

## مصادر ضغوط العمل لدى أخصائي المكتبات الجامعية بمصر

د. سهير عبد الباسط عيد

أستاذ مساعد بقسم المكتبات والوثائق والمعلومات

كلية الآداب - جامعة بنى سويف

١/ المقدمة المنهجية

٠/١ تمهيد

حظي موضوع ضغوط العمل أو الضغوط المهنية باهتمام الباحثين في مجالات متعددة، منها: علم النفس، وعلم الاجتماع، والطب، والعلوم الإدارية بمختلف فروعها، وفي مجال السلوك التنظيمي أيضا. وقد أشارت بعض الدراسات إلى صعوبة وجود وظيفة أو مهنة خالية من الضغوط في عصرنا الحاضر، ولكن تختلف حدة هذه الضغوط من مهنة إلى أخرى، ومن شخص لآخر؛ وذلك لاختلاف مصادر الضغوط في المنظمات والمهن المختلفة. إضافة إلى اختلاف نسبة الاستجابة للضغوط من شخص لآخر؛ بسبب الفروق الفردية فيما بينهم وردود أفعالهم تجاه المواقف الضاغطة.

ويرجع هذا الاهتمام المتزايد إلى ما تتركه هذه الضغوط من آثار سلبية على الفرد والمنظمة والمجتمع، من الناحية الصحية والتنظيمية والاقتصادية. فضغوط العمل لها آثار نفسية وفسولوجية ضارة، وبجانب هذه الآثار المرضية، فإن لها انعكاسات سلبية على سلوكيات الأفراد، ومستوى أدائهم الوظيفي، متمثلة في: انخفاض الشعور بالانتماء للوظيفة، وارتفاع معدل الغياب، والتسرب الوظيفي، وزيادة نسبة الأخطاء ... الخ<sup>(١)</sup>. بل إن الآثار السلبية لضغوط العمل

تتعدى الفرد والمنظمة لتصل إلى المستوى الوطني؛ فهناك بعض الدراسات التي تشير إلى وجود خسائر اقتصادية كبيرة ناتجة عن تعرض العاملين والموظفين لضغوط العمل<sup>(٢)</sup>. إضافة إلى أن ضغوط العمل تكلف الاقتصاد الوطني للدول أموالاً طائلة. إذ تشير بعض الدراسات إلى أن الاقتصاد الأمريكي يخسر سنوياً ما بين ١٥٠ إلى ٢٥٠ مليار دولار أمريكي نتيجة لغياب العاملين، وانخفاض الإنتاجية، وحوادث العمل، والتأمين الصحي، وهي أمور مرتبطة بضغوط العمل<sup>(٣)</sup>.

ومهنة المكتبات كغيرها من المهن ليست بمعزل عن هذا كله. ففي خلال السنوات القليلة الماضية، وتشهد المكتبات تغيرات متسارعة. كما أحدثت بيئة المكتبة الرقمية تغيراً جذرياً في الوظائف والخدمات. وبالتالي يتعرض العاملون لكميات من الضغوط في عملهم اليومي. وقد أرجع بعض الباحثين أسباب هذه الضغوط إلى ما يلي:<sup>(٤)</sup>

- ١- التغير التكنولوجي: فتكنولوجيا المعلومات من الظواهر سريعة التغير، وتطبيقاتها في المكتبات تتغير بمعدل يندر بالخطر؛ مما يخلق التوتر والضغط بين العاملين في المكتبات.
- ٢- بيئة العمل المتغيرة: إذ هجرت العديد من المكتبات نظمها اليدوية إلى النظم الآلية، وبالتالي مطلوب من العاملين أن يتركوا إجراءات عملهم القديمة ويتعلموا النظم الجديدة.
- ٣- تغير في نوع الوثيقة: إضافة إلى المقتنيات الورقية، تحصل المكتبات الآن على أشكال جديدة من الأوعية مثل: الأقراص المدمجة أو الوثائق الإلكترونية.. وهذه المواد من المفترض أنها تدخل في دورة العمل بالمكتبة.
- ٤- التغير في التسهيلات المادية في المكتبات: مع زيادة استخدام الأشكال الإلكترونية، يحاول المسؤولون في المكتبات التعامل مع متطلبات الزيادة في

مساحة المكتبة. وبصفة خاصة المكتبات الهجين التي تجمع بين المقتنيات التقليدية والرقمية.

٥- التغيير في احتياجات المستفيدين: مع التطور في الموضوعات الدقيقة، والفيض المعلوماتي، والبرامج الأكاديمية المحددة زمنياً... الخ، تغيرت اتجاهات المستفيدين نحو الحصول على المعلومات؛ وبالتالي فإن عمليات الحصول على المعلومات، وتنظيمها، واسترجاعها في أسرع وقت ممكن، خلق نوعاً من الضغط والتوتر الذهني للعاملين في المكتبات.

٦- تقليل القوة العاملة في المكتبات: إذ ظهر في بعض المجتمعات ما يعرف بإعادة الهيكلة، وتسريح الموظفين، وفقد الوظائف، وبذل المزيد من الجهد من جانب عدد قليل من العاملين. وهذه العوامل جميعها من مسببات ضغوط العمل.

ومن هنا جاءت فكرة هذا البحث لمحاولة دراسة مصادر ضغوط العمل لدى أخصائيي المكتبات الجامعية المصرية، وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية لديهم.

### ١/١ مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

يتميز هذا العصر الذي نعيشه بالتغير السريع والمستمر، مما يؤدي إلى تفاقم الضغوط لدى العاملين في المنظمات بمستويات مختلفة، والتي تترك آثاراً نفسية واجتماعية على كل من الفرد والمنظمة والمجتمع بصفة عامة. إذ يتعرض العاملون في المنظمات لحالات من الاضطراب والقلق والخوف والغضب؛ مما يؤثر سلباً على حالتهم الصحية والنفسية والاجتماعية، إضافة إلى إنعكاس ذلك على مستويات أدائهم في العمل ومن ثم عدم القدرة على تحقيق الأهداف التنظيمية المتوقعة للمنظمة<sup>(٥)</sup> ومن بين الآثار السلبية التي تتركها ضغوط العمل على الفرد: إصابته بالتوتر، والشعور بالإحباط، والاضطهاد، وبالتالي انخفاض

الأداء، والولاء تجاه الوظيفة. وتؤكد السباعي<sup>(٦)</sup> أن لضغوط العمل مشكلتان وظيفيتان تتمثلان في: ضعف الولاء الوظيفي، وعدم الرضا الوظيفي.

والمتتبع لمهنة المكتبات، يلاحظ أن الاهتمام بجودة الأداء المهني كان ملازماً لتطور المهنة، وذلك للتأكد من التزام أخصائيي المكتبات بالمعايير المهنية ذات العلاقة. وعلى الرغم من هذا الاهتمام الملحوظ، إلا أن هناك بعض الدراسات أشارت إلى وجود عوامل كثيرة تؤثر على كفاءة العاملين بالمكتبات وأدائهم، ومن هذه العوامل ضغوط العمل المهني.

وترى الباحثة أن دراسات ضغوط العمل في المكتبات لا تزال محدودة على الرغم من أهمية البحث عن مصادرها وأشكالها وطرق إدارتها. وقد سعت الدراسة الحالية إلى توضيح مصادر ضغوط العمل لدى أخصائيي المكتبات الجامعية، ومن ثم يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:  
ما مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها أخصائيو المكتبات الجامعية المصرية، وهل تؤثر المتغيرات الشخصية لهم على الشعور بهذه الضغوط؟  
ويتفرع عن هذا السؤال الرئيس عدد من التساؤلات الفرعية هي:

١. هل هناك ثمة ضغوط عمل يتعرض لها أخصائيو المكتبات الجامعية في مصر؟

٢. ما هي مصادر ضغوط العمل التي يواجهها العاملون بالمكتبات الجامعية المصرية؟

٣. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل، وبعض المتغيرات الشخصية والوظيفية لأخصائيي المكتبات الجامعية مثل: النوع، والعمر، والحالة الاجتماعية، والمؤهل التعليمي، والتخصص، والوظيفة الحالية، وعدد سنوات الخدمة؟

٢/١ أهمية الدراسة وأهدافها



تكتسب الدراسة الحالية أهميتها من خلال تناولها موضوع ضغوط العمل، وتحديد مصادرها لدى العاملين بالمكتبات الجامعية المصرية، للتعرف على مسبباتها وبالتالي سبل الحد منها. كما تكتسب أهميتها أيضا من أهمية الدور الذي يضطلع به أخصائيو المكتبات الجامعية. وتحاول الدراسة إمداد المسؤولين عن إدارة المكتبات بصفة عامة، والمكتبات الجامعية بصفة خاصة، بمقترحات وتوصيات مستمدة من الدراسة الميدانية لمواجهة ضغوط العمل لدى أخصائيي المكتبات الجامعية في مصر، بما ينعكس على أدائهم المهني. إذ إن تجاهل هذه الضغوط ومصادرها قد يزيد من الشعور بالتوتر والإحباط، مما قد يؤدي إلى ضعف كفاءة وفاعلية الموارد البشرية بالمكتبة. كما تظهر أهمية الدراسة أيضاً كونها تفتح أبعاداً بحثية كثيرة لدراسات مستقبلية ذات علاقة بتطوير أداء العاملين في المكتبات الجامعية من خلال تلمس الأبعاد النفسية والاجتماعية والمهنية لهؤلاء العاملين.

### ٣/١ أهداف الدراسة

يمكن توضيح أهداف الدراسة في النقاط التالية:

- ١- إبراز مفهوم ضغوط العمل ومدى تأثيرها على بيئة العمل.
- ٢- الكشف عن مصادر ضغوط العمل وتأثيرها على العاملين في المكتبات الجامعية .
- ٣- تحديد العلاقة بين مصادر ضغوط العمل والمتغيرات الشخصية لعينة الدراسة.
- ٤- معرفة مدى رغبة أخصائيي المكتبات عينة الدراسة في العمل بالمكتبة الجامعية رغم ما يتعرضون له من ضغوط.
- ٤- محاولة سد النقص في الأبحاث العلمية في مجال ضغوط العمل في المكتبات الجامعية.

#### ٤/١ حدود الدراسة

تحدد الدراسة في:

- ١) الحدود الموضوعية: تناولت الدراسة موضوع الضغوط المهنية في العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية.
- ٢) الحدود النوعية: اقتصرت الدراسة على أخصائيي المكتبات الجامعية دون غيرها من أنواع المكتبات الأخرى.
- ٣) الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على المكتبات الجامعية المصرية فقط.
- ٤) الحدود الزمنية: تم تطبيق الدراسة المسحية في شهري مارس ومايو من العام ٢٠١٣م.

#### ٥/١ مجتمع الدراسة والعينة

يقصد بمجتمع الدراسة: جميع مكونات المجتمع المزمع دراسته، سواء كانوا بشراً، أو كيانات مادية (مؤسسات، مجموعات وثائق، إجراءات، أخدمات...ألخ)، التي تكون موضوع الظاهرة المراد دراستها<sup>(٧)</sup> ومجتمع الدراسة الحالية هو: أخصائيو المكتبات العاملون بالمكتبات الجامعية المصرية. أما عينة الدراسة فهم أخصائيو المكتبات الذين استجابوا بالفعل وأجابوا أسئلة الاستبانة الموزعة، وبلغ عددهم ١٠٢ أخصائي مكتبات، ولكن بفحص هذه الاستبانات المسترجعة وجد ١٥ استبانة غير صالحة للتطبيق نظراً لنقص ما ورد بها من بيانات، وبالتالي كان العدد الفعلي للعينة ٨٧ أخصائي مكتبات.

#### ٦/١ منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات

##### ١/٦/١ منهج الدراسة

نظراً لطبيعة الدراسة الحالية وتحقيقاً لأهدافها، تم استخدام المنهج المسحي الميداني الذي يسعى إلى تجميع البيانات من الميدان حول ظاهرة

ضغوط العمل من وجهة نظر أخصائيي المكتبات الجامعية، بغرض الكشف عن مصادر ضغوط العمل القائمة بالفعل، وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية، وتحليل هذه البيانات لمحاولة تفسيرها والوصول إلى التعميمات المناسبة.

### ٢/٦/١ أدوات جمع البيانات

تم جمع بيانات الدراسة باستخدام استبانة تم توجيهها للعاملين في المكتبات الجامعية المصرية، من خلال حساباتهم على موقع المكتبة الرقمية من أجل الوصول لقطاع عريض ومتنوع منهم، وتم توزيع الاستبانة على مرحلتين: الأولى في شهر مارس ٢٠١٣، ونظرا للإقبال الضعيف من قبل أخصائيي المكتبات في هذه المرحلة، كانت المرحلة الثانية في شهر مايو من نفس العام ٢٠١٣م. وتجب الإشارة في هذا الصدد إلى أن تجاهل عدد كبير من العاملين بالمكتبات الجامعية الذين لديهم حسابات على موقع المكتبة الرقمية للرد على الاستبانة المرسله، كان هو العائق الأهم أمام الباحثة. وتتكون هذ الاستبانة من قسمين:

### القسم الأول

تضمن أسئلة عامة تتعلق باسم المكتبة التي يعمل بها أخصائي المعلومات والنوع، والعمر، والحالة الاجتماعية، والمؤهل التعليمي، وتخصص المؤهل، والوظيفة الحالية التي يشغلها بالمكتبة، وعدد سنوات الخدمة، ثم سؤال عام عن شعوره بضغوط عمل وظيفية أثناء ممارسته لعمله في المكتبة من عدمه. والهدف من هذه الأسئلة معرفة السمات الديموجرافية للعاملين بالمكتبات عينة الدراسة وخلفيتهم المهنية، التي قد تؤثر على شعورهم بضغط العمل.

القسم الثاني

تضمن مقياس ضغوط العمل، وقد اعتمدت الباحثة في إعداد عبارات هذا المقياس على مقياس عن الضغوط المهنية طبق في دراسة للماجستير في مجال علم النفس<sup>(٨)</sup>، مع بعض التعديلات التي تتناسب مع طبيعة المكتبات والخدمات المكتبية، وتتناسب كذلك مع الأبعاد التي يراد قياسها. وقد اختارت الباحثة هذا المقياس لأن أبعاده من أكثر الأبعاد المتداولة في الدراسات السابقة، وقد قامت بتحكيم المقياس بعد تعديله من قبل ثلاثة من المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات، وعلم النفس<sup>(٩)</sup> واشتمل المقياس المعد على سبعين عبارة موزعة على أحد عشر بعداً هي:

١. الراتب والحوافز التشجيعية: ٧ عبارات من ١ إلى ٧
  ٢. حجم العمل: ٥ عبارات من ٨ إلى ١٢
  ٣. طبيعة العمل: ٧ عبارات من ١٣ إلى ١٩
  ٤. صراع الدور: ٦ عبارات من ٢٠ إلى ٢٥
  ٥. غموض الدور: ٥ عبارات من ٢٦ إلى ٣٠
  ٦. النمو والتقدم المهني: ٦ عبارات من ٣١ إلى ٣٦
  ٧. الاستقرار الوظيفي: ٧ عبارات من ٣٧ إلى ٤٣
  ٨. العلاقة مع الرؤساء: ٨ عبارات من ٤٤ إلى ٥١
  ٩. العلاقة مع الزملاء: ٨ عبارات من ٥٢ إلى ٥٩
  ١٠. العلاقة مع المستفيدين: ٦ عبارات من ٦٠ إلى ٦٥
  ١١. الهيكل التنظيمي: ٥ عبارات من ٦٦ إلى ٧٠
- وقد تضمن سلم المقياس عبارات (أوافق بشدة، وأوافق، وأحياناً، وأعارض، وأعارض بشدة). وكان تصحيح المقياس بتوزيع الدرجات، إذ تعطى موافق بشدة (٥ درجات)، وموافق (٤ درجات)، وأحياناً (٣ درجات)، وأعارض

(درجتان)، وأعراض بشدة (درجة واحدة)، وتحسب الدرجة الكلية بمجموع الدرجات التي تتحصل عليها كل عبارة، وتستخدم الدرجة الكلية للدلالة على ضغوط العمل، إذ تدل الدرجة المرتفعة على ارتفاع شدة ضغوط العمل، في حين تشير الدرجة المنخفضة إلى انخفاض شدة ضغوط العمل.

#### ٧/١ المعالجة الإحصائية

بعد الانتهاء من جمع البيانات، تم مراجعة وترميز الاستبانات العائدة، وعلى أساس ذلك الترميز تم إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، إذ تم استخدام:

١- التكرارات والنسب المئوية للمكونات الفرعية في عينة الدراسة (للمتغيرات الشخصية والوظيفية للعينة)

٢- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لمعرفة درجة حدة الضغوط

٣- استخدام تحليل التباين المتعدد للكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين مصادر ضغوط العمل والمتغيرات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة.

#### ٨/١ التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

تبنت الباحثة التعريفات الإجرائية التالية:

#### ١/٨/١ ضغوط العمل: Work stress

تجربة ذاتية تسبب للفرد محل هذا الضغط اختلالاً نفسياً، كالتوتر أو القلق أو الإحباط، أو اختلالاً عضوياً كسرعة ضربات القلب أو ارتفاع ضغط الدم. ويحدث هذا الضغط نتيجة لعوامل قد يكون مصدرها المكتبة أو البيئة الخارجية أو الفرد نفسه.

### ٢/٨/١ المكتبات الجامعية

هي تلك المكتبات الملحقة بمؤسسات التعليم العالي التي تمنح درجة البكالوريوس فما فوق (الماجستير والدكتوراة) والمصممة لتلبية الاحتياجات المعلوماتية للطلبة والأساتذة وغيرهم من منسوبي الجامعات التي تتبعها تلك المكتبات<sup>(١)</sup>

### ٣/٨/١ ضغوط العمل في المكتبة الجامعية

هي: المصادر التي توجد في مجال العمل، وتفرض حملا زائدا على العاملين بالمكتبات الجامعية، ويترتب عليها مشاعر سلبية غير محمودة، مثل: الغضب والإحباط والتوتر العصبي، والتي تنتج من العمل كأخصائي مكتبات، وهي ما كشف عنه مقياس الضغوط المستخدم في الدراسة الحالية.

### ٩/١ الدراسات السابقة

يمكن تقسيم الدراسات ذات العلاقة بالدراسة الحالية إلى فئات ثلاث هي على النحو التالي:

١/٩/١ دراسات تناولت ضغوط العمل ومصادرها لدى فئات معينة من المجتمع، ومن هذه الدراسات

دراسة جمال طاهر حجازي (٢٠٠٢) حول إدارة ضغوط العمل لدى الأطباء بالمستشفيات العامة بمحافظة الشرقية<sup>(١)</sup>، ودراسة كل من صالح عبد الرحمن السعد ومراد عمر درويش (٢٠٠٨) حول أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية<sup>(٢)</sup>، ودراسة جاسم مشتت دواي وسعد عابر (٢٠٠٦) حول مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الحكومي في العراق<sup>(٣)</sup> ودراسة علي بن شويل القرني (١٤٢٣هـ) عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية والتي أشارت إلى أن منسوبي المؤسسات الإعلامية في القطاع العام من إذاعة

وتلفزيون ووكالة أنباء هم الأكثر تعرضا للضغوط الإعلامية مقارنة بمؤسسات القطاع الخاص المتمثلة في الصحافة<sup>(٤)</sup>، ودراسة عياش بن سمير معزي العنزي (٢٠٠٤) حول علاقة الضغوط النفسية ببعض المتغيرات الشخصية لدى العاملين في المرور بمدينة الرياض<sup>(٥)</sup>

٢/٩/١ دراسات تناولت موضوع ضغوط العمل وعلاقتها ببعض الموضوعات الأخرى

ومن الأمثلة على هذه الفئة دراسة عمر النعاس (٢٠٠٨) حول الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية وقام بتطبيقها على العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراتة الليبية<sup>(٦)</sup> ودراسة عبد العزيز هاشم (٢٠٠٣) حول ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي وقام بتطبيقها على المرأة المصرية في الوظائف القيادية<sup>(٧)</sup>، ودراسة سعد الروقي (٢٠٠٣) حول الضغوط الإدارية وعلاقتها بالأداء والرضا الوظيفي، وقام بتطبيقها على ضباط حرس الحدود بمحافظة جدة والقطاعات<sup>(٨)</sup> ودراسة عبد الرحيم بن علي المير (١٩٩٥) حول العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية وهي دراسة مقارنة لقياس مستويات صراع الدور وغموض الدور بين أربع مجموعات من اليد العاملة هي: المجموعة السعودية، والمجموعة العربية والمجموعة الآسيوية والمجموعة الغربية<sup>(٩)</sup> ودراسة سمايلي محمود (٢٠٠٧) حول الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي وقام بتطبيقها على مستشاري التوجيه المدرسي والمهني العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي<sup>(١٠)</sup>، ودراسة مبارك الدوسري (٢٠١٠) حول ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي وطبقها على الأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة<sup>(١١)</sup>، ودراسة حامد كاظم متعب (٢٠٠٨) حول ضغوط العمل وعلاقتها بالاضطرابات النفسية والجسمية، وقام بتطبيقها على العاملين في

المصارف الحكومية بالديوانية<sup>(٢٢)</sup>، كذلك دراسة سامر عبد المجيد البشايشة (٢٠٠٥) حول مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالسلوك الإبداعي وطبقها على العاملين في شركة البوتاس العربية<sup>(٢٣)</sup> ودراسة علي بن حمد بن سيمان النوشان حول ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات، وقام بتطبيقها على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية في مدينة الرياض<sup>(٢٤)</sup>

٣/٩/١ دراسات تناولت ضغوط العمل في مجال المكتبات

وسنتناول هذه الفئة بشيء من التفصيل:

#### أولا الدراسات الأجنبية

قام Nathan Smith وزميلاه<sup>(٢٥)</sup> في عام ١٩٨٤ بدراسة مصادر الضغوط التي يتعرض لها العاملون في قسم الخدمة المرجعية في المكتبات العامة الكبيرة والمتوسطة مستخدماً المنهج المسحي ومعتمداً على الاستبانة لجمع البيانات. وأشارت النتائج إلى أن معظم أخصائيي الخدمة المرجعية العاملين في المكتبات العامة وصلوا إلى مستوى متوسط من الضغط والاحتراق النفسي<sup>(\*)</sup>. وأن هناك علاقة بين هذا المستوى من الاحتراق النفسي وبعض المتغيرات الشخصية. إذ وجد أن أخصائيي الخدمة المرجعية المتزوجين أقل تعرضاً للاحتراق النفسي، وأن الذين يعملون لبعض الوقت لديهم مستويات احتراق نفسي أقل من الذين يعملون كل الوقت، وأن كبار السن لديهم مستويات أقل من صغار السن.

كما وجدت Tina Roose<sup>(٢٦)</sup> عام ١٩٨٩ في دراستها عن الضغوط التي يعاني منها أخصائيو الخدمة المرجعية العامة، أن ٤٢% من العاملين في الخدمة المرجعية بالمكتبات يتعرضون لضغوط عمل واحتراق نفسي، يرجع إلى بيئة العمل مثل: نقص المكاتب الخاصة، ومتطلبات العمل، والمقاطعات المستمرة للمستفيدين. وأن ١٤% من هؤلاء يعانون من الاحتراق وتعرضوا



لنوبات من الصداع، والإنفلونزا. كما وجدت أن هذه الضغوط لا تحدث فجأة، بل تحدث تدريجياً. ويتوقع العاملون في المكتبات أن مديري المكتبات هم أكثر الفئات في المكتبة عرضة للضغوط؛ لأنهم يتحملون عبء التخطيط، والتنظيم، وإعداد الميزانية، وغيرها من وظائف الإدارة.

ويؤكد BUNGE (٢٧) في عام ١٩٨٩ على أهمية معرفة العاملين بالمكتبات ومديري المكتبات بديناميات الضغوط في حياة العاملين، والإحاطة بأهم مصادر الضغوط في بيئة المكتبات. وذلك ضمن مقال قدم فيه بعض مفاهيم الضغوط في المكتبات؛ من خلال تقديم معلومات عامة، وبعض الأمثلة التي اعتقد أنها مهمة لمديري المكتبات والعاملين بها. كما قدم عدداً من استراتيجيات الحد من مثل هذه الضغوط، ومساعدة أعضاء فريق العمل في تطوير إدارة جيدة للضغوط التي يتعرضون لها، ومساعدة الموظفين الذين يتعرضون لخطر الاحتراق النفسي

وقام Wood في عام ١٩٨٩ (٢٨) بمراجعة الدراسات ذات الصلة بضغط العمل، لتوضيح أهمية المحافظة على مستويات ضغوط عمل صحية (معتدلة) في المكتبات وفوائدها. من منطلق أن العديد من الدراسات أشارت إلى ظهور آثار سلبية للضغوط على الأفراد والمنظمات بشكل عام، وعلى أخصائيي المكتبات، والمكتبات بوجه خاص. واستخدمت الدراسة استبانة سبق تطبيقها في دراسة أخرى، وتم توزيعها على أمناء المكتبات الجامعية. وأستخدمت ستة أنواع من معايير الضغوط التي يتعرض لها مديرو المكتبات الجامعية، والعاملون بأقسام التزويد، والفهرسة، والمراجع، والدوريات، وغيرها. وناقشت الدراسة تأثير كل من العوامل التكنولوجية، والبيئية، والتنظيمية، وغيرها من العوامل. واستنتجت أنه لا دليل على وجود مستويات غير صحية للضغوط بين أخصائيي المكتبات الجامعية فيما يقرب من أربعين مكتبة جامعية شملتها الدراسة. وأكدت

في النهاية أنه برغم هذه النتيجة إلا أن الإنتاج الفكري في المجال يشير إلى أن التغييرات في بيئة العمل، وكذلك التشغيل الآلي (الأتمتة) هما من العوامل المسببة لضغوط عمل مرتفعة. وأوصت الدراسة بضرورة رصد تأثيرات هذه التغييرات ودراستها مستقبلاً.

وفي عام ١٩٩٠ قامت Monica Ollendorff<sup>(٢٩)</sup> بدراسة إدارة الضغوط بين أمناء المكتبات، وهدفت من خلالها إلى تحديد ما يعرفه أمناء المكتبات عن إدارة الضغوط، وكيف يتعاملون معها. واستخدمت المنهج المسحي واعتمدت على الاستبيان لجمع البيانات. وتبين أن ٧٢% من عينة الدراسة يعرفون القليل عن إدارة الضغوط، وأن ٨٢% من العينة يريدون معرفة المزيد عنها، وأن ٦٦% تعلموا فنيات إدارة الضغوط وآلياتها. أما عن التعامل مع الضغوط، فقد تبين أن ١١,١% من المستجيبين يمارسون إدارة الضغوط كإجراء وقائي، بينما يري ٦٠% أن إدارة الضغوط ليست جزءاً ضرورياً من التدريب في مجال المكتبات. وترى أغلبية كبيرة حوالي ٨٩% بضرورة كون إدارة الضغوط جزءاً من التدريب أثناء الخدمة، أو برامج التنمية المهنية للموظفين. وفي النهاية أوصت الباحثة بضرورة إعادة هذه الدراسة مرة أخرى مع الأخذ في الاعتبار تأثير بعض العوامل مثل العمر والنوع وسنوات الخدمة، واقترحت عمل دراسة مقارنة حول إدارة الضغوط قبل تقديم برنامج تدريبي وبعد تقديمه.

وفي عام ١٩٩١ قامت Margaret Schneider<sup>(٣٠)</sup> بدراسة مستويات الضغوط ومصادرها وعلاقتها بالرضا الوظيفي بين العاملين في الخدمات العامة والعاملين في الخدمات الفنية في المكتبات العامة الكبيرة، واستخدمت في دراستها المقابلات والاستبيانات. واستنتجت أن العاملين في الخدمات العامة لديهم واجبات عمل - أو ما يسمى عبء العمل - أكثر من أولئك العاملين في الخدمات الفنية. والسبب في ذلك ان العاملين في الخدمات الفنية لديهم سيطرة على وتيرة

عملهم، وليس لديهم أي مقاطعات أثناء العمل مثل موظفي الخدمات. وفي مقابل ذلك كان الرضا عن مضمون العمل، والعلاقة مع المشرفين ومع زملاء العمل أكثر إيجابية بين العاملين في الخدمات. وأشارت Schneider إلى أن نقص التمويل ليس مبرراً لفقر التواصل بين الإدارة والعاملين، أو الفشل في السماح للعاملين بالمشاركة في صنع القرار، أو فقر بيئة العمل.

وشرح Clark and Kalin<sup>(٣١)</sup> في عام ١٩٩٦ كيفية التعامل مع الضغوط المرتبطة بالتكنولوجيا technostress. إذ يتعرض العاملون في المكتبات للضغوط عند تعاملهم مع التكنولوجيا. وذلك لاعتقاد معظم العاملين أن التكنولوجيا ستساعدهم في أداء أعمالهم، لكنهم يكتشفون مع الوقت أنها تزيد من عبء العمل لديهم. وعلى المديرين أن يلاحظوا موظفيهم إذا هم أدخلوا التكنولوجيا في مكباتهم. ومن الضروري أيضاً أن يوفر المديرين فرص التدريب للهيئة العاملة في المكتبة التي لديها رغبة في تعلم التكنولوجيا الجديدة. ويجب أن يدرك العاملون أن التكنولوجيا هي جزء من عملهم، وضرورية لأداء وظائفهم. وأن يتم تدريبهم عليها وفق جدول زمني محدد.

وفي عام ١٩٩٨ حاول Holly Carter Ferkol<sup>(٣٢)</sup> التعرف على مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها أخصائيو الخدمة المرجعية في المكتبات العامة، والتعرف على كيفية إدارتهم لهذه الضغوط، إضافة إلى مصادر رضاهم عن العمل. واستخدم الباحث الاستبانة أداة لجمع البيانات من عينة الدراسة التي تكونت من ١٠١ من أخصائيو الخدمة المرجعية، وأظهرت الدراسة أن ٣٥,٦% من العينة يعتقدون أنهم يتعرضون للضغوط. كما تبين أن ٩٧% من المستجيبين يقدرون مساعدة الرعاة، وذكر ٩٩% أن مكباتهم توفر تدريباً على التكنولوجيا الجديدة. أيضاً ٩٧% لديهم علاقات جيدة مع مشرفيهم، وأن ٩٨% يسمح لهم بالمساهمة في اتخاذ القرارات داخل أقسامهم. وفيما يتعلق بتخفيف حدة

الضغوط، أفاد ٤٤,٦% أنهم يعتمدون على القراءة في تخفيف حدة الضغط. وفيما يتعلق بالرضا عن العمل، يشعر ٥٦,٤% من المستجيبين بالرضا عن العمل من خلال الإجابة على الأسئلة المرجعية التي ترد إليهم من مستخدمي المكتبة. والنتيجة الأكثر إيجابية في هذه الدراسة هي أن ٧٦,٢% من المستجيبين يرون أنهم إذا كانوا في بداية حياتهم المهنية اليوم لاختاروا العمل كأخصائي خدمة مرجعية في المكتبات العامة.

كما أجرى Merwin في عام ٢٠٠٣<sup>(٣٣)</sup> دراسة استقصائية لعدد ٣٥ من أمناء المكتبات الجامعية في ولاية كارولينا الجنوبية، بعنوان "أخصائيو المكتبات والضغوط" وعندما سأل عينة الدراسة عما إذا كانوا يشعرون بضغوط عمل أم لا؟ أجاب ٧٧% منهم بنعم، فقام بقياس أربعة أنواع من مصادر ضغوط العمل ووجدها متوافرة لدى عينة الدراسة بالنسب التالية: عمل كثير جدا ووقت غير كاف ٥٧%، والتعلم المستمر للتكنولوجيا الجديدة ٢٩%، والتعلم المستمر لإجراءات جديدة ٢٠%، ومهام كثيرة وسلطة غير كافية لتنفيذها ٩%. وعندما سأل أمناء المكتبات عما إذا كان مستوى الضغوط ثابت كل يوم، أجاب ٧٤% منهم بنعم. وسألهم أيضاً عن كيفية تعاملهم مع الضغوط، وأدلى كل منهم برأيه في هذا الشأن.

وقدم Siamian وزملاؤه<sup>(٣٤)</sup> في عام ٢٠٠٦ دراسة عن الاحتراق النفسي باعتباره أحد النتائج المباشرة للضغوط النفسية التي يتعرض لها العاملون في المكتبات ومراكز المعلومات. خاصة مع التطور التكنولوجي، وفيض المعلومات، وونقص التمويل، ونقص العاملين المؤهلين، وعدم استخدام العاملين المدربين، كل ذلك يؤدي إلى ضغوط للعاملين، يعقبه نقص الأداء، وتغيير الوظيفة، والاحباط، والتقاعد المبكر، والمرض، ومتلازمة الاحتراق. وطبق هذا البحث على أخصائيي المكتبات العاملين في المكتبات الموجودة بمقاطعة

Mazandaran بشمال إيران، وتم جمع البيانات عن طريق الاستبانة، وتبين أن ٥٣,٣% من عينة الدراسة يعانون من ضغوط العمل لدرجة الاحتراق، وقدمت الدراسة عدداً من التوصيات لعلاج الضغوط أو الحد من آثارها. وبعض هذه التوصيات المعروضة طرحها الباحث نفسه، وبعضها اتفق عليه معظم الباحثين في هذا المجال.

وقدمت Elisa F. Topper<sup>(٣٥)</sup> (٢٠٠٧) دراسة حول الضغوط في بيئة عمل المكتبات، حاولت من خلالها المساعدة في فهم تأثير هذه الضغوط لدى العاملين في المكتبات وعلى المكتبة كمنظمة، واعتمدت في دراستها على مراجعة الإنتاج الفكري المنشور حول هذا الموضوع الذي يتم تناوله بشكل متكرر في المكتبة، وأكدت الدراسة على تعرض أمناء المكتبات لضغوط العمل، وأن المكتبة تحتاج إلى توفير برامج تدريبية في كيفية التعامل مع هذه المسألة، ووضع استراتيجيات للحد من هذه الضغوط.

وفي ٢٠١١ قدمت Edna McClellan<sup>(٣٦)</sup> دراسة حول الضغوط التي تواجه المفهرسين أشباه المؤهلين<sup>(\*)</sup> في المكتبات الجامعية والعامية في مقاطعة فلوريدا، حاولت من خلالها تعرف ما إذا كانت عملية إنشاء بطاقة الفهرسة كلياً، أو أجزاء منها، مثل رقم الطلب أو رؤوس الموضوعات يسبب أي نوع من الضغوط لدى المفهرسين أم لا؟ وقامت بإعداد أداة لقياس ضغوط العمل لدى المفهرسين شبه المؤهلين مكونة من عدد من العبارات على المفهرس أن يختار من بين البدائل "نادراً، وأحياناً، وغالباً" وقامت بإرسال المقياس إلى سبعة وتسعين من المفهرسين في المكتبات الجامعية والعامية الموجودة في مقاطعة فلوريدا. ولم يكن هناك فروقاً دالة بين ردود المكتبات الجامعية والعامية باستثناء نوع التصنيف المستخدم، إذ ذكر واحد بالمائة من المكتبات الجامعية أنها تستخدم تصنيف مكتبة الكونجرس، في حين ذكر مائة بالمائة من المكتبات العامة أنها

تستخدم تصنيف ديوي العشري. وأظهرت نتائج الدراسة أن المفهرسين شبه المهنيين يعانون من الضغوط المتعلقة ببيئة العمل وتسجيله الفهرسة وشكل الفهرسة. وأوصوا بالتدريب كمصدر لتقليل الضغوط، على أن يكون التدريب في مجالات رؤوس الموضوعات، والتصنيف، والفهرسة الإلكترونية.

وفي نفس العام أيضاً قدم Emmanuel Babatunde Ajala (٣٧) دراسة حاول فيها التعرف على أسباب الضغوط التي يتعرض لها العاملون في مكاتب جامعة إبادان Ibadan في نيجيريا، ومعرفة كيف يديرونها، وبالتالي تحديد نظام الدعم المتاح. وقام بجمع البيانات بأسلوب المقابلة الشخصية. أما المعلومات المطلوبة من عينة الدراسة فكانت حول: الخصائص الديموجرافية للعينة، وبيئة العمل، والعوامل الشخصية أو الداخلية المسببة للضغوط، وتأثير الواجبات المنزلية، والمتطلبات المهنية والأكاديمية، ومشكلة الإدارة، والأمن الوظيفي، والرضا الوظيفي، وإستراتيجيات التعامل مع الضغوط. وتم إجراء ثمانين مقابلة مع العاملين بالمكتبة من الجنسين بشكل عشوائي. ولوحظ أنه لا توجد فروق دالة بين الرجال والنساء فيما يتعلق بمكان العمل كمصدر للضغوط، أو مستوى هذه الضغوط، رغم أن الرجال يبدوون عدم رضا عن بيئة العمل أكثر من النساء. كما رأت النساء المتزوجات أن مهنة المكتبات أكثر إجهاداً هذه الأيام. لوحظ أيضاً أن ضغوط العمل مرتبطة بالعمر؛ إذ أن الشباب من أمناء المكتبات يشعرون بضغوط عمل أكبر من العاملين الأكبر سناً. ولعل ذلك يرجع لشعورهم أنهم لا يستطيعون تلبية احتياجات المستفيدين من المكتبة دائماً. أما كبار السن يرون أن هناك تحسناً في العمليات المكتبية عن ذي قبل بفضل التكنولوجيات الجديدة. أيضاً لوحظ أن العاملين الأكثر تعليماً يستطيعون التعامل مسبيات الضغوط، ويمكنهم تطوير استراتيجيات التعامل معها. وتبين من الدراسة أيضاً عدم وجود أي خوف حول الأمان الوظيفي للعاملين، وأن معظم العاملين الذين

تم مقابلتهم لديهم رضا وظيفي عن عملهم، كما لا توجد مشكلة في التواصل بين الإدارة والعاملين بالمكتبات.

وقام كل من Liz Farler and Judith Broady-Preston<sup>(38)</sup> في عام ٢٠١٢ بعرض نتائج دراسة حالة أجريت في العام الجامعي ٢٠٠٨/٢٠٠٩ لدراسة الضغوط في مكان العمل بمكتبة كلية التعليم العالي، وتم الاعتماد على الاستبانات وعدد من المقابلات شبه المنظمة مع موظفي المكتبة. إذ أكد العاملون أن التفاعل مع الطلاب قد يكون مصدراً للضغوط وقد يكون ممتعاً في ذات الوقت، اعتماداً على السياق وأشاروا إلى أن الحاجة إلى التحكم في مستويات الضوضاء، وإلى تعديل سلوكيات الطلاب، وإلى تحقيق التوازن بين احتياجات المجموعات المختلفة من المستفيدين هي مسببات للضغوط. وأظهرت النتائج أيضاً أن موظفي المكتبة يظهرون درجة من الفكاهة والوعي الذاتي في عملهم، ويوظفون مجموعة من الطرق للتعامل مع الضغوط. وأوصت الدراسة في النهاية إلى ضرورة الثاقبام بعمل مماثل ولكن على نطاق أوسع.

وفي سيريلانكا ونتيجة للإصلاحات التعليمية وتركيز الحكومة السيريلانكية على اقتصاد المعرفة، تغير قطاع الجامعات وبالتالي تغيرت بيئة عمل أخصائيي المكتبات الجامعية، وهذه البيئة الجديدة تشكل مصدراً للضغوط لدى أخصائيي المكتبات. لذا قام Pradeepa Wijetunge<sup>(39)</sup> في عام ٢٠١٢ بإجراء دراسة الهدف منها فهم اتجاه ضغوط العمل بين أمناء المكتبات الجامعية في سيريلانكا، وسد النقص في الانتاج الفكري في هذا المجال. وأجريت الدراسة على العاملين في المكتبات الجامعية دون غيرها من أنواع المكتبات الأخرى، واستناداً على مقياس مكون من خمس وتسعين عبارة يقيس مستويات ضغوط العمل الوظيفية، والمهنية، والإدارية، والصحية. ووجد أن مستويات ضغوط العمل تختلف من أخصائي مكتبة لآخر، ولكن يمكن تصنيف خمسة منها في فئة

الضغوط متوسطة الشدة، واثنتين منها في فئة الضغوط المرتفعة. مع التأكيد على أن المجال البدني يسبب مستوى أقل من الضغوط، في حين يعد المجال الإداري أكثر الأبعاد المسببة للضغوط. وأوصى الباحث بضرورة تبني مبادرة للحد من مستويات ضغوط العمل لدى أخصائيي المكتبات الجامعية بسيريلانكا. بحيث يمكن عد عوامل الضغوط تحدياً للعاملين في المكتبات الجامعية السيريلانكية وتحويلها إلى نتائج إيجابية.

وفي ٢٠١٣ نشر Akakandelwa Akakandelwa & Priti Jain

(٤٠) دراسة هدفت إلى مقارنة المستويات الحالية لضغوط العمل بين العاملين بالمكتبات الجامعية في جامعتي بتسوانا وزامبيا. وتم اختيار عينة عمدية من العاملين في المكتبات الجامعية بكل جامعة، بدراسة مصادر ضغوط العمل التي يتعرضون لها. وكان الفرض الرئيسي للدراسة هو أنه: لا يوجد فروق دالة في مصادر الضغوط التي يتعرض لها العاملون في الجامعتين الأفريقيتين. وانتهت الدراسة إلى أن العاملين في المكتبة الجامعية بالجامعتين لا يعانون من الضغوط. ومع ذلك تم التوصل إلى أن القضايا المتعلقة بالراتب تمثل المصدر الأعلى المحتمل للضغوط، يليه القضايا المتعلقة بعبء العمل. أما المصادر الأقل احتمالاً للضغوط فتمثلت في القضايا المتعلقة بالإدارة والصراعات الداخلية.

#### ثانياً الدراسات العربية

وعلى الصعيد العربي، قامت نجاح القبلان في عام ٢٠٠٤م<sup>(٤١)</sup> بدراسة مصادر ضغوط العمل المؤثرة على العاملين في المكتبات الجامعية في مدينة الرياض، وهي مكتبات جامعة الملك سعود، وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ومكتبات البنات. وذلك بهدف اطلاق متخذي القرار في تلك المؤسسات على العوامل التي قد تعوق إنتاجية العاملين فيها، ومعالجة أسبابها بأسلوب غير تقليدي يتفهم الاحتياجات النفسية للعاملين، ويوجد موازنة بينهم



وبين عناصر بيئات العمل المختلفة المادية والبشرية منها. وتم تجميع البيانات عن طريق الاستبانة حول الضغوط الناتجة عن مصادر عدة. وتبين أن ترتيب مصادر الضغوط التي تم اختبارها في الدراسة يبدأ بالضغوط الناتجة عن المردود المالي، إذ جاءت على رأس القائمة، يليها الضغوط الناتجة عن الاتصالات الإنسانية، ثم عملية تقويم الأداء الوظيفي، ثم بيئة العمل، ثم التطور المهني، ثم عدم وجود الدعم الإداري، ثم العبء الوظيفي، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الضغوط الناتجة عن عدم وضوح الأدوار وتعددتها. وأخيراً قامت الدراسة بالتعرف على تأثير المتغيرات الديموجرافية للعاملين من حيث العمر والجنس والحالة الاجتماعية والمؤهل التعليمي والتخصص والوظيفة المشغولة وسنوات الخبرة، على أبعاد مصادر ضغوط العمل بالنسبة لأخصائيي المكتبات.

وفي عام ٢٠٠٦ قدم يعقوب بن سالم الحراصي<sup>(٢)</sup> رسالة للماجستير بعنوان: "مصادر ضغوط العمل لدى العاملين بالمكتبات الجامعية ومراكز مصادر التعلم بالجامعات والكليات الحكومية في سلطنة عمان" وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل لدى العاملين بالمكتبات الجامعية ومراكز مصادر التعلم بالجامعات والكليات الحكومية في السلطنة، والتعرف على مستوى الضغوط، وما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد مستوى الضغوط تعزى للمتغيرات التالية: (النوع، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، المستوى الوظيفي، طبيعة العمل). وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة، كما قام بإعداد استبيان مكون من (٧٠) فقرة، وتم التأكد من صدقها وثباتها قبل توزيعها، وتألفت عينة الدراسة من (٩٨) موظفاً وموظفة أي ما يعادل (٨٩,٩٠%) من مجتمع الدراسة الأصلي، وللإجابة على أسئلة الدراسة استخدم الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) وتحليل التباين الأحادي. وقد خرجت

الدراسة بعدة نتائج حيث يعاني العاملون بالمكتبات الجامعية ومراكز مصادر التعلم في السلطنة من ضغوط عمل مرتفعة ناتجة عن عاملين هما: قلة الدعم الإداري والمستفيدين. وقد أوصت الدراسة بضرورة إيجاد أسس ومعايير تتعلق بالحوافز المادية والمعنوية الممنوحة للعاملين، إضافة إلى إتاحة الفرصة لهم لمواصلة دراساتهم وإحاقهم بدورات تدريبية لتنمية مهاراتهم ورفع مستوى كفاءتهم المهنية، وعقد حلقات عمل تتعلق باستراتيجيات إدارة ضغوط العمل. كما أوصت الدراسة بإضافة برامج الترتيبية المكتبية في مناهج التعليم الأساسي وتكثيف برامج التوعية والإرشاد الموجهة للمستفيدين من خدمات المكتبة

وفي نفس العام ٢٠٠٦م، قدمت ثناء إبراهيم موسى فرحات (٤٣) دراسة وصفية تحليلية عن ضغوط العمل المهنية في المكتبات الجامعية، استعرضت فيها مصادر الضغوط المهنية، والآثار الناتجة عنها، وقدمت استراتيجيات لمواجهة تلك الضغوط، وقامت بتطبيق دراستها على واحد وخمسين من العاملين في مكتبات كليات جامعة عين شمس، وأظهرت الدراسة أن جميع مصادر ضغوط العمل التي تناولتها، تمثل مصادر ضغوط مهنية على العاملين ولكن بدرجات متفاوتة. كمال أظهرت الدراسة وجود تأثير جوهري للسمات الشخصية، من حيث: النوع، والسن، والحالة الاجتماعية، ومدة الخدمة، على ستة مصادر لضغوط العمل هي: صراع الدور، وغموض الدور، والاتصال، وتقييم الأداء، والمشاركة في اتخاذ القرارات، والتطور المهني. في حين لا يوجد تأثير جوهري للسمات الشخصية من حيث التخصص والوظيفة على ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في مكتبات كليات جامعة عين شمس.

وفي العام ٢٠١١، قدم كل من سليم نعامة وأنور جميل علي (٤٤) دراسة حول الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الموظفين في مكتبة الأسد الوطنية في دمشق، هدفا من خلالها إلى معرفة الفروق بين أفراد عينة الدراسة

- البالغ عددها ١٢٠ عامل وعاملة من موظفي مكتبة الأسد الوطنية - على مقياس مصادر الضغوط المهنية ومقياس الأداء الوظيفي استناداً غلأى مجموعة من المتغيرات مثل عدد سنوات الخبرة والمؤهل التعليمي. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: ان أكثر مصادر الضغوط المهنية شيوعاً هو المردود المادي. وأنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط المهنية والأداء الوظيفي تبعاً لسنوات الخبرة والمؤهل التعليمي. كما توصلت الدراسة إلى عدد من المقترحات منها تفعيل الانضباط الإداري الذي يشمل الالتزام بمواعيد العمل والمحافظة على الممتلكات العامة والكياسة في التعامل مع المستفيدين، والعمل على تخفيف حدة الضغوط المهنية للعاملين في المكتبات الأكاديمية بتفعيل الاتصال الإنساني بين المستفيدين وبين العاملين.

#### ٤/٩/١ التعقيب على الدراسات السابقة

تنوعت هذه الدراسات السابقة بين دراسات أجريت في بيئات أجنبية بمجموع خمس عشرة دراسة، أما باقي الدراسات فكانت في بيئات عربية في مصر والمملكة العربية السعودية وسلطنة عمان وسوريا. وقد تم عرض هذه الدراسات وفق ترتيب زمني من الأقدم إلى الأحدث، وكانت أحدث هذه الدراسات سنة ٢٠١٣ وأقدمها سنة ١٩٨٤.

أما عن مجال هذه الدراسات وحدودها فقد ركزت بعض الدراسات على الضغوط التي يعاني منها أخصائيو المكتبات الجامعية بشكل عام، وركز البعض الآخر على العاملين بالمكتبات العامة. كما نجد أن من بين الدراسات ما قام بالتركيز على أخصائيي الخدمة المرجعية، أو أخصائيي الخدمات المباشرة أو الفنية، أو بالتحديد العاملين في مجال الفهرسة، إضافة إلى وجود عدد من الدراسات التي تناولت مصادر ضغوط العمل لدى العاملين بالمكتبات بشكل عام.

أما المنهج المستخدم في معظم هذه الدراسات فهو المنهج المسحي، وتنوعت أدوات جمع البيانات بين الاستبانة، والمقابلة الشخصية. وكشفت نتائج هذه الدراسات عن مصادر عديدة ومتنوعة لضغوط العمل، وتشابهت قليلاً فيما بينها بالنسبة لهذه المصادر.

وأوصى عدد كبير من هذه الدراسات بضرورة تكرار الدراسة مستقبلاً وعلى نطاق أوسع، ويدل ذلك على تنوع مصادر ضغوط العمل من بيئة عمل لأخرى، إضافة إلى ظهور مسببات ومصادر جديدة لضغوط العمل يوماً بعد يوم نتيجة إدخال الوسائل التكنولوجية الجديدة في عمل المكاتب، أو تغير طبيعة العمل بالمكاتب، أو تنوع احتياجات المستفيدين... الخ. وقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في ما يلي:

- في تصميم أداة الدراسة (مقياس ضغوط العمل)
- في معرفة الأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة البيانات
- في مقارنة النتائج التي وردت في الدراسات السابقة بتلك التي أسفرت عنها نتائج الدراسة الحالية
- في إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية

## ٢/ الإطار النظري للدراسة

تستعرض الباحثة فيما يلي خلفية نظرية للمصطلحات الأساسية في الدراسة وتشمل: ضغوط العمل، ومصادرها، وتأثيراتها.

### ١/٢ ضغوط العمل

يمضي الموظف جل وقته في العمل، وأحياناً - وتحت تأثير متطلبات العمل - يزيد الموظف من ساعات العمل، لإنجاز بعض المهام التي لها صلة بعمله. إضافة إلى أن العمل لا ينتهي عند نهاية الدوام الرسمي، بل يحمل الموظف هموم ومعاونة عمله معه إلى المنزل، وهو ما يعني أن ما يتعرض له

الموظف في عمله من ضغوط تؤثر في حياته الأسرية، ومن هنا نجد أن حياة الموظف حلقة مترابطة يؤثر بعضها في بعضها الآخر، لأن ما يمر به من مواقف أو أحداث محبطة أو ضاغطة ينعكس على عمله وعلى نوعية أدائه.

إذن فالضغوط - كظاهرة نفسية - آخذة في الازدياد بين الموظفين في منظمات العصر الحديث؛ بسبب ما يشهده عالمنا المعاصر من ثورة معرفية ومعلوماتية؛ نتيجة التقدم التكنولوجي الحديث الذي لعب دورا كبيرا في تحقيق الرفاهية البشرية. وبالمقابل قد تدفع ضريبة التقدم من زيادة التعقد في حياتنا اليومية؛ وبالتالي تتفشى الأمراض النفسية والبدنية التي تهدد حياة الإنسان.

## ١/١/٢ مفهوم ضغوط العمل

في البداية تؤكد الباحثة على أنه تم التطرق لموضوع ضغوط العمل تحت مسميات متعددة، منها: ضغوط العمل، والضغوط المهنية، والضغوط الإدارية، والتوتر التنظيمي، والإجهاد في العمل، وإرهاق العمل، وضغوط الوظيفة.

وتستخدم عبارة الضغوط للدلالة على حالتين مختلفتين، ففي الأولى: تشير إلى الظروف البيئية التي تحيط بالفرد والتي تسبب له نوعاً من الضيق والتوتر، وضمن هذا الإطار فإنها تشير إلى وجود مسببات مختلفة أو مصادر خارجية للضغوط. وفي الحالة الثانية: تشير إلى ردود الفعل الداخلية والتي تحدث بسبب هذه المصادر أو الشعور غير السار الذي يعطي تسمية الضغوط<sup>(٤٥)</sup>

ويعرف الضغط بأنه: حالة من الإجهاد النفسي والبدني تنتج عن الأحداث المزعجة أو عن المواقف المحبطة، وتصاحبها انفعالات غير سارة مثل التوتر والإحباط والغضب<sup>(٤٦)</sup> أو هو "مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في رد فعله أثناء مواجهته للمواقف المحيطة التي تمثل تهديدا له. وضغط العمل يعكس التوافق الضعيف بين الفرد والمواقف التي يتعرض لها في

محيط عمله"<sup>(٤٧)</sup> معنى هذا أن الضغط ينتج عن عدم التوافق بين الفرد والمواقف التي يتعرض لها في محيط عمله، أو يحدث الضغط في المواقف التي يدرك فيها الفرد أن قدراته لمواجهة متطلبات البيئة المحيطة تمثل عبئاً كبيراً عليه.

أما ضغوط العمل فقد عرفها الكبيسي بأنها: ظروف أو أحداث أو مواقف غير عادية، يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل، أو بسببها، فتؤثر سلباً على راحتهم النفسية وعلى مشاعرهم وأحاسيسهم، ومعنوياتهم لتعكس بدورها على صحتهم العقلية أو الجسدية أو كليهما معاً.<sup>(٤٨)</sup>

وهي: تجربة ذاتية تسبب للفرد محل هذا الضغط اختلالاً نفسياً، كالتوتر أو القلق أو الإحباط، أو اختلالاً عضوياً كسرعة ضربات القلب أو ارتفاع ضغط الدم. ويحدث هذا الضغط نتيجة لعوامل قد يكون مصدرها البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه<sup>(٤٩)</sup>.

وعليه فإن هناك ثلاثة عناصر رئيسة لضغوط العمل في المنظمات، هي: (٥٠)

١- المثير: ويشمل القوى المسببة للضغط، والتي تقضي إلى الشعور بالضغط النفسي.

٢- الاستجابة: وتتضمن ردود فعل نفسية أو جسدية أو سلوكية تجاه الضغط، وهناك على الأقل استجابتان للضغط تلاحظان كثيراً هما: الإحباط والقلق.

٣- التفاعل بين العوامل المثيرة للضغط والاستجابة له.

وإيضاحاً أكثر لماهية ضغوط العمل، نورد خصائصها والمراحل التي تمر بها على النحو التالي:<sup>(٥١)</sup>

١- إن ضغوط العمل منتشرة دائماً، وتوجد في مكان العمل بشكل أو بآخر. فازدحام المكاتب، أو زيادة طلبات الجمهور، أو تغيير مواعيد دوريات

العمل، أو زيادة الواجبات وتعاضم المسؤوليات، أو زيادة الضوضاء... الخ، كل ذلك يشكل ضغطاً على تفكير الفرد وأعصابه وحالته المزاجية.

٢- تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد، فقد تكون دافعا لإجادة العمل والمنافسة والتفوق، وقد تشكل فرصا للتحسين والتطوير، وقد تكون مصدرا للإبتكار وتطبيق الأفكار الإبداعية. ولكنها من جهة أخرى، قد تسبب أضرارا كثيرة على المستوى الشخصي والتنظيمي. لذلك فإن هناك قدراً مقبولاً أو صحياً للضغوط ينتج عنه آثار إيجابية، فإذا قلت الضغوط أو زادت عن هذا القدر أصبحت ضارة وخطيرة.

٣- يختلف الناس في استجاباتهم وردود فعلهم تجاه الضغوط. وذلك ناتج عن إدراكهم لهذه الضغوط والمعاني التي يعطونها لها، فكثره العمل وازدحام جداوله يعني قلقاً وتوتراً لدى البعض، بينما يعده آخرون فرصة للتحدي وإثبات الذات. وقلة العمل عن القدر المطلوب، يعده البعض سوء تقدير لمهاراتهم، وغيباً لفرص النجاح التي يريدونها، بينما ينظر إليها آخرون على أنها فرصة للراحة وعدم مواجهة المشكلات. لذلك نجد أن الضغوط التي تسبب آثاراً نفسية ضارة عند البعض، قد تصبح هي نفسها مصدرا للطاقة والنشاط عن آخرين.

مما سبق نستخلص ما يلي :

- أن الضغوط أعباء يتعرض لها الفرد في عمله.
- الضغوط تحمل في طياتها انفعالات غير سارة.
- الضغوط ناجمة عن البيئة المحيطة وظروف العمل

## ٢/١/٢ مراحل ضغوط العمل

لا تتكون ضغوط العمل بين ليلة وضحاها، وإنما هناك أربع مراحل متعددة لا بد من المرور بها حتى يظهر أثر تلك الضغوط، هي: (٥٢)

١- مرحلة التعرض للضغوط: وهي مرحلة التعرض لمثير داخلي أو خارجي يؤدي إلى حدوث ضغوط معينة، يترتب عليها بعض المظاهر مثل زيادة ضربات القلب والقلق والتوتر وسوء استغلال الوقت والحساسية للنقد.

٢- مرحلة رد الفعل: وتبدأ بعد حدوث التغييرات السابقة، ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين: إما المواجهة لمحاولة التغلب عليها، وإما الهروب ومحاولة التخلص منها. وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن. وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل للمرحلة التالية.

٣- مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف: في هذه المرحلة يتم محاولة علاج الآثار التي حدثت ومقاومة أي تطورات إضافية ومحاولة التكيف مع ما حدث فعلا، وإذا نجح الفرد قد يستقر الأمر ويكون هناك أمل في الرجوع لحالة التوازن، أما في حالة الفشل ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية.

٤- مرحلة التعب والإنهاك: يصل الفرد لهذه المرحلة بعد تعرضه للضغط لفترة طويلة، إذ يصاب فيها بالإجهاد بسبب محاولاته المتكررة للمقاومة والتكيف، ومن الآثار الناتجة عن هذه المرحلة: الاستياء من جو العمل، وانخفاض معدلات الإنجاز، والتفكير في ترك الوظيفة، والإصابة بالأمراض النفسية مثل النسيان المتكرر والسلبية والاكتئاب، والإصابة بالأمراض العضوية مثل: قرحة المعدة وضغط الدم.

ويتضح مما سبق أن مراحل ضغوط العمل متتالية كل مرحلة تؤدي إلى المرحلة التالية لها، كما يتضح أن هذا التقسيم يساعد على التعرف على المرحلة التي يعيشها الفرد ومن ثم وضع الخطة العلاجية المناسبة لها.



## ٣/١/٢ مسببات (مصادر) ضغوط العمل

لا يوجد اتفاق بين الباحثين على نموذج واحد يمكن تبنيه لدراسة مصادر ومسببات ضغوط العمل، لذا سوف نتناول بعض هذه المصادر والمسببات التي ربما تكون أكثر أهمية في التأثير على الأفراد، مقارنة مع غيرها من المصادر الأخرى. وهي أيضاً مجموعة المصادر والمسببات التي تم تناولها في الجزء الميداني من هذه الدراسة. وهي على النحو التالي:

### ١- طبيعة العمل

هناك العديد من الوظائف التي تعاني من ضغوط العمل أكثر من غيرها، ولا يمكن أن نجد وظيفة في مجتمعنا المعاصر خالية من الضغوط، وبذلك نجد أن الوظائف التي تتطلب من شاغلها اتخاذ قرارات حاسمة ومهمة، أو الوظائف التي تتطلب قدراً من التحكم والرقابة، أو التي لا يستطيع شاغلها تنفيذ المهام المسندة إليه، غالباً من ينتج عنها مستوى عالي من الضغط.<sup>(٥٣)</sup>

### ٢- حجم (عبء) العمل

تعد كمية العمل إحدى المؤشرات التي تدل على الضغوط التي يتعرض لها الفرد في العمل؛ فالعمل الزائد عن طاقات الفرد يتطلب منه زيادة في الجهد المتواصل ولساعات طويلة، دون التمكن من أخذ فترات راحة، مما ينجم عن ذلك الوقوع في أخطاء والتعرض للضغوط. ويعبر مفهوم عبء العمل عن: "الأعباء المهنية العالية التي يعاني منها العاملون في مهنة ما، وذلك لما تتطلبه هذه المهنة من مهارات عالية لا يملكها الفرد، وليس له القدرة على أدائها"<sup>(٥٤)</sup> فزيادة عبء العمل تعني: قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، أو أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد، وبالتالي تنقسم زيادة عبء العمل إلى نوعين:

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

٢- عبء نوعي: ويحدث عندما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لإنجاز مستوى أداء معين أكبر من قدرته أي أن الفرد يفتقر إلى القدرة اللازمة لأداء العمل.<sup>(٥٥)</sup>

وإذا كان العمل الزائد يؤدي إلى الضغوط فإن قلة العمل أيضا تعد مصدراً من مصادر الضغوط، حيث أن قلة العمل مقارنة مع قدرات الفرد تشعره بأنه غير قادر على العمل أو غير مرغوب فيه؛ مما يعرضه للضغوط في مجال عمله<sup>(٥٦)</sup> أي أن الفرد معرض لضغوط في كلا الاتجاهين؛ الزيادة أو النقص في عبء العمل. ومن ثم أصبح أمر التوازن بين الاتجاهين ضرورياً لأداء أمثل في العمل. وأن أي خلل في تلك المعادلة، سيؤدي إلى نتائج سلبية على الأداء وعلى الفرد نفسه.<sup>(٥٧)</sup>

فعلى سبيل المثال يشعر العاملون بقسم الخدمات المكتبية بضغوط العمل عندما يواجهون طلبات كثيرة جداً من قبل المترددين على المكتبة، كما يشعر العاملون في مجال الإعداد الفني بضغوط عمل كلما ينظرون إلى حجم أوعية المعلومات المطلوب تجهيزها فنياً. وإضافة إلى الكم الهائل من العمل، قد يشعر العاملون بالمكتبة بضغوط عمل عندما يشعرون أن المهام المطلوبة منهم تتطلب معرفة ومهارات ليست متوافرة لديهم، حينها يشعرون بالإحباط. وفي بعض الأحيان قد يكون السبب في الشعور بالضغط وعدم الرضا أن وظائفهم التي يقومون بها لا تتيح لهم فرص - ولو قليلة - لاستخدام قدراتهم الإبداعية ومهاراتهم التي اكتسبوها من خلال التدريب.<sup>(٥٨)</sup>

### ٣- صراع الدور

يعتبر صراع الدور من الأسباب الكامنة لضغوط العمل بحيث يظهر إذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور، أي أن الفرد عندما يواجه بطلين متعارضين فإن الإبقاء على أحدهما سيتعارض مع تحقيق الآخر<sup>(٥٩)</sup>

ويحدث هذا الصراع للأفراد من عدة طرق، فقد ينشأ حينما يكون هناك تعارض في مطلب العمل من حيث الأولويات، كأن يطلب الرئيس من المرؤوس إنجاز بعض الأعمال التي يرى أنها ذات أهمية أكثر من غيرها. كما يحدث صراع الدور عندما يكون هناك تعارض بين مطالب الزملاء في العمل مع تعليمات المنظمة. أو عندما يكون هناك تعارض بين قيم الفرد ومتطلبات المنظمة. أو بين ما تتطلبه الوظيفة من عمل لساعات طويلة وبين المتطلبات الأسرية<sup>(٦٠)</sup>

وعليه يمكن تعريف صراع الدور على أنه: تعارض دور الفرد مع مهامه الوظيفية، وقيمه الشخصية، أو مع ظروفه الخاصة، أو معهم جميعاً. هذا الصراع قد يعزز بعض التأثيرات المختلفة على سلوك الفرد، مثل المشاركة والرضا الوظيفي مما قد يؤثر على أدائه اليومي.

### ٤- غموض الدور

ويقصد به افتقار الفرد للمعلومات اللازمة التي تمكنه من أداء الأعمال المطلوبة منه بصورة سليمة، إذ أن نقص المعلومات داخل المنظمة تجعل الفرد غير متفهم للدور المطلوب منه؛ مما يجعله يقع في كثير من الأخطاء التي تسبب له أرباكاً في العمل، وبالتالي يتعرض للضغوط.<sup>(٦١)</sup>

ولغموض الدور عدة مصادر تتسبب في إحداثه، فقد ينشأ نتيجة:

- التغيير في البيئة الاجتماعية للمنظمة.
- التغيير في الأفراد العاملين في المنظمة.

- تغيير أهداف المنظمة وفلسفتها.
- التغيير في الوسائل التكنولوجية المستخدمة في العمل.
- عدم تحديد ووضوح صلاحيات الإداري.
- عدم تدفق المعلومات أفقياً أو رأسياً بحرية في المنظمة.<sup>(٦٢)</sup>

#### ٥- النمو والتقدم المهني

إن هدف العاملين خلال مختلف مراحل حياتهم المهنية، هو التطلع إلى الترقى في السلم الوظيفي؛ لاكتساب خبرات جديدة تشبع طموحاتهم المادية، والمعنوية، وتتيح لهم الفرصة لكي يطوروا مهاراتهم. معنى هذا إن العامل إذا شعر بعدم حصوله على المهارات الجديدة التي توفر له هذه الفرصة، فإنه يشعر بعدم إمكانية تحقيق طموحاته في التدرج الوظيفي؛ مما يؤدي إلى الشعور بالضغط. ويزداد تأثير هذا الجانب كلما قضى العامل وقتاً أطول في نفس المهنة وبنفس المنظمة، حيث تبلغ ذروتها عندما يكون العامل قد قضى فترة طويلة، حيث يشعر بأحقيقته في تولي مناصب عليا<sup>(٦٣)</sup>.

ويدخل ضمن مفهوم النمو المهني الترقيات والتدريب.

أ - الترقيات: ويقصد بالترقية شغل وظيفة أعلى. ويصاحب ذلك عادة زيادة المسؤوليات، كما يصاحبها زيادة في الراتب والامتيازات. لذا فإحساس الفرد بأن فرصة ترقيته في مجال عمله ضعيفة أو تحكمها معايير أخرى غير كفاءة الأداء، من دون شك ستكون أحد المصادر المسببة للضغط بسبب عدم حصوله على الترقية في عمله في الوقت المناسب، إلا أن هذا الشعور سيستمر أيضاً عندما يترقى لعمل يفوق قدراته الشخصية وطاقاته<sup>(٦٤)</sup>، إذا كان يفتقد للمعارف والمهارات التي يتطلبها هذا المنصب الجديد.

ب - التدريب: وهو من أهم العوامل التي تساعد على تجنب الضغوط في العمل؛ لكونه يهدف إلى تطوير الفرد وتحسين فاعلية وكفاءة المنظمة، من خلال

ما يتلقاه من معلومات وأفكار جديدة، تتعلق بمهنته وما يترتب عليها من تطوير للفرد، من خلال إشراكه في البرامج التدريبية، وترقيته إلى موقع أفضل حيث ينعكس كل ذلك على مهارات وقدرات الفرد؛ وبالتالي على أدائه في المنظمة، ثم رضاه عن العمل الذي يؤديه<sup>(٦٥)</sup>.

#### ٦- ضعف العائد المادي

تعد الأجور والحوافز المصدر الأساسي لدخول الأفراد في المنظمات. كما أنها تعد بمثابة القوة المحركة والاستراتيجية في تحريك العنصر البشري، إذ إنها تعبر عن طبيعة العلاقة المركبة والمتداخلة بين تلبية رغبات الفرد المتغيرة بصورة مستمرة من ناحية، وبين حجم هذه الدخول الممنوحة من ناحية أخرى<sup>(٦٦)</sup> ومن نتائج ضعف العائد المادي بروز حالات التوتر والخلافات بين العمال والإدارة، نتيجة عدم تناسب العائد المادي مع المؤهلات أو المهام التي يقومون بها، وعدم تعويضهم عن الأعمال المنجزة خارج أوقات العمل، إلى جانب التعويضات المتعلقة بالتنقلات للقيام بمهام خارج مؤسساتهم، فتؤدي إلى فقدان الثقة ما بين العمال أنفسهم والمؤسسة، وزيادة الإحساس بالضغط والخوف والإحباط<sup>(٦٧)</sup>.

وعليه فإن انعدام سياسة تنظيمية واضحة تكفل للجميع حقوقهم في هذا المجال تتحرى العدل بين الأفراد ونظرائهم في المؤسسات الأخرى، سيؤدي إلى الملل، وعدم الحماس في الإنجاز.

#### ٧- الاستقرار الوظيفي

ويطلق عليه الأمن الوظيفي. وهو إحساس بالأمان يعتري شاغل الوظيفة. أو هو الاعتقاد باستمرارية الموظف في أداء عمله ضمن المنظمة. وللاطمين والاستقرار الوظيفي إيجابيات وله أيضاً بعض السلبيات، كما يلي: <sup>(٦٨)</sup>  
من إيجابيات الأمن الوظيفي:

- الشعور بالأمان والاستقرار في العمل
- الرضا الوظيفي للموظف والإخلاص في العمل، وزيادة الإنتاجية وزيادة الروح المعنوية.
- تركيز الجهد في أداء العمل.
- تطوير العمل والابتكار.
- ومن سلبيات الأمن الوظيفي:
- التسبب الوظيفي: من خلال شعور الموظف بأنه آمن في وظيفته وأن رئيسه لا يستطيع إنهاء خدماته بسهولة مما يؤدي إلى التسبب الوظيفي عند بعض العاملين.
- انخفاض الإنتاجية: من خلال تفشي اللامبالاه الناتجة عن الاستقرار في الوظيفة مما يؤدي إلى ضعف المنافسة بين الموظفين وإلى قيام بعضهم فقط بالحد الأدنى من الأعمال.
- الانشغال بالأعمال الخاصة التي تجلب لهم دخولا إضافية.
- التخلف الإداري: والمتمثل في عدم رغبة بعض الموظفين في التدريب وعدم بذل الجهود لتطوير أنفسهم ومهاراتهم وفي مقاومة إدخال التكنولوجيا إلى أعمالهم، وذلك من خلال شعورهم بأنه لا توجد حاجة للتطوير وبذل الجهود في التطوير طالما أن الوظيفة مضمونة لهم.

#### ٨- العلاقة مع الرؤساء

تدل البحوث الحديثة دلالة قوية على أن الرئيس المباشر أو المدير ربما يكون أخطر عامل في البيئة النفسية للعامل. فهو يمثل الإدارة العليا في أعين مرؤوسيه. كما أن شخصيته وسلوكه يؤثران في سلوك من يشرف عليهم<sup>(٩)</sup>. فإذا كانت العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين يغلب عليها التسلط أو انعدام التفاهم،

فذلك يؤدي إلى زيادة الضغوط لدى الأفراد، وإلى ظهور الصراعات داخل المنظمة، وتعرض العاملين للضغوط.<sup>(٧٠)</sup>

#### ٩- العلاقة مع الزملاء

تؤدي العلاقات الشخصية بين الموظف وزملائه في العمل دوراً مهماً في الحياة العملية، فهذه العلاقات قد ينتج عنها إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية كالتقدير والاحترام والصدقة وغيرها، أما إذا أسيء استغلال هذه العلاقات فإنها بلا شك ستنتصف بسمات العداة والكراهية، وقد يصل الأمر إلى شعور الموظف بالاغتراب.

وتتحدد علاقة العامل بزميله عن طريق تفاعل السمات الشخصية لهما، وعن طريق هذا التفاعل تتكون جماعات غير رسمية وتصبح لها أهدافاً موحدة. وقد تفرض هذه الجماعات فرضاً عن طريق تقسيم العمل وتنظيمه. وهنا قد يؤدي تفاعل الشخصيات المختلفة إلى مظاهر الصراع وظهور النزاعات. والظاهران اللتان تحددان العلاقة بين العامل وزميله داخل مؤسسة العمل هما: التعاون والتنافس. وإذا لم تستخدم ظاهرة التنافس استخداماً صحيحاً فإنها ستؤدي إلى إفساد العلاقات الداخلية بين العاملين وتبادل مظاهر المنافسة الفردية بين الزملاء في عمل واحد، وما يصاحب ذلك من ضغوط على الفرد الذي ينعكس بدوره على الأداء العام. وعلى الجانب الآخر أشارت بعض البحوث إلى أن زملاء العمل والتفاعل معهم هي أحسن واق ضد الاضطرابات النفسية والجسمية<sup>(٧١)</sup>.

#### ١٠- العلاقة مع المستفيدين

أما عن علاقة الموظف بالمنتفعين أو المستفيدين من المؤسسة فقد تكون أيضاً مصدراً مهماً من مصادر ضغوط العمل، وذلك لمحاولة الموظف دائماً إرضاء الزبون، وتلبية احتياجاته المتنوعة. وفي مقابل ذلك، قد تكون علاقة

الموظف مع المنتفعين وتقديمه الخدمات لهم، ورضاهم عن هذه الخدمات عاملاً مهماً من عوامل التغلب على ضغوط العمل.

### ١١ - الهيكل التنظيمي

يحدد موقع الفرد داخل الهيكل التنظيمي نوع مسببات الضغط التي يتعرض لها. فرجل الإدارة العليا يتعرض لضغوط تأتيه من البيئة الخارجية، إضافة إلى بيئة العمل. فهو يواجه مشاكل المنافسة والتغير في الظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية. كما يواجه مشاكل تدبير الموارد وتوزيعها واتخاذ القرارات الصعبة ومشاكل العاملين. أما الشكوى العامة عند المستويات الأدنى من التنظيم الإداري فهي عدم التوازن بين السلطة والمسئولية. كما تبين أن شكل الهيكل التنظيمي والإفراط في التخصص وتقسيم العمل ونطاق الإشراف غير الملائم من العوامل المسببة لضغوط العمل<sup>(٧٢)</sup>.

كما يعد تركز السلطة وعدم تفويضها بشكل ملائم، ووجود إجراءات وقواعد وتعليمات مكتوبة مبالغ فيها والالتزام بحرفيتها، قد يرافقه تهديد لحرية واستقلال الفرد ومن ثم قد تؤثر بمجموعها على نفسية الفرد وتؤدي إلى شعوره بضغط العمل. كما أن عدم اتخاذ الموظفين لقراراتهم بأنفسهم - في حدود السلطة الممنوحة لهم لتنفيذ المهام والأعمال - يرتبط بالقلق والاكتئاب. إضافة إلى أن التغيرات التي تحدث من إحلال إدارة جديدة محل إدارة سابقة، أو حدوث أي تغيرات أخرى في الهيكل التنظيمي يؤدي حدوث ضغوط العمل<sup>(٧٣)</sup>.

### ٤/١/٢ الآثار المترتبة على ضغوط العمل

تعد ظاهرة الضغوط ظاهرة طبيعية في عالم اليوم، ويملك معظم الناس القدرة على مواجهة حد معين منها، بينما يستسلم لها ويفشل في مقاومتها البعض الآخر، وهذه الضغوط لها نتائجها وآثارها على الفرد وعلى المنظمة وعلى المجتمع. فعندما يتعرض الفرد للكثير من الضغوط من مصادر مختلفة، ويجد



نفسه في صراع معها، ولم يستطع مواجهتها، فإنها تفرز نتائج سلبية تنعكس على النواحي الفسيولوجية (الجسدية) والنفسية، وإن كانت تختلف هذه النتائج من شخص إلى آخر نظراً لوجود الاختلافات الفردية بينهم.

وتتمثل النتائج الجسدية للضغوط في أمراض القلب والمعدة والصداع، والتهاب القولون، وارتفاع ضغط الدم، وارتفاع السكر، وغيرها من الأمراض العضوية التي تؤدي إلى العجز عن العمل أو الغياب المتكرر. أما الآثار النفسية التي تتركها الضغوط على الفرد فتتمثل في إصابته بالإحباط، والقلق، والتوتر، والاكتئاب.، خاصة إذا ما كانت هذه الضغوط ذات مستوى عال وتحدث بشكل يومي، وقد تؤدي هذه الآثار إلى عدم القدرة على التركيز في العمل<sup>(٧٤)</sup> وقد ذهب بعض الباحثين لأكثر من ذلك، فقاموا بتقسيم الآثار السلبية الناجمة عن ضغوط العمل إلى:

١. آثار نفسية: وهي مثل: القلق والاكتئاب، واضطراب النوم، والإحباط، والملل والإرهاق، وعدم تقدير الذات، وفقدان المزاج، والعصبية.
٢. آثار سلوكية: وهي مثل: الميل للحوادث، وإدمان المخدرات، والإفراط في التدخين، والسلوك العدواني.
٣. آثار معرفية: مثل عدم المقدرة على اتخاذ القرارات السليمة، وضعف التركيز، واضطراب في الذاكرة وتكرار النسيان.
٤. آثار فسيولوجية: وهي مثل: زيادة ضربات القلب، وزيادة ضغط الدم، وجفاف الحلق، وتزايد إفراز العرق، وتزايد نسبة الجلوكوز في الدم، وارتفاع أو انخفاض حرارة الجسم.

٥. آثار تنظيمية: وتشمل: ضعف الأداء الوظيفي، والغياب، وعدم الرضا الوظيفي والعزلة عن الزملاء، وانخفاض التزام الموظف وولائه، وكثرة الحوادث وإصابات العمل.<sup>(٧٥)</sup>

وفي مقابل هذه الآثار السلبية لضغوط العمل، أوضح بعض الباحثين أن لضغوط العمل آثاراً إيجابية، فقد يعد الضغط مفيداً عندما يكون عامل حفز للفرد لبذل الجهد نحو النمو والتقدم وحسن الأداء. إذ يرى أصحاب هذا الرأي أن الضغوط تؤدي إلى زيادة قوة الإنسان ونمو قدراته، ونضجه، وتساعد على تجاوز الأزمات واتخاذ القرارات، وتفجير الطاقة الكامنة بداخله فتحقق طموحاته وإبداعاته، ولكن كل هذا يتوقف على درجة الضغوط، فالضغوط حتى مستوى معين يكون لها مردود إيجابي، ولكن إذا زادت عن ذلك أدت إلى انخفاض الأداء. وبالتالي فالمقدار الصحيح من الضغوط هو الذي يحفز الجسم، ويزيد من قدرته على الأداء، ويعطي الشخص دفعة لكي يقدم أفضل ما عنده<sup>(٧٦)</sup>.

فبعض ضغوط العمل المعتدلة تمنح الفرد القوة والنشاط والقدرة على مواجهة التحديات والرغبة في التفوق وفي زيادة الإنتاج في حدود إمكاناته وقدراته مع أخذ الظروف المحيطة في الاعتبار، كما أن من شأن هذه الضغوط الخفيفة أو المعتدلة بما تثيره من توتر صحي أن تحافظ على درجة معقولة من التيقظ والانتباه وألا تعطل قدرة الإنسان على التفكير المتروحي والتخطيط الواعي، ولا تؤثر على صحته النفسية والجسمية ولا تترك علاقاته الاجتماعية.<sup>(٧٧)</sup>

### ٣. خصائص عينة الدراسة

تعرض الباحثة فيما يلي خصائص عينة الدراسة، وتبدأها بتوزيع عينة الدراسة على الجامعات، وهو ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (١)  
توزيع عينة الدراسة على الجامعات

الرتبة	اسم الجامعة	العدد	النسبة المئوية
١.	المنصورة	١١	١٢,٧
٢.	بني سويف	١٠	١١,٥
٣.	الإسكندرية	٨	٩,٢
٤.	القاهرة	٨	٩,٢
٥.	الفيوم	٧	٨
٦.	بورسعيد	٧	٨
٧.	سوهاج	٦	٦,٩
٨.	أسوان	٤	٤,٦
٩.	أسيوط	٤	٤,٦
١٠.	المنوفية	٤	٤,٦
١١.	الزقازيق	٣	٣,٤
١٢.	دمياط	٣	٣,٤
١٣.	عين شمس	٣	٣,٤
١٤.	بنها	٢	٢,٣
١٥.	حلوان	٢	٢,٣
١٦.	المنيا	٢	٢,٣
١٧.	جنوب الوادي	٢	٢,٣
١٨.	كفر الشيخ	١	١,٢
	الإجمالي	٨٧	١٠٠

(\* ) إجابة السؤال رقم (١) في الاستبانة

ويلاحظ من الجدول السابق - بعد أن تم ترتيب الجامعات وفقاً للاستبانات المسترجعة- إن أعلى عدد من الاستبانات المسترجعة، كان من جانب أخصائيي المكتبات العاملين بجامعة المنصورة بنسبة ١٢,٧% من إجمالي عدد الاستبانات، وأن أقل عدد من الاستبانات المسترجعة كان من جانب أخصائيي المكتبات العاملين بجامعات: المنيا، وجنوب الوادي، وكفر الشيخ بنسبة ١,٢%.

#### المتغيرات الشخصية لعينة الدراسة

يوضح الجدول التالي توزيع عينة الدراسة على النوع، والعمر، والحالة الاجتماعية، والمؤهل الدراسي، وتخصص المؤهل الدراسي، والوظيفة الحالية، وعدد سنوات الخبرة.

#### جدول (٢)

##### المتغيرات الشخصية لعينة الدراسة:

النسبة	العدد	متغيرات الدراسة	النوع
٣٤,٥	٣٠	ذكر	النوع
٦٦,٥	٥٧	أنثى	
٣١,٠٣	٢٧	من ٢٢ إلى أقل من ٣٠ سنة	العمر
٢٧,٥٩	٢٤	من ٣١ إلى أقل من ٤٠ سنة	
٢٠,٦٩	١٨	من ٤١ إلى أقل من ٥٠ سنة	
١٤,٩٤	١٣	من ٥١ إلى أقل من ٦٠ سنة	
٥,٧٥	٥	غير محدد	
٦٦,٧	٥٨	متزوج	الحالة الاجتماعية
٣,٤	٣	مطلق	
٤,٦	٤	أرمل	
٢٥,٣	٢٢	أعزب	
٥,٧	٥	مؤهل متوسط	المؤهل الدراسي

د. سهير عبد الباسط عيد

٨٢,٨	٧٢	مؤهل عال	
١١,٥	١٠	ماجستير	
-	-	دكتوراه	
٦٢,١	٥٤	المكتبات والمعلومات	تخصص المؤهل الدراسي
٣٤,٥	٣٠	تخصص آخر (غير المكتبات والمعلومات)	
٣,٤	٣	غير محدد	
٣٧,٩	٣٣	وظيفة قيادية	الوظيفة الحالية
٤٠,٢	٣٥	وظيفة فنية	
١٦,١	١٤	وظيفة كتابية	
٥,٧	٥	غير محدد	
٥,٧	٥	أقل من سنة	عدد سنوات الخبرة
٣١,٠	٢٧	من سنة إلى خمس سنوات	
١٧,٢	١٥	من ست سنوات إلى أقل من عشر سنوات	
٤٦,٠	٤٠	أكثر من عشر سنوات	

يكشف الجدول السابق عن ما يلي:

- ١- أن الإناث يمثلن الغالبية العظمى في عينة الدراسة، بنسبة ٦٦,٥%، في حين كانت نسبة الذكور ٣٤,٥% فقط
- ٢- أن فئة العشرينيات والثلاثينات هي النسبة الغالبة في عينة الدراسة.
- ٣- أن عدد أخصائيي المكتبات المتزوجين يمثلون النسبة الأكبر بين أفراد عينة الدراسة حيث بلغت ٦٦,٧%.
- ٤- أن نسبة أخصائيي المكتبات الحاصلين على مؤهل عال بلغت ٨٢,٨%، وأن نسبة الحاصلين على الماجستير ١١,٥%، وربما يفسر ذلك بصعوبة الإمكانيات المادية التي تحول دون أن يكمل أخصائيو المكتبات

دراساتهم العليا للحصول على الماجستير والدكتوراه، إضافة إلى كثرة أعباء العمل في المكتبات الجامعية.

٥- أن أخصائيي المكتبات الحاصلين على مؤهل في تخصص المكتبات والمعلومات قد بلغت نسبتهم ٦٢,١% من عينة الدراسة. بينما شملت التخصصات الأخرى غير المكتبات والمعلومات ٣٤,٥%. في حين ترك ٣,٤% من العاملين إجابة هذا السؤال. وتتوزع التخصصات الأخرى لغير الحاصلين على مؤهل في مجال المكتبات ما بين بكالوريوس خدمة اجتماعية، ليسانس علم نفس، بكالوريوس علوم وتربية، بكالوريوس سياحة وفنادق، ليسانس فلسفة، بكالوريوس محاسبة، ليسانس لغة عربية، ليسانس اجتماع، أخصائي تنمية اداريه، ليسانس تاريخ، دبلوم تجارة.

٦- أن الوظائف الفنية في المكتبات جاءت في المركز الأول بنسبة ٤٠,٢%، من بين الوظائف التي يتقلدها العاملون في المكتبات الجامعية عينة الدراسة، يليها في المركز الثاني الوظائف القيادية بنسبة ٣٧,٩%، وأخيراً الوظائف الكتابية بنسبة ١٦,١%.

٧- أن ٤٦% من عينة الدراسة لديهم خبرة للعمل بالمكتبات الجامعية أكثر من عشر سنوات، يليها مباشرة من لديه خبرة حتى خمس سنوات بنسبة ٣١%، ثم فئة من لديهم خبرة تتراوح من ست سنوات إلى عشر سنوات، بنسبة ١٧,٢%، وأخيراً حديثي العمل بالمكتبات ممن لديهم خبرة أقل من سنة واحدة وهي نسبة قليلة من العينة تعادل ٥,٧%.

#### ٤. نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

في ضوء طبيعة مشكلة الدراسة وأهدافها، تعرض الباحثة فيما يلي نتائج الدراسة الميدانية التي توصلت لها من خلال تطبيق أداة الدراسة، بناء على نتائج المعالجة الإحصائية التي تم استخدامها، ومناقشة تلك النتائج كلما أمكن.

في البداية توجهت الباحثة بسؤال عام لأخصائيي المكتبات عينة الدراسة، تسأل فيه عما إذا كانوا يشعرون بضغط عمل نتيجة عملهم في المكتبة الجامعية أم لا؟ وكانت إجاباتهم كالتالي:

### جدول رقم (٣)

هل تشعر بضغط عمل؟

م	الإجابة	العدد	%
١	نعم	٦٩	٧٩,٣
٢	لا	١٨	٢٠,٧
	الإجمالي	٨٧	١٠٠

يتضح من الجدول السابق أن ٧٩,٣% من أخصائيي المكتبات عينة الدراسة العاملين في المكتبات الجامعية المصرية يشعرون بضغط عمل، و عددهم ٦٩ أخصائي مكتبات. في حين يوجد ٢٠,٧% من العينة لا يشعرون بضغط عمل في المكتبة، و عددهم ثمانية عشر أخصائي مكتبات.

### ١/٤ مصادر ضغوط العمل لدى عينة الدراسة

وستتعلق التحليلات الإحصائية التالية بأفراد العينة الذين يشعرون بضغط عمل في المكتبات الجامعية المصرية، و عددهم ٦٩ أخصائي مكتبات، وهي تعكس رأيهم في الأبعاد الأحد عشرة لمقياس ضغوط العمل الذي استخدمته الباحثة.

### البعد الأول: الراتب والحوافز التشجيعية

والذي يتضمن سبع عبارات وتشغل الأرقام من ١ إلى ٧ في المقياس. ويوضح الجدول التالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لفقرات البعد الأول الخاص بالراتب والحوافز التشجيعية.

جدول رقم (٤)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لفقرات البعد الأول

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	أعراض بشدة	أعراض	أحياناً	أوافق بشدة	أوافق	رقم العبارة في المقياس
٣	٠,٩٨٥	٢,٠٣	٢٧٤	-	٧	١٣	٢٤	٢٥	١
٦	١,٤٣٤	٢,٩٤	٢٠١	١٠	٢٠	١٣	٨	١٨	٢
٧	١,١٤٩	٣,٠٦	١٩٨	٥	٢٢	٢٤	٨	١٠	٣
٥	١,٠٩٧	٢,٠٦	٢٧١	١	٧	١٦	١٦	٢٩	٤
٤	١,٠٠٠	٢,٠٣	٢٧٣	١	٤	١٧	٢١	٢٦	٥
١	٠,٨٠٦	١,٦٢	٣٠٢	-	٤	٢	٢٧	٣٦	٦
٢	٠,٩٦٨	١,٩٤	٢٧٩	١	٤	١٢	٢٥	٢٧	٧
		١٥,٦٨	١٨١٦	١٨	٦٨	٧٩	١٢٩	١٧١	المجموع

من الجدول السابق يتضح أن الفقرة السادسة في المقياس والمتعلقة بـ "لا يوجد نظام حوافز جيد في المكتبة" احتلت المرتبة الأولى في البعد الأول الخاص بالراتب والحوافز التشجيعية، وأن ٣٦ أخصائي معلومات من عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنهم يشعرون بضغط العمل بسبب عدم وجود نظام حوافز جيد في المكتبة. بينما جاءت الفقرة السابعة في المقياس والمتعلقة بـ "المكافآت المالية قليلة جداً أو معدومة" في المرتبة الثانية في البعد الأول، وأن ٢٧ أخصائي معلومات من عينة الدراسة يوافقون بشدة على أنهم يشعرون بضغط عمل بسبب أن المكافآت المالية قليلة جداً أو معدومة. يلي ذلك العبارة الأولى في المقياس والمتعلقة بـ "الراتب الذي أنقاضه لا يكفي لسد الحاجات الضرورية" وقد جاءت في المرتبة الثالثة. وفي المرتبة الرابعة جاءت العبارة الخامسة في المقياس والمتعلقة بـ "أشعر أن الراتب لا يتناسب مع كفاءاتي العلمية". وفي المرتبة الخامسة جاءت العبارة الرابعة في المقياس والمتعلقة بـ "أشعر أن الراتب لا يتناسب مع المجهود الذي أقوم به في عملي". وفي المرتبة



السادسة جاءت العبارة الثانية في المقياس والمتعلقة بـ "أفكر بالقيام بعمل إضافي لسد حاجاتي". وأخيراً وفي المرتبة السابعة، جاءت العبارة الثالثة في المقياس المستخدم والمتعلقة بـ "الراتب الذي أتقاضاه أقل من الرواتب التي يحصل عليها زملائي في المكتبة"

وتفسير هذه النتيجة من وجهة نظر الباحثة في أن: ضعف وتدني سلم الأجور والمكافآت بشكل عام، وما يقابل ذلك من زيادة في أعباء الحياة اليومية للمواطنين بشكل عام. كذلك غياب نظام الحوافز المادية نتيجة التميز في العمل، فلا يمنح الموظف جائزة مالية مثلاً لتفانيه في العمل داخل المكتبة.

#### البعد الثاني: حجم العمل

والذي يتضمن خمس عبارات وتشغل الأرقام من ٨ إلى ١٢ في المقياس. ويوضح الجدول التالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لفقرات البعد الثاني الخاص بحجم العمل:

#### جدول رقم (٥)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لفقرات البعد الثاني

رقم العبارة في المقياس	أوافق بشدة	أوافق	أحياناً	أعارض بشدة	أعارض	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
٨	١٥	٢٣	٢٦	٣	٢	٢٥١	٢,٣٣	٠,٩٦٥	٢
٩	٩	١٦	٣٠	١٣	١	٢٢٥	٢,٧٢	٠,٩٦٨	٣
١٠	٤	١٢	٢٦	٢٣	٤	١٩٢	٣,١٦	٠,٩٨٠	٤
١١	١٩	٢٩	١٢	٨	١	٢٦٣	٢,١٧	١,٠١٤	١
١٢	٢	٤	١٤	٢١	٢٨	١١٠	٤,٠٠	١,٠٥٧	٥
المجموع	٤٩	٨٤	١٠٨	٦٨	٣٦	١٠٧٧	١٤,٣٨		

من الجدول السابق يتضح أن الفقرة الحادية عشرة في المقياس والمتعلقة بـ " أنا مسؤول عن مهام وواجبات كثيرة " احتلت المرتبة الأولى في البعد الثاني الخاص بحجم العمل، وأن ١٩ أخصائي معلومات من عينة الدراسة

## مصادر ضغوط العمل

يوافقون بشدة، و ٢٩ يوافقون على أنهم يشعرون بضغط العمل بسبب المهام والواجبات الكثيرة. وجاءت الفقرة المتعلقة بـ " كمية العمل المطلوبة مني كبيرة جدا " في المرتبة الثانية. بينما جاءت الفقرة التاسعة والمتعلقة بـ " الزمن المحدد للعمل غير كاف للقيام بالأعمال المطلوبة مني " في المرتبة الثالثة. وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة العاشرة والمتعلقة بـ " يطلب مني أن أعمل أكثر مما هو معقول". وفي المرتبة الخامسة والأخيرة جاءت الفقرة الثانية عشرة والمتعلقة بـ " أضطر للعودة في المساء حتى أستطيع إنهاء عملي " إذ اعترض ٤٩ أخصائي معلومات على كون هذه الفقرة سببا في ضغوط العمل التي يتعرضون لها في المكتبة.

### البعد الثالث: طبيعة العمل

والذي يتضمن ست عبارات وتشغل الأرقام من ١٣ إلى ١٩ في المقياس. ويوضح الجدول التالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لفقرات البعد الثالث الخاص بطبيعة العمل:

### جدول رقم (٦)

#### المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لفقرات البعد الثالث

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	أعراض بشدة	أعراض	أحيانا	أوافق بشدة	رقم العبارة في المقياس
٧	٠,٨٧٣	٣,٨٧	١٢٩	١٨	٢٧	٢٢	١	١٣
٦	١,١٤٥	٣,٥٢	١٥٥	١٦	١٩	٢٤	٥	١٤
١	٠,٧٥٨	١,٥٥	٣٠٧	-	٢	٥	٢٢	١٥
٣	٠,٨٦٢	١,٨١	٢٨٨	١	١	١١	٢٧	١٦
٥	١,١٣٢	٣,٤٦	١٦١	١٤	٢٠	٢٤	٦	١٧
٢	٠,٦٥٤	١,٥٥	٣٠٧	-	-	٦	٢٦	١٨
٤	١,٠٨٤	٢,٦٤	٢٢٩	٣	١٢	٢٢	٢١	١٩
		١٨,٤	١٦٢٨	٥٢	٨١	١١٤	١٠٨	المجموع

من الجدول السابق يتضح أن الفقرة الخامسة عشرة في المقياس والمتعلقة بـ "عملي يحتاج إلى الدقة في الأداء" احتلت المرتبة الأولى في البعد الثالث الخاص بطبيعة العمل، وأن ٦٢ أخصائي معلومات من عينة الدراسة يوافقون على أن هذه الفقرة سبب ضغوط العمل التي يتعرضون لها. وجاء في المرتبة الثانية الفقرة الثمانية عشرة في المقياس والمتعلقة بـ "أشعر أن عملي يحتاج إلى اليقظة دائماً". وفي المرتبة الثالثة جاءت الفقرة السادسة عشرة والمتعلقة بـ " عملي يحتاج إلى السرعة في الإنجاز مثل مكتب الإعارة". وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة التاسعة عشرة والمتعلقة بـ "أشعر أنني أتحمل بمفردي المسؤولية كاملة عن أي خطأ". وفي المرتبة الخامسة جاءت الفقرة السابعة عشرة والمتعلقة بـ "طبيعة عملي تشعرني بالملل لدرجة كبيرة". وفي المرتبة السادسة جاءت الفقرة الرابعة عشرة والمتعلقة بـ "العمل الذي أقوم به يعرضني للمخاطر مثل العمل في مخازن الكتب". وفي المرتبة السابعة والأخيرة جاءت الفقرة الثالثة عشرة والمتعلقة بـ " أشعر أن المهام المسندة إليّ صعبة ومعقدة" إذ اعترض ٤٥ أخصائي معلومات على كون صعوبة المهام المسندة أحد مصادر ضغوط العمل لديهم.

#### البعد الرابع: صراع الدور

والذي يتضمن ست عبارات وتشغل الأرقام من ٢٠ إلى ٢٥ في المقياس. ويوضح الجدول التالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لفقرات البعد الرابع الخاص بصراع الدور

## جدول رقم (٧)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لفقرات البعد الرابع

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	أعراض بشدة	أعراض	أحيا نأ	أوافق	أوافق بشدة	رقم العبارة في المقياس
١	١,٠٧٩	٢,٥٢	٢٣٩	١	١١	٢٨	١٢	١٧	٢٠
٦	٠,٨٤٨	٣,٩٦	١٢٣	١٨	٣٤	١٤	٢	١	٢١
٢	١,٢٣٦	٢,٦٤	٢٢٦	٦	٨	٢٨	٩	١٨	٢٢
٥	١,١٥٩	٣,٣٣	١٧٤	١٠	٢٤	٢١	٧	٧	٢٣
٤	٥,٧٩٣	٣,٦٢	٢٠٢	٦	١٩	٢٠	١٦	٨	٢٤
٣	١,٢٨٢	٢,٩٤	٢٠٤	٧	١٩	٢٠	٩	١٤	٢٥
		١٩,٠١	١٢١٦	٤٨	١١٥	١٣١	٥٥	٦٥	المجموع

من الجدول السابق يتضح أن الفقرة العشرين في المقياس والمتعلقة بـ " أشعر بالحيرة بين ما تطلبه الإدارة مني وبين ما يجب تطبيقه" احتلت المرتبة الأولى في البعد الرابع الخاص بصراع الدور، وأن ٢٩ أخصائي معلومات من عينة الدراسة يوافقون على أن ذلك أحد مصادر ضغوط العمل التي يتعرضون لها. يليها في المرتبة الثانية الفقرة الثانية والعشرين في المقياس والخاصة بـ " أشعر أنني أعمل في ظل إجراءات وسياسات غير ملائمة". وفي المرتبة الثالثة الفقرة الخامسة والعشرين الخاصة بـ " كثيرا ما أقوم بمهام أعتقد أنها ليست جزءاً من عملي مثل صيانة الأجهزة". وفي المرتبة الرابعة الفقرة الرابعة والعشرين الخاصة بـ " كثيرا ما يكون هناك مطالب متعارضة من رؤسائي". وفي المرتبة الخامسة الفقرة الثالثة والعشرين في المقياس الخاصة بـ " أشعر بأن عملي يؤثر على حياتي الاجتماعية"، وأخيراً جاءت الفقرة الحادية والعشرين في المقياس والخاصة بـ " أوقات عملي غير مناسبة" في المرتبة السادسة من مصادر صراع الدور، إذ وافق على هذه العبارة كأحد مصادر ضغوط العمل بالنسبة لهم ثلاثة فقط، بينما عارض ذلك اثنين وخمسين من أخصائيي المعلومات عينة الدراسة.

البعد الخامس: غموض الدور

والذي يتضمن خمس عبارات وتشغل الأرقام من ٢٦ إلى ٣٠ في المقياس. ويوضح الجدول التالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لفقرات البعد الخامس الخاص بغموض الدور

جدول رقم (٨)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لفقرات البعد الخامس

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	أعراض بشدة	أعراض	أحياناً	أوافق	أوافق بشدة	رقم العبارة في المقياس
٥	٠,٩٩٧	٣,٦٥	١٥١	١١	٣٥	١٤	٦	٣	٢٦
٢	١,١٧٥	٣,١٣	١٩٠	٨	٢٠	٢٢	١١	٨	٢٧
٤	١,٣٣١	٣,٣٩	١٦٦	١٤	٢٧	١٠	٨	١٠	٢٨
١	١,٠١١	٣,٠٩	١٩٩	٢	٢٦	٢٣	١٢	٦	٢٩
٣	١,١٣٣	٣,١٦	١٨٩	٧	٢٣	١٩	١٤	٦	٣٠
		١٦,٤٢	٩٣٧	٤٢	١٣١	٨٨	٥١	٣٣	المجموع

من الجدول السابق يتضح أن الفقرة التاسعة والعشرين في المقياس والمتعلقة بـ " لا أتمتع بالصلاحيات الكافية للقيام بمسؤولياتي في العمل" احتلت المرتبة الأولى في البعد الخامس الخاص بغموض الدور، وأن ثماني عشرة أخصائي معلومات من عينة الدراسة يوافقون على أن ذلك أحد مصادر ضغوط العمل التي يتعرضون لها، بينما عارض ذلك ثمانية وعشرون منهم. يليها في المرتبة الثانية العبارة السابعة والعشرين في المقياس والمتعلقة بـ " لا يوجد حدود واضحة لسلطتي ومسؤوليتي". ثم في المرتبة الثالثة ضمن هذا البعد جاءت العبارة الثلاثون والمتعلقة بـ " عدم وضوح التعليمات الصادرة من المسؤولين". وفي المرتبة الرابعة جاءت العبارة الثمانية والعشرون في المقياس والمتعلقة بـ

## مصادر ضغوط العمل

" لا يوجد دليل أو وصف وظيفي لعملي". وفي المرتبة الخامسة والأخيرة ضمن هذا البعد جاءت العبارة السادسة والعشرون والمتعلقة بـ " المهام الموكلة إليّ غير واضحة" إذ عد تسعة أخصائيي معلومات هذا المصدر من ضمن مصادر ضغوط العمل التي يتعرضون لها في المكتبة، بينما عارض ذلك ستة وأربعون أخصائي مكتبات.

### البعد السادس: النمو والتقدم المهني:

والذي يتضمن ست عبارات وتشغل الأرقام من ٣١ إلى ٣٦ في المقياس. وويوضح الجدول التالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لفقرات البعد الخامس السادس الخاص بالنمو والتقدم المهني

### جدول رقم (٩)

#### المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لفقرات البعد السادس

رقم العبارة في المقياس	أوافق بشدة	أوافق	أحياناً	أعارض	أعارض بشدة	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
٣١	١٠	١٤	١٦	١٦	١٣	١٨٦	٣,١٢	١,٣٣٤	٥
٣٢	١٣	١٧	١١	١٩	٩	٢٠٤	٢,٩١	١,٣٤٨	٣
٣٣	١٢	١٤	١٤	٢٠	٩	١٩٨	٣,٠٠	١,٣١٧	٤
٣٤	٢٩	١٧	١٥	٦	٢	٢٧٠	٢,٠٦	١,١٢٣	١
٣٥	٢٠	١٣	١٨	١٢	٦	٢٣٠	٢,٥٨	١,٣١١	٢
٣٦	١٣	١٦	١٧	١٢	١١	٢٠٤	٢,٨٨	١,٣٤٥	٣
المجموع	٩٧	٩١	٩١	٨٥	٥٠	١٣٤٢	١٦,٥٥		

من الجدول السابق يتضح أن الفقرة الرابعة والثلاثين في المقياس والمتعلقة بـ " أشعر بأن الترقية لا تتم بناء على الكفاءة" احتلت المرتبة الأولى في البعد السادس الخاص بالنمو والتقدم المهني، ويعدّها ستة وأربعون أخصائي معلومات من عينة الدراسة مصدرًا من مصادر ضغوط العمل فيما يتعلق بالنمو والتقدم المهني، ويعارض هذا الرأي ثمانية فقط. وجاءت في المرتبة الثانية العبارة

## د. سهير عبد الباسط عيد

الخامسة والثلاثون في المقياس، والتي تتعلق بـ "تقييم أداء الموظفين لا يقوم على أسس عادلة". في حين جاءت العبارتان الثانية والثلاثون، والسادسة والثلاثون في المقياس والمتعلقتان بـ "لا توجد فرص لحضور دورات تدريبية لتنمية مهاراتي في المكتبة"، و"لا أتلقى التدريب الكافي من أجل القيام بعملية بكفاءة وجدارة" في المرتبة الثالثة ضمن هذا البعد. وفي المرتبة الرابعة جاءت العبارة الثالثة والثلاثون في المقياس والمتعلقة بـ "لا أتعلم أساليب جديدة لأداء المهام المكلف بها". وفي المرتبة الخامسة والأخيرة جاءت العبارة الحادية والثلاثون في المقياس والمتعلقة بـ "أشعر بعدم التقدم في حياتي المهنية" إذ يرى أربعة وعشرون أخصائي معلومات أنها تمثل مصدرا لضغوط العمل، بينما يعارض ذلك تسعة وعشرون منهم.

### البعد السابع الاستقرار الوظيفي:

والذي يتضمن سبع عبارات وتشغل الأرقام من ٣٧ إلى ٤٣ في المقياس. ويوضح الجدول التالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لفقرات البعد السابع الخاص بالاستقرار الوظيفي

### جدول رقم (١٠)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لفقرات البعد السابع

رقم العبارة في المقياس	أوافق بشدة	أوافق	أحياناً	أعارض	أعارض بشدة	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
٣٧	١٣	١٠	١٩	١٧	١٠	١٩٦	٣,٠١	١,٣٢٣	٤
٣٨	١٩	٢٦	١٥	٨	١	٢٦٠	٢,٢٢	١,٠٢٧	١
٣٩	١٧	٢٢	١٩	٧	٤	٢٤٤	٢,٤١	١,١٤٢	٢
٤٠	١٢	١٢	٢٠	٢٠	٥	٢٠٨	٢,٩١	١,٢١٠	٣
٤١	٧	٩	١٤	١٩	٢٠	١٥١	٣,٥٢	١,٣١٣	٧

## مصادر ضغوط العمل

٥	١,٣٩٧	٣,٠٧	١٨٩	١٥	١٤	١٤	١٦	١١	٤٢
٦	١,٣٦٨	٣,٣٣	١٦٧	١٧	١٨	١٥	٩	١٠	٤٣
		٢٠,٤٧	١٤٨٧	٧٢	١٠٣	١١٦	١٠٤	٨٩	المجموع

من الجدول السابق يتضح أن الفقرة الثامنة والثلاثين في المقياس والمتعلقة بـ " لا توجد امتيازات وظيفية (مالية أو معنوية) مقارنة مع المكتبات الأخرى" احتلت المرتبة الأولى في البعد السابع الخاص بالاستقرار الوظيفي، ووافق على ذلك خمسة وأربعون أخصائي معلومات من عينة الدراسة، وبالتالي تدل على زيادة شدة ضغوط العمل. يليها في المرتبة الثانية الفقرة التاسعة والثلاثين في المقياس، والمتعلقة بـ " التقلبات التي تحدث لا تتلاءم مع مصلحة العمل. وفي المرتبة الثالثة الفقرة الأربعين في المقياس والمتعلقة بـ " التقلبات التي تحدث لا تتلاءم وظروفي الشخصية". يليها في المرتبة الرابعة ضمن بعد الاستقرار الوظيفي، العبارة السابعة والثلاثين المتعلقة بـ " لا أشعر بالأمان لمستقبلي الوظيفي"، يليها في المرتبة الخامسة العبارة الثانية والأربعون المتعلقة بـ "يمكن نقلي من القسم الذي أعمل به داخل المكتبة إلى أي قسم آخر في أي وقت". وفي المرتبة السادسة ضمن هذا البعد جاءت العبارة الثالثة والأربعون في المقياس والمتعلقة بـ " إذا أردت الحصول على ترقية يجب أن أبحث عن فرصة في عمل آخر". وأخيراً في المرتبة السابعة جاءت العبارة الحادية والأربعون المتعلقة بـ "يمكن الاستغناء عن خدماتي في أي وقت" إذ وافق تسعة عشر أخصائي معلومات على كونها مصدراً لضغوط العمل، وعارض ذلك الرأي خمسة وثلاثون منهم، مما يدل على ضعف شدة ضغوط العمل بالنسبة لهذه العبارة.



### البعد الثامن العلاقة مع الرؤساء

والذي يتضمن ثماني عبارات تشغل الأرقام من ٤٤ إلى ٥١ في المقياس. ويوضح الجدول التالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لفقرات البعد الثامن الخاص بالعلاقة مع الرؤساء:

#### جدول رقم (١١)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لفقرات البعد الثامن

رقم العبارة في المقياس	أوافق بشدة	أوافق	أحياناً	أعارض بشدة	أعارض	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة
٤٤	٤	١	١٢	٢٦	٢٦	١١٢	٤,٠٠	١,٠٧١	٨
٤٥	٨	١٤	٢١	١٢	١٢	١٨٣	٣,١٤	١,٢٨٧	١
٤٦	٢	١٠	٢٢	١٩	١٦	١٥٤	٢,٤٦	١,٠٩٢	٥
٤٧	٦	٧	١٣	٢٥	١٨	١٤٧	٣,٦١	١,٢٢٧	٦
٤٨	٨	٩	١٨	٢١	١٣	١٧٢	٣,٣٢	١,٢٥٤	٤
٤٩	٤	١٤	٢٠	١٩	١٢	١٧٤	٢,٧٠	١,١٥٤	٣
٥٠	٢	٧	١٧	٢٣	٢٠	١٣٥	٣,٧٥	١,٠٧٧	٧
٥١	٩	٦	٢٢	٢٢	١٠	١٧٩	٣,٢٦	١,٢٠٨	٢
المجموع	٤٣	٦٨	١٤٥	١٦٧	١٢٩	١٣٨٥	٢٦,٢٤		

من الجدول السابق يتضح أن الفقرة الخامسة والأربعين في المقياس والمتعلقة بـ " العلاقة الشخصية هي التي تحكم رضا رؤسائي عني " احتلت المرتبة الأولى في البعد السابع الخاص بالعلاقة مع الرؤساء، ووافق على ذلك اثنان وعشرون من أخصائي المعلومات عينة الدراسة، وبالتالي هي أشد مصادر ضغوط العمل في هذا البعد الخاص بالعلاقة مع الرؤساء. ويأتي في المرتبة الثانية العبارة الحادية والخمسون في المقياس المتعلقة بـ "أتجنب التعبير عن آرائي في قرارات رؤسائي لشعوري بأنهم لا يحبون ذلك". وفي المرتبة الثالثة جاءت العبارة التاسعة والأربعون المتعلقة بـ " رؤسائي غير عادلين في تقييمهم لأدائي". وفي المرتبة الرابعة جاءت العبارة الثامنة والأربعون في المقياس

والمترتبة بـ " رؤسائي لا يشجعون أفكارى الإبداعية لتطوير العمل". وفي المرتبة الخامسة جاءت عبارة " رؤسائي لا يقومون بتوجيه النصح والإرشاد إلى"، وفي المرتبة السادسة عبارة " رؤسائي لا يقومون بإعطائي المعلومات الكافية عن العمل خوفاً على مراكزهم"، وفي المرتبة السابعة عبارة " لا يوجد تواصل بيني وبين رؤسائي في العمل". وفي المرتبة الثامنة والأخيرة في هذا البعد الخاص بالعلاقة مع الرؤساء، جاءت العبارة الرابعة والأربعون والمتعلقة بـ " يحاول رؤسائي إعطاء صورة سيئة عني"، ووافق على هذا الرأي خمسة اخصائيي معلومات، بينما عارض ذلك اثنين وخمسين منهم، وبهذا تعد أقل مصادر ضغوط العمل حدة بالنسبة للعلاقة مع الرؤساء.

#### البعد التاسع العلاقة مع الزملاء:

والذي يتضمن ثماني عبارات تشغل الأرقام من ٥٢ إلى ٥٩ في المقياس. ويوضح الجدول التالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لفقرات البعد التاسع الخاص بالعلاقة مع الزملاء:

#### جدول رقم (١٢)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لفقرات البعد التاسع

رقم العبارة في المقياس	أوافق بشدة	أوافق	أحياناً	أعارض	أعارض بشدة	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
٥٢	١١	٣	١٣	٢٨	١٤	١٦٢	٣,٤٥	١,٣١٢	٤
٥٣	٨	٨	١٦	٢٣	١٤	١٦٦	٣,٣٩	١,٢٦٣	٣
٥٤	٣	٦	١٤	٢٥	٢١	١٣١	٣,٨٠	١,١٠٦	٥
٥٥	-	٤	٢٠	٢٤	٢١	١٢٤	٢,١٠	٠,٩١٠	٧
٥٦	٥	٨	٢٨	٢٠	٨	١٨١	٣,٣٦	١,٠٥٢	١
٥٧	٩	٤	١٦	٣١	٩	١٧١	٣,٣٩	١,١٩١	٢
٥٨	٤	٤	١٢	٢٨	٢١	١٢٨	٣,٨٤	١,١٠٦	٦
٥٩	٢	٣	١١	٣١	٢٢	١١٧	٣,٩٩	٠,٩٦٢	٨

### د. سهير عبد الباسط عيد

المجموع	٤٢	٤٠	١٣٠	٢١٠	١٣٠	١٣١٠	٢٧,٣٢
---------	----	----	-----	-----	-----	------	-------

من الجدول السابق يتضح أن الفقرة الخامسة والخمسين في المقياس والمتعلقة بـ " اهتماماتي بعيدة عن اهتمامات زملائي" احتلت المرتبة الأولى في البعد التاسع الخاص بالعلاقة مع الزملاء، ووافق على ذلك ثلاثة عشرة من أخصائي المعلومات عينة الدراسة، وبالتالي هي أشد مصادر ضغوط العمل في العلاقة مع الزملاء بالنسبة لهم. يليها في المرتبة الثانية الفقرة السابعة والخمسين المتعلقة بـ " لا توجد علاقات اجتماعية خارج نطاق العمل مع زملائي". ثم في المرتبة الثالثة جاءت الفقرة الثالثة والخمسين والمتعلقة بـ " هناك صراعات عديدة بين زملائي في العمل". وفي المرتبة الرابعة جاءت عبارة " يخلو العمل من روح التعاون والعمل الجماعي". وفي المرتبة الخامسة جاءت عبارة " أشعر أنني لا أثق بزملائي في العمل"، وفي المرتبة السادسة جاءت عبارة " أشعر أن زملائي يضمرون لي مشاعر الغيرة والحسد". وفي المرتبة السابعة جاءت عبارة " زملائي لا يقومون بتقديم المساعدة لي عند الحاجة إليهم". وأخيرا في المرتبة الثامنة، جاءت العبارة التاسعة والخمسون والمتعلقة بـ " أشعر أن زملائي يبثون دعاية سيئة عني" وهي المصدر الأقل شدة من بين مصادر ضغوط العمل فيما يتعلق بالعلاقة مع الزملاء.

#### البعد العاشر العلاقة مع المستفيدين

والذي يتضمن ست عبارات تشغل الأرقام من ٦٠ إلى ٦٥ في المقياس. ويوضح الجدول التالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي ل فقرات البعد العاشر الخاص بالعلاقة مع المستفيدين

جدول رقم (١٣)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لفقرات البعد العاشر

رقم العبارة في المقياس	أوافق بشدة	أوافق	أحياناً	أعارض	أعارض بشدة	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
٦٠	٢١	٢١	٢٠	٥	٢	٢٥٩	٢,٢٢	١,٠٥٥	٢
٦١	٣٣	٢١	١٢	٣	-	٢٩١	١,٧٨	٠,٨٨٩	١
٦٢	٥	٧	١٦	٣٢	٩	١٦٥	٣,٤٨	١,٠٧٩	٥
٦٣	١	١	٢٥	٢٥	١٧	١٣٤	٣,٨١	٠,٨٧٩	٦
٦٤	٥	٦	٤٢	١١	٥	١٩٧	٣,٠٧	٠,٩١٣	٤
٦٥	١٣	١٧	٢٦	١٢	١	٢٣٥	٢,٥٨	١,٠٣٥	٣
المجموع	٧٨	٧٣	١٤١	٨٨	٣٤	١٣١٥	١٦,٩٤		

من الجدول السابق يتضح أن الفقرة الحادية والستين في المقياس والمتعلقة بـ " ما يهم المستفيدين هو أن تتم معاملتهم بأسرع وقت حتى لو كان ذلك فوق طاقة الموظف" احتلت المرتبة الأولى في البعد العاشر الخاص بالعلاقة مع المستفيدين، ووافق على ذلك أربعة وخمسون من أخصائي المعلومات عينة الدراسة، وبالتالي هي أشد مصادر ضغوط العمل في بعد العلاقة مع المستفيدين. ويليهما في الترتيب العبارة الستين والمتعلقة بـ " لا يعي المستفيدون القوانين واللوائح المعمول بها في المكتبة"، إذ جاءت في المرتبة الثانية. يلي ذلك وفي المرتبة الثالثة جاءت عبارة " أشعر بالإحباط لعدم تقدير المستفيدين للجهود التي نقوم بها في المكتبة". وفي المرتبة الرابعة عبارة "يثير المستفيدون الكثير من المشاكل والفوضى". وفي المرتبة الخامسة جاءت عبارة " طبيعة عملي لا تمنحني علاقات جيدة مع المستفيدين". وفي المرتبة السادسة والأخيرة جاءت العبارة الثالثة والستين والمتعلقة بـ " كثرة أسئلة المستفيدين تضايقني"، وهي المصدر الأقل شدة من بين مصادر ضغوط العمل الأخرى بالنسبة لبعد العلاقة مع المستفيدين.

### البعد الحادي عشر الهيكل التنظيمي

والذي يتضمن خمس عبارات تشغل الأرقام من ٦٦ إلى ٧٠ في المقياس. ويوضح الجدول التالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لفقرات البعد الحادي عشر الخاص بالهيكل التنظيمي

#### جدول رقم (١٤)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لفقرات البعد الحادي عشر

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	أعراض بشدة	أعراض	أحياناً	أوافق	أوافق بشدة	رقم العبارة في المقياس
٤	١,١٦٩	٣,٣٢	١٧٤	١١	٢١	٢٣	٧	٧	٦٦
١	٠,٩٥١	٢,٩١	٢١٢	١	١٨	٣١	١٢	٧	٦٧
٥	١,١٧٨	٣,٧٧	١٣٢	٢٢	٢٤	١٢	٧	٤	٦٨
٣	١,٢٣٦	٣,٠٣	١٩٦	٩	١٧	١٩	١٥	٩	٦٩
٢	١,٣٠٨	٢,٩٠	٢٠٥	٩	١٦	١٥	١٧	١٢	٧٠
		١٥,٩٣	٩٧١	٥٢	٩٦	١٠٠	٥٨	٣٩	المجموع

من الجدول السابق يتضح أن الفقرة السابعة والستين في المقياس والمتعلقة بـ " التفويض الإداري في العمل قليل جداً" احتلت المرتبة الأولى في البعد الحادي عشر الخاص بالهيكل التنظيمي، مما يعني شدة هذا المصدر. يليها في المرتبة الثانية العبارة السبعين في المقياس والتي تتعلق بـ " تتمركز السلطة في يد المدير فقط". بينما جاءت عبارة " يزعجني عدم ثبات التقسيم الإداري للمكتبة" في المرتبة الثالثة. وعبارة " العمل داخل المكتبة يتصف بطول الإجراءات وتعقدها " في المرتبة الرابعة. وفي المرتبة الخامسة والأخيرة جاءت عبارة " لا توجد رقابة من مدير المكتبة على أداء العاملين"، وهي أقل مصادر ضغوط العمل حدة في البعد الخاص بالهيكل التنظيمي.

## ٢/٤ درجة حدة الضغوط المهنية

لحساب درجة حدة الضغوط المهنية التي يتعرض لها أخصائيو المكتبات الجامعية المصرية تبعاً لأبعاد المقياس، استخدمت الباحثة خمسة مستويات للحدة، وذلك لاعتمادها على مقياس ليكرت الخماسي.

ولحساب طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا): تم حساب المدي (٥-١=٤)، ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح وهو (٤/٥ = ٠,٨)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهو الواحد الصحيح، لحساب الحد الأعلى لكل خلية، وعلى هذا أصبح معيار الحكم على درجة حدة الضغوط كما يلي:

أعراض بشدة من ١ إلى ١,٨٠ فتكون درجة الحدة قليلة جدا

أعراض أكبر من ١,٨٠ إلى ٢,٦٠ فتكون درجة الحدة قليلة

أحياناً أكبر من ٢,٦٠ إلى ٣,٤٠ فتكون درجة الحدة متوسطة

أوافق أكبر من ٣,٤٠ إلى ٤,٢٠ فتكون درجة الحدة كبيرة

أوافق بشدة أكبر من ٤,٢٠ إلى ٥ فتكون درجة الحدة كبيرة جدا

ولتطبيق هذا المعيار على مجالات المقياس الأحد عشر، نقوم بضرب درجة حدة كل مستوى من المستويات الخمس في عدد عبارات كل مجال، فيكون مستوى الحكم على درجة حدة هذا المجال كالتالي:

### جدول (١٥)

#### معايير قياس درجة حدة كل مجال من مجالات المقياس

درجة الحدة البعد	قليلة جدا	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جدا
الأول	من ٧ إلى ١٢,٦	أكبر من ١٢,٦ إلى ١٨,٢	أكبر من ١٨,٢ إلى ٢٣,٨	أكبر من ٢٣,٨ إلى ٢٩,٤	أكبر من ٢٩,٤ إلى ٣٥
الثاني	من ٥ إلى ٩	أكبر من ٩ إلى ١٣	أكبر من ١٣ إلى ١٧	أكبر من ١٧ إلى ٢١	أكبر من ٢١ إلى ٢٥
الثالث	من ٧ إلى ١٢,٦	أكبر من ١٢,٦ إلى ١٨,٢	أكبر من ١٨,٢ إلى ٢٣,٨	أكبر من ٢٣,٨ إلى ٢٩,٤	أكبر من ٢٩,٤ إلى ٣٥
الرابع	من ٦ إلى ١٠,٨	أكبر من ١٠,٨ إلى ١٥,٦	أكبر من ١٥,٦ إلى ٢٠,٤	أكبر من ٢٠,٤ إلى ٢٥,٢	أكبر من ٢٥,٢ إلى ٣٠
الخامس	من ٥ إلى ٩	أكبر من ٩ إلى ١٣	أكبر من ١٣ إلى ١٧	أكبر من ١٧ إلى ٢١	أكبر من ٢١ إلى ٢٥

## د. سهير عبد الباسط عيد

درجة الحدة البعد	قليلة جدا	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جدا
السادس	من ٦ إلى ١٠,٨	أكثر من ١٠,٨ إلى ١٥,٦	أكثر من ١٥,٦ إلى ٢٠,٤	أكثر من ٢٠,٤ إلى ٢٥,٢	أكثر من ٢٥,٢ إلى ٣٠
السابع	من ٧ إلى ١٢,٦	أكثر من ١٢,٦ إلى ١٨,٢	أكثر من ١٨,٢ إلى ٢٣,٨	أكثر من ٢٣,٨ إلى ٢٩,٤	أكثر من ٢٩,٤ إلى ٣٥
الثامن	من ٨ إلى ١٤,٤	أكثر من ١٤,٤ إلى ٢٠,٨	أكثر من ٢٠,٨ إلى ٢٧,٢	أكثر من ٢٧,٢ إلى ٣٣,٦	أكثر من ٣٣,٦ إلى ٤٠
التاسع	من ٨ إلى ١٤,٤	أكثر من ١٤,٤ إلى ٢٠,٨	أكثر من ٢٠,٨ إلى ٢٧,٢	أكثر من ٢٧,٢ إلى ٣٣,٦	أكثر من ٣٣,٦ إلى ٤٠
العاشر	من ٦ إلى ١٠,٨	أكثر من ١٠,٨ إلى ١٥,٦	أكثر من ١٥,٦ إلى ٢٠,٤	أكثر من ٢٠,٤ إلى ٢٥,٢	أكثر من ٢٥,٢ إلى ٣٠
الحادي عشر	من ٥ إلى ٩	أكثر من ٩ إلى ١٣	أكثر من ١٣ إلى ١٧	أكثر من ١٧ إلى ٢١	أكثر من ٢١ إلى ٢٥
المقياس ككل	من 70 إلى ١٢٦	أكثر من ١٢٦ إلى ١٨٢	أكثر من ١٨٢ إلى ٢٣٨	أكثر من ٢٣٨ إلى ٢٩٤	أكثر من ٢٩٤ إلى ٣٥٠

وباستخدام المعايير السابقة أمكن الحكم على درجة حدة ضغوط العمل في الأبعاد المختلفة، والتي يلخصها الجدول التالي:

### جدول رقم (١٦)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة حدة الضغوط لأبعاد المقياس

الترتيب	البعد	الدرجة القصوى للمجال	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	درجة حدة الضغط
١١	الراتب والحوافز التشجيعية	٣٥	١٥,٦٨	٤٤,٨	قليلة
٧	حجم العمل	٢٥	١٤,٣٨	٥٧,٥٢	متوسطة
١٠	طبيعة العمل	٣٥	١٨,٤	٥٣,٥٧	متوسطة
٥	صراع الدور	٣٠	١٩,٠١	٦٣,٣٦	متوسطة
٢	غموض الدور	٢٥	١٦,٤٢	٦٥,٦٨	متوسطة
٩	النمو والتقدم المهني	٣٠	١٦,٥٥	٥٥,١٦	متوسطة
٦	الاستقرار الوظيفي	٣٥	٢٠,٤٧	٥٨,٤٨	متوسطة
٣	العلاقة مع الرؤساء	٤٠	٢٦,٢٤	٦٥,٦	متوسطة
١	العلاقة مع الزملاء	٤٠	٢٧,٣٢	٦٨,٣	كبيرة
٨	العلاقة مع المستفيدين	٣٠	١٦,٩٤	٥٦,٤٦	متوسطة
٤	الهيكل التنظيمي	٢٥	١٥,٩٣	٦٣,٧٢	متوسطة
	الدرجة الكلية	٣٥٠	٢٠٧,٣٤	٥٩,٢٤	متوسطة

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

١- أن درجة حدة ضغوط العمل كانت قليلة بالنسبة لبعد الراتب والحوافز التشجيعية. وكانت متوسطة في الأبعاد: حجم العمل، وطبيعة العمل، وصراع الدور، وغموض الدور، والنمو والتقدم المهني، والاستقرار الوظيفي، والعلاقة مع الرؤساء، والعلاقة مع المستفيدين، والهيكل التنظيمي، إذ تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين ٥٣,٥٧% ، و ٦٥,٦٨%. في حين كانت حدة الضغوط كبيرة بالنسبة لبعد العلاقة مع الزملاء.

٢- أما عن ترتيب الأبعاد تبعاً لحدة الضغوط فقد جاء بعد العلاقة مع الزملاء في المرتبة الأولى، وربما يكون مرد ذلك إلى ميل أخصائيي المكتبات إلى المنافسة وإثبات الذات عن طريق العمل، وضعف العلاقات الاجتماعية بين الزملاء بسبب قلة الوقت المتاح للزيارات الاجتماعية. يليه في المرتبة الثانية غموض الدور، وفي المرتبة الثالثة العلاقة مع الرؤساء، وفي المرتبة الرابعة الهيكل التنظيمي، وفي المرتبة الخامسة صراع الدور، وفي المرتبة السادسة الاستقرار الوظيفي، وفي المرتبة السابعة حجم العمل، وفي المرتبة الثامنة العلاقة مع المستفيدين، وفي المرتبة التاسعة النمو والتقدم المهني، وفي المرتبة العاشرة طبيعة العمل، وأخيراً وفي المرتبة الحادية عشرة جاء بعدالراتب والحوافز التشجيعية.

٣- جاءت الدرجة الكلية في حدة ضغوط العمل لدى أخصائيي المعلومات في المكتبات الجامعية المصرية متوسطة، إذ وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى ٥٩,٢٤%.

#### ٣/٤ العلاقة بين المتغيرات المستقلة وأبعاد ضغوط العمل:

استخدمت الباحثة أسلوب تحليل التباين المتعدد حتى يتم التحقق من تأثير كل متغير مستقل بمفرده على أبعاد ضغوط العمل الأحد عشر؛ إذ إن البحث الحالي يشتمل على المتغيرات (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل



د. سهير عبد الباسط عيد

الدراسي، تخصص المؤهل الدراسي، الوظيفة الحالية، عدد سنوات الخبرة) وهي تعد متغيرات مستقلة من المحتمل أن تمارس تأثيراً على المتغيرات التابعة، وهي الأبعاد الأحد عشر لضغوط العمل. ويوضح الجدول التالي هذه التأثيرات:

جدول رقم (١٧)

تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة (الأبعاد)

المتغير المستقل	المتغيرات التابعة	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
النوع	الراتب والحوافز التشجيعية	١١٦٨,١٥٢	٤٠	٢٩,٢٠٤	٠,٩٨٢	٠,٥٢٩
	حجم العمل	٥٤٤,٢٣٢	٤٠	١٣,٦٠٦	١,٦١٣	٠,٠٩٤
	طبيعة العمل	٥٠٤,٣٤٠	٤٠	١٢,٦٠٩	١,٥٠٧	٠,١٢٩
	صراع الدور	١٣٣٤,٤٩٧	٤٠	٣٣,٣٦٢	٠,٣٦١	٠,٩٩٨
	غموض الدور	٩٨٨,٥١٤	٤٠	٢٤,٧١٣	١٦,١٦	٠,٠٩٣
	النمو والتقدم المهني	١٤٥٧,٦٦٨	٤٠	٣٦,٤٤٢	١,٣٩١	٠,١٨٢
	الاستقرار الوظيفي	١٩٦٠,٧٢٩	٤٠	٤٩,٠١٨	١,٥٥٢	٠,١١٣
	العلاقة مع الرؤساء	٩١٥,٣٠٠	٤٠	٢٢,٨٨٢	١,١٣٣	٠,٣٦٩
	العلاقة مع الزملاء	١٢٣٣,١٤٤	٤٠	٣٠,٨٢٩	١,٠٣٤	٠,٤٧٠
	العلاقة مع المستفيدين	٥٢٣,٥٠٦	٤٠	١٣,٠٨٨	١,٠٤٦	٠,٤٥٧
	الهيكل التنظيمي	٨٠٣,٥٧٨	٤٠	٢٠,٠٨٩	٢,٢٧٧	*٠,٠١٣
	الحالة الاجتماعية	الراتب والحوافز التشجيعية	٢٢,٤٠٣	٣	٧,٤٦٨	٠,٢٥١
حجم العمل		٧,٨٧٨	٣	٢,٦٢٦	٠,٣١١	٠,٨١٧

مصادر ضغوط العمل

المتغير المستقل	المتغيرات التابعة	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
	طبيعة العمل	٣٠,٣٨٧	٣	١٠,١٢٩	١,٢١٩	٠,٣٢٤
	صراع الدور	١٠٦,٩٩٥	٣	٣٥,٦٦٥	٠,٣٨٦	٠,٧٦٤
	غموض الدور	١٦,٤٣٢	٣	٥,٤٧٧	٠,٣٥٨	٠,٧٨٤
	النمو والتقدم المهني	١٠٦,٣٨١	٣	٣٥,٤٦٠	١,٣٥٤	٠,٢٧٧
	الاستقرار الوظيفي	١٥٥,٣٤٧	٣	٥١,٧٨٢	١,٦٣٩	٠,٢٠٣
	العلاقة مع الرؤساء	٣٦,٠٧٣	٣	١٢,٠٢٤	٠,٥٩٥	٠,٦٢٣
	العلاقة مع الزملاء	١٨١,٠٠٧	٣	٦٠,٣٣٦	٢,٠٢٤	٠,١٣٣
	العلاقة مع المستفيدين	٦٠,٤٩٢	٣	٢٠,١٦٤	١,٦١٢	٠,٢٠٩
	الهيكل التنظيمي	٤٢,٩٧٨	٣	١٤,٣٢٦	١,٦٢٤	٠,٢٠٦
	المؤهل التعليمي	الراتب والحوافز التشجيعية	١١٢,٦٦٢	٢	٥٦,٣٣١	١,٨٩٤
حجم العمل		٢٠,٢٩٣	٢	١٠,١٤٦	١,٢٠٣	٠,٣١٥
طبيعة العمل		٥١,٣٩٨	٢	٢٥,٦٤٩	٣,٠٦٥	٠,٠٦٣
صراع الدور		٥٢,٩٠٧	٢	٢٦,٤٥٤	٠,٢٨٦	٠,٧٥٣
غموض الدور		٢٨,٣٧١	٢	١٤,١٨٥	٠,٩٢٧	٠,٤٠٧
النمو والتقدم المهني		٢,٠٠٥	٢	١,٠٠٢	٠,٠٣٨	٠,٩٦٣
الاستقرار الوظيفي		١٥,٠١٨	٢	٧,٥٠٩	٠,٢٣٨	٠,٧٩٠
العلاقة مع الرؤساء		١٤٤,١٨٢	٢	٧٢,٠٩١	٣,٥٦٩	*٠,٠٤٢
العلاقة مع الزملاء		٥٢,٢٥٠	٢	٢٦,١٢٥	٠,٨٧٦	٠,٤٢٧

د. سهير عبد الباسط عيد

المتغير المستقل	المتغيرات التابعة	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
	العلاقة مع المستفيدين	١,٥٠٢	٢	٠,٧٥١	٠,٠٦٠	٠,٩٤٢
	الهيكل التنظيمي	٢٤,٥٧٩	٢	١٢,٢٩٠	١,٣٩٣	٠,٢٦٥
التخصص	الراتب والحوافز التشجيعية	١٠,٤٤٩	٢	٥,٢٢٤	٠,١٧٦	٠,٨٤٠
	حجم العمل	٣٨,١٦٥	٢	١٩,٠٨٢	٢,٢٦٢	٠,١٢٣
	طبيعة العمل	٢٤,٥٨١	٢	١٢,٢٩٠	١,٤٦٩	٠,٢٤٧
	صراع الدور	٥,٩٤٣	٢	٢,٩٧١	٠,٠٣٢	٠,٩٦٨
	غموض الدور	١٣,٦٥٧	٢	٦,٨٢٩	٠,٤٤٦	٠,٦٤٤
	النمو والتقدم المهني	٨٢,٤٤٦	٢	٤١,٢٢٣	١,٥٧٤	٠,٢٢٥
	الاستقرار الوظيفي	٢٦,٧٠٨	٢	١٣,٣٥٤	٠,٤٢٣	٠,٦٥٩
	العلاقة مع الرؤساء	١٨,٥٥٣	٢	٩,٢٧٦	٠,٤٥٩	٠,٦٣٦
	العلاقة مع الزملاء	٩٧,٦٥٦	٢	٤٨,٨٢٨	١٦,٣٨	٠,٢١٢
	العلاقة مع المستفيدين	٦٢,١٣٨	٢	٣١,٠٦٩	٢,٤٨٤	٠,١٠٢
	الهيكل التنظيمي	٥٥,٠٩٠	٢	٢٧,٥٤٥	٣,١٢٢	٠,٠٦٠
	نوع الوظيفة الحالية	الراتب والحوافز التشجيعية	١٣,٥٦٥	٣	٤,٥٢٢	٠,١٥٢
حجم العمل		٢١,٦٦١	٣	٧,٢٢٠	٠,٨٥٦	٠,٤٧٥
طبيعة العمل		٢٧,٣٩٠	٣	٩,١٣٠	١,٠٩١	٠,٣٦٩
صراع الدور		٤٠,٠٣٤	٣	١٣,٣٤٥	٠,١٤٤	٠,٩٣٢
غموض الدور		٦٩,٢٢٤	٣	٢٣,٠٧٥	١,٥٠٩	٠,٢٣٤

مصادر ضغوط العمل

المتغير المستقل	المتغيرات التابعة	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
	النمو والتقدم المهني	٥٨,١٧٣	٣	١٩,٣٩١	٠,٧٤٠	٠,٥٣٧
	الاستقرار الوظيفي	٧٨,٣٦٣	٣	٢٦,١٢١	٠,٨٢٧	٠,٤٩٠
	العلاقة مع الرؤساء	٨,٧٢٢	٣	٢,٩٠٧	٠,١٤٤	٠,٩٣٣
	العلاقة مع الزملاء	٦١,٥٢٥	٣	٢٠,٥٠٨	٠,٦٨٨	٠,٥٦٧
	العلاقة مع المستفيدين	١٢,٠٦٦	٣	٤,٠٢٢	٠,٣٢٢	٠,٨١٠
	الهيكل التنظيمي	٢٩,٥٧٧	٣	٩,٨٥٩	١,١١٧	٠,٣٥٩
	عدد سنوات الخدمة	الراتب والحوافز التشجيعية	٣٧,٨٢٠	٣	١٢,٦٠٧	٠,٤٢٤
	حجم العمل	٣٨,٦٣٨	٣	١٢,٨٧٩	١,٥٢٧	٠,٢٢٩
	طبيعة العمل	٤٣,١٤٦	٣	١٤,٣٨٢	١,٧١٩	٠,١٨٦
	صراع الدور	٩٩,٩٩٩	٣	٣٣,٣٣٣	٠,٣٦١	٠,٧٨٢
	غموض الدور	١٣٧,٩٩٤	٣	٤٥,٩٩٨	٣,٠٠٧	*٠,٠٤٧
	النمو والتقدم المهني	٢٤٧,١٠٦	٣	٨٢,٣٦٩	٣,١٤٥	*٠,٠٤١
	الاستقرار الوظيفي	٣٢٤,٦٣٩	٣	١٠٨,٢١٣	٣,٤٢٦	*٠,٠٣١
	العلاقة مع الرؤساء	٢١,٥١٣	٣	٧,١٧١	٠,٣٥٥	٠,٧٨٦
	العلاقة مع الزملاء	٤٥,٦٨٥	٣	١٥,٢٢٨	٠,٥١١	٠,٦٧٨
	العلاقة مع المستفيدين	٣٠,٨٦٦	٣	١٠,٢٨٩	٠,٨٢٢	٠,٤٩٣
	الهيكل التنظيمي	٥٣,٢٦٨	٣	١٧,٧٥٦	٢,٠١٢	٠,١٣٥

\* دالة عند مستوى معنوية ٠,٠٥

يتضح من الجدول السابق أنه:

- ١- يوجد تأثير لمتغير النوع على البعد الحادي عشر الخاص بالهيكل التنظيمي، بينما ليس له تأثير على باقي الأبعاد.

٢- ح لا يوجد له تأثير على باقي الأبعاد.  
٣- يوجد تأثير لمتغير عدد سنوات الخدمة على الأبعاد: غموض الدور، والنمو والتقدم المهني، والاستقرار الوظيفي، بينما ليس له تأثير على باقي الأبعاد.

٤- لا يوجد تأثير لـ (الحالة الاجتماعية) على خلاف ما ظهر في دراسات Nathan Smith وزميله التي أكدت على أن المتزوجون أقل عرضة للضغوط المهنية. كم لا يوجد تأثير للمتغيرات المستقلة (التخصص، ونوع الوظيفة) على أي من الأبعاد الأحد عشرة للمقياس.

#### ٤/٤ تفضيل العمل بالمكتبة الجامعية

رغم ما يتعرض له أفراد عينة الدراسة من ضغوط عمل في المكتبة الجامعية، إلا أن ٦٢,٣% منهم يفضلون العمل بالمكتبة، في حين يفضل ٣٧,٧% منهم ترك المكتبة للعمل في مكان آخر. واتضح ذلك من خلال الإجابة عن السؤال التالي: برغم ما يتعرض له من ضغوط، هل تفضل العمل في المكتبة الجامعية الحالية؟ وقد ظهرت الإجابة في الجدول التالي:

#### جدول (١٨)

#### تفضيل العمل في المكتبة برغم الضغوط

%	ع	برغم ما يتعرض له من ضغوط، هل تفضل العمل في المكتبة الجامعية الحالية؟
٦٢,٣	٤٣	نعم
٣٧,٧	٢٦	لا
١٠٠	٦٩	المجموع

#### ٥/٤ مقترحات أخصائيو المكتبات للحد من ضغوط العمل

وفي نهاية الإجابة عن الاستبانة الموزعة، أورد أخصائيو المعلومات عدداً من المقترحات التي يرون أنها تساعد في التخفيف من حدة ضغوط العمل للعاملين في المكتبات الجامعية، مرتبة تبعا لتكرار ورودها في الاستبانة:

١. عقد دورات تدريبية للعاملين بالمكتبات لتطويرهم مهنياً
٢. زيادة المرتبات والحوافز للعاملين في المكتبات
٣. إعداد دورات تدريبية للمستفيدين على استخدام المكتبة والتعامل مع مصادر المعلومات والعاملين بالمكتبة
٤. لابد من وجود نقابة للعاملين في حقل المكتبات قائمة على شئونهم وتراعى مصالحهم
٥. ضرورة تحديث آلية العمل في المكتبة الجامعية والاعتماد على الأنظمة الآلية بدلا من العمل اليدوي. مما يعود بالفائدة على المكتبة، ويجعل العمل بالمكتبة له أهمية ويجذب اهتمام الجميع.
٦. تقسيم العمل بالمكتبة والتزام الموظف بما يوكل إليه من عمل في جو من التعاون والود.
٧. مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الخاصة بالمكتبة.
٨. زيادة ميزانيات المكتبات لمسايرة التطورات الحديثة وزيادة المجموعات.
٩. توفير أدلة الإجراءات ونماذج توصيف الوظائف داخل المكتبة، لتوضيح دور كل فرد وما عليه من واجبات وحتى لا تتداخل الاختصاصات وتشكل أعباء على افراد بعينهم دون آخرين رغم تساوي الكل في الحقوق (المالية والتقديرية).

١٠. تبادل الزيارات بين المكتبات وبعضها البعض حتى تزداد الخبرات بين العاملين
  ١١. إيجاد بعض الحوافز التشجيعية المعنوية (حوافز ترفيحية مثل الرحلات السياحية وحوافز نفسية مثل الإشادة أو الثناء على الجهد المبذول حتى يستطيع الموظف أداء عمله)
  ١٢. أن يعي الاخصائي ان وظيفته تتلخص فى كلمات بسيطة هي "خدمه المجتمع البحثي" مهما كانت الظروف التي هو فيها.
  ١٣. التعامل مع أخصائيي المكتبات بحيادية تامة من قبل الإدارات العليا.
  ١٤. الاعتماد على التقديرات الفعلية لأداء العاملين بالمكتبات الجامعية في توزيع المكافآت المالية والحوافز الداخلية للمكتبات.
  ١٥. الاستفادة من الطلاب المتطوعين لمساعدة أخصائيي المعلومات بالمكتبة.
  ١٦. مساواة العاملين في المكتبات بزملائهم في الأقسام الأخرى من المكافآت وخلاف.
  ١٧. يجب ان يقتصر تولى إدارة المكتبات الجامعية على المتخصصين فقط.
  ١٨. إنشاء إدارة مكتبات جامعية يتم من خلالها توحيد العمل ووضع لوائح مالية وفنية لإدارة العمل داخل المكتبات الجامعية وتؤدي دورها بفاعلية.
٥. توصيات الدراسة

من خلال عرض النتائج ومناقشتها، يمكن الخروج بمجموعة من التوصيات الخاصة هي:

- ١- يتعين على القائمين على المكتبات الجامعية في مصر الالتفات لمصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها أخصائيو المكتبات الجامعية، ومحاولة

- احتوائها وتخفيض حدتها، لزيادة كفاءتهم في العمل والمحافظة على صحتهم العضوية والنفسية .
- ٢- الإسراع في إنشاء نقابة لأخصائيي المكتبات والمعلومات، حتى يكون هناك صوت يطالب بحقوق المكتبيين المادية والاجتماعية والصحية ... الخ.
- ٣- عقد الندوات والمحاضرات التنقيفية العامة لأخصائيي المكتبات الجامعية، لتوعيتهم بمفهوم ضغوط العمل وأبعادها العلمية، وكيفية التعايش معها، والآثار التي تتركها في حالة استمراريتها على كل من الفرد والمكتبة، وكيفية مواجهتها والحد منها.
- ٤- توفير فريق من المرشدين النفسيين لتقديم النصح والإرشاد للعاملين بالجامعات وبصفة خاصة للعاملين في المكتبات الجامعية لمساعدتهم في التعامل مع المواقف الصعبة التي يتعرضون لها أثناء العمل.
- ٥- وضع امتيازات مادية للعاملين بالمكتبات الجامعية تتناسب مع الجهد المبذول، مع تقسيم العمل بصورة عادلة بين العاملين بالمكتبة طبقاً لمؤهلاتهم وخبراتهم.
- ٦- تحديد مسؤوليات كل موظف بالمكتبة للالتزام بها، بما يضمن علاقة مهنية داعمة بين الزملاء، مع الحرص على توفير فرص التواصل الاجتماعي بين زملاء العمل.
- ٧- توفير فرص النمو المهني والتشجيع على استكمال الدراسات العليا، وحضور الدورات التدريبية والمؤتمرات.
- ٨- القيام بحملات توعية للطلاب في الجامعات لتعريفهم بالدور الذي تقوم به المكتبات الجامعية، والمهام التي يؤديها أخصائي المعلومات بها، وكيفية التعامل معه ومع مصادر المكتبة وأثاثاتها عموماً.



- ٩- وضع هيكل تنظيمي مناسب للمكتبات الجامعية يحدد خطوط السلطة والمسئولية بوضوح.
- ١٠- تبني الجهات المسؤولة عن التنمية المهنية لأخصائيي المكتبات إعداد برامج تدريبية لإدارة ضغوط العمل على أن يتم إجراء دراسة مقارنة حول إدارة الضغوط قبل تقديم البرنامج التدريبي وبعد تقديمه.
- ١١- وأخيرا تقترح الباحثة ضرورة إعداد دراسات حول علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي، والاتجاه نحو مهنة المكتبات، على أن تطبق في أنواع المكتبات المختلفة، مع ضرورة الاعتماد على مقاييس واختبارات خاصة بمهنة المكتبات.

(١) حجازي، جمال ظاهر (٢٠٠٢) إدارة ضغوط العمل لدى الأطباء بالمستشفيات العامة بمحافظة الشرقية.- مجلة الدراسات والبحوث التجارية بكلية التجارة جامعة بنها.- ع٢٠٤- ص ٤٥٠.- متاح على الرابط:

<file:///C:/Users/De/Downloads/9.PDF>

(٢) هيجان، عبد الرحمن أحمد (١٩٩٨) ضغوط العمل: منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها.- الرياض: معهد الإدارة العامة، مركز البحوث والدراسات الإدارية.

(٣) السعد، صالح عبد الرحمن ودرويش، مراد عمر (٢٠٠٨) أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية.- مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة.- مج٢٢، ع١٤- ص ٦٥.- متاح على الرابط:

<http://faculty.ksu.edu.sa/26557/section26709/%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AC%D9%85%D9%88%D8%B9%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%A7%D9%85%D8%B3%D8%A9.pdf>

(٤) Sarkar, Barun & Amit Kishor (2011) Stress Management for Library professionals in Changing Environment.- JOURNAL OF THE YOUNG LIBRARIANS ASSOCIATION.- VOL. 05, p.38,39.  
Available at:

<https://archive.org/stream/JournalOfTheYoungLibrariansAssociation-Vol.52012/E-journalVol.52012#page/n31/mode/2up>

(٥) الدوسري، مبارك بن فالح بن مبارك (٢٠١٠) ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة.- الرياض (اطروحة

ماجستير. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية). -  
ص ٤. - متاح على الرابط:

[file:///C:/Users/De/Downloads/m\\_as\\_23\\_2010%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/De/Downloads/m_as_23_2010%20(1).pdf)

(٦) السباعي، هنية محمود (٢٠٠١) ضغوط العمل: مستوياتها، ومصادرها، واستراتيجية إدارتها. - مكة المكرمة (أطروحة دكتوراة، جامعة أم القرى). - ص ٦

(٧) أبو القاسم، علي. مقدمة في علم الإحصاء التطبيقي. متاح في:  
[www.arab-api.org/book](http://www.arab-api.org/book)

(٨) النعاس، عمر مصطفى (٢٠٠٨) الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته/ إشراف صالح المهدي الحويج. - مصراته. جامعة السابع من أكتوبر، كلية الآداب، أطروحة ماجستير غير منشورة.

(٩) المحكمون هم:

١- أ.د. طريف شوقي فرح أستاذ علم النفس ، وعميد كلية الآداب جامعة بني سويف

٢- أ.د. محمد جلال سيد غندور أستاذ المكتبات وعلم المعلومات بجامعة بني سويف

٣- أ.م.د. إيناس حسين صادق أستاذ المكتبات وعلم المعلومات المساعد بجامعة حلوان

(١٠) السالم، سالم محمد (١٩٩٧) الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية. - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية. - ص ٣٤

(١١) حجازي، جمال ظاهر (٢٠٠٢) مصدر سابق. - ص ص ٤٤٩ - ٥٣٠

(١٢) السعد، صالح عبد الرحمن ودرويش، مراد عمر (٢٠٠٨) مصدر سابق. - ص ص ٦٣ - ١٠٨.

(١٣) دواي، جاسم مشتت وعابر، سعد (٢٠٠٦) مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الحكومي في العراق. - المجلة العراقية للعلوم الإدارية. - ع ٢٧ - متاح على الرابط:

<http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=46308>

(١٤) القرني، علي بن شويل(١٤٢٣هـ) الإعلام والاحترق النفسي: دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية. - مجلة جامعة الملك سعود. - مج١٦، ع ١٤ متاح على الرابط:

<http://www.so7f.com/vb/showthread.php?t=11336&pagenumber=&11336=&p=148540>

(١٥) العنزلي، عياش بن سمير معزي (٢٠٠٤) علاقة الضغوط النفسية ببعض المتغيرات الشخصية لدى العاملين في المرور بمدينة الرياض. / إشراف معن خليل العمر. - الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. كلية الدراسات العليا. قسم العلوم الاجتماعية، أطروحة ماجستير. متاح على الرابط

<http://www.abegs.org/sites/Research/DocLib/%D9%86%D9%81%D8%B3%D9%8A%D8%A9/%D8%A7%D9%84%D8%B6%D8%BA%D8%B7%20%D8%A7%D9%84%D9%86%D9%81%D8%B3%D9%8A%202.PDF>

(١٦) النعاس، عمر مصطفى. مصدر سابق. - ٢٧٦ ص

(١٧) هشام، عبد العزيز (٢٠٠٣) ضغوط العمل والرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على المرأة في الوظائف القيادية. - المجلة المصرية للدراسات التجارية بكلية التجارة جامعة المنصورة. - مج٢٧، ع٤٤ - ص ص ٣٥٣ - ٣٧٥

(١٨) الروقي، سعد بن معتاد عايد (٢٠٠٣) الضغوط الإدارية وعلاقتها بالأداء والرضا الوظيفي: دراسة مسحية على ضباط حرس الحدود بمحافظة جدة والقطاعات. - الرياض:

أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية. كلية الدراسات العليا. قسم العلوم الإدارية، أطروحة ماجستير. - ١٨١ ورقة متاح على الرابط

<http://repository.nauss.edu.sa/handle/123456789/52804?show=full>

1

(١٩) المير، عبد الرحيم بن علي (١٩٩٥) "العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية: دراسة مقارنة". مجلة الإدارة العامة. - مج ٣٥، ٢٤ - سبتمبر. - ص ص ٢٠٧ - ٢٤٣ .

(٢٠) محمود، سمايلي (٢٠٠٧) "الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي". - الجزائر: جامعة فرحات عباس سطيف. كلية الآداب والعلوم الاجتماعية. قسم علم الاجتماع والديموجرافيا، أطروحة ماجستير. - ٢٤٤ ص

(٢١) الدوسري، مبارك بن فالح بن مبارك (٢٠١٠) مصدر سابق. - ١٥٤ ص

(٢٢) الشيباوي، حامد كاظم متعب (٢٠٠٨) ضغوط العمل وعلاقتها بالاضطرابات النفسية والجسمية لدى العاملين في المصارف الحكومية: دراسة استطلاعية لعينة من موظفي المصارف الحكومية في الديوانية. - مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية. - مج ١٠، ١٠٤ - ص ص ٧٩ - ٩٧. - متاح على الرابط:

<http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=13818>

(٢٣) البشايشة، سامر عبد المجيد (٢٠٠٥) أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي لدى العاملين في شركة البوتاس العربية. - دراسات العلوم الإدارية. - مج ٣٢، ٣٢ - ص ص ٣٢٨ - ٣٥٢ متاح على الرابط:

<http://journals.ju.edu.jo/DirasatAdm/article/viewFile/1598/1588>

( النوشان، علي بن حمد بن سليمان (٢٠٠٣) ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ<sup>24</sup> القرارات: دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة المنية والمدنية في مدينة الرياض/ إشراف إبراهيم بن عبد الله الماحي.- الرياض أطروحة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية. كلية الدراسات العليا. قسم العلوم الإدارية. متاحة على الرابط

<http://www.creativity.ps/library/datanew/cre6/264.pdf>

(<sup>25</sup>) Smith, Nathan M., Nancy E. Birch, and Maurice P. Marchant (1984) Stress, Distress, and Burnout: a survey of public reference librarians.- Public Libraries.- Vol.23, No.3, Fall.- p.p. 83 -85 As cited at: Bramble, Reed, "Introduction to "The Changing Role of the Librarian: Effects of Role Related Stress"" (2013). Honors Projects.Paper190,p.5

<http://scholarworks.gvsu.edu/honorsprojects/190>

المحلل النفسي الأمريكي أول من أدخل مصطلح Herbert Freudenberger<sup>(\*)</sup> يعتبر إلى حيز الاستخدام الأكاديمي وذلك عام ١٩٧٤م ولكن أعمال burnout الاحتراق النفسي استأذة علم النفس بجامعة بيركلي الأمريكية مثلت الريادة في دراسة وتطوير Maslach مفاهيم الاحتراق النفسي. وقد عرفت ماسلاك الاحتراق النفسي بأنه مجموعة أعراض من الاجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والتبند الشخصي، والاحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخصي والأداء. والاحتراق النفسي هو المحصلة النهائية او المرحلة المأساوية المتطرفة للضغوط، أي ان الاحتراق هو عرض من أعراض الضغوط النفسية.

المصدر: القرني، علي بن شويل(١٤٢٣هـ) الإعلام والاحتراق النفسي: مصدر سابق. متاح على الرابط:

<http://www.so7f.com/vb/showthread.php?t=11336&pagenumber=&11336=&p=148540>

(<sup>26</sup>) Rose, Tina (1989) Stress at the reference Desk.- Library Journal.-Vol. 114, Issue 14, septemper.- p.p. 166-167. Available at:

<http://connection.ebscohost.com/c/articles/8910020441/stress-reference-desk>

(<sup>27</sup>) BUNGE, CHARLES A. (1989) Stress in the Library Workplace.- LIBRARY TRENDS, Vol. 38, No. 1, Summer, pp. 92-102

[https://ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/7642/librarytrends\\_v38i1k\\_opt.pdf?sequence=1](https://ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/7642/librarytrends_v38i1k_opt.pdf?sequence=1)

(<sup>28</sup>) Wood, Richard J. (1989) Stress among Academic Librarians and Library Directors.- report, 27p., available at ERIC :

<http://www.eric.ed.gov/contentdelivery/servlet/ERICServlet?accno=ED330350>

(<sup>29</sup>) Ollendorff, Monica (1990) How much do librarians know about stress management?.- Behavioral &social sciences librarian.- Vol.8, Issue 1/2.- p.p. 67- 98

[http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1300/J103v08n01\\_05#.UxrBNW\\_6Eu0](http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1300/J103v08n01_05#.UxrBNW_6Eu0)

(<sup>30</sup>) Schneider Margaret (1991) Stress and Job Satisfaction among employees in a public library system with a focus on a public service.- Library and Information science research.- vol.13,no.4, October- December.- p.p. 385-404.- abstract is available at:

<http://cat.inist.fr/?aModele=afficheN&cpsidt=5185551>

<http://eric.ed.gov/?id=EJ443256>

(<sup>31</sup>) Clark, Katie and sally Kalin (1996) Technostressed out?: How to cope in the digital age.- library journal.- Vol. 121, No.13, August.- p.p.30- 32

(<sup>32</sup>) Ferkol, Holly Carter (1998) An Analysis of Stress Associated with Reference Work in a Public Library.- Master's Research Paper, Kent State University, 49p. available at:

[http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content\\_storage\\_01/0000019b/80/17/09/29.pdf](http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content_storage_01/0000019b/80/17/09/29.pdf)

(<sup>33</sup>) Merwin, E. O.Jr. (2003, February). Uptight in libraryland: a confirmation of stress in South Carolina.- academic libraries. Against the Grain, 15(1), 28-34.

<http://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=4244&context=atg>

(<sup>34</sup>) Siamian, H., Shahrabi, A., Vahedi, M., Abbsai Rad, A. M., & Cherati, J. Y. (2006). Stress and burnout in libraries & information centers. In C. Khoo, D. Singh & A.S. Chaudhry (Eds.), Proceedings of the Asia-Pacific Conference on Library & Information Education & Practice 2006 (A-LIEP 2006), Singapore, 3-6 April 2006 (pp. 263-268). Singapore: School of Communication & Information, Nanyang Technological University



[http://arizona.openrepository.com/arizona/bitstream/10150/105680/1/38.Hasan\\_Siamian\\_pp263-268\\_.pdf](http://arizona.openrepository.com/arizona/bitstream/10150/105680/1/38.Hasan_Siamian_pp263-268_.pdf)

(<sup>35</sup>) Elisa F. Topper, (2007) "Stress in the library workplace", *New Library World*, Vol. 108 Iss: 11/12, pp.561 – 564 available at:

<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=0307-4803&volume=108&issue=11&articleid=1640502&show=abstract>

(<sup>36</sup>) McClellan, Edna (2011) "Stress and Cataloging Paraprofessionals in Academic and Public Libraries in Florida," *The Southeastern Librarian*: Vol. 59: Iss. 1, Article 5.

Available

at:

<http://digitalcommons.kennesaw.edu/seln/vol59/iss1/5>

(\*) يقصد بالمفهرسين أشباه المؤهلين: غير الحاصلين على شهادة جامعية في مجال المكتبات ويعملون في قسم الفهرسة بالمكتبة بعد حصولهم على تدريب في الفهرسة واكتسبوا خبراتهم بالممارسة.

(<sup>37</sup>) *Ajala, Emmanuel Babatunde (2011) Work-related Stress among Librarians and Information Professionals in a Nigerian University.* –

*Library Philosophy and Practice (e-journal) Available at:*

<http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1468&context=libphilprac>

(<sup>38</sup>) Farler, Liz and Judith Broady-Preston (2012) *Workplace stress in libraries: a case study.*– *Aslib Proceedings*: New

Information Perspectives.- Vol. 64, No. 3, 2012 pp. 225-240.  
Available at:

<http://www.emeraldinsight.com/0001-253X.htm>

(<sup>39</sup>) Wijetunge, Pradeepa(2012) Work-related stress among the university librarians of Sri Lanka.- Journal of the University Librarians Association, Sri Lanka.- Vol. 16, Issue 2, July.- p.p. 125- 137. Available at:

<http://www.sljol.info/index.php/JULA/article/view/5204/4150>

(<sup>40</sup>) Akakandelwa, Akakandelwa & Priti Jain (2013) A comparative study of perceived work related stress among library staff in two academic libraries in Southern Africa.- Library Management.- Vol. 34, No. 8/9, .- pp. 569-584 available at:

<http://www.emeraldinsight.com/0143-5124.htm>

(القبلان، نجاح بنت قبلان (٢٠٠٤) مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية في <sup>41</sup> المملكة العربية السعودية.- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.- ٢٧٨ص.

(الحراصي، يعقوب بن سالم (٢٠٠٦) مصادر ضغوط العمل لدى العاملين بالمكتبات <sup>42</sup> الجامعية ومراكز مصادر التعلم بالجامعات والكليات الحكومية في سلطنة عمان/ إشراف علي بن سعيد البلوشي.- سلطنة عمان: جامعة السلطان قابوس، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، قسم دراسات المعلومات.- ١٥٧ ورقة (رسالة ماجستير غير منشورة) . ملخص الرسالة متاح على الرابط:

<http://www.alwatan.com/graphics/2006/08aug/22.8/dailyhtml/local.html#2>

( فرحات، ثناء إبراهيم موسى (٢٠٠٦) ضغوط العمل المهنية في المكتبات الجامعية: 43) دراسة ميدانية على العاملين في مكتبات كليات جامعة عين شمس. - دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات. - مج ١١، ع ٢٤، مايو. ص ص ٧٧ - ١٠٧؛ مج ١١، ع ٣٤، سبتمبر. - ص ص ١٤٣ - ٢٢٢

( نعامة، سليم وأنور جميل علي (٢٠١١) الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي: 44) دراسة ميدانية لدى الموظفين في مكتبة الأسد الوطنية بدمشق. - مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية: سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية. - مج ٣٣، ع ٥٤. - ص ص ١٣١ - ١٥٨. - متاح على الرابط:

[http://www.tishreen.edu.sy/sites/default/files/Tishreen\\_Magazine/7\\_35.pdf](http://www.tishreen.edu.sy/sites/default/files/Tishreen_Magazine/7_35.pdf)

( ياسين، حمدي (١٩٩٩). علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق / 45) حمدي ياسين، علي عسكر، حسن الموسوي. - الكويت: دار الكتاب الحديث. - ص ١٧١.

محمد، عباس (٢٠٠٩) الضغوط المهنية لدى المعلمين. - مجلة المعرفة الأرشيفية. - 46) ١٦٣ع تاريخ الوصول: ٢٥/٣/٢٠١٣. - متاحة على الرابط:

<http://www.almarefh.org/news.php?action=show&id=646>

( محمود، سمايلي (٢٠٠٧) مصدر سابق. - ص ٥٩

( الكبيسي، عامر خضير (٢٠٠٥) إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية. - 48) القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية. - ص ١٠

( الرشيد، جهاد بن محمد (٢٠٠٣) إدارة الوقت وعلاقتها بضغط العمل: دراسة تطبيقية 49) على مديري الإدارات ورؤساء الأقسام بحرس الحدود بمدينة الرياض والدمام/ إشراف عبد الرحمن بن أحمد هيجان. - الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. كلية الدراسات العليا. قسم العلوم الإدارية، (أطروحة ماجستير غير منشورة) ص ٣٩. - متاح على الرابط:

<http://www.creativity.ps/library/datanew/cre6/27.pdf>

( الدوسري، سعد بن عميقان سعد(٢٠٠٥). ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في<sup>50</sup> الأجهزة الأمنية: دراسة ميدانية على منسوبي شرطة المنطقة الشرقية. - الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. كلية الدراسات العليا. قسم العلوم الإدارية، أطروحة ماجستير. ص ٢٢ .

( المصدر السابق. ص ٢٦ ، ٢٧<sup>51</sup>)

( أبو رحمة، محمد حسن خميس (٢٠١٢) ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى<sup>52</sup> المشرفين التربويين بمحافظة غزة/ إشراف سليمان حسين المزين. - غزة: الجامعة الإسلامية. كلية التربية. قسم أصول التربية، أطروحة ماجستير غير منشورة. - ص ١٧ ، ١٨ متاح على الرابط:

<http://library.iugaza.edu.ps/thesis/106421.pdf>

( الروقي، سعد بن معتاد عايد (٢٠٠٣) مصدر سابق- ص ٢١<sup>53</sup>)

( المشعان، عويد سلطان (٢٠٠١). "مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في<sup>54</sup> المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالاضطرابات النفسية الاجتماعية. - مجلة جامعة الملك سعود: العلوم الإدارية. - مج ١٣، ع ١٠١ - ص ٦٧-١١٢. - ص ٦٩

( الدوسري، سعد بن عميقان سعد (٢٠٠٥). - مصدر سابق ص ٦٤<sup>55</sup>)

( الروقي، سعد بن معتاد عايد (٢٠٠٣) مصدر سابق. - ص ٢٢<sup>56</sup>)

( النمر (١٩٩٤) مصدر سابق، ص ١٤<sup>57</sup>)

(<sup>58</sup>) BUNGE, CHARLES A(1989) Stress in the Library Workplace.- LIBRARY TRENDS, Vol. 38, No. 1, Summer, pp. 92-102

[https://ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/7642/librarytrends\\_v38i1k\\_opt.pdf?sequence=1](https://ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/7642/librarytrends_v38i1k_opt.pdf?sequence=1)

( - محمود، سمايلي (٢٠٠٧) مصدر سابق. - ص ٨٣<sup>59</sup>)

- (٦٠) هيجان، عبد الرحمن أحمد. (1998) ضغوط العمل: منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها. الرياض: معهد الإدارة العامة. ص ١٧٦
- (٦١) الروقي، سعد بن معتاد عايد (٢٠٠٣) مصدر سابق. - ص ٢٢
- (٦٢) الدوسري، سعد بن عميقان سعد (٢٠٠٥). مصدر سابق. - ص ٧١
- (٦٣) المشعان، عويد سلطان (٢٠٠١). - مرجع سابق، ص ٧٠.
- (٦٤) القبلان، نجاح بنت قبلان (٢٠٠٤). - مرجع سابق، ص ١٠٤.
- (٦٥) محمود، سمايلي (٢٠٠٧) مصدر سابق. - ص ٨٧، ٨٨
- (٦٦) الرشيد، جهاد بن محمد. مصدر سابق، ص ٥٢
- (٦٧) محمود، سمايلي (٢٠٠٧) مصدر سابق. - ص ٨٨، ٨٩
- (٦٨) العتيبي، خالد مسعود بن قويزان (٢٠١٠) تخطيط الموارد البشرية وعلاقتها بالأمن الوظيفي في الرئاسة العامة لرعاية الشباب بمدينة الرياض / إشراف ناصر إبراهيم آل تويم. - الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الإدارية. - أطروحة ماجستير. - ص ٣٧، ٣٨. - متاح على الرابط:

<http://ksu.edu.sa/sites/KSUArabic/Research/ncys/Documents/r41.pdf>

- (٦٩) النعاس، عمر مصطفى. مصدر سابق، ص ٣٨
- (٧٠) أبو رحمة، محمد حسن خميس (٢٠١٢) مصدر سابق. - ص ٢٢
- (٧١) النعاس، عمر مصطفى. مصدر سابق، ص ٣٨، ٣٩
- (٧٢) الحلبي، أحمد محمود خالد (٢٠١١) أثر ضغوط العمل على الداء الوظيفي في البنوك الإسلامية بالأردن / إشراف نجم عبد الله العزاوي. - غزة: جامعة الشرق الأوسط. كلية الأعمال. قسم إدارة الأعمال. أطروحة ماجستير. - ص ١٧، ١٨. - متاح على الرابط:

<http://www.meu.edu.jo/images/data/634399919324843750.pdf>

(٧٣) النعاس، عمر مصطفى. مصدر سابق، ص ٤٥

(٧٤) النمر، سعود محمد (١٩٩٤) دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستوى ضغط العمل في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية. - المجلة العربية للإدارة. - مج ١٦، ع ٢. - ص ١٩

(٧٥) المير، عبد الرحيم بن علي (١٩٩٥م). مصدر سابق، ص ص ٢٠٧ - ٢٥٢.

(٧٦) النعاس، عمر مصطفى محمد. مصدر سابق، ص ٩٥

(٧٧) فرحات، ثناء إبراهيم موسى (٢٠٠٦) مصدر سابق. - ص ١٤٥

### (ملحق الدراسة)

#### الاستبيان

أخصائي المعلومات الفاضل،،،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أحيط بسعادتكم علماً بأنني بصدد إجراء دراسة للتعرف على مصادر ضغوط العمل التي يعاني منها أمناء المكتبات وأخصائيو المعلومات وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية لديهم، لذلك يشرفني تعاونك معي في إجراء هذه الدراسة بالدقة والموضوعية المطلوبين.

فالرجاء التكرم بقراءة كل عبارة على حدة بعناية ودقة قبل أن تجيب، ثم وضع علامة (✓) أمام الإجابة التي تناسبك وتعبر تعبيراً صادقاً عن رأيك أنت في مثل هذه المواقف.

مع العلم أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، وإنما الإجابة الصحيحة هي التي تعبر عن رأيك. ومن فضلك لا تترك عبارة بدون الإجابة عليها

مع ملاحظة أن البيانات التي تتضمنها الاستبانة سرية تماماً ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، ولا داعي لكتابة اسمك أو أي شيء يدل على شخصيتك.

وتقبل سلفاً خالص تحياتي وتقديري

د. سهير عبد الباسط عيد

أستاذ المكتبات والمعلومات المساعد

جامعة بني سويف

مصادر ضغوط العمل

أولاً معلومات عامة :

A اسم المكتبة : .....جامعة:.....

B النوع : ( ) ذكر ( ) أنثى

C العمر : ..... عامًا

D الحالة الاجتماعية: ( ) متزوج ( ) مطلق ( )  
أرمل ( ) أعزب

E المؤهل التعليمي: ( ) مؤهل متوسط ( ) مؤهل عال ( )  
ماجستير

( ) دكتوراة ( ) مؤهل آخر : فضلاً اذكره

F التخصص: ( ) مكنتبات ومعلومات ( ) تخصص آخر (فضلاً اذكره):

G الوظيفة الحالية التي تشغلها: ( ) قيادية ( ) فنية  
( ) كتابية

H عدد سنوات الخدمة : ( ) أقل من سنة ( ) من سنة إلى  
خمس سنوات

( ) من ست إلى عشر سنوات  
عشر سنوات

ا هل تشعر بضغوط عمل وظيفية أثناء ممارستك لعملك في المكتبة؟

( ) نعم ( ) لا

ل إذا كانت إجابتك بـ (نعم) حدد درجة موافقتك بدقة فيما يتعلق بمصادر الضغوط التالية:

الموافقة					العبارة	م
أوافق بشدة	أوافق	أحياناً	أعارض بشدة	أعارض		



					١. الراتب الذي أتقاضاه لا يكفي لسد الحاجات الضرورية
					٢. أفكر بالقيام بعمل إضافي لسد حاجاتي
					٣. الراتب الذي أتقاضاه أقل من الرواتب التي يحصل عليها زملائي في المكتبة
					٤. أشعر أن الراتب لا يتناسب مع المجهود الذي أقوم به في عملي
					٥. أشعر أن الراتب لا يتناسب مع كفاءاتي العلمية
					٦. لا يوجد نظام حوافز جيد في المكتبة
					٧. المكافآت المالية قليلة جدا أو معدومة
					٨. كمية العمل المطلوبة مني كبيرة جدا
					٩. الزمن المحدد للعمل غير كاف للقيام بالأعمال المطلوبة مني
					١٠. يطلب مني أن أعمل أكثر مما هو معقول
					١١. أنا مسؤول عن مهام وواجبات كثيرة
					١٢. أضطر للعودة في المساء حتى أستطيع إنهاء عملي
					١٣. أشعر أن المهام المسندة إليّ صعبة ومعقدة
					١٤. العمل الذي أقوم به يعرضني للمخاطر مثل العمل في مخازن الكتب
					١٥. عملي يحتاج إلى الدقة في الأداء
					١٦. عملي يحتاج إلى السرعة في الإنجاز مثل مكتب الإعارة
					١٧. طبيعة عملي تشعرني بالملل لدرجة كبيرة
					١٨. أشعر أن عملي يحتاج إلى اليقظة دائما
					١٩. أشعر أنني أتحمّل بمفردي المسؤولية كاملة عن أي خطأ

مصادر ضغوط العمل

					٢٠. أشعر بالحيرة بين ما تطلبه الإدارة مني وبين ما يجب تطبيقه
					٢١. أوقات عملي غير مناسبة
					٢٢. أشعر أنني أعمل في ظل إجراءات وسياسات غير ملائمة
					٢٣. أشعر بأن عملي يؤثر على حياتي الاجتماعية
					٢٤. كثيرا ما يكون هناك مطالب متعارضة من رؤسائي
					٢٥. كثيرا ما أقوم بمهام أعتقد أنها ليست جزءاً من عملي مثل صيانة الأجهزة
					٢٦. المهام الموكلة إلي غير واضحة
					٢٧. لا يوجد حدود واضحة لسلطتي ومسؤوليتي
					٢٨. لا يوجد دليل أو وصف وظيفي لعملي
					٢٩. لا أتمتع بالصلاحيات الكافية للقيام بمسؤولياتي في العمل
					٣٠. عدم وضوح التعليمات الصادرة من المسؤولين
					٣١. أشعر بعدم التقدم في حياتي المهنية
					٣٢. لا توجد فرص لحضور دورات تدريبية لتنمية مهاراتي في المكتبة
					٣٣. لا أتعلم أساليب جديدة لأداء المهام المكلف بها
					٣٤. أشعر بأن الترقية لا تتم بناء على الكفاءة
					٣٥. تقييم أداء الموظفين لا يقوم على أسس عادلة
					٣٦. لا أتلقى التدريب الكافي من أجل القيام بعملي بكفاءة وجدارة
					٣٧. لا أشعر بالأمان لمستقبلي الوظيفي
					٣٨. لا توجد امتيازات وظيفية (مالية أو معنوية) مقارنة مع المكتبات الأخرى

					٣٩ . التنقلات التي تحدث لا تتلاءم مع مصلحة العمل
					٤٠ . التنقلات التي تحدث لا تتلاءم وظروفي الشخصية
					٤١ . يمكن الاستغناء عن خدماتي في أي وقت
					٤٢ . يمكن نقلني من القسم الذي أعمل به داخل المكتبة إلى أي قسم آخر في أي وقت
					٤٣ . إذا أردت الحصول على ترقية يجب أن أبحث عن فرصة في عمل آخر
					٤٤ . يحاول رؤسائي إعطاء صورة سيئة عني
					٤٥ . العلاقة الشخصية هي التي تحكم رضا رؤسائي عني
					٤٦ . رؤسائي لا يقومون بتوجيه النصح والإرشاد إلى
					٤٧ . رؤسائي لا يقومون بإعطائي المعلومات الكافية عن العمل خوفاً على مراكزهم
					٤٨ . رؤسائي لا يشجعون أفكار الإبداعية لتطوير العمل
					٤٩ . رؤسائي غير عادلين في تقييمهم لأدائي
					٥٠ . لا يوجد تواصل بيني وبين رؤسائي في العمل
					٥١ . أتجنب التعبير عن آرائي في قرارات رؤسائي لشعوري بأنهم لا يحبون ذلك
					٥٢ . يخلو العمل من روح التعاون والعمل الجماعي
					٥٣ . هناك صراعات عديدة بين زملائي في العمل
					٥٤ . أشعر أنني لا أثق بزملائي في العمل
					٥٥ . زملائي لا يقومون بتقديم المساعدة لي عند الحاجة إليهم
					٥٦ . اهتماماتي بعيدة عن اهتمامات زملائي

مصادر ضغوط العمل

٥٧.	لا توجد علاقات اجتماعية خارج نطاق العمل مع زملائي			
٥٨.	أشعر أن زملائي يضمرون لي مشاعر الغيرة والحسد			
٥٩.	أشعر أن زملائي يبثون دعاية سيئة عني			
٦٠.	لا يعي المستفيدون القوانين واللوائح المعمول بها في المكتبة			
٦١.	ما يهم المستفيدون هو أن تتم معاملتهم بأسرع وقت حتى لو كان ذلك فوق طاقة الموظف			
٦٢.	طبيعة عملي لا تمنحني علاقات جيدة مع المستفيدين			
٦٣.	كثرة أسئلة المستفيدين تضايقتني			
٦٤.	يثير المستفيدون الكثير من المشاكل والفوضى			
٦٥.	أشعر بالإحباط لعدم تقدير المستفيدين للجهود التي نقوم بها في المكتبة			
٦٦.	العمل داخل المكتبة يتصف بطول الإجراءات وتعقدها			
٦٧.	التفويض الإداري في العمل قليل جدا			
٦٨.	لا توجد رقابة من مدير المكتبة على أداء العاملين			
٦٩.	يزعجني عدم ثبات التقسيم الإداري للمكتبة			
٧٠.	تتمركز السلطة في يد المدير فقط			

برغم ما تتعرض له من ضغوط، إذا قدر لك أن تختار حياتك المهنية الآن، هل تختار

( ) لا

( ) نعم

العمل في المكتبات الأكاديمية

M من فضلك سجل ما لديك من اقتراحات ترى أنها تساعد في التخفيف من حدة الضغوط المهنية للعاملين في المكتبات الأكاديمية وتزيد من رضاهم عن العمل: