



LARBI TEBESSI – TEBESSAUNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم المكتبات و المعلومات

الميدان: علوم إنسانية وإجتماعية

الشعبة: علم المكتبات و المعلومات

التخصص: تسيير و معالجة المعلومات

العنوان: الضغوط المهنية للعاملين بالمكتبات الجامعية وأثرها على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تبسة-

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د "

دفعه: 2020

إشراف الدكتور:

أكرم بوطورة.

إعداد الطالبتين:

1- مريم عبود .

2- نعيمة سلطاني.

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
أكرم بوطورة	أستاذ محاضر أ-	مشرفا و مقرا
عبد الغني قواسمية	أستاذ مساعد أ-	ممتحنا
فطيمة طالبي	أستاذ محاضر ب-	رئيس الجلسة

العام الجامعي: 2020/2019

شكر و عرفان

نتوجه بالشكر والحمد لله العلي القدير ذي المن والعطاء حتى يرضى وإذا رضا دائما وأبدا.
وودنا أن نقدم شكرنا وامتناننا للدكتور المشرف "أكرم بوطورة" على تفضله بالإشراف على هذه
المذكرة فقد كان دائما الموجه والمرشد في كل خطوة من هذه الدراسة، نسأل الله أن يجزيه خير
الجزاء ويزيده من علمه.

كما نشكر جميع أساتذة علم المكتبات والمعلومات بجامعة العربي التبسي.
ونختص بشكر لجنة المناقشة الأستاذ "قواسمية عبد الغني" والدكتورة "طالبي فطيمة" اللذان زادانا
شرفا لمناقشتهم لدراستنا.

دون أن ننسى طاقم عاملي مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية على تعاونهم معنا.
كما نقدم شكرنا لكل من ساعدنا في هذا العمل بتوجيه أو نصح وحتى بالكلمة الطيبة..

مريم، نعيمة

إهداء

إلى والديا الكريمين عرفانا بفضلهما عليا

إلى رمز العطاء أبي الغالي بوجمعة الذي كان ولا زال سندي في الحياة له كل الشكر على تشجيعه وتحفيزه.. المتواصل، و روح الفؤاد ومنبع الحنان أُمي الغالية مباركة، أدامهما الله وحفظهما وجزاهما الله عنا كل خير فمهما قلت فيهما لن أوفيهما حقهما.

إلى من كان الرفيق والصديق قبل أن يكون الأخ أخي العزيز بوقرة.

إلى زهرة بيتنا شمعته المنيرة على الدوام أختي الحبيبة بسمة وإلى صغيرتي وبهجة بيتنا وفرحته اختي
بثينة.

إلى كل عائلتي المكتبية من أساتذة وطلبة كل باسمه.

إلى صديقتي التي تشاركت معي هذا العمل نعيمة.

إلى أختي قبل أن تكون صديقتي خولة أدامها الله لي، وإلى كل أصدقائي ومن أحبهم.

أدعو الله لهم بالصلاح والنجاح.

اهدي لهم ناتج وثمره هذا العمل المتواضع.

إهداء

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة... ونصح الأمة... إلى نبي الرحمة ونور العالمين... سيدنا محمدا - صلى الله عليه وسلم -

إلى من كلله الله بالهبة والوقار إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من احمل اسمه بكل افتخار أرجو من الله أن يمد في عمرك لثرى ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار إلى الذي أفنى روحه في سبيل تعلمي إلى الذي يشقى لينير دربي ويتعب ليحقق لي أحلامي أبي العزيز "عبد الله"

إلى التي وضع الله الجنة تحت أقدامها، إلى التي حملتني إلى التي لو كان السجود لغير الله لسجدت لقدميها، إلى من نطق بها لساني قبل أن اعرف معنى الكلام، إلى من تفتحت عيوني على صورتها المشرقة، إلى من تعبت من أجل تربيتي، أمي الغالية "زهيرة" أطال الله في عمرها

إلى التي تفهمني دون أن أتكلم و تليي الدعاء قبل أن اطلب أختي الغالية "حياة"

إلى مصدر الأمان والحنان والصبر والعطاء والطيبة والصفاء، إلى التي يرقص قلبي فرحا لرؤيتها أو سماع صوتها الحنونة "كريمة" إلى ابنها الحبيب آدم من أضاف بهجة للبيت حفظه الله و رعاه.

إلى من به أرى الحياة وبعينيه أتطلع إلى طيف المستقبل، إلى من علمني في صمت وكبرياء وحب كيف أكون إنسانة ناجحة إلى أخي "عبد الرزاق"

إلى التي أزاحت هموم قلبي وفرشت بالورود أيامي الغالية على قلبي "شهيره"

إلى صديقات عمري وأخواتي التي لم تتجهم أمني صديقات الدراسة "ابتسام مريم بسمة مريم"

قبل أن يحل الشوق بعيدا أو يعزف لحن الفراق ويصبح الحاضر هو الماضي بمجد وذكرى وتندق أبواب النسيان اهديتها لكل من لم يأتي ذكره في هذه الورقة. فهذا ليس نسيان مني فان لم تسعهم الورقة فان قلبي يسع الجميع

إلى من في قلبي ولم يكتبهم قلبي.

نعمة

بطاقة فهرسة:

عبود، مريم

الضغوط المهنية للعاملين بالمكتبات الجامعية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية تبسة- / مريم عبود، نعيمة سلطاني. تبسة: [د. ن]، 2020. 117ص: جداول؛ 30سم
CD+

بيبلوغرافية: 96 - 102ص. ملاحق: 103 - 112ص.

مذكرة ماستر: علم المكتبات و المعلومات: جامعة العربي التبسي: 2020.

قائمة المحتويات:

الصفحة	العنوان
	شكر و عرفان
	إهداء
	قائمة الجداول
أ - ب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
17	1.1 إشكالية الدراسة
18	2.1 تساؤلات الدراسة
18	3.1 أهمية الدراسة
19- 18	4.1 أهداف الدراسة
19	5.1 أسباب اختيار الدراسة
26 - 19	6.1 الدراسات السابقة
26	7.1 منهج الدراسة
27	8.1 ضبط مصطلحات الدراسة
الفصل الثاني: المكتبات الجامعية و العاملين بها	
	تمهيد
1.2 المكتبات الجامعية	
30	1.1.2 تعريف المكتبة الجامعية
31 - 30	2.1.2 أهمية المكتبات الجامعية
31	3.1.2 أهداف المكتبات الجامعية
31	4.1.2 وظائف المكتبات الجامعية
32	5.1.2 خدمات المكتبات الجامعية

33	6.1.2 مجتمع المستفيدين من المكتبات الجامعية
2.2 العاملون في المكتبات الجامعية	
34	1.2.2 تعريف العامل
34	2.2.2 تعريف العاملين في المكتبات الجامعية
36 - 34	3.2.2 مستويات العاملين بالمكتبات الجامعية
37 - 36	4.2.2 المؤهلات الأكاديمية للعاملين بالمكتبات الجامعية
37	5.2.2 المشكلات التي تواجه العاملين بالمكتبات الجامعية
خلاصة الفصل	
الفصل الثالث: تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي	
تمهيد	
1.3 الضغوط المهنية	
40	1.1.3 تعريف الضغط
41 - 40	2.1.3 تعريف الضغوط المهنية
41	3.1.3 أنواع الضغوط المهنية
43 - 42	4.1.3 مصادر الضغوط المهنية
44 - 43	5.1.3 الآثار المترتبة على الضغوط المهنية
2.3. الأداء الوظيفي	
45	1.2.3 تعريف الأداء
46 - 45	2.2.3 تعريف الأداء الوظيفي
47 - 46	3.2.3 العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي
47	4.2.3 محددات الأداء الوظيفي
48 - 47	5.2.3 طرق رفع كفاءة الأداء الوظيفي
49	3.3 أساليب معالجة الضغوط المهنية لتحسين الأداء الوظيفي.
خلاصة الفصل	

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة	
تمهيد	
52	1.4 حدود الدراسة
52	1.1.4 الحدود المكانية
52	2.1.4 الحدود الزمنية
52	3.1.4 الحدود البشرية
54 - 53	2.4 أدوات الدراسة
90 - 54	3.4 تفريغ و تحليل البيانات
94 - 91	4.4 نتائج الدراسة
95	5.4 الاقتراحات
خلاصة الفصل	
ج	خاتمة
البيبليوغرافية	
الملاحق	
ملخص الدراسة	

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
الجدول البسيطة		
01	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.	54
02	توزيع عينة الدراسة حسب السن	54
03	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	55
04	توزيع عينة الدراسة حسب اسم مصلحة العمل	55
05	توزيع عينة الدراسة حسب الحالة المهنية	55
06	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	56
07	توزيع عينة الدراسة حسب سبب توجههم للعمل في قطاع المكتبات	56
08	توزيع عينة الدراسة حسب الشعور بعدم الارتياح في العمل	57
09	توزيع إجابات عينة الدراسة الذين يشعرون بعدم الارتياح في العمل	58
10	توزيع عينة الدراسة من خلال تقييم علاقة العاملين بمسؤولهم المباشر	58
11	توزيع عينة الدراسة من تقييم علاقتهم مع المسؤول غير المباشر	59
12	توزيع عينة الدراسة من خلال تقييم علاقتهم بالزملاء	59
13	توزيع عينة الدراسة من خلال طبيعة العلاقات الوظيفية من المسؤول	60
14	يوضح سبب إجابة المبحوثين الذين طبيعة علاقتهم الوظيفية بالمسؤولين جيدة	60
15	مدى تأثير علاقة العامل بالمسؤول على أداء المهام	61
16	تأثير العلاقات الاجتماعية بين الزملاء على الوسط المهني	61
17	مدى مساعدة الزملاء لبعضهم البعض	62
18	كيفية مساعدة العاملين لبعضهم	62
19	مدى وقوع التوترات مع الزملاء	63
20	مدى انزعاج العاملين من الدخول للمكتبة بسبب علاقتهم بزملائهم	63

21	مدى رغبة عمال الكلية في تغيير مكان عملهم من مكتبة الكلية الى	64
22	مدى موافقة عمال مكتبة الكلية في العمل مع أشخاص آخرين	64
23	تقييم العاملين لعلاقتهم بمستعملي المكتبة	65
24	مدى مواجهة الصعوبات للعاملين أثناء تعاملهم مع المستعملين.	66
25	سبب الصعوبات التي تواجه المستعملين	66
26	مدى ملائمة توقيت العمل بمكتبة الكلية من حيث مواعيد الدخول و الخروج للعاملين.	67
27	تأثير تراخيص الغياب على الأداء الوظيفي	68
28	إجابات المبحوثين الذين تؤثر تراخيص الغياب على أدائهم	68
29	خصم المدير من الراتب جراء التأخر المفرط	69
30	مدى تأثير التعليمات الإدارية على الأداء الوظيفي	69
31	إجابة المبحوثين الذين تؤثر التعليمات الإدارية على أدائهم الوظيفي	70
32	مدى إهمال العاملين لعملهم بسبب كثرة المهام	70
33	نواتج تطبيق العقوبات الصارمة على العاملين	71
34	ايجابيات منح الامتيازات في تحسين الأداء الوظيفي.	72
35	مساعدة البرمجيات الوثائقية في التخفيف من حدة أعباء العمل	72
36	مدى تأثير خدمات الإعارة على الأداء الوظيفي	73
37	الإعارة الأكثر تأثيرا على الأداء الوظيفي.	73
38	مساعدة الشبكة المحلية بالمكتبة على أداء أفضل	74
39	مدى مساعدة الآليات و الوسائل التكنولوجية في التقليل من أعباء العمل	74
40	تأثير الهاتف على سيرورة العمل	75
41	تأثير الإضاءة على تأدية المهام	75
42	مكان تواجد المكتبة	76
43	إجابات المبحوثين الذين يسبب لهم مكان تواجد المكتبة ضغوطا مهنية.	76

77	تأثير درجة الحرارة على أداء الخدمات	44
77	تأثير الضجيج على مستوى الأداء	45
78	توفير أدوات العمل	46
78	نوعية مستلزمات العمل التي يتم توفيرها	47
79	كفاية مساحة المكتبة لاستيعاب حاجياتها.	48
الجدول المركبة		
80	تأثير الآليات و الوسائل التكنولوجية على إهمال العمل بسبب كثرة المهام	01
81	أثر تطبيق العقوبات الصارمة على التعليمات الادارية.	02
82	تأثير صعوبات التعامل مع المستفيدين عند تقديم خدمات الإعارة على الأداء الوظيفي	03
83	تأثير كثرة المهام وعدم الشعور بالارتياح في المكتبة على إهمال المهام	04
84	تأثير وقوع التوترات بين الزملاء على قبولهم لفرصة العمل مع أشخاص آخرين.	05
85	تأثير العلاقات الاجتماعية للزملاء على مساعدة بعضهم في أداء المهام.	06
86	تأثير عدم وجود خط هاتفي على علاقة العامل بمسؤوله أثناء أداء المهام.	07
87	علاقة الخبرة المهنية بسبب طبيعة العلاقة مع المسؤول	08
88	علاقة العامل بمسؤوليه	09
88	تأثير الفضاءات المخصصة للأعمال الفنية على ارتياح العاملين بمكان العمل.	10
89	تأثير الفضاءات المخصصة للمطالعة على الأداء بسبب الضجيج الناتج عنها	11
90	دور الشبكة المحلية والبرمجيات الوثائقية في تحسين الأداء الوظيفي	12

مقدمة:

المكتبة الجامعية كمنظومة خدماتية تسعى لتحقيق مجموعة من الأهداف مثل المساهمة المباشرة والفعالة في تكوين وإعداد كوادر بشرية متخصصة في كافة فروع المعرفة البشرية وذلك من خلال تلبية حاجياتهم ومتطلباتهم العلمية من خلال ما تقدمه من خدمات ونشاطات متنوعة، بداية من اختيار أوعية المعلومات إلى غاية إتاحتها في صورتها النهائية، ونظرا لتشعب احتياجات المستفيدين وتعقدتها في الأونة الأخيرة، هذا الامر وضعها أمام طريق صعبة لمواكبة هذه التغيرات والعمل على تلبيتها من خلال توفير كل الإمكانيات المادية والبشرية لتحقيق هذا الهدف المنشود ولعل أهم عنصر مكلف بتحقيقها هو توفير عاملين متخصصين في مجال المكتبات على اختلاف مستوياتهم ومؤهلاتهم العلمية.

وبما أن العمل في مجال المكتبات من المهن ذات الطابع الإنساني والاجتماعي، فالعاملين بها معرضون للضغوط التي تظهر نتيجة لتفاعل عدة مؤثرات ناتجة عن مصادر مختلفة سواء من قبل المستفيدين أو بيئة العمل التي لا توفر كل ما يحتاجه العاملون من أجل تسيير عملهم والمتعلقة بالجو والإمكانيات المادية للمكتبة وحتى العلاقات الشخصية والمهنية بين العاملين فهذه المؤثرات تتسم بالتغير السريع والمستمر؛ مما يجعل العامل عرضة للعديد من الضغوط التي يجب التعامل والتكيف معها بفعالية لأنها تؤثر على نوعية الأداء الوظيفي للعاملين خلال قيامهم بالخدمات المكونة للعمل المكتبي والتي تحددها القدرات والخصائص الفردية والمتطلبات الوظيفية والبيئة التنظيمية بمكان العمل ومدى إدراك العامل لكيفية ممارسته للمهام المكلف بها في المكتبة.

ومن هذا المنطلق حاولنا من خلال هذه الدراسة التعرف على أهم العوامل التي لها علاقة بالتأثير على أداء العامل بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، حيث تم التركيز على الضغوط التي تعترضه فيها باعتبارها من أهم العوامل المتحكمة في أدائه من خلال الكشف عن أهم مصادر ومسببات هذه الضغوط وكيف تؤثر على الأداء الوظيفي؛ وحتى نصل إلى إجابة على التساؤلات التي طرحت تم تقسيم موضوع الدراسة إلى ثلاثة جوانب؛ بداية بالجانب المنهجي ثم النظري الخاص بتعريف الموضوع من مختلف جوانبه اعتمادا على أنواع متعددة من مصادر المعلومات من قواميس، معاجم، كتب ومقالات الدوريات... وقد تم توثيق ما تم اقتباسه من معلومات على أسلوب جمعية علم النفس الأمريكية (APA) والذي اشتمل على فصلين، ثم تطرقنا للجانب الميداني للدراسة بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. حيث تناول في كل جانب ما يلي:

الفصل الأول: بعنوان الإطار المنهجي اعتمدنا فيه على تقديم البحث بعناصره المنهجية والمتمثلة في تقديم

إشكاليته وطرح تساؤلات الدراسة ومن ثم التطرق إلى أهمية وأهداف الدراسة وأسباب اختيار الموضوع والدراسات السابقة التي استفدنا منها في بناء الجانب النظري للدراسة من أجل تفادي تكرار نفس المعلومات كما تم ضبط المفاهيم الإجرائية للدراسة.

الفصل الثاني: جاء هذا الفصل بعنوان المكتبات الجامعية والعاملين بها، حيث اختص بالتناول النظري لمتغير المكتبات الجامعية والعاملين بها بداية بتعريف المكتبات الجامعية ثم التطرق إلى تبيان أهميتها وأهم الوظائف التي تؤديها والتفصيل في مجتمع المستفيدين منها كما تطرق إلى تحديد الخدمات التي تقدمها وأبرز التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية، كما تناول متغير العاملون بالتعريف أولا والتفصيل في مستوياتهم، كما أورد أيضا المؤلفات الأكاديمية لهم ثم المشكلات التي تواجههم في المكتبات الجامعية.

الفصل الثالث: والذي جاء بعنوان تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي، ففصل بداية في متغير الضغوط المهنية من خلال تعريفها وذكر أهم أنواعها والمصادر التي تنتجها وكذلك تطرق إلى تبيان الآثار المترتبة عنها. ثم تم التفصيل في متغير الأداء الوظيفي من حيث تعريفه وذكر أهم العوامل المؤثرة عليه، كما تناول أيضا طرق رفع كفاءته، ثم ختم الجانب النظري بالتطرق إلى أساليب معالجة الضغوط المهنية لتحسين الأداء الوظيفي.

وأخيرا **الفصل الرابع:** الذي خصص للجانب الميداني للدراسة ركزنا هنا على تبيان حدود الدراسة المكانية الزمنية والبشرية وكذلك أدوات جمع البيانات التي تم الاعتماد عليها في جمع البيانات عن مجتمع الدراسة ومن ثمة تفريغ وتحليل البيانات التي تم التوصل إليها في ملخص عام للنتائج وإدراج بعض المقترحات التي يمكن تجسيدها على مستوى مكتبة كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية.

الإطار المنهجي للدراسة

1.1 إشكالية الدراسة.

2.1 تساؤلات الدراسة.

3.1 أهمية الدراسة.

4.1 أهداف الدراسة.

5.1 أسباب اختيار الدراسة.

6.1 الدراسات السابقة.

7.1 منهج الدراسة.

8.1 ضبط مصطلحات الدراسة.

1.1 إشكالية الدراسة:

تتميز المكتبات الجامعية بأنها الركيزة الأساسية لأي مركب جامعي وأساس تسيير البحث العلمي وتطويره، حيث يعتمد عليها الباحثين بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم العلمية من خلال الرجوع لمصادر المعلومات التي تخدم أعمالهم العلمية، فهي تسعى لإيجاد الطرق المناسبة التي تجعل الجامعة تنجح في أداء مهمتها باعتبارها من أهم المؤسسات ذات الطابع الاجتماعي التي تتفاعل فيها كافة الأنساق الجزئية المكونة لها، ومن أجل الوصول إلى الأهداف التي تسعى لتحقيقها، لا بد من الاستغلال الأمثل لمختلف الموارد المادية والبشرية، وذلك بالعمل تحت مسمى الإدارة التي تتحكم في سلوك مجموعة العاملين الذين يستندون على الخبرة والخلفية المعرفية التي تؤهلهم للعمل بها والتعامل مع مختلف أنواع مصادر المعلومات جميعاً تنظيمياً، معالجة وإتاحة وكذلك إدارة مصادر المكتبة وتطويعها لأداء خدمات متنوعة، من خلال كفاءة العاملين لأداء هذه المهام فكلما تغيرت مهامهم وتطورت يتطور الأداء الوظيفي ويتنوع بتنوع وسائل العمل، وهذا الربط بينهما جعل الأداء الوظيفي يتأثر بمختلف الظروف المحيطة في البيئة الداخلية والخارجية للمكتبة الجامعية، وباعتبار أن أداء الفرد هو ناتج عن قدرته على أداء العمل ورغبته فيه، الذي تنتج عنه مجموعة من التفاعلات والعلاقات والتعاملات فيما بينها والتي أدت إلى بروز مجموعة من الضغوط المهنية، سواء تعلقت بزيادة أعباء العمل أو تعدد جهات إصدار الأوامر، الضوضاء وكثرة الشكاوي وأحداث الحياة المختلفة، قلة المتخصصين ذوي الخبرة، كثرة العمل وقلة الراتب... فكل هذه الضغوط تؤثر على الأداء الوظيفي للعامل بالمكتبات الجامعية.

ففي مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي تبسة- يتعرض العاملون لمصادر متعددة من الضغوط المهنية المختلفة؛ ككثرة المستفيدين والمهام المكررة... التي تؤثر على أداء العامل، خاصة عند احتكاكه الدائم بالمستفيدين وتعرضه للكثير من الصدمات السلبية في بيئة عمله. ونظراً لحساسية هذا الموضوع والتماسنا وجوده حقيقة في الواقع، توجهنا لدراسة أسبابه ومحاولة الوصول لنتائج تساعدنا في التخفيف من هذا الوضع. ومن خلال هذا الطرح يمكننا أن نتساءل عن:

➤ كيف تؤثر الضغوط المهنية للعاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على الأداء الوظيفي؟

2.1 تساؤلات الدراسة:

من خلال السؤال الجوهري لدراستنا استنبطنا مجموعة من التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ماهي مصادر الضغوط المهنية للعاملين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ؟
2. هل توجد علاقة بين الضغوط المهنية للعاملين في مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية وأدائهم الوظيفي ؟
3. ما هو تأثير الاجراءات والمهام الإدارية والمكتبية على الأداء الوظيفي للعاملين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية؟
4. ماهي العوامل التي تقلل من الضغوط المهنية للعاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية -تنبسة-؟

3.1 أهمية الدراسة:

تنطلق أهمية هذه الدراسة في كونها استمرارية لسلسلة من البحوث السابقة في مجال دراسة الضغوط المهنية للعاملين بالمكتبات الجامعية، محاولة التعرف على مسببات الضغوط بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وكيفية تأثيرها على الأداء الوظيفي، بغية الوصول إلى حلول لمعالجتها أو التقليل من حدتها على الأداء الوظيفي للعاملين بها.

حيث تم تحديد أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

- معرفة آثار الضغوط المهنية للعاملين بالمكتبات الجامعية على الأداء الوظيفي.
- الوقوف على أهم مصادر الضغوط المهنية للعاملين بالمكتبات الجامعية.
- التعرف على العلاقة بين كل من الضغوط المهنية والأداء الوظيفي.
- الوصول إلى حلول تساعد في التقليل الضغوط المهنية ورفع مستوى الأداء الوظيفي بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تنبسة-.

4.1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التوصل إلى مجموعة من الأهداف والتي من بينها:

- تسليط الضوء على مسببات الضغوط المهنية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- إدراك كيفية تأثير المصادر الشخصية للعاملين على مستوى أدائهم بالمكتبات الجامعية.
- التطرق إلى كيفية تشكل الضغوط المهنية لدى العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تنبسة-.
- التعرف على كيفية تأثير البيئة المادية على الأداء الوظيفي بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

-تبسة-

- الكشف على مدى تأثير جو المكتبة على أداء العاملين بها.
- معرفة مدى تأثير العلاقات الوظيفية على الأداء الوظيفي بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

-تبسة-

- معرف مدى تأثير المهام الإدارية بالمكتبات الجامعية على الأداء الوظيفي للعاملين بها.

5.1 أسباب اختيار الدراسة:

تمحورت أسباب دراستنا لهذا الموضوع حول مجموعة النقاط التالية:

- التعرف على الضغوط المهنية للعاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-تبسة-.
- دراسة وضع مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية من جانب الأداء الوظيفي.
- معرفة أهم أسباب الضغوط المهنية للعاملين بالمكتبات الجامعية .
- محاولة إيجاد حلول للضغوط المهنية بمكتبة العلوم الإنسانية والاجتماعية -تبسة- بغية الوصول لأداء وظيفي أحسن.

6.1 الدراسات السابقة:

أ. دراسات وطنية:

الدراسة رقم 01:

سلوى مبارك، ضغوط العمل وتأثيرها على اتخاذ القرارات لدى العاملين بالمكتبات الجامعية دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير شهادة الماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة العربي التبسي -تبسة- 2017.

تناولت الدراسة موضوع ضغوط العمل لدى العاملين بالمكتبات الجامعية، والتي اعتمدت في دراستها على الإشكالية التي مفادها: ما مدى تأثير ضغوط العمل على اتخاذ القرارات لدى المكتبيين في مكتبة كلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير؟

كما اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي في هذه الدراسة باعتباره أكثر المناهج المستخدمة في مجال العلوم الإنسانية، واستخدمت في جمع معلوماتها على أداة الاستبيان، وكانت العينة مجتمع الدراسة موجودة بمكتبة

كلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي -تبسة- وكان عددهم مقدر بـ 22 عامل من خلال المسح الشامل لأفراد المجتمع.

