

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المركز الجامعي سي الحواس بريقة

معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية



قسم العلوم الإنسانية

الموضوع :

دور ثنائية الاتصال الرسمي والغير رسمي في مواجهة الضغوط المهنية لدي
المكتبيين

دراسة ميدانية للمكتبيين لجامعة محمد بوضياف بالمسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم مكتبات

تخصص : إدارة المؤسسات الوثائقية

اشراف الأستاذ

عبان سيف الدين

اعداد الطلبة:

- بغدادي ابراهيم

- بن نعجة صدام

- لعجال المسعود

الصفة	الرتبة	الاستاذ
رئيسا	دكتور	علي عبد السلام
مشرفا	دكتور	سيف الدين عبان
مناقشا	دكتورة	سماح قداري

السنة الجامعية 2021/2020



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المركز الجامعي سي الحواس بركة

معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية



قسم العلوم الإنسانية

الموضوع :

دور ثنائية الاتصال الرسمي والغير رسمي في مواجهة الضغوط المهنية لدي
المكتبيين

دراسة ميدانية للمكتبين لجامعة محمد بوضياف بالمسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم مكتبات

تخصص : إدارة المؤسسات الوثائقية

اشراف الأستاذ

عبان سيف الدين

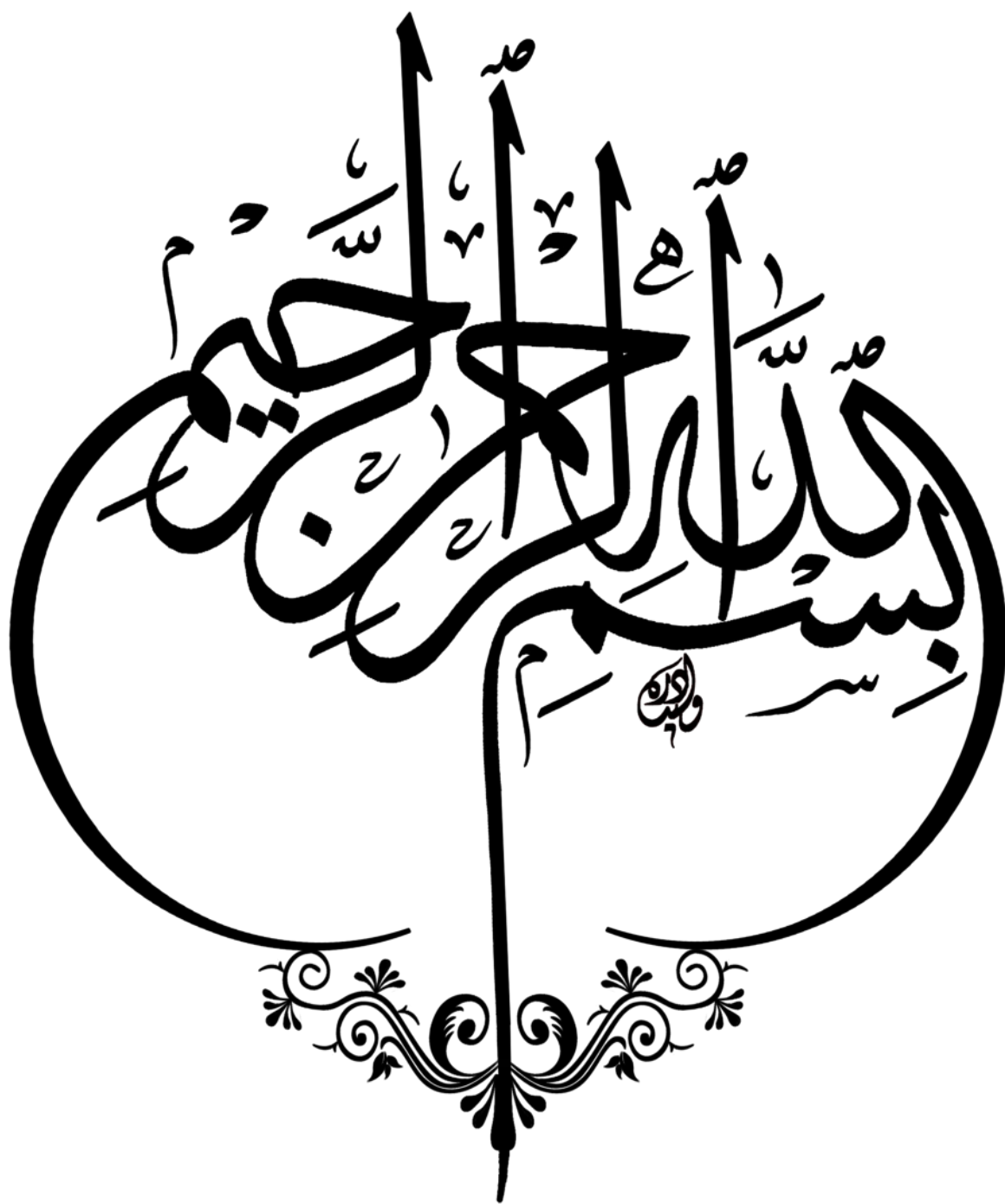
اعداد الطلبة:

- بغدادي ابراهيم

- بن نعمة صدام

- لعجال المسعود

السنة الجامعية 2021/2020



شكر وتقدير

بعد أن من الله علينا بانجاز هذا العمل ، فإننا نتوجه إليه الله سبحانه وتعالى أولاً وأخيراً بجميع ألوان الحمد والشكر على فضله وكرمه الذي غمرنا به فوفقنا إلى ما نحن فيه راجين منه دوام نعمه وكرمه ، وانطلاقاً من قوله صلى الله عليه وسلم : "من لا يشكر الناس لا يشكر الله" ، فإننا نتقدم بالشكر والتقدير والعرفان إلى الأستاذ المشرف " **عبان سيف الدين** ". ، على إشرافه على هذه المذكرة وعلى الجهد الكبير الذي بذله معنا ، وعلى نصائحه القيمة التي مهدت لنا الطريق لإتمام هذه الدراسة، فله منا فائق التقدير والاحترام ، كما نتوجه في هذا المقام بالشكر الخاص لأساتذتنا الذين رافقونا طيلة المشوار الدراسي ولم يبخلوا في تقديم يد العون لنا .

وفي الختام نشكر كل من ساعدنا وساهم في هذا العمل سواء من قريب أو بعيد حتى ولو بكلمة طيبة أو ابتسامة عطرة

إهداء

أهدي هذا العمل إلى من قال فيهما

"واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا" سورة الإسراء

الآية 24.

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأطال في عمرهما ،

إلى الإخوة والأخوات ، إلى كل الأهل والأقارب ،

إلى جميع الأصدقاء،

إلى كل من عرفته من قريب أو بعيد،

إلى من رفعوا رايات العلم والتعليم

أساتذتي الأفاضل،

إلى كل من سقط سهوا من قلبي ولم يسقط من قلبي.

المخلص:

انطلقت الدراسة من تساؤل رئيس مفاده: ما هو دور ثنائية الاتصال الرسمي وغير الرسمي في موظفي الضغوط المهنية لدى المكتبة لإجابة على التساؤلات الجزئية استخدمت المنهج الوصفي وتكونت العينة من (20 موظف) ، كما اعتمدنا على الاستمارة كأداة لجمع البيانات وقد قصدنا بمعالجة البيانات باستخدام التكرارات والنسب المئوية فتوصلت إلى عدة نتائج أهمها:

- يعتمد الاتصال التنظيمي في المكتبة على الاتصال غير الرسمي
- نمط الاتصال التنظيمي له علاقة بالأداء الوظيفي للعمال
- هناك ضغوطات إدارية وبيئية تواجه الموظفين داخل المكتبة
- يساهم الاتصال الرسمي وغير الرسمي من الضغوط المهنية لدى الموظفي في المكتبة.

الكلمات المفتاحية: الاتصال الرسمي، الاتصال غير الرسمي، الضغوط المهنية

Summary:

The study began with a head question: What is the role of formal and informal communication in the Library's professional pressure officers to answer partial questions? The descriptive method was used and the sample consisted of (20 staff).

- Organizational communication in the library depends on informal communication.
- The pattern of organizational communication has to do with workers' job performance.
- There are administrative and environmental pressures facing staff within the Library.
- Formal and informal communication contributes to the professional pressures of my living in the library.

keywords.: Official contact, Informal communication, Occupational pressures.

رقم الصفحة	قائمة المحتويات
	الشكر والعرهان
	إهداء
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ- ج	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي	
2	الإشكالية
2	تساؤلات الدراسة
3	فرضيات الدراسة
3	اسباب اختيار الموضوع
3	اهمية الدراسة
4	اهداف الدراسة
4	منهج الدراسة
4	الدراسات السابقة
الفصل الثاني : الإطار التطبيقي	
7	تمهيد
8	1 مفهوم الاتصال الرسمي
8	2 عناصر الاتصال الرسمي
9	3 انواع الاتصال الرسمي
11	4 مفهوم الاتصال الغير الرسمي

12	5 مظاهر لاتصال الغير رسمي وأشكاله
14	6 فوائد الاتصال الغير رسمي
17	خلاصة
الفصل الثالث الضغوط المهنية (انواعها اشكالها مصادرها والآثار المرتبة عنها)	
19	تمهيد
20	1 تعريف الضغط المهني
20	2 تعريف الضغط النفسي
21	3 انواع الضغوط المهنية
23	4 مصادر الضغوط المهنية
25	5 الآثار المرتبة عن الضغوط المهنية
26	6 النظريات المفسرة الضغوط المهنية
33	1 مفهوم المكتبة
33	2 مفهوم المكتبة الجامعية
34	3 تعريف المكتبي
35	4 دور الاتصال الرسمي الرسمي في رفع وتحسين الاداء الوظيفي
37	5 اهمية الاتصال الرسمي في المكتبة
38	6 اهمية الاصال الغير رسمي في رفع الضغط المهني عن المكتبيين
40	خلاصة
الفصل الرابع : الدراسة الميدانية	
42	تمهيد
43	1. الإجراءات المنهجية
43	1.مجالات الدراسة
43	1-1 المجال المكاني

44	2-1 المجال البشري
44	3-1 المجال الزمني
45	II- الدراسة الميدانية ونتائجها
81	النتائج العامة
86	الخاتمة
90	الملاحق
98	قائمة المصادر والمراجع

فهرس الجداول

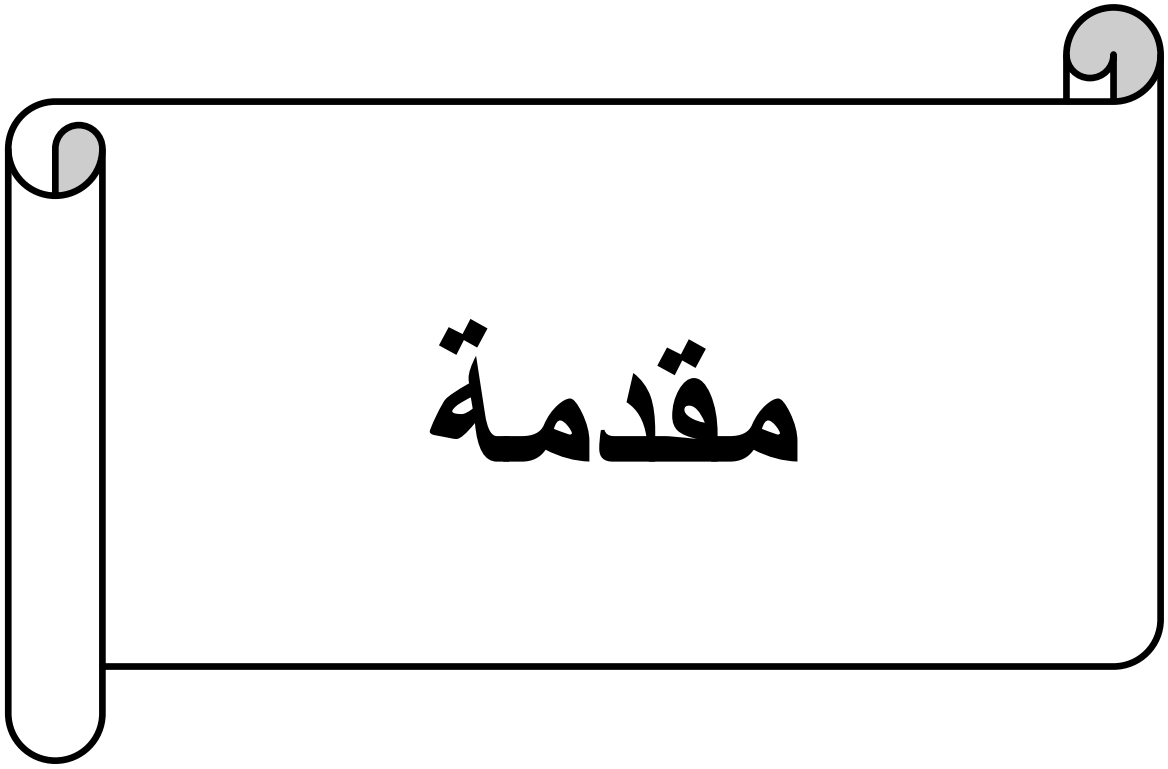
الصفحة	الجدول	رقم الجدول
45	توزيع الجنس	01
46	توزيع متغير السن	02
47	نوع المكتبة	03
48	ماهي عدد سنوات خبرتك	04
49	توزيع المستوى التعليمي	05
50	تقييم وضع الاتصال في المكتبة	06
51	نوع الاتصال داخل المكتبة	07
52	اشكال و وسائل الاتصال بمكتبة الكلية	08
54	مدى توفر وسائل الاتصال بالمكتبة لتكون كثر فاعلية	09
55	أنواع الاتصال الرسمي الأكثر استعمالا في المكتبة التي تعملون بها.	10
56	غير الرسمي في المكتبة (أحاديث جانبية بين الموظفين)	11
57	توضيح الاتصال غير رسمي لغموض العمل	12
58	توضيح الاتصال غير رسمي لغموض العمل	13
59	توطيد الاتصال غير الرسمي العلاقة مع الزملاء	14
60	يساعد الاتصال غير الرسمي على التنفيس من ضغوطات الأعمال الواجب إنجازها	15
61	الاتصال غير الرسمي الوقت مما يخلق ضغوط كثافة الأعمال فيما بعد	16
62	يخلق الاتصال غير الرسمي التضامن بين الموظفين	17
63	يكسر الاتصال غير الرسمي السلم الإداري الواجب احترامه	18

64	حل الاتصال الرسمي الكثير من المشاكل دون اللجوء إلى الإجراءات الإدارية البيروقراطية	19
66	تنظيم الاتصال الرسمي للعلاقات بين الرئيس ومرؤوسيه في العمل داخل المكتبة	20
67	استماع الإدارة الوصية إلى انشغالات المكتبيين وفق الاتصالات الصاعدة	21
68	مدى مساهمة الاتصال الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي	22
69	مدى مساهمة الاتصال الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي	23
70	مدى تشجيع وتحفيز الاتصال النازل للمكتبيين	24
71	التنظيم الرسمي و مدى تقليل ضغوط العمل	25
72	تنظيم المهام وفق الاتصال الرسمي ومدى تخفيف الضغوط المهنية	26
74	ضبط الاتصال الرسمي العلاقات الاجتماعية بين الموظفين مما يخفف من الأعباء الاجتماعية الناتجة عن علاقات الزمالة	27
75	يقلل الاتصال الرسمي من الاحتكاك بين الرؤساء والمرؤوسين مما يسهل من الحياة العملية داخل المكتبة	28
76	يجفف الاتصال الرسمي العلاقة بين الموظفين مما يخلق ضغوطا عليهم	29
77	صرامة الاتصال الرسمي تخلق ضغوطا نفسية لدى الموظف	30
78	الالتزام التام بالسلم الإداري والرتب يضيق الخناق على الموظف	31
80	يعتبر الاتصال الرسمي السبيل الوحيد لفرض النظام في بيئة العمل الجزائرية وبالتالي تحقيق الراحة النفسية للموظف	32

فهرس الأشكال

الصفحة	العبارة	رقم الشكل
27	يوضح نموذج مارشيل	01
45	توزيع الجنس	02
46	توزيع متغير السن	03
47	نوع المكتبة	04
48	ماهي عدد سنوات خبرتك	05
49	توزيع المستوى التعليمي	06
51	تقييم وضع الاتصال في المكتبة	07
52	نوع الاتصال داخل المكتبة	08
53	اشكال و وسائل الاتصال بمكتبة الكلية	09
54	مدى توفر وسائل الاتصال بالمكتبة لتكون كثر فاعلية	10
55	أنواع الاتصال الرسمي الأكثر استعمالا في المكتبة التي تعملون بها.	11
56	غير الرسمي في المكتبة (أحاديث جانبية بين الموظفين)	12
57	توضيح الاتصال غير رسمي لغموض العمل	13
58	توضيح الاتصال غير رسمي لغموض العمل	14
59	توطيد الاتصال غير الرسمي العلاقة مع الزملاء	15
60	يساعد الاتصال غير الرسمي على التنفيس من ضغوطات الأعمال الواجب إنجازها	16
61	الاتصال غير الرسمي الوقت مما يخلق ضغوط كثافة الأعمال فيما بعد	17

62	يخلق الاتصال غير الرسمي التضامن بين الموظفين	18
63	يكسر الاتصال غير الرسمي السلم الإداري الواجب احترامه	19
65	حل الاتصال الرسمي الكثير من المشاكل دون اللجوء إلى الإجراءات الإدارية البيروقراطية	20
66	تنظيم الاتصال الرسمي للعلاقات بين الرئيس ومرؤوسيه في العمل داخل المكتبة	21
67	استماع الإدارة الوصية إلى انشغالات المكتبيين وفق الاتصالات الصاعدة	22
68	مدى مساهمة الاتصال الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي	23
69	مدى مساهمة الاتصال الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي	24
70	مدى تشجيع وتحفيز الاتصال النازل للمكتبيين	25
71	التنظيم الرسمي و مدى تقليل ضغوط العمل	26
73	تنظيم المهام وفق الاتصال الرسمي ومدى تخفيف الضغوط المهنية	27
74	ضبط الاتصال الرسمي العلاقات الاجتماعية بين الموظفين مما يخفف من الأعباء الاجتماعية الناتجة عن علاقات الزمالة	28
75	يقلل الاتصال الرسمي من الاحتكاك بين الرؤساء والمرؤوسين مما يسهل من الحياة العملية داخل المكتبة	29
76	يجفف الاتصال الرسمي العلاقة بين الموظفين مما يخلق ضغوطا عليهم	30
77	صرامة الاتصال الرسمي تخلق ضغوطا نفسية لدى الموظف	31
79	الالتزام التام بالسلم الإداري والترتب يضيق الخناق على الموظف	32
80	يعتبر الاتصال الرسمي السبيل الوحيد لفرض النظام في بيئة العمل الجزائرية وبالتالي تحقيق الراحة النفسية للموظف	33



مقدمة

يعتبر مفهوم الاتصال من المفاهيم التي تطورت بشكل مذهل فقد ادرك الانسان منذ العصور الاولى اهميته فاستعمل عدة وسائل تقليدية ساعدته في نجاح هذه العملية من خلال قرع الطبول وإحداث الاصوات في اشعال النيران كل ذلك امل منه في ايصال ما يريد له للآخرين.

ومع التطور الذي شهده العصر الحديث في شتي المجالات ازدادت اهمية الاتصال وخاصة ونحن نعيش عصر التنظيمات حيث اصبح الانسان يولد في منظمة وترعاه منظمة ويعمل فيها فالمنظمات تحيط بالإنسان من كل جانب فمثلا المكتبة الجامعية من المنظمات التي برزت فيها اهمية الاتصال باعتباره عملية تفاعل اجتماعي وإنساني يساعد علي تمتين العلاقات الاجتماعية والتنظيمية وتقوية روح الجماعة مما ينعكس بالإيجاب علي الكفاءة الانتاجية للمؤسسة ويبعث فيها التجديد والديناميكية.

حيث يعتبر الاتصال نوعا للحد من الضغوط المهنية التي اصبحت تهدد امن واستقرار المؤسسات فهي من اهم ادوات تسيير وتنمية الموارد البشرية فهو العملية التي بواسطتها يتم تبادل المعلومات والافكار و حتي المشاعر بين المسؤولين ومساعدتهم ورغبته في الوصول ال الهدف او النتيجة المنتظرة .

ان الافراد يعتبرون هم الركيزة الأساسية داخل اي تنظيم وهم يساهمون في نجاح العملية الانتاجية من خلال المجهودات والنشاطات المبذولة التي يقومون بيها من هنا حاولنا ايجاد اهمية الاتصال الرسمي والغير رسمي في المكتبة وذلك من خلال اهميته في الحد من الضغوط المهنية لدي المكتبين بحيث ان الاتصال الرسمي هو ذلك الاتصال الذي يتم داخل التنظيم حسب ما تقره اللوائح التنظيمية وهو اتصال رسمي لانه محدد بمراكز تنظيمية محددة اما الاتصال الغير الرسمي هو ذلك الشبكة من الاتصال التي تحدث بين العاملين داخل وخارج التنظيم تضم معلومات ذات طابع الشخصي والاجتماعي والمهني ولكن لوقت غير محدد وعليه تتركز دراستنا علي دور ثنائية الاتصال الرسمي والغير رسمي في مواجهة الضغوط المهنية لدي المكتبين داخل المكتبة .

ولنتاول هذه الموضوع صمنا خطة منهجية تتمثل في جانبين جانب نظري وآخر تطبيقي، وذلك

تبعاً للخطة التالية

الجانب النظري تضمن الفصول التالية الفصل التمهيدي نتناول فيه تحديد مشكلة الدراسة تساؤلاتها والتعرض إلى الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع، وأهمية وأهداف الدراسة، ومتغيرات الدراسة، ومفاهيم متغيراتها، أما الفصل الثاني نتناول فيه مفهوم الاتصال الرسمي و عناصر الاتصال الرسمي وانواعه ومن ثم ذهبنا لتطرق لاتصال الغير رسمي وذكرنا مفهوم الاتصال الغير الرسمي ومظاهر الاتصال الغير رسمي واشكاله وفي نهاية الفصل تطرقنا الي فوائد الاتصال الغير رسمي.

اما الفصل الثالث فكان بعنوان الضغوط المهنية انواعها اشكالها مصادرها والآثار المترتبة عنها فقد قمنا في الاول تعريف الضغط المهني ومن ثم تطرقنا الي تعريف الضغط النفسي ومن بعد ذلك ذهبنا الي التطرق الي انواع ومصادر الضغوط المهنية والآثار المترتبة عن الضغوط المهنية وفي نهاية الفصل قمنا بشرح النظريات المفسرة الضغوط المهنية.

اما الفصل الربع فكان بعنوان فاعلية الاتصال الرسمي والغير الرسمي في الحد من الضغوط المهنية لدي المكتبين وتطرقنا فيه الي مفهوم المكتبة والمكتبة الجامعية ومن ثم ذهبنا الي تعريف المكتبي وبعد ذلك تطرقنا الي دور الاتصال الرسمي في رفع وتحسين الاداء الوظيفي ومن ثم شرحنا اهمية الاتصال الرسمي في المكتبة وفي الاخير تطرقنا الي اهمية الاتصال الغير رسمي في رفع الضغط المهني عن المكتبين.

أما الفصل الخامس فخصص لإجراءات الدراسة الميدانية وقد تناول عينة وهم المكتبين بكلية العلوم الانسانية لجامعة سي الحواس بريقة ووزع الاستبيان عليهم ثم قمنا بتحليل وتفسير النتائج وعرضها في الجداول الإحصائية وفي الاخير التوصل الي نتائج عامة للدراسة .

الفصل الأول:

الإطار المنهجي

الإشكالية:

تقتصر جودة الخدمات في المؤسسات الادارية علي كفاءة العنصر البشري لتقديم أفضل الخدمات وتحقيق الاهداف الاستراتيجية للمنظمة ، وبسبب تطور تقنيات التي يحتاجها العاملين لانجاز اعمالهم نتج عنه مجموعة من الضغوطات التي تعيق الموظفين في اداء مهامهم ومن هنا يجب الاهتمام بزيادة قدرة ورغبة الافراد في اداء افضل للعمل وكذلك الاهتمام بالعلاقات الإنسانية والعمل علي تدعيمها وهذا لا يتم إلا في ضل وجود نظام للاتصالات الفعالة داخل المنظمة واذا تحدثنا عن الاتصال من حيث الرسمية داخل المنظمة لوجدنا الاتصال الرسمي والغير رسمي، اما الاول فهو الذي يتم من خلاله نقل المعلومات بين الافراد داخل المنظمة وفق قواعد وضوابط محددة واما الثاني فهو الاتصال الغير رسمي ، هو اتصال دائم الحركة و التجديد والتغير ويتم عبر خطوط تنتشر في اتجاهات متعددة و مختلفة

من هنا نخص افراد مكتبة العلوم والاتصال لجامعة محمد بوضياف بلمسيلة باعتبارهم مجموعة من الافراد يتشاركون وينسقون فيما بينهم للمضي قدما في تطوير وتحسين الخدمات لرواد والباحثين لكن من جهة اخري نجد هناك معوقات تواجههم فالاشخاص ينظرون الي المكتبي بانه آلة يجب ان تعمل دون توقف

من هنا جاءت فكرة هذا البحث الذي يتناول الضغوط المهنية في المكتبات الجامعية والذي سنحاول من خلاله تسليط الضوء على هذا العنصر الحيوي والفعال جدا في المكتبة ألا وهو الكادر البشري، إذ يعد محاولة ترمي إلى تفهم الانفعالات النفسية والسلوكية للعاملين في المكتبات الجامعية الناتجة عن ظروف عملهم رغبة في تحفيزهم وحثهم على أداء المهام الموكلة إليهم بنجاح وإتقان وبالتالي الرقي بمستوى المكتبة وخدماتها ومن هنا نطرح التساؤل الرئي

ماهو دور الاتصال الرسمي والغير رسمي في مواجهة الضغوط المهنية لدي المكتبيين

1-2 تساؤلات الدراسة

وانطلاقا من التساؤل الرئيسي اندرجت التساؤلات الفرعية التالية:

ما واقع الاتصال بين العمال في المكتبة؟ ما دور الاتصال غير الرسمي في مواجهة الضغوط المهنية في المكتبة؟ هل يساعد التنظيم الذي يفرزه الاتصال الرسمي في مواجهة ضغوط العمل في المكتبات؟

1- 3 اسباب اختيار الموضوع

• الاسباب الموضوعية

يعتبر سبب اختيار الموضوع في حد ذاته في كل الاطوار التي تمر بها الدراسة لذلك هناك مجموعة من الاسباب التي دفعتنا الي اختيار الموضوع نذكر منها :

- الغوص في الاتصال الرسمي والغير رسمي ومعرفة كل تأثيراته داخل المؤسسة
- محاولة معرفة الاسباب الي سوء الفهم بين العمال والذي نري بان سوء الاتصال الرسمي والغير رسمي

من ابرز هاته الاسباب

أهمية الاتصال الرسمي والغير رسمي في مواجهة الضغوط والتحديات لدي المكتبيين

1 - 4 أهمية الدراسة

تمكن أهمية الدراسة لتوضيح الرؤية حول أهمية الاتصال الرسمي والغير رسمي داخل المنظمة ، باعتبار المنظمة مجموعة من الافراد يؤدون دورهم من أجل تحقيق اهداف معينة لذا من الأهمية معرفة الدور الذي يلعبه الاتصال الرسمي والغير رسمي في نجاح هذه العملية دون عناء وضغوط.

1 - 5 اهداف الدراسة

_معرفة العلاقة القائمة بين الاداء الوظيفي والاتصال الرسمي والغير رسمي _معرفة الدور الذي يلعبه الاتصال الرسمي والغير رسمي في تجاوز الضغوط المهنية _معرفة هل للاتصال الرسمي والغير رسمي بجودة الاداء

1-6 مجتمع البحث :

يقصد به مجتمع البحث وهم العاملين بالمكتبة (المكتبيين) في مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف ، فمجتمع بحثنا يتكون من 20 فردا من أصل 35 موظف .

1-7 أدوات الدراسة : " استخدمنا من أدوات البحث العلمي كوسيلة لجمع المعلومات والبيانات المستهدفة "الإستبيان" الذي يعتبر شائع الإستعمال في العلوم الإنسانية والاجتماعية عامة وعلوم الإعلام والاتصال خاصة.

8-1 منهج الدراسة

المنهج هو مجموعة من الاجراءات المتبعة في دراسة الظاهرة ومشكلة البحث الاستكشاف الحقائق المرتبطة بها والإجابة عن الاسئلة التي اثارها مشكلة الدراسة وكذلك الاساليب المتبعة لأجل تحقيق الفروض التي صممت ، ولهذا استخدام المنهج باعتباره الطريقة التي يسلكها الباحث للوصول الى نتيجة معينة ، ويختلف المنهج من دراسة الى اخرى حسب المشكلة المطروحة والموضوع محل الدراسة ومن خلال دراستنا اعتمدنا على المنهج الوصفي المعتمد على التحليل باعتباره اكثر مناهج البحث الاجتماعي ملائمة للواقع الاجتماعي وخصائصه وهو الخطوة نحوى تحقيق الفهم الصحيح لهذا الواقع

9-1 الدراسات السابقة

اعتمدنا علي أربعة دراسات عربية وهي دراسة صوفان التي اعتمدت على الملاحظة الشخصية وخبرة الباحثة في مجال العمل في المكتبات حول الاستقرار الوظيفي عند المكتبيين في الأردن وقد أظهرت الدراسة أن أسباب عدم استقرار العاملين في المكتبات في الأردن تتمثل فيما يلي :

- عدم تقدير المجتمع الأردني للعاملين في المكتبات
- طول ساعات العمل
- سوء ظروف العمل وبيئته قلة الدافعية لدى المكتبيين
- انعدام الأخلاق المهنية .

