

الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي (دراسة ميدانية لدى الموظفين في مكتبة الأسد الوطنية بدمشق)

الدكتور سليم نعامة*

أنور جميل علي**

(تاريخ الإيداع 1 / 8 / 2011. قبل للنشر في 11 / 12 / 2011)

□ ملخص □

هدف البحث إلى معرفة الفروق بين أفراد عينة البحث على مقياس مصادر الضغوط المهنية ومقياس الأداء الوظيفي المستخدم في هذا البحث استناداً إلى مجموعة من المتغيرات (عدد سنوات الخبرة، المؤهل التعليمي). وتكونت عينة الدراسة من (120) عاملاً وعاملة من موظفي مكتبة الأسد الوطنية، وتمثل هذه العينة ما نسبته (30%) من مجتمع البحث الأصلي. واعتمدت الدراسة على أداتي مقياس الضغوط المهنية، ومقياس الأداء الوظيفي.

وتوصل البحث إلى النتائج الآتية:

- أكثر مصادر الضغوط المهنية شيوعاً هو المصدر السادس "الضغوط الناتجة من المردود المادي".
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط المهنية والأداء الوظيفي تبعاً لمتغيرات البحث (سنوات الخبرة، المؤهل التعليمي).

وتوصل البحث إلى عدد من المقترحات منها:

1. تفعيل الانضباط الإداري الذي يشمل الالتزام بمواعيد العمل والمحافظة على الممتلكات العامة والكيافة في التعامل مع المراجعين.
2. العمل على تخفيف ضغوط العمل للعاملين في المكتبات الأكاديمية بتفعيل الاتصال الإنساني بين المراجعين المستفيدين وبين العاملين.

الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية، الأداء الوظيفي، الموظفين.

* أستاذ - قسم علم النفس - كلية التربية - جامعة دمشق - سورية.
** طالب دراسات عليا (دكتوراه) - قسم علم النفس - كلية التربية - جامعة دمشق - سورية.

Ccupational Stress and its Relationship to Job Performance: A Case Study of the Al-Assad National Library Staff in Damascus

Dr. Saleem Naama*
Anwar Jamil Ali**

(Received 1 / 8 / 2011. Accepted 11 / 12 / 2011)

□ ABSTRACT □

This research aims to identify the differences between the members of the research sample on a scale of occupational stress sources and the job performance measure used based on a set of variables (years of experience, educational qualifications). The study sample consists of (120) workers and staff in the Al-Assad National Library, representing 30% of the original search. This study relies on instruments measuring occupational pressures and job performance. This research obtains the following results:

- the most common source of occupational stress is the sixth source representing "the pressures resulting from financial income."

- There is a statistically significant correlation between the sources of occupational stress and job performance in terms of the research variables (years of experience, educational qualification).

This research has put forward a number of proposals, including:

1. Activating administrative discipline, which includes observing work schedules and maintaining public properties and courtesy in dealing with customers.
2. Working to alleviate work pressures for those working in academic libraries by activating human communication between beneficiaries and employees.

Keywords: Occupational Stress, Job Performance, Staff

*Professor, Psychology Department, Faculty of Education, Damascus University, Syria.

**Postgraduate Student, Psychology Department, Faculty of Education, Damascus University, Syria.

مقدمة:

نالت الضغوط بشكل عام اهتماماً واسعاً في العقود الثلاثة الأخيرة من القرن العشرين، وظل هذا الاهتمام مستمراً حتى وقتنا الراهن، وتمّ ذلك مع تطور الحياة وتقدم العقل البشري وزيادة المطالب التي دفعت بدورها التنظيمات والمؤسسات المعاصرة إلى تنظيم أشكال العمل المختلفة. والتي تعكس صورة عن ضخامة الأعباء والمسؤوليات المناطة بظروف العمل والتي تتسم بالتغير وعدم الثبات والاتجاه الدائم نحو التطور والنمو المستمر. ومن الظواهر المعكوسة لتلك المؤسسات والتنظيمات تعرّض العديد من العاملين فيها إلى أنواع مختلفة من الضغوط المهنية في حياتهم المهنية.

ويشهد عالمنا المعاصر اليوم ثورة حقيقية في المعلومات تحولت معها الكرة الأرضية إلى "قرية عالمية"، وما كان ذلك ليحدث لولا حركة التقدم العلمي والاكتشافات التكنولوجية الحديثة التي لعبت دوراً كبيراً في تحقيق الرفاهية للبشرية، لكن سرعان ما دفع الإنسان ضريبة هذا التقدم، إذ أصبحنا نعيش عصر السرعة، وأخذت حياتنا اليومية في التعقيد وبدأنا نسمع عن أمراض عديدة تعرف "بأمراض المدنية"، التي ما انفكت تهدد وتفكك بصحة الإنسان النفسية والجسمية، ولعل أبرز هذه الأمراض ما يعرف بالضغوط النفسية أو المهنية أو الاجتماعية حيث أثبتت العديد من الدراسات المتخصصة أن ما يتعرض له العاملون غالباً من ضغوط في بيئات العمل لا يؤثر فقط في حالتهم الصحية والنفسية من اضطراب، وقلق، وخوف، وإحباط، وغضب، بل ينعكس على مستويات أدائهم لعملهم، ومن ثم قدرتهم على العمل (حسني ومحمود، 1993)، التي تعيق المنظمات والمؤسسات في الوصول إلى أهدافها التي تعمل على تحقيقها. ومن هنا بدأ الباحثون في مجالي السلوك التنظيمي وعلم النفس الصناعي والتنظيمي في الدول الغربية والعربية إيلاء الضغوط بأشكالها الكثير من اهتمامهم، وذلك لمعرفة ماهيتها من حيث الأسباب والأشكال والمصادر لهذه الضغوط ولاسيما في المجال المهني، وما تتركه من آثار سلبية في سلوك الأفراد والجماعات وأدائهم المهني في أعمالهم ومنتشاتهم إضافة إلى ما تتركه من آثار في الاقتصاد الوطني للدول والمجتمعات.

ففي أحد التقارير لإحدى شركات التأمين في الولايات المتحدة الأمريكية تبين أن هناك مليون عامل يتغيبون بسبب الضغوط المهنية في العمل، وقدرت الخسارة بحوالي (150) بليون دولار سنوياً، ويشمل هذا الرقم تكاليف الغياب وترك العمل وانخفاض مستوى الإنتاجية وطلبات التعويض والتأمين ونفقات العلاج الصحي سنوياً. (علي، 2009).

مشكلة البحث ومسوغاتها:

يعاني العديد من العاملين في معظم المنظمات أنواعاً كثيرة من الضغوط في حياتهم، وقد تكون هذه الضغوط ناتجة من أسباب كثيرة منها ما يرجع إلى ظروف العاملين أنفسهم، ومنها ما يعود إلى المنظمات التي يعملون بها، وتختلف هذه الضغوط بحسب مصادرها، فمنها ما يكون ضغوطاً نفسية، أو اجتماعية أو ضغوط عمل وظيفية أو مهنية أو ضغوطاً إدارية.

وإن تعدد مصادر الضغوط، قد يترك آثاراً سلبية في الفرد وفي المنظمة على حد سواء، مما يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية وتدني مستوى الأداء الذي يُعد مطلباً جوهرياً لأي جهاز حكومي أو خاص، كونه الناتج النهائي لمحصلة جميع النشاطات، فإذا كان معدل الأداء في أي منظمة مرتفعاً فإن ذلك يعد إشارة واضحة إلى نجاح عمل المنظمة وتقدمها، أما إذا كان الأداء الوظيفي منخفضاً فإنه يدل على فشل المنظمة وتأخرها.

وقد أكدت العديد من الدراسات أهمية العنصر البشري وأداء العاملين داخل المنظمات في الظروف الحالية التي تتميز بقلّة الموارد البشرية والمالية، مما يتحتم ضرورة التركيز على أداء وإنتاجية الموظف ودراسة العوامل المحيطة به بهدف زيادة إنتاجيته وفعاليتته محاولةً لإيجاد أنسب الحلول للقضاء على المشكلات التي تترك أثراً سلبياً في الأداء كالضغوط المهنية، لذا تحرص كل منظمة على بث روح العمل في الموظف ليحقق الأداء المتميز الذي يمكن المنظمات من تحقيق أهدافها. (نعامة، 1988، 5).

من هنا يجد الباحث أن أي مهنة تتعرض إلى مستوى معين من الضغوط، وهي تختلف بحسب المكانة الوظيفية التي تشغلها تلك المهنة في سلم المهني وتصنيفها وفق منظمة العمل الدولية، لذلك يجد الباحث من الأهمية أن يسلط الضوء على مصادر الضغوط المهنية في المكتبات لأنها تُعد واحدة من بيئات العمل التي يتوقع أن يحصل فيها ضغوط مهنية مختلفة المصادر، إضافة إلى ذلك يلاحظ عدم وجود أية دراسات محلية تخص المكتبات الوطنية (على حد علم الباحث)، ومما سبق فإن مشكلة البحث تتمحور حول مصادر الضغوط المهنية لدى الموظفين العاملين في مكتبة الأسد الحكومية، وعلاقة هذه الضغوط بالأداء الوظيفي، محاولاً بذلك الباحث أن يطلع متخذي القرار في هذه المؤسسة على العوامل التي قد تعوق إنتاجية العاملين فيها، وأهمية دورهم في تقديم خدمات متميزة للمراجعين، ويمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال الآتي:

ما طبيعة العلاقة بين مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الموظفين في مكتبة الأسد الوطنية ؟

أهمية البحث وأهدافه:

يستمد الباحث أهمية بحثه من كونه يتناول موضوعاً حيويّاً وهامّاً وهو مصادر الضغوط المهنية والأداء الوظيفي، الذي يحظى باهتمام العديد من الباحثين المختصين في مجال السلوك التنظيمي وعلم النفس الصناعي من خلال توجيه الجهود إلى معرفة طبيعة العمل ومصادر الضغوط النابعة منها، والآثار السلبية الناتجة منها. ومن ناحية أخرى تتجلى الأهمية في قيمة العمل ذاته وأثره في حياة الأفراد وعلاقاتهم وانعكاس تلك العلاقات على المجتمع بصفة عامة، فضلاً عن قيمة العمل وأثره في نفسية الإنسان واتزان مشاعره، وذلك لا يُعدّ جديداً على مهنة المكتبات فهي ليست بحاجة إلى المزيد من التأكيد على أهمية تلك المهنة فهي مهنة عطاء على مر العصور والذين يقومون بأعمالهم بشر يتأثرون سيكولوجياً بمناخ عملهم، ولاسيما أنه مجهد ويسبب الشعور بالضغوط النفسية، ونتيجة لذلك قد يشعر الكثير من الموظفين في المكتبة بمشاعر سلبية تجاه عملهم وتجاه المستفيدين ولاسيما في المكتبات الحكومية الأكاديمية التي تكتظ بطلاب لا تنتهي من قبل المستفيدين.

