

الضغوط المهنية للعاملين بالمكتبات الجامعية وأثرها على الأداء  
الوظيفي: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية  
والإجتماعية- تبسة-

*Professional pressure of library works and its impact on the  
functional performance: Field study at the faculty of  
humanities and social sciences library –Tebessa*

د. أكرم بوطورة<sup>1\*</sup>، ط. مريم عبود<sup>2</sup>، ط. نعيمة سلطاني<sup>3</sup>

<sup>1</sup> جامعة العربي التبسي تبسة (الجزائر)، [Akrem.boutora@gmail.com](mailto:Akrem.boutora@gmail.com)

<sup>2</sup> جامعة العربي التبسي تبسة (الجزائر)، [meriemabboudet07@gmail.com](mailto:meriemabboudet07@gmail.com)

<sup>3</sup> جامعة العربي التبسي تبسة (الجزائر)، [soumasoumadz09@gmail.com](mailto:soumasoumadz09@gmail.com)

تاريخ النشر: 2020/09/30

تاريخ القبول: 2020/08/25

تاريخ الإرسال: 2020/08/10

## ملخص

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

\* المؤلف المرسل: مريم عبود: [meriemabboudet07@gmail.com](mailto:meriemabboudet07@gmail.com)

المصادر المولدة للضغوط. لهذا أصبح من الضروري التعامل مع هذه المصادر ومعالجتها من خلال تحقيق كافة الظروف المواتية للعمل؛ من أجل بلوغ مستويات عالية من الأداء الوظيفي. الكلمات المفتاحية: الأداء الوظيفي، العاملين بالمكتبات الجامعية، المكتبات الجامعية، الضغوط المهنية

## Abstract

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

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

**Keywords:** job performance, professional pressure, University libraries, university library workers.

## مقدمة

المكتبة الجامعية كمنظومة خدماتية تسعى لتحقيق مجموعة من الأهداف مثل المساهمة المباشرة والفعالة في تكوين وإعداد كوادر بشرية متخصصة في كافة فروع المعرفة البشرية وذلك من خلال تلبية حاجياتهم ومتطلباتهم العلمية من خلال ما تقدمه من خدمات ونشاطات متنوعة، بداية من اختيار أوعية المعلومات إلى غاية إتاحتها في صورتها النهائية، ونظرا لتشعب احتياجات المستفيدين وتعقدتها في الآونة الأخيرة، هذا الامر وضعها أمام طريق صعبة لمواكبة هذه التغيرات

والعمل على تلبيتها من خلال توفير كل الإمكانيات المادية والبشرية لتحقيق هذا الهدف المنشود ولعل أهم عنصر مكلف بتحقيقها هو توفير عاملين متخصصين في مجال المكتبات على اختلاف مستوياتهم ومؤهلاتهم العلمية.

وبما أن العمل في مجال المكتبات من المهن ذات الطابع الإنساني والاجتماعي، فالعاملين بها معرضون للضغوط التي تظهر نتيجة لتفاعل عدة مؤثرات ناتجة عن مصادر مختلفة سواء من قبل المستفيدين أو بيئة العمل التي لا توفر كل ما يحتاجه العاملون من أجل تسيير عملهم والمتعلقة بالجو والإمكانيات المادية للمكتبة وحتى العلاقات الشخصية والمهنية بين العاملين فهذه المؤثرات تتسم بالتغير السريع والمستمر؛ مما يجعل العامل عرضة للعديد من الضغوط التي يجب التعامل والتكيف معها بفعالية لأنها تؤثر على نوعية الأداء الوظيفي للعاملين خلال قيامهم بالخدمات المكونة للعمل المكتبي والتي تحددها القدرات والخصائص الفردية والمتطلبات الوظيفية والبيئة التنظيمية بمكان العمل ومدى إدراك العامل لكيفية ممارسته للمهام المكلف بها في المكتبة. ومن هذا المنطلق حاولنا من خلال هذه الدراسة التعرف على أهم العوامل التي لها علاقة بالتأثير على أداء العامل بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، حيث تم التركيز على الضغوط التي تعترضه فيها باعتبارها من أهم العوامل المتحكمة في أدائه من خلال الكشف عن أهم مصادر ومسببات هذه الضغوط وكيف تؤثر على الأداء الوظيفي متعمدين في ذلك على المنهج الوصفي القائم على التحليل.