- دراسة همشري والتي هدفت إلى البحث في الرضا عن الوظيفة لدى العاملين لدى أقسام الخدمات الفنية والخدمات العامة في المكتبات الأكاديمية في الأردن. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن العاملين في الخدمات الفنية (التزويد، الفهرسة، التصنيف)، كانوا أكثر رضا عن الوظيفة أو العمل من زملائهم في الخدمات العامة (الإعارة، الدوريات، المراجع) كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن العاملين في المكتبات الأكاديمية كانوا أكثر رضا من العاملات
- دراسة عليان و همشري وهدفت إلى البحث عن درجة الرضا الوظيفي في المكتبات العامة والأكاديمية والمتخصصة في الأردن وقد تم توزيع إستبانة على جميع العاملات في المكتبات المذكورة وكشفت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد الدراسة بسبب متغيرات: نوع المكتبة، الدخل الشهري، المستوى التعليمي، التخصص، الحالة الاجتماعية، العمر وسنوات الخبرة في المكتب. وكشفت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المرأة العاملة في المكتبات العامة والأكاديمية والمتخصصة فيما يتعلق

بأبعاد الرضا الوظيفي التالية: الوضع الاجتماعي I التنوع في العمل، ظروف العمل، التطور المهني والرضا عن المهنة

- دراسة نجاح بنت قبلان قبلان بعنوان "مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية هدفت فيها إلى إلقاء الضوء على مكونات ضغط العمل للعاملين ومصادره في بيئة المكتبات الأكاديمية والمؤسسات المعلوماتية بشكل عام والنتائج والآثار المترتبة عليها والتي تقلل من كفاءة الأداء الوظيفي وتحديد الاستراتيجيات العامة للتعامل مع مشكلة ضغوط العمل وأثارها السلبية المترتبة عليها سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المكتبات هذا فيما يتعلق بالشق النظري من الدراسة، أما شقها الميداني فقد تم إجراؤه على المكتبات الأكاديمية في مدينة الرياض لقياس متغيرات¹
- واعتمدنا كذلك على دراستين أجنبيتين :

أجريت هذه الدراسة عام 1982 لـ BOLD بعنوان حتى عمل المكتبة اليومي يمكن أن يكون جالبا للضغط". وتهدف إلى الكشف عن مسببات ضغوط العمل لأمناء المكتبات التي تصل بهم إلى درجة الاحتراق النفسي. ويذكر الباحث أن معظم أسباب ضغوط العمل تأتي من المستفيدين من المكتبة كالمستفيد الذي يثور في وجه أمناء المكتبات لطول انتظارهم أو لارتفاع الغرامة، أو عدم وجود المواد التي يرغب بالحصول علىها، أو الآباء الذين يحضرون أبناءهم لحل واجباتهم ويطلبون من أمين المكتبة أن يقوم لهذه المهمة نيابة عنهم وغيرهم كثير، وكل هذا ليس إلا جانباً من جوانب الضغوط لأمناء المكتبات يضاف إليها ضغوط البيئة المادية والإدارية الموجودة في المكتبات.²

قام WHITE بدراسة نظرية عن حالة الاحتراق النفسي لأمين المكتبة، التي تعد مرحلة متقدمة تتولد لدى العاملين من جراء وقوعهم تحت ضغوط عمل لمدة طويلة. ويقول إن أحد الازدحامات التي يواجهها المجتمع لمهنة المكتبات تصنيفها من المهن التي لا تتعرض لمستوى ضغط عمل مقارنة بالهن الأخرى، لاسيما تلك التي تحتاج إلى قرارات ويعتقد الكاتب خطأ النظرية التي تقول إن الاحتراق النفسي ينتج من العمل الشاق وحده، حيث يرى أن الأعمال الشاقة قد لا تولد احتراقاً للعاملين إذا كان العمل فيها موجه نحو نتائج محددة ويحصل القائمون على التحفيز المناسب من الشكر والثناء والتقدير، ويعتقد أن الاحتراق يأتي من بوابة الإحباط؛ والمشكلات التي ليس لها حلول³

1 . عليان ربحي، مصطفى دراسات في علوم المكتبات والتوثيق. عمان: دار صفاء، 2005، ص. 26-27.

2 BOLD, R. LIBRARIAN "...EVEN AN ORDINARY LIBRARY DAY CAN BE STRESSFUL. LIBRARY JOURNAL. (NOVEMBER 1982)

3 ROOSE, T. STRESS AT THE REFERENCE DESK. LIBRARY JOURNAL. 1, (SEPTEMBER 1989).

الفصل الثاني:

الاتصال الرسمي وغير

الرسمي

تمهيد:

إن التطور الذي يشهده العالم في شتي المجالات ازدادت أهمية الاتصال وخاصة نحن نعيش عصر التنظيمات حيث أصبح الإنسان يولد في منظمة وترعاه منظمة ويعمل في منظمة والمنظمات تحيط بنا من كل جانب، وهذا ما جعل الكثير من الباحثين والدارسين يبحثون عن العوامل التي تساعد في نجاح هاته المنظمة فبرزت أهمية الاتصال باعتباره عملية تفاعل اجتماعي يساعد على تمتين العلاقات الاجتماعية والتنظيمية وتقوية روح الجماعة مما ينعكس بالإيجاب على الكفاية الإنتاجية للمؤسسة وبيعت فيها التجديد والدينامكية.

1 مفهوم الاتصال الرسمي

الاتصال التنظيمي هو ذلك الاتصال المتواجد في المؤسسة وينحدر من السلطات ويشارك في تسيير الأفراد بمعنى التأثير في دافعية الأفراد والتماسك الاجتماعي في المؤسسة وتستعمل في هذه الاتصالات، العديد من الوسائل كالسجلات الداخلية ولوائح في المنظمة بما يساعد على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية⁴. كذلك هو كل الوسائل التي يستخدمها الأفراد

كذلك هو العملية التي يتم عن طريقها إيصال مختلف المعلومات بين الأعضاء، في جماعات العمل للحفاظ على الوضع الحالي للمنظمة وإحداث تغييرات مناسبة، إذن عملية الاتصال تتضمن مجموعة عناصر يكون لوضوحها ودقتها الأثر الفعال في أن تحقق العملية هدفها⁵

وتشير هذه التعريفات المختلفة لعملية الاتصالات ، إلى أن الاتصالات تستخدم لتدعيم العلاقات الإنسانية بين أعضاء التنظيم عن طريق توصيل المعلومات بين فرد واخر⁶

2 عناصر الاتصال الرسمي

من خلال التعاريف التي سبقت قسم الاتصال إلى عدة أجزاء وعناصر نوضحها فيما يلي

1- المرسل وهو شخص لديه مجموعة من الأفكار والمعلومات التي يود نقلها إلى طرف آخر، كما تتأثر الأفكار و المعلومات والمعاني لدى المرسل بالمكونات الخاصة بالاهتمامات والميول الشخصي للمرسل . .

2- الرسالة وهي عبارة عن تحويل الأفكار إلى مجموعة من الرموز ذات المعاني المشتركة بين المرسل والمستقبل، وعلى المرسل حسن صياغتها وأن يعرف أنها قد تكون لها معاني مختلفة باختلاف الناس

3- الوسيلة على المرسل إختيار الوسيلة الأكثر تعبيراً وتأثيراً وفعالية على من يستقبلها، وهناك العديد من الوسائل الشفهية والكتابة وأيضا الرسمية وغير رسمية

⁴ محمود حسن الهواسي، حيدر شاكر البرزنجي، مبادئ علم الإدارة الحديثة، دار الكتب والوثائق، مصر، 2014، ص134

⁵ نور الدين تاوريرت، محاضرات في مقياس مدخل إلى علم النفس العمل والتنظيم، مقدمة لطلبة السنة الثالثة علم النفس العمل والتنظيم، قسم العلوم الاجتماعية جامعة بسكرة، 2005، ص 24

⁶ طلعت إبراهيم لطي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة ب.ط، 2007، ص 83.

الفصل الثاني :

الاتصال الرسمي وغير الرسمي

4- المستقبل ستقبل الرسالة من خلال حواسه المختلفة (السمع،البصر،الشم،الذوق،اللمس) ويختار وينظم المعلومات وتحاول تفسيره

وعطاءها معناها

5- الرد (المعلومات المرتدة) يقوم المستقبل بالرد على ما تلقاه من معلومات وهنا ينقلب المستقبل إلى مرسل لرسالة معينة مستخدما وسائل معينة⁷

6- بيئة الإتصال يحيط عملية الإتصال بيئة غزيرة في مكوناتها فهناك أشخاص يحيطون بكل من المرسل والمستقبل، ووقائع وأحداث تتم أثناء الإتصال، كل هذا يسهل أو يعيق عملية الإتصال⁸

3 انواع الاتصال الرسمي

من حيث التنظيم تسيير الاتصالات الرسمية في مختلف المنظمات في ثلاث اتجاهات رئيسية هي اتصالات نازلة من الأعلى الي الاسفل واتصالات صاعدة من اسفل الي اعلي واتصالات افقية بين الموظفين في وحدات مختلفة واتصالات محورية وسنسلط الضوء علي كل نوع من هذه الانواع

*الاتصالات النازلة (من اعلي الي اسفل)

تسيير الاتصالات النازلة من مستوي اعلي في المنظمة ال الموظفين في مستوي ادني اي من المدير الي الرئيس الي الموظفين الذين يتبعون له وتتاسب المعلومات من سلطة اعلي الي سلطة ادني عبر المستويات الادارية الدنيا والتي تقوم بدورها بإرسالها للموظفين التابعين لها ونهدف ال الاتصالات من الرئيس ال المرؤوسين

1- اعطاء توجيهات معينة بشأن تعليمات العمل

2- اعطاء معلومات بشأن اساليب ممارسة المنظمة

3- اعطاء معلومات حول مبررات وأهداف العمل او الوظيفة

4- اطلاع المرؤوسين علي تقييم اداءهم

5- تقديم معلومات ذات طبيعة أيولوجية لتشجيع الالتزام بالأهداف

⁷ منال هلا مزاهرة الاتصال الدولي دارالميسرة،للنشر والتوزيع،، عمان ، ط1 ، د.س، ص28

⁸ طلعت إبراهيم لطفي، المرجع السابق، ص84.

مشكلات ومعوقات الاتصال النازلة

- عزاره وكثافة الاتصالات كثيرا ما يواجه الموظف سيلا متدفقا من المعلومات التي يوجهها الي رئيسه والتي لايمكن من فهمها ومفتاح الاتصال الجيد هو نوعية المعلومات وليس كميتها
- تقبل الاتصالات مما يساعد علي تقبل الرسالة من قبل المرؤوسين
- الاعتراف بشرعية المرسل في ارسال الرسالة
- الثقة في المرسل كقائد وإنسان
- ادراك المستقبل قدرة المرسل بالنسبة لموضوع الرسالة
- حاجات الافراد للاتصال من اهم حاجة الاتصال لدي المرؤوسين
- تعليمات عن العمل
- التغذية الراجعة عن العمل

الاخبار من خلال احاطة الموظفين بما يجري في منظماتهم وخاصة الخطط والبرامج والسياسات⁹

* الاتصال الصاعد يتمثل في انسياب المعلومات من المسؤولين إلى رئيسهم وهي هامة لكل من الرئيس والمرؤوسون فمن خلالها يعرف الرئيس كل المعلومات المتعلقة بالمرؤوسين فهي تساعده على القيام بمهامه ومسؤولياته وانجاز أعماله وتوجيه مرؤوسوه وتحفيزهم وتحسين مستوى أدائهم وعبر الاتصال الصاعد يقدم المرؤوسون المقترحات والأفكار الجادة، وكل العوائق التي تعترضهم أثناء العمل، والتبليغ عن كل ما يعيق عملية الانجاز..

* الاتصال الافقي يتم الاتصال الأفقي بإرسال المعلومات وتبادلها بين مختلف زملاء العمل الذين يشغلون نفس المراكز ومناصب العمل في النظام الإداري الرسمي وبشكل الاتصال الأفقي وسيلة هامة لتحقيق التنسيق بين مختلف الأقسام الإدارية وغيرها التي تقع في نفس المستوى التنظيمي ولا يخفى بطبيعة الحال لما للتنسيق من أهمية في نشاط المنظمة فزملاء العمل يلجئون إلى هذا الأسلوب من الاتصال للحصول على معلومات لا يمكن الحصول عليها بواسطة الاتصال النازل

⁹ حسين مريم السلوك التنظيمي (سلوك الافراد والجماعات في منظمات الاعمال) ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان

وخاصة في المؤسسات التي يسودها التسلط الذي يؤدي إلى احتكار المعلومات و الاتصالات الأفقية تهدف إلى سرعة التنسيق وتبادل المعلومات اللازمة لتسهيل انجاز الأعمال. ¹⁰

مشكلات ومعوقات الاتصال الأفقية

- التنافس بين الوحدات التنظيمية والاسام الادارية
- عجز المتصل علي فرض نفسه عن الاخرين وإصدار الاوامر لهم
- ان تقسيم التنظيم الواحد الي وحدات متخصصة يخلق معوقات وحواجز امام الاتصال
- يتعامل الافراد في الاتصال الأفقي مع مجموعات وأفراد يختلفون في اتجاهات والآراء والقيم ¹¹

4 مفهوم الاتصال غير رسمي

الاتصال غير الرسمي هو الاتصال الذي لا يتقيد بخطوط السلطة الرسمية فهو يشكل شبكة من الاتصالات تتخطى القواعد الرسمية التي تحددها المؤسسة، فهو يشمل جميع الاتجاهات وكل الأطراف بشكل عفوي، بناء على علاقات تكون فيها الجوانب الشخصية والاجتماعية سبب الترابط بين أعضاء التنظيم ويحدث هذا النوع من الاتصال خارج إطار قنوات الاتصال الرسمي ويمكن اعتباره رادفاً أو مساعداً للاتصال الرسمي، فما لم يمكن فهمه بالاتصال الهابط والصاعد يمكن وضحه بالاتصال غير الرسمي، ويتمثل هذا الاتصال فيما ينقل داخل التنظيم أو خارجها من معلومات قد تكون صحيحة أو مفتعلة يطلقها أفراد عن قصد أو غير قصد ¹²

الاتصال غير رسمي لا تتحكم بها أطر تنظيمية حيث تتساب المعلومات والمعاني في الاتصالات غير الرسمية، خارج نطاق التنظيم الرسمي ما ينجم عن ذلك سرعة ومرونة عاليتين في نقل البيانات والمعلومات وتبادلها بين عدد أكبر من الناس،

¹⁰ مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992، ص 1

¹¹ محمد ابو سمرة الاتصال الاعلامي او الاداري، دار اسامة للنشر والتوزيع ، 2009 ، ص52-53

¹² راغب أحمد الخطيب، إدارة المؤسسات الاجتماعية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 2

وتعد قنوات الاتصالات غير الرسمية الأقصر بين جمع قنوات الاتصالات الأخرى.¹³

5 مظاهر الاتصال غير رسمي وأشكاله

يحدث الاتصال غير الرسمي بين زملاء العمل بشكل تلقائي وقد يمارسونه وهم غير مدركين لذلك حيث وغالبا ما تدور بينهم مناقشات حول الحياة بشكل عام داخل وخارج مؤسستهم وعن طريق الاتصال غير الرسمي، يستطيع كثير من الموظفين من استقصاء المعلومات التي مؤسستهم مؤسستهم من زملائهم.

ومن مظاهر الاتصال غير الرسمي نذكر ما يلي

- ما يدور بين زملاء العمل من أحاديث عن مشكلاتهم الخاصة أو عن آمالهم وأمانهم أو الأحوال التي تستدعي اهتمامهم وتستحوذ عن تفكيرهم

- ما ينقل بين الرؤساء والمديرين في ندواتهم الخاصة من معلومات

- الشكاوي والمنظمات التي تصل من صغار الموظفين مباشرة إلى المدراء متخطية في ذلك كل المستويات الإدارية

- لا يتم الاتصال غير الرسمي داخل التنظيم فقط بل يتعداه إلى خارج التنظيم من خلال الاتصالات الشخصية واللقاءات والحفلات والرحلات والاجتماعات غير الرسمية¹⁴.

ثانيا اشكال الاتصال غير رسمي يأخذ الاتصال غير الرسمي أشكال متعددة، وهو غالبا ما يكون في شكل دردشة بين الأفراد، بصرف النظر عن مستوياتهم التنظيمية، وان كان غالبا ما يتم بين أفراد ينتمون إلى نفس المستوى التنظيمي، فأشكال الاتصال غير الرسمي، يمكن أن توجد في بعض حالات الاتصال الرسمي ومن الأشكال الأكثر شيوعا للاتصال غير الرسمي نذكر

¹³ بشير العلق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان

الاردن، 2009، ص105

¹⁴ إبراهيم أبو عرقوب، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار مجدلاوي، عمان، 2009، ص 139

* نموذج السلسلة في هذا النموذج يقتصر الاتصال بين فردين فقط فالموقع يفرض قيود على عملية الاتصال حيث يتيح لكل طرف أن يتصل بطرف سابق له وآخر لاحق له ومن خلال هذا النمط تنتقل المعلومات على شكل سلسلة فكل فرد ينقل المعلومة إلى الذي يليه أو يتبادل معه الحديث.

* نموذج العنقود هو شكل من أشكال الاتصال غير الرسمي تأخذ شكل شبكة وتتميز بوجود طرف مركزي يتولى الاتصال بمجموعة من الأطراف مع افتراض أن لكل طرف منها سيتولي الاتصال بأطراف أخرى معروفة ومحددة مسبقا بحيث تنتشر المعلومات إلى الجميع.¹⁵

* الإدارة بالتجوال هو أسلوب يقدم على أساس تجوال المدير في المنظمة ويتبادل الأحاديث العفوية مع الآخرين وتوجيههم بشكل غير رسمي ويكثر هذا النوع في منظمات الأعمال الخدمائية مثل الفنادق والمستشفيات كذلك يكون في أوجه عندما تقيم المنظمة واحتفالات أو لقاءات خارج بيئة العمل الرسمية

* نموذج الاتصال في جميع الاتجاهات

حيث يتيح لكل طرف في المجموعة الاتصال بجميع الأطراف دون قيود وفي نفس الوقت ومن أمثلة ذلك اجتماعات العمل التي تتم بين أعضاء الإدارة أو القسم الواحد أو فرق العمل المتكاملة حيث يتم تبادل الحديث مثلا قبل بداية الاجتماع أو في نهايته بين الأعضاء إما لتوضيح بعض المعلومات بينهم تخض المؤسسة أو في مواضيع ذات طابع اجتماعي مثلا.

* الاتصالات غير اللفظية (لغة الجسد)

يشار إليها أحيانا بلغة الإشارة أو اللغة الجسدية وهي تشكل نسبة عالية في عمليات الاتصال وهذه عبارة عن اتصالات تتم بواسطة تعبيرات يماءات ونبرات الوجه أو طبيعة الوقوف أو الجلوس أو المظاهر الأخرى من إشارات و الصوت ويبدو أنه من خلال الاتصال وجها لوجه، فإن التأثير الحاصل والاستجابة للرسالة يكون بدرجة أساس نتيجة لنبرات الصوت وتعبيرات الوجه وحركات اليدين وغير ذلك من الإشارات وحتى فترات الصمت تحمل معاني كثيرة في مختلف المواقف فهي قد تعني الشك أو عدم الفهم أو عدم الموافقة لكن بشكل مؤدب.¹⁶

¹⁵ رابحة حسن، محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار التعليم الجامعي، مصر، 2013، ص 28

¹⁶ رابحة حسن، محمد سعيد سلطان، المرجع السابق، ص 256

إن هذا النوع حتى ينجح لابد أن تكون هذه اللمسات أو الإشارات ذات معان مألوفة ومتداولة لدى المستقبل حتى يفهم مراميها ومن أبرزها غمزه العين أو الإيماء بالرأس أو الابتسامة ويتم هذا النوع عادة في الاتصالات المباشرة وغير الرسمية وفي مثل هذا النوع من الاتصال يجب على الرؤساء أن يميزوا بين ما هو مقصود وبين ما هو غير مقصود والتنبه في الحالات غير المقصودة إلى ضرورة عدم إساءة الفهم حتى لا يحدث نتائج غير مرغوب فيها ومن أمثلة الاتصال غير الرسمي كذلك نجد الإشاعة " هي تأكيد غير مؤسس يتم وتأتي الإشاعة 1 إرساله شفويا ويلقى صدى إيجابيا من حيث تصديقه وتبنيه و يجهل مصدره" في العمل بعده أشكال ولكن غالبا ما تكون بشكل مفهوم سلبي وكما كبرت وانتشرت تغيير محتواها، والإشاعة لها تأثيرات سلبية في غالب الأحيان على أداء العمال وقرارات المنظمة لذا وجب على مسؤول المؤسسة العمل على القضاء عليها من خلال معرفة مصدره ومعاقبة مروجيها وتفعيل الاتصال زالة الغموض على محتواها

الاتصالات الأفقية أو الجانبية كأن يتصل مثلا مدير المبيعات بمدير الإنتاج ولكن دون استعمال وسائل الاتصال التي يقرها التنظيم¹⁷

كذلك من أمثلة الاتصال غير الرسمي الغيبة والنميمة وهي العمليات الاجتماعية المفارقة وتوصف بأنها من الأمراض الاجتماعية المنتشرة والتي تهدم المجتمع والأفراد وهي متعددة الأشكال فمنها الكلامي ومنها ما كان بغير اللسان أو الهمز والغيبة هي ذكر الفرد بما يكره أما النميمة هي نقل الأخبار بين الناس أي القالة بين الناس فالغيبة والنميمة تنتشر بين الأفراد نتيجة لوجود عناصر ليس لها وازع ديني يحكمها وتسعى من خلال هذه العمليات الوصول إلى أهدافها وتحقيق رغباتها دون مراعاة النتائج التي تتجر من وراء ممارسة مثل هذه الأخلاق وقد نهى الشرع عن مثل هذه الأعمال التي لها تأثيرات سلبية على المجتمع والأفراد داخل أي تنظيم لأنها تؤدي التفرقة والكره والحسد وعدم الثقة¹⁸

6 فوائد الاتصال غير الرسمي

يلعب الاتصال غير الرسمي دورا بالغ الأهمية في الإرادة وخاصة في عملية صنع القرار فكثيرا ما كان الاتصال غير الرسمي وسيلة من وسائل حل المشاكل الإدارية، كذلك يسهل عملية التفاعل

¹⁷ رضوان بلخيري، سارة جابري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة، جسور للنشر والتوزيع الجزائر، الطبعة الأولى، 2013،

ص88

¹⁸ صلاح الدين شروخ، علم الاجتماع التربوي، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2004، ص226

بين العمال فمن خلاله يتداولون الأخبار والمعلومات بشيء من التفصيل لإشباع رغباتهم، ومن فوائد الاتصال غير الرسمي نذكر

- من خلال الاتصال غير الرسمي تعرف الإدارة العليا ردود أفعال الموظفين، اتجاه التعليمات والتوجيهات، التي سيتم اعتمادها بشكل رسمي، من خلال طرحها كإشاعات وذلك من أجل أخذ كل الاحتياطات للمشاكل التي قد تتجر عند تطبيق تلك التعليمات.

-سرعة انتقال المعلومات مما يساعد في حل بعض المشكلات الطارئة ويخفف عبء التفاصيل عن رئيس المنظمة.

-يمهد الطريق إلى تذليل الصعوبات أو العراقيل التي تقف في طريق الأداء والتطوير، من خلال التفاعل الذي يحدثه بين جميع الأفراد.

-يمكن عن طريقه جمع الكثير من المعلومات والبيانات التي يتعذر أحيانا على الاتصال الرسمي استيفاؤها

-يساهم في توزيع المسؤوليات وتنظيم الأعمال للوقاية من العقبات التي تعوق العمل

-ينمي الشعور بالانتماء لدى العاملين عن طريق تفهم تفاصيل العمل

-يحقق التوازن مع المتغيرات المحيطة بمناخ العمل بطريقة أسرع وأيسر من أسلوب الاتصالات الرسمية¹⁹

يتم من خلال الاتصال غير الرسمي التعرف على ما يجري داخل الوحدة مما يؤدي إلى زيارة التفاهم والثقة كما يهدف إلى خلق الرضا والارتياح بالوحدة وبين العاملين بعضهم ببعض ودعم هذا الرضا بصورة مستمرة وكذا الارتقاء بمعنويات العاملين خلال إشر اكهم في عملية تسيير الإدارة. وذلك بإبداء آرائهم إزاء المواضيع المطروحة والتقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة.

-كذلك الاتصال غير الرسمي يمكن القائد من التعرف على ما يحدث داخل الوحدة بصورة صادقة ما من شأنه مساعدته في اتخاذ القرارات السليمة والهامة القائمة على قدر كاف من الحقائق والمعلومات

¹⁹ طلق عوض الله السواط ، طلعة عبد الوهاب سندي، طلال مسلط الشريف، الإدارة العامة، المفاهيم، الوظائف، الأنشطة، دار حافظ للنشر، ب.ط، ص2

والبيانات الصحيحة، مما يسهل عليه عملية التوجيه والإشراف والتأثير على العاملين، وبالتالي تحقيق التنسيق الكامل بين أنشطة الإدارات المختلفة داخل الوحدة²⁰

-تساعد الاتصالات المباشرة والعلاقات الودية مع مراكز اتخاذ القرارات على حل المشكلات وتحقيق حدة التوترات التنظيمية بين الوحدات الإدارية أو بين الأفراد داخلها فكثيرا ما تحل المشكلات من خلال اجتماع عمل يتم خارج التنظيم في لقاء اجتماعي بعيدا عن الموقع الرسمي والعلاقات الرسمية²¹

-يساعد في حل بعض المشاكل التي تحدث بين العمال من خلال تدخل أطراف تعمها مصلحة الجميع وذلك بفض النزاع بطريقة ودية.

-يعمل على توطيد وتقوية العلاقات والصدقات بين الأفراد داخل وخارج التنظيم مما يدفعهم إلى التعاون والسعي إلى تحقيق أهداف التنظيم.

²⁰ راغب أحمد الخطيب، إدارة المؤسسات الاجتماعية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص235-236

²¹ بن الطاهر حمزة، رحاب مختار، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المنظومة القيمية والظواهر التنظيمية غيررسمية ع24، جوان 2016 جامعة المسيلة ص210

خلاصة

إن الاتصال الفعال يساعد العمال على فهم المشاريع الإستراتيجية، وذلك ما يعزز انخراطهم كما أنه يتضمن مجموعة العمليات التي بواسطتها يستطيع المسير أن يبدع ويفاوض ويقنع مساعديه وعلى هذا الأساس فإن الاتصال يمثل الوسيلة والأداة المفضلة لتسيير المنظمة ومن هنا فإن كل عملية تغيير أو تكوين أو تقويم فلا بد أن ترافقها أو تسايرها سياسة اتصال لضمان انخراط مختلف الفاعلين فيها

إن تحقيق ونجاح أي إستراتيجية داخل المؤسسة مرهون بسياسة الاتصال المتبعة التي تسمح لمختلف الفاعلين بالتعرف على الإشكالية المطروحة وعلى الأساليب المعتمدة وعلى الحلول المتوقعة.

الفصل الثالث:

الضغوط المهنية

تمهيد:

باعتبار العصر الذي نعيش فيه الآن عصر الضغوط، والحياة التي يعيشها الإنسان المعاصر بوصفها حياة ضاغطة فهي تجعل الفرد في صراع دائم مع بيئته سواء على مستوى البيت أو العمل أو المجتمع، والتي تدفع به إلى حالة من الضيق، والتوتر والقلق، تجعله يعجز عن ممارسة حياته، و انخفاض دافعيته للعمل، وعليه فإن الفرد يحاول بكل الطرق خلق أساليب لحل تلك الأزمات وفق أساليب تتناسب وشخصيته. هذه الطرق والوسائل التي تخفف من الضغوط تسمى بأساليب أو استراتيجيات مواجهة الضغوط، ولقد زاد الاهتمام في الآونة الأخيرة بالوسائل والطرق التي يلجأ إليها الفرد في التقليل من التوتر الذي يواجهه يوميا في حياته، قصد إحداث التوافق .

وبما أن الدراسة الحالية تركز على أساليب مواجهة الضغوط المهنية لا بأس أن نعرض على التعرف أولا على الضغوط النفسية، و ضغوط العمل، ومصادر تلك الضغوط، وأثارها على العامل، والمنظمة، ونتعرف على الضغوط التي يعاني منها عمال المكتبات داخل الجامعة والآثار المترتبة عنها والنظريات المفسرة لها.

1 تعريف الضغط المهني

التعريف اللغوي عرف ابن منظور "الضغط والضغط بأنها " عصر الشي الى الشي . يقال ضغطه اذا عصره أو ضيق عليه وقهره¹

ولكلمة ضغط عدة معان في اللغة العربية فيقال: يجازه بحيث ضغط الكالم اذا بالغ في اختصاره وا يتخلى عن التفاصيل. اما الداللة اللغوية لكلمة ضغط في المجال الإنساني فهي تعني الضيق والقهر والإضطراب²

بالفرنسية والتي تشير الى معنى الاختناق والشعور بالضيق او الظلم³، *distresses*

و يعرفه لا زروس وكوهين (Lareus & cohen) على أنها الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي، أو المعرفي أو السلوكي.

ويعرف الضغط بأنه يشير إلى أي شيء من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة والضغوط حالة تؤثر في الجوانب الانفعالية للفرد وفي عملية تفكيره، وهذه الحالة تؤثر على نحو سلبي في تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم وفي حالتهم الصعبة.

2 تعريف الضغط النفسي

في اللغة الانجليزية وردت ثلاث مصطلحات هي الضواغط ، والضغط وتشير الضواغط إلى تلك القوي والمؤثرات التي توجد في المجال البيئي والتي لها القدرة على إنشاء حالة ضغط ما، أما كلمة الضغط فتعبر عن الحادث ذاته أي وقوع الضغط بفاعلية الضواغط، ويشير مصطلح الانضغاط لى حلة الانضغاط التي يعانها والتي تعبر على الشعور بالإعياء والإرهاك والاحتراق⁴.

¹ ابن منظور. لسان العرب. بيروت: دار صادر للطباعة، 1997، ص128

² جمعة، سيد يوسف. ادارة الضغوط . القاهرة : مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث ، 2007، ص11.

³ حسن، النجار زينب. معجم المصطلحات التربوية والنفسية. لبنان: الدار المصرية اللبنانية ، 2003، ص208

⁴ جونسون سالي حطمي، الضغوط النفسية بإتباع خطوات عملية شافية، ترجمة محمد علي فاطمة، بيروت للعلوم، 2002،

- تعريف هانز سيللي

الضغط هو الإستجابة غير النوعية للجسم، ألي طلب دافع، كما أنه هو الطريقة الإرادية التي يستجيب لها الجسد لحدوث التكيف مع متطلبات البيئة عن طريق استخدام أساليب جديدة لجهاز المناعة.

- تعريف لازاروس

ليس مثيرا وال إستجابة، ويركز على المعطيات الوسطية، لذلك فالضغط النفسي حسب رأيه هو تقييم الفرد لألحداث وتوقعاته فيما يتعلق بنتائجها، ولذلك عن طريق إمكانيات مواجهتها أو التكيف معها

- تعريف سوزان 1984

الضغوط مجموعة من الإستجابات وأساليب المواجهة العاجزة والتي تعكس القدرات الحقيقة للفرد، مما يجعله يشعر بضعف قدرته على الوفاء بمتطلباته البيئية

- تعريف سارفينو 1990

منبه بيئي وقد يكون حدثا واحدا أو مجموعة من الظروف يدركها الفرد على أنها مهددة أو مؤدية ينتج عنها مشاعر التوتر وتدعى بالضواغط

- تعريف ميلز 1982

رد فعل داخلي ينتج عن عدم قدرة الفرد على الوفاء بالمتطلبات البيئية الواقعة عليه

- تعريف علي اسماعيل 1999

الضغط هو إستجابة لما يدركه الفرد من مؤثرات داخلية أو خارجية تسبب تغييرا فيتوازنه الداخلي

- تعريف سميثر 1992

إستجابة فيزيولوجية أو سيكولوجية لمتطلبات على الفرد سواء في المواقف السارة أو غيرسارة¹

3 انواع الضغوط المهنية

يوجد نوعان من الضغوط وهي ضغوط إيجابية وضغوط سلبية وفقا لآثار المترتبة عليه

¹ جونسون سالي حطمي، المرجع السابق، ص 10-20

• الضغوط الايجابية

وهي الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات ايجابية حيث يشعر المكتبي بالقدرة على الإنتاج وانجاز المهام بسرعة كما أن لها آثار نفسية وايجابية تتمثل فيما تولده لديه من شعور بالسعادة والسرور وينعكس هذا في مجمله على ادائه لعمله ، حيث أن المهام التي تنفذ بتفوق ، هي المحددة بإطار زمني لتنفيذها.

• الضغوط السلبية

وهي الضغوط المؤذية ذات الإنعكاسات السلبية على صحة ونفسية المكتبي ثم تنعكس على أدائه نتاجيته و في العمل مثل تلك الضغوط التي تدفع الى الإحباط وعدم الرضا عن العمل ب الإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل .لذا يجب التفرقة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية وذلك من خلال المقارنة بينهما

• الضغوط الايجابية

- تمنح دافعا للعمل
- تساعد على التفكير
- تحافظ على التركيز على العمل
- النوم جي
- القدرة على التعبير على الانفعالات والمشاعر
- تمنح الإحساس بالمتعة و تمنح الشعور ب الإنجاز
- تمد الفرد بالقوة والثقة و التفاؤل بالمستقبل

• الضغوط السلبية

- تسبب الإنخفاض في الروح المعنوية
- تولد ارتباك و تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه
- تشعر الفرد بان كل شي يشوش عليه
- الشعور بالأرق و ظهور الإنفعالت وعدم القدرة على التعبير
- الاحساس بالقلق
- الشعور بالفشل

- تسبب الضعف للفرد التشاؤم من المستقبل الاكتئاب والحزن و الإنعزالية¹

4 مصادر الضغوط المهنية

مصادر ترتبط بالبيئية المادية للعمل

تتمثل بالضغوط الناتجة عن افتقار بيئة العمل المادية الى عوامل الراحة الجسمية والسالمية النفسية للمكتبيين ،مثل الهدو واعتدال الحرارة ونقا الجو من التربة وصالحية المباني والحجرات وتجهيزاتها المختلفة لراحة العاملين

• جماعة العمل والضغوط التنظيمية

وتشمل ضعف العلاقة مع الزمالة والمرؤوسين والمديرين، و الافتقار الى تماسك الجماعة والصراع بين الأفراد ، ونقص الدعم الاجتماعي من الجماعة ومؤازرتها.اما التنظيمية فتشمل عوامل ضعف تصميم الهيكل التنظيمي وعدم وجود تجانسه²

• غموض الدور و صراع الدور

يعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل و ينشأ عندما تتوفر المعلومات والبيانات الواضحة لدي العاملين

و يكون هناك ازدواجية وتعارض مع الدور الذي يقوم به العاملين هذا الغموض يؤدي إلى زيادة التوتر والشعور بعدم الجدوى و الأهمية وانخفاض الرضا والثقة في النفس ما صراع الدور فهو شعور لدي العمال بتعارض إمكاناته وقدراته مع الدور أو الوظيفة التي يقوم بها ويرجع ذلك لعدم فهمه لدوره الوظيفي أو لتعارض الأوامر والتوجيهات الصادرة إليه من إدارته التي قد تكون صائبة أو خاطئة³

• زيادة وانخفاض أعباء الدور كمي

¹ محمد اسماعيل.السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق.السكندرية دار الجامعة الجديدة، 2005، ص45

² هلال، محمد. مهارات ادارة الضغوط.القاهرة: الأنجلو المصرية 2000 ،ص16

³ جميل فرج اهلل، دراسات تحليل الصراع الإداري .جدة ، 1994 ص173

إن زيادة كمية العمل و زيادة المهام المطلوب إنجازها أو تعددها في وقت ضيق بقدر أكبر مما هو و تحدث اختلال نفسية للمكتبيين وذلك لعدم تناسب قدراتهم مع مهام العمل متوافر لديه من قدرات مكانات الموكل لهم من حيث قلة تأهيلهم أو عدم تناسب مؤهالتهم مع طبيعة المهام ذا و كانت زيادة كمية المهام تسبب ضغطا على العمال فإنه يواجه ضغطا في حالة انخفاض كمية المهام أيضا وذلك عندما يسند إليه مهمة تكون أقل من قدراته واستعداداته أو عندما يشعر أن كمية العمل قليلة ال تستوعب الوقت المتاح له.¹

• زيادة وانخفاض اعباء الدور نوعيا

وتحدث عندما يشعر المكتبي بأن المهارات المطلوبة لإنجاز مستوى أدا معين أكبر من قدراته و هو يفتقر القدرة اللازمة لهذا العمل ، أما بالنسبة لانخفاض عب العمل النوعي فالمكتبي لديه قدرات ومؤهلات أكبر من الأعمال الموكلة له ومنه فان زيادة عب العمل او انخفاضه يؤديان إلى انخفاض الأداء وحدوث المشكلات النفسية والبدنية والسلوكية

• التطور والترقي الوظيفي

ان عدم ضمان العمال للعمل او تقليص العمل ، أو التقاعد المبكر يسبب له انفعالات نفسية كالقلق والخوف نتيجة لعدم الضمان الوظيفي أما بالنسبة لتناقض المكانة الوظيفية مع الوضع الحقيقي، وذلك إما لحصول العامل على ترقية أكثر مما يتوقعه أو أقل مما توقعه وتلاحظ هذه الآثار عندما يصل العامل إلى نهاية السلم الوظيفي دون أن يحصل زيادة في مرتبه رغم بقاؤه فترة طويلة في نفس درجته الوظيفية و تم تقسيم مسببات الضغوط المتعلقة بالنمو الوظيفي إلى:

أ- مرحلة بدء الحياة الوظيفية

تبدأ بمجرد التحاق المكتبي بعمله بعد انتهائه من المراحل التعليمية ،وترجع مسببات الضغط إما إلى نقص المعارف والمهارات اللازمة لهذا العمل ، أو عدم التوازن بين مغريات العمل ومنفراته ، أو عدم القدرة على تحمل مسؤوليات العمل ، أو صعوبة التكيف مع زمال العمل أو القيام بعمل قد ال يتفق مع مؤهالته وقدراته.

¹ ابن منظور. لسان العرب. بيروت: دار صادر للطباعة، 1997، ص133

ب- مرحلة منتصف النمو الوظيفي

ومن مسببات الضغوط في هذه المرحلة زيادة أعباء العمل و الحاجة الشديدة إلى اليقظة والانتباه شدة التنافس بين المكتبيين ، تقادم المعارف والمهارات ، ضغوط الوقت زيادة الاعتماد على الآخرين

ج- مرحلة نهاية الوظيفة

مسببات الضغوط في هذه المرحلة الخوف من فقد المنصب والسلطة ، والمزايا المختلفة التفكير في معاش التقاعد ومصادر الدخل ، ترك الزمال ، والشعور بالوحدة ، التفكير في استغلال أوقات الفراغ بعد ترك العمل¹

5 الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية

• الآثار الفيزيولوجية والجسمية

عندما يواجه الفرد موقفا ما مثيرا للضغوط فإنه يحدث للجسم بعض التغيرات الفسيولوجية مثل سرعة التنفس، زيادة معدل ضربات القلب، حدوث تقلصات في الأوعية الدموية، إرتفاع ضغط الدم، وبالإضافة إلى هذه التغيرات الداخلية تحدث بعض التغيرات الخارجية...كما يظهره على الوجه تغيرات عن إنفعال قوي، كما تحدث بعض الإضطرابات للعمليات الهضمية ثم يجف اللعاب

كما يسبب الضغط النفسي الحاد عبئا على الجهاز العصبي خاصة اللاإرادي والجهاز الغددي، مما يسبب لهما نشاط غير متوازي، فعند حالة الغضب مثال تزيد نسبة هرمون الانفرين في الدم، وهو مسئول عن تجلط الدم، مما يؤدي إلى حدوث الجلطة سواء في

شرايين القلب أو على مستوى المخ وتؤدي حالة القلق العصبي إلى زيادة إفراز حامض "الهيدروكلوريك" الذي يسبب مشاكل.

للمعدة ويؤدي أيضا إلى ضعف جهاز المناعة ويسبب الضغط النفسي أيضا أعراض جسمية أخرى كالعرق الزائد والصداع وآلم في العضلات وخاصة الرقبة و الأكتاف والظهر، برودة في الأرجل و

¹ طفي ،راشد محمد. نحو إطار شامل لمتغير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها. القاهرة جامعة عين شمس ،2000ص82

الأيدي، وارتفاع حرارة الجسم وإتساع حدقة العين وتقلص الأوعية الدموية ومن الآثار الفيزيولوجية أيضا إفراز كمية كبيرة من الأدرينالين في الدم مما يؤدي إلى سرعة ضربات القلب وكذا زيادة نسبة السكر فيه¹

• الآثار المعرفية

تؤدي الضغوط النفسية إلى ظهور أعراض معرفية إدراكية في شخصية الفرد فبالإضافة إلى عدم قدرة الإنسان على التركيز وقلة الإستجابات السريعة مما يؤدي إتخاذ قرارات خاطئة ومتسرفة، فان الأثر يمكن زيادة معدل أخطاء المرتكبة المتسرفة وتجعل الضغوط الفرد أيضا يعاني صعوبة إتخاذ القرارات والتشويش في التفكير و الإرتباك و الإنحراف عن الوضع السوي

• الآثار الإنفعالية

إن الاحتراق النفسي يمثل الأعراض الرئيسية الإنفعالية للضغط، وهي صورة شعور الفرد بالإنهاك النفسي، وعدم قدرته على تلبية حاجات ومتطلبات الواجبات اليومية للحياة ب الإضافة إلى حالة القلق التي تظهر كإستجابة لأحداث الضاغطة التي يدركها الفرد على

انها تهدده ويمكن أن تكون مظاهر الضغط النفسي الإنفعالية مسببة في

- ظهور الإكتئاب و الإحساس بالعجز مما يؤدي إلى انخفاض حيوية الفرد
- الإحساس بإنعدام الكفاءة والشعور بعدم القيمة
- ظهور العصبية والغضب وكثرة الصراخ والبكاء
- الخوف الشديد
- الشعور باليأس وفقدان الأمل وانعدام الثقة بالنفس
- فقدان الشهية و الإفراط في تناول الطعام
- الإحساس بالإحباط²

6 النظريات المفسرة للضغوط المهنية

¹ المشعان ،عويد سلطان.علم النفس الصناعي . بيروت: مكتبة الفلاح ،1994، ص 99

² محمد اسماعيل. السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق.الإسكندرية ، دار الجامعة الجديدة ،2005، ص45. .

هناك عدة نماذج نظرية حاولت تقديم تفسير لضغوط العمل لدي الافراد قصد ايجاد الاستراتيجيات الانسب لتعامل معها وفيما يلي عرض لاهم هذه النماذج

نموذج مرشيال

يحدد مرشيال فيه العوامل المسببة للضغوط المهنية في العمل كما يبين الاعراض الناتجة عن ذلك وهذه اعراض خاصة بالفرد والتي تتمثل في مخلف الامراض الجسمية كامراض القلب كما ان هناك اعراض خاصة بالمؤسسة او المنظمة تؤدي الي العدوانية وتكرار الحوادث والشكل التالي يوضح نموذج مارشيال

الشكل رقم 1: يوضح نموذج مارشيال

مصادر الضغوط	اعراض الضغوط	الامراض
العمل	ارتفاع ضغط الدم	امراض القلب
تنظيم العمل	سرعة الاثارة للتدخين	امراض السل
علاقات العمل	سوء العلاقات	اللامبالاة
النمو المهني	التغيب عن العمل	

تعقيب:

ركز هذا النموذج علي تباين اهم مصادر الضغوط المهنية داخل بيئة العمل وكيفية تأثيرها علي الفرد وذلك بالتطرق لأهم اعراضها الي تؤثر علي الفرد والمؤسسة علي حد سواء بالإضافة الي الإشارة الي اهم الأمراض الناجمة عن الضغوط المهنية

النظريات الجسمية

تركز الدراسات الفسيولوجية على أن الضغوط عبارة عن استجابات جسمية غير محددة لمثيرات وعناصر (ضواغط) في البيئة المحيطة، وأن تأثير هذه الضواغط على الجسم يتم دون تقييم موضوعي من الفرد لهذه الضواغط، أي أن هناك تأثير مباشر للضغوط على الجسم، بحيث تتعامل بعض أجهزة الجسم مع المثيرات والضغوط وأهم هذه الأجهزة هو الجهاز الطرفي¹ وينتقل الجهاز الطرفي إشارات عن

¹ جمعة، سيد يوسف. ادارة الضغوط . القاهرة : مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، 2007، ص80.

المثيرات والضغوط المحيطة، ثم يقوم بالتأثير على جهازين آخرين مهمين في جسم الإنسان الجهاز الأول هو جهاز الغدد الصماء، والجهاز الثاني هو الجهاز العصبي اللاإرادي وعلى الرغم من أن هذه النظرية تلقى بعض التعزيز من الدراسات التطبيقية إلا أنها تعاني من بعض النقص ، وعلى سبيل المثال تتجاهل تأثير وعي وانتباه الفرد للأخطار والضغوط حتى يتكون الشعور بالضغط، لا يوضح هذا الاتجاه أي من الضغوط يرتبط بأي من الأعراض الفسيولوجية للضغط

أيضا أن بعض الأعراض الفسيولوجية مثل (سرعة نبضات القلب) قد تكون مرتبطة بعناصر ليس لها علاقة بالضغوط، وذلك مثل التمرينات الرياضية¹

النظريات الاجتماعية

تفترض هذه النظرية أن الإنسان مخلوق اجتماعي بطبعه، وأن وجود ضغوط في البيئة الاجتماعية من حوله قد تسبب له الشعور بالضغوط، والذي يؤدي إلى عدم التوافق الاجتماعي، أو الشعور بالاغتراب ، وعدم التكيف والشعور بالظلم عتمد إحدى النظريات الاجتماعية على أن الفرد يسعى إلى تكوين هيكل علاقات اجتماعية قوية ومستقرة وأن الاضطراب في هيكل العلاقات الاجتماعية يؤدي إلى توتر الفرد وشعوره بالضغط . وفيما يلي شرح مبسط لهذه النظرية .

أن مقدار الضغوط التي يتعرض لها الفرد ترتبط عكسيا مع مدى استقرار وقوة العلاقات الاجتماعية

أن مدى قوة واستقرار العلاقات الاجتماعية هو دالة لمدى إتباع جموع الأفراد للأنماط والمطالب التي يفرضها هيكل العلاقات الاجتماعية التي يرتبطون بها

إن إتباع الفرد للأنماط والمطالب التي يفرضها هيكل العلاقات الاجتماعية يرتبط عكسيا بما يتعرض له الفرد من تعارض أو غموض في الدور الذي يلعبه داخل الجماعة ويعني هذا أن الفرد الذي يشعر بتعارض أو غموض في الدور الذي يلعبه يكون ميالا لعدم

إتباع الأنماط ، المطالب التي يفرضها هيكل العلاقات الاجتماعية التي ينتمي ويشارك فيها

إن الشعور بالتعارض والغموض ينشأ من احتلال الفرد لمركز أو شغله لوظيفة أو قيامه بأنشطة غير متوافقة أو غير منسجمة توقعاتها مع الفرد

¹ الصريفي محمد، السلوك الإداري (العلاقات الانسانية) السكندرية دار الوفاء، 2007، ص325-326

إن عدم التوافق وعدم الانسجام في توقعات المراكز والوظائف والأنشطة ينشأ من عدم قدرة الهيكل الاجتماعي على إحداث تكامل بين مجموع التوقعات

النظريات النفسية السلوكية

تفترض هذه النظرية أن مشاعر التوتر والضغوط هي استجابات تظهر وتبقى لوجود مثيرات في الموقف المحيط بالفرد فعندما يدرك الفرد أن هناك علاقة أو تلازم بين الشعور بالضغوط وبين العناصر المثيرة لها، يؤدي ظهور هذه العناصر الضاغطة إلى احتمال كبير لشعور الفرد بالضغوط . . وعليه يمكن القول بأن الشعور بالضغوط يمكن اكتسابه أو تعلمه وهذا هو السبب الرئيسي في اعتماد معظم النظريات المفسرة للضغوط على ظاهرة التعلم

ولقد أمكن إثبات أن تقييم الفرد لمقدار الخطر الناجم من عنصر معين هو الذي يحدد مقدار الضغوط . وتشير عملية التقييم إلى أن التجربة الوجدانية للضغوط ومحاولة التكيف معها ما هي إلا تجربة خاضعة بالدرجة الأولى إلى عمليات الإدراك والتوقع التي يمر بها الفرد في المواقف الضاغطة¹

¹ الصريفي محمد، المرجع السابق، ص 326

ويعتبر التغير السريع والمستمر السمة البارزة للعصر الذي نعيش فيه و عالم المكتبات والمعلومات ليس بمعزل عن هذا التغير الحاصل ، وهو ما فرض وجود أنواع جديدة من المؤسسات المعلوماتية الحديثة التي تملك الإمكانيات المادية والبشرية التي تسمح لها بالتماشى معه ومواجهة كل متغيره وتعقيداته، و تعد المكتبات الجامعية هي واحدة من هذه المؤسسات والتي تسعى باستمرار إلى تلبية الاحتياجات المعلوماتية والمعرفية لمجتمع المستفيدين منها، بل وأكثر من ذلك إنها تسعى جاهدة لتقديم الحديث من المعلومات من خلال الخدمات الجديدة التي تعمل على تطويرها دائما.

حيث نجد ان العمال فيها يسعون بكل جهدهم لتطوير الخدمات للمستفيدين من خلال لاتصال فيما بينهم لتحسين الاداء الوظيفي حيث تطرقنا في فصلنا هذا الي مفهوم المكتبة والمكتبي ودور الاتصال الرسمي وغير الرسمي في رفع وتحسين الاداء الوظيفي لدي المكتبين¹

¹ المرجع نفسه ، ص 90

1- مفهوم المكتبة

عرفت المكتبة منذ القديم بتسميات عديدة حيث أن خوفو باني الهرم الكبير اساءها بيت الكتابات محفوظة الاسلاف قاعات كتابات مصر، كما أطلق فرعون مصر على مكتبته التي كانت تضم حوالي 20 ألف لفافة بردي إسم مكان إنعاش الروح، أما اليونان فقد

اسموها وهي كلمة مركبة من مقطعين، الأول ويعني كتاب والثاني وتعني صندوق أو مكان لذا فالمعنى العام لهو مخزن للكتب، وأطلق الرومان تسمية كلمة المكتبة والتي تعني مكان الكتب، بينما الحضارة العربية الإسلامية أسم biblioth المكتبية ب بيت كبيت الحكمة وأسمتها أيضا ب"دار" كدار الكتب¹

2- مفهوم المكتبة الجامعية

تعتبر المكتبة الجامعية " قلب الجامعة النابض وعقلها المفكر وسبيلها نحو تطوير البحث العلمية حيث تتولى الجامعة إنشاءها وإدارتها وتمويلها²

فهي تعرف بأنها تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشئ وتسير من قبل الجامعة أو الكلية أو المعهد العالي، وذلك لتقديم الخدمات المكتبية للطلبة والأساتذة والموظفين في هذه المؤسسات، عن طريق توفيرها للمعلومات التي تفيدهم في البحث³ والدراسة وتعرف كذلك بأنها المكتبات الموجودة في الجامعات والتي تقوم بتقديم خدمة لبرامج الدراسة الجامعية بفروعها المتعددة ورفع المستوى الثقافي لطلبة الجامعات والمعاهد العليا، كما تقوم بخدمة الأساتذة والباحثين والإدارات المختلفة للجامعة والمعاهد العليا، فهي بذلك تعمل على تحقيق هدفين رئيسيين هما

تهيئة الدراسة، وتهيئة البحث العلمي وخدمته، وتلتزم عبر ذلك بمتابعة برامج البحث العلمي حتى تتمكن من تنمية مجموعاتها في هذا الاتجاه، وتسعى إلى السيطرة على مصادر المعرفة اللازمة ، ونشر

¹ الشريف، عبد محمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات . الإسكندرية:مكتب العربي الحديث، 2007 ، ص.72 -

73

² الصوفي، عبد اللطيف .المكتبات في مجتمع المعلومات .قسنطينة :مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية

الوطنية 2003 ص122

المطبوعات للتبادل كبحوث الأساتذة والرسائل الجامعية القيمة وكشوف محطات التجارب العلمية والمكتبة الجامعية هي أيضا تلك المؤسسة العلمية الثقافية التربوية الاجتماعية، التي تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة (شراء اهداء تبادل) وتنظيمها (فهرستها وتصنيفها و ترتيبها على الرفوف)

واسترجاعها بأقصر وقت ممكن، وتقديمها إلى أفراد مجتمع المستفيدين من قراء وباحثين على اختلافهم، عن طريق جملة من الخدمات التقليدية كخدمات الإعارة والمراجع والتصوير، والخدمات الحديثة كالإحاطة الجارية والترجمة العلمية والبنث الانتقائي للمعلومات، زيادة على الخدمات المحسوبة الأخرى، وهذا بفضل الكفاءات البشرية المؤهلة علميا وفنيا في مجال علم المكتبات

كما تعتبر المكتبة الجامعية بمثابة الشريان الرئيسي الذي يغذي برامج وأهداف وأغراض الجامعة، سواء في عملية التدريس أو في البحوث العلمية من خلال ما توفره من أوعية فكرية ومصادر معلومات مختلفة، فهي تلك المؤسسة العلمية التي تؤدي الدور البارز في مجال التعليم العالي والبحث العلمي، حتى أصبحت في وقتنا الحاضر تمثل ثلث الرسالة الجامعية، وهي بمثابة ملتقى الاتجاهات ونقطة انطلاق المعلومات العلمية والتقنية، وهي عنصر أساسي واستراتيجي في تطور كل بلد مهما كانت إيديولوجيتهم¹ كما عرفت الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات، بأنها " مكتبة تحت مستوى الدراسات العليا لا تحتوي إلا على المواد الأساسية، وهي تكون في العادة فرعا من المكتبة الأكاديمية ولكنها تكون منفصلة عنها في المبنى لتوفر مكانا أهدأ للباحثين في المكتبة الأكاديمية التي تحتوي على المجموعات البحثية لطلبة الدراسات العليا²

3- تعريف المكتبي

يعرف بأنه الشخص أو الموظف الذي يعمل في المكتبة ولديه شهادة جامعية في تخصص علم المكتبات وخبرة معرفية جيدة في التعامل مع مواد المكتبة ونظمها المختلفة " وعليه فهو الذي توكل اليه مسؤولية القيام بمجموعة من الوظائف المرتبطة ببعضها البعض من أجل تيسير الوصول الى المعلومات

¹ بدر، أحمد.مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات.الرياض:دار المريخ،1984.ص.ص.23-24

² حسب الله،السيد.الشامي،أحمد محمد.الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات.القاهرة:المكتبة الأكاديمية،2001.ص.ص.220

والوثائق الموجودة على مستوى المكتبة من كتب ودوريات وغيرها وتقديمها الى المستفيدين ويقابله باللغة العربية امين مكتبة "للدلالة على المهام التي يقوم بها المكتبي ،كما ارتبطت بأمين محفوظات¹

4- دور الاتصال الرسمي وغير الرسمي في رفع وتحسين الاداء الوظيفي

يلعب الاتصال غير الرسمي دورا بالغ الأهمية في الإرادة وخاصة في عملية صنع القرار فكثيرا ما كان الاتصال غير الرسمي وسيلة من وسائل حل المشاكل الإدارية، كذلك يسهل عملية التفاعل بين العمال فمن خلاله يتداولون الأخبار والمعلومات بشيء من التفصيل لإشباع رغباتهم، ومن فوائد الاتصال غير الرسمي نذكر

من خلال الاتصال غير الرسمي تعرف الإدارة العليا ردود أفعال الموظفين، اتجاه التعليمات والتوجيهات، التي سيتم اعتمادها بشكل رسمي، من خلال طرحها كإشاعات وذلك من أجل أخذ كل الاحتياطات للمشاكل التي قد تتجر عند تطبيق تلك التعليمات

-سرعة انتقال المعلومات مما يساعد في حل بعض المشكلات الطارئة ويخفف عبء التفاصيل عن رئيس المنظمة

- يمهّد الطريق إلى تذليل الصعوبات أو العراقيل التي تقف في طريق الأداء والتطوير، من خلال التفاعل الذي يحدثه بين جميع الأفراد

- يمكن عن طريقه جمع الكثير من المعلومات والبيانات التي يتعذر أحيانا على الاتصال الرسمي استيفائها

- يساهم في توزيع المسؤوليات وتنظيم الأعمال للوقاية من العقبات التي تعوق العمل

- ينمي الشعور بالانتماء لدى العاملين عن طريق تفهم تفاصيل العمل

- يستخدم كثيرا في إزالة عوامل الانفعال والتوتر والقلق والكبت النفسي وتهيئة جو العمل عن طريق إتاحة الفرصة للتنفيس عما يشغل أذهان العاملين من مشاكل ومتاعب من خلال التعبير عن آرائهم دون خشية الإدارة

¹ ربحي، مصطفى عليان ، المومني ،حسن أحمد.أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث الأكاديمي.عمان:جدارللكتاب العالمي، 2009، ص 31

- يحقق التوازن مع المتغيرات المحيطة بمناخ العمل بطريقة أسرع وأيسر من أسلوب لاتصالات الرسمية

يتم من خلال الاتصال غير الرسمي التعرف على ما يجري داخل الوحدة مما يؤدي إلى زيارة التفاهم والثقة كما يهدف إلى خلق الرضا والارتياح بالوحدة وبين العاملين بعضهم ببعض ودعم هذا الرضا بصورة مستمرة وكذا الارتقاء بمعنويات العاملين خلال إشر اكهم في عملية تسيير الإدارة. وذلك بإبداء أرائهم إزاء المواضيع المطروحة والتقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة

كذلك الاتصال غير الرسمي يمكن القائد من التعرف على ما يحدث داخل الوحدة بصورة صادقة ما من شأنه مساعدته في اتخاذ القرارات السليمة والهامة القائمة على قدر كاف من الحقائق والمعلومات والبيانات الصحيحة، مما يسهل عليه عملية التوجيه والإشراف والتأثير على العاملين، وبالتالي تحقيق التنسيق الكامل بين أنشطة الإدارات المختلفة داخل الوحدة¹

اما بالنسبة لاتصال الرسمي فهو يلعب دورا مهما في تحسين الاداء الوظيفي وذلك من خلال

من أهم أهداف الاتصال الداخلي في أي مؤسسة تلك الخاصة بالعاملين حيث يسعى الإتصال إلى التعرف على ما يجري داخل المؤسسة، مما يؤدي إلى زيادة التفاهم والثقة، كما يهدف إلى خلق الرضا و الإرتياح في المؤسسة و بين العاملين بعضهم ببعض ودعم هذا الرضا بصاورة مستمرة وكذا الإرتقاء بمعنويات العاملين من خالل إشر اكهم في عملية تسيير الإدارة وذلك بإبداء أرائهم إزاء المواضيع المطروحة

أدوار خاصة بالقيادة الادارية

تدور في مجملها حول تمكين القائد من التعرف إلى ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة، مما من شأنه مساعدته على اتخاذ القرارات السليمة والهامة القائمة على قدر كاف من الحقائق والمعلومات والبيانات الصحيحة، مما يسهل عليه عملية التوجيه و الإشراف والتأثير على العاملين وبالتالي تحقيق التنسيق الكامل بين أنشطة الإدارة المختلفة داخل المؤسسة وهذه الأهداف

¹ طلق عوض الله السواط ، طلعة عبد الوهاب سندي، طلال مسلط الشريف، الإدارة العامة، المفاهيم، الوظائف، دار حافض للنشر، ب.ط، ص278

وهذه الاهداف يمكن ايجازها فيما يلي :

- استخدام الكلمات والحركات وغيرها لتبادل المعلومات

- وضع الأفكار في صياغة وفي وسيلة مناسبة بحيث يمكن أن يتفهمها الطرف الآخر ويتصرف بالشكل المطلوب

- عالم المرؤوسين بالأهداف المطلوب تحقيقها و السياسات التي تقررت و البرامج التي وضعت و المسؤوليات و السلطات التي تحددت و التعليمات الخاصة بتنفيذ الأعمال، وأعمالهم بما تم أو يتمو بالمشكلات التي ظهرت في التنفيذ و الاقتراحات¹

5- أهمية الاتصال الرسمي في المكتبة

تكمن أهمية الاتصال الداخلي في كونه احد أساسيات المكتبة ، إذ يعتبر من أهم المواضيع التي أصبح يهتم بها الباحثون عند دراسة السلوك البشري في المؤسسة، ذلك لأنه ال يمكن تصاور أي سلوك بشري منظم دون اتصال ولالاتصال أهمية بالغة لكونه يفتح المجال لالحتكاك البشري و يتايح الفرصة للتفكير والطلاع²

عن طريق مجموعة من الوسائل و الأساليب من بينها الاتصالات الشفهية والمكتوبة تتصل من خلالها قنوات واتجاهات مختلفة داخليا وخارجيا، فالخارجية نجدها مثال في قدرة المؤسسة على التواصل مع زبائننا وتوثيق العالقة بين الطرفين، أما داخليا فتتمثل في أن الإدارة تحتاج إلى إيصال سياستها وخططها بالإضافة إلى أن الأهداف والتعليمات التي تكون موجهة للعاملين لكي يفهموها ويتعاملوا بها، كما نجد أن العاملين بحاجة إلى إيصال أهدافهم وتوقعاتهم ومشاكلهم ومقترحاتهم إلى الإدارة حتي تأخذها بعين الاعتبار

الفرد في المكتبة في اتصالات دائمة مع غيره، فهناك الاتصال بين الرؤساء و المرؤوسين و الاتصال مع الزملاء أن الاتصال عملية رئيسية ضرورية وحيوية في بناء العالقات إنسانية طيبة داخل المشروع حيث أثبتت التجارب أن عدالة الإدارة في معاملة موظفيها وعمالها لي كافيا في حد ذاته إذ لم

¹ منير زيد عبوي: فن الإدارة بالاتصال، ط 1، دار دجلة للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص 31-32

² عمر إبراهيم نصر الله: مبادئ الاتصال التربوي و الإنساني، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، د. ، ص39

يصحب ذلك شرح وافي وتفسير كامل لتوجيهاتها وتعليماتها وقراراتها، ومبررات اتخاذها بما يقطع الطريق على مروجي الشائعات يخفى على ذلك من آثار سلبية على معنوية العاملين وبالتالي على إنتاجهم وبالتالي يلعب الاتصال الداخلي دورا هاما داخل المؤسسة إذ يعتبر بمثابة عصبها فهو يعمل على تدفق وانسياب المعلومات داخلها باين مستوياتها الإدارية المختلفة، إذ يعمل على شرح المهام وتفسيرها ووضعها في نطاق اختصاصها وإشرافها وفق ما هو معمول به داخليا وبالتالي يؤدي إلى فاعلية في تنفيذ المهام بما يحقق كفاءة عالية في انجازها من طرف العاملين، والنتيجة عن فهم ما هو مطلوب انجازه بدقة والسبب يرجع أنظمة الاتصالات الفعالة داخل المكتبة¹

6- أهمية الاتصال غير الرسمي في رفع الضغط عن المكتبيين

- تساعد الاتصالات المباشرة والعلاقات الودية مع مراكز اتخاذ القرارات على حل المشكلات وتحقيق حدة التوترات التنظيمية بين الوحدات الإدارية أو بين الأفراد داخلها فكثيرا ما تحل المشكلات من خلال اجتماع عمل يتم خارج التنظيم في لقاء اجتماعي بعيدا عن الموقع الرسمي والعلاقات الرسمية
- يساعد في حل بعض المشاكل التي تحدث بين العمال داخل المكتبة من خلال تدخل أطراف تعمها مصلحة الجميع وذلك بفض النزاع بطريقة ودية
- يعمل على توطيد وتقوية العلاقات والصدقات بين الأفراد داخل وخارج التنظيم مما يدفعهم إلى التعاون والسعي إلى تحقيق أهداف التنظيم في المكتبة
- يمتاز بالسرعة والمرونة في نقل المعلومات والبيانات بين أفراد التنظيم داخل المكتبة وهو مايساعد علي تحسين الخدمات .

- يمكنهم من تقديم المعلومة بشكل سريع

- لعب الاتصال غير الرسمي دورا بالغ الأهمية في الإرادة وخاصة في عملية صنع القرار فكثيرا ما كان الاتصال غير الرسمي وسيلة من وسائل حل المشاكل الإدارية، كذلك يسهل عملية التفاعل بين العمال فمن خلاله يتداولون الأخبار والمعلومات بشيء من التفصيل لإشباع رغباتهم

¹ صالح الدين محمد عبد الباقي: السلوك الإنساني في المنظمات :د.ط،الدار الجامعية ،مصر،2000، ص274.275

- ومن هنا فإن الاتصال غير الرسمي يعزز التجانس ويخفي مستوى الصراعات وينمي الشعور بالانتماء إلى المكتبة

-الاتصال الفعال يساعد العمال على فهم المشاريع الإستراتيجية، وذلك ما يعزز انخراطهم كما أنه يتضمن مجموعة العمليات التي بواسطتها يستطيع المسير أن يبدع ويفاوض ويقنع مساعديه وعلى هذا الأساس فإن الاتصال يمثل الوسيلة والأداة المفضلة لتسيير المنظمة ومن هنا فإن كل عملية تغيير أو تكوين أو تقويم فلا بد أن ترافقها أو تسايرها سياسة اتصال لضمان انخراط مختلف الأطراف الفاعلين فيها¹

¹ الطاهر حمزة، رحاب مختار، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المنظومة القيمية والظواهر التنظيمية غيرالرسمية (الاتصال غير الرسمي) العدد24،جوان 24 جوان 2016 ، جامعة المسيلة، ص210.

خلاصة

ان الاتصال الرسمي وغير الرسمي يلعبان دورا كبيرا في تحسين اداء الموظفين داخل المكتبة وتخفيف الضغوط المهنية بيننا وبينهم، هذا ما تطرقنا اليه في فصلنا هذا فنجاح المكتبين في عملهم مرهون بالتفاعل فيما بينهم والتجانس وتجاوز الضغوط المهنية وذلك لإنجاح عملهم ومن هنا نستنتج ان أي مؤسسة بصفة عامة والمكتبة بصفة خاصة تحتاج الي تجاوز الخلافات والعمل في سبيل تطوير الخدمات ووضع الخلافات جانبا لكي يتسني لهم العمل في هدوء وأريحية

إن تحقيق ونجاح أي إستراتيجية داخل المؤسسة مرهون بسياسة الاتصال المتبعة التي تسمح لمختلف الفاعلين بالتعرف على الإشكالية المطروحة وعلى الأساليب المعتمدة وعلى الحلول المتوقعة

الفصل الرابع:

الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد أن تم التعرض إلى الجانب النظري الذي يهيئ الارضية التطبيقية للكشف عن دور ثنائية الاتصال الرسمي والغير رسمي في مواجهة الضغوط المهنية ، لأنه لا تكتمل أهمية أي بحث أو أي دراسة إلا بعد ربطها بواقع معطى ، والتأكد من نتائجه من خلال جمع البيانات الخاصة بموضوع الدراسة ، أو بواسطة الادوات المنهجية من أجل الإحاطة بمختلف جوانب هذا الفصل ، وكطريق يمر به الباحث من الجزء النظري إلى الجزء التطبيقي (الميداني) ، لأنه لا يمكن أن ننجز بحثا كاملا دون الاستعانة بتقنيات منهجية محكمة .

تطرقنا في هذا الفصل إلى تعريف مكتبة كلية العلوم الانسانية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة وتعرضنا لمختلف البيانات التي تخص المؤسسة بالإضافة إلى تحديد مجالات الدراسة الزمكانية والبشرية بعد توزيع إستمارة إستبيان على المبحوثين وتحليلنا وتفسيرنا لنتائج المتوصل إليها .

II. الإجراءات المنهجية :

1. مجالات الدراسة :

يعتبر تحديد مجالات الدراسة خطوة أساسية في البناء المنهجي في أي بحث علمي ، كونه يساعد على قياس مدى تحقق المعارف النظرية في الميدان وقد اتفق الكثير من المشتغلين في مناهج البحث العلمي على أنه لكل دراسة ثلاث مجالات رئيسية وهي :

2 1 المجال المكاني :

ويقصد به المكان او الحدود الجغرافية التي ستجرى الدراسة في نطاقها وبما أن دراستنا تهدف إلى الكشف عن دور الاتصال الرسمي والغير الرسمي في مواجهة الضغوط المهنية لدى المكتبيين، فدرستنا ستكون في مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

أنشأت كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 3616/12 المؤرخ في 22 ذو القعدة 1433 الموافق لـ 08 أكتوبر 2012 المعدل و المتمم للمرسوم التنفيذي رقم 274/01 المؤرخ في 30 جمادى الثانية 1422 الموافق لـ 18 سبتمبر 2001 المتضمن إنشاء جامعة المسيلة ولا سيما المادة الأولى منه التي تحدد عدد الكليات التي تتكون منها جامعة المسيلة و تقسيم الكلية إلى عدة مصالح وأقسام

- عميد الكلية

- نيابة العميد المكلف بالدراسات و المسائل المرتبة بالطلبة

- نيابة العميد المكلف لما بعد التدرج و البحث العلمي و العلاقات الخارجية

- الامين العام للكلية

- مسؤول المكتبة

واقسام الكلية تتكون من :

- قسم التاريخ

- قسم الفلسفة

- قسم علم النفس

- قسم علم الاجتماع

- قسم علوم الإعلام والاتصال

- قسم العلوم الإسلامية

الموقع و المبنى :

تمتاز المباني الخاصة بالمكتبات الجامعية بخصائص و سمات تختلف عن غيرها من المباني لكونها من المباني المتخصصة التي صممت لتلائم خدمة ووظائف هذا النوع من المكتبات¹.

تقع مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية في الجناح O المتواجد عند مدخل باب الجامعة من الجهة الشرقية وهي مقابل قسم التاريخ وقسم علم النفس وقسم علم الاجتماع ومبنى المكتبة يتكون من ثلاثة طوابق :

الطابق الثاني : و الذي يضم مكتبتين مكتبة كلية العلوم الانسانية ومكتبة العلوم الاجتماعية

الطابق الثالث : و الذي يضم قاعة المذكرات و قاعتين للمطالعة

1-2 المجال البشري :

يقصد به مجتمع البحث وهم العاملين بالمكتبة (المكتبيين) في مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف ، فمجتمع بحثنا يتكون من 20 فردا من أصل 35 موظف .

1-3 المجال الزمني :

ويشمل الفترة الزمنية التي إستغرقنا لإجراء دراستنا والوصول إلى نتائجها ، فقد تم الشروع في إنجاز هذه الدراسة من شهر مارس 2021 حيث كانت البداية بجمع المعلومات النظرية المتعلقة بالموضوع وقد إستمر ذلك إلى غاية جويلية 2021 ، بعد ذلك تم تحرير النتائج النهائية

-أما الجانب الميداني للدراسة فقد كانت بداية إنجازه خلال شهر ماي حيث تم إنجاز إستمارة إستبيان وعرضها على الموظفين في المكتبة ، وتم توزيعها بتاريخ 02 جوان على 20 موظف وعامل في المكتبة، حيث تم توزيعها باليد وإسترجاعها كاملة ، وبعدها شرعنا في تفريغ بياناتها وتحليلها وتمت العملية إلى غاية 04 جويلية، وبعدها تم تحرير النتائج العامة والتقرير النهائي للدراسة .

¹¹ <https://www.univ-msila.dz/ar> التاريخ 10 /07/ 2021 الوقت : 10:23.

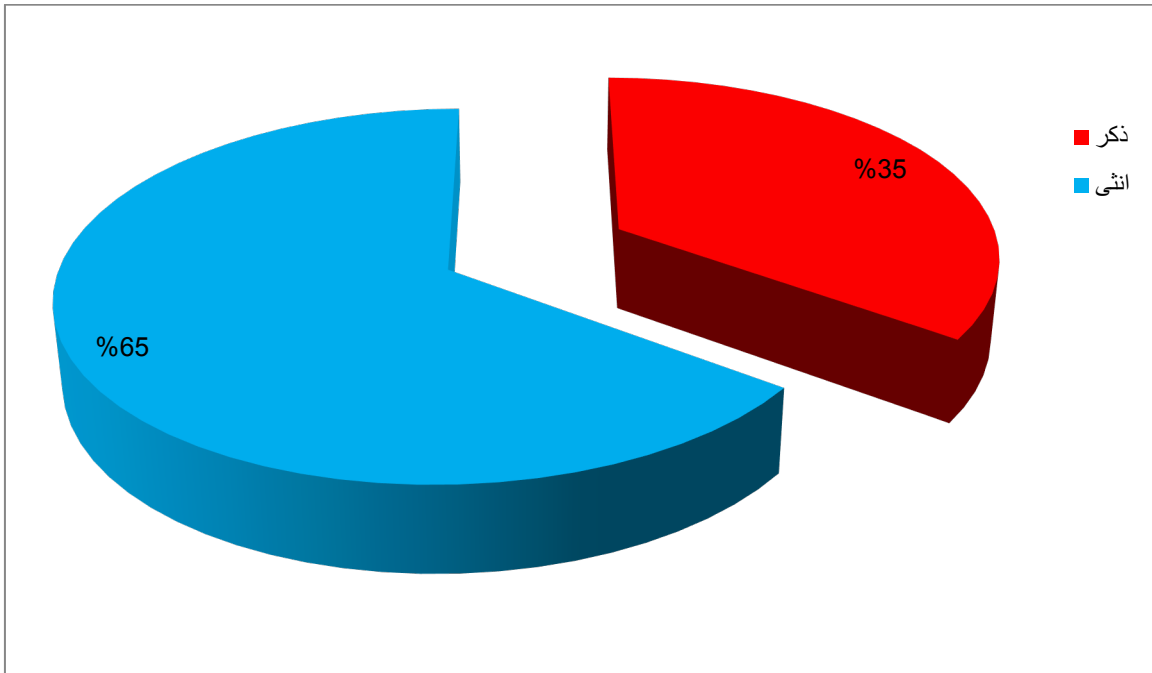
III. الدراسة الميدانية ونتائجها :

الجدول رقم 01 : توزيع الجنس

النسبة	التكرار	اظهار الجنس
35,0	7	ذكر
65,0	13	أنثى
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 02 : توزيع الجنس



المصدر : من مخرجات SPSS

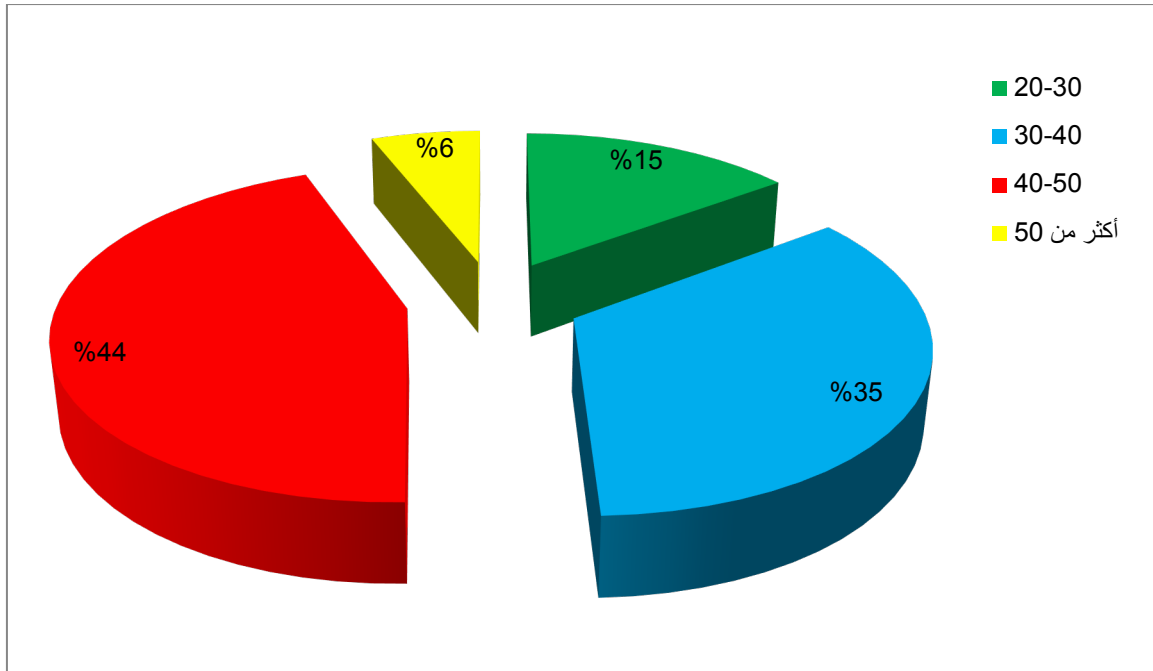
من خلال الجدول (01) والذي يتعلق بجنس أفراد العينة التي نحن بصدد دراستها، والتي توزعت بنسبتين متفاوتتين، حيث أن نسبة الإناث هي العالية والتي قدرت بنسبة 65,0%، بينما نسبة الذكور كانت منخفضة و قدرت 35,0% ويرجع هذا التفاوت إلى السياسة المنتهجة في التوظيف إضافة إلى عزوف الذكور عن العمل في هذا التخصص.

الجدول رقم 02 : توزيع متغير السن

النسبة	التكرار	إظهار السن
15,0	3	30-20
35,0	7	40-30
45,0	9	50-40
5,0	1	أكثر من 50
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 03 : توزيع متغير السن



المصدر : من مخرجات SPSS

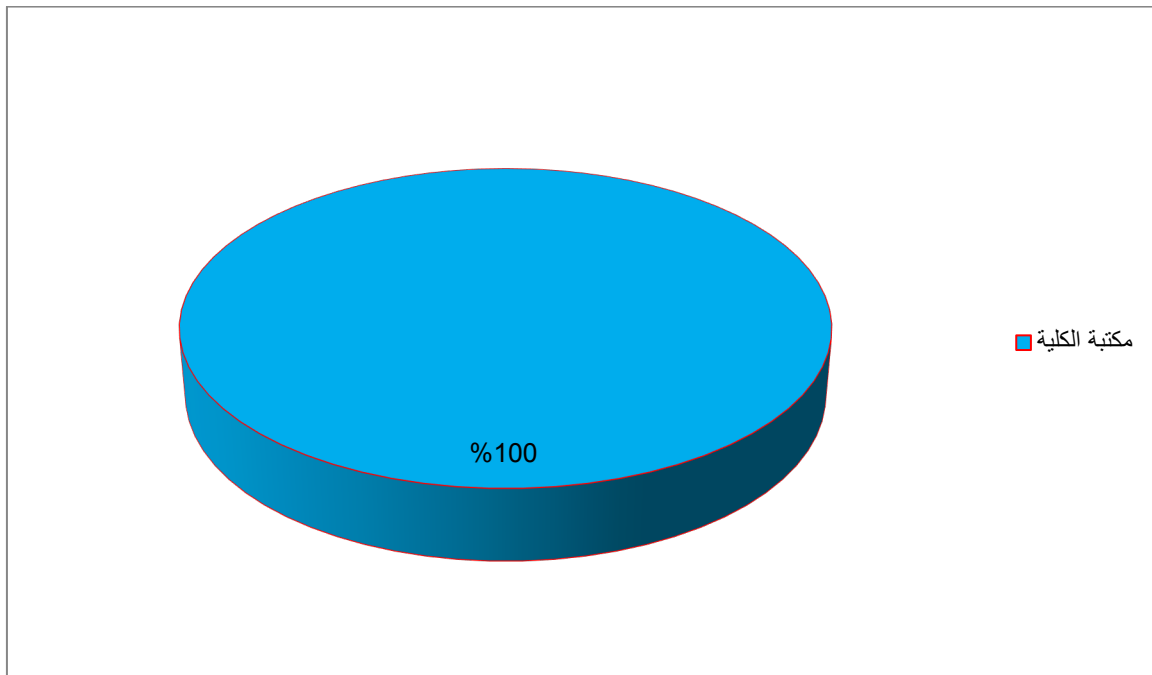
من خلال الجدول (02) والذي يبين الفئات العمرية لمجتمع الدراسة ، بحيث نجد أن الاغلبية كانت للفئة التي تتراوح ما بين (40-50) سنة بنسبة تقدر بـ 45.0% تليها الفئة التي يتراوح سنها ما بين (30-40) سنة والتي قدرت نسبتها بـ 35.0% ، بعدها نجد الفئة التي يتراوح سنها ما بين (20-30) سنة بنسبة قدرت بـ 15.0% وفي الاخير نجد فئة من يفوق سنهم الـ 50 سنة بنسبة 5.0% ، فالمكتبة بها تنوع في الفئات العمرية .

الجدول رقم 03 : نوع المكتبة

نوع المكتبة	التكرار	النسبة
مكتبة لكلية	20	100.0
المجموع	20	100,0%

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 04 : نوع المكتبة



المصدر : من مخرجات SPSS

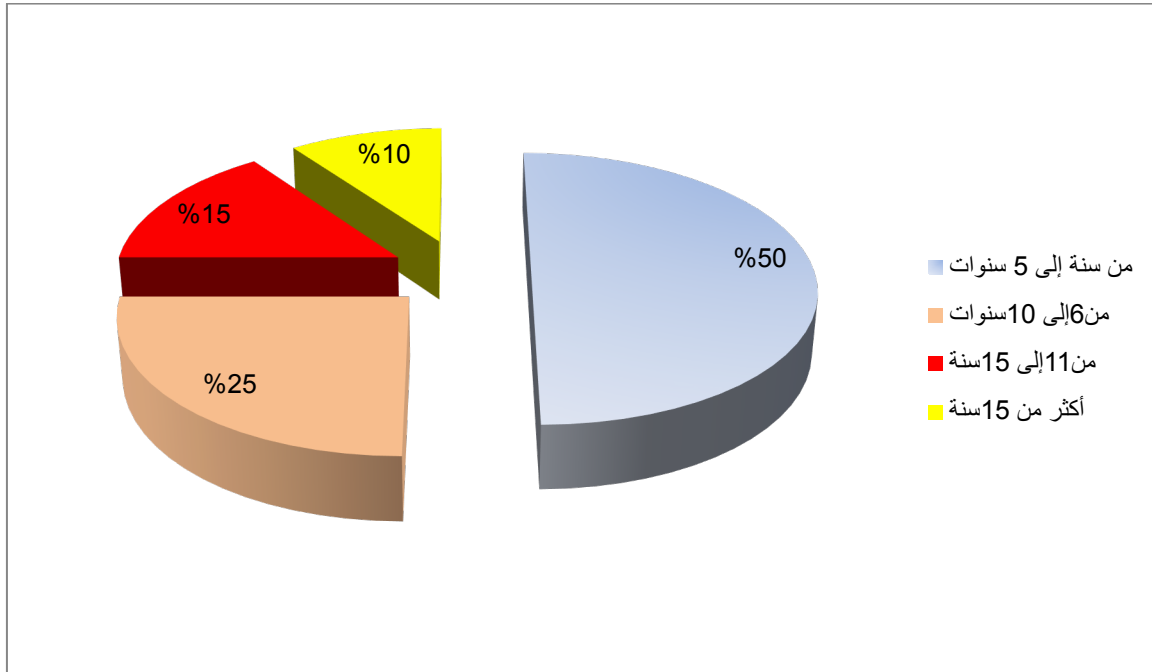
أما بخصوص الجدول رقم (03) والذي يتعلق بنوع المكتبة محل الدراسة ، فكانت بنسبة مطلقة وتامة بـ 100% مكتبة الكلية ،بمعنى أن أفراد العينة المدروسة من مكتبة الكلية .

الجدول رقم 04 :ماهي عدد سنوات خبرتك

النسبة	التكرار	إظهار سنوات الخبرة
50,0	10	من سنة إلى 5 سنوات
25,0	5	من 6 سنوات إلى 10 سنوات
15,0	3	من 11 إلى 15 سنة
10,0	2	أكثر من 15 سنة
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 05 :ماهي عدد سنوات خبرتك



المصدر : من مخرجات SPSS

بينما الجدول (04) والذي حول الخبرة ومن خلال مجتمع الدراسة ، نجد أن أغلب نسبة قدرت بـ 50% كانت من الفئة التي تقل خبرتهم عن 05 سنوات لتأتي بعدها نسبة 25.0% لمن لديهم خبرة من (06- 10) سنوات ، لتليها بعد ذلك الفئة التي تمتلك من الخبرة من (11-15) سنة ، لتأتي في الاخير فئة من لديهم اكثر من 15 سنة خبرة والتي قدرت بـ 10.0% .

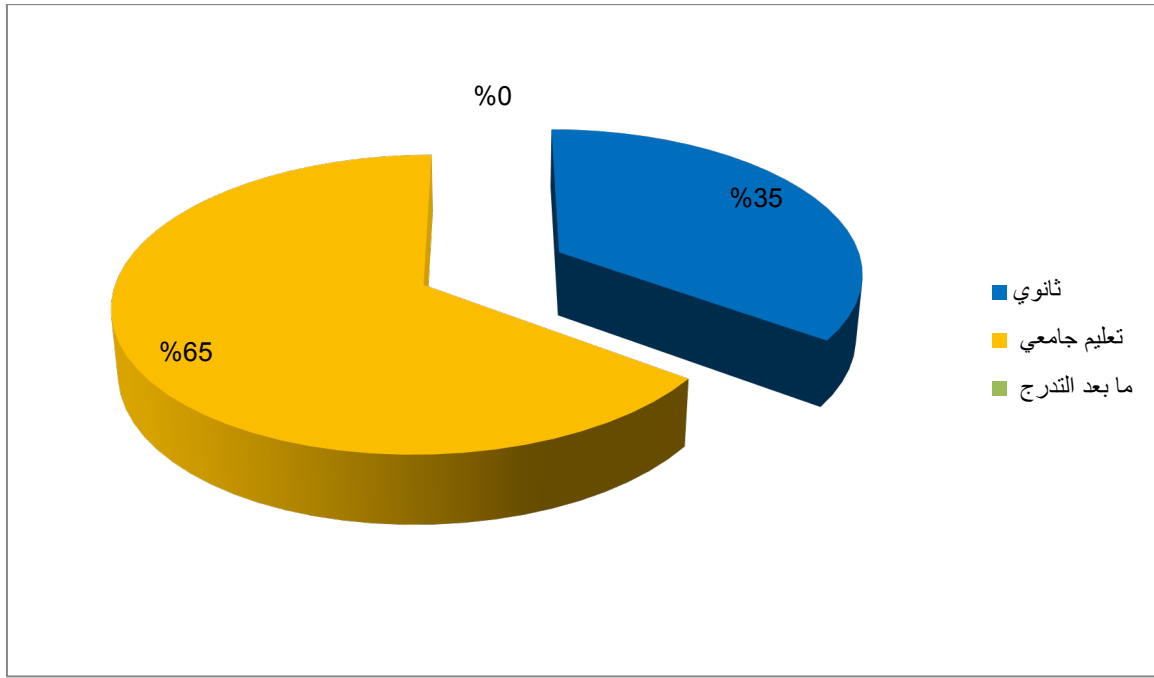
والملاحظ أن المكتبيين حديثي التوظيف يمكن لهم الاستفادة من ذوي الخبرة خصوصا من لديهم أكثر من 15 سنة خبرة والعكس صحيح ، بحيث أ، اصحاب الخبرة بإمكانهم الاستفادة من حديثي التوظيف من ما لديهم تقنيات ومعلومات حديثة في التخصص، وبالتالي كل يكمل الآخر .

الجدول رقم 05: توزيع المستوى التعليمي

إظهار توزيع المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
ثانوي	7	35,0
تعليم جامعي (التدرج)	13	65,0
ما بعد التدرج	0	0
المجموع	20	100,0%

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 06: توزيع المستوى التعليمي



المصدر : من مخرجات SPSS

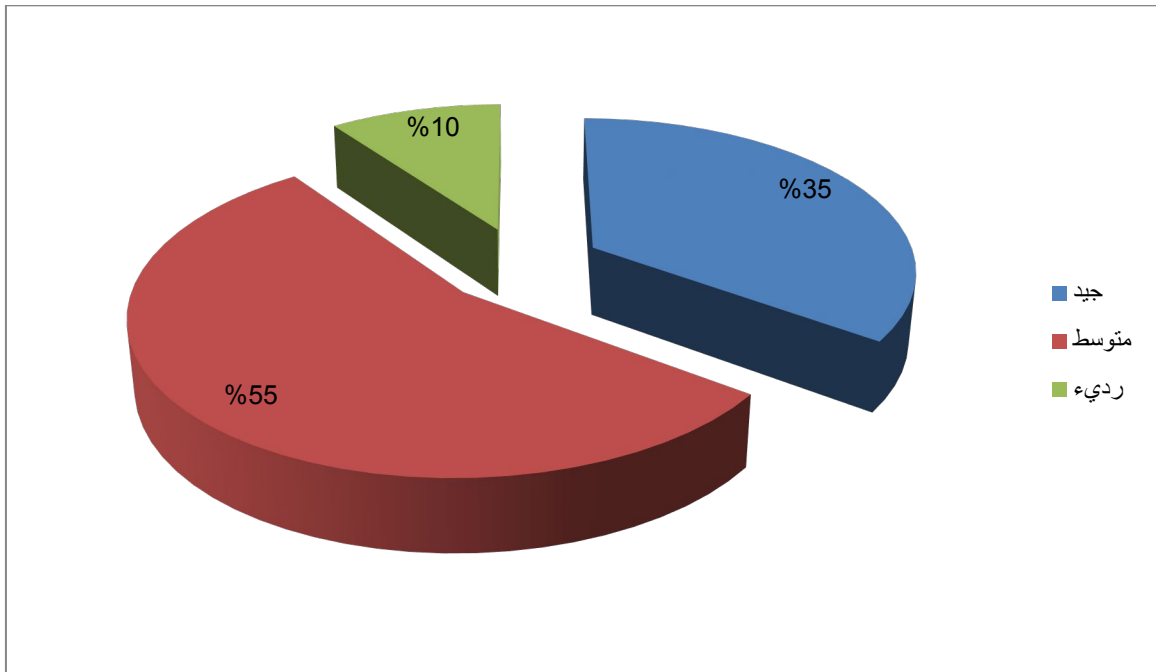
من خلال نتائج الجدول رقم (05) اتضح لنا توزيع أفراد العينة بحسب المستوى التعليمي إلى 02 فئات رئيسية يحتل فيها الجامعيون النسبة الأكبر وتقدر بـ 65.0% وهذه النسبة ترجع لكون المؤسسة تعتمد بصورة كبيرة على الأجهزة الذكية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبالضرورة أن تعتمد على الأطارات في تسيير أعمالها فهناك أعمال تتطلب مجهودات فكرية وليس عضلية ، أما نسبة 35.0% فهيا ترجع إلى ذوي المستوى الثانوي وهي نسبة ضئيلة نوعا ما نظرا لكون المكتبة تستوعب موظفين لديهم خبرة طويلة في العمل، وهم بذلك يغطون نقص التعليم العالي ويؤدون مهام أساسية وهامة .