وخلصت إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- إن تعارض الأدوار بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير يؤثر على القرارات المتخذة.
- كما أن استقبال الأوامر هي من أكثر الضغوط الناتجة عن صراع الدور بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

الفرق بين الدراستين:

يكمن الاختلاف بين هذه الدراسة ودراستنا في النقاط التالية:

- اعتمدت على ربط متغير "ضغوط العمل" باتخاذ القرارات لدى العاملين بالمكتبات الجامعية بينما دراستنا فقد ربطنا متغير الضغوط المهنية بالأداء الوظيفي.
- مكان إجراء الدراسة: أجريت هذه الدراسة بمكتبة كلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير -تبسة- وبينما دراستنا ستجرى في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تبسة-.
- فترة إنجازها: أعدت هذه الدراسة عام 2017 بينما دراستنا في 2020.
- المنهج المتبع: اعتمدت في إجراء دراستها على المنهج الوصفي فقط الذي أرفقناه في دراستنا بالتحليل.
- عينة الدراسة: تختلف عينة الدراسة بين دراستنا وهذه الدراسة حسب الفئة التي أجريت عليها فالفئة المعنية بدراستها توجد على مستوى مكتبة كلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير، أما بالنسبة لدراستنا فستتم على مستوى مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

أوجه التشابه بين الدراستين:

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في أنها موجهة لنيل شهادة الماستر في علوم المكتبات والمعلومات واعتمدت على الاستبيان لجمع المعلومات، كما أنها تتشابه مع دراستنا في متغير الضغوط المتغير الذي أدرجناه في دراستنا تحت مسمى الضغوط المهنية كتلاعب بالمصطلحات.

الدراسة رقم 02:

سعد حورية، تأثير الضغوط المهنية على أداء المكتبيين في المكتبات الجامعية: دراسة مسحية المكتبات جامعة عمار تليجي الأغواط، 2018.

تناولت الدراسة موضوع تأثير الضغوط المهنية على أداء المكتبيين بمكتبة جامعة عمار ثليجي الأغواط. كما اعتمدت الباحثة على الإشكالية التي مفادها: إلى أي مدى تؤثر الضغوط المهنية على أداء المكتبيين بمكتبات جامعة عمار ثليجي بالأغواط؟

كما اعتمدت على منهج المسح الشامل والمنهج الوصفي التحليلي واستخدمت في جمع معلوماتها على أداة الاستبيان، الملاحظة والمقابلة، أما بالنسبة لعينة مجتمع الدراسة التي اعتمدت عليها متواجدة بمكتبة الجامعة فكان عددهم مقدر ب 65 مكتبي موزعين على 10 مكتبات بجامعة عمار ثليجي.

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- اختلاف مستويات تأثير الضغوط المهنية وفق سنوات ومنصب العمل.
- كلما كانت هناك علاقات عمل ممتازة بين المكتبيين أدت إلى تحسين الأداء الوظيفي.
- الترقية الوظيفية تؤدي إلى زيادة الأداء الوظيفي بشكل إيجابي أما قلة التدريب فيؤدي إلى ضغوط سلبية.

الفرق بين الدراستين:

يكمن الاختلاف بين هذه الدراسة ودراستنا في النقاط التالية:

- مكان إجراء الدراسة: أجريت هذه الدراسة بمكتبات جامعة عمار ثليجي الأغواط وبينما دراستنا ستجرى في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-تبسة.
- فترة إنجازها: أعدت هذه الدراسة عام 2018، بينما دراستنا في عام 2020.
- المنهج المتبع: اعتمدت في إجراء دراستنا على منهج المسح الشامل بينما دراستنا ستتم بإتباع المنهج الوصفي التحليلي.
- عينة الدراسة: تختلف عينة الدراسة بين دراستنا وهذه الدراسة حسب الفئة التي أجريت عليها. فالفئة المعنية بدراستها توجد على مستوى مكتبات جامعة عمار ثليجي الأغواط، أما بالنسبة لدراستنا ستتم على مستوى عملي مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-تبسة.
- أوجه التشابه بين الدراستين:

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في أنها في نفس التخصص وذلك في متغيرات الدراسة، الضغوط المهنية وكيف تؤثر على أداء المكتبيين بالمكتبات الجامعية. حيث اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي الذي تم اعتماده أيضا في دراستنا، وكذلك تتشابه معها في أداة البحث عن المعلومات الاستبيان.

خوالدي زكرياء. ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية ببلدية عين فكرون أم البواقي، 2019.

تناولت الدراسة ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي ببلدية عين فكرون، والذي اعتمد في دراسته على الإشكالية التي مفادها: هل لضغوط العمل علاقة بالأداء الوظيفي لعمال بلدية عين فكرون أم البواقي؟

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي إضافة إلى أسلوب السمح الشامل، واستخدم في جمع معلوماته على أداة الملاحظة، الاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات، و كانت عينة الدراسة موجودة ببلدية عين فكرون أم البواقي والذي يقدر مجموع العاملين بها 32 عامل.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التالية:

- عبء العمل لا يؤثر على أداء العاملين في حين أن بيئة العمل تؤثر على أدائهم وكذلك الجنس والمستوى التعليمي يؤثران على أداء العاملين.
- ضغوط العمل تجعل مستوى أداء العاملين ينخفض ومنه تردي الخدمات إلى تقدمها المؤسسة.
- ضغوط العمل لها علاقة كبيرة بمرودية العمل ودافعية نحو القيام بمتطلبات وظيفية.

الفرق بين الدراستين:

يكمن الاختلاف بين هذه الدراسة ودراستنا في النقاط التالية:

- مكان إجراء الدراسة: أجريت هذه الدراسة ببلدية عين فكرون أم البواقي، بينما دراستنا ستجرى بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تبسة.
- فترة إنجازها: أنجزت هذه الدراسة في عام 2019، بينما دراستنا ستجرى في عام 2020.
- المنهج المتبع: اعتمد في إجراء دراسته على منهج المسح الشامل والمنهج الوصفي، أما بالنسبة لدراستنا فسيتم اعتماد المنهج الوصفي المعتمد على التحليل.
- عينة الدراسة: تختلف عينة الدراسة بين دراستنا وهذه الدراسة حسب الفئة التي أجريت عليها؛ فالفئة المعنية بدراسته توجد على مستوى بلدية عين فكرون أم البواقي. أما بالنسبة لدراستنا فستتم على مستوى العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تبسة.
- التخصص: تختلف هذه الدراسة عن دراستنا في أنها ليست في نفس التخصص.

أوجه التشابه بين الدراستين:

تتشابه هذه الدراسة و دراسته في أنها دراسة مقدمة لغرض الحصول على شهادة الماجستير، حيث كانت متغيرات الدراسة، الضغوط المهنية و الأداء الوظيفي متشابهة، كما اعتمدت في جمع المعلومات على أداة الاستبيان، كما اعتمدت أيضا على المنهج الوصفي التحليلي الذي تبنيه في دراستنا.

الدراسة رقم 04:

العمراوي نادية، تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي للعمال: دراسة ميدانية بمركز تعبئة قارورات الغاز بعين البيضاء، 2017.

تناولت هذه الدراسة موضوع تأثير الضغوط المهنية على أداء العاملين للعمال، والتي اعتمدت في دراستها على الإشكالية التي مفادها: ما مدى تأثير الضغوط المهنية على مستوى الأداء الوظيفي لعمال مركز تعبئة قارورات الغاز بعين البيضاء؟

كما اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت في جمع معلوماتها على أداتين هما الملاحظة والاستبيان، أما بالنسبة لعينة الدراسة فهي متواجدة بمركز تعبئة قارورات الغاز، واعتمدت على العينة العشوائية البسيطة حيث كان عدد عمالها 166 عامل، اختارت منها 30 بالمائة، والتي توافق 50 عامل أجريت عليهم الدراسة.

وخلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

- عبء العمل يولد ضغط مهني للعامل وله تأثير كبير على إنجاز العمل بدقة.
- الضغوط المهنية تؤثر عليهم نفسيا كما تؤثر على حياتهم الشخصية.
- عدم وجود عمليات تحسيسية اتجاه العامل حول مخاطر عملهم وصعوباته.

الفرق بين الدراستين:

يكمن الاختلاف بين هذه الدراسة ودراستنا في النقاط التالية:

- مكان إجراء الدراسة: أجريت هذه الدراسة بمركز تعبئة قارورات الغاز بعين البيضاء، بينما دراستنا ستجرى في مكتبة العلوم الإنسانية والاجتماعية تبسة.
- فترة إنجازها: أنجزت هذه الدراسة في عام 2017، بينما دراستنا في عام 2020.

- عينة الدراسة: تختلف عينة الدراسة المتبعة في دراستها والذي اتبعناه في دراستنا حسب الفئات التي أجريت عليها؛ فالفئة المعنية بدراستها توجد على مستوى مركز تعبئة قارورات الغاز بعين البيضاء-أم البواقي-بينما دراستنا فستتم على مستوى عاملي مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-تبسة-.
- تختلف هذه الدراسات في التخصص الذي أجريته فيه، بحيث تمت هذه الدراسة في تخصص علم الاجتماع، فرع تنمية وتسيير الموارد البشرية، أما دراستنا فهي في تخصص علم المكتبات والمعلومات، تخصص تسيير ومعالجة المعلومات.

أوجه التشابه بين الدراسات:

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في أنها دراسة مقدمة لغرض الحصول على شهادة الماستر وتشابه متغيرات الدراسة الضغوط المهنية والأداء الوظيفي، بحيث درست مدى تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي بالضبط ما تناولناه في دراستنا، كما اعتمدت أيضا على المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان كأداة لجمع المعلومات اللذان اعتمدناهما في دراستنا.

الدراسة رقم 05:

سواء بوبقيرة، الضغوط المهنية: مصادرها وتأثيرها على الأداء الوظيفي للمكتبيين دراسة حالة مكتبات جامعة -قالمة cybrarians journal. العدد 38، ماي 2015.

تناولت الدراسة موضوع الضغوط المهنية ومصادر تأثيرها على الأداء الوظيفي للمكتبيين والتي اعتمدت في دراستها على الإشكالية التي مفادها ماهي طبيعة الضغوط المهنية التي يتعرض لها المكتبيين في المكتبات الجامعية؟

كما اعتمدت الباحثة على منهج دراسة الحالة واستخدمت في جمع معلوماتها على أداة الاستبيان وكانت عينة مجتمع الدراسة تركز على الفئات المكتبيين المتخصصين العاملين في رتبة ملحق بالمكتبة الجامعية.

و خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من بينها:

- يواجه المكتبيين مشاكل في التعامل مع المستفيدين.
- يواجه المكتبيين كذلك مشاكل تتعلق بالجانب المادي.
- طغيان عنصر الملل على العاملين.
- تنفيذ المكتبيين لما يطلب منهم فقط والعجز عن استخدام مواهبهم الشخصية.

الفرق بين دراسة سناء بوبقيرة و دراستنا:

يمكن الاختلاف بين هذه الدراسة ودراستنا في النقاط التالية:

- مكان إجراء الدراسة: أجريت هذه الدراسة بجامعة قالمة بينما دراستنا ستجرى بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-تبسة-
- فترة إنجازها: أعدت هذه الدراسة في 2015 بينما دراستنا في 2020.
- المنهج المتبع: اعتمدت في إجراء دراستها على منهج دراسة الحالة، بينما دراستنا ستتم بإتباع المنهج الوصفي التحليلي.
- عينة الدراسة: تختلف العينة بين دراستنا وهذه الدراسة حسب الفئة التي أجريت عليها، فالفئة المعنية بدراستنا توجد على مستوى مكتبات جامعة قالمة. أما دراستنا على مستوى مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-تبسة-
- طبيعة الدراسة: هذه الدراسة عبارة على مقال. أما دراستنا فهي مذكرة موجهة لنيل شهادة الماستر.

أوجه التشابه بين الدراستين:

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في أنها: في نفس التخصص، وكذلك في متغيرات البحث: الضغوط المهنية والأداء الوظيفي؛ وكيف تؤثر الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي للعاملين بالمكتبات الجامعية واعتمدت على الاستبيان لجمع المعلومات كما فعلنا في دراستنا.

ب. دراسة عربية:

الدراسة رقم 01:

سليم نعامة، جميل علي. الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية لدى الموظفين في مكتبة الأسد الوطنية -دمشق-2011.

تناولت الدراسة موضوع الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، والتي اعتمدت على الإشكالية التي مفادها: ما طبيعة العلاقة بين مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى موظفي مكتبة الأسد الوطنية؟

كما اعتمدت على منهج الاستقراء النظري وذلك في الجزء النظري من البحث الذي يقوم على استقراء الدراسات السابقة أما في للجانب الميداني اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي الذي يساعد على تغيير الظواهر النفسية والتربوية الموجودة، كما يفسر العلاقات بين الظواهر، واعتمدنا في جمع المعلومات على أداة الاستبيان، وكانت عينة الدراسة موجودة بمكتبة الأسد الوطنية.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أكثر مصادر الضغوط المهنية شيوعا في المكتبة هي الضغوط الناتجة عن الموارد المالية.
- هناك علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية وسنوات الخبرة.
- الالتزام بمواعيد العمل يؤدي إلى تقليل الضغوط المهنية.

الفرق بين الدراستين:

يكمن الاختلاف بين هذه الدراسة ودراستنا في النقاط التالية:

- مكان إجراء الدراسة: أجريت هذه الدراسة بدمشق بمكتبة أسد الوطنية بينما دراستنا ستجرى في مكتبة كلية لعلوم الإنسانية والاجتماعية-الجزائر-
- فترة إنجازها: أُعدت هذه الدراسة في 2011 بينما دراستنا في 2020.
- المنهج المتبع: تختلف عينة الدراسة وهذه الدراسة حسب الفئة التي أجريت عليها، فالفئة المعنية بهذه الدراسة توجد على مستوى مكتبة الأسد الوطنية، أما بالنسبة لدراستنا فستتم على مستوى مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

أوجه التشابه بين الدراستين:

هذه الدراسة مع دراستنا في متغيرات البحث التي هي الضغوط المهنية والداء الوظيفي، وهي في نفس التخصص. كما اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان كأداة لجمع المعلومات اللذان اعتمدنا عليهما في دراستنا، حيث أنها كانت موجهة لدراسة العاملين بالمكتبات الجامعية مثل دراستنا.

7.1 منهج الدراسة:

المنهج الوصفي المعتمد على التحليل.

هو السبيل المؤدي للوصول للحقيقة المرادة من هذا البحث، حيث اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي المعتمد على التحليل.

تعريف المنهج الوصفي:

مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتمادا على الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث. (علي محمد السيد، 2011، ص393).

8.1 ضبط مصطلحات الدراسة (إجرائيا):

نظرا لتعدد المفاهيم واختلاف معانيها، أصبح من الضروري علينا أن نوضحها ونحددها تحديدا دقيقا لتفادي أي لبس في المعاني.

المكتبة الجامعية:

هي مكتبة تابعة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي تبسة تسعى إلى تلبية احتياجات مستعمليها في هذا الفرع في العلوم خاصة وغيرها من فروع المعرفة عامة.

العاملين بالمكتبات الجامعية:

العاملين بالمكتبات الجامعية هم مختلف العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي تبسة- على اختلاف مستوياتهم الوظيفية وتخصصاتهم العلمية.

الضغوط المهنية:

هي كل الأحداث والأفعال التي يتعرض لها العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي تبسة- أثناء تأديتهم لمهامهم الوظيفية.

الأداء الوظيفي:

هو السلوك الناتج عن العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي - تبسة- أثناء قيامهم بأداء المهام الوظيفية الموكلة لهم داخل المكتبة من خلال استغلالهم لمهاراتهم الوظيفية والموارد المتوفرة داخل المكتبة بكفاءة وفعالية.

المكتبات الجامعية و العاملين بها

تمهيد

1.2 المكتبات الجامعية.

1.1.2 تعريف المكتبات الجامعية.

2.1.2 أهمية المكتبات الجامعية.

3.1.2 أهداف المكتبات الجامعية.

4.1.2 وظائف المكتبات الجامعية.

5.1.2 خدمات المكتبات الجامعية.

6.1.2 مجتمع المستفيدين من المكتبات الجامعية.

2.2 العاملون في المكتبات الجامعية.

1.2.2 تعريف العامل.

2.2.2 تعريف العاملين بالمكتبات الجامعية.

3.2.2 مستويات العاملون بالمكتبات الجامعية.

4.2.2 لمؤهلات الأكاديمية للعاملين بالمكتبات الجامعية.

5.2.2 المشكلات التي تواجه العاملين بالمكتبات الجامعية.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

تعد المكتبات الجامعية أهم عنصر في الجامعة وأساس نجاح وتقدم البحث العلمي، ونظرا للمهام والخدمات التي تقوم بها من أجل تلبية حاجيات البحث العلمي عموما والباحثين خصوصا، لهذا تعمل على كسب عاملين متخصصين في هذا المجال من أجل تسيير وتهيئة الأوعية الفكرية من مختلف الجوانب لتوفيرها وإتاحتها لجمهور المستفيدين منها بأيسر السبل.

وسنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى تعريف المكتبات الجامعية والعاملين بها، وتوضيح أهم الخدمات والوظائف المقدمة من طرفهم، وكذلك التعرف على مجتمع المستفيدين منها ومستويات ومؤهلات العاملين بها وتم تسليط الضوء على المشاكل التي تواجههم فيها.

1.2 المكتبات الجامعية:**1.1.2 تعريف المكتبة الجامعية:**

تعددت تعريفات المكتبة الجامعية وتتنوعت في العديد من مصادر المعلومات وعلى مر العصور إلا أن مجملها كان يتفق على أنها دار الكتب، موضع الكتب.(البلبكي، روعي، 2007، ص172).

حيث عرفت أيضا على أنها مكتبات الجامعات والمعاهد والكليات التي تشكل جزء من مؤسسات ومعاهد التعليم العالي وتحتوي على مقتنيات مختلفة من أشكال ورقية وإلكترونية وسمعية بصرية في مجالات العلوم والمعرفة.(قارئ عبد الغفور، عبد الفتاح، 2000، ص14).

كما تم تناول تعريف المكتبات الجامعية أيضا على أنها منظمة اجتماعية وهي بذلك تظهر بوضوح خصائص النظم المفتوحة من مدخلات، عمليات وتحويل ومخرجات.(جاسم، محمد جرجيس، [د.ت.]. ص236).

وتعرف هذه الأخيرة أيضا بأنها من المكتبات المتخصصة التي تهتم بالإنتاج الفكري في تخصيص معين أو عدة تخصصات متقاربة، وهي تلحق بالجامعة وكلياتها لتلبية احتياجات مستفيديها داخل مجتمع الجامعة.(السعيد مبروك، إبراهيم، 2014، ص17).

وتعرف كذلك على أنها تلك المكتبات التي تنشئ وتمول وتدار من قبل الجامعات وكذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي.(جمال، يوسف، بدير، 2007. ص67).

فتم تعريف المكتبة الجامعية بأنها مؤسسة تربوية ثقافية تهدف إلى تزويد الطالب بما يحتاجه من معلومات ومعارف وتقدم الأعضاء هيئة التدريس ما يساعدهم على أداء مهامهم في التعليم وإجراء البحوث.(عصام توفيق، 2011، ص22).

فالمكتبة الجامعية أيضا مكتبة بحوث، حيث أن مجموعاتها ذات عمق في تخصصات متعددة؛ تشتمل على المصادر الأولية والثانوية لمختلف حقول المعرفة والحقول المعرفية ذات العلاقة ببرامج البحوث بالجامعة.(محمد، صالح بن جميل عاشور، 1992، ص74).

2.1.2 أهمية المكتبات الجامعية:

بما أن المكتبة الجامعية هي أساس خدمة البحث العلمي وتلبية احتياجات مستعمليها فإنها تكتسي أهمية بالغة تتمثل في ما يلي:

- تعمل المكتبات الجامعية على تشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة وأعضاء التدريس.
- تساهم المكتبات الجامعية أيضا في عملية البناء الفكري للمجتمع.

- تحمي المكتبات الجامعية التراث والفكر الإنساني والحفاظ عليه وإتاحته للاستعمال.
- تعمل المكتبات الجامعية على تعليم وإعداد كوادر بشرية متخصصة. (ربا، أحمد الدباس، 2008، ص91).
- المساهمة الفعالة في مجالات الدراسة والبحث ونقل المعرفة. (فيصل، بن عبد الله حسن الحداد، 2003، ص76).

3.1.2 أهداف المكتبة الجامعية:

كما تسعى المكتبات الجامعية لتحقيق الأهداف والغايات التي وجدت من أجلها، والتي تتمحور فيما يلي:

- تهدف المكتبات الجامعية لتوفير قاعات مناسبة ومجهزة للدراسة والبحث. (خطاب، السعيد مبروك، 2013، ص17).
- تيسير سبل الدراسة والقراءة والبحث للطلبة والباحثين.
- إصدار النشرات والدوريات، الببليوغرافيات التي تسهم في تسيير البحث العلمي.
- تطوير علاقات التعاون مع المكتبات الجامعية الأخرى داخل البلد وخارجه. (ربحي، مصطفى عليان، 2009، ص36).
- خدمة المجتمع الأكاديمي وتوفير خدمات الإعارة التي تتناسب مع فئات المستفيدين. (كولن، هاريسون، روز، ماري بينهام، 1995، ص13).

4.1.2 وظائف المكتبات الجامعية:

تعمل المكتبات الجامعية على أداء مهامها من خلال الوظائف التي يقوم بها العاملون بهذه المكتبات ومن بين هذه الوظائف نذكر:

- اختيار العاملين بالمكتبة وتدريبهم والإشراف عليهم ومتابعة أعمالهم وتقسيمها.
- بناء المجموعات والمصادر و تنميتها. (أحمد نافع، المدادحة، حسن محمود مطلق، 2014، ص41).
- تلبية احتياجات المستفيدين.
- الإعداد الفني للمجموعات وتوفير الخدمة المكتبية. (هاني، محمد، 2014، ص 101).
- التعاون والتنسيق مع المكتبات الأخرى.
- تزويد الطلاب بالثقافة المكتبية.
- تطوير العمل المكتبي، وتحسين الأداء الوظيفي والإعلامي والتوثيقي. (السعيد، مبروك إبراهيم، 2009، ص33).
- تعلم المكتبة الجامعية مستفيديها على كيفية الاستفادة من مقتنياتها إلى أبعد حد. (أحمد، بدر، محمد، فتحي عبد الهادي، 2001، ص39).

5.1.2 خدمات المكتبات الجامعية:

تقوم المكتبات الجامعية على أداء مجموعة من الخدمات التي تسهم من خلالها بتوفير مصادر المعلومات وإتاحتها للقراء وذلك عن طريق خدمات مباشرة وأخرى غير مباشرة تتمثل فيما يلي:

الخدمات غير المباشرة: وهي الخدمات التي لا تتم بصفة مباشرة مع المستفيد، كالتصنيف الذي يعرفه كل من عبد الله، عبيدات شادي قواسمية وجواد هناندة، أنه عملية جمع الأشياء المتشابهة وفصل الأشياء غير المتشابهة. (2002، ص113). ونقلًا عن محمود الأخرس الذي يعتبره أيضا فن اكتشاف موضوع كل كتاب وتمثيل هذا الموضوع برمز من رموز نظام التصنيف. (1985، ص11).

ومن الخدمات غير المباشرة أيضا الفهرسة التي يراها جمال عبد الحميد شعلان بأنها عملية إعداد المداخل الخاصة بأوعية المعلومات لتسهيل على القارئ الوصول إليها. (2001، ص09). وتقوم أيضا بخدمة التكتشف التي يعرفها محمد هاني أنها إحدى أشكال التحليل الموضوعي للوعاء من خلال توفير مداخل لكل وثيقة لاسترجاعها. (2014، ص14). كما عبرت غادة عبد المنعم موسى على أن الاستخلاص كخدمة تقوم على تحليل الأوعية المعلومات من أجل تقديم أهم ما تشتمل عليه هذه الأوعية من معلومات. (2002، ص35).

الخدمات المباشرة: تشتمل على مجموعة من العمليات التي من بينها:

البث الانتقائي الذي عرف من قبل كل من ميساء، محروس وأحمد مهران. أنه عملية تهدف إلى تزويد كل مستفيد بصفة دورية بالمعلومات التي تدخل ضمن اهتماماتهم. (2006، ص12). ويورد أيضا أحمد نافع المدادحة تعريف الإحاطة الجارية بأنها الخدمة التي تقوم بإعلام المستفيدين بالتطورات الحديثة في حقل اهتماماتهم من مواد مكتبية بانتظام وتقدم أيضا عملية البحث بالاتصال المباشر باعتبارها نظام استرجاع المعلومات عن طريق استخدام الحاسوب والمحطات الطرفية. (2011، صص 59-10). وتقوم بالإجابة على كافة الاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من خلال الخدمة المرجعية (2007، ص51). ومن بين الخدمات المكتبية التي يراها متولي النقيب خدمة الإرشاد القرائي وتدريب الطلاب على استخدام المكتبة إضافة إلى خدمة التصوير وربط خدمات المكتبة بالمقررات الدراسية والأبحاث العلمية (2008، ص286). بحيث يرى عمر، أحمد همشري أنها تعمل على التعرف على الاحتياجات المتغيرة لأفراد المجتمع الجامعي تبعًا لتغير ظروف حاجاتهم إلى المعلومات (2009، ص80). وكناتج للخدمات المقدمة تأتي الإعارة من خلال تسجيل وإخراج الكتاب للاستفادة منه داخل أو خارج المكتبة. (محمد، مكايي عودة، 1998، ص45).

