**وزارة التعليـم العالـي والبحث العلمي**

****

**جامعة العربي التبسي– تبســـة**

**LARBI TEBESSI – TEBESSAUNIVERSITY**

**UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-**

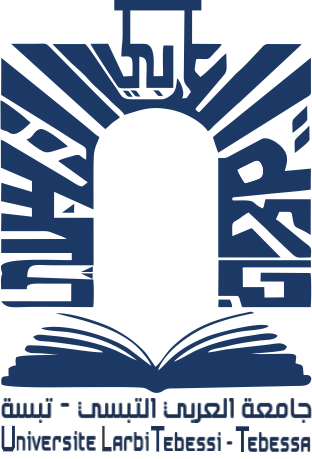
**كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية**

**قسم: علم المكتبات**

**الميدان: علوم إنسانية واجتماعية**

**الشعبة:علم المكتبات والتوثيق**

**التخصص: تسيير ومعالجة المعلومات**

****

**الضغوطات النفسية واثرها على اداء العاملات في المكتبات الجامعية:**

**دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية جامعة العربي التبسي –تبسة-**

**مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماستر "ل م د"**

**دفعة: 2019**

**إعداد الطلبة: إشراف الأستاذة:**

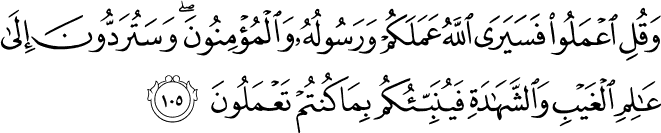
**عبد اللطيف زينب شفرور عائشة**

**بسمة قواسمية**

**لجنــــة المناقشــــة:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاســـــــــــــــم واللقــــــــــــــــــب** | **الرتبـــــــــــــة العلميـــــــــــــــة** | **الصفــــــــــــــــــــــــــــــــــة** |
| د.علوي هند | أستاذمحاضر–أ- | رئيســـــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــا |
| شفرور عائشة | أستاذ مساعد–أ- | مشرفــــــــــا ومقــررا |
| طالبي فطيمة | أستاذمساعد –أ- | عضوا ممتحنـــــــــــا |

**السنةالجامعية:2018/2019**



****

****

**قائمةالمحتويات**

االل

|  |  |
| --- | --- |
| **العنوان** | **الصفحة** |
| **مقدمة الدراسة** | 1. ب |
| **الفصل الأول: الإطار المنهجي** | |
| * 1. إشكالية الدراسة | 4 |
| * 1. تساؤلات الدراسة | 5 |
| * 1. فرضيات الدراسة | 5 |
| * 1. أهمية الدراسة | 5 |
| * 1. أهداف الدراسة | 6 |
| * 1. أسباب إختيار الموضوع | 6 |
| * 1. الدراسات السابقة | 7 |
| * 1. ضبط المفاهيم والمصطلحات | 10 |
| 1-8-1- المكتبات الجامعية | 10 |
| 1-8-2- الضغط النفسي | 10 |
| 1-8-3- أداء العاملين | 11 |
| **الفصل الثاني: المكتبات الجامعية** | |
| تمهيد | 13 |
| 2-1- تعريف المكتبات الجامعية | 14 |
| 2-2- لمحة تاريخية عن المكتبات الجامعية | 15 |
| 2-3- أهمية المكتبة الجامعية | 17 |
| 2-4- أنواع المكتبة الجامعية | 18 |
| 2-5- وظائف المكتبة الجامعية | 19 |
| 2-6- خدمات المكتبة الجامعية | 23 |
| 2-7- مقومات المكتبة الجامعية | 23 |
| خلاصة الفصل | 25 |
| **الفصل الثالث: الضغط النفسي** | |
| تمهيد | 27 |
| 3-1- تعريف الضغط النفسي | 28 |
| 3-2- لمحة تاريخية عن الضغط النفسي | 29 |
| 3-4- مصادر الضغط النفسي | 30 |
| 3-5- أنواع الضغط النفسي | 32 |
| 3-6- أثار الضغط النفسي | 33 |
| 3-7- نظريات الضغط النفسي | 34 |
| 3-8- طرق قياس الضغط النفسي | 39 |
| 3-9- أساليب مواجهة الضغط النفسي | 41 |
| خلاصة الفصل | 44 |
| **الفصل الرابع:أداء العاملين** |  |
| تمهيد | 46 |
| 4-1- مفهوم أداء العاملين | 47 |
| 4-2- لمحة تاريخية عن الأداء | 48 |
| 4-3- أهمية أداء العاملين | 50 |
| 4-4- عوامل أداء العاملين | 52 |
| 4-5- أبعاد أداء العاملين | 53 |
| 4-6- مقاييس أداء العاملين | 55 |
| خلاصة الفصل | 56 |
| **الفصل الخامس : الضغوطات النفسية وأثرها على أداء العاملات في المكتبات الجامعية** | |
| تمهيد | 58 |
| 5-1- التعريف بمكان الدراسة الميدانية | 59 |
| 5-2- إجراءات الدراسة الميدانية . | 63 |
| 5-3- تحليل نتائج الإستبيان | 65 |
| 5-4- النتائج العامة للدراسة | 90 |
| 5-5- النتائج على ضوء الفرضيات | 93 |
| **خاتمة** | **96** |
| **قائمة الملاحق** |  |
| **الملخص** |  |

**كشاف الجداول**

|  |  |
| --- | --- |
| **الجدول** | **الصفحة** |
| الجدول رقم 1: توزيع الدراسة حسب المستوى الدراسي | **65** |
| الجدول رقم 2: توزيع الدراسة حسب التخصص | **66** |
| الجدول رقم 3: توزيع الدراسة حسب سنوات الخبرة | **67** |
| الجدول رقم 4: توزيع الدراسة حسب الحالة المدنية | **68** |
| الجدول رقم 5: توزيع الدراسة حسب الصفة | 68 |
| الجدول رقم 6: معانات العاملات من الضيق والتوتر أثناء أوقات العمل | **69** |
| الجدول رقم 7: يبين نسبة الإجابة ب نعم على السؤال رقم 6 | **69** |
| الجدول رقم 8 : يبين العوامل التي تؤدي للضغط النفسي | **70** |
| الجدول رقم 9: يبين معاناة العاملات من الضغوطات النفسية في تعاملهن مع المستفيدين | **71** |
| الجدول رقم 10: يبين الإستقالة كعامل من عوامل الضغط النفسي | **72** |
| الجدول رقم 11: يبين صعوبة العاملات في التوفيق بين مسؤولياتهن | **72** |
| الجدول رقم 12: يبين مسؤولية المسؤول المباشر في العمل كسبب من أسباب الضغوطات النفسية | **73** |
| الجدول 13: يبين مدى تأثير الوضع الصحي لدى العاملات | **74** |
| الجدول رقم 14: يبين نسبة الإجابة ب نعم على السؤال رقم 10 | **74** |
| الجدول رقم 15: يبين الضغوطات الناتجة عن ظروف العمل المادية والفيزيائية للعاملات | **75** |
| الجدول رقم 16: يبين قيمة العمل بالنسبة للعاملات | **76** |
| الجدول رقم 17: يبين تناسب إختصاص العاملات مع عملهن | **77** |
| الجدول رقم 18: يبين أثر الأعمال المسندة في إثارة الضغوطات النفسية | **77** |
| الجدول رقم 19: يبين نسبة الإجابة ب نعم على السؤال رقم 16 | **78** |
| الجدول رقم 20: يبين مدى تحديد المسؤوليات المقدمة للعاملات | **78** |
| الجدول رقم 21: يبين نسبة الإجابة ب لا على السؤال رقم 17 | **79** |
| الجدول رقم 22: يبين نسبة الرضا لدى العاملات عن وظيفتهن في المكتبة | **80** |
| الجدول رقم 23: يبين علاقة الزملاء بالعاملات وأثرها على بالضغط النفسي | **80** |
| الجدول رقم 24: يبين نسبة الإجابة ب نعم على السؤال رقم 19 | **81** |
| الجدول رقم 25: يبين ظروف العمل بالضغط النفسي | **81** |
| الجدول رقم 26: يبين النسبة في حالة الاجابة بضغط كبير | **82** |
| الجدول رقم 27: يبين تقييم العاملات من طرف مسؤولهن | 83 |
| الجدول رقم 28: يبين نسبة تلقي تدريب العاملات اثناء خدمتهن | **83** |
| الجدول رقم 29: يبين نسبة الإجابة ب نعم على السؤال رقم 22 | **84** |
| الجدول رقم 30: يبين المشكلات التى تواجهها العاملات اثناء عملهن | **84** |
| الجدول رقم 31: مامدى مناسبة أوقات العمل بالنسبة للعاملات | **85** |
| الجدول رقم 32: يبين الإسقرار في العمل لدى العاملات | **86** |
| الجدول رقم 33: يبين علاقة الضغوطات النفسية بالمضايقات أثناء العمل | **86** |
| الجدول رقم 34: يبين نسبة الإجابة ب نعم على السؤال رقم 26 | **87** |
| الجدول رقم 35: يبين الأعمال التي تحول دون أداء العمل بشكل جيد لدى العاملات | **88** |
| الجدول رقم 36: يبين الأثار الناتجة عبئ العمل لدى العاملات | **88** |
| الجدول رقم :37 يبين الإقتراحات للحد من تأثير الضغوطات النفسية على أداء العاملات في المكتبات الجامعية | **89** |

**مقدمة**

**مقدمة**

في ظل التغيرات المستمرة في الحياة اليومية للناس تواجههم ظروف عديدة تؤدي إلى بروز ضغوطات نفسية عديدة بسبب تعقيدات الحياة في كنف التطورات العلمية والتكنولوجية التي جعلت الحياة شبكة عنكبوتيه بصفة عامة وللعاملين والعاملات في المكتبات الجامعية بصفة خاصة . حيث تواجه العاملات ضغوطات عديدة في عملهن نظرا لطبيعتهن . ويكون العمل خارج المنزل غير مألوف بالنسبة للمرأة مما جعل الضغوطات تزداد بشكل كبير عليهن .وأمام هذه التغيرات والضغوطات النفسية تواجه العاملات مشاكل عديدة وعلى رأسها كيفية المحافظة على أدائهن أثناء تأدية المهام حتى لا يخفقن في إثبات وجودهن ولا تكون الضغوطات عائق في الوصول للأهداف المسطرة من طرفهن إذ تعتبر الضغوط من أهم أسباب انخفاض الأداء وأداء المهام.

ولقد جاءت هذه الدراسة للتعرف على الضغوطات النفسية وأثرها على أداء العاملات في المكتبات الجامعية . حيث قسمنا هذه الدراسة في بابيها النظري والتطبيقي الى خمس فصول كانت كالتالي

**الفصل الاول** : يتضمن الإطار المنهجي . وجاء فيه إشكالية الدراسة وفرضياتها وتساؤلاتها . إضافة الى أهميتها , أهدافها , أسباب إختيار الموضوع ثم تحديد الدراسات السابقة والمفاهيم

**في حين عالج الفصل الثاني** : المكتبات الجامعية مفهومها , تطورها , أهميتها , أنواعا ووظائفها ومقوماتها .

**الفصل الثالث:** تناول الضغط النفسي : مفهومه ,تطوره , مصادره , أنواعه , أثاره , أساليب مواجهته.

**الفصل الرابع** : خاص بأداء العاملين : إحتوى على المفهوم , تطوره, أهميته , عوامله , أبعاده , مقاييسه

أما **الفصل الخامس** : خصص هذا الفصل الى عرض وتحليل البيانات وإعطاء النتائج العامة للدراسة والنتائج على ضوء الفرضيات.

وتجدر الإشارة إلى أنه اثناء دراستنا لهذا الموضوع واجهتنا صعوبات عديدة وعلى رأسها عدم تقبل بعض العاملات للأسئلة المطروحة في إستمارة الإستبيان من ناحية ومن ناحية أخرى اللامبالاة بشكل نهائي , كما واجهتنا صعوبة نقص المراجع التي تتناول في مضمونها أداء العاملين في المكتبات الجامعية وهو ما جعلنا نلجا الى محاولة إ سقاط مفاهيم أداء العاملين بصفة عامة على الأداء في المكتبات الجامعية.

**الفصل الاول: الاطار المنهجي**

* 1. إشكالية الدراسة
  2. تساؤلات الدراسة
  3. فرضيات الدراسة
  4. أهمية الدراسة
  5. اهداف الدراسة
  6. اسباب اختيار الموضوع
  7. الدراسات السابقة
  8. ضبط المفاهيم والمصطلحات

1-8-1- المكتبات الجامعية

1-8-2- الضغط النفسي

1-8-3- **أداء العاملين**

* 1. **إشكالية الدراسة:**

تعتبر المكتبات الجامعية من أهم المؤسسات الثقافية باعتبارها ركنا أساسيا من أركان البحث العلمي حيث تقوم بتزويد كل من أعضاء هيئة التدريس و الباحثين والطلبة بمختلف مستوياتهم بالمعلومات الكافية التي يحتاجونها في دراستهم وأبحاثهم.

وعلى هذا الأساس فإن المكتبات الجامعية هي الأداة التعليمية الفعالة لما لها من أهمية كبيرة تكمن فيما تقدمه من خدمات تؤدي الى تحقيق أهدافها والتي تتمثل في تقديم الخدمة المكتبية والمعلوماتية المختلفة لمجتمع المستفيدين منها، مثل خدمة الإعارة ،خدمة البحث البيبليوغرافي، خدمة البث الانتقائي للمعلومات....الخ

وفي إطار تحقيق الأهداف السالفة الذكر فإن ذلك لا يتأتى إلا عن طريق مجموعة من العاملين بالمكتبات الجامعية ومن بينهم العاملات اللواتي يقمن بأداء مهامهن وفقا للتغيرات الاجتماعية التي مرت بها المرأة التي إقتحمت عالم الشغل بكل جرأة وشجاعة بجوار الرجل وبذلك لم يعد هناك فرق بين الرجل والمرأة ففي ظل بحث المرأة عن الإستقلالية المادية و فرض وجودها؛ وجدت المرأة نفسها في مواجهة مع الرجل وجها لوجه هو ما يفرض عليها التأقلم مع وضعها الإجتماعي الجديد رغم الصعوبات والعراقيل التي تصادفها خاصة في المجتمعات العربية والإسلامية وذلك لخصوصية هذه المجتمعات التي تختلف فيما بينها من حيث العادات والتقاليد وأمام هذا الوضع الجديد وجدت المرأة نفسها في مواجهة هذا الوضع بكل الوسائل المتاحة لها و هو ما يسبب لها ضغطا نفسيا من قلق وإكتئاب وإحباط .

فالضغط النفسي أمر عادي اذ لا تخلو الحياة منه نهائيا وهو يختلف من عمل إلى آخر فيرتفع في مجالات وينخفض في أخرى فالمرأة العاملة في ميدان الطب أو التعليم والتربية ليست كالمرأة العاملة في إطار الجيش والهندسة وكلما إزداد مواجهة الأفراد وجها لوجه إزاد الضغط النفسي معه فتعامل المرأة العاملة مع فرد أو إثنين لا يسبب ضغطا مقارنة مع تعاملها مع الكثير من الأفراد

فكلما زاد العدد زاد الضغط ونحتاج من المرأة في هذه الحالة الحنكة والذكاء في التأقلم مع هذا الوضع لتجنب الضغوطات النفسية . وبناءا عليه وضعنا الإشكال الأتي :

ماهو تأثير الضغوطات النفسية على أداء العاملات في المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي –تبسة-؟

* 1. **تساؤلات الدراسة:**

1. ماهي أسباب الضغوطات النفسية لدى العاملات في المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي .
2. هل تعاني العاملات في المكتبات الجامعية من الضغوطات النفسية بجامعة العربي التبسي .
3. ما مدى تأثير الضغوطات النفسية على أداء العاملات بجامعة العربي التبسي .
   1. **فرضيات الدراسة:**
4. تعاني العاملات في المكتبات الجامعية من الضغوطات النفسية بجامعة العربي التبسي .
5. تعد نوعية الأعمال المسندة للمرأة العاملة في المكتبات الجامعية لجامعة العربي التبسي سبب من أسباب الضغط النفسي
6. للضغوطات النفسية دور سلبي في اضعاف وإنقاص أداء العاملات بجامعة العربي التبسي.
   1. **أهمية الدراسة:**

تكمن أهمية دراسة هذا الموضوع لمعرفة الأساليب التي تعتمدها العاملات في المكتبات الجامعية لمواجهة الضغوط النفسية وبناءا عليه معرفة أهم المعوقات التي تواجههن في أداء مهامهن خاصة في ظل التغيرات التي تواجه المرأة من خلال إقتحامها لعالم جديد عنها والوصول إلى إستخلاص نتائج علمية يمكن إعتبارها في المستقبل كمعايير لمواجهة الضغوطات النفسية حتى تحافظ علي حسن أدائهن والمحافظة علي كفاءتهن.

* 1. **أهداف الدراسة:**
* محاولة تكوين إطار نظري يغطي كل مفاهيم الضغوطات النفسية وأداء العاملات في المكتبات الجامعية لجامعة العربي التبسي وما يتعلق بها.
* التعرف على العلاقة القائمة بين الضغوطات النفسية وأداء العاملات في المكتبات الجامعية لجامعة العربي التبسي.
* الوصول الى نتائج ونصائح للتخفيف من مسببات ضغط العمل الذي يؤثر على أداء العاملات في المكتبات الجامعية لجامعة العربي التبسي.
  1. **أسباب اختيار الموضوع:**
* إبراز أهمية هذا البحث بأنها تكشف العلاقة بين بعدين أساسيين ألا وهي الضغط النفسي وأداء العاملات .
* قابلية الموضوع للدراسة العلمية باعتبارها ظاهرة موجودة في الواقع.
* معرفة وتوضيح الضغوطات النفسية وأثرها على اداء العاملات .
* نقص الدراسات المتعلقة بالضغوطات النفسية لدي العاملات في مجال المكتبات علي وجه الخصوص.
  1. **الدراسات السابقة:**

**الدراسة الاولى:**

**التكيف مع الضغوط النفسية =دراسة ميدانية من اعداد احمد عيد مطيع الشخانبة في قسم علم النفس**. هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مصادر الضغوط النفسية وأساليب التكيف التي يستخدمها العاملون في شركة الإسمنت الأردنية والى تحديد العلاقة الإرتباطية بين أساليب الحياة والصحة النفسية.

فكانت عينة الدراسة من العاملين والعاملات المنتجين والإداريين في شركة الإسمنت الأردنية مصنع الفحص في عام 2005 والبالغ عددهم 550 وقد أجريت عملية جمع البيانات في الفترة الممتدة من (25/25.5/6) وبلغ عدد افراد العينة الدراسية 240 عاملا.

وأشارت نتائج الدراسة الى أن العاملين في شركة الأسمنت الأردنية يتمتعون بمستويات سوية من الضغط والصحة النفسية . ويستخدمون أساليب التكيف المرتكزة على حل المشكلة بدرجة كبيرة ومتوسطة وأساليب التكيف المرتكزة على الإنفعال والأساليب التجنبية بدرجة متوسطة وقليلة [[1]](#footnote-2)

حيث تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في :

كلاهما يهدف الى تناولا موضوع الضغوط النفسية

كلاهما يهدف الى تحديد مصادر الضغوط الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها

واختلفا؟ ايضا في :

* من حيث مجتمع الدراسة
* من حيث مكان الدراسة
* من حيث الإطار الزماني للدراسة

الدراسة الثانية:

**دراسة :ناجية , دايلي . بعنوان الضغط النفسي لدى المرأة المتزوجة العاملة في الميدان التعليمي وعلاقته بالقلق : دراسة ميدانية بولاية سطيف**. هدفت هذه الدراسة التعرف على نوعية العلاقة بين الضغط النفسي والقلق ونوعية العلاقة بين كل بعد من أبعاد الضغط النفسي . والقلق لدى المرأة المتزوجة العاملة بالقطاع التعليمي.

تم إستخدام هذه الأداة مع 30 امرأة عاملة في سلك التعليم بموسطة صادق طرابلس بمدينة سطيف . بهدف التعرف على بعض الحوادث اليومية التي تسبب لديهن ضغطا وقلقا .

وتوصلت الى مجموعة من النتائج :

* يعاني 60/ من أفراد العينة ضغطا مرتفعا .
* بعاني 54.44 / من أفراد العينة قلقا حادا
* توجد علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائيا بين البعد المهني للضغط النفسي والقلق لدى أفراد العينة
* توجد علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائيا تبين بعد الأحداث الطارئة للضغط النفسي والقلق لدى افراد العينة.[[2]](#footnote-3)

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في :

كلاهما تناولا الضغط النفسي لدى المراة العاملة

كلاهما يهدف الي العلاقة بين الضغط النفسي والمرأة العاملة

و اختلفا في:

* من حيث مجتمع الدراسة
* من حيث مكان الدراسة
* من حيث الإطار الزماني والمكاني
* من حيث التخصص والدرجة العلمية

**الدراسة الثالثة:**

**دراسة بوبكر, عائشة (2007). بعنوان العلاقة بين صراع الأدوار والضغط لدى الزوجة العاملة : دراسة ميدانية بوحدات صحية لمدينة طولقة** ، ويمكن أن يكون هذا الصراع هو السبب الوحيد في دخول الزوجة العاملة في دائرة الضغط النفسي .

فكان نوع العينة التي اختيرت لهذه الدراسة من نوع العينة القصدية . حيث تكونت عينة البحث النهائية من زوجة عاملة تختلف اعمالهن من طبيبات الى ممرضات .

ومن هذه النتائج :

منها ما هو إيجابي مثل

* المساهمة في بناء وتنمية المجتمع وإحساسها بقيمة إنجازاتها وعطائها
* دعمها المادي لزوجها وأسرتها

وماهو سلبي مثل:

* كونها أم مسؤولة عن الرعاية الجسمية والنفسية والصحية والدراسية لأبنائها
* مزاولتها لعمل داخل القطاع الصحي كطبيبة أو ممرضة

كونها ربة بيت تدير شؤونه من تنظيف وغسيل وطهي وترتيب [[3]](#footnote-4)

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في :

كلاهما يهدف الى الضغط النفسي لدى المرأة العاملة

واختلفا في :

* من حيث مجتمع الدراسة
* من حيث مكان الدراسة
* من حيث الإطار الزماني والمكاني
* من حيث التخصص والدرجة العلمية

**ضبط المفاهيم والمصطلحات:**

**المكتبات الجامعية:**

المكتبات الجامعية و تتمثل في المكتبة المركزية في الجامعات أو المعاهد أو الكليات والتي تشكل جزءا من مؤسسات ومعاهد التعليم العالي . وتحتوي على مقتنيات مختلفة من أشكال ورقية والكترونية وسمعية وبصرية في شتى مجالات العلوم والمعرفة [[4]](#footnote-5).

**الضغط النفسي:**

يشير هذا المفهوم الى وجود عوامل خارجية ضاغطة على الفرد سواء بكله أو على جزء منه وبدرجة يوجد لديه احساسا بالتوتر او تشويها في تكامل شخصيته وحين تزداد شدة هذه الضغوط فإن ذلك قد يفقد الفرد قدرته على التوازن ويغير نمط سلوكه كما هو عليه الى نمط جديد. وللضغوط النفسية أثارها على الجهاز البدني والنفسي للفرد حين يواجه بمطلب ملح فوق حدود استطاعته أو حين يقع في موقف صراع حاد.[[5]](#footnote-6)

أداء العاملين:

هو إنعكاس لكيفية إستخدام المؤسسة للموارد المالية البشرية وإستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها [[6]](#footnote-7)

**الفصل الثاني: المكتبات الجامعية**

**تمهيد**

2-1- تعريف المكتبات الجامعية

2-2- لمحة تاريخية عن المكتبات الجامعية

2-3- أهمية المكتبة الجامعية

2-4- أنواع المكتبة الجامعية

2-5- أهداف المكتبة الجامعية

2-6-وظائف المكتبة الجامعية

2-7-خدمات المكتبة الجامعية

2-8- **مقومات المكتبة الجامعية**

**خلاصة الفصل**

**تمهيد**

تقوم الجامعات بإنشاء وإدارة المكتبات الجامعية من أجل مساعدة الباحثين في كل المستويات للإستفادة من الخدمات المعلوماتية والمكتبية المختلفة بما يتلاءم ومتطلبات العصر .من أبرز المهام التي تقوم بها المكتبات الجامعية هي الإعارة والإيداع ونحوها وذلك من خلال طاقم بشري مؤهل من النواحي التقنية والعلمية في علوم المكتبات والمعلومات بما فيهم العاملات موضوع الدراسة الحالية.

**2-1- تعريف المكتبات الجامعية:**

**للمكتبات الجامعية عدة تعاريف منها:**

المكتبة الجامعية بالمفهوم العلمي الحديث هي إحدى المؤسسات الثقافية التي تؤدي دورا علميا هاما في مجال التعليم العالي. ولا يقل هذا الدور في أهمية وضرورة عن اي دور آخر يمكن ان تقوم به اي مؤسسة علمية أخرى داخل المحيط الجامعي.[[7]](#footnote-8)

وتعرف المكتبة الجامعية بأنها : تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشا وتمول من قبل الجامعات أو الكليات أو معاهد التعليم المختلفة .وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع في هذه المؤسسات الاكاديمية .[[8]](#footnote-9)

وفي تعريف آخر للمكتبة ألجامعية انها من أهم أنواع المكتبات على الإطلاق وعلى قدم المساواة مع المكتبة الحكومية .وتهدف الى خدمة المناهج التعليمية الجامعية بامتلاكها مراجع المواد كافة .ومساعدة الطلاب في الدراسات العليا للباحثين على ايجاد المصادر والمراجع. [[9]](#footnote-10)

ومن خلال التعارف السابقة يمكن أن نستنتج أن المكتبة الجامعية هي :من أهم أنواع المكتبات الجامعية فهي تسعي لتقديم الخدمات لمجتمع المستفيدين وتلبية إحتياجاتهم.

**2-2- لمحة تاريخية عن المكتبات الجامعية:**

إن مفهوم المكتبات الجامعية قديم قدم المكتبات .إذ أنها لا ترجع الى عصر ظهور الجامعات بعد ظهور وسائل الطباعة وتعاظم نشأة الكتب ، بل يرجع الى أبعد من ذلك بكثير .فالبرعم من أن الجامعات لم توجد بمفهومها الحالي مع بدايات القرن الخامس عشر،إلا أن المكتبات الأكاديمية ظهرت من العصور الاولي ،التي دون فيها الانسان معارفه . فأكاديميات اليونانية كلها كانت تحوي مكتبات بوسائلها المختلفة ،خاصة إذا علمنا أن كاليماخوس وهو إبن الأكاديمية الارسطية كان يعمل أمين مكتبة الإسكندرية، وهو أول من صنف المكتبات على أساس أكاديمي .

إلا أن المكتبات الجامعية في الجزائر لم تظهر إلا بظهور الجامعات في العهد الاستعماري الفرنسي .اذ أن معظم مراكز التعليم والتكوين كانت تعتمد على الكتاتيب والروايات والمساجد،التي كثيرا ما كانت تحوي مخطوطات وتقوم مقام المكتبات العامة في دفتر العلوم الفقهية والدينية لا غير ،أين مرت المكتبات الجامعية الجزائرية بمرحلتين هما :

* **المرحلة الاستعمارية:**

بموجب المرسوم الصادر في 04-08-1954 تم تأسيس مدرسة الطب بالجزائر العاصمة .إذ كانت النواة الأولى للتعليم العالي بالجزائر .ثم بعدها تم صدور قانون 20-12-1979.القاضي بإنشاء مدارس تحضيرية لتدريس الحقوق والآداب والعلوم الى جانب العلوم الطبية والصيدلة لخدمة المعمرين .أين تم تجميع هذه المدارس في جامعة واحدة .بموجب قانون يتضمن تأسيس جامعة الجزائر بتاريخ 30-12-1909 ، [[10]](#footnote-11)

وابتداء من سنة 1880 .الحقت أرصدة مكتبة مدرسة الطب بالمدارس الجديدة , أين تحولت المكتبة الجامعية

مؤسسة تلي إحتياجات التعليم العالي المشتركة ،اذ بلغ رصيدها مابين 1957و1958 حوالي 486361 كناب،غير أن المنظمة السرية العسكرية أقدمت بتاريخ 07-06-1962 على تفجير المكتبة الجامعية والمبنى المركزي للجامعة .أين أتت النيران على معظم أرصدتها الوثائقية وعرفت الأرصدة المتبقية خاصة منها المخطوطات تحويلا الى خارج البلاد خاصة الى فرنسا.

* **مرحلة الاستقلال:**

شهدت مرحلة ما بعد الإستقلال انشغال الدولة بالمهام الكبري كتأسيس الجامعات وتشييد المصالح والمدارس والمرافق العامة الأخرى .فلم تعط الأهمية الكافية لقطاع المكتبات الجامعية في التحصيل العلمي والمعرفي .وفي هذه المرحلة تم فتح مراكز جامعية تابعة لجامعة الجزائر وترقيتها الى جامعات فيما بعد .مثل جامعة وهران .جامعة قسنطينة بعد أن كانت مراكز جامعية .صاحبها إفتتاح مكتبات جامعية مثل المكتبة المركزية بجامعة وهران التي تم افتتاحها سنة 1966 وانتقلت الى المبنى الذي هي عليه الأن سنة 1978 وقد تم قطاع التعليم العالي بالجزائر بالعديد من المكتبات الجامعية بكل هياكله [[11]](#footnote-12)

**2-3- أهمية المكتبة الجامعية:**

تعد المكتبات الجامعية الركيزة الأساسية من ركائز التعليم في الجامعة . لما لها من أهمية في توفير

الخدمات التي يحتاجها الطلبة والأساتذة والمجتمع الأكاديمي على وجه العموم .لذا فإنها تحظى باهتمام

كبير ودعم مادي ومعنوي من قبل المسؤولين وأصحاب القرار في معظم الجامعات لما تقدمه من نشاطات في تشجيع البحث العلمي ودعم المنهاج الدراسي والبرامج الأكاديمية الآخرى من خلال توفير مصادر المعلومات بأشكالها وأنواعها المختلفة سواء كانت هذه المصادر تقليدية أو الكترونية،أو سمعية بصرية[[12]](#footnote-13)

* المساهمة في البناء الفكري للمجتمع
* حماية التراث والفكر الانساني والحفاظ عليه وإتاحته للاستعمال
* تعليم وإعداد كوادر بشرية متخصصة
* تشجيع النشر العلمي (بحوث ودراسات وكتب وغيرها ) [[13]](#footnote-14)

**2-4- أنواع المكتبة الجامعية:**

* **مكتبة المعاهد المتوسطة :**

وهي تخدم خريجي المدارس الثانوية الذين لا يستطيعون إستكمال تعليمهم الجامعية. ومن وظائفها تزويد الطلاب بالمهارات الفنية والمهنية في المجالات التنظيمية والتجارية والمهنية بوجه عام .لذا يجب أن تغطي مجموعات المكتبة كل هذه المجالات كما يجب أن تشمل كل أشكال المواد المكتبية من كتب ودوريات ونشرات ومصادر تعليمية وقوائم ببليوغرافية ووسائل شخصية وبصرية وغير ذلك [[14]](#footnote-15)

* **المكتبة المركزية:**

على الرغم من وجود مكتبة بكل كلية من كليات الجامعة فإن وجود المكتبة المركزية يعتبر أساسا للتنظيم السليم للخدمات المكتبية للجامعة ،حيث تقوم هذه المكتبة المركزية بعمليات التنسيق والتكامل بين المكتبات التابعة لها. كما تقوم بتوفير أساليب وإجراءات التعاون بين هذه المكتبات وقد تحتوي على المواد المكتبية التي لا يمكن توفيرها لكل مكتبة كلية على حده [[15]](#footnote-16)

* **مكتبة الكليات :**هي مكتبة تخدم المنتسبين الى كلية أو أكثر ،تكون برامجها الدراسية في الغالب على مستوي الدرجة الجامعية الأولى . [[16]](#footnote-17)
* **مكتبات الاقسام:**

من المتبع من التعليم الجامعي وجود عدة أقسام بكل كلية من الكليات ،لذلك فإن وجود مكتبة بكل قسم بها من الطرق المناسبة لتوفير مواد البحث لأعضاء هيئة التدريس بالقسم . وحتى تكون هذه المواد تحت أيديهم باستمرار دون الذهاب الى مكتبة الكلية أو المكتبة المدرسية, وعادة ما يقوم أحد المعيدين أو المدرسين المساعدين بالقسم بأمانة هذه المكتبة [[17]](#footnote-18).

2**-5- أهداف المكتبة الجامعية:**

ينوه (محمد صالح عاشور) في إطار تصوره للمكتبة الجامعية النموذجية إلى أن برنامج المكتبة الجامعية .يجب التخطيط له بعناية فائقة ،بحيث تأخذ إدارة المكتبة الجامعية في الإعتبار جميع إحتياجات أعضاء هيئة التدريس ، وطلبة الجامعة والموظفين ،كما أن برنامج المكتبة الجامعية يجب أن يعكس أهداف كل من برامج الدراسات الجامعية والدراسات العليا وبرامج الجامعة الثقافية ،وهناك أهداف يساعد تحقيقها في رفع مستوي خدمات المكتبة الجامعية ومن هذه الأهداف:

* إيجاد مقصورات دراسية لأعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا .
* التركيز على بناء مجموعات حديثة ونشطة في بعض الحقول المتميزة التي تشتهر بها الجامعة .
* زيادة نسبة الموظفين من فئة المساعدين الشبه الفنيين ليتمكن المهنيون في المكتبة الجامعية من

التركيز على الأعمال المهنية مثل الفهرسة،التصنيف .

* توظيف مكتبيين من ذوي الكفاءة العالية والحاصلين على تخصصات موضوعية.
* الاستفادة من إستخدام الحاسوب ،الى أقصى الحدود وخاصة في وظائف المكتبة الفنية التي يضفي عليها التكرار والازدواجية. [[18]](#footnote-19)

وتهدف المكتبة الجامعية الى خدمة مجتمعها الأكاديمي من خلال مايلي:

* إختيار وتوفير المواد المكتبية المختلفة والمناسبة التي تساهم في دعم وتطوير المناهج الدراسية المقررة والبرامج المختلفة في الجامعة .
* تيسير سبل الدراسة والقراءة والبحث للطلبة والمدرسين والباحثين.
* تنظيم مصادر المجموعات من خلال فهرستها وتصنيفها وإعداد الفهارس اللازمة. [[19]](#footnote-20)
* تقديم الخدمات المكتبية المختلفة وبالطرق المناسبة من هذه الخدمات خدمة الإعارة بأشكالها المختلفة والخدمات المرجعية والإرشادية والإعلامية والبيبليوغرافية والتصوير وغيرها.
* تهيئة أفضل الشروط والوسائل المساعدة للقراءة والدراسة والبحث العلمي من خلال توفير القاعات المؤثثة بالأجهزة والمجهزة بالشروط الجيدة.
* تدريب المجتمع الجامعي بقطاعاته كافة على حسن إستخدام المكتبة ومصادرها وخدماتها من خلال برامج تدريبية وإرشادية منظمة ،وتدريب المكتبيين من خارج الجامعة.
* تنظيم المعارض المختلفة والندوات والحلقات الدراسية في مجال المكتبات.
* تطوير علاقات التعاون مع المكتبات الجامعية الأخرى داخل البلد وخارجه.[[20]](#footnote-21)
* المساهمة في نقل التراث الفكري العالمي الى المجتمع الاكاديمي من خلال توفير مجموعة جيدة من المصادر والمراجع الاجنبية
* إصدار النشرات والدوريات والببليوغرافيات التي تساهم في تسيير البحث العلمي.

2**-6- وظائف المكتبة الجامعية:**

من أهم الوظائف التي تنهض بها المكتبة الجامعية هي :

1. **وظيفة إدارية:** تتمثل في

* إختيار العاملين بالمكتبة وتدريبهم والإشراف عليهم .ومتابعة أعمالهم وتقيمها[[21]](#footnote-22)
* الإهتمام بسياسة التزويد والاقتناء وإعداد بطاقات التوجيه أو طلب الوعاء وتسيير اجراءات

الطلب. [[22]](#footnote-23)

* المساهمة في تحقيق الاهداف والبرامج التعليمية التي تنمي اليه. [[23]](#footnote-24)
* الإهتمام بالتعاون مع المكتبات وشبكات المعلومات. [[24]](#footnote-25)

1. **وظيفة فنيه:**تتمثل في

* تنظيم المواد لغرض الإستخدام الفعال لها من جانب الرواد.
* تجميع كل وسائل المعرفة اللازمة لتلبية إحتياجات المناهج الدراسية والبحث العلمي.

* مواجهة الإحتياجات العلمية والثقافية والفكرية للمجتمع الذي تخدمه المكتبة الجامعية.
* التعاون والتنسيق .وذلك للإستفادة من مصادر المعلومات والمصادر المكتبية داخل الوطن وخارجه والمشاركة والإسهام في نجاح شبكة المعلومات الوطنية [[25]](#footnote-26)

1. **الوظيفة الخدماتية الموجهة للمستفيدين:**تتمثل في

* توفير مختلف مصادر المعلومات التي تسهم في دعم البرامج الدراسية والبحثية في الجامعة.
* تسهيل سبل الوصول المنتمين الي الجامعة من طلبة وأساتذة وباحثين وإداريين الى مصادر المعلومات المختلفة.
* إعداد أدوات استرجاع المعلومات من فهارس وأدلة وقوائم وببليوغرافيات ونحوها التي تساهم في إرساء المستفيدين الى أماكن وجود المصادر.
* تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمجتمع الأكاديمي بالطرق التي تناسب إحتياجات كل فئة مستفيدة على حده .
* تهيئة المكان المناسب للإطلاع الداخلي ولعمل البحوث والدراسات.
* الإهتمام بالفهارس لأنها مفتاح المكتبة واحد أدوات الاسترجاع
* تدريب المستفيدين على إستخدام المكتبة من خلال إعداد البرامج الإرشادية والتدريبية .[[26]](#footnote-27)

1. **وظائف عامة أخرى :**تتمثل في

* تزويد المكتبة بالمواد المكتبية
* الإعداد الفني لهذه المواد.
* إعداد الببليوغرافيات
* إتاحة مجموعة المكتبة باستخدام المواد المكتبية.

**2-7- خدمات المكتبة الجامعية:**

* تعريف الطلاب بمصادر البحث وأساليبه وإمكانياته.
* إحاطة الطالب بالببليوغرافيات المتوفرة في مجالات دراسته وتعليمه وكيفية إستخدام المصادر والمراجع[[27]](#footnote-28)
* تقوم المكتبة بتعريف أعضاء هيئة التدريس بالمطبوعات الحديثة في مجالات دراستهم في الوصول للمعلومات والبيانات التي يحتاجونها .[[28]](#footnote-29)
* تقوم المكتبة الجامعية بخدمات الترجمة والتصوير والطباعة والمشاركة في الخدمات الببليوغرافية[[29]](#footnote-30)

**2-8- مقومات المكتبة الجامعية:**

لكي تحقق المكتبات الجامعية أهدافها ووظائفها على أفضل وجه لابد من توافر بعض المقومات الأساسية وهي كمايلي :

* موارد بشرية مؤهلة علميا وفنيا وتقنيا للعمل فيها.
* مجموعة كافية من الحواسيب وتكنولوجيا المعلومات الأخرى.
* فهرس الكتروني أو قاعدة بيانات ببليوغرافية محلية .
* جمهور أو مجتمع من المستفيدين.
* ميزانية مناسبة تأخذ بالحسبان التطورات والتغيرات المتلاحقة في المجال .
* إدارة فاعلية تعمل علي التنسيق بين الموارد المادية والبشرية والتكنولوجية المتوافرة بغرض تحقيق الأهداف الموضوعية[[30]](#footnote-31).
* بالإضافة الى المبنى المناسب المصمم أصلا ليكون مكتبة جامعية والمتمتع بالموقع المتوسط والأثاث الجيد والتهوية والتبريد والتدفئة المناسبة .[[31]](#footnote-32)

**خلاصة الفصل:**

ومما سبق نستنتج أن المكتبات الجامعية لها دور فعال في دعم البحث العلمي والمساهمة في البناء الفكري فهي تسعي لتطوير إستراتيجيات لتقديم أداء افضل للعاملين بها ومعلومات أدق للمستفيدين لتلبية إحتياجاتهم في الوقت المناسب.

**الفصل الثالث: الضغط النفسي**

تمهيد

3-1- تعريف الضغط النفسي

3-2- لمحة تاريخية عن الضغط النفسي

3-4- مصادر الضغط النفسي

3-5- أنواع الضغط النفسي

3-6- أثار الضغط النفسي

3-7- نظريات الضغط النفسي

3-8- طرق قياس الضغط النفسي

3-9- أساليب مواجهة الضغط النفسي

خلاصة الفصل

**تمهيد**

تعتبر الضغوطات النفسية إحدى ظواهر الحياة الإنسانية التي يتعرض لها الإنسان في حياته اليومية سواء كانت شخصية ،أسرية ، إجتماعية ،نفسية ...الخ نتيجة للتغيرات والتعقيدات السريعة والمتعددة،مما يجعله أكثر عرضة للإصابات بالمشكلات النفسية والجسمية والمعرفية.

**3-1- تعريف الضغط النفسي:**

يعرف الباحثون في علم النفس الضغط بعدة تعريفات وكل تعريف ينطلق من المثير المحدث للإثارة والبعض الآخر ينطلق من الإستجابة الصادرة إزاء المثير المحدث للإثارة والبعض الآخر ينطلق من الإستجابة الصادرة إزاء المثير البعض الآخر من التعريفات يجمع بين المثير والإستجابة بالإضافة الي متغيرات بسيطة قد لا تكون واضحة.

**وطبق للطريري يقول أن الضغوط النفسية:**تنشا نتيجة تفاعل الفرد مع البيئة التي يعيش فيها وما يترتب على هذا التفاعل من مطالب وتحديات يسعى للإستجابة اليها .[[32]](#footnote-33)

**أما كرياكو cariacou عرف الضغط النفسي :** أنه حالة من الإجهاد النفسي والبدني تنتج من الأحداث المزعجة أو من المواقف المحيطة . والتي يتمخض عنها بعض الإنفعالات غير السارة مثل التوتر والغضب الإحباط.[[33]](#footnote-34)

**وطبقا ليروس ماكيوين :** فإن الضغط النفسي هو حدث أو أحداث يتم تفسيرها باعتبارها مهددة للفرد ،والتي تستدعي الإستجابات الفيزيولوجية والسلوكية .[[34]](#footnote-35)

**كما يعرفه لازاروسlazaros :**الضغط بأنه التوقع الذي يوجد لدى الفرد حيال عدم القدرة على الإستجابة المناسبة لما قد تتعرض له من أمور أو عوارض قد تكون إستجابات لها غير موفقة وغير مناسب.[[35]](#footnote-36)

**3-2- لمحة تاريخية عن الضغط النفسي:**

من خلال تطرقنا لدراسة أي ظاهرة استلزم علينا الأمر أن نرجع الى جذورها التاريخية فحسب طه عبد العظيم .الضغط هو مفهوم مستعار من العلوم الفيزيائية إذ أستخدمت هذه الكلمة في القرن السابع عشر الميلادي لتصف الشدة والصعوبات الهندسية ،غير أن العديد من الدعم والتأييد النظري لمفهوم الضغط إستمر الى غاية اليوم متأثرا بأعمال المهندس هوك hook أو آخر القرن السابع عشر .فلقد كان مهتما بتصميم الأبنية مثل الجسور التي تتحمل حمولة ثقيلة دون أن تنهار ومن ثم كتب على فكرة الحمولة أو العبئ أو الحمل الذي من خلاله يظهر الإجهاد على البناء وبذالك يكون الضغط هو إستجابة النظام أو البناء للحمولة.

يتضح من خلال هذا التعريف أنه كان له أغراض تصب في الجانب الهندسي إلا أنه كان له تأثير واسع كنموذج لمصطلح الضغط على الجهاز الفيزيولوجي والنفسي .

يقول مرزوق عيسي من أبرز الرواد في دراسة الضغوط نجد كانون canon الذي قال سنة 1928 ضرورة الإهتمام بالعامل الإنفعالي في تطور الامراض وفكر في مصطلح stress بمعنى فيزيولوجي في ان واحد.

أما سيلي selye 1975 فقد أدخل كلمة stress في الطب وقد سمحت أعماله وأتعابه بفهم هذه الظاهرة وتأثيرها على العالم الداخلي وبالتالي تأثير الإعتداءات والإنفعالات بكل أنواعها على العالم الداخلي وعلى التوازن البيولوجي للعضوية.[[36]](#footnote-37)

وشاع إستخدام مفهوم الضغط في علم النفس والطب النفسي، حيث تم إستعارته من الدراسات الهندسية والفيزيائية حينما كان يشير الى الإجهاد أو القوة .

الضغط كلمة انجليزية stress أستعملت منذ 1936 من طرف هانز سيلي Selye للإشارة الحالة العضوية عندما تواجه تهديد أو خطر يجعلها في حالة عدم توازن [[37]](#footnote-38)

**3-3- مصادر الضغط النفسي:**

حدد ماك جراث 1987 ستة مصادر محتملة للضغوط منها :

الضغوط في بيئة العمل .الضغط القائم على المهمة .وضغط القائم على الدور .الضغط الداخلي لموقع السلوك،الضغط الناتج من البيئة المادية،الضغط الناتج من البيئة الإجتماعية الضغط داخل النظام الشخصي ،وأكد ماكوين وفيجلي أن هناك نوعين أساسيين من بواعث الضغوط الأسرية بعض هذه الضغط طبيعية مثل نمو أعضاء الأسرة والتغيرات التي تحدث في العلاقات الأسرية والأخرى ضغوط غير طبيعية ناتجة عن الكارثة التي تصيب الأسرة .

وهناك خصائص تميز الضغوط الطبيعية عن الضغوط الغير طبيعية وهي :

* نقص في السيطرة والإحساس بالعجز .
* ضعف منابع الإرشاد.
* عدم وجود وقت للإستعداد.
* ضعف الممارسات حتى تكاد غير موجودة .

وقد صنف كومنز مصادر الضغط المرتبط ببيئة العمل على أنها تشتمل صراع الدور ،غموض الدور،العبث الزائد ،عدم الإستخدام الأمثل للمهارات ،وعدم كفاية الموارد . نقص المشاركة

وقد صنف ميلل 1979 مصادر الضغط الى مصدرين أساسيين هما :

1. ضغوط داخلية نابعة من الإفتراضات الذاتية أي أنها غير واقعية.
2. ضغوط خارجية وهي المواقف التي تحدث الضغط مثل ضغط القيم والمعتقدات والمبادئ والصراع بين العادات والتقاليد التي يتمسك بها الفرد بين الواقع.[[38]](#footnote-39)

وهناك من صنفها الي :

* **مصادر الضغط الفيزيقية :**

حيث يعتبر من أهم العوامل في تنمية الضغط يعتبر walf هو المادي في دراسة اثر العوامل المحيطة في تنمية الضغط.

* **مصادر الضغط الفردية:**

نرجع هذه المصادر الى عدة عوامل تتعلق بالفرد في حد ذاته.

* **مصادر الضغط الجماعية:**

من الممكن أن يتأثر الأداء بالعلاقة داخل الجماعات وبينه وبين بعضها.

* **مصادر الضغط التنظيمية:**

وتتعلق بسياسات وأهداف المنظمات.[[39]](#footnote-40)

**3-4- أنواع الضغط النفسي:**

تتعدد أنواع الضغوط فهناك الضغوط المؤقتة .والضغوط المزمنة. وهناك الإيجابية والسلبية وهناك السارة والمؤلمة .ولا يمكن لنا أن نحصر الضغوط في هذه الأنواع فقط لأن الضغوط ترتبط بمواقفها .وقدرة الانسان على تقبلها .والتعايش معها ومدى قدرته على التوافق معها .

1. الضغوط المؤقتة :الضغوط المؤقتة هي تلك التي تحيط بالفرد لفترة وجيزة ثم تنقشع ولا يدوم أثرها لفترة طويلة (مثل تلك الناشئة عن الإمتحانات ،أو مواجهة موقف صعب مفاجئ ، أو الزواج الحديث) وهذه الضغوط تكون في معظمها إلا إذا كان الموقف الظاغط أشد صعوبة من مقدرة الفرد على التحمل مثلما يحدث مع المواقف الشديدة الضاغطة التي تؤدي الى صدمة عصبية.
2. الضغوط المزمنة: أما الضغوط المزمنة فهي تلك الضغوط التي تحيط بالفرد لفترة طويلة نسبيا مثل تعرض الفرد لألام مزمنة ،أو وجود الفرد في أجواء إجتماعية وإقتصادية غير ملائمة بشكل مستمر ،وفي الغالب نكون هذه الضغوط سالبة من حيث تأثيرها على الفرد لطاقاته لمواجهة تلك الضغوط قد يدفع ثمنها على شكل أمراض نفسية أو فسيولوجية مما يؤدي إلى إختلال في الصحة النفسية ،والإنهاك أو الإحتراق.[[40]](#footnote-41)
3. **الضغوط الإيجابية :** وهي الضغوط المفيدة والتي لها إنعكاسات .حيث يشعر الفرد بالقدرة علي الإنتاج والإنجاز بسرعة وحسم. كما أن لها أثار نفسية إيجابية تتمثل في تولد الشعور بالرضا والسعادة والسرور لديه .وينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل حيث أن المهام التي تنفذ بتفوق هي المحددة بإطار زمني فإن إنجازها يكون بطريقة سيئة وغير مقبولة .

فمثلا فرض الإمتحانات على الطلاب في مادة من المواد تعتبر من المثيرات البيئية التي يحاول الطالب التعامل معها بجد للحصول على درجات النجاح [[41]](#footnote-42)

1. **الضغوط السلبية:**  وهي الضغوط الغير مفضلة والتي تسبب الضرر والأذى والمرض للأفراد فالضغط السلبي كما عرفة أحد الكتاب : عبارة عن قليل أو كثير من الإستشارة التي ينتج عنها أذى وضرر على العقل أو جسم الفرد . وتفرز الضغوط السلبية أثارا ضارة بالفرد سواء من الناحية الصحية مثل ( تعرضه لبعض أمراض القلب و تصلب الشرايين والسكتة ) أو من الناحية النفسية مثل ا( الفتور والامبالات والأرق والنظرة التشاؤمية للأمور)[[42]](#footnote-43) .

**3-5- أثار الضغط النفسي:**

لقد دلت دراسات عديدة على ضغوط العمل دورا كبيرا في لجوء الأفراد الى التقاعد المبكر وذلك بسبب كثرة مشاكل العمل مما يؤدي الى إضطرابات نفسية يكون سببها أما طبيعية العمل أو العلاقة مع الزملاء في العمل.

أن الضغوط النفسية لدى أفراد العاملين في المؤسسات يلحق ضررا بالعمل نفسه. فعن العمل نتيجة المشكلات والضغوط النفسية يؤدي الى تقليل حجم الإنتاج السنوي. وهذا يتطلب أن يضع أصحاب العمل برامج تساعد الموظيفين على حل المشكلات المهنية والعائلية والشخصية .كما يتطلب عدم إتخاذ قرارات سريعة وعدم التفريق في المعاملة بين الموظيفين كقصرة زملاء وإهمال آخرىن بسبب العلاقات الشخصية والمصالح الذاتية . ويتطلب كذلك تعزيز ثقة الموظف بنفسه وتحسين العلاقات بين الأفراد في المؤسسات الواحدة حتى يتم تحقيق هدف المؤسسة مع مراعاة البعد عن التوترات والإنفعالات مما ينعكس إيجابا على الفرد والمؤسسة بحيث يكون الهدف واحد وسامي يسعى الجميع لتحقيقه بكل طمانينة .وبالتالي لا يضع الضغط النفسي عامل قلق للأفراد والمؤسسات وإنما يتم تحويله الى عامل إنجاز وإبداع تحفيز ونجالهم.[[43]](#footnote-44)

كذلك تشير الدراسات النفسية والطبية المختلفة .الى أن للضغوط النفسية أثارا فيسيولوجية وأخرى نفسية وإجتماعية يمكن أن نجملها فيما يلي:

**الأثار الفيزيولوجية:**

وتتمثل الأثار الفيزيولوجية المرتبطة بالضغوط في : إضطراب الجهاز الهضمي ،الإسهال ،الإمساك المزمن، إضطراب الجهاز التنفسي،إرتفاع ضغط الدم ،الصداع النفسي ، إنتشار الأمراض الجلدية ،تضخم الغدة الدرقية، البول السكري، التشنج العضلي، التهاب المفاصل الروماتيزمي ، إضطرابات الغذاء كفقدان الشهية، والميل للتقيؤ والغثيان ، ويضيف هيلجرد وكويك بعض الأثار الفيزيولوجية الأخرى مثل النوبات القلبية، قرحة المعدة، إرتفاع نسبة الكولستيرول.

وأوضحت دراسة هاوس وآخرون علاقةالضغوط المهنية وأثرها في الصحة الجسمية مثل الإصابة بالذبحة الصدرية ، قرحة المعدة، الحكة الجلدية، السعال ، ضغط الدم ، الصداع ، مرض القلب .[[44]](#footnote-45)

**الأثار النفسية:**

إن الأفراد الذين يتعرضون لمستويات عالية من الضغوطات عرضة للإصابة بالإحباط . والقلق والتحول السريع في الميزاج . والإنفعالات وينعكس على تقديرهم لذواتهم بشكل سلبي. كما يؤثر على إتجاهاتهم نحو عملهم بعدم الرضى عنه .

كما تتجلى هذه الأثار في إصابة الفرد بالإكتئاب . فعندما تحتاج حدة الضغوط . ويعجز الفرد عن مواجهتها ،والتكيف معها بطريقة ملائمة . يترتب على ذلك شعور بالحزن والشعور بالياس . وقلة النشاط وتناقص الإهتمام بالعمل . وفقدان الثقة بالنفس . ونقص التركيز. [[45]](#footnote-46)

**3-6- نظريات الضغط النفسي :**

1. **نظرية هانز سيلي (1946.selye)**

كان سيلي بحكم تخصصه كطبيب متأثرا بتغيير الضغوط تغييرا فيسيولوجيا كما يعتبر ان أعراض الإستجابة الفيزيولوجية للضغط هدفها للمحافظة على الكيان والحياة وحدد سيلي ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط وأطلق عليها أعراض التكيف العامة وهي:

**الفرع**: وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئ للضاغط ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم .

**المقاومة**: وفيها يحاول الفرد مقاومة مصدر التهديد بكل ما يملك من طاقة نفسية وجسمية ليعود الجسم الى حالة الاتزان.[[46]](#footnote-47)

**الإجهاد**: في هذه المرحلة تكون القدرة على التكيف قد انهكت . وتبدأ الأعراض التي ظهرت في المرحلة الأولى بالظهور ثانية . وهنا يكون الجسم أكثر عرضة للإصابة بالأمراض. [[47]](#footnote-48)

1. **نظرية سيلبرجر:(1972)**

تعتبر نظرية سيلبرجر في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده فقد أقام نظرية في القلق على أساس التمييز بين القلق كسمة أو القلق كحالة ويقول أن للقلق شقين نسبة القلق أو القلق العصابي أو المزمن وهو إستعداد طبيعي أو إتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية وقلق الحالة هو قلق موضوعي أو موقفي يعتمد على الضروف الظاغطة وعلى هذا الأساس يربط سيليرجر بين الضغط والقلق الحالة ، يعتبر الضغط الناتج ضاغط مسببا لحالة القلق ويستبعد ذلك عن القلق كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلا.

كما إهتم سيلبرجر بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ظاغطة يجب تقييمها على أنها خطيرة أو مهددة فتصبح سببا لحدوث القلق. كما يميز بين مفهوم الضغط ومفهوم التهديد من حيث ان الضغط يثير الإختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي أما كلمة تهديد فتشير الى التقدير والتغيير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير أو مخيف.

1. **نظرية هنري موراي:**

ينفرد موراي بين منظري الشخصية بعمق الفهم للديناميات التي تحدث في داخل الكائن البشري من أجل إنبثاق لحظة التكيف وإحداث التوازن النفسي ويتسم منهجه بالدينامية النفسية .ويصل موراي الى مستوى عال من الدينامية النفسية عندما يتعرض لمفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك في البيئة ، ويعرف الضغط بأنه خاصة بموضوع بيئي أو لشخص يتسر أو تعوق جهود الفرد للوصول الى هدف معين ويميز موراي بين نوعين من الضغوط:[[48]](#footnote-49)

* **ضغط** : وهي دلالات الموضوعات البيئية كما يدركها الأفراد .
* **ضغط الفا** : وهي خصائص الموضوعات البيئية لما يوجد في الواقع أو كما يظهرها. البحث العلمي[[49]](#footnote-50).

1. **نظرية التقدير المعرفي :**

قدم هذه النظرية لازاروس حيث نشأت هذه النظرية نتيجة الإهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد حيث أن تقدير كم التهديد ليس إدراكا مبسطا للعناصر المكونة للموقف فقط ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية بالضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف .

كما يعتمد تقويم الفرد للموقف على عدة عوامل منها العوامل الشخصية والعوامل الخاصة بالبيئة الإجتماعية والعوامل المتصلة بالموقف نفسه وتعرف نظرية التقدير المعرفي ( الضغوط) بأنها عندما يكون هناك تناقص بين المتطلبات الشخصية للفرد يؤدي الي تقويم التهديد , وإدراكه في مرحلتين هما:

* المرحلة 1 : هي الخاصة بتحديد أن بعض الاحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط.
* المرحلة 2: هي التي تتحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف.
* [[50]](#footnote-51) وتتخذ النظريات في الصنفين التاليين:

أ-**نظريات التكيف:**

وترتكز هذه النظريات على النموذج التفسيري الخاص بالقدرات النفسية للتكيف لدى الفرد . فحسب هذا النموذج يتوفر الإنسان على مخزون واسع ومرن من الموارد التي تمكنه من مواجهة الضغط مما يجعله قادرا على الحفاظ على توازنه أمام الشروط المختلفة.

أما الزاوية التي يتكيف بها الفرد وتكلفتها فتفترض أن للتكيف نتائج سلبية أيضا بحيث أن الجهود التي يقوم بها الفرد في عملية التكيف تصاحبها تكلفة نفسية وفزيولوجية لا يستهان بها . وقد لوحظ وجود ميل للتعميم لدى الأفراد كاستراتيجية لمواجهة ضغط معين بحيث تصبح طريقة إجرائية يستعملها الفرد في غياب الضغط تترجم التكلفة التراكمية للتكيف مع الضغط عند الفرد بحالة إرهاق معرفيا بحيث أن مواجهة الضغط يتطلب منه مجهودا حقيقيا فيؤدي التعب المتراكم للتقليص من إمكانية التوافق مع الضغوط المقبلة .

1. **نظرية القيود السلوكية :**

تشكل البيئة غير المرغوب فيها أو غير الملائمة عائقا يحد من سيطرة الفرد على المواقف والأحداث ويمنعه من بلوغ الأهداف التي تحددها لنفسه . فتبعا لهذه النظريات يمكن أن يكون هذا العائق واقعيا كما يمكن أن ينتج عن إدراك الفرد له كعائق يمنعه من الوصول الى هدفه المبتغي . الأمر الذي يؤدي به الى الإنزعاج الى إستجابات انفعالية سلبية يهدف من ورائها السيطرة على الموقف.[[51]](#footnote-52)

**3-7- طرق قياس الضغط النفسي**

يقاس الضغط النفسي عند الانسان بعدة وسائل أو أدوات . ومن تلك الأدوات أدوات القياس النفسي المستخدمة لدى المتخصصبن في موضوع القياس النفسي أو الإكليتيكي.

وتكون تلك الإدارة إما مكتوبة . أي عن طريق الإجابة عن بعض الأسئلة ثم تحسب الإجابات لنستخرج نسبة الإجهاد أو كمية الضغوط الواقعة على الفرد أو يقاس بوسطة أجهزة عملية تقيس التوازن الحركي – العقلي أو قوة الإنفعالات وشدتها[[52]](#footnote-53)

ومن الأدوات الشائعة الإستخدام مايلي:

- طريقة الخصائص المتعددة والطرق المتعددة لكل من كامبل وفيسك

- مقياس الضغط الوظيفي

- مقياس جودة الحياة لروبرت اليو ويتضمن 36 حالة

- نظام تحليل الضغط وضعه مخبر الأبحاث في سان فرانسيسكو ويتشكل من 14 سؤالا أو نظاما لتحليل مصادر الضغط النفسي.[[53]](#footnote-54)

ونذكر من مقاييس هولمز وراهي بعض الفقرات التي تدل على وجود ضغوط معينة:

* وفاة المقربين ( الزوج او الزوجة).
* الطلاق .
* الإنفصال عن الزوج او الزوجة.
* موت أحد أفراد الأسرة المقربين.
* فصل عن العمل
* تغيير في صحة أحد أفراد الأسرة ( بعض الامراض المزمنة)
* تغير مفاجئ في الوضع المادي.
* وفاة صديق عزيز.
* الإختلافات الزوجية في محيط الأسرة .
* سفر أحد افراد الاسرة بسبب الدراسة أو الزوج أو العمل.
* خلافات مع أهل الزوج أو الزوجة.
* التغيير المفاجئ في السكن او محل الاقامة.
* تغيير شديد في عادات النوم أو الاستيقاظ.

وفي الحقيقة لا يوجد وسيلة قياس مناسبة لكل المجتمعات لقياس الضغوط .

لذلك تختلف وسائل وطرق قياس الضغوط باختلاف المجتمعات وإختلاف المجال الذي تعد له المقاييس . فهناك مقاييسا تستهدف قياس الضغوط المهنية . ومقاييس أخرى أعدت لقياس الضغوط الأكاديمية لدى الطلاب ومقاييس أعدت لقياس الضغوط الأسرية وضغوط الوالدين . كما أن المقاييس المستخدمة في قياس الضغوط تحتلف العمر الزمني للأفراد فهناك مقاييس تقييس الضغوط لدى الأطفال والمراهقين . كذلك الراشدين.

إذن المقاييس المستخدمة في قياس الضغوط كثيرة ومتنوعة .[[54]](#footnote-55)

**3-8- أساليب مواجهة الضغط النفسي**

تعريف أساليب المواجهة : بشير لكمان ولا زاروس الى أن أساليب المواجهة هي الجهود التي يبذلها الفرد للسيطرة أو الخفض أو التحمل للمطالب الداخلية والخارجية التي تسبب بها المواقف الضاغطة ويعرف كمال وسوفي 19 سلوك المواجهة بأنه الفعل الذي يمكن للمرء من أن يتوقف مع الظروف البيئية ، وهو السلوك الفاعل أو الاجرائي .فهو فعل فيه يتفاعل الفرد مع البيئة لغرض تحميل شيرتها .

ويعرف هريدي أساليب المواجهة بأنها : كافة جهود الفرد المعرفية والإنفعالية والنفسية حركية . والبيئة الشخصية التي يسعي الفرد من خلالها الى التصدي للمواقف الضاغطة للتخلص منها . أو لتجنب أثارها السلبية ( مادية ومعنوية ) . أو التقليل منها بهدف المحافظة قدر الإمكان على توازنه الانفعالي . وتكيفه النفسي والإجتماعي.

**أساليب الضغط النفسي :**

ويوجد وظيفتان أساسيتان لوسائل المواجهة الأولى هي : تنظيم الإنفعالات أو الأسس (التعامل المتمركز حول الإنفعالات ) والثانية هي تناول المشكلة التي تسبب الأسس التعامل المتمركز حول المشكلة .

وقد أظهر كل من فولكمان ولا زاروس في دراستها 1980 أن كلا النوعين من التعامل يستخدمان في معظم المواجهات الضاغطة وأن المساهمة النسبية لكل منها تختلف تبعا للكيفية التي تعد بها المواجهة[[55]](#footnote-56)

ويؤطد ماكري أن الأسلوبين : التركيز على المشكلة والتركيز على الإنفعال غير متعارضين . وأن الناس عادة ما تلجا الى خليط منها عند مواجهة كثير من مواقف المشقة . ولكن هناك بعض المتغيرات التي تشير الى غلبة إستخدام أحدهما الى الآخر . فأسلوب المواجهة المتمركز على المشكلة يكون أكثر إستخداما في المواقف التي يعتقد فيها الناس أن شيئا مفيدا يمكن حدوثه بخصوص المشكلة . بينما يريد إحتمال إستخدام الفرد لأسلوب المواجهة بالتمركز حول الإنفعال ، عندما يكون الإنعقاد بأن موقف المشقة هو شئ مستمر ، ولا يمكن تغييره وأنه يجب على الفرد أن يتحمله .

ولقد سعت بعض البحوث – يعد البحوث الرائدة ليسيلي الي دراسة أساليب وطرق وعمليات وإستراتيجيات التعامل مع أو مواجهة المواقف الضاغطة . فقد أكد مارتن وبوي وفولكر على أسلوبين من أساليب مواجهة ضغوط إحداث الحياة هما :

* الإستراتيجيات الإنفعالية في المواجهة : وفيها يلجا الفرد الى إستخدام ردود الأفعال الإنفعالية في مواجهة الضغوط منها : التوتر والشك والغضب والإنزعاج .
* الإستراتيجيات المعرفية في المواجهة : وفيها يلجا الفرد الي إعادة لتغيير الإيجابي والتحليل المنطقي وبعض أنماط التفكير والتفاظ التخيلي. [[56]](#footnote-57)

إن للضغط سيئات وحسنات تتجلى في حث الانسان وتشجيعه . إضافة الى ذلك لا يتغير الضغط النفسي من شخص الى آخر فحسب . بل قد يتغير لدى الشخص عينه بين سنة وأخرى .

في الواقع يعزي الامر الي حقيقة مفادها ان تأثير الضغط النفسي علي الانسان يتوقف علي التوازن ما بين طبيعة الظروف التي تسبب الضغط النفسي وقدرتنا علي مواجهة هذه الظروف .

