



كلية الآداب

قسم المكتبات والمعلومات

## صراعات العمل المهنية في المكتبات الجامعية الليبية : دراسة ميدانية

### Professional conflicts in Libyan Universities'Libraries

A field study

أطروحة علمية مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه في الآداب

إعراب

نبيلة محمد الشاوش

محاضر مساعد بقسم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب - جامعة طرابلس

إعراف

أ.د. ثناء إبراهيم موسى فرات

أستاذ علم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب - جامعة عين شمس

مشرف مسارك

د. مشيرة أحمد صالح

أستاذ علم المكتبات والمعلومات المساعد

كلية الآداب - جامعة عين شمس

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

سورة التوبة

الآية رقم (١٠٥)

## شكر وتقدير

الشكر لله سبحانه وتعالى الذي هدانا لهذا وما كنا لننهض لو لا أن هدانا الله

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿وَلَا تَنسُوا الْفَضْلَ بَيْنَكُمْ إِنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ﴾ (٢٣٧)

صدق الله العظيم

من سورة البقرة الآية (٢٣٧)

يغمرني الشعور بالامتنان والفضل والشكر إلى مشرفتي الفاضلة الأستاذة الدكتورة ثناء إبراهيم موسى فرحت حفظها الله على قبولها الإشراف على دراستي منذ الخطوات الأولى، وعلى ما منحتني إياه من صدر رحب واسع ونصح وإرشاد ساعداني على إخراج هذا العمل بهذه الصورة . أسأل الله أن يجازيها عني خير الجزاء في الدنيا والآخرة.

والفضل والشكر موصول أيضًا للمشرفة الثانية على الدراسة الدكتورة الفاضلة مشيرة أحمد

صالح

وشكري وامتناني موصول للجنة المناقشة على الدراسة على قبولهم المناقشة وهم :

- الأستاذ الدكتور / محمد فتحى عبدالهادى      أستاذ علم المكتبات والمعلومات المتفرغ  
كلية الآداب – جامعة القاهرة – رئيسا
- الأستاذة الدكتورة / ثناء إبراهيم موسى فرحت      أستاذ علم المكتبات والمعلومات المتفرغ  
كلية الآداب – جامعة عين شمس – مشرفا
- الأستاذة الدكتورة / تحانى عمر عبدالعزيز      أستاذ علم المكتبات والمعلومات المتفرغ  
كلية الآداب – جامعة هين شمس – عضوا

■ الأستاذة الدكتورة / مشيرة أحمد صالح      أستاذ علم المكتبات والمعلومات المساعد –  
مشرفاً مشاركاً

كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من المديرين والعاملين والموظفين بالمكتبات الجامعية الليبية والمصرية ، وإلى أسرة قسم المكتبات والمعلومات لمساعداتهم بتزويدني بكل ما احتجته منهم بتعاون تام وأمانة وإخلاص.

آخر وليس أخيراً فإن وفقت لما قصدت فتلك منة الله علي وفضله وإن كانت الأخرى فحسبني أنني قد بذلت الجهد والله ولـي التوفيق .

# الإهداء

أهدى هذا العمل المتواضع إلى:

- أبي رحمك الله وجعل مشواك ومثوانا الجنة
- أمي الحبيبة ...
- " بدعائك سطرت نجاحاتي وسرت في خطى ثابتة نحو تحقيق أعز أحلامي ..."
- أخرى وأخواتي العزيزات" وفقكم الله وحقق أماناتكم ..
- كتم ومازلتم خير سند لي وخير عون في غربتي وسفرني ولكم معي ذكريات لونت الصعاب بألوان التفاؤل والأمل رافقتموني حتى هذا اليوم ...
- ابن أخي "محمد" ..
- بفضل الله ومعك صار المستحيل ممكناً والصعب سهلاً والبعيد قريباً ..
- "زوجي العزيز" جراك الله عني خير الجزاء ..  
وقوفك إلى جنبي أضاء ما كان يصعب عليّ رؤيته يداً بيد سرت معك حتى آخر المشوار بدون كلل أو ملل أخذت من وقتك وراحتك الكثير
- أستاذتي الفضليان: أ.د. ثناء إبراهيم موسى فرات ... الدكتورة مشيرة أحمد صالح، بارك الله فيكما على كل ما منحتماني إياه من نبع العلم والمعرفة وبحر التخصص بسعة صدر وسماحة حلق ..
- معكما سلكت طريقاً للعلم لم أعهده من قبل تعليماتكما وتوجيهاتكما كانت النقاط على الحروف التي عبرت عن عملي ..
- إلى ليبيا وطني : أسأل الله أن يجمع شملك ويوحد صفك ويفرج همك
- إلى كل من علمني حرفاً ..
- إلى أصدقائي وكل محبي تخصص المكتبات والمعلومات ...

## قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ - س	<b>قائمة المحتويات</b>
ى - ل	<b>قائمة الجداول</b>
م - س	<b>قائمة الأشكال</b>
--	المدخل العربي
١	مقدمة منهجية
١	١ / ٠ أهمية الدراسة ومبرراتها
٢	٢ / ٠ مشكلة الدراسة وتساؤلاتها
٣	٣ / ٠ أهداف الدراسة
٣	٤ / ٠ مجال الدراسة وحدودها.
٣	٥ / ٠ منهج الدراسة.
٤	٦ / ٠ أدوات جمع البيانات
٥	٧ / ٠ الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
٦	٨ / ٠ مجتمع الدراسة
١١	٩ / ٠ مفاهيم الدراسة
١٤	١٠ / ٠ الدراسات السابقة والمثلية
٢٥	١١ / ٠ صياغة الاستشهادات المرجعية.

٢٥	١٢/ الصعوبات التي واجهت الدراسة.
٢٥	١٣/ فصول الدراسة
٧٩-٢٨	<b>الباب الأول: الدراسة النظرية</b>
٦٠-٢٩	<b>الفصل الأول: مفهوم الصراع المهني وطبيعته</b>
٣٠	١/ تمهيد.
٣٠	١/ مفهوم الصراع المهني
٣٤	١/ نشأة الصراع المهني
٣٥	١/ تطور الفكر الإداري حول مفهوم الصراع المهني
٣٧	١/ مراحل الصراع المهني
٣٩	١/ خصائص الصراع المهني
٣٩	١/ الدرجات المختلفة للصراع وعلاقتها بمستوى الأداء
٤٢	١/ تأثير الصراع على الأداء الوظيفي
٤٣	١/ الآثار الإيجابية والسلبية للصراع وأثرها على الأداء الوظيفي
٤٧	١/ أنواع الصراع المهني
٥٢	١/ أسباب الصراع المهني
٦٠	الخلاصة.
٨٠-٦١	<b>الفصل الثاني: إدارة الصراعات المهنية</b>
٦٢	١/ تمهيد.

٦٢	٢/٢ أهمية دراسة إدارة الصراع المهني .
٦٢	٣ / ٢ تعريف إدارة الصراع المهني.
٦٤	٤/٢ المبادئ الأساسية في إدارة الصراع المهني
٦٥	٥/٢ استراتيجيات إدارة الصراع المهني .
٦٥	٢/٥ معايير الحكم على نجاح استراتيجية حل الصراع المهني.
٦٧	٦/٢ أنواع استراتيجيات إدارة الصراع المهني.
٧٩	الخلاصة .
١٦١-٨٠	<b>الباب الثاني : الدراسة الميدانية</b>
١١٩-٨١	<b>الفصل الثالث: تحليل نتائج الدراسة الميدانية للمديرين بالمكتبات الجامعية الليبية</b>
٨٢	١/٣ مجتمع الدراسة: فئة المديرين
٨٤	١/١ توزيع أفراد مجتمع المديرين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب الجنس
٨٤	١/٢ توزيع أفراد مجتمع المديرين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب العمر
٨٦	١/٣ توزيع أفراد مجتمع المديرين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب الحالة الاجتماعية
٨٧	١/٤ توزيع أفراد مجتمع المديرين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب المؤهل العلمي
٨٧	١/٥ توزيع أفراد مجتمع المديرين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب التخصص
٨٩	١/٦ توزيع أفراد مجتمع المديرين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب طبيعة العمل
٩٠	١/٧ توزيع أفراد مجتمع المديرين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب سنوات الخبرة
٩١	٢/٣ تحليل نتائج الدراسة الميدانية لفئة المديرين بالمكتبات الجامعية الليبية

١١٩		الخلاصة
١٦١-١٢٠	<b>الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية للعاملين بالمكتبات الجامعية الليبية</b>	
١٢١		مجتمع الدراسة : فئة العاملين
١٢٣	١ / ٤ توزيع أفراد مجتمع العاملين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب الجنس	
١٢٤	٤ / ١ توزيع أفراد مجتمع العاملين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب العمر	
١٢٥	٤ / ٣ توزيع أفراد مجتمع العاملين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب الحالة الاجتماعية	
١٢٦	٤ / ٤ توزيع أفراد مجتمع العاملين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب المؤهل العلمي	
١٢٧	٤ / ٥ توزيع أفراد مجتمع العاملين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب التخصص	
١٢٨	٤ / ٦ توزيع أفراد مجتمع العاملين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب طبيعة العمل	
١٢٩	٤ / ٧ توزيع أفراد مجتمع العاملين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب سنوات الخبرة	
١٣٠		٤ / ٢ تحليل نتائج الدراسة الميدانية لفئة العاملين
١٥٧	٤ / ٣ مقارنة بين نتائج الدراسة حول متغيرات الصراع المهني للمديرين والعاملين بالمكتبات الجامعية الليبية	
١٦١		الخلاصة
١٦٩-١٦٢		النتائج والتوصيات
١٦٣		أولاً النتائج
١٦٣		نتائج الدراسة بالنسبة للمديرين
١٦٥		نتائج الدراسة بالنسبة للعاملين

١٦٧	ثانياً التوصيات
١٧٠	قائمة المراجع
١٨١	<b>ملحق الدراسة</b>
i-xiii	استبيان موجه للمديرين بالمكتبات الجامعية الليبية
xiv-xxv	استبيان موجه للعاملين بالمكتبات الجامعية الليبية
---	المستخلص الإنجليزى

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٦	الأوزان المستخدمة بحسب مقياس ليكرت الخماسي	١.
٣٦	مراحل تطور الفكر الإداري حول مفهوم الصراع المهني	٢.
٤١	العلاقة بين الصراع المهني والأداء	٣.
٨٢	توزيع أفراد مجتمع المديرين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب الجامعة التابعين لها.	٤.
٨٣	توزيع أفراد مجتمع المديرين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب التبعية الإدارية للمكتبة.	٥.
٨٤	توزيع أفراد مجتمع المديرين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب الجنس	٦.
٨٥	توزيع أفراد مجتمع المديرين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب العمر	٧.
٨٦	توزيع أفراد مجتمع المديرين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب الحالة الاجتماعية	٨.
٧٨	توزيع أفراد مجتمع المديرين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب المؤهل العلمي	٩.
٨٨	توزيع أفراد مجتمع المديرين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب التخصص	١٠.
٨٩	نسبة المتخصصين المهنيين إلى نسبة المتخصصين الغير مهنيين في المكتبات الجامعية الليبية	١١.
٨٩	توزيع أفراد مجتمع المديرين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب طبيعة العمل	١٢.
٩٠	توزيع أفراد مجتمع المديرين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب سنوات الخبرة	١٣.
٩١	نتائج التحليل الإحصائي حول مفهوم الصراع لمديري المكتبات الجامعية الليبية	١٤.
٩٤	نتائج التحليل الإحصائي حول ما هي مصادر الصراع المهني للمديرين بالمكتبات الجامعية الليبية	١٥.

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٩٩	نتائج التحليل الإحصائي حول أنواع الصراع المهني للمديرين بالمكتبات الجامعية الليبية	١٦.
١٠٢	نتائج التحليل الإحصائي حول الآثار السلبية للصراع المهني للمديرين بالمكتبات الجامعية الليبية	١٧.
١٠٦	نتائج التحليل الإحصائي حول الآثار الإيجابية للصراع المهني للمديرين بالمكتبات الجامعية الليبية	١٨.
١٠٩	نتائج التحليل الإحصائي حول علاقة للصراع المهني بالأداء للمديرين بالمكتبات الجامعية الليبية	١٩.
١١٢	نتائج التحليل الإحصائي حول استراتيجيات الصراع المهني المستخدمة في إدارة الصراع بالمكتبات	٢٠.
١٢١	توزيع أفراد مجتمع العاملين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب اسم الجامعة التابعين لها	٢١.
١٢١	توزيع أفراد مجتمع العاملين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب التبعية الإدارية للجامعة	٢٢.
١٢٢	توزيع أفراد مجتمع العاملين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب اسم المكتبة التي يعملون بها	٢٣.
١٢٣	توزيع أفراد مجتمع العاملين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب الجنس	٢٤.
١٢٤	توزيع أفراد مجتمع العاملين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب العمر	٢٥.
١٢٥	توزيع أفراد مجتمع العاملين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب الحالة الاجتماعية	٢٦.
١٢٦	توزيع أفراد مجتمع العاملين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب المؤهل العلمي	٢٧.
١٢٧	توزيع أفراد مجتمع العاملين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب التخصص	٢٨.
١٢٨	توزيع أفراد مجتمع العاملين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب طبيعة العمل	٢٩.
١٢٩	توزيع أفراد مجتمع العاملين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب عدد سنوات الخبرة	٣٠.
١٣١	نتائج التحليل الإحصائي حول مفهوم الصراع للعاملين بالمكتبات الجامعية الليبية	٣١.