## 1. الأطار المنهجي للدراسة:

### 1.1 إشكالية الدراسة

تتميز المكتبات الجامعية بأنها الركيزة الأساسية لأي مركب جامعي وأساس تسيير البحث العلمي وتطويره، حيث يعتمد عليها الباحثين بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم العلمية من خلال الرجوع لمصادر المعلومات التي تخدم أعمالهم العلمية، فهي تسعى لإيجاد الطرق المناسبة التي تجعل الجامعة تنجح في أداء مهمتها باعتبارها من أهم المؤسسات ذات الطابع الاجتماعي التي تتفاعل فيها كافة الأنساق الجزئية المكونة لها، ومن أجل الوصول إلى الأهداف التي تسعى لتحقيقها، لا بد من الاستغلال الأمثل لمختلف الموارد المادية والبشرية، وذلك بالعمل تحت مسمى الإدارة التي تتحكم في سلوك مجموعة العاملين الذين يستندون على الخبرة والخلفية المعرفية التي تؤهلهم للعمل بها والتعامل مع مختلف أنواع مصادر المعلومات جميعاً تنظيمياً، معالجة وإتاحة وكذلك إدارة مصادر المكتبة وتطويرها لأداء خدمات متنوعة، من خلال كفاءة العاملين لأداء هذه

المهام فكلما تغيرت مهامهم وتطورت يتطور الأداء الوظيفي ويتنوع بتنوع وسائل العمل، وهذا الربط بينهما جعل الأداء الوظيفي يتأثر بمختلف الظروف المحيطة في البيئة الداخلية والخارجية للمكتبة الجامعية، وباعتبار أن أداء الفرد هو ناتج عن قدرته على أداء العمل ورغبته فيه، الذي تنتج عنه مجموعة من التفاعلات والعلاقات والتعاملات فيما بينها والتي أدت إلى بروز مجموعة من الضغوط المهنية، سواء تعلقت بزيادة أعباء العمل أو تعدد وجهات إصدار الأوامر، الضوضاء وكثرة الشكاوي وأحداث الحياة المختلفة، قلة المتخصصين ذوي الخبرة، كثرة العمل وقلة الراتب... فكل هذه الضغوط تؤثر على الأداء الوظيفي للعامل بالمكتبات الجامعية في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي تبسة- يتعرض العاملون لمصادر متعددة من الضغوط المهنية المختلفة؛ ككثرة المستفيدين والمهام المكررة... التي تؤثر على أداء العامل، خاصة عند احتكاكه الدائم بالمستفيدين وتعرضه للكثير من الصدمات السلبية في بيئة عمله.

ونظرا لحساسية هذا الموضوع والتماسنا وجوده حقيقة في الواقع، توجهنا لدراسة أسبابه ومحاولة الوصول لنتائج تساعدنا في التخفيف من هذا الوضع. ومن خلال هذا الطرح يمكننا أن نتساءل عن:

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

## 2.1 تساؤلات الدراسة

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

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

## 3.1 أهمية الدراسة

تنطلق أهمية هذه الدراسة في كونها استمرارية لسلسلة من البحوث السابقة في مجال دراسة الضغوط المهنية للعاملين بالمكتبات الجامعية، محاولة التعرف على مسببات الضغوط بمكتبة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وكيفية تأثيرها على الأداء الوظيفي، بغية الوصول إلى حلول لمعالجتها أو التقليل من حدتها على الأداء الوظيفي للعاملين بها. حيث تم تحديد أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

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

#### 4.1 أهداف الدراسة

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

- تسليط الضوء على مسببات الضغوط المهنية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- إدراك كيفية تأثير المصادر الشخصية للعاملين على مستوى أدائهم بالمكتبات الجامعية.
- التطرق إلى كيفية تشكل الضغوط المهنية لدى العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تبسة-]
- التعرف على كيفية تأثير البيئة المادية على الأداء الوظيفي بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تبسة-]
- الكشف على مدى تأثير جو المكتبة على أداء العاملين بها.
- معرفة مدى تأثير العلاقات الوظيفية على الأداء الوظيفي بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-تبسة-]

