

واقع جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بظاهرة الاحتراق الوظيفي

لدى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية:

دراسة ميدانية

د. أمنية خير توفيق سعد

مدرس المكتبات وعلم المعلومات
قسم المكتبات والمعلومات
كلية الآداب - جامعة الإسكندرية
omnia.hkier@yahoo.com

المستخلص

سعت الدراسة إلى دراسة واقع جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية بغرض تحليل العلاقة الثنائية بين متغيرين من أحدث أدبيات السلوك التنظيمي: (جودة الحياة الوظيفية، والاحتراق الوظيفي) والتي حظيت في العقود الأخيرة باهتمام في الغرب ونالت اهتمام الباحثين والأكاديميين، ونظرا لأن أعراض ظاهرة الاحتراق الوظيفي تزداد في المهن والوظائف التي يكون فيها التعامل المباشر مع الجمهور مثل: مهنة أخصائي المكتبات والمعلومات، وقد حرصت الدراسة على التعرف على مستوى كل من جودة الحياة الوظيفية، والاحتراق الوظيفي لدى عينة الدراسة، وما إذا كانت هناك علاقة إحصائية بين المتغيرين: المستقل (جودة الحياة الوظيفية) والتابع (الاحتراق الوظيفي)، ومعرفة ما إذا كان هناك تأثير لجودة الحياة الوظيفية بأبعادها في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده، وإمكانية التنبؤ بالاحتراق الوظيفي من خلال أبعاد جودة الحياة الوظيفية، وذلك من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وأداة الاستبيان كأداة أساسية في جمع المعلومات المطلوبة؛ وتوصلت الدراسة إلى: مستوى جودة الحياة الوظيفية بالمكتبات محل الدراسة (متوسط)، بينما كان مستوى الاحتراق الوظيفي (منخفضا)، مع وجود علاقة سالبة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين المجموع الكلي للاحتراق الوظيفي، والمجموع الكلي لجودة الحياة الوظيفية لدى عينة

تاريخ القبول: 2020/2/20

تاريخ الاستلام: 2020/1/22

الدراسة، كما كان لأبعاد جودة الحياة الوظيفية تأثير بدرجة دالة إحصائياً في تحديد قيمة الاحتراق الوظيفي؛ وأوصت الدراسة بإعادة النظر في عوامل جودة الحياة الوظيفية التي بها قصور والسعي نحو تصحيحها ومعالجتها من خلال وضع إستراتيجية لتحسين بيئة العمل، وكذلك وضع إستراتيجية لإدارة والتحكم في الاحتراق الوظيفي، وأوصت الباحثة ببعض المقترحات التي تفيد في معالجة القصور في النواحي المادية والمعنوية والتنظيمية والوظيفية.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية؛ جودة حياة العمل؛ الاحتراق الوظيفي؛ ضغوط العمل؛ العمل العاطفي.

التمهيد

تعد جودة الحياة الوظيفية Quality of work life من المفاهيم الإدارية الحديثة في إدارة الموارد البشرية، ومن العوامل المؤثرة فيها Radhika, 2016, p1 حيث جاء هذا المفهوم ليؤكد على تحقيق أهداف العاملين ومصالحهم، وذلك بتوفير بيئة عمل صحية ومتكاملة من حيث الأمن، والاستقرار الوظيفي، والتوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية للعاملين، والتي تنعكس على تحقيق أهداف المنظمة وقدرتها على البقاء والاستمرار (Indumathy&Kamalraj, 2012. p 262).

لذا فجودة حياة العمل هي التوجه الذي يعتبر الموظفين أحد أصول المنظمة بدلا من اعتبارهم تكلفة عليها، هذا وقد بدأت كثير من المنظمات في تبني برامج جودة حياة العمل بما يحقق لها العديد من المزايا، ومنها تعظيم القدرة التنافسية، وتوفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء، وأيضا توفير ظروف عمل أفضل (المغربي، 2004، ص 2)، تساعد في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي Job burnout التي تعد من المشاكل الإدارية المهمة، ومن أمراض العصر الحديث التي تواجه العاملين في المنظمات في عالمنا المعاصر، وتعد مؤشرا على وجود أزمة تواجه المنظمات قد يؤدي إلى ضعف وانحدار في أدائها، وعدم رضا عملائها عن الخدمات المقدمة منها (الطلاع ، 2015، ص 182).

وتزداد أعراض ظاهرة الاحتراق الوظيفي في الوظائف والمهن التي يكون فيها التعامل مع الجمهور، والتي عادة تتطلب التعامل المباشر والاستيعاب الدقيق لآراء هؤلاء الجمهور واتجاهاتهم والتي تعد محكا أساسيا في تقييم أداء شاغلي تلك الوظائف (الطلاع، 2015، ص 182). مثل مهنة أخصائيي المكتبات والمعلومات.

فمهنة أخصائيي المكتبات والمعلومات بصفة عامة هي مهنة مليئة بالضغوط ، فبالإضافة للتعامل المباشر والاستيعاب الدقيق لمتطلبات واحتياجات المستفيدين، فأخصائيي المكتبات والمعلومات يعملون كمعلمين ومقدمين للخدمات، وبالإضافة للمسؤوليات اليومية الروتينية، ولديهم أيضا مهام أخرى تثقيفية ومجتمعية،

وأشارت العديد من الدراسات إلى أن معدلات الضغوط الوظيفية، والإرهاق الوظيفي، والاحترق الوظيفي تحدث بنسب أكبر بين أخصائيي المكتبات، وهذا الاحترق الوظيفي يؤثر على نواحي كثيرة من نواحي الحياة الوظيفية، والعلاقات مع الآخرين، والحالة الصحية، ALA. American library Association. Webinars, 2018.

فأخصائيو المكتبات والمعلومات يقومون بمهام ليست فقط لصالح المكتبة، ولكن أيضا لصالح مجتمع المستفيدين والمجتمع الإنساني بشكل عام، فالمؤسسات التي توظف أخصائيي المكتبات والمعلومات يجب أن تلبى احتياجاتهم وتوقعاتهم من خلال بيئة عمل جاذبة، وإدارة فعالة، وتوفير للأدوات والوسائل المساعدة لأداء الوظائف بكفاءة (Gary & sing, 2018, p.15).

لذا توجب الاهتمام بالعنصر البشري فمصلحة المنظمة تكمن في القدرة على الاحتفاظ العقلاني بالعاملين، وإشباع حاجاتهم، وتوفير المناخ المناسب للعمل (معراجي، 2017، ص2).

وبناء على ما تقدم، ألقى هذا البحث الضوء على موضوعين حيويين ومهمين هما: جودة الحياة الوظيفية من جانب، والاحترق الوظيفي من جانب آخر، مع تتبع العلاقة والارتباط بينهما في مؤسسات مهمة وهي المكتبات الجامعية .

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

تشهد المكتبات في معظم دول العالم سلسلة من الإصلاحات الإدارية، ونظرا للمشكلات والسلبيات التي تعاني منها المكتبات العربية بصفة عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة كونها رهينة للأساليب التقليدية والنمطية التي تقوم على المركزية الشديدة وهرمية المستويات الإدارية وتعددتها؛ مما يجعل منها عائقا أمام الطموحات التنموية والإصلاحية، والتأثير بشكل سلبي على مستوى أدائها وبالتالي التأثير على مستويات الاحترق الوظيفي لدى العاملين فيها.

واستنادا إلى ما تقدم يجب ضرورة التطرق لمعرفة أبعاد جودة حياة العمل وتأثيرها على ظاهرة الاحترق الوظيفي بأبعادها للعاملين بالمكتبات الجامعية، من خلال تحليل أثر جودة الحياة الوظيفية بأبعادها على ظاهرة الاحترق الوظيفي بأبعادها لدى العاملين.

ومن خلال ذلك تستطيع المكتبات الجامعية الوقوف على الخلل وبالتالي محاولة علاجه، ومن ثم تتمكن من تطوير ورفع كفاءتها وزيادة قدرتها على التنافس مع المكتبات الأخرى محليا ودوليا.

ومن هنا توجب الدراسة الحالية عن التساؤل الرئيس الآتي: ما واقع جودة الحياة الوظيفية بأبعادها؟ وما علاقتها بظاهرة الاحترق الوظيفي بأبعادها لدى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية؟

وينبثق عن هذا التساؤل التساؤلات الفرعية الآتية :

- 1- ما مستوى جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (الأمن والصحة المهنية- العلاقات الاجتماعية - الأجر والرواتب - الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة - الأمان والاستقرار الوظيفي - الترقية والتقدم الوظيفي - التوازن بين الحياة والعمل) بالمكتبات من وجهة نظر العاملين بالمكتبات الجامعية؟
- 2- ما مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي - عدم الإنسانية - عدم الإنجاز الشخصي) لدى العاملين بالمكتبات الجامعية من وجهة نظرهم؟
- 3- هل هناك علاقة دالة إحصائية بين (المتغير المستقل) جودة الحياة الوظيفية بأبعاده، والاحتراق الوظيفي (المتغير التابع بأبعاده) للعاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية؟
- 4- ما إمكانية التنبؤ بالاحتراق الوظيفي من خلال أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية؟
- 5- هل تؤثر جودة الحياة الوظيفية بأبعاده في مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمكتبات الجامعية؟

أهمية الدراسة ومبرراتها

تكمن أهمية الدراسة في:

- تحليل العلاقة الثنائية بين متغيرين من أحدث أدبيات السلوك التنظيمي (جودة الحياة الوظيفية، والاحتراق الوظيفي) والتي حظيت في العقود الأخيرة باهتمام في الغرب، ونالت اهتمام الباحثين والأكاديميين.
- الأهمية البالغة لجودة حياة العمل، وكذا ضرورة تعزيز دافعية العاملين للإنجاز مما ينعكس إيجابيا على مستوى أدائهم .
- من أهم جوانب الحياة الإنسانية هو جانب العمل ففي المتوسط يستمر يوم العمل للفرد ما لا يقل عن ثمان ساعات وهو ما يمثل ثلث حياته، وهذا ما يجعل جودة الحياة الوظيفية جانبا حيويا في الوجود البشري . (Gary&Sing, 2018, p 14).
- يعد موضوع الاحتراق الوظيفي من المواضيع المهمة والفعالة في الوقت الحاضر عند جميع المنظمات لما له من آثار سلبية على مستوى أداء الموارد البشرية.
- هذه الدراسة هي أولى الدراسات في مجال المكتبات والمعلومات التي تناولت ظاهرة الاحتراق الوظيفي، وجودة حياة العمل معا، والتي حاولت التعرف على أثر جودة حياة العمل بأبعاده على ظاهرة الاحتراق الوظيفي بأبعاده لدى العاملين بالمكتبات الجامعية.

- إن الكشف عن طبيعة وحجم تأثير عوامل جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة على الاحتراق الوظيفي بأبعاده يساعد في فهم العلاقة وبالتالي الاستثمار في القوى العاملة، وفي سياسات وخطط المكتبات.
- إنها تساعد متخذي القرار والقائمين على إدارة المكتبات الجامعية في التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية بالمكتبات، ومستوى الاحتراق الوظيفي، ومعالجة القصور والسلبيات في كل منها.
- الأمل أن تسهم نتائج هذه الدراسة والتوصيات التي قدمتها في تحقيق النقلة النوعية المرجوة لدى المكتبات الجامعية في جودة حياة العمل، والحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بها.

أهداف الدراسة

- تقديم إطار نظري شامل يوضح مفهوم كل من: جودة الحياة الوظيفية بأبعادها، و الاحتراق الوظيفي بأبعاده.
- التعرف على درجة توافر أبعاد جودة حياة العمل كما يراها العاملون بمكتبات جامعة الإسكندرية.
- قياس مستوى شعور العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية بظاهرة الاحتراق الوظيفي.
- التعرف على العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل، وظاهرة الاحتراق الوظيفي بأبعادها لدى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية.
- التعرف على إمكانية التنبؤ بالاحتراق الوظيفي من خلال أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية.
- التعرف على تأثير أبعاد جودة حياة العمل في ظاهرة الاحتراق الوظيفي بأبعادها للعاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية.

حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: تناولت الدراسة واقع جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية.
- الحدود المكانية: طبقت الدراسة على عينة من العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية.
- الحدود الزمنية: أجريت الدراسة الميدانية خلال شهري (نوفمبر وديسمبر 2019).

منهج البحث وأدواته

- اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الاستقرائي باستخدام الأسلوب "الوصفي التحليلي" من خلال تحليل المفاهيم الخاصة بجودة حياة العمل وأبعادها، وظاهرة الاحتراق الوظيفي بأبعاده وذلك بالاعتماد على ما

كتب حولها في الأدبيات، وكذلك من أجل جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة، ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها.

كما تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات المطلوبة من مجتمع الدراسة.

وتكون مجتمع الدراسة من عينة من العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية، فقد كان عدد العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية وقت إجراء الدراسة (238)، وتم أخذ عينة (148) من العدد الإجمالي للعاملين وفقا لجدول (تحديد حجم العينة من مجتمع معين) الوارد في كتاب مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات للدكتور أحمد أنور بدر.

وتم توزيع عدد (155) استبيانا على العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية، وتم الحصول على عدد (131)، وكان الصالح منها للدراسة (123) استبيان.

وكان الحرص على توزيع الاستبيان على (عينة استطلاعية) بهدف التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات البحث (الصدق- الثبات)، وتكونت العينة الاستطلاعية من (46) من العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية.

وانقسم الاستبيان إلى قسمين: القسم الأول: خاص بجودة حياة العمل بأبعادها (المتغير المستقل) لدى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية، وتمثلت الأبعاد في (الأمن والصحة المهنية - العلاقات الاجتماعية - الأجور والرواتب - الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة - الأمان والاستقرار الوظيفي - الترقية والتقدم الوظيفي - التوازن بين الحياة والعمل).

جدول (1) عدد مفردات استبيان جودة الحياة الوظيفية

م	المهارات	أرقام المفردات	عدد المفردات
1	بيئة العمل المادية والمعنوية.	1-18	18
2	بيئة العمل التنظيمية والوظيفية.	19-40	22
	المجموع		40

القسم الثاني من الاستبيان خاص: بالتعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي (المتغير التابع) بأبعاده لدى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية، وتمثلت هذه الأبعاد في: (الإجهاد الانفعالي- عدم الإنسانية - عدم الإنجاز الشخصي).

وللإجابة على العبارات الخاصة بالاستبيان تم الاعتماد على "مقياس ليكرت ذي 3 درجات" بحيث طلب من العاملين بالمكتبة إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من عبارات الاستبيان (موافق - غير موافق - محايد

(كالاتي: موافق تعطى لها (3) درجات، غير موافق تعطى لها (درجة واحدة)، محايد تعطى لها (درجتان)، وصمم الاستبيان وفق المقاييس الجاهزه الموجوده في الدراسات ذات الاختصاص المشابه لموضوع البحث، وتم تعديل الفقرات الخاصة بكل متغير من متغيرات الدراسة بما يتلاءم مع البحث الحالي، ومن أمثلة هذه الدراسات: دراسة (زناتي & أحمد، 2013، ص 319؛ البربري، 2016، ص 207-208؛ وادي، 2016، ص 282-284؛ المطيري & الدخيل، 2017، ص 133-135؛ أبوحميد، 2017، ص 118-121؛ الطلاع، 2015، ص 197).

جدول (2) عدد مفردات استبيان الاحتراق الوظيفي

م	المهارات	أرقام المفردات	عدد المفردات
1	الإجهاد الانفعالي.	5 - 1	5
2	عدم الإنسانية.	10 - 6	5
3	عدم الإنجاز الشخصي.	16 - 11	6
	المجموع		16

ووفقا للدراسات التي تم الاطلاع عليها في غير تخصص المكتبات مثل دراسة: (إبراهيم، 2018 ص 36).
يقسم مقياس ليكرت الثلاثي كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (3) المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكرت)

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
ضعيف	من 1 إلى 1,66
متوسط	من 1,67 إلى 2,34
مرتفع	من 2,35 إلى 3

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (3-1=2) ثم قسمته على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (0.66=3/2) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: من 1 إلى 1,66 ضعيف، ومن 1,67 إلى 2,34 متوسط، و من 2,35 إلى 3 مرتفع .

تنوه الباحثة هنا بأن الاستبيان تم استخدامه في دراسات سابقة وتم اعتماده من قبل محكمين عدة ذوي الخبرة والمختصين بالموضوعين قيد البحث في غير تخصص المكتبات والمعلومات، الذين أكدوا على صدق وصلاحيه كل فقرة من فقرات الاستبيان، ومن أمثلة هذه الدراسات: (زناتي & أحمد، 2013، ص 319؛ البربري، 2016، ص 207-208؛ وادي، 2016، ص 282-284؛ المطيري & الدخيل، 2017، ص 133-135؛ أبوحميد، 2017، ص 118-121).

كما تم عرض الاستبيان في صورته الأولى على محكمين، مصحوبا بمقدمة تمهيدية تضمنت توضيحا لمجال البحث، والهدف منه، والتعريف الإجرائي لمصطلحاته، بهدف التأكد من صلاحيته وصدقه لقياس جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي، وإبداء ملاحظاتهم.

أولا: استبيان جودة الحياة الوظيفية: (الصدق والثبات)

- الصدق العاملي:

الصدق العاملي لاستبيان جودة الحياة الوظيفية استخدمت الباحثة Exploratory factor Analysis بطريقة المكونات الأساسية Principal Components Method مع تدوير المحاور بطريقة الفاريماكس Varimax Method. كما استخدمت الباحثة استبيان بارتلت Bartlett's Test of Sphericity للتأكد من أن مصفوفة الارتباط لا تساوى مصفوفة الوحدة، وكانت نتيجة استبيان بارتلت Bartlett's دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01)، وهذا يشير إلى خلو مصفوفة الارتباط من معاملات ارتباط مصفوفة الارتباط لا تساوى مصفوفة الوحدة وأنه يوجد ارتباط بين بعض المتغيرات.

ولحساب الصدق العاملي لاستبيان جودة الحياة الوظيفية قامت الباحثة بحساب ما يلي:

- مصفوفة الارتباطات لأبعاد استبيان جودة الحياة الوظيفية.

- الجذور الكامنة لمصفوفة الارتباطات لاستبيان جودة الحياة الوظيفية.

- تشعبات أبعاد استبيان جودة الحياة الوظيفية على العامل الوحيد الناتج من التحليل العاملي.

بداية يوضح الجدول الآتي مصفوفة الارتباطات لأبعاد استبيان جودة الحياة الوظيفية.

جدول (4) مصفوفة الارتباطات لأبعاد استبيان جودة الحياة الوظيفية (ن=46)

2	1	الأبعاد
---	---	بيئة العمل المادية والمعنوية.
---	0.626**	بيئة العمل التنظيمية والوظيفية.

كما يوضح الجدول الآتي الجذور الكامنة لمصفوفة الارتباطات لاستبيان جودة الحياة الوظيفية.

جدول (5) الجذور الكامنة لمصفوفة الارتباطات لاستبيان جودة الحياة الوظيفية (ن=46)

الجذور المستخلصة من عملية التحليل			الجذور الكامنة الأولية			العوامل
النسبة المئوية التجميعية	نسبة التباين المفسر %	القيمة	النسبة المئوية التجميعية	نسبة التباين المفسر %	القيمة	
58.037	58.037	1.665	58.037	58.037	1.665	1
			100	41.963	0.335	2

ويتضح من الجدول السابق وجود عامل واحد فقط يُفسر التباين الكلي، بعد إهمال العوامل الآخري لأن جذورها الكامنة تقل عن قيمة الواحد الصحيح وبذلك يمكن القول: إن التحليل العاملي قد كشف عن وجود عامل واحد يُفسر (58.037%) من تباين أداء العاملين في استبيان جودة الحياة الوظيفية؛ لذا يمكن أن نطلق عليه عامل جودة الحياة الوظيفية، حيث إن محاور الاستبيان قد تشبعت به بصورة جوهرية. كما يُبين الجدول الآتي تشبعت أبعاد استبيان جودة الحياة الوظيفية على العامل الوحيد الناتج من التحليل العاملي.

جدول (6) تشبعت أبعاد استبيان جودة الحياة الوظيفية على العامل الوحيد الناتج من التحليل العاملي (ن=46)

التشبع على العامل الوحيد	الأبعاد
0.567	بيئة العمل المادية والمعنوية.
0.544	بيئة العمل التنظيمية والوظيفية.

والتشبع المقبول والبدال إحصائيا يجب ألا تقل قيمته عن (0.30)؛ وعليه يتضح من الجدول السابق أن أبعاد استبيان جودة الحياة الوظيفية أظهرت تشبعت زادت قيمتها عن (0.30) على العامل الوحيد ولذلك فهي تشبعت دالة إحصائيا (ضحيان و عبد الحميد، 2002، ص 65).

ومن خلال حساب صدق استبيان جودة الحياة الوظيفية بطرق الصدق العاملي يتضح أن الاستبيان يتمتع بمعامل صدق مقبول؛ مما يشير إلى إمكانية استخدامه في البحث الحالي، والوثوق بالنتائج التي سيسفر عنها البحث.

- ثبات الاستبيان:

- معامل ثبات ألفا كرونباخ Cronbach's alpha تم حساب ثبات استبيان جودة الحياة الوظيفية باستخدام طريقة ألفا كرونباخ والجدول التالي يوضح قيم معاملات الثبات بطريقة "ألفا كرونباخ" لكل مفردة ومعامل الثبات لاستبيان جودة الحياة الوظيفية ككل.

جدول (7) قيم معاملات الثبات بطريقة "ألفا كرونباخ" لكل مفردة ومعامل الثبات لاستبيان جودة الحياة الوظيفية ككل (ن=46)

المفردة	معامل ثبات ألفا						
1	0.759	11	0.769	21	0.759	31	0.765
2	0.766	12	0.766	22	0.766	32	0.771
3	0.758	13	0.758	23	0.758	33	0.752
4	0.776	14	0.765	24	0.765	34	0.748
5	0.768	15	0.750	25	0.750	35	0.748

المفردة	معامل ثبات ألفا	المفردة	معامل ثبات ألفا	المفردة	معامل ثبات ألفا	المفردة	معامل ثبات ألفا
6	0.769	16	0.751	26	0.747	36	0.762
7	0.751	17	0.763	27	0.76	37	0.751
8	0.758	18	0.769	28	0.774	38	0.764
9	0.752	19	0.761	29	0.756	39	0.756
10	0.758	20	0.761	30	0.778	40	0.748
معامل ثبات الاستبيان ككل				0.784			

ومن الجدول السابق يتضح أن مفردات استبيان جودة الحياة الوظيفية يقل معامل ثباتها عن قيمة معامل ثبات الاستبيان ككل .0.784.

