

## لمستخلص

سوسن على الحداء. الثقافة التنظيمية ودورها في تحسين جودة خدمات المعلومات في ضوء أداء العاملين في مكتبات الجامعات اليمنية بمدينة صنعاء. إشراف د/عبد محمد المخلافي (مشرفاً رئيساً) د/عبد الله السنفي (مشرفاً مشاركاً).- (أطروحة دكتوراه). جامعة صنعاء. كلية الآداب والعلوم الإنسانية ، قسم المكتبات و علم المعلومات، ٢٠٢٤م.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن دور الثقافة التنظيمية في تحسين جودة خدمات المعلومات في ضوء أداء العاملين بمكتبات الجامعات اليمنية بمدينة صنعاء، من خلال التعرف على واقع تطبيق الثقافة التنظيمية، والقيم المكونة لها في هذه المكتبات المدروسة، وكذا دور أداء العاملين في تحسين جودة خدمات المعلومات فيها.

تم استخدام المنهج الوصفي (المسحي التحليلي) في إعداد هذه الدراسة، بالاعتماد على أدوات جمع البيانات المتمثلة بالاستبانة والملاحظة المباشرة، فضلاً عن ما كتب في الأدبيات، حيث تكون مجتمع الدراسة من (69) مكتبة منها (39) مكتبة حكومية، والمتمثلة في المكتبة المركزية، ومكتبات الكليات والمراكز البحثية التابعة لجامعة صنعاء، و(30) مكتبة تتبع الجامعات الخاصة، وشملت الدراسة جميع العاملين المتواجدين بهذه المكتبات، حيث بلغ عددهم (١١٩) فرداً، باستثناء عمال النظافة والخدمات، وكذا استثناء مكتبة الجامعة العربية للعلوم التقنية بسبب توقفها.

**وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج لعل من أهمها :**

١. تبين أن واقع تطبيق الثقافة التنظيمية في مكتبات الجامعات اليمنية محل الدراسة، جاء بنسبة (71%)، وأن مجال الفلسفة التنظيمية حقق نسبة (٨٣%)، بينما مجال عناصر الثقافة التنظيمية جاء بنسبة (٦٧%)
٢. **يوجد** دور وأثر للثقافة التنظيمية في تحسين جودة خدمات المعلومات من خلال أداء العاملين في مكتبات الجامعات اليمنية بمدينة صنعاء بنسبة (77.5%)
٣. توفر القيم المكونة للثقافة التنظيمية في المكتبات المدروسة بنسبة (٦٩%)، وأن بُعد (المعتقدات التنظيمية) أحتل الصدارة بنسبة (74%) بينما بُعد (الاعراف التنظيمية) جاء في المرتبة الأخيرة بنسبة (58%).
٤. توفر مجال (جودة خدمات المعلومات) في هذه المكتبات بدرجة كبيره وبنسبة (69%). وأن بُعد (فرق العمل) أحتل المرتبة الأولى بنسبة (73%). وجاء في المرتبة الأخيرة بُعد: (القيادة الفعالة) بنسبة (64%)

٥. حصل مستوى (أداء العاملين) على قيم كبيرة، وبنسبة (77%)، إذ أُحتل بُعد: (المعرفة بمتطلبات العمل) الصدارة بنسبة (81%)، وفي المرتبة الأخيرة جاء بُعد: (نوعية العمل) بنسبة (73%).

٦. أُنضح أن (49%) من المكتبات المدروسة، لا تهتم بتكريم الموظفين المتميزين لديها، وأنها لا تحرص على معرفة المستفيد الأكثر استخداماً للمكتبة .

#### وقدمت الدراسة توصيات عدة من أهمها :

١. أن تسعى هذه المكتبات إلى تأسيس ثقافة تنظيمية تتضمن قيم ومعتقدات، تعمل على رفع الروح المعنوية للعاملين والاهتمام بهم وتنمية قدراتهم، وترسم مبادئ الجودة الشاملة للخدمات المقدمة للمستفيدين. من خلال إيجاد مناخ تنظيمي يتسم بالمرونة، ويساعد على الإبداع والابتكار.