لذلك تعد هذه الدراسة محاولة من الباحث ترمي إلى تفهم الانفعالات النفسية والسلوكية للموظفين في مكتبة الأسد، والناتجة من ظروف عملهم ودراساتها، ورغبةً في تحفيزهم وحثهم على أداء الوظائف الموكلة إليهم بنجاح يحقق أهداف المؤسسة الأكاديمية التي يعملون بها.

كما تظهر أهمية هذا البحث من الجانب البحثي كونها تفتح أبعاداً بحثية كثيرة لدراسات مستقبلية ذات علاقة بتطوير أداء العاملين في المكتبات من خلال تلمس آثار الأبعاد النفسية والاجتماعية والمهنية لهؤلاء الموظفين. ويمكن تحديد أهداف البحث في النقاط الآتية:

1. معرفة الفروق بين أفراد عينة البحث على مقياس مصادر الضغوط المهنية ومقياس الأداء الوظيفي المستخدم في هذا البحث استناداً إلى مجموعة من المتغيرات (عدد سنوات الخبرة، المؤهل التعليمي).
2. الخروج من هذا البحث بمجموعة من المقترحات بعد دراسة نتائجه وتفسيرها، والتي يمكن أن تساعد في زيادة إنتاجية الموظفين في المكتبة ومحاولة تطوير أدائهم الوظيفي.

أسئلة البحث وفرضياته:

1. ما طبيعة العلاقة بين مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لأفراد عينة البحث؟
2. ما هي مصادر الضغوط المهنية للموظفين في مكتبة الأسد الوطنية؟
أما الفرضيات التي يطرحها البحث فهي:
1. لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين مصادر الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى أفراد عينة البحث.
2. لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين مصادر الضغوط المهنية والأداء الوظيفي تبعاً لمتغيرات البحث.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات درجات عينة البحث على مقياس الضغوط المهنية تبعاً لمتغيرات البحث (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل التعليمي).
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات درجات عينة البحث على مقياس الأداء الوظيفي بين مرتفعي الضغوط ومنخفضيها.
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات درجات عينة البحث على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً لمتغيرات البحث (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل التعليمي).

منهجية البحث:

في ضوء طبيعة مشكلة البحث وأهدافه وأهميته، تمّ إتباع منهج الاستقراء النظري وذلك في الجزء النظري من البحث الذي يقوم على استقراء الدراسات السابقة بهدف الوصول إلى إطار نظري لموضوع البحث. كما اعتمد الباحث في دراسته للجانب الميداني على المنهج الوصفي التحليلي الذي يساعد على تفسير الظواهر النفسية والتربوية الموجودة، كما يفسر العلاقات بين هذه الظواهر، يضاف إلى أنه يساعد الباحث في الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات حول هذه الظواهر استناداً إلى حقائق الواقع، وذلك بغرض وصف هذه البيانات وتحليلها ومن ثم تفسيرها للوصول إلى تعميمات مناسبة (متولي، 2002).

حدود البحث:

- اقتصرت هذا البحث على الموظفين العاملون في مكتبة الأسد الوطنية بمختلف فئاتهم الوظيفية ويمكن تعميم نتائجها على المجتمعات المماثلة لها في الخصائص، ويمكن تفصيل الحدود إلى:
- (1) الحدود البشرية: الموظفون العاملون في مكتبة الأسد الوطنية.
 - (2) الحدود المكانية: كل أقسام مكتبة الأسد الوطنية للخدمات المعرفية في محافظة دمشق.
 - (3) الحدود الزمانية: تمّ التطبيق في شهر نيسان من عام 2011.

مصطلحات البحث وتعريفاته الإجرائية:

الضغوط: هي مجموعة العوامل الجسمية والنفسية التي تحدث ردود فعل في أثناء مواجهة الفرد للمواقف المحيطة التي تمثل تهديداً له (العميان، 2002).

الضغوط المهنية: هو شعور العامل بعجز أو صعوبة في القيام بأداء مهام وظيفته الموكلة إليه للقيام بها، وينتج من مواجهة هذا الموقف حالة من التوتر (حسني، محمود، 1993، 19).

مصادر الضغوط المهنية: يُقصد بها العوامل المتعلقة بالمهنة أو الشخص التي تسبب للفرد إحساساً بالضغط النفسي، وغالباً ما توجد هذه المصادر في بيئة العمل، بينما يوجد الضغط داخل الفرد.

الأداء الوظيفي: نشاط يُمكن الفرد من إنجاز المهمة والهدف المخصص له بنجاح، ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة (المير، 1995).

مصادر الضغوط المهنية إجرائياً: هو عبارة عن مجموع الدرجات التي يحصل عليها أفراد عينة البحث من خلال إجاباتهم على مقياس مصادر الضغوط المهنية المخصص للبحث.

الأداء الوظيفي إجرائياً: هو مجموعة الدرجات التي يحصل عليها أفراد عينة البحث من خلال إجاباتهم عن مقياس الأداء الوظيفي المخصص للبحث.

إجراءات البحث:

أدوات البحث:

اعتمد الباحث على مقياس الضغوط النفسية (2009) للباحث المتضمن مصادر للضغوط المهنية، أما بالنسبة للأداء الوظيفي فقد قام الباحث بتصميم استبانة لذلك.

متغيرات البحث:

(1) المتغيرات المستقلة:

- سنوات الخبرة: (5) سنوات فما دون، من (6-10) سنوات، من (11-15) سنة، (15) سنة فأكثر.
- المؤهل التعليمي: (ثانوي، إجازة، دبلوم، ماجستير، دكتوراه).

(2) المتغيرات التابعة: مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في مكتبة الأسد الوطنية.

الجانب النظري:

مفهوم ضغوط العمل:

نشأ اصطلاحياً في المؤسسات والمنظمات التي تعتمد في تحقيق أهدافها بصورة رئيسة على العنصر البشري، إذ يفترض أن يقوم العنصر البشري بواجباته المهنية بأسلوب يتسم بالفاعلية لتقديم الخدمات المنتظرة على أكمل وجه، إلا أن هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون قيام الموظفين بدورهم بصورة كاملة، وهذا ما يطلق عليه ضغوط العمل.

والجدير بالذكر أن ضغوط العمل لا تعد خللاً في الأسلوب الذي تدار به المؤسسة أو في طريقة تنظيم العمل وأدائه بها، لأنها عنصر لازم ينشأ مع أي تنظيم إداري، ويصعب أن توجد مؤسسة لا يشعر العاملون فيها بمستويات مختلفة ومتنوعة من ضغوط العمل. (الهنداوي، 1994).

مصادر ضغوط العمل المهنية وأنواعها:

يندر أن نجد دراسة بحثت في مجال ضغوط العمل المهنية لم تتطرق إلى الكشف عن مصادرها. لهذا ظهرت العديد من التصنيفات والنماذج التي وضعها الباحثون لتصنيف مصادر الضغوط، والتي تباينت بحسب نظرة مصنفها لمصادر الضغوط أو تطويرها بوصفها معايير يمكن بواسطتها قياس الضغوط في الدراسات التطبيقية التي طوعت لتناسب بعض المهين.

وستعرض بشكل موجز لبعض هذه التصنيفات ومنها ما يذكره (عسكر) الذي صنف مصادر ضغوط العمل التي يواجهها الفرد إلى مجموعتين، تشمل كل منها أيضاً عدداً من العناصر الفرعية على النحو الآتي:

1) المجموعة الأولى: تضم المصادر التنظيمية لضغوط العمل المهنية، التي من أهمها: الاختلاف المهني، وغموض الدور، وصراع الدور، وعبء الدور، والمسؤولية عن الأفراد، والمستقبل الوظيفي، والافتقار إلى المشاركة في اتخاذ القرارات، والمساندة الاجتماعية.

2) المجموعة الثانية: وتضم المصادر الفردية لضغط العمل، ومن أهمها نمط الشخصية، والقدرة على التحكم في الأحداث، والقدرات والحاجات، ومعدل التغيير في حياة الفرد، والسمات الشخصية الأخرى (عسكر، 1988). وهناك تصنيف يعتمد على كل من (المير والمشعان) مأخوذاً عن جيبسون، وهو مؤلف من أربع مجموعات رئيسية تشكل مصادر ضغوط العمل المهنية وهي:

(a) الفيزيائية: تشمل البيئة المادية التي تلعب دوراً كبيراً في صنع الضغوط في منظمات العمل كعوامل الإضاءة ودرجة الحرارة، والضوضاء، وتلوث الهواء، والمخاطر على أمن وسلامة الموظف.

(b) جماعة العمل: تشمل ضعف العلاقة مع الزملاء، والمرؤوسين، والمديرين، والافتقار إلى تماسك الجماعة، والصراع بين أفراد الجماعة، ونقص الدعم الاجتماعي في جماعة العمل.

(c) الفردية: وتشمل عوامل صراع الدور، وغموض الدور، والعبء الزائد والمنخفض في العمل، وقلة الرقابة والمسؤولية، وعدم الاستقرار الوظيفي، وعدم توافر فرص التقدم والترقية. (Beehr, 1995).

(d) التنظيمية: وتشمل عوامل ضعف تصميم الهيكل التنظيمي، وعدم وجود سياسة محددة وواضحة وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات (المشعان، 2000).

إن التعريف بمصادر ضغوط العمل المهنية في المكتبة ينبثق عنه مشكلة تصنيفها ووضعها في أطر تبين أنواعها حسبما يدركها العاملون في المكتبات، ولاسيما مع عدم وجود قاعدة يبنى عليها، ولندرة وجود الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، يمكن القول إن هناك العديد من العوامل التي تسهم في حدوث الضغوط للعاملين في مجال المكتبات ويمكن تصنيفها بشكل واسع في مجموعتين رئيسيتين، ينشأ فيهما الضغط من محصلة تفاعل قوى تلك المتغيرات ومدى استجابة العاملين لها وإدراكهم لأهداف المؤسسة التي يعملون بها (Mann, 2001).

وتحتوي هاتان المجموعتان على:

أ. مصادر تنظيمية: (الاختلاف المهني، عبء الدور، غموض الدور، صراع الدور، عدم المشاركة في اتخاذ القرارات، تقييم الأداء الوظيفي، النمو والتقدم المهني). (الهيجان، 1998).

ب. مصادر شخصية:

(1) نمط الشخصية.

(2) الجنس.

(3) التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل.

(4) الحالة النفسية والبدنية. (الشريف، 2003).

علاقة مصادر الضغوط المهنية بالأداء الوظيفي:

يفترض أن يؤدي التوافق بين كم العمل الذي يقوم به الفرد، وإمكانياته الخاصة إلى ارتفاع الأداء والشعور بالرضا، في حين أن عدم التوازن بين تلك الأطراف يؤدي إلى زيادة حدة الضغوط على العامل وإلى تدني الرضا لديه، وذلك لوجود علاقة بين مصادر الضغوط ومستوى أداء العاملين، إذ يدل وجود مستوى أداء منخفض على وجود حالات من الضغوط بمستويات عالية بسبب محدودية القدرة والتأهيل والمهارة، وبالعكس إذا كان مستوى الضغوط منخفضاً فإنه يدل على زيادة أداء العاملين بشكل طبيعي، وتؤكد بعض الدراسات وجود علاقة تناسب طردية بين مستوى الضغوط المهنية السلبية والتكلفة الناتجة منها. (علي، 2009، 49).

الدراسات السابقة:

1- دراسة (نمر 1994) بعنوان: **دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في**

القطاعات العام والخاص في السعودية، هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مدى وجود التباين في مصادر الضغوط بالعمل بحسب اختلاف نوع القطاع والجنسية وطبيعة الوظيفة والخصائص التعليمية والعمر. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن القطاع العام يعد أكثر تعرضاً لضغوط العمل التي يأتي من مقدمتها النمو والتقدم المهني، يليها الظروف المادية للعمل ثم كمية العمل في حين أن نوع العمل وكميته يأتيان في مقدمة الضغوط بالنسبة للعاملين في القطاع الخاص. وأن العاملين بالوظائف الإدارية أكثر تعرضاً للضغوط من العاملين بالوظائف الفنية، كما تبين أيضاً أن مستوى ضغوط العمل ينخفض تبعاً للعمر، فيما عدا النمو والتقدم المهني الذي يرتفع بارتفاع العمر، وأن مستويات ضغوط العمل ترتفع بانخفاض المستوى التعليمي باستثناء متغير النمو والتقدم المهني.

2- دراسة سالم السالم (1997) **السعودية: بعنوان الدراسة: الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية**

بالسعودية. وهدفت الدراسة إلى قياس مدى الرضا عن مجموعة من العوامل مثل: الراتب، فرص الترقى، الاحترام. وتكونت عينة الدراسة من العاملين في المكتبات الجامعية وبلغ عددهم (84) عاملاً. ومن أهم نتائج الدراسة: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الرضا المهني للعاملين في المكتبات الجامعية وفقاً لمتغيرات الجنس - العمر، مستوى التعليم، عدد سنوات الخدمة.

3- دراسة بونغ (Bunge, 1997) **نيويورك: وعنوانها: مصادر ضغوط العمل لأمناء المكتبات ورضاهم**

الوظيفي. وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة مصادر ضغوط العمل التي يتعرضون لها ومدى رضاهم الوظيفي عن طبيعة عملهم. وطبقت الدراسة على عينات طبقية عشوائية، بلغ عدد العينة (850) من أمناء المكتبات في نيويورك، مينسوتا، تكساس. وأشارت نتائج الدراسة: تأتي ضغوط العاملين في خدمة الجمهور من عدم الفهم للدور الوظيفي وعدم حصولهم على التقدير المناسب، إضافة إلى زيادة حجم العمل على الحجم العادي. وتوصلت الدراسة إلى أن العوامل التي تسبب الرضا الوظيفي هي نفسها التي تسبب ضغوط العمل.

4- وتناولت دراسة (Roose 1999) **ضغوط العمل للعاملين في الخدمة المرجعية**، هدفت هذه الدراسة إلى

معرفة مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها متخصصو المراجع في المكتبات، واتبعت الدراسة أسلوباً مبتكراً للكشف عن مرحلة الاحتراف النفسي للعاملين بإتباع أسلوبين، الأول: أسلوب اختيار صورة تمثل حالتهم الشعورية، والثاني: رسم

صورة تمثل حالتهم التي يشعرون بها، واستخدام مشروع تحليل الصور لتفسير الحالة النفسية التي يشعر بها العاملون عن طريق أطباء متخصصين في هذا المجال، وكشفت النتائج أن أمناء المكتبات المسؤولين عن الخدمة المرجعية يعانون من ضغوط بسبب تأديتهم أعمالهم على مشهد من المراجعين، وأنهم يعملون في منطقة مفتوحة لا يتوافر فيها الاستقلالية الشخصية، إضافةً إلى افتقار المكتبات إلى قنوات التخاطب والتدريب الجيدة التي تمنح الموظفين فرصة التعبير عن ذاتهم وتكسيبهم خبرات بحاجة لها.

5- دراسة بوشوك (Buchok, 2000) أمريكا: بعنوان "الضغوط النفسية التي يواجهها محترفو تقنيات المعلومات". هدفت الدراسة إلى معرفة العوامل التي تسبب ضغوط العمل. وطبقت الدراسة على عينات طبقية عشوائية، بلغ عدد العينة (103) موظفين من موظفي شركات تقنيات المعلومات. وأشارت نتائج الدراسة: إلى أن (58%) من أفراد العينة يشعرون بضغط العمل وذلك لزيادة أعبائه، في حين أن (24%) يرون أن الضغوط التي يشعرون بها مصدرها السياسات الجديدة المتبعة، وأن (11%) يرون أن ضغوطهم من مسببات أخرى من الحياة، أما التعديل وملاحظه الجديدة من التقنيات فقد أشار إليه (4%) من المشاركين فيه ولم يوضح (6%) الأسباب التي تسبب لهم ضغوطاً في العمل.

إجراءات البحث:

- مجتمع الأصلي للبحث: يتكون المجتمع الأصلي للدراسة من جميع الموظفين العاملين في أقسام مكتبة الأسد، في محافظة دمشق لعام (2011)، حيث بلغ عدد أفراد المجتمع الأصلي (400) موظف وموظفة.

- عينة البحث: تم سحب العينة بشكل عشوائي بسيط، و تُعد هذه الطريقة واحدة من أفضل الطرائق المستخدمة في البحث النفسي (مخائيل، 2001، 105). وتتكون عينة الدراسة من (120) عاملاً وعاملة من موظفي مكتبة الأسد، وتمثل هذه العينة ما نسبته (30%) من مجتمع البحث الأصلي.

- أدوات البحث:

أ- مقياس الضغوط المهنية:

☒ طريقة التصحيح مقياس الضغوط المهنية:

تتم الإجابة عن عبارات المقياس بواحدة من الإجابات الخمس التالية: (موافق بشدة، موافق، أحياناً، غير موافق، غير موافق بشدة). فالعبارات تُعطى درجاتها وبالترتيب السابق على النحو التالي (5-4-3-2-1). وانطلاقاً من ذلك تكون أعلى درجة يمكن أن يحصل عليها على هذا المقياس بالنسبة لكامل عبارات المقياس هي (210) درجة، وأقل درجة يمكن أن يحصل عليها العامل هي (42) درجة.

☒ صدق مقياس الضغوط المهنية:

استخدم الباحث طريقة الصدق الظاهري لقياس صدقه، والتأكد من صلاحيته لقياس الضغوط المهنية، ويهدف التحقق من صلاحية عبارات مقياس الضغوط المهنية تم عرض المقياس على عدد من أعضاء الهيئة التدريسية بكلية التربية في جامعة دمشق، لبيان رأيهم في صحة كل عبارة، ودرجة ملاءمتها للمجال الذي تنتمي إليه، بالإضافة إلى ذكر ما يروونه مناسباً من إضافات أو تعديلات، وبناءً على الآراء والملاحظات لم يتم استبعاد أي عبارة من المقياس، ولكن تم تعديل بعضها من حيث الأسلوب والصياغة؛ وبالتالي بلغ المجموع النهائي لعبارات هذه المقياس بصورته النهائية (42) عبارة تم توزيعها بصورة عشوائية على أبعاده.

✕ ثبات مقياس الضغوط المهنية:

اعتمد الباحث في حساب ثبات المقياس على الطرق التالية:

○ إعادة التطبيق: تم حساب معامل الثبات عن طريق تطبيق المقياس وإعادة تطبيقه على العينة نفسها بعد أسبوعين، وقد أظهرت النتائج تمتع المقياس بدرجة عالية من الثبات بلغت (0.82).

○ التجزئة النصفية: وفي هذه الطريقة تم تقسيم بنود المقياس إلى نصفين متساويين، ضم النصف الأول البنود الفردية في المقياس، في حين ضم النصف الثاني البنود الزوجية، و تكون كل جزء من (21) عبارة وتم حساب معامل الترابط سبيرمان براون وغوتمان بين الجزئين، وجاءت نتائج معامل الترابط سبيرمان براون (0.837)، ونتيجة غوتمان (0.861) وجميعها دال عند مستوى الدلالة (0.01).

ب- مقياس الأداء الوظيفي:

✕ طريقة التصحيح مقياس الأداء الوظيفي:

تتم الإجابة عن عبارات المقياس بوحدة من الإجابات الخمس التالية: (ممتاز، جيد، وسط، ضعيف، ضعيف جداً). فالعبارات تُعطى درجاتها بالترتيب السابق على النحو التالي (5-4-3-2-1). وانطلاقاً من ذلك تكون أعلى درجة يمكن أن يحصل عليها العامل على هذا المقياس بالنسبة لكامل عبارات المقياس هي (110) درجات، وأقل درجة يمكن أن يحصل عليها العامل هي (22) درجة.

✕ صدق مقياس الأداء الوظيفي:

استخدم الباحث طريقة الصدق الظاهري بهدف التحقق من صلاحية عبارات مقياس الأداء الوظيفي، تم عرض المقياس على عدد من أعضاء الهيئة التدريسية بكلية التربية في جامعة دمشق، لبيان رأيهم في صحة كل عبارة، ودرجة ملاءمتها، بالإضافة إلى ذكر ما يروونه مناسباً أو إضافات أو تعديلات، وبناءً على الآراء والملاحظات لم يتم استبعاد أي عبارة من المقياس، ولكن تم تعديل بعضها من حيث الأسلوب والصياغة؛ وبالتالي بلغ المجموع النهائي لعبارات هذه المقياس بصورته النهائية (22) عبارة تم توزيعها بصورة عشوائية في المقياس.

✕ ثبات مقياس الأداء الوظيفي:

اعتمد الباحث في حساب ثبات المقياس على الطرق التالية:

○ إعادة التطبيق: تم حساب معامل الثبات عن طريق تطبيق المقياس وإعادة تطبيقه على العينة نفسها بعد أسبوعين، وقد أظهرت النتائج تمتع المقياس بدرجة عالية من الثبات بلغت (0.84).

○ التجزئة النصفية: وفي هذه الطريقة تم تقسيم بنود المقياس إلى نصفين متساويين، ضم النصف الأول البنود الفردية في المقياس، في حين ضم النصف الثاني البنود الزوجية، و تكون كل جزء من (11) عبارة وتم حساب معامل الترابط سبيرمان براون وغوتمان بين الجزئين، وجاءت نتائج معامل الترابط سبيرمان براون (0.813)، ونتيجة غوتمان (0.856) وجميعها دال عند مستوى الدلالة (0.01).

النتائج والمناقشة:

❖ نتائج أسئلة البحث:

1) ما هي مصادر الضغوط المهنية للموظفين في مكتبة الأسد؟

قام الباحث بحساب متوسط إجابات عينة البحث على كل مصدر من مصادر مقياس الضغوط المهنية، ثم قام بحساب النسبة المئوية لمتوسط كل مصدر من المصادر، وذلك لمعرفة أكثر مصادر الضغوط المهنية شيوعاً، كما هو موضح في الجدول (2):

الجدول رقم (2) يبين النسب المئوية لدرجات الطلبة في مقياس مصادر الضغوط المهنية

النسبة المئوية	مجموع الدرجات القصوى	متوسط درجات أفراد العينة	أبعاد مقياس الضغوط المهنية
40%	30	12	البعد الأول: (الضغوط الناتجة من العبء الوظيفي).
72%	25	18	البعد الثاني: (الضغوط الناتجة من عدم وجود الدعم الإداري)
33.33%	30	10	البعد الثالث: (الضغوط الناتجة من عدم وضوح الأدوار وتعددتها)
40%	30	12	البعد الرابع: (الضغوط الناتجة من الاتصال الإنساني)
80%	20	16	البعد الخامس: (الضغوط الناتجة من عملية تقويم الأداء الوظيفي)
95%	20	19	البعد السادس: (الضغوط الناتجة من المردود المادي)
71.42%	20	14	البعد السابع: (الضغوط الناتجة من التطور المهني)
45.71%	35	16	البعد الثامن: (الضغوط الناتجة من بيئة العمل)
55.71%	210	117	الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية

من الجدول رقم (2) نلاحظ أنَّ أكثر مصادر الضغوط المهنية شيوعاً هو المصدر السادس "الضغوط الناتجة من المردود المادي" إذ بلغ متوسطه (19) ونسبته المئوية (95%)، وجاء ثانياً المصدر الخامس "الضغوط الناتجة من عملية تقويم الأداء الوظيفي" إذ بلغ متوسطه (16) ونسبته المئوية (80%)، وجاء ثالثاً المصدر الثاني "الضغوط الناتجة من عدم وجود الدعم الإداري" إذ بلغ متوسطه (18) ونسبته المئوية (72%)، وكانت الدرجة الكلية لنسبة شيوع مصادر الضغوط المهنية بمتوسط قدره (117) والنسبة المئوية لدرجة الشيوع (55.71%)، وهي تعبر عن درجة فوق المتوسط بقليل لدرجة شيوع مصادر الضغوط المهنية، وهذا يعكس درجة الضغوط المهنية لدى الموظفين العاملين في مكتبة الأسد.

ويمكن تفسير ذلك أن الرضا الوظيفي ينتج من تقليل مصادر الضغوط المهنية، وأن السوك الإنساني يعد من محددات الأداء الوظيفي للفرد، فهو محصلة التفاعل بين طبيعة الفرد والمكان الذي يعمل فيه، فالضغوط المهنية تظهر نتيجة التفاعل بين الدوافع الداخلية والدوافع الخارجية التي يأتي في مقدمتها الشعور بالطمأنينة والأمن النفسي في مكان العمل، والنجاح في إقامة علاقات مع الآخرين، وتحقيق التوافق النفسي والمهني، والرضا الوظيفي، والنمو والتطور المهني والبعد عن التصلب. وهذا ما يتفق مع دراسة بوشوك (Buchok, 2000) التي أوضحت أن (58%) من أفراد العينة يشعرون بضغط العمل وذلك لزيادة أعبائه، في حين أن (24%) يرون أن الضغوط التي يشعرون بها مصدرها السياسات الجديدة المتبعة، وأن (11%) يرون أن ضغوطهم من مسببات أخرى من الحياة.

❖ نتائج فرضيات البحث:

1. لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين مصادر الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى أفراد عينة البحث.

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث بحساب العلاقة الارتباطية بين درجات الموظفين العاملين في مكتبة الأسد على مقياس الضغوط المهنية، وذلك باستخدام معامل الارتباط بيرسون، وجاءت النتائج على النحو التالي:

الجدول رقم (3) معامل الارتباط بيرسون بين درجات الطلبة في مقياس الضغوط المهنية والأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي	الضغوط المهنية		
.721**	1	معامل الارتباط بيرسون	الضغوط المهنية
.000		مستوى الدلالة	
120	120	العينة	
1	.721**	معامل الارتباط بيرسون	الأداء الوظيفي
	.000	مستوى الدلالة	
120	120	العينة	

يتبين من الجدول رقم (3)، وبعد تطبيق معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) أن قيمة (Sig) المحسوبة دالة عند (0.01).

القرار: نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة أي أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى أفراد عينة البحث.

ويمكن تفسير ذلك بأن مناخ العمل له تأثير في فعالية أداء العاملين الوظيفي، وجودة إنتاجهم، فإذا تحسنت ظروف مناخ العمل، وأصبحت ترضي تطلعات الأفراد العاملين في المكتبة، أصبح لديهم قوة إيجابية دافعة للإنجاز وفعالية الأداء، كما أن الجوانب الإيجابية في مناخ العمل مثل تبادل الثقة بين الإدارة والمروسين، وتحسين الحوافز المادية، وتهم حاجات العاملين والعمل على إشباعها، وإحساس العاملين بالأمان الوظيفي والاستقرار النفسي والتوافق المهني، كل ذلك يوفر بيئة عمل معززة للإنتاجية ومحفزة للعمل، ومؤدية إلى فعالية الأداء الوظيفي، وتحد من مصادر الضغوط المهنية، وتزيد من الرضا الوظيفي لدى العامل. وهذا ما يتفق مع دراسة بونغ (Bunge, 1997) التي توصلت إلى أن العوامل التي تسبب الرضا الوظيفي هي نفسها التي تسبب ضغوط العمل.

2. لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين مصادر الضغوط المهنية والأداء الوظيفي تبعاً لمتغيرات البحث (سنوات الخبرة، المؤهل التعليمي). ومنها تتفرع الفرضيات الآتية:

❑ لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين مصادر الضغوط المهنية والأداء الوظيفي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث بتطبيق معامل الارتباط بيرسون بين درجات الموظفين العاملين في مكتبة الأسد على مقياس الضغوط المهنية، التي تعزى إلى متغير سنوات الخبرة ((5 سنوات فما دون، من (6-10) سنوات، من (11-15) سنة، (15) سنة فأكثر)، وجاءت النتائج على النحو التالي:

الجدول رقم (4) معامل الارتباط بيرسون في مقياسي الضغوط المهنية والأداء الوظيفي تبعاً لمتغير الخبرة

الأداء الوظيفي	الضغوط المهنية		
.678**	1	معامل الارتباط بيرسون	الضغوط المهنية
.000		مستوى الدلالة	
120	120	العينة	
.678**	1	معامل الارتباط بيرسون	الأداء الوظيفي
	.000	مستوى الدلالة	
120	120	العينة	

يتبين من الجدول رقم (4)، وبعد تطبيق معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) أن قيمة (Sig) المحسوبة دالة عند (0.01).

. القرار: نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة أي أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى عينة البحث وفق متغير الخبرة.

ويمكن تفسير ذلك بوجود علاقة موجبة دالة إحصائياً بين فعالية الأداء الوظيفي في المكتبة وسنوات الخبرة في ضوء ما تكسبه سنوات الخبرة في العمل بالمكتبة من إلمام كاف بطبيعة العمل المكتبي، ويقدر على التصرف عند التعرض لمصادر مختلفة من الضغوط المهنية المختلفة، ومن مرونة وقدرة على التكيف في المواقف المهنية المختلفة، وهذا كله يصب في إطار ارتفاع مستوى فعالية الأداء الوظيفي للعاملين في المكتبة. وهذا ما يتفق مع دراسة (آل الشيخ 2002) التي أكدت النتائج عدم وجود علاقة جوهرية بين سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية، ومستوى الأداء الوظيفي.

☒ لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين مصادر الضغوط المهنية والأداء الوظيفي تبعاً لمتغير المؤهل التعليمي.

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث بتطبيق معامل الارتباط بيرسون بين درجات الموظفين العاملين في مكتبة الأسد على مقياس الضغوط المهنية، التي تعزى إلى متغير المؤهل التعليمي (ثانوية، إجازة، دبلوم، ماجستير، دكتوراه)، وجاءت النتائج على النحو التالي:

الجدول رقم (5) معامل الارتباط بيرسون في مقياسي الضغوط المهنية والأداء الوظيفي تبعاً للمؤهل التعليمي

الأداء الوظيفي	الضغوط المهنية		
.743**	1	معامل الارتباط بيرسون	الضغوط المهنية
.000		مستوى الدلالة	
120	120	العينة	
.743**	1	معامل الارتباط بيرسون	الأداء الوظيفي
	.000	مستوى الدلالة	
120	120	العينة	

يتبين من الجدول رقم (5)، وبعد تطبيق معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) أن قيمة (Sig) المحسوبة دالة عند (0.01).

القرار: نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة أي أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط المهنية والأداء الوظيفي تبعاً لمتغير المؤهل التعليمي.