6.1.2 مجتمع المستفيدين من المكتبات الجامعية:

المستفيدين من المكتبة الجامعية هم الفئة التي تستفيد من الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية ويتكون هذا المجتمع من أفراد متجانسين أكاديميا وهم:

- الطلبة بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم.
- أعضاء المكتبة الإدارية والعاملين في الجامعة.
- طلبة الدراسات العليا، سواء من داخل أو خارج الجامعة. (ميساء محروس، أحمد مهران، 2010، صص19-20).
- أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة.
- الباحثين في مختلف حقول المعرفة. (عبد الحافظ، سلامة، 2002، ص43).

2.2 العاملون في المكتبات الجامعية:**1.2.2 تعريف العامل:**

هناك عدة تعريفات متعلقة بالعاملين عموما والعاملين بالمكتبات الجامعية خصوصا، وفي هذه الدراسة عرفنا العامل بشكل عام و تدرجنا بعد ذلك لتعريف العامل في مجال المكتبات الجامعية:

تعريف العامل: لقد تم تعريف العامل في اللغة على أنه:

شغيل، أجير، فاعل، موظف. (البلعكي، روعي، 2007، ص1143).

اصطلاحا:

هو الذي يتولى أمور الرجل في ماله وملكه. (ابن منظور، 2004، ص283).

كما تم تعريف العامل أيضا من طرف البلعكي روعي على أنه كل ما يسهم في إحداث نتيجة ما. (2006، ص415).

2.2.2 تعريف العاملين في المكتبات الجامعية:

تم التطرق لتعريف العاملين بالمكتبات الجامعية بشكل خاص من طرف العديد من الباحثين على أنهم: مجموع العاملين بالمكتبات الجامعية على اختلاف مستوياتهم ومؤهلاتهم بما فيهم مدير المكتبة وأمنائها ومساعدوها وغيرهم من الفنيين بالمكتبة. (عبد المعطي، ياسر يوسف و لشر، تريس، 2009، ص239).

كما يعرف العاملون بالمكتبات الجامعية أيضا على أنهم العنصر البشري العامل لتشغيل وإدارة المكتبة الجامعية من أجل نجاحها وتحقيق أهدافها. (محمد، فتحي عبد الهادي، نبيلة خليفة، جمعة، 2001، ص69).

3.2.2 مستويات العاملين بالمكتبات الجامعية:

تختلف مستويات العاملين بالمكتبات الجامعية ورتبهم الوظيفية حسب الشهادات الحائزين عليها أو الترقيات التي يحصلون عليها في عملهم ويمكن أن نفضل في ذلك من خلال المرسوم التنفيذي رقم 10-133 المؤرخ في 20 جمادى الأولى عام 1431 الموافق ل05 مايو 2010 المتضمن للقانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتميين للأسلاك الخاصة بالتعليم العالي المنشور في العدد 31 من الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية في الباب الرابع من المرسوم. المادة 60-61 تشمل الأسلاك التالية:

- رتبة رئيسي محافظي المكتبات الجامعية.
- رتبة محافظ المكتبات الجامعية.

- رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الثاني.
- رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الأول.
- سلك مساعدي المكتبات الجامعية.
- سلك الأعوان التقنيين بالمكتبات الجامعية.
- سلك معاونين التقنيين بالمكتبات الجامعية. (الجريدة الرسمية. 2010، ص12).
- رتبة رئيسي محافظي المكتبات الجامعية:

هي كل هيئة قائمة على المكتبات الجامعية من محافظي المكتبات الجامعية، الذين تمت ترقيتهم عن طريق الامتحان المهني بعد إثباتهم لـ 07 سنوات خدمة فعلية بهذه الصفة وعن طريق الاختبار بعد إثباتهم لـ 10 سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة والمسجلين في قائمة التأهيل.

▪ رتبة محافظي المكتبات الجامعية:

هم الموظفون الحائزون على شهادة ماجستير في علم المكتبات أو شهادة معترف بمعادلتها عن طريق ترقية ملحق مكتبات الجامعية من المستوى الثاني وإثباتهم لـ 05 سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة ذلك عن طريق الامتحان المهني أو عن طريق الاختبار بعد إثباتهم لـ 10 سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة والمسجلون في قائمة التأهيل كما يمكن ترقيتهم بعد الحصول على شهادة الماجستير في علم المكتبات أو شهادة معترف بها بعد توظيفهم.

▪ رتبة ملحق المكتبات الجامعية من المستوى الثاني:

هم الموظفون الحائزون على شهادة الماستر في علم المكتبات أو شهادة معترف بمعادلتها أو موظفو مكتبات المستوى الأول الذين تم ترقيتهم عن طريق الاختبار المهني بعد إثبات 05 سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة أو عن طريق الاختيار بعد إثباتهم لـ 10 سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة والمسجلون في قائمة التأهيل.

▪ رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الأول:

هم الموظفون الحائزون على شهادة الليسانس في التعليم العالي في علم المكتبات أو شهادة معترف بمعادلتها، أو مساعدي المكتبات الجامعية الذين يتم ترقيتهم بعد إثباتهم لـ 05 سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة عن طريق الامتحان المهني أو عن طريق اختبار بعد إثباتهم لـ 10 سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة والمسجلون في قائمة التأهيل.

■ سلك مساعدي المكتبات الجامعية:

هم الموظفون الحائزون على شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية في علم المكتبات أو شهادة تقني سامي في التوثيق والأرشيف، أو شهادة معترف بمعادلتها أو الأعوان التقنيون بالمكتبات الجامعية الذين يثبتون 07 سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة عن طريق ترقيتهم من خلال الامتحان المهني أو على أساس الاختيار للذين يثبتون 10 سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة والمسجلون في قائمة التأهيل.

■ سلك الأعوان التقنيين بالمكتبات الجامعية:

وهم الموظفون برتبة عون تقني سامي في المكتبات الجامعية تم توظيفهم أو ترقيتهم عن طرق المسابقة على أساس الاختبار للحائزين على مستوى سنة الثالثة من التعليم الثانوي أو مستوى معادل لها.

■ سلك المعاونون التقنيون بالمكتبات الجامعية:

هم الموظفون برتبة معاون تقني للمكتبات الجامعية وهي رتبة في طريق الزوال. (بن أاجر زهير، بوشارب، بولوداني لزهري، [د.ت]، ص-ص 10-13).

4.2.2 المؤهلات الأكاديمية للعاملين بالمكتبات الجامعية:

حتى تستطيع المكتبات الجامعية أن تقدم خدماتها بطريقة جيدة لا بد من توفر كادر بشري مؤهل قادر على أداء هذه الخدمات بكفاءة وفعالية، يتوقف ذلك على الكفاية المهنية والتخصص للعاملين بها:

الكفاية المهنية: وهي مجموعة من القدرات المكتسبة التي تسمح بالعمل بالمكتبات الجامعية، ويتكون محتواها معارف ومهارات وقدرات واتجاهات مُندمجةُ بشكل مركب ثم يقوم العامل الذي اكتسبها بإثارتها وتجنيدها وتوظيفها بعقد مواجهة مشكلة ما وحلها في فترة محدودة، سواء على مستوى الخدمات المباشرة وغير المباشرة التي تقدمها المكتبة الجامعية. (زيان، توفيق مرزا، 2012، ص 359).

الكفاية التخصصية: والتي يقصد بها أن يكون العامل متخصصا في مجال موضوعي معين. حيث يشترط أن يتوفر في العاملين بالمكتبات الجامعية أيضا بعض المؤهلات الأكاديمية التي تتمثل في:

- الحصول على مؤهل في علم الإدارة.
- الخبرة ومميزات شخصية. (منسل، مراد، 2016، ص-ص 25-26).
- القدرة على الإشراف وتوزيع الأعمال ووضع الخطوط التي تضمن تسيير وتسهيل أعمال المكتبة.
- التميز بقوة الإقناع والقدرة على تقديم أفضل الخدمات التي تتجاوز الروتين والأداء التقليدي في المكتبة.
- تعزيز الروابط الاجتماعية بين العاملين وجمهور المستفيدين.

- الإلمام بالجوانب الثقافية والنفسية التي تمكنهم من التفاعل مع جمهور المكتبة ومسايرة التطور في مجال تخصصه. (محمد، عودة علياوي، مجبل لازم المالكي، 2007، ص44).

5.2.2 المشكلات التي تواجه العاملين بالمكتبات الجامعية:

يواجه العاملين بالمكتبات الجامعية جملة من المشاكل الناتجة عن الضغوطات التي تواجههم سواء كانت داخلية بالمكتبة محل العمل أو الخارجية، أو مرتبطة بأحداث شخصية متعلقة بالعامل نفسه فمن بين هذه المشاكل التي تصادق في الحياة العملية:

- قلة العاملين المتخصصين في المجال مقابل كثرة الأعمال المباشرة وغير المباشرة.
- عدم مواكبة التطورات التكنولوجية بطريقة تساعد في حل أزمة الأعباء العملية للعاملين.
- تباين شخصيات المستفيدين المتعامل معهم.
- مشكلات متعلقة بالاضطرابات النفسية والعصبية التي لا سبيل إلى اجتنابها لدى بعض الأفراد.
- خلافات خارج نطاق العمل التي تؤدي إلى ضعف إنتاجية العامل.
- سأم العاملين من الروتين وخيبة الأمل من الترقية أو الحرمان من العلاوة.
- خلافات مع الزملاء أو الرؤساء. (محمد ، أمين البنهاوي، 1984، ص86).
- الزيادة غير المخططة في عدد الطلبة المقبولين في الجامعة والبرامج الأكاديمية والبحثية، مما يعني زيادة الضغوط عليها وبالتالي زيادة المتطلبات اللازمة لمواجهة هذه الزيارة.
- الاتجاه نحو تعيين مديري مكتبات من غير المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات. (سهام، عميمور، 2012، ص39).

خلاصة الفصل:

قمنا في هذا الفصل بالتفصيل في بعض المفاهيم المتعلقة بالمكتبة الجامعية والعاملين بها؛ من خلال عرض مدى أهميتها في الوسط الجامعي وأهم الوظائف التي تؤديها وتعرفنا على مجتمع المستفيدين منها والتحديات التي تواجهها وكيف يتم تجاوزها، كما تم التعرف على مستويات العاملين بالمكتبات الجامعية حسب ما نصت عليه الجريدة الرسمية الجزائرية، والمؤهلات العلمية التي يتمتعون بها وأخيرا سلطنا الضوء على المشكلات التي تواجههم أثناء عملهم بالمكتبات الجامعية.

تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي.

تمهيد

1.3 الضغوط المهنية

1.1.3 تعريف الضغط.

2.1.3 تعريف الضغوط المهنية.

3.1.3 أنواع الضغوط المهنية.

4.1.3 مصادر الضغوط المهنية.

5.1.3 الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية.

2.3 الأداء الوظيفي

1.2.3 تعريف الأداء.

2.2.3 تعريف الأداء الوظيفي.

3.2.3 العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي.

4.2.3 محددات الأداء الوظيفي.

5.2.3 طرق رفع كفاءة الأداء الوظيفي.

3.3 أساليب معالجة الضغوط المهنية لتحسين الأداء الوظيفي.

خلاصة الفصل

تمهيد:

يتميز موضوع الضغوط المهنية بكونه من المواضيع التي يجب أن يتم دراستها على مستوى المكتبات الجامعية والعاملين بها، خصوصا لأن هذه الضغوط التي تواجههم يمكن أن تتسبب في مشاكل تعيق أدائهم، المتمثل في الانعكاس الناتج لمختلف الوظائف والخدمات التي يقدمها العاملين بالمكتبات الجامعية لأنه يمثل رغبة العامل وقدرته على القيام بالمهام الموكلة له. حيث تناولنا في هذا الفصل تعريف كل من الضغوط المهنية والأداء الوظيفي، ومعرفة أنواع الضغوط المهنية والآثار المترتبة عليها وأساليب معالجتها من أجل تحسين كفاءة الأداء الوظيفي، وكذلك التعرف على العوامل المؤثرة عليه بالمكتبات الجامعية ومحدداته والطرق التي يتم من خلالها الرفع من كفاءته.

1.3 الضغوط المهنية:

1.1.3 تعريف الضغط: ذهب العديد من المفكرين لتعريف الضغوط في مصادر متنوعة والتي تتمحور أساسا في ما سنتناوله.

لغة:

ضغط، ضغطا وضغطة. عصره وزحمه وضيق عليه. (حسن، شحاتة، زينب النجار، 2003، ص208).

كما تم تعريفه أيضا على النحو التالي: كسبه، شده، عليه في أمر: تشدد وضيق عليه. (جبران، مسعود، 2005، ص538).

اصطلاحا:

جاء على لسان ابن منظور أن الضغط سمي ضاغطا؛ لتضييقه على العامل. (2004، ص103).

أما سحنون العرابوي فقد عرف الضغط بأنه قوة دافعة أو مجموعة الدوافع المحركة للسلوك. (2009، ص22). وقد عرف الضغط أيضا على أنه رد فعل طبيعي كاستجابة لتفكير العقل أنه يتعرض لهجوم بحيث يقوم الجسم بإفراز العديد من الهرمونات لتحضيره لمواجهة الخطر. (Rajiv, vij, 2017,p83)

2.1.3 تعريف الضغوط المهنية:

تم تناول تعريف الضغوط المهنية من طرف العديد من المفكرين بحيث عرف على أنه موقف تتفاعل فيه العوامل الوظيفية لدى العامل مما يتسبب في تغير حالته النفسية والفيزيولوجية ويجعله ينحرف عن عمله الاعتيادي. (عمر، مصطفى النحاس، 2008، ص32).

وقد تم تناول تعريف الضغوط المهنية على أنها تجربة آنية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه والبيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة. (إسماعيل طه، الطاف يسين، [د.ت]، ص04).

حيث تم تعريف الضغوط المهنية أيضا على أنها حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص. (المهداوي، نصر الدين، 2018، ص145).

وتطرق ناصر قاسمي إلى تعريف الضغوط المهنية على أنها حالة يعيشها العاملون داخل التنظيم، تؤثر في السير الطبيعي للعمل وفي مستويات العاملين، وفي العلاقات الاجتماعية لأسباب عديدة منها: الرقابة اللصيقة

والتמיד بالعقاب والطرده والعمل لساعات إضافية والإشراف الضعيف وتوفير العلاقات مع الزملاء والعمل الممل وضغط المنافسين. (2011، ص85).

3.1.3 أنواع الضغوط المهنية:

هناك عدة أنواع من الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون بالمكاتب الجامعية، حيث توجد عدة معايير صنفها على أساسها هذه الأنواع، وقد اعتمدنا على معياران للتفصيل في بعضها، وهما معيار النطاق ومعيار النفع والضرر كالتالي:

• تصنيف الضغوط المهنية حسب معيار النطاق:

تشمل هذه النوعية من الضغوط مجالات عمل محددة وهي:

ضغوط مهنية ذات نطاق ضيق ومحدود: تتمثل هذه النوعية من الضغوط فئة من الوظائف والعاملين فيها أو مجالات عمل محددة.

ضغوط مهنية ذات نطاق واسع: تشمل مجالات عمل متعددة وكثيرة داخل مؤسسات وفئات واسعة من العاملين.

• تصنيف الضغوط المهنية حسب معيار نفع و الضرر:

نقسم الضغوط المهنية وفقا لهذا المعيار إلى:

الضغوط المهنية الإيجابية: هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون مهمة وضرورية للموارد البشرية والمكتبية، فبالنسبة للمورد البشري تعمل الضغوط الإيجابية على رفع دافعيته وتحسين أدائه، ومن ثم تحقيق النجاح، أما بالنسبة للمكتبية فإن الضغوط الإيجابية تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية وأداء المورد البشري في العمل وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على نجاح الخدمات المقدمة بالمكتبية.

الضغوط السلبية: هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري والمكتبية، حيث تسبب للمورد البشري انخفاضا في الدافعية والأداء في العمل وشعورا بالإرهاق والقلق والتشاؤم، مثل هذه الضغوط التي تدفع في الواقع ثمنها بالإحباط وعدم الرضا عن العمل، بالإضافة إلى النظرة السلبية تحملها تكاليف باهظة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي للموارد البشرية، وكذا حوادث العمل والتسرب الوظيفي... ويلاحظ أن معظم الدراسات تركز على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبي. (عيسى، فوزية. [د.ت.، ص109]).

4.1.3 مصادر الضغوط المهنية:

تتولد الضغوط المهنية نتيجة لعدة مصادر مختلفة سواء تعلقت بالأمر التنظيمية للمكتبة أو بالشخص العامل ومن بين هذه المصادر نذكر ما يلي:

غموض و صراع الدور:

ترى هنا رجاء مريم انه جاء نتيجة لتباين توقعات الآخرين بشأن دور معين والمسؤوليات المرتبطة به، (2008، ص483) ويؤدي إلى عدم الاتفاق بين دورين أو أكثر ليقوم به العامل. (محمد، وليد سرمود، 2017، ص44).

عبء الدور و قلة:

يعتبر عبء الدور سببا رئيسيا لحدوث الضغط المهني؛ ويترتب عليه كثرة الأخطاء في الأداء مما يؤدي إلى ضعفه وتدنيه. (عمر، مصطفى النحاس، 2008، ص48).

التغيرات التنظيمية:

أي إعادة توزيع العاملين على الطوائف أو إحداث تغيير في الهيكل التنظيمي دون إعلام مسبق بذلك. (السعيد، مبروك إبراهيم، 2014، ص75).

الاغتراب الوظيفي:

فهو شعور العامل بالعزلة والضياع والوحدة وعدم الانتماء وفقدان الثقة والإحساس بالقلق وعدم الصلة بالمكتبة. (بغو، هواري، 2020، ص56).

الإحباط:

حالة يعيشها العاملون بالمكتبات الجامعية مما يجعلهم يشعرون بالفشل وخيبة الأمل مما ينعكس أثرها على حالة الأداء المطلوب بالمكتبة. (شوقي، ناجي جواد، 2009، ص76).

ظروف العمل المادية:

تعتبر ظروف العمل المادية من أكثر الضغوط المهنية تأثيرا على الأداء الوظيفي للعاملين بالمكتبات الجامعية، لذلك فإن اختلال ظروف العمل المادية من تهوية، إضاءة، رطوبة، درجة حرارة عالية ضوضاء... يمكن أن تؤدي إلى الشعور بعدم مناسبة العمل مما يؤثر على أداء العامل بالمكتبة الجامعية. (رامي، بكر أبو زور، 2014، ص16).

سوء الاتصال في مجال العمل:

عدم وجود اتصال فعال بين العاملين بالمكتبات الجامعية ينتج عنه ضغطا نفسيا مما يؤدي إلى صعوبة الحصول على المعلومات المطلوبة وكثرة الجهد. (حمدي، علي الفرماوي، رضا عبد الله، 2009، ص73).

الأعمال الروتينية:

يتعرض العاملون بالمكتبات الجامعية إلى ضغوط كثيرة بسبب طبيعة عملهم الذي يتمحور حول الخدمات المباشرة وغير المباشرة المتعلقة بالأوعية الفكرية وخدمة المستفيدين. (علوان، قاسم نايف، نجوى رمضان حميد، 2009، ص130).

5.1.3 الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية:

تؤدي الضغوط المهنية بالمكتبة الجامعية إلى خلق آثار نلمسها على مستوى المكتبات الجامعية وعلى العاملين بها، حيث نفضل فيها كالتالي:

- مترتبات الضغوط المهنية على مستوى المكتبات الجامعية:

إن الضغوط المهنية المستمرة يترتب عليها العديد من الآثار التنظيمية للمكتبات الجامعية؛ ومن أهم هذه الآثار ما يلي:

- انخفاض مستوى الأداء الوظيفي وانخفاض الجودة.
- زيادة التكاليف المادية التي تتحملها المكتبة الجامعية.
- سوء العلاقات بين العاملين.
- سوء الاتصالات بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.
- التسرب الوظيفي.
- الشعور بالفشل وحوادث العمل.
- الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية للعاملين. (تغريد، زياد عمار، 2006، ص52-53).

- مترتبات الضغوط المهنية على العاملين بالمكتبات الجامعية:

العامل بالمكتبات الجامعية هو المستقبل الرئيسي والمباشر لمترتبات الضغوط وتأخذ هذه المترتبات صوراً متعددة وتكون شاملة بحيث تشمل كل أو معظم الجوانب (نفسية، سلوكية، اجتماعية). فتحدث تغيرات وتحولات غير طبيعية سيكون لها ناتج واضح على صحة الفرد لاسيما عندما يكون مستوى هذه الضغوط مرتفعا مثل:

- الاضطرابات النفسية والضعف، الكسل. (زبير، سحنون، 2017، ص43).
- انخفاض في مستوى التركيز لدى الموظف مما يؤدي إلى كثرة الأخطاء.
- النزاعات الشخصية والجماعية في بيئة العمل، سواء النزاعات بين الموظف أو المشرفين والمديرين.
- كثرة الاستقالات وطلب الانتقال إلى أماكن أخرى من قبل العاملين والمشرفين.
- ارتفاع معدل الشكاوى وتدني الروح المعنوية والرضا الوظيفي بين العاملين. (نصير فنوش، شفيق ساعد، 2013، ص558).
- الاحتراق النفسي للعاملين نتيجة كثرة المهن الخدمائية متمثلة في التعب النفسي وشعور العامل بالعجز وعدم القدرة على الإنجاز. (عمر، بوقصة، ليلي، مدور، 2019، ص198).

2.3 الأداء الوظيفي:**1.2.3 تعريف الأداء:**

قبل أن نقوم بتعريف الأداء لابد من الإشارة في البداية إلى أن الاشتقاق اللغوي لمصطلح الأداء فهو مستمد من الكلمة الانجليزية performer والذي يعني تأدية العمل to perform وقد اشتقت هذه الكلمة بدورها من اللغة اللاتينية.

حيث تم تعريف الأداء لغة:

تأدية، إجراء، قيام ب، تنفيذ، مصدر أدى. (روحي، البعلكي، 2002، ص62).

كما عرف أيضا على أنه إيصال الشيء وإتمامه وقضاؤه. (جبران، مسعود، 2001، ص 48).

اصطلاحا:

عرف الأداء اصطلاحا على أنه كلما يتمكن الفرد من تحقيقه أنيا من سلوك محدد، وما يستطيع الملاحظ الخارجي أن يسجله بأعلى درجة من الطموح والدقة. (محمود سمايلي، سعيدة بن عمارة، نعيم بن عمارة، 2019، ص109).

حيث تم تعريفه أيضا على أنه جملة السلوكيات والتصرفات التي يقوم بها العاملون لإنجاز مهمة معينة ويتحدد الأداء الجيد بناءً على المستويات المرتفعة والتكوين الجيد للعاملين والتكنولوجيا الحديثة وتعميم المهام وقدرة التنظيم والأفراد، وقواعد السلوك الجماعي؛ بحيث يتم التحكم في العمل من الناحيتين الكمية والنوعية. (قاسي، ناصر، 2011، ص10).

2.2.3 تعريف الأداء الوظيفي:

تعددت مصادر تعريف الأداء الوظيفي وتنوعت فعرف على أنه درجة مساهمة الموظف في تحقيق الأهداف التنظيمية من خلال انجاز مهمة محددة والقيام بواجبات ومسؤوليات معينة. (شيخة مليكة، دحو خضرة، سعدي عامر برزوق، 2020، ص49).

كما تم تعريف الأداء الوظيفي على أنه سلوكيات عملية/مهنية ذات العلاقة بأهداف المنظمة (المكتبة) ضمن التحكم الفردي للعامل. (mai ngoc knong, Hai yen, 2016, p32)

في حين نجد هناك من عرف الأداء الوظيفي بأنه النتيجة الأكثر وظيفية، فهو القيمة المتراكمة عن نشاط العامل سواء كان سلبي أو إيجابي لبلوغ هدف معين. (sulieman ibraheem, shelash Alhawany, issa sami hadded, 2016, p230).

3.2.3 العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

هناك العديد من العوامل التي تتداخل وتتداخل مع بعضها وتؤثر على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، سواء كان بالإيجاب أو السلب على مستوى المكتبات الجامعية التي نوردتها في النقاط التالية:

المردودية والحوافز المادية: فهي تعتبر محركات خارجية تؤثر في سلوك العاملين بالمكتبات الجامعية من أجل زيادة أدائهم الوظيفي كالأجور والعلاوات السنوية، ساعات العمل والخدمات التي المختلفة التي تقدمها الإدارة للعاملين. (منسل مراد، 2019، ص، ص108-109).

طبيعة العمل المكتبي: إن طبيعة العمل المكتبي التي يقوم بها الفرد من حيث تنوع الواجبات المطلوبة أو مدى أهمية العمل وكميته ونوعية المعلومات المرتدة. (ميسون سليم الشقا، 2009، ص، ص11-12).

البيئة المهنية: تعتبر البيئة المهنية من أهم العوامل التي قد تؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين داخل المكتبة ويدخل ضمن هذه العوامل: رتبة العمل، غياب الاستقلالية... (لوكيه الهاشمي، بن زروال فتيحة، حديدان خضرة، 2014، ص74).

القيادة التشاركية: تعتمد القيادة التشاركية على المشاركة الملموسة للعاملين في المكتبة الجامعية في عملية صنع القرارات المتعلقة بشؤون المكتبة.

الثقافة التنظيمية: تعبر عن توقعات الأفراد والجماعات بأن المكتبة التي يعملون بها يمكن الاعتماد عليها في تحقيق خدمات ذات جودة عالية بسبب كفاءة النظام الإداري والرؤساء ونظام المعلومات بين الأفراد. (ابدير عبد الرزاق، بم مومن أسماء، 2018، ص167).

التسيب الإداري الوظيفي: فهو عدم قيام الموظف أي إن كان موقعه الوظيفي بما يجب القيام به تجاه وظيفته من حيث إنجاز مهام هذه الوظيفة بالشكل المطلوب وفي الوقت المناسب. (حيدر خضر سليمان، قصي سالم جميل، 2018، ص167).

الرقابة: فالرقابة تقيس الأداء وتصححه من أجل التأكد من أن أهداف المكتبة قد تحققت وأن الخطط الموضوعية قد تم تنفيذها بالشكل الصحيح. (عمر أحمد همشري، 2001، ص217).

الأهداف المحددة للمكتبة: وهي الأهداف المطلوب تحقيقها سواء على المدى القريب أو البعيد، فتحديدها يشكل الفارق في تأثيرها سواء بالإيجاب أو السلب.

اختلاف مستويات الأداء بين العاملين: فمستوى أداء كل عامل يؤثر بشكل مختلف عن الآخر على المكتبة. (عين أحجر زهير، هادفي يسرى، [د.ت.], ص277)

4.2.3 محددات الأداء الوظيفي:

إن سلوك الأداء الذي يقوم به الفرد في بيئة عمله، يحدده ما يلي:

الجهد المبذول: يعكس الجهد المبذول درجة استخدام الفرد لأداء عمله فالجهد المبذول يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد لأداء عمله.

إدراك الفرد لوظيفته: يعني تصورات الفرد وانطباعه عن الأنشطة التي يتكون منها عمله، وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة. (نادر حامد عبد حامد، عبد الرزاق أبو شرح، 2010، صص18-19)

القدرات و الخصائص والفردية (الشخصية): هي الخصائص المستخدمة لأداء الوظيفة والتي لا تتغير وتتقلب خلال فترة زمنية قصيرة، وتتألف من محصلة من المعرفة أو المعلومات الفنية اللازمة للعمل، والمهارة. فيجب أن تتوفر في الفرد العامل القدرة على أداء العمل المحدد له، والخبرات السابقة التي تحدد فاعلية الجهد المبذول ويشمل: التعليم والتدريب والخبرات.

مكان العمل: معلوم أن مكان العمل يسهل الأداء الوظيفي، حيث تهيئته بما يتناسب وحاجات الفرد العامل حتى يشعر بالارتياح والرضا، وذلك من حيث تجهيزه والأدوات، الإضاءة، الحرارة، نمط القيادة العامل والنظم والقوانين العادلة. أيضا بمعنى تهيئة بيئة العمل الداخلية الملائمة. (سهام بن رحمون، 2014، ص74)

5.2.3 طرق رفع كفاءة الأداء الوظيفي:

توجد العديد من الوسائل والآليات التي تساعد على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالمكتبات الجامعية والتي يمكن حصرها فيما يلي:

التعرف على الاحتياجات المتغيرة للعاملين بالمكتبات الجامعية تبعا لتغير الظروف من أجل محاولة تأمين احتياجاتهم. (عمر أحمد همشري، 2009، ص80).

التعلم والتحسين المستمر للذات يعتبران عنصرا حاسما للتميز بحيث توفر بيئة مناسبة للإبداع والابتكار من خلال تحقيق المشاركة الفعالة للمعرفة.

إشراك العاملين في المكتبات في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل المكتبي والسماع لأرائهم واقتراحاتهم.

التركيز على الأفراد العاملين الذين يعدون من العناصر الرئيسية تغير أداء المكتبة لما للجمهور الداخلي من شأن كبير في تمز عمل المكتبة كونه المحرك الرئيسي لجميع الفعاليات المكتبية.

القيادة وثبات الغاية، حيث تتجسد تلك النقطة من منطلق كون مدير المكتبة الأعلى هو القائد للمكتبة، وهو الساعي الأول نحو تحقيق أداء وظيفي أمثل من خلال إنجاح أساليب من شأنها تدفع بالأداء الوظيفي للعامل نحو التحسن المستمر من خلال التشجيع والحث المستمر للجمهور الداخلي وكذلك توفير متطلبات الجمهور الخارجي للمكتبة. (تهاني فلاح خماس، 2018، ص543).

تبنى نظام للحوافز من أجل استغلال كافة المهارات والقدرات الكامنة للموظف واستثمارها لصالح العمل فالحوافز تتعامل مع المؤشرات الخارجية للعامل وتوجه هذه المؤشرات سلوك الفرد. (عبد الله بن الغني اللجم، طلق بن عوض الله السواط، 2003، ص109).

العمل على تدريب العاملين بمختلف مستوياتهم من خلال تثقيفهم وإكسابهم مواقف ومهارات جديدة في سبيل تحسين الأداء الوظيفي لكل منهم. (محسن السيد عريفي، 1984، ص20).

3.3 أساليب معالجة الضغوط المهنية لتحسين الأداء الوظيفي:

نظرا لاستفحال ظاهرة الضغوط المهنية على مستوى المكتبات الجامعية، الناتجة عن المصادر التي ذكرناها مسبقا أصبح لزاما على إدارة المكتبات الجامعية أن تقوم بإتباع استراتيجيات وخطط ناجحة من أجل التحكم فيها والسيطرة عليها والحد من مرتباتها مما يؤدي إلى:

- تطبيق إجراءات السلامة المهنية وقواعد الأمن.
- مراعاة الفروق الفردية في معدل التعب بين العاملين ومساعدتهم على تنوع المهام وتحديد في طرق أدائها. (أسماء زينية، يوسف زدام، 2012، ص15).
- تجاهل الأخطاء في سبيل الوصول إلى درجة العمال والعمل بجهد للحصول على أفضل الفرص والمهارات.
- فتح باب المناقشات واحترام آراء الآخرين. (بيتر شافير، تيففا، جير ميدين، 2005، ص68).
- تعليم العاملين كيفية تسيير الضغوط بالاعتماد على المناهج التالية: تعديل السلوك، التوجيه المهني، إعادة تعريف وتوضيح منصب العمل وإدخال تعديلات على مكان العمل. (قاشي محمد، فاطمي مريم، 2017، ص126).
- زيادة الدعم مما يساهم في زيادة نوعية وكمية الأداء.
- تطوير العمال لمهاراتهم وقدراتهم ومعارفهم من أجل تحقيق أداء وظيفي فعال. (staurould lika, amanda griffths, tom cox CBE, 2005, p18).

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى تعريف الأداء الوظيفي والضغوط المهنية ومعرفة أهم أنواعها التي تواجه العاملين بالمكتبات الجامعية ومصادرها المختلفة، التي تؤدي بدورها إلى زيادة أو تدهور الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية، لذلك لا بد من وضع استراتيجيات للتعامل مع هذه الضغوط من أجل التحكم فيها ومراقبتها؛ بدافع تحقيق أداء وظيفي أمثل، الذي يعتبر أساس أي عمل يتم القيام به في المكتبة لأنه يمثل مدى قدرة العامل على أداء عمله بجودة وإتقان.

الإطار الميداني للدراسة

تمهيد

1.4 حدود الدراسة.

1.1.4 الحدود الجغرافية.

2.1.4 الحدود الزمنية.

3.1.4 الحدود البشرية.

2.4 أدوات الدراسة.

3.4 تفريغ و تحليل البيانات.

4.4 نتائج الدراسة.

5.4 الاقتراحات.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

بعد الانتهاء من إجراءات الدراسة النظرية وطرح الجوانب المهمة التي لها ارتباط بموضوع الضغوط المهنية للعاملين بالمكتبات الجامعية وأثرها على الأداء الوظيفي، أصبح الآن من الضروري التطرق إلى الجانب الميداني الذي يعتبر أساس الدراسة فمن خلاله سنتمكن من معرفة واقع الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، حيث سنتناول في هذا الجانب وصفا تفصيليا للدراسة الميدانية التي قمنا بها وذلك بتوضيح حدود الدراسة والأدوات المتعمد عليها في جمع المعلومات الخاصة بالجانب الميداني لهذا البحث، ومن ثمة تفرغ وتحليل ما تم التوصل إليه من بيانات.

1.4 حدود الدراسة:

تعتبر حدود الدراسة من أهم أسس البحوث الميدانية بحيث توضح وتبرز المجال الجغرافي والزمني ومجتمع الدراسة.

1.1.4 الحدود الجغرافية:

تتمثل الحدود الجغرافية التي شملتها هذه الدراسة كما هو موضح من خلال عنوانها في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي بولاية تبسة.

التي هي منشأة تابعة لوزارة الثقافة استخدمتها كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بداية من عام 2016-2017 لضيق المبنى القديم وعدم استيعابه للعدد المتزايد للمستفيدين، تقع خارج كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

2.1.4 الحدود الزمنية:

وهي الوقت المستغرق في إعداد الدراسة، وكان ذلك في الفترة الممتدة من سبتمبر 2019 أين تم ضبط عنوان الدراسة وموافقة اللجنة المختصة عليه إلى غاية إتمامه في جوان 2020.

3.1.4 الحدود البشرية:

تتمثل الحدود البشرية التي شملتها الدراسة في مجموعة المكتبيين الذين يعملون بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، حيث اخترنا في بداية الأمر أن نقوم بالمسح الشامل لمجتمع الدراسة ونظرا لصعوبة إجراء المسح الشامل من خلال تعذر التواصل مع أفراد المجتمع الكلي للبحث بداعي الحجر الصحي الذي منعنا من النزول إلى الميدان من أجل توزيع الاستبيان عليهم، وكذا عدم توفر وسائل التواصل الاجتماعي لدى بعض منهم وعدم إجابة بعضهم على الاستبيان حين تم إرساله لهم. تعذر علينا الوصول إلى كل أفراد عينة الدراسة، وبذلك ارتأينا أن نعيد النظر في أسلوب الدراسة الميدانية لتصبح بذلك هي العينة المتاحة في مثل هذا المجال الزمني الحساس. بعدما كان مجتمع الدراسة الكلي مكون من 17 عامل تم الوصول إلى أكثر من نصف المجتمع الكلي مقدر بـ 10 أفراد من فئة الذكور حيث يمكننا أن نعتبر أن هذه العينة تمثل المجتمع الكلي المكون من 17 عامل منهم 03 غير دائمين، وبالتالي فإن العاملين الدائمين مقدرين بـ 14 عامل وهذا ما جعلنا نؤكد بأن عينة الدراسة تمثل المجتمع الكلي.

2. أدوات الدراسة:

تعد أدوات الدراسة في البحوث الميدانية بوصلة الطريق والتي تتحكم في سيره وفق خطوات وأساليب علمية منهجية، لذلك لا يمكن الوصول إلى حل لمشكلة الدراسة إلا من خلال جمع البيانات عنها، حيث اعتمدت الدراسة على أداتي الملاحظة والاستبيان.

الملاحظة: وهي فعل فحص الظاهرة بكل اهتمام وعناية. (موريس أنجرس، 2006، ص32).

حيث تم الاعتماد على الملاحظة البسيطة من خلال تعاملنا كمستفيدين مع العمال أثناء التردد الدائم على بنك الإعارة الداخلية، والمشاهدة من بعيد كيف يتعامل معهم الطلبة.

كما اعتمدنا عليها بمشاركة مجتمع البحث من خلال التعايش والاحتكاك بعالمي مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية أثناء إجراء عمل تطوعي معهم بعد موافقة مدير المكتبة وذلك لمدة زمنية معتبرة مكنتنا من التعرف على الجو العام للمكتبة فهذه الخطوة أفادتنا بشكل كبير في بناء الاستبيان والتعرف على مجتمع البحث أكثر.

دون أن ننسى ذكر الملاحظة العلمية المتبعة في تحليل البيانات المتوصل إليها من خلال الاستبيان، بهدف الوصول لنتائج موضوعية تبرز كيفية تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي.

أما أداة البحث الثانية التي تم الاعتماد عليها فهي الاستبانة: والتي تعتبر أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة التي تتطلب الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث لجمع المعلومات المتعلقة ببحثه. (ربحي مصطفى عليان، 2008، ص83).

حيث قمنا ببنائها وفقاً للتساؤل الرئيسي للدراسة الذي ينص على: كيفية تأثير الضغوط المهنية للعاملين بالمكتبات الجامعية على الأداء الوظيفي بالمكتبة محل الدراسة، من خلال العودة إلى الدراسات السابقة والإطار النظري لدراستنا والملاحظة لميدان الدراسة معتمدين في تصميمها على التسلسل والتدرج في صياغة الأسئلة ووضع المقترحات لكل سؤال لنسهل على فراد عينة الدراسة الإجابة عليها مع اعتماد الوضوح والدقة فقسمنا الاستبانة إلى 03 محاور رئيسية ضمت 31 سؤال وكانت كالتالي:

محور البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة للتعرف عليهم من حيث: الجنس، السن، المؤهل العلمي، مصلحة العمل، الحالة المهنية، وسنوات الخبرة لكل فرد.

المحور الأول: بعنوان العلاقات الوظيفية داخل المؤسسة وتضمن 14 سؤال، كان الهدف من خلاله التعرف على طبيعة العلاقات الوظيفية للعاملين داخل المكتبة سواء مع الزملاء، المسؤولين والمستفيدين من المكتبة ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي.

المحور الثاني: بعنوان المهام الإدارية مكون من 08 أسئلة، حيث يهدف هذا المحور إلى التعرف على المهام الإدارية والوظيفية لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وكيف تؤثر على الأداء الوظيفي.

المحور الثالث: جاء بعنوان إمكانيات المؤسسة يتكون من 09 أسئلة، يهدف هذا المحور إلى معرفة إمكانيات المؤسسة المتاحة والتي يمكن أن تتاح، والتعرف على البيئة المادية لمحيط مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وكيف تؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين وبعد أن استوفت الاستمارة جميع الإجراءات المنهجية تم توزيعها إلكترونياً على أفراد الدراسة عن طريق تطبيقَي Facebook و Messenger.

3.4 تفرغ و تحليل البيانات:

يتعلق هذا المحور بالتعرف على المعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

الجنس	التكرار	النسبة%
ذكر	10	10%
المجموع	10	100%

جدول رقم (01): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أفراد عينة الدراسة هم من الذكور والذين سجلوا نسبة 100% من الإجابات، أما فئة الإناث فلم تسجل أية إجابة، وبالتالي فإن الدراسة اقتصر على فئة الذكور العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

السن	التكرار	النسبة
من 30 إلى 39 عام	08	80%
من 40 عام فما فوق	02	20%
المجموع	10	100%

جدول رقم (02): توزيع عينة الدراسة حسب السن.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن ما نسبته 80% من أفراد عينة الدراسة أعمارهم أقل من 39 عام، بينما 20% فأعمارهم فوق الأربعين عام؛ وبالتالي فإن الفئة الغالبة من الأفراد المبحوثين هي من فئة الشباب.

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
10%	01	تكوين مهني
90%	09	مستوى جامعي
100%	10	المجموع

جدول رقم (03): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن ما نسبته 90% من أفراد عينة الدراسة يحملون شهادات جامعية، بينما 10% الآخرون حائزون على شهادة تقني سامي من مراكز التكوين المهني وبالتالي فإنه يتضح لنا أن أغلب أفراد عينة الدراسة منهم تلقوا تكوين جامعي.

النسبة	التكرار	مصلحة العمل
10%	01	مصلحة التوجيه والبحث
80%	08	مصلحة الإعارة
10%	01	مسؤول المكتبة
100%	10	المجموع

جدول رقم (04) توزيع عينة الدراسة حسب اسم مصلحة العمل.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن ما نسبته 80% من أفراد عينة الدراسة يعملون على مستوى مصلحة الإعارة وهي الفئة الغالبة، بينما أدنى نسبة و التي تمثل 10% يعملون في مصلحة التوجيه والبحث، في حين نسبة 10% من أفراد عينة الدراسة تمثل مسؤول المكتبة.

وبما أن أغلب المبحوثين يعملون بمصلحة الإعارة ولهم ارتباط مباشر مع المستفيدين فانهم أكثر عرضة من غيرهم للتعرض للضغوط المهنية في بيئة العمل كنتاج لهذه العلاقات.

النسبة	التكرار	الحالة المهنية
100%	10	دائم
100%	10	المجموع

جدول رقم (05) توزيع عينة الدراسة حسب الحالة المهنية.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن ما نسبته 100% من أفراد عينة الدراسة دائمين.

كون هؤلاء الباحثين يعملون بصفة دائمة بالمكتبة فإن اجاباتهم يمكن اعتبارها أكثر واقعية و دقة و بالتالي نستطيع أن نبني عليها دراستنا بكل موثوقية.

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة
من 6 إلى 10 أعوام	06	60%
من 11 إلى 15 عام	03	30%
من 16 فما فوق	01	10%
المجموع	10	100%

جدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن ما نسبته 60% وهي النسبة الغالبة من أفراد عينة الدراسة خبرتهم أقل من 10 أعوام، بينما النسبة المتوسطة تمثل 30% خبرتهم أكثر من 11 عام، في حين أن أدنى نسبة التي تمثل 10% خبرتهم أكثر من 15 عام.

بما أن لسنوات الخبرة أهمية كبيرة في الجانب المهني وأداء الفرد لمهنته، تعتبر هذه الأخيرة دليل على قدرة الفرد وكفاءته في التعامل مع الضغوط المهنية التي قد تعترضه بمجال العمل و بالتالي يمكن الاعتماد عليها كمعيار أساسي في هذه الدراسة.

بعد التعرف على خصائص أفراد عينة الدراسة سيتم تفريغ وتحليل إجاباتهم حسب كل محور كما يلي:

المحور 01: العلاقات الوظيفية داخل المؤسسة.

1. هل توجهك للعمل في المكتبات الجامعية كان بناء على:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
اختيار شخصي	08	80%
الحاجة للعمل	02	20%
المجموع	10	100%

جدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب سبب توجههم للعمل في قطاع المكتبات.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن ما نسبته 80% وهي الفئة الغالبة من أفراد عينة الدراسة كان توجههم للعمل في قطاع المكتبات اختيارا شخصيا، بينما أدنى نسبة متمثلة في 20% منهم توجهوا للعمل في المكتبات الجامعية لاحتياجهم للعمل.

وهذا الاختيار الشخصي يعود لرغبة العامل المسبقة للعمل في هذا المجال مما يعود بالإيجاب على أدائه فيقل ذلك من تعرضه للضغوط المهنية، كونه يقوم بأداء عمل حسب ما يتمشى مع ميوله، أما من كان توجههم للعمل بها فقط من أجل العمل والمال هم أكثر تعرضا للضغوط المهنية لأنهم في وضعية المجرر بأداء مهام لا يرغب بها يصاحبه ذلك شعور بالضجر والملل، وبالتالي فان دافع التوجه للعمل في قطاع المكتبات الجامعية أهم مؤثر على العامل في تكيفه مع الضغوط المهنية التي يتعرض لها بمكان العمل وتعامله معها.

2. هل يراودك شعور بعدم الارتياح في العمل؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائما	02	20%
أحيانا	01	10%
نادرا	04	40%
أبدا	03	30%
المجموع	10	100%

جدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب الشعور بعدم الارتياح في العمل.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن ما نسبته 40% والتي جاءت في المرتبة الأولى من أفراد عينة الدراسة نادرا ما يشعرون بعدم الارتياح في مكان العمل، بينما المرتبة الثانية منهم والذين يمثلون نسبة 30% منهم لا يشعرون أبدا بعدم الارتياح في العمل، في حين نجد المرتبة الثالثة منهم والتي تمثل نسبة 20% دائما ما يشعرون بعدم الارتياح، أما أدنى نسبة يمثلوا 10% فهم يشعرون أحيانا فقط بعدم الارتياح في المكتبة.

اقتراح السؤال رقم "02": في حالة الإجابة بـ "دائماً" و "أحياناً" فهل ذلك ناتج عن؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
عدم الاقتناع بالعمل	02	20%
علاقتك مع زملائك غير جيدة	02	20%
تكرار العمل	06	60%
المجموع	10	100%

جدول رقم (09): توزيع إجابات عينة الدراسة الذين يشعرون بعدم الارتياح في العمل.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن 60% وهي النسبة الغالبة من اجابات أفراد عينة الدراسة يعود سبب عدم ارتياحهم بالعمل إلى تكراره الدائم مما يؤدي الى الشعور بالملل، أما أدنى نسبة والمتمثلة في 20% منهم يرجعون ذلك إلى عدم الاقتناع بالعمل الذي يقومون بأدائه، بينما 20% أجابوا بان ذلك راجع لسبب علاقتهم غير الجيدة مع زملائهم.

ومن خلال هذا الطرح تبين بأن أغلب العاملين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية يرجع شعورهم بعدم الارتياح لمؤثرات خاصة مكان العمل، مما قد يخلق لهم نوع من الضغوط التي تعود بالسلب على أدائهم الوظيفي.

3. كيف تقيم علاقتك مع:

الاقتراح الأول: مع مسؤولك المباشر:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
جيدة	02	20%
عادية	08	80%
المجموع	10	100%

جدول (10): توزيع عينة الدراسة من خلال تقييم علاقة العاملين بمسؤولهم المباشر.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن النسبة الغالبة من الاجابات والتي تقدر بـ 80% من أفراد عينة الدراسة علاقتهم مع مسؤولهم المباشر كانت عادية، أما أدنى نسبة منهم والمتمثلة في 20% كانت اجاباتهم بأن علاقتهم جيدة معه.

ويتضح من خلال اجابات أفراد عينة الدراسة أنه لا توجد لديهم مشاكل وحساسيات مع مسؤولهم المباشر مما أنتج عنه علاقة ما بين الجيدة والعادية بينهم والتي يمكن أن تكون ناتجة عن تفاهمهم واحترامهم لبعضهم البعض والتقيد بالضوابط الخاصة بالعمل وقيام العاملين لما يطلب منهم كما أن العلاقات الشخصية الجيدة بينهم يمكن أن تساهم بشكل كبير في تحسين هذه العلاقة وابعادها عن السلبية المؤدية للضغوط.

الاقتراح الثاني: مع مسؤولك غير المباشر:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
جيدة	01	%10
عادية	09	%90
المجموع	10	%100

جدول (11): توزيع عينة الدراسة من تقييم علاقتهم مع المسؤول غير المباشر.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن النسبة الغالبة والتي تمثل 90% من إجابة أفراد عينة الدراسة علاقتهم مع مسؤولهم غير المباشر عادية، بينما أدنى نسبة من الاجابات والتي قدرة بـ 10% اقروا بأن علاقتهم معه جيدة.

وذلك يمكن أن يكون راجع لنتيجة الاحتكاك غير المباشر بالمسؤول في هذه الحالة فنتج عنه علاقة عادية.

الاقتراح الثالث: سؤال مع الزملاء؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
جيدة	09	%90
عادية	01	%10
المجموع	10	%100

جدول رقم(12): توزيع عينة الدراسة من خلال تقييم علاقتهم بالزملاء.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلب الاجابات والمقدرة بنسبة 90% من أفراد عينة الدراسة علاقتهم بزملائهم جيدة، أما أدنى نسبة من الاجابات فتمثلت في 10% الذين قالوا بأن علاقتهم بزملائهم عادية.

و في هذا الاطار يمكننا أن نقول بأن سبب طبيعة هذه العلاقة الجيدة بين عاملي مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية راجع لحسن المعاملة والتعاون فيما بينهم عند أداء المهام وكذلك تشارك وتقاسم المهام التي يكلفون بها.

04. ما طبيعة العلاقة الوظيفية مع مسؤولك؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
جيدة	05	%50
عادية	05	%50
المجموع	10	%100

جدول رقم (13): توزيع عينة الدراسة من خلال طبيعة العلاقات الوظيفية مع المسؤول.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلب الاجابات والتي تمثلت في نسبة 50% من أفراد عينة الدراسة طبيعة علاقتهم بمسؤولهم جيدة، بينما 50% الأخرى أجابوا بأن طبيعة هذه العلاقة عادية.

وبالتالي فإنه يوجد تعادل في النتائج المتوصل إليها، حيث كانت طبيعة العلاقة الوظيفية مع المسؤول بين الجيدة والعادية لأنه يمكن أن يكون ذلك ناتج عن التفاهم بينهم في كيفية تسيير المهام وتوزيعها من طرف المسؤول وتطبيق العاملين لمختلف الوظائف التي يكلفون بها في إطار التفاهم واحترام الأوامر الموجهة لهم دون تسبب في المشاكل، جعل العلاقات الوظيفية في المكتبة محل الدراسة بعيدة عن التوتر والسلبية مما يجعل هذا الأمر عامل لتطوير الأداء الوظيفي وتحسينه

اقترح السؤال رقم "04". في حالة الإجابة بـ "جيدة" فهل يعود ذلك إلى:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
تقدير الجهد المبذول من طرف العاملين	05	%62,5
مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات	03	%37,5
المجموع	08	%100

جدول رقم (14): يوضح سبب إجابة المبحوثين الذين طبيعة علاقتهم الوظيفية بالمسؤولين جيدة.

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن أغلب الاجابات والتي تقدر بنسبة 62,5% من أفراد عينة الدراسة كانت طبيعة علاقتهم الوظيفية الجيدة بالمسؤول راجعة لتقديره للجهد الذي يبذلونه، بينما أدنى نسبة من

الاجابات والمتمثلة في نسبة 37,5% أرجعوا سبب ذلك لمشاركته لهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بتسيير شؤون المكتبة.

وبالتالي فان طبيعة العلاقة الجيدة بين العاملين ومسؤولهم من أهم العوامل التي تحد من الضغوط المهنية الناجمة عن مثل هكذا علاقات مما يجعل أدائهم الوظيفي أكثر كفاءة وفعالية، وقد يكون ذلك من أجل المحافظة على هذا العلاقة فكل من المسؤول والعامل يقوم بجهده لكسب ثقة الآخر من خلال تأدية العامل لدوره على أكمل وجه ومحاولة المسؤول دائما لتقديره لما يقومون به وتحفيزه لهم من خلال اشراكهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بتسيير شؤون المكتبة الوظيفية.

05. هل تعتقد أن العلاقة بين العامل والمسؤول تؤثر على أداء المهام؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائما	02	20%
أحيانا	07	70%
أبدا	01	10%
المجموع	10	100%

جدول رقم (15): مدى تأثير علاقة العامل بالمسؤول على أداء المهام.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلب الاجابات والتي كانت بنسبة 70% من أفراد الدراسة أن علاقتهم بمسؤولهم أحيانا ما تؤثر على أدائهم لمهامهم، بينما النسبة المتوسطة والمتمثلة في 20% أجابوا بأنها تؤثر دائما على أدائهم لمهامهم، في حين أدنى نسبة من الاجابات والتي كانت 10% أقرروا بأن هذه العلاقة لا تؤثر أبدا على أدائهم.

ومنه فان العلاقة بين العامل والمسؤول قد تؤثر على أداء المهام في بعض الأحيان كنتيجة لحسن التعامل بينهم، فقد يؤدي ذلك الى جعل الاداء ذو جودة عالية، لكن اذا كانت العلاقة غير جيدة بينهم يمكن أن ينتج ذلك ضغطا سلبيا يؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين بالسلب.

06. هل تؤثر العلاقات الاجتماعية مع الزملاء على الوسط المهني؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
بشكل ايجابي	10	100%
المجموع	10	100%

جدول رقم (16): تأثير العلاقات الاجتماعية بين الزملاء على الوسط المهني.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن ما نسبة 100% من أفراد عينة الدراسة أجابوا بأن العلاقات الاجتماعية بين الزملاء تؤثر على الوسط المهني بشكل ايجابي.

وبالتالي فان علاقة العاملين ببعضهم اذا كانت جيدة فهي من العوامل التي تسهم في التأثير الايجابي على الأداء الوظيفي بتحسينه ورفع جودته، وذلك من خلال خلق روح ايجابية في الوسط المهني من حيث التعاون فيما بينهم، لكن اذا كانت هذه العلاقة سلبية فهذا سيكون مصدر ضغط مهني للعاملين قد يجعل أدائهم الوظيفي يتدهور ويصبح سلبي.

07. هل تساعد زملائك في أداء مهامهم؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائماً	03	%30
أحياناً	07	%70
المجموع	10	%100

جدول رقم (17): مدى مساعدة الزملاء لبعضهم البعض.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلب الاجابات جاءت بنسبة 70% من أفراد عينة الدراسة ما يساعدونهم في أداء المهام.

وبالتالي يمكننا القول بان مساعدة الزملاء لبعضهم في بعض الأحيان من العوامل التي تؤثر ايجاباً على الأداء الوظيفي بالمكتبة محل الدراسة.

بانهم أحياناً ما يساعدون زملائهم في أداء المهام، بينما أدنى نسبة والتمثلة في 30% منهم يقرون بأنهم دائماً

08. هل سبق وأن قام زملائك بمساعدتك؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
مادياً	01	%10
معنوياً	05	%50
وقفوا معك في أزمة مررت بها	03	%30
لم يساعدوك	01	%10
المجموع	10	%100

جدول رقم (18): كيفية مساعدة العاملين لبعضهم.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلب الاجابات التي كانت بنسبة 50% من أفراد عينة الدراسة أن زملائهم يساعدونهم معنوياً، أما النسبة المتوسطة منهم والمقدرة بـ 30% اقرؤا بأنهم وقفوا معهم في أزمة مروا بها، بينما أدنى نسبة المتمثلة في 10% فكانت إجاباتهم بأنهم تلقوا مساعدات مادية من طرف زملائهم.

ومن خلال هذا يتضح بأن هناك تعاون وتآزر بين العاملين في جميع المواقف التي يتعرضون لها من خلال مساعدة بعضهم بمختلف الطرق مما يعود ذلك بالإيجاب على الأداء الوظيفي بالمكتبة محل الدراسة.

09. هل تقع توترات مع زملائك في العمل؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائماً	01	10%
أحياناً	08	80%
أبداً	01	10%
المجموع	10	100%

جدول رقم (19): مدى وقوع التوترات مع الزملاء.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلب الاجابات والمقدرة بنسبة 80% من أفراد عينة الدراسة أجابوا بأنهم أحياناً ما تقع توترات بينهم في العمل، بينما أدنى نسبة من الاجابات فكانت متماثلة من حيث النسب ومختلفة من حيث الاجابات فكانت نسبة 10% يؤكدون بأنهم لم تحدث لهم أبداً أي توترات بينهم، في حين ما يعادل نسبة 10% أجابوا بأنهم دائماً ما تقع توترات بين الزملاء في العمل.

فقد تؤدي هذه التوترات بالضرورة الى ضغوط في بيئة العمل مما ينتج عنه تراجع في الأداء الوظيفي بالمكتبة محل الدراسة.

10. هل علاقتك مع زملائك تسبب لك الانزعاج عند الدخول للمكتبة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
أحياناً	03	30%
نادراً	01	10%
أبداً	06	60%
المجموع	10	100%

جدول رقم (20): مدى انزعاج العاملين من الدخول للمكتبة بسبب علاقتهم بزملائهم.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلب الاجابات والتي جاءت بنسبة 60% من أفراد عينة الدراسة لا ينزعجون من الدخول للمكتبة بسبب علاقتهم بزملائهم، بينما النسبة المتوسطة من الاجابات فتمثلت في نسبة 30% الذين أكدوا بأنهم أحيانا ما ينزعجون من الدخول للمكتبة بسبب علاقتهم بزملائهم في حين نرى أدنى نسبة مقدرة بـ 10% من المبحوثين نادرا ما ينزعجون من الدخول للمكتبة لهذا السبب.

وبالتالي نرى هنا أنه لا يوجد ارتباط كبير بين علاقة العاملين ببعضهم والانزعاج عند الدخول لمكان العمل لانهم لا يربطون علاقاتهم الخاصة بالعمل الذي يؤدونه، مما قد يجعل أدائهم الوظيفي لا يتأثر بسبب هذه العلاقات.

11. هل ترغب في تغيير مكان عملك من مكتبة الكلية إلى مكتبة أخرى؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	01	10%
لا	09	90%
المجموع	10	100%

جدول رقم (21): مدى رغبة عمال الكلية في تغيير مكان عملهم من مكتبة الكلية إلى مكتبات أخرى.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلب الاجابات كانت بنسبة 90% من أفراد عينة الدراسة لا يرغبون في تغيير مكان عملهم، بينما أدنى نسبة كانت مقدرة بـ 10% منهم يرغبون في تغيير مكان عملهم.

ومنه يمكننا القول بان أغلب المبحوثين لديهم ارتباط وثيق بالمكتبة محل الدراسة مما يقلل من رغبتهم في التغيير للعمل بمكتبات أخرى، وبالتالي يمكن أن يجعلهم هذا الأخير يتكيفون مع الضغوط التي تنتج في بيئة العمل لمعرفتهم الجيدة به وكيفية التعامل مع ما يتعرضون له من ضغوط به مما يجعل أدائهم الوظيفي أفضل.

12. إذا قدمت لك فرصة للعمل مع أشخاص آخرين هل:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
توافق مباشرة	01	10%
تفكر قبل الموافقة	04	40%
توافق في حالة ما ساءت الأمور	04	40%
لست مستعد للتغيير	01	10%
المجموع	10	100%

جدول رقم (22): مدى موافقة عمال مكتبة الكلية في العمل مع أشخاص آخرين.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن المرتبة الأولى قد جاءت بنسب مقدرة بـ 40% من الاجابات غير المتماثلة؛ بحيث كانت 40% الأولى من أفراد عينة الدراسة يفكرون في قبول فرصة العمل مع آخرين قبل الموافقة، بينما نسبة 40% الثانية منهم يوافقون على ذلك إذا ساءت الأمور، في حين أدنى نسبة من اجاباتهم والتي بدورها تماثلت من حيث النسب واختلفت في الاجابات فكانت 10% الأولى منهم ليسوا مستعدين للتغيير و 10% الثانية كانت إجابتهم بأنهم يوافقون مباشرة.

ومن هذا المنطلق يمكن القول بأن قضية قبول عاملي مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية لفرصة العمل مع أشخاص آخرين تتوقف على طبيعة العلاقة القائمة بين العاملين في مكان العمل فهي من تجعل العامل يوافق على هذا العرض أو يرفضه، وبالتالي يمكن القول بان عدم قبولهم للتغيير قد يعود لسبب راحتهم في العمل مع هؤلاء الأشخاص وأنهم لا يتعرضون لضغوط مهنية من قبلهم مما يجعل الأداء الوظيفي لهم مرتفع، في حين أن قبولهم المباشر لفرصة العمل مع أشخاص آخرين قد يعود إلى العلاقة السيئة بينهم ومما تنتجه من ضغوط تعود بالسلب على الأداء المقدم من طرفهم، وبالتالي فيرون هنا أن قبول هذه الفرصة قد يساعدهم في تقديم أداء أفضل مع أشخاص آخرين.

13. كيف تقيم علاقتك مع مستفيدي المكتبة:

النسبة	التكرار	الاحتمالات	مستعملو المكتبة
40%	04	جيدة	الأساتذة
10%	01	سيئة	
50%	05	عادية	
100%	10	المجموع	
30%	03	جيدة	الطلبة
70%	07	عادية	
100%	10	المجموع	
50%	05	جيدة	عمال مكتبة الكلية
50%	05	عادية	
100%	10	المجموع	

جدول رقم (23): تقييم العاملين لعلاقتهم بمستفيدي المكتبة.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلب الاجابات قدرت بنسبة 50% من أفراد عينة الدراسة كانت بان علاقتهم عادية مع الأساتذة، بينما النسبة المتوسطة من إجاباتهم والمتمثلة في 40% كانت علاقتهم

بهم جيدة في حين كانت أدنى نسبة 10% علاقتهم بهم سيئة. أما بالنسبة لعلاقة أفراد عينة الدراسة بالطلبة فقد كانت أغلب اجاباتهم بنسبة 70% علاقتهم بهم عادية، بينما أدنى نسبة تمثلت في 30% كانت جيدة. بينما علاقتهم بعمال مكتبة الكلية فقد تماثلت نسب إجاباتهم فكانت 50% جيدة و50% عادية.

ومنه فان علاقة العاملين بمستفيدي المكتبة يمكن أن تكون من أكثر مسببات الضغوط لهم والتي تؤثر بدورها على أدائهم الوظيفي، لأن عاملي المكتبة هنا يحتكون مباشرة ونظرا لاختلاف طبائع هؤلاء في التعامل معهم قد ينتج عنه ضغط لهم.

14. هل تواجهك صعوبات أثناء تعاملك مع المستفيدين؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائما	01	10%
أحيانا	08	80%
أبدا	01	10%
المجموع	10	100%

جدول رقم (24): مدى مواجهة الصعوبات للعاملين أثناء تعاملهم مع المستفيدين.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلب الاجابات جاءت بنسبة 80% من أفراد عينة الدراسة أحيانا ما تواجههم صعوبات أثناء التعامل مع المستفيدين، بينما أدنى نسبة تماثلت من حيث النسب واختلفت من حيث الاجابات فكانت 10% الأولى دائما ما تواجههم صعوبات في التعامل مع المستفيدين، في حين كانت النسبة الثانية 10% لا تواجههم أبدا صعوبات أثناء التعامل مع المستفيدين.

وقد تؤدي هذه الصعوبات الى تولد ضغوط للعاملين مما يؤثر سلبا على أداءهم الوظيفي بالمكتبة محل الدراسة.

اقترح السؤال رقم "14": إذا كانت الإجابة ب "دائما" و"أحيانا" فهل ذلك يعود إلى

الاحتمالات	التكرار	النسبة
كثرة شكاوي المستفيدين	02	22,5%
عدم تقيد المستفيدين بالقانون الداخلي لمكتبة الكلية	07	77,8%
المجموع	09	80,3%

جدول رقم (25): سبب الصعوبات التي تواجه المستفيدين.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلب الاجابات كانت مقدره بنسبة 77,8% من أفراد عينة الدراسة أرجعوا سبب الصعوبات التي تواجههم أثناء التعامل مع المستفيدين هو عدم تقيدهم بالقانون الداخلي لمكتبة الكلية بينما أدنى نسبة قدرت بـ 22,5% أجابوا بان سبب ذلك هو كثرة شكاوي المستفيدين.

وفي هذا النسق يمكننا أن نقول بأن هذه الصعوبات التي يتعرض لها عاملوا مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية من أكثر مسببات الضغوط المهنية، لهم فتجعل أدائهم يضعف نتيجة للشكاوي المتكررة للمستفيدين وعدم تقيدهم بالقانون الداخلي للمكتبة .

وبالنسبة للمحور الثاني من استبانة الدراسة والمعنون بـ الاجراءات والمهام الادارية والمكتبية فقد تم تفرغ وتحليل إجابات كل سؤال كما هو موضح في التالي:

15. هل ترى أن توقيت العمل مناسب بالنسبة لك، من حيث:

توقيت العمل	الاحتمالات	التكرار	النسبة
مواعيد الدخول	مناسب بشكل كبير	06	60%
	مناسب بشكل متوسط	02	20%
	غير مناسب	02	20%
	المجموع	10	100%
مواعيد الخروج	مناسب بشكل كبير	04	40%
	مناسب بشكل متوسط	05	50%
	غير مناسب	01	10%
	المجموع	10	100%

جدول رقم (26): مدى ملائمة توقيت العمل بمكتبة الكلية من حيث مواعيد الدخول والخروج للعاملين.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلب الاجابات المتعلقة بمواعيد الدخول تمثلت في نسبة 60% من أفراد عينة الدراسة حيث أجابوا بان مواعيد الدخول للعمل مناسبة لهم بشكل كبير، أما أدنى نسبة فتماثلت من حيث النسب واختلفت في الاجابات فكانت 20% الاولى من اجابات المبحوثين ان مواعيد الدخول للعمل تناسبهم بشكل متوسط، في حين أن 20% الثانية لا يناسبهم ذلك. أما بالنسبة لمواعيد الخروج فان أغلب الاجابات قدرة بـ 50% أجابوا بأنه يناسبهم بشكل متوسط، بينما النسبة المتوسطة منهم فقد كانت بنسبة 40% يقرون بأنه يناسبهم بشكل كبير، أما 01% كأدى نسبة لا يناسبهم ذلك أبدا.

وبالتالي فإن فمواعيد الدخول والخروج للعمل يمكن أن تكون مصدرا للتسبب في الضغوط المهنية للعاملين بالمكتبة محل الدراسة مما يؤدي ذلك الى التقليل من مردودية أدائهم الوظيفي.

16. هل تعتبر تراخيص الغياب عامل مؤثر على أدائك؟

الاحتمالات	النسبة	التكرارات
نعم	01	10%
لا	09	90%
المجموع	10	100%

جدول رقم (27): تأثير تراخيص الغياب على الأداء الوظيفي.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلب الاجابات كانت بنسبة 90% من أفراد عينة الدراسة لا تؤثر تراخيص الغياب على أدائهم، بينما أدنى نسبة تمثلت في 10% من فئة العاملين تؤثر تراخيص الغياب على أدائهم.

ومن هذا المنطلق نقول بأن تراخيص الغياب يمكن أن تساعد في تقليل الضغوط التي تجعل أداء العاملين يقل حيث تسمح هذه التراخيص بتجديد طاقته من أجل تقديم أداء جيد.

اقتراح السؤال رقم "16": إذا كانت الإجابة بـ"نعم" فهل تؤثر:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
بشكل كبير	01	25%
بشكل متوسط	03	75%
المجموع	04	100%

جدول رقم (28): إجابات المبحوثين الذين تؤثر تراخيص الغياب على أدائهم.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلب اجابات أفراد عينة الدراسة كانت بنسبة 75% تؤثر تراخيص الغياب على أدائهم بشكل متوسط، بينما أدنى نسبة متمثلة في 10% تؤثر تراخيص الغياب على أدائهم بشكل كبير.

مما يؤكد بأن تراخيص الغياب تساعد العاملين في تقليل الضغوط التي يتعرضون لها في حياتهم العملية أو الشخصية من خلال تجديد قدرتهم على العمل وتفريغ الشحنات السلبية التي تعرضوا لها في فترة العمل، للعودة بهمة أكبر مما يؤدي إلى رفع جودة أدائهم الوظيفي من جديد.

17. في حالة التأخر المفرط هل قام المدير بالخصم من راتبك؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	06	66,7%
لا	03	33,3%
المجموع	09	100%

جدول رقم (29): خصم المدير من الراتب جراء التأخر المفرط.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلب الاجابات كانت بنسبة 66,6% من أفراد عينة الدراسة أجابوا بأن المدير يخصم من رواتبهم في حالة التأخر المفرط لهم، بينما أدنى نسبة تمثلت في 33,3% اقروا بأن المدير لم يخصم لهم من راتبهم في حالة تأخرهم المفرط.

ومنه فان خصم المدير للعاملين من رواتبهم عند تأخرهم المفرط يعتبر من الضغوط الايجابية التي قد تؤدي إلى تحسين أدائهم الوظيفي وجعلهم يتعودون على عدم التأخر عن مواعيد عمل المكتبة مما يخلق الانضباط والجدية في العمل.

18. هل تؤثر التعليمات الإدارية التي تتلقاها على أدائك؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائماً	01	11,1%
أحياناً	06	66,7%
نادراً	02	22,2%
المجموع	09	100%

جدول رقم (30): مدى تأثير التعليمات الإدارية على الأداء الوظيفي.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلب الاجابات التي تقدر بنسبة 60% من أفراد عينة الدراسة أحياناً ما تؤثر التعليمات الإدارية على أدائهم الوظيفي، بينما النسبة المتوسطة تمثلت في 20% نادراً ما تؤثر التعليمات الادارية على أدائهم، في حين أن أدنى نسبة قدرت بـ 10% أجابوا بأنها تؤثر على أدائهم دائماً.

وبالتالي فان التعليمات الادارية التي يتلقاها عاملوا مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية تؤثر في بعض الأحيان على أدائهم الوظيفي.

اقتراح السؤال رقم "18": إذا كانت الإجابة بـ"دئما" و"أحيانا" فهل تؤثر بشكل:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
تؤثر بشكل ايجابي	04	%50
تؤثر بشكل سلبي	04	%50
المجموع	08	%100

جدول رقم (31): إجابة المبحوثين الذين تؤثر التعليمات الإدارية على أدائهم الوظيفي.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن اجابات أفراد عينة الدراسة كانت متماثلة النسب لكنها مختلفة من حيث الاجابات حيث كانت نسبة 40% الاولى تؤثر التعليمات الإدارية التي يتلقونها على أدائهم الوظيفي بشكل إيجابي، أما 40% الأخرى أجابوا بأنها تؤثر عليهم بشكل سلبي.

ومنه يمكن القول بأن التعليمات الإدارية مصدر للضغوط السلبية والايجابية في آن واحد؛ فكونها مصدرا للضغط المهني الايجابي تجعل أداء العامل يتحسن ويتطور، أما كونها مصدرا للضغط السلبي فتؤثر على الأداء الوظيفي لعامل مكنة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بالسلب اذا كانت مثلا التعليمات الادارية تفوق قدرة تحمل العامل لها أو أنها أكثر من الجهد الذي يستطيع تأديته بمفرده.

19. هل ترى أن كثرة المهام تجعلك تهمل عملك؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائما	02	%20
أحيانا	04	%40
نادرا	01	%10
أبدا	03	%30
المجموع	10	%100

جدول رقم (32): مدى إهمال العاملين لعملهم بسبب كثرة المهام.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن المرتبة الأولى من اجابات أفراد عينة الدراسة قدرت بنسبة 40% أقرروا بأنهم أحيانا ما يهملون عملهم بسبب كثرة المهام، أما المرتبة الثانية بنسبة 30% أجابوا بأنهم لم يهملوا عملهم بسبب كثرة المهام أبدا، في حين أن المرتبة الثالثة التي تمثلت في نسبة 20% كانت إجاباتهم بأنهم دائما ما يهملون عملهم نتيجة لكثرة المهام، أما أدنى نسبة والتي كانت 10% من أفراد عينة الدراسة أجابوا بان كثرة المهام نادرا ما تجعلهم يهملون عملهم.

وبالتالي يمكن القول هنا أن كثرة المهام التي يقوم بها عاملوا مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قد تكون مصدرا للضغوط ببيئة العمل، مما تؤدي في بعض الأحيان الى اهمال العاملين لعملهم فيجعل أدائهم الوظيفي يقل.

20. هل يؤدي تطبيق العقوبات الصارمة إلى:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
زيادة الضغوطات	05	%50
زيادة المشاكل	03	%30
تحسين العمل	01	%10
خلق الانضباط	01	%10
المجموع	10	%100

جدول رقم(33): نواتج تطبيق العقوبات الصارمة على العاملين.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلب الاجابات قدرت بنسبة 50% من أفراد عينة الدراسة اقروا بان تطبيق العقوبات الصارمة تؤدي الى زيادة الضغوطات بالنسبة لهم، أما المرتبة الثانية منهم تمثلت بنسبة 30% من أفراد الدراسة كانت اجابتهم بأنها تزيد من المشاكل، بينما أدنى نسبة والتي تماثلت في النسب كانت اجاباتهم ايجابية لكنها مختلفة ف 10% اقروا بأنها تحسن العمل و 10% الأخرى أجابوا بأنها تخلق الانضباط.

وبذلك يمكن القول هنا بأن تطبيق العقوبات الصارمة أحيانا ما تعتبر مصدر ضغط سلبي على أداء العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية نظرا لما تحدثه من آثار سلبية على الأداء الوظيفي.

21. هل تعتقد أن منح الامتيازات يساعد العامل على:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
القيام بأعمال إضافية	06	60%
تجاوز الصعوبات والعراقيل	03	30%
تخفيف ضغط العمل	01	10%
المجموع	10	100%

جدول رقم (34): ايجابيات منح الامتيازات في تحسين الأداء الوظيفي.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلب الاجابات والتي قدرت بنسبة 60% من أفراد عينة الدراسة أظهرت بأن منح الامتيازات يجعلهم يقومون بأعمال إضافية، بينما النسبة المتوسطة التي تمثلت في 30% كانت إجابتهم بأنها تجعلهم يتجاوزون الصعوبات والعراقيل في حين أن أدنى نسبة المتمثلة في 10% أجابوا بأنها تساعد في التخفيف من الضغط المهني الذي يعيشونه.

وبالتالي تبين بأن منح الامتيازات للعاملين بالمكتبة محل الدراسة له تأثير في التخفيف من الضغوط التي يتعرضون لها ويعود ذلك ايجابا على أدائهم الوظيفي.

22. هل تعتقد ان استخدام البرمجيات الوثائقية يساعدك في التخفيف من حدة اعباء العمل؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
تساعد بشكل كبير	09	90%
تساعد بشكل كبير	01	10%
المجموع	10	100%

جدول رقم (35): مساعدة البرمجيات الوثائقية في التخفيف من حدة أعباء العمل.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلب الاجابات المقدره بنسبة 90% من أفراد عينة الدراسة اوضحوا بأن استخدام البرمجيات الوثائقية يساعدهم في التخفيف من حدة أعباء العمل بشكل كبير، بينما أدنى نسبة والتي تمثل 10% أجابوا بأنها تساعد بشكل متوسط في التخفيف من الأعمال الموكلة لهم.

وبالتالي يمكننا القول بأن توفير برمجيات وثائقية بالمكتبة محل الدراسة من الأساسيات الضرورية التي تساهم في تخفيف من حدة الضغوط التي يتعرض لها العاملون لكثرة المهام المكلفون بها، مما يساهم في رفع جودة الأداء الوظيفي بالمكتبة محل الدراسة.

23. هل تؤثر خدمات الإعارة بالمكتبة على أدائك؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائما	02	%33,3
أحيانا	06	%66,7
المجموع	08	%100

جدول رقم (36): مدى تأثير خدمات الإعارة على الأداء الوظيفي.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلب الاجابات والتي كانت بنسبة %66,7 من أفراد عينة الدراسة كانت بأنه أحيانا ما تؤثر خدمات الإعارة على أدائهم، بينما أدنى نسبة منهم والتي قدرت بـ %33,3 دائما ما تؤثر عليهم.

وفي هذا النسق نقول بأن خدمات الاعارة يمكن أن تكون سببا للضغط السلبي للعاملين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية لأنها من أكثر الخدمات التي يحتك فيها العامل بمستعملين مختلفي الطباع مما ينتج له بعض الضغط الذي يؤثر على أدائه الوظيفي.

اقتراح السؤال رقم "22": إذا كانت إجابتك بـ"دائما" و"أحيانا" ماهي الأكثر تأثيرا؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الإعارة الداخلية	08	%100
المجموع	08	%100

جدول رقم (37) الإعارة الأكثر تأثيرا على الأداء الوظيفي.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن مجمل أفراد عينة الدراسة اجابوا بأن الإعارة الداخلية هي الأكثر تأثيرا على أدائهم الوظيفي من الاعارة الخارجية.

ذلك لأن الاعارة الداخلية هي أكثر العمليات المكتبية المتكررة والأكثر إرهاقا للعاملين مما يجعلهم عرضة للضغوط السلبية الناتجة عن تعاملهم مع الكم الهائل لمستفيدي المكتبة والتي تؤثر على جودة أدائهم الوظيفي بالسلب.

أما بالنسبة للمحور الثالث فقد اهتم بتفريغ و بتحليل البيانات المتحصل عليها من إجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بإمكانيات المكتبة.

24. هل تعتقد أن توفير شبكة محلية بالمكتبة يساعد على تحقيق أداء أفضل؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
تساعد بشكل كبير	09	%90
تساعد بشكل متوسط	01	%10
المجموع	10	%100

جدول رقم (38): مساعدة الشبكة المحلية بالمكتبة على أداء أفضل.

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن أغلب الاجابات تمثل نسبة 90% من أفراد عينة الدراسة أظهرت أن توفير شبكة محلية يساعد بشكل كبير في تحقيق أداء أفضل، بينما 10% كانت إجاباتهم بأنها تساعد بشكل متوسط.

ومن خلال هذه الاجابات نقول بأن أهم عامل يساهم في الرفع من جودة أداء العاملين بالمكتبة محل الدراسة هو توفير شبكة محلية لأنها تساهم بشكل كبير في التقليل من بعض الأعمال الروتينية وبالتالي التخفيف من الضغوط الناجمة عنها.

25. هل تعتقد أن توفير الآليات والوسائل التكنولوجية تساعد في التقليل من أعباء العمل؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
بشكل كبير	10	%100
المجموع	10	%100

جدول رقم (39): مدى مساعدة الآليات والوسائل التكنولوجية في التقليل من أعباء العمل.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن ما نسبته 100% من إجابات أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأن توفير الآليات والوسائل التكنولوجية تساعد في التقليل من أعباء العمل بشكل كبير.

وبالتالي يمكن القول بأن توفير الآليات والوسائل التكنولوجية من أهم العوامل الإيجابية التي تؤثر على الأداء الوظيفي لعاملتي مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية نظرا لإسهامها الكبير في التقليل من أعباء العمل.

26. هل تعتقد أن عدم توفير هاتف لتبادل الاتصالات بين العاملين والمسؤولين يؤثر على سيرورة أداء الخدمات التي تقدمها؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	09	%90
لا	01	%10
المجموع	10	%100

جدول رقم (40): تأثير الهاتف على سيرورة العمل.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلب اجابات أفراد عينة الدراسة والتي كانت بنسبة 90% بينت أن توفير خط هاتفي يؤثر على سيرورة أداء الخدمات بالمكتبة محل الدراسة، بينما أدنى نسبة والتي تمثلت في 10% كانت إجابتهم بأنه لا يؤثر توفير خط هاتفي على سيرورة أداء الخدمات المقدمة بالمكتبة. مما جعلنا نستطيع القول بأن عدم توفير خط هاتفي بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قد يكون مؤثر سلبي على أداء العاملين نتيجة للضغوط التي يتعرضون لها جراء تنقلهم من مصلحة لمصلحة من أجل تبليغ معلومة أو أمر خاص بالعمل.

27. هل تؤثر إضاءة المكتبة على تأديتك لمهامك؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
تؤثر بشكل كبير	08	%80
تؤثر بشكل متوسط	02	%20
المجموع	10	%100

جدول رقم (41): تأثير الإضاءة على تأدية المهام.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلب الاجابات والتي قدرت بـ 80% من أفراد عينة الدراسة أجابوا بأن الإضاءة تؤثر بشكل كبير على تأدية المهام، بينما أدنى نسبة والتي تمثلت في 20% كانت إجابتهم أنها تؤثر بشكل متوسط على أدائهم لمهامهم.

ومنه فان اضاءة المكتبة تلعب دور كبير في التأثير على الأداء الوظيفي للعاملين بمكتبة كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية لأنها اذا كانت خافتة أو قوية جدا قد تشكل ضغط يعود بالسلب على أدائهم الوظيفي مما يستدعي أن تكون إضاءة طبيعية أو معتدلة.

28. هل مكان تواجد المكتبة من مسببات الضغوط المهنية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	09	%90
لا	01	%10
المجموع	10	%100

جدول رقم (42): مكان تواجد المكتبة.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلب الاجابات والمقدرة بـ 90% من إجابات أفراد عينة الدراسة يعتبرون مكان تواجد المكتبة من مسببات الضغوط لديهم، بينما أدنى نسبة والتي مثلت 10% لا يعتبرونها مصدر للضغط المهني.

ومن خلال التعرف على المحيط الخارجي الخاص بمكتبة الكلية محل الدراسة يمكننا القول بأن مكان تواجدها قد يؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين بشكل سلبي.

اقترح السؤال رقم "28": إذا كانت الإجابة بـ "نعم" فهل ذلك يعود إلى:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
بعدها على المنزل	07	%77,8
بعدها على وسائل النقل	01	%11,1
تواجدها في مكان غير عمومي	02	%11,1
المجموع	10	%100

جدول رقم (43): إجابات المبحوثين الذين يسبب لهم مكان تواجد المكتبة ضغوطا مهنية.

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن أغلب الاجابات والتي تمثل نسبة 77,8% من أفراد عينة الدراسة أجابوا بأن بعد المكتبة عن منازلهم يسبب لهم ضغوطا مهنية، أما أدنى نسبة والمقدرة بـ 11,1% أجابوا بأن سبب ذلك يرجع الى بعدها عن وسائل النقل، أما 11,1% الأخرى يرجعون سبب ذلك لأنها غير متواجدة بمكان عمومي مما يتسبب ذلك في ضغط للعاملين قبل وصولهم للعمل وقد يفقدون طاقتهم ورغبتهم في العمل قبل الوصول للعمل.

29. حسب اعتقادك، هل درجة الحرارة في المكتبة تؤثر على الخدمات التي تقدمها؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
تؤثر بشكل كبير	09	%90
تؤثر بشكل متوسط	01	%10
المجموع	10	%100

جدول رقم(44): تأثير درجة الحرارة أداء الخدمات.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلب الاجابات والمقدرة بـ 90% من أفراد عينة الدراسة اجابوا بأن درجة الحرارة تؤثر على أدائهم بشكل كبير، أما أدنى نسبة والمتمثلة في 10% كانت إجاباتهم بأنها تؤثر بشكل متوسط على أداء الخدمات.

ومنه يمكن القول بان درجة حرارة المكتبة قد تكون مسبب رئيسي في توليد الضغوط الجسدية السلبية التي تجعل أداء العاملين بالمكتبة محل الدراسة يصبح ضعيف.

30. هل يؤثر الضجيج على مستوى أدائك؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
بشكل كبير	09	%90
بشكل متوسط	01	%10
المجموع	10	%100

جدول رقم (45): تأثير الضجيج على مستوى الأداء.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلب الاجابات التي تمثل 90% من أفراد عينة الدراسة الذين اظهروا بأن الضجيج يؤثر بشكل كبير على مستوى أدائهم، أما أدنى نسبة المتمثلة في 10% كانت إجاباتهم أن الضجيج يؤثر بشكل متوسط على أدائهم الوظيفي.

وهذا ما يجعلنا نقول بأن الضجيج الذي يحدث في قاعات المطالعة بالمكتبة محل الدراسة قد يكون مصدرا للضغوط السلبية التي يتعرض لها العاملون مما يؤثر على جودة أدائهم الوظيفي.

31. هل توفر المكتبة الأقلام والأوراق الخاصة بالعمل بشكل دائم؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	03	%30
لا	07	%70
المجموع	10	%100

جدول رقم (46): توفير أدوات العمل.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلب الاجابات المقدرة بـ 70% من أفراد عينة الدراسة أجابوا بأنه لا يتم توفير مستلزمات العمل دائماً، بينما أدنى نسبة والتي قدرت بـ 30% أجابوا بأنه يتم توفيرها بشكل دائم.

اقترح السؤال رقم "31": في حالة الإجابة "بنعم" فهل هي:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
بشكل كبير	09	%90
بشكل متوسط	01	%10
المجموع	10	%100

جدول رقم (47): نوعية مستلزمات العمل التي يتم توفيرها.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلب الاجابات المقدرة بـ 66,7% من أفراد عينة الدراسة أجابوا بأن ما يتم توفيره من مستلزمات العمل ذات جودة متوسطة، أما أدنى نسبة 33,3% كانت إجاباتهم أن ما يتم توفيره من مستلزمات العمل جودتها رديئة.

وفي هذا الإطار يمكننا القول بأن الادوات المادية الخاصة بالعمل من أكثر مسببات الضغوط المهنية للعاملين وذلك راجع لعدم الانتباه لهذا المصدر من طرف ادارة المكتبة، وقله الاهتمام به في الدراسات العلمية، وقلة الوعي بمدى تأثيرها العميق على الأداء الوظيفي للعاملين، لأن نوعية هاته الموارد اذا كانت رديئة قد تؤدي إلى انخفاض على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالمكتبة، كما أن النوعية الجيدة لها تساهم بالإيجاب في تجاوز الضغوط التي تنجم عنها ورفع جودة الأداء الوظيفي للعاملين.

32. هل مساحة المكتبة كافية لاستيعاب حاجيات المكتبة من حيث:

النسبة	التكرار	الاحتمالات	فضاءات المكتبة
30%	03	كافية	فضاءات الأعمال الفنية
70%	07	غير كافية	
100%	10	المجموع	
20%	02	كافية	فضاءات إدارة المكتبة
80%	08	غير كافية	
100%	10	المجموع	
20%	02	كافية	فضاءات المطالعة
80%	08	غير كافية	
100%	10	المجموع	

جدول رقم (48): كفاية مساحة المكتبة لاستيعاب حاجياتها.

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلب الإجابات التي تمثل 70% من أفراد عينة الدراسة اقرروا بأن الفضاءات المخصصة للأعمال الفنية غير كافية، وأن أدنى نسبة والتي قدرت بـ 30% يرونها كافية. بينما الفضاءات المخصصة لإدارة المكتبة والمطالعة فقد كانت أغلب الاجابات بأنها غير كافية وذلك بنسبة 80% بينما أدنى نسبة منهم والتي تمثل 20% فقد أجابوا بأنها كافية.

وعليه يمكننا القول بأن مساحة المكتبة الخاصة بكل مصلحة من مصالحها تؤثر على الأداء الوظيفي بشكل كبير لأن ضيق المساحة مثلا يؤدي إلى فوضى في مكان العمل مما قد يجعل العامل يفقد تركيزه في العمل الذي يقوم به.

قراءة وتحليل الجداول المركبة التي تم الاعتماد فيها على تركيب بعض تساؤلات الاستبانة من أجل الوصول إلى نتائج أكثر دقة وهي كالتالي:

ربط السؤال رقم "19" الذي كان مفاده: هل ترى أن كثرة المهام تجعلك تهمل عملك؟ بالسؤال رقم "25" الذي نص على: هل تعتقد أن توفير الآليات والوسائل التكنولوجية تساعد في التقليل من أعباء العمل؟

المجموع		أبدا		نادرا		أحيانا		دائما		إهمال العمل تأثير الآليات التكنولوجية
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
90%	09	30%	03	10%	01	30%	03	20%	02	بشكل كبير
10%	01					10%	01			بشكل متوسط
100%	10	30%	03	10%	01	40%	04	20%	02	المجموع

جدول رقم (01): تأثير الآليات والوسائل التكنولوجية على إهمال العمل بسبب كثرة المهام.

من خلال الربط بين السؤال رقم "19" والسؤال رقم "25" لاحظنا أن المرتبة الأولى من إجابات أفراد عينة الدراسة والذين كانت نسبتهم 40% أحيانا ما يهملون عملهم بسبب كثرة المهام في حين جاءت أغلب الإجابات بأن توفير آليات ووسائل تكنولوجية تساعد بشكل كبير في التقليل من أعباء العمل بنسبة 90% بينما النسبة الثانية من إجاباتهم والمقدرة بـ 30% تؤكد بأن كثرة المهام لا تجعلهم يهملون عملهم أبدا، في حين أكدت المرتبة الثالثة بنسبة 20% أنهم دائما ما يهملون عملهم بسبب كثرة المهام، أما 10% كأدى نسبة من إجابات عينة الدراسة أكدوا بأنهم نادرا ما يحدث ذلك معهم، كما أقرروا أيضا بأن توفير الآليات والوسائل التكنولوجية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تساعد في ذلك بشكل متوسط.

نستنتج من خلال هذا التحليل بأنه توجد علاقة تكامل بين توفير بيئة تكنولوجية وإهمال العمل بسبب كثرة المهام في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية؛ مما يقلل ذلك بشكل كبير من المهام التي يكلف بها العاملون وبالتالي يؤدي ذلك إهمالها، وهنا يصبح الأداء الناتج أكثر إيجابية.

ربط السؤال رقم "20" الذي نص على: هل تؤدي العقوبات الصارمة إلى؟ باقتراح السؤال رقم "18" الذي كان مفاده: هل تؤثر التعليمات الإدارية التي تتلقاها على أدائك؟ إذا كانت الإجابة بـ "دائماً" و"أحياناً" فهل تؤثر بشكل إيجابي أو سلبي؟

المجموع		خلق الانضباط		تحسين العمل		زيادة المشاكل		زيادة الضغوطات		أثر العقوبات الصارمة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	أثر التعليمات الإدارية
60%	06	10%	01			20%	02	30%	03	تؤثر بشكل ايجابي
40%	04			10%	01	10%	01	20%	02	تؤثر بشكل سلبي
100%	10	10%	10	10%	01	30%	03	50%	05	المجموع

جدول رقم (02): أثر تطبيق العقوبات الصارمة على التعليمات الإدارية.

من خلال الربط بين السؤال رقم "20" باقتراح السؤال رقم "18" أن أغلب أفراد عينة الدراسة والمقدرة نسبتهم بـ 50% تؤثر عليهم العقوبات الصارمة التي تطبق بزيادة الضغوطات في بيئة العمل، أما 60% تؤثر التعليمات الإدارية التي يتلقونها على أدائهم الوظيفي بشكل ايجابي، بينما النسبة المتوسطة منهم والمقدرة بـ 30% تؤكد بان تطبيق العقوبات الصارمة يؤدي إلى زيادة المشاكل، في حين جاءت أدنى نسبة منهم متماثلة من حيث نسبة إجاباتهم بحيث 10% اقرروا بأن تطبيق العقوبات الصارمة تحسن العمل و 10% أكدوا بأنها تخلق الانضباط في بيئة العمل.

وبالتالي نستنتج بأنه لا توجد علاقة بين تطبيق العقوبات الصارمة وتنفيذ التعليمات الإدارية على الأداء الوظيفي، فعاملوا مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يتجاوبون مع التعليمات الإدارية مما يؤدي إلى تحسين أدائهم الوظيفي بشكل ايجابي وكفاءة عالية؛ إذا فتطبيق العقوبات الصارمة لا يكمل عمل التعليمات الإدارية إلا بنسبة قليلة جداً لأنها تؤدي أكثر شيء إلى تقاوم الضغوطات والمشاكل في العمل.

ربط السؤال رقم "23" الذي كان كالتالي: هل تؤثر خدمات الإعارة بالمكتبة على أدائك؟ باقتراح السؤال رقم "14" هل تواجهك صعوبات أثناء التعامل مع المستعملين؟ اذا كانت الاجابة بـ "دائماً" و "أحياناً" فهل ذلك يعود إلى كثرة شكاوي المستعملين أو عدم التقيد بالقانون الداخلي للمكتبة؟

المجموع		أحياناً		دائماً		تأثير خدمات الإعارة على الأداء صعوبات التعامل مع المستفيدين كثرة الشكاوي
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%10	01			%10	01	كثرة الشكاوي
%60	06	%50	05	%10	01	عدم التقيد بالقانون الداخلي للمكتبة
%70	07	%50	05	%20	02	المجموع

جدول رقم (03): تأثير صعوبات التعامل مع المستفيدين عند تقديم خدمات الإعارة على الأداء الوظيفي.

من خلال الربط بين السؤال رقم "23" واقتراح السؤال رقم "14" لاحظنا أن أغلب أفراد عينة الدراسة الذين تقدر نسبتهم بـ 50% أحياناً ما تأثر خدمات الإعارة على أدائهم بسبب عدم تقيد المستفيدين بالقانون الداخلي للمكتبة، في حين أن أدنى نسبة مقدرة بـ 10% ترجع سبب ذلك إلى كثرة شكاوي المستفيدين مما يؤثر دائماً على أدائهم.

حيث نستنتج بأنه توجد علاقة تأثير بين خدمات الإعارة المقدمة بالصعوبات التي تواجه عاملي مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية أثناء تعاملهم مع المستفيدين على أدائهم الوظيفي، الذي يتأثر بسبب الصعوبات الناجمة عن عدم تقيد المستفيدين بالقانون الداخلي للمكتبة وكثرة الشكاوي التي تصدر عنهم.

ربط السؤال رقم "19" الذي كان كالتالي: هل ترى أن كثرة المهام تجعلك تهمل عملك؟ بالسؤال رقم "02" الذي نص على ما يلي: هل يراودك شعور بعدم الارتياح في العمل؟

المجموع		أبدا		نادرا		أحيانا		دائما		إهمال المهام الشعور بعدم الارتياح
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%20	02					%10	01	%10	01	دائما
%10	01					%10	01			أحيانا
%40	04	%20	02			%10	01	%10	01	نادرا
%30	03	%10	01	%10	01	%10	01			أبدا
100 %	10	%30	03	%10	10	%40	04	%20	02	المجموع

جدول رقم (04): تأثير كثرة المهام وعدم الشعور بالارتياح في المكتبة على إهمال المهام.

من خلال الربط بين السؤال رقم "19" والسؤال رقم "02" لاحظنا أن المرتبة الأولى والتي نسبتها 40% من أفراد عينة الدراسة أحيانا ما يهملون عملهم بسبب كثرة المهام، وأنهم نادرا ما يشعرون بعدم الارتياح في مكان العمل، بينما المرتبة الثانية منهم بنسبة 30% لا يهملون عملهم ولا يراودهم شعور بعدم الارتياح في المكتبة، أما المرتبة الثالثة من أفراد عينة الدراسة والذين كانت نسبتهم 20% دائما ما يهملون عملهم بسبب كثرة المهام كما أنهم لا يرتاحون دائما في مكان العمل، في حين أن أدنى نسبة منهم والمقدرة بـ 10% نادرا ما يهملونه بسبب كثرة المهام وأنهم أحيانا ما يشعرون بعدم الارتياح في مكان العمل.

وبالتالي نستنتج بأنه لا توجد علاقة بين عدم الشعور بالارتياح في مكان العمل وإهماله، لأن أغلب أفراد عينة الدراسة مرتاحون في مكان عملهم ولا يهملونه بسبب ذلك بل يرجع إهمالهم له بسبب كثرة المهام.

ربط السؤال رقم "09" الذي مفاده هل تقع توترات مع زملائك في العمل؟ بالسؤال رقم "12" الذي كان كالتالي إذا قدمت لك فرصة العمل مع أشخاص آخرين هل توافق مباشرة أم تفكر قبل الموافقة أو أنك توافقك في حالة ما ساءت الأمور؟

المجموع		أبدا		أحيانا		دائما		وقوع التوترات مع الزملاء قبول فرصة العمل مع آخرين
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
10%	01					10%	01	الموافقة مباشرة
40%	04			40%	04			التفكير قبل الموافقة
50%	05	10%	01	40%	04			لست مستعد للتغيير
100%	10	10%	01	80%	08	10%	01	المجموع

جدول رقم (05): تأثير وقوع التوترات بين الزملاء على قبولهم لفرصة العمل مع أشخاص آخرين.

من خلال الربط بين السؤال رقم "09" والسؤال رقم "12" لاحظنا أن أغلب أفراد عينة الدراسة والذين نسبتهم 80% أحيانا ما تقع لهم توترات مع زملائهم فكانت منهم نسبة 50% ليسوا مستعدون لقبول فرصة العمل مع أشخاص آخرين بينما النسبة المتوسطة والتي تقدر 40% منهم يفكرون قبل أن يوافقوا على ذلك، أما أدنى نسبة منهم كانت متماثلة من حيث النسب ومختلفة من حيث الاجابات بحيث أن 10% اثبتوا بأنه دائما ما تحدث توترات مع زملائهم و 10% الأخرى تنفي ذلك، بينما 10% يوافقون على تغيير مكان العمل مباشرة.

فنستنتج إذا انه لا توجد علاقة بين وقوع التوترات في العمل وإمكانية قبول فرصة العمل مع أشخاص آخرين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية راجع لطبيعة العلاقة الجيدة بين العاملين التي تؤثر على رغبتهم في قبولهم لفرصة العمل مع أشخاص آخرين.

ربط السؤال رقم "07" الذي كان مفاده: هل تساعد زملائك في أداء مهامهم؟ بالسؤال رقم "06" الذي كان كالتالي: هل تؤثر العلاقات الاجتماعية بين الزملاء على الوسط المهني؟

المجموع		أحيانا		دائما		مساعدة الزملاء لبعضهم أثر العلاقات الاجتماعية للزملاء
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	10	%70	07	%30	03	تؤثر بشكل ايجابي
%100	10	%70	07	%30	03	المجموع

جدول رقم (06): تأثير العلاقات الاجتماعية للزملاء على مساعدة بعضهم في أداء المهام.

من خلال الربط بين السؤال رقم "07" والسؤال رقم "06" لاحظنا أن أغلب أفراد الدراسة والذين كانت نسبتهم %70 أحيانا ما يساعدون زملائهم أثناء أدائهم للمهام وأن نسبة %100 تؤثر علاقاتهم الاجتماعية ببعضهم على الوسط المهني بشكل إيجابي بينما أدنى نسبة منهم دائما ما يساعدون بعضهم أثناء أداء المهام.

وبالتالي نستنتج أنه توجد علاقة تكامل بين مساعدة العاملين لزملائهم والعلاقات الاجتماعية بينهم، لان مساعدة الزملاء لبعضهم أثناء أداء المهام تؤدي إلى قيام علاقات اجتماعية جيدة بينهم تؤثر على الوسط المهني بشكل ايجابي مما يحسن ويطور في أدائهم الوظيفي.

ربط السؤال رقم "05" والذي كان كالتالي: هل تعتقد أن العلاقة بين العامل والمسؤول تؤثر على أداء المهام؟ بالسؤال رقم "26" الذي كان مفاده: عدم توفير هاتف لتبادل الاتصالات بين العاملين والمسؤولين يؤثر على سيرورة أداء الخدمات التي تقدمها؟

المجموع		أبدا		أحيانا		أثر علاقة العامل بالمسؤول أثناء أداء المهام تأثير عدم وجود خط هاتفي بالمكتبة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%90	09	%20	02	%70	07	نعم
%10	01	%10	01			لا
%100	10	%30	03	%70	07	المجموع

جدوا رقم (07): تأثير عدم وجود خط هاتفي على علاقة العامل بمسؤوله أثناء أداء المهام.

من خلال الربط بين السؤال رقم "05" والسؤال رقم "26" لاحظنا أن أغلب أفراد عينة الدراسة أحيانا ما تؤثر علاقتهم بمسؤولهم على أدائهم والذين نسبتهم %70 يؤكدون بأن عدم توفير خط هاتفي في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لتبادل الاتصالات مع المسؤول يؤثر على سيرورة الخدمات التي يقدمونها، بينما أدنى نسبة والمقدرة بـ %20 يؤكدون بأن علاقتهم بمسؤولهم لا تؤثر أبدا على أدائهم، كما ترى نسبة %10 أنه لا حاجة لتوفير هاتف بمكتبة الكلية لربط الاتصالات به.

وبالتالي نستنتج بأن علاقة العامل بالمسؤول يقويها توفير خط هاتفي بالمكتبة لربط الاتصالات بينهم فيؤثر ذلك على سيرورة الأداء الوظيفي بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

ربط اقتراح السؤال رقم "04" الذي كان كالتالي: ما طبيعة العلاقة الوظيفية مع مسؤولك؟ في حالة الإجابة بـ "جيدة" فهل يعود ذلك إلى: تقدير الجهد المبذول أو مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات؟ بالخبرة المهنية.

المجموع		مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات		تقدير الجهد المبذول من طرف العامل		سبب طبيعة العلاقة الجيدة مع المسؤول الخبرة المهنية
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%50	05	%20	02	%30	03	06 إلى 10 أعوام
%20	02	%10	01	%10	01	11 إلى 15 عام
%10	01			%10	01	16 فما فوق
%80	08	%30	03	%50	05	المجموع

جدول رقم (08): علاقة الخبرة المهنية بسبب طبيعة العلاقة مع المسؤول.

