

مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائيي المكتبات الجامعية (دراسة استطلاعية بالمكتبة المركزية لجامعة البليدة 01)

أ/ عيسى فوزية
قسم علم المكتبات والتوثيق
جامعة الجزائر 02

الكلمات المفتاحية:

الضغوط المهنية، مصادر الضغوط المهنية، أخصائيي المكتبات، المكتبات الجامعية، المكتبة المركزية لجامعة البليدة 1.
ملخص البحث:

تتناول هذه الدراسة بالوصف والتحليل مصادر الضغوط المهنية التي يتعرّض لها أخصائيي المكتبات العاملين في المكتبة المركزية لجامعة البليدة 1، بهدف التعرف عليها ومحاولة التقليل من حدتها، وهي دراسة استطلاعية باعتماد أسلوب المسح الميداني.

حيث تطرقت الدراسة إلى تعريف الضغوط المهنية وتوضيح أسباب دراستها، أنواعها، ومصادرها في بيئة المكتبات الجامعية، وكذا أهم تأثيراتها. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها تعرّض أخصائيي المكتبات الجامعية لضغوط أثناء العمل متعدّدة المصادر مما يؤثّر على مستوى أدائهم بالمكتبة الجامعية، والذي ينعكس بدوره على مدى تنوع وجودة الخدمات. كما تم تقديم مجموعة من الاقتراحات التي تساعد إدارة المكتبة والعاملين على التخفيف من هذه الضغوط، كضرورة تعميق العلاقات بين العاملين وإدارة المكتبة بهدف إيجاد حلول للمشكلات في العمل، تفعيل الاتصال الإنساني بين المستفيدين والعاملين، وكذا التدريب المستمر للعاملين من أجل تطوير مهاراتهم.

Abstract:

The research deals with the descriptive and analysis the sources of professional pressures faced by specialists of libraries in the central library of the University of Blida 1, with a view to know these pressures and to try to reduce their severity. it is a prospective study that adopts the style of a field survey.

The research was interested in the definition of professional pressures and to clarify the reasons of their study, their types and their resources in the university libraries environment, as well as the most important of their effects. The researcher reached a set of results such as the exposure of the specialists of university libraries to different sources of pressures while working that affect the level of their performance in the library, as well as the diversity and quality of the services.

So a set of suggestions were presented which help both the library management and the workers to reduce the pressures, as to deepen the relations between the workers and the library administration in order to find solutions in working, to activate the humanitarian contact between beneficiaries and workers, as well as a continuous training for workers to develop their skills

Key words:

Professional pressures; sources of Professional pressures; specialists of libraries; university libraries; the central library of University of Blida 1.

وخاصة الأداء المنخفض، دوران العمل والتعب عنه، التسرب الوظيفي، ضعف الولاء وكذا عدم الرضا الوظيفي، كما أثبتت عديد الدراسات أن أخصائي المكتبات الجامعية يتعرّضون لدرجات متفاوتة من الضغوط المهنية التي تؤثر على صحتهم النفسية وتنعكس على مستوى أدائهم، ومن ثم تنعكس على مدى تحقيق أهداف المكتبات التي يعملون فيها، فأخصائي المكتبات وقدرته على التعامل مع متطلبات العمل تؤدي دورا حاسما في الوصول إلى أفضل النتائج، إذ أنه مهما توقرت الأجهزة والتقنيات الحديثة يبقى الاعتماد الأساسي في تحقيق أهداف المكتبات مرهونا بالموارد البشري والناحية النفسية للإنسان.

ونظرا لأن أهداف المكتبات الجامعية كمؤسسات معلوماتية تنصب على تقديم خدمات معلومات متميزة للمستفيدين منها في الجامعة، فهذا يتطلب مستوى عاليا من كفاءة العاملين فيها لا يمكن تحقيقه إلا بوجود بواعث نفسية قوية لديهم اتجاه العمل تتبع من رضاهم عن ذاتهم وعملهم، ويرتبط تحقيق مفهوم ذلك الرضا التعرف على مصادر ضغوط العمل التي توجد في بيئة المكتبات، لأن الضغوط المهنية تعد من المشكلات الرئيسية التي تؤثر على الرضا والأداء الوظيفي للعاملين، إلا إذا تمكنوا من إدارتها أو مواجهتها مواجهة إيجابية. ومن هنا تتضح أهمية الدراسة في الدور المرجو منها بالكشف عن الجانب النفسي لأخصائي المكتبات باستخدامها الضغط المهني متغيرا يستنتج من خلاله مسببات ضغط العمل في بيئة المكتبات الجامعية، وأثارها السلبية والإيجابية عليهم، بوصفه وجها آخر لاستثمار الموارد البشرية في مجال المكتبات وتفعيل عملها بوصفهم مدخلات رئيسية تحقق أهداف تلك المؤسسات وتزيد من كفاءتها، لأن حجم العاملين ليس مهما بقدر أهمية النوعية والتزامها والرغبة لديها في العمل، الأمر الذي يستلزم الاهتمام بهم ومتابعة مستوى أدائهم وما يعانونه من ضغوط في المهنة بصفة دورية بهدف رفع معنوياتهم وبالتالي مستوى أدائهم وأداء المكتبة التي يعملون فيها.

مقدمة:

يشهد العصر الحالي العديد من التطورات المتلاحقة في شتى المجالات، والتي تتسم بالتغيير السريع والمستمر والذي يصعب مواكبته في بعض الأحيان، حيث أصبح هو السمة الواضحة لهذا العصر حتى أطلق عليه العديد من المسميات لعل من بينها على سبيل المثال لا الحصر عصر السرعة وعصر التكنولوجيا وعصر الإنترنت وعصر المعلومات وعصر القرية الكونية وغيرها. أما البرخت (Albrecht) فيسميه عصر الضغط حيث يواجه الإنسان العديد من المخاطر والتهديدات والضغوط التي يجب عليه أن يتعامل معها للحد من أثارها المختلفة¹.

