

الضغوط المهنية: مصادرها وتأثيرها على الأداء الوظيفي للمكتبيين : دراسة حالة مكتبات
جامعة قالمة بالجزائر

أ. سناء بوبقيرة

استاذة، جامعة قالمة، الجزائر

sanbob267@gmail.com

المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة الضغوط المهنية التي يعاني منها المكتبيين بمكتبات جامعة قالمة بالجزائر مصادرها وتأثيراتها على الأداء الوظيفي لهم من خلال تسليط الضوء على بيئة وطرق العمل لإعطاء صورة دقيقة وواضحة للمسؤولين على هذه المكتبات لتحسين الوضع بها وقد اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة لجمع البيانات تم توزيعه على المكتبيين في المكتبات مجال الدراسة والذين يشغلون منصب ملحق بحث حيث توصلت إلى مجموعة من النتائج مفادها أن عينة البحث تعاني ضغوط مهنية متعددة الأسباب أدت إلى تراجع واضح وصريح في الأداء الوظيفي للمكتبيين.

الاستشهاد المرجعي

بوبقيرة، سناء. الضغوط المهنية: مصادرها وتأثيرها على الأداء الوظيفي للمكتبيين : دراسة حالة مكتبات جامعة قالمة بالجزائر. - Cybrarians Journal - العدد 38، يونيو 2015. -
<تاريخ الاطلاع>. - متاح في: <انسخ هنا رابط الصفحة الحالية>

Professional pressures: their sources and their impact on the job performance of librarians: a case study of the libraries of Guelma University in Algeria

Sanaa Boubagira

Professor, Guelma University, Algeria

sanbob267@gmail.com

Abstract :

This study aims to find out the nature of the professional pressures experienced by the two offices libraries Guelma university of Algiers sources and their effect on job performance to them by highlighting the ways the work environment to give an accurate picture and clear to officials at these libraries to improve the situation out and study relied on the questionnaire as a tool for data collection was distributed to librarians, where he found a set of results that the research sample suffer from a combination of multiple causes of occupational stress led to a clear decline in the functionality of these two offices.

Keywords: university libraries-professional pressures-Guelma-university libraries functionality- Algeria.

مقدمة الدراسة:

شهد العالم خلال السنوات الأخيرة ومازال يشهد تحولات عديدة مست جميع مجالات الحياة سواء الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، الثقافية، والتكنولوجية مما أقم المؤسسات بمختلف تخصصاتها في مواجهة عدة تحديات كالتطور التكنولوجي الهائل، شدة المنافسة والعولمة الأمر الذي أوجب عليها مواكبة كل ما يحدث من تطور وتغير في المحيط الذي تنشط فيه، هذا من جهة ومن جهة أخرى البحث عن أنجع وأنجح السياسات لتحقيق أهدافها والمحافظة على بقائها واستمرارها. وبالموازاة مع ذلك فقد صاحب هذا التغيير تغير في أسلوب الحياة تميز هذا الأخير بالعمق والشمول والقوة حيث نعيش اليوم عصر التحديات التي أصبحت تفرض على الفرد مطالب جديدة ومستمرة وأدوار مختلفة تماشيا مع العصر وما لحق به من تطور وتغير مستمرين وبما أن تقدم المجتمعات مرهون بالعمل الذي يقاس بمدى تحقيقه من انجازات على مر الأزمنة والعصور، وهو المعيار الذي يبرز مكانة وسيادة المجتمع وبذلك تصنف المجتمعات المتقدمة والمتخلفة. ويمثل العمل قيمة هامة بالنسبة للفرد فهو مطلب أساسي نظرا لما يقدمه من مزايا حيث يحقق له السعادة ويلبي احتياجاته المختلفة ويشعره بأنه عنصر فعال في المجتمع، وتتحدد قيمة الفرد ومكانته بالوظيفة التي يشغلها ومدى أهميتها بالنسبة للغير. ولهذا تزايد الاهتمام في المؤسسات الرائدة بالكادر البشري حيث أصبح ينظر إليه على أنه حجر الأساس لما له من تأثير جوهري على الكفاءة والفعالية، لذلك تعمل الإدارة القائمة على هذه المنظمات بتوطيد وتحسين العلاقات بينها وبين الأفراد العاملين لضمان استمرار العمل والإنتاج على أكمل وجه، كما أنها تعمل على خلق روح الإبداع والمبادرة لدى العاملين، وأصبح من الوسائل المهمة لتحقيق ذلك هو توفير الراحة النفسية والرضا لدى العاملين، للحد من الضغوط المهنية التي أصبحت تهدد أمن واستقرار المؤسسات. والمكتبات الجامعية على غرار باقي المؤسسات تأثرت هي الأخرى بالتحولات التي يشهدها العالم اليوم، لهذا لم يعد أمامها من خيار إلا الوقوف في وجه المنافسة الشديدة التي تشهدها من طرف المكتبات الأخرى والعمل المستمر من أجل تقديم أحسن الخدمات لمجتمع المستفيدين منها، إلا أن تحقيق التميز والريادة وتوفير الجودة أصبح يتوقف اليوم على ما في عقول البشر من معرفة وخيال مبدع وأفكار جديدة، فالعنصر البشري المؤهل هو اللبنة الأولى في عمليات التطوير والتجديد ومن ثم تحقيق الأفضل وذلك من خلال إعطائه الفرصة للتميز لإبراز قدراته ومهاراته.

1- الجانب المنهجي للدراسة :

1-1 مشكلة الدراسة: يواجه الفرد في حياته العديد من المواقف الضاغطة، والتي تتضمن خبرات غير مرغوب فيها، وأحداث تنطوي على الكثير من مصادر القلق، وعوامل الخطر والتهديد في مجالات الحياة كافة، وقد انعكست آثار تلك المواقف الضاغطة على معظم جوانب شخصية الفرد. إذ تنشأ الضغوط نتيجة لتعدد المطالب والحاجات وعدم القدرة على إشباعها ورغم تعدد مصادر هذه الضغوط وتنوعها، فإن العمل يظل أحد أهم هذه المصادر وأخطرها وتختلف مستويات ضغوط العمل من مهنة لأخرى، ومجال المكتبات من المجالات التي يتوقع أن يقع العاملون فيها تحت ضغوط مهنية متعددة المصادر والأسباب ليست بالهينة حيث أصبحت هناك ضرورة للاهتمام بموضوع ضغوط العمل لدى العاملين في المكتبات بصفة عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة والذي يعتبر العنصر البشري فيها حيز الزاوية الذي من خلاله تحقق تطورها ورفقيها. لهذا حاولنا تسليط الضوء على هذا الموضوع نظرا لأهميته البالغة فما أحوج المكتبات الجامعية لمثل هذه الدراسات والبحوث التي تتناول مشاعر ونفسيات وانفعالات المكتبيين والضغوط التي يعانون منها والآثار السلبية التي تنجر عنها حيث نجد أن جل الدراسات في مجال المكتبات تركز على الخدمات دون النظر إلى مقدم الخدمة وحالته النفسية والضغط الذي يعاني منه أثناء تقديمه لهذه الخدمة والتركيز على مجموعات المكتبة وكيفية تنميتها دون الاهتمام بمن يعتني بهذه المجموعات ويعمل ويخطط من أجل تنميتها ومن هنا جاءت فكرة هذه الدراسة التي ستحاول التعرض لمصادر الضغوط المهنية التي يعاني منها المكتبيين في مكتبات جامعة قلمة بالجزائر للإجابة على التساؤل التالي: ما هي طبيعة الضغوط التي يعاني منها المكتبيين في المكتبات الجامعية مجال الدراسة؟ وما هي أسبابها؟ وقد اندرجت تحت هذا التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية أخرى نوردتها على النحو التالي:

- 1- ما هي طبيعة الضغوط المهنية التي يتعرض لها المكتبيون في المكتبات الجامعية؟
- 2- ما هي مصادر هذه الضغوط المهنية؟
- 3- ما مدى تأثيرها على الأداء الوظيفي للمكتبيين؟.