ويمكن تفسير ذلك بوجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين كل من القدرة على مواجهة مصادر الضغوط المهنية وبين فعالية الأداء الوظيفي وفق متغير المؤهل التعليمي، فالمستوى التعليمي يساعد الفرد على امتلاك قدرة أكبر على الفهم والاستيعاب والقدرة على التصرف بفاعلية أكبر عند التعرض لمصادر الضغوط المهنية؛ وبالتالي فاعلية أكبر في الأداء الوظيفي. كما تساعد الدرجات العلمية على استخدام التقنيات الحديثة المكتسبة وتوظيفها. كما أن المؤهل العلمي المرتفع له دور إيجابي في العمل المكتبي؛ لأن ارتفاع المؤهل التعليمي يجعل العامل في المكتبة أكثر تفاعلاً وتكيفاً مع البيئة المهنية، وأكثر إدراكاً وتفهماً للمشكلات التي يعاني منها العاملون في المكتبة، وأكثر معرفة وإلماماً بالمهارات المكتسبة، وأكثر قدرة على تناول مصادر الضغوط المهنية بموضوعية، وأكثر كفاءة في تطبيق الأساليب، والفنيات المتطورة في العمل المكتبي، كما أن ارتفاع المؤهل التعليمي المصاحب بتلقي العامل في المكتبة لدورات في مجال عمل المكتبات، يكسب العامل المفاهيم والمعارف العلمية لمجالات العمل المختلفة داخل المكتبة. وهذا ما يتفق مع دراسة (Roose 1999) التي أشارت إلى افتقار المكتبات إلى قنوات التخاطب والتدريب الجيدة التي تمنح الموظفين فرصة التعبير عن ذاتهم.

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات عينة البحث على مقياس الضغوط المهنية التي تُعزى إلى متغيرات البحث، عند مستوى دلالة (0.05). ومنها تتفرع الفرضيات الآتية:

a) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات درجات عينة البحث على مقياس الضغوط المهنية تبعاً لمتغير الجنس.

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث بحساب الفروق بين متوسطات درجات الموظفين العاملين في مكتبة الأسد على مقياس الضغوط المهنية، التي تعزى إلى متغير الجنس (ذكور، إناث)، وذلك باستخدام اختبار ستوديننت، وجاءت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (6) قيمة (ت) لدلالة الفروق وفق متغير الجنس فيما يتعلق بالضغوط المهنية

القرار	مستوى الدلالة	دح	ت	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	الجنس	الضغوط المهنية
دالة عند 0.05	0.013	118	4.149	19.302	90.19	37	الذكور	
				20.742	94.48	83	الإناث	

يتبين من الجدول رقم (6)، وبعد اختبار ستوديننت أن قيمة (ت) المحسوبة دالة عند (0.05). وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة. وكما تبين بمقارنة الفروق بين المتوسطات، أن الاستجابات كانت لمصلحة الإناث.

وقد يعزى ذلك إلى جدية العاملات الإناث في العمل في المكتبة، وما يتعلق بها أكثر من جدية العاملين الذكور وبخاصة وأن معظم العاملات الإناث يأتين إلى مهنة العمل في المكتبة عن رغبة أكيدة، في مجتمع الذي يرى بأن

أفضل مجال لعمل المرأة هو مهنة العمل في المكتبة؛ مما يتسبب بارتفاع درجة الضغوط المهنية لدى العاملات الإناث.

(b) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات عينة البحث على مقياس الضغوط المهنية التي تُعزى إلى متغير سنوات الخبرة عند مستوى دلالة (0.05).

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث بحساب الفروق بين متوسطات درجات الموظفين العاملين في مكتبة الأسد على مقياس الضغوط المهنية، التي تعزى إلى متغير سنوات الخبرة ((5 سنوات فما دون، من (6-10) سنوات، من (11-15) سنة، (15) سنة فأكثر)، وذلك باستخدام اختبار أنوفا، وجاءت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (7) قيمة (ف) لدلالة الفروق وفق متغير سنوات الخبرة فيما يتعلق بالضغوط المهنية

القرار	مستوى الدلالة	ف	أبعاد مقياس الضغوط المهنية
0.01	0.000	14.126	البعد الأول: (الضغوط الناتجة من العبء الوظيفي).
0.01	0.000	11.814	البعد الثاني: (الضغوط الناتجة من عدم وجود الدعم الإداري)
0.01	0.000	8.912	البعد الثالث: (الضغوط الناتجة من عدم وضوح الأدوار وتعددتها)
0.01	0.000	12.342	البعد الرابع: (الضغوط الناتجة من الاتصال الإنساني)
0.01	0.000	9.345	البعد الخامس: (الضغوط الناتجة من عملية تقويم الأداء الوظيفي)
0.01	0.000	18.764	البعد السادس: (الضغوط الناتجة من المردود المادي)
0.05	0.040	5.983	البعد السابع: (الضغوط الناجمة من التطور المهني)
0.01	0.000	10.123	البعد الثامن: (الضغوط الناجمة من بيئة العمل)
0.01	0.000	16.257	الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية

يتبين من الجدول رقم (7)، وبعد اختبار تحليل التباين (ANOVA) أن قيمة (ف) المحسوبة دالة عند (0.01) في المصادر كافة باستثناء المصدر السابع (الضغوط الناجمة من التطور المهني) دالة عند (0.05)، وفي المجموع الكلي دالة عند (0.01). وكما تبين باختبار (دونيت سي) لمقارنة الفروق بين المتوسطات (انظر الملحق رقم 2/ص 29)، أن الاستجابات كافة في المحاور جميعها والمجموع الكلي كانت لمصلحة الأفراد الذين يملكون سنوات خبرة أكثر.

. القرار: نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين

متوسطات إجابات عينة البحث على مقياس الضغوط المهنية التي تُعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

ويمكن تفسير ذلك أن طول مدة الخبرة في عمل المكتبة تساعد على فهم طبيعة العمل المكتبي، وإتقان مهاراتها والتحسين في أساليب العمل وتطويرها، فأصحاب الخبرة الطويلة في العمل المكتبي يمتلكون مهارات مواجهة مصادر الضغوط المهنية، وقدرة التكيف مع المستجدات في مناخ العمل كافة، مما يساهم في تحسين فعالية الأداء الوظيفي للعاملين في مكتبة الأسد. ويعتقد الباحث أن حداثة عهد الموظفين بالعمل في مكتبة الأسد، وقلة خبرتهم في تقديم الخدمات المكتبية، وإقبالهم على المهنة، وممارستها فعلياً، أظهر اختلافاً وإحباطاً وصعوبة في التكيف، عكس ما كانوا يتوقعون خلال دراستهم النظرية، في حين أن الخبرة التراكمية للعاملين في مكتبة الأسد أكسبهم القدرة على التعامل مع المشكلات والضغوط المهنية، واختيار الطرق المناسبة لمعالجتها، كما أن الخبرة تؤدي إلى زيادة الثقة بالنفس، والثقة بالآخرين، فتزداد وتقوى علاقة الموظف بزملائه وبإدارة المكتبة، ويزداد حبه للعمل وانتمائه له. إضافة إلى أن الخبرة

تؤدي إلى اكتساب مهارات متجددة، وتنمي المهارات المكتسبة، مما يقضي على عوامل القلق، والتردد من الدخول في تجارب جديدة، مما يجعل الموظف أكثر ثقة، وأكثر حماساً وانتماءً، وأكثر خبرةً فتتخفف درجة الضغوط المهنية لديه. وتتشابه نتيجة الدراسة الحالية دراسة (عسكر وعبدالله، 1988) والتي أشارت نتائجها أن الأفراد الأقل سنوات خبرة هم الأكثر تعرضاً للضغوط مقارنةً بأصحاب الخبرة الطويلة وخاصةً في مهنة الخدمة الاجتماعية. وتختلف مع دراسة سالم السالم (1997) التي أشارت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الرضا المهني للعاملين في المكتبات الجامعية، وفقاً لمتغير عدد سنوات الخدمة.

(c) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات عينة البحث على مقياس الضغوط المهنية التي تُعزى إلى متغير المؤهل التعليمي، عند مستوى دلالة (0.05).

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث بحساب الفروق بين متوسطات درجات (العاملين/العاملات) في مكتبة الأسد على مقياس الضغوط المهنية، وذلك فيما يتعلق بأرائهم في كل مصدر من مصادر الضغوط المهنية، التي تعزى إلى متغير المؤهل التعليمي (ثانوية، إجازة، دبلوم، ماجستير، دكتوراه)، وجاءت كما يلي:

الجدول رقم (8) اختبار تحليل التباين الأحادي وفق متغير المؤهل التعليمي

أبعاد مقياس الضغوط المهنية	ف	مستوى الدلالة	القرار
البعد الأول: (الضغوط الناتجة من العبء الوظيفي).	16.117	0.000	دالة عند 0.01
البعد الثاني: (الضغوط الناتجة من عدم وجود الدعم الإداري)	10.904	0.000	دالة عند 0.01
البعد الثالث: (الضغوط الناتجة من عدم وضوح الأدوار وتعددتها)	9.903	0.000	دالة عند 0.01
البعد الرابع: (الضغوط الناتجة من الاتصال الإنساني)	10.981	0.000	دالة عند 0.01
البعد الخامس: (الضغوط الناتجة من عملية تقويم الأداء الوظيفي)	9.389	0.000	دالة عند 0.01
البعد السادس: (الضغوط الناتجة من المردود المادي)	19.964	0.000	دالة عند 0.01
البعد السابع: (الضغوط الناجمة من التطور المهني)	0.903	0.440	غير دالة عند 0.05
البعد الثامن: (الضغوط الناجمة من بيئة العمل)	11.114	0.000	دالة عند 0.01
الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية	18.391	0.000	دالة عند 0.01

يتبين من الجدول رقم (8)، وبعد اختبار تحليل التباين (ANOVA) أن قيمة (ف) المحسوبة دالة عند (0.01) في المصادر كافة باستثناء المصدر السابع (الضغوط الناجمة من التطور المهني) غير دالة عند (0.05)، وفي المجموع الكلي دالة عند (0.01). وكما تبين باختبار (دونيت سي) لمقارنة الفروق بين المتوسطات (انظر الملحق رقم 2/ ص 28/)، أن الاستجابات كافة في المحاور جميعها والمجموع الكلي كانت لمصلحة الأفراد الذين يحملون الماجستير أو الإجازة في المكتبات.

ويمكن تفسير ذلك بوجود فروق دالة إحصائية في القدرة على مواجهة مصادر الضغوط المهنية بين أفراد المستويات التعليمية، فأصحاب المستوى التعليمي المرتفع يمتلكون قدرة أكبر على الفهم والاستيعاب والقدرة على التصرف بفاعلية أكبر عند التعرض لمصادر الضغوط المهنية؛ وبالتالي فاعلية أكبر في الأداء الوظيفي. كما أن أصحاب الشهادات العليا يتحمسون لأداء العمل بفاعلية وذلك لتطلعهم إلى شغل المناصب الإدارية العليا من خلال ترقيتهم، مكافأة لهم على الأداء الوظيفي والإنجاز المتميز. وهذا يتفق مع دراسة علمية قام بها (نمر 1994) والتي أشارت إلى أن مستويات ضغوط العمل ترتفع بانخفاض المستوى التعليمي باستثناء متغير النمو والتقدم المهني.