ويلاحظ أن الباحثين في السابق كان اهتمامهم منصبا على إنجاز بحوث ودراسات تتعلق بقياس مستوى الإنتاج وإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات، إلا أنهم اتجهوا مؤخرا خاصة في العقود الثلاثة الأخيرة نحو دراسات عن العاملين باعتبارهم العنصر الفعال في تقديم أفضل الخدمات. ونتيجة لذلك ظهرت العديد من الدراسات التي عالجت موضوع الضغوط في بيئات العمل المختلفة خاصة في المهن التي تحتك بالجمهور بشكل مباشر كالتعليم والصحة والمكتبات، وبالتالي نالت الضغوط المهنية اهتماما واضحا وجزءا من الدراسات من طرف الكثير من العلماء والباحثين في مجال علم النفس، علم الاجتماع ومجال علم الإدارة، وهي أيضا أحد الموضوعات الأساسية التي يركّز الباحثون في مجال الإدارة الحديثة للمكتبات على دراستها من حيث المسببات والآثار، على اعتبار أن هذه الضغوط هي أحد التحديات التي تواجه المهنة المكتبية، وذلك نتيجة لانعكاساتها السلبية غالبا على كل من العاملين والمكتبة ومجتمع المستفيدين، وعليه يتضح أنها لم تعد قاصرة على مهنة معينة، بل أصبحت شائعة في مهن عديدة، وفي كثير من المؤسسات لأن الظروف في كثير من المهن تسبب الشعور بالضغط لدى العاملين².

كما يرى هؤلاء الباحثين أن الضغوط المهنية هي المحرك الرئيسي لكثير من المشكلات الوظيفية

الإجابة عن تساؤلات الدراسة وفرضياتها، وذلك للتقليص من مسببات الضغوط المهنية.

3- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها:

إنّ تحديد المهن التي تتّسم بدرجة عالية من الضغوط المهنية وتعدّد مصادرّها يتوقّف على خصائصها، وهذه الخصائص يمكن الاستدلال بها من خلال الأنشطة التالية: اتخاذ القرارات، أداء أعمال يدوية معقّدة، تبادل المعلومات مع الآخرين، العمل في مناخ وظيفي ضاغط بطبيعته، العمل في مهنة غير محدّدة المعالم وتؤدي مهامها بطريقة عشوائية، العمل في مهنة تتضمّن اتّصالات شخصية عامة، العمل في مهنة في ظل ظروف تتسم بالتغيّر المستمر... الخ، ويلاحظ أنّ أهم هذه الخصائص موجودة في مهنة المكتبات والمعلومات، وهذا ما يؤدي إلى أن العاملين بالمكتبات الجامعية يواجهون ضغوطاً وتحديات تفرضها عليهم طبيعة عملهم؛ فهم مطالبون بمواكبة التطوّرات التكنولوجية، كما أن الاستفادة قد يلقي باللوم عليهم في حالة عدم مواكبتهم لهذا التطور وربطه بخدمات المكتبة، فضلاً عن الضغوط الناتجة عن قلة الكوادر البشرية بالمكتبات الجامعية وقلة فرص الترقية والتأهيل والتدريب في أثناء العمل. يضاف إلى ذلك أن قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر عرف خلال السنوات الأخيرة تطورا ملموسا من حيث زيادة أعداد الطلبة، وقبول عدد معتبر من الطلبة في الدراسات العليا (الماستر والدكتوراه) وتوسع قاعدة البحث العلمي، هذا بالإضافة إلى زيادة وتنوع البرامج الأكاديمية التي تدرّس بالجامعات، وبالتالي فقد أصبح لزاما على المكتبات الجامعية أن تواكب هذا التطور الحاصل بحيث يمكنها من تقديم خدماتها بكفاية وكفاءة واقتدار. وهذا ما زاد من عبء المسؤولية الملقاة على عاتق أخصائي المكتبات.

وتأسيسا على ما ورد أعلاه ولكون بيئة العمل في المكتبات الجامعية من البيئات التي يتعرّض العاملون فيها لضغوط مهنية مختلفة ناتجة عن طبيعة عملهم الذي يتطلب مواجهة جمهور له

أولا: الجانب المنهجي للدراسة: يتناول هذا الجانب وصفا لمنهجية الدراسة من خلال إبراز أهميتها وأهدافها، وعرض لمشكلة الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها، حدودها وكذا إجراءاتها.

1- أهمية الدراسة:

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

● تقوم الدراسة على محاولة التعرّف على مصادر الضغوط المهنية وآثارها على أخصائي المكتبات.

● فهم المشكلات المهنية بالمكتبات الجامعية، وطريقة تعامل المكتبي معها.

● تقديم مقترحات مستمدة من نتائج الدراسة الميدانية لمواجهة الضغوط المهنية بما ينعكس على أداء العاملين بشكل إيجابي.

● تنفيذ صناع ومتخذي القرار بالمكتبات الجامعية من حيث محاولة التعرف على مصادر الضغوط وبالتالي تعريف هؤلاء المسؤولين بها لمواجهةها والتغلب عليها.

2- أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

● تحديد مستويات الضغوط المهنية التي يواجهها المكتبون العاملون بالمكتبة المركزية لجامعة البليدة 1.

● التعرّف على مصادر الضغوط التي يتعرّض لها أخصائي المكتبات العاملون بالمكتبة الجامعية محل الدراسة.

● الوصول إلى نتائج وتقديم مقترحات مناسبة لمتخذي القرار في المكتبة من خلال

6-1 مجتمع وعينة الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في كل العاملين في مختلف مصالح وأقسام المكتبة المركزية لجامعة البليدة 1 دون استثناء والبالغ عددهم 50 عاملا وعاملة، وقد تم اختيار عينة للدراسة والتي تم توزيع الاستبيان عليها والمحددة بـ: 23 عاملا وعاملة.

6-2 منهج الدراسة: تم اعتماد المنهج المسحي الميداني والذي يعتمد على تحديد أبعاد المشكلة موضوع الدراسة من خلال جمع البيانات المتعلقة به، وهذا ما يتلاءم مع موضوع دراستنا الاستطلاعية التي تهدف إلى معرفة مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائيي المكتبات الجامعية.

ثانيا: الجانب النظري للدراسة: يعالج هذا الجانب التأصيل النظري لموضوع الضغوط المهنية ومصادرها في بيئة المكتبات الجامعية وأهم تأثيراتها.

1- مفهوم الضغوط المهنية:

تعتبر الضغوط المهنية بوصفها مصطلحا نشأ في المؤسسات والمنظمات التي تعتمد في تحقيقها لأهدافها بصورة رئيسية على العنصر البشري، حيث يفترض من هذه العناصر أن تقوم بواجباتها المهنية بأسلوب يتسم بالفاعلية لتقديم الخدمات المنتظرة منها على أكمل وجه، ولكن بالرغم من المحاولات التي تكون من طرف العاملين ومؤسساتهم في تذليل العقبات التي تواجههم أثناء عملهم، إلا أن هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون قيامهم بدورهم بصورة كاملة، وهذا ما يطلق عليه بالضغوط المهنية أو بضغوط العمل أو حتى الضغوط الوظيفية، وهي بشكل عام المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم الشعور بالتوتر. وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الدافعية والقدرة على الابتكار³.

وتعرّف الضغوط المهنية بأنها تلك الضغوط الناتجة عن بيئة العمل وطبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد العامل، وبالتالي فهي مجموعة المثيرات التي تكون موجودة في بيئة عمل الأفراد

حاجات متشعبة في مجال المعلومات وفي بيئة متسارعة التغير لارتباطها المباشر بالمعرفة والتقنيات الحديثة للمعلومات، بيئة قد لا تحظى – حتى الآن – بالمساندة الفاعلة والاستقلالية المالية والإدارية، فإن الدراسة تحاول الإجابة عن التساؤلين التاليين:

(1) ما مصادر الضغوط المهنية بالمكتبات الجامعية؟

(2) ما تأثير الضغوط المهنية على الخدمات المقدمة بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة البليدة 1؟

4- فرضيات الدراسة:

(1) يواجه أخصائيو المكتبات العاملون بالمكتبة المركزية لجامعة البليدة 1 ضغوطا مهنية متعددة المصادر.

(2) تدني مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين وعدم تنوعها بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة البليدة 1 يعود إلى الضغوط المهنية التي يعاني منها أخصائيي المكتبات.

5- حدود الدراسة:

❖ **الحدود الموضوعية:** تقتصر هذه الدراسة على دراسة مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائيي المكتبات الجامعية.

❖ **الحدود البشرية:** تقتصر الدراسة على أخصائيي المكتبات العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة البليدة 1.

❖ **الحدود الزمنية:** تم إجراء الدراسة الميدانية خلال شهر ماي من سنة 2017.

❖ **الحدود المكانية:** الدراسة الحالية أجريت بالمكتبة المركزية لجامعة البليدة 1.

6- إجراءات الدراسة: وتضم العناصر التالية:

كما تبرز أهمية دراسة ضغوط العمل إلى ما يترتب عليها من تحمّل المؤسسات تكلفة غياب العاملين وتركهم العمل، وفقدان الرغبة في الإبداع، ونقص الالتزام بالعمل، ذلك إلى جانب خطرها على العاملين الذي يتمثل في عدم الرضا الوظيفي للعاملين وضعف الدافعية للعمل والشعور بالإرهاك النفسي مما يؤثر على جودة الأداء المطلوب. وتفيد دراسة الضغوط المهنية بالنسبة للمكاتب بشكل عام في تحقيق الأهداف التالية:

◀ تمكين المكاتب من تحسين أداء العاملين بها بإتباع الوسائل المختلفة الجادة والفاعلة للمتابعة والإشراف والتوجيه للتعرف إلى نواحي القوة والضعف في أداء العاملين فيها.

◀ مساعدة إدارة المكتبة على الارتقاء بأدائها، بتوظيفها لخبرات وقدرات العاملين حسب متطلبات العمل، والكشف عن إمكانات وقدرات العاملين الكامنة للاستفادة منهم في بعض المهام المتميزة والصعبة التنفيذ.

◀ إعطاؤها أبعاداً جديدة لسياسة التطوير الإداري والمهني في بيئة العمل يوضع فيها اعتبار لظروف العاملين الاجتماعية والنفسية.

◀ المساهمة في تفعيل البرامج التدريبية بالكشف عن مهارات العاملين الفعلية ومعارفهم، والقيمة الحقيقية للبرامج التدريبية التي يتلقونها، وقدراتها على تطوير مهاراتهم في أعمالهم التي يقومون بها، مع تصميم برامج مناسبة لاحتياجاتهم الفعلية.

◀ إظهار القدرات الإدارية للمدراء والمشرفين غير الظاهرة في مجال القيادة والتوجيه للمرؤوسين، وفاعلية أسلوبهم في إيجاد مستوى من العلاقات الإنسانية في العمل والثقة بين الرؤساء والمرؤوسين.

◀ العمل للحصول على معلومات من شأنها دعم الخطط التطويرية بالمكتبة بالكشف عن عوامل الضعف التي تؤثر في أداء العاملين بها بشكل عام، منها وعدم ملائمة المناخ الوظيفي للعمل، وضعف المعلومات لأداء الأعمال، وعدم إشباع الحاجات.

◀ زيادة حماس العاملين للعمل وتحملهم للمهام والمسؤوليات التي توكل لهم مما يسهم في الإنتاج الفعال الذي يطابق معايير الجودة والمواصفات التي يتطلبها العمل في المؤسسة.

والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوكياتهم في العمل أو في حالاتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط. حيث تولد الضغوط المهنية حالات عدم الاتزان النفسي والجسمي، ومحصلة هذه الحالات تظهر في العديد من مظاهر الاختلال في أداء العمل، الأمر الذي يدفع بالمنظمات الحديثة إلى مواجهة مشاكل ضغوط العمل⁴.

2- أسباب دراسة الضغوط المهنية:

إن الضغوط المهنية سمة من سمات العصر الحديث، حيث يطلق عليها بعض الباحثين (القاتل الصامت). وأصبحت العديد من المنظمات والمؤسسات في الوقت الراهن على اختلاف أنشطتها تعاني من زيادة ضغوط العمل وانتشارها بشكل واسع بين العاملين فيها، وثبت أن استمرارها يترك آثاراً سلبية على صحتهم البدنية والنفسية ومن ثم على أداءهم الوظيفي⁵.

وإذا ما ركزنا على مجال المكتبات فالجدير بالذكر أن ضغوط العمل لا تعدّ خلافاً في الأسلوب الذي تدار به المكتبات أو في طريقة تنظيم العمل وأدائه فيها، لأنها عنصر لازم ينشأ مع أي تنظيم إداري، حيث يصعب أن توجد مؤسسة سواء كانت مكتبة أو غيرها لا يشعر العاملون فيها بمستويات مختلفة ومتنوعة من ضغوط العمل مهما وضعت من خطط وبذلت من جهود في أساليب إعدادها وتنفيذها⁶. وتعود أسباب دراسة ضغوط العمل إلى:

◀ قيمة العمل ذاته وأثره على العاملين.