1-2 فرضيات الدراسة: تعرف الفرضيات على أنها تخمين أو استنتاج ذكي يصوغه الباحث ويتبناه مؤقتا لشرح بعض ما يلاحظه وتكون له كمرشد ومحدد لمجال البحث والدراسة كما أنها التكهانات التي يصيغها الباحث لمعرفة الصلة بين النتائج والأسباب ولا تنشأ من فراغ بل هي جهد فكري يحاول الباحث من خلاله تفسير الظاهرة المدروسة وتعتبر الفرضيات أساسية في عملية البحث فالبحث لن يتقدم ما لم نبدأ بتفسير مقترح أو حل للصعوبات التي تواجهها، ومن هذا المنطلق ونظرا لأهمية الفرضيات فقد قمنا بصياغة الفرضية التالية: يعاني المكتبيون في المكتبات الجامعية الجزائرية من ضغوط مهنية عديدة، تحول دون تمكينهم من أداء مهامهم على أكمل وجه. وقد اندرجت تحت هذه الفرضية فرضيات جزئية هي كما يلي:

1- يعاني العاملون في المكتبات الجامعية من ضغوط مهنية متعددة الأسباب.

2- يعود تراجع الأداء الوظيفي للمكتبيين إلى الضغوط المهنية التي يتعرضون لها في المكتبات الجامعية مجال الدراسة.

1-3 أهداف الدراسة:

تهدف كل دراسة علمية إلى تحقيق جملة من الأهداف وتهدف دراستنا إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- إعطاء المسؤولين على المكتبات الجامعية صورة واضحة ودقيقة عن بيئة العمل ومصادر الضغوط التي يعاني منها العاملون والآثار السلبية التي تقلل من كفاءة أدائهم.

2- الرقي بمستوى الخدمات من خلال الاهتمام بمشاعر المكتبيين ونفسياتهم وبالتالي دفعهم إلى تقديم الأفضل.

3- التعرف على الأسباب الحقيقية المؤدية إلى الضغوط المهنية لدى العاملين في المكتبات الجامعية مجال الدراسة.

4- الكشف عن الآثار السلبية للضغوط المهنية التي تقلل من الأداء الوظيفي.

5- تقديم اقتراحات عملية جادة قابلة للتطبيق من شأنها المساهمة في زيادة الفاعلية والكفاءة في المكتبات الجامعية.

1-4 أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تعالجه، وهو الضغوط المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي بمكتبات جامعة قالمة، ويعتبر هذا الموضوع من بين القضايا التي أصبحت تمس جوهر المؤسسات عامة والمكتبات الجامعية خاصة، هذه المؤسسة الأكاديمية التي أصبحت استجابتها ومسايرتها للتطور والتجديد ضرورة ملحة ومطلبا وطنيا لأن بتقدمها تتقدم وتتطور الجامعة ومنه تطور الأمة ككل. كما تتمثل أهمية هذه الدراسة أيضا من خلال ما تقدمه من مجموعة الإضافات المتوقعة، والتي يمكن أن تفيد الباحثين في الحقل الأكاديمي والممارسين في الواقع العملي، والتي يمكن تناولها كما يلي:

- 1- تسليط الضوء على بيئة العمل في المكتبات الجامعية ومعرفة معاناة العاملون فيها.
- 2- تكمن أهمية الدراسة في كونها تفتح أبعاد بحثية كثيرة لدراسات مستقبلية ذات علاقة بتطوير العاملون في المكتبات الجامعية من خلال إعطاء أهمية لمشاعرهم وانفعالاتهم و سلوكياتهم.
- 3- كما تكمن أهميتها في كونها تتطرق للعاملين في المكتبات الذين يعتبرون حجر الأساس في كل مكتبة.

1-5 منهج الدراسة:

إن منهج الدراسة هو الطريقة الموضوعية التي يسلكها الباحث عند قيامه بالدراسة، أو عند تتبعه لظاهرة معينة من أجل تحديد أبعادها بشكل شامل ودقيق، كما نعني به مجموعة القواعد العامة التي يضعها الباحث بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم، والمنهج أو طرق البحث عن الحقيقة العلمية تختلف باختلاف المواضيع، ولهذا توجد عدة أنواع منها، والتي تتعدد وتتنوع حسب طبيعة الموضوع المراد دراسته. وحسب الأهداف المسطرة للدراسة و التساؤلات التي ترمي للإجابة عليها، والفرضيات التي تحاول معرفة مدى تحققها تم اعتماد منهج دراسة الحالة الذي يقوم على جمع بيانات ومعلومات كثيرة وشاملة عن حالة فردية واحدة أو عدد محدود من الحالات وذلك بهدف الوصول إلى فهم أعمق للظاهرة المدروسة وما يشبهها من ظواهر، حيث تجمع البيانات عن الوضع الحالي للحالة المدروسة من أجل فهم أعمق وأفضل للمجتمع الذي تمثله.

1-6 مجتمع وعينة الدراسة:

بناء على طبيعة الموضوع، فقد تم التركيز على فئات المكتبيين المتخصصين الحاصلين على شهادات من أقسام المكتبات و المعلومات والعاملين في رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية، لذا فقد تم استقصاء عددهم بالمكتبة المركزية لجامعة قلمة بالجزائر، بالإضافة إلى مكتبات الكليات التابعة لها، وقد جاء مجتمع الدراسة كما يلي:

الجدول رقم 01: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب كل مكتبة

العدد	المكتبة
05	المكتبة المركزية
02	مكتبة كلية الرياضيات والإعلام الآلي
03	مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا
03	مكتبة كلية علوم الطبيعة والحياة
02	مكتبة كلية الآداب واللغات
02	مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية
02	مكتبة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
02	مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية
21	المجموع

وبالنظر للعدد القليل لأفراد مجتمع الدراسة، فقد تم المسح الشامل بنسبة 100% لمجتمع الدراسة.

7-1 أداة جمع البيانات:

يعتبر الاستبيان من أكثر الأدوات الإحصائية شيوعاً لجمع المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، ومن أجل ذلك تم تصميم استمارة استبيان تتكون من 3 محاور الأول هو محور البيانات الشخصية يحتوي على البيانات المتعلقة بالخصائص الشخصية لأفراد مجتمع الدراسة وهي: الجنس، السن، نوع المكتبة، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي بينما يشمل المحور الثاني على أسئلة تبحث في مجملها عن الأسباب التي تؤدي إلى الضغوط المهنية لدى المبحوثين، أما المحور الثالث فتبلورت أسئلته حول تأثير هذه الضغوط على الأداء الوظيفي للمكتبيين.

2- الجانب النظري للدراسة:

2-1 تعريف الضغوط المهنية:

سنحاول إلقاء الضوء على الضغوط كمفهوم عام، ثم ننتقل بعدها إلى ضغوط العمل أو الضغوط المهنية كمفهوم خاص، وذلك على النحو التالي:

2-1-1 أصل مصطلح الضغوط

يرجع أصل مصطلح ضغط Stress إلى المصطلح الفرنسي القديم estrece والذي يرجع بدوره إلى المصطلح اللاتيني stringer الذي يعني يسحب بشدة (1) êtreindre, serrer. ويختلف معني الضغط stress من مجال علمي وعملي لآخر، ففي مجال الطب نقول مثلاً ضغط الدم للدلالة على ما يحدثه الدم من أثر على جدران الأوعية الدموية، وفي مجال العلوم الطبيعية نقول مثلاً الضغط الجوي للدلالة على الثقل الذي يحدثه الهواء في نقطة معينة، وفي مجال الفيزياء يقصد بالضغط عموماً كل قوة تسلط على جسم ما حتى يكسر أو يعصر أو يشوه. (2)

مما تقدم ذكره نستنتج أن مصطلح "ضغط" لم يعرف معنى لغويًا واحدًا وثابتًا، بل تغير معناه مع تغير الظروف والأحداث التي عاشها الإنسان عبر الزمن. كما أن معنى هذا المصطلح يختلف من علم لآخر فمعناه في العلوم الفيزيائية يختلف عن معناه في العلوم السلوكية، ومعناه في العلوم الطبيعية يختلف عن معناه في العلوم الطبية.

