



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم المكتبات

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: علم المكتبات

التخصص: تسيير ومعالجة المعلومات

# ضغوط العمل وتأثيرها على اخلاقيات المهنة لدى المكتبيين

دراسة ميدانية ب: المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي - أم البواقي -

مذكرة تخرج مكملة لمتطلبات نيل شهادة ماستر " ل.م.د "

دفعته: 2020

إشراف الأستاذ(ة):

ديبادي سوهام

إعداد الطالب (ة):

عبد الحميد معروف

خليل بو عافية

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. فطيمة طالبي	أستاذ محاضر - أ-	رئيسا
د. سوهام بادي	أستاذ محاضر - أ-	مشرفا ومقررا
أ. سهيلة خطابي	أستاذ مساعد - أ-	عضوا ممتحنا





الميدان: علوم إنسانية واجتماعية  
الشعبة: علم المكتبات  
التخصص: تسيير ومعالجة المعلومات

# ضغوط العمل وتأثيرها على اخلاقيات المهنة لدى المكتبيين

دراسة ميدانية ب: المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي - أم البواقي -

مذكرة تخرج مكتملة لمتطلبات نيل شهادة ماستر " ل.م.د " "

دفعته: 2020

إشراف الأستاذ(ة):

ديبادي سوهام

إعداد الطالب (ة):

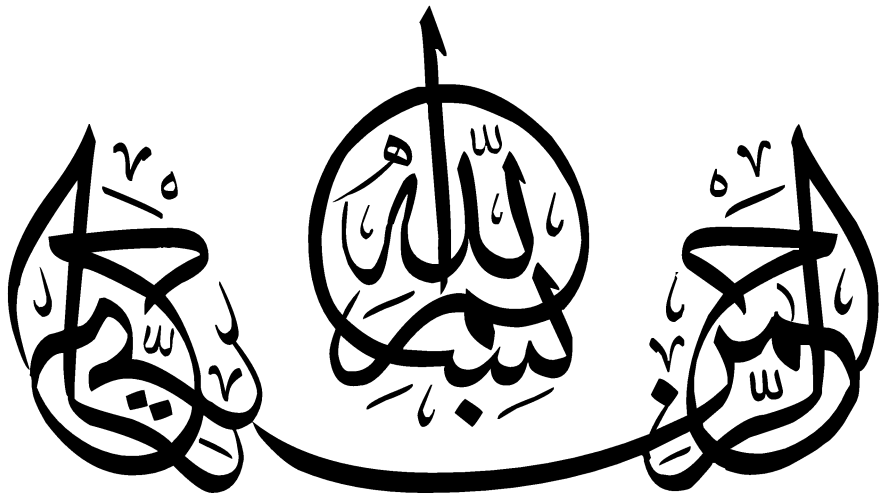
عبد الحميد معروف

خليل بو عافية

جامعة العربي التبسي - تبسة  
Universite Larbi Tebessi - TEBESSA

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. فطيمة طالبي	أستاذ محاضر - أ-	رئيسا
د. سوهام بادي	أستاذ محاضر - أ-	مشرفا ومقررا
أ. سهيلة خطابي	أستاذ مساعد - أ-	عضوا ممتحنا





# شكر وتقدير

الحمد والشكر لله عز وجل الذي أمَدنا بالإرادة والعزيمة  
والصبر ووقفنا إلى إتمام هذا العمل.

تقدم بالشكر والامتنان لمشرفتنا الفاضلة الأستاذة الدكتورة "بادي سوهام"  
التي لم نجد منها إلا طيب التعامل، ورحابة الصدر على ما قدمته لنا من نصح  
وتوجيه وإرشاد، وما منحتنا من وقتها وجهدها حتى استوت هذه المذكرة وبرزت،  
فجزاها الله خير الجزاء.

كما تقدم بالشكر والتقدير إلى أعضاء اللجنة الموقرة على تشریفنا بقبول مناقشة  
المذكرة، الدكتورة طالبي فطيمة والدكتورة خطابي سهيلة.

شكر موصول مقرون بالحب والتقدير إلى الأستاذة الدكتورة بن قاید قصبه تبوره  
على حسن صنعها.

كما تقدم بالشكر والإجلال، لكل أستاذة علم المكتبات لجامعة تبسة الذين سهروا  
على تكويننا.

# أهداء

إلى الوالدين الكرمين

إلى زوجتي الحبيبة

إلى أبنائي: مجدي وسيم، سيرين



أهديكم هذا العمل

عبد الحكيم مراد

# اقراء

بسم الله والصلاة والسلام على رسول الله...

اليها... الى من غمرتني بنعم حنانها وعطفها... الى من حملتني جنينا في احشائها وهنأ على وهن؛ وارضعتني حليبا  
افتق عظمي واذبت لحمي... والى من اشترت مراحتي بسعادتي بنعها وشقاؤها...

الى اعلى اسم نطقه لساني...

... امي اليك يا هدية الرحمان.. يا حريته من حريات الجنة.. اليك ايها الصابرة المحنسة التي لم تبخل علي بدعائها  
.. يا منبع الحنان... الى امي الغالية اطال الله في عمرها.....

واليه... الى الذي انار دريبي وحسن خلقي وعلمني ان الحياة كفاح والمنصر فيها من كان سلاحه العلم

والاخلاق... ضحى بالغالي والنفس في سبيل ان يجعلني اشق درب العلم والمعرفة...

الى الذي كانت نصائحه وتوجيهاته دريا منيرا اهتدي به وكان دائما نعم المثل... قدوتني في الحياة...

الى من كان بمثابة مركز القوة والرجولة... الى امي الغالي اطال الله في عمره.....

... اليكما يامن قال فيكم الرحمان \* وقضى ربك الاتعبدوا الا اياه وبالوالدين احسانا\*

... لكما يا اعلى اسمين نطق بهما لساني والذي الكريمين حفظهما الله ومرعاهما

... امي... ابي

واليهم... من قامت معنى الحياة فكانولي سندا؛ اخوتي واخواتي امل زهرة حياتي... والى كل من علمني

حرفا: اساتذتي في جميع مشوار دراستي...

واهداء خاص الى اساتذتي البروفيسورة: سوهام بلادي...

كل من عشت معهم خارج البيت... الاصدقاء الاعزاء...

الى كل اصدقاء الدراسة...

وخاصة الى الصديق العزيز: معروف عبد الحميد.

والى الكوكبة المكنية.. ادارة.. اساتذة.. عمال..

والى كل دفعة علم مكينات 2020

... لكم اهدي ثمرة جهدي جميعا...

فيلين "ابا انا"

# قائمة المحتويات

## قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	قائمة المختصرات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
01	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة</b>	
04	1- إشكالية الدراسة
05	2- تساؤلات الدراسة
05	3- فرضيات الدراسة
06	4- أهمية الدراسة
06	5- أهداف الدراسة
06	6- أسباب اختيار الموضوع
06	7- تحديد مصطلحات الدراسة
07	7-1 ضغوط العمل
07	7-2 الأخلاقيات
07	7-3 المهنة
07	7-4 المكتبي
07	7-5 دستور أخلاقيات المهنة المكتبية
07	7-6 أخلاقيات المهنة المكتبية
07	7-7 المكتبة الجامعية
08	8- الدراسة السابقة
08	8-1 الدراسات العربية: (ضغوط العمل)
12	8-2 الدراسات العربية: (أخلاقيات المهنة المكتبية)
16	التعليق على الدراسة السابقة

## الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وضغوط العمل

19	1-المكتبات الجامعية
19	1-1 تعريف المكتبات الجامعية
20	2-1 سمات وخصائص المكتبة الجامعية
21	3-1 أهداف المكتبات الجامعية
22	4-1 أنواع المكتبات الجامعية
22	1-4-1 المكتبات الجامعية المركزية
22	2-4-1 مكتبات الكليات
23	3-4-1 مكتبات الأقسام
23	4-4-1 مكتبات المخابر
23	5-1 وظائف المكتبات الجامعية
23	1-5-1 الوظائف الفنية
23	2-5-1 الوظائف الإدارية
24	6-1 تحديات المكتبات الجامعية وأفاق المستقبل
24	1-6-1 تحدي ثورة المعلومات
24	2-6-1 تحدي الوسائط المتعددة وسبل الإستفادة منها
25	3-6-1 تحدي ضغوط العمل
25	2-ضغوط العمل
25	1-2 تعريف الضغط
25	1-2 التعريف اللغوي
26	2-1-2 التعريف الإصطلاحي
26	2-2 تعريف ضغوط العمل
27	3-2 عناصر ضغوط العمل
28	1-3-2 عنصر المثير
28	2-3-2 عنصر الإستجابة
28	3-3-2 عنصر التفاعل

28	4-3-2 عنصر الإدراك
28	5-3-2 عنصر الفروف الفردية
29	4-2 مراحل ضغوط العمل
29	1-4-2 مرحلة الإنذار
29	2-4-2 مرحلة المقاومة
29	3-4-2 مرحلة الإستنزاف (التعب والإرهاك)
30	5-2 أنواع ضغوط العمل
30	1-5-2 وفق معايير التأثير
31	2-5-2 وفق معايير الشدة
32	3-5-2 وفق معايير المصدر
33	6-2 مصادر ضغوط العمل في المكتبات الجامعية
33	1-6-2 مصادر متعلقة بطبيعة المنظمة وظروف العمل
36	2-6-2 المصادر المتعلقة بالفرد
37	3-6-2 المشاكل الأسرية
37	4-6-2 المستوى الوظيفي للفرد
37	5-6-2 عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم
37	7-2 آثار ضغوط العمل في المكتبات الجامعية
38	1-7-2 الآثار الإيجابية
38	2-7-2 الآثار السلبية
38	1-2-7-2 آثار الضغوط على الفرد
38	2-2-7-2 الآثار الفسيولوجية
38	3-2-7-2 آثار نفسية
39	4-2-7-2 آثار سلوكية
39	3-7-2 آثار الضغوط على المكتبات الجامعية
39	8-2 أساليب التعامل مع ضغوط العمل
39	1-8-2 أساليب التعامل على مستوى الفرد
40	2-8-2 أساليب التعامل على مستوى المكتبة الجامعية

## الفصل الثالث: أخلاقيات المهنة المكتبية

42	1-تعريف المهنة المكتبية
43	2-التطور التاريخ للمهنة المكتبية
45	3-الوظيفة التعليمية للمهنة المكتبية
46	3-1 الدور التعليمي للمكتبي في المهنة المكتبية
46	3-2 الدور التعليمي للمكتبي في المكتبة الجامعية
47	4-تعريف أخلاقيات المهنة المكتبية
48	5-أخلاقيات المهنة المكتبية: الميлад والتطور
49	6-المبادئ العامة لأخلاقيات المهنة المكتبية
50	7-نحو ميثاق أخلاقيات المهنة المكتبية
51	7-1 تعريف ميثاق أخلاقيات المهنة المكتبية
51	7-2 ظهور موثيق أخلاقيات المهنة المكتبية وتطورها
53	7-3 أهمية ميثاق أخلاقيات المهنة المكتبية
54	7-4 دساتير أخلاقيات المهنة المكتبية
54	7-4-1 الدستور الأخلاقي لجمعية المكتبات الأمريكية
54	7-4-2 الدستور الأخلاقي للجمعية الأمريكية للمعلومات
55	7-4-3 دستور المعهد الأخلاقي للحاسوب
55	7-4-4 الدستور الأخلاقي لجمعية المكتبات البريطانية
55	7-4-5 الدستور الأخلاقي للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات
56	7-5 عرض وتحليل لبعض موثيق أخلاقيات المهنة المكتبية
56	7-5-1 دستور جمعية المكتبات الأمريكية
56	7-5-2 دستور أخلاق الجمعية الأمريكية للمعلومات
56	7-5-3 دستور أخلاق جمعية المكتبات البريطانية
56	7-5-4 دستور جمعية المكتبات الكندية
57	7-5-5 دستور أخلاقيات المهنة للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات



الفصل الرابع: تأثير ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة المكتبية للمكتبيين  
بالمكتبة المركزية - جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي

59	1-التعريف بمكان الدراسة
59	1-1 التعريف بجامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي-
60	2-1 التعريف بمكتبة جامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي-
60	3-1 مبنى المكتبة
62	4-1 الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية العربي بن مهيدي لجامعة أم البواقي
63	5-1 الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي
64	2- إجراءات الدراسة الميدانية
64	1-2 مجالات الدراسة الميدانية
64	1-1-2 المجال الجغرافي
64	2-1-2 المجال البشري
64	3-1-2 المجال الزمني
64	2-2 منهج الدراسة
64	3-2 مجتمع الدراسة
65	4-2 أدوات جمع البيانات
65	1-4-2 استمارة الإستبانة
66	3- تحليل نتائج الاستبيان
66	1-3 تحليل نتائج المحور الأول: المعلومات الشخصية
66	1-1-3 المتغيرات الديمغرافية
71	2-3 تحليل نتائج المحور الثاني
75	3-3 تحليل نتائج المحور الثالث
85	4-3 تحليل نتائج المحور الرابع
94	5-3 تحليل نتائج المحور الخامس
100	4- النتائج العامة
101	5- النتائج العامة على ضوء الفرضيات
104	الخاتمة
106	قائمة المصادر والمراجع
	ملاحق
	الملخصات

## قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الفرق بين الضغوط الإيجابية والسلبية	31
02	أنماط الشخصية أ، ب	36
03	الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية	62
04	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	66
05	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	67
06	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	67
07	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	68
08	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل	68
09	توزيع مجتمع الدراسة حسب المنصب الوظيفي	69
10	توزيع مجتمع الدراسة حسب المصلحة	70
11	مفهوم المكتبي لأخلاقيات المهنة المكتبية	71
12	مكانة المهنة المكتبية في السلم الاجتماعي	71
13	المهنة المكتبية تتطلب أخلاقيات خاصة بها.	72
14	مقتضيات أخلاقيات المهنة	72
15	قدرة المكتبين على أداء المهنة بصورة صحيحة في غياب ميثاق لأخلاقيات المهنة المكتبية.	73
16	أهمية ميثاق أخلاقيات المهنة المكتبية	74
17	إرساء مهنة المكتبات في غياب الإطار الأخلاقي	74
18	المخاطر التي يواجهها المكتبيين مجتمع الدراسة في عملهم	75
19	أهمية المهام التي يقومون بها العاملون بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي	76
20	تأثير تعدد المهام في وقت واحد	76
21	تأثير تعدد المهام في وقت واحد على الموظفين بشكل ايجابي	77
22	تأثير تعدد المهام في وقت واحد على الموظفين بشكل سلبي	78
23	التمتع بالصلاحيات الكافية للقيام بالمسؤوليات	78
24	أسباب التمتع بالصلاحيات	79
25	تأثير تعارض الأدوار على أخلاقيات المهنة	79

الرقم	العنوان	الصفحة
26	إيجابيات وجود تعارض للأدوار وتأثير على أخلاقيات المهنة	80
27	سلبيات تعارض الأدوار على أخلاقيات المهنة	81
28	تقييم علاقة مجتمع الدراسة	81
29	الضغوط الناتجة عن صراع الأدوار	82
30	أثار صراع الأدوار على أخلاقيات المهنة	83
31	الآثار الناجمة في صراع الأدوار على أخلاقية المهنة في تحديد الأهداف المرجوة بدقة	83
32	أثار صراع الأدوار على أخلاقيات المهنة	84
33	الضغوط الإيجابية التي تؤثر على أخلاقيات المهنة وتمنح دافعا للعمل	85
34	الضغوط الايجابية التي تؤثر على أخلاقيات المهنة وتساعد على التفكير	86
35	الضغوط الايجابية التي تؤثر على أخلاقيات المهنة وتجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد	86
36	الضغوط الإيجابية التي تؤثر على أخلاقيات المهنة وتمد الفرد بالقوة والثقة	87
37	الضغوط السلبية التي تؤثر على أخلاقيات المهنة وتسبب له انخفاض الروح المهنية	88
38	الضغوط السلبية التي تؤثر على أخلاقيات المهنة وتولد الإحباط	88
39	الضغوط السلبية التي تؤثر على أخلاقيات المهنة وتجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه	89
40	الضغوط السلبية التي تؤثر على أخلاقيات المهنة وتسبب للفرد الضعف	89
41	مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفين بالمكتبة	90
42	الآثار السلوكية الناتجة عن عبئ العمل المؤثرة على أخلاقيات المهنة	90
43	الآثار التنظيمية الناتجة عن عبئ العمل المؤثرة على أخلاقيات المهنة	91
44	تأثير عبئ العمل على أخلاقيات المهنة في التقاعس والتباطؤ في العمل.	91
45	تأثير عبئ العمل على أخلاقيات المهنة في الإنصراف عن بعض الأعمال	92
46	تأثير عبئ العمل على أخلاقيات المهنة المكتبية في المعاملة السيئة مع المستفيدين"	92
47	العلاقة مع زملاء العمل	93
48	عدم توافق في العلاقة بين الزملاء	93
49	ماهية غموض الدور لدى مجتمع الدراسة	94
50	الضغوط الناتجة عن غموض الدور	95
51	العلاقة بين الوظيفة وتحديد مهام الوظيفة	95

الرقم	العنوان	الصفحة
52	تحديد مهام الوظيفة	96
53	أسباب عدم تحديد المسؤوليات في العمل	96
54	تغير الوظيفة	97
55	أسباب تغير الوظيفة	97
56	كيفية التعامل في حالة غموض الدور	98
57	تأثير غموض الدور في عدم القيام لمسؤوليات على أكمل وجه	98
58	تأثير غموض الدور في الاتكال على أشخاص آخرين في أداء عملهم	99
59	تأثير غموض الدور في صعوبة تحديد القرارات الصحيحة	99

## قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
28	العلاقة بين عناصر ضغوط العمل	1
30	مراحل تشكل الضغوط	2
32	أنواع ضغوط العمل	3
63	يوضح الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية	4

# المقدمة

## مقدمة:

تعتبر ضغوط العمل من أهم التحديات التي تواجه المنظمات اليوم والتي تؤثر سلبا على فعالية أفرادها وفعالية المنظمة ككل، وعليه لقي موضوع ضغوط العمل اهتماما متزايدا من الباحثين في مجالات عدة كالتربية وعلم النفس لما له انعكاسات سلبية على الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل.

وكون المكتبات الجامعية واحدة من هذه المنظمات الخدمائية فإن موظفيها معرضون للضغوط المهنية التي تختلف في حدتها ومستوياتها ومصادرها ما يجعلهم يعيشون في حالات قلق وتوتر وانفعال، تخلق لهم مشاكل صحية كارتفاع أمراض القلب وضغط الدم ونفسية كالتوتر والشعور بالإحباط والاكنتاب وسلوكية كالعدوانية وسرعة الغضب واللامبالاة مما ينعكس على أدائهم ويحد من قدراتهم ويعيقهم من تحقيق أهداف المكتبة الجامعية ما يؤدي إلى الانحراف عن الأداء المطلوب وتقهر بعض القيم كالنزاهة والشفافية والمساواة في التعامل.

إن الالتزام بتطبيق القوانين والانضباط المهني إنما يمكن من رسم المعالم الصحيحة للعمل والتفوق في أدائه بالتالي الوصول إلى نتائج مرضية ما يرفع من كفاءة المكتبيين وقدرتهم وهو ما يعرف بأخلاقيات المهنة التي تعتبر بمثابة المرشد الذي يقوم سلوك وأداء الموظف والمرجع الذي يحدد علاقته مع نفسه وبين زملائه في العمل وبين المستفيدين والمجتمع ما يخلق انسجام وتوافق بينهم تحكمهم قاعدة مهنية تضبط العمل والسلوك المهني.

ومن خلال ما سبق ذكره جعلنا نقف على مدى تأثير ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة لدى المكتبيين من خلال إحدى مكتباتنا الجامعية وهي مكتبة جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي وقد تضمن موضوع دراستنا تحت عنوان: «تأثير ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة لدى المكتبيين» دراسة ميدانية للمكتبة المركزية جامعة أم البواقي، أربعة فصول:

الفصل الأول: الفصل المنهجي للدراسة وتضمن إشكالية الدراسة، تساؤلاتها، فرضياتها، أهميتها، وأهدافها وعرجنا إلى ذكر بعض الدراسات السابقة وختمناه بتحديد للمصطلحات والمفاهيم المتعلقة بعنوان الدراسة.

الفصل الثاني: جاء بعنوان المكتبات الجامعية وضغوط العمل وقد اشتمل على تعريف للمكتبات الجامعية، سماتها، خصائصها، أهدافها وأنواعها ووظائفها مع التحديات التي تعترض المكتبات الجامعية، كما تعرضنا لتعريف لضغوط العمل وعناصره، ومراحلها، وأنواعه، ومصادره، وأثاره على المكتبات الجامعية بالنسبة للمكتبي والمكتبات وختمناه بأساليب التعامل مع ضغوط العمل بالنسبة للفرد والمكتبة الجامعية.

الفصل الثالث: تم تخصيصه لتعريف المهنة المكتبية وتطويرها والدور التعليمي للمهنة المكتبية وتعريف لأخلاقيات المهنة المكتبية وتاريخها، والمبادئ العامة لأخلاقيات المهنة المكتبية ونحو ميثاق أخلاقيات المهنة من تعريف ميثاق أخلاقيات المهنة المكتبية وظهور موثيق أخلاقيات المهنة المكتبية وتطويرها، وأهمية ميثاق أخلاقيات المهنة المكتبية وذكر بعض دساتير أخلاقيات المهنة المكتبية وحللنا بعض موثيق أخلاقيات المهنة.

الفصل الرابع: والذي هو صلب الدراسة فقد خصصناه لإجراءات الدراسة الميدانية، من خلال التعريف بمكان الدراسة وحدودها إضافة إلى منهج الدراسة وأدواتها، تحليل وتبويب بيانات الدراسة التحليل والاستنتاج العام للدراسة، ومعرفة مدى صحة الفرضيات.

نأمل ونحن نقدم هذه الدراسة بأننا تمكنا من وضع صورة واضحة وموضوعية لهذه الدراسة وأن نتائجها تخدم مجتمع العاملين بالمكتبات وتكون زادا معرفيا لكل باحث.



# الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة



1. إشكالية الدراسة
2. تساؤلات الدراسة
3. فرضيات الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. أهداف الدراسة
6. أسباب اختيار الموضوع
7. تحديد مصطلحات الدراسة
8. الدراسات السابقة

## الفصل الأول:

### الإطار المنهجي للدراسة

#### 1- إشكالية البحث:

لا يختلف اثنان على أن المكتبات الجامعية هي العمود الفقري لمؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، حيث تعتبر حجر الزاوية؛ من خلال مساهمتها الفعالة والدور الريادي الذي تلعبه في مجال التعليم والبحث محتلة بذلك أعلى قمة في الهرم لكل أنواع المكتبات، كونها تقدم خدماتها لصفوة المجتمع والعقل القائد والمفكر فيه "المجتمع الأكاديمي"، وعامل مؤثر في إنجاح العملية التعليمية، لذلك تسعى المكتبات الجامعية لتقديم، و توفير خدمات و معلومات رفيعة المستوى، لأنها تصبو إلى تلبية احتياجات مستفيديها مرتكزة بذلك على أهم مورد من مواردها، وهو العنصر البشري الذي يعتبر الواجهة و رمز المكان بل وحلقة الوصل بين أوعية المعلومات، و الاستفادة و الوسيلة الفعالة و المصدر الحقيقي للإنجاز والأداء، كما يساهم في التنافس و البقاء، و بذلك يعتبر أداة المكتبة لممارسة وظائفها و تحقيق أهدافها.

إن سعي المكتبات الجامعية الدائم وراء تحقيق أعلى قدر من الخدمات الجيدة و النوعية للمستفيدين، في ظل الانفجار المعلوماتي الحديث، والتضخم في حجم المعلومات المتاحة؛ أفرز جملة من الضغوطات أثرت سلبا، وأحدثت حالات غير منسجمة، و غير متوافقة نتيجة التفاعل غير الصحيح بين الموظفين و زملائهم، والجمهور (المستفيدين) و الإدارة نفسها، بل و حتى على الموظفين أنفسهم، مما أدى إلى بروز ردود أفعال غير مرغوب فيها؛ كارتفاع معدل الغيابات، التقاعس عن أداء العمل الأخطاء المتكررة في العمل، كثرة الشكاوى، تراجع الأداء، وغيرها من السلوكيات المهنية ذات العلاقة بضغط العمل؛ نتيجة لعبء العمل، و تداخل الأدوار و في أحيانا كثيرة وغموضها، كل هذا أدى إلى الانحراف عن الأداء المطلوب من المكتبيين، وبالتالي على أخلاقيات المهنة المكتبية، والإخلال بنظام العمل حيث تعتبر الأخلاق بمثابة الأساس، والركيزة الأولى التي يقام عليها بنیان المهنة المكتبية للعاملين في المكتبات الجامعية، ويعتبر موضوع أخلاقيات المهنة موضوع حديث ظهر في القرن 19 و تداول معناه منذ العهد اليوناني، وتتمثل أخلاقيات المهنة في الأصول العامة للأداب، والسلوك الاجتماعي للمهنة التي حددتها الدساتير و القوانين المنظمة لمزاولة تلك المهنة، وترتبط هذه الأخيرة بالإتقان في العمل، والمحافظة على القيام به، لأنها جزء يمس كيان المكتبة و ضروري على الفرد التقييد به، والمحافظة على مهنة و صورة المكتبة<sup>1</sup>.

1. بن السبي، عبد المالك. آفاق تطوير مهنة المكتبات و المعلومات في الجزائر. مجلة المكتبات و المعلومات، 2006. مج. 3، العدد الأول. ص. 27.

و من خلال ما سبق ذكره ، انبثقت إشكالية دراستنا و هي:

ما تأثير ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة المكتبية لدى المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي ؟

### 2-تساؤلات الدراسة:

1. ما هي أبرز ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي ؟
2. ماهي مصادر ضغوط العمل لدى العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي ؟
3. كيف تؤثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة المكتبية لدى المكتبيين العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي ؟
4. هل يدرك المكتبيين العاملين بالمكتبة المركزية بجامعة أم البواقي لمفهوم أخلاقيات المهنة وأهميتها؟
5. هل تؤثر الأعباء الوظيفية على أخلاقيات المهنة المكتبية لدى المكتبيين العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي ؟
6. هل تؤثر صراعات الأدوار و تداخلها في المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي على أخلاقيات المهنة المكتبية؟
7. هل يؤثر غموض أدوار المكتبيين على أخلاقيات المهنة المكتبية بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي؟

### 3-فرضيات الدراسة:

#### 1-3 الفرضية الرئيسية:

تؤثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة المكتبية لدى المكتبيين بجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي.

#### 2-3 الفرضيات الفرعية:

- يدرك المكتبيين العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي مفهوم أخلاقيات المهنة وأهميتها.
- تؤثر صراعات الأدوار و تداخلها على أخلاقيات المهنة المكتبية لدى المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي.
- تؤثر الأعباء الوظيفية على أخلاقيات المهنة المكتبية لدى المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي.
- يؤثر غموض أدوار المكتبيين على أخلاقيات المهنة المكتبية لدى المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي.

#### 4- أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة كونها تبحث في مشكلة ضغوط العمل، التي تعتبر سمة العصر وكذا أخلاقيات المهنة المكتبية، التي لا يمكن للمكتبات الجامعية أن تستغني عنها بأي شكل من الأشكال حيث أنها تناقش أهم الضغوط، ومدى تأثيرها على أخلاقيات المهنة المكتبية كما تبرز أهمية الدراسة من أهمية الموضوع المعالج في حد ذاته والمتمثل في ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة المكتبية لدى المكتبيين وما نستخلصه من نتائج و توصيات تساعد على التخفيف من هذه الظاهرة.

#### 5- أهداف الدراسة:

لقد سعت هذه الدراسة إلى معرفة ما يلي:

- التعرف على أهم الضغوطات التي يواجهها المكتبيين بالمكتبة المركزية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي.
- التعرف على مصادر الضغط المهني لدى المكتبيين العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي.
- تحديد مصادر أخلاقيات المهنة لمعرفة دور المكتبيين و مدى تأثير الضوابط الأخلاقية للمهنة و دورها في الارتقاء بها.
- معرفة نوع العلاقة الموجودة بين ضغوط العمل و أخلاقيات المهنة المكتبية لدى المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي.
- الكشف عن أهمية الظاهرة، وما تخلفه من نتائج سلبية على المكتبة الجامعية.

#### 6- أسباب اختيار الموضوع:

دفعتنا عدة أسباب إلى اختيار هذا الموضوع تمثلت في :

- 1-الدافع الشخصي للبحث في هذا الموضوع، والرغبة في الغوص في أجزاءه وثناياه.
- 2- اليقين الشخصي بتأثير ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة المكتبية لدى المكتبيين.
- 3- كون هذا الموضوع يعالج قضية ملموسة يعاني منها العاملون في المكتبات الجامعية.
- 4- تسليط الضوء على اهتمام المكتبات الجامعية بالتخفيف من هذه الظاهرة، والبحث عن حلول لها.

7- تحديد مفاهيم و مصطلحات الدراسة: يعرف المفهوم، بأنه الصورة الذهنية الإدراكية التي تكون بواسطة الملاحظة المباشرة لأكثر من مؤثر واحد واقع ميدان البحث، وحتى تكون هذه الدراسة أكثر دقة

ووضوح وشمول، كان من الضروري تحديد المفاهيم، والمصطلحات التي تشتمل عليها موضوع الدراسة ونذكر منها<sup>1</sup>:

1.7-ضغوط العمل: تعرف ضغوط العمل على أنها مجموعة من المثيرات التي تكون موجودة في بيئة عمل الأفراد، والتي تنتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية، والجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم؛ نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط.<sup>2</sup>

2.7-الأخلاقيات: في فحص معقول للمبادئ، وتقييم لسلوكيات الأشخاص.<sup>3</sup>

3.7-المهنة: مجموعة من الأعمال ذات واجبات مختلفة، يمارسها الأشخاص خلال أدوار محددة لهم وفق أهداف موسومة، يعملون من أجل تحقيقها، ويلزمون أثناء ذلك بمجموعة من القواعد الأخلاقية تحكم سلوكهم المهني، عندما يمارسون تلك المهنة.<sup>4</sup>

4.7-المكتبي: هو الشخص المسؤول عن حفظ، وتوفير أوعية المعلومات، ووضعها تحت تصرف المستفيدين (الجمهور).<sup>5</sup>

5.7-دستور أخلاقيات المهنة المكتبية:

هي مجموعة الضوابط، وقواعد السلوك المهني التي تنظم علاقة المكتبي، ومسؤولياته تجاه المستفيدين و تجاه المجتمع، وكذلك علاقته مع المهنة في حد ذاتها.<sup>6</sup>

6.7-أخلاقيات المهنة المكتبية:

هي قواعد أخلاقية، وسلوكية تحكم و تنظم العلاقات بين الأفراد المهنيين، و زملائهم والجمهور الذي تقدم له هذه الخدمة، والتي يتعهدون بالتزامها و مراعاتها، و عدم الخروج عن أحكامها.<sup>7</sup>

7.7- المكتبة الجامعية:هي تلك المكتبة أو مجموعة من المكتبات تنشأ، وتمول وتدار من قبل إدارة الجامعة، وذلك لتقديم المعلومات، والخدمات المكتبية للمجتمع الأكاديمي، المكون من الطلبة و المدرسين و العاملين في هذه المؤسسات.<sup>8</sup>

1. التل، وائل عبد الرحمن. البحث العلمي في العلوم الإنسانية. عمان: دار الحامد، 2007. ص. 23.

2. فرحان، ثناء إبراهيم موسى. إدارة المكتبات و مراكز المعلومات من منظور حديث. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2011. ص. 219.

3. سعد، عبد الستار مهدي المهداوي. الجوانب الأخلاقية المهنية في تكنولوجيا المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق، 2009. ص. 18.

4. سلمان، بن سلام بن خليل الرومي. درجة التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة بأخلاقيات المهنة. رسالة ماجستير: غزة: الجامعة الإسلامية، 2009. ص. 82.

5 Le petit Larousse : grand format. Paris :Larousse, 2004. 132 p.

6. كريم، مراد. مجتمع المعلومات وتأثيرها على المهنة المكتبية: الحالة الجزائرية نموذجاً. قسنطينة: دار بهاء الدين، 2011. ص. 127.

7. بن السبي، عبد المالك. المرجع السابق. ص. 27.

8. الترتوري، محمد عوض، الرقيب، محمد زايد. إدارة الجودة في المكتبات و مراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار الحامد للنشر و التوزيع، 2008. ص. 141.

## 8-الدراسات السابقة:

فيما يلي نعرض بعض الدراسات السابقة التي إطلع عليها الباحثان، والتي تتشابه أو تقترب من الدراسة الحالية في بعض النقاط، كما أنها اختلفت معها في نقاط أخرى، سوف يتم التطرق إليها عند التعقيب عليها.

### 8-1- الدراسات العربية: (ضغوط العمل)

#### الدراسة الأولى:

بوبيقيرة، سناء. مصادر الضغوط المهنية لدى المكتبيين وسبل تجاوزها: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لمدينة قلمة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ل.م.د في علم المكتبات و التوثيق تخصص تقنيات أرشيفية جامعة قسنطينة، 2017.

تتلخص إشكالية الدراسة في : ماهي طبيعة الضغوط التي يعاني منها المكتبيون في المكتبات الجامعية؟ و ما هي أساليبها؟ و اقتصرت الدراسة على المكتبات الجامعية لمدينة قلمة. هدفت الدراسة إلى:

-توعية المسؤولين بأهمية هذا الجانب، و الأثر السلبي لإهماله .

التعرف على مصادر الضغوط المهنية، و إيجاد الحلول لها .

-تفهم الانفعالات النفسية، و السلوكية، و مشاعر العاملين في المكتبات الجامعية، و أثارها على العمل.

و خلصت الدراسة إلى أن:

إن المكتبيين يعانون من ضغوط مهنية متعددة الأسباب، أثرت سلبا على الأداء الوظيفي للمكتبيين و على جودة الخدمات المقدمة من طرفهم، و رغم اتخاذ البعض منهم لبعض السبل التي تعتبر بسيطة لتجاوز هذه الضغوط إلا أنها تبقى غير كافية.

#### الدراسة الثانية:

بن محمد، إيمان. أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة حالة ملبنة نوميديا بولاية قسنطينة. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ل.م.د. في علوم التسيير. جامعة سكيكدة، 2018. تتلخص إشكالية الدراسة في:

ما أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في ملبنة نوميديا - قسنطينة؟.

هدفت الدراسة إلى:

-تسليط الضوء على طبيعة العمل، ومختلف نماذج دراستها والمفاهيم المرتبة بها ومستوياتها المختلفة عموما والتعرف على الأداء الوظيفي بمختلف جوانبه النظرية.

-التعرف على مستوى ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة.

- التعرف على مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة .
- التعرف على مختلف مصادر ضغوط العمل التي تؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة.
- و خلصت الدراسة إلى:
- أن لضغوط العمل أثر كبير على الأداء الوظيفي، تربط بينهم علاقة عكسية قوية حيث كلما زادت الضغوط في المؤسسة، كلما أدى ذلك إلى انخفاض الأداء الوظيفي للعاملين.
- أن للخبرة، والمستوى التعليمي دور كبير في إدراك الفرد للضغوط التي يتعرض لها، حيث أن للخبرة دور كبير في التخفيف من حدتها، كما أن للمستوى التعليمي دور أيضا في التعامل الجيد معها، بحكم توفر الفرد على المعلومات، والقدرات لأداء الأعمال، والعنصر المشترك بين هذين العنصرين هو عامل المعرفة لأن كل منهما يكسب الفرد المعرفة بالأداء أكثر من غيره.
- نظام الأجر، و الحوافز غير مناسب فالراتب قليل بالمقارنة مع الجهد المبذول من طرف العامل حيث أن العمال يرون، أن حقهم مسلوب وأنهم لا يحصلون على المقابل المادي الذي يستحقونه، أما الحوافز فلا أثر لها سواء مادية أو معنوية.
- لا تعمل المؤسسة بنظام تقييم الأداء، بل تعتمد على أساليب سهلة مثل عملية التنقيط السنوي.

### الدراسة الثالثة:

- عاشور، خديجة. ضغوط العمل وأثرها على العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة: دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة.
- مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية. جامعة بسكرة، 2009.
- تتلخص إشكالية الدراسة في:
- هل تؤثر ضغوط العمل على العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة؟.
- هدفت الدراسة إلى:
- التعرف على أهم مصادر ضغوط العمل لدى العاملين في المنظمة.
- التعرف على آثار ضغوط العمل على العلاقات الإنسانية.
- محاولة لفت انتباه المسؤولين، إلى ضرورة الاهتمام بمشاكل العمال، وانشغالهم، وتوفير الجو الملائم لتأدية، وظائفهم بشكل متعاون.
- و خلصت الدراسة إلى:
- أن العمال داخل ورشات العمل، يعانون من الظروف الفيزيائية، وعلى الرغم من ذلك إلا أنه لا يؤثر على علاقاتهم الإنسانية، سواء مع الإدارة، أو فيما بينهم، نظرا لطبيعة مكان العمل، وتعود العمال على العمل في ظل هذه الظروف.

-تؤثر سياسة المنظمة، والعمليات التنظيمية؛ والمتمثلة في صرامة القوانين، الرقابة الشديدة، غياب العدالة، عدم إشراك العمال في اتخاذ القرارات وضعف الاتصال بين الإدارة، والعمال على العلاقات الإنسانية.