◀ ما تسببه الآثار السلبية لضغط العمل من شعور بالتوتر والإجهاد المتصلين بالأمراض الجسمية والنفسية والعقلية التي تؤثر على الانجاز والإتقان والإنتاج بشكل عام، وهذا ما يؤدي إلى دراسة ضغوط العمل والوسائل الممكنة للحد من ذلك التوتر والإجهاد، فضغوط العمل ينبغي أن ينظر إليها بصفتها علماً يحاول تطوير أسسه النظرية وتقوية الأبحاث التطبيقية حوله.

4- أنواع الضغوط المهنية:

يوجد نوعين من الضغوط وهما الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية⁷.

4-1: الضغوط الإيجابية: هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون مهمة وضرورية للمورد البشري والمكتبة، فبالنسبة للمورد البشري تعمل الضغوط الإيجابية على رفع دافعيته وتحسين أدائه ومن ثم تحقيق النجاح، أما بالنسبة للمكتبة فإن الضغوط الإيجابية تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية وأداء المورد البشري، وكذا كسر الكسل والملل الناتج عن الروتين في العمل، وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على نجاح الخدمات المقدمة بالمكتبة.

4-2: الضغوط السلبية: وهي عبارة عن تلك الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري والمكتبة، حيث تسبب للمورد البشري انخفاضاً في الدافعية والأداء في العمل وشعوراً بالإرهاق والقلق والتشاؤم، مثل هذه الضغوط التي تدفع في الواقع ثمنها بالإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية اتجاه قضايا العمل، أما بالنسبة للمكتبة فإن الضغوط السلبية تحملها تكاليف باهضة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي للموارد البشرية، وكذا حوادث العمل والتسرب الوظيفي... الخ، ويلاحظ أنّ معظم الدراسات تركّز على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبي.

5- مصادر الضغوط المهنية في المكتبات

الجامعية:

قبل تحديد مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي المكتبات الجامعية، لا بد من توضيح مفهوم مصادر الضغوط المهنية، حيث تعرّف بأنها تلك العوامل المسببة للضغوط النابعة من بيئة العمل داخل المكتبة وكذا الوظيفة ذاتها والمتعلقة بالعوامل التالية: (طبيعة العمل، حجم العمل، إدارة المكتبة، التقنيات الحديثة، العلاقات في العمل، التدريب المستمر، المستفيدين من المكتبة... الخ.)، وهناك عوامل كثيرة تسبب ظهور الضغوط المهنية داخل المكتبات الجامعية، ومن هذه العوامل ما يرجع إلى البيئة المحيطة بالعمل، ومنها ما يرجع

تفعيل الانضباط الإداري الذي يشمل الالتزام بمواعيد العمل والمحافظة على الممتلكات العامة والكيافة في التعامل مع الجمهور من المستفيدين.

تتمية المهارات الإدارية لمتخذي القرار من تخطيط، تنظيم، توجيه ورقابة في ظل وجود الضغوط.

3- خصائص الضغوط المهنية في بيئة المكتبات الجامعية:

تتميز الضغوط المهنية في بيئة المكتبات الجامعية بعدد من الخصائص نوضحها فيما يلي:

« أنها منتشرة وتوجد في مكان العمل بشكل أو بآخر، فازدحام المكتبة، زيادة طلبات المستفيدين، تغيير مواعيد دورات العمل، تزايد المهام، كثرة الضوضاء... الخ. كل ذلك يشكل ضغطاً على تفكير الفرد العامل وحالته المزاجية.

« تتفاوت الضغوط المهنية من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد العاملين، فقد تخدم الضغوط أغراضاً مفيدة، فقد تكون دافعا لإتقان العمل والمنافسة والتفوق، وقد تشكل فرصاً للتحسين والتطوير وقد تكون مصدراً للابتكار وتطبيق الأفكار الإبداعية، ولكنها من جهة أخرى قد تسبب أضراراً كثيرة على المستوى الشخصي والتنظيمي بالمكتبة.

« يختلف الأفراد العاملون في استجاباتهم وردود أفعالهم اتجاه الضغوط، وذلك ناتج عن إدراكهم لهذه الضغوط، والمعاني التي يعطونها له، فكثرة العمل يعني قلقاً وتوتراً عند البعض، بينما يعتبره آخرون فرصة للتحدّي وإثبات الذات، وقلة العمل عن القدر المطلوب يعتبرها بعضهم سوء تقدير لمهاراتهم وغياب فرص النجاح التي يريدونها، بينما ينظر إليها آخرون على أنها فرصة للراحة وعدم مواجهة المشكلات، لذا نجد أن الضغوط التي تسبب آثاراً نفسية ضارة عند البعض قد تصبح هي نفسها مصدراً للطاقة والنشاط عند الآخرين.

ومتطلباتها، أو كان في اللوائح والسياسات العامة للمكتبة، وإن لم يتمكن العامل من التكيف مع التغيير فإن هذا التغيير سيتحول إلى مصدر من مصادر الضغوط.

3-5 حجم أو عبء العمل: ويقصد به حجم أو عبء العمل الذي يتضمّن زيادة أو انخفاضاً في الدور الذي يكلف به أخصائي المكتبات. وينقسم عبء الدور إلى نوعين، وهما⁹:

«**أولاً: عبء الدور الزائد:** والذي يعتبر سبباً أساسياً من أسباب الضغوط المهنية التي نالت اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين في هذا المجال، وذلك لما يترتب عليه من كثرة الأخطاء في الأداء وتدني مستوى صحة الفرد، والمقصود بعبء العمل الزائد هو أن مهام العامل ومتطلبات عمله تكون فوق طاقته وتحمله ويؤدي ذلك إلى الإرهاق الجسماني والنفسي. وينتج عن ذلك عدم الرضا عن العمل، التوتر في العمل، انخفاض التقدير الذاتي، الشعور بالتهديد والحيرة، ارتفاع الكوليسترول في الدم، زيادة ضربات القلب، الإصابة بأمراض تصلب الشرايين التاجية للقلب، الإصابة بحساسية الجلد، ميل الأفراد إلى عادات سيئة كالتدخين... الخ. وفي حالة زيادة العبء في العمل قد يكون ناتج عن الزيادة في كمية المهام مقارنة مع قدرات الفرد، وقد يكون العبء نوعياً مثل تكليف العامل بأداء مهام تتطلب قدرات جسمانية أو مهارات علمية وفكرية تفوق قدراته، مما يجعله يتعجل في عمله ويكون عرضة للوقوع في الأخطاء مما يؤدي إلى التدهور في مستوى أدائه. وقد يعاني الفرد العامل من ازدياد عبء الدور نتيجة لأنه إذا امتثل إلى المطالب المتعلقة بالكم فإنه سوف يفشل في تحقيق المطلوب المتعلق بنوعية الخدمة وجودتها. وإذا قضى الوقت اللازم لإنجاز العمل بالطريقة التي ينبغي أن يتم من خلالها هذا العمل، فإنه بالتأكيد سوف يفشل في تحقيق المطلوب المتعلق بالكم. ففي كثير من المكتبات نجد أن انخفاض الميزانية، والنقص في القوى العاملة، قد جعلوا العاملين يشعرون دائماً بأن هناك عملاً أكبر من الوقت الذي يجب إنجاز هذا العمل فيه. إن الفشل أو الإخفاق في تلبية احتياجات المستفيدين وإيجاد الرد على استفساراتهم بعد فوات الأوان يتسبب في ضغوط

إلى الوظيفة ذاتها، ومنها ما يرجع إلى خصائص وخبرات الأفراد العاملين.

ويمكن تحديد أهم مصادر الضغوط المهنية في مجال المكتبات فيما يلي:

1-5 الاختلاف المهني: إن الهدف العام من التأهيل الدراسي مهما كان نوعه هو إعطاء الدارس علماً وخبرة تأهيلية تمنحه الثقة عند العمل وترفع من أدائه، لذا ينخفض عادة أداء الذين يعملون في تخصصات مغايرة لتخصصاتهم، ثم يبدأ هذا الوضع يقلقهم ويسبب لهم ضغوطاً نفسية ومهنية بشعورهم بعدم الرضا عن أنفسهم أو عدم رضا المسؤولين عن أدائهم، مما يفقدتهم الرغبة في العمل ويدفعهم لانتظار أول فرصة سانحة لاستبدال الوظيفة.

وبتطبيق مصدر الاختلاف المهني على مجال المكتبات يتضح تواجد العديد من العناصر السابقة التي تتوافر في هذا المجال، حيث يلاحظ أن مجال العمل في المكتبات كمؤسسات معلوماتية يضم العديد من العاملين الذين كان مجال دراستهم يختلف عن مجال عملهم الحالي وقد يكون ذلك لأسباب يتطلبها العمل أو بغير سبب مبرر، كما أن مجال العمل في المكتبة هو بيئة غنية تضم معظم التصانيف الوظيفية من مدراء، ومديري مكاتب، وعاملين فنيين، واختصاصي الخدمات المرجعية، وغيرهم من العاملين المطالبين بتقديم خدمات جيدة للمستفيدين. مما يتضح معه ضرورة دراسة هذه البيئة، مع توقع الحصول على مستويات مختلفة من الضغوط نتيجة لتنوعها الوظيفي، وذلك بناء على ما توصل إليه الباحثون بشكل عام.

2-5 طبيعة العمل والتغيير: يختص هذا المصدر بارتباط طبيعة العمل بالمكتبة بالأعمال التي تتضمن نوعاً من التحدي والتجديد والبعد عن الرتابة والملل، حيث أنّ طبيعة هذه الأعمال إذا غلب عليها الطابع الروتيني فإن هذا قد يؤدي إلى الملل وبالتالي يشعر العامل بالضغوط المهنية⁸. أما التغيير فإنه يتضمن التحديث والتطوير في محتوى الوظائف وظروف العمل التي من شأنها أن تؤثر في شعور الفرد العامل، سواء كانت تلك التغييرات في هيكل المكتبة أو في مسؤوليات الوظيفة

يشعرون غالبا بأن وظائفهم لا تسمح لهم باستخدام إبداعهم ومهاراتهم التي اكتسبوها خلال تعليمهم. ويؤدي عبء الدور المنخفض في الوظيفة إلى آثار سيئة على الفرد، مثل: الشعور بالملل وافتقار الشعور بالأهمية أو الإثارة في عمله، وزيادة في الشكوى والعصبية والغياب والعزلة.

4-5 المستفيدون من المكتبة: يتطلب العمل في مهنة المكتبات والمعلومات التعامل مع أفراد متباينين ذوي حاجات متشعبة ومطالب لا نهاية لها، مما يوجد لدى العاملين بالمكتبات شعورا بالضغط نتيجة لعدم القدرة على تلبية كافة متطلبات المستفيدين، إضافة إلى ذلك فإن وجود عدد كبير من المستفيدين داخل المكتبة وإثارتهم للضوضاء وعدم إتقان كثير منهم لمهارات استخدام المكتبة كل ذلك يشعر العاملين بالتوتر.

5-5 إدارة المكتبة: يعاني العاملون من ضغوط ناتجة عن إدارة المكتبة نظرا لتفرد الإدارة في أغلب الأحيان باتخاذ القرارات وعدم إشراك العاملين بشأنها، حيث أن عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات خاصة تلك التي تتعلق بأعمال يمارسونها يعد تجاهلا للاحتياجات الطبيعية للعاملين بوصفهم أفرادا بحاجة إلى التقدير واحترام الذات وإثباتها، ويقود أيضا إلى انخفاض الروح المعنوية للعاملين، تحول دون الإبداع، وهي مصدر من مصادر ضغوط العمل للموظفين بسبب شعورهم بفقدان انتمائهم للمكتبة التي يعملون بها¹⁰. كما يؤدي عدم المشاركة في اتخاذ القرار، أو البعد عن مراكز اتخاذ القرارات إلى الشعور بالغربة وضغوط العمل. إلى جانب ما سبق، فإن المنطق ومصالحة العمل أيضا يحتمان التعرف على مقترحات العاملين في القرارات التي سوف تنفذ، لأن في ذلك جانبا إيجابيا لتطوير العمل، فضلا عن التأثير النفسي الذي ينعكس على أداء العمل لو قلصت فرص المشاركة في اتخاذ القرار.