2-1-2 تعريف ضغوط العمل:

إن مفهوم ضغط العمل بوصفه مصطلحاً اصطلاحياً إذ نشأ في المؤسسات والمنظمات التي تعتمد في تحقيق أهدافها بصورة رئيسة على العنصر البشري حيث يفترض من هذه العناصر أن تقوم بواجباتها المهنية بأسلوب يتسم بالفاعلية لتقديم الخدمات المنتظرة منها على أكمل وجه ولكن على الرغم من الرغبة الصادقة التي قد تكون لدى أولئك المهنيين ومؤسساتهم في تذليل العقبات التي تقف في طريق تقديم الخدمات المطلوبة إلا أن هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون قيامهم بدورهم بصورة كاملة، وهذا ما يطلق عليه ضغوط العمل Job stress وهي بشكل عام المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم شعوراً بالتوتر، وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بالواجبات بصورة آلية تقتصر إلى الاندماج الوجداني، والتشاؤم، وقلة الدافعية، وفقدان القدرة على الابتكار

ولقد تعددت واختلفت التعاريف المتعلقة بضغط العمل، فلا يوجد هناك تعريف واحد يلقي القبول والإجماع من طرف الباحثين. ويرجع السبب في ذلك أساساً لارتباط موضوع ضغط العمل بعدة علوم أخرى، فهو يمثل أحد الاهتمامات المشتركة بين الباحثين في كل من المجالات الطبية والنفسية والاجتماعية والإدارية. (3) أيضاً يعرف بارون و جرينبرج ضغط العمل بأنها "تمط معقد من حالة نفسية وردود فعل فسيولوجية لمجموعة من الضغوط الخارجية⁴ في حين يشير فوزي فائق إلى أن كلمة ضغط العمل تدل على مجموعة المواقف أو الحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله، والتي تؤدي إلى تغيرات جسميه ونفسية نتيجة لردود فعلية لمواجهةها وقد تكون هذه المواقف على درجة كبيرة من التهديد فتسبب الإرهاق والتعب والقلق من حيث التأثير فتولد شيئاً من الانزعاج.5 وانطلاقاً مما سبق ذكره، يمكن تعريف ضغط العمل بأنها تجربة ذاتية يمر بها الفرد، تحدث نتيجة عوامل مرتبطة بالبيئة الخارجية للمؤسسة و/أو بالبيئة الداخلية للمؤسسة و/أو بالفرد نفسه يترتب عليها ردود أفعال نفسية و/أو فسيولوجية و/أو سلوكية، تترك في الأخير آثار سلبية أو إيجابية على أداء الأفراد واتجاهاتهم نحو عملهم ومؤسستهم.

2-2 أهمية دراسة ضغوط العمل:

تكمن أهمية دراسة ضغوط العمل فيما يلي :

- تفعيل اتخاذ القرارات في المؤسسة، ومن ثم تقادي أي قرار خاطئ يمكن أن يكون ناتجاً عن الظروف الصعبة التي يواجهها متخذ القرار.
- الرفع من ربحية المؤسسة، وهذا بتقادي التكاليف المباشرة وغير المباشرة لضغوط العمل.
- توفير مناخ تنظيمي مناسب يساعد على تأدية الأعمال بفعالية وفاعلية.
- تحسين الإنتاجية، وهذا من خلال تنمية قدرات متخذي القرار في المؤسسة على مواجهة الضغوط والمواقف الصعبة.
- تنمية المهارات الإدارية لمتخذي القرار من تخطيط، تنظيم، توجيه ورقابة في ظل سيادة الضغوط.
- تحقيق رقابة فعالة لسلوكيات الموارد البشرية في كافة المستويات الإدارية⁶

2-3 أنواع ضغوط العمل:

2-3-1 ضغوط العمل الإيجابية:

يطلق عليها أيضا الضغوط البناءة، أو الجيدة، وهذه الضغوط لازمة تتطلبها طبيعة العمل، فمثلا يحتاج إليها المدير للضغط على العاملين للاحتفاظ بحيويتهم ودافعهم للعمل، وهي مفضلة ومرغوب فيها، إذ ينجح الفرد في التكيف الإيجابي معها ويحولها إلى حافز لأداء مهامه وأعماله، ومن المؤشرات التي تحدثها ضغوط العمل الإيجابية بين العاملين: ارتفاع حجم النشاط وقوته، زيادة الدوافع والحماس نحو العمل ومحاولة التطوير والتجديد، تعلم الهدوء وعدم الانفعال تحت الضغط.

2-3-2 ضغوط العمل السلبية:

وهي الضغوط ذات الانعكاسات السلبية على صحة ونفسية الإنسان من ثم تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل، مثل تلك الضغوط التي ندفع في الواقع ثمنها بالإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل. تسمى أيضا الضغوط الهدامة، أو الضغوط السيئة، وهي عكس الضغوط الإيجابية، فهي ضغوط غير مرغوب فيها وغير مفضلة سواء بالنسبة للمدير أو للعاملين في مختلف المستويات، تتولد عنها العديد من المؤشرات من بينها: فقدان الرغبة في العمل، تنامي الإحساس بالإحباط واليأس والقلق والاكتئاب، الأداء المنخفض، زيادة معدلات الغياب وغيرها من النتائج السلبية.7

2-4 مصادر الضغوط المهنية:

2-4-1 المصادر التنظيمية: وتتمثل في

2-4-1-1 طبيعة العمل: طبيعة العمل الذي يقوم به الفرد من حيث مدى تنوع الواجبات المطلوبة أو مدى أهمية العمل وحجمه ونوعية المعلومات، كلها من العوامل التي من المحتمل أن تكون مصدرا أساسيا للإحساس بالضغط، فبعض الوظائف تتضمن بطبيعتها ضغوطا عالية، مثل رجال الإطفاء، كبار المديرين، والجراحين في حين أن وظائف أخرى مثل المحاسبين وخبراء التأمين أقل ضغطا.

2-4-1-2 صراع الدور: يظهر صراع الدور في العمل حينما يقوم الفرد بأداء مهام كثيرة تتطلب سرعة كبيرة لانجازها حيث يحدث هذا الصراع بين متطلبات دور الفرد في العمل ودوره في غير

العمل، مثل واجباته الأسرية. ويوجد عدة صور من صراع الدور في المؤسسات، تتكون من العناصر التالية:

- تعارض أولويات مطالب العمل.
 - تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المؤسسة.
 - تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المؤسسة.
 - تعارض قيم الفرد مع قيم المؤسسة التي يعمل بها.
- 2-4-1-3 **غموض الدور:** ويعني غموض الدور الافتقار إلي المعلومات التي يحتاجها الفرد في أداء دوره في المؤسسة، مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسئوليته، والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد العمل، وطرق تقييم الأداء وغيرها ويترتب على ذلك أن يصبح الفرد غير متأكد من متطلبات وظيفته.

2-4-1-4 **زيادة عبئ الدور:** تحميل الفرد لأعباء فوق طاقته يعتبر مصدرا من مصادر الضغوط ، وقد تكون زيادة الأعباء من الناحية الكمية حيث يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع انجازه في الوقت المحدد، كما قد يكون زيادة العبء في شكل نوعي كأن يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تلائم استعداداته وقدراته الخاصة.

2-4-1-5 **النمو والتقدم الوظيفي:** قد تفرض بعض الضغوط نفسها على الأفراد مثل الضغوط للرقى أو الانجاز ويحدث هذا عادة عندما يضع الفرد لنفسه معايير أو عندما يقارن نفسه بالآخرين ، أو عندما يضع لنفسه وقتا محددا لتحقيق هدف معين.

2-4-1-6 **المسؤولية عن الآخرين:** إن الأفراد المسؤولين عن آخرين يواجهون ضغوط أكثر من غيرهم لذلك فإن وظائف المدراء في المؤسسة هي التي تتحمل التكاليف الإنسانية لسياسات المؤسسة وقراراتها.

2-4-1-7 **العمليات التنظيمية:** وهي الممارسات الإدارية التي تستهدف تنسيق وتوجيه جهود العاملين نحو تحقيق أهداف المؤسسة، فعند تنفيذها بطريقة سليمة تؤدي إلي تحسين العلاقة بين الموظف والمنظمة، ويعزز درجة الرضا بالتالي زيادة الإنتاج.

2-4-1-8 الاستراتيجيات والسياسات التنظيمية : وتتمثل في الغايات والأهداف والطريقة التي تتبعها الإدارة لتحقيق أهدافها من خلال القواعد والتصرفات التي تتبناها في أعمالها اليومية . ويمثل تعارض الأهداف وأشكال استراتيجيات المؤسسة المختلفة مصدراً رئيسياً من مصادر الضغوط، ذلك أن إستراتيجية الاستقرار تقود إلى الملل والفتور وعدم إشباع دافع الانجاز، بينما تفرض استراتيجيات النمو والتوسع تحديات وجهود أكبر قد لا يحتملها الكثير من العاملين، في المقابل تشعر الإدارة العليا بالفشل.

2-4-2 المصادر الفردية: هي مجموعة من العوامل الشخصية التي تتسبب بشعور الأفراد بالضغط من عدمه ومن هذه العوامل نذكر :

2-4-2-1 اختلاف شخصية الفرد: تعتبر الفروق الفردية الموجودة بين الأفراد سبب للشعور بضغوط العمل قد تكون الضغوط الموجودة في بيئة العمل واحدة، إلا أن الشخصية المختلفة للأفراد هي التي تعطي الفرصة للفرد بأن يشعر بالضغوط دون غيره.

2-4-2-2 اختلاف قدرات الأفراد: حيث تتفاوت القدرات من فرد إلى آخر، ويلعب ذلك دور في تفاوت الشعور بضغوط العمل.

2-4-2-3 الأحداث الضاغطة في حياة الفرد: يتعرض الفرد من حين لآخر إلى أحداث في حياته الشخصية تمثل قدراً من الإثارة والضغط النفسي وهذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى العمل مثل وفاة الزوجة أو الزوج أو الطلاق أو مرض أحد الأبناء.

2-4-2-4 العلاقات الشخصية: من متطلبات أداء العمل تكوين العديد من العلاقات الشخصية إلا أن أطراف هذه العلاقة قد يسيئوا استغلالها مما يؤدي إلى تميز هذه العلاقات بالعدوانية أو الصراعات، أو عدم الحفاظ على سرية المعلومات وقد يزيد حجم العلاقات الشخصية بدرجة عالية إلى الحد الذي يمثل إثارة عالية لا يمكن تحملها، وقد تقل هذه العلاقات بدرجة كبيرة إلى الحد يمثل انفصال واغتراب من قبل الفرد.

2-4-2-5 الحالة النفسية والبدنية : أي نوع من التوتر لا بد أن يصاحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة والتغيرات الفسيولوجية الداخلية، أي عندما يمر الفرد بحالة من الضغط فإنه من

الممكن أن نلمس آثار هذه الحالة على ما يجري في جسده من زيادة عدد ضربات القلب، ارتفاع الضغط الدموي وغيرها من الآثار الناتجة عن ضغط العمل

2-4-3 المصادر البيئية: لما كانت المؤسسة عبارة عن قطاع مفتوح يتفاعل مع البيئة، يصبح من الصعب أن تقتصر الضغوط التي يتعرض لها الفرد على تلك التي تحدث داخل المؤسسة خلال ساعات العمل، فعندما يأتي الفرد إلى المؤسسة ومعه القيم والعادات التي اكتسبها، حيث يأتي ومعه ضغوط الحياة التي يعيشها، وهي بدورها تؤثر على ضغوط العمل كما تتأثر بها ونذكر منها:

- ضغوط الحياة وتأتي الأسرة في مقدمتها.

- الظروف الاقتصادية السائدة واتجاهاتها في المستقبل كإنخفاض مستوى الدخل.

- تلوث البيئة والازدحام.

- تباين الثقافات داخل المجتمع.

- الكوارث الطبيعية والحروب.⁸

2-5 آثار ونتائج الضغوط المهنية:

تتعدد تأثيرات ضغوط العمل من حيث الإيجابية والسلبية وعادة ما تكون الضغوط المعتدلة مفيدة ونافعة بالنسبة للفرد والمكتبة التي يعمل بها بحيث تعمل على تحفيزه للعمل والإبداع وتطوير المهنة لكن حينما يتجاوز الضغط لدى الفرد المستويات العادية يكون له العديد من الآثار السلبية على سلامة الفرد والمكتبة وهناك نوعان من الضغوط أحدهما إيجابي والآخر سلبي

2-5-1 الآثار الإيجابية: تلعب الضغوط المهنية دورا كبيرا في النجاح والتفوق الإنجاز والعامل الناجح هو القادر على العمل تحت أقصى الضغوط ويتعرض الأفراد لضغوط متعددة الأنواع ومختلفة الأشكال والتي عندما تكون من النوع المعقول الصحي فإن ذلك ينتج عنه العديد من الآثار الإيجابية التي تساهم في تضافر الجهود وتعاون الأفراد وخلق روح الفريق الواحد والتنافس البناء بين العاملين وزيادة دافعيتهم للعمل ورغبتهم فيه، والضغوط الإيجابية تتطلبها

طبيعة وخصائص العمل في المكتبة فكثير من الأعمال تحتاج إلى ضغط يمارسه المسؤول للاحتفاظ بحيويتهم ونشاطهم في العمل وفي نفس الوقت لكسر عامل الكسل والتخاذل الناتج عن روتين العمل.

2-5-2 الآثار السلبية: إذا كان حجم ونوعية ضغوط العمل في غير الإطار الصحيح لها، فإن هذا يولد آثارا سلبية للفرد والمكتبة، وذلك من خلال ثلاث مجالات هي:

2-5-2-1 الآثار السلبية الخاصة بالفرد: الفرد هو المستقبل الرئيسي والمباشر لآثار الضغوط حيث تأخذ صورا متعددة قد تكون صحية أو نفسية أو سلوكية وقد تكون شاملة بحيث تشمل كل أو معظم هذه الجوانب حيث يتعرض الفرد لكثير من المتاعب التي تظهر آثارها عليه فالصحية تظهر في شكل أمراض حيث يصبح الجسم أكثر عرضة للكثير منها كالصداع المزمن، عسر الهضم، السكر، ارتفاع ضغط الدم... إلخ والنفسية كالقلق والملل وانخفاض الرضا عن الوظيفة، الاكتئاب، الأرق أما السلوكية فتتمثل في العدوانية، الميل إلى التخريب، اتخاذ قرارات غير سليمة، كثرة النزاعات مع زملاء العمل بالإضافة إلى الغياب والتأخر.

2-5-2-2 الآثار السلبية الخاصة بالمكتبة: لا يمكن بالطبع الفصل بين الفرد والمكتبة التي يعمل بها، فهو جزء لا يتجزأ منها، وعلاقة التأثير والتأثر بينهما ومتبادلة، ومن ثم فإن التأثيرات السلبية على الأفراد كالأمراض والاضطرابات النفسية تنعكس على المكتبة، فيكثر الغياب، والتأخير والتوتر في العلاقات، وترك العمل مما يؤدي إلى تدهور الأداء وسوء الخدمات المقدمة، كما أن المكتبة التي يكثر بها ضغوط العمل لا تراعي حقوق موظفيها ولا تعمل على نموهم وتطورهم، ولا توفر لهم جو العمل المناسب ولا الحوافز والتشجيع مما يعرضهم للاضطرابات والحوادث مما ينتج عنه تحمل المكتبة لأشكال مختلفة من التكاليف

2-5-2-3 الآثار السلبية على المجتمع: يعتبر الأفراد المرضى والمضطربون نفسيا وغير الراضين عن وظائفهم وغير المتوافقين مع هذه الأعمال يسهمون في تدهور الأداء وانخفاض كمية الإنتاج وجودته كما يحملون المجتمع نتائج باهظة حيث يتحمل كل الخسائر التي يتسببون فيها ومن ثم فإن الآثار السلبية للضغوط المهنية في كل مؤسسة من المؤسسات تجتمع كلها ليدفع في النهاية الفاتورة التي ينبغي على المجتمع أن يدفعها سواء كانت مادية أو معنوية كما تتمثل في سمعة المجتمع بين المجتمعات.

3- الجانب التطبيقي للدراسة:

1-3 تحليل البيانات:

1-1-3 المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس:

الجدول رقم 02 : توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجنس

النسبة%	التكرارات	الجنس
57.14	12	ذكر
42.85	09	أنثى
99.99	21	المجموع

من خلال الجدول رقم 02 نلاحظ أنّ أفراد مجتمع الدراسة هم من فئة الذكور بنسبة 57.14% في حين تمثلت نسبة الإناث في 42.85% ورغم وجود هذا الفرق الذي يعتبر بسيطاً إلا أن مكتبي مكتبات جامعة قالمة بالجزائر بصفة عامة يغلب عليهم العنصر النسوي حيث نجد مثلاً على سبيل المثال لا الحصر أن كل 10 نساء يقابلهم 06 رجال لدى ذهب البعض في الأدبيات الفرنسية بتسمية هذه المهنة بالمهنة النسوية.

2- السن:

الجدول رقم 03 : توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب السن

النسبة%	التكرارات	السن
38.09	08	30-20 سنة
33.34	07	40-31 سنة
19.04	04	50-41 سنة
09.52	02	أكثر من 50 سنة
99.99	21	المجموع

من خلال الجدول رقم 03 نلاحظ أنّ أغلبية أفراد مجتمع الدراسة هم من فئة الشباب حيث مثّلت فئة من 20 إلى 30 سنة نسبة 38.09 % تليها فئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة 33.34 % في حين نجد فئة 41- 50 سنة ممثلة في نسبة 19.04 % أما الأفراد الذين يفوقون 50 سنة يمثلون نسبة ضئيلة هي 9.52 %. ويرجع السبب في ذلك إلى أنّ مكتبات جامعة قلمة هي حديثة النشأة من جهة وإلى الاهتمام في السنوات الأخيرة بقطاع المكتبات من جانب توظيف المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات من جهة أخرى حيث أنه في السنوات الماضية لم يكن الاهتمام بهذا الجانب إذ يوظف في المكتبة أي شخص ليس له عمل محدد دون النظر إلى التخصص ولا حتى المستوى.

3- نوع المكتبة:

الجدول رقم 04 : توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب نوع المكتبة

النسبة %	التكرارات	نوع المكتبة
23.80	05	مركزية
76.19	16	كلية
00	00	معهد
00	00	قسم
99.99	21	المجموع

بعد الإطلاع على أرقام الجدول رقم 04 نلاحظ أنّ نسبة 76.19 % من مجتمع الدراسة يعملون في مكتبات الكليات وهم موزعون على 07 كليات في حين أنّ نسبة 23.80 % يعملون بالمكتبة المركزية أما بالنسبة لمكتبات المعاهد والأقسام فهي غير موجودة أصلاً نظراً لحدثة مكتبات جامعة قلمة والتي تم تقسيمها مؤخراً إلى مكتبة مركزية و07 كليات حيث اعتمدت الجامعة في السنوات القليلة الماضية نظام مكتبات الكليات بعد أن كانت عبارة عن مكتبة واحدة تضم جميع التخصصات الموجودة بالجامعة وبعد التزايد الهائل لعدد الطلبة وخلق تخصصات جديدة أصبح من الصعب على هذه المكتبة تلبية احتياجات كل المستفيدين منها وبالتالي وجب التقسيم من أجل تقديم خدمات أفضل.

4- عدد سنوات الخبرة:

الجدول رقم 05 : توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب سنوات الخبرة

النسبة%	التكرارات	عدد السنوات
42.86	09	من سنة إلى 5 سنوات
09.52	02	من 6-10 سنوات
28.57	06	من 11-15 سنة
19.04	04	أكثر من 15 سنة
99.99	21	المجموع

من خلال قراءة بيانات الجدول رقم 05 نجد أن أغلبية العاملين بمكتبات جامعة قالمة تم توظيفهم حديثاً وهو ما تمثله نسبة 42.86 % لفئة من سنة واحدة إلى 5 سنوات ونسبة 09.52 % بالنسبة للفئة متوسطة الخبرة من 6 إلى 10 سنوات خبرة في الوظيفة في حين نجد فئة لها خبرة معتبرة من 11 إلى 15 سنة ممثلة بنسبة 28.57% أما فئة أكثر من 15 سنة فتمثلت نسبة 19.04% وهي فئة المحافظين والمسؤولين على هذه المكتبات. من خلال هذه النسب يتضح أن المكتبات مجال الدراسة كانت تعتمد نمط معين في التوظيف حيث توظف عدة سنوات متتالية ثم تتوقف لفترة معتبرة من الزمن لتعود للتوظيف مرة أخرى.

5- المؤهلات العلمية:

الجدول رقم 06 : توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة%	التكرارات	المؤهل العلمي
57.14	12	ليسانس
23.81	05	ماستر
19.04	04	شهادات أخرى

99.99	21	المجموع
-------	----	----------------

من خلال الجدول رقم 06 نلاحظ أنّ العاملين بمكتبات جامعة قالمة لهم مؤهلات علمية مختلفة حيث نجد فئة أصحاب شهادات الليسانس أخذت حصة الأسد بنسبة 57.14% وأصحاب شهادات الماستر بنسبة 23.81% إلا أن هذه الفئة التي تحمل شهادة الماستر تعمل في رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الأول إلا أنها من المفروض أن تعمل في رتبة أعلى وهي رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الثاني ويعود ذلك لعدم فتح مسابقة توظيف بهذه الشهادة حين توظيفهم أما الشهادات الأخرى فمثلت نسبة 19.04% وهي شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية DEUA لكنهم التحقوا برتبة ملحق بعد العمل مدة 5 أو 10 سنوات في رتبة مساعد بالمكتبات الجامعية.

2-1-3 المحور الثاني: الأسباب المؤدية إلى الضغوط المهنية

6 - هل علاقتك جيدة مع زملاء العمل ؟

الجدول رقم 07 : توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب العلاقة مع زملاء العمل.

النسبة %	التكرارات	الاحتمالات	الإجابة
20.51	08	—	نعم
25.64	10	—	لا
33.33	13	—	لا
20.51	08	—	لا
00	00	—	لا
79.48	31	—	مجموع لا
99.99	39	—	المجموع

من خلال الجدول رقم 07 يتضح أن نسبة 20.51% من عينة الدراسة أقرت أن العلاقة جيدة مع زملاء العمل في حين صرحت نسبة 79.48% أن علاقتها سيئة مع الزملاء ويعود ذلك إلى عدم الإتفاق على طرق العمل بنسبة 25.64% والتنافس من أجل الامتيازات بنسبة

33.33% أما فارق السن فكان بنسبة 20.51% ولم يرجع أي فرد من أفراد العينة سوء العلاقة إلى أسباب أخرى. وعلى اعتبار أن الباحثة تعمل في إحدى مكتبات جامعة قالمة وتعد من عينة الدراسة فإن العلاقة بين الموظفين غير مستقرة ويعود ذلك إلى الأسباب السابقة الذكر وهو سبب الضغوط المهنية التي يعانون منها والروتين وعدم التجديد وهذا ما يؤدي إلى حدوث مشاكل لأسباب تافهة تجعل العلاقة بينهم سيئة.

7- هل تواجهك مشاكل في التعامل مع المستفيدين من المكتبة ؟

الجدول رقم 08 : توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المشاكل التي تواجههم في التعامل مع المستفيدين.

الإجابة	التكرارات	النسبة%
نعم	12	57.14
لا	09	42.85
المجموع	21	99.99

تشير معطيات الجدول رقم 08 أن نسبة 57.14% من أفراد العينة المدروسة يواجهون مشاكل في التعامل مع المستفيدين أما نسبة 42.85% فقد أقرت عكس ذلك ولعل السبب في ذلك يعود إلى أن هذه الفئة تعمل في المصالح التقنية كمصلحة المعالجة والإقتناءات وغيرها من المصالح التي لا يكون فيها احتكاك مع المستفيدين أما الفئة التي صرحت بوجود مشاكل في التعامل فهو نتيجة عدم رضاهم عن الخدمات المقدمة و حاجتهم لخدمات أخرى وعدم قدرة المكتبة وموظفيها على تلبيةها وأيضاً الموظف يعاني من ضغوط مهنية تحول دون تقديمه للخدمة المطلوبة على أكمل وجه.