وتختلف مع دراسة سالم السالم (1997) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الرضا المهني للعاملين في المكتبات الجامعية، وفقاً لمتغير المستوى التعليمي.

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات درجات عينة البحث على مقياس الأداء الوظيفي بين مرتفعي الضغوط ومنخفضيها.

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث بحساب الفروق بين متوسطات درجات (العاملين/العاملات) في مكتبة الأسد على مقياس الضغوط المهنية، وذلك فيما يتعلق بأرائهم في كل مصدر من مصادر الضغوط المهنية، وجاءت كما يلي:

الجدول رقم (9) اختبار ت ستودينت لدلالة الفروق بين مرتفعي ومنخفضي الضغوط

القرار	مستوى الدلالة	دح	ت	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	الضغوط	الأداء الوظيفي
دالة عند 0.05	0.033	118	4.125	22.452	81.39	71	مرتفعو الضغوط	
				23.732	74.48	49	منخفضو الضغوط	

يتبين من الجدول رقم (9)، وبعد اختبار ت ستودينت أن قيمة (ت) المحسوبة دالة عند (0.05). وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة. وكما تبين بمقارنة الفروق بين المتوسطات، أن الاستجابات كانت لمصلحة العاملين مرتفعي الضغوط المهنية.

. القرار: نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات عينة البحث على مقياس الأداء الوظيفي بين مرتفعي الضغوط ومنخفضيها.

ويمكن تفسير ذلك بأن الأشخاص الذين لهم خبرة طويلة في العمل المكتبي، اكتسبوا مهارات متنوعة تعينهم على العمل بإتقان أكثر في المكتبة تحت تأثير الضغط المهني الزائد. عكس العاملين أصحاب الخبرة الجديدة الذين عادة ما يتوترون عندما يزداد ضغط العمل قليلاً عليهم.

5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات درجات عينة البحث على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً لمتغيرات البحث (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل التعليمي). ومنها تتفرع الفرضيات الفرعية الآتية:

a. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات درجات عينة البحث على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس.

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث بحساب الفروق بين متوسطات درجات الموظفين العاملين في مكتبة الأسد على مقياس الأداء الوظيفي، التي تعزى إلى متغير الجنس (ذكور، إناث)، وذلك باستخدام اختبار ت ستودينت، وجاءت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (10) قيمة (ت) لدلالة الفروق وفق متغير الجنس فيما يتعلق بالأداء الوظيفي

القرار	مستوى الدلالة	دح	ت	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	الجنس	الأداء الوظيفي
دالة عند 0.05	0.025	118	2.124	18.302	89.19	37	الذكور	
				19.911	96.48	83	الإناث	

يتبين من الجدول رقم (10)، وبعد اختبار ت ستودينت أن قيمة (ت) المحسوبة دالة عند (0.05). وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة. وكما تبين بمقارنة الفروق بين المتوسطات، أن الاستجابات كانت لمصلحة الإناث.

. القرار: نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات عينة البحث على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس.

وقد يعزى ذلك إلى جدية العاملات الإناث فيما يختص بالعمل في المكتبة، وما يتعلق بها، أكثر من جدية العاملين الذكور وبخاصة وأن معظم العاملات الإناث يأتين إلى مهنة العمل في المكتبة عن رغبة أكيدة، في مجتمع يرى أن أفضل مجال لعمل المرأة هو مهنة العمل في المكتبة.

b. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات درجات عينة البحث على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً لمتغيرات سنوات الخبرة.

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث بحساب الفروق بين متوسطات درجات الموظفين العاملين في مكتبة الأسد على مقياس الأداء الوظيفي، التي تعزى إلى متغير سنوات الخبرة ((5) سنوات فما دون، من (6-10) سنوات، من (11-15) سنة، (15) سنة فأكثر)، وذلك باستخدام اختبار أنوفا، وجاءت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (11) قيمة (ف) لدلالة الفروق وفق متغير سنوات الخبرة فيما يتعلق بالأداء الوظيفي

القرار	قيمة الدلالة	قيم F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المقياس
دالة عند 0.01	0.004	0.194	89.172	2	78.344	بين المجموعات	الأداء الوظيفي
			74.672	118	7111.93	داخل المجموعات	
				120	7190.274	المجموع	

يتبين من الجدول رقم (11)، وبعد اختبار تحليل التباين (ANOVA) أن قيمة (ف) المحسوبة دالة عند (0.01). وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة. وكما تبين باختبار (دونيت سي) لمقارنة الفروق بين المتوسطات (انظر الملحق رقم 2/ ص/29)، أن الاستجابات كافة في المحاور جميعها والمجموع الكلي كانت لمصلحة الأفراد الذين يملكون سنوات خبرة أكثر.

. القرار: نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات عينة البحث على مقياس الأداء الوظيفي التي تُعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

ويمكن تفسير ذلك بأن العاملين أصحاب عدد سنوات الخبرة الأكثر تعرضوا لدورات متعددة أكسبتهم خبرة في العمل المكتبي أكثر من غيرهم خاصة أن هذه الفئة من العاملين جاءوا في الفترة التي شهد فيها التعليم في سورية عملية إصلاحات جذرية فيما يختص بالعملية التعليمية من جوانبها كافة ولذلك كانت خبرتهم واعية ومدركة وفاعلة.

c. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات درجات عينة البحث على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير المؤهل التعليمي.

للتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث بحساب الفروق بين متوسطات درجات (العاملين/العاملات) في مكتبة الأسد على مقياس الأداء الوظيفي، التي تعزى إلى متغير المؤهل التعليمي (ثانوية، إجازة، دبلوم، ماجستير، دكتوراه)، وجاءت كما يلي:

الجدول رقم (12) قيمة (ف) لدلالة الفروق وفق متغير المؤهل التعليمي فيما يتعلق بالأداء الوظيفي

المقياس	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيم F	قيمة الدلالة	القرار
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	78.344	2	84.172	0.194	0.012	دالة عند 0.05
	داخل المجموعات	7111.93	118	81.672			
	المجموع	7190.274	120				

يتبين من الجدول رقم (12)، وبعد اختبار تحليل التباين (ANOVA) أن قيمة (ف) المحسوبة دالة عند (0.05). وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة. وكما تبين باختبار (دونيت سي) لمقارنة الفروق بين المتوسطات (انظر الملحق رقم 2/ص 28/)، أن الاستجابات كافة في المحاور جميعها والمجموع الكلي كانت لمصلحة الأفراد الذين يحملون الإجازة في المكتبات.

وقد يعزى ذلك إلى أن هؤلاء العاملين الذين يحملون إجازة في المكتبات كان لديهم مهارات في العمل المكتبي أكثر من غيرهم وذلك لأنهم اكتسبوا تلك المهارات من خلال دراساتهم الجامعية.

الاستنتاجات والتوصيات:

1. تحسين المكتبات من خلال تحسين أداء موظفيها؛ بإتباع الوسائل المختلفة والجادة للمتابعة والإشراف والتوجيه إلى نواحي القوة والضعف في أداء العاملين فيها.
2. زيادة حماس العاملين للعمل وتحملهم للمهام والمسؤوليات التي توكل لهم مما يسهم في الإنتاج الفعال الذي يطابق معايير الجودة والمواصفات التي يتطلبها العمل في المكتبة.
3. تفعيل الانضباط الإداري الذي يشمل الالتزام بمواعيد العمل والمحافظة على الممتلكات العامة والكياسة في التعامل مع المراجعين.
4. إجراء المزيد من الدراسات والبحوث التي تركز على النواحي السلوكية والنفسية للعاملين والتي تعد من العناصر الرئيسية والمؤثرة في فاعلية أي مؤسسة وكفاءتها، بوصفها عوامل تدعم تفعيل موارد القوى العاملة فيها.
5. العمل على تخفيف ضغوط العمل للعاملين في المكتبات الأكاديمية بتفعيل الاتصال الإنساني بين المراجعين المستفيدين وبين العاملين.

المراجع:

1. بارون، خضر عباس - دراسة الفروق بين الجنسين في الضغوط الناجمة عن أدوار العمل- المجلة التربوية، مج 13، 1999، 46.
2. الجرادين، نجاح - الأداء الوظيفي لمديري المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقته بمستوى التوتر واستخدام مهارات التعامل لديهم- قسم الأصول والإدارة التربوية، كلية الدراسات التربوية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2004، 31.
3. حسني، محمد محمود -ضغوط العمل لدى المعلمين- مجلة كلية التربية، القاهرة، العدد34، 1993، 7.
4. الربيق، محمد -العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية- قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2004، 23.
5. سالم، السالم -الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالسعودية- مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 1997، 5.
6. السالم، سالم - الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية السعودية- مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 1997.
7. الشريف، ليلي -أساليب مواجهة الضغط النفسي وعلاقتها بنمطي الشخصية (أ-ب) لدى أطباء الجراحة القلبية والعصبية والعامة- رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة دمشق، 2003، 79.
8. العديلي، ناصر محمد -إدارة السلوك التنظيمي- مرام للطباعة الالكترونية، طبعة أولى، الرياض، 1994، 83.
9. عسكر، علي أحمد عبد الله -"مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية"، مجلة العلوم الاجتماعية مج 16- ع2، 1988، 43.
10. علي، أنور -الضغوط النفسية وعلاقتها بإنتاجية العامل لدى عمال الإنتاج في الشركة العربية الطبية "تاميكو"- رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة دمشق، 2009، 3.
11. العميان، محمود سليمان -السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال- ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2002، 16.
12. متولي، طلعت -المناهج البحثية المعاصرة (التفسيري والنقدي) وغيابها عن البحوث العربية في المحاسبة- المجلة العربية للمحاسبة، البحرين- المجلد الخامس، عدد1، 2002، 10.
13. مخائيل امطانيوس -القياس والتقويم في التربية الحديثة- جامعة دمشق، كلية التربية، 2001، 113.
14. المشعان، عويد -مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالاضطرابات النفسية الجسمية- مجلة العلوم الاجتماعية، مجلد8، عدد1، الكويت، 2000، 72.
15. المير، عبد الرحيم، أحمد -العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية- دراسة مقارنة، الإدارة العامة، مجلد35، العدد الثاني، 1995، 213.
16. نعامة، سليم -مشكلات العمل والإنتاج في المؤسسة الصناعية دمشق- دار عكرمة للطباعة، 1988، 62.
17. النمر، سعود محمد -دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام والخاص في السعودية- المجلة العربية للإدارة، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مج 16، ع 2، 1994، 72.