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
١٣٣	نتائج التحليل الإحصائي حول ما هي مصادر الصراع المهني للعاملين بالمكتبات الجامعية الليبية	٣٢.
١٣٩	نتائج التحليل الإحصائي حول أنواع الصراعات المهنية للعاملين بالمكتبات الجامعية الليبية	٣٣.
١٤٣	نتائج التحليل الإحصائي حول الآثار السلبية للصراع المهني للعاملين بالمكتبات الجامعية الليبية	٣٤.
١٤٦	نتائج التحليل الإحصائي حول الآثار الإيجابية للصراع المهني للعاملين بالمكتبات الجامعية الليبية	٣٥.
١٤٩	نتائج التحليل الإحصائي حول علاقة الصراع المهني بأداء العاملين بالمكتبات الجامعية الليبية	٣٦.
١٥٢	نتائج التحليل الإحصائي حول استراتيجيات الصراع المهني المستخدمة في إدارة الصراع بالمكتبات	٣٧.
١٥٧	مقارنة بين نتائج الدراسة حول متغيرات الصراع المهني للمديرين والعمالين بالمكتبات الجامعية الليبية	٣٨.

## قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
٣٤	نشأة الصراع داخل الفرد	١.
٤٠	درجات الصراع المهني وأثرها على الأداء	٢.
٥٢	أنواع الصراعات المهنية	٣.
٥٩	بعض الأسباب المؤدية للصراع المهني في المكتبات	٤.
٨٢	توزيع أفراد مجتمع المديرين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب الجامعة التابعة لها المكتبة	٥.
٨٣	توزيع أفراد مجتمع المديرين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب التبعية الإدارية للمكتبة.	٦.
٨٤	توزيع أفراد مجتمع المديرين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب الجنس	٧.
٨٥	توزيع أفراد مجتمع المديرين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب العمر	٨.
٨٦	توزيع أفراد مجتمع المديرين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب الحالة الاجتماعية	٩.
٨٧	توزيع أفراد مجتمع المديرين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب المؤهل العلمي	١٠.
٨٨	توزيع أفراد مجتمع المديرين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب التخصص	١١.
٩٠	توزيع أفراد مجتمع المديرين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب طبيعة العمل	١٢.
٩٠	توزيع أفراد مجتمع المديرين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب سنوات الخبرة	١٣.
٩٣	مفهوم الصراع للمديرين بالمكتبات الجامعية الليبية	١٤.
٩٨	مصادر الصراع المهني للمديرين بالمكتبات الجامعية الليبية	١٥.

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
١٠٢	أنواع الصراعات المهنية للمديرين بالمكتبات الجامعية الليبية	١٦.
١٠٤	الآثار السلبية للصراع على المديرين بالمكتبات الجامعية الليبية	١٧.
١٠٧	الآثار الإيجابية للصراع المهني للمديرين بالمكتبات الجامعية الليبية	١٨.
١١٠	علاقة للصراع المهني بالأداء الوظيفي للمديرين بالمكتبات الجامعية الليبية	١٩.
١١٨	استراتيجيات إدارة الصراع المهني للمديرين بالمكتبات الجامعية الليبية	٢٠.
١٢١	توزيع أفراد مجتمع العاملين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب اسم الجامعة التابعين لها	٢١.
١٢٣	توزيع أفراد مجتمع العاملين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب الجنس	٢٢.
١٢٤	توزيع أفراد مجتمع العاملين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب العمر	٢٣.
١٢٥	توزيع أفراد مجتمع العاملين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب الحالة الاجتماعية	٢٤.
١٢٦	توزيع أفراد مجتمع العاملين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب المؤهل العلمي	٢٥.
١٢٧	توزيع أفراد مجتمع العاملين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب التخصص	٢٦.
١٢٨	توزيع أفراد مجتمع العاملين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب طبيعة العمل	٢٧.
١٢٩	توزيع أفراد مجتمع العاملين بالمكتبات الجامعية الليبية حسب سنوات الخبرة	٢٨.
١٣٢	مفهوم الصراع المهني للعاملين بالمكتبات الجامعية الليبية	٢٩.
١٣٧	مصادر الصراع المهني للعاملين بالمكتبات الجامعية الليبية	٣٠.
١٤٣	أنواع الصراعات المهنية للعاملين بالمكتبات الجامعية الليبية	٣١.