

مذكرة ماستر

العلوم الإنسانية والاجتماعية
علم المكتبات
إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات
رقم: أدخل رقم تسلسل المذكرة

إعداد الطالب:
ساهلي مروة عزيزي حليلة
يوم: 26/04/2018

أثر الضغوط المهنية على أداء الموارد البشرية بالمكتبات
الجامعية دراسة ميدانية بمكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم
التسيير - بسكرة

لجنة المناقشة:

مقرر	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ. مس أ	طرشي حياة
رئيسا	جامعة محمد خيضر بسكرة	الرتبة	ديخن نور الدين
ممتحنا	جامعة محمد خيضر بسكرة	الرتبة	مسعودي كمال

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر والعرفان

الحمد لله الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل المتواضع وما توفيقنا إلا بالله عليه توكلنا
نتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذة الفاضلة " طرشي حياة " والتي لم تبخل علينا بتوجيهاتها في
إعداد هذا البحث والتي كانت بمثابة الموجه والمرشد لنا وعلى رحابة صدرها ونبيل أخلاقها

كما نتقدم بشكر خاص إلى الأستاذ " عبد الغني طاهري " أن يثيبه خير الثواب وأن يديم
صحته وعافيته، والذي لم يبخل علينا بدعمه العلمي والمعنوي

كما ولا ننسى الدكتور " عبد العزيز بوخالفة " " طاهري هاجر " " أميمة عزيزي " " لامية سلمي "
" سارة شنوي "

كما نتقدم بشكرنا الخالص إلى كل عمال مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

وكل من يعرف مروة وحليمة من قريب أو بعيد.

الإهداء

الحمد لله الذي أكرمني بهذا الإنجاز المتواضع والذي أهديه

إلى التي ربنتني وضعت من أجلي دون كلل أو ملل

إلى من بخلت علي نفسها الراحة لأنعم بها وخصت بي طريق النجاح بدعائها

إلى التي لن أوفيهما حقهما مهما قلته ومهما فعلت إلى خالتي أمي الحبيبة

إلى من رحل عن الدنيا دون وداع ولا رجعى

إلى من غطى التراب جسده وحرمني الدهر من نبرات صوته

إلى من نقش اسمه في روحي وكلماته في عروقي إلى العزيز على قلبي رحمه الله

إلى روح أبي الغالي

إلى الأعمام على قلبي إخوتي وسندي في الحياة (محمد، وزوجته، منصف، صفاء، سلافة، علاء، أحلام،

دنيا، دلال، سماح) والتي كانت بمثابة اخواتي (إيناس، هاجر)

إلى خالتي عائشة وعائلتها (إيناس، هاجر، وصال، عبد الله) التي كانت بمثابة عائلتي الثانية

إلى كل من ارتضيت معهم كأس الأخوة والصداقة وكان لي معهم أخلص الذكريات وأجمل اللحظات

أصدقائي.

إلى كل ما نساهم قلبي ولم ينساهم قلبي

مروة



إلى جسر الحب والعطاء الصاعد بي للجنة، التي رضاها وديان من نصر الرضا

أمي

إلى الذي أستمد من سنا روحه ينابيع الأمل وضوء الوفاء

أبي

إلى الأعماء على قلبي وسندي في الحياة إخوتيو أخواتي

(نسيمة، حبيبة، رحيمة، دلال، نبيل، فؤاد، عبد الوهاب، حسام، طارق، ياسين، أميمة)

إلى شريك حياتي تقديرا ووفاء

أحمد

إلى الذين سعدت برفقتهم بدروب الحياة الحلوة والحزينة وطريق النجاح والخير أصدقائي

إلى كل من حوتهم ذاكرتي ولم تحويهم مذكرتي

إلى كل من يتصفح مذكرتي في هذه اللحظة

إلى هؤلاء جميعا أهدي عملي المتواضع



حلية

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على أثر الضغوط المهنية على أداء الموارد البشرية بمكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وقد تم اختيار المنهج الوصفي القائم على التحليل، حيث كانت عينة الدراسة هي نفسها مجتمع الدراسة والتي تمثلت في جميع موظفي المكتبة محل الدراسة والتي بلغ عددهم 14 عامل وعاملة، حيث استخدمنا في أدوات جمع البيانات الملاحظة والاستبانة حيث تم توزيع هذه الأخيرة على عينة الدراسة واشتملت على قسمين: القسم الأول احتوى على البيانات الشخصية لعينة الدراسة أما القسم الثاني احتوى على أربعة محاور، المحور الأول خاص بأثر الضغوط المهنية التنظيمية على أداء الموارد البشرية أما المحور الثاني خاص بالضغوط المهنية المادية وأثرها على أداء الموارد البشرية وفيما يخص المحور الثالث خاص بأثر الضغوط المهنية الشخصية على أداء الموارد البشرية والمحور الرابع جاء بعنوان استراتيجيات مواجهة الضغوطات المهنية بالمكتبة الجامعية لتحسين الأداء، حيث بلغت فقرات الاستبانة 42 فقرة، وقد اعتمدنا على التكرارات والنسب المئوية في تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة

والنتيجة التي توصلت إليها دراستنا هي وجود علاقة بين الضغوط المهنية وأداء الموارد البشرية في مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

الكلمات الدالة:

الضغوط المهنية، الموارد البشرية، أداء الموارد البشرية، مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -بسكرة-

Abstract

This study aimed to identify the impact of professional pressures on the performance of human resources in the Library of Economic, Business and Management Sciences, and we chose the descriptive approach based on analysis, Where the study sample was the same as the study population, which was represented by all the workers of the library, which numbered 14 workers as we used in the observation and questionnaire data collection tools, that was distributed to the study sample and included two parts: The first section contained personal data for the study sample, while the second section contained four axes, the first axis based on the impact of professional organizational pressures on the performance of human resources, the second axis was for material professional pressures and their impact on the performance of human resources, and the third axis was about the effect of personal professional pressure on performance Human Resources and the fourth axis came under the title Strategies for facing professional pressures in the university library to improve performance, As the paragraphs of the questionnaire amounted to 42 items, and we relied on the frequencies and percentages in analyzing the answers of the study sample individuals The conclusion of our study is the existence of a relationship between professional pressures and the performance of human resources in the Library of Economic, Business and Management Sciences.

Key words: Professional pressures, human resources, human resource performance, library of economic, business and management sciences - Biskra -

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
الفصل الثالث: أداء الموارد البشرية		
01	يوضح طريقة الترتيب	38
02	يوضح طريقة قائمة المراجعة	39
03	يوضح طريقة الاختيار الإجباري	42
04	يوضح طريقة الأحداث الحرجة	43
الفصل الرابع: الضغوط المهنية في المكتبات الجامعية		
01	يوضح الفرق بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية	49
02	يوضح الفرق بين الشخصية (أ) و (ب)	63
03	يوضح أنموذج مصادر ضغوط العمل في المكتبات EBUNG	66
الفصل الخامس: إطار الدراسة الميدانية		
01	يوضح توزيع العاملين بمكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير حسب الوظيفة	82
02	يوضح توزيع العاملين بمكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير حسب تخصص المؤهل العلمي	83
03	يوضح تجهيزات مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	84
04	يمثل رصيد مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير حسب نوع الوعاء	86
05	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	92
06	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	93
07	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	94
08	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	96
09	يوضح طبيعة العمل	97

98	يوضح عبئ الدور	10
100	يوضح صراع الدور	11
102	يوضح غموض الدور	12
104	يوضح النمو والتقدم الوظيفي	13
106	يوضح ضعف المشاركة في اتخاذ القرار	14
108	يوضح تقييم الأداء	15
110	يوضح أثر الضغوط المهنية المادية على أداء الموارد البشرية	16
112	يوضح الضغوط المهنية الشخصية على أداء الموارد البشرية	17
114	يوضح أحداث الحياة الخاصة	18
116	يوضح إستراتيجيات مواجهة الضغوط على مستوى الفرد	19
118	يوضح إستراتيجيات مواجهة الضغوط على مستوى المكتبة	20

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	رقم
الفصل الثالث: أداء الموارد البشرية		
41	يوضح خطوات الإدارة بالأهداف	01
الفصل الخامس: إطار الدراسة الميدانية		
81	الهيكل التنظيمي لمكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	01
82	يوضح توزيع العاملين بمكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير حسب الوظيفة	02
83	تمثيل يوضح توزيع العاملين بمكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير حسب تخصص المؤهل العلمي	03
85	يوضح تجهيزات مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	04
87	تمثيل يوضح رصيد مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	05
90	يوضح مجتمع وعينة الدراسة	06
93	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	07
94	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	08
95	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	09
96	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	10

فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
أ	الشكر
ب	الإهداء
ث	الملخص
ج	قائمة الجداول
د	قائمة الأشكال
ذ	فهرس المحتويات
ش	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
01	1.1. إشكالية الدراسة
01	2.1. تساؤلات الدراسة
02	3.1. فرضيات الدراسة
02	4.1. أهمية الدراسة
03	5.1. أهداف الدراسة
03	6.1. المنهج المتبع للدراسة
03	7.1. ضبط مفاهيم الدراسة
05	8.1. الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة	
الفصل الأول: ماهية الموارد البشرية في المكتبات الجامعية	
08	تمهيد
08	1.2. تعريف الموارد البشرية في المكتبات الجامعية
10	2.2. أهمية الموارد البشرية في المكتبات الجامعية
12	3.2. أنواع الموارد البشرية في المكتبات الجامعية
13	4.2. خصائص الموارد الجامعية في المكتبات الجامعية

15	5.2. دور الموارد البشرية في تحقيق أهداف المكتبة
16	6.2. وظائف الموارد البشرية في المكتبات الجامعية
17	7.2. أسلاك العاملة بالمكتبات الجامعية
22	الخلاصة
	الفصل الثالث: أداء الموارد البشرية في المكتبات الجامعية
24	تمهيد
25	1.3. تعريف أداء الموارد البشرية في المكتبات الجامعية
27	2.3. عناصر ومحددات أداء الموارد البشرية في المكتبات الجامعية
27	1.2.3. عناصر أداء الموارد البشرية
28	2.2.3. محددات أداء الموارد البشرية
30	3.3. مكونات أداء الموارد البشرية
31	4.3. العوامل المؤثرة في أداء الموارد البشرية في المكتبات الجامعية
33	5.3. مفهوم وأهمية تقييم أداء الموارد البشرية في المكتبات الجامعية
33	1.5.3. مفهوم تقييم أداء الموارد البشرية
34	2.5.3. أهمية تقييم أداء الموارد البشرية
36	6.3. مراحل وطرق تقييم أداء الموارد البشرية في المكتبات الجامعية
36	1.6.3. مراحل تقييم أداء الموارد البشرية
37	2.6.3. طرق تقييم أداء الموارد البشرية
44	الخلاصة
	الفصل الرابع: الضغوط المهنية في المكتبات الجامعية
45	تمهيد
46	1.4. تعريف الضغوط المهنية في المكتبات الجامعية
47	2.4. أنواع الضغوط المهنية في المكتبات الجامعية

47	1.2.4. من حيث شدة الأثر
50	2.2.4. من حيث مدة وزمن الشدة
51	3.2.4. من حيث معيار المصدر
52	3.4. مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الجامعية
52	1.3.4. المصادر التنظيمية للضغوط المهنية
60	2.3.4. المصادر المادية للضغوط المهنية
62	3.3.4. المصادر الشخصية للضغوط المهنية
68	4.4. مراحل الضغوط المهنية في المكتبات الجامعية
69	5.4. آثار ونتائج الضغوط المهنية في المكتبات الجامعية
69	1.5.4. على مستوى المكتبي
71	2.5.4. على مستوى المكتبة
72	6.4. إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية في المكتبات الجامعية
72	1.6.4. على مستوى المورد البشري
73	2.6.4. على مستوى المكتبة
75	7.4. علاقة الضغوط المهنية بأداء الموارد البشرية في المكتبات الجامعية
75	1.7.4. الاتجاه الأول
76	2.7.4. الاتجاه الثاني
76	3.7.4. الاتجاه الثالث
77	4.7.4. الاتجاه الرابع
	الخلاصة
	الفصل الخامس: إطار الدراسة الميدانية
79	التمهيد
79	1.5. التعريف بمكان الدراسة
79	2.1.5. نشأة مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلم التسيير

81	3.1.5. الإمكانات البشرية للمكتبة
84	4.1.5. الإمكانات المادية للمكتبة
86	5.1.5. الإمكانات المعلوماتية للمكتبة
88	2.5. إجراءات الدراسة الميدانية
88	1.2.5. مجالات الدراسة
88	1.1.2.5. المجال المكاني
88	2.1.2.5. المجال البشري
88	3.1.2.5. المجال الزمني
89	3.5. المجتمع الأصلي وعينة الدراسة
90	4.5. أدوات جمع البيانات
92	5.5. تحليل نتائج الدراسة الميدانية ومقترحاتها
92	1.5.5. تفرغ وتحليل البيانات
125	2.5.5. مقترحات الدراسة
127	خاتمة
	قائمة المراجع
	ملاحق
	الملخص

المقدمة

مقدمة

يعتبر المورد البشري في المكتبات الجامعية من أهم مقومات العمل المكتبي، حيث يساهم في تجسيد اهداف المكتبة على ارض الواقع ، لذلك لابد على المكتبة منح الأولوية للمورد البشري من خلال الإستثمار فيه و تكوينه والتركيز على مؤهلاته، وتوفير ظروف العمل الملائمة له من أجل الرفع من مستوى أدائه من جهة و تكيفه مع بيئة العمل التي تتسم بالتغير المستمر من جهة أخرى. و كنتيجة للتغيرات الحاصلة في بيئة العمل بشكل مستمر جعل من المورد البشري عرضة للكثير من الضغوطات المتعددة، نظرا للإرهاق الشديد الذي يتعرضون له نتيجة المجهود الكبير الذي يبذلونه سواء مجهودا نفسيا أو جسديا. والذي يصعب عليهم مسايرتها و لابد من التعامل و التكيف معها للحد من تأثيراتها الضارة. ولقد وجه العديد من الباحثين إهتمامهم مؤخرا نحو الضغوط المهنية على أداء المورد البشري باعتباره العنصر الفعال في تسيير العمل المكتبي، والتركيز على أدائه لكونه يعد مهمة صعبة، بسبب وجود العديد من العوامل التي تؤثر عليه من جهة. كالعوامل البيئية و التنظيمية و الشخصية، وعلى المكتبة لتحقيق أهدافها من جهة أخرى. وإنطلاقا مما سبق إرتأينا أن نقوم بدراسة "أثر الضغوط المهنية على أداء الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية" من خلال القيام بدراسة ميدانية ب مكتبة العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر -بسكرة- من أجل إحاطة أوسع بموضوع البحث حيث تم تقسيم دراستنا إلى خمسة فصول، يتقدمها فصل منهجي وتليها ثلاثة فصول نظرية والفصل الخامس تمثل في الجانب الميداني للدراسة، حيث يبدأ كل فصل بتمهيد من أجل إعطاء فكرة عن ما سيتم عرضه في كل فصل وينتهي بخلاصة حول ما جاء فيه، بالإضافة إلى مقدمة وخاتمة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

وتم على مستوى هذا الفصل ضبط الإطار العام للدراسة، وذلك بداية بصياغة إشكالية الدراسة وتحديد تساؤلاتها الفرعية، والفرضيات كحلول مقترحة لها، و إبراز أهمية الدراسة وأهدافها، كما تم توضيح المفاهيم الأساسية للدراسة وعرض الدراسات السابقة للموضوع في الختام والتي تدعم وتقوي محتوى الدراسة كونها تساعد في تحديد الخطوط العريضة لها.

وجاء الفصل الثاني: ماهية الموارد البشرية في المكتبات الجامعية

وقد تناولنا في هذا الفصل عدة جوانب كان أولها تعريف الموارد البشرية باعتبارها أساس قيام المكتبات ، كما تم التطرق إلى أهمية الموارد البشرية ، وتماشيا مع طبيعة الموضوع تطرقنا إلى أنواع الموارد البشرية في المكتبات الجامعية ، كما تطرقنا إلى مختلف خصائص التي تمتلكها الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية بهدف الإرتقاء وتنظيم العمل المكتبي وتطويره ، لنستعرض بعدها لدور الموارد البشرية في تحقيق أهداف المكتبة ووظائفها ، وفي الأخير تم التطرق إلى الأسلاك العاملة في المكتبات الجامعية .

وكما جاء الفصل الثالث : أداء الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية

كما حاولنا من خلال هذا الفصل رسم صورة نظرية حول أداء الموارد البشرية في المكتبات الجامعية، وكان ذلك بداية بالتعرض لتعريف أداء الموارد البشرية ، وعناصره ومحددات ومكوناته، كما تم التركيز على المؤثرة في أداء الموارد البشرية ، و تماشيا مع طبيعة الموضوع والذي يعنى بتقييم الأداء، فقد تم تناول تعريف تقييم الأداء وأهميته و أهم مراحل وطرق التقييم.

وقد جاء الفصل الرابع: الضغوط المهنية في المكتبات الجامعية

وقد تناولنا في هذا الفصل عدة جوانب كان أولها تعريف المضغوط المهنية بإعتبارها من الأشكال المؤثرة في سلوك الفرد، كما تم التطرق إلى أنواع الضغوط المهنية وذلك حسب درجة ومدى شدتها ، وتماشيا مع طبيعة الموضوع تطرقنا إلى أهم المصادر التنظيمية والمادية والشخصية المسببة للضغوط المهنية في المكتبات الجامعية ، كما تطرقنا إلى مراحل الضغوط المهنية بالمكتبات الجامعية ، لنستعرض بعدها أثار ونتائج هذه الضغوط على مستوى الموارد البشرية والمكتبة ، وفي الأخير تم التطرق إلى إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية في المكتبات الجامعية على مستوى المورد البشري وعلى مستوى المكتبة .

وأما الفصل الخامس : تحليل نتائج الدراسة الميدانية

وقد تم تخصيص هذا الفصل للتطرق إلى كل ما يتعلق بالجانب الميداني للدراسة، بداية بتعريف المكتبة محل الدراسة مكتبة العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر- بسكرة-، وعرض مختلف إمكانياتها البشرية والمادية والمعلوماتية، ثم تحديد إجراءات الدراسة بداية بالمنهج المستخدم ومجتمع الأصلي وأدوات جمع البيانات، وقد تم تحديد إجراءات الدراسة عنصر تحليل نتائج الدراسة الميدانية ومقترحاتها والتي تم على مستواها بداية عرض الجزء الأول من الدراسة والذي يعنى بأثر الضغوط المهنية التنظيمية على أداء الموارد البشرية بالمكتبة محل الدراسة، ثم التطرق إلى الضغوط المهنية المادية وأثرها على أداء الموارد البشرية بالمكتبة محل الدراسة في الجزء الثاني، وتناولنا في الجزء الثالث من الدراسة أثر الضغوط المهنية الشخصية على أداء الموارد البشرية بالمكتبة محل الدراسة، وأخيرا تم تناول إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بالمكتبة الجامعية لتحسين الأداء .

وفي خاتمة هذه الدراسة حاولنا وضع النتائج التي تم التوصل إليها ومقارنتها مع الفرضيات التي بنيت عليها الدراسة، لنختم بوضع مجموعة من المقترحات .

الفصل الأول

1. إشكالية الدراسة

أصبح المورد البشري أهم مورد داخل أي مؤسسة والعنصر المحرك والفعال فيها كما أن الاقتصاد الدولي بات قائم على الاستثمار فيه، لذلك اهتمت الإدارة في المؤسسات حديثاً بطرق تحفيز الموارد البشرية وذلك بغرض تحقيق رضا العاملين وكسب ولائهم، ورفع الروح المعنوية لديهم وجعل العمل بالنسبة لهم أكثر قيمة ومعنى، وتعزيز دوافع العمل لديهم. ولكن في نفس الوقت يجب تسليط الضوء على مجموعة الضغوط المهنية التي تواجه المورد البشري في المكتبات الجامعية لاكتشافها ومعالجتها لأنها إن استمرت تركت في العاملين أثراً صحياً ونفسياً واجتماعياً مما قد يؤثر على أدائهم داخل المؤسسة التابعين لها. لذا جاءت هذه الدراسة لمعالجة الإشكال التالي:

ما أثر الضغوط المهنية على أداء الموارد البشرية بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة؟

2. التساؤلات الفرعية

للإجابة على الإشكال المطروح ومعالجة إشكالية الدراسة لا بد من معالجة مختلف أبعادها أولاً والتي يتم التعبير عنها في التساؤلات التالية:

- 1) ما هي مصادر الضغوط المهنية التي يتعرض لها المورد البشري في المكتبة الجامعية؟
- 2) هل تؤثر بيئة العمل الداخلية على أداء الموارد البشرية بمكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟
- 3) ما هي الاستراتيجيات التي تقوم بها المكتبة الجامعية لمواجهة الضغوط المهنية لتحسين الأداء؟

3. فرضيات الدراسة

لقد تم بناء فرضيات الدراسة اعتماداً على مشكلة الدراسة وعناصرها المختلفة حيث تعد فرضيات الدراسة كإجابات مؤقتة للظاهرة المدروسة، وتعتبر أيضاً كحلول متوقعة لمشكلة الموضوع. والتي يمكن توضيح إمكانية رفضها أو قبولها في الجانب التطبيقي ولقد توزعت هذه الفرضيات على الشكل التالي:

- 1) يعتبر صراع الدور من أهم الضغوطات التنظيمية الأكثر ملائمة التي يتعرض لها المورد البشري في المكتبات الجامعية.
- 2) توفير الظروف الصحية والمريحة في محيط العمل يؤدي إلى ارتفاع الأداء داخل مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- 3) تقوم المكتبة على العلاقات الاجتماعية الإيجابية بين الأفراد بحيث يشعر الفرد بأنه عنصر فعال داخل المكتبة من خلال مشاركته في جميع أنشطتها.
- 4) عدم التحكم في ضغوط أحداث الحياة الخاصة للمورد البشري بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة يؤدي إلى تدني أداءه الوظيفي.

4. أهمية الدراسة

تكتسب الدراسة أهميتها من خلال تطرقها لموضوع هام يتعلق بالضغوط المهنية ومصادرها في المكتبات الجامعية. ويمكن توضيح أهمية الدراسة من خلال النقاط التالية:

- 1) كون الدراسة ستكشف عن الضغوط المهنية التي يتعرض لها المورد البشري في المكتبات الجامعية ومحاولة تصنيفها، وبالتالي إيجاد الحلول لها للحد منها ومعالجتها.
- 2) كما تكمن أهميتها في كونها تتطرق للعاملين في المكتبات الجامعية الذين يعتبرون الحجر الأساس في كل مكتبة.

(3) الكشف عن العلاقة بين الضغوط المهنية وأداء الموارد البشرية.

(4) كون نتائج هذه الدراسة ستدعم خلق جو ليس بالمناسب فقط، بل يتعدى كل حدود

الابداع والابتكار.

5. أهداف الدراسة

إن أي دراسة علمية تصبو إلى تحقيق جملة من الأهداف التي سنصل لها عن طريق البحث،

وموضوع دراستنا جاء لتحقيق الأهداف التالية:

(1) التعرف على الإطار العام للضغوط المهنية في المكتبات الجامعية.

(2) الكشف عن الآثار والنتائج التي تخلفها الضغوط المهنية على مستوى الفرد والمنظمة.

(3) الوصول إلى نتائج تساعد المكتبات في وضع إجراءات تساعد المورد البشري على تجنب

ضغوط العمل.

(4) تسليط الضوء في بيئة العمل في المكتبات الجامعية ومعرفة معاناة العاملين فيها.

6. منهج الدراسة

يعد اختيار المنهج من أهم ما يجب أخذه بعين الاعتبار كونه يرافق الباحث منذ الخطوة الأولى

للبحث إلى غاية الخطوة النهائية له، وباعتبار أن المناهج تختلف باختلاف مواضيع الدراسة فقد

استخدمنا في دراستنا هذه المنهج الوصفي المعتمد على التحليل كونه الأنسب لتحقيق ما ترمي

إليه الدراسة من أهداف، فهو يساعد على الوقوف على طبيعة الضغوط المهنية وعلاقتها بأداء

الموارد البشرية، وتحديد أهم استراتيجيات مواجهة هذه الضغوط والتخفيف منها.

7. ضبط المفاهيم والمصطلحات

تشكل مصطلحات البحث العلمي أحد أهم الركائز الأساسية التي تدعم وتقوي محتوى الدراسة

كونها تساعد في تحديد الخطوط العريضة لها، وتوضح وجهة نظر الباحث وتساعد على وضع

الإطار المرجعي لهمن خلال تحديد المفاهيم الإجرائية التي يتبناها والتي قد يكون هناك اختلاف حول ضبط تعريف علمي لها، خاصة من خلال المفاهيم المتعلقة ببعض المصطلحات المستعملة من قبل المختصين في المجال، وسيتم فيما يلي ضبط المفاهيم الأساسية للدراسة:

1. الموارد البشرية: هي جميع الناس الذين يعملون في المكتبة رؤساء ومرؤوسين، الذين جرى توظيفهم فيها لأداء كافة وظائفها وأعمالها والتي تنظم أداء مهامهم وتنفيذهم لوظائف المكتبة في سبيل تحقيق رسالتها وأهداف استراتيجيتها المستقبلية.¹

2. أداء الموارد البشرية: يعبر مفهوم الأداء على المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه، والأداء هو المجهود الذي يبذله كل عامل في المكتبة.²

3. الضغوط المهنية: هي تلك الظروف والأوضاع الوظيفية والاجتماعية والتي تكون أكبر من أن تتحملها قدرات الفرد وإمكاناته وتشكل تهديداً لأمنه النفسي وتضعف من قدرته على تحقيق ذاته.³

4. المكتبة الجامعية: هي تلك المكتبة أو مجموعة من المكتبات تنشئها وتديرها الجامعة أو الكلية، لتقديم الخدمات المكتبية للطلاب والمدرسين والعاملين في هذه المؤسسات، وذلك عن طريق توفير ما يلزم من معلومات وتفيدهم في البحث والدراسة.⁴

(1). مؤيد، سعيد سالم. إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي تكاملي). عمان: إثراء للنشر، 2009. ص 24

(2). حمداوي، وسيلة. إدارة الموارد البشرية. قالمة: مديرية النشر الجامعية، 2014. ص 123

(3). طارق عبد الرؤوف، عامر، المصري، إيهاب عيسى. الضغوط المهنية وضغوط العمل. القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر

والتوزيع، 2018. ص 60

(4). علي اللحام، مصطفى. المدخل إلى علم المكتبات ومصادر المعلومات. عمان: دار الأكاديميون للنشر، 2016، ص 21

9. الدراسات السابقة**الدراسة الأولى:**

دراسة عبد الغني طاهري بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة 2007-2008

حيث انطلق الباحث من تساؤل رئيسي مفاده: ما طبيعة العلاقة التي تربط ضغوط العمل بالرضا الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟
وقد هدفت الدراسة الى التعرف على مستويات الرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وخاصة في ظل تعدد مصادر الضغوط.

وقد أفرزت نتائج هذه الدراسة على مستويات ضغوط العمل والرضا الوظيفي هي مستويات متوسطة بشكل عام بالمؤسسة محل الدراسة مما يدفع إلى القول بأن اهتمام المؤسسة بعاملها وحصول المؤسسة على شهادة الايزو لم يكن من قبيل الصدفة.

الدراسة الثانية

دراسة راضية محبوب بعنوان: أثر القيادة الديمقراطية في أداء المورد البشري دراسة حالة الوكالة التجارية للاتصالات الجزائرية ولاية بسكرة. مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة 2014-2015.

حيث انطلق الباحث من تساؤل رئيسي مفاده: ما أثر القيادة الديمقراطية في أداء الموارد البشرية؟

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير أسلوب القيادة الديمقراطية في أداء الموارد البشرية

وقد أفرزت نتائج هذه الدراسة إلى أن هناك أثر للقيادة الديمقراطية بأبعادها المختلفة في أداء المورد البشري.

الدراسة الثالثة

دراسة زكري رحيمة بعنوان: أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة مطاحن الزيبان القنطرة - بسكرة - مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير جامعة محمد خيضر - بسكرة - 2015-2016.

حيث انطلق الباحث من تساؤل رئيسي مفاده: ما أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية بمؤسسة مطاحن الزيبان القنطرة - بسكرة -؟

حيث هدفت هذه الدراسة إلى أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية بمؤسسة مطاحن الزيبان القنطرة - بسكرة -

وقد توصل الباحث في هذه الدراسة إلى أن المناخ التنظيمي السائد بمؤسسة مطاحن الزيبان القنطرة - بسكرة - مناخ ملائم، حيث جاءت معظم المتوسطات الحسابية للمناخ التنظيمي بجميع أبعاده متوسطة القبول، وقد كانت طبيعة العمل والهيكل التنظيمي في المؤسسة جيدة، ونمط الاتصال، المشاركة في اتخاذ القرار، الحوافز والقيادة متوسطة.

الدراسة الرابعة

دراسة سعد حورية بعنوان: أثر الضغوط المهنية على أداء المكتبيين بالمكتبات الجامعية دراسة مسحية: دراسة مسحية بمكتبة جامعة عمار ثلجي - الأغواط - 2017-2018

حيث انطلقت الباحثة من تساؤل رئيسي مفاده: إلى أي مدى تؤثر الضغوط المهنية على أداء المكتبيين بمكتبات جامعة عمار تلجي بالأغواط؟

وقد هدفت الدراسة للكشف عن العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى المكتبيين بالمكتبات الجامعية.

وقد أفرزت نتائج هذه الدراسة إلى أن علاقات العمل تساهم على تطوير الأداء الوظيفي بمكتبة جامعة عمار تلجي الأغواط. وهذا لأن العلاقات بين المكتبيين مؤسسة على التعاون والدعم والمساندة الاجتماعية خاصة المساندة التي تقوم على مشاعر الود والاهتمام والثقة في الآخرين والإحساس بالراحة والانتماء وهذا في نطاق علاقاتها الاجتماعية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد اطلاعنا على مختلف الدراسات السابقة الخاصة بمتغيري الدراسة (الضغوط المهنية وأداء الموارد البشرية)، لاحظنا أنه تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في أغلب الدراسات، أما فيما يخص أدوات جمع البيانات فقد اختلفت من دراسة إلى أخرى، إلى جانب أن الاختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة يتمثل في مكان الدراسة وأفراد العينة حيث أجرينا دراستنا بالمكتبة الجامعية على خلاف الدراسات الأخرى التي تمت على مستوى مؤسسات مختلفة.

الفصل الثاني

تمهيد

تعتبر المكتبات الجامعية إحدى المقومات الأساسية في تقييم الجامعات والاعتراف بها أكاديميا ووطنيا ودوليا. كون المكتبة بمثابة القلب النابض للجامعة، لأنها تساهم ايجابيا في تحقيق أهدافها. وإن نجاح أي مكتبة مرتبط بالدرجة الأولى بالموارد البشرية الفعالة بمختلف وظائفها وأصنافها، والتي لا بد من الاستثمار فيها كونها تعتبر أساس قيام المكتبة، باعتبارها المؤهل الأساسي والوحيد الذي يؤدي إلى النهوض بالإنتاج من حيث الكم والنوع، وذلك من حيث التسيير الجيد لتلبية رغبات وحاجيات المكتبة من جهة، وتلبية احتياجات ومتطلبات المستفيدين من جهة أخرى. مما يدعم قدرة المكتبة لتحقيق أهدافها المسطرة.

لذلك كان هذا الفصل بمثابة تمهيد للفصول القادمة.

1.2. تعريف الموارد البشرية في المكتبات الجامعية:

تعددت التعاريف الخاصة بالموارد البشرية، فبرغم من ذلك لم يصل الباحثون إلى تعريف يجمع بين وجهات النظر الخاصة بهم، فقد تعددت تعاريفهم للموارد البشرية، ومن بين هذه التعاريف ما يلي:

تعرف الموارد البشرية Human Resources: " القوة البشرية الذين يعملون داخل المؤسسة ما ويستخدمون الموارد الخام الخاصة بالمؤسسة في سبيل إنهاء أعمال المؤسسة ويتقاضون راتبا نظير هذا العمل "1

(1). قاموس الجودة والاعتماد. مركز ضمان الجودة، جامعة الإسكندرية. ص 14. [على الخط المباشر] تمت الزيارة يوم

2020/08/27 [متاح على الرابط التالي]:

<http://iso.uobabylon.edu.iq/docs/21334732-quality-dictionary.pdf?fbclid=IwAR0xVooKgv>

كما تعرف الموارد البشرية: تلك المجموعة من الأفراد المؤهلين ذوي المهارات والقدرات المناسبة لأنواع معينة من الأعمال والراغبين في أداء الأعمال بحماس واقتناع.¹

ويقصد بالموارد البشرية لأي مكتبة: بأنها مجموعات من الأفراد القادرين على أداء العمل والراغبين في الأداء بشكل جاد وملتزم. وحيث يتعين أن تتكامل وتتفاعل القدرة مع الرغبة في إطار منسجم. وتزيد فرص الاستغلال الفاعل لهذه الموارد عندما تتوافر نظم يحسن تصميمها وتطويرها بالتعليم والتدريب والتقييم والتطوير والصيانة.²

فعندما تتمكن المكتبة من اكتساب موارد بشرية تتوافر لديها المعرفة والمهارات والكفاءة، فيمكن القول ان هذه المكتبة لديها مخزون من الموارد البشرية، وتكون الكفاءة والمعرفة والمهارة هي المكونات الهامة والرئيسية لهذا المخزون، ومن ثم ينبغي على المكتبة أن تسعى للحصول على هذا المخزون وتطويره والمحافظة عليه لسببين هما:

— وجود الأفراد الذين يمتلكون الاستعدادات والمهارات، إذا تم تنمية مهاراتهم بشكل مناسب وكافي يمكن ضمان قدرتهم على العمل بكفاءة لتحقيق أهداف المكتبة.

— من خلال المهارات والمعرفة وكفاءة الأفراد في وضع يسمح لهم بتحقيق أهدافهم الشخصية، والرضا الوظيفي وتحقيق الذات، ومن ثمة الاندفاع بحماس لتحقيق أهداف المكتبة.³

وقد عرفها Michael Armstrong: على أنها مجموعة الأشخاص الذين يعملون بالمكتبة ويعتمد عليهم نجاح العمل المكتبي. كما عرفها أيضا على أنها العامل البشري في المكتبة الذي

(1). غربي، علي، وآخرون. تنمية الموارد البشرية. القاهرة: دار الفجر، 2007. ص16

(2). مصطفى، أحمد سيد. إدارة الموارد البشرية: المهارات المعاصرة في إدارة البشر. القاهرة، 2006. ص19

(3). ابراهيمي، أحمد. تقييم الموارد البشرية وأثره على تسويق خدمات المعلومات في المكتبات. رسالة ماجستير: في الإدارة

العلمية للمعلومات، قسنطينة، 2007. ص105

يجمع بين الذكاء والمهارات والخبرة التي تمنح المكتبة طابعها المميز. فالموارد البشرية بالمكتبة هي تلك التي تكون قادرة على التعلم والتغيير والابتكار وتوفير التوجه الإبداعي الذي يمكن أن يحفز بقاء المكتبة على المدى الطويل إذا كان ذلك بشكل صحيح. كما يمكن اعتبار العنصر البشري الأصل الأساسي للمكتبة.¹

مما سبق يتبين لنا أن الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية: هي مجموعة الكوادر البشرية المؤهلة للقيام بأداء العمل المكتبي بكفاءة وفعالية، والتي تعمل على تقديم أفضل الخدمات والمعلومات سواء الفنية أو التقنية وخدمات المستفيدين من أجل تحقيق الأهداف المسطرة للمكتبة.

2.2. أهمية الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية:

تمثل الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية أهمية استراتيجية كبيرة لنجاح أي مكتبة. فلا يمكن، بل من المستحيل، أن يتحقق الاستخدام الأمثل للموارد الأخرى (مثل: المالية والمادية...) إذ كانت المكتبة تفتقر إلى الأفراد ذوي المهارات والمؤهلين والقادرين على أداء وظائفهم المطلوبة منهم.²

- يعتبر العنصر البشري هو العقل المدبر والقوة التي يمكن من خلالها استغلال جميع الإمكانيات المادية الموجودة بالمكتبة وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها.

(1). Armstrong, Michael. **Strategic Human Resource Management: A Guide To Action.** London : 3RD edition, p7

https://www.coris.uniroma1.it/sites/default/files/14.18.44_Armostrong%20M.pdf?fbclid

(2). أبو النصر، مدحت محمد. إدارة وتنمية الموارد البشرية. القاهرة: مجموعة النيل العربية. 2007. ص32

- في حين تتناقص قيمة الموارد المالية الموجودة بالمكتبة - بمرور الوقت - نجد أنه على العكس من ذلك تتزايد قيمة الموارد البشرية، حيث أنها تمثل أصلاً تتزايد قيمته يوماً بعد آخر وبالتالي ضرورة العمل على حسن الاستفادة منها.
 - يساعد حسن تقدير الاحتياجات من الموارد البشرية في المكتبة على عدم إعاقة أعمال الإدارات الأخرى.¹
 - توفير جميع الوسائل والإجراءات المتعلقة بالعاملين من خلال إعداد البرامج التدريبية، الأجور والحوافز لضمان الأداء الأفضل وزيادة الإنتاجية.
 - التنسيق بين الوحدات الإدارية والنشاطات المتعلقة بالعاملين من خلال مناقشة (النشاطات) الإدارات التنفيذية حول هذه النشاطات.
 - المساعدة على كشف الصعوبات والمشاكل الأساسية المتعلقة بالعاملين والمؤثرة على فعالية المكتبة.
 - مساعدة المديرين في صياغة وإدارة وتنفيذ السياسات وحل المشاكل المتعلقة بالعاملين من خلال تقديم النصح والإرشاد في جميع الجوانب المتعلقة بالموارد البشرية.²
- فالموارد البشرية تعتبر أهم مؤثر بالمكتبات وتلعب دوراً مساهماً في تحقيق أهداف المكتبة بفعالية وكفاءة.³

(1). القحطاني، محمد بن دليم. إدارة الموارد البشرية نحو منهج استراتيجي متكامل. الرياض: الكبيعان للنشر. 2008ص25

(2). يحيوي، نعيمة. محاضرات في إدارة الموارد البشرية. جامعة الحاج لخضر_ باتنة_ كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. ص4 [على الخط المباشر]: تمت الزيارة يوم: 2020/08/08. [مُتاح على الرابط

التالي]:

(3). Soelton, Mohamed. the Effect of psychological work Environment and work loads on Turnover Interest, work stress as an Intervening Variable. Atlantes press advances in Economics, business and management research, volume 120 International Conference on Management, Economies and Business, ICMEB,2019, p225[on line]: Visit in 15/08/2020. Available on the link: <http://creativecommons.org/licenses/by-NC/4.0/>

باعتبار أنها هي التي تقوم بعملية الإبداع والابتكار، وهي التي تختار المواد المكتبية ومصادر المعلومات المختلفة وتهيئها وتقدمها للمستفيدين بأسر وأسرع الطرق، وهي المسؤولة عن وضع الأهداف والاستراتيجيات، فبدون موارد بشرية فعالة وجيدة لا يمكن أداء هذه الأمور بكفاءة، ولن تتمكن المكتبة من أداء رسالتها وتحقيق أهدافها، فالموارد البشرية هي المسؤولة عن تسيير العمل وتوفير العناصر والمقومات المختلفة للمكتبة، من مباني وأثاث وتجهيزات وقوى بشرية.¹

لهذا تكتسب الموارد البشرية أهمية كبيرة في عصرنا هذا فهي إدارة أهم عنصر وأعلى أصول تتميز عن غيرها من الأصول على أنها منتجة ومفكرة ومساهمة في تحويل باقي الأصول خلال العملية الإنتاجية فيجب تشجيعها ودفعها للاجتهد والابتكار. وتهيئة المناخ الذي يساهم في إنمائها وتنشيطها²

3.2. أنواع الموارد البشرية في المكتبات الجامعية:

ينقسم العاملون في المكتبات إلى فئتين أساسيتين، فئة المؤهلين وغير المؤهلين.

الفئة الأولى والتي تضم الحاصلين على مؤهل جامعي في تخصص المكتبات، وهم الذين يقومون بالأعمال الفنية والخدمات الأساسية بالمكتبة، وذلك تحت إشراف مدير المكتبة، الذي يجب أن تتوفر فيه صفات القيادة والإدارة إضافة إلى المؤهل العلمي الحاصل عليه.

(1). إبراهيم، أحمد. تقييم الموارد البشرية وأثره على تسويق خدمات المعلومات في المكتبات. رسالة ماجستير: في الإدارة العلمية للمعلومات، قسنطينة، 2007 ص105

(2). إبراهيم، سعيد مبروك. التدريب وتنمية الموارد البشرية بالمكتبات ومرافق المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء، 2012. ص50

بينما الفئة الثانية وهي فئة غير المؤهلين أو الكتابيين، وأغلبيتهم يحملون مؤهلات متوسطة، وهم الذين يقومون بالأعمال المساعدة والسكرتارية.¹

هناك جهات نظر تتدخل في تقسيم العاملين، فالمكتبات الجامعية الأوروبية، يصنف العاملون بها إلى ثلاث مجموعات:

أ. الخدمات العلمية.

ب. الخدمات المتوسطة.

ت. الخدمات الروتينية

وتضم المجموعة الأولى: مديرو المكتبات والمتخصصون والموضوعيون، المجموعة الثانية وتضم: المجموعة الرئيسية المهنية في المكتبات. بينما المجموعة الثالثة، تضم كل الموظفين غير المهنيين والكتابيين.

أما المكتبات الجامعية الأمريكية فينقسم العمال بها إلى قسمين، المهنيين وغير المهنيين. تشمل المجموعة الأولى كل من أمين المكتبة ومساعدته، مدير شؤون العاملين، رؤساء أقسام المكتبة وأمناء التزويد والفهارس والمراجع والإعارة. بينما تتمثل المجموعة الثانية في الكتابيين. غير أن في الاتحاد السوفيتي، حددت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي أربعة مستويات من أمناء المكتبات المهنيين: مدير المكتبة، رئيس لقسم، أمين مكتبة أول/ أمين مكتبة.

من كل هذا نستنتج لأن كل دولة لها تقسيمها ومسمياتها للموظفين، كما لها معاييرها كذلك.²

4.2. خصائص الموارد البشرية:

(1) عبد الهادي، محمد فتحي. جمعة، نبيلة خليفة. المكتبات العامة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية. 2001. ص74

(2) قشيدون، حليلة. الإدارة العلمية (المناجمنت) للموارد البشرية في المكتبات الجامعية. مذكرة ماجستير: في تخصص

مناجمنت أنظمة المعلومات. وهران. 2009. ص 46.47

يملك المورد البشري مجموعة من الخصائص لا تمتلكها أية موارد أخرى، فهو يمتلك القدرة على التناسق والتنسيق والتكامل والحكم والتقدير والتصور وهذا ما يمثل خصائص ارتقائه، وإن هذا ما يدعونا للتساؤل عن كيفية تنظيم العمل ليناسب خصائص هذا المورد والذي يمتلك مجموعة من الخصائص تمكنه من السيطرة الكاملة على كل ما يعمل به شريطة أن يحفز دائما للعمل والإنجاز، ومن بين هذه الخصائص نذكر منها:¹

1. المرونة والقدرة على التخلص من أساليب العمل النمطية إلى أساليب متغيرة وغير جامدة.
2. التحرر من أسر الخبرات الماضية وحدود التخصص المهني والعملية الدقيق، والقدرة على الانطلاق نحو مجالات عمل وتخصصات وشرائح متعاملين متغيرة باستمرار.
3. الاهتمام باكتساب المعرفة الجديدة وتجديد الرصيد المعرفي ومواصلة التنمية الذاتية في فروع المعرفة والخبرة الأكثر توافقا مع متطلبات العمل، مع إتاحة مساحة مرنة من الخبرات والمعارف المساندة.
4. القدرة على تحمل المسؤولية وممارسة الصلاحيات وتوفير درجة كافية من الاستقلالية وعدم الاعتماد على الغير، كمصادر توجيه وإرشاد طول الوقت وفي كل الظروف.
5. قبول التنوع وتحمل أعباءه سواء كان التنوع في أعضاء فرق العمل التي يتعاون معها أو في المستفيدين أو مجالات العمل والمسؤوليات.
6. القدرات الابتكارية والإبداعية، واستثمار الطاقات الذهنية في تقديم الأفكار والمقترحات والحلول للمشكلات، وابتداع الطرق والأساليب الجديدة، والنظر إلى الأمور من زوايا متجددة.

(1). بوكفوس، هشام. أساليب تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية. مذكرة ماجستير: في تنمية

الموارد البشرية. قسنطينة. 2007. ص 48

7. القدرة على التفكير الحر والمتحرر من قوالب الصيغ والمفاهيم التقليدية.
8. القدرة على تحمل الصدمات وقبول الفشل ليس باعتباره نهاية المطاف أو النظر إليه على أنه كارثة.
9. الطموح والتطلع إلى مستقبل أفضل باستمرار، وعدم الركون على ما حققه الفرد من نجاح، بل السعي باستمرار إلى ما هو أفضل وأحسن وأفضل سواء لشخصه أو للمكتبة التي يعمل بها.
10. قبول التحديات والمهام الصعبة واعتبارها فرصا قد لا تتكرر للإثبات الذات وتحقيق التفوق والتميز.
11. التعامل والمواقف المختلفة بالمرونة المناسبة، والقدرة على تعديل أنماط التعامل بما يتفق ومتطلبات كل موقف.¹

5.2. دور الموارد البشرية في تحقيق أهداف المكتبة:

إعداد وتنفيذ استراتيجية المكتبة:

- ترتبط هذه الاستراتيجية بوضع رسالة المكتبة وأهدافها الأساسية في إطار الظروف البيئية وامكانيات تلك المكتبة. كما توفر لمكتبة الإجابة عن عدد من التساؤلات من أهمها:
- ما هي الفرص المتاحة للمكتبة في الوقت الحالي ومستقبلا.
 - ما هي الصعوبات التي تواجهها المكتبة في محيطها الداخلي والخارجي.
 - ما هي نقاط القوة والإمكانيات الداخلية. وكيف يمكن استغلالها في تحقيق أهداف المكتبة.
 - ما هي نقاط الضعف وكيف يمكن التغلب عليها.

(1). خصائص الموارد البشرية المتوافقة مع المنافسة، [على الخط المباشر]: تمت الزيارة يوم: 20/08/2020. [متاح على الرابط التالي]: <https://abahe.uk/human-resources-management-enc/60646-human-resource-properties-compatible-with-competition.html>

لهذا فتطبيق الاستراتيجية بشكل ناجح وفعال يتطلب مشاركة الموارد البشرية للمكتبة في كل المستويات التنظيمية والمجالات الوظيفية في المكتبات الجامعية.

المساهمة في إدارة التغيير:

إن المكتبات الجامعية اليوم تتواجد أقل ما يقال عنه أنه عصر التقدم والتطور العلمي التكنولوجي السريع، والذي تحتل فيه التكنولوجيا مكانة مركزية في المجتمع أين تؤثر فينا بطريقة متناوبة في أنشطتنا اليومية المهنية. وذلك من خلال المساهمة الايجابية للموارد البشرية، فالمكتبة الجامعية تسعى للتطور والتكيف مع تلك المتغيرات والتي تحتاج غلى أفراد يتصفون بالمرونة.

المساهمة في تحسين الإنتاجية:

يعتبر تحسين إنتاجية الموارد البشرية التحدي الأكبر الذي يواجه المؤسسات أثناء أداء نشاطها، وتسعى المكتبة الجامعية لتحقيق ذلك من خلال تنظيم عملياتها وخدماتها بالإضافة لتفعيل قدرة الموارد البشرية ورغبتهم في العمل مما يرفع من فعالية أدائهم وكفاءة المكتبة في تقديم الخدمات وتحقيق الأهداف المسطرة¹

6.2. وظائف الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية:

تختلف أنشطة الموارد البشرية من مكتبة إلى أخرى نظرا لأن وظيفة الموارد البشرية من الوظائف المرتبطة بالمكتبة ذاتها وظروفها أي أنها متميزة وهناك عديد من الأنشطة التي تقوم بها الموارد البشرية في المكتبات منها:

- ضمان إبقاء المكتبة بالتزاماتها.

(1). زمالي، أنيسة. تفعيل الموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة بالمكتبة المركزية العربي بن مهدي جامعة أم

البواقي. مذكرة ماستر: في تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق. تبسة. 2016. ص. 21.22

- التنبؤ بمتطلبات المستفيدين الفعليين للمكتبة لتحقيق أهدافهم.
- تنمية وتنفيذ خطة لمقابلة هذه المتطلبات.
- استقطاب الأفراد الذين تحتاجهم المكتبة لتحقيق أهدافها.
- تصميم وتنفيذ البرامج الإدارية وبرامج التطوير التنظيمي.
- تصميم أنظمة تقييم الأفراد.
- تصميم وتطبيق البرامج لضمان صحة وامن الأفراد وتقديم المساعدات لهم لحل مشاكلهم الشخصية والتي تؤثر على أدائهم في العمل.¹

7.2. الأسلاك العاملة بالمكتبات الجامعية:

المرسوم التنفيذي رقم 10-133 المؤرخ في 20 جمادى الأولى عام 1431 الموافق 5 مايو سنة 2010، الذي يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالتعليم العالي.

وقد جاء في المادة 60 من الباب الرابع من هذا المرسوم الذي يحدد الأحكام التي تطبق على شعبة المكتبات الجامعية ما يلي:

تشمل شعبة المكتبات الجامعية الأسلاك التالية:

- سلك محافظي المكتبات الجامعية.

(1). بحث حول الموارد البشرية. [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم 2020/03/23 [متاح على الرابط

التالي]: https://www.scribd.com/document/8422014/%D8%A8%D8%AD%D8%AB-%D8%AD%D9%88%D9%84-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D8%A7%D8%B1%D8%AF-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B4%D8%B1%D9%8A%D8%A9?fbclid=IwAR2jVvwxG4yZ50XphSI8eKv_vJLxDmXutjJ_7znLeGE9pWn8IWixR9Gns84

- سلك مساعدي المكتبات الجامعية.

- سلك الأعوان التقنيين للمكتبات الجامعية.

- سلك معاونين التقنيين للمكتبات الجامعية.

1.7.2. سلك محافظي المكتبات الجامعية:

يضم سلك محافظي المكتبات الجامعية أربع (4) رتب:

- رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الأول.

- رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الثاني.

- رتبة محافظ المكتبات الجامعية.

- رتبة رئيس محافظي المكتبات الجامعية.

وقد حددت المادة 64 منه مهام محافظي المكتبات الجامعية كما يلي:

- تكوين الأرصدة الوثائقية ودراسة المجموعات الموكلة إليهم وترتيبها وحفظها واقتراح التدابير

المتعلقة بإنمائها والسهر على سلامتها.

- إعداد مختلف الوسائل التي تسمح للجمهور بالحصول على الإعلام العلمي والتقني.

- إعداد القوائم والجرد ومراقبة ضبطها وتحيينها.

- المساهمة في الإعلام العلمي والتقني عن طريق المتابعة والاستغلال الدائمين للمنشورات

المخصصة.

- تطوير الأبحاث والدراسات والتحقيق، لاسيما عن الكتاب والمطالعة، وتنظيم المكتبات والوثائق.

- المشاركة في إحداث شبكات الإعلام العلمي والتقني واعداد بنوك المعطيات.¹

أما المادة 70 من المرسوم فقد تضمنت شروط توظيف محافظي المكتبات الجامعية ما يلي:
يوظف أو يرقى بصفة محافظ المكتبات الجامعية:

1. عن طريق السابق على أساس الاختبارات، المترشحون الحائزون على شهادة الماجستير في علم المكتبات شهادة معترفا بمعادلتها.

2. عن طريق الامتحان المهني، في حدود 30 بالمئة من المناصب المطلوب شغلها، ملحقو المكتبات الجامعية من المستوى الثاني الذين يثبتون خمس (5) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة.

3. على سبيل الاختيار، في حدود 10 بالمائة من المناصب المطلوب شغلها، ملحقو المكتبات الجامعية من المستوى الثاني الذين يثبتون عشر (10) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة والمسجلون في قائمة التأهيل.

كما تضمنت أيضا المادة 71 شروط توظيف محافظي المكتبات الجامعية ما يلي:

يرقى على أساس الشهادة، بصفة محافظ المكتبات الجامعية، ملحقو المكتبات الجامعية من المستوى الثاني المترسمون الذين تحصلوا بعد توظيفهم، على شهادة الماجستير في علم المكتبات أو شهادة معترف بها.²

2.7.2. سلك مساعدي المكتبات الجامعية:

(1). الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. العدد 31.24 جمادى الأولى عام 1431هـ. 9 مايو سنة 2010. ص 12

(2). الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. العدد 31.24 جمادى الأولى عام 1431هـ. 9 مايو سنة 2010. ص 13

تضمن المرسوم التنفيذي رقم 10-133 المؤرخ في 20 جمادى الأولى عام 1431 الموافق 5 مايو سنة 2010، الذي يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالتعليم العالي، في الفصل الثاني الخاص بسلك مساعدي المكتبات الجامعية في المادة 77، المهام التي يكلف بها مساعدي المكتبات الجامعية كما يلي:

- انجاز الأعمال التقنية الاعتيادية في المكتبات.

- استلام الوثائق والكتبوتسجيلها.

- المشاركة في وضع الوثائق والكتب تحت تصرف المستعملين.

أما المادة 78 فقد تضمنت شروط توظيف مساعدي المكتبات الجامعية كما يلي:

1. عن طريق المسابقة على أساس الاختبارات، المترشحون الحائزون على شهادة الدراسات

الجامعية التطبيقية في علم المكتبات أو شهادة تقني سام في التوثيق والارشيف أو شهادة معترفا بمعادلتها.

2. عن طريق الامتحان المهني، في حدود 30 بالمائة من المناصب المطلوب شغلها،

الأعوان التقنيون بالمكتبات الجامعية الذين يثبتون سبع (7) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة.

3. على سبيل الاختيار، في حدود 10 بالمائة من المناصب المطلوب شغلها، الأعوان

التقنيون للمكتبات الجامعية الذين يثبتون عشر (10) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة والمسجلون في قائمة التأهيل.

يخضع المترشحون المقبولون طبقا للحالتين 2 و3 أعلاه، قبل ترفيتهم، لمتابعة تكوين بنجاح

تحدد مدته ومحتواهوكيفيات تنظيمه بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالتعليم العالي والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية.

كما تضمنت المادة 79 شروط توظيف مساعدي المكتبات الجامعية كما يلي:
يرقى على أساس الشهادة، بصفة مساعد المكتبات الجامعية، الأعوان التقنيون للمكتبات
الجامعية المترسمون الذين تحصلوا بعد توظيفهم على شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية في
علم المكتبات أو شهادة تقني سام في التوثيق والأرشيف أو شهادة معترف بمعادلتها.¹

3.7.2. سلك الأعوان التقنيون للمكتبات الجامعية:

تضمن المرسوم التنفيذي رقم 10-133 المؤرخ في 20 جمادى الأولى عام 1431 الموافق 5
مايو سنة 2010، الذي يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك
الخاصة بالتعليم العالي، في الفصل الثالث الخاص بسلك الأعوان التقنيين للمكتبات الجامعية
في المادة 82، المهام التي يكلف بها الأعوان التقنيين للمكتبات الجامعية كما يلي:

- أشغال دماغ المجموعات وعنونتها وتصنيفها وإصاقها.

- ضمان تسليم الوثائق وإعارتها.

- المشاركة في إنجاز الأعمال التقنية الاعتيادية.

كما تضمنت المادة 83 شروط توظيف الأعوان التقنيين للمكتبات الجامعية كما يلي:

1. عن طريق المسابقة على أساس الاختبارات، المترشحون الحائزون على مستوى الثالثة

من التعليم الثانوي كاملة أو مستوى معادلا له.

يلزم المترشحون الذين تم توظيفهم، أثناء فترة التربص، بمتابعة تكوين تحضيري لشغل المنصب،

تحدد مدته ومحتواه وكيفية تنظيمه بقرار من الوزير المكلف بالتعليم العالي.

(1). الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. العدد 31.24 جمادى الأولى عام 1431هـ. 9 مايو سنة 2010. ص 14

2. عن طريق الامتحان المهني، في حدود 30 بالمائة من المناصب المطلوب شغلها،
المعاونون التقنيون للمكتبات الجامعية الذين يثبتون سبع (7) سنوات من الخدمة الفعلية
بهذه الصفة.

3. على سبيل الاختيار، في حدود 10 بالمائة من المناصب المطلوب شغلها، المعاونون
التقنيون لمكتبات الجامعية الذين يثبتون عشر (10) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه
الصفة والمسجلون في قائمة التأهيل.

يخضع المترشحون المقبولون طبقا للحالتين 2 و3 أعلاه، قبل ترقيةهم، لمتابعة التكوين بنجاح
مدته سنة والذي يحدد محتواه وكيفيات تنظيمه بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالتعليم العالي
والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية.¹

4.7.2. سلك المعاونين التقنيين للمكتبات الجامعية:

تضمن المرسوم التنفيذي رقم 10-133 المؤرخ في 20 جمادى الأولى عام 1431 الموافق 5
مايو سنة 2010، الذي يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة
بالتعليم العالي، في الفصل الرابع الخاص بسلك المعاونون التقنيون للمكتبات الجامعية في المادة
86، المهام التي يكلف بها الأعوان التقنيون للمكتبات الجامعية كما يلي:

– الحفاظ على مؤلفات وأشغال حفظ البيانات والسحب.

– السهر على حسن سير المخازن والمحفوظات وأمنها.²

(1). الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. العدد 31.24 جمادى الأولى عام 1431هـ. 9 مايو سنة 2010. ص14.15

(2). الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. العدد 31.24 جمادى الأولى عام 1431هـ. 9 مايو سنة 2010. ص15

خلاصة الفصل:

كنتيجة للفصل نجد أن الموارد البشرية وأهميتها حقيقة تقرر بها المكتبات بجميع أنواعها. وذلك لما يضيفه من قيمة للعمل المكتبي، باعتبار أنه العنصر الذي يقوم بالإبداع والابتكار ووضع الأهداف وتسيير العمل، إذ أصبح إلزامياً على المكتبة المحافظة على كيانها.

فبدون موارد بشرية جيدة وفعالة، لن تتمكن المكتبة من تحقيق أهدافها ورسالتها، لذلك تعمل إدارة المكتبة على وضع محددات للأداء الجيد، وتحديد العوامل المؤثرة على أداء مواردها البشرية، والتركيز على عملية تقييم الأداء لما له دور في الكشف عن نقاط الضعف والقصور. حيث تعد الجزئيات السابقة الذكر أهم ما سيتم التطرق إليه في الفصل التالي.

الفصل الثالث:

أداء الموارد البشرية في

المكتبات الجامعية

تمهيد:

يعتبر موضوع أداء الموارد البشرية وتقييمه من أهم المواضيع في إدارة المكتبة الجامعية، وذلك راجع لارتباط نجاح أي مكتبة بمدى فعالية أداء مواردها البشرية وكفاءتهم. لذلك نجد أن الأداء يحتل مكانة خاصة في المكتبات، باعتباره الناتج النهائي لجميع الأنشطة. ولمعرفة كفاءته تقوم إدارة المكتبة بتقييم جهود الموارد البشرية من أجل معرفة مواطن قوة وضعف المكتبة من أجل تسهيل الوصول إلى ما تصبو إليها المكتبة من رؤى وأهداف وقيم جوهرية، ذلك لارتباط نجاح أي مكتبة بمستوى أداء وكفاءة مواردها البشرية.

لقد نال موضوع أداء الموارد البشرية نصيباً وافراً من الاهتمام من قبل الباحثين. كونه يمثل البعد الأكثر أهمية الذي يتمحور حوله ووجود أي مكتبة، ومع تعرض الأداء لمجموعة مختلفة من المؤثرات التي تعيقه، ظهرت العديد من الدراسات والبحوث التي تسعى إلى غاية واحدة وهي تحسين الأداء.

ولاعتبار الأداء حجر الأساس، لارتباطه بكفاءة وفعالية المكتبة لتحقيق أهدافها. لابد من دراسة هذا المفهوم ومتابعته، والوقوف على تقييمه، من أجل معرفة مستوى أداء الموارد البشرية العاملة بالمكتبة من خلال إتباع العديد من الطرق والأساليب في عملية التقييم، وهذا ما سنحاول التطرق إليه في هذا الفصل.

1.3. تعريف أداء الموارد البشرية:

تعددت التعاريف الخاصة بأداء الموارد البشرية، فبرغم من ذلك لم يصل الباحثون إلى تعريف يجمع بين وجهات النظر الخاصة بهم، فقد تعددت تعاريفهم لأداء الموارد البشرية، ومن بين هذه التعاريف ما يلي:

يعرف إبراهيم بدر الصبيحات: "الأداء من الناحية الإدارية على أنه القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب. ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء Performance Analysis أي دراسة كمية العمل والوقت الذي يستغرقه، وإنشاء علاقة عادلة بينهما. ولإمكان ترقية الموظف تجرى له اختبارات أداء أو يعتمد في ذلك على تقارير الأداء، أي الحصول على بيانات من شأنها أن تساعد على تحليل وتقويم أداء العامل لعمله ومسلكه فيه في فترة زمنية محددة".¹

(1) الصبيحات، بدر إبراهيم. معجم علم الإدارة. عمان: دار الرنيم، 2016، ص40

كما تعرفه سناء عبد الكريم الخناق: على أنه السلوك الذي يسهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المؤسسة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل إدارة المؤسسة، وبما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب (1)

ويعرف كلا من نور الهدى بن الدين، وسفيان كوديد الأداء: على أنه النتيجة النهائية لنشاط المكتبة، لذلك فهو يعبر عن قدرة المكتبة على استخدام مواردها المالية والبشرية والتكنولوجية والمعرفية بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها بطريقة كفؤة وفعالة وتحقيق توقعات وتطلعات أصحاب المصالح والمسؤولين والموظفين والمستفيدين والمجتمع بأكمله (2)

وحسب بلبخاري سامي: الأداء مصطلح غالبا ما يرتبط بمكونين رئيسيين هما الفعالية والكفاءة، حيث أن الفعالية تعبر عن الفرق بين النتائج المحققة والنتائج المتوقعة، وهي في

(1). الخناق، سناء عبد الكريم. مظاهر الأداء الاستراتيجي و الميزة التنافسية. المؤتمر العلمي الدولي للأداء المتميز للمنظمات والحكومات. مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية. الجزائر: يومي 09/08 مارس 2005. ص54. [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم 22.08.2020. [متاح على الخط المباشر]: <http://manifest.univ-ouargla.dz/documents/Archive/Archive%20Faculte%20des%20Sciences%20Economiques%20,%20de%20Gestion%20et%20des%20Sciences%20Commerciales/Des%20performances%20except-ionnelles%20des%20organisations%20et%20des%20gouvernements%20mars%202005/04-sanaa.pdf?fbclid=IwAR1XYWtrCySHkmBXe9Xac8Z>

(2). بن الدين، نور الهدى، كوديد، سفيان. أثر القيادة الإدارية على الأداء الوظيفي. مجلة الاقتصاد والمالية. مج 4. ع 1. 2018. ص 25 [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم 2020/08/29. [متاح على الرابط التالي]: <https://www.univ-chlef.dz/ref/wp-content/uploads/2018/03/02-07-.pdf>

الوقت نفسه ترتبط بدرجة تحقيق الأهداف. (1) أما الكفاءة فهي القدرة على تحقيق الأهداف. وتعلق الأمر بما خططت له، حتى لو كان عليك تخصيص موارد إضافية. (2)

كما ترى Rubina Kazmi: أن الأداء الوظيفي هو نتيجة ثلاثة عوامل تعمل معا: المهارة والجهود وطبيعة العمل. تشمل المهارات المعرفة والقدرات والكفاءات التي يجلبها الموظف إلى الوظيفة، الجهد هو درجة الحافز الذي يبديه الموظف اتجاه إنجاز المهمة، وطبيعة ظروف العمل هي درجة استيعاب هذه الظروف في تسهيل إنتاجية الموظف. (3)

مما سبق بيانه من تعاريف نخلص إلى أن الأداء: هو قيام الموارد البشرية داخل المكتبة بتنفيذ الأعمال المكلفة بها، سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين وذلك من أجل تحقيق أهداف المكتبة المسطرة في مدة زمنية محددة.

2.3. عناصر ومحددات أداء الموارد البشري

يتطلب تحديد مستوى الأداء البشري الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها، ونظرا لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء

(1). بلبخاري، سامي. التسويق الداخلي كمدخل لتحسين أداء العاملين. مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية. ع02. جامعة زيان عاشور. ص99. [على الخط المباشر] تمت الزيارة يوم 2019/08/10. [متاح على الرابط التالي]: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/258/17/6/54498>.

(2). Stéphane, Jacquet. Management de la performance : des concepts aux outils. [En ligne]. Visite le 11/08/2020. Disponible sur le lien : https://creg.acversailles.fr/IMG/pdf/Management_de_la_performance_-_des_concepts_aux_outils.pdf?fbclid=IwAR2e19tOjjryudVHL2R974IWyqfQVbaLiIrbJOJ0auPzvd2uvsgIsVeejf8

(3). Rubina, Kazmi, Shehla, Amjad, Delaware, Khan. Occupational Stress And Its Effect On Job Performance A Case Study Of Medical House Officers Of District Abbottabad. [On linge]. Visit in 15/08/2020. Available on the link <http://www.ayubmed.edu.pk/JAMC/PAST/20-3/Rubina.pdf?fbclid=IwAR3rZ4Y5NERSO>

البشري، واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، فإن الباحثون يواجهون عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينها.⁽¹⁾

1.2.3. عناصر أداء الموارد البشرية:

نظرا للأهمية البالغة للأداء البشري فلا بد أن يتكون من مجموعة من العناصر أهمها:

2.2.3. المعرفة والالتزام بمتطلبات الوظيفة: أي المهارات الفنية، المعرفة الفنية، الجدية في

العمل، الالتزام بالدوام، انجاز العمل في مواعيده، القدرة على تحمل المسؤولية.²

3.2.3. نوعية العمل: من حيث الدقة والإتقان والإبداع والتمكن الفني والقدرة على التنظيم

وتنفيذ العمل والتحرر من الأخطاء.⁽³⁾

4.2.3. كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع المورد البشري إنجازه في الظروف

العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

5.2.3. المثابرة: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة المورد البشري على تحمل مسؤولية

العمل وإنجازه في الوقت المحدد، ومدى حاجة المورد البشري للإرشاد والتوجيه من قبل

المشرفين وتقييم نتائج عمله.⁽⁴⁾

(1) . عمران، شهيناز. علاقة الرقابة بتقييم أداء الموارد البشرية. رسالة ماستر: علم نفس العمل وتسيير الموارد البشرية: الجزائر، 2013، ص 67

(2) . بورحومة، عبد الحميد. بودراع، أمينة. دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية. ع10، 2016. المركز الجامعي لتامنغست. ص 202. [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم 2020/08/15. [متاح على الرابط التالي]: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/222/5/1/8427>

(3) . سعد، زناد دروش، ومصطفى، أحمد مصطفى. إعداد قيادات الصف الثاني ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المنظمات الحكومية. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2018، ص 77

(4) . نور الدين، عسيلي. دراسة أثر الاندماج الوظيفي على أداء العاملين في المستشفيات العمومية. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية. مج11. ع01. 2018. [على الخط المباشر] تمت الزيارة يوم 2019/08/11. [متاح على الرابط التالي]: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/324/11/1/60879>

6.2.3. التعاون بين الزملاء: من الضروري توفير المناخ المناسب. بحيث يكون لدى الموارد البشرية القدرة على العمل في المكتبة من خلال فرق العمل وصولاً إلى تحقيق مبدأ المشاركة والاندماج فيما بينهم للاستفادة من خبرات بعضهم البعض، بما يمكنهم من تحسين أدائهم بصورة مستمرة. مع امتلاكهم القدرة على التأثير في القرارات والأنشطة المتعلقة بوظائفهم. (1)

2.2.3. محددات أداء الموارد البشرية:

لا يوجد اتفاق موحد بين الباحثين حول محددات الأداء الوظيفي، ويعود ذلك إلى عدة أسباب منها أن هذه المحددات تختلف باختلاف فئات الموارد البشرية، وتختلف أيضاً من مكتبة إلى أخرى، كما أن العوامل البيئية الداخلية والخارجية لها تأثير في تحديد محددات الأداء الوظيفي. (2)

1.2.2.3. المحددات الداخلية:

- **الجهد:** وهو الجهد الناتج من حصول العامل على الدعم والحافز الذي يترجم إلى الطاقات الجسمية والحركية والعقلية التي يبذلها العامل لأداء مهمته. حيث تتأزر هذه الطاقات مع بعضها البعض لإنجاز العمل المطلوب (3)

(1). عبد اللطيف، مصلح محمد عايش، عبد المغيث، يحي الشمسي. ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي. مجلة الدراسات الاجتماعية. ع38. ديسمبر 2013. ص211.210. [على الخط المباشر] تمت الزيارة يوم 000000. [متاح على الرابط التالي]:

https://www.ust.edu/ojs/index.php/JSS/article/view/287/968?fbclid=IwAR2rtt4wrsOuk9gZGoMV_RF6HoBwAUqoE4B-I5lcZopwtS-6XJrJHjRW4P8

(2). مشعلي، بلال. أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي الإداري. حوليات جامعة قلمة للعلوم الإنسانية والاجتماعية. العدد 18. قلمة، 2016. ص313

(3). المحاسنة، محمد إبراهيم. إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق. عمان: دار جرير، 2013، ص113

- **القدرات:** هي الخصائص الشخصية التي يمتلكها المورد البشري وتميزه عن غيره من الموارد الأخرى داخل المكتبة. هذه الخصائص المتميزة تزداد قيمتها مع مرور الزمن، وتشكل استثماراً وأصلاً من أصول المنظمة غير قابل للإحلال⁽¹⁾
- **إدراك الدور:** يشير إدراك الدور إلى الاتجاه الذي يوجه جهود المورد البشري أثناء العمل. خلال مجموعة الأنشطة والسلوكيات التي يقوم بها المورد البشري في أداء مهامه. ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء فلا بد من وجود حد أدنى من الاتفاق في كل مكون من مكونات الأداء. حيث أن الموارد البشرية عندما يبذلون جهوداً كبيرة ويكون لديهم قدرات متفوقة، لكنهم لا يفهمون أدوارهم فإن أدائهم لن يكون مقبولاً من وجهة نظر الآخرين.⁽²⁾
- **2.2.2.3. المحددات الخارجية:** يشير إلى أن هناك عناصر أو محددات تخرج عن سيطرة العامل وتؤثر في الأداء وتتمثل فيما يلي:
 - **متطلبات العمل:** تتعلق بكل الواجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة من العامل، إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسته لمهامه وأعماله.
 - **البيئة التنظيمية:** وتشير إلى البيئة التنظيمية السائدة في المكتبة وتشمل عادة كل من مناخ العمل، الإشراف، توفر الموارد، الأنظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي، نظام الاتصال، السلطة، أسلوب القيادة، نظام الأجور، الثواب والعقاب. وجميع هذه العوامل غاية في الأهمية من حيث تحفيز أو تثبيط دافعية المورد البشري وبالتالي جودة أدائه.
 - **البيئة الخارجية:** تؤثر البيئة الخارجية على أداء المورد البشري كالمنافسة الخارجية. كما تقوم التحديات الاقتصادية بالتأثير على الأداء فانخفاض الرواتب وكذلك الحوافز والمكافآت واختلاف الرتب الوظيفية من مكتبة إلى أخرى تؤثر سلباً على أداء الموارد البشرية في حالة تدنيها وإيجابياً في حال ارتفاعها.⁽³⁾

(1). خان، أحلام. إعادة هندسة الموارد البشرية. عمان: دار أسامة، 2017، ص 216.215

(2). نوال، أحمد. أثر الضغوط المهنية على أداء الموارد البشرية. مذكرة ماستر: في علوم التسيير فرع تسيير المنظمات، بسكرة، 2012. ص30

(3). المحاسنة، محمد إبراهيم. المرجع السابق، ص 115.114

3.3. مكونات أداء الموارد البشرية:

هناك ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الموارد البشرية عليها، وهذه الأبعاد هي:

- **كمية الجهد:** نعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها المورد البشري أثناء العمل في المكتبة من خلال فترة زمنية معينة وتعتبر المقاييس التي تعين سرعة الأداء أو الكمية من خلال فترة معينة ومعبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.
- **نوعية الجهد:** ونقصد به مستوى الدقة أو الجودة ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة ففي بعض الأحيان بعض أنواع الأعمال قد لا يهتم نوعية وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات والتي تقيس درجة خلو الأداء من الأخطاء والتي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء.
- **نمط الأداء:** المقصود به الأسلوب أو الطريقة التي يبذل بها الجهد أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعلى أساس نمط الأداء يمكن مثلا قياس الترتيب الذي يمارسه المورد البشري في أداء حركات أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان حسنا بالدرجة الأولى كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي ينتج في إجراء بحث أو دراسة أو ذلك المستخدم في كتابة تقرير وذلك وإن كان العمل ذهنيا. (1)

4.3. العوامل المؤثرة في أداء الموارد البشرية:

(1). سلطان، محمد سعيد أنور. السلوك التنظيمي. الإسكندرية: دار الجامعية الجديدة، 2003. ص220

هناك العديد من العوامل التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند التعامل مع السلوك الإنساني والأداء، ويعتبر الأداء دالة لمزيج من متغيرات الفرد من ناحية، وخصائص المكتبة التي يعمل بها من ناحية أخرى، فالأداء يتأثر بعوامل منها: (1)

• **غياب الأهداف المحددة:** فالمكتبات التي تعمل دون أن يكون لها خطط شمولية و تفصيلية للأعمال، أو معدلات إنتاج محددة، فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من إنجازات و أن تحاسب العاملين بها على معدلات إنتاجهم، وفي ظل غياب أو محدودية استخدام معايير للأداء أو خطط تفصيلية محددة فإن المكتبة لا تستطيع أن يكون لديها معايير أو مؤشرات للإنتاج، ويتساوى في هذه الحالة الموظف الذي يؤدي مع الذين يكون أدائه محدودا أو معدوما، وعلى الرغم من وجود تقارير للأداء فإن عدم الموضوعية في تعبئتها يؤدي إلى تقليل الفائدة منها في كثير من الحالات.

• **عدم المشاركة في الإدارة:** فضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط و صنع القرارات، من العوامل التي ساهمت في إيجاد فجوة بين القيادات الإدارية العليا و العاملين في المستويات الدنيا، و ينتج عن ضعف المشاركة و العمل الجماعي ضعف الشعور بالمسؤولية و العمل الجماعي لتحقيق أهداف المكتبة، و هذا بدوره يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى العاملين لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب انجازها أو في تحليل المشكلات أثناء أداء الأعمال و المشاركة في وضع الحلول المناسبة التي تتعرض سبيل التنفيذ، وعن ذلك تدني الشعور بالرضا، ومن ثم انخفاض الحماس للعمل و معدلات الإنتاج.

• **اختلاف مستويات الأداء:** من العوامل المؤثرة في أداء الموارد البشرية عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المعنوي والمالي الذي يحصلون عليه، فكلما كان هناك ارتباط واضح بين مستوى أداء المورد البشري بالترقيات والعلاوات والمكافآت

(1). ميمي، علا، سويطي، شبلي. نظام تقييم الأداء الوظيفي وأثره في أداء العاملين في ديوان الموظفين العام الفلسطيني. مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة. مج22. ع01. 2019. [على الخط المباشر] تمت الزيارة يوم 2019/08/10. [متاح على الخط المباشر]

والحوافز المالية الأخرى التي يحصل عليها، كلما كانت عوامل الحفز على الأداء مؤثر وهذا يتطلب نظاماً لتقييم أداء الموارد البشرية يتم من خلاله التمييز بين العامل المنتج والعامل متوسط الانتاج والعامل غير المنتج.

• **مشكلات الرضا الوظيفي:** فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه لدى الموارد البشرية يعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء، والرضا الوظيفي لا يقتصر على الحوافز المادية وحدها بل يتأثر الحوافر المعنوية على حد سواء، و يمكن القول أنه من العوامل الأساسية التي قد تساهم في تدني معدلات الأداء، فالرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل الاجتماعية و الاقتصادية، فمن العوامل الاجتماعية - على سبيل المثال - العادات و التقاليد، كما يتأثر بعوامل معنوية داخل البيئة - خاصة بيئة العمل- كالترقية و التكليف بمسؤوليات أكبر.¹

• **التسيب الإداري:** فالتسيب الإداري في المكتبة يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموارد البشرية الأخرى، وقد ينشأ التسيب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة أو للثقافة التنظيمية السائدة في المكتبة.⁽²⁾

5.3. مفهوم وأهمية تقييم أداء الموارد البشرية:

يعتبر تقييم أداء العاملين الجزء الأساسي وذو أهمية كبيرة في عملية التوظيف، إذ يستخدم التقييم كأساس للحكم على مساهمات ونقاط ضعف أداء الموارد البشرية بقصد بذل الجهود المستمرة لبناء مكتبة قوية وأكثر فعالية³

(1). خرشي، فيصل. فعالية الأداء الوظيفي لإدارة الموارد البشرية ودوره في تحقيق الأداء المتميز للأفراد في المؤسسة

الرياضية. مذكرة ماستر: في تسيير المنشآت الرياضية والموارد البشرية. المسيلة. 2019. ص 10.11

(2) مفهوم الأداء الوظيفي، منتدى ستار تايمز. [على الخط المباشر]: تمت الزيارة يوم: 2020/08/10.

https://www.startimes.com/f.aspx?t=29208955&fbclid=IwAR0wsw59Ib7I3mcEct5JZ_iBKbO27d4

[SweRllrOUofBdu1eMQNyVwzAeAc](https://www.startimes.com/f.aspx?t=29208955&fbclid=IwAR0wsw59Ib7I3mcEct5JZ_iBKbO27d4)

(3). أونيس، عبد المجيد. مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء عاملين. [د.ب]: دار اليازوري للنشر، [د.ت].

1.5.3. مفهوم تقييم أداء الموارد البشرية

تعددت تعريفات تقييم الأداء واختلفت من باحث إلى آخر بيد أنه لم يتم التوصل إلى تعريف لتقييم الأداء يجمع بين مختلف الآراء العلمية، وهذا ما تبينه بعض هذه المفاهيم الأكثر تداولاً لمفهوم تقييم الأداء منها: (1)

يعرفه طاهر محمود الكلالده: على أنه دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل ذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم. (2)

كما يعرفه نوري منير: على أنه يعتبر من السياسات الإدارية الهامة المعقدة فهي مهمة، لأنها الوسيلة التي تدفع الإدارات للعمل بحيوية ونشاط بحيث تجبر الرؤساء على مراقبة وملاحقة أداء مرؤوسيههم بشكل مستمر ليتمكنوا من تقييم أدائهم. (3)

عرفه أيضاً فيصل حسونة: على أنه قياس كفاءة الأداء الوظيفي الحالي للموظف، والحكم عليه قدرته واستعداده للتقدم وتحمل المسؤولية في المستقبل، ويعتبر تقييم الأداء الوظيفي معياراً فرعياً من معايير إدارة الموارد البشرية التي تتضمنها جوائز الأداء المتميز. (4)

وقد عرفته سعاد نائف برنوطي: على أنه عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى ونوعية أدائه، وتنفيذ العملية لتحديد فيما إذا كان الأداء جيداً أم لا، وفي أية مجالات. (1)

(1). يوسف، عبد الرحمن. تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسات الخدمية. رسالة ماستر: مالية وبنوك: أم البواقي، 2014، ص 41

(2). الكلالده، طاهر محمود. تنمية وإدارة الموارد البشرية. عمان: دار عالم الثقافة، 2008. ص 183

(3). منير، نوري. تسيير الموارد البشرية. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2010. ص 336

(4). حسونة، فيصل. إدارة الموارد البشرية. عمان: دار اسامة، 2008. ص 44

2.5.3. أهمية تقييم أداء الموارد البشرية:

يحقق نظام تقييم الأداء فوائد عديدة سواء على مستوى المكتبة أو الوحدة التنظيمية أو المورد البشري وتكمن أهم تلك الفوائد أو المزايا فيما يلي:

1.2.5.3. على مستوى المكتبة: تتمثل فيما يلي:

- قياس الفعالية التنظيمية والتعرف على إنتاجية التنظيم.
 - تحديد جوانب الضعف الإداري وطرق علاجها.
 - توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات أو إحداث عمليات التطوير.
 - تحسين طرق التنبؤ بالأداء المتوقع.
 - المساهمة في رفع معنويات الموارد البشرية والإدارة بما ينطوي عليه من موضوعية وعدالة وتوفير الفرص للتطوير المهني والوظيفي. (2)
 - تعتبر نتائج تقييم الأداء وما توضحه من جوانب ضعف وقصور في أداء الموارد البشرية، أداة مقنعة يستخدمها المديرون والرؤساء المقيمون في تبرير توجيهاتهم ونصائحهم لمرؤوسيهـم أثناء العمل، من أجل تطوير وتحسين أدائهم بشكل مستمر. (3)
- 2.2.5.3. على مستوى المديرين:**

- دفع المديرين والمشرفين على تنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرية وتعزيز قدراتهم الإبداعية للوصول إلى تقويم سليم وموضوعي للأداء.
- دفع المديرين إلى تطوير العلاقات الجيدة مع المرؤوسين والتقرب إليهم للتعرف على المشاكل والصعوبات. (1)

(1). البرنوطي، سعاد نايف. إدارة الموارد البشرية: إدارة الأفراد. عمان: دار وائل، 2001. ص378

(2). ثابت، إدريس عبد الرحمان. إدارة الأعمال. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2005. ص565

(3). عقيلي، عمر وصفي. إدارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد استراتيجي. عمان: دار وائل، 2005. ص376

3.2.5.3. على مستوى الموارد البشرية بالمكتبة:

- تجعل المورد البشري أكثر شعور بالمسؤولية وذلك لزيادة شعوره بالعدالة ولأن جميع جهوده المبذولة تأخذ بالحسبان من قبل المكتبة.
- دفع المورد البشري للعمل باجتهاد وجدية وإخلاص ليتربح فوزه باحترام وتقدير الرؤساء معنويا وماديا.(2)
- تنمية المنافسة بين الموارد البشرية وتشجيعهم على بذل الجهد لإبراز التقدم في أدائهم(3)
- بالإضافة إلى أن عملية تقييم أداء الموارد البشرية في المكتبات يجب ان تتم على أساس معايير معينة او معيار محدد مسبقا. كما يجب ان يكون لدى العاملين أيضا معرفة بالمقاييس المستخدمة في تقييمها. ما لم يتم استخدام عملية مناسبة للتقييم، فلن تعطي نتائج جيدة.(4)

6.3. مراحل وطرق تقييم أداء الموارد البشرية:

تشير الأبحاث والمؤلفات العلمية في مجال إدارة الموارد البشرية على أن هناك مراحل وطرق مختلفة لتقييم أداء الموارد البشرية.⁵

1.6.3. مراحل تقييم أداء الموارد البشرية:

لابد لعملية تقييم أداء الموارد البشرية أن تتم وفق مراحل محددة، يمكن إيجازها فيما يلي:

- (1). محبوب، راضية. أثر القيادة الديمقراطية في أداء المورد البشري. مذكرة ماستر: علوم التسيير: بسكرة، 2015.ص54
- (2). رضوان، محمود عبد الفتاح. الاستراتيجيات الأساسية في إدارة الموارد البشرية. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2013.ص 59
- (3). ثابت، إدريس عبد الرحمن. المرجع السابق. ص567
- (4). مقال عن تقييم أداء الموظفين (على الخط المباشر). تمت الزيارة يوم 2020/05/11 [متاح على الخط المباشر]:<https://ar.bestarticleonline.com/essay-performance-appraisal-employees>
- (5). بعجي، سعاد. تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. مذكرة ماجستير: في علوم تجارية. المسيلة. 2007. ص26

✓ **المرحلة الأولى:** التعرف على العمل المراد تقييم الأداء فيه، وهو ما يتطلب تحليل ووصف وتصنيف وتقييم الوظائف.

✓ **المرحلة الثانية:** تحديد أسس أو معايير التقييم وإعلام المقيمين والمقيمين بها، ولا بد أن تكون هذه المعايير واضحة كما ونوعاً في أذهان الطرفين، بحيث لا تخرج هذه الأسس عن:

- الصفات الشخصية التي يتحلى بها الموارد البشرية والتي قد تؤثر على مستويات أدائهم، ومن تلك الصفات مستوى الدافعية، القدرة على المبادرة والحماس للعمل.
- السلوك والتصرفات الفعلية التي يقوم بها المورد البشري، كعدد الطلبات التي يدققها أو الخدمات التي يقدمها.
- النتائج التي يصل إليها أو يحققها المورد البشري كنسبة الربح، أو التكلفة وغيرها، وذلك حسب القطاع أو الوظيفة التي يعمل بها المورد البشري.

✓ **المرحلة الثالثة:** إطلاع المرؤوس ومناقشته بالتقرير عن أدائه.

✓ **المرحلة الرابعة:** اتخاذ الإجراءات المناسبة لتصحيح المسار وتفادي أي خروج عن المعايير المحددة.⁽¹⁾

2.6.3. طرق تقييم أداء الموارد البشرية:

تشكل تقييمات الأداء جزءاً أساسياً من قسم الموارد البشرية لأنها توفر معلومات مهمة ومفيدة لتقييم مهارات الموظف ومعرفة قدرته وأدائه الوظيفي العام. لا تستخدم هذه التقييمات للتخلص

(1). نوري، منير، وفريد، كورتال. إدارة الموارد البشرية. عمان: مكتبة المجمع العربي، 2011. ص 329.330

من مشكلات السلوك والإنتاجية فحسب، بل تستخدم أيضا لتحفيز الموظفين على المساهمة بشكل أكبر.(1)

1.2.6.3 الطرق التقليدية:

✓ طريقة الترتيب:

بمقتضى هذه الطريقة، يتم ترتيب الموارد البشرية من الأفضل إلى الأسوأ، بناء على مجموعة من السمات أو الخصائص. وتبدأ هذه الطريقة بحصر مجموعة المرؤوسين المراد تقييم أدائهم، ثم يتم ترتيب هؤلاء الأفراد من الأفضل إلى الأسوأ بالنسبة لكل خاصية.(2)

الجدول رقم (01) يوضح طريقة الترتيب(3)

اسم العامل	عدد المرات التي ذكر فيها العامل على انه الأفضل في مجموعته	ترتيبه
محمد	3	02
مصطفى	4	01
ابراهيم	1	03

✓ طريقة المقارنة المزدوجة للعاملين:

لا تعتمد هذه الطريقة على استخدام معايير محددة للتقييم. فبدلا من مقارنة أداء المورد البشري بأنماط معيارية للأداء أو السلوك، يقارن الرئيس بين المرؤوسين في قسمه أو في إدارته

(1). Yatin,Pawar.**8 performance appraisal methods you should be aware of.**[On linge].Visit in 10/08/2020.Available on the link :https://upraise.io/blog/types-performance-appraisal/?fbclid=IwAR1XeSN_qcFL1P6sK_if9Qjjh0hjxpxZsIDbXfMM797QJkDMY-kMe2Bz1Ic

(2). ديسلر، جاري. إدارة الموارد البشرية. تعريب: محمد سيد أحمد عبد المتعال، الرياض: دار المريخ، 2015.ص447

(3). رجم، خالد. وآخرون. مطبوعة مقياس الموارد البشرية. معهد التكنولوجيا، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017.ص46

بتقييمهم كأزواج Pairs من حيث كمية الإنتاج وجودته، والتعاون مع الرئيس والزملاء. ويقيم المرؤوس بحسب المرات التي امتاز فيها أو كان أحسن من زملائه.(1)

✓ طريقة التوزيع الإجباري:

تتطلب طريقة التوزيع الإجباري من المقيم، أن يقارن أداء الموارد البشرية بوضع نسب مئوية معينة لكل عامل في مستويات الأداء المختلفة. وتفترض هذه الطريقة، أن مستويات الأداء في مجموعة من الموارد البشرية يوزع تبعاً لشكل المنحنى الطبيعي.(2)

✓ طريقة قائمة المراجعة:

تتطوي قائمة المراجعة كوسيلة للتقييم على بعض الأسئلة المتعلقة بسلوك الموارد البشرية. وتتطلب الإجابة على هذه الأسئلة "بنعم" أو "لا"(3)

يستخدم المقيم هذه القوائم المعدة من قبل الإدارة. ويختار المقيم أو المشرف العبارة أو الصفة التي تصف أداء الموارد البشرية الذين هم بصدد التقييم، عندما ينتهي المشرف من رصد الإجابة عن العبارات الواردة في القوائم يعيدها إلى الإدارة. عندها تقوم الإدارة بتحليلها. ويعود التقييم النهائي إلى المشرف المباشر ليتولى مناقشته مع الموارد البشرية المعنية.(4)

جدول رقم (02) يوضح طريقة قائمة المراجعة (5)

العدد	العبارات النمطية	تأثيرية المقيم (نعم/لا)	وزن العبارة
01	هل يقدم أفكار جديدة في العمل؟		

(1). مصطفى، أحمد سيد. إدارة الموارد البشرية: رؤية استراتيجية معاصرة. القاهرة: مطابع الدار الهندسية، 2006. ص406

(2). حسن، راوية، سلطان، محمد سعيد أنور. إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية: دار التعليم الجامعي، 2014. ص216

(3). حسن، راوية، سلطان، محمد سعيد أنور. المرجع السابق. ص210

(4). غربي، علي، وآخرون. تنمية الموارد البشرية. القاهرة: دار الفجر، 2007. ص145

(5). رجم، خالد. وآخرون. المرجع السابق. ص50

		هل مواظب على الحضور؟	02
		هل يتعاون مع زملائه؟	03
		هل يمتثل لتعليمات رئيسه؟	04
		هل ينجز المهام المطلوبة منه؟	05
		هل يقتصد في استخدام الموارد؟	06
		درجة أداء العامل النهائية	

2.2.6.3. الطرق الحديثة:

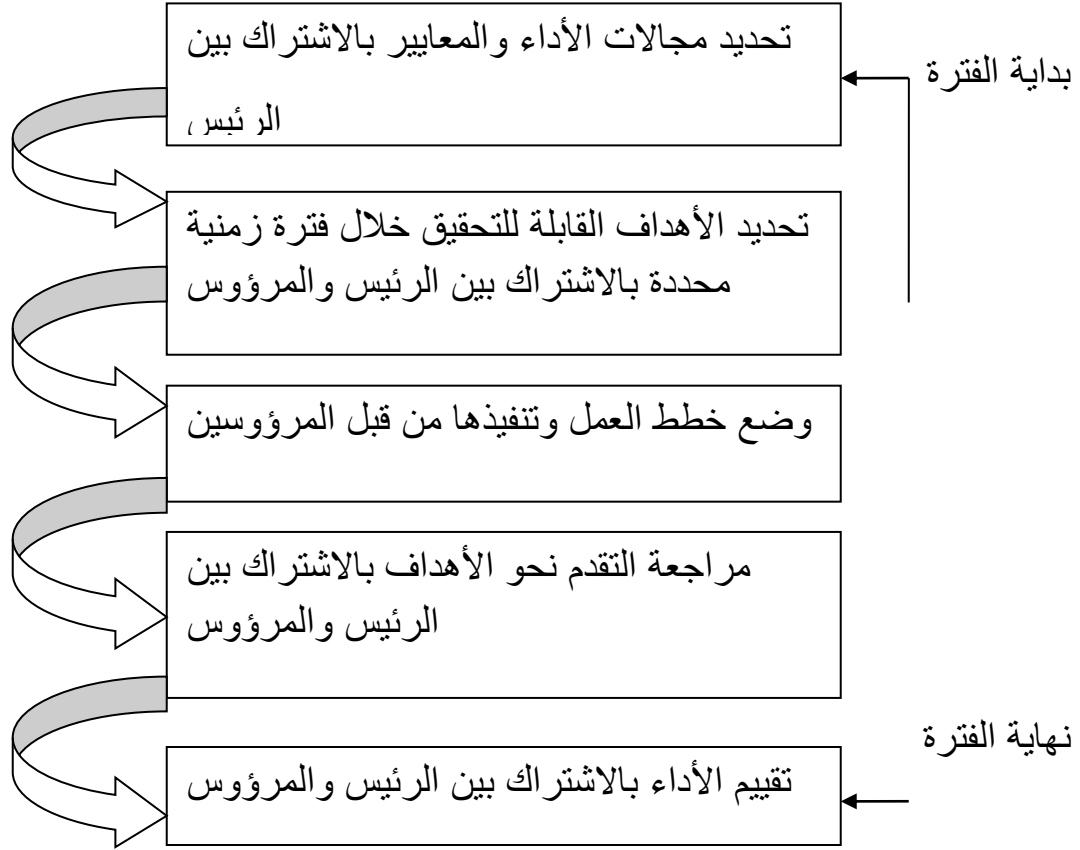
✓ طريقة الإدارة بالأهداف:

تتضمن الإدارة عن طريق تحديد أهداف محددة قابلة للقياس مع أهداف كل مورد بشري، ثم مراجعة التقدم المحرز بشكل دوري.⁽¹⁾ تسعى هذه الطريقة إلى إيجاد منهج منتظم لوضع الأهداف، وتقييم الأداء من خلال استخدام نتائج تحقيق هذه الأهداف كمعيار لقياس مدى التقدم أو التحسن في أداء المكتبة. وعلى العموم فإن استخدام منهج الإدارة بالأهداف في تقييم المرؤوسين يقوم على مجموعة من الخطوات التالية:

- تحديد أهداف المكتبة بشكل دقيق ومفصل ووضع سقف زمني لإنجاز كل هدف تسعى إليه المكتبة، أي تحديد الوقت اللازم لإنجاز كل منها من قبل الرؤساء.
- تحديد أهداف العاملين.
- مناقشة هذه الأهداف مع المرؤوسين وتحديد مساهمة كل منهم في تحقيق أهداف المكتبة.
- يتم تقييم الأهداف وفقاً للنتائج أو مدى تحقيق هذه الأهداف من قبل كل عامل من العاملين.

(1) Salman, Hafez. **Dictionary of Human Resource and personnel management. third edition.** p11. [online]. Visit in 19/08/2020. Available on the Link :https://hrdiscussion.com/downloadfile/2587/1/1262084577/HR_DICTIONARY.pdf?fbclid=IwAR1XYWtrCySHkmBXe9Xac8ZMDnkNW1iHg7mTvm7zWHw7h7g2cQMCBsOZeUo

الشكل رقم (01) خطوات الإدارة بالأهداف⁽¹⁾



✓ طريقة الاختيار الإجباري:

حسب هذه الطريقة يختار المقيم الصفة أو العبارة التي تكون أكثر وصفا للعامل. وتتكون

كل صفة من زوج من الصفات يصف في الغالب سلوك الفرد إما إيجابا أو سلبا.⁽²⁾

وتكون استمارة التقييم في هذه الطريقة من مجموعات عديدة من الجمل، تحتوي كل

مجموعة من أربع الجمل، ومن هذه الأربع جمل اثنان تماثلان الصفات الغير المرغوبة في أداء

(1). الصيرفي، محمد. هندرة الموارد البشرية. الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر، 2006.ص363

(2) وسيلة، حمداوي، إدارة الموارد البشرية. قالمة: جامعة 8 ماي 1945: مديرية النشر الجامعية، 2004.ص130.331

المرؤوسين. ولا يعلم المشرف مسبقا الوزن أو القيمة الحقيقية لهذه الجمل، من ثم لا يستطيع أن يقيم المرؤوسين تقييما حسنا أو سيئا حسب تفضيله الشخصي. لذلك فانه يختار الجمل التي تصف فعلا سلوك الشخص الوظيفي.(1)

جدول رقم (03) يوضح طريقة الاختيار الإجباري(2)

الوزن	المفاضلة	عبارات التقييم	معايير التقييم
		- يؤدي عمله بدون أخطاء - لا يحتاج إلا نادرا للتدقيق - يتكرر الخطأ باستمرار - يتميز عمله بالكثير من التلف	نوعية العمل
		- يتأقلم بسهولة مع كل حالة جديدة - علاقة طيبة مع زملائه - يتمسك كثيرا بالتفاصيل - قليل التعاون مع زملائه	السلوك في العمل

✓ طريقة الأحداث الحرجة:

تقوم هذه الطريقة على رصد و تسجيل الأحداث الإيجابية التي تؤكد كفاءة المورد البشري في عمله و الأحداث السلبية التي تدل على عدم كفاءته، ويتم في نهاية العام إجراء مقارنة جوهرية بين هذه الأحداث، و الوصول بالتالي إلى تقويم موضوعي متكامل لهذا المورد البشري، وتتميز هذه الطريقة بالموضوعية، و بقدرتها على تحديد نواحي الضعف في أداء المورد البشري

(1) سلطان، محمد سعيد. إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية: الدار الجامعية، 1993. صص 316.315

(2) رجم، خالد، وآخرون. مرجع سابق. ص 53

في المكتبة ، ولكن يؤخذ عليها اضطراب المشرف أو المقوم إلى ملازمة العمال و مراقبتهم عن قرب و تدخله في كل ما يفعلون، مما يشعرهم بأنهم محل مراقبة شديدة و إشراف صارم.(1)

أولاً: يتم إعداد قائمة بالسلوك أثناء العمل الجدير بالملاحظة (الجيد والسيئ) لحوادث معينة.
ثانياً: تحدد مجموعة من الخبراء وزناً أو درجة لهذه الحوادث، اعتماداً على درجة رغبتهم في أداء وظيفة ما.

ثالثاً: أخيراً، يتم وضع قائمة مراجعة تشير إلى الحوادث التي تصف العمال بـ " الجيدين " أو "السيئين ". بعد ذلك يتم تقديم قائمة المراجعة إلى المقيم لتقييم العمال.(2)

جدول رقم (04) يوضح طريقة الأحداث الحرجة(3)

مستوى الكفاءة	وزنها النسبي	تكرار حدوثها	الأحداث الهامة
			- الأحداث الموجبة - الأحداث السالبة

خلاصة الفصل:

(1). بن رزوق، عبد الكريم. الأداء الوظيفي. [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم 2020/04/01. [متاح على الخط

المباشر]:-<https://www.oujdacity.net/national-article-61706>

[ar/%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%AF%D8%A7%D8%A1-](https://www.oujdacity.net/national-article-61706)

[%D8%A7%D9%84%D9%80%D9%88%D8%B8%D9%8A%D9%81%D9%8A.html?fbclid=IwAR2lj](https://www.oujdacity.net/national-article-61706)

[kwwawb960fjLrkZp2gzKsOocawMxuMAXutwRI4W6_hr9HXsp3SPZY0](https://www.oujdacity.net/national-article-61706)

(²). Smriti, Chand. Performance Appraisal Methods: Traditional And Modern Methods

(With Example). [online]. Visit in 20/08/2020. Available on

thelink :[https://www.yourarticlelibrary.com/performance-appraisal/performance-appraisal-](https://www.yourarticlelibrary.com/performance-appraisal/performance-appraisal-methods-traditional-and-modern-methods-with-example/35492?fbclid=IwAR1WcIxcpAWaMxhH4)

[methods-traditional-and-modern-methods-with-](https://www.yourarticlelibrary.com/performance-appraisal/performance-appraisal-methods-traditional-and-modern-methods-with-example/35492?fbclid=IwAR1WcIxcpAWaMxhH4)

[example/35492?fbclid=IwAR1WcIxcpAWaMxhH4](https://www.yourarticlelibrary.com/performance-appraisal/performance-appraisal-methods-traditional-and-modern-methods-with-example/35492?fbclid=IwAR1WcIxcpAWaMxhH4)

(3). رجم، خالد. وآخرون. مرجع سابق. ص53

من خلال ما عرض في هذا الفصل، تم التعرف أولاً على مفهوم الأداء وأهميته في المكتبات الجامعية، باعتباره مجموع الأنشطة التي يقوم بها المورد البشري بالاعتماد على كفاءته ومهاراته. لذلك لا بد أن يعنى أداء الموارد البشرية باهتمام إدارة المكتبة، وذلك بمعرفة النقائص وتحديد أسبابها من خلال تقييم أداء مواردها البشرية. ولكون المورد البشري يتعرض للعديد من الضغوط التي تؤثر بالسلب أو الإيجاب على أدائه، والتي لا بد من الكشف عن أسبابها ومصادرها، ووضع إدارة المكتبة الاستراتيجيات المناسبة لمواجهة هذه الضغوط ومحاولة التخفيف منها. وهذا ما سيتم تناوله في الفصل التالي.

الفصل الرابع:

الضغوط المهنية في المكتبات

الجامعية

تمهيد

لقد حظي موضوع الضغوط المهنية ومصادرها باهتمام العديد من الباحثين والدارسين في العديد من المجالات، وتعتبر مهنة المكتبات كغيرها من المهن التي يعاني فيها المورد البشري من الضغوط المتفاوتة التي تؤثر عليه سلبا وإيجابا، باعتبار أن المورد البشري يمضي جل وقته في المكتبة نظرا لمتطلبات وظيفته، وقد يضطر أحيانا لزيادة ساعات العمل أو نقل عمله للمنزل. مما يجعل من حياة العامل حلقة مترابطة يؤثر كل فيها على الآخر، وينعكس عليه هذا الضغط في العديد من الجوانب العضوية والنفسية التي تؤثر بالتالي على مستوى أدائه، فالضغط المهني في المكتبات شيء حتمي لا يمكن تجاوزه، وذلك نظرا للإرهاق الشديد الذي يتعرض له المورد البشري بالمكتبة نتيجة المجهود الكبير الذي يبذلونه. لذلك كان لابد على إدارة المكتبة معرفة مصادر هاته الضغوط ووضع الاستراتيجيات المناسبة لمواجهتها أو التخفيف منها. وهذا ما سنحاول التطرق إليه في هذا الفصل

1.4. تعريف الضغوط المهنية

تعددت تعريف الضغوط المهنية ولم يتفق الباحثين على تعريف واحد محدد ويعود السبب في ذلك لاختلاف وجهة نظر كل باحث ومن بين التعاريف ما يلي:

يعرف معجم المصطلحات التربوية والنفسية الضغوط على أنها: «صراع او حالة من التوتر النفسي الشديد».¹

أما المعجم الإداري فقد عرفها على أنها: هي تجربة ذاتية تؤدي إلى خلق مرحلة من عدم التوازن النفسي والعضوي داخل الفرد، وهي نتاج عوامل بيئية أو تنظيمية أو فردية.²

وقد عرف محسن الخضيرى الضغوط المهنية على أنها: كل ماله تأثير مادي أو معنوي، ويأخذ أشكالا مؤثرة على سلوك متخذ القرار، ويعوق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية أو التنفيذية.³

كما عرفها عمر النعاس على أنها: تلك الحالات التي تجمع بين القلق والتوتر والارتباك التي تواجه الفرد في مواقف حياته العملية، والتي تجعل العامل ينحرف عن الأداء المعتاد في عمله بالاتجاه السلبي، مما يؤدي به إلى عدم التوافق بين قدراته وإمكانياته كعامل وبين طبيعة عمله مقارنة بالإمكانيات المتاحة له.⁴

(1) . شحاتة حسن، النجار، زينب. معجم المصطلحات التربوية والنفسية. لبنان: الدار اللبنانية المصرية، 2003. ص

(2). الشويكي، سمية. المعجم الإداري. عمان: دار أسامة، دار المشرق الثقافي، (د-ت)، ص 209

(3). الخضيرى، محسن أحمد. الضغوط الإدارية: الظاهرة والاسباب والعلاج. القاهرة: مكتبة مدبولي، 1991. ص 32

(4). النعاس، عمر مصطفى. الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية. مصراته: إدارة المطبوعات والنشر. 2008. ص

وقد عرفها فاروق السيد عثمان بأنها: تلك الضغوط المرتبطة بالتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعاً من إعادة توافق عند الفرد وما ينتج من ذلك آثار جسمية ونفسية، وقد تنتج الضغوط كذلك من الصراع والإحباط والحرمان والقلق.¹

وقد عرفها بيتر ونيومان بأنها: عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل بعض العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين فتحدث تغييراً في الحالة النفسية أو البدنية للفرد، وقد تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد.²

وعرف هانز سيلبي ضغوط العمل بأنها: هي استجابة للجسم غير المحددة لأي طلب مقدم إليها والذي يؤدي إلى متلازمة التكيف العامة.³

مما سبق عرضه من تعاريف نخلص إلى أن الضغوطات المهنية: هي تغيرات جسمية ونفسية تحدث للمكتبي نتيجة لتعرضه لمجموعة من المواقف في حياته المهنية مما تؤدي به إلى العديد من المشاكل والتي تؤثر على أداءه في العمل.

2.4. أنواع الضغوط المهنية في المكتبات:

لقد اجتهد الباحثون في تصنيف الضغوط المهنية في المكتبات إلى عدة تقسيمات ووفقاً لعدة معايير والتي نتج عنها أنواعاً مختلفة، فمنهم من قسمها حسب معيار الشدة أو معيار الأثر أو معيار المصدر.

وسيتناول هذه التصنيفات بشيء من التفصيل فيما يأتي:

1.2.4. الضغوط المهنية من حيث شدة الأثر:

وفق هذا المعيار نجد نوعين من الضغوطهما الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية:

(1). عثمان، فاروق السيد. القلق وإدارة الضغوط النفسية. القاهرة: دار الفكر. 2001. ص96.

(2). حنفي، عبد الغفار. محاضرات في السلوك التنظيمي. الأردن: دار الإشعاع، 2002. ص182

(3). Carmegie, dale, Comment dominer le stress et les soucis: penez la vie du bon cote. Nouvelle édition, établie par Dorothy Carnegie. Francé : 1994, p14

ولقد ميز هانز سيلبي بين هذين النوعين من الضغوط، حيث يطلق سيلبي على الضغط النافع أو الإيجابي - EUSTRESS - والضغط السلبي أو المزعج - DISTRESS¹

1.1.2.4. الضغوط الإيجابية: وهي الضغوط النافعة والمفيدة للمورد البشري والمكتبة التي يعمل بها، وتتمس بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز والدافع للنجاح والإنجاز، وتعطي المكتبي إحساساً بالقدرة على الأداء والشعور بالسعادة والسرور.²

وهذا النوع من الضغوط هو الضغوط الضروري تتطلبه طبيعة العمل داخل المكتبة، وتستلزمه خصائص النشاط، ويحتاج إليه الموقف التشغيلي لكل من المكتبة والعاملين فيها. فقد يتعرض المورد البشري للعديد من هذه الضغوط مثل: اجتياز اختبار ما أو دورة تدريبية معينة بهدف الترقية أو التنقل الى موقع وظيفي أفضل. فكثير من الأعمال تحتاج إلى ضغط يمارسه الرئيس على العاملين معه للاحتفاظ بحيويتهم ودافعيتهم، وفي الوقت نفسه لقهراً أي تكاسل أو تخاذل ينجم عن رتابة العمل وعن ظروف التعامل والاحتكاك اليومي وردود الأفعال. ومثل هذا الضغط يتعين أن يكون في حدود ما يتطلبه العمل فعلاً بحيث لا يزيد عن ما هو مطلوب فيصبح ضغط ضار وسلبي ولا يقل عن ما هو مطلوب فيصبح عديم الجدوى وعديم التأثير.³

2.1.2.4. الضغوط السلبية: وهي الضغوط غير المفضلة والتي تسبب الضرر والأذى للمورد البشري، وتركز معظم الكتابات على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبي.⁴ وهي تحدي العمل الذي لا يمكن تلبيته والذي يمهد الطريق للفشل الوظيفي أو الإصابة

(1). طه، عبد العظيم حسين، سلامة، عبد العظيم حسين. استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية. عمان: دار الفكر، 2006. ص32

(2). فليبه، عبده فاروق، عبد المجيد، محمد. السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. الأردن: دار المسيرة، 2005. ص306

(3). الخضير، محسن أحمد. مرجع سابق. ص 69

(4). الصيرفي، محمد. الضغط والقلق الإداري. الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر، 2007. ص53

بالمريض. سواء من الناحية الصحية مثل الإصابة في القلب أو من الناحية المهنية مثل انخفاض الأداء.¹

كما تعرفها مجلة العلوم النفسية والتربوية: تلك الضغوط المؤذية ذات الانعكاسات السلبية على صحة المورد البشري الجسدية والنفسية، ومن ثم تتعكس على أدائه ومستوى إنتاجيته في العمل، ومثل هذه الضغوط تولد الشعور بالإحباط وعدم الرضا عن العمل واكتساب المورد البشري النظرة السلبية اتجاه قضايا العمل.²

وقد وضح أحمد بن محمد الهيجان جدولاً للمقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية نوردته فيما يلي:³

الجدول 01: يوضح الفرق بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية

الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية
- تسبب انخفاضا في الروح المعنوية تولد ارتباكا	- تمنح المكتبي دافعا للعمل - تساعد على التفكير
- تدعو للتفكير في المجهود المبذول	- تحافظ على التركيز على النتائج
- تجعل المكتبي يشعر بتراكم العمل عليه	- تجعل المكتبي ينظر إلى العمل بتحد
- تشعر المكتبي بأن كل شيء ممكن	- يحافظ على التركيز على العمل

(1). Stress at work, **An introduction to job stress**. [online]. Visit in 12/04/2020. Available on the link <http://www.uml.edu/center/cph-new/job.stress>

(2). الأحسن، حمزة. الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية وانعكاساتها على مستوى تقدير الذات لديهم. مجلة العلوم النفسية والتربوية . العدد 1 (1) سبتمبر . 2015. ص 195 [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم: 2020/04/15. [متاح على الرابط التالي]: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/105/1/1/4835>

(3). هيجان، عبد الرحمن بن أحمد بن محمد. ضغوط العمل: منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها.

الرياض: معهد الإدارة العامة، مركز البحوث والدراسات الإدارية، 1998 ص 30

<ul style="list-style-type: none"> - أن يقاطعه ويشوش عليه - الشعور بالأرق - ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها - الإحساس بالقلق - تؤدي إلى الشعور بالفشل - تسبب للمكتبي الضعف - التشاؤم من المستقبل 	<ul style="list-style-type: none"> - النوم جيدا - القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر - تمنح المكتبي الإحساس بالمتعة - تمنح المكتبي الشعور بالإنجاز - تمد المكتبي بالقوة والثقة - التفاؤل بالمستقبل
--	---

2.2.4. الضغوط المهنية من حيث مدة وزمن الشدة:

وفق هذا المعيار نجد ثلاث أنواع من الضغوط تبعا للفترة الزمنية التي تستغرقها ومدى تأثيرها على صحة المورد البشري والتي عرفت كالتالي:

1.2.2.4. الضغوط البسيطة: هي تلك الضغوط التي تستمر لوقت قصير قد يبلغ دقائق أو ساعات، أو هي عبارة عن تلك الأحداث البسيطة التي يتعرض لها المورد البشري داخل المكتبة أو خارجها. وقد تكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

2.2.2.4. الضغوط المتوسطة: هي تلك الضغوط التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية، زيادة شخص غير مرغوب فيه... إلخ.

3.2.2.4. الضغوط الشديدة: هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل. فقد تصل إلى أشهر أو سنوات مثل الفصل عن العمل، غياب شخص عزيز عن العائلة... إلخ.¹

وتعد الضغوط الشديدة من أهم الضغوط نظرا لاستمراريتها لمدة طويلة ولأنها قد تؤذي المورد البشري من جميع النواحي وخاصة داخل المكتبة لأنها تجعله في حالة ارتباك والتوتر المستمر.

2

3.2.4. الضغوط المهنية من حيث معيار المصدر:

هنا نجد اختلاف كبير بين الباحثين والمؤلفين نظراً لتعدد مصادر الضغوط، ومن بين هذه التصنيفات نجد الضغوط الناتجة عن البيئة المادية، والضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية، والضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري، والتي نشرحها تدريجياً في الآتي:

1.3.2.4. الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: هي تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف غير ملائمة للعمل داخل المكتبة مثل ضعف، الإضاءة، الضوضاء.

2.3.2.4. الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين الموارد البشرية داخل المكتبة مثل الصراعات التي قد تحدث بين الأفراد أو الجماعات، خلاف مع الرئيس المباشر... إلخ.¹

(1). وهاج، زهير. ضغوطات العمل وتأثيرها على ارتكاب الموظف للأخطاء المهنية في المؤسسات الصحية. رسالة ماجستير:

علم الاجتماع والديموغرافيا: الجزائر، 2015 ص32

(2). مباركي، سلوى. ضغوط العمل وتأثيرها على اتخاذ القرار لدى العاملين بالمكتبات الجامعية. رسالة ماستر: علم

المكتبات: تبسة، 2017. ص23

3.3.2.4. الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري: وتعود إلى مجموعة من الخصائص الشخصية المتوارثة، مثل القلق، الأساليب الإدراكية (المدركات الحسية) الحاجة إلى الفهم والوضوح والأساليب الإدارية وغيرها.²

3.4. مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الجامعية

إن المورد البشري في سعيه إلى تحقيق أهدافه في حياته اليومية خاصة من خلال الوظيفة التي يشغلها، ويخضع فيها إلى إشراف ومراقبة من قبل المسؤولين عليه داخل المكتبة، يتعرض الى عوامل ضاغطة، والتي قد يكون هو نفسه مصدراً لها وقد تكون المكتبة التي يعمل بها أو البيئة التي تحيط به ويتوقف مدى تأثير هذه الضغوط ونتائجها عليه، وعلى شخصيته ومدى استعداده النفسي لها. ومن بين هذه المصادر ما يلي:

1.3.4. المصادر التنظيمية للضغوط المهنية في المكتبات:

ان العوامل والظروف والمؤثرات التي يمكن أن تكون مصدر ضغط للمورد البشري عديدة ومتنوعة، فمنها ما هو ناشئ عن العمل الذي يمارسه المورد البشري في المكتبة، أو عن جماعة العمل التي ينتسب إليها، أو المكتبة التي يعمل فيها، أو نتيجة لحياته الخاصة، وفيما يأتي نستعرض هذه المصادر فيما يلي:³

(1) . عمرو، سليم. الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق النفسي ودافعية الإنجاز لدى أساتذة المواد العلمية في مرحلة

التعليم الثانوي. مذكرة دكتوراه: علم النفس: المسيلة، 2018. ص45

(2) . مكناسي، محمد. التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية. رسالة ماجستير: علم

النفس العمل والتنظيم: قسنطينة، 2007. ص.93.

(3) . عايض، عبد اللطيف مصلح محمد، اشمسي، عبد المغيث يحي. ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي. مجلة

الدراسات الاجتماعية. العدد38. [د- ب]. 2013، ص203 [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم: 2020/04/19. [مفتاح

على الرابط التالي]: blob: https://ust.edu/beeae05-6607-41a9-87ba-b5815b8bbe85

1.1.3.4. طبيعة عمل المورد البشري في المكتبة: إن طبيعة العمل التي يقوم بها المورد البشري من حيث مدى تنوع الواجبات المطلوبة المتبعة، ومدى أهمية العمل وكميته ونوعية المعلومات المرتدة من تقييم الأداء، كلها من العوامل التي من المحتمل ان تكون مصدرا أساسيا للإحساس بالضغوط.¹

2.1.3.4. الاختلاف المهني: إن الهدف العام من التأهيل الدراسي مهما كان نوعه هو إعطاء الدارس علماً وخبرة تأهيلية تمنحه الثقة عند العمل وترفع من أدائه، لذا ينخفض عادة أداء الذين يعملون في تخصصات مغايرة لتخصصاتهم، ثم يبدأ هذا الوضع يقلقهم ويسبب لهم ضغوط بعدم الرضا عن أنفسهم أو يفقدهم الرغبة في العمل ويدفعهم لانتظار الفرص لاستبدال الوظيفة.²

3.1.3.4. عبئ الدور: يقصد به أن يكون للمورد البشري عبئ عمل أكثر من قدراته أو من نطاق الوقت المخصص له، بحيث يسبب ذلك في فرض ضغوط عليه، أو أن يكون عبئ العمل أقل من قدراته وطاقاته، فيتسبب ذلك في الشعور بالملل وعدم الارتياح. فعبيء الدور يكون بإحدى الصور التالية:

- زيادة عبئ عمل كمي مرتبط بكثرة الأعمال.
- زيادة عبئ عمل نوعي مرتبط بعدم توفر القدرات والمهارات اللازمة لأدائها.³

كما يعرف بأنه: عدم معرفة المورد البشري ما هو متوقع منه بوضوح وما هي الأفكار التي يريدونها منه.¹

(1). العميان، محمود سلمان. السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال. عمان: ط5. دار وائل للنشر. 2010. ص142.

(2). عيسى، فوزية. مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي المكتبات الجامعية. العدد 05. الجزائر، [د-ت]. [على الخط المباشر] ص110. تمت الزيارة يوم: 2020/04/19. [متاح على الرابط التالي]: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/92978>

(3). طاهري، عبد الغني. ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي. رسالة ماجستير: في علوم التسيير: بسكرة،

4.1.3.4. صراع الدور: ويظهر هذا النوع نتيجة لتعدد الأدوار التي يمارسها المورد البشري في حياته كفرد في أسرة أو كأب لأسرة أو كموظف أو رئيس أو في المجتمع أو مع الأهل والأصدقاء مما ينتج عنه عدم الثبات والتناقض.²

كما يعرف بأنه شعور المورد البشري بتعارض العمل مع رغبته أو مهاراته،³ وقدراته مع الدور أو الوظيفة التي يقوم بها ويرجع ذلك لعدم فهمه لدوره الوظيفي أو لعدم وجود توصيف سليم لوظيفته.⁴

كما أن هذا الصراع يحدث عندما يجد المورد البشري في بيئة عمله توقعات محددة حول كيفية ما ينبغي سلوكه، ويحدث الضغط نتيجة عدم القدرة أو صعوبة مقابلة توقعات السلوك المختلفة.⁵

إلى جانب الكثير من الأدوار التي من الممكن أن تتناوب بالمورد البشري تبعاً لحجم وتعدد علاقاته الاجتماعية والأسرية. على أن صراع الدور قد يأخذ عدة صور أو عدة أشكال في المؤسسات عندما تتعارض مطالب العمل التي ينبغي للفرد القيام بها منها:

(1).stranks,Jeremy .stress **at work. Management and prevention**.Elusiversingapore.India:2009.p21

(2). ربابعة، إبراهيم علي. **إدارة الصراع والنزاع**. [د-ب-ن]: دار الألوكة، [د-ت]. ص3.

(3). خليفات، عبد الفتاح صالح، المطارنة، شربين محمد. **أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن**. مجلة جامعة دمشق. جامعة مؤتة. المجلد 26. العدد (1.2). 2010. ص 605. [على الخط المباشر] تمت الزيارة يوم: 2020/04/19. [متاح على الرابط التالي]:

https://shamra.sy/uploads/documents/document_00c0478d3874a2ed53a169f7284031eb.pdf

(4). هبير، السعيد. **الضغوط المهنية وعلاقتها بالسمات الشخصية لدى المدرسين الرياضيين ذوي المستوى العالي في الجزائر**.

أطروحة دكتوراه: في نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية: الجزائر، 2017ص62

(5). نواصريه، منى. **تأثير الضغوط المهنية على الرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية**. أطروحة دكتوراه: في نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية: الجزائر، 2015. ص45.

❖ **تعارض في مطالب العمل من حيث الأولويات:** وذلك أنه في كثير من الأحيان يجد بعض الموظفين أنفسهم في مأزق، نتيجة لحاجتهم إلى إنجاز الأعمال التي تملئها عليهم أدوارهم اليومية والأعمال التي يكلفهم بها الرؤساء ويتوقعون لها الإنجاز الفوري.

❖ **تعارض حاجات المورد البشري مع متطلبات المكتبة:** هذا التعارض كما يقول (أجرس) يحدث في المؤسسات التي تحاول تطبيق الصيغ أو الإجراءات الرسمية في العمل. وإن عدم التوافق بين المورد البشري والمكتبة قد يزداد سوءاً، وذلك عندما يكون المورد البشري ذا شخصية ناضجة ويسعى لتحقيق الذات والاستقلال، في الوقت الذي تحاول فيه المكتبة أن تجعل الأفراد معتمدين عليها من خلال التخصص الدقيق في العمل ووحدات التحكم والسيطرة.

❖ **تعارض قيم المورد البشري مع قيم المكتبة التي يعمل بها:** تمثل القيم عادة الأشياء التي تبين الصح من الخطأ. أو تلك التي تبين الأشياء المهمة من غير المهمة بالنسبة للمورد البشري أو المكتبة، وعادة ما يعتبر تعارض القيم مشكلة من المشكلات الرئيسية التي تواجه المكتبات والتي تحوّل دون انسجام الموارد البشرية مع أهدافها وبيئتها وبالتالي عجز المكتبة عن تحقيق أهدافها.

❖ **تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المكتبة:** يحدث هذا التعارض خاصة لدى الموارد البشرية الجديدة حيث يجدون حرجاً في الإبقاء على التزامات الأدوار التي تملئها عليهم وظائفهم في المكتبة والتي تتطلب منهم التقيد بالمهام والمسؤوليات المدرجة في الوصف الوظيفي لأعمالهم وبين طلبات المساعدة من قبل الزملاء مما تعني الخروج عن واجباته ومسؤولياته. وفيما نجد الموارد البشرية القدامى قد تعودوا على تقديم المساعدة فيما بينهم نجد الموارد البشرية

الجديدة في حالة من الخوف والتردد في أداء الأعمال هذه لا سيما إذا كانت تتعارض مع توجيهات رئيسهم المباشر.¹

5.1.3.4 غموض الدور: ويقصد به ذلك النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من المورد البشري أثناء العمل، لذلك يحدث غموض الدور عندما تكون المهام والاختصاصات والأهداف ومتطلبات العمل غير واضحة وغامضة مما يؤدي إلى شعور المورد البشري بعدم توافقه في عمله.²

ويقصد به أيضا جهل المورد البشري لعمله في المكتبة أو عدم فهمه لمستوى الأداء والعواقب الناتجة عن سلوكه وهذا يؤدي به إلى حالة من التوتر والإجهاد ويتخذ غموض الدور المظاهر التالية:

- مهام وأهداف الوظيفة غير واضحة لدى المورد البشري.
- لا يعرف من هو المسؤول عن عمله.
- لا يعرف المورد البشري ما هو الدور المتوقع منه في المجال الذي يعمل به.
- عدم وصول المعلومات الكافية إلى المورد البشري لتوضيح حدود مسؤولياته وصلاحياته الوظيفية أو عدم توفر معلومات تحدد دوره ودور الآخرين في المكتبة.
- عدم تحديد السلوكيات التي تمكن المورد البشري من أداء الدور المتوقع منه من طرف المشرف أو الرئيس.³

(1). هيجان، عبد الرحمن بن أحمد بن محمد. مرجع سابق. ص 177

(2). خرزى، سمية. اتجاهات الأساتذة نحو الضغوط المهنية في الجامعة. رسالة ماستر: في علم النفس العيادي: أم البواقي، 2015، ص 22.

(3). إيقارب، فريدة. أثر صراع وغموض الدور المهني على الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي والمهني. مذكرة ماجستير: في علوم التربية: الجزائر، 2008. ص. ص 46.47. [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم: 2020/07/13.

ومن ثم يعني أن غموض الدور من مصادر ضغوط العمل الرئيسية في المكتبات، ويحدث هذا عندما يواجه المكتبي عدة صعوبات عندما يكشف عمله غموض في الدور.¹

6.1.3.4. النمو والتقدم المهني: يعرف المسار الوظيفي بأنه ذلك المسلك الذي يوضح مجموعة الوظائف التي يتدرج فيها المورد البشري أثناء حياته الوظيفية في المكتبة إما عمودياً، عن طريق الترقية، أو أفقياً، عن طريق النقل.² فإن ذلك ولا شك سيؤدي إلى شعوره بضغوط العمل.

ويواجه المورد البشري في كل مرحلة من مراحل مساره الوظيفي تحديات كثيرة تسبب له شعوراً بضغوط العمل نبرزها كما يلي:

✓ **مرحلة بداية المسار الوظيفي:** يواجه المورد البشري في هذه المرحلة تحديات كثيرة تعرضه لضغوط العمل نذكر منها. الاغتراب الوظيفي نتيجة لصعوبة التكيف مع مجموعة العمل. نقص الخبرة والمهارة اللازمة لأداء العمل وعدم القدرة على تحمل مسؤوليات العمل.³

متاح على الرابط التالي: <https://www.manaraa.com/upload/b1614c50-e8a2-4a99-b7c5-cd7de63e1b73.pdf>

(. مصطفى، أحمد محمد. أثر الالتزام التنظيمي على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء التدريسي. أمارا بك مجلة (الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا. العدد 07. 2016. ص172. [على الخط المباشر] تمت الزيارة يوم: 11 الأكاديمية http://www.amarabac-magazin.com/fileadmin/images/pdfs/AMARABAC_7-20_161-204.pdf: 2020/05/20]. متاح على الرابط التالي):

(2). عقيلي، عمر وصفي. إدارة الموارد البشرية المعاصرة، بعد استراتيجي. عمان: دار وائل، 2005. ص546

(3). شاطر، شفيق. أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية. مذكرة ماجستير: في إدارة الأعمال: بومرداس، 2009، ص95. [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم: 2020/05/20. [متاح على الرابط التالي]:

<http://dlibrary.univ-boumerdes.dz:8080/handle/123456789/673>

✓ **مرحلة منتصف المسار الوظيفي:** ويطلق على هذه المحطة الثانية أزمة منتصف الحياة أو المرحلة الوظيفية أو المهنية الوسطى. وهي مرحلة لتقييم الإنجازات، وهل كانت هذه الإنجازات متسقة مع توقعات المورد البشري أم لا؟ الكثيرون يخرجون بنتيجة تدفعهم إلى الإحباط والشعور بخيبة الأمل وخاصة إذا كانت فرص الترقية شبه منعدمة في السلم الوظيفي والمنافسة شرسة بين الموارد البشرية العاملة في المكتبة.¹

✓ **مرحلة نهاية الوظيفة (التقاعد):** هنا يوجه المورد البشري الى التقاعد أين يواجه تحديات كثيرة تعرضه لضغوط العمل نذكر منها:

- فقدان السلطة والمزايا التي كان يملكها في العمل.
- التفكير في معاش التقاعد ومصادر الدخل الأخرى

7.1.3.4. عدم المشاركة في اتخاذ القرار: إن عدم مشاركة الموارد البشرية في صنع القرارات ينمي فيهم الشعور بعدم الأهمية وبأن أفكارهم ومعلوماتهم ليس لها قيمة، مما يزيد من حدة شعورهم بضغوط العمل ويؤثر في علاقاتهم داخل العمل مما يقلل من مستوى الاتصال بينهم.²

8.1.3.4. سوء الاتصال في مجال العمل: يعد الاتصال أمر ضروري في العمل التنظيمي حيث يمكن تشبيه الاتصال داخل المكتبة بالقلب الذي يضخ المعلومات والتعليمات والخطط والآراء. وبالتالي قد يؤدي الاتصال الغير جيد إلى حدوث الضغط، وإن إدراك الشخص لدوره في

(1) . خزامي، عبد الحكيم أحمد. آفة العصر : ضغوط العمل والحياة بين المدير والخبير . القاهرة: مكتبة ابن سينا، 1998ص

(2). شاطر، شفيق، مرجع سابق، ص97.

المكتبة يتأثر بالاتصال الذي يؤثر بدوره على مستوى الأداء الوظيفي لديه، ومن ثم درجة أو حدة الضغوط التي يتعرض لها.¹

9.1.3.4 التحفيز والأجور: فعدم كفاية الأجر والتحفيز تعتبر أحد مصادر الضغوط التي تواجه المورد البشري أثناء عمله في المكتبة إذ يترتب عليها أن يصبح المورد البشري دائما شارد الذهن والتفكير نحو كيفية إشباع حاجاته من أجر غير كافي مما يؤدي إلى التأثير السلبي على الحالة النفسية للفرد.²

10.1.3.4 تقييم الأداء: هو إعطاء حكم على السلوك الإنتاجي للمورد البشري في المكتبة ومنحه العلاوة أو الترقية أو حرمانه منها، حسب نتيجة التقييم، ومن هذا المنطلق فإن العمال ذوي التقديرات المنخفضة في عملية التقييم يرون في هذا مصدراً من ضغوط العمل والشعور بالتوتر، فالتقييم عملية تساعد المورد البشري على معرفة جوانب القوة والضعف في أدائه، والشعور بالاطمئنان عند مقارنة أدائه مع الآخرين وهذا ما يعرف بالمقارنة الاجتماعية، وإذا أجريت عملية التقييم في جو تسلطي فإن ذلك يساهم إلى حد بعيد في توتر الموقف وجعله مصدراً من الضغط النفسي للمورد البشري في المكتبة.³

11.1.3.4 التغييرات التكنولوجية: التغييرات التكنولوجية ليست فقط جزءاً من حياتنا المهنية، بل أصبحت متداخلة كجزء من حياتنا اليومية، فنظام الاتصالات في المكتبات والمعلومات

(1). عاشور، خديجة. ضغوط العمل. النظريات والنماذج. مجلة العلوم الإنسانية. جامعة محمد خيضر. العدد 26.

بسكرة، 2012. ص 194 [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم 12/04/2020. [متاح على الرابط التالي]:

<http://revues.univ-biskra.dz/index.php/sh/article/view/854>

(2). خرزي، سمية. مرجع سابق. ص 24.

(3). باهي، المكي. أثر الضغوط المهنية على الرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية. رسالة ماستر: تربيته

حركية عند الطفل والمراهق: بسكرة، 2016. ص 25.

أصبح يعتمد أساسا على التغييرات السريعة في التكنولوجيا. فالتغيير يخلق الضغوط، كما أن دعم المكتبة لدخول لتكنولوجيا جديدة في بيئة العمل قد يؤدي ذلك إلى تزايد مستويات الضغوط على المورد البشري.¹

12.1.3.4 المستفيدون من المكتبة: يتطلب العمل في مهنة المكتبات والمعلومات التأمل مع أفراد متباينين ذوي حاجات متشعبة ومطالب لا نهاية لها، مما يوجد لدى العاملين بالمكتبات شعورا بالضغط نتيجة لعدم القدرة على تلبية كافة متطلبات المستفيدين، إضافة إلى ذلك وجود عدد كبير من المستفيدين داخل المكتبة وإثارته للضوضاء وعدم إتقان كثير منهم لمهارات استخدام المكتبة كل ذلك يشعر العاملين بالتوتر.²

2.3.4 المصادر المادية للضغوط المهنية في المكتبات:

يقضي المورد البشري في المكتبات الكثير من الوقت في العمل خلال الأسبوع، لذلك يجب على المكتبات محاولة تحسين ظروف العمل.³ فهي تؤثر كثيرا على العاملين في أي مؤسسة كانت فالمتغيرات كدرجة الحرارة والرطوبة والتهوية وغيرها قد تؤثر مباشرة على أداء

(1). علام، محمد عبد القادر. ضغوط العمل. دراسات أمنية. عدد 01. (د-ت). 2009. [على الخط المباشر] ص. 72.
تمت الزيارة يوم: 2019/16/11. [مفتاح على الرابط التالي]: <http://dr-ama.com/wp-content/uploads/2012/07/%D8%B6%D8%BA%D9%88%D8%B7%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84-%D8%B91-2009.pdf>

(2). عيسى، فوزية. مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي المكتبات. مرجع سابق. ص. 111.

(3). Singh, Monica munjial. Role of job stress on satisfaction. International journal of management studies, vol 41. Issue.4.2019 p59[online]. visit in 15/04/2020. Available on the link: <http://www.researchersworlds.com.ijms>.) <http://dx.doi.org/10.18843/ijms/v6i4/08>.

الموارد البشرية في المكتبة، لأنها تحدث حالة من الضغوط وعدم التكيف مما ينعكس ذلك على الأداء.¹

1.2.3.4 الضوضاء: تؤثر الضوضاء تأثيرا كبيرا على المورد البشري وعلى سلوكه عموما، فهي تعد مصدرا للضغوط لما لها من تأثير سلبي على الوظائف العصبية ما يسبب الاضطراب الذي ينفر المورد البشري من أداء مهامه في بيئة عمل مثل هذه، إذ أن مقر المكتبة يلعب دورا هاما في توفير مناخ عمل سليم وملائم.²

2.2.3.4 الحرارة: إن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل (سواء بالارتفاع أو بالانخفاض) تسبب ضيقا، وتؤثر تأثيرا سيئا على النواحي الفسيولوجية للمورد البشري مما يزيد إحساسه بالضيق ويسرع إليه التعب والملل وتقليل من أدائه في العمل.³

3.2.3.4 الإضاءة: من الواضح أن الإضاءة الجيدة تساعد على الإنتاج وعلى بذل مجهود أقل، فالإضاءة الخافتة تسبب الشعور بالاكنتاب، ومن المعروف أن هناك بعض الأعمال تحتاج إلى إضاءة أشد من بعض الأعمال الأخرى، وزيادة الإضاءة على الحد المطلوب تسبب زغلة العين فالإضاءة الغير مناسبة لنوع العمل والمتغير في شدته والغير موزع توزيعا متساويا والمركز على

(1). قيراط، لمياء. أثر الضغوط المهنية على أداء المرأة العاملة بالمكتبات العامة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة قسنطينة. العدد 23. جيجل. 2016. ص 145 [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم: 20/05/2020. [متاح على الرابط التالي]: <https://revues.univ-ouargla.dz/index.php/numero-23-ssh/3026-num23>

(2). عدان، نبيلة. ضغوط العمل والأداء الإداري. [على الخط المباشر] تمت الزيارة يوم: 17.05.2020. [متاح على الرابط التالي]: <https://books.google.dz/books?id>

(3). حمدوني، رشيد. الضغوط المهنية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي. رسالة ماستر: في إدارة أعمال الموارد البشرية: مغنية، 2015. ص ص 27. 32

عين المورد البشري يؤدي إلى مشكلات الإبصار وإجهاد العين ويسبب متاعب نفسية وعضوية ويؤثر على الإنتاج والروح المعنوية.¹

4.2.3.4 التهوية: تأثر التهوية تأثيراً كبيراً على أداء المورد البشري ونشاطه وسلوكه داخل المكتبة، فتشير الدراسات إلى أن التحسين في شروط التهوية قد تنتج عنه زيادة في الإنتاج كما أن حرارة الجو ورطوبته تزيد من تعب الموارد البشرية، كما تبين الدراسات أن سوء التهوية سرعان ما يؤدي إلى الشعور بالنعاس والخمول والتعب والضجر والضييق والتفكير في ترك العمل.²

5.2.3.4 ساعات العمل: تعتبر ساعات العمل مصدراً للضغوط وذلك يرجع إلى أن عدم تنظيم ساعات العمل يؤدي إلى إصابة الفرد بالإجهاد والتوتر، بالإضافة إلى أن طول ساعات العمل اليومي يؤدي في كثير من الأحيان إلى إرهاق وملل المورد البشري وضعف صحته.³

3.3.4 المصادر الشخصية للضغوط المهنية:

تختلف الاستجابة للضغوط من فرد لآخر ويعود ذلك لتغيير واختلاف السمات والخصائص الشخصية لكل فرد، وبالتالي فمن الممكن تعرض مجموعة من الأشخاص إلى نفس

(1). حمدي، فهيمة. أثر ضغوط العمل على أداء المورد البشري. رسالة ماستر: في علوم التسيير: أم البواقي، 2014.

ص13 [على الرابط المباشر]. تمت الزيارة يوم: 2020/05/20. [متاح علنًا الرابط التالي]: <http://bib.univ->

<http://oeb.dz:8080/jspui/bitstream/123456789/1259/1/%D8%A2%D8%AB%D8%B1%20%D8%B6%D8%BA%D9%88%D8%B7%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84%20%D8%B9%D9%84%D9%89%20%D8%A2%D8%AF%D8%A7%D8%A1%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D8%B1%D8%AF%20%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B4%D8%B1%D9%8A%202.pdf>

(2). بن أودينة، فاطمة. ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي. مذكرة ماستر: في علم الاجتماع: قسنطينة، 2014. ص29.

(3). طاهري، عبد الغني. مرجع سابق. ص32.

الضغوط ومع ذلك تختلف استجابة كل واحد منهم وفيمايلي نذكر أهم المصادر المسببة للضغوط والمتعلقة بشخصية الفرد.

1.3.3.4 نمط الشخصية:

- يعرفها عمار كشرود في معجمه بأنها" تشير إلى الخصائص والسمات التي تتوافر في تركيب كيان الشخص".¹

يرجع أساس انتشاراستخدام هذا المفهوم إلى الباحثين فريدمان وروز نمان (1974) وهما طبيبان متخصصان في أمراض القلب ويعد نمط الشخصية المضاد في دراسة الضغوط من أشهر نظريات الضغط والصحة، وتوجد أدلة كثيرة تؤكد أن الطريقة التي يختارها الفرد في تداخله وتعامله مع محيط حياته يمكن أن تلعب دوراً حاسماً في تعرضه للضغوط والأمراض، وقد لاحظ الباحثان أن هناك نمطين للشخصية كثيرة الاختلاف فمثلا (أ) أكد الطبيبان على أن صاحبه أكثر عرضة للإصابة بالأمراض القلبية وخاصة الأفراد الذين يتمتعون بصحة جيدة على وجه العموم، أما الأفراد الذين يترسمون بالنمط (ب)، فإن احتمالات إصابتهم قليلة وعادة ما يتصف اصحاب النمط (أ) بالنجاح المهني الماهر ولكن على حساب صحتهم.

ومن أنماط السلوك التي تجعل أصحاب النمط (أ) عرضة للإصابة بالأمراض القلبية هي:

- التحرك بسرعة - شخصية عدوانية - سهولة الغضب والمضايقه - عدم الشعور بالراحة في فترة الفراغ - القيام بأكثر من عمل في وقت واحد.

- في حين نمط الشخصية (ب) يتميزون بالثقة والهدوء وأخذ الأمور ببساطة أكثر ويأخذ وقته في التعامل مع الأمور التي تواجهه.¹

(1) كشرود، عمار الطيب. معجم مصطلحات علم النفس الصناعي والتنظيمي للإدارة. (إنجليزي- عربي) ليبيا: دار الكتب الوطنية، 1994.ص266.

ولقد حاول لوثانس 1985 أن يفرق بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) من خلال وصفه لسلوكيات كل منهما، وذلك كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول 02: يوضح الفرق بين الشخصية (أ)، (ب)²

نمط (ب)	نمط (أ)
1. ليس في عجلة من أمره	1. مستعجل دائما
2. متأن في مشيته	2. يمشي بسرعة
3. يستمتع بوقته دون إحساس بالذنب	3. غير صبور بسبب ضياع الوقت
4. صبور ولا يؤنب نفسه على ضياع الوقت	4. يعمل شيئين في آن واحد
5. ليس لديه مواعيد نهائية لإنجاز الأعمال	5. لا يستمتع بوقت الفراغ
6. يلعب من أجل المتعة وليس من أجل الكسب	6. مشغول بالأرقام
7. ذو أسلوب لطيف في الحياة	7. يقيس النجاح بالكمية
8. لا يهتم بالوقت	8. شديد وعنيف

2.3.3.4 مفهوم الذات: هي تكوين معرفي موحد ومتعلم للمدركات الشعورية، والتصورات والتعميمات الخاصة بالذات.³ إن مفهوم الذات يمثل إدراكنا الشخصي لذواتنا والذي ربما

(2). علالي، دلال. الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى مدراء الطور الابتدائي. مذكرة ماستر: في إدارة تسيير: أم البواقي، 2016 ص 44 - 45.

(2). هيجان، محمد. مرجع سابق. ص 106.

(3). بوقيرة، سناء. مصادر الضغوط المهنية لدى المكتبيين وسبل تجاوزها. أطروحة دكتوراه: تقنيات أرشيفية: قسنطينة،

2017. ص 94

لا يتطابق مع الطريقة التي ينظر بها إلينا الآخرون، لذا فإن فكرتين عن ذواتنا لها التأثير الكبير فيما يتعلق بتحديد ثقتنا في أنفسنا وبالتالي سلوكنا.

- إن مفهوم الذات مفهوم معقد سواء أكان ذلك من حيث تأثيره على سلوك الفرد، ولكن يمكن القول بأن هناك ستة مكونات أساسية لمفهوم الذات هي:

- **الوعي بالذات:** ويقصد بها مدى إدراك الفرد أن لديه القدرة على التأثير على عالمه من حوله.

- **القيمة الذاتية:** وتعني مدى شعور الفرد بأنه مساوٍ للآخرين في الحقوق والواجبات.

- **حب الذات:** في أبسط معانيه عدم تعريض الفرد نفسه للمشاق أو المخاطر التي تزيد طاقته.

- **تقدير الذات:** شعور الفرد بالتميز من حيث الأهمية والخصوصية عن الآخرين.

- **الثقة بالذات:** قدرة الشخص على التكيف من خلال استخدامه لقدراته وإمكانياته.

- **احترام الذات:** ويتمثل في قدرة الشخص على التعبير عن مشاعره بصورة واضحة من حب وكراهية ويرتبط احترام الذات كثيراً بتقدير الفرد لذاته.¹

3.3.3.4 مركز التحكم في الأحداث: يعرف مركز التحكم بأنه اعتقاد الفرد بأن ما يحدث له من أحداث سيئة أو إيجابية محكوم بتصرفاته وإرادته (التحكم الداخلي) أو اعتقاده بأنها محكومة بعوامل خارجة عن إرادته مثل الحظ والصدفة (تحكم خارجي).²

(1). هيجان، أحمد. مرجع سابق. ص. 101 - 102

(2). الشخانة، أحمد مطيع. **التكيف مع الضغوط النفسية:** (دراسة ميدانية). عمان: دار الحامد، 2008. ص. 32 - 33

4.3.3.4 أحداث الحياة الخاصة:تؤثر الأحداث التي يواجهها المورد البشري في حياته الخاصة، سواء في المنزل أو خارجه، في درجة شعوره بالضغوط، والتي ينتقل أثرها إلى العمل. ومن بين الأحداث التي تسبب الشعور بالضغوط منها:

➤ **ضغوط العمل الناتجة عن المشاكل العائلية:**وهي متنوعة وكثيرة وأهمها الطلاق، وفاة أحد الأقارب، ترك أحد الأولاد بالمنزل...إلخ. كل هذه المشاكل من شأنها أن تزيد من درجة شعور المورد البشري بضغوط العمل حيث تجعله يأتي للعمل وباله مشغول وقدرته الجسمية على أداء العمل ضعيفة.

➤ **ضغوط العمل الناتجة عن المشاكل المالية:** وهي نتيجة زيادة متطلبات الحياة، فكثرة الالتزامات المالية (فواتير المياه والغاز والكهرباء، نفقات الأسرة... إلخ من جهة، وعدم كفاية ادخل لتغطيتها من جهة أخرى، يزيد من قابلية تعرض المورد البشري للضغط.

➤ **ضغوط العمل الناتجة عن ظروف مكان الإقامة والمعيشة:** فالسكن في منطقة بعيدة عن مكان العمل أو السكن في مكان مكتظ من شأنه أن يجعل المورد البشري يأتي للعمل وهو لم يأخذ القسط الكافي من الراحة الجسدية والنفسية التي تمكنه من تحمل الضغوط.¹

5.3.3.4 اختلاف قدرات الموارد البشرية: حيث يلعب اختلاف قدرات الموارد البشرية دوراً أساسياً في درجة تحملهم للضغوط من حيث:

- القدرة على تحمل الأعباء والهمام الصعبة.
- القدرة على تحمل المسؤولية سواء من حيث الإشراف على الآخرين أو عن أشياء أخرى.²

(1). شاطر، شفيق. مرجع سابق. ص101

(2). طاهري، عبد الغني. مرجع سابق. ص38.

قد سبقت الإشارة إلى صعوبة تحديد دقيق لمصادر الضغوط المهنية حيث تعد هذه القضية من أكثر الإشكاليات التي تصادف الباحثين في هذا المجال، ويزيد هذا المجال تعقيدا لندرة الدراسات السابقة الخاصة بمصادر ضغوط العمل في مجال المكتبات والمعلومات التي يمكن الركون إليها عدا دراسة واحدة قديمة صنفت ضغوط العمل إلى 12 مصدرا يندرج تحت كل منها عدد من المتغيرات.

ويمكن التعرف إليها من خلال الجدول التالي: ¹

الجدول 02: يوضح أنموذج مصادر ضغوط العمل في المكتبات لدى EBUNG

<p>2. عبئ العمل في المكتبة:</p> <ul style="list-style-type: none"> - العمل أكثر من الطاقة - عدم كفاءة الموظف - الأعمال المستعجلة - تأخير العمل 	<p>1. المستفيدون من المكتبة:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الأسئلة وقت الانشغال - المستفيدون الذين يتكلمون على أمين المكتبة ولا يساعدون أنفسهم - المستفيدون ذوو المشاكل
<p>4. برنامج العمل اليومي:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الأعمال الكثيرة الغير متجانسة - البيانات الكثيرة التي تحتاج إلى إدخال - الأسئلة الصعبة التي لا يمكن توقع إجابتها - تجزئ الأعمال 	<p>3. الإشراف والإدارة:</p> <ul style="list-style-type: none"> - عدم معرفة المشرف - الإشراف الغير الثابت - المسؤولية بدون صلاحيات - عدم الأخذ برأي العاملين من ذوي الخبرة
<p>6. زملاء العمل:</p> <ul style="list-style-type: none"> - عدم وجود الجماعة والتعاون - الموظفون غير الملتزمين بالعمل 	<p>5. التغذية المرتدة الإيجابية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - عدم الإشادة بالعمل الجيد - عدم النظر إلي كمحترف

(1) . بويقيرة، سناء. مصادر الضغوط المهنية لدى المكتبيين. مرجع سابق. ص. 123.

<ul style="list-style-type: none"> - الأعمال الكيدية من بعض الموظفين 	<ul style="list-style-type: none"> - عدم إدراك المستفيدين لأهمية المهنة - المرتب المنخفض
<p>8. البيئة المادية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الجو العام لتنظيم المكتبة - عدم وجود الخصوصية - بيئة العمل المزدهمة 	<p>7. التقنيات والأجهزة المستخدمة:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الأعطال التقنية - الأعطال في ذروة العمل المتأخر - الاستجابة البطيئة من النظام
<p>10. التغيير:</p> <ul style="list-style-type: none"> - التغيير المستمر - تغيير سياسات وطريقة العمل باستمرار - تغيير خطة العمل في منتصف المشروع 	<p>9. طبيعة العمل:</p> <ul style="list-style-type: none"> - عمل روتيني ممل - عمل خال من التحدي الذهني - كثرة الإحصاءات والتقارير المطلوبة

4.4. مراحل الضغوط المهنية بالمكتبات:

يؤدي التعرض المستمر للضغط إلى حدوث اضطرابات في أنحاء الجسم عبر مراحل وهي:

1.4.4 مرحلة الإنذار: وتمثل هذه المرحلة رد الفعل الأول للموقف الضاغط عندما يدرك المورد البشري التهديد الذي يواجهه عن طريق الحواس التي تنتقل منها إشارات عصبية إلى الغدة النخامية¹ حيث يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط

(1). معوشة، عبد الحفيظ، بوطبال، سعد. الضغوط النفسية والاضطرابات السيكوسوماتية وأساليب التعامل معها. الملتقى الدولي الثاني: ظاهرة المعاناة في العمل بين التناول السيكلوجي والسيكولوجي يومي 16/15 جانفي، 2013. ص257] متاح على الرابط التالي: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/40030>

ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم،¹ ويتم استثارة وسائل الدفاع لدى المورد البشري مثل زيادة ضربات القلب وارتفاع معدل التنفس وارتفاع ضغط الدم.²

2.4.4. مرحلة المقاومة: وفيها يشعر المورد البشري بالقلق والتوتر والإرهاق، مما يشير إلى مقاومته للضغط،³ وهذا من خلال مهاجمته لمصادر الضغط الداخلية أو الخارجية، أو التعامل والتكيف معها بهدوء، أو تجاهل وجود هذه المصادر فإذا نجحت هذه الممارسات الدفاعية في التقليل من الضغوط تكون هذه المرحلة هي الأخيرة، أما إذا فشلت هذه الممارسات ينتقل المورد البشري إلى المرحلة التالية وهي مرحلة الإنهاك.⁴

3.4.4. مرحلة الإنهاك: تحدث هذه المرحلة عندما يتعرض المورد البشري للضغوط لفترة زمنية طويلة وبصفة مستمرة ومتكررة، حيث يصاب على أثرها بالإنهاك نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف، وتظهر عليه بعض المظاهر مثل: التفكير في ترك العمل، انخفاض كبير في الدافعية ومعدلات الأداء... إلخ.⁵

5.4. آثار ونتائج الضغوط المهنية في المكتبات:

(1). إبراهيمي، أسماء. الضغوط المهنية وعلقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة. (أطروحة دكتوراه) بسكرة: جامعة محمد خيضر، في علم النفس، 2015، ص88.

(2). نعوم، فؤاد. ضغوط العمل. مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات. مخبر علم الاجتماع المنظمات والمناجمنت. العدد 05. الجزائر، 2013، ص47 [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم: 2020/04/20. [متاح على الرابط التالي]: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/41238>

(3). حمدي، أبو القاسم، الرئيس، مراد. مصادر ضغوط العمل وأثرها على كفاءات الموارد البشرية في منظمات الأعمال. الملتقى الوطني حول ضغوط العمل بين الاهتمام والإهمال: يوم 2014/01/19. [على الخط المباشر] تمت الزيارة يوم: 09.05.2020. [متاح على الرابط التالي]: <http://www.researchgat.net/publication/287998198>

(4). القريوني، محمد القاسم. السلوك التنظيمي. الأردن: ط5، دار وائل للنشر، 2009، ص288

(5). بن خيرة، عبد الرحمن، بن دراج، عبد الله. أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة ذات هدفاً الوسيطة. رسالة ماستر: في علم الاجتماع: الجلفة، 2017، ص52

1.5.4 على مستوى المكتبي:

1.1.5.4 آثار النفسية (السيكولوجية): يترتب عن إحساس الموارد البشرية بتزايد الضغوط في العمل إلى حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تؤثر على الحالة النفسية للمورد البشري وذلك من خلال الشعور بالحزن، الكآبة، القلق، عدم التركيز، صعوبة في التعبير، التردد واللامبالاة وهذه النتائج تكون معوقة جداً في العمل، ولقد أثبتت دراسات كل من (هالم ستروم ورينج) أن هناك علاقة بين حالة المزاج ووقوع الحادثة الضاغطة، فالحوادث السارة تستدعي المزاج الإيجابي الذي يترجم الشعور بالمتعة والحيوية والنشاط، أما الحوادث المؤلمة تستدعي المزاج السلبي الذي يترجم عن طريق الشعور بالضيق والتعب الدائم. ومن أهم تأثيرات الضغط النفسي على العامل يتمثل في عدم التوازن العاطفي، القلق، فساد الطبع، اضطراب في السلوك والعدوانية، وفي هذه الحالة فإن علاقات المورد البشري مع غيره ومحيطه تكون على شكل نزاعات دائمة ومستمرة تؤثر على الإدماج المهني.

2.1.5.4 آثار الفيزيولوجية: يتعرض المكتبي بسبب الضغوط إلى مختلف الأمراض الجسمية ونفسية المنشأ باعتبار الضغط النفسي هو المسبب لها ويرجع ذلك إلى التغيرات المختلفة التي تطرأ على الجسم جراء المواقف الضاغطة ومن أمثلة الأعراض:

- ✓ أمراض الجهاز الهضمي مثل: القولون الإسهال، والسكري.
- ✓ أمراض الرئتين والجهاز التنفسي مثل: الربو، وصعوبات في التنفس.
- ✓ أمراض الجهاز العضلي والعظام كآلام الظهر وتوتر العضلات.¹
- ✓ وسيلة مدمرة للجسم ومشاكل الصحة العقلية مثل: السمنة، الصرع، الاكتئاب... إلخ.¹

(1). باهي، المكي. أثر الضغوط المهنية على الرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية. رسالة ماجستير في التربية الحركية لدى الطفل المراهق: بسكرة، 2016، ص 35.3

3.1.5.4. آثار السلوكية: وتظهر الآثار السلوكية على النحو التالي:

- ✓ اضطراب في الكلام حيث يبدو على المورد البشري مظاهر الاضطراب في الكلام مثل: التلعثم والتأتأة.
- ✓ نقص الميل أو الحماس وذلك يتخلى الإنسان عن أهدافه الحياتية.
- ✓ يزداد التغيب عن العمل من خلال ميل المورد البشري إلى التأخير عن العمل وشيئاً فشيئاً يتغيب نهائياً عن العمل.²
- ✓ الإدمان على الخمر والمخدرات والسلوك العدواني والضحك بعصبية والإفراط في الأكل والتدخين.³

4.1.5.4. الآثار الانفعالية: وتظهر هذه الأعراض كالتالي:

- ✓ سرعة استثارة الخوف والقلق والهلع والإحباط.
- ✓ ازدياد التوتر النفسي والفسولوجي.
- ✓ سيطرة الأفكار والوساوس القهرية.
- ✓ زيادة الصراعات بين الشخصية.
- ✓ عدم القدرة على التحكم والانفعالات والسلوك.
- ✓ انخفاض تقدير الذات وفقدان الثقة بالنفس.
- ✓ زيادة الاندفاعية والحساسية المفرطة.¹

(1) Vijayan, mathangi. **Impact of job stress on employees job performance in aavin, Coimbatore.** Journal of organization and human behavior. Vol 6. Issue 3 July .2017 ,p22 [online]. visit in 20 /04/2020. Available on the link <http://www.publishingindia.com>

(2). فراس، حاج محمد. **أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي.** رسالة ماجستير: إدارة الأعمال: الجمهورية العربية السورية، 2016، ص26.

(3). الزعبي، خالد يوسف. **أثر مصادر ضغط العمل على مستوى أداء الفرد.** مجلة دراسات العلوم الإدارية. المجلد 36. العدد 01. الأردن، 2009، ص.119.

2.5.4. على مستوى المكتبة:

وتتمثل في زيادة التكاليف المالية والناجمة عن تكلفة التأخر عن العمل والغياب وتشغيل موارد بشرية إضافيين وغيرها وتدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته، انخفاض الروح المعنوية وعدم الرضا الوظيفي والشعور بالفشل وغيرها كثيرا.

وتترك ضغوط العمل أثارا على المكتبة ناتجة عن سوء إدارة الضغوط وتأخذ شكلين:

- **الشكل الأول:** الثمن المباشر لسوء إدارة الضغوط ويتضح في غياب الموارد البشرية، والتأخر والتوقف عن العمل ودوران العمل المستمر، وتخفض كمية ونوعية الإنتاج وتزداد الشكوى من قبل الموارد البشرية بالمكتبة وترتفع حوادث العمل.

- **الشكل الثاني:** الثمن الغير المباشر لسوء إدارة الضغوط ويتمثل في انخفاض الروح المعنوية وانخفاض الدافعية وعدم الرضا، وضغط الاتصال والعلاقات الإنسانية والخطأ في اتخاذ القرارات وعدم الثقة والاحترام. وجميعها تتعكس على الأداء والإنتاجية وفعالية المكتبة.²

6.4. استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية في المكتبات:**1.6.4. على مستوى المورد البشري:**

1.1.6.4. شبكة العلاقات: وهي تشجيع المورد البشري على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق علاقة الصداقة والعلاقات بينه وبين زملاءه في العمل وغيرهم خارج العمل، بما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية له.

(1). صيفي، محمد أمين. الضغوط المهنية وأثرها على مستوى أداء أساتذة التربية البدنية والرياضية في مرحلة التعليم

المتوسط. رسالة ماجستير: التربية الحركية للطفل والمراهق: بسكرة، 2017، ص 35.

(2). عياصرة، محمود معن، بني أحمد، مروان محمد، مرجع سابق، ص 140. 141

2.1.6.4. إعادة البناء المعرفي: وهي تشجيع المورد البشري على تبني الاعتقاد بأن إخفاقه المتقطع لا يجب أن يعني له بأنه إنسان فاشل أو سيئ.¹

3.1.6.4. التركيز: إن قيام المورد البشري بالتركيز في أداء نشاط ذو معنى وأهمية ولمدة 30 دقيقة يمكنه أن يساعد في تخفيض حدة الضغوط. فالتركيز يصرف المورد البشري عن التفكير في مصادر الضغوط ويريح العضلات والحواس والمخ بعدم انشغالها في مواجهة هذه الضغوط، ويؤدي بالمورد البشري إلى قيامه بعمل خلاق وإنجاز يساعده على الشعور بالتقدير والاحترام وتحقيق الذات.²

4.1.6.4. الدعاء والاستغفار: أن كثرة الاستغفار والصلاة على النبي صلى الله عليه وسلم وكثرة الاستعانة بالله عز وجل والاستعانة به، يسبب الرزق وطرد الهموم وانسراح الصدور. ويقول الرسول صلى الله عليه وسلم "من لَزِمَ الاستغفار جَعَلَ اللهُ له مِنْ كُلِّ هِمٍّ فَرَجًا وَمِنْ كُلِّ ضِيقٍ مَخْرَجًا وَرَزَقَهُ مِنْ حَيْثُ لَا يُحْتَسَبُ".³

5.1.6.4. التأمل والاسترخاء: هناك طرق عديدة من التأمل والاسترخاء وتشارك في كلها أنها تسعى إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة العقلية، وتستند الكثير من هذه الطرق على بعض تمرينات اليوغا. والجلوس في وضعية جيدة ومريحة يغلق المعالج عينيه بحيث يعمل على استرخاء كل عضلات جسمه ويكون التنفس عن طريق الأنف، نطبق هذه الطريقة لمدة تتراوح من 10 إلى 20 دقيقة. ويؤدي الاسترخاء إلى انخفاض توتر العضلات وانخفاض ضربات القلب وانخفاض ضغط الدم.

(1). مساعده، ماجد عبد المهدي. السلوك التنظيمي. عمان: دار المسيرة، 2016، ص192

(2). ماهر، أحمد. السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2003، ص395

(3). زبدي، نادرة. أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي: (دراسة تطبيقية)، رسالة الماجستير: تسيير المنظمات: بسكرة،

6.1.6.4. إتباع نظام غذائي: وذلك من خلال الحفاظ على الوجبات الرئيسية والانتظام فيها وتجنب الوجبات الخفيفة والسريعة، وكذلك استشارة متخصصين في التغذية للاستفادة من نصائحهم بخصوص الغذاء الصحي والمتوازن.¹

7.1.6.4. التمارين الرياضية: وسيلة فعالة لصرف العقل عن التركيز بأي متاعب أو ضغوط تخص العمل، وتركيز حواس الجسم لخوض تجارب ممتعة كما أثبتت الدراسات أن الأفراد الذين يمارسون التمارين الرياضية هم أقل عرضة للإصابة بالأمراض الناتجة عن الضغوط لأن الرياضة تعمل على رفع فعالية أعضاء الجسم وتجعله يستطيع التحمل ومقاومة الإجهاد.

2.6.4. على مستوى المكتبة:

1.2.6.4. الموازنة الاجتماعية: وتتحقق بإقامة علاقات اجتماعية حميمة مع الأصدقاء وزملاء العمل. إذ يشعر المورد البشري بارتياح عند مجالستهم والحديث معهم، ويقنتع بأرائهم ويثق في صحة حكمهم على الأمور فتكون هذه الدائرة من العلاقات فرصة للمورد البشري أن ينفس عما يجول في خاطره من ضغوط فيشعر بالراحة.²

2.2.6.4. تقديم البرامج اللازمة لمساعدة الموارد البشرية: توفير المتطلبات الضرورية لهم من خلال إضافة المراكز والمستشفيات وإنشاء النوادي الترفيهية والثقافية والرياضية، وتقديم

(1). يوسف الرحماني، سامية، الصادق بن عباس، حكيمة. مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها بمستوى الأداء الوظيفي

لدمعلمي المرحلة الابتدائية. رسالة ماستر: توجيه وإرشاد: خميس مليانة، 2016، ص 31.32

(2). ثامر، حسين علي، المساعيد، عبد الكريم عبد الله. سيكولوجية الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها. عمان: دار

الحامد، 2014. ص 159.158

النصح والمشورة للموارد البشرية على كيفية التعامل مع المشكلات التي تصادفهم في العمل والتي تزيد من حدة الضغوط.¹

3.2.6.4. وضع الأهداف وتحديد الأدوار: يمكن تحقيق التكيف مع الضغوط من خلال وضع الأهداف وتحديد الأنشطة التي تهدف إلى زيادة الدافعية لإنجاز العمل ويتوقف ذلك على مدى مشاركة العاملين، ومدى معرفتهم لمهامهم ومسئولياتهم وما هو مطلوب منهم وما يتوقعه الآخرين منه.²

4.2.6.4. إيجاد مناخ تنظيمي مؤازر للموارد البشرية بالمكتبات: إن إعادة تصميم الهيكل التنظيمي يعتبر من أهم الوسائل المتبعة في معالجة مشاكل الضغوط مثل: إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى إشراف أو دمج وظائف، بالإضافة إلى توفير مناخ ملائم وظروف صحية مريحة تتيح للموارد البشرية بالمكتبة أكبر قدر ممكن من الانفتاح والمشاركة والمرونة وإمكانية توظيف العلاقات التنظيمية بين الإدارات والأقسام مما يؤدي ذلك إلى ارتفاع الأداء.³

5.2.6.4. الإرشاد: يهدف الإرشاد إلى تحسين صحة وسلامة الموارد البشرية عقليا بحيث يشعره ذلك بارتياحاتجاه نفسه، وبشكل صحيح نحو الآخرين، وبأنه قادر على مواجهة

(1). مكناسي، محمد. التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقارية. مذكرة ماجستير: في علم

النفس والعمل: قسنطينة، 2007، ص122

(2). عبد الرؤوف عامر، طارق، المصري، إيهاب عيسى. الضغوط المهنية وضغوط العمل. القاهرة: دار طبية، 2018، ص209

(3). عليمات، خالد عبادة. ضغوط العمل وأثرها على الأداء. عمان: دار الخليج للنشر، 2015، ص99

متطلبات الحياة،¹ ويهدف الإرشاد إلى مساعدة الموارد البشرية على تطوير الحالة الذهنية والعقلية بحيث تنمو لديهم ثقتهم بأنفسهم ويزداد فهمهم، وسيطرتهم على أنفسهم، ومقدرتهم على العمل بفاعلية.²

7.4. علاقة الضغوط المهنية بأداء الموارد البشرية في المكتبات:

لقد كانت نتائج الدراسات التي أجريت حول العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموارد البشرية بالمكتبات مختلفة، فبعض تلك الدراسات وجد أن العلاقة بين المتغيرات السلبية والبعض وجدها إيجابية، وقال بعض الباحثين بأن لا علاقة بين ضغوط العمل والأداء ودراسات أخرى وجدت أن هناك علاقة منحنية بينهما كالتالي:

1.7.4. الاتجاه الأول: يؤكد وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل وأداء الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية، حيث تعد ضغوط العمل معيقات تقف في طريق العمل المكتبي، وحين تواجه هذه المعوقات المورد البشري أثناء العمل داخل المكتبة فإنه ينفق وقت كبير من أجل السيطرة عليها، وقد يلجأ المكتبي الذي تعترضه تلك المعوقات إلى بعض الحيل في العمل كالتدليس والتحايل.³ ناهيك عن الأمراض والآثار الفيزيائية التي قد يتعرض لها، والتي تؤثر على مستوى أدائه بالسلب، حيث تؤدي الضغوط إلى زيادة معدل الغيابات والتعرض إلى

(1). مقدر، طارق. استراتيجية مواجهة ضغوط العمل في المنظمة. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية. جامعة زيان عاشور العدد 25(1). الجلفة، (د.ت). ص. 256 [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم: 2020/04/03. [متاح على الرابط التالي]: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/85950>

(2). الفريجات، خيضر كاظم، موسي، سلامة اللوزي. السلوك التنظيمي: مفاهيم معاصرة. عمان: دار إثراء، 2009، ص 304

(3). الفريجات، خيضر كاظم محمود، موسي، سلامة اللوزي، مرجع سابق. ص 300

الحوادث والإصابة بالأمراض، وانخفاض الروح المعنوية، ما ينعكس على انخفاض إنتاجية المورد البشري داخل المكتبة.¹

ولقد تم الإثبات أن تعرض المورد البشري للضغط يقوده أحياناً إلى السلبية في العمل ويصبح عدوانياً اتجاه الزملاء والرؤساء والمرؤوسين، وهذه السلبية نابعة من أن الفرد المعرض للضغوط تكون كافة حواسه وطاقاته النفسية والعقلية موجهة إلى مصادر الضغوط وإلى التكيف معها، مما يقوده إلى أن يقوم بعمله بشكل سيئ لأنه يقوم به بدرجة انتباه منخفضة.

2.7.4. الاتجاه الثاني: يرى بأن العلاقة بين الضغوط المهنية وأداء المورد البشري علاقة إيجابية، حيث يقرون بأن ضغوط العمل بمثابة محفزات لظهور السلوك الإبداعي وزيادة مستوى أداء المورد البشري بالمكتبة.² فكل ما تتعرض له الموارد البشرية من مشكلات أو صعوبات في المكتبة جميعها ما هي إلا تحديات تقود بالضرورة إلى أنماط بناءة في السلوك ثم تقود إلى أداء أفضل.³

3.7.4. الاتجاه الثالث: يرى بأن العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء علاقة خطية منحنية على شكل حرف (U) مقلوب بين الضغوط والأداء. وهذا الاتجاه يفترض أن وجود مستوى منخفض من الضغوط لن يؤدي لتحفيز الأفراد للعمل، ووجود مستوى عالي من الضغوط سوف يؤدي لامتناس قدرات الأفراد في محاولة منهم لمكافة ذلك الضغط. وبالتالي استنفاد هذه القدرات وعدم توفره لإنجاز العمل.⁴ حيث يرى أصحاب هذا الرأي بأن مستويات الضغوط

(1). بوناب، محمد، أثر ضغوط العمل التنظيمية في الأداء الوظيفي للموارد البشرية. مجلة الدراسات الاقتصادية. العدد 04.

المجلد 01. جوان، 2017، ص 268

(2). سرهود، محمد وليد. علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي لدى عمال جامعة الوادي. رسالة ماجستير: في علم الاجتماع: 2016، ص 85.

(3). حسين، سحراء أنور حسين. قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي: مجلة كلية بغداد العلوم الاقتصادية الجامعة. العدد السادس والثلاثون. 2013، ص 216.

(4). المعشر، عيسى إبراهيم. أثر ضغوط العمل على أداء العاملين. مذكرة ماجستير: إدارة أعمال: الأردن، 2009، ص 37

المنخفضة والمتوسطة تعمل على تحفيز البدن. وتؤدي إلى زيادة القابلية على رد الفعل، وغالبا ما يؤدي ذلك لارتفاع مستوى الأداء، ويصبح الأفراد أكثر أداءً.¹

4.7.4. الاتجاه الرابع: يشق فرض عدم وجود علاقة بين ضغوط العمل وأداء الموارد البشرية في المكتبة الجامعية من نظرية العقد بين الفرد والمؤسسة التي يعمل بها حيث تركز هذه النظرية على أن هناك عقود تتشأ بين الفرد والمؤسسة التي يعمل بها لتفترض هذه العقود أن الفرد شخص رشيد وعقلاني يقدم مساهماته للمؤسسة في مقابل عوائد يتحصل عليها، وتفرض صفة الرشيد (العقلانية) على الفرد أن يتجاهل العقبات الموجودة والتي تمنعه من الوصول إلى أفضل أداء لن يتأثر بضغوط العمل. فتشير احدى هذه الدراسات إلى بعض العاملين بدون وظائفهم على اعتبار أنها وسيلة لشيء آخر أهم خارج العمل وأن العمل هامش وليس لب أو جوهر اهتمامهم في الحياة، وعليه فإن أي صعوبات أو ضغوط في العمل سيكون ذات تأثير منعدم أو محدود وذلك قياسا بالعناصر الموجودة خارج نطاق وظائفهم.²

خلاصة الفصل

إن الملاحظ من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل، أن الضغوط المهنية نتيجة لتفاعل العديد من العوامل والمؤثرات النابعة من مصادر مختلفة مرتبطة بحياة المورد البشري الشخصية، وبالبيئة الداخلية والخارجية للمكتبة. حيث ترتبط هذه العوامل ببعضها البعض على اختلاف حدة كل منها ودرجتها ومصدرها. وباعتبار أن المكتبة تعتمد على كفاءة مواردها البشرية، إلا أن الضغوط المهنية أصبحت تشكل خطرا على مستوى أداء مواردها باعتباره الدعامة الأساسية لتحقيق المكتبة لأهدافها. وبعدها تم عرض العديد من التعاريف لمفهوم الضغوط المهنية في المكتبة الجامعية ومصادرها، وأثارها على الموارد البشرية في المكتبة،

(1). بنات، عبد القادر السعيد. ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الإتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة. رسالة ماجستير: في إدارة الأعمال: غزة، 2009، ص28

(2). سوداني، سومية. تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين. مذكرة ماستر: في علوم التسيير: بسكرة، 2010، ص 39

والاستراتيجيات التي يمكن اتباعها على مستوى الفرد والمكتبة لمواجهة هاته الضغوط ومحاولة التخفيف أو الحد منها. ومدى علاقة الضغوط المهنية بأداء الموارد البشرية. في الفصل التالي سنقوم بمقارنة وتأكيده ما تم عرضه في الجانب النظري من خلال إجراءات الدراسة الميدانية.

الفصل الخامس:

إطار الدراسة الميدانية

تحليل وتفريغ نتائج الدراسة الميدانية

تمهيد

1.5. التعريف بمكان الدراسة

2.1.5. التعريف بمكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

3.1.5. الإمكانيات المادية للمكتبة

4.1.5. الإمكانيات البشرية للمكتبة

5.1.5. الموارد المعلوماتية للمكتبة

2.5. إجراءات الدراسة الميدانية

1.2.5. مجالات الدراسة

1.1.2.5. المجال المكاني

2.1.2.5. المجال البشري

3.1.2.5. المجال الزمني

3.5. المجتمع الأصلي وعينة الدراسة

4.5. أدوات جمع البيانات

5.5. تحليل نتائج الدراسة الميدانية ومقترحاتها

1.5.5. تحليل نتائج الدراسة

2.5.5. مقترحات الدراسة

تمهيد:

تعتبر الدراسة الميدانية تكملة للجانب النظري فمحاولة إثبات الدراسة النظرية بالدراسة الميدانية من أهم مساعي البحث العلمي لملء الفجوة ما بين التنظير والواقع وتتجسد هذه المرحلة من خلال وسائل بحث وجمع بيانات محددة، طبقاً لمنهج معين وبطريقة تحليل وتفسير واضحة للمعطيات التي يتم جمعها من خلال أرض الميدان، وما تم عرضه في الدراسات السابقة بهدف التوصل إلى نتائج ذات قيمة علمية وعملية تعكس وتفسر الحالة التي هي عليها مفردات البحث والواقع الملموس.

1.5. التعريف بمكان الدراسة:**2.1.5. نشأة مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلم التسيير:**

بدأت الكلية نشأتها كمعهد للعلوم الاقتصادية في الموسم الجامعي سنة 1991 حيث كان قسماً مستقلاً وأول قسم في العلوم الإنسانية. وبصدور مرسوم رقم: 98/397 المؤرخ في 1992/12/02 والذي أوجد نظام الكليات أصبح قسم مشكل لكلية الحقوق والعلوم الاقتصادية والتي تضم أيضاً قسم علوم التسيير الذي أصبح فرعاً قائماً بذاته بعد أن كان تابعاً لقسم علوم الاقتصادية.

وفي السنة الجامعية 2005/2004 تأسست كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وبعد فصلها عن كلية الحقوق والعلوم السياسية. وبعد مدة قليلة وبالتحديد سنة 2005 إنشاء قسم العلوم التجارية بمقتضى قرار المؤرخ في 2005/2/20 والمتضمن إنشاء أقسام كلية العلوم الاقتصادية والتسيير.

ثم أصدر المرسوم رقم: 09/90 والمؤرخ في 17 فيفري 2009 والمعدل المتمم لمرسوم السابق حيث أخذت الكلية قسمها الحالي وهو كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

1.2.1.5. التعريف بمكتبة الكلية:

أنشئت مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير مكان الدراسة سنة 2007 وتعتبر المكتبة المصدر الرئيسي لمصادر المعلومات بكافة أنواعها وأشكالها بالنسبة أي مراجع متعلقة بتخصصات الكلية توجد بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير فقط.

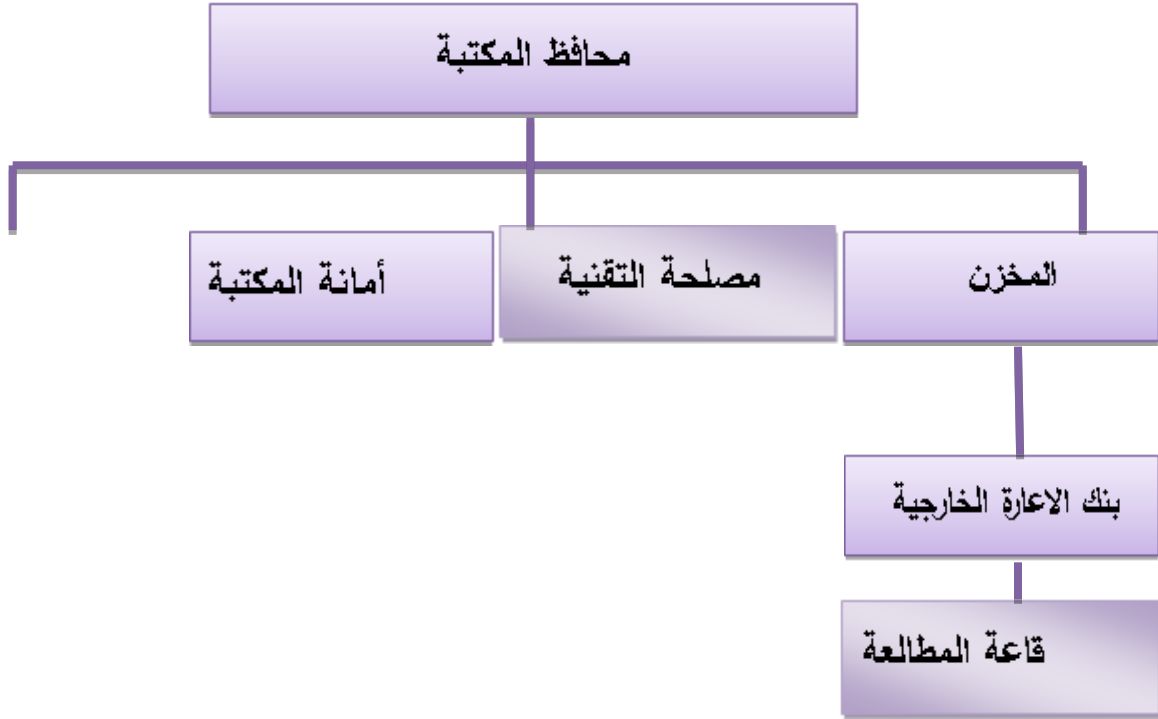
2.2.1.5. المبنى والهيكل التنظيمي للمكتبة

تقع بناية مكتبة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير منعزلة عن الكلية مما يجعلها سهلة المسلك ولها مساحة واسعة بعيدة عن اكتظاظ وضجيج الكلية. ويوجد بالمكتبة 3 طوابق نذكرها:

❖ الطابق الاول: بمثابة قاعة مخصصة للمطالعة بالنسبة للمستفيدين.

❖ الطابق الثاني: به قاعتين للإعلام الالي.

❖ الطابق الثالث: نجد فيه مكاتب الاساتذة

الشكل 01: الهيكل التنظيمي لمكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير¹

3.1.5. الإمكانيات البشرية:

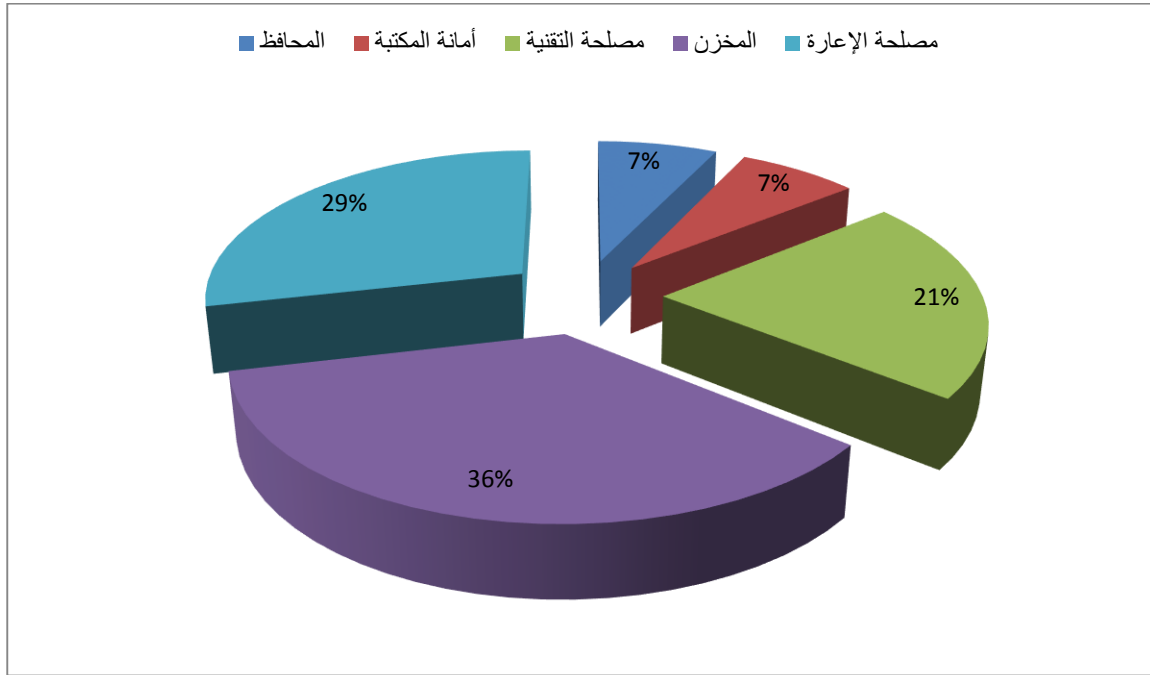
يعد العنصر البشري مورداً أساسياً وعنصراً حيوياً في المكتبات، فبالرغم من توافر الموارد المالية والمادية والهيكلية والتنظيمية إلا أنها تبقى خامات لا بد من تواجدها مورد ذو العقل المدبر يحركها ويتفاعل معها، ومن خلال الجدول التالي سنستعرض إجمالي العاملين بالمكتبة محل الدراسة:

❖ حسب الوظيفة:

(1) من إعداد محافظ مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الجدول رقم (01): يوضح توزيع العاملين بمكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير حسب الوظيفة¹

المحافظ	أمانة المكتبة	مصلحة التقنية	المخزن	مصلحة الإعارة	المجموع
01	01	03	05	04	14



الشكل رقم 02: يوضح توزيع العاملين بمكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير حسب الوظيفة

يمثل الجدول أعلاه العدد الإجمالي للمورد البشري بمكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير موزعين حسب متغير الوظيفة، وما يمكن ملاحظته أن المكتبة تحوي 14 عامل أغلبهم يتواجد في المخزن وذلك بنسبة 36%، وبحسب ما أفاد به أفراد عينة الدراسة فإن هذا يولد بينهم نوعا من التعاون في أداء المهام والوظائف ونشر المعارف العلمية والتقنية. وهذا من

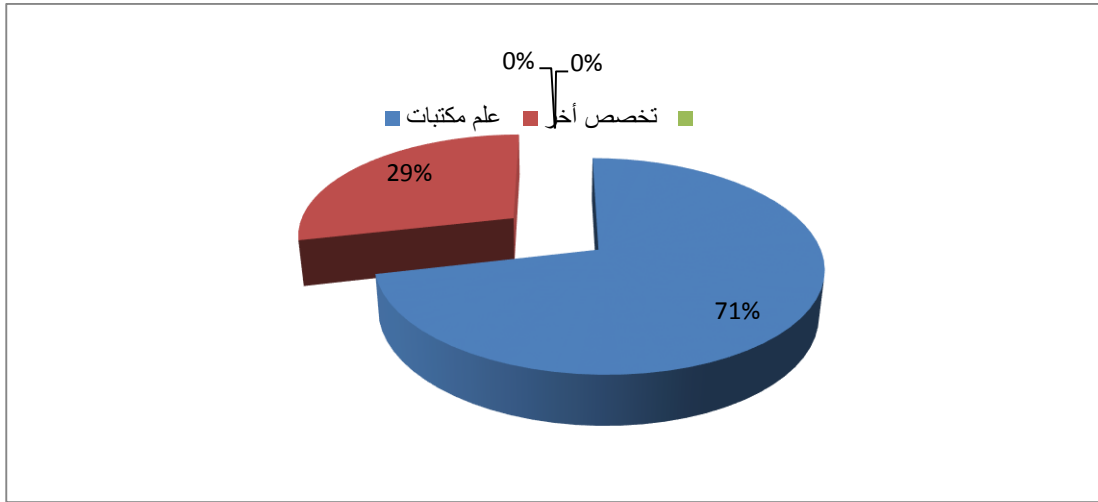
(1) معلومات مستقاة من إحصائيات مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة محمد خيضر.

خلال ما تم ملاحظته أثناء الدراسة الميدانية، أما باقي الأفراد فهم موزعون على باقي الوظائف الأخرى.

كما يتوزع المورد البشري بالمكتبة حسب تخصص المؤهل العلمي كالتالي:

الجدول رقم (02): يوضح توزيع العاملين بمكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير حسب تخصص المؤهل العلمي¹

التخصص	علم مكتبات	تخصص آخر
العدد	10	04



شكل رقم (03): تمثيل يوضح توزيع العاملين بمكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير حسب تخصص المؤهل العلمي

وفيما يتعلق بتوزيع المورد البشري بالمكتبة حسب المؤهل العلمي فيظهر من خلال الجدول أعلاه أن المختصين في علم المكتبات بلغت نسبتهم 71 % أي ما يعادل 10 عاملين من إجمالي المورد البشري للمكتبة، وهو ما يعد عدد كافي لحد كبير حسب وجهة نظر أفراد

(1) معلومات مستقاة من إحصائيات مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

الدراسة خاصة في ظل التوجهات الحديثة للمكتبة واعتمادها على الأنظمة الآلية في تسيير مختلف عملياتها الفنية وخدماتها.

4.1.5. الإمكانيات المادية للمكتبة:

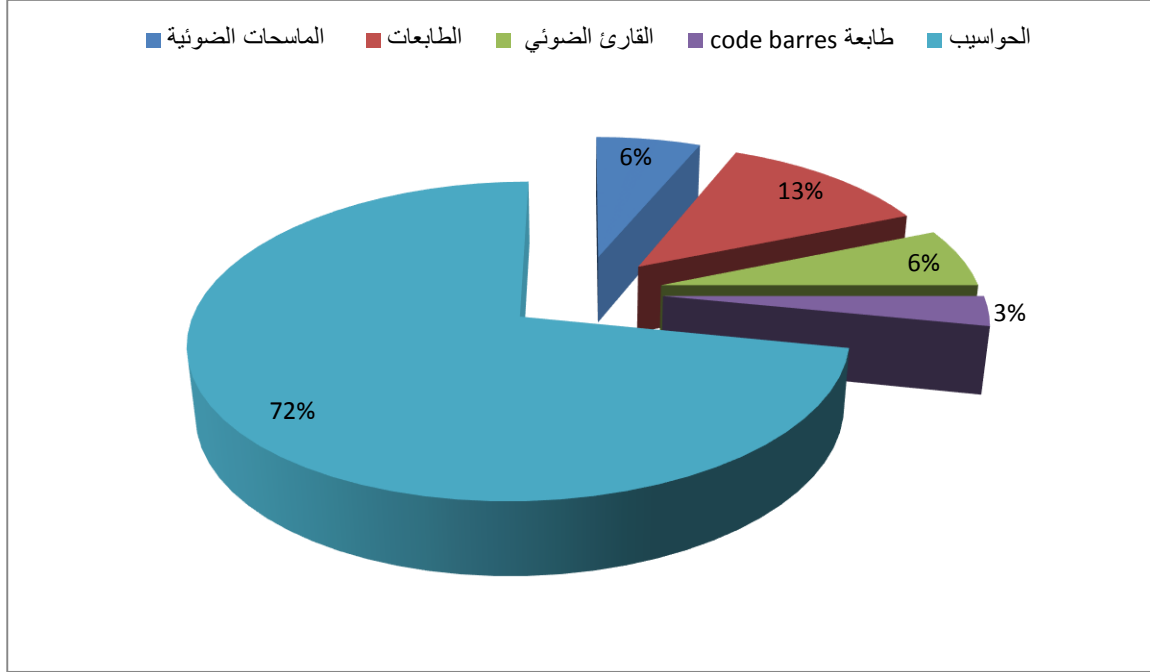
✓ تجهيزات المكتبة:

تتوفر المكتبة على مجموعة من التجهيزات التي تسهل العمل في بيئتها ومحاولة بذلك القائمين عليها مواكبة التقنيات التكنولوجية الحديثة التي تسمح بتطوير العمل وتسهيله لمختلف الموارد البشرية بها من جهة، وتقديم خدمات نوعية للمستخدمين من جهة أخرى، وفيما يلي سيتم عرض ما تتوفر عليه المكتبة من تجهيزات:

الجدول رقم (03): يوضح تجهيزات مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير¹

التجهيزات	المساحات الضوئية	القارئ الضوئي	الحواسيب	الطابعات	طابعة خاصة ب CODE BARRES
العدد	02	02	23	04	01

(1). معلومات مستقاة من إحصائيات مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.



شكل 04: يوضح تجهيزات مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تبين من خلال الجدول السابق أن المكتبة عينه الدراسة تمتلك عددا من الحواسيب بلغ عددها 23 حاسوب ممثلة بنسبة 72% من إجمالي تجهيزات المكتبة، وهو أمر منطقي كونه من أكثر التجهيزات التي يجب أن تتوفر عليها المكتبات لانتقالها من التسيير التقليدي الى التسيير الالكتروني واستخدام الأنظمة الالكترونية المساعدة على ذلك، حيث تم تخصيص 5 حواسيب في بنك الإعارة بينما تم إتاحة المتبقي منها في قسم البحث الببليوغرافي ومصلحة المعالجة، وهو توزيع منطقي يتناسب مع العدد الإجمالي للموارد البشرية ومستخدمي فهرس OPAC هذه المكتبة .

أما فيما يخص الطابعات فتمتلك المكتبة 4 طابعات ممثلة بنسبة 13% من إجمالي تجهيزات المكتبة، وهو أمر منطقي أيضا كونها تساهم في توفير الوقت والجهد خاصة أنها موزعة على مستوى مصالح المكتبة.

كما تبين أيضا أنها تحوز على 2 من الماسحات الضوئية ممثلة بنسبة 6%، أما بالنسبة للطابعات الخاصة بـ CODE BARRES تمتلك المكتبة طابعة واحدة فقط ممثلة بنسبة 3%.

وبالرغم من قلة هذه التجهيزات مقارنة بالتجهيزات الأخرى إلا أنها تساهم وبشكل كبير في

التسيير الجيد للمكتبة وتسهيل العمل فيها. كما يعتبر الأثاث من التجهيزات المادية اللازمة لتقديم الخدمة المكتبية.

5.1.5. الإمكانيات المعلوماتية:

مهما تعددت إمكانيات المكتبة ومهما تطورت التقنيات التي تعتمد عليها يبقى الهدف الأساسي لها هو توفير مصادر المعلومات لمختلف شرائح المستفيدين، فالإمكانيات المعلوماتية هي أساس تواجد المكتبة، وقد أضحت من الضروري الاهتمام بها وجعلها تتناسب مع احتياجات المستفيدين من حيث الحجم والنوع والشكل، وبالنسبة لمكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير فقد بلغ رصيد المكتبة حوالي 11036 عنوان ما يعادل 84748 نسخة باللغة العربية والأجنبية، ويتوزع هذا الرصيد كالتالي:

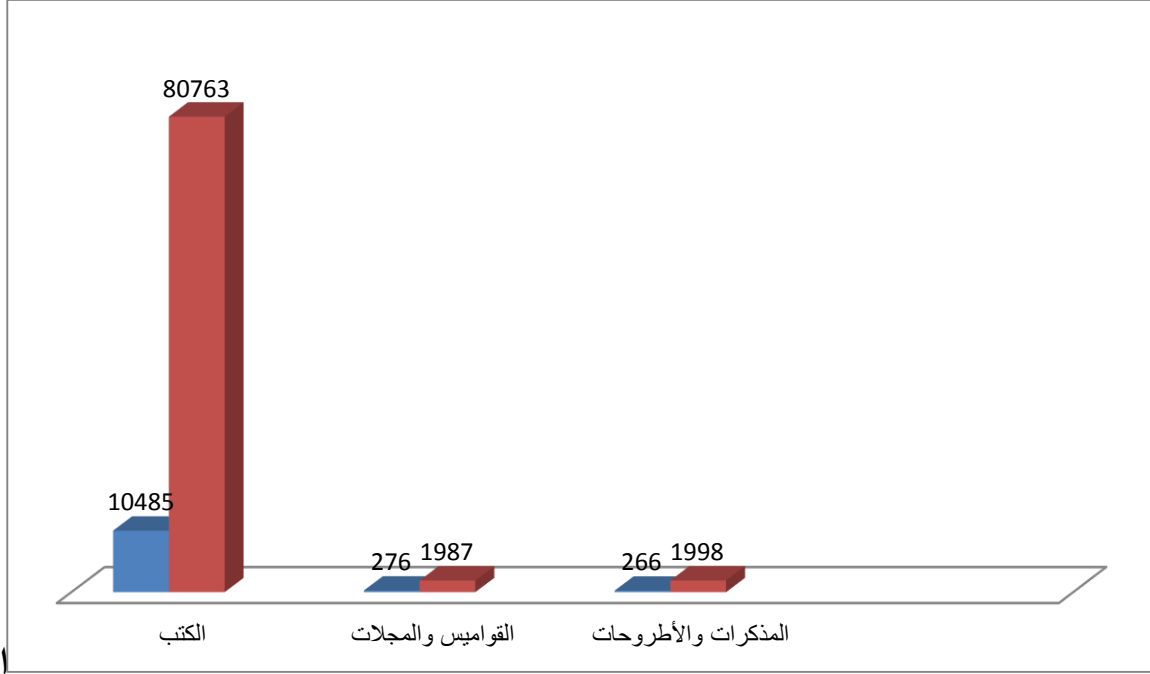
حسب نوع الوعاء:

الجدول رقم 04: يمثل رصيد مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير حسب نوع

الوعاء¹

نوع الرصيد	عدد العناوين	عدد النسخ	نسبة الوعاء مقارنة بالرصيد الإجمالي
كتب	10485	80763	95%
القواميس والمجلات	276	1987	3%
المذكرات والأطروحات	266	1998	2%
المجموع	11027	84748	

(1) معلومات مستقاة من إحصائيات مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



الشكل

رقم (05): تمثيل يوضح رصيد مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير عدد تنوع رصيد المكتبة من حيث نوع الوثائق وشكلها وحجمها من الأساسيات التي يجب أن تحرص عليها المكتبات، والذي عادة ما يكون نتيجة تبنّي المكتبة سياسة اقتناء واضحة ودقيقة مبنية على حجم المستفيدين وتوزعهم حسب التخصصات ودراسات جدوى الرصيد ورضا المستفيدين إضافة إلى إحصاءات الإعارة وعمليات التنقية والتعشيب الدورية التي تقوم بها المكتبة.

وحسب ما أفاد به أفراد العينة المبحوثين بأن الرصيد الوثائقي للمكتبة محل الدراسة كافي لتلبية احتياجات المستفيدين بدرجة كبيرة، فتوفير المكتبة لـ 84748 عنوان يعد كافي مقارنة بحجمها ونوعها وطبيعة المستفيدين الذين تخدمهم، خاصة وأنها تسمح لمستفيديها باقتناء 10 كتب لمدة شهر كامل، كما يعد توزيع الرصيد الوثائقي متوازن إلى حد ما، فيتضح من خلال إحصائيات الرصيد حسب نوع الوعاء بأن أغلبية رصيد المكتبة كتب وذلك بنسبة 95%، إضافة إلى التوزيع متوازن لرصيد المكتبة على التخصصات التي يخدمها. هذه المعطيات تعد مؤشرات واضحة عن اعتماد المكتبة سياسة اقتناء واضحة ودقيقة تمكنها من تلبية احتياجات مستخدميها وتحقيق التوازن في رصيدها الوثائقي.

2.5. إجراءات الدراسة الميدانية:

تعد خطوة تحديد إجراءات الدراسة الميدانية من الخطوات التي لا يمكن تجاهلها في أي دراسة خاصة ذات الطابع الميداني منها، كونها تضبط بدقة الحدود العامة للدراسة وهو ما يجعل منها سياجا يقي الباحث من أي انزلاقات علمية أو خروج عن الإطار الصحيح للدراسة، وتعنى هذه الخطوة بداية بتحديد مجالات الدراسة " الزماني والمكاني والبشري " إضافة إلى تحديد المنهج المتبع وعينة الدراسة وأدوات جمع البيانات.

1.2.5. مجالات الدراسة:

منبين المتطلبات المنهجية في البحث العلمي تحديد مجالات الدراسة البشرية، الزمنية، المكانية التي تسمح بتحديد الإطار العام للبحثوهي كالتالي:

1.1.2.5. المجال المكاني:

ويقصد به الحدود الجغرافية لإجراء الدراسة الميدانية في مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة محمد خيضر بسكرة.

2.1.2.5. المجال البشري:

تتجلى الحدود البشرية في المورد البشري بمكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

3.1.2.5. المجال الزمني:

يشمل الوقت الذي استغرقت فيه الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي والذي يقدر بخمسة أشهر، ويمكن تقسيم الدراسة إلى المراحل الزمنية التالية:

1- تمثلت المرحلة الأولى في مرحلة التفكير في الموضوع والاطلاع على ما كتب فيه من خلال تصفح المادة العلمية والتراث النظري، وهو ما ساعد على اتضاح الفكرة الأولى للموضوع واستغرقت هذه المرحلة شهرا واحدا.

2- تمثلت المرحلة الثانية في تحديد الإطار النظري المفاهيمي للدراسة وتحديد التوجيه النظري للبحث وذلك في الفترة الممتدة بين (مارس 2020 إلى أوت 2020) مع العلم أنه تواصلت مراجعته إلى آخر مرحلة من انتهاء البحث.

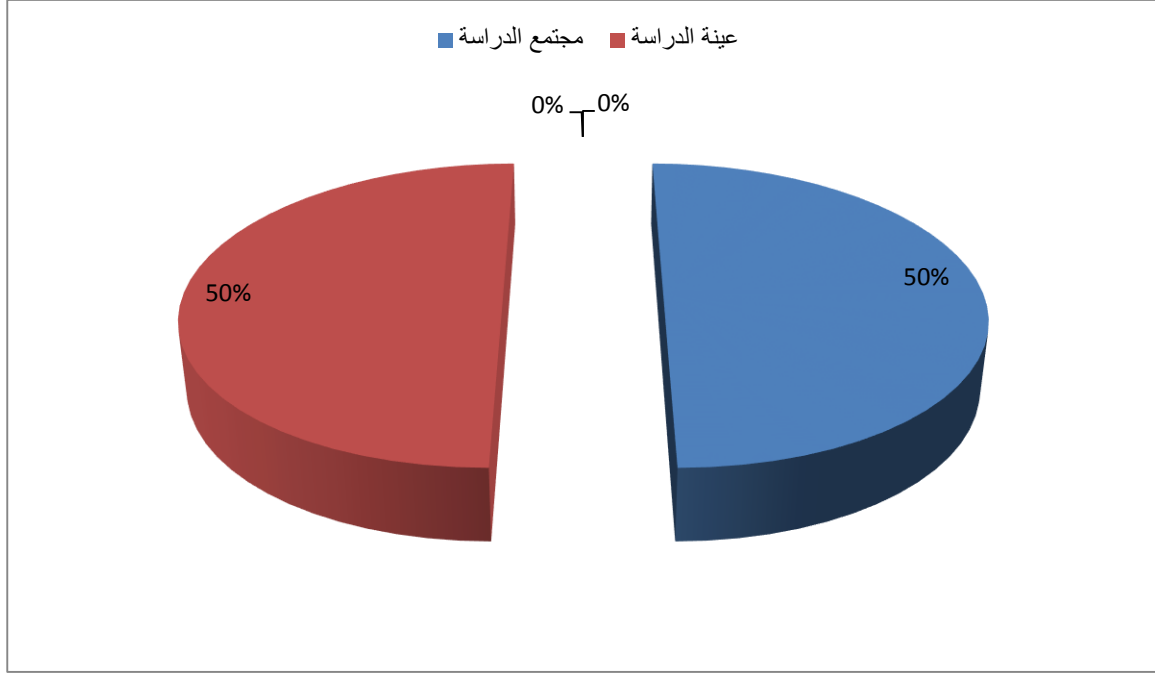
- 3-تمثلت المرحلة الثالثة في تحديد الإطار التطبيقي والميداني للدراسة من خلال الزيارات الاستكشافية وإعداد استمارة الاستبيان وتجريبها وتحكيمها ثم توزيعه على عينة الدراسة.
- 4-تمثلت المرحلة الرابعة في تفرغ الاستبيان وتحليل وتفسير البيانات ثم عرض النتائج العامة والنتائج على ضوء الفرضيات.

3.5. المجتمع الأصلي وعينة الدراسة:

إن عملية تحديد المجتمع الأصلي للدراسة، عملية جد مهمة في البحث العلمي لهذا على الباحث اختيار المجتمع المناسب لبناء دراسته على أسس علمية، ويعرف المجتمع الأصلي للدراسة على أنه " مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجرى عليها البحث أو التقصي"¹

يتمثل مجتمع الدراسة في كل العاملين في مختلف مصالح وأقسام مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير دون استثناء والبالغ عددهم 14 عامل وعاملة، وقد تم تحديد عينة الدراسة على أنها نفس عدد أفراد المجتمع الأصلي للدراسة حيث قمنا بحصر شامل لجميع العاملين بمكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة. ووفقا لطبيعة دراستنا فإن العينة القصدية (العمدية) هي الأنسب لدراستنا والتي تم توزيع الاستبيان عليها.

(1). أنجيس، موريس. منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات علمية. تر: بوزيد صحراوي، وآخرون. الجزائر:



الشكل 06: يوضح مجتمع وعينة الدراسة

4.5. أدوات جمع البيانات:

تعتبر هذه الأدوات الوسيلة التي يستخدمها الباحث لتحقيق أغراض بحثه، وقد اعتمدنا في دراستنا على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات وتحليلها. إلى جانب أداة الملاحظة باعتبارها وسيلة من الوسائل الفعالة في الدراسات الوصفية. وهو ما سيتم بيانه في الآتي:

1.4.5. استمارة الاستبانة:

لجمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة تم الاعتماد على أداة الاستبيان كأداة أساسية، والتي تعد الأنسب لهذا النوع من الدراسات الذي يعنى بتقييم المكتبة من طرف مستفيديها فهي تمكن من الوصول إلى عدد كبير من مفردات الدراسة في مدة زمنية قصيرة، كما أنها تسمح بالحصول على معطيات كمية تعد جد ضرورية لعملية التقييم، وقد تم الاعتماد في بناء الاستمارة على مقياس ليكارت الخماسي¹.

*مقياس ليكارت الخماسي: هو مجموع الإجابات المحصلة حول "فقرات ليكارت"، والتي تتألف من قسمين: الجذع (stem) وهي جملة تحدد سلوكية ما، و"السلم" وهو مقياس يستعمل لتحديد درجة الموافقة وهي كالتالي موافق بشدة / موافق / محايد / معارض / معارض بشدة/ بحيث يمكن تحليل كل جذر على حدا كما يمكن جمع مجموعة من اجابات مجموعات من الجذور للحصول على نتيجة جماعية.

وفيما يتعلق بتوزيع الاستمارات على أفراد العينة فقد قمنا بتوزيع 14 استمارة وتم إسترجاعها كلها.

وقد مر إنجاز إستمارة الاستبيان بالمراحل التالية :

المرحلة الأولى : مرحلة التفكير الأولي في وضع الأداة

تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي كأداة لقياس أثر الضغوط المهنية على أداء الموارد البشرية وقد تم صياغة الأسئلة بشكل مغلق وه ما يقتضيه تطبيق المقياس الأنسب لموضوع الدراسة، حيث استغرقت مدة إعداد إستمارة الاستبيان حوالي 10 أيام تخللها اعداد الاستبيان منقبل الباحثان وتصحيحها من قبل المشرفة، التي أبدت جملة من الملاحظات حول البناء الأولي للإستمارة أبرزها :

✓ التغيير في صياغة بعض العبارات والاختصار فيها وتبسيطها لجعلها مفهومة للمبحوثين.

✓ تعديل عناوين المحاور وإعادة ترتيب بعض العبارات

مرحلة الثانية : مرحلة التحكيم

تم تحكيم الاستمارة من قبل أستاذ مختص في مجال علم المكتبات، وهذا بهدف التعرف فيما إذا كانت أسئلة الاستبيان في كل مجموعة تغطي بطريقة صحيحة المحور الخاص بهذه المجموعة أو لا، وأنها انعكاس صحيح أو غير صحيح لفروض الدراسة وتساؤلاتها، اضافة الى رصد مختلف الأخطاء التي تتخلل استمارة الاستبيان. وقد تم تعديل أسئلة الاستبيان وفقا لملاحظات

الأستاذ المحكم د. كمال مسعودي وقد كانت كالتالي :

✓ التعديل في صياغة بعض العبارات وجعلها مفهومة

✓ حذف بعض العبارات لعدم ملائمتها

2.4.5. الملاحظة

تعتبر الملاحظة العلمية وسيلة من وسائل جمع البيانات، كما أنها تساهم بشكل كبير وفعال في إنجاز الدراسات الوصفية، وهذا ينطبق على دراستنا ونعرف الملاحظة على أنها:

عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث والمكونات المادية والبيئية، ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقاتها، بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها.¹ وقد إعتدنا في دراستنا على الملاحظة بالمشاركة، وذلك من خلال إرتيادنا الدائم للمكتبة كمستفيدين منها، بالإضافة إلى إجرائنا للتربص الميداني بها وملاحظة تصرفات المحافظ والعاملين وإنجازهم لمهامهم وواجباتهم، كل هذه الملاحظات المدونة كانت دون علم أفراد عينة الدراسة، وهذا لضمان تصرفات طبيعية إتجاهنا، وهذا ما ساعدنا في إستخدام الملاحظة بالمشاركة كأداة لجمع البيانات.

نتائج الدراسة الميدانية و مقترحاتها 5.5.

1.5.5.تفريغ وتحليل البيانات:

سوف نحاول من خلال هذا الجزء تحليل البيانات المستقاة من إجابات عينة الدراسة عن الاستبيانات التي تم توزيعها عليها

1.1.5.5. تحليل البيانات الشخصية :

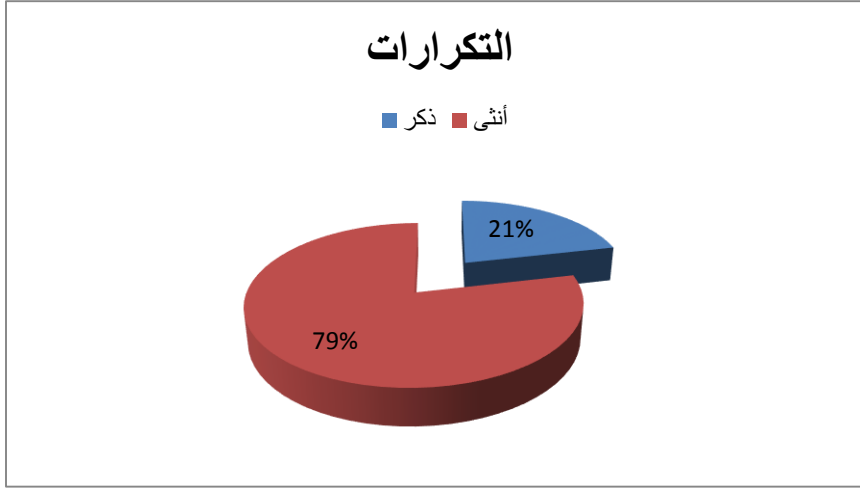
نقوم من خلال هذا العنصر بوصف عينة الدراسة من خلال التطرق إلى المميزات الشخصية لها من حيث الجنس والفئة العمرية ومستوى التعليمي والحالة الإجتماعية.

أ- توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

جدول 05: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	03	%21
أنثى	11	%79
المجموع	14	%100

(1). عليان، رحي مصطفى، غنيم، عثمان محمد. مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق. عمان: دار صفاء،

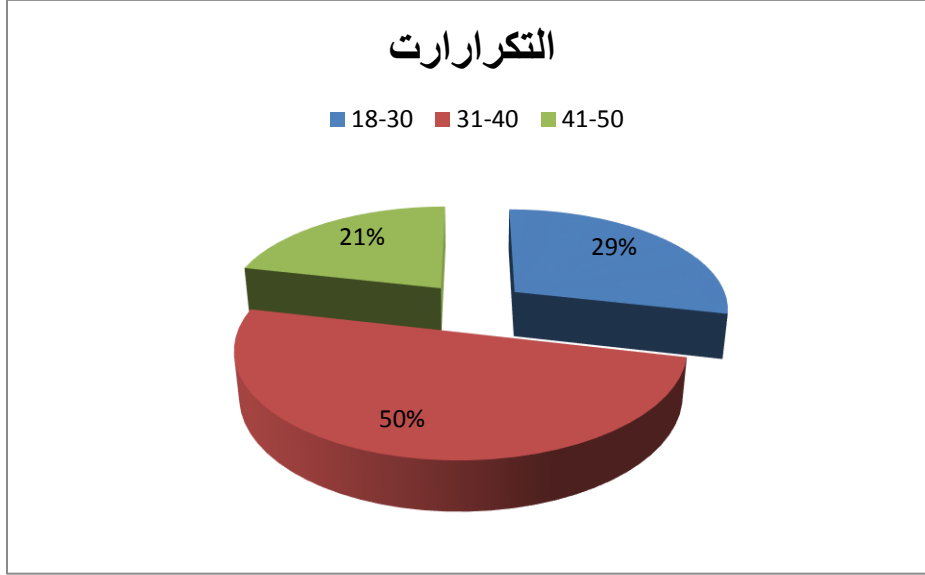


الشكل رقم (07): تمثيل يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

يتضح من خلال الجدول والشكل السابقين أن نسبة الإناث 79% من مجتمع الدراسة بينما الباقي 21% هم من الذكور، وهذا راجع إلى أن الإناث يملن إلى التخصصات الأدبية والعمل الإداري مقارنة مع الذكور المهتمين أكثر بالتخصصات الأخرى.

الجدول رقم (06) : تمثيل يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

النسبة المئوية	التكرارات	الفئة العمرية
29%	04	30-18
50%	07	40-31
21%	03	50-41



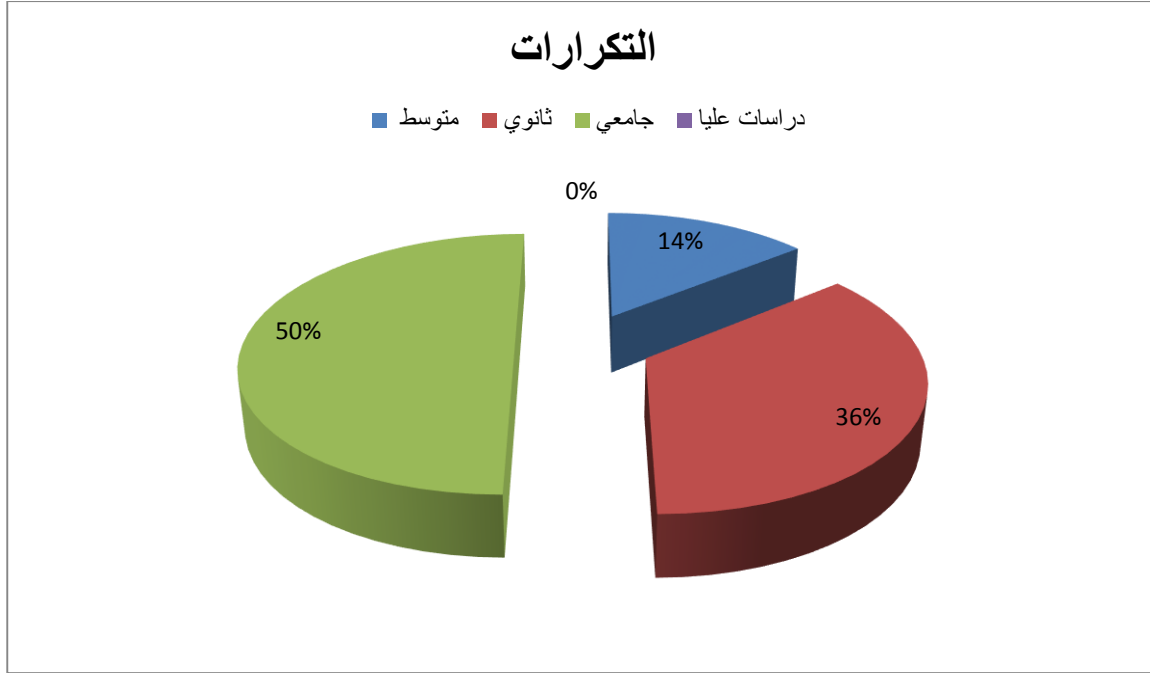
الشكل رقم (08) : تمثيل يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

يتضح من خلال الجول والشكل السابقين أن 4 من أفراد العينة، أي ما نسبته 29% من الحجم الإجمالي للعينة تتراوح أعمارهم بين 18-30 سنة، في حين بلغ عدد أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم بين 31-40 سنة 50% من الحجم الإجمالي للعينة، بينما بلغ عدد أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم بين 41-50 سنة بنسبة 21% من الحجم الإجمالي للعينة. وبلا حظ من هذه النتائج أ، غالبية أفراد العينة تزيد أعمارهم عن 30 سنة بنسبة 71%، وهي نتيجة تعكس النضج الفكري لأفراد عينة الدراسة.

الجدول رقم (07) : تمثيل يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المئوية
متوسط	02	14%
ثانوي	05	36%

جامعي	07	%50
دراسات عليا	0	%0

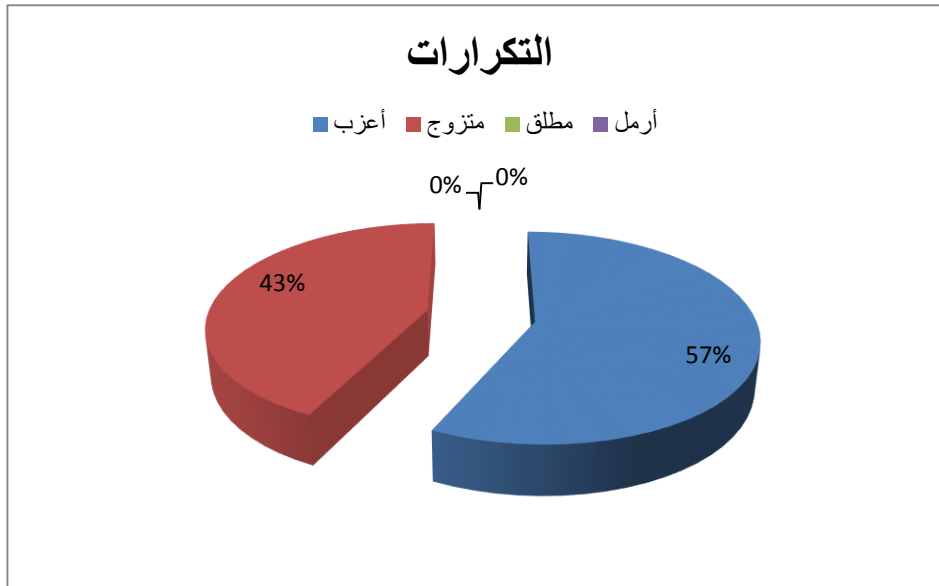


الشكل رقم (09) : تمثيل يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

يعتبر المستوى التعليمي للموظفين المبحوثين من المتغيرات الجد هامة والتي تؤثر على نتائج الدراسة ، حيث يتضح من خلال الجدول والشكل السابقين أن أغلب مفردات الدراسة تتدرج ضمن المستوى الجامعي بنسبة %50 باعتبار أن الشهادة الجامعية شهادة قيمة، ويليه مستوى الثانوي والمتوسط بنسبة %36 و %14، وهذا راجع لعدم ضرورة الشهادة في طلب العمل سابقا.

الجدول رقم (08) : تمثيل يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الإجتماعية

الحالة الإجتماعية	التكرارات	النسبة المئوية
أعزب	08	57%
متزوج	06	43%
مطلق	0	0%
أرمل	0	0%



الشكل رقم (10) : تمثيل يوضح توزع عينة الدراسة حسب الحالة الإجتماعية

يتضح من خلال الجدول والشكل السابقين أن 8 من أفراد العينة غير متزوجين بلغ نسبتهم 57% في حين بلغت نسبة المتزوجين 43% أي ما يعادل 6 من أفراد العينة، وهذا راجع إلى أن غالبية أفراد العينة في حالة إجتماعية مستقرة.

المحور الأول : أثر الضغوط المهنية التنظيمية على أداء الموارد البشرية بمكتبة العلوم
الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
جدول رقم (09) يوضح طبيعة العمل

الخيارات					رقم العبارة	طبيعة العمل
معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة		
-	01	03	09	01	ك	01 أشعر بأن مسؤولياتي كبيرة على الأخرين وعلى تجهيزات المكتبة
-	%7	%22	%64	%7	%	
-	01	02	09	02	ك	02 يحتاج عملي لكثير من التركيز والإنتباه
-	%7	%14	%65	%14	%	
-	04	03	07	-	ك	03 توقيت العمل غير مناسب بالنسبة لي
-	%29	%21	%50	-	%	
-	07	03	04	-	ك	04 ليس هناك وقت للراحة أثناء العمل
-	%50	%21	%29	-	%	

من خلال الإحصائيات المدونة في الجدول أعلاه يتضح بأن أفراد العينة يرون أن طبيعة العمل تؤدي إلى شعورهم بضغوط العمل، كما يتضح من خلال نتائج الجدول أن هناك اتساق في رؤية أفراد العينة لمدى تسبب طبيعة العمل في شعورهم بالضغط ، وهذا من خلال ترتيب

العبارات التفصيلية لهذا المصدر ترتيبا تنازليا وهي العبارات التي يمكن اعتبارها كعوامل مسببة لضغوط العمل لأفراد عينة الدراسة، وهذا كما يلي:

- جاء عامل " الشعور بالمسؤولية الكبيرة على الآخرين وعلى تجهيزات المكتبة" وعامل " إحتياج العمل للكثير من التركيز والإنتباه " في المرتبة الأولى بنسبة 64% و 65%
- جاء عامل " توقيت العمل الغير مناسب " في المرتبة الثانية بنسبة 50%
- حيث يميل التوجه العام لأفراد العينة نحو المعارضة حول عامل " عدم وجود وقت للراحة أثناء العمل" بنسبة 50%

تعنى هذه الفقرة بالتعرف على مدى تأثير طبيعة العمل على أداء العاملين بمكتبة العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وهذا راجع إلى مدى تنوع الواجبات المطلوبة المتبعة وكمية العمل ونوعية المعلومات المرتدة من تقييم الأداء، حيث يمكن إعتبارها من العوامل التي تكون مصدرا أساسيا للإحساس بالضغوط وفي هذا السياق أكدت العديد من الدراسات التي تناولت طبيعة العمل كمصدر للضغوط أن له تأثير على أداء العاملين. ومن بين هذه الدراسات (دراسة قامت بها بن أوزينة فاطمة سنة 2014 تحت عنوان¹ " صغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي" والتي خلصت إلى أن طبيعة العمل تعتبر من المصادر المسببة لضغوط العمل حسب إجماع عينة الدراسة وهذا ما يؤثر على أداء مهامهم.

جدول رقم (10) يوضح عبئ الدور

رقم العبارة	عبئ الدور	أوافق	أوافق بشدة	محايد	معارض	معارض بشدة

(1). بن أوزينة، فاطمة. ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي. مذكرة ماستر. علم اجتماع تنظيم وعمل: جامعة قسنطينة

01	أعاني من توتر الأعصاب بسبب العمل الذي أقوم به	ك	02	10	-	02
		%	14%	72%	-	14%
02	الأعمال الموكلة لي فوق طاقتي ولا يمكن إنجازها في الوقت المحدد	ك	01	06	01	05
		%	7%	43%	7%	36%
03	الأعمال المكلف بها غير واضحة	ك	-	04	04	06
		%	-	28%	29%	43%

من خلال الإحصائيات المدونة في الجدول أعلاه يتضح بأن أفراد العينة يرون أن عبئ الدور يؤدي إلى شعورهم بضغط العمل، كما يتضح من خلال نتائج الجدول أن هناك إتساق في رؤية أفراد العينة لمدى تسبب عبئ الدور في شعورهم بالضغط ، وهذا من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المصدر ترتيبا تنازليا وهي العبارات التي يمكن إعتبارها كعوامل مسببة لضغوط العمل لأفراد عينة الدراسة، وهذا كما يلي:

- جاء عامل " توتر الأعصاب بسبب العمل الذي يتم القيام به " في المرتبة الأولى بنسبة 72%، ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " أوافق" حيث لم نتحصل على إجابة واحدة فقط لهذا السؤال.
- جاء عامل "الأعمال الموكلة فوق الطاقة والتي لا يمكن إنجازها في الوقت المحدد " في المرتبة الثانية بنسبة 43% حسب الخيار " أوافق"، في حين كانت نسبة المعارضين لهذا العامل 36%

- حيث يميل التوجه العام لأفراد العينة نحو المعارضة حول عامل " عدم وضوح الأعمال المكلف بها " بنسبة 43%

تعنى هذه الفقرة بالتعرف على مدى تأثير عبئ الدور على أداء العاملين بمكتبة العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وهذا يعود إلى أن للمورد البشري عبئ عمل أكثر من قدراته وطاقاته، فيتسبب له ذلك في الشعور بالضغط والملل وعدم الإرتياح. وفي هذا السياق أكدت العديد من الدراسات التي تناولت عبئ الدور كمصدر للضغوط أن له تأثير على أداء العاملين.ومن بين هذه الدراسات دراسة قام بها بن عدة محمد تحت عنوان¹ "تأثير الضغوط المهنية على أداء المرأة العاملة" والتي خلصت إلى أن عبئ الدور الناجم بصفة كبيرة عن ممارسة الأعمال التي تزيد عن قدرات وطاقات أفراد العينة تشعرهم بالضغط وعدم الإرتياح.

جدول رقم (11): صراع الدور

رقم العبارة	صراع الدور	أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض	معارض بشدة
01	ك كثيرا ما أقوم بتأدية أعمال لا أعتبرها جزء من مهام وظيفتي	02	07	03	02	-
		%	14%	50%	22%	14%
02	ك أعاني من صراع الأدوار بين عملي وواجباتي العائلية	01	07	04	01	01
		%	7%	50%	29%	07%

(1). بن عدة، محمد. تأثير الضغوط المهنية على أداء المرأة العاملة. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية- دراسات إقتصادية- (1)32 جامعة زيان عاشور الجلفة.ص296

01	05	02	07	-	ك	يطلب مني تنفيذ أعمال متعددة ومتناقضة من عدة رؤساء	03
7%	33%	13%	47%	-	%		

من خلال الإحصائيات المدونة في الجدول أعلاه يتضح بأن أفراد العينة يرون أن صراع الدور يؤدي إلى شعورهم بضغط العمل، كما يتضح من خلال نتائج الجدول أن هناك إتساق في رؤية أفراد العينة لمدى تسبب صراع الدور في شعورهم بالضغط ، وهذا من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المصدر ترتيباً تنازلياً وهي العبارات التي يمكن إعتبارها كعوامل مسببة لضغوط العمل لأفراد عينة الدراسة، وهذا كما يلي:

- جاء عامل " كثرة الأعمال التي يتم القيام بها ولا تعتبر من مهام الوظيفة " وعامل " صراع الأدوار بين العمل والواجبات العائلية" في المرتبة الأولى بنسبة 50% و50% ، ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " أوافق "

- جاء عامل "تنفيذ الأعمال المتعددة والمتناقضة المطلوبة من عدة رؤساء " في المرتبة الثانية بنسبة 47% حسب الخيار " أوافق"، في حين كانت نسبة المعارضين لهذا العامل 33%

تعنى هذه الفقرة بالتعرف على مدى تأثير صراع الدور على أداء العاملين بمكتبة العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وذلك السبب يعود إلى الشعور المورد البشري بتعارض العمل مع رغبته أو مهاراته، وقدراته مع الدور أو الوظيفة التي يقوم بها ويرجع ذلك لعدم فهمه لدوره الوظيفي أو لعدم وجود توصيف سليم لوظيفته . وفي هذا السياق أكدت العديد من الدراسات التي تناولت صراع الدور كمصدر للضغوط أن له تأثير على أداء العاملين. ومن بين هذه

الدراسات دراسة حمدي فهيمة سنة 2014 تحت عنوان : أثر الضغوط المهنية على أداء الموارد البشرية¹ والتي خلصت إلى أن المتوسط الحسابي لبعده صراع الدور كان متوسط، وهو ما يدل على مساهمة بعد صراع الدور في ضغوط العمل الداخلية محل الدراسة.

جدول رقم (12): يوضح غموض الدور

رقم العبارة	غموض الدور	أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض بشدة	معارض
01	مسؤولياتي وصلاحياتي غير محددة تحديدا دقيقا	01	05	05	01	02
		%7	36%	36%	7%	14%
02	يتعارض مؤهلي وتخصصي مع العمل الذي أقوم به	-	03	03	07	01
		%	22%	21%	50%	7%
03	أعاني من نقص المعلومات الخاصة بأداء عملي	-	02	05	06	01
		%	14%	36%	43%	7%
04	لا يوجد هناك تحديد واضح للأهداف التي ينبغي عليا تحقيقها	-	04	05	03	02
		%	29%	36%	21%	14%

من خلال الإحصائيات المدونة في الجدول أعلاه يتضح بأن أفراد العينة يرون أن غموض الدور يؤدي إلى شعورهم بضغوط العمل، كما يتضح من خلال نتائج الجدول أن هناك إتساق في رؤية أفراد العينة لمدى تسبب غموض الدور في شعورهم بالضغط ، وهذا من خلال ترتيب

(1). حمدي، فهيمة. أثر الضغوط المهنية على أداء الموارد البشرية. مذكرة ماستر: إدارة أعمال: جامعة أم البواقي،

العبارات التفصيلية لهذا المصدر ترتيبا تنازليا وهي العبارات التي يمكن إعتبارها كعوامل مسببة لضغوط العمل لأفراد عينة الدراسة، وهذا كما يلي:

- جاء عامل " المسؤوليات والصلاحيات الغير محددة تحديدا دقيقا " في المرتبة الأولى بنسبة 36 %، ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " أوافق" .في حين كانت نسبة المحايبدين لهذا العامل 36% ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " محايد"
- جاء عامل "عدم وجود تحديد واضح للاهداف التي ينبغي تحقيقها " في المرتبة الثانية بنسبة 29 % حسب الخيار " أوافق"، في حين كانت نسبة المحايبدين لهذا العامل 36% ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " محايد"

- حيث يميل التوجه العام لأفراد العينة نحو المعارضة حول عامل " تعارض المؤهل والتخصص مع العمل الذي يتم القيام به بنسبة 50%
- جاء عامل " المعاناة من نقص المعلومات الخاصة بأداء العمل" في المرتبة الثالثة بنسبة 43% من المعارضين ضمن الفئة الثانية من فئات ليكارت الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " معارض" ، في حين كانت نسبة الأفراد المحايبدين 36%

تعنى هذه الفقرة بالتعرف على مدى تأثير غموض الدور على أداء العاملين بمكتبة العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، ويعود السبب إلى جهل المورد البشري لعمله في المكتبة أو عدم فهمه لمستوى الأداء والعواقب الناتجة عن سلوكه وهذا يؤدي به إلى حالة من التوتر والإجهاد ، وفي هذا السياق أكدت العديد من الدراسات التي تناولت غموض الدور كمصدر للضغوط أن له تأثير ضعيف على أداء العاملين. ومن بين هذه الدراسات الدراسة التي قام بها

بوزنون محمد و جعوي عباس سنة 2016 تحت عنوان¹ " ضغوط العمل في المصالح الأرشيفية " والتي خلصت إلى أن غموض الدور له تأثير ضعيف في حدوث الضغط لدى أفراد العينة ويتضح ذلك من خلال النسبة الإجمالية لإستفتاءات أفراد العينة التي تعاني من هذا العامل.

جدول رقم (13): يوضح النمو والتقدم الوظيفي

رقم العبارة	النمو والتقدم الوظيفي		أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض بشدة	معارض
01	ك	لم أكتسب خبرات فنية وإدارية خلال عملي الحالي	01	01	02	07	02
			%8	%8	%15	%54	%15
02	ك	ترتبط فرص الإرتقاء الوظيفي بالشواغر وليس بالكفاءات	04	05	03	02	-
			%29	%36	%21	%14	-
03	ك	لا أنال التدريب الكافي لأداء واجباتي بدقة	02	08	02	01	-
			%15	%57	%15	%14	-
04	ك	فرص الترقية لا تمنح على أسس عادلة	02	06	03	03	-
			%14	%43	%22	%21	-

من خلال الإحصائيات المدونة في الجدول أعلاه يتضح بأن أفراد العينة يرون أن النمو والتقدم الوظيفي يؤدي إلى شعورهم بضغط العمل، كما يتضح من خلال نتائج الجدول أن هناك إتساق في رؤية أفراد العينة لمدى تسبب النمو والتقدم الوظيفي في شعورهم بالضغط ،

(1). بوزنون، محمد ، جعوي، عباس. الضغوط المهنية في المصالح الأرشيفية. مذكرة ماستر: علم المكتبات والتوثيق:

وهذا من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المصدر ترتيباً تنازلياً وهي العبارات التي يمكن إعتبارها كعوامل مسببة لضغوط العمل لأفراد عينة الدراسة، وهذا كما يلي:

- جاء عامل " عدم نيل ا تدريب الكافي لأداء الواجب بدقة" في المرتبة الأولى بنسبة 57 %، ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " أوافق" .في حين لم نتحصل على إجابة واحدة فقط على هذا السؤال.

- جاء عامل "عدم منح فرص الترقية على أسس عادلة" في المرتبة الثانية بنسبة 43 % حسب الخيار " أوافق"

- جاء عامل " ارتباط فرص الارتقاء الوظيفي بالشواغر و ليس بالكفاءات" بالمرتبة الثالثة بنسبة 36%

- حيث يميل التوجه العام لأفراد العينة نحو المعارضة حول عامل " عدم اكتساب خبرات فنية و ادارية خلال العمل" بنسبة 54%، في حين لم نتحصل على اجابة واحدة فقط على هذا السؤال.

- جاء عامل" المعاناة من نقص المعلومات الخاصة بأداء العمل" في المرتبة الثالثة بنسبة 43% من المعارضين ضمن الفئة الثانية من فئات ليكارت الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " معارض" ، في حين كانت نسبة الأفراد المحايبين 36%

تعنى هذه الفقرة بالتعرف على مدى تأثير النمو و التقدم الوظيفي على أداء العاملين بمكتبة العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وذلك راجع إلى أن النمو والتقدم الوظيفي الذي يتدرج فيه المورد البشري أثناء حياته الوظيفية في المكتبة إما عمودياً، عن طريق الترقية، أو أفقياً، عن طريق النقل. فإن ذلك ولا شك سيؤدي إلى شعوره بضغوط العمل. وفي هذا السياق أكدت العديد من الدراسات التي تناولت النمو و التقدم الوظيفي كمصدر للضغوط أن له تأثير

على أداء العاملين. ومن بين الدراسات دراسة إبراهيم عز الدين تحت عنوان¹ "تأثير ضغوط العمل على الإلتزام التنظيمي" وقد خلصت إلى أن الموظفين غير متخوفين من المستقبل الوظيفي، ويمكن إرجاع ذلك إلى أن المؤسسة محل الدراسة مؤسسة عمومية.

جدول رقم (14) يوضح: ضعف المشاركة في إتخاذ القرار

رقم العبارة	ضعف المشاركة في إتخاذ القرار		أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض بشدة	معارض
01	ك	القرارات التي تصدرها الإدارة لا تخدم الهدف الذي وضعت من أجله	01	08	04	01	-
	%		%7	%57	%29	%7	-
02	ك	لا تتاح لي فرصة المشاركة في صنع القرار	02	09	02	01	-
	%		%14	%65	%14	%7	-
03	ك	لا يتم تشجيعي على إبداء رأيي ومقترحاتي	-	08	02	03	01
	%		-	%57	%14	%22	%7

من خلال الإحصائيات المدونة في الجدول أعلاه يتضح بأن أفراد العينة يرون أن ضعف المشاركة في اتخاذ القرار يؤدي إلى شعورهم بضغوط العمل، كما يتضح من خلال نتائج الجدول أن هناك إتساق في رؤية أفراد العينة لمدى تسبب ضعف المشاركة في اتخاذ القرار في

(1). إبراهيم، عز الدين. تأثير ضغوط العمل على الإلتزام التنظيمي. مذكرة ماستر: علوم التسيير: جامعة بسكرة، [د-]

شعورهم بالضغط ، وهذا من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المصدر ترتيبا تنازليا وهي العبارات التي يمكن إعتبارها كعوامل مسببة لضغوط العمل لأفراد عينة الدراسة، وهذا كما يلي:

- جاء عامل " عدم اتاحة فرصة المشاركة في صنع القرار " في المرتبة الأولى بنسبة 65 %، ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " أوافق "

- جاء عامل "عدم خدمة القرارات التي تضعها الادارة للهدف الموضوع من أجلها" في المرتبة الثانية بنسبة 57 % حسب الخيار " أوافق"، في حين كانت نسبة المحايدين لهذا العامل 29% ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " محايد "

- جاء عامل " عدم التشجيع على ابداء الراي و المقترحات " في المرتبة الثالثة بنسبة 57% .

تعنى هذه الفقرة بالتعرف على مدى تأثير ضعف المشاركة في اتخاذ القرار على أداء العاملين بمكتبة العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ويعزى ذلك إلى أن ضعف مشاركة الموارد البشرية في صنع القرارات ينمي فيهم الشعور بعدم الأهمية وبأن أفكارهم ومعلوماتهم ليس لها قيمة، مما يزيد منحدة شعورهم بضغوط العمل، وفي هذا السياق أكدت العديد من الدراسات التي تناولت ضعف المشاركة في اتخاذ القرار كمصدر للضغوط أن له تأثير بدرجة عالية على أداء العاملين. ومن بين هذه الدراسات دراسة قامت بها بن أوزينة فاطمة سنة 2014 تحت عنوان¹ " ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي " حيث خلصت إلى أن ضعف المشاركة في إتخاذ القرارات تؤثر على أداء افراد عينة الدراسة وتسبب لهم التوتر والضغط.

(1) . بن أوزينة، فاطمة. ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي. مذكرة ماستر. علم اجتماع تنظيم وعمل: جامعة

جدول رقم (15): يوضح تقييم الأداء

رقم العبارة	تقييم الأداء	أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض بشدة	معارض
01	عدم نزاهة تقييم الأداء يولد الشعور بالظلم	04	06	04	-	-
		28%	43%	29%	-	-
02	يتدخل أكثر من طرف في تقييم الأداء ليس لهم صلة بعملية	-	09	01	03	01
		-	64%	7%	22%	7%
03	نتائج تقييم الأداء غير مرتبطة بتحفيز مادي أو معنوي	-	07	04	01	02
		-	50%	29%	7%	14%
04	لا يتم تقييم الأداء بناء على أسس علمية ومعايير واضحة	04	05	02	01	-
		33%	42%	17%	8%	-

من خلال الإحصائيات المدونة في الجدول أعلاه يتضح بأن أفراد العينة يرون أن تقييم الأداء يؤدي إلى شعورهم بضغوط العمل، كما يتضح من خلال نتائج الجدول أن هناك إتساق في رؤية أفراد العينة لمدى تسبب تقييم الأداء في شعورهم بالضغط ، وهذا من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المصدر ترتيباً تنازلياً وهي العبارات التي يمكن إعتبارها كعوامل مسببة لضغوط العمل لأفراد عينة الدراسة، وهذا كما يلي:

- جاء عامل " تدخل أكثر من طرف في تقييم الأداء ليس له صلة بالعمل" في المرتبة الأولى بنسبة 64 %، ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " أوافق"
 - جاء عامل "عدم ارتباط نتائج تقييم الأداء بتحفيز مادي أو معنوي" في المرتبة الثانية بنسبة 50 % حسب الخيار " أوافق".
 - جاء عامل " عدم نزاهة تقييم الأداء يولد الشعور بالظلم" في المرتبة الثالثة بنسبة 43%
 - جاء عامل " عدم تقييم الأداء على أسس علمية و معايير واضحة" في المرتبة الرابعة بنسبة 42%، في حين لم نتحصل على إجابة واحدة على هذا السؤال
- تعنى هذه الفقرة بالتعرف على مدى تأثير تقييم الأداء على أداء العاملين بمكتبة العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ويعزى ذلك إلى أن التقييم عملية تساعد المورد البشري على معرفة جوانب القوة والضعف في أدائه، وشعوره بالإطمئنان عند مقارنة أدائه مع الآخرين وهذا ما يعرف بالمقارنة الإجتماعية، وإذا لم تجرى عملية التقييم وفق معايير علمية واضحة فإن ذلك يساهم إلى حد بعيد في توتر الموقف وجعله مصدراً من الضغط النفسي للمورد البشري في المكتبة. وفي هذا السياق أكدت العديد من الدراسات التي تناولت تقييم الأداء كمصدر للضغوط أن له تأثير على أداء العاملين. ومن بين هذه الدراسات دراسة بلعباس الريح سنة 2011 تحت عنوان¹ "الضغوطات المهنية لدى موظفي المكتبات الجامعية" والتي خلصت إلى أنه لا يوجد حوافز مادية تكافئ المجتهد في عمله وعدم وجود معايير دقيقة لقياس الأداء المهني وتقييمه وذلك لأن تقييم للعمل المهني على أسس وقواعد يبنى عليها الأداء الوظيفي سواءا بالجانب المعنوي أو المادي.

(1). بلعباس، الريح. الضغوطات المهنية لدى موظفي المكتبات الجامعية. مذكرة ماستر: علم مكتبات: جامعة منتوري

المحور الثاني: الضغوط المهنية المادية وأثرها على أداء الموارد البشرية في مكتبة العلوم

الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جدول رقم (16): يوضح الضغوط المهنية المادية

رقم العبارة	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض بشدة	معارض
01	أعاني من سوء الإضاءة في مكان العمل	01	01	03	09	-
		7%	7%	22%	64%	-
02	أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل	05	05	-	02	02
		36%	36%	-	14%	14%
03	مساحات الغرف لا تتناسب مع عدد الموظفين	-	01	03	07	03
		-	7%	22%	50%	21%
04	نظام التهوية غير ملائم في مكان العمل	02	07	02	03	-
		14%	50%	14%	22%	-
05	كثيرا ما يتوقف العمل بسبب النقص في التجهيزات المادية والعتاد الألي	06	05	02	01	-
		43%	36%	14%	7%	-
06	تصيبني طول ساعات العمل بالملل والإرهاق	02	09	02	01	-
		14%	65%	14%	7%	-
07	أعاني من التوتر والإجهاد بسبب عدم تنظيم ساعات العمل	01	08	02	03	-
		7%	57%	14%	22%	-
08	لا أجد الوقت الكافي لقضاءه مع أسرتي والعناية بها	04	08	-	01	01
		29%	57%	-	7%	7%

من خلال الإحصائيات المدونة في الجدول أعلاه يتضح بأن أفراد العينة يرون أن الضغوط المادية يؤدي إلى شعورهم بضغط العمل، كما يتضح من خلال نتائج الجدول أن هناك إتساق في رؤية أفراد العينة لمدى تسبب الضغوط المادية في شعورهم بالضغط ، وهذا من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المصدر ترتيبا تنازليا وهي العبارات التي يمكن إعتبارها كعوامل مسببة لضغوط العمل لأفراد عينة الدراسة، وهذا كما يلي:

- جاء عامل " الأصابة بالملل و الارهاق بسبب طول ساعات اعمل" في المرتبة الأولى بنسبة 65 %، ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " أوافق "
- جاء عامل "المعاناة من التوتر و الاجهاد بسبب عدم تنظيم ساعات العمل" و عامل " عدم ايجاد الوقت الكافي لقضائه مع الاسرة و العناية بها" في المرتبة الثانية بنسبة 57 % و 57%
- جاء عامل " عدم ملائمة نظام التهوية في مكان العمل" في المرتبة الثالثة بنسبة 50%
- جاء عامل "توقف العمل بسبب نقص التجهيزات المادية و العتاد الألي" و عامل "كثرة الضوضاء في مكان العمل" في المرتبة الرابعة بنسبة 36% و 36%
- حيث يميل التوجه العام لأفراد العينة نحو المعارضة حول عامل " سوء الإضاءة في مكان العمل " و عامل " عدم مناسبة مساحات الغرف مع عدد الموظفين " بنسبة 64% و 50%

تعنى هذه الفقرة بالتعرف على مدى تأثير الضغوط المادية على أداء العاملين بمكتبة العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، والسبب في ذلك إلى أن الضغوط المادية (الضوضاء، الإضاءة ساعات العمل...) تؤثر بشكل مباشر على أداء الموارد البشرية لأنها تحدث حالة من الضغط وعدم التكيف مما ينعكس على الأداء، و في هذا السياق أكدت العديد من الدراسات

التي تناولت الضغوط المادية كمصدر للضغوط أن له تأثير بدرجة عالية على أداء العاملين، ومن بين هذه الدراسات دراسة قامت بها نواصرية منى سنة 2015 تحت عنوان¹ "تأثير الضغوط المهنية على الرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية" والتي خلصت إلى أن غالبية أفراد العينة يتعرضون لضغوط مهنية من خلال مصدر ظروف العمل.

المحور الثالث: أثر الضغوط المهنية الشخصية على أداء الموارد البشرية بمكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جدول يوضح (17): يوضح الضغوط المهنية الشخصية

رقم العبارة	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض بشدة	معارض
01	أميل في حياتي إلى التسابق مع الوقت	ك	01	10	02	01
		%	%7	%72	%14	%7
	تجد نفسك مسير جيد للوقت	ك	-	09	03	02
		%	-	%64	%22	%14
	في الغالب أنا شخص يكره الانتظار	ك	03	08	02	-
		%	%23	%62	%15	-
	أفكر في العمل وأنا في البيت، أو السفر أو الإجازة	ك	-	04	03	07
		%	-	%29	%21	%50
ك	01	06	04	04	-	

(1). نواصرية، منى. تأثير الضغوط المهنية على الرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية. أطروحة دكتوراه:

نشاط رياضي تربوي، جامعة الجزائر 03، 2015 ص 262

						سريع الغضب		
					%	%6	%40	%27
								%27
								-

من خلال الإحصائيات المدونة في الجدول أعلاه يتضح بأن أفراد العينة يرون أن نمط الشخصية يؤدي إلى شعورهم بضغط العمل، كما يتضح من خلال نتائج الجدول أن هناك اتساق في رؤية أفراد العينة لمدى تسبب نمط الشخصية في شعورهم بالضغط، وهذا من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المصدر ترتيباً تنازلياً وهي العبارات التي يمكن اعتبارها كعوامل مسببة لضغوط العمل لأفراد عينة الدراسة، وهذا كما يلي:

- جاء عامل " الميل إلى التسابق مع الوقت " في المرتبة الأولى بنسبة 72%، ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " أوافق "
- جاء عامل "التسيير الجيد للوقت " في المرتبة الثانية بنسبة 64 % حسب الخيار " أوافق "
- جاء عامل " كره الانتظار " في المرتبة الثالثة بنسبة 62%، حيث لم نتحصل على إجابة واحدة على هذا السؤال
- حيث يميل التوجه العام لأفراد العينة نحو المعارضة حول عامل " التفكير في العمل بالبيت أو السفر، والإجازة بنسبة 50%

تعنى هذه الفقرة بالتعرف على مدى تأثير نمط الشخصية على أداء العاملين بمكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ويعود السبب في ذلك إلى انقسام شخصيات الأفراد إلى (أ) و (ب)، حيث أصحاب الشخصية (أ) يكونون أكثر عرضة للأمراض الناتجة عن الضغوط في حين أصحاب الشخصية (ب) يكونون أقل عرضة للأمراض وفي هذا السياق جاءت العديد من الدراسات التي تناولت نمط الشخصية كمصدر للضغوط أن له تأثير على أداء العاملين. ومن بين الدراسات التي جاءت عكس ذلك دراسة طالب أحمد نوال سنة 2012 تحت

عنوان¹ "أثر الضغوط المهنية على أداء الموارد البشرية" وخلصت هذه الدراسة إلى نتيجة مفادها أن أفراد عينة الدراسة صرحوا بوجود ضغوط مهنية متعلقة بخصائصهم الشخصية بنسبة ضعيفة (بتحفظ)

جدول رقم (18): يوضح الضغوط أحداث الحياة الخاصة

رقم العبارة	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض	معارض بشدة	
02	التزاماتي المالية لا يغطيها الراتب الذي اتحصل عليه	ك	05	06	02	01	
		%	36%	43%	14%	7%	
	أحداث الحياة الخاصة	ك	-	01	01	08	04
		%	-	7%	7%	57%	29%
		ك	03	08	01	02	-
%	22%	57%	7%	14%	-		

من خلال الإحصائيات المدونة في الجدول أعلاه يتضح بأن أفراد العينة يرون أن أحداث الحياة الخاصة تؤدي إلى شعورهم بضغوط العمل، كما يتضح من خلال نتائج الجدول أن هناك اتساق في رؤية أفراد العينة لمدى تسبب أحداث الحياة الخاصة في شعورهم بالضغوط، وهذا من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المصدر ترتيباً تنازلياً وهي العبارات التي يمكن اعتبارها كعوامل مسببة لضغوط العمل لأفراد عينة الدراسة، وهذا كما يلي:

(1) . طالب، أحمد نوال. أثر الضغوط المهنية على أداء الموارد البشرية. مذكرة ماستر: تسيير الموارد البشرية: جامعة بسكرة، 2012. ص 64

- جاء عامل " تأثير المشاكل العائلية على التركيز في العمل " في المرتبة الأولى بنسبة 57 %، ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " أوافق "
- جاء عامل " عدم تغطية الراتب المتحصل عليه على الالتزامات المالية " في المرتبة الثانية بنسبة 43%
- حيث يميل التوجه العام لأفراد العينة نحو المعارضة حول عامل " الشعور بالرضا حول الراتب " بنسبة 57%

تعنى هذه الفقرة بالتعرف على مدى تأثير أحداث الحياة الخاصة على أداء العاملين بمكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ويعود ذلك إلى تأثير الأحداث التي يواجهها المورد البشري في حياته الخاصة، سواء في المنزل أو خارجه، في درجة شعوره بالضغط، والتي ينتقل أثرها إلى العمل. ومن بين الأحداث التي تسبب الشعور بالضغط منها (المشاكل العائلية والمالية وظروف المعيشة)، وفي هذا السياق أكدت العديد من الدراسات التي تناولت أحداث الحياة الخاصة كمصدر للضغط أن له تأثير على أداء العاملين. ومن بينها دراسة شاطر شفيق سنة 2010 تحت عنوان ¹ " تأثير الضغوط المهنية على الرضا الوظيفي " وخلصت هذه الدراسة إلى أن أفراد عينة الدراسة يرون أن أحداث الحياة الخاصة تؤدي بدرجة عالية لشعورهم بضغط العمل.

المحور الرابع: استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بالمكتبة الجامعية لتحسين الأداء

جدول رقم (19): يوضح استراتيجيات الضغوط المهنية على مستوى الفرد لتحسين الأداء

رقم	العبارة	أوافق	أوافق	محايد	معارض	معارض
-----	---------	-------	-------	-------	-------	-------

(1). شاطر، شفيق. تأثير الضغوط المهنية على الرضا الوظيفي. مذكرة ماجستير: إدارة أعمال: جامعة بومرداس،

بشدة				بشدة		العبارة
-	02	01	09	02	ك	أقوم بالتواصل مع زملائي بالمكتبات الأخرى بغرض تحسين الوضع المهني
-	14%	%7	%65	%14	%	
-	-	01	10	03	ك	أسعى لتحسين مستوى أدائي ومعرفتي لمهامي بصفة ذاتية
-	-	%7	%72	%21	%	
-	-	03	08	03	ك	الارتقاء لمدة 30 دقيقة يساعدني على التخفيف من حدة الضغط
-	-	%21	%57	22%	%	

من خلال الإحصائيات المدونة في الجدول أعلاه حول استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية على مستوى الفرد يتضح بأن أفراد العينة يرون أن هذه الاستراتيجيات تساعدهم على التخفيف من حدة الضغط بدرجة عالية، كما يتضح من خلال نتائج الجدول أن هناك اتساق في رؤية أفراد العينة لمدى مساعدة هذه الاستراتيجيات في مواجهتهم لهذه الضغوط، وهذا من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذه الاستراتيجيات ترتيباً تنازلياً وهي العبارات التي يمكن اعتبارها كاستراتيجيات مساعدة لمواجهة هذه الضغوط لأفراد عينة الدراسة، وهذا كما يلي:

- جاءت استراتيجية " السعي لتحسين مستوى الأداء والمعرفة بالمهام" في المرتبة الأولى بنسبة 72%، ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي

تشير إلى الخيار " أوافق "

- جاءت استراتيجية "التواصل مع الزملاء بالمكتبات الأخرى بغرض تحسين الوضع

المهني " في المرتبة الثانية بنسبة 65 % حسب الخيار " أوافق "

- جاءت استراتيجية " الارتخاء لمدة 30 دقيقة " في المرتبة الثالثة بنسبة 57%

تعنى هذه الفقرة بالتعرف على مدى مساهمة استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية على مستوى الفرد في التخفيف من حدة الضغوط المهنية وتحسين أدائه بمكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ويمكن تفسير ذلك لضرورة اعتماد المورد البشري لعدة طرق تساعد على مواجهة الضغوط المهنية التي تؤثر على مستوى أداءه كالمساندة الاجتماعية في التواصل بينه وبين زملاءه في العمل وخارجه، إلى جانب التركيز الذي يريح العضلات والحواس وتنمية الثقة بالنفس والتعلم من الأخطاء وغيرها... وفي هذا السياق أكدت العديد من الدراسات التي تناولت استراتيجيات مواجهة الضغوط على مستوى الفرد ومدى مساهمتها في مواجهة هذه الضغوط على أداء العاملين. ومن بينها دراسة بوبقيرة سناء سنة 2017 تحت عنوان ¹ "مصادر الضغوط المهنية وسبل تجاوزها" حيث ركزت على استراتيجية التواصل مع الزملاء بالمكتبات الأخرى بغرض تحسين الوضع المهني حيث خلصت إلى أن نسبة من أفراد العينة أكدت بأنها تقوم بذلك وبالرغم من طرح بعض الأفكار البسيطة التي لم تحدث تغيير جذري إلا أنها حسنت الوضع المهني ولو بنسبة قليلة وهذا ما صرح به أصحاب هذا التوجه.

جدول رقم (20): يوضح استراتيجية الضغوط المهنية على مستوى المكتبة لتحسين الأداء

02	08	02	02	-	ك	تعمل إدارة المكتبة على تقديم خدمات الاستشارة النفسية على المدى القصير		
----	----	----	----	---	---	---	--	--

(1). بوبقيرة، سناء. مصادر الضغوط المهنية لدى المكتبيين وسبل تجاوزها. أطروحة دكتوراه : في علم المكتبات

والتوثيق:جامعة قسنطينة 02، 2017. ص 179

14%	57%	14%	15%	-	%				
01	06	02	04	01	ك	تعمل ادارة المكتبة على تحسين اداء العاملين من خلال القيام بالدورات التدريبية والبرامج	على مستوى المكتبة	02	
7%	43%	14%	29%	7%	%				
01	04	03	05	-	ك	يدعم الارشاد والتوجيه مساعدتي على مواجهة متطلبات الحياة العملية			
8%	31%	21%	38%	-	%				
01	03	02	07	-	ك	يساعدني الارشاد على زيادة الثقة بنفسي وتخفيف الضغط عليها			
8%	23%	15%	54%	-	%				

1. على مستوى المكتبة

من خلال الإحصائيات المدونة في الجدول أعلاه حول استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية على مستوى المكتبة يتضح بأن أفراد العينة يقرون بضرورة وضع المكتبة لاستراتيجيات للتخفيف من شدة هذه الضغوط بغرض تحسين أدائهم، كما يتضح من خلال نتائج الجدول أن هناك اتساق في رؤية أفراد العينة لمدى ضعف الاستراتيجيات المنتهجة من طرف المكتبة في مواجهة لهذه الضغوط، وهذا من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذه الاستراتيجيات ترتيباً تنازلياً، وهذا كما يلي:

- جاءت استراتيجية " مساعدة الإرشاد على زيادة الثقة بالنفس وتخفيف الضغط عليها" في المرتبة الأولى بنسبة 54%، ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " أوافق"، حيث لم نتحصل على إجابة واحدة فقط لهذا السؤال

- جاءت استراتيجية "مساعدة الإرشاد والتوجيه على مواجهة متطلبات الحياة العملية " في المرتبة الثانية بنسبة 38 % حسب الخيار " أوافق"، ولم نتحصل على إجابة واحدة فقط لهذا السؤال

- حيث يميل التوجه العام لأفراد العينة نحو المعارضة حول استراتيجية " تقديم إدارة المكتبة لخدمات الاستشارة النفسية على المدى القصير" بنسبة 57%
 - كما يميل أيضا التوجه العام لأفراد العينة نحو المعارضة حول استراتيجية " عمل إدارة المكتبة على تحسين أداء العاملين من خلال القيام بالدورات التدريبية والبرامج" بنسبة 43%

تعنى هذه الفقرة بالتعرف على مدى مساهمة استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية على مستوى المكتبة في التخفيف من حدة الضغوط المهنية وتحسين أداء العاملين بمكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وهذا يعود لضرورة اعتماد المكتبة لعدة طرق لمساعدة المورد البشري على مواجهة الضغوط المهنية التي تؤثر على مستوى أدائه، كالعلاقات الاجتماعية والإرشاد وتقديم البرامج اللازمة لتحسين أدائهم، وفي هذا السياق أكدت العديد من الدراسات التي تناولت استراتيجيات مواجهة الضغوط على مستوى المكتبة ومدى مساهمتها في مواجهة هذه الضغوط على أداء العاملين. ومن بينها دراسة بوبقيرة سناء سنة 2017 تحت

عنوان¹ " مصادر الضغوط المهنية وسبل تجاوزها" حيث ركزت على استراتيجية اقتراح برامج تكوينية لتخطي ضغوط العمل حيث كان رد أغلبية عينة الدراسة بالنفي وحسب تصريحات عينة الدراسة فإن المشكلة ليست بالاقترح وإنما بالتطبيق والمتابعة والعراقيل التي تواجه الفكرة

نتائج الدراسة

نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات

الفرضية الأولى:

والتي مفادها:

✓ يعتبر صراع الدور من أهم الضغوطات التنظيمية الأكثر ملائمة التي يتعرض لها المورد البشري في المكتبات الجامعية.

- تؤكد النسب المتحصل عليها من إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الأول تحقق هذه الفرضية بدرجة عالية والمعطيات التالية تثبت ذلك:

- 50% من مفردات الدراسة كثيرا ما يقومون بتأدية أعمال لا يعتبرونها جزء من مهامهم الوظيفية، و50% أيضا من مفردات الدراسة يعانون من صراع الأدوار بين عملهم وواجباتهم العائلية حيث احتلت هاتان الفقرتان المرتبة الأولى من إجمالي فقرات هذه العبارات وهو ما يدل على مستوى التقييم العالي الذي حظيت به هاتان الفقرتان.

- 47% من مفردات الدراسة يطلب منهم تنفيذ أعمال متعددة ومتناقضة مطلوبة من عدة رؤساء في المرتبة الثانية في المكتبة محل الدراسة.

الفرضية الثانية:

(1). بوبقيرة، سناء. مصادر الضغوط المهنية لدى المكتبيين وسبل تجاوزها. أطروحة دكتوراه : في علم المكتبات والتوثيق:جامعة قسنطينة 02، 2017. ص180

والتى مفادها:

✓ توفير الظروف الصحية والمريحة في محيط العمل يؤدي إلى ارتفاع الأداء

داخل مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

بعد تحليل النسب المحصل عليها من الجدول رقم (22) والذي يعنى بتوفير الظروف

الصحية والمريحة في محيط العمل نستطيع القول بأن هذه الفرضية قد تحققت بدرجة عالية

حيث جاء نسبة 65% موافق و 14% موافق بشدة لعبارات هذا المحور، وهو ما يعنى أن تقييم

عينة الدراسة لعبارات هذا المحور جاءت مرتفعة .

الفرضية الثالثة:

والتى مفادها:

✓ تقوم المكتبة على العلاقات الإجتماعية الإيجابية بين الأفراد بحيث يشعر الفرد

بأنه عنصر فعال داخل المكتبة من خلال مشاركته في جميع أنشطتها.

بعد تحليل النسب المتحصل عليها من الجدول رقم (26) والذي يعنى بقيام المكتبة على

العلاقات الإجتماعية الإيجابية بين الأفراد بحيث يشعر الفرد بأنه عنصر فعال داخل المكتبة من

خلال مشاركته في جميع أنشطتها نستطيع القول بأن هذه الفرضية تحققت إلى حد ما

حيث صرحت نسبة 57% من أفراد العينة أن إدارة المكتبة لا تقدم أي خدمات للإستشارة

النفسية و نسبة 43% من أفراد العينة أن إدارة المكتبة لا تقوم بدورات تدريبية وبرامج لتحسين

أداء العاملين ، كما صرح أفراد العينة بنسبة 31% أن الإرشاد والتوجيه يساعدهم على مواجهة

متطلبات الحياة ونسبة 23% أن الإرشاد يساعدهم على زيادة الثقة بأنفسهم وهو ما يعنى أن

تقييم عينة الدراسة لقيام المكتبة على العلاقات الإجتماعية الإيجابية بين الأفراد لهذا المحور

جاء متوسط.

الفرضية الرابعة:

والتي مفادها:

✓ عدم التحكم في ضغوط أحداث الحياة الخاصة للمورد البشري بمكتبة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة يؤدي إلى تدني أداءه

الوظيفي

بعد تحليل النسب المحصل عليها من الجدول رقم (24) والذي يعنى بعدم التحكم في

ضغوط أحداث الحياة الخاصة للمورد البشري بالمكتبة محل الدراسة يؤدي إلى تدني أداءه

الوظيفي نستطيع القول بأن هذه الفرضية تحققت

حيث جاءت نسبة 57% موافق و 22% موافق بشدة ، من مفردات الدراسة تؤثر مشاكلهم العائلية على تركيزهم في العمل ، و 43 % موافق و 36 % موافق بشدة من مفردات عينة الدراسة لا يغطي الراتب الذي يتحصلون عليه على إلتزاماتهم المالية وهو ما يعني أن تقييم عينة الدراسة لعدم التحكم في ضغوط أحداث الحياة الخاصة للمورد البشري في محل الدراسة يؤدي إلى تدني أداءه الوظيفي لهذا المحور جاء مرتفع.

النتائج العامة:

بعد إجرائنا لتحليل وتفسير نتائج الاستبيان توصلنا إلى النتائج التالية:

- يحتاج عمل 65% من عينة الدراسة لكثير من التركيز والانتباه.
- شعور 64% من عينة الدراسة بالمسؤولية الكبيرة على الآخرين وعلى تجهيزات المكتبة.
- يعد توقيت العمل غير مناسب بالنسبة لأفراد عينة الدراسة بنسبة 50%.
- معاناة 72% من أفراد عينة الدراسة لتوتر الاعصاب بسبب العمل الذي يقومون به.
- الأعمال الموكلة لأفراد عينة الدراسة فوق طاقتهم ولا يمكن انجازها في الوقت المحدد.

- يعتبر أفراد عينة الدراسة أن الأعمال المكلفون بها واضحة.
- كثيرا ما يقوم أفراد عينة الدراسة بمهام لا يعتبرونها جزءا من مهام وظيفتهم.
- يعاني أفراد عينة الدراسة من صراع الادوار بين العمل والواجبات العائلية.
- ملائمة مؤهل وتخصص أفراد عينة الدراسة مع العمل الذي يقومون به.
- تقوم المكتبة بتوفير المعلومات الكافية لأفراد عينة الدراسة لأداء عملهم إلى حد ما
- 36% من افراد العينة يرون ان صلاحياتهم و مسؤولياتهم محددة تحديدا دقيقا.
- يرى أفراد عينة الدراسة أنهم اكتسبوا خبرات فنية وادارية خلال عملهم الحالي.
- لا تقوم المكتبة محل الدراسة بالقيام بدورات تدريبية كافية لأداء العمل بدقة.
- لا تمنح إدارة المكتبة فرص الترقية على أسس عادلة.
- ترتبط فرصة الارتقاء الوظيفي بالشواغر وليس بالكفاءات، وهذا ما أكده 36% من عينة الدراسة.
- يرى 57% من أفراد عينة الدراسة بأن القرارات التي تصدرها الإدارة لا تخدم الهدف الذي وضعت من أجله.
- عدم قيام المكتبة على تشجيع آراء ومقترحات العاملين وهذا ما أكده أفراد العينة بنسبة 57%
- يرى أفراد عينة الدراسة أنه يتم تدخل أكثر من طرف في تقييم ادائهم ليس لهم صلة بالعمل.
- 50% من نتائج تقييم الأداء غير مرتبطة بتحفيز مادي او معنوي و هذا ما أكده افراد عينة الدراسة.
- لا تعتمد المكتبة محل الدراسة على أسس علمية ومعايير واضحة في عملية تقييم الأداء.
- عدم نزاهة تقييم الأداء يولد الشعور بالظلم.

- 65% من أفراد العينة يعانون من الملل و الإرهاق بسبب طول ساعات العمل.
- 64% من أفراد العينة يعانون من سوء الإضاءة في مكان العمل.
- لا يجد أفراد عينة الدراسة الوقت الكافي لقضائه مع اسرهم والعناية بهم.
- يرى أفراد عينة الدراسة بأن نظام التهوية غير ملائم بالمكتبة محل الدراسة.
- تتناسب مساحات غرف المكتبة مع عدد الموظفين وهذا ما أكده 50% من عينة الدراسة.
- كثيرا ما يتوقف العمل بالمكتبة محل الدراسة بسبب النقص في التجهيزات المادية والعتاد الألي.
- يعاني أفراد عينة الدراسة من كثرة الضوضاء بالمكتبة محل الدراسة.
- يميل 72% من أفراد عينة الدراسة نحو التسابق مع الوقت.
- 64% من أفراد عينة الدراسة يجدون أنفسهم مسيروا جيدون للوقت إلى حد ما.
- أكد 62% افراد عينة الدراسة أنهم يكرهون الانتظار.
- لا يقوم أفراد عينة الدراسة بالتفكير في العمل في البيت أو أثناء السفر أو الإجازة.
- تؤثر المشاكل العائلية لأفراد عينة الدراسة على تركيزهم في العمل.
- يشعر أفراد عينة الدراسة أن الرواتب التي يتقاضونها لا تتناسب مع اعمالهم ومهامهم، ولا تغطي التزاماتهم المالية.
- يسعى 72% من أفراد عينة الدراسة لتحسين مستوى أدائهم ومعرفتهم لمهامهم بصفة ذاتية.
- يقوم أفراد عينة الدراسة بالتواصل مع الزملاء بالمكتبات الأخرى بغرض تحسين الوضع المهني.
- يساعد الارتخاء لمدة 30 دقيقة على التخفيف من حدة الضغط.

- يرى 54% من افراد عينة الدراسة أن الإرشاد يساعدهم على زيادة الثقة بأنفسهم وتخفيفالضغط عليها.
- عدم قيام إدارة المكتبة على تقديم خدمات الاستشارة النفسية على المدى القصير.
- لا تقوم إدارة المكتبة بالقيام بالدورات التدريبية والبرامج لتحسين أداء العاملين.
- يدعم الإرشاد و التوجيه افراد عينة الدراسة على مواجهة متطلبات الحياة العملية إلى حد ما.

2.5.5. مقترحات الدراسة:

من خلال النتائج التي خلصت إليها الدراسة وبعد استقصاء آراء العاملين حول تأثير الضغوط المهنية على أدائهم بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، من خلال مصادر الضغوط المهنية التنظيمية والشخصية و المادية ، تم الوقوف على العديد من الثغرات والنقائص على مستوى الفرد و المكتبة والتي يجب على المكتبة تقاؤها والعمل على تحسينها مستقبلا لتحقيق أهم هدف أنشأت من أجله و المتمثل في " التخفيف من حدة الضغوط المهنية لتحسين أداء الموارد البشرية"، وعلى هذا الأساس ندرج جملة من الاقتراحات التي نرجو أن تأخذ بعين الاعتبار من قبل مسؤولي المكتبة والمتمثلة في:

- تنظيم المكتبة لدورات تدريبية للموارد البشرية تساعدهم على أداء واجباتهم بدقة.
- وضع نظم عادلة للترقية، تكون فيها الأولوية لفرص الارتقاء الوظيفي للموارد البشرية بالكفاءة في الأداء وليس بالشواغر.
- منح الموارد البشرية بالمكتبة فرص المشاركة في صنع القرارات.
- تشجيع الموارد البشرية على إبداء رأيهم ومقترحاتهم بالمكتبة بغرض تحسين الوضع المهني.
- وضع معايير واضحة وأسس علمية لتقييم الأداء بالمكتبة يتم الالتزام بها. والاستمرار بعملية التقييم للتعرف على اوجه النقص للموارد البشرية ومعالجتها.
- وضع نظام موضوعي لنتائج تقييم الأداء مربوط بتحفيظات مادية أو معنوية.

- التقليل من طول ساعات العمل، بحيث أن تجاوز فترات العمل يصيب الموارد البشرية بالملل والإرهاق مما يؤثر سلبا على أدائهم.
- توفير المكتبة للتجهيزات المادية والضرورية والعتاد الآلي لتسهيل عمل الموارد البشرية والرفع من مستوى أدائهم.
- رفع الحد الأدنى للأجور بما يضمن المحافظة على الكفاءات بالمكتبة وجذب الكفاءات خارجها.
- تعيين أخصائيين في علم النفس للقيام بتقديم خدمات الاستشارة النفسية والاجتماعية للموارد البشرية على مدى القصير بالمكتبة.

الخاتمة

خاتمة

من خلال ما تناولناه في الفصول النظرية والميدانية في هذا البحث يمكن القول أن الموارد البشرية في مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تواجه مجموعة من الضغوطات المختلفة خاصة من الناحية التنظيمية والمادية والشخصية، مما تؤثر على المورد البشري نفسيا وجسديا، إلا أنه لا يمكن القول بأن الضغوط المهنية لها آثار سلبية فقط بل لها آثار إيجابية في تنمية شخصية الفرد ونضجه وتحفزه على التركيز وبذل الجهد وتعزيز صلته بالآخرين، فعلى المورد البشري أن لا يترك نفسه ضحية للضغوطات المهنية التي يتعرض لها والتي تجعل المهنة المكتيبة كابوسا بالنسبة له، فهذه المهنة تحتاج قوة العزيمة والصبر والإرادة والعمل جاهدا لإعطائها مكانة مرموقة باعتبارها مهنة نبيلة.

والحمد لله على توفيقه لنا ف هذا العمل فإن أصبنا فمن الله وحده وإن أخطأنا فمن أنفسنا ومن الشيطان، ونأمل أن يكون هذا العمل قد ساهم ولو بالقليل في توضيح جانب من الجوانب التي تناولناها في دراستنا، محاولة منا للنهوض بالمهنة المكتيبة ورفقيها.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

قواميس ومعاجم:

- (1) الشوبكي، سمية. المعجم الإداري. عمان: دار أسامة، دار المشرق الثقافي، (د-ت)
- (2) الصبيحات، بدر إبراهيم. معجم علم الإدارة. عمان: دار الرنيم، 2016
- (3) شحاتة حسن، النجار، زينب. معجم المصطلحات التربوية والنفسية. لبنان: الدار اللبنانية المصرية، 2003

الكتب:

- (1) أبو النصر، مدحت محمد. إدارة وتنمية الموارد البشرية. القاهرة: مجموعة النيل العربية. 2007
- (2) إبراهيم، سعيد مبروك. التدريب وتنمية الموارد البشرية بالمكتبات ومرافق المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء، 2012.
- (3) البرنوطي، سعاد نايف. إدارة الموارد البشرية: إدارة الأفراد. عمان: دار وائل، 2001
- (4) الخضير، محسن أحمد. الضغوط الإدارية: الظاهرة والاسباب والعلاج. القاهرة: مكتبة مدبولي، 1991
- (5) الزعبي، خالد يوسف. أثر مصادر ضغط العمل على مستوى أداء الفرد. مجلة دراسات العلوم الإدارية. المجلد 36. العدد 01. الأردن، 2009
- (6) الشخانة، أحمد مطيع. التكيف مع الضغوط النفسية: (دراسة ميدانية). عمان: دار الحامد، 2008
- (7) الصيرفي، محمد. إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر، 2006
- (8) القحطاني، محمد بن دليم. إدارة الموارد البشرية نحو منهج استراتيجي متكامل. الرياض: الكبيعان للنشر. 2008
- (9) الكلالدة، طاهر محمود. تنمية وإدارة الموارد البشرية. عمان: دار عالم الثقافة، 2008.

- (10) العميان، محمود سلمان. السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال. عمان: ط5. دار وائل للنشر. 2010
- (11) المحاسنة، محمد إبراهيم. إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق. عمان: دار جرير، 2013
- (12) النعاس، عمر مصطفى. الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية. مصراته: إدارة المطبوعات والنشر. 2008
- (13) أونيس، عبد المجيد. مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء عاملين. [د.ب]: دار اليازوري للنشر، [د.ت]
- (14) ثابت، إدريس عبد الرحمان. إدارة الأعمال. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2005
- (15) حسونة، فيصل. إدارة الموارد البشرية. عمان: دار اسامة، 2008.
- (16) حسن، راوية، سلطان، محمد سعيد أنور. إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية: دار التعليم الجامعي، 2014
- (17) حنفي، عبد الغفار. محاضرات في السلوك التنظيمي. الأردن: دار الإشعاع، 2002
- (18) خان، أحلام. إعادة هندسة الموارد البشرية. عمان: دار أسامة، 2017
- (19) ديسلر، جاري. إدارة الموارد البشرية. تعريب: محمد سيد أحمد عبد المتعال، الرياض: دار المريخ
- (20) ربابعة، إبراهيم علي. إدارة الصراع والنزاع. [د-ب-ن]: دار الألوكة، [د-ت]
- (21) رضوان، محمود عبد الفتاح. الاستراتيجيات الأساسية في إدارة الموارد البشرية. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2013.
- (22) سعد، زناد دروش، ومصطفى، أحمد مصطفى. إعداد قيادات الصف الثاني ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المنظمات الحكومية. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2018
- (23) سلطان، محمد سعيد. إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية: الدار الجامعية، 1993

- (24) سلطان، محمد سعيد أنور. السلوك التنظيمي. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2003
- (25) شحاتة حسن، النجار، زينب. معجم المصطلحات التربوية والنفسية. لبنان: الدار اللبنانية المصرية، 2003
- (26) طارق عبد الرؤوف، عامر، المصري، إيهاب عيسى. الضغوط المهنية وضغوط العمل. القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، 2018.
- (27) طه، عبد العظيم حسين، سلامة، عبد العظيم حسين. استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية. عمان: دار الفكر، 2006
- (28) عبد الرؤوف عامر، طارق، المصري، إيهاب عيسى. الضغوط المهنية وضغوط العمل. القاهرة: دار طيبة، 2018
- (29) عثمان، فاروق السيد. القلق وإدارة الضغوط النفسية. القاهرة: دار الفكر. 2001
- (30) عقيلي، عمر وصفي. إدارة الموارد البشرية المعاصرة، بعد استراتيجي. عمان: دار وائل، 2005
- (31) علي اللحام، مصطفى. المدخل إلى علم المكتبات ومصادر المعلومات. عمان: دار الأكاديميون للنشر، 2016
- (32) عليان، ربحي مصطفى، غنيم، عثمان محمد. مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق. عمان: دار صفاء، 2000
- (33) عليمات، خالد عيادة. ضغوط العمل وأثرها على الأداء. عمان: دار الخليج للنشر، 2015
- (34) غربي، علي، وآخرون. تنمية الموارد البشرية. القاهرة: دار الفجر، 2007
- (35) فليح، عبده فاروق، عبد المجيد، محمد. السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. الأردن: دار المسيرة، 2005

- (36) ماهر، أحمد. السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2003
- (37) مؤيد، سعيد سالم. إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي تكاملي). عمان: إثراء للنشر، 2009.
- (38) مساعده، ماجد عبد المهدي. السلوك التنظيمي. عمان: دار المسيرة، 2016
- (39) مصطفى، أحمد سيد. إدارة الموارد البشرية: المهارات المعاصرة في إدارة البشر. القاهرة، 2006.
- (40) مصطفى، أحمد سيد. إدارة الموارد البشرية: رؤية استراتيجية معاصرة. القاهرة: مطابع الدار الهندسية، 2006
- (41) هيجان، عبد الرحمن بن أحمد بن محمد. ضغوط العمل: منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها. الرياض: معهد الإدارة العامة، مركز البحوث والدراسات الإدارية، 1998

الرسائل الجامعية:

- (1) إبراهيم، عز الدين. تأثير ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي. مذكرة ماستر: علوم التسيير: جامعة بسكرة، [د-ت]
- (2) إبراهيمي، أحمد. تقييم الموارد البشرية وأثره على تسويق خدمات المعلومات في المكتبات. رسالة ماجستير: في الإدارة العلمية للمعلومات، قسنطينة، 2007.
- (3) إبراهيمي، أسماء. الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة. (أطروحة دكتوراه) بسكرة: جامعة محمد خيضر، في علم النفس، 2015
- (4) المعشر، عيسى إبراهيم. أثر ضغوط العمل على أداء العاملين. مذكرة ماجستير: إدارة أعمال: الأردن، 2009،

- (5) إيقارب، فريدة. أثر صراع وغموض الدور المهني على الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي والمهني. مذكرة ماجستير: في علوم التربية: الجزائر، 2008. [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم: 2020/07/13. [متاح على الرابط التالي]: <https://www.manaraa.com/upload/b1614c50-e8a2-4a99-b7c5-cd7de63e1b73.pdf>
- (6) باهي، المكي. أثر الضغوط المهنية على الرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية. رسالة ماجستير: تربية حركية عند الطفل والمراهق: بسكرة، 2016
- (7) بعجي، سعاد. تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. مذكرة ماجستير: في علوم تجارية. المسيلة. 2007.
- (8) بلعباس، الريح. الضغوطات المهنية لدى موظفي المكتبات الجامعية. مذكرة ماجستير: علم مكتبات: جامعة منتوري قسنطينة. 2011.
- (9) بنات، عبد القادر السعيد. ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة. رسالة ماجستير: في إدارة الأعمال: غزة، 2009
- (10) بن أوزينة، فاطمة. ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي. مذكرة ماجستير. علم اجتماع تنظيم وعمل: جامعة قسنطينة 02. 2014
- (11) بن خيرة، عبد الرحمن، بن دراح، عبد الله. أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة ذات هدف الوسيطة. رسالة ماجستير: في علم الاجتماع: الجلفة، 2017
- (12) بن عدة، محمد. تأثير الضغوط المهنية على أداء المرأة العاملة. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية- دراسات اقتصادية-جامعة زيان عاشور الجلفة
- (13) بوزنون، محمد، جعوي، عباس. الضغوط المهنية في المصالح الأرشيفية. مذكرة ماجستير: علم المكتبات والتوثيق: جامعة قسنطينة 02، 2016

- (14) بوكفوس، هشام. أساليب تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية. مذكرة ماجستير: في تنمية الموارد البشرية. قسنطينة. 2007.
- (15) بوقفيرة، سناء. مصادر الضغوط المهنية لدى المكتبين وسبل تجاوزها. أطروحة دكتوراه: في علم المكتبات والتوثيق: جامعة قسنطينة 02، 2017
- (16) ثامر، حسين علي، المساعيد، عبد الكريم عبد الله. سيكولوجية الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها. عمان: دار الحامد، 2014.
- (17) حمدوني، رشيد. الضغوط المهنية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي. رسالة ماستر: في إدارة أعمال الموارد البشرية: مغنية، 2015.
- (18) حمدي، فهيمة. أثر الضغوط المهنية على أداء الموارد البشرية. مذكرة ماستر: إدارة أعمال: جامعة أم البواقي، 2014
- (19) خزري، سمية. اتجاهات الأساتذة نحو الضغوط المهنية في الجامعة. رسالة ماستر: في علم النفس العيادي: أم البواقي، 2015
- (20) خرشي، فيصل. فعالية الأداء الوظيفي لإدارة الموارد البشرية ودوره في تحقيق الأداء المتميز للأفراد في المؤسسة الرياضية. مذكرة ماستر: في تسيير المنشآت الرياضية والموارد البشرية. المسيلة. 2019.
- (21) زبدي، نادرة. أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي: (دراسة تطبيقية)، رسالة الماستر: تسيير المنظمات: بسكرة، 2018
- (22) سرهود، محمد وليد. علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي لدى عمال جامعة الوادي. رسالة ماستر: في علم الاجتماع: 2016
- (23) سوداني، سمية. تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين. مذكرة ماستر: في علوم التسيير: بسكرة، 2010،

- (24) شاطر، شفيق. تأثير الضغوط المهنية على الرضا الوظيفي. مذكرة ماجستير: إدارة أعمال: جامعة بومرداس، 2010
- (25) صيفي، محمد أمين. الضغوط المهنية وأثرها على مستوى أداء أساتذة التربية البدنية والرياضية في مرحلة التعليم المتوسط. رسالة ماستر: التربية الحركية للطفل والمراهق: بسكرة، 2017
- (26) طالب، أحمد نوال. أثر الضغوط المهنية على أداء الموارد البشرية. مذكرة ماستر: تسيير الموارد البشرية: جامعة بسكرة، 2012
- (27) طاهري، عبد الغني. ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي. رسالة ماجستير: في علوم التسيير: بسكرة، 2007
- (28) علالي، دلال. الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى مدرّاء الطور الابتدائي. مذكرة ماستر: في إدارة تسيير: أم البواقي
- (29) عمران، شهيناز. علاقة الرقابة بتقييم أداء الموارد البشرية. رسالة ماستر: علم نفس العمل وتسيير الموارد البشرية: الجزائر، 2013
- (30) عمرون، سليم. الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق النفسي ودافعية الإنجاز لدى أساتذة المواد العلمية في مرحلة التعليم الثانوي. مذكرة دكتوراه: علم النفس: المسيلة، 2018
- (31) فراس، حاج محمد. أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي. رسالة ماجستير: إدارة الأعمال: الجمهورية العربية السورية، 2016
- (32) مباركي، سلوى. ضغوط العمل وتأثيرها على اتخاذ القرار لدى العاملين بالمكتبات الجامعية. رسالة ماستر: علم المكتبات: تبسة، 2017
- (33) محبوب، راضية. أثر القيادة الديمقراطية في أداء المورد البشري. مذكرة ماستر: علوم التسيير: بسكرة، 2015.

- 2) بن الدين، نور الهدى، كوديد، سفيان. أثر القيادة الإدارية على الأداء الوظيفي. مجلة الاقتصاد والمالية. مج 4. ع1. 2018. [على الخط المباشر]. . تمت الزيارة يوم 2020/08/29. [متاح على الرابط التالي]: <https://www.univ-chlef.dz/ref/wp-content/uploads/2018/03/02-07-.pdf>
- 3) بوناب، محمد. أثر ضغوط العمل التنظيمية في الأداء الوظيفي للموارد البشرية. مجلة الدراسات الاقتصادية. العدد 04. المجلد 01. جوان،
- 4) حسين، سحراء أنور حسين. قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي: مجلة كلية بغداد العلوم الاقتصادية الجامعة. العدد السادس والثلاثون. 2013،
- 5) رجم، خالد. وآخرون. مطبوعة مقياس الموارد البشرية. معهد التكنولوجيا، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة
- 6) مشعلي، بلال. أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي الإداري. حوليات جامعة قالمة للعلوم الإنسانية والاجتماعية. العدد 18. قالمة، 2016.
- 7) وسيلة، حمداوي، إدارة الموارد البشرية. قالمة: جامعة 8 ماي 1945: مديرية النشر الجامعية، 2004.

أعمالملتقياتوالمؤتمرات :

- 1) حمداوي، وسيلة. إدارة الموارد البشرية. قالمة: مديرية النشر الجامعية، 2014.
- 2) منير، نوري. تسيير الموارد البشرية. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية
- 3) نوري، منير، وفريد، كورتال. إدارة الموارد البشرية. عمان: مكتبة المجمع العربي، 2011

متفرقات:

- 1) معلومات مستقاة من إحصائيات مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة محمد خيضر.

الويوغرافيا

(1) الأحسن، حمزة. الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية وانعكاساتها على مستوى تقدير الذات لديهم. مجلة العلوم النفسية والتربوية. العدد1(1) سبتمبر. 2015. [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم: 2020/04/15. [متاح على الرابط التالي]:
<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/105/1/1/4835>

(2) الخناق، سناء عبد الكريم. مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية. المؤتمر العلمي الدولي للأداء المتميز للمنظمات والحكومات. مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية. الجزائر: يومي 09/08 مارس 2005. [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم 22.08.2020. [متاح على الخط المباشر]:
<http://manifest.univ-ouargla.dz/documents/Archive/Archive%20Faculte%20des%20Sciences%20Economiques%20,%20de%20Gestion%20et%20des%20Sciences%20Commerciales/Des%20performances%20exceptionnelles%20des%20organisations%20et%20des%20gouvernements%20mars%202005/04-sanaa.pdf?fbclid=IwAR1XYWtrCySHkmBXe9Xac8Z>

(3) بحث حول الموارد البشرية. [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم 2020/03/23 [متاح على الرابط التالي]:

https://www.scribd.com/document/8422014/%D8%A8%D8%AD%D8%AB-%D8%AD%D9%88%D9%84-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D8%A7%D8%B1%D8%AF-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B4%D8%B1%D9%8A%D8%A9?fbclid=IwAR2jVVwxG4yZ50XphSI8eKv_vJLxDmXutjJ_7znLeGE9pWn8lWiXR9Gns84

- (4) بلبخاري، سامي. التسويق الداخلي كمدخل لتحسين أداء العاملين. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية. ع02. جامعة زيان عاشور. [على الخط المباشر] تمت الزيارة يوم 10/08/2019. متاح على الرابط التالي: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/258/17/6/54498>:
- (5) بن رزوق، عبد الكريم. الأداء الوظيفي. [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم 01/04/2020. [متاح على الخط المباشر]: https://www.oujdacity.net/national-article-61706-ar/%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%AF%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D9%84%D9%80%D9%88%D8%B8%D9%8A%D9%81%D9%8A.html?fbclid=IwAR2ljkvwawb960fjLrkZp2gzKsOocawMxuMAXutwRI4W6_hr9HXsp3SPZY0
- (6) بورحومة، عبد الحميد. بودراع، أمينة. دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية. ع10، 2016. المركز الجامعي لتامنغست. [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم 15/08/2020. [متاح على الرابط التالي]: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/222/5/1/8427>
- (7) حمدي، أبو القاسم، الرئيس، مراد. مصادر ضغوط العمل وأثرها على كفاءات الموارد البشرية في منظمات الأعمال. الملتقى الوطني حول ضغوط العمل بين الاهتمام والإهمال: يوم 19/01/2014. [على الخط المباشر] تمت الزيارة يوم: 09.05.2020. [متاح على الرابط التالي]: <http://www.researchgat.net/publication/287998198>
- (8) حمدي، فهيمة. أثر ضغوط العمل على أداء المورد البشري. رسالة ماستر: في علوم التسيير: أم البواقي، 2014. [على الرابط المباشر]. تمت الزيارة يوم: 20/05/2020. [متاح على الرابط التالي]: <http://bib.univ-oeb.dz:8080/jspui/bitstream/123456789/1259/1/%D8%A2%D8%AB>

<https://abahe.uk/human-resources-management-enc/60646-human-resource-properties-compatible-with-competition.html>

(9) خصائص الموارد البشرية المتوافقة مع المنافسة، [على الخط المباشر]: تمت الزيارة يوم: 2020/08/20. [متاح على الرابط التالي]: <https://abahe.uk/human-resources-management-enc/60646-human-resource-properties-compatible-with-competition.html>

(10) خليفات، عبد الفتاح صالح، المطارنة، شرين محمد. أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن. مجلة جامعة دمشق. جامعة مؤتة. المجلد 26. العدد (1.2). 2010. [على الخط المباشر] تمت الزيارة يوم 2020/04/19. [متاح على الرابط التالي]:

https://shamra.sy/uploads/documents/document_00c0478d3874a2ed53a169f7284031eb.pdf

(11) شاطر، شفيق. أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية. مذكرة ماجستير: في إدارة الأعمال: بومرداس، 2009، ص 95. [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم: 2020/05/20. [متاح على الرابط التالي]:

(12) عاشور، خديجة. ضغوط العمل. النظريات والنماذج. مجلة العلوم الإنسانية. جامعة محمد خيضر. العدد 26. بسكرة، 2012. ص 194 [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم: 12:

<http://revues.univ-biskra.dz/index.php/sh/article/view/854> : [متاح على الرابط التالي]: 2020/04/

13) عايض، عبد اللطيف مصلح محمد، اشمسي، عبد المغيث يحيي. ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي. مجلة الدراسات الاجتماعية. العدد38. [د- ب]. 2013، [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم: 2020/04/19. [متاح على الرابط التالي]: blob: <https://ust.edu/beeaec05-6607-41a9-87ba-b5815b8bbe85>

14) عبد اللطيف، مصلح محمد عايض، عبد المغيث، يحيي الشمسي. ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي. مجلة الدراسات الاجتماعية. ع38. ديسمبر2013.. [على الخط المباشر] تمت الزيارة يوم000000. [متاح على الرابط التالي]: https://www.ust.edu/ojs/index.php/JSS/article/view/287/968?fbclid=IwAR2rtt4wrsOuk9gZGoMV_RF6HoBwAUqoE4B-I5IcZopwtS-6XJrJHjRW4P8

15) عدان، نبيلة. ضغوط العمل والأداء الإداري. [على الخط المباشر] تمت الزيارة يوم: 17.05.2020. [متاح على الرابط التالي]: <https://books.google.dz/books?id=>

16) علام، محمد عبد القادر. ضغوط العمل. دراسات أمنية. عدد 01. (د- ت). 2009. [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم: 2019/16/11. [متاح على الرابط التالي]: <http://dr-ama.com/wp-content/uploads/2012/07/%D8%B6%D8%BA%D9%88%D8%B7%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84-%D8%B91-2009.pdf>

17) عيسى، فوزية. مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي المكتبات الجامعية. العدد05. الجزائر، [د- ت]. [على الخط المباشر] ص110. تمت الزيارة يوم: 2020/04/19. [متاح على الرابط التالي]: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/92978>

18) قاموس الجودة والاعتماد. مركز ضمان الجودة، جامعة الإسكندرية. [على الخط

المباشر] تمت الزيارة يوم 2020/08/27 [متاح على الرابط التالي]:

<http://iso.uobabylon.edu.iq/docs/21334732-quality-dictionary.pdf?fbclid=IwAR0xVooKgv>

19) قيراط، لمياء. أثر الضغوط المهنية على أداء المرأة العاملة بالمكتبات العامة. مجلة العلوم

الإنسانية والاجتماعية. جامعة قسنطينة. العدد 23. جيل. 2016. [على الخط المباشر].

تمت الزيارة يوم: 2020/05/20. [متاح على الرابط التالي]: [https://revues.univ-](https://revues.univ-ouargla.dz/index.php/numero-23-ssh/3026-num23)

[ouargla.dz/index.php/numero-23-ssh/3026-num23](https://revues.univ-ouargla.dz/index.php/numero-23-ssh/3026-num23)

20) مصطفى، أحمد محمد. أثر الالتزام التنظيمي على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء

التدريسي. أمارا بك مجلة الأكاديمية 1 (الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا. العدد 07.

2016. [على الخط المباشر] تمت الزيارة يوم: 2020/05/20. [متاح على الرابط

التالي]: <http://www.amarabac->

[magazin.com/fileadmin/images/pdfs/AMARABAC_7-20_161-](http://www.amarabac-magazin.com/fileadmin/images/pdfs/AMARABAC_7-20_161-)

[204.pdf](http://www.amarabac-magazin.com/fileadmin/images/pdfs/AMARABAC_7-20_161-204.pdf)

21) مفهوم الأداء الوظيفي، منتدى ستار تايمز. [على الخط المباشر]: تمت الزيارة يوم:

2020/08/10

<https://www.startimes.com/f.aspx?t=29208955&fbclid=IwAR0wsw59>

[Ib7I3mcEct5JZ_iBKbO27d4SwheRIrOUofBdu1eMQNyVwzAeAc](https://www.startimes.com/f.aspx?t=29208955&fbclid=IwAR0wsw59Ib7I3mcEct5JZ_iBKbO27d4SwheRIrOUofBdu1eMQNyVwzAeAc)

22) مقال عن تقييم أداء الموظفين (على الخط المباشر). تمت الزيارة يوم 2020/05/11

[متاح على الخط المباشر]: [https://ar.bestarticleonline.com/essay-](https://ar.bestarticleonline.com/essay-performance-appraisal-employees)

[performance-appraisal-employees](https://ar.bestarticleonline.com/essay-performance-appraisal-employees)

23) مقدر، طارق. استراتيجية مواجهة ضغوط العمل في المنظمة. مجلة الحقوق والعلوم

الإنسانية. جامعة زيان عاشور العدد 25(1). الجلفة، (د.ت). [على الخط المباشر]. تمت

الزيارة يوم: 2020/04/03. [متاح على الرابط

التالي]: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/85950>

24) معوشة، عبد الحفيظ، بوطبال، سعد. الضغوط النفسية والاضطرابات السيكوسوماتية

وأساليب التعامل معها. الملتقى الدولي الثاني: ظاهرة المعاناة في العمل بين التناول

السيكولوجي والسيكسيولوجي يومي 16/15 جانفي، 2013. [متاح على الرابط التالي]:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/40030>

25) ميمي، علا، سويطي، شبلي. نظام تقييم الأداء الوظيفي وأثره في أداء العاملين في ديوان

الموظفين العام الفلسطيني. مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة. مج 22. ع 01.

2019. [على الخط المباشر] تمت الزيارة يوم 2019/08/10. [متاح على الخط المباشر]

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/258/22/1/96500?fbclid=I>

[wAR1k9IAJe2Wh9Xf](https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/258/22/1/96500?fbclid=IwAR1k9IAJe2Wh9Xf)

<http://dlibrary.univ-boumerdes.dz:8080/handle/123456789/673>

26) نعموم، فؤاد. ضغوط العمل. مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات. مخبر علم الاجتماع

المنظمات والمناجمنت. العدد 05. الجزائر، 2013. [على الخط المباشر]. تمت الزيارة

يوم: 2020/04/20. [متاح على الرابط التالي]:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/41238>

27) نور الدين، عسيلي. دراسة أثر الاندماج الوظيفي على أداء العاملين في المستشفيات العمومية. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية. مج11. ع01. 2018. [على الخط المباشر] تمت الزيارة يوم 2019/08/11. [متاح على الرابط التالي]: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/324/11/1/60879>

المراجع باللغة الأجنبية

☞ OUVRAGE:

- 1) stranks,Jeremy .stress at work. Management and prevention.Elusiversingapore.India:2009

☞ WEBOGRAPHY:

- 1)Armstrong, Michael. Strategic Human Resource Management: A Guide To Action. London : 3RD edition https://www.coris.uniroma1.it/sites/default/files/14.18.44_Armostrong%20M.pdf?fbclid
- 2)Carmegie, dale, Comment dominer le stress et les soucis : penez la vie du bon cote .Nouvelle édition, établie par Dorothy Carnegie.Francé: 1994
- 3)Rubina, Kazmi ,Shehla, Amjad. Delaware ,Khan. Occupational Stress And Its Effect On Job Performance A Case Study Of Medical House Officers Of District Abbottabad. [Onlinge]. Visit in 15/08/2020. Available on the link<http://www.ayubmed.edu.pk/JAMC/PAST/20-3/Rubina.pdf?fbclid=IwAR3rZ4Y5NERSO>
- 4)Salman, Hafez. Dictionary of Human Resource and personnel management. third edition. [online]. Visit in 19/08/2020. Available on the Link :https://hrdiscussion.com/downloadfile/2587/1/1262084577/HR_DICTION

[ARY.pdf?fbclid=IwAR1XYWtrCySHkmBXe9Xac8ZMDnkNW1iHg7mTvm7zWHw7h7g2cQMCBsOZeUo](https://www.researchgate.net/publication/344111111/figure/fig/1/figure-fig1/1517211111111/ARY.pdf?fbclid=IwAR1XYWtrCySHkmBXe9Xac8ZMDnkNW1iHg7mTvm7zWHw7h7g2cQMCBsOZeUo)

- 5) Soelton, Mohamed. **the Effect of psychological work Environment and work loads on Turnover Interest, work stress as an Intervening Variable.** Atlantes press advances in Economics, business and management research, volume 120 International Conference on Management, Economies and Business, ICMEB, 2019, [on line]: Visit in 15/08/2020. Available on the link: <http://creativecommons.org/licenses/by-NC/4.0/>
- 6) Smriti Chand. **Performance Appraisal Methods: Traditional And Modern Methods (With Example).** [online]. Visit in 20/08/2020. Available on the link : <https://www.yourarticlelibrary.com/performance-appraisal/performance-appraisal-methods-traditional-and-modern-methods-with-example/35492?fbclid=IwAR1WcIxcpAWaMxhH4>
- 7) Stéphane, Jacquet. **Management de la performance : des concepts aux outils.** [En ligne]. Visite le 11/08/2020. Disponible sur le lien : [https://creg.acversailles.fr/IMG/pdf/Management de la performance - des concepts aux outils.pdf?fbclid=IwAR2e19tOjjryudVHL2R974IWyqfQVb aIiIrbJOJOauPzvd2uvsgIsVeejf8](https://creg.acversailles.fr/IMG/pdf/Management_de_la_performance_-_des_concepts_aux_outils.pdf?fbclid=IwAR2e19tOjjryudVHL2R974IWyqfQVb aIiIrbJOJOauPzvd2uvsgIsVeejf8)
- 8) Stress at work, **An introduction to job stress.** [online]. Visit in 12/04/2020. Available on the link <http://www.uml.edu/center/cph-new/job.stress>
- 9) Vijayan, mathangi. **Impact of job stress on employees job performance in aavin, Coimbatore.** Journal of organization and human behavior. Vol 6. Issue 3 July .2017 , [online]. visit in 20 /04/2020. Available on the link <http://www.publishingindia.com>
- 10) Yatin, Pawar. **8 performance appraisal methods you should be aware of.** [On line]. Visit in 10/08/2020. Available on the link : https://upraise.io/blog/types-performance-appraisal/?fbclid=IwAR1XeSN_qcFL1P6sK_if9Qjjh0hjxpxZsIDbXfMM797QJkDMY-kMe2Bz1Ic

الملاحق

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علم المكتبات تخصص: إدارة المكتبات والمؤسسات الوثائقية

استمارة استبانة

موجهة إلى موظفي مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة، في إطار انجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر LMD في علم المكتبات تخصص إدارة المكتبات والمؤسسات الوثائقية الموسومة بعنوان:

أثر الضغوط المهنية على أداء الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية
دراسة ميدانية بمكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

إشراف الأستاذة

ك. طرشي حياة

إعداد الطالبان:

س. ساهلي مروة

ع. عزيزي حليلة

فنرجو من سيادتكم ملاً الاستمارة بعناية، وإفادتنا بالمعلومات اللازمة، والتي ستكفل لنا الخروج بنتائج دقيقة من شأنها المساهمة في وضع اقتراحات يمكن أن تساهم في تذليل الضغوط المهنية وتدني مستويات تأثيرها على أداء الموارد البشرية في المكتبات الجامعية، ونؤكد على أن مشاركتكم الفعالة لإثراء هذا الموضوع من خلال ما تكرمتم به في الإجابات المطروحة ستكون محل السرية التامة ولن تستخدم إلا في خدمة البحث العلمي، لذلك نرجو ونتوخى منكم الإجابة الصريحة والموضوعية. شاكرين لكم لتعاونكم.... وتقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

السنة الجامعية: 2021/2020

المحور الأول: المعلومات الشخصية

الغرض من هذا المحور معرفة المعلومات الشخصية والوظيفية الخاصة بكم الرجاء وضع

علامة (×) في المكان الذي يناسبك.

1. الجنس:

ذكر أنثى

2. الفئة العمرية:

30-18 40-31 50-41

3. المستوى التعليمي:

متوسط ثانوي جامعي دراسات عليا

4. الحالة الاجتماعية:

أعزب متزوج مطلق أرمل

شرح المصطلحات:

1. الضغوط المهنية: هي تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا وجسديا لدى الفرد وتنتج عن

مصادر تم تقسمها إلى مصادر تنظيمية، وأخرى مادية، وشخصية، من تأثير البيئة الداخلية

للمكتبة أو محيطه الخارجي.

2. مصادر الضغوط المهنية المستخدمة للقياس: عنيت الدراسة بقياس الضغوط المهنية من حيث مصادرها المتمثلة في المصادر التنظيمية، والمصادر المادية، والمصادر الشخصية، التي قد فصل فيها جداول هذه الاستمارة بالتسلسل.

3. مقياس ليكارت الخماسي: قياس ليكارت هو أسلوب هو أسلوب لقياس الاتجاهات أو الآراء. ويستخدم في العديد من استثمارات الاستبيان أو استطلاع الآراء ويتم توجيه أسئلة بحيث تكون الاستجابات تعبر عن الآراء ويعتمد المقياس على ردود تدل على درجة الموافقة أو الاعتراض عن صيغة ما

4. أداء الموارد البشرية: على أنه السلوك الذي يساهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المؤسسة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل إدارة المؤسسة، وبما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب

5. صراع الدور: ويظهر هذا النوع نتيجة لتعدد الأدوار التي يمارسها المورد البشري في حياته كفرد في أسرة أو كأب لأسرة أو كموظف أو رئيس أو في المجتمع أو مع الأهل والأصدقاء مما ينتج عنه عدم الثبات والتناقض.

6. عبئ الدور: يقصد به أن يكون للمورد البشري عبئ عمل أكثر من المكلف بها في المكتبة ومن قدراته أو من نطاق الوقت المخصص له

7. غموض الدور: ويقصد به ذلك النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من المورد البشري أثناء عمله داخل المكتبة.

8. طبيعة العمل: طبيعة العمل التي يقوم بها المورد البشري من حيث مدى تنوع الواجبات المطلوبة متبعة، ومدى أهمية العمل وكميته ونوعية المعلومات المرتدة من تقييم الأداء.

المحور الأول: أثر الضغوط المهنية التنظيمية على أداء الموارد البشرية بمكتبة العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة؟

❖ ضع علامة (x) في خانة واحدة فقط من الخانات، التي تعبر أكثر عن رأيك أمام كل

عبارة من العبارات التالية:

رقم العبارة	العبارة	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
01	طبيعة العمل	أشعر بأن مسؤولياتي كبيرة على الآخرين وعلى تجهيزات الشركة					
		يحتاج عملي لكثير من التركيز والانتباه					
		توقيت العمل غير مناسب بالنسبة لي					
02	عبئ الدور	ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام					
		أعاني من توتر الأعصاب بسبب العمل الذي أقوم به					
		الأعمال الموكلة لي فوق طاقتي ولا يمكن إنجازها في الوقت المحدد					
		الأعمال المكلف بها غير واضحة					
03	صراع الدور	كثيرا ما أقوم بتأدية أعمال لا أعتبرها جزء من مهام وظيفتي					
		أعاني من صراع الأدوار بين عملي وواجباتي العائلية					
		يطلب مني تنفيذ أعمال متعددة ومتناقضة من عدة رؤساء					

					مسؤولياتي وصلاحياتي غير محددة تحديدا دقيقا	غموض الدور	04
					يتعارض مؤهلي وتخصصي مع العمل الذي أقوم به		
					أعاني من نقص المعلومات الخاصة بأداء عملي		
					لا يوجد هناك تحديد واضح للأهداف التي ينبغي على تحقيقها		
					لم أكتسب خبرات فنية وإدارية خلال عملي الحالي	النمو والتقدم الوظيفي	05
					ترتبط فرصا لارتقاء الوظيفي بالشواغر وليس بالكفاءة		
					لا أنال التدريب الكافي لأداء واجباتي بدقة		
					فرص الترقية لا تمنح على أسس عادلة		
					القرارات التي تصدرها الإدارة لا تخدم الهدف الذي وضعت من أجله	ضعف المشاركة في	06
					لا تتاح لي فرصة المشاركة في صنع القرار		

					لا يتم تشجيعي على إبداء رأيي ومقترحاتي	اتخاذ القرار	
					عدم نزاهة تقييم الأداء يولد الشعور بالظلم	تقييم الأداء	07
					يتدخل أكثر من طرف في تقييم الأداء ليس لديهم صلة بعملية		
					نتائج تقييم الأداء غير مرتبطة بتحفيز مادي أو معنوي		
					لا يتم تقييم الأداء بناء على أسس علمية ومعايير واضحة		

المحور الثاني: الضغوط المهنية المادية وأثرها على أداء الموارد البشرية في مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير عينة الدراسة ؟

رقم العبارة	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض بشدة	معارض
08	أعاني من سوء الإضاءة في مكان العمل					
09	أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل					
10	مساحات الغرف لا تتناسب مع عدد الموظفين					
11	نظام التهوية غير ملائم في مكان العمل					
12	كثيرا ما يتوقف العمل بسبب النقص في التجهيزات المادية والعتاد الآلي					
13	تصيبني طول ساعات العمل بالملل والإرهاق					
14	أعاني من التوتر والإجهاد بسبب عدم تنظيم					

					ساعات العمل	
					لا أجد الوقت الكافي لقضائه مع أسرتي والعناية بها	15

المحور الثالث: أثر الضغوط المهنية الشخصية على أداء الموارد البشرية بمكتبة العلوم الاقتصادية

والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة؟

رقم العبارة	العبارة	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض بشدة	معارض
16	نمط الشخصية	أميل في حياتي إلى التسابق مع الوقت					
		تجد نفسك مسير جيد للوقت					
		في الغالب أنا شخص يكره الانتظار					
		أفكر في العمل وأنا في البيت، أو السفر أو الإجازة					
		الناس يقولون لي بأني سريع الغضب					
17	أحداث الحياة الخاصة	التزاماتي المالية لا يغطيها الراتب الذي أتحصل إليه					
		أشعر بأن عملي ومهامي تتناسب مع الراتب الذي اتقاضاه					
		تؤثر مشاكل العائلة على تركيزي					

					في العمل		
--	--	--	--	--	----------	--	--

المحور الرابع: إستراتيجيات مواجهة الضغوطات المهنية بالمكتبة الجامعية لتحسين الأداء

رقم	العبارة	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض	معارض بشدة
18	على مستوى الفرد	أسعى لتحسين مستوى أدائي ومعرفتي لمهامي بصفة ذاتية					
		أقوم بالتواصل مع زملائي بالمكتبات الأخرى بغرض تحسين الوضع المهني					
		الارتقاء لمدة 30 دقيقة يساعدني على التخفيف من حدة الضغط					
19		تعمل إدارة المكتبة على تقديم خدمات الاستشارة النفسية على المدى القصير.					
		تعمل إدارة المكتبة على تحسين أداء العاملين من خلال القيام بالدورات التدريبية والبرامج					

					يدعم الإرشاد والتوجيه مساعدتي على مواجهة متطلبات الحياة العملية.	على مستوى المكتبة	
					يساعدني الإرشاد على زيادة تعزيز الثقة بنفسي وتخفيف الضغط عليها		

أي إضافات أو اقتراحات أو آراء أخرى تتفضلون بها تدعم تذليل الضغوط المهنية بالمكتبة مقر
عملكم ذكرها :

.....

.....

.....

.....