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

#### 5.1 ضبط مصطلحات الدراسة

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

المكتبة الجامعية: تعرف المكتبات الجامعية على أنها مكتبات متخصصة تهتم بالإنتاج الفكري في تخصيص معين أو عدة تخصصات متقاربة، وهي تلحق بالجامعة وكياناتها لتلبية احتياجات

مستفيديها داخل مجتمع الجامعة<sup>1</sup>؛ كما تعرف أيضا على أنها تلك المكتبات التي تنشئ وتمول وتدار من قبل الجامعات وكذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي<sup>2</sup>. ومنه يمكن القول بأن مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية محل الدراسة هي مكتبة تابعة لجامعة العربي التبسي تبسة تسعى إلى تلبية احتياجات مستعملها في هذا الفرع في العلوم خاصة وغيرها من فروع المعرفة عامة.

العاملين بالمكتبات الجامعية: العاملون بالمكتبات الجامعية هم العنصر البشري العامل لتشغيل وإدارة المكتبة الجامعية من أجل نجاحها وتحقيق أهدافها<sup>3</sup>. ومن خلال ما تم التطرق إليه يمكن أن نقول بأن العاملين بالمكتبات الجامعية هم مختلف العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي -تبسة- على اختلاف مستوياتهم الوظيفية وتخصصاتهم العلمية.

الضغوط المهنية: عرف الضغط على أنه رد فعل طبيعي كاستجابة لتفكير العقل أنه يتعرض لهجوم بحيث يقوم الجسم بإفراز العديد من الهرمونات لتحضيره لمواجهة الخطر<sup>4</sup>. كما تم تعريف الضغوط المهنية أيضا على أنها حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص<sup>5</sup>.

وبالتالي فإن الضغوط المهنية هي كل الأحداث والأفعال التي يتعرض لها العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي -تبسة- أثناء تأديتهم لمهامهم الوظيفية. الأداء الوظيفي: الأداء هو كلما يتمكن الفرد من تحقيقه أنيا من سلوك محدد، وما يستطيع الملاحظ الخارجي أن يسجله بأعلى درجة من الطموح والدقة<sup>6</sup>.

أما الأداء الوظيفي فهو سلوكيات عملية/مهنية ذات العلاقة بأهداف المنظمة (المكتبة) ضمن التحكم الفردي للعامل<sup>7</sup>.

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

## 2. إجراءات الدراسة الميدانية

### 1.2 منهج الدراسة

تم الاعتماد في هذه الورقة البحثية على المنهج الوصفي المعتمد على التحليل.

الذي يعد مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتمادا على الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلا كافيا ودقيقا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث<sup>8</sup>. وبالتالي فهو السبيل المؤدي للوصول للحقيقة المرادة من هذا البحث.

## 2.2 أدوات الدراسة

تعد أدوات الدراسة في البحوث الميدانية بوصلة الطريق والتي تتحكم في سيره وفق خطوات وأساليب علمية منهجية، لذلك لا يمكن الوصول إلى حل لمشكلة الدراسة إلا من خلال جمع البيانات عنها، حيث اعتمدت الدراسة على أدواتي الملاحظة والاستبيان؛ حيث تم الاعتماد على الملاحظة البسيطة من خلال تعاملنا كمستفيدين مع العمال أثناء التردد الدائم على بنك الإعارة الداخلية، والمشاهدة من بعيد كيف يتعامل معهم الطلبة.

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

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

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

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

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

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

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

### 3.2 مجتمع الدراسة

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

### 3. نتائج الدراسة

جاءت هذه الدراسة من أجل التعرف على أثر الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي للعاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، وحتى يتم تحقيق هذا الهدف لا بد من التعرف على السبب الذي ينتج هذه الضغوط والتي تظهر نتيجة لحدوث مجموعة من المؤثرات أو المصادر،