من خلال الربط بين اقتراح السؤال رقم "04" الخبرة المهنية لاحظنا أن أغلب أفراد عينة الدراسة والذين كانت نسبتهم 50% يرجعون سبب علاقتهم الجيدة بالمسؤول إلى أنه يقدر الجهد الذي يقومون به حيث كان في المرتبة الأولى بنسبة 30% من الذين أكدوا على ذلك كانت خبرتهم المهنية أقل من 10 أعوام أما المرتبة الثانية المؤيدة لنفس السبب فهي متماثلة من حيث نسب إجاباتهم لكن كانت خبرتهم تحت 15 عام، وما فوق 16 عام، في حين أن أدنى نسبة والتي قدرت بـ 30% أكدوا بأن سبب طبيعة علاقاتهم الجيدة مع المسؤول راجعة لمشاركتهم في اتخاذ القرارات بحيث كانت في المرتبة الأولى نسبة 50% خبرتهم أقل من 10 أعوام بينما أولئك الذين خبرتهم أقل من 15 عام كانت في المرتبة الثانية بنسبة 10%.

فنستنتج من خلال هذا التحليل أن الخبرة المهنية ليست سبب مؤثرا على جعل طبيعة العلاقة بين العامل والمسؤول جيدة، بل إن المسؤول هو من يحدد طبيعة هذه العلاقة عن طريق تقدير ما يقوم به العاملون من جهد ومشاركتهم في الأمور التي تخص المكتبة؛ مما يخلق للعاملين ثقة بأنفسهم تجعل أدائهم أكثر إيجابية.

ربط الاقتراح الأول والثاني من السؤال رقم "03" الذي مفاده: كيف تقيم علاقتك مع مسؤولك المباشر وغير المباشر؟

المجموع		عادية		علاقة العامل بالمسؤول المباشر	علاقة العامل بالمسؤول غير المباشر
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%10	01	%10	01	جيدة	
%90	09	%90	09	عادية	
%100	10	%100	10	المجموع	

جدول رقم (09): علاقة العامل بمسؤوليه.

من خلال الربط بين الاقتراح الأول والثاني للسؤال رقم "03" لاحظنا بأن أغلب أفراد عينة الدراسة والذين نسبتهم 90% علاقتهم بمسؤولهم المباشر وغير المباشر عادية، بينما أن أدنى نسبة والمقدرة بـ 10% علاقتهم بمسؤولهم غير المباشر جيدة.

وبالتالي نستنتج بأن علاقة العاملين بمسؤوليهم بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية هي علاقة عادية.

ربط السؤال رقم "02" والذي كان كالتالي: هل يراودك شعور بعدم الارتياح في العمل؟ بالاقتراح الأول السؤال رقم "32" الذي نص على: هل مساحة المكتبة كافية لاستيعاب حاجيات المكتبة من حيث كفاية الفضاءات المخصصة للأعمال الفنية؟

المجموع		أبدا		نادرا		أحيانا		دائما		الشعور بعدم الارتياح فضاءات الأعمال الفنية
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%30	03	%20	02	%10	01					كافية
%70	07	%10	01	%30	03	%10	01	%20	02	غير كافية
100 %	10	%30	03	%40	04	%10	01	%20	02	المجموع

جدول رقم (10): تأثير الفضاءات المخصصة للأعمال الفنية على ارتياح العاملين بمكان العمل.

من خلال الربط بين السؤال رقم "02" بالاقترح الأول للسؤال رقم "32" لاحظنا أن المرتبة الأولى من أفراد عينة الدراسة الذين نسبتهم 40% يؤكدون بأنهم نادرا ما يراودهم شعور بعدم الارتياح في المكتبة ونجد أن أغلب أفراد عينة الدراسة يرون أن الفضاءات الخاصة بالأعمال الفنية غير كافية للقيام بهذه العمليات، أما المرتبة الثانية من إجابات أفراد عينة الدراسة بنسبة 30% لم يشعروا أبدا بعد الارتياح في مكان عملهم، في حين أدنى نسبة منهم والمقدرة بـ 30% كانت إجاباتهم بأن الفضاءات الخاصة بالأعمال الفنية كافية لهذه العمليات، بينما سجلت المرتبة الثالثة من إجاباتهم والمقدرة بنسبة 20% أنهم دائما ما يشعرون بعدم الارتياح في المكتبة، في حين أن أدنى نسبة منهم يؤكدون بأنهم أحيانا ما يشعرون بعدم الارتياح في مكان عملهم.

وبالتالي نستنتج من خلال هذا التحليل بأنه لا توجد علاقة بين عدم كفاية الفضاءات المخصصة للأعمال الفنية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والشعور بعدم الارتياح فيها لأنها لا تؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين بالمكتبة.

ربط السؤال رقم "30" الذي كان كالتالي: هل يؤثر الضجيج على مستوى أدائك؟ بالاقترح الثالث للسؤال رقم "32" الذي ينص على: هل مساحة المكتبة كافية لاستيعاب حاجات المكتبة من حيث كفاية الفضاءات المخصصة للمطالعة؟

المجموع		تؤثر بشكل متوسط		تؤثر بشكل كبير		تأثير الضجيج فضاءات المطالعة
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	فضاءات المطالعة
%20	02	%10	01	%10	01	كافية
%80	08			%80	08	غير كافية
%100	10	%10	01	%90	09	المجموع

جدول رقم (11): تأثير الفضاءات المخصصة للمطالعة على الأداء بسبب الضجيج الناتج عنها.

من خلال الربط بين السؤال رقم "30" والسؤال رقم "32" لاحظنا أن أغلب أفراد عينة الدراسة والذين قدرة نسبتهم بـ 90% يؤثر الضجيج على أدائهم بشكل كبير، كما يؤكد ما نسبته 80% من أفراد عينة الدراسة بأن فضاءات المطالعة غير كافية لهذا الغرض، في حين أن أدنى نسبة والمقدرة بـ 10% منهم يؤثر الضجيج على أدائهم بشكل متوسط، وما نسبته 20% أجابوا بأنها فضاءات غير كافية.

وبالتالي نستنتج بأنه توجد علاقة تأثير بين مساحة الفضاءات المخصصة للمطالعة وإحداث الضجيج على أداء العاملين لأن مساحتها غير كافية لاستيعاب جميع المستفيدين مما ينتج عنه ضجيج كبير، فهذا ما يؤثر سلباً على أداء الموظفين.

ربط السؤال رقم "24" الذي كان كالتالي: هل تعتقد أن توفير شبكة محلية بالمكتبة يساعد على تحقيق أداء أفضل؟ بالسؤال رقم "22" الذي ينص على: ان استخدام البرمجيات الوثائقية يساعدك في التخفيف من حدة أعباء العمل؟

المجموع		تساعد بشكل متوسط		تساعد بشكل كبير		الشبكة المحلية البرمجيات الوثائقية
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
90%	09			90%	09	تساعد بشكل كبير
10%	01	10%	01			تساعد بشكل متوسط
100%	10	10%	01	90%	09	المجموع

جدول رقم(12): دور الشبكة المحلية والبرمجيات الوثائقية في تحسين الأداء الوظيفي.

من خلال الربط بين السؤال رقم "24" والسؤال رقم "22" لاحظنا أن أغلب أفراد عينة الدراسة الذين قدرت نسبتهم بـ 90% أكدوا بأن توفير البرمجيات الوثائقية وشبكة محلية في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تساعد بشكل كبير في التخفيف من أعباء العمل ومنه تحقيق أداء أفضل. بينما 10% الممثلة لأدنى نسبة من إجابة أفراد عينة الدراسة أكدوا بأن توفير الشبكة المحلية والبرمجيات الوثائقية في المكتبة يقلل من أعباء العمل بشكل متوسط.

نستنتج أنه هناك علاقة تكامل بين الشبكة المحلية والبرمجيات الوثائقية بالمكتبة، بحيث تكمل الشبكة عمل البرمجية عن طريق تفعيل كافة عمليات السلسلة الوثائقية المزودة بها وعدم الاكتفاء بالفهرسة، مما يؤدي إلى التخفيف من أعباء وضغط العمل فيغنيهم ذلك عن تكرار الأعمال مما يؤدي إلى تطوير ورفع جودة الأداء الوظيفي بالمكتبة من خلال توفير جهد العاملين للقيام بخدمات أخرى.

4.4 نتائج الدراسة:

جاءت هذه الدراسة من أجل التعرف على أثر الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي للعاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، وحتى يتم تحقيق هذا الهدف لابد من التعرف على السبب الذي ينتج هذه الضغوط والتي تظهر نتيجة لحدوث مجموعة من المؤثرات أو المصادر، فهذه الأخيرة يمكن أن تؤثر على الأداء الوظيفي بشكل سلبي كما يمكن أن تؤثر عليه بالإيجاب؛ وذلك راجع لنوع وطبيعة المصدر المؤثر فيختلف مردود الأداء، ومن خلال ما تم استنتاجه من تحليل للبيانات المتحصل عليها من استبانة الدراسة بعد تفرغها في جداول بسيطة ومركبة التي تم فيها ربط بعض تساؤلات الاستبانة من أجل التأكد من النتائج التي توصلنا إليها والإجابة على التساؤلات المطروحة بعد ترقيم الاستمارات التي تمت الإجابة عليها من 01 إلى 10 حسب عدد أفراد عينة الدراسة، وفي الأخير توصلنا إلى النتائج التالية:

- ✓ تعد الأعمال المكررة التي يقوم بها عمال مكتبة العلوم الإنسانية والاجتماعية من المصادر التي تؤدي إلى عدم الارتياح بمكان العمل مما يخلق لهم نوع من الضغوطات التي تؤثر سلبا على أدائهم الوظيفي.
- ✓ أظهرت عينة الدراسة بأن طبيعة علاقة العاملين الجيدة مع مسؤولهم تؤدي إلى التأثير بشكل ايجابي على تأدية المهام الموكلة لهم مما يؤدي إلى تحسين أدائهم الوظيفي.
- ✓ الخبرة المهنية لا تعتبر مصدرا لجعل طبيعة العلاقة بين العامل والمسؤول جيدة بل المتحكم في ذلك هو المسؤول بإشراكه للعاملين في اتخاذ القرارات وتقدير ما يقون به من جهد.
- ✓ يساهم التعاون بين عمالي مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في إطار تقديم المساعدات لبعضهم البعض ورفع معنويات من يعاني من المساعدات لبعضهم البعض ورفع معنويات من يعاني من مشاكل في خلق علاقات اجتماعية جيدة بينهم فتؤثر على الوسط المهني بشكل ايجابي مما يحسن من أدائهم الوظيفي ويطوره ويقلل من نسبة الضغوط التي يتعرضون لها.
- ✓ تؤثر العلاقات الجيدة بين عمالي مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وحدوث التوترات بينهم على رغبتهم في قبول فرصة العمل مع أشخاص آخرين.
- ✓ هناك علاقة ايجابية بين الاختيار الشخصي للعمل في مجال المكتبات الجامعية وعدم الرغبة في تغيير مكان العمل.
- ✓ أبرزت الدراسة بأن عمالي مصلحة الإعارة الداخلية هم أكثر العاملين تعرضا للضغوط المهنية، نتيجة لاحتكاكهم المباشر بالمستعملين على اختلاف مستوياتهم وسلوكياتهم وهذا ما تأكدنا منه من خلال ملاحظتنا لمجتمع البحث والتعامل أيضا مع المستعملين المترددين على بنك الإعارة الداخلية.
- ✓ هناك علاقة تأثر بين خدمات الإعارة المقدمة والصعوبات التي تواجه عمالي مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية أثناء تعاملهم مع المستفيدين بالقانون الداخلي للمكتبة.

- ✓ أظهرت الدراسة بأن طبيعة العلاقات الجيدة مع المستفيدين لا تقلل من الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون نظرا لأنهم المتسببون بها، و ذلك لعدم تقيدهم بالقانون الداخلي للمكتبة وتسببهم في الضوضاء، كما أن كثرة شكاويهم تؤثر سلبا على أداء العاملين لمهامهم الوظيفية.
- ✓ تشير الدراسة بأن عدم الشعور بالارتياح في مكان العمل لا يؤدي إلى إهماله بل يعود سبب ذلك إلى كثرة المهام وتكرارها.
- ✓ أظهرت الدراسة بأن مواعيد الدخول والخروج للعمل، ليست مصدرا لتوليد ضغوط تجعل مستوى أداء عاملي مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يتراجع، لان أغلبهم ابدوا ارتياحهم لهذا الجانب.
- ✓ تعتبر تراخيص الغياب مصدرا مؤثرا على أداء العاملين بالمكتبة محل الدراسة بشكل كبير.
- ✓ أظهرت الدراسة بأن منح الامتيازات مصدر أساسي لرفع كفاءة الأداء الوظيفي وتحسينه.
- ✓ هناك علاقة إيجابية بين منح الامتيازات وكثرة المهام؛ فهي تحفز العاملين على القيام بمهام إضافية كما تجعلهم يتجاوزون الصعوبات والعراقيل التي تواجههم في العمل؛ وبالتالي تسهم بشكل كبير في الرفع من كفاءة الأداء الوظيفي.
- ✓ أبرزت الدراسة بأن تطبيق العقوبات الصارمة لا يكمل عمل التعليمات الإدارية إلا بنسبة قليلة جدا لأنها مصدر لزيادة المشاكل والضغوطات ببيئة العمل.
- ✓ تشير الدراسة بأن هناك علاقة تكامل بين توفير الشبكة المحلية والبرمجيات الوثائقية في المكتبة محل الدراسة نظرا لأنها تدعم عملها وتجعله موحد بين جميع المصالح مما يؤدي الى رفع كفاءة الأداء الوظيفي بالمكتبة.
- ✓ أظهرت الدراسة بأن توفير خط هاتفي في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يعتبر من مصادر تقوية علاقة العاملين بمسؤوليهم لأنه يسهل عليهم تبادل الاتصالات الخاصة بالعمل، وبالتالي يؤثر إيجابا على سيرورة الأداء الوظيفي للعاملين.
- ✓ تشير الدراسة الى أن توفير بيئة تكنولوجية في المكتبة محل الدراسة يقلل بشكل كبير من المهام التي يكلف بها العاملون وهذا ما يؤدي إلى عدم إهمالها، مما يجعل أدائهم أكثر ايجابية وكفاءة.
- ✓ أبرزت الدراسة بأن جو المكتبة يلعب دور كبير في التأثير على الأداء الوظيفي، فالحرارة والإضاءة تؤثران بشكل كبير على أدائهم.
- ✓ عدم كفاية الفضاءات المخصصة للأعمال الفنية لا يعتبرها عاملي مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية مصدر لتوليد الضغوط لأنها لا تؤثر على راحة العاملين التي لها علاقة بأدائهم الوظيفي.
- ✓ تشير الدراسة بأن الفضاءات الخاصة بالمطالعة تؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين نظرا لعدم كفايتها لاستيعاب مستعملي المكتبة مما يؤدي إلى توليد الضجيج الذي يؤثر سلبا على الأداء الوظيفي.
- ✓ تبين الدراسة بأن ضيق مساحة المكتبة من المصادر المؤثرة على الأداء الوظيفي.

✓ أظهرت الدراسة بأن عدم توفير الإمكانيات المادية من أقلام وأوراق.. خاصة بالعمل يزيد من الضغوطات لديهم، فيؤثر بالسلب على أدائهم.

النتائج على ضوء التساؤلات:

وفقا لما تم التعرف عليه من خلال إجراء الدراسة الميدانية بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية في محاولة للوصول إلى إجابة عن التساؤلات التي طرحناها في بداية هذه الدراسة تمكنا من الوصول إلى النتائج التالية:

فيما يخص السؤال الأول: ماهي مصادر الضغوط المهنية للعاملين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية؟

من خلال إجابات أفراد عينة الدراسة تم التعرف على مصادر الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون بمكتبة العلوم الانسانية والاجتماعية والتي تمثلت فيما يلي:

تكرار نفس الأعمال وذلك بنسبة 60% وهذا ما أثبتته الجدول رقم (09)، كما أن خدمات الإعارة الداخلية تعد أهم مصدر من مصادر الضغوط المهنية للعاملين بالمكتبة محل الدراسة و ذلك بنسبة 100% وقد تم التحقق من ذلك من خلال الجدول رقم (36)، وتعد صعوبات التعامل مع المستفيدين والمتمثلة في عدم تقيدهم بالقانون الداخلي للمكتبة من مصادر الضغط المهني للعاملين بالمكتبة محل الدراسة وذلك بنسبة 77,8% والتي أثبتتها الجدول رقم (25) وكشفت الدراسة أيضا بأن تطبيق العقوبات الصارمة مصدر يؤدي إلى زيادة الضغوطات وذلك بنسبة 50% وقد تم إثبات ذلك من خلال الجدول رقم (33)، وكشف الدراسة أيضا بأن التعليمات الادارية من مصادر توليد الضغوط المهنية بالمكتبة محل الدراسة، كما تعتبر أيضا إضاءة وحرارة المكتبة والضجيج الذي يحدث على مستواها من المصادر التي تخلق ضغوط للعاملين، كما أن جودة مستلزمات العمل من أوراق وأقلام تعد من أهم مصادر الضغط المهني بالمكتبة الكلية محل الدراسة، وأظهرت الدراسة أيضا بأن ضيق مساحة المكتبة خاصة فضاءات المطالعة الداخلية من أهم المصادر التي تتسبب في الضغط المهني وهذا ما أثبتته الجدول رقم (48).

أما بالنسبة للسؤال الثاني: هل توجد علاقة بين الضغوط المهنية للعاملين في مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية؟

من خلال تفريغ إجابات أفراد عينة الدراسة وتحليلها تبين بأن هناك علاقة تأثير بين الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون بالمكتبة محل الدراسة والأداء الوظيفي لهم وهذا التأثير كان بشكل كبير بالنسبة لإضاءة

وحرارة المكتبة وأثبت ذلك من خلال الجدولين رقم (41) و (44) وكذلك الضجيج على مستوى قاعات المطالعة نظرا لضيقها تم إثبات ذلك من خلال الربط بين اجابات الجدول رقم (45) و (48).

و بالنسبة للسؤال الثالث: ما هو تأثير الاجراءات و المهام الإدارية والمكتبية على الأداء الوظيفي للعاملين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية؟

تختلف درجة تأثير الاجراءات والمهام الادارية والمكتبية على الأداء الوظيفي للعاملين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية وذلك راجع لطبيعتها، فتبين بأن تراخيص الغياب تؤثر على أداء العاملين بشكل متوسط وذلك بنسبة 75% و هذا ما أثبتته الجدول رقم (28)، كما أن التعليمات الإدارية التي يتلقاها العاملون بالمكتبة محل الدراسة تؤثر على الأداء الوظيفي لهم بالإيجاب والسلب بشكل متوازي وذلك بنسبة مقدره بـ 50% لكل تأثير وهذا ما أثبتته الجدول رقم (31)، مما يؤكد بأن الضغوط المهنية تؤثر سلبا على أداء العاملين كما يمكن أن تؤثر بالإيجاب وتحسن أدائهم، كما أن خدمات الإعارة الداخلية تؤثر على أداء العاملين وذلك بنسبة 100% وهذا ما أكده الجدول رقم (37).

أما بالنسبة للسؤال الاخير و الرابع: ماهي العوامل التي تقلل من الضغوط المهنية للعاملين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية؟

من أجل التقليل من الضغوط المهنية التي يتعرض لها عاملوا مكتبية كلية العلوم الانسانية والاجتماعية أصبح لزاما على إدارة المكتبة أن تقوم بإجراء تعديلات و اضافات لإمكانياتها، كأن يتم توفير شبكة محلية و آليات ووسائل تكنولوجية، كما يلعب توفير هاتف لربط الاتصالات الوظيفية بالمكتبة دور كبير في تحسين جودة الأداء ورفعها، وحبذا لو تم تفعيل جميع العمليات التي تؤديها البرمجيات الوثائقية في سبيل تقليل الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون بمكتبة الكلية محل الدراسة.

5.4 الاقتراحات:

- على ضوء هذه الدراسة تبادرت لدينا بعض الاقتراحات التي يمكن أن تساهم في الحد من الضغوط التي يتعرض لها العاملين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية:
- تبديل العاملين من مصلحة إلى أخرى بصفة دورية لتقليل تكرارية الأعمال.
 - تفعيل نظام التحفيزات المادية والمعنوية للعاملين.
 - وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، مثلا الشخص الذي لا يجيد التعامل مع المستفيدين في قسم الأعمال غير المباشرة، بينما من لهم القدرة على التعامل مع المستفيدين يوظف في قسم الأعمال المباشرة.
 - توزيع المهام بين العاملين بالتفاهم المسبق، لان القيام بالعمل وفق رغبة يخلق إبداعا فيه ويحد من الضغوط.
 - تفعيل نظام العقوبات للمستفيدين الذين لا يتقيدون بالقانون الداخلي للمكتبة.
 - توفير الموارد المادية الخاصة بالعمل من أوراق، أقلام.. ذات جودة من أجل تقليل الضغوطات التي تنجم عن عدم توفرها مما يرفع من أدائهم.
 - زيادة عدد العاملين بالمكتبة محل الدراسة.
 - تفعيل جميع العمليات التي تؤديها البرمجية الوثائقية المستعملة في المكتبة وعدم الاكتفاء بالفهرسة لتسهيل العمل و تقليل الضغوطات الناجمة عنه.
 - التحديث المستمر للبرمجية المستعملة بما يتماشى مع متطلبات المكتبة.
 - توفير دورات تدريبية لإكساب العاملين مهارات جديدة والقدرة على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.
 - توفير خط هاتفي لتسهيل العمليات الاتصالية الخاصة بالعمل بين كافة العاملين.
 - توفير الآليات والوسائل التكنولوجية وتوفير شبكة الانترنت التي تساهم في التقليل من أعباء العمل.
 - توفير مستوى عالي من الحماية لمقتنياتها الفكرية عن طريق تثبيت بوابات أمنية عند مداخل ومخارج المكتبة لحمايتها من السرقة، بعد أن تثبت تيجان RFID على الأوعية الفكرية.

خلاصة الفصل:

حاولت الدراسة من خلال هذا الفصل التعرف ميدانيا على كيفية تأثير الضغوط المهنية على أداء العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، وذلك عن طريق الاعتماد على أدوات البحث العلمية من ملاحظة بأنواعها وأداة الاستبيان، التي تم بناؤها وفق أسس منهجية ومن خلال الاطلاع على أدبيات الموضوع بما فيها استمارات كل دراسة في هذا النسق لتجنب تكرار نفس المؤثرات والمصادر المسببة للضغوط، ثم تم تفرغ وتركيب بعض تساؤلات الدراسة وتحليلها من أجل الوصول إلى نتائج موضوعية تبرز طبيعة الضغوط التي يتعرض لها عاملوا مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

خاتمة

أسهمت هذه الدراسة في تحديد أهم العوامل التي تؤدي إلى خلق مصادر ضغط مهني بالمكتبة محل الدراسة والتي لها علاقة بأداء العامل فيها فتؤثر عليه سلبا كما يمكن أن تؤثر عليه بشكل ايجابي، حيث تم التركيز على دراسة هذه الضغوط بإتباع الأسس العلمية والمنهجية للبحث العلمي فكشفت بأن الأداء الوظيفي لعاملي مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية مرهون بعوامل تتعلق بالبيئة المادية لها فتؤثر بشكل سلبي على أدائهم الوظيفي كما أن المهام المكررة جاءت كمصدر تأثير على الأداء الوظيفي بالسلب يؤدي الى عدم ارتياحهم بمكان العمل وجعلهم عاجزين عن تفعيل قدراتهم ومهاراتهم والاكتفاء بتنفيذ ما طلب منهم فقط، بينما كثرة المهام رغم أنها مصدر للضغوط ألا أنها لا تؤثر سلبا على أداء العاملين بمكتبة الكلية، حيث حاولنا من خلال هذه الدراسة للوصول إلى بعض الاقتراحات كحلول يمكن أن تقلل من تأثير هذه الضغوط أو محاولة التعايش معها، متبعة في ذلك طرق وأساليب مدروسة من خلال توفير الإمكانيات والموارد المادية وكافة الظروف المواتية للعمل وتنمية قدرات العاملين واستغلالها، مما يسهم في التقليل من الضغوط التي يتعرض لها العاملون بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية من أجل بلوغ مستويات عالية من الأداء.

الببليوغرافيا:

1. باللغة العربية:

1. القواميس والمعاجم:

- (1) ابن منظور. (2005). لسان العرب. (ط،3). لبنان: دار صادر للطباعة.
- (2) البعلبكي، روجي. (2006). المورد: قاموس عربي. إيطالي. (ط،3). لبنان: دار العلم للملايين.
- (3) البعلبكي، روجي. (2007). المورد الثلاثي: قاموس ثلاثي اللغات: عربي، إنجليزي، فرنسي. (ط،4). لبنان: دار العلم للملايين.
- (4) السيد علي، محمد. (2011). موسوعة المصطلحات التربوية. عمان: دار الميسرة.
- (5) شحاتة، حسن، النجار زينب. (2003). معجم المصطلحات التربوية والنفسية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع.
- (6) عبد المعطي، ياسر يوسف، ولشر تريبسه. (2009). القاموس الشارح في علم المكتبات والمعلومات: عربي إنجليزي. القاهرة: دار الكتاب الحديث.
- (7) قاسمي، ناصر. (2011). دليل مصطلحات علم الاجتماع تنظيم وعمل. [د.م]: ديوان المطبوعات الجامعية.
- (8) قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. (2009). معجم المصطلحات علم المكتبات والمعلومات: إنجليزي، عربي. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية.
- (9) مسعود، جبران. (2005). الرائد: معجم ألفبائي في اللغة والإعلام. (ط،3). لبنان: دار العلم للملايين.
- (10) مسعود، جبران. (2001). الرائد: المعجم اللغوي الأحدث والأسهل. (ط،8). لبنان: دار العلم للملايين.