6-5 الاتصال الداخلي والعلاقات في العمل: ويقصد بالاتصال السلوك الذي يتعلّق بأسلوب نقل المعلومات بين العاملين بالمكتبة، والتي غالبا ما ينظر لها بوصفها مهارة ينبغي توافرها في جميع المديرين. وأيضا كان أسلوب تنظيم العمل بين الإدارة والعاملين فإن الاتصال الواضح المبني على الثقة

العمل، كما أن المحاسبة على جودة العمل التي لم يساندها التدريب الكافي على هذا العمل تعتبر من أسباب ضغوط العمل في المكتبات. وعادة ما يشعر الفرد بعبء العمل الزائد نتيجة لأسباب كثيرة منها: كثرة الأعمال المطلوبة من الفرد في وقت محدد، العمل لساعات طويلة دون أخذ فترات للراحة، تعقّد العمل، عدم وجود الموارد اللازمة للقيام بالأعمال المطلوبة، الانتقال من العمل السهل إلى العمل الصعب، صعوبة تحقيق الأهداف، استنفاد المهارات والقدرات والمعرفة لدى الفرد. ويعتبر عبء العمل الزائد سببا أساسيا من أسباب الضغوط التي نالت اهتمام الكثير من الباحثين، وذلك لما يترتب عليه من آثار صحية ونفسية وسلوكية.

ثانيا: عبء العمل الناقص (المنخفض): عبء العمل الناقص يقصد به أن العامل لديه عمل قليل غير كاف لاستيعاب قدراته وطاقاته واهتماماته، أي يكون لديه إمكانات أكبر من المهام والواجبات المكلف بها، وهذا ما يسبب شعورا بعدم الارتياح والملل لأنّ هذا العمل القليل لا يؤدي إلى استثارة حماس واهتمام الأفراد مما يؤدي بهم إلى الإهمال والقلق وذلك لشعورهم بعدم أهميتهم في العمل.

ويمكن أن نفرق هنا بين نوعين من عبء العمل المنخفض، وهما:

❖ **الانخفاض الكمي لعبء العمل:** ويحدث عندما يجد الفرد العامل نفسه يؤدي أعمالا بسيطة وقليلة لمدة زمنية قصيرة، بينما يظل بقية الوقت لا يؤدي عملا يذكر.

❖ **الانخفاض النوعي لعبء العمل:** ويحدث عندما يؤدي الفرد أعمالا روتينية متكررة، أو عندما لا يعكس العمل الذي يؤديه الفرد قدراته وطاقاته واهتماماته.

ويمكن أيضا أن يكون عبء العمل الناقص عن الحد المسموح به سببا لضغط العمل عند العاملين في المكتبات. فبعض الوظائف في المكتبات، ولاسيما في وظائف العاملين غير المهنيين، يمكن أن تكون متكررة وثابتة ولا تتسم بالتحدي وتنقصها الإثارة والتأثير المستمر. وكما أن العاملين في الخدمة المرجعية يتلقون أسئلة كثيرة روتينية بل تافهة في بعض الأحيان، والعاملون بالخدمة الفنية

5-9 بيئة وظروف العمل المادية: إن اختلاف ظروف العمل المادية من مستوى الإضاءة، وحرارة، ورطوبة، وضوضاء وترتيب مكان العمل، وغيرها من الظروف يمكن أن تؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه، ويؤدي هذا إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغط النفسية¹². بمعنى أن الظروف المادية للعمل وما تحتويه من عوامل مادية مثل طريقة تصميم المكتب، والخدمات المساندة ووسائل الصحة والسلامة من احتمال التعرض لأيّة مخاطر أو أمراض مهنية وغيرها من العوامل التي يكون تأثيرها مباشرا في ظهور الضغوط المهنية.

6- نتائج الضغوط المهنية على مجال المكتبات:

إن العنصر البشري يمثل أهم عناصر الإنتاج في المكتبة وأي خلل يصيبه فإن ذلك سيؤثر تأثيرا سلبيا على أداء المكتبة¹³، ونذكر من النتائج ما يلي:

«**الغياب وترك العمل:** حيث يلجأ بعض العاملين إلى الغياب وترك العمل كأسلوب من أساليب الإنسحاب من الأعمال التي تسبب لهم ضغوط ذات مستوى مرتفع. وتعاني بعض المكتبات من الآثار السلبية لتأخر العامل أو تغييره عن العمل بدون عذر أو بغير عذر صحيح، وهذا ما ينجر عنه نقص مستوى الإنتاج لديها مما يدفع بها إلى تعيين موظفين جدد وتحمل تكاليف تكوينهم.

«**عدم دقة القرارات المتخذة:** عندما يتعرض العاملون في المكتبة للضغوط بشكل مستمر، فإنهم يفقدون قدرتهم على اتخاذ قرارات فعالة ومنطقية، واتخاذ القرارات أثناء التعرض للضغوط لا يوفر لمتخذ القرار الوقت الكافي لمراجعة كل المعلومات الضرورية ذات العلاقة، إضافة إلى عدم تمكنه من الإطلاع على البدائل المتاحة واختيار الأفضل منها، وبالتالي تظهر هذه القرارات بشكل سيء وقد تؤدي إلى نشوب الخلافات والحوادث وربما تقود المكتبة حتى إلى خسائر مالية معتبرة.

«**تدني مستوى الأداء:** عندما ترتفع مستويات ضغط العمل فإن الأداء ينخفض بصورة ملحوظة، نتيجة تكريس العامل قدرا من جهده وطاقاته لتخفيف ضغط العمل الواقع عليه بدلا من توجيه جهده نحو الأداء.

المتبادلة بين الطرفين يشكّل عاملا مهما في تخفيف حدة الضغوط في بيئات العمل، لما يترتب عليه من زيادة لكفاءة الاتصال في المكتبة، وإيجاد جو تعاوني يوثق بين علاقة الأفراد بمرؤوسيههم وزملائهم في العمل¹¹.

إن أية منظمة عمل هي عبارة عن نظام اجتماعي، يقوم على التفاعل بين أفرادها والجماعات ذات العلاقة، سواء كانت هذه الاتصالات رسمية أو غير رسمية، فمن الطبيعي أن ينشأ عن هذا التفاعل العديد من مسببات الضغوط لوجود شخصيات عدائية في العمل، أو تقشي الصراعات أو الفتور في المساندة الاجتماعية. وحتى يتم إنجاز العمل بالمكتبة بشكل فعال لا بد أن يسود جو من الاحترام المتبادل بين العاملين من جهة وبين العاملين وإدارة المكتبة من جهة أخرى، وعلى هذه الأخيرة أن تحرص على تشجيع روح العمل الجماعي والبعد عن العلاقات الرسمية في جو العمل وكذا تشجيع العاملين على التفاهم والصدقة فيما بينهم.