8- هل راتبك يتناسب مع ما تقوم به من مهام ؟

الجدول رقم 09 : توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب رأيهم في مدى مناسبة الراتب مع المهام.

الإجابة	التكرارات	النسبة%
نعم	07	33.33

66.66	14	لا
99.99	21	المجموع

توضح أرقام الجدول رقم 09 أن نسبة 33.33% من أفراد العينة أقرت بأن الراتب الذي تتقاضاه يتناسب مع المهام التي تقوم بها وهذه الفئة هي فئة المحافظين والمسؤولين ورؤساء المصالح والذين تكون لهم مهمة الإشراف وتسيير العمل فحسب لهذا السبب يرون أن الراتب مناسب بينما نسبة 66.66% التي أجابت بعدم التناسب فهي فئة الملحقين الذين يقومون بمهام أكبر من الراتب الذي يتقاضوه حيث يتابعون مسيرة الكتاب منذ اقتناؤه إلى غاية إتاحتها للمستفيد وبالتالي فهم يقومون بكل هذه الأعمال من تسجيل وجرد و ختم ومعالجة.

9- هل تتحكم في التكنولوجيات المعتمدة داخل المكتبة ؟

الجدول رقم 10 : توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب مدى تحكمهم في التكنولوجيات المعتمدة داخل المكتبة.

النسبة%	التكرارات	الاحتمالات	الإجابة
100	21	—	نعم
00	00	— نعم — لا	لا
00	00	—	مجموع لا
100	21	—	المجموع

يعد استخدام التكنولوجيات الحديثة في مجال المكتبات ضرورة حتمية لا بد منها والتحكم فيها من قبل الموظفين بالمكتبة شيء مهم للغاية وجاءت أرقام الجدول رقم 10 لتثبت ذلك حيث أكدت نسبة 100% من أفراد العينة المدروسة بأنها تتحكم في التكنولوجيات المعتمدة داخل المكتبة وعلى العموم فإن مكتبات جامعة قلمة بالجزائر لا تعتمد على تقنيات تكنولوجية

حديثاً يصعب التحكم فيها والتمكن منها فبعضها يعتمد على برمجية سنجاب والبعض الآخر على برمجيات محلية من صنع موظفيها فمن غير الممكن أن تكون صعوبة في التعامل مع هذا النوع البسيط من التكنولوجيا.

10 - هل غادرت يوماً مكان العمل قبل نهاية الدوام ؟

الجدول رقم 11 : توزيع أفراد مجتمع الدراسة حول مغادرتهم مكان العمل قبل نهاية الدوام.

النسبة%	التكرارات	الإجابة
61.90	13	نعم
38.09	08	لا
99.99	21	المجموع

بعد الإطلاع على أرقام الجدول رقم 11 نجد أن نسبة 61.90 % من العينة أجابت بأنها حدث وأن غادرت مكان العمل قبل نهاية الدوام أما نسبة 38.09% فكانت الإجابة بالعكس. ولعل السبب الرئيسي في خروج هذه الفئة قبل الوقت المحدد هو جو العمل و الضغوط المهنية التي تعاني منها وبالتالي عدم القدرة على إتمام الوقت المخصص للعمل وأيضاً الظروف العائلية الطارئة التي تستلزم الخروج ونظراً لقانون العمل الذي يمنع الخروج وصعوبة أخذ الإذن بذلك وهذا في حد ذاته يمثل ضغطاً بالنسبة للمكتبيين فكثيراً ما مر المكتبين بظروف عائلية خاصة تستلزم الغياب لكن لم يمنح لهم ذلك وهذا يعتبر مصدراً هاماً للضغوط المهنية .

11- هل لديك حرية التعبير عن رأيك حول طبيعة العمل المسند إليك ؟

الجدول رقم 12: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حول حريتهم في التعبير حول طبيعة العمل

المسند إليهم .

النسبة%	التكرارات	الاحتمالات	الإجابة
23.34	07	—	نعم
13.33	04	—	لا
06.66	02	- تعسف المسؤول.	

46.66	14	- الجوانب القانونية.	
10	03	- انعدام التواصل بين القائمين على المكتبة.	
		-أسباب أخرى.	
76.65	23	—	مجموع لا
99.99	30	—	المجموع

من خلال الجدول رقم 12 والذي جاء لمعرفة مدى امتلاك أفراد العينة لحرية التعبير حول طبيعة العمل المسند إليهم حيث كانت النتائج كالتالي أجابت نسبة 23.34 % بنعم أما نسبة 76.65% فكانت إجابتها بالنفي وأرجعت أسباب ذلك إلى تعسف المسؤول بنسبة 13.33 % والجوانب القانونية بنسبة ضئيلة تمثلت في 6.66 % أما انعدام التواصل بين القائمين على المكتبة فكانت نسبته 46.66% وأرجعت نسبة 10% من أفراد العينة المدروسة عدم امتلاكها لحرية التعبير حول طبيعة العمل المسند إليهم إلى أسباب أخرى تمحورت مجملها في ضرورة إتباع الطريقة المعتادة في العمل وبالتالي تطبيق المطلوب منهم دون التعبير عن رأيهم والحقيقة أنه حتى وإن كان هناك حرية لكن في الأخير تكون الكلمة للمسؤول عن المصلحة أو المكتبة لأن بيده مهمة اتخاذ القرار.

12- هل تعاني من الروتين في العمل وعدم التجديد ؟

الجدول رقم 13: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حول المعاناة في العمل وعدم التجديد .

النسبة%	التكرارات	الإجابة
57.14	12	نعم
42.85	09	لا
99.99	21	المجموع

بعد قراءة المعلومات الواردة في الجدول رقم 13 نجد نسبة 57.14% من العينة المدروسة أجابت بأنها تعاني من الروتين وعدم التجديد أما نسبة 42.85% فأجابت بأنها لا تعاني من ذلك والحقيقة أن هذه الفئة هي فئة العمال الجدد الذين لديهم طموحات كبيرة تتعدى إمكانيات المكتبة

التي يعملون بها ويعود ذلك إلى طبيعة التكوين حيث تحاول تطبيق ما درسته نظريا على ميدان العمل لكن شتان بين النظري والتطبيقي وكما سبق الذكر فإن مكتبات جامعة قلمة الجزائر هي مكتبات فنية أي أغلبية العاملون بها حديثي التخرج إذ درسوا نظام ل. م . د الذي تطبقه الدول المتقدمة حيث يتماشى مع المكتبات الموجودة هناك وتركز أغلب المقاييس المدرسة على تكنولوجيا المعلومات المكتبات الرقمية والتسيير الإلكتروني للوثائق أما الفئة التي أجابت بالعكس فهي فئة العمال التي لها فترة عمل طويلة وبالتالي تأقلموا مع نظام العمل وتعودوا عليه وليس لهم لا الرغبة ولا القدرة على التطوير .

13- هل تعتمد الترقية في المكتبة التي تعمل بها على :

الجدول رقم 14: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حول المعايير المعتمدة في الترقية .

النسبة%	التكرارات	الإجابة
19.05	04	- الكفاءة
33.33	07	- الخبرة
19.05	04	- كليهما معا
28.57	06	- معايير أخرى
100	21	المجموع

إن المطلع على أرقام الجدول رقم 14 يجد أن نسبة 19.05 % من أفراد العينة أجابت بأن الترقية تعتمد على الكفاءة أما نسبة 33.33 % فقالت أنها تعتمد على الخبرة وهذا ما يثبت واقع العمل فعلا أي الأولى بالترقية الذي تكون له خبرة أكثر في حين نسبة 19.05 % صرحت أن الترقية تعتمد على كليهما معا أي الكفاءة والخبرة بينما أرجعت نسبة 28.57 % الترقية إلى معايير أخرى تمثلت في الشهادة المحصل عليها لأنه أثناء تقسيم مكتبات جامعة قلمة واعتماد نظام مكتبات الكليات كانت الأولوية في الترقية إلى مسؤول مكتبة لحاملي الشهادات العليا أكثر من غيرهم من الذين يحملون شهادات أقل.