2. الكتب:

- (1) إبراهيم، السعيد مبروك. (2014). إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية وعصر المعرفة. الإسكندرية: دار الوفاء لنديا.
- (2) إبراهيم، السعيد مبروك. (2009). المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء.
- (3) أحمد بدر، محمد فتحي عبد الهادي. (2001). المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. (ط،4). القاهرة: دار غريب.
- (4) الأخرس، محمود. (1985). مقالات في علوم المكتبات والتوثيق والمعلومات. عمان: مكتبة المنارة للنشر والتوزيع.
- (5) البنهاوي، محمد أمين. (1984). إدارة العاملين في المكتبات. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع.
- (6) المحاسنة، إبراهيم محمد. (2014). إدارة و تقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق. عمان: دار جرير.

- (7) الفرماوي، حمدي علي وعبد الله، رضا. (2009). الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة: مواجهات نفسية في سبيل التنمية البشرية. عمان: دار صفاء.
- (8) المدادحة، أحمد نافع ومطلق، حسن محمود. (2014). المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي.
- (9) المدادحة، أحمد نافع. (2011). الخدمات المكتبية والمعلومات للمستفيدين. عمان: دار المعتر للنشر والتوزيع.
- (10) المدادحة، أحمد نافع. (2007). الخدمات المكتبية والمعلومات للمستفيدين. عمان: دار المعتر للنشر والتوزيع.
- (11) النعاس، عمر مصطفى. (2008). الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية. مصراته: جامعة 07 أكتوبر.
- (12) النقيب، متولي. (2008). أساسيات المكتبات والمعلومات: مهارات البحث عن المعلومات في إعداد البحوث في البيئة الرقمية. [د.م]: الدار المصرية اللبنانية.
- (13) الهاشمي، لوكية وبن زروال، فتحية وحديدان، خضرة. (2015). الإجهاد الفردي والتنظيمي واستراتيجيات مواجهته. عين مليلة: دار الهدى.
- (14) بدير، جمال يوسف. (2007). المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الحامد.
- (15) جرجيس، جامع محمد ومحمد علو، صباح. [د.ت] مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. [د.م]: جامعة صفاء.
- (16) جواد، شوقي ناجي. (2009). السلوك التنظيمي ومنظمة الأعمال. عمان: دار الحامد.
- (17) خطاب، السعيد مبروك. (2013). الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصالات وثورة المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق.
- (18) سلامة، عبد الحافظ. (2002). أساسيات علم المكتبات والمعلومات. [د.م]: الأهلية للنشر.
- (19) شعلان، جمال عبد الحميد. (2001). الفهرسة والفهارس: دليل عمل. عمان: دار الفكر العربي.
- (20) عبد الله، بن عبد الغني الطحم. طلق بن عوض السواط، (2003). السلوك النفسي: المفاهيم النظرية بالتطبيقات. (ط،04). المملكة العربية السعودية. دار حافظ.
- (21) عبد الهادي، محمد فتحي و جمعة، نبيلة، خليفة. (2001). المكتبات العامة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- (22) عبيدات، عبد الله قواسمية، شادي وهناندة، جواد. (2002). أسس الفهرسة والتصنيف. عمان: دار المسيرة.

- (23) عصام توفيق، (2011). مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية. رياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- (24) عمر، أحمد همشري، (2009). المكتبة ومهارات استخدامها، عمان: دار صفاء.
- (25) عمر، أحمد همشري، (2001). الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: مؤسسة الرؤى العصرية، دار صفاء.
- (26) علوان، قاسم نايف وحמיד، نجوى رمضان. (2009). إدارة الوقت: مفاهيم، سليات، تطبيقات. عمان: دار الثقافة.
- (27) عليان، ربحي مصطفى. (2009). إدارة المكتبات: الأسس والعمليات. عمان: دار صفاء.
- (28) عليان، ربحي مصطفى. (2008). أساليب البحث العلمي وتطبيقاته في التخطيط والإدارة. عمان: دار صفاء.
- (29) عليوة، محمد عودة و المالكي، مجبل لازم. (2007). المكتبات النوعية: الوطنية، الجامعية، المتخصصة، العامة، المدرسية، [د.م]: الوراق.
- (30) عودة، محمد مكاي. (1998). الإجراءات الفنية والثقافية والفنية في مكتبة المدرسة الابتدائية مع نظرة جديدة في التصنيف في المرحلة الابتدائية. المنصورة: مكتبة الإيمان.
- (31) عياصرة، معن محمود. (2007). إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير. عمان: دار الحامد.
- (32) ربا، أحمد الدباس. (2008). المرجع في علم المكتبات والمعلومات. [د.م]. دار دجلة.
- (33) فيصل، عبد الله الحداد. (2003). خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- (34) مجبر، نوال. (2003). منهج البحث العلمي. الجزائر: دار ريحانة.
- (35) محسن، السيد العريفي. (1994). التنمية المهنية للعاملين في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- (36) محمد صالح، بن عاشور. (1992). المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية: حاضرها ومستقبلها. الرياض: دار المريخ.
- (37) محمد، هاني. (2014). المكتبة والمجتمع: أنواع المكتبات وأثارها على الحضارات. دمشق: دار العلم والإيمان.
- (38) مهران، ميساء محروس أحمد. (2006). خدمات المعلومات في المكتبات. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب.

- 39) مهران، ميساء محروس أحمد. (2010). مدخل إلى دراسة علم المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب.
- 40) ميدين، تيسفا جبير وشافير، بيتر. (2005). تحديات القيادة للإدارة الفعالة. عمان: دار الفكر.
- 41) موريس، أنجرس. (2006). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات علمية. ط2، الجزائر: دار القصة للنشر والتوزيع.
- 42) موسى، غادة عبد المنعم. (2012). الاتجاهات الحديثة في نظم المعلومات وخدماتها. [د. م]: دار المعرفة الجامعية.
- 43) هاريسون، كولن، روز بينهام، (1995). أسس تنظيم المكتبات والمعلومات. (ط2). [د. م]: مكتبة الملك عبد العزيز العامة.
- 44) هاني، محمد. (2014). الكشافات والمستخلصات وعلاقتها بالمكانز والببليوغرافيات. دسوق: دار العلم والإيمان.
- 3. مقالات المجالات:**
- 1) إيدير عبد الرزاق، بن مومن أسماء. (2018). القيادة التشاركية وعلاقتها بالثقة التنظيمية: دراسة ميدانية لدى عينة من عمال مؤسسة ميدريان بحوث كلامي، البليدة. مجلة الشامل للعلوم التربوية والاجتماعية، المجلد 01 (العدد 02).
- 2) تهاني، فلاح خماس. (2018). تقييم أداء المكتبات الجامعية وفق أنموذج التقييم الأوروبي. مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية. (العدد 37).
- 3) حيدر خضر سليمان، قصي سالم جميل، (2018). التسبب الإداري الوظيفي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في جامعة الحمدانية. مجلة تنمية الراقدين، المجلد 37 (العدد 120).
- 4) زيان، توفيق ميرزا. (2012). الكفايات المهنية للمرشد التربوي. مجلة الفتح، (العدد 52).
- 5) زينية، أسماء وزدام، يوسف. (2020). تنمية الموارد البشرية على تميز الأداء الوظيفي. المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 09 (العدد 16).
- 6) شيخة، مليكة ودحو، خضرة وسعيداني، عامر برزوق. (2020). تأثير التمكين الوظيفي للعاملين بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط: دراسة حالة القطاع المصرفي. مجلة التنظيم والعمل، المجلد 08 (العدد 03).
- 7) طه إسماعيل، الطاق إسماعيل. [د، ت]. الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة. مجلة البحوث التربوية والنفسية، (العدد 12).

(8) نصر الدين، المهداوي.(2018). الضغوط المهنية والاجتماعية والاقتصادية للصحفيين الجزائريين: دراسة استطلاعية على عينة من صحفيي جريدة الفجر اليومية. المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، (العدد 04).

(9) محمود سمايلي، سعيدة بن عمارة، نعيم عمارة. (2019). الأساليب الحديثة في تقويم الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي بين المأمول وواقع التنفيذ في الجزائر. مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، مجلد 05 (العدد 02).

(10) مريم، رجاء، (2008) مصادر الضغوط المهنية النفسية لدى العاملات في مهنة التمريض: دراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق. محلية جامعة دمشق، المجلد (العدد 02).

(11) عمر بوقصة، ليلي مدور. (2019). مستوى الاحتراق النفسي الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط باتنة. مجلة دراسات نفسية وتربوية. المجلد 12 (العدد 03).

(12) عيسى، فوزية. [د، ت]. مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي المكتبات الجامعية: دراسة استطلاعية بالمكتبة المركزية لجامعة البليدة. مجلة المفكر، (العدد 05).

(13) قاشي محمد، فاطي مريم. (2017). علاقة مصادر ضغوط العمل بالرضى الوظيفي لدى مديري مؤسسات التعليم الثانوي: دراسة ميدانية بمديرية التربية لولاية المدية. مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات. المجلد 06 (العدد 01).

(14) منسل، مراد. (2019). أثر التحفيز على أداء المكتبيين في المكتبات الجامعية: دراسة مسحية لمكتبات جامعة العربي التبسي تبسة. مجلة ببليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات. (العدد 02).

4. مقالات المؤتمرات:

(1) نصير فنوش، ثقيف ساعد. (2013). مستويات ومصادر الضغوط المهنية لدى فئة العمال. الملتقى الدولي الثاني حول ظاهرة المعاناة بين التأويل النفسي والاجتماعي والسيكولوجيا/ جامعة محمد خيضر بسكرة.

5. رسائل التخرج:

1. أطروحات دكتوراه:

(1) سهام، بن رحمون. (2014). بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة. (أطروحة دكتوراه). بسكرة: جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية.

(2) موفق، سهام. (2014). دور القيادة الاستراتيجية في التخفيف من الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة: دراسة حالة جامعة محمد خيضر بسكرة ومركز البحث العلمي والتقني حول المناطق الجافة (عمر البرناوي)

بسكرة. (أطروحة دكتوراه):جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير.

(3) هواري، بغو. (2020). الإجهاد المهني لدى إطارات الجماعات المحلية: دراسة لولاية أم البواقي. (أطروحة دكتوراه). أم البواقي: جامعة العربي بن مهيدي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية.

2. رسائل ماجستير:

(1) أبو زور، رامي بكر. (2014). ضغوط العمل و علاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة المالية بقطاع غزة. (رسالة ماجستير). غزة: جامعة الأقصى، الأكاديمية الإدارية والسياسية لدراسات العليا.

(2) أبو شرح، نادر حامد عبد الرزاق. (2011). تقييمأثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين. (رسالة ماجستير). غزة: جامعة الأزهر، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم إدارة الأعمال.

(3) دراعو، فاطمة. (2016). علاقة متطلبات التطوير التنظيمي بالأداء: دراسة ميدانية بالمركز الجامعي أحمد زبانة بغيليزان. (رسالة ماجستير). وهران: جامعة وهران أمحمد بن أحمد، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس.

(4) سحنون، العرباوي. (2009). الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضى الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية: بحث وصفي أجري على مدربي التربية والرياضية في بعض الثانويات وولايات الغرب الجزائري بسيدي بلعباس -مستغانم- وهران. (رسالة ماجستير). الشلف: جامعة حسيبة بن بوعلي، معهد التربية البدنية والرياضية.

(5) سهام، عميمور، (2012). المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل. (رسالة ماجستير). قسنطينة: جامعة منتوري، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم المكتبات.

(6) ميسون سليم السقا. (2009). أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات: دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة. (رسالة ماجستير). غزة: الجامعة الإسلامية.

03.مذكرات ماستر:

(1)منسل، مراد. (2015). أثر التحفيز على أداء المكتبيين في المكتبات الجامعية. (مذكرة ماستر). تبسة: جامعة العربي التبسي تبسة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية.

II. باللغة الأجنبية:

(1) كتب:

- 1) Staurould like. Amanda Griffiths. Tom COX CBE. (2005). Work organization and Stress :Systematic problem approacher for employers, managers and trade union representatives. United kingdom :Institute of work, Heath and organization.

(2) مقالات:

- 1) .Guangdong wa, zhilim Hu, junwei Zheng. (juli,2019). Hole stress. Job Burnout and job performance in construction project managers : the Moderating hole of career calling. International journal of environmental Research and public health.
- 2). Mai Ngoc knong. Hai yin, (April. 2016) . investigate the effects of job stress on employee job performance-A cuse study at dong Xuyin Industrial zone. Vietnam, International journal of trade. Economics and finance.Vol7(No 2).
- 3). Rajiv vij. (march, 2017). Management of pressures and stress on library proressionals in 21st century. International journal of research in humanities and Soc. Suenceis.vol05 (No 03).
- 4). Sulieman ibraheem shelash Alihawary, Issa Sami haddad. (2016). Level of employ's satisfaction on the employees performance at the Irbid Industrial zome in Jordan .International journal of Academic research in cronomics and management sciences,vool05 (No 04).sciences.

III. القوانين

1. مرسوم تنفيذي رقم 10 - 133 مؤرخ في 20 جمادى الأولى عام 1431 الموافق ل 05 مايو 2010 المتضمن للقانون الخاص الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالتعليم العالي. جريدة رسمية عدد31.

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

LARBI TEBESSI – TEBESSAUNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي – تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم المكتبات و المعلومات

استمارة موجهة لموظفي مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بعنوان

الضغوط المهنية وأثرها على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تبسة-

إشراف الدكتور:

أكرم بوطورة.

إعداد الطالبتين:

مريم عبود.

نعيمة سلطاني.

ملاحظة:

أختي-أخي الموظف(ة):

أضع في متناولك هذا الاستبيان وهو عبارة على مجموعة من العبارات تتناول بعض المتغيرات التي تقيس مدى تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي فالرجاء منك قراءة كل عبارة و الإجابة عليها بوضع علامة (×) في الخانة التي تراها مناسبة لرأيك

*كما نحيطك علما بأن هذا الاستبيان موجه لأغراض البحث العلمي فقط ويتسم بالسرية التامة

العام الجامعي

2019-2020

المعلومات الشخصية:

الجنس:

ذكر

أنثى

السن:

من 22 إلى 29

من 30 إلى 39

من 40 فما فوق

المؤهل العلمي:

مستوى جامعي

تكوين مهني

سنة ثالثة ثانوي

الحالة المهنية:

دائم

مؤقت

الخبرة المهنية:

من عام إلى 5 أعوام

من 6 أعوام إلى 10 أعوام

من 11 عام إلى 15 عام

من 15 عام فما فوق

اسم المصلحة التي تعمل بها:

مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي

مصلحة التوجيه والبحث البيبليوغرافي

مصلحة الإعارة

محور 01: العلاقات الوظيفية داخل المؤسسة.

(1) هل توجهك للعمل في المكتبة الجامعية كان بناء على:

اختيار شخصي.

تخطيط مسبق.

الحاجة للعمل.

لم تجد خيارا آخر.

(2) هل يراودك شعور بعدم الارتياح في العمل؟

دائما أحيانا نادرا أبدا

- في حالة الإجابة بـ "دائما" و "أحيانا" فهل ذلك ناتج؟

عدم الاقتناع بالعمل.

علاقتك مع زملائك غير جيدة.

تكرار العمل.

عدم الاتفاق مع المسؤولين في العمل.

أخرى تذكر:.....

(3) كيف تقيم علاقتك مع:

- مسؤولك المباشر:

جيدة عادية سيئة

- مع مسؤولك غير المباشر:

جيدة عادية سيئة

- مع مختلف زملائك:

جيدة عادية سيئة

(4) ما طبيعة العلاقة الوظيفية مع مسؤولك؟

جيدة عادية سيئة

- في حالة الإجابة بـ "جيدة" فهل يعود ذلك إلى:

تقدير الجهد المبذول من طرف العامل.

مشاركة العاملين في اتخاذ القرار المرتبط بتسيير شؤون المكتبة.

الاهتمام بالظروف الاجتماعية للعاملين بالمكتبة الكلية.

أخرى (تذكر).....

5 هل تعتقد أن العلاقة بين العامل والمسؤول تؤثر على أداء المهام؟

دائما أحيانا نادرا أبدا

6 هل تؤثر العلاقات الاجتماعية بين الزملاء على الوسط المهني؟

تؤثر بشكل إيجابي.

تؤثر بشكل سلبي.

لا تؤثر.

7 هل تساعد زملائك في أداء مهامهم؟

دائما أحيانا نادرا أبدا

8 هل سبق و أن قام زملائك بمساعدتك؟

ماديا.

معنويا.

وقفوا معك في أزمة مررت بها.

أخرى (تذكر).....

9 هل تقع توترات مع زملائك في العمل؟

دائما أحيانا نادرا أبدا

10 هل علاقتك مع زملائك تسبب لك الإزعاج عند الدخول للمكتبة؟

دائما أحيانا نادرا أبدا

11 هل ترغب في تغيير مكان عملك من مكتبة الكلية إلى مكتبة أخرى؟

نعم لا

12 إذا قدمت لك فرصة للعمل مع أشخاص آخرين هل:

توافق مباشرة.

تفكر قبل الموافقة.

توافق في حالة ما ساءت الأمور.

لست مستعد للتغيير.

13 كيف تقيم علاقتك مع مستعملي المكتبة:

-مع الأساتذة:

جيدة عادية سيئة

-مع الطلبة:

جيدة عادية سيئة

-مع عمال مكتبة الكلية:

جيدة عادية سيئة

14 هل تواجهك صعوبات أثناء تعاملك مع المستفيدين؟

دائما أحيانا نادرا أبدا

- إذا كانت الإجابة بـ "دائما" و "أحيانا" فهل ذلك يعود إلى:

كثرة شكاوي المستفيدين.

تذمر المستفيدين.

عدم رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.

عدم تقييد المستفيدين بالقانون الداخلي للمكتبة الجامعية.

أخرى (تذكر)...

محور 02: الاجراءات والمهام الإدارية والمكتبية

15) هل ترى أن توقيت العمل مناسب بالنسبة لك، من حيث:

- مواعيد الدخول:

مناسب بشكل كبير.

مناسب بشكل متوسط.

غير مناسب.

- مواعيد الخروج:

مناسب بشكل كبير.

مناسب بشكل متوسط.

غير مناسب.

16) هل تعتبر تراخيص الغياب عامل مؤثر على أدائك؟

نعم لا أحيانا

- إذا كانت الإجابة بـ "نعم" فهل تؤثر:

بشكل كبير .

بشكل متوسط.

لا تؤثر.

17) في حالة التأخر المفرط هل قام المدير بالخصم من راتبك؟

نعم لا أحيانا

18 هل تؤثر التعليمات الإدارية التي تتلقاها على أدائك؟

دائماً أحيانا نادرا أبدا

- إذا كانت الإجابة بـ "دائماً" و "أحيانا" فهل تؤثر بشكل:

- ايجابي.

- سلبي.

19 هل ترى أن كثرة المهام تجعلك تهمل عملك؟

دائماً أحيانا نادرا أبدا

20 هل يؤدي تطبيق العقوبات الصارمة إلى:

زيادة الضغوطات.

زيادة المشاكل.

تحسين العمل.

أخرى (تذكر).....

21 هل تعتقد أن منح الامتيازات يساعد العامل على:

القيام بأعمال إضافية.

تجاوز العراقيل و الصعوبات.

22 أن استخدام البرمجيات الوثائقية يساعدك في التخفيف من حدة أعباء العمل؟

تساعد بشكل كبير.

تساعد بشكل متوسط.

تساعد بشكل ضعيف.

23 هل تؤثر خدمات الإعارة بالمكتبة على أدائك؟

دائماً أحيانا نادرا أبدا

- إذا كانت إجابتك بـ "دائماً" و "أحياناً" ماهي الأكثر تأثيراً؟

الإعارة الداخلية.

الإعارة الخارجية.

محور 03: إمكانيات المؤسسة

(24) هل تعتقد أن توفير شبكة محلية بالمكتبة يساعد على تحقيق أداء أفضل؟

بشكل كبير.

بشكل متوسط.

بشكل ضعيف.

لا يساعد.

(25) هل تعتقد أن توفير الآليات و الوسائل التكنولوجية تساعد في التقليل من أعباء العمل؟

بشكل كبير.

بشكل متوسط.

بشكل ضعيف.

(26) هل تعتقد أن عدم توفير هاتف لتبادل الاتصالات بين العاملين و المسؤولين يؤثر على سيرورة أداء الخدمات التي تقدمها؟

نعم لا ربما

(27) هل تؤثر إضاءة المكتبة على تأديتك لمهامك؟

بشكل كبير.

تؤثر بشكل متوسط.

تؤثر بشكل ضعيف.

لا تؤثر.

28 هل مكان تواجد المكتبة من مسببات الضغوط المهنية؟

يؤثر.

لا يؤثر.

- إذا كانت الإجابة بـ "نعم" فهل ذلك يعود إلى:

بعدها على منزلك

بعدها على وسائل النقل

تواجدها في مكان عمومي

29 حسب اعتقادك، هل درجة الحرارة في المكتبة تؤثر على الخدمات التي تقدمها؟

تؤثر بشكل كبير.

تؤثر بشكل متوسط.

تؤثر بشكل ضعيف.

لا تؤثر.

30 هل يؤثر الضجيج على مستوى أدائك؟

بشكل كبير

بشكل متوسط

بشكل ضعيف

31 هل توفر المكتبة الأقلام والأوراق الخاصة بالعمل بشكل دائم؟

أحيانا

لا

نعم

في حالة الإجابة بـ "نعم" فهل هي:

ذات جودة عالية.

ذات جودة متوسطة.

ردیئة.

(32) هل مساحة المكتبة كافية لاستيعاب حاجيات المكتبة من حيث:

- كفاية الفضاءات المتخصصة بالأعمال الفنية:

كافية غير كافية نوعا ما

- الفضاءات المخصصة لإدارة المكتبة:

كافية غير كافية نوعا ما

- الفضاءات المخصصة للمطالعة:

كافية غير كافية نوعا ما

الملخص:

تمحورت إشكالية الدراسة حول كيفية تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي للعاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية. وبعد القيام بجمع المعلومات النظرية والاطلاع على الدراسات السابقة من أجل التعرف على كيفية تأثيرها والكشف عن مسبباتها المتعلقة بالعلاقات بين العاملين أو بمسؤوليهم أو مع المستفيدين، وتلك التي تتعلق بالبيئة المادية للمكتبة وإمكانياتها، من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي وما تبعه من تساؤلات فرعية، تم الاعتماد على أداتي الملاحظة والاستبيان ومن أجل تحقيق الهدف المنشود منها تبنينا المنهج الوصفي التحليلي. فكانت أهم النتائج التي تم التوصل إليها هي أن أكثر مصادر الضغوط المهنية تأثيرا على العاملين في المكتبة محل الدراسة هي تلك الاسباب التي لا تكاد تعنى باعتبار، كذلك المرتبطة بالإمكانيات المادية التي توفرها المكتبة في مكان العمل، كما أن أكثر المصادر تسببا في الضغوط للعاملين كانت مرتبطة بالبيئة المادية للعمل، حيث كشفت الدراسة أيضا أن علاقة العاملين بمستفيدي المكتبة من أكثر المصادر المولدة للضغوط. لهذا أصبح من الضروري التعامل مع هذه المصادر ومعالجتها من خلال تحقيق كافة الظروف المواتية للعمل؛ من أجل بلوغ مستويات عالية من الأداء الوظيفي.

الكلمات المفتاحية:

المكتبات الجامعية، العاملين بالمكتبات الجامعية، الضغوط المهنية، الأداء الوظيفي.

Abstract

The problematic of the study highlights how professional pressures affect the job performance of the library staff of the Faculty of Humanities and Social Sciences. After collecting theoretical information and reviewing previous studies so as to identify how it affects and reveal its reasons related to relations between employees or their officials or with users, that relate to the library's physical environment and its capabilities, through answering the main question and its subsequent sub-questions, the tools of observation and questionnaire were relied on.

In order to achieve the desired goal, we adopted the descriptive analytical approach. The most important results that were reached are that the most sources of professional pressure affecting workers in the library under study are those reasons that are hardly concerned with considering, such as those associated with the financial capabilities provided by the library in the workplace, and that the most sources of stress for workers were related to the physical environment For work, as the study also revealed that the relationship of workers with library users is one of the most stress-generating sources. This is why it has become necessary to deal with these resources and address them by achieving all conditions conducive to work; In order to achieve high levels of functionality.

Key words:

University libraries, university library workers, professional pressure, job performance.

Traduction:

Problématique a été sur l'impact des pressions professionnelles sur les performance fonctionnelles des travailleurs de la bibliothèque de la faculté de science humaines et sociales.

Après avoir recueilli des information théoriques et revue les études précédentes afin de savoir comment ales affectent et relèvent ses cause liées aux relation entre les travailleur et avec ses responsables ou avec les utilisateurs de la bibliothèque et ceux dépendants de leur milieu matériel et les moyens de travail. Après les réponses sur la question fondamental et les autres questions secondaires, Tout en appuyant sur deux outils d'investigation: L'observation et le questionnaire. Et pour atteindre notre

objectif, nous avons adopté la méthode descriptive, analytique qui par la quelle, nous avons montré que les raisons principales de la pression et les corriger et bien entretenir le milieu de travail dans cette bibliothèque pour atteindre des niveaux élevés de performance fonctionnelle.

Les mots clés:

Bibliothèques universitaires, travailleurs dans les bibliothèques

universitaires, stress professionnelle, performance fonctionnelle.