18. الهنداوي، وفيية أحمد -إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل الإداري- مسقط، معهد الإدارة العامة، 1994، 125.

19. الهيجان، عبد الرحمن -ضغوط العمل، مصادرها ونتائجها- معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998، 190.
20. BEEHR, T. Psychological Stress in the Work Place, London, Routledge, 1995, P.37.
21. BUCHK, J. Flash: you are Stressed. Computing Canada. Issa E13. Available. <http://web12.epnet.com/delivery.asp>. 2000, 32.
22. BUCHOK, J. Flash You are Stressed, Computing Canada, Available, <http://web12.epnet.com/delivery.asp>. 2000, 51.
23. BUNGE, C. Stress in the Library: Library Staff Reveal Sources of Stress and Satisfaction in their Work, Library Journal, (September, 1997), 47.
24. BUNGE. Stress In The Library: Library. Staff Reveal source Of Stress And Satisfaction In Their work Library Journal. 15 (September, 1997).
25. ROOSE, T. Stress At The Reference Desk. Library journal. 1 (September, 1999).
26. Mann ,Sarah J .- Alternative P perspectives on the Student Experience: Alienation and Engagement- Studies in Higher Education , Mar 2001 , Vol 26 Issue, 2001, 1.

مقياس الضغوط المهنية

سعادة الأستاذ/ الأستاذة ----- الموقر

جاءت الدراسة الحالية والمعنونة "مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي" بوصفها محاولة لتلمس مصادر ضغوط العمل التي يعاني منها العاملون في المكتبات في سبيل التطوير المهني لأدائهم، كما أنها تعد إحصائية لقياس مقدار وجود هذه الظاهرة في المهنة.

وهذا لن يتحقق إلا بتعاونك أخي الموظف بالمساهمة بالإجابة عن أسئلة الدراسة. فالرجاء التكرم بوضع إشارة [X] في المكان المخصص لذلك أمام الإجابة المناسبة التي تعبر عن حالتك، مع إمكانية اختيار أكثر من إجابة من الأسئلة التي تسمح بذلك.

وإنني على ثقة كبيرة بأنك ستولي هذه الاستبانة جل اهتمامك، وتحيب عن فقراتها بكل دقة وموضوعية لتحقيق الدراسة الهدف من إعدادها. وكما تعلم بالتأكيد أن البيانات التي سوف تدلي بها لن تستعمل إلا لأغراض بحثية فقط. وأخيراً أرجو التفضل بإعادة الاستبانة إلى الجهة التي استلمتها منها نفسها بأسرع وقت ممكن.

وتقبل سلفاً خالص تحياتي وتقديري

أولاً: معلومات عامة:

الباحث

1- الجنس: [] ذكر. [] أنثى.

2- سنوات الخبرة: (5) سنوات فما دون، من (6-10) سنوات، من (11-15) سنة، (15) سنة فأكثر.

3- المؤهل التعليمي: [] ثانوي. [] إجازة. [] دبلوم. []

[] مؤهل آخر (يذكر)-----

ثانياً: التعرف إلى مصادر الضغوط:

- هل تشعر وأنت تمارس عملك أنك تقع تحت ضغوط عمل وظيفية مختلفة بسبب نقص بعض الاحتياجات الوظيفية التي ترغب بتحقيقها؟

[] نعم [] لا.

- إذا كانت الإجابة عن السؤال السابق بـ (نعم) ما مصادر ضغوط العمل الآتية التي ترى أنك تتأثر بها:

(أشر إلى الإجابات التي تمثل حالتك).

أولاً: الضغوط الناتجة من العبء الوظيفي		موافق بشدة	موافق	أحياناً	غير موافق	غير موافق بشدة
1	لا أقوم بعمل ذي قيمة أو هدف واضح.					
2	أشعر بملل من رتبة العمل وعدم التجديد.					
3	الأعمال التي أقوم بها لا تتفق مع مؤهلاتي العلمية.					
4	العمل الموكل إلي يفوق طاقتي.					
5	عدم تكليفي بأي عمل.					
6	لا أملك سلطة كافية للقيام بالمسؤوليات المكلف بها.					
ثانياً: الضغوط الناتجة من عدم وجود الدعم الإداري.		موافق بشدة	موافق	أحياناً	غير موافق	غير موافق بشدة
7	رئيسي يتوقع مني جهداً أكبر من طاقتي.					

					8	رئيسي ليس عادلاً في عملية توزيع الأعمال.
					9	أؤدي النشاطات بطريقة خاطئة لإرضاء رئيسي.
					10	اختلف في وجهات نظري مع المسؤولين عن المكتبة.
					11	لا تتاح لي الفرصة للمشاركة في صنع القرارات.
غير موافق بشدة	غير موافق	أحياناً	موافق	موافق بشدة	ثالثاً: الضغوط الناتجة من عدم وضوح الأدوار وتعددتها.	
					12	يفتقر عملي إلى الوضوح والأهداف المحددة.
					13	تعدد المشرفين على عملي.
					14	تدخل الإدارة في عملي المهني.
					15	يطلب مني أداء أعمال متناقضة.
					16	عدم وجود التزام بخطوط السلطة في المكتبة.
					17	مسؤولياتي في العمل غير محددة بوضوح.
غير موافق بشدة	غير موافق	أحياناً	موافق	موافق بشدة	رابعاً: الضغوط الناتجة من الاتصال الإنساني	
					18	أجد صعوبة في التفاهم مع مديري في العمل.
					19	عدم توفر روح الصداقة والمودة في جو العمل.
					20	عدم التعاون بين الزملاء وشدة التنافس بينهم.
					21	صعوبة التعامل مع المستفيدين من المكتبة.
					22	ازدحام المكتبة بالمستفيدين وكثرة طلباتهم.
					23	قلة وعي المستفيدين في التعامل مع مقتنيات المكتبة وموظفيها.
غير موافق بشدة	غير موافق	أحياناً	موافق	موافق بشدة	خامساً: الضغوط الناتجة من عملية تقويم الأداء الوظيفي	
					24	لا أعرف كيف يقوم عملي.
					25	لا توجد معايير دقيقة لقياس الأداء المهني وتقويمه.
					26	تقوم عملية التقويم على المجاملة والعشوائية.
					27	الإدارة العليا للجامعة لا تتابع بموضوعية عملية التقويم.
غير موافق بشدة	غير موافق	أحياناً	موافق	موافق بشدة	سادساً: الضغوط الناتجة من المردود المادي	
					28	عدم مناسبة راتبي مع مؤهلي العلمي.
					29	قلة فرص التقدم والترقية.
					30	لا توجد حوافز مادية تكافئ المجتهد على عمله.
					31	ينبغي أن أغير عملي للحصول على الترقية.
غير موافق بشدة	غير موافق	أحياناً	موافق	موافق بشدة	سابعاً: الضغوط الناجمة من التطور المهني	
					32	عملي يتطلب مني أن أكون على اطلاع على حديث.
					33	تتقضي المهارات والمعارف اللازمة لأداء العمل.
					34	لا يتيح لي عملي فرصة تعلم مهارات جديدة.
					35	أعباء العمل تعوقني عن تطوير مهارتي ومعارفي.
غير موافق بشدة	غير موافق	أحياناً	موافق	موافق بشدة	ثامناً: الضغوط الناجمة من بيئة العمل	

36	بعد مكان العمل عن محل إقامتي يسبب لي المتاعب.				
37	أثاث المكتب لا يتناسب مع عملي المهني.				
38	بيئة المكتبة غير سليمة وهواؤها غير نقي.				
39	افتقاد المكتبة إلى الجو الهادئ (لكثرة الضوضاء).				
40	عدم توفر الإضاءة المناسبة لإنتاج العمل.				
41	عدم اعتدال درجة حرارة المكتبة.				
42	عدم توافر أماكن للاستراحة ودورات مياه قريبة من المكتبة.				

مقياس الأداء الوظيفي

درجة الرضاء عن العناصر					
ضعيف جداً	ضعيف	متوسط	جيد	ممتاز	
					1- أشعر أن الأجر الذي أتقاضاه عن الوظيفة.
					- أشعر أن مستوى الحوافز المادية الأخرى مثل: 2- إجازات مرضية بمرتب 3- خدمات صحية 4- إجازات دراسية بمرتب 5- بدل سكن 6- حوافز مادية أخرى (أي حوافز غير السابقة).
					7- شعوري نحو ضمان استمراري في عملي ما دامت لدي الرغبة في ذلك.
					8- في حالة حدوث توقف عن العمل بسبب مرض، الإحالة للمعاش، الوفاة أشعر أن الوظيفة تضمن لي ولأسرتي دخلاً.
					9- أشعر أن فرص الترقية لعملي متاحة إذا استوفت شروطها.
					10- أرى أن العلاقات بيني وبين رئيسي المباشر وإدارة المكتبة.
					11- مستوى العلاقة الإنسانية بيني وبين زملائي في العمل.
					12- إذا كنت تحتل وظيفة إدارية، فالصلات الإنسانية بينك وبين رؤوسيك.
					13- اشترك في معظم القرارات التي تتخذ في المكتبة بشكل.
					توفر لي الوظيفة التي أعمل فيها: 14- معرفة علمية جديدة بصفة مستمرة على درجة 15- القيام بالتخطيط العلمي دون تدخل رئيسي 16- القيام بالرقابة الذاتية لعملي 17- تعطي قيمة اجتماعية ومركزاً أمام الغير 18- الشعور بإنجاز عمل مهم ونافع للغير وللمجتمع ولنفسه 19- الشعور بأنني استغل قدراتي الفعلية والعلمية والذهنية 20- تتيح فرصة التقدم واحتلال مواقع قيادية وذات أهمية في المجتمع.
					21- ظروف العمل في مكتبي (تجهيزات مكتبية، تكييف، تدفئة.. الخ)
					22- ساعات العمل الأسبوعية التي تتطلبها مني الوظيفة.

