث العلمية التي تخدم أساتذة وطلاب الجامعة وتُسهل عملية البحث عن المعلومات بوسائلها المتعددة (الشهري، ١٩٩٤، ص ١٤٣)

٣- الامانة العامة للمكتبة المركزية للجامعة العراقية

النشأة والتأسيس : تأسست الأمانة العامة للمكتبة المركزية منذ تأسيس الجامعة العراقية سنة (١٩٨٩). ومارست نشاطها في بناية صغيرة تقع في شارع السعدون ثم تحولت عام (١٩٩٤) إلى بناية أخرى في الاعظمية وهي البناية الحالية للمكتبة (الموقع الرسمي للمكتبة على الانترنت)

ثانياً : قياس الإنتاجية لشعب الاجراءات الفنية في المكتبات حدود الدراسة :

تمثل الانتاجية القدرة في الحصول على أكبر انتاجية ممكنة باستخدام كميات محددة تتمثل في كفاءة وفاعلية المخرجات، ولغرض الوصول الى نتائج دقيقة فقد تم قياس الإنتاجية الكلية في المكتبات المركزية الجامعية وفق العلاقة الاتية : (الحرازين، ٢٠١٦) :

الإنتاجية الكلية = المخرجات / المدخلات.

وتفاصيل قياس الإنتاجية نوضحها بما يلي:

قياس الإنتاجية الكلية: تعامل هذا النوع من القياس بموجب فقرات متعددة يمكن توضيحها بالآتي:

١. تم تحديد إنتاجية العمل الكلية من خلال الاطلاع على سجلات التزويد والاحصائيات السنوية في شعب الاجرائات الفنية في المكتبات المركزية الجامعية عينة الدراسة لعام ٢٠٢١ و ٢٠٢٢ والتي تمثلت وفقا لعدد لعدد الكتب الذي وصلت الى المكتبة عن طريق الاهداء او الشراء وأصبحت كمدخلات .
٢. تم الاطلاع على السجلات والاحصائيات الخاصة بقسم الفهرسة والتصنيف للحصول على اعداد الكتب الذي تمت فهرستها وتصنيفها لعام ٢٠٢١ و ٢٠٢٢ واصبحت كمخرجات.
٣. تم تصميم جدول يوضح المدخلات والمخرجات لكل مكتبة من المكتبات عينة الدراسة.
٤. النتائج المتحصلة سوف تشير الى الاتي:

٤. ١. اذ كانت مستوى الإنتاجية < من ١ يؤكد قوة الإنتاجية في الأداء

٤. ٢. اذ كان مستوى الإنتاجية في العمل > من ١ يؤكد على ضعف الانتاجية في الأداء.

٤. ٣. اذ كان مستوى الإنتاجية متكافئ أي الإنتاجية = ١ يكون المدخلات مساوية لكمية المخرجات . وتفاصيل ذلك يمكن إيضاحها بالجدول الاتية:

١- المكتبة المركزية في جامعة بغداد /الجادرية

الجدول (١) مقدار المدخلات من خلال اعداد الكتب الذي وصلت للمكتبة خلال عام ٢٠٢١ و ٢٠٢٢ عن طريق عمليات الاهداء والشراء .

السنة	شراء	اهداء	المجموع
٢٠٢١	/	١٧٣	١٧٣
٢٠٢٢	/	٢٧١	٢٧١
المجموع	٠	٤٤٤	٤٤٤

الجدول (٢) مقدار المخرجات من خلال اعداد الكتب الذي تمت فهرستها وتصنيفها خلال عام ٢٠٢١ .

كانون الثاني	شباط	اذار	نيسان	ايار	حزيران	تموز	اب	ايلول	تشرين الاول	تشرين الثاني	كانون الاول
/	/	/	/	/	/	/	٣	/	/	/	/

الجدول (٣) مقدار المخرجات من خلال اعداد الكتب الذي تمت فهرستها وتصنيفها خلال عام ٢٠٢٢

كانون الثاني	شباط	اذار	نيسان	ايار	حزيران	تموز	اب	ايلول	تشرين الاول	تشرين الثاني	كانون الاول
/	/	/	/	/	/	/	/	/	١٧	/	/

ولغرض قياس الإنتاجية الكلية للخدمات الفنية في المكتبة المركزية في جامعة بغداد/الجادرية تم تطبيق قانون الإنتاجية وفق المعادلة الآتية:

$$\frac{\text{المخرجات الكلية}}{\text{المدخلات الكلية}} = \text{الإنتاجية الكلية} \quad * \text{المخرجات الكلية للعامين ٢٠٢١ و ٢٠٢٢}$$

$$٢٠ = ١٧ + ٣$$

$$\frac{20}{444} = 0045 \quad * \text{المدخلات الكلية للعامين ٢٠٢١ و ٢٠٢٢}$$

$$٤٤٤ = ٢٧١ + ١٧٣$$

بما ان نسبة الانتاجية > ١ فهذا يؤكد على ضعف الإنتاجية في الاداء .

٢- المكتبة المركزية جامعة بغداد / الوزارة

الجدول (٤) مقدار المدخلات من خلال اعداد الكتب الذي وصلت للمكتبة خلال عام ٢٠٢١ و ٢٠٢٢ عن طريق عمليات الاهداء والشراء .