5-7 تكنولوجيا المعلومات: بسبب إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لبيئة المكتبات والمعلومات واستخدامها في مختلف المهام الإدارية والفنية بالمكتبات وخاصة في أغراض اقتناء ومعالجة وحفظ واسترجاع المعلومات، كل ذلك اوجد ضغوطا لدى العاملين بالمكتبات نظرا لصعوبة ملاحقة الجديد في عالم تقنيات المعلومات والاتصالات، وكثرة الأعطال التي تصيب الأجهزة مما أوجد ما يطلق عليه بالضغط التقني.

5-8 التدريب المستمر: إنّ مهنة المكتبات والمعلومات مرتبطة بتقنيات المعلومات من جهة وبتغير حاجيات المستفيدين فهي مهنة سريعة التطور والتغيير، وعليه يتطلب من العاملين بها الاستمرارية في التدريب حتى يتمكن المكتبي من مواكبة التطورات الحاصلة في المجال وحتى يتمكن من أداء مهام عمله بكفاءة واقتدار، ولكي يتمكن العاملون من تطوير مهاراتهم وقدراتهم ينبغي على الإدارة أن تحرص على أن توفر لهم فرص المشاركة في الدورات التدريبية المتخصصة وحضور الندوات والمؤتمرات بهدف تحسين مهاراتهم وقدراتهم.

المجموع	23	% 100
---------	----	-------

الجدول رقم (2): وجود عبء العمل بالمكتبة الجامعية.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2) أن نسبة 56.52% من أفراد عينة الدراسة أجابوا أنهم لا يعانون من عبء العمل الزائد بالمكتبة وأنه مناسب جدا بالنسبة إليهم، بينما عبر 43.47% من الباحثين أنهم يعانون من حجم العمل الزائد مما يؤثر على حسن أدائهم لمهامهم في المكتبة الجامعية.

(3) هل تواجهك صعوبات ومشاكل أثناء تعاملك مع المستفيدين من المكتبة الجامعية؟

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	14	% 60.86
لا	09	% 39.13
المجموع	23	% 100

الجدول رقم (3): وجود صعوبات ومشاكل أثناء التعامل مع المستفيدين.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3) أنه توجد صعوبات ومشاكل أثناء تعامل العاملين بالمكتبة مع المستفيدين، وهذا ما تدل عليه نسبة 60.86% من إجابات الباحثين، وهذه المشاكل تتمثل في كثرة شكاوى المستفيدين وتذمرهم، عدم رضاهم عن الخدمات المقدمة كذا عدم تقيدهم بالقانون الداخلي للمكتبة. بينما أجاب 09 من أفراد عينة الدراسة أي ما نسبته 39.13% أنه لا توجد مشاكل بينهم وبين المستفيدين، وهذا راجع إلى أنهم يعملون في مصالح ليس لها علاقة مباشرة مع هؤلاء المستفيدين كمصلحة الاقتناء والمعالجة الوثائقية.

(4) هل تتحكم في تكنولوجيا المعلومات المستعملة بالمكتبة الجامعية؟

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	15	% 65.21

زيادة التكاليف المالية: وتتضمن التكاليف المباشرة: تكلفة التأخر والغياب والإضراب عن العمل، تكلفة تشغيل عمال إضافيين لتعويض المتغيين عن العمل، إضافة إلى تكاليف تردي الأداء وانخفاض كمية الإنتاج عن المعدلات المتوقعة وتدني مستوى الجودة.

ثالثاً: الجانب الميداني للدراسة: يتناول هذا الجانب عرض وتحليل استبيان الدراسة، وكذا نتائجها بالإضافة إلى تقديم بعض الاقتراحات للتخفيف من حدة ضغوط العمل.

1- عرض وتحليل الاستبيان.

❖ هل طبيعة العمل بالمكتبة الجامعية تسبب لك ضغوطاً مهنية؟

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	17	% 73.91
لا	06	% 26.08
المجموع	23	% 100

الجدول رقم (1): طبيعة العمل بالمكتبة الجامعية.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (1) أن نسبة 73.91% من أفراد عينة الدراسة أجابوا أن طبيعة العمل تسبب لهم ضغوطاً مهنية والمتمثلة في وجود أعمال روتينية مملة بالإضافة إلى أن طبيعة المهنة تفرض عليهم ضرورة مواكبة التطور والتغيير بشكل دائم ومستمر، بينما أجاب 26.08% من أفراد عينة الدراسة بأن طبيعة المهنة لا تشعرهم بأي ضغط بل هي مهنة مناسبة جداً لهم.

(2) هل تعاني من زيادة عبء العمل بالمكتبة الجامعية؟

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	10	% 43.47
لا	13	% 56.52

نعم	7	30.43 %
لا	16	69.56 %
المجموع	23	100 %

الجدول رقم (6): تأثير وجود مصادر الضغوط المهنية على تقديم الخدمات بالمكتبة الجامعية.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (6) أن الضغوط المهنية في حالة وجود مصادرها بالمكتبات الجامعية فإنها تؤثر في جودة الخدمات المقدمة بها وهذا ما بينته نسبة 30.43 % بعد موافقة أفراد عينة الدراسة بوجود تأثير للضغوط المهنية، وهي نسبة هامة وذلك من خلال عدم الاهتمام بتلبية حاجيات المستفيدين وعدم تقديمها بالسرعة والدقة والجودة المطلوبة، بينما أشارت نسبة 69.56 % بأن وجود الضغوط المهنية لا تؤثر على نوعية الخدمات، فهي تحاول القيام بعملها بطريقة جيدة، حيث تقوم بعمليات الإعارة ومحاولة الإجابة على أسئلة المستفيدين... الخ.

2- **نتائج الدراسة الميدانية:** توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نوضحها فيما يلي:

الفرضية الأولى: تم إثبات الفرضية الأولى والتي تشير إلى أن العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة البليدة 1 يواجهون ضغوطا مهنية متعددة المصادر كطبيعة العمل بالمكتبة الجامعية وحجمه، قلة الدورات التدريبية، المستفيدون من المكتبة.