علما أن هذه القدرة تختلف بشكل كبير تبعا للحالات التي يمر بها المرء . غالبا ما يؤدي غياب التوازن ما بين طبيعة الظروف والقدرة على المواجهة اي نوع من أنواع الضغط النفسي يؤثر سلبا على الانسان .

وإذا ما تناولنا الموضوع من زاوية أخرى، للاحظنا أن مستوى الضغط النفسي يتوقف على توازن معقد يراعي الظروف التي تسبب الضغط النفسي لها من حيث التأثيرات الجسدسة . الإدراك ( الذاكرة .الوعي . والقدرة على إتخاذ قرار علي سبيل المثال ). والعواطف والسلوك الظاهري ومدى أهمية الظروف في حياتنا ( هل تشعرنا بسعادة كبيرة أم بحزن عميق أم لا أم فرق في حياتنا ).

فعلي سبيل المثال يشغل جون سميث وهو متزوج وأب لثلاثة أطفال منصبا يحبه ويعني الكثير له . وينقل رهن كبير كامله . لكن حصل أن فصل من عمله ما جعله يرفع تحت ضغط ثقيل . لم يكن هذا الضغط أمرا سهلا بالنسبة اليه لا سيما أنه قد يعاني من أعراض جسدية ( إرتفاع معدل ضربات القلب وضغط الدم . الأرق وفقدان الشهية والتعب . نوبات غضب وانزعاج مفاجئة ) مما يؤثر على سلوكه الظاهري .

وعند ما كان جون سميث يقود سيارته . انخفض مستوى إدراكه البصري فجاة فلم يعد واعيا لما يحدث من حوله في الشارع أو قادرا على السيطرة على رد ت فعله ازاء ما يدور من حوله ما قد يؤدي الى حادث مرور أو حادث بسيط في أقصى الأحوال .

من ناحية أخرى . تبلغ جيل براون 23 عاما . وتتمتع بمؤهلات عالية جدا . لا تتحمل أي مسؤوليات . . تبعا لذلك فإنها لن تشعر بأي ضيق في حال فصلت من عملها . بل على العكس من ذلك قد يعتبر هذا الفصل إشارة للقيام بتغيير كان لا بد أن تقوم به. منذ وقت طويل . وقد يحمل لها هذا الفصل راحة واسترخاء تشعر معها أنها أفضل من أي وقت مضى . في هذه الحالة . نلاخظ أن تأثير الضغط النفسي اتى ايجابيا وبشكل عنصر تغيير أساسي في حياة هذه الفتاه .

من هذبن المثالين نستخلص اذا أن ردة فعل تختلف إختلافا تاما ازاء مصدرالضغط النفسي عينه من شخص لآخر. [[57]](#footnote-58)

**خلاصة الفصل :**

مما سبق تستنتج أن الضغوطات النفسية حقيقة نعيشها اليوم نتيجة التطور السريع وكثرة المتطلبات التي تفوق قدرة الفرد مما تؤثر عليه سلبا والظروف الحياة المتعبة . لقد أصبح مصطلح الضغط النفسي من أولى في شتى المجالات خاصة علم النفس الذي يدرس الجانب النفسي للإنسان .

**الفصل الرابع: أداء العاملين**

تمهيد

4-1- مفهوم أداء العاملين

4-2- لمحة تاريخية عن الأداء

4-3- أهمية أداء العاملين

4-4- عوامل أداء العاملين

4-5- أبعاد أداء العاملين

4-6- مقاييس أداء العاملين

خلاصة الفصل

**تمهيد**

يعد الأداء في المكتبات الجامعية من أهم الوظائف المكتبية ذلك أن أداء العاملين هو الأساس لنجاح المكتبة وفعاليتها . حيث يهدف الى تحقيق وتحسين أدائهم فهو يعتبر من المواضيع الأساسية التي لقيت إهتمام كبير من طرف الباحثين والدارسين بمجال المكتبة .

ومن هنا سنتطرق في هذا الفصل بتوضيح كل من مفهوم أداء العاملين وأهميته وأبعاده وعوامله .

**4-1- مفهوم أداء العاملين:**

**الأداء**: لقد تعددت التعاريف حول مصطلح مفهوم الأداء وهي :

يمكن تعريف الأداء بأنه : مستوى الإنجاز الذي يصله الفرد في عمله أو كما يرى منصور أحمد منصور الأداء : هو كفاءة العامل لعمله ومسلكه فيه ومدى صلاحيته في أعباء عمله وتحمله لمسؤولياته في فترة زمنية محددة.[[58]](#footnote-59)

ويقصد بمفهوم الأداء المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام الى تحقيقها ولهذا فهو مفهوم يعكس كل من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها , أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة الى تحقيقها داخل المنظمة .[[59]](#footnote-60)

ويعرف الأداء بأنه الجهد المبذول من فرد أو جماعة بمساعدة الة أو بدونها لتحقيق هدف محدد خلال فترة زمنية معينة وذلك لتقديم خدمة أو منتج أو جزء منهما , ويمكن قياس هذا الأداء أو الحكم عليه بالقبول أو الرفض [[60]](#footnote-61)

وكذلك يقصد بالأداء : هو الأساس الذي من خلاله يتم الحكم على فعالية الأفراد والجماعات والمؤسسات ويقصد به من زاوية أخرى إنجاز هدف أو أهداف المؤسسة [[61]](#footnote-62)

وكذلك يعد أداء العاملين: بعد من المفاهيم الإدارية المرتبطة في العنصر البشري لذا إختلفت أراء.

الكتاب والباحثين فمنهم من عرف أداء العاملين على أنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الأفراد . أي يعكس الكيفية التي يشجع بها الفرد متطلبات الوظيفة [[62]](#footnote-63)

ويعتبر أداء العامل : إنتاجية العامل وفعاليته ونوعية الخدمات والعمل الذي يتوافق مع المطالب الوظيفية الذي يقدمه.[[63]](#footnote-64)

ومن التعاريفات السابقة نستنتج أن الأداء هو : الإنتاج الذي يقوم به الموظف في عمله ليحقق الأهداف المراد تحقيقها داخل المكتبات الجامعية.

**4-2- لمحة تاريخية عن الأداء:**

إن المتبع التاريخي للأداء والإهتمام به وتطوير مؤشرات قياس له قديمة قدم الحضارة الإنسانية والرقي في معالم هذه الحضارة . أن الشواهد كانت تشير الى أن البابليون والفراعنة وقدامى الصينيون كانوا يهتمون بتقدير غلة الدونم الواحد من الحاصلات الزراعية ,وفق إعتبارات نوعية التربة وتوفر المياه وحماس الفلاحون وخبرتهم في العمل والإنجاز . ولقد انطلقوا من حسابات بسيطة بالمعايير الحالية لكنها مفيدة في تقدير الأشياء ومتابعة الإنجاز وتحقيق الأهداف .

إن التطور الحاصل في الأداء وإدارته جاء على مراحل متعاقبة سواء في العالم الصناعي كمنظمات أعمال أو منظمات دولة . وكذلك في باقي الدول الأخرى والملاحظة أن هذا التطور إنصب في المجال التطبيقي على المؤشرات المالية أولا وفق اعتبارات تأثرها بالاشتراكات والظروف الإجتماعية والإنسانية .وفي إطار الممارسات الحكومية في الولايات المتحدة أولا ثم في الدول الاوروبية .حاولت الإدارة الحكومية أن تثبت الإجراءات والأليات المؤدية الى تكوين الموازنات الحكومية من خلال ممارسات محاسبية يغلب عليها طابع ربط الأنشطة الحكومية بتكاليف تلك الأنشطة ومثلت هذه الرؤية أكثر وضوح في حينها لترشد الإنفاق الحكومي وجعله أكثر منفعة وأرقى من ناحية الأداء .

وتوالت بعد ذلك المحاولات وتراكمت المعارف في هذا المجال تؤطرها فكرة تطوير أداء العمل، بحيث ترتبط الأنشطة والعمليات وكذلك المخرجات بالتكاليف الخاصة بها ، أن الأفكار والأطروحات المبتكرة للأداء ساعدت المديرين على معرفة طبيعة العمل وموقعه وأهميته للمساهمة في الجهد والأداء والإنجاز الكلي. [[64]](#footnote-65)

**4-3- أهمية أداء العاملين:**

نجاح المنظمات مرتبط بأداء العاملين فيها . فالمنظمات تسعى دائما الى رفع مستوى أداء العاملين لديها باعتبارها مورد لا يمكن تقليده أو الحصول عليه بسهولة . ويشكل الأداء أيضا المحور الأساسي الذي تنصب حوله جهود المدراء كافة . وهو يمثل القاسم المشترك لإهتمام علماء الإدارة . كونه يعد من أهم الأنشطة التي تعكس الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها . يساهم في تحديد مدى نجاح إدارة الموارد البشرية في المنظمة ومدى سلامة برامجها التي تعدها . تحديد نقاط القوة والضعف لدى العاملين حيث يساهم في تحقيق أهداف المنظمة ومدى إشباع حاجات الفرد وأهدافه الشخصية ويمكن أن تحدد أهمية الأداء من خلال المقارنة بين المنظمات وإصدار الحكم على الإستراتيجيات والهياكل وإنجاح الأهداف من النتائج التي يحصل عليها الأداء لذلك يمثل أداء العاملين دالة لمعرفة نجاح أو فشل المنظمة .فضلا عن أداة لكشف المعرفة الضمنية للأفراد العاملين داخل المنظمة والعمل على تنمية هذه المعرفة لتحويلها الى رأس مال بشري غير قابل للتقليد أو الإنتقال الى منظمات منافسة عبر تقديم الحوافز والتعويضات وترغيبهم للإنضمام منافسيهم [[65]](#footnote-66)

ويعد أداء الفرد على مختلف المستويات والتنظيمات إنعكاسا لأداء القسم أو الدائرة أو المنظمة التي يتبعها التنظيم . كما أن العاملين ودرجة اتقانهم له هو تغيير عن درجة فاعلية المنظمة التي يعملون بها إلا أن الأمر يقتصر على ذلك . حيث أن إهتمام الفرد بمستوى أدائه وإجادته له ينعكس شخصيا عليه ويتمثل ذلك في التالي:

1\_يعد الأداء مقياسا لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر وكذلك أداء أعمال أخرى مختلفة نسبيا في العوامل الأساسية التي تبنى عليها الكثير من القرارات الإدارية والتي تتعلق ببعض الأمور المهمة في حياة كل فرد .مثل النقل والترقية والترشيح للدراسة والإعارة للعمل بالخارج . ومن خلال ذلك المنطق يجب على كل فرد أن يوجه إهتماما خاصا لأدائه في العمل . لارتباطه بمستقبله الوظيفي .

2\_ يجب على كل فرد الإهتمام بأدائه لعمله .نظرا لإرتباطه ذلك بما يتقاضاه من أجور ومرتبات ومافي حكمها مقابل هذا الأداء . وذلك بشرط أن تتوافر المقومات اللازمة لإيجاد العلاقة الايجابية بين الحوافز والأداء.

3\_يرتبط الأداء من وجهة نظر الفرد إحدى الحاجات الأساسية له وهي الحاجة الى الإستقرار في عمله وإثبات ذاته.

ومما سبق نستخلص الى أن اهتمام الفرد بأدائه , والعمل على رفعه وتنميته, سوف يمكنه من تحقيق عدد من الأهداف المرتبطة به وتتمثل في الأهداف الاقتصادية والنفسية والإجتماعية .

**أ-أهمية الأداء بالنسبة للمنظمة:**

يحتل موضوع الأداء المقام الأول من حيث أهميته لدى كل مسؤول حيث يمثل الأداء أحد العوامل المهمة التى تستخدم في تقييم المنظمة التى يريدها أو يرأسها أو يشرف عليها . لذلك نجد أن جميع المسؤولين في التنظيمات المختلفة يهتمون إهتماما كبيرا بأداء العاملين في هذه التنظيمات ذلك لان الأداء لا يعد إنعكاسا لقدرات كل فرد ودافعيته فحسب , وإنما هو إنعكاس لأداء هذه النظمات ودرجة فعاليتها أيضا .

**ب- أهمية التدريب ودوره في تحسين أداء العاملين:**

أن التدريب هو النشاط الذي توليه المنظمة إهتماما كبيرا , حيث يهدف الى تنمية قدرات العاملين في العمل ومن خلاله يزود الفرد من المعلومات والمهارات المحددة المطلوبة لتحقيق إستراتيجية المنظمة في البيئة .[[66]](#footnote-67)

ومن هنا نستنتج أن أدء العاملات يرتبط إرتباطا وثيقا بنجاح المكتبة الجامعية فكلما كان أداء العاملات يرقى في المستوى المطلوب انعكس ذلك بالإيجاب على المكتبة الجامعية والعكس بالعكس. حيث يعتبر الأداء وسيلة دقيقة وفعالة لمعرفة ما مدى قدرات وكفاءة العاملات داخل المكتبات الجامعية.

4-4 \_ **عوامل الأداء :**

وهي العوامل أو العمليات التي تؤثر على أداء العامل مباشرة ويقيم على أساسها الفرد , مثل كمية الانتاج ونوعيته ، الخدمة المقدمة للعملاء، المعرفة الجيدة للعمليات والاستعداد للتطور ، الكفاءة...الخ

وتعتبر عوامل الأداء المعبرة على سلوك الفرد في عمله, في إطار أسلوب التسيير بالأهداف أهدافا موضوعية مسبقا في بداية فترة التقييم يتعين على العامل تحقيقها خلال فترة زمنية معينة.[[67]](#footnote-68)

ويتحدد مستوى الأداء الوظيفي للفرد بتفاعل العوامل المؤثرة فيه , فمنها ما يتعلق بذات الفرد ودافعيته للعمل وثانيها ما يتعلق بمناخ العمل وبيئته سواء كانت البيئة الداخلية للعمل أو الخارجية . وأما الثالثة فتتعلق بمقدرة الفرد على اداء العمل الموكل اليه وهذه العوامل لا تؤثر في الأداء كلا على حدى وإنما من خلال تفاعلها فيما بينها وبالتالي فإن مستوى الأداء سيكون نتيجة لهذا التفاعل فان كانت هذه العوامل الثلاثة إيجابية : دافعية مرتفعة للأداء لدى الافراد , مقدرة عالية على الأفراد والانجاز وبيئة عمل مناسبة ستكون حتما أداء مرتفع , أما اذا كانت العوامل الثلاثة السابقة ذات مستوى متدني فان النتيجة سوف تكون أداء منخفض وفي حالة أن يكون الفرد متدني الدافعية ومتمتع بدرجة مرتفعة من القدرة على أداء العمل وتوافر بيئة عمل ومناخ تنظيمي مناسب للعمل فإن الاداء بالضرورة سيكون متوسط . ولكننا نبحث في العوامل التى تؤثر في إستقرار وثبات العاملين في مكان عملهم وعلاقة ذلك بأدائهم الوظيفي فلا بد من تناول أهم العوامل التى تؤثر في مستوى أدائهم بشكل عام وأكدت الدراسات في هذا العدد أن هناك مجموعة من العوامل ذكر الباحثون عدة جوانب منها , فمنها ما يؤثر على أداء الفرد بشكل مباشر ومنها مايؤثر على أداء الفرد بشكل مباشر ومنها مائؤثر فيه بشكل غير مباشر[[68]](#footnote-69)

ومن هنا نستنتج أن العوامل التى تؤثر على أداء العاملات داخل المكتبات الجامعية ويقيم على أساسها الفرد مثل كمية الإنتاج ونوعيته والخدمة المقدمة للعملاء المعرفة الجيدة للعمليات والإستعداد للتطور والكفاءة ويتحدد مستوى الأداء الوظيفي للفرد داخل داخل المكتبة بتفاعل العوامل المؤثرة فيه فمنها ما يتعلق بذات الفرد ودافعيته للعمل ومنها ما يتعلق بمناح العمل وبيئته . أما الثالثة فتتعلق بمقدرة الفرد على أداء العمل الموكل اليه.

**4-5- أبعاد أداء العاملين:**

يركز البعض على الجانب الإقتصادي في الأداء , بينما يركز البعض الآخر على الجانب التنظيمي والإجتماعي .وهذا من منطلق أن الأداء مفهوم شامل , وتتمثل هذه الأبعاد فيمايلي:

* **البعد التنظيمي للأداء:** يقصد بالأداء التنظيمي الإجراءات والأليات التنظيمية التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي لتحقيق أهدافها , ومن ثم يكون لدى إدارة المؤسسة معايير يتم قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء في ضوءها , مع الإشارة الى أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكلة التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الإجتماعية والإقتصادية . وهذا يعني أنه بإمكان المؤسسة أن تصل الى مستوى فعالية آخر ناتج عن المعايير الإجتماعية والإقتصادية ويختلف من الناتج المتعلق بالفعالية التنظيمية , ويستنتج مما سبق أن المعايير المعتمدة في قياس الفعالية التنظيمية تلعب دورا هاما في تقويم الأداء , حيث تتيح للمؤسسة وعي وإدراك الصعوبات التنظيمية في الوقت المناسب من خلال المؤشرات الأولية قبل أن يتم إدراكها من خلال أثرها الاقتصادية.[[69]](#footnote-70)
* **البعد الاجتماعي للأداء**: يشير البعد الاجتماعي للأداء الى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على إختلاف مستوياتهم لأن مستوى رضى العاملين يعتبر مؤشرا على وفاء الأفراد لمؤسستهم , وتتجلى أهمية ودور هذا الجانب في كون أن الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلبا على المدى البعيد إذا اقتصرت المؤسسة على تحقيق الجانب الإقتصادي وأهملت الجانب الإجتماعي لمواردها البشرية , فكما هو معروف في أدبيات التسيير أن جودة التسيير في المؤسسة ترتبط بمدى تلازم الفعالية الإقتصادية مع الفعالية الإجتماعية .لذا ينصح بإعطاء أهمية معتبرة المناخ الإجتماعي السائد داخل المؤسسة أي لكل ما له صلة بطبيعة العلاقات الإجتماعية داخل المؤسسة ( صراعات , ازمات...)[[70]](#footnote-71)

وبناء على ما سبق نستنتج أن للأداء في المكتبات الجامعية أبعاد متنوعة تتمثل في البعد التنظيمي والإجتماعي حيث يتمثل البعد التنظيمي للأداء في المكتبات الجامعية بمجموع التنظيمات والإجراءات والأليات التي تعتمد عليها المكتبة الجامعية لتحقيق أهدافها وإبراز دورها الفعال في تكوين المعرفة العلمية .

حيث كلما كانت المكتبات الجامعية منظمة تنظيما دقيقا كانت صورتها جميلة وفعالة . أما البعد الإجتماعي يتمثل في مدى تحقيق المكتبات الجامعية من خلال أداء العاملات الى الأهداف المسطرة مسبقا . وما مدى رضا كل من المستفيدين والعاملات على حد سواء بدور المكتبات الجامعية.

**4-6- مقاييس أداء العاملين:**

مقاييس الأداء هي العوامل والمعايير التي يتم قياس أداء العاملين بموجبها ويجب أن يتم تحديد الجوانب التي يراد تقيمها في أداء الفرد وتنقسم معايير تقييم الأداء الى قسمين هما:

1. **العناصر** : تمثل العناصر مجموعة من الصفات والميزات التى يجب أن تتوفر في الموظف لكي يكون قادرا على أداء وظيفته بشكل جيد وفعال .

* وتنقسم هذه العناصر الى عناصر ملموسة وعناصر غير ملموسة ومن البديهي أن يكون قياس العناصر الملموسة أصعب في عملية القياس من العناصر الملموسة , ومن الأمثلة على العناصر الملموسة والتي يمكن قياسها بسهولة عملية حضور الموظف وانصرافه في الأوقات المحددة ومن الأمثلة عن العناصر الغير الملموسة الأمانة والصدق والإنتماء وغير ذلك .

1. **المعدلات** : وهي عبارة عن ميزان يمكن من خلاله قياس انتاجية الموظف من حيث ثلاثة جوانب :

* معدلات كمية : وهي عبارة عن عدد محدد من الوحدات التى يجب على الفرد إنتاجها خلال فترة زمنية محددة
* معدلات نوعية: وتعني وجوب وصول أداء الشخص الى مستوى معين من الجودة والدقة والإتقان.
* معدلات كمية ونوعية : هذا المعدل مزيج من الكم والنوع فبالإضافة الى وجوب انتاج عدد معين من وحدات الانتاج يجب أن يصل مستوى الأداء الى حد معين من الجودة والدقة والاتقان.[[71]](#footnote-72)

**خلاصة الفصل:**

من خلال دراستنا لهذا الفصل نستنتج أن الأداء يعود بصفة الية على أداء المكتبة ككل ، وبالتالي فإنه يساعد على تحقيق مواطن الضعف عند العاملين كما يكشف عن مدى قدرة الموظف على التأقلم في بيئة عمله وله أثر كبير في تعديل مسار المكتبة ومعرفة مدى فعاليتها في تحقيق إستمراريتها ونموها.

**الفصل الخامس : الضغوطات النفسية وأثرها على أداء العاملات في المكتبات الجامعية بمكتبات جامعات العربي التبسي**

تمهيد

5-1- التعريف بمكان الدراسة الميدانية

5-2- إجراءات الدراسة الميدانية .

5-3- تحليل نتائج الإستبيان

5-4- النتائج العامة للدراسة

5-5- النتائج على ضوء الفرضيات

**تمهيد**

بعد تناولنا في الجزء النظري السابق عن الضغوطات النفسية وأثرها على أداء العاملات في المكتبات الجامعية , سنحاول في هذا الفصل التطرق الى التعريف بمكان الدراسة مع التطرق كذلك الى إجراءات الدراسة الميدانية من (حدود مكانية, بشرية, زمنية , وادوات جمع البيانات ) نقوم بتحليل المحاور الثلاث للوصول الى نتائج العامة والنتائج على ضوء الفرضيات.

