

جامعة الجزائر -2- أبو القاسم سعد الله

كلية العلوم الإنسانية

قسم علم المكتبات والتوثيق

أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم المكتبات والتوثيق بعنوان:

الضغوط المهنية لدى العاملين في المكتبات الجامعية وتأثيرها على الأداء  
الوظيفي:

دراسة لبعض المكتبات المركزية بجامعات منطقة الوسط الجزائري

إشراف الأستاذ الدكتور:

أعراب عبد الحميد

إعداد الطالبة:

فوزية عيسى

أعضاء لجنة المناقشة:

أ.د. محمد عبد الهادي ..... جامعة الجزائر 2.....رئيسا

أ.د. أعراب عبد الحميد..... جامعة الجزائر 2 ..... مشرفا ومقرا

أ.د. خليفة هناء سيدهم..... جامعة باتنة.....مناقشا

د. أمحمد طالبي..... جامعة الجزائر 2 ..... مناقشا

د. زين الدين كادي..... جامعة وهران 1.....مناقشا

د. مزيان بيزان..... جامعة الجزائر 2.....مناقشا

الجزائر 2020

## الضغوط المهنية لدى العاملين في المكتبات الجامعية وتأثيرها على الأداء الوظيفي:

دراسة لبعض المكتبات المركزية بجامعة منطقة الوسط الجزائري.

### المستخلص:

تتمحور الدراسة حول مشكلة الضغوط المهنية في بيئة المكتبات الجامعية، وذلك بالتطبيق على عينة من المكتبيين العاملين في عدد من المكتبات المركزية التابعة لجامعات منطقة الوسط الجزائري، من خلال معرفة مصادر تلك الضغوط في مجال عمل المكتبات الجامعية ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي، بهدف إعطاء صورة واضحة عن أهم المعوقات والمشكلات المهنية التي يتعرض لها العاملون بهذا النوع من المكتبات، والتي قد تؤثر في سير العمل وتقلل من كفاءة الأداء.

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الاستطلاعية، التي تمّ فيها استخدام المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الإحصائي، والاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات، والذي تمّ توزيعه على جميع العاملين بالمكتبات الجامعية المركزية موضع الدراسة والبالغ عددهم 200 عاملا وعاملة، وقد تمّ استرجاع وتحليل 195 استمارة، كما تمّ استخدام برنامج التحليل الإحصائي ( SPSS ) كرمز إحصائية لإدخال ومعالجة البيانات المجمعة.

❖ - أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أنّ عينة الدراسة تتعرض لضغوط مهنية متعدّدة المصادر، لكنها لم تؤدي إلى تدني وتراجع كبير في مستوى أدائها الوظيفي، وأنّ أهم مصادر تلك الضغوط تمثلت في: محدودية العلاوات والمكافآت التشجيعية، محدودية حضور الندوات والمؤتمرات داخل الوطن وخارجه، محدودية فرص المشاركة في الدورات التدريبية، قلة تقدير المستفيدين لجهود العاملين في المكتبات، عدم مشاركة العاملين في وضع الخطط والمقترحات لتطوير المكتبات، عدم إمكانية مناقشة أو الاعتراض على نتائج التقييم، وكذا الطابع الروتيني الممل للمهام والواجبات الوظيفية في المكتبات الجامعية.

❖ - أهم الاقتراحات المقدمة: ضرورة رفع وعي الإدارة العليا في المكتبات الجامعية بأهمية العاملين ومحاولة تخفيف الضغوط عليهم من خلال تقصي ومعرفة المشكلات المهنية التي تواجههم بغية التعامل الفعّال معها وتحويلها إلى محفّزات للعمل، كما يتعيّن تفعيل مفهوم العلاقات الإنسانية لما لها من أثر في تعزيز دافعية العاملين نحو العمل، وكذا فسخ وإتاحة المجال للعاملين لإبداء آرائهم ومقترحاتهم لتحسين العمل، بالإضافة إلى القيام بالتدريب المستمر من أجل تطوير وتنمية المهارات في العمل .

### الكلمات الدالة:

الضغوط المهنية؛ العاملون بالمكتبات الجامعية؛ المهنة المكتبية ( جوانب نفسية )؛ الأداء الوظيفي؛ المكتبات الجامعية المركزية؛ الجزائر.

### **Pressions professionnelles des ouvriers des bibliothèques universitaires et leur impact sur les performances : étude de certaines bibliothèques centrales dans les universités de la région centrale de l'Algérie**

#### **Résumé:**

L'étude porte sur le problème des pressions professionnelles exercées dans le milieu des bibliothèques universitaires, à travers un échantillon d'employés de plusieurs bibliothèques centrales des universités de la région centrale de l'Algérie, en ce, afin de connaître l'origine des pressions exercées sur les bibliothèques universitaires et leur impact sur les résultats de travail. De là, nous aspirons à dégager les principaux obstacles et les problèmes professionnels rencontrés par les bibliothécaires, et qui pourraient avoir une incidence sur le flux de travail et réduire l'efficacité des performances.

Cette étude fait partie des études exploratoires, dans lesquelles la méthode descriptive analytique, Méthode statistique, et le questionnaire ont été utilisés comme principale outil de collecte d'informations. Ces questionnaires ont été distribués sur 200 bibliothécaires dans des bibliothèques universitaires centrales. Parmi les 200 questionnaires distribués, nous en avons reçu en retour 195. Les données ont été traitées et analysées par le (SPSS).

❖ - **Les sources les plus importantes de ces pressions sont les suivantes** : Limitation d'encouragement et de promotions, limitation dans la participation aux séminaires et conférences à l'intérieur et à l'extérieur du pays, limitation dans les possibilités de participation aux cours de formation, sous-estimation des efforts du personnel de la bibliothèque, manque de participation du personnel à l'élaboration des plans et propositions pour le développement de la bibliothèque, incapacité à discuter des résultats de l'évaluation ou à s'y opposer, ainsi que du caractère routinier des tâches relatives à la bibliothèque universitaire.

❖ - **les suggestions les plus importantes sont** : la nécessité de sensibiliser les cadres supérieurs des bibliothèques universitaires à l'importance des bibliothécaires et de tenter d'atténuer leurs faiblesses en recherchant à connaître les problèmes professionnels auxquels ils se heurtent afin de les traiter efficacement et de les transformer en catalyseurs de travailler. Le concept de relations humaines doit également être activé. Travailler et permettre aux employés d'exprimer leurs points de vue et suggestions pour améliorer le travail, en plus de la formation continue pour le développement des compétences dans le travail.

#### **Mots-clés :**

**Pressions professionnelles ; personnel des bibliothèques universitaires ; travail de bureau ( aspects psychologiques ) ; performance fonctionnelle ; bibliothèques centrales des universités ; Algérie.**

## **Occupational pressures of university library workers and their impact on performance :**

### **Study of some central libraries in universities in the central region of Algeria**

#### **Abstract:**

The study examines the problem of professional pressures in the university libraries environment, through a sample of employees from several central libraries of the universities of the central region of Algeria , in order to know the origin of the pressures on university libraries and their impact on work outcomes. From there, we aim to identify the key barriers and professional issues that librarians face, which could impact workflow and reduce performance effectiveness.

This study is part of the exploratory studies, in which the descriptive analytical method, statistical method, and the questionnaire were used as the main tool for collecting information. These questionnaires were distributed to 200 librarians in central university libraries. Of the 200 questionnaires distributed, we received back 195. The data were processed and analyzed by the ( SPSS ).

❖ - **The most important sources of these pressures are:** limitation of Encouragement and Promotion, limitation on Participation in Seminars and Conferences Inside and Outside the Country, Limitation on Possibilities of Participation in Training Courses, understating the efforts of library staff, back of staff involvement in developing plans and proposals for library development, inability to discuss or oppose the results of the evaluation, and the routine nature of the tasks related to the university.

❖ - **The most important suggestions are:** the need to sensitize the senior management of university libraries to the importance of librarians and to try to mitigate their weaknesses by seeking to know the professional problems they face in order to deal effectively with them and the problems they face and transform into work catalysts. The concept of human relations must also be activated. Work and enable employees to express their views and suggestions for improving work, in addition to continuing education for skills development in the workplace.

#### **Key Words:**

**Professional pressures; University Library Staff; Office Work (psychological aspects ); job performance ; Central University Libraries; Algeria.**

قائمة المحتويات

شكر وعرفان..... ٨٠

الإهداء..... ٨٠

البطاقة الفهرسية..... ٨٠

المستخلصات..... ٨٠

قائمة الجداول..... ٨٠

قائمة الأشكال..... ٨٠

❖ مقدمة..... أ- ر

الإطار المنهجي للدراسة

1- الإشكالية..... 12

2- تساؤلات الدراسة..... 15

3- فرضيات الدراسة..... 16

4- أهمية الدراسة..... 17

5- أهداف الدراسة..... 19

6- أسباب اختيار الموضوع..... 21

7- أنموذج ومتغيرات الدراسة..... 22

8- حدود الدراسة ومجالاتها..... 24

9- مصادر معلومات الدراسة..... 26

10- الاستشهاد المرجعي وإنجاز البطاقة الفهرسية..... 26

11- منهجية الدراسة وإجراءاتها..... 27

1-11 منهج الدراسة..... 28

2-11 مجتمع الدراسة..... 30

3-11 عينة الدراسة..... 32

## قائمة المحتويات

35.....	11-4 أدوات جمع البيانات.....
35.....	11-4-1 المقابلة.....
37.....	11-4-2 الاستبيان.....
46.....	11-5 التحليل الإحصائي ومعالجة البيانات.....
47.....	12- الدراسات السابقة.....
58.....	13- تحديد وضبط مصطلحات الدراسة.....
62.....	14- صعوبات الدراسة.....

### الفصل الأول: المكتبات الجامعية: البعد الوظيفي والتحديات الراهنة

64.....	❖ تمهيد.....
65.....	❖ <u>أولاً:</u> المكتبات الجامعية: ممارسات وظيفية وتحديات راهنة.....
65.....	1- رسالة الجامعة.....
66.....	2- تعريف المكتبة الجامعية.....
70.....	3- خصائص المكتبات الجامعية.....
71.....	4- أنواع المكتبات الجامعية.....
73.....	5- أهمية المكتبات الجامعية.....
74.....	6- أهداف المكتبات الجامعية.....
76.....	7- وظائف المكتبات الجامعية.....
78.....	8- مشكلات المكتبات الجامعية.....
78.....	9- عناصر الخدمات الجديدة بالمكتبات الجامعية.....
83.....	10- تحديات المكتبات الجامعية في القرن الواحد والعشرين.....
89.....	11- المكتبات الجامعية في التشريع الجزائري.....
91.....	❖ <u>ثانياً:</u> المكتبة المركزية لجامعة الجزائر 1 بن يوسف بن خدة.....
91.....	1 - لمحة تاريخية عن جامعة الجزائر 1 بن يوسف بن خدة.....

## قائمة المحتويات

- 2- تقديم المكتبة المركزية لجامعة الجزائر 1 بن يوسف بن خدة.....93
- 3- أهداف ومهام مكتبة جامعة الجزائر 1.....94
- 4- مصالغ المكتبة المركزية لجامعة الجزائر 1.....96
- 5- الموارد البشرية المتوفرة بالمكتبة .....98
- 6- الرصيد الوثائقي المتوفر بالمكتبة .....99
- 7- خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة الجزائر 1.....101
- ❖ **ثالثا: المكتبة المركزية لجامعة البليدة 1.....103**
- 1- لمحة تاريخية عن جامعة البليدة 1.....103
- 2- تقديم المكتبة المركزية لجامعة البليدة 1.....105
- 3- مهام المكتبة.....105
- 4- مصالغ المكتبة.....106
- 5- الموارد البشرية المتوفرة بالمكتبة.....107
- ❖ **رابعا: المكتبة المركزية لجامعة امحمد بوقرة ببومرداس.....108**
- 1- لمحة تاريخية عن جامعة امحمد بوقرة ببومرداس.....108
- 2- مهام جامعة امحمد بوقرة ببومرداس.....110
- 3- تقديم المكتبة المركزية لجامعة امحمد بوقرة ببومرداس.....110
- 4- مصالغ المكتبة.....111
- 5- الموارد البشرية المتوفرة بالمكتبة.....112
- 6- الرصيد الوثائقي المتوفر بالمكتبة.....113
- 7- خدمات المعلومات بالمكتبة.....114
- ❖ **خامسا: المكتبة المركزية لجامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة.....114**
- 1- لمحة تاريخية عن جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة.....114
- 2- تقديم المكتبة المركزية لجامعة الجيلالي بونعامة.....116
- 3- أهداف المكتبة.....116