فهذه الأخيرة يمكن أن تؤثر على الأداء الوظيفي بشكل سلبي كما يمكن أن تؤثر عليه بالإيجاب؛ وذلك راجع لنوع وطبيعة المصدر المؤثر فيختلف مردود الأداء، ومن خلال ما تم استنتاجه من تحليل للبيانات المتحصل عليها من استبانة الدراسة بعد تفريغها في جداول بسيطة ومركبة التي تم فيها ربط بعض تساؤلات الاستبانة من أجل التأكد من النتائج التي توصلنا إليها والإجابة على التساؤلات المطروحة بعد ترقيم الاستمارات التي تمت الإجابة عليها من 01 إلى 10 حسب عدد أفراد عينة الدراسة، وفي الأخير توصلنا إلى النتائج التالية:

### 1.3 النتائج العامة:

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

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

- ✓ أبرزت الدراسة بأن جو المكتبة يلعب دور كبير في التأثير على الأداء الوظيفي، فالحرارة والإضاءة تؤثران بشكل كبير على أدائهم.
- ✓ عدم كفاية الفضاءات المخصصة للأعمال الفنية لا يعتبرها عاملي مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية مصدر لتوليد الضغوط لأنها لا تؤثر على راحة العاملين التي لها علاقة بأدائهم الوظيفي.
- ✓ تشير الدراسة بأن الفضاءات الخاصة بالمطالعة تؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين نظرا لعدم كفايتها لاستيعاب مستعملي المكتبة مما يؤدي إلى توليد الضجيج الذي يؤثر سلبا على الأداء الوظيفي.
- ✓ تبين الدراسة بأن ضيق مساحة المكتبة من المصادر المؤثرة على الأداء الوظيفي.
- ✓ أظهرت الدراسة بأن عدم توفير الإمكانيات المادية من أقلام وأوراق.. خاصة بالعمل يزيد من الضغوطات لديهم، فيؤثر بالسلب على أدائهم.

### 2.3 النتائج على ضوء التساؤلات:

- وفقا لما تم التعرف عليه من خلال إجراء الدراسة الميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في محاولة للوصول إلى إجابة عن التساؤلات التي طرحناها في بداية هذه الدراسة، تمكنا من الاجابة عليها في النتائج التالية:
- فيما يخص السؤال الأول: ماهي مصادر الضغوط المهنية للعاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية؟
- من خلال إجابات أفراد عينة الدراسة تم التعرف على مصادر الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون بمكتبة العلوم الإنسانية والاجتماعية والتي تمثلت فيما يلي:
- ✓ تكرار نفس الأعمال كخدمات الإعارة الداخلية فهي تعد أهم مصدر من مصادر الضغوط المهنية للعاملين بالمكتبة محل الدراسة وذلك بنسبة 100%.
- ✓ كما تعتبر صعوبات التعامل مع المستفيدين والمتمثلة في عدم تقيدهم بالقانون الداخلي للمكتبة من مصادر الضغط المهني للعاملين بالمكتبة محل الدراسة وذلك بنسبة 77,8%.
- ✓ كشفت الدراسة أيضا بأن تطبيق العقوبات الصارمة مصدر يؤدي إلى زيادة الضغوطات وذلك بنسبة 50%.
- ✓ تعد التعليمات الادارية من مصادر توليد الضغوط المهنية بالمكتبة محل الدراسة.

✓ تعتبر إضاءة وحرارة المكتبة والضجيج الذي يحدث على مستواها من المصادر التي تخلق ضغوط للعاملين، كما أن جودة مستلزمات العمل من أوراق وأقلام تعد من أهم مصادر الضغط المهني بالمكتبة الكلية محل الدراسة.

✓ وأظهرت الدراسة أيضا بأن ضيق مساحة المكتبة خاصة فضاءات المطالعة الداخلية من أهم المصادر التي تتسبب في الضغط المهني.

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

من خلال تفريغ إجابات أفراد عينة الدراسة وتحليلها تبين بأن هناك علاقة تأثير بين الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون بالمكتبة محل الدراسة والأداء الوظيفي لهم وهذا التأثير كان بشكل كبير بالنسبة للضغوط الناتجة عن المصادر الفيزيائية للمكتبة من إضاءة وحرارة وكذلك الضجيج على مستوى قاعات المطالعة نظرا لضيقها فالضغوط الناتجة عنها تؤثر على أداء العاملين.