- حساب الثبات بطريقة إعادة التطبيق Test Re-Test تم حساب ثبات استبيان جودة الحياة الوظيفية باستخدام طريقة إعادة التطبيق، ويوضح الجدول الآتي معاملات ثبات استبيان جودة الحياة الوظيفية بطريقة إعادة التطبيق.

جدول (8) معاملات ثبات استبيان جودة الحياة الوظيفية بطريقة إعادة التطبيق (ن=46)

م	الأبعاد	معامل الارتباط (معامل الثبات)
1	بيئة العمل المادية والمعنوية.	**0.801
2	بيئة العمل التنظيمية والوظيفية.	**0.809
معامل ثبات الاستبيان ككل		**0.842

ويتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل ثبات استبيان جودة الحياة الوظيفية ككل بطريقة إعادة التطبيق (**0,842).

ومما تقدم ومن خلال حساب ثبات استبيان جودة الحياة الوظيفية بطريقتي (ألفا كرونباخ)، و(إعادة التطبيق) يتضح أن الاستبيان يتمتع بدرجة مرتفعة من الثبات، مما يشير إلى إمكانية استخدامه في البحث الحالي، والوثوق بالنتائج التي سيسفر عنها البحث.

- تصحيح الاستبيان: تم تصحيح استبيان أبعاد جودة الحياة الوظيفية وفقاً لتدرج ليكرت الثلاثي، ويوضح الجدول الآتي الدرجات المستحقة عند تصحيح استبيان جودة الحياة الوظيفية.

ثانياً: استبيان الاحتراق الوظيفي:

- الصدق العاملي:

ولحساب الصدق العاملي لاستبيان الاحتراق الوظيفي استخدمت الباحثة Exploratory factor

Analysis بطريقة المكونات الأساسية Principal Components Method مع تدوير المحاور بطريقة

الفاريهاكس Varimax Method ، كما استخدمت الباحثة استبيان بارتلت Bartlett's Test of Sphericity للتأكد من أن مصفوفة الارتباط لا تساوى مصفوفة الوحدة.

جدول (9) الدرجات المستحقة عند تصحيح استبيان جودة الحياة الوظيفية

الإجابة			المتغيرات
لا أوافق	محايد	أوافق	
1	2	3	المفردة الموجبة
120			النهائية العظمى للاستبيان
40			النهائية الصغرى للاستبيان

Bartlett's Test دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01)، وهذا يُشير إلى خلو مصفوفة وكانت نتيجة استبيان بارتلت الارتباط من معاملات ارتباط تامة أى: إن مصفوفة الارتباط لا تساوى مصفوفة يوفرا الوحدة وأنه يوجد ارتباط بين بعض المتغيرات في المصفوفة ولحساب الصدق العاملي لاستبيان الاحتراق الوظيفي قامت الباحثة بحساب ما يلي:

- مصفوفة الارتباطات لأبعاد استبيان الاحتراق الوظيفي.
- الجذور الكامنة لمصفوفة الارتباطات لاستبيان الاحتراق الوظيفي.
- تشبعت أبعاد استبيان الاحتراق الوظيفي علي العامل الوحيد الناتج من التحليل العاملي.
- ويوضح الجدول الآتي مصفوفة الارتباطات لأبعاد استبيان الاحتراق الوظيفي.

جدول (10) مصفوفة الارتباطات لأبعاد استبيان الاحتراق الوظيفي (ن=46)

3	2	1	الأبعاد
---	---	---	الإجهاد الانفعالي.
---	---	0.581**	عدم الإنسانية.
---	0.557**	0.596**	عدم الإنجاز الشخصي.

كما يوضح الجدول (11) الجذور الكامنة لمصفوفة الارتباطات لاستبيان الاحتراق الوظيفي. كما يتضح منه وجود عامل واحد فقط يُفسر التباين الكلي، بعد إهمال العوامل الأخرى لأن جذورها الكامنة تقل عن قيمة الواحد الصحيح وبذلك يمكن القول: إن التحليل العاملي قد كشف عن وجود عامل واحد يُفسر (55.238%) من تباين أداء العاملين في استبيان الاحتراق الوظيفي؛ لذا يمكن أن نطلق عليه عامل الاحتراق الوظيفي، حيث إن محاور الاستبيان قد تشبعت به بصورة جوهرية، كما يُبين الجدول الآتي تشبعت أبعاد استبيان الاحتراق الوظيفي علي العامل الوحيد الناتج من التحليل العاملي.

جدول (11) الجذور الكامنة لمصفوفة الارتباطات لاستبيان الاحتراق الوظيفي (ن=46)

الجذور المستخلصة من عملية التحليل			الجذور الكامنة الأولية			العوامل
النسبة المئوية التجميعية	نسبة التباين المفسر %	القيمة	النسبة المئوية التجميعية	نسبة التباين المفسر %	القيمة	
55.238	55.238	2.015	55.238	55.238	2.015	1
			86.397	31.159	0.841	2
			100	13.603	0.144	3

جدول (12) تشعبات أبعاد استبيان الاحتراق الوظيفي علي العامل الوحيد الناتج من التحليل العاملي (ن=46)

التشعب على العامل الوحيد	الأبعاد
0.658	الإجهاد الانفعالي.
0.652	عدم الإنسانية.
0.660	عدم الإنجاز الشخصي.

يتضح من الجدول السابق أن أبعاد استبيان الاحتراق الوظيفي أظهرت تشعبات زادت قيمتها عن (0.30) على العامل الوحيد، ولذلك فهي تشعبات دالة إحصائياً.

ومن خلال حساب صدق استبيان الاحتراق الوظيفي بطريقة الصدق العامل يتضح أن الاستبيان يتمتع بمعامل صدق مقبول؛ مما يشير إلى إمكانية استخدامه في البحث الحالي، والوثوق بالنتائج التي سيسفر عنها البحث.

- ثبات الاستبيان:

- معامل ثبات ألفا كرونباخ Cronbach's alpha تم حساب ثبات استبيان الاحتراق الوظيفي باستخدام طريقة ألفا كرونباخ والجدول التالي يوضح قيم معاملات الثبات بطريقة "ألفا كرونباخ" لكل مفردة ومعامل الثبات لاستبيان الاحتراق الوظيفي ككل.

جدول (13) قيم معاملات الثبات بطريقة "ألفا كرونباخ" لكل مفردة ومعامل الثبات لاستبيان الاحتراق الوظيفي ككل (ن=46)

المفردة	معامل ثبات ألفا	المفردة	معامل ثبات ألفا	المفردة	معامل ثبات ألفا	المفردة	معامل ثبات ألفا
1	0.767	5	0.765	9	0.766	13	0.763
2	0.764	6	0.761	10	0.771	14	0.762
3	0.771	7	0.764	11	0.770	15	0.765
4	0.770	8	0.770	12	0.761	16	0.770
معامل ثبات الاستبيان ككل		0.772					

ومن الجدول السابق يتضح أن مفردات استبيان الاحتراق الوظيفي يقل معامل ثباتها عن قيمة معامل ثبات الاستبيان ككل وهي 0.772.

- حساب الثبات بطريقة إعادة التطبيق Test Re-Test

تم حساب ثبات استبيان الاحتراق الوظيفي باستخدام طريقة إعادة التطبيق، ويوضح الجدول الآتي معاملات ثبات استبيان الاحتراق الوظيفي بطريقة إعادة التطبيق.

جدول (14) معاملات ثبات استبيان الاحتراق الوظيفي بطريقة إعادة التطبيق (ن=46)

م	الأبعاد	معامل الارتباط (معامل الثبات)
1	الإجهاد الانفعالي.	0.789**
2	عدم الإنسانية.	0.793**
3	عدم الإنجاز الشخصي.	0.798**
	معامل ثبات الاستبيان ككل	0.830**

ويتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل ثبات استبيان الاحتراق الوظيفي ككل بطريقة إعادة التطبيق (0,830**).

ومما تقدم ومن خلال حساب ثبات استبيان الاحتراق الوظيفي بطريقتي (ألفا كرونباخ)، و(إعادة التطبيق) يتضح أن الاستبيان يتمتع بدرجة مرتفعة من الثبات، مما يشير إلى إمكانية استخدامه في البحث الحالي، والوثوق بالنتائج التي سيسفر عنها البحث.

- تصحيح الاستبيان: تم تصحيح استبيان أبعاد الاحتراق الوظيفي وفقاً لتدرج ليكرت الثلاثي، ويوضح الجدول الآتي الدرجات المستحقة عند تصحيح استبيان الاحتراق الوظيفي.

جدول (15) الدرجات المستحقة عند تصحيح استبيان الاحتراق الوظيفي

الإجابة			المتغيرات
أوافق	محايد	لا أوافق	
1	2	3	المفردة الموجبة
48			النهائية العظمى للاستبيان
16			النهائية الصغرى للاستبيان

مصطلحات الدراسة

جودة حياة العمل:

هي درجة التميز في العمل وظروفه المادية والمعنوية، والتي تحدد العلاقة بين الموظف وبيئته التي يعمل فيها، من خلال تهيئة بعد إنساني و تعمل في مجملها على تحقيق الرضا العام وتحقيق التوازن في أداء هذا العمل على مستوى الأفراد بشكل خاص والمؤسسات بشكل عام (Gary&Singh, 2018, p.15).

الاحتراق الوظيفي: Job burnout

حالة من الاضطراب والتوتر، وعدم الرضا الوظيفي تصيب العاملين في البعد الإنساني والاجتماعي، ناتجة عن الضغوط النفسية الشديدة والتي يتعرض لها الفرد بسبب أعباء تؤدي إلى إستنزاف طاقاته، وجهوده مما ينحدر به إلى مستوى غير مقبول من الأداء (الحايك، 2000، ص 21).

العمل العاطفي: Emotional labor

هو عملية إدارة المشاعر والتعبيرات لتلبية المتطلبات العاطفية للعمل، وبشكل أكثر تحديدا يتوقع من العمال تنظيم عواطفهم أثناء تعاملهم مع العملاء وزملاء العمل والرؤساء، ويشمل ذلك التحليل وصنع القرار من حيث التعبير عن المشاعر (Specter, 2019, p1).

الدراسات السابقة والمثيلة

أسفرت عملية البحث في العديد من قواعد البيانات "بنك المعرفة المصري" بالكلمات المفتاحية السابق الإشارة إليها عن عدم وجود دراسات عربية تناولت موضوع جودة الحياة الوظيفية (كمتغير مستقل)، وعلاقتها بظاهرة الاحتراق الوظيفي (كمتغير تابع) للعاملين بالمكتبات الجامعية، حيث ربطت الدراسة الحالية بين جودة الحياة الوظيفية كخاصية تنظيمية في المكتبات الجامعية وبين الاحتراق الوظيفي لموظفيها، ولكن هناك دراسات أجنبية تناولت موضوع جودة الحياة الوظيفية بمفرده، وكذلك موضوع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات الجامعية بمفرده، واستعرضت الباحثة في دراستها ما يتعلق منها بأخصائيي المكتبات والمعلومات بصفة عامة، والعاملين بالمكتبات الجامعية بصفة خاصة .

أولاً: الدراسات المتعلقة بجودة حياة العمل:

تمت الملاحظة من خلال البحث في قواعد البيانات المختلفة عدم وجود دراسات أجنبية عديدة تناولت جودة الحياة الوظيفية للعاملين بالمكتبات الجامعية على وجه التخصيص فهناك ثلاث دراسات فقط تناولت المكتبات الجامعية واحدة تناولت جودة الحياة الوظيفية لدى أخصائيي المكتبات في المكتبات الأكاديمية الحكومية

في وادي كلانج بهاليزيا، والأخرى تناولت جودة حياة العمل للعاملين في مكاتب كلية الهندسة المستقلة في حيدر أباد، والثالثة سعت إلى دراسة تحسين فعالية المكاتب الأكاديمية من خلال تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين بها، في حين تناولت الدراسات الأخرى جودة حياة العمل لأخصائيي المكاتب والمعلومات بصفة عامة، وجودة الحياة الوظيفية لدى أخصائيي المكاتب بالمكاتب العامة، وأخرى في المكاتب الخاصة، واستعرضت الباحثة فيما يلي تلك الدراسات :

سعت دراسة (عبد العزيز 2011) إلى استكشاف العلاقة بين متغيرات العمل، وغير العمل (المتغيرات الديموغرافية)، ونوعية حياة العمل بالاعتماد على البحث الكمي، والمنهج الوصفي والارتباطي، وتكونت عينة الدراسة من جميع أخصائيي المكاتب العاملين في المكاتب الأكاديمية الحكومية في وادي كلانج بهاليزيا، واستخدمت الدراسة أداة الاستبيان لجمع البيانات من العاملين بكل مكتبة مشاركة، وتم تحليل البيانات باستخدام تحليل الارتباط بيرسون، وكان من نتائج الدراسة: أن متغيرات العمل، والمتغيرات غير المرتبطة بالعمل جميعها لها أهمية في تحديد نوعية حياة العمل.

حاول كل من: (Mothukur & Ramesh, 2018) التعرف على جودة حياة العمل للعاملين في مكاتب كلية الهندسة المستقلة في حيدر أباد، وأجريت الدراسة في 10 مكاتب في حيدر أباد وحوها ولاية تيلانجانا باستخدام أداة الاستبيان، وأظهرت نتائج الدراسة: إن نوعية جودة حياة العمل للعاملين بكليات الهندسة في مستوى مرض، والعوامل المهمة مثل: الأجر العادل وتوفير التسهيلات للأداء الوظيفي وقضايا المساواة في الحقوق ليست مرتفعة، وتحتاج جودة الحياة الوظيفية أن تكون إيجابية في جميع المجالات وللجميع.

وقام (Martell, 1981) بدراسة تحسين فعالية المكاتب من خلال تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين بها، وذلك من خلال دراسة تقنيات إعادة تصميم العمل في المكاتب الأكاديمية، وتتبع تاريخ تصميم نظام العمل، مع تقديم العديد من الطرق التي تلزم بجودة الحياة الوظيفية، ومراجعة المكاتب من خلال تنفيذ هذه الأساليب أو أساليب مماثلة لتصميم وتنظيم نظام العمل، وأشارت الدراسة إلى: يجب أن تكون المكاتب الأكاديمية قادرة على الاستجابة بشكل أكثر فعالية للتغيرات السريعة في طلب المستخدم، وتحسين جودة حياة العمل لموظفيها.

وهدفت دراسة إلى: (Anyooku, 2016) قياس جودة الحياة الوظيفية لأخصائيي المكاتب بصفة عامة والتأكد من العلاقة مع بعض الخصائص الديموغرافية، وتم أخذ عينة 175 من أخصائيي المكاتب الذين يعملون في أنواع مختلفة من المكاتب في نيجيريا، وتم استخدام مقياس جودة الحياة الوظيفية لجمع البيانات من أجل الدراسة، وأفادت نتائج الدراسة: إن جودة الحياة الوظيفية لأخصائيي المكاتب جاءت مرتفعة نسبيا في

مجالات فرص النمو المستمر، والأمن والتكامل الاجتماعي في تنظيم العمل والأهمية الاجتماعية للعمل، ومع ذلك فإن المجالات المهمة كالأجر العادل والتدريب وإعادة التدريب والقضايا المتساوية في الحقوق هي مجالات عدم رضا أخصائيي المكتبات، كما أظهرت النتائج أيضا: وجود علاقة مهمة بين جودة الحياة الوظيفية والجنس والعمر ونوع المؤسسة والمؤهلات التعليمية، وأوصت الدراسة: بأن جودة الحياة الوظيفية لأخصائيي المكتبات يجب أن تكون حياة إيجابية في جميع المجالات، ولجميع المعنيين بالحفاظ على الوظيفة والإنتاجية الجيدة، لذلك من الضروري أن يحدد أخصائيو المكتبات إستراتيجيات لتحسين بيئة عملهم، وضمان تعويض مناسب وسيساعد ذلك في زيادة جودة حياة العمل في هذا العصر الرقمي.

وهذه دراسة (Radhika,2016) التي هدفت إلى قياس جودة الحياة الوظيفية لدى عينة مختارة من المكتبات الخاصة في ولاية أندرا تعد، مع معرفة أهمية جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين بمجال المكتبات والمعلومات في المكتبات الخاصة، والوقوف على مدى توافر تجهيزات العمل المادية، والتجهيزات الطبية، ووسائل المواصلات للعاملين بالمكتبات الخاصة كمساهم رئيس في جودة الحياة الوظيفية، وكذلك دراسة كل من: الأمان الوظيفي، والرضا الوظيفي، الرعاية الاجتماعية للعاملين، نظم تقييم الأداء، عناصر إدارة الموارد البشرية بهذه المكتبات كأحد العوامل المؤثرة في جودة الحياة الوظيفية، وقدمت الدراسة بعض المقترحات لتحسين جودة حياة العمل بالمكتبات محل الدراسة.

وقامت دراسة كل من: (Gary & Singh , 2018) بقياس العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والبيئة التنظيمية لأخصائيي المكتبات في ولاية هريانا، وذلك بالاعتماد على أداة الاستبيان في جمع إجابات من مختلف العاملين في هذا المجال، واستنتجت منها تأثير البيئة التنظيمية الفعالة في بناء جودة الحياة الوظيفية، واشتملت الدراسة على أسئلة خاصة بالتجهيزات المادية في مكان العمل مثل: تصميم المبنى والمساحة المتاحة والأثاث والتكنولوجيا المتطورة، وأيضا بعض العوامل المؤسسية الأخرى مثل: التجهيزات المعيشية، ومستوى النظافة، ومواقف السيارات، وأخيرا التجهيزات الترفيهية، وتوصلت الدراسة إلى: توفير بيئة تنظيمية مفضلة أو محببة يترك أثرا ملموسا على جودة الحياة الوظيفية وبخاصة في مهنة المكتبات وعلوم المعلومات، والبيئة التنظيمية للمكتبة يجب أن تكون بيئة مؤدية إلى أداء مهام أيسر وأكثر كفاءة للعاملين بها، كما تؤدي وجود بيئة عمل صحية وداعمة إلى جودة حياة وظيفية أفضل.

حاولت دراسة كل من: (Koohbanani, Zarei,& Erfani, 2019) تحديد نوعية جودة حياة العمل لأخصائيي المكتبات في المكتبات العامة الإيرانية، فهي عبارة عن بحث تطبيقي من حيث الغرض، ومسح تحليلي من حيث طريقة جمع البيانات وتحليلها، تم الاعتماد على استبيان (والتون القياسي) كأداة لجمع البيانات، وتكونت

عينة البحث من المكتبيين في المكتبات العامة الإيرانية، وأظهرت نتائج الدراسة أن: أبعاد التكامل الاجتماعي التنظيمية والدستورية في المنظمة، والقدرة على التنمية البشرية في مستوى جيد، والأبعاد البيئية توفر فرصة للنمو والأمن المستمر والعمل الآمن والصحي على مستوى معتدل، كما أوضحت النتائج أيضا أن أبعاد الأجور العادلة والكافية والأهمية الاجتماعية لحياة العمل وإجمالي مساحة الحياة الوظيفية في مستوى ضعيف.

ثانيا: الدراسات المتعلقة بموضوع الاحتراق الوظيفي:

هناك دراسات عديدة تناولت موضوع الاحتراق الوظيفي بمفرده أجريت بالمكتبات الجامعية على وجه التخصص، ودراسات تناولت المكتبات الجامعية إلى جانب الأنواع الأخرى من المكتبات، ودراسة تناولت أخصائبي المكتبات المرجعيين بصفة خاصة، وباقي الدراسات الأخرى أجريت على أخصائبي المكتبات بصفة عامة، وهناك دراسة أجريت على المكتبات التجارية، ودراسة أجريت على أمناء المكتبات الببليوجرافيين بصفة خاصة بكافة أنواع المكتبات وفيما يلي استعراض لتلك الدراسات.

قام (Bigly, 2016) بدراسة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات الطبية، وتم اختيار عدد 40 أمين مكتبة يعملون في مكتبات جامعة تبريز للعلوم الطبية بإيران ليكونوا مجتمع الدراسة، وتم توزيع نوعين من الاستبيان عليهم، الأول خاص بالعوامل التي تؤثر في الاحتراق الوظيفي، والثاني قائمة ماسلاك لقياس الاحتراق الوظيفي بين المكتبيين، وأظهرت النتائج أن أعلى ترددات لأبعاد الاحتراق الوظيفي بعد بيئة العمل فقد ساهم ارتفاع معدلات هذا البعد في الإرهاق العاطفي وانخفاض مستوى الأداء الشخصي والمشاركة، وأن أمناء المكتبات الجامعيين يؤمنون بالمستوى المتدني للأجور والمزايا، والمكانة المنخفضة لمهنة أمناء المكتبات في المجتمع ونقص الترقيات والتقدم المهني والتقييم غير الصحيح للأداء الوظيفي لأمناء المكتبات.

وتناولت دراسة (Bartlett, 2018) مسببات الاحتراق الوظيفي في المكتبات الأكاديمية والعامة وكذلك مكتبات القانون، وكيفية التعامل معها من جانب المدراء، ومحاولة إيجاد حلول لمنع الاحتراق الوظيفي، وتناولت المقالة أيضا إستراتيجيات لمنع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات.

وناقش كل من (Reno &Lowe, 2018) ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين المكتبيين الأكاديميين، ونظرا إلى القضية من ثلاث جهات نظر: منظور الخدمات العامة، ومنظور الخدمات الفنية، ومنظور إداري، كما سلط هذا الفصل الضوء على التركيز على الأبحاث التي تمت على الاحتراق الوظيفي لدى أمناء المكتبات الببليوجرافيين، مع انتقاد الافتقار إلى البحث في وظائف الخدمات الفنية والمديرين الإداريين مما يؤكد الحاجة إلى مزيد من البحث فيما يتعلق بمناصب الخدمات العامة غير المرتبطة بالتعليم، ووظائف الخدمات الفنية والمناصب الإدارية.