## قائمة المحتويات

- 4- مصالغ المكتبة.....117
- 5- الموارد البشرية المتوفرة بالمكتبة.....118
- 6- الرصيد الوثائقي المتوفر بالمكتبة .....119
- ❖ خلاصة.....120

### الفصل الثاني: الضغوط المهنية: ماهيتها، مصادرها، واستراتيجيات إدارتها

- ❖ تمهيد.....122
- ❖ أولاً: ماهية الضغوط المهنية وأنواعها.....123
- 1- أصل مصطلح الضغط.....123
- 2- تعريف الضغط.....123
- 3- علاقة مفهوم الضغط ببعض المفاهيم.....125
- 4- تعريف الضغوط المهنية.....127
- 5- عناصر الضغوط المهنية.....130
- 6- خصائص الضغوط المهنية.....132
- 7- أسباب دراسة الضغوط المهنية.....133
- 8- مراحل حدوث الضغوط المهنية.....135
- 9- أنواع الضغوط المهنية.....136
- 1-9 أنواع الضغوط من حيث آثارها.....136
- 2-9 أنواع الضغوط وفق معيار الشدة .....137
- 10- علاقة الضغوط المهنية بالأداء الوظيفي.....138
- ❖ ثانياً: مصادر الضغوط المهنية.....141
- 1- نماذج تصنيف مصادر الضغوط المهنية.....141
- 1-1 الأنموذج الثنائي.....141
- 2-1 الأنموذج الثلاثي.....144
- 3-1 الأنموذج المتعدد الأبعاد.....145

## قائمة المحتويات

- 2- مصادر الضغوط المهنية.....147
- 1-2 المصادر الشخصية للضغوط المهنية.....148
- 2-2 مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بالوظيفة.....151
- 3-2 مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بالمنظمة.....159
- 4-2 مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بظروف وبيئة العمل المادية.....162
- ❖ **ثالثاً: التأثيرات الناتجة عن الضغوط المهنية واستراتيجيات إدارتها.....163**
- 1- التأثيرات السلبية للضغوط المهنية.....164
- 2- التأثيرات الإيجابية للضغوط المهنية.....168
- 3- استراتيجيات إدارة الضغوط المهنية.....168
- ❖ **خلاصة.....178**

## الفصل الثالث: الضغوط المهنية في بيئة المكتبات الجامعية

- ❖ **تمهيد.....180**
- ❖ **أولاً: الضغوط المهنية في بيئة المكتبات الجامعية: مفاهيم أساسية.....181**
- 1- أسباب دراسة الضغوط المهنية في بيئة المكتبات الجامعية.....181
- 2- خصائص الضغوط المهنية في بيئة المكتبات الجامعية.....184
- 3- أساليب التعرف على الضغوط المهنية.....185
- 4- المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية للعاملين في المكتبات.....186
- ❖ **ثانياً: مصادر الضغوط المهنية في بيئة المكتبات الجامعية.....186**
- 1- تصنيف مصادر الضغوط المهنية في بيئة المكتبات الجامعية.....187
- 2- مصادر الضغوط المهنية المرتبطة بالدراسة الحالية.....193
- 3- المؤثرات الدالة على تعرض العاملين بالمكتبات الجامعية للضغوط المهنية.....206
- 4- التأثيرات المترتبة عن الضغوط المهنية لدى العاملين بالمكتبات الجامعية.....207
- 1-4 التأثيرات السلبية.....207

## قائمة المحتويات

208.....2-4 التأثيرات الإيجابية.....

209.....5- استراتيجيات إدارة الضغوط المهنية في المكتبات الجامعية.....

214.....❖ خلاصة.....

### الفصل الرابع: قياس وتقييم الأداء في المكتبات الجامعية وتطويره

216.....❖ تمهيد.....

217.....❖ أولاً: ماهية الأداء الوظيفي، محدّداته والعوامل المؤثرة فيه.....

217.....1- مفهوم الأداء الوظيفي.....

219.....2- تطور فكرة الأداء.....

220.....3- مكونات وعناصر الأداء الوظيفي.....

221.....4- معايير الأداء الوظيفي الفعال.....

223.....1-4 تصنيفات معايير الأداء الوظيفي.....

224.....5- محدّدات الأداء الوظيفي.....

226.....6- مصادر الأداء الوظيفي غير الفعال.....

229.....❖ ثانياً: تخطيط الأداء الوظيفي المرغوب.....

230.....1- تخطيط الأداء الوظيفي المرغوب.....

230.....1-1 تعريف تخطيط الأداء الوظيفي.....

231.....2-1 عملية تخطيط الأداء الوظيفي.....

232.....2- قياس وتقييم الأداء الوظيفي الحالي.....

234.....1-2 تعريف قياس وتقييم الأداء الوظيفي.....

235.....3- مراحل تطور قياس وتقييم الأداء في المكتبات الجامعية.....

236.....4- أهداف قياس الأداء الوظيفي.....

238.....5- أهمية قياس الأداء الوظيفي.....

241.....6- معايير مقترحة لتقييم أخصائي المكتبات.....

242.....7- معوقات قياس الأداء الوظيفي.....

246.....	❖ <b>ثالثاً: تحليل فجوة الأداء الوظيفي.....</b>
246.....	1- تعريف فجوة الأداء الوظيفي.....
247.....	2- خطوات تشخيص فجوة الأداء.....
249.....	3- أنواع فجوات الأداء الوظيفي.....
250.....	4- أسباب فجوات الأداء الوظيفي.....
251.....	5- تحسين وتطوير الأداء الوظيفي.....
251.....	1-5 مفهوم تحسين وتطوير الأداء الوظيفي.....
253.....	2-5 مجالات تحسين وتطوير الأداء الوظيفي.....
257.....	6- نماذج تحسين وتطوير الأداء الوظيفي.....
263.....	❖ <b>خلاصة.....</b>

### **الفصل الخامس: واقع الضغوط المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي**

265.....	❖ <b>تمهيد.....</b>
266.....	<b>أولاً: الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.....</b>
275.....	<b>ثانياً: عرض وتحليل نتائج مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الجامعية.....</b>
275.....	1- المحور الأول: مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بطبيعة العمل.....
281.....	2- المحور الثاني: مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بالعبء الوظيفي.....
285.....	3- المحور الثالث: مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بغموض وصراع الدور.....
290.....	4- المحور الرابع: مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بالقيادة الإدارية في المكتبة الجامعية.....
296.....	5- المحور الخامس: مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بالقيادة الإدارية في الجامعة.....
299.....	6- المحور السادس: مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بالاتصال والعلاقات في العمل.....
305.....	7- المحور السابع: مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بالتدريب الوظيفي.....
310.....	8- المحور الثامن: مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بعملية تقييم الأداء الوظيفي.....
316.....	9- المحور التاسع: مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بالمستفيدين.....
322.....	10- المحور العاشر: مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات.....

## قائمة المحتويات

- 11- المحور الحادي عشر: مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بظروف وبيئة العمل المادية.....326
- ثالثًا:** عرض وتحليل نتائج التأثيرات السلوكية الإيجابية والسلبية للضغوط المهنية.....334
- 1- المحور الأول: التأثيرات الإيجابية.....334
- 2- المحور الثاني: التأثيرات السلبية.....339
- رابعًا:** عرض وتحليل نتائج تقييم العاملين لأدائهم الوظيفي وفق مؤشرات الأداء في ظل مصادر الضغوط المهنية.....346
- خامسًا:** عرض وتحليل نتائج الإستراتيجيات المستعملة لإدارة الضغوط المهنية.....353
- ❖ خلاصة.....359

## الفصل السادس: الاستنتاجات العامة للدراسة واقتراحاتها

- ❖ تمهيد.....361
- ❖ **أولًا:** الاستنتاجات العامة للدراسة .....362
- ❖ **ثانيًا:** النتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة.....381
- ❖ **ثالثًا:** اقتراحات الدراسة.....387
- 1- اقتراحات الدراسة.....387
- 2- دراسات مستقبلية.....392
- ❖ خلاصة.....393
- ❖ **خاتمة.....395**
- ✍ قائمة الببليوغرافية.....397
- ✍ الملاحق.....415

## قائمة الجداول

الورقة	عنوان الجدول	الرقم
31	عدد المكتبات الجامعية المركزية لناحية الوسط	01
34	المكتبات الجامعية المركزية موضع الدراسة	02
40	توزيع أفراد عينة الدراسة على المكتبات المركزية وعدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة	03
77	وظائف المكتبات التقليدية والمكتبات الحديثة	04
98	الموارد البشرية المتوفرة بالمكتبة المركزية لجامعة الجزائر 1	05
100	الرصيد الوثائقي المتوفر بالمكتبة المركزية لجامعة الجزائر 1	06
107	الموارد البشرية المتوفرة بالمكتبة المركزية لجامعة البليدة 1	07
112	الموارد البشرية المتوفرة بالمكتبة المركزية لجامعة بومرداس	08
113	الرصيد الوثائقي المتوفر بالمكتبة المركزية لجامعة بومرداس	09
118	الإمكانيات البشرية المتوفرة بالمكتبة المركزية لجامعة خميس مليانة	10
119	الرصيد الوثائقي المتوفر بالمكتبة المركزية لجامعة خميس مليانة	11
127	الفرق بين الضغط والاحتراق النفسي	12
186	المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية للمكتبي في العمل	13
190-189	أنموذج مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الجامعية لدى بنج (BUNGE)	14
207	المؤشرات الدالة على تعرّض العاملين في المكتبات للضغوط المهنية	15
219	مفهوم الأداء الوظيفي من وجهة نظر مسؤولي المكتبات الجامعية	16
222	أنموذج تصنيف معايير الأداء	17
242	أهم المعايير المتّبعة لتقييم أداء العاملين بالمكتبات الجامعية موضع الدراسة	18

قائمة الجداول

250	أسباب فجوة الأداء	19
267	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المكتبات الجامعية المركزية	20
268	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	21
269	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	22
270	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	23
272	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب التخصص العلمي	24
273	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة بالمكتبة الجامعية	25
275	الطابع الروتيني الممل للمهام والواجبات الوظيفية في المكتبة	26
277	فرض المهنة لضرورة مواكبة التطور والاطلاع على كل ما يحدث في المهنة	27
278	يتطلب العمل درجة عالية من التركيز والانتباه	28
279	عدم مرونة طبيعة العمل مع التجديد والابتكار والتطوير	29
280	الوظيفة لا تمنح تقدير واحترام الآخرين في المجتمع	30
281	حجم العمل أكبر من طاقتي	31
282	قلة عدد العاملين مقارنة بالمهام الموجودة بالمكتبة	32
283	وجود تفاوت في عدد العاملين بمصالح المكتبة الجامعية	33
284	الشعور بفراغ كبير في العمل بسبب قلة حجم العمل	34
285	صعوبة الحصول على المعلومات لإنجاز المهام	35
286	افتقار العمل إلى الوضوح والأهداف المحددة	36
287	تعارض المؤهل والتخصص العلمي مع طبيعة العمل في المكتبة	37

قائمة الجداول

288	نقص تحديد ووضوح المسؤوليات والصلاحيات الوظيفية	38
289	تلقي الأوامر أثناء تأدية المهام من أكثر من مسؤول واحد	39
290	ضعف التواصل مع الإدارة العليا للمكتبة الجامعية	40
291	الاختلاف مع المسؤولين عن المكتبة في وجهات النظر	41
292	عدم مشاركة العاملين في وضع الخطط والمقترحات لتطوير المكتبة	42
293	نقص اهتمام إدارة المكتبة بثمين إسهامات العاملين في العمل	43
294	نقص مساعدة إدارة المكتبة على حل المشاكل والصعوبات التي تواجه العاملين	44
295	لا تتعامل إدارة المكتبة بموضوعية وعدالة وإنصاف مع جميع العاملين	45
296	عدم منح المكتبات الجامعية الاستقلال الإداري والمالي	46
297	محدودية العلاوات والمكافآت التشجيعية	47
298	ضعف مساندة إدارة الجامعة للعاملين بالمكتبة	48
299	عدم مساعدة نظام الاتصال على تدفق المعلومات الضرورية للعمل في كل الاتجاهات	49
300	نقص التواصل بين العاملين لتبادل الأفكار والآراء المفيدة للعمل داخل المكتبة	50
301	نقص التعاون والعمل الجماعي بين العاملين	51
302	طغيان العلاقات السيئة مع الزملاء في مكان العمل	52
303	العمل ضمن جماعة كبيرة العدد	53
304	نقص المساعدة والمساندة من الزملاء في المواقف الصعبة	54
305	قلة اهتمام إدارة المكتبة بإقامة دورات تدريبية	55
306	محدودية فرص المشاركة في الدورات التدريبية	56

قائمة الجداول

307	عدم تلبية الدورات التكوينية المتوفرة لاحتياجات العاملين بالمكتبة	57
308	محدودية حضور الندوات والمؤتمرات داخل الوطن وخارجه	58
309	قلة فرص مواصلة الدراسة	59
310	غياب الاعتماد على معايير دقيقة لقياس وتقييم الأداء الوظيفي	60
311	وجود المحاباة والمجاملة والعشوائية في تقييم الأداء	61
312	مدى تركيز القائمين بالتقييم على تصيد أخطاء العاملين	62
313	عدم ربط نتائج التقييم بالاحتياجات التدريبية	63
314	نقص تزويد إدارة المكتبة العاملين بتغذية راجعة لمستوى أدائهم تبعاً لنتائج التقييم	64
315	عدم إمكانية مناقشة أو الاعتراض على نتائج تقييم الأداء	65
316	عدم تقيّد المستفيدين بالقانون الداخلي للمكتبة	66
317	إثارة المستفيدين للضوضاء داخل المكتبة	67
318	عدم إتقان المستفيدين لمهارات استخدام المكتبة	68
319	تشعب حاجيات المستفيدين ومطالبهم وصعوبة التعامل معهم	69
320	عدم رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة بالمكتبة	70
321	قلة تقدير المستفيدين لجهود العاملين في المكتبة	71
322	قلة وضعف تدريب وتهيئة العاملين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة	72
323	عدم حرص المكتبة على مواكبة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات	73
324	كثرة التوقف والأعطال المستمرة لأجهزة الحاسوب وتأخر أعمال الصيانة والإصلاح	74
325	تميز شبكة الانترنت بالتدفق البطيء والانقطاع المستمر	75

قائمة الجداول

326	عدم ملائمة درجة الحرارة في مناطق العمل	76
327	نقص التهوية الطبيعية وعدم توفر التهوية الاصطناعية في مناطق العمل	77
328	ارتفاع نسبة الرطوبة في مناطق العمل	78
329	الإضاءة غير مناسبة في مناطق العمل	79
330	كثرة الضوضاء في مناطق العمل	80
331	كثرة العاملين في مكان العمل	81
332	ضيق مساحة مكان العمل	82
333	قلّة وعدم ملائمة الأثاث والتجهيزات الفنية للعمل في المكتبة	83
334	الدافعية للعمل والإنجاز	84
335	المساعدة على سرعة التفكير في العمل	85
336	المساعدة على التركيز في العمل	86
337	المساعدة على تنظيم العمل	87
338	إتاحة فرص اكتساب مهارات جديدة	88
339	وجود الإحباط وانخفاض المعنويات	89
340	سوء العلاقات في بيئة العمل بالمكتبة	90
341	عدم الدقة في اتّخاذ القرارات بخصوص العمل	91
342	ارتفاع معدل الشكاوى والتظلمات	92
343	زيادة معدل الغياب غير المبرر عن العمل	93
344	عدم الرضا الوظيفي	94