٢. الإهتمام بالعنصر البشري كأحد أهم موارد المكتبة الجامعية ، بإقامة الدورات التدريبية في مجال التخصص، والتطوير المستمر، وإشراكهم في اتخاذ القرارات، وتكريم المبرزين منهم.

٣. زيادة الاهتمام بالمستفيدين وتلبية احتياجاتهم المعلوماتية، من خلال :  
أ. وضع الخطط الحالية والمستقبلية لاحتياجاتهم.

ب. توفير التكنولوجيا الحديثة التي تشمل نظم المعلومات والانترنت وغيره.

ج. توفير مصادر المعلومات الحديثة بشكليها التقليدي والالكتروني.

د. تحفيز المستفيدين على استخدام المكتبة، وتشجيعهم على ارتيادها بشكل دائم ، وذلك من خلال منح المستفيدين الأكثر ارتياداً واستعارة، مزايا خاصة.

## **ABSTRACT**

**Sawsan Ali Al-hada . Organizational culture and its role in improving the quality of information services in light of the performance of workers in Yemeni university libraries in the city of Sana'a. Supervised by Dr. Abdo Muhammad Al-Mikhlaifi (main supervisor). Dr. Abdullah Al-Sanafi (co-supervisor). - (PhD thesis). Sana'a University. College of Arts and Human Sciences, Department of Library and Information Science, 2024.**

The study aimed to reveal the role of organizational culture in improving the quality of information services in light of the performance of workers in Yemeni university libraries in the city of Sana'a, by identifying the reality of applying organizational culture and the values that constitute it in these studied libraries, as well as the role of workers' performance in improving the quality of information services in them. .

The descriptive (analytical survey) method was used in preparing this study, relying on data collection tools represented by the questionnaire and direct observation, in addition to what was written in the literature, where the study population consisted of (69) libraries, including (39) government libraries, which is the central library. And the libraries of colleges and research centers affiliated with Sana'a University, and (30) libraries affiliated with private universities. The study included all employees present in these libraries, as their number reached (119) individuals, with the exception of cleaning and service workers, as well as the exception of the library of the Arab University for Technical Sciences due to its closure.

The study reached a set of results, perhaps the most important of which are:

1. It was found that the reality of implementing organizational culture in the libraries of the Yemeni universities under study was (71%), and that the field of organizational philosophy achieved (83%), while the field of elements of organizational culture achieved (67%).
2. There is a role and impact of organizational culture in improving the quality of information services through the performance of workers in the libraries of Yemeni universities in the city of Sana'a, at a rate of (77.5%).
3. The values that make up the organizational culture are available in the libraries studied at a rate of (69%), and the dimension (organizational beliefs) ranked first at a rate of (74%), while the dimension (organizational norms) came in last place at a rate of (58%).

4. The availability of the field of (quality of information services) in these libraries is high (69%). The dimension (work teams) ranked first with a rate of (73%). In last place was the dimension: (Effective Leadership) with a rate of (64%).
5. The level of (employee performance) received high values, at a rate of (77%), as the dimension: (knowledge of work requirements) ranked first at a rate of (81%), and in last place came the dimension: (quality of work) at a rate of (73%).
6. It became clear that (49%) of the libraries studied do not care about honoring their distinguished employees, and that they are not keen on knowing the patron who uses the library the most .

The study presented several recommendations, the most important of which are:

1. These libraries should seek to establish an organizational culture that includes values and beliefs, works to raise the morale of workers, care for them and develop their capabilities, and establish the principles of comprehensive quality of services provided to beneficiaries. By creating an organizational climate that is flexible and conducive to creativity and innovation
2. Paying attention to the human element as one of the most important resources of the university library, by holding training courses in the field of specialization, continuous development, involving them in decision-making, and honoring the most prominent among them.
3. Increase attention to beneficiaries and meet their information needs, through:
  - a. Develop current and future plans for their needs.
  - B. Providing modern technology that includes information systems, the Internet, etc.
  - C. Providing modern information sources in both traditional and electronic forms.
  - D. Motivating beneficiaries to use the library, and encouraging them to visit it regularly, by giving the beneficiaries who frequent and borrow the most, special benefits.