وهدفت دراسة إلى: (Nardine, 2019) التعرف على مدى حدوث وشدة الاحتراق الوظيفي لدى أمناء المكتبات البحثية في الولايات المتحدة الأمريكية وذلك باستخدام قائمة مع إجراء مسح ميداني، وتوصلت الدراسة أن من مسببات الاحتراق الوظيفي: العمل الزائد، وعدم وجود معاملة عادلة، كما أوضحت النتائج الحاجة إلى مزيد من الدراسة للاحتراق الوظيفي لدى المكتبيين الأكاديميين فضلا عن الحاجة الماسة إلى التغيير في الخبرات المهنية لأمناء المكتبات لتخفيف من حدة الاحتراق الوظيفي لديهم .

وتناول (Zhang, 2017) في دراسته الاحتراق الوظيفي لدى أمناء المكتبات الجامعية من حيث المفهوم والأعراض، وكيفية إدارته والتحكم فيه من خلال إستراتيجيات التعامل مع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات الجامعية ، مع تحليل مسببات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، كما أوضحت الدراسة أنه يجب على أمناء المكتبات فهم طبيعة الضغوط التي تواجههم بصورة صحيحة وأخذ خطوات فعالة للتعامل مع المشاعر السلبية وحل مشاكلهم المتعلقة بالاحتراق الوظيفي بشكل فعال، والعمل بجدية للحصول على حياة وظيفية صحية، والمساهمة في تطوير دور ومهنة المكتبة.

وهناك دراسة تناولت الاحتراق الوظيفي في المكتبات الجامعية من حيث مفهوم الاحتراق الوظيفي، ومسبباته، وماذا يعني بالنسبة للمكتبات الجامعية، وماذا يمكن فعله لمنعه في المكتبات الأكاديمية مثل: توفير برامج توجيه للموظفين، وتوفير فرص للتعلم، وتوفير فرص الإدارة بالمشاركة، وتوفير فرص للحوار والتنفيس عما بداخلهم، والحفاظ على مكان العمل

وسعت دراسة كل من إلى: (Huprich, 2007). (Petek, 2018) استكشاف الإجهاد بين موظفي المكتبة (القائمين بالخدمات المرجعية) في المكتبات الأكاديمية والعامية في إحدى الدول الأوربية، وهل كانوا يعتبرون العمل المرجعي مجهدا ومرهقا؟، ومدى تعرضهم للإجهاد وما هي المواقف الأكثر إرهاقا؟، وكيف يتعاملون مع الإجهاد في مكان العمل؟؛ وتم تطبيق مقابلة منظمة كتقنية لجمع البيانات حتي يتمكن الأشخاص الذين أجريت معهم المقابلات من التعبير عن آرائهم حول التوتر، وتم أخذ عينة مكونة من 20 عضوا من الموظفين المرجعيين 10 لكل نوع مكتبة، وقد تبين أن معظمهم يعانون من التوتر على الرغم من أن رضاهم الوظيفي مرتفع إلى حد ما، ولم يفكر أحد في البحث عن وظيفة جديدة، كما يتعرض الموظفون المرجعيون في المكتبات العامة للإجهاد بشكل متكرر أكثر مما هو الحال في المكتبات الجامعية، ومن أكثر الضغوطات شيوعا لجميع المجبيين هو طرح المستفيدين مجموعة من الأسئلة، وطلب المعلومات ومواد المكتبة على الفور، ويعاني الموظفون المرجعيون في المكتبات العامة من صعوبات في التعامل مع المستخدمين في المكتبات العامة و صعوبات في التعامل مع

المستخدمين المزعجين والغامضين والمستخدمين الذين لا يتصرفون بشكل صحيح والذين لا يتبعون قواعد المكتبة وجميع العاملين بالمكتبات العامة يعتبرون أن العمل المرجعي مرهق.

وقام (Wijetunge,2013) بدراسة الإجهاد والضغط المرتبط بالعمل بين المكتبيين الجامعيين في سريلانكا وذلك لفهم اتجاه الإجهاد والتوتر بين المكتبيين، واقتصرت الدراسة فقط على المكتبيين الجامعيين الذين هم رؤساء المكتبات وليسوا أمناء المكتبات الآخرين دون رتبة المكتبيين الجامعيين، واستخدمت الدراسة أداة لقياس التوتر والإجهاد لدى أمناء المكتبات، وتمثلت نتائج الدراسة في: المجال الإداري كان أعلى إجهادا لأمناء المكتبات، وأوصت الدراسة بعدم اتخاذ أية مبادرة لتقليل مستويات الضغط الحالية لأمناء المكتبات بجامعة سريلانكا، حتى يتم اعتبار عوامل الإجهاد الخاصة بهم بمثابة تحد تحولها إلى نتائج إيجابية.

وناقشت دراسة كل من : (Akakandelelwa & Jain,2013) مستويات التوتر والضغط بين موظفي المكتبة في المكتبات الأكاديمية لجامعات بوتسوانا وزامبيا، وأشارت نتائجها إلى: موظفي المكتبة كانوا أقل توترا من الآخرين، وتم تحديد الرواتب المنخفضة، وحمل العمل الزائد بأنها الضغوطات الأساسية المسببة للتوتر.

وهناك دراسة ناقشت الضغوط في مكتبات الجامعات النيجيرية مع الإشارة إلى عدم الاستقرار الاقتصادي، والتغيرات التكنولوجية وفائض المعلومات، وتغير أدوار المكتبيين، وتم تحديد الضغط المرتبط بالعمل كأحد أكبر المشكلات بين موظفي المكتبات المحترفين، بالاعتماد على الاستبيانات والمقابلات، وتوصلت الدراسة إلى: إن المكتبيين عانوا من الإجهاد والضغط في الجامعات الفيدرالية والخاصة والحكومية؛ ومع ذلك فإن أمناء المكتبات في الجامعات الخاصة يعانون من أعلى مستويات الضغط والإجهاد الوظيفي بسبب العوامل المادية والبيئية والتنظيمية والثقافية والإدارية، و الإجهاد أثر على أداء عمل أمناء المكتبات مما أدى إلى انخفاض جودة الخدمة والرضا الوظيفي، علاوة على ذلك يعتقد 64٪ من أمناء المكتبات المحترفين أنهم عرضة للضغط من غيرهم لأنهم شاركوا في مسؤوليات إضافية إلى جانب مهامهم الأساسية، وعانت النساء أكثر من الرجال بسبب مسؤولياتهن المزدوجة بما في ذلك العمل في المكتبة ورعاية الأطفال والآباء في المنزل، وأوصى الباحث بتيسير تشجيع بيئة العمل ورفاهية المكتبيين واقترحت الدراسة إستراتيجيات ذات صلة بالتغلب على التوتر وخلق بيئة خالية من الضغوط Ilo& Dina, 2016.

وقام: (Annaffleck,1996) بدراسة الاحتراق الوظيفي بين أمناء المكتبات الببليوجرافيين، باستخدام قائمة ماسلاك لقياس الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، واستبيان لتوضيح دور أمناء المكتبات في كليات الفنون الشاملة والليبرالية في نيوجانلاند، وذلك بالاعتماد على المنهج المسحي، وكان من نتائج الدراسة: إن المكتبيين

البيولوجرافيين يعانون من الاحتراق الوظيفي، كما أظهرت نتائج المقابلات التي قام بها الباحث طبيعة الصراع الذي يواجهه المجيبين على الاستبيان.

وهدفت دراسة: (Togia, 2005) إلى: قياس مستويات الاحتراق الوظيفي بين المكتبيين الأكاديميين اليونانيين، وتقييم علاقتها بخصائص أساسية معينة، وتم الاعتماد على مقياس ماسلاك للاحتراق Maslach Burnout Inventory؛ وتم توزيعه على 136 أمين مكتبة أكاديمي في جميع أنحاء اليونان، وكان من نتائج الدراسة: Findings – Findings suggested that respondents experienced low levels of emotional exhaustion and depersonalization and moderate levels of personal accomplishment. المجيبين شهدوا مستويات منخفضة من الاحتراق الوظيفي، ومستويات معتدلة من الإنجاز الشخصي. Of the background characteristics, age, number of years as a librarian and participation in decision-making were found to be independent of experienced burnout. الخدمة، والمشاركة في صنع القرار ليس لها علاقة بالاحتراق الوظيفي، Direct contact with library users seemed to enhance feelings of personal accomplishment. يعزز مشاعر الإنجاز الشخصي.

كما أفاد الموظفون الذين لديهم عقود قصيرة الأجل عن مستويات أعلى من الاحتراق الوظيفي مقارنة بزملائهم الذين يشغلون مناصب مدى الحياة، وكان من توصيات البحث: إنه في المستقبل يمكن التركيز على أنواع مختلفة من المكتبات حيث قد يكون لغلبة الخصائص التنظيمية المختلفة تأثير مختلف على الاحتراق الوظيفي الفردي، ودراسة ظروف العمل المحددة التي قد تسهم في الاحتراق الوظيفي.

وحاول (Bohyun, 2010): التعرف على: الاحتراق الوظيفي الذي يتعرض له أمناء المكتبات بصفة عامة، وأسبابه وكيفية التعامل معه.

وسعت دراسة كل من: (Matteson & Miller, 2013) إلى استكشاف: المكونات الرئيسية للعمل العاطفي، وتم جمع البيانات من عينة من المكتبيين الأمريكيين في 46 ولاية من المكتبات العامة والأكاديمية والخاصة، ومن مكتبات K12 وتم استخدام الارتباطات ثنائية التغير ومتعددة الأشكال وكذلك لاختبار العلاقات بين بنيت العمل العاطفية، والرضا الوظيفي، والاحتراق الوظيفي، وأوضحت النتائج وجود علاقة ذات اعتبار بين العمل العاطفي وكل من الرضا الوظيفي والاحتراق الوظيفي.

وتناولت دراسة: (Harwel, 2013) دراسة الاحتراق الوظيفي لدى عينة من أخصائيي المكتبات والمعلومات بالمكتبات التجارية والأسباب المؤدية للاحتراق الوظيفي لديهم، والآثار المترتبة على ذلك.

وهناك دراسة (Larrivee, 2014) تناولت مختلف الضغوطات التي يمكن أن تطارد المكتبيين الجدد، و الطرق المختلفة التي يمكن لأمناء المكتبات الجدد التعامل بها مع الضغوطات المتعلقة بالعمل، وذلك بالاعتماد على مراجعة شاملة للأدب وتجربة الباحث الخاصة كأمين مكتبة جديد.

وناقشت دراسة (Christian, 2015) نقص الشغف والاحترق الوظيفي لدى أمناء المكتبات الجدد، مع تناول مفهوم الاحترق الوظيفي والآثار المترتبة عليه كترك العمل، والغياب، وانخفاض الأداء، والحوادث المهنية، والخدمة السيئة للعملاء، وسعت الدراسة إلى الإجابة عن التساؤل التالي: ما أفضل الحلول لمنع الاحترق الوظيفي في مهنة المكتبات؟ وذلك من خلال فحص الدراسات المتاحة في الأدبيات حول موضوعات العمل العاطفي التي تؤثر سلبا على أمناء المكتبات، واقترحت الدراسة حلولاً إدارية وفردية تتعلق بالفرد نفسه لمنع تصاعد الاحترق الوظيفي داخل المهنة، وتوصلت الدراسة إلى: من عوامل الاحترق الوظيفي والضعوط التي تأثرت بها مهنة المكتبات: الأجور المتدنية، والمتطلبات التكنولوجية، القيود الزمنية، والمسؤوليات المتزايدة، وتقليل حجم العمالة، كل ذلك أجبر أمناء المكتبات للكفاح لإثبات قيمتهم المهنية والدفاع عن وجودهم المهني، وأوصت الدراسة: ضرورة تقديم إرشادات لمدرء المكتبات ومعاونيهم لشرح والتدريب على إستراتيجيات للحد من الاحترق الوظيفي من السهل تطبيقها على كافة المستويات الوظيفية داخل المكتبة.

ونلاحظ من خلال استعراض الدراسات السابقة: اهتمام الباحثين الأجانب بموضوعي: جودة الحياة الوظيفية، والاحترق الوظيفي ودراستهما، ولكن تم دراسة كل موضوع منها بمفرده في دراسة مستقلة؛ ولم يتم الجمع بين الموضوعين في دراسة واحدة كما فعلت الباحثة في دراستها الحالية، وهناك دراسات خاصة بجودة حياة العمل تناولت جودة حياة العمل كمتغير تابع وليس كمتغير مستقل كما فعلت الباحثة في دراستها مثل دراسة عبد العزيز 2011.

كما ركزت الدراسات السابقة على تناول العوامل الديموغرافية وعلاقتها بجودة حياة العمل في حين لم تتناولها الباحثة في دراستها، لذا اختلفت دراسة الباحثة الحالية عن الدراسات السابقة حيث تناولت الباحثة جودة الحياة الوظيفية (كمتغير مستقل) وعلاقتها بظاهرة الاحترق الوظيفي (كمتغير تابع) لدى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية، وهناك بعض الدراسات التي اتفقت مع دراسة الباحثة في كونها تناولت عناصر إدارة الموارد البشرية كأحد العوامل المؤثرة في جودة الحياة الوظيفية مثل Radhika, 2016 دراسة

اتفقت نتائج بعض الدراسات مع بعض النتائج التي توصلت لها الباحثة مثل دراسة كل من:

وكذلك المنهج وأداة جمع المعلومات من مجتمع البحث، كما اتفقت بعض الدراسات الخاصة بموضوع الاحتراق الوظيفي مع دراسة الباحثة من حيث المنهج المستخدم وأداة جمع المعلومات من مجتمع الدراسة مثل دراسة (Ilo&Dina,201qaz26)، واتفقت دراسة ((Togia,2005 مع دراسة الباحثة في بعض النتائج التي توصلت إليها الدراسات.

أولاً: الجانب النظري للدراسة

1. جودة الحياة الوظيفية

1/1 مفهوم جودة الحياة الوظيفية

لقد كان أول ظهور لمصطلح جودة الحياة الوظيفية في مجالات الأبحاث والنشر في الولايات المتحدة الأمريكية في السبعينيات من القرن العشرين واستمر استخدامه حتى الآن، وبرزت جودة الحياة الوظيفية حيث أصبح العاملون يسعون لرفع مستواهم التعليمي وتطلعاتهم المهنية في بيئة تعاني من انخفاض نمو الاقتصاد ونقص فرص التقدم والتطور، مما أدى إلى زيادة الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية والتخطيط للحياة (الشخصية والمهنية Bharathi. et al ,2011,p.48).

وهدف مفهوم جودة الحياة الوظيفية إلى تحسين الحياة الوظيفية للعاملين ومحاولة تلبية احتياجاتهم، وهو (ما يعد عاملاً من عوامل زيادة إنتاجيتهم كباقي العوامل الأخرى (Adhikari& Gautam, 2010, p.41) ويعد مفهوم جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الإدارية المهمة في إدارة الموارد البشرية، لما لهذا المفهوم من تأثير مباشر في رفع الروح المعنوية للعنصر البشري والتغيير في سلوكه السلبي نحو الإيجابية وبالتالي تحسين أداء المنظمة (أبو حميد، 2017، ص 10).

فالتركيز على برامج جودة حياة العمل تزيد من اطمئنان الموظفين ورضاهم، حيث يمكن أن يؤدي إلى مزايا مختلفة للموظفين، والمنظمة . (Swamy,et al,2015,p.28)

وتعمل جودة الحياة الوظيفية على دراسة وتحليل الأساليب التي يستخدمها المدراء، بغرض توفير وتحقيق بيئة تنظيمية مشجعة للعاملين من خلال استثمار المؤسسة لرأس ماله البشري، من خلال توفير وتحقيق بيئة تنظيمية، مشجعة للعاملين، وتنمية قدراتهم الابتكارية وزيادة معارف الأفراد وبناء مصادر قوتهم الذاتية، وبالتالي العمل على تطويرهم مهنيًا، بما يوفر الشعور بجودة حياة العمل الذي ينعكس على الأداء الكلي للمنظمة (منصور، 2016، ص 10).

وكما أشار جاد الرب (2003، ص356) إلى مفهوم جودة الحياة الوظيفية الذي ظهر ليوكب سياسة التغيير والتطوير التنظيمي، وليخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفا من الاستغناء عنهم، أو تخفيضا للخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم، أو تخفيضات لمعدلات أجورهم، بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين، ومن ثم تعظيم أهمية استخدام وترشيد أداء الموارد البشرية، واعتبارها أحد الإستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي للمنظمات.

ولقد تعددت وتنوعت مفاهيم وتعريف جودة الحياة الوظيفية تذكر الباحثة منها مايلي :

- عرفها : 2009, p.32 Sharif& kheriandish بأنها: نوع ما من الثقافة التنظيمية أو طريقة الإدارة، وعن طريقها يشعر العاملون بالمشاركة في ملكية المنظمة، والاستقلالية، والتحفيز الذاتي).

- جودة الحياة الوظيفية تعني الصورة الذهنية، ورؤية العاملين عن بيئة العمل المادية والنفسية الفعلية (Sharif&kheriandish, loc-cit)

- عرفها كل من : Lau, et al (2001) في Singh,2018,p. 14 بأنها: ظروف العمل التي تساعد على تطوير المهارات وإكمال الأهداف الوظيفية بنجاح.

- وعرفها راضي (2008، ص64) بأنها عبارة عن: توافر العناصر الأساسية المؤثرة في بناء التصورات الإيجابية لدى العاملين نحو متغيرات البيئة التنظيمية، وتقاس من خلال الرضا الوظيفي، والضمان الوظيفي، والالتزام التنظيمي، والاستقلالية ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات والقدرة على تحقيق الأداء.

- عرفها كل من صفاء، عيسى (2018، ص214) بأنها: المدى الذي يكون فيه أعضاء المؤسسة قادرين على إشباع حاجاتهم الشخصية من خلال خبراتهم في المؤسسة، وهي تغطي مشاعر الشخص حول كل جانب من جوانب العمل، كذلك هي أقصى مدى يستطيع الموظفون الوصول إليه في تلبية احتياجاتهم الشخصية المهمة في العمل، وأيضا هي حالة رضا العاملين تجاه ماتوفره المنظمة من بيئة عمل مادية ومعنوية.

- عرفها أندرسون في (صالح، 2003، ص164) بأنها: نمثل زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان يقوم بها المديرون كما تنعكس في صورة تحسين الإنتاجية من خلال الاستخدام الأمثل للأفراد بصورة أكثر من الأموال هذا إضافة إلى تحسين الأمن والصحة الوظيفية ومشاركة القائد وتحسين الرضا الوظيفي.

- عرفها ماضي (2014، ص63) أنها : مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة والتي من شأنها أن تؤثر على حياة عمل الأفراد، وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية والذي بدوره ينعكس على الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد وكافة الأطراف ذات العلاقة .

- كما عرفها (Afsar (2015,p. 127 بأنها: ليس فقط آراء الموظفين ومواقفهم وتوقعاتهم عن وظائفهم، ولكن أيضا توفير كل شروط رضا الموظفين واحتياجاتهم الوظيفية وكذلك تصورهم لهذا الارتياح والظروف.

- ويعرفها (Daud (2010,p77 : بأنها الظروف الملائمة وبيئات العمل وجوانب الحياة مثل: تحقيق النمو والتنمية والمشاركة والبيئة المادية، والإشراف والأجور والملاءمة الاجتماعية، والاندماج في مكان العمل .

ومن خلال التعريفات السابقة تم استخلاص التعريف التالي: جودة الحياة الوظيفية عبارة عن: مجموعة من السياسات والإجراءات التي تسعى المؤسسات إلى الالتزام بها وتطويرها بشكل مستمر والحرص على تنفيذها بما يتلاءم مع متطلبات واحتياجات العاملين بها من أجل تطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمؤسسة لتحقيق بيئة عمل مناسبة تحقق رضا العاملين، وأهدافهم وتطلعاتهم من ناحية، وأهداف واحتياجات المؤسسة من ناحية أخرى لضمان استمرارها وبقائها ومنافستها للمؤسسات الأخرى المثيلة.

2/1 أهمية جودة الحياة الوظيفية

حدد ماضي (2014، ص 67) أن هناك تأثيرات إيجابية لتوفير وتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية، من أهمها:

- 1- تقليل الصراعات بين العاملين والإدارة وذلك يخلق بيئة عمل أكثر إنتاجية، وحل جميع المظالم وتهيئة مناخ جيد للعمل يساعد على حل المشكلات.
 - 2- مشاركة واسعة من القوة المؤثرة في أعضاء العمل بالعديد من الأفكار الجيدة والبناء التي تساعد في عملية تحسين الأبعاد المتعلقة بالخدمات وظروف العمل.
 - 3- زيادة الطمأنينة والولاء والانتفاء لدى العاملين والموازنة بين أهدافهم الشخصية وأهداف المؤسسة بشكل عام.
 - 4- تحسين العلاقات الإنسانية في المؤسسة ودعمها.
 - 5- انخفاض معدل غياب العاملين في المؤسسة.
 - 6- زيادة الكفاءة والفعالية التنظيمية داخل المؤسسة.
 - 7- استثمار أفضل وأمثل للموارد البشرية في المؤسسة.
- وترجع أهمية برامج جودة الحياة الوظيفية في كونها تمثل البذرة الأساسية لنجاح الكثير من المنظمات، وذلك لما يدر عليها من زيادة الإنتاجية وفي الوقت نفسه تحقيق آمال العاملين من خلال إشباع حاجاتهم، ومتطلباتهم جميعا بالعمل (العنزي & صالح، 2009، ص 43).

كما أشار موسى في (بدوي، 2013، ص 566) إلى أهمية جودة الحياة الوظيفية في تحقيق العديد من الفوائد والمنافع الإيجابية والتي تتمثل في تخفيض معدلات الغياب ودوران العمل، كما تؤثر معنويا على الاستجابات السلوكية للعاملين مثل: الهوية التنظيمية والرضا الوظيفي والعزلة الشخصية فضلا عن أنها لا تسهم في تعزيز قدرة المنظمة على استقطاب العاملين الأكفاء فحسب بل تعزز أيضا قدرتها التنافسية.

وحددت عفاف (2014، ص ص 29-30) أهمية جودة الحياة الوظيفية في:

- 1- تصميم أنظمة أجور ومكافآت تجعل العاملين أكثر رضا عن عملهم، وتحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعات العمل والحفاظ على سلامة العاملين بالمنظمة.
 - 2- إعادة هيكلة الأنشطة ليصبح العمل أكثر رضا لهم.
 - 3- السعي لإيجاد بيئة عمل آمنة وظيفيا عن طريق الاهتمام بحقوق العاملين في المنظمة.
 - 4- تقليل الصراعات بين العاملين من خلال تطوير مناخ تنظيمي تسود فيه روح التعاون، وتبنى فيه علاقات تسعى إلى زيادة الإنتاجية وتسوية التذمر الواسع الانتشار بين العاملين بالمنظمة.
 - 5- السعي وراء زيادة التحسينات الإيجابية في اتجاهات وسلوك العاملين، بما يؤول إلى منافع من قبيل زيادة كفاءة المنظمة وجودة الإنتاجية والتقليل من الحوادث والإصابات التي تحصل بين العاملين جميعهم.
- أشار زاهر (2016، ص 109) إلى أهمية جودة حياة العمل في أية منظمة تعود من خلال معالجتها لمجموعة من النقاط التالية:

- 1- انخفاض الجودة وشدة المنافسة.
 - 2- انخفاض العوامل الاجتماعية والإنسانية في جو العمل.
 - 3- التصميم التقليدي للوظائف لم يعد يكفي لإشباع حاجات الأفراد.
 - 4- التهرب الوظيفي.
 - 5- تغير احتياجات وطموح الأفراد، فلقد أصبح أفراد أكثر استنارة وتعلما ووعيا مما حدا بهم ليسعوا للحصول على الحاجات العليا أيضا، وليس مجرد كسب قوتهم من أجل المعيشة.
- يرى أبو حميد (2017، ص 14) أن جودة الحياة الوظيفية تهدف إلى إضفاء الطابع الإنساني على مكان العمل، وزيادة الثقة والانتماء لدى العاملين، وتعزيز القدرات التنافسية للمنظمة، من خلال توفير قوة عمل أكثر مرونة، وولاء ودافعية للعمل .

(Reddy (2010, p. 832) وأشار كل من صفاء ، عيسى 2918 ص 215 (2018). ص 215)؛ من ضمن

الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها إدارة الموارد البشرية من خلال برنامج تطوير جودة حياة

بيئة العمل ما يأتي

1- جعل بيئة العمل مصدر جذب للعاملين الجيدين، والمساعدة على زيادة انتماء العاملين إلى المنظمة، وعدم اللجوء إلى المنظمات الأخرى.

2- زيادة انتماء العاملين، وولائهم وتحقيق التكامل والتفاعل بين أهداف المنظمة وأهدافهم، وتقليص عدد الحوادث وحجمها ونوعها إلى أدنى مستوى ممكن.

3- المساهمة في تعزيز الجودة والتعليم والإبداع.

4- المشاركة في حل المشكلات.

5- زيادة الرضا الوظيفي.

6- زيادة الفاعلية التنظيمية.

7- الإسهام في توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية.

8- تعزيز التعليم في بيئة العمل.

9- تكوين الصورة الأفضل للمنظمة في جذب والاحتفاظ بالعاملين وتحفيزهم.

10- تحسين الصحة النفسية والجسدية للموظفين مما يخلق مشاعر إيجابية.

3/1 أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

تتكون الحياة الوظيفية من العديد من العناصر ذات أبعاد مختلفة والتي ترتبط في معظمها ببعضها البعض، وقد لاحظت الباحثة من خلال اطلاعها على الإنتاج الفكري الذي تناول موضوع جودة الحياة الوظيفية وأبعادها، أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية تختلف من وجهة نظر الباحثين والعلماء حسب موضوع الدراسة والأهمية والأهداف، ونذكر هنا على سبيل المثال ما يلي:

ما أشار إليه Clermont, 1993 في (شميلان، 2019، ص 220) من تنظيم أبعاد جودة الحياة الوظيفية

حسب الأبعاد التالية:

1- نوعية العلاقات الاجتماعية: المتمثلة في: الاعتراف بالعمل، والاحترام، والإصغاء، واحترام الزملاء

وأوقات العمل، والاتصالات والحوار الاجتماعي، والمشاركة في اتخاذ القرار.

- 2- نوعية منظمة العمل: نوعية تعليمات العمل، وقدرة المنظمة على الدعم والمساعدة في حل المشاكل المتعلقة بالخلل الوظيفي، ومسار التقدم الوظيفي، والعراقل والصعوبات، الإرهاق في العمل، والحماية من الأخطار في المنظمة.
- 3- الإنجاز والتطور المهني: المكافآت، والتدريب والتكوين، والحقوق المكتسبة، وتطوير القدرات، وضمان المسار المهني.
- 4- التوافق بين حياة العمل وساعات العمل: وتيرة وساعات العمل، والحياة الأسرية، والترفيه، وسائل النقل.

وأشار كل من: (3, p. 2013) Marta, et al

إلى الأبعاد المختلفة لجودة الحياة الوظيفية المبنية على الاحتياجات، أن جودة الحياة الوظيفية تمثل رضا العاملين عن سبع حاجات اعتماداً على مفهوم يقوم على إشباع احتياجات العاملين التي تشكل جودة الحياة الوظيفية حيث قاموا بتصنيف تلك الحاجات إلى مجموعتين هما:

(أ) الاحتياجات ذات المرتبة الدنيا وتتضمن ما يلي:

- احتياجات الصحة والسلامة: وتتضمن الحماية من الأمراض، والإصابة بمجال العمل وخارجه، والعمل على تحسين الحالة الصحية للعاملين.

- الاحتياجات الاقتصادية والأسرية: وتتضمن الأجر والأمان الوظيفي، وغيرها من الاحتياجات الأسرية مثل: وجود وقت كاف بعيداً عن العمل للاهتمام باحتياجات الأسرة.

(ب) الاحتياجات ذات المرتبة العليا وتتضمن ما يلي:

- الاحتياجات الاجتماعية: وتتضمن الصداقة في مجال العمل، وضرورة توافر وقت للفراغ خارج نطاق العمل.

- الاحتياجات التقديرية: وتتضمن التكريم، والتقدير لعمل الموظف داخل وخارج المنظمة.

- احتياجات تحقيق الذات: وتتضمن العمل على توفير أقصى فرصة لإظهار قدرات العامل داخل المنظمة كمتخصص ومحترف فيها.

- الاحتياجات المعرفية: وتتضمن التعلم لتحسين المهارات الوظيفية المتخصصة للموظف.

- الاحتياجات الجمالية: وتتضمن الإبداع في مجال العمل عن طريق إعطاء الفرصة للعاملين للإبداع في حل المشاكل المرتبطة بوظائفهم والإبداع الشخصي، والاهتمام بالجماليات العامة: ويقصد بذلك أن العاملين يرون الفرص في مجال العمل بأنها تسمح بالتنمية الشخصية للإحساس بالجماليات والتعبير الإبداعي.

وقد تم اختيار الأبعاد التالية في دراستها بناء على دراسة (البربري، 2016، ص 21-28)، (الشنطي، 2019، ص ص 19-21) نظرا لكونها الأكثر تأثيرا على الحياة الوظيفية للعاملين في قطاع المكتبات والمعلومات وبالأخص العاملين في قطاع المكتبات الجامعية :

(1) الأبعاد المتعلقة ببيئة العمل المادية والمعنوية:

(أ) الأمن والسلامة والصحة المهنية:

تعد من المهام التي توليها إدارة الموارد البشرية أهمية استثنائية، مستهدفة من خلال تأمين وتوفير البيئة الصحية، والسلامة المهنية لجميع العاملين بالمؤسسة، والحفاظ عليهم من الآثار الناجمة عن المخاطر الناتجة عن العمل، وتقليل أثر الحوادث والإصابات الناتجة عن العمل، وتقليل أثر الحوادث والإصابات المهنية والصحية من خلال إعداد البرامج الوقائية والعلاجية في مجال الأعمال والأنشطة الخدمية (خضير & ياسين، 2010، ص 230).

وأكدت عجرمة (2016، ص 13) أن الاهتمام بالسلامة والصحة المهنية في أية منظمة يعد من أحد أهم مؤشرات الأبعاد المرتبطة ببيئة العمل المادية والمعنوية لإشباع غريزة الأمان الإنساني لتحقيق جودة الحياة الوظيفية، كما يعتبر مظهرا من مظاهر التطور الإداري والتخطيط الاقتصادي الناجح، وانعكاسا للوعي العام ودور المنظمات في الارتقاء بأحوال العمل.

(ب) العلاقات الاجتماعية (التكامل الاجتماعي في العمل):

أكد ماضي (2014، ص 93) أن العلاقات الإيجابية للفرد العامل مع مجموعة العمل توفر له إشباعا لحاجاته الاجتماعية، وتحقيق تبادل المنافع بينهما، لذا فإن المنظمة التي تتيح للعاملين فرصة التفاعل والاتصال مع الأفراد الآخرين فإن الرضا الوظيفي للعاملين والأداء الوظيفي لهم سيكون مرتفعا والنعكس صحيح .

وتوفر العلاقات الإنسانية في بيئة العمل مناخا تنظيميا محببا، ومكانا مناسباً للتنافس الشريف بين الأفراد واستخدام القدرات العقلية والابتكارات هذا إذا ما أحسن استغلال هذه العلاقات؛ أما إذا أسبغ استغلالها فإنها بلا شك بيئة تتسم بالعداء والكراهية وقد تتعمق هذه السمات إلى الحد الذي يؤدي إلى انفصال الفرد أو ما يشبه حالة اغتراب مما ينعكس سلبيا على أدائه (اليبي، 2008، ص 81).

(ج) الأجور والرواتب (التعويض المناسب العادل):

تمثل أهمية كبرى في تحديد أداء الموظفين وتوجيه هذا الأداء؛ وبالتالي توجيه دافعية الموظفين في اتجاه معين حيث إن العلاقة بين اتجاه الدافعية والأجور علاقة قوية، تؤدي إلى نتائج تؤثر على النتائج المتوقعة تحقيقها على مستوى المنظمة، وكذلك على مستوى الخدمة التي تقدمها المنظمة، فقصور هذه الأجور عن تلبية الاحتياجات

الأساسية للموظفين يدفع هؤلاء الموظفين نحو السلوك السلبي للأداء مما يترتب عليه نتائج خطيرة وسلبية على المنظمة، كما تشكل الأجور المصدر الرئيس لحياة الأفراد ولأسرهم فهذا الأجر هو المحدد الرئيس لمستوى المعيشة للأسرة (البربري، 2016، ص 22-23).

لذا لا بد أن يعكس أجر الفرد توازنا بين ما يساهم به من جهد وبين ما يحصل عليه في شكل أجور ومكافآت نقدية، لأن اختلال هذا التوازن سيعكس حالة من الإحباط، وانخفاض الروح المعنوية، والشعور بعدم العدالة وبالتالي انخفاض مستوى أداء الفرد، والأجور والرواتب التي يحصل عليها الموظف تقوم بدور كبير في تحقيق مستوى الرضا له، مما ينعكس في السلوك العام للأداء في المنظمة مثل الاستقرار بالعمل وتقليل الغياب والانتظام بالعمل (الكلالدة، 2012، ص ص 131-132).

وأشار الصيرفي (2006، ص 327) إلى تفرد المكافآت الوظيفية بأهمية خاصة كأداة من أدوات التحفيز التي تستخدمها المنظمات في تحسين الأداء، وتعتبر عاملا مهما في دفع العاملين للتميز والتمايز وتوفير البيئة التنافسية التي تدفع العاملين لبذل أقصى الجهود لنيل المكافآت بأشكالها المختلفة المادية أو المعنوية.

(2) الأبعاد المتعلقة ببيئة العمل التنظيمية والوظيفية:

(أ) الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة :

القيادة عملية رشيدة لها طرفان: أحدهما: الشخص المدير الذي يوجه ويرشد، والآخر: هم المرؤوسون الذين يتلقون ويقبلون هذا التوجيه والإرشاد بغية تحقيق أهداف معينة، كما تعتبر العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه من خصائص بيئة العمل المهمة والتي يكون لها تأثير في رضا العاملين وفي استعدادهم للعمل بتوجيهات وأوامر الرئيس وتنفيذ القرارات التي يتخذها على أكمل وجه (عواد، 2013، ص 178).

والقيادة الجيدة هي التي تسعى إلى بث روح الانتماء والولاء للمنظمة من قبل العاملين، وبالتالي قيادة المنظمة إلى تحقيق أهدافها (العنزي، 2013، ص 82).

ويعد مفهوم مشاركة العاملين من الطرق والوسائل التي تستخدمها المنظمات لدمج العاملين في المنظمة وزيادة الصلاحيات المخولة لهم في أداء أعمالهم بما يؤدي إلى الرضا الوظيفي، وبناء علاقات إنسانية فعالة، وتطور موضوع المشاركة في إطار الجودة الشاملة، ودوائر الجودة وخاصة في المنظمات اليابانية، ثم دمج موضوع المشاركة في إطار أكبر سمي بتمكين العاملين، إلى أن جاء أخيرا موضوع جودة حياة العمل ليشمل جميع الموضوعات التي تدعم حياة العمل، بما في ذلك إحداث التوازن بين حياة العمل وحياة الأسرة للموظف (جاد الرب، 2003، ص ص 72، 73).

(ب) الأمان والاستقرار الوظيفي :

أشار حمود (2002، ص168) إلى الاستقرار و الأمان الوظيفي يمثلان مختلف أبعاد الضمان الاجتماعي والصحي والمنافع الوظيفية المقترنة بالمنظمة من أمن وثبات واستقرار، حيث إن من شأنها أن تخلق استقرارا نفسيا يساهم برفع الروح المعنوية للأفراد وتحسن الأداء وزيادة الإنتاجية .

ويعتبر الاستقرار و الأمان الوظيفي في الإدارة اليابانية هما ضمان الوظيفة للموظف مدى الحياة؛ إذ لا تلجأ المؤسسات اليابانية إلى الاستغناء عن الموظفين حتى في أصعب الظروف الاقتصادية مما كان له أكبر الأثر على إبداعه وإنتاجيته (دودين، 2012، ص 90).

كما تقوم فكرة الأمان الوظيفي على إحساس الموظف بالطمأنينة على مصدر دخله، وعلى استقراره في عمله، وعدم تعرضه للصراعات التنظيمية والشخصية وضغوط العمل (صرصور، 2015، ص 9).

(ج) الترقية والتقدم الوظيفي:

أشار مصطفى (2008، ص 485) إلى الأهداف التنظيمية للترقي ما يلي:

- خلق حافز قوي لإشباع حاجات العاملين من الأمان وتقدير الذات، وإتاحة الفرصة للتقدم والترقي الوظيفي.

- تحسين إنتاجية الموظف عندما تؤدي الترقية لوضع الشخص المناسب في المكان المناسب.

- التكامل مع آليات تخطيط الموارد البشرية، وتخطيط المسار الوظيفي في المنظمة.

والترقيات تعد من عوامل الرضا الوظيفي، فأى موظف عندما ينتمي إلى المنظمة فإنه يتطلع دائما إلى المراكز العليا رغبة منه في التقدم والنمو، وكلما كانت فرص الترقية أقل من طموح الفرد قل رضاه الوظيفي والعكس صحيح (المدلج، 2013، ص 32).

(د) التوازن بين الحياة والعمل:

يعبر هذا البعد عن مدى قدرة الفرد على مواجهة التزامات العمل والأسرة معا (Kim,2014,p.39)

وأشار كل من : (Kaiser&Ringlstetter,(2011 pp.123-124)

إلى: للتوازن بين الحياة والعمل أثر إيجابي على المنظمة والموظفين فهو يؤدي إلى الالتزام في المنظمة وتقليل معدلات الدوران للموظفين، وضغوط العمل، ومعدلات الغياب، والصراع والتعارض بين الحياة الشخصية والعمل وزيادة الرضا الوظيفي وتحسين أداء العاملين والارتقاء بالحالة الاقتصادية للمنظمة من خلال الزيادة الإنتاجية .

كما أفاد: (Repa,(2010,p.149

بأن بعض المنظمات تساعد الموظفين على التوفيق بين مسؤوليات العمل والعائلة وتحسين صحتهم، واستمتاعهم بالحياة بعدة طرق مشتملة على:

- السماح للموظفين بالعمل الجزئي، ومشاركة العمل.
- السماح للموظفين بقضاء بعض ساعات العمل في المنزل.
- السماح بساعات عمل مرنة في العمل.
- تخصيص حسابات مالية لرعاية الموظفين.
- تقديم الخدمات الاستشارية في شؤون العمل والعائلة.

4/1 عوائق تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية:

هناك مجموعة من المعوقات التي تقف أمام تطبيق جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسات على اختلاف أنواعها ومن ضمنها المكتبات بصفة عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة: (السيوطي، 2016، ص ص 88-89؛ بوبكر، 2016، ص ص 113-114).

1- تخوف الإدارة العليا بمستوياتها المختلفة من مشاركة مستويات تنظيمية دنيا في صناعة القرارات ومعارضتهم لهذا الأمر.

2- تقدير الإدارة العليا والمستويات الإدارية بأن برامج المشاركة للعاملين ضمن برامج ومعايير جودة حياة العمل قد لا تعمل على تحقيق الأهداف الإستراتيجية والمستدامة للمؤسسة، بل تهتم وتعمل على تحقيق الأهداف ذات المدى القصير جدا، ونتيجة لذلك فإن المستويات الدنيا تصاب بالإحباط مما يؤدي لآثار سلبية على المؤسسة.

3- فشل بعض الإدارات بقياس أثر تطبيق جودة حياة العمل على نفسيات ورضا العاملين عن العمل، وإهمالها للمقترحات التي يتقدم بها الموظفون أو عدم أخذها لهذه المقترحات على محمل الجد لتقوم بدراستها بجدية.

4- اعتقاد بعض الإدارات بأنه لا حاجة لإجراء المزيد من التحسين في هذه المؤسسات من خلال تطبيق المزيد من عناصر جودة حياة العمل فيها.

5- عدم الإدراك الصحيح من جانب الموظفين لأهداف وأهمية برامج جودة حياة العمل، والقيمة المتبادلة التي يمكن أن تحققها هذه البرامج لكل من الإدارة والموظفين.

6- عدم قيام المؤسسات بتقدير الاحتياجات التدريبية للمستويات الإدارية المختلفة لديها، وما يحتاجونه من تعليم وتدريب؛ ليكونوا قادرين على التفاعل مع هذه البرامج بما يحقق الأهداف للمؤسسات والعاملين على حد سواء.

7- نظرة بعض الإدارات للتكاليف المالية العالية التي يحتاجها تطبيق برامج جودة حياة العمل في المؤسسات، والتي لا يمكن للمؤسسة من تحملها، وبخاصة أنهم يرون أنه لا يوجد ضمانات بنتائج تطبيق هذه البرامج والمردودات جراء هذا التطبيق.

8- موقف الإدارة السلبي من اختفاء المناخ الديمقراطي في مكان العمل ومنح العاملين فرصة التعبير عن آرائهم، فيتطلب تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية جو من الديمقراطية في مكان العمل لذا يجب على المدراء أن تكون لديهم الرغبة القوية في مشاركة صلاحيات اتخاذ القرارات مع مرؤوسيه ومنحهم فرصة إبداء آرائهم، والمشاركة بقوة في جميع أنشطة المنظمة، إلا أن ذلك صعب التحقيق لأن الكثيرين من المدراء يعتبرون التخلي عن بعض صلاحياتهم بمثابة تهديد

لوجودهم، لذلك تكون هناك معارضة قوية لمثل هذه البرامج.

2. الاحتراق الوظيفي (الاحتراق النفسي المهني Job burnout):

1/2 مفهوم الاحتراق الوظيفي (الاحتراق النفسي المهني):

لقد اكتسب الاحتراق الوظيفي أهمية كبيرة لدى الكتاب والباحثين في الدول المتقدمة خلال العقود الماضية، ليس فقط في مجال السلوك التنظيمي، ولكن أيضا في مجال التطوير الإداري لأنه من المشاكل الإدارية المهمة التي تواجه العاملين في المنظمات في عالمنا المعاصر، ويعد مؤشرا على وجود أزمة تواجه المنظمات قد تؤدي إلى ضعف وانحدار في أدائها، وإلى عدم رضا عملائها عن الخدمات المقدمة لها (الطالع، 2015، ص 182).

كما زاد الاهتمام بدراسة ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين الباحثين، لأنها تكثر لدى الموظفين الذين يبدون اهتماما بأعمالهم، ويتسمون بالمثالية والالتزام، وترتبط بظواهر أخرى متشابكة تتعلق بالوظيفة، والكفاءة، والرضا والإبداع؛ لذا فالاحتراق الوظيفي يؤثر في سلوكيات الموظفين ويؤثر في قيامهم بأعمالهم الرسمية وغير الرسمية (الناصر، و ناصر، 2019، ص 327).

كما تعد هذه الظاهرة بأعراضها المتكررة من المفاهيم الحديثة نسبيا في مجال الضغوط المرتبطة بالعمل (أبو طه، 2010، ص 519).

ويحدث الاحتراق الوظيفي عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الفرد الذي ينجز الأعمال ويؤديها، والتباين بين هاتين الصفتين يعززه ويؤججه (القصاص، 2019، الفقرة 5).

وقد لاحظ Herbert Freudenberger المحلل النفسي الأمريكي الذي يعد أول من استخدم مصطلح الاحتراق الوظيفي أن الذين يعملون في وظائف الخدمة الإنسانية أكثر عرضة لحالات الاحتراق الوظيفي وذلك لتعاملهم اليومي مع عدد كبير من الزبائن (الحويطي، 2004، ص 214).

ويشير موقع "بزنس إنسايدر" الأمريكي إلى السبب الرئيسي وراء الوصول لمرحلة الاحتراق الوظيفي هو الاختلال بين المدخلات والمخرجات، أي: إن الفرد يعطي لعمله أكثر مما يأخذه منه (حمدي، 2016، فقرة 4).

وقد تم إدراج متلازمة (الاحتراق الوظيفي) مؤخرا ضمن قائمة التصنيف الإحصائي الدولي للأمراض وفقا لتوصيات خبراء الصحة العالميين، فمنظمة الصحة العالمية تسلط الضوء على الاحتراق الوظيفي بأنه ضغط نفسي مزمن في مكان العمل بسبب الإرهاق وزيادة المشاعر السلبية والذي قد يسبب مجموعة من الأعراض النفسية والجسدية، كالإرهاق والصراعات مع الزملاء والعمل تحت ضغط الوقت وبالتالي يواجه بعض الموظفين صعوبة في التركيز ونقصا في القدرة على الإبداع. (الجناحي، 2019، فقرة 2).

ومن ثم يمكن الاتفاق هنا مع (سارة، 2015، ص 37) بأن مصطلح الاحتراق الوظيفي أصبح واسع الانتشار وسمة من سمات المجتمع المعاصر، كما اقترنت هذه الظاهرة بجميع العاملين في المهن الاجتماعية والمهن الخدمية، وينطبق ذلك على مهنة العاملين في مجال المكتبات والمعلومات.

و تعددت التعاريف التي أوردها الكتاب والباحثون لمصطلح الاحتراق الوظيفي في مجال العمل ، نذكر منها ما يلي:

- تعريف صالح في (رمضاوي، 2017، ص 19): بأنه حالة استنزاف الطاقة الجسمية والنفسية لأسباب يعزوها إلى مهنته وما يرافقها من تغيرات تتجاوز تلك الطاقة ويلازم ذلك فقدان الرغبة، واللامبالاة، وقلة النشاط في العمل، وتزايد الاهتمام للتقليل منه أو تركه معبرا عن الاحتراق الوظيفي.

- تعريف عودة في (هتهات، 2014، ص 70) حالة من الإعياء النفسي والجسدي تظهر على الفرد بتأثير ضغط العمل الذي يتعرض له وتؤثر في اتجاهاته نحو المهنة التي فيها بشكل سلبي، يمكن تشخيصه بوضوح من خلال سلوكه أثناء العمل وعلاقته مع الآخرين.

- هو مرض يتسم بمجموعة من العلامات والأعراض والمتغيرات في السلوكيات المهنية ، (علامات تدل على الإصابة بمتلازمة الاحتراق النفسي، 2019، فقرة 2).

- عرفته الحايك (2000، ص 21) بأنه: حالة من الاضطراب والتوتر، وعدم الرضا الوظيفي تصيب العاملين في المجال الإنساني والاجتماعي؛ ناتجة عن الضغوط النفسية الشديدة التي يتعرض لها الفرد بسبب أعباء تؤدي إلى استنزاف طاقاته، وجهوده مما ينحدر به إلى مستوى غير معقول من الأداء.

عرف كل من: Maslach&Jakson (1981,p.109) الاحتراق الوظيفي بأنه: مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والتبليد الشخصي، والاتجاه السلبي نحو الذات ونحو الآخرين، والإحساس بعدم الرضا تجاه المنجز الشخصي والأداء المهني، ويحدث عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الفرد الذي ينخرط في ذلك العمل، وكلما زاد هذا التباين، زاد الاحتراق الذي يواجهه الموظف في مكان عمله).

ومن ثم يمكن القول بأنه: يكاد يتفق معظم الباحثين بأن مفهوم الاحتراق الوظيفي يشير إلى حالة من الإجهاد أو الاستنزاف البدني والانفعالي؛ نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية أثناء العمل.

ومن خلال التعاريف السابقة التي اجتمعت حول مفهوم واحدتم استخلاص التعريف التالي للاحتراق الوظيفي، بأنه: "عبارة عن مجموعة من ردود الأفعال السلبية للفرد نتيجة العمل مع الآخرين، والتغيرات السلبية في اتجاهاته نحو العمل الناتجة عن التعرض المستمر لضغوطات العمل، وسلوكه في الاستجابة للضغوط الوظيفية التي يتعرض لها، والتي لها تأثير مباشر على الصحة الجسدية والنفسية والبدنية للفرد".

2/2 أبعاد الاحتراق الوظيفي (الاحتراق النفسي المهني):

حددت ماسلاك (Maslach) ثلاثة أبعاد للاحتراق الوظيفي، كما توصلت الدراسات التي قام بها كل من Maslach&Leiter,1997, p148؛ الكلابي & رشيد، 2001، ص 117؛ Brewer, 2004, p48؛ الخرابشة & عربيات، 2005، ص 301؛ Ghorpade,2007,p.241؛ Roy&Novak, 2010, p191؛ أديس، 2012، ص 44؛ أمينة، 2018، ص 17) إلى نفس هذه الأبعاد، وتمثلت هذه الأبعاد في:

(1) بعد الإنهاك العاطفي / الانفعالي / الشخصي (الإجهاد الوظيفي) Emotional Exhaustion:

وهو فقدان إحساس الموظف للثقة بالذات، والروح المعنوية وكذلك فقدانه للاهتمام والعناية بالمستفيدين من الخدمة، واستنفاده لكل طاقاته وإحساسه ومصادر العاطفة مستنزفة، ونقص في القدرة الجسمية، وإرهاق وجداني، وهذا الشعور بالإنهاك العاطفي قد يواكبه إحساس بالإحباط والشد النفسي، حينما يشعر الموظف أنه لم يعد قادراً على الاستمرار في العطاء أو تأدية مسؤولياته، ومن الأعراض الشائعة للإنهاك العاطفي: شعور الموظف بالرهبة والفرع حين التفكير في الذهاب إلى العمل صباح كل يوم.

(2) عدم الإنسانية (تبلد المشاعر) فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع الزملاء

: Depersonalization

ويتمثل في نزوع العاملين نحو تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين الذين يتعاملون معهم، ويعني فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع الأفراد حيث يتسم الموظف بالقسوة والتشاؤم وكثرة الانتقاد ولوم الزملاء والمستفيدين، ويتصف كذلك بالبرودة وعدم المبالاة والشعور السلبي، وتعد المستويات المتوسطة من فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع المستفيدين مناسبة وضرورية للأداء الفعال في بعض الوظائف.

(3) تدني مستوى الإنجاز الشخصي (عدم الإنجاز الشخصي) Reduced personal accomplishment:

وهو اتجاه الموظف نحو تقويم ذاته تقويماً سلبياً، وشعور العاملين من خلاله بالفشل، وكذلك تدني إحساسهم بالكفاءة والنجاح في العمل وتفاعلهم مع الآخرين، ويحدث عندما يشعر العامل بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل، وكذلك بسبب الحالات التي يحاول فيها الموظف باستمرار تقديم نتائج إيجابية، تؤدي إلى ظهور أعراض التوتر والاكتئاب.

3/2 العوامل التنظيمية المؤدية للاحتراق الوظيفي:

حددت Maslach&Leiter,(1997,p.30) مجموعة عوامل تنظيمية مؤسسية تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في المؤسسات على النحو التالي:

- ضغط العمل: يشعر الموظف بأن لديه أعباء كثيرة منطوية به، وعليه تحقيقها في مدة قصيرة جداً أو من خلال مصادر محدودة وشحيحة، وكثير من المؤسسات سعت في العقود الماضية إلى الترشيد من خلال الاستغناء عن أعداد كبيرة من الموظفين مع زيادة الأعباء الوظيفية على الأشخاص الباقين في العمل ومطالبتهم بتحسين أدائهم.

- محدودية صلاحيات العمل: أحد الأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي هو عدم وجود صلاحيات لاتخاذ قرارات لحل مشكلات العمل، ويأتي هذا الوضع من خلال وجود سياسات وأنظمة صارمة لا تعطي مساحة من حرية التصرف واتخاذ الإجراء المناسب من قبل الموظف.

- قلة التعزيز الإيجابي: عندما يبذل الموظف جهداً كبيراً في العمل وما يستلزم ذلك من ساعات إضافية وأعمال إبداعية دون مقابل مادي أو معنوي، يكون ذلك سبباً للمعاناة والاحتراق الذي يعيشه الموظف.

- انعدام العلاقات الاجتماعية: يحتاج الموظف أحياناً إلى مشاركة الآخرين في بعض المهام والأفراح، لكن بعض الأعمال تتطلب فصلاً مادياً في المكان وعزلة اجتماعية عن الآخرين، حيث يكون التعامل أكثر مع أجهزة الحاسب الآلي، وفي المكاتب المغلقة.

- **عدم الإنصاف والعدل:** يتم أحيانا تحميل الموظف مسؤوليات لا يكون في مقدوره تحملها، وعند إخلاله بها يتم محاسبته، وقد يكون القصور في أداء العمل ليس تقاعسا من الموظف، ولكن بسبب تواضع إمكانياتها، إضافة إلى عدم وجود كفاءات فنية قادرة على أداء الواجبات المطلوبة.

وأشار النفعي في (ناصر، 2017، ص 12) بأن هناك عددا من العوامل المسببة للاحتراق الوظيفي وهي:

- طبيعة علاقات العمل الشخصية.
- نقص الدعم الاجتماعي.
- عدم عدالة نظام الأجور والحوافز.
- عبء العمل وغموض وصراع الدور.
- طبيعة وضعف كفاءة وفاعلية الإدارة والقيادة في المنظمة.
- عدم فاعلية وموضوعية وعدالة نظام تقويم أداء العاملين.
- عدم ضمان الاستقرار والتقدم الوظيفي.
- انعدام التقدير من المدراء.
- محدودية فرص النمو والترقية بالمنظمة.
- كثرة الأعمال الروتينية.

ثانيا: الجانب العملي للدراسة

يتناول هذا الجزء الإجابة عن أسئلة البحث وتفسير ومناقشة النتائج.

تم الاعتماد في التحليل الإحصائي للبيانات للإجابة عن أسئلة البحث على الأساليب الإحصائية الآتية:

1- التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الوزني.

2- معامل ارتباط بيرسون.

3- أسلوب تحليل الانحدار المتعدد.

لمعرفة الأثر أو العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) وأبعاد المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي) من خلال تقدير هذه العلاقة، كما استخدمت الباحثة الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise للتخلص من مشكلة الازدواج الخطي بين أبعاد المتغير المستقل في معادلة الانحدار الخطي المتعدد، واستخدمت الباحثة في التحليل الإحصائي للبيانات حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS 2 وذلك لإجراء المعالجات الإحصائية، وفيما يلي الإجابة عن تساؤلات البحث وتفسير ومناقشة النتائج:

1- إجابة السؤال الأول:

والذي ينص على: ما مستوى جودة حياة العمل لدى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية؟ وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الوزني والترتيب والتقدير لتحديد مستوى جودة حياة العمل لدى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية، والنتائج يوضحها الجدول الآتي.

أوضحت نتائج الجدول ما يلي:

جدول (16) التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الوزني والترتيب والتقدير لمستوى جودة حياة العمل لدى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية (ن=123)

م	الفقرة	درجة الاستجابة						تقدير الأهمية		
		أوافق		محايد		لا أوافق				
		ك	%	ك	%	ك	%			
المحور الأول: الأبعاد المتعلقة بيئة العمل المادية والمعنوية:										
البعد الأول: الأمن والصحة المهنية:										
1-	تلمي ظروف العمل بالمكتبة شروط السلامة المهنية لدى العاملين .	61	49.6	37	30.1	25	20.3	1.71	5	محايد
2-	تحرص إدارة المكتبة على إتباع العاملين لإجراءات الوقاية والسلامة أثناء العمل .	61	49.6	36	29.3	26	21.1	1.72	4	محايد
3-	تهتم المكتبة بصحة العاملين وسلامتهم وأمنهم (من خلال توفير مختلف الموارد لتقليل حوادث العمل).	52	42.3	38	30.9	33	26.8	1.85	3	محايد
4-	يوجد لدى المكتبة تشريعات وقوانين للصحة والسلامة المهنية لدى العاملين.	43	35	44	35.8	36	29.3	1.94	2	محايد
5-	تقوم إدارة المكتبة بإعداد برامج تدريب على السلامة والصحة المهنية لدى العاملين .	35	28.5	34	27.6	54	43.9	2.15	1	محايد
6-	توفر المكتبة ظروف عمل جيدة (الإضاءة، الحرارة، الهدوء، الأثاث، الصيانة، النظافة، التكنولوجيا الحديثة.....).	79	64.2	40	32.5	4	3.3	1.39	6	أوافق
متوسط بعد الأمن والصحة المهنية		55.17	44.87	38.17	31.03	29.67	24.12	1.79		محايد
البعد الثاني: العلاقات الاجتماعية (التكامل الإجتماعي في العمل):										
7-	يسود بين العاملين أثناء العمل التعاون وروح الفريق الواحد.	88	71.5	26	21.1	9	7.3	1.36	4	أوافق
8-	يتبادل العاملون الزيارات الاجتماعية في المناسبات	65	52.8	45	36.6	12	9.8	1.57	1	أوافق
9-	تسود علاقة التقدير والإحترام المتبادل بين الرؤساء والمرؤوسين في العمل.	90	73.2	24	19.5	9	7.3	1.34	5	أوافق
10-	تتيح إدارة المكتبة فرص التفاعل والاتصال مع العاملين في المستويات المختلفة .	78	63.4	37	30.1	8	6.5	1.43	3	أوافق

م	الفقرة	درجة الاستجابة							
		الرتبة	المتوسط الوزني	لا أوافق		محايد		أوافق	
				%	ك	%	ك	%	ك
11-	توجد صداقات طيبة بيني وبين زملائي في العمل .	6	1.14	4.1	5	5.7	7	90.2	111
12-	تقوم ثقافة المكتبة على إحترام الالتزامات العائلية وتلبية احتياجات العمل معا .	2	1.47	8.9	11	29.3	36	61.8	76
	متوسط بعد العلاقات الاجتماعية (التكامل الإجتماعي في العمل)		1.39	7.32	9	23.72	29.17	68.82	84.67
البعد الثالث: الأجور والرواتب (التعويض المناسب العادل):									
13-	يوجد نظام واضح وملائم للأجور والمكافآت داخل المكتبة.	6	2.03	34.1	42	35	43	30.9	38
14-	يحصل العاملون على أجور جيدة نظير مهامهم الوظيفية .	5	2.26	39.8	49	46.3	57	13.8	17
15-	تعد الأجور عادلة بالنظر إلى مهارات العاملين ومجهودهم .	3	2.43	52.8	65	37.4	46	9.8	12
16-	تعد أجور العاملين عادلة مقارنة بما يحصل عليه زملاؤهم في الوظيفة نفسها .	4	2.33	45.5	56	41.5	51	13	16
17-	تكفي الأجور لإشباع احتياجات العاملين وطلباتهم .	1	2.75	80.5	99	13.8	17	5.7	7
18-	يشعر العاملون بالرضا عن العلاوات والزيادات التي تضاف للرواتب سنويا.	2	2.66	73.2	90	19.5	24	7.3	9
	متوسط بعد الأجور والرواتب (التعويض المناسب العادل)		2.41	54.32	66.83	32.25	39.67	13.42	16.50
	المتوسط الكلي للأبعاد المتعلقة ببيئة العمل المادية والمعنوية		1.89	28.58	35.17	29	35.67	42.37	52.11
المحور الثاني: الأبعاد المتعلقة ببيئة العمل التنظيمية والوظيفية:									
البعد الأول: الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة:									
19-	يساهم العاملون في حل مشكلات العمل (تقديم إقتراحات بخصوص العمل).	7	1.50	8.1	10	33.3	41	58.5	72
20-	يشارك العاملون حسب إختصاصاتهم في إتخاذ القرارات التي تمس أعمالهم.	4	1.61	12.2	15	36.6	45	51.2	63
21-	تشجع إدارة المكتبة العاملين على تقديم الإقتراحات والآراء لتطوير العمل .	6	1.54	10.6	13	32.5	40	56.9	70
22-	يفوض الرئيس المباشر جزءا من صلاحياته للمرؤوسين.	1	1.84	28.5	35	26.8	33	44.7	55
23-	يعامل الرئيس المباشر المرؤوسين بعدالة وإنصاف.	3	1.62	17.9	22	26	32	56.1	69
24-	يعطي رئيسي في العمل معلومات كاملة عن أهداف الأعمال ونتائجها .	5	1.56	14.6	18	26.8	33	58.5	72
25-	يتمتع رئيسي المباشر بقدرة عالية على تشجيع مرؤوسيه لنيل أقصى جهد ممكن .	2	1.66	17.9	22	30.1	37	52	64
	متوسط بعد الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة		1.62	15.69	19.29	30.30	37.29	53.99	66.43
البعد الثاني: الأمان والاستقرار الوظيفي:									

م	الفقرة	درجة الاستجابة						المتوسط الوزني	الرتبة	تقدير الأهمية
		أوافق		محايد		لا أوافق				
		ك	%	ك	%	ك	%			
26-	يشعر العاملون بالاستقرار الوظيفي ولا يعانون من أى تهديد بالإستغناء عنهم .	53	43.1	46	37.4	24	19.5	3	محايد	
27-	لا أفكر في البحث عن فرص أخرى لأن إستمراري في وظيفتي الحالية مضمونة .	54	43.9	31	25.2	38	30.9	2	محايد	
28-	تتبع إدارة المكتبة سياسة التدريب من باب الاستثمار في العاملين.	56	45.5	44	35.8	23	18.7	4	محايد	
29-	تتبع إدارة المكتبة سياسة التحفيز للاحتفاظ بالموظفين المهرة .	48	39	41	33.3	34	27.6	1	محايد	
	متوسط بعد الأمان والاستقرار الوظيفي	52.75	42.88	40.50	32.93	29.75	24.18	1.81	محايد	
البعد الثالث: الترقية والتقدم الوظيفي :										
30-	يوجد نظام واضح وملائم للترقيات في المكتبة .	49	39.8	36	29.3	38	30.9	4	محايد	
31-	يعمل العاملون من وظائف تناسب طموحاتهم وأهدافهم.	35	28.5	38	30.9	50	40.7	1	محايد	
32-	تساعد المكتبة العاملين على إنجاز الخطط المستقبلية لتطوير وضعهم الوظيفي .	46	37.4	32	26	45	36.6	3	محايد	
33-	تعتمد أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي على أسس ومعايير إدارية واضحة .	54	43.9	27	22	42	34.1	5	محايد	
34-	توجد فرص مستقبلية متاحة للترقي والتقدم الوظيفي لدى العاملين داخل المكتبة.	38	30.9	42	34.1	43	35	2	محايد	
35-	تعطي إدارة المكتبة اهتماما كبيرا لبرامج التدريب وتعليم المستفيدين .	60	48.8	33	26.8	30	24.4	7	محايد	
36-	يوجد توافق بين مؤهلي العلمي وقدراتي العملية ودرجتي الوظيفية .	61	49.6	27	22	35	28.5	6	محايد	
	متوسط بعد الترقية والتقدم الوظيفي	49	39.84	33.57	27.30	40.43	32.89	1.93	محايد	
البعد الرابع: التوازن بين الحياة والعمل :										
37-	تقدم المكتبة التسهيلات اللازمة لدعم وتطوير العاملين لإستكمال دراستهم للحصول على شهادات تعليمية عليا .	63	51.2	40	32.5	20	16.3	2	أوافق	
38-	الوقت المتبقي للموظف بعد دوامه في المكتبة يكفي للقيام بواجباته الاجتماعية .	76	61.8	39	31.7	8	6.5	3	أوافق	
39-	يوجد دعم ومشاركة من إدارة المكتبة لدى العاملين خارج بيئة العمل في إيجاد مناخ عائلي وتقديم خدمات إجتماعية متنوعة .	41	33.3	50	40.7	32	26	1	محايد	
40-	تشارك المكتبة موظفيها في مناسباتهم الاجتماعية (السارة/ والحزينة).	99	80.5	16	13	8	6.5	4	أوافق	
	متوسط بعد التوازن بين الحياة والعمل	69.75	56.70	36.25	29.48	17	13.83	1.57	أوافق	
	المتوسط الكلي للأبعاد المتعلقة ببيئة العمل التنظيمية والوظيفية	59.48	48.35	36.90	30	26.62	21.65	1.73	محايد	
	متوسط مستوى جودة حياة	55.90	45.44	36.13	29.37	30.95	25.16	1.80	محايد	

م	الفقرة	درجة الاستجابة						
		أوافق		محايد		لا أوافق		
		ك	%	ك	%	ك	%	
								العمل لدى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية

المحور الأول: الأبعاد المتعلقة بيئة العمل المادية والمعنوية:

المتوسط الكلي للأبعاد المتعلقة بيئة العمل المادية والمعنوية وفقا لآراء العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية جاء (متوسطا) فقد كان الوزن النسبي (1.89)، بتقدير أهمية (محايد)، وذلك مقبول نسبيا ولكن يحتاج من إدارة كل مكتبة تحسين الأوضاع التي بها قصور والتي هي مبينة بالجدول السابق.

- البعد الأول: (بعد الأمن والصحة المهنية): جاء (متوسطا) بتقدير أهمية (محايد) بقيمة متوسط وزني (1.79)، على الرغم من أهميته للعاملين بالمكتبة، واحتلت مفردة (تقوم إدارة المكتبة بإعداد برامج تدريب على السلامة والصحة المهنية لدي العاملين) الرتبة الأولى بقيمة متوسط وزني (2.15) بتقدير أهمية (محايد) وذلك يختلف مع دراسة Angooku, 2016 حيث جاء بعد الأمن والصحة المهنية (مرتفع).

إذن يجب أن تحرص مكتبات جامعة الإسكندرية على إعادة النظر في نواحي الأمن والسلامة والصحة المهنية لديها مثل: (توفير الأمان الشخصي، والأمان ضد أخطار الكهرباء، والبرد والحرارة، والأمان ضد الحريق) لأنها تعد من المهام الأساسية التي يجب أن توليها إدارة الموارد البشرية بالمكتبة أهمية خاصة من خلال توفير البيئة الصحية والأمنة للعاملين بها وتحقيق السلامة المهنية لجميع العاملين، مع الحرص على توفير البرامج التدريبية الوقائية والعلاجية بشكل دوري والحرص على إلحاق العاملين بها من أجل تعزيز ثقافة الأمن والسلامة والصحة المهنية لديها، وذلك من أجل إشباع غريزة الأمان لدى العاملين من أجل تحقيق جودة الحياة الوظيفية، فذلك يعد مظهرا من مظاهر التطور الإداري، ومن أجل تحقيق ذلك توصي الدراسة بضرورة تواجد مسؤول للسلامة والصحة المهنية بكل مكتبة قد يكون أحد العاملين بالمكتبة، والذي تم تدريبه تدريبا خاصا معتمدا ليقوم بهذه المهمة أو تعيين مسؤول سلامة مهنية متخصص، وتكون من ضمن مهامه تقييم مصادر مخاطر الصحة المهنية والبيئية بالمكتبة ومدى استيفائها لشروط السلامة والصحة المهنية ووضع برامج إدارة المخاطر بالاشتراك مع العاملين وتحديد البرامج التدريبية اللازمة لهم وتصميم والإشراف على تنفيذ خطط الإخلاء والمكافحة في حالات الطوارئ.

- البعد الثاني: بعد العلاقات الاجتماعية (التكامل الاجتماعي في العمل): جاء (مرتفعا) بتقدير أهمية (أوافق) بقيمة متوسط وزني (1.39)، واحتلت مفردة (يتبادل العاملون الزيارات الاجتماعية في المناسبات) الرتبة الأولى بقيمة متوسط وزني (1.57) بتقدير أهمية (أوافق)، ومن ثم يوجد رضا لدى العاملين عن العلاقات

الاجتماعية والتكامل الاجتماعي بالعمل، كما يدل على دور مدراء المكتبات في تعزيز العلاقات الاجتماعية، وذلك يتفق مع دراسة (Angooku, 2016).

- البعد الثالث: بعد الأجور والرواتب (التعويض المناسب العادل) جاء منخفضا بتقدير أهمية (لاوافق) بقيمة متوسط وزني (2.41) وذلك يتفق مع دراسة كل من (Angooku,2016; Mothukura,2018; Koohbanani,2019)، واحتلت مفردة (تكفي الأجور لإشباع احتياجات العاملين وطلبتهم) الرتبة الأولى بقيمة متوسط وزني (2.75) بتقدير أهمية (لاوافق)، ويتفق ذلك مع دراسة (Ilo,2016) التي أفادت نتائجها بأن المكتبيين يؤمنون بالمستوى المتدني للأجور والمزايا، ودراسة كل من (Akakandelel,2013; Wijetunge,2013; Christina,2015)؛ ومن ثم لا يوجد رضا من جانب العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية عن الأجور والرواتب التي يحصلون عليها، فيجب إعادة النظر في أجورهم ورواتبهم باعتبارهم متخصصين يؤدون أعمالا فنية متخصصة في مهنة مهمة مثل مهنة أخصائيي المكتبات والمعلومات والتي تعد من أرقى المهن في الدول المتقدمة، ويجب الاعتماد على تسعير Job pricing الذي يضمن ملاءمة الأجور لمؤهلات ومهارات الأفراد وصعوبة الوظيفة التي يشغلونها ويأخذ في الاعتبار أسعار الوظائف المماثلة والمشابهة في المنظمات الأخرى سواء داخل مصر أو في دول أخرى، مع ضرورة تقييم سياسة الأجور بالمكتبة كل فترة للتأكد من أنها لا تزال ملائمة للظروف المعيشية ومتواكبة مع التغيرات الناشئة في سوق العمل وتغيرات الأجور في المنظمات الأخرى وتؤدي دورها المنشود في تحفيز العاملين، فمهنة المكتبات لا بد لها من خصوصية تميزها عن غيرها. ومن ثم يجب على القائمين على المكتبات الجامعية إعادة النظر في أبعاد البيئة المادية والمعنوية التي بها قصور والسعي نحو تحسينها.

المحور الثاني: الأبعاد المتعلقة بيئة العمل التنظيمية والوظيفية:

المتوسط الكلي للأبعاد المتعلقة بيئة العمل التنظيمية والوظيفية جاء (متوسطا)، وبتقدير أهمية (محايد) ومتوسط وزني (1.73)، وذلك مقبول نسبيا ولكن يحتاج من القائمين على إدارة المكتبات الجامعية تحسين بعض الجوانب التي بها قصور كما هو موضح بجدول (16)، فتوفير بيئة عمل تنظيمية ووظيفية مفضلة ومحبة يترك أثرا ملموسا على جودة الحياة الوظيفية وبخاصة في مهنة المكتبات والمعلومات، والبيئة التنظيمية للمكتبة يجب أن تكون بيئة مؤدية إلى أداء المهام بشكل أيسر وأكثر كفاءة للعاملين بها من أجل جودة حياة وظيفية أفضل.

- البعد الأول: بعد الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة: جاء متوسط بعد الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة (مرتفعا)، بتقدير أهمية (وافق)، ومتوسط وزني (1.62)، وهذا يؤكد على رضا العاملين بالمكتبات الجامعية عن طرق الإشراف المتبعة بمكتبات الجامعة، ورضاهم كذلك عن مشاركتهم في الإدارة وذلك يعد من

الاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات، واحتلت مفردة (يفوض الرئيس المباشر جزء من صلاحياته للمرؤوسين) الرتبة الأولى بقيمة متوسط وزني (1.84) بتقدير أهمية (محايد) على الرغم من أهمية التفويض بالنسبة للمرؤوسين أثناء تأدية المهام المكلفين بها، كما يساعد التفويض على إعداد أجيال متعاقبة من المديرين الأكفاء، والإفادة من مواهب العاملين وخبراتهم بالإضافة إلى جانبه التحفيزي، فلا بد من التفات مدراء المكتبات لأهمية التفويض والسعي نحو تطبيقه بشكل أكبر وأوسع مما هو عليه الآن مع استيعاب الفرق بين تفويض السلطة وتفويض المسؤولية، وذلك من خلال توفير الدورات التدريبية حول التفويض وأهميته في بيئة العمل.

- البعد الثاني: بعد الأمان والاستقرار الوظيفي: جاء (متوسطا) وبتقدير أهمية (محايد) ومتوسط وزني(1.81)، وذلك على الرغم من أهمية شعور العاملين بالمكتبات بالأمان والاستقرار في وظائفهم لأن ذلك يعد من أهم ركائز النجاح في أية مؤسسة لأن ذلك يرفع درجة الطمأنينة لدى الموظفين على مستقبلهم الوظيفي والتخلص من القلق على هذا المستقبل، واحتلت مفردة (تتبع إدارة المكتبة سياسة التحفيز للاحتفاظ بالموظفين المهرة) الرتبة الأولى بقيمة متوسط وزني (1.89) بتقدير أهمية (محايد) على الرغم من أهمية سياسة التحفيز في الاحتفاظ بالموظفين المهرة، لذا يجب على إدارة المكتبات إعادة النظر في سياسة التحفيز المطبقة بالمكتبة وتلافي أوجه القصور فيها ودعم الجوانب الإيجابية بها، فعلى سبيل المثال: اعتراف إدارة المكتبة بما يحققه موظفوها من إنجازات مهنية وعلمية متميزة بالتقدير المعنوي المكافئ للإنجاز، والمكافآت المادية المجزية بما يكفل لهم ما يشعرون بتقديرها لإنجازاتهم حتى يصبح هذا الشعور بالإنجاز عاملا محفزا لهم على بذل المزيد من الجهد وتحسين الأداء في العمل والارتقاء بمستواهم عمليا ومهنيا.

- البعد الثالث: بعد الترقية والتقدم الوظيفي: جاء(متوسطا) وبتقدير أهمية (محايد)، ومتوسط وزني(1.93)، وذلك يختلف مع دراسة (Anyooku,2019) حيث جاء هذا البعد (مرتفع)؛ ويتفق مع دراسة (Nothukur,2018) وقد يرجع ذلك إلى كون الترقيات بتلك المكتبات تعتمد على نظام الأقدمية وليس على الكفاءة العلمية والعملية لذلك يجب إعادة النظر في نظام الترقيات المطبق حاليا والاتجاه نحو الكفاءة العلمية والعملية في الترقية، مع عدم إغفال دور الخبرة.

واحتلت مفردة: (يعمل العاملون في وظائف تناسب طموحاتهم وأهدافهم) الرتبة الأولى بقيمة متوسط وزني (2.12) بتقدير أهمية (محايد) وقد يرجع ذلك إلى وجود عدد من العاملين بالمكتبات الجامعية من تخصصات علمية أخرى، أو لعدم توافر الوسائل التي تتوافق مع طموحاتهم وأهدافهم من تطوير مهني وترقي.

- البعد الرابع: بعد التوازن بين الحياة والعمل: جاء (مرتفعا) بتقدير أهمية (أوافق)، ومتوسط وزني (1.57)، ويختلف ذلك مع دراسة (Koohbanani,2019)، وذلك يؤكد على رضا العاملين بتلك المكتبات على

كون عملهم يحقق لهم التوازن المطلوب بين الحياة والعمل، واحتلت مفردة: (يوجد دعم ومشاركة من إدارة المكتبة لدى العاملين خارج بيئة العمل في إيجاد مناخ عائلي وتقديم خدمات اجتماعية متنوعة) الرتبة الأولى بقيمة متوسط وزني (1.93) بتقدير أهمية (محايد).

وبصفة عامة فقد أوضحت نتائج الجدول أن: مستوى جودة حياة العمل لدى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية (متوسط) بتقدير أهمية (محايد)، ومتوسط وزني (1.80)، فلا بد على إدارة كل مكتبة إعادة النظر في عوامل جودة الحياة الوظيفية لديها التي بها قصور، وذلك من خلال وضع إستراتيجية لتحسين بيئة العمل بها ومراجعتها بشكل دوري لتلافي أوجه القصور فيها من أجل الإحتفاظ بالموظفين المهرة وتلبية متطلباتهم وتحقيق طموحاتهم من أجل البقاء والاستمرار للمكتبات وتحقيق أهدافها وأهداف المستفيدين منها؛ فجودة الحياة الوظيفية لأخصائيي المكتبات والمعلومات بصفة عامة والعاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية بصفة خاصة يجب أن يكون إيجابيا في جميع المجالات، فالفجوة بين ما يتمناه العاملون وما تقدمه لهم المكتبة هو مقياس لمدى رضا العاملين عن جودة حياتهم الوظيفية، وننوه إلى وجود اختلاف في نتيجة الدراسة من حيث مستوى جودة الحياة الوظيفية عن دراسة (Koohbanani, 2019) حيث جاء مستوى جودة الحياة الوظيفية ضعيف في هذه الدراسة .

2- إجابة السؤال الثاني:

والذي ينص على: ما مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية؟ وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الوزني والترتيب والتقدير لتحديد مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية، والنتائج يوضحها الجدول (17).

يتضح من الجدول السابق أن متوسط مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية (منخفض)، بتقدير أهمية (لا أوافق) ومتوسط وزني (2.43) على الرغم من أن مستوى جودة الحياة الوظيفية لديهم جاء (متوسط)، وذلك يختلف مع نتائج الدراسات الأجنبية التي أشارت إلى معدلات الاحتراق الوظيفي تحدث بنسب أكبر بين أمناء المكتبات (ALA, webinars, 2018)، ودراسة (Annaffleck, 1996) التي أفادت بأن المكتبيين البليوجرافيين يعانون من الاحتراق الوظيفي، ورسالة كل من (Akakandelel, 2013; Christina, 2015) التي أشارت إلى الرواتب المنخفضة من الأسباب الرئيسة للاحتراق.

جدول (17) التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الوزني والترتيب والتقدير مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية (ن=123)

م	الفقرة	درجة الاستجابة						الرتبة	تقدير الأهمية	
		أوافق		محايد		لا أوافق				
		ك	%	ك	%	ك	%			
البعد الأول: الإجهاد الانفعالي (الإرهاك الشخصى):										
1-	أشعر بأنني أستنزفت نفسيا نتيجة ممارستي لوظيفتي .	28	22.8	40	32.5	55	44.7	2.22	3	محايد
2-	أشعر بإستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذى أفضيه في وظيفتي .	28	22.8	53	43.1	42	34.1	2.11	4	محايد
3-	أشعر بالضجر والملل بسبب وظيفتي .	20	16.3	27	22	76	61.8	2.46	1	لا أوافق
4-	أشعر بأنني أبذل كل جهدي في وظيفتي .	54	43.9	41	33.3	28	22.8	1.79	5	محايد
5-	أشعر بالضغظ جراء التعامل مع الناس بشكل مباشر .	16	13	46	37.4	61	49.6	2.37	2	لا أوافق
	متوسط بعد الإجهاد الانفعالي (الإرهاك الشخصى)	29.2	23.76	41.4	33.66	52.4	42.6	2.19		محايد
البعد الثاني: عدم الإنسانية (فقدان العنصر الإنسانى أو الشخصى في التعامل مع الزملاء):										
6-	أشعر بأنني أعامل بعض الأشخاص في العمل بجمود وجفاء .	3	2.4	32	26	88	71.5	2.69	5	لا أوافق
7-	أصبحت شخصا قاسيا على الناس بسبب وظيفتي .	5	4.1	18	14.6	100	81.3	2.77	1	لا أوافق
8-	أشعر بالقلق من أن يسبب لي هذا العمل قسوة وتبلدا في مشاعري .	12	9.8	13	10.6	97	78.9	2.70	4	لا أوافق
9-	أصبحت لا أهتم بما يحدث للآخرين بسبب وظيفتي .	7	5.7	19	15.4	97	78.9	2.73	3	لا أوافق
10-	أشعر بأن زملائي في العمل يلومونني على بعض المشاكل التي تواجههم .	3	2.4	22	17.9	98	79.7	2.77	1	لا أوافق
	متوسط بعد عدم الإنسانية (فقدان العنصر الإنسانى أو الشخصى في التعامل مع الزملاء)	6	4.88	20.8	16.9	96	78.06	2.73		لا أوافق
البعد الثالث: عدم الإنجاز الشخصى:										
11-	أشعر أنني من خلال عملي لا أؤثر إيجابيا في حياة الآخرين .	17	13.8	29	23.6	77	62.6	2.49	4	لا أوافق
12-	أثناء ممارستي لوظيفتي أشعر بالنشاط والحيوية .	61	49.6	46	37.4	16	13	1.63	6	أوافق
13-	لا أستطيع تهيئة الأجواء المناسبة لأداء عملي على أكمل وجه .	14	11.4	44	35.8	65	52.8	2.41	5	لا أوافق
14-	أثناء ممارستي لوظيفتي لا أشعر بالراحة والسعادة .	7	5.7	31	25.2	85	69.1	2.63	1	لا أوافق
15-	لا أستطيع التعامل بهدوء مع المشاكل والإنفعالات العاطفية أثناء ممارستي وظيفتي .	9	7.3	34	27.6	80	65	2.58	2	لا أوافق
16-	أشعر أنني لم أحقق أشياء جديرة بالتقدير في وظيفتي .	19	15.4	21	17.1	83	67.5	2.52	3	لا أوافق
	متوسط بعد عدم الإنجاز الشخصى	21.17	17.20	34.17	27.78	67.67	55	2.38		لا أوافق
	متوسط مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية	18.94	15.40	32.25	26.22	71.75	58.33	2.43		لا أوافق

أما دراسة (Wijetunge,2013) فقد أشارت إلى ارتفاع الاحتراق الوظيفي لدى المكتبيين، ودراسة (Ilo,2016) التي أفادت بارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي لدى المكتبيين بمكتبات الجامعات النيجيرية أدى إلى انخفاض مستوى الأداء الشخصي، ودراسة كل من (Nardine,2019 ;Bigly,2016) واتفقت دراسة الباحثة مع دراسة (Togia,2005) التي أجريت في اليونان، وأفادت نتائجها (بانخفاض) مستوى الاحتراق الوظيفي لدى المكتبيين الأكاديميين، مع وجود مستويات معتدلة من الإنجاز الشخصي .

- البعد الأول: بعد الإجهاد الانفعالي (الإنهاك الشخصي): جاء (متوسطا) وبتقدير أهمية (محايد) ومتوسط وزني (2.19)، ومحايد هنا تدل بأن الموظفين غير قادرين على إعطاء رؤية واضحة تعكس مدى معاناتهم من الاحتراق الوظيفي في هذا البعد.

وهذا يدل على : الموظفين بالمكتبات محل الدراسة لديهم قدر من المعاناة من إجهاد انفعالي ونفسي ناتج عن طبيعة العمل نفسها بصفة خاصة وطبيعة الأعمال الحكومية بصفة عامة والتي تكون غالبا مداراة باللوائح والقوانين مما يشعر العاملين بالضجر والملل من وظائفهم التي تخلو من الإبداع والابتكار، وتسيطر عليها الرقابة والملل، هذا إلى جانب التعامل المباشر مع المستفيدين من المكتبة، ومن ثم يجب توفير دورات تدريبية للتعريف بمفهوم الاحتراق الوظيفي، والمخاطر المترتبة عليه بالنسبة للموظف والعمل، وكيفية التعامل مع الاحتراق الوظيفي وتجنبه، وما هي أعراضه؟، وما هي أكثر الأعمال بالمكتبات المسببة للاحتراق الوظيفي؟، وذلك لتفادي مخاطر الاحتراق الوظيفي الذي قد يكون كامنا لدى العاملين دون درايتهم بماهيته ومظاهره وأسبابه، واحتلت مفردة (أشعر بالضجر والملل بسبب وظيفتي) الرتبة الأولى بقيمة متوسط وزني (2.46) بتقدير أهمية (لا أوافق) وهذا يؤكد على مدى رضا العاملين بالمكتبات محل الدراسة عن طبيعة عملهم على الرغم من أن العمل بالمكتبات يعد عملا روتينيا إلى حد كبير.

- البعد الثاني: بعد عدم الإنسانية (فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع الزملاء): جاء (منخفضا) وبتقدير أهمية (لا أوافق)، ومتوسط وزني (2.73)، وذلك يعكس عدم معاناة المبحوثين من احتراق وظيفي على هذا البعد، ويرجع ذلك إلى ما يتمتع به العاملون بالمكتبات الجامعية محل الدراسة من علاقات اجتماعية وإنسانية جيدة تربط بعضهم ببعض وتربطهم أيضا برؤسائهم في العمل مع وجود التقدير والاحترام المتبادل بين الطرفين كما أظهرت نتائج الدراسة مسبقا، واحتلت مفردتي (أشعر بأن زملائي في العمل يلومونني على بعض المشاكل التي تواجههم، وأصبحت شخصا قاسيا على الناس بسبب وظيفتي) الرتبة الأولى بقيمة متوسط وزني (2.77) بتقدير أهمية (لا أوافق) وذلك يرجع إلى جودة العلاقات بين العاملين بالمكتبات محل الدراسة، ويرجع أيضا إلى العديد من العاملين بالمكتبات محل الدراسة لا يحتكون بشكل مباشر بالمستفيدين .

- **البعد الثالث:** بعد عدم الإنجاز الشخصي: جاء (منخفضا) وبتقدير أهمية (لا أوافق) ، ومتوسط وزني (2.38) ، ويعكس ذلك عدم معاناة الباحثين من احتراق وظيفي على هذا البعد، و احتلت مفردة: (أثناء ممارستي لوظيفتي لا أشعر بالراحة والسعادة) الرتبة الأولى بقيمة متوسط وزني (2.63) بتقدير أهمية (لا أوافق) وقد يرجع ذلك إلى وضوح الأعمال المنوطة بالموظفين والتي لا تتضمن أية تعقيدات، فكلما كانت المهام مفهومة وواضحة من قبل الموظف فهي لا تشكل عبئا ثقيلا عليه أثناء ممارسته لمسؤولياته إلى الدرجة التي يشعر معها بالتعب الشديد الذي يثنيه عن العطاء وعليه يكون تقييمه لأدائه وقدراته وإمكاناته إيجابيا.

3- الإجابة عن السؤال الثالث:

والذي ينص على: هل توجد علاقة دالة إحصائية بين أبعاد جودة حياة العمل (المتغير المستقل) وأبعاد الاحتراق الوظيفي (المتغير التابع) لدي العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية؟ وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام معامل ارتباط "بيرسون" لحساب معاملات الارتباط بين أبعاد جودة حياة العمل وأبعاد مستوى الاحتراق الوظيفي لدي عينة من العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية، والنتائج يوضحها الجدول الآتي:

جدول (18) المصنوفة الارتباطية بين أبعاد جودة حياة العمل وأبعاد مستوى الاحتراق الوظيفي لدي عينة من العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية (ن=123)

الاحتراق الوظيفي				المتغيرات
المجموع الكلي	عدم الإنجاز الشخصي	عدم الإنسانية	الإجهاد الانفعالي	
-.179*	-.145	-.109	-.133	أولاً: الأبعاد المتعلقة ببيئة العمل المادية والمعنوية
-.233**	-.136	-.100	-.251**	الأمن والصحة المهنية
-.364**	-.282**	-.179*	-.314**	العلاقات الاجتماعية (التكامل الاجتماعي في العمل)
-.318**	-.233**	-.161	-.281**	الأجور والرواتب (التعويض المناسب العادل)
-.259**	-.194*	-.233**	-.146	ثانياً: الأبعاد المتعلقة ببيئة العمل التنظيمية والوظيفية
-.317**	-.304**	-.231*	-.165	الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة
-.335**	-.361**	-.196*	-.177*	الأمان والاستقرار الوظيفي
-.070	-.026	.016	-.123	الترقية والتقدم الوظيفي
-.303**	-.281**	-.206*	-.178*	التوازن بين الحياة والعمل
-.328**	-.279**	-.201*	-.230*	المجموع الكلي

يتضح من الجدول السابق أنه:

- توجد علاقة سالبة دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05، 0.01) بين الإجهاد الانفعالي كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي وأبعاد جودة الحياة الوظيفية (الأمن والصحة المهنية- العلاقات الاجتماعية- الأجور والرواتب- الأمان والاستقرار الوظيفي- التوازن بين الحياة والعمل)، والمجموع الكلي لجودة الحياة الوظيفية لدى عينة من العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية.

- توجد علاقة سالبة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05، 0.01) بين عدم الإنسانية كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي وأبعاد جودة الحياة الوظيفية (العلاقات الاجتماعية- الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة- الأمان والاستقرار الوظيفي- التوازن بين الحياة والعمل)، والمجموع الكلي لجودة الحياة الوظيفية لدى عينة من العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية.