**5-1- التعريف بمكان الدراسة الميدانية**

تعود بذرة التأسيس لجامعة تبسة الى سنة 1985م عندما أنشئت المعاهد الوطنية: المناجم. علوم الأرض والهندسة المدنية . ثم تحولت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 297/92 المؤرخ في 07 جيلية 1992 الى مركز جامعي . حيث ظهرت الهيكلة الجديدة . وما إن شهد المركز توسعات كبرى على مستوى الهياكل خصوصا المكتبات وعدد الطلبة المتزايد . تمت ترقيته كجامعة بكلياتها وأقسامها وذلك يوم 12 اكتوبر 2008 حيث أعلن عن ترقية المركز الجامعي الشيخ العربي التبسي الى مصف جامعة . ليصدر بعدها المرسوم التنفيذي رقم 09-08 المؤرخ في 07 محرم عام 1430 م الموافق ل 04 جانفي 2009م المتضمن انشاء جامعة تبسة . بعد ذلك تم تغيير تسمية الجامعة جامعة العربي التبسي- تبسة- وفقا للمقرر رقم 14/1 مؤرخ في 29 ذي الحجة 1435 الموافق ل 23 اكتوبر 2014.

1. **التعريف بالمكتبة المركزية :**

تعتبر المكتبة المركزية هيكلا هاما من هياكل الجامعة . كما تعد المحور الرئيسي لمعالجة البحث العلمي . تم تدشينها رسميا خلال السنة الجامعية 2009/ 2012 .متربعة على مساحة قدرها 3100م مربع تقع في الجهة الغربية للجامعة . تحتوي على ثلاث طوابق . وتضم عدة مصالح وأقسام يتم على مستواها معالجة مختلف الاوعية الفكرية . ومن ثم تسهيل سبل الاستفادة منها.

1. **التعريف بمكتبة كلية الحقوق والعلوم الساسية**:

في يوم **17** فيفري سنة **2003** قام فخامة الرئيس عبد العزيز بوتفليقة بتدشين المجمع البيداغوجي **2000** مقعد بما في ذلك مكتبة المجمع التي كانت تضم اختصاصات متعددة منها الحقوق ، ثم مارست مهامها كمكتبة كلية متخصصة في الحقوق والعلــوم السياسيـة بدءا من أكتوبر **2009** ،بارتقاء المركز الجامعي إلى جامعة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم **09-08** المؤرخ في **04** جانفي **2009** المتضمن إنشاء جامعة تبسة متفرعة إلى خمس كليات منها كلية الحقوق والعلوم السياسية.

تتشكل المكتبة من طابقين:

* **طابق أرضي** : توجد به :
* شباك الإعارة الخارجية للحقوق .
* شباك الإعارة الخارجية للعلوم السياسية.
* مصلحة الدوريات وتحوي{المجلات، أطروحات ماجستير ودكتوراه ، مذكرات ليسانس و الماستر}.
* قاعة المطالعة الخاصة بالأساتذة وطلبة الدكتوراه .
* فضاء البحث الببليوغرافي .
* والمخزن رقم **01 .**
* الطابق الثاني : توجد به :
* شباك الإعارة الداخلية للحقوق .
* شباك الإعارة الداخلية للعلوم السياسية.
* قاعة المطالعة الخاصة بالطلبة .
* مكتب مسؤول المكتبة .
* مكتب رؤساء المصالح .والمحزن رقم2

1. **التعريف بمكتبة كلية الاداب والغات الاجنبية:**

تتشكل مكتبة كلية الأداب الغات الأجنبية من ثلاث طوابق : :

**الطابق الأول**: ويضم :

* بنك الإعارة الخارجية الخاص بالأدب واللغة العربية
* بنك الإعارة الخاص بمذكرات الليسانس
* قاعة خاصة بالاساتذة

**الطابق الثاني:** ويتكون من

* مكتب محافظ المكتبة
* مكتب رئيس مصلحتي تسيير الرصيد الوثائقي والتوجيه والبحث الببلوغرافي
* مكتب الترميم والصيانة
* بنك الإعارة الداخلية الخاص بالادب العربي
* بنك الإعارة الخاص باطروحات الدكتوراه ورسائل الماجيستير
* قاعة المطالعة الداخلية الخاصة بالطلبة

**الطابق الثالث:**ويحتوي على

* بنك الإعارة الداخلية والخارجية الخاص بالادب واللغة الفرنسية والانجليزية
* قاعة المطالعة الداخلية الخاصة بالطلبة

1. **التعريف بمكتبة كلية العلوم الدقيقة والعلوم الطبيعةوالحياة:**

تحتل المكتبة الجامعية للعلوم الدقيقة والعلوم الطبيعة والحياة المرتبة الثالثة من حيث المساحة بعد كل من مكتبة الاداب واللغات والعلوم الاجتماعية والانسانية والمكتبة المركزية حيث تقدر مساحتها ب 1580م وهي مساحة كافية للاستيعاب 2000مستفيد حسب المخطط الذي انجزت وفقه المكتبة وتتكون من اربعة طوابق :

**الطابق الارضي :** به شباك الإعارة الخارجية لعلوم الارض , البيولوجيا, وكذلك مكتبين واحد خاص للمحافظ, واحر خاص بالاساتذة.

**الطابق الاول**: شباك المطالعة الداخلية يضم الرصيد الوثائقي , وكذا الرصيد الوثائقي الخاص بقاعة المطالعة لعلوم الارض , كذلك قاعتان للمطالعة الداخلية ’ الاولى مخصصة لطلبة علوم الارض , والثانية لطلبة البيولوجيا به خمسة مداخل , ومصعد الي وجناحين : الاول شباك للإعارة الخارجية لطلبة البيولوجيا وكذا مكتب مخصص للأساتذة . كما تحتوي على قاعة مذكرات وخرائط مخصصة لحصر وإعارة مذكرات التخرج الخاصة بطلبة التدرج بالكلية في مختلف التخصصات.

**الطابق الثاني** : به قاعتان : قاعة المصادر والمراجع النادرة , قاعة مطالعة حرة , تستوعب 32 مستفيد.

**الطابق الثالث**: مخصص اساسا للعمليات الفنية والإدارية للمكتبة , ويحتوي على مجموعة من المكاتب : مكتب مصلحة الفهرسة, مكتب مصلحة الاحصاء والجرد , ومكتب مصلحة التصنيف , مكتبة الارشيف, مكتب لمصلحة الترميم والتجليد , فضاء للانترنت.

1. **التعريف بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير** :

تحتل المكتبة موقعا هاما , اذ أنها تقع في الجهة اليمنى من المدخل الرئيسي ويوجد بها 632مقعد ويتكون من طابقان :

**الطابق الأول** : وهو الطابق السفلي للمكتبة ويوجد به بنك الاعارة الخارجية لكل التخصصات المتوفرة’ ويحتوي على مخزن للكتب.

**الطابق الثاني** : قاعة المطالعة الداخلية قسم العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية

**الطابق الثالث**: به مصلحتين: مصلحة التوجيه والبحث الببليوغرافي, والآخرى لتسيير الرصيد الوثائقي

1. **التعريف بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية**:

تقع مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية خارج الكلية حيث تتوسط كل من كلية العلوم الانسانية والإجتماعية وبيت الشباب حيث تم الانتقال الى المقر الجديد في الاشهر الأخيرة من سنة 2016 وتتكون من

بنك الإعارة الخارجية .

* قاعة مخصصة للأطروحات والمذكرات
* قاعة مطالعة مخصصة لقسم العلوم الإجتماعية
* قاعة مطالعة لقسم العلوم الإنسانية

ادارة المكتبة تتكون من :

مكتب مدير المكتبة

* مكتب رئيس مصلحة البحث والتوجيه الببليوغرافي
* مكتب رئيس مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي.

**5-2- إجراءات الدراسة الميدانية .**

**مجالات الدراسة**:

كل دراسة يجب أن تحتو ي على مجالات وحدود معينة وتحدد المعالم الأساسية لها .وهي كمايلي:

**المجال المكاني:**

ويقصد به الحيز أو المكان الذي أجريت فيه الدراسة الميدانية والتي شملت مكتبات جامعة العربي التبسي وهي .المكتبة المركزية . مكتبة الأداب واللغات. مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسة . مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية. وعلوم التسيير. مكتبة كلية العلوم الطبيعة والحياة.

**المجال الزماني:**

وهي المدة التي إستغرقناه في الدراسة الميدانية . وذلك بداية من تحديد موضوع الدراسة واختيار العينة الى غاية توزيع إستمارة الإستبيان وجمعها وتحليل نتائجها .

**المجال البشري:**

يتمثل المجال البشري في العاملات بمكتبات جامعة العربي التبسي محل الدراسة.

**منهج الدراسة:**

المنهج المتبع في الدراسة هو المنهج الوصفي الذي يعتمد على التحليل.

**عينة الدراسة:**

قدرت عينة الدراسة في دراستنا على العاملات في المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي ب70عاملة.وتمثل المجتمع الكلي للدراسة وهي اسلوب المسح الشامل .

**أدوات جمع البيانات :**

كل باحث لديه الإختيار في أدوات جمع البيانات التي تفيده في دراسته حيث جاء إختيارنا نحن في بحثنا هذا على إستمارة استبيان باعتبارها هي الأنسب في موضع بحثنا تم تحكيمها من قبل أساتذة علم المكتبات حيث تناولت ثلاث محاور كل محور فيه مجموعة من الأسئلة .

فكانت على النحو التالي:

**المحور الأول:** الضغوطات النفسية لدى العاملات في المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي

**المحور الثاني** : نوعية الأعمال المسندة وعلاقتها بالضغط النفسي لدى العاملات بالمكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي

**المحور الثالث**: أثار الضغوطات النفسية على أداء العاملات في المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي.

**5-3- تحليل نتائج الاستبيان**

**البيانات الشخصية**

1. **المستوى الدراسي:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **المستوى الدراسي** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| ماستر | 30 | 42.85 % |
| ماجيستير | 00 | 00% |
| دكتوراه | 00 | 00% |
| مستوى ثانوي | 24 | 34.28 % |
| آخرى تذكر | 16 | 22.85% |
| المجموع | 70 | 100% |

**الجدول رقم 1: توزيع الدراسة حسب المستوى الدراسي**

يمثل الجدول أعلاه نسبة العاملات حسب الشهادة العلمية حيث نلاحظ أن نسبة العاملات المتحصلات على شهادة الماستر بلغت أعلى نسبة حيث قاربت 42.85 %من أصل 70 عاملة بينما جاءت في المرتبة الثانية المستوى الثانوي بنسبة 34.28 %ثم شهادة ليسانس بنسبة 22.85 %بينما إ نعدمت شهادة الماجيستير والدكتوراه وهذا يمكن أن يعود الى كثرة الحاملات الى شهادة الماستر هذا من ناحية ومن ناحية أخرى نلاحظ نسبة الثانوية اعلى من شهادة ليسانس مما يدل على أن التعيين لا يخضع لمقاييس محددة ودقيقة.

**2\_التخصص:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **التخصص** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| علم المكتبات | 41 | 58.57% |
| علوم قانونية وإدارية | 10 | 14.28% |
| اداب ولغات | 3 | 4.28% |
| تسيير وقانون أعمال | 6 | 8.57% |
| توزع تجاري | 3 | 4.28% |
| إعلام الى | 4 | 5.71% |
| قانون جنائي | 3 | 4.28% |
| المجموع | 70 | 100% |

**الجدول رقم 2: توزيع الدراسة حسب التخصص**:

يبين الجدول اعلاه توزيع العاملات في المكتبات الجامعية جامعة العربي التبسي –تبسة- حسب التخصص فنلاحظ نسبة 58.57 %هم تخصص علم المكتبات . تليها نسبة علوم قانونية وإدارية 14.28 %. أما نسبة 8.57% تخصص تسيير وقانون أعمال في حين نسبة 7.14 %تخصص إعلام الي وفي الأخير نسبة 4.28 %هم تخصص أداب ولغات وقانون جنائي توزيع تجاري . نلاحظ من خلال الجدول ان علم المكتبات أعلى منصب إداري . فهو الإختصاص الذي يتماشى والعمل داخل المكتبات الجامعية.

**3-عدد سنوات الخبرة:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الخبرة | التكرار | النسبة المئوية% |
| أقل من 6 سنوات | 28 | 40% |
| من 6 سنوات الى 16 سنة | 30 | 42% |
| أكثر من 16 سنة | 12 | 17.14% |
| المجموع | 70 | 100% |

**الجدول رقم 3: توزيع الدراسة حسب سنوات الخبرة**

من خلال البيانات اعلاه نلاحظ أن مجتمع الدراسة الأكثر خبرة في المكتبات الجامعية تتراوح خبرتهم ما بين 6 سنوات الى 16 سنة بنسبة 42.85 %وتليها نسبة الاقل من من 6 سنوات بنسبة 40% وهم موظفين جدد لم يمر على توظيفهم مدة زمنية طويلة . أما الفئة الأكثر من 16 سنة قدرت نسبتها 17.14% وهم الفئة التي لهم الأقدمية في العمل . حيث يمكن للعاملات اللواتي توظفن حديثا الإستفادة من زميلا تهن اللواتي لهن الكفاءة الأكثر في أداء الوظائف ( العمل) وتساهم الخبرة في إثراء المعرفة العلمية لدى العاملات والقدرة على مواجهة الضغوطات مما يؤدي الى أداء جيد .

**4-الحالة المدنية:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الحالة المدنية | التكرار | النسبة المئوية% |
| متزوجة | 38 | 54.28% |
| عزباء | 26 | 37.14% |
| مطلقة | 6 | 8.57% |
| المجموع | 70 | 100% |

**الجدول رقم 4: توزيع الدراسة حسب الحالة المدنية**

يوضح الجدول اعلاه أن نسبة العاملات المتزوجات بلغت 54.28 %في حين نسبة العاملات العازبات بلغت نسبة 37.14% . تليها نسبة المطلقات 8.57 %وبذلك فان النسبة الغالبة هي نسبة العاملات المتزوجات .

-**5الصفة:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الصفة | التكرار | النسبةالمئوية% |
| دائم | 50 | 71.42% |
| غير دائم | 20 | 28.57% |
| المجموع | 70 | 100% |

**الجدول رقم 5: توزيع الدراسة حسب الصفة:**

ان أغلب أفراد عينة الدراسة بنسبة 71.42% هم عاملات دائمين . أما نسبة 28.57% هن عاملات غير دائمين .

**المحور الأول: الضغوطات النفسية لدى العاملات في المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي- تبسة-**

**6- هل تعانين من الضيق والتوتر اثناء اوقات العمل**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الخيارات** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| نعم | 64 | 91.42% |
| لا | 6 | 8.57% |
| احيانا | 00 | 00% |
| المجموع | 70 | 100% |

**الجدول رقم 6: معانات العاملات من الضيق والتوتر أثناء اوقات العمل**

يبين الجدول أعلاه أن نسبة 91.42% من مجتمع الدراسة تعانين من الضيق والتوتر وهذا قد يرجع الى أنه من الطبيعي أن يتعرض العاملات الى ضغوطات من مختلف المؤشرات الخارجية والداخلية . في حين نسبة8.57% لا يعانون من الضيق والتوتر .

**في حالة الاجابة ب نعم ماهو سبب ذلك**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاختيارات** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| المنافسة | 8 | 11.42% |
| الصراع | 14 | 20% |
| الازمات الادارية | 42 | 60% |
| المشكلات على الصعيد الشخصي | 00 | %00 |
| دون اجابة | 6 | 8.57% |
| المجموع | 70 | 100% |

**الجدول رقم 7: يبين نسبة الإجابة ب نعم على السؤوال رقم 6**

يمثل الجدول اعلاه نسبة مجتمع الدراسة 60 %من العاملين تعانين من الأزمات الإدراية وهذا يمكن أن يكون سببه تلقي الأوامر أكثر من جهة وكثرة الأعمال المطلوب إنجازها والتي لا تتناسب مع المناصب والمهام الموكلة لهن . في حين قدرت نسبة 20% كان سببها الصراع وهذا ربما يعود الى توكيل المهام وكذلك المنافسة بنسبة 11.42% وهذا ربما يعود الى وجود مناصب العمل والذي لا يتوافق مع عدد العاملين . أو الى طريقة الإنتقاء في حد ذاتها أثناء عملية الترقية.

**7 -ماهي العوامل التي تؤدي الى هذا الضغط**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاختيارات** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| عوامل شخصية | 20 | 28.57% |
| عواما إدارية | 42 | 60% |
| عوامل نفسيىة | 2 | 2.85% |
| دون اجابة | 6 | 8.57% |
| المجموع | 70 | 100% |

**الجدول رقم 8 : يبين العوامل التي تؤدي للضغط النفسي**

اعرب أفراد العينة أن السبب الرئسي للضغوطات هي عوامل إدارية قدرت نسبتها ب 60 % ربما يعود الى سوء تسيير داخل المكتبة الجامعية أو الى سوء المعاملة من طرف الرؤساء الإداريين في حين تليها 28.57% عوامل شخصية مرده الى البيئة الخارجية للمكتبة كالمشاكل العائلية( الطلاق . الزواج الابناء ) أما نسبة العوامل النفسية قدرت ب 2.85% وهي مجموعة من الإضطرابات والأعراض الغير صحية التي تصيب تفكير الفرد و بالتالي تتحول الى سلوكات تؤثر على قدراته التكيفية مع ذاته ومحيطه بشكل سلبي.في حين امتنعت 8.57 %عن الإجابة وهذا راجع الى ظروف خاصة.

**8- هل تنعكس معاناتك من الضغوطات النفسية في تعاملك مع المستفيدين**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاختيارات** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| دائما | 8 | 11.42% |
| أحيانا | 32 | 45.71% |
| إطلاقا | 24 | 34.28% |
| دون إجابة | 6 | 8.57% |
| المجموع | 70 | 100% |

**الجدول رقم 9: يبين معاناة العاملات من الضغوطات النفسية في تعاملهن مع المستفيدين**

تشير نتائج مجتمع الدراسة في الجدول اعلاه أن نسبة العاملات تنعكس معاناتهم من الضغوطات النفسية في تعاملهم مع المستفيدين أحيانا بنسبة 45.71 %حسب الحالة النفسية لهن عندما يكون ضغط تنعكس معاناتهن في التعامل مع المستفيدين وعندما لا يكون ضغط لا تكون هناك معانات . في حين نسبة 34.28% لا تنعكس معاناتهمن إطلاقا في تعاملهن مع المستفيدين وهذا يمكن إرجاعه الى الخبرة الممتازة التي يتمتعن بها العاملات والقدرة على تحمل الضغوطات وإخفاء ما يعانين منه بذكاء خارق . أما نسبة 11.42% يرون أنه دائما ما تنعكس معاناتهن من الضغوطات النفسية على المستفيدين وربما يعود ذلك الى سرعة إنفعالهم وبالتالي يجدن المستفيد من المكتبة المتنفس لتفريغ هذه الضغوطات.

**9-هل تفكرين بالاستقالة من العمل بسبب الضغوطات النفسية**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاختيارات** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| احتمال وارد بشدة | 00 | %00 |
| احتمال وارد قليلا | 20 | 28.85% |
| احتمال غير وارد على الاطلاق | 44 | 62.85% |
| دون اجابة | 6 | 8.57% |
| المجموع | 70 | 100% |

**الجدول رقم 10: يبين الاستقالة كعامل من عوامل الضغط النفسي**

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه عدم تفكير العاملات في الإستقالة بسبب الضغوط النفسية حيث جاءت نسبة 62.85 %باحتمال غير وارد على الاطلاق . لأنه يمثل لهن مصدر رزق وسبيل لتحسين المستوى المعيشي لا يمكن الإستغناء عنه لأي سبب من الأسباب بالرغم من كل الضغوطات وهذا ما بيناه في الجدول رقم (15) تليها نسبة 28.57 %باحتمال وارد قليلا وهذا يمكن أن يعود الى عدة أساب حسب المشكل المعاش أو درجة الضغط التي تعانيها العاملات .أو قد يكون بسبب عدم توافق الأجر مع الجهد المبذول وكذلك كثرة المسؤوليات.

**10-هل تجدين صعوبة في التوفيق بين مسؤولياتك**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاختيارات** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| نعم | 20 | 28.57% |
| لا | 50 | 71.72% |
| المجموع | 70 | 100% |

**الجدول رقم 11: يبين صعوبة العاملات في التوفيق بين مسؤولياتهن**

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن نسبة 71.42% أجبن ب لا أي لا يجدن صعوبة في التوفيق بين مسؤولياتهن . وهذا ما يوضحه الجدول رقم 4 بنسبة 34.14% أنها لا تتحمل كل المسؤوليات الأسرية في حين نسبة 28.57% أجبن بنعم وهذا ربما يعود الى الأعباء الأسرية وهي بذلك تلعب دورا مهما في عدم التوفيق بين المسؤوليات .بالإضافة الى الضغوطات النفسية.

**11-هل ترى أن مسؤولك المباشر في العمل يتسبب بجزء من الضغوطات النفسية**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الإختيارات** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| نعم | 20 | 28.57% |
| لا | 50 | 71.42% |
| المجموع | 70 | 100% |

**الجدول رقم 12: يبين مسؤولية المسؤول المباشر في العمل كسبب من اسباب الضغوطات النفسية**

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 71.42% ا جبن ب لا أي أن المسؤول في العمل لا يتسبب بأي جزء من الضغوطات النفسية مرده الى طبيعة العلاقة بينهم وهي علاقة المرؤوس بالرئيس إضافة الى طبيعة العمل. في حين نجد نسبة اللواتي أجبن بنعم 28.57% وهي نسبة ضئيلة جدا لا كن تبقى هذه العلاقة تؤثر على أداء العاملات وبطبيعة الحال هناك رئيس ذو شخصية متسلط ورئيس ذو شخصية متفهم أو العكس.

- **12هل تعتقد Hن وضعك الصحي أحد أسباب الضغوطات النفسية**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاختيارات** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| نعم | 26 | 37.14% |
| لا | 44 | 62.85% |
| المجموع | 70 | 100% |

**الجدول 13: يبين مدى تأثير الوضع الصحي لدى العاملات**

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه نسبة 62.85% اجبن ب لا وهذا يعود الى الصحة الجيدة التي يتمتعن بها العاملات مما جعل الوضع الصحي مستبعد كسبب من أسباب الضغط النفسي أو أنهن لا يربطن مرضهن بالضغط المعاش . في حين 37.14% أجبن بنعم وهذا سنوضحه في الجدول التالي .

**اذا كانت الاجابة ب نعم يعود ذلك الى**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاختيارات** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| الم في الراس | 4 | 15.38% |
| صعوبات في النوم | 00 | %00 |
| الارق والتعب | 14 | 53.84% |
| وضع صحي آخر | 8 | 30.76% |
| المجموع | 26 | 100% |

**الجدول رقم 14: يبين نسبة الاجابة ب نعم على السؤال رقم 12**

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن أغلبية مجتمع الدراسة 53.84 %يعانون من الأرق والتعب وذلك يعود ربما لكثرة الأعباء الملقاة على عاتقهن في حين نسبة 30.76 % أجبن بوضع صحي آخر كالحساسية التهاب المفاصل . في حين نسبة 15.38% لديهن الم في الراس . وهذا ما يسبب تأثيرات تنظيمية ويكن ارجاع ذلك الى انخفاض مستوى الأداء وانخفاض الجودة . وعدم الدقة في إتخاذ القرارات .أو يعود الى التفكير المستمر في المشكل.(تفكير سلبي).

**13\_ماهي الضغوطات الناتجة عن ظروف العمل المادية والفيزيائية**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاختيارات** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| تعملين في بيئة تفقد الجو الهادئ | 18 | 25.71% |
| درجة الحرارة والرطوبة غير معتدلة | 4 | 5.71% |
| تعملين في بيئة غير صحية | 28 | 40% |
| تنقصك التجهيزات والأثاث لإداء عملك | 8 | 11.42% |
| نقص المكاتب | 00 | %00 |
| أخرى تذكر | 00 | %00 |
| دونة اجابة | 12 | 17.14% |
| المجموع | 70 | 100% |

**الجدول رقم 15: يبين الضغوطات الناتجة عن ضروف العمل المادية والفيزيائية للعاملات**

يبين الجدول اعلاه ان نسبة 40% يعملون في بيئة غير صحية وهي من العوامل المسببة للضغوط لدى العاملات لذلك تحتاج المكتبة الى عناية خاصة لتوفير الأجواء الصحية المريحة وكذلك التنظيف المستمر . في حين اكدت نسبة 27.71% انهم يعملون في مكان يفتقد للجو الهادئ وهذا راجع الى الضوضاء التي يسببها المستفيدين بسبب الإكتظاظ . اما بنسبة 11.72% هن العاملات اللواتي يعانون من نقص التجهيزات والأدوات اللازمة لأداء عملهن مثل الحواسيب وأجهزة الأمان كجهاز الإنذار بالسرقة والحريق . أما نسبة 5.71% هم فقط من يعانون من عدم إعتدال درجة الحرارة والرطوبة داخل المكتبة ويعود ذلك الى غياب المكيفات الهوائية التي تعمل على ضبط درجة الحرارة . وهذا ما يؤثر على حالتهم الصحية . اما نسبة 17.14% فقد امتنعوا عن الاجابة ربما يعود ذلك الى أنهن موظفات جدد ليس لديهن خلفية عن الأمر او انهن لا يعانون من أي ضغط

**المحور الثاني: نوعية الأعمال المسندة وعلاقتها بالضغط النفسي لدى العاملات في المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي – تبسة-**

**-14ماذا يمثل العمل بالنسبة لك ؟**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاختيارات** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| مصدر رزق | 42 | 60% |
| تحقيق الذات والشعور بالرضا | 12 | 17.14% |
| ملا اوقات الفراغ | 4 | 5.71% |
| فخر واعتزاز | 12 | 17.14% |
| أخرى تذكر | 00 | 00% |
| المجموع | 70 | 100% |

**الجدول رقم 16: يبين قيمة العمل بالنسبة للعاملات**

تدل البيانات الجدول اعلاه المتعلقة بالعاملات اللواتي اعتبرن ان العمل بالنسبة لهن مصدر رزق بنسبة 60% وهذا يعود ان اغلبية العاملات يساعدهن الراتب في تحسين معيشتهن وذلك لأهمية المال في حياتهن اليومية . ثم تليها نسبة 17.14% بانه تحقيق الذات والشعور بالرضا وكذلك فخر واعتزاز وهذا راجع لشعور الانسان بقيمته وأهميته واثبات المرأة وجودها في العمل . اما 5.71 %اعتبرن العمل هو العامل الأساسي والجوهري في مواجهة الفراغ والقضاء عليه فيما يعود بالمنفعة عليهن.

**-15هل اختصاصك يتناسب مع عملك**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاختيارات** | **التكرار** | **النسبةالمئوية%** |
| نعم | 36 | 51.42% |
| لا | 34 | 48.57% |
| المجموع | 70 | 100% |

**الجدول رقم 17: يبين تناسب اختصاص العاملات مع عملهن**

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 51.42% اجبن ب نعم وقد يعود ذلك الى ان المكتبة توظف ذوي الاختصاص وبذلك تكون كفاءة العمل أحسن لهن وهذا أمر طبيعي لأنهن يعملن في اختصاصهن وهذا ما بيناه في الجدول رقم2 في حين نسبة 48.57 %اجبن ب لا وهذا يعود الى أنهن حاملي شهادات أخرى أو عقود ما قبل التشغيل.

**16هل تسبب لك الأعمال المسندة ضغوطات كثيرة**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاختيارات** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| لا | 22 | 31.42% |
| نعم | 48 | 68.57% |
| المجموع | 70 | 100% |

**الجدول رقم 18: يبين أثر الأعمال المسندة في اثارة الضغوطات النفسية**

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 68.57 %ان الأعمال المسندة تسبب لهن ضغوطات كبيرة في حين نسب 31.42% اجبن ب لا وهاذا ربما راجع الى ممارسته لوظائفه فقط لذلك يكون الضغط ضعيف وذلك ان تحديد العمل المسند لهن بدقة يسهل للعاملات أداء مهامهن بدقة عالية .

**اذا كانت الاجابة ب نعم الى ما يعود :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاختيارات** | **التكرار** | **النسبةالمئوية%** |
| التكليف بمسؤوليات دون وجود مقررات تنفيذها | 22 | 45.83% |
| العمل الموكل اليك لا يتفق مع المؤهلات العلمية | 17 | 35.41% |
| القيام باعمال متنوعة ( عدة تخصصات في وقت قصير) | 9 | 18.75% |
| آخرى تذكر | 00 | 0%0 |
| المجموع | 48 | 100% |

**الجدول رقم 19: يبين نسبة الاجابة ب نعم على السؤال رقم 16**

يوضح الجدول اعلاه الاعمال المسندة التي تسبب ضغوطات كبيرة فنسبة 45.83% سببها التكليف بمسؤوليات دون وجود مقرراتها تنفيذها وربما يعود ذلك الى بعض المؤسسات والإدارات تسند وتوكل بعض المهام الإدارية للعاملات خارجة عن صلاحياتهن وبدون وجود مقررات تنفيذها . تليها نسبة 35.41% يرون أن العمل الموكل لهن لا يتفق مع المؤهلات العملية يشكل لهن ضغطا مهنيا خاصة وأن العمل خارج دائرة الإختصاص مزعج ومقلق احيانا . في حين نسبة 18.75 انهم يقومون بأعمال متنوعة أي عدة اختصاصات في وقت قصير وهذا يسبب للعاملات القلق والتوتر والملل.

**17هل المسؤوليات المقدمة لك في العمل محددة تحديدا واضحا**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاختيارات** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| نعم | 44 | 62.85% |
| لا | 26 | 37.14% |
| المجموع | 40 | 100% |

**الجدول رقم 20: مدى تحديد المسؤوليات المقدمة للعاملات**

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 62.85 %يرون أن المسؤوليات المقدمة لهن في العمل محددة تحديدا واضحا مما جعل ضع أداء المهام لديهن سليم وواضح جدا اما بالنسبة للذين لهن المسؤويات المقدمة في العمل بنسبة 37.14% ليست محددة تحديدا واضحا .وهذا راجع الى عدم تحديد الاهداف والمسؤوليات الموجهة لهن في العمل . وهذا يتنافى مع الجدول 17%

**اذا كانت الاجابة ب لا هذا راجع الى**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاختيارات** | **التكرار** | **النسبةالمئوية%** |
| غموض غياب توصيف المهام ضمن المواد والمراسيم | 00 | 0%0 |
| عدم تفهم الرؤساء طبيعة عملك | 14 | 53.84% |
| عدم وجود الانظمة | 12 | 46.15% |
| آخرى تذكر | 00 | 0%0 |
| المجموع | 26 | 100% |

**الجدول رقم 21: يبين نسبة الاجابة ب لا على السؤال رقم 17**

يبين الجدول اعلاه ان نسب 53.84% يرون ان عدم تحديد المسؤوليات تحديدا واضحا الى عدم تفهم الرؤساء لطبيعة عمل العاملات ربما يعود ذلك الى اللامبالاة او الى سوء تقدير العواقب أو لإنعدام رؤية واضحة من قبل الرؤساء بينما يرى البعض الآخر أن نسبة 46.15% تعود الى عدم وجود الأنظمة وربما يعود ذلك الى سوء التنظيم والتسيير معا داخل المكتبة الجامعية اوربما الى عدم احترام تلك الانظمة بشكل نهائي

**18 -هل انت راض عن وظيفتك في المكتبة**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاختيارات** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| الى حد كبير | 41 | 85.57% |
| متوسط | 29 | 41.42% |
| ضعيف | 0 0 | 0%0 |
| المجموع | 70 | 100% |

**الجدول رقم 22: يبين نسبة الرضا لدى العاملات عن وظيفتهن في المكتبة**

نلاحظ من الجدول اعلاه ان نسبة العاملات الراضيات عن عملهن تقدر ب 58.57% الى حد كبير وهذا راجع الى تقبلهن وتحملهن المسؤولية . اما نسبة 41.42% من العاملات راضيات عن عملهن الى حد متوسط مما يدل على وجود الضغط والتعب في العمل تجعل المكتبي في رضا متوسط على وظيفته في المكتبة

-**19هل علاقتك مع زملائك في المكتبة تشكل لك مصدر ضغط**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاختيارت** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| نعم | 04 | 5.71% |
| لا | 66 | 94.28% |
| المجموع | 70 | 100% |

**الجدول رقم 23: يبين علاقة الزملاء بالعاملات واثرها على الضغط النفسي**

يتبين من الجدول اعلاه ان نسبة 94.28 %يرون ان علاقتهن مع زميلاتهن لا تشكل اي مصدر ضغط . وهذا يمكن ان يعود الى قوة العلاقات الانسانية وارتفاع مستوى الأخلاق لدى الزميلات أو الزملاء . في حين نسبة 5.71 %وهي نسبة ضئيلة جدا كانت إجاتهن ب نعم وهذا ما سنوضحه في الجدول التالي

**اذا كانت الاجابة ب نعم يعود ذلك الى**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاختبارات** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| المنافسة | 00 | 00% |
| الصراع | 00 | 00% |
| غياب العمل التعاوني | 3 | 75% |
| الكسل والتخاذل | 1 | 25% |
| عدم التزام الموظفين في العمل | 00 | 00% |
| المجموع | 4 | 100% |

**الجدول رقم 24: يبين نسبة الاجابة ب نعم على السؤال رقم 19**

من خلال الجدول علاه يتضح ان نسبة 75% من العاملات يرجعن اسباب تشكيل الزملاء لضغوط العمل الى غياب العمل التعاوني وهو بذلك عنصر مهم يجب توفره داخل المكتبة لنجاح الإدارة وبانعدامه بين الزملاء يخلق جو من التعب والإرهاق وبذلك يؤدي الى مصدر ضغط . في حين نسبة 25 %يرون أن الكسل والتخاذل وهذا قد يعود الى غياب مراقبة الرؤساء للعاملات لوظيفتهن . في حين أن طبيعة العمل لا تتسم بالصراع والمنافسة .

**-20هل جو العمل في المكتبة يشكل لكم ضغط نفسي**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاختيارات** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| ضغط كبير | 15 | 21.42% |
| ضغط متوسط | 21 | 30% |
| ضغط ضعيف | 30 | 42.85% |
| لا يشكل ضغط على الاطلاق | 04 | 5.71% |
| المجموع | 70 | 100% |

**الجدول رقم 25: يبين ظروف العمل بالضغط النفسي**

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن نسبة 42.85% أجبن ب ضغط ضعيف ربما يعود ذلك الى الجو داخل المكتبة الجامعية يسمح بأداء المهام مما يجعلهن في ملئا عن الضغوطات . في حين نسبة 30% أجبن بضغط متوسط أما نسبة 5.71 %لا يشكل عليهن ضغط على الإطلاق وذلك يعود الى إرتياح العاملات بشكل عادي جدا . في حين نسبة 21.42 %اجبن بضغط كبير وهذا ما سنوضحه في الجدول التالي

**اذا كان بضغط كبير هذا راجع الى**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاحتيارات** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| الجو العام للمكتبة | 4 | 26.66% |
| بيئة العمل مزدحمة | 11 | 73.33% |
| المجموع | 15 | 100% |

**الجدول رقم 26: يبين نسبة في حالة الاجابة بضغط كبير**

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 73.33 %ان بيئة العمل مزدحمة ذلك يعود الى ضيق المساحات المخصصة للمطالعة المتوفرة على مستوى المكتبات المدروسة مما يجعلها اكثر ازدحاما . في حين نسبة 26.66% ترى ان الجو العام للمكتبة يعتبر ايضا سببا لذلك مثل الضوضاء, انارة , تدفئة...الخ

**المحور الثالث: أثار الضغوطات النفسية على أداء العاملات في المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي – تبسة-**

**-21كيف ترى تقييمك من طرف مسؤولك**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاختيارات** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| عادلا ومنصفا | 52 | 74.28% |
| مجعف | 18 | 25.71% |
| المجموع | 70 | 100% |

**الجدول رقم 27: يبين تقييم العاملات من طرف مسؤولهن**

يمثل الجدول اعلاه تقييم اداء العاملات من طرف مسرؤوسهن فكانت اجابتهن 74.28 %أنه عادلا ومنصفا . لأن كل عامل يعطيه حقه ويحدد له مهامه بصفة واضحة. أما نسبة 25.71 %كات إجابتهن بمجحف وهذا ربما يعود الى أن العاملات مقصرات في أدائهن فأرجعن السبب الى المسؤول وهذا ما يوضحه الجدول 11

**-22هل تلقيت تدريب اثناء الخدمة**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاختيارات** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| نعم | 34 | 48.57% |
| لا | 36 | 51.42% |
| المجموع | 70 | 100% |

**الجدول رقم 28: يبين نسبة تلقي تدريب العاملات أثناء خدمتهن**

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان العاملات لم تتلق اي تدريب اثنا ء الخدمة بنسبة 51.42% وهي نسبة كبيرة أما الفئة التي تلقت تدريب> فقدرت ب 48.57 %وهناك توافق بين الفئة التي تدربت والفئة التي لم تتدرب وهذا فرق بسيط بينم وهذا ما سنوضحه في الجدول التالي

**اذا كانت الاجابة ب نعم هل**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاختيارات** | **التكرار** | **النسبة المئوية %** |
| بشكل دوري | 13 | 38.23% |
| مرة واحدة فقط دون انتظام | 21 | 61.76% |
| المجموع | 34 | 100% |

**الجدول رقم 29: يبين نسبة الاجابة ب نعم على السؤال رقم 22**

يبين الجدول اعلاه ان نسبة 61.76 %تلقو تدريب مرة واحدة فقط دون انتظام وهذا مائؤثر سلبا على أداء مهامهن . ويجعلهن معرضات للضغط أكثر من الأخرىات . في حين نسب 38.23% وهذا ما يزيدهم حماسا لإنجاز أعمالهن وتحسينها.

**-23هل تواجهك مشكلات اثناء عملك**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاختيارات** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| نعم | 18 | 25.71% |
| لا | 52 | 74.28% |
| المجمع | 70 | 100% |

**الجدول رقم 30: يبين المشكلات التى تواجهها العاملات أثناء عملهن**

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان نسبة 74.28% لا يواجههن مشاكل أثناء أداء عملهن وذلك ربما يعود الى الجو الملائم في المكتبات الجامعية وكذلك مع حسن الإدارة وتسييرها . في حين نسبة 25.71% تواجههن مشاكل في عملهن وهذا ما سنوضحه

**في حالة الاجابة ب نعم لماذا :**

من خلال هذا السؤال حاولنا فتح المجال للعاملات في المكتبات الجامعية حول المشاكل التي تواجههن اثناء عملهن والتي تعددت وتباينت حيث اتجهت أغلبها الى كثرة الإنشغال لمتطلبات المستفيدين من المكتبة . ونقص اليد العاملة . اكتظاظ المكتبة مما يؤدي الى إرهاق العمال إضافة الى نقص الوعي لدى المستفيدين في التعامل مع المكتبيين اضافة الى الضغط من قبل المسؤولين . بالإضافة الى نقص الوسائل و الأجهزة .

**-24هل أوقات عملك مناسبة**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الاختيارات | التكرار | النسبة المئوية% |
| مناسبة | 66 | 94.28% |
| غير مناسبة | 4 | 5.71% |
| المجموع | 70 | 100% |

**الجدول رقم 31: مامدى مناسبة أوقات العمل بالنسبة للعاملات**

يوضح الجدول اعلاه نسبة 94.28 %ان أوقات عملهن مناسبة وهذا يعود الى أن العاملات لديهن القدرة على القيام بأعمالهن بشكل جيد في حين نسبة 5.71% أوقاتهن غير مناسبة وممكن أن يرجع ذلك الى قلة الخبرة في العمل ونقص التكوين الجيد كما يؤدي تغيب بعض الزملاء في العمل الى بذل مجهود أكبر ومع هذا لا يسعهن الوقت لإكماله.

-**25هل تشعرين بالاسقرار في عملك**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الإختيارات | التكرار | النسبة المئوية% |
| نعم | 32 | 45.71% |
| لا | 38 | 54.28% |
| المجموع | 70 | 100% |

**الجدول رقم 32: يبين الإسقرار في العمل لدى العاملات**

من خلال الجدول اعلاه يتبين ان نسبة 45.71 من العاملات يشعرن بالاستقرار في عملهن وهذا راجع الى انه لا يوجد ما يعرقل استقرارهن في العمل . في حين نسبة 54.28 لا يشعرن بالاستقرار في عملهن وهذا ما سنوضحه

**-اذا كانت الاجابة ب لا ما هي الأسباب التي تجعلك غير مستقرة**

اختلفت وجهة نظر العاملات في عدم استقرارهن في عملهن فمنهن من ارجعناه الى كثرة المسؤوليات والإلتزامات الشخصية مرده الى العمل بمستوى اقل من الشهادة المتحصل عليها كما يرجع الى عدم تثبيتهن في العمل ( عقد العمل مؤقت, عقود ادماج ....)

**26-هل تسسب لك الضغوط النفسية مضايقات اثناء العمل**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاختيارات** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| نعم | 26 | 37.14% |
| لا | 44 | 62.85% |
| احيانا | 70 | 100% |

**الجدول رقم 33: يبين علاقة الضغوطات النفسية بالمضايقات اثناء العمل**

يبين الجدول اعلاه أن نسبة العاملات اجبن بنسبة 62.85 %بان الضغط النفسي لا يسبب لهن أي مضايقات أثناء عملهن .وهذا يعود لقدرتهن على مواجهة الضغوطات في حين الفئة لتي اجبن ب نعم قدرت ب 37.14% وهذا ما سنوضحه في الجدول التالي:

**اذا كانت الاجابة ب نعم يعود هذا الى**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاختيارات** | **التكرار** | **ا لنسبة المئوية%** |
| زملاء | 2 | 7.69% |
| رؤساء | 10 | 38.46% |
| المستفيد | 14 | 53.84% |
| المجموع | 70 | 100% |

**الجدول رقم 34: يبين نسبة الاجابة ب نعم على السؤال رقم 26**

يبين الجدول اعلاه أن 53.84% كان سببها المستفيد وهذا يعود الى كثرة الطلبات ونقص وعييهم وعدم معرفتهم بطريقة البحث في الفهارس وهذا ما يسبب لهن مضايقات اثناء فترة العمل . في حين نسبة 38.46% سببه الرؤساء وهذا ربما يعود الى كثرة المهام الموكلة لهن في العمل في وقت واحد . في حين اقرت نسبة 7.69% ان سبب مضايقتهن زملاء العمل وهذا راجع الى غياب روح الجماعة داخل المكتبة مما يزيد من أعباء العمل بالإضافة الى الكسل والتخاذل واللامبالاة والاتكال على الغير.

**-27ماهي الأعمال التي تحول دون أداء عملك بشكل جيد**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاختيارات** | **التكرار** | **النسبة المئوية%** |
| التركيز على أداء مهمة واحدة على حساب الاخرى | 28 | 40% |
| الصراعات الشخصية | 8 | 11.42% |
| المحادثات الجانبية اثناء العمل | 6 | 8.57% |
| آخرى تذكر | 6 | 8.57% |
| دون اجابة | 22 | 31.42% |
| المجموع | 70 | 100% |

**الجدول رقم 35: يبين الأعمال التي تحول دون أداء العمل بشكل جيد لدي العاملات**

يمثل الجدول اعلاه ان من بين الأعمال التي تحول دون أداء العمل بشكل جيد بنسبة 40 %هي التركيز على أداء مهمة واحدة على حساب الآخرىن وذلك يعود ربما للأولويات في أداء المهام مع الزمن المتطلب في ذلك . في حين نسبة 11.42 %الصراعات الشخصية وهذا يمكن أن يعود الى تأثير العاملات في المكتبة بالصراعات الموجودة داخلها اما نسبة 8.57% يرون ان كثرة الكلام اثناء العمل يفقدهن التركيز حيث يعتبر الكلام عنصر تشويش فعال في حين نسبة 31.42% لم يجبن عن السؤال وهذا راجع الى اللامبالاة . أو لم يوجد عندهم فعلا اجابة .

**-28ما هي الأثار الناتجة عن عبئ العمل**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الاختيارات | التكرار | النسبة المئوية% |
| أثار فيزيولوجبة | 34% | 48.57% |
| أثار نفسية | 36% | 51.42% |
| المجموع | 70% | 100% |

**الجدول رقم 36: يبين اثار الناتجة عبئ العمل لدى العاملات**

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان من بين الاثار الناتجة عن عبئ العمل لدى العاملات أثار نفسية بنسبة 51.42 %التى تولد لديهن التوتر والقلق والإضطراب وتشتت الإنتباه . وهذا ما يؤثر على عملهن الوظيفي . بالإضافة الى ان هناك أثار فيزيولوجية بنسبة 48.57% من تأثيراتها اضطرابات صحية كشحوب الوجه . صعوبة التحرك لأداء عملهن . وبذلك تسبب لديهن توتر وبالتالي كل من الأثار النفسية والفيزيولوجية تؤثر تأثيرا واضحا على العاملات في المكتبات الجامعية لجامعة العربي التبسي – تبسة –

**29- ما هي اقتراحاتكم للحد من تأثير الظغوطات النفسية على أداء العاملات في المكتبة**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاختيارات** | **التكرار** | **النسبة%** |
| توفير الإمكانيات اللازمة لأداء العمل | 5% | 7.14% |
| الاهتمام بالموظفات بالأخص اللواتي لهن مسؤوليات إجتماعية أخرى | 10% | 14.28% |
| التركيز الحكيم على اداء العمل على اكمل وجه والنسيان الكلي للضغوطات النفسية | 5% | 7.14% |
| توفير الجو المناسب للعمل وتهيئة الظروف اللازمة | 15% | 21.42% |
| على المستفيد الإلتزام بجميع القواعد القانونية واللوائح التنظيمية داخل المكتبة الجامعية | 15% | 21.42% |
| على المسؤول داخل المكتبة التطبيق الصارم للقانون وتوزيع المهام بشكل عادل ومنصف | 20% | 28.57% |
| المجموع | 70 | 100 |

**الجدول رقم 37 يبين الإقتراحات للحد من تأثير الضغوطات النفسية على أداء العاملات في المكتبات الجامعية**

يوضح الجدول اعلاه من العاملات ان نسبة 28.57 % يرون ـأن على المسؤول داخل المكتبة التطبيق الصارم للقانون وتوزيع المهام بشكل عادل هو الإقتراح الأفضل للحد من الضغوطات النفسية وذلك يعود الى عدم تحديد المسؤول للمسؤوليات يخلق جو من عدم الإستقرار مما يجعل العلاقة بين العاملات متذبذبة ومتدنية مما يؤثر على أدا ء العاملات في حين نسبة 21.42 % ترون أن توفير الجو المناسب للعمل تهيئ لهن الظروف اللازمة وعلى المستفيد الإلتزام بجميع القواعد القانونية و اللوائح التنظيمية داخل المكتبات الجامعية وذلك يعود ان هذه الفئة تسعى لتطبيق القوانين والأنظمة لأنها تساعد على استبعاد الضغوطات والقضاء عليها فيؤدي ذلك الى تحسين أدائهن اما نسبة 14.28 % ان الإهتمام بالموظفات بالأخص اللواتي لهن مسؤوليات ا جتماعية أخرى وذلك يعود الى ان تعدد المسؤوليات يعد من أبرز اسباب الضغوطات النفسية فمن غير المنطقي ان نسوي بين المتزوجة أو المطلقة أو العاملة فمسؤولياتهن تختلف اختلاف كبير في حين نسبة 7.14 % يرون أن توفير الإمكانيات اللازمة وكذلك التركيز الحكيم عللى اداء العمل على اكمل وجه والنسيان الكلي للضغوطات النفسية .اذ تعتبر الظروف والإمكانيات في نظرهن هي السبيل الوحيد لتحسين أدائهن في العمل.

1. **نتائج الدراسة العامة :**

* ترى العاملات في المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي انهن يعانين من الضيق والتوتر أثناء أوقات العمل بنسبة 91.42% حسب الجدول (6)
* أغلبية العوامل التي تؤدي الى هذا الضغط للعاملات في المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي – تبسة- بنسبة 60% حسب الجدول (8)
* تؤكد نسبة 45.71% من العاملات تنعكس معاناتهم من الضغوط النفسية في تعاملهم مع المستفيدين حسب الجدول (9)
* ٌقرت نسبة 62.85% ان التفكير في الاستقالة من العمل بسبب الضغوط النفسية احتمال غير وارد على الاطلاق حسب الجدول (10)
* ان اغلبية العاملات في المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي لا تجدن صعوبة في التوفيق بين المسؤوليات بنسبة 71.42% حسب الجدول (11)
* ترى العاملات في المكتبات الجامعية جامعة العربي التبسي ان المسؤول المباشر في العمل لا يتسسب بأي جزئ من الضغوطات النفسية بنسبة 71.42% حسب الجدول( 12)
* أكدت نسبة 62.85% من العينة أن وضعهم الصحي لا يعتبر سبب من أسباب الضغوطات النفسية حسب الجدول (13)
* أكدت نسبة 40 % من العاملات أنهن تعانين من الضغوطات الناتجة عن ظروف العمل المادية والفيزيائية حسب الجدول (15)
* اكدت نسبة 60% ان العاملات في المكتبات الجامعية جامعة العربي التبسي ان العمل يمثل لهن مصدر رزق حسب الجدول (16)
* أكدت نسبة 51.42 % أن العاملات في المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي تتناسب اختصاصهن مع عملهن حسب الجدول (17)
* أكدت نسبة 68.57% من العاملات أن الأعمال المسندة تسبب لهن ضغوطات كبيرة حسب الجدول (18)
* أكدت نسبة 62.85% ان المسؤوليات المقدمة لهن في العمل محددة تحديدا واضحا حسب الجدول (20)
* أكدت نسبة 58.57 % بالرضا عن وظيفتهم في المكتبة حسب الجدول ( 22)
* اكدت نسبة 94.28% من العاملات ان علاقتهن مع زملائهن في المكتبة لا تشكل لهن مصدر ضغط حسب الجدول (23)
* أكدت نسبة 42% من العاملات أن جو المكتبة تشكل لهن ضغط نفسي حسب الجدول (25)
* أكدت نسبة 45.71 % من العاملات ترى أن تقييم الأداء من قبل المسؤول عادل حسب الجدول (27)
* أكدت نسبة 51.42 % للعاملات انهن لم يتلقو اي تدريب أثناء خدمتهن( 28)
* أكدت نسبة 74.28 % للعاملات لا تواجههن مشاكل اثناء عملهن حسب الجدول ( 30)
* أكدت نسبة 54.28 % للعاملات أن أوقات عملهن مناسبة (31)
* أكدت نسبة 51.42 % من العاملات انهن يشعرن بالاستقرار الى حد كبير في عملهن حسب الجدول (32)
* أكدت نسبة 62.85 % ان الضغوطات النفسية لا تسبب لهن مضايقات أثناء عملهن حسب الجدول(33)
* أكدت نسبة 40 % للعاملات أن الأعمال تحول دون أداء عملهن بشكل جيد حسب الجدول (35)
* أكدت نسبة 51.42 % من العاملات أنهن تعانين من الأثار الناتجة عن عبئ العمل حسب الجدول (36).

**5-5- النتائج على ضوء الفرضيات**

من خلال تحليل البيانات التى تحصلنا عليها من الدراسة الميدانية والتي كانت تتعلق بالضغوطات النفسية وأثرها على اداء العاملات في المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي – تبسة –

توصلنا الى جملة من النتائج

* **الفرضية الاولى:**

والتي كانت بعنوان : تعاني العاملات في المكتبات الجامعية من الضغوطات النفسي بجامعة العربي التبسي – تبسة –

فهذه الفرضية محققة والتي قدرت نسبتها 91.42 % من مجتمع الدراسة وهذا ما أكده الجدول رقم 6 على أنهن تعانين من الضيق والتوتر أثناء أوقات عملهن . في حين اكد الجدول رقم 7 ان العوامل التي تؤدي الى هذا الضغط في المكتبات الجامعية لجامعة العربي التبسي 60% كان سببها العوامل الإدارية . في حين تؤكد نسبة 54.71 % من العاملات أنهن تنعكس معاناتهن من الضغوطات النفسية في تعاملهن مع المستفيدين . وهذا ما اكده الجدول رقم 8 وفي حين نجد 40 % ان ضغوطاتهم الناتجة عن ظروف العمل هي الظروف المادية والفيزيائية

* **الفرضية الثانية :**

كانت بعنوان :تعد الأعمال المسندة للمراة العاملة في المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي سبب من أسباب الضغط النفسي

هي فرضية محققة نسبيا بنسبة 68.57 % من مجتمع الدراسة . وهذا ما اكده الجدول ... أن الأعمال المسندة تسبب لهن ضغوطات كبيرة . في حين اكدت نسبة 42.85 % أن الجو العام للمكتبة يشكل لهن ضغط نفسي .

* **الفرضية الثالثة :**

بعنوان : للضغوطات النفسية دور سلبي في إضعاف وانقاص أداء العاملات

هذه الفرضية محققة بنسبة 51.42 % من مجتمع الدراسة وهذا ما اكده الجدول رقم 31 ان الأثار الناتجة عن عبئ العمل اثار نفسية في حين اكدت نسبة 40 % أن الأعمال التي تحول دون أداء عملهن بشكل جيد هي التركيز على أداء مهمة واحدة على حساب الآخرى في حين نسبة 54.28% أكدت أن العاملات لا يشعرن بالإستقرار في عملهن وهذا ما اكده الجدول 28 .

**خاتمة**

**خاتمة**

مما لاشك فيه أن دراسة الضغوطات النفسية ومدى تأثيرها على أداء العاملات داخل المكتبات الجامعية أمر يحتاج الى دراسات معمقة ودقيقة خاصة بأن الموضوع يعتمد على الأداء ونحن نعلم علم اليقين مدى تأثير الضغوطات النفسية على الانسان بشكل عام وعلى العاملين والعاملات بشكل خاص وأثناء الدراسة حاولنا معرفة أهم الضغوطات النفسية التي تواجه العاملات والتأثير السلبي على أدائهن وكيفية مواجهتهن لهذه الضغوطات داخل المكتبات الجامعية والتي تعتبر مجتمع دراسة جيد من خلاله يعتبر الأداء مقياس لمعرفة قدرات وكفاءات العاملات داخل المكتبات الجامعية من ناحية ومن ناحية أخرى كيف تحافظ العاملات على حسن الأداء في ظل وجود الضغوطات النفسية.

**قائمة المراجع**

**اولاً/القواميس**

1. سليم حامد, عبد الناصر . معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية . عمان : دار اسامة للنشر والتوزيع ,2009.

الصرايرة, خالد عبده . الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات . عربي- انجليزي .عمان: دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع, 2010.

طه, فرج عبد القادر. معجم علم النفس والتحليل النفسي .ط1 بيروت: دار النهضة للطباعة والنشر, دس.

عبد المعطي, ياسر يوسف؛ لشر , تريس. القاموس الشارح في علم المكتبات والمعلومات. انجليزي- عربي .القاهرة: دار الكتاب الحديث؛ 2009.

قادري, عبد الغفور عبد الفتاح .معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات . انجليزي – عربي .دط. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية ( السلسلة الثانية) .2000.

**ثانياً/الكتب**

إبراهيم, السعيد مبروك . المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات . عمان: دار الوفاء لدنيا الطبع والنشر,2009

أحلام , زريبي. إستراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء . دراسة ميدانية بمؤسسة السونطراك نشاط المصب . قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا .2013.

أحمد همشري , عمر. مدخل الىعلم المكتبات والمعلومات . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع,2008.

أحمد همشري. عمر. المكتبة ومهارات استخدامها . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ,2009.

إسماعيل, وائل مختار. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات . عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع ,2012.

بربر , كامل . إدارة الموارد البشرية اتجاهات وممارسات . بيروت : دار المنهل اللبناني ,2001.

بن سليمان الطريري , عبد الرحمان . الضغط النفسسي مفهومه- تشخيصه- طرق علاجه ومقاومته, (دس) .

الترتوري, محمد عوض. ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان : دار حامد للنشر والتوزيع ,2009.

حسن الحداد , فيصل عبد الله . خدمات المكتبات الجامعية السعودية .دراسة تطبيقية للجودة الشاملة . ( دط) . الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ,2003.

حسونة , فيصل . إدارة الموارد البشرية . عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع ,2008.

خليفة , وليد السعيد, عيسى , مراد علي. الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي المفاهيم النظريات والبرامج . الإسكندريه: دار الوفاء لدنيا النشر والطباعة ,2008.

رفيقة , بن منصور. الإستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص, د س .

السيد عبيد , ماجدة بهاء الدين . الضغط النفسي ومشكلاته واثره على الصحة النفسية . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ,2008.

الشامي , فاطمة قدورة . المكتبات والمعلومات والتوثيق . عمان : دار الوفاء للنشر والتوزيع, 2012.

عبد الحميد , فادي. المرجع في علم المكتبات .عمان . الاردن: دار اسامة للنشر والتوزيع ,2006.

عبد الله العلي , احمد. اسس علم المكتبات والمعلومات ( النشاة – المجاات – الوظائف- المصطلحات ) القاهرة: دار الكتاب الحديث,2005 .

عبد المحسن , توفيق محمد. تقييم الأداء . مصر : دار النهظة العربية , 2004.

عطا كريم , عبد الكريم. الضغوط النفسية لدي المراهقين ومفهوم ذاته .عمان : دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع, 2014.

علوي , محمد عليوي. المالكي , لازم. المكتبات النوعية ( الوطنية – الجامعية – المتخصصة – العامة – المدرسية ) عمان : للوراق النشر والتوزيع, 2007.

عليان , ربحي مصطفى ؛ البجداوي , أمين. مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ,2009.

عليان , ربحي مصطفى . ادارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ,2002 .

عليان, ربحي مصطفى ؛ المومني , حسن أحمد. المكتبات والمعلومات والبحث العلمي . عمان . الأردن: عالم الكتب الحديث ,2009.

غانم, حسن صالح , جلامسة , عمار عبد الله . مدخل الى علم المكتبات والمعلومات . عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع,2012.

مبروك , إبراهيم السعيد. الإدارة الإستراتيجية للمكتبات ومرافق المعلومات. عمان : دار الوفاء لنيا الطباعة والنشر,2014.

مبروك , إبراهيم السعيد. تدريب وتنمية الموارد البشرية بالمكتبات ومرافق المعلومات . عمان : دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ,2012.

مبروك , خطاب السعيد. الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الإتصالات ثورة المعلومات . عمان : مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ,2013.

المحاسنة, إبراهيم محمد. إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق . ط1 عمان: دار حرير للنشر والتوزيع. د.س.ص

محمد , هاني. المكتبة والمجتمع. انواع المكتبات واثرها على قيام الحضارات . عمان: دار العلوم والايمان للنشر والتوزيع ,2014.

محمد , هاني. خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات . دسوق: دار العلم والايمان للنشر والتوزيع ,2014.

محمد البرادعي , بسيوني. تنمية مهارات المديرين . القاهرة : دار الهندسة ,2009 .

محمد المحاسنة , إبراهيم . ادارة وتقييم الاداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق . عمان : دار جرير للنشر والتوزيع , 2013

محمود عبد المنعم , أمال. الإرشاد النفسي الأسري مواجهة الضغوط النفسية لدى اسر المتخلفين عقليا . القاهرة : مكتبة زهراء الشرق ,2006.

المدادحة , احمد نافع, مطلق, محمود حسن. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات . عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع, 2014.

1. مطيع الشخانبة . احمد عيد . التكيف مع الضغوط النفسية : دراسة ميدانية – عمان: دار حامد ,2010.

منصور الغالبي , طاهر محسن . أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن . الأردن: دار وائل للنشر, 2009.

النوايسة , فاطمة عبد المنعم. الضغوط والأزمات النفسية وأساليب المساندة . دار المناهج للنشر والتوزيع ,2013.

وسيلة , حمداوي . إدارة الموارد البشرية . قالمة : مديرية النشر والتوزيع ,2004 .

يوسف , مصطفى . ادارة الاداء . عمان : دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع , 2016.

يوسف , مصطفى . ادارة الاداء . عمان : دار الحامد للنشر والتوزيع ,2016.

Shiota. N . michelle. الانفعالات =emotion. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع 189

**ثالثاً/المذكرات**

أبو حبيب, نبيلة أحمد . الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجتها وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى ابناء الشهداء في محافظات غزة . رسالة ماجيستير في علم النفس . فلسطين : 2010.

أحلام , زريبي .استراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء. دراسة ميدانية بمؤسسة السونطراك نشاط المصب . قسم علم النفس والأرطوفونيا رسالة ماجيستير. 2013 .

أحمد , محمد الزعبي. استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية وعلاقتها باسليب المعاملة الوالدية عند اليافعين في مدارس مدينة دمشق الثانوية رسالة دوكتوراء : الإرشاد النفسي. 2014.

بوشارب , بولداني لزهر. المكتبات الجامعية داخل البيئة الالكتروافتراضية : دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية . جامعة فرحات عباس – رسالة ماجيستير: علم المكتبات . 2006

دايلي , نجية. الضغط النفسي لدى المراة المتزوجة العاملة في الميدان التعلمي وعلاقته بالقلق. دراسة ميدانية بولاية سطيف – رسالة ما جيستير : علم النفس العيادي .2013.

شويطر . خيرة. استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى امهات على ضوء متغيري الصلابة النفسية والمساندة الاجتماعية .دراسة ميدانية علة عينة من ولاية وهران . .رسالة دكتوراه في علوم التربية.2017

صباح, جبالي . الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها لدى امهات الاطفال المصابين بمتلازمة داون : دراسة ميدانية بمركز الطبي البيداغوجي . رسالة ماجيستير في علم النفس العيادي 2012

طه الودية , رانية. الضغوط النفسية التي تتعرض لها المراة وعلاقتها بمتغيري العمر والعمل . رسالة ماجيستير: علم النفس .2012.

عائشة . بوبكر . العلاقة بين صراع الادوار والضغط النفسي لدى الزوجة العاملة – دراسة ميدانية بوحدات صحية لمدينة طولقة . رسالة ماجيستير . علم النفس العمل والتنظيم. 2007.

العنزي , عياش بن سمير معزي. علاقة الضغط النفسية ببعض المتغيرات الشخصية لدى العاملين بمدينة الرياض. رسالة ماجيستير : العلوم الاجتماعية / الرعاية والصحة النفسية .2004.

فاتح , العبودي. الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي . دراسة ميدنية بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل . رسالة ماجيستير : علم النفس التنظيمي وتسيير الموارد البشرية .2012

نصر الدين , عريس. استراتيجيات تكيف اطباء مصلحة الاستعجالات في وضعيات الضغط النفسي : دراسة ميدانية على عينة من الاطباء بالمستشفى الجا معي بتلمسان . دكتوراه : علم النفس العيادي . 2017

**رابعاً/المجلات**

1. الامين فضل الله , نصر الدين , عبد الرحيم سليمان , عبد العزيز . دور تخطيط الموارد البشرية في رفع كفاءة اداء العاملين . م 17. ع 2016
2. الصريبي , عبد الله . اساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات. مجلة جامعة دمشق .م 26.ع4 .2010 .
3. عودة رشيد , بلال كامل , حمدنا الله , مرتضي طلعة. انثر استراتيجية ادارة الموارد البشرية على اداء العاملين . مجلد 11 عدد 43, 2018.

فاتح , محمد . مقياس الضغط النفسي المدرسي . مجلة دراسات لجامعة الاغواط .عدد 021 .2012

قريطع, فراس. الضغوط النفسية لدى المعلمين وعلاقتها بالرضا عن الحياة . المجلة الاردنية في العلوم التربية .م 13.ع 4 .2017.

1. يونس مينا , علي , شيخ ديب , صلاح . قياس اثر التدريب في اداء العاملين م 31. ع1 2009.

**الملاحق**

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي- تبسة-

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم المكتبات والمعلومات

تخصص: تنظيم ومعالجة المعلومات

استمارة الاستبانة

الاستبان: موجه الى عاملات المكتبات الجامعية لجامعة العربي التبسي – تبسة-

في اطار اعداد رسالة ماستلر في علم المكتبات والمعلومات تخصص تنظيم ومعالجة المعلومات وهذا الاستبيان موجه لتغطية الجانب التطبيقي تحت عنوان:

الضغوطات النفسية واثرها على اداء العاملات في المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي- تبسة-

وعلى هذا الاساس نسعى للحصول على المعلومات اللازمة والخاصة لاستكمال موضوع البحث وهو امر نحتاج فيه لتعاونكم معنا علما ان الاجابة تستخدم لاغراض البحث العلمي فقط, لذلك يرجى تعاون معنا من خلال الاجابة على الاسئلة المطروحة بوضع علامة (×) في المربع المناسب

اعداد الطلبة تحت اشراف

* عبد اللطيف زينب شفرور عائشة
* قواسمية بسمة

السنة الجامعية

2018/2019

**البيانات الشخصية :**

1. المستوي العلمي :

* ماستر
* ماجستير
* دكتوراه
* مستوي ثانوي
* آخرى اذكرها................

1. **التخصص:**

.................................

1. عدد سنوات الخبرة:

* اقل من 6 سنوات
* من 6 سنوات إلي16 سنة
* أكثر من 16سنة

1. الحالة المدنية:

* متزوجة
* عزباء
* مطلقة

1. الصفة:

* دائم
* غير دائم

**المحور الأول : الضغوطات النفسية لدى العاملات بالمكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي**

1. هل تعانين من الضيق والتوتر اثناء اوقات العمل

* نعم
* لا
* أحيانا
* في حالة الإجابة ب نعم ماهو سبب ذلك
* المنافسة
* الصراع
* الأزمات الإدارية
* المشكلات علي الصعيد الشخصي ( أسباب شخصية عائلية.............)