الفرضية الثانية: تم إثبات الفرضية الثانية والتي تشير إلى أن تدني مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين وعدم تنوعها بالمكتبة الجامعية موضع الدراسة يعود إلى الضغوط المهنية التي يعاني منها أخصائيي المكتبات الجامعية.

3- **اقتراحات الدراسة:**

✓ ضرورة اهتمام الجامعات الجزائرية بالمشكلات المهنية التي تواجه المكتبات الجامعية والعاملين فيها بما يساهم في تحسين نوعية العمل والخدمات المقدمة.

✓ العمل على تخفيف الضغوط المهنية بالمكتبات الجامعية بتفعيل الاتصال الإنساني ما بين إدارة

لا	08	34.78 %
المجموع	23	100 %

الجدول رقم (4): التحكم في تكنولوجيا المعلومات المستعملة بالمكتبة الجامعية.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (4) أن نسبة 65.21 % من أفراد عينة الدراسة أجابوا بتحكمهم في تكنولوجيا المعلومات الموجودة بالمكتبة، بينما أجابت نسبة 34.78 % من المبحوثين بأنها تجد صعوبات للتحكم في تكنولوجيا المعلومات مما يشكل ضغطا عليهم، وهذا راجع إلى نقص تدريب العاملين وتهيئتهم لاستخدام تكنولوجيا معينة بالمكتبة الجامعية.

5- هل تشارك في الدورات التدريبية ؟

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	4	17.39 %
لا	19	82.60 %
المجموع	23	100 %

الجدول رقم (5): المشاركة في الدورات التدريبية.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (5) أن نسبة كبيرة من أفراد عينة الدراسة لم تستفيدوا من دورات تدريبية في مجال العمل المكتبي منذ توظيفهم على مستوى المكتبة الجامعية، وهذا ما يشعرهم بنوع من التهميش والإقصاء مما يؤثر على أدائهم، وهو ما تبينه نسبة 82.60 % وهذا يفسر بأن هذه الدورات تمنح لفئة قليلة من العاملين بالمكتبة وليس لجميعهم، كما أن هذا الأمر له علاقة مباشرة بميزانية المكتبة واستراتيجيات التكوين بالجامعة الجزائرية، بينما أجاب 17.39 % من المبحوثين بأنه سبق لهم وأن شاركوا في دورات تكوينية وهو ما يجعلهم في أريحية في العمل ويحفزهم عليه.

6- هل يؤثر وجود مصادر الضغوط المهنية على تقديمك للخدمات المكتبية ؟

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية
----------	-----------	----------------

المفكر

- 1- عليان ربحي مصطفى، محمد خير سليم أبو زيد، ضغوط العمل لدى العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة في الأردن، دراسات العلوم التربوية، الجامعة الأردنية، 2002، ص. ص. 334-349.
- 2- النوشان علي بن حمد سليمان، ضغوط العمل وآثارها على عملية اتخاذ القرارات، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2003، ص. 2.
- 3- عسكر سمير أحمد، متغيرات ضغط العمل: دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة، مجلة الإدارة العامة، 60، ع. 6، 1988، ص. 65.
- 4- ماهر أحمد، السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات، ط. 7، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص. 403.
- 5- عسكر سمير أحمد، مرجع سابق، ص. 66.
- 6- الهنداوي أسعد جميل، إدارة القوى العاملة والعوامل المؤثرة عليها، دار الحكمة للطباعة والنشر، بغداد، 1994، ص. 125.
- 7- شاطر شفيق، أثر ضغط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسات الصناعية، رسالة ماجستير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2010، ص. 79.
- 8- Bunge C. Stress in the Library : Library Staff Reveal of Stress and Satisfaction in Their Work, Library Journal, 1997. P.47.
- 9- السميران حسين علي. سيكولوجية الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص. 17.
- 10- هيجان عبد الرحمن بن أحمد، ضغوط العمل: منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998، ص. 182.
- 11- المرجع نفسه. ص. 18.
- 12- ماهر أحمد. مرجع سابق، ص. 405.
- 13- الحراسي يعقوب بن سالم، ضغوط العمل في المكتبات الجامعية ومراكز مصادر التعلم، دار البشير، الإمارات العربية، 2013، ص. 40-41.

المكتبة والعاملين من جهة، والعاملين والمستفيدين من جهة أخرى.

✓ تقسيم العمل داخل المكتبة بطريقة عادلة، بحيث لا يشعر أي عامل بأنه يكلف بأداء مهام وأعمال أكثر من زملائه.

✓ تعريف المستفيدين بالقانون الداخلي للمكتبة وكيفية الاستفادة من خدماتها بطريقة فعالة وذلك عن طريق إضافة برامج التربية المكتبية في مناهج التعليم العالي.

✓ الاهتمام بالعاملين في المكتبات الجامعية من خلال إشراكهم في دورات تدريبية بناء على احتياجاتهم للتعرف على أحدث أساليب وتقنيات العمل بغية تفادي ضغوط العمل.

✓ إجراء المزيد من الدراسات التي تركز على النواحي السلوكية والنفسية للعاملين بالمكتبات والتي تعد من العناصر الرئيسية والمؤثرة في كفاءة هذه المكتبات.

خاتمة:

إن مجال مهنة المكتبات والمعلومات هو أحد المجالات التي تعاني من بعض المشكلات التي تتسبب في ضغوط العمل، ومنها المشكلات المتعلقة بسرعة النمو والتطور في المجال العلمي للمهنة، والتطورات التكنولوجية المتلاحقة وما يصاحب ذلك من نقص في المعرفة والمهارة، والتدريب غير الكافي للعاملين على استخدام أجهزة وبرامج الحاسوب، والزيادة المطردة في طلبات المستفيدين، والنقص في المعرفة التخصصية، وعبء العمل الزائد عن الحد، ورتابة العمل، وذلك فضلا عن نقص التقدير والاحترام للعاملين في مهنة المكتبات والمعلومات وغير ذلك كثير من العوامل التي قد تشكل ضغوط عمل للعاملين في هذا القطاع. كل هذه الضغوط أصبحت تؤثر سلبا على العاملين في المكتبات وبالتالي على مستوى العمل فيها، ولهذا لا بد من التخفيف من هذه الضغوط سواء من طرف إدارة المكتبة أو من طرف العاملين فيها.

الهوامش: