



كلية الآداب

قسم المكتبات والمعلومات

صراعات العمل المهنية في المكتبات الجامعية
بالقاهرة الكبرى: دراسة ميدانية

**Professional Work Conflicts At University Libraries in Great Cairo
Region : A field Study**

بحث مقدم للحصول على درجة الماجستير في الآداب

إعداد

شيرين موسى عد بريمه

معيدة بقسم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب-جامعة عين شمس

إشراف

أ . د / ثناء إبراهيم موسى فرحات

أستاذ علم المكتبات والمعلومات- ورئيس قسم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب - جامعة عين شمس

ومشاركة

د / منى حسين حسن أبو طيرة

أستاذ علم النفس المساعد

كلية الآداب - جامعة عين شمس

٢٠١١م - ١٤٣٢هـ



كلية الآداب

قسم المكتبات والمعلومات

رسالة ماجستير

اسم الطالبة: شيرين موسى علي بريمه .

عنوان الرسالة: صراعات العمل المهنية في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى:
دراسة ميدانية.

اسم الدرجة (ماجستير)

لجنة الإشراف

الوظيفة: أستاذ علم المكتبات والمعلومات
ورئيس قسم المكتبات والمعلومات بكلية
الآداب - جامعة عين شمس

أ.د ثناء إبراهيم موسى فرحات

الوظيفة: أستاذ علم النفس المساعد بكلية
الآداب - جامعة عين شمس

د. منى حسين حسن أبو طيرة

تاريخ البحث: / /
الدراسات العليا

أجيزت الرسالة بتاريخ

/ /

موافقة مجلس الجامعة

ختم الإجازة

/ /

موافقة مجلس الكلية

/ /

/ /

بسم الله الرحمن الرحيم

{رِينَا لَا تَزْغِ قُلُوبَنَا
بَعْدَ إِذْ هَدَيْتَنَا وَهَبْ
لَنَا مِنْ لَدُنْكَ رَحْمَةً إِنَّكَ
أَنْتَ الْوَهَّابُ }

صدق الله العظيم

(الآية)

الإله

.....

إلى من أرسقتهما في الصغر وتحملنا الكثير من أجلي

وكان رضاها علي مصدر توفيقتي بعد الله

والدي ووالدتي جزاكما الله خيراً، وأمد عمركما بالصالحات ...

وإلى من صبر دون ملل، وشجعني دون كلل
وسار معي نحو العلم ... خطوة بخطوة، بذرناه معاً...وحصدناه معاً
وسنبقى معاً... بإذن الله، زوجي الغالي جزاك الله خيراً ...

وإلى قرة عيني وبسمة قلبي وزينة حياتي
ولدي الحبيب " أحمد "

وإلى من ساندوني ولم يخلوا علي بالجهد والدعم المتواصل
ووقفوا بجانبني حباً وتقديراً
إخوتي الأحباء وفقكم الله لكل خير وسدد خطاكم
على طريق الخير...

تقدير

.....
/ / / / / / / / / /

الحمد لله فاتحة كل خير ك : " ك م لأزبدنكم "

: " لا يشكر الله من لا يشكر الناس " وقوله صلي الله عليه

" ي يك فكافئوه ي . "

ي ي أولاً وأخيراً أن مَنْ توفيقه بإتمام هذه

الص الشكر والتقدير والامتنان لأ

ي ك ي الأستاذة الدكتورة/ ثناء إبراهيم موسى فرحات

المكتبات والمعلومات بكلية الآداب - جامعة عين شمس لتفضلها بمد يد العون العلمي والإشراف على هذه الرسالة، بما لديها من عقل نير، وعلم جم حيث

ي وإبداء الملاحظات والتوجيهات، مما ساعدني على

ك والتقدير وجزاها الله عني خير الجزاء .

ي ي معاني الشكر والتقدير

الدكتورة/ منى حسين حسن أبو طيرة عد بكلية الآداب - جامعة عين شمس

ي على هذه الرسالة، حيث ي

ي وإرشاد، فلها مني جزيل الشكر سأل الله العليقدير

يجزها عني خير الجزاء .

ك لص الشكر والتقدير والاحترام يَّ الجليلين

الأستاذ الدكتور/ علي محمد عبد الوهاب أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس

والدكتور/ رؤوف عبد الحفيظ هلال المعلومات المساعد بكلية الآداب-

جامعة عين شمس ما بالموافقة على مناقشة هذه الرسالة، بل وترحيبهما الكامل وإبداء

ي ية القيمة التي ستثري هذه الرسالة ي ما يليق بقدرهما من شكر

وتقدير فجزاهما الله عني خير الجزاء .

كما يطيب لي أن بخالص شكرٍ وحبّي وتقديري إلي والديَّ الكريمين إ لما بذلوه

معي من جهد وصبر ومؤازره وتوفير كل سبل الراحة لإنجاز هذه الرسالة، فبارك الله لي فيهم

الصحة والعافية عليهم جميعاً، وزوجي الذي كان
خير سند وعون لي
بحبه وتشجيعه

يا يا .

كل من قدم لي يد العون
ي بذلته من أجل إعداد هذه الرسالة،
خير الج .

والحمد لله رب العالمين

////////////////////

"هتدرة هتجيرة"

"صراعات العمل المهنية في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى: دراسة ميدانية"

مقدمة منهجية

أولاً: أهمية الدراسة ومبرراتها:

أصبحت المجتمعات اليوم تعيش عصر التغير المتسارع في كل مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية والعلمية، بفضل الأساليب التكنولوجية الحديثة، وخاصة تكنولوجيا المعلومات، ومن الملاحظ أن أي منظمة معاصرة والتي من بينها المكتبات- أيًا كان نوعها وأهدافها تتسم بسمات، أهمها: تعدد النشاطات، وإحداث التطوير في الأفكار والمفاهيم، وشدة المنافسة على الموارد، ومن الطبيعي أن انتماء الإنسان للمجتمع يفرض عليه تكوين علاقات مع غيره من البشر، وهذه العلاقات المختلفة لا يمكن أن تستمر في ظل مناخ دائم من الوفاق والوئام، دون أن يكون هناك تناقض في الرأي والاختلاف في وجهات النظر، مما يجعل الإنسان معرضاً وبصورة مستمرة ليكون طرفاً في شكل من أشكال الصراع، ومرد هذا الصراع هو اختلاف ميول ورغبات وآمال وتطلعات وخبرات واتجاهات الأفراد^(١).

فالإنسان على المستوى الشخصي يعاني من صراع بين طموحاته وإمكانية تحقيقها، ويعاني من صراع في علاقاته مع الآخرين نتيجة للضغوط التي تفرضها عليه عوامل البيئة المتغيرة من اقتصادية واجتماعية وتكنولوجية وغيرها، كما يعاني من صراع في عمله، فقد يعاني الفرد من صراع أثناء عمله في المكتبة، قد يكون بسبب التخصص الوظيفي أو نوع السلطة التي يمارسها، أو لأن أهداف المكتبة تتعارض مع أهدافه الشخصية.

وليس الصراع بالأمر الحديث، حيث كان محل اهتمام علماء النفس والاجتماع منذ قديم الزمان، إلا أن الاهتمام به من وجهة النظر الإدارية هو الوجه الجديد للصراع، ويعود هذا الاهتمام إلى

(١) سعود سعيد مسفر السلمي. استراتيجية مقترحة لإدارة الصراع بين مديري مدارس التعليم العام والمشرفين التربويين بمحافظة جدة : دراسة ميدانية /إشراف حافظ فرج احمد -جامعة عين شمس -كلية البنات - قسم أصول التربية، ٢٠٠٤. - رسالة دكتوراه. - ص ٢.

إحساس الإداريين بأن التنظيم يتضمن أنواعًا عديدة من الصراعات التي تستحوذ على ما يقارب ٢٠% من وقتهم في إدارة هذه الصراعات^(٢).

وكانت المدرسة التقليدية في الإدارة تنظر إلى الصراع نظرة سلبية، وأن الصراع في مجمله شر، وتعتقد أنه غير مرغوب فيه ويجب تجنبه، و أن الصراع يعني العدوانية والتدمير، أما مدرسة الفكر الإداري (المدرسة السلوكية) كانت وجهة نظرها أن الصراع أمر مرغوب فيه، وأنه ليس بالضرورة أن يكون الصراع ضارًا، حيث يمكن أن يكون له نتائج إيجابية كالتغيير، منها: أنه يمنح الفرص لأطراف النزاع إلى إعادة الحوار مرة أخرى، ومنها أيضًا أنه يمكن من إحداث التغييرات المطلوبة سواء على المستوى المجتمعي أو المهني. أما (المدرسة التفاعلية الحديثة) فتتبنى فكرة أنه لا يجب أن يقتصر الأمر على قبول الصراع والسماح بوجوده فقط، بل يجب أن تحرص إدارة المكتبة على وجود دافع من الصراع لتجنب الملل والروتين، على أن يتوازى ذلك مع حسن إدارة الصراع، وصولاً إلى التغيير والتطوير للأفضل. وأن المدير عليه أن يشخص كل مواقف الصراع للتعرف على الظروف التي تحيط به، ثم يختار الاستراتيجية المناسبة لعلاج الصراع.

ولأن المكتبات هي تنظيمات من طبيعتها العمل الجماعي وليس الصراع، وذلك لأنها يجب أن تعمل من خلال تكامل وتعاون جميع الأطراف والإدارات والأقسام المكونة لها، فتعدد الأطراف العاملة في المكتبة، والمتعاملة معها يفرز كثيرًا من المشكلات والخلافات والتوترات المستمرة. كما أن التخصص وتقسيم العمل داخل المكتبة أدى إلى وجود اعتماد متبادل يختلف في شكله بين الأفراد والإدارات والأقسام، والذي أدى بدوره إلى وجود الصراع بينها. وهناك أسباب عديدة للصراع في المكتبة، فقد يحدث نتيجة لاقتسام موارد العمل بين العاملين، أو نتيجة لاختلاف الأوضاع الوظيفية وما يتبعه من اختلاف في الأهداف والقيم والأفكار بين العاملين. فالاختلاف بين العاملين في بيئة العمل، سواء كان اختلافًا عقائديًا أو مهنيًا، أو كان نتيجة تنوع في مناخ العمل، يخلق جواً من عدم الاتفاق والوئام، مما قد يؤدي إلى حدوث ما يسمى بالصراع^(٣).

وإذا كان المفهوم الحديث لإدارة المكتبات قد تبنى مفهوم التكامل بين الإدارات والأقسام المختلفة داخل المكتبة الواحدة، فإن الواقع العملي لا يزال يشهد اختلافات بين القائمين على هذه الإدارات والأقسام في المكتبات المصرية، فلا يمكن تصور حدوث تطابق تام بين قيم ومصالح واتجاهات وأهداف القائمين على كل من الإدارات والأقسام، مما ينتج عنه في معظم الأحيان حدوث صراع قد يتزايد ويتفاقم بصورة كبيرة، وبالرغم من أن الأصل هو أن تتواءم جهود كافة الإدارات

(2) Thomas, Kenneth W & Schmidt, Warren H. A survey of Managerial Interests with respect to conflict. - Academy of management journal. - vol, 19, no, 2 (jun, 1976). - p. 315

(٣) ثناء إبراهيم موسى فرحات. الصراع التنظيمي في دار الكتب المصرية: دراسة ميدانية. - الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، ٢٠٠٧. - ص ١٢.

والأقسام داخل المكتبة الواحدة لخدمة أهدافها، إلا أن العنصر البشري القائم على الاختلافات العقلانية أو المهنية سيظل يلعب دورًا في تغذية هذا الصراع^(٢).

ولا يحتاج الدور الذي يقوم به أمين المكتبة في المؤسسات المعلوماتية إلى مزيد من التأكيد على أهميته، حيث ينظر إلى تلك المهنة على مر العصور على أنها مهنة العطاء، ولكن من يمارس هذه المهنة في الوقت نفسه هم بشر يتأثرون نفسيًا بمناخ عملهم كما يؤثر في مجتمعهم^(٣).

فالعنصر البشري في المكتبات يعد أهم عناصر العمل والإنتاجية على الإطلاق، ومحورًا أساسيًا، وأداة فاعلة للوصول إلى هدفها، وتحقيق التميز في الأداء. ويمكن القول: إنه مهما توافرت للمكتبة من موارد مالية وتكنولوجية وهياكل تنظيمية، فإنها تبقى خامات لا بد من توافر الإنسان لاستثمارها لخدمة أهداف المكتبة، ويبرز هذا أهميه إدارة العنصر البشري في المكتبات، وذلك لأنه العنصر الجوهرى، والأساس في نجاح المكتبات، مما يحتم ضرورة دراسة طبيعة وسلوك الأفراد؛ للتعرف على رغباتهم وحاجاتهم، وإحداث نوع من التوافق بين أهدافهم الشخصية والأهداف العامة للمكتبة التي يعملون بها^(٤).

وترى الباحثة أن من أحد جوانب الكفاءة الإدارية للمكتبة هي قدرة الإدارة على التعامل مع الصراعات المختلفة التي قد تنشأ داخل المكتبة، بحيث تخفف من حدة الصراع الذي قد يضر بالمناخ العام للمكتبة، وفي نفس الوقت تحافظ على مستوى معين للصراع يساعد على زيادة المنافسة بين العاملين، ولكن غالبًا ما تلجأ الإدارة إلى كبت الصراع وعدم إظهاره، اعتقادًا منها بأن عدم وجود صراعات داخل المكتبة يعبر عن ظاهرة صحية، ومؤشر على نجاحها وكفاءتها، وعندما تتعامل المكتبة مع هذا الصراع لا تحسن عملية اختيار الاستراتيجية المناسبة، مما يؤثر سلبًا على الروح المعنوية للعاملين، وقد يخفف من مستوى أدائهم. ولهذا فإن هناك ضرورة لإجراء دراسة علمية للتعرف على أسباب الصراعات في المكتبات، وأنواعها، وطرق مواجهتها، وهذا ما تسعى هذه الدراسة إلى التعرف عليه وعلى آثاره التي يخلفها.

وتنبع أهمية هذه الدراسة من الاعتبارات الآتية:

١. حداثة الموضوع محل الدراسة في مجال المكتبات والمعلومات، وندرة الدراسات المصرية والعربية في هذا المجال، في حين تكثر الدراسات عن الصراع في العمل في كافة المجالات والتخصصات الأخرى، حيث إنه لا توجد سوى دراسة مصرية واحدة في مجال المكتبات

(٢) المرجع السابق - ص ١٤-١٥.

(٣) نجاح بنت قبلا بن حمد القبلا. مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٤ - ص ١٨.

(٤) ربحى مصطفى علان. إدارة الموارد البشرية في المكتبات الإلكترونية: دراسة وثائقية - مجلة جامعة دمشق - مج ٢٠، ع ٤، (٢٠٠٤) - ص ٢٢٢ - متاح على: <http://www.dahsha.com/up/files/ribhi.pdf>

والمعلومات بعنوان: " الصراع التنظيمي في دار الكتب المصرية: دراسة ميدانية ". على الرغم من أهمية هذا الموضوع في توفيره للاستقرار والمناخ الملائم للعمل لتحقيق أهداف المكتبة.

٢. ترجع أهمية هذه الدراسة إلى أهمية قطاع التطبيق، ألا وهو المكتبات الجامعية لما لها من أهمية في دفع مسيرة البحث العلمي، ولمكانتها في التنظيم الوطني للمعلومات، كما أنها تعد الشريان الحيوي للجامعة والمؤسسات العلمية الأخرى، حيث يُعد الصراع ظاهرة مؤثرة في أداء هذه المكتبات، ومن ثم يشكل أحد عوامل عدم الاستقرار فيها، لذا تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على الصراع، من حيث: أسبابه وأنواعه في المكتبات الجامعية، والتعرف على الأساليب التي يستخدمها المديرون والعاملون عند التعامل مع الصراع.

٣. يستفيد من هذه الدراسة العاملون في المكتبات الجامعية، من حيث التعرف على أساليب الإدارة في إدارة صراعاتهم؛ لرفع مستوى أدائهم وإنتاجيتهم في العمل، والعمل على التنافس البناء لا التنافس الهدام.

٤. تتميز في كونها تركز على عنصر محدد من عناصر المكتبة، وهو العنصر البشري باعتباره الأساس الذي تقوم عليه المكتبات ومراكز المعلومات.

٥. التعرف على الآثار السلبية الناتجة عن الصراع إذا أهملت إدارته، وكذلك كيفية استغلاله الاستغلال الأمثل كقوة بناءة إذا أحسنت إدارته.

٦. توجد أهمية تطبيقية لنتائج مثل هذه الدراسات في مجال المكتبات والمعلومات، حيث يمكن أن يستفيد المديرون منها في معرفة الأساليب المناسبة لإدارة الصراعات الموجودة بين العاملين في داخل أقسامهم وإداراتهم حتى يمكن زيادة فعالية المكتبة.

٧. إمكانية استفادة المكتبات من نتائج وتوصيات هذه الدراسة، لإيجاد منظومة إدارية وتنظيمية تساعد في الاستفادة من الصراع وتوجيهه؛ لتحقيق المزايا المطلوبة. وتبنى أفضل الاستراتيجيات الممكنة لإدارة الصراعات بالشكل الذي يحقق أهداف كل من المديرين والعاملين.

ثانيًا: مشكلة الدراسة:

إن حرص المكتبات على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية يتطلب بجانب عوامل أخرى الاهتمام بإدارة الصراعات، سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات، أو المكتبة ككل، وذلك باستخدام الاستراتيجية المناسبة، والتي تمكن من معالجة الصراعات المضرّة بالمكتبة، والحفاظ على مستوى

معين من هذه الصراعات؛ لزيادة المنافسة وتحسين أداء العاملين والمكتبة ككل، ومن ثم يمكن صياغة المشكلة البحثية لهذه الدراسة على النحو التالي:

"تتركز مشكلة الدراسة في رصد أنواع الصراعات في المكتبات الجامعية، وكذلك أسبابها، والآثار السلبية والإيجابية المترتبة عليها، كما تسعى إلى معرفة الأساليب المستخدمة في إدارتها".

ويمكن بلورة هذه المشكلة من خلال التساؤلات التالية:

- ١- ما مؤشرات الصراع في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى؟
- ٢- ما أنواع الصراعات في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى؟
- ٣- ما أسباب الصراعات في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى؟
- ٤- ما الآثار الإيجابية التي تخلفها الصراعات في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى؟
- ٥- ما الآثار السلبية التي تخلفها الصراعات في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى؟
- ٦- ما الاستراتيجيات التي تستخدم في إدارة الصراعات في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى؟
- ٧- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية على متغيرات الصراع؟
- ٨- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين والمديرين على متغيرات الصراع المشتركة بينهم؟

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى رصد الصراعات المهنية في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى، وذلك من خلال:

- ١- التعرف على مؤشرات الصراع في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى.
- ٢- التعرف على أنواع الصراعات في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى.
- ٣- التعرف على أسباب الصراعات في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى.
- ٤- الكشف عن الآثار الإيجابية التي تخلفها الصراعات في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى.
- ٥- الكشف عن الآثار السلبية التي تخلفها الصراعات في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى.
- ٦- التعرف على الأساليب المستخدمة في إدارة الصراعات في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى.
- ٧- التعرف على الفروق ذات دلالة إحصائية بين بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية على متغيرات الصراع.

٩- التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين العاملين والمديرين على متغيرات الصراع المشتركة بينهم.

١٠- وضع مقترحات تساعد على تخفيف الآثار السلبية للصراع في المكتبات.

رابعاً: مجال الدراسة وحدودها:

١- **الحدود الموضوعية :** تقتصر هذه الدراسة على دراسة وتحليل الصراعات المهنية التي تحدث داخل المكتبات الجامعية فقط، سواء بين الإدارة والعاملين، أو بين العاملين وبعضهم البعض .

٢- **الحدود الزمنية :** تعتمد هذه الدراسة على البيانات التي تم تجميعها خلال العام الجامعي ٢٠١٠/ ٢٠٠٩ وذلك بدءاً من تاريخ توزيع أول استبيان في ١٩/١١/٢٠٠٩ - وحتى استلام آخر استبيان في ١٣/٤/٢٠١٠ .

٣- **الحدود المكانية:** تم تطبيق هذه الدراسة على المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى (جامعة القاهرة - جامعة عين شمس - جامعة حلوان) التابعة للمجلس الأعلى للجامعات، ويقصد بالمكتبات الجامعية في هذه الدراسة (المكتبات المركزية - وعينة من مكتبات الكليات في العلوم الإنسانية والاجتماعية و عينة من مكتبات الكليات في العلوم البحتة والتطبيقية).

خامساً: منهج الدراسة :

تسلك هذه الدراسة المنهج الميداني والمنهج الوصفي التحليلي المقارن، وهو ذلك المنهج الذي يهدف إلى جمع الحقائق والبيانات عن ظاهرة أو موقف معين مع محاولة تفسير هذه الحقائق، وتُعدّ البحوث الميدانية من أهم البحوث في مجال المكتبات والمعلومات، ومن أكثرها شيوعاً في الوقت الحاضر، وربما كان ذلك بسبب طبيعتها العلمية النفعية، إذ إنها تحاول الكشف عن الأوضاع القائمة لمحاولة النهوض بها ووضع الخطط أو البرامج اللازمة للإصلاح، هذا فضلاً عن أنها تحاول الوصول إلى تعميمات يمكن تطبيقها بالنسبة للحالات المدروسة أو للحالات الأخرى ذات الظروف المشابهة ^(١) .

سادساً: أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الباحثة على الأدوات التالية لجمع البيانات :

أ- القراءة النظرية في أدب الموضوع :

(١) محمد فتحي عبد الهادي، البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات، - القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، ٢٠٠٢- ص ١٠٣.

تُعد القراءة النظرية في أدب الموضوع من الأدوات الهامة التي استعانت بها الباحثة للتعرف على موضوع دراستها وفهم أبعاده وجوانبه المختلفة، ومن ثم اطلعت الباحثة على ما توفر لديها من إنتاج فكري منشور - باللغتين العربية والإنجليزية حول موضوع الدراسة .

ب - استمارة الاستبيان*:

قامت الباحثة بإعداد استمارتي استبيان وجهت أحدها إلى مديري المكتبات الجامعية والأخرى للعاملين في تلك المكتبات ، و يتم الحديث عنهما مع الدراسة الميدانية.

ج - المقابلة الشخصية:

تم اللجوء إلى هذه الوسيلة عند توزيع الاستبيان على المديرين والعاملين في المكتبات الجامعية، حيث تسنى للباحثة أثناء توزيع الاستبيان، إجراء حديث أو فتح حوار مع المجيب بهدف الوصول إلى فكرة أوسع حول موضوع الدراسة.

د - الملاحظة الشخصية :

لقد أفادت هذه الأداة الدراسة، وذلك عند إجابات بعض من المديرين والعاملين على أسئلة الاستبيان والأفكار التي كانت تثار آنذاك، حيث كانت الباحثة تلاحظ كل ما يجري، وتلاحظ اختلاف آراء العاملين حول أسلوب المدير، والتي كانت تتم أثناء المقابلات التي تجريها الباحثة معهم، أو أثناء إعطائهم الاستبيان والتحدث حوله، كما لاحظت الباحثة في بعض المكتبات أسلوب تعامل المدير مع العاملين، وأسلوب تعامل العاملين مع بعضهم البعض، فكلها أمور أفادت البحث كثيرًا .

سابعًا: مفاهيم الدراسة:

١ - مفهوم الصراع Conflict :

هو عبارة عن حالة من عدم الاتفاق داخل الفرد نفسه، أو بين فردين أو أكثر، أو بين الجماعات، أو بين المكتبات، نتيجة لاصطدام المصالح، أو تعارض الأهداف أو تداخل الأنشطة، أو لندرة الموارد والتنافس عليها^(١) .

٢ - مفهوم إدارة الصراع Conflict Management :

* انظر الملحق رقم (٢٠١)
(١) عابدة خطاب وآخرون. العلوم السلوكية -. القاهرة : دار قباء للطباعة والنشر ، ٢٠٠٠ . - ص ٤٤٥ .