-عدم الاهتمام بالجانب الإنساني للعمال، وعلى العلاقات الإنسانية بين الإدارة والعمال.  
-الاهتمام بتحقيق أعلى معدلات الإنتاج على حساب الجانب الإنساني للعامل.

### الدراسة الرابعة:

مشعلي، بلال. أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة عينة من مؤسسات الصناعة الغذائية بولاية قلمة.

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. جامعة عنابة، 2018.

تتلخص إشكالية الدراسة في:

هل يوجد أثر لضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في عينة من مؤسسات الصناعة الغذائية الصغيرة والمتوسطة بولاية قلمة؟

هدفت الدراسة إلى:

-التعرف على مصادر ضغوط العمل، ونتائجه، وأثاره على الفرد، وعلى المؤسسات محل الدراسة.

-التعرف على طبيعة العلاقة الارتباطية بين المتغيرات الوظيفية، وضغوط العمل.

-محاولة التوصل إلى توصيات، وأراء قد تمكن المسؤولين من معالجة مشكلة ضغوط العمل لدى العاملين.

-ربط ضغوط العمل، وأثره على الأداء الوظيفي بقطاع مهم وحساس، وهو الصناعات الغذائية.

و خلصت الدراسة إلى:

-تؤثر ضغوط العمل على نفسية وصحة العامل.

-وجود فروق فردية في التعامل مع ضغوط العمل، حسب الجنس والمؤهل العلمي.

-تراكم الضغوط يؤدي إلى فقدان الرغبة في العمل، وانخفاض الأداء الوظيفي للعامل.

-تراجع في الأداء الاقتصادي الكلي كنتيجة للظروف نظام الأجر، و الحوافز غير مناسب فالراتب قليل

بالمقارنة مع الجهد المبذول من طرف العامل.

### الدراسة الخامسة:

بوقيرة، سناء. الضغوط المهنية مصادرها وتأثيرها على الأداء الوظيفي للمكتبيين: دراسة حالة مكتبات جامعة قلمة. Cybrarians journal دورية علمية محكمة تعنى بمجال المكتبات والمعلومات، 2015. العدد 38.

تتلخص إشكالية الدراسة في:

ما هي طبيعة الضغوط التي يعاني منها المكتبيين في المكتبات الجامعية مجال الدراسة ؟ وما هي أسبابها؟



هدفت الدراسة إلى:

- إعطاء المسؤولين على المكتبات الجامعية صورة واضحة ودقيقة، عن بيئة العمل، ومصادر الضغوط التي يعاني منها العاملون، والآثار السلبية التي تقلل من كفاءة أدائهم.
- الرقي بمستوى الخدمات، من خلال الاهتمام بمشاعر المكتبيين، ونفسياتهم وبالتالي دفعهم إلى تقديم الأفضل.
- التعرف على الأسباب الحقيقية المؤدية إلى الضغوط المهنية، لدى العاملين في المكتبات الجامعية مجال الدراسة.
- الكشف عن الآثار السلبية للضغوط المهنية، التي تقلل من الأداء الوظيفي.
- تقديم اقتراحات عملية جادة قابلة للتطبيق، من شأنها المساهمة في زيادة الفاعلية، والكفاءة في المكتبات الجامعية.

و خلصت الدراسة إلى:

- علاقة المكتبيين محل الدراسة مع بعضهم البعض ليست جيدة.
- يواجه المكتبين مشاكل في التعامل مع المستفيدين.
- عدم مناسبة الراتب مع المهام الموكلة لهم.
- لا يملك المكتبيين الحرية في التعبير عن رأيهم حول طبيعة العمل المسند لهم.
- يعاني المكتبيين من الروتين، وعدم التجديد في العمل.
- تراجع واضح وصريح في مردود العمل.

### الدراسة السادسة:

قيراط، لمياء. إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية: دراسة ميدانية بالشرق الجزائري.

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه طور ثالث ل. م. د. في علم المكتبات والتوثيق تخصص تقنيات المعلومات في الأنظمة الوثائقية: جامعة قسنطينة، 2017.

تتلخص إشكالية الدراسة في:

هل توجد استراتيجيات يمكن انتهاجها للتعامل مع ضغوط العمل، التي يواجهها المكتبيين العاملون في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري؟

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية مع التعرف على بيئة العمل فيها.
- التعرف على مصادر الضغوط الداخلية، والخارجية التي يعانيها المكتبيين العاملون بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، وكيف تؤثر على خدماتها؟
- التعرف على أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات بالنسبة لإدارة المكتبة.

- مساعدة إدارة المكتبات على إيجاد طرق، وحلول من شأنها التخفيف من حدة المشكلة. و خلصت الدراسة إلى:
- تتسبب طبيعة العمل في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، بضغط متباينة بين الموظفين العاملين في المصالح المعنية بالدراسة.
- أهم العوامل التي تتحكم في شعور المكتبي، والعاملين بالمكتبات بضغط العمل هي طبيعة شخصيتهم ونمط الأعمال الموكلة لهم، وكذا سوء العلاقات الشخصية.
- هناك عوامل أخرى تؤدي إلى ضغوط في العمل؛ مردها إلى تدني الأجور، ونمط التكوين لغير المتخصصين؛ وسياسة المسؤولين في بعض الأحيان.
- تؤدي ضغوط العمل بالعاملين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للتأخر، والتغيب وأحيانا شعورهم بالملل، والتخاذل في أداء مهامهم بسبب روتينية الأعمال.
- يمارس العاملون بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، استراتيجيات على المستوى الفردي للتقليل من الضغوط والوقاية منها؛ التزود بالطاقة الروحية بالرجوع إلى الله سبحانه وتعالى، الابتعاد عن الأعمال الإضافية والغامضة، أخذ عطل بدون راتب، الاهتمام بتنظيم الوقت للتعامل مع ضغط العمل.
- تتبع إدارة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بعض الاستراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل والاستعداد للتخفيف منها، من أثارها على الموظفين؛ الاستماع لانشغالات العاملين، ومناقشتها أثناء الاجتماعات، خلق قنوات اتصال، تفويض السلطة، وتمكين العاملين لضمان نشر الثقة بين العاملين ومروستهم، الاستعداد لتقديم النصح، والمساعدة للموظفين، مع التسهيلات الممكنة.

### 8-2-الدراسات العربية: (أخلاقيات المهنة المكتبية)

#### الدراسة الأولى:

- ناقوص ،عبلة.ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى الموظف: دراسة ميدانية لعينة من موظفي مقر بلدية ورقلة.
- مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي تخصص علم الاجتماع تنظيم و عمل جامعة ورقلة، 2014 تتلخص إشكالية الدراسة في:
- هل تؤثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة لدى الموظف بمقر بلدية ورقلة؟
- هدفت الدراسة إلى:
- محاولة ربط العلاقة بين نختلف العوامل، و الظروف المرتبطة بالعامل المؤثرة على أخلاقياته بالمؤسسة.
- التعرف على تأثيرات الضغوط التي يعاني منها العامل، و ضرورة الاهتمام بهذه الظاهرة.
- الكشف عن أهمية الظاهرة، و ما تخلفه من بعض النتائج السلبية للمؤسسة .
- و خلصت الدراسة إلى:

إن عبء العمل الزائد، وغموض دور الفرد، وكذلك الظروف المادية، و البيئية داخل مكان العمل كالضوضاء، و رداءة المحيط البيئي لها، و نقص استخدام التكنولوجيات الحديثة، و قلة الحوافز و المكافآت أثرت على حياة الفرد العملية.

### الدراسة الثانية:

بلعالية، فوزية. أخصائي المعلومات وأخلاقيات المهنة المكتبية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية، ومكتبة العلوم الاقتصادية، والتجارية، وعلوم التسيير. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة للتوثيق . جامعة مستغانم، 2018

تتلخص إشكالية الدراسة في:

ما مدى تأثير أخلاقيات المهنة المكتبية على أداء أخصائي المكتبات؟

هدفت الدراسة إلى:

-تحديد مفهوم أخلاقيات المهنة المكتبية، ومبادئها.

- تحديد مصادر أخلاقيات المهنة لمعرفة دور أخصائي المعلومات، ومدى تأثير الضوابط الأخلاقية للمهنة، ودورها في الارتقاء بها.

-الوقوف على الأخلاقيات الواجب توفرها بأخصائي المعلومات، والمكتبات.

و خلصت الدراسة إلى:

-أن الأخلاقيات المهنية للعاملين بالمكتبات تساهم في تحسين الأداء، والممارسة المهنية، والارتقاء بها.

-لا يمتلك أخصائي المكتبات والمعلومات أدنى فكرة، ودراية بالمبادئ الأخلاقية للأنشطة المهنية داخل المكتبة لعدم وضوح المفهوم لدى العديد من العاملين.

### الدراسة الثالثة:

قموح، ناجية، مريم، بولحليب . دستور أخلاقيات المعلومات في المكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة إستطلاعية بمكتبات جامعة قسنطينة. الملتقى الدولي حول أمن المعلومات العلمية، والتقنية في البيئة الرقمية بين الإتاحة، المخاطر، وسبل الحماية. جامعة عبد الحميد مهري، 2019

تتلخص إشكالية الدراسة في:

هل يؤمن المكتبيين بمكتبات جامعات قسنطينة بمبادئ الأخلاقيات المعلومات المنصوص عليها في دستور الإفلا لأخلاقيات المعلومات؟

هدفت الدراسة إلى:

- تقصي واقع أخلاقيات المعلومات في المكتبات الجامعية الجزائرية.

- استقصاء مدى وجود دستور أو وثيقة تضبط قيم، ومبادئ تعامل المكتبيين مع المعلومات.

- مدى مساهمة دستور أخلاقيات المعلومات في حل المعضلات الأخلاقية .
- و خلصت الدراسة إلى:
- يؤمن المبحوثين بمبدأ تحقيق وصول المستفيدين إلى المعلومات كمبدأ أخلاقي.
- يمتلك المبحوثين الوعي بالحدود الأخلاقية لمهنتهم.
- تعارض فئة من المبحوثين مبدأ ضمان مجانية الخدمات.
- يحترم أغلبية المبحوثين مبدأ ضمان الحرية، والاستقلالية للمستفيدين.
- ينفي أغلبية المبحوثين مسؤوليتهم اتجاه مكافحة السلوك غير السوي للمستفيدين.
- يحترم أغلبية المبحوثين مبدأ ضمان سرية، وخصوصية بيانات المستفيدين.
- لا تؤمن فئة من المبحوثين بأن احترام الملكية الفكرية واجب مهمي للمكتبيين.
- يؤيد المبحوثين مبدأ الشفافية من خلال نشر إجراءات وسياسات العمل.
- ينفي المبحوثين مسؤوليتهم اتجاه الاستخدام غير السوي للمعلومات ،وبذلك فهم يستوعبون جيدا حدود مهنتهم.

### الدراسة الرابعة:

- بونقاب، مختار، زواويد، لزهاري. دور الإسلام في ترسيخ أخلاقيات المهنة. المجلة الجزائرية للموارد البشرية ، 2018 المجلد 3 العدد 2.
- تتلخص إشكالية الدراسة في:
- ما مدى مساهمة الإسلام في ترسيخ أخلاقيات المهنة؟
- هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على أسس اختيار العمال، وآليات ترسيخ أخلاقيات المهنة، من منظور إسلامي حيث تشكل الأخلاق الفاضلة التي يلزم بها العمال، ترابط وثيقا بأخلاقيات المهنة؛ فهي تعد ذو أثر عظيم من العقود الاجتماعية والأخلاق النفعية والمدنية.
  - إبراز أثر أخلاقيات المهنة المستمدة من القرآن الكريم، والسنة النبوية على أداء العاملين.
- و خلصت الدراسة إلى:
- أن الأخلاقيات في أي مجتمع ما هي إلا انعكاس للمبادئ، والقيم التي يؤمن بها أفرادها.
  - أن لتنمية الوازع الديني، والخلقي لدى العاملين؛ دور فعال في ترسيخ أخلاقيات المهنة، ويبرز ذلك من خلال ربط التعاملات بالقيم الدينية، والأخلاقية وتعزيز خلق الأمانة، والصدق في التعاملات.
  - أن الإسلام يربطه العمل بالأخلاق، قد سبق إلى الاهتمام بما يعرف حديثا بأخلاقيات المهنة، والتفطن إلى ضرورة العناية بها، وتدريب العاملين وتأهيلهم عليها.

### الدراسة الخامسة:

لكحل، باية. أخلاقيات المهنة المكتبية من خلال القوانين والجمعيات المهنية في الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة، 2010. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر علم المكتبات والمعلومات تخصص مكتبات ومراكز المعلومات.

تتلخص إشكالية الدراسة في:

ما مدى مساهمة أخلاقيات مهنة المكتبات في تطور هذه المهنة ؟

هدفت الدراسة إلى:

-ضبط المشكلات الأخلاقية التي يواجهها أخصائي المعلومات، جراء تعامله مع جمهور المستفيدين، و مع الوثائق.

- معرفة دور أخصائي المعلومات في تحديد ووضع الضوابط الأخلاقية للمهنة المكتبية، وتحسس صناعات القرار والرأي العام.

-إبراز أهمية، وضرورة وجود دستور أخلاقي للمهنة المكتبية.

- الوقوف على واقع المكتبات الجزائرية من خلال النزعة الأخلاقية.

و هدفت الدراسة إلى:

-أن المكتبة تتطلب أخلاقيات خاصة بها؛ بحكم تعامل المكتبي مع أطراف عديدة .وكذلك تعامله مع أرصدة وثنائية متنوعة فالأخلاق تساعد على الرفع من شأن المهنة المكتبية.

- على المكتبي أن يتحلى بجملة من الصفات الأمانة العدل، والصدق، وحب الآخرين كلها صفات من شأنها أن تساعد في تطوير المهنة المكتبية.

- أن المهنة المكتبية لن تكون واضحة المعالم، إلا إذا وضعت في إطارها الأخلاقي.

- يجب أن يتوفر للمكتبي مرجع يعود إليه، يستلهم من خلاله المبادئ العليا، والقيم المثلى التي عليه أن يقوم بها بالشكل الصحيح.

-غياب ميثاق أخلاقيات المهنة المكتبية في الجزائر؛ مرده إلى غياب جمعيات مهنية فعالة تدعم تطور المهنة، وتعمل على توفير أسسها في الجزائر .

### الدراسة السادسة:

جلطي، مصطفى. أخلاقيات المهنة الإعلامية: دراسة وصفية تحليلية لعينة من المؤسسات الإعلامية أثناء تغطية الأحداث والوقائع بمنطقة الغرب الجزائري مرحلة 2012-2013.

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال تخصص التشريعات الإعلامية الحديثة: جامعة الجزائر 03، 2014.

تتلخص إشكالية الدراسة في:

ما مدى دراية الصحافيين بمنطقة الغرب الجزائري بمبادئ، و أسس أخلاقيات المهنة الإعلامية، و ما مدى التزامهم بها؟

و هدفت الدراسة إلى:

-التأكد من دراية الصحفيين، و الصحفيات بموضوع أخلاقيات المهنة، و مقدرتهم على التمييز بينها و بين قانون الإعلام.

-رصد مدى التزام الصحفيين، و الصحفيات لمبادئ، و أسس أخلاقيات الصحافة أثناء تغطيتهم للأحداث، و الوقائع.

-تحليل، و تفسير آراء، و وجهات نظر الصحفيين المهنيين بقضايا المهنة الصحفية، و علاقتها بالأخلاق مثل الضمير المهني، و موثيق الشرف المهنية.

و خلصت الدراسة إلى:

-إن معظم الصحفيين بالغرب الجزائري يميزون بين قانون الإعلام كنصوص تنظيمية ملزمة و أخلاقيات المهنة الإعلامية كمبادئ و آداب عامة.

-أغلبية الصحفيين بالغرب الجزائري يدفعهم الضمير المهني إلى الالتزام بالمبادئ العامة لأخلاقيات المهنة الصحفية، و المحددة من طرف المختصين: الصدق الأمانة المسؤولية.

### التعقيب على الدراسات السابقة :

إستعرض الباحثان إثنا عشر دراسة سابقة تناولت ضغوط العمل من عدة زوايا مختلفة من خلال مستواه، ومصادره، وربطه بمتغيرات أخرى كالأداء الوظيفي، العلاقات الإنسانية، استراتيجيات التعامل، سبل التجاوز، أخلاقيات المهنة.

وكما هو معلوم أن المعرفة بطبيعتها تراكمية، فأى بحث علمي جديد سيضاف إلى ما تم دراسته في نفس الموضوع أو الحقل أو المجال، و ممكن أن يعالج القصور أو ما لم يتم تناوله، والتعرض إليه بالإضافة إلى استفادة الباحثان من الدراسات السابقة في كثير من الأمور؛ كتحديد المصادر، و المراجع المتعلقة بموضوع البحث، تحديد إشكالية، وصياغة الفرضيات، والاستفادة من التوصيات.

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة كونها أرادت تناول موضوع تأثير ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة المكتبية دون غيره من المتغيرات المذكورة سابقا مع اختلاف في البيئة المدروسة.

تشابهت أغلب الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في استخدام الاستبيان كواحدة من أدوات جمع البيانات طبعا بالإضافة إلى أدوات أخرى حسب الدراسة، إضافة إلى تشابهها في استخدام منهج البحث حيث كان المنهج المعتمد هو المنهج الوصفي وهو ما يتناسب مع مثل هذه الدراسات.

تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة كونها أجريت على المكتبات الجامعية وبالضبط بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي وحسب علم الباحثان وفي حدود بحثهما لم يجدا أي دراسة على الأقل في الجزائر تناولت تأثير ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة المكتبية لدى المكتبيين.

وعليه يعتقد الباحثان أن الدراسة الحالية ذات أهمية بالغة وإضافة علمية على اعتبار أنها تعالج موضوعاً هاماً المتمثل في ضغوط العمل التي تعتبر سمة العصر يجب معالجتها، وإيجاد سبل لتجاوزها، وأخلاقيات المهنة المكتتبية التي تعد ركيزة أساسية في السلوك، والأداء المهني الأمين، والناجح.

# الفصل الثاني

## المكتبات الجامعية وضغوط العمل



### 1- المكتبات الجامعية

- 1-1- تعريف المكتبات الجامعية
- 2-1- سمات وخصائص المكتبة الجامعية
- 3-1- أهداف المكتبات الجامعية
- 4-1- أنواع المكتبات الجامعية
- 5-1- وظائف المكتبات الجامعية
- 6-1- تحديات المكتبات الجامعية وأفاق المستقبل

### 2- ضغوط العمل

- 1-2- تعريف الضغط
- 2-2- تعريف ضغوط العمل
- 3-2- عناصر ضغوط العمل
- 4-2- مراحل ضغوط العمل
- 5-2- أنواع ضغوط العمل
- 6-2- مصادر ضغوط العمل
- 7-2- آثار ضغوط العمل في المكتبات الجامعية
- 8-2- أساليب التعامل مع ضغوط العمل



## الفصل الثاني:

### المكتبات الجامعية وضغوط العمل

#### 1- المكتبات الجامعية

##### 1-تعريف المكتبة الجامعية:

عرفت المكتبة الجامعية عند الكثير من المختصين في مجال علم المكتبات بتعاريف مختلفة كل حسب الزاوية التي يراها منها، وفي مجملها تصب في بوتقة واحدة:

«هي تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات، وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة والمدرسين والإداريين العاملين في الجامعة وكذلك المجتمع المحلي»<sup>1</sup>

كما عرفت الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات المكتبية الجامعية بأنها «مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره الجامعة. لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس، كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات»<sup>2</sup>.

- كما عرفت أيضا على أنها «مؤسسة علمية ثقافية تربوية اجتماعية تهدف الى جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة (الشراء، الإهداء، و التبادل والإيداع) وتنظيمها فهرستها وتصنيفها وترتيبها على الرفوف واسترجاعها بأقصر وقت ممكن، وتقديمها إلى مجتمع المستفيدين (قراء وباحثين) على اختلافهم من خلال مجموعة من الخدمات التقليدية، كخدمات الإعارة والمراجع، والبحث الانتقائي للمعلومات، والخدمات الأخرى المحسوبة، وذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علميا وفنيا وتقنيا في مجال علم المكتبات»<sup>3</sup>

كما عرفت كذلك بأنها « ذلك النوع من المكتبات الذي يخدم مجتمعا معينا، هو مجتمع الأساتذة و الطلبة والإدارات المختلفة في الجامعة أو الكلية أو المعهد. حيث توفر لهم الكتب الدراسية وغيرها. من أجل خدمة أهداف وأغراض هذه الجامعة»<sup>4</sup>

- بالرغم من تعدد تعريفات المكتبة الجامعية، إلا أنها تتفق في مجموعها على أن المكتبة الجامعية ليست مكانا أو مجرد مجموعات من المواد المكتبية (الكتب، الدوريات... الخ) يقوم عليها ويهتم بأمورها مجموعة

1. الترتوري، محمد عوض، الرقيب محمد زايد، المرجع السابق. ص. 141

2. المكتبات الجامعية: التعريف والأهداف والأنواع. [متاح على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم 23-02-2020 على الرابط التالي <http://alyasser.net>

3. المدادحة، أحمد نافع حسن، مطلق، محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2014. ص. 13

4. سعيد، أحمد حسن. المكتبة الجامعية: نشأتها تطورها أهدافها ووظائفها. عمان: دار عمان، 1992. ص. 25

من الأمانة المكتبيين، ولكنها أعم وأشمل من هذا فالمكتبة الجامعية رسالتها خدمة التعليم الجامعي والبحث العلمي، وهدفها مساندة المناهج و المقررات الدراسية، وغرس و تنمية القدرة على الحصول على المعلومات وهو ما يسمى " بالتعليم الذاتي".

ومن ثم يجب أن تتوافر فيها مجموعة من أوعية المعلومات المقروءة والمسموعة والمرئية، تختار بأسلوب علمي وتنظم بطريقة فنية سليمة، ويقوم عليها مجموعة من ذوي التخصص المؤهلين تأهيلا عاليا، حتى تتمكن من تقديم خدماتها لروادها من الطلاب، والباحثين وأعضاء التدريس بالجامعة بكفاءة وفعالية.

### 1- 2 سمات وخصائص المكتبات:

هناك جملة من السمات والخصائص التي تميز المكتبة الجامعية عن بقية أنواع المكتبات الأخرى وتتمثل هذه السمات في:

- المكتبة الجامعية مكتبة مفتوحة النهايات، حيث أن المعرفة والعلوم لا تتوقف عند حد ما بل تتشعب، و تتفرع إلى مالا نهاية، وهنا لا يمكن أن يقف عندها نمو الأوعية، وبالتالي هذا ما يعطيها خاصية النهاية المفتوحة.
- الشمولية في الاختيار، إذ أن المكتبة الجامعية تختار مصادر المعلومات في مختلف فروع المعرفة، مع تركيزها على الأوعية الفكرية التي تمثل برامج الجامعة، وكلياتها وفي أقسامها.<sup>1</sup>
- ضخامة حجم المجموعات المكتبية، تضم المكتبات الجامعية مجموعات ضخمة من مصادر المعلومات وهناك العديد من المكتبات التي تخطت مليون مجلد، وهي تحتل المرتبة الثانية بعد المكتبة الوطنية من حيث الحجم.<sup>2</sup>
- تنوع مصادر المعلومات التي تقتنيها المكتبات الجامعية بين مصادر تقليدية، والكترونية، إذ عادت ما تحصل المكتبات الجامعية على الكتب، والمخطوطات والنشرات والتقارير، إضافة إلى المواد السمعية البصرية والمصغرات الفيلمية، ومصادر المعلومات الالكترونية والاشترك بقواعد و بنوك المعلومات، وتعد الأعمال الأكاديمية الجامعية كرسائل الجامعية لدرجة الماجستير و أطروحات الدكتوراه المصدر الوحيد للحصول على مثل هذا النوع من المصادر.
- تعدد الموضوعات: فالمكتبة المركزية تقتني مصادر معلومات في مختلف موضوعات المعرفة البشرية ومكتبات الكليات و المعاهد تضم مصادر مختلفة وفقا لتخصصات تلك الكليات والمعاهد.<sup>3</sup>
- تنوع أغراض الاستخدام، فقد أدى تعدد فئات المستفيدين منها من طلبة المرحلة الجامعية الأولى (ليسانس)، وطلبة الدراسات العليا و أعضاء هيئة التدريس، وموظفين إلى تنوع في أغراض

1. بوبقيرة، سناء . مصادر الضغوط المهنية لدى المكتبيين وسبل تجاوزها: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لمدينة قلمة. أطروحة دكتوراه ل.م.د.

تقنيات أرشيفية: قسنطينة: جامعة عبد الحميد مهري. 2017.ص.28.

2. المدادحة، أحمد نافع، مطلق، حسن محمود. المرجع لسابق. ص.35

3. المرجع نفسه.ص.35

الاستخدام فالمكتبة الجامعية تخدم الأغراض العلمية، والأغراض البحثية فضلا عن الغرض الثقافي العام.

■ المكتبة الجامعية تعتبر مركز لتدريب العاملين، في حقل المكتبات حيث يعتبر نشاط التدريب ضروريا للمكتبيين فالتطورات التكنولوجية المتلاحقة التي يشهدها هذا المجال تقتضي أن يكون المكتبي قادر على مواكبة ما تفرزه هذه التكنولوجيا، وما يترتب عنها.

### 1-3 أهداف المكتبات الجامعية:

- تستمد المكتبة الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها، وبالتالي فإن أهدافها من أهداف الجامعة ورسالة المكتبة الجامعية، جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة، التي تختص في التعليم والبحث، وخدمة المجتمع لذلك تعرض إلى جملة من الأهداف الآتية:
- التوسع في إنشاء المراكز العلمية بتلك الجامعات التي تساهم في تنمية البحث العلمي وتطبيقه في خدمة المجتمع.
- تنظيم مصادر المعلومات من خلال القيام بعمليات الفهرسة، والتصنيف والتكثيف والاستخلاص و الببليوغرافي<sup>2</sup>
- ربط نشاطها التكويني، والتعليمي بالسياسة التنموية للمجتمع.<sup>3</sup>
- توزيع المكتبات الفرعية بين الكليات توزيعا متوازنا، بحيث تخدم الخدمات المكتبية جميع فروع الكليات، والأقسام.
- توظيف المكتبيين ذوي الكفاءات العالية، والحاصلين على تخصصات في مختلف مجالات المعرفة البشرية، زيادة على تخصصهم في علم المكتبات و المعلومات.
- الرفع من عدد الموظفين من فئة المساعدين شبه المكتبيين، كي يستطيع المهنيون في المكتبة التركيز على الأعمال الفنية مثل عمليات الفهرسة، الاستخلاص، التكثيف وغيرها من الأعمال الفنية الأخرى.
- التركيز على بناء مجموعات حديثة ونشطة في بعض الحقول المتميزة التي تشتهر بها الجامعة.
- النهوض بالحركة العلمية، والبحث العلمي إلى أرقى المستويات.
- تزويد المتخصصين من الباحثين و المدرسين و الكوادر بما يحتاجون من أوعية معلوماتية، وإتاحة فرص متكافئة للتعلم، والتكوين وزيادة الخبرات لكل فرد.
- إنعاش التعاون، والتبادل العلمي للخبرات المكتبية مع مراكز ومكتبات مختلفة.
- حماية التراث، والحفاظ على الإنتاج الفكري البشري.

1. خطاب، السعيد مبروك. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2014. ص.66

2. عبد الحميد، فادي. المرجع في علوم المكتبات. عمان: دار أسامة، 2006. ص.127

3. خطاب، السعيد مبروك. مرجع سابق. ص.67

- تبسيط نتائج البحوث، والمعارف والعلوم المتقدمة، ونشرها والإسهام بوجه عام في الترقية الثقافية للمجتمع، والمساعدة على تطويره نحو مسؤولية عظمى لكل فرد.
- تقديم الخدمات المكتبية لتيسير سبل البحث، والاسترجاع، وذلك من خلال ما تصدره من مطبوعات، فهرس، ببليوغرافيات، أدلة كشافات، وغيرها...
- تبادل مطبوعات الجامعة، ومطبوعات العمادة مع الجامعات، والمؤسسات العلمية بالداخل والخارج.
- إعداد برامج تعريفية للطلاب، وأعضاء هيئة التدريس بالخدمات التي تقدمها، وكيفية استخدام مصادر المعلومات المتوفرة.

### 1-4-4 أنواع المكتبات الجامعية:

تجمع المكتبات الأرصدة المعلوماتية التي تشكل غالباً من الكتب ومنها اشتقت تسميتها وتنوعت المكتبات بحسب الجمهور الذي تخدمه، وعلى رأسها نجد المكتبات الجامعية التي تخدم المجتمع الجامعي المتنوع بطبيعته الأمر الذي جعلها في حد ذاتها تتخذ عدة أنواع وهي:

#### 1-4-1 المكتبات الجامعية المركزية:

هي المكتبة الرئيسية للجامعة، حيث نجد لكل جامعة مكتباتها المركزية التي تتولى مهمة الإشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة، لكونها هي التي تزودها بالوثائق، والكتب ووسائط المعلومات المختلفة، وذلك لأن اقتناء المواد المعلوماتية يتم بشكل مركزي على مستوى المكتبة المركزية، كما أنها تتكفل بجانب التأطير؛ أي توظيف المكتبيين وتوزيعهم على المكتبات الموجودة بالجامعة بالإضافة إلى الجوانب الفنية، والتنظيمية، والعلمية، وغالباً ما تساهم المكتبة المركزية في اقتراح الحلول الفنية، ووضع النظم وتحديد العلاقة بين المكتبة، وإدارات الكليات والأقسام، تنظيم النشاطات العلمية المختلفة: ملتقيات وندوات ومحاضرات ومعارض وغيرها<sup>1</sup>

#### 1-4-2 مكتبات الكليات:

وتكون داخل الكليات الجامعية، وتتوجه بمجموعاتها وخدماتها للدارسين، والأساتذة والموظفين العاملين في الكلية، وتكون كل مكتبة منها متخصصة بتخصص الكلية، وتطور مجموعاتها في هذا الاتجاه كما تشرف على مكتبات الأقسام، والمعاهد التابعة للكلية.<sup>2</sup>

1. بن السبي، عبد المالك. تكنولوجيا المعلومات: أنواعها ودورها في دعم توثيق البحث العلمي. أطروحة دكتوراه علوم: علم المكتبات: قسنطينة: جامعة الإخوة منتوري، 2002. ص. 190

2. خطاب، السعيد مبروك. المرجع السابق. ص. 69-70

### 1-4-3 مكتبات الأقسام والمعاهد:

هي فروع للمكتبات المركزية توجد على مستوى الأقسام والمعاهد ، التي جاءت كنتيجة قيمة للزيادات الهائلة في عدد الطلبة والأساتذة ، الأمر الذي استدعى إلى إقامة مكتبات بها بدأت كفروع ، ثم أصبحت بعد تزايد وتعاضم دورها مكتبات قائمة بذاتها.<sup>1</sup>

### 1-4-4 مكتبات المخابر:

تنشأ على مستوى الأقسام المجهزة بمختبرات لإجراء التجارب العلمية والأعمال التطبيقية ، و التي تتطلب مواد ووثائق خاصة ، هذه الأخيرة كانت موجودة أصلا بمكتبات المعاهد ، ونتيجة للحاجة المستمرة إليها في عين المكان ، خصصت لها خزائن أو قاعات مجاورة للمختبرات ، ومع مرور الوقت أصبحت تضم رصيد مهم من الوثائق والمواد ، بشكل لا يمكن الاستغناء عنها لإنجاز التجارب الخاصة بالباحثين والأساتذة ، والأعمال التطبيقية الموجهة للطلبة كما أن هذه المكتبات أيضا أصبحت لديها إمكانيات تكنولوجية ، وارتباطها بشبكة الانترنت.<sup>2</sup>

### 1-5-5 وظائف المكتبات الجامعية:

#### 1-5-1 وظائف إدارية: وتتمثل في:

- تخطيط نمو المكتبة ورسم سياستها، والمشاركة في وضع اللوائح والقوانين التي من شأنها العمل على تيسير العمل في المكتبة ومتابعة تنفيذها.
- عمليات إعداد الميزانية وتوزيعها.
- تعيين الموظفين ، وتدريبهم والإشراف عليهم ، ومتابعة أعمالهم.
- تنظيم ، وحفظ السجلات المختلفة.

#### 1-5-2 وظائف فنية: وتتمثل في:

- بناء المجموعات والمصادر وتنميتها بما يضمن توفير المقتنيات الأساسية لقيام الجامعة بمهامها في التعليم والبحث<sup>3</sup>
- اختيار المواد المكتبية المختلفة ، والحصول عليها وهذه المواد تشمل الكتب والدوريات والمخطوطات والأفلام والخرائط... الخ.
- فهرسة المجموعات المكتبية ، وتصنيفها وإعدادها للاستخدام.

1. خطاب ، السعيد مبروك. المرجع نفسه. ص. 70.

2. المدادحة ، أحمد نافع ، مطلق حسن محمود. المرجع السابق. ص. 57.

3. المرجع نفسه. ص. 40.

- توفير أماكن للقراءة والدراسة الخاصة للباحثين، وطلاب الدراسات العليا.
- التعاون مع المكتبات والهيئات الأخرى التي تفتني مجموعات علمية أو تاريخية هامة.
- تنظيم المجموعات المكتبية باستخدام التقنيات المختلفة.
- تقديم الخدمات الإرشادية للقراء، لتسهيل الحصول على المواد التي يحتاجونها في بحوثهم.
- تشجيع وتقديم خدمات الإعارة بأنواعها.

### 1-6-6 تحديات المكتبات الجامعية وآفاق المستقبل:

تواجه المكتبات الجامعية اليوم مجموعة من التحديات، وجب عليها مجاراتها والتكيف معها، بمنتهى المرونة حتى تستطيع مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة، لتطوير خدماتها والاستفادة منها، وفيما يلي أهم تحديات المكتبات الجامعية:

#### 1-6-1 تحدي ثورة المعلومات:

إن غزارة الإنتاج الفكري، وتعدد أشكاله ولغاته أصبح ينتج بصفة آنية وعلى مدار الساعة بكميات هائلة من المعلومات العلمية والتقنية، وأصبح التحكم فيها ضرباً من الخيال وأن تحقيق أي مكتبة لاكتفائها من مصادر المعلومات أمر لا يمكن حدوثه. وكنتيجة حتمية لهذا الفيضان من المعلومات تضاءلت قدرة الباحثين على الاعتماد على أنفسهم كأفراد، زد على ذلك تعقد احتياجاتهم المعرفية نتيجة للاتجاهات التي سادت البحث العلمي، وتشعب المواضيع وأشكالها فإذا سلما بذلك فأين لها بمساحات التخزين التي تكفيها لاستيعاب كل ذلك، من أين لها بتوفير ظروف الحفظ و التخزين الملائمة لها.<sup>1</sup>

#### 1-6-2 تحدي الوسائط المتعددة:

إن الانتقال من الجامعة التقليدية إلى الافتراضية، والتعليم عن بعد باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أو بالأحرى استخدام الانترنت سيفتح أبواب جديدة أمام الراغبين في تحصيل شهادات علمية، وهو ما سيضع المكتبات أمام تحدي التعليم عن بعد في جو المنافسة الذي تعيشه اوجب فكرة التعليم عن بعد، لتكسر الحواجز الفيزيائية لذلك يجب على المكتبات الجامعية أن توفر منافذ لها عند كل حرم جامعي افتراضي، واستخدام الوسائط المتعددة التي أصبح الطلب عليها من المستفيدين أكبر لما يحتويه من ميزة البحث، وكذا السرعة في الاستعراض، إضافة إلى السعة الهائلة في تخزين المعلومات، لكن المشكل المطروح هو التطور السريع الذي تعرفه هذه التكنولوجيات أو ما يعرف بالتقادم التكنولوجي، فالأنظمة تتطور مما يجعل بعض أشكال الوسائط تلغى ولا تكون قابلة للاستخدام، مما

1. بوبقيرة، سناء. المرجع السابق. ص. 47.

يجعل المكتبات الجامعية ملزمة بمواكبة هذه التطورات التكنولوجية، مما سيثقل كاهل الميزانية في جانب النفقات وهو تحدي يجب تجاوزه.<sup>1</sup>

### 1-6-3 تحدي ضغوط العمل:

إن الإنسان اليوم يعيش في بيئة تتسم بالتغير السريع والمستمر، ومن بين نتائجه الواضحة تعرض العاملين في العديد من المجالات المختلفة لمستويات عالية من الضغوط التي تترك أثارها النفسية والاجتماعية، والاقتصادية عليه أولاً وعلى المنظمة التي يعمل فيها ثانياً، و المكتبة الجامعية واحدة من المؤسسات غير الربحية التي تصبو الى تقديم خدمات يتعرض فيها الموظفين لهاته الضغوطات، حيث تعد احدى التحديات المعاصرة التي تتعرض لها المكتبات الجامعية في ظل الانفجار المعلوماتي الكبير والتحكم في حجم المعلومات المتاحة. فالمكتبات الجامعية تعول بالدرجة الأولى على موظفيها في تحقيق نموها وازدهارها ومن ثمة زيادة الإنتاجية وتحقيق أهدافها.