قائمة الجداول

345	التفكير في تغيير الوظيفة	95
346	مدى التقيد والالتزام بالأنظمة والقوانين المنظمة للعمل	96
347	مدى بذل الجهد الكافي لإنجاز المهام الوظيفية	97
348	مدى التقيد والالتزام بأوقات العمل الرسمية	98
349	مدى إنجاز الواجبات الوظيفية في الأوقات المحددة	99
350	مدى تأدية المهام الوظيفية طبقا لمعايير الجودة المطلوبة	100
351	مدى التعرف على احتياجات المستفيدين والعمل على تلبيتها	101
352	مدى تطوير مخرجات العمل المكتبي (الإداري، الفني، الخدماتي)	102
353	الاعتماد على التخطيط الجيد لأداء العمل	103
354	تنظيم العمل اليومي وتحديد أولوياته	104
355	إنجاز مهام العمل بطريقة صحيحة	105
356	تعلم مهارات جديدة لمواجهة المواقف الصعبة	106
357	مناقشة مشكلات العمل مع الزملاء	107
358	طلب تغيير المهام وتحويل المصلحة	108
364	الترتيب التنازلي للضغوط المهنية الناتجة عن مصدر طبيعة العمل	109
365	الترتيب التنازلي للضغوط المهنية الناتجة عن مصدر العبء الوظيفي	110
366	الترتيب التنازلي للضغوط المهنية الناتجة عن مصدر غموض وصراع الدور	111
367	الترتيب التنازلي للضغوط المهنية الناتجة عن مصدر القيادة الإدارية في المكتبات الجامعية	112

قائمة الجداول

368	الترتيب التنازلي للضغوط المهنية الناتجة عن مصدر القيادة الإدارية في الجامعة	113
369	الترتيب التنازلي للضغوط المهنية الناتجة عن مصدر الاتصال والعلاقات في العمل	114
370	الترتيب التنازلي للضغوط المهنية الناتجة عن مصدر التدريب الوظيفي	115
371	الترتيب التنازلي للضغوط المهنية الناتجة عن مصدر عملية تقييم الأداء الوظيفي	116
372	الترتيب التنازلي للضغوط المهنية الناتجة عن مصدر المستفيدين	117
373	الترتيب التنازلي للضغوط المهنية الناتجة عن مصدر تكنولوجيا المعلومات	118
374	الترتيب التنازلي للضغوط المهنية الناتجة عن مصدر ظروف وبيئة العمل المادية	119
375	الترتيب التنازلي لأهم أكثر المصادر التي تشكل ضغوطا للعاملين في المكتبات الجامعية	120
376	الترتيب التصاعدي لأهم أقل المصادر التي تشكل ضغوطا للعاملين في المكتبات الجامعية	121
377	الترتيب التنازلي للتأثيرات الإيجابية الناتجة عن الضغوط المهنية	122
378	الترتيب التنازلي للتأثيرات السلبية الناتجة عن الضغوط المهنية	123
379	الترتيب التنازلي لنتائج تقييم العاملين لأدائهم الوظيفي وفق مؤشرات الأداء في ظل مصادر الضغوط المهنية	124
380	الترتيب التنازلي لإستراتيجيات إدارة الضغوط المهنية	125
386	النتائج المتعلقة بتحقيق أهداف الدراسة	126
416	قائمة الأساتذة المحكمين لاستبيان الدراسة	127

## قائمة الأشكال

الورقة	عنوان الشكل	الرقم
06	مراحل إعداد الدراسة	01
07	مكونات الدراسة وتسلسلها	02
23	أنموذج ومتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة	03
41	توزيع أفراد عينة الدراسة على المكتبات المركزية موضع الدراسة	04
69	المكتبة كنظام معلومات في المنظومة الجامعية	05
130	الجوانب الرئيسية لدراسة الضغوط المهنية	06
132	العناصر الرئيسية للضغوط المهنية	07
136	مراحل حدوث الضغوط المهنية	08
140	العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي	09
147	تصنيف مصادر الضغوط المهنية	10
154	زيادة عبء الدور وانخفاضه وعلاقته بالأداء	11
164	التأثيرات الناتجة عن الضغوط المهنية	12
237	الهدف من تقييم الأداء الوظيفي	13
247	فجوة الأداء الوظيفي	14
262	أنموذج المالكي لنظام تحسين الأداء	15