



جامعة الجبالي بونعامة – خميس مليانة -
كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية
قسم العلوم الإنسانية – علم المكتبات و التوثيق-

الضغوط المهنية لدى أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية

دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية جبالي بونعامة

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

تخصص: علم المكتبات و المعلومات

إعداد الطالبة:

بلالي نادية

بإشراف الأستاذة :

افري جميلة

السنة الجامعية 2015-2016

الإهداء:

بكل فخر وتقدير أهدي عملي إلى أعز ما أملك في الوجود.

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأطال في عمرهما.

إلى أخي وزوجته وأخواتي و أزواجهم وأبنائهم أيمن، روفيدة، عبد الجليل

محمد، زكريا

وإلى شريك حياتي محمد عدون وعائلته الكريمة.

إلى من ساعدني لإتمام هذا العمل: أمال، فاطمة، فايزة، أمينة ح، أمينة ع

نبيلة، زينب، وإلى جميع الأصدقاء وزميلاتي والزملاء.

وإلى كل الأهل والأقارب.

كلمة شكر وتقدير:

أشكر الله العليّ القدير الكريم وأحمده الذي أنعم علينا بنعمة العقل والدين.
و بكل صدق واعترافه بالجميل أتقدم بالشكر الخاص إلى الأستاذة افرى جميلة
لإشرافها على هذا العمل وكل ما قدمته من إرشادات وتوجيه لإنجاز هذا العمل
المتواضع.

وأقدم بالشكر إلى عمال مكتبة جامعة الجبالي بونعامة على مساعدتهم لنا
وعلى التسهيلات المقدمة من طرفهم لإنجاز هذا العمل.
وشكر خاص إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل ولو بكلمة أو نصيحة من
قريب أو من بعيد.

البطاقة الفهرسة:

بلالي، نادية

الضغوط المهنية لدى أخصائي المعلومات: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية الجيلالي
بونعامة بخميس مليانة/نادية بلالي؛ إشراف جميلة افري. - (د.م.): (د.ن.)، 2016. -
148 ورقة: جداول، رسومات بيانية؛ 30سم.

ببليوغرافيا: ورقة 134-141 ملاحق: ورقة 143-148

مذكرة ماستر: علم المكتبات والمعلومات: جامعة خميس مليانة: 2016

افري، جميلة. إشراف

المستخلص باللغة العربية:

في هذا البحث تم دراسة موضوع الضغوط المهنية لدى أخصائي المعلومات في المكتبة الجامعية الجيلالي بونعامة، وقد تم التعرف على وجهة نظر أخصائي المعلومات حول الموضوع، و تم تناول أهم مصادر الضغوط المهنية، كما تم الحديث عن الخدمات التي يقدمها أخصائي المعلومات في ظل التكنولوجيا الحديثة.

ولمعالجة هذا الموضوع قمنا بالاعتماد على المنهج المسحي والمنهج الوصفي التحليلي والاستعانة بأدوات جمع البيانات التي تتمثل في الاستبيان ، بهدف جمع المعلومات حول الموضوع.

وأظهرت النتائج المتوصل إليها أن الموظفين بالمكتبة الجامعية الجيلالي بونعامة يتعرضون إلى ضغوط مهنية متفاوتة وعادية بالنسبة لهم، كما توصلنا إلى أن تكنولوجيا المعلومات

ساهمت في تخفيف الضغط وتحسين مردودية المعلومات، وفي الأخير تم وضع مجموعة من التوصيات والاقتراحات حول الموضوع من أجل المساهمة أكثر للحد من الضغوط المهنية لأخصائي المعلومات.

الكلمات الدالة:

ضغوط العمل - أخصائي المعلومات - الضغوط المهنية ؛ المكتبة الجامعية - خميس مليانة

الفصل التمهيدي : الإطار المنهجي للدراسة :

- 2..... - مقدمة
- 4..... - إشكالية الدراسة
- 5..... - فرضيات الدراسة
- 5..... - أهداف الدراسة
- 6..... - عينة الدراسة
- 6..... - أسباب الدراسة
- 6..... - منهج الدراسة
- 7..... - أدوات جمع البيانات
- 9..... - الدراسات السابقة
- 14..... - المجال الجغرافي والزمني للدراسة
- 14..... - المجال البشري للدراسة

الفصل الأول : الضغوط المهنية

- 15..... - تمهيد
- 16..... 1-1 تعريف الضغوط المهنية
- 17..... 2-1 لمحة تاريخية عن الضغوط المهنية
- 19..... 3-1- النظريات المفسرة للضغط المهني

- 1-4-4- مراحل حدوث الضغوط المهنية 24
- 1-5-5- أسباب حدوث الضغوط المهنية 25
- 1-6-6- مصادر الضغوط المهنية 26
- 1-7-7- أنواع الضغوط المهنية 27
- 1-8-8- الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية لدى أخصائي المعلومات 32
- 1-9-9- إستراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية 34
- 37..... خلاصة
- الفصل الثاني : المعلومات ودوره في المكتبات الجامعية
- تمهيد..... 39
- 1-أخصائي المعلومات 40
- 2-1-1- تعريف أخصائي المعلومات..... 40
- 2-1-2- تطور مفهوم أخصائي المعلومات 41
- 2-1-3- خصائص أخصائي المعلومات..... 42
- 2-1-4- تكوين أخصائي المعلومات..... 43
- 2-1-5- أخلاقيات أخصائي المعلومات 44
- 2-1-6- دور وواجبات أخصائي المعلومات..... 45
- 2-1-7- الصعوبات التي توجه أخصائي المعلومات..... 46

47..... 2- المكتبات الجامعية :

47 1-2-2 تعريف المكتبة الجامعية.

48..... 1-2-2 أهمية المكتبة الجامعية

49..... 3-2-2 أهداف المكتبة الجامعية.

50..... 4-2-2 أنواع المكتبة الجامعية

51..... 5-2-2 وظائف المكتبة الجامعية

51..... خلاصة

الفصل الثالث : الضغوط المهنية لأخصائي المعلومات في ظل تكنولوجيا الحديثة.

55..... تمهيد

56..... 1-3 تعريف التكنولوجيا الحديثة

56..... 2-3 خصائص التكنولوجيا الحديثة.

57..... 3-3 أنواع التكنولوجيا الحديثة

60..... 3-4 مكونات التكنولوجيا الحديثة

61..... 3-5 دور التكنولوجيا الحديثة في تلبية احتياجات أخصائي المعلومات

3-6 الضغوط المهنية المترتبة عن استخدام التكنولوجيا الحديثة لدى أخصائي

62..... المعلومات

63..... خلاصة

الفصل الرابع : الجانب التطبيقي

65.....	تمهيد
66.....	1- تعريف جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة
68.....	2- تعريف المكتبة
69	2-1- مبني المكتبة
71.....	2-2- التجهيزات
72.....	2-3- الهيكل التنظيمي للمكتبة الجامعية الجيلالي بونعامة
73.....	2-4- الامكانيات البشرية بمكتبة الجامعة
74.....	2-5-رصيد المكتبة
76.....	2-5- الاجراءات الفنية بالمكتبة الجامعية
78.....	2-6- الخدمات المقدمة في المكتبة الجامعية
79.....	2-8- تسير المكتبة الجامعية
80.....	3- تحليل الاستبيان
81.....	- المحور الأول :البيانات الخاصة بالمبحوثين
86.....	- المحور الثاني: واقع الضغوط المهنية
98.....	- المحور الثالث: مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي المعلومات
	- المحور الرابع : تأثير الضغوط المهنية على أخصائي المعلومات في ظل التكنولوجيات
111.....	الحديث

127.....	4- نتائج الدراسة الميدانية
131.....	- خاتمة
134.....	- قائمة المراجع
143.....	- الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول:

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
69	يمثل توزيع مصالحي مكتبه حسب المساحة	01
71	يمثل التجهيزات المادية بالمكتبه	02
73	يمثل عدد الموظفين ورتبهم بالمكتبه الجامعيه	03
74	يمثل توزيع الأرصده الوثائقيه المتوفره بالمكتبه حسب أنواعها ولغاتها	04
78	يمثل الفئة المستفيدة من المكتبه	05
81	يبين توزيع العاملين وفق المستوى العلمي	06
83	يبين الدرجه في السلم الوظيفي في المكتبه الجامعيه	07
84	يمثل اسم المصالح التي يعمل فيها العاملون	08
86	يبين مدة الخدمة بالمكتبه	09
88	يبين الشعور بالضغط أثناء تأدية العمل	10
90	يبين سرعة الغضب و القلق لدى العاملين	11
91	يمثل رأي الموظفين حول مهنة المكتبي و إذا ما كانت تتطلب جعدا	12

قائمة الجداول

93	يوضح مدى الخوف العمال اتجاه الأعمال الموجهة لهم	13
94	يمثل تعرض العاملين للضغط في المكتبة عكس الزملاء	14
96	يبين الإمكانيات الموفرة في المكتبة التي تساعد في التكيف مع ظروف العمل	15
98	يوضح رغبة العاملين بعدم العمل في بعض الأحيان	16
99	يبين طبيعة العلاقة بين العاملين	17
101	يبين عدم اهتمام الموظفين بأعمالهم	18
102	يبين الشعور بالإحباط لان العمل لا يحقق طموحات مهنية	19
104	يوضح توظيف اللاعقلانية و التسرع في أداء العمل	20
105	يوضح شعور الموظفين أثناء حضور المسؤول بشكل دائم	21
107	يبين إمكانيات و قدرات الموظفين اتجاه أعمالهم	22
108	يبين آراء الموظفين اتجاه الوقت المخصص للراحة	23
109	يمثل أهم العوامل التي تؤثر على تركيز الموظفين في العمل	24
111	يبين استخدام الموظفين للتكنولوجيا لانجاز المهام	25
112	يمثل الاضافات التي زادت تكنولوجيا الحديثة للمكتبة	26
114	يبين مدى تأثير تكنولوجيا الحديثة على الخدمات المقدمة من طرف المكتبة	27

قائمة الجداول

115	يبين زيادة الضغط الموظفين جراء استخدام التكنولوجيا أثناء تأدية العمل	28
116	يبين تحسن و تطور مهارات الموظفين بسبب تكنولوجيا المعلومات	29
118	يمثل أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الموظفين	30
120	يبين مدى استفادة الموظفين من الدورات التدريبية للتعامل مع التكنولوجيا المعلومات	31
121	يوضح التكنولوجيات الحديثة المتوفرة في المكتبة الجامعية	32
123	يمثل مدى تحكم الموظفين في استخدام تكنولوجيا الحديثة	33
124	يبين اقتراحات الموظفين حول التقليل أو الحد من الضغوط المهنية	34

قائمة الإشكال

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
21	تخطيط عام لنظرية هاترسيلي حول الضغط	01
29	مخطط لآثار الايجابية للضغط	02
67	يمثل الهيكل التنظيمي لمديرية الجامعة	03
72	يمثل الهيكل التنظيمي لمكتبة جامعة الجبلالي بونعامة	04
81	يمثل توزيع العاملين وفق المستوى العلمي	05
83	يمثل الدرجة في السلم الوظيفي في المكتبة الجامعية	06
84	يمثل اسم المصالح التي يعمل فيها العاملون	07
87	يبين مدة الخدمة بالمكتبة	08
88	يمثل الشعور بالضغط أثناء تأدية العمل	09
90	يوضح سرعة الغضب و القلق لدى العاملين	10
91	يمثل رأي الموظفين حول مهنة المكتبي وإذا ما كانت تتطلب جهدا	11
93	يبين مدى خوف الموظفين اتجاه الأعمال الموجهة لهم	12
94	يوضح تعرض العاملين للضغط في المكتبة عكس الزملاء	13
96	يوضح الإمكانيات الموفرة في المكتبة التي تساعد في التكيف	14

قائمة الأشكال

	مع ظروف العمل	
98	يبين رغبة العاملين بعدم العمل في بعض الأحيان	15
99	يوضح طبيعة العلاقة بين العاملين	16
101	يبين عدم اهتمام الموظفين بأعمالهم	17
102	يمثل الشعور بالإحباط لان العمل لا يحقق طموحات مهنية	18
104	يوضح توظيف اللاعقلانية و التسرع في أداء العمل	19
105	يوضح شعور الموظفين أثناء حضور المسئول بشكل دائم	20
107	يوضح إمكانيات و قدرات الموظفين اتجاه أعمالهم	21
108	يمثل أراء الموظفين اتجاه الوقت المخصص للراحة	22
109	يبين أهم العوامل التي تؤثر على تركيز الموظفين في العمل	23
111	يبين استخدام الموظفين للتكنولوجيا لانجاز المهام	24
112	يبين الاضافات التي زادتها تكنولوجيا الحديثة للمكتبة	25
114	يبين مدى تأثير تكنولوجيا الحديثة على الخدمات المقدمة من طرف المكتبة	26
115	يبين زيادة الضغط الموظفين جراء استخدام التكنولوجيا أثناء تأدية العمل	27
116	يوضح تحسن و تطور مهارات الموظفين بسبب تكنولوجيا	28

قائمة الأشكال

	المعلومات	
118	يوضح أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الموظفين	29
120	يفسر مدى استفادة الموظفين من الدورات التدريبية للتعامل مع التكنولوجيا المعلومات	30
121	التكنولوجيات الحديثة المتوفرة في المكتبة الجامعية	31
123	مدى تحكم الموظفين في استخدام تكنولوجيا الحديثة	32
125	اقتراحات الموظفين حول التقليل أو الحد من الضغوط المهنية	33

الفصل التمهيدي: الإطار المنهجي

مقدمة:

تعد المكتبات الجامعية من أهم المرافق التي تجمع بين فئات المجتمع في إطار أكاديمي، وذلك لما توفره من إمكانيات بالنسبة للموظفين أو المستفيدين من طلاب، باحثين، مدرسين حيث تعتبر من أهم الركائز التي تشجع عملية البحث العلمي، وكما هو معروف فإن العصر الحديث يشهد تغيرات عديدة في مجال المكتبات حيث مست مختلف جوانبها وهذا ما فرض على الأخصائيين بها مطالب وتحديات جديدة ولعب أدوار تتماشى والتغيرات الحاصلة.

وأصبح العمل في المكتبة يحمل في طياته ضغوطا مهنية التي يترتب عنها أثارا سواء بالنسبة للموظفين أو المكتبة بحد ذاتها، حيث أثبتت الدراسات أن ما يتعرض له الموظفين غالبا من ضغوط مهنية لا يؤثر على حالتهم الصحية والنفسية فحسب بل ينعكس ذلك على أدائهم لمهامهم وبالتالي يعيق عمل المكتبة في الوصول إلى أهدافها وطموحاتها.

ومن هذا المطلق فقد جاء موضوع بحثنا تحت عنوان: الضغوط المهنية لدي أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة.

وقد تم تقسيم للفصول كالتالي:

الفصل التمهيدي: الذي يمثل الإطار المنهجي للدراسة التي قمنا بها حيث تم تحديد الإشكالية وفرضيات البحث وأهم الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع والهدف منه مع تحديد المنهج المتبع بالإضافة الى أدوات جمع البيانات والدراسات السابقة .

أما الفصل الأول: فقد تناولنا فيه الضغوط المهنية بشكل عام في المؤسسات وذلك من خلال تعريف الضغوط المهنية ولمحة تاريخية عنها، وأهم النظريات التي تحدثت عن الضغوط المهنية، بالإضافة إلى أهم الاستراتيجيات للتعامل معها والآثار المترتبة عنها.

وأما الفصل الثاني: فقد تطرقنا فيه إلى دور أخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية حيث جاء فيه تعريف أخصائي المعلومات وأهم الأخلاقيات التي يتميز بها أخصائي المعلومات

وكيفية تكوينه بالإضافة إلى أهم الواجبات التي يقوم بها أخصائي المعلومات ،تعريف المكتبات الجامعية، أهدافها ،أنواعها.

الفصل الثالث: خصصناه إلى الضغوط المهنية لأخصائي المعلومات في ظل التكنولوجيات الحديثة وجاء فيه مفهوم التكنولوجيا الحديثة وخصائصها وأنواعها ومكوناتها، دور التكنولوجيات الحديثة في تلبية احتياجات أخصائي المعلومات وفي الأخير الآثار المترتبة عن استخدام التكنولوجيا الحديثة لدى أخصائي المعلومات.

أما الفصل الرابع: فكان مخصص للدراسة الميدانية حيث قمنا بإعطاء تعريف للمكتبة الجامعية الجليلي بونعامة، نشأتها الهيكل التنظيمي للمكتبة، التجهيزات، الموارد البشرية، المصالح الموجودة فيها، الرصيد الوثائقي، النظام الآلي المستخدم لتسيير المكتبة.

وفي الأخير تم عرض النتائج وتحليل البيانات من خلال تفريغ الاستبيانات الموزعة على المبحوثين مع إعطاء تحليل لكل سؤال للتوصل إلى نتائج عامة للدراسة والخروج بإقتراحات.

إشكالية العامة:

إن العالم اليوم يعيش في تطور وتقدم في كل الميادين والمجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية ومن هنا يحدث الصراع والمنافسة بين الأشخاص للحاق بركب التقدم، فإذا أحسن استخدام هذه الثروة العلمية والتقدم فسيكون في صالح البشرية، وان لم يحسن استخدامها فسوف تؤدي إلى الكثير من المشكلات والأحداث التي ينتج عنها التوتر والقلق، فإذا لم تكن هناك حلولاً لهذه المشكلات التي تسببها تلك المؤثرات فإن تأثيرها سوف ينعكس على الفرد من مختلف الجوانب النفسية والمهنية وغيرها، كما أن المهن تتفاوت في طبيعتها من حيث طريقة الأداء والمسؤوليات والنتائج المطلوبة، وهذا ما أوجد اختلاف من حيث الضغوط التي يتعرضون لها فالأعمال التي يكون الهدف منها تقديم خدمات يكون أصحابها أكثر عرضة للضغوط.

فالمكتبي يختار مهنته وله الرغبة في القيام برسالة نبيلة عنوانها مساعدة الآخرين ولكنه سرعان ما يدرك حجم المسؤولية، ويدرك حجم المساعدة التي يطلبها الآخرون فيعمل بأقصى جهده لمساعدتهم ولكنه يجد نفسه في مشاكل ومطالب باستمرار، وبالتالي لا يستطيع تحملها.

ومن هذا المنطلق فالسؤال العامة للبحث هو كالتالي ما هو تأثير الضغوط المهنية على أخصائي المعلومات بالمكتبة الجامعية الجيلالي بونعامة خميس مليانة؟

التساؤلات الفرعية للدراسة:

1- هل لمسؤول العمل علاقة بالضغوط المهنية التي يعاني منها أخصائي المعلومات بمكتبة الجامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة؟

2- هل توفر مكتبة جامعة خميس مليانة الإمكانيات والوسائل اللازمة لتأدية الوظائف والخدمات المكتبية على أكمل وجه؟

3- هل يعتبر استخدام التكنولوجيا الحديثة من بين الأسباب التي تزيد من الضغط المهني لدى أخصائي المعلومات بالمكتبة الجامعية الجيلالي بونعامة؟

فرضيات الدراسة :

الفرضية العامة:

يظهر أثر الضغوط المهنية لدى أخصائي المعلومات من خلال الوظائف والخدمات التي يقوم بتقديمها لرواد المكتبة.

الفرضيات الجزئية:

1- المراقبة المستمرة لمسؤول العمل وحضوره بصفة دائمة لمكان العمل سبب ضغوط مهنية لدى أخصائي المعلومات بمكتبة جامعة خميس مليانة.

- 2- نقص الإمكانيات والوسائل المتاحة بمكتبة جامعة خميس مليانة عرقل من تأدية الوظائف المكتبية على أحسن وجه مما زاد من الضغط المهني لدى أخصائي المكتبات.
- 3- أد استخدام التكنولوجيا الحديثة إلى تقليل الضغط لدى أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية الجيلالي بونعامة وذلك لقدرته على التحكم في التقنيات الحديثة.

أهداف الدراسة: تتمثل في:

- إلقاء الضوء و التعرف على مصادر الضغوط المهنية في بيئة المكتبة الجامعية.
- الكشف عن الآثار التي تتسبب فيها الضغوط المهنية و التي تقلل من أداء العاملين بالمكتبة الجامعية.
- تقديم اقتراحات للقائمين على المكتبة الجامعية للحد من الضغوط التي يعاني منها العاملين بالمكتبة الجامعية.
- الخروج بتوصيات للحد من الآثار السلبية للضغوط المهنية لدى العاملين و في ظل التكنولوجيات الحديثة.
- التعرف على أسباب حدوث الضغوط المهنية لدى أخصائي المعلومات.

عينة الدراسة:

تتمثل العينة في عمال المكتبة الجامعية " الجيلالي بونعامة " بخميس مليانة حيث تم أخذ مجتمع بكامله و هذا لصغر المجتمع حيث يبلغ عددهم 60موظف.

أسباب الدراسة:

- الرغبة في معرفة و الكشف عن الضغوط التي يعاني منها أخصائي المعلومات بالمكتبة الجامعية.
- التعرف على أهم الصعوبات و العراقيل التي تواجه أخصائي المعلومات في أداء مهامه.
- أهمية أخصائي المعلومات في تقديم الخدمات المكتبية و في أحسن صورة لها.

- الرغبة الشخصية في الوقوف على أهم الضغوط التي تواجه المكتبي في أداء مهامه و عدم تكرار نفس الأخطاء.

- قلة الدراسات و البحوث السابقة في موضوع الضغوط المهنية على مستوى جامعة الجبيلي بونعامة بخميس مليانة.

منهج الدراسة:

لقد فرضت علينا طبيعة الموضوع، الاستعانة أكثر من منهج من المناهج المعمول بها في عملية البحث العلمي، حيث اعتمدنا على المنهج المسحي و المنهج الوصفي و التحليلي.

إن المنهج المسحي عبارة عن تجميع منظم للبيانات المتعلقة بمؤسسات إدارية أو علمية وثقافية كالمدراس...¹ و الهدف من إتباع و استعمال هذا المنهج هو القيام بمسح شامل لمجتمع البحث.

أما المنهج الوصفي الذي يعد من احد طرق التفسير و التحليل بشكل علمي من اجل الوصول إلى أغراض معينة²، ويتم من خلاله التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى و المضمون، و كذا الوصول إلى نتائج و تعميمات تساعد في فهم الواقع و تطويره³، لذلك يعد انسب منهج للدراسة الذي من خلاله يتم التعرف على آثار الضغوط المهنية لدى أخصائي المعلومات في المكتبة الجامعية «الجبيلي بونعامة»

- لقد تم الاعتماد على هذا المنهج لأننا بصدد وصف الظاهرة المدروسة من حيث أنها تصف أخصائي المعلومات في المكتبة، أما المنهج التحليلي فقد ساعدنا في تحليل بيانات الدراسة و الوصول إلى نتائج و تعميمات

¹ - قنديلجي، عام، السامرائي، إيمان. البحث العلمي الكمي و النوعي. عمان: دار اليازوري، 2009، ص.178.

² - بوحوش، عمار. مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2007، ص.139.

³ - عبيدات، محمد. منهجية البحث العلمي: القواعد و المراحل و التطبيقات. عمان: دار وائل، 1997، ص. 74.

أدوات جمع البيانات: ¹

من بين الأدوات التي تم الاعتماد عليها في جمع البيانات و المعلومات في دراستنا هي الاستبيان. و يعرف الاستبيان بأنه عبارة عن مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع ما الذي يتم وضعها في استمارة ثم يتم توزيعها على مجموعة من المبحوثين أو مجمع البحث للحصول على أجوبة دقيقة للمساعدة في جمع البيانات.

بعد الانتهاء من إعداد الاستبيان وصياغة أسئلته وقبل توزيعه على عينة البحث في شكله النهائي قدمناه للتحكيم من طرف الأساتذة المشرفة لإبداء رأيها ومدى ملاءمته لموضوع البحث، إلا أنه تم تقديم العديد من الملاحظات فيما يخص الاستبيان، أين قمنا بتعديل الأسئلة من حيث حذف وإضافة البعض منها .

- محاور الاستبيان:

ضم 29 سؤال موزع على 4 محاور وهي كالتالي:

المحور الأول: بيانات شخصية خاصة بالمبحوثين

كان الهدف من أسئلة هذا المحور هو معرفة المستوى العلمي لأخصائي المعلومات ورتبهم العملية ، بالإضافة إلي المصالح التي يشتغلون فيها ومدة الخدمة في المكتبة.

المحور الثاني: واقع الضغوط المهنية

والهدف نته هو معرفة هل توجد ضغوط المهنية لدى العاملين بالمكتبة الجامعية بجامعة الجليلي بونعلمة ومدى تأثيرها عليهم وما طبيعتها وإذا ما كانت الإمكانيات التي توفرها المكتبة تساعد على التكيف مع ظروف العمل .

المحور الثالث: مصادر الضغوط المهنية لدي أخصائي المعلومات

¹ - غنيم، عثمان محمد، عليان، رحي مصطفى. أساليب البحث العلمي: عمان: دار صفاء، 2010. ص. 178

كان الغرض من طرح أسئلة هذا المحور هو معرفة مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي المعلومات، وما هي أهم العوامل التي تتسبب فيها ولها تأثير أكثر من غيرها.

المحور الرابع: تأثير الضغوط المهنية على أخصائي المعلومات في ظل التكنولوجيا الحديثة

الغاية من هذا المحور هو معرفة إذا كانت المكتبة مواكبة لتطورات التكنولوجيا الحديثة، وهل أضافت التكنولوجيا أدوار جديدة للخدمات المكتبية، وهل زادت من الضغط لدي العاملين.

الدراسات السابقة:

1- فوزاري حنان: " الضغط المهني و علاقته بدافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية و هي دراسة ميدانية على أطباء الصحة العمومية (الدوسن) مذكرة ماجستير في علم النفس الاجتماعي، جامعة " محمد خيضر"، بسكرة، 2013-2014.

تهدف الدراسة إلى التعرف على علاقة و الطبيعة بين مستويات الضغوط ودافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية ببلدية الدوسن، وتوصلت النتائج إلى وجود مستوى مرتفع من الضغوط المهنية لدى أطباء الصحة العمومية، كما يوجد مستوى مرتفع من الضغوط المهنية لدى أطباء الصحة العمومية، و يوجد مستوى منخفض من دافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية بالإضافة إلى وجود علاقة عكسية بين مستويات متغيري دافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية ، كما توصلت النتائج إلى ضرورة توفير الجو المناسب لعمل الطبيب و توفير الاستقرار النفسي و أبعاده عن الضغوطات التي يمكن أن تؤثر عليه و على أدائه المهني و لا يكون إلا إذا عمل الطبيب في ظروف فيزيقية ومادية مناسبة لكي يستطيع من تطوير إمكانياته العلمية وتحسينها عن طريق التدريب و التكوين¹.

¹ - فوزاري، حنان. الضغط المهني و علاقته بدافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية: دراسة ميدانية على أطباء الصحة العمومية (الدوسن). مذكرة ماجستير: علم النفس الاجتماعي، بسكرة: جامعة محمد خيضر، 2013، ص.188

2- جوادي يوسف: مصادر و مستويات الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي، دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة، مذكرة ماجستير، علم النفس التنظيمي و تنمية الموارد البشرية جامعة منتوري، قسنطينة: 2005-200

وما مدى اختلاف مصادر الضغط النفسي باختلاف الخصائص المهنية و الشخصية، و من النتائج المتحصل عليها أن أساتذة جامعة منتوري بقسنطينة يعانون من مستوى ضغط عالي كما تبين أن هناك مصادر مختلفة للضغط النفسي، كما يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي تعزى لمتغيرات شخصية و مهنية، وكذلك اختلاف ترتيب مصادر الضغط النفسي وفق هذه المتغيرات.

إن تعقد نمط حياة الأستاذ الجامعي و لما يعيشه من ظروف اقتصادية و سياسية و اجتماعية و حتى ثقافية هي المصدر الاساسي في إخلال النمط النفسي و الفيزيولوجي و العقلي والمهني لدى الاستاذ الجامعي¹.

3- مليكة، شارف خوجة، مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين، دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي - متوسط - ثانوي) ، مذكرة ماجستير، علم النفس وعلوم التربية، جامعة تيزي وزو 2010 - 2011.

هدفت الدراسة إلى البحث في مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المراحل الثلاث (ابتدائي - متوسط - ثانوي)، واستخراج أوجه المقارنة في هذه المصادر تبعا لمتغير المرحلة التعليمية و الخبرة المهنية، و بينت النتائج أن مدرسي الأطوار الثلاث يعانون من مصادر ضغوط مهنية مختلفة، و يعتبر المدرس في المرحلة المتوسطة الأكثر شعورا بالضغط المهني بالمقارنة مع المراحل الأخرى، كما تعتبر الفئة ذات الخبرة الطويلة هي الأكثر تعرضا للضغط المهني ثم الفئة القصيرة الخبرة، كما بينت النتائج أن طبيعة العمل لم تظهر فروقا بين مدرسي

¹ -جوادي، يوسف. مصادر و مستويات الضغط النفسي لدى الاستاذ الجامعي: دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة. مذكرة ماجستير: علم النفس التنظيمي و تنمية الموارد البشرية. قسنطينة: جامعة منتوري، 2005. ص. 179

الأطوار الثلاثة أي أن جميع المدرسين و على اختلاف مراحلهم التعليمية يتكون من ضغوط ناجمة عن طبيعة العمل و باختلاف مستويات هذا الضغط¹.

4- اسيا، عقون: الضغط النفسي و علاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة مذكرة ماجستير، الضغط النفسي، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011-2012.

تهدف الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الضغط النفسي و استجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة بولاية سطيف و برج بوعريرج أي دراسة ما إذا كانت هناك علاقة بين القلق و كل بعد من أبعاد الضغط المهني، وكذا معرفة الفروق في مستوى الضغط المهني و القلق لدى هؤلاء المعلمين، و من بين النتائج المتوصل إليها هي وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الضغط المهني و القلق، كما أن هناك علاقة تجمع بين القلق و كل بعد من أبعاد الضغط المهني، بالإضافة إلى أن أغلبية المعلمين في قطاع التربية الخاصة يعانون و يتعرضون إلى ضغط مهني مرتفع، وتوصلت النتائج كذلك إلى ضرورة الاهتمام و تقديم الدعم المادي و كذا المعنوي للمعلمين في قطاع التربية من خلال الزيادة في الرواتب و الحوافز التشجيعية من فترة لأخرى بما يتناسب مع الجهد المبذول، ليشعر المعلم بالاستقرار و الأمن النفسي في حياته الخاصة و ليتمكن من بذل جهد أكبر في تقديم المعلومات للتلميذ، و القيام بتدريب و تكوين من فترة لأخرى من أجل توعية المعلمين بطبيعة الخصائص العمرية للتلاميذ في كل مرحلة من المراحل التعليمية².

5/ سحنون، العرابوي: الضغوط المهنية و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية و الرياضية، بحث وصفي أجري على مدرسي التربية البدنية و الرياضية في بعض

¹ -خودة، مليكة شارف. مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين ، مذكرة ماجستير: علم النفس وعلوم التربية: تيزي وزو: جامعة تيزي وزو، 2011. ص.219

² -عقون، اسيا. الضغط النفسي و علاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة. مذكرة ماجستير: الضغط النفسي. سطيف: جامعة فرحات عباس، 2011. ص. 232

ثانويات ولايات الغرب الجزائري (سيدي بلعباس، مستغانم، وهران) ، مذكرة ماجستير،
التربية البدنية و الرياضية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2008- 2009

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة نوع و شدة العلاقة بين أهم الضغوط المهنية و العوامل التي
تعرقل مهمة مدرس التربية البدنية و الرياضية في التعليم الثانوي، ومن النتائج المتحصل عليها
وجود مصادر ضغوط عمل تهدد المدرس منها سوء علاقته مع التلميذ، و ظروف العمل
بالإضافة إلى الاختلاف كما توصلت النتائج إلى أهمية الدور الذي يقوم به أستاذ التربية البدنية
و الرياضية في بلدنا من أجل بناء جيل سليم من كل المعوقات و بحجم خطورة الضغوط التي
يواجهها يوميا¹.

6- عبد الله، الضريبي: أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية و علاقتها ببعض
المتغيرات، هي دراسة ميدانية على عينة من العاملين ومصنع زجاج القدم بدمشق، جامعة
دمشق، 2010

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الأساليب التي يتبعها العمال لمواجهة الضغوط النفسية
المهنية التي يتعرضون إليها و معرفة ما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائيا في أساليب
مواجهة الضغوط، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: استعمال الأساليب الايجابية أكثر
منها من الأساليب السلبية لدى المبحوثين ، كما تميزت بوجود أثر التفاعل بين المؤهل التعليمي
و العمر في أساليب مختلفة تستعمل من طرف أفراد العينة في مواجهة الضغوط (المواجهة
و التحدي و اللجوء إلى الدين، إعادة التقييم الايجابي للمشكلة)².

¹ -العراوي، سحنون. الضغوط المهنية و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية و الرياضية. مذكرة ماجستير:

التربية البدنية و الرياضية. الشلف: جامعة حسيبة بن بوعلي، 2008. ص.124

² - الضريبي، عبد الله. أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية و علاقتها ببعض المتغيرات. دمشق:جامعة دمشق، 2010.

7- رجاء، مريم: مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض، دراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق، جامعة دمشق.

2008

تهدف الدراسة إلى قياس الضغط النفسي المهني الذي يواجه الممرضات العاملات بالمستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في ضوء أربعة متغيرات، الحالة الاجتماعية، العمر، عدد سنوات الخبرة و الخدمة، القسم او شعبة العمل، وبينت النتائج المتوصل اليها أن أغلبية الممرضات يشعرن بدرجة مرتفعة من الضغط النفسي و المهني، اما بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية فنسبة الضغط متوسطة لدى الممرضات و مختلفة ، وجود فروق للضغط النفسي و المهني وفقا لمتغير سنوات الخبرة في المستشفى لدى الممرضات و ذلك على بعد مصادر و الضغوط المختلفة بالعلاقة مع الإدارة وسنوات الخدمة في المستشفى و كانت النتيجة أقلية الممرضات يتعرضون للضغط النفسي و المهني¹.

8 / بركات، زياد: الاستراتيجيات التكيفية مع الضغوط المهنية لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة طولكرم بفلسطين، 2010

هدفت الدراسة إلى التعريف بأهم الاستراتيجيات النفسية و الاجتماعية و الجسمية التي يستخدمها المعلم للتكيف مع الضغوط المهنية في ضوء المتغيرات، الجنس و نوع المدرسة و المؤهل العلمي و التخصص، لهذا الغرض طبق الباحث الاستبيان على عينة مكونة من 100 معلما و 100 معلمة (200) يدرسون في المدارس الحكومية التابعة لمديرية التربية و التعليم في محافظة طولكرم، وقد أظهرت النتائج أن المعلمين يستخدمون الاستراتيجيات تكيفية الاجتماعية و الجسمية على الترتيب لمواجهة الضغوط المهنية كما أظهرت النتائج وجود فروق أي مستوى استخدام المعلمين لهذه الاستراتيجيات تبعا على متغير الجنس و ذلك لصالح

¹ - مريم، رجاء. مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض. دمشق: جامعة دمشق، 2008. ص.475

الإناث في الاستراتيجيات النفسية و الاجتماعية و لصالح الذكور في الاستراتيجيات الجسمية و أظهرت كذلك النتائج أن هناك فروق تبعا لمتغير نوع المدرسة و ذلك لمصلحة معلمي المرحلة الثانوية، بينما أظهرت عدم وجود فروق دالة إحصائية في استخدام المعلمين للاستراتيجيات التكيفية النفسية و الاجتماعية و الجسمية لمواجهة الضغوط المهنية تبعا لمتغيري المؤهل العلمي و التخصص.¹

المجال الجغرافي والزمني للدراسة:

- المجال الجغرافي:

لقد أجريت الدراسة الميدانية بالمكتبة الجامعية الجبلالي بونعامة بخميس مليانة.

- المجال الزمني:

وهي الفترة التي أجريت فيها دراستنا والمستغرقة في جمع البيانات والمعلومات والممتدة من شهر جانفي 2016 إلى غاية شهر ماي 2016.

المجال البشري:

ويتمثل في عينة البحث، وهم الموظفين في جامعة الجبلالي بونعامة بخميس مليانة .

¹ - بركات، زياد. الاستراتيجيات التكيفية مع الضغوط المهنية لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة طولكرم بفلسطين.

القدس: جامعة القدس المفتوحة، 2010، ص.2

• طولكرم: مدينة فلسطينية تقع في أقصى شمال فلسطين وسميت بهذا الاسم نسبة الى الكروم فيها بكثرة، وتعني كلمة طولكرم بيت الكرم.

الفصل الأول : الضغوط المهنية

تمهيد:

إن العاملين في مختلف الميادين و القطاعات المهنية و في مختلف المجالات يتعرضون إلى ضغوط متنوعة التي تؤثر على نفسياتهم و التي تنعكس على أدائهم، كما أنها تنعكس على مدى تحقيق أهداف المؤسسة التي يعملون بها، حيث و مهما توفرت الإمكانيات المادية. و توفير مختلف الأجهزة و التقنيات الحديثة إلا أن تحقيق الأهداف يبق مرهونا بالعقل البشري و الحالة النفسية لكل فرد من الأفراد الذين يعملون بها.

1-1 تعريف الضغط المهني:

1-1-1 تعريف الضغط لغة:

- ضَغَطَ: الضغَط " عصر الشيء إلى شيء آخر"¹.

- ضغط - ضَغَطاً، أَضَغَطَ: عصره ، زحمه ، ضيق عليه، ومنه انضغط قهر، و الضَغْطَة تعني " الشدة و المشقة و القهر"².

- الضغط هو « حالة يعانها الفرد حين يواجه بمطلب ملح فوق حدود استطاعته، أو حين يقع في موقع صراع حاد أو خطر شديد لتعطي إحساس بالتوتر و بالتالي تفقد الفرد توازنه و تغير نمط سلوكه»³.

2-1-1 اصطلاحاً:

لقد اشتق مصطلح الضغط stress من الكلمة الفرنسية distress و التي تعني الاختناق و الضيق، وتعبّر في اللغة الانجليزية كلمة distress عن الشيء الغير محبب أو الغير مرغوب فيه⁴.

كما يعرف على أنه ذلك التغير الداخلي أو الخارجي من نشأته أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة و مستمرة، ويعبر عنها بطريقة أخرى على أنها تلك الأحداث الخارجية بما فيها ظروف

¹-الفريدي، الخليل، بن أحمد، هذاوي، عبد الحميد. معجم العين. لبنان: دار الكتب العلمية، 2003. ص.19

²- لويس، معلوف. المنجد في اللغة و الاعلام. لبنان: دار المشرق، 1997. ص.401

³- فرج، طه عبد القادر، شاكر، عطية قنديل. موسوعة علم النفس و التحليل النفسي. مكتبة مدبولي، 1994. ص.445

⁴- عبد المعطي. حسن مصطفى. ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها. القاهرة: مكتبة زهراء الشرق، 2009. ص.20

الفصل الأول: الضغوط المهنية

العمل أو البيئة أو تلك الصراعات و الاحتكاكات التي تحدث بين أفراد الأسرة، مثلها مثل الأحداث الداخلية أو المتغيرات الجسدية كالإصابة بالمرض أو الأرق أو المتغيرات الهرمونية.¹

كما أن هناك من يعرفها بأنها: « مجموعة من المتغيرات التي توجد في محيط أو أداء الأفراد لمهنتهم حيث ينتج عنها ردود أفعال تظهر في طريقة و كيفية تعامل الأفراد أو الموظفون مع بعضهم البعض أثناء أداء عملهم و نتيجة لتفاعل الأفراد مع محيط عملهم لا يخلوا من الضغوط ». ²

وتعرف بأنها تلك الحالة التي تنشأ عادة من عوامل تكون موجودة في العمل أو البيئة المحيطة بالفرد و تكون نتيجتها و حصيلتها هي عدم الاتزان النفسي أو الجسمي الذي يكون واضحا في العديد من مظاهر أداء العمل.³

من التعاريف السابقة يمكننا القول بأن الضغوط المهنية أو ضغوط العمل هي حالة التوتر الداخلي أو الخارجي التي يشعر بها الأفراد أثناء القيام بعملهم أو وظيفتهم.

2-1- لمحة تاريخية عن الضغوط المهنية:

لا يمكننا دراسة أي ظاهرة من غير الرجوع إلى جذورها التاريخية فقد شهدت كلمة الضغط تطورا عبر فترات من الزمن، ونظرا لشيوع استعمالها في الحياة اليومية للأفراد أو في مجال العمل فقد يتبادر إلى الذهن أنه من السهل تحديد و إعطائها مفهوم عام لها و لكنها على العكس من ذلك و تشعب معناها لنستعملها في مختلف الميادين و المجالات لهذا أصبحت محطة اهتمام للكثير من الباحثين في مختلف المجالات كعلم النفس و الاجتماع و الإدارة

¹ - طه، عبد العظيم حسين. استراتيجيات ادارة الضغوط التربوية و النفسية. عمان: ادارة الفكر للنشر و التوزيع، 2006. ص.21

² - عبد الباقي ، صلاح الدين محمد. السلوك الفعال في المنظمات. مصر: دار الجامعة، 2005. ص.284

³ - ماهر، أحمد. السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات. الاسكندرية: دار الجامعة، 2004. ص.303

الفصل الأول: الضغوط المهنية

و الطب، وغيرها مما يؤدي إلى تعدد الزوايا التي يتم من خلالها إعطاء تعريف لها و استخدامها و دراستها.¹

عجز الباحثون على تحديد مفهوم الضغط من الناحية الزمنية و يتوقعون أن أول استعمال لهذه الكلمة كان خلال القرن 14 و لكنه لم يكن بصورة ثابتة و منظمة و أصلها غير معروف لحد الآن لصعوبة البحث في ما قبل القرن 14، إلا انه يمكن القول بان بداية انتشار هذا المصطلح (الضغط) كان خلال القرن 19 حيث يقول الفيزيولوجي " cloude benard " إن التغيرات الخارجية في المحيط يمكنها أن تعيق الكائن العضوي و لكي يحافظ على نفسه يجب أن يتأقلم مع هذه المتغيرات و انه من الجيد أن يحصل الفرد على التكيف و التأقلم مع بيئته، ويبدو أن هذا أول اعتراف بالنتائج الكامنة في عملية الإجهاد التي تخل باتزان الفرد الجسمي و النفسي.²

ثم توالى الدراسات في هذا المجال ، وعلى وجه الخصوص في مطلع الثمانينات من طرف كوبر و باين (Cooper , Payne) و جاءت دراسات كولمان (Coleman) عام 1988 التي ركزت على الضغوط المهنية في المجال الصناعي.³

أما المفهوم الحديث للمصطلح فقد ظهر مع هانزسيلي (Hans Selye) 1936 الذي يعتبر الأب المؤسس و الرائد الأول الذي قدم مفهوم الضغط حيث كان يعمل كباحث في جامعة مونتريال بكندا، و يرى انه يعبر عن أعراض التأقلم و التي أطلق عليها " متلازمة التكيف العام" و نشر أول مقال له حول موضوع الضغوط تحت عنوان: " as y ndrome praduceedr by " diverse nocus agents " في مجلة " mature " عام 1936 و لم يتم اكتشاف المفهوم بالقصد بل كان عن طريق الصدفة، حيث أن كل أعماله كانت تهتم بالهرمونات و إذا به يجد

¹-الأحمدي، حنان عبد الرحيم. ضغوط العمل لدى الاطباء. الاسكندرية: مركز البحوث، 2002. ص.303

²-كشروود، عمار الطيب. علم النفس الصناعي و التنظيمي الحديث: مفاهيم و نظريات. ليبيا: دار الكتب الوطنية، 1995. ص.303

³- هيجان، عبد الرحمن بن أحمد. ضغوط العمل: منهج كامل للدراسة مصادرها و نتائجها و كيفية إدارتها. الرياض: معهد الإدارة العامة، 1998. ص.75

تلف في الخلايا و التي حدثت بواسطة مجموعة عوامل غير متشابهة مثل: الحريق، البرد المنبهات العصبية ... الخ¹.

هذه عبارة عن لمحة تاريخية موجزة عن ظهور مصطلح الضغط حيث يعتبر المجال الطبي مع هانز سيلبي نقطة التحول في البحث عن مفهوم الضغط و استعماله في مجال علم النفس فيعد كل من لازاروس، فولكمان، ليفين هم من الرواد الأوائل الذين استخدموا هذا المصطلح مع العلم فقد أجريت العديد من الدراسات و النظريات عن الضغوط النفسية و المهنية بصفة عامة.

1-3-1- النظريات المفسرة للضغط المهني:

تعددت النظريات التي حاولت تفسير ظاهرة الضغط بصفة عامة و الضغوط المهنية بصفة خاصة من جهة تشابك ظاهرة الضغط و من جهة ثانية اختلاف و تعدد المجالات و الميادين و وجهة نظر العلماء الذين تناول هذا الموضوع و من بين هذه النظريات نذكر.

1-3-1-1 نظرية هانز سيلبي 1936:

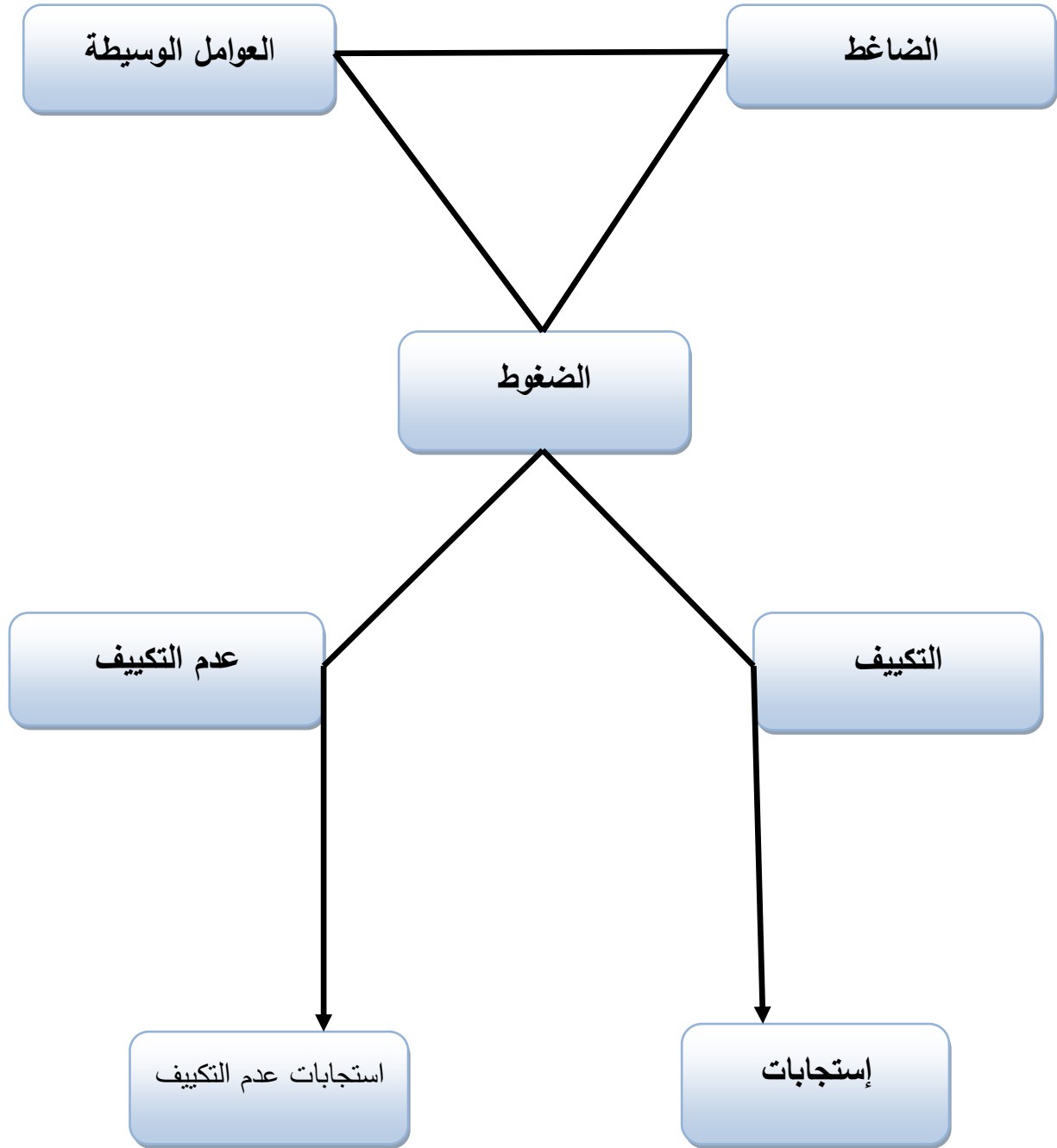
لقد قام الباحث هانز سيلبي بتفسير الضغط من الناحية الطبية (تفسير فيزيولوجي) ذلك لردود الفعل النفسية و الجسدية اتجاه الضغط ، لأنه اعتبر أن أعراض الاستجابة الفيزيولوجية للضغط من أجل المحافظة على الحياة ، و حدد ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط و التي أطلق عليها اسم " أعراض التكيف العامة " و يقصد بكلمة العامة أن رد الفعل الدفاعي لأي مسبب من مسببات الضغط يكون له تأثير على مختلف الجوانب النفسية و الجسمية، و كلمة تكيف هي المثيرات الدفاعية التي تحدث في جسم الكائن الحي تهدف إلى مساعدته على التكيف مع مسببات الضغط و هي:

¹-كشورود، عما الطيب، مرجع السابق. ص.303

الفصل الأول: الضغوط المهنية

- أ) مرحلة الإنذار: تمثل هذه المرحلة باستعداد جسم الكائن لمقاومة مصدر المسبب للضغط.
- ب) مرحلة المقاومة: في هذه المرحلة تطبق آليات التعامل أو المجابهة المختلفة بهدف الوصول إلى مستوى التكيف و التأقلم المعقول المسببة للضغط.
- ج) مرحلة الإنهاك: تعتبر هذه المرحلة مرحلة صرف كل الإمكانيات الدفاعية و التكيفية و منه فان الخلية تنهار و يظهر الضغط الشديد و بذلك يكون الجسم في حالة لا يستطيع المقاومة و يصبح سريع التعرض للمرض و التأثير به¹.

¹ -يخلف، عثمان. علم النفس الصحة و الأسس النفسية و السلوكية للصحة. الدوحة: دار الثقافة للطباعة و النشر والتوزيع، 2001. ص.51



الشكل رقم (1) يوضح تخطيط عام لنظرية هاترسيلي حول الضغط¹

¹ -يخلف، عثمان. نفس المرجع. ص.51

1-3-2- النظرية السلوكية (التفاعلية)

يرجع أصحاب هذه النظرية الضغط إلى أغلب الأفعال و السلوكات السوية و غير السوية التي تنتج عن طريق تفاعل الفرد مع محيطه و المثيرات الخارجية و الداخلية و الاجتماعية و من خلال التفاعل يكتسب معارف و خبرات و أنماط سلوكية مختلفة، كما يعتبرون أن الإنسان كما يحصل و يتعلم السلوك السوي فانه يكتسب أنواع السلوك الغير تكيفية¹، و من بين المنظرين لهذه النظرية العالم و الباحث لازاروس، فقد جاءت نظريته كما يلي:

نظرية لازاروس:

يرى أن الأساليب التي يستخدمها الإنسان في مواجهة الضغوط و الصدمات التي يتعرض لها الفرد غير فعالة و هذا ما ينجر عنه معانات، و تكون المواجهة حسبه في العملية المعرفية المسؤولة عن تقييم المواقف و تحديد طبيعة الاستجابة له، أي أن هناك مجموعة من العوامل تتدخل في عملية إدراك الإنسان للضغط هي:

- ✓ أهمية الموقف الجديد الذي يتعرض له الشخص.
- ✓ جهل الفرد للنتائج المترتبة عن هذا الموقف.
- ✓ معلومات الفرد حول الطرق المناسبة لمواجهة غير كافية، كما أن العوامل المحيطة به لها أهمية شديدة في تحديد استجابة للضغط².

¹ -الزغول، عماد عبد الرحيم. الاضطرابات الانفعالية و السلوكية لدى الأطفال. الأردن: دار الشروق للنشر و التوزيع، 2006. ص.69

² -خودة، مليكة شارف. مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين: دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي - متوسط - ثانوي)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير: تيزي وزو: علم النفس و علوم التربية، جامعة تيزي وزو، 2011. ص.41

1-3-3- النظرية الاجتماعية:

يقول أصحاب هذه النظرية أن الإنسان هو كائن بشري اجتماعي بطبعه لا يستطيع العيش بمفرده فهو يتفاعل مع الناس و يتأثر سلوكه بطبيعة علاقته بهم، كما يتأثر الفرد بمكونات المحيط و بيئته حيث يعتبر جزء لا يتجزأ من النسق الاجتماعي، و محاولة فهم سلوكه و مشاكله خارج هذا النسق الاجتماعي يؤدي إلى فهم جزئي فقط.

نظرية كارسون carson:

يقول إن الضغط الذي يشعر به الفرد يكون من خلال أنماط تفاعله المختلف وظيفيا بين الأفراد و الضغوط كسلوك غير توافقي، نشأ من العلاقات الاجتماعية وهذا يعني أن الضغوط تحدث عندما يكون هناك اضطرابات في أنماط العلاقات الإنسانية الشخصية، كما هو الحال في الصراعات الزوجية و التوتر الذي يحدث داخل الأسرة¹.

1-3-4- نظرية التحليل النفسي:

يرى فرويد أن الأنا تعمل على حفظ الذات من العوامل الخارجية و المثيرات الداخلية التي تهدده إما بعدم القيام بها أو الابتعاد عنها أو التكيف معها، أصحاب هذه النظرية يرون أن التعبير عن الأعراض المرضية الحالية ما هي إلا امتداد لصراعات و خبرات ضاغطة و مؤلمة مر بها الشخص في مرحلة الطفولة لذلك فالمشقة و الضغط الذي يعيشه الفرد عبارة عن ذلك الامتداد للصعوبات و الصراعات التي حاول التعامل مع هذه الخبرات من خلال استخدام ميكانيزمات الدفاع في الطفولة و هي ميكانيزمات ملائمة للمواقف و الخبرات المؤلمة الحالية².

¹- طه، عبد العظيم حسين. استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية ، مرجع سابق. ص.78

²- طه، عبد العظيم حسين. نفس المرجع. ص.63

4-1 - مراحل حدوث الضغوط المهنية:

لقد قام الباحث و العالم هانز سيلبي بنحديده مراحل الضغط بصفة عامة إلى ثلاث مراحل هي :

1-4-1 - مرحلة التعرض للضغوط:

هي المرحلة التي يشعر بها الفرد بالخطر و تهديد فيصبح الفرد في حالة المواجهة أو الهروب لمواجهة المثيرات الداخلية كالشعور بالألم في البطن ... أو خارجية مثل المواقف التي يتعرض لها خلال حياته، حيث يمكننا القول بان ذلك المثير أدى إلى حدوث ضغط معين، حيث تنشط الخلايا العضوية لمقاومة التهديد و تقوم بفرز الهرمونات و يزداد نبض القلب و يتسارع التنفس و حدوث توتر الأعصاب، الضحك الهستيري، الأرق ...¹.

1-4-2 - مرحلة المقاومة:

وعندما يحدث الخطر و التنبيه يقوم الجسم بفرز و ارتفاع لهرمون الكوليسترول في الدم لتوفير الطاقة اللازمة من اجل استجابة الجسم ن ثم يحاول الشخص مواجهة تلك العوامل الخارجية المنبهة للتوتر، فإذا لم يستطع الفرد التغلب على تلك الضغوط فإنه يدخل في المرحلة الثالثة².

¹ - النابلسي ، محمد، أحمد، آخرون. الصدمة النفسية.لبنان: دار النهضة العربية، 1991، ص.285

² -خليفة، وليد السيد أحمد. عيسى سعد، مراد علي. الضغوط النفسية و التخلف العملي في ضوء علم النفس المعرفي:

المفاهيم - النظريات - البرامج. الاسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، 2008. ص.133

1-4-3- مرحلة التعب و الإنهاك:

تكون عندما يتعرض الفرد للضغوط و التوتر لفترة زمنية طويلة و هذا ما يصيبه بالإنهاك نتيجة لتكرار المثير نفسه و مواجهته و محاولة التكيف معه، الأمر الذي يؤدي إلى اختلاف في الوظائف النفسية و الفسيولوجية لدى الإنسان و يحدث له ضعف في القدرة على التركيز كما يؤثر في عملية اتخاذ القرارات، و إذا تواصل الضغط فإن انفعالات الفرد تزداد اضطراباً و يزداد عدم الاتزان عند الشخص¹.

1-5- أسباب الضغوط المهنية:

- التنشئة الاجتماعية الغير مناسبة ينجر عنها توترات لدى الأفراد لإن هناك أفعال و أشياء تعيق عملية التنشئة الاجتماعية الذي يصبح مصدراً لزيادة الضغط و الاضطراب لدى الأفراد.
- إن مختلف المشاكل الأسرية التي ينتج عنها عدم التوافق بين أفراد الأسرة الواحدة و هذا ما يترتب عنه حدوث ضغوط و فشل الأسرة في تحقيق و توفير الهدوء.
- تعتبر المشاكل المالية من أهم الأسباب التي تزيد من التوتر و الضغط لدى الفرد و عدم قدرته على تلبية حاجياته يؤدي به إلى الاضطراب و التوتر².
- الضجيج و الفوضى و الحرارة و الأماكن الضيقة و المغلقة من بين الأسباب التي تزيد من التوتر.
- المشاحنات اليومية بين الموظفين كاستبدال شيء من مكانه أو تعطل آلة العمل.
- ساعات العمل الطويلة أو قلتها خلال اليوم .

¹ -خليفة، وليد السيد أحمد. نفس المرجع. ص.134

² - فرج، منى حسن عبد الله. الضغوط النفسية و علاقتها باحتياجات أولياء الأمور الغير العاديين بجامعة الخرطوم. مذكرة ماجستير: كلية الادب: الخرطوم: جامعة الخرطوم، 2005 - 2006. ص.19

الفصل الأول: الضغوط المهنية

- التفكير الداخلي و النقد الذاتي و التحليل المفرط للأشياء و اخذ الأمور بطريقة شخصية.¹

1-6 - مصادر الضغوط المهنية:

توجد مجموعة من العوامل التي تسبب الضغوط المهنية داخل المكتبة فمنها ما يعود للبيئة الخارجية المحيطة بالعمل، و منها ما يعود إلى الوظيفة و منها ما يعود إلى الخبرات و خصائص الأفراد.

1-6-1 - المصادر المتعلقة بالبيئة الخارجية:

بما أنا المكتبة نظام مفتوح على المحيط الخارجي، يصبح من الصعب أن تقتصر ضغوط العمل على المشاكل التي تحدث داخلها أو أثناء الدوام، لأن المكتبي أو العامل بها يحمل القيم و العادات و التقاليد التي تعلمها من المجتمع، كما يأتي محمل بضغوط الحياة التي يعيشها خارج الوظيفة والتي تؤثر على أدائه، وتعتبر الظروف الأسرية والاقتصادية والمستوى المعيشي والمشكلات الاجتماعية وكل ذلك يؤثر ويتأثر بالضغوط المهني.²

1-6-2 - مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفية:

يوجد اختلاف في الضغوط المهنية و يعود ذلك إلى نوعية المهنة و مطالبها و أعبائها ففي مجال المكتبات و المعلومات تكمن المشكلات المتعلقة بالتوتر بين المختصين في المجال و الغير مختصين و كذا التراكب غير الواضحة، كما أن الأقدمية تساعد الموظف على شغل المناصب القيادية في المكتبة، و ليس الكفاءة و القدرة على أداء الوظيفة بدرجة جيدة، إن التدريب الغير كافي على استعمال الأجهزة و البرمجيات الحديثة و غيرها من العوامل التي تزيد

¹ -شبخاني ، سمير . الضغط النفسي طبيعته و أسبابه المساعدة الذاتية ..بيروت: دار الفكر العربي، 2003. ص.12

² - عليان، رحي مصطفى. دراسات في علوم المكتبات و التوثيق و المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع، 2006.

الفصل الأول: الضغوط المهنية

و تشكل ضغوط مهنية للعاملين في المكتبة لان كل هذه الضغوط أصبحت تؤثر سلبا على العاملين و المختصين بالمكتبة و بالتالي تؤثر على مستوى و معدل أدائهم لوظيفتهم.¹

1-6-3- المصادر المتعلقة بالضغوط الفردية:

إن الضغط حالة طبيعية توجد عند الأفراد لأن هناك فروقا فردية في سرعة وحدة و دوام الاستجابة لعوامل الضغوط النفسية و الجسمية و الاجتماعية و المهنية و تكمن الفروق الفردية في نمط شخصيته المتأثرة بالتنشئة الاجتماعية و هي الأسرة إلا أنه توجد علاقة بين مستوى الضغط و مختلف أنماط الشخصية، و النمط الداخلي و الخارجي حسب نظرية التحكم العقلي فهناك من يتأثر بالأمراض و يتعرض للنوبات العقلية ثلاث أضعاف من أشخاص آخرين و يكون ذلك حسب الخصائص التي تميز كل فرد فعدم شعور النمط الأولي بالراحة و انعدام الصبر على العكس من النوع الثاني من الأفراد عند تعرضهم للضغط يظهران زيادة في الآثار الفيزيولوجية و زيادة في ضربات القلب و ارتفاع ضغط الدم و من جهة أخرى هو يميل إلى الانسحاب من موقف الضغط و الشعور بعدم القدرة على المواجهة و التكيف معها.²

على العكس فان الحالة النفسية الحسنة أو الجيدة تساعد العامل وتجعله أكثر تحملا و تأقلا وتكيفيا مع الضغوط المهنية و التوترات و الصراعات التي تحدث داخل و خارج مكان العمل.³

1-7 - أنواع الضغوط المهنية:

توجد العديد من المعايير التي وضعها العلماء و الباحثين لتصنيف الضغوط المهنية فمنهم من وصنفها حسب الآثار التي تسببها و بعضهم من وصنفها على أساس الفترة الزمنية التي تستغرقها و البعض الآخر صنفها وفقا لمصادرها:

¹ - فرحات، ثناء ابراهيم موسى. إدارة المكتبات و مراكز المعلومات من منظور حديث. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2011. ص. 220 - 222

² - العرابوب، سحنون. الضغوط المهنية و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية و الرياضية، مذكرة ماجستير: الشلف: جامعة حسيبة بن بوعلي: 2009. ص. 14

³ - فرحات، ثناء ابراهيم موسى، مرجع سابق، ص. 236

1-7-1 - تصنيف الضغوط المهنية على أساس التأثير:

و تنقسم إلى ضغوط ايجابية و أخرى سلبية.

(أ) الضغوط الايجابية:

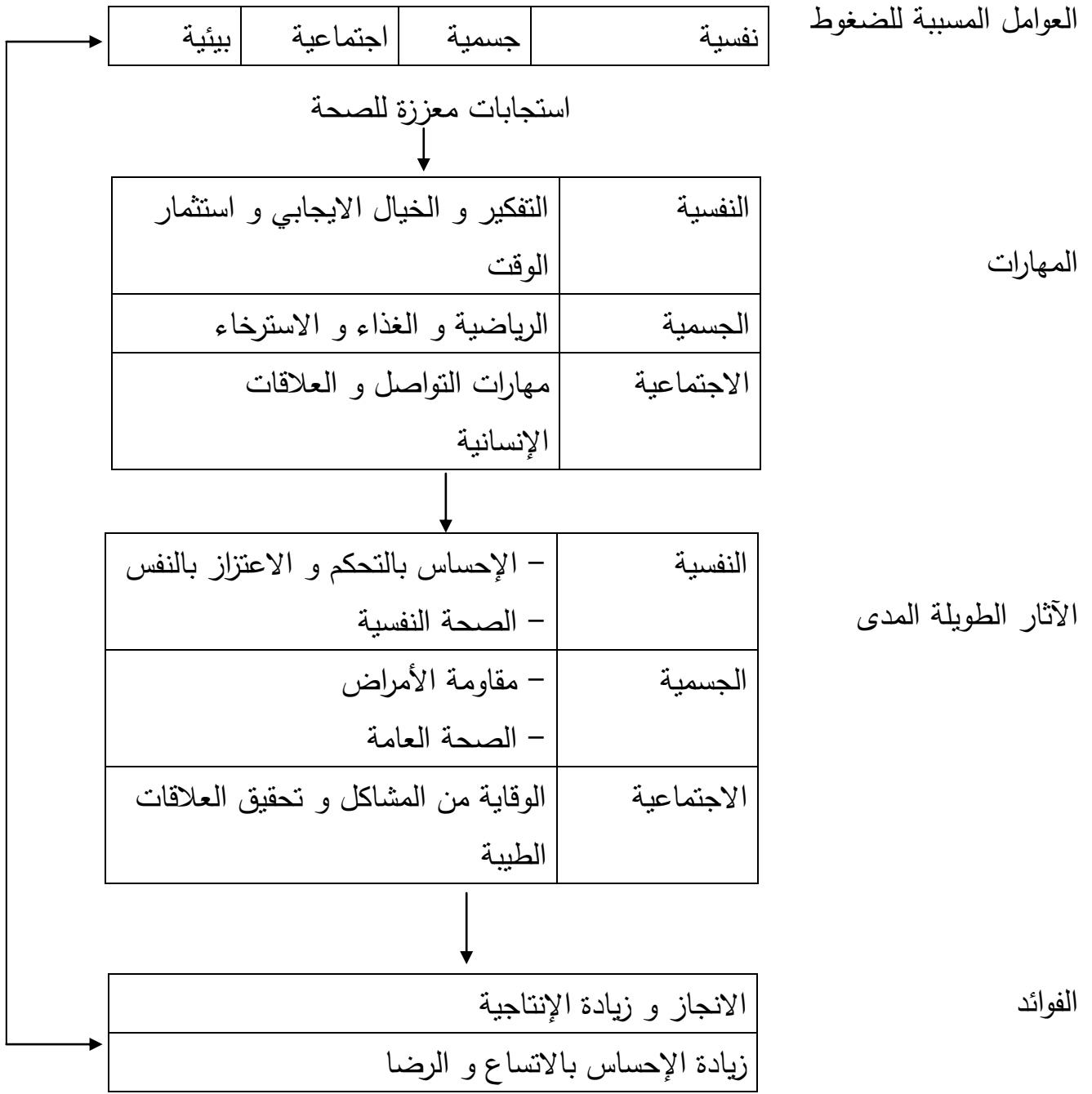
يعتبرها المختصين كدافع لزيادة الأداء و رفع من مستوى الموظف و المؤسسة التي يعمل بها حيث تسمح له بابتكار أنماط سلوكية لمواجهة و مقاومة التحديات و الضغوط و تسمح له بالتكيف معها¹.

كما تعطي له القدرة على الإنتاج و الشعور بالفرح و السرور ، و تتركه يحافظ على التركيز في العمل و تمده بالثقة و التفاؤل و القوة أكثر للعمل و تزيده بالدافعية لاتخاذ القرار المناسب، أي أن الضغوط الايجابية تؤدي إلى ارتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى العاملين في المكاتب من الناحية الكمية و الكيفية².

¹-خليفات ،عبد الفتاح ،الزغول ،عماد. مصادر الضغوط النفسية لدى معلمي محافظة الكرك و علاقتها ببعض المتغيرات. مجلة العلوم التربوية، 2003.ع.3. ص.307

²- فليه فاروق عبده، عبد المجيد، السيد محمد، عبد المجيد، السيد محمد. السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التربوية. عمان: دار المسيرة، 2005. ص.306 - 307

الفصل الأول: الضغوط المهنية



الشكل رقم (2) مخطط لآثار الايجابية للضغوط¹

¹ -الصبرفي ،محمد. الضغوط و القلق الاداري . الإسكندرية : مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع ، 2008 . ص.52.

ب) الضغوط السلبية:

هي تلك الضغوط التي تؤذي الفرد و لها انعكاسات سلبية على العامل و المؤسسة التي يعمل بها، كما يكون لها انعكاس سلبي على صحته النفسية حيث تظهر لديه أعراض مرضية و توتر و قلق و اكتئاب و إحباط و سرعة التهيج و الاشتباك مع الزملاء، أما بالنسبة للأعراض الجسدية تتمثل في إصابته بأمراض القلب، تصلب الشرايين، ارتفاع ضغط الدم، و بالتالي لا يستطيع التكيف مع الضغوط و انخفاض مستوى العمل من الناحية الإنتاجية و شعوره الدائم بعدم الرغبة في العمل و إتمام الأعمال¹.

1-7-2- تصنيفها حسب الفترة الزمنية التي تستغرقها:

قسمها العلماء إلى ثلاث أنواع:

أ) الضغوط البسيطة:

هي تلك الضغوط التي تدوم من ثواني إلى ساعات بسبب المضايقات الصادرة عن أشخاص أو أحداث قليلة الأهمية.

ب) الضغوط المتوسطة:

و هي تلك الضغوط التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل : زيارة شخص غير مرغوب به. القيام بأعمال إضافية لفترة من الزمن.

ت) الضغوط الشديدة أو المضاعفة:

وهي الضغوط التي تدوم من أسابيع إلى أشهر و ربما إلى سنوات مثل: وفاة شخص عزيز. تغيير الوظيفة أو القسم الذي يعمل به أو التوقف عن العمل².

¹ - خليفات، عبد الفتاح. المرجع السابق، ص. 64.

² - فلييه، فاروق عبده، عبد المجيد، السيد محمد. مرجع سابق. ص. 307.

1-7-3- تصنيفها حسب المصدر:

قسمت هذه الأخيرة إلى ثلاثة أنواع وهي كالآتي:

(أ) الضغوط الناتجة عن البيئة المادية :

يتعرض لها العامل أثناء ممارسته لوظيفته و مسؤولياته و تتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية ، اجتماعية ، فنية .

(ب) الضغوط الناتجة عن الظروف الاجتماعية:

تظهر لدى العاملين معا في ميادين العمل.

(ت) الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد:

تتمثل في الخصائص الشخصية الفردية الموروثة او المكتسبة¹.

1-8 - الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية لدى أخصائي المعلومات:

لقد اختلفت الآراء حول الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية لدى أخصائي المعلومات ليست كلها سلبية لان هناك بعض الآثار الايجابية للضغط قد تدفع الأخصائي نحو الانجاز و التفوق و حافز للتنافس بين المكتبيين، فالضغط ظاهرة من ظواهر الحياة، لكن الضغوط الحادة و المزمنة تؤدي للإرهاك في العمل، لان مهنة المكتبي تعتبر من المهن التي تتميز بمستوى مرتفع من الضغط و هذا للعلاقة التي تربطه مباشرة بالمستفيدين (التفاعل مع مجتمع المستفيدين).

- ✓ زيادة المعرفة العلمية لدى المكتبي أو أخصائي المعلومات و إثارة الدوافع القوية نحو القيام بالعمل و العمل على تحقيق أهدافه و رغباته لتحقيق ذاته.
- ✓ تنمية مهارات و كفاءات الأخصائي من خلال مقاومته لمشاكل العمل.
- ✓ اكتسابه القدرة على حل المشاكل من خلال معالجتها عندما تعترض عمله.

¹ - فليه، فاروق عبده، عبد المجيد، السيد محمد. نفس المرجع، ص.307-308

الفصل الأول: الضغوط المهنية

✓ تنمية مختلف قنوات الاتصال بين أفراد المكتبة.

✓ الآثار الايجابية للضغط المهني لدى أخصائي المعلومات (المكتبي) تعمل على تحقيق أهداف المكتبة، حيث تعود على الأخصائي بالفائدة و يتجلى ذلك في حصوله على حوافز معنوية و مادية ، وتعود على المكتبة من حيث ارتفاع الكفاءة الإنتاجية وانخفاض التكاليف¹.

1-8-1- الآثار السلبية للضغط المهني لدى أخصائي المعلومات:

إن الآثار السلبية تنعكس على أخصائي المعلومات و المكتبة على حد سواء

1-1-8-1 - الآثار السلبية للضغط المهني على مستوى أخصائي المعلومات :

(أ) الآثار الفيزيولوجية:

يعد من أهم الآثار على الضغط المهني، و تشير بعض الدراسات إن أكثر من 50 % من الأمراض السيكسوماتية وهي أمراض جسمية نفسية باعتبار أن الضغط النفسي هو السبب المباشر و التي ترجع إليه التغيرات التي تصيب الجسم خلال تلك المواقف التي يواجهها في حياته، فاستمرار هذه الضغوط يؤدي بالجهاز العصبي الإرادي و جهاز الغدد الصماء إلى نشاط دائم و غير متوازن الذي ينجر عنه عدد من المشكلات الصحية. ومن أهم هذه الأمراض: أمراض القلب، ارتفاع الضغط الدموي، صعوبة في التنفس، الألم في الظهر، توتر في العضلات، التعب المزمن، الالتهاب الفيروسي، اضطراب الجهاز الهضمي².

(ب) الآثار النفسية السيكلوجية :

إن الإحساس المتزايد لدى أخصائي إلى ضغوط العمل أثناء تأديته لمهامه و ذلك لحدوث بعض الاستجابات النفسية التي تؤثر عليه و تشير الدراسات إن حالة المزاج الايجابي الذي يترجم الشعور بالمتعة و الحيوية، إما الحوادث المؤلمة تؤدي إلى المزاج السلبي و بالتالي يشعر

¹- فليه، فاروق عبده. نفس المرجع، ص.308-310

²- طه، عبد العظيم حسين. استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية و النفسية. مرجع سابق. ص.234.

الفصل الأول: الضغوط المهنية

المكتبي بالضيق و التعب و القلق¹، ويمثل القلق أكثر النتائج النفسية للضغط المهني و يكون ذلك نتيجة فقدان شيء مهم في مجال العمل².

ت) الآثار الاجتماعية:

إن الضغوط المهنية الحادة، ينتج عنها الكثير من الآثار الاجتماعية السلبية كفقدانه الرغبة في العمل، و فقدان الكفاءة و الفعالية المطلوبة في العمل³.

كما ينتج عنها توتر العلاقات بين الزملاء العمل و مع الأصدقاء، و الخلافات الزوجية، كما نجد مظاهر مثل الانسحاب و الانطواء و العزلة، و الفشل في أداء واجبات العمل⁴.

1-8-1-2- الآثار السلبية للضغط المهني على مستوى المكتبة:

يعد الضغط المهني من الأسباب التي تؤثر على الأداء العام للمكتبة و هذا ما يكلفها تكاليف مباشرة و أخرى غير مباشرة من خلال بعض الأنماط السلوكية التنظيمية المتعددة منها:

- ✓ ترك العمل أو التأخر عنه.
- ✓ الغيابات المتكررة عن العمل التي تستعمل كوسيلة للهروب و الانسحاب منه.
- ✓ ارتفاع معدلات حوادث العمل.
- ✓ إضرابات و احتجاجات متكررة من خلال المشاجرات أو تحطيم و تخريب آلات الإنتاج.
- ✓ رفض المكتبي القيام ببعض المهام الذي ينتج عنها انخفاض في كمية الإنتاج، وانخفاض الجودة.

¹ - طه ، عبد العظيم حسين. نفس المرجع. ص.235.

² - النعاس، عمر مصطفى محمد. دراسات في الضغوط المهنية و الصحة النفسية. ليبيا: إدارة المطبوعات و النشر، 2008. ص.62-63

³ - فاروق، عبده فليح. مرجع سابق. ص.312.

⁴ - النعاس، عمر مصطفى محمد. مرجع سابق. ص.312.

الفصل الأول: الضغوط المهنية

تعد كلها مظاهر تتحملها المكتبة لتؤثر سلبا على مستوى إنتاجها و فقدان أهبيتها و مكانتها أمام مثيلتها من المكتبات¹.

1-9-1- استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية:

تصنف الى نوعين هما:

1-9-1-1- الاستراتيجيات التنظيمية للمكتبة:

هي مجموعة من القرارات التي تتخذها المكتبة للتحكم في مسببات الضغوط و التخفيف من أثارها على مستوى الفرد الموظف و المكتبة.

1-9-1-1- تحليل الوظائف:

الهدف من هذه العملية هو محاولة معرفة درجة الضغوط في مختلف المناصب و الأعمال وإعطائها إلى الشخص المناسب مع الأخذ بعين الاعتبار شخصية الموظف من منطلق أن الرضا و النجاح المهني يقوم على مبدأ ملائمة العمل مع شخصية الموظف².

1-9-1-2- تصميم الوظائف و إعادة تصميم الوظائف:

يقصد بتصميم الوظائف هو تطبيق المبادئ و القوانين و الأفكار و النظريات العملية عند القيام بالوظائف و المهام³.

أما إعادة تصميم الوظائف تتضمن إجراء تغيير في جوانب محددة و معينة في الوظيفة أو تحسين طريقة العمل من أجل التخلص من مختلف المشاكل التي تعيق أداء العمل و تحقيق أهداف المكتبة¹.

¹- قوراري، حنان. الضغط المهني و علاقته بدافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية. مذكرة ماجستير: بسكرة. جامعة محمد خيضر، 2013-2014. ص.57

²- علي، عسكر، ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها. دمشق: دار الكتاب الحديث، 2000. ص.125-126

³- أحمد، بدر، تصميم التدريس رؤية تطبيقية. الأردن: دار الشرق، 2008. ص.19

1-9-1-3-التدريب المهني:

هو عبارة عن تلك المواقف التي يتم من خلالها اكتساب العامل لمهارات تساعد في أداء عمله و يكون التدريب من خلال إقامة أيام دراسية و القيام بزيارة ميدانية وكذا القيام بالملاحظة حيث يتمكن الموظف أو المكنتبي من طرح أسئلة على المسؤولين في العمل و التي يكون لها تأثير أكبر لدى المكنتبي و إعطاء وجهة نظرتة و التعبير عليها بكل الوسائل و الطرق، و إلقاء المحاضرات².

1-9-1-4- تحسين ظروف العمل:

يلعب محيط العمل أهمية كبيرة و حيوية للفرد المكنتبي من الناحية العلمية و الإنتاجية، و كذا الحالة المعنوية لان المكنتبي يقضي معظم وقته في العمل، و هذا ما يفرض على المسؤولين توفير مناخ عمل صحي يتوفر على سبل الراحة و الرفاهية لتحسين أداء العمل ، فكلما توفرت ظروف جيدة في العمل كانت الإنتاجية أعلى و رضا المستفيدين على الخدمات التي تقدمها المكتبة و زيادة عددهم، و كلما كان هناك ارتفاع في معدلات الغياب لدى الموظفين أثناء وقت العمل و تركه له وعدم إتمامه في وقته كانت نسبة الإنتاجية ضعيفة و لا تستطيع المكتبة تحقيق أهدافه و الوصول إلى أعلى درجات وعزوف المستفيدين عن الذهاب إلى المكتبة و طلب ما يحتاجونه من معلومات³.

¹ - طه ، حسين عبد العظيم ، استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية و النفسية ، مرجع سابق .ص.37.

² - كامل ، محمد ، عويطة، محمد. مدخل إلى علم النفس ، بيروت : دار الكتب العلمية ، 1996 .ص.40-42.

³ - بوخرسية ، بوكر ، معمر ، داود . دراسات في تسيير الموارد البشرية . الجزائر : منشورات قرطبة المحمدية ،

1-9-2- الاستراتيجيات الفردية للتعامل مع الضغوط المهنية:

- ✓ رجوع الفرد إلى ربه و التمسك بشرعه و التوكل عليه و ابتغاء وجهه عند القيام بالعمل وكذا التمسك بالقيم النبيلة و الأخلاق الكريمة.
- ✓ الاسترخاء من خلال اختيار مكان بعيد عن الضوضاء و الإزعاج المرتبطة بضغوط العمل، و الجلوس في شكل مريح لارتخاء العضلات للكنتفين: « و كلما كانت ممارسة الاسترخاء... من 10 - 20 دقيقة فان هذا يحدث فروقا جوهرية و فورية في كيفية إدراكنا للأمور...».
- ✓ استغلال و الاستفادة من الوقت الذي له تأثير في التقليل من الضغط ، فالمكتبي المنظم بإمكانه انجاز ضعف العمل الذي ينجزه المكتبي غير المنظم لوقته، و إن عدم قدرته في السيطرة و التحكم في الوقت يجعله يواجه مواقف صعبة و حرجة و هذا ما يؤدي إلى انهيار صورته أمام الآخرين.
- ✓ توجد بعض الضغوط التي لا يستطيع العامل بصفة عامة و المكتبي بصفة خاصة مواجهتها أو التكيف معها، فليس من العيب طلب المساعدة من الآخرين المتخصصين في معالجة الضغوط كالأطباء...، و ليس بالضرورة أن يكون اللجوء للمساعدة من الآخرين بسبب ضغوط العمل أو أن تكون أسباب الضغوط خارج العمل إلا أن أثارها يمتد إلى العمل التي تؤثر عليه بشكل جوهري¹.

¹ - فرحات، ثناء إبراهيم موسى. إدارة المكتبات و مراكز المعلومات من منظور حديث. مرجع سابق. ص. 250-262

خلاصة:

من خلال ما تناولناه في هذا الفصل توصلنا إلى أن الضغط المهني بمثابة استجابة نفسية فسيولوجية غير تكيفيه اتجاه مواقف الحياة بصفة عامة والمواقف التي تحدث في العمل بصفة خاصة، حيث لها تأثير عميق على إدراك الموظف لها، إذا لم تساعده علب إتباع الاستراتيجيات المناسبة لموجهتها.

الفصل الثاني: دور اخصائي المعلومات
في المكتبات الجامعية

تمهيد:

تعد المكتبات الجامعية إحدى المؤسسات الثقافية التي تساهم في تقديم المعلومات العلمية التي يحتاجها المستفيدين من طلاب و أساتذة و باحثين في مختلف المجالات و التخصصات فالمكتبة تحتاج إلى إمكانيات مادية و بشرية لتحقيق أهدافها و وظائفها ، كما أنها تحتاج إلى أخصائي المعلومات الذي يعد من أهم ركائزها الأساسية و مدى نجاحها مرتبط بمدى إنتاجيته و تحسين أدائه.

فلم يعد أخصائي المعلومات ذلك المكتبي الذي يقوم بحراسة السجلات بل أصبحت له أبعاد متداخلة و مختلفة.

و سنتناول في هذا الفصل أخصائي المعلومات و دوره بالمكتبات الجامعية و المهام والواجبات التي يقوم بها.

2-1- أخصائي المعلومات:

2-1-1- تعريف أخصائي المعلومات:

- هو الشخص الذي يقوم بالإجابة علي استفسارات وأسئلة المستفيدين كما يقوم ببعض البحوث من أجل الإنتاج الفكري¹.

-هو عبارة عن الكادر البشري المتخصص الذي يقوم بالعمليات الفنية في المكتبة، ثم تلبية خدمات المستفيدين على مستوى تلك المكتبة².

- كما يمكن تعريفه أيضا بأنه الشخص الوسيط بين المعلومات و المستفيد النهائي الذي يتعامل مع المصادر و التجهيزات المختلفة لتلبية احتياجات المستفيدين في إطار منظومة متناغمة وهو المعلم و المرشد و الموجه لمن هم بحاجة إليه و إلى المعلومات³.

- وعرف على انه الشخص الذي يرى المعلومات ولا يلمسها، بحيث يقوم بالاتصال بمختلف أنواع الشبكات عبر كافة أنحاء العالم لتجميع المعلومات و الإنتاج الفكري بواسطة الأشكال المختلفة لأوعية المعلومات⁴.

ومما سبق نستنتج أن أخصائي المعلومات هو ذلك الشخص أو الفرد الذي يعمل بالمكتبة حيث يقوم بجمع و معالجة و تجهيز المعلومات ثم تقديمها و بثها لمن يحتاجها من المستفيدين عبر مختلف قنوات البث، كما يعمل على الرد على استفساراتهم مباشرة باستعمال أجهزة الحاسوب و الاتصال عبر شبكات الاتصال الالكترونية الحديثة.

¹- حسن، صالح غالم، جلامنة، عامر عبد الله. مدخل الى علم المكتبات و المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر

والتوزيع، 2003. ص.122

²- علبان، ربحي مصطفى. دراسات في علوم المكتبات و التوثيق و المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع، 2006. ص.99

³- بدر، احمد. المدخل الى علم المعلومات و المكتبات، الرياض: دار المريخ للنشر، 1985. ص.76

⁴- حافظي، الزهير، مزلاح، رشيد، عبد الكريم، بن عميرة. الاستراتيجيات المستخدمة من قبل المكتبيين المعلوماتيين والأرشيفيين. متاح علي الخط <http://cybrarians.journal.cybrarians.inf> تم الاطلاع عليه في: 23-02-2016

2-1-2- تطور مفهوم أخصائي المعلومات:

لقد بدأ مصطلح أخصائي المعلومات يتطور مع ظهور المكتبات وتطورها بحيث كان يطلق على الشخص الذي يقوم بإنجاز الوظائف وتقديم الخدمات بالوراقة واقتصر عمله بجمع الكتب والمجلات وترتيبها وتصنيفها ووضعها على الرف، ومع توسع المكتبات وازدياد روادها انتقل اهتمامه بالتوثيق الذي اعتبر امتداد لعملية الفهرسة والتصنيف، وقد حتمت التطورات السريعة في التقنيات والاتصالات والانتشار الواسع لها و التغييرات المتواصلة في مهنة المكتبات والمعلومات وتحول عملها من النظام اليدوي إلي النظام الآلي بإدخال الحاسوب إلي المكتبة أولاً عن طريق استخدام الأقراص المدمجة والأقراص الضوئية بحيث يستوعب القرص الواحد الملايين من الوثائق، وبعدها انتقلت إلي الفضاء المفتوح وهنا تغيرت تسميته من أمين المكتبة إلي أخصائي أو خبير المعلومات القادر على التعامل والتفاعل مع المصادر المختلفة والاستغلال الأمثل لها.¹

¹ - نوزت، أبو لبن. دراسات في علم المكتبات والمعلومات من التراث العربي الإسلامي. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع

2-1-3- خصائص أخصائي المعلومات:

يجب أن يتميز أخصائي المعلومات بالخصائص التالية:

✓ أن يتمتع بالثقة بالنفس و القدرة على التواصل مع الآخرين و قدرته على اتخاذ القرارات و الأخذ بعين الاعتبار آراء الآخرين من العاملين معه و المسؤولين و حتى آراء المستفيدين، و أن تكون له القدرة والمعرفة الواسعة باللغة كي يتمكن من التعرف على المترادفات و الإشكال المختلفة للكلمات¹.

✓ الإدراك الواسع لأهداف المكتبة حيث لم يعد ذلك العامل الذي يعمل مثل الآلات لأنه أصبح هو الأساس الذي تركز عليه المكتبة في تلبية الاحتياجات و الأهداف المسطرة².

✓ الإلمام و الاطلاع على كل ما هو جديد في مجال تخصصه من تقنيات حديثة و المقتنيات المتاحة و الجديدة على مستوى المكتبة إي الإلمام الواسع بالمجال و التخصصات التي توجد و تدرس على مستوى الجامعة.

✓ يجب أن تكون لديه القدرة و المعرفة الواسعة على كيفية استخدام التكنولوجيا المعلوماتية الحديثة في عمل المكتبة و أداء مهامه.

✓ أن يتميز بمجموعة من الصفات التي تساعد في أداء مهامه كالذاكرة القوية و الشخصية التفاعلية و الاجتماعية و المرنة و المنظمة³.

¹- صالح، حسن غانم، جلامنة، عمار عبد الله. مرجع سابق. ص.12

²- همشري، عمر أحمد.. الإدارة الحديثة للمكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع، 2011. ص.47

³- حس، صالح غانم، جلامنة، عمار عبد الله. مرجع سابق . ص.124

2-1-4- تكوين أخصائي المعلومات:

إن التطور الحديث للتكنولوجيا و زيادة الوعي المعرفي أدى بالمكتبي إلى تغيير نظرته في مهنته و التفكير في الرفع من المستوى المعرفي و التأقلم مع كل التطورات التي تحدث على مستوى المكتبة، حيث أصبحت مهنة المكتبي تعمل على تسهيل عملية الوصول إلى المعلومات¹، و الإجابة على استفسارات المستخدمين بالاعتماد على شبكات و قواعد البيانات وهذا ما دفع بالمسؤولين إلى إعداد برنامج تكويني للمكتبيين أو أخصائي المعلومات من أجل تطوير مهاراته و التي يمكن اختصارها فيما يلي:

- تحسين مهاراته اللغوية من أجل التعامل مع الأوعية المعلوماتية الحديثة التي تكون في الغالب مختلفة اللغات.
- إعداد تكوين من أجل تحسين مهاراته الفنية التي تمس العمليات الفنية كالفهرسة والتصنيف، الترتيب و التكشيف.
- تطوير مهاراته التقنية لكي يستطيع استخدام جميع أنواع التقنيات الحديثة التي أحدثتها تكنولوجيات المعلومات و خاصة التي تتوفر عليها المكتبة².
- تكوينه و تدريبه على طريقة استخدام الشبكات الداخلية والواب.
- التطوير من مهاراته من أجل المساهمة مستقبلا في بناء البرمجيات الوثائقية داخل المكتبة أو خارجها³.

¹- Bertrant, colenge. bebliothecaire: S.I : editiamedu cercle de la bboirie ,(S . d).

²- عمر ، أحمد همشري. مرجع سابق.ص. 196

³-طموح، نجية، بودريان، عزالدين، بوخالفة، خديجة. كفايات و مواصفات أخصائي المعلومات للتأقلم مع البيئة الرقمية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة، مذكرة ماجستير: جامعة قسنطينة، (د . ت). ص.7-8

2-1-5 - أخلاقيات أخصائي المعلومات:

من أهم أخلاقيات أخصائي المعلومات نذكر:

- الإخلاص في النية و تلبية احتياجات المستفيدين دون انتظار مقابل منهم و دون رياء.
- الاحترام المتبادل بين الزملاء و خاصة الزملاء الأكثر خبرة منه و التعلم منهم والأكبر سننا.
- يجب إن يكون اجتماعي و يهتم بالموظفين الذين يعملون معه في المكتبة ويساعدهم في تحسين أداء العمل من خلال تقديم الخدمات في اقل وقت و في أحسن صورة للمكتبة.
- أن يتمتع بأسلوب الإقناع ليتمكن من إقناع رؤسائه بأي تغيير أو إضافة جديدة للمكتبة من أجل تحسين خدمات المكتبة.
- أن يتميز بمستوى من الثقافة وأن يتمتع بحب الاطلاع و حب العلم و كل ما هو جديد في إي مجال كان.
- أن يتميز بأسلوب الإصغاء الجيد لطلبات المستفيدين و مشاكلهم البحثية والمعلوماتية و مناقشاتها معهم¹.

¹ - نوزت، ابو لبن. دراسات في علم المكتبات و المعلومات من التراث الاسلامي. مرجع سابق. ص.12.

2-1-6 - دور وواجبات أخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية:

تلعب المكتبات الجامعية دورا حاسما و هاما في تنمية الثقافة لدى المجتمع الذي تخدمه لان أثارها تنعكس على تفكيره و سلوكه على العموم ، لذا يقوم أخصائي المكتبات و المعلومات بأدوار عديدة هي:

- توفير المادة العلمية من كتب و دوريات و مختلف الأوعية المعلوماتية و كل ما يتناسب مع التخصصات الموجودة على مستوى الجامعة.
- ترتيب و تنظيم مقتنيات المكتبة كلا حسب مجال تخصصه.
- توجيه و إرشاد المستفيدين و الباحثين من طلاب و مدرسين على الأوعية التي تثير معارفهم أكثر.
- التسهيل في عملية الإعارة الداخلية و الخارجية و التبسيط في إجراءاتها.
- تنظيم حملات و نشر كتيبات و نشرات و مختلف الأوعية السمعية البصرية من أجل تنوير الطلاب بموضوعات العصر و التي تمس مختلف المجالات و الميادين.
- تنظيم برامج تثقيفية كحلقات دراسية و إجراء بحوث صغيرة و إقامة محاضرات للمساهمة في رفع مستوى ثقافة طلاب الجامعة¹.
- الرد على استفسارات المستفيدين في إي وقت.
- تأمين المعلومات التي يحتاجها المستفيدين من مكتبات أخرى عن طريق الاتصال والتواصل مع تلك المكتبات في إطار العمل في التجمعات المكتبية المشتركة².
- تحليل و تفسير احتياجات المجتمع المحلي.
- إتباع سياسة تنمية المرافق.

¹-العمودي، هدى محمد ، السلمي، فوزية. الوعي المعلوماتي في المجتمع الاكاديمي: دراسة تطبيقية على طالبات الدراسات العليا بجامعة الملك عبد العزيز متاح على الخط [http : /iman - dia .blospot . com](http://iman-dia.blospot.com) تم الاطلاع عليه في

2016/01/17

²- نوزت، ابو لبن. مرجع سابق. ص.07

- القيام بتخطيط و تقييم الخدمات المقدمة إلى جمهور المستفيدين .
- إنشاء و صيانة قواعد البيانات.
- القيام باسترجاع و عرض المعلومات¹.
- المشاركة في جميع الاجتماعات مع الهيئة التي تقوم بتقرير سياسة المكتبة لان إي عنصر يؤثر على خدمات المكتبة مما يترتب عليه أن يكون على قدر المساواة مع رؤساء الأقسام و الكليات².
- استقبال و استلام البيانات و المعلومات ثم تسجيلها و حفظها.
- استعمال و تشغيل الأجهزة و وسائل المكتبة.
- القيام بتسجيل أو نسخ الخطابات و التقارير التي تخص المكتبة³.

2-1-7- الصعوبات التي تواجه أخصائي المعلومات:

- ✓ عدم رغبة بعض المكتبيين في استخدام تكنولوجيا المعلومات بسبب تعودهم على الوظائف التقليدية.
- ✓ قلة الخبرة و المعرفة في مجال التكنولوجيا الحديثة.
- ✓ غياب الأجهزة و الإمكانيات أو البرمجيات في مجال المكتبات يصعب عملية وكيفية تقديم الخدمات للمستفيدين.
- ✓ عدم قدرة المتخصصين في المكتبات على جمع الكم الهائل للمعلومات مما يؤدي الى ضياع وقت المستفيدين.

¹- النواصة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع، 2002. ص. 45

²- نصير، عايدة. المكتبات و المعلومات دراسات مختارة. القاهرة: العربي للنشر و التوزيع، 1999. ص. 17

³- الصوف، محمد. العمل المكتبي بين النظرية و التطبيق. الإسكندرية: دار وفاء لدنيا النشر و التوزيع، 2008. ص. 11

✓ الميزانية المحدودة المخصصة للمكتبة لا تكفي لاقتناء التكنولوجيات الحديثة في مجال الوسائل و التقنيات و البرمجيات وبذلك تعيق أخصائي المعلومات في القيام بمهامه بسهولة¹.

✓ عدم الاعتماد على مبدأ الدوران في المناصب يجعل المكتبي يعيش في روتين يومي و يقلل من عزيمته و ينقص من أدائه.

✓ ارتباط بعض الضغوط و الخلافات التي تحدث خارج نطاق العمل لدى بعض الموظفين و التي لا سبيل لاجتبابها مما يؤثر على عمله بصفة مؤقتة أو دائمة².

2-2 - المكتبات الجامعية

2-2-1- تعريف المكتبات الجامعية : librairie université

- رورد في قاموس المكتبات و علم المعلومات تعريف المكتبات الجامعية بانها المكتبة او النظام المكتبي الذي يؤسس و يدار و يمول من طرف الجامعة لتلبية احتياجات المستفيدين و أعضاء هيئة التدريس من اجل خدمة البحث العلمي و المناهج الدراسية³.

- المكتبة الجامعية هي مؤسسة تثقيفية تربية علمية تعمل على خدمة مجتمع معين من المستفيدين المنتسبين للجامعة من أجل تزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم وأبحاثهم من كتب ، دوريات ، أوعية معلومات أخرى بعدما يتم تنظيمها و ترتيبها و معالجتها و بثها للمستفيدين⁴.

¹ - عليان، ربحي مصطفى. دراسات في علوم المكتبات و التوثيق و المعلومات .عمان :مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2003، ص. 106

² - البنهاوي، محمد أمين، ادارة العاملين بالمكتبات. القاهرة: العربي للنشر و التوزيع ، 1984. ص.85

³ - علوي ، محمد عودة المالكي. المكتبات النوعية، الوطنية، الجامعية، المتخصصة، العامة، المدرسية..عمان: مؤسسة الوراق، 2007. ص.32

⁴ - السعيد، مبروك ابراهيم. المكتبة الجامعية و تحديات مجتمع المعلومات. الإسكندرية: دار وفاء لدنيا الطباعة و النشر، 2009. ص.64-65

✓ كما يمكن تعريفها بأنها تلك المكتبة التي تهتم بصفة أساسية بخدمة طلاب الدراسات العليا و أعضاء هيئة التدريس و الباحثين مع الاهتمام باقتناء المراجع المختلفة والتخصصات و مختلفة الأشكال¹.

من التعاريف السابقة يمكننا القول أن المكتبة الجامعية تعد القلب النابض للجامعة لم تتوفر عليه من أوعية معلومات متنوعات حسب التخصص ، مهمتها الرئيسية تشجيع البحث العلمي و التعليم الجامعي بكل مراحلها ، ويكون ذلك وفق المناهج المقررة.

2-2-2- أهمية المكتبة الجامعية:

- تعتبر جزء لا يتجزأ من الوظيفة الأساسية للجامعة التي تركز على التعليم و البحث العلمي و تلبية حاجيات المجتمع².

- تلبية الاحتياجات المختلفة للمجتمع الأكاديمي.

- تلقي الدعم من طرف المسؤولين و أصحاب القرار.

- تشجيع البحث العلمي عن طريق توفير مصادر المعلومات المختلفة التقليدية، الالكترونية أو السمعية البصرية.

- تعد المكتبات الجامعية أفضل و أهم المرافق بالجامعة لأنها تحقق رسالة الجامعة و أهدافها العلمية³.

¹- بدر، أحمد. المدخل الى علم المكتبات و المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع. 2009.ص.64-65

²- المدادحة، أحمد نافع الجندي. أنواع المكتبات: typas of libraires. عمان: دار المسيرة ، 2011. ص.131

³- عليوي، محمد عودة المالكي. مرجع سابق. ص.32

2-2-3- أهداف المكتبات الجامعية: نذكرها فيما يلي:

- ✓ تسهيل عملية البحث عن المعلومات للطلبة و المدرسين و الباحثين.
- ✓ التعريف بالتراث الفكري العالمي للمجتمع الأكاديمي من خلال توفير المصادر والمراجع باللغات الأجنبية.
- ✓ تنمية المجموعات المكتبية.
- ✓ القيام بتنظيم معارض و ندوات في علم المكتبات.
- ✓ بناء علاقات تعاونية بين المكتبات الجامعية الأخرى داخل الوطن وخارجه¹.
- ✓ تلبية و تقديم الخدمات المكتبية للباحثين مثل: الإعارة، البحث في قواعد البيانات الفهرس الآلي، البث الانتقائي.
- ✓ خدمة البرامج الأكاديمية و البحثية للجامعية².
- ✓ القيام بتدريب العمال في مجال المكتبات عن طريق عقد دورات تدريبية، و الرفع من مستواهم المهني و المشاركة في المؤتمرات و الندوات وذلك من أجل تطوير علم المكتبات³.
- ✓ تحليل و تفسير و تبسيط النتائج المتوصل إليها من خلال البحوث المنجزة⁴.

¹- عليان، رحي مصطفى. إدارة المكتبات: libray management: الأسس و العمليات. عمان: دار الصفاء. 2009. ص.36

²- فادي، عبد الحميد. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة. دار المشرق الثقافي، 2006. ص.167

³- إسماعيل وائل مختار. إدارة و تنظيم المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة، 2009. ص.250

⁴- شريف، عبد الله محمد. علم المكتبات و المعلومات. الإسكندرية: مؤسسة الثقافة الجامعية. 2009. ص.81

2-2-4- أنواع المكتبات الجامعية:

(أ) المكتبة المركزية:

تعتبر هي المكتبة الأم في الجامعة، حيث يعد وجودها أساسي للتنظيم السليم للخدمات المكتبية، إذ هي تقوم بكل عمليات التنسيق و التكامل و توفير أساليب وإجراءات التعاون بين مكتبات الأقسام و الكليات.¹

(ب) مكتبة المعاهد المتوسطة:

هي التي تخدم خريجي المدارس الثانوية الذين لا يستطيعون استكمال تعليمهم الجامعي، ومن أهم الوظائف التي تقوم بها تزويد الطلاب بالمهارات الفنية في المجالات التنظيمية و التجارية و المهنية التي تشمل أشكال المواد المكتبية من كتب و دوريات و مصادر تعليمية و قوائم بيبليوغرافية.²

(ج) مكتبة الكليات:

هي المكتبة التي تخدم المناهج الدراسية التابعة لكلية ما، و قد طورت وظائفها بحيث ركزت اهتمامها على تشجيع الطلاب على استخدام المصادر التعليمية المتعددة، كما تسهل حركة الإعارة و تدريب الطلاب على كيفية استخدام الفهارس و المراجع لإعداد البحوث.³

- الترتوري، عوض محمد، الرقيب، زايد محمد. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2008. ص. 144.

² - عليان، ربحي مصطفى . إدارة المكتبات. مرجع سابق. ص. 35-36

³ - إسماعيل، وائل مختار. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. مرجع سابق. ص. 150-151

(د) مكتبة الأقسام:

من المتعارف عليه في النظام الجامعي أنه يوجد عدة أقسام في كل كلية من الكليات لذا فإن وجود مكتبة في كل قسم يعد من الطرق المناسبة لتوفير مواد البحث لأعضاء هيئة التدريس لتكون هذه المواد تحت تصرفهم باستمرار دون اللجوء إلى المكتبة المركزية أو مكتبة الكلية.¹

2-2-5- وظائف المكتبة الجامعية:

(أ) الوظائف الإدارية:

وهي التي يقوم بها أمين المكتبة مع رؤساء الأقسام و تتمثل في:

- ✓ القيام بعملية توزيع ميزانية الشراء.
- ✓ كما يقوم بجميع عمليات توظيف و تكوين و تدريب العاملين مع التخطيط لخدمات أحسن و أفضل.
- ✓ العمل على ترتيب و تصنيف و تنظيم الوثائق و السجلات المختلفة.

(ب) الوظائف الفنية:

- ✓ اختيار المواد المكتبية المختلفة و التنوع في المصادر من كتب، دوريات، المخطوطات السمعية البصرية، مواد الكترونية... الخ.
- ✓ القيام بفهرسة المجموعات و تصنيفها و ترتيبها و إعدادها للاستعمال.
- ✓ صيانة و تجليد الأوعية و الحفاظ عليها و حمايتها من التلف.

¹-إسماعيل، وائل مختار. إدارة و تنظيم المكتبات و مراكز المعلومات. نفس المرجع. ص. 150-151

(ج) الخدمات المكتبية:

تتمثل الخدمات المكتبية الجامعية فيما يلي:

- ✓ تخصيص أماكن للباحثين و طلاب الدراسات العليا من أجل القراءة و القيام ببحوثهم.
- ✓ تقديم المساعدة لرواد المكتبة من خلال إرشادات المكتبي المؤهل للاستفادة من المجموعات المتوفرة على مستوى المكتبة.¹
- ✓ توفير خدمات المعلومات التقنية في المجال الصناعي بالنسبة للجامعات التكنولوجية.²
- ✓ إعداد القوائم البيبليوغرافية لمساعدة هيئة التدريس و خاصة طلاب المرحلة الأولى بالمواد التي تتوفر في المكتبة ليتمكنوا من إجراء بحوثهم .
- ✓ توفير و تقديم خدمات البث الانتقائي للمعلومات .
- ✓ تقوم المكتبة بإقامة معارض من أجل التعريف بمقتنياتها و تشجيعهم على استخدامها.³

¹ - عبد المنعم، عادة موسى. المكتبات و مرافق المعلومات النوعية: ماهيتها، ادارتها، خدماتها، تسويقها. الإسكندرية: دار الجامعيين للطباعة و التجليد، 2007. ص.197

² - عبد الهادي، محمد فتحي، بدر، أحمد. المكتبات الجامعية: تنظيمها و إدارتها وخدماتها و دورها في تطوير التعليم الجامعي و البحث العلمي. القاهرة: دار غريب، 2001. ص.20

³ - عبد المنعم، عادة موسى، مرجع سابق. ص.209-210

خلاصة:

لقد توصلنا في هذا الفصل إلى أهمية أخصائي المعلومات والدور الذي يلعبه في المكتبات الجامعية، وذلك من أجل تلبية الاحتياجات والإجابة عن استفسارات المستخدمين بالرغم من العراقيل والمشاكل التي يتعرض لها أثناء أدائه لعمله، وخاصة في ظل التكنولوجيات الحديثة التي غيرت مسار المهنة المكتبية من النظام اليدوي التقليدي إلى النظام الآلي.

الفصل الثالث: الضغوط المهنية لأخصائي
المعلومات في ظل التكنولوجيا الحديثة

التمهيد:

أحدثت تكنولوجيا المعلومات تطورات و تغييرات في محيط و بيئة العمال حيث غيرت و رفعت من مكانة المكتبات في أوساط المجتمع، كما أصبحت هذه الأخيرة من أهم اهتمامات المكتبة و الذي انصب على تطبيق التقنيات الحديثة في تسيير مختلف وظائفها من أجل الاستفادة القصوى منها وهذا لما تقدمه للرفع والتحسين من أداء أخصائي المعلومات ومواكبته لها بالرغم من المشاكل والضغوط التي يتعرض لها أثناء تأديته لمهامه.

3-1- تعريف تكنولوجيا المعلومات:

يعرفها البعض على أنها عملية الحصول على المعلومات و تخزينها، و معالجتها، ترتيبها ثم بثها وذلك باستخدام معدات مثل الحاسوب الالكتروني.¹

كما تعرف بأنها تلك الأجهزة و الوسائل المستعملة و المستخدمة لتسيير الإنتاج من معالجة وتبادل للمعلومات من اجل إتاحتها لمستخدميها بسرعة و بفاعلية، مثل الأجهزة السمعية البصرية الآلات التصوير و الاستنساخ، الحاسوب الالكتروني.²

وتعرف على أنها مزيج من أجهزة الحواسيب الالكترونية ووسائل الاتصال لمختلفة التي يستعملها الشخص للتحكم في المعلومات و استثمارها في مختلف المجالات.³

3-2- خصائص تكنولوجيا المعلومات:

تتميز بمجموعة من الخصائص أهمها ما يلي:

- **التقليل و التقليل في الزمن:** لأن التكنولوجيا جعلت الأماكن متجاورة و متقاربة الكترونياً.
- **تقليل المكان:** تسمح وسائل التخزين و التي لها القدرة على حمل أحجام كبيرة من المعلومات في حيز صغير والتي يمكن الوصول إليها بسهولة و يسر.
- **الذكاء الاصطناعي:** تتميز تكنولوجيا المعلومات بتطور في المعرفة و تقوية فرص تدريب المستفيدين اجل التحكم في عملية الإنتاج.
- **التفاعلية** تسمح لمستخدميها أن يكون المستقبل و المرسل في نفس الوقت.

¹ - الصيرفي، محمد. إدارة تكنولوجيا المعلومات. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2009. ص.19

² - الرمادي، أماني زكريا. مكتبة العربية وأفاق تكنولوجيا المعلومات. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، 2008. ص.14-

³ - قندلجي، عامر إبراهيم، السمراني، إيمان فاضل. تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها. عمان: الورق للنشر و التوزيع. 2009.

- قابلية التحرك و الحركة: تمكن مستخدميها أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقله بواسطة وسائل الاتصال الكثيرة مثل الحاسب الآلي، النقال...

- قابلية الوصل: إي إمكانية الربط و الجمع بين الأجهزة الاتصالية.¹

3-3- أنواع تكنولوجيا المعلومات:

أ- تكنولوجيا التخزين و الاسترجاع: تتمثل في:

- تكنولوجيا المصغرات الفيلمية: ظهرت نتيجة لتشتت و عدم وجود الوثائق في مكانها و سوء عملية الحفظ ويحتوي مصطلح المصغرات على الصور الفيلمية الشفافة، و الصور الورقية وهي تتضمن معلومات نصية و خطية و بهذا هي عبارة عن نتاج عملية التصوير الفوتوغرافي المصغر الذي يصعب قراءتها بالعين المجردة لهذا تحتاج إلى أجهزة قراءة خاصة.²

- تكنولوجيا الحاسوب: تعتبر تكنولوجيا الحاسبات من أهم تكنولوجيا المعلومات لأنها تعد قاسما مشتركا مع باقي التكنولوجيات الحديثة الأخرى ، ولها الفضل الكبير في سرعة الاسترجاع من جهة أخرى، كما لها قدرة كبيرة في تخزين المعلومات لذا تعتبر من أهم الركائز لتكنولوجيا المعلومات الحديثة حيث أصبح من السهل التعامل معها في خزن و استرجاع المعلومات داخل المكتبة لما لها من دور فاعل في تنفيذ إجراءات التخزين و الاسترجاع.³

- قواعد و بنوك المعلومات: تعرف قواعد البيانات على أنها مجموعة من الملفات و البيانات المترابطة منطقيا و المنظمة بحيث يمكن الحصول على المعلومات بشكل تقارير بعد القيام بمعالجتها بواسطة برامج تطبيقية، تحافظ على عدم تكرار البيانات و تنظيمها عبر برامج إدارة قواعد البيانات، أما بنك المعلومات فهي الشكل المتطور لمفهوم قواعد البيانات، فهي تعني

¹- العتبي، عزيز عبد الرحمان.أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية: دراسة ميدانية على الأكاديمية

الدولية الاسترالية. متاح على الخط <https://www.abhe.com.nt> . تم الاطلاع عليه في 2016/01/27

²- عفيفي، محمود محمود. التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات. القاهرة: دار الثقافة، 1994. ص.58

³- الجاسم، جعفر، تكنولوجيا المعلومات. عمان: دار أسامة، 2005. ص.57

تجميع منظومة متكاملة من المعلومات بعد تجميعها و معالجتها و حفظها في حواسيب ووضعتها في مجال خدمة المعلومات بواسطة تطبيقات إدارة قواعد البيانات المختلفة.¹

- تكنولوجيا الأقراص المكنزة ROM-CD:

تعرف الأقراص المكنزة على أنها عبارة عن أقراص مسطحة مستديرة، فهي تعتمد على تكنولوجيا أشعة الليزر، فهي وسيلة لإتاحة المعلومات في شكل الإلكتروني بواسطة أشعة الليزر على سطح القرص سواء من أجل التسجيل أو الاسترجاع، و تتميز بقدرتها الكبيرة في تخزين البيانات و المعلومات مع طول مدة استخدامها.²

- اسطوانات الفيديو المكنزة التفاعلية: يعتبر هذا النوع من أحدث المبتكرات في مجال تخزين المعلومات في أشكالها حتى الآن، وتعمل هذه الاسطوانة كنظام موحد لمختلف المعلومات بما فيها نصوص وأرقام ورسوم وصور وأحدث والموسيقى.³

ب- تكنولوجيا الاتصالات: تتمثل في:

- الهاتف: هو أداة الاتصال الأول والأقدم في مجال الاتصال المتعارف عليها اليوم فقد تطور عبر التاريخ حيث أدخلت عليه عدة تحسينات ووسائل الالكترونية والليزرية وذلك من أجل تسهيل نقل البيانات، وتعتبر المكتبات من بين المؤسسات التي تستخدم في تقديم الخدمات.

- أقمار الصناعية: تعد من أهم وسائل الاتصال الحديثة نظرا لما تتميز بيه، فهي عبارة عن محطة مصغرة في جسم متحرك، تعمل بواسطة الموجات الدقيقة، لذا تعتمد عليها المكتبات ومراكز المعلومات واستفدت منها في عدة مجالات منها:

- تبادل إعاره الوثائق بين المكتبات ومراكز المعلومات .

¹- الخوري، هاني شحادة. تكنولوجيا المعلومات على اعتاب القرن الحادي و العشرين: مدخل تعريفى لتكنولوجيا المعلومات، دمشق: مركز الريا للكمبيوتر، 1998. ص.32-38

²- بن السبتي، عبد المالك. التكنولوجيا الحديثة و مراكز المعلومات. قسنطينة: دار بهاء، 2001. ص.57

³- الجاسم ، جعفر. مرجع سابق. ص.78

- إمكانية البحث في قواعد البيانات والمعلومات.
- إصدار الدوريات والكتب الالكترونية من أماكن بعيدة.
- إمكانية القيام بخدمات البث الانتقائي للمعلومات.¹
- البريد الإلكتروني: هو شكل من أشكال الاتصال الإلكتروني، يعتمد عليها في المكتبات للتبادل إعاره المذكرات والنشرات الإخبارية...، حيث سمح للمكتبات بعملية الإعاره والربط اليسير EASYLINK وإمكانية توصيلها عبر مختلف أنحاء العالم.²
- الإنترنت: تعتبر مزيجاً بين تكنولوجيا الحاسبات وتكنولوجيا الاتصالات فقد استطاعت إلغاء الحواجز المسافات والوقت بين المستخدمين وتتمثل أهميتها في النقاط التالية:
 - تمكن المستخدمين من الحصول على المعلومات .
 - تمد المستخدمين بأخر الأحداث والمستجدات في مجال المعلومات والدراسات عبر أنحاء العالم.

وتتميز الإنترنت بما يلي:

- سرعة انتشار المعلومات.
- التفاعل المتبادل بين المستخدمين من خلال الاتصال المباشر.
- السرعة في تبادل المعلومات.³

¹- الجاسم، جعفر. نفس المرجع. ص.86

²- النواصة، غالب عوض. مصادر المعلومات في المكتبات و مراكز المعلومات مع إشارة خاصة إلى الكتب المرجعية. عمان:

دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009. ص.160-161

³- بدر، أحمد، عبد الهادي، محمد فتحي. علم المعلومات والتكامل المعرفي. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر و التوزيع،

1998. ص.159

3-4- مكونات تكنولوجيا المعلومات:

- ✓ **المكونات المادية:** تتمثل في الوسائل والأجهزة الملموسة ويعد الحاسوب من المكونات الرئيسية ويعتبر من أهم المستجدات في جميع المجالات والميادين.
- ✓ **مهارات الموارد البشرية (أخصائي المعلومات):** يعد الأفراد المدربين والمؤهلين إحدى المتطلبات تطبيق التكنولوجيا، لأنهم هم المسئولين على استخدام وتشغيل المكونات الأخرى.
- ✓ **البرمجيات:** هي التعليمات والأوامر المعدة من طرف الموارد البشرية.
- ✓ **شبكات الاتصال:** هي مجموعة الكابلات والأسلاك وخطوط الهاتف، وشبكات الانترنت، الانترنت، والإكسترنات لها أهمية في تعزيز دور تكنولوجيا المعلومات في المكتبات وخاصة في شبكات الانترنت التي تقدم خدمات المكتبة وتسهل عمل أخصائي المعلومات.
- ✓ **قاعدة البيانات:** هي عبارة عن البيانات المخزنة في أجهزة خزن البيانات من سجلات المؤسسة وبيانات أخرى أو معلومات تخص طلبات المستفيدين وقد تكون على شكل إلكتروني أو ورقي.¹

¹ - باس، الهام. دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية. مجلة علوم الإنسان. والمجتمع. 2003. ع.7. ص265-266

3-5- دور التكنولوجيات الحديثة في تلبية احتياجات أخصائي المعلومات:

- تحسين العمليات الفنية التي يقوم بها وزيادة فاعليتها من ناحية الدقة والسرعة.
- تقديم خدمات إضافية جديدة كالبيانات الخاصة بالمؤلفين أو العناوين أو الموضوعات من نفس النوع في فهارس الآلي للمكتبة، أو الرد علي أسئلة إضافية كإصدارات جديدة لناشر معين وبالغة الأجنبية وتتوفر عليها المكتبة.
- تغيير أوعية الحفظ من البطاقات المثقوبة إلى الشرائط الممغنطة إلى الاسطوانات البصرية Optical discs التي يتم التسجيل عليها بأشعة الليزر.
- لقد لعبت النظم الآلية تقدا ملحوظا في السيطرة على عمليات الإعارة والتسجيل وغيرها حيث وفرت الكثير من الأعمال الكتابية والروتينية.¹
- تحديث المعلومات والمحافظة على مواكبة التطورات الحديثة في مجال المكتبات.
- تحسين أداء العمل من خلال إثراء قدرات المكتبيين حتى يتمكنوا من أداء الخدمة المكتبية الفاعلة.²
- ساعدت في ظهور أنظمة ومعايير جديدة تتوافق مع متطلبات تكنولوجيا الحواسيب الحديثة.³
- تقييم الموارد المعلوماتية واختيار المناسب منها.
- توفير الفهارس المكتبية والمعالجة الببليوغرافية المعروضة على خط المكتبة.
- الجمع بين المهارات المكتبية والتكنولوجيات الحديثة.¹

¹ بدر، أحمد، مقدمة في تكنولوجيا المعلومات وأساسيات استرجاع المعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2003. ص. 10-12

² العرنى محسن السيد. التنمية المهنية للعاملين في المكتبات و مراكز المعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1994. ص. 4-48

³ همشري، عمر أحمد. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2011. ص. 363

3-6- الآثار المترتبة عن استخدام تكنولوجيا الحديثة لدى أخصائي المعلومات:

من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات واستخدام الانترنت تحولت مهنة المكتبي تدريجيا من المعالجة الكتب إلى معالجة المعلومات وتقديمها إلى من يحتاجها، وبذلك تغيرت وظيفته من مكتبي إلى استشاري أو خبير المعلومات، ويرى بعض الخبراء أن إدخال هذه التقنيات إلى المكتبة زاد الطلب على اختصاصي المعلومات من أصحاب الخبرة والمعرفة الواسعة للقيام بالمهام الآتية:

- استشاري معلومات يعمل على مساعدة المستخدمين وتوجيههم إلى بنوك ومصادر المعلومات أكثر وذلك استجابة لاحتياجاتهم المعلوماتية.
- تدريب المستخدمين على استخدام المصادر والنظم الالكترونية.
- تحليل المعلومات وتقديمها للمستخدمين.
- إنشاء ملفات معلومات شخصية وتقديمها عند الحاجة.
- البحث في مصادر معلومات غير معروفة للمستخدمين وتقديم نتائج البحث.²
- تقديم العون للمستخدمين في استثمار الانترنت وإمكاناتها المتنوعة في الحصول على المعلومات.³

⁴ - عماليري، عائشة. أخصائي المكتبات والمعلومات والتكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية الجزائرية: مكتبات جامعة السانيا والعلوم التكنولوجيا بوهان نموذجاً. أطروحة الماجستير: العلوم الاجتماعية والإنسانية. وهران: جامعة وهران - السانيا -، 2010 ص. 51- 54

¹ - علوي، محمد عودة. المكتبات النوعية، الجامعية، المتخصصة، العامة، المدرسية . عمان: مؤسسة الوراق، 2007. ص. 78

² - المالكي، مجبل لازم مسلم. اتجاهات حديثة في علوم المكتبات والمعلومات. عمان: مؤسسة الوراق، 2002. ص. 27-28

خلاصة:

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل توصلنا إلى أن التكنولوجيا الحديثة تلعب دورا هاما في المكتبات الجامعية، حيث مكن استخدامها من السيطرة نوعا ما على الكم الهائل للمعلومات بتجميعها وتنظيمها وترتيبها في شكل يسمح بتخزينها على نسق يساعد فئات مختلفة على مستوى المكتبة الجامعية التي تهتم بالمعلومات لدعم العملية التعليمية والرفع من المستوى العلمي والثقافي لكل من الطلبة وهيئة التدريس والموظفين.

الخاتمة:

وفي الأخير يمكن القول أن مهنة المكتبات تفرض على العاملين مواجهة الكثير والعديد من الضغوط المهنية الناتجة عن تشابك وتداخل بعض العوامل الاقتصادية والاجتماعية لذا يعجز الموظفون عن أداء مهامهم بصورة جيدة وفعالة، ولاسيما العاملين الذين يتعاملون مباشرة مع المستفيدين، كما تعرف المكتبات الجامعية بفضاءها المعرفي وكثرة التعامل مع الرواد فإنه من الواجب توفير الظروف المناسبة والملائمة للقيام بأحسن صورة والتكيف مع الضغوط المهنية وكيفية التغلب عليها وتجاوزها.

ومن خلال دراستنا الميدانية التي أجريت بالمكتبة الجامعية الجليلي بونعامة بخميس مليانة واعتمادا على نتائج الاستبيانات الموزعة نستنتج أن أخصائي المعلومات بالمكتبة الجامعية لا يعاني من ضغوط مهنية ولا يتميزون بالغضب والقلق أثناء تأديته لمهامه وذلك لما توفره المكتبة من أجواء حسنة خلال العمل من أجل تلبية احتياجات المستفيدين بتوفير مصادر المعلومات والإمكانيات المادية والمعنوية لهم، بالإضافة إلى القيام بدورات تدريبية لبعض العاملين المختصين من أجل التعرف على كل ما هو جديد في ما يخص استعمال شبكة الانترنت وقواعد البيانات مما سهل من عملية تقديم المعلومات والخدمات بصفة خاصة.

بالرغم من هذه الايجابيات إلا أن هناك نقائص، لذا قمنا بوضع بعض الاقتراحات التي نراها مناسبة وضرورية للتحكم في الضغوط المهنية أكثر في ظل التطورات التي تحدث، ومن بين هذه الاقتراحات نذكر منها:

❖ على المكتبي أن يدرك مدى خطورة تعرضه لضغط المهني وما يترتب عنه من آثار

على الصحة النفسية والجسمية.

❖ أن تكون استراتيجيات ذاتية لتسيير الضغوط ومواجهتها، وممارسة الأساليب للتخفيف

من الضغط كالرياضة، الاسترخاء، الهدوء

الخاتمة

- ❖ لا يبذل جهدا تفوق طاقته.
- ❖ تجنب المواقف التي توصل إلى الصراع والابتعاد عن المشاحنات والأجواء المكهربية بين الزملاء من جهة وبين الإدارة من جهة أخرى.
- ❖ توفير شروط أكثر ملائمة لأداء الموظف لمهامه مثل الرفوف المفتوحة، وضع البطاقات الممغنطة في الوثائق...، قصد تحقيق الراحة النفسية والمهنية لهم وإشعارهم بالاهتمام والرعاية .
- ❖ تدريب أطر مهنية متخصصة قادرة على تقديم الإرشادات اللازمة للمكتبيين قصد تدريبهم على تقنيات التعامل مع الضغوط المهنية ومواجهتها.
- ❖ القيام بالمزيد من الدراسات حول موضوع الضغوط المهنية في مجال المكتبات .
- ❖ -ربط متغير الضغوط المهنية بمتغيرات أخرى كالرضا الوظيفي، الدافعية، التخصص.
- ❖ الحرص على تنظيم دورات تدريبية لكل الموظفين حتى يتمكنوا من اكتساب خبرات تساعدهم في العمل.
- ❖ وضع خطة واضحة ودقيقة لخطوط الاتصال فيما بين الموظفين من جهة ومابين الإدارة من جهة أخرى.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

القواميس و الموسوعات باللغة العربية:

- 1- الخليل بن أحمد، هذاوي، عبد الحميد. معجم العين. لبنان: دار الكتب العلمية ، 2003
- 2- معلوف، لويس. المنجد في اللغة و الإعلام. لبنان: دار المشرق، 1997
- 3- فرج، طه عبد القادر، شاكر، عطية قنديل. موسوعة علم النفس و التحليل النفسي. مكتبة مدبولي، 1994

الكتب بالعربية:

- 3- إبراهيم، السعيد مبروك. المكتبة الجامعية و تحديات مجتمع المعلومات. الإسكندرية: دار وفاء لدنيا الطباعة و النشر، 2009
- 4- إسماعيل، وائل مختار. إدارة و تنظيم المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة، 2009
- 5- الأحمدى، حنان عبد الرحيم. ضغوط العمل لدى الأطباء. الإسكندرية: مركز البحوث، 2002
- 6- البنهاوي، محمد أمين، إدارة العاملين بالمكتبات. القاهرة: العربي للنشر و التوزيع، 1984
- 7- الترتوري، محمد عوض، الرقيب، محمد زايد. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار الحامد للنشر و توزيع. 2008
- 8- الجاسم، جعفر، تكنولوجيا المعلومات. عمان: دار أسامة، 2005
- 9- الخوري، هاني شحادة. تكنولوجيا المعلومات على اعتاب القرن الحادي والعشرين: مدخل تعريفي لتكنولوجيا المعلومات. دمشق: مركز الرضا للكمبيوتر، 1998
- 10- الرمادي، أماني زكريا. مكتبة العربية وأفاق تكنولوجيا المعلومات. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، 2008

قائمة المراجع

- 11- الزغول، عماد عبد الرحيم. الاضطرابات الانفعالية و السلوكية لدى الأطفال. الأردن: دار الشروق للنشر و التوزيع، 2006
- 12- الصيرفي، محمد. إدارة تكنولوجيا المعلومات. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2009
- 13- الصيرفي، محمد. الضغوط و القلق الإداري ، الإسكندرية : مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع، 2008
- 14- الصوف، محمد. العمل المكتبي بين النظرية والتطبيق. الإسكندرية: دار وفاء لنديا للنشر و التوزيع، 2008
- 15- العربي، محسن السيد. التنمية المهنية للعاملين في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1994
- 16- المالكي، مجبل لازم مسلم. اتجاهات حديثة في علوم المكتبات والمعلومات. عمان: مؤسسة الوراق، 2002
- المدادحة، أحمد نافع الجندي. أنواع المكتبات: typas of libraires. عمان: دار المسيرة، 2011
- 17- النابلسي، محمد، أحمد، أخرون. الصدمة النفسية. لبنان: دار النهضة العربية، 1991
- 18- النعاس، محمد عمر مصطفى. دراسات في الضغوط المهنية والصحة النفسية. ليبيا: إدارة المطبوعات و النشر، 2008
- 19- النواصة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع، 2002
- 20- النواصة، غالب عوض. مصادر المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات مع إشارة خاصة إلى الكتب المرجعية. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009
- 21- بدر، أحمد. المدخل الى علم المكتبات و المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع. 2009

قائمة المراجع

- 22- بدر، أحمد. تصميم التدريس رؤية تطبيقية. الأردن: دار الشرق، 2008
- 23- بدر، أحمد، عبد الهادي، محمد فتحي. علم المعلومات والتكامل المعرفي. القاهرة: دار
قباة للطباعة والنشر و التوزيع، 1998
- 24- بدر، أحمد. مقدمة في تكنولوجيا المعلومات وأساسيات استرجاع المعلومات.
الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2003
- 25- بن السبتي، عبد المالك. التكنولوجيا الحديثة و مراكز المعلومات. قسنطينة: دار
بهاء، 2001
- 26- بوحوش، عمار. مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث. الجزائر: ديوان
المطبوعات الجامعية، 2007
- 27- بوخرسية، بويكر، معمر، داود. دراسات في تسيير الموارد البشرية. الجزائر: منشورات
قرطبة المحمدية، 2008
- 28- خليفة، وليد السيد أحمد، سعد، مراد علي عيسي. الضغوط النفسية و التخلف العملي
في ضوء علم النفس المعرفي: المفاهيم - النظريات - البرامج. الإسكندرية: دار الوفاء لنديا
الطباعة والنشر، 2008
- 29- شريف، عبد الله محمد. علم المكتبات و المعلومات. الإسكندرية: مؤسسة الثقافة
الجامعية. 2009
- 30- شيخاني، سمير. الضغط النفسي طبيعته و أسباب المساعدة الذاتية. بيروت: دار
الفكر العربي، 2003
- 31- طه، عبد العظيم حسين. استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية. عمان: إدارة
الفكر للنشر و التوزيع، 2006
- 32- عبد الباقي، صلاح الدين محمد. السلوك الفعال في المنظمات. مصر: دار الجامعة،
2005

قائمة المراجع

- 33- عبد الهادي، محمد فتحي، بدر، أحمد. المكتبات الجامعية: تنظيمها و إدارتها وخدماتها و دورها في تطوير التعليم الجامعي و البحث العلمي. القاهرة: دار غريب، 2001
- 34- عبيدات، محمد. منهجية البحث العلمي: القواعد و المراحل والتطبيقات. عمان: دار وائل، 1997
- 35- علي، عسكر. ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها. دمشق: دار الكتاب الحديث، 2000
- 36- عفيفي، محمود محمود. التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات. القاهرة: دار الثقافة، 1994
- 37- علوي، محمد عودة المالكي. المكتبات النوعية، الوطنية، الجامعية، المتخصصة، العامة المدرسية. عمان: مؤسسة الوراق، 2007
- 38- عليان، ربحي مصطفى. إدارة المكتبات: library management: الأسس والعمليات. عمان: دار الصفاء، 2009
- 39- عليان، ربحي مصطفى. دراسات في علوم المكتبات و التوثيق والمعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2006
- 40- غانم، حسن صالح، عمار، جلامنة، عبد الله. مدخل الى علم المكتبات و المعلومات، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2003
- 41- غنيم، محمد عثمان، عليان، ربحي مصطفى، أساليب البحث العلمي: عمان، دار صفاء، 2010
- 42- فادي، عبد الحميد. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة. دار المشرق الثقافي، 2006

قائمة المراجع

- 43- فرحات، ثناء إبراهيم موسى. إدارة المكتبات و مراكز المعلومات من منظور حديث. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2011
- 44- قنديلجي، عامر، السامرائي، إيمان. البحث العلمي الكمي والنوعي، عمان: دار اليازوري، 2009
- 45- قنديلجي، عامر إبراهيم، السمرائي، إيمان فاضل. تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها. عمان: الورق للنشر والتوزيع. 2009
- 46- كامل، محمد، عويطة، محمد. مدخل الى علم النفس. بيروت : دار الكتب العلمية، 1996
- 47- كشرود، عمارالطيب. علم النفس الصناعي و التنظيمي الحديث: مفاهيم و نظريات. ليبيا: دار الكتب الوطنية، 1995
- 48- ماهر، أحمد. السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات. الاسكندرية: دار الجامعة، 2004
- 49- مصطفى، حسن، عبد المعطي. ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها. القاهرة: مكتبة زهراء الشرق، 2009
- 50- موسى، غادة عبد المنعم. المكتبات و مرافق المعلومات النوعية: ماهيتها، ادارتها، خدماتها، تسويقها. الإسكندرية: دار الجامعيين للطباعة و التجليد، 2007
- 51- نصير، عايدة. المكتبات و المعلومات دراسات مختارة. القاهرة: العربي للنشر و التوزيع، 1999
- 52- نوزت، أبو لبن. دراسات في علم المكتبات والمعلومات من التراث العربي الإسلامي. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع. 2005

قائمة المراجع

53- همشري، عمر أحمد. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2011

54- هيجان، عبد الرحمن بن أحمد. ضغوط العمل: منهج كامل للدراسة مصادرها و نتائجها و كيفية إدارتها، الرياض: معهد الإدارة العامة، 1998

55- يخلف، عثمان. علم النفس الصحة و الأسس النفسية و السلوكية للصحة. الدوحة: دار الثقافة للطباعة و النشر والتوزيع، 2001

مقالات الدوريات:

56- باس، الهام. دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الإدارة الموارد البشرية. مجلة علوم الإنسان. والمجتمع، 2003. ع.7

المذكرات و الاطروحات:

57- الضريبي، عبد الله: أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات، مذكرة تخرج : علم النفس : دمشق: جامعة دمشق، 2010

58- العرابوي، سحنون: الضغوط المهنية و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية، مذكرة ماجستير، التربية البدنية و الرياضية: الشلف: جامعة حسيبية بن بوعلي، 2008

59- بركات، زياد: الاستراتيجيات التكيفية مع الضغوط المهنية لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة طولكرم بفلسطين. القدس: جامعة القدس المفتوحة، 2010

60- جوادي، يوسف. مصادر ومستويات الضغط النفسي لدى الاستاذ الجامعي: دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة، مذكرة ماجستير، علم النفس التنظيمي و تنمية الموارد البشرية. قسنطينة: جامعة منتوري، 2005

قائمة المراجع

61- حسن، منى عبد الله فرح. الضغوط النفسية وعلاقتها باحتياجات أولياء الأمور الغير العاديين بجامعة الخرطوم. مذكرة ماجستير: كلية الادب: الخرطوم: جامعة الخرطوم، 2005

62- خوجة، مليكة شارف. مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين. مذكرة ماجستير: علم النفس وعلوم التربية، تيزي وزو: جامعة تيزي وزو، 2011

63- عقون، اسيا. الضغط النفسي و علاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة، مذكرة ماجستير: علم النفس: سطيف: جامعة فرحات عباس، 2011

64- عمايرية، عائشة. أخصائي المكتبات المعلومات والتكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية الجزائرية: مكتبات جامعة السانيا والعلوم التكنولوجيا بوهران نموذجاً. مذكرة الماجستير: العلوم الاجتماعية والإنسانية. وهران: جامعة وهران - السانيا -، 2010

65- طموح، نجية، بودريان، عزالدين، بوخالفة، خديجة. كفايات ومواصفات أخصائي المعلومات للتأقلم مع البيئة الرقمية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة، مذكرة ماجستير: جامعة قسنطينة، (د . ت)

66- قوراري، حنان. الضغط المهني وعلاقته بدافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية. مذكرة ماجستير: بسكرة: جامعة محمد خيضر، 2013-2014

- مريم، رجاء. مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض. دمشق. دمشق: جامعة دمشق، 2008

الكتب باللغة الفرنسية:

67- Bertrant, colenge. bebliothecaire: S.I editiamedu cercle de la bboirie ,(S . d).

المصادر الالكترونية:

قائمة المراجع

68- العتبي، عزيز عبد الرحمان. أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد

البشرية: دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية. متاح على الخط

<https://www.abhe.com.nt>

69- العمودي، هدى محمد، السلمي، فوزية. الوعي المعلوماتي في المجتمع الاكاديمي:

دراسة تطبيقية على طالبات الدراسات العليا بجامعة الملك عبد العزيز متاح على الخط:

<http://iman.dia.blospot.com>

70- حافظي، الزهير، مزلاح، رشيد، عبد الكريم، بن عميرة. الاستراتيجيات المستخدمة من

قبل المكتبيين المعلوماتيين والأرشيفيين. متاح علي الخط:

<http://cybrariansjournal.cybrarians.inf>

جامعة الجبالي بونعامة خميس مليانة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

تخصص علم المكتبات والتوثيق

الاستبيان

يندرج هذا الاستبيان في إطار التحضير لشهادة الماستر في علم المكتبات و التوثيق بعنوان: الضغوط المهنية لدى أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية لجامعة الجبالي بونعامة بخميس مليانة.

الهدف من هذا الاستبيان هو معرفة اتجاهات و آراء أخصائي المعلومات بالمكتبة اتجاه الضغوط المهنية وهذا من أجل الوقوف على الصعوبات و المشاكل و الظروف التي تعيق أداءهم للعمل و بالتالي الوصول إلى أحكام تساعد في الحد أو التقليل من الضغوط المهنية بالمكتبة، و عليه نرجو منكم أن تفضلوا بملء هذه الاستمارة ، بوضع علامة (×) في المربع المناسب و نعدكم بان مساهمتكم هذه ستحظى بالسرية التامة لأنها تستعمل في إطار البحث العلمي.

السنة الجامعية: 2015 – 2016

المحور الأول: البيانات الخاصة بالمبحوثين

1- المستوى التعليمي:

- تقني سامي - ليسانس
- ماستر - الدبلوم العالي للمكتبيين

.....
شهادات أخرى اذكرها.....

2- الدرجة في السلم الوظيفي:

- ملحوظ بالمكتبة الجامعية - مساعد بالمكتبات الجامعية
- عون بالمكتبة الجامعية

.....
3- اسم المصلحة التي تعمل بها:.....

4- مدة التحاقك بالمكتبة:

- اقل من سنة - ما بين 5 سنوات و 10 سنوات
- اقل من 5 سنوات - أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: واقع الضغوط المهنية

5- هل تشعر بالضغط أثناء أداء لعملك؟

- نعم - لا

.....
إذا كانت إجابتك بنعم لماذا؟.....

.....

6- هل أنت سريع الغضب و القلق أثناء تأديتك لمهامك المكتبية؟

- نعم - لا

.....
إذا كانت إجابتك بنعم لماذا؟.....

.....

7 - هل ترى أن مهنة المكتبي تتطلب جهداً؟

- نعم - لا

إذا كانت إجابتك بنعم لماذا؟.....

8- هل تعاني من الخوف اتجاه الأعمال الموجهة إليك؟

- نعم - لا

9- إذا كانت إجابتك بنعم هل يعود السب إلى:

- عدم الثقة بالنفس

- لا توجد لديك معلومات كافية عن العمل الموجه إليك

- عدم وجود دعم و تحفيز من طرف المسؤول

أخرى اذكرها.....

10- هل ترى انك نتعرض للضغط الشديد على عكس زملائك؟

- نعم - لا

إذا كانت إجابتك بنعم لماذا؟.....

.....

11- هل الإمكانيات (الوسائل و التقنيات) التي توفرها المكتبة تساعدك للتكيف مع ظروف العمل؟

- نعم - لا

في كلتا الإجابتين كيف ذلك؟.....

.....

المحور الثالث: مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي المعلومات

12- هل تتناوبك رغبة بعدم العمل في بعض الأحيان؟

- نعم - لا

إذا كانت إجابتك بنعم لماذا؟.....

13- هل طبيعة العلاقة بينك وبين زملائك؟

- جيدة - حسنة - سيئة

14- هل هناك لامبالاة اتجاه الأعمال التي تقوم بها؟

- نعم - لا

إذا كانت إجابتك بنعم لماذا؟.....

.....

15- هل تشعر بالإحباط لان عمالك لا يحقق طموحاتك المهنية؟

- نعم - لا

إذا كانت إجابتك بنعم لماذا؟.....

16- هل توظف اللاعلاقية و التسرع في أداء عمالك؟

- نعم - لا

17- هل حضور مسؤول لمكان العمل بشكل دائم يشعرك بـ:

- الارتياح

- الرضا

- التوتر والقلق

هل يكلفك مسؤولك عن العمل بإنجاز مهام في فترة زمنية محددة ومعينة؟

نعم لا

- في حالة الإجابة ب نعم ، هل عدم إنجازك للمهام في الفترة الزمنية المحددة يسبب لك ضغوطات مهنية؟

نعم لا

18- هل ما تقوم به من مهام تفوق إمكانياتك و قدراتك؟

- نعم - لا

19- هل الوقت المخصص للراحة كافي لاسترجاع نشاطك؟

- نعم - لا - أحيانا

20- ما هي أهم العوامل التي تؤثر على تركيزك في العمل؟

- كثرة الضوضاء

- الحرارة

- الإضاءة

أخرى اذكرها.....

المحور الرابع: تأثير الضغوط المهنية على أخصائي المعلومات في ظل التكنولوجيات الحديثة

20- هل تستخدم التكنولوجيا في انجاز مهامك؟

- نعم - لا

21- ما الذي أضافته التكنولوجيا الحديثة لمكتبكم؟

.....

22- هل أثرت تكنولوجيا الحديثة على الخدمات المقدمة من طرف المكتبة؟

- نعم - لا

23- هل زاد استخدامك للتكنولوجيا من الضغط لديك أثناء تأديتك لعملك؟

- نعم - لا

24- هل أدت تكنولوجيا المعلومات إلى تحسين و تطور مهارتك؟

- نعم - لا - إلى حد ما

25- ما تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء عملك؟

- تحسين الخدمات المقدمة
- توفير الوقت والجهد
- تسيير عملية الوصول إلى مصادر المعلومات
- تلبية طلبات المستخدمين و الباحثين
- تأليه الخدمات المكتبة

26- هل استفدتم من دورات تدريبية للتعامل التكنولوجيا الحديثة ؟

- نعم - لا

في حالة الإجابة بلا لماذا ؟

27- من بين التكنولوجيات الحديثة التالية ماهي التي توفرها مكتبكم: هذا السؤال يأتي أحسن بعد السؤال

20

- قواعد البيانات
- النظم الآلية
- شبكة الانترنت
- نظام SNDL

28- هل تتحكم في استخدام تقنيات الحديثة؟

- نعم - لا

في حالة الإجابة ب "لا" هل ترى أن عدم التحكم في استخدام التكنولوجيات زاد من الضغط المهني؟.

نعم لا

.....

29- من بين الاقتراحات التالية ما هي العبارة التي تراها مناسبة للحد او التقليل من الضغوط المهنية
بالمكتبة الجامعية:

- ضرورة عقد الاجتماعات بصفة دورية
- تنظيم دورات تدريبية تكوينية لأخصائي المعلومات
- توفير مبدأ تغيير مواقع العمل وفتح مجال الحوار
- توفير نظام الترقية في مناصب لدى أخصائي المعلومات
- الوقوف على أهم المشاكل أخصائي المعلومات
- المشاركة في المحاضرات و المؤتمرات المتخصصة في علم المكتبات أو في مجالات أخرى

جيد واصلني

المعلومات المدونة باللون الآخر أضفتها أنا خذتها بعين الإعتبار

بالتوفيق

الإهداء:

بكل فخر وتقدير أهدي عملي إلى أعز ما أملك في الوجود.

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأطال في عمرهما.

إلى أخي وزوجته وأخواتي و أزواجهم وأبنائهم أيمن، روفيدة، عبد الجليل

محمد، زكريا

وإلى شريك حياتي محمد عدون وعائلته الكريمة.

إلى من ساعدني لإتمام هذا العمل: أمال، فاطمة، فايزة، أمينة ح، أمينة ع

نبيلة، زينب، وإلى جميع الأصدقاء وزميلاتي والزملاء.

وإلى كل الأهل والأقارب.

كلمة شكر وتقدير:

أشكر الله العليّ القدير الكريم وأحمده الذي أنعم علينا بنعمة العقل والدين.
و بكل صدق واعترافه بالجميل أتقدم بالشكر الخاص إلى الأستاذة افرى جميلة
لإشرافها على هذا العمل وكل ما قدمته من إرشادات وتوجيه لإنجاز هذا العمل
المتواضع.

وأقدم بالشكر إلى عمال مكتبة جامعة الجبالي بونعامة على مساعدتهم لنا
وعلى التسهيلات المقدمة من طرفهم لإنجاز هذا العمل.
وشكر خاص إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل ولو بكلمة أو نصيحة من
قريب أو من بعيد.

البطاقة الفهرسة:

بلالي، نادية

الضغوط المهنية لدى أخصائي المعلومات: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية الجيلالي
بونعامة بخميس مليانة/نادية بلالي؛ إشراف جميلة افري. - (د.م.): (د.ن.)، 2016. -
148 ورقة: جداول، رسومات بيانية؛ 30سم.

ببليوغرافيا: ورقة 134-141 ملاحق: ورقة 143-148

مذكرة ماستر: علم المكتبات والمعلومات: جامعة خميس مليانة: 2016

افري، جميلة. إشراف

المستخلص باللغة العربية:

في هذا البحث تم دراسة موضوع الضغوط المهنية لدى أخصائي المعلومات في المكتبة الجامعية الجيلالي بونعامة، وقد تم التعرف على وجهة نظر أخصائي المعلومات حول الموضوع، و تم تناول أهم مصادر الضغوط المهنية، كما تم الحديث عن الخدمات التي يقدمها أخصائي المعلومات في ظل التكنولوجيا الحديثة.

ولمعالجة هذا الموضوع قمنا بالاعتماد على المنهج المسحي والمنهج الوصفي التحليلي والاستعانة بأدوات جمع البيانات التي تتمثل في الاستبيان ، بهدف جمع المعلومات حول الموضوع.

وأظهرت النتائج المتوصل إليها أن الموظفين بالمكتبة الجامعية الجيلالي بونعامة يتعرضون إلى ضغوط مهنية متفاوتة وعادية بالنسبة لهم، كما توصلنا إلى أن تكنولوجيا المعلومات

ساهمت في تخفيف الضغط وتحسين مردودية المعلومات، وفي الأخير تم وضع مجموعة من التوصيات والاقتراحات حول الموضوع من أجل المساهمة أكثر للحد من الضغوط المهنية لأخصائي المعلومات.

الكلمات الدالة:

ضغوط العمل - أخصائي المعلومات - الضغوط المهنية ؛ المكتبة الجامعية - خميس مليانة

الفصل التمهيدي : الإطار المنهجي للدراسة :

- 2..... - مقدمة
- 4..... - إشكالية الدراسة
- 5..... - فرضيات الدراسة
- 5..... - أهداف الدراسة
- 6..... - عينة الدراسة
- 6..... - أسباب الدراسة
- 6..... - منهج الدراسة
- 7..... - أدوات جمع البيانات
- 9..... - الدراسات السابقة
- 14..... - المجال الجغرافي والزمني للدراسة
- 14..... - المجال البشري للدراسة

الفصل الأول : الضغوط المهنية

- 15..... - تمهيد
- 16..... 1-1 تعريف الضغوط المهنية
- 17..... 2-1 لمحة تاريخية عن الضغوط المهنية
- 19..... 3-1- النظريات المفسرة للضغط المهني

- 1-4-4- مراحل حدوث الضغوط المهنية 24
- 1-5-5- أسباب حدوث الضغوط المهنية 25
- 1-6-6- مصادر الضغوط المهنية 26
- 1-7-7- أنواع الضغوط المهنية 27
- 1-8-8- الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية لدى أخصائي المعلومات 32
- 1-9-9- إستراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية 34
- 37..... خلاصة
- الفصل الثاني : المعلومات ودوره في المكتبات الجامعية
- تمهيد..... 39
- 1-أخصائي المعلومات 40
- 2-1-1- تعريف أخصائي المعلومات..... 40
- 2-1-2- تطور مفهوم أخصائي المعلومات 41
- 2-3-1- خصائص أخصائي المعلومات..... 42
- 2-4-1- تكوين أخصائي المعلومات..... 43
- 2-5-1- أخلاقيات أخصائي المعلومات 44
- 2-6-1- دور وواجبات أخصائي المعلومات..... 45
- 2-7-1- الصعوبات التي توجه أخصائي المعلومات..... 46

47..... 2- المكتبات الجامعية :

47 1-2-2 تعريف المكتبة الجامعية.

48..... 1-2-2 أهمية المكتبة الجامعية

49..... 3-2-2 أهداف المكتبة الجامعية.

50..... 4-2-2 أنواع المكتبة الجامعية

51..... 5-2-2 وظائف المكتبة الجامعية

51..... خلاصة

الفصل الثالث : الضغوط المهنية لأخصائي المعلومات في ظل تكنولوجيا الحديثة.

55..... تمهيد

56..... 1-3 تعريف التكنولوجيا الحديثة

56..... 2-3 خصائص التكنولوجيا الحديثة.

57..... 3-3 أنواع التكنولوجيا الحديثة

60..... 3-4 مكونات التكنولوجيا الحديثة

61..... 3-5 دور التكنولوجيا الحديثة في تلبية احتياجات أخصائي المعلومات

3-6 الضغوط المهنية المترتبة عن استخدام التكنولوجيا الحديثة لدى أخصائي

62..... المعلومات

63..... خلاصة

الفصل الرابع : الجانب التطبيقي

65.....	تمهيد.....
66.....	1- تعريف جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة
68.....	2- تعريف المكتبة
69	2-1- مبني المكتبة.....
71.....	2-2- التجهيزات
72.....	2-3- الهيكل التنظيمي للمكتبة الجامعية الجيلالي بونعامة.....
73.....	2-4- الامكانيات البشرية بمكتبة الجامعة
74.....	2-5-رصيد المكتبة
76.....	2-5- الاجراءات الفنية بالمكتبة الجامعية
78.....	2-6- الخدمات المقدمة في المكتبة الجامعية.....
79.....	2-8- تسير المكتبة الجامعية
80.....	3- تحليل الاستبيان
81.....	- المحور الأول :البيانات الخاصة بالمبحوثين
86.....	- المحور الثاني: واقع الضغوط المهنية
98.....	- المحور الثالث: مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي المعلومات.....
	- المحور الرابع : تأثير الضغوط المهنية على أخصائي المعلومات في ظل التكنولوجيات
111.....	الحديثة

127.....	4- نتائج الدراسة الميدانية
131.....	- خاتمة
134.....	- قائمة المراجع
143.....	- الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول:

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
69	يمثل توزيع مصالحي مكتبة حسب المساحة	01
71	يمثل التجهيزات المادية بالمكتبة	02
73	يمثل عدد الموظفين ورتبهم بالمكتبة الجامعية	03
74	يمثل توزيع الأرصدة الوثائقية المتوفرة بالمكتبة حسب أنواعها ولغاتها	04
78	يمثل الفئة المستفيدة من المكتبة	05
81	يبين توزيع العاملين وفق المستوى العلمي	06
83	يبين الدرجة في السلم الوظيفي في المكتبة الجامعية	07
84	يمثل اسم المصالح التي يعمل فيها العاملون	08
86	يبين مدة الخدمة بالمكتبة	09
88	يبين الشعور بالضغط أثناء تأدية العمل	10
90	يبين سرعة الغضب و القلق لدى العاملين	11
91	يمثل رأي الموظفين حول مهنة المكتبي و إذا ما كانت تتطلب جعدا	12

قائمة الجداول

93	يوضح مدى الخوف العمال اتجاه الأعمال الموجهة لهم	13
94	يمثل تعرض العاملين للضغط في المكتبة عكس الزملاء	14
96	يبين الإمكانيات الموفرة في المكتبة التي تساعد في التكيف مع ظروف العمل	15
98	يوضح رغبة العاملين بعدم العمل في بعض الأحيان	16
99	يبين طبيعة العلاقة بين العاملين	17
101	يبين عدم اهتمام الموظفين بأعمالهم	18
102	يبين الشعور بالإحباط لان العمل لا يحقق طموحات مهنية	19
104	يوضح توظيف اللاعقلانية و التسرع في أداء العمل	20
105	يوضح شعور الموظفين أثناء حضور المسؤول بشكل دائم	21
107	يبين إمكانيات و قدرات الموظفين اتجاه أعمالهم	22
108	يبين آراء الموظفين اتجاه الوقت المخصص للراحة	23
109	يمثل أهم العوامل التي تؤثر على تركيز الموظفين في العمل	24
111	يبين استخدام الموظفين للتكنولوجيا لانجاز المهام	25
112	يمثل الاضافات التي زادت تكنولوجيا الحديثة للمكتبة	26
114	يبين مدى تأثير تكنولوجيا الحديثة على الخدمات المقدمة من طرف المكتبة	27

قائمة الجداول

115	يبين زيادة الضغط الموظفين جراء استخدام التكنولوجيا أثناء تأدية العمل	28
116	يبين تحسن و تطور مهارات الموظفين بسبب تكنولوجيا المعلومات	29
118	يمثل أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الموظفين	30
120	يبين مدى استفادة الموظفين من الدورات التدريبية للتعامل مع التكنولوجيا المعلومات	31
121	يوضح التكنولوجيات الحديثة المتوفرة في المكتبة الجامعية	32
123	يمثل مدى تحكم الموظفين في استخدام تكنولوجيا الحديثة	33
124	يبين اقتراحات الموظفين حول التقليل أو الحد من الضغوط المهنية	34

قائمة الإشكال

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
21	تخطيط عام لنظرية هاترسيلي حول الضغط	01
29	مخطط لآثار الايجابية للضغط	02
67	يمثل الهيكل التنظيمي لمديرية الجامعة	03
72	يمثل الهيكل التنظيمي لمكتبة جامعة الجيلالي بونعامة	04
81	يمثل توزيع العاملين وفق المستوى العلمي	05
83	يمثل الدرجة في السلم الوظيفي في المكتبة الجامعية	06
84	يمثل اسم المصالح التي يعمل فيها العاملون	07
87	يبين مدة الخدمة بالمكتبة	08
88	يمثل الشعور بالضغط أثناء تأدية العمل	09
90	يوضح سرعة الغضب و القلق لدى العاملين	10
91	يمثل رأي الموظفين حول مهنة المكتبي وإذا ما كانت تتطلب جهدا	11
93	يبين مدى خوف الموظفين اتجاه الأعمال الموجهة لهم	12
94	يوضح تعرض العاملين للضغط في المكتبة عكس الزملاء	13
96	يوضح الإمكانيات الموفرة في المكتبة التي تساعد في التكيف	14

قائمة الأشكال

	مع ظروف العمل	
98	يبين رغبة العاملين بعدم العمل في بعض الأحيان	15
99	يوضح طبيعة العلاقة بين العاملين	16
101	يبين عدم اهتمام الموظفين بأعمالهم	17
102	يمثل الشعور بالإحباط لان العمل لا يحقق طموحات مهنية	18
104	يوضح توظيف اللاعقلانية و التسرع في أداء العمل	19
105	يوضح شعور الموظفين أثناء حضور المسئول بشكل دائم	20
107	يوضح إمكانيات و قدرات الموظفين اتجاه أعمالهم	21
108	يمثل أراء الموظفين اتجاه الوقت المخصص للراحة	22
109	يبين أهم العوامل التي تؤثر على تركيز الموظفين في العمل	23
111	يبين استخدام الموظفين للتكنولوجيا لانجاز المهام	24
112	يبين الاضافات التي زادتها تكنولوجيا الحديثة للمكتبة	25
114	يبين مدى تأثير تكنولوجيا الحديثة على الخدمات المقدمة من طرف المكتبة	26
115	يبين زيادة الضغط الموظفين جراء استخدام التكنولوجيا أثناء تأدية العمل	27
116	يوضح تحسن و تطور مهارات الموظفين بسبب تكنولوجيا	28

قائمة الأشكال

	المعلومات	
118	يوضح أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الموظفين	29
120	يفسر مدى استفادة الموظفين من الدورات التدريبية للتعامل مع التكنولوجيا المعلومات	30
121	التكنولوجيات الحديثة المتوفرة في المكتبة الجامعية	31
123	مدى تحكم الموظفين في استخدام تكنولوجيا الحديثة	32
125	اقتراحات الموظفين حول التقليل أو الحد من الضغوط المهنية	33

الفصل التمهيدي: الإطار المنهجي

مقدمة:

تعد المكتبات الجامعية من أهم المرافق التي تجمع بين فئات المجتمع في إطار أكاديمي، وذلك لما توفره من إمكانيات بالنسبة للموظفين أو المستفيدين من طلاب، باحثين، مدرسين حيث تعتبر من أهم الركائز التي تشجع عملية البحث العلمي، وكما هو معروف فإن العصر الحديث يشهد تغيرات عديدة في مجال المكتبات حيث مست مختلف جوانبها وهذا ما فرض على الأخصائيين بها مطالب وتحديات جديدة ولعب أدوار تتماشى والتغيرات الحاصلة.

وأصبح العمل في المكتبة يحمل في طياته ضغوطا مهنية التي يترتب عنها أثارا سواء بالنسبة للموظفين أو المكتبة بحد ذاتها، حيث أثبتت الدراسات أن ما يتعرض له الموظفين غالبا من ضغوط مهنية لا يؤثر على حالتهم الصحية والنفسية فحسب بل ينعكس ذلك على أدائهم لمهامهم وبالتالي يعيق عمل المكتبة في الوصول إلى أهدافها وطموحاتها.

ومن هذا المطلق فقد جاء موضوع بحثنا تحت عنوان: الضغوط المهنية لدي أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجيلاي بونعامة بخميس مليانة.

وقد تم تقسيم للفصول كالتالي:

الفصل التمهيدي: الذي يمثل الإطار المنهجي للدراسة التي قمنا بها حيث تم تحديد الإشكالية وفرضيات البحث وأهم الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع والهدف منه مع تحديد المنهج المتبع بالإضافة الى أدوات جمع البيانات والدراسات السابقة .

أما الفصل الأول: فقد تناولنا فيه الضغوط المهنية بشكل عام في المؤسسات وذلك من خلال تعريف الضغوط المهنية ولمحة تاريخية عنها، وأهم النظريات التي تحدثت عن الضغوط المهنية، بالإضافة إلى أهم الاستراتيجيات للتعامل معها والآثار المترتبة عنها.

وأما الفصل الثاني: فقد تطرقنا فيه إلى دور أخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية حيث جاء فيه تعريف أخصائي المعلومات وأهم الأخلاقيات التي يتميز بها أخصائي المعلومات

وكيفية تكوينه بالإضافة إلى أهم الواجبات التي يقوم بها أخصائي المعلومات ،تعريف المكتبات الجامعية، أهدافها ،أنواعها.

الفصل الثالث: خصصناه إلى الضغوط المهنية لأخصائي المعلومات في ظل التكنولوجيات الحديثة وجاء فيه مفهوم التكنولوجيا الحديثة وخصائصها وأنواعها ومكوناتها، دور التكنولوجيات الحديثة في تلبية احتياجات أخصائي المعلومات وفي الأخير الآثار المترتبة عن استخدام التكنولوجيا الحديثة لدى أخصائي المعلومات.

أما الفصل الرابع: فكان مخصص للدراسة الميدانية حيث قمنا بإعطاء تعريف للمكتبة الجامعية الجليلي بونعامة، نشأتها الهيكل التنظيمي للمكتبة، التجهيزات، الموارد البشرية، المصالح الموجودة فيها، الرصيد الوثائقي، النظام الآلي المستخدم لتسيير المكتبة.

وفي الأخير تم عرض النتائج وتحليل البيانات من خلال تفريغ الاستبيانات الموزعة على المبحوثين مع إعطاء تحليل لكل سؤال للتوصل إلى نتائج عامة للدراسة والخروج بإقتراحات.

إشكالية العامة:

إن العالم اليوم يعيش في تطور وتقدم في كل الميادين والمجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية ومن هنا يحدث الصراع والمنافسة بين الأشخاص للحاق بركب التقدم، فإذا أحسن استخدام هذه الثروة العلمية والتقدم فسيكون في صالح البشرية، وان لم يحسن استخدامها فسوف تؤدي إلى الكثير من المشكلات والأحداث التي ينتج عنها التوتر والقلق، فإذا لم تكن هناك حلولاً لهذه المشكلات التي تسببها تلك المؤثرات فإن تأثيرها سوف ينعكس على الفرد من مختلف الجوانب النفسية والمهنية وغيرها، كما أن المهن تتفاوت في طبيعتها من حيث طريقة الأداء والمسؤوليات والنتائج المطلوبة، وهذا ما أوجد اختلاف من حيث الضغوط التي يتعرضون لها فالأعمال التي يكون الهدف منها تقديم خدمات يكون أصحابها أكثر عرضة للضغوط.

فالمكتبي يختار مهنته وله الرغبة في القيام برسالة نبيلة عنوانها مساعدة الآخرين ولكنه سرعان ما يدرك حجم المسؤولية، ويدرك حجم المساعدة التي يطلبها الآخرون فيعمل بأقصى جهده لمساعدتهم ولكنه يجد نفسه في مشاكل ومطالب باستمرار، وبالتالي لا يستطيع تحملها.

ومن هذا المنطلق فالسؤال العامة للبحث هو كالتالي ما هو تأثير الضغوط المهنية على أخصائي المعلومات بالمكتبة الجامعية الجيلالي بونعامة خميس مليانة؟

التساؤلات الفرعية للدراسة:

1- هل لمسؤول العمل علاقة بالضغوط المهنية التي يعاني منها أخصائي المعلومات بمكتبة الجامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة؟

2- هل توفر مكتبة جامعة خميس مليانة الإمكانيات والوسائل اللازمة لتأدية الوظائف والخدمات المكتبية على أكمل وجه؟

3- هل يعتبر استخدام التكنولوجيا الحديثة من بين الأسباب التي تزيد من الضغط المهني لدى أخصائي المعلومات بالمكتبة الجامعية الجيلالي بونعامة؟

فرضيات الدراسة :

الفرضية العامة:

يظهر أثر الضغوط المهنية لدى أخصائي المعلومات من خلال الوظائف والخدمات التي يقوم بتقديمها لرواد المكتبة.

الفرضيات الجزئية:

1- المراقبة المستمرة لمسؤول العمل وحضوره بصفة دائمة لمكان العمل سبب ضغوط مهنية لدى أخصائي المعلومات بمكتبة جامعة خميس مليانة.

- 2- نقص الإمكانيات والوسائل المتاحة بمكتبة جامعة خميس مليانة عرقل من تأدية الوظائف المكتبية على أحسن وجه مما زاد من الضغط المهني لدى أخصائي المكتبات.
- 3- أد استخدام التكنولوجيا الحديثة إلى تقليل الضغط لدى أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية الجيلالي بونعامة وذلك لقدرته على التحكم في التقنيات الحديثة.

أهداف الدراسة: تتمثل في:

- إلقاء الضوء و التعرف على مصادر الضغوط المهنية في بيئة المكتبة الجامعية.
- الكشف عن الآثار التي تتسبب فيها الضغوط المهنية و التي تقلل من أداء العاملين بالمكتبة الجامعية.
- تقديم اقتراحات للقائمين على المكتبة الجامعية للحد من الضغوط التي يعاني منها العاملين بالمكتبة الجامعية.
- الخروج بتوصيات للحد من الآثار السلبية للضغوط المهنية لدى العاملين و في ظل التكنولوجيات الحديثة.
- التعرف على أسباب حدوث الضغوط المهنية لدى أخصائي المعلومات.

عينة الدراسة:

تتمثل العينة في عمال المكتبة الجامعية " الجيلالي بونعامة " بخميس مليانة حيث تم أخذ مجتمع بكامله و هذا لصغر المجتمع حيث يبلغ عددهم 60موظف.

أسباب الدراسة:

- الرغبة في معرفة و الكشف عن الضغوط التي يعاني منها أخصائي المعلومات بالمكتبة الجامعية.
- التعرف على أهم الصعوبات و العراقيل التي تواجه أخصائي المعلومات في أداء مهامه.
- أهمية أخصائي المعلومات في تقديم الخدمات المكتبية و في أحسن صورة لها.

- الرغبة الشخصية في الوقوف على أهم الضغوط التي تواجه المكتبي في أداء مهامه و عدم تكرار نفس الأخطاء.

- قلة الدراسات و البحوث السابقة في موضوع الضغوط المهنية على مستوى جامعة الجبالي بونعامة بخميس مليانة.

منهج الدراسة:

لقد فرضت علينا طبيعة الموضوع، الاستعانة أكثر من منهج من المناهج المعمول بها في عملية البحث العلمي، حيث اعتمدنا على المنهج المسحي و المنهج الوصفي و التحليلي.

إن المنهج المسحي عبارة عن تجميع منظم للبيانات المتعلقة بمؤسسات إدارية أو علمية وثقافية كالمدراس...¹ و الهدف من إتباع و استعمال هذا المنهج هو القيام بمسح شامل لمجتمع البحث.

أما المنهج الوصفي الذي يعد من احد طرق التفسير و التحليل بشكل علمي من اجل الوصول إلى أغراض معينة²، ويتم من خلاله التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى و المضمون، و كذا الوصول إلى نتائج و تعميمات تساعد في فهم الواقع و تطويره³، لذلك يعد انسب منهج للدراسة الذي من خلاله يتم التعرف على آثار الضغوط المهنية لدى أخصائي المعلومات في المكتبة الجامعية «الجبالي بونعامة»

- لقد تم الاعتماد على هذا المنهج لأننا بصدد وصف الظاهرة المدروسة من حيث أنها تصف أخصائي المعلومات في المكتبة، أما المنهج التحليلي فقد ساعدنا في تحليل بيانات الدراسة و الوصول إلى نتائج و تعميمات

¹ - قنديلجي، عام، السامرائي، إيمان. البحث العلمي الكمي و النوعي. عمان: دار اليازوري، 2009، ص.178.

² - بوحوش، عمار. مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2007، ص.139.

³ - عبيدات، محمد. منهجية البحث العلمي: القواعد و المراحل و التطبيقات. عمان: دار وائل، 1997، ص. 74.

أدوات جمع البيانات: ¹

من بين الأدوات التي تم الاعتماد عليها في جمع البيانات و المعلومات في دراستنا هي الاستبيان. و يعرف الاستبيان بأنه عبارة عن مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع ما الذي يتم وضعها في استمارة ثم يتم توزيعها على مجموعة من المبحوثين أو مجمع البحث للحصول على أجوبة دقيقة للمساعدة في جمع البيانات.

بعد الانتهاء من إعداد الاستبيان وصياغة أسئلته وقبل توزيعه على عينة البحث في شكله النهائي قدمناه للتحكيم من طرف الأساتذة المشرفة لإبداء رأيها ومدى ملاءمته لموضوع البحث، إلا أنه تم تقديم العديد من الملاحظات فيما يخص الاستبيان، أين قمنا بتعديل الأسئلة من حيث حذف وإضافة البعض منها .

- محاور الاستبيان:

ضم 29 سؤال موزع على 4 محاور وهي كالتالي:

المحور الأول: بيانات شخصية خاصة بالمبحوثين

كان الهدف من أسئلة هذا المحور هو معرفة المستوى العلمي لأخصائي المعلومات ورتبهم العملية ، بالإضافة إلي المصالح التي يشتغلون فيها ومدة الخدمة في المكتبة.

المحور الثاني: واقع الضغوط المهنية

والهدف نته هو معرفة هل توجد ضغوط المهنية لدى العاملين بالمكتبة الجامعية بجامعة الجليلي بونعلمة ومدى تأثيرها عليهم وما طبيعتها وإذا ما كانت الإمكانيات التي توفرها المكتبة تساعد على التكيف مع ظروف العمل .

المحور الثالث: مصادر الضغوط المهنية لدي أخصائي المعلومات

¹ - غنيم، عثمان محمد، عليان، رحي مصطفى. أساليب البحث العلمي: عمان: دار صفاء، 2010. ص. 178

كان الغرض من طرح أسئلة هذا المحور هو معرفة مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي المعلومات، وما هي أهم العوامل التي تتسبب فيها ولها تأثير أكثر من غيرها.

المحور الرابع: تأثير الضغوط المهنية على أخصائي المعلومات في ظل التكنولوجيا الحديثة

الغاية من هذا المحور هو معرفة إذا كانت المكتبة مواكبة لتطورات التكنولوجيا الحديثة، وهل أضافت التكنولوجيا أدوار جديدة للخدمات المكتبية، وهل زادت من الضغط لدي العاملين.

الدراسات السابقة:

1- فوزاري حنان: " الضغط المهني و علاقته بدافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية و هي دراسة ميدانية على أطباء الصحة العمومية (الدوسن) مذكرة ماجستير في علم النفس الاجتماعي، جامعة " محمد خيضر"، بسكرة، 2013-2014.

تهدف الدراسة إلى التعرف على علاقة و الطبيعة بين مستويات الضغوط ودافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية ببلدية الدوسن، وتوصلت النتائج إلى وجود مستوى مرتفع من الضغوط المهنية لدى أطباء الصحة العمومية، كما يوجد مستوى مرتفع من الضغوط المهنية لدى أطباء الصحة العمومية، و يوجد مستوى منخفض من دافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية بالإضافة إلى وجود علاقة عكسية بين مستويات متغيري دافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية ، كما توصلت النتائج إلى ضرورة توفير الجو المناسب لعمل الطبيب و توفير الاستقرار النفسي و أبعاده عن الضغوطات التي يمكن أن تؤثر عليه و على أدائه المهني و لا يكون إلا إذا عمل الطبيب في ظروف فيزيقية ومادية مناسبة لكي يستطيع من تطوير إمكانياته العلمية وتحسينها عن طريق التدريب و التكوين¹.

¹ - فوزاري، حنان. الضغط المهني و علاقته بدافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية: دراسة ميدانية على أطباء الصحة العمومية (الدوسن). مذكرة ماجستير: علم النفس الاجتماعي، بسكرة: جامعة محمد خيضر، 2013، ص.188

2- جوادي يوسف: مصادر و مستويات الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي، دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة، مذكرة ماجستير، علم النفس التنظيمي و تنمية الموارد البشرية جامعة منتوري، قسنطينة: 2005-200

وما مدى اختلاف مصادر الضغط النفسي باختلاف الخصائص المهنية و الشخصية، و من النتائج المتحصل عليها أن أساتذة جامعة منتوري بقسنطينة يعانون من مستوى ضغط عالي كما تبين أن هناك مصادر مختلفة للضغط النفسي، كما يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي تعزى لمتغيرات شخصية و مهنية، وكذلك اختلاف ترتيب مصادر الضغط النفسي وفق هذه المتغيرات.

إن تعقد نمط حياة الأستاذ الجامعي و لما يعيشه من ظروف اقتصادية و سياسية و اجتماعية و حتى ثقافية هي المصدر الاساسي في إخلال النمط النفسي و الفيزيولوجي و العقلي والمهني لدى الاستاذ الجامعي¹.

3- مليكة، شارف خوجة، مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين، دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي - متوسط - ثانوي) ، مذكرة ماجستير، علم النفس وعلوم التربية، جامعة تيزي وزو 2010 - 2011.

هدفت الدراسة إلى البحث في مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المراحل الثلاث (ابتدائي - متوسط - ثانوي)، واستخراج أوجه المقارنة في هذه المصادر تبعا لمتغير المرحلة التعليمية و الخبرة المهنية، و بينت النتائج أن مدرسي الأطوار الثلاث يعانون من مصادر ضغوط مهنية مختلفة، و يعتبر المدرس في المرحلة المتوسطة الأكثر شعورا بالضغط المهني بالمقارنة مع المراحل الأخرى، كما تعتبر الفئة ذات الخبرة الطويلة هي الأكثر تعرضا للضغط المهني ثم الفئة القصيرة الخبرة، كما بينت النتائج أن طبيعة العمل لم تظهر فروقا بين مدرسي

¹جوادي، يوسف. مصادر و مستويات الضغط النفسي لدى الاستاذ الجامعي: دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة. مذكرة ماجستير: علم النفس التنظيمي و تنمية الموارد البشرية. قسنطينة: جامعة منتوري، 2005. ص. 179

الأطوار الثلاثة أي أن جميع المدرسين و على اختلاف مراحلهم التعليمية يتكون من ضغوط ناجمة عن طبيعة العمل و باختلاف مستويات هذا الضغط¹.

4- اسيا، عقون: الضغط النفسي و علاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة مذكرة ماجيستر، الضغط النفسي، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011-2012.

تهدف الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الضغط النفسي و استجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة بولاية سطيف و برج بوعريرج أي دراسة ما إذا كانت هناك علاقة بين القلق و كل بعد من أبعاد الضغط المهني، وكذا معرفة الفروق في مستوى الضغط المهني و القلق لدى هؤلاء المعلمين، و من بين النتائج المتوصل إليها هي وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الضغط المهني و القلق، كما أن هناك علاقة تجمع بين القلق و كل بعد من أبعاد الضغط المهني، بالإضافة إلى أن أغلبية المعلمين في قطاع التربية الخاصة يعانون و يتعرضون إلى ضغط مهني مرتفع، وتوصلت النتائج كذلك إلى ضرورة الاهتمام و تقديم الدعم المادي و كذا المعنوي للمعلمين في قطاع التربية من خلال الزيادة في الرواتب و الحوافز التشجيعية من فترة لأخرى بما يتناسب مع الجهد المبذول، ليشعر المعلم بالاستقرار و الأمن النفسي في حياته الخاصة و ليتمكن من بذل جهد أكبر في تقديم المعلومات للتلميذ، و القيام بتدريب و تكوين من فترة لأخرى من أجل توعية المعلمين بطبيعة الخصائص العمرية للتلاميذ في كل مرحلة من المراحل التعليمية².

5/ سحنون، العرابوي: الضغوط المهنية و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية و الرياضية، بحث وصفي أجري على مدرسي التربية البدنية و الرياضية في بعض

¹ -خودة، مليكة شارف. مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين ، مذكرة ماجيستير: علم النفس وعلوم التربية: تيزي وزو: جامعة تيزي وزو، 2011. ص.219

² -عقون، اسيا. الضغط النفسي و علاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة. مذكرة ماجيستر: الضغط النفسي. سطيف: جامعة فرحات عباس، 2011. ص. 232

ثانويات ولايات الغرب الجزائري (سيدي بلعباس، مستغانم، وهران) ، مذكرة ماجستير،
التربية البدنية و الرياضية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2008-2009

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة نوع و شدة العلاقة بين أهم الضغوط المهنية و العوامل التي
تعرقل مهمة مدرس التربية البدنية و الرياضية في التعليم الثانوي، ومن النتائج المتحصل عليها
وجود مصادر ضغوط عمل تهدد المدرس منها سوء علاقته مع التلميذ، و ظروف العمل
بالإضافة إلى الاختلاف كما توصلت النتائج إلى أهمية الدور الذي يقوم به أستاذ التربية البدنية
و الرياضية في بلدنا من أجل بناء جيل سليم من كل المعوقات و بحجم خطورة الضغوط التي
يواجهها يوميا¹.

6- عبد الله، الضريبي: أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية و علاقتها ببعض
المتغيرات، هي دراسة ميدانية على عينة من العاملين ومصنع زجاج القدم بدمشق، جامعة
دمشق، 2010

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الأساليب التي يتبعها العمال لمواجهة الضغوط النفسية
المهنية التي يتعرضون إليها و معرفة ما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائية في أساليب
مواجهة الضغوط، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: استعمال الأساليب الايجابية أكثر
منها من الأساليب السلبية لدى المبحوثين ، كما تميزت بوجود أثر التفاعل بين المؤهل التعليمي
و العمر في أساليب مختلفة تستعمل من طرف أفراد العينة في مواجهة الضغوط (المواجهة
و التحدي و اللجوء إلى الدين، إعادة التقييم الايجابي للمشكلة)².

¹ -العراوي، سحنون. الضغوط المهنية و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية و الرياضية. مذكرة ماجستير:

التربية البدنية و الرياضية. الشلف: جامعة حسيبة بن بوعلي، 2008. ص.124

² - الضريبي، عبد الله. أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية و علاقتها ببعض المتغيرات. دمشق:جامعة دمشق، 2010.

7- رجاء، مريم: مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض، دراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق، جامعة دمشق.

2008

تهدف الدراسة إلى قياس الضغط النفسي المهني الذي يواجه الممرضات العاملات بالمستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في ضوء أربعة متغيرات، الحالة الاجتماعية، العمر، عدد سنوات الخبرة و الخدمة، القسم او شعبة العمل، وبينت النتائج المتوصل اليها أن أغلبية الممرضات يشعرن بدرجة مرتفعة من الضغط النفسي و المهني، اما بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية فنسبة الضغط متوسطة لدى الممرضات و مختلفة ، وجود فروق للضغط النفسي و المهني وفقا لمتغير سنوات الخبرة في المستشفى لدى الممرضات و ذلك على بعد مصادر و الضغوط المختلفة بالعلاقة مع الإدارة وسنوات الخدمة في المستشفى و كانت النتيجة أقلية الممرضات يتعرضون للضغط النفسي و المهني¹.

8 / بركات، زياد: الاستراتيجيات التكيفية مع الضغوط المهنية لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة طولكرم بفلسطين، 2010

هدفت الدراسة إلى التعريف بأهم الاستراتيجيات النفسية و الاجتماعية و الجسمية التي يستخدمها المعلم للتكيف مع الضغوط المهنية في ضوء المتغيرات، الجنس و نوع المدرسة و المؤهل العلمي و التخصص، لهذا الغرض طبق الباحث الاستبيان على عينة مكونة من 100 معلما و 100 معلمة (200) يدرسون في المدارس الحكومية التابعة لمديرية التربية و التعليم في محافظة طولكرم، وقد أظهرت النتائج أن المعلمين يستخدمون الاستراتيجيات تكيفية الاجتماعية و الجسمية على الترتيب لمواجهة الضغوط المهنية كما أظهرت النتائج وجود فروق أي مستوى استخدام المعلمين لهذه الاستراتيجيات تبعا على متغير الجنس و ذلك لصالح

¹ - مريم، رجاء. مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض. دمشق: جامعة دمشق، 2008. ص.475

الإناث في الاستراتيجيات النفسية و الاجتماعية و لصالح الذكور في الاستراتيجيات الجسمية و أظهرت كذلك النتائج أن هناك فروق تبعا لمتغير نوع المدرسة و ذلك لمصلحة معلمي المرحلة الثانوية، بينما أظهرت عدم وجود فروق دالة إحصائية في استخدام المعلمين للاستراتيجيات التكيفية النفسية و الاجتماعية و الجسمية لمواجهة الضغوط المهنية تبعا لمتغيري المؤهل العلمي و التخصص.¹

المجال الجغرافي والزمني للدراسة:

- المجال الجغرافي:

لقد أجريت الدراسة الميدانية بالمكتبة الجامعية الجبلالي بونعامة بخميس مليانة.

- المجال الزمني:

وهي الفترة التي أجريت فيها دراستنا والمستغرقة في جمع البيانات والمعلومات والممتدة من شهر جانفي 2016 إلى غاية شهر ماي 2016.

المجال البشري:

ويتمثل في عينة البحث، وهم الموظفين في جامعة الجبلالي بونعامة بخميس مليانة .

¹ - بركات، زياد. الاستراتيجيات التكيفية مع الضغوط المهنية لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة طولكرم بفلسطين.

القدس: جامعة القدس المفتوحة، 2010، ص.2

• طولكرم: مدينة فلسطينية تقع في أقصى شمال فلسطين وسميت بهذا الاسم نسبة الى الكروم فيها بكثرة، وتعني كلمة طولكرم بيت الكرم.

الفصل الأول : الضغوط المهنية

تمهيد:

إن العاملين في مختلف الميادين و القطاعات المهنية و في مختلف المجالات يتعرضون إلى ضغوط متنوعة التي تؤثر على نفسياتهم و التي تنعكس على أدائهم، كما أنها تنعكس على مدى تحقيق أهداف المؤسسة التي يعملون بها، حيث و مهما توفرت الإمكانيات المادية. و توفير مختلف الأجهزة و التقنيات الحديثة إلا أن تحقيق الأهداف يبق مرهونا بالعقل البشري و الحالة النفسية لكل فرد من الأفراد الذين يعملون بها.

1-1 تعريف الضغط المهني:

1-1-1 تعريف الضغط لغة:

- ضَغَطَ: الضغَط " عصر الشيء إلى شيء آخر"¹.

- ضغط - ضَغَطاً، أَضَغَطَ: عصره ، زحمه ، ضيق عليه، ومنه انضغط قهر، و الضَغْطَة تعني " الشدة و المشقة و القهر"².

- الضغط هو « حالة يعانها الفرد حين يواجه بمطلب ملح فوق حدود استطاعته، أو حين يقع في موقع صراع حاد أو خطر شديد لتعطي إحساس بالتوتر و بالتالي تفقد الفرد توازنه و تغير نمط سلوكه»³.

2-1-1 اصطلاحاً:

لقد اشتق مصطلح الضغط stress من الكلمة الفرنسية distress و التي تعني الاختناق و الضيق، وتعبّر في اللغة الانجليزية كلمة distress عن الشيء الغير محبب أو الغير مرغوب فيه⁴.

كما يعرف على أنه ذلك التغير الداخلي أو الخارجي من نشأته أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة و مستمرة، ويعبر عنها بطريقة أخرى على أنها تلك الأحداث الخارجية بما فيها ظروف

¹-الفرهيدي، الخليل، بن أحمد، هذاوي، عبد الحميد. معجم العين. لبنان: دار الكتب العلمية، 2003. ص.19

²- لويس، معلوف. المنجد في اللغة و الاعلام. لبنان: دار المشرق، 1997. ص.401

³- فرج، طه عبد القادر، شاكر، عطية قنديل. موسوعة علم النفس و التحليل النفسي. مكتبة مدبولي، 1994. ص.445

⁴- عبد المعطي. حسن مصطفى. ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها. القاهرة: مكتبة زهراء الشرق، 2009. ص.20

الفصل الأول: الضغوط المهنية

العمل أو البيئة أو تلك الصراعات و الاحتكاكات التي تحدث بين أفراد الأسرة، مثلها مثل الأحداث الداخلية أو المتغيرات الجسدية كالإصابة بالمرض أو الأرق أو المتغيرات الهرمونية.¹

كما أن هناك من يعرفها بأنها: « مجموعة من المتغيرات التي توجد في محيط أو أداء الأفراد لمهنتهم حيث ينتج عنها ردود أفعال تظهر في طريقة و كيفية تعامل الأفراد أو الموظفون مع بعضهم البعض أثناء أداء عملهم و نتيجة لتفاعل الأفراد مع محيط عملهم لا يخلوا من الضغوط ». ²

وتعرف بأنها تلك الحالة التي تنشأ عادة من عوامل تكون موجودة في العمل أو البيئة المحيطة بالفرد و تكون نتيجتها و حصيلتها هي عدم الاتزان النفسي أو الجسمي الذي يكون واضحا في العديد من مظاهر أداء العمل.³

من التعاريف السابقة يمكننا القول بأن الضغوط المهنية أو ضغوط العمل هي حالة التوتر الداخلي أو الخارجي التي يشعر بها الأفراد أثناء القيام بعملهم أو وظيفتهم.

2-1- لمحة تاريخية عن الضغوط المهنية:

لا يمكننا دراسة أي ظاهرة من غير الرجوع إلى جذورها التاريخية فقد شهدت كلمة الضغط تطورا عبر فترات من الزمن، ونظرا لشيوع استعمالها في الحياة اليومية للأفراد أو في مجال العمل فقد يتبادر إلى الذهن أنه من السهل تحديد و إعطائها مفهوم عام لها و لكنها على العكس من ذلك و تشعب معناها لنستعملها في مختلف الميادين و المجالات لهذا أصبحت محطة اهتمام للكثير من الباحثين في مختلف المجالات كعلم النفس و الاجتماع و الإدارة

¹ - طه، عبد العظيم حسين. استراتيجيات ادارة الضغوط التربوية و النفسية. عمان: ادارة الفكر للنشر و التوزيع، 2006. ص.21

² - عبد الباقي ، صلاح الدين محمد. السلوك الفعال في المنظمات. مصر: دار الجامعة، 2005. ص.284

³ - ماهر، أحمد. السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات. الاسكندرية: دار الجامعة، 2004. ص.303

الفصل الأول: الضغوط المهنية

و الطب، وغيرها مما يؤدي إلى تعدد الزوايا التي يتم من خلالها إعطاء تعريف لها و استخدامها و دراستها.¹

عجز الباحثون على تحديد مفهوم الضغط من الناحية الزمنية و يتوقعون أن أول استعمال لهذه الكلمة كان خلال القرن 14 و لكنه لم يكن بصورة ثابتة و منظمة و أصلها غير معروف لحد الآن لصعوبة البحث في ما قبل القرن 14، إلا انه يمكن القول بان بداية انتشار هذا المصطلح (الضغط) كان خلال القرن 19 حيث يقول الفيزيولوجي " cloude benard " إن التغيرات الخارجية في المحيط يمكنها أن تعيق الكائن العضوي و لكي يحافظ على نفسه يجب أن يتأقلم مع هذه المتغيرات و انه من الجيد أن يحصل الفرد على التكيف و التأقلم مع بيئته، ويبدو أن هذا أول اعتراف بالنتائج الكامنة في عملية الإجهاد التي تخل باتزان الفرد الجسمي و النفسي.²

ثم توالى الدراسات في هذا المجال ، وعلى وجه الخصوص في مطلع الثمانينات من طرف كوبر و باين (Cooper , Payne) و جاءت دراسات كولمان (Coleman) عام 1988 التي ركزت على الضغوط المهنية في المجال الصناعي.³

أما المفهوم الحديث للمصطلح فقد ظهر مع هانزسيلي (Hans Selye) 1936 الذي يعتبر الأب المؤسس و الرائد الأول الذي قدم مفهوم الضغط حيث كان يعمل كباحث في جامعة مونتريال بكندا، و يرى انه يعبر عن أعراض التأقلم و التي أطلق عليها " متلازمة التكيف العام" و نشر أول مقال له حول موضوع الضغوط تحت عنوان: " as y ndrome praduceedr by " diverse nocus agents " في مجلة " mature " عام 1936 و لم يتم اكتشاف المفهوم بالقصد بل كان عن طريق الصدفة، حيث أن كل أعماله كانت تهتم بالهرمونات و إذا به يجد

¹-الأحمدي، حنان عبد الرحيم. ضغوط العمل لدى الاطباء. الاسكندرية: مركز البحوث، 2002. ص.303

²-كشروود، عمار الطيب. علم النفس الصناعي و التنظيمي الحديث: مفاهيم و نظريات. ليبيا: دار الكتب الوطنية، 1995. ص.303

³- هيجان، عبد الرحمن بن أحمد. ضغوط العمل: منهج كامل للدراسة مصادرها و نتائجها و كيفية إدارتها. الرياض: معهد الإدارة العامة، 1998. ص.75

الفصل الأول: الضغوط المهنية

تلف في الخلايا و التي حدثت بواسطة مجموعة عوامل غير متشابهة مثل: الحريق، البرد المنبهات العصبية ... الخ¹.

هذه عبارة عن لمحة تاريخية موجزة عن ظهور مصطلح الضغط حيث يعتبر المجال الطبي مع هانز سيلبي نقطة التحول في البحث عن مفهوم الضغط و استعماله في مجال علم النفس فيعد كل من لازاروس، فولكمان، ليفين هم من الرواد الأوائل الذين استخدموا هذا المصطلح مع العلم فقد أجريت العديد من الدراسات و النظريات عن الضغوط النفسية و المهنية بصفة عامة.

1-3-1- النظريات المفسرة للضغط المهني:

تعددت النظريات التي حاولت تفسير ظاهرة الضغط بصفة عامة و الضغوط المهنية بصفة خاصة من جهة تشابك ظاهرة الضغط و من جهة ثانية اختلاف و تعدد المجالات و الميادين و وجهة نظر العلماء الذين تناول هذا الموضوع و من بين هذه النظريات نذكر.

1-3-1-1 نظرية هانز سيلبي 1936:

لقد قام الباحث هانز سيلبي بتفسير الضغط من الناحية الطبية (تفسير فيزيولوجي) ذلك لردود الفعل النفسية و الجسدية اتجاه الضغط ، لأنه اعتبر أن أعراض الاستجابة الفيزيولوجية للضغط من أجل المحافظة على الحياة ، و حدد ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط و التي أطلق عليها اسم " أعراض التكيف العامة " و يقصد بكلمة العامة أن رد الفعل الدفاعي لأي مسبب من مسببات الضغط يكون له تأثير على مختلف الجوانب النفسية و الجسمية، و كلمة تكيف هي المثيرات الدفاعية التي تحدث في جسم الكائن الحي تهدف إلى مساعدته على التكيف مع مسببات الضغط و هي:

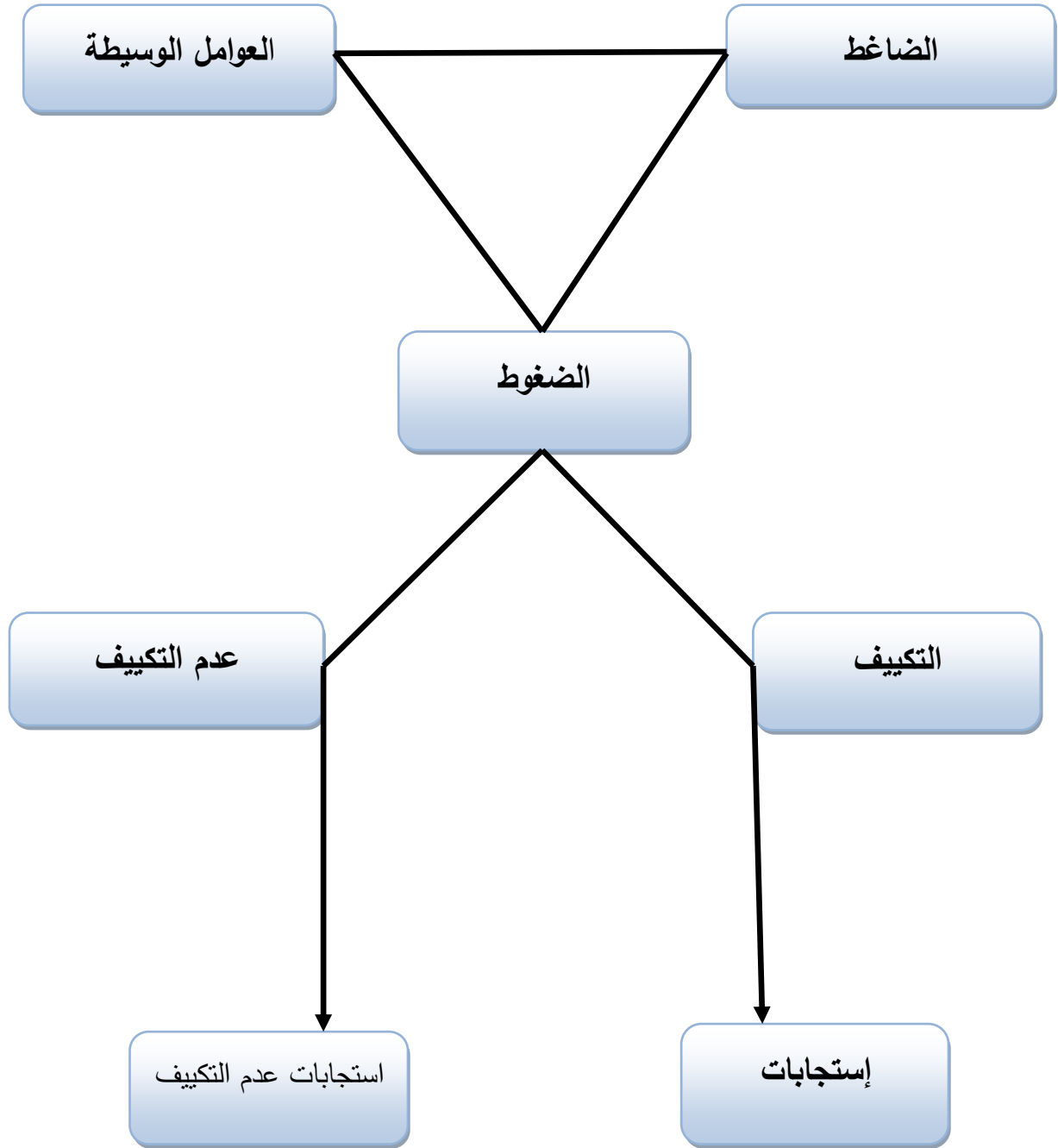
¹-كشورود، عما الطيب، مرجع السابق. ص.303

الفصل الأول: الضغوط المهنية

- أ) مرحلة الإنذار: تمثل هذه المرحلة باستعداد جسم الكائن لمقاومة مصدر المسبب للضغط.
- ب) مرحلة المقاومة: في هذه المرحلة تطبق آليات التعامل أو المجابهة المختلفة بهدف الوصول إلى مستوى التكيف و التأقلم المعقول المسببة للضغط.
- ج) مرحلة الإنهاك: تعتبر هذه المرحلة مرحلة صرف كل الإمكانيات الدفاعية و التكيفية و منه فان الخلية تنهار و يظهر الضغط الشديد و بذلك يكون الجسم في حالة لا يستطيع المقاومة و يصبح سريع التعرض للمرض و التأثير به¹.

¹ -يخلف، عثمان. علم النفس الصحة و الأسس النفسية و السلوكية للصحة. الدوحة: دار الثقافة للطباعة و النشر والتوزيع، 2001. ص.51

النظرية على شكل مخطط:



الشكل رقم (1) يوضح تخطيط عام لنظرية هاترسيلي حول الضغط¹

¹ -يخلف، عثمان. نفس المرجع. ص.51

1-3-2- النظرية السلوكية (التفاعلية)

يرجع أصحاب هذه النظرية الضغط إلى أغلب الأفعال و السلوكات السوية و غير السوية التي تنتج عن طريق تفاعل الفرد مع محيطه و المثيرات الخارجية و الداخلية و الاجتماعية و من خلال التفاعل يكتسب معارف و خبرات و أنماط سلوكية مختلفة، كما يعتبرون أن الإنسان كما يحصل و يتعلم السلوك السوي فانه يكتسب أنواع السلوك الغير تكيفية¹، و من بين المنظرين لهذه النظرية العالم و الباحث لازاروس، فقد جاءت نظريته كما يلي:

نظرية لازاروس:

يرى أن الأساليب التي يستخدمها الإنسان في مواجهة الضغوط و الصدمات التي يتعرض لها الفرد غير فعالة و هذا ما ينجر عنه معانات، و تكون المواجهة حسبه في العملية المعرفية المسؤولة عن تقييم المواقف و تحديد طبيعة الاستجابة له، أي أن هناك مجموعة من العوامل تتدخل في عملية إدراك الإنسان للضغط هي:

- ✓ أهمية الموقف الجديد الذي يتعرض له الشخص.
- ✓ جهل الفرد للنتائج المترتبة عن هذا الموقف.
- ✓ معلومات الفرد حول الطرق المناسبة لمواجهة غير كافية، كما أن العوامل المحيطة به لها أهمية شديدة في تحديد استجابة للضغط².

¹ -الزغول، عماد عبد الرحيم. الاضطرابات الانفعالية و السلوكية لدى الأطفال. الأردن: دار الشروق للنشر و التوزيع، 2006. ص.69

² -خودة، مليكة شارف. مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين: دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي - متوسط - ثانوي)، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر: تيزي وزو: علم النفس و علوم التربية، جامعة تيزي وزو، 2011. ص.41

1-3-3- النظرية الاجتماعية:

يقول أصحاب هذه النظرية أن الإنسان هو كائن بشري اجتماعي بطبعه لا يستطيع العيش بمفرده فهو يتفاعل مع الناس و يتأثر سلوكه بطبيعة علاقته بهم، كما يتأثر الفرد بمكونات المحيط و بيئته حيث يعتبر جزء لا يتجزأ من النسق الاجتماعي، و محاولة فهم سلوكه و مشاكله خارج هذا النسق الاجتماعي يؤدي إلى فهم جزئي فقط.

نظرية كارسون carson:

يقول إن الضغط الذي يشعر به الفرد يكون من خلال أنماط تفاعله المختلف وظيفيا بين الأفراد و الضغوط كسلوك غير توافقي، نشأ من العلاقات الاجتماعية وهذا يعني أن الضغوط تحدث عندما يكون هناك اضطرابات في أنماط العلاقات الإنسانية الشخصية، كما هو الحال في الصراعات الزوجية و التوتر الذي يحدث داخل الأسرة¹.

1-3-4- نظرية التحليل النفسي:

يرى فرويد أن الأنا تعمل على حفظ الذات من العوامل الخارجية و المثيرات الداخلية التي تهدده إما بعدم القيام بها أو الابتعاد عنها أو التكيف معها، أصحاب هذه النظرية يرون أن التعبير عن الأعراض المرضية الحالية ما هي إلا امتداد لصراعات و خبرات ضاغطة و مؤلمة مر بها الشخص في مرحلة الطفولة لذلك فالمشقة و الضغط الذي يعيشه الفرد عبارة عن ذلك الامتداد للصعوبات و الصراعات التي حاول التعامل مع هذه الخبرات من خلال استخدام ميكانيزمات الدفاع في الطفولة و هي ميكانيزمات ملائمة للمواقف و الخبرات المؤلمة الحالية².

¹- طه، عبد العظيم حسين. استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية ، مرجع سابق. ص.78

²- طه، عبد العظيم حسين. نفس المرجع. ص.63

4-1 - مراحل حدوث الضغوط المهنية:

لقد قام الباحث و العالم هانز سيلبي بنحديده مراحل الضغظ بصفة عامة إلى ثلاث مراحل هي :

1-4-1 - مرحلة التعرض للضغوط:

هي المرحلة التي يشعر بها الفرد بالخطر و تهديد فيصبح الفرد في حالة المواجهة أو الهروب لمواجهة المثيرات الداخلية كالشعور بالألم في البطن ... أو خارجية مثل المواقف التي يتعرض لها خلال حياته، حيث يمكننا القول بان ذلك المثير أدى إلى حدوث ضغط معين، حيث تنشط الخلايا العضوية لمقاومة التهديد و تقوم بفرز الهرمونات و يزداد نبض القلب و يتسارع التنفس و حدوث توتر الأعصاب، الضحك الهستيري، الأرق...¹.

1-4-2 - مرحلة المقاومة:

وعندما يحدث الخطر و التنبيه يقوم الجسم بفرز و ارتفاع لهرمون الكوليسترول في الدم لتوفير الطاقة اللازمة من اجل استجابة الجسم ن ثم يحاول الشخص مواجهة تلك العوامل الخارجية المنبهة للتوتر، فإذا لم يستطع الفرد التغلب على تلك الضغوط فإنه يدخل في المرحلة الثالثة².

¹ - النابلسي ، محمد، أحمد، آخرون. الصدمة النفسية.لبنان: دار النهضة العربية، 1991، ص.285

² -خليفة، وليد السيد أحمد. عيسى سعد، مراد علي. الضغوط النفسية و التخلف العملي في ضوء علم النفس المعرفي:

المفاهيم - النظريات - البرامج. الاسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، 2008. ص.133

1-4-3- مرحلة التعب و الإنهاك:

تكون عندما يتعرض الفرد للضغوط و التوتر لفترة زمنية طويلة و هذا ما يصيبه بالإنهاك نتيجة لتكرار المثير نفسه و مواجهته و محاولة التكيف معه، الأمر الذي يؤدي إلى اختلاف في الوظائف النفسية و الفسيولوجية لدى الإنسان و يحدث له ضعف في القدرة على التركيز كما يؤثر في عملية اتخاذ القرارات، و إذا تواصل الضغط فإن انفعالات الفرد تزداد اضطرابا و يزداد عدم الاتزان عند الشخص¹.

1-5- أسباب الضغوط المهنية:

- التنشئة الاجتماعية الغير مناسبة ينجر عنها توترات لدى الأفراد لإن هناك أفعال و أشياء تعيق عملية التنشئة الاجتماعية الذي يصبح مصدرا لزيادة الضغط و الاضطراب لدى الأفراد.
- إن مختلف المشاكل الأسرية التي ينتج عنها عدم التوافق بين أفراد الأسرة الواحدة و هذا ما يترتب عنه حدوث ضغوط و فشل الأسرة في تحقيق و توفير الهدوء.
- تعتبر المشاكل المالية من أهم الأسباب التي تزيد من التوتر و الضغط لدى الفرد و عدم قدرته على تلبية حاجياته يؤدي به إلى الاضطراب و التوتر².
- الضجيج و الفوضى و الحرارة و الأماكن الضيقة و المغلقة من بين الأسباب التي تزيد من التوتر.
- المشاحنات اليومية بين الموظفين كاستبدال شيء من مكانه أو تعطل آلة العمل.
- ساعات العمل الطويلة أو قلتها خلال اليوم .

¹ -خليفة، وليد السيد أحمد. نفس المرجع. ص.134

² - فرج، منى حسن عبد الله. الضغوط النفسية و علاقتها باحتياجات أولياء الأمور الغير العاديين بجامعة الخرطوم. مذكرة ماجستير: كلية الادب: الخرطوم: جامعة الخرطوم، 2005 - 2006. ص.19

الفصل الأول: الضغوط المهنية

- التفكير الداخلي و النقد الذاتي و التحليل المفرط للأشياء و اخذ الأمور بطريقة شخصية.¹

1-6-6 - مصادر الضغوط المهنية:

توجد مجموعة من العوامل التي تسبب الضغوط المهنية داخل المكتبة فمنها ما يعود للبيئة الخارجية المحيطة بالعمل، و منها ما يعود إلى الوظيفة و منها ما يعود إلى الخبرات و خصائص الأفراد.

1-6-1 - المصادر المتعلقة بالبيئة الخارجية:

بما أنا المكتبة نظام مفتوح على المحيط الخارجي، يصبح من الصعب أن تقتصر ضغوط العمل على المشاكل التي تحدث داخلها أو أثناء الدوام، لأن المكتبي أو العامل بها يحمل القيم و العادات و التقاليد التي تعلمها من المجتمع، كما يأتي محمل بضغوط الحياة التي يعيشها خارج الوظيفة والتي تؤثر على أدائه، وتعتبر الظروف الأسرية والاقتصادية والمستوى المعيشي والمشكلات الاجتماعية وكل ذلك يؤثر ويتأثر بالضغوط المهني.²

1-6-2 - مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفية:

يوجد اختلاف في الضغوط المهنية و يعود ذلك إلى نوعية المهنة و مطالبها و أعبائها ففي مجال المكتبات و المعلومات تكمن المشكلات المتعلقة بالتوتر بين المختصين في المجال و الغير مختصين و كذا التراكب غير الواضحة، كما أن الأقدمية تساعد الموظف على شغل المناصب القيادية في المكتبة، و ليس الكفاءة و القدرة على أداء الوظيفة بدرجة جيدة، إن التدريب الغير كافي على استعمال الأجهزة و البرمجيات الحديثة و غيرها من العوامل التي تزيد

¹ - شبخاني ، سمير . الضغط النفسي طبيعته و أسبابه المساعدة الذاتية .بيروت: دار الفكر العربي، 2003. ص.12

² - عليان، رحي مصطفى. دراسات في علوم المكتبات و التوثيق و المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع، 2006.

الفصل الأول: الضغوط المهنية

و تشكل ضغوط مهنية للعاملين في المكتبة لان كل هذه الضغوط أصبحت تؤثر سلبا على العاملين و المختصين بالمكتبة و بالتالي تؤثر على مستوى و معدل أدائهم لوظيفتهم.¹

1-6-3- المصادر المتعلقة بالضغوط الفردية:

إن الضغط حالة طبيعية توجد عند الأفراد لأن هناك فروقا فردية في سرعة وحدة و دوام الاستجابة لعوامل الضغوط النفسية و الجسمية و الاجتماعية و المهنية و تكمن الفروق الفردية في نمط شخصيته المتأثرة بالتنشئة الاجتماعية و هي الأسرة إلا أنه توجد علاقة بين مستوى الضغط و مختلف أنماط الشخصية، و النمط الداخلي و الخارجي حسب نظرية التحكم العقلي فهناك من يتأثر بالأمراض و يتعرض للنوبات العقلية ثلاث أضعاف من أشخاص آخرين و يكون ذلك حسب الخصائص التي تميز كل فرد فعدم شعور النمط الأولي بالراحة و انعدام الصبر على العكس من النوع الثاني من الأفراد عند تعرضهم للضغط يظهران زيادة في الآثار الفيزيولوجية و زيادة في ضربات القلب و ارتفاع ضغط الدم و من جهة أخرى هو يميل إلى الانسحاب من موقف الضغط و الشعور بعدم القدرة على المواجهة و التكيف معها.²

على العكس فان الحالة النفسية الحسنة أو الجيدة تساعد العامل وتجعله أكثر تحملا و تأقلا وتكيفيا مع الضغوط المهنية و التوترات و الصراعات التي تحدث داخل و خارج مكان العمل.³

1-7- أنواع الضغوط المهنية:

توجد العديد من المعايير التي وضعها العلماء و الباحثين لتصنيف الضغوط المهنية فمنهم من وصنفها حسب الآثار التي تسببها و بعضهم من وصنفها على أساس الفترة الزمنية التي تستغرقها و البعض الآخر صنفها وفقا لمصادرها:

¹ - فرحات، ثناء ابراهيم موسى. إدارة المكتبات و مراكز المعلومات من منظور حديث. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2011. ص. 220 - 222

² - العرابوب، سحنون. الضغوط المهنية و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية و الرياضية، مذكرة ماجستير: الشلف: جامعة حسيبة بن بوعلي: 2009. ص. 14

³ - فرحات، ثناء ابراهيم موسى، مرجع سابق، ص. 236

1-7-1 - تصنيف الضغوط المهنية على أساس التأثير:

و تنقسم إلى ضغوط ايجابية و أخرى سلبية.

(أ) الضغوط الايجابية:

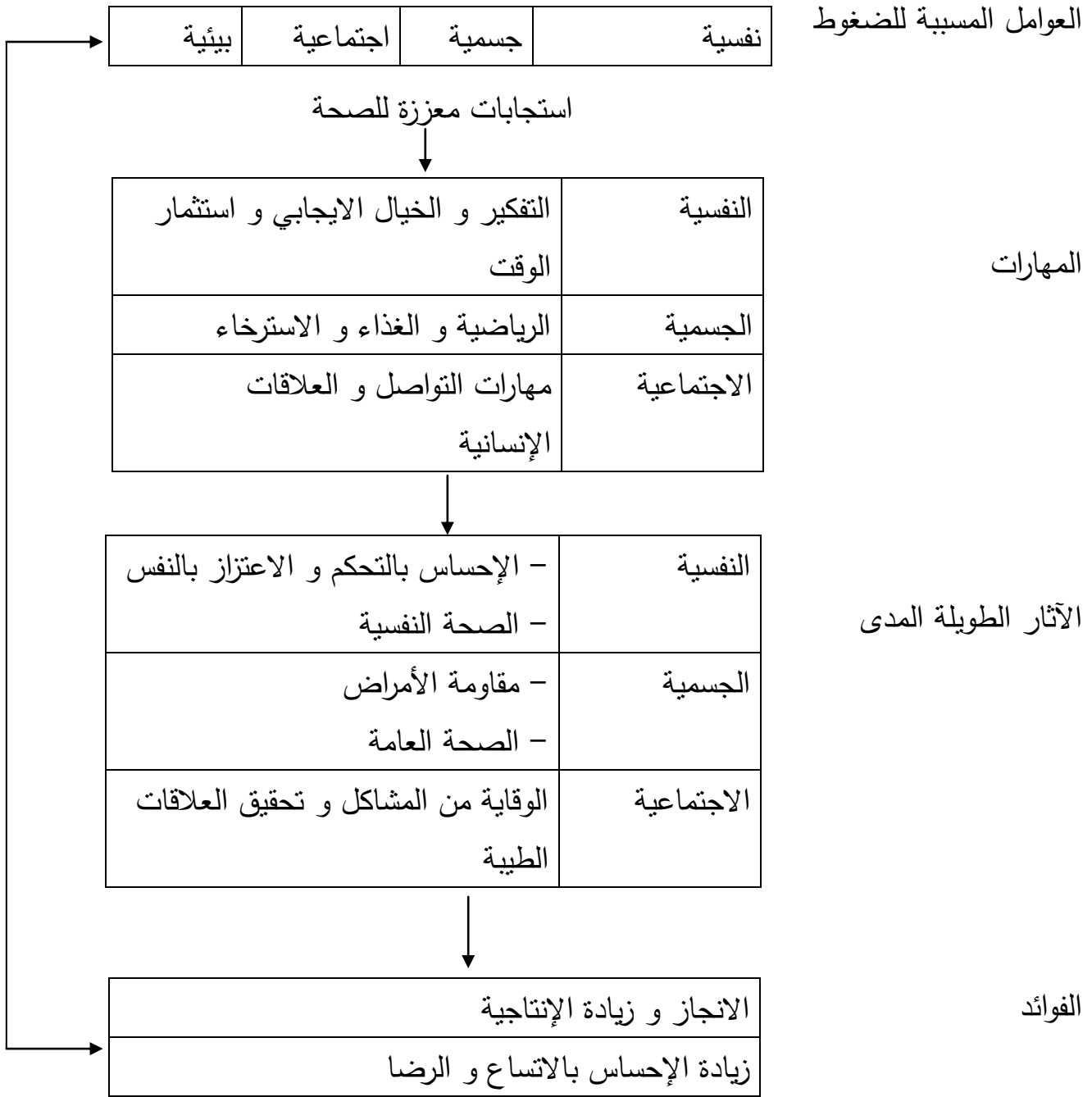
يعتبرها المختصين كدافع لزيادة الأداء و رفع من مستوى الموظف و المؤسسة التي يعمل بها حيث تسمح له بابتكار أنماط سلوكية لمواجهة و مقاومة التحديات و الضغوط و تسمح له بالتكيف معها¹.

كما تعطي له القدرة على الإنتاج و الشعور بالفرح و السرور ، و تتركه يحافظ على التركيز في العمل و تمده بالثقة و التفاؤل و القوة أكثر للعمل و تزيده بالدافعية لاتخاذ القرار المناسب، أي أن الضغوط الايجابية تؤدي إلى ارتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى العاملين في المكاتب من الناحية الكمية و الكيفية².

¹-خليفات ،عبد الفتاح ،الزغول ،عماد. مصادر الضغوط النفسية لدى معلمي محافظة الكرك و علاقتها ببعض المتغيرات. مجلة العلوم التربوية، 2003.ع.3. ص.307

²- فليه فاروق عبده، عبد المجيد، السيد محمد، عبد المجيد، السيد محمد. السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التربوية. عمان: دار المسيرة، 2005. ص.306 - 307

الفصل الأول: الضغوط المهنية



الشكل رقم (2) مخطط لآثار الايجابية للضغوط¹

¹ -الصبرفي ،محمد. الضغوط و القلق الاداري . الإسكندرية : مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع ، 2008 . ص.52.

ب) الضغوط السلبية:

هي تلك الضغوط التي تؤذي الفرد و لها انعكاسات سلبية على العامل و المؤسسة التي يعمل بها، كما يكون لها انعكاس سلبي على صحته النفسية حيث تظهر لديه أعراض مرضية و توتر و قلق و اكتئاب و إحباط و سرعة التهيج و الاشتباك مع الزملاء، أما بالنسبة للأعراض الجسدية تتمثل في إصابته بأمراض القلب، تصلب الشرايين، ارتفاع ضغط الدم، و بالتالي لا يستطيع التكيف مع الضغوط و انخفاض مستوى العمل من الناحية الإنتاجية و شعوره الدائم بعدم الرغبة في العمل و إتمام الأعمال¹.

1-7-2- تصنيفها حسب الفترة الزمنية التي تستغرقها:

قسمها العلماء إلى ثلاث أنواع:

أ) الضغوط البسيطة:

هي تلك الضغوط التي تدوم من ثواني إلى ساعات بسبب المضايقات الصادرة عن أشخاص أو أحداث قليلة الأهمية.

ب) الضغوط المتوسطة:

و هي تلك الضغوط التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل : زيارة شخص غير مرغوب به. القيام بأعمال إضافية لفترة من الزمن.

ت) الضغوط الشديدة أو المضاعفة:

وهي الضغوط التي تدوم من أسابيع إلى أشهر و ربما إلى سنوات مثل: وفاة شخص عزيز. تغيير الوظيفة أو القسم الذي يعمل به أو التوقف عن العمل².

¹ - خليفات، عبد الفتاح. المرجع السابق، ص.64

² - فلييه، فاروق عبده، عبد المجيد، السيد محمد. مرجع سابق. ص.307

1-7-3- تصنيفها حسب المصدر:

قسمت هذه الأخيرة إلى ثلاثة أنواع وهي كالآتي:

(أ) الضغوط الناتجة عن البيئة المادية :

يتعرض لها العامل أثناء ممارسته لوظيفته و مسؤولياته و تتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية ، اجتماعية ، فنية .

(ب) الضغوط الناتجة عن الظروف الاجتماعية:

تظهر لدى العاملين معا في ميادين العمل.

(ت) الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد:

تتمثل في الخصائص الشخصية الفردية الموروثة او المكتسبة¹.

1-8 - الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية لدى أخصائي المعلومات:

لقد اختلفت الآراء حول الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية لدى أخصائي المعلومات ليست كلها سلبية لان هناك بعض الآثار الايجابية للضغط قد تدفع الأخصائي نحو الانجاز و التفوق و حافز للتنافس بين المكتبيين، فالضغط ظاهرة من ظواهر الحياة، لكن الضغوط الحادة و المزمنة تؤدي للإرهاك في العمل، لان مهنة المكتبي تعتبر من المهن التي تتميز بمستوى مرتفع من الضغط و هذا للعلاقة التي تربطه مباشرة بالمستفيدين (التفاعل مع مجتمع المستفيدين).

✓ زيادة المعرفة العلمية لدى المكتبي أو أخصائي المعلومات و إثارة الدوافع القوية نحو

القيام بالعمل و العمل على تحقيق أهدافه و رغباته لتحقيق ذاته.

✓ تنمية مهارات و كفاءات الأخصائي من خلال مقاومته لمشاكل العمل.

✓ اكتسابه القدرة على حل المشاكل من خلال معالجتها عندما تعترض عمله.

¹ - فليه، فاروق عبده، عبد المجيد، السيد محمد. نفس المرجع، ص.307-308

الفصل الأول: الضغوط المهنية

✓ تنمية مختلف قنوات الاتصال بين أفراد المكتبة.

✓ الآثار الايجابية للضغط المهني لدى أخصائي المعلومات (المكتبي) تعمل على تحقيق أهداف المكتبة، حيث تعود على الأخصائي بالفائدة و يتجلى ذلك في حصوله على حوافز معنوية و مادية ، وتعود على المكتبة من حيث ارتفاع الكفاءة الإنتاجية وانخفاض التكاليف¹.

1-8-1- الآثار السلبية للضغط المهني لدى أخصائي المعلومات:

إن الآثار السلبية تنعكس على أخصائي المعلومات و المكتبة على حد سواء

1-1-8-1 - الآثار السلبية للضغط المهني على مستوى أخصائي المعلومات :

(أ) الآثار الفيزيولوجية:

يعد من أهم الآثار على الضغط المهني، و تشير بعض الدراسات إن أكثر من 50 % من الأمراض السيكسوماتية وهي أمراض جسمية نفسية باعتبار أن الضغط النفسي هو السبب المباشر و التي ترجع إليه التغيرات التي تصيب الجسم خلال تلك المواقف التي يواجهها في حياته، فاستمرار هذه الضغوط يؤدي بالجهاز العصبي الإرادي و جهاز الغدد الصماء إلى نشاط دائم و غير متوازن الذي ينجر عنه عدد من المشكلات الصحية. ومن أهم هذه الأمراض: أمراض القلب، ارتفاع الضغط الدموي، صعوبة في التنفس، الألم في الظهر، توتر في العضلات، التعب المزمن، الالتهاب الفيروسي، اضطراب الجهاز الهضمي².

(ب) الآثار النفسية السيكلوجية :

إن الإحساس المتزايد لدى أخصائي إلى ضغوط العمل أثناء تأديته لمهامه و ذلك لحدوث بعض الاستجابات النفسية التي تؤثر عليه و تشير الدراسات إن حالة المزاج الايجابي الذي يترجم الشعور بالمتعة و الحيوية، إما الحوادث المؤلمة تؤدي إلى المزاج السلبي و بالتالي يشعر

¹- فليه، فاروق عبده. نفس المرجع، ص.308-310

²- طه، عبد العظيم حسين. استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية و النفسية. مرجع سابق. ص.234.

الفصل الأول: الضغوط المهنية

المكتبي بالضيق و التعب و القلق¹، ويمثل القلق أكثر النتائج النفسية للضغط المهني و يكون ذلك نتيجة فقدان شيء مهم في مجال العمل².

ت) الآثار الاجتماعية:

إن الضغوط المهنية الحادة، ينتج عنها الكثير من الآثار الاجتماعية السلبية كفقدانه الرغبة في العمل، و فقدان الكفاءة و الفعالية المطلوبة في العمل³.

كما ينتج عنها توتر العلاقات بين الزملاء العمل و مع الأصدقاء، و الخلافات الزوجية، كما نجد مظاهر مثل الانسحاب و الانطواء و العزلة، و الفشل في أداء واجبات العمل⁴.

1-8-1-2- الآثار السلبية للضغط المهني على مستوى المكتبة:

يعد الضغط المهني من الأسباب التي تؤثر على الأداء العام للمكتبة و هذا ما يكلفها تكاليف مباشرة و أخرى غير مباشرة من خلال بعض الأنماط السلوكية التنظيمية المتعددة منها:

- ✓ ترك العمل أو التأخر عنه.
- ✓ الغيابات المتكررة عن العمل التي تستعمل كوسيلة للهروب و الانسحاب منه.
- ✓ ارتفاع معدلات حوادث العمل.
- ✓ إضرابات و احتجاجات متكررة من خلال المشاجرات أو تحطيم و تخريب آلات الإنتاج.
- ✓ رفض المكتبي القيام ببعض المهام الذي ينتج عنها انخفاض في كمية الإنتاج، وانخفاض الجودة.

¹ - طه ، عبد العظيم حسين. نفس المرجع. ص.235.

² - النعاس، عمر مصطفى محمد. دراسات في الضغوط المهنية و الصحة النفسية. ليبيا: إدارة المطبوعات و النشر، 2008. ص.62-63

³ - فاروق، عبده فليح. مرجع سابق. ص.312.

⁴ - النعاس، عمر مصطفى محمد. مرجع سابق. ص.312.

الفصل الأول: الضغوط المهنية

تعد كلها مظاهر تتحملها المكتبة لتؤثر سلبا على مستوى إنتاجها و فقدان أهبيتها و مكانتها أمام مثيلتها من المكتبات¹.

1-9-1- استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية:

تصنف الى نوعين هما:

1-9-1-1- الاستراتيجيات التنظيمية للمكتبة:

هي مجموعة من القرارات التي تتخذها المكتبة للتحكم في مسببات الضغوط و التخفيف من أثارها على مستوى الفرد الموظف و المكتبة.

1-9-1-1- تحليل الوظائف:

الهدف من هذه العملية هو محاولة معرفة درجة الضغوط في مختلف المناصب و الأعمال وإعطائها إلى الشخص المناسب مع الأخذ بعين الاعتبار شخصية الموظف من منطلق أن الرضا و النجاح المهني يقوم على مبدأ ملائمة العمل مع شخصية الموظف².

1-9-1-2- تصميم الوظائف و إعادة تصميم الوظائف:

يقصد بتصميم الوظائف هو تطبيق المبادئ و القوانين و الأفكار و النظريات العملية عند القيام بالوظائف و المهام³.

أما إعادة تصميم الوظائف تتضمن إجراء تغيير في جوانب محددة و معينة في الوظيفة أو تحسين طريقة العمل من أجل التخلص من مختلف المشاكل التي تعيق أداء العمل و تحقيق أهداف المكتبة¹.

¹- قوراري، حنان. الضغط المهني و علاقته بدافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية. مذكرة ماجستير: بسكرة. جامعة محمد خيضر، 2013-2014. ص.57

²- علي، عسكر، ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها. دمشق: دار الكتاب الحديث، 2000. ص.125-126

³- أحمد، بدر، تصميم التدريس رؤية تطبيقية. الأردن: دار الشرق، 2008. ص.19

1-9-1-3-التدريب المهني:

هو عبارة عن تلك المواقف التي يتم من خلالها اكتساب العامل لمهارات تساعد في أداء عمله و يكون التدريب من خلال إقامة أيام دراسية و القيام بزيارة ميدانية وكذا القيام بالملاحظة حيث يتمكن الموظف أو المكنتبي من طرح أسئلة على المسؤولين في العمل و التي يكون لها تأثير أكبر لدى المكنتبي و إعطاء وجهة نظرتة و التعبير عليها بكل الوسائل و الطرق، و إلقاء المحاضرات².

1-9-1-4- تحسين ظروف العمل:

يلعب محيط العمل أهمية كبيرة و حيوية للفرد المكنتبي من الناحية العلمية و الإنتاجية، و كذا الحالة المعنوية لان المكنتبي يقضي معظم وقته في العمل، و هذا ما يفرض على المسؤولين توفير مناخ عمل صحي يتوفر على سبل الراحة و الرفاهية لتحسين أداء العمل ، فكلما توفرت ظروف جيدة في العمل كانت الإنتاجية أعلى و رضا المستفيدين على الخدمات التي تقدمها المكتبة و زيادة عددهم، و كلما كان هناك ارتفاع في معدلات الغياب لدى الموظفين أثناء وقت العمل و تركه له وعدم إتمامه في وقته كانت نسبة الإنتاجية ضعيفة و لا تستطيع المكتبة تحقيق أهدافه و الوصول إلى أعلى درجات وعزوف المستفيدين عن الذهاب إلى المكتبة و طلب ما يحتاجونه من معلومات³.

¹ - طه ، حسين عبد العظيم ، استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية و النفسية ، مرجع سابق .ص.37.

² - كامل ، محمد ، عويطة، محمد. مدخل إلى علم النفس ، بيروت : دار الكتب العلمية ، 1996 .ص.40-42.

³ - بوخرسية ، بوكر ، معمر ، داود . دراسات في تسيير الموارد البشرية . الجزائر : منشورات قرطبة المحمدية ،

1-9-2- الاستراتيجيات الفردية للتعامل مع الضغوط المهنية:

- ✓ رجوع الفرد إلى ربه و التمسك بشرعه و التوكل عليه و ابتغاء وجهه عند القيام بالعمل وكذا التمسك بالقيم النبيلة و الأخلاق الكريمة.
- ✓ الاسترخاء من خلال اختيار مكان بعيد عن الضوضاء و الإزعاج المرتبطة بضغوط العمل، و الجلوس في شكل مريح لارتخاء العضلات للكنتفين: « و كلما كانت ممارسة الاسترخاء... من 10 - 20 دقيقة فان هذا يحدث فروقا جوهرية و فورية في كيفية إدراكنا للأمور...».
- ✓ استغلال و الاستفادة من الوقت الذي له تأثير في التقليل من الضغط ، فالمكتبي المنظم بإمكانه انجاز ضعف العمل الذي ينجزه المكتبي غير المنظم لوقته، و إن عدم قدرته في السيطرة و التحكم في الوقت يجعله يواجه مواقف صعبة و حرجة و هذا ما يؤدي إلى انهيار صورته أمام الآخرين.
- ✓ توجد بعض الضغوط التي لا يستطيع العامل بصفة عامة و المكتبي بصفة خاصة مواجهتها أو التكيف معها، فليس من العيب طلب المساعدة من الآخرين المتخصصين في معالجة الضغوط كالأطباء...، و ليس بالضرورة أن يكون اللجوء للمساعدة من الآخرين بسبب ضغوط العمل أو أن تكون أسباب الضغوط خارج العمل إلا أن أثارها يمتد إلى العمل التي تؤثر عليه بشكل جوهري¹.

¹ - فرحات، ثناء إبراهيم موسى. إدارة المكتبات و مراكز المعلومات من منظور حديث. مرجع سابق. ص. 250-262

خلاصة:

من خلال ما تناولناه في هذا الفصل توصلنا إلى أن الضغط المهني بمثابة استجابة نفسية فسيولوجية غير تكيفيه اتجاه مواقف الحياة بصفة عامة والمواقف التي تحدث في العمل بصفة خاصة، حيث لها تأثير عميق على إدراك الموظف لها، إذا لم تساعده علب إتباع الاستراتيجيات المناسبة لموجهتها.

الفصل الثاني: دور اخصائي المعلومات
في المكتبات الجامعية

الفصل الثالث: الضغوط المهنية لأخصائي
المعلومات في ظل التكنولوجيا الحديثة

التمهيد:

أحدثت تكنولوجيا المعلومات تطورات و تغييرات في محيط و بيئة العمال حيث غيرت ورفعت من مكانة المكتبات في أوساط المجتمع، كما أصبحت هذه الأخيرة من أهم اهتمامات المكتبة و الذي انصب على تطبيق التقنيات الحديثة في تسيير مختلف وظائفها من أجل الاستفادة القصوى منها وهذا لما تقدمه للرفع والتحسين من أداء أخصائي المعلومات ومواكبته لها بالرغم من المشاكل والضغوط التي يتعرض لها أثناء تأديته لمهامه.

3-1- تعريف تكنولوجيا المعلومات:

يعرفها البعض على أنها عملية الحصول على المعلومات و تخزينها، و معالجتها، ترتيبها ثم بثها وذلك باستخدام معدات مثل الحاسوب الالكتروني.¹

كما تعرف بأنها تلك الأجهزة و الوسائل المستعملة و المستخدمة لتسيير الإنتاج من معالجة وتبادل للمعلومات من اجل إتاحتها لمستخدميها بسرعة و بفاعلية، مثل الأجهزة السمعية البصرية الآلات التصوير و الاستنساخ، الحاسوب الالكتروني.²

وتعرف على أنها مزيج من أجهزة الحواسيب الالكترونية ووسائل الاتصال لمختلفة التي يستعملها الشخص للتحكم في المعلومات و استثمارها في مختلف المجالات.³

3-2- خصائص تكنولوجيا المعلومات:

تتميز بمجموعة من الخصائص أهمها ما يلي:

- **التقليل و التقليل في الزمن:** لأن التكنولوجيا جعلت الأماكن متجاورة و متقاربة الكترونياً.
- **تقليل المكان:** تسمح وسائل التخزين و التي لها القدرة على حمل أحجام كبيرة من المعلومات في حيز صغير والتي يمكن الوصول إليها بسهولة و يسر.
- **الذكاء الاصطناعي:** تتميز تكنولوجيا المعلومات بتطور في المعرفة و تقوية فرص تدريب المستفيدين اجل التحكم في عملية الإنتاج.
- **التفاعلية** تسمح لمستخدميها أن يكون المستقبل و المرسل في نفس الوقت.

¹ - الصيرفي، محمد. إدارة تكنولوجيا المعلومات. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2009. ص.19

² - الرمادي، أماني زكريا. مكتبة العربية وأفاق تكنولوجيا المعلومات. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، 2008. ص.14-

³ - قندلجي، عامر إبراهيم، السمراني، إيمان فاضل. تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها. عمان: الورق للنشر و التوزيع. 2009.

- قابلية التحرك و الحركة: تمكن مستخدميها أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقله بواسطة وسائل الاتصال الكثيرة مثل الحاسب الآلي، النقال...

- قابلية الوصل: إي إمكانية الربط و الجمع بين الأجهزة الاتصالية.¹

3-3- أنواع تكنولوجيا المعلومات:

أ- تكنولوجيا التخزين و الاسترجاع: تتمثل في:

- تكنولوجيا المصغرات الفيلمية: ظهرت نتيجة لتشتت و عدم وجود الوثائق في مكانها و سوء عملية الحفظ ويحتوي مصطلح المصغرات على الصور الفيلمية الشفافة، و الصور الورقية وهي تتضمن معلومات نصية و خطية و بهذا هي عبارة عن نتاج عملية التصوير الفوتوغرافي المصغر الذي يصعب قراءتها بالعين المجردة لهذا تحتاج إلى أجهزة قراءة خاصة.²

- تكنولوجيا الحاسوب: تعتبر تكنولوجيا الحاسبات من أهم تكنولوجيا المعلومات لأنها تعد قاسما مشتركا مع باقي التكنولوجيات الحديثة الأخرى ، ولها الفضل الكبير في سرعة الاسترجاع من جهة أخرى، كما لها قدرة كبيرة في تخزين المعلومات لذا تعتبر من أهم الركائز لتكنولوجيا المعلومات الحديثة حيث أصبح من السهل التعامل معها في خزن و استرجاع المعلومات داخل المكتبة لما لها من دور فاعل في تنفيذ إجراءات التخزين و الاسترجاع.³

- قواعد و بنوك المعلومات: تعرف قواعد البيانات على أنها مجموعة من الملفات و البيانات المترابطة منطقيا و المنظمة بحيث يمكن الحصول على المعلومات بشكل تقارير بعد القيام بمعالجتها بواسطة برامج تطبيقية، تحافظ على عدم تكرار البيانات و تنظيمها عبر برامج إدارة قواعد البيانات، أما بنك المعلومات فهي الشكل المتطور لمفهوم قواعد البيانات، فهي تعني

¹- العتبي، عزيز عبد الرحمان.أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية: دراسة ميدانية على الأكاديمية

الدولية الاسترالية. متاح على الخط <https://www.abhe.com.nt> . تم الاطلاع عليه في 2016/01/27

²- عفيفي، محمود محمود. التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات. القاهرة: دار الثقافة، 1994. ص.58

³- الجاسم، جعفر، تكنولوجيا المعلومات. عمان: دار أسامة، 2005. ص.57

تجميع منظومة متكاملة من المعلومات بعد تجميعها و معالجتها و حفظها في حواسيب ووضعتها في مجال خدمة المعلومات بواسطة تطبيقات إدارة قواعد البيانات المختلفة.¹

- تكنولوجيا الأقراص المكنزة ROM-CD:

تعرف الأقراص المكنزة على أنها عبارة عن أقراص مسطحة مستديرة، فهي تعتمد على تكنولوجيا أشعة الليزر، فهي وسيلة لإتاحة المعلومات في شكل الإلكتروني بواسطة أشعة الليزر على سطح القرص سواء من أجل التسجيل أو الاسترجاع، و تتميز بقدرتها الكبيرة في تخزين البيانات و المعلومات مع طول مدة استخدامها.²

- اسطوانات الفيديو المكنزة التفاعلية: يعتبر هذا النوع من أحدث المبتكرات في مجال تخزين المعلومات في أشكالها حتى الآن، وتعمل هذه الاسطوانة كنظام موحد لمختلف المعلومات بما فيها نصوص وأرقام ورسوم وصور وأحدث والموسيقى.³

ب- تكنولوجيا الاتصالات: تتمثل في:

- الهاتف: هو أداة الاتصال الأول والأقدم في مجال الاتصال المتعارف عليها اليوم فقد تطور عبر التاريخ حيث أدخلت عليه عدة تحسينات ووسائل الالكترونية والليزرية وذلك من أجل تسهيل نقل البيانات، وتعتبر المكتبات من بين المؤسسات التي تستخدم في تقديم الخدمات.

- أقمار الصناعية: تعد من أهم وسائل الاتصال الحديثة نظرا لما تتميز بيه، فهي عبارة عن محطة مصغرة في جسم متحرك، تعمل بواسطة الموجات الدقيقة، لذا تعتمد عليها المكتبات ومراكز المعلومات واستفدت منها في عدة مجالات منها:

- تبادل إعاره الوثائق بين المكتبات ومراكز المعلومات .

¹- الخوري، هاني شحادة. تكنولوجيا المعلومات على اعتاب القرن الحادي و العشرين: مدخل تعريفى لتكنولوجيا المعلومات، دمشق: مركز الربا للكمبيوتر، 1998. ص.32-38

²- بن السبتي، عبد المالك. التكنولوجيا الحديثة و مراكز المعلومات. قسنطينة: دار بهاء، 2001. ص.57

³- الجاسم ، جعفر. مرجع سابق. ص.78

- إمكانية البحث في قواعد البيانات والمعلومات.
- إصدار الدوريات والكتب الالكترونية من أماكن بعيدة.
- إمكانية القيام بخدمات البث الانتقائي للمعلومات.¹
- البريد الإلكتروني: هو شكل من أشكال الاتصال الإلكتروني، يعتمد عليها في المكتبات للتبادل إعاره المذكرات والنشرات الإخبارية...، حيث سمح للمكتبات بعملية الإعاره والربط اليسير EASYLINK وإمكانية توصيلها عبر مختلف أنحاء العالم.²
- الإنترنت: تعتبر مزيجاً بين تكنولوجيا الحاسبات وتكنولوجيا الاتصالات فقد استطاعت إلغاء الحواجز المسافات والوقت بين المستخدمين وتتمثل أهميتها في النقاط التالية:
 - تمكن المستخدمين من الحصول على المعلومات .
 - تمد المستخدمين بأخر الأحداث والمستجدات في مجال المعلومات والدراسات عبر أنحاء العالم.

وتتميز الإنترنت بما يلي:

- سرعة انتشار المعلومات.
- التفاعل المتبادل بين المستخدمين من خلال الاتصال المباشر.
- السرعة في تبادل المعلومات.³

¹- الجاسم، جعفر. نفس المرجع. ص.86

²- النواصة، غالب عوض. مصادر المعلومات في المكتبات و مراكز المعلومات مع إشارة خاصة إلى الكتب المرجعية. عمان:

دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009. ص.160-161

³- بدر، أحمد، عبد الهادي، محمد فتحي. علم المعلومات والتكامل المعرفي. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر و التوزيع،

1998. ص.159

3-4- مكونات تكنولوجيا المعلومات:

- ✓ **المكونات المادية:** تتمثل في الوسائل والأجهزة الملموسة ويعد الحاسوب من المكونات الرئيسية ويعتبر من أهم المستجدات في جميع المجالات والبياديين.
- ✓ **مهارات الموارد البشرية (أخصائي المعلومات):** يعد الأفراد المدربين والمؤهلين إحدى المتطلبات تطبيق التكنولوجيا، لأنهم هم المسئولين على استخدام وتشغيل المكونات الأخرى.
- ✓ **البرمجيات:** هي التعليمات والأوامر المعدة من طرف الموارد البشرية.
- ✓ **شبكات الاتصال:** هي مجموعة الكابلات والأسلاك وخطوط الهاتف، وشبكات الانترنت، الانترنت، والإكسترنات لها أهمية في تعزيز دور تكنولوجيا المعلومات في المكتبات وخاصة في شبكات الانترنت التي تقدم خدمات المكتبة وتسهل عمل أخصائي المعلومات.
- ✓ **قاعدة البيانات:** هي عبارة عن البيانات المخزنة في أجهزة تخزين البيانات من سجلات المؤسسة وبيانات أخرى أو معلومات تخص طلبات المستفيدين وقد تكون على شكل إلكتروني أو ورقي.¹

¹ - باس، الهام. دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية. مجلة علوم الإنسان. والمجتمع. 2003. ع.7. ص265-266

3-5- دور التكنولوجيات الحديثة في تلبية احتياجات أخصائي المعلومات:

- تحسين العمليات الفنية التي يقوم بها وزيادة فاعليتها من ناحية الدقة والسرعة.
- تقديم خدمات إضافية جديدة كالبيانات الخاصة بالمؤلفين أو العناوين أو الموضوعات من نفس النوع في فهارس الآلي للمكتبة، أو الرد علي أسئلة إضافية كإصدارات جديدة لناشر معين وبالغة الأجنبية وتتوفر عليها المكتبة.
- تغيير أوعية الحفظ من البطاقات المثقوبة إلى الشرائط الممغنطة إلى الاسطوانات البصرية Optical discs التي يتم التسجيل عليها بأشعة الليزر.
- لقد لعبت النظم الآلية تقدا ملحوظا في السيطرة على عمليات الإعارة والتسجيل وغيرها حيث وفرت الكثير من الأعمال الكتابية والروتينية.¹
- تحديث المعلومات والمحافظة على مواكبة التطورات الحديثة في مجال المكتبات.
- تحسين أداء العمل من خلال إثراء قدرات المكتبيين حتى يتمكنوا من أداء الخدمة المكتبية الفاعلة.²
- ساعدت في ظهور أنظمة ومعايير جديدة تتوافق مع متطلبات تكنولوجيا الحواسيب الحديثة.³
- تقييم الموارد المعلوماتية واختيار المناسب منها.
- توفير الفهارس المكتبية والمعالجة الببليوغرافية المعروضة على خط المكتبة.
- الجمع بين المهارات المكتبية والتكنولوجيات الحديثة.¹

¹ بدر، أحمد، مقدمة في تكنولوجيا المعلومات وأساسيات استرجاع المعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2003. ص. 10-12

² العرنى محسن السيد. التنمية المهنية للعاملين في المكتبات و مراكز المعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1994. ص. 4-48

³ همشري، عمر أحمد. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2011. ص. 363

3-6- الآثار المترتبة عن استخدام تكنولوجيا الحديثة لدى أخصائي المعلومات:

من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات واستخدام الانترنت تحولت مهنة المكتبي تدريجيا من المعالجة الكتب إلى معالجة المعلومات وتقديمها إلى من يحتاجها، وبذلك تغيرت وظيفته من مكتبي إلى استشاري أو خبير المعلومات، ويرى بعض الخبراء أن إدخال هذه التقنيات إلى المكتبة زاد الطلب على اختصاصي المعلومات من أصحاب الخبرة والمعرفة الواسعة للقيام بالمهام الآتية:

- استشاري معلومات يعمل على مساعدة المستخدمين وتوجيههم إلى بنوك ومصادر المعلومات أكثر وذلك استجابة لاحتياجاتهم المعلوماتية.
- تدريب المستخدمين على استخدام المصادر والنظم الالكترونية.
- تحليل المعلومات وتقديمها للمستخدمين.
- إنشاء ملفات معلومات شخصية وتقديمها عند الحاجة.
- البحث في مصادر معلومات غير معروفة للمستخدمين وتقديم نتائج البحث.²
- تقديم العون للمستخدمين في استثمار الانترنت وإمكاناتها المتنوعة في الحصول على المعلومات.³

⁴ - عمايرية، عائشة. أخصائي المكتبات والمعلومات والتكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية الجزائرية: مكتبات جامعة السانيا والعلوم التكنولوجيا بوهان نموذجاً. أطروحة الماجستير: العلوم الاجتماعية والإنسانية. وهران: جامعة وهران - السانيا -، 2010 ص. 51- 54

¹ - علوي، محمد عودة. المكتبات النوعية، الجامعية، المتخصصة، العامة، المدرسية . عمان: مؤسسة الوراق، 2007. ص. 78

² - المالكي، مجبل لازم مسلم. اتجاهات حديثة في علوم المكتبات والمعلومات. عمان: مؤسسة الوراق، 2002. ص. 27-28

خلاصة:

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل توصلنا إلى أن التكنولوجيا الحديثة تلعب دورا هاما في المكتبات الجامعية، حيث مكن استخدامها من السيطرة نوعا ما على الكم الهائل للمعلومات بتجميعها وتنظيمها وترتيبها في شكل يسمح بتخزينها على نسق يساعد فئات مختلفة على مستوى المكتبة الجامعية التي تهتم بالمعلومات لدعم العملية التعليمية والرفع من المستوى العلمي والثقافي لكل من الطلبة وهيئة التدريس والموظفين.

الفصل الرابع: الجانب التطبيقي

تمهيد:

يعد الجانب التطبيقي في أي دراسة بمثابة تكملة للجانب النظري والتحقق من الفرضيات والأسئلة المطروحة. وسنتناول في هذا الفصل معرفة أثر الضغوط المهنية لدى أخصائي المعلومات للمكتبة الجامعية الجليلي بونعامة.

حيث سيتم تقديم الجامعة والتعريف بالمكتبة التي أجريت عليها الدراسة من مبني وتجهيزات ورصيد وغير ذلك بالإضافة إلى تحليل الاستبيان الموزع، ومن ثم التوصل إلى النتائج ومنها تقديم بعض الاقتراحات.

4-1- التعريف بجامعة الجبلالي بونعامة:

أ- الموقع والتأسيس:

تقع الجامعة بمدينة خميس مليانة بولاية عين الدفلى على الطريق الوطني المؤدي لمدينة تسميلت بالجهة الجنوبية للمدينة ، وقد عرفت الجامعة عدة مراحل في تأسيسها حيث كانت الانطلاقة الأولى بالمدرسة القديمة للمناجم بمدينة مليانة كملحقة تابعة لجامعة سعد دحلب بالبلدية ما بين 1991 إلى غاية 1995، لينتقل مقرها بعد ذلك إلى المعهد التقني للفلاحة بخميس مليانة، وفي سنة 1997 وبمقتضى المرسوم رقم 280/01 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001 أصبحت الملحقة مركز جامعي، ثم تم ترفيتها إلى جامعة بمقتضى المرسوم التنفيذي 247/12 المؤرخ في 04 يونيو 2012.

وقد سميت جامعة خميس مليانة باسم الجبلالي بونعامة في سنة 2015 .

ب- المساحة:

تتربع جامعة الجبلالي بونعامة على مساحة 27.7 هكتار موزعة على قطبين، قطب قديم 7.7 هكتار، وقطب جديد على 20 هكتار موزعة على هياكل بيداغوجية مقدره بستة كليات ومعهد واحد:

- كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

- كلية الآداب واللغات.

- كلية العلوم الطبيعية والحياة وعلم الأرض.

-كلية الحقوق والعلوم السياسية.

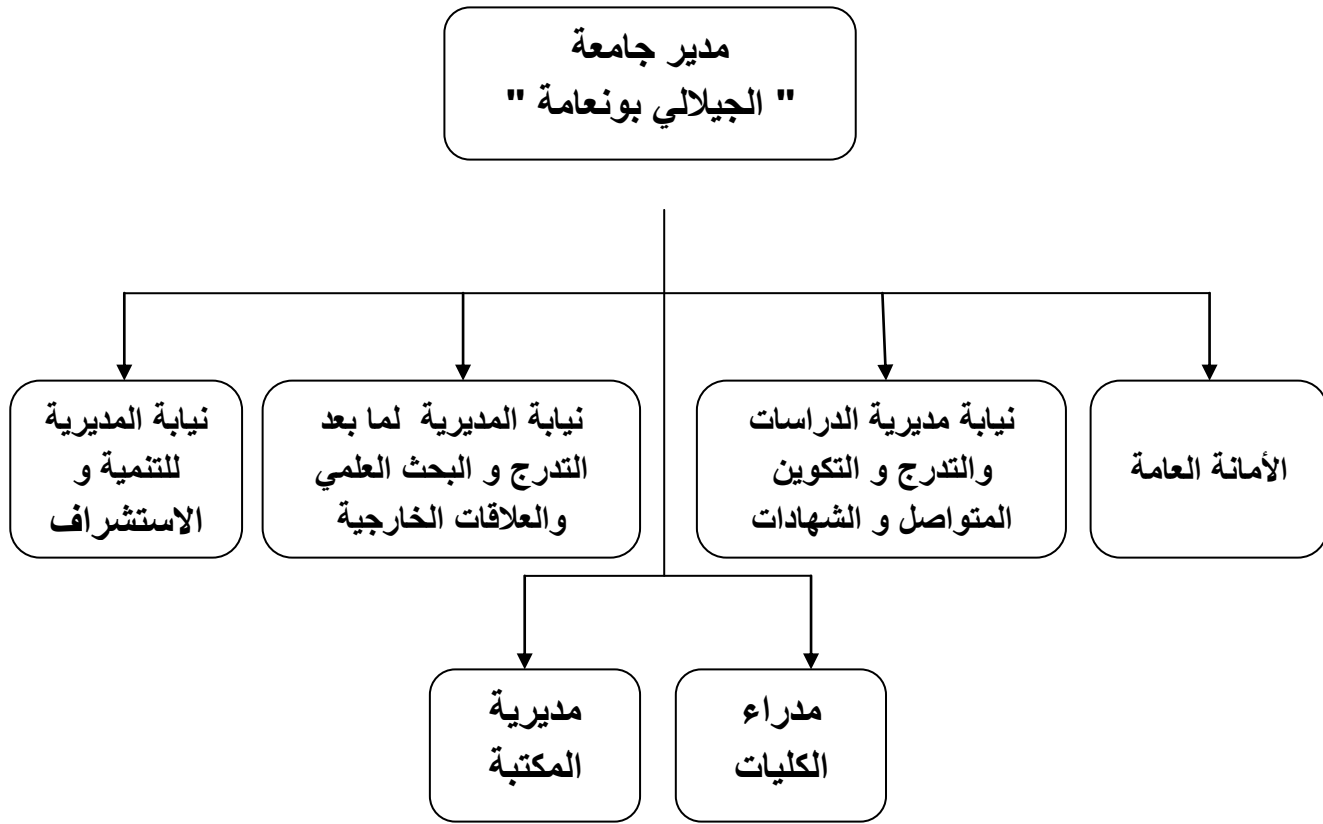
- كلية العلوم والاقتصادية التجارية وعلوم التسيير.

-كلية العلوم التكنولوجية.

- معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

بالإضافة إلى المكتبة بقطبيها القديم و الجديد، والإدارة البيداغوجية والإدارة العامة.¹

ج -الهيكل التنظيمي للجامعة:



الرسم البياني رقم (3) الهيكل التنظيمي لمديرية الجامعة¹

¹ - دليل الطالب من إعداد مصلحة الإعلام والتوجيه بناية مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه بجامعة الجيلالي

4-2- تقديم مكتبة الجامعة:

تعد المكتبة من أهم الهياكل المتوفرة بالجامعة فهي تتول مهمة الإشراف على خدمة جمهور المستفيدين وذلك من خلال تزويدهم بالوثائق، وهذا ما جعلها تستقطب عدد كبير من الرواد داخل الجامعة ،وقد نشأت المكتبة مع نشأة المركز الجامعي سنة 2001-2002 حيث كانت في البداية مكتبة صغيرة ومحدودة ولكن مع تزايد عدد الطلبة عام بعد عام وعدم قدرتها علي استيعابهم وتزايد عدد التخصصات تم فتح فرع آخر سنة 2006 بالقطب الجديد، تتميز المكتبة بموقع هام داخل الجامعة فلها مبني بالمحاذاة من الإدارة البيداغوجية حيث تتوسط قاعات الدروس وهذا ما جعلها قريبة من الطلبة والأستاذة.

4-3- مبنى و تجهيزات المكتبة:

أ- المبنى:

يتكون مخطط تصميم بناء المكتبة من ثلاث مستويات طابق أرضي وطابقين علويين، والجدول التالي يوضح أجزاء المبنى حسب المساحة:

المساحة	المقرات	المستوى
1 387 . 84 م ²	- المساحة الإجمالية	المكتبة
157 . 00 م ²	- مخزن المقتنيات قبل المعالجة - مكاتب العمل التقني	الطابق الأرضي
429 . 59 م ²	- مخزن الوثائق رقم 01	الطابق العلوي الأول
181 . 83 م ²	- مخزن الوثائق رقم 02	
384 . 73 م ²	- قاعة المطالعة رقم 01	
358 . 76 م ²	- قاعة المطالعة رقم 02	
146 . 20 م ²	- مخزن الوثائق رقم 03	- الطابق العلوي الثاني
696 . 80 م ²	- قاعة المطالعة رقم 03	

جدول رقم (2) توزيع مصالح المكتبة المركزية حسب المساحة¹

¹ - نيابة المديرية المكلفة بالتنمية والإشراف

الفصل الرابع: الجانب التطبيقي

المساحة	المقرات	المستوى
/	- مكتب الاستقبال والمراقبة	الطابق الأرضي
193 . 70 م ²	- مخزن الوثائق رقم 01	- الطابق العلوي الأول
170 . 70 م ²	- قاعة المطالعة رقم 01	
65 م ²	- مساحة مخصصة للأساتذة	
235 . 70 م ²	- قاعة المطالعة رقم	
160 . 70 م ²	- مخزن الوثائق رقم 02	الطابق العلوي الثاني
376 . 70 م ²	- قاعة المطالعة رقم 01	
170 . 70 م ²	- قاعة المطالعة رقم 02	
204 . 20 م ²	- مخزن الوثائق رقم 03	الطابق العلوي الثالث

جدول رقم (1) توزيع مصالح مكتبة الملحقة الجديدة حسب المساحة

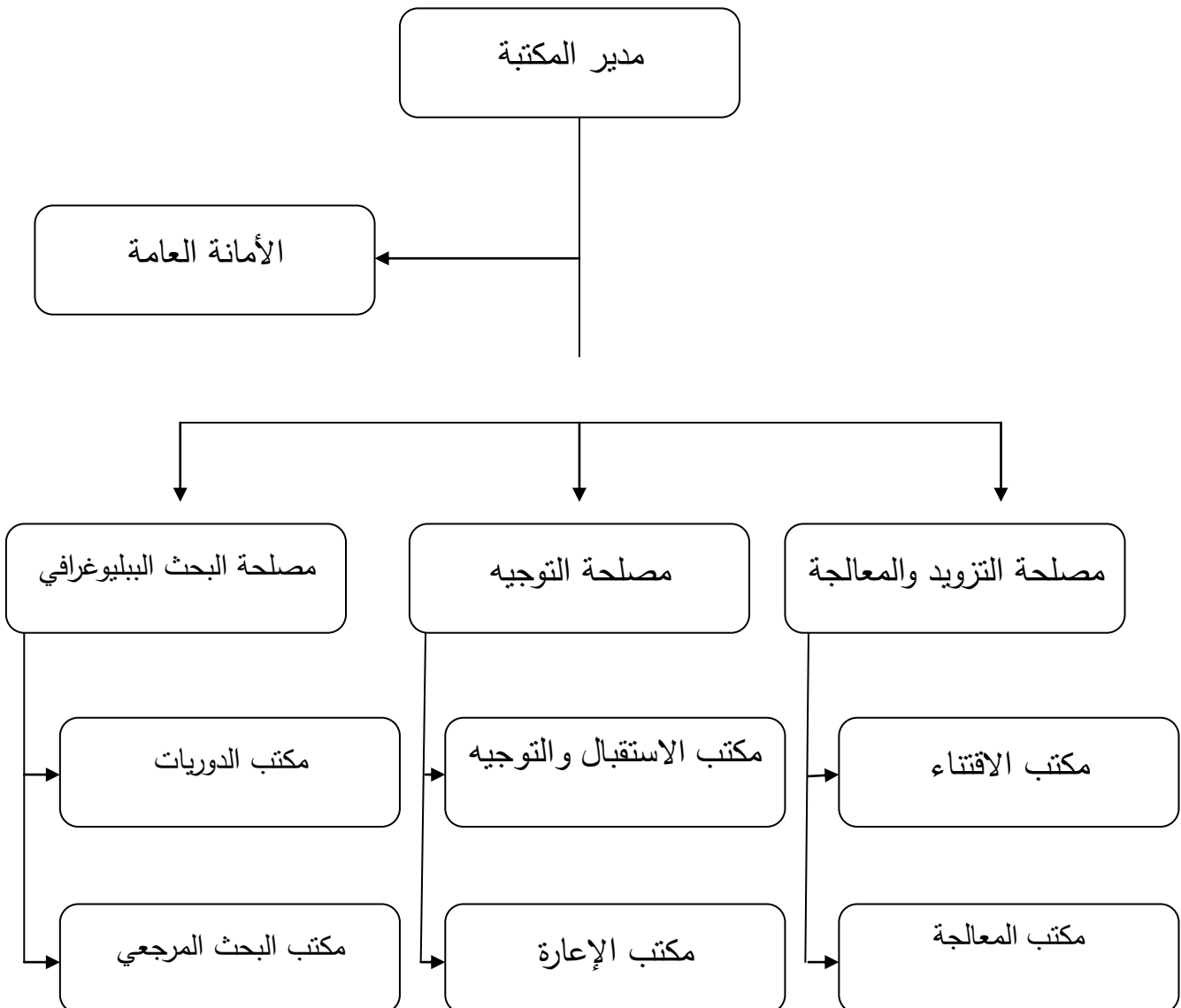
ب- التجهيزات:

يوضح لنا الجدول التالي مجموع التجهيزات المادية المتوفرة بالمكتبة

العدد	نوع التجهيز
10	الخزائن
485	طاوولات
15	المكاتب
6	بنوك الإعارة
30	تجهيزات الإعلام الآلي
2	آلات التصوير
2	آلة الطباعة
450 رف	الرفوف

جدول رقم (2) التجهيزات المادية بالمكتبة

4-4 - الهيكل التنظيمي لمكتبة جامعة الجبالي بونعامة :



الرسم البياني¹.

ا

الرسم البياني رقم (4) يمثل الهيكل التنظيمي لمكتبة جامعة الجبالي بونعامة.

4-5 - الإمكانيات البشرية بمكتبة الجامعة:

تتخر مكتبة جامعة الجبالي بونعامة بطاقات بشرية مؤهلة كما تتوفر علي أعوان متخصصين وتقنيين وأعوان إدارية، والجدول التالي يوضح عدد الموظفين داخل المكتبة الجامعة.

الرتبة	العدد
محافظ رئيسي بالمكتبات الجامعية	1
محافظ بالمكتبات الجامعية	1
ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى أول	1
ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى ثاني	24

¹ -فلاج، خالد. محافظ المكتبة يوم 28-04-2016 على الساعة 13:00

الفصل الرابع: الجانب التطبيقي

20	مساعد بالمكتبات الجامعية
5	عون بالمكتبات الجامعية
1	عون حفظ البيانات
1	محاسب رئيسي
2	شبكة اجتماعية
5	عقود ما قبل التشغيل
60	المجموع

جدول رقم (3) يمثل عدد الموظفين ورتبهم بالمكتبة الجامعية¹

4-6- الرصيد الوثائقي داخل المكتبة :

بما أن الرصيد هو القلب النابض في المكتبة لأي مكتبة جامعية ويلعب دورا هاما والرئيسي في جلب المستفيدين والقيام بالخدمات ، فمكتبة الجيلالي بونعامنة تتوفر علي رصيد وثائقي متعدد التخصصات واللغات حسب البرامج الدراسية المقدمة في الجامعة ،والجدول التالي يوضح لنا الأرصدة الوثائقية وذلك حسب نوع الوثيقة ولغتها

نوع الوثيقة	عدد العناوين ولغتها	عدد النسخ
الكتب	- 16269 عربية	50820
	- 7995 فرنسية	21539

¹- راشدي، عمار ملحق بالمكتبات الجامعية يوم 28-04-2016 على الساعة 10:00

الفصل الرابع: الجانب التطبيقي

180	55 - إنجليزية		
438	267 - متعددة اللغات	القواميس	
535	333 - عربية - فرنسية	الموسوعات	
/	1005 - عربية	المذكرات والأطروحات	
/	680 - فرنسية		
100	25 - عربية	الوثائق الإلكترونية	
45	87- فرنسية	CD-ROM	
220 / في السنة	77 - عربية	الهابات	الدوريات
	54 - فرنسية		
61	12 -	- موسوعات دورية Technique De lingénieur	

جدول رقم (4) يمثل توزيع الأرصدة الوثائقية المتوفرة بالمكتبة حسب أنواعها ولغاتها

4-7- الإمكانات التقنية:

تعتمد المكتبة علي النظام المقنن لتسير المكتبات Systeme Syngab

Normelisation de Gastion des Bibliotheque

يعتبر هذا النظام من البرمجيات التي تستطيع التحكم في مختلف أنواع الوثائق من كتب

وأطروحات ودوريات والوثائق غير الكتب وذلك وفقا لمعايير والتقنين الدولي Unimarc

يقوم النظام بتسيير المهام الرئيسية للمكتبة من تزويد وفهرسة ومتابعة الدوريات والإعارة... الخ

كما يسمح هذا النظام ب:

- إدارة المقتنيات، الطلبات الاشتراكات، الإهداء، التبادل.
 - إدارة قائمة الجرد ونشر قائمة الكتب.
 - فهرسة كل أنواع الوثائق (فهرسة بسيطة وفهرسة ذات مستويات).
 - إدارة ومتابعة الدوريات.
 - إدارة قوائم الضبط والمراجعة: الكلمات المفتاحية، المؤلفين، الناشرين، التصنيف ... الخ
 - تبادل البطاقات الفهرسة وفق مقاييس Unimarc.
 - إمكانية تكوين فهرس تحليلي وفهرس وصفي بالإضافة إلى إحصائيات عن عملية التزويد والإعارة .
 - إدارة الإعارة الداخلية والخارجية إضافة إلى إعارة بين المكتبات.
 - إمكانية البحث المعتمد عن طريق المؤلف ، العنوان ، رؤوس الموضوعات، ردمك، ردمد، الشفرة.
 - واجهة البحث Opac بحث بسيط وبحث متقدم.
 - إمكانية إنشاء الفهارس المشتركة.
 - واجهة مزدوجة اللغة: عربي - فرنسي.
 - دخول عن طريق كلمة المرور.¹
- 4-8- الإجراءات الفنية بالمكتبة الجامعية :

إن المكتبة الجامعية الجيلاي بونعامه يرتبط نشاطها اليومي بالسلسلة الوثائقية المعروفة والتي تتميز بها الأرصدة الوثائقية المعتمدة على نظام مقنن لتسير المكتبات في طبعته الشبكية (Reseau) Syngéb حيث تعمل كل مصلحة من مصالحها حسب السلسلة الوثائقية ويتم ذلك كمايلي:

أ- مصلحة التزويد والاقتناء:

تعتمد المكتبة في سياسة اقتناء رصيدها على المعارض بشكل أساسي حيث تقيم كل سنة معرضنا للكتاب، بحضور موردين متخصصين في مجال إستيراد وتصدير والنشر والتوزيع للكتاب، ومن خلاله يتم الاقتناء العيني للكتب من طرف الأساتذة والطلبة الذين يقومون بالتأشير على قوائم الكتب، ثم يتم بعد ذلك مراجعة القوائم وفرزها من طرف موظفي مصلحة الاقتناء من أجل تحديد عدد النسخ واقتناء أفضل الأسعار والعناوين.

ب- مصلحة المعالجة الوثائقية:

تتكفل هذه المصلحة بمعالجة الأرصدة حسب التقانين الدولية وتحضيرها للاستخدام من طرف المستفيد بما في ذلك اعدد أدوات البحث، تشتمل هذه المصلحة مكتبيين الأول مختص في معالجة الوثائق باللغة العربية، والثاني باللغة الأجنبية، حيث يعمل كلاهما بنفس الطريقة وذلك بواسطة وحدة الفهرسة في نظام Syngéb إذ يتم إدخال البيانات مباشرة من الوثيقة وتنتج بطاقات فهرسة مقننة.

✓ التكشيف:

يتم بواسطة قائمة رؤوس الموضوعات للمنظمة العربية للثقافة والتربية والعلوم طبعة 2009 بالنسبة للرصيد العربي، بينما الرصيد الأجنبي فيتم بواسطة قائمة رؤوس الموضوعات Rameau.

✓ التصنيف:

يعتمد على تصنيف ديوي العشري CDD الرصيد العربي والأجنبي، حيث تعتمد المكتبة على التفرعات ديوي ما عدا القسم الأكبر في التفرع بسبب ضيق الحيز المكاني.

ج- مصلحة التوجيه:

تتكفل هذه المصلحة بكل ما له علاقة بجمهور المكتبة، عمليات التسجيل والإعارة وخدمات التوجيه والإرشاد وبراءة الذمة... الخ، كما أنها تقوم بوضع تسهيلات للمستفيدين وهم بالدرجة الأولى الأساتذة ، طلبة وموظفي الجامعة ثم الباحثين المرخص لهم باستخدام موارد المكتبة على اختلاف فئاتهم وأغراضهم من ارتيادهم.¹

4-9- الخدمات المقدمة في المكتبة الجامعية:

تقدم مكتبة الجيلالي بونعامة خدمات لطلبة الجامعة و أساتذتها والموظفين فيها بدرجة خاصة ثم إلى الباحثين من مختلف الفئات والمستويات في إطار ما تسمح به سياسة الإعارة، والجدول التالي يبين عدد المستفيدين بمكتبة الجامعية:

الفئات	العدد
الطلبة	8743
الأساتذة	144
الموظفين	60

¹ - قشماط، بلقسام. رئيس مصلحة التوجيه يوم 24-04-2016 على الساعة 11:00

جدول رقم (5) يمثل الفئة المستفيدة من المكتبة

حيث تفتح أبوابها للمستفيدين من يوم الأحد إلى غاية يوم الخميس من الساعة 8:30 صباحا إلى الساعة 16:30 مساء، أما يوم السبت من 8:30 إلى 15:30.

تغلق المكتبة أبوابها أثناء العطل الرسمية والمناسبات الدينية والوطنية وفي عطلة نهاية الأسبوع تقدم المكتبة خدمات مختلفة لروادها:

➤ كالإرشاد والتوجيه

➤ خدمات الإعارة الداخلية والخارجية

➤ خدمات البحث في الفهرس الآلي المباشر Opac

➤ خدمة تكوين المستفيدين وغيرها من الخدمات.

دون إهمال الوظائف مثل الفهرسة، التصنيف والتكشيف، الحفظ والترتيب وإعداد وسائل البحث كما تضبط المكتبة شروط الاستفادة من أي خدمة وهي موضحة في قانونها الداخلي¹.

4-10- تسيير المكتبة

يشرف علي تسيير المكتبة مدير الذي يعتبر المسئول الأول عليها لكنه يخضع لسلطة رئاسة الجامعة، حيث يقوم بإعطاء أوامر وتوجيهات للموظفين من أجل استغلال الإمكانيات المتوفرة في المكتبة ، وذلك لتقديم الخدمات للمستفيدين، إلا أن المدير ليس له دراية بهذا التخصص فهو خارج مجاله الدراسي، فيعتمد المدير بالدرجة الأولى على المحافظ الذي له القدرة على التعامل مع المكتبة وذلك لاكتسابه مؤهل علمي في مجال علم المكتبات، ويقوم هذا الأخير بالرقابة والتنسيق بين مختلف مصالح المكتبة.

¹ - فلاح، خالد. محافظ المكتبة يوم 28-04-2016 على الساعة 13:00

تحليل الاستبيانات:

إن عملنا هذا لا يمكن أن يكون ذو قيمة وأهمية إذا اعتمدنا على الجانب النظري فقط دون إجراء دراسة ميدانية نقوم من خلالها بإسقاط الدراسة النظرية في الواقع العلمي وذلك من لتحقيق

الفصل الرابع: الجانب التطبيقي

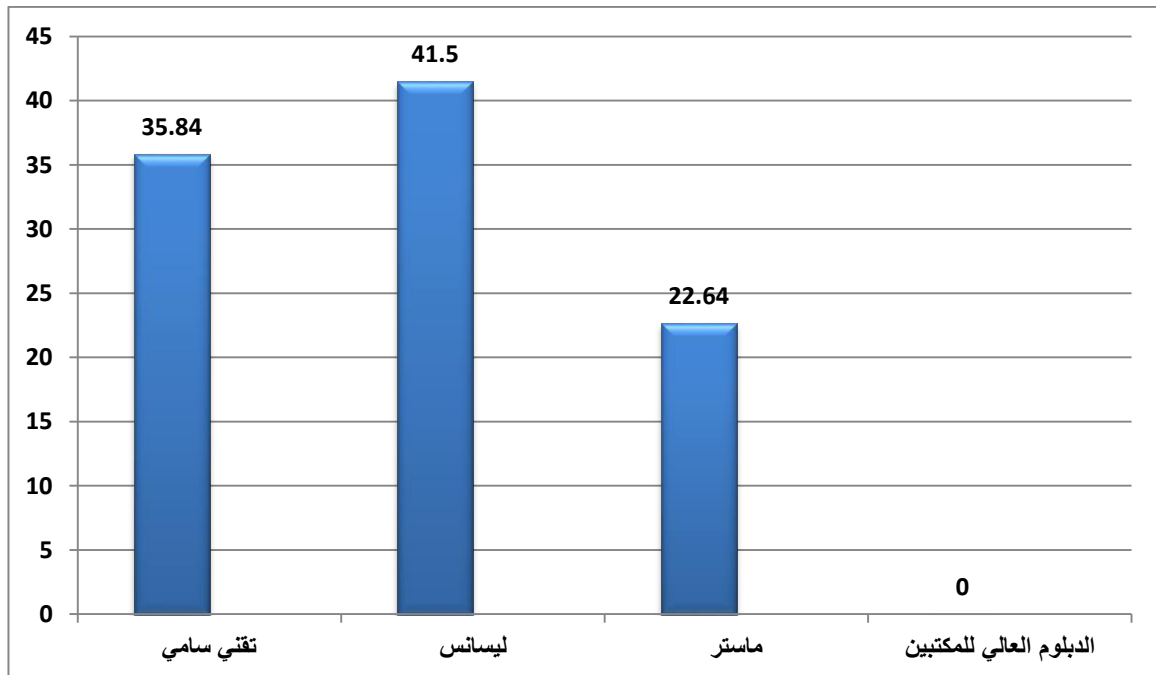
من فرضيات البحث والوصول إلى إجابة نهائية، ومن أجل ذلك قمنا باختيار المكتبة الجامعية الجيلالي بونغامة بخميس مليانة ولقد اعتمدنا في دراستنا على استجواب العاملين من خلال إعداد استبيان تم توزيعه للحصول على إجاباتهم وتحليلها وتفسيرها من أجل عرض النتائج.

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- المستوى التعليمي:

الإجابات	التكرار	النسبة
تقني سامي	19	%35.84
ليسانس	22	%41.50
ماستر	12	%22.64
الدبلوم العالي للمكتبين	00	%00
المجموع	53	%100

جدول رقم (6) يمثل توزيع العاملين وفق المستوى العلمي



الشكل رقم (5) يمثل توزيع العاملين وفق المستوى العلمي

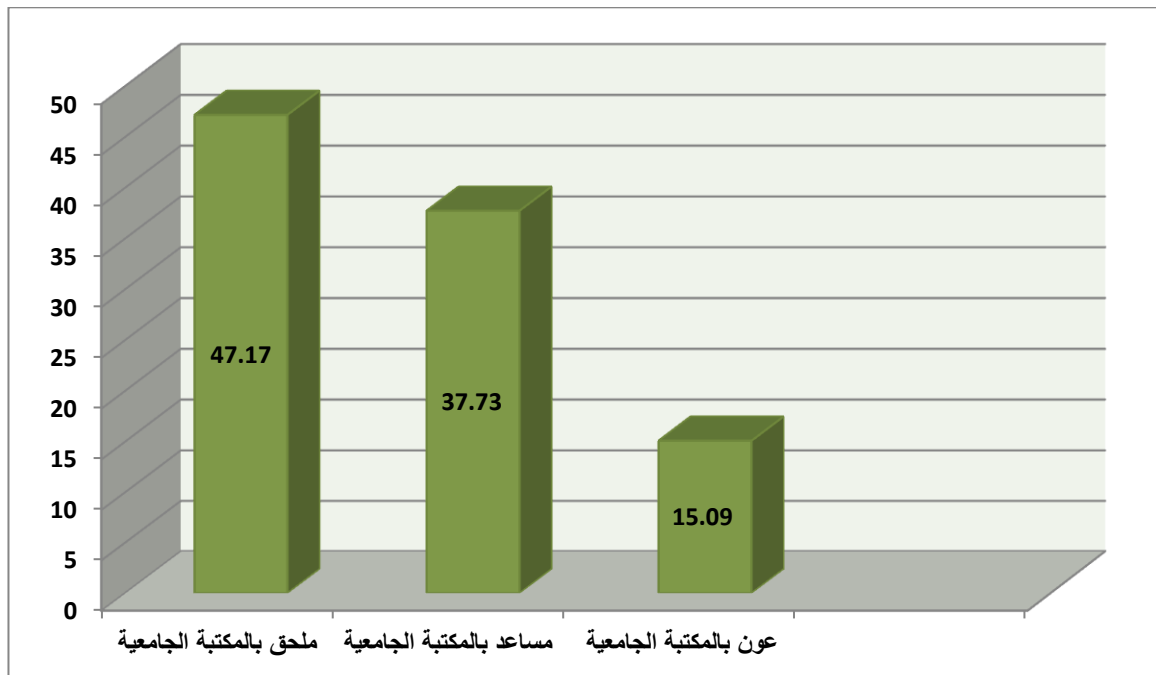
التحليل:

يبين الجدول المستوى العلمي للعاملين بالمكتبة الجامعية الجيلالي بونعامة، حيث تبين من خلال الجدول أن غالبية مجتمع الدراسة يحملون شهادة ليسانس وقدّر عددهم بـ 22 موظف أو أخصائي أي بنسبة 41.50%، ثم تليها شهادة تقني سامي البالغ عددهم 19 أخصائي أي بنسبة 35.84%، أما شهادة الماستر فقد قدر عددهم 12 موظف أي بنسبة 22.64%، إذن المكتبة الجامعية الجيلالي بونعامة توظف مختصين في مجال علم المكتبات والتوثيق ويحملون أغلبيتهم شهادات أي أن هناك تنوع في الشهادات المتحصل عليها من طرف الموظفين بالمكتبة الجامعية الجيلالي بونعامة.

2- الدرجة في السلم الوظيفي:

النسبة	التكرار	الإجابات
47.17%	25	ملحق بالمكتبة الجامعية
37.73%	20	مساعد بالمكتبة الجامعية
15.09%	08	عون بالمكتبة الجامعية
100%	53	المجموع

جدول رقم (7) يمثل الدرجة في السلم الوظيفي في المكتبة الجامعية



الشكل رقم (6) يمثل الدرجة في السلم الوظيفي في المكتبة الجامعي

التحليل:

يمثل هذا الجدول الدرجة في السلم الوظيفي في المكتبة الجامعية الجليلي بونعامة حيث يختل معظمهم رتبة ملحق بالمكتبة الجامعية الذي قدر عددهم بـ 25 أخصائي وهي النسبة العالية والتي تقدر بـ 47.17% وتأتي بعدها رتبة مساعد بالمكتبة الجامعية حيث قدر عددهم بـ 20

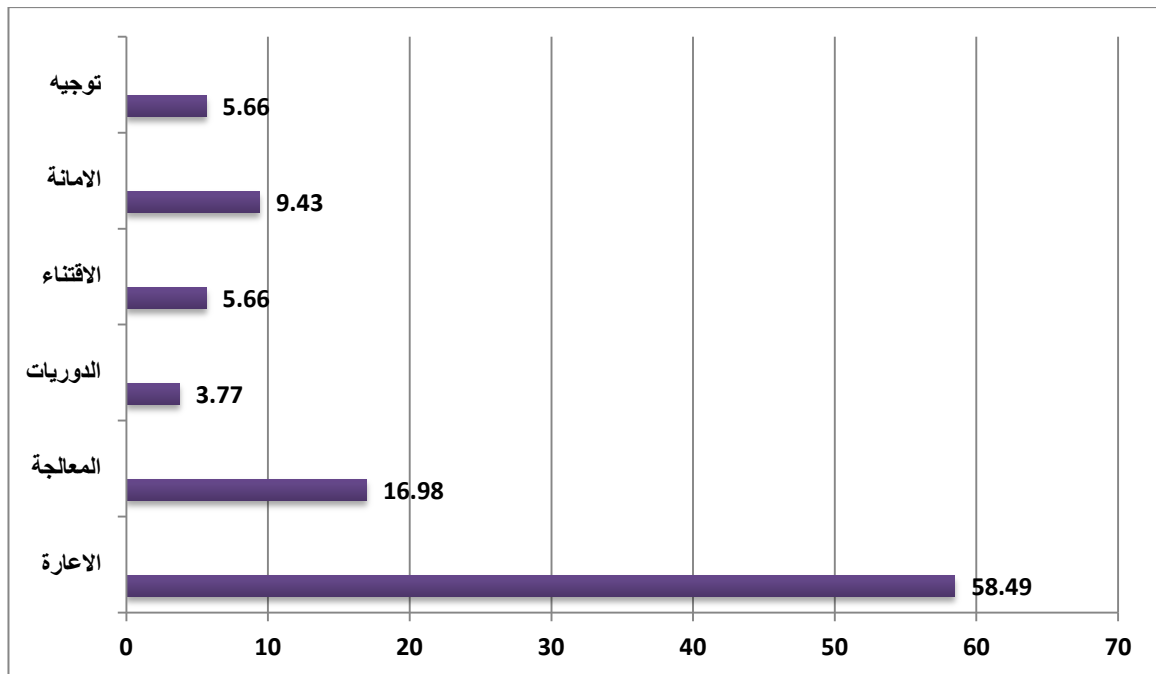
الفصل الرابع: الجانب التطبيقي

موظف أي بنسبة 37.73% أما بالنسبة الى رتبة عون بالمكتبة الجامعية فقد قدر عددهم ب8 موظفين بنسبة 15.09% من النسبة الإجمالية للدراسة.

3- المصالح التي يشتغل فيها العاملون:

المصلحة	التكرار	النسبة
الإعارة	31	58.49%
المعالجة	09	16.98%
الدوريات	02	3.77%
الاقتناء	03	5.66%
الأمانة	05	9.43%
التوجيه	03	5.66%
المجموع	53	100%

جدول رقم (8) يبين اسم المصالح التي يعمل فيها العاملون



الشكل رقم (7) يبين اسم المصالح التي يعمل فيها العاملون

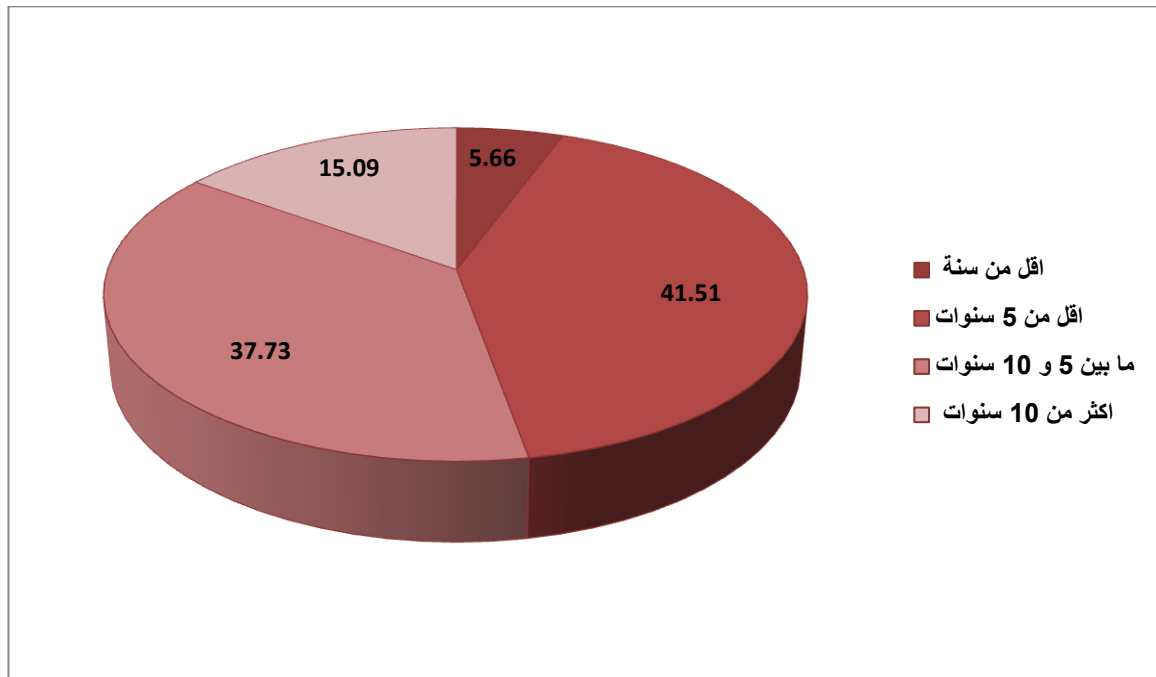
التحليل:

يوضح لنا الجدول المصالح التي توفرها المكتبة والتي يشتغل بها موظفين فتعود أكبر نسبة إلى بنوك الإعارة والتي يعمل بها 31 موظف بنسبة 58.49%، وهذا راجع إلى وجود سبعة بنوك للإعارة بالمكتبة علي حسب التخصصات الموجودة بالجامعة، كما يعود السبب إلى وجود أغلبية الموظفين على مستوى مصلحة الإعارة لاستقطابها فئة كبيرة من روادها ، أما مصلحة المعالجة فقد قدر عدد موظفيها ب9 موظفين أي بنسبة 16.98% ويعود هذا المعدل لأهمية مصلحة المعالجة واعتبارها القلب النابض للمكتبة لأن الموظفين بهذه المصلحة يقومون بالأعمال الفنية من فهرسة و تكشيف وغيرها، ثم تليها مصلحة الأمانة التي يبلغ عدد موظفيها 5 موظفين أي بنسبة 9.43%، أما مصلحة الاقتناء ومصلحة التوجيه بلغ عدد موظفين بهما 3موظفين أي بنسبة 5.66%، وتعود أقل نسبة إلى مصلحة الدوريات و التي بلغ 3.77%، أي ما يعادل عددهم موظفين اثنين فقط.

4- مدة التحاق بالمكتبة:

الإجابات	التكرار	النسبة
أقل من سنة	03	%5.66
أقل من 5 سنوات	22	%41.51
ما بين 5 و 10 سنوات	20	%37.73
أكثر من 10 سنوات	08	%15.09
المجموع	53	%100

جدول رقم (9) يمثل مدة الخدمة بالمكتبة



الشكل رقم (8) يمثل مدة الخدمة بالمكتبة

التحليل:

يتضح لنا من خلال هذا الجدول مدة التحاق أخصائي المكتبات حيث بلغ عدد الموظفين أقل من سنة بـ 3 موظفين أي بنسبة 5.66% أما الذين التحقوا بها ولهم 5 سنوات عمل فقد بلغ

الفصل الرابع: الجانب التطبيقي

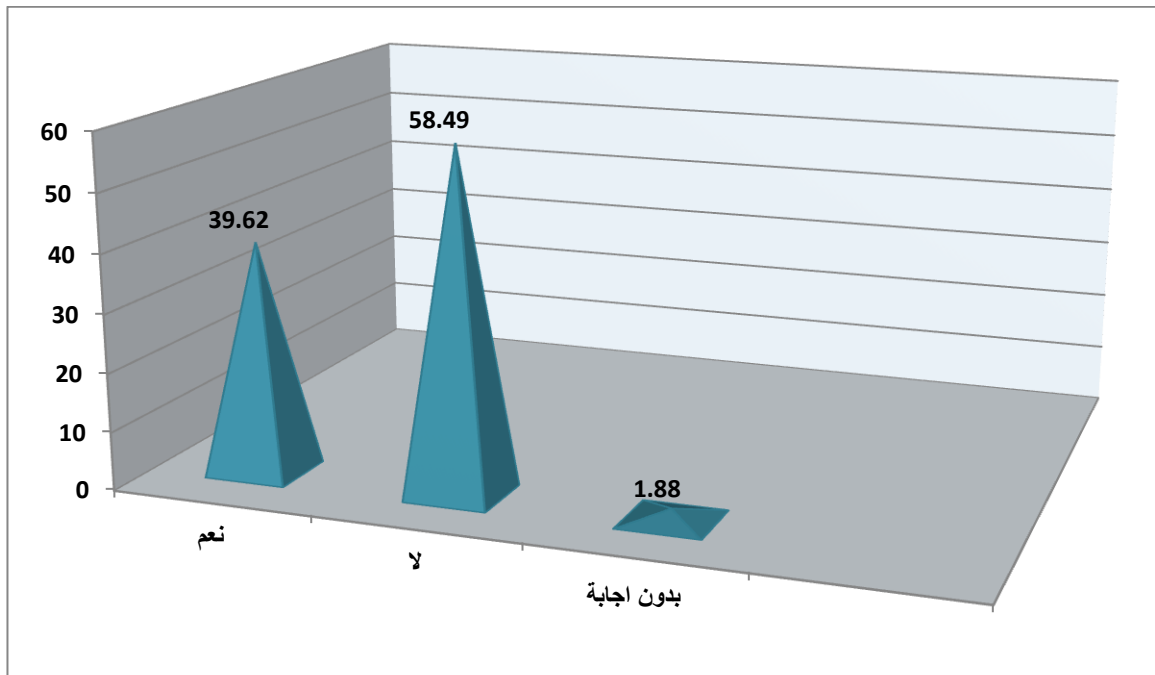
عددهم 22 موظف أي بنسبة 41.51%، ثم تأتي بعدها فئة من 5 إلى 10 سنوات والتي بلغ عددهم 20 موظف أي ما يعادل 37.73%، من المجتمع الكلي ثم تليها فئة 10 سنوات الذي قدر عددهم بـ 8 موظفين أي بنسبة 15.09%، وما نلاحظه من خلال هذا الجدول أن المكتبة الجامعية الجبلالي بونعامة تحتوى على موظفين ذوي خبرة وهذا يعود إلى الأقدمية في العمل وهذا ما يساعد أخصائي المعلومات للتحكم في إنجاز مهامه ووظائف المكتبة علي أحسن وجه وتقديم الخدمات للمستفيدين.

المحور الثاني: واقع الضغوط المهنية

5- الشعور بالضغط أثناء تأدية العمل:

الإجابات	التكرار	النسبة
نعم	21	%39.62
لا	31	%58.49
بدون إجابة	01	%01.88
المجموع	53	%100

الجدول رقم (11) يمثل الشعور بالضغط أثناء تأدية العمل



الشكل رقم (9) يمثل الشعور بالضغط أثناء تأدية العمل

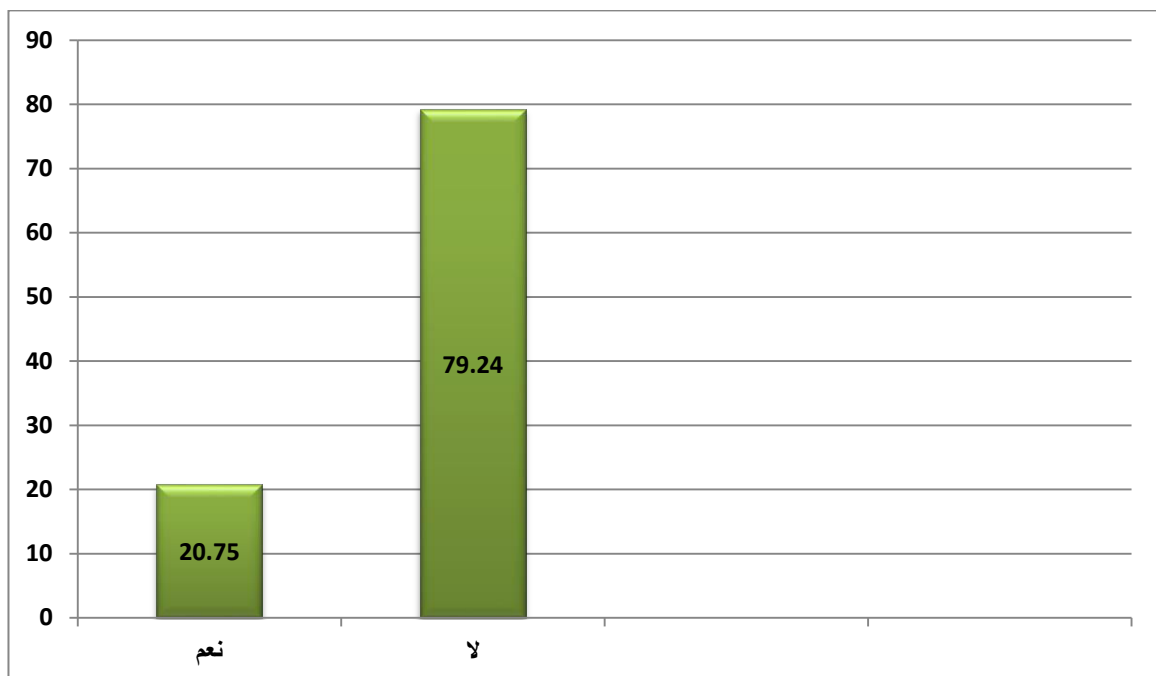
التحليل:

يبين هذا الجدول شعور الموظفين بالضغط أثناء تأديتهم لعملهم في المكتبة ويتضح من خلاله أن أغليبيتهم لا يعانون من الضغط أثناء العمل وقدر عددهم بـ31 أي بنسبة 58.49%، أما 21موظف أي بنسبة 39.62% يعانون من الضغط أثناء العمل ويعود ذلك إلى طبيعة المحيط الذي يتم العمل به، كما يرجعه البعض إلى عدم وجود التناوب بين الموظفين في المصالح والتواصل الدائم مع المستفيدين وينطبق هذا على الموظفين الذين يشتغلون في مصلحة الإعارة أما النسبة المتبقية التي تقدر بـ1.88% فقد كانت بدون إجابة.

6- سرعة الغضب و القلق لدى العاملين بالمكتبة:

الإجابات	التكرار	النسبة
نعم	11	20.75%
لا	42	79.24%
المجموع	53	100%

الجدول رقم(12) يوضح سرعة الغضب و القلق لدى العاملين



الشكل رقم(10) يوضح سرعة الغضب و القلق لدى العاملين

التحليل:

يوضح الجدول مدى سرعة الغضب والقلق للموظفين حيث قدر عدد الموظفين غير سريعو الغضب ب42 موظف أي بنسبة 79.24% من مجتمع الدراسة وهذا راجع إلى الظروف والإمكانيات الملائمة التي توفرها المكتبة للعاملين بها، أما 11 موظف أي بنسبة 20.75% فهم سريعو الغضب فيرجعون السبب إلى طبيعتهم الشخصية والظروف المعيشية اليومية التي

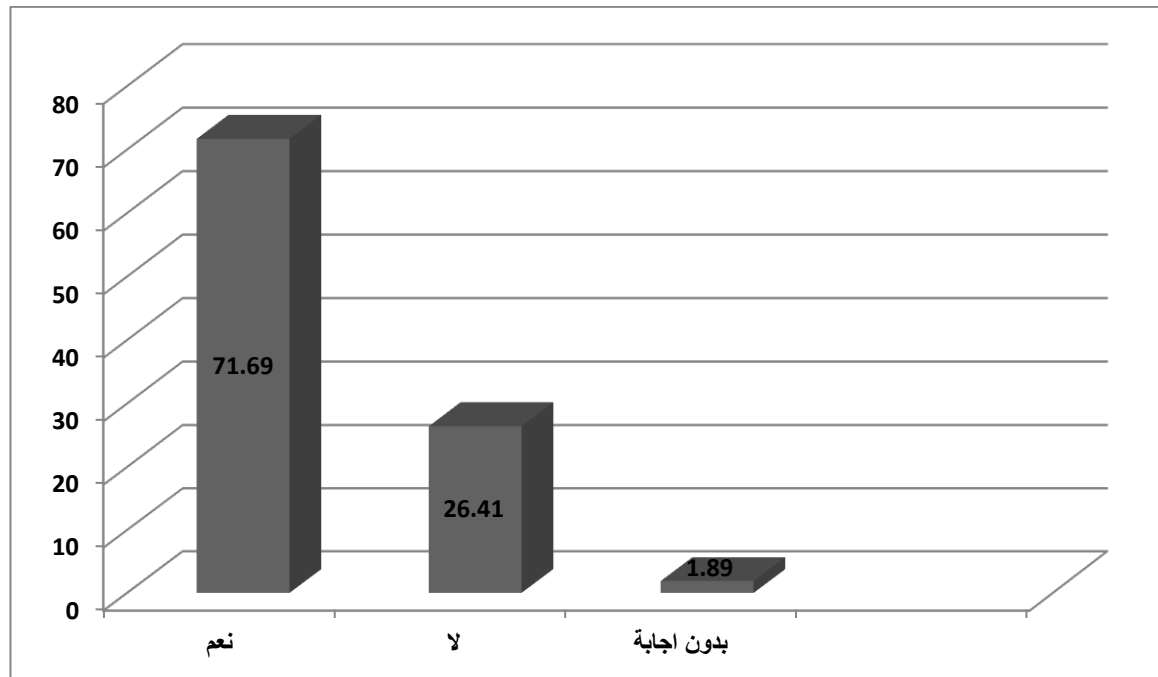
الفصل الرابع: الجانب التطبيقي

يعيشونها خارج العمل ، ولهذا فترة دوامهم يكونون في حالة قلق وغضب مما يؤثر سلبا على تقديم مهامهم بدقة كما يؤثر من جهة أخرى على المعاملة مع المستفيدين ورواد المكتبة.

7- رأي الموظفين حول مهنة المكتبي وإذا ما كانت تتطلب جهدا:

الاجابات	التكرار	النسبة
نعم	38	%71.69
لا	14	%26.41
بدون اجابة	01	%1.89
المجموع	53	%100

الجدول رقم(12) يمثل رأي الموظفين حول مهنة المكتبي و إذا ما كانت تتطلب جهدا



الشكل رقم(11) يمثل الشكل رأي الموظفين حول مهنة المكتبي وإذا ما كانت تتطلب جهدا

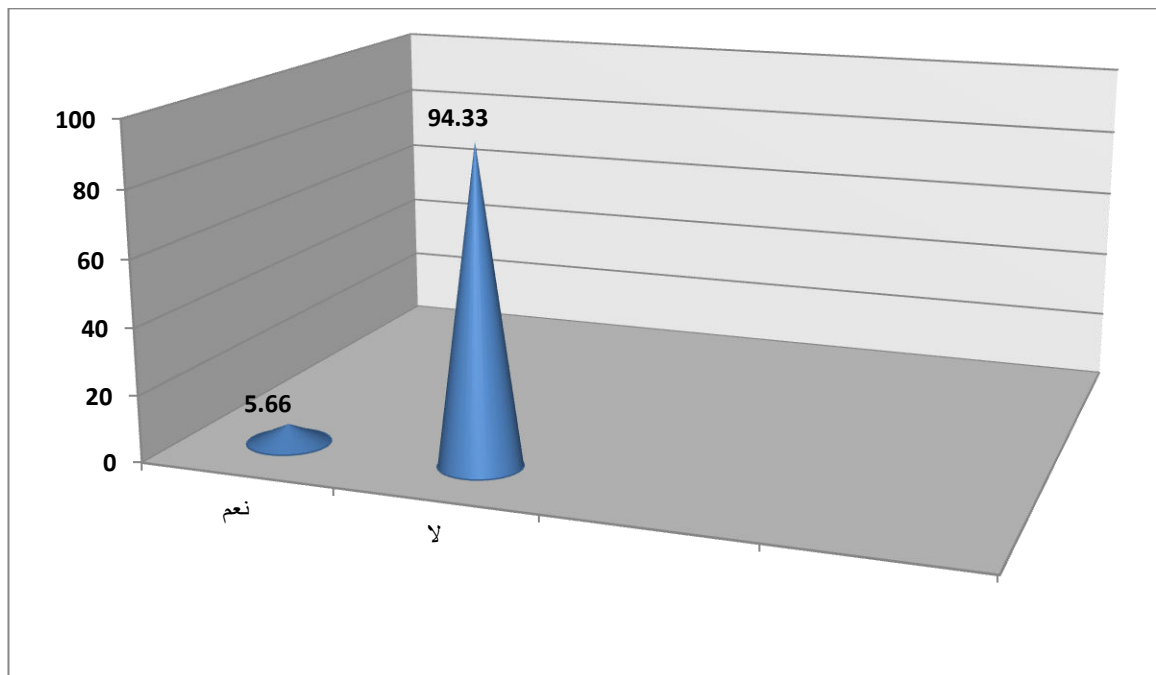
التحليل:

من خلال هذا الجدول الذي يبين أن مهنة المكتبي تتطلب جهدا بدليل أن أغلبية الموظفين والذي بلغ عددهم 38 موظف أي بنسبة 71.69% و يجمعون أن المهنة تحتاج إلى جهد وذاك لكثرة طلبات المستفيدين على الوثائق وكثرة استفساراتهم عن المعلومات الحديثة، كما تحتاج إلي التركيز المتواصل والإدراك ومسايرة التطورات في مجال المكتبات، أما 14 موظف أي بنسبة 26.41% فيقولون أنها لا تتطلب جهدا كثير لأنها تبقى هي كباقي المهن الأخرى، كما أنها تعتبر من أسهل المهن علي الإطلاق وتكمن في استلام الطلب على الوثيقة من طرف المستفيد والبحث عنها على الرفوف بواسطة الشفرة ثم تقديمها للمستفيد بعد تسجيلها في الحاسوب، أما النسبة المتبقية والتي تقدر ب 1.88% فقد كانت بدون إجابة.

8- مدى خوف الموظفين اتجاه الأعمال الموجهة لهم:

الإجابات	التكرار	النسبة
نعم	03	%5.66
لا	50	%94.33
المجموع	53	%100

الجدول رقم(13) يبين مدى خوف العمال اتجاه الأعمال الموجهة لهم



الشكل رقم(12) يبين مدى خوف الموظفين اتجاه الأعمال الموجهة لهم

التحليل:

يبين لنا هذا الجدول أن أغلبية الموظفين لا يعانون من الخوف اتجاه الأعمال الموجهة إليهم حيث قدر عددهم بـ 50 موظف أي بنسبة 94.33% وترجع هذه النسبة إلى ثقتهم بأنفسهم وتوفر المعلومات الكافية لديهم في مجال المكتبات، كما ترجع إلي خبرتهم وفترة الالتحاق بالعمل التي كانت كافية لتجاوز الخوف والارتباك في انجاز الأعمال، وأما النسبة المتبقية والتي

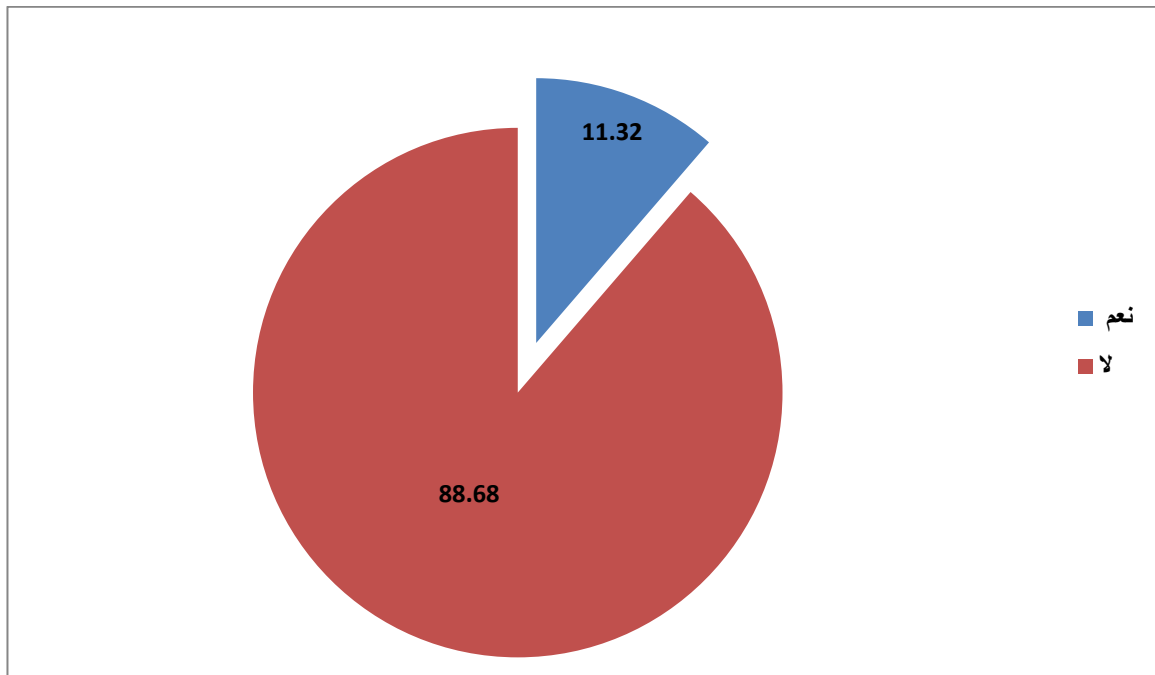
الفصل الرابع: الجانب التطبيقي

قدرت ب5.66% والذي بلغ عددهم 3 موظفين فيعود السبب إلى قلة خبرتهم وإلى المدة القصيرة لالتحاقهم بالعمل في المكتبة.

9- تعرض العاملين للضغط عكس الزملاء:

الإجابات	التكرار	النسبة
نعم	06	%11.32
لا	47	%88.68
المجموع	53	%100

الجدول رقم (14) يوضح تعرض العاملين للضغط في المكتبة عكس الزملاء



الشكل رقم (13) يوضح تعرض العاملين للضغط في المكتبة عكس الزملاء

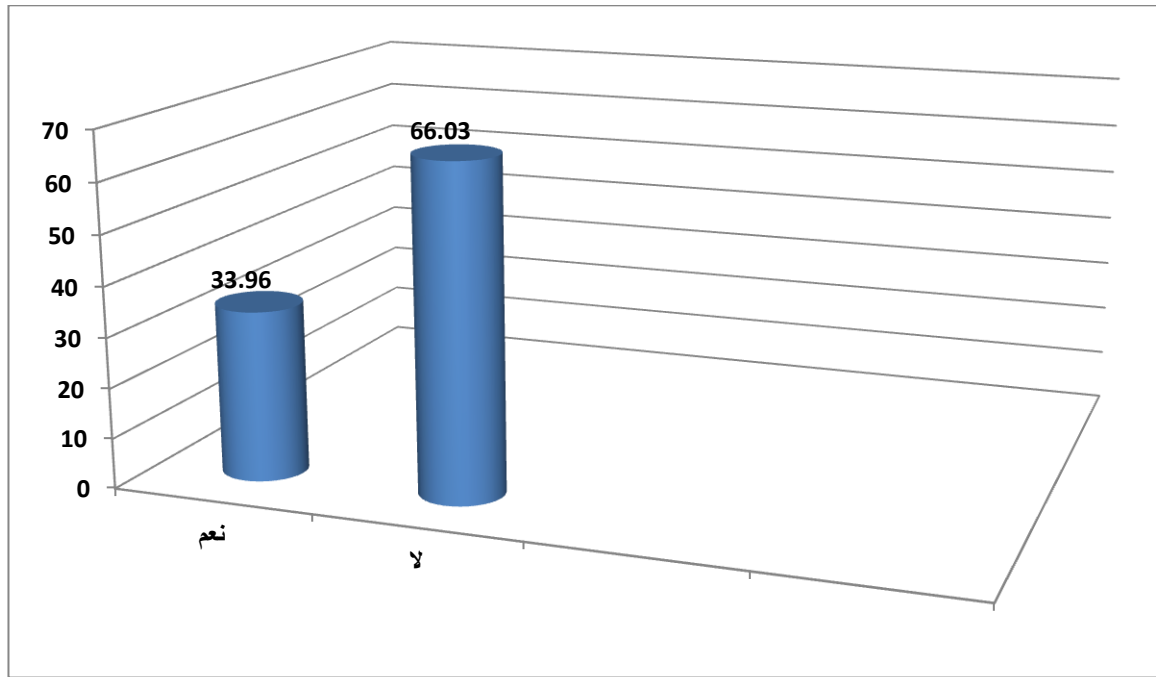
التحليل:

يوضح هذا الجدول أن 47 موظف أي بنسبة 88.68% لا يتعرضون إلى الضغط الشديد على عكس زملائهم لأنهم يقومون بنفس الأعمال وفي نفس الوقت، أما 6 من الموظفين أي بنسبة 11.32% فيعتبرون أنفسهم يتعرضون للضغط الشديد على العكس من زملائهم بسبب سوء تقسيم المهام بين الموظفين وتكليفهم بمسؤوليات ومهام أكثر.

10- الإمكانيات (الوسائل و التقنيات) الموفرة في المكتبة التي تساعد في التكيف مع ظروف العمل:

الإجابات	التكرار	النسبة
نعم	18	%33.96
لا	35	%66.03
المجموع	53	%100

الجدول رقم(15) يمثل الإمكانيات الموفرة في المكتبة التي تساعد في التكيف مع ظروف العمل



الشكل رقم(14) يمثل الإمكانيات الموفرة في المكتبة التي تساعد في التكيف مع ظروف العمل

التحليل:

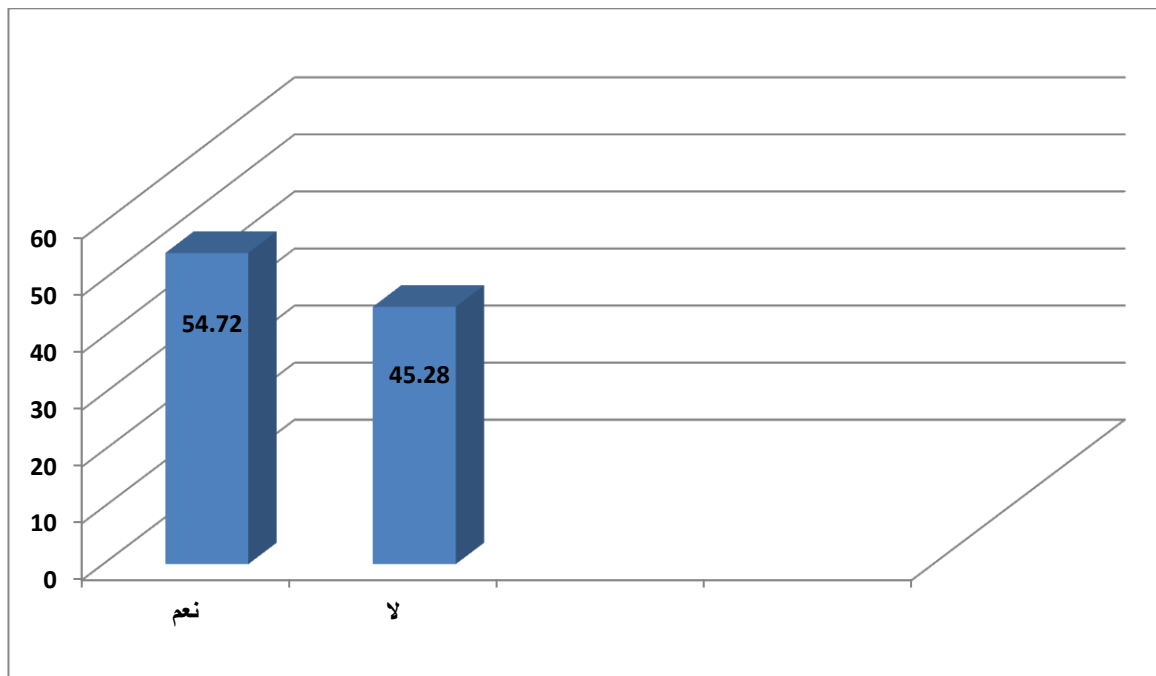
توضح الإجابات المقدمة أن أغلبية الموظفين الذين قدر عددهم بـ 35 موظف أي بنسبة 66.03% يرون أن الإمكانيات التي توفرها المكتبة لا تساعدهم على التكيف مع ظروف العمل أرجعوا ذلك إلى أنه بالفعل توجد وسائل مادية لكن أغليبتها معطلة ولا تشتغل كما يوجد غياب للعديد من متطلبات العمل ووجود لامبالاة من طرف المستفيدين في استعمال الأجهزة، أما 18 أخصائي أي بنسبة 33.96%، فيرون أن الإمكانيات التي توفرها المكتبة كافية وتساعدهم على التكيف مع ظروف العمل لأنها سهلت عمل الكثير من المصالح وأصبحت المكتبة تقدم خدماتها بأقل جهدا وأقصر وقت.

المحور الثالث: مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي المعلومات

11- رغبة العاملين بعدم العمل في بعض الأحيان:

الإجابات	التكرار	النسبة
نعم	29	%54.72
لا	24	%45.28
المجموع	53	%100

الجدول رقم(16) يبين رغبة العاملين بعدم العمل في بعض الأحيان



الشكل رقم(15) يبين رغبة العاملين بعدم العمل في بعض الأحيان

التحليل:

يبين الجدول أن 29 أخصائي أي بنسبة %54.72 تتتابهم الرغبة بعدم العمل في بعض الأحيان ويعود ذلك إلى أسباب شخصية أو ضغوطات داخل الأسرة أو إلى الروتين وتكرار نفس الأعمال يوميا، كما يرجعونه البعض إلى عدم توفر نظام التناوب والذي يجعل بأخصائي المعلومات يعاني من إرهاق جسدي وخصوصا في الفترة المسائية، أما 24 موظف أي ما

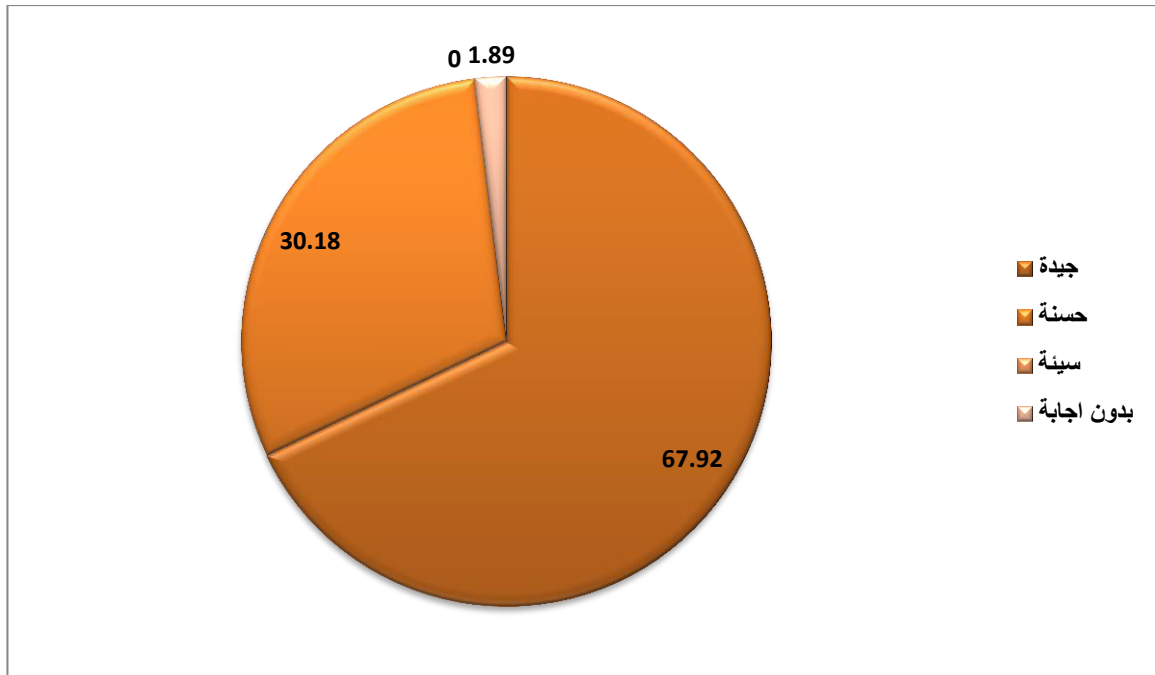
الفصل الرابع: الجانب التطبيقي

يعادل 45.28% فإنهم لا يشعرون في عدم الرغبة في العمل بأن عملهم يساعدهم على نسيان المشاكل اليومية وهم يرون أن حب المهنة المكتبة دافع أساسي للبقاء والاستمرار في تقديم الخدمات دون الشعور بالملل أو عدم الرغبة في العمل.

12- طبيعة العلاقة بين الزملاء:

الإجابات	التكرار	النسبة
جيدة	36	67.92%
حسنة	16	30.18%
سيئة	00	00%
بدون إجابة	01	1.89%
المجموع	53	100%

الجدول رقم (17) يوضح طبيعة العلاقة بين العاملين



الشكل رقم (16) يوضح طبيعة العلاقة بين العاملين

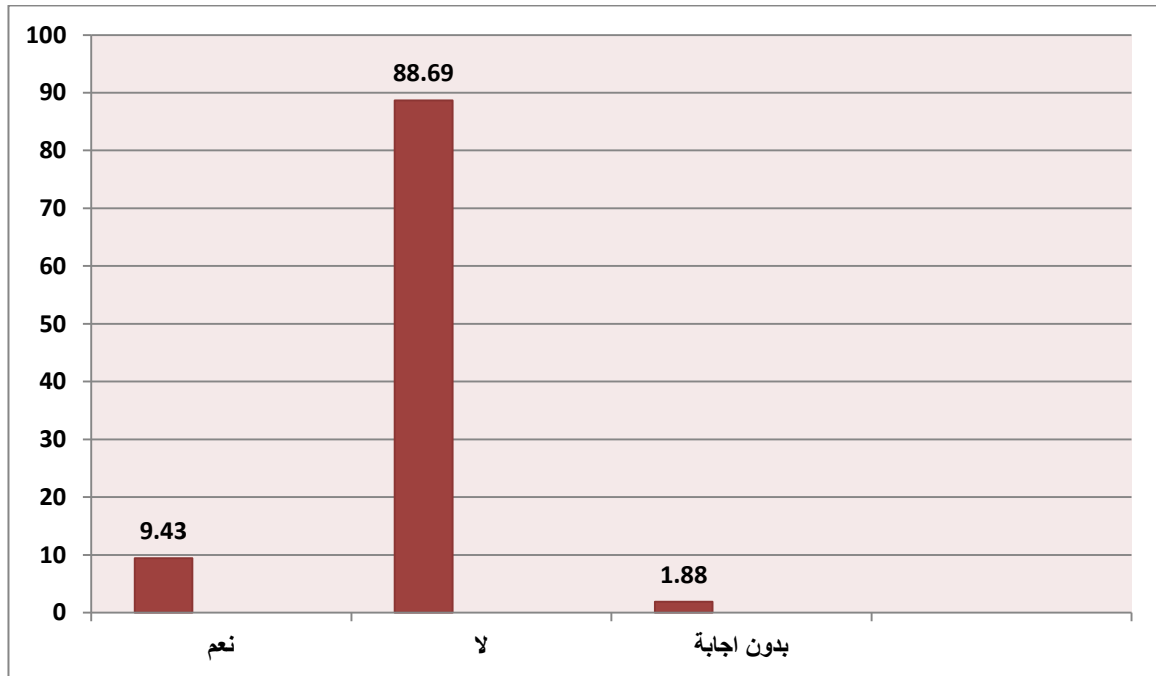
التحليل:

يوضح الجدول أن طبيعة العلاقة بين الزملاء فقد قدر عدد الأخصائيين الذين كانت إجاباتهم جيدة ب36 موظف أي بنسبة 67.92% وأرجعوا طبيعة العلاقة الجيدة بينهم إلى وجود الاحترام المتبادل بينهم وإلى المساعدة والتعاون فيما بينهم بالإضافة إلى تبادلهم الأفكار والمعلومات والحقائق و تعاونهم على تقديم ما هو أفضل للمكتبة والرواد بنية طيبة وتفادي كل ما قد يسئ لعلاقتهم فيما بينهم، أما نسبة 30.18% فكانت طبيعة العلاقة هي حسنة حيث تربطهم علاقة عمل واحترام وود، أما 1.88% فقد جاءت بدون إجابة.

13- عدم اهتمام الموظفين بأعمالهم

الإجابات	التكرار	النسبة
نعم	05	%09.43
لا	47	%88.69
بدون إجابة	01	%1.88
المجموع	53	%100

الجدول رقم (18) يبين عدم اهتمام الموظفين بأعمالهم



الشكل رقم (17) يبين عدم اهتمام الموظفين بأعمالهم

التحليل:

يوضح الجدول عدد الموظفين الذين يرون هناك مبالاة اتجاه الأعمال التي يقومون بها فقد غدهم ب47 أخصائي أي ما يعادل نسبة 88.69% ويعود السبب إلى إتقانهم للعمل وهناك تجاوب من طرف المكتبة من جهة وبينهم وبين المستفيدين من جهة ثانية، كما أن آرائهم تؤخذ بعين الاعتبار في أغلب الأحيان من أجل تحسين العمل أكثر، أما نسبة 19.43% فيرون أن

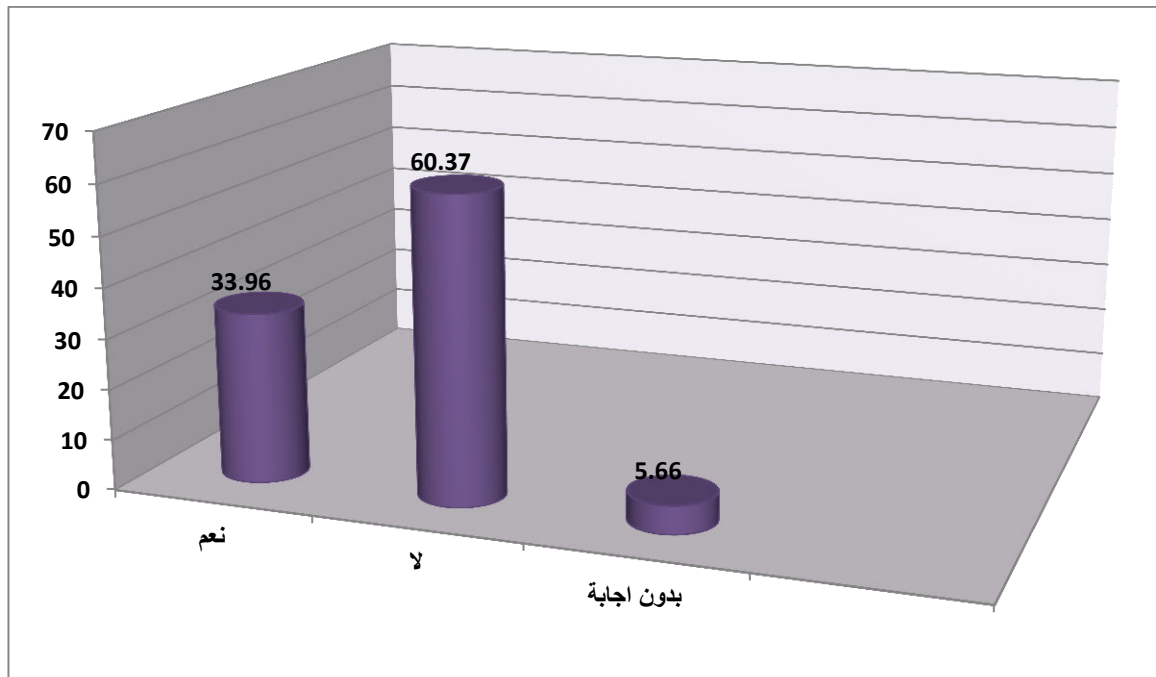
الفصل الرابع: الجانب التطبيقي

هناك لا مبالاة اتجاه الأعمال التي ينجزونها بسبب عدم إعطاء أهمية للمكتبة والمكتبي وغياب دور المسئول في المكتبة، أما المتبقية والتي قدرت 1.88% بدون إجابة.

14- الشعور بالإحباط لان العمل لا يحقق طموحات مهنية:

الإجابات	التكرار	النسبة
نعم	18	33.96%
لا	32	60.37%
بدون إجابة	03	5.66%
المجموع	53	100%

جدول رقم (19) يمثل الشعور بالإحباط لان العمل لا يحقق طموحات مهنية



الشكل رقم (18) يمثل الشعور بالإحباط لان العمل لا يحقق طموحات مهنية

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية الموظفين لا يشعرون بالإحباط حيث قدر عددهم 32 أخصائي أي بنسبة 60.37% و يرجعون السبب إلى أنهم يعملون في بنك الإعارة الذي لا

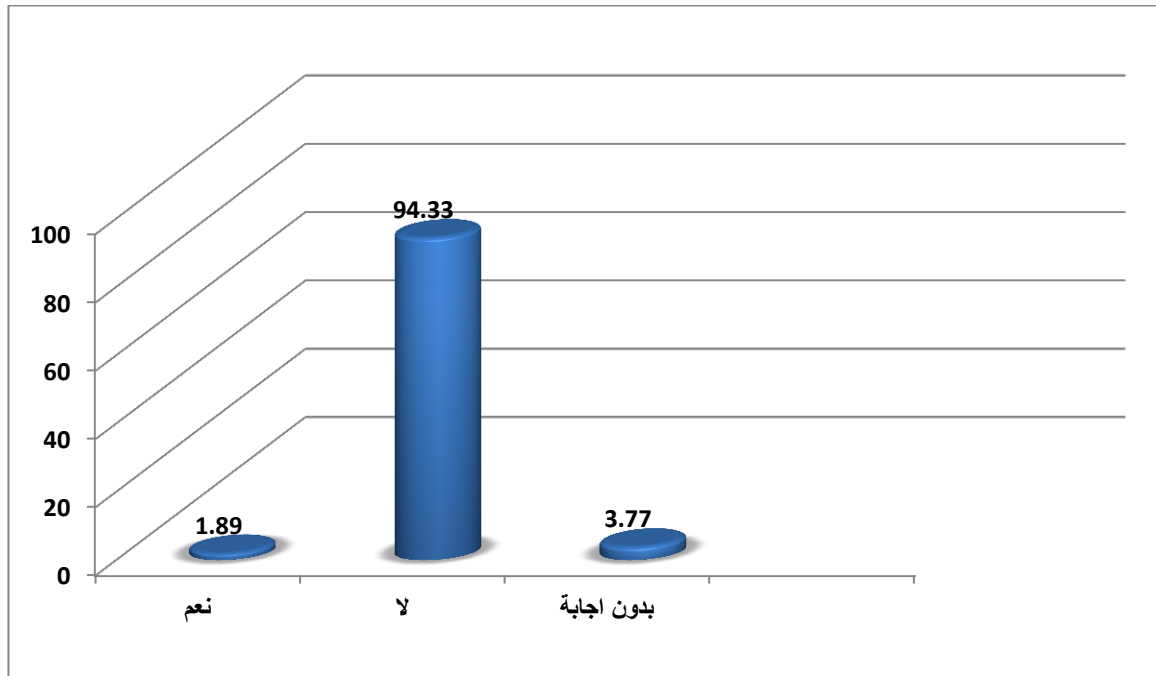
الفصل الرابع: الجانب التطبيقي

يتطلب ابتكار جديد، ويعود كذلك إلى أن بعض اقتراحاتهم تؤخذ بعين الاعتبار في غالب الأحيان، أما عدد الموظفين الذين كانت إجاباتهم بنعم التي قدر عددهم 18 موظف أي بنسبتهم 33.96% حيث يرون أن مهنة المكتبي تقدم في اتجاه واحد وهو تقديم الخدمات فقط وهذا ما يحبطهم كما يرون أن باستطاعتهم تقديم الكثير وأشياء لها فاعلية، أما النسبة المتبقية ب 5.6% والتي قدر عددها ب 3 موظفين كانت بدون إجابة.

15- توظيف اللاعقلانية و التسرع في أداء العمل:

الإجابات	التكرار	النسبة
نعم	01	%1.89
لا	50	%94.33
بدون إجابة	02	%3.77
المجموع	53	%100

الجدول رقم(20) يوضح توظيف اللاعقلانية و التسرع في أداء العمل



الشكل رقم(19) يوضح توظيف اللاعقلانية و التسرع في أداء العمل

التحليل:

يوضح الجدول أن عدد الموظفين الذين لا يوظفون الألاعقلانية والتسرع في أداء المهام هو 50 أخصائي أي بنسبة %94.33 وهذا راجع إلى أن عمل المكتبات يتطلب الكثير من الهدوء والتريث في انجاز الأعمال والإصغاء الجيد لطلبات المستفيدين، أما موظف واحد أي بنسبة

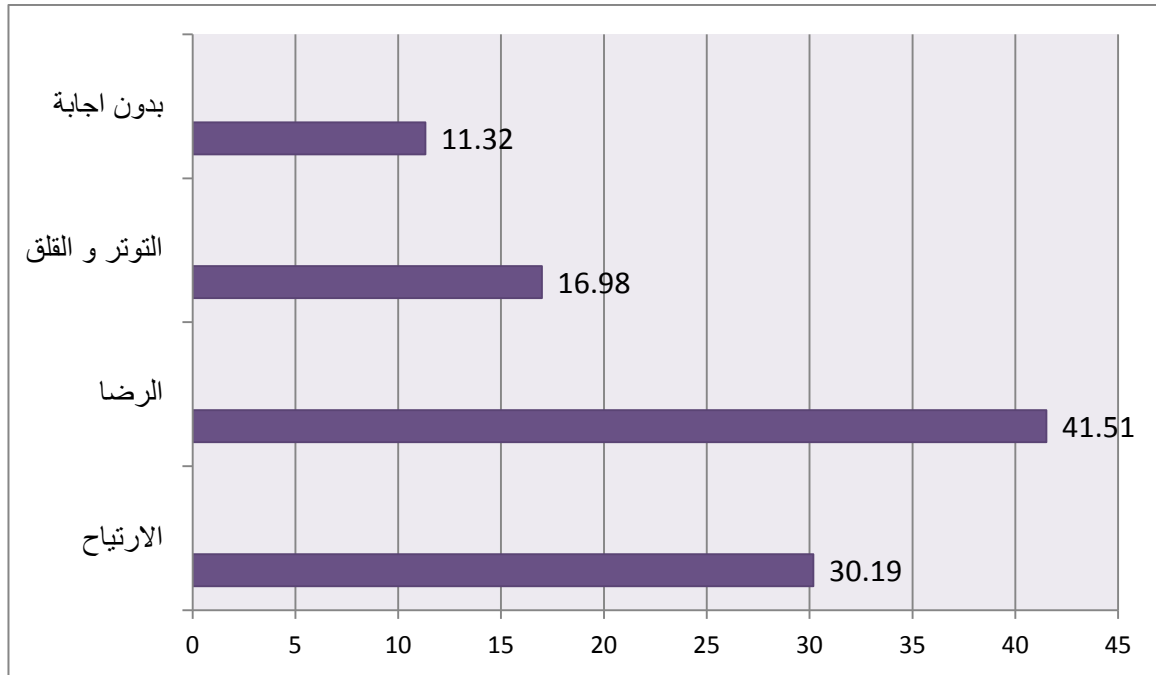
الفصل الرابع: الجانب التطبيقي

1.88% يوظف اللاعقلانية والتسرع ويعود ذلك إلى طبيعة شخصيته العصبية والمترفة وتأثره بأبسط الأشياء، أما بنسبة 3.77% كانت بدون إجابة.

16- شعور الموظفين أثناء حضور المسؤول بشكل دائم:

الإجابات	التكرار	النسبة
الارتياح	16	30.19%
الرضا	22	41.51%
التوتر و القلق	09	16.98%
بدون إجابة	06	11.32%
المجموع	53	100%

الجدول رقم (21) يوضح شعور الموظفين أثناء حضور المسؤول بشكل دائم



الشكل رقم (20) يوضح شعور الموظفين أثناء حضور المسؤول بشكل دائم

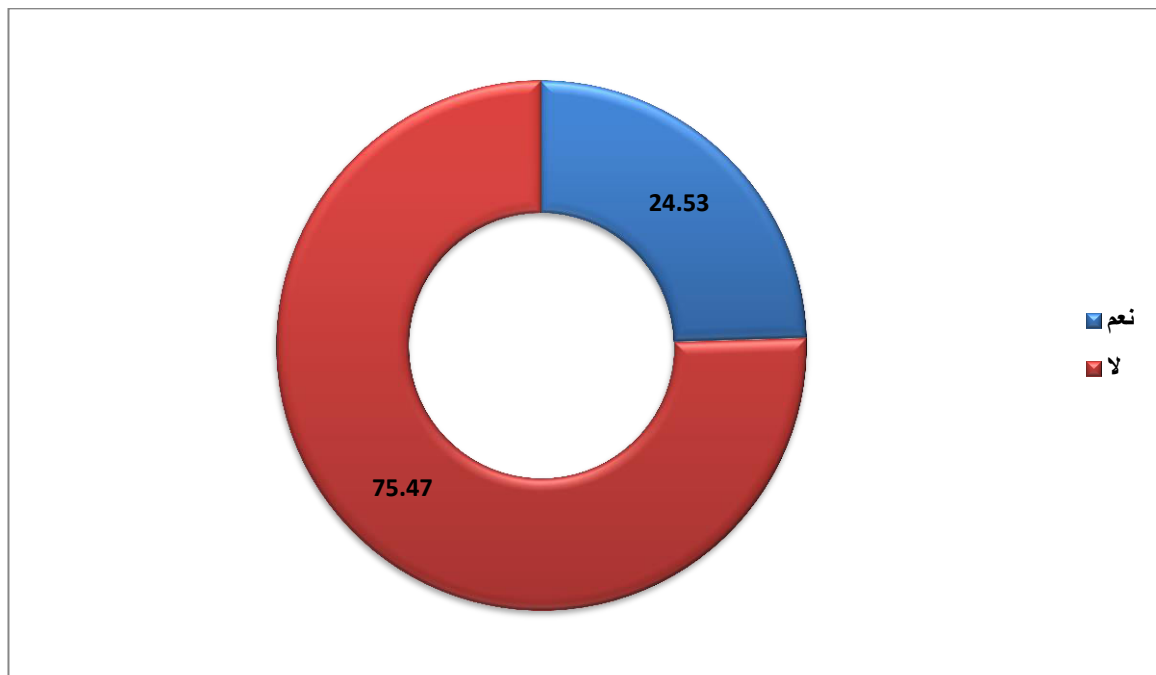
التحليل:

يبين لنا الجدول أعلاه أن معظم الأخصائيين بالمكتبة يشعرون بالرضا حيث بلغ عددهم 22 موظف أي بنسبة 41.51% وهذا راجع إلى دور المسئول في إعطاء الثقة والهدوء للعاملين، أما النسبة التي تليها هي 30.19% التي قدرت ب16 إجابة يشعرون بالارتياح بسبب توفير الظروف الملائمة والتشجيع المعنوي من طرف الإدارة والمسؤولين، أما النسبة الثالثة فقد كانت 16.98% أي 9 إجابات يشعرون بالقلق والتوتر جراء وجود المسئول في مكان العمل ويعود ذلك إلى أن المسئول يخضعهم إلى رقابة صارمة وغير متسامح معهم، أما النسبة الأخيرة والتي قدرت ب6 موظفين أي ما يعادل 11.32% امتنعوا عن الإجابة.

17- قيام العمال بمهام تفوق إمكانياتهم و قدراتهم:

الإجابات	التكرار	النسبة
نعم	13	%24.53
لا	40	%75.47
المجموع	53	%100

الجدول رقم(22) يوضح إمكانيات و قدرات الموظفين اتجاه أعمالهم



الشكل رقم(21) يوضح إمكانيات و قدرات الموظفين اتجاه أعمالهم

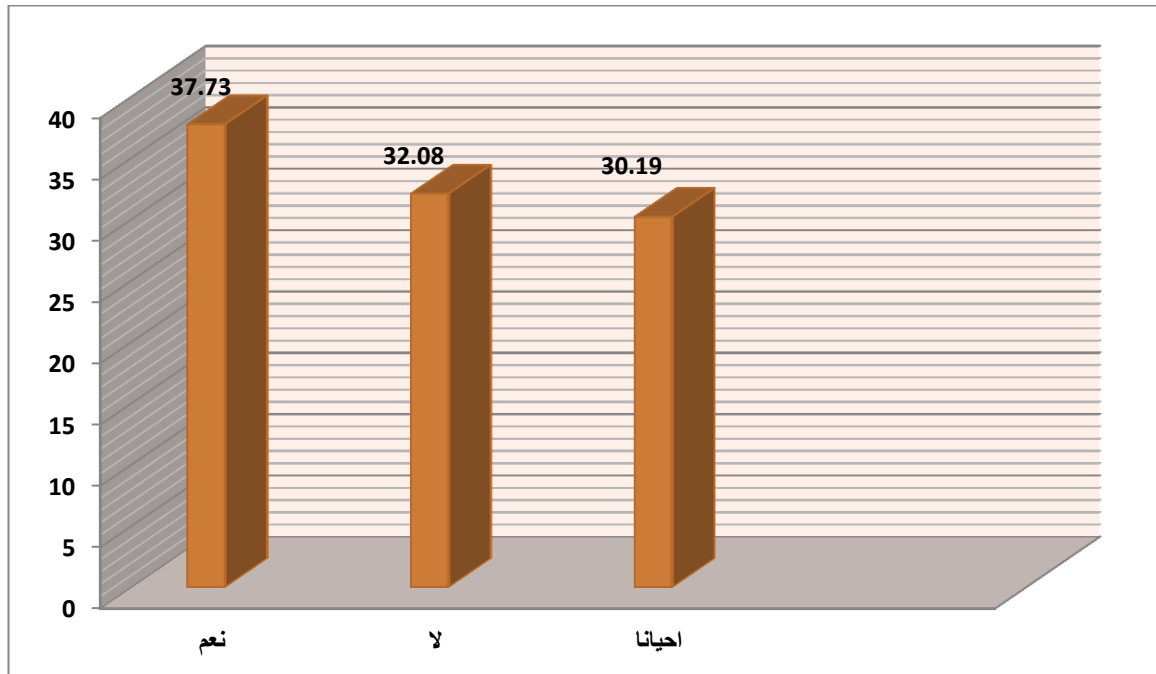
التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية الموظفين والذي قدر عددهم بـ 40 موظف وجاءت نسبتهم بـ 75.47% لا يقومون بأعمال تفوق إمكانياتهم بسبب تخصصهم في مجال المكتبات وتعودهم علي العمل، كما تعود إلى خبرتهم، أما نسبة 24.53% التي قدر عددهم بـ 13 موظف فجاءت إجاباتهم بأنها تفوق إمكانياتهم ويرجع ذلك إلي نقص الخبرة وقصر مدة التحاقهم بالمكتبة.

18- آراء الموظفين اتجاه الوقت المخصص للراحة:

الإجابات	التكرار	النسبة
نعم	20	37.73%
لا	17	32.08%
أحيانا	16	30.19%
المجموع	53	100%

الجدول رقم(23) يوضح آراء الموظفين اتجاه الوقت المخصص للراحة



الشكل رقم(22) يوضح آراء الموظفين اتجاه الوقت المخصص للراحة

التحليل:

يبين الجدول أن هناك تفاوت طفيف بين الإجابات المعطاة والتي تعتبر الوقت المخصص للراحة كافي حيث قدرت ب37.73% أي 20 موظف يرون أنه كافي لاسترجاع نشاطهم ليتمكنوا من إكمال الفترة المسائية أما 16 موظف أي بنسبة 30.19% يرون أنه كافي في بعض الأحيان أما في حالة القيام بأعمال إضافية فهو غير كافي، و17 موظف أي ما يعادل

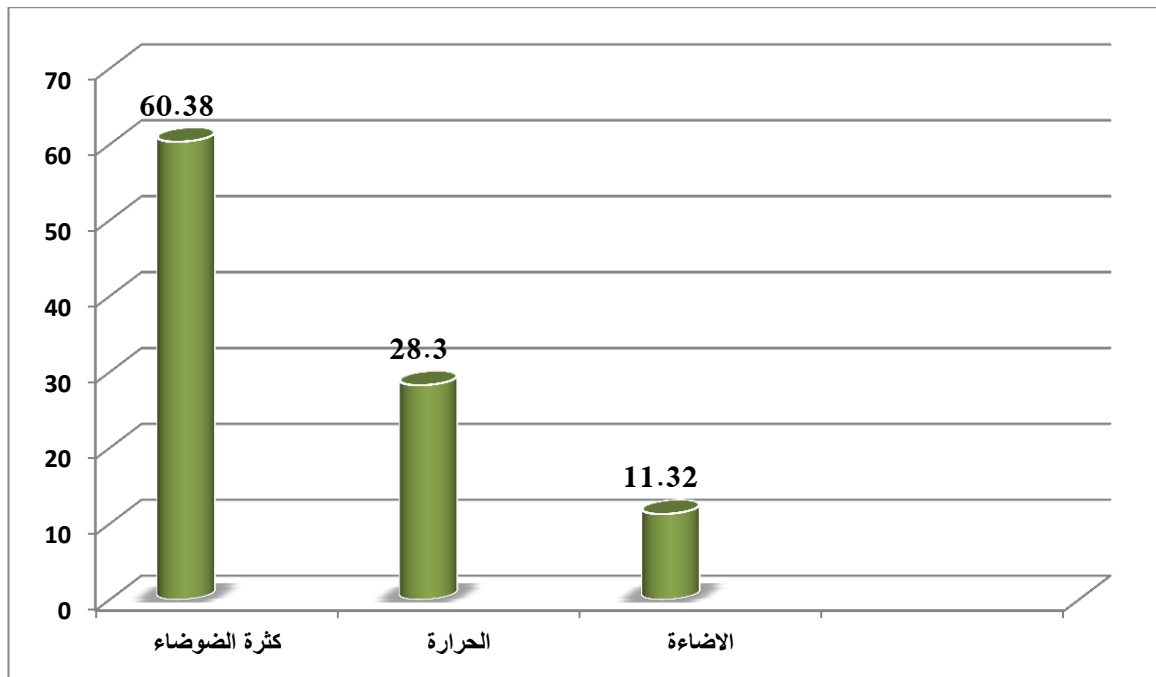
الفصل الرابع: الجانب التطبيقي

نسبة 32.08% يرون أن الوقت غي كافي حيث أن المهنة المكتتبية تتطلب جهدا وهذا ما يؤدي إلي ضرورة أخذ قدر كافي من الراحة لكي يتم العمل في أحسن صورة كما يرجعون ذلك إلي عدم وجود نظام التناوب بين الموظفين.

19- أهم العوامل التي تؤثر على تركيز الموظفين في العمل:

الإجابات	التكرار	النسبة
كثرة الضوضاء	32	60.38%
الحرارة	15	28.30%
الإضاءة	06	11.32%
المجموع	53	100%

الجدول رقم(24) يمثل أهم العوامل التي تؤثر على تركيز الموظفين في العمل



الشكل رقم (23) يمثل أهم العوامل التي تؤثر على تركيز الموظفين في العمل

التحليل:

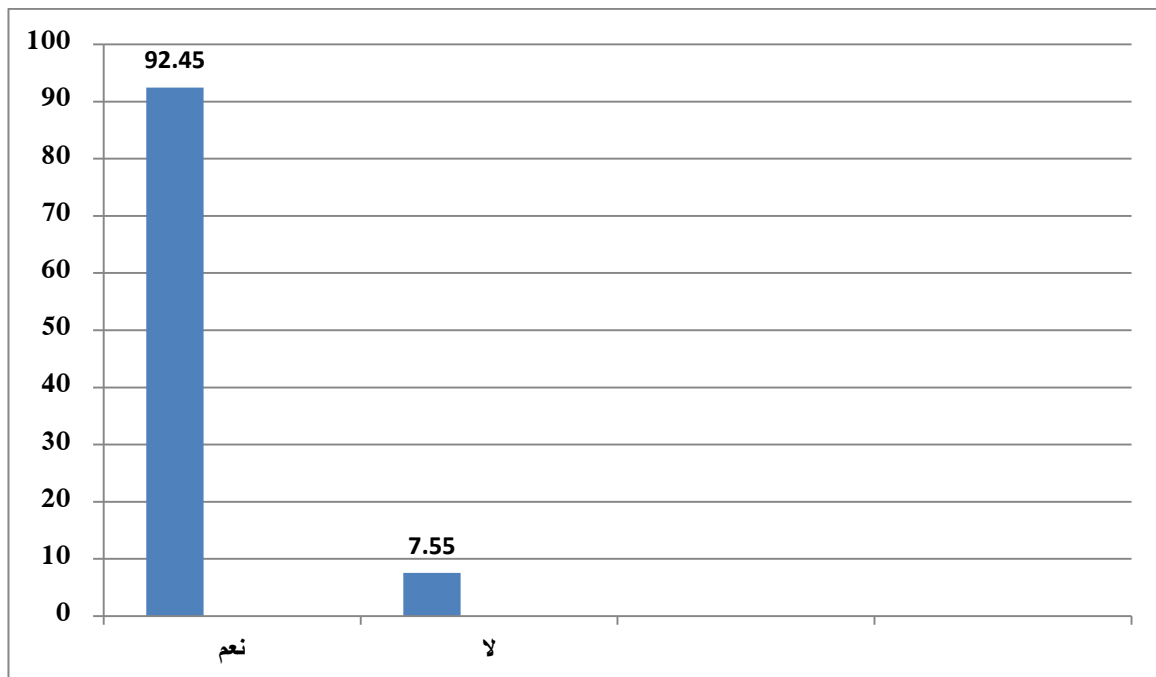
من خلال الجدول نلاحظ أن هناك إجماع لدى الموظفين على أن عامل كثرة الضوضاء هو أكثر تأثيراً على تركيزهم في العمل حيث قدر عددهم بـ 32 موظف أي بنسبة 60.387% وهذا راجع إلى سوء التنظيم في بنك الإعارة لأنها موجودة بالقرب من قاعة المطالعة، ثم تليها نسبة 28.30% التي تمثل عامل الحرارة وذلك لعدم وجود مكيفات هوائية كافية داخل القاعة أما الإضاءة فتؤثر بنسبة 11.32% أي ما يعادل 6 موظفين وذلك لوجود عدد كافي من النوافذ وكذا توفير الإضاءة الكهربائية في المكتبة.

المحور الرابع: تأثير الضغوط المهنية على أخصائي المعلومات في ظل التكنولوجيات الحديثة

20- استخدام الموظفين التكنولوجيا لانجاز المهام:

الإجابات	التكرار	النسبة
نعم	49	92.45%
لا	04	7.55%
المجموع	53	100%

الجدول رقم(25) يبين استخدام الموظفين التكنولوجيا لانجاز المهام



الشكل رقم(24) يبين استخدام الموظفين التكنولوجيا لانجاز المهام

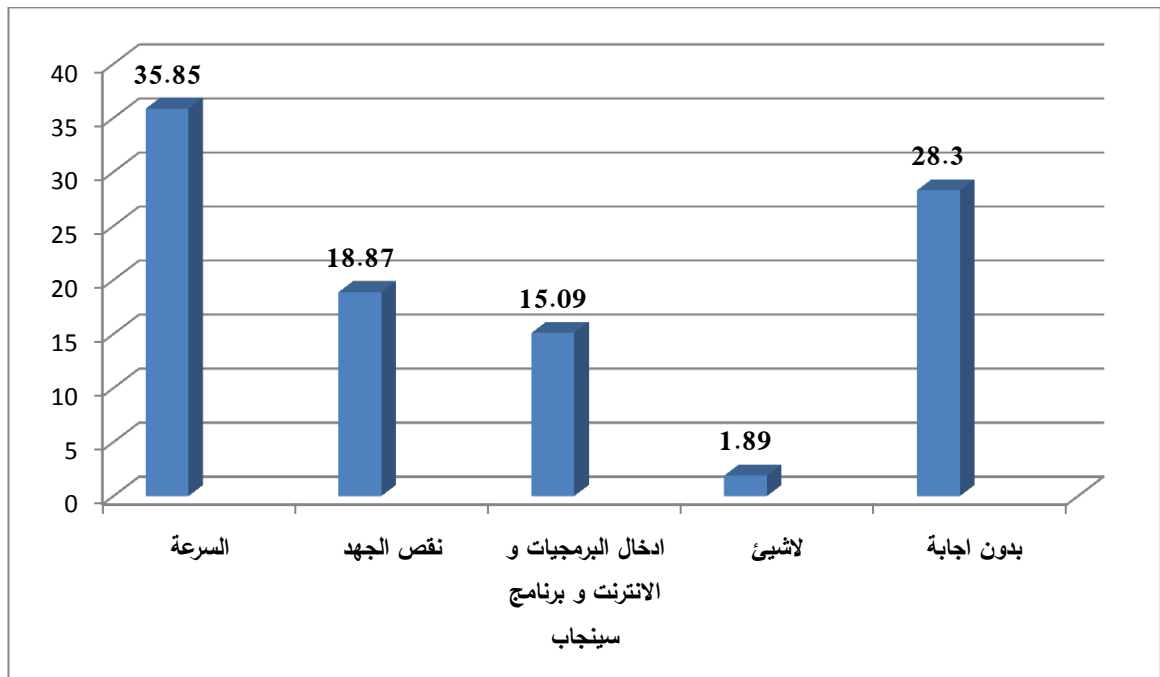
التحليل:

يوضح الجدول استخدام التكنولوجيا من طرف المكتبيين في انجاز المهام المكتبية حيث كانت أعلى نسبة بـ92.45% أي 49 موظف أجاب بنعم ويرجع السبب إلي اعتمادهم على النظام الآلي SYNGEB لتسير السلسلة الوثائقية، أما نسبة 7.55% فكانت إجاباتهم بلا لأنهم لا يستعملون النظام الآلي وما زالوا يعتمدون على النظام اليدوي في القيام بمهامهم.

21- الإضافات التي زادتها تكنولوجيا الحديثة للمكتبة:

الاجابات	التكرار	النسبة
السرعة	19	%35.85
نقص الجهد	10	%18.87
ادخال البرمجيات و الانترنت وبرنامج سينجاب	08	%15.09
لاشيئ	01	%1.89
بدون إجابة	15	%28.30
المجموع	53	100

الشكل رقم (26) يبين الإضافات التي زادتها تكنولوجيا الحديثة للمكتبة



الشكل رقم (25) يبين الإضافات التي زادتها تكنولوجيا الحديثة للمكتبة

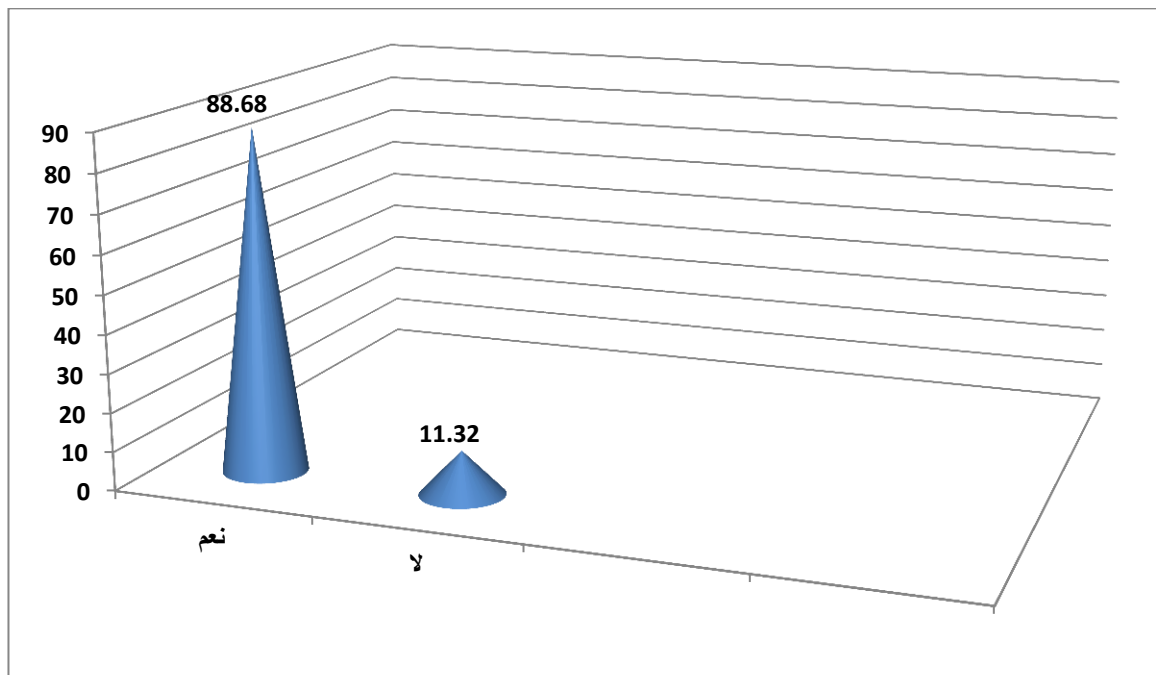
التحليل:

يمثل الجدول ما الذي أضافته التكنولوجيا للمكتبة الجامعية الجيلالي بونعامة حيث أخذ عامل السرعة أعلى نسبة فقدر عدد التكرارات ب19 أي بنسبة 35.85% ويعود ذلك إلي الاعتماد على النظام الآلي بالمكتبة وهذا ما قلل من الجهد وقدر عدد التكرارات ب 10 إجابات أي بنسبة 18.87 %، أما إدخال البرمجيات والتقنيات للمكتبة فقد قدرت قيمتها 15.09% أما النسبة التي تليها فقد قدرت ب1.89% فترى التكنولوجيا الحديثة لم تضيف الجديد للمكتبة ويعود ذلك إلى أن المكتبة مازالت تعتمد على نظام الرفوف المغلقة ومازال المستفيد يقضي وقتا طويلا ليحصل علي المعلومات التي يطلبها.

22- مدى تأثير تكنولوجيا الحديثة على الخدمات المقدمة من طرف المكتبة:

الإجابات	التكرار	النسبة
نعم	47	%88.68
لا	06	%11.32
المجموع	53	%100

الجدول رقم(27) يبين مدى تأثير تكنولوجيا الحديثة على الخدمات المقدمة من طرف المكتبة



الشكل لرقم(26) يبين مدى تأثير تكنولوجيا الحديثة على الخدمات المقدمة من طرف المكتبة

التحليل:

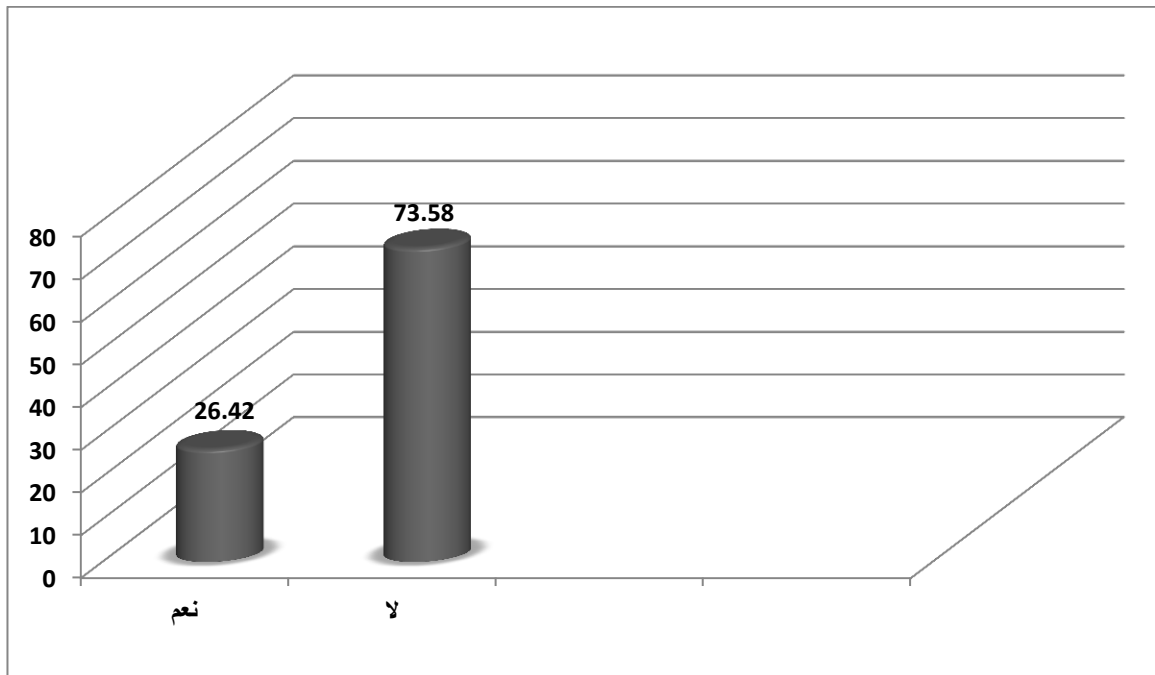
يبين الجدول أعلاه أن أغلبية الموظفين أجابوا بأن التكنولوجيا أثرت على الخدمات المقدمة من طرف المكتبة وقدر عددهم 47 موظف أي بنسبة %88.68 بنعم ويعود السبب إلي التسهيلات التي تقدمها لهم أثناء القيام بوظائفهم وذلك من خلال استخدام النظام الآلي في تسير بغض أعمال المكتبة وتوفير الوقت والجهد ولو بنسبة قليلة لما كان عليه من قبل، أما 6 موظفين أي نسبة %11.32 كانت إجابتهم بلا ويعود ذلك إلى اعتمادها على النظام اليدوي ولم تمس

التالية جميع المصالح والخدمات وهذا ما ينعكس سلبا علي تلبية طلبات المستفيدين وأخذ وقت لتأبيتها.

23- زيادة الضغط الموظفين جراء استخدام التكنولوجيا أثناء تأدية العمل:

الإجابات	التكرار	النسبة
نعم	14	%26.42
لا	39	%73.58
المجموع	53	%100

الجدول رقم(28) يوضح زيادة الضغط الموظفين جراء استخدام التكنولوجيا أثناء تأدية العمل



الشكل رقم(27) زيادة الضغط الموظفين جراء استخدام التكنولوجيا أثناء تأدية العمل

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول أن النسبة العالية من الموظفين كانت إجاباتهم أن استخدام التكنولوجيا المعلومات لم يزيد الضغط لديهم وقد عدد 39 موظف أي ما يساوي نسبة 73.58% بل على العكس سهلت عملية تقديم والخدمات وتلبية طلبات روادها، أما 14 موظف أي بنسبة

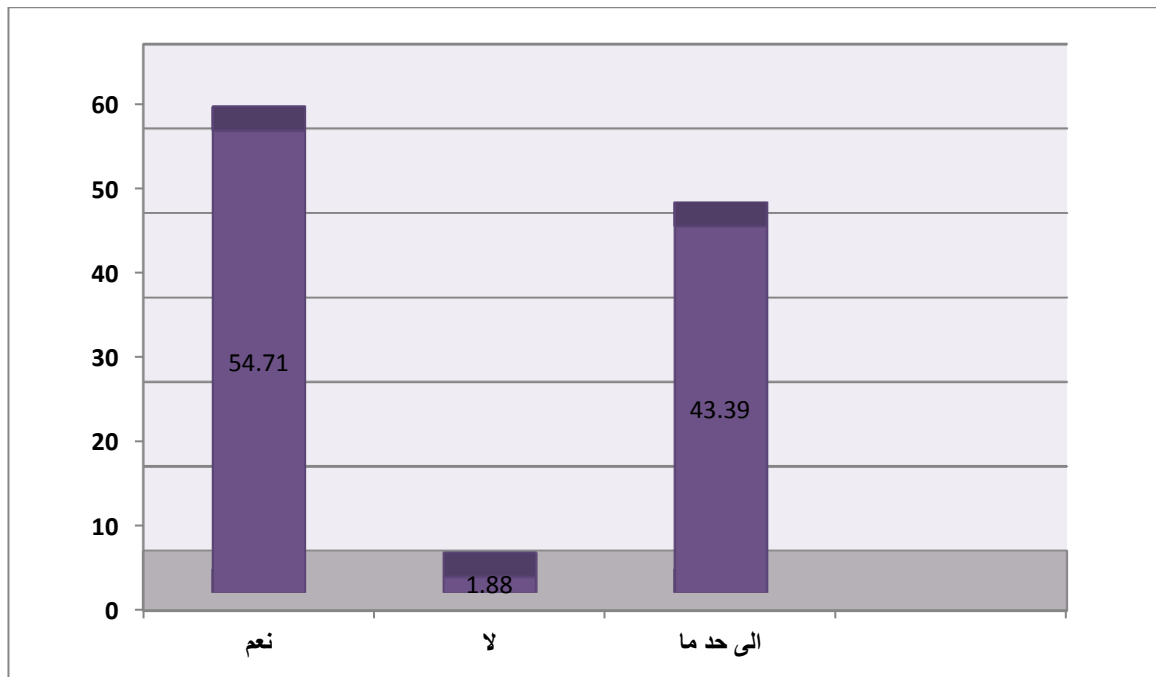
الفصل الرابع: الجانب التطبيقي

26.42% يعتبرون التكنولوجيا زادت من الضغط لديهم وخاصة عند حدوث عطل في الحواسيب أو انقطاع التيار الكهربائي أو انقطاع الشبكة فإن كل عمليات السلسلة الوثائقية تتعطل معها.

24- مدى تحسن و تطور مهارات الموظفين بسبب تكنولوجيا المعلومات:

الإجابات	التكرار	النسبة
نعم	29	54.71%
لا	01	1.88%
الى حد ما	23	43.39%
المجموع	53	100%

الجدول رقم (29) يمثل تحسن و تطور مهارات الموظفين بسبب تكنولوجيا المعلومات



الشكل رقم (28) يبين تحسن و تطور مهارات الموظفين بسبب تكنولوجيا المعلومات

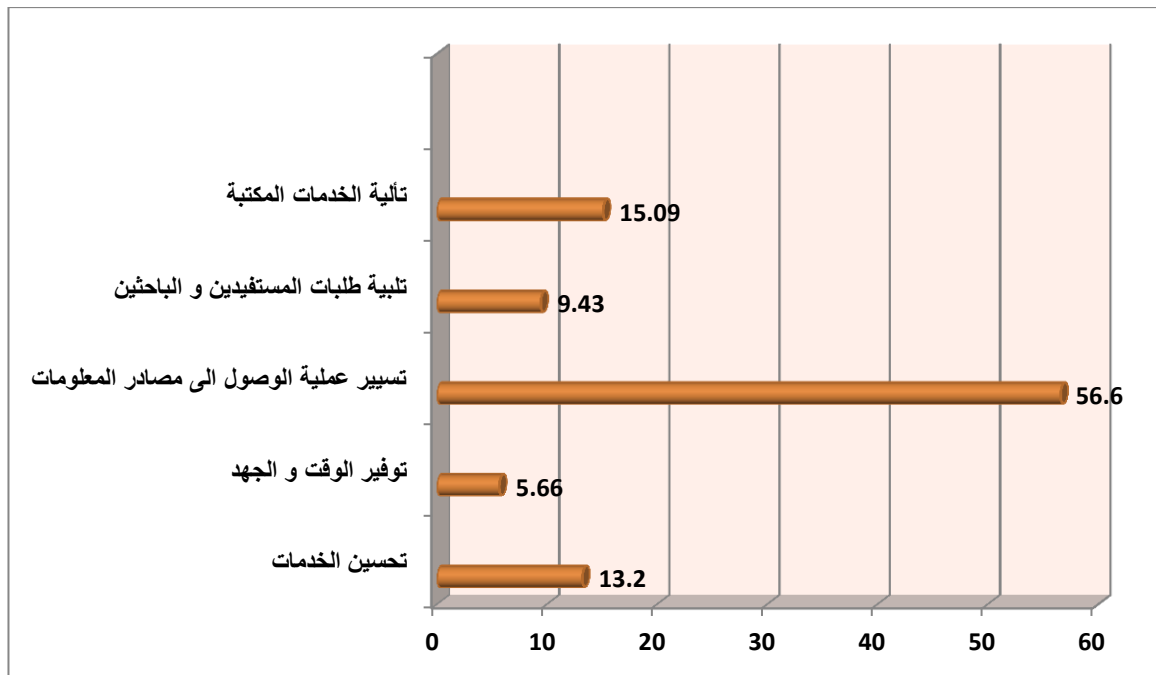
التحليل:

يوضح هذا الجدول مدى استفادة الموظفين من التكنولوجيا في تحسين مهاراتهم حيث قدر عددهم بـ 29 موظف أي بنسبة 54.71% ويعود السبب إلى تطوير مهاراتهم الشخصية في مجال الحاسوب والتقنيات والسرعة في انجاز الأعمال الموجهة لهم، أما الموظفين الذين جاءت إجاباتهم إلى حد ما فقد قدر عددهم بـ 23 موظف أي بنسبة 43.39% ويعود ذلك إلى خوفهم من التقنيات الحديثة، أما نسبة 1.88% فكانت إجاباتها بلا لأن الموظف إلحاق من جديد للعمل بالمكتبة ولم يتعود على استخدام هذه التقنيات بعد.

25- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الموظفين:

النسبة	التكرار	الإجابات
13.20%	07	تحسين الخدمات
5.66%	03	توفير الوقت و الجهد
56.60%	30	تسيير عملية الوصول إلى مصادر المعلومات
9.43%	05	تلبية طلبات المستفيدين و الباحثين
15.09%	08	تأليه الخدمات المكتبة
100	53	المجموع

الجدول رقم (30) يوضح أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الموظفين



الشكل رقم (29) يوضح أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الموظفين

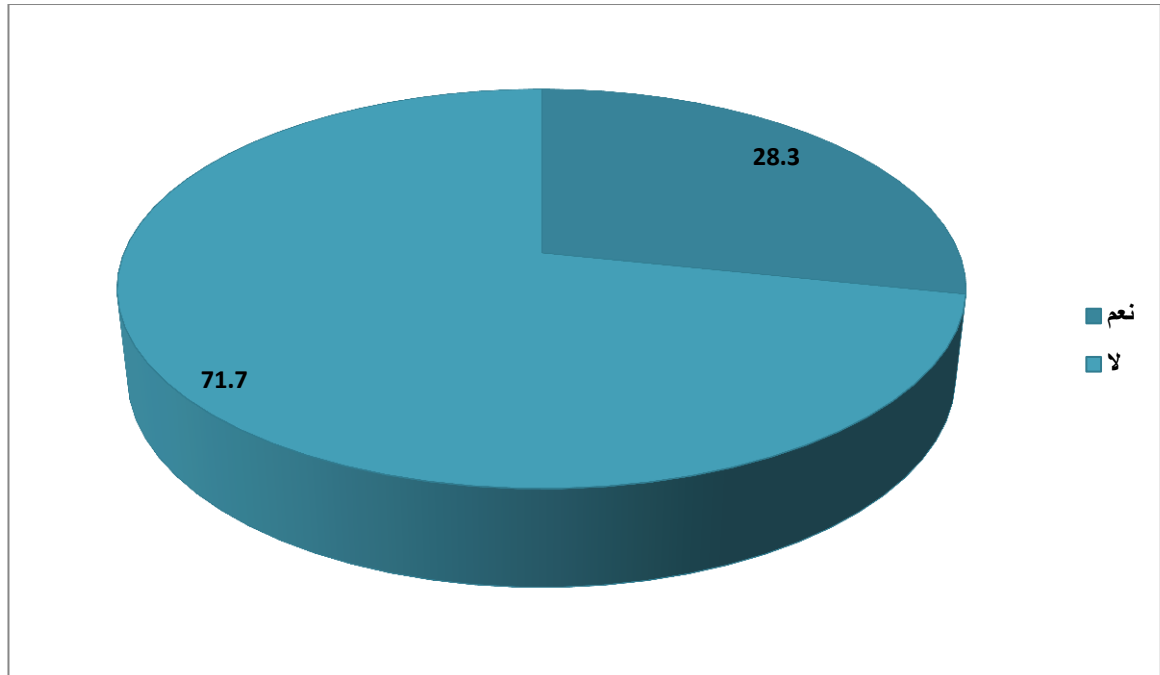
التحليل:

يبين الجدول أن تأثير استخدام التكنولوجيا في المكتبة الجامعية الجبلاي بونعامه حيث كانت أعلى نسبة 56.60% أي 30 موظف يرون أنها أثرت علي تسير عملية الوصول لمصادر المعلومات وهذا بالتركيز علي عملية البحث الببليوغرافي الآلي من خلال الفهرس الآلي المتاح علي موقع الجامعة حيث يستطيع المستفيد البحث عن المعلومة وهو في منزله، أما النسبة الثانية فكانت 18.09% أي 8 موظفين يرون أن تأثير يظهر في عملية تالية خدمات المكتبات كإدخال البيانات الببليوغرافية الخاصة بالوثائق في نظام Syngob، أما النسبة الثالثة فهي 13.20% أي 7 موظفين يرون تأثير يظهر على تحسين كل الخدمات وتسهيل عملية الإعارة، أما 5 موظفين أي بنسبة 9.43% فيرون أن تأثيرها يظهر على تلبية طلبات المستفيدين والباحثين أي توفير ما يحتاجونه من الوثائق في فترة قصيرة.

26- مدى استفادة الموظفين من الدورات التدريبية للتعامل مع التكنولوجيا المعلومات:

الإجابات	التكرار	النسبة
نعم	15	28.30
لا	38	71.70
المجموع	53	100

الجدول رقم (31) يفسر مدى استفادة الموظفين من الدورات التدريبية للتعامل مع التكنولوجيا المعلومات



الشكل رقم (30) يفسر مدى استفادة الموظفين من الدورات التدريبية للتعامل مع التكنولوجيا المعلومات

التحليل:

يمثل هذا الجدول الدورات التدريبية حيث نلاحظ أن أغلبية الموظفين الذي كان عددهم 38 أي بنسبة 71.70% لم يتمكنوا من الحصول على دورات تدريبية ويرجع ذلك إلى الميزانية

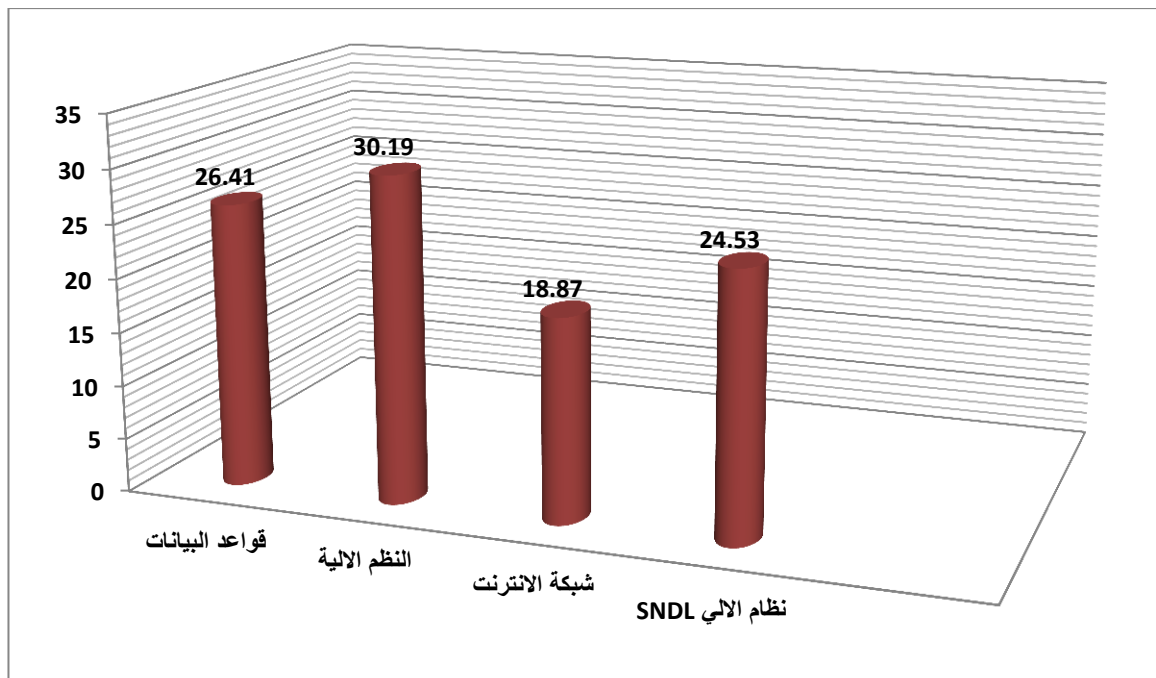
الفصل الرابع: الجانب التطبيقي

المحدودة المخصصة للمكتبة من طرف الجامعة ولا تستطيع أن تقوم بهذه الدورات، أما 15موظف أي بنسبة 28.30% تحصلوا علي فرصة تكوينية تدريبية وقد استفادوا من خلالها و إكتسابوا مهارات علمية استطعو مواكبة التكنولوجيا الحديثة.

27- التكنولوجيا الحديثة المتوفرة في المكتبة الجامعية:

الإجابات	التكرار	النسبة
قواعد البيانات	14	26.41%
النظم الآلية	16	30.19%
شبكة الانترنت	10	18.87%
نظام الآلي SNDL	13	24.53%
المجموع	53	100%

الجدول رقم(32) يمثل التكنولوجيا الحديثة المتوفرة في المكتبة الجامعية



الشكل رقم(31) يمثل التكنولوجيا الحديثة المتوفرة في المكتبة الجامعية

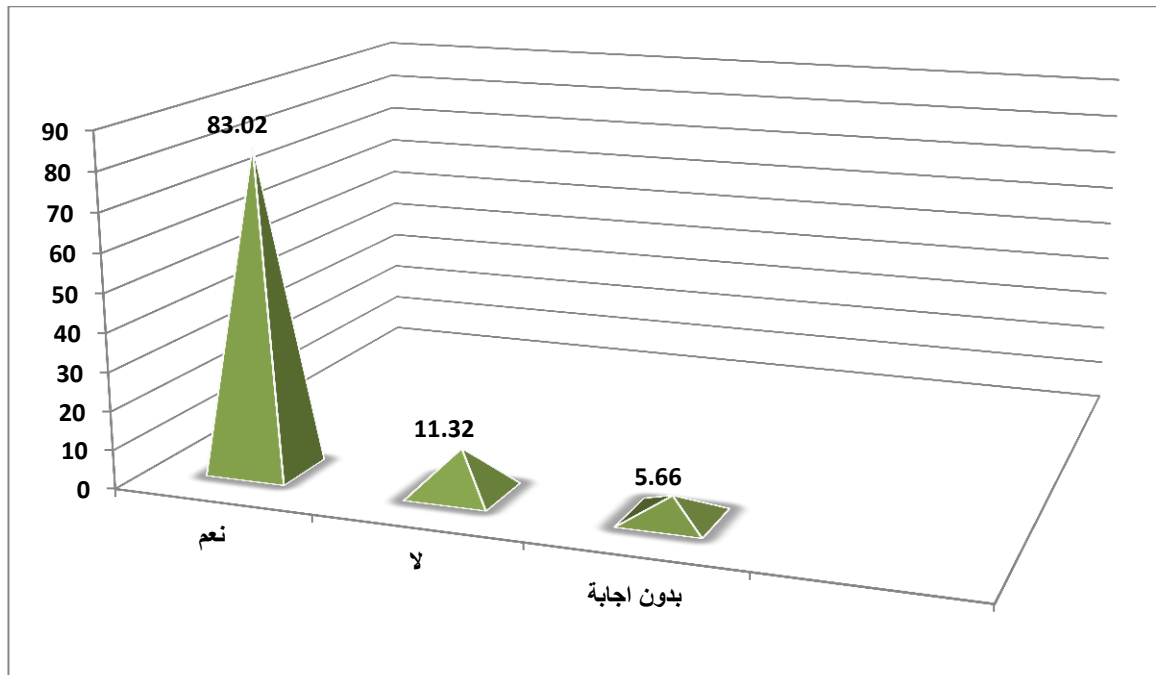
التحليل:

يمثل الجدول التكنولوجيا الحديثة التي توفرها المكتبة لروادها حيث جاءت أعلى نسبة 30.19% أي 16 موظف يرون إدخال النظم الآلية للمكتبة لتسهل عمل أخصائي المعلومات بها، أما 14 موظف أي بنسبة 26.41% فيرون أن قواعد البيانات وذلك من خلال توفير الفهرس الآلي في المكتبة، أما النسبة الثالثة فهي 24.59% هي إدخال نظام SNDL الذي يمكن الطلبة المقبلين على التخرج من تحميل المذكرات والبحث عن معلومات تخدم موضوع بحثهم، أما النسبة المتبقية والتي تقدر بـ 18.87% أي 10 موظفين يرون أن المكتبة توفر شبكة الانترنت من أجل تسهيل القيام بعملية البحث عن المعلومات في الدوريات والمواقع العربية والأجنبية.

28- مدى تحكم الموظفين في استخدام تكنولوجيا الحديثة:

الإجابات	التكرار	النسبة
نعم	44	%83.02
لا	06	%11.32
بدون اجابة	03	%5.66
المجموع	53	%100

الجدول رقم(33) يوضح مدى تحكم الموظفين في استخدام تكنولوجيا الحديثة



الشكل رقم(32) يوضح مدى تحكم الموظفين في استخدام تكنولوجيا الحديثة

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية الموظفين والتي قدر عددهم بـ 44 موظف أي بنسبة %83.02 يتحكمون في استخدام التقنيات الحديثة ويعود ذلك إلى ضرورة تعلم هذه التقنيات ليتمكنوا من أداء عملهم في أحسن صورة لها، وأن الظروف والتطورات الحاصلة في مجال

الفصل الرابع: الجانب التطبيقي

التكنولوجيا والاتصال أجبرتهم علي استخدامها وإدخالها للمكتبة، أما نسبة 11.32% التي يمثل عددهم 6موظفين لا يتحكمون في استخدامها لاعتمادهم على النظام التقليدي اليدوي في تأديتهم لمهامهم، وكانت نسبة 5.66% بدون إجابة.

29- الاقتراحات المناسبة التي تقلل أو تحد من الضغوط المهنية:

الإجابات	التكرار	النسبة
ضرورة عقد الاجتماعات بصفة دورية	32	16.75%
تنظيم دورات تدريبية تكوينية لأخصائي المعلومات	36	18.84%
توظيف مبدأ تغير مواقع العمل و فتح مجال الحوار	35	18.34%
توفير نظام الترقية في المناصب لدى أخصائي المعلومات	25	13.08%
الوقوف على أهم مشاكل أخصائي المعلومات	31	16.23%
المشاركة في المحاضرات و المؤتمرات المتخصصة في علم المكتبات أو في مجالات أخرى	30	15.71%
بدون إجابة	02	1.04%
المجموع	191	100%

جدول رقم (34) يبين اقتراحات الموظفين حول التقليل أو الحد من الضغوط المهنية

التحليل:

كان الهدف من طرح هذا السؤال هو معرفة آراء واتجاهات أخصائي المكتبة حول الضغوط المهنية وكيفية الحد أو التقليل منها وبناء على النتائج يمكننا معرفة أفضلها، حيث كانت أعلى نسبة لاقتراح تنظيم دورات تكوينية تدريبية لأخصائي المعلومات بنسبة 18.84% لضرورة ذلك في الوقت الحالي وخاصة تدريبهم على كيفية التعامل مع التقنيات الحديثة، ثم تليها نسبة 18.34% لاقتراح توظيف مبدأ تغير المواقع والمصالح بين العاملين حتى يستطيع الموظف تعلم والتحسين من مهاراته وفتح مجال الحوار، جاء في المرحلة الثالثة اقتراح ضرورة عقد الاجتماعات وبصفة دورية بنسبة 16.75% من أجل مناقشة المشاكل التقنية التي تحدث في العمل مع المختصين، وجاء بعدها اقتراح الوقوف على أهم المشاكل بنسبة 16.31% لمحاولة إيجاد حلول لها مع المسؤولين، أما نسبة 15.71% فكانت لاقتراح المشاركة في المحاضرات والمؤتمرات لأخصائي المعلومات ليتمكنوا من الاطلاع على كل ما هو جديد حول الدراسات التي تجرى في مجال التقنيات والوسائل الحديثة، بالإضافة إلي نسبة 13.08% فأنت علي اقتراح توفير نظام الترقيّة في المناصب لدي أخصائي المعلومات، أما النسبة الأخيرة التي تقدر ب1.04% فجاءت بدون إجابة.

النتائج العامة:

- ✓ أغلبية الموظفين في المكتبة الجامعية خميس مليانة متحصلين على شهادة ليسانس في علم المكتبات.
- ✓ معظم الموظفين من رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية أو مساعد بالمكتبات الجامعية.
- ✓ أكثرية الموظفين يعملون في مصلحة الإعارة على عكس المصالح الأخرى فعدددهم محدود.
- ✓ أغلبية الموظفين لا يشعرون بالضغط أثناء تأديتها لعلمهم
- ✓ يتفق أغلبية الموظفين على أنهم لا يتميزون بسرعة الغضب والقلق.
- ✓ يؤكد معظم الموظفين أن مهنة المكتبات لا تتطلب جهدا أكبر.
- ✓ كل الموظفين بالمكتبة لا يشعرون بالخوف اتجاه الأعمال الموجهة لهم إلا باستثناء 3 موظفين.
- ✓ أغلبية الموظفين لم تفتح لهم فرص التدريب بل شمل بعض رؤساء المصالح فقط.
- ✓ إن غياب التدريب راجع إلى عدم قدرة المكتبة على دفع التكاليف وذلك يعود إلى ميزانيتها المحدودة.
- ✓ جل الموظفين لا يتعرضون إلى الضغط الشديد على عكس زملائهم.
- ✓ أغلبية الموظفين الذين قدر عددهم ب 35 موظف يرون أن الإمكانيات التي توفرها المكتبة لا تساعدهم على التكيف مع ظروف العمل .

- ✓ جل الموظفين بالمكتبة الجامعية الجيلالي بونعامة تجمعهم علاقة جيدة بين زملائهم.
- ✓ هناك اهتمام ومبالاة اتجاه الأعمال والمهام التي يقوم بها الموظفين من طرف المسؤولين.
- ✓ المكتبة الجامعية الجيلالي بونعامة تستخدم تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدماتها.
- ✓ أكد الكثير من العاملين بالمكتبة أنهم لا يستعملون اللاعقلانية والتسرع في أداء مهامهم.
- ✓ أثرت تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المقدمة على مستوى المكتبة.
- ✓ من نتائج استخدام تكنولوجيا المعلومات أنها ساهمت في تسير عملية الولوج إلى مصادر المعلومات المتاحة على مستوى المكتبة، إضافة إلى تلبية احتياجات المستفيدين وتألية بعض الخدمات التي تقدمها وتوفير الوقت والجهد.
- ✓ كان تأثير التكنولوجيا الحديثة على المكتبي في تحقيق فعالية أكثر وتحسين مردودية العمل.

- النتائج العامة على ضوء الفرضيات:

من خلال دراستنا النظرية والميدانية توصلنا إلى النتائج التالية:

- الفرضية العامة:

يظهر أثر الضغوط المهنية لدى أخصائي المعلومات من خلال الوظائف والخدمات التي يقوم بتقديمها لرواد المكتبة.

- النتيجة العامة:

يمكننا القول بأن هذه الفرضية تحققت جزئياً لأن عدد قليل من المستجوبين تعرضوا للضغوط المهنية مقارنة بأغلبية المستجوبين لم يتعرضوا للضغط المهني فهم يقومون بتأدية الوظائف بكل ارتياح دون أي ضغط مهني.

- الفرضية الأولى:

المراقبة المستمرة لمسؤول العمل وحضوره بصفة دائمة لمكان العمل سبب ضغوط مهنية لدى أخصائي المعلومات بمكتبة جامعة خميس مليانة.

- النتيجة الأولى:

يمكن القول بأن هذه الفرضية لم تحققت لأن الموظفين يشعرون بالارتياح والرضا والتشجيع المعنوي الذي يتلقونه من طرف المسؤول والدور الذي يقوم به هذا الأخير لتوفير الجو المناسب للعمل أكثر وغرس الثقة في نفوسهم.

- الفرضية الثانية:

نقص الإمكانيات والوسائل المتاحة بمكتبة جامعة خميس مليانة عرقل من تأدية الوظائف المكتبية على أحسن وجه مما زاد من الضغط المهني لدى أخصائي المكتبي.

- النتيجة الثانية:

يمكن القول أن هذه الفرضية تحققت لكون الوسائل والإمكانيات التي توفرها المكتبة الجامعية الجيلالي بونعامة لا تساعدهم على التكيف مع ظروف العمل وتأدية الوظائف المكتبية على أحسن وجه، لأن أغليبتها معطلة ولا تعمل كما أن هناك غياب العديد من مستلزمات العمل وهناك عدم اهتمام من طرف المستفيدين في استخدام الاجهزة ووسائل المكتبة.

- الفرضية الثالثة:

أدى استخدام التكنولوجيا الحديثة إلى التقليل من الضغط لدى أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية الجيلالي بونعامة وذلك لقدرته على التحكم في التقنيات الحديثة.

- النتيجة الثالثة:

يمكن القول بأن هذه الفرضية تحققت لكون أخصائي المعلومات بالمكتبة الجامعية الجيلالي بونعامة يتحكم في التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات، وسهلت عملية تقديم الخدمات وتلبية طلبات المستفيدين والتقليل في الوقت والجهد وتحسين مهارتهم في مجال استخدام الحواسيب والتقنيات الحديثة.

الخاتمة:

وفي الأخير يمكن القول أن مهنة المكتبات تفرض على العاملين مواجهة الكثير والعديد من الضغوط المهنية الناتجة عن تشابك وتداخل بعض العوامل الاقتصادية والاجتماعية لذا يعجز الموظفون عن أداء مهامهم بصورة جيدة وفعالة، ولاسيما العاملين الذين يتعاملون مباشرة مع المستفيدين، كما تعرف المكتبات الجامعية بفضاءها المعرفي وكثرة التعامل مع الرواد فإنه من الواجب توفير الظروف المناسبة والملائمة للقيام بأحسن صورة والتكيف مع الضغوط المهنية وكيفية التغلب عليها وتجاوزها.

ومن خلال دراستنا الميدانية التي أجريت بالمكتبة الجامعية الجليلي بونعامه بخميس مليانة واعتمادا على نتائج الاستبيانات الموزعة نستنتج أن أخصائي المعلومات بالمكتبة الجامعية لا يعاني من ضغوط مهنية ولا يتميزون بالغضب والقلق أثناء تأديته لمهامه وذلك لما توفره المكتبة من أجواء حسنة خلال العمل من أجل تلبية احتياجات المستفيدين بتوفير مصادر المعلومات والإمكانيات المادية والمعنوية لهم، بالإضافة إلى القيام بدورات تدريبية لبعض العاملين المختصين من أجل التعرف على كل ما هو جديد في ما يخص استعمال شبكة الانترنت وقواعد البيانات مما سهل من عملية تقديم المعلومات والخدمات بصفة خاصة.

بالرغم من هذه الايجابيات إلا أن هناك نقائص، لذا قمنا بوضع بعض الاقتراحات التي نراها مناسبة وضرورية للتحكم في الضغوط المهنية أكثر في ظل التطورات التي تحدث، ومن بين هذه الاقتراحات نذكر منها:

❖ على المكتبي أن يدرك مدى خطورة تعرضه لضغط المهني وما يترتب عنه من آثار

على الصحة النفسية والجسمية.

❖ أن تكون استراتيجيات ذاتية لتسيير الضغوط ومواجهتها، وممارسة الأساليب للتخفيف

من الضغط كالرياضة، الاسترخاء، الهدوء

الخاتمة

- ❖ لا يبذل جهدا تفوق طاقته.
- ❖ تجنب المواقف التي توصل إلى الصراع والابتعاد عن المشاحنات والأجواء المكهرية بين الزملاء من جهة وبين الإدارة من جهة أخرى.
- ❖ توفير شروط أكثر ملائمة لأداء الموظف لمهامه مثل الرفوف المفتوحة، وضع البطاقات الممغنطة في الوثائق...، قصد تحقيق الراحة النفسية والمهنية لهم وإشعارهم بالاهتمام والرعاية .
- ❖ تدريب أطر مهنية متخصصة قادرة على تقديم الإرشادات اللازمة للمكتبيين قصد تدريبهم على تقنيات التعامل مع الضغوط المهنية ومواجهتها.
- ❖ القيام بالمزيد من الدراسات حول موضوع الضغوط المهنية في مجال المكتبات .
- ❖ -ربط متغير الضغوط المهنية بمتغيرات أخرى كالرضا الوظيفي، الدافعية، التخصص.
- ❖ الحرص على تنظيم دورات تدريبية لكل الموظفين حتى يتمكنوا من اكتساب خبرات تساعدهم في العمل.
- ❖ وضع خطة واضحة ودقيقة لخطوط الاتصال فيما بين الموظفين من جهة ومابين الإدارة من جهة أخرى.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

القواميس و الموسوعات باللغة العربية:

- 1- الخليل بن أحمد، هذاوي، عبد الحميد. معجم العين. لبنان: دار الكتب العلمية ، 2003
- 2- معلوف، لويس. المنجد في اللغة و الإعلام. لبنان: دار المشرق، 1997
- 3- فرج، طه عبد القادر، شاكر، عطية قنديل. موسوعة علم النفس و التحليل النفسي. مكتبة مدبولي، 1994

الكتب بالعربية:

- 3- إبراهيم، السعيد مبروك. المكتبة الجامعية و تحديات مجتمع المعلومات. الإسكندرية: دار وفاء لدنيا الطباعة و النشر، 2009
- 4- إسماعيل، وائل مختار. إدارة و تنظيم المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة، 2009
- 5- الأحمدى، حنان عبد الرحيم. ضغوط العمل لدى الأطباء. الإسكندرية: مركز البحوث، 2002
- 6- البنهاوي، محمد أمين، إدارة العاملين بالمكتبات. القاهرة: العربي للنشر و التوزيع، 1984
- 7- الترتوري، محمد عوض، الرقيب، محمد زايد. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار الحامد للنشر و توزيع. 2008
- 8- الجاسم، جعفر، تكنولوجيا المعلومات. عمان: دار أسامة، 2005
- 9- الخوري، هاني شحادة. تكنولوجيا المعلومات على اعتاب القرن الحادي والعشرين: مدخل تعريفي لتكنولوجيا المعلومات. دمشق: مركز الرضا للكمبيوتر، 1998
- 10- الرمادي، أماني زكريا. مكتبة العربية وأفاق تكنولوجيا المعلومات. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، 2008

قائمة المراجع

- 11- الزغول، عماد عبد الرحيم. الاضطرابات الانفعالية و السلوكية لدى الأطفال. الأردن: دار الشروق للنشر و التوزيع، 2006
- 12- الصيرفي، محمد. إدارة تكنولوجيا المعلومات. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2009
- 13- الصيرفي، محمد. الضغوط و القلق الإداري ، الإسكندرية : مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع، 2008
- 14- الصوف، محمد. العمل المكتبي بين النظرية والتطبيق. الإسكندرية: دار وفاء لنديا للنشر و التوزيع، 2008
- 15- العرنى، محسن السيد. التنمية المهنية للعاملين في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1994
- 16- المالكي، مجبل لازم مسلم. اتجاهات حديثة في علوم المكتبات والمعلومات. عمان: مؤسسة الوراق، 2002
- المدادحة، أحمد نافع الجندي. أنواع المكتبات: typas of libraires. عمان: دار المسيرة، 2011
- 17- النابلسي، محمد، أحمد، أخرون. الصدمة النفسية. لبنان: دار النهضة العربية، 1991
- 18- النعاس، محمد عمر مصطفى. دراسات في الضغوط المهنية والصحة النفسية. ليبيا: إدارة المطبوعات و النشر، 2008
- 19- النواصة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع، 2002
- 20- النواصة، غالب عوض. مصادر المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات مع إشارة خاصة إلى الكتب المرجعية. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009
- 21- بدر، أحمد. المدخل الى علم المكتبات و المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع. 2009

قائمة المراجع

- 22- بدر، أحمد. تصميم التدريس رؤية تطبيقية. الأردن: دار الشرق، 2008
- 23- بدر، أحمد، عبد الهادي، محمد فتحي. علم المعلومات والتكامل المعرفي. القاهرة: دار
قباة للطباعة والنشر و التوزيع، 1998
- 24- بدر، أحمد. مقدمة في تكنولوجيا المعلومات وأساسيات استرجاع المعلومات.
الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2003
- 25- بن السبتي، عبد المالك. التكنولوجيا الحديثة و مراكز المعلومات. قسنطينة: دار
بهاء، 2001
- 26- بوحوش، عمار. مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث. الجزائر: ديوان
المطبوعات الجامعية، 2007
- 27- بوخرسية، بويكر، معمر، داود. دراسات في تسيير الموارد البشرية. الجزائر: منشورات
قرطبة المحمدية، 2008
- 28- خليفة، وليد السيد أحمد، سعد، مراد علي عيسي. الضغوط النفسية و التخلف العملي
في ضوء علم النفس المعرفي: المفاهيم - النظريات - البرامج. الإسكندرية: دار الوفاء لنديا
الطباعة والنشر، 2008
- 29- شريف، عبد الله محمد. علم المكتبات و المعلومات. الإسكندرية: مؤسسة الثقافة
الجامعية. 2009
- 30- شيخاني، سمير. الضغط النفسي طبيعته و أسباب المساعدة الذاتية. بيروت: دار
الفكر العربي، 2003
- 31- طه، عبد العظيم حسين. استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية. عمان: إدارة
الفكر للنشر و التوزيع، 2006
- 32- عبد الباقي، صلاح الدين محمد. السلوك الفعال في المنظمات. مصر: دار الجامعة،
2005

قائمة المراجع

- 33- عبد الهادي، محمد فتحي، بدر، أحمد. المكتبات الجامعية: تنظيمها و إدارتها وخدماتها و دورها في تطوير التعليم الجامعي و البحث العلمي. القاهرة: دار غريب، 2001
- 34- عبيدات، محمد. منهجية البحث العلمي: القواعد و المراحل والتطبيقات. عمان: دار وائل، 1997
- 35- علي، عسكر. ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها. دمشق: دار الكتاب الحديث، 2000
- 36- عفيفي، محمود محمود. التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات. القاهرة: دار الثقافة، 1994
- 37- علوي، محمد عودة المالكي. المكتبات النوعية، الوطنية، الجامعية، المتخصصة، العامة المدرسية. عمان: مؤسسة الوراق، 2007
- 38- عليان، ربحي مصطفى. إدارة المكتبات: library management: الأسس والعمليات. عمان: دار الصفاء، 2009
- 39- عليان، ربحي مصطفى. دراسات في علوم المكتبات و التوثيق والمعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2006
- 40- غانم، حسن صالح، عمار، جلامنة، عبد الله. مدخل الى علم المكتبات و المعلومات، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2003
- 41- غنيم، محمد عثمان، عليان، ربحي مصطفى، أساليب البحث العلمي: عمان، دار صفاء، 2010
- 42- فادي، عبد الحميد. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة. دار المشرق الثقافي، 2006

قائمة المراجع

- 43- فرحات، ثناء إبراهيم موسى. إدارة المكتبات و مراكز المعلومات من منظور حديث. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2011
- 44- قنديلجي، عامر، السامرائي، إيمان. البحث العلمي الكمي والنوعي، عمان: دار اليازوري، 2009
- 45- قنديلجي، عامر إبراهيم، السمرائي، إيمان فاضل. تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها. عمان: الورق للنشر والتوزيع. 2009
- 46- كامل، محمد، عويطة، محمد. مدخل الى علم النفس. بيروت : دار الكتب العلمية، 1996
- 47- كشرود، عمارالطيب. علم النفس الصناعي و التنظيمي الحديث: مفاهيم و نظريات. ليبيا: دار الكتب الوطنية، 1995
- 48- ماهر، أحمد. السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات. الاسكندرية: دار الجامعة، 2004
- 49- مصطفى، حسن، عبد المعطي. ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها. القاهرة: مكتبة زهراء الشرق، 2009
- 50- موسى، غادة عبد المنعم. المكتبات و مرافق المعلومات النوعية: ماهيتها، ادارتها، خدماتها، تسويقها. الإسكندرية: دار الجامعيين للطباعة و التجليد، 2007
- 51- نصير، عايدة. المكتبات و المعلومات دراسات مختارة. القاهرة: العربي للنشر و التوزيع، 1999
- 52- نوزت، أبو لبن. دراسات في علم المكتبات والمعلومات من التراث العربي الإسلامي. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع. 2005

قائمة المراجع

53- همشري، عمر أحمد. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2011

54- هيجان، عبد الرحمن بن أحمد. ضغوط العمل: منهج كامل للدراسة مصادرها و نتائجها و كيفية إدارتها، الرياض: معهد الإدارة العامة، 1998

55- يخلف، عثمان. علم النفس الصحة و الأسس النفسية و السلوكية للصحة. الدوحة: دار الثقافة للطباعة و النشر والتوزيع، 2001

مقالات الدوريات:

56- باس، الهام. دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الإدارة الموارد البشرية. مجلة علوم الإنسان. والمجتمع، 2003. ع.7

المذكرات و الاطروحات:

57- الضريبي، عبد الله: أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات، مذكرة تخرج : علم النفس : دمشق: جامعة دمشق، 2010

58- العرابوي، سحنون: الضغوط المهنية و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية، مذكرة ماجستير، التربية البدنية و الرياضية: الشلف: جامعة حسيبة بن بوعلي، 2008

59- بركات، زياد: الاستراتيجيات التكيفية مع الضغوط المهنية لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة طولكرم بفلسطين. القدس: جامعة القدس المفتوحة، 2010

60- جوادي، يوسف. مصادر ومستويات الضغط النفسي لدى الاستاذ الجامعي: دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة، مذكرة ماجستير، علم النفس التنظيمي و تنمية الموارد البشرية. قسنطينة: جامعة منتوري، 2005

قائمة المراجع

61- حسن، منى عبد الله فرح. الضغوط النفسية وعلاقتها باحتياجات أولياء الأمور الغير العاديين بجامعة الخرطوم. مذكرة ماجستير: كلية الادب: الخرطوم: جامعة الخرطوم، 2005

62- خوجة، مليكة شارف. مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين. مذكرة ماجستير: علم النفس وعلوم التربية، تيزي وزو: جامعة تيزي وزو، 2011

63- عقون، اسيا. الضغط النفسي و علاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة، مذكرة ماجستير: علم النفس: سطيف: جامعة فرحات عباس، 2011

64- عمايرية، عائشة. أخصائي المكتبات المعلومات والتكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية الجزائرية: مكتبات جامعة السانيا والعلوم التكنولوجيا بوهران نموذجاً. مذكرة الماجستير: العلوم الاجتماعية والإنسانية. وهران: جامعة وهران - السانيا -، 2010

65- طموح، نجية، بودريان، عزالدين، بوخالفة، خديجة. كفايات ومواصفات أخصائي المعلومات للتأقلم مع البيئة الرقمية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة، مذكرة ماجستير: جامعة قسنطينة، (د . ت)

66- قوراري، حنان. الضغط المهني وعلاقته بدافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية. مذكرة ماجستير: بسكرة: جامعة محمد خيضر، 2013-2014

- مريم، رجاء. مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض. دمشق. دمشق: جامعة دمشق، 2008

الكتب باللغة الفرنسية:

67- Bertrant, colenge. bebliothecaire: S.I editiamedu cercle de la bboirie ,(S . d).

المصادر الالكترونية:

قائمة المراجع

68- العتبي، عزيز عبد الرحمان. أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد

البشرية: دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية. متاح على الخط

<https://www.abhe.com.nt>

69- العمودي، هدى محمد، السلمي، فوزية. الوعي المعلوماتي في المجتمع الاكاديمي:

دراسة تطبيقية على طالبات الدراسات العليا بجامعة الملك عبد العزيز متاح على الخط:

<http://iman.dia.blospot.com>

70- حافظي، الزهير، مزلاح، رشيد، عبد الكريم، بن عميرة. الاستراتيجيات المستخدمة من

قبل المكتبيين المعلوماتيين والأرشيفيين. متاح علي الخط:

<http://cybrariansjournal.cybrarians.inf>

جامعة الجبالي بونعامة خميس مليانة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

تخصص علم المكتبات والتوثيق

الاستبيان

يندرج هذا الاستبيان في إطار التحضير لشهادة الماستر في علم المكتبات و التوثيق بعنوان: الضغوط المهنية لدى أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية لجامعة الجبالي بونعامة بخميس مليانة.

الهدف من هذا الاستبيان هو معرفة اتجاهات و آراء أخصائي المعلومات بالمكتبة اتجاه الضغوط المهنية وهذا من أجل الوقوف على الصعوبات و المشاكل و الظروف التي تعيق أداءهم للعمل و بالتالي الوصول إلى أحكام تساعد في الحد أو التقليل من الضغوط المهنية بالمكتبة، و عليه نرجو منكم أن تتفضلوا بملء هذه الاستمارة ، بوضع علامة (×) في المربع المناسب و نعدكم بان مساهمتكم هذه ستحظى بالسرية التامة لأنها تستعمل في إطار البحث العلمي.

السنة الجامعية: 2015 - 2016

المحور الأول: البيانات الخاصة بالمبحوثين

1- المستوى التعليمي:

- تقني سامي - ليسانس
- ماستر - الدبلوم العالي للمكتبين

.....
شهادات أخرى اذكرها.....

2- الدرجة في السلم الوظيفي:

- ملحق بالمكتبة الجامعية - مساعد بالمكتبات الجامعية
- عون بالمكتبة الجامعية

.....
3- اسم المصلحة التي تعمل بها:

4- مدة التحاقك بالمكتبة:

- اقل من سنة - ما بين 5 سنوات و 10 سنوات
- اقل من 5 سنوات - أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: واقع الضغوط المهنية

5- هل تشعر بالضغط أثناء أداء لعملك؟

- نعم - لا

.....
إذا كانت إجابتك بنعم لماذا؟.....

.....

6- هل أنت سريع الغضب و القلق؟

- نعم - لا

.....
إذا كانت إجابتك بنعم لماذا؟.....

.....

7 - هل ترى أن مهنة المكتبي تتطلب جهداً؟

- نعم - لا

إذا كانت إجابتك بنعم لماذا؟.....

8- هل تعاني من الخوف اتجاه الأعمال الموجهة إليك؟

- نعم - لا

أخرى اذكرها.....

9- هل ترى انك تتعرض للضغط الشديد على عكس زملائك؟

- نعم - لا

إذا كانت إجابتك بنعم لماذا؟.....

.....

10- هل الإمكانيات (الوسائل و التقنيات) التي توفرها المكتبة تساعدك للتكيف مع ظروف العمل؟

- نعم - لا

في كلتا الإجابتين كيف ذلك؟.....

.....

المحور الثالث: مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي المعلومات

11- هل تتناوبك رغبة بعدم العمل في بعض الأحيان؟

- نعم - لا

إذا كانت إجابتك بنعم لماذا؟.....

12- هل طبيعة العلاقة بينك وبين زملائك؟

- جيدة - حسنة - سيئة

13- هل هناك لامبالاة اتجاه الأعمال التي تقوم بها؟

- نعم - لا

إذا كانت إجابتك بنعم لماذا؟.....

.....

14- هل تشعر بالإحباط لان عمك لا يحقق طموحاتك المهنية؟

- نعم - لا

إذا كانت إجابتك بنعم لماذا؟.....

15- هل توظف اللاعلاقية و التسرع في أداء عملك؟

- نعم - لا

16- هل حضور مسؤول لمكان العمل بشكل دائم يشعرك بـ:

- الارتياح

- الرضا

- التوتر والقلق

17- هل ما تقوم به من مهام تفوق إمكانياتك و قدراتك؟

- نعم - لا

18- هل الوقت المخصص للراحة كافي لاسترجاع نشاطك؟

- نعم - لا - أحيانا

19- ما هي أهم العوامل التي تؤثر على تركيزك في العمل؟

- كثرة الضوضاء

- الحرارة

- الإضاءة

أخرى اذكرها.....

المحور الرابع: تأثير الضغوط المهنية على أخصائي المعلومات في ظل التكنولوجيات الحديثة

20- هل تستخدم التكنولوجيا في انجاز مهامك؟

- نعم - لا

21- ما الذي أضافته التكنولوجيا الحديثة لمكتبكم؟

.....

22- هل أثرت تكنولوجيا الحديثة على الخدمات المقدمة من طرف المكتبة؟

- نعم - لا

23- هل زاد استخدامك للتكنولوجيا من الضغط لديك أثناء تأديتك لعملك؟

- نعم - لا

24- هل أدت تكنولوجيا المعلومات إلى تحسين و تطور مهارتك؟

- نعم - لا - إلى حد ما

25- ما تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء عملك؟

- تحسين الخدمات المقدمة

- توفير الوقت والجهد

- تسهيل عملية الوصول إلى مصادر المعلومات

- تلبية طلبات المستفيدين و الباحثين

- تأليه الخدمات المكتبة

26- هل استفدتم من دورات تدريبية للتعامل التكنولوجيا الحديثة ؟

- نعم - لا

27- من بين التكنولوجيات الحديثة التالية التي توفرها مكنتكم:

- قواعد البيانات
- النظم الآلية
- شبكة الانترنت
- نظام SNDL

28- هل تتحكم في استخدام تقنيات الحديثة؟

- نعم - لا

في حالة الإجابة بـ "لا" هل ترى أن عدم التحكم في استخدام التكنولوجيات زاد من الضغط المهني؟.....

29- من بين الاقتراحات التالية ما هي العبارة التي تراها مناسبة للحد أو التقليل من الضغوط المهنية بالمكتبة الجامعية:

- ضرورة عقد الاجتماعات بصفة دورية
- تنظيم دورات تدريبية تكوينية لأخصائي المعلومات
- توظيف مبدأ تغير مواقع العمل وفتح مجال الحوار
- توفير نظام الترقيية في مناصب لدى أخصائي المعلومات
- الوقوف على أهم المشاكل أخصائي المعلومات
- المشاركة في المحاضرات و المؤتمرات المتخصصة في علم المكتبات أو في مجالات أخرى