الجدول رقم 06 : تقييم وضع الاتصال في المكتبة

النسبة	التكرار	
35,0%	7	جيد
55,0%	11	متوسط
10,0%	2	رديء
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 07 : تقييم وضع الاتصال في المكتبة



المصدر : من مخرجات SPSS

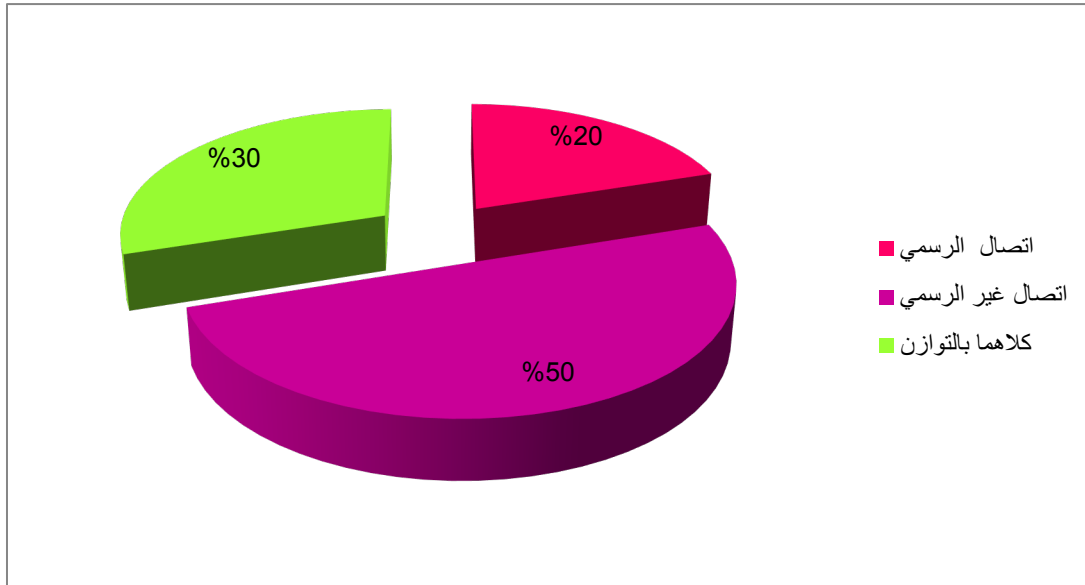
ومن خلال الجدول رقم (06) والذي يتعلق بتقييم الاتصال في المكتبة، حيث وجدنا أن أعلى نسبة كانت %55.0 رأوا أن الاتصال متوسط أي مقبول في حين عبر 35.0% من مجتمع الدراسة على أن الاتصال جيد بينما كانت نسبة من عبر على أن الاتصال رديء قدرت بـ 10.0% وهذا يدل على أن هناك اتصال بين المكتبيين بنسب متفاوتة وبدرجات مختلفة تتراوح في الغالب ما بين المتوسط والجيد ، مع قلة في الاتصال و التواصل أحيانا .

الجدول رقم 07 : نوع الاتصال داخل المكتبة

النسبة	التكرار	
20.0	4	اتصال رسمي
50.0	10	اتصال غير رسمي
30.0	6	كلاهما بتوازن
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 08 : نوع الاتصال داخل المكتبة



المصدر : من مخرجات SPSS

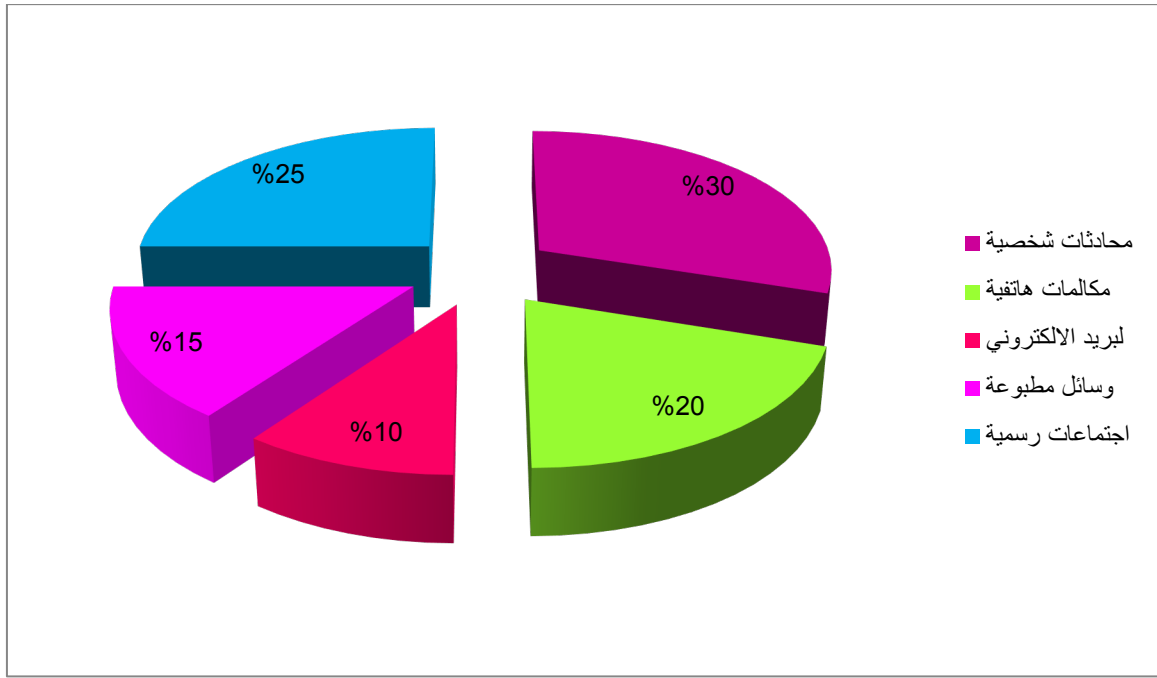
بخصوص الجدول رقم (07) والذي يتعلق بنوع الاتصال بالمكتبة رسمياً أو غير رسمياً، بحيث عبر نسبة 50% من مجتمع الدراسة على أن الاتصال غير رسمي في ما بينهم وهي النسبة الغالبة، كما عبرت نسبة 30% من مجتمع الدراسة بأن الاتصال بين المكتبيين متوازي ما بين رسمي وغير رسمي، في حين كانت نسبة من عبر على أن الاتصال الرسمي هو السائد قدرت بـ 20.0% .
ومما سبق نلاحظ أن الاتصال غير الرسمي أخذ حصة الأسد وهذا باستغلال العلاقات الخاصة والشخصية في حين الاتصال الرسمي بالمكتبة لا يولى له اهتماما كبيرا .

الجدول رقم 08 : اشكال و وسائل الاتصال بمكتبة الكلية

النسبة	التكرار	
30,0	6	محادثات شخصية
20,0	4	مكالمات هاتفية
10,0	2	البريد الالكتروني
15,0	3	وسائل مطبوعة
25,0	5	اجتماعات رسمية
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 09 : اشكال و وسائل الاتصال بمكتبة الكلية



المصدر : من مخرجات SPSS

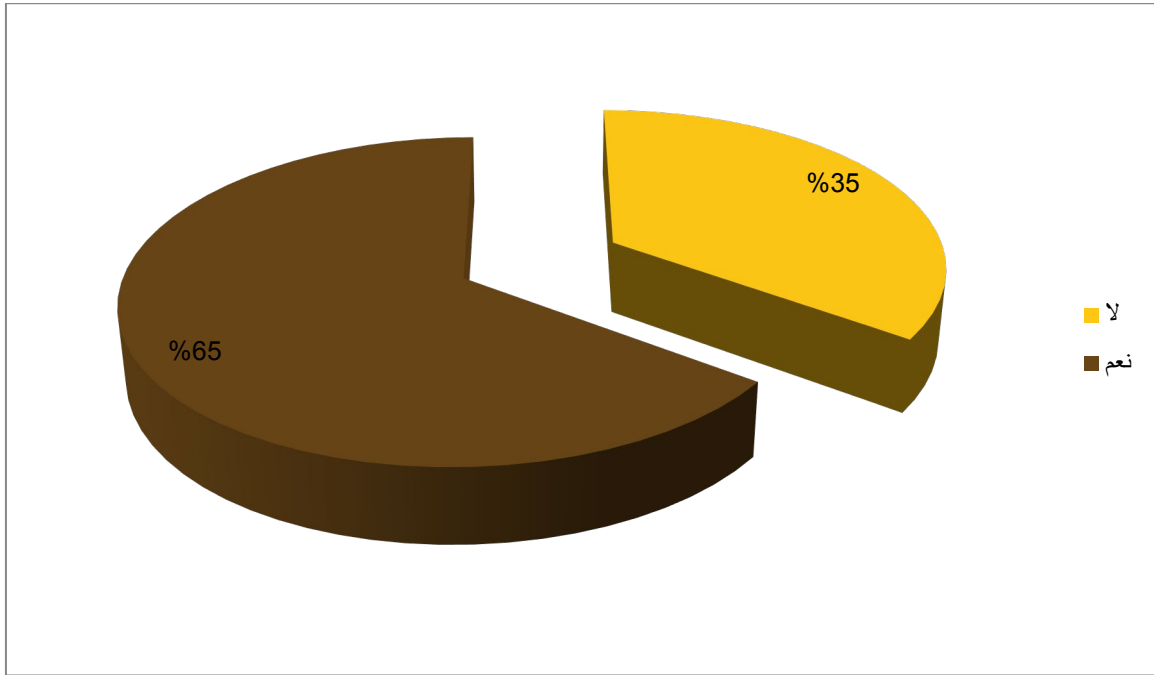
في جدول رقم (08) والذي يبين لنا أشكال ووسائل الاتصال المستخدمة بالمكتبة، نجد أن النسب تفاوتت بحيث أن أعلى نسبة كانت من نصيب المحادثات الشخصية والتي تجسد العلاقات الشخصية كما ذكرنا أنفا والتي قدرت بـ 30%، تليها الاجتماعات الرسمية والتي قدرت بـ 25% بعدها نجد نسبة المكالمات الهاتفية والتي قدرت بـ 20%، تتبعها بعد ذلك الرسائل المطبوعة والتي قدرت بـ 15% ، وفي آخر المطاف نجد البريد الالكتروني بنسبة قدرت بـ 10.0%، وهذا إن دل فإنما يدل على أن وسائل وأساليب الاتصال المستخدمة داخل المكتبة هي في الغالب تقليدية وبدائية، وأنها لم ترقى إلى استخدام الوسائل الحديثة والمتطورة .

الجدول رقم 09 : مدى توفر وسائل الاتصال بالمكتبة لتكون أكثر فاعلية

النسبة	التكرار	
35,0%	7	لا
65,0%	13	نعم
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 10 : مدى توفر وسائل الاتصال بالمكتبة لتكون كثر فاعلية



المصدر : من مخرجات SPSS

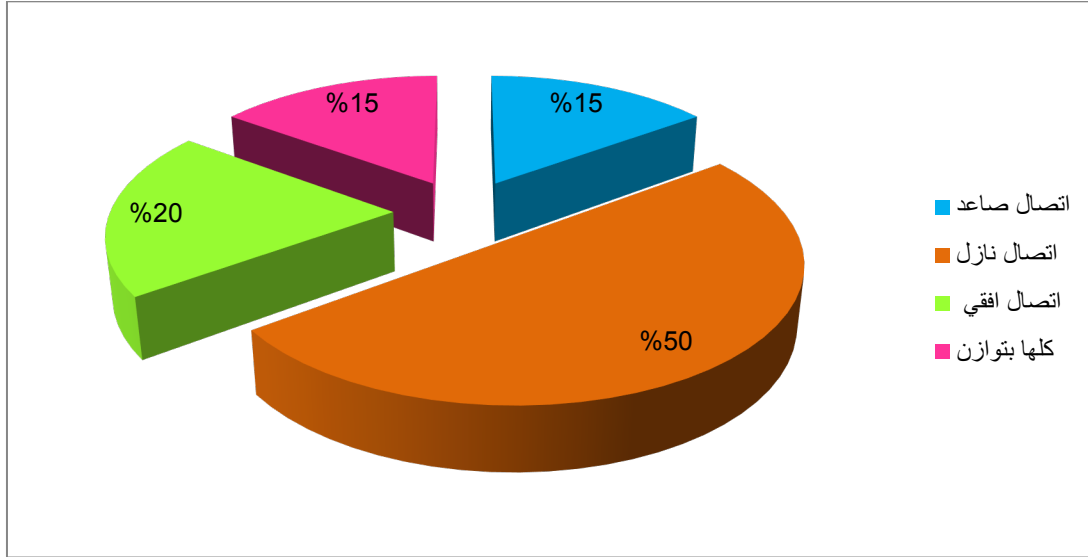
يتضح لنا من خلال تحليل بيانات الجدول رقم: (09) أن نسبة 65% يرون أن المكتبة التي يعملون بها تتوفر فيها الوسائل التي تجعل من الاتصال أكثر فاعلية وذلك من خلال توفير مختلف الأجهزة والإمكانيات اللازمة من خدمات المعلومات وغيرها من الوسائل ليكون الاتصال أكثر فاعلية، وكل هذا يصب لتحقيق أهداف المكتبة، أما نسبة 35% فيرون أن المكتبة التي يعملون بها لا تتوفر على الوسائل اللازمة ليكون الاتصال أكثر فاعلية .

الجدول رقم 10: أنواع الاتصال الرسمي الأكثر استعمالا في المكتبة التي تعملون بها.

النسبة	التكرار	
15,0%	3	اتصال صاعد
50,0%	10	اتصال نازل
20,0%	4	اتصال أفقي
15,0%	3	كلها بتوازن
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 11: أنواع الاتصال الرسمي الأكثر استعمالا في المكتبة التي تعملون بها



المصدر : من مخرجات SPSS

يتضح لنا من خلال نتائج الجدول رقم (10): أن الاتصال الرسمي النازل هو أكثر الأنواع استخداما من طرف المبحوثين بنسبة 50% وهذا أمر طبيعي لأن الأوامر تأتي من الأعلى إلى الأسفل أي من المدير إلى رؤساء المصالح والمشرفين حتى تصل إلى العمال ، وفي المقابل جاءت نسبة 20% بالنسبة لاستخدام الاتصال الأفقي يرجع ذلك إلى دورة عملية الاتصال التي تحدث بين الإدارات الأفقية وهو المستوى التنظيمي الأكثر فاعلية من حيث سيرورة المعلومات الإدارية ، أما نسبة 15% فتعبر عن استخدام المبحوثين للاتصال الصاعد أي من الإدارة الدنيا ، والتي تتمثل في الفئة التي تنفذ الأوامر وتقوم بالمهام التي توكل إليها من الإدارة العليا دون وجود اتصال صاعد بينهم ، وفي الأخير تبقى نسبة 15% يرون أن أنواع الاتصال السائدة في المكتبة تتماشى بالتوازي .

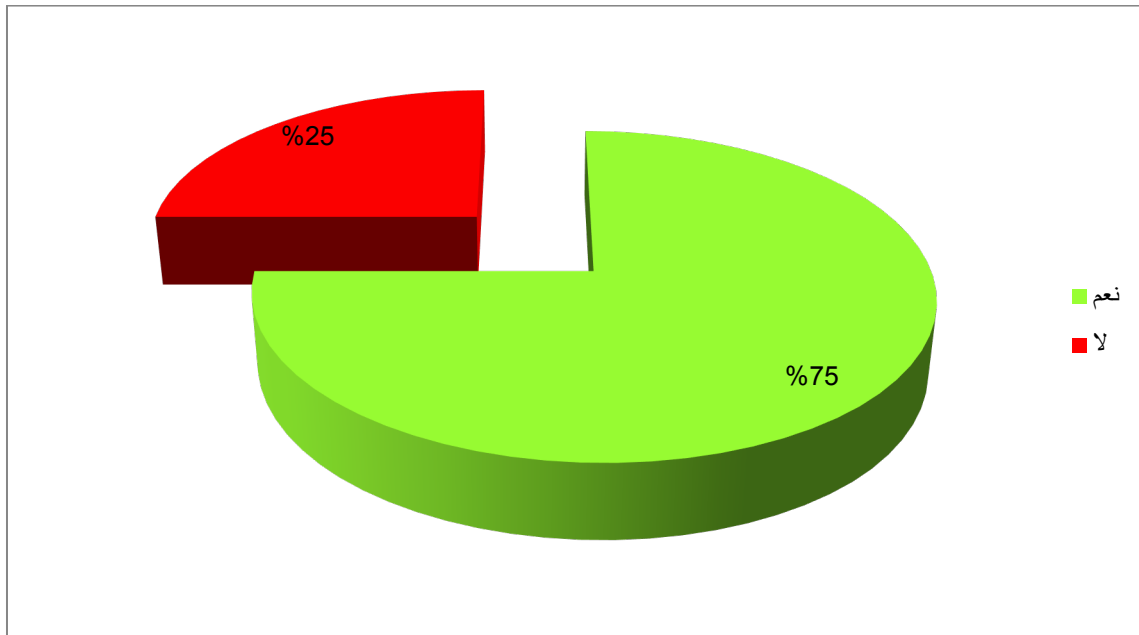
الجدول رقم 11: الاتصال غير الرسمي في المكتبة (أحاديث جانبية بين الموظفين)

النسبة	التكرار
--------	---------

75,0%	15	نعم
25,0%	5	لا
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 12: الاتصال غير الرسمي في المكتبة (أحاديث جانبية بين الموظفين)



المصدر : من مخرجات SPSS

من خلال تحليلنا للجدول رقم (11) فقد وجدنا نسبة 75 % وهي النسبة الأكبر يمارسون الاتصال الغير رسمي في المكتبة لكونها تعتمد على الاتصالات الغير رسمية كالاتصال الشفهي والاحاديث الجانبية بين الموظفين وذلك راجع لوجود علاقات اجتماعية وثقافية وغيرها بين الموظفين ،أما نسبة 25% فيرون أنهم لا يمارسون الاتصال الغير رسمي وهذا يرجع إلى طبيعة الشخص ونفسيته .

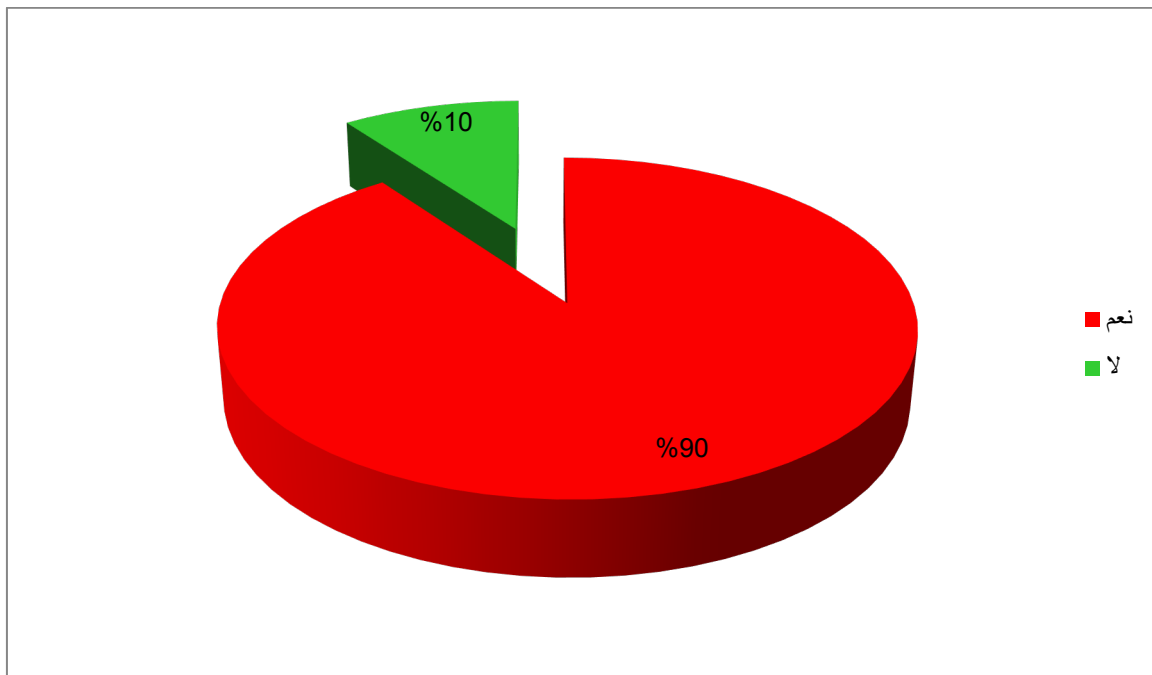
الجدول رقم 12 : توضيح الاتصال غير رسمي لغموض العمل

النسبة	التكرار	
--------	---------	--

90,0%	18	نعم
10.0%	2	لا
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 13 : توضيح الاتصال غير رسمي لغموض العمل



المصدر : من مخرجات SPSS

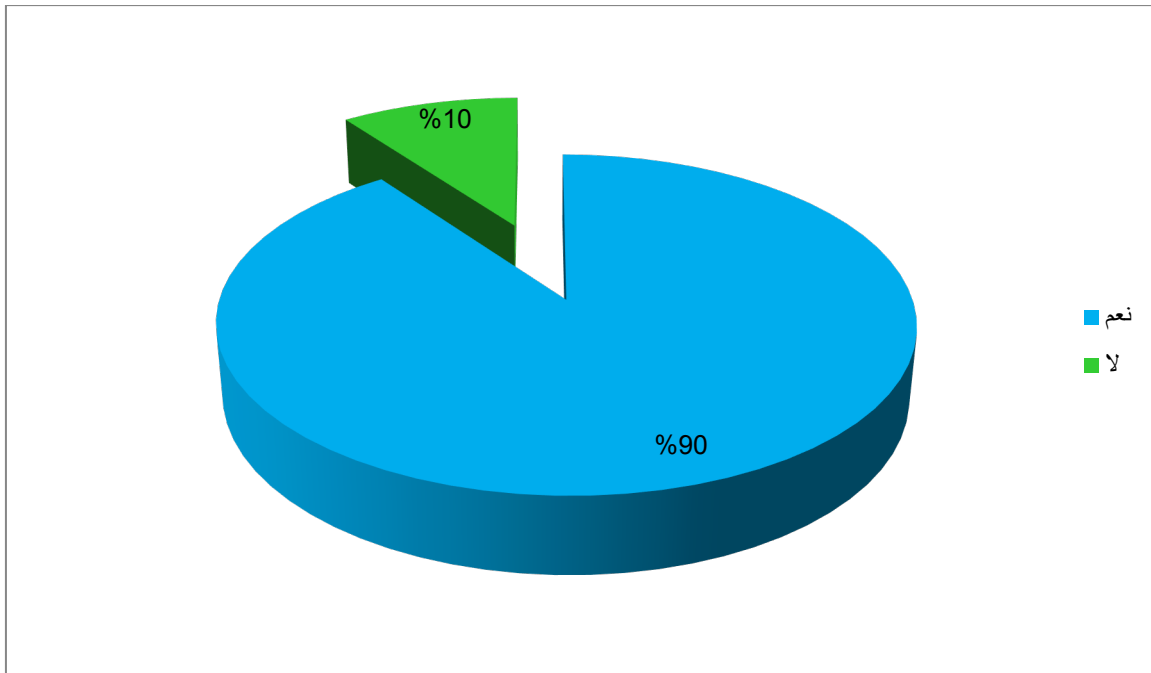
يتضح لنا من خلال تحليل جدول رقم (12): أن نسبة 90 % وهي النسبة الأكبر يرون ان الاتصال الغير رسمي يساعد في توضيح غموض يظهر في العمل وهذا راجع لوجود علاقات اجتماعية في إطار العمل ، فتبادل المعلومات والافكار بين الموظفين يساعدهم كثيرا في توضيح الغموض الذي يظهر في العمل وبالتالي تسهيل العمل وتحقيقه بأكثر أريحية ، أما نسبة 10% يرون أن الاتصال الغير رسمي لا يساعد في توضيح الغموض الذي يظهر في العمل وهذا راجع إلى طبيعة الشخص ونفسيته او لعدم وجود علاقة بين الموظفين كالأحداث الجانبية مثلا .

الجدول رقم 13: توطيد الاتصال غير الرسمي العلاقة مع الزملاء

النسبة	التكرار	
90,0%	18	نعم
10.0%	2	لا
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 14: توطيد الاتصال غير الرسمي العلاقة مع الزملاء



المصدر : من مخرجات SPSS

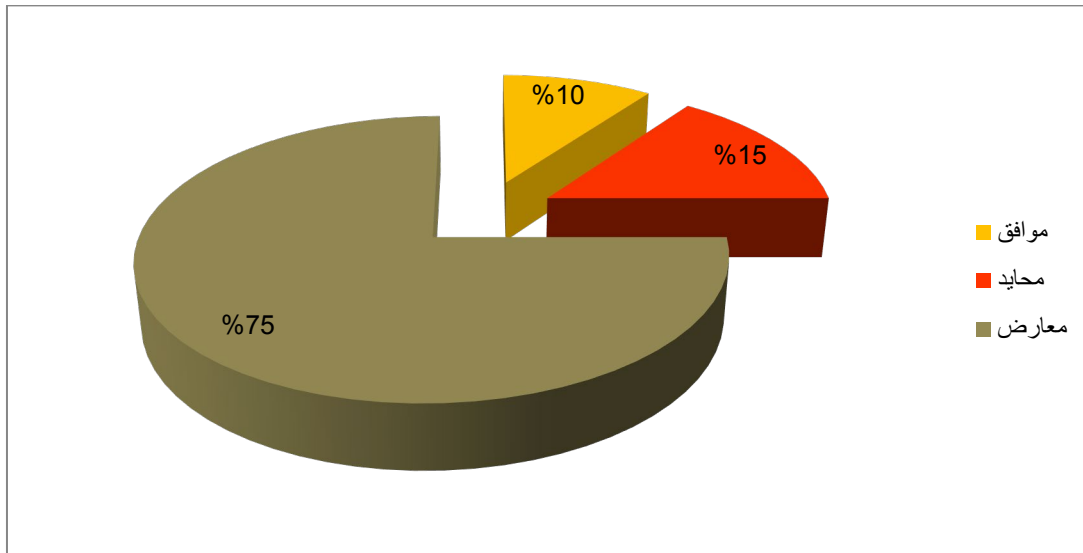
من خلال تحليلنا للجدول رقم (13) فقد وجدنا النسبة الأكبر 90% إلى أن الاتصال الغير رسمي يساعد على توطيد العلاقة مع زملاء وهذا راجع لتكوين علاقات صداقة وعلاقات اجتماعية داخل المؤسسة وهذا من خلال الاتصالات الغير رسمية ، بحيث يكون مختلف الموظفين مهما كانت أعمارهم أو خبراتهم الوظيفية أو أجناسهم قريبين من بعضهم البعض وهذا ما يساعدهم أيضا في إنجاز أعمالهم، أما نسبة 10% يرون أن الاتصال الغير رسمي لا يساعد على توطيد العلاقة مع الزملاء وهذا راجع إلى طبيعة الشخص ونفسيته بحيث أنه يجب أن يكون بمفرده ولا يحبذ تكوين علاقات صداقة مع زملائه .