- توجد علاقة سالبة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) بين عدم الإنجاز الشخصي كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي وأبعاد جودة الحياة الوظيفية (العلاقات الاجتماعية- الأجور والرواتب- الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة- الأمان والاستقرار الوظيفي- التوازن بين الحياة والعمل)، والمجموع الكلي لجودة الحياة الوظيفية لدى عينة من العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية.

- توجد علاقة سالبة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) بين المجموع الكلي للاحتراق الوظيفي وأبعاد جودة الحياة الوظيفية (الأمن والصحة المهنية- العلاقات الاجتماعية- الأجور والرواتب- الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة- الأمان والاستقرار الوظيفي- التوازن بين الحياة والعمل)، والمجموع الكلي لجودة الحياة الوظيفية لدى عينة من العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية.

4- الإجابة عن السؤال الرابع:

والذي ينص على: ما إمكانية التنبؤ بالاحتراق الوظيفي من خلال أبعاد جودة حياة العمل لدي العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية؟

وللتحقق من صحة ذلك تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد لمعرفة الأثر أو العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل (أبعاد جودة حياة العمل)، وأبعاد المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي) لدى عينة من العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية. والنتائج يوضحها الجدول الآتي:

جدول (19) الانحدار المتعدد بين المتغيرات المستقلة والاحتراق الوظيفي لدى عينة من العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية (ن=123)

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	ثابت الانحدار	معامل الانحدار	معامل التفسير R ²
الأمن والصحة المهنية.	الاحتراق الوظيفي	46.070	.139	.23.9
العلاقات الاجتماعية.			-.265	
الأجور والرواتب.			-.387	
الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة.			.281	
الأمان والاستقرار الوظيفي.			.087	
الترقية والتقدم الوظيفي.			1.287	
التوازن بين الحياة والعمل.			-.334	

(R²) تشير قيمة في الجدول السابق إلى نسبة التباين في المتغير التابع والتي يُفسرها تباين المتغيرات المستقلة؛ وهذا يعني أن (أبعاد جودة حياة العمل) كمتغيرات مستقلة مجتمعة معاً تُفسر (23.9%) من التباين في المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي) لدى عينة من العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية، بينما النسبة المتبقية من التباين ترجع إلى متغيرات أخرى (البواقى) لم تؤخذ في الاعتبار في معادلة الانحدار. ويوضح الجدول الآتي تحليل تباين الانحدار.

جدول (20) قيمة ف ودالاتها الإحصائية لنموذج الانحدار بين المتغيرات المستقلة والاكنتاب (ن=123)

الدالة	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر الاختلاف
0.01	5.159	94.132	7	658.924	الانحدار
		18.247	115	2098.442	البواقى
			122	2757.366	الكلى

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.05) مما يدل على أن المتغيرات المستقلة وهى (أبعاد جودة حياة العمل) تؤثر بدرجة دالة إحصائياً في تحديد قيمة الاحتراق الوظيفي لدى عينة من العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية كما تجيب هذه النتائج على السؤال الخامس والذي ينص على: هل تؤثر جودة الحياة الوظيفية بأبعادها في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده لدى العاملين بالمكتبات الجامعية؟.

ويوضح الجدول الآتي ملخص تحليل الانحدار.

جدول (21) ملخص تحليل الانحدار المتعدد (ن=123)

الدالة	قيمة "ت"	معامل الانحدار المعيارى	الخطأ المعيارى	معامل الانحدار	البُعد
0.01	22.026	-----	2.092	46.070	الثابت
غير دالة	.904	.101	.154	.139	الأمن والصحة المهنية.
غير دالة	-1.242	-.142	.213	-.265	العلاقات الاجتماعية.
0.05	-2.319	-.240	.167	-.387	الأجور والرواتب.
غير دالة	1.070	.236	.263	.281	الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة.
غير دالة	.274	.049	.319	.087	الأمان والاستقرار الوظيفي.
0.01	3.416	.532	.377	1.287	الترقية والتقدم الوظيفي.
0.05	-2.307	-.825	.145	-.334	التوازن بين الحياة والعمل.

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ت" للمقدار الثابت لمعامل الانحدار دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، وقيمة "ت" لمعامل انحدار أبعاد (الأجور والرواتب- الترقية والتقدم الوظيفي- التوازن بين الحياة والعمل) دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.05، 0.01) ومما يدل على أهمية هذه الأبعاد في التنبؤ بالاحتراق

الوظيفي لدى عينة من العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية، وهكذا يمكن صياغة معادلة الانحدار المتعدد التي تعين على التنبؤ بالاحترق الوظيفي لدي عينة من العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية كالتالي :

$$\begin{aligned} \text{الاحترق الوظيفي} = & 46.070 + 0.139(\text{الأمن والصحة المهنية}) - 0.265(\text{العلاقات الاجتماعية}) - \\ & 0.387(\text{الأجور والرواتب}) + 0.281(\text{الإشراف ومشاركة العاملين في} \\ & \text{الإدارة}) + 0.087(\text{الأمان والاستقرار الوظيفي}) + 1.287(\text{الترقية والتقدم} \\ & \text{الوظيفي}) - 0.334(\text{التوازن بين الحياة والعمل}) \end{aligned}$$

ولتحديد أهم المتغيرات المستقلة إسهاما في التنبؤ بالاحترق الوظيفي لدي عينة من العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية تم تحليل الانحدار باستخدام الانحدار المتتابع Stepwise Regression والنتائج يوضحها الجدول الآتي:

جدول (22) تحليل الانحدار المتتابع لأهم المتغيرات المستقلة إسهاما في التنبؤ بالاحترق الوظيفي (ن=123)

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار	معامل الانحدار	معامل التفسير R2
الأجور والرواتب	الاحترق الوظيفي	47.340	-.587	13.3%

ومن الجدول السابق يتضح أن إسهام بعد الأجور والرواتب في تفسير التباين في الاحترق الوظيفي بلغ (13.3%)؛ وعليه يمكن الاعتماد في التنبؤ بالاحترق الوظيفي على بعد الأجور والرواتب لأنه البعد الأكثر إسهاما في تفسيره، وبالتالي يمكن صياغة معادلة الانحدار المتعدد التي تعين على التنبؤ بالاحترق الوظيفي من خلال بعد الأجور والرواتب لدى عينة من العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية كالتالي :

$$\text{الاحترق الوظيفي} = 47.340 - 0.587(\text{الأجور والرواتب})$$

نتائج وتوصيات الدراسة

أولاً: نتائج الدراسة

أوضحت نتائج الدراسة مايلي:

أولاً: مستوى جودة الحياة الوظيفية:

- مستوى جودة حياة العمل لدى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية جاء (متوسطاً) بتقدير أهمية (محايد)، ومتوسط وزني (1.80).

- المتوسط الكلي للأبعاد المتعلقة ببيئة العمل المادية والمعنوية وفقاً لآراء العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية جاء (متوسطاً) فقد كان الوزن النسبي (1.89)، بتقدير أهمية (محايد).

- المتوسط الكلي للأبعاد المتعلقة ببيئة العمل التنظيمية والوظيفية جاء (متوسطاً)، وبتقدير أهمية (محايد) ومتوسط وزني (1.73).

ثانياً: مستوى الاحتراق الوظيفي:

- متوسط مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية (منخفض)، بتقدير أهمية (لا أوافق)، ومتوسط وزني (2.43).

- بعد الإجهاد الانفعالي (الإرهاك الشخصي): جاء (متوسطاً) وبتقدير أهمية (محايد) ومتوسط وزني (2.19).

- بعد عدم الإنسانية (فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع الزملاء): جاء (منخفضاً) وبتقدير أهمية (لا أوافق)، ومتوسط وزني (2.73).

- بعد عدم الإنجاز الشخصي: جاء (منخفضاً) وبتقدير أهمية (لا أوافق)، ومتوسط وزني (2.38).

ثالثاً: العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل (المتغير المستقل) وأبعاد الاحتراق الوظيفي (المتغير التابع) لدى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية:

- توجد علاقة سالبة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) بين المجموع الكلي للاحتراق الوظيفي وأبعاد جودة الحياة الوظيفية (الأمن والصحة المهنية- العلاقات الاجتماعية- الأجور والرواتب- الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة- الأمان والاستقرار الوظيفي- التوازن بين الحياة والعمل)، والمجموع الكلي لجودة الحياة الوظيفية لدى عينة من العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية.

رابعاً: إمكانية التنبؤ بالاحترق الوظيفي من خلال أبعاد جودة حياة العمل لدى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية:

- (أبعاد جودة حياة العمل) كمتغيرات مستقلة مجتمعة معاً تُفسر (23.9%) من التباين في المتغير التابع (الاحترق الوظيفي) لدى عينة من العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية، بينما النسبة المتبقية من التباين ترجع إلى متغيرات أخرى لم تؤخذ في الاعتبار في معادلة الانحدار.

خامساً: تأثير جودة الحياة الوظيفية بأبعادها في مستوى الاحترق الوظيفي بأبعاده لدى العاملين بالمكتبات جامعة الإسكندرية:

- تؤثر المتغيرات المستقلة (أبعاد جودة حياة العمل) بدرجة دالة إحصائية في تحديد قيمة (الاحترق الوظيفي) لدى عينة من العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية.

- قيمة "ت" للمقدار الثابت لمعامل الانحدار دالة إحصائية عند مستوى (0.01)، وقيمة "ت" لمعامل انحدار أبعاد (الأجور والرواتب- الترقية والتقدم الوظيفي- التوازن بين الحياة والعمل) دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05، 0.01) ومما يدل على أهمية هذه الأبعاد في التنبؤ بالاحترق الوظيفي لدى عينة من العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية.

- إسهام بعد الأجور والرواتب في تفسير التباين في الاحترق الوظيفي بلغ (13.3%)؛ وعليه يمكن الاعتماد في التنبؤ بالاحترق الوظيفي على بعد الأجور والرواتب لأنه البعد الأكثر إسهاماً في تفسيره.

ثانياً: توصيات الدراسة

ومن خلال النتائج التي توصلت لها الدراسة توصي الدراسة بما يلي:

- يجب على إدارة كل مكتبة إعادة النظر في (أبعاد البيئة المادية والمعنوية) التي بها قصور والسعي نحو تحسينها مثل:

- إعادة النظر في نواحي الأمن والسلامة والصحة المهنية لديها مثل: (توفير الأمان الشخصي، الأمان ضد أخطار الكهرباء، البرد والحرارة، والأمان ضد الحريق) لأنها تعد من المهام الأساسية التي يجب أن توليها إدارة الموارد البشرية بالمكتبة أهمية خاصة من خلال توفير البيئة الصحية والأمنة للعاملين بها وتحقيق السلامة المهنية لجميع العاملين، مع الحرص على توفير البرامج التدريبية الوقائية والعلاجية بشكل دوري والحرص على إلحاق العاملين بها من أجل تعزيز ثقافة الأمن والسلامة والصحة المهنية لديها، وذلك من أجل إشباع غريزة الأمان لدى العاملين من أجل تحقيق جودة الحياة الوظيفية، فذلك يعد مظهراً من مظاهر التطور الإداري، ومن أجل تحقيق ذلك توصي الدراسة بضرورة تواجد مسؤول للسلامة والصحة المهنية بكل مكتبة قد يكون أحد العاملين

بالمكتبة، والذي تم تدريبه تدريجيا خاصا معتمدا ليقوم بهذه المهمة أو تعيين مسؤول سلامة مهنية متخصص. وتكون من ضمن مهامه تقييم مصادر مخاطر الصحة المهنية والبيئية بالمكتبة ومدى استيفائها لشروط السلامة والصحة المهنية ووضع برامج إدارة المخاطر بالاشتراك مع العاملين وتحديد البرامج التدريبية اللازمة لهم وتصميم والإشراف على تنفيذ خطط الإخلاء والمكافحة في حالات الطوارئ.

يجب إعادة النظر في أجور ورواتب العاملين بالمكتبات الجامعية من خلال تطوير سياسات لتحسين الدخل المالي، وكذلك المزايا العينية الأخرى لهم، باعتبار متخصصين يؤدون أعمالا فنية متخصصة في مهنة مهمة مثل مهنة أخصائيي المكتبات والمعلومات والتي تعد من أرقى المهن في الدول المتقدمة، ويجب الاعتماد على تسعير الوظائف Job pricing الذي يضمن ملائمة الأجور لمؤهلات ومهارات الأفراد وصعوبة الوظيفة التي يشغلونها ويأخذ في الاعتبار أسعار الوظائف المماثلة والمشابهة في المنظمات الأخرى سواء داخل مصر أو في دول أخرى، مع ضرورة تقييم سياسة الأجور بالمكتبات الجامعية كل فترة للتأكد من أنها لا تزال ملائمة للظروف المعيشية ومتواكبة مع التغيرات الناشئة في سوق العمل وتغيرات الأجور في المنظمات الأخرى وتؤدي دورها المنشود في تحفيز العاملين، فمهنه المكتبات لا بد لها من خصوصية تميزها عن غيرها.

- يجب على القائمين على إدارة المكتبات الجامعية تحسين بعض جوانب (البيئة التنظيمية والوظيفية) التي بها قصور مثل:

- الحرص على تطبيق التفويض بالمكتبات من جانب المدراء والرؤساء المباشرين نظرا لأهمية التفويض بالنسبة للمرؤوسين أثناء تأدية المهام المكلفين بها، كما يساعد التفويض على إعداد أجيال متعاقبة من المديرين الأكفاء، والإفادة من مواهب العاملين وخبراتهم بالإضافة إلى جانبه التحفيزي، فلا بد من التفات مدراء المكتبات لأهمية التفويض والسعي نحو تطبيقه بشكل أكبر وأوسع مما هو عليه الآن مع استيعاب الفرق بين تفويض السلطة وتفويض المسؤولية، وذلك من خلال توفير الدورات التدريبية حول مفهوم التفويض وأهميته وكيفية تطبيقه في بيئة العمل.

- كذلك يجب إعادة النظر في سياسة التحفيز المطبقة بالمكتبات محل الدراسة، وتلافي أوجه القصور فيها ودعم الجوانب الإيجابية بها، فعلى سبيل المثال: يجب أن تحرص إدارة كل مكتبة على الاعتراف بما يحققة موظفوها من إنجازات مهنية وعلمية متميزة بالتقدير المعنوي المكافئ للإنجاز، والمكافآت المادية المجزية بما يكفل لهم ما يشعرونه بتقديرها لإنجازاتهم حتى يصبح هذا الشعور بالإنجاز عاملا محفزا لهم على بذل المزيد من الجهد وتحسين الأداء في العمل والارتقاء بمستواهم عمليا ومهنيا ودعم روح السلوك الإبداعي لديهم، هذا إلى جانب

ضرورة تطبيق التحفيز بالمشاركة في صناعة القرار، والتحفيز بالمعرفة من خلال تزويدهم بالمعلومات التي تخص عملهم وتعريفهم بكل ما هو جديد في مجال عملهم، والتحفيز الذاتي.

- يجب إعادة النظر في نظام الترقيات المطبق حالياً والاتجاه نحو الكفاءة العلمية والعملية في الترقية بدلاً من الاعتماد على نظام الأقدمية فقط، مع عدم إغفال دور الخبرة.

فتوفير بيئة تنظيمية مفضلة ومحبة يترك أثراً ملموساً على جودة الحياة الوظيفية وبخاصة في مهنة المكتبات والمعلومات، نظراً لاحتياج هذه المهنة إلى أفراد ذوي مهارة لفهم متطلبات واجباتهم الوظيفية.

وبصفة عامة يجب على إدارة كل مكتبة إعادة تقييم عوامل جودة الحياة الوظيفية لديها، وذلك من خلال وضع إستراتيجية لتحسين بيئة العمل بها ومراجعتها بشكل دوري لتتلاءم في أوجه القصور فيها، كذلك الحرص على عمل قياس لمستوى جودة الحياة الوظيفية بالمكتبات الجامعية على فترات متباعدة ولتكن كل ثلاث سنوات أو خمس سنوات للتعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين بتلك المكتبات والوقوف على أوجه القصور فيها والسعي نحو دعم الجوانب الإيجابية فيها، وذلك من أجل الاحتفاظ بالموظفين المهرة وتلبية متطلباتهم وتحقيق طموحاتهم من أجل البقاء والاستمرار للمكتبات وتحقيق أهدافها وأهداف المستفيدين منها؛ فجودة الحياة الوظيفية لأخصائيي المكتبات والمعلومات بصفة عامة، والعاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية بصفة خاصة يجب أن يكون إيجابياً في جميع المجالات، فالفجوة بين ما يتمناه العاملون وما تقدمه لهم المكتبة هو مقياس لمدى رضا العاملين عن جودة حياتهم الوظيفية.

- يجب توفير دورات تدريبية للتعريف بمفهوم الاحتراق الوظيفي، والمخاطر المترتبة عليه بالنسبة للموظف والعمل، وكيفية التعامل مع الاحتراق الوظيفي وتجنبه، وما هي أعراضه؟ وكيفية التعرف على علامات الاحتراق الوظيفي لدى النفس ولدى الغير؟ وكيفية تفادي الاحتراق الوظيفي، وما هي أكثر الأعمال بالمكتبات المسببة للاحتراق الوظيفي؟ وما يمكن فعله لمنع في المكتبات الجامعية؟ وذلك من خلال توفير فرص للتعلم، وفرص للحوار والتنفيس عما بداخلهم، ووضع إستراتيجيات للتعامل مع الاحتراق الوظيفي من أجل فهم طبيعة الضغوط التي تواجه العاملين بالمكتبات الجامعية وإدارة الاحتراق الوظيفي، والتحكم فيه، وذلك لتفادي مخاطر الاحتراق الوظيفي الذي قد يكون كامناً لدى العاملين دون درايتهم بماهيته ومظاهره وأسبابه.

- إجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بكل من جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي على أنواع أخرى من المكتبات ومراكز المعلومات لتعزيز النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، وتسهيل المزيد من الضوء على هذين المفهومين الإداريين المهمين، ووضع المزيد من المقترحات لتحسين جودة الحياة الوظيفية وتقليل الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمهنة المكتبات والمعلومات.

قائمة المصادر

أولاً: المصادر العربية

- 1- إبراهيم، بن تريح. (2018). أثر التمكين الإداري على السلوك الإبداعي لدى العاملين: دراسة ميدانية بمؤسسة إتصالات الجزائر المديرية العملية للإتصالات بورقلة. رسالة ماجستير. كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح. قسم علوم التسيير. الجزائر، 36 متاح 18 يناير 2019 . <https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/17038/1/bent>
- 2- أبو حميد، هشام عيسى عبد الرحمن. (2017). أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة. رسالة ماجستير. كلية التجارة، الجامعة الإسلامية. غزة، 118-121. متاح 12 ديسمبر 2019. <http://search.mandumah.com/Record/818867>
- 3- أبو طه، سلمى سليم. (2010). أثر الاحتراق الوظيفي على فاعلية الأداء. المجلة العلمية الاقتصادية والتجارة. مصر. 519.
- 4- أديس، آلاء حمدي. (2012). العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي شركة الإتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين: دراسة حالة. رسالة ماجستير. جامعة الخليل. فلسطين، 44. متاح 31 ديسمبر 2019. <https://www.mobt3ath.com/uplode/book/book-18079.pdf>
- 5- الطلاع، سليمان أحمد. (ديسمبر 2015). واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظة غزة. مجلة جامعة الأزهر. سلسلة العلوم الإنسانية. 17 (2)، 182. متاح في 12 ديسمبر 2019 <http://www.alazhar.edu.ps/journal/detailsr.asp?seqq1=2886.2019>
- 6- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح. (2004). جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي: دراسة ميدانية. مجلة الدراسات والبحوث التجارية. ع2. متاح في 24 سبتمبر 2004. <https://hrdiscussion.com/downloadfile/3879/1/1273954306/./D8/A->
- 7- أمينة، عزيزي. (2018). الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم المتوسط: دراسة ميدانية لدى معلمي التعليم المتوسط بولاية سعيدة والبيض. جامعة د. مولاي الطاهر سعيدة. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. قسم العلوم الاجتماعية. 17. متاح 31 ديسمبر 2019 https://pmb.univ-saida.dz/busshopac/doc_num.php?explnum_id=1326.2019
- 8- بدوي، شيرين شريف. (2013). نموذج مقترح لأثر التوافق بين إلتزامات الإدارة وإلتزامات العاملين على جودة حياة العمل: دراسة تطبيقية على شركات خدمات الهاتف المحمول المصرية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة. 566.
- 9- البربري، مروان حسن. (2016). دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني. رسالة ماجستير. جامعة الأقصى. غزة. فلسطين. 22-23. متاح في 26 ديسمبر 2019. <https://iugspace.iugaza.edu.ps/handle/20.500.12358/20290>
- 10- بو بكر، ساخي. (2016). تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيط. ماجستير. جامعة مهران، محمد بن أحمد. كلية العلوم الاجتماعية. قسم علم النفس والأرطوفونيا. 113-114. متاح 29 ديسمبر 2019. [https://search-academy.com/downs_file/./D8/AA/./D9/85/./D9/83/.](https://search-academy.com/downs_file/./D8/AA/./D9/85/./D9/83/)
- 11- جاد الرب، سيد. (2003). جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال المصرية. القاهرة: دار الفكر العربي للنشر. 356.
- 12- الجناحي، عائشة. (يونيو 2019). الاحتراق النفسي المهني. البيان. الفقرة الثانية. متاح 31 ديسمبر 2019 <https://www.albayan.ae/opinions/by-the-way/2019-06-04-1.3576417>
- 13- الحايك، هيام. (2000). مستويات الاحتراق لدى معلمي الحاسوب في المدارس الحكومية الأردنية. رسالة ماجستير. جامعة اليرموك، أربد - الأردن. متاح في 10 ديسمبر 2019. <http://search.mandumah.com/Record/567468>