### 2- ضغوط العمل:

على الرغم من أن ضغوط العمل من المواضيع التي نالت مساحة كبيرة من الكتابات العديدة، و المختلفة من طرف المهتمين بها إلا أن هذه العبارة أو المفهوم لا تعني الشيء نفسه لهم جميعاً والسبب في ذلك هو اختلاف تخصصاتهم ومنه اختلاف نظرة كل باحث لهذا الطرح ولعل أحد المشاكل الرئيسية لهذا المفهوم هو التنوع في استخدامه في العديد من الفروع العلمية الشديدة الاختلاف مثل الإدارة والطب و الهندسة و الأنثروبولوجيا وعلم النفس.... الخ ومثل هذا الاستخدام أدى إلى تنوع التعريفات و المفاهيم لذلك سنستهل بداية فصلنا هذا إلى تحديد المعنى اللغوي و الاصطلاحي لكلمة «ضغط»

### 2-1-1 تعريف الضغط

### 2-1-1-1 التعريف اللغوي:

ترجع كلمة "ضغط" في مفهومها اللغوي إلى الفعل الثلاثي (ضغط) فقد جاء في معجم المصطلحات التربوية و النفسية لحسن شحاتة: ضغط ضغطاً و ضغطه بمعنى عصره و زحمه و ضيق عليه الضغطة (بضم الضاد) الزحمة و الضيق، و الشدة و المشقة، الضغطة (بفتح الضاد) القهر و الضيق و الاضطراب، ومنه ضغطة القبر أي تضيقه على الميت.<sup>2</sup>

أما في المعجم الوجيز فقد وردت كلمة ضغط بهذه المعاني المتعددة: ضغط ضغطاً: عصر و زحمة أما في تعريف معجم المحيط فذكر بمعنى تضاعطوا، تزاحموا

1. خطاب، السعيد مبروك. المرجع السابق. ص. 72.

2. شحاتة، حسن، النجار، زينب؛ حامد، عمار. معجم المصطلحات التربوية و النفسية. عربي انجليزي إنجليزي عربي. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2003. ص. 208.

يتضح مما سبق الدلالات المتعددة عن الإشارة إلى لفظ الضغط تتقاطع عند معاني الضيق الظلم الشدة القهر، الاضطرار؛ أي الأشياء غير المحببة وغير المرغوب فيها.

### 2-1-2-2 التعريف الاصطلاحي:

يرجع أحد الكتاب كلمة ضغوط stress إلى الكلمة اللاتينية stringere ، والتي تعني يسحب بشدة to drawtight<sup>1</sup> وقد استخدمت كلمة ضغوط في القرن 17 بمعنى الشدة، المحنة والحزن والبلاء وخلال القرنين 18 و19 أصبح المصطلح يشير إلى القوة والضغط أو الإجهاد أو التوتر

- استخدم العديد الباحثين من الكلمات لتعريب هذه الكلمة منها إنعصاب ، كرب ، توتر، تأزم نفسي، اضطهاد ، أزمة وطأة فهذه الكلمات لها علاقة وصلة بالضغوط وتعبر عنها<sup>2</sup>

- يشير البعض إلى أن الضغوط مفاهيم جاءت من الفيزياء ،وهي لهذا المفهوم الفيزيائي تعني المضاعفات التي تؤثر في حركة الدم في الجسم أما في علم النفس فان الضغوط تعني المطالب التي تجعل الكائن الحي أو الفرد يتكيف ، ويتعاون لكي يتلاءم مع من حوله.<sup>3</sup>

- كانت أول محاولة عملية جادة لتفسير الضغوط إلى العالم هانز سيللي (hansselye) والذي يعتبره الكثيرين رائد المفهوم الحديث للضغوط ، وذلك من خلال كتاباته ومحاضراته في تعريف الباحثين والجمهور ، خاصة في المجال البيولوجي بتأثير الضغوط على الإنسان حيث عرفه بأنه استجابة الجسم غير المحددة نحو أي مطلب يفرض عليه.<sup>4</sup>

- وعرفه عمر النعاس بأنه: «تلك الحالات التي تجمع بين القلق و التوتر و الارتباك التي توجه الفرد العامل في مواقف حياته العملية، و التي تجعل العامل ينحرف عن الأداء المعتاد في عمله بالاتجاه السلبي، مما يؤدي إلى عدم التوافق بين قدراته وإمكانياته تعامل وبين طبيعة عمله مقارنة بالإمكانيات المتاحة له.<sup>5</sup>

### 2-2 تعريف ضغوط العمل:

\* تمثل ضغوط العمل حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسدي داخل الفرد تنجم عن عوامل من البيئة الخارجية أو المنظمة التي يعمل بها أو بسبب الفرد نفسه، أو أنه حالة من عدم التوازن بين متطلبات أو احتياجات البيئة وقدرة الفرد على الاستجابة لهذه المتطلبات.<sup>6</sup>

1.الفرماوي، حمدي علي، عبد الله، رضا. الضغوط النفسية في مجال العمل و الحياة. عمان: دار صفاء، 2008.ص.21.

2.النعاس، عمر مصطفى محمد. الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية. ليبيا: منشورات جامعة 7 أكتوبر، 2008.ص.29.

3، بوبقيرة، سناء. المرجع السابق. ص.60.

4.عليان، ربيعي مصطفى. دراسات في علوم المكتبات و التوثيق. عمان: دار صفاء، 2005. ص.17.

5.النعاس، عمر مصطفى محمد. المرجع نفسه. ص.32.

6.أبوشيحة، نادر أحمد. مدخل إلى إدارة الوقت. عمان: دار المسيرة، 2008. ص.298.



\* كما يعرفها (cox) بأنها ظاهرة إدراكية تنشأ من المقارنة بين مطلب يقع على الشخص وقدرة هذا الشخص على التعامل مع هذا المطلب، ووجود عدم الاتزان في هذه الآلية عندما يكون من الضروري التعامل مع هذا المطلب يؤدي إلى الضغط، وإلى استجابة الضغط وتعامل الفرد مع المطلب يكون سيكولوجيا. وإذا كان التعامل غير فعال فإن الضغط يمتد ويحدث استجابة غير طبيعية مما يؤدي إلى خلل وظيفي يختلف من شخص إلى آخر.<sup>1</sup>

\* كما تعني الضغوط تلك الظروف المرتبطة بالضغط و التوتر و الشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعا ما إعادة توافق عند الفرد و ما ينتج من ذلك من أثار جسيمة ونفسية قد تنتج الضغوط كذلك من الإحباط و الحرمان و القلق.<sup>2</sup>

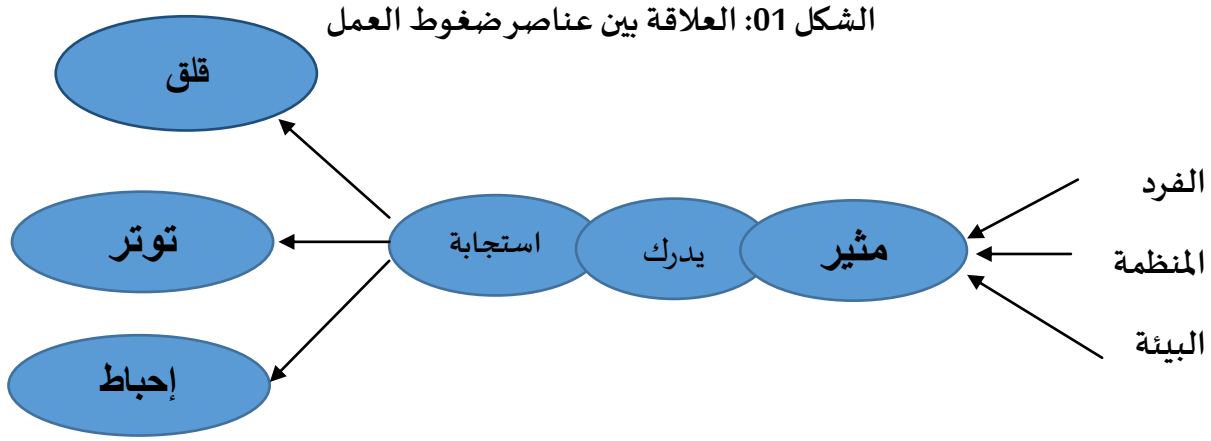
\* ويعرف جيبسون وزملاؤه gibson ضغوط العمل على أنها استجابة متكيفة تعدلها الفروق الفردية والعمليات النفسية، والتي تنشأ نتيجة عمل أو موقف أو حدث يفرض على الفرد مطالب نفسية وجسدية عالية.<sup>3</sup>

من خلال سرد للتعريفات الخاصة بضغط العمل، نستطيع القول بان العامل المشترك في معظمها أن ضغط العمل؛ ما هو إلا حمل يقع على كاهل الإنسان و ما يتبعه من ردود أفعال واستجابات معينة من جانبه لتخفيف الضغط، وإزالته أو التكيف معه أي إن ضغوط العمل تشير إلى المشكلات، والصعوبات التي تواجه الفرد و تؤثر على أدائه سواء إيجابيا أو سلبا، وتسبب له توترا و تكون له تهديدا أو تكون عبئا عليه.

### 2-3 عناصر ضغوط العمل:

تحتوي ضغوط العمل على عناصر متعددة، تظهر في أشكال مختلفة من العلاقات بين الأفراد داخل المؤسسة مثل المكتبة الجامعية، و يوجد ثلاثة عناصر رئيسية لضغوط العمل هي: المثير، و الاستجابة والتفاعل إضافة إلى عنصرين آخرين، هما الإدراك و الظروف الفردية على ضوء تطور مفهوم العمل<sup>4</sup>، وهو ما يمثله الشكل التالي:

1. عاشور، خديجة. ضغوط العمل وأثرها على العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة. ماجستير: علم الاجتماع: بسكرة: جامعة محمد خيضر، 2009. ص.22.  
2. السيد، عثمان فاروق. القلق وإدارة الضغوط النفسية. القاهرة: دار الفكر العربي، 2001. ص.96  
3 حريم، حسين. السلوك التنظيمي: سلوك الافراد و الجماعات في منظمات الاعمال. ط.2. عمان: دار الحامد، 2009. ص. 332.  
4 أبو بكر، مصطفى. إدارة المواد البشرية: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2004. ص.134



المصدر: أبو بكر، مصطفى. إدارة الموارد البشرية: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2004، ص. 134

1-3-2 عنصر المثير: و تتمثل في القوى المسببة للضغط، ويحتوي هذه العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة، الفرد أو المنظمة<sup>1</sup>.

2-3-2 عنصر الاستجابة: يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفيزيولوجية و النفسية و السلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق، التوتر، الإحباط و غيرها لكن نوع الاستجابة تختلف من شخص لآخر<sup>2</sup>.

3-3-2 عنصر التفاعل: و هو النتيجة التي تحدث بسبب التفاعل بين العوامل المثيرة للضغوط، وبين الاستجابة لها<sup>3</sup>.

4-3-2 عنصر الإدراك: على اعتبار أن للإدراك العقلي دور فعال في مدى إحساس الفرد بالعوامل الضاغطة عليه، لذلك فالإدراك السليم للأمور سوف يساعد على تلطيف العلاقة بين ما يشعر به الفرد من ضغوط، وبين ردود أفعاله تجاهها<sup>4</sup>.

5-3-2 عنصر الفروق الفردية: تعمل الفروق الفردية كعوامل وسيطة معتدلة، تؤثر على إدراك الفرد للضغوط وتعامله معها، و مع نتائجها فالفروق الفردية تفسر العلاقة بين قدرة الفرد على التعامل مع مسببات ضغوط العمل، والسيطرة عليها والتأثر بها سلبا أو إيجابا<sup>5</sup>.

1. الفريجات، خضير كاظم محمود. السلوك التنظيمي: مفاهيم معاصرة. عمان: إثراء للنشر، 2008، ص. 278.

2. حريم، حسين. السلوك التنظيمي الأفراد و الجماعات في منظمات الأعمال. ط. 1. عمان: دار حامد، 2004، ص. 292.

3. العميان، محمود سليمان. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. ط. 3. عمان: دار وائل للنشر، 2005، ص. 161.

4. فيله، فاروق عبده. السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التنظيمية. عمان: دار المسيرة، 2005، ص. 306.

5. المرجع نفسه. ص. 306.

### 2-4 مراحل ضغوط العمل بالمكتبات الجامعية:

من خلال المحاولات العلمية التي قام بها العلماء في تفسير، وتحديد مراحل ضغوط العمل وعلى رأسهم العالم الطبيب هانس سيليه، خلصوا إلى أن هناك ثلاثة مراحل يمر بها الفرد حينما يتعرض إلى الضغوط وهي:

#### 2-4-1 مرحلة الإنذار:

تمثل هذه المرحلة رد الفعل الأولي اتجاه ضغوط العمل، والتي تتمثل في التفاعلات النفسية الجسمانية الداخلية، والتي يترتب عليها توتر الأعصاب، ارتفاع ضغط الدم، وزيادة معدل التنفس.

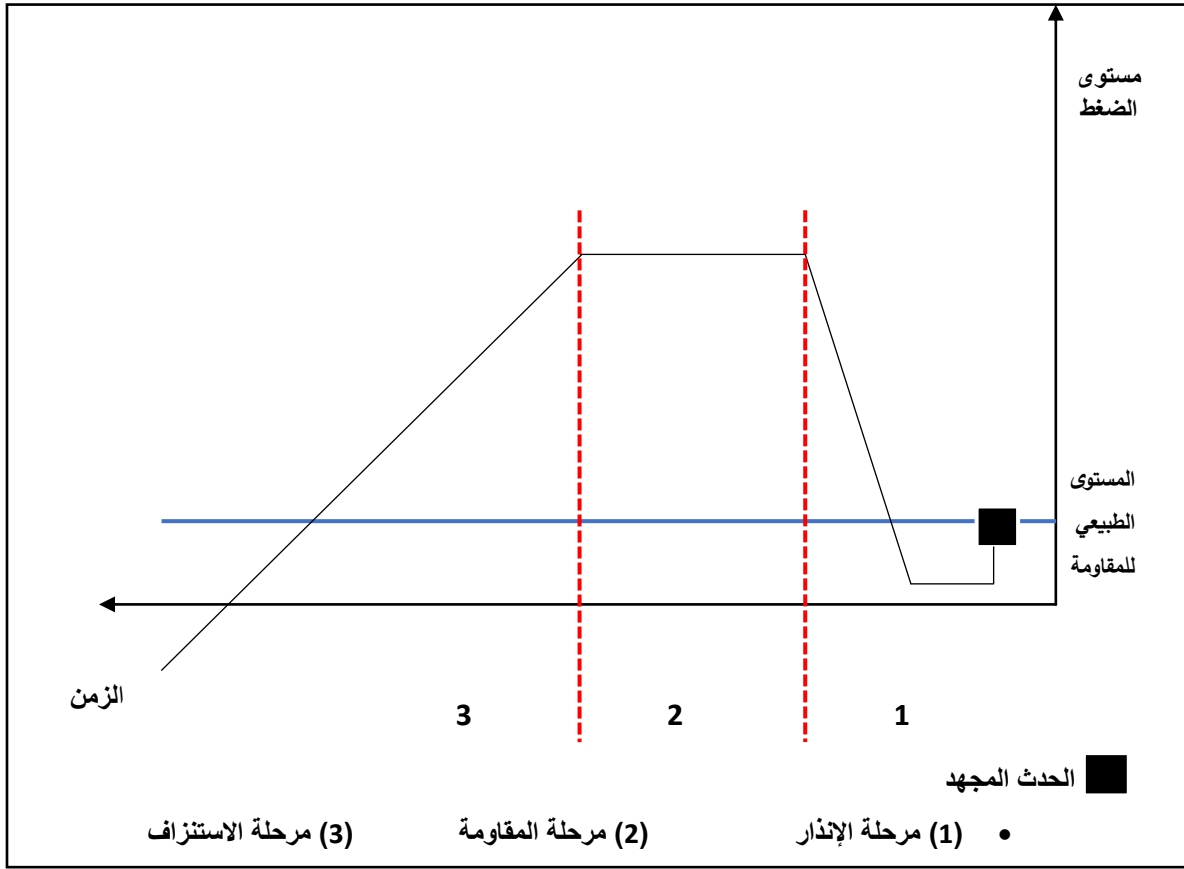
#### 2-4-2 مرحلة المقاومة:

تبدأ هذه المرحلة مع تزايد ضغوط العمل، حيث يحاول الفرد علاج الآثار التي تحدث بالفعل، ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية إلى محاولة التكيف مع الحدث، فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد، ويزداد فرص العودة إلى حالة الاتزان<sup>1</sup>.

2-4-3 مرحلة الاستنزاف (التعب والإرهاك): مع استمرار ضغوط العمل، وعدم تمكن الفرد من التكيف والتغلب عليها، يستنزف الفرد طاقته وقدراته في التكيف والتغلب على الضغوط، وتنهيار نظم ووسائل التكيف و يتعرض الفرد لأمراض الضغط مثل الصداع، ارتفاع ضغط الدم القرحة، الأزمات القلبية، وتعتبر هذه المرحلة حادة وخطيرة وتشكل تهديدا لكل من المكتبيين و المكتبة الجامعية، ويوضح الشكل التالي هذه المفاهيم بصورة واضحة ومبسطة:

1 القريوتي، محمد قاسم. السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي و الجماعي في المنظمات المختلفة. عمان: دار الشروق، 2003. ص. 271

شكل رقم (2): مراحل تشكل الضغوط



المصدر: بن زروال، فتيحة. الإجهاد الفردي والتنظيمي وإستراتيجيات مواجهته. مخبر التطبيقات النفسية والتربوية. جامعة قسنطينة 2، 2014. ص. 32

## 2-5 أنواع ضغوط العمل في المكتبات الجامعية:

تختلف أنواع ضغوط العمل باختلاف المعيار المعتمد في تصنيفها للضغط، وفيما يلي سندستعرض أنواع ضغوط العمل حسب عدة معايير:

### 2-5-1 أنواع ضغوط العمل حسب معيار الأثر.

#### 2-5-1-1 الضغوط الإيجابية:

وهي الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات إيجابية، حيث يشعر المكتبي بالقدرة على الإنتاج وإنجاز المهام بسرعة كما أن لها آثار نفسية إيجابية، تتمثل فيما تولده من شعور بالسعادة و السرور و ينعكس في مجمله على أدائه.

2-1-5-2 الضغوط السلبية:

وهي الضغوط التي تؤدي إلى إحباط الفرد، أو الضغوط المؤذية ذات الانعكاسات السلبية على صحة ونفسية المكتبي، التي تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل مثل هذه الضغوط تؤدي إلى عدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه العمل، وهو ما ينعكس على جودة الخدمات المقدمة من طرف المكتبات الجامعية.

لذا يجب التفرقة بين الضغوط الإيجابية، والضغوط السلبية وذلك من خلال المقارنة بينهما كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (1): الفرق بين الضغوط الإيجابية والسلبية

الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية
- تسبب انخفاض في الروح المهنية - تولد الإحباط - تدعو للتفكير في الجهد المبذول - تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه - تشعر الفرد بان كل شيء ممكن ان يقضيه بمشقة عالية - الشعور بالأرق - ظهور انفعالات و عدم القدرة على الإنجاز و الإحساس بالقلق - تسبب للفرد الضعف - عدم القدرة على الرجوع الى الحالة النفسية كما كانت عليه عند المرور بتجربة غير سارة.	- تمنح دافعا للعمل - تساعد على التفكير - تحافظ على التركيز على النتائج - تجعل الفرد ينظر الى العمل بتحدى - تحافظ على التركيز على العمل - تساعد على النوم جيدا - القدرة على التعبير عن الانفعالات و المشاعر - تمنح الإحساس بالمتعة - تمد الفرد بالقوى و الثقة - القدرة على الرجوع الى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة

المصدر: هيجان. عبد الرحمان ابن احمد بن محمد. ضغوط العمل: منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدرتها. الرياض: مركز البحوث والدراسات الإدارية. 1998. ص 30.

2-5-2 وفق معيار الشدة:

2-2-5-2 الضغوط الشديدة والفائقة: وهي الضغوط التي تستمر لأسابيع، و أشهر، أو سنوات، و تنتج عن أحداث كبيرة كالنقل من عمل أو الإيقاف عن عمل، أو موت شخص عزيز، فالضغوط الشديدة هي اخطر الضغوط لأنها قد تستمر مع الفرد لمدة طويلة جدا، و تؤثر عليه سلبا و بشكل دائم.

3-2-5-2 الضغوط المتوسطة: وهي التي تستمر من ساعات إلى أيام، مثل فترة العمل الإضافية، أو زيارة شخص غير مرغوب فيه، أو الآم صادرة عن مرض، و تختفي آثار الضغط باختفاء السبب في فترات متوسطة.

3-2-5-2 الضغوط البسيطة: و تستمر بين دقائق و ساعات، و تكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن زملاء في العمل أو أحداث قليلة الأهمية، و في العموم تكون دون اثر، و تختفي خلال فترة وجيزة.

2-5-3 وفق معيار المصدر:

في هذا الصدد نجد اختلاف كبير من الباحثين و الكتاب نظرا لتعدد مصادر ضغوط العمل و من بين هذه التصنيفات نجد :

2-5-3-1 الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:

هي تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري او العنصر البشري، نتيجة للظروف الفيزيائية غير الملائمة مثل ضعف الإضاءة، الضوضاء...إلخ.

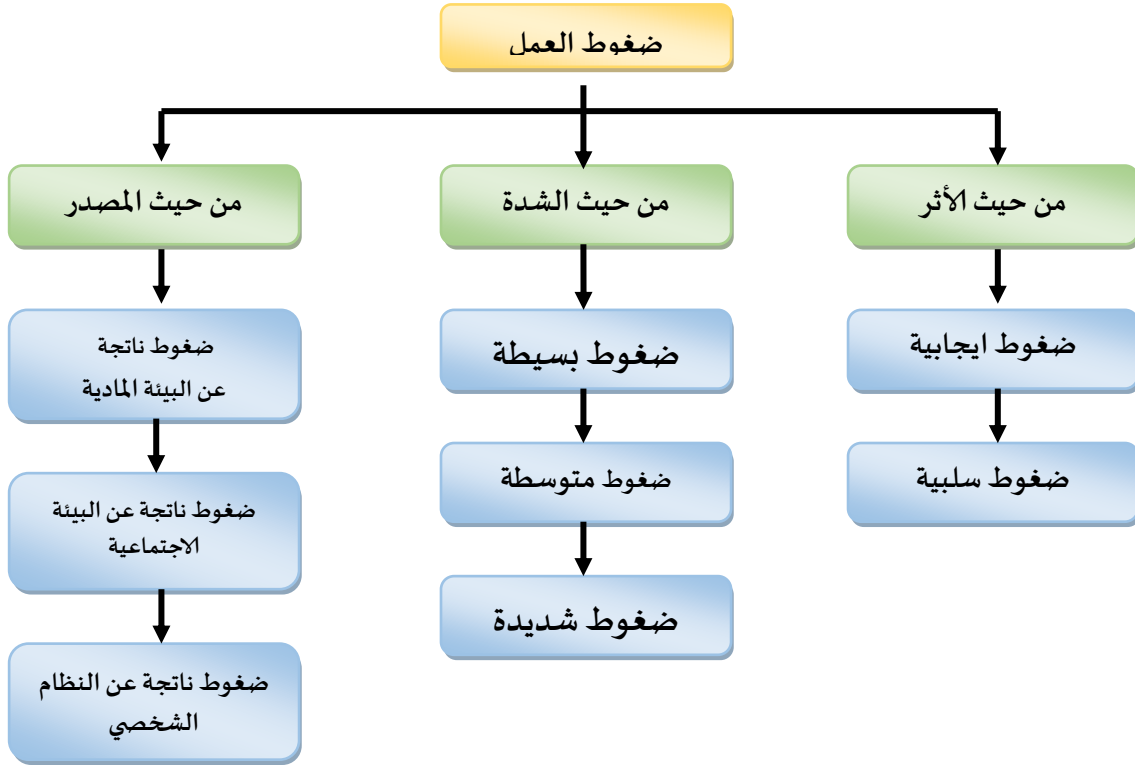
2-5-3-2 الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية:

هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية، ما بين الموارد البشرية داخل موقع العمل مثل الصراعات التي تحدث بين الأفراد و الجماعات، خلاف مع الرئيس المباشر...إلخ<sup>1</sup>.

2-5-3-3 الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري:

هي تلك الضغوط التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية (الفردية) مثل الاختلاف في الجنس، و العرق، و الديانة<sup>2</sup> الخ، و الشكل التالي سيوضح أنواع ضغوط العمل حسب المعيار المعتمد:

الشكل رقم (3) : أنواع ضغوط العمل



المصدر: شاطر، شفيق. اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية: دراسة ميدانية بمؤسسة انتاج الكهرباء سونلغاز بجيجل. رسالة ماجستير: العلوم الاقتصادية: جامعة بومرداس، 2010. ص. ص. 80-81.

1. بن محمد، إيمان. اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين. أطروحة دكتوراه: إدارة المؤسسات: سكيكدة: جامعة 20 أوت 1955، 2018. ص. 26.  
 2. شاطر، شفيق. اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية: دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز بجيجل. رسالة ماجستير: العلوم الاقتصادية: جامعة محمد بوقرة. 2010. ص. ص. 80-81.

### 2-6 مصادر ضغوط العمل في المكتبات الجامعية:

إن ضغوط العمل مثلها مثل أي ظاهرة أخرى، تخضع لقانون السببية الذي ينص على انه لكل نتيجة أسبابها، لذلك فان ضغوط العمل لا تنشأ من العدم، بل هناك العديد من العوامل والأسباب ساهمت في ظهورها وهي ما يطلق عليها بمصادر ضغوط العمل التي تؤثر على سلوك الفرد داخل المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها، ومنه على أدائه ونتاجيته كموظف.

وعلى هذا الأساس سنحاول التعرف إلى أهم مصادر هذا النوع من الضغوط، التي يتعرض لها المكتبي من خلال المصادر المتعلقة بالبيئة الداخلية، والخارجية للعمل، والمصادر المتعلقة بالفرد نفسه وشخصيته.

### 2-6-1 مصادر متعلقة بطبيعة وظروف المنظمة:

إن الاهتمام بضغوط العمل داخل بيئة العمل، ومحاولة تحليل هاتة الأخيرة من كل جوانبها أمر ضروري وأساسي لكن لا يجب الاعتماد على هذه الزاوية فقط، وإهمال دور البيئة المحيطة بالمكتبة الجامعية من ظروف اقتصادية، وسياسية، واجتماعية، وتكنولوجية فالمكتبي أثناء أدائه لمهامه يحمل معه القيم، والعادات، والتقاليد، والمعتقدات التي اكتسبها من المجتمع، وتأتي معه ضغوط الحياة التي يعيشها ما يؤدي إلى أثر متبادل ومتداخل بين الضغوط العائلية والمجتمعية وبين ضغوط العمل<sup>1</sup>.

### 2-6-1-1 الضغوط الوظيفية:

تختلف مصادر ضغوط العمل، ودرجة و مستوى تلك الضغوط، تبعاً لنوعية المهنة، كما أن المهن تختلف من حيث الأعباء و من حيث مقدار ضغوط العمل المفروضة من جانب آخر ففي مجال المكتبات، وبالخصوص المكتبات الجامعية تعاني من جملة من الضغوط من العاملين المهنيين، وغير المهنيين والتركيبات غير الواضحة للعمل الناتجة عن نقص الإجماع في الأداء بين الممارسين لهذه المهنة، والتركيز على الاقدمية في شغل الوظائف القيادية وليس على الكفاءة زد إلى ذلك سرعة ونمو التطور في المجال العلمي المهني مع زيادة في نمو التخصصات داخل هذه المهنة، ونقص التدريب و الانخفاض في الميزانية المطردة في مطالب المستفيدين، والنقص في المعرفة التخصصية هذه الضغوط أصبحت تؤثر على المكتبيين على مستوى أدائهم للعمل<sup>2</sup>.

1. قيراط، لمياء. إستراتيجية التعامل مع ضغوط العمل في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية: دراسة ميدانية الشرق الجزائري. أطروحة دكتوراه: تقنيات المعلومات والأنظمة الوثائقية: قسنطينة: جامعة عبد الحميد مهري، 2017. ص.89

2. بوبقيرة، سناء. المرجع السابق، ص.89

### 2-1-6-2 غموض الدور:

ويعرف الدور على انه: "توقعات معينة يتوقعها الرؤساء والزملاء والمرؤوسين من الفرد بحكم مركزه في وظيفته"<sup>1</sup>.

ويعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المكتبات الجامعية، ويعني عدم وضوح عناصر العمل، وعدم تأكد المكتبي من اختصاصاته، وعدم معرفته بما يجب أن يؤديه، وعدم تأكده من توقعات الآخرين، يزداد الغموض تعقيدا عندما لا تتوفر لدى المكتبي معلومات كافية عن الدور المنوط به، وماهي حدود سلطاته ومسؤولياته<sup>2</sup>.

### 2-1-6-3 صراع الدور:

هو محاولة الفرد بمقابلة التوقعات المختلفة التي تريدها الأطراف المختلفة منه، وأحيانا تكون هذه الأدوار (التوقعات) متعارضة، هذا يعني انه قد يحدث تعارض في مطالب العمل من حيث الأولوية، وتعارض في حاجات الأفراد مع متطلبات المنظمة، وتعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة وتكون الضغوط نتيجة لعدم مقدرة الفرد على تحقيق التوقعات المختلفة<sup>3</sup>.

### 2-1-6-4 عبء الدور:

إن زيادة كمية العمل، وزيادة المهام المطلوب إنجازها، أو تعددها في وقت ضيق بقدر أكبر مما هو متوافر لديه من قدرات، و إمكانيات تحدث ضغط للمكتبيين، وذلك لعدم تناسب قدراتهم مع مهام العمل الموكلة لهم، من حيث قلة تأهيلهم أو عدم تناسب مؤهلاتهم مع طبيعة المهام، وإذا كانت زيادة كمية المهام تسبب ضغط على المكتبي، فانه يواجه ضغطا آخر في حالة انخفاض كمية المهام عند ما تسند إليه مهمة تكون اقل من قدراته، و استعداداته، أو عندما يشعر أن كمية العمل قليلة لا تستوجب الوقت المتاح له لدى نميز نوعين من العبء:

- عبء كمي: ويحدث عندما يسند إلى الفرد مهام كثيرة يجب عليه إنجازها في وقت غير كاف.

- عبء نوعي: أي أن الفرد يفتقد القدرة اللازمة لأداء العمل<sup>4</sup>.

1. حنفي، عبد الغفار. محاضرات في السلوك التنظيمي. الإسكندرية: مكتبة ومطبعة الإشعاع، 2002. ص.194.

2. المرجع نفسه. ص.196.

3. نجعوم، هاجر. القدرة على التحكم في إدارة الوقت وعلاقتها بضغوط العمل لدى رؤساء الأقسام بالجامعة. شهادة الماجستير: علم النفس العمل وتسيير

الموارد البشرية: أم البواقي: جامعة العربي بن مهيدي، 2012. ص.85.

4. النعاس، عمر مصطفى. المرجع السابق. ص.42.



### 2-6-1-5 العلاقات في العمل:

إن أداء الفرد لأي عمل يؤدي بالضرورة إلى تفاعله وتعامله مع غيره من أفراد المنظمة، وبالتالي فإن العلاقات بين الأفراد تلعب دوراً مهماً في إشباع الحاجات النفسية، والاجتماعية كالتقدير والاحترام والترابط بين أفراد المنظمة، وتأييد أفرادها لبعضهم البعض وتعاونهم، لكن تضم هذه العلاقات مصدراً رئيساً للضغوط إذا أسئ استغلالها حيث تظهر ضغوط العمل بصورة أكبر في حالة تفكك جماعة العمل، والافتقار إلى تماسكها وترابط أعضائها، حيث تظهر العدائية والكراهية وعدم الانسجام وعدم كفاية الدعم الاجتماعي بين الأفراد<sup>1</sup>.

### 2-6-1-6 سوء الاتصال في مجال العمل:

يعتبر الاتصال أمر ضروري في العمل التنظيمي، فلا يقتصر على إرسال المعلومات من طرف لآخر بل هو "عملية اجتماعية تبادلية تتضمن تقاسم الإدراك بين طرفي الاتصال، والتأثير في سلوك الأفراد بقصد تحقيق أهداف المنظمة"<sup>2</sup>.

وبالتالي قد يؤدي الاتصال غير الجيد إلى حدوث ضغط، ويتضح من خلال سوء الاتصال في عدم وضوح الأهداف، أو التعليمات وغموض المراسلات وصعوبة الحصول على المعلومات المطلوبة، مما ينجر عنه عدم بلوغ الأهداف المسطرة، وضياع كثير من الوقت وكثرة الأخطاء.

### 2-6-1-7 الهيكل التنظيمي:

كل منظمة يجب أن ترتب أنشطتها لتصل إلى أهدافها، والهيكل التنظيمي هو مخطط هذا الترتيب<sup>3</sup>، من حيث أنه يحدد موقع الفرد داخل الهيكل التنظيمي، و يعتبر نوع من مسببات الضغط التي يتعرض لها الفرد في الإدارة العليا لضغوط تأتيه من البيئة الخارجية بالإضافة إلى بيئة العمل فهو يواجه مشاكل التغيير في الظروف السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، كما يواجه مشكلة اتخاذ القرارات الصعبة، ومشاكل العاملين والمستفيدين، فيما يعاني رجال الإدارة الوسطى من ضغوط الدور، أما المشكلة عند المستويات الدنيا في المؤسسة فهي عدم التوازن بين السلطات وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات التي تؤثر عليهم<sup>4</sup>.

1. جمعة، محمود سلمي. المرجع السابق. ديناميكية طريقة العمل مع الجماعات. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2005. ص. 193.

2. حريم، حسين. مهارات الاتصال في عالم الاقتصاد وإدارة الأعمال. ط 1. عمان: دار الحامد، 2010. ص. 15.

3. زاهر، عبد الرحيم عاطف. الهيكل التنظيمي للمنظمة الهندرة. ط 1. عمان: دار اليا للناشر والتوزيع، 2010. ص. 13.

4. زياد، عمار تغريد. أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة: رسالة

ماجستير: إدارة أعمال: فلسطين: الجامعة الإسلامية، 2006. ص. 34.

2-6-1-8 الأعمال الروتينية:

إن العاملين والموظفين في المهن الروتينية كالفنيين لا يختلفون عن المديرين من حيث قيمة الضغوط وذلك لعدة أسباب ،منها إن أعمال هذه الفئة تتطلب ربط المعلومات التي حصلوا عليها بالتجارب والخبرات التي يمارسونها، وزيادة مهاراتهم وقدراتهم وجعلها دائما في حالة تحد و متابعة؛ مما تؤدي إلى آثار فسيولوجية، ونفسية كما أن طبيعة الأعمال الفنية تتطلب إعادة تصميم الحل لمواكبته مع المتغيرات البيئية والفنية<sup>1</sup>.

2-6-2 المصادر المتعلقة بالفرد:

تلعب خصائص الفرد دورا هاما في تحديد مستوى الضغوط التي يتعرض لها، فقد قسم الطبيب راي روزنمان المختص في أمراض القلب، الضغوط تبعا لذلك إلى نمطين اثنين النمط (أ) حيث يكون صاحبه أكثر عرضة للإصابة بالأمراض القلبية، أما النمط (ب) فان إصابتهم بالأمراض القلبية قليلة وعادة ما يتصف أصحاب النمط (أ) بالنجاح الباهر لكن على حساب صحتهم<sup>2</sup>. والجدول التالي يوضح الفروق وأوجه الاختلاف بين النمطين (أ) و(ب)

الجدول رقم (2): أنماط الشخصية (أ، ب)<sup>3</sup>

نمط الشخصية (ب)	نمط الشخصية (أ)
- ليس في عجلة من أمره	- مستعجل دائما
- متأن في مشيته	- يمشي بسرعة
- يستمتع بوقته دون الإحساس بالذنب	- يأكل بسرعة
- صبور ولا يؤنب نفسه كثيرا على ضياع الوقت	- غير صبور بسبب ضياع الوقت
- ليس له مواعيد نهائية لإنجاز العمل	- يعمل شيئين في آن واحد
- يلعب من اجل المتعة وليس من اجل الكسب	- لا يتمتع بوقت الفراغ
- ذو أسلوب لطيف في الحياة	- مشغول بالأرقام
- لا يهتم بالوقت	- يقيس النجاح بالكمية
	- شديد وعنيف
	- يشعر دائما انه تحت ضغط الوقت

1. ممو، البيضاء. ضغوط العمل وتأثيرها على الفعالية التنظيمية بالمكتبات الجامعية. مذكرة ماستر: علم المكتبات: تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز المعلومات: تبسة: جامعة العربي التبسي، 2016. ص.42

2. النعاس، عمر مصطفى. المرجع السابق. ص.48

3. مسلم، عبد القادر أحمد. مصادر الضغوط المهنية وأثارها في الكليات التقنية في محافظة غزة. رسالة ماجستير: إدارة اعمال: غزة: الجامعة الإسلامية، 2007. ص.17

### 2-6-3 المشاكل الأسرية:

تشير الدراسات إلى أن القضايا الأسرية كالمشاكل بين الزوجين، والمشاكل أخرى ذات الصلة مثل المشاكل التربوية للأطفال كلها تخلف ضغطا لدى الفرد، لأن هذه المشاكل لا يمكن للفرد الموظف أن يتركها وراء ظهره عند ذهابه للعمل، بل تصاحبه وتشكل ضغط يؤثر على أدائه<sup>1</sup>.

### 2-6-4 المستوى الوظيفي للفرد:

هناك علاقة بين المستوى الوظيفي للفرد وبين طبيعة ودرجة الضغط التي يتعرض لها الفرد، كذلك فإن مرحلة معينة من مراحل النمو الوظيفي للفرد تكون أكثر تأثرا للضغط، يزداد لدى العاملين في المستويات الإدارية الدنيا ويرجع السبب في ذلك إلى العمل في ظروف مادية غالبا ما تكون ليست مناسبة، وربما يؤدي إحساس هؤلاء الأفراد بعدم القدرة على التحكم في مجريات العمل والمنظمة إلى زيادة درجة الضغط التي يشعرون بها<sup>2</sup>.

### 2-6-5 عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم:

إن تمركز السلطة، وعدم تفويضها ووجود درجة عالية من الرسمية، وإجراءات وقواعد وتعليمات مبالغ فيها، وعدم الأخذ بالحسبان الاعتبارات الشخصية، وتعارض هذه القواعد والتعليمات مع رغبة العاملين في التصرف بحرية قد يهدد حرية، واستقلالية الفرد وتأكيد الذات وينتج عن ذلك التعارض ضغوطا على العاملين، حيث أن انخفاض الاستقلالية في أداء المهام، وانخفاض المسؤولية يرتبطان بالقلق والاكتئاب<sup>3</sup>.

### 2-7 آثار ضغوط العمل في المكتبات الجامعية:

إن نتائج ضغوط العمل تشمل المكتبات الجامعية، فهي لا تقتصر فقط على المكتبي وحده لأن المكتبي في حد ذاته له تأثير كبير على المكتبة الجامعية، وعلاقته بها بحيث يعتبر وسيلة المكتبة لتحقيق أهدافها ومن خلال العلاقة القائمة بين المكتبي والمكتبة، وكما رأينا سابقا إن للضغوط تأثير سلبي وإيجابي على صحة ونفسية المكتبي، فهي كذلك لها تأثير سلبي وإيجابي على المكتبة الجامعية ويمكن توضيحها كما يلي:

1. العريفي، إسماعيل محمد. السلوك التنظيمي. صنعاء: جامعة العلوم والتكنولوجيا، 2013. ص. 224.

2. أبو شيخة، نادر أحمد. المرجع السابق. ص. 302.

3. عناب، أميمة. الإجهاد المهني للموظفات الإداريات: المصادر الأعراض واستراتيجيات المواجهة: دراسة ميدانية لجامعة أم البواقي. دكتوراه علوم: الإدارة والتسيير في التربية: أم البواقي: جامعة العربي بن مهيدي، 2018. ص. 44.

### 2-7-1 الآثار الإيجابية:

وتتمثل تلك الآثار فيما يلي:

- تقوية العلاقات بين الزملاء مما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية لبعضهم، وتبادل المساعدات وهذا ما ينعكس على الحياة العملية، وعلى أداء المكتبة الجامعية بشكل عام.
- ظهور التحدي لدى العاملين الذي من شأنه أن ينمي، ويكسبهم معارف جديدة، وتقديم أقصى ما يملكون من خيارات ومهارات وأيضا إبراز قدراتهم الإبداعية.
- زيادة درجة الانضباط والحضور والمواظبة في العمل
- تطوير وتحسين الجودة، والتنوعية بالنسبة لخدمات المكتبة الجامعية.
- ارتفاع مستوى الأداء لخاص بالمكتبي والمكتبة الجامعية.

### 2-7-2 الآثار السلبية:

إن آثار الجانب السلبي للضغوط هي التي تحظى باهتمام الباحثين، ورجال الإدارة ذلك لما لها من أضرار على كل من المكتبي والمكتبة الجامعية لذلك فسنتناول في هذا الجزء النتائج المحتملة للضغوط على الفرد وعلى المنظمة.

#### 2-7-2-1 آثار الضغوط على الفرد:

ان تعرض الفرد للضغط الدائم، ينتج عنه تأثيرات كبيرة تؤثر على صحة، وسلوك الفرد، ونفسيته التي يمكن انجازها فيما يلي:

#### 2-7-2-2 الآثار الفسيولوجية:

كشفت العديد من الدراسات، أن هناك علاقة بين ضغوط العمل والاضطرابات الفسيولوجية كما أوضحت البحوث الطبية أن أكثر من 50% من الأمراض التي يواجهها الفرد ترتبط أساسا بالضغوط التي يتعرض لها خلال حياته، وتتمثل أهم الأمراض التي تتركها ضغوط العمل هي أمراض القلب، سكر الدم، الصداع النصفي وآلام الظهر وارتفاع الدم وقرحة المعدة وغيرها من الأمراض العضوية.<sup>1</sup>

#### 2-7-2-3 آثار نفسية:

ترتبط الآثار النفسية ارتباطا وثيقا بالآثار والنتائج السلوكية، كالشعور بالقلق والحزن والرغبة في البكاء والشعور باليأس، وإحباط وانخفاض تقدير الذات.

1. مسلم، عبد القادر أحمد. المرجع السابق. ص. 20.

### 4-2-7-2 آثار سلوكية:

وتتمثل في الهروب من مواجهة المواقف العدوانية، وسرعة الانفعال، اللامبالاة، التدخين وتعاطي العقاقير، تكرار التغيب عن العمل؛ أي جميع السلوكيات الصادرة من الفرد نتيجة لتعرضه لمواقف ضاغطة<sup>1</sup>.

### 3-7-2 آثار الضغوط على المكتبات الجامعية:

إن لضغوط العمل العديد من الآثار السلبية على المكتبات الجامعية منها:

- زيادة التكاليف المالية.
- تدني مستوى الخدمات المقدمة.
- عدم الرضا الوظيفي.
- انخفاض الروح المعنوية وظهور الاستياء الوظيفي.
- اتخاذ القرارات الخاطئة التي تؤثر على سير العمل في المكتبات الجامعية.
- سوء العلاقات في المكتبة الجامعية.
- إهدار طاقات الأفراد العاملين.
- التسرب الوظيفي.
- انخفاض الدافعية حيث يفقد الموظف حماسه وحيويته وقدرته على الأداء الجيد.
- التأثير على كفاءة المكتبة الجامعية وأدائها وبالتالي على مستوى خدماتها.
- زيادة الشكاوى من طرف المستفيدين.
- يزيد من توتر العلاقة بين المكتبة والموظفين.
- تزعزع صورة المكتبة في الداخل (نظرة موظفيها) وكذلك خارج المنظمة (المستفيدين).

### 8-2 أساليب التعامل مع ضغوط العمل:

#### 1-8-2 أساليب التعامل على مستوى الفرد:

- توجد العديد من الطرق والأساليب التي تستخدم للسيطرة أو التخفيف من حدة الضغوط ونذكر منها:
- ممارسة الرياضة.
  - الاسترخاء: يؤدي إلى انخفاض في التوتر وفي تعديل نبضات القلب وضغط الدم وكذلك تعديل عملية التنفس.
  - التأمل: تفرغ الذهن من كل ما من شأنه أن يحدث ضغطا لدى الفرد ويكون في مكان هادئ.
  - التغذية الجيدة والمتوازنة.

1. بن زروال، فتيحة. المرجع السابق. ص. 125.

- الابتعاد عن العادات السلوكية السيئة مثل اللجوء إلى المهدئات والإفراط أو قلة الطعام.
- المشاركة في الأنشطة الجامعية والثقافية وعدم الانطواء.<sup>1</sup>
- استثمار العلاقات الاجتماعية وخلق علاقات طيبة مع الزملاء والمشرفين.<sup>2</sup>
- تقبل الآخرين والتركيز على الجوانب الايجابية فيهم.
- التدريب على إدارة الوقت وتحديد الأولويات.<sup>3</sup>

### 2-8-2 أساليب التعامل على مستوى المكتبة الجامعية:

- وهي تلك القرارات التي تتخذها المكتبة الجامعية بغية التحكم في مسببات ضغوط العمل، والتعامل معها من منطلق تقليص آثارها السلبية، وليس من منطلق استبعادها من خلال مجموعة من الميكانيزمات والوسائل نذكر فيما يلي أهمها:
- خلق مناخ تنظيمي مناسب. العمل على توفير الجو المناسب، والمحفز لخلق علاقات جيدة بين الأفراد المكتبة الأمر الذي يؤدي إلى تخفيض المشاكل، والصراعات وبالتالي التخفيف من الضغوط.
  - إعادة بناء الجسور بين بيئة العمل، وبيئة الحياة الاجتماعية لأن المنظمات هي نسق مفتوح والعمال لديهم حياة داخل المنظمة كما في خارجها وفي الأسرة، بالتحديد عندما تتمكن الإدارة من ذلك فتساهم في التخفيف من ضغوط العمل<sup>4</sup>
  - إعادة تصميم الهيكل التنظيمي بالكيفية التي تتيح للأفراد أكبر قدر من الانتفاع، والاتصال والمشاركة وكذا تفويض السلطات والمرونة في الأداء.
  - تحليل أدوار الأفراد وتوضيحها، مما يجعل الموظف يعرف مهامه ومسؤولياته وكذا سلطاته مما يجنبه النزاعات في الأدوار.
  - تطوير وتخطيط المسارات الوظيفية وهذا بكل شفافية مما يجعل المكتبي يثق في إدارته ويتنبأ بمساره الوظيفي ويطمئن له.
  - المساندة الاجتماعية: مشاركة الموظف همومه ومشاكله والمساعدة على حلها.
  - تنظيم دورات تكوينية وتدريبية خاصة في مجال الاتصال الفعال.
  - التطبيق الجيد لأساليب الإدارة الحديثة وبما يتناسب مع التغيرات الاجتماعية الاقتصادية الحالية.
  - تعديل المواقف السلبية المسببة للضغوط من خلال إعادة تصميم الوظائف، وإعادة توزيع المهام.
  - الأمان الوظيفي: تطبيق القوانين التي تضمن الحقوق القانونية للعمال وسن قوانين داخلية واتفاقيات تشعر العمال وممثلهم بالأمان الوظيفي.

1. جمعة، محمود سلمي. المرجع السابق، ص 140

2. محمد صالح، نجلاء. العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية. ط. 1. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2012. ص. 57.

3. فرح، أحمد ياسر. إدارة الوقت ومواجهة ضغوط العمل. عمان: دار الجامد، 2007. ص. 67.

4. جاكوب، نينا، علاء، أحمد. إصلاح إدارة المؤسسات متعددة الثقافات. القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2007. ص. 162.

# الفصل الثالث

## أخلاقيات المهنة المكتبية



- 1- تعريف المهنة المكتبية
- 2- التطور التاريخ للمهنة المكتبية
- 3- الوظيفة التعليمية للمهنة المكتبية
- 4- تعريف أخلاقيات المهنة المكتبية
- 5- أخلاقيات المهنة المكتبية: الميلاد والتطور
- 6- المبادئ العامة لأخلاقيات المهنة المكتبية
- 7- نحو ميثاق أخلاقيات المهنة المكتبية

## الفصل الثالث:

### أخلاقيات المهنة المكتبية

إن مفهوم المهنة المكتبية اليوم يختلف تمام الاختلاف عن مفهومه بالأمس، فالمهنة المكتبية تلتزم بالتنمية والتطوير، وتتصف بالانفتاح وتستدعي من صاحبها أن يتطور وينفتح بعلمه وعمله وكفاءته على تلبية حاجاتها، وفي الوقت ذاته يزداد حجم العمل ويتعقد بدرجة هائلة، مما يستدعي تطورا مماثلا ونموا في قدرات المكتبيين، بالإضافة الى استخدام التكنولوجيا الحديثة، والتي هي بدورها تتصف بالتعقيد مما يطلب توفير درجة عالية من الكفاءة والتأهيل في إعداد العاملين وتنميتهم.

#### 1-تعريف المهنة المكتبية:

رغم وفرة الإنتاج الفكري في مجال المكتبات والمعلومات، الا انه من الصعب بما كان إيجاد تعريف شافي وكافي للمهنة المكتبية، فمختلف المراجع والكتب تروي قصة المكتبات، تاريخها تطورها، دون أن تخصص الحديث عن العمل المكتبي وتتوسع فيه.

- تعرف المهنة حسب معجم إدارة الموارد البشرية على أنها وظيفة يمتنها الفرد، ويحتاج إلى تعليم لسنوات عديدة في مجال متخصص من العلوم كالمحاماة، الهندسة، والطب<sup>1</sup>

- أما تعريف المهنة المكتبية:

تعرف على أنها "مهنة المكتبي المتعلقة بمعرفة أوعية المعلومات والنظريات والتقنيات والأساليب التي تشارك في إنشاء وحفظ واستخدام المجموعات المكتبية وبث المعلومات من خلال تلك الأوعية<sup>2</sup>.

- كما جاء تعريف المهنة المكتبية بأنها مهنة المشتغلين بمرافق ومؤسسات المعلومات على اختلاف أنواعها ومستوياتها، أو هي مهنة القائمين على أمر توفير وإتاحة المعلومات لطلابها، ولمن لهم الحق الاستفادة منها ولمن يحتاجونها<sup>3</sup>.

وقد اقترن تعريف المهنة المكتبية منذ القديم، بالمهام المسندة بالمكتبي، وبنوع المؤسسة التوثيقية التي يعمل بها، فنسب مكتبي من يعمل بالمكتبة، وتستعمل كلمة وثائقي لكل من يعمل في مركز توثيق، ونطلق تسمية أرشيف لمن يعمل في مركز أرشيف، والحقيقة انه رغم اختلاف هذه التسميات، وارتباطها

1 . الصحف، حبيب. معجم إدارة الموارد البشرية والعاملين. بيروت: مكتبة لبنان، 2003. ص. 25.

2 . الشامي، احمد محمد، السيد حسب الله. المعجم الموسوعي لمصطلحات علم المكتبات والمعلومات. (انجليزي-عربي). الرياض: دار المريخ، 1988. ص. 652.

3 . عبد الهادي، محمد فتحي. اتجاهات حديثة في المكتبات والمعلومات. القاهرة: دار غريب، [د.ت.]. ص. 49.



بنوع المؤسسة التي يتواجد بها المكتبي، إلا انه يمكن الربط بين هذه المهام من خلال مبادئ عمل المكتبي والأسس التي يقوم عليها والأهداف التي يحققها<sup>1</sup>  
- كما تعرف على أنها "الوظيفة التي تهتم برصد الإنتاج الفكري، ومعالجته وحفظه ووضع وسائل استرجاعه خدمة للمستعملين من مختلف الأصناف والمستويات<sup>2</sup>  
- لقد تم وضع كثير من المتخصصين مجموعة من العناصر التي اعتبرت عناصر أساسية يجب توفرها في المهنة المكتبية وهي:

✓ المهنة يجب أن تمتاز بمهارات.

✓ المهنة يجب أن تنال ثقة من ممتنمها.

✓ ضرورة وجود قواعد، سواء كانت قواعد يتضمنها القانون أو قواعد أخلاقية، تحكم بين ممتني مهنة المكتبات والمعلومات، والجمهور الذي تقدم له خدمات هذه المهنة<sup>3</sup>

### 2- التطور التاريخي للمهنة المكتبية:

تعد المهنة المكتبية من أقدم المهن التي عرفتها البشرية، حيث ارتبط ظهورها بظهور المكتبات القديمة التي كانت تحوي مختلف الأوعية الفكرية التاريخية، التي ميزت الحضارات والثقافات الشعبية المتعاقبة، لهذا فان مصطلح المكتبي تغير وتطور عبر العصور تماشياً مع تطور مفهوم المكتبة، ولقد اختلف مفهوم ومدلول المكتبة عبر العصور، وذلك لان المكتبات القديمة لم تكن كالتالي تراها اليوم من حيث تعدد أنواعها، وتطورت خدماتها وطرق تنظيمها وبالتالي فتغير محيط العمل يؤدي بالضرورة إلى تغير المهام والوظائف المسندة للقائم على المكتبة.

إن مصطلح مكتبة في حد ذاته لم يكن مصطلح موحد بين جميع الحضارات في العصر القديم، فقد استعمل السومريون مصطلح بيت اللوحات الكبير لأنها كانت مليئة بالألواح الطينية الحاملة للمعلومات، أما الفراعنة فقد أطلقوا عليها قاعة كتابات مصر أو مكان إنعاش الروح، أما اليونانيون فقد استخدموا مصطلح Bibiotheca للدلالة على المكتبة والكلمة تعني المكان الذي توضع فيه الكتب، أما الرومان فقد استعملوا كلمة (Libri) وتعني الكتاب نفسه، ومنها جاءت كلمة (Library) والتي تعني البحث أو المطالعة.<sup>4</sup>  
- أما في العالم العربي لم تستخدم إلا في القرن التاسع عشر فقد استخدم العرب كلمة دار وكلمة خزانة وكلمة بيت للدلالة على المكتبة، وكنتيجة حتمية لوجود هاته المكتبات استلزم وجود أشخاص يشرفون ويسهرون على إدارة هذه المكتبات، من اجل حماية التراث الفكري وتسهيل الاستفادة منه وبالتالي فمهمة المكتبات كانت تحصيل حاصل لأحداث سابقة لها، فظهور الكتابة تسبب في إيجاد أفكار وانجازات علمية

1. بن السبتي، عبد الملك. أفاق تطوير المكتبات والمعلومات في الجزائر. مجلة المكتبات والمعلومات، 2006. مج. 3. العدد الأول. ص. 25.

2. كريم، مراد. المرجع السابق. ص. 101

3. نابتي، محمد الصالح. التكوين في علم المكتبات والمعلومات في جامعة منتوري قسنطينة ودورة تحسين الخدمات المكتبية بالجامعة: مكتبة قسم علم المكتبات نموذجاً. [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم 2020/04/22. متاح على الرابط التالي <http://www.journal.cybrarians.org>

4. كريم، مراد. المرجع السابق. ص. 106

مكتوبة استدعى ضرورة إيجاد أماكن خاصة لجمعها والحفاظ عليها، ومن ثم استلزم ذلك وجود من يقوم بهذه المهام من جمع، وتنظيم ومعالجة لكل ما ينتج في ميادين المعرفة وتسهيل تداوله من جيل إلى آخر.<sup>1</sup>

ارتبط تاريخ المهنة المكتبية، والمكتبيين في الحضارة العربية الإسلامية بتاريخ المكتبات والمعروف أن العرب قبل الإسلام لم يهتموا بالتدوين، فقد اعتمدوا أساساً على الذاكرة والحفظ، ولهذا لم يكن لديهم سجلات مدونة أو ما يشكل مكتبة، ويمكن ربط ذلك بنمط الحياة البدوية والأمية التي كانت منشوره قبل الإسلام إضافة إلى انعدام مواد جيدة للكتابة، ما عدا عظام الحيوانات والرق وسعف النخيل. لقد كان لمجيء الإسلام، ونزول القرآن الكريم أثر كبير في ظهور التدوين وبداية الاهتمام به وكانت البداية بتدوين القرآن، ولهذا يعتبر كتاب الله هو أول نص باللغة العربية ظهر على شكل كتاب بالمفهوم العلمي والمادي الذي نعرفه عن الكتب.

كما كان لتدوين الحديث النبوي الشريف، أثراً إيجابياً في تطور التدوين عند المسلمين ولقد ظهرت أولى المكتبات الإسلامية وازدهرت في العصر العباسي نظراً لازدهار حركة التأليف وتشجيع العلماء، وانتشار صناعة الورق وكذلك تطوير مهنة الوراقين،<sup>2</sup> وتميز المكتبين الأوائل في الحضارة الإسلامية بكونهم أصحاب ثقافة واسعة، والهام كبير بمختلف العلوم كالفلسفة والدين والطب...إلخ إن المهنة المكتبية في البلاد العربية الإسلامية سائرت تطور و رقي الحضارة الإسلامية وانحطت بانحطاطها ويمكن تلخيص ذلك في المراحل التالية:

- بداية البروز مع ظهور التدوين، ونزول القرآن الكريم وتدوين الحديث.

- مرحلة النمو والتطور في العصر العباسي.

- مرحلة التقهقر والانحطاط إبتداءً من القرن السابع الهجري<sup>3</sup>

بعدها انتكست المهنة المكتبية، واستمرت في التخلف بل واندثرت خاصة في البلاد العربية التي شهدت الحروب، وتعرضت لأشكال الاستعمار حتى جاء القرن العشرين حيث أعيد بعث الروح من جديد في المهنة المكتبية، بعد ظهور حركات التحرر واستقلال البلاد العربية، وظهور المدارس والجامعات والاهتمام الكبير بتكوين وتطوير المكتبات بمختلف أنواعها وعلى رأسهم دولة مصر<sup>4</sup>

لقد كان لظهور الحركات الإصلاحية في أوروبا، خلال القرن الحادي عشر وزوال سيطرة الكنيسة أثر كبير على الحياة العلمية، وظهور المكتبات والقائمين عليها سواء على مستوى الإدارات، الكنائس أو الجامعات.

1. صبيح، إبراهيم، حماد، أحمد وآخرون. المكتبة العربية والثقافة المكتبية: دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، 1992. ص. 102

2. عليان، ربي مصطفى، النجداوي، أمين. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 1999. ص. 19

3. عليان، ربي مصطفى، النجداوي، أمين. المرجع السابق، ص. 24. 25

4. همشري، عمر أحمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الشروق للنشر، 1997. ص. 331

ظهور الطباعة على يد الألماني غوتنبارغ في القرن الخامس عشر، وظهور العديد من المكتبات الوطنية في أوروبا أوكسفورد 1602م، برلين 1659م، فرنسا 1642م مما ساهم في زيادة الإنتاج الفكري وتحسين إخراج الأوعية الفكرية.

لقد كان للثورة الفرنسية عام 1989 أثر كبير على المكتبات والقائمين عليها، وتواصل هذا الاهتمام إلى ما بعد الحرب العالمية الثانية، حين شهد النصف الثاني منه تطورا سريعا لمهنة المكتبي في أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية على حد سواء.

حيث وضعت برامج لتكوين المكتبيين، وتأهيلهم مع بداية عقد الخمسينات، وبدأ ظهور التدريس والتدريب في المكتبات والمعلومات، وصدور الكتب والمجلات ومن بين هاته الإصدارات نذكر إنشاء أول مركز أكاديمي للبحث في علم المعلومات بجامعة كيس وسترن ويزيرف سنة 1956<sup>1</sup>

أما في الولايات المتحدة الأمريكية، فكان الفضل إلى مليفل ديوي الذي قام بتأسيس مدرسة المكتبات بجامعة كولومبيا بنيويورك عام 1887م، ثم توالى تأسيس المدارس والأقسام والمكتبات في الدول الغربية ثم باقي دول العالم كما سبق التعرض لها سابقا.

أما في العالم العربي، فكانت مصر من الدول السبّاقة في الاهتمام بالمهنة المكتبية وتدريس علم المكتبات، وساهمت الجمعية المصرية للمكتبات سنة 1944، في الدعوى إلى الاهتمام بالمكتبيين وتأهيلهم والتحسيس بمدى أهمية فتح أقسام لتعليم المكتبات والمعلومات، ففي سنة 1981 افتتح قسم الوثائق والمكتبات بكلية الآداب بجامعة الإسكندرية.

ولقد سلكت الدول العربية، الطريقة نفسها من اجل النهوض بالمهنة المكتبية من خلال إنشاء أقسام جامعية متخصصة، وسن القوانين التي تخص المهنة، وهو ما اعتبره المختصون بداية تاريخ المهنة المكتبية في العصر الحديث بالعالم العربي.<sup>2</sup>

وعلى غرار باقي الدول العربية، فالجزائر واحدة من هاته الدول التي سلكت نفس المنهج، وعمدت إلى استحداث معاهد وأقسام لتدريس مهنة المكتبات، فيما يعرف بقسم المكتبات والمعلومات وعلم التوثيق، بثلاثة معاهد على مستوى الوطن، قسنطينة، الجزائر، وهران، بعدها زاد عدد الأقسام إيماننا بالدور الريادي لمهنة علم المكتبات.

### 3-الوظيفة التعليمية للمهنة المكتبية:

إذا أخذنا بالمفاهيم الحديثة للمهنة المكتبية، فإننا سنجد أنها تدخل في صلب العملية التعليمية؛ على اعتبار إن من بين أهداف المكتبة هي دعم المناهج الدراسية، والمكتبي هو الوسيط والأداة لتحقيق هذا المراد، لذلك فالمكتبة والمكتبي حاضران في كل المراحل التعليمية (الإعدادية، المتوسطة والجامعية) على

1. عليان، ربي مصطفى، النجداوي، أمين. المرجع السابق. ص. 109

2. عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات والمعلومات: دراسات في الإعداد المهني والبيبلوجرافيا والمعلومات. القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، 1993. ص. 29

حد سواء، ولنعرف هذا الدور البيداغوجي التربوي للمكتبي والمكتبة، لابد من أن نستعرض الوظيفة التعليمية للمهنة المكتبية، ودورها في المكتبة الجامعية.

### 3-1. الدور التعليمي للمكتبي في المهنة المكتبية :

يلعب المكتبي دورا محوريا في العملية التعليمية، فهو يشارك إلى جانب المعلمين والمدرسين في جميع الأنشطة من أهمها:

- مساعدة التلاميذ على استعمال المكتبة، وحثهم وتشجيعهم على القراءة والمطالعة.
- توجيه التلاميذ داخل المكتبة، ومساعدتهم على البحث عن المعلومات، والمواد العلمية في مختلف الأوعية.
- مشاركة المعلمين في اختيار وانتقاء المقتنيات الجديدة بالمكتبة، وجعلها تتماشى وتخدم المقررات التعليمية.
- مساعدة التلاميذ على التعامل مع المكتبة، والتردد عليها في المستويات اللاحقة أي مساعدتهم على التعود عليها، واكتساب الثقافة المكتبية<sup>1</sup> في المكتبة لذلك يجب أن يتوفر في المكتبي جملة من الصفات التي تؤثر تأثيرا مباشرا على الرواد، ومن ثم ينبغي أن يكون الأخصائي قدوة للتلاميذ يؤمن بقيمة الكتاب والمكتبة، وأثرها الفعال في خلق أجيال صالحة ذات شخصية سوية.
- ومن أهم هذه الصفات نجد الدراية بدور المكتبات وأهميتها بالنسبة للتلاميذ، وكذا اكتساب ثقافة علم النفس التربوي، والإلمام بمعرفة واسعة بمجال الكتب وما يحيطها (مؤلفين، دور نشر...)

### 3-2. الدور التعليمي للمكتبي في المكتبة الجامعية:

تنطلق الجامعة في تأدية رسالتها التعليمية من مبدأ تفعيل كل مصالحتها لتحقيق هذا الهدف، والمكتبة الجامعية هي واحدة من هذه المصالح، والحاضنة التي تبني خدماتها على استراتيجية التعليم في الجامعة، فالتعلم لم يعد يقتصر على الدروس النظرية والمحاضرات، وإنما اتسع ليشمل المكتبة والمكتبي فكلا من الأستاذ والمكتبي يسعيان من أجل هدف واحد، وهو إيصال المعلومات وتقديمها للطالب من أجل الاستفادة منها، لكن الفرق بينهما هو أن الأستاذ يقدم معلومات محددة ضمن مقياس محدد في حدود برنامج تخصصه، لكن المكتبي فهو يساعد الطالب على الوصول إلى المعلومات التي يطلبها مهما كان اختصاصه، ومسؤول عن تقديم إجابات دقيقة حسب الاستفسارات المطروحة سواء من الطالب أو الأستاذ أو الباحث أو الإداري، سواء من أجل التعلم أو البحث أو من أجل اتخاذ قرار معين.<sup>2</sup>

عادة ما يواجه طلاب السنة الأولى على مستوى الجامعات، صعوبات كبيرة في استخدام المكتبة الجامعية خاصة وأنهم جدد في الوسط الجامعي، إضافة إلى ضخامة الأوعية الفكرية وتعدد أشكالها من

1. الدبس، ماجد مصطفى : العمد، هاني. علم المكتبات وما يحتاجه أمين المكتبة. ط. 2. عمان: المعز للنشر والتوزيع، 2014. ص. 45

2. هاني، محمد. المكتبات: أنواعها-أوعيتها-خدماتها. ط. 1. مصر: العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014. ص. 54

اجل ذلك تم استحداث مصلحة التوجيه بالمكتبات المركزية الجامعية من اجل إزالة الحواجز النفسية، وتقديم معلومات عن المكتبة والتعريف بمرافقها وأقسامها، وكذلك كيفية استخدام رصيدها والاستفادة من خدماتها.

لم تكتفي المكتبة الجامعية بتوفير مصادر المعلومات، وتوفير الخدمات المعهودة بل تجاوزت ذلك من خلال تعليم استخدام المكتبة، ومصادر المعلومات لذلك نجد بعض الدول قد عمدت إلى إدراج مقاييس حول كيفية استعمال المكتبة، والأساليب المعتمدة في ذلك، وطريقة البحث البيبليوغرافي وجميع الأعمال الفنية التي من شأنها أن يوظرها مكتبين، من بين هذه الدول نجد كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا.<sup>1</sup>

### 4- تعريف أخلاقيات المهنة المكتبية:

تعتبر الأخلاقيات المهنية عاملا مهما للسير الحسن لأي مهنة، فهي تملي على الأفراد ما يجب فعله وما يجب تجنبه، ومع ذلك فإن وضع تعريف واضح ومحدد لأخلاقيات المهنة يعد أمرا في غاية الصعوبة لأنه يركز على مبادئ، ومعايير تحكم سلوك الأفراد في بيئات مختلفة.

تتكون أخلاقيات المهنة من مفردتين هما: أخلاقيات و المهنة، فالأخلاقيات مشتقة من لفظ الأخلاق التي تعني كما جاء في معاجم اللغة الخلق، والخلق حال للنفس راسخة تصدر عنها الأفعال من خير أو شر، حسن أو قبح صواب أو خطأ، وعند القدماء ملكة تصدر بها الأفعال من غير تقدم رؤية وفكر وتكلف، فإذا أضيف لفظ الأخلاق إلى لفظ آخر دل على مجموع قواعد السلوك المتعلقة بالشيء الذي دل عليه اللفظ.<sup>2</sup>

فأخلاقيات المهنة، هي الأخلاق الواجب توفرها عند أداء مهنة ما، ترادفها عبارتي آداب المهنة وأخلاق المهنة. وما يقابل لفظ الأخلاق عند الغرب لفظتي ethics و éthique في اللغتين الفرنسية والانجليزية المأخوذة أصلا من كلمة ethos اليونانية، والتي تعني "دراسة العادات" فالإنسان يكتسب العادات منذ الولادة، ومعظم الإجراءات التي يتخذها نابعة من العادات.<sup>3</sup>

تعتبر الأخلاق بمثابة الأساس، أو الركيزة الأولى التي يقام عليها بنیان مهنية العاملين في المكتبات الجامعية، وأن القواعد والقوانين الخاصة بالأخلاق المهنية أو السلوك المهني تسهم إسهاما في توليد الكرامة المهنية، وممارسة الواجبات، وفقا لمبادئ وقواعد مقننة متفق عليها من قبل العاملين بالمهنة.<sup>4</sup>

1. كريمة، مراد. المرجع السابق. ص. 113

2. ابن المنظور، محمد. لسان العرب. ج10. بيروت: دار صادر، 1994. ص. 86

3. المهداوي، سعيد عبد الستار مهدي. المرجع السابق. 15

4. فهم، مصطفى. الإعداد المهني والتربوي والأخلاقي لأخصائي المكتبات المدرسية والعامية. القاهرة: دار الفكر العربي، 2006. ص. 184

فالأخلاقيات المهنية المكتبية يجب أن تنصب على الأسلوب الذي يؤدي به العمل، والذي يمكن أن تقاس عليه الغايات، وفقا لمبادئ مقننة ومتفق عليها، فهي توفر للمهنة إطارا من الشرعية والإعتراف من طرف الآخرين، وكذا من طرف العاملين فيها.

وعليه يمكن القول أن أخلاقيات المهنة المكتبية، هي مجموعة القواعد والمبادئ المتعارف عليها عند العاملين بالمهنة المكتبية، والتي تستلزم سلوكا معيناً قائماً على الالتزام الذاتي، بحيث تكون مراعاتها محافظة على المهنة وشرفها، فالمكتبي ملزم بتقديم اعلي مستوى من الخدمة لجميع مستخدمي المكتبة، والتوزيع العادل والمتساوي للمعلومات، والتحلي بالنزاهة والابتعاد عن التحيز.

### 5- أخلاقيات المهنة المكتبية: الميلاد والتطور

إن كفاءة الخدمة المكتبية مرتبطة بدرجة كبيرة بكفاءة المكتبيين سواء من حيث سلوكهم كأفراد أو من حيث الطريقة التي يمارسون بها أعمالهم، فهي تعكس النظرة العامة للمهنة، لذلك يجب أن يكون للمهنة ممارسات وتطبيق المسؤولية أكبر في تعاملها مع هؤلاء الأفراد والجماعات، الذين يبدون ممارسات أو أفعال تعكس صورة غير مرضية للمهنة، وهذا ما أفرز الاهتمام بالسلوك الأخلاقي للمهنيين، ويعود الاهتمام بالسلوك الأخلاقي في المهنة المكتبية بمفهومه الحديث إلى مطلع القرن العشرين حيث ظهرت الكتابات الأولى في الموضوع في الولايات المتحدة الأمريكية منذ سنة 1903 من خلال عدة دوريات كنشرة جمعية المكتبات الأمريكية Bulletin of the American Library Association وجريدة المكتبة the Library Journal.

كما أثير موضوع أخلاقيات المهنة المكتبية، حيث برزت أن النواحي الأخلاقية في المهنة تتركز بالضرورة على الأخلاق التي يجب أن يتحلى بها أمين المكتبة خلال أدائه لعمله أي السمات الشخصية ومن بين هاته الجوانب، الكرامة، التواضع والأمانة وفي عام 1909 إقترح بولتون قواعد أخلاقية للمتخصصين في المكتبات تبنتها جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) كمبادئ أولية تمهيدا لإصدار دستور الخاص بها سنة 1939، وبذلك بدأ الإتجاه نحو التقنين والتشريع لهذه الأخلاقيات وفي عام 1975 تبنت جمعية المكتبات الأمريكية قواعد جديدة متعددة الأنشطة إلى حد كبير وظهرت عام 1976 مقالة الباحث هوبتمان Hauptman في مجلة ولسن Wilson Library Bulletin، حيث قام بنقد الكثير من القواعد التي وضعتها جمعية المكتبات الأمريكية، لكن الجمعية قامت عام 1981 بمراجعة هذه القواعد حيث فصلت وجهات النظر الشخصية عن تلك المتعلقة بالمؤسسات أو الهيئات المهنية، كما أكدت هذه القواعد على ضرورة توفير الأمناء القادرين على تقديم أعلى مستوى من الخدمات فضلا عن رفض الرقابة التي قد تقوم بها الجماعات والأفراد، وتجنب الكسب الشخصي على حساب المستفيدين من المكتبة أو الزملاء أو الهيئة الأم.

ومنذ ذلك الحين نال موضع أخلاقيات المهنة اهتمام العديد من الكتاب في الولايات المتحدة الأمريكية، كما كانت أخلاقيات المهنة موضوع دراسات أكاديمية، كما صدرت فيما بعد العديد من الكتب

المتمحورة حول أخلاقيات المهنة المكتبية، منها كتاب التحديات الأخلاقية في علم المكتبات Ethicalchallenges in librarianship سنة 1988 لمؤلفه روبرت هوتمان، وبذلك عرفت أخلاقيات المهنة المكتبية ميلادها ونشأتها الأولى على أرض الأنجلوساكسون، وفي فرنسا فقد ظهرت الكتابات الأولى بداية الثمانينات من القرن العشرين من خلال كتاب المبادئ الأخلاقية للمهنة المكتبية لمؤلفه ربول [1].

### 6- المبادئ العامة لأخلاقيات المهنة المكتبية:

إن الكثير من المهن وضعت لنفسها قوانين، ومبادئ أخلاقية تحكم أعمال وتصرفات منتسبيها تجاه المهنة، وتجاه بعضهم البعض، وأيضا تجاه الغير هذه المبادئ اصطلح على تسميتها بمبادئ أخلاقيات المهنة، هذه القوانين والمبادئ تشكلت لتصبح علامة بارزة تميز هذه المهن، إن وجود مبادئ تحكم عمل وتصرفات المنتسبين لمهنة ما، دلالة على المنزلة والمكانة الرفيعة التي تتمتع بها هذه المهنة وتأكيد اهتمام المهنة بوجود قواعد وقوانين تحدد مسؤولية أعضائها وواجباتهم تجاه مهنتهم والمستفيدين منها، والمجتمع الذي يعملون به، وفيما يلي سنتعرض لأهم المبادئ العامة لأخلاقيات المهنة المكتبية:

- الاهتمام بالسمعة الطيبة لمهنة المكتبات والمعلومات، إذ يتوجب على المكتبي أن يعمل على ما من شأنه الرفع من قيمة المهنة ويعلي من شأنها لأنه واجهة المكتبة وروحها.
- الحرص على الصالح العام من كل المسائل المهنية، شاملا احترام الاختلاف والتنوع داخل المجتمع، والدعوة إلى تكافؤ الفرص بين المستفيدين، ومراعاة حقوق الإنسان لذا يجب عدم التمييز والفرقة بين جمهور القراء والمستفيدين بغض النظر عن جنسهم وعرقهم وديانتهم.
- احترام السرية، والخصوصية، والشفافية في التعامل مع المستفيدين من المعلومات لذا أوجب التحلي بالسرية المهنية، إذ تعتبر المعلومات المقدمة للمستفيد معلومات شخصية لا يجوز للغير معرفتها، وعدم الإفصاح عن خدمة يتمتع بها مستفيد ما ولا بياناته الشخصية، لأن ذلك ضمن حدود خصوصياته لوحدة.
- النزاهة والابتعاد عن التحيز عند الحصول على المعلومات، ومعالجتها وتقديمها للمستفيدين لذلك يجب التحلي بكامل الموضوعية والنزاهة في التعامل مع المستفيدين بمختلف أنواعهم، والمساواة في خدمتهم وتقديم المعلومات لهم.
- التعهد بالدفاع عن المهنة وتقديمها، من خلال إتاحة الوصول إلى المعلومات، وتقديم كل ما من شأنه التقدم والتطور للمهنة، بحيث يعتبر المكتبي المثابر والمجتهد في عمله السبيل الفعال في رفع راية أخلاقيات المهنة المكتبية، والسير بها قدما.

1. الزاحي، سمية. ميثاق أخلاقيات المهنة للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: خطوة لتوثيق أخلاقيات المهنة المكتبية في الدول العربية. [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم 2020/04/13. متاح على الرابط التالي <http://www.journal.cybrarians.org>

- تقديم أفضل خدمة ممكنة من خلال الإمكانيات المتاحة حيث تلقى على عاتق المكتبي هذه المهنة من خلال توفير جميع الإمكانيات المتاحة له لتوفير أحسن الخدمات للمستخدمين وأرقاها، ويكون بذلك قد أعطى صورة مشرفة للمكتبة.
- احترام مهارات وقدرات الآخرين، سواء كانوا من المتخصصين في المكتبات والمعلومات أو المستخدمين أو زملاء المهنة، لذلك يجب الأخذ بالآراء على اختلافها وفتح باب الحوار وأخذ الرأي الأصح والمفيد والذي يخدم مهنة المكتبات ويطورها.
- الحرص على التكوين والتدريب، لأنهما السبيل الوحيد لمجارات التطورات التكنولوجية الحديثة، وبذلك تستطيع المهنة المكتبية بأن ترتقي بخدماتها، فالمكتبي هو الشخص الوحيد الذي يستطيع تشخيص النقائص والعمل على تداركها.
- احترام وإدراك قيمة كيانات مصادر المعلومات، والجهود الفكرية للمسؤولين عنها فالأعمال الفنية التي يقوم بها من معالجة مادية للوثائق والفكرية منها، وعليه أن يقدر الملكية الفكرية والأدبية للمعلومات فلا يقع تحريفاً أو تحويراً في مصادر المعلومات شكلاً أو مضموناً.
- الحفاظ على مقتنيات المكتبة، والإهتمام بحماية الموروث المعلوماتي، وما تتضمنه المكتبة من معلومات ووثائق، والسعي الدائم لحمايتها من التلف والفساد أو العبث، لذلك فإن المكتبي هو الشخص الوحيد الذي يستطيع تأمين هاته الخدمة من غيرها، فهو الشخص الأمين الذي يحافظ على الودائع التي وضعت تحت تصرفه، والمهام التي أسندت إليه.<sup>1</sup>

### 7- نحو ميثاق أخلاقيات المهنة المكتبية:

إن المكتبين كغيرهم من المهنيين أثقلهم الاستفسار والتساؤل عن مدى صواب أو خطأ ممارستهم ومهامهم وعمّا إذا كانت أخلاقية أو غير أخلاقية وهو التساؤل الذي يصعب إيجاد إجابة شافية له ومع ذلك يجتهد المكتبيون في البحث عن أجوبة لكل الاستفسارات المتعلقة بأخلاقيات المهنة المكتبية وعليه ظهرت الحاجة لوضع ميثاق ودرساتير التي من شأنها تحديد الأخلاقيات والقيم الواجب على المنشغلين بالمهنة التحلي بها، وتحدد علاقاتهم بالمجتمع، والزملاء والمستخدمين، والإدارة وعلاقتهم بأنفسهم أيضاً وأن يضمن المكانة المرموقة، والإحترام في أوساط المجتمع.

1 بن السبتي، عبد المالك. أفاق تطوير مهنة المكتبات و المعلومات في الجزائر. مجلة المكتبات و المعلومات، 2006. مج. 3، العدد الأول. ص. 27.



### 7-1- تعريف ميثاق أخلاقيات المهنة المكتبية:

عرفه الدكتور محمد مجاهد بن يوسف الهلالي:

هو العهد أو الوثيقة أو البيان الذي يحدد المعايير والقواعد، والنظم الأخلاقية والقيمية (ذات الصلة والقيمة والمبادئ) والسلوكية المتففة، والمنسجمة مع المعايير والقواعد، والنظم والسلوكيات المقررة في المجتمع.<sup>1</sup>

كما عرف: بأنه بيان بالمثل وقواعد السلوك المهني، والذي يعمل كخطوط إسنادية للسلوك الواجب إتباعه من جانب أعضاء جماعة معينة، حيث تسميه الموسوعة العربية العالمية بالمدونة المهنية، حيث يسعى إلى تحقيق وظيفتين أساسيتين، الأولى تتمثل في تحقيق الكفاءة والجودة في العمل، والثانية تتمثل في العلاقات بين العاملين.<sup>2</sup>

كما عرف أيضا: على أنه مجموعة من الضوابط، وقواعد السلوك المهني، التي تنظم علاقة المكتبي ومسؤولياته تجاه المستفيدين، وتجاه المجتمع، وكذلك علاقته في المهنة في حد ذاتها.<sup>3</sup> فمن خلال بنود الدستور أو الميثاق أو المدونة، يتعرف المشتغلين بالمكتبات إضافة إلى المستفيدين على واجباتهم وحقوقهم. ويدعم الميثاق كل ما له صلة بالمهنة والمكتبات، وخاصة فيما يخص دعم كافة الوظائف والمهام، والإجراءات وأنشطة والخدمات، والتي من خلالها يتم تحقيق رسالة المهنة وأهدافها وغاياتها.

### 7-2- ظهور مواثيق أخلاقيات المهنة المكتبية:

تعتبر جمعية المكتبات الأمريكية A.L.A النواة الأولى لتنظيم المهنة، وهيكله العاملين في قطاع المكتبات، إذ يعود الفضل لظهور أول دستور لأخلاقيات المهنة لها، ففي عام 1909 قدم C.K Bolton مقترحا أخلاقية إلى المتخصصين تم تناولها بالمناقشة والتحليل، إلى أن تم قبولها من قبل مجلس جمعية المكتبات الأمريكية كمبادئ أولية لأخلاقيات المهنة عام 1929، وفي ديسمبر من عام 1938 تم قبولها كقواعد رئيسة للجمعية، جاءت في مجملها محددة لطبيعة العلاقة بين المكتبي والسلطة الحاكمة، بجمهور مكتبة، ونحو مكتبة، علاقته بمهنته وكذا بالمجتمع، وبعد نشرها عام 1939 أثارت الكثير من الجدل وردود الفعل السلبية من قبل العديد من الكتاب المهتمين بشؤون المهنة المكتبية من بينهم وليام قود Goode William (1961) مؤرخ المكتبات الشهير صامويل روتستن Sommuell Rosthsten (1968) ودويز L.C.Dewieese (1973)، مما أدى بمجلس الجمعية إلى إعادة النظر في قواعده وفقا للمتغيرات التي

1. الهلالي، محمد مجاهد بن يوسف وآخرون. أخلاقيات المعلومات. جدة: مكتبة فهد الوطنية، 2013. ص. 19.

2. الزاجي، سمية. المرجع السابق.

3. كريم، مراد. المرجع السابق. ص. 127.

طُرأت على المهنة، وظهور دستور أخلاقي جديد عام 1975<sup>1</sup>، لكن هذا الدستور قبل بجملة من الإنتقادات، ففي دراسة قدمها جون بيكر Johon Bekker لنيل شهادة الدكتوراه رأى أن الدستور الأخلاقي لمهنة المكتبات الذي وضعته جمعية المكتبات الأمريكية لعام 1975 يعتبر من أسوأها على الإطلاق، وقد أيده في ذلك روبرت هوبتمان Robert Houptman عام 1976 في مقالة نشرها في Wilsion Library Bultein، وبناءا عليه قامت الجمعية بمراجعة دستورها عام 1981 ونشرته عام 1982، حيث ميزت بين القواعد الخاصة بأمناء المكتبات، والقواعد الخاصة بالمؤسسات المهنية، ومع ذلك لم يلقى دستور 1982 هو الآخر الدعم والترحيب على غرار الدستورين السابقين، فقد كتب كل من جونتان لنديسي Jonathan Lindesy وأن برنتيس Ann Prentice في كتابها Professional Ethics and libraiains المنشور عام 1985 أن هذه القواعد يجب أن تخضع للتفسير من قبل رواد المهنة، وأن يتم إقتراح بدائل أفضل كما عقب روبرت هوبتمان في كتابه المنشور عام 1988 بعنوان Ethical challenges in librarianship على هذه القواعد مشيرا إلى أن هذا الدستور غير مفيد ولا يمكن تطبيقه بشكل فعال مع متغيرات المهنة كما ذكر Lee.W.Finks في مقالته التي نشرها عام 1991 بأن أخلاقيات المهنة يجب أن ينصب على الأسلوب الذي نؤدي به العمل، والذي يمكن أن نحكم به عما إذا كان هذا الأداء يمثل أداء مهني بالمعنى الصحيح أم لا «لذا يجب أن نحكم على المكتبيين أن يأخذوا في الاعتبار دستورا أخلاقيا جديدا يخدم مهنتنا بشكل أفضل من ذلك الدستور القاصر الذي اعتمده جمعية المكتبات الأمريكية»<sup>2</sup>.

وانطلاقا من هاته الانتقادات الشديدة، من المهتمين بشؤون مهنة المكتبات كان لزاما على جمعية المكتبات الأمريكية ممثلة في مجلس الجمعية بتعديل صياغة الدستور سنة 1995. على الرغم من العثرات، والانتقادات التي تعرضت لها جمعية المكتبات الأمريكية، إلا أنها تبقى الرائدة والسباقة في إصدار دستور أخلاقيا للمهنة المكتبية، محاولة بذلك تقنين أخلاقيات المهنة المكتبية ووضع لها أطر ومعالم، حتى يتسنى لها تطويرها وفقا لما تمليه التطورات التي طرأت على أخلاقيات المهنة المكتبية.

لقد تبلورت فكرة وضع الدساتير الأخلاقية للمهنة المكتبية في العديد من بلدان العالم، وهذا ما يفسر ظهور العديد من الدساتير تباعا، فنجد دستور المكتبات الكندية الذي صدر سنة 1976 من شهر جوان، وكذلك جمعية المكتبات اليابانية التي صدرت دستورها سنة 1980، كما تم إصدار الدستور الذي يحدد السلوك المهني لجمعية المعلومات والمكتبات الأسترالية بيان الأخلاقيات المهنية، حيث تم مراجعته سنة 1987، وعلى الصعيد العربي فتجد دستور الجمعية السودانية الذي صدر سنة 1995 وكذلك دستور جمعية المكتبات والمعلومات السعودية الذي صدر سنة 1995، وكذا دستور جمعية المكتبات والمعلومات الفلسطينية، أما على الصعيد الاتحادات الدولية فنجد دستور الأخلاقيات المهنية للاتحاد الدولي

1. الهوش، أبو بكر محمود. التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات: نحو إستراتيجية عربية لمستقبل المعلومات. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2002. ص. 246.

2. المرجع نفسه. ص. 247.

لجمعيات المكتبات I.F.L.A وهو اتحاد دولي يعمل على تنمية التعاون بين مختلف بلدان العالم في مجال المكتبات.

كما نجد الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات AFLI الذي تم إنشائه في القيروان بتونس سنة 1986 يضم مجموعة من الدول العربية ، حيث قام بإصدار الميثاق الأخلاقي للمهنة من طرف مجموعة من الخبراء والمهتمين بشؤون المكتبات، والمهنة المكتبية وعلى رأسهم الأستاذ الدكتور محمد فتحي عبد الهادي.

### 7-3- أهمية ميثاق أخلاقيات المهنة المكتبية:

تعتبر مهنة المكتبات والمعلومات من أكثر المهن التي تحمل في طياتها البعد الأخلاقي المتأصل في السلوك الإنسان، وتشكل أساس العمل المهني، والتي تحدد علاقة المكتبين بأنفسهم، وبين الأخصائيين وبين المستفيدين، وبين زملائهم والمجتمع، والتي تحكمها قاعدة أخلاقية مهنية على أساس النظام الداخلي لأخصائي المكتبات والمعلومات " إن وجود دستور وقواعد ومبادئ تحكم وتضبط العمل والسلوك المهني والشروط الواجب توافرها في كل الراغبين في الانضمام إلى شرف ممارستها، فإن مهنة المكتبات والمعلومات تستحق ميثاقا ودستورا أخلاقيا مميذا، نظرا لأنها تتضمن قيم الحق والكرامة وتخدم أي إنسان كان لونه أو جنسه أو دينه أو عرقه وتعمل على الرقي بهذه القيم، في حين أن الدستور الأخلاقي والمهني يكتسب قوته واحترامه من قوة الالتزام الأدبي والإجماع الصادق على أهمية تنظيم هذه المهنة من جانب العاملين بها".

إن الدستور الأخلاقي يعتبر لب العمل المهني إذ يعمل على رفع كفاءة وقدرة المكتبين، على العمل وتقديم خدمات راقية تجاه الزملاء والمهنة، وكذلك نحو المجتمع الذي نعيش فيه، فدستور أخلاقيات المهنة يعتبر كلوحة قيادة، أو بوصلة يسترشد بها المكتبيين في أداء عملهم مما يساهم في زيادة الاعتراف والامتنان للمهنة؛ الأمر الذي سيؤدي بالاعتراف والكرامة لهاته الأخيرة، كما يعتبر الميثاق أو الدستور مؤشر جيد ومهما لبناء الثقة في العلاقات بين المختصين مما يضمن الكرامة والاحترام في محيط المهنة المكتبية، مما سيكسبها الاحترام من طرف الآخرين<sup>1</sup>

كما يعتبر الدستور مرجعا أساسيا للمهنيين على أساس أنه يمنح قواعد سلوكية في حالات الشك، والحيرة على إعتبار أنهم يتعاملون مع مستفيدين متنوعين، ومع مختلف المعلومات وتعدد أشكالها ومصادرها، وكذا أساليب العمل المتنوعة والمتعددة، الأمر الذي يعرضهم لعدة مواقف متباينة ومعقدة، لذلك تظهر جليا المزايا التي يضمنها الدستور الأخلاقي لمهنة المكتبات والمعلومات.

1. الأغا، محمد أحمد عودة وآخرون. أخلاقيات المعلومات. جدة: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2013. ص.ص. 234. 235.

4-7- دساتير أخلاقيات المهنة المكتبية.

7-4-1- الدستور الأخلاقي لجمعية المكتبات الأمريكية.

- تعد جمعية المكتبات الأمريكية الحاضنة الأولى لأخلاقيات المهنة المكتبية، التي أسست وضبطت مبادئ ومعايير أخلاقية للمكتبيين، وعملت إلى تحيينها كلما اقتضت الضرورة لذلك، مواكبة بذلك للتطورات الحاصلة على المهنة، و صدر هذا الدستور عام 1982<sup>1</sup> وهو يحدد مجموعة من المبادئ يجب على المكتبيين وأخصائي المعلومات الإلتزام بها، وتطبيقها أثناء ممارسة مهامهم ونوجز هذه المبادئ فيما يلي:
- يجب على أخصائي المكتبات أن يقدموا أعلى مستوى في الخدمة، عن طريق المجموعات المناسبة وأن يقدموا خدمات الإعارة للجميع، وأن يستجيبوا للأسئلة التي توجه إليهم بمهارة وبدقة دون تحيز.
  - يجب على الأخصائيين مقاومة مختلف جهود الجماعات، أو الأفراد للرقابة على المواد المكتبية.
  - يجب أن يعمل الأخصائيون على حماية حق المستفيدين في الخصوصية، بالنسبة للمعلومات المرغوبة أو التي يتسلمونها أو يستشيرونها أو يستعيرونها أو يحصون عليها.
  - يجب على الأخصائيين الإلتزام بالمبادئ الخاصة بالمساواة في العلاقات بين الزملاء.
  - يجب على الأخصائيين التمييز الواضح بين اتجاهاتهم، وفلسفتهم الشخصية وتلك المتعلقة بالهيئة التي يتبعونها.
  - يجب على الأخصائيين تجنب المواقف التي يمكن أن تعكس مصالح شخصية أو مزايا مادية على حساب المستفيدين من المكتبة أو على حساب زملائهم أو المؤسسة التي يتبعونها.

7-4-2- الدستور الأخلاقي للجمعية الأمريكية للمعلومات:

صدر هذا الدستور عام 1990<sup>2</sup> ويؤكد في بنوده المسؤولية في العمل المكتبي ويحدد هاجس المسؤوليات التالية:

- ✓ المسؤولية تجاه الأفراد، وفي هذا الإطار يحث الدستور الأخلاقي للجمعية الأمريكية لعلم المعلومات على العمل من أجل توفير المعلومات لمن يطلبها، مع التأكيد على الإلتزام بالسرية والخصوصية في تقديم المعلومات للأفراد.
- ✓ المسؤولية تجاه المجتمع: وتتمثل في تلبية حاجات المجتمع من المعلومات دون المساس بحقوق الأفراد، ومقاومة كل أشكال الرقابة على المطبوعات بالإضافة إلى المساهمة في تعليم المجتمع والتشجيع على البحث، وإبراز أهمية المعلومات، والمساواة بين الجميع في الوصول إليها.

1. عبد الهادي، محمد فتحي. المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الجديد. القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، 2000. ص. 44

2. كريم، مراد. المرجع السابق. ص. 129

✓ المسؤولية تجاه المهنة: وينص الدستور في هذا الجانب على إنجاز الأعمال، والقيام بالوظائف بطريقة تعزز وتنمي صورة المهنة، وتجلب الإحترام لها وللقائمين بها من المكتبيين والمتخصصين في المعلومات.

### 7-4-3- دستور المعهد الأخلاقي للحاسوب:

في واشنطن الأمريكية في بداية التسعينات من القرن العشرين، أقتح المعهد الأخلاقي للحاسوب في مقاطعة واشنطن الأمريكية عشر (10) توصيات معيارية ونستعرضها فيما يلي:<sup>1</sup>

- لا تستخدم الحاسوب لتؤذي الآخرين.
- لا تتدخل في الأعمال الحاسوبية للآخرين.
- لا تستطلع متطفلا الملفات الحاسوبية للآخرين.
- لا تستخدم الحاسوب للسرقة.
- لا تستخدم المواد الحاسوبية لشخص آخر دون موافقته.
- لا تستولي على الإنتاج الفكري للآخرين.
- استخدام الحاسوب دائما بطريقة تظهر الاحترام والاهتمام

### 7-4-4- الدستور الأخلاقي لجمعية المكتبات البريطانية:

تأسست جمعية المكتبات البريطانية LA بعد سنة واحدة من تأسيس جمعية المكتبات الأمريكية في مؤتمر لندن، الذي جمع المختصين والمهتمين بقطاع المكتبات البريطانية، إذ ساهمت هاته الجمعية في إرساء قواعد الفهرسة الأنجلو أمريكية ويراعي هذا الدستور ما يلي:

- أي يمارس المكتبيين أفضل ما لديهم من أحكام مهنية بالنيابة عن المستفيدين من المكتبات.
- أن يعمل المكتبيين على خلق الظروف التي تساعد على ازدهار أو انتعاش التعليم والبحث: أي الاستفسار وحرية التفكير والتعبير.
- أن يحس المكتبيين بشؤون المجتمع الأكبر الذي ينتمون إليه.
- أن يبذل المكتبيين كل ما في وسعهم من أجل تحسين المكتبات والنظم المكتبية.

### 7-4-5- الدستور الأخلاقي للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات AFLI:

يتضمن هذا الدستور الالتزامات الأخلاقية لمهنة المكتبات والمعلومات في البلاد العربية وللمتخصصين في المكتبات والمعلومات العرب، يهدف إلى رفع الوعي المهني وترفيه المهنة والاستخدام الأخلاقي للمعلومات، بما يعني تطوير السياسات والأدوات اللازمة لذلك، مع تقديم أفضل الخدمات للجمهور والمجتمع، ويمكن الاسترشاد بهذا الميثاق من قبل جمعيات المكتبات والمعلومات العربية حيث أقر هذا

1. المهداوي، سعد عبد الستار مهدي. المرجع السابق، ص.34.35.

الدستور أربعة عناصر أساسية رئيسية هي الكفاءة المهنية، المعلومات والملكية الفكرية، المسؤوليات تجاه المجتمع والمستفيدين والمسؤوليات المسلكية.

### 7-5- عرض وتحليل لبعض موثيق أخلاقيات المهنة المكتبية :

سنحاول في هذا الإطار إعطاء تحليلا بسيطا لبعض الموثيق المهنية في مجال المكتبات والمعلومات.

#### 7-5-1 دستور جمعية المكتبات الأمريكية:

إن المتفحص في المبادئ العامة للدستور الأخلاقي لجمعية المكتبات الأمريكية، يلاحظ من النظرة الأولى مدى التركيز والاهتمام الذي أولته هذه الجمعية في دستورها على مجمل الصفات التي يجب على المكتبي التخلق والتحلي بها، والمبينة أساسا على الضمير المهني، حب العمل، والأمانة في تأدية الواجبات وخدمة المستفيدين.

إذا قمنا بإسقاط هذه المبادئ على الواقع نجدها لا تبتعد ولا تختلف على النظرة الرأسمالية في تحقيق الخدمات في جميع القطاعات الأخرى، فالالتزام والمواظبة وتقديس العمل هو سر النجاح الاقتصادي والنمو الذي تحققه مختلف الشركات التجارية الاقتصادية والمؤسسات العالمية. إن أو من نبه إليه دستور أخلاق جمعية المكتبات الأمريكية هو اعتراف أعضائها بأهمية تأطير وتقيس والتعريف بالمبادئ الأخلاقية، التي تعمل كبوصلة يسترشد بها العالمين في الميدان فهذا الدستور يحدد القيم التي يلتزمون بها، والتي تجسيد المسؤوليات الأخلاقية المهنية من أجل اتخاذ قرار أخلاقي ويشيرون إلى أن هذه المبادئ، هي قواعد عامة ولا تحدد سلوكا معيناً لحالات خاصة.

#### 7-5-2 دستور أخلاق الجمعية الأمريكية للمعلومات:

تحلى هذا الدستور بصيغة قانونية محضة، حيث أنه مبني على مبدأ المسؤولية، كما نلاحظ فيه تطور مفهوم العمل المكتبي، وارتباطه بالمعلومات وكذلك تأكيده على حق التحفظ والسرية في مجال المعلومات، دون الوقوع في الرقابة التي لا تخدم البحث والباحثين والالتزام الكامل بالمسؤوليات الأخرى فيما تعلق بالمجتمع أو اتجاه المهنة المكتبية في حد ذاتها.

#### 7-5-3 دستور أخلاق جمعية المكتبات البريطانية:

إن المدقق في هذا الدستور، يرى أنه ركز على الارتقاء بالمهنة المكتبية، من خلال التكوين وتدريب العاملين، رفع مستوى المكتبات والمشرفين عليها، كما ربط بين أخصائي المعلومات والمعلومات، وبين المهنة من خلال جمع المتخصصين في مجال المكتبات من خلال المؤتمرات والندوات والاجتماعات.

#### 7-5-4 دستور جمعية المكتبات الكندية:

يعتبر هذا الدستور من أكثر الدساتير اقتضابا، سواء من حيث عدد مبادئه أو من حيث عبارته، حيث جاء في أربعة مبادئ تنص، على تدعيم وتنفيذ المبادئ والممارسات المجسدة، من خلال بيان الحرية الفكرية الصادر عن الجمعية، كما أن على أغلبية أعضاء الجمعية عدم ادخار أي جهد من أجل ترفية

وصيانة أعلى المستويات والمعايير الممكنة للخدمة المكتبية، وذلك لكل أطراف المجتمع الكندي وتسهيل الوصول والولوج إلى جميع مصادر المعلومات، التي بإمكانها مساعدة مستخدمي المكتبة دون التعرض لخصوصيتهم ومس كرامتهم، وكذا خصوصية وكرامة الموظفين.

### 5-7-5 دستور أخلاقيات المهنة للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات:

يعتبر هذا الدستور مصمم على المقاس، خاصة بالنسبة للدول العربية لأنه يراعي عادات وتقاليد البيئة العربية، كذلك أنه ثمرة جهود أساتذة كبار في مجال المكتبات والمعلومات، إذ أنه راعى جميع الجوانب التي تصبو لها المهنة المكتبية، فلم يغفل لا على صغيرة ولا على كبيرة إلا تم التطرق فيما يخص المكتبيين وأنفسهم، والمكتبيين وطبيعة العلاقة بين الزملاء وبين المكتبيين والجمهور، حيث أدرج هذا الدستور أو الميثاق أربعة محاور أساسية بدورها تنقسم إلى مجموعة بنود ابتداء بالكفاءة المهنية وما يجب أن يتوفر عليه المكتبيين، من الإخلاص في العمل، امتلاك المهارات اللازمة لمزاولة المهنة، وغيرها من المعايير دون أن يهمل جانب المعلومات والملكية الفكرية، من إتاحة المعلومات والحرص على تلبية حاجات المستخدمين، وكذلك المسؤوليات تجاه المجتمع والمستخدمين من الحرص على تطوير المجتمع والتشجيع على كسب المعرفة، مراعاة العادات والقيم، والتقاليد ودون نسيان المسؤوليات المسلكية وما يترتب عنها من الالتزام التام بأخلاقيات المهنة والإخلاص للمهنة.

يعتبر دستور أخلاقيات المهنة للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، ثمرة جهود وتكافل خيرة باحثين في علم المكتبات من أجل النهوض بهذه المهنة وإعطائها الصورة المشرفة.

# الفصل الرابع

تأثير ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة  
المكتبية للمكتبيين بالمكتبة المركزية  
لجامعة العربي بن مهدي- أم البواقي

1- التعريف بمكان الدراسة

2- إجراءات الدراسة الميدانية

3- مجالات الدراسة

4- منهج الدراسة

5- مجتمع الدراسة

6- أدوات جمع البيانات



## الفصل الرابع:

# تأثير ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة لدى المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي بأم البواقي

يعتبر الجانب الميداني تكملة للخلفية النظرية وهذا من خلال ما يمكن التوصل إليه من نتائج تكون ذات قيمة علمية وعملية تعكس وتفسر الواقع المدرّس عن طريق جمع البيانات الدقيقة باعتماد أدوات وأساليب منهجية.

### 1-التعريف بمكان الدراسة

#### 1-1 التعريف بجامعة العربي بن مهدي –أم البواقي-

ترجع الجذور الأولى لتأسيس جامعة العربي بن مهدي إلى المرسوم التنفيذي رقم 204/84 في 18 أوت 1984م، بعد أن كانت في بداياتها الأولى عبارة عن مدرسة عليا للأساتذة، وتدعم هذا التكوين بفتح المعهد الوطني العالي في الميكانيك بثلاث تخصصات بمقتضى المرسوم رقم 255/84 المؤرخ في 18 أوت 1984م.

تمت ترقية المدرسة العليا للأساتذة والمعهد الوطني العالي في الميكانيك إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 158/97 المؤرخ في 10 ماي 1997، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 274/06 المؤرخ في 16 أوت 2006م، ثم إلى جامعة بموجب المرسوم التنفيذي 285/08 المؤرخ في 16 أوت 2008م وبناء على المرسوم التنفيذي رقم 164/13 بتاريخ 15 أفريل 2013 المعدل والمكمل للمرسوم السابق أصبحت جامعة أم البواقي تحتوي على 7 كليات و3 معاهد وهي:

كلية الآداب واللغات، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، كلية العلوم والتطبيقية، كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة، كلية علوم الأرض والهندسة المعمارية، معهد تسيير التقنيات الحضرية، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، معهد التكنولوجيا.

بلغ عدد الطلبة الإجمالي خلال هذه السنة الدراسية 2020/2019 في كل الفروع والمستويات: 35309 طالبا، كما بلغ عدد الأساتذة الإجمالي خلال هذه السنة الدراسية 2020/2019: 1245 أستاذا.

## 1-2 التعرف بمكتبة جامعة العربي بن مهدي – أم البواقي-

كان أول ظهور لمكتبة جامعة العربي بن مهدي – أم البواقي- سنة 1983 كمكتبة للمدرسة العليا للأساتذة ثم مجموعة من مكاتب متخصصة باعتبار كل معهد مستقل بذاته، في سنة 1997 تم توحيدها في بناء واحد ومكتبة واحدة تقع وسط الهيئة الأم "الجامعة" المركز الجامعي آنذاك، وبذلك فهي بموقع استراتيجي هام يكثر فيه التردد كونه مكان عبور لجميع أفراد المؤسسة من طلبة، أساتذة، عمال... الخ.

تعتبر المكتبة من الدعائم البيداغوجية الهامة للطلاب، لذا فقد أولت لها الجامعة أهمية كبيرة وسخرت لها كل الإمكانيات المادية والبشرية من أجل تحقيق أهدافها، وكنيجة لترقية المركز الجامعي إلى مصاف الجامعات و نظرا للعدد الهائل للطلبة فقد تم بناء صرح جديد للمكتبة المركزية التي تم إفتتاحها للأسرة الجامعية في 9 ماي 2009 لتضاف إلى الهياكل الهامة للجامعة، والتي تقع في قلب الحرم الجامعي الذي يطل على بانوراما ساحرة لجبل سيدي أرغيس، تقدر مساحتها الإجمالية بـ 900م. بقدره تصل لأكثر من 1000 مقعد.

### 1-3 مبنى المكتبة: تنقسم المكتبة إلى أربعة طوابق كالتالي:

الطابق الأرضي: يتكون من:

\*مكتب الاستقبال والتوجيه: مهمته توجيه الطلبة إلى التخصصات المرغوب فيها، تنظيم حركة الطلبة داخل المكتبة والسهل على تطبيق القوانين الداخلية للمكتبة.

\*فضاء تكنولوجيا المعلومات والاتصال: يساهم مكتب استقبال هذا الفضاء للطلبة باستخراج بطاقة القارئ المغناطيسية كما يشرف على قاعة الأنترنت المجهزة بـ 40 حاسوب حيث يتم مساعدة الطلبة للولوج إلى عالم الإنترنت.

\*قسم البراي: خصص جناح للمكفوفين، ويحتوي هذا الجناح على 5 حواسيب مجهزة ببرمجية الجاوز الناطقة باللغتين العربية والفرنسية، كما أنه جهز بطابعتين براي، وقد دعم هذا القسم بمكتبة صوتية في الأدب، والإسلاميات، والإعلام الآلي، وتعلم اللغتين الفرنسية والانجليزية.

\*فضاء الاستراحة والمعارض: خصص هذا الفضاء لتصفح الجرائد باللغتين العربية و الفرنسية، و التعرف على المقتنيات الجديدة من الكتب عن طريق شاشة العرض تعمل بشكل دوري ومنتظم وتكون مدة العرض 15 يوم، مع إضافة كل جديد بها 18 مقعد.

#### إدارة المكتبة:

- مكتب مديرة المكتبة.
- مكتب رئيس مصلحة الاقتناء.
- مكتب رئيس مصلحة المعالجة التقنية للمراجع.
- مكتب رئيس مصلحة البحث البيبليوغرافي.
- مكتب رئيس مصلحة التوجيه.

#### الطابق السفلي: ويتكون من:

- جناح خاص بالأطروحات والرسائل والمذكرات: مجهز ب: 80 مقعدا، يتربع هذا القسم على حيز كبير من مساحة المكتبة المركزية، حيث تمتلك المكتبة مخزنا معرفيا قيما متمثلا في الأطروحات والرسائل الجامعية بالإضافة إلى المذكرات الخاصة بخريجي الماجستير والتي يتم إيداعها من قبل طلبة الجامعة.
- جناح خاص بالسمعي البصري (MULTIMEDIA) مجهز ب: 16 مقعد وجهاز تلفاز مع قارئ DVD وجهاز الاستماع (CASQUE) إضافة إلى جهاز إسقاط (DATASHOW)

#### الطابق الأول: ويتكون من:

- القاعة الأولى: مزودة بـ 488 مقعدا، وهي مخصصة لتصفح المباشر للكتب في التخصصات التالية:  
- الحقوق والعلوم السياسية، - العلوم الاقتصادية، - العلوم الإنسانية والاجتماعية، - علوم الطبيعة والحياة، - المحيط و البناء، - الرياضيات و الإعلام الآلي
- القاعة الثانية: خاصة بطلاب الآداب واللغات
- فضاء البحث البيبليوغرافي مزود ب: 15 حاسوبا يعمل بنظام (OPAC)، ومرتبطة بشبكة الاتصال، يسهل للمستفيد عملية البحث عن الأوعية الفكرية.

#### الطابق الثاني: ويتكون من:

- قسم المراجع والدوريات:  
يتسع لـ 400 مقعد، وهو مخصص للمجلات والقواميس والمعاجم وأمهات الكتب.
- فضاء العمل الجماعي: وهو مزود بـ 70 مقعدا.

1-4- الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية العربي بن مهدي لجامعة أم البواقي:

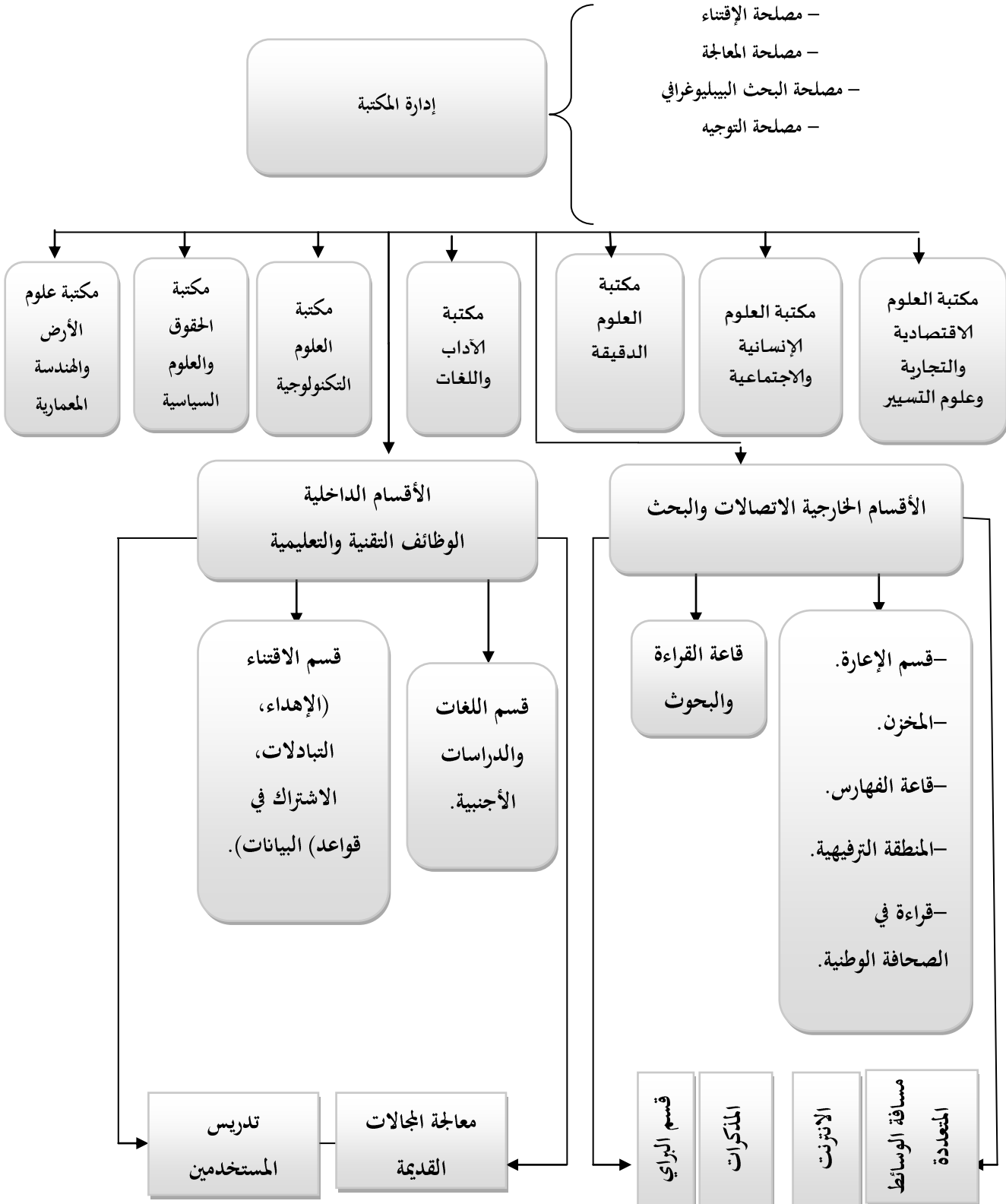
جدول رقم 03: الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية<sup>1</sup>

31806	كتب باللغة العربية	الكتب
25153	كتب باللغة الفرنسية	
3087	كتب باللغة الإنجليزية	
3429		الدوريات
3662		الأطروحات
639		الوثائق السمعية البصرية
	67776	المجموع

<sup>1</sup> مقابلة مع رئيس مصلحة الاقتناء بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي أم البواقي بتاريخ 12-05-2020

1-5- الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي أم البواقي

الشكل رقم 04 : يوضح الهيكل التنظيمي



## 2- إجراءات الدراسة الميدانية:

### 2-1- حدود الدراسة الميدانية:

لكل دراسة جانب ميداني والذي يجب أن يتوفر على مجالات وحدود تحدد معالمه الأساسية وهي:

#### 2-1-1- المجال الجغرافي:

تتضح الحدود الجغرافية للدراسة من خلال عنوانها وهو تأثير ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة لدى المكتبين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي وبالتالي فمجال الدراسة المكاني هو المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي.

#### 2-1-2- المجال البشري:

يمثل المجال البشري مجموعة المكتبيين الذين ستطبق عليهم أدوات الدراسة ويتمثلون في 63 مكتبي ومكتبية بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي.

#### 2-1-3- المجال الزمني:

وهي المدة التي استغرقتها الدراسة منذ اختيار الموضوع إلى غاية النتائج النهائية للدراسة خلال العام الدراسي الجامعي (2019-2020).

## 2-2- منهج الدراسة:

على ضوء طبيعة الدراسة التي نحن بصددتها وكذلك الأهداف المتوخاة منها والأسئلة التي نحاول الإجابة عليها اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى جمع البيانات لمحاولة اختيار فروض أو الإجابة على تساؤلات تتعلق بالحالة الراهنة لأفراد عينة البحث، فالبحوث الوصفية تهدف إلى وصف الظواهر وصفا دقيقا وتحديد خصائصها تحديدا كفيها ونوعيا.<sup>1</sup>

## 2-3- مجتمع الدراسة:

يعتبر مجتمع الدراسة الأساس التي تقوم عليه الدراسة الميدانية، وعلى اعتبار أن جميع عناصر مجتمع الدراسة موجودة بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي، وعددهم ليس بكبير والمقدر بـ 63 موظفا تم اللجوء إلى المسح الشامل لكل أفراد المجتمع من المكتبيين.

<sup>1</sup> إبراهيم، مروان عبد الحميد. أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية. ط.1. الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2000. ص.55.

## 2-4- أدوات جمع البيانات:

اعتمدنا في دراستنا على أداة لجمع المعلومات الضرورية المفصلة على النحو التالي:

### 2-4-1- استمارة الإستبانة (الإستبيان):

تعرف على أنها مجموعة من الأسئلة المحددة، تعرض على عينة من أفراد ويطلب إليهم الإجابة عنها كتابة، فلا يتطلب الأمر شرحا شفويا مباشرا أو تفسيراً من الباحث، وتكتب الأسئلة أو تطبع على ما يسمى "استمارة إستبانة"<sup>1</sup>.

لقد وجدنا أن هذه الأداة هي الأكثر ملائمة لتحقيق هذه الدراسة تبعا لعدة معطيات منها المنهج المتبع في البحث، والوقت المسموح للإنجاز، والإمكانات المادية المتاحة، والجدير بالذكر أنه قبل توزيع الاستبانة على مجتمع الدراسة تمت مراقبتها من طرف الأستاذة المشرفة لتفادي الوقوع في الأخطاء المنهجية والموضوعية أو في التناقضات غير محسوبة، حيث قمنا بتعديلها وفق ما جاء في الملاحظات المسجلة حولها، كما تم عرضها على مجموعة من أساتذة في علم المكتبات من أجل تحكيمها، وبعد كل هذه الإجراءات تحصلنا على الشكل النهائي للاستمارة واتضح لنا تحديد المحاور الأساسية للاستمارة وما يتوافق مع الفرضيات المصاغة المتمثلة في:

#### ● المحور الأول: المتغيرات الديمغرافية

احتوت على 07 أسئلة، وتتضمن معلومات أو بيانات تتعلق بمجتمع الدراسة ووضعت بغية توظيفها في تحليل نتائج الدراسة للوصول إلى نتائج والمتمثلة في السن، الجنس، المستوى التعليمي، المؤهل العلمي، الأقدمية في العمل، المنصب الوظيفي، المصلحة.

● المحور الثاني: أخلاقيات المهنة المكتبية في المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي تناول هذا المحور مدخلا عاما إلى أخلاقيات المهنة المكتبية وذلك لمعرفة مدى إدراك مجتمع الدراسة لمفهوم وأهمية أخلاقيات المهنة المكتبية، والذي احتوى على 07 أسئلة.

● المحور الثالث: تأثير صراع الأدوار داخل المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي على أخلاقيات المهنة لدى المكتبيين واحتوى على 08 أسئلة.

● المحور الرابع: تأثير الأعباء الوظيفية على أخلاقيات المهنة لدى المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي، احتوى على 05 أسئلة.

<sup>1</sup> إبراهيم، مروان عبد الحميد. المرجع السابق. ص. 165

● المحور الخامس: تأثير غموض الأدوار بالمكتبة المركزية بجامعة أم البواقي على أخلاقية المهنة واحتوى على 07 أسئلة.

وبالتالي قمنا بالتطبيق الفعلي بتوزيع الاستمارات والذي دام مدة أربعة أيام حيث تم تسليم بعض الاستمارات في نفس اليوم وأخرى على أيام متتالية وبعد جمعها كلها جاءت مرحلة تفرغ وتحليل البيانات.

### 3- تحليل نتائج الاستبيان:

#### 3-1- تحليل نتائج المحور الأول: المعلومات الشخصية

##### 3-1-1- المتغيرات الديمغرافية:

وهي وصف لخصائص مجتمع الدراسة حيث قمنا بطرح جملة من الأسئلة وخيارات متعلقة بأفراد مجتمع الدراسة. يمكن توضيح الفئات العمرية لمجتمع الدراسة من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 04: توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
من 25-30 سنة	04	06.35%
من 31-35 سنة	18	28.57%
من 36-40 سنة	16	25.39%
40 فما فوق	25	39.68%
المجموع	63	100%

يتضح من خلال الجدول رقم 04 أن مجتمع الدراسة من فئة الشباب فإذا جمعنا النسب ( 06.35% + 28.57% + 25.39%) نجد النسبة 60.31% من مجتمع الدراسة تعود إلى فئة الشباب ما يعادل 38 مكتبي الأمر الذي سيؤثر إيجاباً على خدمات المكتبة، ذلك أن عنصر الشباب يضيف حيوية على المكان لما يتحلى به هذا الأخير من الاندفاع في العمل مستعد لبذل مجهود أكبر، ما يشجع المسؤولين لإلقاء الحمل عليهم وتكليفهم بأعمال ومهام متعددة أما نسبة 39.68% أي ما يعادل 25 مكتبي من مجتمع الدراسة من متقدمي نسبياً في السن، ففي هذه المرحلة من السن يفقد المكتبي لحيويته ونشاطه نتيجة للمطالبات المتعددة في حياته المهنية فيشعر بالملل من العمل، أو عدم القدرة على العمل بشكل متواصل ويرجع ذلك ربما إلى المشاكل الصحية الناتجة عن ضغوط العمل.



الجدول رقم 05: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	27	42.85%
أنثى	36	57.14%
المجموع	63	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 05 أن مجتمع الدراسة تمثل نسبة الإناث فيه ما يعادل 57.14% أي 36 موظفة أما نسبة الذكور فقد قدرت بنسبة 42.85% أي 27 موظف ويرجع ذلك أن أغلبية الذكور يتوجهون بعد تخرجهم إلى الأعمال الحرة (التجارة) أو الأسلاك النظامية كالجيش، الشرطة، الدرك الوطني، الحماية المدنية، بينما الإناث فإنها تمتاز بالمثابرة في البحث عن الوظيفة وبحكم أن المرأة اجتماعية بطبعها أكثر من الرجل كما أنها تتصف بالصبر بالتعامل مع الرواد في القيام بالمهام الإدارية والمكتبية الروتينية كالإعارة الأمر الذي يسبب نفور لدى الرجل الذي يتميز بالنشاط والحيوية.

جدول رقم 06: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
الثالثة ثانوي	28	44.44%
تكوين مهني	04	06.35%
جامعي	31	49.20%
المجموع	63	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 06 أن أكبر نسبة عادت إلى المستوى الجامعي وقدرت النسبة بـ 49.20% ما يعادل 31 موظف وهو أمر طبيعي يعكس صورة ومكانة المكتبة الجامعية كمؤسسات معلومات مما يوحي بأنها تعتمد على الكادر البشري المؤهل لتأطير مصالحتها المختلفة كما يرجع ارتفاع هذه النسبة إلى حاجة المناصب الوظيفية لهذه الدرجة العلمية، تليها نسبة 44.44% أي ما يعادل 28 موظف وهي فئة الثالثة ثانوي أو فئة عون تقني للمكتبات الجامعية وهي الفئة المطلوبة بشدة في مصلحة الإعارة وفي المرتبة الأخيرة نجد التكوين المهني بنسبة 06.35% أي 04 موظفين وهو التكوين في الأرشيف والتوثيق يسمح لحامله بالتوظيف كمساعد مكتبات.

جدول رقم 07: توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دراسات تطبيقية	07	20.58%
ليسانس	27	79.41%
ماستر	00	00%
ماجستير	00	00%
دكتوراه	00	00%
المجموع	34	100%

من خلال قراءة الجدول رقم 07 نلاحظ أن أفراد مجتمع الدراسة أغلبهم من حاملي شهادة الليسانس بنسبة 79.41% أي ما يعادل 27 موظف تليها نسبة الدراسات التطبيقية 20.58% وما يعادل 07 موظفين أما بالنسبة للماستر والماجستير والدكتوراه فلا توجد ويرجع ذلك إلى السياسة المنتهجة من طرف الإدارة في التوظيف والتي اعتمدت على توظيف حاملين شهادة الليسانس دون سواها معتمدة على الترقية المهنية الداخلية للموظفين الذين يثبتون 05 سنوات أقدمية في المنصب من أجل الترقية للمنصب الأعلى أي الرتبة 13 ما يعادلها شهادة الماستر أو الترقية الاختيارية للموظفين الذين يثبتون 10 سنوات أقدمية من أجل الترقية للمنصب الأعلى الرتبة 13 وهو حسب الإدارة نوع من التحفيز للموظف.

جدول رقم 08: توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل

الأقدمية في العمل	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	09	14.28%
[05-10] سنوات	11	17.46%
[10-15] سنوات	39	61.90%
أكثر من 16 سنة	04	6.35%
المجموع	63	100%

توضح المعطيات السابقة أن أغلب المكتبيين بجامعة أم البواقي يتميزون بأقدمية مهنية حيث احتلت الأقدمية في العمل من 10-15 سنة المرتبة الأولى بنسبة قدرت بـ 61.90% أي ما يعادل 39 موظف

ما يفسر أن المكتبة المركزية قامت بعملية كبيرة في توظيف المكتبيين في الفترة الممتدة بين 2000-2015 وهي فترة البحبوحة المالية التي عاشتها البلاد حيث فتح المجال على مصرعيه في توظيف خريجي الجامعات في كل المجالات وفي جميع القطاعات، لتأتي نسبة 17.46% محتلة المرتبة الثانية ما يعادل 11 موظف وهي الفترة الممتدة بين 2005-2015 فإذا جمعنا النسبتين (61.90% + 17.46%) نجد أن نسبة 79.36% من توظيف المكتبيين كانت ما بين الفترة 2000-2015 لتقل النسبة عند الأقل من 05 سنوات بنسبة 14.28% ويرجع ذلك لسياسة التقشف التي إنتهجتها الدولة وترشيد النفقات التي أثرت بشكل مباشر على جميع القطاعات بشكل عام وعلى التوظيف بشكل خاص لتحتل المرتبة الأخيرة نسبة 6.35% أي ما يعادل 04 موظفين وهم الموظفين الذين تم توظيفهم قبل الفترات المذكورة سابقا بكثير، علما أن من هؤلاء الموظفين من تم توظيفهم منذ سنة 1987.

جدول رقم 09: توزيع مجتمع الدراسة حسب المنصب الوظيفي

المنصب الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
ملحق مكاتب مستوى 2	6	9.52%
ملحق مكاتب مستوى 1	21	33.33%
مساعد مكاتب	6	9.52%
عون تقني	23	36.51%
مساعد وثنائي أمين محفوظات رئيسي	1	1.59%
كاتب سكرتارية	1	1.59%
عون إدارة	1	1.59%
عون إدارة رئيسي	1	1.59%
ملحق إدارة	1	1.59%
مهندس دولة في الإعلام الآلي	2	3.17%
المجموع	63	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 09 أن معظم المناصب الوظيفية قد غلب عليها تخصص علم المكتبات والمعلومات ومراكز التوثيق فكانت النسبة الأعلى لوظيفة عون تقني للمكاتب بنسبة 36.51% ما يعادل 23 موظف وهذا مما تقدمه هذه الفئة من خدمات كبيرة في مجال الإعارة وترتيب الأوعية الفكرية على الرفوف تليها فئة ملحق المكتبات الجامعية مستوى أول بنسبة 33.33% ما يعادل 21 موظف الذين

يسهرون على تسيير مختلف مصالح المكتبة كما حازت فئة ملحق المكتبات الجامعية مستوى ثاني على نسبة 9.52% أي ما يمثل 06 موظفين لتعزيز الخدمات المكتبية الأخرى خاصة الفنية منها كالتكشيف، والاستخلاص.

بينما حازت فئة مهندس دولة في الإعلام الآلي على نسبة 3.17% ما يعادل 02 موظفين مما يدل إلى حاجة المكتبات إلى المسيرين للوسائل التكنولوجية الحديثة مع صيانة عتاد الإعلام الآلي، كما نجد على التوالي كاتب سكرتاريا، عون إدارة، عون إدارة رئيسي، ملحق إدارة بنسبة 1.59% لحاجة الإدارة في تسييرها لمثل هذه الفئة في الأعمال الإدارية.

جدول رقم 10: توزيع مجتمع الدراسة حسب المصلحة

المصلحة	التكرار	النسبة المئوية
البحث البيبليوغرافي والإعارة	41	65.08%
المعالجة التقنية للمراجع	07	11.11%
التوجيه	05	07.93%
الاقتناء	10	15.87%
المجموع	63	100%

تعتمد المكتبة المركزية على مختلف مصالحها من أجل تقديم خدماتها للمستفيدين، إذ احتلت مصلحة البحث البيبليوغرافي والإعارة الصدارة بنسبة 65.08% ويرجع ذلك لأهمية الإعارة بالنسبة للمستفيدين سواء كانت داخلية أو خارجية إضافة إلى أهمية البحث البيبليوغرافي في الحصول على المعلومات تلها مصلحة الاقتناء بنسبة 15.87% ويرجع إلى أهمية الاقتناء في تنمية وتطوير الموارد المكتبية بعدها مصلحة المعالجة التقنية للمراجع بنسبة 11.11% التي تعتبر همزة وصل بين مصلحة الاقتناء والمستفيدين من خلال تنظيم وترتيب المواد المكتبية بالاعتماد على الأعمال الفنية من معالجة وتصنيف وفهرسة، وفي المرتبة الأخيرة نجد مصلحة التوجيه بنسبة 07.93% لأن هاته المصلحة لا تحتاج لعدد كبير من الموظفين في تقديم خدماتها حيث تسهر على التعريف بالمكتبة الجامعية والسهر على تكوين المستفيدين وتنمية قدراتهم المعرفية وإقامة دورات تكوينية بالنسبة للموظفين.

### 3-2- تحليل نتائج المحور الثاني: أخلاقيات المهنة وأهميتها

تناول هذا المحور مدخلا عاما إلى أخلاقيات المهنة في المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي، حيث يهدف إلى إبراز مدى إدراك مجتمع الدراسة لمفهوم أخلاقيات المهنة وأهميتها داخل المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي ولتكون إجابة على الفرضية الأولى المصاغة على النحو التالي:

هل يدرك مكتبي المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي لمفهوم أخلاقيات المهنة وأهميتها.

جدول رقم 11: مفهوم المكتبي لأخلاقيات المهنة المكتبية

النسبة المئوية	التكرار	ما مفهومك لأخلاقيات المهنة المكتبية
71.43%	45	الأسلوب الذي نؤدي به العمل
28.57%	18	مجموعة من القواعد والمبادئ المتعارف عليها
100%	63	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 11 أن نسبة كبيرة من المبحوثين والتي قدرت بـ 71.43% رأيت أن أخلاقيات المهنة هي الأسلوب الذي يؤدي به العمل وهو المفهوم الأقرب والأنسب، ويرجع ذلك ربما كون مجتمع الدراسة في معظمه مختص في علم المكتبات لذلك فهم مدركين تماما لحقوقهم وواجباتهم وهم على وعي لما لهم وعليهم لتأدية عملهم في ظروف جيدة أما بنسبة 28.57% فقد اعتبروا أن أخلاقيات المهنة عبارة عن مجموعة من القواعد والمبادئ المتعارف عليها على اعتبار أنهم مجبرون بالالتزام بها فهي تجعلهم مواكبين للتطورات وتعمل على تنمية الأبعاد الأخلاقية لأنشطة العاملين بمجال المكتبات.

جدول رقم 12: مكانة المهنة المكتبية في السلم الاجتماعي

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
90.47%	57	نعم
9.52%	6	لا
100%	63	المجموع

من خلال قراءة الجدول رقم 12 نلاحظ أن هناك اتفاق وإجماع شبه كلي لدى أفراد مجتمع الدراسة على أهمية ودور المهنة المكتبية بالمجتمع بحث بلغت النسبة 90.47% ويرجع ذلك إلى مدى وعي المكتبي بالدور

المنوط به وبالمهنة التي يشغلها ومالها من دور فعال في تنمية ثقافة المجتمع، حيث ساعدت المكتبات على اختلاف أنواعها على تعليم الأفراد وتنمية قدراتهم العقلية والفكرية، ورعاية مواهبهم وميولهم وتطويرها للأفضل وبذلك احتلت المهنة المكتبية مكانة في السلم الاجتماعي، أما فيما يخص نسبة 9.52% ربما ترجع اجاباتهم بالسلب لاختلاط المفهوم لديهم.

جدول رقم 13: المهنة المكتبية تتطلب أخلاقيات خاصة بها.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	40	63.49%
لا	23	36.50%
المجموع	63	100%

من خلال الجدول رقم 13 يتضح لنا أن أغلب أفراد مجتمع الدراسة أجابوا على أن المهنة المكتبية تتطلب أخلاقيات خاصة بها نسبة 63.49% ويرجع ذلك أن وجود أسس وقيم أخلاقية تنظم علاقة المكتبي مع جمهور المستفيدين وتنظم علاقة المكتبي بين بعضهم البعض وبين المكتبي ونفسه، هذه الأسس والقوانين من شأنها الرفع من شأن المهنة المكتبية وتطويرها، لأنه لا قيمة لأي برنامج تربوي أو دورات تدريبية ما لم تؤسس وتقام على قاعدة صلبة ألا وهي الأخلاق وهو ما اصطلح عليه بالأخلاق المهنية. أما نسبة 36.50% فقد أجابوا لا تتطلب، ربما يرجع ذلك إلى عدم إدراك أهمية أخلاقيات المهنة مجسدة في اللامبالاة والتي أصبحت ظاهرة شائعة في الإدارة ضف إلى ذلك نقص الوعي، وغياب الوازع الأخلاقي.

جدول رقم 14: مقتضيات أخلاقيات المهنة

ما الذي تقتضيه أخلاقيات المهنة	التكرار	النسبة المئوية
تقديم المعلومات المطلوبة للمستفيدين بكل موضوعية	18	34.61%
المحافظة على الملكية الفكرية للمؤلفين	03	5.77%
ترقية مختلف إمكانيات المكتبة لتحسين الخدمات	16	30.77%
إتاحة الحرية للمستفيدين من حيث الوصول إلى المعلومات	05	9.91%
عدم كشف أي معلومات خاصة بالمستفيدين	10	19.23%
المجموع	52	100%

من خلال تقديمنا لبعض الخيارات الخاصة بمقتضيات أخلاقيات المهنة وطلبنا من مجتمع الدراسة تحديدها ومن خلال الجدول رقم 14 فكانت نسبة تقديم المعلومات للمستفيدين بكل موضوعية لتليها مباشرة ترقية مختلف إمكانيات المكتبة لتحسين الخدمات المقدرة بنسبة 30.77% ثم جاءت بعدها قضية عدم كشف أي معلومات خاصة بالمستفيدين بنسبة 19.23% لتأتي إتاحة الحرية للمستفيدين من حيث الوصول إلى المعلومات بنسبة 9.61% وأخيرا المحافظة على الملكية الفكرية للمؤلفين بنسبة 5.77% وهي كلها من مقتضيات أخلاقيات المهنة الواجب توفرها في المكتبي لأجل أداء خدمته بالصورة الصحيحة وبكل نزاهة وشفافية.

جدول رقم 15: مدى قدرة المكتبين على أداء المهنة بصورة صحيحة في غياب ميثاق لأخلاقيات المهنة المكتبية.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	16	25.40%
لا	47	74.60%
المجموع	63	100%

من خلال المعطيات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 15 نلاحظ أن أكبر نسبة من مجتمع الدراسة تمثلت في 74.60% أجابوا بعدم إمكانية ممارسة أداء المهنة المكتبية بصورة صحيحة في غياب ميثاق أخلاقيات المهنة، لأنه يعتبر مرجعا أساسيا للمهنيين على أساس أنه يمنح قواعد سلوكية في حالات الشك والحيرة وعلى اعتبار أنهم يتعاملون مع مستفيدين متنوعين ومع مختلف المعلومات وتعدد أشكالها ومصادرها فالميثاق المهني يعتبر لب العمل المهني إذ يعمل على كفاءة وقدرة المكتبين كما يعمل على تقديم خدمات راقية تجاه المستفيدين والزلاء كما يعتبر لوحة سيسترشد بها المكتبين في أداء عملهم أما نسبة 25.40% من مجتمع الدراسة الذين أجابوا بنعم فيرجع ذلك إلى خلطهم بين المهنة المكتبية وقانون الوظيفة العمومية.

جدول رقم 16: أهمية ميثاق أخلاقيات المهنة المكتبية

أهمية ميثاق أخلاقيات المهنة المكتبية	التكرار	النسبة المئوية
تضبط العمل والسلوك المهني	35	55.55%
رفع كفاءة وقدرة المكتبيين على العمل	11	17.46%
تعتبر لوحة قيادة يسترشد بها المكتبيين في أداء عملهم	17	26.98%
المجموع	63	100%

من خلال الجدول 16 نجد أن مجتمع الدراسة أجمع على أن أهمية ميثاق أخلاقيات المهنة يكمن في ضبط العمل والسلوك المهني بنسبة 55.55% تليها نسبة 26.98% حيث اعتبره لوحة قيادة يسترشد بها المكتبيين في أداء عملهم تليها نسبة 17.46% ممن يرون أنه يرفع من كفاءة وقدرة المكتبيين على العمل وكل هذه النسب تصب في بوتقة واحدة تعكس أهمية ميثاق أخلاق المهنة المكتبية الذي يحدد علاقة المكتبيين بأنفسهم وبين الأخصائيين وبين المستفيدين وبين زملائهم والمجتمع تحكمهم قاعدة مهنية تضبط العمل والسلوك المهني والشروط الواجب توافرها في كل الراغبين في الانضمام إلى شرف ممارستها كما يعتبر لوحة قيادة يسترشد بها المكتبيين في أداء عملهم مما يساهم في زيادة الاعتراف والامتنان للمهنة الأمر الذي سيؤدي بالاعتراف والكرامة لهاته الأخيرة، كما يرفع من كفاءة وقدرة المكتبيين على العمل إذ يعتبر ميثاق أخلاقيات المهنة لب العمل المهني ، من خلال تقديم خدمات راقية تجاه الزملاء وكذلك نحو المجتمع الذي نعيش فيه.

جدول رقم 17: إرساء مهنة المكتبات في غياب الإطار الأخلاقي

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	60	95.24%
لا	03	4.76%
المجموع	63	100%

من خلال الجدول رقم 17 يتضح لنا استحالة إرساء مهنة المكتبات في غياب الإطار الأخلاقي من خلال الفوائد التي يقدمها الإطار الأخلاقي للمهنة المكتبية في أداء هذه الأخيرة ولن يكون بصورة صحيحة وكاملة في غياب الإطار الأخلاقي لها وهذا ما عبر عنه مجتمع الدراسة بنسبة 95.24% وذلك أنهم يرون أن الإطار الأخلاقي عامل مهم لضمان كرامة واحترام المهنة من طرف الآخرين، وأساسا في بناء الثقة في علاقات



المكتبي مع أطراف أخرى مثل الزملاء في المهنة وجمهور المستفيدين والعملاء التجاريين، كما أنه يمنح قواعد للسلوك ويكون مرجعا استشاريا للمكتبيين في حالات الشك والحيرة وبالتالي لا يمكن إرساء مهنة المكتبات في غياب الإطار الأخلاقي لها.

### 3-3- تحليل نتائج المحور الثالث: تأثير صراع الأدوار على أخلاقيات المهنة

يهدف هذا المحور إلى تبيان مدى تأثير صراع الأدوار داخل المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي على أخلاقيات المهنة لدى المكتبيين ولتكون إجابة على الفرضية الثانية المصاغة على النحو التالي:

جدول رقم 18: المخاطر التي يواجهها المكتبيين مجتمع الدراسة في عملهم

ما هي المخاطر التي تواجهها في عملك؟	التكرار	النسبة المئوية
الضغط من طرف إدارة المكتبة	40	63.49%
كثافة وتراكم المهام	07	11.11%
عدم التركيز على نتائج العمل	02	3.17%
تدني الحالة النفسية والصحية	09	14.28%
أخرى أذكرها	05	7.94%
المجموع	63	100%

يعيش الفرد في بيئة مليئة بالضغوطات تؤدي به إلى سلوك غير مألوف ونتائج عكسية في العمل ويؤدي إلى تدهور الحالة الصحية فمن خلال الجدول رقم 18 نلاحظ أنه من أهم المخاطر التي تواجه الموظفين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي هو الضغط من طرف إدارة المكتبة والتي قدرت نسبتها 63.49% ويرجع ذلك إلى عدم تفهم الرؤساء إلى طبيعة عملهم وعدم إدراك أهمية المسؤولية الملقاة على عاتقهم، وكذلك عدم المساواة بين الموظفين وغياب الشفافية في التعامل مع الموظفين ضف إلى ذلك استعمال أساليب غير إدارية مثل المحاباة والمحسوبية خاصة فيما يخص المردودية والاستفادة من التريصات، أما نسبة 14.28% التي تمثل لهم المخاطر في تدني الحالة النفسية والصحية وهي نتيجة حتمية لتفاقم الضغوط السلبية على صحة الموظفين على غرار اضطرابات النوم اضطراب المزاج التعب والإرهاق وهذا ما يؤثر على أدائهم، كما تعد كثافة وتراكم المهام من بين المخاطر التي يواجهها المكتبي في العمل حيث قدرت النسبة 11.11% ذلك لأن الأعمال في المكتبة الجامعية لا تنتهي فمن اقتناء الكتب إلى فرزها ومعالجتها وتمهيتها ووضعها للمستفيدين، إضافة إلى الأعمال السنوية مثل الجرد السنوي التي يقتضي جهد ووقت كبير مع التحضير للدخول للسنة الجامعية المقبلة كلها أعمال لا تنتهي مما تضع المكتبي في

ضغط دائم ومستمر، وتلتها نسبة 7.94% في أنواع أخرى من المخاطر فيعزى ذلك إلى الفروق الفردية ومدى إدراكهم للضغوط. لتأتي في الأخير نسبة 3.17% عدم التركيز على نتائج العمل ويرجع ذلك لعدم إيلاء الإدارة الاهتمام والاحترام اللازمين لذلك.

جدول رقم 19: أهمية المهام التي يقومون بها العاملون بالمكتبة المركزية جامعة أم البواقي

النسبة المئوية	التكرار	ما هي درجة أهمية المهام التي تقوم بها؟
92.06%	58	مهمة جدا
7.94%	05	مهمة
00%	00	غير مهمة
100%	63	المجموع

من خلال المعطيات الإحصائية الموضحة في الجدول رقم 19 نلاحظ أن أكبر نسبة في مجتمع الدراسة تمثلت في نسبة 92.06% على درجة الاهتمام بالمهام التي يقومون بها مهمة جدا وذلك راجع إلى إيمان المكتبي بالدور الهام المنوط به ومدى أهمية الأعمال التي يقوم بها من أجل تقديم خدمات رفيعة وفي المستوى المطلوب محاولا بذلك تجسيد كل ما تمت دراسته في الجامعة على أرض الواقع، تلتها نسبة 7.94% يرون أن المهام التي يقومون بها مهمة ويرجعون ذلك إلى امتلاكهم الخبرة في مجال التخصص وإمكانية التعامل مع الأوعية.

جدول رقم 20: تأثير تعدد المهام في وقت واحد

النسبة المئوية	التكرار	هل كثرة المهام الموكلة إليك في وقت واحد تؤثر عليك بشكل
93.65%	59	سلبي
6.35%	04	إيجابي
100%	63	المجموع

تعتبر كثرة المهام والأعمال الموكلة للمكتبيين في وقت واحد من ضغوط العمل الرئيسية في بيئة العمل حيث تترتب عليه كثرة الأخطاء مما يؤثر على مستوى أداء الفرد وضعف مردودية العمل وتدهور صحته وهو ما يؤكد الجدول رقم 20 بنسبة 93.65%، في حين كانت نسبة 6.35% ترى أن كثرة المهام الموكلة له في وقت

واحد تؤثر عليه بشكل ايجابي ويرجع ذلك لاكتسابهم الخبرة والكفاءة من خلال مواجعتهم لهذه المهام والتكيف مع ظروف العمل والوضعيات المختلفة.

جدول رقم 21: تأثير تعدد المهام في وقت واحد على الموظفين بشكل ايجابي

النسبة المئوية	التكرار	تأثير كثرة المهام على الموظفين بشكل ايجابي
23.33%	07	يعطيك دافع للعمل
03.33%	01	سيساعدك على التفكير
03.33%	01	يحافظ على التفكير على النتائج
13.33%	04	يجعلك تنظر للعمل بتحد
30%	09	زيادة التحكم في العمل
26.66%	08	سيساعدني في زيادة الخبرة
00%	00	أخرى أذكرها
100%	30	المجموع

من خلال الجدول رقم 21 يتبين أن نسبة 30% من مجتمع الدراسة ترى أن كثرة المهام الموكلة في وقت واحد تؤثر بشكل ايجابي على المكتبيين وذلك من خلال زيادة التحكم في العمل والتكيف مع ظروف العمل ووضعياته كما يساعد في زيادة الخبرة بنسبة 26.66% مما يزيد من كفاءتهم كما تليها نسبة 23.33% من خلال إعطاء دافعا للعمل وذلك من خلال إثارة الدافعية للمكتبيين في الأداء أما النسبة 13.33% يجعلك تنظر للعمل بتحد لتذليل الصعوبات والمضي قدما نحو الأفضل وتحسين مستوى الخدمات، أما كونها تساعد على التفكير فقد كانت النسبة 03.33% وذلك من خلال إيجاد الحلول المناسبة لمختلف المشاكل والعراقيل التي تصادف الموظفين أثناء تأدية مهامهم.

جدول رقم 22: تأثير تعدد المهام في وقت واحد على الموظفين بشكل سلبي

النسبة المئوية	التكرار	تأثير كثرة المهام على الموظفين بشكل سلبي
47.62%	30	انخفاض الروح المعنوية
17.46%	11	تولد لك الإرتباك
25.39%	16	يجعلك تشعر بتراكم العمل
06.35%	04	يجعلك تفكر في الجهد المبذول
03.17%	02	أخرى أذكرها
100%	63	المجموع

من خلال الجدول رقم 22 نلاحظ أن هناك تفاوت طفيف في نسب تعدد المهام في وقت واحد على الموظفين بشكل سلبي على المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي حيث عبرت أكبر نسبة والتي قدرت بـ 47.62% بأن الضغوط السلبية تسبب لهم انخفاض في الروح المعنوية وعلى التوالي أكدت نسبة 25.39% تجعلهم يشعرون بتراكم العمل بنسبة 17.46% تولد لهم الارتباك كما يبين بعض أفراد مجتمع الدراسة أن ضغوط العمل السلبية تجعلهم يفكرون في الجهد المبذول وذلك بنسبة 06.35% أما النسبة المتبقية من الاقتراحات والمثثلة في 03.17% فجاءت بين الشعور بالقلق وتصرفات بعض المستفيدين المسيئة لهم. كل هذه الضغوط السلبية قد ترجع إلى طبيعة العمل المكتبي باعتباره عمل روتيني يفتقد لروح التجديد كما يرجع كذلك إلى ضغوط العمل السلبية التي لها انعكاسات سلوكية، صحية، ونفسية على المكتبيين وهذا ما يؤثر على أداءهم.

جدول رقم 23: التمتع بالصلاحيات الكافية للقيام بالمسؤوليات

النسبة المئوية	التكرار	هل تتمتع بالصلاحيات الكافية لممارسة المسؤوليات الملقاة على عاتقك
95.23%	60	نعم
04.76%	03	لا
100%	63	المجموع

من خلال الجدول رقم 23 أن النسبة الغالبية والمقدرة بـ 95.23% من مجتمع الدراسة ترى أن تمتع العامل بالصلاحيات الكافية تدفعه للقيام بالمسؤوليات على عاتقه على أكمل وجه من خلال مما يكسبهم الخبرة

والمهارة في حين كانت نسبة 04.76% ترى أن التمتع بالسلطات الكافية لا تسمح لهم بالقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقهم وذلك لعدم معرفتهم بحدود سلطتهم وصلاحياتها أو يرجع أن الوظائف والمسؤوليات المنوطة بهم تفوق قدراتهم أو أن مؤهلاتهم العلمية لا تمكنهم من ذلك.

جدول رقم 24: أسباب التمتع بالصلاحيات

أسباب التمتع بالسلطات	التكرار	النسبة المئوية
أكثر فعالية	51	80.95%
اكتساب للمهارات والفنيات	12	19.05%
المجموع	63	100%

من خلال الجدول رقم 24 نلاحظ أن نسبة 80.95% من مجتمع الدراسة ترى أن من بين تمتع المكتبيين بالصلاحيات الملقاة على عاتقهم تكمن في أداء العمل بفاعلية مما سينعكس ايجابا على مستوى الخدمات المكتبية من خلال امتلاكهم للكفاءة في أداء عملهم في حين كانت نسبة 19.05% من مجتمع الدراسة ترى أن أسباب التمتع بالصلاحيات الملقاة على عاتقهم تكمن في اكتسابهم للمهارات والفنيات وهذا ليس بالأمر الخطأ على اعتبار أن التمتع بالصلاحيات يمنحهم من اكتساب الكفاءة والمهارة والقدرات الكافية وسبب ذلك تمكنهم من القيام بعملهم على أحسن وجه.

جدول رقم 25: تأثير تعارض الأدوار على أخلاقيات المهنة

في حالة وجود تعارض للأدوار بمكتبتكم هل يؤثر ذلك على أخلاقيات المهنة؟	التكرار	النسبة المئوية
نعم	60	95.23%
لا	03	04.76%
المجموع	63	100%

من خلال الجدول رقم 25 يتضح لنا جليا ما مدى تأثير تعارض على الأدوار على أخلاقيات المهنة وهو ما أكدته النسبة المئوية المقدرة بـ 95.23% من مجتمع الدراسة والذي يؤثر بالسلب على خدمات المكتبة ويعيق تحقيق أهدافها وتلبية احتياجات مستفيديها، حيث أن غموض الدور يرافقه شعور المكتبي بضعف الثقة والتردد، مما يؤثر سلبا على التزام الفرد بقيم وواجبات العمل، وهو ما يتنافى وأخلاقيات

المهنة، كذلك عدم معرفة المكتبي بأولويات عمله يحد من التزامه بمهامه، وكذلك عدم وضوح أساليب العمل يجعل المكتبي في حيرة من أمره، فلا يستطيع اتخاذ أي قرار إلا من خلال الرجوع إلى مسؤوله المباشر نتيجة لغياب المعلومات اللازمة لذلك وقد يتعمد المسؤول ذلك من أجل السيطرة على الموظفين أو لقلّة كفاءته، مما يجعل جزء كبير من العمل عبارة عن روتين متكرر، هذا ما يخلق عدم الالتزام بتحمل أعباء المسؤولية، مما يؤثر سلباً على التزام المكتبي بقيم ومبادئ العمل التي تنادي بها مواثيق أخلاقيات المهنة. أما نسبة 04.76% فلا تؤيد ذلك ربما أنهم يتمتعون بكفاءة عالية ومهارة جيدة تمكنهم من أداء عملهم رغم وجود تعارض للأدوار فخيرتهم تمكنهم من مجارات وتجاوز جميع العقبات.

جدول رقم 26: إيجابيات وجود تعارض للأدوار وتأثير على أخلاقيات المهنة

النسبة المئوية	التكرار	إيجابيات وجود تعارض للأدوار وتأثير على أخلاقيات المهنة
55.55%	15	المنافسة بين الأفراد
37.03%	10	تحسين مستوى الخدمات
07.40%	02	خلق مناخ للإبداع
100%	27	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 26 إيجابيات وجود تعارض للأدوار وتأثيرها على أخلاقيات المهنة بالنسبة لمجتمع الدراسة حيث يرى المكتبيين بأنه في حالة وجود تعارض للأدوار لابد من استثماره في الجانب الايجابي إيماناً منهم بما تقتضيه مهنتهم، ما يفسر وعيهم من جعل هاته الأخيرة ميداناً للتنافس بينهم بنسبة 55.55% تليها تحسين مستوى الخدمات بنسبة 37.03% وهو تحصيل حاصل لما تولده المنافسة من التحسين في جودة الخدمات الأمر الذي يبيّن مناخاً وأرضية خصبة لمجال الإبداع وهذا ما عبرت عنه نسبة 07.40%، من خلال استحداث طرق وأساليب تتماشى والتطورات التكنولوجية لاستقطاب المستفيدين ومن أجل الاستمرارية والبقاء.

جدول رقم 27: سلبيات تعارض الأدوار على أخلاقيات المهنة

النسبة المئوية	التكرار	سلبيات وجود تعارض للأدوار وتأثيره على أخلاقيات المهنة
47.62%	30	تعارض في حاجات الفرد مع متطلب الجماعة
28.57%	18	تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة
23.81%	15	تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة
100%	63	المجموع

إن تعارض الأدوار داخل المكتبة يؤثر بالسلب على نشاط المكتبة وسلوك موظفيها خاصة إذا تعارضت حاجات الفرد مع متطلبات الجماعة مما يؤدي إلى عدم التوافق في الأدوار ما يجعله في توتر دائم بينه وبين زملاءه في العمل وهو ما يخالف بنود دستور أخلاقيات المهنة التي تحدد علاقة المكتبيين بأنفسهم وبين الأخصائيين والمستفيدين وبين زملائهم والمجتمع وهي النسبة المعبر عنها بـ 47.62% كما جاءت نسبة 28.57% ممثلة في تعارض الزملاء مع تعليمات المنظمة ما يخلق فوضى فتتغلب أنانية الفرد وإرادته في تحقيق مصالحه الشخصية على مصلحة المنظمة، تليها تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة بنسبة 23.81% لذلك يجب أن تكون هذه القيم متجانسة فيما بينها من أجل التكامل في تحقيق غايات وأهداف المكتبة.

جدول رقم 28: تقييم علاقة مجتمع الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	كيف تقييم علاقتك مع زملائك في المهنة
12.70%	08	جيدة
55.55%	35	حسنة
31.75%	20	متوسطة
100%	63	المجموع

يتطلب أداء العمل ضرورة إقامة العديد من العلاقات الشخصية وقد تتوتر أو تضطرب هذه العلاقات مما يؤدي في بعض الأحيان إلى العدوانية والصراعات والمشاكل بين المكتبيين داخل المكتبة وهو بعكس ماجاء به الجدول رقم 28 حيث يبين نسبة 55.55% أن العلاقة مع الزملاء في المهنة حسنة ترجع ربما إلى الإحترام المتبادل بين المكتبيين والرسمية في التعامل تليها نسبة 31.75% متوسطة يرجع ذلك إلى

محدودية العلاقة في إطار العمل وفي المرتبة الأخيرة نسبة 12.70% كانت جيدة وترجع إلى ربط علاقات إجتماعية تتعدى حدود العمل. إن علاقة الفرد بالزملاء المبنية على التفاهم يعد عاملا مهما وفعالا في خلق جو من الاحترام والتوحد.

جدول رقم 29: الضغوط الناتجة عن صراع الأدوار

النسبة المئوية	التكرار	فيما تتمثل الضغوط الناتجة عن صراع الأدوار
52.38%	33	أستقبل الأوامر من أكثر من جهة مسؤولة
04.76%	03	أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل تختلف في مطالبها
23.81%	15	يتوقع مني الآخرون انجاز ما لا أتوقعه من نفسي
15.87%	10	نجاحي المهني يكون على حساب راحتي وحياتي الشخصية
3.18%	02	يجب أن أعمل أشياء في عملي ضد مبادئ الشخصية
00%	00	أخرى أذكرها
100%	63	المجموع

من المبادئ الأساسية في الإدارة (مبدأ وحدة الأمر) الذي يقتضي بأن يتلقى الفرد الأوامر من جهة واحدة من أجل التخلص من الارتباك والتعارض المحتمل وهذا ما يوضحه الجدول رقم 29 حيث قدرت نسبة أكثر الضغوط الناتجة عن صراع الأدوار هي استقبال الأوامر أكثر من جهة مسؤولة بنسبة 52.38% ومتطلبات أوامر الرؤساء المختلفين لمرؤوس واحد قد تكون متعارضة تليها نسبة 23.81% من الضغوط الناتجة عن صراع الأدوار وهي التوقع من الآخرين انجاز ما لا يتوقعه من نفسه نظرا لغياب المهارات والكفاءة المهنية التي تقتضيها المهنة إضافة إلى تراجع الثقة بالنفس كما نجد نسبة 15.87% من الضغوط الناتجة عن صراع الأدوار يعود إلى النجاح المهني يكون على حساب الراحة والحياة الشخصية مما يجعل فروق فردية تختلف باختلاف شخصيات الأفراد مما يقودنا إلى نمطين من الشخصية: نمط الشخصية أ ونمط الشخصية ب حيث أن خصائص الشخصية أ مستعجلة تعمل بسرعة تضحي بكل شيء من أجل الوصول إلى النجاح عكس الشخصية ب فهي مترتبة وغير مستعجلة تستمتع بوقتها هادئة كما احتلت المرتبة الأخيرة بنسبة 3.18% من الضغوط الناتجة عن صراع الأدوار وهي فعل أشياء ضد المبادئ الشخصية مما يجعل الفرد في صراع دائم بين ما يؤمن به من مبادئ وبين ما يتطلبه العمل.



جدول رقم 30: أثار صراع الأدوار على أخلاقيات المهنة

النسبة المئوية	التكرار	أثار صراع الأدوار على أخلاقيات المهنة في التنافس غير الشريف
79.36%	50	موافق بشدة
14.28%	09	موافق
01.59%	01	غير موافق
04.76%	03	محايد
100%	63	المجموع

من بين أثار صراع الأدوار على أخلاقيات المهنة هي التنافس غير الشريف وهذا ما أكدته مجتمع الدراسة بنسبة 79.36% موافقين بشدة ذلك لأن المكتبيين يسعون دائما إلى اكتساب امتيازات في مجال العمل كالترقية والحصول على التبرعات وامتيازات معتمدين في بعض الأحيان على أساليب لا أخلاقية وطرق ملتوية للحصول عليها كالمحاباة، المحسوبية الوساطة الأمر الذي يتنافى وأخلاقيات المهنة المكتبية التي تعتمد على الكفاءة المهنية في عملية الترقية والحصول على الامتيازات الأخرى ما يؤكد دستور أخلاقيات المهنة للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات في فصل الكفاءة المهنية والرقى بالمهنة، أما نسبة 14.28% من مجتمع الدراسة موافقين لهذا الطرح فيما جاءت نسبة 04.76% محايدون ربما يرجع ذلك إلى تخوفهم من الإدارة وسياسة الكيل بمكيالين أما النسبة الأخيرة فكانت بنسبة 01.59% غير موافق يرجع ذلك ربما إلى إختلاف في الرأي لا غير.

جدول رقم 31: الأثار الناجمة في صراع الأدوار على أخلاقية المهنة في تحديد الأهداف المرجوة بدقة

النسبة المئوية	التكرار	أثار صراع الأدوار على أخلاقيات المهنة في تحديد الأهداف المرجوة بدقة
61.90%	59	موافق بشدة
26.98%	17	موافق
04.76%	03	غير موافق
6.35%	04	محايد
100%	63	المجموع

تعتمد المكتبة على المورد البشري في تحقيق أهدافها وغاياتها إلا أن صراع الأدوار يحول عائق دون تحقيق هذه الأهداف بل يخلق آثار على أخلاقيات المهنة وهذا ما تفسره نسبة 61.90% من مجتمع الدراسة الذين يوافقون بشدة هذا الطرح في حين كانت نسبة 26.98% بالموافقة إيماناً منهم بما يخلقه صراع الأدوار على أخلاقيات المهنة في تحديد الأهداف المرجوة بدقة يليها نسبة 6.35% كانت محايدة ربما إلى غياب خلفية فكرية عن تأثير صراع الأدوار على أخلاقيات المهنة أما نسبة 4.76% فجاءت غير موافق يرجع إلى عدم امتلاك الكفاءة في خلق توازن بين هاته الأدوار.

جدول رقم 32: آثار صراع الأدوار على أخلاقيات المهنة

النسبة المئوية	التكرار	آثار صراع الأدوار على أخلاقيات المهنة في خلق جو مفعم بالكراهية والعدوانية
76.19%	48	موافق بشدة
23.81%	15	موافق
00%	00	غير موافق
00%	00	محايد
100%	63	المجموع

من خلال الجدول رقم 32 نلاحظ أن النسبة الكبرى في آثار صراع الأدوار على أخلاقيات المهنة في خلق جو مفعم بالكراهية والعدوانية تمثلت بـ 76.19% من مجتمع الدراسة إيماناً أن تفاعل الموظفين داخل المكتبة قد يولد في بعض الأحيان صراعات وعداوات بين الزملاء مما يؤثر سلباً على أخلاقيات المهنة التي تستوجب وجود روح التعاون الجماعي تلتها نسبة 15% موافق مؤيدة للطرح السابق.

### 3-4- تحليل نتائج المحور الرابع: تأثير الأعباء الوظيفية على أخلاقيات المهنة

سنستعرض في هذا المحور تأثير الأعباء الوظيفية على أخلاقيات المهنة وهذا من خلال تحليل الجداول الإحصائية للإجابة على الفرضية الثالثة المصاغة بـ:

- تؤثر الأعباء الوظيفية على أخلاقيات المهنة لدى المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي  
جدول رقم 33: الضغوط الإيجابية التي تؤثر على أخلاقيات المهنة وتمنح دافعا للعمل

الضغوط الإيجابية التي تمنح دافعا للعمل	التكرار	النسبة المئوية
موافق بشدة	16	25.40%
موافق	25	39.68%
غير موافق	12	19.05%
محايد	10	15.87%
المجموع	63	100%

من خلال قراءة الجدول رقم 33 يتضح لنا جليا أن نسبة 39.68% من مجتمع الدراسة يوافقون بأن من بين الضغوط الإيجابية التي تؤثر على أخلاقيات المهنة أنها تمنح دافعا للعمل بما أنهم يتحلون بيقظة الضمير المهني ويلتزمون بالعمل الجاد من أجل الرقي بالمهنة والدفاع عنها وتطويرها مما يثير لديهم الدافعية في أداء العمل بصورة جيدة وهذا ما يؤدي بطبيعة الحال اكتشاف الكفاءة المهنية لديهم ويجعلهم يتكيفون أكثر مع الوضعيات العمل المختلفة، لتوافقها نسبة 25.40% موافق بشدة من مجتمع الدراسة مؤيدين للطرح الأول على إعتبار أنه قد يكون الضغط إيجابيا وذو فائدة إذ كان في مستوى معتدل أو مقبول مما يشعر المكتبي بالمتعة في العمل وبقدرة كبيرة على حل المشكلات ، لتعاكسها نسبة 19.05% من مجتمع الدراسة والذين لا يشاطرون هذا الطرح ربما يرجع إلى تمكن ضغوط العمل منهم لتعرضهم المفرط لها ، لتأتي نسبة 15.87% من نصيب المحايدين ومرد ذلك إلى عدم إدراكهم لأهمية الضغوط الإيجابية من أجل مواجهة التحديات وإثارة اليقظة.

جدول رقم 34: الضغوط الايجابية التي تؤثر على أخلاقيات المهنة وتساعد على التفكير

الضغوط الايجابية التي تساعد على التفكير	التكرار	النسبة المئوية
موافق بشدة	21	33.33%
موافق	27	42.86%
غير موافق	05	07.94%
محايد	10	15.87%
المجموع	63	100%

من خلال الجدول رقم 34 تبين لنا أن نسبة 42.86% ترى أن من بين الضغوط الإيجابية التي تؤثر على أخلاقيات المهنة في المساعدة على التفكير وحسب مجتمع الدراسة أنهم موافقون وذلك من خلال إيجاد البدائل المختلفة التي تساعد في العمل المكتبي ووضع الحلول المناسبة تليها موافق بشدة بنسبة 33.33% لتؤيد الطرح الأول فيما تأتي نسبة 15.87% محايدون ويرجع ذلك لتجذر النظرة السلبية الطاغية على تفكيرهم وضعف شخصية البعض منهم أو ربما إنعدام الإرادة في التغيير أمانسبة 07.94% غير موافق، ربما ترجع إلى محدودية تفكير البعض في استثمار هذه الضغوط فيما يخدم المكتبي ويقدم له قيمة مضافة من خلال التفكير وإبتكار طرق تساعد في تقديم خدمات ترقى إلى تطلعات المستفيدين.

جدول رقم 35: الضغوط الايجابية التي تؤثر على أخلاقيات المهنة وتجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد

الضغوط الايجابية التي تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد	التكرار	النسبة المئوية
موافق بشدة	31	49.20%
موافق	19	30.16%
غير موافق	04	06.35%
محايد	09	14.29%
المجموع	63	100%

إن اكتساب المهارة والكفاءة التي تعتبران معيار من المعايير الأخلاقية التي تنص عليها أخلاقيات المهنة المكتبية وتأتي هذه الأخيرة من خلال العمل بتحد وتذليل الصعاب التي يواجهها المكتبي في أداء مهامه وهذا ما جاءت به إحصائيات الجدول 35 نسبة موافق بشدة بنسبة 49.20%، و نسبة موافق 30.16% لتؤيد

الطرح السابق لتلميها نسبة 14.29% محايد ربما ترجع إلى غياب روح المبادرة والإكتفاء بعمل ما يطلب منهم لتحتل المرتبة الأخيرة غير موافق بنسبة 06.35% لعدم معرفة وإدراك مجتمع الدراسة لمثل هذه الضغوط وتأثيرها على أخلاقيات المهنة.

جدول رقم 36: الضغوط الإيجابية التي تؤثر على أخلاقيات المهنة وتمد الفرد بالقوة والثقة

النسبة المئوية	التكرار	الضغوط الإيجابية التي تمد الفرد بالقوة والثقة
30.16%	19	موافق بشدة
39.68%	25	موافق
11.11%	07	غير موافق
19.05%	12	محايد
100%	63	المجموع

إن الضغوط الإيجابية تؤثر على أخلاقيات المهنة من خلال تعزيز الثقة بالنفس وهذا ما يوضحه الجدول رقم 36 بنسبة 39.68% من مجتمع الدراسة موافقين فمن خلال تأدية المكتبي لمهامه يواجه تحديات تساهم في نموه وتطوره وضغوط إيجابية تكون دافعا وحافزا يدفعه نحو الأداء الأفضل مما يخلق له خبرة كافية تمكنه في كل مرة من مواجهة مختلف المواقف الصعبة ومختلف الوضعيات ما يزيد من تعزيز ثقته بنفسه كذلك تساعد الضغوط الإيجابية على خلق الإرادة للفرد في تجاوز المشكلات وإيجاد الحلول المناسبة ما يساعد على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس، كما جاءت نسبة 30.16% موافق بشدة وهي متقاربة بحد كبير وتجمع على أن الضغوط الإيجابية تؤثر على أخلاقيات المهنة من حيث أنه تزوده بالقوة وتمنحه الثقة بالنفس، أما نسبة المحايدون فقدرت ب: 19.05% ربما يرجع إلى عدم قناعاتهم لما تقدمه مثل هاتة الضغوط الإيجابية لهم، أما نسبة 11.11% فهم غير موافقين على أن الضغوط الإيجابية تمنح الفرد القوة والثقة بالنفس ربما يرجع إلى النظرة السلبية لديهم على أن الضغوط تتمثل في الجانب السيء الذي يحد من قدرتهم على العمل.

جدول رقم 37: الضغوط السلبية التي تؤثر على أخلاقيات المهنة وتسبب له انخفاض الروح المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الضغوط السلبية التي تسبب انخفاض الروح المهنية
58.73%	37	موافق بشدة
25.40%	16	موافق
04.76%	03	غير موافق
11.11%	07	محايد
100%	63	المجموع

تؤدي الضغوط السلبية إلى انخفاض في الروح المهنية مما ينعكس على نفسية المكتبي وعلى أدائه وإنتاجيته في العمل وهو ما يعكسه الجدول رقم 37 حيث نجد أن نسبة 58.73% يوافقون بشدة على أن الضغوط السلبية تسبب انخفاض في الروح المهنية للمكتبي ما يؤدي إلى تدني الخدمات المقدمة للمستفيدين وهو ما يتعارض وأخلاقيات المهنة المكتبية. لتأتي نسبة 25.40% لتؤكد نفس الطرح على أن للضغوط السلبية تأثير في إنخفاض الروح المهنية لنجد نسبة 04.76% لا يؤيدون ذلك ويرجع ربما لأنهم لا يدركون جيدا ما تسببه الضغوط من آثار سلبية أم أنهم يعملون دون مبالاة لتأتي نسبة 11.11% محايدون لعدم إكترائهم لا للضغوط ولا لأخلاقيات المهنة .

جدول رقم 38: الضغوط السلبية التي تؤثر على أخلاقيات المهنة وتولد الإحباط

النسبة المئوية	التكرار	الضغوط السلبية التي تسبب الإحباط
71.43%	45	موافق بشدة
23.81%	15	موافق
00.00%	00	غير موافق
04.76%	03	محايد
100%	63	المجموع

إن الإحباط يأتي كنتيجة حتمية لانخفاض الروح المعنوية التي بدورها تؤثر على الجو العام في المكتبة وهذا ما تترجمه النسب من خلال الجدول رقم 38 حيث تأتي نسبة 71.43 % من مجتمع الدراسة يوافقون بشدة هذا الطرح حيث أن فشل الفرد في تلبية رغباته وتحقيق أهدافه تؤدي إلى ظهور الإحباط الذي

عادة ما يكون مصحوب بانفعالات سلبية كالغضب القلق، والعدائية وكذلك عدم القدرة على تحمل الفشل، وقد يمكن إعتبار الإحباط عرضا من أعراض الضغوط السلبية تليها نسبة 23.81% لتأكد الرأي أما نسبة 04.76% من مجتمع الدراسة فهم محايدون ويرجع ذلك ربما لعدم الإلمام بالموضوع أو عدم الإكتراث من جهتهم.

جدول رقم 39: الضغوط السلبية التي تؤثر على أخلاقيات المهنة وتجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه

النسبة المئوية	التكرار	الضغوط السلبية التي تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه
25.39%	16	موافق بشدة
63.49%	40	موافق
00.00%	00	غير موافق
11.11%	07	محايد
100%	63	المجموع

من خلال قراءة الجدول رقم 39 تأتي الضغوط السلبية التي تؤثر على أخلاقيات المهنة وتجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه بنسبة 63.49% من مجتمع الدراسة موافقين وذلك أن الضغوط السلبية تسبب الغياب عن العمل والتقاعد في أدائه مما يؤدي إلى تراكم الأعمال الشيء الذي يحدث ضغط على المكتبيين. أما نسبة 25.39% فهي مؤيدة لما ذكر سابقا، لتأتي نسبة 11.11% محايد ربما لأنهم موظفين سلبين بطبعهم لا يهمهم شيء.

جدول رقم 40: الضغوط السلبية التي تؤثر على أخلاقيات المهنة وتسبب للفرد الضعف

النسبة المئوية	التكرار	الضغوط السلبية التي تسبب للفرد الضعف
80.95%	51	موافق بشدة
19.04%	12	موافق
00%	00	غير موافق
00%	00	محايد
100%	63	المجموع

إن الأعمال الروتينية للعمل المكتبي وكثرتها على مدار السنة تؤدي بالمكتبي الشعور بالضعف والوهن وهذا ما أفرزته الإحصائيات الموجودة بالجدول رقم 40 حيث أتت النسبة 80.95% موافقين بشدة لتدعمها نسبة 19.04% من مجتمع الدراسة الموافقين على هذا الطرح، فالعمل المكتبي مضي وشاق يتطلب مجهود فكري وعضلي ضف إلى ذلك مختلف الضغوط التي يتعرض لها سواء من الزملاء أو المستفيدين ، مما يجعله بالضرورة يشعر بالتعب والوهن والضعف.

جدول رقم 41: مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفون بالمكتبة

النسبة المئوية	التكرار	فيما تتمثل لك مصادر ضغوط العمل التي تتعرض لها في المكتبة
55.55%	35	عبي العمل والمهام المكلف بها
28.57%	18	مصادر متعلقة بالفرد
15.87%	10	عوامل مادية
100%	63	المجموع

لقد تباينت وتنوعت النسبة الموجودة بالجدول رقم 41 باختلاف مصادر ضغوط فهناك مصادر متعلقة بالعمل وهو ما تعكسه نسبة 55.55% مما يؤدي إلى الانخفاض في الأداء في حين جاءت المصادر المتعلقة بالفرد بنسبة 28.57% من مصدر الضغوط هي العوامل الشخصية التي تأتي من البيئة الخارجية كالمشاكل العائلية أو البيئة الداخلية من خلال الأسلوب التسلطي للإدارة ومصادر مادية بنسبة 15.87% مردها للضغوط المتعلقة بالتقنيات والأجهزة وتعطلها بين الحين والآخر أو عدم معرفة وصعوبة طريقة استخدامها.

جدول رقم 42: الآثار السلوكية الناتجة عن عبي العمل المؤثرة على أخلاقيات المهنة

النسبة المئوية	التكرار	الآثار السلوكية
76.19%	48	العدوانية وسرعة الانفعال
15.87%	10	الهروب من مواجهة المواقف
17.93%	05	اللامبالاة
100%	63	المجموع



من خلال قراءة الجدول رقم 42 نلاحظ أن نسبة 76.19% من الآثار السلوكية الناتجة عن عبئ العمل المؤثرة على أخلاقيات المهنة ترجع إلى العدوانية وسرعة الانفعال كنتيجة حتمية عن تعدد الوظائف كما يجعل الفرد يتصرف بعدوانية تجاه الموظفين والمستفيدين على حد سواء إضافة إلى سرعة الانفعال لأنفه الأسباب تأتي نسبة 15.87% الهروب من مواجهة المواقف من خلال التغيب عن العمل كما جاءت نسبة 7.93% للامبالاة كنوع من السلوك السلبي.

جدول رقم 43: الآثار التنظيمية الناتجة عن عبئ العمل المؤثرة على أخلاقيات المهنة

النسبة المئوية	التكرار	الآثار التنظيمية
12.70%	08	كثرة الأخطاء في العمل
07.94%	05	انخفاض الروح المعنوية
15.87%	10	عدم الرضا الوظيفي
63.49%	40	تدني مستوى الخدمات
100%	63	المجموع

يعد عبئ العمل من الأسباب المهمة التي تؤثر على أخلاقيات المهنة مما ينتج عنه آثار تنظيمية وهذا ما يثبته الجدول رقم 43 حيث احتلت نسبة 63.49% تدني مستوى الخدمات وهذا نتيجة انخفاض الدافعية حيث يفقد الموظف حماسه وحيويته وقدرته على الأداء الجيد لعمله مما يؤدي إلى لعدم الرضا الوظيفي والذي جاء بنسبة 15.87% نتيجة لكثرة الأخطاء ما مثل نسبة 12.70% لعدم تحصيله على المعلومات الكافية من أجل أداء عمله، إضافة إلى تعدد المهام والمسؤوليات الملقاة على عاتق المكتبي في العمل كل هذه العوامل تخلق انخفاض في الروح المعنوية للمكتبيين النسبة المؤكدة بـ 07.94% كنتيجة حتمية لما سبق ذكره.

جدول رقم 44: تأثير عبئ العمل على أخلاقيات المهنة في التقاعس والتباطؤ في العمل.

النسبة المئوية	التكرار	كيف يؤثر عبئ العمل على أخلاقيات المهنة في التقاعس والتباطؤ في أداء العمل
57.14%	36	موافق بشدة
31.75%	20	موافق
04.76%	03	غير موافق
06.35%	04	محايد
100%	63	المجموع

يعد عبئ العمل من الأسباب المؤدية إلى التقاعس والتباطؤ في أداء العمل وذلك لكثرة الأعمال والوظائف الموجهة التي تجعل الموظفين يحسون بالضغط خاصة بالنسبة للذين يعملون بمصلحة الإعارة فكثرة الطلبات من طرف المستفيدين على الأوعية الفكرية يجعل المكتبي في ضغط مما يضطره إلى التقاعس والتباطؤ في أداء العمل بنسبة 57.14% يوافقون بشدة على ذلك تلتها موافق مؤكدة للخيار الأول، كما جاءت نسبة 06.35% محايد ربما لأن طبيعة عملهم لا تستدعي ذلك ونسبة 04.76% غير موافق وهي مظاهر مشينة تؤثر على سمعة المكتبي وتتنافى وما يقره دستور أخلاقيات المهنة في التفاني في العمل وفي خدمة المستفيدين.

جدول رقم 45: تأثير عبئ العمل على أخلاقيات المهنة في الإنصراف عن بعض الأعمال

النسبة المئوية	التكرار	كيف يؤثر عبئ العمل على أخلاقيات المهنة في الإنصراف عن بعض الأعمال
38.1%	24	موافق بشدة
47.62%	30	موافق
06.35%	04	غير موافق
07.93%	05	محايد
100%	63	المجموع

يوضح الجدول رقم 45 أن تأثير عبئ العمل على أخلاقيات المهنة بالإنصراف عن بعض الأعمال حيث قدرت بنسبة 47.62% ترجع إلى الضغوط الممارسة على المكتبيين في حين قدرت نسبة 38.1% موافقين بشدة مما يؤكد الخيار الأول أما المحايدين فكانت نسبة 07.93% ويعود ذلك ربما لعدم مبالاة المكتبيين في تأدية مهامهم أما نسبة غير موافق فبلغت نسبة 06.35% ما يوحي على اضطراب المكتبيين في أداء مهامهم.

جدول رقم 46: تأثير عبئ العمل على أخلاقيات المهنة المكتبية في المعاملة السيئة مع المستفيدين

النسبة المئوية	التكرار	هل يؤثر عبئ العمل على أخلاقيات المهنة في المعاملة السيئة مع المستفيدين
11.11%	07	موافق بشدة
17.46%	11	موافق
55.55%	35	غير موافق
11.11%	07	محايد
04.76%	03	دون إجابة
100%	63	المجموع

من المسلم به وجود معاملات سيئة في الحياة المهنية كسلوك شائع بالمكتبات الجامعية إلا أن النسب التي رصدت من خلال الجدول رقم 46 من مجتمع الدراسة كانت على خلاف ذلك إذ أنهم لم يوافقوا بنسبة 55.55% ويرجع ذلك إلى نزاهة المكتبيين رغم عبئ العمل الملقى على عاتقهم كذلك درايتهم بالصفات التي يجب أن يتحلون بها من الصبر وقدرة التكيف مع المواقف والمساواة في المعاملة بين المستفيدين وعدم التمييز بينهم سواء في الجنس أو اللون أو العرق وهي الصفات التي نادى بها ميثاق ودساتير أخلاقيات المهنة المكتبية في حين كانت الموافقة على تأثير عبئ العمل على أخلاقيات المهنة في المعاملة مع المستفيدين بنسبة 17.46% وربما يرجع ذلك إلى عدم اكتراث المستفيدين للجهود المضنية التي يقوم بها المكتبيين في سبيل توفير الأوعية الفكرية أضف إلى ذلك جملة الاستفزازات والانتقادات التي يتعرض لها المكتبي في حين جاءت نسبة الموافقين بشدة 11.11% كما جاءت نسبة المحايدون 11.11%، ربما لأن طبيعة عملهم لا تحتم عليهم التعامل مع المستفيدين.

جدول رقم 47: العلاقة مع زملاء العمل

هل علاقتك جيدة مع زملاء العمل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	34	55.55%
لا	29	44.44%
المجموع	63	100%

يعمل المكتبيون داخل المكتبة كفريق واحد وتزداد سهولة هذا العمل عندما تكون علاقة المكتبي جيدة مع زملاءه مما يسهل عليهم العمل، ما يؤدي إلى رفع مستوى الخدمات المقدمة، هذا ما يعكسه الجدول رقم 47 و بنسبة 55.55% المجيبون بنعم بينما جاءت نسبة المجيبون بلا 44.44% ويعود ذلك إلى اختلاف في وجهات نظرهم إلى الطريقة التي يؤدون بها العمل أو لأسباب شخصية.

جدول رقم 48: عدم توافق في العلاقة بين الزملاء

ترجع سوء العلاقة بين زملاء العمل إلى	التكرار	النسبة المئوية
عدم الاتفاق على طرق العمل	20	51.28%
التنافس من أجل الامتيازات	14	35.90%
فارق السن	03	07.69%
أسباب أخرى	02	05.13%
المجموع	39	100%

من خلال الجدول رقم 48 يتبين لنا أن نسبة 51.28% ترجع إلى عدم الاتفاق على طرق العمل فيما نسبة 35.90% إلى التنافس من أجل الامتيازات فيما نسبة 07.69% لفارق السن والنسبة الأخيرة لأسباب أخرى بنسبة 05.13% والتي تمحورت حسب رأي أفراد مجتمع الدراسة في انعدام الثقة والوفاء بين زملاء المهنة مما يؤدي إلى فقدان روح التعاون واختفاء حب العمل وغياب الولاء للمكتبة وكذلك معاملة التمييز بين الموظفين من طرف المسؤول خلال منحه لامتيازات لأشخاص مقربين منه ميزتهم عدم الجدية والانضباط الأمر الذي يؤدي إلى انتشار الحقد والكراهية بينهم وعدم القيام بالمهام المنوطة إليهم.

### 3-5- تحليل نتائج المحور الخامس: تأثير غموض الأدوار على أخلاقيات المهنة المكتبية

يعالج المحور الخامس غموض الأدوار وتأثيرها على أخلاقيات المهنة المكتبية بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي من خلال مجموعة من الأسئلة والأجوبة عن الفرضية الرابعة والمصاغة بـ:

- يؤثر غموض الأدوار للمكتبيين على أخلاقيات المهنة لدى المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي.  
جدول رقم 49: ماهية غموض الدور لدى مجتمع الدراسة

ماذا يمثل لك غموض الدور؟	التكرار	النسبة المئوية
عدم وضوح الدور الموكل لديك	35	55.55%
صعوبة ممارسة الدور	15	23.81%
تكليف أكثر من شخص بنفس الدور	08	12.70%
أخرى أذكرها	05	07.94%
المجموع	63	100%

يواجه المكتبيين عدة صعوبات في أداء عملهم خاصة عندما يكتنف عملهم غموض في الدور، أذ لا يتسنى لهم أدائه على الوجه الأمثل مما يخلق لهم حالة من التوتر والشعور بالضغط وهذا راجع لافتقارهم للمعلومات عن الصلاحيات والواجبات والمسؤوليات وعدم وضوحها واختلاطها عند الممارسة بصلاحيات وواجبات أخرى وهذا ما يوضحه الجدول رقم 49 حيث قدرت نسبة 55.55% من مجتمع الدراسة بعدم وضوح الدور الموكل لهم لعدم تحديد مجال العمل، أما نسبة صعوبة ممارسة الدور فقدرت بـ 23.81% ويرجع ذلك لعدم توفرهم على الكفاءة والخبرة اللازمتين من أجل ممارسته ونسبة 12.70% من مجتمع الدراسة كانت التكليف أكثر من شخص بنفس الدور مما يجعل تداخل في الأدوار والصلاحيات مما يؤدي إلى التوتر بين الأفراد مما يؤثر على نوعية الخدمات فيما احتلت النسبة الأخيرة لخيارات أخرى.

جدول رقم 50 "الضغوط الناتجة عن غموض الدور

النسبة المئوية	التكرار	ما هي الضغوط الناتجة عن غموض الدور
15.87%	10	نقص المعلومات الناتجة عن غموض الدور
36.51%	23	عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات على عاتقي
12.70%	08	لا أعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق الأهداف العامة
28.57%	18	حدود سلطتي في وظيفتي غير واضحة
06.35%	04	لا أعرف جيد الطريقة السليمة لأداء ما أنا مكلف به
100%	63	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 50 أن من بين الضغوط الناتجة عن غموض الدور بالنسبة لمجتمع الدراسة عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقهم بنسبة 36.51% مما ينتج عنه ضغوط وقلق لدى المكتبيين تؤدي بدورها إلى تدني نوعية الخدمات المقدمة وضعف مردودية العمل وهذا وما يتنافى وأخلاقيات المهنة لتأتي بنسبة 28.57% وهذا يرجع إلى عدم معرفة حدود السلطة وعدم وضوحها تليها نسبة 15.87% لنقص المعلومات الناتجة في غموض الدور ما يؤدي إلى عدم معرفة مساهمة الأفراد في تحقيق الأهداف العامة التي جاءت بنسبة 12.70% نظرا لعدم المشاركة في اتخاذ القرار مما يؤدي بالشعور لعدم الانتماء ما ينافي ما ينص عليه ميثاق أخلاقيات المهنة للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات فيما يخص المسؤوليات المسلكية والتي تنص على ضرورة مشاركة العاملين في مؤسسات المعلومات في اتخاذ القرارات مع ضرورة إبداء مقترحاتهم.

جدول رقم 51: العلاقة بين الوظيفة وتحديد مهام الوظيفة

النسبة المئوية	التكرار	عند الالتحاق بالعمل أول مرة هل قدم لك ملخص أو وصف للوظيفة التي سوف تشغلها
06.34%	04	نعم
93.65%	95	لا
100%	63	المجموع

من خلال الجدول رقم 51 نلاحظ أن مجتمع الدراسة لم يقدم لهم وصف للوظيفة التي يشغلها ما تؤكد به نسبة 93.65% وهذا ما سيؤثر على أخلاقيات المهنة بحكم جهل المكتبيين للقيم المهنية والتنظيمية في

طريقة أداء عملهم أما نسبة 6.34% فربما ترجع إلى أصحاب المناصب النوعية التي تقدم لهم شروحات حول مهامها كما ترجع ربما إلى أن الوصف للوظيفة يكون في الجريدة الرسمية.

جدول رقم 52 "تحديد مهام الوظيفة"

هل المهام المكلف بها في العمل محددة تحديدا واضحا	التكرار	النسبة المئوية
نعم	12	19.05%
لا	51	80.95%
المجموع	63	100%

تتعدد المسؤوليات للمكتبي داخل العمل وقد تكون غير محددة تحديدا واضحا مما يجعله عرضة للضغوط هذا ما يترجمه الجدول رقم 52 حيث قدرت نسبة المهام المكلف بها والتي لم تحدد تحديدا واضحا نسبة 80.95% ويرجع ذلك لعدم تحديد الأهداف والمسؤوليات الموجهة للمكتبيين والتي تساعده في العمل وتخفف عليه العبء ، أما نسبة 19.05% من مجتمع الدراسة غير محددة تحديدا واضحا ويعزى ذلك على أن قرارات المسؤولين لها مسؤوليات واضحة.

جدول رقم 53: أسباب عدم تحديد المسؤوليات في العمل

أسباب عدم تحديد المهام المكلف بها في العمل تحديدا واضحا	التكرار	النسبة المئوية
غموض الدور المقدم لك	07	11.11%
عدم توفر معلومات عن الدور المنوط به	11	17.46%
عدم تفهم الرؤساء لطبيعة عملك	45	71.43%
المجموع	63	100%

من خلال الجدول رقم 53 نلاحظ أن نسبة 71.43% من مجتمع الدراسة توضح أن من أسباب عدم تحديد المسؤوليات في العمل راجع إلى عدم تفهم الرؤساء لطبيعة العمل لتلميها نسبة 17.46% لعدم توفر معلومات في الدور المنوط بهم وانخفضت النسبة عند فئة المجيبين لغموض الدور المقدم لمجتمع الدراسة بنسبة 11.11%

جدول رقم 54: تغير الوظيفة

النسبة المئوية	التكرار	إذا اتبحت لك الفرصة هل تغير وظيفتك
33.33%	21	نعم
66.66%	42	لا
100%	63	المجموع

من خلال الجدول رقم 54 نجد أن الأكثرية من مجتمع الدراسة عدم وجود نية في تغير وظيفتهم والانتقال إلى وظائف ومجالات أخرى بنسبة 66.66% ويرجع لقناعة هاته الفئة وحبها للمهنة المكتبية التي تحاول دائما التطوير لهذه المهنة النبيلة مما ينعكس إيجابا على أخلاقيات المهنة المكتبية ويعزز مكانتها والحرص على جعلها أكثر جاذبية لتوسيع تسويقها ، وبعكس ذلك جاءت نسبة 33.33% من مجتمع الدراسة يفكرون في تغير الوظيفة نهائيا نتيجة حتمية للضغوط التي يعانون منها ويعود ذلك ربما إلى انعدام التشجيع والتحفيز أو عدم مبالاة المسؤولين للمجهودات التي يبذلونها وضعف المقابل المادي.

جدول رقم 55: أسباب تغير الوظيفة

النسبة المئوية	التكرار	أسباب تغير الوظيفة
25%	08	مشقة الوظيفة
18.75%	06	كثرة الأعمال المكلف بها
09.37%	03	بعد مكان العمل عن مقر عملك
15.62%	05	الوظيفة لا ترقى إلى ما كنت تتوقعه
31.25%	10	مدخول الوظيفة ضعيف
100%	32	المجموع

توضح معطيات الجدول رقم 55 بأن أسباب تغير الوظيفة يرجع إلى ضعف العائد المادي والمقدرة نسبتها بـ 31.25% مقابل المجهودات المضيئة سواء الفكرية أو البدنية التي يقوم بها المكتبيين أثناء قيامهم بمهامهم هذا ما تفسره نسبة 25% من أسباب تغير الوظيفة مشقة الوظيفة ضف لذلك كثرة الأعمال المكلفون بها التي لا تنتهي طوال السنة والمقدرة نسبتها 18.75% أما أسباب تغير الوظيفة التي تعزى إلى أن الوظيفة لا ترقى إلى ما كانوا يتوقعون كانت نسبتهم 15.62% ربما كانت طموحاتهم أكبر مما تقدمه لهم هذه المهنة وهناك من أرجع أسباب تغير الوظيفة إلى بعد مكان إقامتهم بنسبة 09.37%.