الجدول رقم 14 : يؤدي الاتصال غير الرسمي إلى ظهور مشاكل شخصية بين الموظفين

النسبة	التكرار	
10,0%	2	موافق
15,0%	3	محايد
75,0%	15	معارض
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 15 : يؤدي الاتصال غير الرسمي إلى ظهور مشاكل شخصية بين الموظفين



المصدر : من مخرجات SPSS

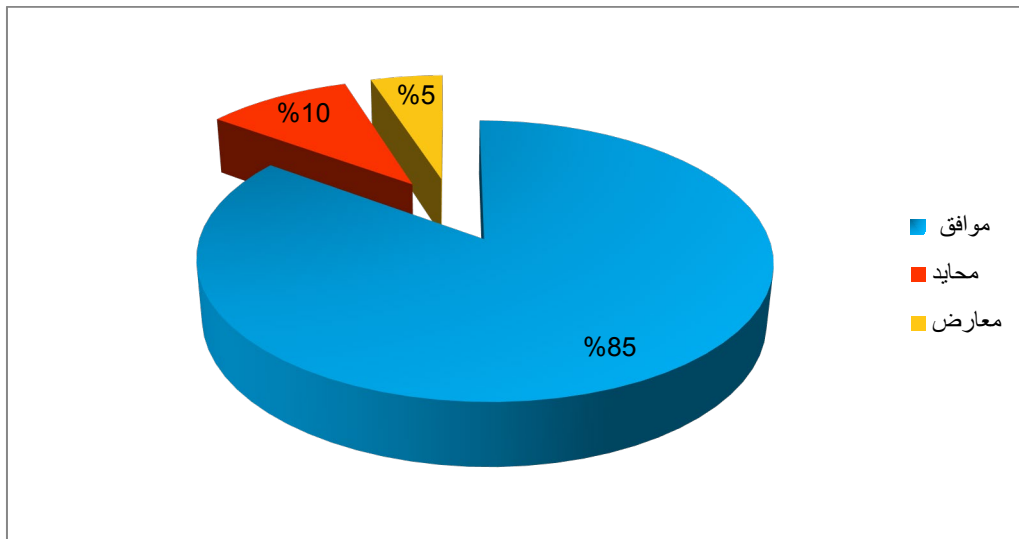
من خلال تحليلنا للجدول رقم (14) يتضح لنا أن نسبة 75% معارضون لفكرة أن الاتصال الغير رسمي يؤدي إلى ظهور مشاكل شخصية بين الموظفين وذلك لكون الاتصال الغير رسمي يكون علاقات جيدة بين الموظفين وذلك من خلال الاتصالات الشفوية الغير مؤكدة أو الملزمة، ولقد برزت أهميتها كثيرا داخل التنظيم ، وتعمل أيضا على نقل المعلومات والافكار وتبادلها وهذا ما يقوي الروابط بين الموظفين ، أما نسبة 10% موافقون على ان الاتصال الغير رسمي يؤدي إلى ظهور مشاكل شخصية وهذا راجع إلى طبيعة الشخص ونفسيته أما نسبة 15% فهم محايدون

الجدول رقم 15 : يساعد الاتصال غير الرسمي على التنفيس من ضغوطات الأعمال الواجب إنجازها

النسبة	التكرار	
85,0%	17	موافق
10.0%	2	محايد
5.0%	1	
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 16 : يساعد الاتصال غير الرسمي على التنفيس من ضغوطات الأعمال الواجب إنجازها



المصدر : من مخرجات SPSS

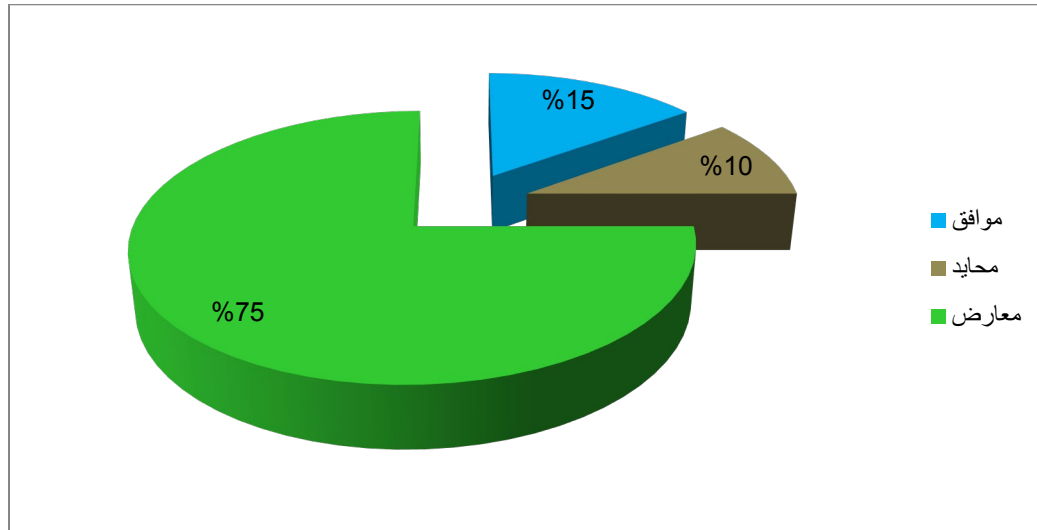
من خلال قراءتنا للبيانات المسجلة في الجدول رقم (15) يتضح لنا وجود تباين كبير حيث نجد أن نسبة الموافقين على أن الاتصال الغير رسمي يفيد ويقلل من ضغوطات العمل تصل إلى 85% بينما نجد نسبة قليلة جدا من الموظفين المحايدون بحيث تصل النسبة إلى 10% وكل هذا راجع إلى العلاقة الجيدة بين الموظفين داخل المكتبة، بينما نجد أن الفئة المعارضة كانت نسبتها جد ضئيلة مقارنة مع الموافقين حيث قدرت بـ 5% كون هذا الموظف يحبذ العزلة والعمل بفرده

الجدول رقم 16 : يضيع الاتصال غير الرسمي الوقت مما يخلق ضغوط كثافة الأعمال فيما بعد

النسبة	التكرار	
15,0%	3	موافق
10,0%	2	محايد
75,0%	15	معارض
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 17 : يضيع الاتصال غير الرسمي الوقت مما يخلق ضغوط كثافة الأعمال فيما بعد



المصدر : من مخرجات SPSS

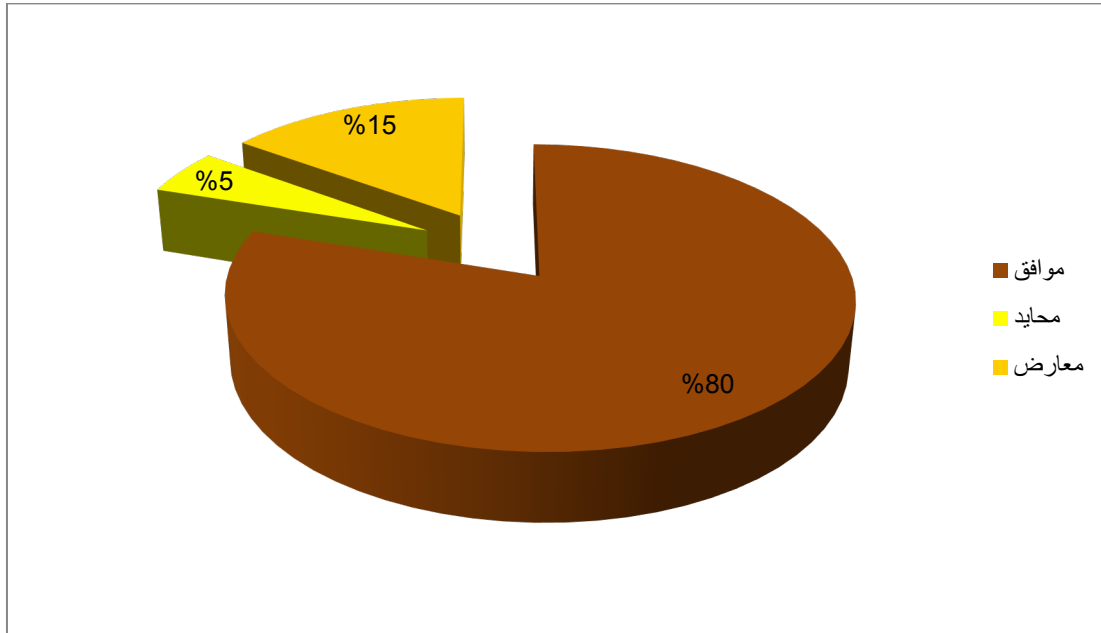
يتضح لنا من خلال نتائج الجدول رقم (16) أن نسبة 75% معارض لفكرة تضييع الاتصال الغير رسمي للوقت مما ينتج عنه كثافة الأعمال وهذا راجع إلى العلاقة الاجتماعية بين العمال وأهمية هذا الاتصال داخل المؤسسة الذي يفيد في التنفيس من ضغوط العمل، أما نسبة 15% من الأفراد الموافون على هذه الفكرة حسب اعتقادهم أن الأحاديث الجانبية بين الموظفين داخل المكتبة تؤدي إلى تضييع الوقت وهذا يؤدي فيما بعد إلى ضغوطات تعرقل الأعمال ، أما نسبة 10% فهم محايدون على فكرة تضييع الاتصال الغير رسمي للوقت الذي ينتج عنه ضغوط العمل.

الجدول رقم 17 : يخلق الاتصال غير الرسمي التضامن بين الموظفين

النسبة	التكرار	
80.0%	16	موافق
5.0%	1	محايد
15%	3	معارض
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 18 : يخلق الاتصال غير الرسمي التضامن بين الموظفين



المصدر : من مخرجات SPSS

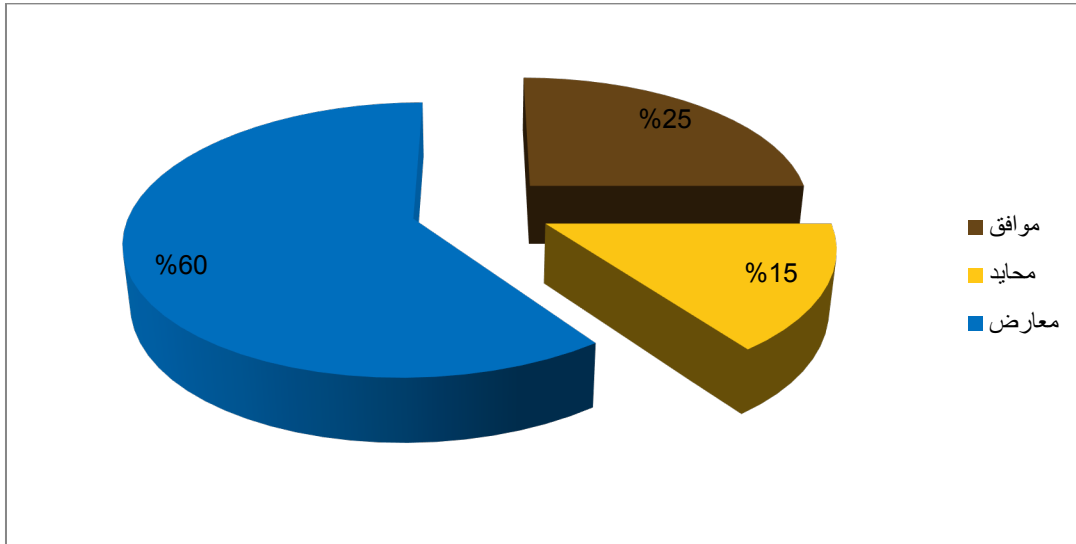
يتضح لنا من خلال الجدول رقم (17) أن نسبة 80% موافق على أن فكرة الاتصال الغير رسمي يخلق التضامن بين الموظفين وهذا راجع إلى كون العملية الاتصالية داخل المؤسسة تسمح بتكوين علاقات اجتماعية في إطار العمل وهي وسيلة ناجحة لتنفيذ المهام قصد تبادل المعلومات في إطار تفاعل اجتماعي ، بينما نجد أن نسبة المعارضين بلغت 15% حيث يرون من وجهة نظرهم أن الاتصال غير الرسمي مدعاة للطائفية والجهوية وبالتالي تعطل المصالح العامة على حساب المصالح الخاصة أما نسبة 5% فهم محايدون لفكرة خلق الاتصال الغير رسمي للتضامن بين الموظفين.

الجدول رقم 18 : يكسر الاتصال غير الرسمي السلم الإداري الواجب احترامه

النسبة	التكرار	
25.0%	5	موافق
15.0%	3	محايد
60.0%	12	معارض
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 19 : يكسر الاتصال غير الرسمي السلم الإداري الواجب احترامه



المصدر : من مخرجات SPSS

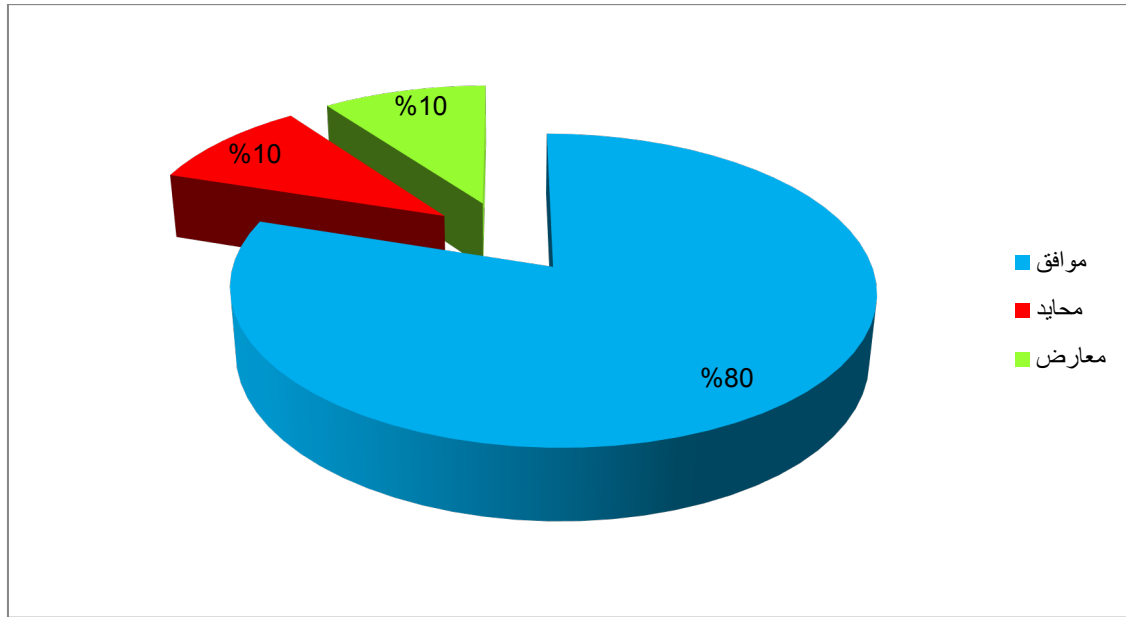
من خلال نتائج الجدول رقم (18) اتضح لنا أن 60% من موظفي المكتبة عارضو الفكرة التي مفادها أن الاتصال الغير رسمي يكسر السلم الإداري الواجب احترامه وهذا راجع إلى أن الاتصالات الغير رسمية تكون بين الطرفين الرئيس والموظف قائمة على التفاهم المشترك والتفاعل الجيد أثناء العمل وهذا لا يؤثر على السلم الإداري ، أما نسبة 25% من الموظفين يرون أن الاتصال الغير رسمي يكسر السلم الإداري الواجب احترامه وهذا راجع إلى كون الاتصال الغير رسمي يخلق في بعض الأحيان مشاكل بين الرئيس والمرؤوس من خلال العلاقات الخاصة والأحاديث الجانبية فيما بينهم ، أما نسبة 15% جاء رأيهم محايد.

الجدول رقم 19 : حل الاتصال الرسمي الكثير من المشاكل دون اللجوء إلى الإجراءات الإدارية البيروقراطية

النسبة	التكرار	
80.0%	16	موافق
10.0%	2	محايد
10.0%	2	معارض
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 20 : حل الاتصال الرسمي الكثير من المشاكل دون اللجوء إلى الإجراءات الإدارية البيروقراطية



المصدر : من مخرجات SPSS

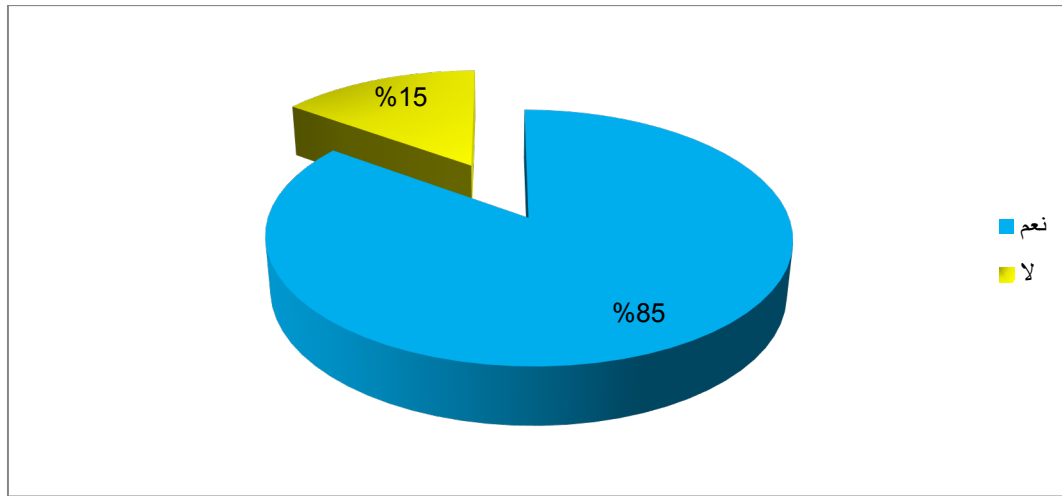
من خلال جدول رقم (19) اتضح لنا أن نسبة 80% موافقون على كون أن الاتصال الرسمي يحل الكثير من المشاكل دون اللجوء إلى الإجراءات الإدارية البيروقراطية كون أن الاتصال الرسمي يساعد في الحصول على المعلومات والبيانات بشكل اسهل وتطوير الأفكار واستقصاء ردود الأفعال الأمر الذي يصب في النهاية في اتجاه تحقيق الأهداف وخدمة مصالح العمل ، أما نسبة 10% من موظفي المكتبة معارض لفكرة أن الاتصال الرسمي يحل الكثير من المشاكل دون اللجوء إلى الإجراءات الإدارية البيروقراطية ، وهذا راجع إلى بعض الرؤساء إتباع سياسة الباب المغلق والبعد عن الاتصال المباشر بالمرؤوسين ويترتب عن ذلك وجود حاجز بين الرئيس والمرؤوس ، أما نسبة 10% من الموظفين محايدون لفكرة حل الاتصال الرسمي الكثير من المشاكل دون اللجوء إلى الإجراءات الإدارية البيروقراطية.

الجدول رقم 20 : تنظيم الاتصال الرسمي للعلاقات بين الرئيس ومرؤوسيه في العمل داخل المكتبة

النسبة	التكرار	
85.0%	17	نعم
15.0%	3	لا
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 21 : تنظيم الاتصال الرسمي للعلاقات بين الرئيس ومروؤسيه في العمل داخل المكتبة



المصدر : من مخرجات SPSS

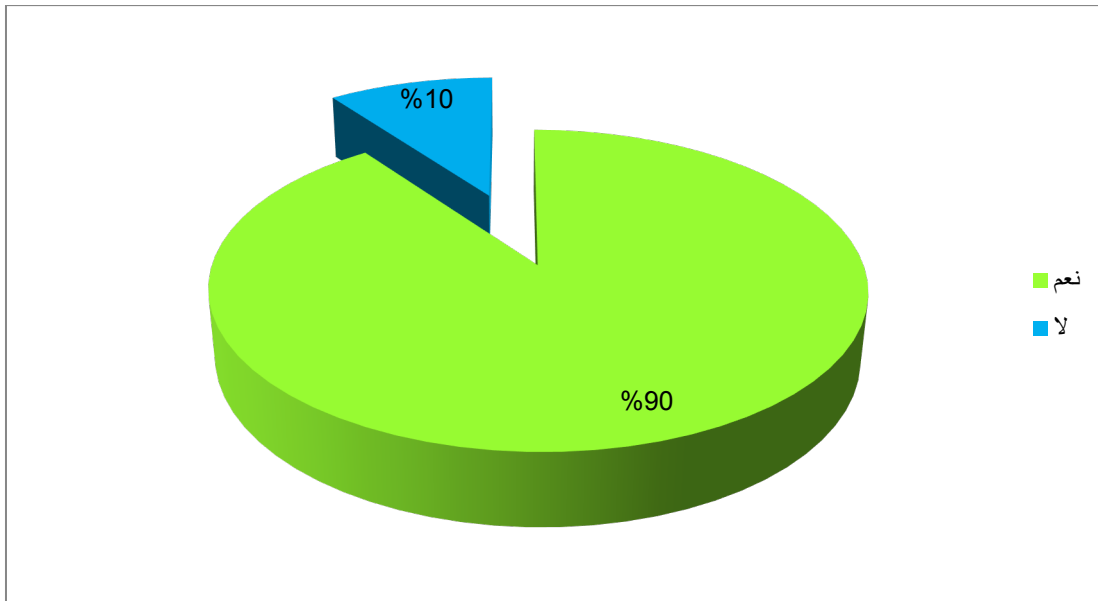
من خلال نتائج الجدول رقم (20) : تبين لنا أن نسبة 85% من الموظفين الذين يرون أن الاتصال الرسمي ينضم العلاقة بين الرئيس والمرؤوس وذلك من خلال الالتزام بالسلم الإداري داخل المنظمة بحيث يكون تبادل المعلومات والأفكار بطريقة منظمة هذا ما يعزز العلاقة داخل المكتبة وتسهيل العمل فيها ، أما نسبة 15% يرون أن الاتصال الرسمي لا ينضم العلاقة بين الرئيس والمرؤوس في العمل داخل المكتبة وذلك من خلال طبيعة الاتصال الذي تفرضه المنظمة أي الالتزام بالسلم الإداري ، بحيث لا تكون هناك علاقات كثيرة بين الموظفين مع بعضهم البعض أو مع الرئيس.

الجدول رقم 21 : استماع الإدارة الوصية إلى انشغالات المكتبيين وفق الاتصالات الصاعدة

النسبة	التكرار	
90.0%	18	نعم
10.0%	2	لا
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 22 : استماع الإدارة الوصية إلى انشغالات المكتبين وفق الاتصالات الصاعدة



المصدر : من مخرجات SPSS

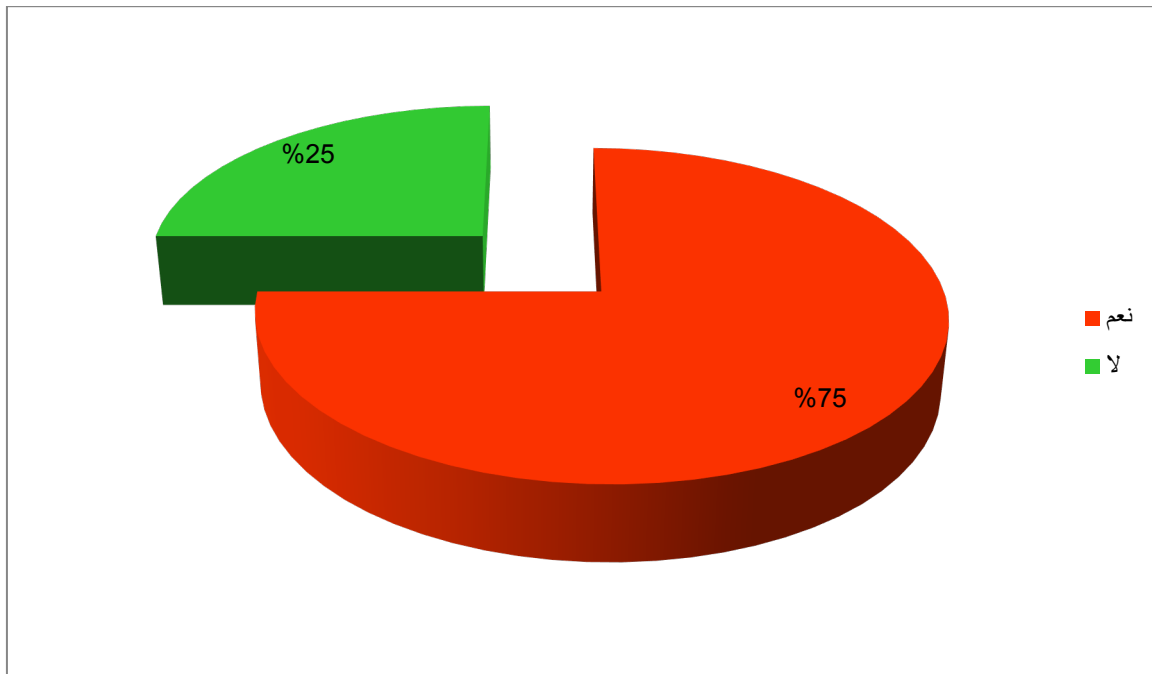
من خلال نتائج الجدول رقم(21) اتضح لنا أن نسبة 90% من الموظفين أكدوا على أن الإدارة الوصية تستمع إلى انشغالاتهم عن طريق الاتصالات الصاعدة أي من الإدارة الدنيا إلى الإدارة العليا حيث يمكن هذا الاتصال من التعبير عن الأحاسيس والمشاعر وهذا بالطبع لإرضاء حاجات اجتماعية وذاتية لهم ، وعليه يكون المرؤوس جزء مهم في المنظمة ، أما نسبة 10% يرون أن الإدارة الوصية لا تستمع إلى انشغالاتهم عن طريق الاتصالات الصاعدة بسبب البعد الإداري والمكاني بين الرؤساء والمرؤوسين ، وتفضيل بعض المرات الرؤساء سياسة الباب المغلق والبعد عن الاتصال المباشر بالمرؤوسين.

الجدول رقم 22 : مدى مساهمة الاتصال الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي

النسبة	التكرار	
75.0%	15	نعم
25.0%	5	لا
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 23 : مدى مساهمة الاتصال الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي



المصدر : من مخرجات SPSS

يتضح لنا من خلال تحليل بيانات الجدول رقم(22): أن نسبة 75% من الموظفين يرون أن الاتصال الرسمي المعتمد من طرف المكتبة يساهم في تحقيق الرضى الوظيفي، وهذا راجع إلى طبيعة الاتصال الذي تفرضه المكتبة وذلك من خلال تنظيم الوظائف وتحقيق التنسيق بين الأفعال والتصرفات ، وكذا توجيه الأفراد لأداء مهامهم وتعريفهم بالواجبات المطلوبة منهم وتعريفهم أيضا بنتائج أدائهم ، أما نسبة 25% يرون أن الاتصال الرسمي المعتمد من طرف المكتبة لا يساهم في تحقيق الرضى الوظيفي لديهم ، ويرجع هذا إلى تباين واختلاف الوظائف ، أو يرجع هذا إلى التباعد

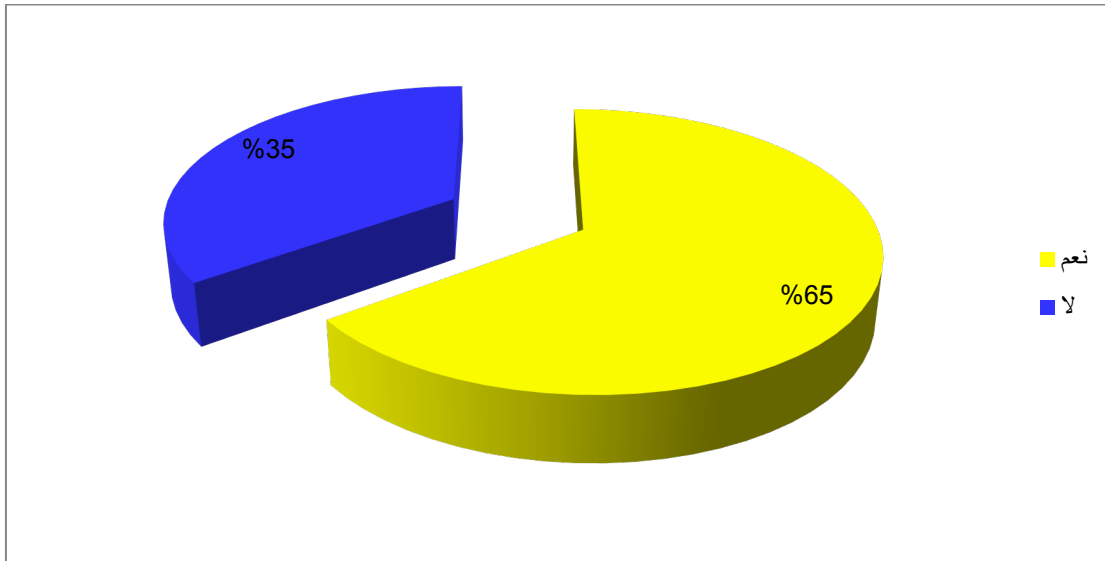
الاجتماعي للفاعلين ، أو يرجع إلى اختلاف ثقافتهم أو لجنسهم ، كل هذا لا يساهم في تحقيق الرضى الوظيفي.

الجدول رقم 23 : مدى تشجيع وتحفيز الاتصال النازل للمكتبيين

النسبة	التكرار	
65.0%	13	نعم
35.0%	7	لا
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 24 : مدى تشجيع وتحفيز الاتصال النازل للمكتبيين



المصدر : من مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (23) :والمتعلق بالاتصال الرسمي النازل وما ينجم عنه من تحفيز، ومن خلال تحليل هذا الجدول اتضح لنا أن نسبة 65 بالمئة يرون أن المكتبة تعتمد عل الاتصال النازل لتشجيعهم وتحفيزهم بحيث يكون هذا الاتصال من الادارة العليا إلى الوسطى أو من هذه الأخيرة إلى الدنيا. بحيث يعمل على خلق شعور لدى الموظفين أنهم موضع اهتمام وتقدير الإدارة في

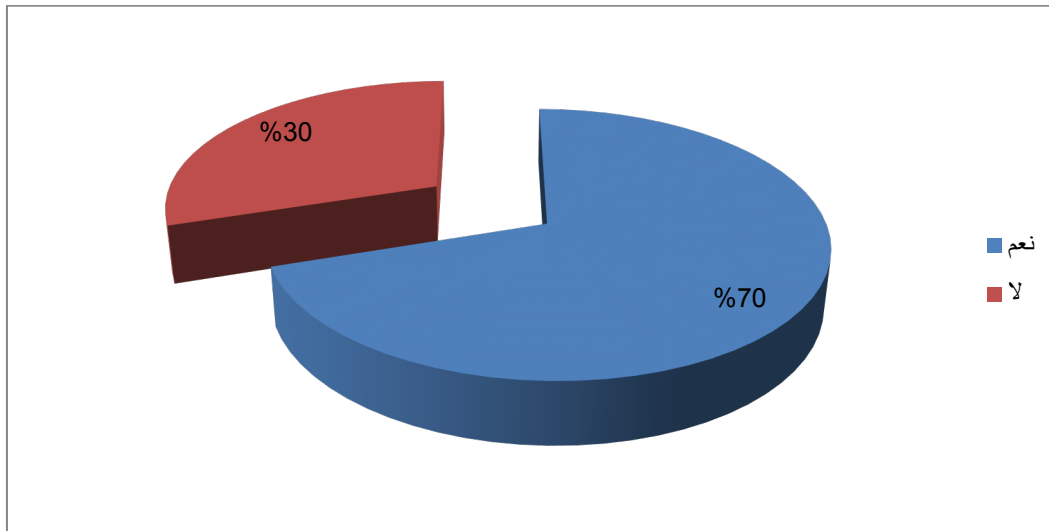
المستويات العليا، مما يخلق لدى الافراد الاعتزاز بالنفس والعمل ،أما نسبة 35 بالمئة يرون أن المكتبة لا تعتمد على الاتصال النازل في تشجيعهم وتحفيزهم وهذا راجع في بعض الأحيان لاستخدام المسؤولين عملية حجب المعلومات عن المستويات الدنيا ومعظم هذه المعلومات تؤثر حتما وبشكل سلبي على الموظفين .