السنة	شراء	اهداء	المجموع
٢٠٢١	/	٣٠٢	٣٠٢
٢٠٢٢	/	١٣٠	١٣٠

٤٣٢

المجموع

الجدول (٥) مقدار المخرجات من خلال اعداد الكتب التي تمت فهرستها وتصنيفها خلال عام ٢٠٢١

كانون الثاني	شباط	اذار	نيسان	ايار	حزيران	تموز	اب	ايلول	تشرين الاول	تشرين الثاني	كانون الاول
/	/	/	١٤٤	١١	١١٨	/	/	/	/	/	/

الجدول (٦) مقدار المخرجات من خلال اعداد الكتب التي تمت فهرستها وتصنيفها خلال عام ٢٠٢٢

كانون الثاني	شباط	اذار	نيسان	ايار	حزيران	تموز	اب	ايلول	تشرين الاول	تشرين الثاني	كانون الاول
١٦	١٢	٢٠	٣٠	٢٠	/	/	/	/	/	/	/

ولغرض قياس الإنتاجية الكلية للخدمات الفنية في المكتبة المركزية في جامعة بغداد/الوزارة تم تطبيق قانون الإنتاجية وفق المعادلة الآتية:

$$\frac{\text{المخرجات الكلية}}{\text{المدخلات الكلية}} = \text{الإنتاجية الكلية}$$

* المخرجات الكلية للعامين ٢٠٢١ و ٢٠٢٢

$$٣٧١ = ٩٨ + ٢٣٧$$

* المدخلات الكلية للعامين ٢٠٢١ و ٢٠٢٢

$$\frac{371}{432} = 0.858$$

$$432 = 130 + 302$$

بما ان نسبة الانتاجية > من ١ فهذا يؤكد على ضعف الإنتاجية في الاداء.

٣- المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية

الجدول (٧) مقدار المدخلات من خلال اعداد الكتب الذي وصلت للمكتبة خلال عام ٢٠٢١ و ٢٠٢٢ عن طريق عمليات الاهداء والشراء .

السنة	شراء	اهداء	المجموع
٢٠٢١	٧١٥	٨٢٠	١٥٣٥
٢٠٢٢	٤١٤	١٢٢٤	١٦٣٨

٣١٧٣

المجموع

الجدول (٨) مقدار المخرجات من خلال اعداد الكتب التي تمت فهرستها وتصنيفها خلال عام ٢٠٢١

كانون الثاني	شباط	اذار	نيسان	ايار	حزيران	تموز	اب	ايلول	تشرين الاول	تشرين الثاني	كانون الاول
١٢٦	١١٤	٧٦	١٩٥	١٣٧	٢٠٩	١٩٤	١٥٨	١٢٠	٣٩	١٣٩	٢٦

الجدول (٩) مقدار المخرجات من خلال اعداد الكتب التي تمت فهرستها وتصنيفها خلال عام ٢٠٢٢

كانون الثاني	شباط	اذار	نيسان	ايار	حزيران	تموز	اب	ايلول	تشرين الاول	تشرين الثاني	كانون الاول
١٩٩	١٨٦	١٥٩	١٥٨	١٧٦	١٥٤	٤٤	١٢٧	١٢٠	١٤٦	١٧٤	١٤٤

ولغرض قياس الإنتاجية الكلية للخدمات الفنية في المكتبة المركزية في الجامعة المستنصرية تم تطبيق قانون الإنتاجية وفق المعادلة الآتية:

$$\frac{\text{المخرجات الكلية}}{\text{الانتاجية الكلية}} = \frac{\text{الانتاجية الكلية}}{\text{المدخلات الكلية}}$$

* المخرجات الكلية للعامين ٢٠٢١ و ٢٠٢٢

$$3320 = 1787 + 1533$$

$$\frac{3320}{3173} = 1.046$$

* المدخلات الكلية للعامين ٢٠٢١ و ٢٠٢٢

$$3173 = 1638 + 1535$$

بما ان نسبة الإنتاجية < من افهذا يؤكد قوة الإنتاجية في الأداء

٤- المكتبة المركزية للجامعة العراقية

الجدول (١٠) مقدار المدخلات من خلال اعداد الكتب الذي وصلت للمكتبة خلال عام ٢٠٢١ و ٢٠٢٢ عن طريق عمليات الاهداء والشراء .

السنة	شراء	اهداء	المجموع
٢٠٢١	٣٩٠	٥٩	٤٤٩
٢٠٢٢	٤٦١	٢٨٤	٧٤٥

١١٩٤

المجموع

الجدول (١١) مقدار المخرجات من خلال اعداد الكتب التي تمت فهرستها وتصنيفها خلال عام ٢٠٢١

كانون الثاني	شباط	اذار	نيسان	ايار	حزيران	تموز	اب	ايلول	تشرين الاول	تشرين الثاني	كانون الاول
١٢٤	٧٦	٩٩	/	/	٥٦	/	٥٨	٢٨	٦٠	١٢٩	١٢

الجدول (١٢) مقدار المخرجات من خلال اعداد الكتب التي تمت فهرستها وتصنيفها خلال عام ٢٠٢٢

كانون الثاني	شباط	اذار	نيسان	ايار	حزيران	تموز	اب	ايلول	تشرين الاول	تشرين الثاني	كانون الاول

٣٠	٧١	٤٨	٦٥	٣٦	٣٧	٧٣	٦	٣٤	٤٨	١٠٠	٤
----	----	----	----	----	----	----	---	----	----	-----	---

ولغرض قياس الإنتاجية الكلية للخدمات الفنية في المكتبة المركزية في جامعة بغداد/الوزيرية تم تطبيق قانون الإنتاجية وفق المعادلة الآتية:

$$\frac{\text{المخرجات الكلية}}{\text{المدخلات الكلية}} = \text{الإنتاجية الكلية}$$

* المخرجات الكلية للعامين ٢٠٢١ و ٢٠٢٢

$$١١٩٤ = ٥٥٢ + ٦٤٢$$

* المدخلات الكلية للعامين ٢٠٢١ و ٢٠٢٢

$$١١٩٤ = ٧٤٥ + ٤٤٩$$

بما ان نسبة الإنتاجية = فهذا يؤكد تكافؤ الإنتاجية في الأداء اي ان نسبة المخرجات = نسبة المدخلات .

* مستوى الإنتاجية الكلية للخدمات الفنية في المكتبات المركزية الجامعية يتجسد بشكله النهائي بما يعكسه الجدول التالي :

الجدول (١٣) مستوى الانتاجية الكلية للخدمات الفنية في المكتبات المركزية الجامعية الثلاث حدود الدراسة

ت	المكتبة	النسبة	القيمة	الحالة
١	المكتبة المركزية لجامعة بغداد / الجادرية	0.045	>	منخفضة
٢	المكتبة المركزية لجامعة بغداد / الوزيرية	0.858	>	منخفضة
٣	المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية	1.046	<	عالية
٤	المكتبة المركزية للجامعة العراقية	1	=	متكافئة

من الجدول اعلاه يتضح ان الانتاجية الكلية لشعب الاجراءات الفنية في المكتبات المركزية الجامعية كانت على ثلاث فئات يمكن توضيحها بما ياتي :

١- بلغت الانتاجية الكلية لشعبة الاجراءات الفنية في جامعة بغداد نسبة منخفضة اذ بلغ مستوى الانتاجية الكلية لهم من خلال المدخلات والمخرجات (0.858 , 0.045) وبما ان نسبة الانتاجية > من ١ فهذا يوكد على ضعف الإنتاجية في الاداء

٢- بلغت الانتاجية الكلية لشعبة الاجراءات الفنية في الجامعة المستنصرية نسبة مرتفعة اذ بلغ مستوى الانتاجية الكلية لهم من خلال المدخلات والمخرجات (1.046) وبما ان نسبة الانتاجية < من ١ فهذا يوكد على قوة الإنتاجية في الاداء

٣- بلغت الانتاجية الكلية لشعبة الاجراءات الفنية في الجامعة العراقية نسبة متكافئة اذ بلغ مستوى الانتاجية الكلية لهم من خلال المدخلات والمخرجات (1) وبما ان نسبة الانتاجية = ١ فهذا يوكد على تكافؤ الإنتاجية في الاداء

ثالثا : تحليل استمارة الاستبيان وتفسيرها :

تضمن هذا المبحث عرضاً للبيانات التي تتضمنها استمارة الاستبانة الموجهة إلى عينة الدراسة لقياس الدور الانتاجي للخدمات الفنية في المكتبات المركزية الجامعية في بغداد واجريت الدراسة على ثلاث مكتبات مركزية جامعية جامعة بغداد ، الجامعة المستنصرية ، الجامعة التكنولوجية وتم استخدام مقياس (likert) الثلاثي وبأوزان نعم ٣ ، احيانا ٢ ، كلا ١ وجمعت البيانات من العاملين في المكتبات المركزية الجامعية البالغ عددهم 28 فرداً حيث بلغ عدد الذكور 4 ونسبتهم 14% اما عدد الاناث بلغ 24 ونسبتهم 86% . تم تقسيم متوسط اعمارهم الى ثلاث فئات اقل فئة 30 فمادون وبلغ عددهم 2 فقط ونسبتهم 7% اما الفئة الثانية تتراوح اعمارهم من 31-39 سنة وبلغ عددهم 3 فقط ونسبتهم 11% اما الفئة الثالثة متوسط اعمارهم من 40 سنة فاكثروا وبلغت نسبتهم 82 % . مؤهلاتهم العلمية تقسمت بين ثلاث فئات وهي الدبلوم وبلغ عددهم 6 ونسبتهم 21% بكالوريوس وبلغ عددهم 19 ونسبتهم 68% دكتوراه وبلغ عددهم 3 ونسبتهم 11% .

تحليل الدور الانتاجي للخدمات الفنية من وجهة نظر العاملين في المكتبات المركزية الجامعية

لقياس الدور الانتاجي للخدمات الفنية في المكتبات الجامعية الحكومية تم حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل محور حيث بلغ عدد المحاور 7 محاور وبلغ عدد الفقرات 20 فقرة وبلغ عدد العينة 28 عاملاً في المكتبات عينة الدراسة وظهرت النتائج كما مبين في الجدول الاتي :

الجدول (١٤) الدور الانتاجي للخدمات الفنية من وجهة نظر العاملين (ن=28)

مجالات الدور الانتاجي	الرقم	الفقرات	نعم 3	احيانا 2	كلا 1	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الحكم
الكفاءة الانتاجية	1	هل تشعر بانك تقوم بانتاج العمل بكفاءة عالية	23	5	—	2.8214	0.39002	متحقق
	2	هل تقوم بانجاز المهام ضمن المواعيد النهائية	15	13	—	2.5357	0.50787	متحقق
	3	هل تشعر بانك قادر على تحقيق اهدافك الانتاجية في العمل	19	9	—	2.6786	0.47559	متحقق
		للمجال ككل				2.6786	0.14285	متحقق
التعاون والعمل الجماعي	4	هل تتعاون بشكل جيد مع زملائك في تحقيق اهداف العمل	25	3	—	2.8929	0.31497	متحقق
	5	هل تسهم في دعم فريق العمل وتحفيزه	19	9	—	2.6786	0.47559	متحقق

متحقق	0.48795	2.6429	—	10	18	هل تتلقى الدعم اللازم من زملائك عندما تحتاج إليه	6	
متحقق	0.13522	2.7381	للمجال ككل					
متحقق	0.66269	0.0714	5	16	7	هل تشعر بان لديك الموارد الكافية لاداء مهامك بكفاءة	7	الرضا والموارد
غير متحقق	0.62889	1.3929	19	7	2	هل المكتبة تمتلك ميزانية كافية لدعم الاهداف الانتاجية	8	
متحقق	0.44098	2.7500	—	7	21	هل انت راض عن دورك الانتاجي في المكتبة	9	
متحقق	0.67855	2.0714	للمجال ككل					
متحقق	0.85758	2.0714	9	8	11	هل تتلقى التدريب اللازم لتعزيز انتاجيتك	10	الدعم الاداري والتدريب
غير متحقق	0.83174	1.8929	11	9	8	هل تشعر بان عملك يحظى بالتقدير من الادارة	11	
غير متحقق	0.80999	1.7143	14	8	6	هل توفر لك بيئة العمل الحافز الكافي لتقديم افضل اداء	12	
غير متحقق	0.17855	1.8929	للمجال ككل					

13	هل تدير وقتك بشكل فعال لتحقيق اهدافك الانتاجية	22	5	1	2.7500	0.51819	متحقق	ادارة الوقت والموارد
14	هل تستخدم الموارد المتاحة امثل لتحسين الانتاجية	17	10	1	2.5714	0.57275	متحقق	
15	هل تقوم بتحديد اولوياتك بشكل واضح في العمل	19	7	2	2.6071	0.62889	متحقق	
للمجال ككل					2.6428	0.09451	متحقق	
16	هل تجد الادوات التكنولوجية في مكان العمل مفيدة في زيادة انتاجيتك	17	7	4	2.4643	0.74447	متحقق	استخدام التكنولوجيا
17	هل تواجه صعوبة في استخدام التقنيات الحديثة في العمل	7	6	15	1.1743	0.85449	غير متحقق	
18	هل تتلقى التدريب المناسب على استخدام التكنولوجيا المتعلقة بعملك	10	12	6	2.1429	0.75539	متحقق	
للمجال ككل					1.9272	0.67151	غير متحقق	
19	هل تعتقد ان الخدمات التي	12	12	4	2.2857	071270	متحقق	جودة

الخدمات		تقدمها المكتبة تلبي احتياجات المستفيدين							
الخدمات	20	هل تعتقد بان انتاجيتك لها دور فعال في تقديم الخدمة في المكتبة	22	6	—	2.7857	0.41786	متحقق	
	للمجال ككل						2.5357	0.35355	متحقق

تفسير الجدول : يتبين من الجدول وحسب المعيار هنالك خمس مجالات متحققة وهي (الكفاءة الانتاجية) , (التعاون والعمل الجماعي) , (الرضا والموارد) , (ادارة الوقت) , (جودة الخدمات) حيث احتل بالمرتبة الاولى مؤشر التعاون والعمل الجماعي حيث بلغ وسطه الحسابي 2.73 81 وانحرافه المعياري 0.13522 . اما ياتي في المرتبة الثانية مؤشر الكفاءة الانتاجية حيث بلغ وسطه الحسابي 2. 6786 وانحرافه المعياري 0. 14285 .وياتي في المرتبة الثالثة مؤشر ادارة الوقت والموارد حيث بلغ وسطه الحسابي 2.6428 وانحرافه المعياري 0.09 451 .

اما في المرتبة الرابعة مؤشر جودة الخدمات حيث بلغ وسطه الحسابي 2.53 57 وانحرافه المعياري 0.35355 . وفي المرتبة الخامسة ياتي مؤشر الرضا والموارد حيث بلغ وسطه الحسابي 2.0714 وانحرافه المعياري 0.67855 .

** بينما حسب المعيار هناك مجالين غير متحققة هي كل من (الدعم الاداري والتدريب) حيث بلغ متوسط حسابه 1.8929 وانحرافه المعياري 0.17855 و (استخدام التكنولوجيا) الذي بلغ متوسط حسابه 1.9272 وانحرافه المعياري 0.67151 .

بما ان الوسط الحسابي اقل من وسط البدائل البالغ (2) فهذا يعني ان (الدعم الاداري والتدريب) و(استخدام التكنولوجيا) غير متحقق .

الفروق في الدور الانتاجي للعاملين تبعا للعمر

للتعامل مع هذه الفقرة تم تقسيم الاعمار للعاملين فنويا على اساس 30 سنة فمادون ثم 31 - 39 سنة ثم 40 سنة فما فوق وفقا للمعالجة الاحصائية المناسبة لها وكما بينها الجدول الاتي :

الجدول (١٥) الاوساط الحسابية وانحرافاتها للدور الانتاجي للعاملين تبعا للعمر

العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
30 سنة فما دون	2	50.0000	4.24264
من 31 سنة الى 39 سنة	3	50.0000	6.55744
40 سنة فما فوق	23	46.9130	5.43485

تفسير الجدول بعد ايجاد الفروق للدور الانتاجي للعاملين تبعا للعمر اتضح بان العاملين في المكتبات الجامعية لفئة 40 فما فوق هم الاكثر عددا بين العاملين البالغ عددهم 23 وبمتوسط حسابي 46.9130 وانحراف معياري 5.43485 .

تحليل التباين الاحادي : عند اجراء التباين الاحادي لايجاد الفروق في العمر كانت النتائج كما يأتي :

الجدول (١٦) تحليل تباين احادي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	النسبة الفائية المحسوبة	الدالة
بين المجموعات	39.138	2	19.569	0.649	غير دالة
داخل المجموعات	753.826	25	30.153		
الكلي	792.964	27			

تفسير الجدول أظهرت نتائج الجدول والخاص باجراء تباين احادي لايجاد الفروق في العمر للعاملين في المكتبات مجال الدراسة بلغت النسبة الفائية الجدولية لها (3.39) عند مستوى (0.05) وبدرجة حرية (2 ، 25) وكانت نتائج التحليل غير دالة اي لاتوجد فروق في الدور الانتاجي تبعا للعمر .

الفروق في الدور الانتاجي للعاملين تبعا لسنوات الخدمة

للتعامل مع هذه الفقرة تم تقسيم سنوات الخدمة فئويا الى ثلاث فئات على اساس 10 فاقل ثم 11 سنة الى 15 سنة ثم 16 سنة فاكثر وفقا للمعالجة الاحصائية المناسبة لها وكما بينها الجدول الاتي :

الجدول (١٧) الاوساط الحسابية وانحرافاتهما للدور الانتاجي للعاملين تبعا لسنوات الخدمة

مدة الخدمة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
10 سنوات فاقل	3	52.6667	5.50757
من 11 سنة الى 15 سنة	7	49.1429	7.86190
16 سنة فاكثر	18	45.9444	3.58874

بعد ايجاد الفروق للدور الانتاجي للعاملين تبعا لسنوات الخدمة اتضح بان العاملين في المكتبات الجامعية عينة الدراسة والتي تتراوح خدمتهم من 16 سنة فاكثر والبالغ عددهم 18 عاملا هم الاكثر عددا بين العاملين وبمتوسط حسابي 45.9444 وانحراف معياري 3.58 874 .

تحليل التباين الاحادي : تم اجراء التباين الاحادي لايجاد الفروق في سنوات الخدمة للدور الانتاجي في المكتبات الجامعية مجال الدراسة و كانت النتائج كما يأتي :

الجدول (١٨) تحليل تباين احادي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	النسبة الفائية المحسوبة	الدالة
بين المجموعات	142.496	2	71.248	2.738	0.05
داخل المجموعات	650.468	25	26.019		
الكلي	792.964	27			

تفسير الجدول : اظهرت نتائج الجدول الخاص باجراء تباين احادي لايجاد الفروق تبعا لسنوات الخدمة للعاملين في المكتبات مجال الدراسة بلغت النسبة الفائية الجدولية لها (3.39) عند مستوى (0.05) وبدرجة حرية (2) ، 25) وكانت نتائج التحليل غير دالة اي لا توجد فروق في الدور الانتاجي تبعا لسنوات الخدمة.

الفروق في الدور الانتاجي للعاملين تبعا للمؤهل العلمي

لايجاد الفروق في الدور الانتاجي للمكتبات مجال الدراسة تبعا للمؤهل تم التعامل معها باستخدام تحليل تباين الاحادي وكما يأتي :

الجدول (١٩) الاوساط الحسابية وانحرافاتها للدور الانتاجي للعاملين تبعا للمؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
دبلوم	6	45.000	4.04969
بكالوريوس	19	47.9474	5.34866
ماجستير	—	—	—
دكتوراه	3	49.3333	8.50490

تفسير الجدول بعد ايجاد الفروق للدور الانتاجي للعاملين تبعا للمؤهل العلمي اتضح بان العاملين في المكتبات الجامعية عينة الدراسة الحائزين على شهادة البكالوريوس والبالغ عددهم 19 عاملا هم الاكثر عددا بين العاملين وبمتوسط حسابي 47.9474 وانحراف معياري 5.34 866

تحليل تباين احادي : تم اجراء التباين الاحادي لايجاد الفروق في الدور الانتاجي في المكتبات الجامعية مجال الدراسة تبعا للمؤهل العلمي و كانت النتائج كما يأتي :

الجدول (٢٠) تحليل تباين احادي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	النسبة الفائية المحسوبة	الدالة
بين المجموعات	51.250	2	25.675	0.866	دالة غير
داخل المجموعات	741.614	25	29.665		
الكلي	792.964	27			

تفسير لجدول : اظهرت نتائج الجدول الخاص باجراء تباين احادي لايجاد الفروق تبعا للمؤهل العلمي للعاملين في المكتبات مجال الدراسة بلغت النسبة الفائية الجدولية لها (3.39) عند مستوى (0.05) وبدرجة حرية (2 ، 25) وكانت نتائج التحليل غير دالة اي لاتوجد فروق في الدور الانتاجي تبعا للمؤهل العلمي .

الفروق في الدور الانتاجي للعاملين تبعا للجامعة

لايجاد الفروق في الدور الانتاجي للمكتبات مجال الدراسة تبعا للجامعة تم التعامل معها باستخدام تحليل تباين الاحادي واختبار شيفية للمقارنات البعدية وكما ياتي :

الجدول (٢١) الاوساط الحسابية وانحرافاتاها للدور الانتاجي للعاملين تبعا للجامعة

الجامعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
بغداد / الجادرية	9	43.6667	3.87298
بغداد / الوزيرية	6	45.3333	3.72380
المستنصرية	9	49.0000	4.18330
العراقية	4	55.7500	1.89297

تفسير الجدول : الجدول يوضح كل من الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للمكتبات عينة الدراسة تبعا للجامعة.

تحليل تباين احادي : تم اجراء التباين الاحادي لايجاد الفروق في الدور الانتاجي في المكتبات مجال الدراسة تبعا للجامعة و كانت النتائج كما ياتي :

الجدول (٢٢) تحليل تباين احادي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	النسبة الفائية المحسوبة	الدالة
بين المجموعات	452.881	3	150.960	10.653	دالة
داخل المجموعات	340.083	24	14.170		
الكلية	792.964	27			

تفسير الجدول : بعد اجراء التباين الاحادي لاستخراج الفروق في الدور الانتاجي تبعا للجامعة بلغت النسبة الفائية الجدولية (3.01) عند مستوى (0.05) وبدرجة حرية (3، 24) وهي فقرة دالة اي توجد فروق في الدور الانتاجي تبعا للجامعة

* لمعرفة الفروق لصالح اي جامعة نذهب الى اختبار شيفيه للمقارنات البعدية والجدول الاتي يوضح ذلك

الفروق في الدور الانتاجي تبعا للجامعة

لمعرفة الفروق في الدور الانتاجي تبعا للجامعة تم استخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعدية وكانت النتائج كما ياتي :

الجدول (٢٣) اختبار شيفيه للمقارنات البعدية

رقم المقارنه	المقارنة الثنائية	العدد	المتوسط الحسابي	الفرق بين المتوسطين	قيمة شيفيه الحرجة	مستوى الدلالة 0.05
1	بغداد/جادرية	9	43.6667	1.6667	3.974	غير دالة
	بغداد/وزيرية	6	45.3333			
2	بغداد/جادرية	9	43.6667	5.3333	0.967	دالة لصالح المستنصرية
	المستنصرية	9	49.000			
3	بغداد/جادرية	9	43.6667	12.0833	5.550	دالة لصالح العراقية
	العراقية	4	55.7500			
4	بغداد/وزيرية	6	45.3333	3.6667	3.974	غير دالة
	المستنصرية	9	49.000			
5	بغداد/وزيرية	6	45.3333	10.4167	7.302	دالة لصالح العراقية
	العراقية	4	55.7500			
6	المستنصرية	9	49.000	6.7500	5.550	دالة لصالح العراقية
	العراقية	4	55.7500			

تفسير الجدول : اذا كان الفرق بين المتوسطين $\leq$ قيمة شيفية الحرجة تعد دالة احصائيا

** يتبين من الجدول هنالك (4) مقارنات دالة احصائيا وكالاتي :

كانت دلالة المقارن بين مكتبة جامعة بغداد / الجادرية ومكتبة الجامعة المستنصرية دالة لصالح مكتبة الجامعة المستنصرية وهذا يعني ان الدور الانتاجي للمكتبة المركزية في الجامعة المستنصرية اقوى من الدور الانتاجي لمكتبة جامعة بغداد / الجادرية من وجهة نظر العاملين وبقية مقدارها 0.967. اما دلالة المقارن بين مكتبة جامعة بغداد / الجادرية ومكتبة الجامعة العراقية دالة لصالح مكتبة الجامعة العراقية وهذا يعني ان الدور الانتاجي للمكتبة المركزية في الجامعة العراقية اقوى من الدور الانتاجي لمكتبة جامعة بغداد / الجادرية من وجهة نظر العاملين وبقية مقدارها 5.550. بينما دلالة المقارن بين مكتبة جامعة بغداد / الوزيرية ومكتبة الجامعة العراقية دالة لصالح مكتبة الجامعة العراقية وهذا يعني ان الدور الانتاجي للمكتبة المركزية في الجامعة العراقية اقوى من الدور الانتاجي لمكتبة جامعة بغداد / الوزيرية من وجهة نظر العاملين وبقية مقدارها 7.302. و دلالة المقارن بين مكتبة الجامعة المستنصرية ومكتبة الجامعة العراقية دالة لصالح مكتبة الجامعة العراقية وهذا يعني ان الدور الانتاجي للمكتبة المركزية في الجامعة العراقية اقوى من الدور الانتاجي للمكتبة المركزية للجامعة المستنصرية من وجهة نظر العاملين وبقية مقدارها 5.550 .

*** يتبين من الجدول هنالك مقارنتين غير دالة احصائيا .

النتائج والتوصيات

٤-١ النتائج

١- تبين من خلال قياس الانتاجية الكلية للمكتبات قيد الدراسة ان نسبة الانتاجية متفاوتة بين المكتبات حيث جاءت في المرتبة الاولى المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية وكانت انتاجيتهم حسب المعيار عالية بنسبة $1.046 > 1$ اما في المرتبة الثانية المكتبة المركزية للجامعة العراقية وكانت انتاجيتهم حسب المعيار متكافئة بنسبة $1=1$ وجاءت في المرتبة الثالثة المكتبة المركزية لجامعة بغداد / الوزيرية وحسب المعيار كانت انتاجيتهم منخفضة بنسبة $0.858 > 1$

بينما في المرتبة الرابعة جاءت المكتبة المركزية لجامعة بغداد/الجادرية حيث بلغت انتاجيتهم نسبة $0.045 > 1$ وحسب العيار تعتبر انتاجية منخفضة ايضاً .

٢- تحليل الدور الانتاجي للخدمات الفنية من وجهة نظر العاملين في المكتبات المركزية الجامعية

١- يتبين من الجدول رقم (١٩) وحسب المعيار هنالك خمس مجالات متحققة وهي (الكفاءة الانتاجية) , (التعاون والعمل الجماعي) , (الرضا والموارد) , (ادارة الوقت) , (جودة الخدمات) ومرتبة كالآتي :

- احتل بالمرتبة الاولى مؤشر التعاون والعمل الجماعي حيث بلغ وسطه الحسابي 2.73 81 وانحرافه المعياري 0.13522 .

- يأتي في المرتبة الثانية مؤشر الكفاءة الانتاجية حيث بلغ وسطه الحسابي 2. 6786 وانحرافه المعياري 0. 14285 .

- يأتي في المرتبة الثالثة مؤشر ادارة الوقت والموارد حيث بلغ وسطه الحسابي 2.6428 وانحرافه المعياري 0.09 451 .

- يأتي في المرتبة الرابعة مؤشر جودة الخدمات حيث بلغ وسطه الحسابي 2.53 57 وانحرافه المعياري 0.35355 .

- اما في المرتبة الخامسة يأتي مؤشر الرضا والموارد حيث بلغ وسطه الحسابي 2.0714

وانحرافه المعياري 0.67855 .

** حسب المعيار هناك مجالين غير متحققة هي كل من (الدعم الاداري والتدريب) حيث بلغ متوسط حسابه 1.8929 وانحرافه المعياري 0.17855 و (استخدام التكنولوجيا) الذي بلغ متوسط حسابه 1.9272 وانحرافه المعياري 0.67151 .

بما ان الوسط الحسابي اقل من وسط البدائل البالغ (2) فهذا يعني ان (الدعم الاداري والتدريب) و(استخدام التكنولوجيا) غير متحقق ويعود ذلك حسب جواب المبحوثين بان عملهم لا يحضى بالتقدير من قبل الادارة ولا توفر لهم بيئة العمل الحافز الكافي لتقديم اداء افضل ويتبين من خلال اجابات اغلب المبحوثين انهم يواجهون صعوبة في استخدام التقنيات الحديثة في العمل .

٣- لا توجد فروق في الدور الانتاجي للعاملين تبعا للجنس (ذكور ، اناث)

٤- لا توجد فروق في الدور الانتاجي للعاملين تبعا للعمر

٥- لا توجد فروق في الدور الانتاجي للعاملين تبعا لسنوات الخدمة

٦- لا توجد فروق في الدور الانتاجي للعاملين تبعا للمؤهل العلمي

٧- توجد فروق في الدور الانتاجي من وجهة نظر العاملين تبعا للجامعة بعد اجراء التباين الاحادي لاستخراج الفروق في الدور الانتاجي تبعا للجامعة بلغت النسبة الفائية الجدولية (3.01) عند مستوى (0.05) وبدرجة حرية (3، 24) وهي فقرة دالة اي توجد فروق في الدور الانتاجي تبعا للجامعة

** يتبين من الجدول رقم (٢٩) هنالك (4) مقارنات دالة احصائيا وكالاتي :

- كانت دلالة المقارن بين مكتبة جامعة بغداد / الجادرية ومكتبة الجامعة المستنصرية دالة لصالح مكتبة الجامعة المستنصرية وهذا يعني ان الدور الانتاجي للمكتبة المركزية في الجامعة المستنصرية اقوى من الدور الانتاجي لمكتبة جامعة بغداد / الجادرية من وجهة نظر العاملين وبقيمة مقدارها 0.967 .
- كانت دلالة المقارن بين مكتبة جامعة بغداد / الجادرية ومكتبة الجامعة العراقية دالة لصالح مكتبة الجامعة العراقية وهذا يعني ان الدور الانتاجي للمكتبة المركزية في الجامعة العراقية اقوى من الدور الانتاجي لمكتبة جامعة بغداد / الجادرية من وجهة نظر العاملين وبقيمة مقدارها 5.550.
- كانت دلالة المقارن بين مكتبة جامعة بغداد / الوزيرية ومكتبة الجامعة العراقية دالة لصالح مكتبة الجامعة العراقية وهذا يعني ان الدور الانتاجي للمكتبة المركزية في الجامعة العراقية اقوى من الدور الانتاجي لمكتبة جامعة بغداد / الوزيرية من وجهة نظر العاملين وبقيمة مقدارها 7.302 .
- كانت دلالة المقارن بين مكتبة الجامعة المستنصرية ومكتبة الجامعة العراقية دالة لصالح مكتبة الجامعة العراقية وهذا يعني ان الدور الانتاجي للمكتبة المركزية في الجامعة العراقية اقوى من الدور الانتاجي للمكتبة المركزية للجامعة المستنصرية من وجهة نظر العاملين وبقيمة مقدارها 5.550 .

التوصيات

- ١- زيادة الميزانية المخصصة للمكتبة لمساعدة المكتبة على شراء مصادر المعلومات الحديثة والمتطورة وتوفيرها للمستفيدين لان بعض المكتبات تواجه توقف في عمليات الشراء بسبب محدودية الميزانية مما يؤثر سلبا على الانتاجية .
- ٢- اقامة معارض كتب دورية في المكتبة يمكن لهذه المعارض ان تخدم اهدافا متعددة منها إيجاد مصادر دخل إضافية من خلال بيع الكتب أو تأجير المساحات للناشرين أو دور النشر المحلية.

٣- إدخال نظام حوافز قد تكون مادية او معنوية يشجع العاملين على الأداء المتميز والمشاركة في تطوير خدمات المكتبة .

٤- توظيف كوادر متخصصة إضافية لتعزيز الفريق الحالي وتقليل الضغط على العاملين.

٥- تنظيم دورات تدريبية منتظمة للعاملين تهدف إلى رفع مستوى الكفاءة وتحسين جودة الخدمات الفنية المقدمة من خلال هذه الدورات يمكن تزويد العاملين بالخبرات والمهارات اللازمة لتعزيز كفاءتهم في اداء المهام الفنية والادارية .

المصادر والمراجع

١- احمد محمد الشامي. (٢٠٠٠). المعجم الموسوعي لمصطلحات المعلومات والمكتبات. الرياض: دار المريخ، ص٣٦٥.

٢- امجد عبيدات. (٢٠٠٧). مفهوم الانتاجية والعوامل المؤثرة فيها من وجهة نظر مراكز الوزارات الاردنية . الاردن: جامعة اليرموك (رسالة ماجستير).

٣- انعام علي توفيق الشهريلي. (٢٠٠٩). اساليب قياس قيمة المعلومات. الاردن: الوراق للنشر والتوزيع، ص٣٤.

٤- حاتم جميل الحرازين. (٢٠١٦). العوامل المؤثرة في انتاجية العمل والاجور في قطاع الصناعة التحويلية الفلسطينية خلال الفترة ١٩٩٤-٢٠١٢. عمان: المجلة الاردنية للعلوم التطبيقية مج ١٨ ع ١.

٥- ربحي مصطفى عليان. (٢٠١٠). خدمات المعلومات. عمان: دار صفاء ، ص٣٦.

٦- سريع محمد السريع. (٢٠٠٢). خدمات المكتبات في المملكة العربية السعودية واقعها ورضا المستفيدين عنها واتجاهات تطورها (بحث ميداني). الرياض: معهد الادارة العامه .

٧- سعيد ياس عامر. (٢٠٠٠). ادارة الافراد وسلسلة التميز الاداري. القاهرة : الدار المصرية للطباعة والنشر، ص٧٧.

٨- عامر ابراهيم قنديلجي و علاء الدين عبد القادر. (٢٠٠٥). نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات. عمان: دار الميسرة ، ص٣٦.

- ٩- عائشة الطيبي. (٢٠٠١). تحليل وقياس انتاجية العمل في الصناعات التحويلية في الضفة الغربية. فلسطين: جامعة النجاح الوطنية ،ص٦٢(رسالة ماجستير).
- ١٠- عبد الحافظ محمد سلامة. (٢٠٠٠). خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر ، ص٦٨.
- ١١- علي السلمي. (١٩٩١). ادارة الافراد والكفاءة الانتاجية. مصر: مكتبة غريب للطباعة والنشر ،ص٢٥.
- ١٢- علي السلمي. (٢٠٠٠). ادارة الانتاجية. القاهرة : مكتبة غريب للطباعة والنشر ،ص٢٠.
- ١٣- عمر وصفي عقلي. (٢٠٠٩). ادارة الموارد البشرية المعاصرة. عمان : دار وائل للطباعة والنشر ، ص٣١.
- ١٤- فتحي صبحي السماديسي. (٢٠٠٤). دليل نظام اساليب وطرق قياس الانتاجية واليات تحسينها في مصانع الغزل والنسيج في الدول العربية. المنظمة العربية للتنمية والصناعة والتعدين: الصندوق العربي للانماء الاقتصادي والاجتماعي.
- ١٥- فؤاد عودة. (٢٠٠٦). استخدام معدلات الانتاجية في بناء خطط الانتاج عن طريق المحاكاة : دراسة تطبيقية تحليلية على قطاع النسيج والملابس في قطاع غزة . غزة: الجامعة الاسلامية (رسالة ماجستير).
- ١٦- لبنى حسون. (٢٠٠٥). انتاجية العمال في صناعة التشييد في سورية . دمشق: مجلة جامعة دمشق للعلوم الهندسية ،مج ٢١ ،ع ٢٤ ، ص١٦٠.
- ١٧- مجيد الكرخي. (٢٠١٥). ادارة الجودة الشاملة : المفاهيم النظرية وابعادها التطبيقية في مجال الخدمات . عمان: دار المناهج للطباعة والنشر ، ص٢٠٦.
- ١٨- محمد فتحي عبد الهادي. (٢٠١٦). قياسات المعلومات بين النظرية والتطبيق. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية ،ص١٨٧.
- ١٩- نادر احمد ابوشيخة. (٢٠١٠). الكفاءة الانتاجية ووسائل تحقيقها في المؤسسات العامة . الاسكندرية: المنظمة العربية للعلوم الادارية ،ص٢٧.
- ٢٠- ناصر دادي عدون. (٢٠١١). اقتصادية المؤسسة. الجزائر: دار المحمدية العامة ،ص٣٢٤.

- ٢١- نعيمة صابلية. (٢٠٢٢). قياس رضا المستخدمين من خدمات المكتبات الالكترونية تطبيق معيار اعلم : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية جامعة ابن خلدون . الجزائر: جامعة ابن خلدون ، ص٦٥،(رسالة ماجستير).
- ٢٢- نهلة فوزي مصطفى. (٢٠١٢). نظم وخدمات المعلومات في مراكز المعلومات الصحفية في الاسكندرية : دراسة تخطيطية. المجلة العربية للدراسات المعلوماتية ، ع١٤، ص ٣٦-٤٩.
- ٢٣- يسرى محمد ابوالخير. (٢٠٠٥). ادارة الموارد البشرية. مصر: جامعة عين شمس (بحث مقدم للدراسات العليا بكلية التجارة).