الملحق رقم (2) الإحصاءات الوصفية

اختبار المقارنات المتعددة دونيت سي

الأبعاد	تابعية الروضة	تابعية الروضة	الفرق بين المتوسطين	القرار
الضغوط الناتجة عن العبء الوظيفي	ثانوية	دبلوم	-2.21	دال عند 0.05
	دبلوم	إجازة	-2.70	دال عند 0.05
		ثانوية	-3.76	دال عند 0.05
	إجازة	إجازة	-3.23	دال عند 0.05
		ثانوية	2.21	دال عند 0.05
	دبلوم	دبلوم	-0.49	غير دال
الضغوط الناتجة من عدم وجود الدعم الإداري	ثانوية	دبلوم	-1.55	دال عند 0.05
	دبلوم	إجازة	-1.02	غير دال
		ثانوية	2.70	دال عند 0.05
	إجازة	إجازة	0.49	غير دال
		ثانوية	-1.06	غير دال
	دبلوم	دبلوم	-0.53	غير دال
الضغوط الناتجة من عدم وضوح الأدوار وتعددتها	ثانوية	دبلوم	3.76	دال عند 0.05
	دبلوم	إجازة	1.55	دال عند 0.05
		ثانوية	1.06	غير دال
	إجازة	إجازة	0.53	غير دال
		ثانوية	3.23	دال عند 0.05
	دبلوم	دبلوم	1.02	غير دال
الضغوط الناتجة من الاتصال الإنساني	ثانوية	دبلوم	0.53	غير دال
	دبلوم	إجازة	-0.53	غير دال
		ثانوية	-2.73	دال عند 0.05
	إجازة	إجازة	-3.59	دال عند 0.05
		ثانوية	-4.59	دال عند 0.05
	دبلوم	دبلوم	-2.40	غير دال
الضغوط الناتجة من عملية تقويم الأداء الوظيفي.	ثانوية	دبلوم	2.73	دال عند 0.05
	دبلوم	إجازة	-0.87	غير دال
		ثانوية	-1.86	غير دال
	إجازة	إجازة	0.33	غير دال
		ثانوية	3.59	دال عند 0.05
	دبلوم	دبلوم	0.87	غير دال
الضغوط الناتجة من المردود المادي	ثانوية	دبلوم	-1.00	غير دال
	دبلوم	إجازة	1.20	غير دال
		ثانوية	4.59	دال عند 0.05
	إجازة	إجازة	1.86	غير دال
		ثانوية	1.00	غير دال

غير دال	2.19	دبلوم		الضغوط الناتجة من التطور المهني
غير دال	2.40	دبلوم	ثانوية	
غير دال	-0.33	إجازة		
غير دال	-1.20	ثانوية	دبلوم	
غير دال	-2.19	إجازة		
دال عند 0.05	-2.25	ثانوية	إجازة	
دال عند 0.05	-2.71	دبلوم		الضغوط الناتجة من بيئة العمل
دال عند 0.05	-3.64	دبلوم	ثانوية	
غير دال	-0.86	إجازة		
دال عند 0.05	2.25	ثانوية	دبلوم	
غير دال	-0.46	إجازة		
غير دال	-1.39	ثانوية	إجازة	
غير دال	1.39	دبلوم		

اختبار المقارنات المتعددة دونيت سي لفرضية سنوات الخبرة

القرار	الفرق بين المتوسطين	فئة سنوات الخبرة	فئة سنوات الخبرة	المجال
دال عند 0.05	-2.21	من 6 إلى 10 سنوات	5سنوات فمادون	الضغوط الناتجة من العبء الوظيفي
دال عند 0.05	-2.70	من 11 إلى 15 سنة		
دال عند 0.05	-3.76	من 15 سنة فأكثر		
دال عند 0.05	2.21	5سنوات فمادون	من 6 إلى 10 سنوات	
غير دال	-0.49	من 11 إلى 15 سنة		
دال عند 0.05	-1.55	من 15 سنة فأكثر		
غير دال	-1.02	من 20 سنة فأكثر		
دال عند 0.05	2.70	5سنوات فمادون	من 11 إلى 15 سنة	
غير دال	0.49	من 6 إلى 10 سنوات		
غير دال	-1.06	من 15 سنة فأكثر		
دال عند 0.05	3.76	5سنوات فمادون	من 15 سنة فأكثر	
دال عند 0.05	1.55	من 6 إلى 10 سنوات		
غير دال	1.06	من 11 إلى 15 سنة		الضغوط الناتجة من عدم وجود الدعم الإداري
دال عند 0.05	-2.73	من 6 إلى 10 سنوات	5سنوات فمادون	
دال عند 0.05	-3.59	من 11 إلى 15 سنة		
دال عند 0.05	-4.59	من 15 سنة فأكثر		
دال عند 0.05	2.73	5سنوات فمادون	من 6 إلى 10 سنوات	
غير دال	-0.87	من 11 إلى 15 سنة		
غير دال	-1.86	من 15 سنة فأكثر		
دال عند 0.05	3.59	5سنوات فمادون	من 11 إلى 15 سنة	
غير دال	0.87	من 6 إلى 10 سنوات		
غير دال	-1.00	من 15 سنة فأكثر		

0.05	دال عند	4.59	5 سنوات فمادون	من 15 سنة فأكثر	
	غير دال	1.86	من 6 إلى 10 سنوات		
	غير دال	1.00	من 11 إلى 15 سنة		
0.05	دال عند	-2.25	5 سنوات فمادون	من 6 إلى 10 سنوات	الضغوط الناتجة من عدم وضوح الأدوار وتعددتها
0.05	دال عند	-2.71	من 11 إلى 15 سنة		
0.05	دال عند	-3.64	من 15 سنة فأكثر		
0.05	دال عند	2.25	5 سنوات فمادون	من 6 إلى 10 سنوات	
	غير دال	-0.46	من 11 إلى 15 سنة		
	غير دال	-1.39	من 15 سنة فأكثر		
0.05	دال عند	2.71	5 سنوات فمادون	من 11 إلى 15 سنة	
	غير دال	0.46	من 6 إلى 10 سنوات		
	غير دال	-0.92	من 15 سنة فأكثر		
0.05	دال عند	3.64	5 سنوات فمادون	من 15 سنة فأكثر	
	غير دال	1.39	من 6 إلى 10 سنوات		
	غير دال	0.92	من 11 إلى 15 سنة		
0.05	دال عند	-2.58	5 سنوات فمادون	من 6 إلى 10 سنوات	الضغوط الناتجة من الاتصال الإنساني
0.05	دال عند	-3.35	من 11 إلى 15 سنة		
0.05	دال عند	-4.76	من 15 سنة فأكثر		
0.05	دال عند	2.58	5 سنوات فمادون	من 6 إلى 10 سنوات	
	غير دال	-0.77	من 11 إلى 15 سنة		
	غير دال	-2.18	من 15 سنة فأكثر		
0.05	دال عند	3.35	5 سنوات فمادون	من 11 إلى 15 سنة	
	غير دال	0.77	من 6 إلى 10 سنوات		
	غير دال	-1.40	من 15 سنة فأكثر		
0.05	دال عند	4.76	5 سنوات فمادون	من 15 سنة فأكثر	
	غير دال	2.18	من 6 إلى 10 سنوات		
	غير دال	1.40	من 11 إلى 15 سنة		
0.05	دال عند	-1.40	5 سنوات فمادون	من 6 إلى 10 سنوات	الضغوط الناتجة من عملية تقويم الأداء الوظيفي.
0.05	دال عند	-2.02	من 11 إلى 15 سنة		
0.05	دال عند	-2.52	من 15 سنة فأكثر		
0.05	دال عند	1.40	5 سنوات فمادون	من 6 إلى 10 سنوات	
	غير دال	-0.62	من 11 إلى 15 سنة		
	غير دال	-1.12	من 15 سنة فأكثر		
0.05	دال عند	2.02	5 سنوات فمادون	من 11 إلى 15 سنة	
	غير دال	0.62	من 6 إلى 10 سنوات		
	غير دال	-0.50	من 15 سنة فأكثر		
0.05	دال عند	2.52	5 سنوات فمادون	من 15 سنة فأكثر	
	غير دال	1.12	من 6 إلى 10 سنوات		
	غير دال	0.50	من 11 إلى 15 سنة		

0.05	دال عند	-1.62	من 6 إلى 10 سنوات	5سنوات فمادون	الضغوط الناتجة من المردود المادي
0.05	دال عند	-1.88	من 11 إلى 15 سنة		
0.05	دال عند	-2.00	من 15 سنة فأكثر		
0.05	دال عند	1.62	5سنوات فمادون	من 6 إلى 10 سنوات	
	غير دال	-0.27	من 11 إلى 15 سنة		
	غير دال	-0.38	من 15 سنة فأكثر		
0.05	دال عند	1.88	5سنوات فمادون	من 11 إلى 15 سنة	
	غير دال	0.27	من 6 إلى 10 سنوات		
	غير دال	-0.11	من 15 سنة فأكثر		
0.05	دال عند	2.00	5سنوات فمادون	من 15 سنة فأكثر	
	غير دال	0.38	من 6 إلى 10 سنوات		
	غير دال	0.11	من 11 إلى 15 سنة		
0.05	دال عند	-2.12	من 6 إلى 10 سنوات	5سنوات فمادون	الضغوط الناتجة من التطور المهني
0.05	دال عند	-3.32	من 11 إلى 15 سنة		
0.05	دال عند	-3.32	من 15 سنة فأكثر		
0.05	دال عند	2.12	5سنوات فمادون	من 6 إلى 10 سنوات	
0.05	دال عند	-1.19	من 11 إلى 15 سنة		
	غير دال	-1.20	من 15 سنة فأكثر		
0.05	دال عند	3.32	5سنوات فمادون	من 11 إلى 15 سنة	
0.05	دال عند	1.19	من 6 إلى 10 سنوات		
	غير دال	-0.01	من 15 سنة فأكثر		
0.05	دال عند	3.32	5سنوات فمادون	من 15 سنة فأكثر	
	غير دال	1.20	من 6 إلى 10 سنوات		
	غير دال	0.01	من 11 إلى 15 سنة		
0.05	دال عند	-14.91	من 6 إلى 10 سنوات	من سنتين إلى 5 سنوات	الضغوط الناجمة من بيئة العمل
0.05	دال عند	-19.58	من 11 إلى 15 سنة		
0.05	دال عند	-24.58	من 15 سنة فأكثر		
0.05	دال عند	14.91	من سنتين إلى 5 سنوات	من 6 إلى 10 سنوات	
	غير دال	-4.67	من 11 إلى 15 سنة		
0.05	دال عند	-9.67	من 15 سنة فأكثر		
0.05	دال عند	19.58	من سنتين إلى 5 سنوات	من 11 إلى 15 سنة	
	غير دال	4.67	من 6 إلى 10 سنوات		
	غير دال	-5.00	من 15 سنة فأكثر		
0.05	دال عند	24.58	من سنتين إلى 5 سنوات	من 15 سنة فأكثر	
0.05	دال عند	9.67	من 6 إلى 10 سنوات		
	غير دال	5.00	من 11 إلى 15 سنة		