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

تختلف درجة تأثير الاجراءات و المهام الادارية والمكتبية على الأداء الوظيفي للعاملين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية وذلك راجع لطبيعتها، فتبين بأن تراخيص الغياب تؤثر على أداء العاملين بشكل متوسط وذلك بنسبة 75%. كما أن التعليمات الإدارية التي يتلقاها العاملون بالمكتبة محل الدراسة تؤثر على أداءهم الوظيفي بشكل متوازي بين الايجاب والسلب، وذلك بنسبة مقدره بـ 50% لكل تأثير، مما يؤكد بأن الضغوط المهنية لا تؤثر سلبا فقط على أداء العاملين بل يوجد بعض الضغوط تعمل كمؤثر إيجاب يؤدي الى تحسين أداءهم، ونرى كذلك بأن خدمات الإعارة الداخلية تؤثر على أداء العاملين وذلك بنسبة 100%.

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

من أجل التقليل من الضغوط المهنية التي يتعرض لها عاملوا مكتبية كلية العلوم الانسانية والاجتماعية أصبح لزاما على إدارة المكتبة أن تقوم بإجراء تعديلات و اضافات لإمكانياتها من خلال انتهاج سياسات وخطط مدروسة، يمكن أن تتمثل في توفير شبكة محلية وآليات ووسائل تكنولوجية، كما يلعب توفير هاتف لربط الاتصالات الوظيفية بالمكتبة دور كبير في تحسين جودة

الأداء ورفعته، وحبذا لو تم تفعيل جميع العمليات التي تؤديها البرمجيات الوثائقية في سبيل تقليل الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون بمكتبة الكلية محل الدراسة.

#### خاتمة

أسهمت هذه الدراسة في تحديد كيفية تأثير الضغوط المهنية للعاملين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، والتعرف على أهم مصادرها و علاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين بها، حيث تم التركيز على دراسة هذه الضغوط بإتباع الأسس العلمية والمنهجية للبحث العلمي فكشفت بأن الأداء الوظيفي لعاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية مرهون بعوامل تتعلق بالبيئة المادية لها و التي تؤثر بشكل سلبي على أداءهم الوظيفي كما أن المهام المكررة جاءت كمصدر تأثير على الأداء الوظيفي بالسلب يؤدي الى عدم ارتياحهم بمكان العمل وجعلهم عاجزين عن تفعيل قدراتهم ومهاراتهم والاكتماء بتنفيذ ما طلب منهم فقط، بينما كثرة المهام رغم أنها مصدر للضغوط ألا أنها لا تؤثر سلبي على أداء العاملين بمكتبة الكلية، حيث حاولنا من خلال هذه الدراسة للوصول إلى بعض الاقتراحات كحلول يمكن أن تقلل من تأثير هذه الضغوط أو محاولة التعايش معها، متبعة في ذلك طرق وأساليب مدروسة من خلال توفير الإمكانيات والموارد المادية وكافة الظروف المواتية للعمل وتنمية قدرات العاملين واستغلالها، مما يسهم في التقليل من الضغوط التي يتعرض لها العاملون بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية من أجل بلوغ مستويات عالية من الأداء.

على ضوء هذه الدراسة تبادرت لدينا بعض الاقتراحات التي يمكن أن تساهم في الحد من الضغوط التي يتعرض لها العاملين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ندرجها فيما يلي:

- ✓ تبديل العاملين من مصلحة إلى أخرى بصفة دورية لتقليل تكرارية الأعمال.
- ✓ تفعيل نظام التحفيزات المادية والمعنوية للعاملين.
- ✓ وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، مثلا الشخص الذي لا يجيد التعامل مع المستفيدين في قسم الأعمال غير المباشرة، بينما من لهم القدرة على التعامل مع المستفيدين يوظفون في قسم الأعمال المباشرة.
- ✓ توزيع المهام بين العاملين بالتفاهم المسبق، لان القيام بالعمل وفق رغبة يخلق إبداعا فيه ويحد من الضغوط.
- ✓ تفعيل نظام العقوبات للمستفيدين الذين لا يتقيدون بالقانون الداخلي للمكتبة.

- ✓ توفير الموارد المادية الخاصة بالعمل من أوراق، أقلام.. ذات جودة من أجل تقليل الضغوطات التي تنجم عن عدم توفرها مما يرفع من أداءهم.
- ✓ زيادة عدد العاملين بالمكتبة محل الدراسة.
- ✓ تفعيل جميع العمليات التي تؤدها البرمجية الوثائقية المستعملة في المكتبة وعدم الاكتفاء بالفهرسة لتسهيل العمل و تقليل الضغوطات الناجمة عنه.
- ✓ التحديث المستمر للبرمجية المستعملة بما يتماشى مع متطلبات المكتبة.
- ✓ توفير دورات تدريبية لإكساب العاملين مهارات جديدة والقدرة على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.
- ✓ توفير خط هاتفي لتسهيل العمليات الاتصالية الخاصة بالعمل بين كافة العاملين.
- ✓ توفير الآليات والوسائل التكنولوجية وتوفير شبكة الانترنت التي تساهم في التقليل من أعباء العمل.
- ✓ توفير مستوى عالي من الحماية لمقتنياتها الفكرية عن طريق تثبيت بوابات أمنية عند مداخل ومخارج المكتبة لحمايتها من السرقة، بعد أن تثبت تيجان RFID على الأوعية الفكرية.

## قائمة المصادر والمراجع

### باللغة العربية

- 1- دير يوسف جمال. المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الحامد.200. ص67.
- 2- السعيد مبروك ابراهيم. ادارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية وعصر المعرفة. الاسكندرية: دار الوفاء.2014. ص 17.
- 3- سمايلي محمود، بن عمارة سعيدة، و عمارة نعيم. الأساليب الحديثة في تقويم الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي بين المأمول وواقع التنفيذ في الجزائر. مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، مج. 05، ع. (02)، 2019. ص 109.
- 4- السيد محمد علي. موسوعة المصطلحات التربوية. عمان: دار المسيرة.2011. ص393.
- 5- فتحي عبد الهادي محمد، جمعة خليفة نبيلة. المكتبات العامة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.2001. ص69.
- 6- المهداوي نصر الدين. الضغوطات المهنية والاجتماعية والاقتصادية للصحفيين الجزائريين: دراسة استطلاعية على عينة من صحفيي جريدة الفجر اليومية. الجلة الجزائرية للأبحاث، ع. 04، 2018. ص 145.

### باللغة الأجنبية

- 7-Rajiv, vij Rajiv. (march, 2017). Management of pressures and stress on library projectionals in 21st century. International journal of research in humanities and Soc. Suenceis. Vol. 05, No. (03), .2017 p83

8-Ngoc Knong Mai, Vin Hai. investigate the effects of job stress on employee job performance-A cuse study at dong Xuyin Industrial zone. Vietnam. International journal of trade. Economics and finance vol. 07, No. (02),2016. p32

## هوامش الدراسة

- <sup>1</sup> السعيد مبروك ابراهيم. ادارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية وعصر المعرفة. الاسكندرية: دار الوفاء. 2014. ص 17.
- <sup>2</sup> دير يوسف جمال. المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الحامد. 2007. ص 67.
- <sup>3</sup> فتحي عبد الهادي محمد، و جمعة خليفة نبيلة. (2001). المكتبات العامة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية. 2001. ص 69.
- <sup>4</sup> vij Rajiv. (march, 2017). Management of pressures and stress on library proffessionals in 21st century. International journal of research in humanities and Soc. Suenceis. Vol. 05, No. (03),2017. p83
- <sup>5</sup> المهداوي نصر الدين. الضغوطات المهنية والاجتماعية والاقتصادية للصحفيين الجزائريين: دراسة استطلاعية على عينة من صحفيي جريدة الفجر اليومية. الجلة الجزائرية للأبحاث، ع. 04. 2018. ص 145.
- <sup>6</sup> سمايلي محمود، بن عمارة سعيدة، و عمارة نعيم. الأساليب الحديثة في تقويم الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي بين المأمول وواقع التنفيذ في الجزائر. مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، مج. 05، ع. (02)، 2013. ص 109.
- <sup>7</sup> Ngoc Knong Mai, Vin Hai. investigate the effects of job stress on employee job performance-A cuse study at dong Xuyin Industrial zone. Vietnam. International journal of trade. Economics and finance vol. 07, No. (02), 2016. p32
- <sup>8</sup> السيد محمد علي. موسوعة المصطلحات التربوية. عمان: دار المسيرة. 2011. ص 393.