جدول رقم 56: كيفية التعامل في حالة غموض الدور

النسبة المئوية	التكرار	في حالة إذا كان الدور الذي تؤديه غامض كيف تتعامل معه
68.25%	43	الأخذ برأي ذوي الخبرة من الزملاء
23.81%	15	البحث عن ايجابيات وسلبيات هذا الدور
07.94%	05	العمل دون مبالاة
100%	63	المجموع

كثيرا ما تتصادف الأعمال التي يقوم بها المكتبيين أثناء أداء مهامهم إلى غموض الأدوار الأمر الذي يحتم عليهم إيجاد بدائل من أجل التعامل معها لذلك يلجئون إلى طرق تسهل عملهم هذا الدور فمن خلال الجدول رقم 56 نلاحظ أن نسبة الاستفسار من ذوي الخبرة بنسبة 68.25% وهذا من أجل الاستفادة من تجاربهم في مجال العمل وإلى كفاءتهم وهذا وما يتفق وأخلاقيات المهنة التي ترمي إلى روح المشاركة في المعرفة والتعاون في حين بلغت نسبة 23.81% عندما يكون الدور غامض في البحث عن ايجابيات وسلبيات هذا الدور ربما تكون فئة حديثي التوظيف لقلة حيلتهم وتجاربهم وقللة النسبة عند العمل دون مبالاة وقدرت بـ 07.94% ويرجع ذلك لما يتحلى به المكتبيون من نزاهة وضمير مهني عالي

جدول رقم 57: تأثير غموض الدور في عدم القيام لمسؤوليات على أكمل وجه

النسبة المئوية	التكرار	كيف يؤثر غموض الدور على أخلاقيات المهنة من خلال القيام بالمسؤوليات على أكمل وجه
31.75%	20	الافتقار للمعلومات
04.76%	03	عدم الإلمام بسياسات وقواعد المنظمة
53.97%	34	عدم معرفة حدود السلطة ومسئوليتها
09.52%	06	عدم تحقيق الأهداف المسطرة
100%	63	المجموع

من خلال الجدول رقم 57 نجد أن أغلبية أفراد مجتمع الدراسة يقرون بعدم معرفتهم لحدود سلطتهم ومسئوليتهم ويرجع ذلك إلى إهمال المسؤولين وعدم ضبطهم للنظام داخل المكتبة بتحديدهم للمهام حسب المناصب وهو ما أدى إلى تداخل المهام وعدم وضوحها وهو ما تثبتته نسبة 53.97% ضف إلى ذلك الافتقار للمعلومات التي تعد عنصر مهم في القيام بالأعمال الموكلة للمكتبيين ففي بعض الأحيان نجد أن المسؤولين يعمدون إلى إخفاء المعلومات عمدا وإحداث الغموض في الدور من أجل السيطرة على



الموظفين وهو ما نسبته 31.75% مما يؤدي إلى عدم تحقيق الأهداف المسطرة للمكتبة وذلك ما ترجمته نسبة 09.52% فيما ترى فئة من مجتمع الدراسة بعدم الإلمام بسياسات وقواعد المنظمة بنسبة 04.76%.

جدول رقم 58: تأثير غموض الدور في الاتكال على أشخاص آخرين في أداء عملهم

النسبة المئوية	التكرار	كيف يؤثر غموض الدور على أخلاقيات المهنة من خلال الاتكال على أشخاص آخرين في أداء العمل
65.08%	41	عدم توفر الكفاءة المطلوبة لأداء العمل
07.94%	05	كثرة الغيابات
26.98%	17	التحجج بأسباب واهية من أجل التملص من المهام الموكلة
100%	63	المجموع

يرجع تأثير غموض الدور في الاتكال على أشخاص آخرين في أداء العمل لعدم توفر الكفاءة المطلوبة لأداء العمل وقد يرجع ذلك لعدم اهتمام الإدارة في تكوين وتدريب المكتبيين حيث أن النقص في التكوين يخلق مجموعة من المشاكل وهذا ما أثبتته الجدول رقم 58 لمجتمع الدراسة من خلال نسبة 65.08% وتليها نسبة التحجج بأسباب واهية من أجل التملص من المهام الموكلة من مرض وإرهاق وأسباب عائلية وغيرها وهي النسبة المعبر عنها بـ 26.98% فيما جاءت نسبة 07.94% إلى الغيابات المتكررة كمبرر للاتكال على أشخاص آخرين من أجل القيام بأعمالهم إن كل هذه الخيارات تتنافى وأخلاقيات المهنة كالمواظبة واحترام أوقات العمل وتخصيصها للواجبات المهنية.

جدول رقم 59: تأثير غموض الدور في صعوبة تحديد القرارات الصحيحة

النسبة المئوية	التكرار	كيف يؤثر غموض الدور على أخلاقيات المهنة من خلال صعوبة تحديد القرارات الصحيحة
26.98%	17	عدم تحديد الأهداف بدقة
55.56%	35	عدم تحديد مجال العمل
17.46%	11	عدم وضوح الأنظمة وتعددتها
100%	63	المجموع

من خلال الجدول رقم 58 نلاحظ أن عدم فهم الدور يؤدي إلى اتخاذ قرارات غير صحيحة وهذا يرجع إلى عدم تحديد مجال العمل وهو ما تؤكد نسبة 55.55% من مجتمع الدراسة مما يولد ضغوط على

القرارات المتخذة أما نسبة 26.98% من مجتمع الدراسة فتبقى عدم تحديد الأهداف بدقة لتأتي عدم وضوح الأنظمة وتعددتها من أسباب صعوبة تحديد القرارات الصحيحة بنسبة قدرت 17.46%.

### النتائج العامة:

- يدرك المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي لمفهوم أخلاقيات المهنة بنسبة 71.43%.
- يمثل الضغط من قبل إدارة المكتبة على المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي من المخاطر التي تواجههم أثناء تأديتهم لعملهم وذلك بنسبة 63.49%.
- تؤثر تعدد المهام بشكل سلبي على المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي بنسبة 93.65%.
- تؤثر تعارض الأدوار على أخلاقيات المهنة على المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي وذلك بنسبة 95.23%.
- يعتبر استقبال الأوامر من أكثر الضغوط الناتجة عن صراع الأدوار في المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي المؤثرة على أخلاقيات المهنة بالنسبة للمكتبيين وذلك بنسبة 52.38%.
- يرى المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي أن من بين آثار صراع الأدوار المؤثرة على أخلاقيات المهنة التنافس غير الشريف وذلك بنسبة 79.36%.
- كذلك من آثار صراع الأدوار على المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي المؤثرة على أخلاقيات المهنة عدم تحديد الأهداف المرجوة بدقة بنسبة 61.90%.
- يعتبر عبئ العمل من الضغوط السلبية التي تؤثر على أخلاقيات المهنة لدى المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي بنسبة 55.55%.
- كذلك من الآثار التنظيمية الناتجة عن عبئ العمل المؤثرة على أخلاقيات المهنة لدى المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي تدني مستوى الخدمات بنسبة 63.49%.
- حسب رأي المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي أن عبئ العمل لا يؤثر على أخلاقيات المهنة بالتعامل مع المستفيدين معاملة سيئة وذلك بنسبة 55.55%.
- يرجع المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي عدم توافق الزملاء في العلاقة إلى عدم الإتفاق على طرق العمل بنسبة 51.28%.
- عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات من الضغوطات الناتجة عن غموض الدور بالنسبة للمكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي وذلك بنسبة 36.51%.
- إن المهام المكلفون بها في العمل غير محدودة تحديدا واضحا، هذا ما أجمع عليه المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي وذلك بنسبة 80.95%.
- كذلك يرى المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي أن من بين ضغوط غموض الدور المؤثرة على أخلاقيات المهنة عدم توفر الكفاءة المطلوبة لأداء العمل وذلك بنسبة 65.08%

## 5- النتائج على ضوء الفرضيات:

### الفرضية الأولى:

المصاغة بـ: يدرك مكتبي المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي لمفهوم أخلاقيات المهنة وأهميتها، هذه الفرضية محققة بنسبة كبيرة وهي 71.43% من أفراد مجتمع الدراسة حسب الجدول رقم 11 كما يؤكد أغلبية مجتمع الدراسة بنسبة 90.47% على مكانة المهنة المكتبية في السلم الاجتماعي ومدى إسهامها في تنمية ثقافة المجتمع ورعاية مواهبهم وميولهم وهذا ما تدعمه إجابات الجدول رقم 12 في حين يرى مجتمع الدراسة أن المهنة المكتبية تتطلب أخلاقيات خاصة بنسبة 63.49% في الجدول رقم 13 وذلك للأهمية الكبيرة لما تلعبه هاته الأخلاقيات، كما أنه لا يمكن للمكتبيين أداء المهنة بالصورة الصحيحة في غياب ميثاق أخلاقيات المهنة هذا ما تدعمه إحصائيات الجدول رقم 15 بنسبة 74.60% لأنه يعتبر مرجعا أساسيا وبوصلة يسترشد بها المكتبيين في عملهم، كل هذه النسب تثبت وعي مجتمع الدراسة لمفهوم أخلاقيات المهنة وأهميتها.

### الفرضية الثانية:

والتي مفادها تؤثر صراعات الأدوار وتداخلها على أخلاقيات المهنة لدى المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي.

هذه الفرضية محققة بنسبة كبيرة والتي قدرت بـ 93.65% من أفراد مجتمع الدراسة وهذا ما أكدها الجدول رقم 20 على أنه هناك تأثير على المهام المتعددة في وقت واحد بشكل سلبي مما يؤدي إلى انخفاض في الروح المعنوية، كما يترجمه الجدول رقم 22 بنسبة 47.62%، كما تؤثر تعارض الأدوار على أخلاقيات المهنة لأفراد مجتمع الدراسة بشكل سلبي بنسبة 95.23% وهو ما يؤكد الجدول رقم 25 مما يؤدي إلى تعارض في حاجات الفرد مع متطلبات الجماعة بنسبة 47.62% ما يؤكد الجدول رقم 27 في حين يرى مجتمع الدراسة من بين الضغوط الناتجة عن صراع الأدوار أنه يتقبل الأوامر من أكثر من جهة مسؤولة بنسبة 52.38% وهذا ما يؤكد الجدول رقم 29، كما يؤثر صراع الأدوار على أخلاقيات المهنة من حيث التنافس غير الشريف حسب رأي مجتمع الدراسة بنسبة 79.36% ما يؤكد الجدول رقم 30، كذلك من أثار صراع الأدوار على أخلاقيات المهنة خلق جو مفعم بالكراهية بنسبة 76.19% وعدم تحديد الأهداف المرجوة بدقة بنسبة 61.90% ما يؤكد الجدولان (31-32)، إن هذه النسب جميعها تؤكد على أن صراع الأدوار تؤثر على أخلاقيات المهنة.

### الفرضية الثالثة:

المصاغة ب: تؤثر الأعباء الوظيفية على أخلاقيات المهنة لدى المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي، وهذه الفرضية محققة نظرا للنسب المستقاة من الإحصائيات الممثلة لضغوط العمل التي يتعرض لها المكتبيين جراء عبئ العمل بنسبة 55.55% وهو ما يؤكد الجدول رقم 41 حيث أنه من الآثار السلوكية الناتجة عن عبئ العمل والمؤثرة على أخلاقيات المهنة العدوانية وسرعة الانفعال نسبة 76.19% وما يؤكد الجدول رقم 42، كذلك من الآثار التنظيمية الناتجة عن عبئ العمل والمؤثرة على أخلاقيات المهنة نجد تدني مستوى الخدمات والتقاعس والتباطؤ في أداء العمل بنسبة 63.49% و 57.14% ما يبرهنه الجدولان رقم (44-43) كذلك يؤثر عبئ العمل على أخلاقيات المهنة في الانصراف عن بعض الأعمال بنسبة 47.62% ما يؤكد الجدول رقم 45.

### الفرضية الرابعة:

ومفادها يؤثر غموض أدوار المكتبيين على أخلاقيات المهنة لدى المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي.

هذه الفرضية محققة حيث يجمع مجتمع الدراسة بنسبة 55.55% حسب الجدول رقم 49 على أنه يتمثل غموض الدور في عدم فهم الدور الموكل لديه نظرا لعدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقهم بنسبة 36.51% ما يوضحه الجدول رقم 50، كما أن مجتمع الدراسة يقر بعدم وجود أي وصف أو ملخص للوظيفة التي يشغلها بنسبة 93.65% ما يؤكد الجدول رقم 51 ما يعزز غموض الدور أكثر، كما أن من أسباب غموض الدور المؤثرة على أخلاقيات المهنة في عدم القيام بالمسؤوليات على أكمل وجه عدم معرفة حدود السلطة ومسؤولياتها بنسبة 53.97% ما يؤكد الجدول رقم 57، كذلك يؤثر غموض الدور على أخلاقيات المهنة من خلال الاتكال على أشخاص آخرين لعدم توفر الكفاءة المطلوبة لأداء العمل بنسبة 65.08% وفي صعوبة تحديد القرارات ممثلة في عدم تحديد مجال العمل بنسبة 55.56% من خلال الجدولان رقم (58-59)

### الفرضية الرئيسية:

نظرا لتحقيق الفرضيات الفرعية فإن الفرضية الرئيسية تكون محققة المسومة ب: تأثير ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة لدى المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي.

# الخاتمة

## الخاتمة:

تعتبر ظاهرة الضغوط المهنية واقعا يمس مختلف مجالات العمل مع التفاوت في مستويات الضغوط من مهنة إلى مهنة أخرى وحتى في المهنة نفسها من فرد إلى فرد، وكذا التباين في الآثار والمشكلات التي قد تنجم عن هذه الضغوط المهنية خصوصا في المكتبات الجامعية كون المكتبي من أهم عناصرها الفعالة حيث يقع على عاتقه كم هائل من المهام والمسؤوليات والعلاقات التي تجعله يعاني من ضغوط مهنية تعيق أداءه لمهامه على أكمل وجه وتقديم خدمات ذات مستوى راق للمستفيدين مما يجعله بعيدا عن الالتزام بأخلاقيات المهنة.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة لدى المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، وقد تم اختيار المنهج الوصفي المناسب لمثل هذه الدراسات، كما تم المسح الشامل لكل المكتبيين والبالغ عددهم 63 مكتبي، اعتمدنا على استمارة الإستبيان لجمع البيانات.

وقد توصلنا إلى أن أفراد مجتمع الدراسة يعانون من ضغوط عمل متعددة الأسباب والمصادر أثرت سلبا على أخلاقيات المهنة حيث يمثل الضغط من قبل إدارة المكتبة على المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي من المخاطر التي تواجههم أثناء تأديتهم لعملهم وذلك بنسبة 63.49%. كما تؤثر تعارض الأدوار على أخلاقيات المهنة على المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي وذلك بنسبة 95.23%. إضافة إلى عبئ العمل الذي يعتبر من الضغوط السلبية التي تؤثر على أخلاقيات المهنة لدى المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي بنسبة 55.55%. كما يعتبر غموض الدور من المصادر الضاغطة، وهذا ما أجمع عليه المكتبين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي وذلك بنسبة 80.95%.

لذا وجب على الهيئات المسؤولة على المكتبات الجامعية الاهتمام الجاد بهم وتوفير كل ما يستلزم من إمكانيات مادية ومعنوية لتخفيف من حدة ضغوطهم المهنية مما يعزز الالتزام بأخلاقيات المهنة التي تؤدي بدورها إلى الرقي والتطور

# قائمة المراجع

## قائمة المصادر والمراجع

### 01. المراجع باللغة العربية

#### \* المعاجم والموسوعات

01. ابن المنظور، محمد. لسان العرب. ج10. بيروت: دار صادر، 1994.
02. الشامي، احمد محمد، السيد حسب الله. المعجم الموسوعي لمصطلحات علم المكتبات والمعلومات. (انجليزي-عربي). الرياض: دار المريخ، 1988.
03. شحاته، حسن، النجار، زينب؛ حامد، عمار. معجم المصطلحات التربوية والنفسية. عربي انجليزي إنجليزي عربي. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2003.
- الصحاف، حبيب. معجم إدارة الموارد البشرية والعاملين. بيروت: مكتبة لبنان، 2003.

#### \* الكتب

04. إبراهيم، مروان عبد الحميد. أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية. ط.1. الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2000.
05. أبو بكر، مصطفى. إدارة الموارد البشرية: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2004.
06. أبوشيخة، نادر أحمد. مدخل إلى إدارة الوقت. عمان: دار المسيرة، 2008.
07. الأغا، محمد أحمد عودة وآخرون. أخلاقيات المعلومات. جدة: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2013.
08. بن زروال، فتيحة. الإجهاد الفردي والتنظيمي وإستراتيجيات مواجهته. مخبر التطبيقات النفسية والتربوية. جامعة قسنطينة2، 2014.
09. الترتوري، محمد عوض ، الرقيب ، محمد زايد. إدارة الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2008.
10. التل، وائل عبد الرحمن. البحث العلمي في العلوم الإنسانية. عمان: دار الحامد، 2007.
11. جاكوب، نينا، علاء، أحمد. إصلاح إدارة المؤسسات متعددة الثقافات. القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2007.
12. جمعة، محمود سلمى. المرجع السابق. ديناميكية طريقة العمل مع الجماعات. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2005.
13. حريم، حسين. مهارات الاتصال في عالم الاقتصاد وإدارة الأعمال. ط. 1. عمان: دار الحامد، 2010.
14. حريم، حسين. السلوك التنظيمي: سلوك الافراد والجماعات في منظمات الاعمال. ط.2. عمان: دار الحامد، 2009.



15. حريم، حسين. السلوك التنظيمي الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال. ط.1. عمان: دار حامد، 2004.
16. حنفي، عبد الغفار. محاضرات في السلوك التنظيمي. الإسكندرية: مكتبة ومطبعة الإشعاع، 2002.
17. خطاب، السعيد مبروك. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2014.
18. الدبس، ماجد مصطفى؛ العمدة، هاني. علم المكتبات وما يحتاجه أمين المكتبة. ط.2. عمان: المعترف للنشر والتوزيع، 2014.
19. زاهر، عبد الرحيم عاطف. الهيكل التنظيمي للمنظمة الهندرة. ط.1. عمان: دار الراية للنشر والتوزيع، 2010.
20. سعد، عبد الستار مهدي المهداوي. الجوانب الأخلاقية المهنية في تكنولوجيا المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق، 2009.
21. سعيد، أحمد حسن. المكتبة الجامعية: نشأتها تطورها أهدافها ووظائفها. عمان: دار عمان، 1992.
22. السيد، عثمان فاروق. القلق وإدارة الضغوط النفسية. القاهرة: دار الفكر العربي، 2001.
23. صبيح، إبراهيم، حماد، أحمد وآخرون. المكتبة العربية والثقافة المكتبية: دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، 1992.
24. عبد الحميد، فادي. المرجع في علوم المكتبات. عمان: دار أسامة، 2006.
25. عبد الهادي، محمد فتحي. اتجاهات حديثة في المكتبات والمعلومات. القاهرة: دار غريب، [د.ت.].
26. العريفي، إسماعيل محمد. السلوك التنظيمي. صنعاء: جامعة العلوم والتكنولوجيا، 2013.
27. عليان، ربيعي مصطفى. دراسات في علوم المكتبات والتوثيق. عمان: دار صفاء، 2005.
28. عليان، ربيعي مصطفى، النجداوي، أمين. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 1999.
29. العميان، محمود سليمان. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. ط.3. عمان: دار وائل للنشر، 2005.
30. فرح، أحمد ياسر. إدارة الوقت ومواجهة ضغوط العمل. عمان: دار الحامد، 2007.
31. فرحان، ثناء إبراهيم موسى. إدارة المكتبات ومراكز المعلومات من منظور حديث. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2011.
32. الفرماوي، حمدي علي، عبد الله، رضا. الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة. عمان: دار صفاء، 2008.
33. الفريجات، خضير كاظم محمود. السلوك التنظيمي: مفاهيم معاصرة. عمان: إثراء للنشر، 2008.
34. فهيم، مصطفى. الإعداد المهني والتربوي والأخلاقي لأخصائي المكتبات المدرسية والعامية. القاهرة: دار الفكر العربي، 2006.

35. فيله، فاروق عبده. السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التنظيمية. عمان: دار المسيرة، 2005.
36. القريوتي، محمد قاسم. السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة. عمان: دار الشروق، 2003.
37. محمد صالح، نجلاء. العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية. ط.1. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2012.
38. المدادحة، أحمد نافع حسن، محمود مطلق. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2014.
39. مراد، كريم. مجتمع المعلومات وتأثيرها على المهنة المكتبية: الحالة الجزائرية نموذجاً. قسنطينة: دار بهاء الدين، 2011.
40. النعاس، عمر مصطفى محمد. الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية. ليبيا: منشورات جامعة 7 أكتوبر، 2008.
41. هاني، محمد. المكتبات: أنواعها-أوعيتها-خدماتها. ط 1. مصر: العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014.
42. الهلالي، محمد مجاهد بن يوسف وآخرون. أخلاقيات المعلومات. جدة: مكتبة فهد الوطنية، 2013.
43. همشري، عمر أحمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الشروق للنشر، 1997.
44. الهوش، أبو بكر محمود. التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات: نحو إستراتيجية عربية لمستقبل المعلومات. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2002.
44. هيجان، عبد الرحمان ابن احمد بن محمد. ضغوط العمل: منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدرتها. الرياض: مركز البحوث والدراسات الإدارية، 1998.

#### \* الأعمال الأكاديمية

##### - الأطروحات

45. بن السبتي، عبد المالك. تكنولوجيا المعلومات: أنواعها ودورها في دعم توثيق البحث العلمي. أطروحة دكتوراه علوم: علم المكتبات: قسنطينة: جامعة الإخوة منتوري، 2002.
46. بن محمد، إيمان. اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين. أطروحة دكتوراه: إدارة المؤسسات: سكيكدة: جامعة 20 أوت 1955، 2018.
47. بوبقيرة، سناء. مصادر الضغوط المهنية لدى المكتبيين وسبل تجاوزها: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لمدينة قالمة. أطروحة دكتوراه ل.م.د: تقنيات أرشيفية: قسنطينة: جامعة عبد الحميد مهري. 2017.
48. عناب، أميمة. الإجهاد المهني للموظفات الإداريات: المصادر الأعراض واستراتيجيات المواجهة: دراسة ميدانية لجامعة أم البواقي. دكتوراه علوم: الإدارة والتسيير في التربية: أم البواقي: جامعة العربي بن مهيدي، 2018.

49. قيراط، لمياء. إستراتيجية التعامل مع ضغوط العمل في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية: دراسة ميدانية الشرق الجزائري. أطروحة دكتوراه: تقنيات المعلومات والأنظمة الوثائقية: قسنطينة: جامعة عبد الحميد مهري، 2017.

#### - الرسائل الجامعية

50. زياد، عمار تغريد. أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة: رسالة ماجستير: إدارة اعمال: فلسطين: الجامعة الإسلامية، 2006.

51. سلمان، بن سلام بن خليل الرومي. درجة التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة بأخلاقيات المهنة. رسالة ماجستير: غزة: الجامعة الإسلامية، 2009.

52. شاطر، شفيق. اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية: دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز بجيجل. رسالة ماجستير: العلوم الاقتصادية: بومرداس: جامعة محمد بوقرة. 2010.

53. عاشور، خديجة. ضغوط العمل وأثرها على العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة. ماجستير: علم الاجتماع: بسكرة: جامعة محمد خيضر، 2009.

54. مسلم، عبد القادر أحمد. مصادر الضغوط المهنية وأثارها في الكليات التقنية في محافظة غزة. رسالة ماجستير: إدارة اعمال: غزة: الجامعة الإسلامية، 2007.

#### - المذكرات الجامعية

55. ممو، البيضاء. ضغوط العمل وتأثيرها على الفعالية التنظيمية بالمكتبات الجامعية. مذكرة ماستر: علم المكتبات: تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز المعلومات: تبسة: جامعة العربي التبسي، 2016.

56. نجعوم، هاجر. القدرة على التحكم في إدارة الوقت وعلاقتها بضغط العمل لدى رؤساء الأقسام بالجامعة. شهادة الماستر: علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية: أم البواقي: جامعة العربي بن مهيدي، 2012.

#### \* الدوريات

57. بن السبتي، عبد المالك. أفاق تطوير المكتبات والمعلومات في الجزائر. مجلة المكتبات والمعلومات، 2006. مج. 3. العدد الأول.

#### \* الوبوغرافيا

58. الزاحي، سمية. ميثاق أخلاقيات المهنة للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: خطوة لتوثيق أخلاقيات المهنة المكتبة في الدول العربية. [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم

2020/04/13. متاح على الرابط التالي :

[http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=698:sumayya&catid=277:studies&Itemid=102](http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=698:sumayya&catid=277:studies&Itemid=102)

59. المكتبات الجامعية : التعريف والأهداف والأنواع. [ متاح على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم 23-02-2020 على الرابط التالي:

<http://alyaseer.net/vb/showthread.php?t=787>

60. نابتي ، محمد الصالح. التكوين في علم المكتبات والمعلومات في جامعة منتوري قسنطينة ودورة تحسين الخدمات المكتبية بالجامعة: مكتبة قسم علم المكتبات نموذجا. [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم 2020/04/22. متاح على الرابط التالي :

[http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=529:2011-08-22-03-23-04&catid=120:2009-05-19-11-31-27&Itemid=74](http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=529:2011-08-22-03-23-04&catid=120:2009-05-19-11-31-27&Itemid=74)

02. المراجع باللغات الأجنبية

### \* Glossaires et encyclopédies

01. Le petit Larousse : grand format. Paris :Larousse, 2004.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة العربي التبسي - تبسة -  
كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم: العلوم الإنسانية  
شعبة: علم المكتبات والمعلومات

## استمارة استبيان

السادة والسيدات الأفاضل تحية طيبة وبعد:

نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تعد جزء من الدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة  
ماستر في علم المكتبات والمعلومات: تخصص تسيير ومعالجة المعلومات.

الموسومة ب:

### ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى المكتبيين

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي.

وعلى هذا الأساس نرجو منكم التفضل بالإطلاع والإدلاء بالرأي من خلال تأشير الإجابة المناسبة من وجهة نظركم، حيث أن استكمال الإجابة على كافة عبارات الاستبيان والدقة والصرامة في الإجابة ستنعكس بالتأكيد على دقة النتائج التي سيتم التوصل إليها. كما نعلمكم بأن كافة المعلومات الواردة في الاستبيان لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

إشراف:

\*د. بادي سوهام

إعداد الطلبة:

معروف عبد الحميد

بوعافية خليل

❖ المحور الأول: المتغيرات الديمغرافية

س1- السن

- من [25-30] سنة
- من [30-35] سنة
- من [35-40] سنة
- 40 سنة فما فوق

س2- الجنس

- ذكر
- أنثى

س3- المستوى التعليمي

- ثانوي
- تكوين مهني
- جامعي

س4- المؤهل العلمي

- دراسات تطبيقية
- ليسانس
- ماستر
- ماجستير
- دكتوراه

س5- الأقدمية في العمل:

- اقل من 05 سنوات
- 05 - 10 سنوات
- 10 - 15 سنة
- أكثر من 15 سنة

س6- المنصب الوظيفي: .....

س7- المصلحة:

- البحث البيبلوغرافي والإعارة
- المعالجة التقنية للمراجع
- التوجيه
- الإقتناء

❖ المحور الثاني: أخلاقيات المهنة المكتبية في المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي

س8- ما مفهومك لأخلاقيات المهنة المكتبية؟

- ✓ الأسلوب الذي يؤدي به العمل
- ✓ مجموعة من القواعد والمبادئ المتعارف عليها

س9- هل ترى أن للمهنة المكتبية مكانة في السلم الإجتماعي؟

- نعم
- لا

س10- هل المهنة المكتبية تتطلب أخلاقيات خاصة بها؟

- نعم
- لا

س11- في حالة الإجابة ب 'لا' ما الذي تقتضيه أخلاقيات المهنة من المكتبي حسب رأيك؟

- ✓ تقديم المعلومات المطلوبة للمستفيدين بكل موضوعية
- ✓ المحافظة على الملكية الفكرية للمؤلفين
- ✓ ترقية مختلف إمكانيات المكتبة لتحسين الخدمات
- ✓ إتاحة الحرية للمستفيدين من حيث الوصول إلى المعلومات
- ✓ عدم كشف أي معلومات خاصة بالمستفيدين

س12- هل ترى ان المكتبي قادرا على أداء المهنة بصورة صحيحة في غياب ميثاق لأخلاقيات المهنة

المكتبية؟

- نعم
- لا



س13- فيما تكمن أهمية ميثاق أخلاقيات المهنة المكتبية؟

- ✓ تضبط العمل والسلوك المهني
- ✓ رفع كفاءة وقدرة المكتبيين على العمل
- ✓ تعتبر لوحة قيادة يسترشد بها المكتبيين في أداء عملهم

س14- هل يمكن إرساء مهنة المكتبات في غياب الإطار الأخلاقي؟

- نعم
- لا

❖ المحور الثالث: تأثير صراع الأدوار داخل المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي على أخلاقيات المهنة لدى المكتبيين.

س15- ما هي المخاطر التي تعترضك في عملك؟

- ✓ الضغوط من طرف إدارة المكتبة
- ✓ كثافة وتراكم المهام
- ✓ عدم التركيز على نتائج العمل
- ✓ تدني الحالة النفسية والصحية

أخرى أذكرها.....

س16- ما هي درجة أهمية المهام التي تقوم بها؟

- مهمة جدا
- مهمة
- غير مهمة

س17- هل كثرة المهام الموكلة إليك في وقت واحد تؤثر عليك بشكل:

- سلبي
- إيجابي

- إذا كان بشكل إيجابي كيف يكون ذلك؟

- ✓ يعطيك دافعا للعمل
- ✓ سيساعدك على التفكير

- ✓ يحافظ على التركيز على النتائج
- ✓ يجعلك تنظر إلى العمل بتحد
- ✓ زيادة التحكم في العمل
- ✓ يساعد في زيادة الخبرة

.....أخرى أذكرها.

- إذ كان بشكل سلبي كيف يكون ذلك؟

- ✓ يسبب إنخفاض في الروح المعنوية
- ✓ يولد لك ارتباك
- ✓ يجعلك تشعر بتراكم العمل
- ✓ يجعلك تفكر في الجهد المبذول

.....أخرى أذكرها.

س18- هل تتمتع بالصلاحيات الكافية لممارسة المسؤوليات الملقاة على عاتقك؟

- نعم
- لا

إذا كانت الإجابة بنعم فهل هذا راجع إلى

- أكثر فعالية
- إكتساب للمهارات والفنيات

س19- في حالة وجود تعارض للأدوار بمكتبكم هل يؤثر ذلك على أخلاقيات المهنة؟

- نعم
- لا

إذا كانت الإجابة ب'نعم' فهل هي:

• ايجابية

- المنافسة بين الأفراد
- تحسين مستوى الخدمات
- خلق مناخ للإبداع

• سلبية

- تعارض في حاجات الفرد مع متطلبات الجماعة  
 - تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة  
 - تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة

س20- كيف تقيم علاقتك مع زملائك في المهنة؟

- جيدة  
 - حسنة  
 - متوسطة

س21- فيما تتمثل الضغوط الناتجة عن صراع الأدوار؟

- ✓ أستقبل الأوامر من أكثر من جهة مسؤولة  
 ✓ أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل تختلف في مطالبها  
 ✓ يتوقع مني الآخرون إنجاز ما لا أتوقعه من نفسي  
 ✓ نجاحي المهني يكون على حساب راحتي وحياتي الشخصية  
 ✓ يجب أن أفعل أشياء في عملي ضد مبادئ الشخصية

أخرى أذكرها.....

س22- ماهي آثار صراع الأدوار على أخلاقيات المهنة؟

صراع الدور	موافق بشدة	موافق	غير موافق	محايد
التنافس غير الشريف				
عدم تحديد الأهداف المرجوة بدقة				
خلق جو مفعم بالكراهية والعدائية				

❖ المحور الرابع: تأثير الأعباء الوظيفية على أخلاقيات المهنة لدى المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي.

س23- ما نوع الضغوطات التي تؤثر على أخلاقيات المهنة؟

• ضغوط ايجابية

محايد	غير موافق	موافق	موافق بشدة	ضغوط إيجابية
				تمنح دافعا للعمل
				تساعد على التفكير
				تجعل الفرد ينظر الى العمل بتحدي
				تمد الفرد بالقوة و الثقة

• ضغوط سلبية

محايد	غير موافق	موافق	موافق بشدة	ضغوط سلبية
				تسبب انخفاض في الروح المهنية
				تولد الإحباط
				تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه
				تسبب للفرد الضعف

س24- فيما تتمثل لك مصادر ضغوط العمل التي تتعرض لها في المكتبة؟

- عبئ العمل والمهام المكلف بها
- مصادر متعلقة بالفرد
- عوامل مادية

س25- ما هي الآثار السلوكية والتنظيمية الناتجة عن عبئ العمل المؤثرة على أخلاقيات المهنة؟

• آثار سلوكية

- العدوانية وسرعة الإنفعال
-

- الهروب من مواجهة المواقف

- اللامبالاة

- تكرار التغيب عن العمل دون إذن ودون سبب

• آثار تنظيمية

- كثرة الأخطاء في العمل

- انخفاض الروح المعنوية

- عدم الرضا الوظيفي

- تدني مستوى الخدمات وجودتها

س26- كيف يؤثر عبئ العمل على أخلاقيات المهنة؟

عبئ العمل	موافق بشدة	موافق	غير موافق	محايد
التقاعس والتباطؤ في أداء العمل				
الانصراف عن بعض الأعمال				
المعاملة السيئة مع المستفيدين				

س27- هل علاقتك جيدة مع زملاء العمل؟

- نعم

- لا

إذا كانت الإجابة بلا، هل يعود ذلك إلى:

✓ عدم الاتفاق على طرق العمل

✓ التنافس من أجل الامتيازات

✓ فارق السن

أسباب أخرى، حددها.....

.....

.....

❖ المحور الخامس: تأثير غموض الأدوار بالمكتبة المركزية بجامعة أم البواقي على أخلاقيات المهنة

س28- ماذا يمثل لك غموض الدور؟

- ✓ عدم وضوح الدور الموكل لديك
- ✓ صعوبة ممارسة الدور
- ✓ تكليف اكثر من شخص بنفس الدور

أخرى تذكر .....

س29- ما هي الضغوط الناتجة عن غموض الدور؟

- ✓ نقص المعلومات اللازمة لأداء عملي على أحسن وجه
- ✓ عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي
- ✓ لا أعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق الأهداف العامة
- ✓ حدود سلطتي في وظيفتي الحالية غير واضحة
- ✓ لا أعرف جيدا الطريقة السليمة لأداء ما أنا مكلف به

س30- عند الالتحاق بالعمل أول مرة هل قدم لك ملخص أو وصف للوظيفة التي سوف تشغلها؟

- نعم
- لا

س31- هل المهام المكلف بها في العمل محددة تحديدا واضحا؟

- نعم
- لا

إذا كانت الإجابة بلا فهذا يرجع إلى:

- ✓ غموض العمل المقدم لك
- ✓ عدم توفر معلومات عن الدور المناط به
- ✓ عدم تفهم الرؤساء طبيعة عملك

س32- إذا أتاحت لك الفرصة هل تغير وظيفتك؟

- نعم  
 - لا

إذا كانت الإجابة بنعم فهذا يرجع إلى:

- ✓ مشقة الوظيفة  
 ✓ كثرة الأعمال المكلف بها  
 ✓ بعد مكان العمل عن مقر اقامتك  
 ✓ الوظيفة لا ترقى الى لما كنت تتوقعه  
 ✓ مدخول الوظيفة ضعيف

س33- في حالة ما إذا كان الدور الذي تؤديه غامض كيف تتعامل معه؟

- ✓ الأخذ برأي ذوي الخبرة من الزملاء  
 ✓ البحث عن ايجابيات وسلبيات هذا الدور  
 ✓ العمل دون مبالاة

س34- كيف يؤثر غموض الدور على أخلاقيات المهنة؟

• عدم قيامك بمسؤولياتك على أكمل وجه

- ✓ الإفتقار إلى المعلومات  
 ✓ عدم الإلمام بسياسات وقواعد المنظمة  
 ✓ عدم معرفة حدود السلطة ومسؤوليتها  
 ✓ عدم تحقيق الأهداف المسطرة

• الاتكال على الأشخاص آخريين في أداء العمل

- ✓ عدم توفر الكفاءة المطلوبة لأداء العمل  
 ✓ كثرة الغيابات  
 ✓ التحجج بأسباب واهية من أجل التملص من المهام الموكلة لك

• صعوبة تحديد القرارات الصحيحة

- ✓ عدم تحديد الأهداف بدقة  
 ✓ عدم تحديد مجال العمل  
 ✓ عدم وضوح الأنظمة وتعددتها

## ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة لدى المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، وقد تم اختيار المنهج الوصفي المناسب لمثل هذه الدراسات، كما تم المسح الشامل لكل المكتبيين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي والبالغ عددهم 63 مكتبي، إعتدنا على استمارة الاستبيان لجمع البيانات.

وقد توصلنا إلى أن أفراد مجتمع الدراسة يعانون من ضغوط عمل متعددة الأسباب والمصادر أثرت سلبا على أخلاقيات المهنة وعلى نوعية وجودة الخدمات المقدمة من طرفهم.

### الكلمات المفتاحية:

ضغوط العمل – أخلاقيات المهنة – المكتبة الجامعية

### Abstract

This study aimed to recognize the impact of the work pressure on the Professional ethics with the librarians of Oum El Bouaghi central library, The suitable adjectival and analytic method has been used for this study.

Global scanning has been used also with all the librarians of this university they are 63 workers.

To collect data we used the questioning form which helped us to know that the librarians are suffering a lot from a Multiple of working pressure caused by different reasons which had a negative impact on the Professional ethics and the service quality.

### Key words :

The works pressure - Professional ethics - University Library