الجدول رقم 24 : التنظيم الرسمي و مدى تقليل ضغوط العمل

النسبة	التكرار	
70.0%	14	نعم
30.0%	6	لا
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 25 : التنظيم الرسمي و مدى تقليل ضغوط العمل



المصدر : من مخرجات SPSS

من خلال عرض نتائج الجدول رقم(24) اتضح لنا أن نسبة 70% يرون أن التنظيم الرسمي المعتمد في المكتبة يساعد في التقليل من ضغوط العمل ، وهذا راجع إلى طبيعة الاتصال السائد في المكتبة مما يترتب عنه نظرة جيدة من الرئيس نحوالمرووس ، وكذلك سهولة الحصول على المعلومات والبيانات وإيجاد حل للمشكلات والشكاوى ، أما نسبة 30% فيرون أن التنظيم الرسمي

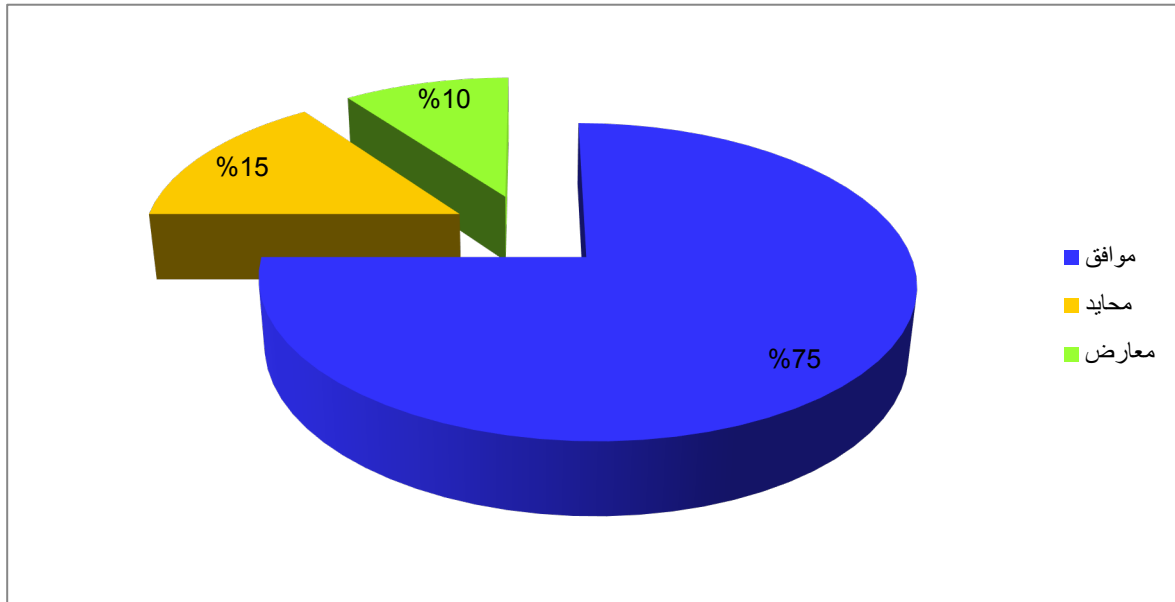
المعتمد من طرف المكتبة لا يساعد في الحد من ضغوط العمل وذلك راجع إلى الالتزام بالترتيب الوظيفي أي السلم الإداري بحيث تقل العلاقات الاجتماعية بين الرئيس والمرؤوس وصعوبة انتقال المعلومات بين الطرفين وبالتالي وجود صعوبات وضغوطات في العمل.

الجدول رقم 25 : تنظيم المهام وفق الاتصال الرسمي ومدى تخفيف الضغوط المهنية

النسبة	التكرار	
75.0%	15	موافق
15.0%	3	محايد
10.0%	2	معارض
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 26 : تنظيم المهام وفق الاتصال الرسمي ومدى تخفيف الضغوط المهنية



المصدر : من مخرجات SPSS

يتضح لنا من خلال تحليل بيانات الجدول رقم (25) أ، نسبة 75% من موظفي المكتبة موافقون على أن الاتصال الرسمي ينظم المهام مما يخفف الضغوط المهنية وهذا راجع إلى الضرورة

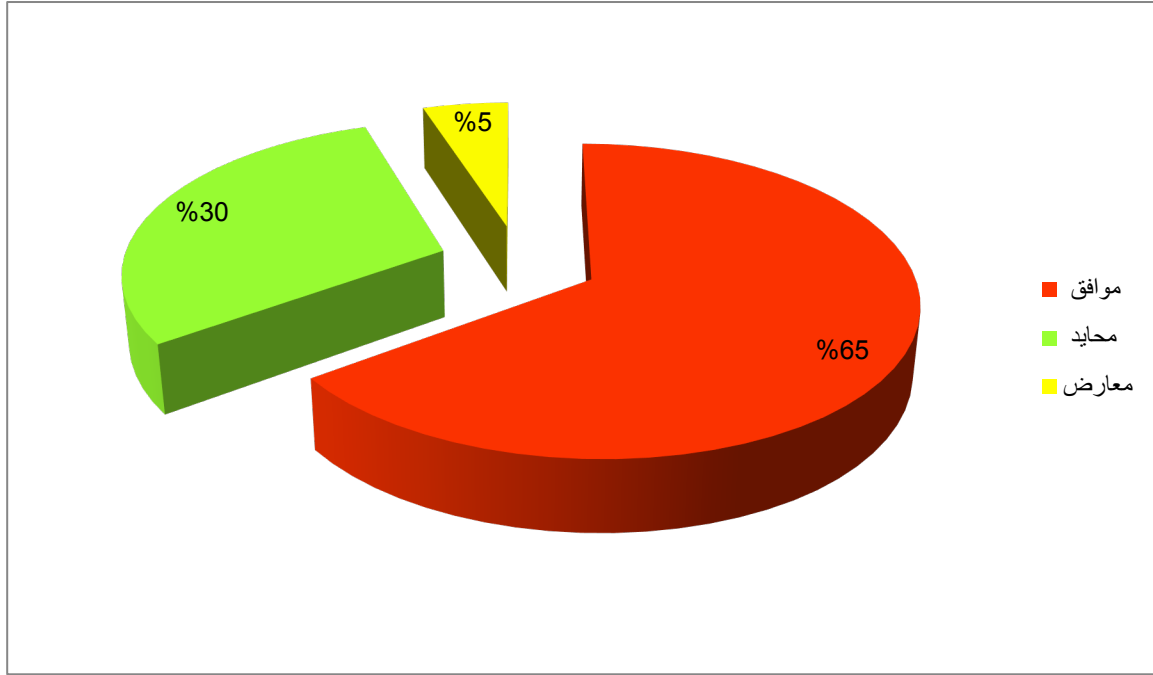
المهنية التي تحتم مصالح المؤسسة على حساب عملها من أجل تحقيق أهدافها وذلك من خلال تقارب وانسجام مشترك بين الرئيس والمرؤوس ، وكانت النسبة المئوية والتي قدرت ب 15% محايدون . أما نسبة 10% من العمال عارضو فكرة أن الاتصال الرسمي ينظم المهام مما يخفف الضغوط المهنية بحيث أن العديد من التنظيمات غالبا ما تعتمد على وسائل حديثة وتتخاشى الوسائل الشفوية والمواجهة بحيث يخلق هذا نوعا ما من الضغوط لدا الموظفين .

الجدول رقم 26 : ضبط الاتصال الرسمي العلاقات الاجتماعية بين الموظفين مما يخفف من الأعباء الاجتماعية الناتجة عن علاقات الزمالة.

النسبة	التكرار	
65.0%	13	موافق
30.0%	6	محايد
5.0%	1	معارض
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 27 : يضبط الاتصال الرسمي العلاقات الاجتماعية بين الموظفين مما يخفف من الأعباء الاجتماعية الناتجة عن علاقات الزمالة.



المصدر : من مخرجات SPSS

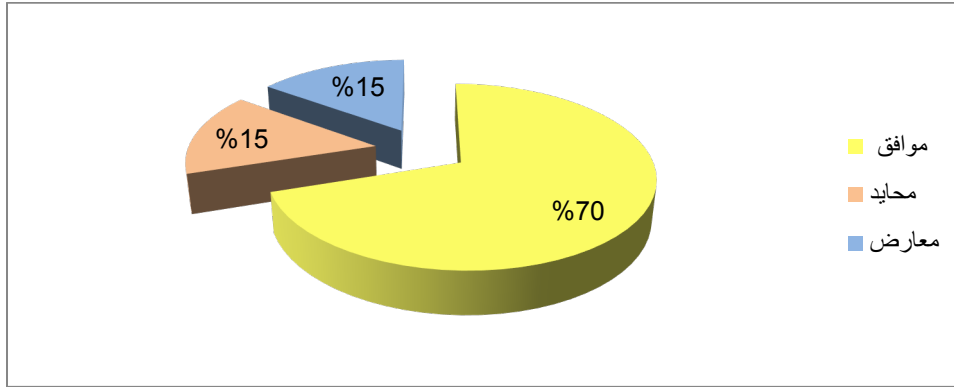
من خلال نتائج الجدول رقم (26) أن نسبة 65% موافق على أن الاتصال الرسمي يضبط العلاقات الاجتماعية بين الموظفين وبالتالي تخفيف الاعباء الاجتماعية بحيث أن الاتصال ينمي الروابط الحسنة بين العاملين وهذا يرجع إلى الدور الذي يقوم به الاتصال داخل المؤسسة بالتأثير المتبادل في السلوك مما يؤدي إلى الشعور بالانسجام والانتماء بين العمال ، وتأتي النسبة المئوية المقدر ب 30% لتعبر عن محايدين ، أما نسبة 5% من الموظفين عارضو فكرة كون الاتصال الرسمي يضبط العلاقات الاجتماعية بين الموظفين لكون الاتصال الرسمي يخلق نوعا ما تباعد في العلاقات الاجتماعية بحيث ان كل موظف يقوم بوظيفته فقط وبالتالي حدوث ضغوطات مفادها أعباء اجتماعية.

الجدول رقم 27 : يقلل الاتصال الرسمي من الاحتكاك بين الرؤساء والمرؤوسين مما يسهل من الحياة العملية داخل المكتبة

النسبة	التكرار	
70.0%	14	موافق
15.0%	3	محايد
15.0%	3	معارض
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 28 : يقلل الاتصال الرسمي من الاحتكاك بين الرؤساء والمرؤوسين مما يسهل من الحياة العملية داخل المكتبة



المصدر : من مخرجات SPSS

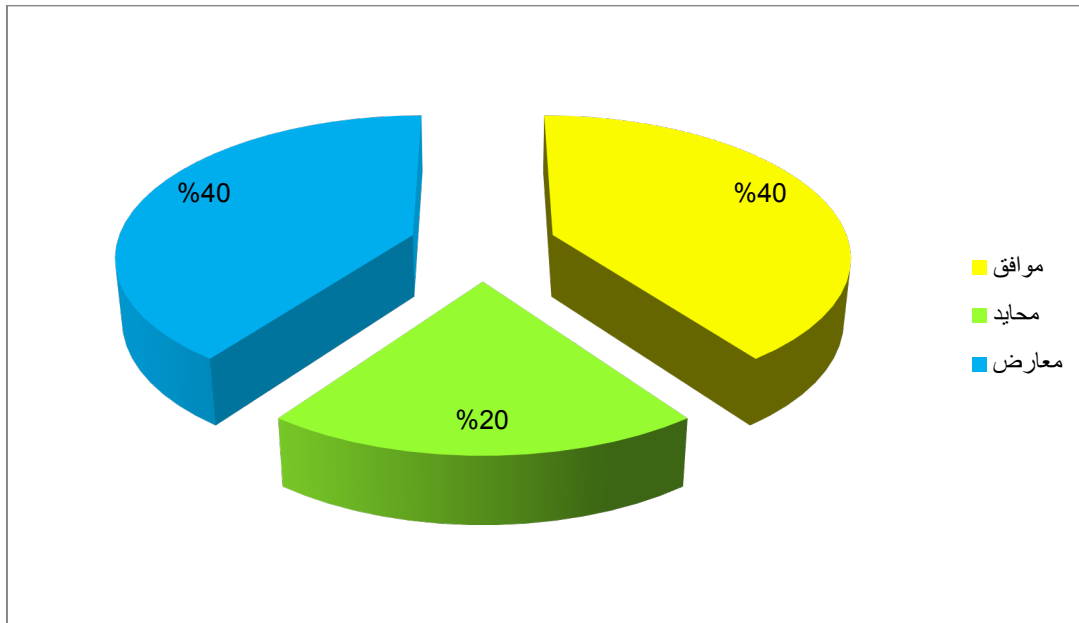
من خلال تحليل الجدول رقم (27) ، وجدنا أن 70% من الموظفين موافقون على أن الاتصال الرسمي يقلل من الاحتكاك بين الرؤساء والمرؤوسين مما يسهل الحياة العملية داخل المكتبة وهذا راجع إلى تقسيم العمل وتحديد السلطات والمسؤوليات والواجبات ، وكذلك العلاقات الوظيفية بمعنى كل فرد له مهامه الخاصة الواجب عليه القيام بها وكل هذا يسهل عملية تحقيق أهداف المنظمة ، أما نسبة 15% فقد عارضو فكرة أن الاتصال الرسمي يقلل من الاحتكاك بالرؤساء والمرؤوسين لتسهيل الحياة العملية داخل المكتبة وهذا لكون الاتصال الرسمي يعمل على تكوين علاقات اجتماعية بين الرؤساء والمرؤوسين مثلا عن طريق الاتصال الشفوي بحيث تكون هناك علاقة جيدة لتسهيل الحياة العملية داخل المكتبة ، أما نسبة 15% فهم محايدون .

الجدول رقم 28 : يجفف الاتصال الرسمي العلاقة بين الموظفين مما يخلق ضغوطا عليهم

النسبة	التكرار	
40.0%	8	موافق
20.0%	4	محايد
40.0%	8	معارض
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS.

الشكل رقم 29 : يجفف الاتصال الرسمي العلاقة بين الموظفين مما يخلق ضغوطا عليهم



المصدر : من مخرجات SPSS

يتضح لنا من خلال تحليل الجدول رقم (28) : أن نسبة 40 % موفقة على أن الاتصال الرسمي يجفف العلاقة بين الموظفين وبالتالي خلق ضغوط عليهم ، وهذا راجع إلى طبيعة القوانين التي تفرضها المنظمة بحيث على كل موظف الالتزام بعمله ووظيفته وهذا ما يخلق نوعا ما بعض الضغوط ، أما نسبة 40% أيضا فقد عارضو فكرة أن الاتصال الرسمي يجفف العلاقة بين الموظفين وهذا راجع لكون الاتصال الرسمي يعمل على توضيح مكانة العمل بالنسبة للموظفين من خلال تبادل

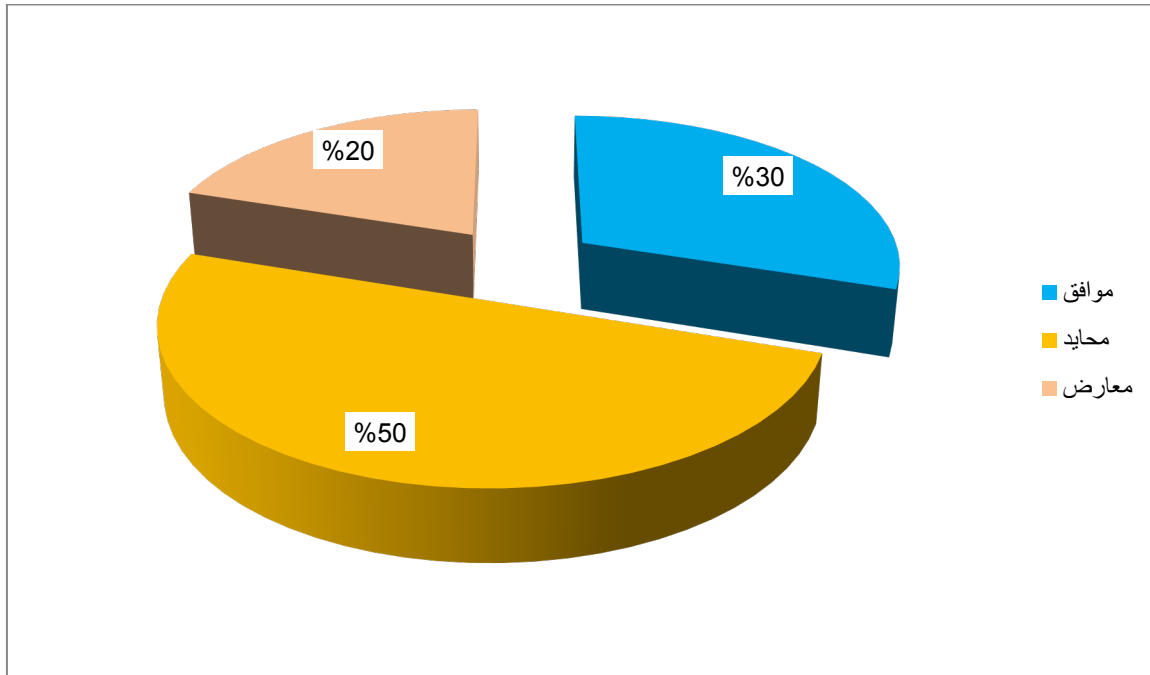
مختلف المعلومات فيما بينهم وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة بشكل جيد وهذا ما يخفف عن الموظف مجموعة من الضغوطات، أما نسبة 20% فهم محايدون .

الجدول رقم 29 : صرامة الاتصال الرسمي تخلق ضغوطا نفسية لدى الموظف

النسبة	التكرار	
30.0%	6	موافق
50.0%	10	محايد
20.0%	4	معارض
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 29 : صرامة الاتصال الرسمي تخلق ضغوطا نفسية لدى الموظف



المصدر : من مخرجات SPSS

يتضح لنا من خلال تحليل الجدول رقم (29) ان نسبة 50% من الموظفين يعتبرون محايدون فيما يخص تعرضهم لضغوطات نفسية من جراء صرامة الاتصال الرسمي ، في حين أن نسبة 30% أكدوا أنهم يتعرضون لضغوطات نفسية من خلال الاتصال الرسمي وذلك راجع طبيعة الشخص وحالته

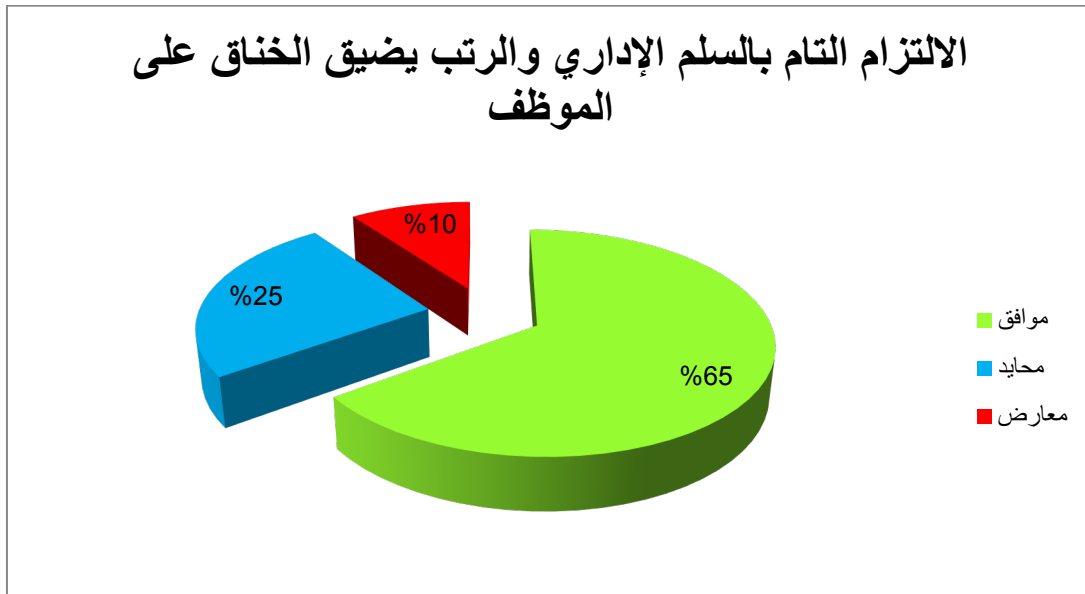
النفسية والشخصية التي يتمتع بها ، في حين وجدنا أن 20% الاخرى معارضين لفكرة أن صرامة الاتصال الرسمي تولد لديهم ضغوطات نفسية وذلك راجع لوجود علاقات اجتماعية مختلفة بين الموظفين التي تساعدهم في التنفيس من ضغوطات العمل .

الجدول رقم 30 : الالتزام التام بالسلم الإداري والرتب يضيق الخناق على الموظف

النسبة	التكرار	
65.0%	13	موافق
25.0%	05	محايد
10.0%	2	معارض
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 31 : الالتزام التام بالسلم الإداري والرتب يضيق الخناق على الموظف



المصدر : من مخرجات SPSS

يتضح لنا من خلال تحليل جدول رقم (30) أن نسبة 65 % موافقون لفكرة الالتزام التام بالسلم الإداري والرتب يضيق الخناق على الموظف لان الالتزام التام بالسلم الاداري والرتب يضيق الخناق على الموظف وذلك راجع لامتنال والتزام كل موظف بالوظيفة التي اوكلت إليه فالضرورة

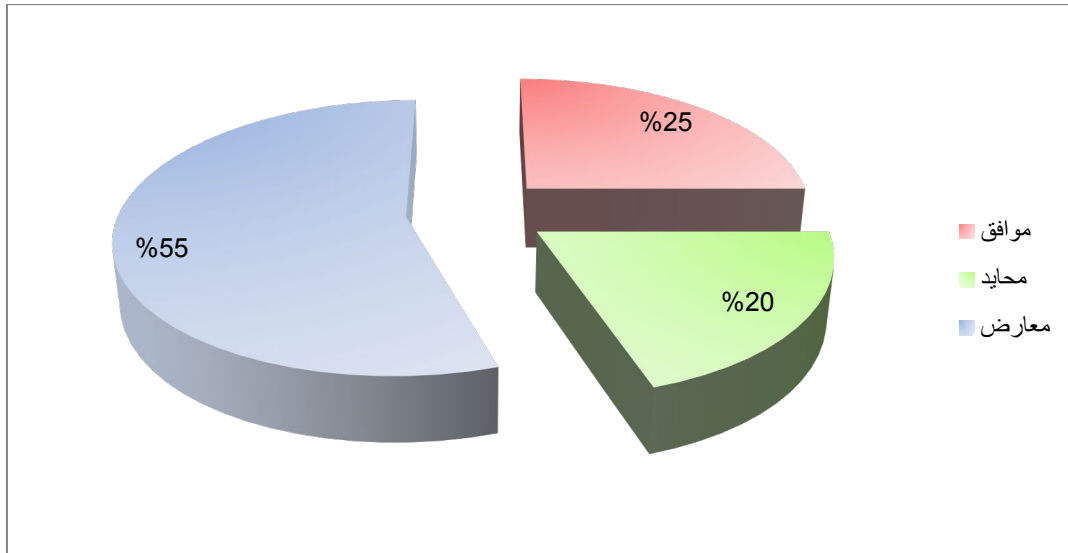
المهنية تحتم مصالح المؤسسة على حساب عمالها وذلك من الرئيس إلى المرؤوس بحيث أن هذا يضيق الخناق عن الموظف نوعا ما ، في حين أن نسبة 25% محايدون على أما نسبة 10% يرون أن الالتزام التام بالسلم الاداري والرتب لا يضيق الخناق عليهم وذلك لطبيعة النظام الذي تفرضه الادارة وهي احترام الهرم الاداري أي مبدأ التدرج في الوظائف فحسب رأيهم لا يشكل أي عائق لديهم .

الجدول رقم 31 : يعتبر الاتصال الرسمي السبيل الوحيد لفرض النظام في بيئة العمل الجزائرية وبالتالي تحقيق الراحة النفسية للموظف

النسبة	التكرار	
25.0%	5	موافق
20.0%	4	محايد
55.0%	11	معارض
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 32 : يعتبر الاتصال الرسمي السبيل الوحيد لفرض النظام في بيئة العمل الجزائرية وبالتالي تحقيق الراحة النفسية للموظف



المصدر : من مخرجات SPSS

من خلال تحليل جدول رقم (31) اتضح أن نسبة 55 بالمئة من موظفي المكتبة غير موافقون على أن الاتصال الرسمي ليس السبيل الوحيد لفرض النظام في بيئة العمل الجزئية و تحقيق الراحة النفسية ذلك كون الاتصال غير الرسمي له دوره البارز والفعال حيال خلق مناخ عمل مناسب يتحقق من خلاله الانسجام والتوافق في بيئة العمل ، لتأتي بعدها نسبة الموافقين المقدره ب 25 بالمئة إذ نجد التنظيم الرسمي هو الذي يعمل على تقسيم العمل ويحدد السلطات والمسؤوليات والواجبات وكذلك العلاقات الوظيفية ، وبهذا يفرض النظام في بيئة العمل ، وهذه الوحدات والمستويات تشكل هيكل للمنظمة أو النظام الاداري لها الذي يحدد بصفة رسمية مكانة ودور كل فاعل داخله ، وبالتالي تحقيق الراحة النفسية للموظف ، اما نسبة 20% فهم محايدون .

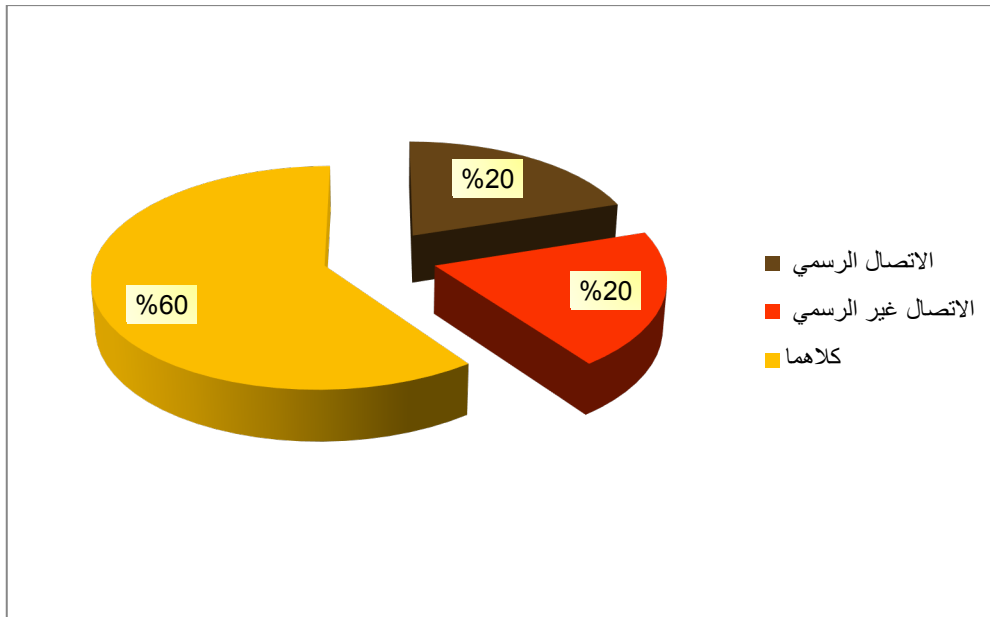
الجدول رقم 32 : أيهما يخفف ضغوط العمل عليكم أكثر

النسبة	التكرار
--------	---------

20.0%	4	الاتصال الرسمي
20.0%	4	الاتصال الغير رسمي
60.0%	12	كلاهما
100,0%	20	المجموع

المصدر : من مخرجات SPSS

الشكل رقم 33 : أيهما يخفف ضغوط العمل عليكم أكثر



المصدر : من مخرجات SPSS

من خلال تحليلنا للجدول رقم (32) فقد وجدنا نسبة 60% من الموظفين يرون أن كلا من الاتصال الرسمي وغير الرسمي يخففان ضغوط العمل عليهم أكثر وهذا راجع لارتباطهما بالطبيعة البشرية والبيئة الإنسانية وتكاملهما مع بعضهما البعض فأعباء احدهما يخففها الآخر ، أما النسبتين التاليتين فكانتا متساويتين ومقدرتين ب20 بالمئة ،حيث يرى أصحاب الاتصال غير الرسمي أن العلاقات الشخصية والمعاملات الجيدة خارج اطار المهام الوظيفية متنفس من الأعباء والضغوطات المتراكمة ، بينما أصحاب الاتصال الرسمي يرون من وجهة نظرهم أنه يخفف عنهم ضغوط العمل أكثر وهذا راجع إلى مجموعة من المهام التي يقوم بها الاتصال الرسمي كالحصول على المقترحات والمشكلات

والشكاوي وكذا تطوير الأفكار وتعديل الاتجاهات واستقصاء ردود الأفعال وبالتالي التخفيف من ضغوط العمل .