- 14- حمدي، غادة. (مايو 2016). 10 أعراض للاحتراق الوظيفي. الفقرة السادسة. متاح 31 ديسمبر 2029. <https://al-ain.com/article/140171>
- 15- حمود، خضير كاظم. (2002). السلوك التنظيمي. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع. 168.
- 16- الخويطي، موسى. (2004). مصادر الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في خدمة العملاء بالشركة المصرية للاتصالات. المجلة العلمية لكلية التجارة. جامعة الزقازيق. 214.
- 17- الخرابشة، عمر & عربيات، أحمد. (2005). الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر. مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية. 7(2)، 301. متاح 31 ديسمبر 2019 https://journals.najah.edu/media/journals/full_texts/5_7.pdf
- 18- خضير، محمود & ياسين، الخرابشة. (2010). إدارة الموارد البشرية. ط2. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع. 230.
- 19- دودين، أحمد يوسف. (2012). إدارة الأعمال الحديثة. عمان: دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع. 90.
- 20- راضي، بهجت. (2008). العدالة التنظيمية وعلاقتها بجودة حياة العمل في المجلس القومي للرياضة. مجلة البحوث الإدارية. 64، (1)، 1.
- 21- رضاوي، أسمهان. (2017). الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الابتدائي. جامعة سعيدي. الجزائر. 19. متاح 31 ديسمبر https://pmb.univ-saida.dz/busshopac/doc_num.php?explnum_id=13262019
- 22- زاهر، تيسير. (2016). أثر جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على مركز خدمة المواطن (النافذة الواحدة) بمحافظة دمشق. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية. 38(1)، 109.
- 23- زناتي، أمل محسوب & أحمد، هالة عبد المنعم. (يونيو 2013). جودة حياة العمل لدى معلمي الحلقة الأولى من التعليم الأساسي بمصر في ضوء متطلبات الجودة والاعتماد. مجلة التربية. 16(41)، 319. متاح في 12 ديسمبر 2019. <http://search.mandumah.com/Record/650390>
- 24- سارة، بقدرور. (2015). إستراتيجيات المواجهة ومدى فاعليتها في تجاوز الاحتراق النفسي لدى القابلات: دراسة ميدانية عيادية لأربع حالات بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمومة والطفولة بولاية مستغانم. ماجستير. جامعة عبد الحميد بن باديس. كلية العلوم الاجتماعية. شعبة علم النفس. 37. متاح 31 ديسمبر 2019. <http://e-biblio.univ-mosta.dz/bitstream/handle/123456789/5471/f4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 25- السيوطي، شلبي إسماعيل. (2016). أثر جودة حياة العمل على الولاء التنظيمي في الوزارات الفلسطينية. رسالة دكتوراه. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. الخرطوم. 88-98. متاح في 24 ديسمبر 2019. <http://repository.sustech.edu/bitstream/handle/123456789/13609/%d8%a3%d8/a>
- 26- شميلان، عبد الوهاب بن شيباب. (يونيو 2019). كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي وقياس أثرها على أداء العاملين. المجلة العربية للإدارة. 39(2)، 220. متاح في 26 ديسمبر 2019 https://aja.journals.ekb.eg/article_36103_a0a0e16a5aa98d2b6213925d342fd5a3.pdf
- 27- الشنطي، نهاد عبد الرحمن. (2019). واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقتها بأخلاقيات العمل: دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان. ماجستير. جامعة الأقصى زغرة. 19-31. متاح في 24 ديسمبر 2019. <https://www.mobt3ath.com/uplode/book/book-13088.pdf>
- 28- صالح، محمد فالح. (2004). إدارة الموارد البشرية: عرض وتحليل. عمان: دار الحامد للنشر. 164.
- 29- صرصور، آية عبد القادر. (2015). دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى في قطاع غزة. رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية. غزة. متاح في 26 ديسمبر 2019. <https://www.mobt3ath.com/uplode/book/book-13390.pdf>

- 30- صفاء، عيسى. (2018). أثر جودة حياة العمل على دافعية العاملين للإنجاز: دراسة ميدانية بمؤسسة محبوبة للعجائن الغذائية --عنابة- الجزائر. مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث. (1)، 214. متاح في 23 ديسمبر 2019. <https://democraticac.de/?p=55046>
- 31- الصيرفي، محمد (2006). إدارة الموارد البشرية: المفاهيم والمبادئ. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع. 327
- 32- عجرمة، فاطمة. (2016). أثر تأمين بيئة العمل على جودة الحياة الوظيفية بمواقع مشروعات التشييد المصرية بين التفعيل والمسؤولية التشريعية والتعاقدية. المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث. (3)، 13. متاح في 23 ديسمبر 2019. <https://drive.google.com/file/d/0B9QsQ6SZL93LS042NVV0c2k1YTA/view>
- 33- عفاف، حيران. (2014). جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري: دراسة ميدانية بمؤسسة نفضال بسكرة. ماجستير. جامعة محمد خضير بسكرة. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. قسم العلوم الاجتماعية، 29، 30. متاح في 23 ديسمبر 2019. http://www.alazhar.edu.ps/Library/aattachedFile.asp?id_no=0048564
- 34- علامات تدل على الإصابة بمتلازمة الاحتراق النفسي المهني. (يوليو 2019). النجاح. متاح 31 ديسمبر 2019. <https://www.annajah.net/./D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%85%D8%A7%D8%AA-/>
- 35- العنزي، سعد علي & صالح، أحمد علي. (2009). إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال. ط1. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع. 43.
- 36- العنزي، طليل. (2013). بيئة العمل وعلاقتها بالالتزام الوظيفي للعاملين بجوازات منطقة الحدود الشمالية. رسالة ماجستير. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. كلية الدراسات العليا. قسم العلوم الإدارية. 82 متاح 24 ديسمبر 2019. <https://repository.nauss.edu.sa/password-login>
- 37- عواد، فتحى أحمد. (2013). إدارة الأعمال الحديثة بين النظرية والتطبيق. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع. 178.
- 38- القصاص، نللي يوسف. (سبتمبر/ 2019). قراءة في مفهوم الاحتراق الوظيفي. الفقرة الخامسة. متاح 31 ديسمبر 2019. <http://www.zahratachark.com/2019/09/02/./D9%82/D8%B1/D8%A7/D8%A1/D8>
- 38- الكلابي، سعد & رشيد، مازن. (2001). الاحتراق الوظيفي: دراسة إستكشافية لمقياس ماسلاك على الموظفين بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية. مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية. (1)، 117.
- 39- الكلالدة، طاهر محمود. (2013). إدارة الموارد البشرية. عمان: دار البداية. 131-132.
- 40- ماضي، خليل إسماعيل. (2014). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية. رسالة دكتوراه. جامعة قناة السويس. كلية التجارة. ص63. متاح 23 ديسمبر 2019. <http://b7oth.com/wp-content/uploads/2014/11/./D9%85%D8%A7/D8%AC/D8%B3/D8/>
- 41- المدلج، عبد الله. (2013). قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين الفنيين في الجامعات الطبية للقوات المسلحة بالرياض. رسالة ماجستير. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. الرياض. 32. متاح 23 ديسمبر 2019. <https://core.ac.uk/download/pdf/80742440.pdf>
- 42- مصطفى، أحمد سيد. (2008). إدارة الموارد البشرية: رؤية إستراتيجية معاصرة. ط2. مصر: جامعة بنها. 485
- 43- المطيري، منى بنت جزاء & الدخيل، هبة بنت منصور. (مارس 2017). قياس مستوى جودة العمل في وزارة الخدمة المدنية بالمملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية. (1)، 133-135. متاح 10 ديسمبر 2019. <http://search.mandumah.com/Record/818867>

- 44- معراجي، سالم. (2017). جودة حياة العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمؤسسة سونلغلز الجزائر. ماجستير. جامعة عبد الحميد بن باديس. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. قسم العلوم الاجتماعية. 7. متاح في 23 ديسمبر 2019. <http://e-biblio.univ-mosta.dz/bitstream/handle/123456789/2882/286.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 45- منصور، محمد إبراهيم. (2016). جودة حياة العمل لدى مديري المدارس الثانوية وعلاقتها بدرجة ممارستهم للمساءلة الذكية. ماجستير. جامعة الأزهر غزة. ص 10. متاح في 24 ديسمبر 2019. http://www.alazhar.edu.ps/Library/aattachedFile.asp?id_no=0048929
- 46- الناصر، بن إبراهيم، و ناصر نداء بنت. (فبراير 2019). الاحتراق الوظيفي لدى إدارات كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية. *Route educational social science journal*. 6(3).visited in 31 Dec 2019. http://www.ressjournal.com/Makaleler/2102723304_16.pdf
- 47- ناصر، أحمد عبد الأمير. (2017). ضروريات تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي. مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية. ع27، 12. متاح في 31 ديسمبر 2019. <https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&id=138786>
- 48- هتهات، نوال. (2015). مستوى الاحتراق النفسي لدى الأستاذ الجامعي. ماجستير. جامعة ورقلة. الجزائر. 70. متاح 31 ديسمبر 2019. https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/9980/1/Hethat_Nawal.pdf
- 49- وادي، مينة. (2016). جودة حياة العمل كمدخل لإدارة الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة: كدراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الحجاز-عناية. مجلة دراسات وأبحاث. 22، 282-284. متاح في 10 ديسمبر 2019. <http://search.mandumah.com/record/151054>
- 50- البيبي، عبد القادر أحمد. (2008). اختبار أثر الخصائص التنظيمية والفرد في تشكيل ضغط العمل: دراسة ميدانية في الجامعات السورية. رسالة ماجستير. جامعة حلب. كلية الاقتصاد. 81. متاح في 25 ديسمبر 2019. <https://acofps.com/vb/wp-content/uploads/attach/1711.pdf>

ثانيا: المصادر الأجنبية:

- 1- Abdul Aziz,R. (2011). Quality of work life of librarians in government academic libraries in the Klang vally ,Malaysia.the international information &library review.43(3), 149-158. Retrieved 7 Jan 2020. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S105723171100035X>
- 2- Adhikari,D.R.and Gautam,D.K. (2010). labor legislations for improving quality of work life in Nepal.international journal of law and management .52 (1), 41. Retrieved 24 Dec 2019. https://www.researchgate.net/publication/244141805_Labor_Legislatio
- 3- Afsar,Salda tasdemir.(2014). impact of quality of work life on organizational commitment: a comparative study on academicians universities in Turkey. International journal of social sciences.III(4), 127. Retrieved 23 Dec 2019 https://www.researchgate.net/publication/284762921_Impact_of_the_Quality_of_Work

- 4- Akakandelelwa,A and Jain,P.(2013). Acomparative study of perceived work related stress among library staff into academic libraries in southern Africa.library management .34(8/9), 569-584. Retrieved 23 Dec 2019. https://www.researchgate.net/profile/Priti_Jain7/publication/263257501
- 5- ALA .Webiners (12/ July/2018). Coping with burnout:strategies for staying centered. ALApublishing e learning. Retrieved 11 Dec 2019. <http://www.ala.org/news/member-news/2018/12/new-workshop-coping-burnout-strategies-staying-centered>
- 6- Annaffleck,M. (1996). Burnout among bibliographic instruction librarians. Library and information science research.18(2), 165-183. Retrieved 5 Jan 2020. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740818896900183>
- 7- Anyooku,E. (2016). Demographic determinats of quality of work life of librarians working in Nigeria.international journal advanced library and information science.4 (1), 312-323. Retrieved 6 Jan 2020. https://www.researchgate.net/publication/299031018_Demographic_Determinants_of_f_
- 8- Bartlett,J.A. (2018). You too, can prevent librarians burnout.library leadership and management.32(2), 1-4. Retrieved 6 Jan 2020. https://uknowledge.uky.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1292&context=libraries_fac_pub
- 9- Bharathi,P.,Kumar,N and umaselvi,M.(2011). Quality of work life perception of college teachers Indian.journal of work life management studies.11(1), 48. Retrieved 23 Dec 2019. <https://www.ijrdo.org/index.php/er/article/view/2183>
- 10- Bigly,M.H. (2016). Job burnout among medical librarians. J Anal res clin med.4(4), 215-220. Retrieved 23 Dec 2019. <https://www.researchgate.net/profile/Mohammad->
- 11- Bohyun.(Jul/2010).librarianship and burnout.library Hat. Retrieved 5 Jan 2020. <http://www.bohyunkim.net/blog/archives/632#.XhNbD1iP7IU>
- 12- Brewer,Ernest,W.et al .(Jun/2004). Employee burnout:a ameta analysis of the relationship between age or years of experience.Human resources development review. .3(2), .102. Retrieved 31 Dec 2019. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1534484304263335>
- 13- Christian,L.A. (2015). Apassion deficit occupational burnout and the new librarian: Arecommendation Report.the southeastern librarian.62(4).Article 2, 2-11 Retrieved 2020. 5 Jan <https://digitalcommons.kennesaw.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1533&context=sel>
n

- 14- Daud, Normala. (2010). investigating the relationship between quality of work life and organizational commitment amongst employees in Malaysian firms. *international journal of business and management* .5(10), 77. Retrieved 24 Dec 2019. https://www.researchgate.net/publication/46302797_Investigating_the_Relationsh
- 15- Dina, T. (2016). The effect of stress on professional librarians job performance in Nigerian university libraries. *library philosophy and practice*. (E-journal). paper 1431. Retrieved 23 Dec 2019. <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=3968&context>
- 16- Gary, B and Singh, S.N. (October/2018). Measuring the relationship between quality worklife and organizational environment: a case study of library and information science professionals of Haryana state. *journal of humanities and social science* .23(10), 15. Retrieved 7 Jan 2020. <http://www.iosrjournals.org/iosr-jhss/papers/Vol./2023/20Issue10/Version-7/C2310071419.pdf>
- 17- Ghorpade, Jai. et al. (May 2007). Burnout and personality: evidence from academia. *journal of career assessment*. 15(2), 241. Retrieved 31 Dec 2019. <http://citeseerx.ist.psu.edu/messages/downloadexceeded.html>
- 18- Harwel, K.R. (2013). Burnout and job engagement among business librarians. *library leadership and management*. 27(1/2). Retrieved 5 Jan 2020. https://www.researchgate.net/publication/287431058_Burnout_and_job_engagement_among_business_librarians
- 19- Huprich, J. (October/2007). Burnout in academic libraries. *library work life home*. 4(10) . Retrieved 5 Jan 2020. <http://ala-apa.org/newsletter/2007/10/16/burnout-in-academic-libraries/>
- 20- Ilo, P & Dina. (2016). Managing stress among librarians in selected university libraries in Ogun state Nigeria. *library philosophy and practice* (E-journal) paper 1343. Retrieved 5 Jan 2020. https://www.researchgate.net/publication/301508246_Managing_Stress_Among_Librarians
- 21- Indumathy, R & Ramalraj, S. (April/2012). A study on quality of work life among workers with special referanc to textile industry in trupur district - A textile hub. *international journal of multidisciplinary research*. 2(4), 262. Retrieved 12 Dec 2019. http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.297.9628_nnnnn
- 22- Kaiser, S & Ringlsetter, M. (2011). *Strategic management of professional service firms: theory and practice* . Germany: Springer. Retrieved 26 Dec 2019. https://books.google.com.eg/books?id=8SFIELzAP_oC&pg=PA2&hl=ar&source=gbs_toc_r&cad=4#v=onepage&q&f=false

- 23- Kim,Hye ,K. (2014). Work life balance and employee performance: the mediating role of affective commitment .*global business and management research : an international journal* .6(1), 39. Retrieved 26Dec 2019. <https://pdfs.semanticscholar.org/b2a0/018b12b37416dd8418ef1342bbb34dde02a0.pdf>
- 24- Koohbanani,H.K,Zarei,A .and Erfani,N. (November/2019). Measuring the librarians quality of work life in Iranian public libraries. *library management*.40 (8/9), 532-542. Retrieved 7 Jan 2020. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LM-11-2018-0089/full/html>
- 25- Larrivee,Anne. (2014). Exploring the stressors of new librarians.visited in 5 Jan 2020 . https://orb.binghamton.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1001&context=librarian_fac
- 26- Macavley,P. (August/2014).Managing burnout in the workplace:a guide for information professionals.*library management*.35(6/7), 534-535. Retrieved 5 Jan 2020. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/00049670.2014.957821>
- 27- Marta,Jante.K.M ,et al .(March/2013).perceptions about ethic institutionalization and quality of work life:thai versus American marketing managers.*journal of business research*.66, 381. Retrieved 26 Dec 2019. https://www.researchgate.net/profile/Dong_Jin_Lee7/publication/251511401_Perceptions_about_ethics_institutionalization_and_quality_of_work_life_Thai_versus_A
- 28- Martell,Charles. (January/1981).Improving the effectiveness of libraries thtough improvements in the quality of working life.college and research libraries.42(5).pp. Retrieved 7 Jan 2020. <https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/hand>
- 29- Maslach,c.&Leiter,p. (1997).burnout:how organizations cause personal stress and what to do about it: San Francisco:Jossey –Bass publishers ,148.
- 30- Maslash,C.&Jackson,S. (1981).the measurement of experienced burnout .*journal of occupational behavior*.2,109. Retrieved 31 Dec 2019. https://www.researchgate.net/publication/227634716_The_Measurement_of_Experienced_Burnout
- 31- Matteson,M. and Miller,S.S. (2013). A study of emotional labor in librarianship. 35(1),54-62. Retrieved 5 Jan 2020. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740818812000965>
- 32- Mothukur,A . Ramesh,E. (Apr-Jun/ 2018). Quality of work life of library professionals in selected autonomous engineering college libraries of Hyderabad.*international journal of library and information studies*.8(2), 339-345. Retrieved 7 Jan 2020. http://www.ijlis.org/img/2018_Vol_8_Issue_2/339-345.pdf
- 33- Nardine,J. (2019). The State of academic liaison librarian burnout in ARL libraries in the united states.*college&research libraries*.80 (4) , 208-224. Retrieved 4 Jan 2020. <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/download/17398/19176>

- 34- Petek,M. (2018). stress among reference library staff in academic and public libraries. Reference review.46(1), 128-145. Retrieved 5 Jan 2020. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/RSR-01-2017-0002/full/html>
- 35- Radhika.(2016). Quality of work life in selected special libraries of Andhra Pradesh: a study. SRI KR ishnade varaya university,Anantapur.department library and information science.1 Retrieved 7 Jan 2020. <https://shodhganga.inflibnet.ac.in/handle/10603/130671>
- 36- Reddy,L& Reddy,M. (2010). Quality of work life. employees: emerging dimensions. Asian journal of management research ,832 Retrieved 23 Dec 2019. http://www.zenithresearch.org.in/images/stories/pdf/2012/April/ZIJMR/24_ZIJMR_APR
- 37- Reno,L.M&Lowe,M. (2018). Examining the emotional dimensions of academic librarianship: Emerging research and opportunities . chapter5 .academic librarianship and burnout .USA:university of neworleans.,72-89. Retrieved 5 Jan 2020. <https://www.igi-global.com/book/examining-emotional-dimensions-academic-librarianship/181507>
- 38- Repa,B.(2020). your rights in the workplace .9th ed . USA:NOLA. 149
- 39- Roy,Sudipto&Novak,Tihana.(2010). Job burnout among prisin staff in the united states and Croatia: a preliminary international journal criminal justice sciences.5 ,191. Retrieved 31 Dec 2019. <http://citeseerx.ist.psu.edu/messages/downloadsexceeded.html>
- 40- Sharif,Zadeh.F.and Kheirandish,M. (2009). Analysis of the relationship between quality of working life and employee performance in Iran.khodro diesel co .2(3). Retrieved 14 Dec 2019. https://www.researchgate.net/publication/275544535_Relationship_between_Quality_of_Work_Life_and_Career_Advancement_among_Iranian_Academics
- 41- Specter,E.(November/2019). Emotional labor is not: what you think it is .p1. Retrieved 7 Jan 2020. <https://www.vogue.com/article/what-is-emotional-labor>
- 42- Swamy,D,et al.(2015). Quality bof work life:scale development and validation.international journal of caring science.8(2), 28. Retrieved 11 Dec 2019 http://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/6_swamy.pdf
- 43- Togia,A.(2005). Measurement of burnout and the influence of background characteristics in greek academic librarians. library management.26 (3), 130-138. Retrieved 3 Jan 2020. https://www.researchgate.net/publication/238324835_Measurement_of
- 44- Wijetunge,P.(February/2013).Work-related stress among the university librarians of Srilanka.journal of the university librarians association of Srilanka.16 (2). pp, 125-137. Retrieved 6 Jan 2020. https://www.researchgate.net/profile/Pradeepa_Wijetunge2/publication/274689248_W

-
- 45- Zhang,B. (2017). Research of university librarians job burnout and its adjustment. advances in economics business and management research.29, 1468-1472.International conference on innovations in economic management and social science. Retrieved 6 Jan 2020. <https://download.atlantis-press.com/article/25873228.pdf>



**The reality of work life quality and its relationship to the job burnout among employees of Alexandria University libraries:
A field study**

Dr. Umniah Khair Tawfiq Saad

Teacher of Library and Information Sciences
Libraries and Information Depart.
Faculty of Arts - Alexandria University
omnia.hkier@yahoo.com

The research sought to study the reality of the quality of work life and its relationship to the phenomenon of job burnout among employees of Alexandria University libraries in order to analyze the bilateral relationship between two variables of the most recent literature of organizational behavior (quality of job life and job burnout), which in the last decades has received attention in the West and attracted the attention of researchers And academics, and given that the symptoms of job burnout are increasing in occupations and jobs where direct interaction with the public is essential such as: librarians and information professionals. the paper aims to identify the level of: the quality of the work life, and job burnout among the study sample, and whether there is a statistical relationship between the two variables: independent (quality of work life) and the dependent (job burnout), and knowing whether there is an effect of the quality of the job life with its dimensions on the level of job burnout with its dimensions, and the possibility of predicting job burnout through the dimensions of the quality of the work life, the research used the descriptive analytical approach, and the questionnaire tool to collect the required information. The research concluded that the level of The quality with a negative relationship statistically significant at the level of significance (0.01) between the total of the job burnout, The overall total of the quality of the work life for the study sample, and the dimensions of the quality of the work life had an effect with a statistically significant degree in determining the value of job burnout. The research recommended to reconsider some factors of work life quality that where shown to be poor and to keep working on rectifying them through a strategy for work environment improvement, as well as developing a strategy for managing and controlling job burnout, The research also proposed some suggestions that would be useful in addressing deficiencies in the physical, moral, organizational and functional aspects.

Keywords: Quality of work life; Job burnout; Emotional labor; stress among librarians.