3-1-3 المحور الثالث: تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي للمكتبيين

14- هل حدث و أن مللت من وظيفتك ؟

الجدول رقم 15: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حول الملل من الوظيفة.

النسبة%	التكرارات	الإجابة
61.90	13	نعم
38.09	08	لا
99.99	21	المجموع

من خلال الجدول رقم 15 نجد أن ما نسبته 61.90 % من العينة أجابت بأنه حدث وأن مللت من الوظيفة وهي نسبة كبيرة بالمقارنة مع الإجابات التي جاءت بالنفي والتي أقرت بأنها لم تمل وهو ما عبرت عنه نسبة 38.09% والسبب في ملل الفئة الأولى هو وضع مكتبات جامعة قالمة بالجزائر من حيث طرق العمل والتكنولوجيا المعتمدة والخدمات المقدمة وهو الوضع الذي تعيشه كل المكتبات الجامعية في الدول النامية والجزائر واحدة منها وهذا ما دفع هذه الفئة إلى الملل خاصة إذا ما تم مقارنتها بما وصلت إليه المكتبات الجامعية في الدول المتقدمة.

15- هل فكرت يوما ما في تغيير الوظيفة نهائيا ؟

الجدول رقم 16: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حول التفكير في تغيير الوظيفة نهائيا.

النسبة%	التكرارات	الاحتمالات	الإجابة
50	15	—	لا
20	06	—	نعم
13.33	04	—	نعم
16.66	05	—	نعم
00	00	—	نعم
49.99	15	—	مجموع نعم

99.99	30	—	المجموع
-------	----	---	---------

يوضح الجدول رقم 16 أن نسبة 50% من أفراد العينة والتي تمثل نصف مجتمع الدراسة أكدوا أنهم لا يفكرون في تغيير الوظيفة نهائياً ويعود ذلك إلى قناعتهم بمهنة المكتبات والرضى ببيئة العمل رغم المشاكل التي تعيشها وبالتالي رفعوا التحدي وتمسكوا بوظيفتهم أما النصف الآخر من العينة والذي صرح بأنه يفكر في التغيير ويرجع السبب إلى عدم تكافؤ الراتب مع الوظيفة بنسبة 20% وانعدام العوامل المحفزة بنسبة 13.33% أما انعدام سلم التقييم فكانت نسبته 16.66% في حين لم يرجع أي أحد هذا التفكير في التغيير إلى أسباب أخرى وقد يكون السبب عدم القناعة منذ البدء بهذه المهنة بالإضافة إلى ضغوط العمل هذا ما أدى بهم إلى التفكير في تغيير الوظيفة.

16- هل تعتقد أنك أخطأت القرار باختيارك مهنة المكتبات؟

الجدول رقم 17: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حول اعتقادهم بأنهم أخطأ و القرار باختيار مهنة المكتبات.

النسبة%	التكرارات	الإجابة
14.28	03	نعم
85.71	18	لا
99.99	21	المجموع

يبين الجدول رقم 17 أن نسبة 14.28% من العينة التي خضعت للدراسة أجابت بأنها أخطأت القرار باختيارها لمهنة المكتبات أما نسبة 85.71% فأجابت بأنها لم تخطأ القرار والحقيقة أن المكتبيين العاملين بمكتبات جامعة قلمة اختاروا مهنة المكتبات عن قناعة ولم يكن اختيارهم خطأ وأرادوا بالفعل دراسة تخصص علم المكتبات هذا من جهة ووجود فرص عمل كبيرة بالمقارنة مع المجالات الأخرى من جهة أخرى حتى وأن كانوا يعانون من مشاكل وضغوط مهنية تدفعهم إلى عدم الإحساس بالراحة في العمل لكن لا تخلو أي مهنة من هذا النوع الظروف.

17- هل حدث و أن عاملت المستفيدين معاملة سيئة ؟

الجدول رقم 18: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حول المعاملة السيئة للمستفيدين.

النسبة %	التكرارات	الاحتمالات	الإجابة
27.27	09	—	لا
24.24	08	-الضغوط المهنية التي تعاني منها	نعم
09.09	03	- قناعتك بعدم الرضا عن المنصب الذي تشغله	
18.18	06	- انعدام التكافؤ بين الوظيفة والراتب	
21.21	07	-أسباب أخرى	
72.72	24	—	مجموع نعم
99.99	33	—	المجموع

من خلال الجدول رقم 18 نجد أن نسبة 27.27 % من أفراد مجتمع الدراسة لم يحدث وأن عاملت المستفيدين معاملة سيئة بينما جاءت إجابة نسبة كبيرة والتي قدرت بـ 72.72 % بالعكس وكان سبب ذلك الضغوط المهنية التي تعاني منها بنسبة 24,24 % والقناعة بعدم الرضا عن المنصب الذي تشغله بنسبة 09.09 % وانعدام التكافؤ بين الوظيفة والراتب بنسبة 18,18% في حين أرجعت نسبة 21.21% من أفراد العينة المدروسة إلى أسباب أخرى تلخصت في عدم رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة من جهة وعدم قدرة الموظفين على تلبية رغباتهم من جهة أخرى وهنا يحدث المشكل وهذا يدفع المكتبيين إلى معاملتهم معاملة سيئة لأن المكتبي يحاول دائما تقديم أفضل ما بوسعه لإرضاء المستفيد لأنه يعتبر هو الملك في المكتبة لكن أمام الوضع الذي تعيشه المكتبات محل الدراسة فإن مكتبيها يقفون في مفترق طرق بين احتياجات المستفيدين وبين ما توفره المكتبة من إمكانيات لا يرضون بها وهذا الذي يمثل أكبر ضغط.

18- هل تشعر بنوع من العجز في استخدام مواهبك الشخصية ؟

الجدول رقم 19: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حول الشعور بالعجز في استخدام المواهب الشخصية.

النسبة%	التكرارات	الإجابة
71.42	15	نعم
28.57	06	لا
99.99	21	المجموع

بعد قراءة أرقام الجدول رقم 19 نجد أن الأغلبية الساحقة من أفراد العينة أجابت بشعورها بنوع من العجز في استخدام مواهبها الشخصية وهذا ما عبرت عنه نسبة 71.42% وهذا الشعور يعود إلى الطموح الكبير الذي يتمتع به المكتبيين العاملين بجامعة قالمة أي أنهم يجدون أنفسهم يعانون من عجز أمام محدودية الإمكانيات المقدمة فالمكتبي الذي تكون له أفكار جديدة يحاول من خلالها الإبداع والتطوير أما النسبة المتبقية والتمثلة في 28.57% فقد جاءت الإجابة بالنفي أي أنهم لا يشعرون بهذا النوع من العجز في استخدام مواهبهم الشخصية.

19- هل تكتفي بتنفيذ ما يطلب منك من عمل فحسب ؟

الجدول رقم 20: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حول الاكتفاء بتنفيذ ما يطلب منهم من عمل.

النسبة%	التكرارات	الاحتمالات	الإجابة
19.05	04	—	لا
33.33	07	— نعم	نعم
47.61	10	— لا	لا
80.94	17	—	مجموع نعم
99.98	21	—	المجموع

من خلال الجدول رقم 20 نجد أن نسبة 19.05% من أفراد العينة أجابت بأنها لا تكتفي بما يطلب منها من عمل فحسب أما الأغلبية الساحقة والتي تمثل نسبة 80.94% أجابت بنعم وبالتالي تطبيق الأوامر المطلوبة منهم فقط والمهام الموكلة لهم ولعل السبب في ذلك انعدام الإمكانيات اللازمة التي تساعد وتشجع على تطوير العمل وكما سبق الإشارة إليه فهذا هو كل

المكتبات الجامعية في بلدان العالم الثالث التي لا تزال تخطو بخطوات محتشمة نحو الوعي بأهمية هذا النوع من المكتبات والرقمي به من أجل التطور والازدهار وقد أرجعت نسبة 33.33% السبب في ذلك إلى أنها سئمت العمل لهذا اكتفت بما هو مطلوب منها أما نسبة 47.61% فرغم أنها تكتفي بما يطلب منها لكنها لم تجب بأنها سئمت العمل ويعود ذلك إلى حب المهنة والقناعة بها.

20- هل فقدت الحيوية و النشاط في العمل ؟

الجدول رقم 21: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حول فقدان الحيوية والنشاط في العمل.

الإجابة	التكرارات	النسبة%
نعم	12	57.14
لا	09	42.85
المجموع	21	99.99

بعد الإطلاع على المعلومات الواردة بالجدول رقم 21 اتضح أن نسبة 57.14% فقدت الحيوية والنشاط في العمل وهي فئة الموظفين القدم الذين عانوا كثيرا من مشاكل العمل بالإضافة إلى الضغوط المهنية أما نسبة 42.85% فقد أجابت بالعكس وهي فئة الشباب أو الموظفين الجدد أي رغم كل الظروف إلا أن العزيمة والإصرار على الصمود ومحاولة التجديد والتطوير كانت أقوى.

21- هل سبق و تراجع مردودك في العمل ؟

الجدول رقم 22: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب تراجع مردود العمل.

الإجابة	الاحتمالات	التكرارات	النسبة%
لا	—	04	13.33
نعم	-الضغوط المهنية التي تعاني منها	12	40

30	09	- انعدام الإمكانيات اللازمة	
16.66	05	- أسباب أخرى	
86.66	26	—	مجموع نعم
99.99	30	—	المجموع

بعد قراءة أرقام الجدول رقم 22 نجد أن نسبة 13.33 % من مجموع أفراد العينة التي خضعت للدراسة جاءت إجابتها بأنها لم يسبق لها وأن تراجع مردودها في العمل بينما نسبة 86.66 % فكانت إجابتها بنعم وكان السبب في ذلك الضغوط المهنية التي تعاني منها بنسبة 40% وانعدام الإمكانيات اللازمة بنسبة 30% في حين أرجعت نسبة 16.66 % إلى أسباب أخرى تمحورت في مجملها حول العمل نفسه الذي يتطلب جهد كبير وأيضا الروتين وعدم التجديد أي نفس الأعمال تتكرر دائما لكن يبقى السبب الرئيسي في تراجع مردود العمل هو الضغوط المهنية كما لأوضحته البيانات الواردة بالجدول أعلاه .

3-2 نتائج الدراسة الميدانية:

❖ **الفرضية الأولى:** والتي تنص على أن العاملون في المكتبات الجامعية يعانون من ضغوط مهنية متعددة الأسباب. ومن خلال النتائج المتوصل إليها في تحليل البيانات الإحصائية فإن المؤشرات الدالة على هذه الفرضية هي كما يلي:

- علاقة المكتبيين محل الدراسة مع بعضهم البعض ليست جيدة.
- يواجه المكتبين مشاكل في التعامل مع المستفيدين.
- عدم مناسبة الراتب مع المهام الموكلة لهم.
- لا يملك المكتبيين الحرية في التعبير عن رأيهم حول طبيعة العمل المسند لهم.

- يعاني المكتبين من الروتين وعدم التجديد في العمل. ومنه يمكن الحكم على الفرضية الأولى بأنها تحققت.

❖ **الفرضية الثانية:** والتي تتوقع بأن تراجع الأداء الوظيفي للمكتبين يعود إلى الضغوط المهنية التي يتعرضون لها في المكتبات الجامعية مجال الدراسة. ومن خلال التعليق الوصفي السابق على النتائج المبوبة تبين أن مؤشرات هذه الفرضية كما يلي:

- حدث وأن أحس أفراد العينة المدروسة بالملل من وظيفتهم.
- يعامل المستفيدين معاملة سيئة من طرف المكتبين الذين خضعوا للدراسة.
- يشعر المكتبين بنوع من العجز في استخدام مواهبهم الشخصية.
- يكتفي المكتبين بتنفيذ ما يطلب منهم من عمل.
- فقدان المكتبيين للحبوية والنشاط في العمل.
- تراجع واضح وصريح بين أفراد العينة في مردود العمل. وعلى هذا الأساس ومما سبق الوصول إليه من نتائج نجد أن الفرضية الثانية قد تحققت أيضا.

4-خاتمة:

تعيش المكتبات الجامعية وضع محرج بالنظر للتحديات الكبيرة التي تواجهها والمتمثلة أساسا في الانفجار المعلوماتي الكبير، قوة المنافسة، العولمة... إلخ وهذا الوضع يتطلب تسخير كل الإمكانيات المتوفرة بالمكتبة لمواجهة هذه التحديات والحفاظ على مكانتها واستمرارها ويعتبر العنصر البشري حجر الأساس في هذه المهمة لكن رغم هذا لم تدرك المكتبات الجامعية بجامعة قالمة الجزائر هذه الحقيقة وأهملت هذا العنصر الفعال حيث يعاني العاملون بها من ضغوط مهنية متعددة الأسباب حالت دون تحقيق المهام الموكلة لهم على أكمل وجه وهذا ما أثر سلبا على الأداء الوظيفي لهم وانطلاقا من هذه النتائج يمكن وضع الاقتراحات التالية:

- ضرورة اهتمام المسؤولين في الجامعات الجزائرية بالمشكلات التي تواجه العاملين في المكتبات الجامعية وإعطاء أهمية بالغة لنفسياتهم وانشغالاتهم بما يساهم في الرقي والتطور بالخدمة المكتبية.

- إعادة النظر في نظام الترقية والرواتب والحوافز بما يتلاءم مع احتياجات العاملين بالمكتبات الجامعية.

- تحسين وضع المكتبات الجامعية وظروف العمل بها ومنه تحسين وضع العاملين بها.

- العمل على زيادة البرامج المخصصة لتنمية الكوادر البشرية وتطوير الأداء من خلال إعادة النظر في البرامج التدريبية واللوائح وتحديث الطرق والأساليب المتبعة.

- العمل على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الاستغلال الأمثل للوقت وتذليل الصعوبات التي تحول دون ذلك.

- الاهتمام بالعنصر البشري العامل بالمكتبات الجامعية، من حيث إخضاعهم لدورات تدريبية لاستخدام الأساليب الحديثة في مواجهة ضغوط العمل.

- إجراء بحوث ودراسات حول الضغوط المهنية وتطبيقها على العاملين في المكتبات الجامعية وإيجاد حلول جديّة وفعالة للتخفيف منها.

أخيراً يمكن القول انه على الرغم من أن مشكلة ضغط العمل هي مشكلة رئيسية في العمل، والحل ينبع أساساً من الإدارة، وعلى الرغم من أن الإدارة يجب أن تلزم نفسها باتخاذ الإجراءات الإيجابية لتغيير محيط العمل المسبب للضغوط، إلا انه للأفراد دور في المساعدة في التخفيف من حدة هذه الضغوط على الأقل وذلك عن طريق الحرص على الاستفادة من الإجازات المتاحة للراحة والاستجمام بعيداً عن جو العمل، والاستمتاع بالحياة العائلية والاجتماعية.

-
- ¹) Jean Benjamain Stora, le stress, 2 édition, édition dahleb, France, 1993, p : 3
- ²): جمعة سيد مصطفى، إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا و البحوث في العلوم الهندسية، القاهرة، 2007 ، ص6.
- ³): الكتي محسن علي، السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق، المكتبة الأكاديمية، الإسماعيلية، 2005، ص 211.
- ⁴): جرينبرج جيرالد، روبرت بارون، إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل علي بسيوني، دار المريخ، الرياض، 2004، ص 257.
- ⁵): فائق، فوزي حسن، نظرية المنظمة، ط 1 دار الشؤون الثقافية بغداد، 1996، ص136.
- ⁶): سيد مصطفى جاد الرب، إدارة الضغوط كأحد العوامل المحددة للكفاءة الإدارية العليا في المنظمة ، المجلة العلمية للاقتصاد و التجارة العدد الأول، جامعة عين شمس، القاهرة، 1991 ، ص ص115- 116.
- ⁷): بن طالب سامية، ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة – دراسة حالة: الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع تسيير المنظمات، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2010، ص ص33-34.
- ⁸): بوستيل، نجوى. انعكاسات ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات الاقتصادية، فعاليات المؤتمر الوطني حول: ضغوط العمل بين الاهتمام والإهمال، الجزأثر: 2014/01/20/19.