ماهي العوامل التي تؤدي إلي هذا الضغط

* عوامل شخصية
* عوامل إدارية ( أزمات – فترة العمل ........................الخ)
* عوامل نفسية ( مزمنة)

1. كيف يتعامل مسئولك معك وانت تحت هذه الضغوطات

* الاستماع والإصغاء
* اتحاذ قرارات حكيمة والرشيدة
* لا ينتبه للمشكلة أساسا

1. هل تنعكس معاناتك من الضغوطات النفسية في تعاملك مع المستفيدين

* دائما
* أحيانا
* إطلاقا

1. هل تفكرين بالاستقالة من العمل بسبب الضغوط النفسية

* احتمال وارد بشدة
* احتمال وارد قليلا
* احتمال غير وارد علي الإطلاق

هل تجيدين صعوبة في التوفيق بين مسؤولياتك

* نعم
* لا

1. ماهي الضغوطات الناتجة عن ظروف العمل المادية والفيزيائية

* تعملين في مكان يفتقد للجو الهادئ
* درجة الحرارة والرطوبة معتدلة
* تعملين في بيئة غير صحية ( التلوث والغبار)
* تنقصك التجهيزات والأثاث الأزمة لأداء عملك
* نقص المكاتب
* آخرى…………..

1. هل تري إن مسؤولك المباشر في العمل يتسبب بجزئ من الضغوطات النفسية

* نعم
* لا

1. هل تعتقد أن وضعك الصحي احد أسباب الضغوطات النفسية

* نعم
* لا

إذا كانت الإجابة ب نعم إلي ما يعود ذلك

* الم في الرأس
* صعوبات في النوم
* االارق والتعب
* وضع صحي آخر
* آخرى…………

\_ ماهي الظغوطات الناتجة عن ظروف العمل المادية والفيزيائية

المحور الثاني : نوعية الأعمال المسندة وعلاقتها بالضغط النفسي لدي العاملات بالمكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي.

1. ماذا يمثل العمل بالنسبة لك

* مصدر رزق
* تحقيق الذات والشعور بالرضا
* فخر واعتزاز
* ملا أوقات الفراغ
* آخرى………………

1. هل اختصاصك يتناسب مع عملك

* نعم
* لا

1. هل تسبب لك الأعمال المسندة ضغوطات كثيرة

* نعم
* لا

-إذا كانت الإجابة ب نعم فيما تتمثل هذه الضغوطات

* التكليف بمسؤوليات دون وجود مقررات تنفيذها
* العمل الموكل إليك لا يتفق مع المؤهلات العملية
* القيام بأعمال متنوعة ( عدة اختصاصات في وقت قصير)
* آخرى……………………..

1. هل المسؤوليات المقدمة لك في العمل محددة تحديدا واضحا

* نعم
* لا
* اذا كانت الإجابة ب لا هذا راجع إلي
* غموض غياب توصيف المهام ضمن المواد والمراسيم ( الجريدة الرسمية )
* عدم تفهم الرؤساء طبيعة عملك
* عدم وضوح الأنظمة
* آخرى اذكرها…………….

1. هل أنت راض عن وظيفتك في المكتبة

* إلي حد كبير
* متوسط
* ضعيف
* غير راض
* إذا كانت الإجابة ب غير راض هذا راجع إلي
* صعوبة الو ظيفة
* كثرة العمل
* بعد مكان العمل عن محل الإقامة
* تداخل الوظائف مع الزملاء
* آخرى...........

1. هل علاقتك مع زملائك في المكتبة تشكل لك مصدر ضغط في العمل

* نعم
* لا
* إذا كانت الإجابة ب نعم هذا راجع الي
* المنافسة
* الصراع
* غياب العمل التعاوني
* الكسل والتخاذل
* عدم التزام الموظفين في العمل ( مواقيت)
* آخرى اذكرها .......

1. هل جو العمل في المكتبة يشكل لكم ضغط نفسي

* ضغط كبير
* ضغط متوسط
* ضغط ضعيف
* لا تشكل ضغط علي الإطلاق
* إذا كانت الإجابة بضغط كبير هذا راجع إلي
* الجو العام للمكتبة
* بيئة العمل مزدحمة
* آخرى اذكرها......

**المحور الثالث : أثار الضغوطات النفسية علي أداء العاملات في المكتبات الجامعية بجامعة العربي التبسي .**

1. كيف تري تقييم أدائك من طرف مسؤولك

* عادلا ومنصفا
* مجخف

1. هل تلقيت تدريب إثناء الخدمة

* نعم
* لا
* في حالة الإجابة ب نعم هل
* بشكل دوري
* مرة واحدة فقط دون انتظار

1. هل تواجهك مشاكل أثناء عملك

* نعم
* لا
* في حالة الإجابة ب نعم فيما تتمثل ..................................

1. هل أوقات عملك مناسبة

* مناسبة
* مناسبة إلي حد ما
* غير مناسبة

1. هل تشعرين بالإستقرار في عملك

* نعم
* لا
* اذا كانت الإجابة لا ما هي الأسباب التي تجعلك غير مستقرة .............

1. هل تسبب لك الضغوط النفسية مضايقات أثناء العمل

* نعم
* لا
* إذا كانت الإجابة ب نعم من السبب في هذه الضغوطات
* رؤساء
* زملاء
* المستفيد

1. ماهي الأعمال التي تحول دون اداء عملك بشكل جيد

* التركيز علي أداء مهمة واحدة علي حساب المهام الآخرى
* الصراعات الشخصية
* المحادثات الجانبية اثناء العمل
* آخرى اذكرها..................

ما هي الآثار الناتجة عن عبئ العمل

* أثار فيزيولوجية
* أثار نفسية

1. ما هي اقتراحاتكم للحد من تأثير الضغوطات النفسية على أداء العاملات في المكتبة

.............................................................................................

**قائمة بأسماء المحكمين**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الاسم و اللقب** | **الدرجة العلمية الاكاديمية** | **مكان العمل** |
| **د.سليمة شعلال** | **دكتوراه في علم المكتبات والمعلومات** | **جامعة العربي التبسي –تبسة -** |
| **د.اولم خديجة** | **دكتوراه في علم المكتبات والمعلومات** | **جامعة العربي التبسي –تبسة -** |
| **أ.طالبي فطيمة** | **استاذه في علم المكتبات والمعلومات** | **جامعة العربي التبسي –تبسة -** |

**ملخص الدراسة**

تعتبر المكتبة الجامعية من اهم المرافق التى تقدم خدمات معرفية ذات اهمية بالغة الا أن العمل بداخلها لا يخلو من الضغوطات النفسية والتى لها بالغ الأثر على اداء العاملين بصفة عامة والعاملات على وجه الخصوص

واهم ما تطرقنا اليه من خلال هذه الدراسة هو ابراز الأثر الذي تسببه الضغوطات النفسية على اداء العاملات داخل المكتبات الجامعيةوذلك من خلال دراسة موضوع الضغوطات النفسية واثرها على اداء العاملات بمكتبات جامعة الشيخ العربي التبسي - تبسة- حيث تطرقنا بالتفصيل لدراسة الضغوطات النفسية وانواعها بالإضافة الى سجل معالجتها من اجل تحسين اداء العاملات وفي حدود المستوى المناسب . وقد خلصنا الى مجموعة من النتئج اهمها : تنوع الضغوطات النفسية وتباين اراء العاملات وموقفهن منها فمنهن من ترى ان الضغط النفسي له تاثير على ادائهن بينما ترى الفئة الاخرى ان الضغط النفسي لا تأثير له . وذلك حسب درجة المسؤولية الملقاة على عاتقهن سواء كانت ادارية او عائلية.

**Abstract**

. The university library is one of the most important facilities that provide knowledge services of great importance, but the work inside is not without psychological stress, which have a great impact on the performance of workers in general and women workers in particular.

The most important thing that we have addressed through this study is to highlight the impact of psychological stress on the performance of female workers in university libraries and this through studying the psychological stress and its impact on the performance of women workers in the libraries of the University of Sheikh Arab Tbsi - Tebessa - where we discussed in detail the study of psychological stressors and types, In order to improve the performance of women workers and within the appropriate level. We have reached a number of outcomes, the most important of which are: the variety of psychological pressures and the divergence of opinions of women workers and their attitudes. Some of them believe that psychological pressure has an impact on their performance while the other group believes that psychological pressure has no effect. Depending on the degree of responsibility placed on them, whether administrativeor famigy.

1. مطيع الشخانبة ,أحمد عيد . التكيف مع الضغوط النفسية . دراسة ميدانية : عمان: دار حامد ,2010.ص.ص 186-97. [↑](#footnote-ref-2)
2. دايلي ، نجية. الضغط النفسي لدى المراة المتزوجة العاملة في الميدان التعلمي وعلاقته بالقلق: دراسة ميدانية بولاية سطيف – رسالة ما جيستير : علم النفس العيادي .2013.ص.ص 25-216 . [↑](#footnote-ref-3)
3. عائشة , بوبكر . العلاقة بين صراع الادوار والضغط النفسي لدى الزوجة العاملة : دراسة ميدانية بوحدات صحية لمدينة طولقة . رسالة ماجيستير : علم النفس العمل والتنظيم. 2007.ص164. [↑](#footnote-ref-4)
4. قادري، عبد الغفور عبد الفتاح . معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات . انجليزي – عربي .دط. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية ( السلسلة الثانية) , 2000ص.15-14. [↑](#footnote-ref-5)
5. طه , فرج عبد القادر. معجم علم النفس والتحليل النفسي. بيروت: دار النهضة العربية للطباعة والنشر ,( د س) ص 256. [↑](#footnote-ref-6)
6. المحاسنة, إبراهيم محمد. إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق. عمان. دار حرير للنشر والتوزيع, ص 104. [↑](#footnote-ref-7)
7. إبراهيم، السعيد مبروك . المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات . عمان: دار الوفاء لدنيا الطبع والنشر,2009. ص. 11. [↑](#footnote-ref-8)
8. الصرايرة، خالد عبده . الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات . عربي- انجليزي .عمان: دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع, 2010.ص237. [↑](#footnote-ref-9)
9. الشامي ، فاطمة قدورة . المكتبات والمعلومات والتوثيق . عمان : دار الوفاء للنشر والتوزيع, 2012.ص 10. [↑](#footnote-ref-10)
10. بوشارب، بولداني لزهر . المكتبات الجامعية داخل البيئة الالكتروافتراضية : دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية . جامعة فرحات عباس –سطيف . رسالة ماجيستير : علم المكتبات , 2006. ص .ص 45-44-43. [↑](#footnote-ref-11)
11. بوشارب , بولداني لزهر. المرجع السابق .ص 45. [↑](#footnote-ref-12)
12. علوي ، محمد عليوي؛ المالكي ، لازم. المكتبات النوعية ( الوطنية – الجامعية – المتخصصة – العامة – المدرسية ) .عمان : للوراق النشر والتوزيع, 2007. ص 32. [↑](#footnote-ref-13)
13. عبد الحميد ، فادي. المرجع في علم المكتبات . الاردن: دار اسامة للنشر والتوزيع ,2006.ص 167. [↑](#footnote-ref-14)
14. عبد الله العلي ، أحمد. أسس علم المكتبات والمعلومات ( النشاة – المجاات – الوظائف- المصطلحات ) القاهرة: دار الكتاب الحديث,2005 .ص. ص 52-51. [↑](#footnote-ref-15)
15. إسماعيل، وائل مختار. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات . عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع ,2012.ص .251. [↑](#footnote-ref-16)
16. عبد المعطي، ياسر يوسف؛ لشر ، تريس. القاموس الشارح في علم المكتبات والمعلومات. انجليزي- عربي .القاهرة: دار الكتاب الحديث,2009.ص.91. [↑](#footnote-ref-17)
17. عبد العلي أحمد. المرجع السابق. ص 52. [↑](#footnote-ref-18)
18. حسن الحداد, فيصل عبد الله. خدمات المكتبات الجامعية السعودية , دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. دط . الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية , 2003.ص.ص 83-82. [↑](#footnote-ref-19)
19. عليان، ربحي مصطفى ؛ المومني ، حسن أحمد. المكتبات والمعلومات والبحث العلمي . الاردن: عالم الكتب الحديث ,2009.ص 33 [↑](#footnote-ref-20)
20. عليان ، ربحي مصطفى ؛ البجداوي ، أمين. مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ,2009.ص. 48. [↑](#footnote-ref-21)
21. المدادحة ، أحمد نافع، مطلق، محمود حسن. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات . عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع, 2014.ص. 40. [↑](#footnote-ref-22)
22. محمد ، هاني. المكتبة والمجتمع. أنواع المكتبات وأثرها على قيام الحضارات . عمان: دار العلوم والايمان للنشر والتوزيع ,2014.ص. 103. [↑](#footnote-ref-23)
23. غانم، حسن صالح ؛ جلامسة ، عمار عبد الله . مدخل الى علم المكتبات والمعلومات . عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع,2012.ص. 107. [↑](#footnote-ref-24)
24. محمد ، هاني. خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات . دسوق: دار العلم والايمان للنشر والتوزيع ,2014.ص 129. [↑](#footnote-ref-25)
25. الترتوري, محمد عوض. ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار حامد للنشر والتوزيع ,2009.ص.ص.157-158. [↑](#footnote-ref-26)
26. الترتوري ، محمد عوض. المرجع نفسه ص 158. [↑](#footnote-ref-27)
27. مبروك ، إبراهيم السعيد. الإدارة الاستراتيجية للمكتبات ومرافق المعلومات. عمان : دار الوفاء لنيا الطباعة والنشر,2014. ص.ص 15-14. [↑](#footnote-ref-28)
28. مبروك ، خطاب السعيد. الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصالات ثورة المعلومات . عمان : مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ,2013.ص .18. [↑](#footnote-ref-29)
29. مبروك ، إبراهيم السعيد. تدريب وتنمية الموارد البشرية بالمكتبات ومرافق المعلومات . عمان : دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ,2012.ص17. [↑](#footnote-ref-30)
30. أحمد همشري, عمر. المكتبة زمهارات استخدامها . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ,2009.ص 62. [↑](#footnote-ref-31)
31. أحمد همشري ، عمر. مدخل ااتعليم المكتبات والمعلومات . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع,2008.ص 93. [↑](#footnote-ref-32)
32. قريطع، فراس. الضغوط النفسية لدى المعلمين وعلاقتها بالرضا عن الحياة . المجلة الاردنية في العلوم التربية .م 13.ع 4 .2017.ص 475. [↑](#footnote-ref-33)
33. الصريبي ، عبد الله . أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات. مجلة جامعة دمشق .م 26.ع4 .2010 .ص 677. [↑](#footnote-ref-34)
34. Shiota. N . michelle. الانفعالات =emotion. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع ,2014.ص 189. [↑](#footnote-ref-35)
35. بن سليمان الطريري ، عبد الرحمان . الضغط النفسسي = مفهومه- تشخيصه- طرق علاجه ومقاومته. (دس) ص10. [↑](#footnote-ref-36)
36. نصر الدين ، عريس. استراتيجيات تكيف اطباء مصلحة الاستعجالات في وضعيات الضغط النفسي : دراسة ميدانية على عينة من الاطباء بالمستشفى الجا معي بتلمسان . دكتوراء : علم النفس العيادي . 2017 . ص 58-57. [↑](#footnote-ref-37)
37. صباح، جبالي . الضغوط النفسية وإستراتيجيات مواجهتها لدى امهات الاطفال المصابين بمتلازمة داون : دراسة ميدانية بمركز الطبي البيداغوجي . رسالة ماجيستير في علم النفس العيادي .2011 .ص 50 . [↑](#footnote-ref-38)
38. محمود عبد المنعم ، أمال. الإرشاد النفسي الأسري مواجهة الضغوط النفسية لدى أسر المتخلفين عقليا . القاهرة : مكتبة زهراء الشرق ,2006. ص .ص 60. [↑](#footnote-ref-39)
39. فاتح ، العبودي. الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي . دراسة ميدنية بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل . رسالة ماجيستير : علم النفس التنظيمي وتسيير الموارد البشرية . .2007 .ص 92. [↑](#footnote-ref-40)
40. أبو حبيب، نبيلة أحمد . الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجتها وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى ابناء الشهداء في محافظات غزة . رسالة ماجيستير في علم النفس . فلسطين : 2010.ص 28. [↑](#footnote-ref-41)
41. طه الودية ، رانية. الضغوط النفسية التي تتعرض لها المرأة وعلاقتها بمتغيري العمر والعمل . رسالة ماجيستير: علم النفس .2012. ص .ص 31. – 30. [↑](#footnote-ref-42)
42. أحلام ، زريبي. إستراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء . دراسة ميدانية بمؤسسة السونطراك نشاط المصب . قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا .2013. ص 24. [↑](#footnote-ref-43)
43. النوايسة ، فاطمة عبد المنعم. الضغوط والأزمات النفسية وأساليب المساندة . دار المناهج للنشر والتوزيع ,2013. ص 31. [↑](#footnote-ref-44)
44. العنزي ، عياش بن سمير معزي. علاقة الضغط النفسية ببعض المتغيرات الشخصية لدى العاملين بمدينة الرياض. رسالة ماجيستير : العلوم الاجتماعية / الرعاية والصحة النفسية .2004. ص 17. [↑](#footnote-ref-45)
45. شويطر , خيرة. إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى أمهات على ضوء متغيري الصلابة النفسية والمساندة الاجتماعية .دراسة ميدانية علة عينة من ولاية وهران .2017.رسالة دكتوراه في علوم التربية.ص 59. [↑](#footnote-ref-46)
46. خليفة ، وليد السعيد ؛عيسى , مراد علي. الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي المفاهيم- النظريات والبرامج . الاسكندريه: دار الوفاء لدنيا النشر والطباعة ,2008.ص 151. [↑](#footnote-ref-47)
47. ناصر الخولدة ، سناء ؛ ناصر الخوالدة، أسماء. فاعلية برنامج علاجي في خفض الضغوط النفسية وتحسين مفهوم الذات لدى طلبة جامعة فيلادلفيا. الأردن : ص 645. [↑](#footnote-ref-48)
48. وليد السيد خليفة , عيسى مراد علي . المرجع السابق .ص 152. [↑](#footnote-ref-49)
49. وليد السيد ، خلبفة ، عيسى ’ مراد علي . المرجع السابق.ص 152. [↑](#footnote-ref-50)
50. احمد ، محمد الزعبي. استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية وعلاقتها بأساليب المعاملة الوالدية عند اليافعين في مدارس مدينة دمشق الثانوية رسالة دوكتوراه: الارشاد النفسي. 2014.ص 22. [↑](#footnote-ref-51)
51. عطا كريم ، عبد الكريم. الضغوط النفسية لدي المراهقين ومفهوم ذاته .عمان : دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع, 2014.ص 71. [↑](#footnote-ref-52)
52. السيد عبيد ، ماجدة بهاء الدين . الضغط النفسي ومشكلاته واثره على الصحة النفسية . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ,2008.ص.ص 39 . [↑](#footnote-ref-53)
53. فاتح ، محمد . مقياس الضغط النفسي المدرسي . مجلة دراسات لجامعة الاغواط .عدد 021 .2012. ص22. [↑](#footnote-ref-54)
54. السيد عبيد ، ماجدة بهاء الدين .المرجع السابق .ص 40. [↑](#footnote-ref-55)
55. بن عبد الله العبدلي, خالد بن محمد. الصلابة النفسية وعلاقتها بأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى عينة من طلاب المرحلة الثانوية المتفوقين دراسيا والعاديين بمدينة مكة المكرمة . رسالة ماجستير : علم النفس. 2012.ص.ص 27-26. [↑](#footnote-ref-56)
56. بن عبد الله العبدلي, خالد بن محمد.المرجع السابق.ص 27. [↑](#footnote-ref-57)
57. ويلسون, غريغ. الضغط النفسي. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر ,ص .ص 8-9-10. [↑](#footnote-ref-58)
58. يوسف ، مصطفى . إدارة الأداء .الأردن –عمان : دار الحامد للنشر والتوزيع ,2016.ص19. [↑](#footnote-ref-59)
59. عبد المحسن ، توفيق محمد. تقييم الأداء . مصر : دار النهظة العربية , .2004.ص 03. [↑](#footnote-ref-60)
60. محمد البرادعي ، بسيوني. تنمية مهارات المديرين . القاهرة : دار الهندسة ,2009 ص 39. [↑](#footnote-ref-61)
61. بربر ، كامل . إدارة الموارد البشرية إتجاهات وممارسات . بيروت : دار المنهل اللبناني ,2001.ص172. [↑](#footnote-ref-62)
62. الأمين فضل الله ، نصر الدين ؛ عبد الرحيم سليمان ، عبد العزيز . دور تخطيط الموارد البشرية في رفع كفاءة أداء العاملين . م 17. ع 2016.ص 28. [↑](#footnote-ref-63)
63. سليم حامد، عبد الناصر . معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية . عمان : دار اسامة للنشر والتوزيع ,2009.ص 25. [↑](#footnote-ref-64)
64. منصور العالبي ، طاهر محسن . أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن . الاردن: دار وائل للنشر, 2009.ص22. [↑](#footnote-ref-65)
65. عودة رشيد ، بلال كامل ؛ حمدنا الله ، مرتضي طلعة. أثر إستراتيجية إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين . مجلد 11 عدد 43، 2018.ص 133. [↑](#footnote-ref-66)
66. يونس مينا , علي , شيخ ديب , صلاح . قياس اثر التدريب في اداء العاملين م 31. ع1 2009.ص 9 [↑](#footnote-ref-67)
67. وسيلة ، حمداوي . إدارة الموارد البشرية . قالمة : مديرية النشر والتوزيع ,2004 .ص 125. [↑](#footnote-ref-68)
68. رفيقة ، بن منصور. الاستقرار الوظيفي وعلاقته باداء العاملين في القطاع الخاص (د س) ص .93 [↑](#footnote-ref-69)
69. محمد المحاسنة ، إبراهيم . إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق . عمان : دار جرير للنشر والتوزيع , 2013. ص 108. [↑](#footnote-ref-70)
70. يوسف ، مصطفى . إدارة الاداء . عمان : دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع , 2016. ص. ص 22 – 23. [↑](#footnote-ref-71)
71. حسونة ، فيصل . إدارة الموارد البشرية . عمان : دار اسامة للنشر والتوزيع ,2008. ص 149. [↑](#footnote-ref-72)