النتائج العامة :

بناء على ما تم التطرق إليه من مفاهيم والعناصر التي احتوتها الفصول النظرية ،ومن خلال الدراسة التطبيقية توصلنا إلى أهم النتائج نذكر منها :

- يرى اغلب الموظفين ان المكتبة تمتلك م يكفيها من وسائل الاتصال
- عددا كبيرا من الموظفين يعتقدون بأن الاتصال غير الرسمي يوطد العلاقات بين زملاء العمل
- كما أن الاتصال غير الرسمي يساهم بشكل كبير في خلق مناخ مناسب للعمل مما يقضي على الضغوطات النفسية للأعباء المنجزة
- يعتقد الكثير بأن الاتصال غير الرسمي يساعد على تضامن الموظفين فيما بينهم والتناسق في انجاز الاعمال مما يحقق الاهداف المرجوة
- الاتصال الوظيفي الرسمي يقلل من اعباء الدور وبالتالي معرفة كل موظف مهامه وتحديد سلطاته ومسؤولياته وكذا واجباته من شأنه من تقليل الضغوطات المهنية وتحقيق الانسجام والتشارك في العمل مما يؤدي إلى تقديم خدمات في مستوى تطلعات المستفيدين
- الاتصال الرسمي لا يخلق ضغوطا مهنية بالمكتبة بل على العكس من ذلك يساعد على التنظيم بالمكتبة مما يخفف من هذه الضغوطات المهنية بما يحقق الانسجام والتعاون ومن ثم تحقيق الاهداف المخطط لها سابقا
- يقلل الاتصال الرسمي من التصادم والاحتكاك بين الرؤساء والمرؤوسين
- يرى اقلية المكتبيين أن كل من الاتصاليين يكمل الاخر ويساهم في تخفيف الضغوطات المهنية والاجتماعية

النتائج الجزئية على ضوء التساؤلات :

بعد دراسة البيانات وتحليلها وتفسيره اتم التوصل إلى النتائج والتي من خلالها يمكن الاجابة على التساؤلات المطروحة، ومعرفة مدى تحققها وفق لمؤشرات الدراسة كما يلي :

نتيجة التساؤل الاول :

التساؤل الأول:

ما واقع الإتصال بين العمال في المكتبة؟

وتتمثل أهم مؤشرات في مايلي: أنه هناك اتصال بين عمال المكتبة وهذا ما يبينه الجدول رقم (06) المتعلق بتقييم الاتصال بالمكتبة حيث كانت النسبة الغالبة هي متوسطة بنسبة قدرت ب55% بالإضافة تنوع الإتصال داخل المكتبة بين رسمي وغير رسمي وذلك ما تؤكد مؤشرات الجدول رقم (07) بنسب متفاوتة بين 50% غير رسمي و20% رسمي و50% بالتوازي.

بالإضافة تنوع أشكال وسائل الاتصال بالمكتبة وهذا ما يثبته مؤشرات الجدول رقم (08) حيث تعددت بين محادثات شخصية بنسبة 30% اجتماعات رسمية بنسبة 25% مكالمات هاتفية بنسبة 20% رسائل مضبوطة بنسبة 15% والبريد إلكتروني بنسبة 10%.

بالإضافة إلى وجود أنواع مختلفة كالإتصال النازل بنسبة 50% والاتصال صاعد بنسبة 15% وآخر اتصال أفقي بنسبة 20%

التساؤل الثاني:

مفاده: ما دور الاتصال غير الرسمي في مواجهة الضغوط المهنية لدى المكتبيين؟

وتتمثل مؤشرات في ما يلي : أي الاتصال غير الرسمي دور كبير داخل المكتبة وهذا ما يبينه الجدول رقم (11) حيث كانت النسبة الأبرز والمقدرة ب 75% وذلك الدور الذي يقوم به الاتصال غير الرسمي، توطيد العلاقات بين الزملاء وهذا ما يوضحه الجدول رقم (13) حيث كانت النسبة الغالبة 90%، ويعمل الاتصال غير الرسمي على خلق جو ومناخ مناسب للعمل وهذا ما تثبته مؤشرات الجدول رقم (15) حيث كانت النسبة الغالبة مقدرة ب 90% ، بالإضافة إلى دور الاتصال

غير الرسمي في خلق مجال المشاكل والضغط النفسي وأعباء العمل وذلك ما تؤكد مؤشرات الجدول رقم (16) حيث كانت النسبة الغالبة 75%.

كما يعمل أيضا على خلق علاقات تضامن بين الموظفين والتناسق في الأعمال والتشارك فيها، وهذا ما يبينه الجدول رقم (17) حيث قدرت النسبة الكبيرة ب 90% .

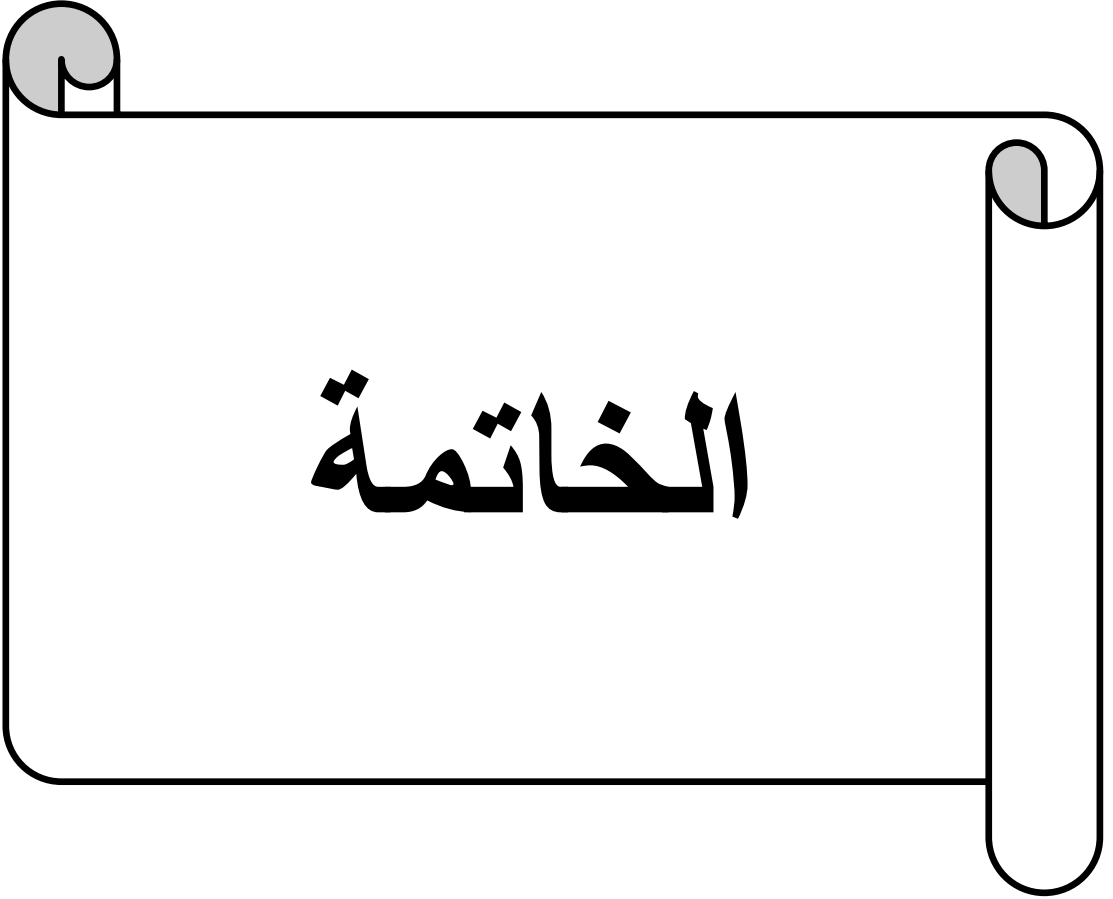
الإتصال غير الرسمي يحافظ على التسلسل الإداري ويكرس مبدأ إحترام السلم الإداري وهذا ما تثبته مؤشرات الجدول (18) بنسبة 60% كما يعمل الإتصال غير الرسمي على حل المشاكل الداخلية وذلك باستخدام العلاقات الشخصية والتحاور دون اعتبار الرتب مما يساعد على تجاوز هذه المشاكل وبالتالي تحقيق الأهداف الموجودة وهذا ما تثبته مؤثرات الجدول رقم (19) والجدول رقم (20).

التساؤل الثالث:

وتتمثل مؤشراتته في ما يلي: هل يساعد التنظيم الذي يفرزه الإتصال الرسمي في مواجهة ضغوط العمل في المكتبة؟

- الإتصال الرسمي يساهم في الرضا الوظيفي وهذا ما يبينه الجدول رقم (22) نسبة 75% يجعل من يعمل على تنظيم الوظائف والتنسيق فيما بين المستويات تحديد المهام والأعمال المضبوطة بهم وذلك بعدم تداخل الأدوات وتحديد المسؤوليات.
- الإتصال الرسمي النازل يشجع على التحضير بنسبة 75% كما يوضح جدول رقم (23) وبالتالي مما يخلق لدى الموظفين الشعور بالانتماء للمؤسسة وأسهم موضع اهتمام وتقدير لدى المسؤولين.
- الإتصال الرسمي يساعد على التقليل من الضغوطات وذلك لوجود وعلاقات جيدة بين الموظفين والمرؤوسين ومحاولة حلول المشاكل وهنا ما يؤكد الجدول رقم (24) بنسبة 75%.
- الإتصال الرسمي يساعد على تنظيم المهام مما يخفف الضغوط المهنية مما يخلق جو مناسباً للعمل ويحقق الانسجام والتعاون مما يحقق أهداف المؤسسة المرجوة بنسبة 75% وهذا ما يؤكد مؤشرات الجدول رقم (25).

- يضبط الاتصال الرسمي العلاقات الاجتماعية بين الموظفين مما تعيق الأعباء الاجتماعية الناتجة عن علاقات الوظيفية (زملاء العمل) بحيث تبنى الروابط الصداقة والزمالة، وهذا ما تشير إليه مؤشرات الجدول رقم 26 بنسبة 65%.
- يقلل الاتصال الرسمي من تصادم والاحتكاك بين الرؤساء والمرؤوسين مما يسهل الحياة العلمية ونجد ذلك كما هو مبين في الجدول 27 بنسبة 70% حيث تفوق على ذلك وهذا راجع إلى تقسيم الأعمال وتحديد السلطات والمسؤوليات والواجبات مما يحقق الانسجام وبالتالي تحقيق الأهداف
- صرامة الاتصال الرسمي لا تخلق ضغوطا نفسية بالعمل بل على العكس تساهم في التقليل منها، وهو موضح في الجدول رقم 29
- الالتزام بالسلم الإداري يضيق الخناق على أداء العمل بشكل سليم وسريع وتقديم خدمات في المستوى المطلوب وهذا ما تؤكدته مؤشرات الجدول رقم 30
- الساحة لموظفي المكتبة لا يوافقون على أن الاتصال الرسمي السبيل الوحيد لفرض النظام في تسيير العمل بل يشترك في ذلك مع الاتصال غير الرسمي وهذا ما يؤكدته الجدول رقم 31.



الخاتمة

بعد دراستنا لموضوع ثنائية الاتصال الرسمي والغير الرسمي في مواجهة الضغوط المهنية لدى المكتبين تبين لنا انه موضوع بالغ الاهمية لما لهذا الدور من اهداف وكذا مدي مساهمته في تسير اعمال المكتبة.

ولقد اسفرت نتائج الدراسة التي تم من خلالها استقصاء الموظفين بالمؤسسة المدروسة علي ان الاتصال التنظيمي يكتسي اهمية بالغة بالمؤسسة حيث انه يهدف الي التعريف بما يجري داخلها من خلال رابط العلاقات بين مدرء المنظمة والعاملين فيها فالاتصال التنظيمي اصبح اداة نجاح لأي مؤسسة فهو يتجه الي جميع جماهيرها كما يعتبر الاتصال الغير الرسمي من اكثر انواع الاتصال استخداما فيها الذي ينشا نتيجة لتواجد مجموعة من الافراد لمدة طويلة فيما بينهم وهو خليفة لظروف اجتماعية وشخصية يعيشها العمال فالتقارب في السن والميولات والظروف التي يمر بيها العمال كلها عوامل مساعدة علي تشكيل الاتصال الغير الرسمي الذي يمتاز بالمرونة وسرعة الانتشار فهو يساعد بدرجة كبيرة العمال على الحد نوعا ما من الضغوط العمل داخل المؤسسة كما ان استعمال الاتصال الصاعد بالمؤسسة يجعل من المسؤول يأخذ المعلومة الصاعدة بعين الاعتبار وبالتالي التقارب والتفاهم بين المسؤول والموظف اضافة الي استخدام الاتصال الرسمي الذي تتدفق المعلومات وفقه وتؤثر في اداء العامل في مهامه وقد ادت وسائل الاتصال دورها الإيجابي في تفعيل مستوي الاداء وفي مواجهة الضغوط المهنية في المؤسسة

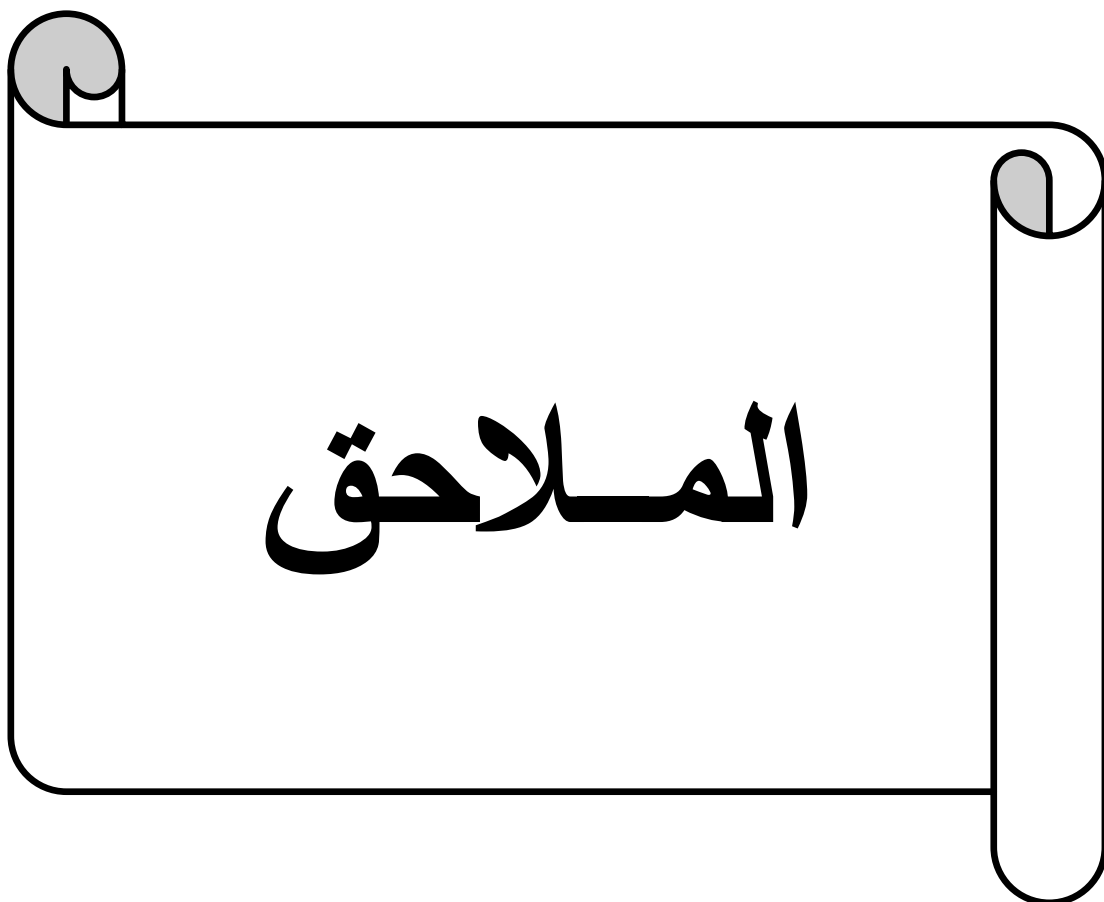
توصيات ومقترحات الدراسة:

في نهاية هذه الدراسة ومن خلال إجابات عينة الدراسة وبعد عرض النتائج المتوصل إليها ، نجد أن ثنائية الاتصال (الرسمي وغير الرسمي) الجيدة تقلل من الضغوط المهنية وتحد من المشاكل المتعددة والمتكررة داخل المكتبة ، كما أنها تعزز من الولاء الوظيفي للعاملين وتجعلهم يشعرون بالانتماء الى بيئة عملهم ، مما يكسبهم راحة ذهنية وجسدية وأريحية وقابلية ورغبة في العمل، وبالتالي ينجم عنها :تناسق واسجام في العمل، الأداء حسن إبداع وتقنن في العمل تحسين الخدمات المكتبية وتقديمها بشكل جيد و بكفاءة وفعالية ترقى إلى تطلعات المستفيدين ورضاهم ، استقطاب مستفيدين جدد ،التحسين من مكانة المكتبة وغيرها من الأهداف التي تسعى المكتبة لتحقيقها ،كما ارتأينا أن

نقدم مجموعة من الاقتراحات التي من شأنها تحسين الاتصال داخل المكتبة والعملية الاتصالية بين مختلف مستوياتها للتقليل والحد من الضغوط المهنية ، منها:

- تجهيز المكتبة بالأدوات والمعدات اللازمة والأجهزة الآلية الحديثة وتوفير شبكات اتصال محلية جيدة من شأنه تعزيز قنوات الاتصال بين المكتبيين باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جميع مستويات العمل وفي كل الاتجاهات ومن صم تقليل من الأعباء والضغوطات المهنية .
- يجب مراعاة الأداء الوظيفي وذلك بمراعاة حاجيات العاملين في المكتبة والالتزام بتلبية حقوقهم ومحاولة الاستجابة للاقتراحات والانشغالات المطروحة .
- وضع خطة استراتيجية للنهوض بالمكتبة تتضمن دورات تكوينية وبرامج تدريبية وذلك بتوفير فرص التكوين الدوري والمستمر للعاملين بالمكتبة ،والحرص على أن يكون ذا محتوى نوعي وكمي يزيد من معارف ومكتسبات العاملين ومن ثم التقليل من الضغوط المهنية الناجمة عن غموض الاعمال المطلوب انجازها .
- ضرورة العمل الجماعي والتشاركي وتبادل الخبرات سواء من أصحاب الخبرة الميدانية أو من خريجي الجامعات والمعاهد أصحاب التقنيات والمعلومات الحديثة .
- فتح المسؤولين بالمكتبة أبوابهم للموظفين بالاستماع إلى انشغالاتهم أخذ بعين الاعتبار آراءهم واقتراحاتهم على اختلاف مستوياتهم و دراستها ،مما يعزز من الانتماء الوظيفي لدى العاملين .
- خلق مناخ عمل وجو ملائم من خلاله يحس الموظفون بارتياح أثناء تأدية مهامهم .
- وضع الموظف المناسب في المكان المناسب واحترام شروط العمل والتنسيق بين مختلف المصالح ،يحسن من الاتصال داخل المكتبة ويقلل من التوتر والضغوطات والتقليل من الأخطاء ويحسن من سيرورة العمل بالمكتبة
- تقليل من الضغوط المهنية وذلك ببرمجة خرجات ترفيهية وأنشطة ثقافية ورياضية يكسر من الرتابة في العمل والملل ،ويخلق رغبة جديدة في العمل .

- عدم التغافل على الاتصال والتواصل بين مختلف المستويات ،يمكن من معرفة المشاكل من بدايتها مما يسمح بالسيطرة عليها واتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب من مسؤولي المكتبة أو ادارة الجامعة.
- تثمين مجهودات العاملين بالمكتبة وتحفيزهم يشعركم بالولاء الى المكتبة ويحسن من مزاج العاملين ويقلل من الضغوطات المهنية .
- وضع طرق وأساليب حديثة للانضباط داخل المكتبة من أجل تحسين الأداء والعمل في بيئة ملائمة.
- الاهتمام بانشغالات المكتبة وجعلها من أولويات الجامعة ومحاولة تذليل الصعوبات وحل المشاكل التي تواجهها أحيانا



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي عبد الرزاق حمودة بريكة

معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

استمارة استبيان

في إطار إنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات تخصص إدارة المؤسسات

الوثائقية تحت عنوان

دور ثنائية الاتصال الرسمي وغير رسمي في مواجهة الضغوط المهنية لدى المكتبيين

دراسة ميدانية للمكتبيين بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف

بالمسيلة

نطلب منكم أن تفضلوا بالإجابة على أسئلة الاستبيان التي نتعهد أن تستعمل بياناتها لغرض

البحث

العلمي فقط وشكرا على تعاونكم

السنة الجامعية 2021/2020

الملاحق

ضع العلامة × امام الإجابة المناسبة

أولاً: البيانات الشخصية

1-الجنس

ذكر

انثى

2-السن

20-30 سنة

30-40 سنة

41-50 سنة

اكثر من 50 سنة

3-نوع المكتبة

مكتبة مركزية

مكتبة كلية

4-ماهي عدد سنوات خبرتك في المكتبة

من سنة الي 5 سنوات

من 6 سنوات الي 10 سنوات

من 11 ال 15 سنة

اكثر من 15 سنة

5- المستوى التعليمي

ثانوي

تعليم جامعي (التدرج)

ما بعد التدرج

ثانيا: واقع الاتصال في المكتبة

6- ما هو تقييمك لوضع الاتصال عموما في المكتبة

جيد متوسط رديء

7- يغلب على المكتبة اتباع:

الاتصال الرسمي الاتصال غير الرسمي كلاهما بتوازن

8- ماهي اشكال و وسائل الاتصال بمكتبتكم (يمكنك اختيار أكثر من إجابة واحدة)

محادثات شخصية مكالمات هاتفية البريد الالكتروني

وسائل مطبوعة اجتماعات رسمية رسائل نصية sms

9- هل تتوفر بالمكتبة الوسائل اللازمة ليكون الاتصال أكثر فاعلية :

نعم لا

10- أي أنواع الاتصال الرسمي الأكثر استعمالا في المكتبة التي تعملون بها ؟

اتصال صاعد اتصال نازل اتصال افقي كلها بتوازن

ثالثاً: دور الاتصال الغير رسمي في مواجهة الضغوط المهنية في المكتبة

11- هل يمارس الموظفون الاتصال غير الرسمي في المكتبة (أحاديث جانبية بين الموظفين)

نعم لا

12- إذا كانت إجابتك بنعم فهل أثر ذلك بالنسبة إليك :

إيجابي سلبي غير مهم

13- في رأيك هل يساعد الاتصال الغير رسمي في توضيح غموض يظهر في العمل

نعم لا

14-

العبارة	موافق	محايد	معارض
يساعد الاتصال غير الرسمي على توطيد العلاقة مع الزملاء			
يؤدي الاتصال غير الرسمي إلى ظهور مشاكل شخصية بين الموظفين			
يساعد الاتصال غير الرسمي على التنفيس من ضغوطات الأعمال الواجب إنجازها			
يضيع الاتصال غير الرسمي الوقت مما يخلق ضغوط كثافة الأعمال فيما بعد			
يخلق الاتصال غير الرسمي التضامن بين الموظفين			
يكسر الاتصال غير الرسمي السلم الإداري الواجب احترامه			
يحل الاتصال الرسمي الكثير من المشاكل دون اللجوء إلى الإجراءات الإدارية البيروقراطية			

رابعاً: مساعدة التنظيم الذي يفرزه الاتصال الرسمي في مواجهة الضغوط المهنية

15- هل ينظم الاتصال الرسمي علاقتك برئيسك ومرؤوسيك في العمل داخل المكتبة

نعم لا

16- تستمع الإدارة الوصية إلى انشغالاتك عن طريق الاتصالات الصاعدة

نعم لا

17- هل ترى ان الاتصال الرسمي المعتمد من طرف مكتبكم يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي لديكم

نعم لا

18- هل تعتمد مكتبكم علي الاتصال النازل لتشجيعكم وتحفيزكم

نعم لا

19- هل يساعد التنظيم الرسمي المعتمد في مكتبكم من التقليل من ضغوط العمل

نعم لا

العبارة	موافق	محايد	معارض
ينظم الاتصال الرسمي المهام مما يخفف الضغوط المهنية			
يضبط الاتصال الرسمي العلاقات الاجتماعية بين الموظفين مما يخفف من الأعباء الاجتماعية الناتجة عن علاقات الزمالة			
يقلل الاتصال الرسمي من الاحتكاك بالرؤساء والمرؤوسين مما يسهل من الحياة العملية داخل المكتبة			
يجفف الاتصال الرسمي العلاقة بين الموظفين مما يخلق ضغوطاً عليهم			
صرامة الاتصال الرسمي تخلق ضغوطاً نفسية لدى الموظف			
الالتزام التام بالسلم الإداري والترتب يضيق الخناق على الموظف			

			يعتبر الاتصال الرسمي السبيل الوحيد لفرض النظام في بيئة العمل الجزائرية وبالتالي تحقيق الراحة النفسية للموظف
--	--	--	---

20- أيهما يخفف ضغوط العمل عليكم أكثر ؟

الاتصال الرسمي

الاتصال غير الرسمي

كلاهما

مهما كانت إجابتك، لماذا ؟

.....

.....

.....

.....

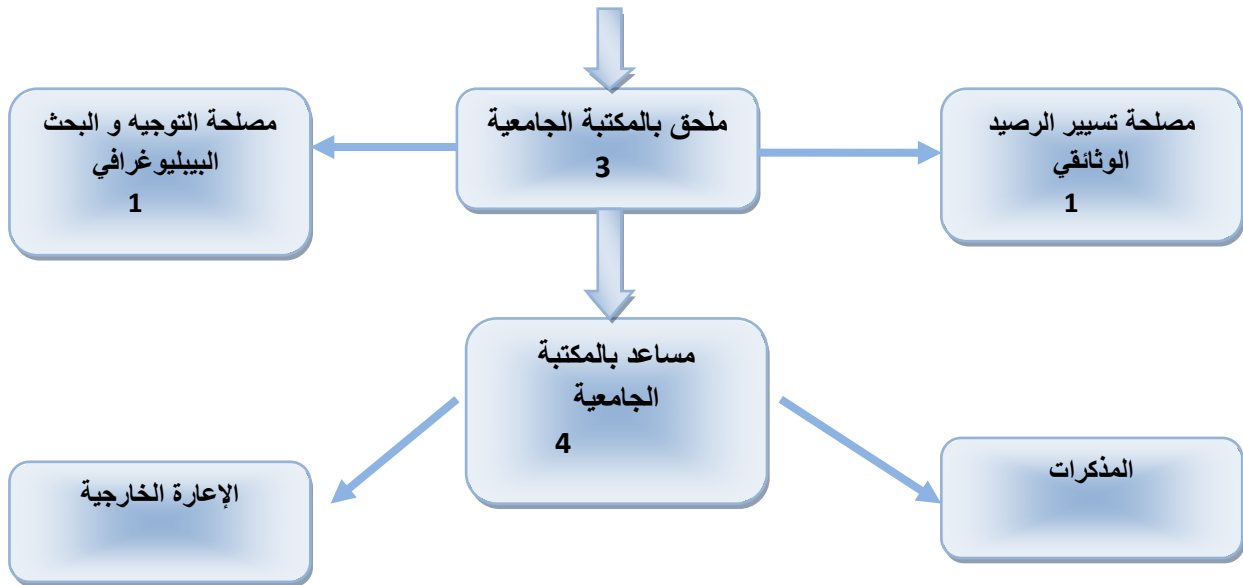
.....

.....

.....

.....

الهيكل التنظيمي للمكتبة:





قائمة

المصادر والمراجع

1. ابن منظور. لسان العرب. بيروت: دار صادر للطباعة، 1997.
2. بدر، أحمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. الرياض: دار المريخ، 1984.
3. جمعة، سيد يوسف. ادارة الضغوط . القاهرة : مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث ، 2007 .
4. جميل فرج اهلل، دراسات تحليل الصراع الإداري . جدة ، 1994 .
5. جونسون سالي حطمي، الضغوط النفسية بإتباع خطوات عملية شافية، ترجمة محمد علي فاطمة، بيروت للعلوم، 2002.
6. حسب الله، السيد. الشامي، أحمد محمد. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001.
7. حسن، النجار زينب. معجم المصطلحات التربوية والنفسية. لبنان: الدار المصرية اللبنانية ، 2003.
8. رحي، مصطفى عليان ، المومني ،حسن أحمد. أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث الأكاديمي. عمان: جدار للكتاب العالمي، 2009.
9. الشريف، عبد محمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات . الإسكندرية: مكتب العربي الحديث، 2007 .
10. صالح الدين محمد عبد الباقي: السلوك الإنساني في المنظمات : د. ط، الدار الجامعية ، مصر، 2000.
11. الصريفي محمد، السلوك الإداري (العلاقات الانسانية) السكندرية دار الوفاء، 2007.
12. الصوفي، عبد اللطيف . المكتبات في مجتمع المعلومات . قسنطينة : مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية 2003.
13. الطاهر حمزة، رحاب مختار، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المنظومة القيمية والظواهر التنظيمية غير الرسمية (الاتصال غير الرسمي) العدد 24، جوان 24 جوان 2016 ، جامعة المسيلة.
14. طفي ،راشد محمد. نحو إطار شامل لمتغير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها. القاهرة جامعة عين شمس، 2000.

قائمة المصادر والمراجع

15. طلق عوض الله السواط ، طلعة عبد الوهاب سندي، طلال مسلط الشريف، الإدارة العامة، المفاهيم، الوظائف، دار حافض للنشر، ب.ط.
16. عمر إبراهيم نصر الله: مبادئ الاتصال التربوي و الإنساني، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، د.
17. محمد اسماعيل. السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق.الإسكندرية ، دار الجامعة الجديدة، 2005 .
18. المشعان ،عويد سلطان.علم النفس الصناعي . بيروت: مكتبة الفلاح ،1994 .
19. منير زيد عبوي: فن الإدارة بالاتصال، ط 1 ،دار دجلة للنشر والتوزيع، الأردن، 2007 .
20. هلال، محمد. مهارات ادارة الضغوط.القاهرة :الأنجلو المصرية 2000.
21. عليان ربحي، مصطفى.دراسات في علوم المكتبات والتوثيق.عمان:دار صفاء، 2005

المصادر الأجنبية :

22. BOLD,R. LIBRARIAN ".EVEN AN ORDINARY LIBRARY DAY CAN BE STRESSFUL. LIBRARY JOURNAL.
23. ROOSE,T. STRESS AT THE REFERNCE DESK. LIBRARY JOURNAL. 1,(SEPTEMBER1989).

مواقع الأنترنت :

24. <https://www.univ-msila.dz/ar/>